



جمعية رعاية
مبتوري الأطراف

مركز من وزارة الموارد البشرية
والتدريب الاجتماعية برقم: ١٧٣

حسابات الجمعية
SA3605000068202843440000
SA6680000660608010777077

سياسة تقديم الخدمات وصرف

المساعدات للمستفيدين

جمعية رعاية مبتوري الأطراف (بتور)

الإصدار الثاني 2022





جمعية رعاية
مبتوري الأطراف

مركز من وزارة الموارد البشرية
والتعلم الاجتماعي برقم: 1873

تسابات 5A3605000068202843440000
الجمعية 5A6680000660608010777077

لائحة خدمات المستفيدين

تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية رعاية مبتوري الأطراف

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية رعاية مبتوري الأطراف وفق أنظمتها ولوائحها.

ذوي البتور: هم من فقدوا أطرافهم سواء كانت الأطراف العلوية أو جزء منها أو السفلية أو جزء منها أو كليهما معاً من السعوديين.

أ- الذكور من سن السادسة من العمر وحتى عمر 70 عام.

ب- الاناث من سن السادسة من العمر وحتى 70 عام.

الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية رعاية مبتوري الأطراف

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

المخالفات: هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

لجنة الحقوق والواجبات: اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات المبتورين الذكور والاناث.

المدير: المدير التنفيذي للجمعية.

الباحث: يراد به الباحث أو الباحثة في الجمعية.

المجلس: مجلس إدارة جمعية رعاية مبتوري الأطراف.



جمعية رعاية
مبتوري الأطراف

مركز من وزارة الموارد البشرية
والتعلم الاجتماعي برقم: ١٧٧٠

تسابات 5A3605000068202843440000
الجمعية 5A6680000660608010777077

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية:

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

1. أن يكون سعودي الجنسية.
2. أن يكون المتقدم مقيماً يحمل إقامة نظامية.
3. أن يكون السكن الحالي ضمن النطاق الجغرافي لعمل الجمعية.
4. دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي وخدمات المستفيدين بالجمعية.

أولاً: المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب):

1. صورة السجل المدني للعائلة.
2. صورة الهوية الوطنية.
3. أصل اخر فاتورة كهرباء.
4. صورة من عقد الايجار أو عقد صك للسكن.
5. موقع او العنوان الوطني واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف.
6. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد والتأمينات والضمان وغيرها ...).
7. تعبئة استمارة البحث الاجتماعي الالكترونية مستوفية الشروط.
8. توقيع المستفيد على إقرار بصحة المعلومات المقدمة للجمعية.



حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

1. الحصول على الرعاية الصحية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
2. طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي /باحثة اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الاخصائي الاجتماعي / الاخصائية الاجتماعية/ الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته.
3. الحصول على الخدمات الصحية والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
4. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
5. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

1. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
2. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

1. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
2. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.



التعريف بمقدمي الخدمة: كمستفيد لك الحق في:

1. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك.
2. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.

واجباتك كمستفيد:

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
4. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
5. الالتزام بتحديث بيانات المستفيد سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
6. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
7. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
8. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي.
9. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظرهم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
10. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة من الاخصائي الاجتماعي أو الاخصائية الاجتماعية / أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.



الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

حالات الاستبعاد من الجمعية:

1. إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
2. المستفيد الذي يقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.
3. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي إلكترونياً.
4. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة.
5. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

- أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقناً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.
- ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعدر مشروع تقبله ادارة الجمعية.
- ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:
1. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم الملف الطبي، وسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).
 2. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
 3. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
 4. تحديد الضرر.
 5. أسباب التظلم.
 6. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
 7. تحديد الطلب المراد.
 8. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
 9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.



جمعية رعاية
متوري الأطراف

مركز من وزارة الموارد البشرية
والتعليم الاجتماعي برقم: ١٧٧٠

تسابات 5A3605000068202843440000
الجمعية 5A6680000660608010777077

رابعاً: اجراءات التظلم او الشكوى:

1. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
2. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
4. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى.
5. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.
6. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ)
7. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
8. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية. www.a-ca.sa أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من 8 صباحاً الى 4 عصراً من الأحد الى الخميس ويوم السبت من الساعة 8 صباحاً الى 12 ظهراً في ظرف مغلق.



