



اسناد
جمعية رعاية ذوي الإعاقة بشـورة
ترخيص رقم (١٤٣١)

لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



تمهيد:

تضع جمعية إسناد لرعاية الأشخاص ذوي الإعاقة بشرورة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

النطاق:

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة في تقديم خدمات المستفيدين في محافظة شرورة والمراكز التابعة لها مسؤوليات المحددة للباحث/ة الاجتماعي في الجمعية تجاه المستفيدين.

التعريفات:

يقصد بالكلمات والعبارات الواردة في هذه السياسات المعاني الموضحة أمام كل منها ما لم يقضى سياق النص بغير ذلك

. الجمعية: جمعية إسناد لرعاية الأشخاص ذوي الإعاقة بشرورة

. السياسات: هذه السياسات الخاصة بتنظيم العلاقة مع المستفيدين

. المستفيدين: كل من له علاقة مع الجمعية (الأشخاص ذوو الإعاقة)

. الخدمات والبرامج: التأهيل المهني والتوظيف - التعليم والتعليم الجامعي - الزواج - الحج والعمرة - خدمات النقل - المساعدات المالية والعينية - تهيئة البيئة المنزلية - تدريب أسرة الشخص المعاق - الخدمات الرياضية والترفيهية - خدمة رعاية المواهب من ذوي الإعاقة - التوعية والإرشاد.

الهدف العام:-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

الأهداف التفصيلية:-

- ١- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- ٣- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ٤- تحديد الإجراءات والشروط الواجب توفرها عند التقديم على الخدمات.
- ٥- بناء علاقة جيدة مع المستفيدين.
- ٦- تمكين العاملين من الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمة: لتمكينهم من مباشرة المعاملات بشكل ميسر.
- ٧- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- ٨- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- ٩- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- ١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- ٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- ٥- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ١- المقابلة
- ٢- الاتصالات الهاتفية
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي
- ٤- الخطابات
- ٥- خدمات طلب المساعدة
- ٧- خدمة التطوع
- ٨- الموقع الالكتروني للجمعية
- ٩- مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- ١- اللائحة الأساسية للجمعية
- ٢- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- ٣- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- ٤- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- ١- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- ٢- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- ٣- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- ٤- التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- ٥- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- ٦- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- ٧- تقديم الخدمة اللازمة

أولاً: متطلبات الحصول على الخدمة:

- ١- يتقدم المستفيد بطلب الخدمة من خلال زيارة مقر الجمعية او من خلال القناة الالكترونية وفي حال تعذر حضوره بسبب إعاقته فينوب عنه أحد أقربائه من الدرجة الأولى.
- ٢- خطاب موجه إلى المدير التنفيذي للجمعية يتم فيه شرح الحالة الصحية والاجتماعية والمالية للمستفيد.
- ٣- موافقة المستفيد على تحمل أي نسبة مالية قد تترتب عليه بعد دراسة البحث الاجتماعي للخدمة المطلوبة.
- ٤- صورة من الهوية سارية المفعول.
- ٥- مشهد بنوع الإعاقة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.
- ٦- تقرير طبي باللغة العربية لا تزيد مدته عن سنة من إصداره.
- ٧- تعريف بالراتب إذا كان المستفيد موظف.
- ٨- في حال طلب خدمة التأهيل والتدريب يجب ان يكون مع المستفيد مرافق.
- ٩- طباعة لوحة معلوماتي من موقع أبشر.
- ١٠- إذا كان المتقدم من مستفيدي الضمان الاجتماعي، فيجب تعبئة إقرار موافقة على الصرف من بند الزكاة.
- ١١- ارفاق توصية طبية بحاجة المستفيد للجهاز

