



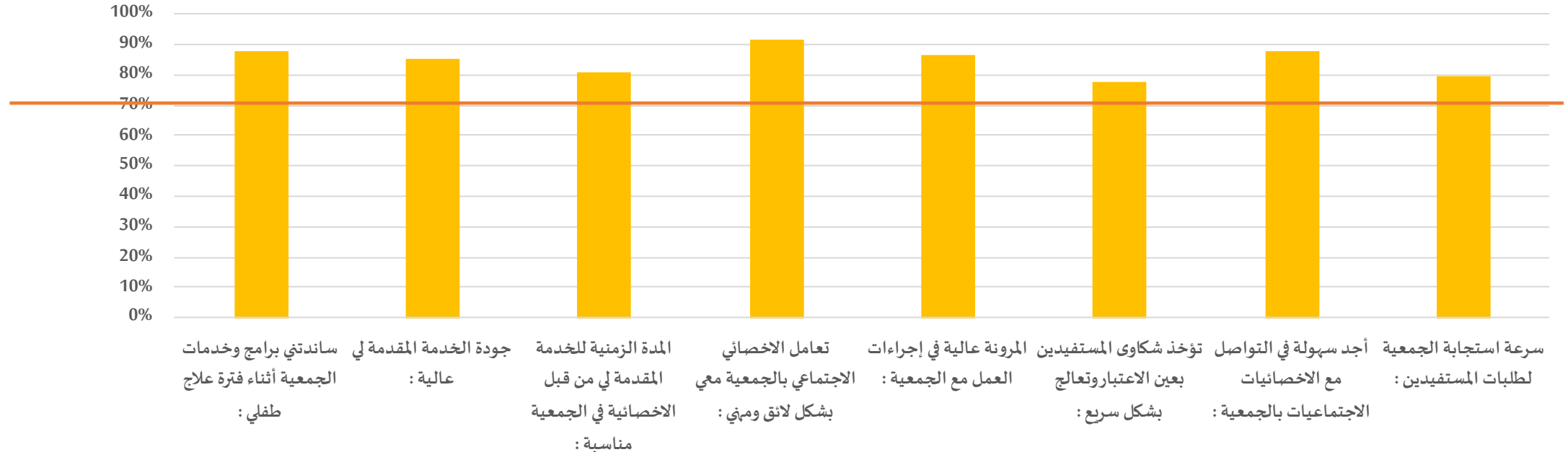
جمعية لدعم الأطفال المرضى بالسرطان  
Sanad Children's Cancer Support Association

# نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين من البرامج والخدمات

# نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين من قسم الخدمة الاجتماعية

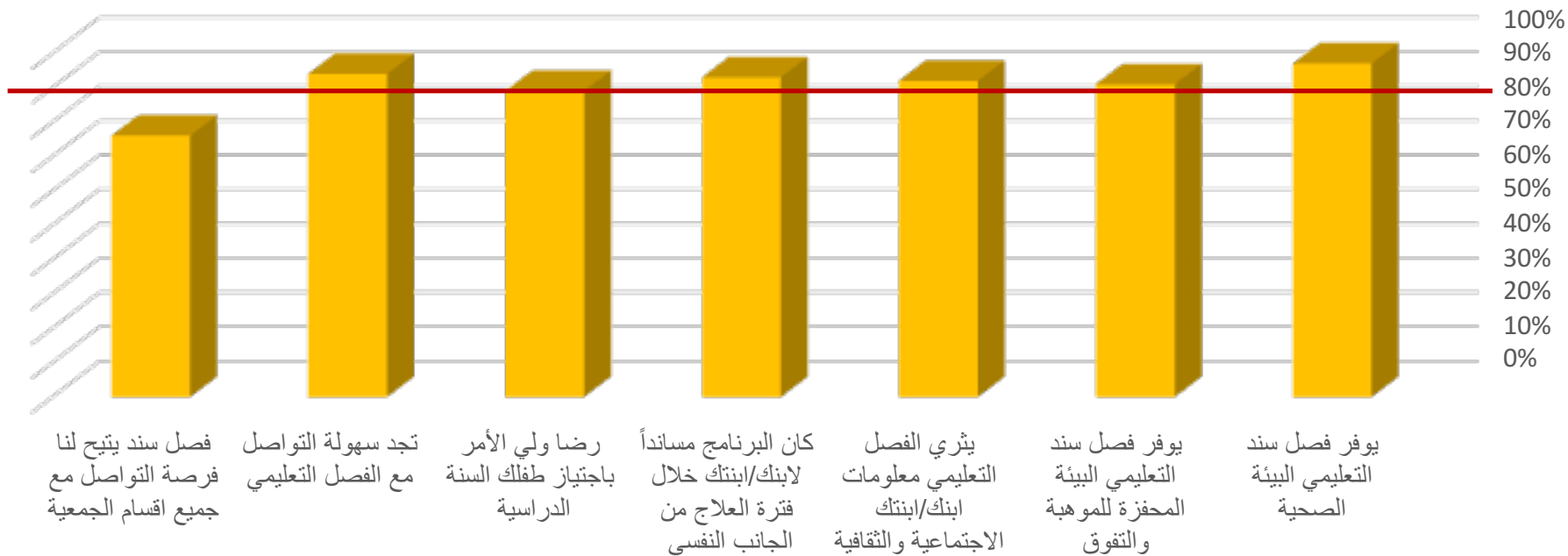
بدايةً نجد في استمارة قياس مستوى رضا المستفيدين من قسم الخدمة الاجتماعية أن أعلى نسبة للبنود كانت بنسبة 91% حيث كانت مكتسبه لبند تعامل الاخصائي الاجتماعي والذي يوضح ارتفاع معدل الوعي لدى الاخصائيات بأخلاقيات المهنة، يليها بنسبة 88% لبندي سهولة التواصل مع الاخصائيات الاجتماعيات ومساندة برامج وخدمات الجمعية 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 والحاج احتياجها للخدمات، ومن ثم بند سرعة استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين بنسبة 79% وتعد هذه النسبة منخفضة مقارنة بالبند الأخرى وكانت أدنى النسب لبند أخذ شكاوى المستفيدين بالاعتبار بنسبة 78%.

