سياسة إدارة التطوع

جمعية ربيع طيبة لرعاية مرضى الفشل الكلوي

سياسة إدارة التطوع

تمهيد

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية، وعلى جميع الأفراد التقيد بما ورد فيها.

تسعى جمعية ربيع طيبة لرعاية مرضى الفشل الكلوي لإنشاء وحدة التطوع انطلاقا من رؤية المملكة ٢٠٣٠ من خلال تمكين التطوع، وتحقيقاً لهذا الهدف الإنساني والوطني العظيم، وما له من الأثر الإيجابي الكبير على الجمعية والمتطوع والمجتمع.

قامت الجمعية بتنظيم العمل التطوعي من خلال إنشاء إدارة مختصة بالتطوع تقوم بنشر ثقافة التطوع وتهيئة البيئة للمتطوعين وذلك من خال تحديد البرامج والمشاريع والفرص التطوعية وتطوير وتأهيل المتطوعين بما يعود بالنفع على الجمعية والمتطوع والمجتمع.

وذلك بعد استعراض لائحة نظام العمل التطوعي الصادر من مجلس الوزراء بتاريخ ١٤٤١/٠٥/٢٧هـ الموافق ٢٠٢٠/٠١/٢٢ م، ومتطلبات الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة لإدارة التطوع في المنظمات، و أفضل الممارسات ذات الصلة.

ويهدف هذا الدليل الإرشادي الى توضيح السياسات والإجراءات المتبعة في إدارة التطوع وتحديد العلاقة التكاملية بين الجمعية والمتطوعين من حقوق وواجبات.

المصطلحات والتعريفات

م	المصطلح	التعريف
١	الجمعية	جمعية ربيع طيبة لرعاية مرضى الفشل الكلوي
٢	إدارة التطوع	وحدة تنظيمية متخصصة بتنفيذ برامج التطوع وتنظيمه وتوجيهه وتقويمه عبر عمليات إدارية واضحة
٣	البيئة الخارجية	هي البيئة المحيطة بالجمعية ويقصد بها القو انين والتشريعات الملزمة من الدولة على الجمعية
٤	البيئة الداخلية	هي البيئة الداخلية في الجمعية ويقصد بها نشاطات ورسالة ورؤية الجمعية إدارة القرار فيها
٥	التطوع	هو العمل الذي يقوم به المتطوعون بشكل فردي أو جماعي بإرادة ذاتية لخدمة المجتمع عبر مهام محددة من خلال الجمعية من غير ترقب لمكافئة مالية
٦	ميثاق التطوع	هو ميثاق يوضح العالقة التكاملية بين الجمعية والمتطوعين ويشمل التزام الجمعية تجاه المتطوع واجبات المتطوع تجاه الجمعية سياسات إدارة التطوع تجاه المتطوع ومنها سياسة التظلم والشكاوى و إنهاء خدمات المتطوع
٧	الفرص التطوعية	توصيف للمهام والأعمال المطلوب تنفيذها والمدى الزمني لها وآلية الإشراف وذلك وفقا للاحتياجات الحقيقية للجمعية ببرامجها و أقسامها
٨	المتطوع/ المتطوعين	الشخص الذي يعمل فردي ا أو جماعيا بشكل منتظم أو من خلال فرص مؤقتة لخدمة المجتمع من غير ترقب لمكافأة مالية
٩	المجتمع المحلي	مجموعات السكان التي تعيش في أماكن تقع في النطاق الجغرافي أو التخصصي لعمل الجمعية
١٠	الممارسات	الأعمال والسلوكيات التي تصف البعد التطبيقي المطلوب وهي الشواهد التي يحكم خلالها على تحقق المتطلبات من عدمه
١١	رؤية إشراك المتطوعين	أهداف وقيم الجمعية المنشودة التي تسعى الى تحقيقها من خلال إشراك المتطوعين
١٢	مسؤول التطوع	لشخص المكلف بإدارة عمليات التطوع والموارد وتنفيذ الخطة لتحقيق استر اتيجية الجمعية من إشراك المتطوعين
١٣	الدور التطوعي	هي مجموعة المهام التطوعية التي يو افق المتطوع على أدائها وتعتمدها المنظمة

تعريف بالجمعية

جمعية ربيع طيبة هي جمعية خيرية قامت على مجموعة من المتطوعين لتقديم الدعم المادي والمعنوي والرعاية الطبية لمرضى الفشل الكلوي

الرؤية:

التميز بالاحتر افية والجودة في تقديم الخدمات لنكون أنموذجاً في تقديم الخدمات العلاجية والتوعوية لمرضى الفشل الكلوي.

