

إبلاغ المعنيين بنتيجة التحسينات استناداً على ملاحظاتهم

بجمعية إرادة لذوي الاحتياجات الخاصة بالجبيل الصناعية



الطلب	الاجراء	طريقة التواصل
توفير فعاليات خارجية متنوعة مثل السباحة، كرة السلة، اللعب بالرمل والزراعة.	يتم توفيرها في الأنشطة المخصصة للطلاب حسب قدرات ومهارات الحالات، ويتم تضمينها في جداول الأنشطة الأسبوعية.	اتصال
التركيز على تعليم الكتابة والقراءة، مع الاهتمام بمخارج الحروف وتشجيع القراءة بصوت عالٍ.	هذا معمول به مع كل الطلاب التي تمتلك المهارات الأكاديمية، وبحسب الخطط الفردية التأهيلية الخاصة بكل طالب.	اتصال
مواصلة منهج الجمعية مع المنهج المدرسي عند الإمكان.	هذا الأمر معمول به في الجمعية مع الطلاب الذين تستدعي حالتهم ذلك، ولكن قد يكون هناك فجوة كبيرة بين قدرات الطالب وبين المناهج المدرسية مما يستلزم إعداد خطة فردية لا يشترط أن تكون مرتبطة بالمنهج المدرسي	اتصال
إضافة تنوع في البرامج المقدمة، مثل برامج اضطرابات التواصل والحرمان البيئي	لدى الجمعية عدة فعاليات وبرامج تدريبية سواء داخل الجمعية أو خارجها تعمل على معالجة مثل هذا القصور والحرمان	اتصال
تضمين محتوى الجلسات لتعليم التوطينهم كيفية التعامل مع الآخرين، وتوجيههم نحو السلوك الصحيح،	كل هذه الأمور يتم التدريب عليها سواء داخل الجمعية أو خارجها بعد أن يتم تقييم الطالب ووضع الأهداف الخاصة بذلك.	اتصال
زيادة عدد جلسات التخاطب والنطق، خاصة للأطفال الذين يعانون من تأخر في النطق أو التخاطب.	يتم تقديم خدمات النطق بحسب احتياج الطالب، وبحسب أعداد الطلاب الإجمالي في الجمعية، وبما يسمح كذلك للأسرة بنقل التدريب والمشاركة في هذه التدريبات	اتصال
عدم اطلاع أولياء الأمور على تقدم الأبناء في الجمعية، مثل ما الذي تعلمه الطفل، وما تم تدريسه له.	تقوم الجمعية بعقد عدة اجتماعات دورية مع كل أسرة لمناقشة كل المراحل التأهيلية للطفل كما يبدو أن ولي المر لا يتفاعل مع المنصة الإلكترونية الخاصة بالجمعية حيث يوجد فيها كل ما يخص الطفل بشكل يومي	اتصال
توفير منشورات أو مقاطع فيديو لأولياء الأمور لشرح	لم تكتف الجمعية بإرسال مقاطع فيديو (حيث يقوم كل	اتصال

	أخصائي بالتواصل مع الأسرة وإرسال العديد من هذه المقاطع) بل وتقوم الجمعية بالتدريب العملي للأسر	التمارين وطرق التعليم ليتمكنوا من ممارسة الأنشطة مع أطفالهم في المنزل
اتصال	كل الخدمات التأهيلية بما فيها الخدمات المساندة متواجدة لدى الجمعية	عدم توفر بعض الأخصائيين
اتصال	الأخصائيين في الجمعية يستخدمون منصة ينمو، ويقومون بالإرسال والتواصل الدوري مع الأسر الذين يجب عليهم الدخول اليومي للمنصة لمتابعة كل ما تم التدريب عليه مع ابنهم	عدم التحديث المنتظم في منصة ينمو يومياً
اتصال	المنصة تعمل بشكل جيد مع أولياء الأمور	عدم كفاءة منصة ينمو، حيث أنها لا تعمل بالشكل الصحيح
اتصال	قد يكون الطفل من الحالات الشديدة وبالتالي فقد يتطور الطفل بشكل بطيء، وهذا الأمر يحدث مع هذه الحالات الشديدة	عدم وجود تطور ملحوظ في الأبناء، بالأخص في جلسات العلاج الطبيعي

تمهيد:

حرصاً من **جمعية إرادة** على تعزيز مبادئ الشفافية والتفاعل الفعّال مع المستفيدين، تم إعداد هذه الآلية؛ لتوضيح خطوات إبلاغ المعنيين بنتائج التحسينات التي يتم تنفيذها بناء على الملاحظات والشكاوى الواردة.

وتسعى الآلية إلى تعزيز الثقة بين الجمعية والمستفيدين، وضمان إشراكهم في تطوير وتحسين الخدمات، وإبلاغهم بما تم من إجراءات بشكل مهني وواضح.



١. الهدف من الآلية:

ضمان إشعار المستفيدين وأصحاب العلاقة بالتحسينات التي تم تنفيذها بناءً على ملاحظاتهم أو شكاواهم، بما يعزز الشفافية، ويزيد من ثقة المستفيدين، ويشجع على الاستمرار في تقديم التغذية الراجعة.

٢. الجهات المستهدفة بالإبلاغ:

- المستفيد الذي قدّم الملاحظة أو الشكوى.
- (الجهات الداخلية ذات العلاقة) مثل القسم المعني بالخدمة أو التنفيذ.
- (الإدارة العليا) في حال التحسين يرتبط بخطط استراتيجية أو تغييرات جوهرية.

٣. وسائل الإبلاغ المعتمدة:

- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- البريد الإلكتروني الرسمي.
- الرد على النموذج الإلكتروني عبر المنصة.
- مواقع التواصل الاجتماعي.

١. خطوات الآلية:

١. تسجيل التحسين المنفّذ:
 - بعد تنفيذ التحسين، يتم توثيقه في سجل مخصص يتضمن: الملاحظة - الجهة المبلّغة - نوع التحسين - تاريخ التنفيذ - الجهة المنفّذة - الأثر المتوقع.
٢. صياغة ملخص موجز للتحسين:
- يتضمن الإجراءات التي تم اتخاذها، والهدف منها، ومدى ارتباطها بالملاحظة الواردة.
٣. اختيار وسيلة الإبلاغ المناسبة:
- إن كان المستفيد قد استخدم وسيلة تواصل محددة، يتم الرد عليه عبر نفس الوسيلة.
- في حال كانت الملاحظات عامة، يُنشر تقرير دوري بعنوان ما تم تحسينه بناءً على آرائكم.
٤. تنفيذ الإبلاغ:
 - يُرسل إشعار رسمي للمستفيد أو القسم الداخلي يتضمن :
 - > شكر لكم ملاحظتكم القيمة التي أسهمت في تحسين الخدمة، ويسرّنا إبلاغكم أنه قد تم تنفيذ الآتي...



0. حفظ نسخة من الإبلاغ:

- يتم حفظ نسخة من الإشعار في ملف الشكاوى أو سجل التحسينات لمراجعتها مستقبلاً.

٢. مراجعة وتقييم الآلية:

يتم تقييم فعالية هذه الآلية كل 6 أشهر بناءً على مدى تفاعل المستفيدين ورضاهم عن الردود، ويجرى تحسين مستمر عليها حسب الحاجة.

الاعتماد:

