

الرقم :

التاريخ :

المرفقات :



الجمعية الخيرية لمكافحة أمراض الدم الوراثية بالأحساء

مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم ( ٦٢٩ )

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين





### تمهيد:

تضع الجمعية الخيرية لمكافحة أمراض الدم الوراثية بالأحساء السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وترتكز الجمعية الخيرية لمكافحة أمراض الدم الوراثية بالأحساء على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

### الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد

### الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظ لوقته وتقدير لظروفه وسرعة انجاز خدمته.





- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير. **■ والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:**
- الخدمات المقدمة في الجمعية
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين. **■ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:**
- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- البوابة الإلكترونية للجمعية





## ■ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- سياسة العلاج الخيري

## ■ آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمات المقدمة من الجمعية:

- في إطار سعي الجمعية للتأكد من استحقاق المستفيدين للخدمات، تقوم الجمعية بإجراءات تحقق شاملة، تضمن تعريف المستفيدين بالخدمات المتاحة وتسهيل عملية تقديم الطلبات وتقييمها بموضوعية وفعالية.

### ١. التوعية والترويج لخدمات الجمعية.

- **نشر معلومات الخدمة:** تقوم الجمعية بنشر خدماتها عبر منصات التواصل الاجتماعي والرسائل النصية (SMS) كما تسعى الجمعية إلى نشر إعلانات تعريفية عبر قنوات أخرى لضمان الوصول إلى فئات أوسع.
- **إرشادات الشروط والمتطلبات:** يتم توضيح شروط وإجراءات استحقاق كل خدمة على الموقع الإلكتروني وفي جميع مواد الترويج، لضمان فهم المستفيدين لكيفية التقديم والوثائق المطلوبة.

### ٢. إجراءات تقديم الطلبات

- **التقديم الإلكتروني والمباشر:** يُتاح التقديم على الخدمات من خلال الموقع الإلكتروني للجمعية، أو عبر التواصل المباشر مع موظف خدمات المستفيدين، أو من خلال الحضور إلى مقر الجمعية مع إرفاق الوثائق التي تثبت الحاجة للخدمة.
- **النماذج والإرشادات:** تُوفر الجمعية نماذج إلكترونية مخصصة، وإرشادات واضحة توضح الوثائق المطلوبة لكل نوع من الخدمات.





### ٣. تحويل الطلبات إلى التخصصات المعنية

بعد التقديم، يتم تحويل الطلبات حسب التخصصات المناسبة وفق الجدول التالي:

المسؤول عن الدراسة	نوع الخدمة
منسقة المرضى - الأخصائية الاجتماعية	خدمات العلاج والأدوية
التثقيف الصحي - منسقة المرضى	الاستشارات الصحية
أخصائي البرامج والمشاريع	برامج التثقيفية والتوعوية/ برامج التطوير المهني الصحي

### ٤. وسائل التحقق من استحقاق الخدمة

- **الدراسة الأولية للطلب :** يقوم موظف خدمات المستفيدين بإجراء تقييم مبدئي للتحقق من اكتمال الطلب وفق الشروط.
- **مراجعة ملف المستفيد (إن وجد) :** يتم دراسة الطلبات بناءً على الملفات المتاحة للمستفيد في الجمعية، مما يساهم في تقييم استحقاق الخدمة.
- **زيارات ميدانية للتأكد من الاستحقاق :** بالنسبة لطلبات العلاج والأدوية والحالات العاجلة، يتم تنفيذ زيارات ميدانية للمستفيدين لتقييم الاحتياج الفعلي وإعداد تقرير شامل باستخدام "نموذج دراسة حالة".
- **اعتماد التقرير :** يقوم مدير عام الجمعية بمراجعة التقرير ووضع مرنياته، وبعد الاعتماد يتم تقديم الخدمة للمستفيدين المؤهلين.

### ٥. الإجراءات الخاصة بالخدمات الأخرى

الاستشارات الطبية والبرامج التوعوية: يتم تقديم هذه الخدمات مباشرة بعد الحصول على موافقة إدارة الجمعية، بناءً على الإمكانيات المتاحة، لضمان سرعة الوصول إلى المستفيدين المحتاجين.



الرقم :

التاريخ :

المرفقات :



الجمعية الخيرية لمكافحة أمراض الدم الوراثية بالاحساء

مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم ( ٦٢٩ )

## ٦. متابعة الحالات وتقييم الأداء

● **متابعة الحالات الدورية:** تُجرى متابعة دورية للمستفيدين المتكررين للتأكد من استمرار استحقاقهم للخدمات

● **قياس رضا المستفيدين:** يتم قياس رضا المستفيدين عن الخدمة كوسيلة للتحسين المستمر وضمان الجودة.

انتهى

