

تقرير الاستدامة

١٤٣٣هـ - ٢٠١٢م



جمعية زمزم
للخدمات الصحية التطوعية

بمنطقة مكة المكرمة
بإشراف وزارة الشؤون الاجتماعية
تصريح رقم (٢٩٠)



النموذج الرائد
للعناية الصحية الخيرية والتطوعية

الشريك الممول
مشروع التنمية المستدامة لجمعية زمزم





**جمعية زمزم
للخدمات الصحية التطوعية**

بمنطقة مكة المكرمة
بإشراف وزارة الشؤون الاجتماعية
تصريح رقم (٢٩٠)



جمعية زعم
للخدمات الصحية التطوعية
بمنطقة مكة المكرمة
بإشراف وزارة الشؤون الاجتماعية
تصريح رقم (٢٩٠)

النموذج الرائد للرعاية الصحية الخيرية والتطوعية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



حول هذا التقرير



مرحبا بكم في تقرير الاستدامة الأول لجمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية بمنطقة مكة المكرمة. يمثل هذا التقرير معلما بارزا في تاريخ أنشطة الجمعية والذي يتضمن إدراج الاستدامة كنهج معتمد في الجمعية ويدررس جميع الجوانب الاجتماعية، والاقتصادية، والبيئية التي تعنى بها عمليات الجمعية بشكل مباشر أو غير مباشر، كما يظهر هذا التقرير أهمية الاستدامة للجمعية والاستراتيجية المتبعة في تطبيق إدارة الاستدامة في جميع عملياتها وأنشطتها، بالإضافة إلى أداء الجمعية في مختلف قضايا الاستدامة التي تهتم الأطراف المعنية، كما تم تحديدها في فصول هذا التقرير.

يغطي هذا التقرير نهجنا وأداءنا خلال الفترة من ١٤٣١هـ/٢٠١٠م إلى العام ١٤٣٣هـ/٢٠١٢م في مجالات الاستدامة ذات الأولوية للجمعية والأطراف المعنية. وفي هذا الإطار، قمنا باستخدام المبادئ التوجيهية لإعداد التقارير G3.1 والمنبثقة من المبادرة العالمية لإعداد التقارير (Global Reporting Initiative) والتي تعتبر المبادئ الأوسع استخداما عالميا في إعداد تقارير الاستدامة. لقد حقق هذا التقرير مستوى B+ وفقا للمبادرة العالمية لإعداد التقارير، وتم تزويدنا ببيان رسمي لفحص المستوى من قبل المبادرة، كما وتم تأكيد محتوى التقرير من قبل مجلس الأطراف المعنية لجمعية زمزم حيث يمكن الاطلاع على نص التوكيد في نهاية هذا التقرير. حيث قامت الجمعية بإضافة معظم المقترحات التي تم تقديمها من قبل مجلس الأطراف المعنية، كما تتعهد الجمعية بأخذ باقي المقترحات بعين الاعتبار في هذا العام.

ونحن إذ نصدر هذا التقرير فإننا ندعو كافة الأطراف المعنية وأفراد مجتمعنا بموافقاتنا بوجهات نظرهم المتعلقة بالتزامنا بالاستدامة، انطلاقا من إيماننا بأن الحوار مع كافة الأطراف المعنية سيضمن تحقيقنا لطموحاتنا في الاستدامة. نرحب بملاحظاتكم وتعليقاتكم على التقرير بمراسلتنا على البريد الإلكتروني eolyan@zmzm.org.



إدارة التطوير والجودة والاستدامة

ص.ب ٨٠٣٠١ - جدة ٢١٥٨٩

هاتف ٩٦٦٠١٢/٢٦٠٠٠٠٠

فاكس ٩٦٦٠١٢/٢٦٠٢٤٢٤



إن المعيار الحقيقي لقياس نجاح إدارة ما أو فشلها هو إنجاز النتائج وتحقيق الغايات.

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على معلم الناس الخير سيد ولد آدم وعلى آله وصحبه ذوي المكرمات. منذ انطلاقة جمعية زمزم بقوة وعزيمة قبل ثمانية أعوام وحتى يومنا هذا، لا زالت الجمعية تسطر نجاحاتها عام بعد عام بفضل من الله عز وجل ثم بدعم من الأطراف المعنية بالجمعية، من أعضاء مجلس الإدارة وأعضاء الجمعية العمومية والداعمين والموظفين والمتطوعين ومزودي الخدمات الطبيّة وغيرهم من الجهات ذات العلاقة. وإنه لمن دواعي سروري أن أقدم لكم تقرير الاستدامة الأول للجمعية للعام ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م، والذي يظهر التزام جمعية زمزم ونهجها في تطبيق إدارة الاستدامة كوسيلة تساعد الجمعية في تحقيق أهدافها وتحسين أدائها على الأصعدة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، ويساعد الجمعية في تلبية أولويات مجموعات الأطراف المعنية الرئيسة للجمعية، ونخص بالذكر المستفيدين والداعمين والموظفين والمتطوعين ومزودي الخدمات الطبية.

إن رسالة جمعية زمزم تتلخص في "تقديم الرعاية الصحية بمختلف أنواعها لذوي الاحتياج في منطقة مكة المكرمة، آخذين بعين الاعتبار أولوية وجود الخدمة"، وبالتالي فإن تطبيقنا لإدارة الاستدامة وتعزيز عملية مشاركة الأطراف المعنية يساعدنا في تحقيق طموحنا المتمثل في تحسين أداء برامجنا بشكل فعّال وبطريقة مسؤولة اقتصادياً وبيئياً، الأمر الذي يعزز ثقة الأطراف المعنية بجمعية زمزم وبرامجها وإنجازاتها.

لقد كان العام ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م عاماً مليئاً بالإنجازات، حيث زادت إيرادات الجمعية بنسبة ٢٨٪ بفضل من الله ثم ببذل الداعمين الذين هم عماد الجمعية. كما زاد عدد المستفيدين من خدماتنا في العام ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م ليصل العدد إلى ٢٤,٥٠٠ مستفيد.

وانطلاقاً من حرص الجمعية على الشفافية مع الأطراف المعنية ومشاركتهم والاستفادة من خبراتهم، عملت جمعية زمزم على إنشاء مجلس الأطراف المعنية للجمعية والذي يضم ممثلين للأطراف المعنية للجمعية. وقد عمل المجلس على مراجعة هذا التقرير وتوكيده كطرف مستقل وذلك لضمان مصداقية التقرير.

على الرغم من رضانا عن إنجازات الجمعية التي تم تحقيقها، إلا أننا ندرك حجم التحديات والتوقعات التي تنتظر الجمعية في الأعوام القادمة. لتحقيق طموحاتنا، إننا نهدف بتطبيقنا لإدارة الاستدامة خلال العام ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م إلى تطوير مجموعة من البرامج والسياسات التي من شأنها تعزيز مناهجنا الإدارية وتطوير أداءنا في مختلف المجالات وبالتالي توطيد العلاقة وبناء الثقة مع الأطراف المعنية على اختلاف أولوياتهم.

في الختام، أود أن أتقدم بجزيل الشكر لجميع الأطراف المعنية وأخص بالذكر فرع وزارة الشؤون الاجتماعية بمنطقة مكة المكرمة، وكذلك الإدارة العامة للشؤون الصحية بمحافظة جدة، وغيرها من الجهات ذات العلاقة والتي من خلالها استطاعت جمعية زمزم تقديم رسالتها في رعاية المرضى الفقراء. ولا يفوتني الإشادة بكل من بذل وشارك في إعداد هذا التقرير.

وما توفيقني إلا بالله...

رئيس مجلس الإدارة

أ.د/ عدنان بن أحمد البار

الفهرس



المفدة

البند

| | |
|----|--|
| ٤ | حول هذا التقرير |
| ٥ | كلمة رئيس مجلس الإدارة |
| ١٠ | نبذة عن الجمعية |
| ١٦ | نهجنا في الاستدامة |
| ٢٨ | بناء الشراكات الفعالة |
| ٣٤ | تقديم الرعاية الصحية المستدامة لذوي الإحتياج |
| ٣٥ | التوعية والتثقيف الصحي |
| ٣٦ | تقديم الرعاية الصحية الأولية |
| ٣٩ | برنامج العلاج الخيري |
| ٤٦ | تحقيق الاستدامة المالية |
| ٤٧ | إدارة فعالة لمواردنا المالية |
| ٥٢ | بناء الثقة من خلال تبنى الشفافية والمسؤولية |
| ٦٠ | التطوير والتحسين المستمر لأنظمتنا الداخلية |
| ٦٦ | تحقيق النمو من خلال بناء القدرات الداخلية |
| ٦٧ | الاستثمار في قدراتنا البشرية |
| ٧٢ | استثمار كفاءات متطوعينا |
| ٧٦ | إدارة عملياتنا بوعي بيئي |
| ٨٠ | الملحقات |
| ٨٠ | نطاق التقرير |
| ٨٢ | فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) |
| ٨٩ | قاموس المصطلحات |
| ٩٠ | بيان مجلس الأطراف المعنية لتوكيد التقرير |





**جمعية زمزم
للخدمات الصحية التطوعية**

بمنطقة مكة المكرمة
باشرف وزارة الشؤون الاجتماعية
تصريح رقم (٢٩٠)

جمعية زمزم

للخدمات الصحية التطوعية - بمنطقة مكة المكرمة

جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية
بمنطقة مكة المكرمة
باشرف وزارة الشؤون الاجتماعية رقم التصريح (٢٩٠)

جمعية زمزم

للخدمات الصحية التطوعية - بمنطقة مكة المكرمة

جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية
بمنطقة مكة المكرمة
باشرف وزارة الشؤون الاجتماعية رقم التصريح (٢٩٠)

الجمعية في سطور



الإدارة: ٠٢ / ٢٦٠٠٠٠٠٠
فاكس: ٠٢ / ٢٦٠٢٤٢٤
جوال: ٠٥٠٧٢٦٠٠٠٠٠
يدك الحانية
على المرضى
الفقراء

مستشفى
مستشفى

نبذة عن الجمعية

تم تأسيس جمعية زمزم للخدمات الصحية والتطوعية بفضل من الله في ٢٠/٣/١٤٢٥ هـ الموافق لعام ٢٠٠٤م بمنطقة مكة المكرمة نتيجة للجهود المخلصة من المؤسسين الذين رأوا الحاجة المتزايدة لمثل هذا العمل الصحي التطوعي في منطقة تعتبر قلب العالم الإسلامي ومنبع ماء زمزم. فانضمت بذلك جمعية زمزم إلى قوافل الخير الموجودة في المملكة العربية السعودية. ظهرت فكرة إنشاء جمعية زمزم بعد النجاح الكبير الذي حققه مشروع (مكافحة الملاريا التطوعي) الذي تم تنفيذه في محافظة القنفذة بواسطة البرنامج المشترك لطب الأسرة والمجتمع بإشراف من الدكتور علي الفقيه (رحمه الله)، ، حيث نال هذا المشروع جائزة (كرسي اليونسكو) بصفته تجربة رائدة في تدريب المعلمين على التربية الصحية. تم افتتاح الجمعية رسمياً في الحفل الذي حضره صاحب السمو الملكي الأمير مشعل بن ماجد بن عبد العزيز آل سعود (حفظه الله) نيابة عن صاحب السمو الملكي أمير منطقة مكة المكرمة الأمير عبد المجيد بن عبد العزيز آل سعود (يرحمه الله) بتاريخ ١٤/٥/١٤٢٦ هـ الموافق لعام ٢٠٠٥م.

المؤسسون

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------------|
| أ / عبد الله بن داوود الفايز | أ / عادل بن عوض المشعبي | د . عبد الرحمن بن محمد الصبياني |
| د . علي بن عبد الله الفقيه (يرحمه الله) | أ / فهد بن محمد الزهراني | د . عبد الرحمن بن طه بخش |
| أ.د . عدنان بن أحمد البار | أ.د . محمد بن أحمد الحربي | د . أسعد بن حسن تونسي |
| د . سعيد بن محمد الغامدي | الشيخ / زهير بن علي المرحومي | الشيخ / صالح بن ثويني الثنيان |
| د . محمد بن سعيد الغامدي | د . أنس بن منصور صبري | الشيخ / سعيد بن أحمد بغلف |
| د . عمر بن سعيد العامودي | د . خالد بن محمد البار | السيد / حسن بن عبد الله باروم |
| د . خالد بن سعيد عسييري | د . ماجد بن محمد الغامدي | أ / بسام بن صالح الحربي |
| أ.د . حسن بن صالح جمال | م . منصور بن أحمد صبري | أ / رشيد بن عبد الله الدوسري |
| د . حسين بن محمد البار | الشيخ / عبد المحسن بن عبد الله الخيال | أ / فهد بن حمد الدعيلج |
| د . عدنان بن محمد الشيخ | د . عبد الله بن نفيح بن المطر في | أ / هاني بن عبد العزيز فلمبان |
| د . خالد بن السيد الصواف | أ.د . حسن بن علي الزهراني | أ . أحمد بن علي المرعي |
| الشيخ / إبراهيم بن عبد الله السريع | د . محمد بن سعيد الغامدي | د . أحمد بن عدنان البار |
| أ / فهد بن صالح المكيرش | د . سعد بن صالح الشهب | د . جميل بن عبد العزيز العطا |
| د . أيمن بن محمد نوح | د . يحيى بن محمد مخدوم | د . عبدالاله بن مطلق القرشي |
| أ / خليل بن إبراهيم بخاري | د . نواف بن عبد العزيز المنصوري | م . باسم بن مهدي الشريف |

رؤيتنا

النموذج الرائد للرعاية الصحية الخيرية والتطوعية.

رسالتنا

تقديم الرعاية الصحية بمختلف أنواعها لذوي الاحتياج في منطقة مكة المكرمة، آخذين بعين الاعتبار أولوية وجودة الخدمة.

قيمتنا

انطلاقاً من رسالة الجمعية، قمنا بتحديد مجموعة من القيم التي تساعدنا على تحقيق رؤيتنا. حيث تعكس هذه القيم مدى التزامنا بتطبيق أفضل الممارسات على المستويين الداخلي والخارجي، وبما يرتقي بمستوى خدماتنا المقدمة لذوي الاحتياج الصحي في مجتمعنا.

تتبلور قيم الجمعية في سبع قيم رئيسة هي:

- الاحترافية
- الجودة
- المعاملة الحسنة
- ممارسة الهدى النبوي في الصحة والمرض
- الشراكة
- المؤسسية
- سهولة الإجراءات

أهدافنا

- تقديم نموذج خيري يلبي احتياجات المستهدفين من الخدمات الصحية المختلفة
- استثمار الإعلام والتقنية للتواصل مع المجتمع
- بناء منظومة من الشراكات الفاعلة والمؤثرة
- إنشاء وحدة معلومات ودراسات

برامجنا

انطلاقاً من رسالتنا في تقديم الرعاية الصحية بمختلف أنواعها لذوي الاحتياج في منطقة مكة المكرمة، فقد قمنا بتطوير وتطبيق مجموعة من البرامج الفاعلة والتي تقوم بخدمة مجتمعنا. وفيما يلي وصف مختصر لهذه البرامج، على أنه سيتم تقديم شرح مفصل لهذه البرامج ونتائجها في فصل " تقديم الرعاية الصحية المستدامة لذوي الاحتياج " من هذا التقرير.

برنامج العلاج الخيري

هو أهم وأكبر برامج الجمعية، ويهدف إلى تقديم الخدمات الصحية الثانوية من تشخيص وعلاج طبي وجراحي وتأهيلي للمرضى المعوزين. ويقدم هذا البرنامج خدماته من خلال مجموعة من مزودي الخدمة الطبية المعتمدين لدى الجمعية. حيث تقوم الجمعية بدعم المرضى في الحصول على العلاج الطبي المتخصص.

نموننا المستمر

لقد شهدت الجمعية منذ تأسيسها نمواً مطرداً في الموارد والذي جاء استجابة للنمو في خدماتنا وجهودنا المستمرة في تقديم خدماتنا لأكثر عدد من ذوي الإحتياج الصحي في مناطق عملنا. حيث نمت مواردنا خلال سنوات عملنا من مليون ريال سعودي سنة التأسيس إلى أكثر من ثمانين مليون ريال سعودي. كما بلغ عدد المستفيدين الإجمالي من خدمات الجمعية ٢٤,٤٤٩ حالة، وذلك بتوفيق من الله، ثم بفضل الجهود المضنية لفريق عملنا والدعم المستمر لمانحينا النابع من ثقتهم وإيمانهم برسالتنا. كما نسعى في الاستمرار في النمو في تقديم خدماتنا في السنوات القادمة.

- تقديم برامج تعزيز ووقاية صحية تلبية حاجة الفرد والمجتمع
- تحقيق الاستقرار المالي وتنوع مصادر الدخل
- العمل على التطوير والتكامل الإداري
- إصدار نظام إجرائي فاعل للطوارئ والكوارث والأوبئة.

◀ برنامج القوافل الطبية

يهدف هذا البرنامج إلى خدمة المرضى الفقراء في القرى والمناطق النائية في منطقة عمل الجمعية ممن لا يستطيعون الحصول أو الوصول إلى خدمات صحية متخصصة من خلال تسيير القوافل الطبية الدورية لتلك القرى والمناطق المستهدفة.

◀ برنامج الجولات الطبية

يهدف هذه البرنامج لتجهيز عيادات صحية متنقلة لتسييرها لخدمة الفقراء والمحتاجين داخل أحياء المدن الرئيسية لمنطقة عمل الجمعية لتقديم الخدمات الصحية والتوعوية بمشاركة نخبة من الأطباء والمتخصصين والمتطوعين مع الجمعية. كما تقوم هذه العيادات بالمشاركة في البرامج الموسمية مثل المواسم الصيفية والربيعية والرمضانية والأسابيع الصحية والحج، إضافة لجاهزيتها لتقديم الخدمات الصحية في الطوارئ والأزمات والكوارث ومن ذلك مشاركتها الفاعلة في كارثة سيول جدة عام ١٤٣٠ و ١٤٣١هـ.

◀ برنامج رعاية الأمومة والطفولة

يهدف البرنامج لتعزيز الصحة لدى فئة من أكثر فئات المجتمع تعرضا للأمراض ومضاعفاتها وهي الأمهات الحوامل والأطفال حديثي الولادة وذلك من خلال تقديم الرعاية الصحية المتكاملة للأم الحامل وجنينها من بداية مرحلة الحمل وحتى الولادة الآمنة.

◀ برنامج الصيدلانية الخيرية

يهدف هذا البرنامج لتوفير العلاج للمرضى المحتاجين من خلال تقديم الدواء لمن لا يتمكنون من تأمينه لأنفسهم وذويهم.

