



الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

سياسة إدارة التطوع

الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

(سياسة جمع التبرعات)

تمهيد

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية، وعلى جميع الأفراد التقيد بما ورد فيها.

تسعى الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية لإنشاء وحدة التطوع انطلاقاً من رؤية المملكة ٢٠٣٠ من خلال تمكين التطوع، وتحقيقاً لهذا الهدف الإنساني والوطني العظيم، وما له من الأثر الإيجابي الكبير على الجمعية والمتطوع والمجتمع.

قامت الجمعية بتنظيم العمل التطوعي من خلال إنشاء إدارة مختصة بالتطوع تقوم بنشر ثقافة التطوع وتهيئة البيئة للمتطوعين وذلك من خلال تحديد البرامج والمشاريع والفرص التطوعية وتطوير وتأهيل المتطوعين بما يعود بالنفع على الجمعية والمتطوع والمجتمع.

وذلك بعد استعراض لائحة نظام العمل التطوعي الصادر من مجلس الوزراء بتاريخ ٢٧/٠٥/١٤٤١هـ الموافق ٢٠٢٠/٠١/٢٢ م، ومتطلبات الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة لإدارة التطوع في المنظمات، وأفضل الممارسات ذات الصلة.

ويهدف هذا الدليل الإرشادي الى توضيح السياسات والإجراءات المتبعة في إدارة التطوع وتحديد العلاقة التكاملية بين الجمعية والمتطوعين من حقوق وواجبات.

الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

المصطلحات والتعريفات

م	المصطلح	التعريف
١	الجمعية	الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية
٢	إدارة التطوع	وحدة تنظيمية متخصصة بتنفيذ برامج التطوع وتنظيمه وتوجيهه وتقويمه عبر عمليات إدارية واضحة
٣	البيئة الخارجية	هي البيئة المحيطة بالجمعية ويقصد بها القوانين والتشريعات الملزمة من الدولة على الجمعية
٤	البيئة الداخلية	هي البيئة الداخلية في الجمعية ويقصد بها نشاطات ورسالة ورؤية الجمعية إدارة القرار فيها
٥	التطوع	هو العمل الذي يقوم به المتطوعون بشكل فردي أو جماعي بإرادة ذاتية لخدمة المجتمع عبر مهام محددة من خلال الجمعية من غير ترقب لمكافئة مالية
٦	ميثاق التطوع	هو ميثاق يوضح العلاقة التكاملية بين الجمعية والمتطوعين ويشمل التزام الجمعية تجاه المتطوع واجبات المتطوع تجاه الجمعية سياسات إدارة التطوع تجاه المتطوع ومنها سياسة التظلم والشكاوى وإنهاء خدمات المتطوع
٧	الفرص التطوعية	توصيف للمهام والأعمال المطلوب تنفيذها والمدة الزمنية لها وآلية الإشراف وذلك وفقاً للاحتياجات الحقيقية للجمعية ببرامجها وأقسامها
٨	المتطوع/ المتطوعين	الشخص الذي يعمل فردياً أو جماعياً بشكل منتظم أو من خلال فرص مؤقتة لخدمة المجتمع من غير ترقب لمكافأة مالية
٩	المجتمع المحلي	مجموعات السكان التي تعيش في أماكن تقع في النطاق الجغرافي أو التخصصي لعمل الجمعية
١٠	الممارسات	الأعمال والسلوكيات التي تصف البعد التطبيقي المطلوب وهي الشواهد التي يحكم خلالها على تحقق المتطلبات من عدمه
١١	رؤية إشراك المتطوعين	أهداف وقيم الجمعية المنشودة التي تسعى إلى تحقيقها من خلال إشراك المتطوعين
١٢	مسؤول التطوع	لشخص المكلف بإدارة عمليات التطوع والموارد وتنفيذ الخطة لتحقيق استراتيجية الجمعية من إشراك المتطوعين
١٣	الدور التطوعي	هي مجموعة المهام التطوعية التي يوافق المتطوع على أدائها وتعتمدها المنظمة



الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

تعريف بالجمعية

الرؤية:

أن تكون الجمعية الرائدة في توفير وتطوير خدمات الرعاية الصحية المنزلية وتحسين جودة حياة المرضى
رعاية شاملة ومستدامة لكل أفراد المجتمع

الرسالة:

تقديم خدمات رعاية صحية منزلية متميزة ومتخصصة من خلال التدريب والبحث العلمي ومبنيّة على
أحدث المعايير العلمية ودعم العاملين في المجال الصحي، بما يساهم في تحسين جودة الحياة للمرضى
وذويهم مع التركيز على احتياجات المرضى وأسرتهم.

