



جمعية جودة الرعاية الصحية  
Quality in Health Care Association

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



تضع جمعية جودة الرعاية الصحية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود و برامج الجمعية بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العالقة مع الجمعية وتركز الجمعيه 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.

### الهدف العام:

تقديم برامج متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وجودة عالية ومتابعة احتياجاتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول الى تحقيق الأهداف.

### الأهداف التفصيلية:

1. دراسة احتياج الفئات المستفيدة من برامج الجمعية.
2. تنفيذ البرامج المناسبة وفق كل احتياج تمت دراسته ويدخل تحت أهداف الجمعية بأحدث الأساليب التقليدية والإلكترونية.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم عن برامج ومناشط الجمعية من خلال عدة قنوات.
4. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة البرامج المقدمة والتحسين المستمر.
5. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات.

### الممارسات:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن الخدمات المقدمة في الجمعية لتكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية .
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى الأعضاء والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق الأعضاء حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والشهير .
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية برامج الجمعية المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم برامج ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للبرامج المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين ومقترحاتهم .

### قنوات التواصل :

- المقابلة الشخصية .
- الاتصالات الهاتفية .
- وسائل التواصل الاجتماعي .
- الخطابات .
- المواقع الإلكترونية للجمعية .

### أدوات التواصل مع المستخدمين :

- اللائحة الأساسية للجمعية .
- الاستبانة الإلكترونية والورقية .

### التعامل مع المستخدمين :

- استقبال استفسارات او طلبات المستخدمين بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات دون تأخير .
- العناية بملاحظات المستخدمين وشكاويهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة .

### اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس اداره الجمعيه في دورته الاولى هذه السياسه في اجتماعه الـ (١٥) وذلك يوم الثلاثاء الموافق ١٠ / ١٢ / ٢٠٢٤ م