

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد

تضع جمعية بادر للأجهزة الطبية بمنطقة مكة المكرمة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدرة 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 بادر للأجهزة الطبية على تقوية العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق الجميع

الهدف العام

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

الأهداف التفصيلية

- 1 تقدير حاجة المستخدم وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- 2 تقديم الخدمات المتكاملة بأسهل الطرق وبأحدث الأساليب الالكترونية لخدمة المستخدم
- 3 تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستخدمين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- 4 تقديم خدمة للمستخدم من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته
- 5 التركيز على عملية قياس رضا المستخدم كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- 6 زيادة ثقة وانتماء المستخدمين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستخدم وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستخدم عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستخدم والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستخدم حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين الداخلي أو الخارجي
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدم ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدم من خلال تلمس آراء المستخدمين

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية
- مناديب المكاتب الفرعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم
- طلب دعم مستفيد
- للمستفيدين

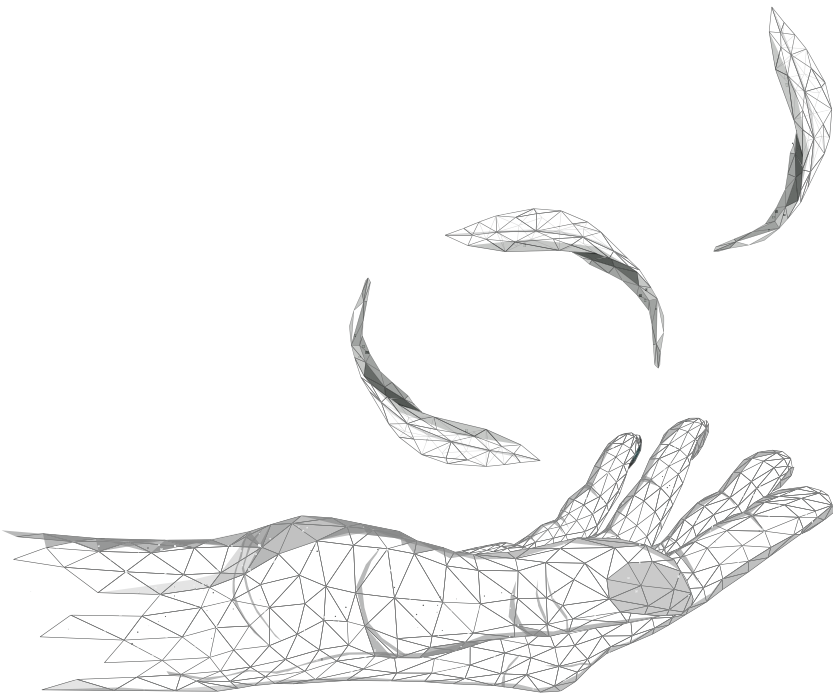


يتم التعامل مع المستشفى على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي

- 1 التقديم عبر موقع الجمعية لطلب الأجهزة والمستلزمات الطبية وفتح حساب خاص لكل مستشفى على المنصة الإلكترونية
- 2 تعبئة كافة البيانات المطلوبة وإرفاق صورة من الهوية سارية المفعول وكذلك صورة من التقرير الطبي المثبت للحالة المرضية
- 3 سيتم استقبال الطلب إلكترونياً ومطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم وفي حال عدم اكتمال البيانات سيتم إرسال رسالة نصية للمستفيد تفيد باستكمال ملفه على الموقع
- 4 التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
- 5 التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة خدمات المستفيدين لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه
- 6 يتم تحويل المعاملة لقسم البحث الاجتماعي لدراسة الحالة المرضية وتحديد مدة استحقاق المستشفى للخدمة
- 7 موافقة لجنة اعتماد المساعدات للطلب وتحويله للموظف المختص
- 8 يحق لكل مستشفى صرف ٣ أجهزة طبية و ٣ مستلزمات طبية كحد أقصى ويستثنى من ذلك الحالات المرضية الحرجة
- 9 التواصل مع المستشفى لاستلام الجهاز الطبي واختيار الطريقة المناسبة للتسليم سواء بالحضور إلى مقر الجمعية أو التوصيل إلى المنزل أو إعطائه نموذج للاستلام من متاجر الأجهزة والمستلزمات الطبية
- 10 توقيع المستشفى لنموذج (سند استلام جهاز طبي) موضح فيه بيانات المريض وبيانات الجهاز الطبي وتعهد المستشفى بالمحافظة على الجهاز واستخدامه بالطريقة الصحيحة وفي حال الانتهاء منه يتم إعادته للجمعية لتدويره بعد إجراء الصيانة عليه لمرضى آخرين
- 11 متابعة المستشفى كل ٤ أشهر عن حالة الجهاز الطبي وصلاحيته استخدامه وعمل الصيانة الدورية له عبر الورشة المتنقلة للجمعية

تنظيم سياسات المتبرعين بالأجهزة الطبية

- 1 تقديم طلب عبر موقع الجمعية من خانة (تبرع بجهازك الطبي)
- 2 سيتم استقبال الطلب والتأكد من البيانات المسجلة
- 3 التواصل مع المتبرع برسالة نصية تفيد به بأن طلبه سيرفع للجنة والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه
- 4 تحديد الطريقة المناسبة للاستلام سواء بالحضور المباشر إلى مقر الجمعية أو بتواصل مندوب الجمعية مع المتبرع للاستلام
- 5 تزويد المتبرع بنموذج (سند استلام جهاز طبي) موضح فيه أن الجهاز الطبي وقفاً للمتبرع وتحت تصرف الجمعية لتدويره على مرضى الجمعية
- 6 وصول رسالة نصية تشكر المتبرع على دعمه للجمعية واستمرار ذلك الدعم مستقبلاً
- 7 عمل الصيانة اللازمة والتعقيم والتغليف للجهاز الطبي ليتم بعد ذلك تدويره للمرضى



جمعية بادر
للأجهزة الطبية
محافظة جدة - المنطقة الشرقية
الرياض ٢١٥١٢

رقم النموذج

نموذج الاستلام أجهزة طبية

تفديكم جمعية بادر للأجهزة الطبية بمنطقة مكة المكرمة بأنها استلمت
عدد من الأجهزة الطبية المرفقة برئانه لتكون وثقا وتحت تصرف جمعية بادر
الأجهزة الطبية للاستفادة منها في توفيرها للمحتاجين ولتدعيم الدخل
المحدود بمنطقة مكة المكرمة
نسال الله أن يكتب أجرکم ويتقبل منکم - والله ولي التوفيق

العدد

نوع الجهاز

م

1

2

3

4

5

6

رقم النموذج

نموذج تسليم أجهزة طبية من جمعية بادر للأجهزة الطبية

الاسم الرباعي

رقم الجوال

الجنسية

عنوان السكن

المدينة

الحي

نوع الجهاز

العدد

حامل هوية

بأنني استلمت جهاز طبي من نوع ()
من جمعية بادر للأجهزة الطبية والتزم باستخدامه بالطريقة الصحيحة
والمحافظة عليه وفق حال الانتهاء منه تسليمه للجمعية حتى يتم
استفادة الغير من الجهاز

توقيع المستفيد

مشرف خدمة المستفيد

جمعية بادر
للأجهزة الطبية
محافظة جدة - المنطقة الشرقية
الرياض ٢١٥١٢



جمعية بادر
للأجهزة الطبية
بمنطقة مكة المكرمة
ترخيص رقم : (١١١)

1 2 2 3 0 0 7 2 2
0 5 5 5 0 0 6 1 3 6



info@bader-ame.org



www.badersa.org



جدة - حي الرويس - طريق الملك عبدالله
المركز العربي للأعمال - الدور الثالث مكتب ٣٠٧

