



# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية اصدقاء المرضى – عنيزة

الإصدار (٢)





## تمهيد :-

تضع جمعية أصدقاء المرضى في عنيزة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه , بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف 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 .

## 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
- 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
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.



- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

### آلية تحديد احتياجات المستفيدين:

- يتم إعداد دراسة احتياج من خلال الزيارات الميدانية وآراء المستفيدين من الخدمة.
- بناء على دراسة الاحتياج يتم إدراج برامج مساعدات أو تعديل مبالغ الصرف وغيرها للتأكد من تلبية الخدمات المقدمة للمستفيد لاحتياجاته

### الأدوات المتاحة لموظفي قسم خدمات المرضى للتواصل مع المستفيدين :-

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- لائحة المستفيدين وصرف المساعدات
- طلب دعم مستفيد

### آلية التعامل مع المستفيد لإنهاء معاملته والتحقق من استحقاقه لخدمات الجمعية:-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تطابق الشروط الأساسية والمحددة في لائحة المستفيدين على وضع المستفيد المتقدم.
- 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 .
- ارسال الحوالات البنكية على حسب المستفيد مباشرة.
- توقيع المستفيد على نموذج استلام مساعدة بالنسبة للمساعدات العينية

### اعتماد مجلس الإدارة:-

- اعتمد مجلس إدارة الجمعية في اجتماع رقم ( ٣٧ ) لعام ٢٠٢٣م وتحل هذه السياسة محل أي سياسات متصلة موضوعة سابقا.