جمعية رعاية
مبتوري الأطراف

مركز من وزارة الموارد البشرية
والتعلمية الاجتماعية برقم: 1874

حسابات الجمعية
5A3605000068202843440000
5A6680000660608010777077

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

ضوابط دعم العلاج للأطراف الصناعية والأجهزة التعويضية والمستلزمات الطبية والصيانة للأطراف والتأهيل الوظيفي والعلاج الطبيعي:

- 1) أن يكون من المستفيدين المسجلين من الجمعية.
- 2) مخاطبة المستشفى وإحضار تقرير طبي بالحالة أن تكون حالة المريض من الحالات التي لا يمكن علاجها من قبل المراكز الصحية أو المستشفيات.
- 3) يلزم ان يكون التقرير الطبي موضح به خطورة تأخر الحالة وما يترتب على ذلك من ضرر على صحة المستفيد.
- 4) أن يكون التقرير يحتوي على التكلفة المالية للعلاج للمستفيد.

ضوابط عامة:

1. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.
2. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات.
3. لا يتم استقبال الطلب الالكتروني عبر رابط التسجيل للمستفيدين من خدمات الجمعية.



جمعية رعاية
متوري الأطراف

مركز من وزارة الموارد البشرية
والتعلم الاجتماعي برقم: ١٧٧٠

تسابات 5A3605000068202843440000
الجمعية 5A6680000660608010777077

المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة من الجمعية:

المواطنون:

- أ. تقرير طبي حديث لا تزيد مدته عن 6 أشهر.
- ب. صورة من الهوية الوطنية.
- ج. صورة من شهادات ميلاد الأولاد غير المضافين في البطاقة.
- د. إثبات من الضمان الاجتماعي إذا لم يتوافر راتب.
- هـ. إشعار بموعد من المستشفى الحكومي.
- و. تعريف بمقدار الراتب أو التقاعد.
- ز. صورة من عقد إيجار البيت أو صك الملكية.

المقيمون:

- أ. تقرير طبي حديث لا تزيد مدته عن 6 أشهر.
- ب. صورة من هوية مقيم أو تأشيرة الزيارة أو هوية زائر سارية المفعول وصورة من جواز السفر ساري المفعول.
- ج. تعريف بمقدار الراتب للمستفيد أو تعريف كفيل التابع أو المرافق.
- د. صورة من عقد الإيجار.
- هـ. إثبات برفض التأمين لعلاج الحالة المرضية.
- و. صورة من بطاقة التأمين.
- ز. صورة مراجعة من مكتب العمل أو جهة حكومية في حال عدم تجديد الهوية بسبب خلافات عمالية.

أصحاب المعاملات بوزارة الداخلية (بدون):

- أ. تقرير طبي حديث لا تزيد مدته عن 6 أشهر.
- ب. صورة من المشهد المسجل فيه جميع أفراد الأسرة.
- ج. صورة من عقد الإيجار أو إثبات ملكية السكن إن كان مستأجراً.
- د. صورة من مذكرة المراجعة في الأحوال المدنية أو وزارة الداخلية.



جمعية رعاية
مبتوري الأطراف

مرخصة من وزارة الموارد البشرية
والتعلمية الاجتماعية برقم: ١٧٧٠

تسابات 5A3605000068202843440000
الجمعية 5A6680000660608010777077

آلية التقديم على الخدمات الصحية في جمعية بتور:

1. الطريقة الأولى: يتم تقديم نموذج طلب خدمة من قبل المستفيد حسب الحاجة لدية عبر موقع الجمعية الالكتروني وبيان نوع الخدمة المطلوب تقديمها:

- الأطراف الصناعية السفلية
- الأطراف الصناعية العلوية
- العمليات الجراحية والترميمية والتجميلية للبتر
- الأجهزة التعويضية والجبائر
- العلاج الطبيعي
- العلاج الوظيفي
- العلاج النفسي
- التدريب والتأهيل للأطراف الصناعية
- خدمة التأهيل والتدريب والتوظيف .
- الصيانة للأطراف الصناعية – مستلزمات الطرف الصناعي (اللايزر ، الحاضنة ، السوكت ... وغيرها).
- الأجهزة التعويضية وتشمل على (الكرسي المتحرك العادي، الكرسي المتحرك الكهربائي، كرسي رياضي، كرسي درج ، سرير طبي ، كرسي قضاء الحاجة، مشاية ، عكاز ، جهاز تعديل القيادة ، المستلزمات الطبية الطارئة لحالة المبتور).

