

تقرير مقياس الرضى لأسر المستفيدين

تم جمع استبانات مقياس الرضى من خلال نموذج Google Form خلال الفترة من 9 ديسمبر 2025 إلى 14 ديسمبر 2025، حيث تم طلب التغذية الراجعة من عدد 148 أسرة تمثل 100% من الأسر الملتحقة بالخدمات، وقد تم استلام الردود من 110 أسرة، بما يشكل نسبة استجابة قدرها 74% من إجمالي الأسر المستهدفة.

يهدف التقرير إلى تقديم رؤية شاملة لمستوى رضى المستفيدين عن الخدمات المختلفة وأداء الفريق، بالإضافة إلى اقتراحات الأسر وعرض التوصيات والاحتياجات المستقبلية للأسر.

تحليل البيانات

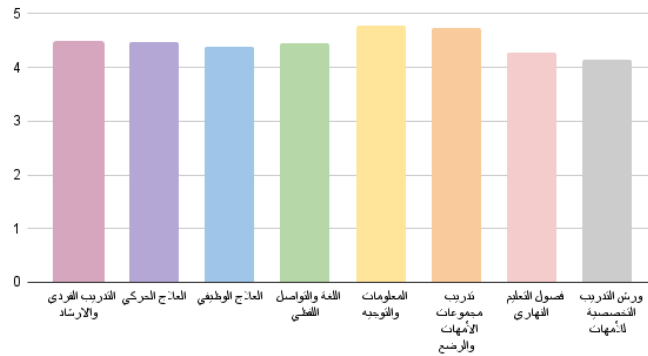
أ. متوسط التقييم بشكل عام:

متوسط تقييم جميع الخدمات:

تم احتساب متوسط التقييم لكل الخدمات بناءً على إجابات المستفيدين على مقياس الرضى من 1 إلى 5، حيث تمثل 1 أقل مستوى رضى و5 أعلى مستوى رضى.

بلغ متوسط تقييم الخدمات المقدمة 4.43 مما يشير إلى مستوى رضى مرتفع بين الأسر المستفيدة.

متوسط التقييم لكل خدمة مقدمة – مقياس الرضى 5 نقاط

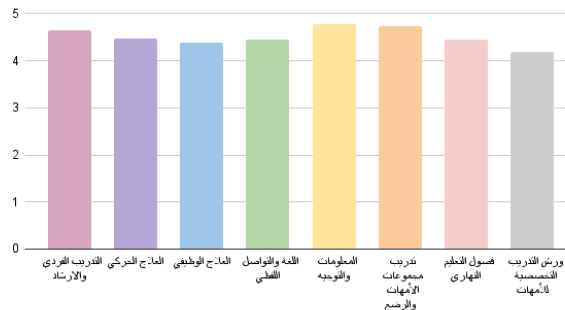


متوسط تقييم الفريق:

تم احتساب متوسط تقييم أداء الفريق المقدم للخدمة بنفس الطريقة، بناءً على تقييم المستفيدين.

بلغ متوسط تقييم الفريق 4.47 من 5، مما يعكس تقدير المستفيدين لجودة وأداء الفريق في تقديم الدعم والخدمات.

متوسط التقييم لأداء الفريق لكل خدمة – مقياس الرضى 5 نقاط



ب. تقييم الرضى للخدمة والفريق:

تم تحليل تقييمات الأسر لكل خدمة باستخدام مقياس الرضى الخماسي، حيث تمثل الدرجات من 1 إلى 5 مستوى الرضى من "غير راضٍ جدًا" إلى "راضٍ جدًا". النتائج تظهر رضى مرتفع لدى الأسر المستفيدة كما يلي:

التدريب الفردي والإرشاد:

