

وسم
Wasm

جمعية وسم للتصلب المتعدد
wasm multiple sclerosis society

رقم السياسية
QG.019

الطبعة الأولى
١٤٤٣هـ - ٢٠٢١م



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

وتقديم الخدمات لهم

جمعية وسم للتصلب المتعدد

محافظة جدة



لنكن وسمما
للتحدي والإصرار

Let's be a brand
of defiant & persistent



Wasm_ms

المحتويات

٢	تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم.....
٢	أولاً: تعريف المستفيدين:.....
٢	ثانياً: المستفيدون من خدمات الجمعية:.....
٢	ثالثاً: شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين:.....
٢	أولاً: المستندات المطلوبة لتقديم على الجمعية.....
٢	ثانياً: متطلبات الحصول على الخدمة من الجمعية.....
٣	رابعاً: حقوق المستفيد.....
٣	حقوق عامة:.....
٣	السرية والخصوصية:.....
٣	الاحترام وحفظ الكرامة:.....
٤	التعريف بمقدمي الخدمة:.....
٤	الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى.....
٥	واجبات المستفيد.....
٥	إلغاء صرف خدمات المستفيد.....
٦	إلغاء ملف المستفيد كلياً.....
٦	تعليق الملف مؤقتاً.....
٦	اعتماد مجلس الإدارة.....

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

أولاً: تعريف المستفيدين:

هو كل مستفيد من خدمات الجمعية مصاب بمرض التصلب العصبي المتعدد بالمنطقة الغربية وفق أنظمتها ولوائحها.

ثانياً: المستفيدون من خدمات الجمعية:

تقدم الجمعية خدماتها لجميع المصابين بمرض التصلب العصبي المتعدد.

ثالثاً: شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين:

يتم تسجيل المستفيدين في الجمعية وفق الشروط الآتية:

- ❖ تسجيل حالة المستفيد بالنظام الإلكتروني الخاص بجمعية وسم لتصلب المتعدد.
- ❖ أن يكون مصاب بمرض التصلب المتعدد.

أولاً: المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية

- ❖ بطاقة الأحوال أو الإقامة.
- ❖ صورة شخصية.
- ❖ التقرير الطبي.
- ❖ تعريف الراتب.
- ❖ مشهد من التأهيل الشامل.
- ❖ صورة من عقد الإيجار أو ملكية السكن.
- ❖ جميع المستندات المطلوبة من قبل الجمعية تكون متوفرة لدية وصحيحة.

ثانياً: متطلبات الحصول على الخدمة من الجمعية

- ❖ الحضور أو التواصل الشخصي لصاحب الحالة أو قريب له من الدرجة الأولى.
- ❖ إحضار الهوية الأصل على أن تكون سارية المفعول.
- ❖ إحضار تقرير طبي حديث مختوم بختم الطبيب المعالج وختم المستشفى ويوضح الحالة الطبية وتكلفتها.
- ❖ اجتياز البحث الاجتماعي.

رابعاً: آلية استحقاق المستفيد لصرف الخدمات المقدمة من الجمعية:

- ❖ إحضار الهوية الأصل أو الإقامة على أن تكون سارية المفعول.
- ❖ إحضار تقرير طبي موقع من طبيب المريض وبختم المستشفى لا يقل عمره عن سنة.
- ❖ إحضار وصفة طبية معتمدة من طبيب المريض وبختم المستشفى ولا يقل عمرها عن ٦ أشهر.

- ❖ يقدم المريض مشاهد بالراتب ومشهد من ايجار السكن او ملكية السكن و الالتزامات المالية للمستفيد ويتم تحديد فئة المريض بناء على لائحة صرف المساعدات.
- ❖ الحضور أو التواصل الشخصي لصاحب الحالة أو قريب له من الدرجة الأولى.
- ❖ اجتياز البحث الميداني الاجتماعي عند تطلب الحالة للبحث الاجتماعي .
- ❖ جميع المستندات المطلوبة من قبل الجمعية تكون متوفرة لدى وصيحة.

رابعاً: حقوق المستفيد

حقوق عامة:

للمستفيد الحق في:

- ❖ الحصول على الرعاية المناسبة لحالتك والمتوفرة بالجمعية بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- ❖ تحويل الحالة إلى الباحثة الاجتماعية المسؤولة عن تقديم الخدمة لكم.
- ❖ الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وإجراءات وشروط تقديمها.
- ❖ الحصول على جميع الخدمات التي تقدمها الجمعية كسائر المستفيدين بدون تمييز وان تقدم هذه الخدمات لك بكل احترام وتقدير.
- ❖ معرفة أسباب رفض أي خدمة أو رعاية لكم في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- ❖ تقديم الشكوى والتعبير عن رأيك في حال لم تتم خدمتك بشكل المطلوب وكنت مطابق للشروط.

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في

- ❖ أن يتم التعامل مع ملفك الورقي أو الالكتروني وجميع المراسلات الخاصة بحالتك بكل سرية تامة.
- ❖ من حقك كمستفيد أن ترفض التحدث أو مقابله من ليس لهم علاقة بالجمعية أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات.
- ❖ أن تجري جميع المناقشات ودراسة حالتك بكل سرية تامة.
- ❖ لا يسمح بتواجد أي شخص غير الأخصائي المسؤول عن حالتك بتقديم الخدمات لكم ما لم تسمح بذلك.

الاحترام وحفظ الكرامة:

كمستفيد لك الحق في

- ❖ الحصول على الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.

