

تقرير تقييم الأثر للمستفيدين النهائيين على الخدمات التي تقدمها الجمعية

جمعية إرادة لذوي الاحتياجات الخاصة بالجبل الصناعي

المقدمة:

تضع جمعية إرادة المستفيدين في صميم رسالتها، حيث تعد خدماتها بناء على التزامها بتحسين جودة حياة الأطفال من ذوي الإعاقة وأسرهم، وتمكينهم من مواجهة التحديات اليومية، وانطلاقاً من هذا الدور الإنساني جاء إعداد تقرير "تقييم الأثر للمستفيدين النهائيين على الخدمات التي تقدمها الجمعية"؛ ليقدّم صورة واقعية عن مدى تأثير البرامج والخدمات على حياتهم.

الهدف من التقرير:

إبراز التغيرات الملموسة في مستوى رضا المستفيدين وتطور قدراتهم وظروفهم، مع التركيز على قصص النجاح والتجارب الإنسانية التي تعكس قيمة العمل الخيري حين تترجم إلى أثر حقيقي، كما يسعى التقرير إلى الاستفادة من التغذية الراجعة لفهم احتياجاتهم بصورة أعمق، وتطوير خطط مستقبلية أكثر استجابة وتكاملاً مع تطلعاتهم.

❖ كيفية تطبيق السياسة:

- 1- توجيه فرق العمل والمستفيدين لفهم أهداف السياسة وآلياتها.
- 2- توفير التدريب والإرشادات العملية للموظفين والمشرفين.
- 3- رصد التحديات أثناء التنفيذ وإجراء التعديلات اللازمة.

❖ تحديد حالة السياسة:

- تصنيف السياسة حسب الحالة: جديدة، مطبقة جزئياً، مطبقة بالكامل، أو بحاجة لتحديث؛ مع مراجعة دورية للتوافق مع الاحتياجات والخطط التشغيلية.

❖ مستوى التنفيذ:



المستوى الأول: توعية الموظفين والمستفيدين بالمبادئ الأساسية.
المستوى الثاني: تطبيق الإجراءات العملية على الأرض ومتابعة الأداء.
المستوى الثالث: تقييم النتائج ومدى تأثير السياسة على جودة الخدمة.



❖ مسؤول السياسة:

مدير القسم أو وحدة المتابعة والتقييم، مسؤول عن التدريب، متابعة الأداء، وإعداد التقارير الدورية.

❖ معايير وضع السياسة:

- 1- توافق مع رؤية ورسالة الجمعية.
- 2- مراعاة احتياجات المستفيدين.
- 3- الاستناد إلى أفضل الممارسات المحلية والدولية.
- 4- الاستناد إلى أفضل الممارسات المحلية والدولية.
- 5- وضوح الإجراءات وسهولة التطبيق.

❖ آلية إدارة السياسات:

- 1- تطوير السياسة بالتعاون بين الإدارات.
- 2- المراجعة والموافقة..التنفيذ :تدريب الفرق وتوزيع الموارد.
- 3- المتابعة والتقييم :جمع البيانات وتحليل النتائج لتحسين مستمر.

❖ مصادر بناء عمليات تقييم المستفيدين:

- 1- استبيانات وآراء الأسر والمستفيدين.
- 2- تقارير الأنشطة والخدمات.
- 3- بيانات الأداء الداخلية.
- 4- معايير الاعتماد الدولي مثل CARF

❖ أهداف قياس رضا المستفيدين:

- تحديد مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات.
- التعرف على الاحتياجات والتحديات.
- تحسين جودة الخدمات وتطوير البرامج.
- دعم اتخاذ القرارات المبنية على البيانات.
- تعزيز التواصل والشراكة مع المستفيدين.

❖ المسؤول عن قياس رضا المستفيدين:

وحدة المتابعة والتقييم أو قسم الجودة، بالتعاون مع فرق الخدمات المباشرة عند الحاجة.



❖ كيفية قياس رضا المستفيدين:

- 1- تصميم أدوات القياس (استبيانات، مقابلات، ملاحظات).
- 2- جمع البيانات دوريًا.
- 3- تحليل البيانات واستخراج المؤشرات الرئيسية.
- 4- إعداد التقارير مع التوصيات.
- 5- مشاركة النتائج مع الفرق والمستفيدين عند الإمكان.

