

BSure



تقرير رضا المستفيدين

في الجمعية الخيرية لذوي الاحتياجات الخاصة
بالبجبل الصناعية (إرادة) لعام ٢٠٢٥م



[in](#) [d](#) [@](#) [X](#) [v](#) @bsureforms

www.bsure.sa

Hi@bsure.sa





جدول المحتويات:

05	04	03	02	01
خاتمة التقرير	الاستفادة من نقاط القوة	آراء وتجارب وانطباعات المستفيدين	المؤشر العام لرضا المستفيدين	نبذة عن جمعية إرادة



نبذة عن جمعية إرادة

(About Eradah)

المقدمة التعريفية

نبذة حول جمعية إرادة:



جمعية إرادة هي جمعية غير ربحية متخصصة في تقديم البرامج والخدمات التأهيلية والتعليمية لذوي الإعاقة، وقد صدر ترخيصها من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٤٢٥)، وبدأت أعمالها في يناير ٢٠٠٨م الموافق محرم ١٤٢٩هـ. وتعمل الجمعية على تلبية احتياجات المجتمع في مجال رعاية وتعليم وتأهيل ذوي الإعاقة، من خلال منظومة متكاملة من البرامج والخدمات التأهيلية والتعليمية والاجتماعية والصحية، تقدم عبر مراكز متخصصة وفق أعلى المعايير المهنية.

وانطلاقاً من إيمانها بدورها المجتمعي، تسعى جمعية إرادة إلى الريادة في رعاية ذوي الاحتياجات الذهنية الخاصة من القابلين للتدريب والتعليم، وتأهيلهم للانتقال إلى مرحلة التعليم المدرسي ودمجهم في المجتمع، بما يساهم في تعزيز جودة حياتهم منذ مراحلهم العمرية المبكرة، لا سيما فئات المصابين بالتوحد أو متلازمة داون.

وترتكز الجمعية في رسالتها على تقديم خدمات الرعاية والتأهيل والدعم المجتمعي، مع الالتزام بإيفاء حقوق المستفيدين، وإبراز قدراتهم، وتحقيق ذواتهم، وتأهيلهم للاستقلالية بما يتناسب مع إمكانياتهم، وذلك في إطار منظومة قيم مؤسسية تقوم على الإنسانية، والشفافية، والتميز، والاحترافية، والمصداقية، والتمكين، والتشاركية، والعطاء، بما يعكس التزام الجمعية بتقديم تجربة مستفيد متكاملة ومستدامة.



الإنسانية



الاحترافية



الشفافية



التميز



التمكين



العطاء



التشاركية



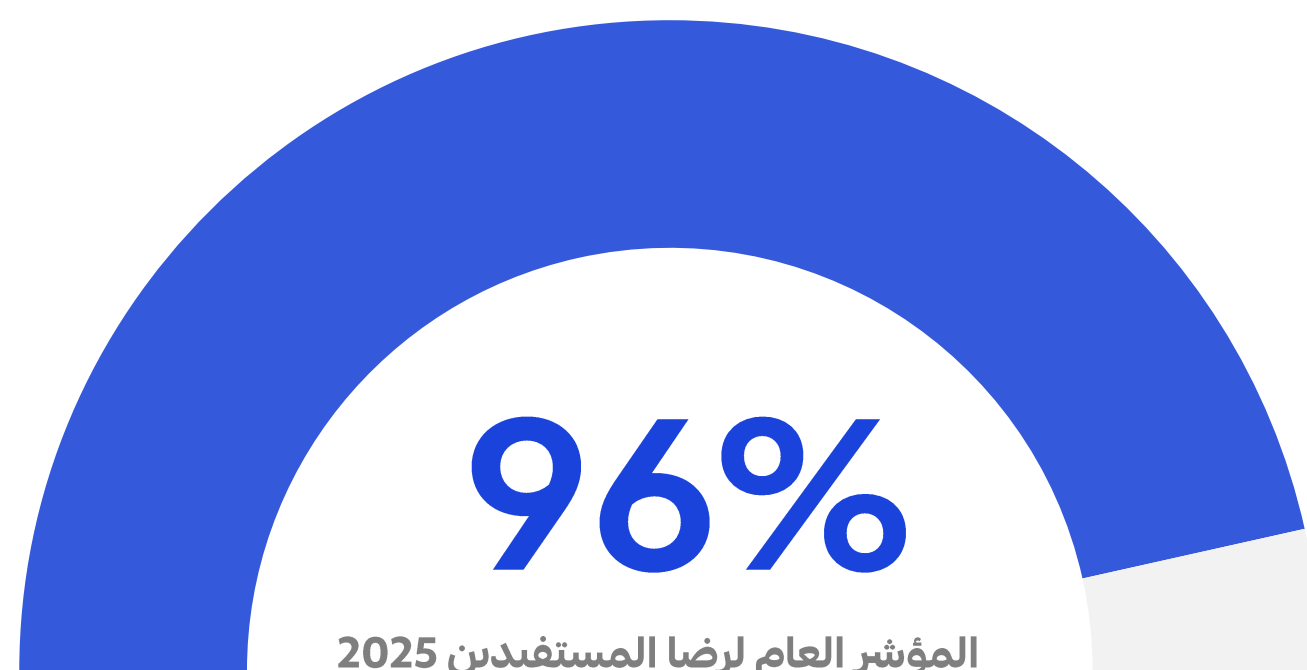
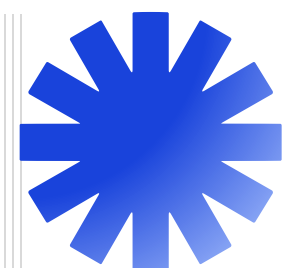
المصداقية

المؤشر العام لرضا المستفيدين

(Overall Beneficiary Satisfaction Index)

معدل الرضا العام لجمعية إرادة

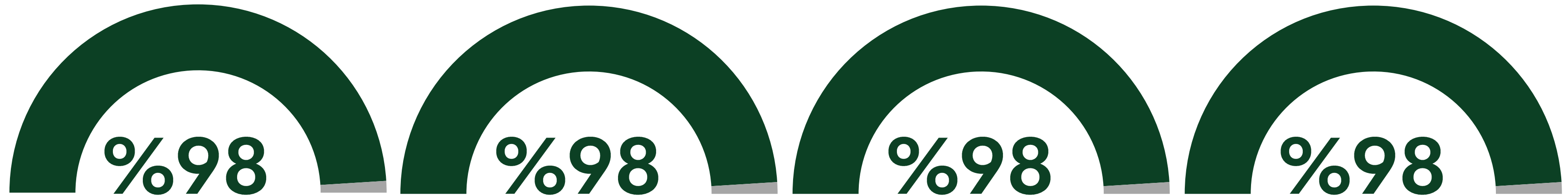
نتائج تقييم الجمعية من قبل المستفيدين:



حققت الجمعية معدل رضا للمستفيدين بلغ ٩٦%، ما يعكس مستوى مرتفعاً من الرضا عن الخدمات المقدمة، ويؤكد اتساق تجربة المستفيدين الإيجابية عبر مختلف برامج وخدمات الجمعية.

