



تقرير قياس الأثر المجتمعي الرابع  
لدراسات العائد المجتمعي على  
الاستثمار (SROI) 2019م

4  
تقرير



إن القيام بتنفيذ قياس العائد المجتمعي على الاستثمار يمكن من فهم آثار مشاريع المنظمة بشكل أفضل.

## قائمة المحتويات

05	1. كلمة رئيس مجلس الإدارة
	2. فرق ومنهجية العمل
09	2.1 كلمة مشرف المشروع
10	2.2 فرق عمل دراسات العام 2019م
11	2.3 المنهجية المعتمدة لتنفيذ الدراسة
12	2.4 مراحل وآلية تنفيذ المشروع
	3. ملخص الدراسات المنفذة
	لـ "العائد المجتمعي على الاستثمار 2019م"
	3.1 دراسة العائد الاجتماعي على الاستثمار
18	لـ "مشروع حالات أمراض النساء"
	3.2 دراسة العائد الاجتماعي على الاستثمار
30	لـ "مشروع حالات السممة المفرطة"
	3.3 دراسة العائد الاجتماعي على الاستثمار
42	لـ "مشروع حالات أمراض الأورام"
	3.4 دراسة العائد الاجتماعي على الاستثمار
56	لـ "مشروع حالات أمراض الدم (نقل الدم)"
	3.5 دراسة العائد الاجتماعي على الاستثمار
69	لـ "مشروع العمليات الجراحية للأطفال"
	3.6 دراسة العائد الاجتماعي على الاستثمار
83	لـ "مشروع حالات أمراض الأنف والأذن والحنجرة"

.1

كلمة رئيس مجلس الإدارة

---



## الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده وعلى آله وصحبه وبعد:

يطيب لي أن أقدم بين يديكم تقريرنا الرابع لقياس الأثر المجتمعي لجمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية، حيث يتضمن هذا التقرير تنفيذ (6) دراسات للعائد المجتمعي على الاستثمار (SROI)، لعدد (6) من مشاريعنا الصحية، وذلك إسهاماً من جمعية زمزم في تحقيق رؤية الوطن 2030 الداعية إلى رفع نسبة المشروعات التنموية ذات الأثر الاجتماعي من 7% إلى 33%. وقد حققنا بنهاية العام 2020 بفضل من الله تعالى ثم بجهود أبناء زمزم قياس الأثر المجتمعي لـ 75% من مشاريعنا الصحية.

يشكل هذا التقرير استدامةً لرحلة التميّز في قياس الأثر المجتمعي لبرامج ومشاريع جمعية زمزم التي بدأها في العام 2016م بإصدار التقرير الأول لقياس الأثر المجتمعي على مستوى المملكة بل والمنطقة العربية، ومن ثم التقرير الثاني في العام 2017م، والثالث في العام 2018م، وهذا هو التقرير الرابع للعام الرابع على التوالي. وللعلم فإن هذه الدراسات تتم داخلياً في جمعيتنا المباركة، وعملنا هذا العام على توسيع دائرة من تم تأهيلهم في هذا المجال، فقمنا بتكوين (6) فرق كل فريق يقوم بتنفيذ دراسة لمشروع واحد تحت إشراف مستشار وممارس داخلي في مجال قياس الأثر المجتمعي.

ونسعى من خلال إعدادنا لتقارير قياس الأثر المجتمعي إلى التواصل مع جميع أصحاب المصلحة وتعريفهم بالأثر المجتمعي الناتج عن استثمارهم في برامجنا ومشاريعنا، ولعل في ذلك نبزاً لكل منظمات العمل الخيري الذي يعمل بمهنية واحترافية.

ختاماً أتقدم بالشكر الجزيل للمشرف على المشروع ولفرق العمل الداخلية التي أثبتت أهليتها في تنفيذ دراسات قياس الأثر المجتمعي عاماً بعد عام، كما أشكر جميع المتطوعين والمتطوعات المستقلين الذين كان لهم دور كبير في تنفيذ استطلاعات الرأي مع المستفيدين والمستفيدات، والشكر موصول لكل من ساهم في هذه الدراسة بالدعم والمشورة من جميع الأطراف المعنية لجمعية زمزم.

د. عبدالله بن نفيح المطرفي

رئيس مجلس الإدارة



## رؤية 2030

هدفنا للعام 2020 هو أن تحقق أكثر من ثلث المشاريع التي تديرها منظمات سعودية غير ربحية أثراً اجتماعياً قابلاً للقياس يرتبط بأولوياتنا الوطنية.

## زمزم تساهم في تحقيق رؤية الوطن 2030م

قمنا بقياس 15 مشروعاً من مشاريعنا الصحية بما يعادل 75% من مشاريعنا الصحية ذات الأثر المجتمعي.

.2

# كلمة مشرف المشروع

---

## 2.1 كلمة مشرف المشروع



أظن أنه كانت لدينا هذا العام ممارسة متميزة تمثلت في تنفيذ آلية جديدة لتأهيل فرق العمل الذين قاموا بتنفيذ دراسات العائد المجتمعي، حيث قمنا بالتدريب والتأهيل وفق المراحل الستة لمنهجية SROI (لقاء أسبوعي) وعقب الانتهاء من التدريب النظري والأمثلة العملية لكل مرحلة، نقوم بتكليف الفرق بمهمة أدائية لتطبيق ما تعلموه في كل مرحلة على المشروع المستهدف، ومن ثم تنفيذ اجتماع لمناقشة المهمة المنفذة للخروج بأداء وممارسة عملية متميزة.

كما تم الإشراف على المهام الأدائية لكل الفرق الستة حتى الانتهاء من جميع الدراسات المستهدفة عن العام 2019م. وقد واجهنا بعض التحديات التي جعلنا منها فرصاً للتعلّم في رحلتنا في قياس الأثر المجتمعي.

لقد طورنا تقريرنا هذا العام بإظهار الأثر على المستفيدين من مشاريعنا وبشكل أفضل مما سبق وهي خطوة نتجت عن التعلّم من الدراسات السابقة التي قمنا بتنفيذها، ومن آراء أصحاب المصلحة.

في تنفيذنا لدراسات قياس الأثر المجتمعي، ما زلنا نعتد بالمنهجية العالمية ذات الانتشار الواسع والمعتمدة في هذا المجال وهي: "منهجية العائد المجتمعي على الاستثمار (SROI)"

وبمناسبة هذا الإنجاز الكبير، حيث وصلنا حتى الآن إلى تنفيذ (15) دراسة لتحليل العائد المجتمعي على الاستثمار. فإني أتقدم بالشكر الجزيل لجميع أعضاء فرق العمل المنفذة والمساندة الذين ساهموا بشكل كبير في تنفيذ دراسات مشاريع العام 2019م.

كما أقدم جزيل الشكر نيابة عن إدارة الجمعية لجميع المتطوعين والمتطوعات الذين ساهموا معنا في نجاح الدراسات من خلال تنفيذ الاتصالات الهاتفية مع المستفيدين والمستفيدات، والشكر موصول لكل من كان له أي مساهمة في هذا الإنجاز.

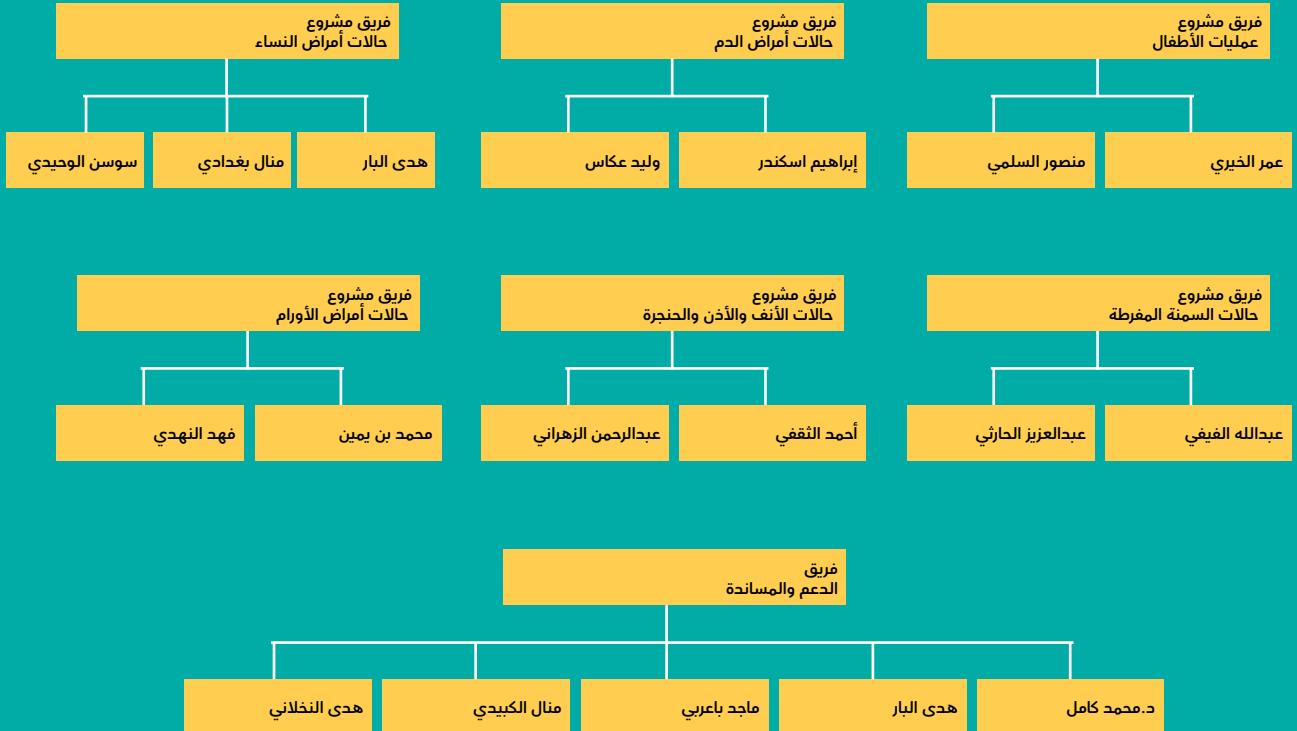
كما يسرنا دعوة كافة المهتمين من الأطراف المعنية بمشاركتنا وجهات نظرهم المتعلقة بتقريرنا لقياس الأثر المجتمعي، من خلال مراسلتنا على البريد الإلكتروني [eolyan@zmzm.org](mailto:eolyan@zmzm.org)

مشرف المشروع

مدير إدارة الجودة والاستدامة

عيسى عليان

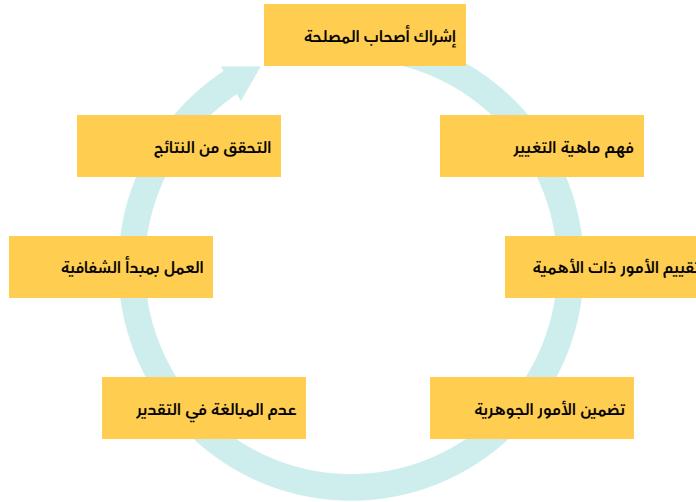
## 2.2 فرق العمل



## 2.3 المنهجية المعتمدة لتنفيذ الدراسة

تعتبر منهجية العائد المجتمعي على الاستثمار (SROI) منهجية عمل لقياس وتفسير مفهوم واسع للقيمة، يأخذ العوامل الاجتماعية والاقتصادية في الحسبان، وهي منهجية رائدة معترف بها في قياس الأثر، وإحدى الطرق المعتمدة لتقييم الآثار الاجتماعية. وتعرف بأنها: مجموعة من المبادئ تستند إلى إطار عمل.

هذه المبادئ هي:



وأما إطار المنهجية فيشمل ست مراحل كما في المخطط التالي:



## 2.4 مراحل وآلية تنفيذ المشروع

---



## أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة هم أولئك الأشخاص أو المنظمات التي تؤثر أو تتأثر بأنشطة وخدمات الجمعية. ولذلك ولضمان تحديد أصحاب المصلحة بشكل مناسب، قمنا بالتالي:

### تحديد أصحاب المصلحة:

كانت الخطوة الأولى بعد تحديد نطاق المشروع، هي تحديد جميع أصحاب المصلحة للمشروع المستهدف بالدراسة، ومن ثم التركيز على أصحاب المصلحة الذين لهم تأثير مباشر.

أ- تحديد مجموعات أصحاب المصلحة: قمنا بتدريب فريق العمل على منهجية العائد المجتمعي على الاستثمار، وعقب تدريب فريق العمل على المرحلة الأولى، كانت المهمة الأدائية المرتبطة بجلسة التدريب الأولى هي تحديد أولي لجميع أصحاب المصلحة المرتبطين بالمشروع (بشكل مباشر أو غير مباشر)، ومن ثم عقد حلقة نقاش للتأكد من شمولية تحديد جميع أصحاب المصلحة.

ب- اختيار أصحاب المصلحة الرئيسيين: تم اختيار أصحاب المصلحة الذين وقع عليهم تغيير حقيقي من أنشطة المشروع، وذلك من خلال المناقشة مع فريق العمل المعني بالدراسة، وموظفي إدارة الخدمات الصحية بجمعية زمزم المباشرين لتقديم الخدمة، إضافة إلى الفريق الطبي المعني بتقييم تقارير الحالات المرضية.

ت- التواصل مع المستفيدين الرئيسيين: تقدمنا بطلب التعاون مع إدارة التطوع في جمعية زمزم في توفير متطوعين مستقلين، يقومون بالاتصال الهاتفي على المستفيدين من المشروع، بهدف جمع المعلومات المطلوبة، حيث تم تدريب المتطوعات على كيفية إجراء المقابلة الهاتفية واستيفاء إجابات الاستبانة الخاصة بالمشروع.

## الجدول التفصيلي لأصحاب المصلحة

يقدم هذا الجدول تفصيلاً لجميع أصحاب المصلحة الذين تم تحديدهم، والذين يؤثرون أو يتأثرون بأنشطة المشاريع المستهدفة، كما تم توضيح قرار إشراكهم، ولماذا تم استبعاد بعض أصحاب المصلحة من الدراسة.

أصحاب المصلحة	دورهم وعلاقتهم بالمشروع/ الأهمية النسبية	ما الذي سيتم تغييره لديهم	تأثيرهم	قرار إشراكهم
1 المستفيدين	هم المستهدفون الرئيسيون من المشروع والذين تم تحديدهم من قبل فريق الإدارة المعنية بخدمة المستفيدين، والذين حصلوا على الخدمة الصحية. ويعتبروا أهم أصحاب المصلحة الذين وقع عليهم التغيير الجوهرى من أنشطة المشروع.	تحسين الحالة الصحية	إيجابي	نعم
2 عائلات المستفيدين	هم أقرباء وأصدقاء المستفيدين، والذين تربطهم علاقة قوية بالمستفيد الرئيسي، وهم أيضا من أصحاب المصلحة المهمين والذين يتأثرون بتأثر المستفيدين.	تحسين الحالة الاقتصادية والاجتماعية	إيجابي	نعم
3 مزودو الخدمة الصحية (المراكز الصحية)	يقومون بتقديم الخدمة الصحية لمستفيدي جمعية زمزم على مزودي الخدمة الصحية بشكل أساسي، حيث قامت جمعية زمزم ببناء شركات مجتمعية مع مزودي الخدمة، تتضمن الحصول على تخفيض خيري في سعر الخدمة، لذا يعتبر مزودو الخدمة الصحية من أصحاب المصلحة المؤثرين والذين لهم أهمية عالية.	تفعيل المسؤولية المجتمعية	إيجابي	نعم
4 جمعية زمزم	جمعية زمزم هي منظمة خيرية تعمل تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وهي الجهة الخيرية المسؤولة عن تنفيذ أنشطة هذا المشروع بدءاً من التخطيط والعمل على توفير الدعم اللازم وانتهاء بتقديم الخدمة الصحية للحالات المستفيدة عبر شركائها من مزودي الخدمة الصحية، وعليه تعتبر جمعية زمزم وموظفي الإدارة المعنية بخدمة المستفيدين من أكثر مجموعات أصحاب المصلحة أهمية.	تحقيق هدف الرعاية الصحية للمستفيدين	إيجابي	نعم
5 الداعمون	وهم أفراد أو مؤسسات، سعت جمعية زمزم للحصول على الدعم المالي منهم لتغطية تكاليف الخدمة الصحية للمستفيدين من المشروع.	تحسين المشاركة المجتمعية	إيجابي	لا، لم يتبين وجود مساهمات مباشرة لهم في هذا المشروع
6 المؤسسات الخيرية	وهي مؤسسات خيرية تقدم أنشطة مماثلة لنشاط جمعية زمزم، حيث قامت هذه الجهات بالمساهمة مع جمعية زمزم في تقديم المساهمة المالية لتكاليف الخدمة الصحية، عبر شراكة استراتيجية.	تعزيز شراكة مجتمعية في خدمة المستفيد	إيجابي	لا، (لم يتبين وجود مساهمات مباشرة لهم في هذا المشروع)
7 المتطوعون	وهم الأفراد الذين يشاركون المجتمع في تنفيذ الأنشطة التي تخدم المجتمع	زيادة الرضا النفسي	إيجابي	لا، (لم يكن للمتطوعين دور في هذا المشروع)

قرار إشراكهم	تأثيرهم	ما الذي سيتم تغييره لديهم	دورهم وعلاقتهم بالمشروع/ الأهمية النسبية	أصحاب المصلحة	
لا، (حيث لا تعرف وسيلة تواصل مع فاعلي الخير والجهات التي ساهمت بشكل مباشر مع المستفيدين)، حيث تم التعرف على مساهماتهم عبر استبانة المستفيدين)	إيجابي	مشاركة مجتمعية في خدمة المستفيد	بعد التواصل مع المستفيدين، تبين وجود صاحب مصلحة جديد، وهم جهات خيرية أخرى تقدم لها المستفيدون لطلب المساهمة في إكمال القيمة المالية للخدمة الصحية اللازمة.	جهات خيرية/ فاعلي خير	8

### جمع المعلومات من أصحاب المصلحة

في عملية جمع البيانات حددنا الوسيلة المناسبة لكل صاحب مصلحة بالتشاور مع فريق العمل (كما في الجدول أعلاه)، وأعدنا استبانة لكل فئة من فئات أصحاب المصلحة تتضمن أسئلة دقيقة تساعدنا في تحقيق الهدف من جمع المعلومات المطلوبة، وقمنا بمراجعتها عدة مرات من خلال التشاور مع فريق العمل، والأخذ بمقترحاتهم، مع توضيح الهدف من تحليل الدراسة، والنتائج المراد الوصول لها من خلال الأسئلة ذات الارتباط بتحليل العائد المجتمعي. وبعد ذلك قمنا بتحويلها إلى استبانة إلكترونية لتسهيل عملية جمع وتحليل المعلومات، ومتابعة العدد المتحقق لجميع الأعداد المستهدفة من فئات أصحاب المصلحة.