أهداف الجمعية:

- تحسين مستوى الرعاية الصحية المنزلية في المجتمع.
- تعزيز القدرات العلمية والعملية لمقدمي الرعاية الصحية المنزلية.
- نشر الوعي حول أهمية الرعاية الصحية المنزلية بين مختلف شرائح المجتمع.
- دعم البحث العلمي المتعلق بالرعاية الصحية المنزلية.
- تقديم الدعم والتوجيه للعاملين في مجال الرعاية الصحية المنزلية.



الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

الدليل التنظيمي

إدارة التطوع:

مسمى الوحدة التنظيمية:

إدارة التطوع

الهدف العام :

تنظيم وتنفيذ وتقويم برامج التطوع عبر عمليات إدارية واضحة

وظيفة المسؤول :

مدير إدارة التطوع

الارتباط بالهيكل التنظيمي :

ترتبط إدارياً بالمدير التنفيذي

المهام والمسؤوليات:

- نشر ثقافة التطوع داخل الجمعية وخارجها
- تحديد احتياجات وفرص ومجالات التطوع المطلوبة وتسويقها
- الإشراف على الفعاليات التطوعية توفير بنك معلومات للمتطوعين وتصنيفهم من حيث الفئات العمرية، الجنس، القدرات، المؤهلات وعدد ساعات التطوع توفير الموارد اللازمة لدعم المتطوعين.
- استقطاب المتطوعين.
- تدريب المتطوعين.
- تقييم المتطوعين.
- تكريم المتطوعين.

الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

السياسات والإجراءات:

تشمل سياسات إدارة التطوع:

العمل التطوعي:

نشر ثقافة العمل التطوعي بين أفراد المجتمع وتنظيم العلاقة بين الجمعية والمتطوعين وتعزيز قيم الانتماء الوطني والعمل الإنساني والمسؤولية الاجتماعية لدى أفراد المجتمع وتحديد حقوق وواجبات المتطوعين وتنمية قدرات المتطوعين.

أنواع التطوع:

تطوع دائم: أن يكون المتطوع عامل بشكل مستمر.

تطوع مؤقت وهو أن يكون التطوع إما:

- لفترة زمنية محددة
- أول فترات زمنية متقطعة حسب الحاجة.
- أو لنشاط محدد ومعين فقط أو لجملة فعاليات محددة.

أساليب التطوع:

حسن التعامل مع الآخرين وعدم المطالبة بأي مستحقات مالية نتيجة الأعمال التطوعية القيام بالعمل المنوط به على أكمل وجه، وتقبل توجيهات المسؤولين في الجمعية لا يستغل موقعه لتحقيق منفعة شخصية أو أهداف أخرى.

التطوع المستمر:

كامل الوقت اليومي.

التطوع الجزئي:

الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

جزء من الوقت حسب الاتفاق بين الجمعية والمتطوع.

التطوع المشروط:

حسب الشروط المتفق عليها بين الجمعية والمتطوع.

دوافع التطوع:

تحرص إدارة التطوع بالجمعية على معرفة دوافع المتطوع للعمل التطوعي ومن خال معرفة الدافع يستطيع القائمين على العمل التطوعي بالإدارة توجيه المتطوع للعمل المناسب وتوظيف طاقاته بالشكل المطلوب وبما يحقق الهدف المرجو من عمله التطوعي.

إشراك المتطوع:

تفتح الجمعية أبوابها لمشاركة المتطوعين، على نحو يعكس تنوع المجتمع المحلي والسعي بفعالية لتحقيق ذلك وفق الأهداف المحددة ووفق الاشتراطات الآتية:

- ✓ تفتح الجمعية أبوابها لإشراك المتطوعين لاستقبال مجموعة واسعة من الخلفيات والقدرات وتخصص الموارد اللازمة لذلك.
- ✓ تشجع الجمعية الموظفون والمتطوعون على تقبل التنوع بينهم.
- ✓ تتيح الجمعية معلوماتها والطرق التي يمكن بها مشاركة المتطوعين على أوسع نطاق ممكن.
- ✓ تلتزم الجمعية بعدم التفرقة والتمييز في المعاملة بين المتطوعين.
- ✓ توفر الجمعية الاحتياجات المناسبة للمتطوعين من ذوي الإعاقة بما يضمن سهولة الوصول والاشتراك الفاعل.

