

نور داون

جمعية المدينة المنورة لمتلازمة داون
Madinah Down Syndrome Association



تقرير قياس رضا أهالي المستفيدين لعام 2025م



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 ٢٠٢٥ م عبر مجموعات الواتس اب، وشارك ٦٠٪ من الأهالي بالرد على الاستبانة بعدد (٤٢ مشاركاً)، وفما يلي الجوانب التي تضمنتها الاستبانة وردود الأهالي :-

أولاً: البيانات الأولية:

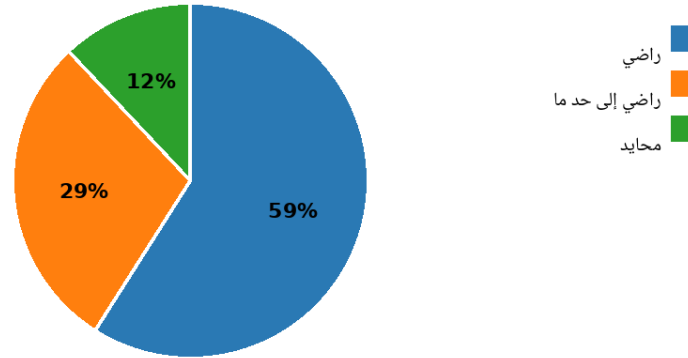
عدد المستفيدين	٧٠ مستفيد
عدد المشاركين في تعبئة الاستبانة	٤٢ مشاركاً

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 (٥٩٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (٢٨٪) وتقدير محايد حصل على نسبة (١٢٪). 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 (٨٨٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن الدورات المقدمة للأسرة في مجال تعليم وتدريب ذوي متلازمة داون.

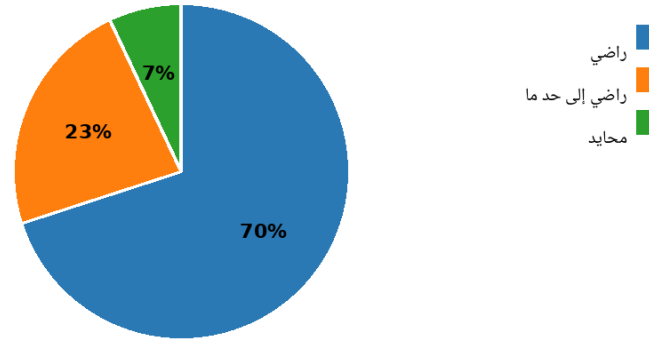
الدورات المقدمة للأسرة في مجال تعليم وتدريب ذوي متلازمة داون



٢- الخدمات المقدمة لتعديل سلوك المستفيد:

يتضح من خلال نسبة الرضا عن خدمة تعديل السلوك أن تقدير راضي حصل على نسبة (٧٠٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (٢٣٪) وتقدير محايد حصل على نسبة (٧٪). 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 (٩٣٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن الخدمات المقدمة في تعديل السلوك.

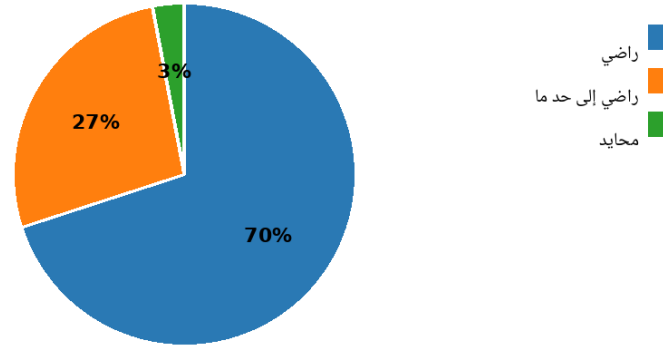
الخدمات المقدمة لتعديل سلوك المستفيد



٣- خدمات النطق والتخاطب المقدمة للمستفيد:

يتضح من خلال نسبة الرضا عن خدمات النطق والتخاطب أن التقدير راضي حصل على نسبة (٧٠٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (٢٧٪) وتقدير محايد حصل على نسبة (٣٪). 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 (٩٥,٢٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن خدمات النطق والتخاطب المقدمة للمستفيد.