واجهنا تحديات في عملية المعلومات، ابتداء من فترة جمع المعلومات وانتهاء باستجابة أصحاب المصلحة للمشاركة في الاستبانة، وخاصة شركاؤنا من مزودي الخدمة الصحية، ولمواجهة التحديات الخاصة بشركائنا من مزودي الخدمة الصحية، عملنا على تكرار إرسال الاستبانة في أوقات مختلفة، إضافة إلى الاتصال الهاتفي المباشر للحث على المشاركة في استيفاء الاستبانة.

3.

# ملخص الدراسات المنفذة للعائد المجتمعي على الاستثمار لمشاريع العام 2019م

---

- 3.1 دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ ” مشروع حالات أمراض النساء “
- 3.2 دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ ” مشروع حالات السمّنة المفرطة “
- 3.3 دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ ” مشروع حالات أمراض الأورام “
- 3.4 دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ ” مشروع حالات أمراض الدم (نقل الدم) “
- 3.5 دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ ” مشروع العمليات الجراحية للأطفال “
- 3.6 دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ ” مشروع حالات أمراض الأنف والأذن والحنجرة “



# 3.1 دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ " مشروع حالات أمراض النساء " 2019م

## وصف المشروع

تعتبر صحة المرأة من أهم الأولويات التي ينبغي الاهتمام بها، فأساس صحة الطفل والعائلة هي من صحة الأم، وينعكس ذلك إيجاباً على كامل المجتمع.

تمر المرأة بالعديد من التغيرات خلال مراحلها العمرية، جراء التغيرات الهرمونية التي تمر بها، مما يشكل عاملاً مؤثراً ومباشراً في صحتها، والتي قد تعرضها لبعض الأمراض. كما أنها قد تعاني من بعض الأمراض بشكل أشد من الرجال، وقد يكون احتمال نجاح العلاج أقل لديها، إذ أن صحة المرأة لا تقتصر على بيولوجيتها فقط، بل تتأثر أيضاً بالظروف الاجتماعية كالفقر والعمالة والمسؤوليات الأسرية .... وكلما ازداد مستوى الحرمان، كلما انعكس ذلك على صحة المرأة سلباً، مما يدفعنا لبذل مزيد من الجهود في سبيل تحسين وتجويد الرعاية الصحية للمرأة وتقديمها بشكل ميسر للسيدات اللاتي لا يتلقين الدعم الصحي الكافي.

ولذلك عيّنا في زمزم منذ التأسيس بصحة المرأة وأوليناها اهتماماً خاصاً ضمن مشاريعنا الصحية و حملنا هذه المسؤولية بدءاً من مشروع الأمومة و الطفولة المختص في دعم المرأة الحامل صحياً أثناء الحمل و حتى الولادة و الذي استمر عبر سنوات عملنا، واستمراراً منا في تقديم خدماتنا الصحية المتخصصة للسيدات و التوسع فيها، جاء هذا المشروع و هو متخصص بتحسين جودة الحياة الصحية للأمراض النسائية، حيث نقوم من خلاله بتقديم الرعاية الصحية للسيدات اللاتي تعرضن لأمراض نسائية، والعناية بصحة الجهاز التناسلي للمرأة، و يندرج تحت هذا المشروع جراحات النساء، الأورام الليفية، استئصال الرحم، عمليات تفريغ الرحم .

في العام 2019م وانطلاقاً من رسالتنا الداعية لتعزيز الصحة والوقاية، وهدفنا الاستراتيجي (الرعاية الصحية للمستفيدين)، قامت الجمعية وعبر هذا المشروع بتقديم الدعم المالي للحالات المستفيدة، إضافة إلى التخفيضات الخيرية المقدمة عبر شراكاتنا مع مزودي الخدمة الصحية لذوي الاحتياج الصحي في منطقة مكة المكرمة، ومساعدتهم على تحسين صحتهم وحياتهم الاجتماعية.

## وصف الدراسة

قمنا بإجراء دراسة تحليلية لتقدير " القيمة الاجتماعية " على الاستثمار لأنشطة مشروع حالات أمراض النساء للعام 2019م، حيث قمنا بدعم (176) حالة مستفيدة بحاجة لخدمة صحية بمساهمة مالية مقدارها (351,899 ريالاً) بالإضافة إلى تقديم تخفيض خيري على الخدمة قدره (301.022 ريالاً)، عبر شراكاتنا مع مزودي الخدمة الصحية ليصل العائد على المستفيد إلى أعلى قدر ممكن.

المرحلة الأولى: وضع النطاق وتحديد أصحاب المصلحة  
• نطاق الدراسة

1.1 تحديد النطاق	المرحلة (1)	
جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية بمنطقة مكة المكرمة.	اسم المنظمة	1
مشروع حالات أمراض النساء	اسم المشروع المراد قياس أثره المجتمعي	2
العام 2019م.	النطاق الزمني	3
المساهمة المالية المقدمة لعلاج حالات أمراض النساء لمستشفيات الجمعية في منطقة مكة المكرمة.	نطاق النشاط المراد قياسه	4
توضيح أثر المشروع على المستفيدات.	الغرض / الهدف من قياس أثر المشروع	5
جميع المعنيين بالمشروع من أصحاب المصلحة.	الجمهور / الجهة المعنية بقياس أثر المشروع (لمن ستعطى نتائج القياس؟)	6
استراتيجية جمعية زمزم في قياس أثر مشاريعها الصحية.	خلفية / مبررات تنفيذ قياس أثر المشروع	7
فريق عمل داخلي بإشراف مستشار وممارس داخلي.	من سيقوم بعملية القياس (داخلي/خارجي) ؟	8
فريق العمل الداخلي + متطوعون مستقلون + معلومات وبيانات المشروع المستهدف.	الموارد اللازمة (حدد)	9
قياس تقييمي (لمشروع منفذ).	نوع القياس (تنبؤ أم تقييم)	10

## إشراك أصحاب المصلحة وعينة الدراسة

يبين الجدول التالي الطريقة المستخدمة لإشراك أصحاب المصلحة، والعينة المستهدفة، والعدد المتحقق من العينة.

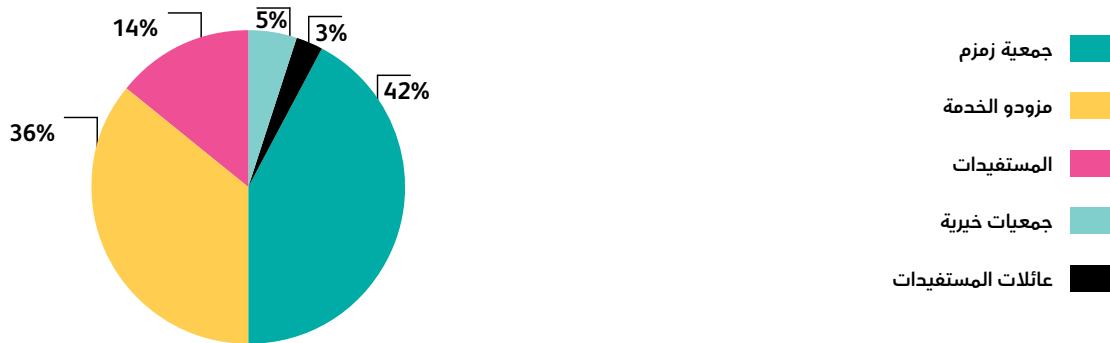
أصحاب المصلحة	طريقة إشراكهم	العدد الفعلي	العدد المستهدف	العدد المتحقق	نسبة المتحقق	كيف تم إشراكهم	
1	المستفيدات وعائلاتهن	استبانة عبر اتصال هاتفي	176	176	139	79%	قمنا بإجراء اتصال هاتفي لجميع العدد المستهدف لاستيفاء الإجابة على أسئلة الاستبانة الخاصة بالمستفيدات وعائلاتهن، وكانت نتيجة ذلك استجابة (139) مستفيدة/ عائلة مستفيدة.
2	مزودو الخدمة الصحية (المراكز الصحية)	استبانة إلكترونية	20	20	10	50%	قمنا بإرسال استبانة عبر رابط إلكتروني برسالة قصيرة للهواتف النقالة لجميع مزودي الخدمة الصحية المعنيين بالمشروع.
3	جمعية زمزم	مقابلة فردية	2	2	2	100%	قمنا بإجراء مقابلة عبر برنامج التيمز مع جميع الموظفين المعنيين والذين يعملون بشكل أساسي ومباشر بالمشروع.

المرحلة الثانية: تحديد ووصف النتائج  
• تحديد وتقييم المدخلات وتوضيح المخرجات

بلغ إجمالي الاستثمار المطلوب لتحقيق النتائج المرجوة لمشروع حالات أمراض النساء 833,482 ريالاً سعودياً مفصلة على النحو الآتي:

اسم المنظمة	المدخلات Inputs	مخرجات Outputs
أصحاب المصلحة	ما الذي قمنا باستثماره؟	مختصر الأنشطة بالأرقام
المستفيدات	المبالغ المالية التي قامت المستفيدات بصرفها لتغطية باقي تكاليف الإجراء الطبي	117,811
عائلات المستفيدات	المساهمة المالية من قبل أقرباء وأصدقاء المستفيدات	21,000
مزودو الخدمة	تخفيضات خيرية مقدمة على التكلفة المالية للإجراء الطبي من خلال جمعية زمزم	301,022
جمعية زمزم	المساهمات المالية المعتمدة للحالات المستفيدة من المشروع (لا تشمل التكاليف التشغيلية)	351,899
جمعيات خيرية	المساهمة المالية المقدمة للمستفيدات	41,750
إجمالي استثمارات أصحاب المصلحة		833,482

نسبة استثمارات أصحاب المصلحة - مشروع حالات أمراض النساء 2019م



تراعي الدراسة أثر كافة استثمارات أصحاب المصلحة في المشروع ولا يقتصر على جمعية زمزم فقط

## وصف النتائج

تم إعداد " خارطة الأثر " للمساعدة في فهم كيفية ترجمة المدخلات (الاستثمارات) إلى مخرجات وكيفية ترجمة هذه المخرجات إلى نتائج لأصحاب المصلحة المعنيين. كما أن الخارطة توثق مجموعة من النتائج (التغييرات) المتوقعة من قبل أصحاب المصلحة.

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	
أصحاب المصلحة	التغييرات المقصودة / غير المقصودة	ما تم تغييره The Outcomes وصف النتائج
من الذين لدينا تأثير عليهم؟ من الذين يؤثرون بنا؟	ما الذي سيتم تغييره لديهم؟	كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟
المستفيدات	تحسين الوضع الصحي للمستفيدات	تحسن الوضع الصحي للمستفيدات
عائلات المستفيدات	تخفيف العبء المالي	تخفيض الأعباء المالية للرعاية الصحية على أسرة المستفيد
مزودو الخدمة الصحية	تحسين المسؤولية المجتمعية	تحسن المشاركة المجتمعية
جمعية زمزم	تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية	المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية
جمعيات خيرية	تعزيز الدور المجتمعي	تعزيز الدور المجتمعي

## المرحلة الثالثة: التثبت من النتائج وإعطاءها قيمة

### • قياس النتائج

يتم من خلال تحليل النتائج تقييم كيفية ترجمة المدخلات والمخرجات إلى نتائج (تغييرات)، حيث يركز التحليل على مبادئ العائد المجتمعي على الاستثمار.

المرحلة الثالثة				
المؤشر	المصدر	الكمية	المدة	بداية النتائج
كيف يمكن قياس التغيير	من أين حصلت على المعلومات؟	ما مدى التغيير الذي حدث؟	مدة استمرار التغيير بعد انتهاء النشاط	هل يبدأ التغيير في فترة النشاط (1) أو في مرحلة بعدها (2)؟
عدد المستفيدات اللاتي أفدن بتحسّن حالتهم الصحية	استبانة عن طريق الاتصال الهاتفي	92	3	1
عدد عائلات المستفيدين الذين أفادوا بتخفيف العبء المالي للعلاج نتيجة مساهمة زمزم	استبانة عن طريق الاتصال الهاتفي	89	3	1
عدد الحالات المستفيدة من التخفيض الخيري المقدم	سجلات زمزم	176	3	1
عدد الحالات المستفيدة من المساهمات المالية المقدمة للمشروع	سجلات زمزم	176	3	1
عدد الحالات المستفيدة من المساهمات المالية المقدمة	نتائج استبانة المستفيدات	6	3	1

ولتحديد "كمية التغيير" وقياس الأثر على حياة المستفيدين، قمنا بإجراء استطلاع شاركت فيه (139) مستفيدة من مشروع حالات أمراض النساء للعام 2019م.

أجريت هذه الاستطلاعات عن طريق الهاتف من خلال طرف ثالث مستقل (متطوعون صحيون) لضمان دقة النتائج والحيادية والاستقلالية في الطرح، بعد أن تم تدريبهم على طريقة التعامل مع الاستبانة.

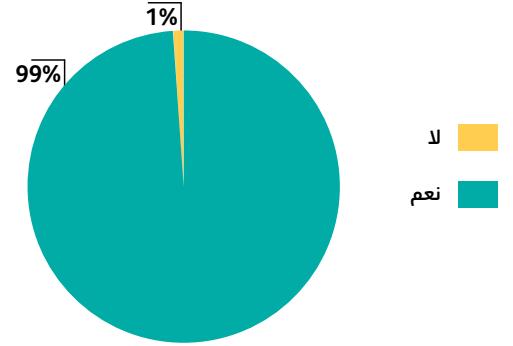
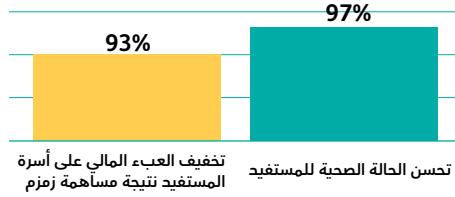
أظهرت نتائج استطلاعات الرأي المنفذة عدداً من الأمور التي أفاد بها المستفيدون يحسن ذكرها هنا:

### الأثر على حياة المستفيدين من المشروع

- 1- وجود تأثير للخدمة المقدمة: أفادت (95) مستفيدة من أصل (96) بنسبة (99%) بأن الخدمة المقدمة من زمزم كان لها تأثير على حياة المستفيدة.
- 2- تحسن الحالة الصحية للمستفيدات: أفادت (92) مستفيدة من أصل (95) بنسبة (97%) بأن الحالة الصحية للمستفيدة تحسنت نتيجة الحصول على خدمة زمزم.
- 3- تخفيف العبء المالي: أفادت (89) مستفيدة من أصل (96) بنسبة (93%) بأن مساهمة الجمعية ساعدت في تخفيف العبء المالي على أسرة المستفيدات.

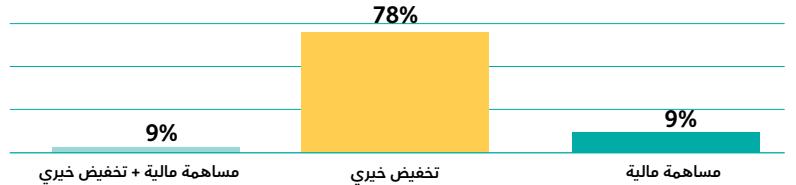
### وجود تأثير للخدمة على حياة المستفيد مشروع حالات أمراض النساء 2019م

#### وصف الأثر على حياة المستفيد مشروع حالات أمراض النساء 2019م



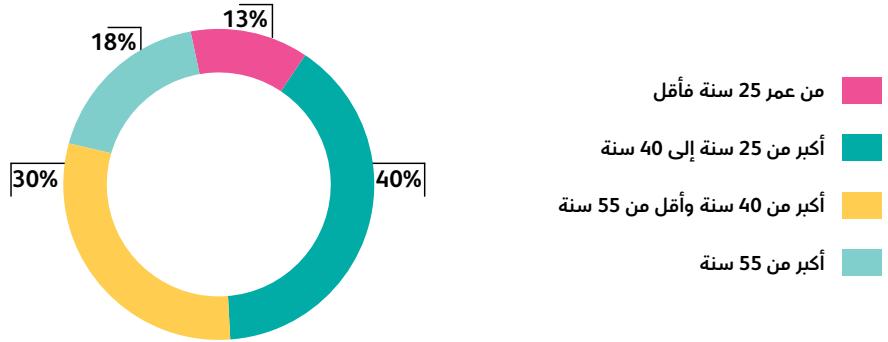
أما أبرز التغييرات السلبية: فقد أفادت مستفيدة واحدة من أصل (96) بنسبة (1%) بوجود نتيجة سلبية متمثلة بعد إجراء العملية، ولم تحدد سبب ذلك.

