



جمعية طهور بعنيزة
Tahoor Association in Onaizah

إدارة التطوير - مشروع التميز المؤسسي



سياسة تصميم وتطوير خدمات المستفيدين والمتبرعين



جمعية طهور بعنيزة
Tahoor Association in Onaizah

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة (٢) لعام ٢٠٢٢م في ١٨ / ٠٨ / ١٤٤٣هـ الموافق ٢١ / ٠٣ / ٢٠٢٢م
تم اعتماد هذه النسخة في اجتماع مجلس إدارة رقم (٣) لعام ٢٠٢٦م في ٢٢ / ٠٢ / ١٤٤٨هـ الموافق ٠٥ / ٠٨ / ٢٠٢٦م.

(٥ - ٢)

النسخة الثانية

7	عدد الصفحات	02	رقم الإصدار	16	سياسة تميز:
2026 / 08 / 05	تاريخ التعديل	2022 / 03 / 21	تاريخ الإصدار		



Handwritten signature in blue ink.

سياسة تصميم وتطوير خدمات المستفيدين والمتبرعين

أولاً - المقدمة

انطلاقاً من رسالة جمعية طهور لرعاية ومساندة مرضى السرطان بعنيزة في تقديم أفضل مستويات الرعاية والمساندة لمرضى السرطان وأسراهم، وإيماناً منها بأن جودة الخدمات المقدمة تبدأ من فهم حقيقي لاحتياجات المستفيدين وتطلعاتهم، فقد حرصت الجمعية على تبني منهجية مؤسسية واضحة في تصميم وتطوير خدماتها الموجهة للمستفيدين والمتبرعين على حد سواء.

وإذ ندرك الجمعية أن استدامة عملها وتحقيق أثرها المنشود يرتبطان ارتباطاً وثيقاً بمدى قدرتها على الإصغاء لصوت المستفيد والمتبرع، وترجمة هذا الصوت إلى خدمات مبتكرة تلبي احتياجاتهم الحالية وتستشرف تطلعاتهم المستقبلية؛ فقد جاءت هذه السياسة لتكون الإطار المرجعي الذي يحكم عمليات تحديد الاحتياجات، وتصميم الخدمات وتطويرها، وقياس أثرها، ومقارنتها بأفضل الممارسات القياسية.

وتأتي هذه السياسة تأكيداً لالتزام الجمعية بتعظيم تجربة المتعاملين معها، وتمكين كوادرها البشرية من الأدوات والصلاحيات اللازمة لتحقيق ذلك، بما يعزز الثقة المتبادلة بين الجمعية ومستفيديها وداعميها، ويرسخ مكانتها كجهة رائدة في تقديم خدمات نوعية ومستدامة لمرضى السرطان وأسراهم.

ثانياً - الغرض والأهداف

تهدف هذه السياسة إلى إرساء إطار مؤسسي موحد لتصميم وتطوير خدمات جمعية طهور المقدمة للمستفيدين والمتبرعين، من خلال تحديد احتياجاتهم ومتطلباتهم، وتصنيف الخدمات المقدمة لهم، وتطبيق منهجيات ابتكارية ومنظمة في تصميمها وتقديمها، والتعريف بها عبر قنوات التواصل المتاحة، وقياس مستوى رضا المستفيدين عنها بشكل دوري؛ بما يضمن تلبية توقعاتهم الحالية والمستقبلية، ويعزز تجربتهم مع الجمعية، ويحقق مقارنة مرجعية مستمرة مع أفضل المعايير القياسية لرفع مستوى القيمة المضافة المقدمة لهم.

