

بسم الله الرحمن الرحيم



جمعية طهور بعنيزة
Tahoor Association in Onaizah

تحليل نتائج قياس رضا المستفيدين من خدمات جمعية طهور بعنيزة لعام 2022

أولا – أسئلة البيانات العامة:

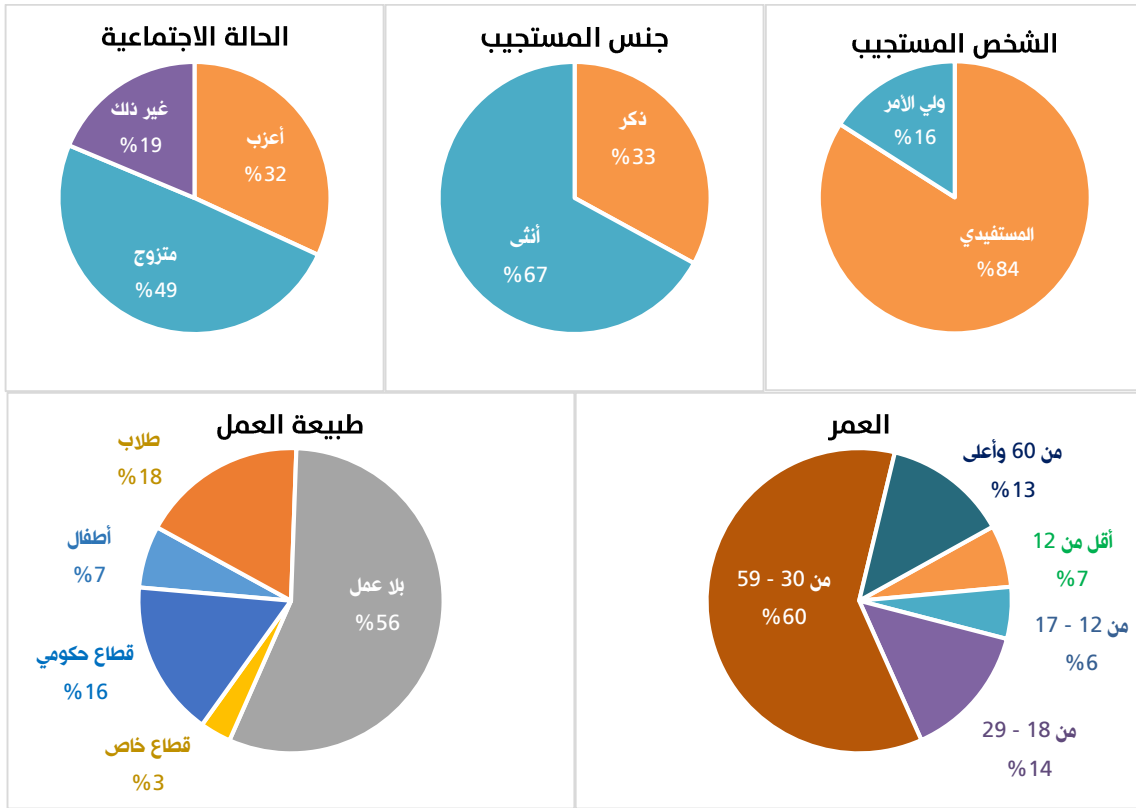
عدد المستجيبين	: 91 شخصا
الاسم (اختياري)	:
الشخص المستجيب	: (76) المستفيد أو المستفيدة (15) ولي أمر المستفيد
الجنس	: (30) ذكر (61) أنثى
الحالة الاجتماعية	: (29) أعزب (45) متزوج (17) غير ذلك
الفئات العمرية للمستفيدين:	(06) أقل من 12 سنة (05) من 12 – 17 سنة (13) من 18 – 29 سنة
	: (55) من 30 – 59 سنة (12) من 60 فأعلى.
طبيعة العمل	: (06) لم يبلغ سن العمل (16) طالب (51) بلا عمل
	: (03) قطاع خاص (00) قطاع الخيري (15) قطاع حكومي

ثانيا – درجة الرضا الكلية:

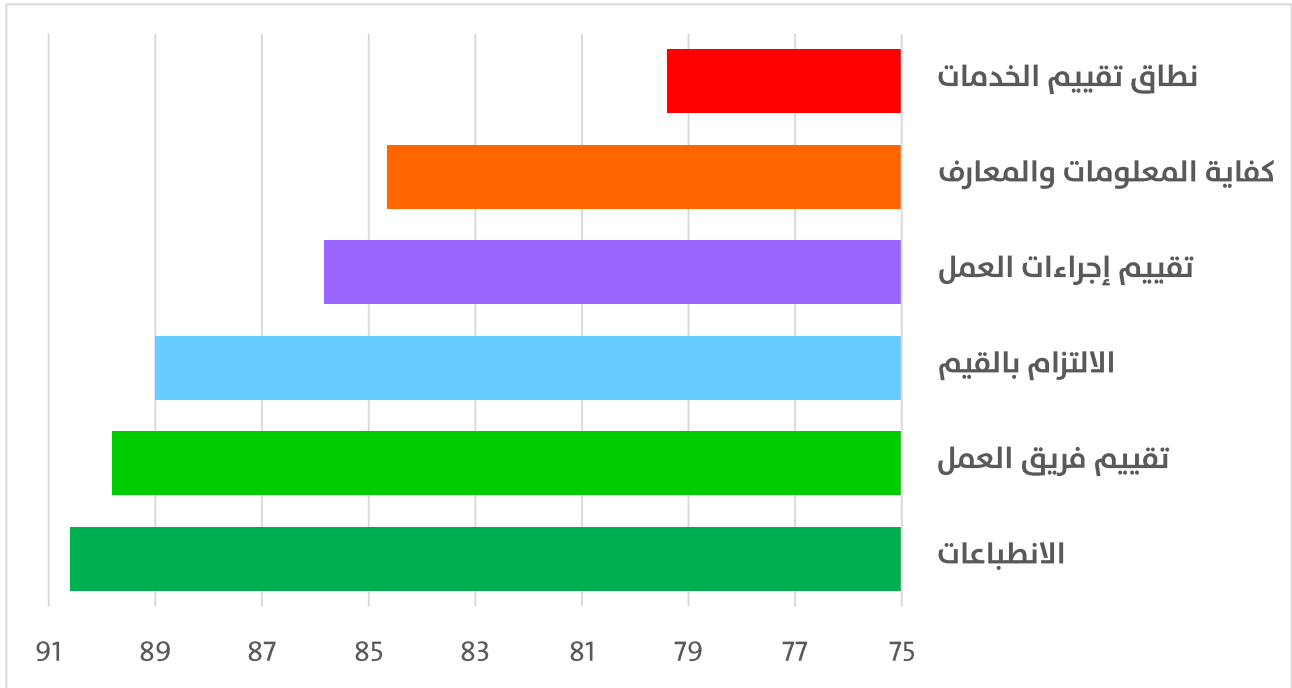
(بلغت درجة الرضا المستخلصة من الاستبانة: (4.34 من 5.00) بنسبة مئوية (86.70%)

ثالثا - رسومات ملخص التحليل

1- بيانات المستجيبين:



2- نتائج نطاقات التقييم



رابعاً – تحليل أسئلة الاستبانة:

بعد استطلاع آراء المستفيدين وقياس درجة رضاهم، تم استقبال (91) استجابة، منها (61) إجابات واردة من الإناث بنسبة (67%)، و(39) استجابة من الذكور بنسبة (33%)، وفيما يتعلق بوظيفة المستجيبين، فقد كانت النسبة الأعلى ممن ليس لديهم عمل سواء من الباحثين عن عمل أو ربات المنازل وذلك بعدد (51) استجابة ونسبة (56%).

وخلال عملية التحليل للسؤال المباشر (ما هي درجة رضاك الكلية عن الجمعية وخدماتها) ظهرت نتائج الذكور والإناث متقاربة للغاية، حيث بلغت درجة الرضا (4.52 من 5 درجات) عند الإناث، وبلغت (4.53 من 5 درجات) عند الذكور وهذا يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة.

