

## تحليل استطلاع آراء وقياس رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية

### مقدمة:

تعتبر استبانات استطلاع آراء وقياس رضا المستفيدين من الأدوات الأساسية التي تعتمد عليها جمعية طهور لرصد وتقييم مستوى الخدمة المقدمة لموضى السوطان وأسوهم، وتهدف الجمعية من خلال هذه الاستبانات إلى فهم احتياجات المستفيدين، وتقييم مدى رضاهم عن مختلف جوانب الخدمات التي تقدمها، سواء كانت مالية أو علاجية أو اجتماعية. هذه الاستبانات تعتبر أداة مركزية لتحسين الأداء وتوجيه الجهود نحو تعزيز جودة الخدمة، حيث تسعى الجمعية إلى تحليل آراء المستفيدين بشكل دقيق لضمان تلبية احتياجاتهم الفعلية وتوفير الدعم المناسب في الوقت المناسب، كما أنها تسهم في الكشف عن أية فجوات في الخدمات أو الإجراءات، مثل تأخير الدعم المالي والعلاجي، أو نقص بعض الخدمات الأساسية مثل المساعدات العينية، مما يمكن الجمعية من اتخاذ قرارات مستنيرة لتعزيز جودة خدماتها.

وسيتيم الاعتماد على هذه الاستبانة كأداة رئيسية في بناء الخطة الاستراتيجية لجمعية طهور 2025-2028، حيث إنها تساعد فريق ولجنة بناء الخطة في فهم احتياجات المستفيدين وتوجيه الخدمات وفقا لتوقعاتهم المتغيرة، ومن خلال تحليل الردود والتعليقات، يمكن للجمعية تعزيز مستوى الشفافية، وزيادة ثقة المستفيدين، وترسيخ ثقافة الاستماع والتفاعل المستمر معهم. ويساعد ذلك في تطوير رامج ومبادرات استوائية تعزز دور الجمعية في تقديم رعاية شاملة ومستدامة لموضى السوطان، وفيما يلي تحليل للردود المستلمة بواسطة هذه الاستبانة:

### أولا - البيانات الأساسية للمجيبين

تناولت الاستبانة (6) عوامل ثابتة تمثلت في خصائص المستفيدين التي قد يكون لها تأثير على ردودهم واستجاباتهم، وهذا العوامل هي:

- 1- عامل الجنس وتم تقسيمه إلى فئتين
- 2- عامل الفئة العموية، وتم تقسيمه إلى أربع فئات
- 3- عامل المؤهل الأكاديمي، وتم تقسيمه إلى أربع فئات
- 4- عامل الجنسية، وتم تقسيمه إلى فئتين
- 5- عامل مجال العمل، وتم تقسيمه إلى خمس فئات
- 6- عامل الحالة الاجتماعية، وتم تقسيمه إلى فئتين

وتم استلام (84) ردا من جانب المستفيدين أو نوبهم، وكانت النتائج على النحو التالي:

**1 - عامل الجنس:** تشير نتائج التحليل إلى أن نسبة الإناث هي الأعلى (58.33%) مقارنة بالذكور (41.67%) إلى احتمالية اختلاف مستويات الوعي أو الإقبال على الخدمات بين الجنسين. قد يكون لدى النساء اهتمام أكبر بالوامج الاجتماعية أو قوة أعلى على الوصول والاستفادة منها، أو قد يكون لطبيعة الأنوار المجتمعية دور في ذلك، حيث تميل النساء إلى المشاركة في شبكات الدعم الاجتماعي بشكل أوسع من الرجال، وفيما يلي جدول يوضح توزيع النسب بين الذكور والإناث..

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	35	41.67%
أنثى	49	58.33%
المجموع	84	100%



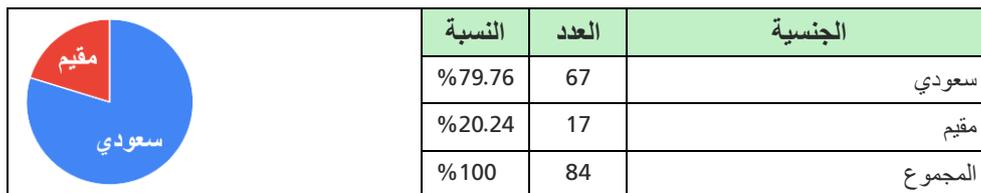
2 - عامل الفئة العمرية: تشير النتائج إلى أن غالبية المستجيبين تتراوح أعمارهم من 36 سنة فأكثر نحو (78.58%)، مما يعكس احتمالية أن الخدمات المقدمة تلبي احتياجات هذه الفئة بشكل أكبر، أو أن الفئات الأصغر سناً (21.43%) لديها طرق أخرى لتلبية احتياجاتها. قد يكون لهذا التوزيع علاقة بتفضيلات كل فئة عمرية في الحصول على المعلومات، حيث يمكن أن تكون الفئات الأكبر سناً أكثر ميلاً لاستخدام القنوات التقليدية للوصول إلى الجمعية، وفيما يلي جدول يوضح توزيع النسب حسب الفئات العمرية.



