

BSure



التقرير النهائي

مستفيدين جمعية إرادة ٢٠٢٥

 @bsureforms

www.bsure.sa

Hi@bsure.sa





جدول المحتويات:

05	04	03	02	01
مؤشرات الأداء الرئيسية	مجالات التحسين	أبرز نقاط القوة	المؤشر العام للرضا	الملف التعريفي للمستفيدين
07		06		
خاتمة التقرير		التوصيات		



الملف التعريفي للمستفيدين

(Demographic Profiles)

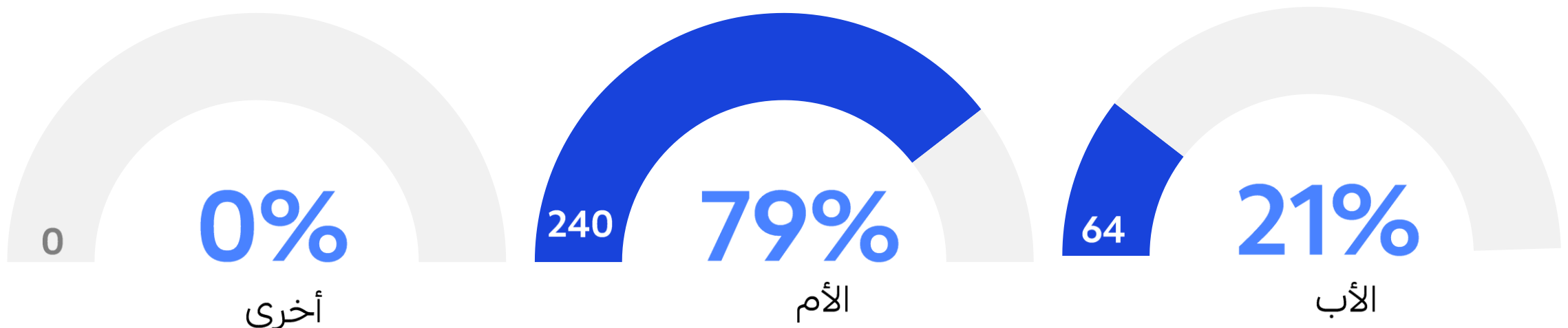


الملف التعريفي للمستفيدين

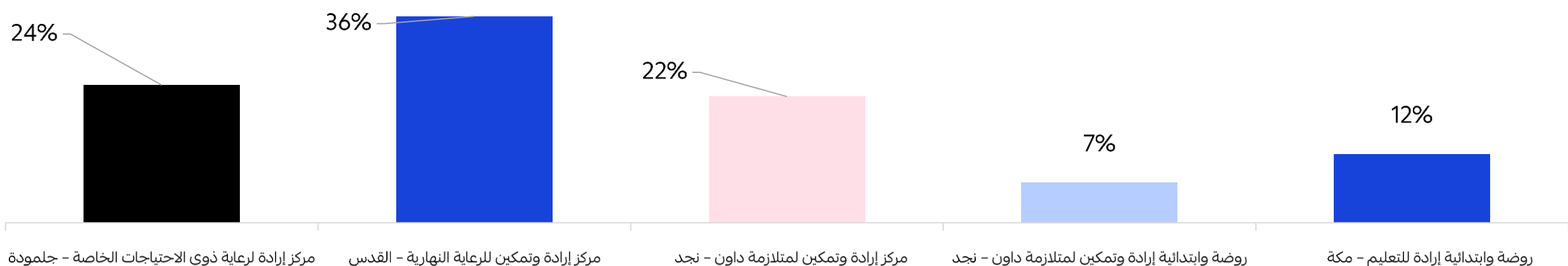
صلة القرابة بالمستفيد

311

إجمالي العينة



المركز الذي يقدم الخدمات للمستفيد

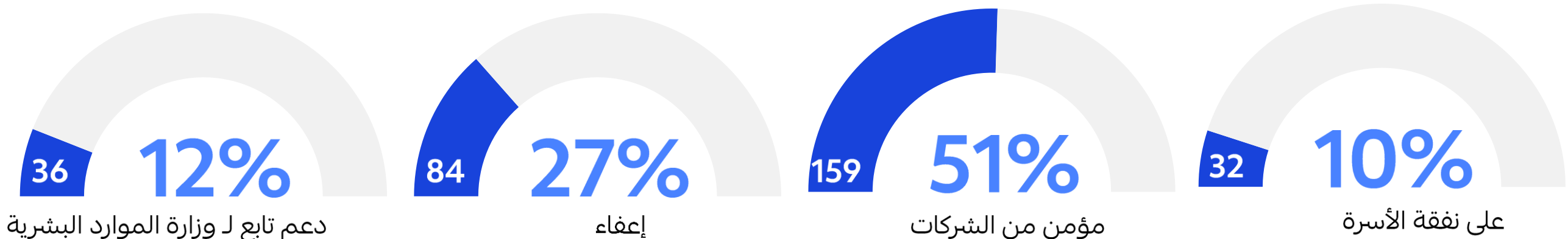


الملف التعريفي للمستفيدين

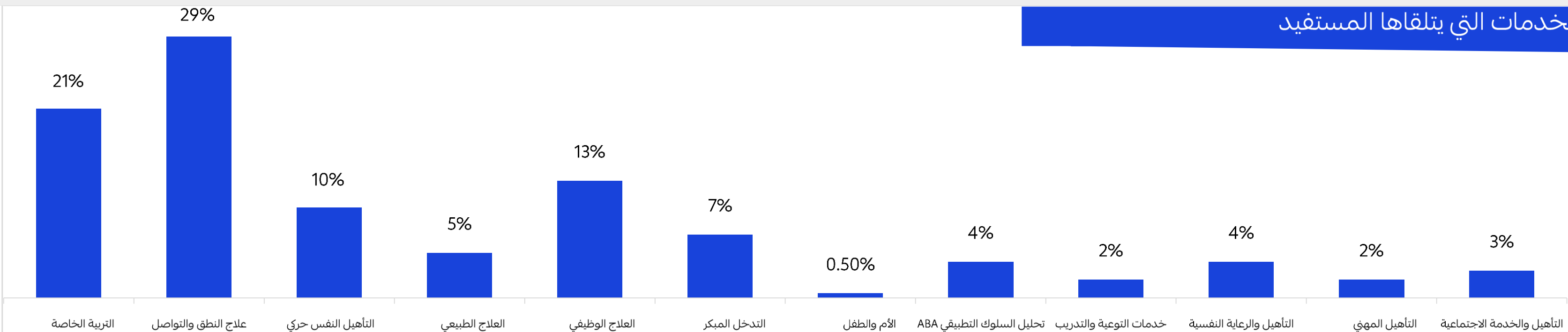