الرسالة:

نحن جمعية خيرية تساهم في تقديم الخدمات العلاجية والتوعوية لمرضى الفشل الكلوي في المجتمع المديني عبر شراكات نوعية مميزة وخبرات طبية عالية وكوادر بشرية مؤهلة.

أهداف الجمعية:

١- 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 أُسرهم.

٢- تقديم خدمة الغسيل الكلوي للمرضى المحتاجين وتوفير كل مايلزم ذلك من أجهزة طبية ومحاليل وتحاليل وأدوية ومستهلكات خاصة بهذه العملية

٣- المساهمة في دعم كافة العمليات الجراحية الخاصة بعلاج مرضى الفشل الكلوي مادياً وادارياً مثل عملية انشاء الوصلة الوريدية الشريانية (AV Fistula) وتركيب القسطرة الوريدية (Permacath) وازالتها وكذلك عملية زراعة الكلى وما يلزمها من فحوصات طبية وعلاجية سواء ما قبل أو بعد عملية الزراعة.

٤- 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 .

٥- تقديم الاستشارات الصحية من مصادرها الموثوقة وتشجيع برامج التبرع بالكُلى لإنقاذ حياة المرضى بكل الوسائل المتاحة.

٦- انشاء ورعاية مراكز الغسيل الكلوي المتخصصة واحتضانها والصرف عليها بالكامل ومن كافة الأوجه لتقديم خدمة الغسيل الكلوي المجاني للمرضى المحتاجين ، والسعي لتوفير برنامج تامين طبي يغطي احتياجات المريض العلاجية الأخرى خلاف عملية الغسيل الكلوي

الدليـل التنظيمـي

إدارة التطوع:

مسمى الوحدة التنظيمية:

إدارة التطوع

الهدف العام :

تنظيم وتنفيذ وتقويم برامج التطوع عبر عمليات إدارية واضحة

وظيفة المسؤول :

مدير إدارة التطوع

الارتباط بالهيكل التنظيمي :

ترتبط إدارياً بالمدير التنفيذي

المهام والمسؤوليات:

- نشر ثقافة التطوع داخل الجمعية وخارجها

- تحديد احتياجات وفرص ومجالات التطوع المطلوبة وتسويقها
- الإشراف على الفعاليات التطوعية توفير بنك معلومات للمتطوعين وتصنيفهم من حيث الفئات العمرية، الجنس، القدرات، المؤهلات وعدد ساعات التطوع توفير الموارد اللازمة لدعم المتطوعين.
- استقطاب المتطوعين.
- تدريب المتطوعين.
- تقييم المتطوعين.
- تكريم المتطوعين.

السياسات والإجراءات:

تشمل سياسات إدارة التطوع:

العمل التطوعي:

نشر ثقافة العمل التطوعي بين أفراد المجتمع وتنظيم العلاقة بين الجمعية والمتطوعين وتعزيز قيم الانتماء الوطني والعمل الإنساني والمسؤولية الاجتماعية لدى أفراد المجتمع وتحديد حقوق وواجبات المتطوعين وتنمية قدرات المتطوعين.

أنواع التطوع:

تطوع دائم: أن يكون المتطوع عامل بشكل مستمر.

تطوع مؤقت وهو أن يكون التطوع إما:

- لفترة زمنية محددة
- أو لفترات زمنية متقطعة حسب الحاجة.

- أو لنشاط محدد ومعين فقط أو لجملة فعاليات محددة.

أساليب التطوع:

حسن التعامل مع الآخرين وعدم المطالبة بأي مستحقات مالية نتيجة الأعمال التطوعية القيام بالعمل المنوط به على أكمل وجه، وتقبل توجيهات المسؤولين في الجمعية لا يستغل موقعه لتحقيق منفعة شخصية أو أهداف أخرى.

التطوع المستمر:

كامل الوقت اليومي.

التطوع الجزئي:

جزء من الوقت حسب الاتفاق بين الجمعية والمتطوع.

التطوع المشروط:

حسب الشروط المتفق عليها بين الجمعية والمتطوع.

دوافع التطوع:

تحرص إدارة التطوع بالجمعية على معرفة دوافع المتطوع للعمل التطوعي ومن خال معرفة الدافع يستطيع القائمين على العمل التطوعي بالإدارة توجيه المتطوع للعمل المناسب وتوظيف طاقاته بالشكل المطلوب وبما يحقق الهدف المرجو من عمله التطوعي.