ولم تظهر أية فروق ذات دلالة بين معدل الرضا الإجمالي بين الذكور والإناث، فقد بلغ معدل الرضا العام لدى الإناث (4.30) لدى الإناث بنسبة مئوية بلغت (86.04%) من (5.00) بينما كانت لدى الرجال (4.31) من (5.00) بنسبة بلغت (86.12%)، أما المعدل العام فقد بلغ: (4.30 من 5.00) بنسبة مئوية: (86.06%)

أما درجات الرضا فيما يتعلق بنطاقات الأسئلة، فقد كان نطاق الانطباعات هو الأعلى وذلك بدرجة (4.53) ونسبة مئوية بلغت (90.60%)، بينما كان النطاق الأدنى هو نطاق تقييم الخدمات، حيث بلغت درجة الرضا (3.79) بما تعادل نسبة (79.84%)، وكان ترتيبها النطاقات حسب درجة رضا المستفيد كما يلي:

1- الانطباعات	: 4.53 (90.60%)
2- فريق العمل	: 4.49 (89.80%)
3- الالتزام بالقيم	: 4.45 (89.00%)
4- إجراءات العمل	: 4.29 (85.84%)
5- المعلومات والمعارف (والاستفسارات)	: 4.23 (84.64%)
6- تقييم الخدمات	: 3.79 (79.84%)

أما البنود التي حصلت على أعلى درجات الرضا، فكانت على النحو التالي:

1- متأكد أن الجمعية تحافظ على خصوصية المرضى	: 4.62 (92.4%)
2- تلقيت الإجابات والمعلومات الكافية على أسئلتني من فريق العمل	: 4.62 (92.4%)
3- موظفو الجمعية محترفون في تقديم الخدمات	: 4.52 (90.4%)
4- أنصح مرضى السرطان الآخرين بالتعامل مع جمعية طهور	: 4.52 (90.4%)
5- درجة الرضا عن إجراءات العمل	: 4.52 (90.4%)

وبالنظر إلى معدل درجات رضا المستفيدين لأعلى خمسة بنود فقد بلغ (91.20%)

أما البنود التي حصلت على أدنى درجات الرضا، فكانت على النحو التالي:

1- أتابع موقع الجمعية حساباتها على منصات التواصل الاجتماعي	: 3.73 (74.6%)
2- الأشياء العينية المقدمة تتناسب مع الاحتياجات الفعلية	: 3.86 (77.2%)
3- تقدم لي الجمعية كافة الخدمات التي أستحقها	: 3.90 (78.2%)
4- قيمة الدعم المالي أو التعويضات كافية للخدمة المطلوبة	: 3.97 (79.0%)
5- بيئة العمل مناسبة للخدمات التي تقدمها الجمعية	: 4.15 (83.0%)

وبالنظر إلى معدل درجات رضا المستفيدين لأدنى خمسة بنود فقد بلغ (78.4%)

وفيما يتعلق بأوقات العمل المفضلة لدى المستفيدين لزيارة الجمعية أو التواصل مع فريق العمل، كانت على النحو التالي:

1- الذين اختاروا الفترة الصباحية : (26) استجابة ونسبتهم: (28.57%)

2- الذين اختاروا الفترة المسائية : (16) استجابة ونسبتهم: (17.58%)

3- الذين اختاروا كلتا الفترتين : (49) استجابة ونسبتهم: (53.84%)

وهذا يشير إلى أن الفترة الصباحية أكثر أهمية وأكثر قبولا بالنسبة للمستفيدين

خامسا – تحليل الأسئلة النصية:

أ- أرجو أن نخبرنا عن أية خدمات أو برامج أخرى يمكن تقديمها لمريض السرطان؟

بلغ عدد المجيبين على هذا السؤال (43) تضمن بعضها أكثر من فكرة.

1- (21) إجابة تدور حول معنى (لا أعرف أو لا يوجد أو لم تتضمن أية رسالة أو نحو ذلك.

