



وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية  
المملكة العربية السعودية

# التقرير النهائي لمشروع تحسين مستوى رضا المستفيدين لجمعية سند الخيرية لدعم الأطفال المرضى بالسرطان



## أعضاء الفريق

لطيفة العليوي  
عضو  
إحصائي نفسي أول

إسراء الخطيب  
عضو  
رئيس قسم برنامج  
الدعم المعنوي

شاهه أبواثين  
عضو  
رئيس قسم الخدمة  
الاجتماعية بجمعية سند

تركي الطعيمي  
عضو  
المسمى الوظيفي

سعاد الحميدي  
رئيس الفريق  
مدير إدارة البرامج  
والخدمات

## مقدمة

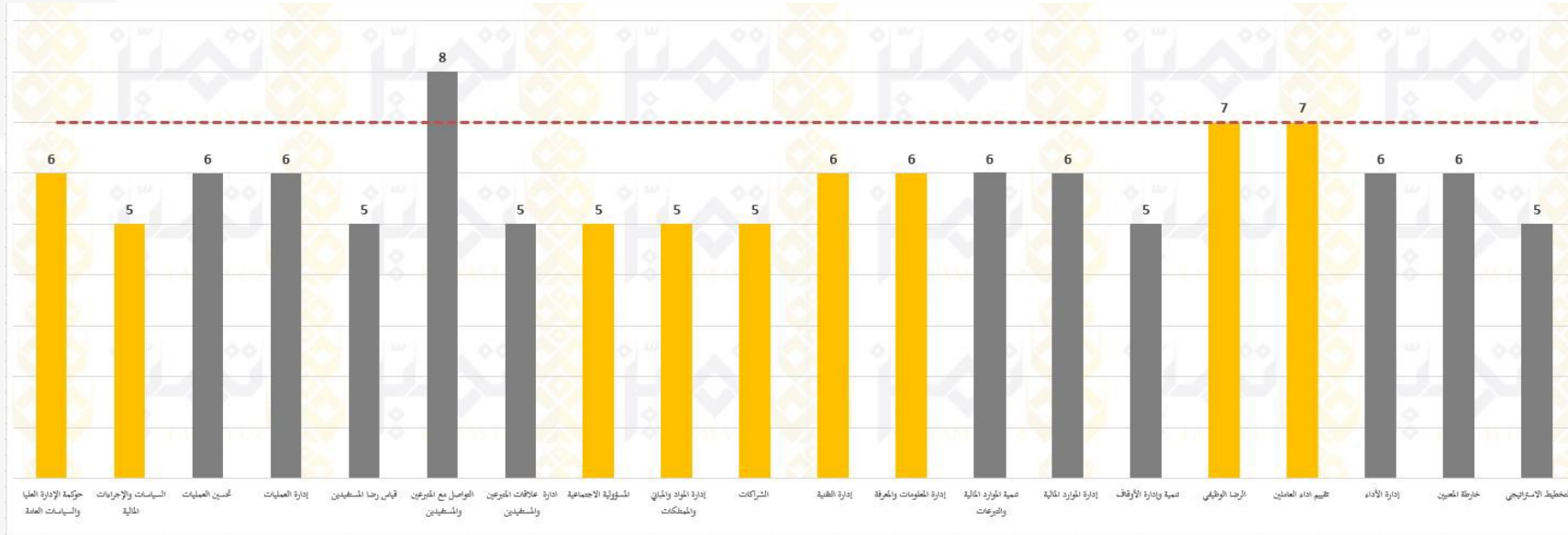
تم تسجيل جمعية سند الخيرية لدى وزارة الشؤون الاجتماعية كجمعية خيرية غير ربحية هدفها دعم مراكز أورام سرطان الأطفال في المملكة بما تحتاج له من موارد مالية أو عينية وتقديم خدمات اجتماعية إيوائية للمرضى وذوهم المحتاجين بعد إجراء البحث الميداني، بالإضافة إلى تقديم برامج التعليم والتثقيف للمرضى وذوهم عن مرض السرطان وكيفية التعامل معه.

ومن منطلق حرص قيادات الجمعية وفريق العمل فيها كان هذا الطموح في أن تكون الجمعية جزء من التميز المؤسسي تحت مظلة وزارة الموارد البشرية والذي ظهرت بوادر المشاركة فيه بعد عقد الاجتماعات مع إدارة التميز المؤسسي حيث أظهر ذلك وجود عدد من فرص التحسين بالجمعية وهذا لا يعني أن يعد ذلك ضعفاً في أدائها أو نظامها الإداري، وإنما تمكيناً لفرص التحسين ولفت انتباه قيادتها وفريق العمل لوضع ممارساتها في إطار التميز المؤسسي، إذا أن هذا التقييم أحد القرارات المهمة في دورة حياة جمعية سند الخيرية لإحكام وتصحيح مسارها في رحلة التميز المؤسسي وتمتينه.

ووفقاً لذلك عملت الجمعية على تحديد مشروعات التحسين والتي منها مشروع تحسين قياس مستوى رضا المستفيدين آخذين بالاعتبار بنود التقييم من إدارة التميز المؤسسي المتمثلة في 20 بند وتحديد أولويات التحسين.

وعليه؛ تم البدء بالعمل على هذا المشروع من خلال تشكيل الفريق ووضع خطة العمل وبدء التنفيذ لها ضمن خطة مشروع تأسيس التميز، لذا تكمن القيمة المضافة من هذا التقرير في ملخص استفادة جمعية سند الخيرية فيما ورد بالتقرير الذاتي التشخيصي والعمل على تعزيزه والمحافظة على نقاط القوة الواردة والعمل على أولويات مشروعات التحسين وتطبيقها كبرامج عمل مستمرة .

ومن خلال تشخيص المنهجيات بحسب تقييم فريق العمل الذي شارك في ورشة التقييم الذاتي والرسم البياني الموضح للوضع الحالي.



ونجد فريق العمل اعتمد بعمله في هذا المشروع لإنجاح رحلة التميز المؤسسي على مكونين أساسيين هما التقييم والتحسين، في محاولة لجني ثمار هذه الجهودات تحقيقاً للاكتمال في برنامج التميز المؤسسي منطلقاً من عمل خطة العمل وحتى المنهجية وأدوات القياس.

### الغرض من المشروع:

التعرف على مستوى رضا المستفيدين وفقاً لنوعهم والعمل على الخطط المستقبلية وفقاً لنتائج الرضا المكتسبة.

### الهدف من المشروع:

1. التعرف على مستوى رضا المستفيدين من خدمات الجمعية.
2. التعرف على جودة البرامج والخدمات المقدمة من الجمعية للمستفيدين بكافة أنواعهم.
3. التعرف على أوجه القصور والنقص في التعاملات مع مختلف أنواع المستفيدين.



## الأدوات المستخدمة:

تم استخدام أداة الاستبانة وبلغت عدد الاستثمارات المصممة (8) استثمارات وهي كالآتي:

1. قياس مستوى رضا المستفيدين من قسم الخدمة الاجتماعية.
2. قياس مستوى رضا المستفيدين من برنامج سند التعليمي.
3. قياس مستوى رضا المستفيدين من برنامج الدعم المعنوي.
4. قياس مستوى رضا المستفيدين من موظفي القطاع الصحي.



## النتائج المرصودة:

عمل فريق مشروع تحسين مستوى رضا المستفيدين على بناء الاستثمارات باعتبارها أداة القياس المستخدمة في المشروع معتمدين في ذلك على البرامج والخدمات المقدمة والسياسات والاجراءات المعمول بها في الجمعية، وتم رصد النتائج وفقاً للردود الواردة على كل استبيان بما معدله 40% من مجموع أعداد المستفيدين، محددين ما نسبته 75% باعتبارها نسبة الرضا المنشودة لكل بند على حده وكذلك نسبة الرضا الكلية من كل استبيان مع مختلف أنواع المستفيدين من الجمعية.