3 - عامل المؤهل العلمي: يشير تفرع المستويات التعليمية إلى أن أكثر من 76% من المستجيبين لم يتجاوزوا مرحلة (الثانوية والدبلوم المتوسط)، مما يتطلب استخدام لغة أكثر بساطة وسهولة وأساليب توعية مباشرة. في المقابل، تمثل نسبة الحاصلين على تعليم جامعي أو أعلى (23.81%) وكان التوزيع كالتالي:



4 - عامل الجنسية: تشير النتائج إلى أن غالبية العظمى من المستفيدين سعوديون (79.76%)، مما يدل على انتشار سمعة الجمعية لدى السعوديين ويعكس سهولة وصول الخدمات، بينما نسبة المقيمين (20.24%) رغم أن نسبة المقيمين إلى العدد الإجمالي لسكان المملكة العربية السعودية يبلغ نحو (41%) من إجمالي عدد السكان، وهذا قد تشير إلى تحديات في معرفة أو إتاحة الخدمات المتوفرة أو اختلاف أولويات الاحتياج لديهم، أو عودة مرضى السوطان المقيمين إلى بلادهم لتلقي العلاج أو غير ذلك.



5 - عامل مجال العمل: يشكل غير العاملين النسبة الأكبر (56 من 84، أي 66.67%)، لكن عند ربط هذا العامل مع عامل الجنس، نجد أن 38 منهم إناث (67.86%) و18 ذكور (32.14%) أي أن ثلثي المستجيبين هم نساء غير عاملات أو ربات منزل.



6 - عامل الحالة الاجتماعية: تمثل فئة المتزوجين أغلبية المستجيبين وذلك بنسبة (69.05%)، وعند ربط الحالة الاجتماعية مع عامل الجنس، يظهر لنا أن الإناث المتزوجات: 32 (يشكلن 61.5% من المتزوجين)، بينما عدد الذكور المتزوجين: 20 (يشكلون 38.5% من المتزوجين)، وعلى صعيد آخر، فإن نسبة الذكور غير المتزوجين أعلى من الإناث غير المتزوجات بواقع (47.4% مقابل 30.4%) ويشمل فئة غير المتزوجين حالات (العزبين، والمطلقين والأرامل). وهذه النتائج تشير إلى النساء المتزوجات هن الأكثر احتياجا لخدمات الجمعية وفيما يلي توزيع المشركين حسب الحالة الاجتماعية:

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة
متزوج	58	69.05%
غير متزوج	26	30.95%
المجموع	84	100%

#### ثانياً - التقييم:

تناولت الاستبانة (18) عنصراً من عناصر التقييم المتغوية، وكانت موزعة على تقييم الخدمات، وتقييم الإجراءات وسلوك العاملين وغير ذلك، وبلغ متوسط درجات التقييم لجميع العناصر نحو (82%) بينما بلغ معدل رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية نحو (87.1%) وفيما يلي تفصيل لنتائج تقييم المستفيدين لأداء الجمعية وخدماتها المتعلقة بهم.

#### 1- العناصر الأعلى تقييماً، وهي:

- تتناسب قيمة الدعم المالي مع احتياجاتك الفعلية، بلغت درجة التقييم (88.1%) :
  - يتمتع موظفو الجمعية بقدرات متميزة في تلبية احتياجاتك، بلغت درجة التقييم (88.1%) :
  - مدى التزام الجمعية بواجباتها تجاه المرضى ومراعاة احترام خصوصيتهم (87.6%) :
  - أهداف الجمعية وخدماتها واضحة ومفهومة بالنسبة لك، بلغت درجة التقييم (87.4%) :
  - درجة رضاك عن إجراءات العمل في الجمعية وخطوات الحصول على الخدمة (87.1%) :
  - تشعر بالرضا عن الخدمات التي حصلت عليها من الجمعية، بلغت درجة التقييم (87.1%) :
- وهذه العناصر تعتبر نقاط قوة لصالح الجمعية وتحتاج إلى تعزيز للمحافظة على تقييم مرتفع لها.

#### 2- العناصر الستة الأدنى تقييماً، وهي:

- تتناسب طبيعة المساعدات العينية مع احتياجاتك الفعلية، وبلغت درجة التقييم (71.9%) :
- قدم لك فريق العمل اهتماماً وتعاوناً كبيرين أثناء زيارتك أو تواصلك معهم (71.9%) :
- واعي الجمعية القيم الإنسانية والأخلاقية قبل وأثناء وبعد تقديم الخدمة (71.9%) :
- استطاع فريق العمل الإجابة على أسئلتك وتوفير المعلومات المناسبة (73.8%) :
- إجراءات الحصول على الخدمة ميسرة وواضحة، وبلغت درجة التقييم (73.8%) :
- استطاعت الجمعية أن تكسب ثقة المجتمع عموماً ومرضى السوطان خصوصاً (73.8%) :

وهذه العناصر تعتبر نقاط ضعف وفروص تحسين تحتاج للمعالجة والبحث عن أسباب انخفاض درجة تقييمها.

وفيما يلي تفصيل أكثر لتحليل هذه البنود:

1- أهداف الجمعية وخدماتها واضحة ومفهومة بالنسبة لك: حصلت على 4.37 من 5، مما يدل على أن المستفيدين يفهمون أهداف الجمعية وخدماتها بشكل واضح، الأمر الذي يعكس نجاح الجمعية في توصيل رسالتها والشفافية في سياساتها وروامجها.

2- لديك معرفة كافية بشروط ومتطلبات الحصول على الخدمة: فقد سجل تقييم هذا البند: 4.15 من 5، ما يشير إلى وجود وعي عام بين المستفيدين بشروط الحصول على الخدمة، مع إمكانية تعزيز هذا الجانب عبر تقديم مزيد من التوضيحات أو المواد الإرشادية.

