



جمعية ربيع طيبة لرعاية مرضى الفشل الكلوي
Rabea Taiba For Caring Of Renal Failure Patients
مرخصة من المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي - رقم ٥٠٩٢
Al Madinah Al Munawwarah المدينة المنورة



نرعى مرضى الفشل الكلوي بإحسان

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية ربيع طيبة لرعاية مرضى الفشل الكلوي

📍 شارع سلطنة | حي الأزهرى | خلف مكتبة جرير



مقدمة

تضع جمعية ربيع طيبة لرعاية مرضى الفشل الكلوي السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين، 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.

تعريفات

المستفيد

هو كل من يستفيد من جمعية ربيع طيبة لرعاية مرضى الفشل الكلوي من خلال ما يلي :

- تقديم خدمات الرعاية الطبية لمرضى الفشل الكلوي – جلسات الغسيل الكلوي
- تقديم خدمات الفحوصات الدورية لمرضى الفشل الكلوي
- توفير الادوية والمكملات الخاصة بمرضى الفشل الكلوي
- تقديم دعم اجراء عمليات الوصلات الخاصة بالغسيل الكلوي
- تقديم التوعية والتثقيف للمجتمع المحلي في ما يخص امراض الكلى واهمية الكشف المبكر عنها



وتهدف جمعية ربيع طبية لرعاية مرضى الفشل الكلوي

لتقديم خدمات متميزة للمجتمع المدني بكافة شرائحه وان تستطيع خدمة المسلمين في جميع انحاء العالم من خلال الفرع الالكتروني على الشبكة العنكبوتية بإتقان وسرعة وجودة عالية والعمل على مواصلة التطوير والتحسين في أدائها وعملها للوصول لتحقيق الأهداف التي أنشئت عليها الجمعية:

- تقديم الرعاية الصحية والعلاجية لمرضى الفشل الكلوي الغير قادرين على تحمّل كلفته المالية والغير مؤهلين للعلاج في المؤسسات الحكومية، وتوفير الدعم المادي والمعنوي والنفسي لهم ولأفراد أسرهم.
- تقديم خدمة الغسيل الكلوي للمرضى المحتاجين وتوفير كل ما يلزم ذلك من أجهزة طبية ومحاليل وتحاليل وأدوية ومستهلكات خاصة بهذه العملية
- المساهمة في دعم كافة العمليات الجراحية الخاصة بعلاج مرضى الفشل الكلوي مادياً وإدارياً مثل عملية انشاء الوصلة الوريدية الشريانية (AV Fistula) وتركيب القسطرة الوريدية (Permacath) وإزالتها وكذلك عملية زراعة الكلى وما يلزمها من فحوصات طبية وعلاجية سواء ما قبل أو بعد عملية الزراعة.
- رفع مستوى الوعي الصحي ونشر الثقافة الصحية بين افراد المجتمع للوقاية من امراض الكلى والفشل الكلوي ودعم برامج الكشف المبكر عن امراض الكلى والتعاون مع الجهات ذات العلاقة في هذا المجال .
- تقديم الاستشارات الصحية من مصادرها الموثوقة وتشجيع برامج التبرع بالكلى لإنقاذ حياة المرضى بكل الوسائل المتاحة.
- انشاء ورعاية مراكز الغسيل الكلوي المتخصصة واحتضانها والصرف عليها بالكامل ومن كافة الأوجه لتقديم خدمة الغسيل الكلوي المجاني للمرضى المحتاجين ، والسعي لتوفير برنامج تأمين طبي يغطي احتياجات المريض العلاجية الأخرى خلاف عملية الغسيل الكلوي



الأهداف التفصيلية

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة بيسر وسهولة.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- استخدام التقنية الحديثة في تقديم الخدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة في انجاز الخدمة
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة أداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة و انتماء المستفيدين للجمعية من خلال تبني أفضل المعايير في التواصل.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقديم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقديم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقدم والتطور.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيد 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

- وات استقبال الملاحظات والطلبات (روابط إلكترونية) أرقام خدمة العملاء (اتصال مباشر، استقبال عبر تطبيق الواتس) أو في حسابات الجمعية عبر قنوات التواصل الاجتماعي
- البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.
- الأرقام الخاصة بالجمعية لاستقبال الاتصالات الهاتفية.



- التواصل أو الحضور المباشر لموقع الجمعية والممثل في إدارتها.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- زيارات منسوبي الجمعية (موظفي الإدارة، موظفي الإدارة المالية، موظفي التسويق والإعلام) للمواقع والجهات الأخرى.

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- تزويد المستفيد بالرابط الذي يرغب به (رابط التسجيل من خدمات الجمعية) (رابط التطوع)
- (رابط التقديم على وظيفة) وغيرها من الروابط
- يقوم المستفيد بتعبئة الطلب الذي يرغب به.
- يأخذ الطلب مجراه في المعاملات المعتادة: (سواء الرجال أو النساء) كالتالي:





اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية ربيع طيبة لرعاية مرضى
الفشل الكلوي في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته (الثانية) المنعقدة بتاريخ: ٠٩ / ١١ /
٢٠٢٣م

رئيس مجلس الإدارة

د. زاهر عبد العزيز مكوار