عدد المقيمين: 17

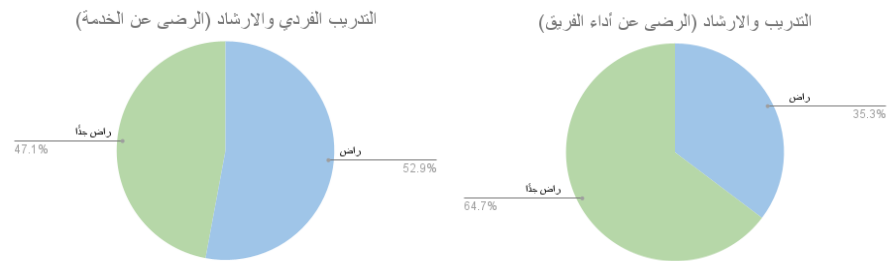
متوسط تقييم الخدمة: 4.47 من 5

متوسط تقييم الفريق: 4.65 من 5

توزيع نسب الرضى للخدمة: راضٍ 53%، راضٍ جدًا 47%

توزيع نسب تقييم الفريق: راضٍ 35%، راضٍ جدًا 65%

الخدمة تحظى بتقدير مرتفع من الأسر، وأداء الفريق أفضل قليلاً من تقييم الخدمة نفسه، مما يشير إلى أن الفريق يقدم دعماً فعالاً ويساهم في تجربة إيجابية للمستفيدين.



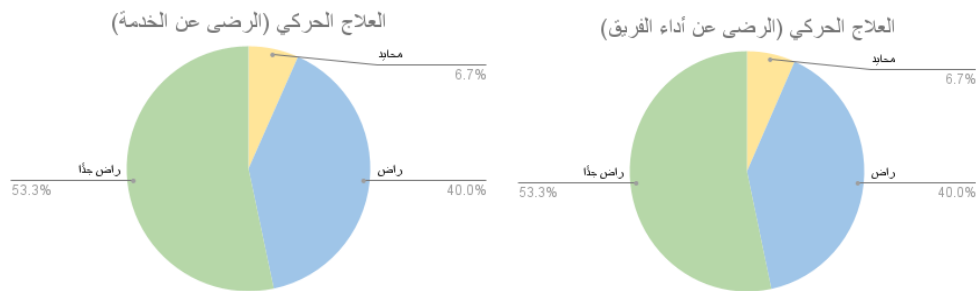
العلاج الحركي:

عدد المقيمين: 15

متوسط تقييم الخدمة والفريق: 4.47

توزيع نسب الرضى للخدمة والفريق: محايد 7%، راضٍ 40%، راضٍ جدًا 53%

رضى المستفيدين متوازن بين راضٍ وراضٍ جدًا مع نسبة صغيرة محايدة، وأداء الفريق مطابق لتقييم الخدمة، مما يدل على استقرار جودة خدمة الفريق مع توقعات الأسر.



العلاج الوظيفي:

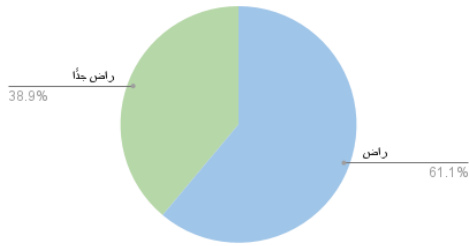
عدد المقيمين: 18

متوسط تقييم الخدمة والفريق: 4.39

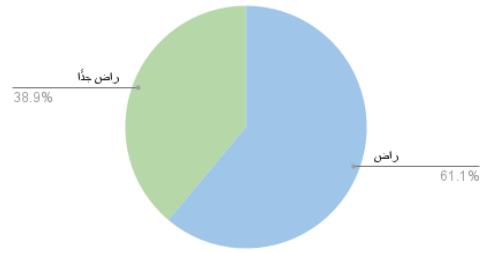
توزيع نسب الرضى للخدمة والفريق: راضٍ 61.1%، راضٍ جدًا 38.9%

رضى المستفيدين مرتفع، وأداء الفريق متوافق مع تقييم الخدمة مع وجود فرصة لزيادة عدد الراضين جدًا عن الخدمة.

