



الجمعية الخيرية
السعودية لتنشيط
التبرع بالأعضاء

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

للجمعية الخيرية السعودية لتنشيط التبرع بالأعضاء بالمنطقة الشرقية (إيثار)

مركز النورس للأعمال، حي النورس، الدمام ٣٢٢١٤

Al Nawras Business Center, Al Nawras District, Dammam 32214

info@eithar.org.sa

T: +966 (13) 882 7992

Registered with Ministry of HRSD

www.eithar.org.sa

M: +966 (56) 727 3353

No. 577, data 1431/29/06 AH

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم 577 وتاريخ 1431/06/26 هـ



أولاً: المقدمة

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

ثانياً: الهدف العام

تقديم خدمات مميزة للمستفيدين والوصول لكافة شرائح المجتمع لتلبية حاجاتهم.

ثالثاً: تنظيم العلاقة مع المستفيدين

من هم مستفيدي جمعية إيثار

مرضى القصور العضوي بأنواعه ويركز الدعم على مرضى الغسيل الدموي (الكلوي) من غير القادرين (مادياً - لظروف السفر من مدينة لأخرى) بالإضافة إلى الحالات الإنسانية من مرضى القصور العضوي.

الدعم المعنوي والعيني للمستفيدين

1. الفئات المحتاجة المستفيدة من الدعم العيني (غسيل الكلى - زراعة الأعضاء).
2. توجيه المرضى لمقدمي الخدمات الطبية وتقديم التسهيلات ودعمهم في إجراءات التسجيل والعلاج.
3. 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 ولإعدادهم ليكونوا آباء وأمهات داعمين للصحة العامة ورسالة التبرع بالأعضاء للمحتاجين.
4. دعم الكوادر الطبية والارتقاء بهم واطلاعهم على المستجدات في مجال زراعة الأعضاء وما يتعلق بها في النطاق الصحي.
5. التواصل بشكل دوري مع المستفيدين وذويهم لمتابعة أوضاعهم واحتياجاتهم وتقديم الاستشارات الطبية في حال وجود أي طارئ.



طريقة التعامل مع المستفيدين لإنهاء معاملتهم

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع الاستفسارات.
2. التأكد من تقديم المراجع جميع المتطلبات لتقديم الخدمة وعلى موظف الخدمة التأكد من مطابقة البيانات وصلاحياتها.
3. ارسال أوراق المستفيد الى الأخصائي الاجتماعي في الجمعية لعمل دراسة الحالة.
4. التأكد من صحة البيانات المقدمة من قبل الاخصائي الاجتماعي في الجمعية ومراجعتها مراجعه دورية.
5. اعلام المستفيد بأن الطلب سوف يرفع للجنة لدراسة الطلب والرد عليه بقبول الطلب او الرفض مع تحديد الأسباب.
6. استكمال باقي الأوراق والطلبات لرفع الطلب.
7. تقديم الخدمة اللازمة.

القنوات المستخدمة في التواصل معهم

1. عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
2. عبر الموقع الالكتروني.
3. عبر الاتصال.
4. عبر المقابلة.
5. الخطابات.