### نوع الخدمة التي حصلت عليها المستفيدات - مشروع حالات أمراض النساء 2019م



الفئة العمرية للمستفيدات من المشروع، فقد كانت على النحو التالي:

الفئة العمرية للمستفيدات  
مشروع حالات أمراض النساء 2019م



## • تقييم النتائج

الخطوة التالية تضمنت البحث عن قيمة التغيير (المكافئ المالي للتغيير) حيث تم اشتقاق ذلك عن طريق الجمع بين القيم المحليّة إلى جانب قواعد البيانات ذات الصلة. (انظر خارطة الأثر أدناه).

المرحلة الثانية		المرحلة الثالثة	
المصدر	القيمة بالعملة	التقريب النقدي/المكافئ النقدي	ما تم تغييره وصف النتائج The Outcomes
من أين حصلت على هذه المعلومات؟	ما هي قيمة التغيير (بالأرقام)؟	ما هو التقريب الذي ستقوم باستخدامه لتقييم التغيير؟	كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟
تقرير مجلس الضمان الصحي السعودي لعام 2017	585	معدل إنفاق الفرد على التأمين الصحي	تحسن الوضع الصحي للمستفيدات
تقرير مجلس الضمان الصحي السعودي لعام 2017	585	معدل إنفاق الفرد على التأمين الصحي	تخفيض الأعباء المالية على الأسرة في الرعاية الصحية
سجلات زرم	1,710	متوسط مبلغ التخفيض الخيري للحالة الواحدة	تحسن المشاركة المجتمعية
سجلات زرم	1,999	متوسط مبلغ المساهمة المالية للحالة الواحدة	المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي المعني بتقديم الرعاية الصحية للمستفيدين
نتائج استبانة المستفيدات	6,958	متوسط مبلغ المساهمة المالية للحالة الواحدة	تعزيز الدور المجتمعي

## المرحلة الرابعة: تحديد حجم الأثر

يتم حساب " القيمة الإجمالية " لحجم الأثر عن طريق حاصل ضرب " كمية التغيير " و " قيمة التغيير ". وعند تحديد القيمة الإجمالية، يتم إجراء تحليل موثوق ودقيق للأثر المجتمعي يأخذ بعين الاعتبار ما قد يحصل في حال غياب أنشطة جمعية زمزم.

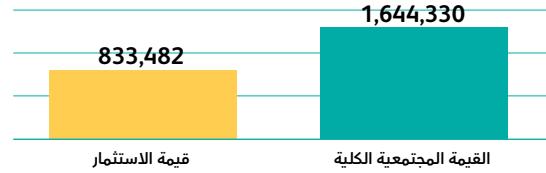
أشارت الدراسة إلى أن القيمة التقديرية الكلية للأثر لمشروع حالات أمراض النساء لعام 2019م يساوي 448,410 ريالاً سعودية (تستند جميع النتائج إلى فترة ثلاث سنوات).

المرحلة الرابعة				
الأثر Impact	القيمة المستقبلية للتغيير (نسبة التراجع) %	نسبة التغيير الذي يعزى لطرف آخر	الإزاحة %	نسبة الحصول دون التدخل %
32,744	5%	22%	0%	22%
12,246	5%	44%	0%	58%
148,404	5%	42%	0%	15%
225,215	5%	36%	0%	0%
29,801	5%	14%	0%	17%
448,410	الأثر الكلي للنتائج			

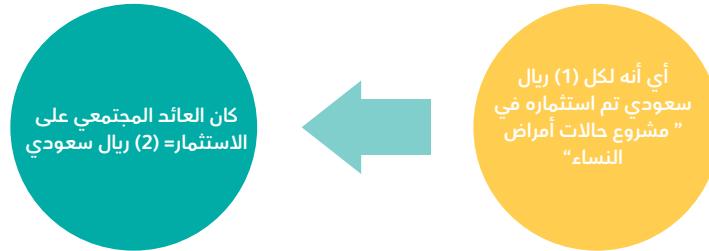
### المرحلة الخامسة: حساب العائد المجتمعي على الاستثمار

أسفرت الدراسة إلى أن " القيمة المجتمعية الكلية " للاستثمار لمشروع حالات أمراض النساء لعام 2019م تساوي 1,644,330 ريالاً سعودياً، (القيمة المجتمعية الكلية = مجموع قيمة التأثير لكل السنوات)، ويوضح الرسم البياني التالي: القيمة المجتمعية الكلية مقابل الاستثمار.

القيمة الاجتماعية مقابل الاستثمار - مشروع حالات أمراض النساء 2019م



وبمعدل عائد اجتماعي على الاستثمار = 2.0





## 3.2 دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ ” مشروع حالات السمنة المفرطة “ 2019م

### وصف المشروع

السمنة: هي مرض يتصف بزيادة دهون الجسم، حيث يتجاوز فيه مؤشر كتلة الجسم (BMI) أكثر من ثلاثين، حيث إن السمنة تزيد من احتمالية الإصابة بأمراض معينة ومشاكل صحية أخرى. أما السمنة المفرطة هي مرض يكون فيه مؤشر كتلة الجسم (BMI) أربعين أو أكثر، ونسبة الإصابة بالأمراض الخطيرة أكبر مثل الإصابة بداء السكري أو أمراض القلب (هيئة الغذاء والدواء).

في العام 2019م وانطلاقاً من رسالتنا الداعية لتعزيز الصحة والوقاية، وهدفنا الاستراتيجي (الرعاية الصحية للمستفيدين)، قامت الجمعية وعبر هذا المشروع بتقديم الدعم المالي للحالات المستفيدة، إضافة إلى التخفيضات الخيرية المقدمة عبر شراكاتنا مع مزودي الخدمة الصحية لذوي الاحتياج الصحي في منطقة مكة المكرمة، ومساعدتهم على تحسين صحتهم وحياتهم الاجتماعية.

### وصف الدراسة

قمنا بإجراء دراسة تحليلية لتقدير ” القيمة الاجتماعية ” على الاستثمار لأنشطة المشروع للعام 2019م، حيث قمنا بدعم (98) حالة مستفيدة بحاجة لخدمة صحية، وبمساهمة مالية مقدارها (664,560ريالاً) بالإضافة إلى تقديم تخفيض خيري على الخدمة قدره (154.800 ريالاً)، عبر شراكاتنا مع مزودي الخدمة الصحية ليصل العائد على المستفيد إلى أعلى قدر ممكن.

المرحلة الأولى: وضع النطاق وتحديد أصحاب المصلحة  
• نطاق الدراسة

1.1 تحديد النطاق	المرحلة (1)	
جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية بمنطقة مكة المكرمة.	اسم المنظمة	1
مشروع حالات السمينة المفرطة	اسم المشروع المراد قياس أثره المجتمعي	2
العام 2019م.	النطاق الزمني	3
المساهمة المالية المقدمة لعلاج حالات السمينة المفرطة لمستفيدي الجمعية في منطقة مكة المكرمة.	نطاق النشاط المراد قياسه	4
توضيح أثر المشروع على المستفيدين.	الغرض /الهدف من قياس أثر المشروع	5
جميع المعنيين بالمشروع من أصحاب المصلحة.	الجمهور/ الجهة المعنية بقياس أثر المشروع (لمن ستعطى نتائج القياس؟)	6
استراتيجية جمعية زمزم في قياس أثر مشاريعها الصحية.	خلفية / مبررات تنفيذ قياس أثر المشروع	7
فريق عمل داخلي بإشراف مستشار وممارس داخلي.	من سيقوم بعملية القياس (داخلي/خارجي) ؟	8
فريق العمل الداخلي + متطوعون مستقلون + معلومات وبيانات المشروع المستهدف.	الموارد اللازمة (حدد)	9
قياس تقييمي (لمشروع منفذ).	نوع القياس (تنبؤ أم تقييم)	10

## إشراك أصحاب المصلحة وعينة الدراسة

يبين الجدول التالي الطريقة المستخدمة لإشراك أصحاب المصلحة، والعينة المستهدفة، والعدد المتحقق من العينة.

أصحاب المصلحة	طريقة إشراكهم	العدد الفعلي	العدد المستهدف	العدد المتحقق	نسبة المتحقق	كيف تم إشراكهم	
1	المستفيدون وعائلاتهم	استبانة عبر اتصال هاتفي	98	98	74	76%	قمنا بإجراء اتصال هاتفي لجميع العدد المستهدف لاستيفاء الإجابة على أسئلة الاستبانة الخاصة بالمستفيدين وعائلاتهم، وكانت نتيجة ذلك استجابة (74) مستفيدا/ عائلة مستفيد.
2	مزودو الخدمة الصحية (المراكز الصحية)	استبانة إلكترونية	9	9	6	67%	قمنا بإرسال استبانة عبر رابط إلكتروني برسالة قصيرة للهواتف النقالة لجميع مزودي الخدمة الصحية المعنيين بالمشروع.
3	جمعية زمزم	مقابلة فردية	3	3	3	100%	قمنا بإجراء مقابلة عبر برنامج التيمز مع جميع الموظفين المعنيين والذين يعملون بشكل أساسي ومباشر بالمشروع.

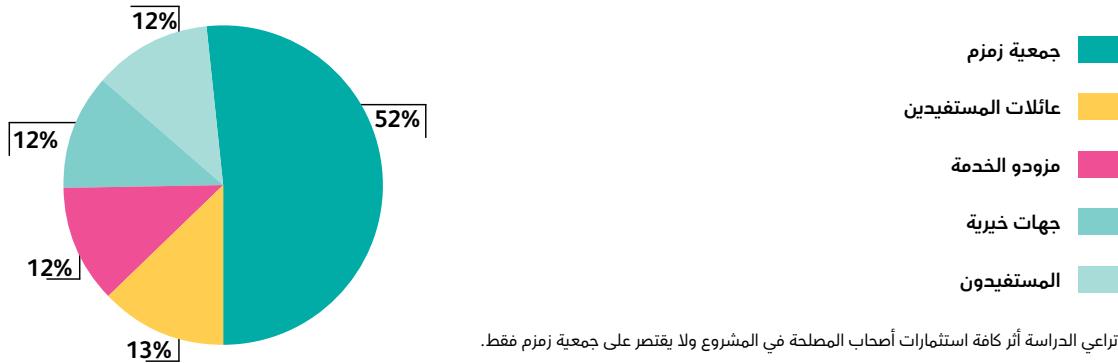
## المرحلة الثانية: تحديد ووصف النتائج

### • تحديد وتقييم المدخلات وتوضيح المخرجات

بلغ إجمالي الاستثمار المطلوب لتحقيق النتائج المرجوة لمشروع حالات السمنة المفرطة 1,275,260 ريالاً سعودياً مفصلة على النحو الآتي:

اسم المنظمة	المدخلات Inputs	مخرجات Outputs
أصحاب المصلحة	ما الذي قمنا باستثماره؟	مختصر الأنشطة بالأرقام
المستفيدون	المبالغ المالية التي قام المستفيدون بصرفها لتغطية باقي تكاليف الإجراء الطبي	147,700
عائلات المستفيدين	المساهمة المالية من قبل أقرباء وأصدقاء المستفيدين	160,700
مزودو الخدمة	تخفيضات خيرية مقدمة على التكلفة المالية للإجراء الطبي من خلال جمعية زمزم	154,800
جمعية زمزم	المساهمات المالية المعتمدة للحالات المستفيدة من المشروع (لا تشمل التكاليف التشغيلية)	664,560
جهات خيرية	المساهمة المالية المقدمة للمستفيدين	147,500
إجمالي استثمارات أصحاب المصلحة		1,275,260

### نسبة استثمارات أصحاب المصلحة - مشروع حالات السمنة المفرطة 2019م



## وصف النتائج

تم إعداد " خارطة الأثر " للمساعدة في فهم كيفية ترجمة المدخلات (الاستثمارات) إلى مخرجات وكيفية ترجمة هذه المخرجات إلى نتائج لأصحاب المصلحة المعنيين. كما أن الخارطة توثق مجموعة من النتائج (التغييرات) المتوقعة من قبل أصحاب المصلحة.

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	
أصحاب المصلحة	التغييرات المقصودة / غير المقصودة	ما تم تغييره The Outcomes وصف النتائج
من الذين لدينا تأثير عليهم؟ من الذين يؤثرون بنا؟	ما الذي سيتم تغييره لديهم؟	كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟
المستفيدون	تحسين الوضع الصحي للمستفيدين	تحسن الوضع الصحي للمستفيدين
عائلات المستفيدين	تخفيف العبء المالي	تخفيض الأعباء المالية للرعاية الصحية على أسرة المستفيد
مزودو الخدمة الصحية	تحسين المسؤولية المجتمعية	تحسن المشاركة المجتمعية
جمعية زمزم	تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية	المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية
جهات خيرية	تعزيز الدور المجتمعي	تعزيز الدور المجتمعي

## المرحلة الثالثة: التثبت من النتائج وإعطاءها قيمة

### • قياس النتائج

يتم من خلال تحليل النتائج تقييم كيفية ترجمة المدخلات والمخرجات إلى نتائج (تغييرات)، حيث يركز التحليل على مبادئ العائد المجتمعي على الاستثمار.

المرحلة الثالثة				
المؤشر	المصدر	الكمية	المدة	بداية النتائج
كيف يمكن قياس التغيير	من أين حصلت على المعلومات؟	ما مدى التغيير الذي حدث؟	مدة استمرار التغيير بعد انتهاء النشاط	هل يبدأ التغيير في فترة النشاط (1) أو في مرحلة بعدها (2)؟
عدد المستفيدين الذين أفادوا بتحسّن حالتهم الصحية	استبانة عن طريق الاتصال الهاتفي	42	1	1
عدد عائلات المستفيدين الذين أفادوا بتخفيف العبء المالي للعلاج نتيجة مساهمة زمزم	استبانة عن طريق الاتصال الهاتفي	58	1	1
عدد الحالات المستفيدة من التخفيض الخيري المقدم	سجلات زمزم	98	1	1
عدد الحالات المستفيدة من المساهمات المالية المقدمة للمشروع	سجلات زمزم	98	1	1
عدد الحالات المستفيدة من المساهمات المالية المقدمة	نتائج استبانة المستفيدين	19	1	1

ولتحديد "كمية التغيير" وقياس الأثر على حياة المستفيدين، قمنا بإجراء استطلاع شارك فيه (74) مستفيداً من مشروع حالات السمّة المفرطة للعام 2019م.

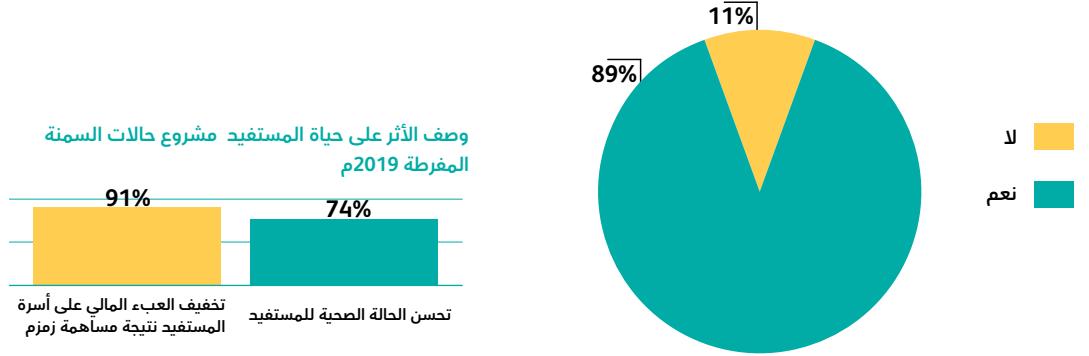
أجريت هذه الاستطلاعات عن طريق الهاتف من خلال طرف ثالث مستقل (متطوعون صليون) لضمان دقة النتائج والحيادية والاستقلالية في الطرح، بعد أن تم تدريبهم على طريقة التعامل مع الاستبانة.

أظهرت نتائج استطلاعات الرأي المنفذة عدداً من الأمور التي أفاد بها المستفيدون يحسن ذكرها هنا:

### الأثر على حياة المستفيدين من المشروع

- 1- وجود تأثير للخدمة المقدمة: أفاد (57) مستفيداً من أصل (64) بنسبة (89%) بأن الخدمة المقدمة من زمزم كان لها تأثير على حياة المستفيد.
- 2- تحسن الحالة الصحية للمستفيدين: أفاد (42) مستفيداً من أصل (57) بنسبة (74%) بأن الحالة الصحية للمستفيد تحسنت نتيجة الحصول على خدمة زمزم.
- 3- تخفيف العبء المالي: أفاد (58) مستفيداً من أصل (64) بنسبة (91%) بأن مساهمة الجمعية ساعدت في تخفيف العبء المالي على أسرة المستفيد.

### وجود تأثير للخدمة على حياة المستفيد مشروع حالات السمنة المفرطة 2019م



أما أبرز التغييرات السلبية: فقد أفادت (7) حالات من أصل (64) بنسبة (11%) بوجود نتيجة سلبية متمثلة بعدم الاستطاعة في إكمال المبلغ المالي المطلوب لإجراء العملية.

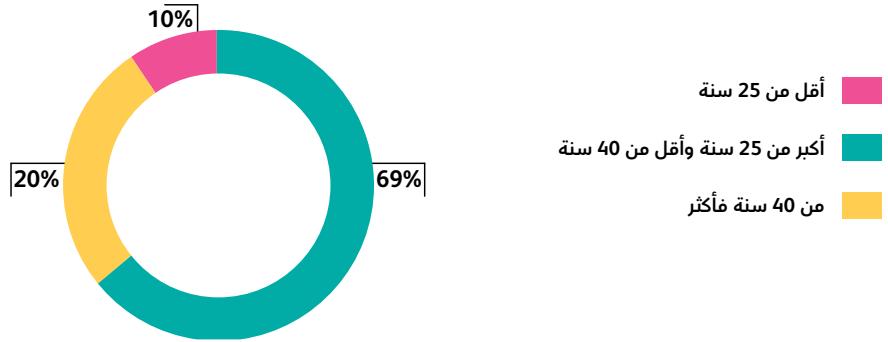
نوع الخدمة التي حصل عليها المستفيدون:

### نوع الخدمة التي حصل عليها المستفيد - مشروع حالات السمنة المفرطة 2019م



الفئة العمرية للمستفيدين من المشروع، فقد كانت على النحو التالي:

الفئة العمرية للمستفيدين - مشروع حالات السمينة المفرطة  
2019م



## • تقييم النتائج

الخطوة التالية تضمنت البحث عن قيمة التغيير (المكافئ المالي للتغيير) حيث تم اشتقاق ذلك عن طريق الجمع بين القيم المحلية إلى جانب قواعد البيانات ذات الصلة. (انظر خارطة الأثر أدناه).

