

تقرير قياس رضا أهالي المستفيدين لعام ٢٠٢٤ م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تمهيد:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وبعد.

قامت جمعية المدينة المنورة لمتلازمة داون من خلال إدارة مركز الجمعية للرعاية والتأهيل بالعمل على إجراء قياس مدى رضا أهالي المستفيدين عن خدمات وذلك من خلال توزيع استبانة عليهم والتي تم بناءها لهذا الغرض، وتسعى إدارة المركز التأهيلي بالجمعية إلى التعرف بواسطة نتائج هذه المركز المقدمة لهم، الاستبانة على مستوى رضا الأهالي عن تلك الخدمات وما تتطلبه من تطوير وتحسين لتحقيق المستهدفات المرجوة من هذه الخدمات.

تم نشر الاستبانة على أهالي المستفيدين البالغ عددهم ٧٠ مستفيد لعام ٢٠٢٤ م عبر مجموعات الواتس اب، وشارك ٩٠٪ من الأهالي بالرد على الاستبانة بعدد (٦٣ مشاركاً) ، وفما يلي الجوانب التي تضمنتها الاستبانة وردود الأهالي :-

أولاً: البيانات الأولية:

عدد المستفيدين	٧٠ مستفيد
عدد المشاركين في تعبئة الاستبانة	٦٣ مشاركاً

ثانياً: نتائج الرضا عن الخدمات المقدمة من المركز:

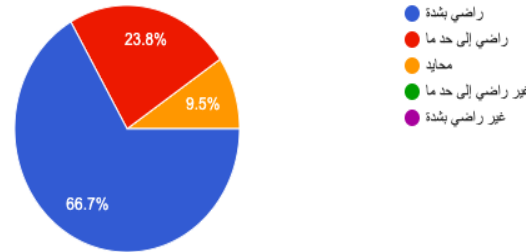
١- الدورات المقدمة للأسرة في مجال تعليم وتدريب ذوي متلازمة داون:

يتضح من خلال نسبة الرضا عن الدورات المقدمة في مجال تعليم وتدريب ذوي متلازمة داون أن التقدير راضي حصل على نسبة (٦٧٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (٢٤٪) وتقدير محايد حصل على نسبة (٩٪). وللحصول على نسبة الرضا بشكل عام عن الدورات المقدمة في مجال الدورات المقدمة للأسرة في مجال تعليم وتدريب ذوي متلازمة داون تم جمع تقدير راضي مع راضي الى حد ما للحصول على نسبة عامة والتي تمثلت بأن (٩١٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن الدورات المقدمة للأسرة في مجال تعليم وتدريب ذوي متلازمة داون.

نسخ الرسم البياني

الرضا عن الدورات المقدمة للأسرة في مجال تعليم وتدريب ذوي متلازمة داون.

63 ردًا

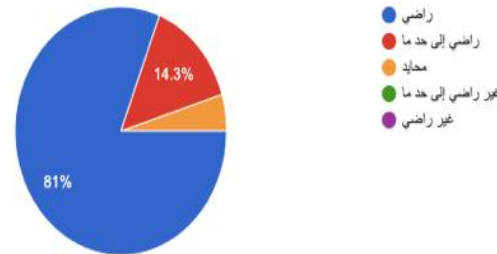


٢- الخدمات المقدمة لتعديل سلوك المستفيد:

يتضح من خلال نسبة الرضا عن خدمة تعديل السلوك أن تقدير راضي حصل على نسبة (٨١٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (١٤٪) وتقدير محايد حصل على نسبة (٥٪). وللحصول على نسبة الرضا بشكل عام عن الخدمات المقدمة في تعديل السلوك تم جمع تقدير راضي مع راضي الى حد ما للحصول على نسبة عامة والتي تمثلت بأن (٩٥٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن الخدمات المقدمة في تعديل السلوك.