إشراك المتطوع:

تفتح الجمعية أبوابها لمشاركة المتطوعين، على نحو يعكس تنوع المجتمع المحلي والسعي بفعالية لتحقيق ذلك وفق الأهداف المحددة ووفق الاشتراطات الآتية:

- ✓ تفتح الجمعية أبوابها لإشراك المتطوعين لاستقبال مجموعة واسعة من الخلفيات والقدرات وتخصص الموارد اللازمة لذلك.
- ✓ تشجع الجمعية الموظفون والمتطوعون على تقبل التنوع بينهم.
- ✓ تتيح الجمعية معلوماتها والطرق التي يمكن بها مشاركة المتطوعين على أوسع نطاق ممكن.
- ✓ تلتزم الجمعية بعدم التفرقة والتمييز في المعاملة بين المتطوعين.
- ✓ توفر الجمعية الاحتياجات المناسبة للمتطوعين من ذوي الاعاقة بما يضمن سهولة الوصول والاشتراك الفاعل.

الشراكات:

إقامة شراكات مع جهات حكومية، ومؤسسات قطاع خاص، ومؤسسات تعليمية. بحيث تتو افق رؤية الجمعية واهدافها وقيمها وتلك المتعلقة بالشركاء.

إجراءات إدارة التطوع:

توضح الإجراءات المتخذة كيفية أداء عمل ادارة التطوع للوصول الى النتائج التي تحقق اهداف الجمعية.

أولا: الاحتياج

تحديد الاحتياج تقوم إدارة التطوع بتحديد احتياجات الجمعية من المتطوعين على مستوى الاحتياجات الادارية داخل الجمعية، أوعلى مستوى البرامج القائمة أو المتوقعة.

ويتم تحديد المهام والادوار التطوعية المطلوبة والاحتياج المالي المطلوب لتنفيذ العمل التطوعي، ورفعها لصاحب القرار لاعتمادها.

ثانيا: استقطاب المتطوعين

بعد اعتماد الاحتياج، يقوم الموظف المختص باختيار القنوات المناسبة للإعلان عن الفرص التطوعية، وعمل الفرز واستقبال الاستفسارات، ومعرفة دو افع المتطوعين لاختيار المحفزات المناسبة للمتطوعين.

ثالثا: اختيار المتطوعين

يتم تنسيق موعد ومكان إجراء المقابلة الشخصية، ويتم اختيار المتطوع المناسب للفرصة التطوعية حسب المؤهلات المطلوبة وتوقيع الميثاق، وفيما يخص المتطوعين غير المقبولين يقوم الموظف المختص بتقديم التغذية الراجعة لهم.

رابعا: تسكين المتطوع

يتم تعريف المتطوعين الجدد بدورهم وبالجمعية من خلال تزويدهم بالاتي:

- ✓ معلومات عن نشاطات وتوجهات الجمعية.
- ✓ تعريف المتطوعين على الاشخاص ذوي العالقة.
- ✓ تعريف المتطوعين بأدوارهم وكيفية تنفيذ الأدوار في حدود قيم الجمعية.
- ✓ توزيع الادوار على المتطوعين مع الاخذ في الاعتبار الفرص المناسبة إمكانيات وقدرات ا لمتطوعين.
- ✓ إصدار بطاقة تعريفية للمتطوع.
- ✓ توضيح الاجراء المتبع في حال رغب المتطوع في تقديم تظلم أو شكوى ضد احد المنتسبين للجمعية سواء موظفين أو متطوعين.
- ✓ تعريف المتطوع بحقة في رفض اي عمل تطوعي ال يتناسب معه أوال يتو افق مع إمكانياته وقدراته.

خامسا: الدعم والإشراف

يقوم الموظف المختص بتعريف المتطوعين بأنواع الدعم المقدمة لهم وتوفير الموارد اللازمة لتنفيذ أعمالهم التطوعية، حيث يتم عقد جلسات واجتماعات على المستويين الفردي والجماعي، و إقامة دورات تدريبية للمتطوعين لتطوير مهاراتهم وتمكينهم من اداء أعمالهم بكل احترافية، وتهتم الجمعية بالاستماع لوجهات نظر المتطوعين في الأعمال المسندة اليهم

ومعرفة التحديات التي تواجههم ووضع الحلول المناسبة، كما يتم إعطاء المتطوعين المساحة الكافية في اتخاذ القرارات المتعلقة بتنفيذ مهامهم.