- ❖ تسهيل الحصول على الخدمة المطلوبة.
- ❖ الحصول على المعلومات الكافية والاستفسار عن الخدمة المقدمة لك وحول كيفية الحصول على الخدمة.
- ❖ لك الحق في رفض أي خدمة تقدمها لك الجمعية ما لم يكن هناك ضرر عليك.
- ❖ لك الحق في مشاركة أحد افراد اسرتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الخدمة المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بك.

التعريف بمقدمي الخدمة: كمستفيد لك الحق

- ❖ في معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة لك من الجمعية.
- ❖ معرفة هوية الباحث الاجتماعي المسؤول عن تقديم الخدمة والرعاية لك ومعرفة وسائل الاتصال بهم.
- ❖ كما تقوم الجمعية بتدريب طلاب وطالبات الجامعات والجهات الأكاديمية ويعملون تحت إشراف موظفي الجمعية.
- ❖ كمستفيد لك الحق فيما يخص هؤلاء:
- ❖ أن تعرف هوية الطلاب والطالبات المتدربين والذين قد يشاركون في تقديم الخدمة لك.
- ❖ الاستفسار عن دور أي من المتدربين والمتدربات والحصول على اجابة من الموظف المشرف عليهم.
- ❖ رفض مشاركة أي من المتدربين والمتدربات في تقديم الخدمة لك.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

- ❖ كمستفيد لك الحق في تقديم التظلم او الشكوى لإدارة الجمعية من أي امر تراه منتقضا لحقوقك او تقصير في الخدمة المقدمة لك على المستفيدين تقديم تظلم خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم عن طريق وسائل الاتصال بالجمعية ولا يقبل أي تظلم او شكوى بعد انتهاء هذه المدة على المستفيد تقديم طلب الشكوى او التظلم مشتملا على الاتي:
- ❖ الاسم - رقم السجل المدني - الهاتف - البريد الالكتروني.
- ❖ تحديد موضوع التظلم او الشكوى.
- ❖ تحديد الشخص او الجهة المتظلم منها.
- ❖ تحديد الضرر.
- ❖ اسباب التظلم.

- ❖ تحديد الطلب المراد.
- ❖ إرفاق أي وثائق تثبت التظلم او لها علاقة بالشكوى.
- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:
- ❖ المقابلة.
- ❖ الاتصالات الهاتفية.
- ❖ وسائل التواصل الاجتماعي.
- ❖ الخطابات.
- ❖ خدمات تقديم الشكوى عن طريق الموقع الإلكتروني.

واجبات المستفيد

يتوجب عليك كمستفيد

- ❖ تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة والرعاية المطلوبة.
- ❖ الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي طلبت منكم من قبل الباحث الاجتماعي.
- ❖ الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني لك واستقبال الباحث الاجتماعي بمنزلكم في الوقت المناسب لكم التجاوب مع الباحثين الاجتماعيين.
- ❖ الاحترام المتبادل بينكم وبين موظفي الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظيا او بدنيا.
- ❖ المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبلكم والالتزام بحضورها او الاعتذار مقدما عن عدم الرغبة في الحضور.
- ❖ ابلاغ الجمعية عن أي تغير في موقع السكن او وسيلة الاتصال فور حدوث التغير.
- ❖ الالتزام بتحديث معلوماتك سنويا حين يتم الاعلان عن موعد التحديث أو إذا تطلب ملفك في الجمعية الى ذلك.
- ❖ الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي توفرها الجمعية لكم.
- ❖ المحافظة على أي اجهزة تم تسليمها لكم من الجمعية وفي حال تم الحاق الضرر على الجهاز تتحمل تكلفة الإصلاح او شراء جهاز جديد في نفس القيمة.
- ❖ في حال عدم رضاك عن الخدمة المقدمة لك يجب عليك الإفصاح بذلك.
- ❖ يمكنك الاستفسار عن حقوقك كمستفيد في حال عدم معرفتك لها عن طريق الأخصائية الاجتماعية.

إلغاء صرف خدمات المستفيد

يتم تعليق ملف المستفيد لمدة لا تقل عن سنة بعدة أمور منها:

- ❖ إذا ثبت أن المستفيد يستفيد من خدمات جمعيات أخرى.
- ❖ إذا أثبت لدى الجمعية أن المعلومات المقدمة لها غير صحيحة مثل مقدار الدخل أو غير ذلك من شروط التسجيل بالجمعية.
- ❖ الإساءة في التعامل مع أحد موظفي الجمعية.
- ❖ عدم استرداد ما استلمه من عهد في الوقت المحدد.

إلغاء ملف المستفيد كلياً.

- ❖ إذا أثبت أن المستفيد لا تنطبق عليه شروط الجمعية.
- ❖ إذا أثبت أخذ المستفيد مقابل مالي نظير ما يصرف له من أدوية وأجهزة.
- ❖ في حال اكتشاف أن المصاب قام ببيع الجهاز يحق للجمعية تغريمه بالقيمة وإلغاء ملفه

تعليق الملف مؤقتاً

يتم تعليق الملف مؤقتاً في الحالات الآتية:

- ❖ عدم تحديث بيانات المستفيد سنوياً.
- ❖ عدم تجاوب المستفيد مع الجمعية بشكل دائم ودون مبررات مقبولة.
- ❖ عدم حضور البرامج والأنشطة الهادفة بشكل دائم ودون مبررات مقبولة.
- ❖ عدم حضور الدورات التدريبية بشكل دائم ودون مبررات مقبولة.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الثالثة للسنة ٢٠٢١م المنعقدة بتاريخ ٢٠٢ / ٠٢ / ١٤٤٣هـ الموافق ١١ / ٠٩ / ٢٠٢١م		
الاسم	المنصب	التوقيع والتاريخ
أ. فاطمة بنت سيحان الزهراني	رئيس مجلس إدارة الجمعية	٢٠٢١/٠٩/١١م