ثالثاً - التعريفات

- ١) **المستفيد:** كل من يتلقى خدمات جمعية طهور بشكل مباشر أو غير مباشر، وعلى رأسهم مرضى السرطان وأسراهم.
- ٢) **المتبرع:** كل شخص أو جهة تقدم دعماً مالياً أو عينياً أو تطوعياً لجمعية طهور، بهدف الإسهام في تحقيق رسالتها.
- ٣) **الخدمة:** كل نشاط أو منتج تقدمه الجمعية للمستفيدين أو المتبرعين، يهدف إلى تلبية احتياج أو تحقيق قيمة لهم.
- ٤) **تصميم الخدمة:** العملية المنهجية التي تُبنى من خلالها الخدمة، بدءاً من دراسة الاحتياجات وحتى إطلاقها وتقييم أثرها.
- ٥) **عرض القيمة:** مجموعة المزايا والفوائد التي تقدمها الجمعية للمستفيدين أو المتبرعين، وتميّزها عن غيرها من الجهات.
- ٦) **استطلاع الرأي:** أداة منظمة لجمع آراء وانطباعات المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم، بهدف قياس رضاهم وتحديد تطلعاتهم.
- ٧) **تجربة المستفيد:** مجمل الانطباعات والمشاعر التي يكونها المستفيد أو المتبرع نتيجة تفاعله مع خدمات الجمعية وقنواتها المختلفة.
- ٨) **المقارنة المرجعية:** أسلوب منهجي لمقارنة أداء الجمعية بمعايير قياسية أو ممارسات مؤسسات أخرى، بهدف تحديد نقاط القوة وفرص التحسين.
- ٩) **التمكين:** تزويد العاملين بالصلاحيات والموارد والمهارات اللازمة لأداء مهامهم بكفاءة، بما يعزز جودة تجربة المستفيدين والمتبرعين.

رابعاً – السياسات (الالتزامات)

- ١-٤: تلتزم جمعية طهور بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين من خدماتها.
- ٢-٤: تلتزم الجمعية بتحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها لكافة المستفيدين والمتبرعين.
- ٣-٤: الالتزام بإجراء استطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم، والتعرف على انطباعاتهم وتطلعاتهم.
- ٤-٤: تلتزم الجمعية تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين، بطرق، وأساليب ابتكارية ومتطورة.
- ٥-٤: تلتزم جمعية طهور بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين والمتبرعين عبر قنواتها المتاحة.
- ٦-٤: تلتزم الجمعية إنتاج وتقديم منتجات وخدمات تلبي أو تتجاوز احتياجات المستفيدين الحالية وتطلعاتهم المستقبلية، وذلك بما يتلاءم مع عروض القيمة المقدمة من قبل الجمعية.
- ٧-٤: الالتزام بضمان توفر الموارد الضرورية والكفاءات والتمكين اللازم للعاملين وذلك لتعظيم تجارب المتعاملين
- ٨-٤: تلتزم الجمعية بمقارنة أدائها مع مستويات الأداء للمعايير القياسية ذات الصلة والتعلم من نقاط القوة وفرص التحسين لديها من أجل تعظيم القيمة المضافة للمستفيدين.

خامساً – المسؤوليات

- ١) **مجلس الإدارة:** يتولى اعتماد هذه السياسة، والإشراف على توجهات الجمعية في تصميم وتطوير الخدمات، ومتابعة نتائج قياس رضا المستفيدين والمتبرعين على المستوى الاستراتيجي.
- ٢) **المدير التنفيذي:** يشرف عموماً على تطبيق هذه السياسة، ويعتمد تصنيف الخدمات ومنهجيات تصميمها، ويضمن توفير الموارد والكفاءات اللازمة لتمكين العاملين من تعظيم تجربة المستفيدين والمتبرعين.
- ٣) **إدارة التطوير والجودة (أو الجهة المعنية بتطوير الخدمات):** تتولى تحديد احتياجات ومتطلبات شرائح المستفيدين المختلفة، وتصنيف الخدمات المقدمة، وتطبيق منهجيات ابتكارية لتصميمها وتطويرها، وإجراء استطلاعات رأي دورية، وقياس مستوى الأداء مقارنة بالمعايير القياسية ذات الصلة.
- ٤) **إدارة العلاقات العامة وإدارة المشاريع والتمويل:** تتولى التعريف والإعلان عن الخدمات المقدمة للمستفيدين والمتبرعين عبر القنوات المتاحة (الموقع الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، وغيرها)، بما يضمن وصول المعلومة الصحيحة لهم في الوقت المناسب.
- ٥) **رؤساء الأقسام ومقدمو الخدمة:** يتولون تنفيذ الخدمات وفق المنهجيات المعتمدة، والتفاعل المباشر مع المستفيدين والمتبرعين، وجمع ملاحظاتهم وتطلعاتهم، ورفعها للجهة المختصة لتطوير الخدمات.
- ٦) **إدارة الموارد البشرية:** تتولى توفير الكفاءات اللازمة وتأهيلها وتمكينها، من خلال برامج التدريب والتطوير التي تعزز قدرة العاملين على تقديم تجربة متميزة للمستفيدين والمتبرعين.
- ٧) **العاملون والمتطوعون:** يلتزمون بتطبيق معايير ومنهجيات تصميم وتقديم الخدمات المعتمدة، والتعامل الإيجابي مع المستفيدين والمتبرعين، والمساهمة في جمع الملاحظات المتعلقة بتحسين الخدمات.
- ٨) **المستفيدون والمتبرعون:** يشاركون آراءهم وملاحظاتهم حول الخدمات المقدمة عبر استطلاعات الرأي والقنوات المتاحة، بما يساهم في تطوير الخدمات وتحسينها بشكل مستمر..