سادسا: تقدير المتطوعين

تلتزم الجمعية بتقدير المتطوعين من خلال الاتي:

- ✓ تكريم المتطوعين وتقديرهم بما يتلاءم مع طبيعة وحجم الجهد المبذول.
- ✓ تسجيل الساعات التطوعية والاعتراف بأدوار المتطوعين.
- ✓ إبراز جهود المتطوعين في تقارير المنظمة.
- ✓ إتاحة الفرصة أمامه للاندماج في المنظمة بشكل أكبر أو عبر أدوار اضافية.
- ✓ التشاور معه وأخذ آرائه بعين الاعتباري.
- ✓ شهادة تطوع وخبرة، تتضمن نوع العمل التطوعي الذي أنجز ومدته وساعات العمل التطوعية ووصف الخبرة التي اكتسبها منه.

سابعا: تقييم ممارسات التطوع

يتم تقييم ممارسات التطوع من خلال عمل مؤشرات قياس اداء لكل من:

- ✓ تقييم أداء المتطوعين

- ✓ تقييم مدير التطوع/ مسؤول التطوع
- ✓ قياس رضا المتطوعين

ثامنا: إنهاء خدمة المتطوعين

يتم إنهاء خدمة المتطوع في الحالات التالية:

- ✓ انتهاء المهمة التطوعية
- ✓ ارتكاب ما يخالف أنظمة الجمعية والميثاق الاخلاقي
- ✓ بناء على طلب المتطوع بشرط إشعار الجمعية قبل الانهاء بوقت كاف.

تاسعا: التحسين

تهتم الجمعية بالتحسين المستمر ومعرفة مخرجات التطوع ومدى ملائمته مع متطلبات التطوع حيث يتم مراجعة اجراءات إدارة التطوع وتحسين بيئتها، وقياس الاثر والمردود من العمل التطوعي على المتطوع والجمعية والمجتمع، ورفع مستوى الدافعية والتحفيز و ابراز الجو انب الإيجابية للعمل التطوعي.

الميثاق الأخلاقي للمتطوعين :

تلتزم الجمعية بالمبادئ الأخلاقية من خلال عدد من المبادئ الاساسية التي تضمن استدامة عملية اشراك المتطوعين واستقطابهم ومن أهم تلك المبادئ ما يلي:

أولا: الالتزام بالأنظمة والقو انين

تلتزم الجمعية بعدم خرق أو انتهاك الأنظمة والقوانين التي تصدرها الدولة والتي ترتبط بالقضية التطوعية.

ثانيا: الالتزام بعدم استغلال المتطوعين

تلتزم الجمعية بعدم استغلال المتطوعين في قضايا أخرى غير مرتبطة مجتمعياً بالجمعية، كأن يتم استغلالهم في جني أرباح تجارية معينة للجمعية، أو دفعهم نحو قضايا قانونية للتنصل منها أو غير ذلك.

ثالثا: عدم استغلال قضايا التطوع لأهداف إعلامية فقط

يحق للجمعية إظهار نشاطها وبرامجها التطوعية لتعزيز مفهوم التطوع لدى المجتمع و إبراز

جهود الجمعية وفلسفتها التطوعية للمجتمع والمسؤولين في الدولة بما يتو افق مع توجهات

الخطط الاستراتيجية العامة، مع عدم استغلال قضايا التطوع لاي أهداف إعلامية تعكس صورة غير حقيقية للوضع الراهن بالجمعية.

رابعا: التعامل الشخصي

تلتزم الجمعية وجميع العاملين بها والذين يعملون باسمها بالتعامل مع المتطوعين و أنشطتهم داخل وخارج المنظمة بطريقة مناسبة ومحترمة ولائقة.

خامسا: اشراك المتطوعين

تلتزم الجمعية باعتبار متطوعيها كشركاء لديها ضمن العملية التنظيمية، وتسعى للحفاظ على حقهم في التعبير عن آرائهم حول أدوارهم والقرارات ذات الصلة، مع خلق بيئة تمتاز بالحرية في تقديم الاقتراحات والنقد.

سادسا: الشفافية

تلتزم الجمعية بتشغيل أنظمة معلوماتها بقدر عال من الشفافية بما في ذلك اللو ائح والسياسات وخطط العمل والبيانات المالية وغيرها، وضمان قدرة وصول المتطوعين لهذه المعلومات حسب أدوارهم التطوعية.

سابعا: الإبلاغ عن العيوب

تدعم الجمعية المتطوعين بالإبلاغ عن أي سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي أو حتى غير مناسب من قبل الافراد أو العاملين أو حتى من قبل الادارة، حيث يجب الا يتبع هذا الابلاغ أي مساس بحقوق هؤلاء المتطوعين

ثامنا: التميز والعنصرية

تلتزم الجمعية بالسعي لعدم وجود أي نوع من أنواع التمييز أو العنصرية تجاه المتطوعين، سواء من حيث الجنس، أو اللون أو الجنسية أو النسب وغيره، مع مراعاة طبيعة ومتطلبات الفرص التطوعية.