المرحلة الثانية		المرحلة الثالثة	
المصدر	القيمة بالعملة	التقريب النقدي/المكافئ النقدي	ما تم تغييره وصف النتائج The Outcomes
من أين حصلت على هذه المعلومات؟	ما هي قيمة التغيير (بالأرقام)؟	ما هو التقريب الذي ستقوم باستخدامه لتقييم التغيير؟	كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟
مجلس الضمان الصحي	20,000	تكاليف عملية تكيم المعدة (أمراض السمنة) للحالة الواحدة	تحسن الوضع الصحي للمستفيدين
تقرير مجلس الضمان الصحي السعودي لعام 2017	585	معدل إنفاق الفرد على التأمين الصحي	تخفيض الأعباء المالية على الأسرة في الرعاية الصحية
سجلات زرم	1,580	متوسط قيمة التخفيض الخيري للحالة الواحدة	تحسن المشاركة المجتمعية
سجلات زرم	6,781	متوسط تكلفة الحالة الواحدة	المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي المعني بتقديم الرعاية الصحية للمستفيدين
نتائج استبانة المستفيدين	7,763	متوسط المساهمة المالية للحالة الواحدة	تعزيز الدور المجتمعي

## المرحلة الرابعة: تحديد حجم الأثر

يتم حساب " القيمة الإجمالية " لحجم الأثر عن طريق حاصل ضرب " كمية التغيير " و " قيمة التغيير ". وعند تحديد القيمة الإجمالية، يتم إجراء تحليل موثوق ودقيق للأثر المجتمعي يأخذ بعين الاعتبار ما قد يحصل في حال غياب أنشطة جمعية زمزم.

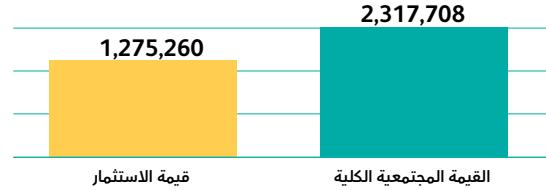
أشارت الدراسة إلى أن القيمة التقديرية الكلية للأثر لمشروع حالات السمينة المفرطة لعام 2019م يساوي 1,178,785 ريالاً سعودياً (تستند جميع النتائج إلى فترة سنة واحدة).

المرحلة الرابعة				
الأثر Impact	القيمة المستقبلية للتغيير (نسبة التراجع) %	نسبة التغيير الذي يعزى لطرف آخر	الإزاحة %	نسبة الحصول دون التدخل %
402,192	0%	24%	0%	37%
13,467	0%	37%	0%	37%
65,388	0%	52%	0%	12%
584,813	0%	12%	0%	0%
112,926	0%	13%	0%	12%
<b>1,178,785</b>	<b>الأثر الكلي للنتائج</b>			

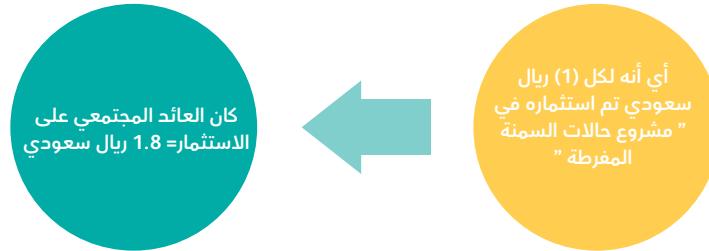
## المرحلة الخامسة: حساب العائد المجتمعي على الاستثمار

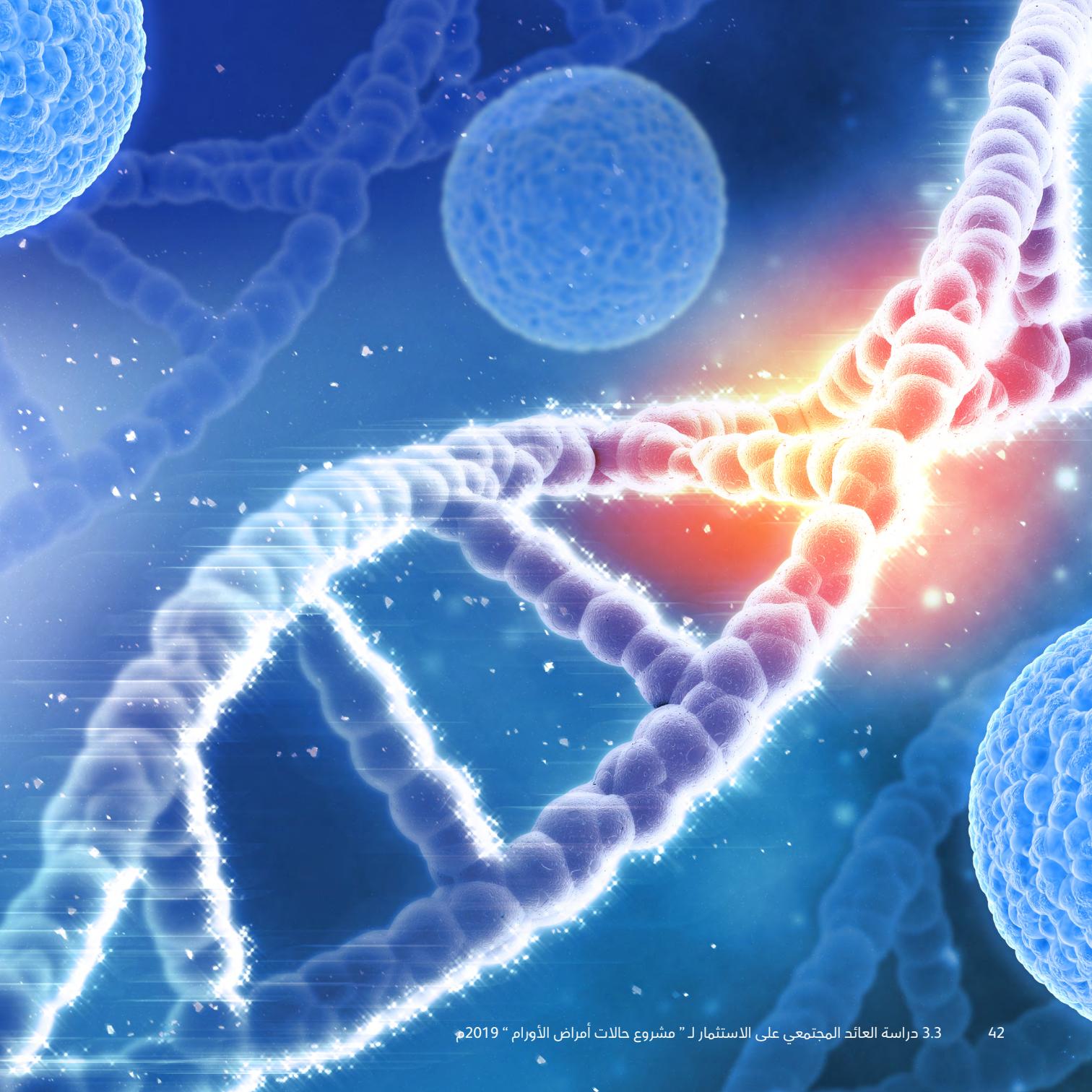
أسفرت الدراسة إلى أن " القيمة المجتمعية الكلية " للاستثمار لمشروع حالات السمنة المفرطة لعام 2019 م تساوي 2,317,708 ريالاً سعودية، (القيمة المجتمعية الكلية = مجموع قيمة التأثير لكل السنوات)، ويوضح الرسم البياني التالي: القيمة المجتمعية الكلية مقابل الاستثمار.

القيمة الاجتماعية مقابل الاستثمار - مشروع حالات السمنة المفرطة 2019م



وبمعدل عائد اجتماعي على الاستثمار = 1.8





## 3.3 دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ " مشروع حالات أمراض الأورام " 2019م

### وصف المشروع

تعرف الأورام السرطانية بأنها نمو غير منتظم للخلايا غير الطبيعية في الجسم والتي يصل تعداد أنواعها إلى أكثر من مئتي نوع، كما تلعب العديد من العوامل دورًا في زيادة خطر الإصابة بالأورام السرطانية والتي تشمل التعرض للمركبات الكيميائية أو السامة أو التعرض للإشعاعات المؤينة أو نتيجة الإصابة ببعض الأمراض أو العوامل الوراثية، كما تعتمد شدة أعراض وعلامات السرطان على نوعه ودرجة انتشاره في الجسم، كما أن هذه الأعراض تختلف من شخص إلى آخر في حين تتشارك أنواع السرطان المختلفة بعض الأعراض والعلامات كالتعب وفقدان الوزن والألم والتغيرات في الجلد والتغيير في وظيفة الأمعاء أو المثانة والتزريف والسعال المستمر أو تغير الصوت وغيرها من الأعراض.

في العام 2019م وانطلاقاً من رسالتنا الداعية لتعزيز الصحة والوقاية، وهدفنا الاستراتيجي (الرعاية الصحية للمستفيدين)، قامت الجمعية وعبر هذا المشروع بتقديم الدعم المالي للحالات المستفيدة، إضافة إلى التخفيضات الخيرية المقدمة عبر شراكاتنا مع مزودي الخدمة الصحية لذوي الاحتياج الصحي في منطقة مكة المكرمة، ومساعدتهم على تحسين صحتهم وحياتهم الاجتماعية.

### وصف الدراسة

قمنا بإجراء دراسة تحليلية لتقدير " القيمة الاجتماعية " على الاستثمار لأنشطة المشروع للعام 2019م، حيث قمنا بدعم (329) حالة مستفيدة بحاجة لخدمة صحية، وبمساهمة مالية مقدارها (1,171,790ريالاً) بالإضافة إلى تقديم تخفيض خيري على الخدمة قدره (555.005ريالاً)، عبر شراكاتنا مع مزودي الخدمة الصحية ليصل العائد على المستفيد إلى أعلى قدر ممكن.

1.1 تحديد النطاق	المرحلة (1)	
جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية بمنطقة مكة المكرمة.	اسم المنظمة	1
مشروع حالات أمراض الأورام	اسم المشروع المراد قياس أثره المجتمعي	2
العام 2019م.	النطاق الزمني	3
المساهمة المالية المقدمة لعلاج حالات أمراض الأورام لمستفيدي الجمعية في منطقة مكة المكرمة.	نطاق النشاط المراد قياسه	4
- توضيح أثر المشروع على المستفيدين، - توضيح أثر الدعم المقدم من المؤسسات الخيرية.	الغرض / الهدف من قياس أثر المشروع	5
جميع المعنيين بالمشروع من أصحاب المصلحة.	الجمهور/ الجهة المعنية بقياس أثر المشروع (لمن ستعطى نتائج القياس؟)	6
استراتيجية جمعية زمزم في قياس أثر مشاريعها الصحية.	خلفية / مبررات تنفيذ قياس أثر المشروع	7
فريق عمل داخلي بإشراف مستشار وممارس داخلي.	من سيقوم بعملية القياس (داخلي/خارجي) ؟	8
فريق العمل الداخلي + متطوعون مستقلون + معلومات وبيانات المشروع المستهدف.	الموارد اللازمة (حدد)	9
قياس تقييمي (لمشروع منفذ).	نوع القياس (تنبؤ أم تقييم)	10

## إشراك أصحاب المصلحة وعينة الدراسة

يبين الجدول التالي الطريقة المستخدمة لإشراك أصحاب المصلحة، والعينة المستهدفة، والعدد المتحقق من العينة.

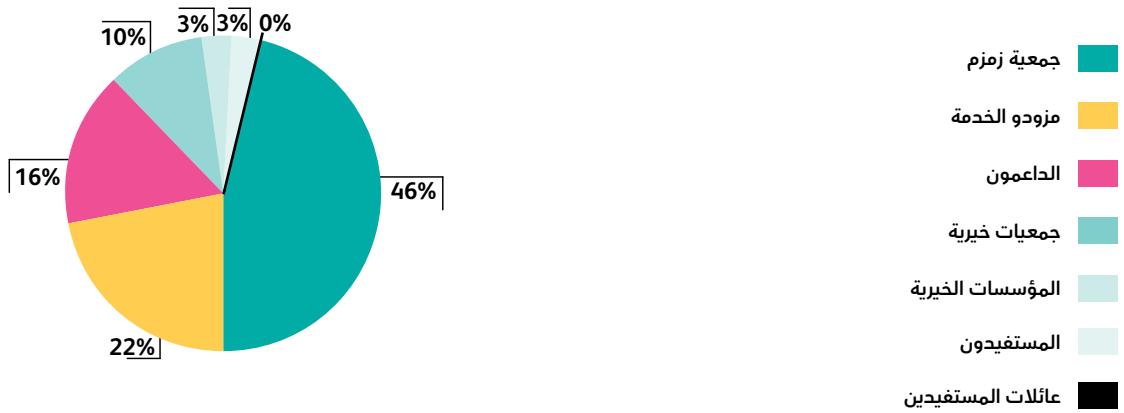
أصحاب المصلحة	طريقة إشراكهم	العدد الفعلي	العدد المستهدف	العدد المتحقق	نسبة المتحقق	كيف تم إشراكهم	
1	المستفيدون وعائلاتهم	استبانة عبر اتصال هاتفي	329	247	201	81%	قمنا بإجراء اتصال هاتفي لجميع العدد المستهدف لاستيفاء الإجابة على أسئلة الاستبانة الخاصة بالمستفيدين وعائلاتهم، وكانت نتيجة ذلك استجابة (201) مستفيد/ عائلة مستفيد.
2	مزودو الخدمة الصحية (المراكز الصحية)	استبانة إلكترونية	21	21	12	57%	قمنا بإرسال استبانة عبر رابط إلكتروني برسالة قصيرة للهواتف النقالة لجميع مزودي الخدمة الصحية المعنيين بالمشروع.
3	جمعية زمزم	مقابلة فردية	3	3	3	100%	قمنا بإجراء مقابلة عبر برنامج التيمز مع جميع الموظفين المعنيين والذين يعملون بشكل أساسي ومباشر بالمشروع.
4	المؤسسات الخيرية	استبانة إلكترونية	2	2	2	100%	قمنا بإرسال استبانة عبر رابط إلكتروني برسالة قصيرة للهواتف النقالة للمؤسسات الخيرية الداعمة للمشروع.

المرحلة الثانية: تحديد ووصف النتائج  
• تحديد وتقييم المدخلات وتوضيح المخرجات

بلغ إجمالي الاستثمار المطلوب لتحقيق النتائج المرجوة لمشروع حالات أمراض الأورام 2,520,995 ريالاً سعودياً مفصلة على النحو الآتي:

المخرجات Outputs	اسم المنظمة	المدخلات Inputs
مختصر الأنشطة بالأرقام	أصحاب المصلحة	ما الذي قمنا باستثماره؟
329 حالة مستفيدة	المستفيدون	المبالغ المالية التي قام المستفيدون بصرفها لتغطية باقي تكاليف الإجراء الطبي
	مزودو الخدمة	تخفيضات خيرية مقدمة على التكلفة المالية للإجراء الطبي من خلال جمعية زمزم
	عائلات المستفيدين	المساهمة المالية من قبل أقرباء وأصدقاء المستفيدين
	الداعمون	المساهمات المالية الموجهة للمشروع
	جمعية زمزم	المساهمات المالية المعتمدة للحالات المستفيدة من المشروع (لا تشمل التكاليف التشغيلية)
	المؤسسات الخيرية	المساهمات المالية الموجهة للمشروع
	جهات خيرية	المساهمة المالية المقدمة للمستفيدين
	إجمالي استثمارات أصحاب المصلحة	2,520,995

نسبة استثمارات أصحاب المصلحة - مشروع حالات أمراض الأورام 2019م



تراعي الدراسة أثر كافة استثمارات أصحاب المصلحة في المشروع ولا يقتصر على جمعية زمزم فقط.

## وصف النتائج

تم إعداد " خارطة الأثر " للمساعدة في فهم كيفية ترجمة المدخلات (الاستثمارات) إلى مخرجات وكيفية ترجمة هذه المخرجات إلى نتائج لأصحاب المصلحة المعنيين. كما أن الخارطة توثق مجموعة من النتائج (التغييرات) المتوقعة من قبل أصحاب المصلحة.

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	
أصحاب المصلحة	التغييرات المقصودة / غير المقصودة	ما تم تغييره The Outcomes وصف النتائج
من الذين لدينا تأثير عليهم؟ من الذين يؤثرون بنا؟	ما الذي سيتم تغييره لديهم؟	كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟
المستفيدون	تحسين صحتهم	تحسن صحة المستفيدين
مزودو الخدمة	تحسين المسؤولية المجتمعية	تحسن المسؤولية المجتمعية
عائلات المستفيدين	تخفيف العبء المالي	تخفيض الأعباء المالية للرعاية الصحية على أسرة المستفيد
الداعمون	الرضا الداخلي عن أثر الدعم المالي	الرضا الداخلي عن أثر الدعم
جمعية زمزم	تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية	المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية
المؤسسات الخيرية	تحسين المشاركة المجتمعية في خدمة علاج المستفيدين	تحسن المشاركة المجتمعية في خدمة علاج المستفيدين
جهات خيرية	تحسين المشاركة المجتمعية	تعزيز الدور المجتمعي

## المرحلة الثالثة: التثبت من النتائج وإعطاءها قيمة

### • قياس النتائج

يتم من خلال تحليل النتائج تقييم كيفية ترجمة المدخلات والمخرجات إلى نتائج (تغييرات)، حيث يركز التحليل على مبادئ العائد المجتمعي على الاستثمار.