2. الطريقة الثانية: في حال تعذر المستفيد عن التقديم ذاتياً عبر الموقع الالكتروني يتم خدمته من قبل قسم البحث الاجتماعي وخدمات المستفيدين على النحو التالي:

1. استقبال المستفيد والترحيب به وتوضيح الخدمات التي تقدمها الجمعية له .
2. استكمال الأوراق المطلوبة من المستفيد
3. إدخال بيانات المستفيد ومرفقات الطلب ورفعها لموقع الخدمات الصحية وتحديد نوع الخدمة المطلوبة. (الواردة في أعلاه مسبقاً)
4. بعد اكتمال تسجيل النموذج يتم إرسال رسالة نصية للمستفيد لمتابعة طلباته ذاتيا
5. يتم تحويل ملف المستفيد لمرحلة التدقيق إلكترونياً بعد استكمال مرحلة التقديم.



جمعية رعاية
مبتوري الأطراف

مركز من وزارة الموارد البشرية
والتعلم الاجتماعي برقم: ١٧٧٠

تسابات SA3605000068202843440000
الجمعية SA6680000660608010777077

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

شروط الاستحقاق:

1. أن يكون ضمن الفئات المدرجة في المعايير الجمعية وتستوجب تقديم الخدمة.
2. لم يسبق له الاستفادة من الخدمة.
3. تقرير طبي يثبت حاجة المبتور.
4. ألا يكون مضى على تلقيه نفس الخدمة المطلوبة مسبقاً 6 شهور.

سياسة الاستفادة من خدمات الأطراف الصناعية:

أولاً: متطلبات الحصول على الخدمة:

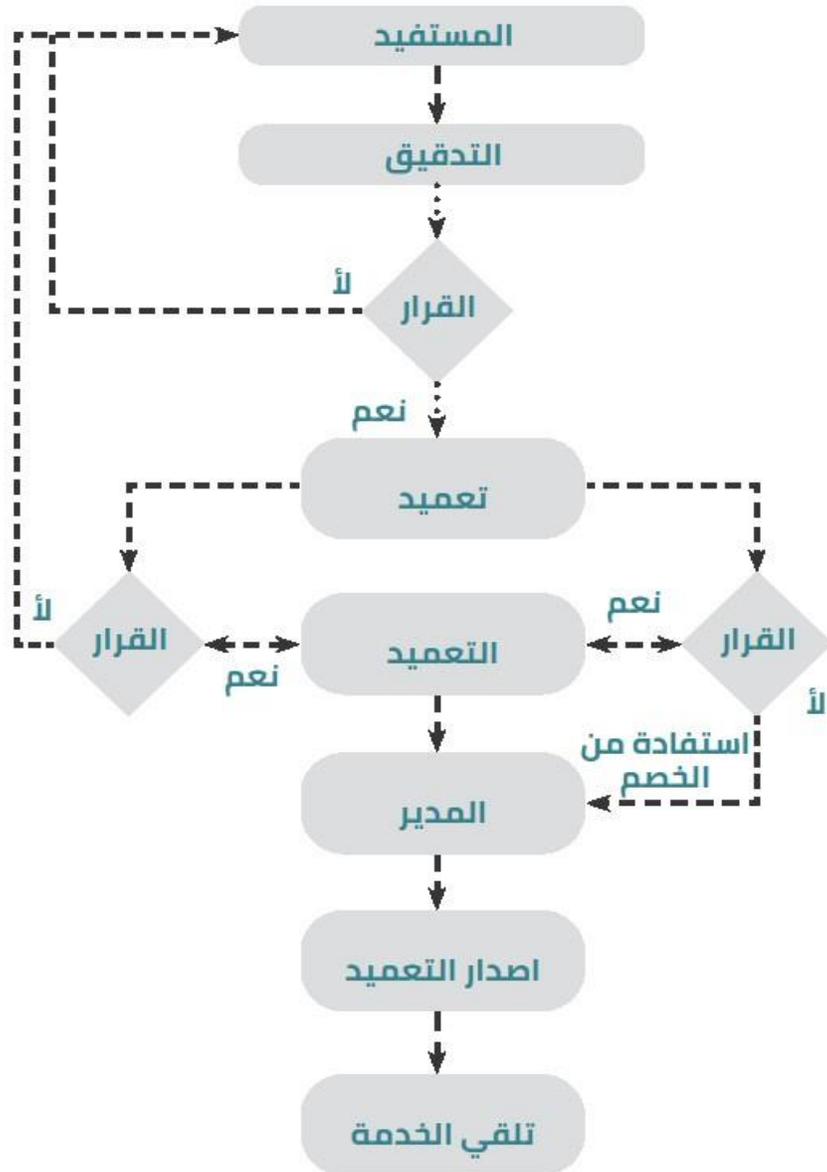
1. يتقدم المستفيد بطلب الخدمة من خلال موقع الجمعية وان تعذر زيارة مقر الجمعية، وفي حال تعذر حضوره بسبب البتر فينوب عنه أحد أقاربه من الدرجة الأولى.
2. صورة من الهوية سارية المفعول
3. مشهد إعاقة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
4. تقرير طبي باللغة العربية لا تزيد مدته عن سنة من تاريخ الإصدار.
5. تعريف بالراتب.
6. عقد الايجار الالكتروني.
7. يكون أحد المسجلين في جمعية بتور ويستحق الخدمة.

