

سياسات وإجراءات تنظيمية داخلية لأعمال  
الجمعية الخيرية لمتلازمة داون " دسكا "  
وحدة خدمات المستفيدين

4.....	الباب الأول.....	1
4.....	الهدف من الدليل.....	1.1
4.....	استخدام الدليل.....	1.2
4.....	مراقب الدليل.....	1.3
4.....	الموافقة على الدليل.....	1.4
4.....	تطبيق الدليل.....	1.5
4.....	تحديث الدليل.....	1.6
4.....	صيانة الدليل.....	1.7
4.....	إجراءات التحديث.....	1.8
5.....	الباب الثاني : المعلومات التنظيمية الأساسية.....	2
5.....	الرؤيا.....	2.1
5.....	الرسالة.....	2.2
5.....	الأهداف الحالية.....	2.3
5.....	القيم العامة.....	2.4
6.....	الهيكل التنظيمي.....	2.5
6.....	هدف الوحدة.....	2.6
6.....	الهيكل التنظيمي لوحدة خدمات المستخدمين.....	2.7
7.....	الأوصاف الوظيفية.....	2.8
7.....	مشرفة خدمات المستخدمين.....	أ.
8.....	أخصائية اجتماعية.....	ب.
8.....	منسقة خدمات المستخدمين.....	ت.
10.....	الباب الثالث.....	3

10.....	نطاق عمل خدمات الإرشاد الاجتماعي والمعلومات العامة للأسر المتلحقة.....	3.1
10.....	نطاق عمل الوحدة مع الاطفال المتلحقين بالبرامج .....	3.2
10.....	تسجيل والحاق المستفيدين والأسر بالخدمات.....	3.3
10.....	التسجيل .....	3.3.1
11.....	الالحاق.....	3.3.2
11.....	قائمة الانتظار .....	3.3.3
11.....	أولوية الالحاق.....	3.3.4
11.....	مواعيد التقييم والتسجيل.....	3.3.5
11.....	القبول.....	3.3.6
11.....	قبول الأطفال المحولين.....	
12.....	الاعداد المقبولة للغياب .....	3.4
Error! Bookmark not defined. ....	الحضور :.....	3.5
12.....	السنة الأكاديمية.....	3.6
12.....	الطاقة الاستيعابية للجمعية .....	3.7
13.....	نطاق الاعمال الأدرية والتنسيقية للوحدة .....	3.8
13.....	اعداد التقارير الدورية عن أعداد المخدومين والخدمات .....	1.1.1.
13.....	تنسيق المبادرات وأنشطة الأطفال الداخلية و الخارجية .....	1.1.2.
ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED. ....	ملحق أ.....	4
13.....	إجراءات المقابلة الأولية .....	4.1.1
14.....	إجراءات تسجيل المستفيدين وتنسيق التحاقهم ببرامج الجمعية.....	4.1.2
15.....	الفترة التجريبية للالحاق .....	4.1.3
15.....	التكلفة التعليمية للأسر .....	1.2.4.1
16.....	متابعة غياب و حضور طلاب الفصول النظامية ، .....	4.1.4
	تفحص موظفة الخدمة الاجتماعية تسجيل الدخول في صباح أيام الأسبوع في تمام الساعة 10:15 صباحاً ويتبع الإجراء التالي:	•
	16	
16.....	يتم الاتصال بأولياء أمور جميع الطلاب الذين تغيبوا بدون ابلاغ على الفور للتأكد على حالتهم.....	•
	تقوم الاخصائية الاجتماعية بإخطار المشرفة على الوحدة بجميع الطلاب المتغيبون الذين لم يتمكن من التواصل مع اسرهم	•
16.....	بعد الساعة العاشرة صباحاً او في حالة بروز أي مشكلة من خلال المكالمة.....	

### 1.1 الهدف من الدليل

1. توفير مستند مرجعي لوحدة خدمات المستفيدين وتحديد السياسات والإجراءات للأعمال ذات الصلة بوحدة خدمات المستفيدين وتعزيز الضوابط على تلك السياسات والإجراءات.
2. توثيق السياسات والإجراءات المرتبطة بوحدة خدمات المستفيدين وتحديد الصلاحيات والمسئوليات المرتبطة بها.

### 1.2 استخدام الدليل

1. يستخدم هذا الدليل كمرجع لعمل موظفي وحدة خدمات المستفيدين لدى الجمعية.
2. ينبغي على وحدة خدمات المستفيدين القيام بعملية مراجعة دورية لهذا الدليل، وذلك بهدف تقييم مدى ملاءمته وقابليته للتطبيق، أو حاجته للتعديل وفقا للتغيرات التي قد تطرأ.