- 3- يمكنك الحصول على المعلومات بسهولة من الجمعية: فإن الدرجة 4.15 من 5 تعكس كفاءة قنوات الاتصال لدى الجمعية، مما يضمن وصول المستفيدين إلى المعلومات المطلوبة بسهولة، وإن كانت هناك فوصة لتحسين بعض الوسائل التقنية لتغزيز هذه التجربة.
  - 4- تتناسب قيمة الدعم المالي مع احتياجاتك الفعلية: حصلت على تقييم 4.40 من 5، ما يعني أن الدعم المالي المقدم يتماشى بشكل جيد مع احتياجات المستفيدين، مما يبرز التخطيط الدقيق في تخصيص المورد وتوزيع الدعم بما يلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم.
  - 5- تتناسب طبيعة المساعدات العينية مع احتياجاتك الفعلية: جاء تقييمه عند مستوى 3.60 من 5، مما يشير إلى وجود فجوة بين نوعية المساعدات العينية المقدمة واحتياجات المستفيدين، الأمر الذي يستدعي إعادة النظر في نوع وملاءمة هذه المساعدات وتخصيصها للمستفيدين.
  - 6- إجراءات الحصول على الخدمة ميسورة وواضحة: درجة التقييم 3.69 من 5 تُظهر وجود بعض التعقيدات في الإجراءات رغم وضوحها إلى حد ما، مما يستدعي تبسيط الخطوات الإدارية وتقديم دعم إضافي لتسهيل العملية على المستفيدين.
  - 7- تلقت الخدمة المطلوبة في الوقت المناسب: سجل درجة تقييم عند مستوى 4.30 من 5، ما يعكس قرة الجمعية على تقديم خدماتها ضمن إطار زمني مناسب، مما يعزز الثقة لدى المستفيدين في جدية وكفاءة أداء الجمعية.
  - 8- درجة رضاك عن إجراءات العمل في الجمعية وخطوات الحصول على الخدمة: بلغت درجة تقييم هذا العنصر عند مستوى 4.36 من 5 مما يدل على تحقيق رضا عال عن تنظيم الإجراءات وخطوات العمل، مما يشير إلى أن النظام الإداري يعمل بسلاسة لتلبية احتياجات المستفيدين.
- ملاحظة:** البند رقم (6) يظهر أن المستفيد يواجه بعض الصعوبات عند تقديم الطلب للحصول على الخدمة، بينما البند رقم (8) يظهر رضا المستفيدين عن تنظيم عمل الجمعية الداخلي. إذا، بالرغم من أن النظام الإداري منظم، إلا أن عملية التقديم تحتاج إلى تبسيط وتوضيح أكبر.
- 9- يتمتع موظفو الجمعية بقنوات متمزة في تلبية احتياجاتك: حصل التقييم على 4.40 من 5، مما يؤكد على الكفاءة المهنية والمهارات العالية لدى الموظفين في الاستجابة لاحتياجات المستفيدين بشكل فعال.
  - 10- قدم لك فريق العمل اهتماما وتعاوننا كبريين أثناء زيارتك أو تواصلك معهم: فقد جاء التقييم 3.60 من 5، ما يشير إلى أن مستوى الاهتمام والتفاعل الشخصي يمكن تحسينه لتغزيز تجربة التواصل مع المستفيدين.
  - 11- استطاع فريق العمل الإجابة على أسئلتك وتوفير المعلومات المناسبة: سجل التقييم 3.69 من 5، مما يدل على كفاءة معقولة في تلبية الاستفسارات مع وجود مجال لتحسين سرعة ودقة الردود المقدمة للمستفيدين.
  - 12- تشعر بالطمأنينة أثناء مراجعة الجمعية وتلقي الخدمات: بلغت فإن الدرجة 4.30 من 5 تعكس بيئة مريحة وداعمة لدى الجمعية تساهم في تغزيز الشعور بالأمان والراحة لدى المستفيدين أثناء التعامل معها.
  - 13- تشعر بالرضا عن الخدمات التي حصلت عليها من الجمعية: حصل تقييم هذا البند على 4.36 من 5، ما يدل على مستوى عال من الرضا عن جودة الخدمات المقدمة وقرة الجمعية على تلبية توقعات واحتياجات المستفيدين.
  - 14- مدى التزام الجمعية بواجباتها تجاه المرضى ومراعاة احترام خصوصيتهم: جاء تقييمه عند 4.38 من 5، مما يعكس التزام الجمعية الصلرم بحماية خصوصية المرضى وتطبيق المعايير الأخلاقية في جميع مراحل تقديم الخدمة.
  - 15- تراعي الجمعية القيم الإنسانية والأخلاقية قبل وأثناء وبعد تقديم الخدمة: سجل التقييم درجة عند 3.60 من 5، مما يشير إلى ضرورة تغزيز هذه القيم والاهتمام بتطبيقها بصورة أكثر وضوحا وفعالية، وفي كافة مراحل العمل لتلبية توقعات المستفيدين من الناحية الإنسانية.
  - 16- استطاعت الجمعية أن تكسب ثقة المجتمع عموما ومرضى السوطان خصوصا: حصل هذا البند على 3.69 من 5، ما يشير إلى أن الجمعية بحاجة إلى بذل المزيد من الجهود لتغزيز صورتها الذهنية وبناء ثقة أعمق مع المجتمع والمرضى.
  - 17- هل تنصح مرضى السوطان الآخرين بالتعامل مع جمعية طهور؟ فقد جاءت الدرجة 4.30 من 5، مما يعكس رغبة المستفيدين في التوصية بالخدمات المقدمة نتيجة لتجربة إيجابية مع الجمعية.

18- ما هي درجة رضاك الكلية عن الجمعية وخدماتها؟ فقد تم تسجيل درجة عند مستوى 4.36 من 5، وهو ما يعكس مستوى عام مرتفع من الرضا ويظهر أن الجمعية تحقق نجاحًا ملحوظًا في تلبية احتياجات المستفيدين وتقديم خدمات ذات جودة عالية.

أما متوسط تقييم الإجابات العام فقد بلغ 4.09 من 5، مما يدل على رضا جيد بين المستفيدين مع وجود نقاط محددة يمكن العمل على تحسينها لتعزيز تجربة الخدمة بشكل عام.

والجدول التالي يبين عناصر التقييم ودرجات التقييم لكل عنصر:

النسبة المئوية	الدرجة من 5	مجموع النقاط	عناصر التقييم
87.4%	4.37	367	أهداف الجمعية وخدماتها واضحة ومفهومة بالنسبة لك
83.1%	4.15	349	لديك معرفة كافية بشروط ومتطلبات الحصول على الخدمة
83.1%	4.15	349	يمكنك الحصول على المعلومات بسهولة من الجمعية
88.1%	4.40	370	تتناسب قيمة الدعم المالي مع احتياجاتك الفعلية
71.9%	3.60	302	تتناسب طبيعة المساعدات العينية مع احتياجاتك الفعلية
73.8%	3.69	310	إجراءات الحصول على الخدمة مبسرة وواضحة
86.0%	4.30	361	تلقيت الخدمة المطلوبة في الوقت المناسب
87.1%	4.36	366	درجة رضاك عن إجراءات العمل في الجمعية وخطوات الحصول على الخدمة
88.1%	4.40	370	يتمتع موظفو الجمعية بقدرات متميزة في تلبية احتياجاتك
71.9%	3.60	302	قدم لك فريق العمل اهتمامًا وتعاونًا كبيرين أثناء زيارتك أو تواصلك معهم
73.8%	3.69	310	استطاع فريق العمل الإجابة على أسئلتك وتوفير المعلومات المناسبة
86.0%	4.30	361	تشعر بالطمأنينة أثناء مراجعة الجمعية وتلقي الخدمات
87.1%	4.36	366	تشعر بالرضا عن الخدمات التي حصلت عليها من الجمعية
87.6%	4.38	368	مدى التزام الجمعية بواجباتها تجاه المرضى ومراعاة احترام خصوصيتهم
71.9%	3.60	302	تداعي الجمعية القيم الإنسانية والأخلاقية قبل وأثناء وبعد تقديم الخدمة؟
73.8%	3.69	310	استطاعت الجمعية أن تكسب ثقة المجتمع عموماً ومرضى السرطان خصوصاً
86.0%	4.30	361	هل تنصح مرضى السرطان الآخرين بالتعامل مع جمعية طهور؟
87.1%	4.36	366	ما هي درجة رضاك الكلية عن الجمعية وخدماتها؟
81.9%	4.09	344	متوسطة النتيجة



شكل بياني يوضح نتائج استطلاع آراء وقياس رضا المستفيدين من خدمات جمعية طهور

### ويمكن صياغة الأهداف المرتبطة بهذه الأسئلة على النحو التالي:

- 1- منظور المالي: تأمين توافق الدعم المالي مع احتياجات المستفيدين.
- 2- منظور العملاء: توضيح أهداف الجمعية وخدماتها للمستفيدين.
- 3- منظور العملاء: تعزيز وعي المستفيدين بشروط ومتطلبات الخدمة.
- 4- منظور العملاء: تحسين وصول المستفيدين للمعلومات بسهولة.
- 5- منظور العملاء: تعزيز ثقة المجتمع ومرضى السرطان بالجمعية.
- 6- منظور العملاء: تشجيع توصية المستفيدين بالجمعية للآخرين.
- 7- منظور العملاء: رفع الرضا الكلي عن خدمات الجمعية.
- 8- منظور العملاء: تطوير المساعدات العينية لتلبية احتياجات المستفيدين.
- 9- منظور العملاء: ضمان تقديم الخدمة في الوقت المناسب.
- 10- منظور العملاء: خلق بيئة استقبال آمنة وداعمة.
- 11- منظور العملاء: تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- 12- منظور العمليات الداخلية: تبسيط إجراءات الحصول على الخدمة.
- 13- منظور العمليات الداخلية: تنظيم إجراءات العمل بكفاءة.
- 14- منظور العمليات الداخلية: تسويق استجابة الاستفسرات.
- 15- منظور العمليات الداخلية: تعزيز الوام الجمعية بواجباتها واحترام الخصوصية.

- 16- منظور العمليات الداخلية: تعزيز تطبيق القيم الإنسانية والأخلاقية في الخدمة.
- 17- منظور التعلم والنمو: تنمية مهارات الموظفين.
- 18- منظور التعلم والنمو: تحسين تواصل فريق العمل مع المستفيدين.
- 19- منظور التعلم والنمو: تطوير الأداء الشامل للجمعية بما يحقق استدامة وتوازن عالي.

ثالثاً – تحليل الردود السردية ذات الإجابات المفتوحة:  
مخلص الردود والإجابات السردية:  
ما يتعلق بالشكوى:

- وصلتنا (3) شكوى حول: نقص الدعم، وصعوبة تغطية مصريف العلاج والسفر، ووجود عقبات في الفترة الأخيرة.
- ما يتعلق بطلبات المستفيدين واحتياجاتهم:

- مواد غذائية: (6) طلبات (تمثلت في توفير سلال غذائية ودعم شهوي).
- مساعدات مالية: (6) طلبات (زيادة الدعم المالي لتغطية مصريف العلاج والسفر).
- مساعدات عينية: (5) طلبات (أسرة كهربائية، بطانيات، كسوة الشتاء).
- طلبات أخرى: (3) طلبات (دورات تريبية، دعم الحج/ العرة، معاملات متوليات).

الملاحظات:

- تأخر أو انقطاع الدعم المالي والعلاجي.
- ضعف المساعدات مقرنة بالمصريف.
- عدم توفر خدمات أساسية مثل الأسرة والعاملات.