حيث تم العمل على تحليل الاستبيان استناداً على الدرجات التالية:

| التقييم الوصفي | موافق | محايد | غير موافق |
|----------------|-------|-------|-----------|
| مستوى الأداء   | 3     | 2     | 1         |

| مؤشر الأداء        | 75% فأعلى                                                                                                                                                                                               | 74% فأقل                |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| نوع الفجوة         | لا توجد فجوة                                                                                                                                                                                            | توجد فجوة               |
| نوع الأداء         | مستوفي                                                                                                                                                                                                  | غير مستوفي              |
| تقييم الأداء       | مستوفي متميز أعلى من 87.5 %                                                                                                                                                                             | مستوفي جيد من 87%- 75 % |
| استراتيجية التحسين | <ul style="list-style-type: none"> <li>- المحافظة على جودة تقديم البرامج والخدمات.</li> <li>- تعزيز العاملين لضمان استمرارية جودة الخدمة</li> </ul>                                                     |                         |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- وضع الخطط التطويرية للرفع من مستوى جودة الأداء.</li> <li>- المتابعة والتقييم الدوري.</li> <li>- متابعة النمو المهني لمقدمي الخدمة لضمان جودة الأداء</li> </ul> |                         |

# خطة المشروع

## وصف المشروع:

| # | وصف النتيجة أو الأثر المراد تحقيقه – Results                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>- تطوير المنهجية المستخدمة في رصد وإنشاء قاعدة بيانات لانطباعات ومستوى رضا المستفيدين والاستفادة من النتائج في التطوير والتحسين.</li><li>- تطوير منهجية عملية تساهم في حصر احتياجات وتطلعات المستفيدين وترجمتها في محاور الخطط الاستراتيجية بصورة متوازنة دون التركيز على جانب وإغفال جانب آخر.</li><li>- قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية.</li></ul> |
| 2 | <p>لماذا هذا المشروع مهم لمؤسستك؟</p> <p>تحسين أداء استطلاع آراء وتطلعات المستفيدين كونهم يشكلون المحور الأساس لأداء المنشأة مؤثرين ومتأثرين به مما يلزم المنشأة خلق التوازن بين الاحتياجات الفعلية والتوقعات المتباينة والمختلفة للمستفيدين.</p>                                                                                                                                               |



|   |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | كيف تقيس النجاح؟        | <ul style="list-style-type: none"><li>- تقرير دراسة رضا المستفيدين ومعرفة خط الأساس للرضا</li><li>- المنهجية المعتمدة ونموذج قياس رضا المستفيدين.</li><li>- قياس نتائج مؤشرات الأداء حسب التباين الاجتماعي والثقافي التخصصي.</li><li>- بناء وإنشاء قاعدة بيانات حسب تصنيف المستفيدين.</li><li>- تحليل البيانات واستنتاج الأدوات واستخدامها في اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير وتحسين أداء المنشأة.</li><li>- تفعيل آليات وتقنيات التواصل بالمستفيدين</li><li>- تمكين الموظفين من التطبيق العملي للآليات والإجراءات.</li><li>- قياس نتائج مؤشرات الأداء حسب التباين الاجتماعي والثقافي.</li></ul> |
| 4 | ما هي مستهدفات التحسين؟ | <ul style="list-style-type: none"><li>- تقنين أدوات القياس لرفع مستوى أداء المنشأة.</li><li>- توسيع دائرة المستفيدين من المنشأة.</li><li>- الحفاظ على المستفيدين وضمان استمراريتهم من خلال تطبيق أفضل الممارسات المهنية.</li><li>- الاستفادة من نتائج الاستبانة بمعالجة (3) فرص تحسين التي تؤثر على رضا معظم المستفيدين.</li><li>- تحديد خط الأساس لرضا المستفيدين بالجمعية ( 75%).</li><li>- مشاركة ما لا يقل عن 40% من المستفيدين من خدمات الجمعية في الدراسة.</li></ul>                                                                                                                      |



# النتيجة و الأثر المراد تحقيقه

| # | المنهجية- Approach - كيف يتم التخطيط للمشروع                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | ما المشكلة التي تحاول معالجتها؟<br>- تحسين المنهجية ووضع هيكلية واضحة ومطبقة بصورة منتظمة لقياس انطباعات المستفيدين من خدمات الجمعية.                                                                                                                                                                                |
| 2 | كيف تم تحديدها ؟<br>- تم تحديدها المشكلة من خلال التالي:<br>- من خلال مخرجات التقييم الذاتي للجمعية وفقا لنموذج العمل الخيري واستخدام تقنية تميز 1.<br>- مناقشة التقرير التعقيبي مع قيادة الجمعية.                                                                                                                   |
| 3 | ما الذي تخطط لفعله؟<br>- تصميم استبانة تغطي محاور الرضا حسب نموذج التميز في العمل الخيري<br>- توزيع الاستبانة وتوضيحها للمستفيدين<br>- تحليل الاستبانة.<br>- التخطيط لبناء قاعدة بيانات المستفيدين و تصنيف المستفيدين لإعداد النماذج.<br>- مناقشة التقرير الختامي مع الإدارة العليا لاتخاذ القرارات التحسينية.       |
| 4 | لماذا بهذه الطريقة؟<br>احتياج المنشأة للاستفادة من قدرات فريق العمل والتعلم من خلال الممارسة لكيفية إدارة علاقات المستفيدين وبناء قاعدة معلومات تتميز بالخصوصية. بالإضافة لاستفادة فريق العمل من المعارف والمهارات التي اكتسبها من الدورات التدريبية لبناء منهجية تتواءم وتناسب مع الجمعية حفاظا على رضا المستفيدين. |



# كيف نفذنا المشروع

| # | التطبيق- Deployment - كيف سينفذ المشروع                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>- جلسة مع استشارية المشروع لتوضيح المفاهيم المتعلقة برضا المستفيدين حسب نموذج العمل الخيري.</li><li>- الاطلاع على الخطة الاستراتيجية والتشغيلية للتعرف على الأهداف المتعلقة بالمستفيدين.</li><li>- تصميم استبانة تغطي محاور الرضا حسب نموذج التميز في العمل الخيري</li><li>- الاطلاع على قاعدة بيانات المستفيدين وتحديثها</li><li>- توزيع الاستبانة وتوضيحها للمستفيدين</li><li>- تحليل الاستبانة وعرض النتائج للإدارة العليا.</li><li>- مناقشة التقرير الختامي مع الإدارة العليا لاتخاذ القرارات التحسينية.</li></ul> |
| 2 | أين ومتى ؟<br>داخل مقر المنشأة. خلال الفترة من 01/07/2020م وحتى 11 / 5 / 2020م                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3 | من سيشارك في التنفيذ<br>فريق العمل والاستعانة بالخبراء والمستشارين.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



# كيف تابعنا وراقبنا مستوى التقدم في المشروع

| م | التقييم والتنقيح - Assess & refine - كيف سيقاس التقدم المحرز؟                                                                                                                                                                                                                |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | كيف ستراقب وتسجل التقدم المحرز في تنفيذ الخطة؟<br>تمت مراقبة انجاز الفريق لخطة المشروع من خلال:<br>- اجتماعات دورية.<br>- تقارير متابعة مع الاستشارية.<br>- تقارير ومحاضر اجتماعات مع فريق الإدارة بالجمعية لاطلاعه على سير العمل.                                           |
| 2 | كيف نتابع ونراقب التقدم في تحقيق الأهداف (النتائج المطلوبة)<br>مقارنة المخرجات مع المستهدفات المخططة والتحقق من جميع المخرجات.                                                                                                                                               |
| 3 | تحديد نقاط التعلم وتسجيلها ومشاركتها<br>- توثيقها خلال الممارسة العملية لتنفيذ الخطة.<br>- تحديث استمارات قياس مستوى الرضا.<br>- الاستفادة من مخرجات الأساليب والأدوات المستخدمة في مشروع تحسين رضا المستفيدين لرفع أداء المنشأة.<br>- مشاركة المستشارين في مراجعة المنهجية. |



