



الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى
Charitable Health Society For Patients Care

سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى

ملتزمون بالتميز



يمكنك الإطلاع على الإصدار
من خلال بوابة عناية

ن/4
2019/10

المحتويات

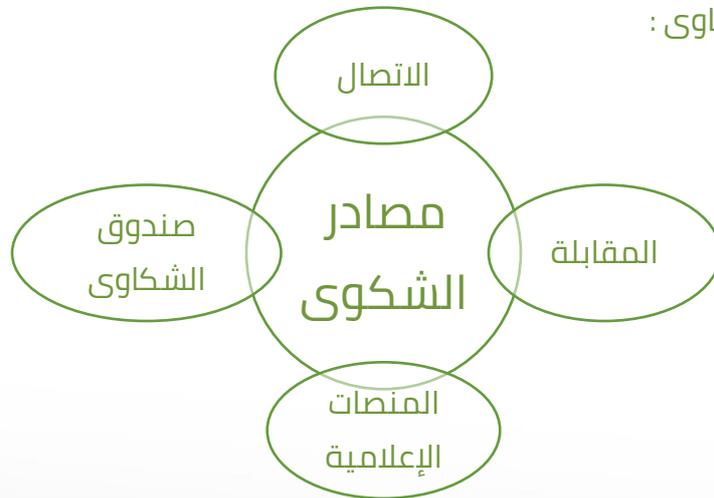
المحتوى

1. الهدف.
2. مصادر الشكاوى.
3. التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة.
4. الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية وصناديق الشكاوى.
5. البدء في حل المشكلة.
6. متابعة الشكاوى وإغلاقها.

1. الهدف :

الاهتمام بشكاوى أصحاب المصلحة والتعامل معها، لتحقيق الكفاءة المهنية والتحسين المستمر لعملياتنا.

2. مصادر الشكاوى :



3. التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة:

الاستماع الجيد (في حال الاتصال أو المقابلة):

1. يتم الاستماع بشكل جيد وبانتباه واهتمام للعميل، فقد يتم حل المشكلة دون أن تتطور وتحول إلى شكاوى مكتوبة ورسمية.
2. اكتب بيانات العميل الرئيسية مثل اسمه، ورقم جواله، وبريده الإلكتروني، وعنوانه، وأي معلومات أخرى تحتاجها.
3. أعط العميل الفرصة الكافية للاستماع لشكواه، ولا تقاطعه أثناء الحديث، ولا تعترض على شكواه وأظهر له أنك تستمع باهتمام كبير، وتصرف بسرعة وإنسانية ومهنية في الوقت نفسه.
4. إذا استرسل العميل في التعبير عن استيائه فاستمع إليه جيداً، وتفهم طبيعة استيائه، ولا يعني هذا الموافقة على مضمون الشكاوى.
5. اسأل العميل الأسئلة الأساسية حول ماهية المشكلة؟ وأين حدثت؟ ومتى؟ وكيف؟ وحاول أن تحون إجاباته،
6. بعد الانتهاء من حديثه كرر له العناصر الرئيسية للمشكلة حتى تؤكد له أنك فهمت قصده.
7. في جميع مراحل حديثك ليكن ردك هادئاً وبأدب مهما كانت لهجة مقدم الشكاوى ولا تتسرع في إرسال بريد إلكتروني أو إجراء مكالمة هاتفية.

4. الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية وصاديق الشكاوى

الرد الفوري على أي شكاوى حال وصولها، وإخطار المشتكي بالتعامل مع شكواه والرد الأولي خلال 24 ساعة.

5. البدء في حل المشكلة:

1. قد يكون سبب المشكلة:
- إما من الجمعية (ممثلة في أحد منسوبيها).
 - وإما أن تكون الشكاوى غير مبررة من المشتكي نفسه (قد يكون هو سبب المشكلة).

- وإما أن يكون سبب المشكلة مشتركاً بين أكثر من طرف (الجمعية، المشتكي، مزود الخدمة).
- 2. إذا اتضح أن المشكلة والخطأ من الجمعية، يجب الاعتذار بأسلوب لبق للعميل.
- 3. إذا كان الخطأ من العميل، فيوضح له بطريقة يعرف فيها أنه هو المخطئ، ثم يتجاوز الموضوع كأن شيئاً لم يكن، إن لم يترتب على الشكوى حقوقاً مادية ومعنوية.
- 4. إذا كان الخطأ مشتركاً، يوضح للعميل الجزء الخاص بخطأ الجمعية، بحيث يفهم منه أنه أيضاً شريك في الخطأ.
- 5. يبلغ العميل أن الجمعية تتعامل مع الشكاوى وفق الإجراءات المتبعة في الجمعية بشأن الشكاوى.
- 6. إذا لم يقتنع العميل فيقترح عليه أن يحرر شكوى مكتوبة.
- 7. إذا رفض المشتكي الحلول المقترحة أو بدأ في الجدال يتم إحالته إلى المشرف أو المسؤول الأعلى من مستقبل الشكوى.

6. متابعة الشكوى وإغلاقها:

- أ. يتم إطلاع المشتكي باستمرار على آخر التطورات، ويوضح للعميل إذا كان سيتم مراجعة الخلفيات أو الحقائق، والموعد المتوقع للحصول على النتائج.
- ب. إذا كان مقدم الشكوى على حق، أعلن ذلك بصراحة ووضوح مشيراً إلى ما سيقوم به حيال ذلك.
- ج. إذا اتضح من تحليل الشكوى أن المشتكي كان مخطئاً أو أن هناك خلافاً مشروعاً في الرأي، فيجب أن يعلن ذلك أيضاً، ويتم إغلاق الشكوى بالاتفاق على النتيجة التي تم التوصل إليها.
- د. قد يتطلب التعامل مع بعض الشكاوى تدوين محضر إغلاق لها يوقع عليه من الأطراف ذات العلاقة بالشكوى.
- هـ. يتم كتابة تقرير حول المشكلة وتدوين الملاحظات بحرص فالشكوى يمكن تصعيدها.

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	ختم ضبط الوثائق
0 / 1	2017/8/16م	

إعداد	مراجعة وتحقق	اعتماد
الاسم: خالد محمد الفقيه	الاسم: محمد النور محمود	الاسم: د/ سلمان بن عبدالله المطيري
المنصب: مدير الخدمات الصحية	المنصب الوظيفي: مدير إدارة التميز	المنصب الوظيفي: الأمين العام
التوقيع: 	التوقيع: 	التوقيع: 



الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى
Charitable Health Society For Patients Care

ملتزمون بالتميز



ENAYAH.5056
ENAYAH_5056
920021228

المرضى : 0554001993
المتطوعين : 0502038966
المتبرعين : 0554077330 - 0554412878 - 0552223140



www.enayah.sa