تاسعا: الخصوصية:

تحمي الجمعية خصوصية المتطوعين وتتأكد من عدم كشف معلوماتهم الخاصة دون الحصول على موافقتهم المسبقة، إلا في حالة وجود قانون ينص على خلاف ذلك.

الحقوق والواجبات:

حقوق المتطوع:

- ✓ التدريب اللازم في مجاله التطوعي.
- ✓ الأجهزة، والأدوات، والملابس، التي يحتاج إليها العمل التطوعي.
- ✓ الإعاشة، والمواصلات، وكذلك السكن إذا كان العمل التطوعي خارج مقر إقامته.
- ✓ العلاج إذا أصيب أثناء التدريب أو ممارسة العمل التطوعي، أو خال ذهابه إلى عمله التطوعي وعودته منه.
- ✓ بطاقة تعريفية من الجهة المستفيدة.
- ✓ شهادة تطوع وخبرة، تصدر باسم الجمعية، تتضمن نوع العمل التطوعي الذي أنجز ومدته وساعات العمل التطوعية ووصف الخبرة التي اكتسبها منه.

واجبات المتطوع:

- ✓ التحلي بالأخلاق والآداب التي يتطلبها العمل التطوعي الذي اختاره.
- ✓ إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأهدافه، والأنظمة
- ✓ واللوائح والتعليمات ذات الصلة بمجال تطوعه.
- ✓ اتباع الأنظمة والتعليمات والضوابط الخاصة بالجمعية.
- ✓ المحافظة على العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها، وإعادتها إلى الجمعية.
- ✓ مراعاة وسائل السلامة وحماية العاملين في العمل التطوعي.
- ✓ عدم إفشاء أي سر يتعلق بعمله التطوعي أثناء عمله، أو بعد تركه.
- ✓ عدم الإدلاء أو التصريح بأي معلومة ألي وسيلة إعلامية دون الحصول على إذن من الجمعية، وللجمعية اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان التزام المتطوع بمقتضيات العمل التطوعي ومبادئه.

خطة المخاطر

اهتمت الجمعية بحماية المتطوعين من أي أذى قد ينجم عن عملهم التطوعي حيث يتم:

- ✓ تحديد وتقيم المخاطر المحتملة و اتخاذ الإجراءات الوقاية المناسبة.
- ✓ التزام الجمعية بعالج المتطوعين عند الإصابة أثناء تنفيذ عملهم التطوعي.
- ✓ حرص الجمعية على حماية البيانات الشخصية للمتطوعين.

مصفوفة المخاطر:

تصنيف المخاطر						
الاحتمالية	٥	٥	١٠	١٥	٢٠	٢٥
	٤	٤	٨	١٢	١٦	٢٠
	٣	٣	٦	٩	١٢	١٥
	٢	٢	٤	٦	٨	١٠
	١	١	٢	٣	٤	٥
		١	٢	٣	٤	٥
الاثر						

مفاتيح معدل المخاطر		
١٥ - ٢٥	خطر عالي	عالي بشكل غير مقبول، ويلزم معالجته
٦ - ١٢	خطر متوسط	يجب تخفيفه بحيث يبقى في أدنى مستوى
١ - ٥	خطر منخفض	مقبولة دون الحاجة لاتخاذ إجراء مع ضرورة متابعته بشكل منتظم

خطة المخاطر لإدارة التطوع:

التصنيف	المخاطر	التأثير	الاحتمالية	أهمية الخطر منخفض متوسط عالي	الإجراءات المتخذة قبول تجنب تخفيف	المسؤولية	متابعة فعالية الإجراءات المتخذة كل ستة اشهر	
							الفعالية "يتم قياسه كل ستة أشهر"	متابعة الإجراءات المتخذة
المخاطر المتعلقة بالجمعية والفرق التطوعية	١ -تصريح إعلامي لأحد المتطوعين يؤثر على سمعة الجمعية	٥	٣	١٥ عالي		أخصائي شؤون الفرق التطوعية		
	٢							
المخاطر المتعلقة بالمستفيدين								

التقنية والأنظمة الحاسوبية:

توفر الجمعية جميع المستلزمات التقنية المطلوبة لإنجاز المهام الموكلة للموظفين والمتطوعين، كما تعتمد الجمعية على نظام خاص بالشؤون الإدارية يتم من خلاله توجيه المهام والاعمال وتقارير الإنجاز وغيرها من الاعمال وهو نظام حاسوبي متطور وحديث يضمن قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة ومرنه يمكن الاعتماد عليها في تنفيذ أعمال إدارة التطوع.