العلاج الوظيفي (الرضى عن أداء الفريق)



العلاج الوظيفي (الرضى عن الخدمة)



اللغة والتواصل اللفظي :

عدد المقيمين: 31

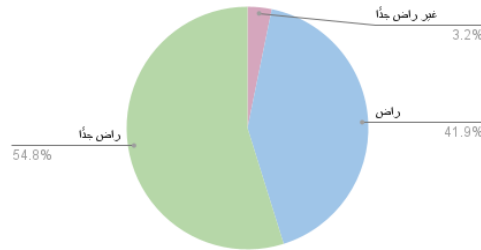
متوسط تقييم الخدمة والفريق: 4.45

توزيع نسب الرضى للخدمة: غير راضٍ جدًا 3%، راضٍ 42%، راضٍ جدًا 55%

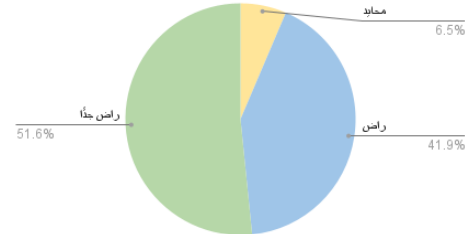
توزيع نسب تقييم الفريق: محايد 6%، راضٍ 42%، راضٍ جدًا 52%

الخدمة تظهر نتائج مرتفعة مع وجود نسبة قليلة من عدم الرضى، مما يعني وجود فرص للتحسين.

اللغة والتواصل اللفظي (الرضى عن الخدمة)



اللغة والتواصل اللفظي (الرضى عن أداء الفريق)



المعلومات والتوجيه :

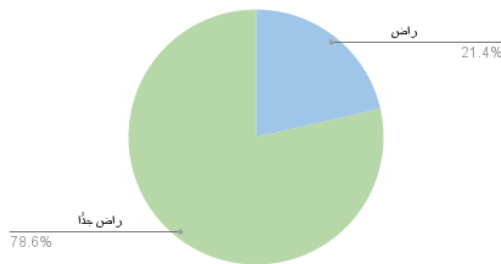
عدد المقيمين: 14

متوسط تقييم الخدمة والفريق: 4.79

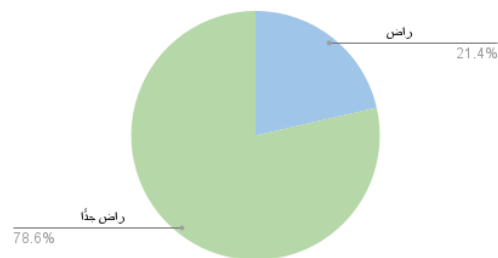
توزيع نسب الرضى للخدمة والفريق: راضٍ 21%، راضٍ جدًا 79%

هذه الخدمة الأعلى تقييمًا، ما يدل على تقديم معلومات وتوجيه فعال للأسر، ويعكس أداء الفريق مستوى عالي من الكفاءة.

المعلومات والتوجيه (الرضى عن الخدمة)



المعلومات والتوجيه (الرضى عن أداء الفريق)



تدريب مجموعات الأمهات والرضع :

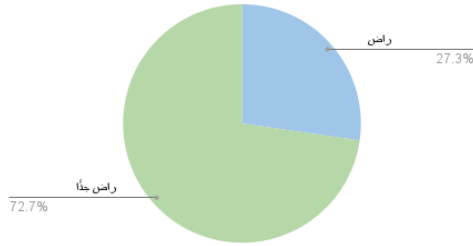
عدد المقيمين: 22

متوسط تقييم الخدمة والفريق: 4.73

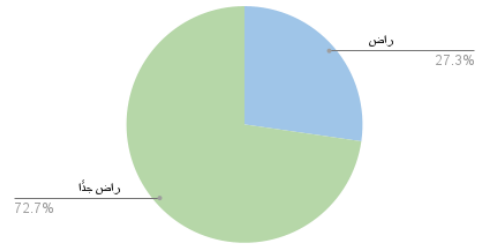
توزيع نسب الرضى للخدمة والفريق: راضٍ 27%، راضٍ جدًا 73%

الخدمة تحظى برضى كبير، مع أداء فريق ممتاز في إدارة المجموعات والتواصل مع الأمهات، ما يسهم في تجربة تعليمية واجتماعية إيجابية.