❖ أدوات القياس:

- 1- استبيانات
- 2- مقابلات فردية أو جماعية.
- 3- الملاحظات المباشرة.
- 4- نظم إدارة البيانات.
- 5- مؤشرات الجودة والاعتمادات الدولية.

❖ مجالات تركيز القياس:

- جودة الخدمات المقدمة.
- مدى ملائمة الخدمات لاحتياجات المستفيدين.
- سرعة وكفاءة تقديم الخدمة.
- تفاعل الموظفين ومستوى الاهتمام.
- إمكانية الوصول وسهولة الاستفادة.
- إشراك المستفيدين في تطوير الخدمات.

❖ الصعوبات التي تواجه القياس:

- محدودية استجابة بعض المستفيدين.
- صعوبة الوصول لبعض الفئات من الأطفال ذوي الإعاقة.
- احتمالية تحيز الإجابات.
- متابعة تنفيذ التوصيات بناءً على النتائج.



❖ مدة القياس:

عادة نصف سنوية أو سنوية، مع قياسات إضافية عند إطلاق خدمات جديدة أو تعديل البرامج.

❖ مدى الاستجابة للتوصيات والمقترحات:

تقييم نسبة تنفيذ التوصيات والتحسينات وتأثيرها على تجربة المستفيدين وجودة الخدمات.

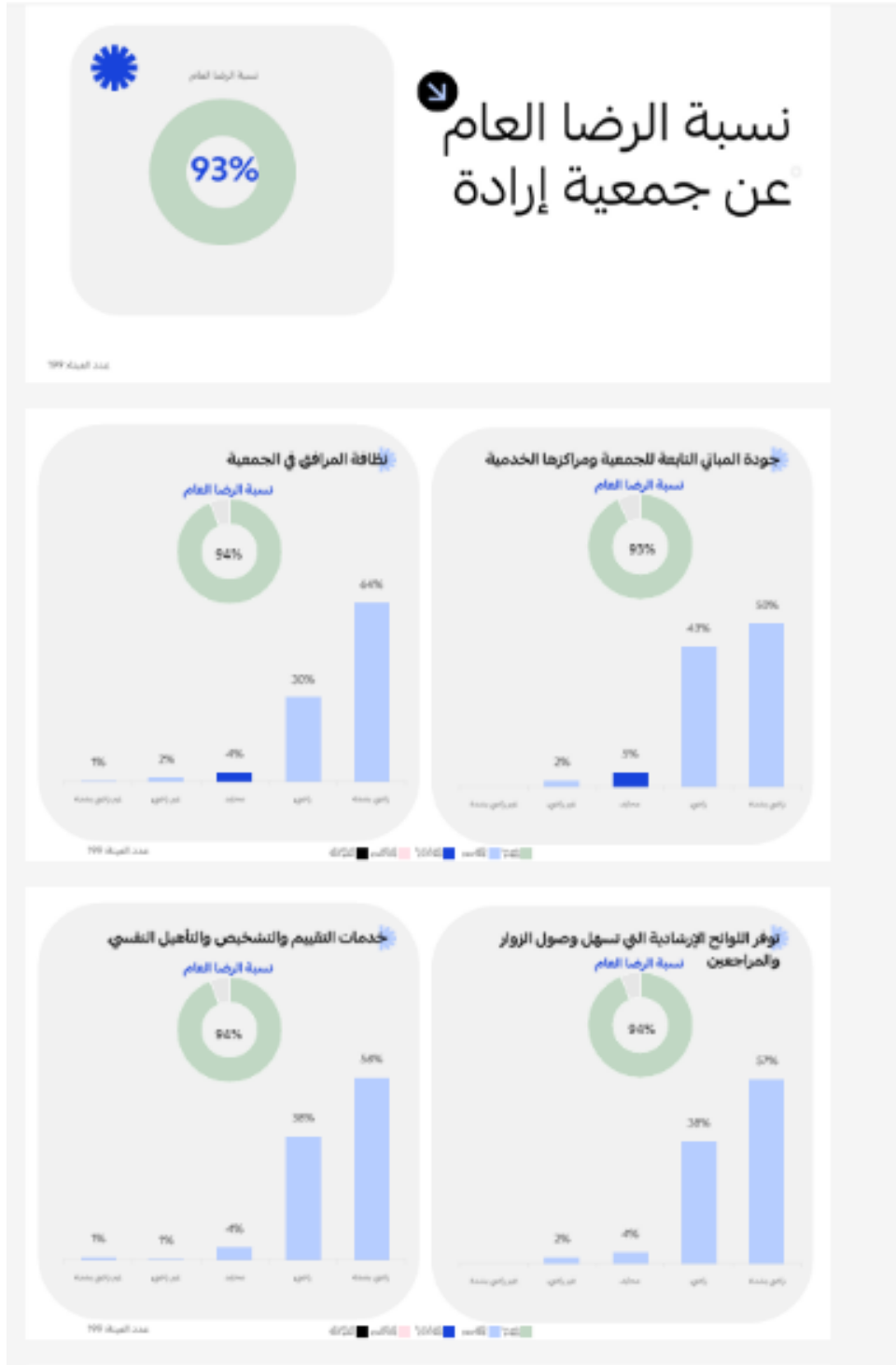
❖ إشراك المستفيدين في تطوير الخدمات:

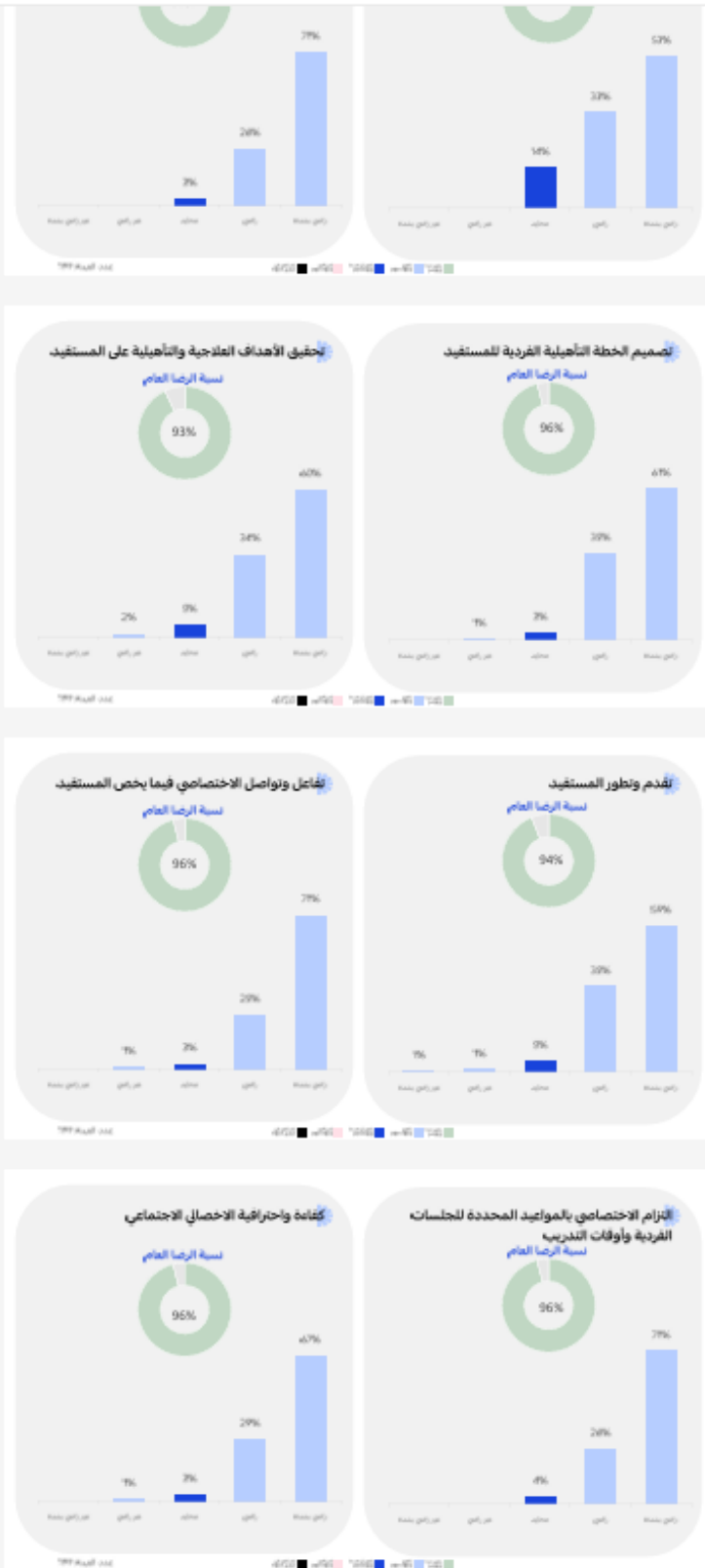
- مجموعات نقاشية ولجان استشارية لتقديم الرأي والمقترحات.
- استخدام نتائج القياس لتعديل البرامج والخدمات.
- إشراكهم في اختبار الخدمات الجديدة قبل تطبيقها على نطاق واسع.