◀ برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية

يهدف هذا البرنامج إلى تقديم الأجهزة والمستلزمات الطبية للمرضى المحتاجين، حيث تقوم الجمعية باستقبال الأجهزة الجديدة والمستعملة (بحالة ممتازة) وإعادة صرفها للمرضى المحتاجين تحت شعار "إذا استغنيت عنها فتصدق بها" كما تقوم الجمعية بشراء الأجهزة في حال عدم توفرها في الجمعية وصرفها للمستفيدين .

◀ برنامج رؤية

يهدف هذا البرنامج إلى قياس قوة الإبصار لطلاب المدارس والعمل على صرف النظارات الطبية للمحتاجين منهم، وإحالة الحالات التي تعاني من أمراض في العيون للجمعية لتقديم الخدمة الطبية المناسبة .

◀ برنامج زيارة المرضى

يهدف البرنامج إلى بث روح الأمل وإدخال السرور على من أقدتهم المرض والإسهام في تخفيف آلامهم وذلك بزيارتهم وهم على الأسرة البيضاء داخل المستشفيات وتقديم الهدايا لهم، وتزويدهم بالمواد التوعوية الصحية المناسبة وتثقيفهم بالهدى النبوي في المرض .

برنامج التوعية الصحية

يهدف هذا البرنامج إلى محاربة المرض من خلال الوقاية منه تحت شعار "درهم وقاية خير من قنطار علاج"، حيث يقوم هذا البرنامج برفع معدلات الوعي الصحي لدى مختلف فئات المجتمع حول كيفية تجنب الأمراض بالدرجة الأولى وتعريفهم بأنماط الحياة الصحيّة.

مواقع عملنا

1 المقر الرئيسي بمحافظة جدة، ويشمل:

- 1- مبنى الإدارة العامة: ويشمل مكتب مدير عام الجمعية وإدارة الموارد البشرية وإدارة التطوير والجودة وإدارة تقنية المعلومات والإدارة المالية.
- 2- مبنى إدارة البرامج والخدمات الصحية: وهو مبنى مخصص لإدارة البرامج الصحية من استقبال الطلبات وتقديم الخدمة لأفراد المجتمع كذلك يضم المبنى إدارة للمتطوعين.
- 3- مبنى الإدارة النسائية: مع تزايد النشاطات وتوسعها انضم الكادر النسائي لأداء رسالة الجمعية، فجاء الافتتاح للقسم النسائي برعاية كريمة من حرم صاحب السمو الملكي الأمير عبد المجيد بن عبد العزيز آل سعود أمير منطقة مكة المكرمة الأميرة سارة بنت عبد المحسن العنقري بتاريخ ١٣ / ٣ / ١٤٢٧ هـ.
- 4- مبنى إدارة تنمية الموارد المالية والتبرعات وإدارة التسويق وإدارة العلاقات العامة والإعلام.

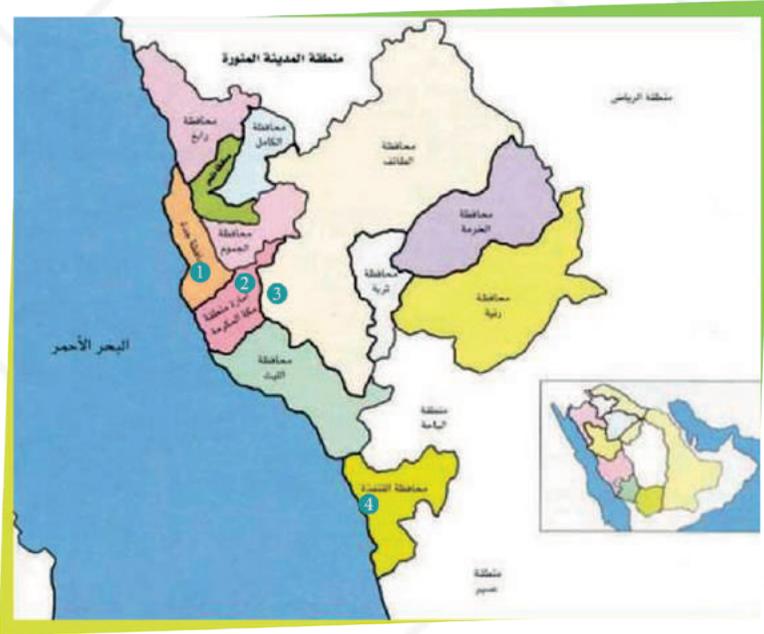
2 فرع الجمعية في مدينة مكة المكرمة:

- 1- مكتب الجمعية في مدينة مكة المكرمة: لقد بادرت الجمعية بافتتاح مكتب الجمعية في مدينة مكة المكرمة ليقوم بدوره في تقديم خدمات الجمعية في مدينة مكة المكرمة.

3 فرع الجمعية في الطائف

4 فرع الجمعية في القنفذة

تقدير جهودنا وجوائزنا



درج الجمعيات الخيرية الأكثر شفافية على مستوى العالم العربي (فوربس) ٢٠١٢



درج جائزة الأمير محمد بن فهد لأعمال البر ٢٠١١



جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية

بمنطقة مكة المكرمة
بإشراف وزارة الشؤون الاجتماعية
تصريح رقم (٢٩٠)



نهجنا في الاستدامة



إدارة الاستدامة

الإدارة المتكاملة للأداء الاقتصادي والبيئي والاجتماعي بهدف زيادة القيمة / الفائدة لجميع أصحاب المصلحة / الأطراف المعنية الرئيسيين

أصبحت إدارة الاستدامة ضرورية للمؤسسات في مختلف القطاعات الحكومية، والقطاعات الخاصة، وقطاعات المجتمع حول العالم، حيث تساعد إدارة الاستدامة هذه المؤسسات على مواجهة تحديات التنمية الاجتماعية والاقتصادية والبيئية مثل الفقر، والبطالة، وشح المياه، والتغير المناخي، وتنمية المجتمعات المحلية والفقيرة وغيرها من التحديات. فيما يتعلق بقطاع المؤسسات غير الحكومية أو غير الربحية، فإن إدارة الاستدامة تعتبر ضرورة استراتيجية لاستمرار هذه المؤسسات وليست مجرد إضافة اختيارية لصبغ المؤسسة بصبغة اجتماعية وبيئية لتظهر المؤسسة بصورة بهيئة. لقد فهمت جمعية زمزم - على مستوى قيادة الجمعية المتمثلة بمجلس الإدارة ومديرها العام - هذه الأهمية الاستراتيجية لاستدامة مشاريعها، ومواردها البشرية، ومواردها المالية والاستدامة المؤسسية بشكل عام، فبادرت إدارة الجمعية خلال العام ١٤٣٣هـ/ ٢٠١٢م لتضمين الاستدامة بشكل ذو معنى وقابل للتطبيق في مختلف مجالات عمل زمزم، وذلك من خلال اجراء تقييم لإدارة الجمعية وممارساتها من منظور الاستدامة وذلك بهدف:

(١) فهم دوافع الاستدامة للجمعية، (٢) فهم أولويات الأطراف المعنية بالجمعية، (٣) مجالات تأثير الجمعية والفرص المتاحة لها في تطبيق الاستدامة.

دوافعنا للاستدامة

انطلاقاً من فهمنا العميق لمجال عملنا في المجال الخيري والتطوعي، وبناءً على دراسة التجارب الوطنية والعالمية في مجال العمل الخيري والتطوعي، بالإضافة إلى التحديات التي يواجهها القطاع الصحي في المملكة، قمنا بالتعرف على دوافع الاستدامة لقطاع العمل الخيري الصحي والتطوعي. تمثلت هذه التحديات بالمجالات الآتية:

- ◆ الزيادة المستمرة من الاحتياجات الطبية لذوي الاحتياج .
- ◆ عدم قدرة بعض أفراد المجتمع على الحصول أو الوصول إلى الخدمات الطبية .
- ◆ قياس أثر البرامج والعمليات وأثرها في المجتمع .
- ◆ الحاجة الكبيرة لأفراد المجتمع للتوعية والتثقيف الصحي .
- ◆ كسب ثقة الداعمين من خلال تبني الشفافية والمسؤولية في الإدارة .
- ◆ ارتفاع درجة المخاطر المالية المتمثلة في عدم ثبات الموارد اللازمة للاستمرار في تقديم الخدمات .
- ◆ تقليل الأثار البيئية الناجمة عن العمليات وتوفير تكاليف التشغيل من خلال زيادة الاهتمام بكفاءة الطاقة والموارد وإدارة النفايات .
- ◆ جذب الموارد البشرية والمحافظة عليها وتفعيل العمل التطوعي واستثمار المتطوعين .
- ◆ إدارة العمليات بصورة كفؤة تؤدي إلى تقليل المصاريف الداخلية وتوجيه معظم الدعم لخدمة المجتمع .



- ◆ الاهتمام والعناية بصحة وسلامة موظفينا ومتطوعينا وأفراد المجتمع المحلي .
- ◆ تعزيز سمعة الجمعية من خلال أخذ زمام المبادرة بتطبيق نهج الاستدامة .

بعد فهم وتحديد دوافع الاستدامة لجمعية زمزم، ولتضمن الاستدامة بشكل استراتيجي وقابل للتطبيق في الجمعية بشكل يؤتي ثماره المرجوة؛ كان لابد من تحديد الأطراف المعنية بالجمعية وتحديد أولوياتهم.

أولويات الأطراف المعنية

إن عملية تحديد وفهم أولويات الأطراف المعنية تعتبر أساسية في تصميم وتطبيق برامج تمس هذه الأولويات وتلبيها، كما أن عملية مشاركة الأطراف المعنية بشكل منهجي يعود على الجمعية بمجموعة من الفوائد الأخرى، منها:

- (١) تقييم احتياجات الأطراف المعنية وأولوياتهم وتحديثها بشكل مستمر.
 - (٢) بناء الثقة مع مختلف الأطراف وزيادة تبنيهم لقضايا الجمعية وتعميق انتمائهم لها.
 - (٣) تحسين عملية تطبيق البرامج بشكل أكثر كفاءة من خلال التعرف على أي تغييرات في بيئة العمل.
 - (٤) الاستفادة من آراء ومدخلات الأطراف المعنية فيما يتعلق باستراتيجية الجمعية وتقاريرها في الاستدامة.
- ويتم تعريف الأطراف المعنية في الجمعية من خلال فهمنا لنشاطاتنا وعملياتنا والأطراف المتأثرة بها بشكل مباشر أو غير مباشر. يبين الجدول الآتي الأطراف المعنية للجمعية، وكيفية إشراكهم، وفهم أولوياتهم، وملخص عن كيفية تعاملنا مع هذه الأولويات.

| الأطراف المعنية | كيف نتواصل معهم | أولوياتهم | ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات |
|-----------------------------|---|---|---|
| المستفيدون من خدمات الجمعية | <ul style="list-style-type: none"> التواصل المباشر الاتصال الهاتفي الجولات الطبية القوافل الطبية الوسائل الإعلامية المختلفة (اليوتيوب، والفيس بوك وتويتر) الحملات التثقيفية | <ul style="list-style-type: none"> الحصول على خدمة صحية عند الحاجة السرعة والكفاءة في التعامل مع الاحتياجات المعاملة الحسنة | <ul style="list-style-type: none"> تقديم البرامج الصحية المختلفة التي تقدم الخدمات الصحية المباشرة تقديم العلاج الخيري تحسين الإجراءات الداخلية لضمان سرعة الإنجاز العمل على إطلاق العديد من برامج التوعية الصحية |
| الموظفون | <ul style="list-style-type: none"> الاجتماعات اليومية الاحتفالات سياسة الباب المفتوح نظام التقدم بالشكاوي في الجمعية ورش العمل والدورات التدريبية اجتماع مناقشة خطة العمل التقييم الوظيفي السنوي وسائل التواصل الداخلية | <ul style="list-style-type: none"> التطور الوظيفي التدريب وتطوير المهارات الرضا والأمن الوظيفي البيئة الصحية في العمل التحفيز رعاية الافكار الإبداعية | <ul style="list-style-type: none"> اعتماد هيكل تنظيمي جديد اعتماد سلم رواتب محدد تقديم الدورات التدريبية للموظفين بالاعتماد على تحديد سنوي للاحتياجات الفردية للتطوير تقديم الحوافز الإضافية تقييم أداء الموظفين بشكل سنوي التغطية الطبية التأمينات الاجتماعية |



ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات

- إنشاء إدارة التطوع في الجمعية
- العمل على تطوير نظام فعال لإدارة المتطوعين في الجمعية
- العمل على توفير فرص تطوع جذابة وذات قيمة معنوية

- تنمية العلاقات معهم من خلال الدوائر المختلفة
- تبني نظام إدارة مالية فعال
- تبني الحوكمة الرشيدة والشفافية والمسؤولية
- العمل على تقليل المصاريف الإدارية من خلال تبني الإدارة البيئية في الجمعية
- تقييم أثر الدعم على المجتمع
- إيجاد برامج صحية ذات قيمة وأثر تتماشى مع أولويات الداعمين

- الالتزام بدفع المستحقات في وقتها
- الالتزام بالعقود
- تقييم أداء الموردين بشكل مستمر

- التواصل المباشر معهم
- الاستثمار في الوسائل الإعلامية المختلفة
- عقد ملتقى زمزم الصحي
- عقود الشراكة المجتمعية

أولوياتهم

- توفير فرص تطوع ذات أثر فعال في المجتمع وبأوقات تتناسب معهم
- تكريم جهود المتطوعين
- شهادات التطوع

- تقديم خدمة ذات قيمة وجودة عالية
- زيادة حجم الخدمات المقدمة من قبل الجمعية
- زيادة عدد المستفيدين
- الاطلاع على التقارير المالية للجمعية
- الاطلاع على التقارير المالية لبيان أثر الدعم الذي ساهموا فيه
- الشفافية في الإنجاز
- صورة الجمعية وسمعتها
- تقليل المصاريف التشغيلية
- تنوع الخدمات المقدمة

- تعزيز العلاقات
- الدفعات في أوقاتها
- تعزيز العلامة التجارية
- سهولة التواصل مع الجمعية

- تعزيز العلاقات التي تعود بالفائدة على المجتمع
- تحسين سمعة الشركاء
- تحقيق الأهداف المنشودة من الشراكة
- تعزيز التنسيق في الخدمات المقدمة

كيف نتواصل معهم

- وسائل التواصل المختلفة
- الموقع الإلكتروني للجمعية
- استمارات التسجيل
- ورش التدريب
- زيارة مقر الجمعية

- التواصل المباشر من خلال ممثلي الجمعية
- التقارير الدورية عن انجازات الجمعية
- التقارير المالية المفصلة لانفاقات الدعم
- العقود المبرمة مع الداعمين
- الموقع الإلكتروني للجمعية
- الدعوة الخاصة لمناسبات الجمعية
- الوسائل الإعلامية المختلفة

- الاتصال المباشر
- المخاطبات الرسمية
- توقيع العقود
- مراقبة الأداء

- التواصل المباشر من خلال الاجتماعات
- المشاركة في دعم الحالات المرضية

الأطراف المعنية

المتطوعون

الداعمون

مقدمو الخدمات الطبية وشركات الأدوية

الشركاء الاستراتيجيون مؤسسات القطاع غير الربحي، والقطاع الخاص والجهات الحكومية ذات العلاقة



ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات

- إصدار التقارير السنوية
- التواصل المباشر مع الوزارة
- الالتزام بالقوانين والأنظمة الموضوعية من الوزارة
- تلقي الحالات الطبية المرسله من قبل الوزارة

- تقييم برامج الجمعية وأثرها
- التطوير المستمر لبرامج الجمعية
- تفعيل دور اللجان والالتزام بالاجتماعات الدورية
- ابتكار برامج وخدمات جديدة للمستفيدين

- إنتاج أعمال إعلانية وإعلامية خاصة بالجمعية
- دعوة وسائل الإعلام لمناسبات الجمعية وتكريم المتعاونين
- تفعيل المشاركة في البرامج واللقاءات المرئية والمسموعة والمقروءة

أولوياتهم

- الالتزام بالأنظمة والقوانين
- دعم التنمية في المجتمع
- التعامل مع الشكاوى بشفاافية وعدالة

- توفير الدعم للجمعية
- زيادة الكفاءة الداخلية للجمعية
- زيادة الأثر الاجتماعي للجمعية
- الحفاظ على سمعة الجمعية
- تحقيق الأهداف الاستراتيجية

- تقديم صورة صادقة وشفافة عن عمل وإنجازات الجمعية
- نشر أخبار الجمعية وإنجازاتها
- تحقيق سبق الصحفي

كيف نتواصل معهم

- المخاطبات والمراسلات الرسمية
- الاجتماعات والمراسلات مع المدقق المالي
- الزيارات والاجتماعات الرسمية

- الاجتماعات الدورية (الشهرية والربع سنوية والسنوية)
- الاتصال المباشر
- اجتماعات اللجان
- التقارير الدورية

- الاتصال المباشر
- التواصل الإلكتروني
- المقابلات الشخصية
- المخاطبات الرسمية
- الزيارات الميدانية

الأطراف المعنية

- الجهات الرسمية
- وزارة الشؤون الاجتماعية والجهات الحكومية ذات العلاقة

- أعضاء الجمعية العمومية
- وأعضاء مجلس الإدارة
- واللجنة التنفيذية

وسائل الإعلام

محاور الاستدامة ذات الأولوية وإطار عمل الاستدامة

بناءً على تحديد وفهم دوافع الاستدامة في الجمعية، وبعد تحديد الأطراف المعنية وتحديد أولوياتهم وكيفية التواصل معهم، خلصت الجمعية إلى تحديد مجالات الاستدامة ذات الأولوية والتي سنركز عليها خلال رحلتنا في الاستدامة، والآثار الاستراتيجية لكل من هذه المجالات. نحن نؤمن أن هذه المواضيع تشكل دمجا وتوازنا بين الأمور الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي تهتمنا والتي ستساعدنا على تحسين أدائنا في الاستدامة وتحقيق هدفنا الرئيسي المتمثل في تحقيق الريادة في الرعاية الصحية الخيرية والتطوعية.

تدرك جمعية زمزم أهمية النظرة الشمولية لإدارة الاستدامة، وانطلاقاً من هذا الفهم قامت الجمعية بوضع إطار عمل للاستدامة بحيث يظهر الإطار النظرة الشمولية للجمعية من خلال ايضاح العلاقة بين محاور الاستدامة للجمعية.

إن النظرة الشمولية تتطلب من الجمعية العمل على عدة محاور تحقق الدمج الفعال للبعد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بشكل يؤدي إلى تحقيق الجمعية لأهدافها في تحقيق الاستدامة.

إن البعد الاقتصادي في الجمعية يتمثل في تحقيق الجمعية للاستدامة المالية وزيادة الأثر والنفع الاقتصادي المباشر وغير المباشر لمجتمعنا. كما أن البعد الاجتماعي للجمعية يمتد ليشمل تقديمنا لخدماتنا الصحية التطوعية لأفراد مجتمعنا المحتاجين، وبناء بيئة عمل مناسبة لموظفينا وموردنا من خلال بناء علاقة تشاركية معهم. أما البعد البيئي فيتضح في عمل الجمعية على تقليل الأثر البيئي لعملياتنا الداخلية والأثر البيئي لبرامجنا.