## خطة المشروع

| الأنشطة                                                                                   |  | المسئول                                        | تاريخ البدء | تاريخ الانتهاء | الشهر الأول<br>(يوليو) | الشهر الثاني<br>(أغسطس) | الشهر الثالث<br>(سبتمبر) | الشهر الرابع<br>(أكتوبر) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------|-------------|----------------|------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|
| تشكيل فريق العمل                                                                          |  | سعاد الحميدي                                   | 01 يوليو    | 7 يوليو        | 1                      | 2                       | 3                        | 4                        |
| ورشة عمل توعوية بمفاهيم قياس رضا المستفيدين اطلاق على تجربة متميزة                        |  | سعاد الحميدي                                   | 01 يوليو    | 29 سبتمبر      | 1                      | 2                       | 3                        | 4                        |
| عقد اجتماعات تنفيذية لتأسيس ومتابعة المشروع                                               |  | سعاد الحميدي                                   | 7 يوليو     | 29 سبتمبر      | 1                      | 2                       | 3                        | 4                        |
| تحديد أدوار ومهام أعضاء الفريق                                                            |  | سعاد الحميدي                                   | 19 يوليو    | 19 يوليو       | 1                      | 2                       | 3                        | 4                        |
| العمل على وضع مسودة الخطة الأولية للمشروع                                                 |  | شاهه أبوانثين                                  | 25 يوليو    | 30 أغسطس       | 1                      | 2                       | 3                        | 4                        |
| اعتماد الخطة بشكل نهائي قابل للتطبيق                                                      |  | نورة العصيمي                                   | 13 يوليو    | 1 سبتمبر       | 1                      | 2                       | 3                        | 4                        |
| تصميم استبانة تغطي محاور الرضا حسب نموذج التميز في العمل الخيري بشكل إلكتروني             |  | شاهه أبوانثين<br>إسراء الخطيب<br>لطيفة العليوي | 18 يوليو    | 3 سبتمبر       | 1                      | 2                       | 3                        | 4                        |
| تحكيم نماذج الاستثمارات وفق أسس علمية من قبل مختصين في العلاقات العامة والتسويق           |  | تركي الطعيمي                                   | 27 أغسطس    | 6 سبتمبر       | 1                      | 2                       | 3                        | 4                        |
| حصر قاعدة بيانات المستفيدين حسب الفئة المستهدفة                                           |  | شاهه أبوانثين                                  | 2 سبتمبر    | 10 سبتمبر      | 1                      | 2                       | 3                        | 4                        |
| إرسال الاستبانة للمستهدفين والتأكد من وصولها ، تعبئتها بواسطة المستهدفين خلال فريق تطوعي. |  | منيرة العصيمي                                  | 8 سبتمبر    | 22 سبتمبر      | 1                      | 2                       | 3                        | 4                        |



## تابع خطة المشروع

| العمل على إعداد دليل السياسات والإجراءات للمشروع                                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | إسراء الخطيب                                                   | 13 سبتمبر | 22 سبتمبر |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| متابعة الاستلام من المستهدفين متابعة وحصر النتائج                                              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | منيرة العصيمي                                                  | 27 سبتمبر | 1 أكتوبر  |
| تحليل الاستبانة.                                                                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                |           |           |
| إعداد تقارير تحليلية لنتائج الاستثمارات وفقاً للفئات المستهدفة                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | شاهه أبواثنين<br>إسراء الخطيب<br>لطيفة العليوي                 | 1 أكتوبر  | 5 أكتوبر  |
| صياغة التقرير النهائي وعرضه على إدارة الجمعية مع تقديم مقترحات للتحسين                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | سعاد الحميدي<br>شاهه أبواثنين                                  | 6 أكتوبر  | 8 أكتوبر  |
| مناقشة التقرير الختامي مع الإدارة العليا لاتخاذ القرارات التحسينية                             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | سعاد الحميدي                                                   |           |           |
| اعتماد المنهجية و تنفيذ ما لا يقل عن ثلاثة فرص لتحسين وتطوير نسبة رضا المستفيدين               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | سعاد الحميدي شاهه<br>أبواثنين<br>إسراء الخطيب<br>لطيفة العليوي | 1 أكتوبر  | 10 أكتوبر |
| وضع توصيات تطويرية بناءً على النتائج النهائية للمشروع و تدريب مالك العملية على مفاهيم المنهجية |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | سعاد الحميدي شاهه<br>أبواثنين<br>إسراء الخطيب<br>لطيفة العليوي | 6 أكتوبر  | 8 أكتوبر  |
| التقرير الختامي                                                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | شاهه أبواثنين                                                  | 5 نوفمبر  |           |

## منهجية مشروع تحسين مستوى رضا المستفيدين بجمعية سند الخيرية

# منهجية مشروع تحسين مستوى رضا المستفيدين بجمعية سند الخيرية

الغرض من المنهجية:

التعرف على مستوى رضا المستفيدين وفقاً لنوعهم والسعي لوضع منهجية تهدف إلى تحقيق مستويات عالية من الرضا المبنيّة على المميزات الممنوحة لهم من الجمعية.

أهمية المنهجية

تتلخص أهمية هذه المنهجية في:

- تحقيق التميز المؤسسي ونشر ثقافة رضا المستفيدين بين كافة عناصر المنهجية.
- تحقيق رضا المستفيدين باختلاف نوعهم.
- رفع كفاءة الخدمات المقدمة.
- تقليل الفجوة بين الخدمات المقدمة من الموظفين والمستفيدين.
- التعرف على مستوى الخدمة من وجهة نظر المستفيدين.



## أدوار المعنيين

### المدير العام للجمعية:

- الإشراف على إعداد الخطط واعتمادها.
- تقديم التقارير الدورية عن كيفية سير أعمال الجمعية ومناقشتها مع مجلس الإدارة.
- اقتراح تشكيل اللجان اللازمة لمشاريع التميز.
- اعتماد الخطط والتقارير الصادرة من لجان المشروع.