سادسا - المخرجات المتوقعة:

- ١) سجل موثق لاحتياجات ومتطلبات كافة شرائح المستفيدين من خدمات الجمعية.
- ٢) دليل معتمد يوضح تصنيف الخدمات المقدمة للمستفيدين والمتبرعين (نوع الخدمة، الفئة المستهدفة، الجهة المقدمة).
- ٣) نتائج استطلاعات رأي دورية موثق مستوى رضا المستفيدين وانطباعاتهم وتطلعاتهم تجاه الخدمات المقدمة.
- ٤) منهجية معتمدة ومطبقة لتصميم الخدمات بأساليب ابتكارية ومتطورة، تُستخدم عند تطوير أي خدمة جديدة أو تحديث خدمة قائمة.
- ٥) خطة تعريفية وإعلانية فعالة للخدمات المقدمة، تصل إلى المستفيدين والمتبرعين عبر القنوات المتاحة بشكل واضح ومنتظم.
- ٦) خدمات ومنتجات مطوّرة تلبي أو تتجاوز احتياجات المستفيدين الحالية وتطلعاتهم المستقبلية، وتتوافق مع عروض القيمة المقدمة من الجمعية.
- ٧) كوادر بشرية مؤهلة وممكّنة، ومزوّدة بالموارد اللازمة لتقديم تجربة متميزة للمستفيدين والمتبرعين.
- ٨) تقارير مقارنة مرجعية دورية توضح مستوى أداء الجمعية مقارنة بالمعايير القياسية ذات الصلة، وأبرز نقاط القوة وفرص التحسين.
- ٩) تحسّن ملموس في مستوى رضا المستفيدين والمتبرعين، وارتفاع في القيمة المضافة المقدّمة لهم نتيجة تطبيق هذه السياسة.
- ١٠) بيئة عمل مؤسسية تدعم الابتكار في تصميم الخدمات، وتُبنى فيها القرارات على بيانات فعلية مستقاة من احتياجات المستفيدين وآرائهم..

سابعا - المستندات الواجب توافرها:

- ١) سجل احتياجات ومتطلبات شرائح المستفيدين.
- ٢) دليل تصنيف الخدمات المقدمة للمستفيدين والمتبرعين.
- ٣) آلية (أو منهجية) تصميم الخدمات المعتمدة لدى الجمعية.
- ٤) نماذج ومقاييس استطلاعات رأي المستفيدين، ونتائج تحليلها الدورية.
- ٥) خطة التعريف والإعلان عن الخدمات عبر القنوات المتاحة.
- ٦) سجل عروض القيمة المقدمة من الجمعية الخاص بكل شريحة من شرائح المستفيدين.
- ٧) تقارير المقارنة المرجعية مع المعايير القياسية ذات الصلة.
- ٨) سجل ملاحظات المستفيدين والمتبرعين وفرص التحسين المقترحة والإجراءات المتخذة بشأنها.