نسخ الرسم البياني

الرضا عن الخدمات المقدمة في تعديل السلوك؟
63 ردًا



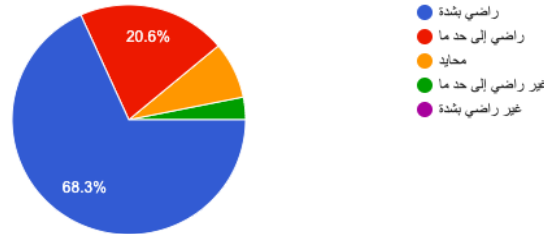
٣- خدمات النطق والتخاطب المقدمة للمستفيد:

يتضح من خلال نسبة الرضا عن خدمات النطق والتخاطب أن التقدير راضي حصل على نسبة (٦٨٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (٢١٪) وتقدير محايد حصل على نسبة (٨٪)، بالمقابل حصل (٣٪) على تقدير غير راضي. وللحصول على نسبة الرضا بشكل عام عن خدمات النطق والتخاطب تم جمع تقدير راضي مع راضي الى حد ما للحصول على نسبة عامة والتي تمثلت بأن (٨٩٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن خدمات النطق والتخاطب المقدمة للمستفيد.

نسخ الرسم البياني

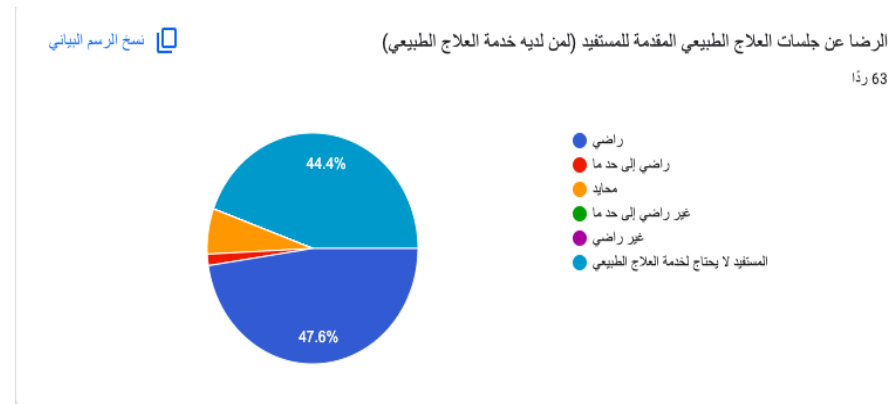
الرضا عن جلسات النطق والتخاطب المقدمة للمستفيد.

63 ردًا



٤- خدمات العلاج الطبيعي المقدمة للمستفيد:

أوضح من الرسم البياني أن (٤٤ ٪) من المشاركين في الاستبانة لم يستفيدوا من خدمة العلاج الطبيعي وذلك لعدم حاجة المستفيد للخدمة. يتضح من خلال نسبة الرضا عن خدمات العلاج الطبيعي أن التقدير راضي حصل على نسبة (٨٦ ٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (٣ ٪) وتقدير محايد حصل على نسبة (١٧ ٪). وللحصول على نسبة الرضا بشكل عام عن خدمات العلاج الطبيعي تم جمع تقدير راضي مع راضي الى حد ما للحصول على نسبة عامة والتي تمثلت بأن (٨٩ ٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن خدمات العلاج الطبيعي المقدمة للمستفيد.



٥- خدمات العلاج الوظيفي المقدمة للمستفيد:

يتضح من خلال نسبة الرضا عن خدمات العلاج الوظيفي أن التقدير راضي حصل على نسبة (٨٧٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (٨٪) وتقدير محايد حصل على نسبة (٥٪). وللحصول على نسبة الرضا بشكل عام عن خدمات العلاج الوظيفي تم جمع تقدير راضي مع راضي الى حد ما للحصول على نسبة عامة والتي تمثلت بأن (٩٥٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن خدمات العلاج الوظيفي المقدمة للمستفيد.



٦- الرعاية الصحية المقدمة للمستفيدين داخل المركز:

يتضح من خلال نسبة الرضا عن خدمات الرعاية الصحية أن التقدير راضي حصل على نسبة (٨٧٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (٨٪) وتقدير محايد حصل على نسبة (٥٪). وللحصول على نسبة الرضا بشكل عام عن خدمات العلاج الوظيفي تم جمع تقدير راضي مع راضي الى حد ما للحصول على نسبة عامة والتي تمثلت بأن (٩٥٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة للمستفيد داخل المركز.