### 1.3 مراقب الدليل

مراقب هذا الدليل هو مسئول وحدة خدمات المستفيدين/الأمين العام. ان مسؤولية الحفاظ على الدليل ومحتوياته وتوزيعه كليا او جزئيا وتطبيقه على نحو صحيح هي من صلاحيات مراقب الدليل.

### 1.4 الموافقة على الدليل

يجب ان يتم اعتماد دليل سياسات وإجراءات وحدة خدمات المستفيدين من قبل الأمين العام وذلك قبل وضعه قيد التطبيق.

### 1.5 تطبيق الدليل

1. يتولى مراقب الدليل مسؤولية التأكد من تطبيق سياسات وإجراءات عمليات وحدة خدمات المستفيدين الواردة في الدليل.
2. يمكن لمراقب الدليل تفويض مسؤولية التطبيق الى أحد العاملين في وحدة خدمات المستفيدين حسب ما يراه مناسباً.

### 1.6 تحديث الدليل

1. يهدف الدليل الى ان يكون بمثابة وثيقة حية تضاف اليها سياسات وإجراءات جديدة في حال الضرورة.
2. عند مواجهة مسؤول وحدة خدمات المستفيدين لقضية لم يتم تناولها في هذا الدليل يجب ان يتعامل مع القضية بحسب العرف السائد. كما يجب تحديث الدليل بإضافة سياسة او الاجراء المطلوب.

### 1.7 صيانة الدليل

يجب ان يتم مراجعة واعتماد الدليل على فترات منتظمة لتعكس التغييرات في أنشطة اعمال الجمعية.

### 1.8 إجراءات التحديث

1. تتم التعديلات بالدليل كنتيجة لسبب او مجموعة من الأسباب التالية التي لها تأثير مباشر على اعمال وحدة خدمات المستفيدين:

- a. التغيرات في السياسات العامة للجمعية
- b. التغيرات في أنشطة ووظائف الجمعية
- c. التغيرات في الهيكل التنظيمي للجمعية

2. يتم طلب تحديث الدليل (إضافة/إلغاء/تعديل) من قبل مستخدم الدليل الذي يرفعه لمراقب الدليل للموافقة او الرفض. يجب أيضا ان يلقي طلب التغيير/التحديث الضوء على إثر التغييرات المقترحة.

- a. يمكن إجراء تعديل خارج النطاق الزمني لمعدل صيانة الدليل الواردة في جزء صيانة الدليل.
- b. عند إجراء التعديل يقوم مراقب الدليل بتسجيل التعديلات في سجل ضبط تحديثات الدليل الوارد في هذا الجزء.
- c. يجب ربط التعديلات المؤقتة بفترة زمنية محددة بحيث ينتهي سريان مفعولها بانتهاء الفترة. عند الحاجة الى تمديد فترة التعديلات المؤقتة يجب اصدار مذكرة تنظيمية أخرى تلغي الأولى.

## 2 الباب الثاني: المعلومات التنظيمية الأساسية

### 2.1 الرؤية

تأسيس بيت خبرة محلي في تمكين الأفراد من ذوي القصور العقلي خلال الاعمار المختلفة وبالعامل مع اسرهم ومجتمعهم المحلي.

### 2.2 الرسالة

العمل على تحقيق أكبر قدر ممكن من الاستقلالية الذاتية والاندماج الاجتماعي للأفراد من ذوي تثلاث الصبغية 21 من خلال تطوير وتقديم البرامج التدريبية والتأهيلية التخصصية بالتكاملية مع المؤسسات ذات العلاقة سواء حكومية أو خاصة.

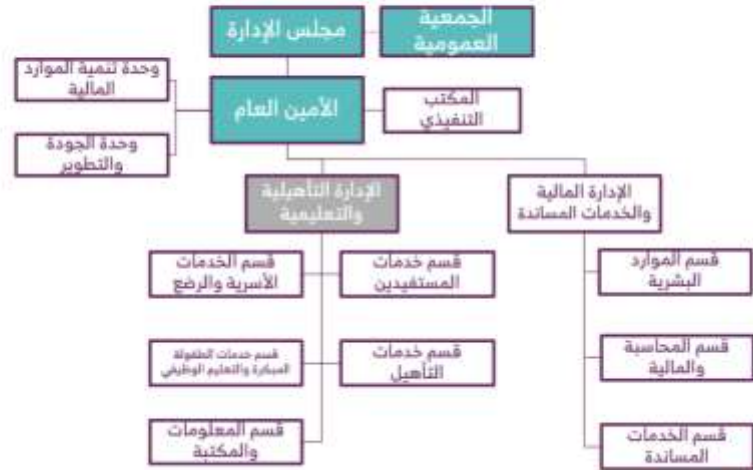
### 2.3 الأهداف الحالية

1. تطوير وتوفير خدمات التدريب والمعلومات والخدمات المساندة لأسر الأطفال من ذوي تثلاث الصبغية 21
2. تطوير وتوفير خدمات التعليم والتأهيل للأطفال من ذوي تثلاث الصبغية 21 للمراحل العمرية المختلفة.
3. تمويل خدمات التأهيل والرعاية الصحية والاحتياجات المختلفة للأطفال وأسرههم.
4. تطوير المواد والبرامج التدريبية العملية لتأهيل المدربين والمدرسين مهنيًا في مجال تثلاث الصبغية 21 والقصور العقلي.