2- (12) إجابة تضمنت طلب الدعم المادي، وما في حكمه، ومنها ما يلي:

(1) الدعم المادي

(2) الإعانة المالية في أغراض المنزل

(3) تسديد الديون، وسداد القروض في حال وفاة المريض لإبراء ذمته

(4) مساعدات تقديمها للمواعيد المريض ومتطلبات وسائل النقل

(5) توفير احتياجات المناسبات والأعياد

(6) توفير العلاج المجاني بالمستوصفات الخاصة

(7) مساعدة المريض الذي يتلقى العلاج خارج المملكة.

3- (7) إجابات تضمنت خدمات ترفيهية وترويحية وأداء مناسك العمرة واجتماعات.

4- (3) إجابات تدور حول تأهيل وتدريب المستفيدين من خدمات الجمعية

5- إجابات أخرى تكررت لمرة واحدة، وهي:

(1) توفير صالة رياضية

(2) الدعم النفسي

(3) التوظيف

(4) الاستمرار في تقديم الخدمات لكبار السن المتعافين من السرطان

(5) عمل قناة للجمعية على تطبيق (تيلجرام) تعرض فيها خدمات الجمعية وبرامج ورسائل التوعية.

(6) توفير بطاقة تخفيضات للمستفيد في الغذاء والدواء والقطاع الخاص

ب- ما السؤال عن الخدمات أو الإجراءات التي يجب على الجمعية أن تقوم بتحسينها وتطويرها؟

بلغ عدد الإجابات (42) إجابة، تضمن بعضها أكثر من فكرة:

1- (29) إجابة تدور حول معنى (لا يوجد، أو جميع الخدمات متوفرة، أو شكر للجمعية.

2- (9) إجابات تتعلق بطلب المساعدة وزيادة قيمة المساعدات والدعم المالي والإعاشة.

3- (2) إجابتان تتعلقان بطلب سرعة الاستجابة لخدمة المريض

4- الإجابات غير المتكررة:

(1) إقامة دورات ونشر التوعية الصحية للمستفيدين.

(2) الاستفادة من المتعافين لتقديم الدعم النفسي لمن هم مستجدون بالمرض ونشر الوعي

(3) مساعدة مريض السرطان المديون برفع اسمه على منصة إحسان لسداد دينه

- 4) توفير المستلزمات الطبية الخاصة بمرضى السرطان وخاصة ربطات ومشدات اليد
 5) خدمة التوصيل
 6) استبدال كلمة سرطان بكلمة الأورام

ج- ما الأثر الذي تركته جمعية طهور لديك؟

- بلغ إجمالي عدد الإجابات على هذا السؤال (49)، وتضمنت بعض الإجابات أكثر من فكرة واحدة في الإجابة:
- 1- (20) إجابة تضمن معنى (الراحة، والراحة النفسية، الطمأنينة، والرضا...).
 - 2- (17) إجابة تضمنت معاني (الفرح، والسرور، والبهجة والحب، والتعاطف، والشعور الجميل والسعادة والإيجابية...).
 - 3- (13) إجابة تضمنت معنى (الشكر والتقدير والامتنان للجمعية).
 - 4- (13) إجابة تضمنت معنى الانتصار على المرض والثقة والتفرغ للعلاج.
 - 5- (7) إجابات عبرت عن (عدم الحاجة للغير والشعور بعزة النفس، والحصول على المساعدة).
 - 6- (6) إجابات عبرت عن حسن التعامل وفعل الخير من قبل فريق العمل.
 - 7- (3) إجابات تضمنت معنى الشعور بالإنسانية.
 - 8- (2) إجابتان تضمنتا معنى اكتساب الوعي والتنوير والتوجيه.
 - 9- (2) إجابتان تضمنتا الأثر النفسي وتحسين نفسية المريض.

