



جمعية داوئي الصحة
بثلوث الملظر

سياسة تقديم الخدمة للمستفيدين

أهداف السياسة:

- المساهمة في تحقيق رسالة الجمعية في تقديم خدماتها للمستفيدين.
- المساهمة في تحقيق استراتيجيات الجمعية في تحسين جودة حياة المستفيدين واستراتيجية.
- المساهمة في تعزيز القيم الجوهرية للجمعية (حفظ كرامة المحتاج وقيمة جودة العمل والشفافية والفريق الواحد).

مجال التطبيق:

- مستفيدو الجمعية.
- إدارة العلاج الخيري.
- إدارة التخطيط والتطوير

السياسات ذات العلاقة:

- سياسة الخصوصية.
- سياسة التواصل مع المعنيين.

تمهيد:

تقوم الجمعية بتقديم خدماتها للمستفيدين في نطاق خدماتها من خلال مشاريع الجمعية المختلفة المصممة وفق احتياجات المستفيدين وقدرة الجمعية.

نطاق خدمات الجمعية:

خدمة سكان مركز تلوث المنظر محافظة بارق.

تعريف المصطلحات:

- الجمعية: يقصد بها جمعية داوئي الصحية بثلوث المنظر.
- المستفيدون: كل مستفيد من خدمات الجمعية.
- الحقوق: ما تقدمه الجمعية من خدمات للمستفيدين.
- الواجبات: التزام المستفيد بلوائح وأنظمة الجمعية.
- الخدمات: هي البرامج والمشاريع والأعمال التي تقدمها الجمعية للمستفيدين
- المخالفات: أي إخلال باللوائح والأنظمة أو الواجبات.

بيانات الجمعية

- اسم الجمعية: جمعية داوني الصحية بثلوث المنظر.
- المركز الرئيسي: ثلوث المنظر.
- عدد الموظفين: () موظف.
- النشاط: تقديم الخدمات الصحية والتثقيف الصحي.
- العنوان: مركز ثلوث المنظر – محافظة بارق.
- الترخيص: مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (١١٣١) وتاريخ ١٤٤٠/٦/٢٨ هـ
- رقم صندوق البريد: ()، الرمز البريدي: ()
- رقم الجوال: ٥٠٣٠٦٠٧٨١.
- البريد الإلكتروني: dawnsalmnzr@gmail.com

الأهداف:

- تقديم الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية الخيرية للمجتمع
- تقديم الدعم المادي والعيني للمرضى المحتاجين وذوي الحالات والاحتياجات الخاصة
- استقطاب وتأهيل العاملين والعاملات في الوسط الصحي للعمل التطوعي
- إعداد (والمشاركة في) البرامج والمناشط الوقائية ومكافحة الأوبئة والطوارئ وغيرها من القضايا الصحية الوطنية
- تشجيع الشركات والمؤسسات والأفراد لتقديم الدعم للجمعية واستقبال المساعدات النقدية والعينية للمساهمة في البرامج والمشاريع الصحية والإغاثية
- إنشاء قاعدة بيانات ذات مدخلات متعددة لخدمة العمل الصحي التطوعي
- إقامة الدورات والندوات والمؤتمرات الصحية والمعارض التوعوية وغيرها والمشاركة في الفعاليات المناسبة للرفع من مستوى الخدمات الصحية
- الاستفادة من الهدي الإسلامي في الوقاية والعلاج والاهتمام بتطوير الطب الإسلامي
- إيجاد الأوقاف الخيرية لدعم مشاريع وبرامج الجمعية

البرامج والمشاريع:

- برنامج العلاج الخيري والتأهيل الطبي.
- برنامج الإعلام الصحي.
- برنامج تطوع المحترفين.
- مشروع تدريب الموظفين.
- مشروع الزكاة.
- مشروع الوقف الخيري

الخدمات التي تقدمها الجمعية:

- العلاج الخيري
- رعاية مرضى العيون
- رعاية مرضى القلب والأوعية الدموية
- رعاية مرضى السرطان
- العمليات الجراحية.
- الدواء الخيري

المستفيدون من خدمات الجمعية :-

تقدم الجمعية خدماتها الصحية والعلاجية الخيرية للمرضى المحتاجين وذوي الحالات والاحتياجات الخاصة من خلال كوادر مؤهلة وبرامج نوعية ذات جودة عالية .