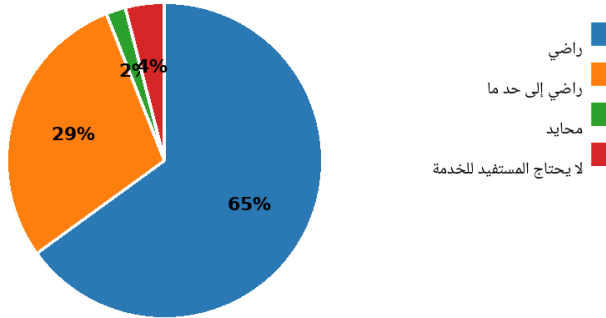
خدمات النطق والتخاطب المقدمة للمستفيد



٤- خدمات العلاج الطبيعي المقدمة للمستفيد:

أضح 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 (٦٥ ٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (٢٩ ٪) وتقدير محايد حصل على نسبة (٢ ٪) وتقدير لا يحتاج المستفيد لخدمة العلاج الطبيعي (٤ ٪). 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 (٩٤ ٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن خدمات العلاج الطبيعي المقدمة للمستفيد.

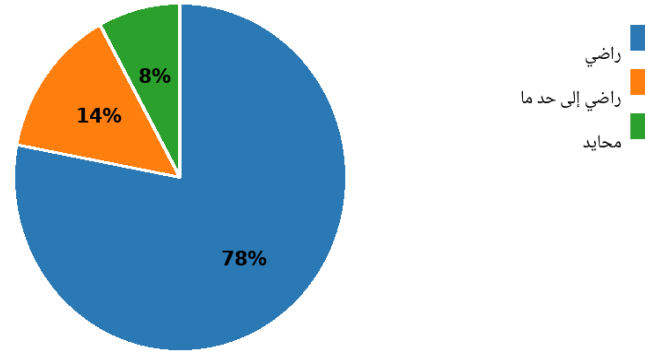
خدمات العلاج الطبيعي المقدمة للمستفيد



٥- خدمات العلاج الوظيفي المقدمة للمستفيد:

يتضح من خلال نسبة الرضا عن خدمات العلاج الوظيفي أن التقدير راضي حصل عل نسبة (٧٨٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (١٤٪) وتقدير محايد حصل على نسبة (٨٪). 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 (٩٢٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن خدمات العلاج الوظيفي المقدمة للمستفيد.

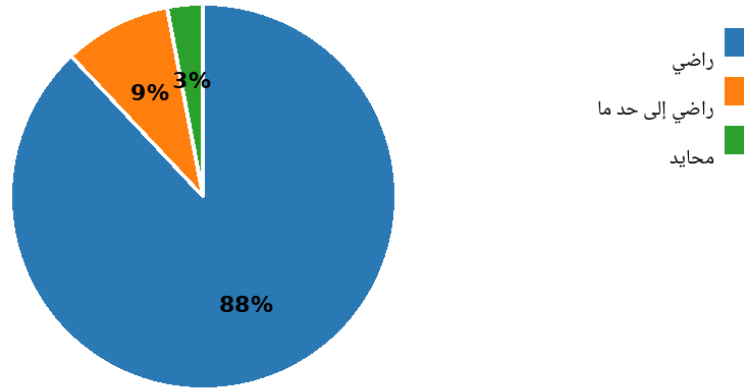
خدمات العلاج الوظيفي المقدمة للمستفيد



٦- الخدمات الاجتماعية (التواصل مع الأسرة):

يتضح من خلال نسبة الرضا عن الخدمات الاجتماعية أن التقدير راضي حصل عل نسبة (٨٨٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (٩٪) وتقدير محايد حصل على نسبة (٣٪). 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 (٩٧٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن الخدمات الاجتماعية.