إن نهج الاستدامة في جمعية زمزم يهدف إلى تحقيق الريادة في الرعاية الصحية الخيرية والتطوعية من خلال العمل على المحاور التالية:

- 1. بناء شراكات فعّالة:** نحن نطمح في جمعية زمزم إلى ترسيخ ثقافة العمل الصحي والتطوعي وتوسيع نطاق عملياتنا بشكل كبير في المملكة من خلال عقدنا لشراكات فعّالة مع:
 - مختلف القطاعات، مثل القطاع الحكومي والقطاع الصحي الخاص .
 - الداعمين بشكل عام ومع فئات محددة من الداعمين .
 - الإعلام .
- 2. تحقيق جودة المخرجات:** حيث أن سبب تأسيس الجمعية جاء لخدمة مجتمعنا وتقديم الخدمة الصحية الخيرية والتطوعية لذوي الاحتياج، وبالتالي فإن هذا المحور يتضمن عمل الجمعية على تحقيق أكبر قدر من النفع للمجتمع من خلال تقديم خدمات صحية مميزة تلبي حاجات المجتمع، ويشمل ذلك:
 - برنامج العلاج الخيري
 - تقديم الرعاية الصحية الأولية
 - التوعية والتثقيف الصحي
- 3. تحسين الكفاءة الداخلية:** حيث أن الإدارة الفعّالة لمواردنا المالية والبشرية والعمل على تسميتها يمثل الأساس الذي يمكننا من تقديم خدماتنا والنهوض في أعمال الجمعية والتوسع بها؛ فإننا نسعى إلى:

- تحقيق الاستدامة المالية
- التطوير والتحسين المستمر لأنظمتنا الداخلية
- تحقيق النمو من خلال بناء القدرات الداخلية
- إدارة عملياتنا بوعي بيئي

نحن نطمح في جمعية زمزم إلى ترسيخ ثقافة العمل الصحي التطوعي في المملكة من خلال عقدنا لشراكات فعالة مع مختلف القطاعات، تؤدي في مجملها في مساعدة الجمعية بنشر خدماتها وأثرها بشكل أكبر.

التوعية والتثقيف الصحي
نحن نؤمن بالتوعية والتثقيف الصحي كأولى السبل في مكافحة الامراض. وبالتالي تعمل جمعية زمزم على تعزيز سبل الحفاظ على الصحة، وذلك من خلال حملات التثقيف والتوعية، هذا سيضمن أن يعرف أفراد المجتمع كيفية البقاء بصحة جيدة وتجنب المرض في المقام الأول. كما أن ذلك سيضمن أن يقوم المرضى بمتابعة العلاج بأنفسهم بعد أن يتلقوا العلاج في المرة الأولى وتعريفهم بطرق التعامل مع المرض لتقليل حدته.

تقديم الرعاية الصحية الأولية
نحن نؤمن في جمعية زمزم بأهمية الرعاية الصحية الأولية باعتبارها حجر الأساس الذي يمكن أفراد مجتمعنا من بناء العلاقة الأولية مع موظفينا ومتطوعينا من الأطباء والمرضى والذي يمكنهم من تحديد الأمراض التي يعانون منها في مراحلها الأولية وبناء الثقة بين الجمعية وذوي الاحتياج الطبي لئتم علاجهم خلال رحلة العلاج من المرض وعلاج تلك الأمراض التي يمكن علاجها في مراحلها الأولية.

برنامج العلاج الخيري
نحن نؤمن في جمعية زمزم أن عدداً من أفراد مجتمعنا لا تتوافر لديهم القدرة على الحصول أو الوصول إلى العلاج المتخصص لهم ولذويهم لأمر تتعلق بنقص القدرة المالية أو عدم قدرتهم على الحصول على العلاج في الوقت المناسب، وبالتالي تقوم في الجمعية بمساعدتهم في الحصول على العلاج الطبي المتخصص من خلال برنامج العلاج الخيري عبر شراكاتنا المختلفة.

تحقيق الاستدامة المالية
إن إيماننا العميق في جمعية زمزم برسالتنا المتمثلة في تقديم الرعاية الصحية التطوعية والخيرية المتميزة لذوي الاحتياج يحتم علينا تبني سياسة إدارة فعالة لضمان الاستثمار الأمثل لمواردنا بما يحقق أقصى درجات النفع المرجوة من خدماتنا من خلال تطبيق أفضل الممارسات المالية والعمل على تنمية مواردنا، بالإضافة إلى تبني نهج الحوكمة الرشيدة والشفافية والمسؤولية في ممارسة نشاطاتنا.

التطوير والتحسين المستمر لأنظمتنا الداخلية
لقد التزمت الجمعية منذ تأسيسها وستستمر في العمل على تطوير وتحسين أنظمتنا الداخلية بصورة فعالة تؤدي إلى تمكين الجمعية من تقديم خدمات متميزة للمستفيدين وبشكل يقلل نسبة المصاريف الإدارية ويمكن من توجيه أكبر قدر من الموارد لخدمة المجتمع.

تحقيق النمو من خلال بناء القدرات الداخلية
نحن نولي قدراتنا الداخلية اهتماما كبيرا من خلال الاستثمار في قدراتنا البشرية واستثمار قدرات متطوعينا. حيث التزمت الجمعية منذ تأسيسها وستستمر في العمل على إدارة قدراتنا الداخلية والاستثمار فيها بصورة فعالة تؤدي إلى النمو بجمعيتنا بشكل يؤدي إلى تقليل نسبة المصاريف الإدارية من الدعم بشكل لا يؤثر على جودة المخرجات، وتوجيه أكبر قدر من الدعم لخدمة المجتمع.

إدارة عملياتنا بوعي بيئي
نحن في جمعية زمزم ندرك أهمية البيئة الطبيعية وأن وجودنا كمجتمع يعتمد اعتمادا كليا على هذه الهبة الإلهية والتي يجب المحافظة عليها. انطلاقا من هذا الإيمان تسعى جمعية زمزم بأن تكون مثالا يحتذى به من خلال إدارة عملياتنا بوعي بيئي يتمثل بتبني نهج فعال ومستبق في إدارة عملياتنا الداخلية وبرامجنا بأسلوب صديق للبيئة يهدف أيضا إلى تقليل المصاريف الداخلية للجمعية.

يبين الرسم البياني الآتي إطار عمل الاستدامة في الجمعية والذي يتضمن مواضيع الاستدامة ذات الأولوية وكيفية تفاعلها.



إطار عمل الاستدامة في جمعية زمزم

لمحة عن أداءنا المستدام

فيما يلي لمحة عن أداءنا في الاستدامة مقدم من خلال مجموعة من مؤشرات الأداء، يمكن الحصول على تفاصيل عن هذا الأداء في الفصول ذات الصلة في التقرير.

| الأداء | | | مؤشرات الأداء الرئيسية | محاور الاستدامة الفرعية | محاور الاستدامة الرئيسية |
|----------------|----------------|----------------|--|------------------------------|---|
| ٢٠١٢م / ١٤٣٣هـ | ٢٠١١م / ١٤٣٢هـ | ٢٠١٠م / ١٤٣١هـ | | | |
| مؤشر جديد | مؤشر جديد | مؤشر جديد | عدد الشراكات الفاعلة مع وسائل الاعلام | بناء شراكات فعالة | تقديم الرعاية الصحية المستدامة لردوي الاحتياج |
| مؤشر جديد | مؤشر جديد | مؤشر جديد | عدد الشراكات الفاعلة مع الجهات الداعمة | | |
| مؤشر جديد | مؤشر جديد | مؤشر جديد | عدد الشراكات الفاعلة مع الجهات الحكومية | | |
| ٣ | ٣ | ٣ | عدد حملات التوعية والتثقيف الصحي | التوعية والتثقيف الصحي | |
| ١٨ | ١٧ | غير متوفر | عدد محاضرات التوعية والتثقيف الصحي | | |
| ١٠٧,٧٩٠ | ١٨٤,٤٦٢ | ٥١٨,٦٩١ | تكلفة التوعية والتثقيف الصحي (ر.س) | | |
| ٢٩ | ١٥ | ٩ | عدد القوافل الطبية | تقديم الرعاية الصحية الأولية | |
| ٥,٤٩٧ | ١,٧٥٩ | ١٠٥١ | عدد الأشخاص الذين تم فحصهم من قبل القوافل الطبية | | |
| ٩٨ | ٤٠ | ٤٠ | عدد الجولات الطبية | | |
| ٤,٥١٥ | ١,٦٠٥ | ١,٥٦٠ | عدد الأفراد الذين تم فحصهم من قبل الجولات الطبية | | |
| ١,٣٥٣ | ١٥,٥٤٨ | ٥,٣٦٣ | عدد المستفيدين من عيادة الحج | | |
| ٧٥٠ | ٢,٢٤٧ | غير متوفر | عدد الطلاب الذين تم فحصهم في برنامج رؤية | | |
| ٣٢٠ | ٠ | غير متوفر | عدد الطلاب الذين صرفت لهم نظارات طبية | | |
| ٢,٨٠٣ | ١,٦٠٥ | ١,٥٦٠ | عدد المستفيدين من برنامج الأمومة والطفولة | | |
| ٢,٠٨٤ | ١,١٥٧ | ٥٤٩ | عدد المستفيدين من الصيدلية الخيرية | | |
| ٤٥٨ | ٣٤٨ | ١٧١ | عدد متلقي الأجهزة والمستلزمات الطبية | برنامج العلاج الخيري | |
| ٦,٩٨٩ | ٣,٦٦٤ | ٢,٥٦٤ | عدد المستفيدين من العلاج الخيري | | |
| ١٤ | غير متوفر | غير متوفر | عدد الشكاوي التي تلقتها الجمعية | | |
| مؤشر جديد | مؤشر جديد | مؤشر جديد | عدد الشكاوي التي تم متابعتها | | |



| الأداء | | | مؤشرات الأداء الرئيسية | محاور الاستدامة الفرعية | محاور الاستدامة الرئيسية |
|----------------|----------------|----------------|---|---|---|
| ٢٠١٢م / ١٤٣٣هـ | ٢٠١١م / ١٤٣٢هـ | ٢٠١٠م / ١٤٣١هـ | | | |
| ٣٩% | ٢٠% | غير متوفر | معدل انحراف الميزانية الفعلية عن الموازنة التقديرية اجمالي الإيرادات (ر.س) | إدارة فعّالة لمواردنا المالية | تحقيق الاستدامة المالية |
| ٨٠,٢٢٩,٨٧٨ | ٦٢,٥٢٢,٨٣٥ | ٣٦,٣٩٠,٨٦٦ | نسبة الموارد الثابتة من إجمالي الإيرادات | | |
| ٣% | ٠,٣٧% | ٠,٤٥% | نسبة الإنفاق على الخدمة المباشرة | | |
| ٤٧% | ٤٣% | ٤٧% | المصاريف (ر.س) | | |
| ٥٣,٠٩٠,١٤٨ | ٤٤,٣٩٥,٥٧٧ | ٢٩,١٠٧,٨٩٠ | نسبة المصاريف الإدارية لكل ريال سعودي تتلقاه الجمعية | | |
| | مؤشر جديد | | إجمالي الإنفاق على الموردين المحليين (ر.س) | | |
| ٢٤,١١٧,٠٩٠ | ٢٤,٣١٥,٠٩٦ | ٧,٩١٦,٩٥٨ | نسبة الموردين المحليين من مجمل الموردين للجمعية | | |
| ١٠٠% | ١٠٠% | ١٠٠% | | | |
| ١٠٠% | ١٠٠% | ١٠٠% | نسبة أعضاء مجلس الإدارة المستقلين | بناء الثقة من خلال تبني الشفافية والمسؤولية | |
| B+ | غير متوفر | غير متوفر | المستوى الذي حققه التقرير وفقاً للمبادرة العالمية لإعداد التقارير | | |
| ١٧٧ | ١٥٤ | ١٠٤ | عدد الموظفين | الاستثمار في قدراتنا البشرية | تحقيق النمو من خلال بناء القدرات الداخلية |
| ٤٨,٦% | ٣٩,٦% | ٢٦,٩% | نسبة السعوديين | | |
| ٢٥ | ٢٠ | ١٤ | عدد الإناث | | |
| ١٤% | ١٣% | ١٣% | نسبة الإناث من مجمل قوة العمل | | |
| ٩,٢١٢,٠٦٢ | ٧,٥٤٣,٨١١ | ٥,٢٠٧,٥٤١ | مجموع رواتب الموظفين (ر.س) | | |
| ٥,٥ | ٩,٣ | ٦,٣ | معدل ساعات التدريب للموظف | | |
| ٦٥% | ٩٠% | ٨٠% | نسبة الموظفين الذين تلقوا التدريب من مجموع الموظفين | | |
| ٣,٤٠% | ٩,٢٠% | غير متوفر | معدل دوران الموظفين الكلي | | |
| | مؤشر جديد | | معدل رضى الموظفين | | |
| ٢٠ | ٢٠ | ١٠ | عدد المتطوعين المسجلين | استثمار كفاءات متطوعينا | |
| | مؤشر جديد | | عدد المتطوعين النشيطين | | |
| | مؤشر جديد | | عدد ساعات التطوع الكلية في الجمعية | | |



| الأداء | مؤشرات الأداء الرئيسية | محاور الاستدامة الفرعية | محاور الاستدامة الرئيسية |
|---------------|------------------------|----------------------------|--|
| ٢٠١٢/هـ١٤٣٣ م | ٢٠١١/هـ١٤٣٢ م | ٢٠١٠/هـ١٤٣١ م | |
| ٢٢,١٧٧,٨٠٠ | ٢٠,٧٠٢,٦٠٠ | ١١,٤٨٦,٨٠٠ | استهلاك الطاقة |
| ٣٧,٣١٥ | غير متوفر | غير متوفر | استهلاك المركبات للوقود - ديزل وبنزين (لتر) |
| ١٨,٣٤٤,٧ | ١٦,٩٣٧,٢* | ٩,٣٩٧,٦* | انبعاثات الغازات الدفيئة (طن) |
| | مؤشر جديد | غير متوفر | استهلاك المياه (متر مكعب) |
| ١,٦٢٤,١ | ٢,٥١٥,٧ | غير متوفر | استهلاك الورق (كغم) |
| | مؤشر جديد | غير متوفر | نسبة الورق المعاد تدويره من مجموع الورق الكلي المستخدم (%) |
| ٤٤ | غير متوفر | غير متوفر | استهلاك الأحبار |
| | مؤشر جديد | غير متوفر | كمية النفايات الناتجة عن مباني الجمعية (كغم) |
| | مؤشر جديد | غير متوفر | كمية النفايات التي يتم إرسالها لإعادة التدوير (كغم) |

* "مجموع الغازات الدفيئة غير متضمن الانبعاثات المباشرة ويشمل فقط الانبعاثات غير المباشرة الناتجة من استهلاك الكهرباء"



جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية

بمنطقة مكة المكرمة
باشراف وزارة الشؤون الاجتماعية
تصريح رقم (٢٩٠)



بناء الشركات الفعالة



بناء الشراكات الفعالة

نحن نطمح في جمعية زمزم إلى ترسيخ ثقافة العمل الصحي التطوعي في المملكة من خلال عقدنا لشراكات فعالة مع مختلف القطاعات، تؤدي في مجملها في مساعدة الجمعية بنشر خدماتها وأثرها بشكل أكبر.



وبالتالي تعمل الجمعية بشكل دؤوب على صياغة النهج المتبع في الجمعية في التعاملات مع الجهات المختلفة وذلك من منظور الشراكة العائدة بالنفع على الجمعية والشركاء والمجتمع، حيث تم وضع عقد الشراكات كهدف استراتيجي للأعوام القادمة، كما تقوم الجمعية حاليا بدراسة تصميم وتنفيذ استراتيجية الشراكة مع القطاع الصحي الحكومي وكبار الداعمين، بالإضافة إلى قطاع الإعلام، ولزيادة من المعلومات عن الشراكات مع الداعمين، يرجى مراجعة فصل "الإدارة الفعالة لموارد الجمعية المالية".

الشراكة مع الإعلام

نحن نؤمن في جمعية زمزم بأهمية الإعلام في إبراز جهودنا وأثرنا على المجتمع من خلال برامجنا ونشاطاتنا، الأمر الذي يؤدي إلى خدمة الجمعية في استقطاب الكفاءات التطوعية لمساعدتنا في برامجنا، بالإضافة إلى جذب مزيد من الداعمين للجمعية بالموارد المالية والبشرية. كما أن الإعلام له الباع الأكبر في تعريف مجتمعنا ببرامجنا وبالتالي تعريف مزيد من أصحاب العوز الصحي بنا والاتصال بنا لخدمتهم.

إنطلاقاً من هذا الإيمان، سعت الجمعية جاهدة لاستثمار الإعلام بشكل أمثل من خلال تبنيها للشفافية والمصداقية في بيان نشاطاتنا المجتمعية. كما أن هذا الاستثمار الأمثل للإعلام يتمخض من عمل الجمعية على عدة محاور تشمل:

بناء شراكات إعلامية مع وسائل الإعلام: تنظر الجمعية لعلاقتنا مع وسائل الإعلام على أساس الشراكة المبنية على النزاهة، وبالتالي تسعى الجمعية لعقد شراكات مع وسائل الإعلام كهدف استراتيجي من خلال عقد اتفاقيات شراكة معهم ودعوتهم لمناسبات الجمعية، وتقدير جهود المتعاونين منهم مع عمل الجمعية.