الشروط والمستندات المطلوبة للحصول على خدمات الجمعية :-

تتشرف الجمعية بتقديم خدماتها للمستفيدين وذلك وفقاً للشروط والمستندات التي تضمن جودة الخدمة على النحو التالي :-

- ١ . إحضار تقرير طبي معتمد وحديث يوضح تشخيص الحالة المرضية والإجراء المطلوب عمله للمريض وتحديد التكلفة .
- ٢ . عند طلب خدمة صرف أدوية لابد أن تشمل الوصفة الطبية الآتي :-
 - الاسم – العمر – الجنسية - التشخيص
 - اسم الدواء مع توضيح العيار – الجرعة اليومية – مدة الاستخدام
 - اسم الطبيب المعالج وختمه
- ٣ . صورة من اثبات الشخصية لمقدم الطلب والمستفيد المريض العائل الشرعي
- ٤ . بيان رسمي بالراتب للمستفيد من جهة عمله
- ٥ . قد تضطر الجمعية لطلب مستندات أخرى ترى اللجة أنها ضرورية لصالح المريض .

حقوق المستفيدين:

(أ) الحقوق الأساسية:

- نشر لائحة حقوق المستفيدين ومسؤولياتهم على كافة المستويات داخل الجمعية وخارجها.
- تعريفهم برسالة الجمعية وحقوقهم ومسؤولياتهم تجاه الجمعية.
- التأكيد على جميع الموظفين في الجمعية الالتزام برعاية حقوق المستفيدين وانهم الواجهة الحقيقية للجمعية.
- التحلي بالآداب الإسلامية والاجتماعية المناسبة عند التعامل المباشر مع المستفيدين وذوهم بشكل عام.
- نشر وثقيف جميع الموظفين على أخلاق وأداب المهن الصحية المعتمدة وفق القرارات والأنظمة والقوانين المرعية والتأكيد على أنها جزء لا يتجزأ من سياسة الجمعية ومتابعة تطبيقها.
- الحصول على نسخة من وثيقة حقوق المستفيدين وذوهم ومسؤولياتهم عند استقبالهم في الجمعية.
- توفر الوثيقة في أقسام الجمعية وتكون في مكان بارز وأماكن انتظار المستفيدين.
- الإعلان عن أرقام التواصل وطرقه مع الجمعية في أماكن بارزة.
- إجراء قياس رضا المستفيدين للتعرف على درجة رضى المستفيدين وتحسين الخدمات على ضوء نتائج القياس.

الاحترام والتقدير:

- الحصول على الخدمة المناسبة في الوقت المناسب بغض النظر عن الجنس أو العمر أو الإعاقة وذلك طبقا لسياسات وإجراءات الجمعية وضمن طاقة الجمعية والقوانين المنظمة لعملها.
- حصول المستفيد على خدماته من الجمعية بصورة لائقة ومحترمة في كل الأوقات وتحت كل الظروف بما يتضمن حفظ كرامته.
- احترام شخصية المستفيد باستعمال اسمه الشخصي الموجود في الأوراق الرسمية وعدم إعطائه أي تعريف آخر.
- احترام قيم واعتقادات المستفيد الثقافية والاجتماعية والدينية.

الخصوصية والسرية:

- الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمستفيد والتشخيص والتحليل والعلاج والسجلات إلا بموافقة أو موافقة الوصي عليه ومنع سوء استخدامها - عدا ما تطلبه الجهات القضائية
- ألا يطلع على الملف الخاص بالمريض سوى:
 - الفريق المشرف على البرنامج أو الخدمة المقدمة.
 - فريق برنامج الجودة والتطوير.
 - الأشخاص المخول لهم خطيا من قبل المستفيد أو الوصي عليه أو الجهات القضائية.
- توفر أماكن انتظار للنساء والرجال مناسبة ومنفصلة.