كيف يتم تغطية تكاليف العلاج

311

إجمالي العينة



الخدمات التي يتلقاها المستفيد



عدد العينة: 311

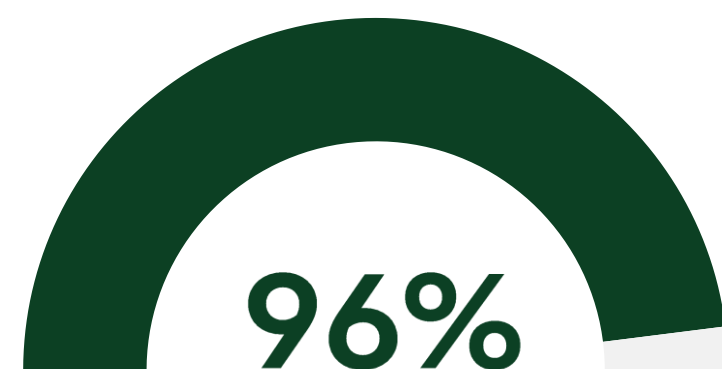


المؤشر العام لرضا المستفيدين

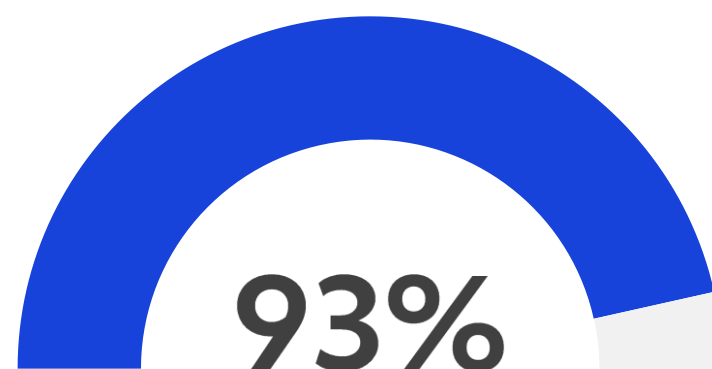
(Overall Beneficiary Satisfaction Index)

معدل الرضا العام لجمعية إرادة

المؤشر العام لرضا المستفيدين في جمعية إرادة



المؤشر العام للرضا وفق منهجية أداء
2025



المؤشر العام للرضا وفق منهجية أداء
2024



المعدل العام لسنة 2025

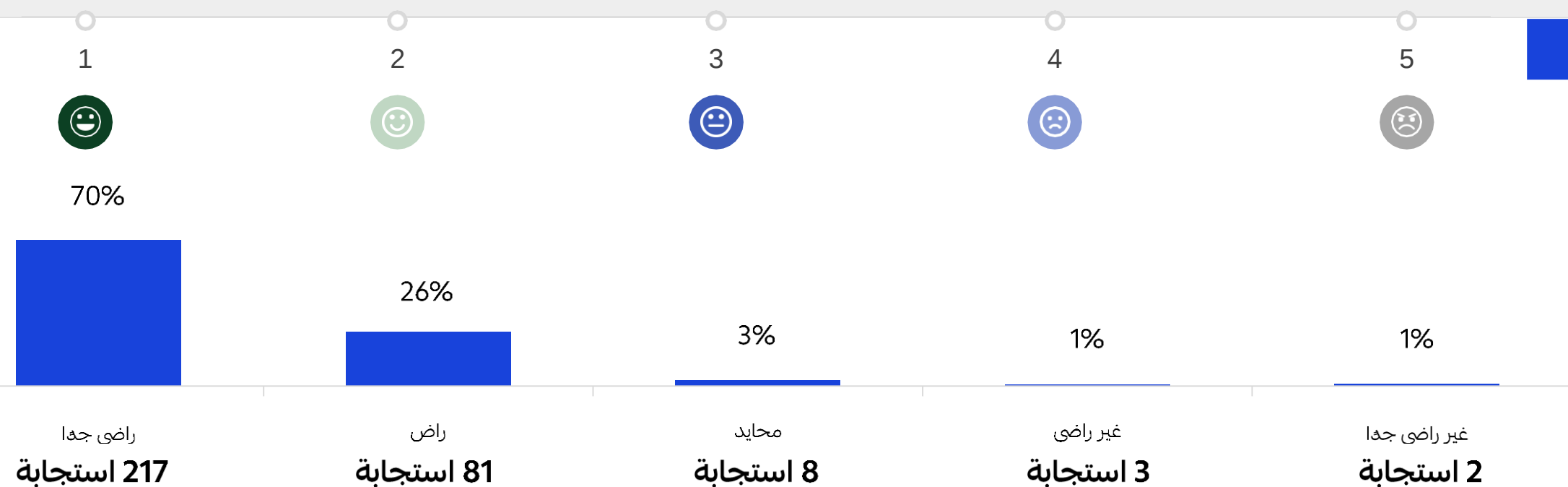
311

إجمالي العينة

نتائج مستوى الرضا بشكل تفصيلي

311

إجمالي العينة



ملاحظة تم تقريب النسبة إلى أقرب جزء من عشرة.

