

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

للجمعية الخيرية السعودية لتنشيط التبرع بالأعضاء  
بالمنطقة الشرقية (إيثار)

## مقدمة:

تضع الجمعية الخيرية السعودية لتنشيط التبرع بالأعضاء بالمنطقة الشرقية إيثار جميع السياسات واللوائح لتنظيم خدمة المستفيدين وأصحاب المصلحة (عيني واجتماعي ومعنوي) وتركز الجمعية على تقديم أفضل خدمات للمستفيدين.

## الهدف العام:

تقديم خدمات مميزة للمستفيدين والوصول لكافة شرائح المجتمع لتلبية حاجاتهم.

## القنوات المستخدمة في التواصل مع المستفيدين:

- عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- عبر الموقع الإلكتروني.
- عبر الاتصال.
- عبر المقابلة.
- الخطابات.

## من هم مستفيدو جمعية إيثار:

مرضى القصور العضوي بأنواعه ويركز الدعم على مرضى الغسيل الدموي (الكلوي) من غير قادرين (ماديا – لظروف السفر من مدينة لأخرى) بالإضافة إلى الحالات الإنسانية من مرضى القصور العضوي.

## تقدم الجمعية الدعم المعنوي والعيني كما يلي:

- الفئات المحتاجة المستفيدة من الدعم العيني (غسيل الكلى - زراعة الأعضاء)
- توجيه المرضى لمقدمي الخدمات الطبية وتقديم التسهيلات ودعمهم في إجراءات التسجيل والعلاج.
- التثقيف الصحي المجتمعي للمحافظة على الصحة، وللمرضى وذويهم للتعريف بالمرض وكيفية التعايش معه، ولفئة الصغار لتوجيههم للمحافظة على صحتهم وتعريفهم بالتبرع وزراعة الأعضاء لتنشئتهم على العادات الصحية الجيدة وإعدادهم ليكونوا آباء وأمهات داعمين للصحة العامة ورسالة التبرع بالأعضاء للمحتاجين.
- دعم الكوادر الطبية والارتقاء بهم واطلاعهم على المستجدات في مجال زراعة الأعضاء وما يتعلق بها في النطاق الصحي.
- التواصل بشكل دوري مع المستفيدين وذويهم لمتابعة أوضاعهم واحتياجاتهم وتقديم الاستشارات الطبية في حال وجود أي طارئ.

## طريقة التعامل مع المستفيدين لإنهاء معاملتهم:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات.
- التأكد من تقديم المراجع جميع المتطلبات لتقديم الخدمة وعلى موظف الخدمة التأكد من مطابقة البيانات وصلاحياتها.
- إرسال أوراق المستفيد إلى الإخصائي الاجتماعي في الجمعية لعمل دراسة الحالة.
- التأكد من صحة البيانات المقدمة من قبل الإخصائي الاجتماعي في الجمعية ومراجعتها مراجعه دورية.
- إعلام المستفيد بأن الطلب سوف يرفع للجنة لدراسة الطلب والرد عليه بقبول الطلب أو الرفض مع تحديد الأسباب.
- استكمال باقي الأوراق والطلبات لرفع الطلب.
- تقديم الخدمة اللازمة.