النماذج

نموذج المقابلة الشخصية

نموذج المقابلة الشخصية للمتطوعين المرشحين					
مسمى الفرصة التطوعية		أهميتها		اسم المتقدم	

المعيار	عالي	متوسط	ضعيف
مدى تطابق مهاراته ومعارفه ومؤهلاته مع مهام ومتطلبات الفرصة التطوعية.			
مدى تعاون المتطوع في الاستجابة للأسئلة التي تتعلق بالمؤهل والخلفية العلمية.			
القدرة على التواصل بفاعلية أثناء المقابلة.			
مستوى الحماس للفرصة.			
مستوى الالتزام في الكلام			
الاتجاهات العامة وردود الأفعال.			
وعيه للأسئلة التي طرحت حول الجمعية و انشطتها.			
اهتمامات المتطوع الأخرى.			
المرونة			
النضج والثبات.			
مدى الثقة في النفس.			
مدى الالتزام بالوقت في حديثه عن الفرص السابقة			
التفضيل للعمل مع الجماعة أو العمل بشكل فردي			

دو افع المتطوع للتقدم للفرصة	
وجود دو افع غيرواضحة لدى المتطوع	نعم نوعاً ما أبداً
مستوى العام للمتقدم ومناسبته للفرصة التطوعية	مناسب جداً نوعاً ما غيرمناسب تماماً

مدير التطوع		التوقيع	
المدير الفني		التوقيع	

نموذج اتفاقية التطوع

نموذج اتفاقية تطوع					
مسمى الفرصة التطوعية		طبيعة الفرصة			
رقم الجوال		رقم جوال قريب أوصديق		البريد الالكتروني	
السيد/ة. ـــــــــــ هوية رقم/ ـــــــــــ يسرنا في جمعية ربيع طيبة لرعاية مرضى الفشل الكلوي أن نرحب بكم كأحد المتطوعين بالجمعية وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعاه، فقد تم تحديد مدير التطوع الأستاذ/ ـــــــــــت ليكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم الازم كمتطوع/ة، نرجو أن لا تترددوا في التواصل معه بخصوص أي استفسارات حول حالة دوركم التطوعي، كما تم تحديد الأستاذ/ ـــــــــــ المدير التنفيذي للجمعية ليكون رئيسكم المباشروالمرجع الفني لدوركم التطوعي. الفترة الزمنية: كما تم الاتفاق معكم لمدة ـــ يوم/أسبوع/شهر/سنة بو اقع ـــ ساعة في اليوم/الأسبوع بدءاً من يوم وتاريخ / / ١٤ هـ الموافق / / ٢٠ م وحتى يوم وتاريخ / / ١٤هـ الموافق / / ٢٠ م. نرجو إذا لم تتمكنوا من الحضورفي المواعيد المتفق عليها أولديكم ظروف معينة وكنتم ترغبون في تغيير هذه المواعيد التنسيق مع مرجعكم الإداري المباشر					
ما تتوقعه المنظمة منكم	• التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لاي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل هذه الأوقات. • الالتزام بأهداف المؤسسة وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفكم عليه. • تحقيق المستهدفات المتفق عليها في الدور التطوعي وهي:				

ما يمكن أن تتوقعه من المنظمة	• التعريف الكامل بالمنظمة وسياساتها وبدوركم التطوعي وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف المنظمة. • التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بدوركم وكذلك التدريب والتأهيل. • الدعم المقدم من مرجعكم الإداري ومدير التطوع والرئيس المباشر. • التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال دوركم، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمتم بالتطوع فيها
نتطلع لان تكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بالمنظمة لخدمة المجتمع وقضية المنظمة الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديرة بالاهتمام ومستديمة للطرفين.	

تم الاطلاع على سياسات التطوع في الجمعية وميثاقها الأخلاقي والوصف التطوعي وأتفق مع المنظمة من خلال الدور التطوعي المطلوب منا لتحقيق توقعاتهم وأهدافهم.	توقيع المتطوع	

القاء التعريفي

تخطيط القاء التعريفي بالمتطوعين الجدد					
الغرض	النقاط الأساسية	الأدوات	المسؤول	الموقع	الزمن
التعريف بالمنظمة	• المهمة والأهداف والغايات. • الخطة التشغيلية للمنظمة. • الهيكل الإداري وفروع ومباني • المنظمة.	لقاء مباشر عرض تقديمي جولة تعريفية	مدير التطوع بمساندة المرجع الإداري		
التعريف بالتطوع وقسم إدارة التطوع	• منطلقات ورؤية المنظمة • لإشراك المتطوعين بالمنظمة • دليل سياسات وإجراءات • التطوع. • استعراض الوصف الوظيفي • للفرصة التطوعية. • نطاق الاشراف والمتابعة. • التسهيلات المقدمة للمتطوعين.	محاضرة تعريفية لقاء مباشر الأدلة التعريفية	مدير التطوع بمساندة المرجع الإداري		