### مدير المشروع:

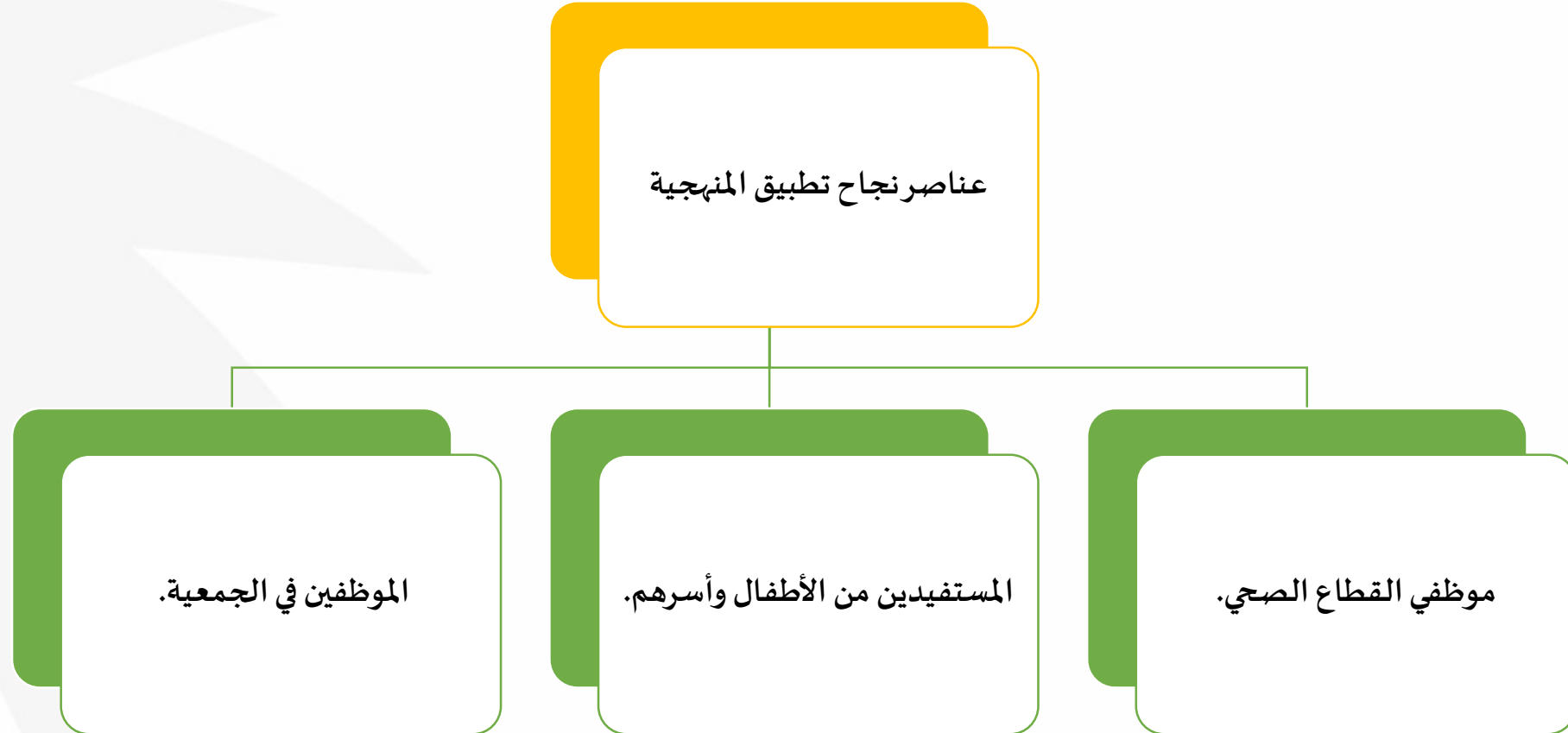
- اختيار أعضاء الفريق.
- وضع الخطة الخاصة بمشروع رضا المستفيدين.
- عقد الاجتماعات الدورية لمتابعة سير العمل في المشروع.
- رفع التوصيات إلى المدير العام بالوسائل التي تؤدي إلى تحسين سير أداء العمل.

### أعضاء الفريق:

- المساهمة في وضع الخطة الخاصة للمشروع.
- بناء أدوات القياس.
- عمل تقارير تحليلية خاصة بكل أداة من أدوات القياس.
- إعداد التقرير النهائي للمشروع.
- استخلاص فرص التحسين وفقاً لنتائج تحليل الاستثمارات.



## عناصر نجاح تطبيق المنهجية





## تعريف ومصطلحات المنهجية

- **مستوى الرضا:**

هي مجموعة المشاعر التي يشعر بها المستفيد تجاه الخدمات والبرامج التي يحصل عليها من الجمعية ونسبة مساندة هذه البرامج والخدمات لوضع الأسرة خلال فترة علاج طفلهم.

- **المستفيد:**

هو الشخص أو الجهة الذين تربطهم بالجمعية علاقة منفعة باختلاف نوعهم من: أطفال، أسر، موظفي القطاع الصحي ومراكز أورام الأطفال، ويحصلون على خدمات دون مقابل مادي.

- **البرنامج:**

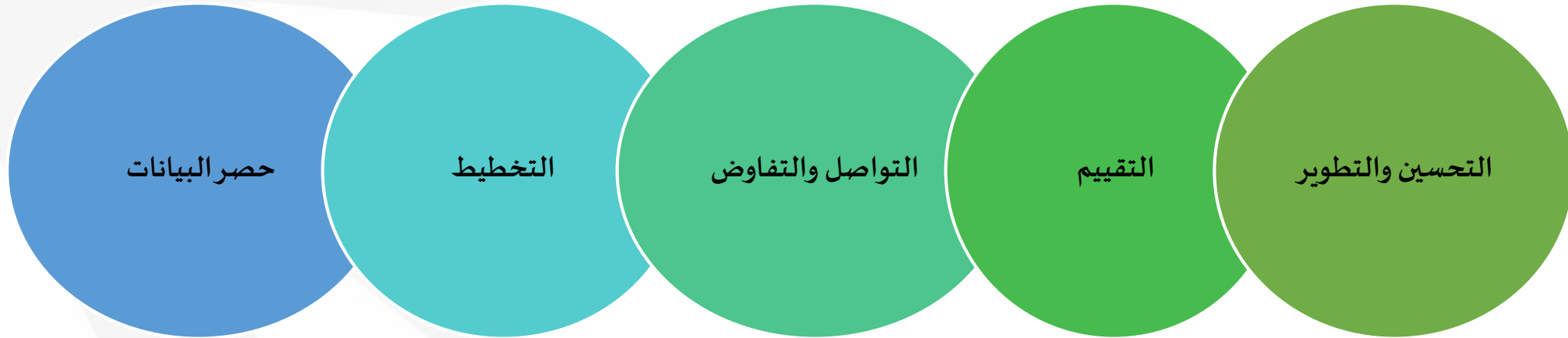
هي عبارة عن عملية منهجية لوضع إجراءات لتحديد خدمات مقننة للأطفال المرضى بالسرطان بناءً على نتائج دراسة الحالة. واستناداً على ميزانيات مخصصة لكل برنامج.

- **الخدمة :**

هي عبارة عن مساعدات عينية، معنوية، مادية، تقدم للأطفال المرضى بالسرطان وأسرههم بناءً على نتائج دراسة الحالة، واستناداً على ميزانيات مخصصة لكل برنامج.



# مراحل العمل على منهجية تحسين مستوى رضا المستفيدين





#### أنشطة:

إكساب أعضاء الفريق أهم المفاهيم الأساسية في قياس مستوى رضا المستفيدين.  
وضع الخطط التدريبية لفريق العمل فيما يحقق متطلبات التحسين وأهداف المشروع.  
تكوين فريق العمل من الأقسام المقترحة بالمنشأة.



#### مخرجات:

دليل اجرائي للمشروع.  
منهجية خاصة بمشروع تحسين مستوى رضا المستفيدين.  
خطة العمل.  
أدوات القياس.

## تابع مراحل العمل على منهجية تحسين مستوى رضا المستفيدين

### • المرحلة الأولى: التخطيط



مدخلات:

- حصر احتياجات المنشأة من قبل مستشارة التحسين.
- إعداد قاعدة بيانات مصنفه حسب نوع المستفيدين.
- حصر احتياجات المنشأة وفقاً لبنود التحسين المتمثلة في 20 بند وتحديد أولويات التحسين
- إعداد خطة العمل على المشروع.
- وتحديد أدوار فريق العمل
- تحديد الفئات المستهدفة بالتحسين



#### أنشطة:



- حصر قواعد البيانات من الأقسام المختلفة داخل الجمعية.
- تحكيم نماذج الاستبانات من قبل مختصين.
- التواصل مع المختصين لتحكيم أدوات القياس والتحقق من فعاليتها.

- التواصل مع مختصين في الجودة ورضا المستفيدين وضمهم لفريق العمل للاستفادة من خبراتهم.
- التواصل مع المستفيدين والتأكد من تعبئة استمارات قياس الرضا لكل فئة.

- توزيع العمل بين أعضاء الفريق وفقاً للفئات المستهدفة

#### مخرجات:



- تصميم الاستبانات لتغطي محاور الرضا وفق أسس علمية
- وضع الاليات والتقنيات المناسبة للتواصل مع المستفيدين

## تابع مراحل العمل على منهجية تحسين مستوى رضا المستفيدين

### • المرحلة الثانية: التواصل والتفاوض

#### مدخلات:



- العمل مع مختصين في الجودة والقياس للمساهمة في العمل على الاستبانات.