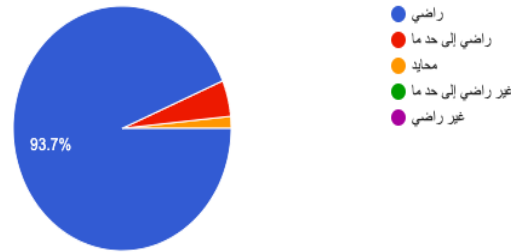
٧- الخدمات الاجتماعية (التواصل مع الأسرة):

يتضح من خلال نسبة الرضا عن الخدمات الاجتماعية أن التقدير راضي حصل على نسبة (٩٤ ٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (٥ ٪) وتقدير محايد حصل على نسبة (٢ ٪). وللحصول على نسبة الرضا بشكل عام عن الخدمات الاجتماعية تم جمع تقدير راضي مع راضي الى حد ما للحصول على نسبة عامة والتي تمثلت بأن (٩٩ ٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن الخدمات الاجتماعية.

نسخ الرسم البياني

الرضا عن الخدمات الاجتماعية (التواصل مع الأسرة) من المركز.

63 ردًا



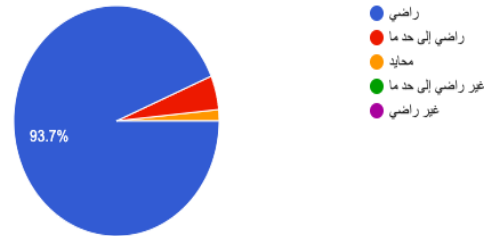
٨- خدمة التواصل بين منسوبي المركز والمستفيدين (تواصل الأم مع المعلومات والأخصائيات):

يتضح من خلال نسبة الرضا عن خدمة التواصل بين منسوبي المركز والمستفيدين أن التقدير راضي حصل على نسبة (٩٤ ٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (٥ ٪) وتقدير محايد حصل على نسبة (٢ ٪). وللحصول على نسبة الرضا بشكل عام عن الخدمات الاجتماعية تم جمع تقدير راضي مع راضي الى حد ما للحصول على نسبة عامة والتي تمثلت بأن (٩٩ ٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن خدمة التواصل بين منسوبي المركز والمستفيدين.

نسخ الرسم البياني

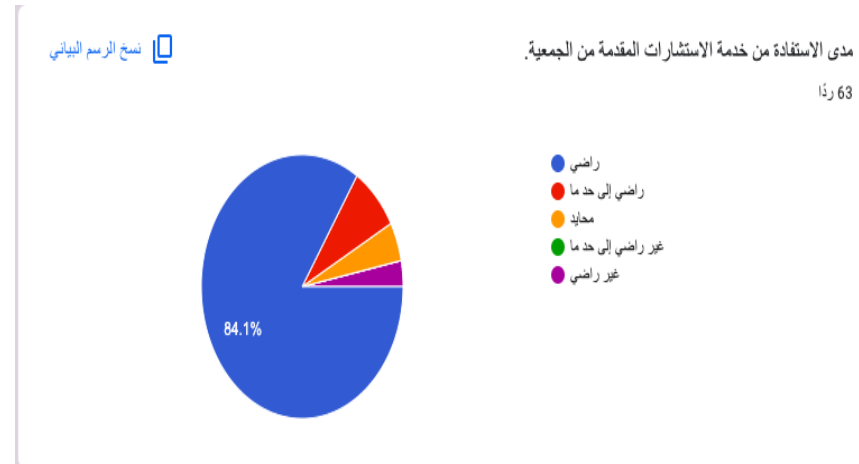
تحرص الجمعية على تعزيز التواصل بين منسوبيها والمستفيدين (تواصل الأم مع المعلومات والأخصائيات)