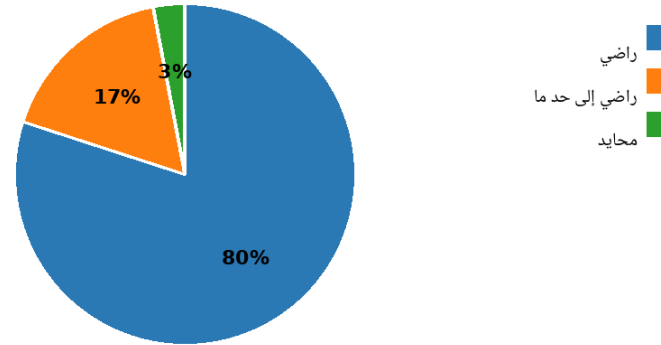
الخدمات الاجتماعية (التواصل مع الأسرة)



٧- خدمة البرنامج التدريبي والتأهيلي والتعليمي للمستفيدين

يتضح من خلال نسبة الرضا عن خدمة البرنامج التأهيلي والتدريبي والتعليمي للمستفيدين أن التقدير راضي حصل على نسبة (٨٠٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (١٧٪) وتقدير محايد حصل على نسبة (٣٪). وللحصول على نسبة الرضا بشكل عام عن خدمة البرنامج التأهيلي والتدريبي والتعليمي 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 خدمة البرنامج التأهيلي والتدريبي والتعليمي للمستفيدين.

خدمة البرنامج التدريبي والتأهيلي والتعليمي للمستفيدين

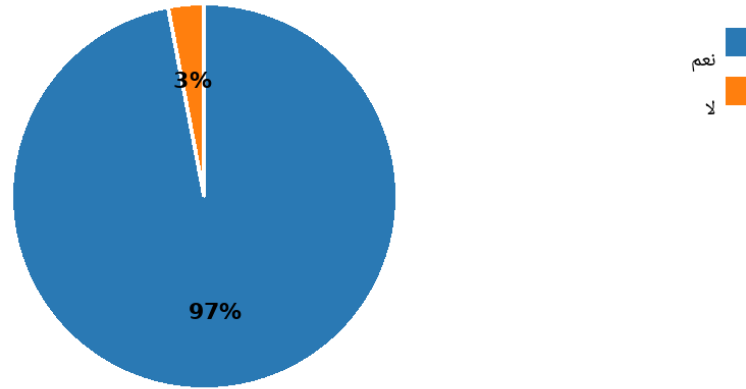


٨- التزام المركز بأوقات الدوام الرسمي للمستفيدين:

يتضح من خلال نسبة الرضا عن خدمة التزام المركز بأوقات الدوام الرسمي للمستفيدين أن التقدير نعم حصل على نسبة (٩٧٪) والتقدير لا حصل على نسبة (٣٪).

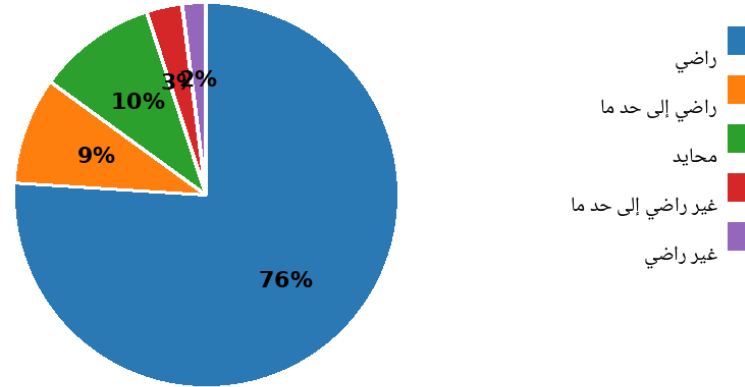
وللحصول على نسبة الرضا بشكل عام عن خدمة التزام المركز بأوقات الدوام الرسمي للمستفيدين تم الحصول على نسبة (٩٧٪) والتي تمثلت بأن من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن خدمة التزام المركز بأوقات الدوام الرسمي للمستفيدين.