#### أنشطة:

- توزيع أداة القياس على المستفيدين وحصر الردود.
- تحليل البيانات وتلخيص النتائج لكل استمارة على حده.
- إنزال المفاهيم إلى واقع العمل الميداني واعتبارها ثقافة مؤسسية للقيادة الإدارية.
- عمل تقارير تشخيصية وفقاً للفئات المستهدفة في التحسين.
- استخلاص فرص التحسين الممكنة من التقرير التحليلي للاستمارات.

#### مخرجات:



- نتائج تحليل البيانات.
- فرص التحسين وفقاً لنتائج تحليل البيانات.
- التقرير النهائي.
- محاضر الاجتماعات.
- تقارير أسبوعية لمهام سير العمل.

## تابع مراحل العمل على منهجية تحسين مستوى رضا المستفيدين

### • المرحلة الثالثة: التنفيذ

#### مدخلات:



- دليل اجرائي للمشروع.
- منهجية خاصة بمشروع تحسين مستوى رضا المستفيدين.
- خطة العمل.
- أدوات القياس.

## تابع مراحل العمل على منهجية تحسين مستوى رضا المستفيدين

### • المرحلة الرابعة: تقييم المنهجية



مدخلات:

- تقييم العمل في كل مرحلة.
- الفرص المستهدفة التحسين.
- 

أنشطة:



- تفعيل آليات التطوير والتحسين خلال مراحل العمل.
- استخلاص المحسنات من خلال تحليل أدوات القياس، والتعرف على جوانب الضعف في المنشأة وفقاً لآراء المستفيدين.

مخرجات:



تطوير منهجية تساهم في تحقيق تطلعات المستفيدين وترجمتها في محاور الخطة الاستراتيجية.

## تابع مراحل العمل على منهجية تحسين مستوى رضا المستفيدين

أنشطة:



- قياس عائد الأثر وتطوير اجراءات العمل لرفع أداء المنشأة.

مخرجات:



- مستفيدين بمستوى رضا عالي مؤثرين ومتأثرين بأداء المنشأة مما يحقق التوازن بين الاحتياجات الفعلية والتوقعات المتباينة للمستفيدين.

### • المرحلة الخامسة: تحسين وتطوير المنهجية

مدخلات:



- تفرد خدمي كجمعية رائدة في دعم الأطفال المرضى بالسرطان.
- منهجية تساهم في تحقيق تطلعات المستفيدين وترجمتها في محاور الخطة الاستراتيجية.



- التقييم والتنقيح للمنهجية

يتم تحسين المنهجية ومراجعتها من قبل مسؤولي الجودة بالجمعية ويتم الرفع بالمنهجية للمدير العام لاعتمادها.

- قياس أثر تطبيق المنهجية:

تقوم إدارة البرامج والخدمات بقياس أثر تطبيق المنهجية في نهاية كل عام، من خلال مؤشرات أداء المنهجية، وجمع البيانات وتحليل، ويتم وضع مؤشرات يتم من خلالها قياس المنهجية تحليلاً للنتائج التالية:

عدد الخدمات التي لم تحقق الجودة والمطابقة للاستخدام، نسبة رضا المستفيدين، نسبة الاعضاء، الشركاء، عدد الشكاوى، المقترحات، نتائج التقييم والمراجعة.



وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية  
المملكة العربية السعودية

# نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين من الجمعية



## نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين من قسم الخدمة الاجتماعية

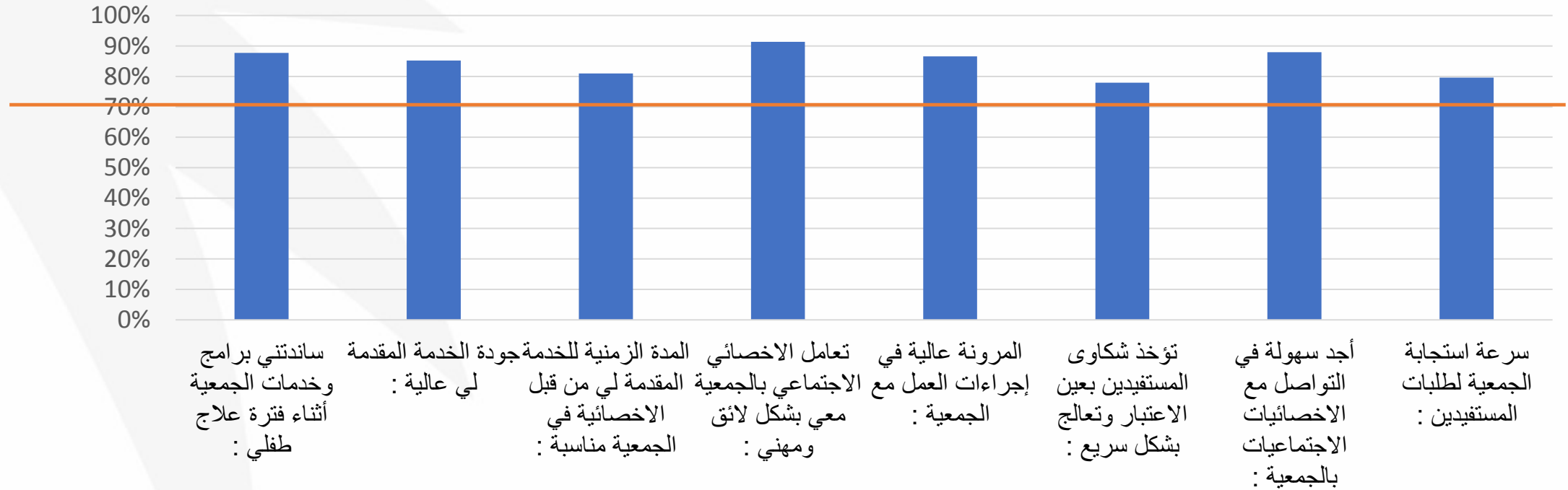
وبدايةً نجد في استمارة قياس مستوى رضا المستفيدين من قسم الخدمة الاجتماعية أن أعلى نسبة للبنود كانت بنسبة 91% حيث كانت مكتسبه لبند تعامل الاخصائي الاجتماعي والذي يوضح ارتفاع معدل الوعي لدى الاخصائيات بأخلاقيات المهنة، يليها بنسبة 88% لبندي سهولة التواصل مع الاخصائيات الاجتماعيات ومساندة برامج وخدمات الجمعية أثناء فترة علاج الطفل وهذا من شأنه أن يوضح مستوى مرتفع بالسياسات والاجراءات المعمول بها في الجمعية، ومن حصل بند المرونة العالية بالإجراءات على نسبة 87% وهذا إذ يعكس المهنية في التعامل المبني على التعامل مع الحالات وفقاً لوضعهم الخاص وتقديم المساعدة المطلوبة، ويليه بند جودة الخدمة حيث حصل على 85%، بينما حصل بند تقديم الخدمات بمدة زمنية مناسبة على نسبة 81% وتعد هذه النسبة مرتفعة وتعكس ارتفاع جودة الخدمة نظراً لنوع الفئة المخدومة والحاح احتياجها للخدمات، ومن ثم بند سرعة استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين بنسبة 79% وتعد هذه النسبة منخفضة مقارنة بالبنود الأخرى وكانت أدنى النسب لبند أخذ شكاوى المستفيدين بالاعتبار بنسبة رضا 78%.

ونجد أن نسبة مستوى رضا المستفيدين من قسم الخدمة الاجتماعية كانت بنسبة 84.62%، وتعتبر هذه النسبة مستوفي جيد.





وبمقارنة النسبة بالمستوى المنشود من الرضا نجد أن هذه النسبة تتخطى المستوى المطلوب بنسب مرضية إلا أنه لابد من أن يركز الرؤساء في الجمعية على المحافظة على جودة الخدمة المقدمة، والاستمرار في تعزيز العاملين وإكسابهم المهارات اللازمة في التعامل مع الأطفال المرضى بالسرطان وأسرههم فيما يتناسب من مهارات العصر والتي من شأنها أن تساهم في تحقيق الأهداف.