الشراكات:

إقامة شراكات مع جهات حكومية، ومؤسسات قطاع خاص، ومؤسسات تعليمية. بحيث تتوافق رؤية الجمعية وأهدافها وقيمها وتلك المتعلقة بالشركاء.

الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

إجراءات إدارة التطوع:

توضح الإجراءات المتخذة كيفية أداء عمل إدارة التطوع للوصول الى النتائج التي تحقق اهداف الجمعية.

أولاً: الاحتياج

تحديد الاحتياج تقوم إدارة التطوع بتحديد احتياجات الجمعية من المتطوعين على مستوى الاحتياجات الادارية داخل الجمعية، أو على مستوى البرامج القائمة أو المتوقعة. ويتم تحديد المهام والادوار التطوعية المطلوبة والاحتياج المالي المطلوب لتنفيذ العمل التطوعي، ورفعها لصاحب القرار لاعتمادها.

ثانياً: استقطاب المتطوعين

بعد اعتماد الاحتياج، يقوم الموظف المختص باختيار القنوات المناسبة للإعلان عن الفرص التطوعية، وعمل الفرز واستقبال الاستفسارات، ومعرفة دوافع المتطوعين لاختيار المحفزات المناسبة للمتطوعين.

ثالثاً: اختيار المتطوعين

يتم تنسيق موعد ومكان إجراء المقابلة الشخصية، ويتم اختيار المتطوع المناسب للفرصة التطوعية حسب المؤهلات المطلوبة وتوقيع الميثاق، وفيما يخص المتطوعين غير المقبولين يقوم الموظف المختص بتقديم التغذية الراجعة لهم.

رابعاً: تسكين المتطوع

يتم تعريف المتطوعين الجدد بدورهم وبالجمعية من خلال تزويدهم بالاتي:

- ✓ معلومات عن نشاطات وتوجهات الجمعية.
- ✓ تعريف المتطوعين على الاشخاص ذوي العلاقة.
- ✓ تعريف المتطوعين بأدوارهم وكيفية تنفيذ الأدوار في حدود قيم الجمعية.

الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

- ✓ توزيع الأدوار على المتطوعين مع الأخذ في الاعتبار الفرص المناسبة إمكانيات وقدرات المتطوعين.
- ✓ إصدار بطاقة تعريفية للمتطوع.
- ✓ توضيح الاجراء المتبع في حال رغب المتطوع في تقديم تظلم أو شكوى ضد احد المنتسبين للجمعية سواء موظفين أو متطوعين.
- ✓ تعريف المتطوع بحقه في رفض اي عمل تطوعي ال يتناسب معه أو ال يتوافق مع إمكانياته و قدراته.

خامسا: الدعم والإشراف

يقوم الموظف المختص بتعريف المتطوعين بأنواع الدعم المقدمة لهم وتوفير الموارد اللازمة لتنفيذ أعمالهم التطوعية، حيث يتم عقد جلسات واجتماعات على المستويين الفردي والجماعي، وإقامة دورات تدريبية للمتطوعين لتطوير مهاراتهم وتمكينهم من اداء أعمالهم بكل احترافية، وتهتم الجمعية بالاستماع لوجهات نظر المتطوعين في الأعمال المسندة اليهم ومعرفة التحديات التي تواجههم ووضع الحلول المناسبة، كما يتم إعطاء المتطوعين المساحة الكافية في اتخاذ القرارات المتعلقة بتنفيذ مهامهم.

سادسا: تقدير المتطوعين

تلتزم الجمعية بتقدير المتطوعين من خلال الاتي:

- ✓ تكريم المتطوعين وتقديرهم بما يتلاءم مع طبيعة وحجم الجهد المبذول.
- ✓ تسجيل الساعات التطوعية والاعتراف بأدوار المتطوعين.
- ✓ إبراز جهود المتطوعين في تقارير المنظمة.
- ✓ إتاحة الفرصة أمامه للاندماج في المنظمة بشكل أكبر أو عبر أدوار اضافية.
- ✓ التشاور معه وأخذ آرائه بعين الاعتبار.
- ✓ شهادة تطوع وخبرة، تتضمن نوع العمل التطوعي الذي أنجز ومدته وساعات العمل التطوعية ووصف الخبرة التي اكتسبها منه.



الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

سابعاً: تقييم ممارسات التطوع

يتم تقييم ممارسات التطوع من خلال عمل مؤشرات قياس اداء لكل من:

- ✓ تقييم أداء المتطوعين
- ✓ تقييم مدير التطوع/ مسؤول التطوع
- ✓ قياس رضا المتطوعين

ثامناً: إنهاء خدمة المتطوعين

يتم إنهاء خدمة المتطوع في الحالات التالية:

- ✓ انتهاء المهمة التطوعية
- ✓ ارتكاب ما يخالف أنظمة الجمعية والميثاق الاخلاقي
- ✓ بناء على طلب المتطوع بشرط إشعار الجمعية قبل الانهاء بوقت كاف.

تاسعاً: التحسين

تهتم الجمعية بالتحسين المستمر ومعرفة مخرجات التطوع ومدى ملائمته مع متطلبات التطوع حيث يتم مراجعة اجراءات إدارة التطوع وتحسين بيئتها، وقياس الاثر والمردود من العمل التطوعي على المتطوع والجمعية والمجتمع، ورفع مستوى الدافعية والتحفيز وابرار الجوانب الإيجابية للعمل التطوعي.

الميثاق الأخلاقي للمتطوعين :

تلتزم الجمعية بالمبادئ الأخلاقية من خلال عدد من المبادئ الاساسية التي تضمن استدامة عملية اشراك المتطوعين واستقطابهم ومن أهم تلك المبادئ ما يلي:

أولاً: الالتزام بالأنظمة والقوانين

تلتزم الجمعية بعدم خرق أو انتهاك الأنظمة والقوانين التي تصدرها الدولة والتي ترتبط بالقضية التطوعية.

ثانياً: الالتزام بعدم استغلال المتطوعين

الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

تلتزم الجمعية بعدم استغلال المتطوعين في قضايا أخرى غير مرتبطة مجتمعياً بالجمعية، كأن يتم استغلالهم في جني أرباح تجارية معينة للجمعية، أو دفعهم نحو قضايا قانونية للتنصل منها أو غير ذلك.

ثالثاً: عدم استغلال قضايا التطوع لأهداف إعلامية فقط

يحق للجمعية إظهار نشاطها وبرامجها التطوعية لتعزيز مفهوم التطوع لدى المجتمع وإبراز جهود الجمعية وفلسفتها التطوعية للمجتمع والمسؤولين في الدولة بما يتوافق مع توجهات الخطط الاستراتيجية العامة، مع عدم استغلال قضايا التطوع لأي أهداف إعلامية تعكس صورة غير حقيقية للوضع الراهن بالجمعية.

رابعاً: التعامل الشخصي

تلتزم الجمعية وجميع العاملين بها والذين يعملون باسمها بالتعامل مع المتطوعين وأنشطتهم داخل وخارج المنظمة بطريقة مناسبة ومحترمة ولائقة.

خامساً: إشراك المتطوعين

تلتزم الجمعية باعتبار متطوعيها كشركاء لديها ضمن العملية التنظيمية، وتسعى للحفاظ على حقوقهم في التعبير عن آرائهم حول أدوارهم والقرارات ذات الصلة، مع خلق بيئة تمتاز بالحرية في تقديم الاقتراحات والنقد.

سادساً: الشفافية

تلتزم الجمعية بتشغيل أنظمة معلوماتها بقدر عالٍ من الشفافية بما في ذلك اللوائح والسياسات وخطط العمل والبيانات المالية وغيرها، وضمان قدرة وصول المتطوعين لهذه المعلومات حسب أدوارهم التطوعية.

سابعاً: الإبلاغ عن العيوب



الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

تدعم الجمعية المتطوعين بالإبلاغ عن أي سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي أو حتى غير مناسب من قبل الافراد أو العاملين أو حتى من قبل الادارة، حيث يجب الا يتبع هذا الابلاغ أي مساس بحقوق هؤلاء المتطوعين

ثامنا: التمييز والعنصرية

تلتزم الجمعية بالسعي لعدم وجود أي نوع من أنواع التمييز أو العنصرية تجاه المتطوعين، سواء من حيث الجنس، أو اللون أو الجنسية أو النسب وغيره، مع مراعاة طبيعة ومتطلبات الفرص التطوعية.

تاسعا: الخصوصية

تحمي الجمعية خصوصية المتطوعين وتؤكد من عدم كشف معلوماتهم الخاصة دون الحصول على موافقتهم المسبقة، إلا في حالة وجود قانون ينص على خلاف ذلك.