خدمة التزام المركز بأوقات الدوام الرسمي للمستفيدين



٩- خدمة الحافلات (النقل):

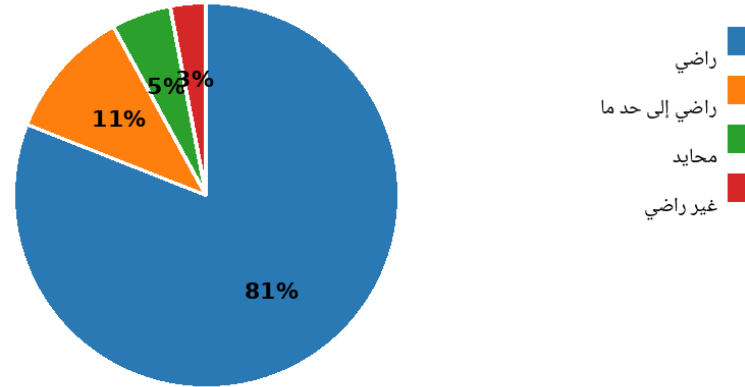
تبين من الرسم البياني أن (١٩٪) من المشاركين في الاستبانة لم يستفيدوا من خدمة الحافلات وذلك لعدم تسجيل المستفيد في الخدمة. ويتضح من خلال نسبة الرضا عن خدمة الحافلات أن التقدير راضي حصل على نسبة (٧٦٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (٩٪)، بالمقابل حصل (١٠٪) على تقدير محايد وحصل غير راضي الى حد ما على نسبة (٣٪) وغير راضي على نسبة (٢٪). 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 (٨٥٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن خدمة الحافلات.



١٠- تعامل مرافقات الحافلة مع المستفيدين داخل الحافلة:

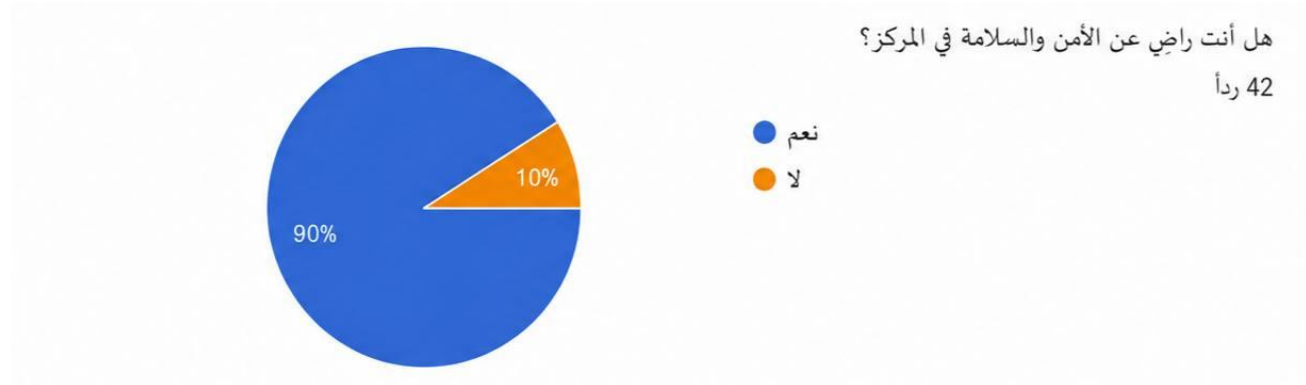
تبين من الرسم البياني أن (٢٠٪) من المشاركين في الاستبانة لم يستفيدوا من خدمة الحافلات وذلك لعدم تسجيل المستفيد في الخدمة. يتضح من خلال نسبة الرضا عن تعامل مرافقات الحافلة مع المستفيدين أن التقدير راضي حصل عل نسبة (٨١٪) والتقدير راضي الى حد ما حصل على نسبة (١١٪)، بالمقابل حصل (٣٪) على تقدير غير راضي وحصل تقدير محايد على نسبة (٥٪). 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 (٩٢٪) من المشاركين في الاستبانة عبروا بالرضا العام عن تعامل مرافقات الحافلة مع المستفيدين داخل الحافلة.

