

تحليل استبانات قياس رضا المستفيدين

عدد الاستبانات الموزعة: <u>30 استبانة</u>	عدد المستجيبين: <u>25</u>	نسبة الاستجابة: <u>83.3%</u>
---	---------------------------	------------------------------

1. أجاب (25) أشخاص على الاستبانات من أصل 30 شخصاً تم إرسال الاستبانة إليهم باعتبارهم ممثلين المستفيدين من خدمات الجمعية .

2. تبين نتائج الاستبانات أن جميع المشاركين ينتمون الى الفئات التي تستهدفها الجمعية بخدماتها وبرامجها.

متغيرات الاستبانة المقاسة :

1. المتغير الأول: النوع / الجنس : أجاب (25) من المستبانين بـ (ذكر) مما يشير إلى ان جميع الشريحة المستهدفة هي من الذكور.
2. المتغير الثاني: مدى الرضا عن الخدمة المقدمة لهم من الجمعية : أجاب (25) من المستبانين بـ(راضى عن الخدمة) وهذا فيه دلالة تأكيدية بأن الخدمات والبرامج حققت رضا مقبولاً لدى الشريحة المستهدفة..
3. المتغير الثالث: مدى الرضا عن خدمات المستشفى: أجاب (25) من المستبانين بـ(راضى عن الخدمة) وهذا فيه دلالة تأكيدية بأن الخدمات المقدمة من المستشفى حققت رضا مقبولاً لدى الشريحة المستهدفة.
4. المتغير الرابع: مقترحات وتوصيات لتطوير الجمعية : قدم المستبانين عدد من المقترحات التوصيات التطويرية للجمعية تركز أهمها في الاتي :-

أ- اعلام المستفيد بدقة بالحد الاقصى للدعم: مما يعنى ان هناك قصور او ضعف في اعلام المستفيدين بدقة بالحد الأقصى للدعم .

ب- الزيارات العائلية للمحتاجين : وهنا يضح أن الزيارات العائلية لها دور في تقديم الخدمات بالصورة المطلوبة .

ت- التعامل صعب مع موظفين التحصيل أثناء المراجعات بعد العملية : مما يعنى بذل المزيد من الجهود لوضع حلول لتسهيل الإجراءات بعد اكتمال تقديم الخدمات .



تفسير المتغيرات:

1. يتضح من خلال إجابات المستبانين بأن نسبة رضا المستفيدين من الجمعية ممتازة وهذا من شأنه أن يحمل الجمعية مسؤولية مضاعفة بتكثيف برامجها ذات الجودة العالية والتركيز على الشرائح المختلفة.
  2. يتضح من خلال إجابات المستبانين بأن نسبة رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم من المستشفى ممتازة وهذا من شأنه أن يحمل الجمعية مسؤولية مضاعفة لجهودها للحفاظ على مستوى تقديم الخدمات المقدمة من المستشفى .
- التوصيات:

1. رفع مستوى التواصل مع المستفيدين من خلال وسائل التواصل التقليدية أو الحديثة وتكثيف برامج التعريف بالجمعية ورؤيتها ورسالتها وأهدافها فإن ذلك مما يعزز الولاء للجمعية.
2. استثمار مستوى الرضا الحاصل الآن لدى المستفيدين وتعزيزه ببرامج ذات جودة عالية وأثر حيوي وفاعل مع التأكيد على تطوير مهارات الفريق وإمكانياته المختلفة.
3. اعلام المستفيد بدقة بالحد الاقصى للدعم حتى يكون على دراية كاملة بمستوى ومقدار الخدمات التي سوف يتلقها من الجمعية .
4. ادراج برامج الزيارات العائلية للمحتاجين لتعزيز صحة المعلومات والوقوف على الأوضاع الحقيقية والواقعية للمستفيدين .
5. بذل المزيد من الجهود لوضع حلول لتسهيل الإجراءات المحاسبية وخلو الطرف بعد اكتمال تقديم الخدمات من المستشفى.

المدير التنفيذي

فواز بن عبد الله الخامدي



## قرارات مجلس الإدارة

بعد الاطلاع على نتائج تحليل استبانات قياس رضا المستفيدين ومراجعة التوصيات المرفقة بالنتائج نشكر للإدارة التنفيذية وجميع المنسويين واللجان العاملة في الجمعية والساعية بكل جهد ومثابرة لتحقيق الريادة والتألق من خلال أداؤهم كما نقرر:

1. رفع مستوى التواصل مع المستفيدين من خلال وسائل التواصل التقليدية أو الحديثة وتكثيف برامج التعريف بالجمعية ورؤيتها ورسالتها وأهدافها فإن ذلك مما يعزز الولاء للجمعية.
2. استثمار مستوى الرضا الحاصل الآن لدى المستفيدين وتعزيزه ببرامج ذات جودة عالية وأثر حيوي وفاعل مع التأكيد على تطوير مهارات الفريق وإمكانياته المختلفة.
3. اعلام المستفيد بدقة بالحد الاقصى للدعم حتى يكون على دراية كاملة بمستوى ومقدار الخدمات التي سوف يتلقها من الجمعية .
4. ادراج برامج الزيارات العائلية للمحتاجين لتعزيز صحة المعلومات والوقوف على الأوضاع الحقيقية والواقعية للمستفيدين .
5. بذل المزيد من الجهود لوضع حلول لتسهيل الإجراءات المحاسبية وخلق الطرف بعد اكتمال تقديم الخدمات من المستشفى.

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (7) في دورته (4) هذه القرارات بتاريخ : 08 / 10 / 2023م.

### اعتماد رئيس المجلس

صالح بن نوح بن محمد الشنبري

