



**جمعية المدينة المنورة  
لخدمات بنوك الدم**

Madinah Blood Bank Services Association ( Dimana )

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين  
لجمعية المدينة المنورة لخدمات بنوك الدم "دمانا"

## ■ تمهيد:

تضع جمعية المدينة المنورة لخدمات بنوك الدم "دمانا" السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه ويشمل ذلك الجهات الصحية والقطاعات طالبة تقديم خدمات حملات التبرع بالدم لمنسوبيها وكذلك المنضّمات والجمعيات المماثلة، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

## ■ الأهداف التفصيلية:

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم .
4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه مباشرةً من خلال العيادات المتنقلة ومراكز الخدمة لزيادة أعداد المتبرعين وضمان استدامة عطاياهم الإنساني وسرعة تقديم الخدمة.
5. التركيز على عملية قياس رضى المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة وذلك زيادةً في ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

## ■ تحديد المستفيدين:

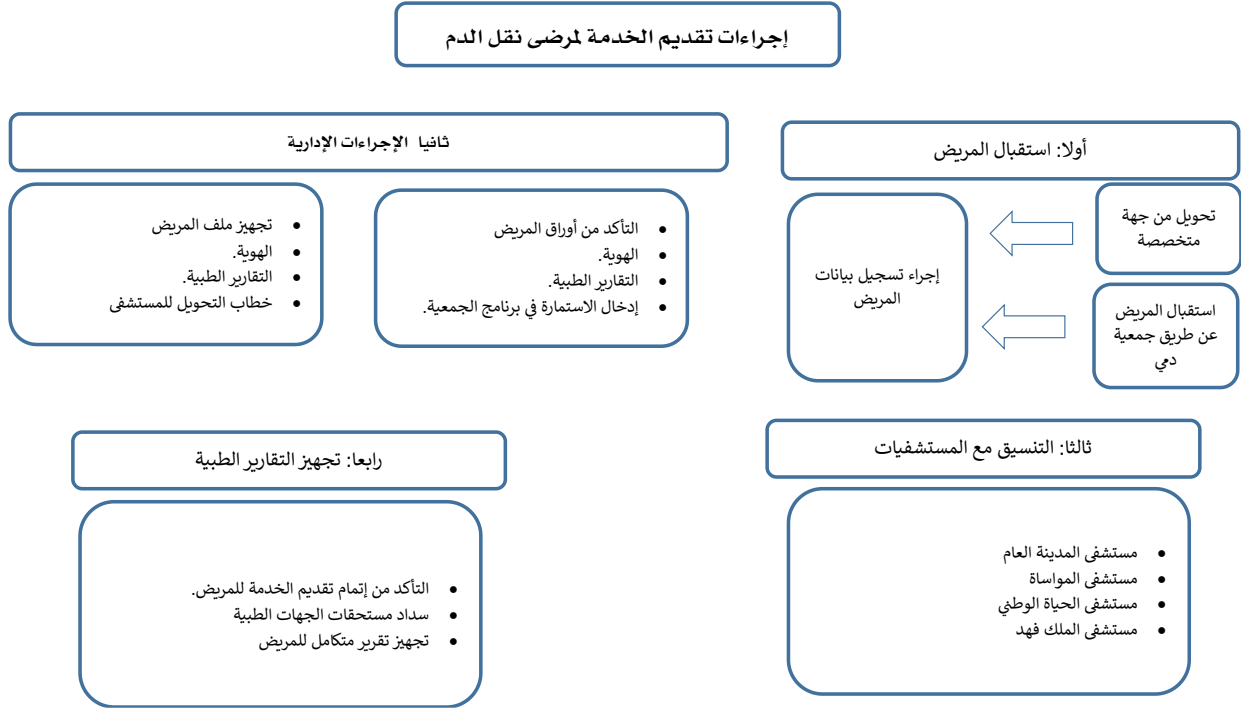
تم حصر المستفيدين من خدمات الجمعية على النحو التالي:  
أولاً: أفراد :

1. المواطنين الذين تتطلب وضعهم تقديم الخدمة لأي سبب من الأسباب ( أولوية ) .
2. الأفراد الذين ليس لديهم أهلية علاج.
3. الأفراد الذين تم تقديم الخدمات الطبية الإسعافية العاجلة لهم تحت بند (إنقاذ حياة)
4. الزوار والمُعتمدين.
5. المحولين من مكاتب الخدمة المجتمعية في المستشفيات التي تم توقيع اتفاقيات تعاون معهم.

## ■ الخدمات الصحية المقدمة من الجمعية للمرضى

- تقدم الجمعية خدمات نقل الدم للمرضى الذين يتطلب وضعهم الصحي إجراء نقل الدم بشكل دوري يشمل ذلك الإجراءات الطبية ذات العلاقة بإجراء نقل الدم السابقة واللاحقة لعملية النقل حيث تقدم الخدمة من خلال المراكز الطبية المتخصصة والذين ترتبط معهم الجمعية بشراكة تقديم خدمة.
- تقديم خدمات ومساعدات عينية وذلك إسهاماً في تقديم رعاية نوعية لمرضى الدم وذلك بالتعاون مع شركاء العطاء.

## ■ إجراءات تقديم الخدمة لمرضى نقل الدم:



## ثانياً: بنوك الدم :

- بنك الدم الإقليمي بصحة منطقة المدينة المنورة ( شريك استراتيجي )
  - بنك الدم مستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة
  - بنك الدم بمدينة الملك سلمان بن عبدالعزيز الطبية
  - بنك الدم بمستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز (الخدمات الطبية بالحرس الوطني)
  - بنك الدم بمستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بالمدينة المنورة
  - بنك الدم بمستشفى ينبع العام
  - بنك الدم بمستشفى الهيئة الملكية بينبع
  - بنك الدم بمستشفى الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز بالعلا .
- يتم تقديم خدمات عامة للبنوك تتمثل في الإسناد في مجال خدمات نقل الدم والحملات المشتركة بالإضافة إلى تفعيل برامج ( إكرام ، إرواء ، واصل ... ) كما يتم توقيع شراكات نوعية مع بعض الكيانات لتفعيل وتنظيم التعاون المشترك.


## ثالثاً: قطاعات حكومية وخاصة وقطاعات غير ربحية :

- تنفيذ حملات التبرع بالدم وبرامج الإثراء المعرفي وتفعيل الأيام العالمية والمناسبات الوطنية في إشراك كافة الجهات وتنظيم حملات وخدمات نقل الدم .

— تم بحمد الله —

اعتماد مجلس الإدارة:  
تنظيماً للعمل الإداري وتحقيقاً لمتطلبات الحوكمة تم إقرار سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين واعتمادها  
من مجلس إدارة الجمعية بموجب محضر مجلس الإدارة الثالث في دورته الأولى للعام المالي ٢٠٢٢ والمكونة  
من (٣) صفحات.

والله ولي التوفيق،،،



أ.د./منصور بن محمد الزهية  
رئيس مجلس الإدارة