

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :
الصادر :

جمعية ساند للتوحد

مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع

غير الربحي برقم : 1000719500



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

المصدر :

جمعية ساند للتوحد

مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع

غير الربحي برقم : 1000719500



جدول المحتويات

٢	الهدف
٢	النطاق
٢	تعريف المستفيد
٢	شروط الاستفادة من الخدمة
٤	آلية تقديم الخدمات
٤	حقوق المستفيد
٤	واجبات المستفيد / ولي الأمر
٤	سياسة الخصوصية وسرية المعلومات
٥	سياسة الخصوصية وسرية المعلومات
٥	آلية الشكاوى والملاحظات
٥	إيقاف أو إنهاء الخدمة
٥	قياس رضا المستفيدين
٥	المراجعة والتحديث
٦	اعتماد مجلس الإدارة



أولاً: الهدف:

تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدمات اضطراب طيف التوحد بما يحقق:

- العدالة والشفافية.
- حفظ الحقوق والواجبات.
- جودة الخدمة.
- حماية خصوصية المستفيدين.

ثانياً: نطاق التطبيق:

تطبق هذه السياسة على:

- المستفيدين (الأطفال / البالغين ذوي اضطراب طيف التوحد).
- أولياء الأمور أو الأوصياء.
- الإدارة التنفيذية.
- الكادر العلاجي والتأهيلي.
- المتطوعين.

ثالثاً: تعريف المستفيد:

هو كل شخص تنطبق عليه شروط الاستفادة من خدمات الجمعية، ويتم قبوله وفق الضوابط المعتمدة.

رابعاً: شروط الاستفادة من الخدمات:

١. تقديم تقرير طبي أو تشخيص معتمد يثبت اضطراب طيف التوحد.
٢. تعبئة نموذج طلب الخدمة.
٣. الالتزام بأنظمة الجمعية.
٤. سداد الرسوم (إن وجدت) حسب اللوائح المعتمدة.



خامساً: آلية تقديم الخدمات:

التسجيل:

- استقبال الطلب.
- مراجعة المستندات.
- إدخال البيانات في النظام.
- تحديد موعد تقييم أولي.

التقييم:

- إجراء تقييم تشخيصي/تأهيلي.
- إعداد خطة فردية (IEP).
- اعتماد الخطة من الإدارة.

التنفيذ:

- تقديم الجلسات العلاجية (نطق - سلوك - وظيفي...).
- متابعة دورية.
- تحديث الخطة كل (٣-٦) أشهر.

سادساً: حقوق المستفيد:

- الحصول على خدمة وفق الخطة المعتمدة.
- المعاملة باحترام وكرامة.
- سرية المعلومات.
- الاطلاع على الخطة الفردية.
- تقديم شكوى دون أي ضرر.
- معرفة الرسوم بوضوح.

سابعاً: واجبات المستفيد / ولي الأمر:

- الالتزام بالمواعيد.
- التعاون مع الفريق العلاجي.
- الإفصاح عن المعلومات الطبية المهمة.
- الالتزام بسياسات المركز.
- سداد الرسوم في المواعيد المحددة (إن وجدت).

ثامناً: سياسة الخصوصية وسرية المعلومات:

- حفظ ملفات المستفيدين في أنظمة مؤمنة.
- عدم مشاركة البيانات إلا بموافقة خطية.
- منع تصوير المستفيدين دون إذن رسمي.
- الالتزام بأنظمة حماية البيانات.



تاسعاً: آلية الشكاوى والملاحظات:

١. تقديم الشكاوى عبر:
 - البريد الإلكتروني الرسمي.
 - نموذج شكاوى.
 - صندوق ملاحظات.
٢. تسجيل الشكاوى في سجل خاص.
٣. التحقيق خلال مدة لا تتجاوز (١٠) أيام عمل.
٤. الرد الرسمي للمستفيد.
٥. حفظ السجل للمتابعة.

عاشراً: إيقاف أو إنهاء الخدمة:

يحق للجمعية إيقاف الخدمة في الحالات التالية:

- عدم الالتزام المتكرر بالمواعيد.
- الإخلال الجسيم بالأنظمة.
- انتهاء مدة البرنامج.
- طلب ولي الأمر إنهاء الخدمة.

ويتم إشعار ولي الأمر خطياً قبل الإيقاف.

الحادي عشر: قياس رضا المستفيدين

- استبيان رضا نصف سنوي.
- تحليل النتائج.
- خطة تحسين بناءً على الملاحظات.

الثاني عشر: المراجعة والتحديث

تراجع هذه السياسة كل سنتين أو عند الحاجة.

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

المصدر:

جمعية ساند للتوحد

مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع

غير الربحي برقم : 1000719500



اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (٢٠٢٥/٣) وتاريخ ٢٠٢٥/٠٩/٠٣ م هذه السياسة للعمل بموجبها والله الموفق.

الاسم	الصفة في المجلس	رقم الهوية الوطنية	توقيع
علي عبد الله الفراحين	رئيس مجلس الإدارة	١٠٩٧٦١٦٠٣٩	
عبد المجيد سعد العلياني	نائب الرئيس مجلس الإدارة	١٠٩٧٧٩٣٣٩٠	
سعيد جبار المعاوي	عضو مجلس الإدارة	١٠١٤٢٦١٠٥٩	
عبد الرحمن سعيد القرني	عضو مجلس الإدارة	١٠٨٩٥٩٨١٨٧	
سالم كميخ المعاوي	عضو مجلس الإدارة	١٠٩٣٣٤٩٦٦٨	