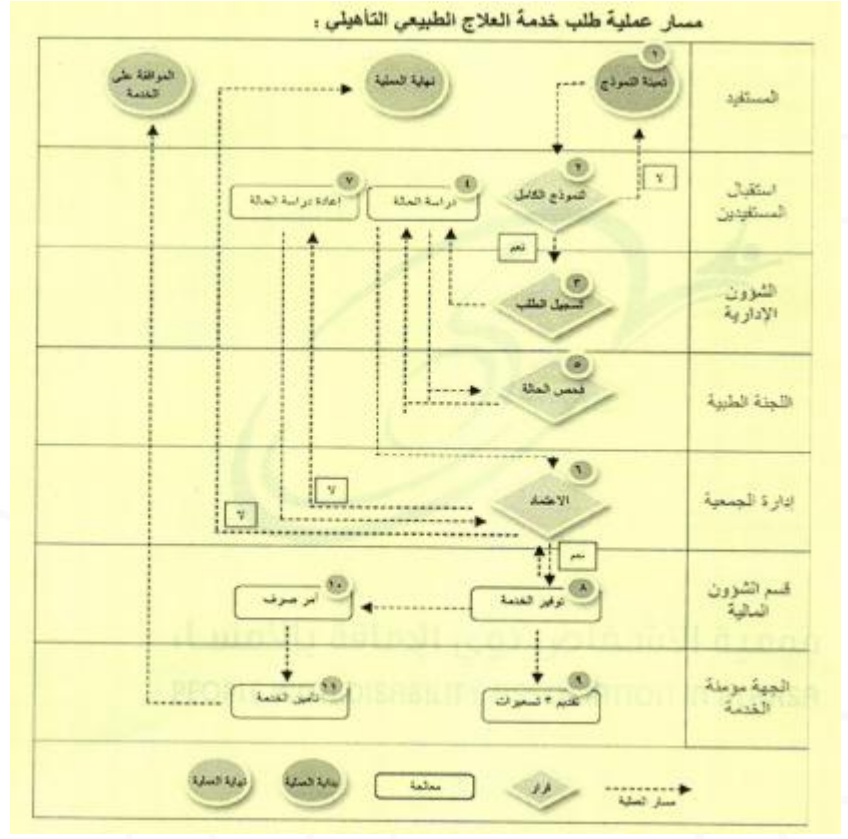
ضوابط الصرف:

- ١- التزام المستفيد بحضور جلسات العلاج وتعبئة الاستبانة وإجراء الكشف
- ٢- يحق للمستفيد إيقاف تلقي الجلسات العلاجية مؤقتاً شريطة إخطار الجمعية خطياً بذلك
- ٣- يتم تقييم حالة كل مستفيد شهرياً من قبل المركز الطبي والباحث الاجتماعي بالجمعية.



سياسة الاستفادة من خدمة العلاج التأهيل والتدريب.

مسار عملية طلب خدمة العلاج الطبيعي التأهيلي:



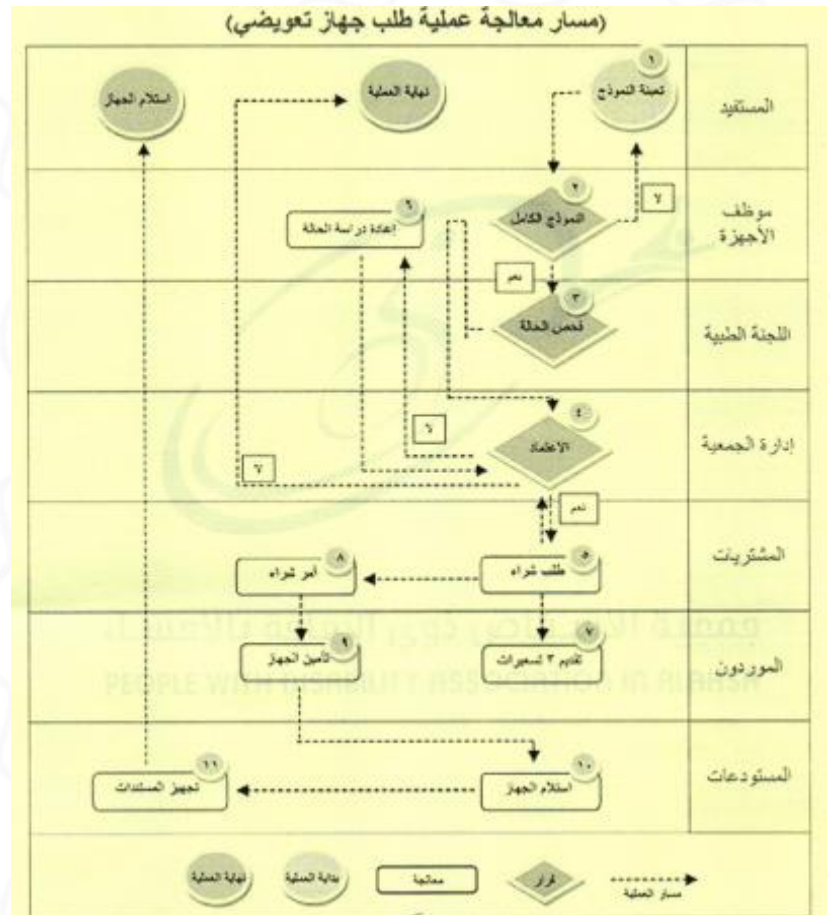
ثالثاً: مهام الباحث الاجتماعي:

- ١- التأكد من صحة البيانات من خلال التواصل مع طالب الخدمة.
- ٢- النظر في التقارير الطبية المقدمة لتحديد احتياج المستفيد أو يحول للجنة الطبية في حال عدم توفر التقارير الطبية اللازمة.
- ٣- دراسة حالة المستفيد من الناحية الاقتصادية والاجتماعية، وتحديد نسبة التكلفة التي يتحملها من قيمة الخدمة.
- ٤- إشعار المستفيد بضرورة تعبئة نموذج إقرار الزكاة في حال تبين أثناء دراسة الحالة بأنه من مستحقيها.