خدمة تعامل مرافقات الحافلة مع المستفيدين داخل الحافلة



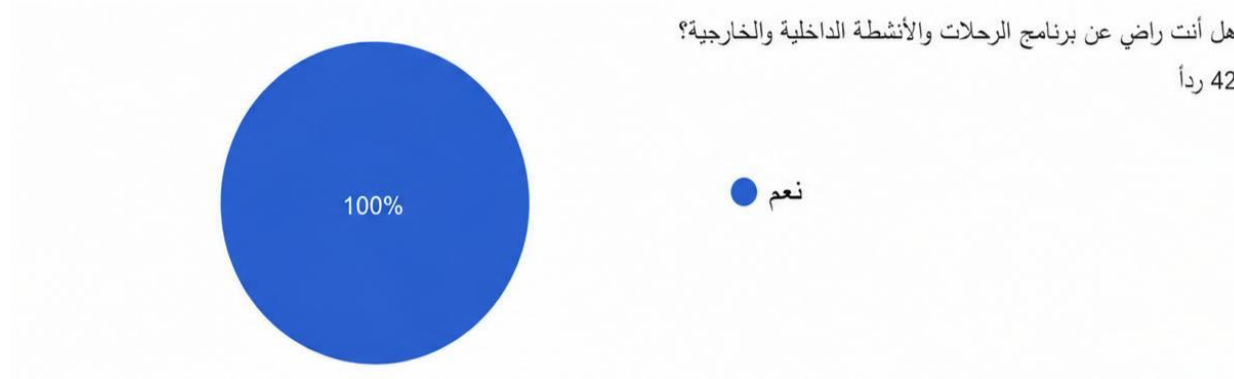
١١- برنامج الامن والسلامة:

تبين من الرسم البياني أن نسبة الرضا عن الأمن والسلامة في المركز جاءت مرتفعة، حيث حصل التقدير نعم على نسبة (٩٠٪)، بينما حصل التقدير لا على نسبة (١٠٪)، ويعكس ذلك مستوى رضا جيد لدى المستفيدين وأسرهم عن إجراءات الأمن والسلامة المتبعة في المركز التأهيلي.



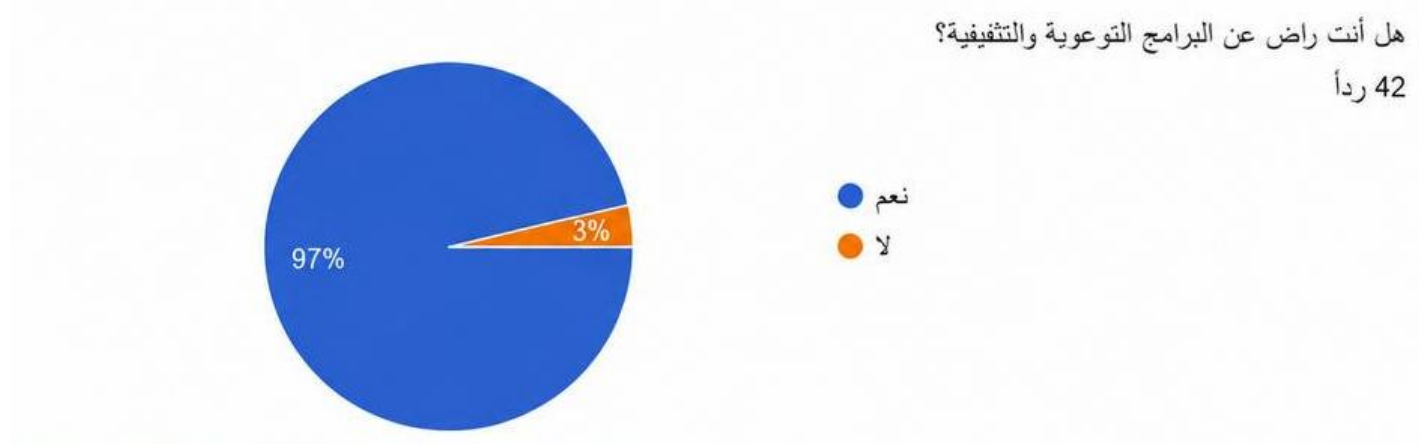
١٢- برنامج الرحلات والأنشطة الداخلية والخارجية:

تبين من الرسم البياني أن نسبة الرضا عن برنامج الرحلات والأنشطة الداخلية والخارجية جاءت مرتفعة جداً، حيث حصل التقدير نعم على نسبة (١٠٠٪). ويعكس ذلك رضا المستفيدين وأسرههم عن جودة الرحلات والأنشطة المقدمة ومدى تحقيقها للفائدة والمتعة للمستفيدين.



١٣- البرامج التوعوية والتثقيفية:

تبين من الرسم البياني أن نسبة الرضا عن البرامج التوعوية والتثقيفية جاءت مرتفعة، حيث حصل التقدير نعم على نسبة (٩٧٪)، بينما حصل التقدير لا على نسبة (٣٪)، ويعكس ذلك رضا المستفيدين وأسرههم عن جودة البرامج التوعوية والتثقيفية المقدمة ومدى فائدتها في رفع الوعي والمعرفة .



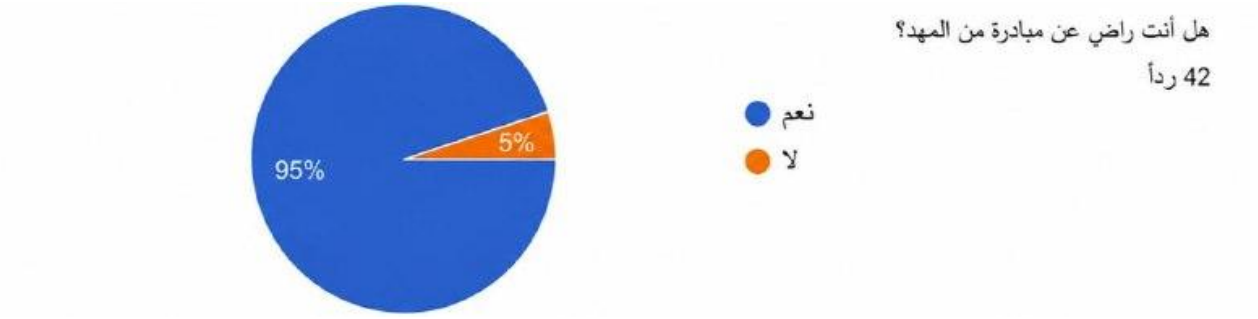
١٤- برنامج التواصل الأسري الفعال:

تبين من الرسم البياني أن نسبة الرضا عن برنامج التواصل الأسري الفعال جاءت مرتفعة، حيث حصل التقدير راضٍ على نسبة (٩١٪)، بينما حصل التقدير راضٍ إلى حد ما على نسبة (٦٪)، وحصل التقدير محايد على نسبة (٣٪). ويعكس ذلك رضا المستفيدين وأسرههم عن مستوى التواصل والتفاعل الأسري الذي يقدمه البرنامج ومدى مساهمته في تعزيز العلاقة بين المركز والأسر.



