

# ملاخص استبانة رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية

تقرير موجز يتضمن النتائج والتوصيات التنفيذية

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



جمعية أصدقاء المرضى

## البيانات العامة



عدد المشاركين: ٣٠ مستفيدا

مستوى الرضا العام مرتفع جدا (٩٤%-٩٦%) مما يعكس جودة الخدمات وتفاعل الموظفين الإيجابي



جمعية أصدقاء المرضى

## نتائج التقييم الكمي

١. - مدى الاستفادة من خدمات الجمعية: ٩٦%
٢. - فهم وتلبية احتياجات المستفيد: ٩٤%
٣. - حرص الموظفين على تقديم المساعدة: ٩٢%
٤. - سرعة التواصل مع المستفيد: ٩٠%
٥. - جودة الخدمات: ٩٦%
٦. - سرعة تلبية الطلب: ٩٤%
٧. - الرضا العام: ٩٦%



جمعية أصدقاء المرضى

## أبرز مقترحات التطوير

1. إنشاء قناة عاجلة للحالات الطارئة.
2. تطوير بوابة رفع الطلبات وتحسين المتابعة الإلكترونية.
3. تمكين المستفيد من الاطلاع على الطلبات المرفوعة من الأخصائي.
4. زيادة الكوادر المتخصصة والمتفرغة لإنهاء المعاملات بسرعة.
5. وضوح رسوم الخدمات والتوصيل.
6. إشادات متكررة بجهود الجمعية وعبارات شكر.



جمعية أصدقاء المرضى

## مقترحات للبرامج المستقبلية

- ❖ نقل ذوي الإعاقة عبر تطبيقات مساندة.
- ❖ توفير وسائل مواصلات مؤهلة لكبار السن والمرضى.
- ❖ دعم فوري مالي أو سكني للحالات الطارئة.
- ❖ برامج تنمية المهارات والمشاركة المجتمعية.
- ❖ إشارات معنوية: (جزاكم الله خير – استمروا)



جمعية أصدقاء المرضى

## التوصيات التنفيذية



❖ تحسين تجربة المستفيد الرقمية: تطوير البوابة وإضافة تتبع الطلبات والتنبيهات الفورية.

❖ تخصيص وحدة استقبال للحالات العاجلة لتسريع الإجراءات.

❖ تدريب الموظفين على مهارات التواصل وخدمة العملاء.

❖ تحديث دليل الإجراءات التشغيلية بناء على الملاحظات.

❖ إطلاق مبادرات دعم تكميلي مثل النقل والمهارات المجتمعية.



جمعية أصدقاء المرضى

## الاستنتاج العام



❖ تشير نتائج الاستبانة إلى رضا مرتفع جدا عن أداء الجمعية، مع فرص واضحة للتحسين في سرعة الاستجابة والتطوير التقني.

❖ تطبيق التوصيات سيرفع الكفاءة التشغيلية ويعزز ثقة المستفيدين.



جمعية أصدقاء المرضى