### 2.4 القيم العامة

1. الاحترام والحفاظ على خصوصية الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرههم فحفظ كرامة الإنسان اهم مقومات المجتمع الناجح
2. الحفاظ على الرؤية: نؤمن في دسكا أن توحيد وتوجيه الإنجازات الفردية للهدف العام يمكّن أناس عاديين من تحقيق أهداف غير عادية.
3. المصداقية والخيرية والنفع العام فخير الناس انفعهم للناس.
4. المحاسبة والشفافية والوضوح فالصلاحيات المطلقة والسرية مفسدة للأنفس مقوضه للعمل.
5. الفعالية والحرفية والترشيد فالمال أمانة في عنق من صرفه ومن اكتسب به أجره والعمل بنية مخلصه يؤجر به المرء
6. المسؤولية المؤسسية والفردية قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "كلكم راعٍ وكلكم مسؤول عن رعيته".

### الهيكل التنظيمي الإداري



### 2.6 هدف الوحدة

القيام بجميع المهام والانشطة لتسجيل وإحاق المستفيدين والاسر بالخدمات المختلفة بالإضافة الى ادارة الحالات وتوفير خدمات الارشاد الاجتماعي والمعلومات العامة للأسر

1. المهام الرئيسية لوحدة خدمات المستفيدين
2. تسجيل وإحاق المستفيدين والاسر بالخدمات المختلفة
3. ادارة ومتابعة الأطفال
4. توفير خدمات الارشاد الاجتماعي والمعلومات العامة للأسر

### 2.7 الهيكل التنظيمي لوحدة خدمات المستفيدين



## أ. مشرفة خدمات المستفيدين

الوصف العام	
الرمز الوظيفي	
المسمى الوظيفي	مشرفة خدمات المستفيدين
الإدارة العامة	
الإدارة	الإدارة التأهيلية والتعليمية
الارتباط الوظيفي	المدير المباشر: مدير الإدارة التأهيلية والتعليمية المرؤوسين: أخصائية الخدمة الاجتماعية , منسقة خدمات المستفيدين
الدور الوظيفي	ان تشرف على كافة الخدمات الاجتماعية والعمل على استيفاء احتياجات الأطفال والأسر المخدومة والمتقدمين لطلب الخدمة، عن طريق المقابلات و دراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية و إدارة الحالات حسب السياسات والإجراءات للقسم ونطاق العمل المعتمد في الجمعية، من اجل توفير الخدمات بأفضل جودة ممكنة

## المسؤوليات الرئيسية ومهام عمل الوظيفة

المسؤوليات الرئيسية	المهام التفصيلية
1. إدارة الحالات واحتياجاتها	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ان تنفذ وتنسق لتحويل الأطفال والامهات في البرنامج الداخلية</li> <li>• ان تنسق وتتابع الأقسام خطة الالتحاق وانخراط المستفيدين من خدمات الجمعية</li> <li>• ان تحضر وتوثق الاحتياجات الدورية على الفريق والأسرة وتتابع مخرجاتها</li> <li>• ان تحدد المستجدات على الوضع الاسري</li> <li>• ان تنفذ ما تم الاتفاق عليه بين الفريق والاسرة في حالات الخاصة وتتابع التطور بخصوص ذلك</li> <li>• ان تتأكد من استيفاء الاحتياجات للمشاكل والصعوبات وحالات التبليغ مع الفريق والاسرة.</li> <li>• ان تقابل الأمهات الراغبات في مناقشة مشكلة مثل (سلوك- مشاكل صحية-....)</li> <li>• ان تتابع تحديث الجداول والتأكد من تحديث المستجدات</li> <li>• ان تضع حل يودي لعقبات او صعوبات في الجدولة والالتحاق و الانخراط</li> </ul>
2. تنفيذ البحوث الاجتماعية والاقتصادية الأسرية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ان تتابع مجريات الزيارات الميدانية والمنزلية حسب الحاجة وتتابع مخرجاتها</li> <li>• ان تتابع وتنسق استكمال دراسات الحالات وتتابع مخرجاتها</li> <li>• ان تقيس التكلفة التعليمية للمستفيدين من البرامج وتشرف على عملية السداد</li> <li>• ان تشارك في اعداد التقارير الإحصائية والبحثة الدورية</li> <li>• ان تعد نبذات الخاصة بالأطفال وتحديثها بشكل دوري</li> <li>• أن تجري المقابلات الأولية و تقييم الاحتياجات</li> </ul>
3. تنفيذ لخدمات الإرشاد والتوجيه	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ان تقدم خدمة التوجيه والإرشاد وتوجيه الاسر سواء بمكالمة هاتفية او مقابلة</li> <li>• ان تنسق مع فريق العمل لتقديم الارشاد عند الحاجة لذلك (اثناء المقابلة)</li> <li>• ان ترد على أسئلة واستفسارات الاسر المتعلقة بنوعية الخدمات المتوفرة بالجمعية او خدمات الجمعية</li> <li>• تطوير الكتيبات والمعلومات لاستخدام الاسر</li> </ul>
4. إدارة الافراد	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الإشراف على توجيه ومساعدة فريق العمل المباشر في أداء أنشطتهم اليومية وفقاً للسياسات والإجراءات</li> <li>• ان تتحقق في وجود قنوات اتصال فعالة بين أعضاء الفريق</li> </ul>

