



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

مقدمة:

تعتمد جمعية سند الخيرية في كافة مراكز أورام المملكة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من المستفيدين والداعمين والمتطوعين وخلافه , بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وحدود المسؤولية وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه الالتزامات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية .

حيث أولت الجمعية جُل اهتمامها لصيغة العلاقات مع المستفيدين من خلال وضع آليات تنظيم هذه العلاقة مع مستفيديها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق الطرفين.

الهدف العام:

تحقيق مستويات أداء متميز ومستدام بما يلي احتياجات المستفيدين من كافة الشرائح من خلال تطبيق أفضل الممارسات المهنية في القطاع الغير ربحي لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم وتضمينها في الخطط التطويرية لرفع أداء المنشأة .

الأهداف التفصيلية:

- تطبيق منهجية عملية تساعد على إدارة وتعزيز العلاقات مع المستفيدين من خلال :
- حصر احتياجات وتطلعات المستفيدين والمتبرعين بنسب تقديرية لكل جانب وترجمتها في محاور الخطط الاستراتيجية.
 - تطوير قنوات التواصل من خلال وسائل أكثر مرونة لسهولة وصول المستفيدين للقسم المعني .
 - تطبيق معايير قياس مستوى رضى المستفيدين وتحليل البيانات واستخدامها في اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير وتحسين أداء المنشأة.
 - تقديم البرامج والخدمات باستخدام الوسائل التقنية الحديثة.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق الآتي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم جودة الخدمة لدى المستفيد والتأكيد على أنه حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلية أو الخارجية.
- ابتكار تقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين .

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

- اللانحة الأساسية للجمعية.
- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية / الاتصالات المرئية .
- عقد الاجتماعات .
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- المخاطبات.
- خدمة التطوع.
- الموقع الالكتروني للجمعية.

التعامل مع المستفيد لإنهاء معاملاته بالآتي:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
- التأكد من تقديم كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
- التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
- تقديم الخدمة حسب نتائج الدراسة .

شروط القبول في البرامج والخدمات:

الخدمة الاجتماعية:

- تقدم الخدمات للطفل من سن الولادة إلى سن الثامنة عشر عاماً .
- يجب ان يكون الطفل محول من إحدى المستشفيات الحكومية أو الخاصة ومراكز الأورام داخل المملكة العربية السعودية.
- أن تكون بيانات التحويل من مراكز الأورام شاملة (استمارة بحث اجتماعي – إثبات الطفل وولي أمره – تعريف بالراتب لولي الأمر – تقرير طبي جديد- أي إثباتات أخرى تثبت حالة الأسرة الاجتماعية والاقتصادية
- إثبات الصرف من الضمان الاجتماعي إذا كان من المستفيدين منه).
- أن يكون التقرير الطبي جديد ومعتمد، مختوم من الطبيب المعالج.
- أن تكون استمارة البحث الاجتماعي معتمدة من قسم الخدمة الاجتماعية بالمستشفى.
- أن تكون الأسرة غير قادرة على تقديم الخدمات والبرامج لطفلها بسبب الوضع المادي وذلك يخضع لدراسة الحالة وشروط كل خدمة.
- في حال عدم توفر جميع شروط قبول الحالة يمكن للجمعية استثناء بعض الحالات على أن يتم توضيح الوضع الاجتماعي كامل في البحث الاجتماعي من قبل اخصائي المستشفى.

برنامج سند التعليمي:

- تقدم الخدمات التعليمية من سن ثلاث أعوام إلى سن الثامنة عشر.
- أن يكون الطالب ضمن الفئة المخدومة في الجمعية .
- أن يكون الطالب مسجل بنظام نور.
- أن يكون الطالب منتسب لمدرسة ويقيم مع مدرسته بنظام دوري.
- أن يكون الطالب منقطع عن المدرسة ويقيم بالتنسيق مع وزارة التعليم بإعادة تفعيل ملفه وتقديم الاختبارات.

خدمة العلاج الترفيهي

- لا يشترط أن يكون من الفئة المخدومة.
- أن يكون الطالب ملتحق بالمدرسة أو ملتحق بالخدمة التعليمية.
- أن يكون الطالب تحت العلاج أو انهى فترة علاجة وتحت المتابعة.

برنامج الدعم المعنوي:

- تقدم الخدمات للطفل من سن الولادة إلى سن الثامنة عشر عاماً .
- لا يشترط أن يكون من الفئة المخدومة.
- أن تكون الحالة تحت العلاج أو انهى فترة علاجة وتحت المتابعة.
- ان يكون الطفل محول من إحدى المستشفيات الحكومية ومراكز الأورام في المملكة العربية السعودية.
- أن تكون بيانات التحويل كاملة .
- -أن يكون التقرير الطبي جديد ومعمد، مختوم من الطبيب المعالج.
- أن تكون الأسرة غير قادرة على تقديم الخدمة لطفلها بسبب الوضع المادي وذلك يخضع لدراسة الحالة وشروط كل خدمة.
- في حال عدم توفر جميع شروط قبول الحالة يمكن للجمعية استثناء بعض الحالات على أن يتم توضيح الوضع الاجتماعي كامل في البحث الاجتماعي من قبل اخصائي المستشفى.