



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الخيرية لرعاية المعاقين بحائل

مقدمة

تمثل هذه الوثيقة سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات فيالجمعية الخيرية لرعاية المعاقين بحائل –ويتم تطبيقها على كافة المستفيدين في مختلف الخدمات بالجمعية ومراكز التوحد والتأهيل التابعة للجمعية. ويقصد بالألفاظ التالية والواردة ضمن هذه اللائحة المعاني المبينة الى جانب كل منها ما لم يقضي السياق خلاف ذلك .

الجمعية: الجمعية الخيرية لرعاية المعاقين بحائل .

الأمين العام : أمين عام الجمعية الخيرية لرعاية المعاقين بحائل .

الوزارة : وزارة العمل والتنمية الإجتماعية .

نطاق التطبيق : تطبق هذه اللائحة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية .

ذوي الإعاقة : هو كل شخص مصاب بقصور كلي أو جزئي في قدراته الجسمية أو العقلية أو النفسية أو التواصلية إلى الحد الذي يقلل من إمكانياته في تلبية متطلباته العادية اسوه بأقرانه من العاديين .

خدمات النقل : نقل المستفيدين من وإلى الجمعية .

قنوات التواصل : التواصل بين المستفيد والجمعية وآليته وضوابطه .

ضوابط العلاقة التنظيمية : حقوق كلا الطرفين .

شكاوي المستفيدين : الشكاوي والمقترحات التي يتقدم بها المستفيد للجمعية .

نظام العمل : هو نظام العمل والعمال الساري المفعول في المملكة العربية السعودية .

اللائحة: هي اللائحة التنظيمية لمراكز تأهيل الاشخاص ذوي الإعاقة الأهلية لوزارة العمل والتنمية الإجتماعية .

الخدمات: هي مجموعة الخدمات والبرامج والأنشطة والبرامج التي تقدم للمعاق لتحقيق نوع من التوافق الإجتماعي تكفل له حقوقه الإنسانية وتساعد على النمو والتطور.

المستفيدون: هم شريحة المستفيدين من مختلف خدمات الجمعية وأسرهم .

- التسجيل :** هي الخطوات التي يقوم بها المستفيد من أجل الحصول على الخدمة .
- الانسحاب :** وهو إجراء يتقدم به المستفيد موضحاً رغبته بالانسحاب من الخدمة .
- طبي القيد :** وهو إجراء تتخذه الجمعية والمراكز التابعة لإلغاء تسجيل المستفيد بالجمعية .

أهداف سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

- ١- تعريف المستفيد بكافة الحقوق والأنظمة المعمول بها في الجمعية .
- ٢- اطلاع المستفيد على كافة الإجراءات المتخذة تجاه المستفيد .
- ٣- تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيد .
- ٤- توثيق جميع الحالات التي تتلقى خدمات في الجمعية بكافة أقسامها ومراكزها .
- ٥- متابعة استفادة الحالات من مختلف الخدمات في الجمعية .

الفئات المستهدفة

- جميع الحالات المسجلة بالجمعية .

شروط وضوابط تسجيل المستفيدين بالجمعية .

- ١- أن يكون سعودي الجنسية .
- ٢- أن يكون مقر السكن داخل منطقة حائل .
- ٣- أن لا يتجاوز المتقدم عن ٦٠ عاماً عند تقديم طلب التسجيل بالجمعية .
- ٤- أن يكون المستفيد من الأشخاص ذوي الإعاقة .
- ٥- ان يكون المتقدم مسجل لدى التأهيل الشامل .

المتطلبات المطلوبة لتسجيل المستفيدين بالجمعية .

- ١- صورة الهوية الوطنية وصورة دفتر العائلة .
- ٢- إثبات مقر السكن (الباحث الإجتماعي أو فاتورة الكهرباء) .
- ٣- تقرير طبي أو مشهد من التأهيل الشامل .
- ٤- تعبئة نموذج التسجيل بالجمعية .

إلغاء ملفات المستفيدين .