## المسؤوليات الرئيسية ومهام عمل الوظيفة

المهام التفصيلية	المسؤوليات الرئيسية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ان تشرف على تدريب الموظفين الجدد وتساهم في تدريب الموظفين على رأس العمل</li> <li>• ان تقيم الموظفين وتضع خطط التحفيز ومتابعة الأداء</li> <li>• أن تتابع تنفيذ برامج التدريب والتطوير المهني تقترح تدوير الموظفين لضمان فرص التطوير والتدريب</li> <li>• توفير الفرص لأعضاء الفريق لعرض الاقتراحات والمشاركة في التحسين والابتكار ومبادرات مشاركة المعرفة</li> <li>• ان تحدد احتياجات التوظيف وترشح الافراد للوظائف شاغرة</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ان توفر المعلومات المتعلقة بالإجراءات النظامية والخدمات الجمعية المتوفرة للأطفال واسرهم.</li> <li>• التأكد من تنفيذ الأعمال بطريقة محكمة ومنسقة وبما يتماشى مع السياسات والإجراءات والتعليمات ذات الصلة</li> <li>• المساهمة في تحديد فرص التحسين المستمر للنظم والعمليات والممارسات مع الأخذ بعين الاعتبار الممارسات الرائدة</li> <li>• تعزيز، تنفيذ والالتزام بالسياسات، العمليات والإجراءات التشغيلية للآخرين في الجمعية</li> <li>• نقل الخبرة والمعرفة إلى الموظفين الأقل خبرة والتأكد من معرفتهم بسياسات وإجراءات العمل المعتمدة</li> </ul>	5. العمل وفق السياسات والإجراءات

## أصحاب العلاقة الداخليين والخارجيين

أصحاب العلاقة الداخليين	الهدف من العلاقة	أصحاب العلاقة الخارجيين	الهدف من العلاقة
الخدمات الاسرية والرضع	التنسيق بخصوص الحالات وتنظيم مواعيد الجلسات	أسر الأطفال	لأخذ ملاحظاتهم واستفساراتهم والتنسيق معهم بما يخص أطفالهم
خدمات الطفولة المبكرة والتعليم الوظيفي	التنسيق بخصوص الحالات وتنظيم مواعيد الجلسات	المؤسسات والمدارس والمستشفيات	للتنسيق معهم عند الحاجة
وحدة تنمية الموارد المالية	لتوفير المعلومات و التقارير عن البرامج و الحالات الفردية لمناقشة المواضيع المتعلقة بالتمويل	الباحثين والدارسين و طالبات التدريب الميداني	لمساعدتهم في إنهاء دراساتهم واحتياجاتهم

## ب. أخصائية اجتماعية

الوصف العام	
الرمز الوظيفي	
المسمى الوظيفي	اخصائية الخدمة الاجتماعية
الإدارة العامة	
الإدارة	الإدارة التأهيلية والتعليمية
الارتباط الوظيفي	المدير المباشر: مشرفة خدمات المستفيدين المرؤوسين:
الدور الوظيفي	ان تتابع احتياجات الأطفال والأسر المخدومة والمتقدمين لطلب الخدمة عن طريق المقابلات و دراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية و إدارة الحالات من اجل استيفاء احتياجاتهم، وفقاً للسياسات والإجراءات المتعلقة وضمن الخطط المعتمدة و نطاق العمل في الجمعية