ثانياً: مهام البحث الاجتماعي:

- على البحث الاجتماعي أثناء دراسة الحالة مراعاة ما يلي:
1. التأكد من صحة البيانات من خلال التواصل مع طالب الخدمة.
 2. دراسة حالة المستفيد من الناحية الاقتصادية والاجتماعية وتحديد نوع الخدمة المطلوبة.
 3. إشعار المستفيد بقبول طلبه من خلال رسالة نصية بذلك .



خريطة تدفق البيانات :



رعاية
مبتوري
الأطراف



جمعية رعاية
مبتوري الأطراف

مركز من وزارة الموارد البشرية
والتعلم الاجتماعي برقم: ١٧٣

حسابات الجمعية
5A3605000068202843440000
5A6680000660608010777077

آلية حساب الفئات بناءً على النقاط

درجة البتر		
النقاط	نوع البتر	م
10	بتر علوي لليدين بتر علوي للقدمين	1
7	بتر أحد اليدين أو أحد القدمين	2
5	بتر جزء من اليد	3
3	بتر جزء من القدم	4
1	بتر اصبع اليد أو بتر اصبع القدم	5

مستوى دخل الأسرة	
النقاط	دخل الأسرة
10	أقل من 3000
7	3001 - 5000
5	5001 - 7000
3	7001 - 9000
1	أكثر من 9000

نوع السكن	
النقاط	حالة السكن
10	إيجار
7	إيجار مشترك
5	خيري
3	ملك مشترك
1	ملك

أفراد الأسرة	
النقاط	عدد أفراد الأسرة
10	12 فأكثر
7	8 - 11
5	5 - 7
3	2 - 4
1	1



جمعية رعاية
مبتوري الأطراف

مركز من وزارة الموارد البشرية
والتعلم الاجتماعي برقم: 1877

تسجيلات: 5A3605000068202843440000
الجمعية: 5A6680000660608010777077

حالات تتطلب الرعاية

النقاط	الحالة
10	يعاني من مرض مزمن بالإضافة للبتير
7	يوجد لديه مبتور أو معاق آخر في نفس المنزل أو كان سجين أو عليه دين مثبت من جهة رسمية
5	وجود مريض آخر في الأسرة يقوم المبتور رعايته
3	عدم القدرة على مواصلة العمل
1	غير ذلك مما لم يذكر أعلاه

آلية احتساب الفئة من خلال مجموع النقاط

الفئة	مجموع النقاط
أ	41 نقطة فأعلى
ب	31 - 40
ج	21 - 30
د	11 - 20
هـ	10 نقطة فأقل

المراجع الاعتماد:	
اللائحة / السياسة	سياسة تقديم الخدمات للمستفيدين
رقم مجلس الإدارة:	الخامس للعام 2022
دورة مجلس الإدارة:	الأولى
التاريخ:	2022/8/31