63 ردًا



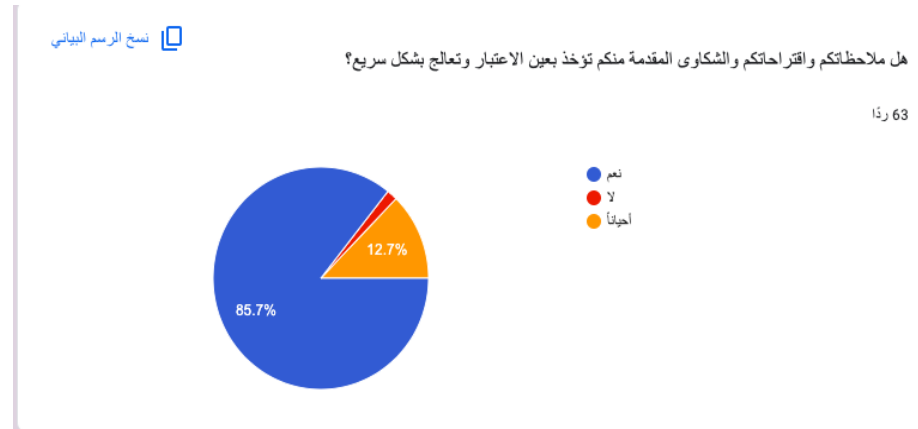
٩- خدمة الاستشارات المقدمة من الجمعية:

يتضح من خلال نسبة الرضا عن منصة ينمو وطريقة التواصل بها أن التقدير راضي حصل على نسبة (٨٤٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (٨٪) وتقدير محايد حصل على نسبة (٥٪)، بالمقابل حصل (٣٪) على تقدير غير راضي. وللحصول على نسبة الرضا بشكل عام عن منصة ينمو وطريقة التواصل بها تم جمع تقدير راضي مع راضي الى حد ما للحصول على نسبة عامة والتي تمثلت بأن (٩٢٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن منصة ينمو وطريقة التواصل بها.



١٠- خدمة الرد ومعالجة الملاحظات والمقترحات والشكاوى المقدمة:

يتضح من خلال سؤال المستفيدين عن خدمة الرد ومعالجة الملاحظات والمقترحات والشكاوى أن (٨٦٪) من المشاركين عبروا بأن ملاحظاتهم ومقترحاتهم تأخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع و (١٣٪) من المشاركين عبروا بأن مقترحاتهم وملاحظاتهم أحياناً تأخذ بعين الاعتبار، بالمقابل (١٪) من المشاركين عبروا بأن ملاحظاتهم ومقترحاتهم لا تؤخذ بعين الاعتبار. وللحصول على نسبة الخدمة بشكل عام عن الرد ومعالجة الملاحظات والمقترحات المقدمة تم جمع تقدير نعم مع أحياناً للحصول على نسبة عامة والتي تمثلت بأن (٩٩٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بأن ملاحظاتهم ومقترحاتهم تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع.



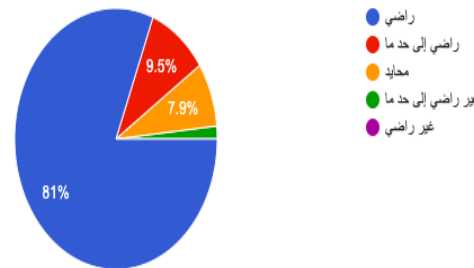
١١- خدمات منصة ينمو والتواصل بها:

يتضح من خلال نسبة الرضا عن خدمات منصة ينمو والتواصل بها أن التقدير راضي حصل على نسبة (٨١٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (١٠٪) وتقدير محايد حصل على نسبة (٨٪)، بالمقابل حصل (٢٪) على تقدير غير راضي. وللحصول على نسبة الرضا بشكل عام عن خدمات منصة ينمو والتواصل بها تم جمع تقدير راضي مع راضي الى حد ما للحصول على نسبة عامة والتي تمثلت بأن (٩١٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن خدمات منصة ينمو والتواصل بها.

نسخ الرسم البياني

الرضا عن منصة ينمو و طريقة التواصل بها.