المرحلة الثالثة				
المؤشر	المصدر	الكمية	المدة	بداية النتائج
كيف يمكن قياس التغيير	من أين حصلت على المعلومات؟	ما مدى التغيير الذي حدث؟	مدة استمرار التغيير بعد انتهاء النشاط	هل يبدأ التغيير في فترة النشاط (1) أو في مرحلة بعدها (2)؟
عدد المستفيدين الذين أفادوا بتحسين الصحة	استبانة إلكترونية من خلال اتصال هاتفي	119	1	1
عدد الحالات المستفيدة من التخفيض الخيري المقدم للمشروع	سجلات زرم	329	1	1
عدد الذين أفادوا بتخفيف العبء المالي للعلاج نتيجة مساهمة زرم	بشكل غير مباشر من خلال استبانة المستفيدين	118	1	1
عدد الحالات المستفيدة من الدعم المالي المقدم للمشروع	سجلات زرم	329	1	1
عدد الحالات المستفيدة من المساهمة المالية المقدمة للمشروع	اتصال هاتفي / مقابلة مباشرة	329	1	1
عدد الحالات المستفيدة من المساهمة المالية المقدمة للمشروع	استبانة إلكترونية	7	1	1
عدد الحالات المستفيدة من المساهمة المالية المقدمة	نتائج استبانة المستفيدين	41	1	1

ولتحديد "كمية التغيير" وقياس الأثر على حياة المستفيدين، قمنا بإجراء استطلاع شارك فيه (201) مستفيد من مشروع حالات أمراض الأورام للعام 2019م.

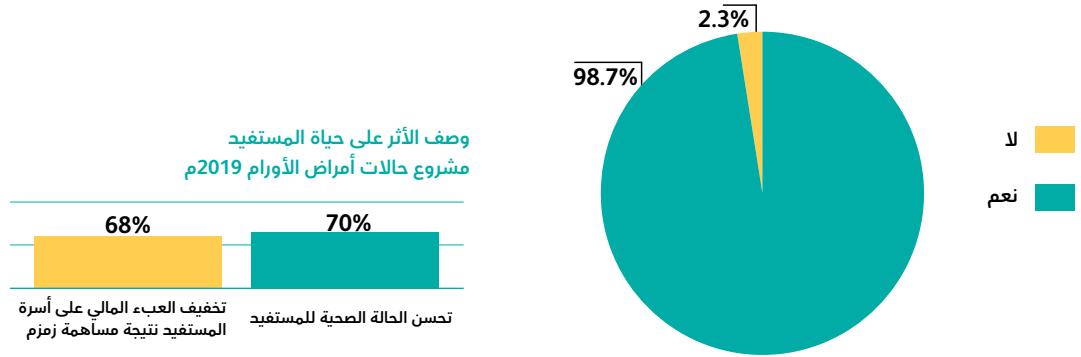
أجريت هذه الاستطلاعات عن طريق الهاتف من خلال طرف ثالث مستقل (متطوعون صليون) لضمان دقة النتائج والحيادية والاستقلالية في الطرح، بعد أن تم تدريبهم على طريقة التعامل مع الاستبانة.

أظهرت نتائج استطلاعات الرأي المنفذة عدداً من الأمور التي أفاد بها المستفيدون يحسن ذكرها هنا:

### الأثر على حياة المستفيدين من المشروع

- 1- وجود تأثير للخدمة المقدمة: أفاد (170) مستفيداً من أصل (174) بنسبة (98%) بأن الخدمة المقدمة من زمزم كان لها تأثير على حياة المستفيد.
- 2- تحسن الحالة الصحية للمستفيدين: أفاد (119) مستفيداً من أصل (170) بنسبة (70%) بأن الحالة الصحية للمستفيد تحسنت نتيجة الحصول على خدمة زمزم.
- 3- تخفيف العبء المالي: أفاد (118) مستفيداً من أصل (175) بنسبة (68%) بأن مساهمة الجمعية ساعدت في تخفيف العبء المالي على أسرة المستفيد.

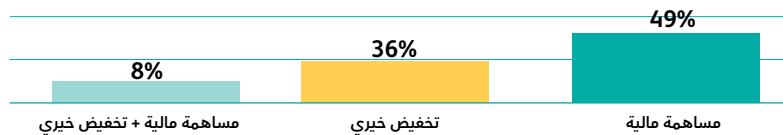
### وجود تأثير للخدمة على حياة المستفيد مشروع حالات أمراض الأورام 2019م



أما أبرز التغييرات السلبية: فقد أفادت (2) حالتان من أصل (170) بنسبة (1%) بوجود نتيجة سلبية متمثلة بعدم الاستفادة من المساهمة المالية المقدمة من الجمعية.

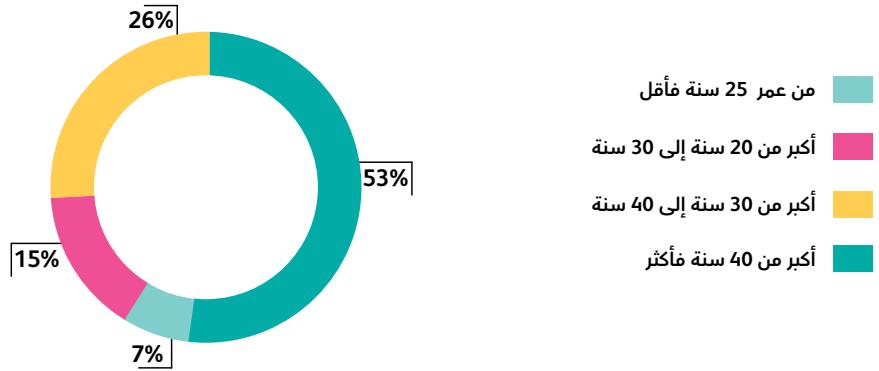
- نوع الخدمة التي حصل عليها المستفيدون:

### نوع الخدمة التي حصل عليها المستفيد - مشروع حالات أمراض الأورام 2019م



الفئة العمرية للمستفيدين من المشروع، فقد كانت على النحو التالي:

الفئة العمرية للمستفيدين - مشروع حالات أمراض الأورام  
2019م



## • تقييم النتائج

الخطوة التالية تضمنت البحث عن قيمة التغيير (المكافئ المالي للتغيير) حيث تم اشتقاق ذلك عن طريق الجمع بين القيم المحلّية إلى جانب قواعد البيانات ذات الصلة. (انظر خارطة الأثر أدناه).

المرحلة الثانية		المرحلة الثالثة	
المصدر	القيمة بالعملة	التقريب النقدي/المكافئ النقدي	ما تم تغييره وصف النتائج The Outcomes
من أين حصلت على هذه المعلومات؟	ما هي قيمة التغيير (بالأرقام)؟	ما هو التقريب الذي ستقوم باستخدامه لتقييم التغيير؟	كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟
سجلات زرم	14,408	متوسط تكلفة عملية استئصال الأورام للحالة الواحدة	تحسن صحة المستفيدين
سجلات زرم	1,687	متوسط الخصم الخيري المقدم للحالة الواحدة	تحسن المسؤولية المجتمعية
التقرير السنوي 2017 -مجلس الضمان الصحي السعودي	585	متوسط إنفاق الفرد على التأمين الصحي	تخفيض الأعباء المالية للرعاية الصحية على أسرة المستفيد
سجلات زرم	1,216	متوسط الدعم المقدم للحالة الواحدة	الرضا الداخلي عن أثر الدعم
سجلات زرم	3,562	متوسط المساهمة المالية للحالة الواحدة	تحقيق الهدف الخاص بالرعاية الصحية
سجلات زرم	9,971	متوسط المساهمة المالية للحالة الواحدة	تحسن المشاركة المجتمعية في خدمة علاج المستفيدين
نتائج استبانة المستفيدين	6,083	متوسط المساهمة المالية للحالة الواحدة	تعزيز الدور المجتمعي

### المرحلة الرابعة: تحديد حجم الأثر

يتم حساب " القيمة الإجمالية " لحجم الأثر عن طريق حاصل ضرب "كمية التغيير" و"قيمة التغيير". وعند تحديد القيمة الإجمالية، يتم إجراء تحليل موثوق ودقيق للأثر المجتمعي يأخذ بعين الاعتبار ما قد يحصل في حال غياب أنشطة جمعية زمزم.

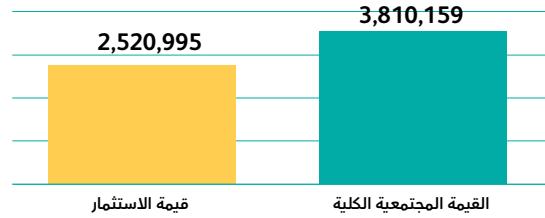
أشارت الدراسة إلى أن القيمة التقديرية الكلية للأثر لمشروع حالات أمراض الأورام لعام 2019م يساوي 1,937,845 ريالاً سعودياً (تستند جميع النتائج إلى فترة سنة واحدة).

المرحلة الرابعة				
الأثر Impact	القيمة المستقبلية للتغيير (نسبة التراجع) %	نسبة التغيير الذي يعزى لطرف آخر	الإزاحة %	نسبة الحصول دون التدخل %
536,312	0%	54%	0%	32%
224,777	0%	46%	0%	25%
21,593	0%	54%	0%	32%
209,520	0%	46%	0%	3%
691,356	0%	41%	0%	0%
<b>1,937,845</b>	<b>الأثر الكلي للنتائج</b>			

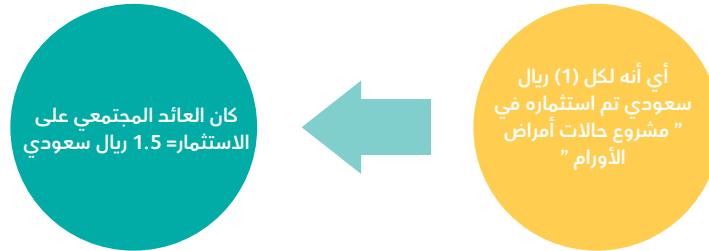
### المرحلة الخامسة: حساب العائد المجتمعي على الاستثمار

أسفرت الدراسة إلى أن " القيمة المجتمعية الكلية " للاستثمار لمشروع حالات أمراض الأورام لعام 2019م تساوي 3,810,159 ريالاً سعودياً، (القيمة المجتمعية الكلية = مجموع قيمة التأثير لكل السنوات)، ويوضح الرسم البياني التالي: القيمة المجتمعية الكلية مقابل الاستثمار.

القيمة الاجتماعية مقابل الاستثمار - مشروع حالات أمراض الأورام 2019م



وبمعدل عائد اجتماعي على الاستثمار = 1.5



مؤسسة أبوغزالة الخيرية  
AbuGhazalah Foundation



بن داود  
BIN  
DAWOOD



## 3.4 دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ " مشروع حالات أمراض الدم – نقل الدم " 2019م

### وصف المشروع

عملية نقل الدم هي إجراء طبي يستهدف تعويض المريض ما فقده من دم بسبب نزيف خارجي (جرح/ إصابة/ حادث) أو داخلي، أو تزويده بما يحتاجه من دم عند فشل الجسم في تكوين الدم أو بعض مكوناته بسبب بعض الأمراض، ويتم نقل الدم من شخص سليم له نفس فصيلة دم المريض إلى المريض، وبعد عمل اختبار توافق بين الدم المتبرع به ودم المريض. حيث يؤدي هذا الإجراء إلى إنقاذ حياة المريض.

في العام 2019م وانطلاقاً من رسالتنا الداعية لتعزيز الصحة والوقاية، وهدفنا الاستراتيجي (الرعاية الصحية للمستفيدين)، قامت الجمعية وعبر هذا المشروع بتقديم الدعم المالي للحالات المستفيدة، إضافة إلى التخفيضات الخيرية المقدمة عبر شركائنا مع مزودي الخدمة الصحية لذوي الاحتياج الصحي في منطقة مكة المكرمة، ومساعدتهم على تحسين صحتهم وحياتهم الاجتماعية.

### وصف الدراسة

قمنا بإجراء دراسة تحليلية لتقدير " القيمة المجتمعية " على الاستثمار لأنشطة مشروع حالات أمراض الدم (نقل الدم) للعام 2019م، حيث قمنا بدعم (39) حالة مستفيدة بحاجة لخدمة صحية، وبمساهمة مالية مقدارها (77,718 ريالاً) بالإضافة إلى تقديم تخفيض خيري على الخدمة قدره (33.681 ريالاً)، عبر شركائنا مع مزودي الخدمة الصحية ليصل العائد على المستفيد إلى أعلى قدر ممكن.

المرحلة الأولى: وضع النطاق وتحديد أصحاب المصلحة  
• نطاق الدراسة

1.1 تحديد النطاق	المرحلة (1)	
جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية بمنطقة مكة المكرمة.	اسم المنظمة	1
مشروع حالات أمراض الدم (نقل الدم)	اسم المشروع المراد قياس أثره المجتمعي	2
العام 2019م.	النطاق الزمني	3
المساهمة المالية المقدمة لعلاج حالات أمراض الدم (نقل الدم) لمستفيدي الجمعية في منطقة مكة المكرمة.	نطاق النشاط المراد قياسه	4
توضيح أثر المشروع على المستفيدين،	الغرض / الهدف من قياس أثر المشروع	5
جميع المعنيين بالمشروع من أصحاب المصلحة.	الجمهور/ الجهة المعنية بقياس أثر المشروع (لمن ستعطى نتائج القياس؟)	6
استراتيجية جمعية زمزم في قياس أثر مشاريعها الصحية.	خلفية / مبررات تنفيذ قياس أثر المشروع	7
فريق عمل داخلي بإشراف مستشار وممارس داخلي.	من سيقوم بعملية القياس (داخلي/خارجي) ؟	8
فريق العمل الداخلي + متطوعون مستقلون + معلومات وبيانات المشروع المستهدف.	الموارد اللازمة (حدد)	9
قياس تقيمي (لمشروع منفذ).	نوع القياس (تنبؤ أم تقييم)	10

## إشراك أصحاب المصلحة وعينة الدراسة

يبين الجدول التالي الطريقة المستخدمة لإشراك أصحاب المصلحة، والعينة المستهدفة، والعدد المتحقق من العينة.

أصحاب المصلحة	طريقة إشراكهم	العدد الفعلي	العدد المستهدف	العدد المتحقق	نسبة المتحقق	كيف تم إشراكهم
1 المستفيدون وعائلاتهم	استبانة عبر اتصال هاتفي	39	39	26	67%	قمنا بإجراء اتصال هاتفي لجميع العدد المستهدف لاستيفاء الإجابة على أسئلة الاستبانة الخاصة بالمستفيدين وعائلاتهم، وكانت نتيجة ذلك استجابة (26) مستفيدا/ عائلة مستفيد.
2 مزودو الخدمة الصحية (المراكز الصحية)	استبانة إلكترونية	10	10	5	50%	قمنا بإرسال استبانة عبر رابط إلكتروني برسالة قصيرة للهواتف النقالة لجميع مزودي الخدمة الصحية المعنيين بالمشروع
3 جمعية زمزم	مقابلة فردية	3	3	3	100%	قمنا بإجراء مقابلة عبر برنامج التيمز مع جميع الموظفين المعنيين والذين يعملون بشكل أساسي ومباشر بالمشروع.

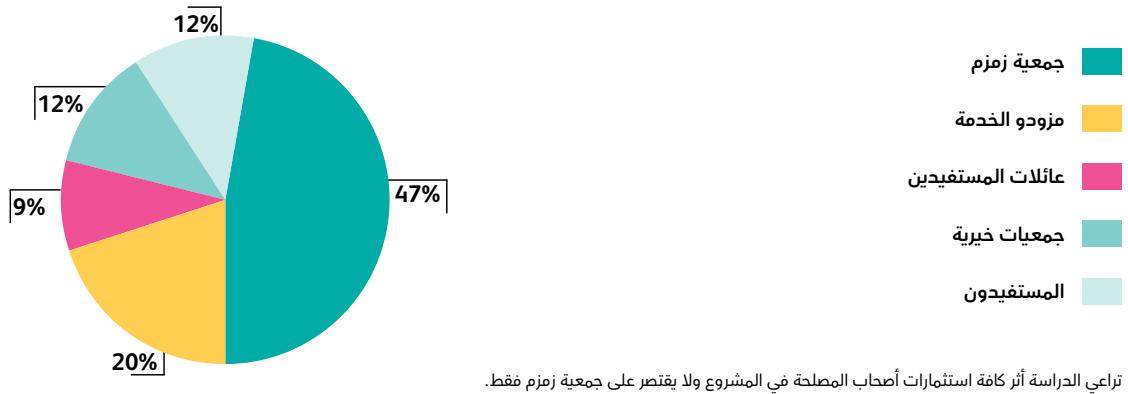
## المرحلة الثانية: تحديد ووصف النتائج

### • تحديد وتقييم المدخلات وتوضيح المخرجات

بلغ إجمالي الاستثمار المطلوب لتحقيق النتائج المرجوة لمشروع حالات أمراض الدم (نقل الدم) 165,699 ريالاً سعودياً مفصلة على النحو الآتي:

اسم المنظمة	المدخلات Inputs	المخرجات Outputs
أصحاب المصلحة	ما الذي قمنا باستثماره؟	مختصر الأنشطة بالأرقام
المستفيدون	المبالغ المالية التي قام المستفيدون بصرفها لتغطية باقي تكاليف الإجراء الطبي	19,700
عائلات المستفيدين	المساهمة المالية من قبل أقرباء وأصدقاء المستفيدين	14,100
مزودو الخدمة	تحفيضات خيرية مقدمة على التكلفة المالية للإجراء الطبي من خلال جمعية زمزم	33,681
جمعية زمزم	المساهمات المالية المعتمدة للحالات المستفيدة من المشروع (لا تشمل التكاليف التشغيلية)	77,718
جهات خيرية	المساهمة المالية المقدمة للمستفيدين	20,500
إجمالي استثمارات أصحاب المصلحة		165,699

نسبة استثمارات أصحاب المصلحة - مشروع حالات أمراض الدم (نقل الدم) 2019م



## وصف النتائج

تم إعداد " خارطة الأثر " للمساعدة في فهم كيفية ترجمة المدخلات (الاستثمارات) إلى مخرجات وكيفية ترجمة هذه المخرجات إلى نتائج لأصحاب المصلحة المعنيين. كما أن الخارطة توثق مجموعة من النتائج (التغييرات) المتوقعة من قبل أصحاب المصلحة.