ثامنا - النطاق (المستفيدون والمستهدفون من السياسة)

تطبق هذه السياسة على جميع الأنشطة المتعلقة بتصميم وتطوير خدمات جمعية طهور المقدمة للمستفيدين والمتبرعين، وتشمل:

- ١) جميع الخدمات المقدّمة لمرضى السرطان وأسرهم، كخدمات الدعم النفسي والاجتماعي والتوعوي والمساندة.
- ٢) جميع الخدمات المقدّمة للمتبرعين والداعمين، كخدمات استقبال التبرعات والتواصل معهم وتعريفهم بمخرجات دعمهم.
- ٣) جميع مراحل دورة حياة الخدمة، بدءا من دراسة الاحتياجات، مروراً بالتصميم والاختبار والإطلاق، وانتهاءً بالقياس والمراجعة والتحسين المستمر.
- ٤) جميع الإدارات والأقسام ذات العلاقة بتصميم الخدمات أو تقديمها أو التسويق لها.
- ٥) جميع العاملين والمتطوعين المشاركين في تصميم أو تنفيذ أو تقديم الخدمات للمستفيدين والمتبرعين.

٦) جميع القنوات التي تُقدّم أو يُعلن من خلالها عن خدمات الجمعية، سواء كانت مباشرة أو رقمية.

تاسعا - تطبيق السياسة

يوضح هذا الجدول الخطوات التنفيذية اللازمة لتفعيل بنود السياسة (الالتزامات) على أرض الواقع، مع تحديد الجهة المسؤولة عن كل خطوة، والإطار الزمني لتنفيذها، وطريقة قياس مدى فعاليتها.

م	الخطوات	المسؤولية	الزمن	قياس الفعالية
١	تحديد متطلبات واحتياجات شرائح المستفيدين عبر: تصنيف شرائح المستفيدين، وجمع بياناتهم واحتياجاتهم من خلال المقابلات والاستبيانات وتحليل البيانات المتاحة، وتوثيقها في سجل معتمد، ومراجعتها دوريا	إدارة التطوير والجودة بالتنسيق مع الإدارات المعنية بتقديم الخدمة	خلال مدة محددة عند إعداد السجل، مع مراجعة سنوية	نسبة اكتمال سجل الاحتياجات مقارنة بشرائح المستفيدين المستهدفة، ونسبة تحديث البيانات سنويا
٢	تحديد وتصنيف الخدمات عبر: حصر جميع الخدمات المقدمة للمستفيدين والمتبرعين، وتصنيفها وفق معايير محددة (نوع الخدمة، الفئة المستهدفة)، واعتماد دليل التصنيف من الإدارة التنفيذية	إدارة التطوير والجودة	خلال مدة محددة عند الإعداد، مع مراجعة سنوية	نسبة اكتمال دليل تصنيف الخدمات المعتمد مقارنة بالخطة الموضوعية
٣	إجراء استطلاعات رأي المستفيدين عبر: تصميم أدوات الاستطلاع، وتحديد الفئة المستهدفة وتوقيت التنفيذ، وتنفيذ الاستطلاع وتحليل نتائجه، ورفع تقرير بالانطباعات والتطلعات	إدارة التطوير والجودة بالتنسيق مع رؤساء الأقسام ومقدمي الخدمة	بشكل دوري (نصف سنوي أو سنوي)	عدد الاستطلاعات المنفذة سنويا، ونسبة المشاركة فيها، ومستوى الرضا العام المستخلص من نتائجها
٤	تطبيق منهجيات تصميم الخدمات عبر: اعتماد منهجية تصميم موقّعة (دراسة الاحتياجات، التصميم، الاختبار، الإطلاق، القياس)، وتدريب العاملين عليها، وتطبيقها عند تصميم أو تطوير أي خدمة	إدارة التطوير والجودة	عند تصميم أو تطوير أي خدمة جديدة، مع مراجعة سنوية للمنهجية	عدد الخدمات المصمّمة أو المطوّرة وفق المنهجية المعتمدة مقارنة بإجمالي الخدمات الجديدة
٥	التعريف والإعلان عن الخدمات عبر: إعداد خطة تعريفية وإعلانية، وتحديد القنوات المناسبة لكل فئة من المستفيدين والمتبرعين، وتنفيذ الخطة ومتابعة أثرها	إدارة التسويق والعلاقات العامة	بشكل مستمر، مع مراجعة ربع سنوية للخطة	نسبة تنفيذ الخطة التعريفية، ومستوى معرفة المستفيدين والمتبرعين بالخدمات من خلال الاستطلاعات
٦	إنتاج وتقديم خدمات تلبي احتياجات المستفيدين وتطلعاتهم عبر: تحليل نتائج الاحتياجات والاستطلاعات، وتطوير أو تحديث الخدمات بما يتوافق مع عروض القيمة المقدمة، واختبارها قبل التعميم	إدارة التطوير والجودة بالتنسيق مع رؤساء الأقسام	عند الحاجة، مع مراجعة سنوية شاملة للخدمات	عدد الخدمات المطوّرة أو المحدّثة سنويا، ونسبة توافقها مع نتائج الاحتياجات والاستطلاعات
٧	ضمان توفر الموارد والكفاءات والتمكين اللازم للعاملين عبر: تحديد الاحتياجات التدريبية والموارد اللازمة، وتنفيذ برامج تأهيل وتمكين العاملين، ومتابعة أثرها على تجربة المستفيدين	إدارة الموارد البشرية بالتنسيق مع إدارة التطوير والجودة	وفق خطة تدريب سنوية معتمدة	نسبة العاملين المؤهلين والمدربين، ومستوى تحسّن تجربة المستفيدين المرتبط بتمكين العاملين
٨	مقارنة الأداء بالمعايير القياسية عبر: تحديد المعايير والجهات المرجعية المناسبة للمقارنة، وجمع بيانات الأداء الداخلي ومقارنتها، وتحديد نقاط القوة وفرص التحسين، ورفع تقرير بالنتائج والتوصيات	إدارة التطوير والجودة	بشكل دوري (سنوي على الأقل)	عدد عمليات المقارنة المرجعية المنفذة سنويا، وعدد فرص التحسين المحددة والمنفّذة من إجمالي الفرص المرصودة