63 ردًا



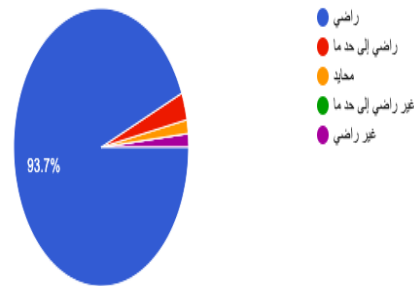
١٢- الفعاليات الداخلية والخارجية والرحلات الترفيهية المقدمة للمستفيدين:

يتضح من خلال نسبة الرضا عن الفعاليات الداخلية والخارجية والرحلات الترفيهية المقدمة للمستفيدين أن التقدير راضي حصل على نسبة (٩٤ ٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (٣ ٪) وتقدير محايد حصل على نسبة (٢ ٪)، بالمقابل حصل (٢ ٪) على تقدير غير راضي. وللحصول على نسبة الرضا بشكل عام عن الفعاليات الداخلية والخارجية والرحلات الترفيهية المقدمة للمستفيدين تم جمع تقدير راضي مع راضي الى حد ما للحصول على نسبة عامة والتي تمثلت بأن (٩٧ ٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن الفعاليات الداخلية والخارجية والرحلات الترفيهية المقدمة للمستفيدين.

نسخ الرسم البياني

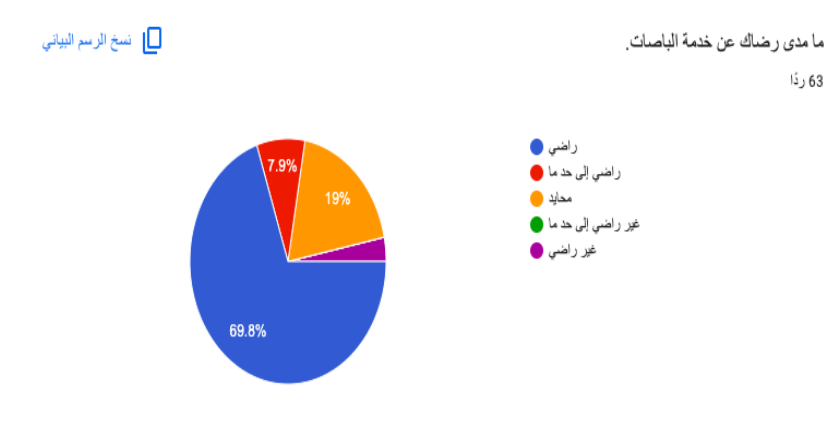
الرضا عن الفعاليات الداخلية والخارجية و الرحلات الترفيهية المقدمة للمستفيدين.

63 رداً



١٣- خدمة الحافلات (النقل):

تبين من الرسم البياني أن (١٩٪) من المشاركين في الاستبانة لم يستفيدوا من خدمة الحافلات وذلك لعدم تسجيل المستفيد في الخدمة. ويتضح من خلال نسبة الرضا عن خدمة الحافلات أن التقدير راضي حصل على نسبة (٨٦٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (١٠٪)، بالمقابل حصل (٤٪) على تقدير غير راضي. وللحصول على نسبة الرضا بشكل عام عن خدمة الحافلات تم جمع تقدير راضي مع راضي الى حد ما للحصول على نسبة عامة والتي تمثلت بأن (٩٦٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن خدمة الحافلات.

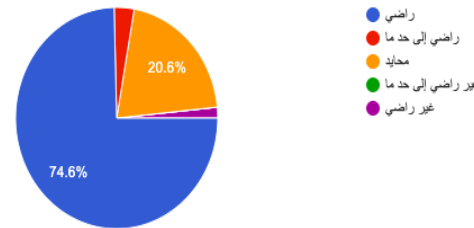


١٤- تعامل مرافقات الحافلة مع المستفيدين داخل الحافلة:

تبين من الرسم البياني أن (٢٠٪) من المشاركين في الاستبانة لم يستفيدوا من خدمة الحافلات وذلك لعدم تسجيل المستفيد في الخدمة. يتضح من خلال نسبة الرضا عن تعامل مرافقات الحافلة مع المستفيدين أن التقدير راضي حصل على نسبة (٩٤٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (٤٪)، بالمقابل حصل (٢٪) على تقدير غير راضي. وللحصول على نسبة الرضا بشكل عام عن تعامل مرافقات الحافلة تم جمع تقدير راضي مع راضي الى حد ما للحصول على نسبة عامة والتي تمثلت بأن (٩٨٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن تعامل مرافقات الحافلة مع المستفيدين داخل الحافلة.