١٥- مبادرة من المهد:

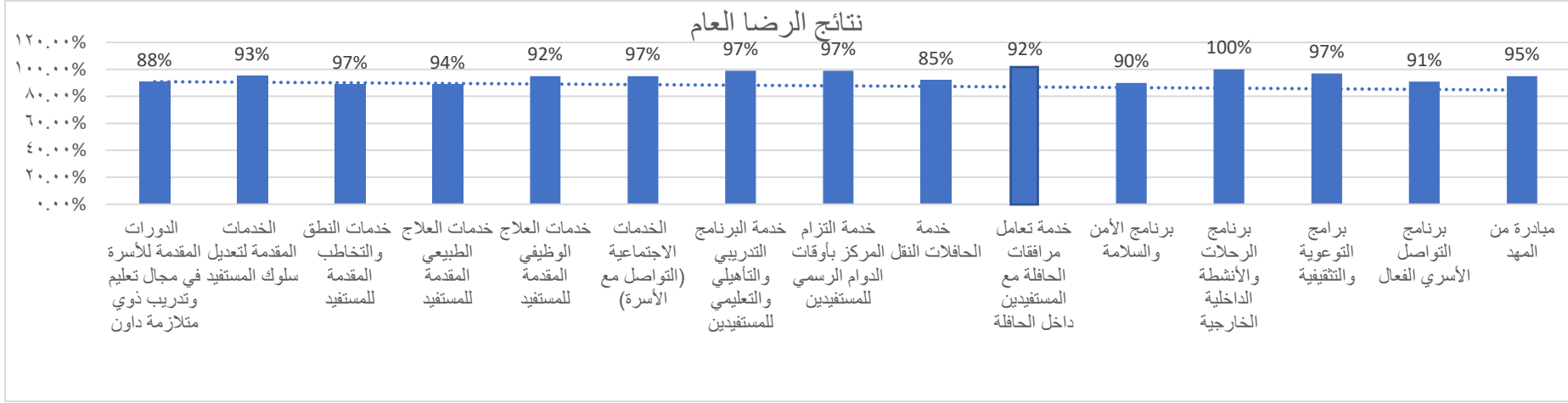
تبين من الرسم البياني أن نسبة الرضا عن مبادرة من المهد جاءت مرتفعة، حيث حصل التقدير نعم على نسبة (٩٥٪)، بينما حصل التقدير لا على نسبة (٥٪). ويعكس ذلك رضا المستفيدين وأسرههم عن المبادرة ومدى مساهمتها في تقديم الدعم والخدمات المناسبة للمستفيدين منذ المراحل المبكرة.



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	(/٨٨)
٢	الخدمات المقدمة لتعديل سلوك المستفيد	(/٩٣)
٣	خدمات النطق والتخاطب المقدمة للمستفيد	(/٩٧)
٤	خدمات العلاج الطبيعي المقدمة للمستفيد	(/٩٤)
٥	خدمات العلاج الوظيفي المقدمة للمستفيد	(/٩٢)
٦	الخدمات الاجتماعية (التواصل مع الأسرة)	(/٩٧)
٧	خدمة البرنامج التدريبي والتأهيلي والتعليمي للمستفيدين	(/٩٧)
٨	خدمة التزام المركز بأوقات الدوام الرسمي للمستفيدين	(/٩٧)
٩	خدمة الحافلات النقل	(/٨٥)
١٠	خدمة تعامل مرافقات الحافلة مع المستفيدين داخل الحافلة	(/٩٢)
١١	برنامج الامن والسلامة	(/٩٠)
١٢	برنامج الرحلات والأنشطة الداخلية والخارجية	(/١٠٠)
١٣	برامج التوعوية والتثقيفية	(/٩٧)
١٤	برنامج التواصل الاسري الفعال	(/٩١)
١٥	مبادرة من المهدي	(/٩٥)
	المعدل	(/٩٣)



يتبين من خلال نتائج قياس الرضا أعلاه بأن معدل نسبة الرضا عن الخدمات المقدمة للمستفيدين بلغت (93%) وهي نسبة ممتازة وكما لوحظ فارق كبير في رضا أسر المستفيدين عن خدمات النطق والتخاطب حيث بلغت في هذا المقياس (97%) بينما في عام (2024م) وصلت إلى (89%) 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 (90%) وهي كالتالي:

- الدورات المقدمة للأسرة في مجال تعليم وتدريب ذوي متلازمة داون.
- خدمات العلاج الطبيعي المقدمة للمستفيد.
- خدمات العلاج الوظيفي المقدمة للمستفيد.
- خدمات تعديل السلوك المقدمة للمستفيد.
- خدمات حافلات النقل.
- خدمة تعامل مرافقات الحافلة مع المستفيدين داخل الحافلة.