الإقتراحات والتوصيات

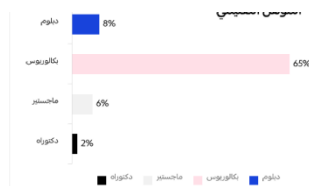
الأنشطة والبرامج المقدمة	- توفير فعاليات خارجية متنوعة مثل السباحة، كرة السلة، اللعب بالرمل، والزراعة. - التركيز على تعليم الكتابة والقراءة، مع الاهتمام بمخارج الحروف وتشجيع القراءة بصوت عالي. - مواصلة منهج الجمعية مع المنهج المدرسي عند الإمكان. - إضافة تنوع في البرامج المقدمة، مثل برامج اضطرابات التواصل والحرمان البصري. - تضمن محتوى الجلسات لتعليم المستفيدين المهارات الحياتية اليومية، وتوجيههم نحو السلوك الصحيح، وتعليمهم كيفية التعامل مع الآخرين.
عدد الجلسات	زيادة عدد جلسات التخاطب والنطق، خاصة للأطفال الذين يعانون من تأخر في النطق أو التخاطب.
متابعة التطور	- أعرب أولياء الأمور عن أسئلتهم من عدم اطلاعهم على تقدم أبنائهم، مثل ما تعلمه الأطفال في الجمعية وما تم تدريسه، لذا، يجب توضيح خطة تعليمية لكل طفل، نوضح المنهج الذي سيتبعه. - يتصح بتوفير منشورات أو مقاطع فيديو لأولياء الأمور تشرح التمارين وطرق التعليم ليتمكنوا من ممارسة الأنشطة مع أطفالهم في المنزل.
برنامج ينمو	- عدم توفر بعض الأخصائيين. - عدم التحديث المنتظم في برنامج بنمو يوميا. - عدم كفاءة البرنامج، حيث إنه لا يعمل بشكل صحيح.
أخرى	- عدم وجود تطور ملحوظ للأبناء بالأخص في جلسات العلاج الطبيعي. - التكيف بآد على الأطفال. - عدم توفر باص بخدم جميع المنطقة.