	• التأكيد على دور المتطوعين • والالتزام الزمني منهم.				
التعريف بالفرصة التطوعية	• التعريف بالإدارة الفنية • المشرفة والأقسام التابعة لها. • التعريف بمهام موظفي الإدارة ا لفنية المشرفة. • توضيح مؤشرات الأداء • والمهام المطلوبة في الفرص • التطوعية والسلوك المتوقع • وسرية البيانات المتعلقة • بالمستفيدين.	لقاء مباشر اجتماع مع فريق عمل الإدارة الفنية	مدير التطوع بمساندة المرجع الإداري والرئيس المباشر المشرف الفني		
فريق العمل	• التعريف بفريق العمل من الإدارات الأخرى ووظائفهم وعلاقتهم بمهام المتطوعين. • آلية التواصل والتنسيق مع فريق العمل.	جولة تعريفية لكل إدارة وقسم	مدير التطوع بمساندة المرجع الإداري		
الدعم	• التعريف بنوع الدعم المقدم	لقاء مباشر اجتماع			

	• من المنظمة للعمل التطوعي. • الصحة والسالمة. • المخاطر المحتملة إجراءات • الدعم المقدمة.	محاضرة تعريفية			

الاحتياج التدريبي

تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين			
مسمى الفرصة التطوعية		اسم المتطوع	
فترة التطوع بعد الحصول على التدريب		المشرف الفني	

م	المهام المطلوبة	المهارات المطلوبة	المهارات التي تحتاج إلى تحسين الأداء المهمة
١			
٢			
٣			
٤			
٥			

	مجال التدريب	نوع التدريب (دورة/ عن بعد/.....)		المدة المقترحة
الدعم التدريبي				

شواهد/ مؤشرات تحسن الأداء	
مسؤول قياس نتائج التدريب	١ ٢ ٣

مسؤول التدريب		التوقيع	
مدير التطوع		التوقيع	

نموذج رفع شكوى

نموذج رفع شكوى أو تظلم				
اولا: الشكاوى		رقم التذكرة		
يّعبأ من قبل المتطوع				
رقم الجوال		الايميل		
مجال الشكوى	الفرصة التطوعية	البيئة الداخلية	البيئة الخارجية	الخدمات
الأطراف المعنية بالشكوى	أحد العاملين أو الموظفين	مدير التطوع	المشرف الفني	أحد المتطوعين
محتوى الشكوى				
يّعبأ من قبل المدير التنفيذي				
التوجيه المباشر	مدير التطوع	المشرف الفني		
محتوى التوجيه				
يّعبأ من قبل المسؤول الموجهة له الشكوى				
محتوى الرد				
يعبأ من قبل المدير التنفيذي				
محتوى التوجيه لإغلاق الشكوى				
التغذية الراجعة لمقدم الشكوى				
يّعبأ من قبل المتطوع				
إغلاق الشكوى من قبل المتطوع من خلال السؤال	راضٍ	راضٍ جدا	غيرراضٍ	غيرراضٍ جدا

التالي: ما مدى رضاك عن معالجة الشكوى				

نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية

نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية						
مجال الفرصة التطوعية			الجنس			
الادارة/ القسم الذي تم التطوع فيه						
م بنود التقييم		موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق أبدا	
من خلال تجربتكم التطوعية مع المنظمة، كيف تقيمون هذه التجربة من خلال ما يلي:						
أولا: المشاركة وفعالية التواصل						
١	أشارك في الاجتماعات وورش العمل في الجمعية.					
٢	يتم إعلامي بالاجتماعات والاجندة قبل الاجتماع بوقت كاف					
٣	يتم أخذ مقترحاتي بعين الاعتبار					
٤	هناك متابعة لما يتم الاتفاق عليه في الاجتماعات.					
ثانياً: العمليات الإدارية						
١	تم تسويق الفرصة التطوعية بعدالة وشفافية ووضوح.					
٢	تم التعامل مع طلب التقدم للفرصة بجدية وبسرعة مناسبة.					
٣	تمت عمليات المقابلة الشخصية وإتمام اتفاقية التطوع بسلاسة.					
٤	اطلعت على نموذج الفرصة التطوعية والميثاق الأخلاقي للمتطوع والسياسات المرتبطة بالمتطوعين قبل الالتزام بدوري التطوعي.					
٥	تم تعريفي بالجمعية ووحدة التطوع والعاملين فيها بشكل كامل.					
٦	تم التعرف من قبل الجمعية في حال كانت لدي احتياجات تدريبية.					
٧	تم شرح مهامي التطوعية والاخطار المرتبطة -إن وجدت- بوضوح.					
٨	تم تعريفي بالمشرف الفني وجميع العاملين والمتطوعين الذين سأعمل معهم.					
ثالثاً: الدعم والأشراف						

