

تقرير عن التغذية الراجعة من عمليات قياس
رضا أهالي المستفيدين لعام ٢٠٢٤ م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تمهيد:

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

قامت الإدارة التنفيذية بجمعية المدينة المنورة لمتلازمة بإجراء قياس مدى رضا أهالي المستفيدين عن خدمات مركز الجمعية للرعاية النهارية المقدمة لأطفالهم الملتحقين بالمركز، وتم توزيع الاستبانة على أهالي المستفيدين البالغ عددهم ٧٠ مستفيد ، وشارك ٩٠٪ من الأهالي بالرد على الاستبانة بعدد (٦٣ مشاركاً) ، وتم بعد ذلك عرض نتائج القياس على مجلس الإدارة في اجتماعه الثالث لعام ٢٠٢٤ م والذي أوصى بعدد من التوصيات استناداً على ما ظهر من نتائج لعملية قياس الرضا ، وقامت الإدارة التنفيذية في ضوء ذلك باتخاذ عدد من الإجراءات الموضحة في هذا التقرير، وفيما يلي استعراض لأبرز الجوانب المتعلقة بهذا الموضوع .

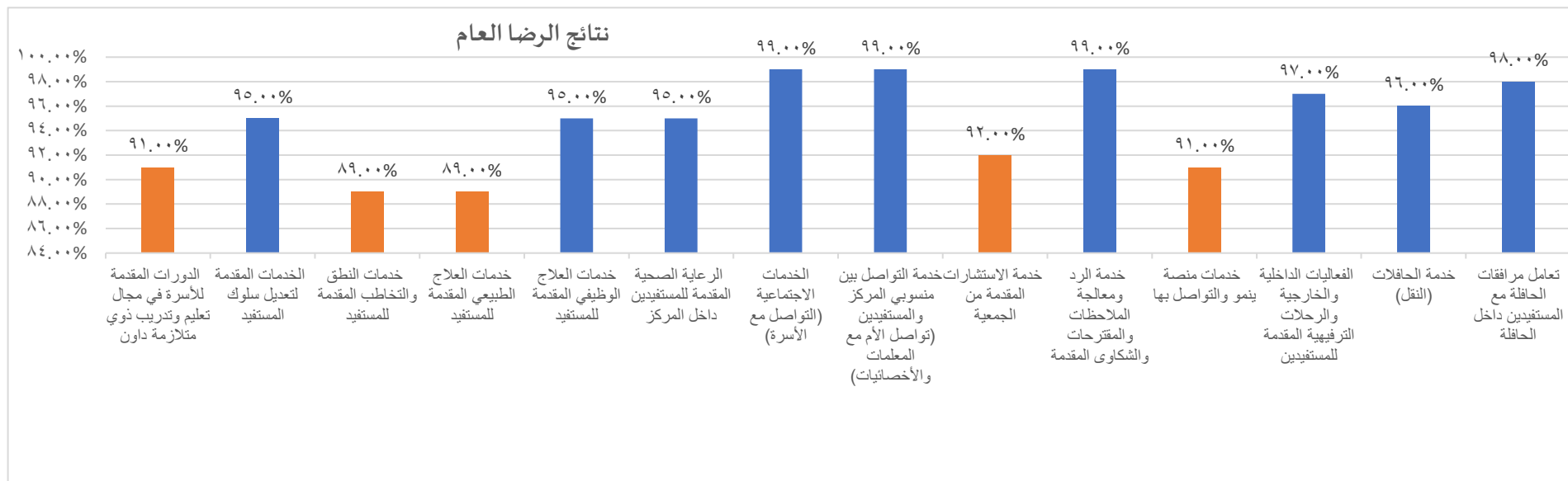
أولاً: نتائج قياس رضا أهالي المستفيدين:

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 المعلومات والأخصائيات)	(٩٩٪)
٩	خدمة الاستشارات المقدمة من الجمعية	(٩٢٪)
١٠	خدمة الرد ومعالجة الملاحظات والمقترحات والشكاوى المقدمة	(٩٩٪)

تقرير عن التغذية الراجعة من عمليات قياس رضا أهالي المستفيدين ٢٠٢٤م

م	البند	نسبة الرضا العام
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٪



ثانياً: توصيات مجلس الإدارة حيال نتائج القياس:

تم عرض تقرير عمليات قياس رضا أهالي المستفيدين لعام ٢٠٢٤ م على مجلس الإدارة في اجتماعه الثالث لعام ٢٠٢٥ م، وأوصى المجلس بالموافقة على التوصيات الواردة بالتقرير وهي كالتالي:

- ١- استمرار مركز الجمعية بالارتقاء بالخدمات المقدمة منه للمستفيدين وأسرههم 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.

ثالثاً: الإجراءات التي تمت لتحسين رضا المستفيدين:

- في ضوء ما قرره مجلس الإدارة من توصيات في اجتماعه المشار إليه قامت الإدارة التنفيذية باتخاذ الإجراءات التالية:
- ١- العمل أولاً بأول للارتقاء بالخدمات المقدمة من مركز الجمعية للمستفيدين وأسرههم ومتابعة تطبيق أعلى معايير الجودة والالتقان في سبيل ذلك.
 - ٢- إطلاق منصة جديدة (منصة قادر) بدل من منصة ينمو بما يحقق رضا أهالي المستفيدين ويوجد الخدمات المقدمة لهم عبر المنصة الجديدة.
 - ٣- تقديم العديد من الدورات التخصصية والتوعوية المقدمة للأسرة في مجال تعليم وتدريب ذوي متلازمة داون.

والله الموفق،