رابعاً: آلية الدعم:

م	معايير تحديد نسبة التحمل (المستفيد)	نسبة تحمل المستفيد من قيمة الخدمة
١	مستفيدو الضمان الاجتماعي والرعاية الاجتماعية	مجانا
٢	الدخل من ٧٠٠٠ ريال	١٠٪
٣	الدخل من ١٧٠٠١ الى ١٠٠٠٠	٣٠٪
٤	الدخل من ١٠٠٠١ الى ١٥٠٠٠	٥٠٪
٥	الدخل اعلى من ١٥٠٠٠ ريال	١٠٠٪

رابعاً: مسار معالجة عملية طلب جهاز تعويضي، او معينات بصرية، او سمعية، او ذهنية:



خامسا: ضوابط صرف الأجهزة ولمعينات بشكل عام:

- ١- يحق للجمعية الاستعلام عن كل مستفيد متقدم بطلب تأمين أجهزة او معينات عن طريق الجهات الأخرى التي تقدم نفس الخدمة، وفي حال التأكد من استلام المستفيد الجهاز المطلوب بمدة لا تتجاوز سنتين لا يستفيد من الخدمة ويستثنى من كانت لديهم مبررات قاهرة تم اكتشافها من خلال البحث الاجتماعي.
- ٢- في حال تم صرف مبلغ مالي للمستفيد من وحدة الخدمات المساندة للأشخاص ذوي الاحتياجات بشرورة لتأمين جهاز تعويضي، ولم يغطي المبلغ قيمة الجهاز المطلوب، وتقدم بطلبه إلى الجمعية يتم احتساب نسبة التحمل على المستفيد مضاف إليها المبلغ الذي استلمه من وحدة الخدمات المساندة والجمعية تتحمل باقي قيمة الجهاز المطلوب.
- ٣- اعتماد تكرار صرف الغيارات الطبية لبعض المستفيدين لمدة سنة من تاريخ دراسة الحالة.
- ٤- وفي حال استلام الجهاز من المستفيد أو من ينوب عنه يعتبر الجهاز ملائم وصالح خلال مدة عشرة أيام عمل من تاريخ استلام الجهاز.

ضوابط صرف الأسرة الطبية:

- ١- يصرف السرير الطبي لذوي الإعاقة الجسدية (شلل رباعي كامل إقعاد تام - شلل او ضعف ثلاثي - شلل أو ضعف شقي - ضعف رباعي شديد - امراض الشيخوخة).
- ٢- يصرف السرير الكهربائي لجميع الحالات التي تحتاج إلى سرير طبي بموجب الفحوصات الطبية إلا إذا رغب المستفيد ان يكون سريرا عاديا.
- ٣- الا يقل عمر المستفيد وقت تقديم الطلب عن عشر سنوات او وجود مبرر لمن سنه اقل من ذلك.

ضوابط صرف الكرسي الكهربائي:

- ١- يصرف الكرسي الكهربائي لذوي الإعاقة الجسدية (شلل أو ضعف ثلاثي - شلل أو ضعف شقي - ضعف رباعي) المترافقة بالقدرات الحسية والعقلية التي تسمح له باستخدام الكرسي الكهربائي على ألا يقل عمر المستفيد عن ست سنوات مع مراعاة الأطفال في سن الدراسة وحاجتهم للكرسي.

ضوابط صرف رافعة السيارة:

- ١- تصرف الرافعة العادية أو الكهربائية للمستفيد الذي يستخدمها كتحرك او يعاني من إقعاد تام وتتطلب منه الحياة اليومية كثرة التنقل ويتعذر نقله او حمله بالطرق الاعتيادية.
- ٢- لا يقل عمر المستفيد عند تقديم الطلب عن عمر عشر سنوات.
- ٣- لا تتركب الرافعة الا بسيارة المستفيد نفسه أو بسيارة ولي أمره الذي يعوله وفق المستندات التي تثبت ذلك.

ضوابط صرف الكراسي العادية:

- ١- يصرف الكرسي العادي أو خفيف الوزن للمستفيد الذي يعاني من - شلل نصفي سفلي فقط.
- ٢- يشترط عند صرف الكرسي خفيف الوزن إثبات أن المستفيد الذي يستخدمه موظفا أو طالبا او لديه سيارة يستطيع قيادتها.

ضوابط صرف طاولة تعليم الوقوف:

- ١- ألا يقل عمر المستفيد عن ثلاث سنوات والطاولة الكهربائية خمس سنوات وقت تقديم الطلب.
- ٢- تصرف طاولة تعليم الوقوف لذوي الإعاقة الجسدية (شلل أو ضعف نصفي طولي أو ثلاثي أو رباعي).

ضوابط صرف جهاز تعديل القيادة:

- ١- إرفاق تقرير طبي حديث عن الحالة موضحا به سلامته من الأمراض العصبية والنفسية وأنه لا يتناول أي أدوية تؤثر على مستوى الوعي والقيادة لديه.
- ٢- يصرف الجهاز للشخص ذي الإعاقة الجسدية، والذي تمنعه إعاقته من استخدام طرفيه السفليين من القيادة على أن تتوافق مع قدراته الجسدية والحسية والعقلية الأخرى التي تسمح له بقيادة السيارة.
- ٣- أن تعود ملكية السيارة للمستفيد أو لولي أمره وتكون سارية المفعول ويحمل رخصة قياده.

ضوابط صرف السماعات الطبية:

- ١- صرف السماعة الطبية لكل متقدم بطلب، ويعتمد على نتائج التخطيط السمي والتقرير الطبي.
- ٢- يعتمد المخطط السمي والتقارير الطبية الصادرة من الجهات الحكومية فقط.
- ٣- تصرف السماعات الخارجية لجميع الأعمار.
- ٤- تصرف السماعات الداخلية للأعمار ما بين ١٤-٥٠ عام.
- ٥- يحال طلب زراعة القوقعة الالكترونية وزراعة العلمية ومحتوياتها إلى وزارة الصحة.

سياسة الاستفادة من خدمة التعليم والتعليم الجامعي

أولاً: متطلبات الحصول على الخدمة:

- ١- يتقدم المستفيد بطلب الجهاز من خلال زيارة مقر الجمعية، وفي حال تعذر حضوره بسبب إعاقته فينوب عنه أحد أقربائه من الدرجة الأولى.
- ٢- خطاب موجه إلى المدير التنفيذي للجمعية يتم فيه شرح الحالة الصحية والاجتماعية والمالية للمستفيد.
- ٣- وافقة المستفيد على تحمل أي نسبة مالية قد تترتب عليه بعد دراسة البحث الاجتماعي للخدمة المطلوبة.
- ٤- صورة من الهوية سارية المفعول.
- ٥- مشهد بنوع الإعاقة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.
- ٦- تقرير طبي باللغة العربية لا تزيد مدته عن سنة من إصداره.

ثانياً: مهام الباحث الاجتماعي

- ١- التأكد من صحة البيانات من خلال التواصل مع طالب الخدمة.
- ٢- اجراء مقابلة عضوية المتقدم وإعداد دراسة حالة له.
- ٣- التنسيق مع الجهة التعليمية المطلوبة.



ثالثاً: ضوابط تقديم الخدمة

- ١- أن يكون سعودي الجنسية.
- ٢- أن يكون لائقاً طبياً من حيث قدراته العقلية.
- ٣- أن يجتاز المقابلة الشخصية بنجاح.

سياسة الاستفادة من خدمة التأهيل والتدريب والتوظيف

أولاً: متطلبات الحصول على الخدمة:

- ١- يتقدم المستفيد من خلال زيارة مقر الجمعية.
- ٢- صورة من الهوية الوطنية سارية المفعول.
- ٣- مشهد نوع إعاقة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.
- ٤- صورة من المؤهل الدراسي.
- ٥- السيرة الذاتية للمستفيد.
- ٦- طباعة معلومات من التأمينات الاجتماعية.
- ٧- تقرير طبي باللغة العربية لا تزيد مدته عن سنة من إصداره.

ثانياً: مهام الباحث الاجتماعي:

- ١- التأكد من صحة البيانات من خلال التواصل مع طالب الخدمة.
- ٢- إجراء مقابلة شخصية للمتقدم وإعداد دراسة حالة له.
- ٣- تحديد البرنامج التدريبي المؤهل للحصول على وظيفة بعد استيفاء كافة الشروط
- ٤- تقييم المتدرب ومدى إمكانية استعداده للعمل.

ثالثاً: ضوابط تقديم الخدمة

- ١- أن يكون سعودي الجنسية.
- ٢- أن يكون لائقاً طبياً من حيث قدراته العقلية.
- ٣- أن يجتاز المقابلة الشخصية بنجاح.
- ٤- ألا يقل عمر المتدرب عن ثمانية عشر عاماً.