الحق في تقديم الشكاوى والمقترحات:

للمستفيد الحق في:

- التقدم بشكاوى شفوية أو مكتوبة، موقعة أو غير موقعة، أو مقترحات، دون أي تأثير على جودة الخدمات المقدمة له.
- إمكانية رفع الشكاوى لمختلف المستويات داخل الجمعية.
- المسارعة بمعالجة الشكاوى والرد عليها خلال فترة مناسبة.
- تعريفه بالإجراءات والآليات المتبعة في الجمعية لدراسة الشكاوى أو المقترح والوقت المتوقع للرد عليه.
- إبلاغه بأي معلومات متوفرة بخصوص الشكاوى أو المقترح عند توفرها.
- وجود سياسات وإجراءات لمعالجة الشكاوى تتضمن على الأقل النقاط التالية:
 - تحديد الجهة المخولة باستقبال الشكاوى.
 - وجود أدلة وسياسات تحدد مسار الشكاوى والسياسة المتبعة بالمعالجة.
 - تحسم الشكاوى خلال فترة ٧٢ ساعة وإعطاء الجواب للمشتكي.
 - ترفع الإدارة المسؤولة تقارير دورية عن الشكاوى والإجراءات المتخذة والأجوبة النهائية للمستفيدين ورضاهم عن ذلك.
 - دراسة وتحليل الشكاوى وأسبابها ومعالجتها.

(ب) حقوق المستفيدين من المسنين:

بالإضافة لما ذكر في الحقوق الأساسية يحق للمسن:

- مراعاة الاحتياجات الخاصة به داخل الجمعية.
- مساعدته في الحصول على الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية اللازمة.
- تسهيل إجراءات الحصول على الخدمة عند مراجعته للجمعية.

(ج) حقوق المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة:

بالإضافة لما ذكر في الحقوق الأساسية يحق للمستفيد من ذوي الاحتياجات الخاصة:

- توفر الأجهزة والأدوات ومستلزمات ذوي الاحتياجات الخاصة بالجمعية.
- مساعدته في التنقل داخل الجمعية عند الحاجة.
- عدم التمييز بينه وبين الأسوياء عند تلقي الخدمات.
- توفير ممرات ودورات مياه تناسب وضعه الصحي.
- تخصيص أماكن خاصة بمواقف السيارات لذوي الاحتياجات الخاصة.

واجبات المستفيد:

يتوجب على المستفيد:

- تقديم كافة المستندات المطلوبة منه للحصول على الخدمة.
- الإفصاح عن كافة البيانات والمعلومات التي يتم طلبها منه لمقدمي الخدمة أو للباحث الاجتماعي مع مراعاة المصداقية في ذلك.
- الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني واستقبال الباحث الاجتماعي في المنزل في الوقت المناسب لاستكمال الإجراءات.
- المحافظة على كل ما يتم تسليمه له من أجهزة وغيرها وإرجاعها عند انتهاء الحاجة منها.
- الالتزام بالزي المحتشم عند زيارة الجمعية.
- الاحترام المتبادل لموظفي الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظيا أو جسديا.
- عدم التدخين في كافة مرافق الجمعية.

كيفية الحصول على خدمات الجمعية:

بعد اكتمال الشروط والمستندات المطلوبة للحصول على خدمات الجمعية يتم عمل الآتي:

١. فتح ملف للمستفيد.
٢. يقوم الباحث الاجتماعي بالاتصال بالمستفيد لتنسيق الزيارة المنزلية لاستكمال بيانات البحث الاجتماعي.
٣. يعرض الملف على اللجنة الطبية الاستشارية لتقرير ما يلزم حيال طلب المستفيد.
٤. يقوم موظف الاستقبال بالاتصال بالمستفيد لإبلاغه بقرار اللجنة.

لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها:

م	المخالفة	الإجراءات		
		المرة الأولى	المرة الثانية	المرة الثالثة
١	عدم الالتزام بالزي المحتشم	تنبيه	إقرار خطي	إيقاف تقديم الخدمة
٢	التحايل من أجل الحصول على خدمات الجمعية	إقرار خطي	إيقاف تقديم الخدمة	
٣	عدم المصادقية في المعلومات المقدمة	تنبيه	إقرار خطي	إيقاف تقديم الخدمة
٤	رفض استقبال الباحث الاجتماعي	تنبيه وإيضاح	إقرار خطي	إيقاف تقديم الخدمة
٥	إلحاق أضرار بممتلكات الجمعية	إقرار خطي	إيقاف تقديم الخدمة	
٧	الاعتداء البدني على أحد الموظفين	إقرار خطي	إيقاف تقديم الخدمة	
٨	الاعتداء اللفظي على أحد الموظفين	تنبيه	إقرار خطي	إيقاف تقديم الخدمة
٩	صدور سلوك غير لائق من المستفيد أو من ذويه	تنبيه	إقرار خطي	إيقاف تقديم الخدمة

اعتماد
مجلس الإدارة

