

تقرير تحليل نتائج

قياس رضا المستفيدين

جمعية أصدقاء المرضى

قراءة تحليلية للنتائج، وأبرز الملاحظات، وفرص التعزيز المقترحة



جمعية أصدقاء المرضى المخلص التنفيذي

تعكس نتائج الاستبيانين مستوى مرتفعاً جداً من رضا المستفيدين عن الخدمات محل القياس، مع وضوح الإشادة بسرعة الاستجابة وجودة الخدمة وتعاون الجمعية. وتتركز فرص التعزيز في تحسين بعض التفاصيل الإجرائية، وتطوير الاستفادة من الملاحظات المفتوحة، مع المحافظة على نموذج الخدمة الحالي الذي أظهر نتائج إيجابية.

112	19	93	مرتفع جداً
إجمالي الردود	دعم الأجهزة الطبية	مشروع نفيس - النقل	اتجاه الرضا العام
مجموع ردود الاستبيانين	رداً خلال يوليو 2026	رداً من 4 منشآت صحية	النتائج تتركز في أعلى التقييمات

الخلاصة العامة

النتائج الحالية تعطي مؤشراً قوياً على جودة تجربة المستفيدين. الأولوية المقترحة هي الحفاظ على مستوى الخدمة، مع إدخال تحسينات خفيفة على رحلة الطلب، والاتصال بالمستفيد، وآلية التعامل مع الأجهزة التي تنتهي الحاجة إليها.

خدمة دعم الأجهزة الطبية

بلغ عدد الردود ١٩ رداً، وتظهر البيانات تركيزاً واضحاً في أعلى مستويات الرضا عبر جميع عناصر التجربة. وشملت الردود مستفيدين من فئات عمرية مختلفة، مع ارتفاع نسبة المشاركات من الفئة العمرية ٧٠-٨٠ عاماً ومن الإناث.

الفئة	العدد	النسبة
إناث	14	73.7%
ذكور	5	26.3%
العمر 80-70	7	36.8%
العمر 60-50	5	26.3%
العمر 40-30	5	26.3%
العمر 20-10	1	5.3%
فئة عمرية أخرى	1	5.3%

مؤشرات الرضا

المحور	المتوسط / 5	ممتاز	إيجابي
سرعة التسليم	5.00	100%	100%
فعالية الجهاز في تحسين الحالة الصحية	5.00	100%	100%
جودة الجهاز	4.95	94.7%	100%
جهود الجمعية في توفير الجهاز	5.00	100%	100%

قراءة النتيجة

سجلت 75 إجابة من أصل 76 تقييماً درجة «ممتاز»، فيما سجلت إجابة واحدة «جيد جداً» في محور جودة الجهاز. ويشير ذلك إلى تجربة مستقرة وإيجابية جداً لدى العينة المشاركة.

أبرز ما ظهر في الملاحظات المفتوحة

- إشادة متكررة بجهود الجمعية وسرعة التجاوب وجودة الأجهزة، إضافة إلى إشادة مباشرة بتعامل مندوب التسليم.
- وجود اهتمام من بعض المستفيدين بإعادة توجيه الأجهزة التي لم تعد مطلوبة ليستفيد منها مرضى آخرون؛ وهي إشارة إيجابية يمكن البناء عليها تنظيمياً.
- ظهور احتياجات إضافية لدى بعض الأسر تتجاوز نطاق الجهاز الطبي، مثل الأدوية أو المستلزمات أو الدعم الاجتماعي؛ ويمكن التعامل معها عبر الإحالة إلى المسارات المناسبة عند توافرها.
- إحدى الإجابات أشارت إلى تلقي مستلزمات دون جهاز، وهو ما يدعم مراجعة صياغة الاستبيان بحيث تتناسب الأسئلة مع نوع الدعم الفعلي المقدم للمستفيد.

مشروع نفيس - مسار النقل

بلغ عدد الردود 93 رداً، موزعة على أربع منشآت صحية. وتظهر النتائج مستوى مرتفعاً جداً من الرضا عن سهولة إجراءات الطلب، وجودة النقل، وتعاون الجمعية في مسارات المشروع.

توزيع الردود حسب المنشأة الصحية

المنشأة الصحية	عدد الردود	النسبة
مركز الملك سلمان لأأمراض الكلى	29	31.2%
مدينة الملك سعود الطبية	26	28.0%
مدينة الملك عبدالعزيز الطبية بالحرس الوطني	23	24.7%
مدينة الملك فهد الطبية	15	16.1%

مؤشرات الرضا

المحور	المتوسط / 5	درجة 5	إيجابي (4-5)
سهولة إجراءات طلب خدمة النقل	4.85	90.3%	96.8%
جودة خدمة النقل المقدمة للمريض	4.90	94.6%	97.8%
تعاون الجمعية في مسارات مشروع نفيس	4.92	96.8%	97.8%

قراءة النتيجة

بلغ المتوسط المجمع للمحاور الثلاثة نحو 4.89 من 5، وبلغت نسبة التقييمات الإيجابية 97.5% من إجمالي التقييمات. كما أن أعلى محور كان تعاون الجمعية، بمتوسط 4.92 من 5.

