



جمعية بادر  
للأجهزة الطبية  
بمنطقة مكة المكرمة  
ترخيص رقم : ( ١١١١ )

سياسة تنظيم العلاقة

مع المستخدمين

جمعية بادر للأجهزة الطبية

بمنطقة مكة المكرمة

## 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 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 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 للمستفيدين 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 المستفيد.

## الأهداف التفصيلية

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأيسر الطرق وبأحدث الأساليب الالكترونية لخدمة المستفيد.
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
٦. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد
٧. وذلك عن طريق ما يلي:
  - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.

- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين 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

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمة التطوع.
٦. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٧. مناديب المكاتب الفرعية.

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع

### المستفيدين

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. دليل سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.

## 📌 شروط قبول طلب خدمة توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية

### 📌 لمستفيدي الجمعية

١. هوية نظامية سارية المفعول.
٢. تقبل الحالات المحولة رسمياً من الجهات الداعمة أو الأمانة أو المحافظة أو مركز التنمية الاجتماعية أو الجهات الموقع معهم اتفاقيات على أن تتوفر فيها شروط وضوابط جمعية بأدر للأجهزة الطبية.
٣. وجود تقرير طبي يتضمن الأمور التالية (أصل التقرير + وضوح اسم المريض + اسم الطبيب وتخصصه + توقيع الطبيب وختمه + التشخيص الطبي + تحديد نوع الجهاز الطبي المناسب للحالة المرضية + ختم الجهة مصدرة التقرير)
٤. اجتياز المريض للبحث الاجتماعي واستحقاقه للدعم الخيري.
٥. موافقة لجنة المساعدات على الطلب.

## 📌 قبول الحالات المحولة من الجهات الموقعة اتفاقيات تعاون مع جمعية

### 📌 بأدر للأجهزة الطبية

١. إرسال قوائم الحالات التي بحاجة إلى توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية إلى جمعية بأدر للأجهزة الطبية وفق الآلية والضوابط المتفق عليها.
٢. تسجيل المستفيدين عبر النظام الإلكتروني الخاص بالجمعية.
٣. إرفاق تقرير البحث الاجتماعي الخاص بالجمعية.
٤. يتم تحويل الطلب إلى لجنة المساعدات للموافقة على الطلب.

## 📌 ضوابط صرف الأجهزة والمستلزمات الطبية للمستفيدين

١. يحق لكل مستفيد صرف ( ٣ أجهزة طبية ) ( ٣ مستلزمات طبية ) كحد أقصى ويستثنى من ذلك الحالات المرضية الحرجة.
٢. شروط صرف الكراسي الطبية الكهربائية ( عدم وجود من يساعد المريض على الحركة - مناسبة عمر المريض لاستخدام الجهاز - تهيئة المكان المناسب لاستخدام الكرسي الكهربائي ( مزلقان + مصعد ) - استخدام الكرسي الكهربائي بشكل متكرر خارج المنزل ).
٣. صرف الأجهزة الطبية للمستفيدين بحيث تتوافق مع الموازنة المحددة سنوياً.

- ٤ . يتم تزويد المستفيد بالأجهزة والمستلزمات الطبية بعد إجراء عملية الصيانة والتعقيم والتغليظ.
- ٥ . توعية المستفيد بكيفية الاستخدام الأمثل للجهاز الطبي.
- ٦ . إجراء عملية الصيانة على الأجهزة الطبية بشكل دوري.

## آلية التأكد من استحقاق المستفيد

- ١ . التقديم عبر موقع الجمعية لطلب الأجهزة والمستلزمات الطبية وفتح حساب خاص لكل مستفيد على المنصة الإلكترونية.
- ٢ . تعبئة كافة البيانات المطلوبة وإرفاق الوثائق المطلوبة.
- ٣ . سيتم استقبال الطلب إلكترونياً ومطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم وفي حال عدم اكتمال البيانات سيتم إرسال رسالة نصية للمستفيد تفيد به باستكمال ملفه على الموقع .
- ٤ . التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- ٥ . التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة خدمات المستفيدين لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه.
- ٦ . يتم تحويل المعاملة لقسم البحث الاجتماعي لدراسة الحالة المرضية وتحديد مدى استحقاق المستفيد للدعم.
- ٧ . تحويل الملف للقسم الطبي لتحديد الجهاز المناسب للحالة المرضية.
- ٨ . موافقة لجنة اعتماد المساعدات للطلب وتحويله للموظف المختص.
- ٩ . التواصل مع المستفيد لاستلام الجهاز الطبي واختيار الطريقة المناسبة للتسليم سواء بالحضور إلى مستودع الجمعية أو التوصيل إلى المنزل أو إعطائه نموذج للاستلام من متاجر الأجهزة والمستلزمات الطبية.
- ١٠ . توقيع المستفيد لنموذج ( سند استلام جهاز طبي ) موضح فيه بيانات المريض وبيانات الجهاز الطبي وتعهد المستفيد بالمحافظة على الجهاز واستخدامه بالطريقة الصحيحة وفي حال الانتهاء منه يتم إعادته للجمعية لتدويره بعد إجراء الصيانة عليه لمرضى آخرين .

## تنظيم سياسات المتبرعين بالأجهزة الطبية

- ١ . قديم طلب عبر موقع الجمعية من خانة ( تبرع بجهازك الطبي ).
- ٢ . سيتم استقبال الطلب والتأكد من البيانات المسجلة.
- ٣ . التواصل مع المتبرع برسالة نصية تفيد به بأن طلبه سيرفع للجنة والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه



جمعية بادر  
للأجهزة الطبية  
بمملكة مكة المكرمة  
ترخيص رقم: ( ١١١١ )

٤. تحديد الطريقة المناسبة للاستلام سواء بالحضور المباشر إلى مقر الجمعية أو بتواصل مندوب الجمعية مع المتبرع للاستلام.
٥. تزويد المتبرع بنموذج (سند استلام جهاز طبي) موضح فيه أن الجهاز الطبي وفقاً للمتبرع وتحت تصرف الجمعية لتدويره على مرضى الجمعية.
٦. وصول رسالة نصية تشكر المتبرع على دعمه للجمعية واستمرار ذلك الدعم مستقبلاً.
٧. عمل الصيانة اللازمة والتعقيم والتغليف للجهاز الطبي ليتم بعد ذلك تدويره للمرضى.

تم اعتماد اللائحة بموجب قرار مجلس الإدارة  
رقم ٢٠/٥ بتاريخ ٢٠٢٠/٠٩/٠١ م