استثمار الموقع الإلكتروني للجمعية والمواقع الاجتماعية للتواصل مع المجتمع: إن تواصلنا مع أفراد المجتمع من خلال الوسائل التقنية المختلفة يمكننا من بيان أهدافنا وإنجازاتها، وبالتالي الحصول على دعم أكبر من أفراد المجتمع. حيث قامت الجمعية باستخدام وسائل التواصل الحديث كالتويتر والفيس بوك. كما أن الجمعية حالياً في صدد عمل تحديث لموقعها الإلكتروني على الشبكة العنكبوتية، بهدف إعادة إطلاقه في العام ١٤٢٤هـ / ٢٠١٣م



وسائل التواصل الاجتماعي

١٤٣١هـ / ٢٠١٠م ١٤٣٢هـ / ٢٠١١م ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م

| | | | |
|-----------------------------------|-----------|-----------|---------|
| عدد المشاهدات/المتابعين على تويتر | غير متوفر | غير متوفر | ٢,٦٤١ |
| عدد المشاهدات على يوتيوب | غير متوفر | غير متوفر | ١٢٨,٤٨٩ |
| عدد الصداقات على فيسبوك | غير متوفر | غير متوفر | ٥,٠٠٠ |
| عدد الإعجاب على فيسبوك | غير متوفر | غير متوفر | ٩٨٤ |

ملتقى زمزم الصحي

يزخر القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية بالكفاءات الكبيرة وأصحاب المواهب والتخصصات المتعددة من الأطباء وغيرهم والذين تتوافر لديهم الرغبة في التطوع والعمل الخيري الصحي. نحن ندرك في جمعية زمزم أن هناك احتياج كبير لهذه المواهب لتعريفهم بمفهوم العمل الصحي التطوعي، بالإضافة إلى الحاجة المتزايدة في مجتمعنا للخدمة الصحية التطوعية. إنطلاقاً من هذا الإدراك وسعيها من الجمعية إلى حصاد هذه الكفاءات الصحية في عملها التطوعي ليعود بالنفع على ذوي الاحتياج الصحي في مجتمعنا، قامت الجمعية بتأسيس ملتقى زمزم الصحي لترسيخ ثقافة التطوع لدى العاملين في القطاع الصحي، وليكون منارة لأصحاب المؤهلات والخبرات الطبية في العمل الخيري والتطوعي ويعتبر هذا العمل من أهم الوسائل المتبعة في الجمعية لعقد شراكات مختلفة لدعم العمل التطوعي الصحي في المملكة.

يقام ملتقى زمزم الصحي سنوياً وتستضيف فيه الجمعية نخبة من أصحاب الخبرات في الأعمال الاجتماعية والصحية والتطوعية من منسوبي القطاع الصحي والعاملين فيه من الأطباء وغيرهم من المتطوعين في الجمعية، وذلك لعرض خبراتهم وتجاربهم التطوعية، كل في مجاله. إن الهدف من هذا الملتقى هو ترسيخ مفهوم وثقافة العمل الصحي التطوعي في المملكة العربية السعودية بالإضافة إلى مجموعة من الأهداف الأخرى المتمثلة في:

- ◆ العمل على استقطاب أصحاب الخبرات في الأعمال الاجتماعية والصحية والتطوعية في برامج تطوعية مناسبة تحقق أهداف الجمعية العلاجية والوقائية والتطويرية.
- ◆ توظيف أصحاب الخبرات في الأعمال الاجتماعية والصحية والتطوعية في فتح مجالات وآفاق جديدة للعمل الصحي التطوعي وتفعيل دورهم في التواصل مع المسؤولين في القطاعات التي يتبعون لها (الخاص والعام والخيري).
- ◆ الاستفادة من علاقات أصحاب الخبرات في الأعمال الاجتماعية والصحية والتطوعية في دعم وتنمية الموارد المالية للجمعية.

ملتقى زمزم الصحي الأول

استضافت الجمعية سعادة الدكتور عادل الرشود رئيس مجلس إدارة جمعية البصر الخيرية والذي تحدث في هذا الملتقى عن تجربة جمعية البصر الميدانية في مجال العمل الصحي التطوعي بتاريخ ٢٨ / ١٢ / ١٤٢٧هـ.

ملتقى زمزم الصحي الثاني

أقامت الجمعية ملتقى زمزم الصحي الثاني يوم الثلاثاء الموافق ٢٤ / ١١ / ١٤٢٨هـ. كان ضيف الملتقى الأستاذ / إحسان طيب مدير عام الشؤون الاجتماعية بمنطقة مكة المكرمة سابقاً بعنوان (تجربتي في العمل الاجتماعي) وبرعاية كريمة من الدكتور علي الحناكي (مدير عام الشؤون الاجتماعية بمنطقة مكة المكرمة سابقاً).

ملتقى زمزم الصحي الثالث

رسخت الجمعية هذا الملتقى وأصبح سمة من سمات الجمعية وأحد أهم برامجها التوعوية فقد تم استضافة الدكتور الشيخ / عبد الرحمن السويلم عضو مجلس الشورى بتاريخ ٦ / ٦ / ١٤٢٩هـ، والذي بين فيه للحضور تجربته في العمل التطوعي.

ملتقى زمزم الصحي الرابع

دعا معالي الدكتور / عبدالله بن عمر نصيف نائب رئيس مجلس الشورى سابقاً والأمين العام لرابطة العالم الإسلامي العالمي إلى ضرورة تفعيل العمل الخيري والصحي التطوعي في المملكة العربية السعودية مؤكداً أهمية إيجاد آلية محددة وذلك خلال استضافته في ملتقى زمزم الصحي الرابع وذلك يوم الاثنين الموافق ١٥ / ٦ / ١٤٣٠هـ.

ملتقى زمزم الصحي الخامس

أقامت جمعية زمزم الخدمات الصحية التطوعية ملتقى زمزم الصحي الخامس وذلك مساء يوم الثلاثاء ٢٦ / ٠١ / ١٤٣١هـ الموافق ١٢ / ٠١ / ٢٠١٠م بمقر الجمعية بتشريف معالي الشيخ / صالح بن عبد الرحمن الحصين الرئيس العام لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الشريف (يرحمه الله).





**جمعية زمزم
للخدمات الصحية التطوعية**

بمنطقة مكة المكرمة
بإشراف وزارة الشؤون الاجتماعية
تصريح رقم (٢٩٠)



**جمعية زمزم
للخدمات الصحية التطوعية
ZAMZAM SOCIETY
For Voluntary Health Services**



تأسيس مجموعة الطيار للسفر

هاتف الجمعية: 02/2600000

تقديم الرعاية الصحية المستديمة لذوي الاحتياجات



تقديم الرعاية الصحية المسندة لذوي الاحتياجات

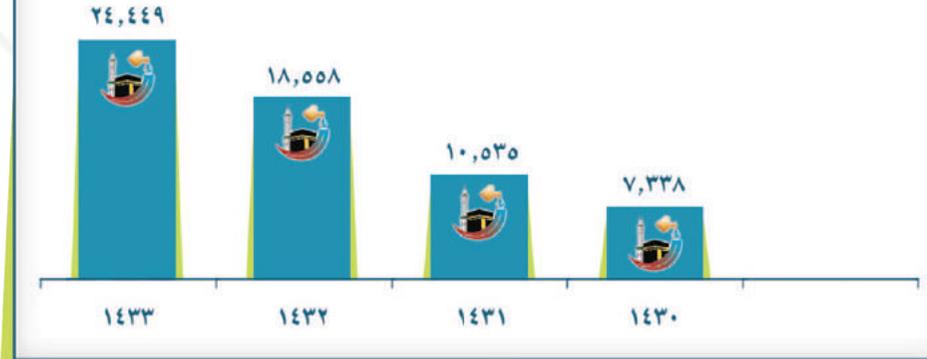
تتمثل رسالتنا بتقديم الرعاية الصحية بمختلف أنواعها لذوي الاحتياجات في منطقة مكة المكرمة مع مراعاة تقديمها لمستحقيها وبجودة عالية. وبالتالي فإننا نقيس أثرنا من خلال تصميم وتطبيق البرامج الصحية ذات الأثر على كافة مراحل المرض، ابتداءً بالتوعية والتثقيف الصحي، والرعاية الأولية، ثم الرعاية الثانوية



تقوم الجمعية بتقديم الخدمات الصحية الخيرية والتطوعية لذوي الاحتياجات من خلال مجموعة من البرامج والأنشطة التي تشكل في مجملها منظومة متصلة بهدف تحقيق رسالتنا وأهدافنا. حيث تشمل البرامج الصحية في الجمعية: التوعية والتثقيف الصحي كأولى السبل في مكافحة الأمراض، ثم الرعاية الصحية الأولية لتحديد الأمراض وعلاج السهل منها، ثم تأتي برامج العلاج الخيري والتي توفر الدعم للعلاج المتخصص لمن يحتاجه.

بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برامجنا المختلفة في نهاية العام ١٤٢٣هـ/٢٠١٢م ما يقارب ٢٤,٥٠٠ مستفيد.

إجمالي عدد الحالات المستفيدة من الخدمات الصحية المقدمة



التوعية والتثقيف الصحي

نحن نؤمن بالتوعية والتثقيف الصحي كأولى السبل في مكافحة الأمراض. وبالتالي تعمل جمعية زمزم على تعزيز سبل الحفاظ على الصحة، وذلك من خلال حملات التثقيف والتوعية. هذا سيضمن أن يعرف أفراد المجتمع كيفية البقاء بصحة جيدة وتجنب المرض في المقام الأول. كما أن ذلك سيضمن أن يقوم المرضى بمتابعة العلاج بأنفسهم بعد أن يتلقوا العلاج في المرة الأولى وتعريفهم بطرق التعامل مع المرض لتقليل حدته.

نفذت الجمعية العديد من برامج التوعية الصحية والتي تهدف إلى رفع معدلات الوعي الصحي لدى مختلف فئات المجتمع. وقد حققت الجمعية نجاحات ملموسة كان من أبرزها المسح الميداني للتحكم بـ "حمى الضنك"، والمشاركة في الدراسة الميدانية لـ "داء السكري" لمعرفة الأسباب والعوارض وطرق الوقاية. كما شاركت الجمعية في عدد من الحملات التوعوية من أبرزها حملة التوعية بأضرار التدخين "أطفئها"، وحملة العنف ضد الأطفال، وللجمعية حملات موسمية تشارك بها وهي حملة "صحتك في رمضان" والتي تنفذ في شهر رمضان المبارك من كل عام وتستهدف توعية الصائمين بالسلوك الصحي الذي ينبغي اتباعه في رمضان مع بعض الوصايا النبوية. هذا بالإضافة لحملة "صحتك في الحج"، والتي تهدف إلى تثقيف الحجاج وتوعيتهم بالأمراض المصاحبة لموسم الحج. كما تقوم الجمعية بحملة "صحتك في الصيف"، والتي نحرص من خلالها على التوعية والتثقيف بأمراض الصيف وكيفية الوقاية منها وتجنبها.

بلغ عدد محاضرات التوعية والتثقيف الصحي التي تم تقديمها في الجمعية في العام ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م (١٨) محاضرة ولقد بلغت تكلفة التوعية والتثقيف الصحي في الجمعية ١٠٧,٧٩٠ ريال سعودي في نهاية العام ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م.

وإيماناً من الجمعية بأهمية التوعية والتثقيف الصحي كأولى السبل في مكافحة الأمراض، تهدف الجمعية في العام ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م في تحسين التوجه العام لبرامج الجمعية لتتضمن الوقاية من الأمراض من خلال من خلال تصميم وتطبيق برامج الوقاية من الأمراض بشكل أكثر منهجية وبأهداف أكثر تحديدا وأكثر شمولية.

إن هذا التوجه الجديد في الجمعية سيتم من خلال استثمار الجمعية للدراسات المتعلقة بالصحة والأمراض المنتشرة في مجتمعنا ومشاركة الأطراف المعنية لتعزيز معرفة الجمعية في القضايا الصحية الأوسع، مثل الطب الوقائي وتحديد الأمراض التي ستركز الجمعية عليها، الأمر الذي سيضمن معرفة أفراد المجتمع لكيفية البقاء بصحة جيدة وتجنب المرض في المقام الأول. كما أن ذلك سيضمن أن يقوم المرضى بمتابعة العلاج بأنفسهم بعد أن يتلقوا العلاج في المرة الأولى وتعريفهم بطرق التعامل مع المرض لتقليل حدته.



◀ تقديم الرعاية الصحية الأولية

نحن نؤمن في جمعية زمزم بأهمية الرعاية الصحية الأولية باعتبارها حجر الأساس الذي يمكن أفراد مجتمعنا من بناء العلاقة الأولية مع موظفينا ومتطوعينا من الأطباء والممرضين والذي يمكنهم من تحديد الأمراض التي يعانون منها في مراحلها الأولية وبناء الثقة بين الجمعية وذوي الاحتياج الطبي ليتيم علاجهم خلال رحلة العلاج من المرض وعلاج تلك الأمراض التي يمكن علاجها في مراحلها الأولية.

برنامج القوافل الطبية

يهدف هذا البرنامج إلى خدمة المرضى الفقراء في القرى والمناطق النائية في منطقة عمل الجمعية والتي يكثر بها ذوي الاحتياجات الصحي وذلك من خلال تسيير القوافل الطبية لها بشكل دوري، بواقع أربع زيارات خلال السنة لكل قرية مستهدفة، حيث يقوم كادر الأطباء المتطوعين لدى الجمعية، وبمساندة من الكادر الإداري للجمعية بعمل زيارات ميدانية إلى القرى النائية بمنطقة عمل الجمعية وذلك لتقديم الرعاية الصحية الأولية لسكان هذه المناطق.

سيرت الجمعية في العام ١٤٢٣هـ/٢٠١٢م (٣٢) قافلة طبية عملت على تقديم العلاج والفحوصات لـ ٥,٤٩٧ مستفيد.



| برنامج القوافل الطبية | | |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| ٢٠١٢/١٤٢٣ م | ٢٠١١/١٤٢٢ م | ٢٠١٠/١٤٣١ م |
| ٢٩ | ١٥ | ٩ |
| ٥,٤٩٧ | ١,٧٥٩ | ١,٠٥١ |
| عدد القوافل الطبية | | |
| عدد الأشخاص الذين تم فحصهم من | | |
| قبل القوافل الطبية | | |

وانطلاقاً من حرص الجمعية على توفير الفحص التخصصي والرعاية الأولية لذوي الاحتياجات في القرى التي يتم زيارتها من قبل القوافل الطبية، تقوم الجمعية بتسيير قوافل تخصصية عند وجود الحاجة لذلك لعمل الفحوص التخصصية لبعض الأمراض مثل فحص العيون والأطفال والعظام. تجدر الإشارة أن تحديد الاحتياج للقوافل الطبية يأتي من خلال الرحلات الاستكشافية التي تقوم بها الجمعية، ومن المعلومات التي يتحصل عليها من مراكز الرعاية الصحية الأولية الموجودة في تلك القرى التي يتم زيارتها.

برنامج الجولات الطبية

يهدف هذه البرنامج إلى تجهيز عيادات صحية متنقلة لتسييرها لخدمة الفقراء والمحتاجين في الأحياء المختلفة داخل المدن الرئيسية بمنطقة عمل الجمعية لتقديم الرعاية الصحية الأولية والتوعوية بمشاركة نخبة من المتطوعين والأطباء والمتخصصين. كما تقوم هذه العيادات بالمشاركة في البرامج الموسمية مثل المواسم الصيفية والربيعية والرمضانية والأسابيع الصحية ومواسم الحج. لقد قامت الجمعية بإنشاء هذا البرنامج لمساعدة أصحاب العوز الطبي ممن لا يستطيعون الحصول أو الوصول على الخدمات الطبية. قامت الجمعية بتسيير (٩٨) عيادة متنقلة خلال العام ١٤٢٣هـ/٢٠١٢م تمكنت من تقديم الرعاية الصحية الأولية لما يقارب ٤,٥٠٠ شخص من مختلف الأحياء في مدينتي جدة ومكة المكرمة.



٢٠١٢/هـ١٤٣٣ م ٢٠١١/هـ١٤٣٢ م ٢٠١٠/هـ١٤٣١ م

برنامج الجولات الطبية

| | | | |
|-------|-------|-------|----------------------------|
| ٩٨ | ٤٠ | ٤٠ | عدد الجولات الطبية |
| ٤,٥١٥ | ١,٦٠٥ | ١,٥٦٠ | عدد الأفراد الذين تم فحصهم |

برنامج عيادة الحج

إيماناً من الجمعية بأن توفير الرعاية الصحية الأولية لا يقتصر فقط على سكان منطقة مكة المكرمة، حيث سعت الجمعية لتوفير الرعاية الصحية الأولية عن طريق توفير الكشف الصحي والأدوية، بالإضافة إلى تقديم التثقيف والتوعية الصحية لزوار البيت الحرام في موسم الحج من خلال التنسيق مع الجهات ذات العلاقة، حيث قامت الجمعية في العام ١٤٣٢هـ / ٢٠١١م بإقامة عيادة لحجاج بلاد ما وراء النهر (قيرغزستان) وتوفير المعاينة والعلاج لـ ٢,٠٤٨ حاج وما يشمل ذلك من توزيع الأدوية للمحتاجين منهم وتحويل الحالات اللازمة للمراكز المتخصصة. كما قامت الجمعية بدعم حج (أثيوبيا وتشاد) بالأدوية، حيث بلغ عدد الحجاج المستفيدين من هذه الأدوية ١٣,٥٠٠ حاج. كما قامت الجمعية بمتابعة هذه الجهود في العام ١٤٣٢هـ / ٢٠١٢م من خلال إعادة فتح عيادة حج ما وراء النهر وتقديم الرعاية الصحية الأولية والأدوية لـ ١,٣٥٣ حاج.



٢٠١٢/هـ١٤٣٣ م ٢٠١١/هـ١٤٣٢ م ٢٠١٠/هـ١٤٣١ م

برنامج عيادة الحج

| | | | |
|---------|---------|---------|------------------------------------|
| ١,٣٥٣ | ١٥,٥٤٨ | ٥,٣٦٣ | عدد المستفيدين من عيادة حملات الحج |
| ٢٤٤,٦٧٦ | ٢١٤,٨٤٣ | ٢١٨,٨١٣ | ما تم إنفاقه على البرنامج (ر.س) |

برنامج رؤية

انطلاقاً من حرص الجمعية على الاعتناء بالجيل القادم، فقد قامت الجمعية في العام ١٤٣٢هـ / ٢٠١١م بإنشاء برنامج رؤية بهدف قياس قوة الإبصار لطلاب المدارس والعمل على صرف النظارات الطبية للمحتاجين منهم. ففي العام ١٤٣٢هـ / ٢٠١١م، قامت الجمعية بالتنسيق مع الجهات الرسمية ومجموعة من المدارس بإيفاد عدد من المرضى المتطوعين في الجمعية وعمل فحص النظر لـ ٢,٢٤٧ طالب في المدارس. وقد تم تحويل ٧١ حالة منهم إلى المستشفيات المتخصصة لعمل مزيد من الفحوصات والكشف عليهم بالأجهزة المتخصصة. وفي العام ١٤٣٢هـ / ٢٠١٢م، قامت الجمعية باستئناف البرنامج بشكل أكثر فاعلية من خلال تدريب المدرسين على عمل فحص النظر المبدئي في (٩) مدارس. حيث قام المدرسون بالكشف على الطلاب وتحويل ٧٥٠ طالب لمرکز طبي متخصص، حيث تم صرف نظارات طبية لـ ٢٢٠ طالب منهم، وتشخيص ٤٨ طالب بحالات تستدعي التحويل لمراكز عيون متخصصة لإجراء عمليات.