التحديات والملاحظات المفتوحة

- تعكس الإجابات المفتوحة أن شريحة كبيرة من المشاركين لم تواجه تحديات جوهرية في طلب أو تنفيذ خدمة النقل.
- ظهرت إشارات محدودة تتصل بطول أو صعوبة الأكواد، وبعض الجوانب المرتبطة بالنموذج الإلكتروني ومعلومات الخدمة.
- طبيعة السؤال المفتوح أدت إلى تعدد صيغ الإجابات المتشابهة؛ لذلك يُستحسن في القياسات القادمة تجميع التحديات ضمن خيارات رئيسية مع إبقاء خانة «أخرى» للملاحظات التفصيلية.

القراءة المشتركة للنتائج

- تتقاطع نتائج الاستبيانين في الإشادة بتجربة المستفيد وجودة الخدمة، مع تركيز كبير للتقييمات في أعلى درجات المقياس.
- الملاحظات المطروحة لا تشير إلى إشكالات جوهرية في الخدمة، وإنما إلى فرص تطوير تشغيلية محدودة يمكن تنفيذها دون تغيير جوهري في نموذج العمل.
- التواصل مع المستفيد وسهولة الإجراء عنصران يستحقان الاستمرار في المتابعة؛ لأنهما يظهران كعاملين مؤثرين في التجربة حتى مع ارتفاع الرضا العام.
- نتائج استبيان الأجهزة الطبية قوية، مع أهمية استمرار جمع الردود لرفع حجم العينة وتعزيز القدرة على المقارنة بين الفترات وأنواع الأجهزة.

فرص التعزيز المقترحة 04

م	فرصة التعزيز	المقترح
1	المحافظة على مستوى الخدمة الحالي	الاستمرار في الممارسات التشغيلية التي حققت الرضا المرتفع، مع متابعة مؤشرات السرعة والجودة والتعامل مع المستفيد بصورة دورية.
2	تبسيط رحلة الطلب في مسار النقل	إعداد إرشاد مختصر وواضح للأكواد وخطوات النموذج الإلكتروني، ويمكن إرساله للمستفيد برسالة واحدة عند بدء الطلب.
3	تنظيم الاستفادة من الأجهزة بعد انتهاء الحاجة	دراسة آلية مبسطة لاسترجاع الأجهزة القابلة لإعادة الاستخدام أو إعادة توجيهها، مع توضيحها للمستفيد منذ التسليم.
4	مواعمة استبيان الأجهزة مع نوع الدعم	تخصيص السؤال بحسب ما إذا كان الدعم جهازاً طبياً أو مستلزمات، بحيث تكون تجربة القياس أكثر دقة وارتباطاً بالخدمة المستلمة.
5	تحسين تصنيف الملاحظات المفتوحة	إضافة قائمة قصيرة لأكثر التحديات شيوعاً مع خيار أخرى «، مما يسهل قراءة الاتجاهات ومقارنتها بمرور الوقت».
6	الاستفادة من الاحتياجات الإضافية	دراسة إحالة الاحتياجات الاجتماعية أو الطبية الإضافية التي تظهر في الملاحظات إلى المسارات المناسبة داخل الجمعية أو الجهات ذات العلاقة، متى كان ذلك ممكناً.
7	استمرار القياس على فترات منتظمة	إجراء القياس بصورة دورية وبنفس المحاور الأساسية، مع إظهار النتائج حسب نوع الخدمة والمنشأة الصحية لسهولة متابعة التحسن والمحافظة على الأداء.

أولوية مقترحة

تبدأ الجمعية بتحسينات الخفيفة ذات الأثر المباشر: تبسيط إرشادات الطلب والأكواد، ثم تنظيم مسار استعادة الأجهزة، ثم تطوير نموذج القياس الدوري. وثُمَّ تُنفَّذ هذه التحسينات مع المحافظة على عناصر الخدمة الحالية التي حققت رضا مرتفعاً.

خاتمة

تؤكد النتائج أن تجربة المستفيدين في الخدمتين محل القياس إيجابية بدرجة مرتفعة، وأن مستوى الرضا الحالي يمثل قاعدة قوية للبناء عليها. وتدعم الملاحظات المفتوحة تبني تحسينات عملية محدودة تعزز سهولة التجربة وتساعد الجمعية على الاستفادة بصورة أفضل من صوت المستفيد، مع استمرار المحافظة على سرعة الخدمة وجودتها وتعاون فرقها.