



التغذية الراجعة لاستفسارات وشكاوى الجمهور عبر قنوات تواصل الجمعية



التغذية الراجعة والشكاوى المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي سيمكّن خدماتنا من تلبية احتياجات مستخدمي الجمعية .

بضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة من خلال توفير المعلومات والإرشاد لكل المستفيدين للاعتراف بالتغذية الراجعة والشكاوى وتسجيلها.

بالتعامل مع جميع الشكاوى بطريقة عادلة وسريعة وسرية، وعادة خلال عشرة (١٠) أيام عمل من استلام الشكاوى. وإذا تطلب التعامل مع الشكاوى وقتاً أطول، فيجب إبقاء المستفيدين على علم بذلك.

بوضع أهداف قابلة للقياس بخصوص الشكاوى والتغذية الراجعة وذلك لضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة ولتعزيز التحسين المستمر.

اسم مقدم الشكاوى	نوع الشكاوى واسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات
من الالعسيري	عدم معرفة المستفيد بآلية التقديم لاستلام جهاز طبي والسبب عدم توضيح المستشفى آلية التقديم للحصول على الخدمة قبل توجيهه للجمعية	توضيح آلية التقديم للحصول على الخدمة ربط المستفيدة بمدير مشروع الأجهزة الطبية	تم شرح آلية التقديم للمستفيدة وربط المستفيدة مع مدير مشروع العلاج الخيري	تم تصميم مقطع موشن جرافيك في رابط التقديم لتوضيح آلية الحصول على الخدمة وتم نشره في وسائل التواصل الاجتماعي
يحيى عقدي	شكاوى بسبب التأخير في الحصول على اعتماد إجراء عملية تكميم للمستفيد	التواصل مع المستفيد وتوضيح الوقت المخصص لكل إجراء متابعة حصول المستفيد على الخدمة	تم التواصل مع المستفيد هاتفياً ومقابلته شخصياً وتوضيح أن الاعتماد يتم بناء على قرار اللجنة الطبية وتوفير المخصص	

	المالي لكل نوع من العمليات			
نحو د حكومي	استفسار بخصوص التطوع في مشروع العيادات الطبية المتنقلة	ربط المستفيدة بمديرة وحدة التطوع توضيح آلية التقديم للفرص التطوعية	تم ربط المستفيدة مباشرة مع مدير إدارة التطوع بالجمعية أ.عهد حداد تم توضيح آلية التقديم للفرص التطوعية عبر الموقع الإلكتروني وفي وسائل التواصل	
نبيل وائل	شكوى بخصوص تأخر قبول عملية قلب مفتوح لأبن المستفيد .	التوضيح للمستفيد ان نطاق خدمة الجمعية في منطقة جازان وأنه لم يتم تقديم ملف اساساً على للحصول على الخدمة	تم التواصل مع المستفيد وتوضيح أن خدمات الجمعية في منطقة جازان فقط وان المستفيد يتواجد في منطقة عسير وتم الاقتراح عليه أن يتواصل مع الجمعيات الصحية هناك مثل جمعية الكوثر الصحية	يتم التأكيد في مختلف الاخبار والمنشورات في وسائل التواصل الاجتماعي بأن نطاق عمل الجمعية في منطقة جازان فقط لتجنب حصول لبس في الحصول على الخدمة
د الحربي سع	شكوى لطلب سداد مديونيات (إيجار وكهرباء) وذلك بسبب التشابه في اسم الجمعية مع اسم منصة إحسان للعمل الخيري	التوضيح للمستفيد أن الجمعية تقدم الخدمات الطبية فقط	تم التواصل مع المستفيد وتوضيح أن الجمعية تقدم الخدمات الصحية فقط ولا تقدم خدمات سداد المديونيات	تم التأكيد في موقع الجمعية (صفحة التقديم للحصول على الخدمة) أن الجمعية تقدم الخدمات الطبية فقط ولا تقدم



خدمات سداد المديونيات				
	تم التواصل مع المستفيد وتوضيح أن الجمعية تقدم الخدمات الصحية فقط ولا علاقة لها بأي خدمات أخرى تقدمها منصات حكومية	التوضيح للمستفيد أن الجمعية تقدم الخدمات الطبية فقط	شكوى بخصوص () نقل نقل كفالة العامل ولم تظهر بياناته في تجديد الرخص (والسبب الخلط بين اسم الجمعية ومنصة حكومية أخرى	شوا ن محمد
	بعد التواصل مع المستفيد تبين أن المستفيد متواجد في محافظة جدة ولم يقدم الطلب عبر موقع الجمعية وتم التوضيح له أن نطاق عمل الجمعية هو منطقة جازان فقط تم توجيه المستفيد لتقديم على جمعيات صحية في منطقة جدة مثل جمعية زمزم	التواصل مع المستفيد ومعرفة موعد تقديم الطلب متابعة المعاملة مع مدير مشروع العلاج الخيرى	شكوى بخصوص تأخر قبول عملية ولادة	سقر الموسمي
	تم التواصل مع المستفيد هاتفياً وتبين أن المستفيد يعتقد أن الجمعية هي منصة إحسان الخيرية وتم التوضيح له أنه يمكن للحالات التقديم بشكل منفرد على المنصة الخاصة بالجمعية وتزويده برابط التقديم وآليته	التواصل مع المستفيد ومعرفة تفاصيل الطلب الخاص به متابعة وربط الاستفسار بمدير مشروع العلاج الخيرى	استفسار عن قبول مجموعة حالات للدعم للحصول على تكاليف العمليات الجراحية	مح مد
	تم التواصل مع المستفيد لمعرفة تفاصيل الشكوى ثم الاستفسار مع مدير مشروع العلاج الخيرى	التواصل مع المستفيد ومعرفة تفاصيل الشكوى الخاصة به	شكوى في تأخر قبول عملية رباط صليبي	سع ود مسلمي



	عن سبب التأخير في تقديم الخدمة للمستفيد وتم إفادة المستفيد أن الطلب الخاص به مكتمل وأن سبب التأخير في عدم الموافقة النهائية للطلب يعود لعدم وجود دعم مالي مخصص لعمليات الرباط الصليبي	الاستفسار من مدير مشروع العلاج الخيري عن سبب التأخير في الرد على المستفيد إفادة المستفيد بسبب التأخير		
	تم التواصل مع المستفيد لمعرفة تفاصيل الاستفسار الخاص به . وقد تبين ان المستفيد يرغب في الحصول على مساعدات مالية مباشرة وهو يقيم خارج المملكة العربية السعودية . تم إفادته ان الجمعية تقدم الخدمات الطبية فقط في منطقة جازان ولا تقدم أي مساعدات مالية او عينية	التواصل مع المستفيد ومعرفة تفاصيل الشكوى الخاصة به التوضيح للمستفيد أن الجمعية تقدم الخدمات الطبية فقط داخل منطقة جازان بالمملكة العربية السعودية	استفسار عن التأخير في قبول طلب خدمة عبر الموقع الالكتروني	أب وبكر السوداني

يعتمد رئيس مجلس إدارة جمعية الإحسان الطبية

أ: أحمد مسعود الفيغي





جمعية الإحسان الطبية الخيرية
AlIhsan Medical Charity Association
لمسة إحسان تسعد حياتهم