



جمعية رعاية  
مبتوري الأطراف

مرخصة من وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم: ١٨٧٣

حسابات الجمعية  
SA6680000660608010777077  
SA3605000068202843440000

الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المرفقات: .....

# تحليل نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين لعام 2024م جمعية رعاية مبتوري الأطراف (بتور) 2024م





الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المرفقات: .....

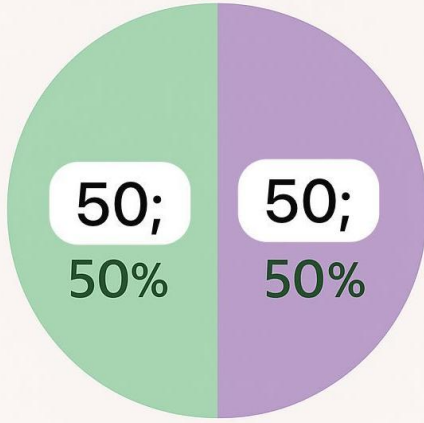
## نسبة الاستجابة:

230/431

عدد المستجيبين / إجمالي المستفيدين

النسبة المسجلة: 50%

## الإستجابة



## 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 سوأت وبناء القدرات من خلال استبانات 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 علاقاتها مع الداعمين بما يخدم أهدافها ورسالتها.

## بيانات العينة:

إجمالي عدد المستفيدين: 431

إجمالي الردود المحسبة (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 الاغلاق:** 48 ساعة

**اقتراح:** نموذج موحد للشكاوى مع رقم المتابعة والاغلاق النهائي.

**تقرير الاغلاق:** نموذج تقرير نهائي عن حالة إغلاق الشكاوى أو الاستفسار.

## المشاريع الأكثر استفادة:

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

**اقتراح:** توسيع وتنويع الخدمات ذات التأثير المباشر على فاقد الأطراف من ذوي البتور ذات التأثير المباشر وربطها بمؤشرات القياس النهائية.

**قراءة المخططات البيانية:** تم استعراض المخططات وعمل المقارنات النسبية بين أعلى وأدنى البنود تقيماً لعمل الخطط المستقبلية للوصول الى مواطن القوة والضعف حسب تحليل سوات.

## نقاط القوة:

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

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





## جمعية رعاية مبتوري الأطراف

مرخصة من وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم: ١٨٧٣

SA6680000660608010777077  
SA3605000068202843440000

حسابات  
الجمعية

الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المرفقات: .....

### فرص التحسين:

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

### التوصيات التنفيذية:

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





## جمعية رعاية مبتوري الأطراف

مرخصة من وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم: ١٨٧٣

حسابات  
الجمعية SA6680000660608010777077  
SA3605000068202843440000

### توصيات مجلس الإدارة :

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

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

