



# تقرير التغذية الراجعة

المستخلصة من استبيانات قياس الرضا العام عن الجمعية

نترككم الآن مع استبيان قياس الأثر لقياس مدى التحسن وجودة الأثر الناتج عن خدمات الجمعية

التغذية الراجعة الإيجابية ▪ التطويرية ▪ التشغيلية ▪ الموظفين ▪ الخلاصة التنفيذية

## التغذية الراجعة الإيجابية

إشادات وتقدير المستفيدين بجودة الخدمة

01

## التغذية الراجعة التطويرية

فرص توسيع نطاق الدعم وتحسين العمليات

02

## التغذية الراجعة التشغيلية

ملاحظات على بيئة العمل والإجراءات

03

## التغذية الراجعة للموظفين

إشادات بتعامل وأداء فريق العمل

04

## الخلاصة التنفيذية

نقاط القوة وفرص التحسين الرئيسية

05

**% 90+**

من إجمالي التعليقات

تعبر عن الرضا والامتنان

## إشادة بجودة الخدمات

«تقييم ممتاز وأكثر من رائع»

## شكر وثناء

«جزاكم الله خير» — «كتب الله لكم الأجر والثواب»

## تقدير لجهود الجمعية

«الشكر للقائمين على الجمعية»

## رضا عاطفي

«اللَّهُ يسعدكم ويفرج همكم ويحفظكم»

## امتنان مباشر

«ممتنة للجمعية»

الاستنتاج: المستفيدون يشعرون برضا عالٍ وثقة في الجمعية، ويقدرّون دورها الإنساني.

# ثانيًا: التغذية الراجعة التطويرية

Development Feedback — فرص التحسين

01

دعم العمليات القيصريّة

02

دعم غسيل الكلى

03

دعم مرضى السرطان

04

دعم أطفال الأنابيب

05

تطوير الوسائل

06

تسريع الإجراءات

07

تقليل المستندات المطلوبة

08

توسيع نطاق الدعم الصحي

الاستنتاج

هناك احتياج واضح لتوسيع نطاق الدعم الصحي وتحسين سرعة الخدمة وتسهيل الإجراءات للمستفيدين.

# ثالثاً: التغذية الراجعة التشغيلية

Operational Feedback — بيئة العمل والإجراءات

## رفع رواتب الموظفين

01

تحفيز الكوادر يعزز الاستقرار الوظيفي وجودة الأداء.

## تحسين سرعة الرد

02

تقليل زمن الاستجابة لطلبات واستفسارات المستفيدين.

## الاستمرار في التعاون مع المحتاجين

03

الحفاظ على استدامة برامج الدعم وتوسعتها.

الاستنتاج: المستفيدون يلاحظون الجهد المبذول، وتحسين بعض الإجراءات سيرفع جودة الخدمة.

# رابعًا: التغذية الراجعة الخاصة بالموظفين

Staff Feedback



تقييم سلوك ولباقة الفريق

**% 90**

رضا عن تعامل الموظفين

# خامسًا: الخلاصة التنفيذية

Executive Summary — نقاط القوة وفرص التحسين

## فرص التحسين

- 1 تسريع الإجراءات وتقليل زمن الاستجابة
- 2 تقليل المستندات المطلوبة من المستفيدين
- 3 دعم الحالات الصحية ذات الأولوية
- 4 تطوير الوسائل التقنية والرقمية
- 5 تحسين سرعة الرد على الاستفسارات

## نقاط القوة

- تعامل الموظفين — ممتاز 90%
- جودة الخدمات — ممتاز 90-85%
- رضا عام مرتفع جدًا 85-82%
- يوصون بالجمعية 98%
- تعليقات إيجابية مكثفة ★

الجمعية تتمتع بثقة ورضا مرتفعين، مع فرص واضحة لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتوسيع نطاق الأثر.



# شكراً لكم

نتطلع إلى استمرار التحسين والتطوير لخدمة مستفيدينا الكرام

---

جمعية هبة الصحة للنساء والولادة والأطفال