



جمعية ربيع طبية لرعاية مرضى الفشل الكلوي كُلَى
Rabea Taiba for Caring of Renal Failure Patients

مرخصة مد لي المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم الترخيص 5092

المدينة المنورة | Al Madinah Al Munawwarah

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية ربيع طبية لرعاية مرضى الفشل الكلوي كُلَى



المدينة المنورة
Al Madinah Al Munawwarah



0562467895



Info@rabeataiba.com



الموقع الإلكتروني: traibah.org.sa

مقدمة

تضع جمعية ربيع طبية لرعاية مرضى الفشل الكلوي كُلى 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 طبية لرعاية مرضى الفشل الكلوي كُلى من خلال ما يلي :

- المرضى المصابين بالفشل الكلوي
- الممارسين الصحيين ممن يقدمون خدمات الرعاية الصحية لمرضى الفشل الكلوي

وتهدف جمعية ربيع طبية لرعاية مرضى الفشل الكلوي كُلى 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 والتوعية والتثقيف الصحي في مجال الرعاية الصحية المنزلية
- تقديم الدعم الاجتماعي والنفسي والمادي والعيني.
- تشجيع البحوث العلمية في مجال التوعية والتثقيف.

- تنظيم الندوات العلمية والمؤتمرات واللقاءات العلمية بهدف تبادل المعلومات وتوثيق العلاقة بين العاملين والمهتمين بمجال الرعاية الصحية لمرضى الفشل الكلوي
- تشجيع إجراء البحوث والاستشارات العلمية.
- المشاركة في المعارض المحلية والإقليمية والدولية.
- تقديم الاستشارات المتخصصة في الرعاية الصحية لمرضى الفشل الكلوي
- التنسيق في البرامج التدريبية والتخصصية مع المنشآت الصحية المعتمدة

الأهداف التفصيلية

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة ببساطة 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 وانتماء 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.

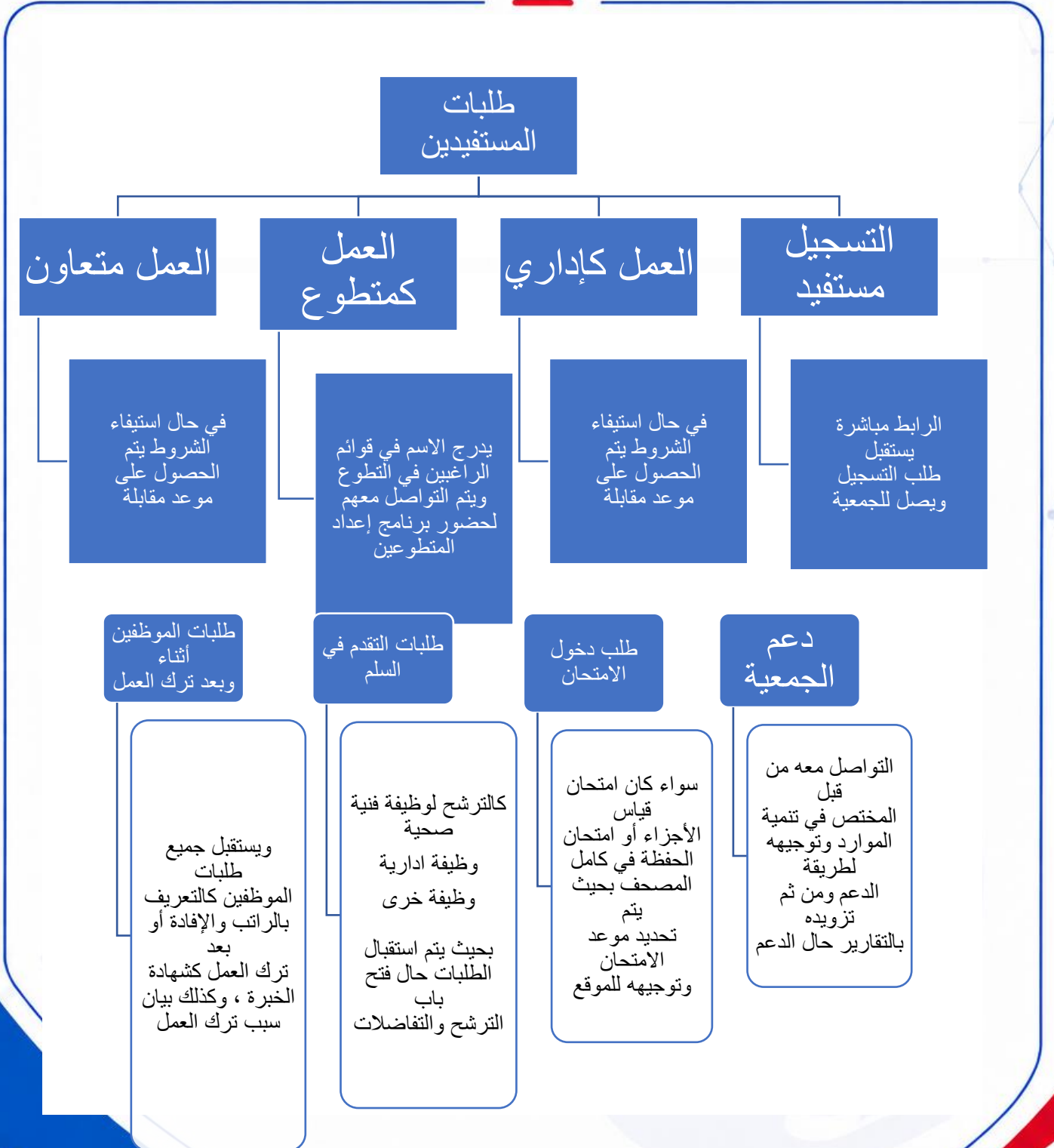
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

- قنوات 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.
- المسؤولون في الميدان من مشرفي الجمعية والمدارس القرآنية والمدارس والأنشطة والروضات القرآنية

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 السياسة

تمت اعتماد هذه السياسة في محضر الاجتماع الاول لمجلس الإدارة الدورة الأولى للعام

٢٠٢٥ م

رئيس مجلس الإدارة

د. زاهر بن عبد العزيز مكواري