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



# نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين من برنامج سند التعليمي

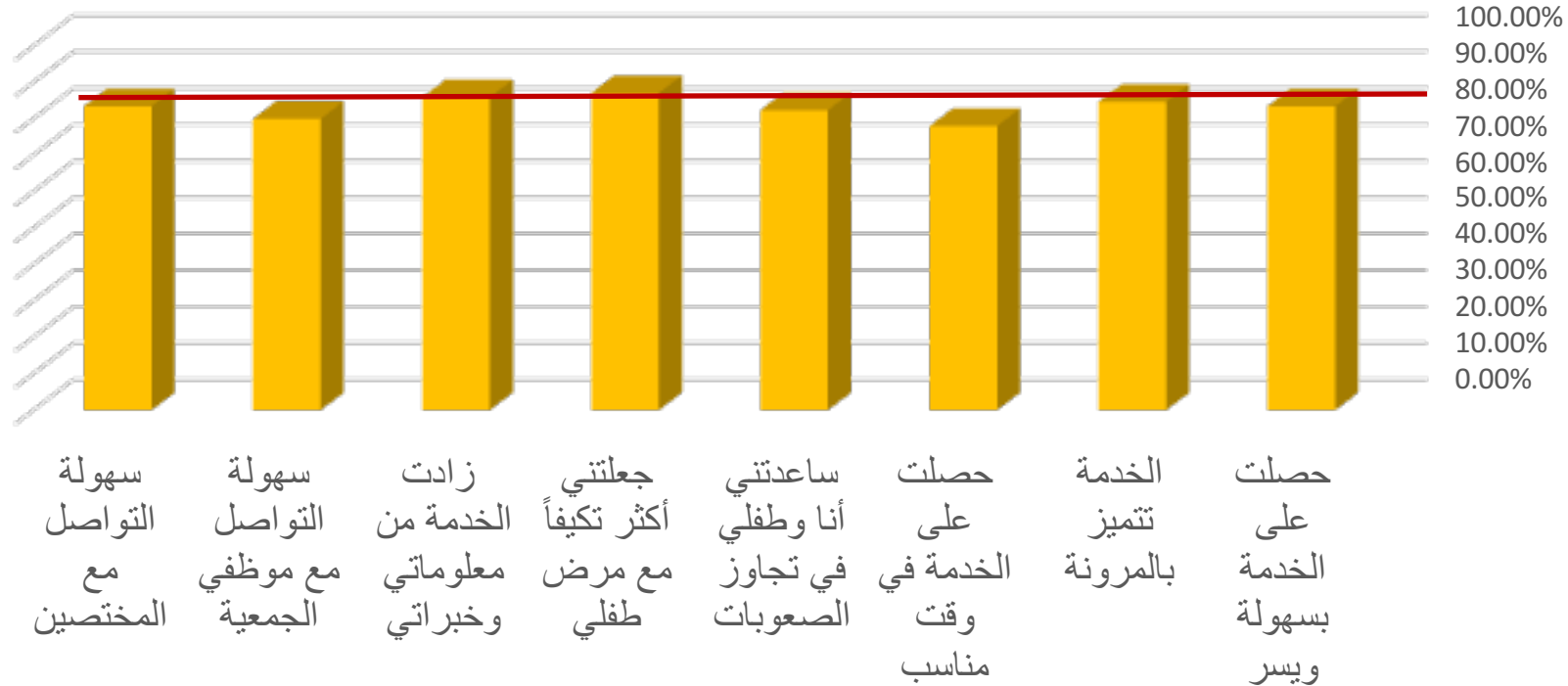
في استمارة قياس مستوى رضا المستفيدين من برنامج سند التعليمي فإن أعلى بند حصل على نسبة 97% هو بند توفير فصل سند التعليمي بيئة صحية للأطفال مما يوضح ذلك وعي معلمات فصل سند بأهمية توفير البيئة الصحية للأطفال التي تحقق لهم تعليم آمن، ومن ثم تلى ذلك بند سهولة التواصل مع فصل سند التعليمي بنسبة 94% وهذا يحقق 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.