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	
أصحاب المصلحة	التغييرات المقصودة / غير المقصودة	ما تم تغييره The Outcomes وصف النتائج
من الذين لدينا تأثير عليهم؟ من الذين يؤثرون بنا؟	ما الذي سيتم تغييره لديهم؟	كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟
المستفيدون	تحسين مستوى الصحة	تحسن مستوى الصحة
عائلات المستفيدين	تخفيف العبء المالي	تخفيض الأعباء المالية للرعاية الصحية على أسرة المستفيد
مزودو الخدمة	تحقيق مسؤولية اجتماعية	تحسن المسؤولية المجتمعية
جمعية زمزم	تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية	المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية
جهات خيرية	تعزيز الدور المجتمعي	تعزيز الدور المجتمعي

## المرحلة الثالثة: التثبت من النتائج وإعطاها قيمة

### • قياس النتائج

يتم من خلال تحليل النتائج تقييم كيفية ترجمة المدخلات والمخرجات إلى نتائج (تغييرات)، حيث يركز التحليل على مبادئ العائد المجتمعي على الاستثمار.

المرحلة الثالثة				
المؤشر	المصدر	الكمية	المدة	بداية النتائج
كيف يمكن قياس التغيير	من أين حصلت على المعلومات؟	ما مدى التغيير الذي حدث؟	مدة استمرار التغيير بعد انتهاء النشاط	هل يبدأ التغيير في فترة النشاط (1) أو في مرحلة بعدها (2)؟
عدد الذين أفادوا بتحسّن الصحة	استبانة إلكترونية عبر اتصال هاتفي	18	1	1
عدد الذين أفادوا بأن مساهمة الجمعية ساعدت على تخفيض العبء المالي	بشكل غير مباشر من خلال استبانة المستفيدين	22	1	1
عدد الحالات التي استفادت من التخفيض الخيري المقدم للمشروع	سجلات زمزم	39	1	1
عدد الحالات التي استفادت من المساهمة المالية المقدمة للمشروع	سجلات زمزم	39	1	1
عدد الحالات التي استفادت من المساهمة المالية المقدمة	نتائج استبانة المستفيدين	4	1	1

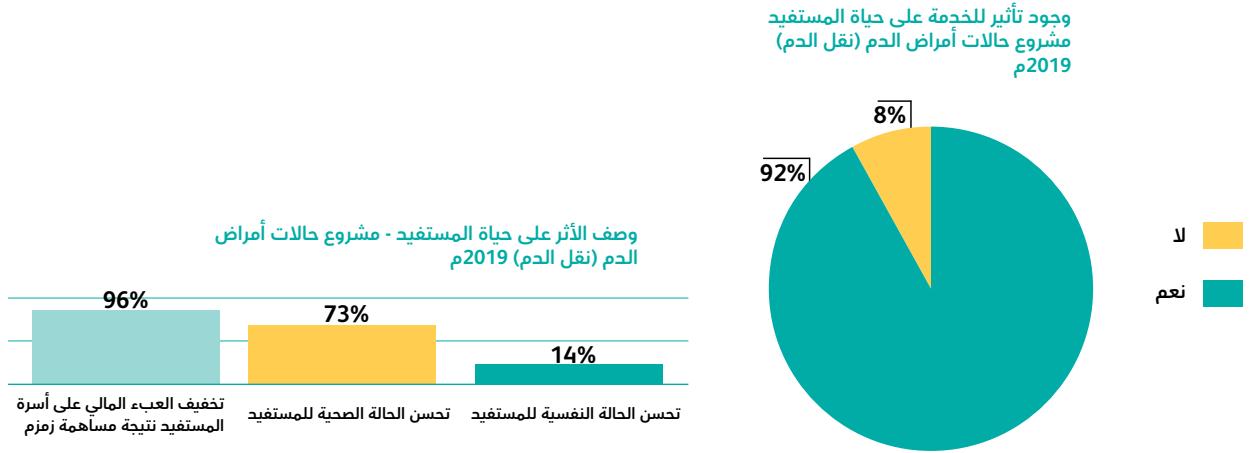
ولتحديد "كمية التغيير" وقياس الأثر على حياة المستفيدين، قمنا بإجراء استطلاع شارك فيه (26) مستفيدا من مشروع حالات أمراض الدم (نقل الدم) للعام 2019م.

أجريت هذه الاستطلاعات عن طريق الهاتف من خلال طرف ثالث مستقل (متطوعون صليون) لضمان دقة النتائج والحيادية والاستقلالية في الطرح، بعد أن تم تدريبهم على طريقة التعامل مع الاستبانة.

أظهرت نتائج استطلاعات الرأي المنفذة عدداً من الأمور التي أفاد بها المستفيدون يحسن ذكرها هنا:

### الأثر على حياة المستفيدين من المشروع

- 1- وجود تأثير للخدمة المقدمة: أفاد (22) مستفيداً من أصل (24) بنسبة (92%) بأن الخدمة المقدمة من زمزم كان لها تأثير على حياة المستفيد.
- 2- تحسن الحالة الصحية للمستفيدين: أفاد (16) مستفيداً من أصل (22) بنسبة (73%) بأن الحالة الصحية للمستفيد تحسنت نتيجة الحصول على خدمة زمزم.
- 3- تخفيف العبء المالي: أفاد (22) مستفيداً من أصل (23) بنسبة (96%) بأن مساهمة الجمعية ساعدت في تخفيف العبء المالي على أسرة المستفيد.



أما أبرز التغييرات السلبية: فلم ترد إجابات من المستفيدين حول هذا الموضوع.

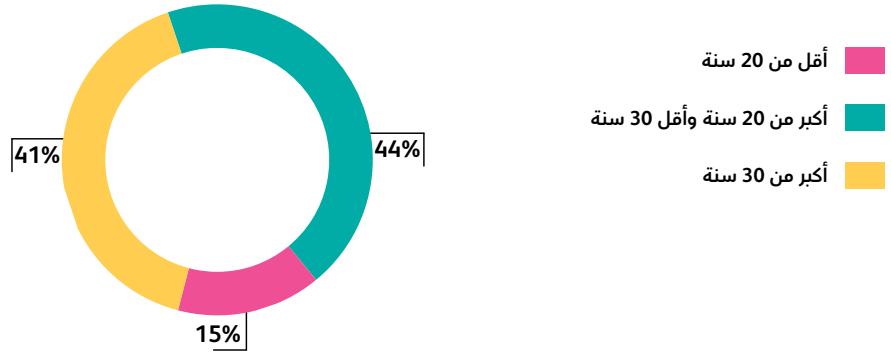
- نوع الخدمة التي حصل عليها المستفيدون:

نوع الخدمة التي حصل عليها المستفيد - مشروع حالات أمراض الدم (نقل الدم) 2019م



الفئة العمرية للمستفيدين من المشروع، فقد كانت على النحو التالي:

الفئة العمرية للمستفيدين - مشروع حالات أمراض الدم  
(نقل الدم) 2019م



## • تقييم النتائج

الخطوة التالية تضمنت البحث عن قيمة التغيير (المكافئ المالي للتغيير) حيث تم اشتقاق ذلك عن طريق الجمع بين القيم المحلية إلى جانب قواعد البيانات ذات الصلة. (انظر خارطة الأثر أدناه).

المرحلة الثانية		المرحلة الثالثة	
المصدر	القيمة بالعملة	التقريب النقدي/المكافئ النقدي	ما تم تغييره وصف النتائج The Outcomes
من أين حصلت على هذه المعلومات؟	ما هي قيمة التغيير (بالأرقام)؟	ما هو التقريب الذي ستقوم باستخدامه لتقييم التغيير؟	كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟
سجلات زرم	2,353	متوسط تكلفة نقل الدم للحالة الواحدة	تحسن مستوى الصحة
تقرير مجلس الضمان الصحي السعودي لعام 2017	585	معدل إنفاق الفرد على التأمين الصحي	تخفيض الأعباء المالية للرعاية الصحية على أسرة المستفيد
سجلات زرم	864	متوسط الخصم الخيري المقدم للحالة الواحدة	تحسن المسؤولية المجتمعية
سجلات زرم	1,993	متوسط المساهمة المالية للحالة الواحدة	المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية
نتائج استبانة المستفيدين	5,125	متوسط المساهمة المالية للحالة الواحدة	تعزيز الدور المجتمعي

## المرحلة الرابعة: تحديد حجم الأثر

يتم حساب " القيمة الإجمالية " لحجم الأثر عن طريق حاصل ضرب "كمية التغيير" و"قيمة التغيير". وعند تحديد القيمة الإجمالية، يتم إجراء تحليل موثوق ودقيق للأثر المجتمعي يأخذ بعين الاعتبار ما قد يحصل في حال غياب أنشطة جمعية زمزم.

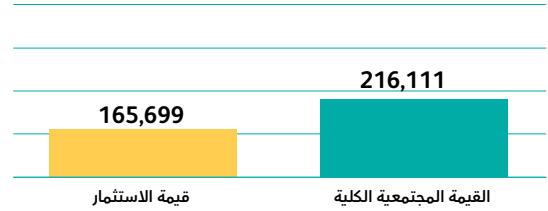
أشارت الدراسة إلى أن القيمة التقديرية الكلية للأثر لمشروع حالات أمراض الدم (نقل الدم) لعام 2019م يساوي 109,914 ريالاً سعودياً (تستند جميع النتائج إلى فترة سنة واحدة).

المرحلة الرابعة				
الأثر Impact	القيمة المستقبلية للتغيير (نسبة التراجع) %	نسبة التغيير الذي يعزى لطرف آخر)	الإزاحة %	نسبة الحصول دون التدخل %
13,337	0%	53%	0%	33%
6,812	0%	33%	0%	21%
14,109	0%	47%	0%	21%
61,404	0%	21%	0%	0%
14,252	0%	21%	0%	12%
<b>109,914</b>	<b>الأثر الكلي للنتائج</b>			

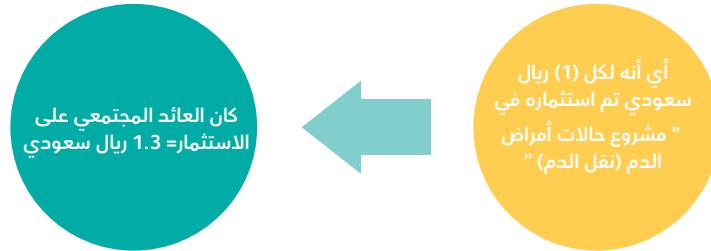
## المرحلة الخامسة: حساب العائد المجتمعي على الاستثمار

أسفرت الدراسة إلى أن " القيمة المجتمعية الكلية " للاستثمار لمشروع حالات أمراض الدم (نقل الدم) لعام 2019م تساوي 216,111 ريالاً سعودياً، (القيمة المجتمعية الكلية = مجموع قيمة التأثير لكل السنوات)، ويوضح الرسم البياني التالي: القيمة المجتمعية الكلية مقابل الاستثمار.

### القيمة الاجتماعية مقابل الاستثمار - مشروع حالات أمراض الدم (نقل الدم) 2019م



وبمعدل عائد اجتماعي على الاستثمار = 1.3





# 3.5 دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ ” مشروع العمليات الجراحية للأطفال “ 2019م

## وصف المشروع

جراحة الأطفال هو التخصص الفرعي من جراحة تنطوي على عملية جراحية للأجنة والرضع والأطفال والمراهقين، واليا فعين، العديد من الجراحين المختصين يقومون بممارسة طب الأطفال في مستشفيات أو أقسام الأطفال. حيث يعمل جراحو الأطفال على تشخيص المشاكل الجراحية للأطفال وتبدير أحوالهم قبل الجراحة وأثناءها وبعدها، وتتراوح أعمار المرضى الذين يزورون جراح الأطفال بين الأطفال الرضع عبر الأطفال الصغار إلى اليافعين.

تشمل أمراض الأطفال الشائعة التي قد تتطلب جراحة الأطفال ما يلي:

1- التشوهات الخلقية: اللمفي، الشفة المشقوقة والحنك، رتق المريء و[الناصور الرغامي]، تضيق البواب الضخامي، رتق المعوية، التهاب الأمعاء والقولون الناخر، المغبس العقي، مرض هيرشسبرونغ، منقب فتحة الشرج، عدم نزول الخصيتين.

2- جدار البطن، العيوب: قيلة سرية، انشقاق البطن الخلقي، الفتق.

3- الصدر: تشوهات الجدار.

4- أورام الطفولة: مثل العصبية، ورم ويلمز، الساركومة العظمية المخططة، أورام الكبد، الأورام المسخية.

5- فصل التوائم الملتصقة.

أكثر خمس حالات شيوعاً في عيادة جراح الأطفال هي الفتوق، تليها الشذوذات الولادية والتهابات الزائدة في الأطفال، تليها مشاكل المعوي.

في العام 2019م وانطلاقاً من رسالتنا الداعية لتعزيز الصحة والوقاية، وهدفتنا الاستراتيجية (الرعاية الصحية للمستفيدين)، قامت الجمعية وعبر هذا المشروع بتقديم الدعم المالي للحالات المستفيدة، إضافة إلى التخفيضات الخيرية المقدمة عبر شراكاتنا مع مزودي الخدمة الصحية لذوي الاحتياج الصحي في منطقة مكة المكرمة، ومساعدتهم على تحسين صحتهم وحياتهم الاجتماعية.

## وصف الدراسة

قمنا بإجراء دراسة تحليلية لتقدير ” القيمة المجتمعية ” على الاستثمار لأنشطة مشروع العمليات الجراحية للأطفال للعام 2019م، حيث قمنا بدعم (168) حالة مستفيدة بحاجة لخدمة صحية، وبمساهمة مالية مقدارها (527,021) ريالاً بالإضافة إلى تقديم تخفيض خيري على الخدمة قدره (198.870) ريالاً، عبر شراكاتنا مع مزودي الخدمة الصحية ليصل العائد على المستفيد إلى أعلى قدر ممكن.

المرحلة الأولى: وضع النطاق وتحديد أصحاب المصلحة  
• نطاق الدراسة

المرحلة (1)	1.1 تحديد النطاق
1	اسم المنظمة جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية بمنطقة مكة المكرمة.
2	اسم المشروع المراد قياس أثره المجتمعي مشروع العمليات الجراحية للأطفال
3	النطاق الزمني العام 2019م.
4	نطاق النشاط المراد قياسه المساهمة المالية المقدمة لعمليات الأطفال من مستفيدي الجمعية في منطقة مكة المكرمة.
5	الغرض /الهدف من قياس أثر المشروع - توضيح أثر المشروع على المستفيدين. - توضيح أثر الدعم المقدم من المؤسسات الخيرية.
6	الجمهور/ الجهة المعنية بقياس أثر المشروع (لمن ستعطى نتائج القياس؟) جميع المعنيين بالمشروع من أصحاب المصلحة.
7	خلفية / مبررات تنفيذ قياس أثر المشروع استراتيجية جمعية زمزم في قياس أثر مشاريعها الصحية.
8	من سيقوم بعملية القياس (داخلي/خارجي) ؟ فريق عمل داخلي بإشراف مستشار وممارس داخلي.
9	الموارد اللازمة (حدد) فريق العمل الداخلي + متطوعون مستقلون + معلومات وبيانات المشروع المستهدف.
10	نوع القياس (تنبؤ أم تقييم) قياس تقييمي (للمشروع منفذ).

## إشراك أصحاب المصلحة وعينة الدراسة

يبين الجدول التالي الطريقة المستخدمة لإشراك أصحاب المصلحة، والعينة المستهدفة، والعدد المتحقق من العينة.

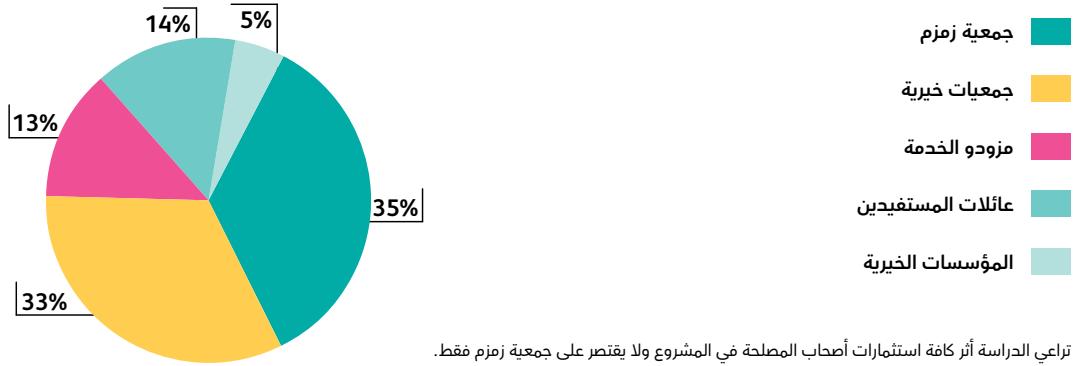
أصحاب المصلحة	طريقة إشراكهم	العدد الفعلي	العدد المستهدف	العدد المتحقق	نسبة المتحقق	كيف تم إشراكهم
1 عائلات المستفيدين	استبانة عبر اتصال هاتفي	168	168	124	74%	قمنا بإجراء اتصال هاتفي لجميع العدد المستهدف لاستيفاء الإجابة على أسئلة الاستبانة الخاصة بالمستفيدين وعائلاتهم، وكانت نتيجة ذلك استجابة (168) عائلة مستفيدة.
2 مزودو الخدمة الصحية (المراكز الصحية)	استبانة إلكترونية	20	20	10	50%	قمنا بإرسال استبانة عبر رابط إلكتروني برسالة قصيرة للهواتف النقالة لجميع مزودي الخدمة الصحية المعنيين بالمشروع
3 جمعية زرم	مقابلة فردية	2	2	2	100%	قمنا بإجراء مقابلة عبر برنامج التيمز مع جميع الموظفين المعنيين والذين يعملون بشكل أساسي ومباشر بالمشروع.
4 المؤسسات الخيرية، والداعمون	استبانة إلكترونية	2	2	2	100%	قمنا بإرسال استبانة عبر رابط إلكتروني برسالة قصيرة للهواتف النقالة للشخص المعني في المؤسسة الخيرية الداعمة للمشروع.

