

جمعية الاستشارات النفسية والاجتماعية

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

تهدف هذه السياسة إلى وضع إطار واضح ومنظم للعلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وضمان تقديم الخدمات بجودة عالية، وفقاً لمعايير مهنية وأخلاقية تحافظ على حقوق وكرامة المستفيدين، وتحقق أهداف الجمعية في تعزيز الصحة النفسية والاجتماعية.

2. الأهداف

1. ضمان وضوح العلاقة بين الجمعية والمستفيدين.
2. توفير خدمات مهنية وأمنة تراعي احتياجات المستفيدين وخصوبيتهم.
3. تحديد حقوق وواجبات المستفيدين والجمعية.
4. تنظيم إجراءات تقديم الخدمة وآلية التواصل والمتابعة.

3. نطاق التطبيق

- تسري هذه السياسة على جميع:
- المستفيدين من خدمات الجمعية (استشارات، برامج، ورش، دعم نفسي واجتماعي).
 - موظفي الجمعية والمتطوعين.
 - الشركاء والجهات المانحة ذات العلاقة بتقديم الخدمات.

4. مبادئ التعامل مع المستفيدين

1. السرية والخصوصية: حماية المعلومات الشخصية وعدم الإفصاح عنها إلا بإذن المستفيد أو وفقاً للأنظمة.
2. العدالة والمساواة: تقديم الخدمات لجميع المستفيدين دون أي تمييز بسبب الجنس أو العمر أو العرق أو الحالة الاجتماعية أو المعتقدات.
3. الشفافية: توضيح طبيعة الخدمات وشروط الاستفادة منها.
4. الاحترام المتبادل: الالتزام بأدب الحوار والحفاظ على كرامة المستفيد.
5. الجودة: الالتزام بالمعايير المهنية في تقديم الخدمات.

5. حقوق المستفيدين

1. الحصول على خدمة ذات جودة عالية.
2. معرفة تفاصيل الخدمة المقدمة وآلية الحصول عليها.
3. الحفاظ على سرية بياناته ومعلوماته الشخصية.
4. تقديم الشكاوى أو الملاحظات والحصول على رد في مدة محددة.
5. الانسحاب من الخدمة متى ما رغب بذلك.

6. واجبات المستفيدين

1. الالتزام بمواعيد الجلسات أو البرامج.
2. تقديم بيانات صحيحة وكاملة.
3. احترام موظفي الجمعية وأنظمتها الداخلية.
4. استخدام الخدمات المقدمة في الإطار المخصص لها.

7. إجراءات تقديم الخدمة

طلب الخدمة: من خلال التسجيل عبر المنصة الإلكترونية أو الحضور لمقر الجمعية .

دراسة الحالة: تقييم احتياج المستفيد وتحديد نوع الخدمة المناسبة .

تقديم الخدمة: عبر مختصين أو فرق عمل مؤهلة .

المتابعة والتقييم: قياس أثر الخدمة وتوثيق النتائج .

آلية استقبال الشكاوى والملاحظات .

يمكن للمستفيد تقديم شكواه أو ملاحظته عبر

- البريد الإلكتروني للجمعية -

- النماذج الورقية في مقر الجمعية -

- الاتصال الهاتفي -

ويتم الرد خلال مدة لا تتجاوز 5 أيام عمل

سرية المعلومات .

تلتزم الجمعية بحفظ جميع بيانات المستفيدين وعدم استخدامها إلا للأغراض المصرح بها

ويمنع أي موظف أو متطوع من مشاركة بيانات المستفيد مع أي جهة خارجية دون إذن

كتابي.

مراجعة السياسة .

تم مراجعة هذه السياسة سنويًا أو عند الحاجة، لضمان توافيقها مع الأنظمة والتعليمات

وتطور احتياجات المستفيدي

شروط استقبال المستفيدين من خدمات العيادات النفسية والاجتماعية بالجمعية

1. ان يكون سعودي او (مقيم بأقامة سارية المفعول)

2. ان يكون لديه قابلية لحضور الجلسات في العيادة

3. الالتزام بمواعيد الحضور

4. اتباع ارشادات الاخصائي/ة

5. اذا المستفيد طفل لابد من موافقة احد الوالدين

6. المتابعة المستمرة للمواعيد التي تعطى من قبل العيادة

7. توثيق جميع الجلسات بسرية تامة.

8. متابعة الحالة وتقييمها بشكل دوري.

9. حفظ الملفات ورقياً أو إلكترونياً مع ضمان سرية البيانات.

اعتماد مجلس الادارة

م: 42/2

تاريخ: 27/02/2024