عاشر - القياس

يستعرض هذا الجدول أبرز مؤشرات الأداء التي تُستخدم لمتابعة مدى تطبيق السياسة وتحقيق أهدافها، مع تحديد القيم المستهدفة لكل مؤشر، والفائدة المرجوة من قياسه، والآلية المعتمدة لجمع بياناته وقياسه بشكل دوري.

م	المؤشر	المستهدف	الاستفادة من القياس	كيفية القياس
١	نسبة اكتمال سجل احتياجات ومتطلبات شرائح المستفيدين	١٠٠٪ من الشرائح المحددة	التأكد من فهم دقيق لاحتياجات المستفيدين قبل تصميم أو تطوير أي خدمة	مراجعة سجل الاحتياجات ومقارنته بسرائح المستفيدين المستهدفة
٢	نسبة اكتمال دليل تصنيف الخدمات المعتمد	١٠٠٪	ضمان وضوح الخدمات المقدمة وتصنيفها بما يسهل إدارتها وتطويرها	مراجعة دليل تصنيف الخدمات ومقارنته بالخطوة الموضوعية
٣	نسبة رضا المستفيدين عن الخدمات المقدّمة	85٪ فأكثر	قياس مدى تلبية الخدمات لتوقعات المستفيدين، وتحديد فرص التحسين	نتائج استطلاعات الرأي الدورية
٤	عدد الخدمات المصمّمة أو المطوّرة وفق المنهجية المعتمدة	١٠٠٪ من الخدمات الجديدة أو المطوّرة	التأكد من اتباع منهجية موحّدة وابتكارية عند تصميم الخدمات	مراجعة سجل الخدمات ومطابقتها لخطوات المنهجية المعتمدة
٥	مستوى معرفة المستفيدين والمتبرعين بالخدمات المقدّمة	٨٠٪ فأكثر	التأكد من وصول المعلومة الصحيحة عن الخدمات للمستفيدين والمتبرعين	استطلاعات رأي دورية حول مدى معرفة الخدمات المقدمة
٦	نسبة العاملين المؤهلين والمدربين على تعزيز تجربة المستفيدين	٩٠٪ فأكثر	ضمان توفر الكفاءات اللازمة لتقديم خدمة متميزة للمستفيدين والمتبرعين	مراجعة سجلات التدريب والتأهيل مقارنة بالخطوة السنوية
٧	عدد فرص التحسين المنفّذة من إجمالي الفرص المحددة عبر المقارنة المرجعية	٧٠٪ فأكثر	تعزيز التعلم المؤسسي من أفضل الممارسات، ورفع القيمة المضافة للمستفيدين	مراجعة تقارير المقارنة المرجعية ومتابعة تنفيذ التوصيات