برنامج رؤية

١٤٣١هـ / ٢٠١٠م ١٤٣٢هـ / ٢٠١١م ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م

| | | | |
|-----|-------|-----------|--|
| ٧٥٠ | ٢,٢٤٧ | غير متوفر | عدد الطلاب الذين تم فحصهم في برنامج رؤية |
| ٣٢٠ | ٠ | غير متوفر | عدد الطلاب الذين صرفت لهم نظارات طبية |

برنامج الأمومة والطفولة (ويُعدُّ برنامج التميّز للجمعية)

يعنى هذا البرنامج برعاية الأمهات الحوامل ومتابعتهن والإشراف على عمليات الولادة الطبيعية أو القيصرية بهدف الوصول إلى أم ومولود سليمين، كما يعنى البرنامج برعاية الأطفال حديثي الولادة والحضانات بما في ذلك تقديم الرعاية الخاصة للمحتاجين منهم، كالحاجة إلى الحضانات.

بلغ عدد المستفيدين من هذا البرنامج في العام ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م ما يقارب ٢٨٠٣ ، كما بلغ مجمل الإنفاق على هذا البرنامج في العام ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م ما يقارب (٣) ملايين ريال سعودي، كما تم ذكره مسبقاً، فإن الجمعية بصدد تطبيق نظام لقياس أثر هذا البرنامج على المجتمع من خلال تتبع مجموعة من مؤشرات الأداء والتي ستمكننا من قياس هذا الأثر، حيث ستقوم الجمعية بإيراد هذه المؤشرات في تقريرنا للاستدامة في العام ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م.



برنامج رعاية الأمومة والطفولة

١٤٣١هـ / ٢٠١٠م ١٤٣٢هـ / ٢٠١١م ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م

| | | | |
|-----------|-----------|-----------|---|
| ٢,٨٠٣ | ١,٦٠٥ | ١,٥٦٠ | عدد المستفيدين من برنامج الأمومة والطفولة |
| ٢,٨٩٨,٦٠٧ | ٢,٦٦٦,٥١٣ | ١,٤٣٦,١٥٩ | ما تم إنفاقه على البرنامج (ر.س) |

برنامج العلاج الخيري

نحن نؤمن في جمعية زمزم أن عدداً من أفراد مجتمعنا لا تتوافر لديهم القدرة على الحصول أو الوصول إلى العلاج المتخصص لهم ولذويهم لأمر تتعلق بنقص القدرة المالية أو عدم قدرتهم على الحصول على العلاج في الوقت المناسب، وبالتالي تقوم في الجمعية بمساعدتهم في الحصول على العلاج الطبي المتخصص من خلال برنامج العلاج الخيري عبر شراكاتنا المختلفة. برنامج العلاج الخيري وهو معني بتقديم خدمات الرعاية الصحية بمختلف أنواعها من تشخيص وعلاج للمرضى المعوزين في منطقة مكة المكرمة. حيث تقوم الجمعية بدعم المرضى ذوي الاحتياج عن طريق المساهمة في تكاليف الخدمات الطبية المطلوبة بصورة جزئية أو كلية عن طريق إرسال خطابات اعتماد مالي لمقدمي الخدمة الطبية بقيمة مساهمة الجمعية والتي تلتزم الجمعية بدفعها بعد تقديم الخدمة وعمل المتابعة اللازمة.

فقد بلغت هذه الحالات في العام ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م ٦,٩٨٩ حالة، وبتكلفة تقارب (٥, ١٤) مليون ريال سعودي.

| برنامج العلاج الخيري | | | |
|----------------------|----------------|----------------|--------------------------------------|
| ٢٠١٢م / ١٤٣٣هـ | ٢٠١١م / ١٤٣٢هـ | ٢٠١٠م / ١٤٣١هـ | |
| ٦,٩٨٩ | ٣,٦٦٤ | ٢,٥٦٤ | عدد المستفيدين من العلاج الخيري |
| ١٤,٤٣٥,٩٥٨ | ١١,٨٠٧,٨٨٣ | ٨,٢٧٨,١٨٤ | ما تم إنفاقه على العلاج الخيري (ر.س) |

مع زيادة حجم العمل في برنامج العلاج الخيري، خرجت من عباءته برامج تخصصية لخدمات ذات طبيعة واحدة وذلك بغرض تحسين جودة الخدمة وتسييرها وحسن إدارتها، فأصبح العلاج الخيري يضم البرامج الآتية:

برنامج الصيدلية الخيرية

يعنى هذا البرنامج بتوفير الدواء للمرضى المحتاجين الذين لا يتمكنون من تأمينه لأنفسهم وذوهم من خلال الصيدلية التابعة للجمعية في مكة، ومن خلال الصيدليات الأخرى التي تربطنا بهم علاقة شراكة. بلغ عدد المستفيدين من برنامج الصيدلية الخيرية ٢,٠٨٤ مستفيد في العام ١٤٣٢م / ٢٠١٢م. كما بلغت تكلفة الأدوية التي أمنتها الجمعية ما يقارب (٣) ملايين ريال سعودي في ذات العام.

| برنامج الصيدلية الخيرية | | | |
|-------------------------|----------------|----------------|------------------------------------|
| ٢٠١٢م / ١٤٣٣هـ | ٢٠١١م / ١٤٣٢هـ | ٢٠١٠م / ١٤٣١هـ | |
| ٢,٠٨٤ | ١,١٥٧ | ٥٤٩ | عدد المستفيدين من الصيدلية الخيرية |
| ٣,٠٤٧,١٣٩ | غير متوفر | غير متوفر | ما تم إنفاقه على البرنامج (ر.س) |

برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية

يعنى هذا البرنامج بتقديم الأجهزة والمستلزمات الطبية للمرضى المحتاجين، سواء كانوا من ذوي الاحتياجات الخاصة أو المرضى المقعدين أو ذوي الأمراض المزمنة، كما يعنى البرنامج باستقبال الأجهزة والمستلزمات الطبية الجديدة والمستعملة بحالة جيدة، أو توفيرها من خلال الشراء المباشر من موردي الأجهزة الطبية. بلغ عدد المستفيدين من البرنامج ٤٥٨ مستفيد في العام ١٤٣٢م / ٢٠١٢م، وبكلفة إجمالية بلغت ما يقارب مليون ريال سعودي.



برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية ١٤٣١هـ / ٢٠١٠م ١٤٣٢هـ / ٢٠١١م ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م

| | | | |
|---------|-----------|-----------|--------------------------------------|
| ٤٥٨ | ٣٤٨ | ١٧١ | عدد متلقي الأجهزة والمستلزمات الطبية |
| ٩٩٩,٨٤٩ | غير متوفر | غير متوفر | ما تم إنفاقه على البرنامج (ر.س) |

ضمان جودة الخدمة

نحن نسعى لتقديم خدمة صحية لذوي الاحتياج الطبي من خلال بناء نظام فعال لضمان جودة خدماتنا وتبني المتابعة المستمرة لمتلقي الخدمة، وتقييم الخدمات المقدمة من قبل مزودي الخدمات الطبية التي نتعاقد معها من المستشفيات وغيرها.

إيماناً منا بأهمية خدماتنا الصحية المقدمة لذوي الإحتياج، وانطلاقاً من إدراكنا أن أصواتهم قد لا تسمع من قبل مقدمي الخدمة، فقد عملت الجمعية بشكل دؤوب على وضع النظم الداخلية في الجمعية والتي تضمن جودة الخدمات المقدمة من خلال برامجنا وذلك خلال مراحل تصميم البرامج وتنفيذها ومتابعتها.

ضمان الجودة في تصميم البرامج

إن أولى الخطوات التي تتبعها الجمعية لضمان جودة الخدمة تتمثل في تصميم برامجنا بشكل يؤدي إلى تحقيق أقصى المنفعة لذوي الاحتياج الصحي. حيث لا يتم اعتماد أية برنامج قبل عرضه على لجنة من المختصين في المجال الطبي ليتم إقراره.

ضمان الجودة في تقديم البرامج

تقوم الجمعية بضمان الجودة في تقديم خدماتها من خلال مجموعة من الإجراءات والممارسات الداخلية. تشمل هذه الإجراءات عمل المتابعة اللازمة للمستفيدين من برامجنا لضمان جودة الخدمة المقدمة لهم من خلال موظفينا. كما تقوم الجمعية بتقييم أداء مقدمي الخدمة بشكل مستمر لضمان تقديمهم لخدمات متميزة لمستفيدي الجمعية. حيث تم إيقاف التعامل مع مستشفيات كإجراء بسبب خرق العقد المتفق عليه.



نظام الشكاوى في الجمعية

- تشكل الشكاوى وسيلة فعالة للإدارة في جعل الجمعية مسؤولة عن نشاطاتها تجاه الجمهور، كما أنها تشكل وسيلة فعالة لأخذ رأي الجمهور في أداء الجمعية وأداء موظفيها ومقدمي الخدمة. تعرف الشكاوى على أنها التعبير عن عدم الرضى من خدمات المنشأة، أو طريقة تقديم الخدمات أو التعامل مع الجمهور، حيث يشكل الاستجابة لهذه الشكاوى أمراً ضرورياً لضمان استمرار الرضى وجودة الخدمة. وبالتالي فإن تشكيل نظام فعال للشكاوى يحقق الفوائد التالية:
- ◆ العمل على حل شكوى الشخص غير الراضى عن خدمة الجمعية بشكل فعال من حيث الوقت والكلفة.
 - ◆ توفير المعلومات التي من شأنها أن تحسن من جودة المخرجات من خلال نظام ضبط للخدمات وضمان موافقتها للمعايير.

تقوم الجمعية باستقبال الشكاوى من المستفيدين من خلال القنوات التالية:

صناديق الشكاوى في مراكز الاستقبال، والاتصال على هواتف الجمعية الرئيسية والشكاوى المقدمة بشكل شخصي ومباشر للعاملين في الجمعية، وكذا الشكاوى عبر المواقع الإلكترونية للجمعية، حيث يتم الاتصال على المرضى وحل اشكالياتهم حسب الانظمة المتاحة. حيث بلغ عدد الشكاوى في العام ١٤٣٣هـ/٢٠١٢م (١٤ شكوى).

| الشكاوي في الجمعية | | | |
|---------------------------------|----------------|----------------|----|
| ١٤٣١هـ / ٢٠١٠م | ١٤٣٢هـ / ٢٠١١م | ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م | |
| عدد الشكاوي التي تلقتها الجمعية | غير متوفر | غير متوفر | ١٤ |
| عدد الشكاوي التي تم متابعتها | مؤشر جديد | مؤشر جديد | |

قياس وتحسين نتائج برامجنا

سوف نستخدم أدوات قياس الأداء لتصميم وتخطيط وإدارة برامجنا، لضمان تقديم أكبر قدر من القيمة والأثر، إن قياس أثرنا على أساس النتائج على المدى البعيد بدلا من النتائج والمخرجات الفورية للبرامج، سيمكننا من قياس الأثر الفعلي لبرامجنا على صحة المجتمع وتحقيق رؤيتنا وأهدافنا بعيدة المدى.

تقوم الجمعية حاليا بقياس الأثر المترتب من برامجنا من خلال مجموعة من مؤشرات الأداء التي تقيس المخرجات عن طريق تتبع عدد المستفيدين من برامجنا.

نحن ندرك في جمعية زمزم أن هذه المؤشرات لا تظهر الأثر الفعلي لبرامجنا ومدى خدمتنا لمجتمعنا، وبالتالي فإن الجمعية تهدف في العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م بالعمل على تحديد وتحليل وتبني مجموعة جديدة من المؤشرات الرئيسية لقياس الأثر الفعلي للجمعية من خلال النتائج بدلا من المخرجات، الأمر الذي سيمكن الجمعية من:

- ◆ أن تكون قادرة على القياس الكمي لأثر برامج الجمعية والنتائج طويلة الأجل، وليس فقط قياس المخرجات المتمثلة بعدد المستفيدين من البرامج.
- ◆ أن تكون قادرة على أن تقيم وتعديل البرامج بشكل مستمر بناءً على هذا التقييم، وبالتالي تركيز الجهود على المبادرات التي ستحقق أداء فعلي أفضل.
- ◆ أن تكون على دراية أفضل عند تصميم البرامج الصحية الجديدة الأمر الذي سيمكن الجمعية من تطوير البرامج بشكل استراتيجي يوظف مواطن القوة في الجمعية ويتجاوز مع الفجوات.



**جمعية زمزم
للخدمات الصحية التطوعية**

بمنطقة مكة المكرمة
بإشراف وزارة الشؤون الاجتماعية
تصريح رقم (٢٩٠)



تحقيق الاستدامة المالية



إن إيماننا العميق في جمعية زمزم برسالتنا المتمثلة في تقديم الرعاية الصحية التطوعية والخيرية المتميزة لذوي الاحتياج يحتم علينا تبني سياسة إدارة فعالة لضمان الاستثمار الأمثل لمواردنا بما يحقق أقصى درجات النفع المرجوة من خدماتنا من خلال تطبيق أفضل الممارسات المالية والعمل على تنمية مواردنا، بالإضافة إلى تبني نهج الحوكمة الرشيدة والشفافية والمسؤولية في ممارسة نشاطاتنا.



إن تحقيق هذا الهدف يشمل عمل الجمعية على عدة محاور تشمل:

تقليل المصاريف الإدارية في الجمعية لزيادة توجيه الموارد والدعم لخدمة مجتمعنا: لقد التزمت الجمعية منذ تأسيسها وستستمر في العمل على إدارة قدراتنا الداخلية بصورة فعالة تؤدي إلى تقليل نسبة المصاريف الإدارية من الدعم بشكل لا يؤثر على جودة المخرجات، وتوجيه أكبر قدر من الدعم لخدمة المجتمع، كما يتضمن ذلك العمل على تقليل الأثر البيئي للجمعية، الأمر الذي سيؤدي إلى تقليل المصاريف الداخلية للجمعية من خلال تقليل استهلاك الطاقة والموارد، حتى هذا العام لم يتم احتساب نسبة المصاريف الإدارية من الدعم بشكل دقيق، إلا أن الجمعية ستعمل في العام ١٤٢٤هـ/٢٠١٣م على قياس هذه النسبة وسيتم تقديمها في تقرير الاستدامة القادم لعام ١٤٢٤هـ/٢٠١٣م. مزيد من المعلومات عن جهود الجمعية في تقليل المصاريف الإدارية، يرجى الاطلاع على فصل "النمو من خلال بناء القدرات الداخلية" وفصل "إدارة عملياتنا بوعي بيئي".

العمل على تبني نظام محاسبي متقدم: إن نظام المحاسبة المتقدم المتبع في الجمعية يشمل أيضا عمل دراسة للمخاطر المالية من خلال تخطيط مصادر الدعم للجمعية للسنوات القادمة وتحديد الأهداف وطرق تحقيقها بالتعاون مع إدارة الموارد وبيان الموارد اللازمة لتحقيقها.

العمل على تنمية وتنويع مواردنا المالية: لقد أولت الجمعية الأهمية الكبرى لتنمية وتنويع مواردنا بما يمكنها الجمعية من الاستمرار في تقديم الخدمات الصحية الخيرية والتطوعية لذوي الإحتياج، حيث عملت الجمعية في تنمية مواردنا من خلال إنشاء أقسام متخصصة لكل من مواردنا تحت مظلة إدارة تنمية الموارد المالية. كما عملت الجمعية على إنشاء لجنة الاستدامة المالية بهدف العمل على تنويع الموارد والتركيز على تنمية الموارد الثابتة للجمعية.

العمل على تبني مبدأ الشفافية والحوكمة الرشيدة في بيان إنجازاتنا وجهات صرف الموارد: إن نظام الشفافية والحوكمة الرشيدة المتبع في الجمعية يعمل على إدارة الجمعية بطريقة فعالة وبأسلوب يتفادى أية إهدار للمصادر، الأمر الذي يضمن تحقيق أعلى فائدة مرجوة من التبرعات والدعم الذي نلقاه، لمزيد من المعلومات عن هذا المنهج، يرجى مطالعة قسم "بناء الثقة من خلال تبني الشفافية والمسؤولية" في هذه التقرير.

إن العمل على هذه المحاور سوف يضمن للجمعية كسب ثقة الداعمين واستمرارهم في دعمنا، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق الاستدامة المالية للجمعية واستمرارنا في تقديم خدماتنا للمجتمع وأصحاب العوز الصحي. كما أن هذا سوف يخدم طموحاتنا في التوسع في عملياتنا وبرامجنا في المستقبل من خلال توفير وتنويع مصادر الدعم وزيادتها.

إدارة فعّالة لمواردنا المالية

نحن في جمعية زمزم نؤمن بأهمية الإدارة الفعّالة للموارد المالية للجمعية والذي يضمن الاستخدام الأمثل لها بصورة تمكننا من تحقيق أعلى فائدة مرجوة من الموارد والعمل على زيادتها وتنويعها بشكل يضمن استمرارنا في تقديم خدماتنا لذوي الإحتياج وتحقيق النمو المرجو في المستقبل في برامجنا.

تتم إدارة الأمور المالية في الجمعية من خلال الإدارة المالية والتي تأخذ على عاتقها إعداد التقارير المالية السنوية والموازنة التقديرية السنوية وفقا لمعايير وزارة الشؤون الاجتماعية، حيث يتم تدقيق الموازنة من قبل الجهة القانونية والمعتمدة من وزارة الشؤون الاجتماعية، من خلال تبني الجمعية للأنظمة المحاسبية الفعّالة تم تحقيق معدل انحراف للموازنة الفعلية عن الموازنة التقديرية بنسبة ٣٩٪ في العام ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م.



معدل انحراف الميزانية الفعلية عن الموازنة التقديرية
١٤٣١هـ / ٢٠١٠م ١٤٣٢هـ / ٢٠١١م ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م

٣٩٪

٢٠٪

غير متوفر

مصادرنا المالية

تشكل المصادر المالية العصب الرئيسي الذي يمكننا من تحقيق الأهداف المرجوة من برامجنا. وبالتالي تولي الجمعية أهمية قصوى لإدارة هذه الموارد بشكل فعال يخدم استمرارنا في تقديم خدماتنا وطموحاتنا في التوسع والنمو في خدمة مجتمعنا، كما تم ذكره مسبقاً.

