



جمعية شفا
للتنمية الصحية المستدامة
Shifa health Sistinable
Development Association
SHSDA

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين جمعية شفا للتنمية الصحية المستدامة

2025



جمعية شفا
للتنمية الصحية المستدامة
Shifa health Sistinable
Development Association
SHSDA

المادة الأولى: التعريفات

لأغراض هذه اللائحة، يكون للمصطلحات التالية المعاني المبينة قرين كل منها:

- النظام: نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية.
- الجمعية: جمعية شفا للتنمية الصحية المستدامة.
- المستفيد: كل من يستفيد من برامج وخدمات الجمعية.
- الجمعية العمومية: أعلى جهاز في الجمعية ويتكون من جميع الأعضاء العاملين.
- مجلس الإدارة: مجلس إدارة الجمعية.
- المدير التنفيذي: المسؤول الأول عن الجهاز التنفيذي في الجمعية.
- الباحث الاجتماعي: الشخص المسؤول عن تصميم وتنفيذ الدراسات الاجتماعية للحالات.
- الوزارة: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- الجهة المشرفة: المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
- المريض: الطفل المصاب بأي نوع من أنواع سرطان الأطفال أو الأمراض المزمنة، ويكون عمره من الولادة حتى 16 سنة.
- الدعم العلاجي: المبالغ التي تدفعها الجمعية مباشرة لتكاليف علاج المستفيد.
- الدعم المادي المباشر: المبالغ التي تُدفع مباشرة للمريض أو ذويه.
- الدعم العيني: ما تقدمه الجمعية من خدمات أو مساعدات غير مالية.
- النطاق: تسري هذه اللائحة على جميع المستفيدين من برامج وخدمات الجمعية.



جمعية شفا
للتنمية الصحية المستدامة
Shifa health Sistinable
Development Association
SHSDA

المادة الثانية: التمهيد

تهدف هذه اللائحة إلى تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين والداعمين والمتطوعين وجميع الجهات ذات الصلة، بما يحفظ الحقوق والواجبات، ويعزز الثقة، ويضمن جودة الأداء.

المادة الثالثة: الأهداف العامة والتفصيلية

• **الهدف العام:** تحقيق مستويات أداء متميزة ومستدامة تلي احتياجات المستفيدين من مختلف الشرائح، من خلال تطبيق أفضل الممارسات المهنية ودمجها في خطط التطوير والتشغيل.

• **الأهداف التفصيلية:**

- تعزيز العلاقة مع المستفيدين من خلال آليات واضحة ومنهجية.
- تطوير قنوات التواصل بما يسهل الوصول والمرونة.
- استقبال استفسارات وشكاوى المستفيدين بوضوح وسرعة استجابة.
- رفع مستوى رضا المستفيدين من خلال قياس مؤشرات رضا دورية.
- استخدام الوسائل التقنية الحديثة لتقديم الخدمات والبرامج.



جمعية شفا
للتنمية الصحية المستدامة
Shifa health Sistinable
Development Association
SHSDA

المادة الرابعة: إجراءات تقديم الخدمة

- توعية المستفيد بمفاهيم الخدمة المقدمة.
- تكوين انطباعات إيجابية عن الجمعية وخدماتها.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيدين وتشجيعهم على المشاركة.
- ترسيخ ثقافة الجودة داخل جميع أقسام الجمعية.
- تطوير الخدمات باستمرار وفق احتياجات المستفيدين وآرائهم.

المادة الخامسة: قنوات التواصل مع المستفيدين

1. المقابلات المباشرة.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. المراسلات والخطابات.
5. خدمة طلب المساعدة.
6. الموقع الإلكتروني للجمعية.



جمعية شفا
للتنمية الصحية المستدامة
Shifa health Sustinable
Development Association
SHSDA

المادة السادسة: أدوات موظفي علاقات المستفيدين

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- لائحة البحث الاجتماعي.
- السياسات واللوائح المالية.
- دليل سياسة دعم المستفيدين.
- نماذج طلبات الدعم.

المادة السابعة: التعامل مع المستفيد

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام.
- تقديم المعلومات والوثائق المطلوبة بدقة.
- الالتزام بالشفافية في الرد على الطلبات خلال مدة لا تتجاوز شهرًا.
- تقديم الخدمة وفق الإمكانيات المتاحة ونتائج الدراسة الاجتماعية والاقتصادية للحالة.



جمعية شفا
للتنمية الصحية المستدامة
Shifa health Sistine
Development Association
SHSDA

المادة الثامنة: شروط قبول الاستفادة من الخدمات

الشروط العامة

1. لا يعني تقديم الطلب القبول النهائي.
2. أن يكون المستفيد طفلاً مصاباً بالسرطان أو أحد الأمراض المزمنة.
3. أن يكون عمر المستفيد من الولادة حتى 16 سنة.
4. استكمال جميع الوثائق والمستندات المطلوبة.
5. أن يكون المستفيد داخل النطاق الجغرافي الذي تحدده الجمعية.

الشروط الخاصة للبرامج

- برنامج الدعم العلاجي: يشمل تغطية تكاليف علاج الأطفال المصابين بسرطان الأطفال أو الأمراض المزمنة، مع تحويل الحالات إلى المستشفيات المتخصصة التي أبرمت معها الجمعية شراكات.
- البرنامج المالي: دعم مادي للأسر الأشد حاجة لتغطية بعض الالتزامات الأساسية.
- البرنامج السكني: توفير شقق سكنية ملائمة للأطفال المرضى وذويهم أثناء فترة العلاج.
- البرنامج النفسي والترفيهي: تنفيذ برامج ترفيهية للأطفال داخل وخارج المستشفى بهدف التخفيف النفسي وتعزيز القيم الإيجابية.
- البرنامج التعليمي: مساعدة الأطفال المنومين أو المنقطعين عن الدراسة بسبب المرض لضمان استمرار تحصيلهم العلمي.



جمعية شفا
للتنمية الصحية المستدامة
Shifa health Sustainable
Development Association
SHSDA

المادة التاسعة: مدة الاستفادة

- تحدد مدة الاستفادة وفقاً لكل برنامج (سنة مالية، ثلاث سنوات للعلاج، ... إلخ) مع إمكانية التجديد حسب تقييم الحالة.

المادة العاشرة: التزامات المستفيد

- الالتزام بتقديم التقارير الطبية المطلوبة بشكل دوري.
- التعاون مع الجمعية في تحديث البيانات.
- الالتزام بالتعهدات والقرارات الموقعة عند قبول الطلب.

✉ البريد الإلكتروني: info@shifa.org.sa