المرحلة الثانية: تحديد ووصف النتائج  
 • تحديد وتقييم المدخلات وتوضيح المخرجات

بلغ إجمالي الاستثمار المطلوب لتحقيق النتائج المرجوة لمشروع العمليات الجراحية للأطفال 1,502,041 ريالاً سعودياً مفصلة على النحو الآتي:

اسم المنظمة	المدخلات Inputs	المخرجات Outputs
أصحاب المصلحة	ما الذي قمنا باستثماره؟	مختصر الأنشطة بالأرقام
عائلات المستفيدين	المساهمة المالية من قبل اقرباء وأصدقاء المستفيدين	212,500
مزودو الخدمة	تخفيضات خيرية مقدمة على التكلفة المالية للإجراء الطبي من خلال جمعية زمزم	198,870
جمعية زمزم	المساهمات المالية المعتمدة للحالات المستفيدة من المشروع (لا تشمل التكاليف التشغيلية)	527,021
المؤسسات الخيرية	المساهمات المالية الموجهة للمشروع	68,500
جمعيات خيرية	المساهمة المالية المقدمة للمستفيدين	495,150
إجمالي استثمارات أصحاب المصلحة	1,502,041	168 حالة مستفيدة

### نسبة استثمارات أصحاب المصلحة - مشروع العمليات الجراحية للأطفال 2019م



تراعي الدراسة أثر كافة استثمارات أصحاب المصلحة في المشروع ولا يقتصر على جمعية زمزم فقط.

## وصف النتائج

تم إعداد " خارطة الأثر " للمساعدة في فهم كيفية ترجمة المدخلات (الاستثمارات) إلى مخرجات وكيفية ترجمة هذه المخرجات إلى نتائج لأصحاب المصلحة المعنيين. كما أن الخارطة توثق مجموعة من النتائج (التغييرات) المتوقعة من قبل أصحاب المصلحة.

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	
أصحاب المصلحة	التغييرات المقصودة / غير المقصودة	ما تم تغييره The Outcomes وصف النتائج
من الذين لدينا تأثير عليهم؟ من الذين يؤثرون بنا؟	ما الذي سيتم تغييره لديهم؟	كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟
عائلات المستفيدين	تخفيف العبء المالي	تحسن صحة المستفيدين تخفيف العبء المالي للرعاية الصحية
مزودو الخدمة	تحسين المسؤولية المجتمعية	تحسن المشاركة المجتمعية
جمعية زمزم	تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية	المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية
المؤسسات الخيرية	تفعيل الشراكة المجتمعية	تحسن المشاركة المجتمعية
جمعيات خيرية	تفعيل الدور المجتمعي	تفعيل الدور المجتمعي

## المرحلة الثالثة: التثبت من النتائج وإعطاءها قيمة

### • قياس النتائج

يتم من خلال تحليل النتائج تقييم كيفية ترجمة المدخلات والمخرجات إلى نتائج (تغييرات)، حيث يركز التحليل على مبادئ العائد المجتمعي على الاستثمار.

المرحلة الثالثة				
المؤشر	المصدر	الكمية	المدة	بداية النتائج
كيف يمكن قياس التغيير	من أين حصلت على المعلومات؟	ما مدى التغيير الذي حدث؟	مدة استمرار التغيير بعد انتهاء النشاط	هل يبدأ التغيير في فترة النشاط (1) أو في مرحلة بعدها (2)؟
عدد الذين أفادوا بتخفيف العبء المالي لمصاريف العلاج نتيجة مساهمة زمزم	استبانة إلكتروني من خلال اتصال هاتفي	106	1	1
عدد الذين أفادوا بتحسّن صحة المستفيدين		88	1	1
عدد الحالات المستفيدة من التخفيض الخيري المقدم للمشروع	سجلات زمزم	170	1	1
عدد الحالات المستفيدة من المساهمات المالية المقدمة للمشروع	سجلات زمزم	170	1	1
عدد الحالات المستفيدة من المساهمات المالية المقدمة لمستفيدي المشروع	سجلات زمزم	5	1	1
عدد الحالات المستفيدة من المساهمات المالية المقدمة	نتائج استبانة المستفيدين	34	1	1

ولتحديد "كمية التغيير" وقياس الأثر على حياة المستفيدين، قمنا بإجراء استطلاع شارك فيه (124) مستفيدا من مشروع العمليات الجراحية للأطفال للعام 2019م.

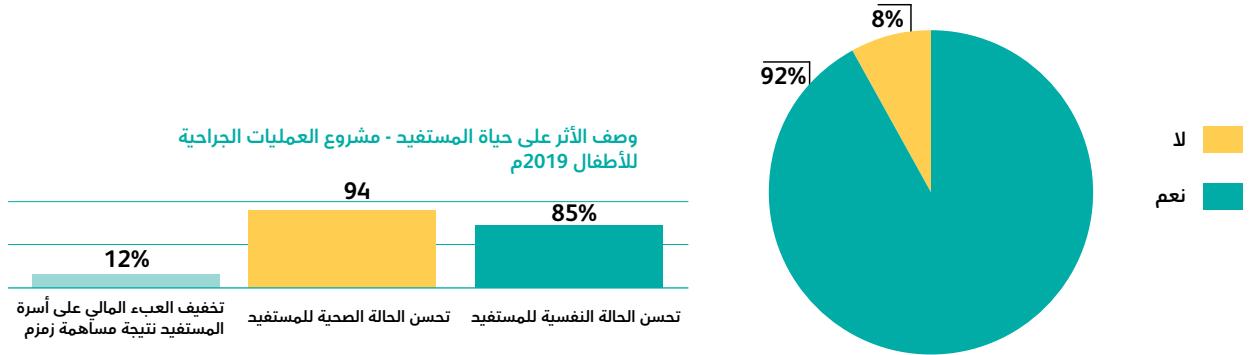
أجريت هذه الاستطلاعات عن طريق الهاتف من خلال طرف ثالث مستقل (متطوعون صليون) لضمان دقة النتائج والحيادية والاستقلالية في الطرح، بعد أن تم تدريبهم على طريقة التعامل مع الاستبانة.

أظهرت نتائج استطلاعات الرأي المنفذة عدداً من الأمور التي أفاد بها المستفيدون يحسن ذكرها هنا:

### الأثر على حياة المستفيدين من المشروع

- 1- وجود تأثير للخدمة المقدمة: أفاد (104) مستفيد من أصل (113) بنسبة (92%) بأن الخدمة المقدمة من زمزم كان لها تأثير على حياة المستفيد.
- 2- تحسن الحالة الصحية للمستفيدين: أفاد (88) مستفيداً من أصل (104) بنسبة (85%) بأن الحالة الصحية للمستفيد تحسنت نتيجة الحصول على خدمة زمزم.
- 3- تخفيف العبء المالي: أفاد (106) مستفيد من أصل (113) بنسبة (94%) بأن مساهمة الجمعية ساعدت في تخفيف العبء المالي على أسرة المستفيد.
- 4- تحسن مستوى القدرة على ممارسة الحياة الاعتيادية: أفاد (12) مستفيداً من أصل (104) بنسبة (12%) بتحسّن مستوى القدرة على ممارسة الحياة الاعتيادية اليومية للمستفيد (الطفل).

### وجود تأثير للخدمة على حياة المستفيد مشروع العمليات الجراحية للأطفال 2019م



أما أبرز التغييرات السلبية: فقد أفادت (9) حالات مستفيدة من أصل (113) بنسبة (8%) بوجود نتيجة سلبية متمثلة بعدم وجود تحسن لحالة الطفل الصحية بعد العملية، أو لعدم الاستفادة من المساهمة المالية المقدمة من الجمعية.

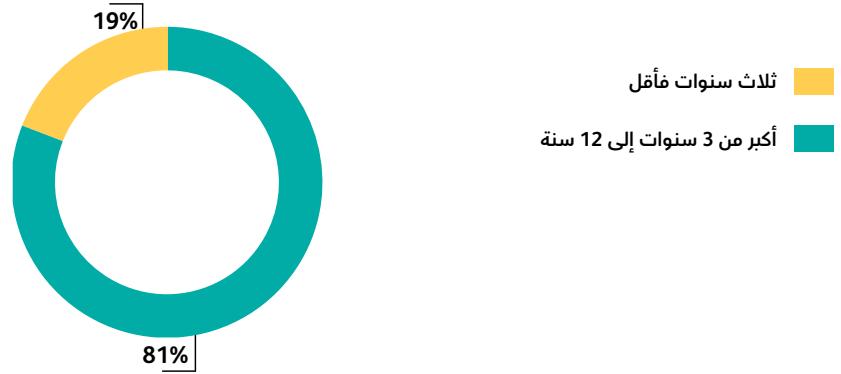
- نوع الخدمة التي حصل عليها المستفيدون:

### نوع الخدمة التي حصل عليها المستفيد - مشروع العمليات الجراحية للأطفال 2019م



الفئة العمرية للمستفيدين من المشروع، فقد كانت على النحو التالي:

الفئة العمرية للمستفيدين - مشروع العمليات الجراحية  
للأطفال 2019م



## • تقييم النتائج

الخطوة التالية تضمنت البحث عن قيمة التغيير (المكافئ المالي للتغيير) حيث تم اشتقاق ذلك عن طريق الجمع بين القيم المحليّة إلى جانب قواعد البيانات ذات الصلة. (انظر خارطة الأثر أدناه).

المرحلة الثانية		المرحلة الثالثة	
المصدر	القيمة بالعملة	التقريب النقدي/المكافئ النقدي	ما تم تغييره وصف النتائج The Outcomes
من أين حصلت على هذه المعلومات؟	ما هي قيمة التغيير (بالأرقام)؟	ما هو التقريب الذي ستقوم باستخدامه لتقييم التغيير؟	كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟
تقرير مجلس الضمان الصحي السعودي لعام 2017	585	معدل إنفاق الفرد على التأمين الصحي	تحسن صحة المستفيدين تخفيف العبء المالي للرعاية الصحية
تقرير مجلس الضمان الصحي السعودي لعام 2019	585	معدل إنفاق الفرد على التأمين الصحي	تحسن المشاركة المجتمعية
سجلات زرم	1,170	متوسط قيمة التخفيض الخيري للحالة الواحدة	المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية
سجلات زرم	3,100	متوسط قيمة المساهمة المالية للحالة الواحدة	تحسن المشاركة المجتمعية
سجلات زرم	13,700	متوسط قيمة المساهمة المالية للحالة الواحدة	تفعيل الدور المجتمعي

## المرحلة الرابعة: تحديد حجم الأثر

يتم حساب " القيمة الإجمالية " لحجم الأثر عن طريق حاصل ضرب " كمية التغيير " و "قيمة التغيير". وعند تحديد القيمة الإجمالية، يتم إجراء تحليل موثوق ودقيق للأثر المجتمعي يأخذ بعين الاعتبار ما قد يحصل في حال غياب أنشطة جمعية زمزم.

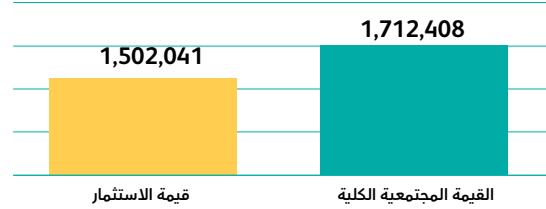
أشارت الدراسة إلى أن القيمة التقديرية الكلية للأثر لمشروع العمليات الجراحية للأطفال لعام 2019م يساوي 870,930 ريالاً سعودياً (تستند جميع النتائج إلى فترة سنة واحدة).

المرحلة الرابعة				
الأثر Impact	القيمة المستقبلية للتغيير (نسبة التراجع) %	نسبة التغيير الذي يعزى لطرف آخر	الإزاحة %	نسبة الحصول دون التدخل %
16,104	0%	51%	0%	47%
13,369	0%	51%	0%	47%
111,168	0%	35%	0%	14%
432,157	0%	18%	0%	0%
42,299	0%	35%	0%	5%
<b>870,930</b>	<b>الأثر الكلي للنتائج</b>			

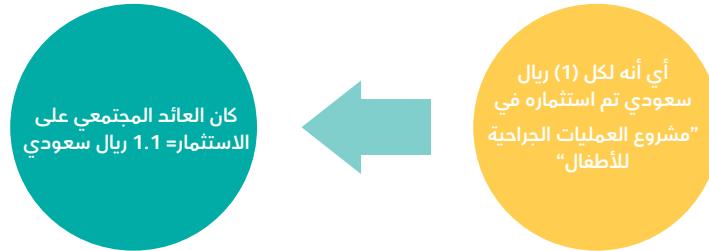
## المرحلة الخامسة: حساب العائد المجتمعي على الاستثمار

أسفرت الدراسة إلى أن " القيمة المجتمعية الكلية " للاستثمار لمشروع العمليات الجراحية للأطفال لعام 2019م تساوي 1,712,408 ريالاً سعودياً، (القيمة المجتمعية الكلية = مجموع قيمة التأثير لكل السنوات)، ويوضح الرسم البياني التالي: القيمة المجتمعية الكلية مقابل الاستثمار.

القيمة الاجتماعية مقابل الاستثمار - مشروع العمليات الجراحية للأطفال 2019م



وبمعدل عائد اجتماعي على الاستثمار = 1.1







## 3.6 دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ ” مشروع حالات أمراض الأنف والأذن والحنجرة “ 2019م

### وصف المشروع

عمليات جراحة الأنف والأذن والحنجرة، هي إجراء طبي يستهدف تقديم خدمات الرعاية الصحية الثانوية لذوي الاحتياج الصحي للعمليات الجراحية الخاصة بـ (الأنف والأذن والحنجرة)، والتي يعاني منها المرضى من تضخم في اللوزتين بالحلق أو إزالة اللحميات بالأنف وغيرها من العمليات الجراحية.

في العام 2019م وانطلاقاً من رسالتنا الداعية لتعزيز الصحة والوقاية، وهدفنا الاستراتيجي (الرعاية الصحية للمستفيدين)، قامت الجمعية وعبر هذا المشروع بتقديم الدعم المالي للحالات المستفيدة، إضافة إلى التخفيضات الخيرية المقدمة عبر شراكاتنا مع مزودي الخدمة الصحية لذوي الاحتياج الصحي في منطقة مكة المكرمة، ومساعدتهم على تحسين صحتهم وحياتهم الاجتماعية.

### وصف الدراسة

قمنا بإجراء دراسة تحليلية لتقدير ” القيمة المجتمعية ” على الاستثمار لأنشطة مشروع العمليات الجراحية للأطفال للعام 2019م، حيث قمنا بدعم (91 حالة مستفيدة بحاجة لخدمة صحية، وبمساهمة مالية مقدارها (174,195) ريالاً بالإضافة إلى تقديم تخفيض خيري على الخدمة قدره (140.301) ريال، عبر شراكاتنا مع مزودي الخدمة الصحية ليصل العائد على المستفيد إلى أعلى قدر ممكن.

المرحلة الأولى: وضع النطاق وتحديد أصحاب المصلحة  
• نطاق الدراسة

1.1 تحديد النطاق	المرحلة (1)	
جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية بمنطقة مكة المكرمة.	اسم المنظمة	1
مشروع حالات أمراض الأنف والأذن والحنجرة	اسم المشروع المراد قياس أثره المجتمعي	2
العام 2019م.	النطاق الزمني	3
المساهمة المالية المقدمة للعمليات الجراحية للأنف والأذن والحنجرة لمستفيدي الجمعية في منطقة مكة المكرمة.	نطاق النشاط المراد قياسه	4
توضيح أثر المشروع على المستفيدين.	الغرض / الهدف من قياس أثر المشروع	5
جميع المعنيين بالمشروع من أصحاب المصلحة.	الجمهور/ الجهة المعنية بقياس أثر المشروع (لمن ستعطى نتائج القياس؟)	6
استراتيجية جمعية زمزم في قياس أثر مشاريعها الصحية.	خلفية / مبررات تنفيذ قياس أثر المشروع	7
فريق عمل داخلي بإشراف مستشار وممارس داخلي.	من سيقوم بعملية القياس (داخلي/خارجي) ؟	8
فريق العمل الداخلي + متطوعون مستقلون + معلومات وبيانات المشروع المستهدف.	الموارد اللازمة (حدد)	9
قياس تقييمي (لمشروع منفذ).	نوع القياس (تنبؤ أم تقييم)	10

## إشراك أصحاب المصلحة وعينة الدراسة

تقدمنا بطلب التعاون مع إدارة التطوع في جمعية زمزم في توفير متطوعين مستقلين، يقومون بالاتصال الهاتفي على المستفيدين من المشروع، بهدف جمع المعلومات المطلوبة، حيث تم تدريب المتطوعات على كيفية إجراء المقابلة الهاتفية واستيفاء اجابات الاستبانة الخاصة بالمشروع.

يبين الجدول التالي الطريقة المستخدمة لإشراك أصحاب المصلحة، والعينة المستهدفة، والعدد المتحقق من العينة.

أصحاب المصلحة	طريقة إشراكهم	العدد الفعلي	العدد المستهدف	العدد المتحقق	نسبة المتحقق	كيف تم إشراكهم
1 عائلات المستفيدين	استبانة عبر اتصال هاتفي	91	91	64	70%	قمنا بإجراء اتصال هاتفي لجميع العدد المستهدف لاستيفاء الإجابة على أسئلة الاستبانة الخاصة بالمستفيدين وعائلاتهم، وكانت نتيجة ذلك استجابة (64) عائلة مستفيدة.
2 مزودو الخدمة الصحية (المراكز الصحية)	استبانة إلكترونية	13	13	8	62%	قمنا بإرسال استبانة عبر رابط إلكتروني برسالة قصيرة للهواتف النقالة لجميع مزودي الخدمة الصحية المعنيين بالمشروع
3 جمعية زمزم	مقابلة فردية	2	2	2	100%	قمنا بإجراء مقابلة عبر برنامج التيمز مع جميع الموظفين المعنيين والذين يعملون بشكل أساسي ومباشر بالمشروع.