تقوم الجمعية بشكل سنوي بدراسة مصادر الدعم من خلال الإدارة المالية وإدارة تنمية الموارد لوضع الأهداف المرجوة في السنوات القادمة، تشهد الجمعية نمواً متواصلاً في مواردها مع مرور الأعوام، فحتى نهاية ١٤٣٣هـ/٢٠١٢م، بلغ إجمالي إيرادات الجمعية ٨٠،٢٢٩،٨٧٨ ريال سعودي، مقارنة بـ ٦٢،٥٢٢،٩٣٥ ريال سعودي في العام ١٤٣٢هـ/٢٠١١م، بزيادة مقدارها ٢٨٪، نتيجة لجهودنا في التوسع وتنويع مواردنا لتلبية تطلعاتنا للنمو في خدماتنا لأفراد مجتمعنا.

| إيرادات الجمعية (ر.س) | | | |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ٢٠١٠هـ / ٢٠١١م | ٢٠١١هـ / ٢٠١٢م | ٢٠١٢هـ / ٢٠١٣م |
| اشتراكات الاعضاء | ٨٥٠٠ | ١١٥٠٠ | ١٨٥٠٠ |
| التبرعات العينية | ١٦٦،٥٨٨ | ٢٣٠،٩٦٧ | ٢،٤٠١،٢٢٨ |
| ايرادات التبرعات | ٣٤،٤٨٨،٤٧٥ | ٥٩،٢٧٣،٣١٢ | ٧٤،٠٦٠،٦٣٧ |
| اجمالي الاشتراكات والتبرعات | ٣٤،٦٦٣،٥٦٣ | ٥٩،٥١٥،٧٧٩ | ٧٦،٤٧٩،٨٦٥ |
| إيرادات استثمار الاوقاف | ٦٦٦،٩٧٠ | ٨٢٥،٢٩٠ | ٨٦٧،٧٣٠ |
| ايرادات المشروع الخيري | ٣٧٤٤ | ٧،٣٨٩ | ٨،٩٨٠ |
| ايرادات ادوية ومستلزمات طبية | ٢٧،٢٥٠ | ٥٢١،٣١٣ | ٢،٣٠٧،٢٨٣ |
| ايرادات الانشطة | ٦٩٧،٩٦٤ | ١،٣٥٣،٩٩٢ | ٣،١٨٣،٩٩٣ |
| اعانة وزارة الشؤون الاجتماعية | ١،٠٠٠،٠٠٠ | ١،٥٠٠،٠٠٠ | ٥٥٠،٠٠٠ |
| ايرادات اخرى | ٢٩٣٣٩ | ١٥٣،١٦٤ | ١٦،٠٢٠ |
| اجمالي الإيرادات | ٣٦،٣٩٠،٨٦٦ | ٦٢،٥٢٢،٩٣٥ | ٨٠،٢٢٩،٨٧٨ |

وفيما يلي بياناً لمعظم مواردنا الرئيسية من التبرعات للعام ١٤٣٣هـ/٢٠١٢م:

إعانة وزارة الشؤون الاجتماعية

تستلم الجمعية دعماً مادياً من وزارة الشؤون الاجتماعية، انطلاقاً من إيمان الوزارة برسالة وأهداف الجمعية وثقتها بالعمل الصحي المتخصص المقدم من الجمعية.

المعارض

تعتبر المعارض من أكبر مصادر الدعم الرئيسية في الجمعية. حيث يوجد للجمعية (٢٠) معرض موزعة بواقع (١٠) معارض في مكة المكرمة و(١٠) معارض في محافظة جدة.

كبار الداعمين

هي فئة محددة الأسماء من كبار التجار والجهات المانحة التي عرفت في المجتمع بالملاءة المالية الكبيرة، تقوم الجمعية بالتواصل معهم لتأسيس قاعدة من المانحين المتميزين ماليا في دعم أنشطة الجمعية المختلفة. تعمل الجمعية بشكل مستمر بتوطيد علاقتها مع كبار الداعمين وإيجاد شراكات ومذكرات تفاهم مثمرة معهم. كما تقوم الجمعية بتقديم تقارير ونشرات دورية لكل من كبار الداعمين لبيان الأثر من دعمهم. بالإضافة لتدعيم الشراكات مع كبار الداعمين الحاليين للجمعية.

تقوم الجمعية من خلال قسم كبار الداعمين بالتواصل مع داعمين جدد يتم تحديدهم من خلال معرفة أفراد القسم العميقة في المجتمع، وذلك لكسب دعمهم للجمعية.

رجال الأعمال

يتم التعرف على رجال الأعمال من خلال ما يقوم به أفراد قسم رجال الأعمال من المسح الميداني لمجتمع رجال الأعمال والعمل على تحديث قاعدة البيانات الخاصة بالقسم، وكذلك من خلال قاعدة بيانات الغرف التجارية الصناعية، وحضور الملتقيات والمناسبات العامة والتي يتواجد بها رجال الأعمال.

المسؤولية الاجتماعية

يتم جمع تبرعات المسؤولية الاجتماعية من خلال قسم المسؤولية الاجتماعية والذي يقوم بعمل مسح للشركات التي أظهرت التزاما بمبدأ المسؤولية الاجتماعية من خلال الإنترنت والصحف والمعرفة السوقية للشركات، حيث يقوم أفراد هذا القسم بعمل زيارة لهذه الشركات والعمل على عقد شراكة يتم من خلالها دعم برامج وخدمات الجمعية.

الاستقطاع الشهري

يعرّف الاستقطاع الشهري على أنه التزام موظفي الشركات والقطاعات الحكومية المختلفة وأفراد المجتمع باستقطاع مبلغ محدد من راتبهم بشكل شهري لدعم برامج الجمعية، حيث يقوم أفراد قسم الاستقطاع الشهري بزيارة مختلف منشآت القطاع الحكومي والخاص لتعريفهم برسالة الجمعية وأهدافها والعمل على ملء استمارات الاستقطاع الشهري المجهزة بالتعاون مع البنوك المحلية، كما تقوم في الجمعية بالعمل على عقد شراكات فعالة مع بعض المنشآت ل يتم الاستقطاع بشكل مباشر من رواتب الموظفين الملتزمين بدعم جمعية زمزم من خلال الإدارة المالية بنفس المنشأة .

تنمية وتنوع مواردنا

حرصاً من الجمعية على الاستمرار بتقديم خدماتنا من خلال تأمين الموارد المستديمة الثابتة، فقد صدر قرار من مجلس الإدارة بتشكيل لجنة للاستدامة المالية في الجمعية، تعنى هذه اللجنة ببحث وتخطيط وتنوع واستدامة الموارد في الجمعية من خلال زيادة الاستثمار في الموارد الثابتة ولضمان استمرارنا في تقديم الخدمات لذوي الاحتياج، بالإضافة إلى العمل على تنمية الموارد الحالية للجمعية بما يخدم طموحنا في النمو في خدماتنا.



نسبة الموارد المالية الثابتة من الإيرادات الكلية للجمعية م ٢٠١٠/هـ١٤٣١ م ٢٠١١/هـ١٤٣٢ م ٢٠١٢/هـ١٤٣٣

٠,٤٥% ٠,٣٧% ٣%

لتحقيق هذا الهدف، شرعت الجمعية في تكوين سلسلة من الأوقاف بإسم "أوقاف زمزم الصحية"، حيث تم حتى نهاية العام ٢٠١٢/هـ١٤٣٣ م تملك الجمعية لقطعتي أرض في مكة المكرمة وجدة. إن الهدف من أوقاف زمزم الصحية يتمثل في:

- ◆ استمرار تقديم الخدمة العلاجية المجانية لذوي الاحتياج
- ◆ زيادة الموارد الثابتة في الجمعية وتحقيق الاستدامة المالية

تجدر الإشارة أن الجمعية قد قامت بتأسيس حافظة مالية للتبرعات الموجهة من قبل الداعمين للاستثمار في أوقاف الجمعية. حيث بلغت هذه الإيرادات في العام ٢٠١٢/هـ١٤٣٣ م ٢٩,٩٧٣,٩٧٧ ريال سعودي، تم إنفاق ما قيمته ٣,٧١٧,٩٤٩ ريال سعودي في ذات العام، وبلغت العائدات من أوقاف الجمعية ٨٦٧,٧٣٠ ريال سعودي.



إيرادات الأوقاف (ر.س)

م ٢٠١٠/هـ١٤٣١ م ٢٠١١/هـ١٤٣٢ م ٢٠١٢/هـ١٤٣٣

٦٦٦,٩٧٠ ٦٩٥,٢٩٠ ٨٦٧,٧٣٠

أثرنا الاقتصادي المباشر وغير المباشر للجمعية

إن الأثر الاقتصادي المباشر للجمعية يكاد لا ينفصل عن أثرنا الإقتصادي غير المباشر، وذلك بعملنا كمؤسسة خيرية وتطوعية تقوم على تقديم الخدمات الصحية الخيرية لذوي الاحتياج في مجتمعنا.

القيمة الاقتصادية المباشرة الموزعة (ر.س)

م ٢٠١٢ / هـ ١٤٣٣ م ٢٠١١ / هـ ١٤٣٢ م ٢٠١٠ / هـ ١٤٣١

| | | | |
|------------|------------|------------|---------------------------------|
| ١٣,٢١٨,٨٧٢ | ١٠,٩٨٨,٧٧٧ | ٥,٨٦٣,٦٦٦ | تكاليف تنمية الموارد والتبرعات* |
| ٩,٧٨١,٨٦٤ | ٨,١٨٥,٢٢٨ | ٦,٠٣٢,٦٦٣ | المصاريف العمومية والإدارية** |
| ٥,٠٢٧,٩٥٨ | ٥,٧٦٣,٥٢٩ | ٣,٤١٧,٤٥٨ | تكاليف البرامج التشغيلية*** |
| ٢٥,٠٦١,٤٥٤ | ١٩,٤٥٨,٠٤٣ | ١٣,٧٩٤,١٠٣ | تكاليف العلاج المقدم للمستفيدين |
| ٥٣,٠٩٠,١٤٨ | ٤٤,٣٩٥,٥٧٧ | ٢٩,١٠٧,٨٩٠ | مجموع المصاريف |
| ١,٤٠٢,٣٠٢ | ١,٠٥٣,٠٣٤ | ٨٩١,٦٢٥ | استهلاك الاصول الثابته |

- * جميع ما تم صرفه على تنمية الموارد من مصاريف إدارية وعمومية تخص الموارد (الرواتب والاجور والمكافئات والايجارات والدعاية والنقل والانتدابات والمناسبات التعريفية وغيرها من المصاريف).
- ** تمثل جميع المصاريف الإدارية والعمومية التي يقوم عليها الأقسام الإدارية في الجمعية حسب الهيكل التنظيمي (الرواتب والاجور والمكافئات والدعاية والتأمين الطبي ومصاريف الصيانة).
- *** تمثل جميع المصاريف الادارية والعمومية التي يقوم عليها قسم البرامج وتؤدي إلى تقديم الخدمات المباشرة للمستفيدين.

كما تم ذكره مسبقاً، لقد التزمت الجمعية منذ تأسيسها وستستمر في العمل على إدارة قدراتنا الداخلية بصورة فعالة تؤدي إلى تقليل نسبة المصاريف الإدارية من الدعم بشكل لا يؤثر على جودة المخرجات، وتوجيه أكبر قدر من الدعم لخدمة المجتمع، كما يتضمن ذلك العمل على تقليل الأثر البيئي للجمعية، الأمر الذي سيؤدي إلى تقليل المصاريف الداخلية للجمعية من خلال تقليل استهلاك الطاقة والموارد.

نسبة المصاريف الإدارية لكل ريال سعودي تتلقاه الجمعية

م ٢٠١٢ / هـ ١٤٣٣ م ٢٠١١ / هـ ١٤٣٢ م ٢٠١٠ / هـ ١٤٣١

مؤشر جديد

بالإضافة لخدماتنا المباشرة لأفراد المجتمع، فإن الجمعية لها أثر اقتصادي غير مباشر يتمثل في توفيرها لفرص عمل لما يقارب ١٧٨ موظف يشكل السعوديين ٤٢٪ منهم. كما وأننا في الجمعية نؤمن بدعم مجتمعنا المحلي من خلال اختيار الموردين المحليين، حيث بلغ مقدار إنفاقنا على الموردين المحليين ٢٤,١١٧,٠٩٠ ريال سعودي في العام ٢٠١٢/هـ ١٤٣٣، بما نسبته ١٠٠٪ من إجمالي إنفاقنا على الموردين.

الإنفاق على الموردين المحليين

م ٢٠١٢ / هـ ١٤٣٣ م ٢٠١١ / هـ ١٤٣٢ م ٢٠١٠ / هـ ١٤٣١

| | | | |
|------------|------------|-----------|---|
| ٢٤,١١٧,٠٩٠ | ٢٤,٣١٥,٠٩٦ | ٧,٩١٦,٩٥٨ | إجمالي الإنفاق على الموردين المحليين (ر.س) |
| %١٠٠ | %١٠٠ | %١٠٠ | نسبة الموردين المحليين من مجمل الموردين للجمعية |

بناء الثقة من خلال تبني الشفافية والمسؤولية

نحن في جمعية زمزم نسعى دائماً بأن نظهر لداعمينا والجمهور بأننا نمارس أنشطتنا بطريقة أخلاقية وبصورة شفافة تعتمد على مبدأ المساءلة والاستناد إلى نظام الحوكمة الرشيدة. نحن ندرك في الجمعية أن كلا من المانحين قد دعم الجمعية إيماناً بأهدافنا وتطلعاً لخدمة المجتمع من خلال نشاطاتنا. انطلاقاً من هذه المسؤولية المنوطة بنا، فقد اتبعت الجمعية ممارسات الحوكمة الرشيدة والتي عملت على ضمان الشفافية والمسؤولية في ممارسة نشاطاتنا. كما وأن نظام الحوكمة الرشيدة المتبع في الجمعية يعمل على إدارة الجمعية بطريقة فعالة وبأسلوب يتقضى أية إهدار للمصادر، الأمر الذي يضمن تحقيق أعلى فائدة مرجوة من التبرعات والدعم الذي نلقاه.

تعمل الجمعية تحت مظلة وزارة الشؤون الاجتماعية وتلتزم بتشريعاتها، وتعتبر الحوكمة أحد المحاور الرئيسية التي عملت الوزارة على تنظيمها، كما تقوم الجمعية بإيلاء أهمية بالغة لضمان توافق ممارسات الحوكمة لدينا مع أرقى المعايير الدولية.

يتكون النظام الإداري للجمعية من الجمعية العمومية ومجلس الإدارة واللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة والذي بمجمعه يضمن ممارستنا لأنشطتنا بطريقة أخلاقية وبصورة شفافة ومسؤولة.

الجمعية العمومية

تتكون الجمعية العمومية، فيما عدا الجمعية العمومية التأسيسية، من كافة الأعضاء العاملين الذي أوفوا بالتزاماتهم قبل الجمعية ومضت على عضويتهم سنة على الأقل. ويحق لهذا العضو حضور اجتماعات الجمعية العمومية والتصويت على قراراتها وترشيح نفسه لعضوية مجلس الإدارة وذلك بعد مضي سنة على تاريخ التحاقه بالجمعية، ويدفع اشتراكاً سنوياً مقداره (٥٠٠) ريال كحد أدنى.

تعقد الجمعية العمومية اجتماعاتها في مقر الجمعية ويجوز أن تعقدتها في مكان آخر بعد موافقة وزارة الشؤون الاجتماعية على ذلك، حيث تنقسم هذه الاجتماعات إلى:

- ♦ **اجتماعات عادية** تعقد مرة كل سنة في مدة لا تتجاوز ثلاثة أشهر من تاريخ انتهاء السنة المالية للجمعية، ويتم في هذه الاجتماعات النظر في تقرير مجلس الإدارة عن إنجازات الجمعية خلال السنة المنتهية ومناقشته، والنظر في تقرير المحاسب القانوني للشؤون الاجتماعية وملاحظاته على الجمعية إن وجدت، ومناقشة التقرير المالي للجمعية، بالإضافة إلى بحث وإقرار أو تعديل برنامج العمل للسنة الجديدة (الخطة التشغيلية والموازنة التقديرية) الذي يقترحه مجلس الإدارة للسنة القادمة واتخاذ ما تراه بشأنه.
- ♦ **اجتماعات غير عادية** تعقد بناءً على دعوة خطية من مجلس الإدارة مشتملة على جدول الأعمال والمواضيع المراد بحثها ومكان الاجتماع وتاريخه وساعة انعقاده لمناقشة الأمور الطارئة حين تدعو الحاجة لذلك.

مجلس الإدارة

يتألف مجلس الإدارة من تسعة أعضاء كلهم من الذكور يتم انتخابهم من قبل الجمعية العمومية كل ثلاث سنوات من الأشخاص المؤهلين، كما تراعي الجمعية وجود توازن في مجلس الإدارة من خلال تنوع خبرات الأعضاء المرشحين، وبالتالي يتم مراعاة أن يتكون مجلس الإدارة من التجار والأطباء وكبار الداعمين كما لا يتقاضى أعضاء مجلس الإدارة أية تعويضات تماشياً مع أنظمة وزارة الشؤون الاجتماعية.

يعقد مجلس الإدارة ١٢ اجتماعاً في السنة، بواقع اجتماع كل شهر، ويمثل رئيس مجلس الإدارة السلطة العليا في الجمعية، ويتولى هو والمجلس مهمة تعزيز الضوابط الداخلية للجمعية بما يدعم سلامة ممارسة الحوكمة وضمان تحقيق الجمعية لأهدافها.

تتلخص مهام مجلس الإدارة بما يلي:

- ◆ إدارة ممتلكات الجمعية وأموالها والتصرف في المنقولة منها وفقاً للأصول المتبعة في ذلك.
- ◆ تشكيل اللجان الدائمة أو المؤقتة.
- ◆ استيفاء ما للجمعية من حقوق وتأدية ما عليها من التزامات وإصدار القرارات اللازمة في هذا الشأن.
- ◆ الإشراف على تنفيذ ومتابعة قرارات الجمعية العمومية وكافة التعليمات الواردة من جهات الاختصاص.
- ◆ إعداد خطط وبرامج ونشاطات وأعمال الجمعية والإشراف على تنفيذها ومتابعتها، وإعداد التقرير السنوي عن أعمال الجمعية ومنجزاتها.
- ◆ دراسة الميزانية العمومية والحسابات الختامية للجمعية وإعداد تقرير عنها و مناقشتها أمام الجمعية العمومية.
- ◆ اقتراح الميزانية التقديرية وتولي مناقشتها أمام الجمعية العمومية.
- ◆ القيام بكافة الأعمال المتعلقة بشؤون العاملين بالجمعية من تعيين ونقل وندب وفصل وتأديب وما إلى ذلك.
- ◆ إعداد اللوائح المالية والإدارية والتنظيمية التي تنظم سير العمل داخل الجمعية وتقديمها للجمعية العمومية لاعتمادها.

يتم تقييم عمل مجلس الإدارة من خلال الجمعية العمومية التي تعقد اجتماعاتها بشكل سنوي حيث يقوم مجلس الإدارة بعرض إنجازات الجمعية لعامها السابق والخطة التشغيلية الجديدة للجمعية والموازنة المالية التقديرية لسنتها الجديدة.