تدريب مجموعات الأمهات والرضع (الرضى عن الخدمة)



تدريب مجموعات الأمهات والرضع (الرضى عن أداء الفريق)



فصول التعليم النهاري :

عدد المقيمين: 18

متوسط تقييم الخدمة: 4.28

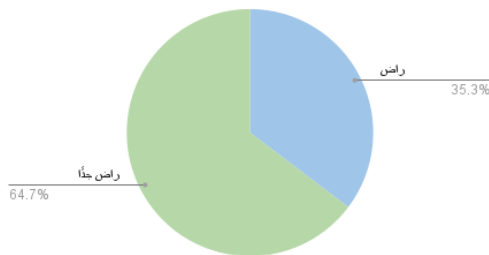
متوسط تقييم الفريق: 4.44

توزيع نسب الرضى للخدمة: محايد 11%، راضٍ 28%، راضٍ جدًا 56%

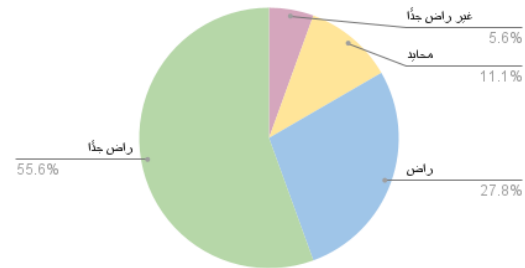
توزيع نسب تقييم الفريق: راضٍ 33%، راضٍ جدًا 61%

تقييم الفريق أعلى من تقييم الخدمة، مما يعكس قدرة الفريق على تحسين تجربة التعلم رغم بعض التحديات في الخدمات المقدمة.

فصول التعليم النهاري (الرضى عن أداء الفريق)



فصول التعليم النهاري (الرضى عن الخدمة)



ورش التدريب التخصصية للأمهات :

عدد المقيمين: 33

متوسط تقييم الخدمة: 4.15

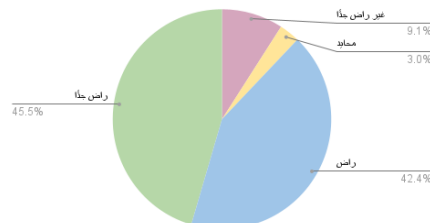
متوسط تقييم الفريق: 4.18

توزيع نسب الرضى للخدمة: محايد 3%، راضٍ 42%، راضٍ جدًا 45%

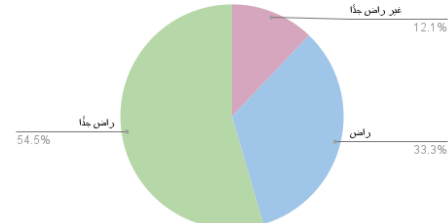
توزيع نسب تقييم الفريق: راضٍ 33%، راضٍ جدًا 55%

الخدمة تحظى برضى جيد، مع فرصة لتحسين تجربة المستفيدين لزيادة نسبة الراضين جدًا. أداء الفريق جيد ويدعم تقديم الورش بكفاءة.

ورش التدريب التخصصية للأمهات (الرضى عن الخدمة)



ورش التدريب التخصصية للأمهات (الرضى عن أداء الفريق)



ج. اقتراحات الأسر:

تكررت المقترحات التالية:

- زيادة مدة الجلسات وتكرارها خلال الأسبوع

- توفير حصص رياضية خلال الأسبوع
- تعليم القراءة والكتابة والقرآن الكريم والسباحة
- التهيئة للوظيفة وتوفير فرص وظيفية مناسبة
- زيادة مدة دوام الطلاب في الفصول

المقترحات الأخرى:

- تحسين مهارة التواصل لدى إخصائيات العلاج الوظيفي
- توفير عاملات لخدمة الأطفال لدورة المياه ومساعدتهم وتوفير فصول الأطفال تكون مشاركة بين الأطفال في فصل واحد
- اقتراح تغيير الوسائل والطرق في حال رفض الطفل التجارب مع المعلم
- الألعاب المتواجدة بغرف التعليم تشتت الأطفال عن التعليم كمثال لابنتي لاحظنا أنها ما تركز بالتعليم بسبب أن تركيزها الأعلى للألعاب
- تمنيت توضيح أكثر لبعض الرياضات بالفيديو كرياضة الكور حمستنا المدربة لها لكن ما فهمتها وبحث عنها إن شاء الله
- زيادة فرص قبول الأطفال في الجمعية
- سأتكلم من تجربتي مع طفلي ربما في مكان مختلف عن دسكا ((أفضل عدم دخولي مع طفلي في الكلاسات)) ١: الاستفادة أفضل بكثير ومتفاعلة مع معلمتها ٢/ يهني بالذات في عمرها على الاستقلال في بعض الاوقات بدون وجود الام ويساعد دخولها بالروضة. في دسكا يوجد تشدد من ناحية وجود الام في الكلاس إذا كان الهدف منه انه الام تتعلم ممكن نهاية الكلاس تشرح المعلمة للام الواجبات المنزلية وفي حالة حضور الام مهم في بعض الامور وليس طول فترة الكلاس.. وانا اتكلم من تجربتي مع طفلي ربما في المركز الاخر والامر الجيد لعدم حضوري معها.. شاكره ومتفهمه
- نشر توعيه في المستشفيات وأي أماكن أخرى من خلال منشورات أو لوح تعلق لتوجيه الأهالي في أي عمر يجب التدخل لطفل متلازمة الداون من الناحية التعليمية والتدريبية والصحية
- تغيير مقر الجمعية
- نحتاج منكم تطوير العمل مع الفصل التعليمي لأنني لاحظت نفس النظام من كم سنه ما في تطوير في المنهج
- إذا ممكن تزودونا بالخدمات المتاحة لديكم في كل فترة على قناة واتساب مثلا وإيش الأشياء التي ممكن تساعدونا فيها لان نتعب كثير واحنا نبحت عن التي يناسب أطفالنا
- زيادة تنوع النشاطات اري ان النشاطات محدودة
- لا بصراحة ممتازين ما شاء الله. بس هل ممكن توفر حضانة لأطفالنا يتلقون فيها أنشطة مثل الوظيفي والتواصل بحيث لو ام تعمل او تبغي طفلها يعود أكثر وكمان يستفيد أكثر بتقضية وقت اطول ومفيد له خاصة .

د. احتياجات مستقبلية نرغب بها:-

احتياجات مستقبلية تكرر الطلب بها:

- توفير خدمة المواصلات
- التقييم المستمر لمستوى الطفل
- تقديم الخدمات التأهيلية بشكل عام وخدمة النطق والتكامل الحسي بشكل خاص
- دعم مالي
- زيادة عدد الورش الموجهة للأمهات
- رياضة وسباحة وقراءة وكتابة وقرآن كريم
- برنامج صيفي
- التهيئة للوظيفة وتوفير فرص وظيفية
- تفعيل دوام كامل للطلاب
- تدريب الحمام
- الالتحاق في الفصول

الاحتياجات الأخرى:

- التدريب على المهارات
- ارجب بالنظر في إمكانية توفير برنامج تعليمي معتمد يمنح الأطفال شهادات مراحل دراسية (ابتدائي – متوسط – ثانوي) من وزارة التعليم، لضمان حصولهم على مسار تعليمي رسمي عند الحاجة. وأشكر جهودكم المميزة في دعم أطفالنا
- وجود كتب ومناهج للفصل التعليمي لنتابع معهم المسيرة التعليمية وتطوير التعليم

- فرع للجمعية شرق الرياض
- زيارات منزلية:
 1. تنمية الاستقلالية (لبس، أكل، حمام)
 2. تقوية العضلات
 3. الانتباه والإدراك (للتعلم واللغة)
 4. تحسين المهارات اليدوية (الكتابة والممس)
- أرغب في توفير برامج ومواد تدريبية رقمية يمكن الرجوع لها في أي وقت.
- اختلاط بالأطفال