عدد العينة: 311

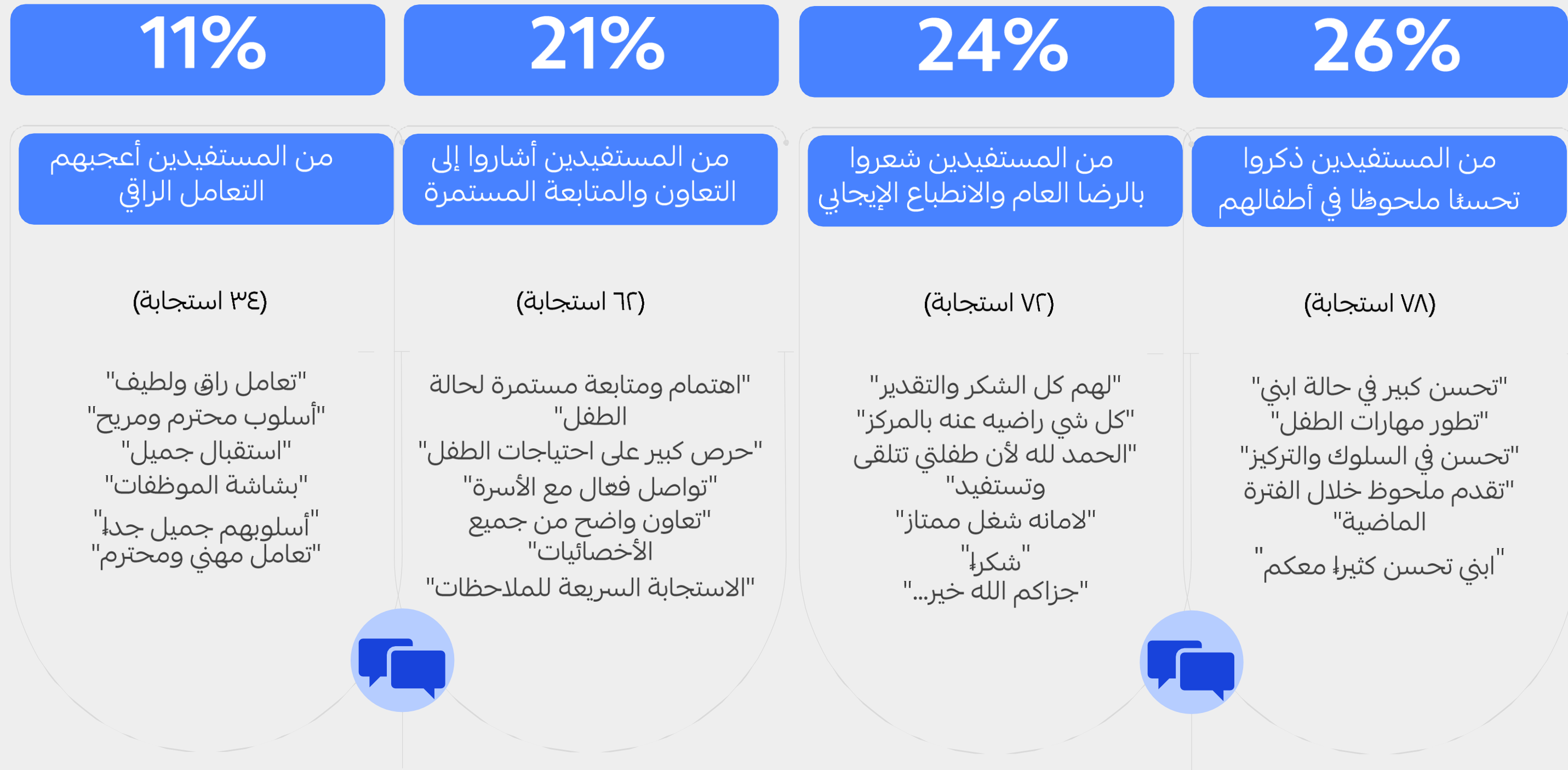


أبرز نقاط القوة

(Key Strengths)