انطلاقاً من نهجنا الحديث في تبني ممارسات الاستدامة في الجمعية، سوف تعمل الجمعية على توفير تدريب على الاستدامة لأعضاء مجلس الإدارة في العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م وتضمين الأداء الاجتماعي والبيئي في تقييم عمل المجلس ومدى فعاليتهم في تطوير وتحديث برامج الجمعية.

| المسؤولية | الأعضاء |
|------------------------|--------------------------------|
| رئيس مجلس الإدارة | أ. د. عدنان أحمد البار |
| نائب رئيس مجلس الإدارة | أ. زهير علي المرحومي |
| الأمين العام للجمعية | د. أيمن محمد نوح |
| عضو مجلس الإدارة | الشيخ / إبراهيم عبدالله السريع |
| عضو مجلس الإدارة | السيد حسن عبدالله باروم |
| عضو مجلس الإدارة | د. جميل عبدالعزيز العطا |
| عضو مجلس الإدارة | د. عمر سعيد العمودي |
| عضو مجلس الإدارة | أ. أحمد علي المرعي |
| عضو مجلس الإدارة | د. سعد صالح الشهيبي |

اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

ينبثق عن المجلس مجموعة من اللجان الفرعية والتي تساعد المجلس في أداء مهامه بصورة أكثر تأثيراً وفعالية، هذه اللجان تشمل لجنة البرامج الصحية واللجنة التحضيرية ولجنة العلاقات العامة والإعلام، إضافة إلى لجنة الاستدامة المالية والتي تم استحداثها بهدف العمل على تبني النهج المخطط في تنمية واستدامة الموارد في الجمعية. وفيما يلي بيان المهام الرئيسية لكل لجنة وأعضائها.

اللجنة

المهام

أعضاء اللجنة

اللجنة التحضيرية

- البت في طلبات الانضمام لعضوية الجمعية (عضو منتسب، عضو عامل) ما عدا عضوية الشرف والعضوية الفخرية.
- تشكيل ما يلزم من اللجان الاستثنائية.
- استيفاء ما للجمعية من حقوق وتأدية ما عليها من التزامات وإصدار القرارات اللازمة في هذا الشأن.
- مراجعة الخطة التشغيلية السنوية للجمعية المرفوعة من المدير العام ومساعديه والمشرف العام على البرامج الصحية والخدمات الصحية والتوصية لمجلس الإدارة باعتمادها والإشراف على تنفيذها ومتابعتها، وإعداد التقرير السنوي عن أعمال الجمعية ومنجزاتها.
- مراجعة الميزانية العمومية والحسابات الختامية للجمعية ورفعها لمجلس الإدارة .
- دراسة الموازنة التقديرية والرفع بها لمجلس الإدارة.
- العمل على حل الخلافات التي يمكن أن تحدث بين الجمعية وأعضائها واتخاذ كافة التدابير لإنهاؤها أو الحيلولة دون وقوعها.
- مراجعة اللوائح المالية والإدارية والتنظيمية التي تنظم سير العمل داخل الجمعية والرفع بأي توصيات أو اقتراحات لمجلس الإدارة لاعتمادها.
- اتخاذ كافة القرارات المتعلقة بمديري إدارات الجمعية من اعتماد ومميزات وتعيين ونقل وندب وتأديب وفصل وغيرها .
- التوصية لصلاحيات مساعدي المدير العام والرفع بها لمجلس الإدارة لاعتمادها .
- مناقشة تقرير الأداء الدوري عن الجمعية تمهيداً لعرضه على مجلس الإدارة .
- أي مهام أخرى يوكلها إليه مجلس الإدارة أو رئيس المجلس .

- ١- د.عدنان أحمد البار
 - ٢- د.عبد الله المطرفي
 - ٣- أ.عادل محمد بخاري
 - ٤- أ.فهد محمد الزهراني
 - ٥- أ.بسام صالح الحربي
 - ٦- أ.بشيت حمد المطرفي
- رئيس مجلس الإدارة
 - المشرف العام على البرامج الصحية
 - مدير عام الجمعية
 - مساعد المدير العام
 - مساعد المدير العام
 - مساعد المدير العام لفرع مكة



أعضاء اللجنة

| | |
|--|------------------------|
| المشرف العام على البرامج الصحية | ١- د.عبد الله المطريفي |
| عضو اللجنة | ٢- د.عبد الإله القرشي |
| عضو اللجنة | ٣- د.محمد الحربي |
| عضو اللجنة | ٤- د.جميل العطا |
| عضو اللجنة | ٥- د.أيمن نوح |
| عضو اللجنة | ٦- د.محمد سعيد الغامدي |
| مشرفة البرامج والخدمات الصحية بالإدارة النسائية | ٧- د.أريج العويفي |
| المدير الطبي بالجمعية | ٨- د.أحمد الجابري |
| مدير إدارة البرامج والخدمات الصحية | ٩- أ.عاطف العطا |
| المشرف على البرامج الصحية بفرع مكة | ١٠- أ. أحمد أمجد |
| رئيس قسم البرامج الصحية بفرع مكة | ١١- أ.جمعة عقل |

المهام

- متابعة تحقيق أهداف الجمعية في الخدمة الصحية المقدمة
- متابعة البرامج الصحية للجمعية
- العمل على دراسة مشاريع جديدة تخدم المرضى الفقراء

اللجنة

لجنة البرامج الصحية

لجنة العلاقات العامة والإعلام

| | |
|--------------------------------|--------------------|
| مساعد المدير العام | ١- أ.فهد الزهراني |
| عضو اللجنة | ٢- م.محمد المزروعى |
| عضو اللجنة (المستشار الإعلامي) | ٣- أ.حسن البهكلي |
| رئيس قسم الإعلام الجديد | ٤- يوسف صلواتي |
| رئيس قسم الإعلام | ٥- فيصل بخاري |
| رئيس قسم العلاقات العامة | ٦- أحمد الفيضي |
| عضو اللجنة | ٧- أحمد العمودي |

- متابعة تحقيق أهداف الجمعية التالية:
- استثمار الإعلام والتقنية للتواصل مع المجتمع
- بناء منظومة من الشراكات الفاعلة والمؤثرة

الشفافية في تقديم إنجازاتنا لداعمينا وأصحاب المصلحة

انطلاقاً من إيمان الجمعية بالعمل المؤسسي فإننا تبيننا منهج الشفافية في تقديم إنجازاتنا للداعمين والجهات الحكومية والأطراف المعنية لبيان استخدامنا الأمثل فيما تم تقديمه لدعم للجمعية. بناءً على التزامنا بمنهج الشفافية، فقد قامت الجمعية بالحرص على إصدار التقارير المالية السنوية وفقاً لنظام وزارة الشؤون الاجتماعية والتي تبين كيفية تعاملنا مع مصادرتنا المالية بأسلوب مسؤول يضمن تحقيق أقصى درجات النفع المرجوة من الدعم الذي نلقاه، كما وقامت الجمعية باتخاذ خطوات إضافية في تبني هذا المنهج من خلال:

التقارير المالية للداعمين: تقوم الجمعية بشكل ربع سنوي بتقديم تقارير مفصلة للداعمين بجهات صرف تبرعاتهم ومقدار النفع الناتج عنها، كما وقامت الجمعية بتوقيع عقود ملزمة مع الداعمين لبيان مقدار الدعم وجهات الصرف وعدد المستفيدين المتوقع من هذا الدعم.

تقرير الاستدامة: لقد أخذت الجمعية على عاتقها تبني مبدأ الشفافية في عملياتها بما يحقق ما يتطلبه نظام وزارة الشؤون الاجتماعية وأكثر من خلال إصدار تقرير الاستدامة الأول المائل أمامكم. حيث قامت الجمعية في هذا التقرير ببيان أثرها الاقتصادي والاجتماعي، بالإضافة لأثرها البيئي بشكل منهجي واستراتيجي بشكل يبين بطريقة واضحة أثرنا، ومجالات عملنا والتزاماتنا المستقبلية في النمو وتقديم الخدمة الصحية المتميزة لذوي الاحتياج.

إن تقرير الاستدامة يمثل أعلى درجات الشفافية وذلك من خلال الالتزام بمطابقة تقريرنا للمبادرة العالمية لإصدار التقارير (GRI)، والتي تعتبر المبادئ الأكثر استخداماً عالمياً وفي جميع أنحاء المنطقة وتضمن اتباع منهج موحد وقابل للمقارنة مع تقارير الاستدامة للمنظمات الأخرى.

حاصلة على شهادة الجودة

ISO 9001:2008



جمعية زمزم
للخدمات الصحية التطوعية

بمنطقة مكة المكرمة
باشارة وزارة الشؤون الاجتماعية
تصريح رقم (٢٩٠)



**التطوير والتحسين المستمر
لأنظمتنا الداخلية**



التطوير والتحسين المستمر لأنظمتنا الداخلية

لقد التزمت الجمعية منذ تأسيسها وستستمر في العمل على تطوير وتحسين أنظمتنا الداخلية بصورة فعالة تؤدي إلى تمكين الجمعية من تقديم خدمات متميزة للمستفيدين وبشكل يقلل نسبة المصاريف الإدارية ويمكن من توجيه أكبر قدر من الموارد لخدمة المجتمع.



انطلاقاً من رسالتنا في تقديم الخدمة الصحية المتميزة لذوي الاحتياج، تعمل جمعية زمزم بشكل دؤوب على تحسين وتطوير أنظمتنا الداخلية بما يمكننا من إدارة أنشطتنا الداخلية بشكل كفؤ وذلك من خلال العمل على المحاور الآتية:

العمل على تطبيق نظام إدارة الجودة في الجمعية

تؤمن جمعية زمزم بأن تطبيق نظام شامل للجودة سيساعد في تحقيق خدمة متميزة ذات جودة عالية، وبناءً عليه قامت الجمعية باستحداث وتطبيق نظام لإدارة الجودة، وذلك لإظهار مقدرتها على تقديم خدمة منتظمة وثابتة تحقق مطالب المستفيدين. كذلك فإن الجمعية قامت بتنصيب رضا المستفيدين من الخدمات الصحية التطوعية التي تقدمها الجمعية كهدف رئيسي لها من خلال التطبيق الفعال لهذا النظام والذي يشمل التحسين المستمر ومنع حالات عدم المطابقة للخدمات المقدمة. يتطابق هذا النظام مع المواصفات القياسية الدولية 2008: ISO 9001. يقوم فريق داخلي مؤهل بتنفيذ مراجعات داخلية (ربع سنوية) على نظام الجودة المطبق في الجمعية، للتأكيد على تطبيق نظام الجودة، والتي تلبى متطلبات المعايير الدولية لنظم إدارة الجودة ISO 9001:2008 حيث حصلت جمعية زمزم على شهادة الجودة العالمية ISO 9001:2008 بتاريخ 26 فبراير 2012م/1432هـ لتأكيد تطبيقها لنظام الجودة وإظهاراً لمقدرتها على تقديم خدمة منتظمة وثابتة تحقق رضا المستفيدين.

العمل الدؤوب على تطوير معايير الأداء

إننا ندرك في جمعية زمزم بأهمية معايير الأداء كوسيلة لإدارة أنشطتنا الداخلية وبرامجنا بشكل كفؤ. تهدف الجمعية في العام 1434هـ/2013م إلى تطوير معايير لأداء البرامج مبنية على الأثر وليس المخرجات لتصميم وتخطيط وإدارة برامجنا، لضمان تقديم أكبر قدر من القيمة والأثر. إن قياس أثرنا على أساس النتائج على المدى البعيد بدلاً من النتائج والمخرجات الفورية للبرامج، سيمكننا من قياس الأثر الفعلي لبرامجنا على صحة المجتمع وتحقيق رؤيتنا وأهدافنا بعيدة المدى.

العمل على تطوير نظام إدارة المعلومات في الجمعية

يعتبر نظام إدارة المعلومات في المنظمات عاملاً مهماً لتشكيل الإطار في استخدام الأنظمة الإلكترونية في التعاملات والأنشطة الداخلية في المنظمة. حيث يمكن هذا النظام المنظمة من إدارة أنشطتها وسير العمليات بشكل كفؤ يتواءم مع الهدف الاستراتيجي للمنظمة. قامت الجمعية خلال العام 1432هـ/2011م و1433هـ/2012م بإنشاء نظام إدارة المعلومات في الجمعية ليمكننا من الاستفادة من فوائد هذا النظام من خلال تسريع الإجراءات الداخلية وضمان سلاستها. كما وأن الجمعية في صدد تطبيق مشروع حوسبة للأنظمة الداخلية في الجمعية، من شأنه ربط جميع الإدارات في نظام مركزي واحد يسهل الإجراءات ويسرع الإجراءات بالإضافة إلى تحسين جودة الخدمة. على الرغم من التطوير المستمر للخدمة المقدمة للمرضى المحتاجين ضمن برنامج العلاج الخيري بجمعية زمزم، إلا أن ازدياد عدد الطلبات بشكل متزايد وبسرعة مضطربة، فرض علينا البحث عن حلول لتلافي التأخير في تقديم الخدمة للمحتاجين. وقد سعت الجمعية إلى تلبية الطلبات المقدمة لها خلال مدة لا تزيد عن 48 ساعة، إلا أننا نطمح من خلال النظام الجديد إلى تخفيض هذه المدة إلى 8 ساعات، مع تخفيف الحاجة لمراجعة الجمعية من قبل المريض.

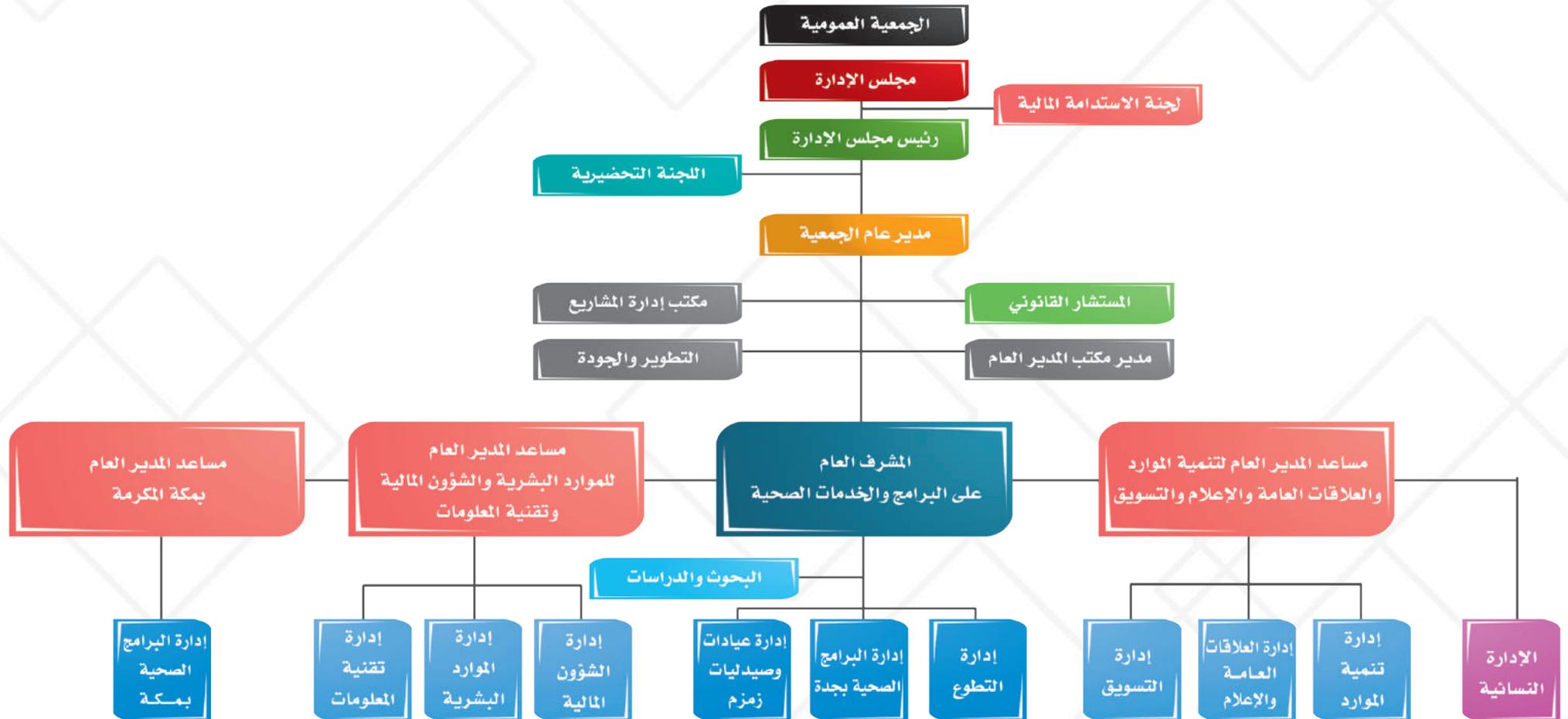
ثمرات النظام الإلكتروني الجديد:

- ◆ تخفيض مدة معالجة الطلب الواحد من ٤٨ ساعة إلى ٢٤ ساعة كحد أقصى.
- ◆ التواصل مع المرضى بشكل أفضل عبر رسائل الجوال لتوفير الوقت والجهد عليهم وعدم الحاجة لمراجعة الجمعية.
- ◆ آليات أفضل لقياس جودة الخدمة سواء التي تقدمها جمعية زمزم أو الجهات المقدمة للخدمة.
- ◆ آليات متابعة أفضل لضمان عدم ضياع أو تأخير طلبات علاج.
- ◆ إتاحة الاستفسار عن حالة طلب العلاج عبر الموقع الإلكتروني.
- ◆ يمكن للجهات الداعمة الأخرى الشريكة الاستفسار عن طلبات العلاج التي تدعمها جمعية زمزم عبر الموقع الإلكتروني.
- ◆ يمكن للداعمين الاستفسار عن الحالات العلاجية التي تكفلوا بها عبر الموقع الإلكتروني.
- ◆ تقارير وإحصائيات ورسوم بيانية آنية لمساعدة متخذي القرار.
- ◆ إمكانية تطوير النظام وإضافة مركز اتصالات ورد آلي (Call Center)



العمل على تطوير وتحديث الهيكل التنظيمي للجمعية

تم إعداد هيكل تنظيمي جديد في عام ١٤٣٢هـ للجمعية ، وذلك كي يتواءم مع التطور والتوسع في أعمال الجمعية الحالية والمستقبلية وبما يخدم الأهداف الاستراتيجية المعتمدة حيث تم إدراج إدارات في الهيكل بالإضافة للأقسام . ويتم حالياً عمل دراسة للهيكل التنظيمي من أجل عمل التحديثات التي تطلبها افتتاح فروع جديدة والتوسع في أعمال فرع مكة المكرمة والذي سيوضع له هيكل تنظيمي منفصل بما لا يختلف مع التبعية الإدارية للمركز الرئيسي .





جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية

بمنطقة مكة المكرمة
بإشراف وزارة الشؤون الاجتماعية
تصريح رقم (٢٩٠)



تحقيق النمو من
خلال بناء القدرات
الداخلية



تحقيق النمو من خلال بناء القدرات الداخلية

نحن نولي قدراتنا الداخلية اهتماما كبيرا من خلال الاستثمار في قدراتنا البشرية واستثمار قدرات متطوعينا. حيث التزمت الجمعية منذ تأسيسها وستستمر في العمل على إدارة قدراتنا الداخلية والاستثمار فيها بصورة فعالة تؤدي إلى النمو بجمعيتنا بشكل يؤدي إلى تقليل نسبة المصاريف الإدارية من الدعم بشكل لا يؤثر على جودة المخرجات، وتوجيه أكبر قدر من الدعم لخدمة المجتمع.