المسؤوليات الرئيسية ومهام عمل الوظيفة	
المهام التفصيلية	المسؤوليات الرئيسية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ان تلحق وتتابع انخراط المستفيدين من الخدمات المباشرة في الجمعية</li> <li>• ان تتابع وتراجع جداول الخدمات والتأكد من تحديث المستجندات</li> <li>• ان تقابل الأمهات الراغبين بمناقشة مشكلة معينة</li> <li>• ان توثق سير الخدمات للمستفيدين بعد التسجيل في الملفات</li> <li>• ان تعد الخطابات للأسر الملتحقين في البرامج</li> </ul>	متابعة الخدمات الأسرية المنزلية والفردية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ان تستقبل الاسر لاستكمال التسجيل بالجمعية وأن تحدد الاحتياجات</li> <li>• ان تنفذ المقابلات الاولية مع الاسر</li> <li>• ان تنسق وتحضر اجتماعات الأمهات لمناقشة الحالات الخاصة مع الفريق او الاسرة والمتابعة مع الاسر بالخصوص</li> <li>• ان تتابع المخدمين بشكل دوري لتوثيق ومتابعة لمعرفة المستجندات ودرء أي صعوبات متوقعه</li> <li>• ان تتابع وتوثق الاحتياجات والنتائج للمشاكل والصعوبات وحالات التبليغ مع الفريق والاسرة</li> <li>• ان تتابع مع الاسر والفريق حل الصعوبات والعقبات وجدولة او الإنمائي او انخراط</li> <li>• ان تحل المشاكل في حال حدوث خطأ في التنسيق الجلسات</li> </ul>	متابعة إدارة الحالات واحتياجاتها
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ان تنسق وتجري الزيارات الميدانية والمنزلية حسب الحاجة</li> <li>• ان تستكمل وتوثق نماذج وثائق دراسات الحالات</li> <li>• ان تعد وتتابع دراسة الحالة للأسر</li> <li>• ان تتابع سداد التكلفة التعليمية</li> </ul>	اجراء البحوث الاجتماعية والاقتصادية الأسرية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ان تساهم في اعداد التقرير الشهري للقسم</li> <li>• ان تقوم بتصوير وترتيب وارشفة اعداد البيانات والملفات وغيرها من الاعمال المكتبية</li> <li>• ان تنظم وتحفظ المكاتبات والمعلومات والملفات وغيرها</li> </ul>	توثيق وحفظ وارشفة المعلومات واسترجاعها واعداد التقارير الإحصائية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ان تشارك في حضور أنشطة الجمعية العامة والرحلات والزيارات الخارجية حسب الحاجة</li> <li>• ان تنسق وتنظم الأنشطة المخدمين المختلفة وتنظيم لقاءات ترفهية للأسر والإشراف عليها</li> <li>• ان توثق وتشكل إجراءات التنسيق للرحلات</li> </ul>	التنسيق وحضور أنشطة والرحلات

## نطاق الأعمال

### 3.1 نطاق عمل خدمات الإرشاد الاجتماعي والمعلومات العامة للأسر الملتحقة

1. تقديم خدمات الإرشاد والتوجيه وتوفير المعلومات للأسر
2. التحويل والتنسيق مع المراكز الخدمائية المتوفرة في المجتمع
3. إعداد برنامج تثقيفي للأمهات
4. تجهيز لبرنامج الدعم المكثف للأمهات
5. زيارة ميدانية للمؤسسات التعليمية

### 3.2 نطاق عمل الوحدة مع الأطفال المتحلقين بالبرامج

1. إجراءات حصر حضور الطلاب
2. دخول وخروج الطلاب
3. الخروج المبكر للطلاب
4. إجراءات حصر الغياب وإشعار الأهالي
5. متابعة الخدمات الصحية للطفل
6. تنسيق الزيارات المنزلية
7. زيارة البحث الاجتماعي
8. متابعة المشاكل السلوكية
9. نبذات الكفالة (المرحلة الأولى)
10. إجراءات الفحص على نظافة الأطفال بشكل عام ونظافتهم الشخصية بشكل خاص.

### 3.3 تسجيل وإحاط المستفيدين والأسر بالخدمات

#### 3.3.1 التسجيل

يقبل في الجمعية أي فرد من ذوي متلازمة داون بغض النظر عن عمره أو جنسيته أو جنسه

يطلب لاستكمال التسجيل عدد من الوثائق كالتالي

1. استكمال نموذج التسجيل المعتمد
2. صور شخصية حديثة
3. تقرير طبي رسمي يفيد بان الطفل لديه حالة متلازمة داون
4. شهادة التطعيمات واللقاحات حسب جدول تطعيمات صحة
5. إحدى المستندات التالية:
  - صورة جواز سفر
  - صورة عن الإقامة
  - صورة عن شهادة ميلاد الطفل
  - صورة أمامية وخلفية عن بطاقة الهوية السعودية

6. اثبات أحد الوالدين

- صورة جواز سفر او صورة عن الإقامة
- الهوية السعودية

### 3.3.2 الالحاق

- يتطلب من ولي الأمر توقيع اتفاقية القبول
- استمارة الخروج والمواصلات
- استمارة اخلاء من المسؤولية
- موافقة على التصوير