الحقوق والواجبات:

حقوق المتطوع:

- ✓ التدريب اللازم في مجاله التطوعي.
- ✓ الأجهزة، والأدوات، والملابس، التي يحتاج إليها العمل التطوعي.
- ✓ الإعاشة، والمواصلات، وكذلك السكن إذا كان العمل التطوعي خارج مقر إقامته.
- ✓ العلاج إذا أصيب أثناء التدريب أو ممارسة العمل التطوعي، أو خال ذهابه إلى عمله التطوعي وعودته منه.
- ✓ بطاقة تعريفية من الجهة المستفيدة.
- ✓ شهادة تطوع وخبرة، تصدر باسم الجمعية، تتضمن نوع العمل التطوعي الذي أنجز ومدته وساعات العمل التطوعية ووصف الخبرة التي اكتسبها منه.

واجبات المتطوع:

- ✓ التحلي بالأخلاق والآداب التي يتطلبها العمل التطوعي الذي اختاره.

الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

- ✓ إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأهدافه، والأنظمة
- ✓ واللوائح والتعليمات ذات الصلة بمجال تطوعه.
- ✓ اتباع الأنظمة والتعليمات والضوابط الخاصة بالجمعية.
- ✓ المحافظة على العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها، وإعادتها إلى الجمعية.
- ✓ مراعاة وسائل السامة وحماية العاملين في العمل التطوعي.
- ✓ عدم إفشاء أي سر يتعلق بعمله التطوعي أثناء عمله، أو بعد تركه.
- ✓ عدم الإدلاء أو التصريح بأي معلومة ألي وسيلة إعلامية دون الحصول على إذن من الجمعية، وللجمعية اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان التزام المتطوع بمقتضيات العمل التطوعي ومبادئه.

خطة المخاطر

اهتمت الجمعية بحماية المتطوعين من أي أذى قد ينجم عن عملهم التطوعي حيث يتم:

- ✓ تحديد وتقييم المخاطر المحتملة واتخاذ الإجراءات الوقاية المناسبة.
- ✓ التزام الجمعية بعلاج المتطوعين عند الإصابة أثناء تنفيذ عملهم التطوعي.
- ✓ حرص الجمعية على حماية البيانات الشخصية للمتطوعين.

مصفوفة المخاطر:

تصنيف المخاطر						الاحتمالية
٥	٥	١٠	١٥	٢٠	٢٥	
٤	٤	٨	١٢	١٦	٢٠	
٣	٣	٦	٩	١٢	١٥	
٢	٢	٤	٦	٨	١٠	
١	١	٢	٣	٤	٥	
	١	٢	٣	٤	٥	

الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

الاثار		
مفاتيح معدل المخاطر		
٢٥ - ١٥	خطر عالي	عالي بشكل غير مقبول، ويلزم معالجته
١٢ - ٦	خطر متوسط	يجب تخفيفه بحيث يبقى في أدنى مستوى
٥ - ١	خطر منخفض	مقبولة دون الحاجة لاتخاذ إجراء مع ضرورة متابعته بشكل منتظم

خطة المخاطر لإدارة التطوع:

التصنيف	المخاطر	التأثير	الاحتمالية	أهمية الخطر منخفض متوسط عالي	الإجراءات المتخذة قبول تجنب تخفيف	المسؤولية	متابعة الإجراءات المتخذة كل سنة اشهر	فعالية
							الفعالية "يتم قياسه كل ستة أشهر"	متابعة الإجراءات المتخذة
المخاطر المتعلقة بالجمعية والفرق التطوعية	١- تصريح إعلامي لأحد المتطوعين يؤثر على سمعة الجمعية	٥	٣	١٥ عالي		أخصائي شؤون الفرق التطوعية		
	٢							
المخاطر المتعلقة بالمستفيدين								

الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

التقنية والأنظمة الحاسوبية:

توفر الجمعية جميع المستلزمات التقنية المطلوبة لإنجاز المهام الموكلة للموظفين والمتطوعين، كما تعتمد الجمعية على نظام خاص بالشؤون الإدارية يتم من خلاله توجيه المهام والاعمال وتقارير الإنجاز وغيرها من الاعمال وهو نظام حاسوبي متطور وحديث يضمن قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة ومرنة يمكن الاعتماد عليها في تنفيذ أعمال إدارة التطوع.