المقترحات:

- إعلام المستفيدين بالتغيرات المتوفرة.
- دعم تأهيل المرضى وزيادة المساعدات المالية.
- تنظيم فعاليات للمرضى وتطوير خدمات العلاج الطبيعي

وفيما يلي تفصيل لما وردنا من ردود وإجابات سردية مفتوحة:

أولاً – الشكوى:

وصلتنا في نطاق الشكوى ثلاثة ردود فقط، وهي:

- 1- نعم لا يدعمون بشيء
- 2- أن توصل معنأة المرضى مع المواعيد خرج منطقتهم الذين لم يصرف لهم أي مساعده بحجة تحويلهم من مستشفى خاص بعد تأكيد مرض السرطان لديهم وعدم حصولهم على أي مساعده أثناء العلاج ومن ثم متابعة المواعيد المكلفة وعجزهم عن المصريف من مواصلات وسكن وغره خرج منطقتهم بحجة انك محول من مستشفى قريب ببداية اكتشاف المرض حتى لو انك ساكن خارج المنطقة التي تبعد ما يقرب ٩٠٠ كيلو رجو أن يصل صوتنا ومطلبنا لمن يهيمه الأمر ومسواتنا بغيونا الذي لا يستغوب الجهد والخير الذي تبذله دولتنا اغوها الله للمواطن والمريض خاصة كتبت هذه الملاحظة التي مريت بها ولا أزال أن تجد حلا لها وتخفيف على المرضى عند مراجعتهم للمستشفيات الحكومية داخل هذا الوطن العزيز.

3- نعم (عقبات) في الفترة الأخيرة

وتحليل هذه الردود، يتبين أنها غير واضحة أو أن شروط تقديم الخدمة لا تنطبق على مقدميها، وبالتالي فينصح بتجاهلها.  
ثانياً - الطلبات:

في نطاق الطلبات، فقد استلمنا نحو (20) رداً تعبر عن طلبات المستفيدين وتمثلت بما يلي:

**طلبات المواد الغذائية بواقع (6) طلبات وهي:**

- 1- نطلب توفير سلات غذائية كموات العيد والشتاء
- 2- صرف مواد غذائية
- 3- الصراحة ودي يمشي لنا مواد غذائية شهوياً
- 4- توفير مواد غذائية
- 5- كنتو تعطون كرت من الزهة للمواد مساعدة
- 6- أرجو من الله ثم من إدارة الجمعية مساعدتي بمواد غذائية

**طلبات صرف المساعدات المالية بواقع (6) طلبات وهي:**

- 1- زيادة النفقة لأنها لا تكفي احتياج المريض بالسفر
- 2- نأمل بالمزيد من الدعم النقدي إن أمكن
- 3- أود زيادة في مبلغ المواعيد لبعده مسافتي في فترة العلاج
- 4- رفع سقف الدعم المالي بما يتناسب مع الظروف الحالية وغلأء الأسعار لمستفيدي الجمعية
- 5- تقديم دعم مادي للمريض الذي لا يعمل
- 6- أريد دعم

**طلبات المساعدات العينية بواقع (5) طلبات وهي:**

- 1- مساعدات عينية
- 2- كموات العيد والشتاء
- 3- نأمل بالمزيد من الدعم العيني
- 4- بطانيه
- 5- سوير كهربائي

**طلبات أخرى (3) طلبات هي:**

- 1- اطمح إلى مزيد من البورات
- 2- كنت أتمنى أروح آخذ حجة بس عندي المادة ما تسمح. والعبوة لي ٩ سنوات ودي أروح. ولا حصلي الذهب فأتمنى منكم تحقيق لي هذا الطلب إذا في الإمكان خراكم الله كل خير وشافاني وشافى جميع مرضى المسلمين.
- 3- احتاج عامله مؤليه تقوم بخدمتي حيث أنى مريضه وعوي ٦٠ واعاني من تنمل الأعصاب باليدين والقدمين وعدم الحركة بسهولة اطلب مساعدتي خراكم الله خير حيث أنى من مستحقين الضمان الاجتماعي ولدي ما يثبت ذلك.