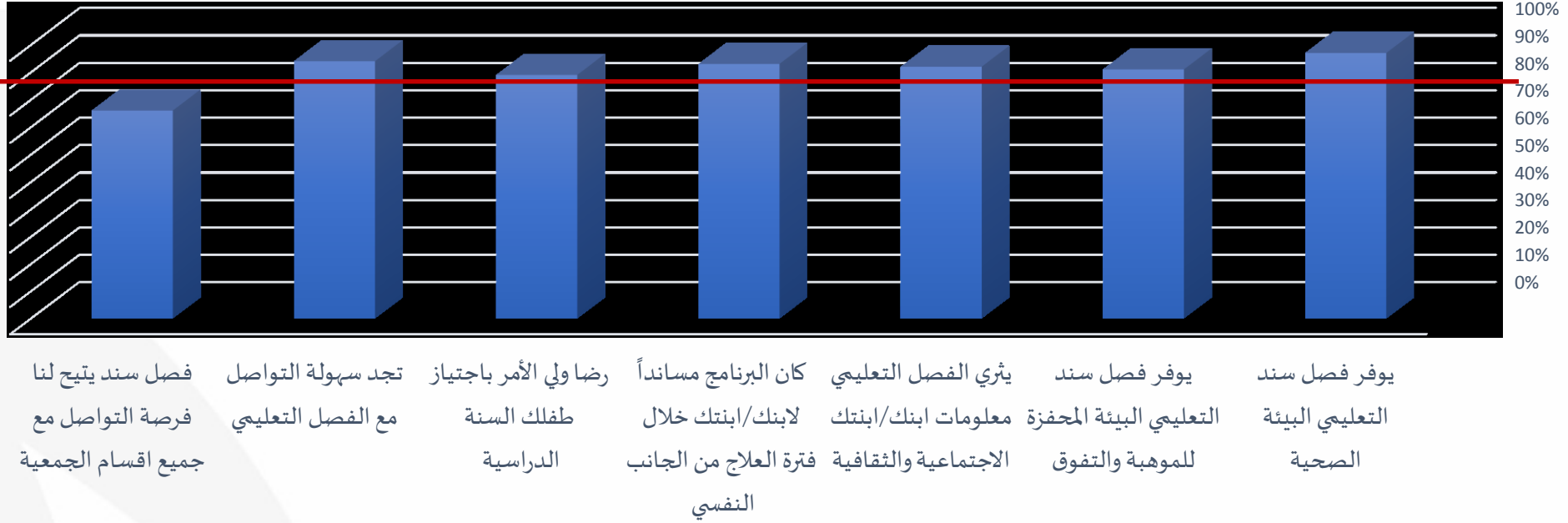
## نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين من برنامج سند التعليمي

في استمارة قياس مستوى رضا المستفيدين من برنامج سند التعليمي فإن أعلى بند حصل على نسبة 97% هو بند توفير فصل سند التعليمي بيئة صحية للأطفال مما يوضح ذلك وعي معلمات فصل سند بأهمية توفير البيئة الصحية للأطفال التي تحقق لهم تعليم آمن، ومن ثم تلى ذلك بند سهولة التواصل مع فصل سند التعليمي بنسبة 94% وهذا يحقق الهدف المنشود من وجود الفصل داخل مركز الأورام، ومن ثم حصل بند مساندة برنامج سند التعليمي للأطفال من الجانب النفسي خلال فترة العلاج على نسبة 93% وهذا من شأنه أن يرفع مستوى الحماسة للأطفال بالحضور المستمر للفصل وتلقي التعليم، ومن ثم أتى بند إثراء فصل سند التعليمي لمعلومات الطفل الاجتماعية والثقافية بنسبة 92% وعليه؛ فإن ارتفاع معدل الوعي لدى الطفل واكسابه المهارات المختلفة تساهم في تخفيف الفجوة القافية التي يخلقها وجود الطفل المستمر بالمستشفى للعلاج، ومن ثم أتى بند توفير فصل سند التعليمي البيئة المحفزة للطفل للموهبة والتفوق بنسبة 91% ويحافظ ذلك على مستوى الرغبة في التعليم لدى الأطفال ويعزز رغبتهم في التعليم، ومن ثم أتى بند رضا أولياء الأمور في اجتياز الطفل للسنة الدراسية بنسبة 89% مما يلزم العاملين في برنامج سند التعليمي على التعرف على وجهة نظر أولياء الأمور وحصر مسببات نزول تقييم هذا البند مقارنة بالتميز المتقدم في البنود الأخرى، وأخيراً حصل إتاحة فصل سند لتواصل الأسر مع كافة أقسام الجمعية بنسبة 76% والذي تعد هذه النسبة فيه جيدة مقبولة ولا تتوازي مع بقية البنود حيث تعد كافة البنود تتجاوز المستوي المتميز عدا البنين الأخيرين.





## رسم بياني يوضح قياس رضا المستفيدين من البرنامج التعليمي

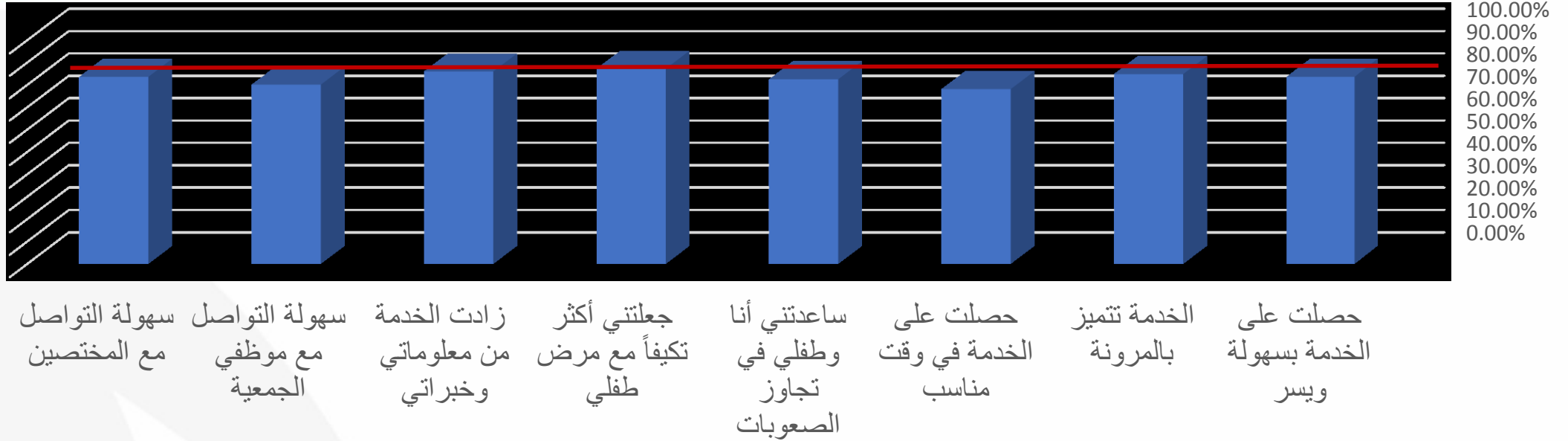


ونجد أن نسبة الرضا الشاملة للمستفيدين من برنامج سند التعليمي كانت 90.2 %، وتعد هذه النسبة تتجاوز النسبة المنشودة للرضا في مشروع التحسين بشكل مرتفع جداً وهذا من شأنه أن يعكس ارتفاع مستوى جودة الخدمات المقدمة في البرنامج ويساعد فريق العمل على أن يتم العمل على أن يسعوا للحفاظ على جودة الخدمات وعمل توصيات تحسينية لبنود الحاصلة على نسب أقل من معدل البنود الأخرى.

## نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين من برنامج الدعم المعنوي

- أتت استمارة قياس مستوى رضا المستفيدين من برنامج الدعم المعنوي والذي كانت أعلى نسب لبند مساهمة البرامج والخدمات من قسم الدعم المعنوي للتكيف مع مرض الطفل وذلك بنسبة 87.1% وهذا يدل على الأثر الإيجابي الذي تتركه الخدمات المقدمة من البرنامج ، يليها بنسبة 85.9% للرفع من معلومات الأسر وخبراتهم خلال مرض أطفالهم مما يساهم برفع جودة تعاملات الأسر مع أطفالهم أثناء فترة العلاج، ومن ثم أتى بند مرونة الاجراءات للحصول على الخدمة بنسبة 84.7%، وهذا يعكس دور فريق العمل بمراعاة الظروف الاستثنائية المختلفة التي تمر فيها الأسر والعمل على تقديم الخدمات وفقاً لذلك، ومن ثم حصل بندي يسر وسهولة الحصول على الخدمة وسهولة التواصل مع المختصين من خلال ممثلي الجمعية على نسبة 83.5% ويعكس ذلك سهولة الاجراءات والسياسات المتبعة في الجمعية وتعاون العاملين في برنامج الدعم المعنوي مع احتياجات ومتطلبات الأسر، ومن ثم أتى بند مساهمة برامج وخدمات الدعم المعنوي على تجاوز الصعوبات خلال مرحلة العلاج بنسبة 82.4% ، وهذا من شأنه أن يكون دليلاً على تحقيق الأهداف المرجوة من البرنامج وخدماته، وأتى بعد ذلك بند سهولة التواصل مع موظفي الدعم بنسبة 80% ويدل ذلك على تسهيل الحصول على الخدمات بالوقت المناسب نظراً لاستناد العاملين على تفعيل العديد من قنوات التواصل مع الأسر ، وآخر البنود حصل على نسبة 78.8% وهو الحصول على الخدمة في الوقت المناسب وهذا إذ يدل على حرص العاملين على تقديم الخدمات بوقت مناسب للأسر سعياً للاستفادة القصوى.



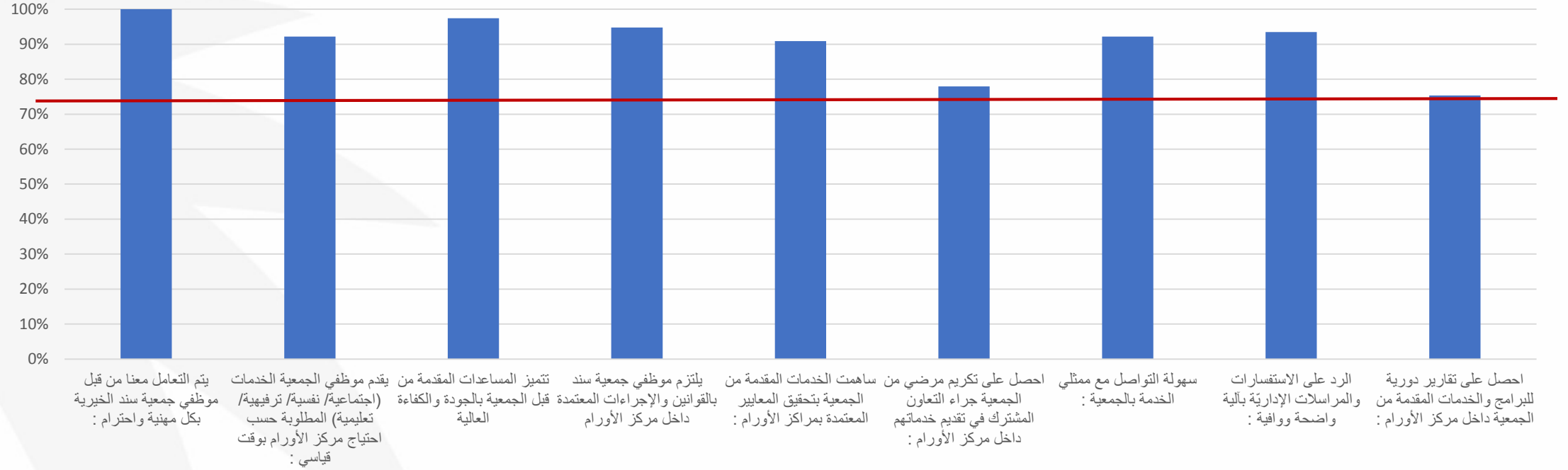


ونجد نسبة الرضا بشكل عام لمستوى رضا المستفيدين من برنامج الدعم المعنوي كانت 83.23%، وتعد هذه النسبة مستوفيه جيدة مقارنة بالنسبة المنشودة لرضا المستفيدين، والتي من شأنها أن تعكس الدور الذي يقوم به العاملين في برنامج الدعم المعنوي والسياسات والاجراءات المعمول بها والتي بدورها تعكس ارتفاع جودة الأداء للبرامج والخدمات، مما يستوجب المسؤولين على تعزيز العاملين لزيادة مستوى الرضا من خلال الخطط التطويرية والمقترحات التحسينية للخدمات والبرامج.



## نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين من موظفي القطاع الصحي

- وفي استمارة قياس مستوى رضا موظفي القطاع الصحي نجد أن أعلى بند كان لتعامل موظفي الجمعية بكل احترام ومهنية حيث حصل هذا البند على نسبة رضا كاملة لكافة أفراد العينة مشكلاً نسبة 100%، وهذا إذ يدل على الوعي المهني والالتزام الأخلاقي بالتعاملات المختلفة داخلياً وخارجياً من العاملين، يليه بند جودة وكفاءة المساعدات المقدمة من الجمعية بنسبة 97%، وهذا إذ يعكس ارتفاع المعايير التي تبني الجمعية عليها اختيار المساعدات المقدمة للمستفيدين مما يرفع من مستوى الاستفادة من البرامج والخدمات والمساعدات المقدمة لمراكز الأورام، يليه بند التزام موظفي الجمعية بالقوانين والاجراءات المعتمدة داخل مراكز الأورام بنسبة 95% وهذا إذ يعكس وعي العاملين باحترام سياسات واجراءات مراكز الأورام و تنفيذ بنود الاتفاقيات المبرمة معهم، ومن ثم أتى بند الرد على الاستفسارات الإدارية بشكل وافي وواضح بنسبة 94% وهذا إذ يساعد على سهولة التعاون مع مراكز الأورام ومراكز العلاج وسرعة اجراءات العمل فيما بين الجهتين، ثم تساوى بندي تقديم الخدمات حسب احتياج مراكز الأورام وبند سهولة التواصل مع ممثلي الخدمة في الجمعية بنسبة 92%، حيث يعد ذلك يعزز شمولية الخدمات المقدمة من الجمعية وحرص العاملين على فعالية التواصل مع مراكز الأورام، ثم تلا ذلك بند الحصول على تكريم مرضي من قبل الجمعية بنسبة 78% واتضح في هذا البند جهل بعض موظفي القطاع الصحي بآلية التكريم السنوية التي تقيمها الجمعية في حفل المساندة وتم وضع التوصيات المقترحة لتجاوز ذلك مستقبلاً وأخيراً حصل بند الحصول على تقارير دورية من الجمعية على نسبة 75% وقد يعول السبب إلى عدم توجيه الجمعية التقارير الربع سنوية إلى كافة العاملين في القطاع الصحي ممن يتعاملون بشكل مباشر مع الجمعية.