تطلب النماذج المذكورة أعلاه ويمكن أن يكون هناك متطلبات أخرى مثل الغيارات او رسوم رمزية او غيره لكافة البرامج او الخدمات باستثناء المكتبة او الأنشطة الصيفية

### 3.3.3 قائمة الانتظار

أي طلبات التحاق زيادة عن العدد الأقصى المتوفر يتم فهرستها في قوائم الانتظار

### 3.3.4 أولوية الالحاق

- تكون أولوية الالحاق متسلسلة حسب الشاغر وتاريخ التسجيل، الطالب المسجلين حالياً
- إذا ما اتضح اثناء مكالمة جمع المعلومات الأولية أن هناك احتياجات دعم نفسي أو للتوجهات السلوكية أو دعم الحالة الاقتصادية فيتم تحديد موعد مقابلة بشكل فوري حسب الجداول المتاحة.
- يمكن للطفل واسرته الاستفادة من أي عدد متوفر من الخدمات حسب طبيعة الاحتياج التي تتضح لدى الفريق ووجهة نظر وأولويات الخدمة لدى الاسرى.
- إذا أصرت الاسرة على خدمة غير متلائمة علمياً مع احتياجات طفلها يحق للفريق رفض تقديم الخدمة المطلوبة من وجهة نظر الأهالي

### 3.3.5 مواعيد التقييم والتسجيل

مفتوحة طوال العام باستثناء فترة الاجازة السنوية للجمعية والتي تحدد وتعلن في بداية كل عام دراسي

### 3.3.6 القبول

يتم قبول جميع حالات متلازمة الدوان من الاناث حسب الشواغر المناسبة للحالة واحتياجها واقتناع الاسرة بالخدمة المقدمة من الجمعية

## قبول الأطفال المحولين

المدة الزمنية	المستول	النموذج	الاجراء
	منسقة قسم الخدمة الاجتماعية	استمارة تحويل	1. تستخدم الاستمارة من قبل المستشفيات أو أي جهات خارجية لتعبئة البيانات الأولية لتحويل أي مولود جديد من ذوي متلازمة داون أو لم يسبق له الالتحاق بأي مركز .
	منسقة قسم الخدمة الاجتماعية		2. استلام الاستمارة المحولة عن طريق الإيميل
	منسقة قسم الخدمة الاجتماعية		3. يتم التواصل مع الأسرة عن طريق البيانات المسجلة في الاستمارة لاستكمال إجراءات التسجيل

### 3.4 الاعذار المقبولة للغياب

- المرض الشخصي للطالب أو عند الحضور في المدرسة من شأنه أن يعرض للخطر صحة الطالب أو صحة الآخرين. عند عودة الطالب إلى المدرسة، قد تكون هناك حاجة للوثائق الطبية المناسبة في غضون ثلاثة أيام من الغياب.
- مرض خطير أو وفاة في أسرة الطالب المباشرة مما يستدعي الغياب. في حالة مرض خطير، يطلب من الطلاب لتقديم الوثائق الطبية للتحقق من حالات الغياب كغيبية عذر في غضون ثلاثة أيام من عودة الطالب إلى المدرسة.
- الأحوال الجوية أو الظروف البيئية التي تجعل الحضور مستحيلاً أو خطيراً لصحة الطالب أو سلامته.
- تحفظ الوحدة بحق عدم تقديم الخدمة إذا تكرر التأخير عن الموعد أو الغياب بدون عذر
- حالات الغياب الأخرى التي يتم تحديدها من قبل المدير التعليمي أو من في حكمه وحسب تقديرها

### 3.5 الحضور:

يتم البدء في استقبال المستفيدين تمام الساعة 7 صباحاً ويمكن لمن يتلقون خدمات التأهيل أو جلسات فردية الحضور قبل الموعد بمدة تصل إلى ساعتان قبل الموعد

### 3.6 السنة الأكاديمية

تقسم السنة الأكاديمية إلى فصلين أساسيين وفترة الاجازة الصيفية

### 3.7 الطاقة الاستيعابية للجمعية

حسب الموقع الحالي

الأعداد	الخدمة
36	تعليم الطفولة المبكرة
14	التعليم الوظيفي
7	الاعداد للوظيفة
	المواصلات
80	مجموعات الرضع
120	علاج طبيعى
150	التخاطب والتواصل
120	الحكري الدقيق والاستقلالية
60	النطق والكلام

## 1.1.1.1 اعداد التقارير الدورية عن أعداد المخدومين والخدمات

المدة الزمنية	المستول	موقع الحفظ	الاجراء
نهاية كل شهر ميلادي	الأخصائيات الاجتماعيات /مسؤولة قسم الخدمة الاجتماعية	ملف تبادل المعلومات	1. يتم إعداد التقرير الشهري بالأعمال المنجزة في القسم
نهاية كل فصل دراسي	مسؤولة قسم الخدمة الاجتماعية	ملف تبادل المعلومات	2. يتم رفع تقرير إحصائي لأعمال وإنجازات قسم الخدمة الاجتماعية خلال هذا الفصل للمدير الإداري والمالي.