النماذج

نموذج المقابلة الشخصية

نموذج المقابلة الشخصية للمتطوعين المرشحين				
مسمى الفرصة التطوعية	أهميتها	اسم المتقدم		
المعيار	عالي	متوسط	ضعيف	
مدى تطابق مهاراته ومعارفه ومؤهلاته مع مهام ومتطلبات الفرصة التطوعية.				
مدى تعاون المتطوع في الاستجابة للأسئلة التي تتعلق بالمؤهل والخلفية العلمية.				
القدرة على التواصل بفاعلية أثناء المقابلة.				
مستوى الحماس للفرصة.				
مستوى الالتزام في الكلام				
الاتجاهات العامة وردود الأفعال.				
وعيه للأسئلة التي طرحت حول الجمعية وانشطتها.				
اهتمامات المتطوع الأخرى.				
المرونة				
النضج والثبات.				
مدى الثقة في النفس.				
مدى الالتزام بالوقت في حديثه عن الفرص السابقة				

الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

التفضيل للعمل مع الجماعة أو العمل بشكل فردي			
دوافع المتطوع للتقدم للفرصة		وجود دوافع غير واضحة لدى المتطوع	
أبداً	نوعاً ما	نعم	
غير مناسب تماماً	نوعاً ما	مناسب جداً	مستوى العام للمتقدم ومناسبه للفرصة التطوعية
مدير التطوع		التوقيع	
المدير الفني		التوقيع	

نموذج اتفاقية التطوع

نموذج اتفاقية تطوع					
مسمى الفرصة		طبيعة الفرصة		رقم الجوال	
رقم الجوال	رقم قريب أو صديق	البريد الإلكتروني	رقم قريب أو صديق	رقم قريب أو صديق	رقم قريب أو صديق
السيد/ة. _____ هوية رقم/_____					
يسرنا في الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية أن نرحب بكم كأحد المتطوعين بالجمعية وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه، فقد تم تحديد مدير التطوع الأستاذ/_____ ليكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ة، نرجو أن لا تترددوا في التواصل معه بخصوص أي استفسارات حول حالة دوركم التطوعي، كما تم تحديد الأستاذ/_____ المدير التنفيذي للجمعية ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لدوركم التطوعي.					
الفترة الزمنية:					
كما تم الاتفاق معكم لمدة _____ يوم/أسبوع/شهر/سنة بواقع _____ ساعة في اليوم/الأسبوع بدءاً من يوم وتاريخ _____ / _____ هـ الموافق _____ / _____ م وحتى يوم وتاريخ _____ / _____ هـ الموافق _____ / _____ م.					
نرجو إذا لم تتمكنوا من الحضور في المواعيد المتفق عليها أو لديكم ظروف معينة وكنتم ترغبون في تغيير هذه المواعيد التنسيق مع مرجعكم الإداري المباشر					
ما تتوقعه المنظمة منكم			التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لاي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل هذه الأوقات.		

الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

• الالتزام بأهداف المؤسسة وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفكم عليه. • تحقيق المستهدفات المتفق عليها في الدور التطوعي وهي:	
• التعريف الكامل بالمنظمة وسياساتها وبدوركم التطوعي وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف المنظمة. • التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بدوركم وكذلك التدريب والتأهيل. • الدعم المقدم من مرجعكم الإداري ومدير التطوع والرئيس المباشر. • التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال دوركم، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمتم بالتطوع فيها	ما يمكن أن تتوقعه من المنظمة
نتطلع لان تكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بالمنظمة لخدمة المجتمع وقضية المنظمة الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديدة بالاهتمام ومستديمة للطرفين.	
	تم الاطلاع على سياسات التطوع في الجمعية وميثاقها الأخلاقي والوصف التطوعي وأتفق مع المنظمة من خلال الدور التطوعي المطلوب منا لتحقيق توقعاتهم وأهدافهم.
	توقيع المتطوع

الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

القاء التعريفي

تخطيط القاء التعريفي بالمتطوعين الجدد					
الغرض	النقاط الأساسية	الأدوات	المسؤول	الموقع	الزمن
التعريف بالمنظمة	- المهمة والأهداف والغايات. - الخطة التشغيلية للمنظمة. - الهيكل الإداري وفروع ومباني المنظمة.	لقاء مباشر عرض تقديمي جولة تعريفية	مدير التطوع بمساندة المرجع الإداري		
التعريف بالتطوع وقسم إدارة التطوع	- منطلقات ورؤية المنظمة - لإشراك المتطوعين بالمنظمة - دليل سياسات وإجراءات التطوع. - استعراض الوصف الوظيفي - للفرصـة التطوعية. - نطاق الاشراف والمتابعة. - التسهيلات المقدمة للمتطوعين. - التأكيد على دور المتطوعين - والالتزام الزمني منهم.	محاضرة تعريفية لقاء مباشر الأدلة التعريفية	مدير التطوع بمساندة المرجع الإداري		



الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

		مدير التطوع بمساعدة المرجع الإداري والرئيس المباشر المشرف الفني	لقاء مباشر اجتماع مع فريق عمل الإدارة الفنية	- التعريف بالإدارة الفنية - المشرفة والأقسام التابعة لها. - التعريف بمهام موظفي الإدارة لفنية المشرفة. - توضيح مؤشرات الأداء - والمهام المطلوبة في الفرص - التطوعية والسلوك المتوقع - وسرية البيانات المتعلقة - بالمستفيدين.	التعريف بالفرصة التطوعية
		مدير التطوع بمساعدة المرجع الإداري	جولة تعريفية لكل إدارة وقسم	- التعريف بفريق العمل من الإدارات الأخرى ووظائفهم وعلاقتهم بمهام المتطوعين. - آلية التواصل والتنسيق مع فريق العمل.	فريق العمل
			لقاء مباشر اجتماع محاضرة تعريفية	- التعريف بنوع الدعم المقدم - من المنظمة للعمل التطوعي. - الصحة والسلامة. - المخاطر المحتملة - إجراءات - الدعم المقدمة.	الدعم

الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

الاحتياج التدريبي

تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين				
مسمى الفرصة التطوعية		اسم المتطوع		
فترة التطوع بعد الحصول على التدريب		المشرف الفني		
م	المهام المطلوبة	المهارات المطلوبة	المهارات التي تحتاج إلى تحسين الأداء المهمة	
١				
٢				
٣				
٤				
٥				
الدعم التدريبي		مجال التدريب	نوع التدريب (دورة/ عن بعد/.....)	المدة المقترحة
شواهد/ مؤشرات تحسن الأداء				
مسؤول		١		
قياس		٢		
نتائج التدريب		٣		
مسؤول التدريب		التوقيع		
مدير التطوع		التوقيع		

الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

نموذج رفع شكوى

نموذج رفع شكوى أو تظلم				
اولاً: الشكاوى		رقم التذكرة		
يُعبأ من قبل المتطوع				
رقم الجوال		الايميل		
مجال الشكاوى	الفرصة التطوعية	البيئة الداخلية	البيئة الخارجية	الخدمات
الأطراف المعنية بالشكاوى	أحد العاملين أو الموظفين	مدير التطوع	المشرف الفني	أحد المتطوعين
محتوى الشكاوى				
يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
التوجيه المباشر	مدير التطوع	المشرف الفني		
محتوى التوجيه				
يُعبأ من قبل المسؤول الموجهة له الشكاوى				
محتوى الرد				
يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
محتوى التوجيه لإغلاق الشكاوى				
التغذية الراجعة لمقدم الشكاوى				
يُعبأ من قبل المتطوع				
إغلاق الشكاوى من قبل المتطوع من خلال السؤال التالي: ما مدى رضاك عن معالجة الشكاوى	راضٍ	راضٍ جداً	غير راضٍ	غير راضٍ جداً

الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية

نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية				
مجال الفرصة التطوعية		الجنس		
الادارة/ القسم الذي تم التطوع فيه				
م بنود التقييم		موافق بشدة موافق غير موافق غير موافق أبدا		
من خلال تجربتكم التطوعية مع المنظمة، كيف تقيمون هذه التجربة من خلال ما يلي:				
أولاً: المشاركة وفعالية التواصل				
١	أشارك في الاجتماعات وورش العمل في الجمعية.			
٢	يتم إعلامي بالاجتماعات والاجندة قبل الاجتماع بوقت كاف			
٣	يتم أخذ مقترحاتي بعين الاعتبار			
٤	هناك متابعة لما يتم الاتفاق عليه في الاجتماعات.			
ثانياً: العمليات الإدارية				
١	تم تسويق الفرصة التطوعية بعدالة وشفافية ووضوح.			
٢	تم التعامل مع طلب التقدم للفرصة بجدية وبسرعة مناسبة.			
٣	تمت عمليات المقابلة الشخصية وإتمام اتفاقية التطوع بسلاسة.			
٤	اطلعت على نموذج الفرصة التطوعية والميثاق الأخلاقي للمتطوع والسياسات المرتبطة بالمتطوعين قبل الالتزام بدوري التطوعي.			
٥	تم تعريفني بالجمعية ووحدة التطوع والعاملين فيها بشكل كامل.			
٦	تم التعرف من قبل الجمعية في حال كانت لدي احتياجات تدريبية.			
٧	تم شرح مهام التطوعية والاختار المرتبطة -إن وجدت- بوضوح.			
٨	تم تعريفني بالمشرف الفني وجميع العاملين والمتطوعين الذين سأعمل معهم.			
ثالثاً: الدعم والإشراف				
	تم إسناد المهام لي وفق نطاق مهامي في الفرصة التطوعية.			



الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

				تم تقديم الدعم والمساندة لي أثناء أدائي لدوري التطوعي بشكل كامل.	
				تم إعطائي الصالحيات المناسبة للقيام بمهامي التطوعية.	
				تم التعامل معي من قبل العاملين في الجمعية بكل احترام وتقدير وشفافية وعدالة.	
				تم التعامل معي من قبل المتطوعين كأحد الأعضاء الفاعلين لديهم.	
				تم الاعتراف بإسهاماتي وتم تحفيزي بشكل مناسب في الجمعية	
				تم الاشراف على دوري التطوعي بشفافية ووضح ووفق ما تم الاتفاق عليه.	
				تم احتساب الساعات التطوعية الفعلية لي كاملة.	
رابعاً: الإثراء التطوعي للمتطوع					
١				لدي دوافع للتطوع وقد تعرفت الجمعية عليها وحاولت تحقيقها.	
٢				حصلت على مهارات وخبرات جديدة أثناء تجربتي التطوعية	
٣				أشعر بأن تجربتي التطوعية مع الجمعية ثرية جداً.	
٤				سأكرر تجربتي التطوعية مع الجمعية ألي راضٍ جداً عن تجربتي ٢٥ الناجحة.	
النقاط الإيجابية التطوعية التي تم ملاحظتها					
نقاط التحسين التطوعية تحتاجها الجمعية					



الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

نموذج رفع شكوى أو تظلم

نموذج رفع شكوى أو تظلم				
ثانياً: التظلمات				
يعبأ من قبل المتطوع				
اسم المتطوع		مسمى الفرصة التطوعية		البريد الإلكتروني
الأطراف المعنية بالتظلم		أحد العاملين أو مدير التطوع		المشرف الفني
				أحد المتطوعين
تاريخ وقوع التظلم		وقته	مكانه	
محتوى التظلم				
يعبأ من قبل المدير التنفيذي				
التوجيه المباشر		مدير التطوع	المشرف الفني	شخص آخر
محتوى التوجيه				
يعبأ من قبل المسؤول الموجهة له التظلم				
محتوى الرد				
يعبأ من قبل المدير التنفيذي				
محتوى التوجيه لإغلاق الشكوى				
التغذية الراجعة لمقدم الشكوى				
يعبأ من قبل المتطوع				
إغلاق الشكوى من قبل المتطوع من خلال السؤال التالي: ما مدى رضاك عن معالجة الشكوى		راضٍ	راضٍ جداً	غير راضٍ
				غير راضٍ جداً

الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

نموذج طلب تعويض عن مصروفات

نموذج طلب تعويض عن مصروفات				
يعبأ من قبل المتطوع				
مسمى الفرصة التطوعية	اسم المتطوع			
رقم الأيوان	اسم المصرف/ البنك			
المشرف الفني	تاريخ الصرف			
مبلغ الصرف الإجمالي	تاريخ تقديم الطلب			
فترة التطوع بعد الحصول على التدريب	المشرف الفني			
يان بالمصروفات	المبلغ	مكان الصرف		
يعبأ من قبل المشرف الفني				
تم إعطاء الاذن للمتطوع بصرف المبلغ وتم مراجعة النموذج التأكد من إرفاق التوقيع كافة الفواتير وسالمتها حسب معايير المحاسبة في الجمعية				
يعبأ من قبل مدير المتطوع				
إحالة الطلب	○ المدير التنفيذي	○ المدير المالي	○ المحاسب	○ شخص آخر
مدير التطوع	التوقيع			
يعبأ من قبل المتطوع				
تم استلام المبلغ	التوقيع			



الجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية

الاعتماد

تم اعتماد سياسة الموارد البشرية بالجمعية السعودية العلمية للرعاية الصحية المنزلية في

اجتماع مجلس الإدارة الدروة الثانية بجلسته (الثانية) المنعقدة بتاريخ: ١٨/١٢/١٤٤٥هـ

الموافق: ٢٤ / ٠٦ / ٢٠٢٤م

رئيس مجلس الإدارة

د. عائشة إبراهيم الصغير