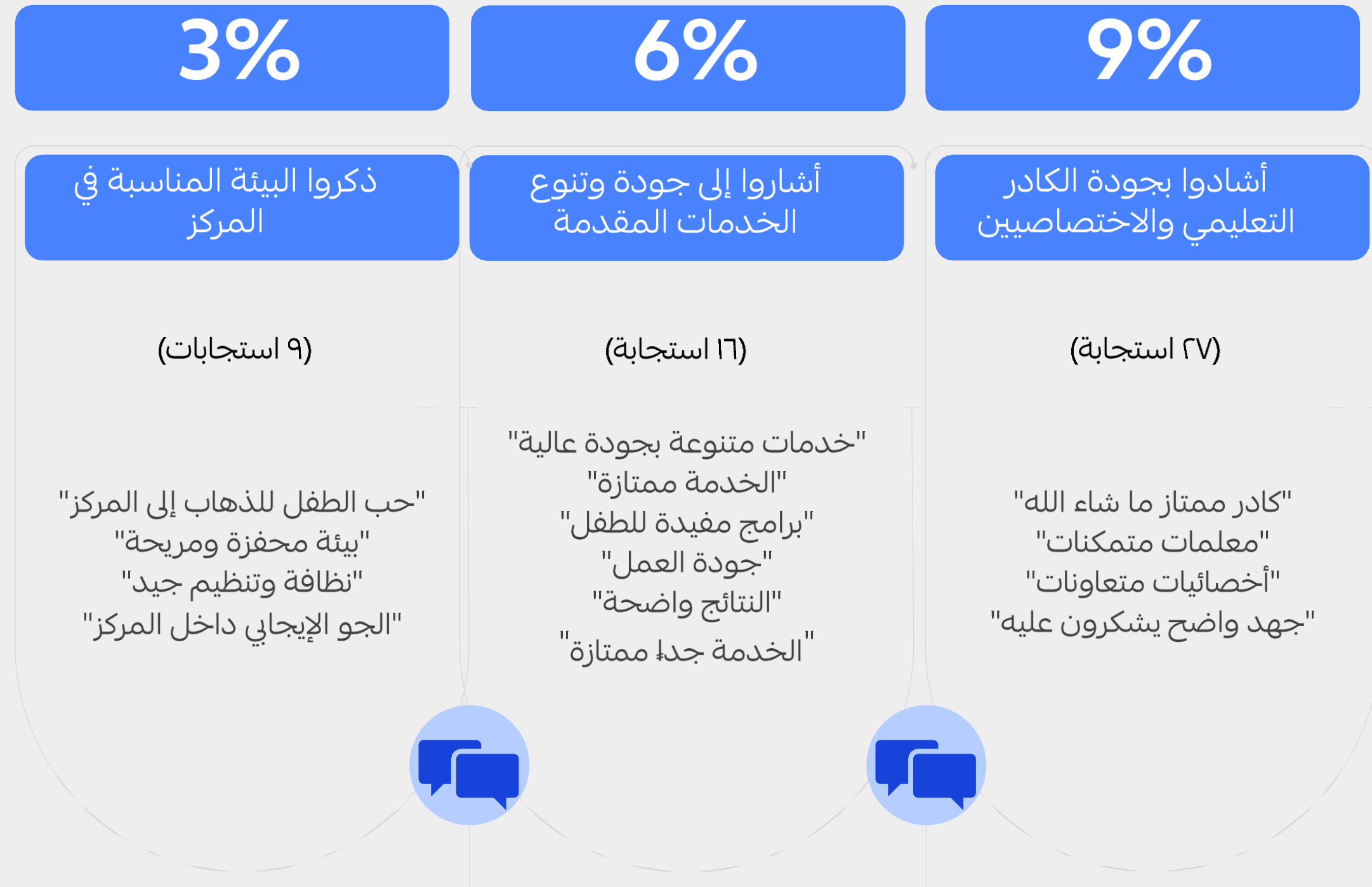


تحليل أسباب الرضا بناءً على آراء المستفيدين



298 المستفيدين الراضين

تحليل أسباب الرضا بناءً على آراء المستفيدين



298 المستفيدين الراضين



مجالات التحسين

(Areas for Improvement)



تحليل أسباب عدم الرضا بناءً على آراء المستفيدين

التصنيف	أسباب عدم الرضا (كما ورد من المستفيدين)	مجالات التحسين
نقص الجلسات الفردية وعدم كفاية الجلسات المتخصصة	"عدم وجود حصص فردية كافية" "عدم وجود جلسات كافية للنطق" "الطفل مهمش من ناحية جلسات العلاج الوظيفي" "تحتاج لزيادة عدد حصص جلسات التخاطب"	✓ زيادة الجلسات الفردية ✓ زيادة جلسات النطق ✓ تطوير برنامج العلاج الوظيفي ✓ مراجعة توزيع الأخصائيين
ضعف التواصل مع الأسر لبعض الحالات	"ولا يوجد تواصل ومقاطع فيديو في ينمو" "لا يتم إدخال ضمن خطة الابن ومعرفة تقييمه"	✓ زيادة التواصل مع الأهل خاصة الآباء الذين لا تشملهم حضانة الطفل ✓ توضيح خطط الطفل وتقديم الجلسات ✓ إصدار تقارير منتظمة
ضعف التقدم لبعض الحالات	"بصراحه لا يوجد اي تقدم لأطفالي"	✓ إعادة تقييم الخطة الفردية ✓ إشراف إضافي على الحالات غير المتقدمة ✓ مراجعة الأساليب العلاجية المستخدمة
نقص عدد الطاقم أو نقص الخبرة لبعض الأخصائيين	"تحتاج لتطوير وزيادة في عدد الطاقم" "الخطط والاهداف وبعض الاخصائيين ليسوا على خبره كافيه"	✓ زيادة الكادر ✓ تدريب إضافي للأخصائيين
مشاكل تنظيمية وتشغيلية	"لا يوجد نظافه من ناحية الحاضنه" "اللانث بوكس ينكب بالشنطة" "الباص لا يشمل الطفل في الفترة المسائية"	✓ تحسين نظافة دورات المياه ✓ تدريب الحاضنات ✓ تحسين إجراءات النقل والمواصلات
مشاكل مالية أو إدارية في التعامل المالي	"عدم تجاوب الإدارة بما يخص دفع شركات وتوقيع سند" "ما عندي تسدد رسوم... بنتي محتاجة علاج"	✓ تحسين تجربة العميل في الأمور المالية ✓ توضيح إجراءات الدفع ✓ دعم أسر الحالات الإنسانية



