



تنظيم العلاقة مع المستفيدين

للجمعية الخيرية السعودية لتنشيط التبرع بالأعضاء "إيثار"



بطاقة السياسة

الهدف من السياسة:



تقديم خدمات متميزة وشاملة للمستخدمين وأصحاب المصلحة، وصولاً إلى كافة شرائح المجتمع التي تُعنى بها الجمعية، وذلك لتلبية احتياجاتهم المتنوعة، وتعزيز جودة حياتهم، وبناء علاقة مستدامة مبنية على الثقة والشفافية والاحترام المتبادل.

نطاق السياسة:



جميع الأنشطة والعمليات التي تنطوي على تقديم خدمات أو دعم مباشر أو غير مباشر للمستخدمين وأصحاب المصلحة في الجمعية.

المعنيين:



مستخدمي الجمعية وأخصائيو البحث الاجتماعي.

تاريخ الاعتماد

30/09/2025

الاعتماد

مجلس الإدارة

تاريخ التعديل

21/06/2025

رقم النسخة

2

جدول المحتويات

3	أولاً: المقدمة
3	ثانياً: سياسات المكافأة لأعضاء مجلس الإدارة واللجان
3	المادة الأولى:
3	المادة الثانية:
4	المادة الثالثة:
4	المادة الرابعة:

أولاً: المقدمة

تلتزم الجمعية الخيرية السعودية لتنشيط التبرع بالأعضاء "إيثار" بإرساء وتطبيق كافة السياسات واللوائح التنظيمية التي تضمن جودة وفعالية خدماتها المقدمة للمستفيدين وأصحاب المصلحة على اختلاف أنواعهم (عيني، اجتماعي، معنوي). تأكيداً لرسالتها الإنسانية، تركز الجمعية على تقديم أرقى مستويات الخدمة بما يلبي حاجات هذه الشرائح ويحقق تطلعاتهم.

ثانياً: تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الفئات المستهدفة من الدعم:

تركز جمعية "إيثار" دعمها بشكل أساسي على مرضى القصور العضوي بمختلف أنواعه، مع إيلاء اهتمام خاص لمرضى الغسيل الدموي (الكلوي) من الفئات غير القادرة (سواء مادياً أو بسبب ظروف السفر بين المدن)، بالإضافة إلى الحالات الإنسانية الطارئة من مرضى القصور العضوي.

شروط قبول المستفيدين:

1. أن يكون المستفيد ضمن النطاق الجغرافي (المنطقة الشرقية).
2. أن يكون المستفيد من ذوي الدخل المحدود (5000 وأقل).
3. في حال لدى المستفيد التأمين الطبي،

أوجه الدعم المقدم للمستفيدين:

تقدم الجمعية دعماً متعدد الأوجه للمستفيدين، يشمل الدعم المعنوي والعيني، وذلك من خلال:

1. الدعم العيني المباشر: تقديم الدعم العيني للفئات المحتاجة المستفيدة من خدمات غسيل الكلى وزراعة الأعضاء.
2. التوجيه وتسهيل الخدمات الطبية: توجيه المرضى نحو مقدمي الخدمات الطبية المتخصصة، وتقديم التسهيلات اللازمة، ودعمهم في استكمال إجراءات التسجيل والعلاج.
3. التثقيف الصحي:
 - للمجتمع: نشر الوعي الصحي العام للمحافظة على الصحة.
 - للمرضى وذوهم: تعريفهم بالمرض، كيفية التعايش معه، وأهمية الالتزام بالبرامج العلاجية.
 - لفئة الصغار: توجيههم لتبني عادات صحية جيدة، وتعريفهم بأهمية التبرع وزراعة الأعضاء، بهدف تنشئتهم على قيم صحية وإعدادهم ليكونوا أفراداً داعمين للصحة العامة ورسالة التبرع بالأعضاء مستقبلاً.
4. دعم الكوادر الطبية: العمل على دعم الكوادر الطبية المختصة في مجال زراعة الأعضاء، والارتقاء بهم من خلال اطلاعهم على أحدث المستجدات والتطورات العلمية والتقنية ذات الصلة بالنطاق الصحي.

5. المتابعة وتقديم الاستشارات: التواصل الدوري مع المستفيدين وذويهم لمتابعة أوضاعهم الصحية والاجتماعية، وتقييم احتياجاتهم، وتقديم الاستشارات الطبية اللازمة في حال وجود أي طارئ.

إجراءات التعامل مع طلبات المستفيدين:

تتبع الجمعية الإجراءات المنهجية التالية لضمان فعالية وسرعة إنجاز معاملات المستفيدين:

1. الاستقبال والتوجيه: استقبال المستفيدين بلباقة واحترام، وتقديم الإجابات الشافية على جميع استفساراتهم الأولية.
2. التحقق من المتطلبات: التأكد من تقديم المستفيد لجميع المتطلبات والوثائق اللازمة للحصول على الخدمة، وعلى موظف الخدمة التأكد من مطابقة البيانات وصلاحياتها.
3. دراسة الحالة الاجتماعية: إرسال جميع وثائق المستفيد إلى الأخصائي الاجتماعي في الجمعية لإجراء دراسة حالة شاملة.
4. مراجعة البيانات: التأكد من صحة البيانات المقدمة من قبل الأخصائي الاجتماعي ومراجعتها دورياً لضمان دقتها واكتمالها.
5. إعلام المستفيد بالقرار: إعلام المستفيد بأن طلبه سيُرفع للإدارة المالية والتنفيذية لدراسة الطلب، وسيتم الرد عليه بالقبول أو الرفض، مع ضرورة تحديد الأسباب في حال الرفض.
6. استكمال الوثائق: استكمال أي أوراق أو متطلبات إضافية لرفع الطلب بشكل كامل للإدارة المالية والتنفيذية.
7. تقديم الخدمة: بعد موافقة الإدارة المالية والتنفيذية، يتم تقديم الخدمة اللازمة للمستفيد وفقاً للوائح الجمعية وإمكانياتها.

قنوات التواصل مع المستفيدين:

لضمان سهولة الوصول وتلبية الاحتياجات، تستخدم الجمعية قنوات التواصل التالية مع المستفيدين وذويهم:

1. وسائل التواصل الاجتماعي: استخدام المنصات الرقمية للتواصل والتثقيف.
2. الموقع الإلكتروني: توفير معلومات شاملة وقنوات تواصل إلكترونية.
3. الاتصال الهاتفي: التواصل المباشر عبر الهواتف المخصصة.
4. المقابلة الشخصية: تنظيم لقاءات مباشرة مع المستفيدين في مقر الجمعية أو أماكن مخصصة.
5. الخطابات الرسمية: استخدام المراسلات المكتوبة للمتابعة والإفادة.