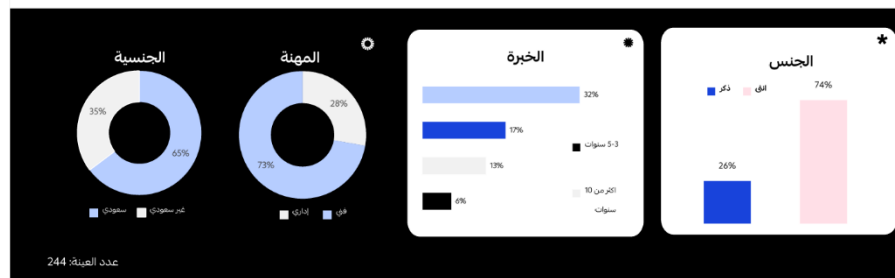


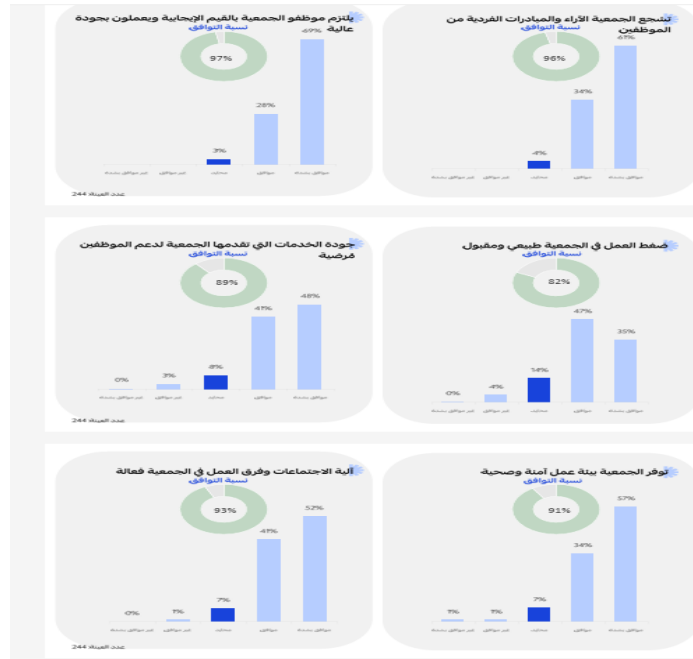


م	البيان	المستفيدين	عدد	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	لا أوافق بشدة	الاجمالي
أهداف الجمعية								
1	رسالة الجمعية ورؤيتها واهدافها واضحة بشكل كاف	عدد المستفيدين:	44	52	2	2	100	
		النسبة المئوية:	44%	52%	2%	2%	100%	
2	الجمعية قادرة على تحقيق اهدافها التشغيلية	عدد المستفيدين:	36	58	3	3	100	
		النسبة المئوية:	36%	58%	3%	3%	100%	
3	الهيكل التنظيمي الحالي للجمعية فعال جداً في تحقيق اهدافها التشغيلية	عدد المستفيدين:	32	56	10	2	100	
		النسبة المئوية:	32%	56%	10%	2%	100%	
أخلاقيات العمل والقيم المؤسسية								
4	موظفو الجمعية ملتزمون بالقيم المؤسسية الإيجابية و بمعايير الأداء العالي	عدد المستفيدين:	43	49	7	1	100	
		النسبة المئوية:	43%	49%	7%	1%	100%	
5	يتم احترام الآراء والمقترحات الفردية، وتشجيع المبادرات الشخصية في الجمعية	عدد المستفيدين:	32	55	11	2	100	



البيانات الديموغرافية





الإقتراحات والتوصيات

- أعرب الموظفون عن رغبتهم في توحيد الإجازات مع الإجازات الرسمية للطلاب، مثل الإجازات المطولة وإجازة ما بين الفصول - إعادة النظر في نظام الإجازات لتكون إجازات مدفوعة الأجر	الإجازات
- اقترح الموظفون تنظيم أنشطة وفعاليات في المركز لكسر الروتين اليومي - الاحتفال بالمناسبات الرسمية ومناسبات الجمعية، خاصة عند تحقيق نجاح أو تميز، لتعزيز شعور الموظفين بالفخر بإجازات الجمعية عند حصولها على جوائز - توفير فعاليات تتيح مشاركة عائلات المستفيدين	الأنشطة
تحفيز الموظفين يمكن أن يتم من خلال تخصيص جوائز مثل موظف الأسبوع أو موظف الشهر، وتكريم الموظفين المتميزين بطرق متنوعة، مثل منحهم فرصة خروج مبكر أو تقديم كوبونات خدمات مثل صالون أو مكافآت نقدية	تحفيز الموظفين
توفير مرافق تشمل مصل و دورات مياه تناسب مع عددهم، حيث أشاروا إلى أن المرافق الحالية لا تلي احتياجاتهم بشكل كافٍ، بالإضافة إلى رغبتهم بتوفير مكان مريح للاستراحة	المرافق
زيادة عدد الدورات التدريبية لتطوير مهارات الموظفين وتعزيز كفاءاتهم	الدورات
تنظيم ورش عمل تركز على تبادل الخبرات العملية بين مراكز الجمعية لاكتساب مهارات مستندة إلى التجارب الواقعية بالإضافة إلى ذلك، تخصيص ورش عمل مع عائلات المستفيدين لتقديم خبرتهم حول طرق العناية بأنفسهم	ورش عمل

تم اعتماد هذا التقرير في اجتماع مجلس الإدارة الرابع في عام 2024

