



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية اصدقاء المرضى الرياض



جدول المحتويات

٢	<u>تمهيد</u>
٢	<u>الهدف العام</u>
٢	<u>الأهداف التفصيلية</u>
٣	<u>القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين</u>
٣	<u>الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين</u>
٣	<u>ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي</u>
٣	<u>اعتماد مجلس الإدارة</u>



تمهيد :-

تضع جمعية أصدقاء المرضى في الرياض 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.

وتركز الجمعية 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 .

تعريف المستفيد:

هو المريض المراجع بمستشفيات الرياض "مع مراعاة شروط صرف المساعدة" ويتم تقديم المساعدة من خلال قسم الخدمة الاجتماعية بالمستشفيات، ويكون التواصل فقط بين الجمعية وبين قسم الخدمة الاجتماعية بالمستشفى لتقديم طلب الدعم وصرف المساعدة.

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 حفاظا لوقته وتقديرًا 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 :
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن 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 في مقر الجمعية لموظفي الخدمة الاجتماعية بالمستشفيات فقط
- المقابلة في مكاتب الجمعية " إن وجدت" في المستشفيات والمراكز الصحية.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :-

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

آلية التعامل مع المستفيد لإنهاء معاملاته والتحقق من استحقاق المستفيد لخدمات الجمعية:-

- **استقبال / التواصل مع المستفيد** بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- يقوم قسم البحث بالتأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- القيام بالزيارات الميدانية للتأكد من استحقاق المستفيد للخدمة التي قدم عليها.



- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم وإفادته بأنه لن يستحق المساعدة في حال تم التأكد من عكس من أن البيانات المقدمة غير صحيحة.
 - التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
 - يتم مراجعة ملفات المستفيدين الدائمين بصورة دورية للتأكد من عدم تغير حالاتهم وانهم في مازالوا في حاجة للدعم الذي تقدمه الجمعية.
 - استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
 - تقديم الخدمة اللازمة .
- اعتماد مجلس الإدارة:-**
- اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع هذه السياسة في تاريخ وتحل هذه السياسة محل أي سياسات متصلة موضوعة سابقا.