مؤشرات الأداء الرئيسية

)Key Performance Indicators (KPIs)(

ملخص الأداء العام



توفر ووضوح اللوحات
الإرشادية داخل المركز



إجراءات الاستقبال
والتسجيل



جودة المباني وتجهيزات
المراكز التابعة للجمعية



سهولة التواصل مع المركز
أو الأخصائي



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

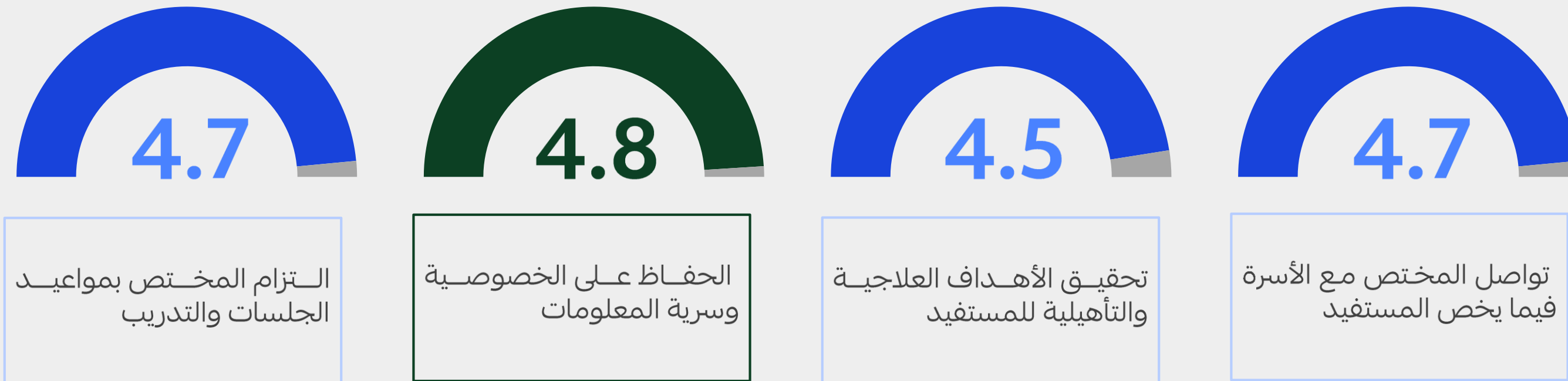


كفاءة العاملين والأخصائيين

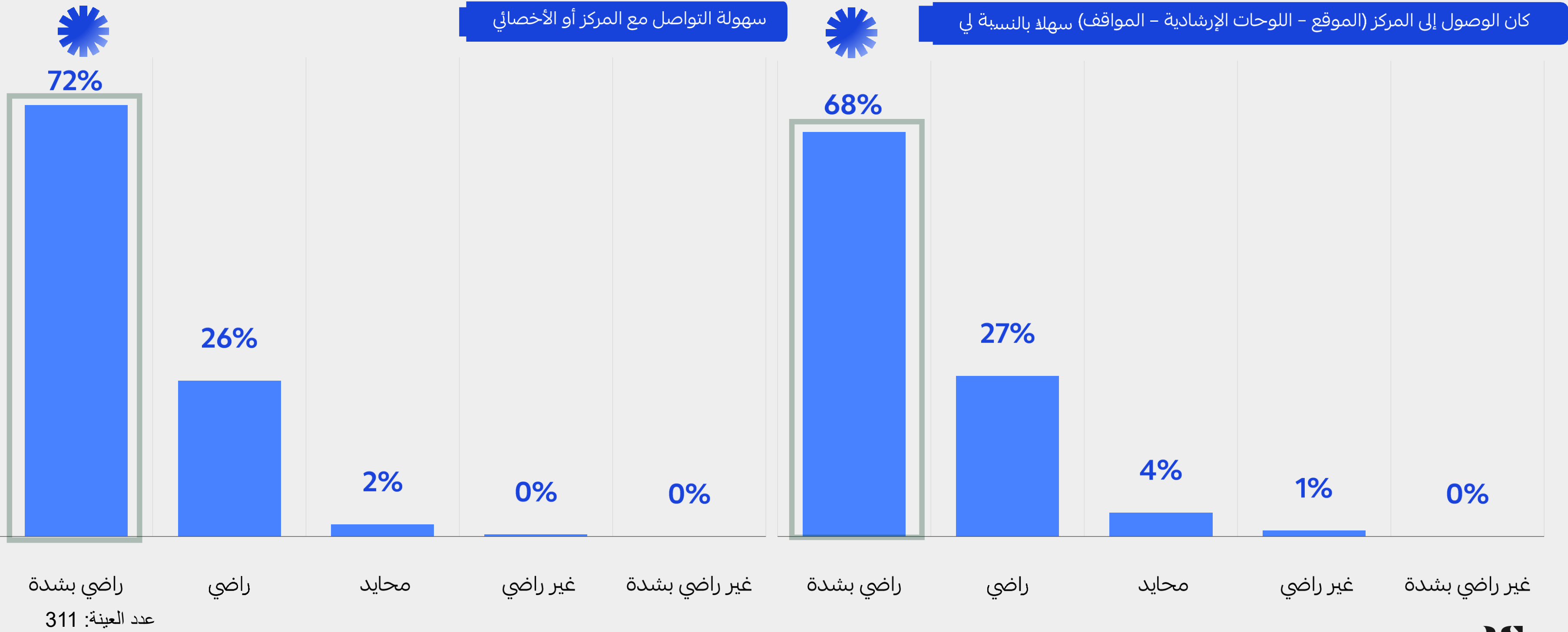


نظافة المرافق في المراكز
التابعة للجمعية

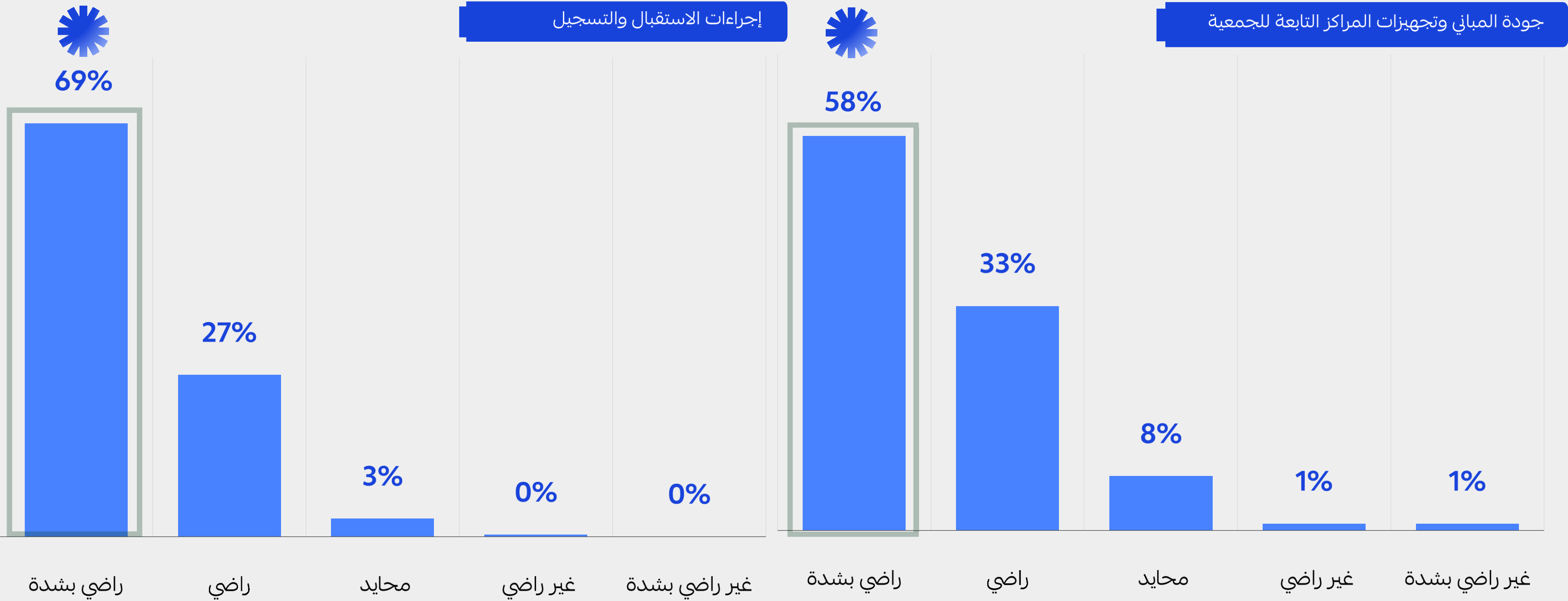
ملخص الأداء العام



أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد

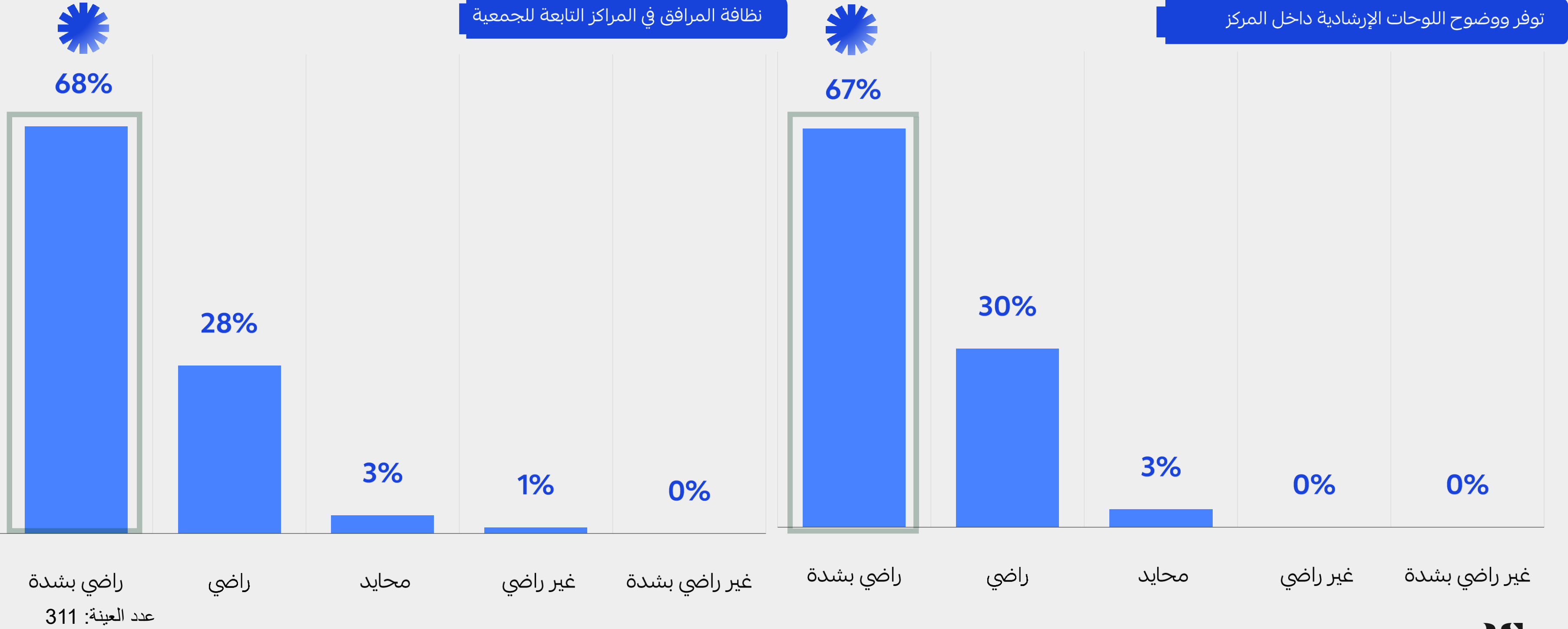


أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد

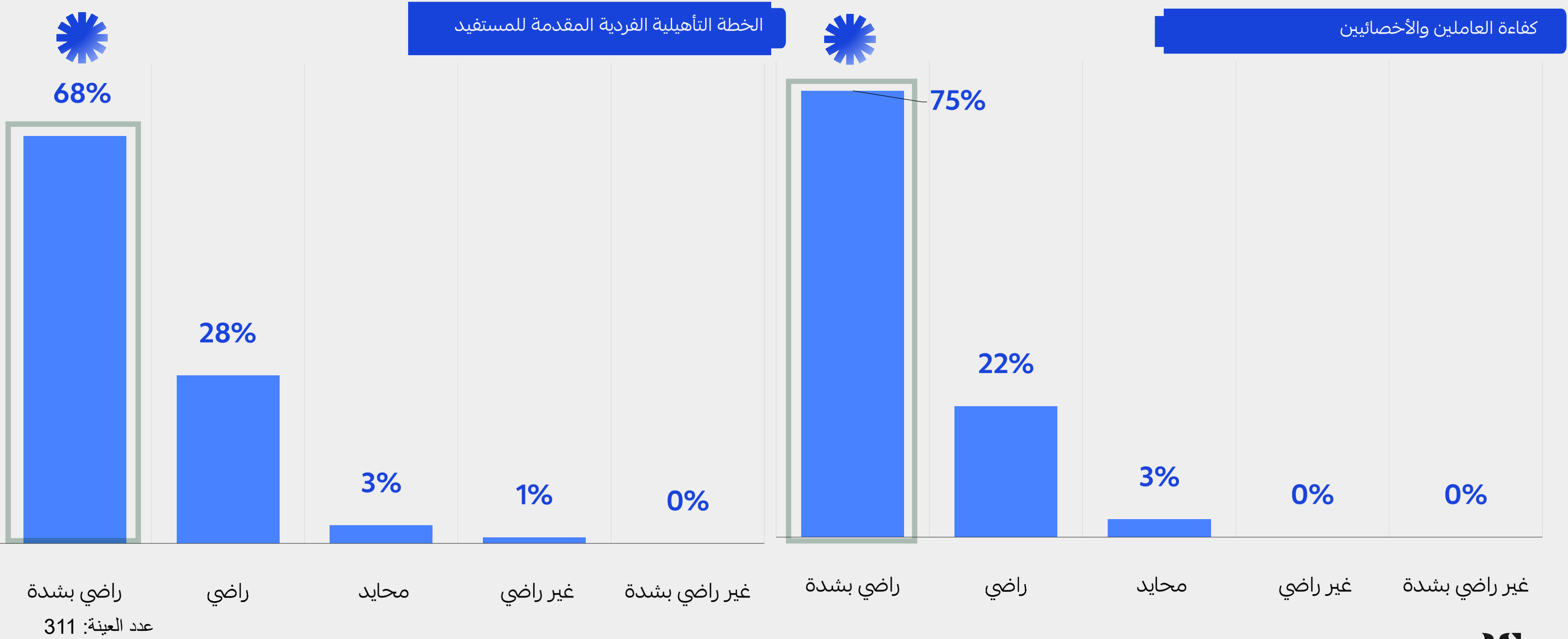


راضي بشدة
عدد العينة: 311

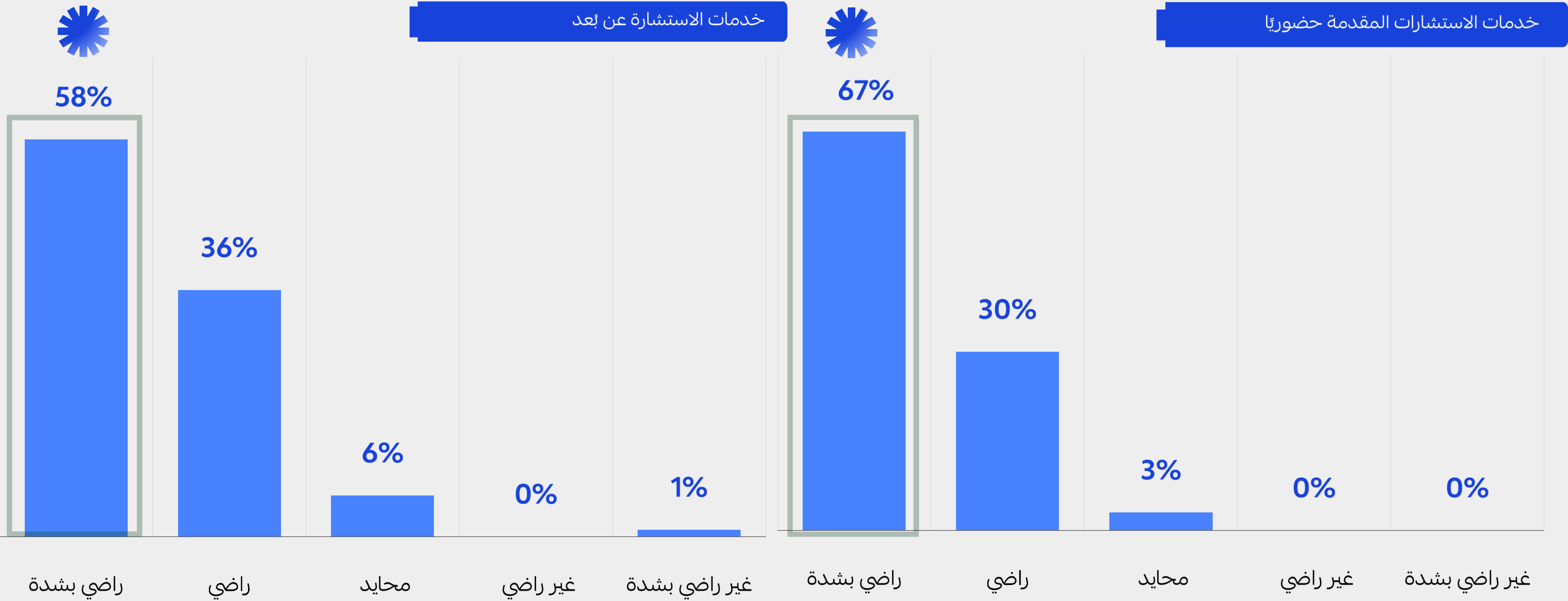
أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد



أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد

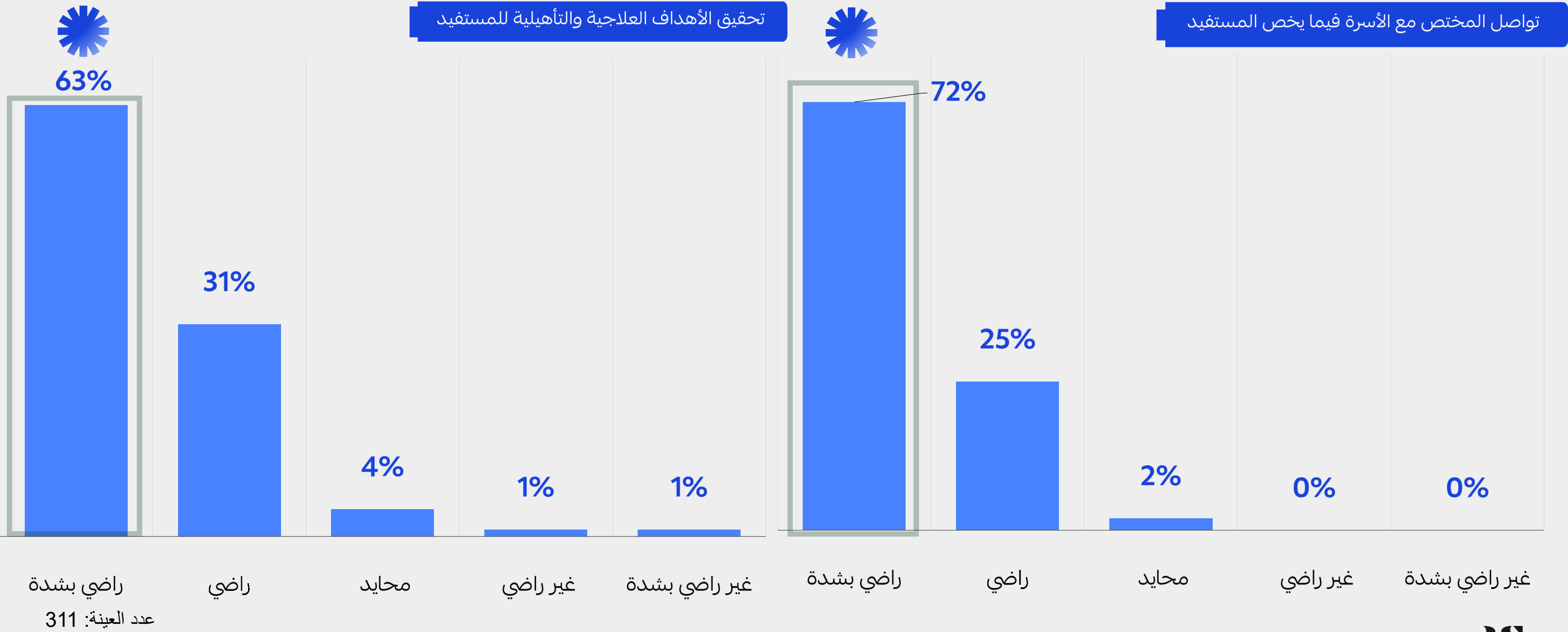


أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد

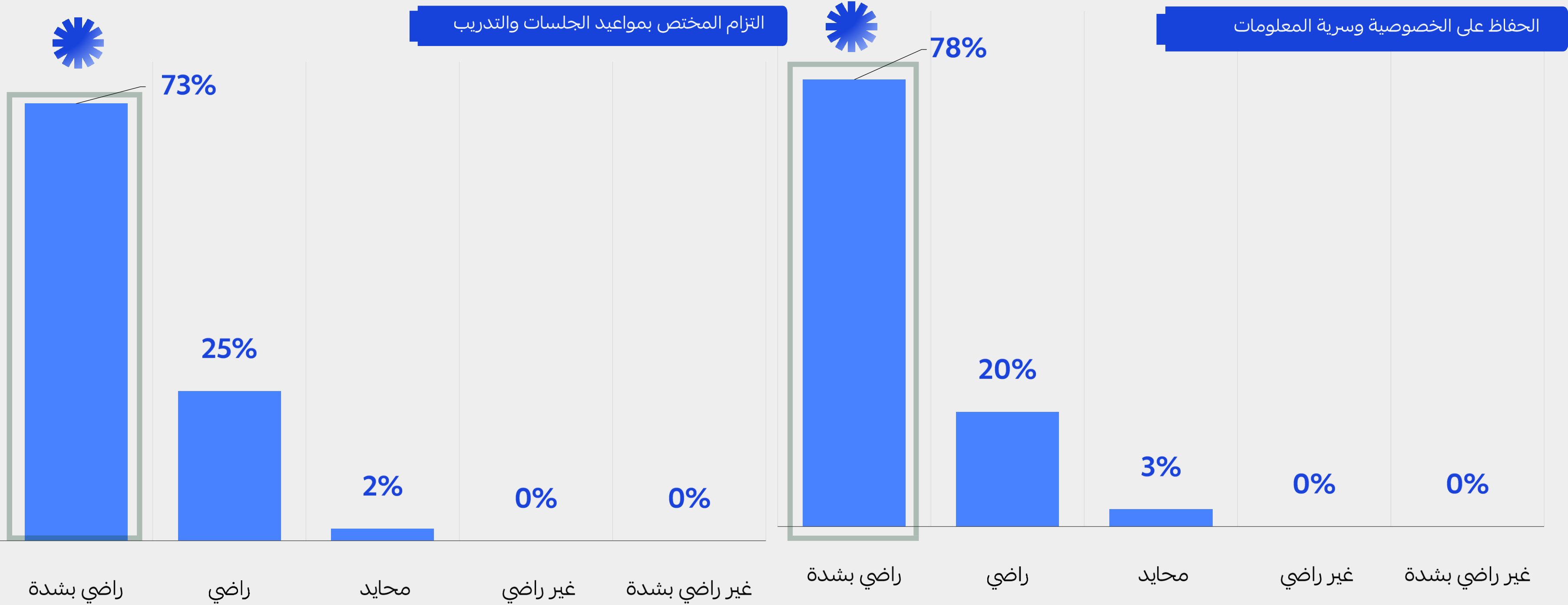


عدد العينة: 311

أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد



أهم المؤشرات التي تم قياسها في رحلة المستفيد



عدد العينة: 311



التوصيات

(Recommendations)



الاقتراحات والتوصيات



١) تعزيز القدرة الاستيعابية للجلسات الفردية والمتخصصة

أظهرت بعض التعليقات حاجة واضحة لزيادة الجلسات الفردية، خصوصاً في مجالات النطق والعلاج الوظيفي. لذلك يُوصى بدراسة إمكانية رفع عدد الجلسات أو توزيعها بشكل يضمن وصول المستفيدين إلى العدد الكافي الذي يتناسب مع خطة كل طفل.

٢) تحسين آلية التواصل والمتابعة المستمرة مع أولياء الأمور

رغم الرضا المرتفع عن تعامل الكادر، إلا أن شريحة من المستفيدين أشارت إلى حاجة أكبر للمتابعة التفصيلية وتوضيح خطوات الخطة العلاجية. يُوصى بتعزيز قنوات التواصل وتقديم تحديثات دورية واضحة تسهل على الأسرة متابعة تطور الطفل.

٣) دعم البرامج التطويرية للكوادر التعليمية والعلاجية

أشادت معظم الأسر بجودة الكادر وحسن تعاملهم، وهو عنصر قوة مهم. وللحفاظ على هذا المستوى، يُوصى بالاستمرار في تدريب الأخصائيين وتطوير مهاراتهم بما يواكب احتياجات الأطفال المتنوعة ويعزز جودة الخدمات المقدمة.

٤) تحسين تجربة المستفيد داخل المركز

ظهرت في التعليقات ملاحظات حول المواعيد والتنظيم، ما يشير إلى فرصة لتحسين عملية جدولة الجلسات وتقليل فترات الانتظار. يُوصى بمراجعة نظام المواعيد لضمان تجربة أكثر سلاسة ووضوحاً للأسر.

٥) تعزيز دور الأسرة في الخطة العلاجية للطفل

أبدى عدد من الأهالي رغبة في الحصول على إرشادات تساعد في متابعة الطفل داخل المنزل. لذلك يُوصى بتوفير مواد مساندة أو جلسات قصيرة توعوية للأسرة، بهدف ضمان تكامل الجهود بين المركز والبيت ودعم تقدم الطفل بشكل مستمر.



شكراً لكم
(Thank you)