د- هل لديك رسالة تريد إيصالها لإدارة جمعية طهور؟

- وصلتنا (57) رسالة، تضمنت بعض الرسائل أكثر من فكرة واحدة، الرسائل الموضوعات التالية:
- 1) (17) إجابة تضمنت طلب الدعم، ومنها طلب، طلب دعم مالي مباشر وسداد ديون، دفع إيجار، دفع فواتير الخدمات، إعاشة، كسوة الأعياد، أداء مناسك العمرة (العائلية) إصلاح بعض الأجهزة المنزلية، فيما وردت رسائل أخرى تطلب عدم التأخر في إيصال المساعدات لأصحابها، أنشطة ترويحية وترفيهية لدمج لمرضى والمتعافين، توفير المواصلات، طلب زيادة قيمة المساعدات، وغيرها.
 - 2) (26) إجابة تضمنت عبارات الشكر والتقدير والثناء على الجمعية وفريق عملها ومديرتها التنفيذي.
 - 3) (9) إجابات تضمنت الدعاء للقائمين على الجمعية.
 - 4) (7) إجابات قال أصحابها إنه ليس لديهم ما يريدون إرساله إلى إدارة الجمعية.

توصيات إدارة التطوير:

ترى إدارة التطوير أن استطلاع آراء المستفيدين أظهر بعض نقاط القوة وفرص التحسين، التي يمكن الاستفادة منها في تحسين أداء الجمعية تجاه المستفيدين الذين أنشئت الجمعية من أجلهم. وفيما يلي إيضاح لنقاط القوة وفرص التحسين المرصودة وتوصيات إدارة التطوير تجاهها.

أولا - نقاط القوة:

- من خلال تحليل نتائج الاستطلاع، تبين أن هناك مجموعة من نقاط القوة التي تتمتع بها الجمعية، ومن أبرزها:
- 1- ثقة المستفيدين بأن الجمعية تحافظ على خصوصية بياناتهم وخصوصية التعامل معهم.
 - 2- إن المستفيدين يتفاعلون مع الجمعية ويتواصلون مع فريق العمل بشكل مستمر، وأن فريق العمل يقدمون لهم الإجابات الكافية، وإن العلاقة بين المستفيدين وفريق العمل علاقة إيجابية، ويرى المستفيدين أن فريق العمل يقدم الخدمة لهم بشكل احترافي.
 - 3- إجراءات العمل داخل الجمعية تعد من نقاط القوة للجمعية، وقد نالت رضا المستفيدين.

وبناء على ذلك، فإن إدارة التطوير توصي بتعزيز هذه النقاط لضمان استمرارها واستدامتها.

ثانيا - فرص التحسين:

- 1- يرى المستفيدون إن هناك عدد من فرص التحسين (وأوجه القصور) لدى الجمعية ومن أبرزها:
-1 عدم كفاية المساعدات العينية، وعدم كفاية الدعم المالي من وجهة نظر المستفيدين..
- 2- هناك من يرى أن بيئة العمل بالنسبة للمستفيدين، تحتاج للتحسين.
- 3- بعض طلبات المستفيدين تخالف أهداف وأنشطة ولوائح الجمعية، مثل سداد الديون.
- 4- توصي إدارة التطوير بمراجعة لأحة المستفيدين في ضوء تطلعاتهم.

ثالثا - تطلعات المستفيدين:

- بناء على ما ورد في نتائج الاستطلاع، فإن إدارة التطوير توصي بالعمل على تحقيق طلبات المستفيدين فيما هو خارج نطاق لأحة المستفيدين حاليا، والتي وردت في الإجابات النصية، ومن أبرزها:
- 1) توفير العلاج المجاني بالمستوصفات الخاصة، وتوفير المستلزمات الطبية الخاصة بمرضى السرطان. وتوفير بطاقة تخفيضات للمستفيد في نطاق الغذاء والدواء من القطاع الخاص.
 - 2) الاستمرار في تقديم الخدمات لكبار السن المتعافين من السرطان.
 - 3) مساعدة مريض السرطان المديون برفع اسمه على منصة إحسان لسداد دينه
 - 4) توفير صالة رياضية
 - 5) التمكين الوظيفي لمرضى السرطان
 - 6) إقامة دورات ونشر التوعية الصحية للمستفيدين، والاستفادة من المتعافين لتقديم الدعم النفسي لمن هم مستجدون بالمرض ونشر الوعي
 - 7) عمل قناة للجمعية على تطبيق (تيليجرام) تعرض فيها خدمات الجمعية وبرامج ورسائل التوعية.
 - 8) استبدال كلمة سرطان بكلمة الأورام

انتهى

والله ولي التوفيق

مدير التطوير



خالد محمد الشريعة