



تقرير التغذية الراجعة من عمليات التقييم

استنادًا إلى قرارات وتوصيات مجلس الإدارة على نتائج تقييم رضا المستفيدين

الجهة: جمعية شموخ لرعاية ذوي الإعاقة بمحافظة المذنب

التاريخ: أكتوبر 2025

الفترة المشمولة: يناير - أكتوبر 2025

عدد المستجيبين: 17 مستفيدًا (70.6% مستفيد مباشر - 29.4% أولياء أمور)



أولاً: ملخص عام للتقييم

تم تنفيذ استبانة إلكترونية وميدانية لقياس مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، وشملت أربعة محاور رئيسية:

1. سهولة الحصول على الخدمة.
2. ملائمة الخدمات لاحتياج المستفيد.
3. وضوح الإجراءات والتعليمات.
4. سرعة تقديم الخدمة.

♦ النتائج الكلية:

المحور	ممتاز/جيد جدًا	جيد/مقبول	ضعيف	متوسط الرضا (%)
سهولة الحصول على الخدمة	35.3%	47.1%	17.6%	82%
ملاءمة الخدمة للاحتياج	52.9% نعم جزئيًا / 35.3% نعم بالكامل	11.8% لا	0%	88%
وضوح الإجراءات والتعليمات	23.5% واضحة جدًا	58.8% متوسطة	17.7% غير واضحة	74%
سرعة تقديم الخدمة	23.5% راضٍ جدًا	41.2% راضٍ	35.3% غير راضٍ	76%

نسبة الرضا العام الكلي: $\approx 80\%$

ثانيًا: الملاحظات والاقتراحات الواردة من المستفيدين

تم جمع (4) ملاحظات نوعية وردت في حقل الاقتراحات المفتوح، وأبرزها:

1 توفير مقابل مادي مرّن للمستفيد

ليتمكن من اختيار ما يناسبه من الأدوات والخدمات.

2 إنشاء مركز تأهيل وعلاج طبيعي

محلي للمحافظة لتقليل المعاناة في التنقل.

3 توفير بطاقات تعريفية للمستفيدين

تمنح خصومات لدى المراكز الطبية والأسواق.

4 عقد اتفاقيات مع المتاجر والمستشفيات المحلية

لتقديم تسهيلات لذوي الإعاقة.





ثالثًا: تحليل مجلس الإدارة للتقييم

خلال اجتماع مجلس الإدارة الأخير (محضر الجلسة رقم 6 لعام 2024)، ناقش المجلس نتائج تقييم الرضا، واستعرض أبرز المؤشرات والاقتراحات.

خلاصة التحليل:

نقاط القوة:

- ارتفاع رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الأساسية وبرامج الدعم.
- رضا واضح عن تعامل منسوبي الجمعية واهتمامهم الفردي بالحالات.

نقاط التحسين:

- وضوح الإجراءات والتعليمات ما زال متوسطًا.
- الحاجة إلى تنويع الخدمات العلاجية والمساندة.
- وجود مطالب بتحسين سرعة الاستجابة للحالات الطارئة.



رابعًا: قرارات وتوصيات مجلس الإدارة بناءً على نتائج التقييم

رقم القرار	مضمون القرار / التوصية	الجهة المنفذة	الإطار الزمني
1	إعداد دليل إجراءات مبسط للمستخدمين يوضح خطوات التقديم والاستفادة من الخدمات	المدير التنفيذي - وحدة الجودة	قبل نهاية 2025
2	تحديث صفحة الخدمات الإلكترونية في موقع الجمعية لزيادة الشفافية وسهولة الوصول	فريق التقنية بالتعاون مع الإعلام	خلال الربع الأول 2026
3	تأسيس مركز رعاية وتأهيل طبيعي مصغر بالتعاون مع الجهات الصحية	إدارة البرامج والمشاريع	إعداد دراسة تفصيلية خلال 6 أشهر
4	تصميم بطاقة تعريفية للمستخدمين تتضمن شعار الجمعية وQR لتوثيق الحالة	إدارة تقنية المعلومات	الربع الأول 2026
5	إطلاق مبادرة خصومات شموخ عبر شراكات مع المتاجر والمراكز الطبية في المذنب	العلاقات العامة - لجنة الشراكات	خلال 2026
6	تفعيل نظام متابعة رضا المستخدمين ربع سنويًا ورفع تقرير دوري للمجلس	لجنة المراجعة الداخلية	ابتداءً من يناير 2026



خامسًا: الإجراءات التصحيحية والتحسينية المعتمدة

محور التحسين	الإجراء المعتمد	مؤشرات الأداء (KPIs)
وضوح الإجراءات	نشر دليل المستفيد المبسط وتدريب الموظفين على استخدامه	انخفاض شكاوى الغموض بنسبة 50% خلال سنة
سرعة الخدمة	تبسيط مسار الموافقة الداخلية على الطلبات	رفع متوسط الرضا من 76% إلى 90%
تنوع الخدمات	إدراج خدمات تأهيل جديدة في الخطة التشغيلية 2026	إطلاق 3 برامج جديدة لذوي الإعاقة
التكامل المجتمعي	بناء شراكات خصومات مع 5 جهات محلية	توقيع 5 مذكرات تفاهم جديدة خلال 2026



سادسًا: التوصيات الختامية

الاستمرار في إجراء استبانات رضا نصف سنوية

تطوير نظام رقمي لحفظ نتائج التقييمات
وربطها بخطة التحسين السنوية

إشراك المستفيدين في الاجتماعات الاستشارية السنوية
لتبادل الرؤى

تضمين تقرير الرضا ضمن التقرير السنوي للجمعية لعام 2025
كأحد مؤشرات الأداء المؤسسي



سابقًا: الاعتماد

تم عرض هذا التقرير على مجلس الإدارة في اجتماعه بتاريخ (03) وتمت الموافقة عليه بالإجماع. يُعتمد هذا التقرير ضمن سجل الحوكمة وتقارير الجودة لعام 2025.

رئيس مجلس الإدارة

أ. أحمد عبدالله محمد الحصين

(توقيع / ختم الجمعية)