نسخ الرسم البياني

ما مدى رضاك عن تعامل مرافقات الباص مع المستفيدين في الحافلة.
63 رداً

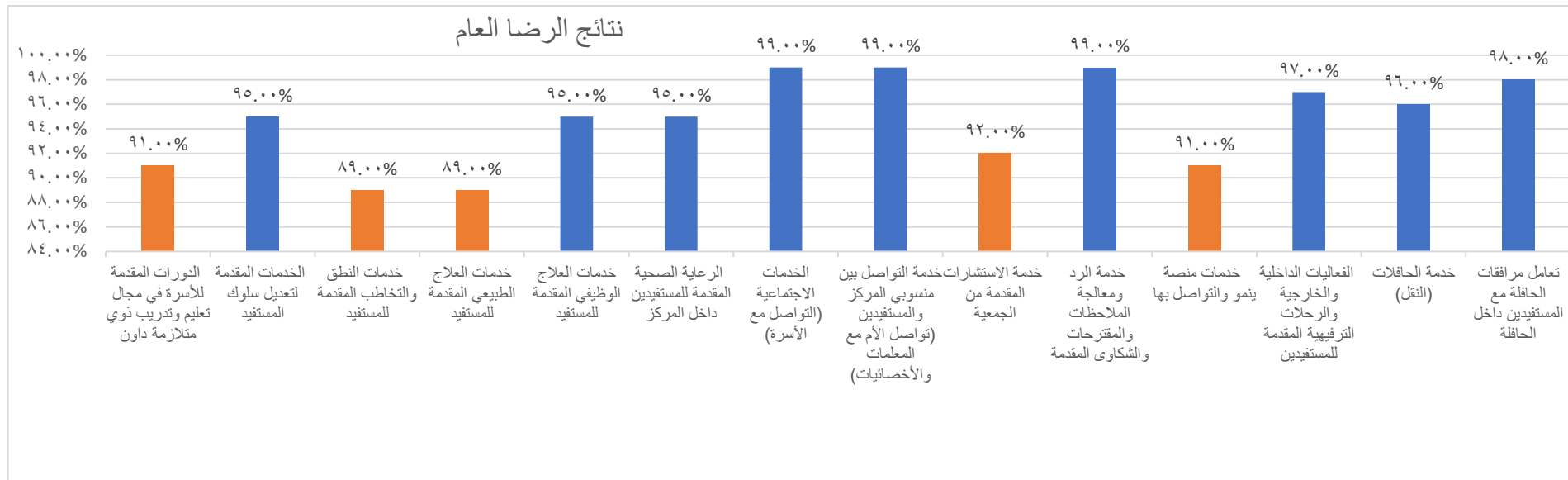


ثالثاً: نتائج الاستبيان:

يعرض الجدول التالي نتائج الرضا العام لكل بند من بنود الاستبانة السابقة:

م	البند	نسبة الرضا العام
١	الدورات المقدمة للأسرة في مجال تعليم وتدريب ذوي متلازمة داون	(٪٩١)
٢	الخدمات المقدمة لتعديل سلوك المستفيد	(٪٩٥)
٣	خدمات النطق والتخاطب المقدمة للمستفيد	(٪٨٩)
٤	خدمات العلاج الطبيعي المقدمة للمستفيد	(٪٨٩)
٥	خدمات العلاج الوظيفي المقدمة للمستفيد	(٪٩٥)
٦	الرعاية الصحية المقدمة للمستفيدين داخل المركز	(٪٩٥)
٧	الخدمات الاجتماعية (التواصل مع الأسرة)	(٪٩٩)
٨	خدمة التواصل بين منسوبي المركز والمستفيدين (تواصل الأم مع الملمات والأخصائيات)	(٪٩٩)
٩	خدمة الاستشارات المقدمة من الجمعية	(٪٩٢)
١٠	خدمة الرد ومعالجة الملاحظات والمقترحات والشكاوى المقدمة	(٪٩٩)
١١	خدمات منصة ينمو والتواصل بها	(٪٩١)
١٢	الفعاليات الداخلية والخارجية والرحلات الترفيهية المقدمة للمستفيدين	(٪٩٧)
١٣	خدمة الحافلات (النقل)	(٪٩٦)
١٤	تعامل مرافقات الحافلة مع المستفيدين داخل الحافلة	(٪٩٨)
	المعدل	٪٩٥

تقرير قياس رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٤ م



يتبين من خلال نتائج قياس الرضا أعلاه بأن معدل نسبة الرضا عن الخدمات المقدمة للمستفيدين بلغت (٩٥%) وهي نسبة ممتازة وهو أعلى من معدل رضا المستفيدين في عام (٢٠٢٣ م) والذي بلغ (٨٧٪)، كما لوحظ فارق كبير في رضا أسر المستفيدين عن خدمات الحافلات (النقل) حيث بلغت في هذا المقياس (٩٦٪) بينما في عام (٢٠٢٣ م) وصلت إلى (٦٠٪) وهو يمثل تحسن كبير جداً في هذه الخدمة ولله الحمد.

وحيث أن معدلات الرضا مرتفعة لدى أسر المستفيدين في معظم الخدمات المقدمة من المركز، إلا أن الجمعية ستعمل على رفع مستوى الرضا لدى أسر المستفيدين "بمشيئة الله" عن خدماتها، وخصوصاً على خدمات المركز التي حصلت على نسبة أقل من (٩٥%) وهي كالتالي:

- الدورات المقدمة للأسرة في مجال تعليم وتدريب ذوي متلازمة داون.
- خدمات النطق والتخاطب المقدمة للمستفيد.
- خدمات العلاج الطبيعي المقدمة للمستفيد.
- خدمات منصة ينمو والتواصل بها.
- خدمة الاستشارات المقدمة من الجمعية.

رابعاً: مقترحات المشاركين في الاستبانة لغرض تطوير وتحسين خدمات المركز:

- من خلال سؤال أولياء أمور المستفيدين عن آرائهم ومقترحاتهم بغرض التطوير والتحسين، فقد قدم (٢٢) مشارك في الاستبانة شكره وامتنانه على ما يقدمه المركز من خدمات للمستفيدين، وأوصى عدد من المشاركين في قياس الرضا بالآتي:
- تكثيف الدورات التوعوية المقدمة للأسرة في المجالات التدريبية المقدمة في المركز.
 - التركيز على المهارات الأكاديمية (القراءة - الكتابة - الرياضيات) والتي تهيئ الطفل للدخول للمدرسة.
 - توثيق تطور الطفل خلال تنفيذ البرامج المقدمة له بحيث يظهر مدى التحسن لديه.
 - تكثيف عدد جلسات برنامج النطق والتخاطب.

خامساً: التوصيات:

قام مركز جمعية المدينة المنورة لمتلازمة داون للرعاية والتأهيل بتحليل نتائج قياس رضا الأسر عن الخدمات المقدمة للمستفيدين ومقترحات المشاركين بعملية القياس، وفي ضوء ذلك يوصى بالآتي:

- ١- استمرار المركز بالارتقاء بالخدمات المقدمة منه للمستفيدين وأسره وتطبيق أعلى معايير الجودة والالتقان في سبيل ذلك.
- ٢- الاستثمار الأمثل للخدمات المقدمة من خلال منصة ينمو لأسر المستفيدين.
- ٣- تكثيف تقديم الدورات التخصصية المقدمة للأسرة في مجال تعليم وتدريب ذوي متلازمة داون.
- ٤- تكثيف الدورات التوعوية المقدمة للأسرة في المجالات التدريبية المقدمة في المركز.

والله الموفق،،،