**ثالثاً - الملاحظات:**

**وردتنا خمسة ردود تتضمن الملاحظات التالية:**

- 1- نعم التأخر برفع موعد المستشفى والإلحاح عليهم حتى يتم رفع الموعد من اجل مقابل مالي قيمته ١٠٠ ريال كدعم للبتوين

- 2- تقرر لنا أربع جوعات وقائية نصفها حقن بالوريد والنصف الآخر حبوب أخذنا جرعتين ومنتبقي لنا جرعتين وسمعنا عن إيقاف الدعم والبداية في بداية العام الجري والجرعة الثالثة المقررة لنا يوم الإثنين وقبلها الفحوصات يوم الأحد نتمنى مواصلة الدعم لأن انقطاع العلاج مشكله كما تعلمون
- 3- الدعم اقل من مصروفات الرياض
- 4- نعم تم التواصل مع موظفه الجمعية وطلب الخدمات المتوفرة بالجمعية مثل سوبر كهربائي أو عامله مؤليه لكبوره سن لا تتحرك أو عمه لمكة أو بطاقة للمواد الغذائية وتمت الإجابة من الموظفة بعدم توفر أي خدمه لدي الجمعية
- 5- يوجد ملاحظه أن المساعدة تدفع بعد الموعد والمفروض قبل الموعد لمساعدتنا على تكاليف السفر والإقامة بالنسبة للمبلغ المدفوع أحيانا لا يغطي تكاليف السفر والطريق والإقامة والمعيشة أحيانا يكونا قبل الموعد بيوم تحاليل غير مسجله بموعد مما يضطرننا لأخذ سكن والسكن مكلف لا يقل عن 250 الليلة الواحدة فيكون المبلغ غير كافي نسأل الله لكم التوفيق والسداد وجزاكم الله خير

#### رابعا - المقترحات:

##### وردتنا ستة ربود تتضمن المقترحات التالية:

- 1- رُجو في حال توفر أي ترعات عينيه إبلاغ المستفيد باستوار
- 2- مساندة ومشركة ودعم مرضى السوطان على الاستثمار واستغلال أوقات الفراغ اقتصاديا بالدعم المالي والمعنوي
- 3- رُجو منكم النظر إلى الوضع المادي
- 4- النظر بمبلغ النفقة والشراكات مع جهات خاصة بالعلاج الطبيعي لإرجاع العريض إلى حالته الطبيعية بعد العرض
- 5- اجتماع المسؤولين والموضي في مناسبة تنشيطيه للترويج عن الموضي جزاكم الله خرا
- 6- تطوير أجهزة العلاج الطبيعي.

##### وتم تحويل هذه العناصر إلى أهداف مرتبطة بمناظير بطاقة الأداء المتوازن على النحو التالي:

- 1- المنظور المالي: التواصل المستمر مع الجهات المانحة لتمويل وتوفير مورد إضافية لدعم المستفيدين.
- 2- منظور العملاء: تحسين فعالية وموثوقية الدعم المالي والعلاجي في الوقت المناسب.
- 3- منظور العملاء: زيادة قيمة المساعدات بما يتناسب مع احتياجات المستفيدين الفعلية.
- 4- منظور العملاء: تحسين الدعم المادي والعلاجي للمستفيدين، وتوسيع نطاق المساعدات المالية لتشمل تكاليف العلاج.
- 5- منظور العملاء: تنظيم فعاليات اجتماعية وورشه علاج طبيعي لدعم الموضي وتقديم العناية اللازمة لهم.
- 6- منظور العملاء: توفير المساعدات الغذائية والعينية الأساسية بشكل دوري ومنتظم وفقاً لاحتياجات المستفيدين.
- 7- منظور العملاء: زيادة الدعم المالي للمستفيدين لتغطية تكاليف السفر والإقامة أثناء تلقي العلاج.
- 8- منظور العملاء: توسيع نطاق المساعدات العينية ليشمل الأعياد والمواسم الأخرى لتلبية احتياجات المستفيدين.
- 9- منظور العملاء: الهدف: تنظيم دورات تدريبية لتطوير المهارات العملية للموضي وأسوهم.
- 10- منظور العملاء: الهدف: زيادة وتخصيص المساعدات العينية مثل البطانيات والأسرة الكهربائية لمستفيدي الجمعية.
- 11- منظور العملاء: الهدف: تقديم الدعم اللازم لتحقيق أمنيات المستفيدين مثل أداء الحج أو العمرة.
- 12- منظور العملاء: الهدف: توفير خدمات العاملات المقربيات للمستفيدين نوي الاحتياجات الخاصة.
- 13- منظور العملاء: مساعدة الموضي في استغلال أوقات الفراغ بطريقة مفيدة اقتصادياً ومعنوياً.

