



تقرير التغذية الراجعة من عمليات التقييم لقياس الرضا



جمعية عضد للطب التلطيفي | العام المالي 2025

المقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية عضد للطب التلطيفي على تحويل رؤيتها في خدمة مرضى الحالات الحرجة والتلطيفية إلى حقيقة ملموسة، وفي إطار سعيها المستمر لتطوير الخدمات وتلبية احتياجات أصحاب العلاقة وفق أعلى معايير الحوكمة والشفافية؛ أجرت الجمعية استبيانات شاملة لقياس رضا المستفيدين وأعضاء الجمعية العمومية. ونحن فخورون بأن النتائج أظهرت مستويات رضا ممتازة ولله الحمد، تعكس جودة العطاء وعمق الأثر الإنساني والصحي الذي تقدمه الجمعية

المنهجية والخطوات العملية

تمت عملية جمع وتحليل التغذية الراجعة من خلال الخطوات المنظمة التالية

- جمع البيانات الإحصائية: عبر استبيانات إلكترونية وزعت على المستفيدين وأعضاء الجمعية العمومية
- تحليل البيانات: وتحديد نقاط القوة وفرص التحسين لرفع كفاءة البرامج والمبادرات
- اعتماد التوصيات والمقترحات: من قبل مجلس الإدارة بموجب محاضر رسمية لتطبيق التحسينات الجوهرية
- نشر التغذية الراجعة: على الموقع الإلكتروني للجمعية تعزيزاً لمبدأ الشفافية والمسؤولية المشتركة

أولاً: رضا المستفيدين (إجمالي البرامج العامة)

تم دمج وتحليل نتائج استمارات التقييم لبرامج الجمعية المنفذة (شاملةً: برنامج الديوانية، وبرنامج الاستبشار بالقرآن (إجمالي 1300 مستفيداً ومستفيدة. وكانت مؤشرات الرضا على النحو التالي

99.5%	99.0%	89.0%	96.4%
وضوح المعلومات والجرعات المعرفية المقدمة	حسن التنظيم وجودة البيئة العامة للبرامج	ملاءمة محتوى الجلسات لاهتمامات المستفيدين	الرغبة في تكرار حضور برامج الجمعية

أبرز آراء ومقترحات المستفيدين

- الإشادة الكبيرة بحسن التنظيم والترتيب ووصف اللقاءات بأنها من تمتاز بأعلى مستويات الجودة والترتيب
- المطالبة بزيادة وتكرار اللقاءات (مثل الديوانية وبرنامج الاستبشار بالقرآن (طوال السنة وأكثر من مرة في الشهر
- اقتراح تخصيص جلسات أعمق للتحدث عن "نعمة الألم" باختلاف أنواعه النفسي والجسدي، وكيفية التعامل معه تلطيفياً
- التوصية بضبط الوقت وتوجيه الحاضرات بعدم كثرة مقاطعة المحاضرة لضمان الاستفادة الكاملة وإتمام التفسير والمحتوى الطبي/النفسي في الوقت المحدد

ثانياً: رضا أعضاء الجمعية العمومية

بناءً على التقييم الخاص بـ 16 عضواً من أعضاء الجمعية العمومية لجمعية عضد، رُصدت المحاور والمؤشرات التالية لتقييم الأداء والتواصل المباشر:

ملاحظات وتوجيهات الإدارة	نسبة الرضا	محور التقييم والقياس
مستوى وضوح عالٍ يعكس دقة الخطة الاستراتيجية للجمعية.	93.8%	وضوح أهداف الجمعية وتحديدّها بشكل كافٍ للأعضاء
رضا تام يجسد الاحترافية والتقدير المتبادل	100%	أسلوب التواصل المتبع من قبل إدارة الجمعية مع الأعضاء
نسبة 12.5% أفادت بالرضا (إلى حدٍ ما)، وسيتم إتاحة قنوات إضافية	87.5%	درجة وقنوات التواصل المستمر من قبل الجمعية
التزام تام بتقديم الدعم المعرفي والإداري للأعضاء	93.8%	الاستجابة للطلبات والمقترحات وسرعة الإجابة على الاستفسارات
تطبيق صارم لمعايير الحوكمة والشفافية بانتظام التقارير	100%	انتظام وصول التقارير الدورية الخاصة بأعمال الجمعية
مشاركة مستمرة لقصص النجاح والأثر الميداني للجمعية	93.8%	إطلاع الأعضاء على الإنجازات والمشاريع الحالية والمستقبلية
تقييم عام متميز يحفز على مواصلة العطاء والتطوير	93.8%	مؤشر الرضا العام عن أداء الجمعية ككل

ثالثاً: التوصيات وفرص التحسين المستقبلية

بناءً على نتائج التغذية الراجعة وتحليلها، اعتمد مجلس الإدارة الخطط التالية للتطوير المستمر

- توسيع النطاق الزمني للبرامج: دراسة إمكانية زيادة عدد مرات إقامة "ديوانية عضد" والبرامج القرآنية التلطيفية لتلبي الإقبال المتزايد من المرضى وذويهم ومرافقتهم
- تطوير محتوى الرعاية التلطيفية: إدراج محاور تخصصية عميقة في اللقاءات القادمة تركز على الدعم النفسي والجسدي والروحي للتعامل مع الآلام المزمنة وصعوبة التدبير
- حوكمة وإدارة اللقاءات: وضع ضوابط تنظيمية وإرشادية داخل الجلسات تضمن منع المقاطعات المتكررة وتكفل سلسلة إيصال المعلومات الطبية وتوضيح الجداول الزمنية بدقة للمشاركين قبل بدء اللقاء
- تعزيز قنوات التواصل: تفعيل قنوات تواصل رقمية إضافية ومباشرة (مثل المجموعات التفاعلية والرسائل الدورية المختصرة) مع أعضاء الجمعية العمومية للارتقاء بنسبة الرضا التام في درجات التواصل المستمر

رابعاً: رضا العاملين في الجمعية:

تم دمج وتحليل نتائج استمارات التقييم القياسية الموجهة لكوادر الجمعية (والتي شملت عضوات مجلس الإدارة والموظفات التنفيذيات بنسب مشاركة بلغت 37.5% و 62.5% على التوالي)، حيث شارك في الاستبيان جميع المستهدفين. وكانت مؤشرات الرضا العام محورية وعلى النحو التالي

95.0%	93.8%	93.8%	87.5%
مدى التعاون المشترك في إدارة العمل الداخلي	الاستجابة السريعة للمتطلبات الإدارية والتنفيذية	وضوح أسلوب التوجيه والقيادة الإدارية	وضوح رؤية الجمعية وأهدافها والعمل على تحقيقها

أبرز مرنّيات ونقاط القوة) وفقاً لإفادات المشاركين)

- الإشادة الكبيرة بآليات المتابعة المستمرة والتواجد الدائم والداعم من قبل القيادة
- الاهتمام البارز والمثمر بكافة التفاصيل التشغيلية التي تضمن جودة المخرجات
- التواصل الفعال والمستمر بين مختلف المستويات الإدارية لتعزيز انسجام فرق العمل
- الوضوح العالي في توجيه التكاليفات الإدارية وسرعة الاستجابة لمتطلبات التنفيذ الوظيفي