حادي عشر - التطوير

تلتزم جمعية طهور بمراجعة وتطوير منهجية تصميم وتطوير خدمات المستفيدين والمتبرعين بشكل مستمر، من خلال:

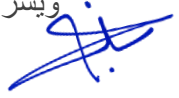
- (١) المراجعة الدورية لسجل احتياجات المستفيدين ودليل تصنيف الخدمات، للتأكد من ملائمتها للتغيرات في تطلعات المستفيدين والمتبرعين والمستجدات التقنية.
- (٢) الاستفادة من نتائج استطلاعات الرأي وتقارير المقارنة المرجعية في تحديد فرص التحسين وتحديث منهجية تصميم الخدمات.
- (٣) مواكبة أفضل الممارسات العالمية في تصميم خدمات المستفيدين وتجربة المتعاملين، وتضمينها في منهجية العمل.
- (٤) الاستفادة من ملاحظات العاملين ومقدمي الخدمة في تطوير أساليب وأدوات تصميم الخدمات وتقديمها.
- (٥) اعتماد أي تحديثات على المنهجية من الجهة المختصة، وتعميمها على جميع الإدارات المعنية بتقديم الخدمات.
- (٦) تحديد مراجعة شاملة سنوية للمنهجية، مع إمكانية المراجعة الاستثنائية عند حدوث تغييرات جوهرية في احتياجات المستفيدين أو طبيعة الخدمات المقدمة.

ثاني عشر - المراجع:

- تلتزم جمعية طهور بمراجعة وتطوير منهجية تصميم وتطوير خدمات المستفيدين والمتبرعين بشكل مستمر، من خلال:
- (١) المراجعة الدورية لسجل احتياجات المستفيدين ودليل تصنيف الخدمات، للتأكد من ملاءمتها للتغيرات في تطلعات المستفيدين والمتبرعين والمستجدات التقنية.
 - (٢) الاستفادة من نتائج استطلاعات الرأي وتقارير المقارنة المرجعية في تحديد فرص التحسين وتحديث منهجية تصميم الخدمات.
 - (٣) مواكبة أفضل الممارسات العالمية في تصميم خدمات المستفيدين وتجربة المتعاملين، وتضمينها في منهجية العمل.
 - (٤) الاستفادة من ملاحظات العاملين ومقدمي الخدمة في تطوير أساليب وأدوات تصميم الخدمات وتقديمها.
 - (٥) اعتماد أي تحديثات على المنهجية من الجهة المختصة، وتعميمها على جميع الإدارات المعنية بتقديم الخدمات.
 - (٦) تحديد مراجعة شاملة سنوية للمنهجية، مع إمكانية المراجعة الاستثنائية عند حدوث تغييرات جوهرية في احتياجات المستفيدين أو طبيعة الخدمات المقدمة.

ثالث عشر - الاعتماد:

تم اعتماد هذه النسخة في اجتماع مجلس إدارة رقم (٣) لعام ٢٠٢٦م في ٢٢ / ٠٢ / ١٤٤٨ هـ الموافق ٠٥ / ٠٨ / ٢٠٢٦م، ويسري العمل بها من تاريخ اعتمادها.



رئيس مجلس الإدارة



أنس بن محمد السليم