



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين للجمعية الوطنية للخدمات المجتمعية

فهرس سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

المقدمة
حقوق المستفيدين
السرية والخصوصية
الاحترام والكرامة
التعريف بمقدمي الخدمة
واجبات المستفيدين
المسئولية عن هذه السياسة

المحتويات



مقدمة

تتمثل سياسة هذا الإجراء في تعريف المستفيدين من خدمات جمعية أجواد بحقوقهم وواجباتهم ، وطبيعة العلاقة بينهم وبين فريق عمل الجمعية ، والخدمات المقدمة لهم ، وكذلك مسئولية متابعة تنفيذ هذه السياسة .

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

- ١- الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص .
- ٢- طلب تحويل الملف إلى باحث / أخصائي/ في الجمعية في حالة عدم رغبة المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث/ الباحثين بعد إقناع إدارة الجمعية بالمبررات .
- ٣- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير .
- ٤- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية .
- ٥- نظرا لخصوصية وطبيعة المستفيدين من خدمات جمعية أجواد يصبح لأحد أفراد عائلة المستفيد الحق في طلب مشاركة في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة وفي حل أي مشكلة تتعلق بالمستفيد .

السرية والخصوصية

كمستفيد لك الحق في

- أن يتم التعامل مع الملف (الورقي / الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة .
- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالة المستفيد بسرية تامة



الاحترام والكرامة

كمستفيد لك الحق في :

- 1- الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة
- 2- للمستفيد الحق في مشاركة أحد أفراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة وفي حل أي مشكلة متعلقة بها .

التعريف بمقدمي الخدمة

- 1- معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك .
- 2- معرفة هوية أعضاء الفريق الطبي والاجتماعي المسئول عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم

واجباتك كمستفيد

يتوجب على المستفيدين أو أحد أفراد عائلته ما يلي :

- 1- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية له .
- 2- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي يتم طلبها وذلك لمقدمة الخدمة أو الباحث الاجتماعي في الوقت المناسب لكم لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية .
- 3- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية بعد القبول والالتزام بالبرنامج الموضوع للمستفيد أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ .
- 4- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
- 5- الالتزام بتحديث البيانات سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث
- 6- الالتزام بحضور البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعية للمستفيد .
- 7- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
- 8- عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بجمعية أجواد إلا بعد موافقة الجمعية.
- 9- الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية.
- 10- في حال رفض استكمال البرنامج العلاجي أو برنامج الرعاية الخاصة بالمستفيد فيجب أن يكون ذلك خطياً حتى لا يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد .



- ١١- في حال عدم الرضا عن الخدمات المقدمة للمستفيد فإنه يجب الإفصاح عن ذلك من خلال التواصل الهاتفي أو تقديم شكوى أو اقتراح عبر الموقع الإلكتروني للجمعية أو بطريقة مباشرة ليتم اتخاذ اللازم .
- ١٢- يتم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بجمعية أجواد ي حال عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد من الجمعية .

المسؤولية عن هذه السياسة

- تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين المسجلين تحت خدمات الجمعية وضمن النطاق الجغرافي لها، والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات .
- على إدارة تنمية المستفيدين بالجمعية توعية المستفيدين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.