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

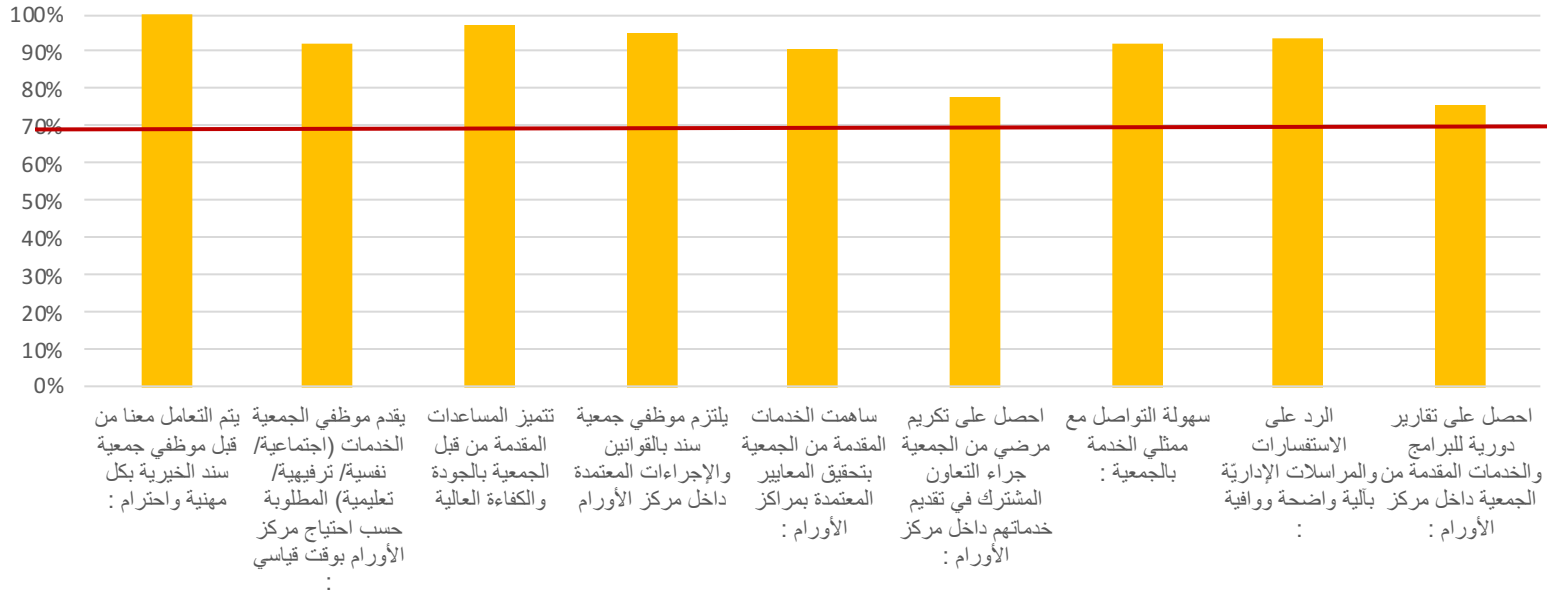
أنت استمارة قياس مستوى رضا المستفيدين من برنامج الدعم المعنوي والذي كانت أعلى نسب لبند مساهمة البرامج والخدمات من قسم الدعم المعنوي للتكيف مع مرض الطفل وذلك بنسبة 87.1% وهذا يدل على الأثر الإيجابي الذي تتركه الخدمات المقدمة من البرنامج ، يليها بنسبة 85.9% للرفع من معلومات الأسر وخبراتهم خلال مرض أطفالهم 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 بألية 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 وأسره، 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.

## نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين



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 للآداء وصولاً إلى مستويات عالية من الرضا جودة الآداء كما قد تساهم في تحديد مشروعات التحسين السنوية.