- 14- منظور العملاء: تحسين مستوى الدعم المالي والعلاجي للمستفيدين في حالاتهم الصعبة وتغطية احتياجاتهم الضرورية.
- 15- منظور العملاء: زيادة الدعم المالي للمستفيدين من المناطق البعيدة لتغطية تكاليف السفر والإقامة وتوفير العلاج.
- 16- منظور العملاء: توفير الدعم المستمر للمستفيدين الذين يواجهون صعوبات صحية أو مالية لتحسين نوعية حياتهم.
- 17- منظور العمليات الداخلية: تطوير وتحسين توفر الخدمات الأساسية مثل الأمانة والعاملات للمستفيدين.
- 18- منظور العمليات الداخلية: زيادة الشفافية من خلال إعلام المستفيدين بالتوقعات المتوقعة بانتظام.
- 19- منظور العمليات الداخلية: تحسين إجراءات رفع المواعيد وصرف المساعدات بسرعة وفعالية أكبر.
- 20- منظور العمليات الداخلية: الهدف: توفير المعدات اللازمة مثل الأمانة الكهربائية والعاملات بشكل منتظم ومتوافق مع احتياجات المرضى.
- 21- منظور العمليات الداخلية: الهدف: تحسين توقيت صرف الدعم المالي ليتم قبل الموعد المحدد لضمان تغطية التكاليف بشكل فعال.
- 22- منظور العمليات الداخلية: الهدف: تحسين قنوات الاتصال بين الموظفين والمستفيدين بشأن الخدمات المتاحة.
- 23- منظور العمليات الداخلية: الهدف: تعزيز الشراكات مع جهات متخصصة لتوفير العلاج الطبيعي للمستفيدين.
- 24- منظور العمليات الداخلية: الهدف: تعزيز الشفافية من خلال إعلام المستفيدين بتوفر التمرعات العينية المستمرة.
- 25- منظور العمليات الداخلية: تنظيم عمليات دورية للتفاعل مع المرضى بشأن رفع الدعم العلاجي والمالي.

وفي ضوء ما تقدم، يمكن استخلاص الأهداف التالية من هذه الاستبانة:

الأهداف المقترحة وفقاً لبطاقة الأداء المتوازن

المنظور المالي

1. تعزيز الاستدامة المالية عبر تنمية المورد وتنويع مصادر التمويل.
2. مواءمة الدعم المالي مع احتياجات المستفيدين من خلال تطوير آليات مونة لتحديد الأولويات.
3. تنويع مصادر الدخل عبر بناء شراكات مع الجهات الداعمة والمستثمرين الاجتماعيين.

منظور العملاء (المستفيدين)

4. تحسين فعالية الدعم المالي والعلاجي عبر تطوير معايير واضحة لتحديد أولويات المساعدات.
5. توسيع نطاق المساعدات عبر تغطية تكاليف العلاج، السفر، الإقامة، والاحتياجات الموسمية.
6. تعزيز التوعية بخدمات الجمعية عبر تطوير قنوات اتصال فعالة مع المستفيدين.
7. رفع جودة الخدمات المقدمة عبر تحسين بيئة الاستقبال وتبسيط الإجراءات.
8. تمكين المستفيدين اقتصادياً واجتماعياً عبر تقديم وامح تدريبية وتأهيلية.
9. تعزيز اندماج المستفيدين مجتمعياً عبر تنظيم فعاليات اجتماعية وورش علاجية.
10. توفير الدعم للفئات الأكثر احتياجاً عبر تطوير وامح خاصة تلبي احتياجاتهم.

منظور العمليات الداخلية

11. تحسين كفاءة عمليات صرف المساعدات عبر تسريع الإجراءات وضمان الدقة في التوزيع.
12. تعزيز الشفافية المالية عبر نشر تقرير دورية عن التمرعات وآلية توزيعها.
13. تطوير قنوات التواصل مع المستفيدين عبر توفير آليات سريعة ومباشرة للاستفسارات.

14. تيسير إجراءات تقديم الخدمات عبر تبسيط العمليات وتقليل المتطلبات الإدارية.
  15. إقامة شراكات مع جهات متخصصة عبر التوسع في التعاون مع مقدمي الخدمات العلاجية والداعمة.
  16. ضمان توفر المعدات والخدمات الأساسية عبر إنشاء آلية منتظمة لتقييم الاحتياجات.
  17. تحسين تجربة المستفيدين عبر تنظيم لقاءات دورية لقياس الوضا وتطوير الحلول.
- منظور التعلم والنمو
18. رفع كفاءة الموظفين عبر تنفيذ وامج تدريبية متخصصة في خدمة المستفيدين.
  19. تعزيز ثقافة العمل الجماعي عبر تطوير سياسات تواصل فعالة بين فرق العمل.
  20. تحقيق التحسين المستمر للأداء عبر تطبيق منهجيات قياس الأداء وتطوير العمليات.

والله ولي التوفيق

مدير التطوير



خالد محمد الشريعة