معدل الرضا العام لجمعية إرادة

أعلى مجالات رضا المستفيدين لعام 2025:



التزام المختص بمواعيد الجلسات والتدريب

الحفاظ على الخصوصية وسرية المعلومات

سهولة التواصل مع المركز أو الأخصائي

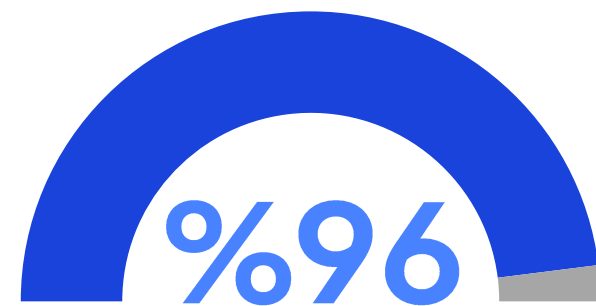
تواصل المختص مع الأسرة فيما يخص المستفيد

تعكس هذه النتائج تميز الجمعية في الجوانب الأكثر تأثيرًا على تجربة المستفيد، حيث سجلت أربع عبارات رئيسية أعلى معدل رضا بلغ 98%، شملت التزام المختصين، الحفاظ على الخصوصية، سهولة التواصل، وجودة التواصل مع الأسرة، ما يؤكد قوة العلاقة المباشرة مع المستفيدين وموثوقية الخدمات المقدمة.

ملخص الأداء العام لجمعية إرادة



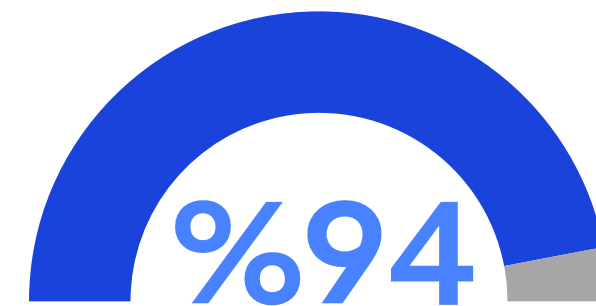
توفر ووضوح اللوحات
الإرشادية داخل المركز



إجراءات الاستقبال
والتسجيل



جودة المباني وتجهيزات
المراكز التابعة للجمعية



تحقيق الأهداف العلاجية
والتأهيلية للمستفيد



كان الوصول إلى المركز
(الموقع - اللوحات الإرشادية
- المواقف) سهلاً بالنسبة لي



خدمات الاستشارات
المقدمة عن بعد



خدمات الاستشارات
المقدمة حضورياً



الخطة التأهيلية الفردية
المقدمة للمستفيد



كفاءة العاملين والأخصائيين

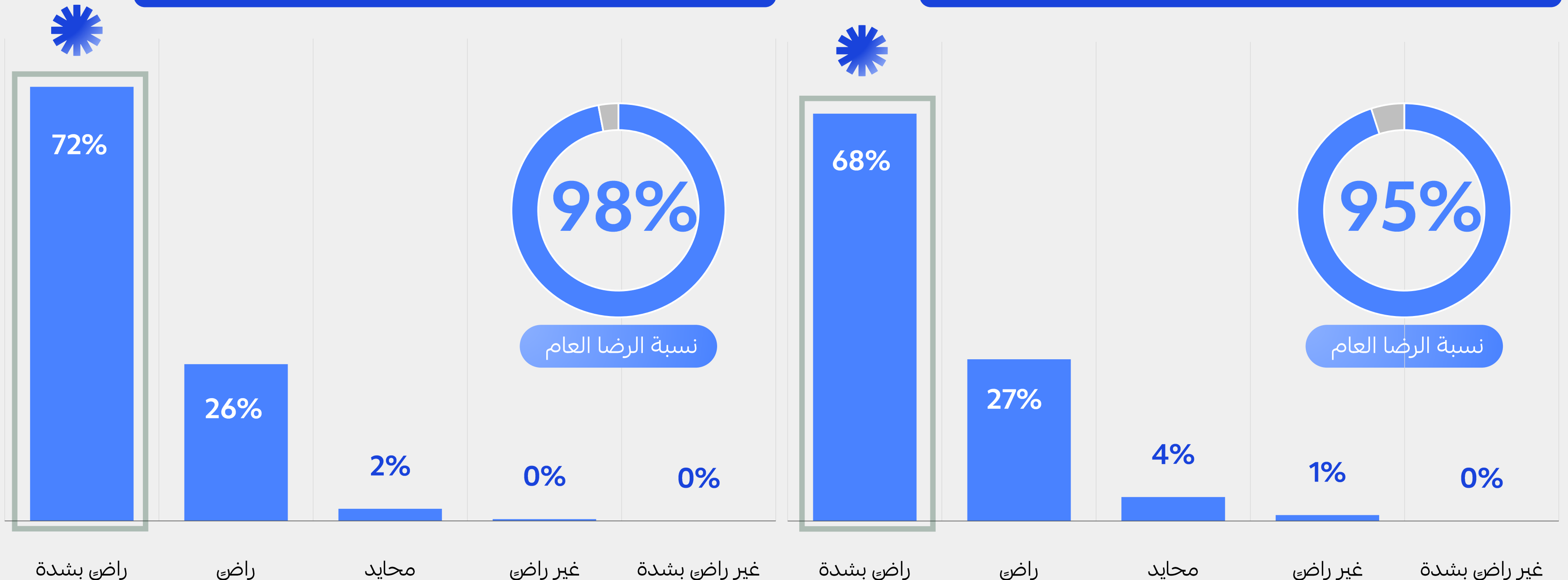


نظافة المرافق في المراكز
التابعة للجمعية

أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد

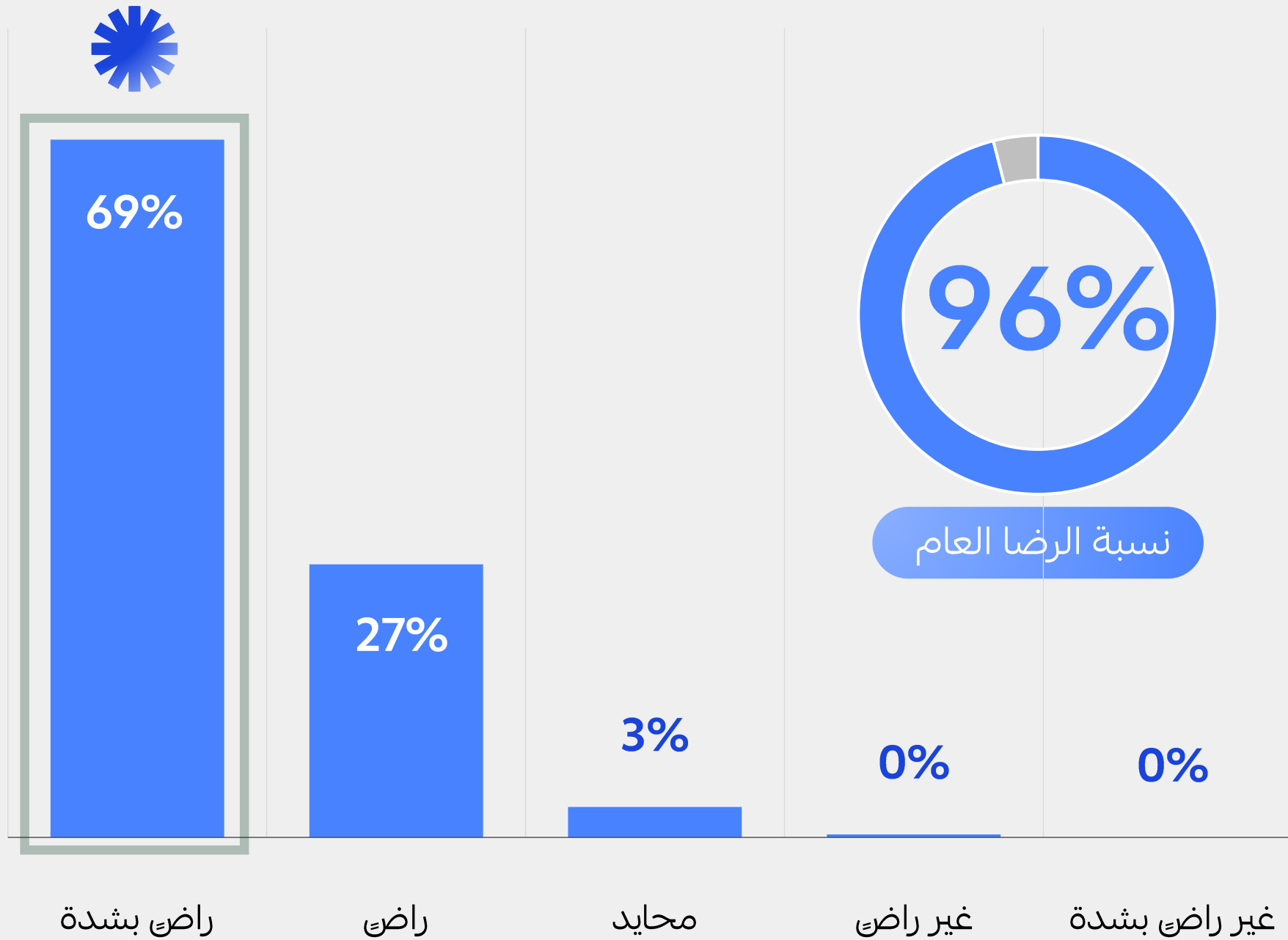
سهولة التواصل مع المركز أو الأخصائي:

كان الوصول إلى المركز (الموقع - اللوحات الإرشادية - المواقف) سهلاً بالنسبة لي:

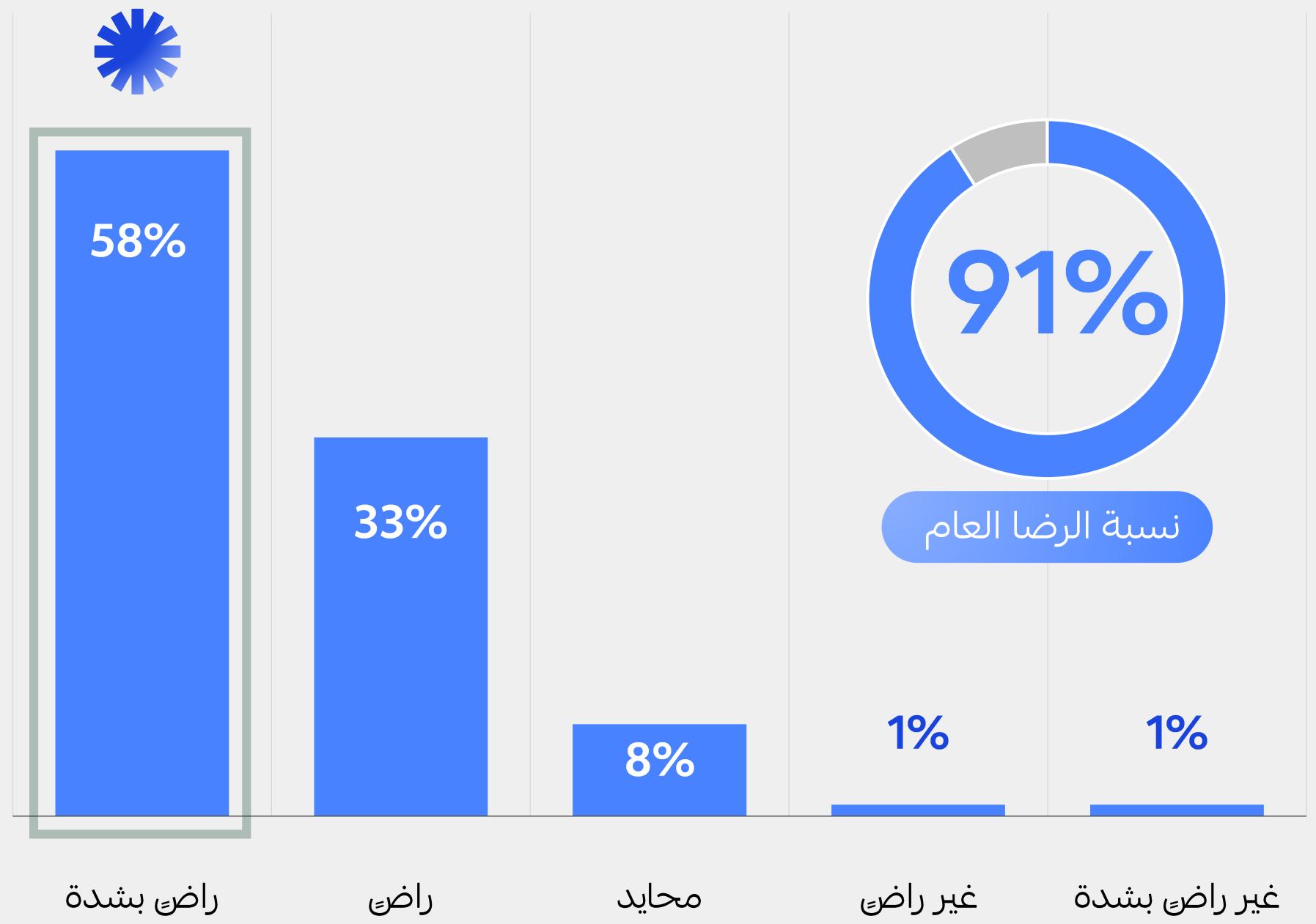


أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد

إجراءات الاستقبال والتسجيل:

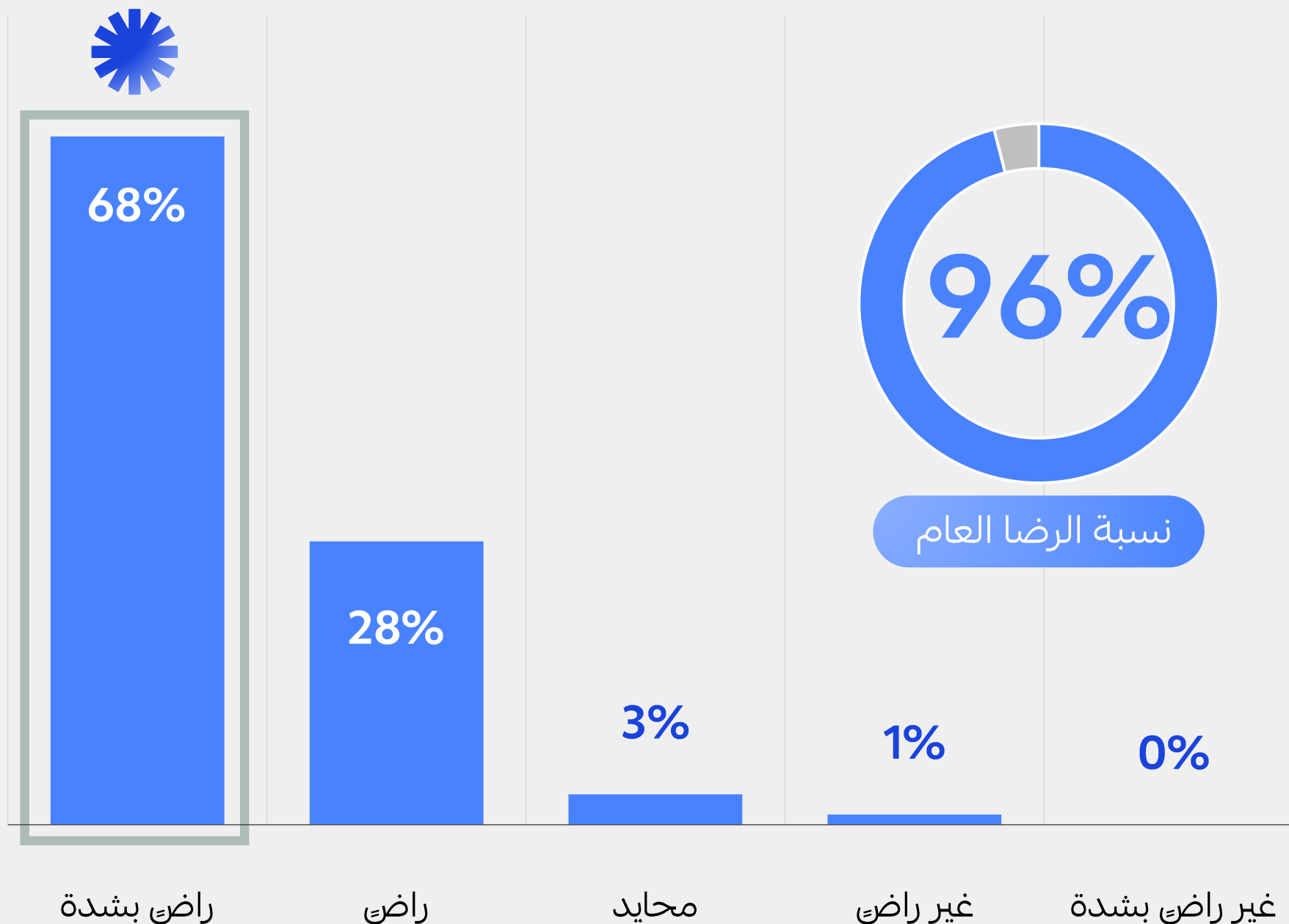


جودة المباني وتجهيزات المراكز التابعة للجمعية:

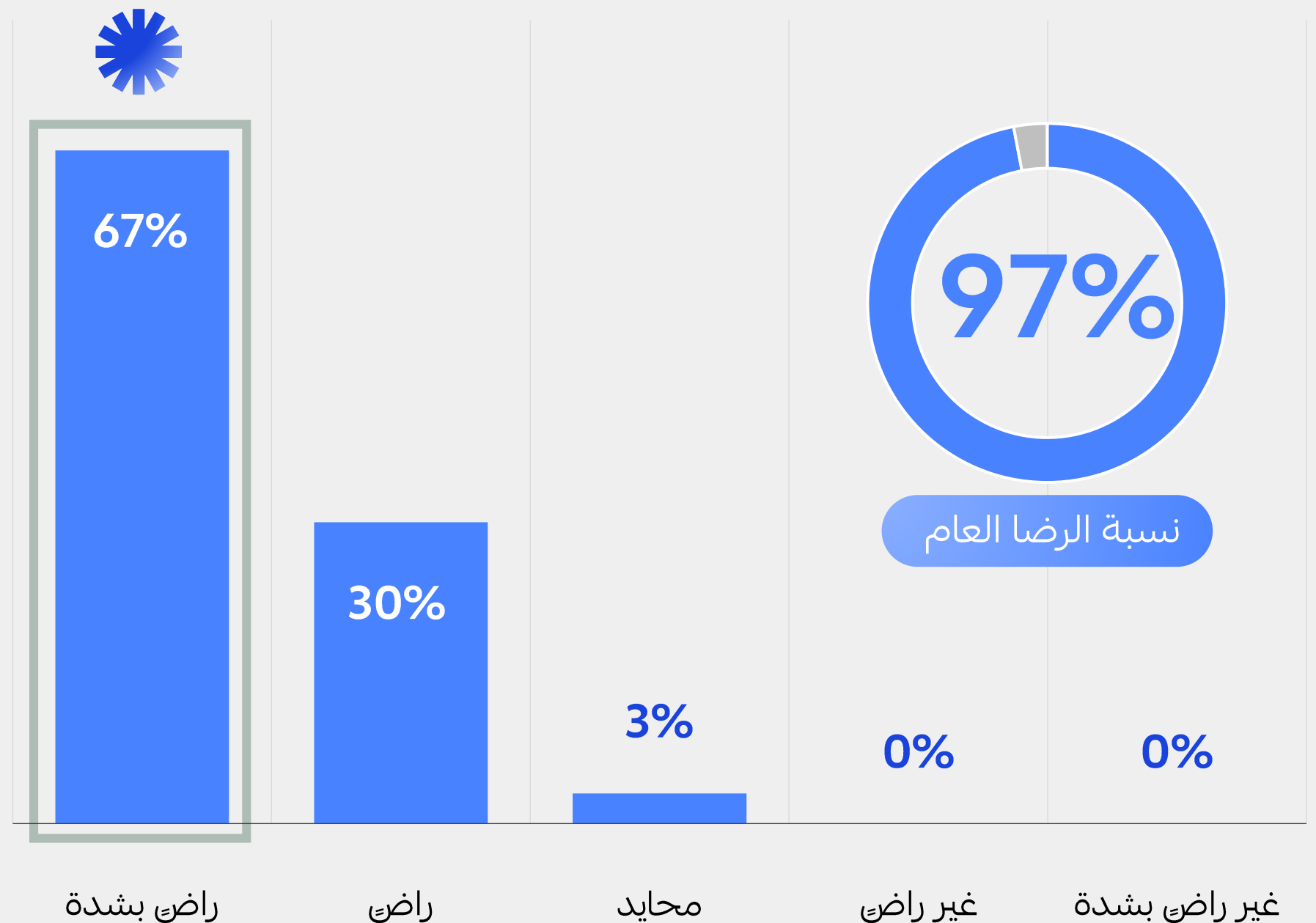


أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد

نظافة المرافق في المراكز التابعة للجمعية:

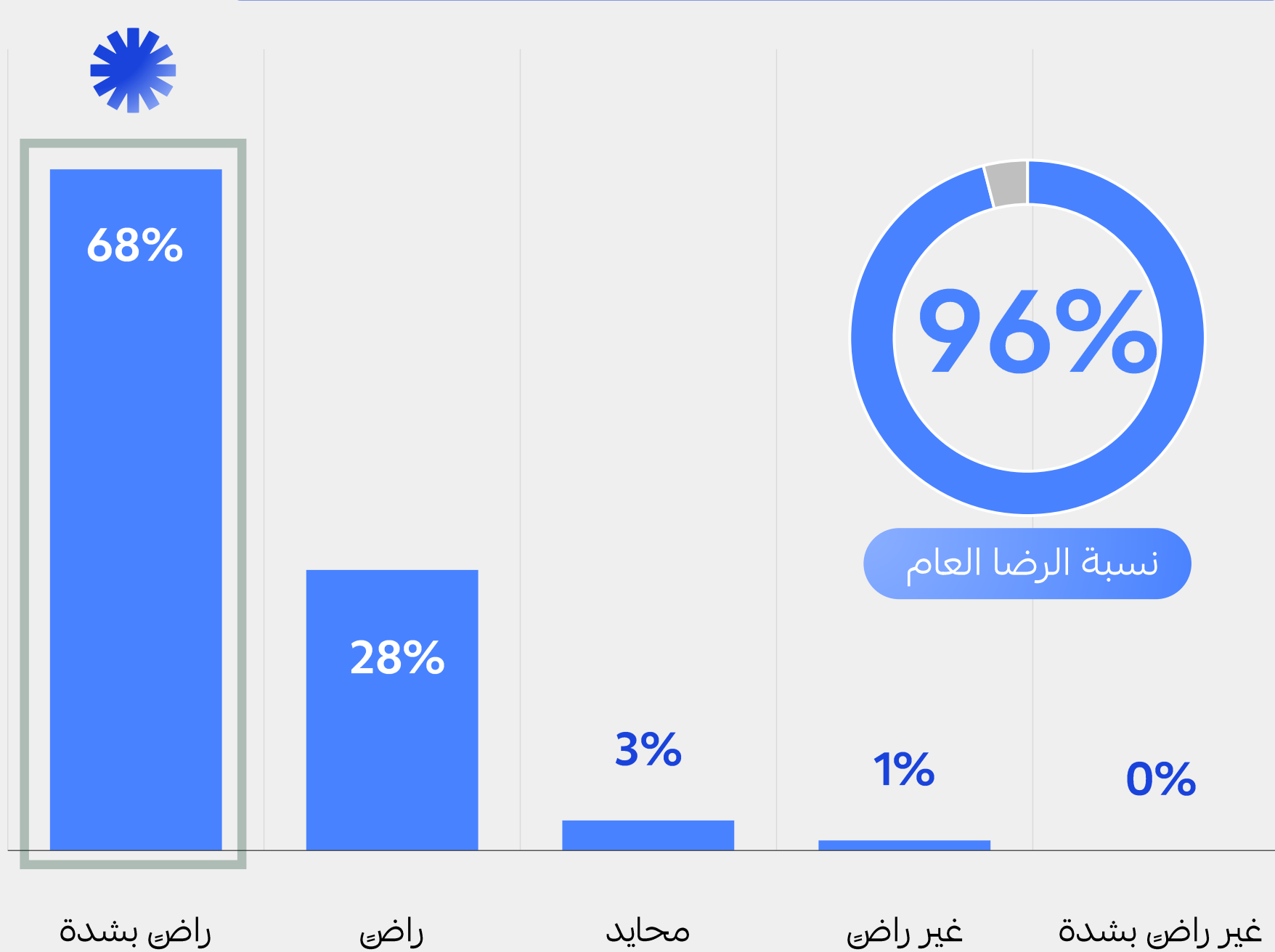


توفر ووضوح اللوحات الإرشادية داخل المركز:

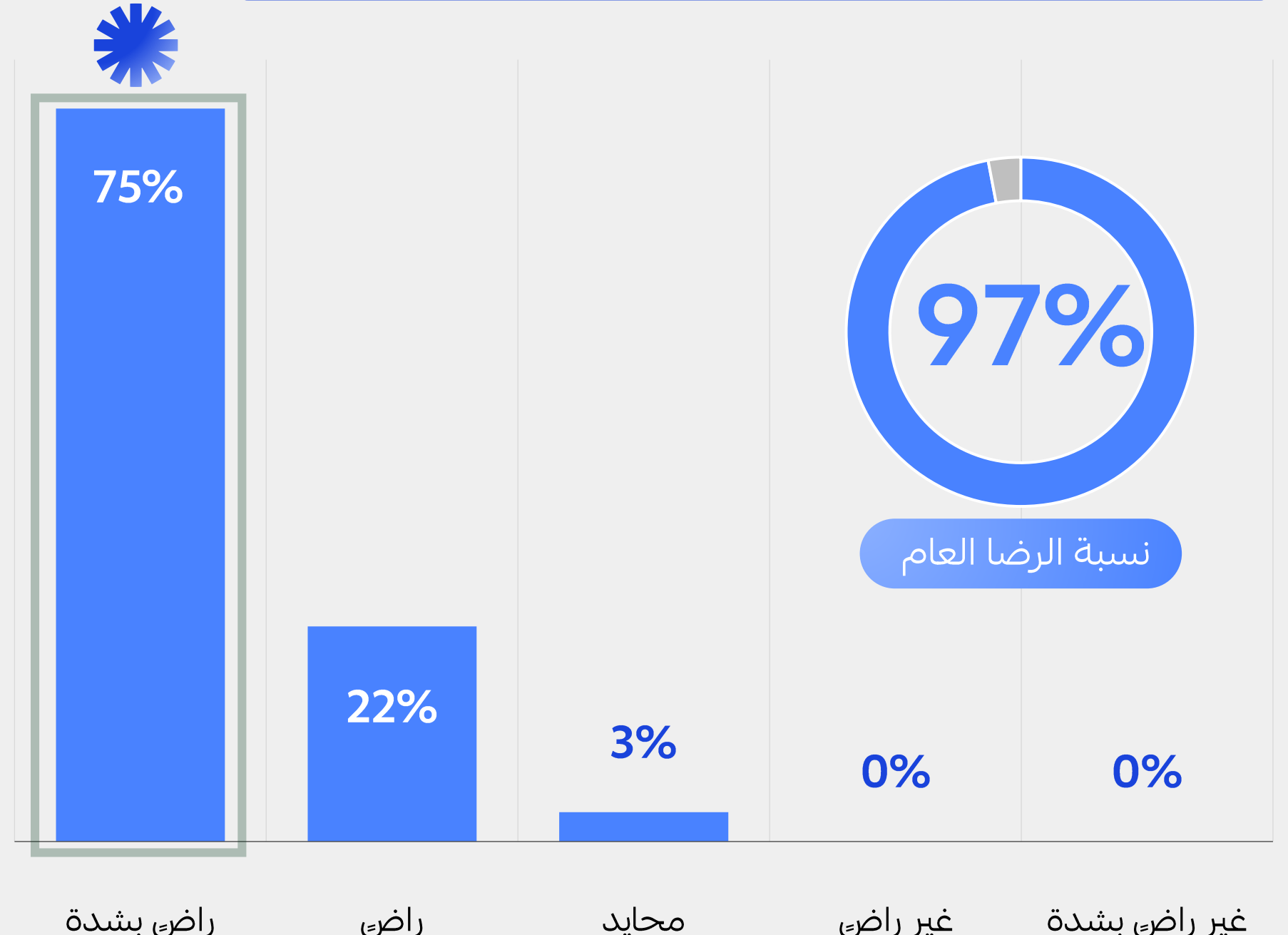


أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد

الخطة التأهيلية الفردية المقدمة للمستفيد:



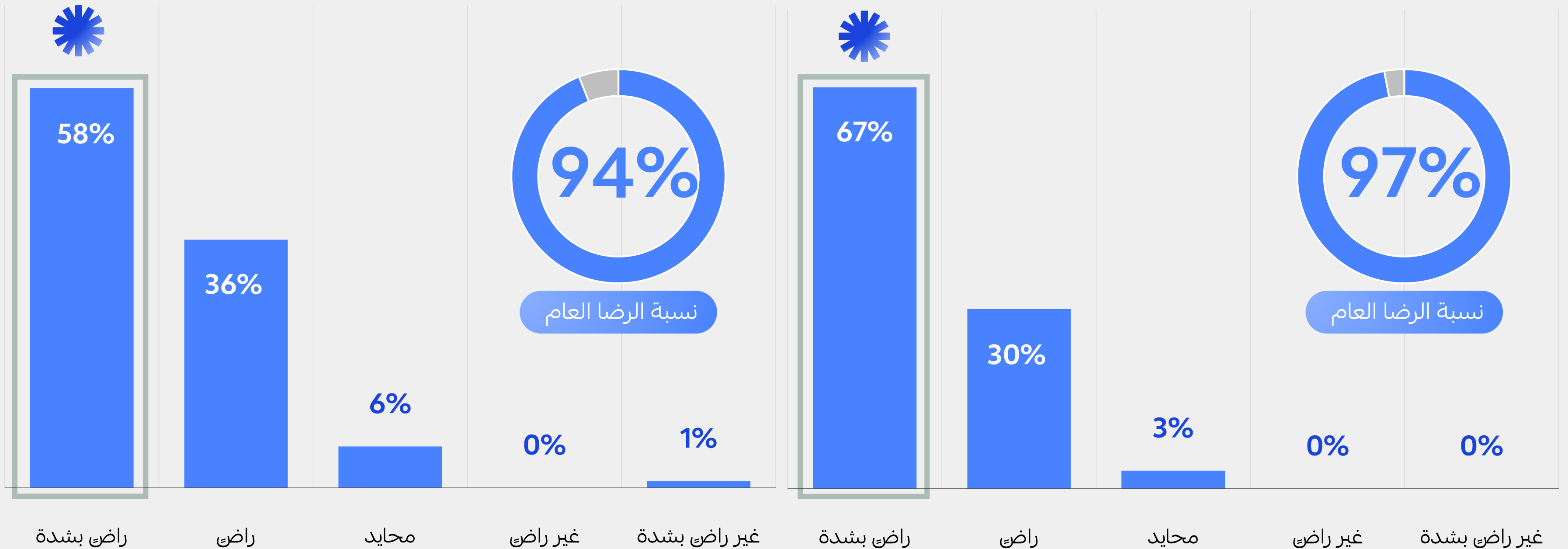
كفاءة العاملين والأخصائيين:



أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد

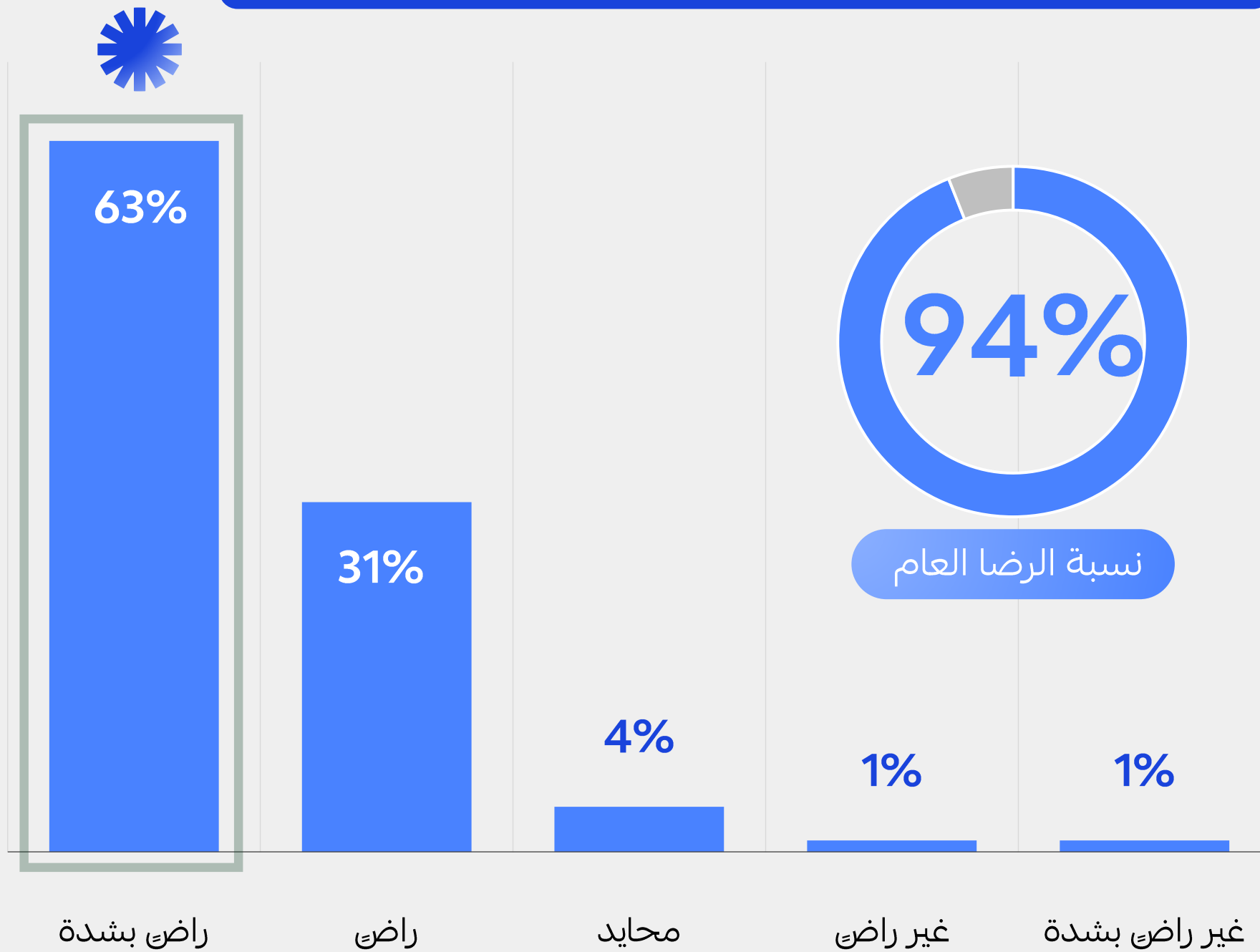
خدمات الاستشارة عن بُعد:

خدمات الاستشارات المقدمة حضوريًا:

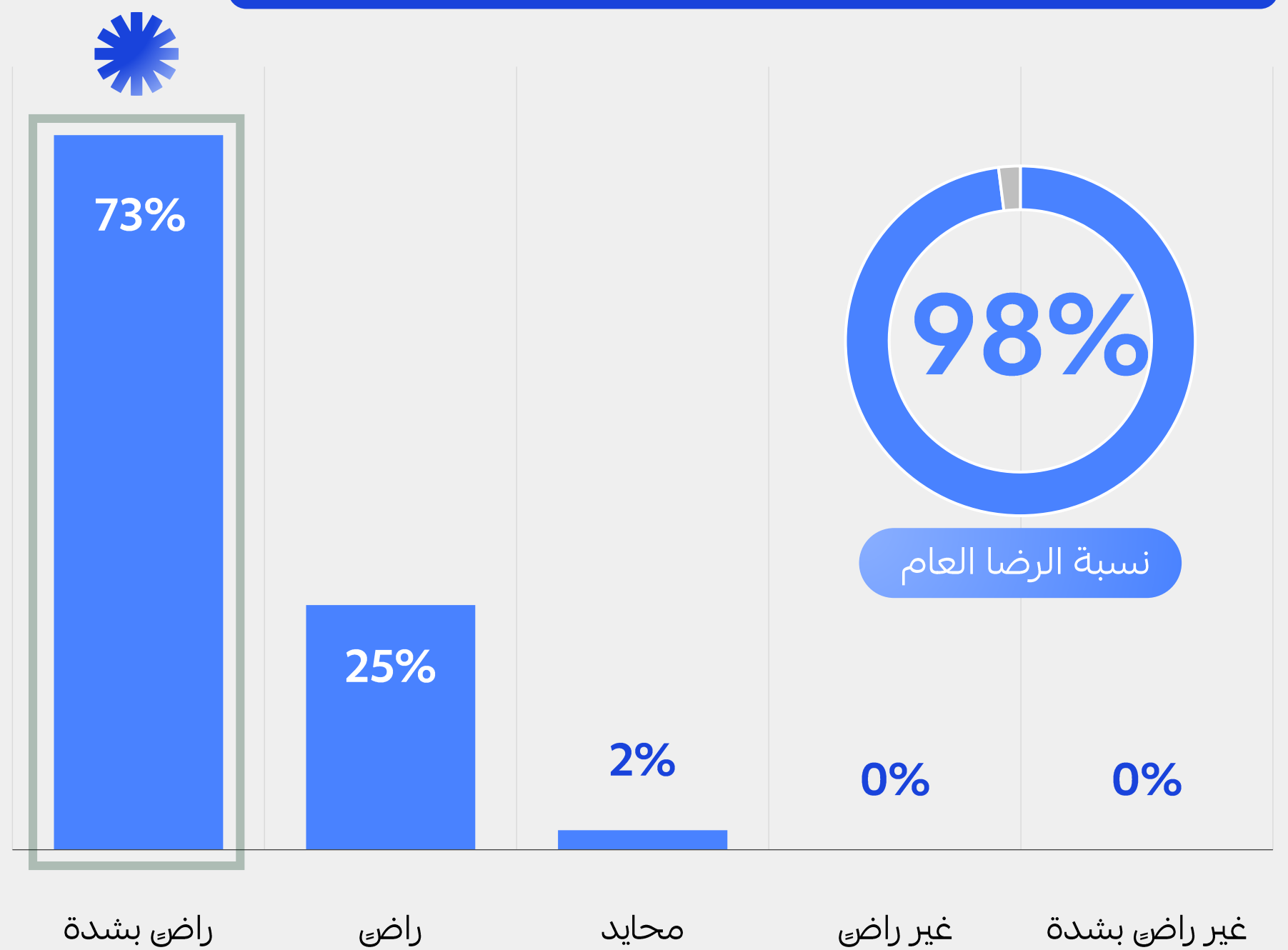


أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المريض

تحقيق الأهداف العلاجية والتأهيلية للمريض:

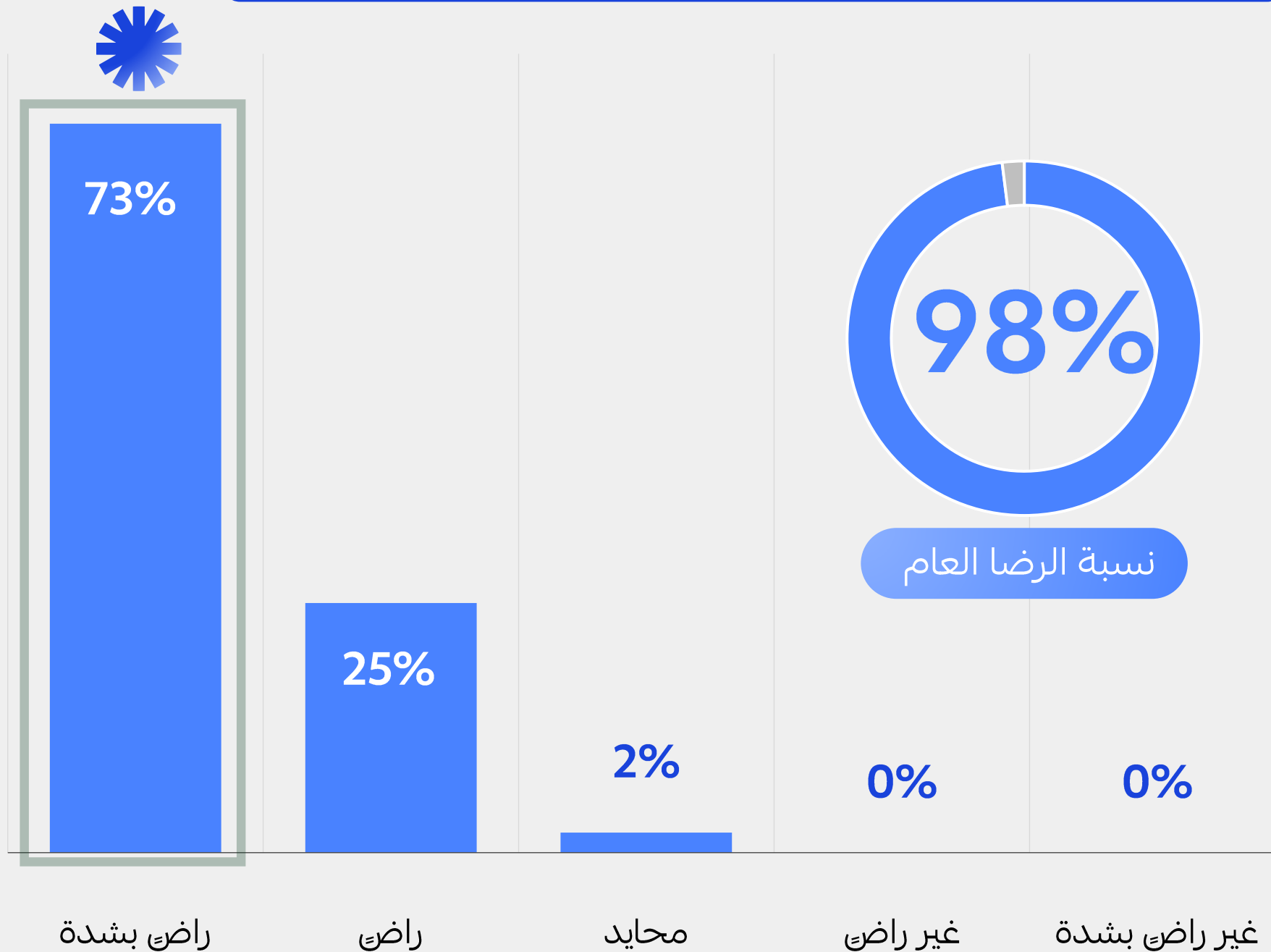


تواصل المختص مع الأسرة فيما يخص المريض:

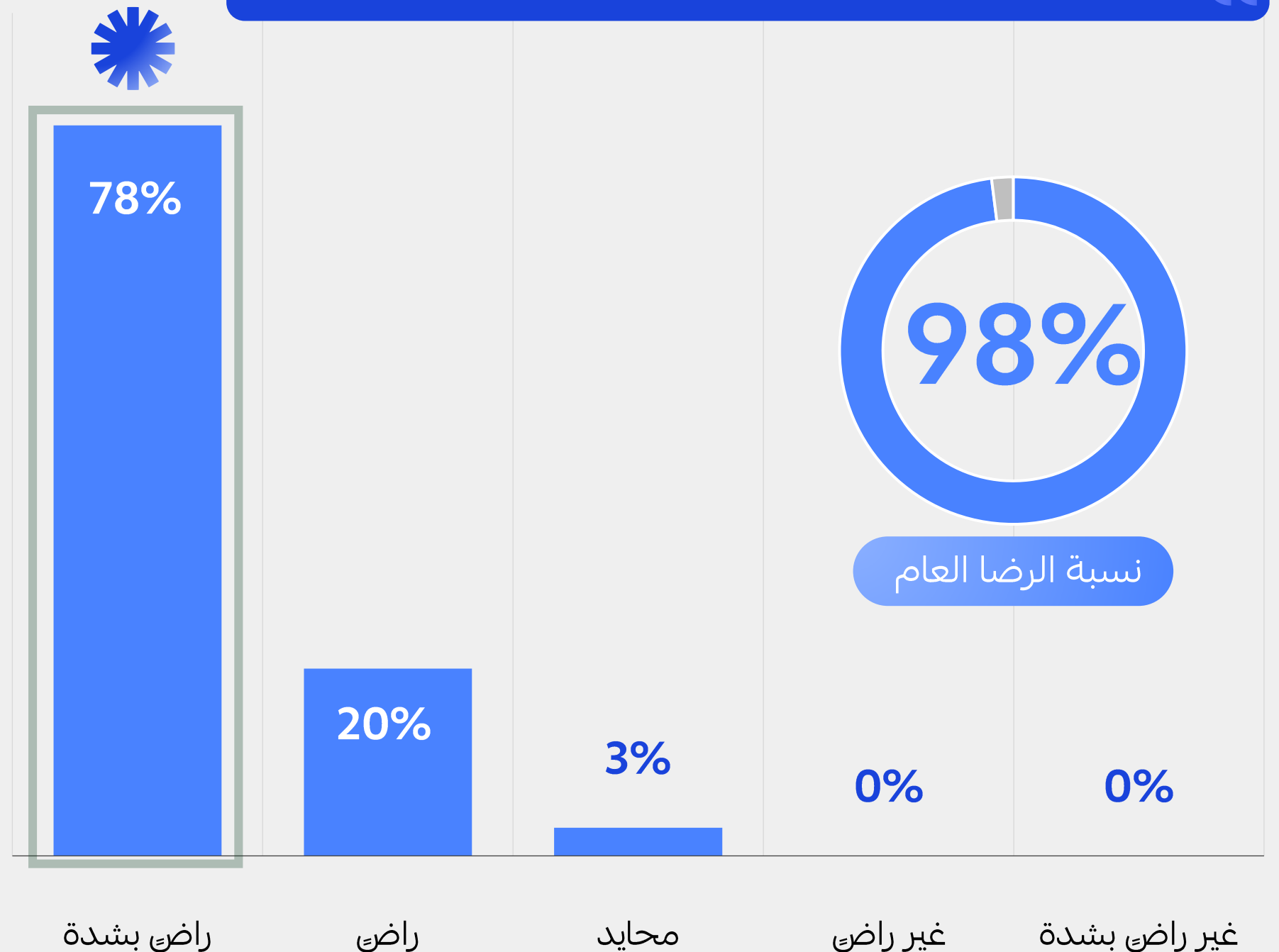


أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد

التزام المختص بمواعيد الجلسات والتدريب:



الحفاظ على الخصوصية وسرية المعلومات:





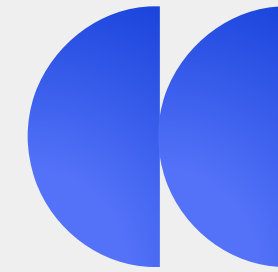
آراء وتجارب وانطباعات المستفيدين



(Beneficiaries' Feedback & Experiences)

عينة من آراء وتجارب وانطباعات المستفيدين

غالبية المستفيدين عبّروا عن رضا عام وشعور إيجابي تجاه الجمعية ككل، مع استخدام عبارات شكر وثناء عامة تعكس الثقة والاطمئنان.



أشاد المستفيدون إلى التعاون والمتابعة المستمرة مع الأسرة

"متعاونين جدا مع الاسرة في سبيل تطور الطفل وتعامل راقى"
"الحرص والاهتمام في تطوير ابني ومتابعته"
"التواصل المستمر بين الجمعية وأهالي الاطفال"
"التعاون فريق عمل رائع ومتعاون"
"تعاون طاقم المركز الرائع"

أثنى المستفيدون على الاحترام والتعامل الراقى

"حسن التعامل والعناية بالأطفال"
"التعامل والاحترافية في تعليم الطفل"
"حسن التعامل مع الطالب من المعلمات"
"تعامل المعلمات والموظفات ممتاز جدا مع طفلي"
"التعامل الجيد ورحابة الصدر"

أشاد المستفيدون بجودة واحترافية الكادر والأخصائيين

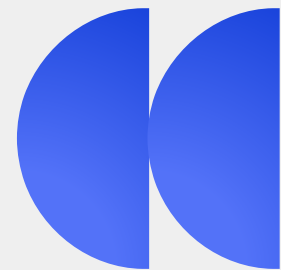
"كادر ممتاز ما شاء الله"
"الكادر التعليمي مميز جدا"
"تميز الاخصائيين"
"تمتلك الجمعية استاذة ذو خبرات عالية وتعامل راقى مع الطلبة"

أشار المستفيدون إلى جودة وتنوع الخدمات المقدمة

"خدمات متنوعة بجودة عالية"
"الخدمة ممتازة"
"برامج مفيدة للطفل"
"جودة العمل"
"النتائج واضحة"
"خدمة مميزة وتعاون جبار مع الأسرة"

أثنى المستفيدون على مناسبة البيئة للأطفال في المركز

"حب الطالب للذهاب إلى المركز"
"رغبة الطفلة للحضور يوميا"
"تقبل الطفلة وحبها للمركز والأخصائيات"
"طفلي مرتاح جدا"
"البيئة الصحية والنفسية مناسبة لطفلي"



أثنى المستفيدون على الالتزام والتنظيم ودقة المواعيد

"دقة بالوقت والمواعيد"
"الترتيب والتنظيم واضح"
"نظافة المركز والنظام"
"الالتزام والحرص على السلامة"
"سهولة الإجراءات"

شعر المستفيدون بالثقة والأمان تجاه الجمعية

"أحس بأمان وثقة"
"ثق بالخدمات المقدمة"
"من أفضل المراكز"
"مكان فاهم احتياجات الطفل"

ذكر المستفيدون تحسنا ملحوظا في تقدم أطفالهم

"تحسن كبير في حالة ابني"
"تطور مهارات الطفل"
"تحسن في السلوك والتركيز"
"تطور إدراك الطفل ومستواه الأكاديمي والسلوكي والمعرفي"
"الحمد لله لان طفلي تتلقى وتستفيد"

شعر المستفيدون بالرضا العام والانطباع الإيجابي

"لهم كل الشكر والتقدير"
"كل شي راضيه عنه بالمركز"
"الحمد لله لأن طفلي تتلقى وتستفيد"
"الأمانة شغل ممتاز"
"جزاكم الله خير..."



الاستفادة من نقاط القوة

(Leveraging Strengths)





الاستفادة من نقاط القوة:

١) التوسع في نطاق الخدمات والانتشار الجغرافي

دراسة فرص التوسع الجغرافي التدريجي، بما يسهم في إيصال خدمات الجمعية إلى شرائح أوسع من المستفيدين في مناطق مختلفة، وتعظيم الأثر الاجتماعي للجمعية.

٢) التوسع في نطاق الخدمات المتخصصة لذوي الإعاقة

استثمار مستويات الرضا المرتفعة لتوسيع البرامج التخصصية النوعية، وتقديم مسارات تأهيل متقدمة تلي احتياجات الفئات المختلفة، بما يعزز مكانة الجمعية كمركز خبرة رائد في مجال رعاية وتأهيل ذوي الإعاقة.

٣) تعزيز الشراكات الاستراتيجية مع الجهات ذات العلاقة

توسيع الشراكات مع الجهات الحكومية والخاصة والقطاع غير الربحي، بهدف دعم استدامة الخدمات، وتبادل الخبرات، وتطوير مبادرات مشتركة تسهم في تحسين جودة الحياة للمستفيدين.

٤) الاستثمار في الابتكار والتحول الرقمي

الاستفادة من الحلول الرقمية لتطوير نماذج تقديم الخدمات، وتعزيز تجربة المستفيد، وتسهيل الوصول إلى البرامج والمعلومات، بما يواكب أفضل الممارسات الحديثة في القطاع.

٥) ترسيخ ثقافة التميز المؤسسي والاستدامة

الاستمرار في ترسيخ ثقافة التميز المؤسسي من خلال تطوير الكوادر، وتعزيز الحوكمة، وضمان استدامة جودة الخدمات، بما يحافظ على مستويات الرضا المرتفعة ويعزز ثقة المجتمع.



شكراً لكم

(Thank you)