## المرحلة الثانية: تحديد ووصف النتائج

### • تحديد وتقييم المدخلات وتوضيح المخرجات

بلغ إجمالي الاستثمار المطلوب لتحقيق النتائج المرجوة لمشروع حالات أمراض الأنف والأذن والحنجرة 475,145 ريالاً سعودياً مفصلة على النحو الآتي:

اسم المنظمة	المدخلات Inputs	المخرجات Outputs
أصحاب المصلحة	ما الذي قمنا باستثماره؟	مختصر الأنشطة بالأرقام
المستفيدون	المبالغ المالية التي قام المستفيدون بصرفها لتغطية باقي تكاليف الإجراء الطبي	57,450
مزودو الخدمة	تخفيضات خيرية مقدمة على التكلفة المالية للإجراء الطبي من خلال جمعية زمزم	140,300
جمعية زمزم	المساهمات المالية المعتمدة للحالات المستفيدة من المشروع (لا تشمل التكاليف التشغيلية)	174,195
عائلات المستفيدين	المساهمة المالية من قبل أقرباء وأصدقاء المستفيدين	57,200
جمعيات خيرية	المساهمة المالية المقدمة للمستفيدين	46,000
إجمالي استثمارات أصحاب المصلحة	475,145	91 حالة مستفيدة

نسبة استثمارات أصحاب المصلحة - مشروع حالات أمراض الأنف والأذن والحنجرة 2019م



## وصف النتائج

تم إعداد " خارطة الأثر " للمساعدة في فهم كيفية ترجمة المدخلات (الاستثمارات) إلى مخرجات وكيفية ترجمة هذه المخرجات إلى نتائج لأصحاب المصلحة المعنيين. كما أن الخارطة توثق مجموعة من النتائج (التغييرات) المتوقعة من قبل أصحاب المصلحة.

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	
أصحاب المصلحة	التغييرات المقصودة / غير المقصودة	ما تم تغييره The Outcomes وصف النتائج
من الذين لدينا تأثير عليهم؟ من الذين يؤثرون بنا؟	ما الذي سيتم تغييره لديهم؟	كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟
المستفيدون	تحسن المستوى الصحي	تحسن المستوى الصحي
مزودو الخدمة	ارتفاع مستوى المسؤولية المجتمعية	ارتفاع مستوى المسؤولية المجتمعية
جمعية زمزم	تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية	المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية
عائلات المستفيدين	تخفيف العبء المالي	تخفيض الأعباء المالية للرعاية الصحية على أسرة المستفيد
جمعيات خيرية	المشاركة في علاج المستفيدين	تحسن المشاركة المجتمعية

## المرحلة الثالثة: التثبت من النتائج وإعطاءها قيمة

### • قياس النتائج

يتم من خلال تحليل النتائج تقييم كيفية ترجمة المدخلات والمخرجات إلى نتائج (تغييرات)، حيث يركز التحليل على مبادئ العائد المجتمعي على الاستثمار.

المرحلة الثالثة				
المؤشر	المصدر	الكمية	المدة	بداية النتائج
كيف يمكن قياس التغيير	من أين حصلت على المعلومات؟	ما مدى التغيير الذي حدث؟	مدة استمرار التغيير بعد انتهاء النشاط	هل يبدأ التغيير في فترة النشاط (1) أو في مرحلة بعدها (2)؟
عدد المستفيدين الذين أفادوا بتحسين المستوى الصحي لديهم	استبانة من خلال اتصال هاتفي	48	1	1
عدد الحالات المستفيدة من التخفيض الخيري المقدم للمشروع	السجلات الإلكترونية لزمزم	91	1	1
عدد الحالات المستفيدة من المساهمة المالية المقدمة في المشروع	السجلات الإلكترونية لزمزم	91	1	1
عدد عائلات المستفيدين الذين أفادوا بتخفيف العبء المالي للعلاج نتيجة مساهمة زمزم	استبانة إلكترونية من خلال اتصال هاتفي	51	1	1
عدد الحالات المستفيدة من المساهمات المالية المقدمة	نتائج استبانة المستفيدين	13	1	1

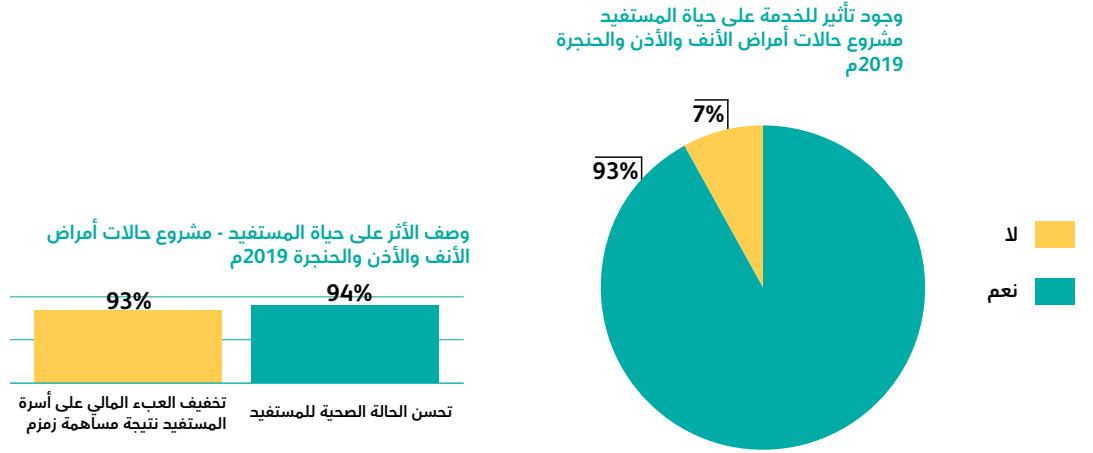
ولتحديد "كمية التغيير" وقياس الأثر على حياة المستفيدين، قمنا بإجراء استطلاع شارك فيه (64) مستفيدا من مشروع حالات أمراض الأنف والأذن والحنجرة للعام 2019م.

أجريت هذه الاستطلاعات عن طريق الهاتف من خلال طرف ثالث مستقل (متطوعون صليون) لضمان دقة النتائج والحيادية والاستقلالية في الطرح، بعد أن تم تدريبهم على طريقة التعامل مع الاستبانة.

أظهرت نتائج استطلاعات الرأي المنفذة عدداً من الأمور التي أفاد بها المستفيدون يحسن ذكرها هنا:

### الأثر على حياة المستفيدين من المشروع

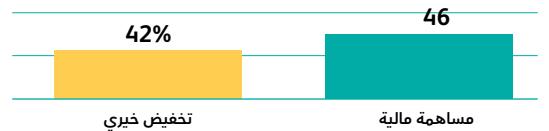
- 1- وجود تأثير للخدمة المقدمة: أفاد (51) مستفيداً من أصل (55) بنسبة (93%) بأن الخدمة المقدمة من زمزم كان لها تأثير على حياة المستفيد.
- 2- تحسن الحالة الصحية للمستفيدين: أفاد (48) مستفيداً من أصل (51) بنسبة (94%) بأن الحالة الصحية للمستفيد تحسنت نتيجة الحصول على خدمة زمزم.
- 3- تخفيف العبء المالي: أفاد (51) مستفيداً من أصل (55) بنسبة (93%) بأن مساهمة الجمعية ساعدت في تخفيف العبء المالي على أسرة المستفيد.



أما أبرز التغييرات السلبية: فقد أفادت (4) حالات مستفيدة من أصل (55) بنسبة (7%) بوجود نتيجة سلبية متمثلة بعدم الاستطاعة من إجراء العملية، نتيجة ظروف المستفيد أو عدم إكمال المبلغ.

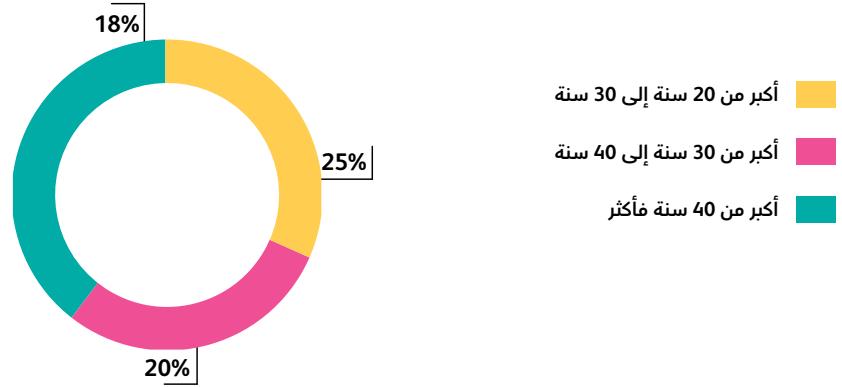
- نوع الخدمة التي حصل عليها المستفيدون:

نوع الخدمة التي حصل عليها المستفيد - مشروع حالات أمراض الأنف والأذن والحنجرة م2019م



الفئة العمرية للمستفيدين من المشروع، فقد كانت على النحو التالي:

الفئة العمرية للمستفيدين - مشروع حالات أمراض الأنف والأذن والحنجرة 2019م



## • تقييم النتائج

الخطوة التالية تضمنت البحث عن قيمة التغيير (المكافئ المالي للتغيير) حيث تم اشتقاق ذلك عن طريق الجمع بين القيم المحلّية إلى جانب قواعد البيانات ذات الصلة. (انظر خارطة الأثر أدناه).

المرحلة الثانية		المرحلة الثالثة	
ما تم تغييره وصف النتائج The Outcomes	التقريب النقدي/المكافئ النقدي	القيمة بالعملة	المصدر
كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟	ما هو التقريب الذي ستقوم باستخدامه لتقييم التغيير؟	ما هي قيمة التغيير (بالأرقام)؟	من أين حصلت على هذه المعلومات؟
تحسن المستوى الصحي	متوسط إنفاق الفرد على التأمين الصحي	585	التقرير السنوي 2017 مجلس الضمان الصحي السعودي.
ارتفاع مستوى المسؤولية المجتمعية	متوسط قيمة التخفيض الخيري للحالة الواحدة	1,542	السجلات الإلكترونية لزمزم
المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية	متوسط المساهمة المالية للحالة الواحدة	1,914	السجلات الإلكترونية لزمزم
تخفيض الأعباء المالية للرعاية الصحية على أسرة المستفيد	متوسط إنفاق الفرد على التأمين الصحي	585	التقرير السنوي 2017 مجلس الضمان الصحي السعودي
تحسن المشاركة المجتمعية	متوسط المساهمة المالية للحالة الواحدة	3,538	نتائج استبانة المستفيدين

## المرحلة الرابعة: تحديد حجم الأثر

يتم حساب " القيمة الإجمالية " لحجم الأثر عن طريق حاصل ضرب " كمية التغيير " و "قيمة التغيير". وعند تحديد القيمة الإجمالية، يتم إجراء تحليل موثوق ودقيق للأثر المجتمعي يأخذ بعين الاعتبار ما قد يحصل في حال غياب أنشطة جمعية زمزم.

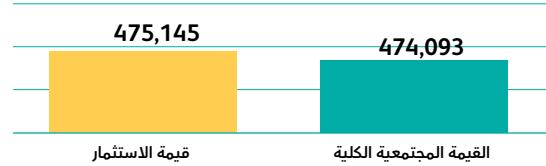
أشارت الدراسة إلى أن القيمة التقديرية الكلية للأثر لمشروع حالات أمراض الأنف والأذن والحنجرة لعام 2019م يساوي 241,123 ريالاً سعودياً (تستند جميع النتائج إلى فترة سنة واحدة).

المرحلة الرابعة				
الأثر Impact	القيمة المستقبلية للتغيير (نسبة التراجع) %	نسبة التغيير الذي يعزى لطرف آخر	الإزاحة %	نسبة الحصول دون التدخل %
12,232	0%	34%	0%	34%
58,337	0%	37%	0%	34%
121,937	0%	30%	0%	0%
12,996	0%	34%	0%	34%
35,622	0%	12%	0%	12%
241,123	الأثر الكلي للنتائج			

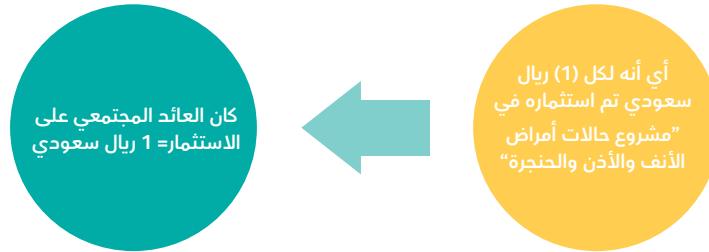
### المرحلة الخامسة: حساب العائد المجتمعي على الاستثمار

أسفرت الدراسة إلى أن " القيمة المجتمعية الكلية " للاستثمار في مشروع حالات أمراض الأنف والأذن والحنجرة لعام 2019م تساوي 474,093 ريالاً سعودياً، (القيمة المجتمعية الكلية = مجموع قيمة التأثير لكل السنوات)، ويوضح الرسم البياني التالي: القيمة المجتمعية الكلية مقابل الاستثمار.

### القيمة الاجتماعية مقابل الاستثمار - مشروع حالات أمراض الأنف والأذن والحنجرة 2019م



وبمعدل عائد اجتماعي على الاستثمار = 1



## قائمة المصطلحات

عبارة عن مجموعة التغييرات الإيجابية /أو السلبية التي تطرأ في مجتمع والناجمة عن أنشطة المؤسسة.	الأثر المجتمعي
أي قياس أثر التغييرات (المخرجات) التي تطرأ بشكل مقصود (أو غير مقصود) على المستخدمين بسبب الخدمات والمنتجات المقدمة من المنظمة والتي لا يحددها المستفيد بقيمة اقتصادية مجمله.	قياس الأثر المجتمعي
مدى الأثر الذي تتركه أنشطتنا على أفراد المجتمع.	القيمة المجتمعية
منهجية عمل لقياس وتفسير مفهوم واسع للقيمة، تأخذ العوامل المجتمعية والاقتصادية في الحسبان، وهي منهجية رائدة معترف بها في قياس الأثر، وإحدى الطرق المعتمدة لتقييم الآثار المجتمعية.	العائد المجتمعي على الاستثمار SROI
Social return on investment	SROI
هو عملية تتضمن فهم تام وقياس دقيق وإعداد تقارير خاصة بالقيم المجتمعية والبيئية والاقتصادية التي فرضتها المنظمة.	تحليل العائد المجتمعي على الاستثمار
الأنشطة، الإطار الزمني، الحدود، نوع تحليل العائد المجتمعي على الاستثمار.	النطاق
أفراد أو منظمات أو كيانات تختبر التغيير، سواء أكان تغييراً إيجابياً أم سلبياً كنتيجة للنشاط قيد التحليل.	أصحاب المصلحة
جدول يعرض كيف يحدث نشاط ما فرماً: وكيف يستخدم موارده لتقديم أنشطة تؤدي تالياً إلى نتائج معينة لمختلف أصحاب المصلحة.	خارطة التأثير
المساهمات المقدمة من كل صاحب مصلحة والتي تعتبر ضرورية للنشاط الذي يحدث.	المدخلات Inputs
طريقة لوصف النشاط فيما يتعلق بمدخلات كل صاحب مصلحة باستخدام مصطلحات كمية.	المخرجات Outputs
هي التغييرات الناتجة عن نشاط. إن الأنواع الرئيسية للتغيير من منظور أصحاب المصلحة هي تغييرات غير مقصودة (غير متوقعة) ومقصودة (متوقعة) إيجابية وسلبية.	النتائج The Outcomes

# أبرز مقترحات أصحاب المصلحة

- 1- زيادة تفعيل الشراكات.
- 2- تقليل الأمراض المستتناة.
- 3- زيادة نسبة المساهمة المالية.
- 4- عمل تخفيض خيري بنسبة أكبر.
- 5- التوسع بشكل أكبر في مزودي الخدمة.
- 6- زيادة التخصصات والخيارات المقترحة من المستشفيات.
- 7- قياس الأثر لمشاريعنا التي ندعمها وماهي الآفاق الأخرى لضمان الاستدامة والتطوير والتحسين والتوسع.
- 8- أن يتم تأمين طئي لبعض الحالات المزمنة مما يساعدهم على المدى الطويل.
- 9- الاستدامة في علاج الأطفال أصحاب الأمراض المزمنة.
- 10- التثقيف الصحي للأم الحامل ضمن برنامج من بداية الحمل حتى الولادة.

# أبرز رسائل الشكر الواردة من المستفيدين

- 1- مساعدتهم ممتازة.
- 2- شكرا زمزم ساعدتنا كثيرا.
- 3- أول مرة أتعامل معاكم وكانت خدمات ممتازة وسريعين في الرد خلال 48 ساعة.
- 4- بارك الله فيكم شكرا لكم انتو الجمعية الي ساعدتني.
- 5- عملكم جبار والكل يستفيد منكم في خدمة المجتمع سواء مواطنين أو مقيمين.
- 6- مرة كويسين في التعامل شكرا جزيلًا وماقصرتوا.
- 7- كفيتم ووفيتم وأشكر لكم الخدمات الإلكترونية ساعدت الكثير
- 8- الحمد لله وأشركم جزيل الشكر الحمد لله البنت تمشي الآن بفضلكم بعد الله.
- 9- أنتم الجمعية الوحيدة الي ساعدتني ومن بعد الله أنتم السبب في تحسين حياته.
- 10- بشركم شكرا جزيلًا وناوية أتبرع بنفس المبلغ لأحد آخر عندما تصبح أموري المالية أفضل.



9200 333 77  
zmzm.org