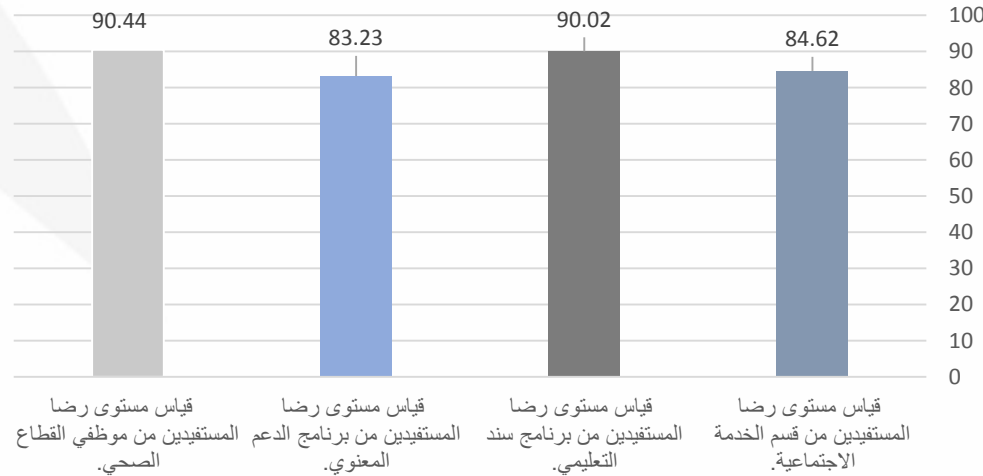
ونجد هنا أن نسبة مستوى رضا موظفي القطاع الصحي حصلت على 90.44% وتعد هذه النسبة مستوفية متميزة مقارنة بالنسبة المنشودة للرضا

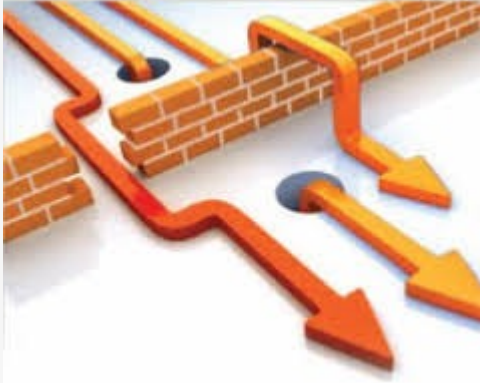
وعليه فإن هذه النسبة تعكس مدى ارتفاع جودة التعاملات مع مراكز الأورام والتي هي الأساس في تقديم برامج وخدمات الجمعية للأطفال المرضى بالسرطان وأسرههم، وهذا ما يؤهل الجمعية بإبرام الاتفاقيات مع كافة مراكز أورام الأطفال في كافة مناطق المملكة حكومية كانت أم خاصة، والذي من شأنه أن يساهم في تحقيق رؤية الجمعية بالوصول لكل طفل مريض بالسرطان وخدمته.



- وبشكل مجمل فإننا نجد أن معظم الأقسام في الجمعية قد حصلت على نسب مرتفعة جداً تخطت النسبة المنشودة لرضا المستفيدين، وهذا قد يكون بسبب تفرد جمعية سند الخيرية بتقديم مثل هذا النوع من البرامج والخدمات لفئة الأطفال المرضى بالسرطان والذي لا يتيح للمستفيدين مقارنة مثل هذه الخدمات بجهات أخرى تُقدم برامج وخدمات مماثلة، مما قد يساعد المسؤولين في الجمعية للعمل على عمل دراسات مقارنة مع جمعيات خيرية أخرى.
- بينما حصلت بعض الأقسام على نسب أقل من النسبة المنشودة وبشكل لا يوازي النسب المكتسبة من قبل المستفيدين من الأقسام الأخرى، وقد يعود ذلك لمسببات مختلفة من شأنها أن توجه المسؤولين وأصحاب القرار في الجمعية بالتركيز على هذه الأقسام من خلال الخطط السنوية والأهداف التطويرية بحيث يتم الاستناد على مخرجات أدوات القياس وبناء خطط تطويرية محسنة للأداء وصولاً إلى مستويات عالية من الرضا جودة الأداء كما قد تساهم في تحديد مشروعات التحسين السنوية.

### نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين





## • المعوقات:

- المدة المحددة للعمل أقصر من حجم العمل على مشروع تحسين.
- الاعتماد على خبرات شخصية في العمل على الموظفين من فريق العمل.
- ضعف المراجع لبناء وتقييم العمل بشكل مستمر.
- أغلب الاجتماعات مع مستشارة التحسين كانت عن بعد مما يخلق صعوبة في فهم المطلوب وعدم وضوح آلية العمل.
- عدم الحصول على النماذج المطلوبة للعمل بوقت مناسب من مستشارة التحسين.
- ضعف تدريب العاملين على مشاريع التحسين أو إيصالهم بمستشارين خبراء للدعم.



## الإيجابيات:

- وجود موظفين مؤهلين علمياً قادرين على العمل على كافة المتطلبات الخاصة بمشروع التحسين.
- روح الفريق والتعاون المستمر بينهم خلال مراحل العمل بكل تفاني.
- كان لهذا المشروع الدور في إثراء العاملين من رؤساء وموظفين في عمل الخطط التحسينية والتوجهات التطويرية للبرامج والخدمات التي يتم تقديمها في الجمعية.
- التعرف على حجم العمل المقدم من الجمعية للمستفيدين ودوره في الدعم لمراكز الأورام ولأسر الأطفال المرضى بالسرطان وكافة المستفيدين بمختلف أنواعهم.
- إيمان الموظفين وحرصهم على تطوير العمل والوصول إلى التميز.





## فرص التحسين المقترحة:

| م | المعني بالتحسين                  | مقترحات التحسين                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | الجمعية<br>إدارة                 | 1. وضع الخطط الاستراتيجية<br>2. متابعة سير العمل والمحافظة على رفع مستوى جودة الاداء للبنود الحاصلة على تقييم غير مستوفي، والمحافظة على جودة وآداء البنود المستوفية.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2 | الجمعية<br>قسم الخدمة الاجتماعية | 1. عمل مخطط زمني بمراحل تقديم الخدمات من أجهزة وأدوية ومساعدات عينية يلزم العاملين بالمنظمة بتوفير الخدمات والبرامج وفقاً له.<br>2. نشر الوعي المجتمعي بالبرامج والخدمات المقدمة من الجمعية من خلال نشرات تعريفية يتم نشرها في مجموعات المستفيدين عبر برنامج "WhatsApp" والقنوات الرسمية للجمعية.<br>3. تعزيز دور العاملين بالجمعية من "إحصائيات اجتماعيات، معلمات سند..." في التوعية بأدوارها والتعريف بالبرامج والخدمات التي تقدمها. |
| 3 | إدارة البرامج والخدمات           | - اعتماد آلية التعليم عن بعد كجزء من الخدمات المقدمة من برنامج سند التعليمي ليمكن العاملين من متابعة سير العملية التعليمية لهم ولضمان جود التعليم للطلاب.<br>- الاستعانة بجهات تربوية متخصصة إلكترونياً وفي التدريب المباشر في أعداد برامج تعليمية تناسب مع الظروف الصحية للمستفيدين.<br>- تبادل الخبرات مع الجهات التي تتعامل مع الفئات المشابهة لأطفالنا لتعميم الفائدة لجميع الأطفال.                                               |
| 4 | الجمعية<br>برنامج الدعم المعنوي  | - التعاقد مع عدد أكبر من المختصين في المجال النفسي والاجتماعي والتربوي لنتمكن للتنوع في المواضيع والخبرات والتخصصات.<br>- إنشاء خط مساندة ساخن لدعم أسر الأطفال للحالات الطارئة والرد على استفساراتهم واسئلتهم.<br>- عمل لقاءات مع أمهات الأطفال المتعافين لمناقشة أهم محاور الدعم التي تحتاجه الأسرة في فترة مرض الطفل.                                                                                                               |



# المشروع في أرقام



عدد ساعات العمل : 255 ساعة

عدد الورش: 14



عدد الاجتماعات: 10

عدد ساعات المراجعة مع استشاري المشروع: 44



عدد ساعات جلسات التعلم والتطوير: 24



وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية  
المملكة العربية السعودية



شكرا لمتابعتكم