	تم إسناد المهام لي وفق نطاق مهامي في الفرصة التطوعية.				
	تم تقديم الدعم والمساندة لي أثناء أدائي لدوري التطوعي بشكل كامل.				
	تم إعطائي الصالحيات المناسبة للقيام بمهامي التطوعية.				
	تم التعامل معي من قبل العاملين في الجمعية بكل احترام وتقدير وبشفافية وعدالة.				
	تم التعامل معي من قبل المتطوعين كأحد الأعضاء الفاعلين لديهم.				
	تم الاعتراف بإسهاماتي وتم تحفيزي بشكل مناسب في الجمعية				
	تم الاشراف على دوري التطوعي بشفافية ووضح ووفق ما تم الاتفاق عليه.				
	تم احتساب الساعات التطوعية الفعلية لي كاملة.				
رابعاً: الإثراء التطوعي للمتطوع					
١	لدي دوافع للتطوع وقد تعرفت الجمعية عليها وحاولت تحقيقها.				
٢	حصلت على مهارات وخبرات جديدة أثناء تجربتي التطوعية				
٣	أشعربأن تجربتي التطوعية مع الجمعية ثرية جداً.				
٤	سأكررتجربتي التطوعية مع الجمعية ألني راضٍ جداً عن تجربتي ٢٥الناجحة.				
النقاط الإيجابية التطوعية التي تم ملاحظتها					
نقاط التحسين التطوعية تحتاجها الجمعية					

نموذج رفع شكوى او تظلم

نموذج رفع شكوى أو تظلم				
ثانياً: التظلمات				
يعبأ من قبل المتطوع				
اسم المتطوع	مسمى الفرصة التطوعية	البريد الإلكتروني		
الأطراف المعنية بالتظلم	أحد العاملين أو الموظفين	مدير التطوع	المشرف الفني	أحد المتطوعين
تاريخ وقوع التظلم	وقته	مكانه		
محتوى التظلم				
يّعبأ من قبل المدير التنفيذي				
التوجيه المباشر	مدير التطوع	المشرف الفني	شخص آخر	
محتوى التوجيه				
يعبأ من قبل المسؤول الموجهة له التظلم				
محتوى الرد				
يعبأ من قبل المدير التنفيذي				
محتوى التوجيه لإغلاق الشكوى				
التغذية الراجعة لمقدم الشكوى				
يّعبأ من قبل المتطوع				
إغلاق الشكوى من قبل المتطوع من خلال السؤال التالي: ما مدى رضاك عن معالجة الشكوى	راضٍ	راضٍ جدا	غيرراضٍ	غيرراضٍ جدا

نموذج طلب تعويض عن مصروفات

نموذج طلب تعويض عن مصروفات			
يعبأ من قبل المتطوع			
مسمى الفرصة التطوعية		اسم المتطوع	
رقم الآيبان		اسم المصرف/ البنك	
المشرف الفني		تاريخ الصرف	
مبلغ الصرف الإجمالي		تاريخ تقديم الطلب	
فترة التطوع بعد الحصول على التدريب		المشرف الفني	
يان بالمصروفات	المبلغ	مكان الصرف	
يعبأ من قبل المشرف الفني			
تم إعطاء الاذن للمتطوع بصرف المبلغ وتم مراجعة النموذج التأكد من إرفاق التوقيع كافة الفواتيروسلامتها حسب معايير المحاسبة في الجمعية		التوقيع	
يعبأ من قبل مدير المتطوع			
إحالة الطلب	○ المدير التنفيذي	○ المدير المالي	○ المحاسب ○ شخص آخر
مدير التطوع		التوقيع	
يعبأ من قبل المتطوع			
تم استلام المبلغ		التوقيع	

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد لائحة إدارة التطوع جمعية ربيع طيبة لرعاية مرضى الفشل الكلوي في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته (الثانية) المنعقدة بتاريخ: ١١/ ٠٩ /٢٠٢٣م

رئيس مجلس الادارة

د . زاهر عبد العزيز مكوار