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

من خلال استقصاء آراء أولياء أمور المستفيدين ومقترحاتهم بهدف التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة، فقد عبّر عدد (٤٢) مشاركاً في الاستبانة عن شكرهم وامتنانهم لما يقدمه المركز من خدمات وبرامج للمستفيدين وأسرهم. كما أوصى عدد من المشاركين بعدد من المقترحات التطويرية، من أبرزها:

- تكثيف الدورات والبرامج التوعوية المقدمة للأسر في المجالات التدريبية والتأهيلية بالمركز
- التركيز على تنمية المهارات الأكاديمية الأساسية القراءة والكتابة والرياضيات، لكي يلتحق الطفل بمدارس الدمج
- تقديم مناهج تعليمية مشابهة لمناهج التعليم العام بما يتناسب مع قدرات المستفيدين
- تصوير الطفل خلال تنفيذ البرامج والخدمات المقدمة له
- زيادة عدد جلسات برنامج النطق والتخاطب بحيث تكون يوميا
- تقليل عدد ساعات دوام الأطفال
- التأكيد على مرافقات الحافلات بضرورة الالتزام بمعايير الأمن والسلامة أثناء نقل الأطفال
- تعزيز المرونة في قبول الأعدار المقدمة من الأسر وعدم إلزامهم بإحضار عذر طبي في جميع الحالات

كما لوحظ تكرار بعض الملاحظات والمطالب التطويرية منذ عام ٢٠٢٤م، ومن أبرزها: توفير مناهج تعليمية مناسبة للمستفيدين، وإطالة مدة تصوير الجلسات التعليمية بما يتيح للأسرة متابعة تطور الطفل بشكل أوضح، إضافة إلى تكثيف الدورات المقدمة للأسر وزيادة عدد جلسات برنامج النطق والتخاطب، مما يستدعي دراسة هذه الملاحظات والعمل على تطويرها ضمن خطط التحسين المستقبلية للمركز.

خامسا: التوصيات:

قام مركز جمعية المدينة المنورة لمتلازمة داون للرعاية والتأهيل بتحليل نتائج قياس رضا الأسر عن الخدمات المقدمة للمستفيدين، إضافةً إلى دراسة المقترحات والملاحظات الواردة من المشاركين في عملية القياس، والتي أظهرت تكرار عدد من المطالب والمقترحات التطويرية. وفي ضوء نتائج القياس، يوصى بالآتي:

- ١- استمرار المركز في الارتقاء بالخدمات المقدمة للمستفيدين وأسرهم، وتطبيق أعلى معايير الجودة والإتقان بما يسهم في تحسين جودة الخدمات واستدامتها
- ٢- الاستثمار الأمثل للخدمات المقدمة عبر منصة (قادر) بما يعزز استفادة أسر المستفيدين من البرامج والخدمات المتاحة
- ٣- تكثيف تقديم الدورات التخصصية المقدمة للأسر في مجال تعليم وتدريب وتأهيل ذوي متلازمة داون
- ٤- دراسة إمكانية توفير منهج تعليمي متكامل يتناسب مع قدرات واحتياجات المستفيدين، ويسهم في تهيئتهم أكاديمياً وتعليمياً للالتحاق بالمدرسة أو فصول الدمج
- ٥- دراسة إمكانية افتتاح مدرسة دمج شاملة تخدم فئة ذوي متلازمة داون وتلبي احتياجاتهم التعليمية والتأهيل

والله ولي التوفيق