أولاً : يلغي ملف المستفيد كلياً :-

١- إذا ثبت لدى الجمعية أن المستفيد لا تنطبق عليه شروط وضوابط التسجيل في الجمعية .

٢- انتقال مقر السكن خارج النطاق الجغرافي للجمعية .

ثانياً : يتم تعليق الملف مؤقتاً في الحالات التالية :-

١- عدم تحديث بيانات المستفيد سنوياً .

ثالثاً : لمجلس إدارة الجمعية النظر في زيادة أو تخفيض مدة الإلغاء حسب الحالات والظروف .

شروط القبول في مراكز التوحد والتأهيل التابعة للجمعية .

١- أن يكون المستفيد مسجل لدى الجمعية .

٢- خلو الحالة من الأمراض السارية والمعدية .

٣- أن تمتلك الحالة الحد الأدنى من المهارات الذاتية والاستقلالية ولديها الحد الأدنى من اكتساب المهارات .

٤- أن لا يكون لدى الحالة أيا من السلوكيات العدوانية الشديدة التي تؤثر على الذات أو الآخرين .

٥- وجود اشعار أهلية للتأهيل من قبل وزارة العمل والتنمية الإجتماعية .

٦- ألا يقل العمر الزمني للأطفال المتخلفين من سنتين ولا يزيد على ١٢ سنة عند القبول في المركز .

٧- توفر تقرير طبي من مستشفى معتمد .

خدمات النقل لمراكز التأهيل بالجمعية .

توفر الجمعية خدمات لنقل المستفيدين من وإلى المركز داخل مدينة حائل وبحسب الإمكانية كما توفر الجمعية مرافقين ومؤهلين لمرافقة المستفيدين داخل الحافلات ويمكن الاستفادة من خدمات النقل وفق لعدة معايير منها المنطقة السكنية ومدى شمولها بخدمات النقل وطبيعة وظروف إعاقة المستفيد ويشترط اطلاع ولي الأمر على عقد الالتحاق في خدمات النقل والتزام الأسرة ببنود الإتفاقية هي شرط اساسي لضمان استمرار خدمة النقل للمستفيد .

الإسحاب من خدمات مراكز التأهيل بالجمعية .

يتيح المركز خاصية الإسحاب من الخدمات إما بشكل دائم أو مؤقت تبعاً لظروف المستفيد وفي حالة رغبة ولي الأمر بالإسحاب من الخدمات التي تقدمها المراكز يقوم بتعبئة طلب الإسحاب موضحاً فيه الأسباب .

طي قيد المستفيدين من مراكز التأهيل التابعة للجمعية .

يتم طي قيد الحالة في الحالات التالية :

- ١- إذا تبين وجود امراض معدية أو سارية لدى الحالة .
 - ٢- إذا تبين أن الحالة تعاني من مرض أو حالة صحية تهدد حياته .
 - ٣- ظهور أعراض ومشاكل سلوكية تعرض حياته والأخرين للخطر .
 - ٤- عدم استفادة الحالة من الخدمات .
- ويتم تعبئة نموذج خاص بطي القيد وتدرس الحالة من قبل اللجنة الفنية للحالات وتتم التوصية بذلك .

التواصل مع المستفيد أو من ينوب عنه

تتولى الجمعية وفروعها أهمية بالغة في التواصل مع المستفيدين وذلك من خلال إنشاء القسم الإجتماعي والذي يهدف بالدرجة الأولى الى توطيد العلاقة بين الأسرة والمستفيد والجمعية وفروعها ويستطيع المستفيد التواصل المباشر مع أي طرف يقدم له الخدمة .

ضوابط العلاقة التنظيمية بين المستفيد والجمعية .

تسعى الجمعية والمراكز لضمان تنظيم العلاقة بين مقدمي الخدمة والمستفيد واسرته وذلك لمختلف الخدمات التي يلتحق بها المستفيد وهي بمثابة حفظ لحقوق كلا الطرفين وتساعد في تعريف المستفيد لحقوقه وواجباته تجاه الجمعية والمراكز .