## 1.1.2.1 تنسيق المبادرات وأنشطة الأطفال الداخلية والخارجية

- تقوم الوحدة بالتعاون مع الوحدات الثانية في كافة الأنشطة والمبادرات التعليمية والترفيهية والتمثيل الخارجي للأطفال ولمخدومين
- تنسيق برامج الدعم المكثف وورش تدريب الأمهات.

## 4 ملحق أ

## 5 إجراءات المقابلة الأولية

المدة الزمنية	المستول	النموذج	الاجراء
لا تزيد عن أسبوع	الخدمة الاجتماعية		1. اذا ما اتضح اثناء مكالمة جمع المعلومات الأولية أن هناك احتياجات للتوجيهات السلوكية أو دعم انفسي فيتم تحديد موعد مقابلة بشكل فوري حسب الشاغل الموجود لدى المعلمات.
	الخدمة الاجتماعية		2. تستكمل إجراءات مكالمة الأم مع أهمية التركيز على احضار الطفل يجب إبلاغ الأم أثناء المكالمة بالآتي ( أن يكون الطفل مستيقظا + إحضار وجبة إفطار له + احضار ملابس بديلة للظروف الطارئة )
	الخدمة الاجتماعية		3. تثبيت حجز موعد المقابلة في جدول الطاقة الاستيعابية الأسبوعي
	الخدمة الاجتماعية		4. تبليغ مسؤولة الاستقبال ومعلمات قسم التدريب الأسري ذوي العلاقة بالموعد .
	الخدمة الاجتماعية		5. استقبال الأم: حضور للاستقبال لمرافقة الأم - تعرف بنفسها - التأكد من فهم الأم لهدف وجودها في المركز. - ايضاح السير المتوقع للجلسة والمدة ومن ثم توضح لها أنشطه الجمعية والخدمات والبرامج المقدمة.

5.1.1 إجراءات تسجيل المستفيدين وتنسيق التحاقهم ببرامج الجمعية

المدة الزمنية	المسئول	النموذج	الاجراء
يتم هذا الإجراء طوال العام الدراسي حسب توفر الشواغر .	الخدمة الاجتماعية		1. بعد استكمال المقابلة الأولية وتحديد الاحتياجات للطفل والأسرة يتم الاتصال بأم الطفل لشرح البرنامج المرشح له الطفل ( أوقات البرنامج ، تكلفة البرنامج ، شروط ومتطلبات الالتحاق )
	الخدمة الاجتماعية		a. بعد الموافقة المبدئية من قبل الأم على البرنامج يتم تجهيز وطباعة (خطاب القبول "التكلفة التعليمية" + شروط الالتحاق).
	الخدمة الاجتماعية		2. إعداد جدول بمواعيد حضور الأم والطفل للفترة التجريبية بعد التنسيق مع ( مشرفة التدريب الأسري لأطفال التدريب الأسري ، مديرة البرامج لأطفال الفصول )
يجب استلام الموافقة من الأسرة في مدة أقصاها أسبوعين من التحاق الطفل في البرنامج واجتياز الفترة التجريبية .	الخدمة الاجتماعية		3. يتم استقبال الأم وتسليمها أوراق الالتحاق الخاصة بالبرنامج مع التأكيد على خضوع الطفل للفترة التجريبية للبرنامج المرشح له . ( نظري إجراءات الفترة التجريبية )
يجب إضافة أسماء أطفال فصول التهيئة التعليمية في جدول المرسل للوزارة نهاية كل فصل دراسي	الخدمة الاجتماعية		4. تحدد التكلفة التعليمية للطفل مباشرة لبرنامج التدريب الأسري (الرضع – الفردي) بعد استكمال البحث الاجتماعي (انظري إجراءات تحديد التكلفة). - بالنسبة لأطفال فصول التهيئة التعليمية: الطفل السعودي: يتم إضافة اسمه إلى قائمة المخدمين في الجمعية ويتم إرساله للوزارة نهاية كل فصل دراسي. الطفل الغير سعودي: يتم حسب التكلفة التعليمية بعد استكمال البحث الاجتماعي. - بالنسبة لأطفال الجلسات المساندة: يتم شرح البرنامج للأم وإبلاغها عن المبلغ مباشرة فور التحاقها بالبرنامج .
	الخدمة الاجتماعية		5. تعرف مسؤولة الخدمة الاجتماعية الأم بالمعلمة المشرفة على متابعة حالة الأم والطفل .
	مشرفة الفصول		6. إرسال مذكرة داخلية باستكمال الحاق الطفل من عدمه ضمن البرنامج المرشح له .
بشكل مستمر طوال العام	الخدمة الاجتماعية		7. تحديث بيانات الطفل حسب البرنامج الملتحق به في قاعدة بيانات أطفال الجمعية (الداتا)
إرسال المستجدات نهاية كل أسبوع ( التحاق + انسحاب) الأطفال	الخدمة الاجتماعية		8. ارسال out look لقسم التنمية لإبلاغهم عن الأطفال الجدد .

