



الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

جمعية رعاية
مبتوري الأطراف

مرخصة من وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية برقم: ٣٨٧٦
حسابات SA668000660608010777077
الجمعية SA360500068202843440000

تحليل نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين لعام 2024م

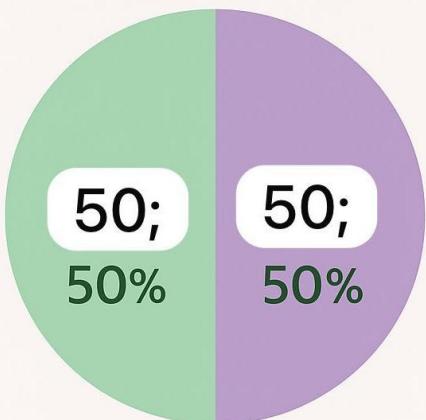
جمعية رعاية مبتوري الأطراف(بتور)
2024م





الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

الإستجابة



نسبة الاستجابة:
230/431

عدد المستجيبين / إجمالي المستفيدين
النسبة المسجلة: 50%

المقدمة:

تسعى جمعية رعاية مبتوري الأطراف (بتور) من خلال تحليل نتائج استبيان قياس الرضا للمستفيدين من خدمات الجمعية إلى تحسين جودة خدماتها للمستفيدين وتعزيز التجربة للتحسين والتطوير وتحليل سوأة وبناء القدرات من خلال استبيانات دورية لقياس مدى رضاهم عن مستوى الخدمات المقدمة، يساعد هذا التقييم للجمعية في جمع الملاحظات وتحديد مجالات التحسين لضمان تلبية توقعات الداعمين بشكل أفضل، يأتي ذلك ضمن جهود الجمعية المستمرة لتحقيق أعلى معايير الجودة وتعزيز علاقتها مع الداعمين بما يخدم أهدافها ورسالتها.

بيانات العينة:

إجمالي عدد المستفيدين: 431
إجمالي الردود المحتسبة (حسب الاختيار للمستفيد): 230
ملاحظة: تم اعتماد استجابة كل صف - بدون إزالة التكرارات للإجابة.

تحليل جودة الخدمة المقدمة:

- متوسط الرضا: مرتفع نسبياً بناءً على توزيع الإجابات.
- أبرز عوامل الارتفاع: سهولة الإجراءات، سرعة تقديم الخدمات، وضوح قنوات الاتصال.





الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

- أبرز عوامل الانخفاض: وقت الانتظار، صعوبة وصول المستفيد، أمراض البتر المصاحبة تعيق المستفيد.

تقييم الموظفين:

التعامل المهني واحترام خصوصية المستفيدين.
الحاجة إلى توحيد الردود والإرشاد بشكل معياري.

الاقتراح: بناء وتقديم برامج قصيرة لرفع مهارات التواصل وخدمة المستفيدين ومتابعة إجراءات تقديم الخدمات لهم.

التعامل مع الشكاوى:

قنوات الشكاوى والاستفسارات: وجود قنوات استقبال الشكاوى والاستفسارات بشكل واضح.

زمن الإغلاق: 48 ساعة

اقتراح: نموذج موحد للشكاوى مع رقم المتابعة والإغلاق النهائي.

تقرير الإغلاق: نموذج تقرير نهائي عن حالة إغلاق الشكوى أو الاستفسار.

المشاريع الأكثر استفادة:

برامج تركيب الأطراف الصناعية والمستلزمات للطرف الصناعي وحقيقة بتور الصحية برامج نالت أعلى تفاعل.

اقتراح: توسيع وتنوع الخدمات ذات التأثير المباشر على فاقدى الأطراف من ذوي البتور ذات التأثير المباشر وربطها بمؤشرات القياس النهائية.

قراءة المخططات البيانية: تم استعراض المخططات وعمل المقارنات النسبية بين أعلى وأدنى البنود تقييمًا العمل الخيط المستقبلية للوصول الى مواطن القوة والضعف حسب تحليل سوأة.

نقاط القوة:

استجابة جيدة تمثل 50% من مجموع عينة الدراسة للمستفيدين لإجراء تقييمات وحيث مثلت الثقة الكاملة بالمستفيدين وتقديم الخدمات لهم.

ووجدت من خلال ذلك القابلية العالية لتحسين رحلة علاج المبتور حسب الخطة العلاجية بوضع خطة لكل مستفيد أثناء تلقي الخدمات.





الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

فرص التحسين:

- تقليل وقates الانتظار للمستفيدين من ذوي البتور.
- العمل على إيجاد حلول لتأمين المواصلات والسكن للمستفيدين ضمن مناطق سكennهم بعيدة.
- رفع مستوى وضوح القنوات الموحدة من خلال منصة بتور الالكترونية (خطوة بتور).
- أتممت إجراءات الشكاوى والتغذية الراجعة.

التصصيات التنفيذية:

- **خطة عمل سريعة - يومي:** رفع كفاءة الاستجابة وتنظيم ومتابعة رحلة علاج المبتور الكتروني.
- **خطة متوسطة المدى - شهري:** تدريب الاخصائيين والعاملين على متابعة لوحة الشكاوى والاستفسارات وتقديم المقترفات.
- **خطة بعيدة المدى - سنوي:** قياس رضا رب سنوي ومقارنته بخط الساس الحالى الذي وصلت اليه النسب للاستجابة وعمل المقارنات للتحسين والتطوير والاستدامة.



جمعية رعاية مبتوري الأطراف

مرخصة من وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية برقم: ٣٨٧٦

حسابات
SA6680000660608010777077
الجمعية
SA3605000068202843440000



الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

توصيات مجلس الإدارة :

- الاهتمام بالموردين والمستفيدين والشركاء الطبيين من مزودي الخدمات الصحية لذوي البتور والتركيز على التميز في تقديم الخدمات.
- تطوير آليات العمل وتزويد الأعضاء بتقارير دورية لمنجزات الجمعية.
- الاستفادة من موارد وإمكانات الجمعية واستثمارها.
- التدريب والتطوير المستمر لمنسوبي وموظفي الجمعية.
- إنشاء استبيانات أصحاب العلاقة والمستفيدين قبل وأثناء وبعد تقديم الخدمات.
- الحرص على نشر الاستبيانات على المستفيدين بشكل دوري ومستمر.
- متابعة كل ما يخص ردود المستفيدين والشكوى والاستفسارات في المنصات الخاصة بالجمعية ورفعها بشكل منتظم للمجلس.

المراجع الاعتمد:

تحليل قياس الرضا للمستفيدن وتحليل الاستجابات للعام 2024	السياسة / اللائحة / التقييم / التحليل:
التاسع للعام 2024م	رقم مجلس الإدارة:
الأولى	دورة مجلس الإدارة:
2024/11/17	التاريخ:

