



جمعية الرحمة لغسيل الكلى

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

أولاً/ تمهيد:

يهدف تنظيم العلاقة مع المستفيدين من الخدمة الى سرعة الوصول الى الخدمة وتسهيل عملية الاستقبال وتقديمها بجودة عالية تليق بمكانة الجمعية وعضائها.

ثانياً/ الهدف العام:

تقديم دعوة لكافة شرائح المجتمع ذات سرعة وجودة عالية وإنجاز معاملات من يتعامل مع الجمعية في الوقت المحدد والعمل على التحسين والتطوير المستمر.

الاهداف المنشودة:

الوصول لمركز غسيل الكلى بسهولة .

العلاج والغسيل المجاني .

توعية المرضى لمخاطر الفشل الكلوي .

التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع الجودة والتحسين المستمر .

تقديم المعلومات والاجابة بشكل ملائم بما يتناسب مع المستفيدين والاجابة على استفساراتهم من خلال عدة قنوات.
خامساً/ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيد:

المقابلة من خلال زيارة الجمعية .

الاتصالات الهاتفية .

رسائل التواصل الاجتماعي عبر حسابات الجمعية على الانترنت .

الخطابات .

المتطوعون في الجمعية .

سادساً/ الأدوات المتاحة للتعامل من قبل الموظفين للتعامل مع المستفيد:



sdsds



ترخيص رقم | 05084 C.R.





جمعية الرحمة لغسيل الكلى

- اللائحة الأساسية للجمعية .
 - الجدول المعتمدة من الجهات المختصة بالأنشطة التي ستنفذ .
 - التواصل مع الدعاة والمترجمين للجمعية من خلال تزويد طالبي الخدمة بجواتهم وأوقات عملهم .
 - التعامل مع المستفيد وطالب الخدمات في موقع الجمعية على شبكة الانترنت .
 - استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع استفساراتهم .
 - في حالة رغبة مقابلة أحد المترجمين للجاليات التواصل مع المترجم وأخذ الموعد المناسب
 - والتنسيق للتواصل الموثق .
 - في حالة عدم معرفة الموظف بطريقة تلبية احتياج المستفيد التنسيق مع المسؤول المناسب في الجمعية لاستقباله وتلبية طلبه .
 - تقديم الخدمة اللازمة .
- تم اعتماد هذه اللائحة في اجتماع مجلس الادارة الثالث بتاريخ 18 /08/ 2024م



ترخيص رقم | 05084 C.R.



sdsds