### 5.1.2 الفترة التجريبية للالتحاق

المدة الزمنية	المسئول	النموذج	الاجراء
	الخدمة الاجتماعية		1. تنسيق حضور الأم والطفل ضمن برنامج الفصول ( الفترة التجريبية ) اليوم الأول ساعتان فقط ويتم إبلاغ مشرفة البرنامج ومعلمة الفصل عن الوقت المحدد للحضور .
	مشرفة الفصول + الخدمة الاجتماعية		2. يعقد اجتماع يضم معلمة الفصل ومشرفة البرنامج ومسؤولة الخدمة الاجتماعية لمناقشة الأداء العام للطفل
	الخدمة الاجتماعية		3. يبدأ حساب الفترة التجريبية منذ أول يوم يلتزم فيه الطفل بالحضور كدوام كامل مع مراعاة قابلية الطفل للانفصال عن أمه .
	المعلمة	معايير إلحاق الطفل ببرنامج الفصول	4. تستكمل المعلمة ملاحظاتها على سلوك الطفل كتابياً
	المعلمة + مشرفة الفصول		5. مناقشة سلوكيات الطفل يومياً مع مشرفة الفصول على الأقل 3 أيام متتالية في حال عدم وجود مشاكل سلوكية أو ملاحظات خاصة على الأداء ثم يدون ذلك في الجدول يومياً مع استمرار المناقشة
	الخدمة الاجتماعية		6. في حال غياب الطفل خلال الفترة التجريبية تعوض بأيام أخرى .
	مشرفة الفصول		7. يبلغ قسم الخدمة الاجتماعية بعد إنهاء الفترة التجريبية بالموافقة على إلحاق الطفل في الفصل من عدمه .

### 5.1.3 التكلفة التعليمية للأسر

المدة الزمنية	المسئول	النموذج	الاجراء
	الأخصائية الاجتماعية		1. بالنسبة للسعوديين: رفع اسم الطفل وسجله المدني ورقم المستفيد إلى قائمة الأطفال المستفيدين من خدمات الجمعية لرفعه لوزارة العمل و التنمية الاجتماعية
	الأخصائية الاجتماعية		2. يتم ابلاغ الأسرة في حال تم رفض الوزارة بدفع رسوم الطفل فسيتم ابلاغكم بذلك لدفع التكلفة الطفل التعليمية .
	الأخصائية الاجتماعية	خطاب التكلفة التعليمية	3. مع استخدام معيار تصاعدي للمبلغ يمكن ان تطلب الإدارة المالية تكلفة تعليمية لا تزيد عن 50 من التكلفة الفعلية للخدمة كحد اقصى للأسرة بعد زيارة البحث الاجتماعية ودراسة الوضع الاقتصادي للأسرة واستلام جميع أوراق الثبوتية الدالة على ذلك وذلك باستخدام مقياس الإعانات المالية للخدمات المباشرة
	الأخصائية الاجتماعية	مقياس الإعانات المالية للخدمات المباشرة	4. بالنسبة لغير السعوديين: يتم ابلاغ الأسرة بالرسوم الدراسية أثناء التسجيل وإصدار خطاب التكلفة التعليمية للأسرة بالمبلغ كاملاً. و يمكن ان يتم تطبيق تقييم الوضع الاقتصادي لغير العودين على ان لا تزيد نسبة القبول عن 10 من المستفيدين لكل برنامج

### متابعة غياب وحضور طلاب الفصول النظامية

- تفحص موظفة الخدمة الاجتماعية تسجيل الدخول في صباح أيام الأسبوع في تمام الساعة 10:15 صباحاً ويتبع الإجراء التالي:
- يتم الإتصال بأولياء أمور جميع الطلاب الذين تغيبوا بدون ابلاغ على الفور للتأكد من حالتهم.
- تقوم الاخصائية الاجتماعية بإخطار المشرفة على الوحدة بجميع الطلاب المتغيبون الذين لم يتمكن من التواصل مع أسرهم بعد الساعة العاشرة صباحاً او في حالة بروز أي مشكلة من خلال المكالمة.

اسم المستند : سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات	تاريخ الاصدار اول مرة : 2017/12/5	تاريخ المراجعات
رقم قرار الاعتماد: 2017/3/3		.1
الاسم: د. حصة آل الشيخ	المنصب: رئيس مجلس الإدارة	.2
التوقيع		.3
		.4