

التغذية الراجعة

واعتماد نتائج قياس الرضا لعام 2025

جمعية حياة للتوحد

رقم تصريح {100065400}



الحساب البنكي لجمعية حياة للتوحد

357608010995503

الحساب الجاري

SA6880000357608010995503

الأيبان



التغذية الراجعة واعتماد نتائج قياس الرضا

جمعية حياة للتوحد – لعام 2025م

أولاً: التغذية الراجعة من نتائج قياس الرضا

استنادًا إلى نتائج قياس رضا المستفيدين وأولياء الأمور والمجتمع لعام 2025م، فقد تم تحليل الملاحظات والآراء الواردة من المشاركين، واستخلاص أبرز النقاط التي تسهم في تطوير الخدمات وتحسين الأداء المؤسسي.

وتعد التغذية الراجعة أداة مهمة في دعم التحسين المستمر، حيث تمكن الجمعية من التعرف على توقعات المستفيدين واحتياجاتهم الفعلية، والعمل على رفع جودة البرامج المقدمة.



ثانيًا: أبرز الملاحظات الإيجابية

م	الملاحظة	الدالة
1	رضا مرتفع عن البرامج التأهيلية	جودة الخدمات المباشرة
2	إشادة بالكادر المختص	كفاءة العاملين وحسن التعامل
3	تحسن واضح لدى المستفيدين	فعالية البرامج العلاجية
4	نجاح برامج الفروسية	تنوع البرامج وجاذبيتها
5	ثقة أولياء الأمور بالجمعية	قوة السمعة المؤسسية
6	أثر إيجابي بالمجتمع	نجاح الرسالة المجتمعية

ثالثًا: أبرز الملاحظات التطويرية

م	الملاحظة	الإجراء المقترح
1	الحاجة لزيادة عدد الجلسات	رفع الطاقة التشغيلية
2	الرغبة في سرعة الرد	تطوير خدمة العملاء
3	الحاجة لبرامج إضافية	استحداث برامج جديدة
4	طلب التوسع الجغرافي	دراسة افتتاح فروع أو خدمات متنقلة
5	زيادة الفعاليات المجتمعية	إعداد خطة سنوية للفعاليات
6	تحسين الحجوزات	منصة إلكترونية متكاملة

رابعًا: خطة الاستجابة للتغذية الراجعة

م	الإجراء	الجهة المسؤولة	مدة التنفيذ
1	مراجعة نتائج القياس وتحليلها	الإدارة التنفيذية	أسبوعان
2	إعداد خطة تحسين	إدارة الجودة	شهر
3	زيادة البرامج ذات الطلب العالي	الإدارة التشغيلية	3 أشهر
4	تطوير قنوات التواصل	العلاقات العامة	شهران
5	قياس رضا لاحق	إدارة الجودة	ربع سنوي

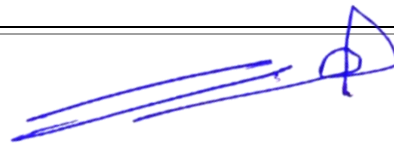
خامسًا: محضر اعتماد نتائج القياس من مجلس الإدارة

قرار مجلس الإدارة رقم (7) لعام 2025م

اطلع مجلس إدارة جمعية حياة للتوحد في اجتماعه المنعقد بتاريخ 2025 / 12 / 17م على تقرير قياس رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة لعام 2025م، وبعد مناقشة النتائج والمؤشرات الواردة بالتقرير، فقد قرر المجلس ما يلي:

م	القرار
1	اعتماد نتائج قياس الرضا لعام 2025م بنسبة رضا عام بلغت 91.3%
2	الإشادة بجهود الإدارة التنفيذية والكادر العامل
3	اعتماد خطة التحسين المقترحة بناءً على نتائج القياس
4	توجيه الإدارة التنفيذية بمتابعة الملاحظات التطويرية
5	تنفيذ قياس رضا دوري نصف سنوي
6	رفع تقارير متابعة للمجلس كل ثلاثة أشهر

سادسًا: اعتماد رئيس المجلس

البيان	التفاصيل
اسم الجمعية	جمعية حياة للتوحد
الموضوع	اعتماد نتائج قياس الرضا 2025
رئيس مجلس الإدارة	إبراهيم محمد خولي
التوقيع	
التاريخ	17 / 12 / 2025
الختم	

سابعًا: التوصية النهائية

يوصي مجلس الإدارة باعتبار نتائج قياس الرضا أحد المؤشرات الرئيسية لأداء الجمعية، وربطها بخطط التطوير والجودة والحوكمة، بما يساهم في رفع كفاءة الخدمات وتحقيق رضا المستفيدين وتعزيز الاستدامة المؤسسية.

ثامنًا: الخلاصة

يؤكد اعتماد مجلس الإدارة لنتائج قياس الرضا التزام جمعية حياة للتوحد بمبادئ الحوكمة والشفافية، وحرصها على الاستماع لأصحاب العلاقة، وتحويل آرائهم إلى قرارات تطويرية عملية تساهم في تحسين جودة الحياة للمستفيدين وأسرهم.

