



الرقم:

الصادر:



جمعية أصدقاء القلب الخيرية
Heart Friends National Charity

١- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وسياسة صرف المساعدات



تم إقرار هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٨٩) وتاريخ ٢٠٢٠/٠٧/٣٠ م





مقدمة :

إن جمعية القلب الخيرية هي جمعية متخصصة في علاج مرضى القلب فكل جهودها منصبة على هذه الفئة من المرضى دون غيرها والمساعدات تكون في شكل الآتي .:

١. فحوص القلب .
٢. القساطر التشخيصية .
٣. القساطر العلاجية مع وضع دعائمات .
٤. جراحات القلب المغلق والمفتوح وجراحات قلب الأطفال والتشوهات الولادية .
٥. منظمات ضربات القلب .

لذا فقد تم الاتفاق مع عدد من المستشفيات والحصول على خصومات كبيرة قد تصل في بعض الأحيان إلى 50 % .

تقوم سياسة الجمعية على فتح ملف للمريض الذي يتقدم لها وعمل الفحوص اللازمة له والكتابة لأهل الخير لتأمين المبلغ المطلوب للعملية بعد عمل الخصم الممنوح وعند اكتمال المبلغ يتم تحويل المريض للمستشفى لعمل الإجراء المطلوب وتقوم الجمعية بتغطية ٥٠ % من قيمة القسطرة التشخيصية و ١٠ % من قيمة الجراحات وباقي التكلفة من أهل الخير في صورة خطابات تعهد للجمعية أو المستشفى ولا تسلم أي مساعدات نقدية للمرضى وعند إتمام الإجراء في المستشفى والتأكد من ذلك يتم السداد للمستشفى مما ورد من تبرعات .

لا يتم تحويل أي مريض إلا بعد أن يكتمل المبلغ المطلوب إلا في الحالات العاجلة الخطرة التي يتم استثنائها فيتم تعميدها ومن ثم الجمع لها من أهل الخير .



جمعية أصدقاء القلب الأهلبي
Hear Friends National Society

على الشبكة لسرعة إنجاز العمل والتخفيف عن المرضى في مراجعاتهم.
وترشيد الإنفاق والسرعة في تأمين المبلغ المطلوب للمريض وإنجاز ومتابعة
معاملاتهم مما يعود بالنفع على الجميع مع وجود قاعدة بيانات خاصة
بالمرضى والمتبرعين والاطلاع على الحالات وتبرعاتهم بكل شفافية
ووضوح ويساعد على الآتي :-

١ - تسهيل التعامل مع الحالات التابعة للجمعية من خلال النظام وبدون الحاجة
للتعامل الورقي .

٢ - إمكانية رفع التعهدات والمساعدات التي ترد للمستشفى من المتبرعين
مباشرة على النظام وتشارك تلك المعلومة مع الجمعية والمتبرعين لإمكانية
زيادة الدعم وإنجاز الحالات .

٣ - إمكانية استلام خطاب التعميد مباشرة عبر النظام .

٤ - إمكانية رفع المطالبات للمتعهدين للمستشفى مباشرة بعد رفع الفاتورة .

٥ - سرعة إنهاء المخالصات المالية .

٦ - الاطلاع على الحالات المتاح المساهمة فيها مباشرة على النظام مع
إمكانية تقديم المساهمات أوخطابات التعهد بكامل المبلغ أو جزء منه مما
يسهل ويسرع تسويق الحالات .

٧ - استلام خطابات طلب التبرع من الجمعية مباشرة عبر النظام .

٨ - إمكانية رفع خطاب التعهد أو التبرع مباشرة عبر النظام للمستشفى أو
الجمعية بدون الحاجة لتحريرها خارجة .

٩ - إتاحة حصول المتبرع على تقرير بجميع مساهماته المختلفة لجميع
الحالات بشكل كامل أو خلال فترة يحددها مما يسهل عليه متابعة تبرعاته
بنفسه بكل دقة .

١٠ - استعلام بمبالغ التعهدات المقدمة لمستشفى معين أو للكل في فترة معينة
التي تم دفعها والتي لم يتم دفعها مع إمكانية طباعتها بتصديرها لإكسل .





الرقم



جمعية أصدقاء القلب الخيرية
Heart Friends National Charity

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية - برقم ٧٩ وتاريخ ١٤/١٠/٤٠هـ - ص ب ١٠٧٨ جدة ٢٤٣٣ السعودية - هاتف ٦٦٤٤٨٥٧ - فاكس ٦٦٥٨٣٨٤ - ٦٦٤٨٢٧٣

Under supervision The Ministry of Human Resources and Social Development. No 79 Date 14 / 10 / 1406 - P.O. Box 10178 Jeddah 21433 K.S.A. Tel: 6644857- 665 8384 Fax: 664 8273

www.hfcs.org.sa



تمهيد:

تضع جمعية أصدقاء القلب الخيرية بمنطقة مكة المكرمة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذي 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 جمعية أصدقاء القلب الخيرية بمنطقة مكة المكرمة 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.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول الى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة الى طلب المساعدة.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعة حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.





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 تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على ان تقييم الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث انها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي او 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 اراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة الشخصية.
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الموقع الالكتروني للجمعية.
٥. الرسائل الالكترونية والرسائل النصية.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.