إن إيماننا العميق بأهمية رسالتنا وعظم المسؤولية المنوطة بنا يحتم علينا إدارة قدراتنا الداخلية المتمثلة بقوانا البشرية ومتطوعينا بشكل فعال يمكننا من النهوض بعملياتنا وتحقيق النمو الذي نطمح فيه في خدمة مجتمعنا وذوي الاحتياجات. انطلاقاً من هذا الإيمان، فإن الجمعية تقوم بإدارة قدراتنا الداخلية من خلال محورين أساسيين هما:

العمل على إدارة قدراتنا الداخلية بشكل كفو: حيث تقوم الجمعية بشكل مستمر ودؤوب بالعمل على تحسين إدارتنا لقدراتنا الداخلية بشكل كفو يؤدي إلى تقليل الهدر في الموارد وتقليل المصاريف الداخلية بصورة لا تؤثر على جودة المخرجات. إن هذا النهج المتبع في الجمعية من شأنه ضمان توجيه معظم الدعم الذي تتلقاه الجمعية للمستفيدين عن طريق تقليل نسبة الدعم المنفق على الأمور الإدارية.

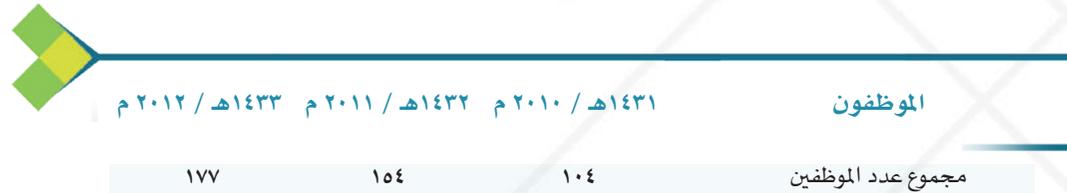
الاستثمار المستمر في بناء القدرات الداخلية: إن طموحنا الكبير في النمو بجمعيتنا يحتم علينا العمل بشكل مستمر بزيادة وتطوير قدراتنا الداخلية بشكل يواكب هذا الطموح، نحن ندرك في الجمعية أن هذا الاستثمار الموجه لقدراتنا الداخلية عملية دقيقة، وبالتالي فإننا نقوم بها بشكل مخطط وبصورة لا تتعارض مع المحور الأول في الحرص على تقليل مصاريفنا الداخلية.



الاستثمار في قدراتنا البشرية

نحن في جمعية زمزم ندرك أهمية قدراتنا البشرية كأساس لنجاحنا وتحقيق أهدافنا المتمثلة في تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين من الجمعية وطموحاتنا في النمو في خدماتنا. من هذا المنطلق تعمل الجمعية بصورة متواصلة على الارتقاء بإدارة الموارد البشرية وهذا يتضمن وضع عمليات إجرائية أكثر منهجية في توظيف أفضل الكفاءات في سوق العمل والمبنيّة على تكافؤ الفرص وإعطاء المنصب للموظف المناسب، وتوفير بيئة عمل مناسبة للإبداع وتنمية مواهب الموظفين بالتدريب المستمر، كما تلتزم الجمعية بالمحافظة على هذه القدرات من خلال تقييم أداء الموظفين وترقيتهم ومكافأتهم، كما تشمل إدارة الموارد البشرية على توفير بيئة عمل آمنة للموظفين وضمان التواصل المستمر بين موظفينا والإدارة العليا في الجمعية كأساس للتطور المستمر للجمعية. كما تلتزم الجمعية في سياسات إدارة الموارد البشرية بجميع مبادئ حقوق الإنسان المعترف فيها محلياً وعالمياً والتي لا تتعارض مع القوانين المحلية في المملكة، حيث لا تقوم الجمعية بالتعامل مع العمالة القسرية وعمالة الأطفال بأية شكل من الأشكال بالإضافة إلى عدم التمييز بين الموظفين على أساس الجنس والعرق والدين أو غيرها من أسس التمييز.

فريق عملنا: تشهد أعداد موظفينا نمواً متواصلاً مع توسع الجمعية. فحتى نهاية ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م، بلغ عدد موظفي الجمعية ١٧٨ موظفاً بالمقارنة مع ١٥٣ موظف في نهاية العام ١٤٣٢هـ / ٢٠١١م، بزيادة مقدارها ١٦٪. جميع موظفي الجمعية يعملون بدوام كلي ولا يوجد موظفين بدوام جزئي في الجمعية سوى ثلاثة أشخاص.



التوظيف: تكتسب عملية استقطاب الموظفين أهمية خاصة لدى الجمعية، حيث تتبع سياسة منهجية تهدف إلى التحقق من أن عملية التوظيف تستند إلى معيارين رئيسيين هما:

الحاجات: تقييم الحاجات المستقبلية للجمعية في عملية توسعها في خدماتها والوظائف المطلوبة لهذا التوسع وفق الهيكل التنظيمي للجمعية وبيان احتياجات الإدارات.

الكفاءات: العمل على استقطاب أفضل الكفاءات من خلال نظام توظيف يتسم بالشفافية واعتماد مبدأ المساواة في الفرص بإعطاء الوظيفة المناسبة للشخص المناسب.

إن هذه السياسة المنهجية للتوظيف تكفل للجمعية استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات في سوق العمل والذين يملكون الدافع والإيمان برسالة الجمعية، الأمر الذي يساهم في دعم الجمعية في تحقيق أهدافها ورسالتها المتمثلة في تقديم أفضل الخدمات الطبية التطوعية.

الالتزامنا بالسعودة: يشكل السعوديين ما نسبته ٤٢٪ من مجمل القوى العاملة في الجمعية، حيث بلغ عدد الموظفين السعوديين في الجمعية في العام ١٤٣٢هـ/٢٠١٢م (٧٥) موظف.

| الموظفون حسب الجنسية | | |
|----------------------|----------------|----------------|
| ٢٠١٢م / ١٤٣٣هـ | ٢٠١١م / ١٤٣٢هـ | ٢٠١٠م / ١٤٣١هـ |
| ٨٦ | ٦١ | ٢٨ |
| ٩١ | ٩٣ | ٧٦ |
| %٤٨,٦ | %٣٩,٦ | %٢٦,٩ |

إن التزام الجمعية بمبادرة السعودة المتبع محليا يتمثل بتوظيف جميع المدراء في الجمعية من المجتمع المحلي وإعطاء الأولوية للسعوديين في التوظيف في حال تطابقت مؤهلاتهم مع متطلبات الوظيفة المطلوبة، هذا الالتزام نابع من إيماننا الراسخ بأهمية دعم المجتمع المحلي الذي نعمل فيه.

توفير الفرص للنساء

نحن نؤمن في جمعية زمزم بتكافؤ الفرص والمساواة بين جميع الموظفين لدينا، انطلاقاً من هذا الإيمان تسعى الجمعية جاهدة بتوفير فرص عمل متكافئة لكلا الجنسين وذلك من خلال إزالة العوائق التي تقف في وجه توظيف المرأة والعمل على توظيفهن وتوفير بيئة عمل تتوافق مع هدي شريعتنا وتضمن مساهمتهم في دعم عمل الجمعية في خدمة المجتمع، حيث بلغت نسبة النساء الموظفات في الجمعية ٢٥ موظفة في نهاية العام ١٤٣٢هـ/٢٠١٢م، بزيادة مقدارها ٢٥٪ مقارنة بالعام ١٤٣٢هـ/٢٠١١م.

لا يوجد تمييز في الجمعية بين الجنسين من حيث المزايا والرواتب، فالعمل المتكافئ المنفذ من قبل الجنسين ينبغي أن يحصل على مكافئات متساوية، إلا أن الجمعية تدرك الواجبات المنزلية المطلوبة من النساء، وبالتالي فإن النساء يمنحن ساعات عمل أقل من الرجال في الجمعية.

الموظفون حسب الجنس

٢٠١٢ هـ / ٢٠١١ م ١٤٣٣ هـ / ٢٠١٢ م ٢٠١٠ هـ / ٢٠١١ م ١٤٣٢ هـ / ٢٠١١ م ٢٠١٠ هـ / ٢٠١١ م

| عدد الإناث | ٢٠١٠ هـ / ٢٠١١ م | ٢٠١١ هـ / ٢٠١٢ م | ٢٠١٢ هـ / ٢٠١٣ م |
|-------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| نسبة الإناث من مجمل قوة العمل | ١٤ % | ٢٠ % | ٢٥ % |

المزايا والأجور

تلتزم الجمعية بدفع الرواتب الشهرية لجميع الموظفين في الجمعية بناءً على سلم الرواتب المعتمد في الجمعية، تجدر الإشارة إلى أن جميع موظفي الجمعية يخضعون لتقييم أداءهم بشكل مفصل يشمل مراجعة مؤهلاتهم ومسؤولياتهم وأدائهم خلال العام. ولضمان المنهجية في تقديم الرواتب لموظفي الجمعية، قامت الجمعية بإنشاء سلم رواتب وذلك من خلال دراسة قامت بها لجنة من داخل الجمعية بالرجوع إلى سلالم رواتب مختلفة لقطاعات خيرية وتجارية وحكومية وتم خلالها الرجوع لجهة مختصة في السلالم وتم إصدار السلم وتطبيقه بما يكفل استقطاب الكفاءات وضمان عدم تسربها.

كما تلتزم الجمعية بتقديم جميع المزايا المنصوص عليها في نظام العمل السعودي بالإضافة إلى بعض المزايا الإضافية التي تلتزم الجمعية بها انطلاقاً من تقديرها لقوانا البشرية كأهم مورد للجمعية في تحقيق أهدافها. هذه المزايا تشمل:

- ◆ بدل سكن: يحصل الموظف المنتمي للجمعية على بدل سكن عبارة عن راتبين أساسية موزعة على اثني عشر شهراً.
- ◆ بدل مواصلات: يحصل الموظف في الجمعية على بدل مواصلات محدد وفق المراتب والدرجات الوظيفية يتدرج من ١٠٠ إلى ٤٠٠ ريال سعودي.
- ◆ مكافأة شهر رمضان المبارك: تمنح إدارة الجمعية مكافأة لكافة موظفيها خلال شهر رمضان المبارك مقدارها ٢٠٠٠ ريال سعودي لكل موظف.
- ◆ مكافأة الموظف المثالي: تمنح إدارة الجمعية مكافأة مقدارها ١,٠٠٠ ريال سعودي للموظف المثالي عن كل ربع سنة.
- ◆ العلاوة السنوية: تمنح إدارة الجمعية علاوة سنوية مقدارها ٥% من الراتب الأساسي تمنح للموظف في بداية كل سنة هجرية شريطة أن يكون الموظف قد أمضى ستة أشهر في العمل في الجمعية على الأقل.
- ◆ مكافأة الزواج: تمنح الجمعية لموظفيها المنتسب إليها مبلغ وقدره ٥,٠٠٠ ريال سعودي كمساهمة من الجمعية في زواج الموظف وذلك مرة واحدة شريطة أن يكون قد أمضى على تعيينه ٦ أشهر على الأقل للرجال فقط.
- ◆ إجازة التحصيل العلمي: تمنح إدارة الجمعية لمنسوبيها اللذين يتابعون تحصيلهم العلمي إجازة بأجر كامل طوال مدة الامتحان وذلك عن سنة غير معادة تحدد مدتها بعدد أيام الامتحان الفعلية مع التزام منسوبي الجمعية بتقديم الإثباتات اللازمة لذلك.
- ◆ التأمين الصحي: تقوم إدارة الجمعية بعمل تغطية طبية لكافة منسوبيها تشمل الموظف وزوجته واثنتان من الأبناء.
- ◆ إجازة الوضع: تمنح إدارة الجمعية لموظفيها إجازة وضع لمدة الأسابيع الأربعة السابقة على التاريخ المحتمل للوضع، والأسابيع الستة اللاحقة له.



| مجموع رواتب الموظفين (ر.س) | | |
|----------------------------|---------------|---------------|
| ٢٠١٢/هـ١٤٣٣ م | ٢٠١١/هـ١٤٣٢ م | ٢٠١٠/هـ١٤٣١ م |
| ٩,٢١٢,٠٦٢ | ٧,٥٤٣,٨١١ | ٥,٢٠٧,٥٤١ |

الاستثمار في تدريب قدراتنا البشرية

يمثل التدريب والتطوير المتواصل لقدراتنا البشرية عاملاً مهماً لنجاح الجمعية في تحقيق أهدافها وجزءاً من مسؤوليتنا تجاه تطوير مجتمعنا. كما أن الموظفين يعتبرونه قضية ذات أولوية عليا لهم، وبالتالي فإن توفيرنا للتدريب والتطوير لهم يمثل عاملاً مهماً في تعزيز أدائهم والاحتفاظ بهم.

تسعى الجمعية لتوفير فرص التدريب لجميع الموظفين، حيث يتم تحديد الاحتياج التدريبي للموظف مبنياً فيه التدريب المطلوب له، وتتم مراجعة هذه الاحتياجات من قبل رئيسه المباشر وكذلك من إدارة التطوير والجودة وبناءً عليه يتم عمل خطة تدريبية لجميع الموظفين بالإضافة إلى البرامج التدريبية العامة لكافة الموظفين.

يتجلى التزام الجمعية بالتدريب والتطوير المتواصل لقدراتنا البشرية من خلال توفير ٨٢٧ ساعة تدريب لموظفينا الـ ١٧٨ في العام ٢٠١٢/هـ١٤٣٣ م، وبمعدل ٥,٥ ساعة تدريب لكل موظف، تجدر الإشارة أن هذه الأرقام لا تشمل التدريب الخيري الذي يتلقاه موظفينا من قبل الجهات المانحة، حيث قُدمت (٧) برامج تدريبية لموظفينا في المجالات الآتية: المجال المالي، ومجال الإعلام، ومجال إدارة المشاريع التنموية، والموارد البشرية.



٢٠١٢/هـ١٤٣٣ م ٢٠١١/هـ١٤٣٢ م ٢٠١٠/هـ١٤٣١ م

مؤشرات التدريب

| مؤشرات التدريب | ٢٠١٢/هـ١٤٣٣ م | ٢٠١١/هـ١٤٣٢ م | ٢٠١٠/هـ١٤٣١ م |
|---|---------------|---------------|---------------|
| مجموع ساعات التدريب للموظفين | ٩٨٣ | ١,٤٢٠ | ٥٧٠ |
| مجموع ما دفع لتدريب الموظفين (ر.س) | ١٩٠,١٢٥ | ٤٣٢,٠٠٠ | ١٧٧,٤٦٩ |
| معدل ساعات التدريب للموظف | ٥,٥ | ٩,٣ | ٦,٣ |
| معدل الإنفاق على تدريب الموظف (ر.س) | ١,٠٦٨ | ٢,٨٢٤ | ١,٩٧٢ |
| نسبة الموظفين الذين تلقوا التدريب من مجموع الموظفين | %٦٥ | %٩٠ | %٨٠ |
| عدد البرامج التدريبية | ٣٩ | ٤٩ | ٣٧ |

انطلاقاً من إيماننا بأهمية تطبيق منهج الاستدامة في الجمعية وأثره على في تعزيز أداء الجمعية، تلتزم الجمعية بتوفير تدريب لقدراتنا البشرية في الاستدامة ليمكنوا من فهم وتطبيق الاستدامة في أعمالهم اليومية، وذلك بمعدل تدريبيان في العام ٢٠١٣/هـ١٤٣٤ م.

تعزيز مشاركة قوانا البشرية ورضاهم

لقد وجدنا في الجمعية أن أفضل الطرق فعالية للتعرف على تحديات إدارة وتنمية الموارد البشرية هي بالتواصل المباشر مع موظفينا والاستماع لهم، كما أن هذا التواصل يشكل حجر الأساس في تحديد طرق التعامل مع التحديات التي تواجه الجمعية، انطلاقاً من إيماننا أن موظفينا هم الأكثر دراية بأعمال الجمعية وأن مشاركتهم تعتبر عاملاً مهماً في تطوير الجمعية.

تتواصل الجمعية مع موظفيها من خلال الاجتماعات الدورية والاجتماعات اليومية المباشرة، بالإضافة إلى التقييم السنوي والذي يمنح الموظفين المجال لتقديم رأيهم في عملهم وأداء الجمعية، يأتي على رأس سبل التواصل مع موظفينا سياسة الباب المفتوح والتي تعكس مدى تقديرنا لرأي الموظفين والشفافية في التعامل مع مقترحاتهم وشكاويهم.

يعتبر معدل الدوران للموظفين مقياساً لمدى رضى قدراتنا البشرية والذي يعكس مدى سعادة الموظفين، وبالتالي فإن معدل الدوران المنخفض مهم في تقليل كلفة التوظيف وزيادة الكفاءة في العمل، بلغ معدل دوران الموظفين في العام ١٤٣٣هـ/٢٠١٢م ما نسبته ٣,٤٪، بانخفاض مقداره ٦٣٪ مقارنة بالعام ١٤٣٢هـ/٢٠١١م، الأمر الذي يعكس مدى رضى الموظفين في الجمعية.





معدل دوران الموظفين الفئة العمرية ١٤٣١هـ / ٢٠١٠ م ١٤٣٢هـ / ٢٠١١ م ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢ م

| | | | |
|---|-----------|-----------|------|
| معدل دوران الموظفين - اعمارهم بين ١٨-٣٠ | غير متوفر | غير متوفر | ٧,٠% |
| معدل دوران الموظفين - اعمارهم بين ٣١-٤٠ | غير متوفر | غير متوفر | ٠,٠% |
| معدل دوران الموظفين - اعمارهم بين ٤١-٥٠ | غير متوفر | غير متوفر | ٠,٠% |
| معدل دوران الموظفين - اعمارهم بين ٥١-٦٠ | غير متوفر | غير متوفر | ٠,٠% |

تعتمد الجمعية قياس مدى رضى الموظفين بشكل سنوي ابتداءً من العام ١٤٢٤هـ/٢٠١٣م والذي سوف يعكس مدى فعالية منهج وسياسات إدارة الموارد البشرية في الجمعية.

توفير بيئة عمل آمنة لقدراتنا البشرية

تولي الجمعية أهمية كبيرة لتوفير بيئة عمل آمنة وخالية من المخاطر لموظفيها.

حيث تم عمل نظام إنذار حرائق بالمباني التابعة للجمعية كما تم عمل مخارج طوارئ موزعة في المباني ويتم عمل صيانة لأجهزة الإطفاء المتوفر بمباني الجمعية وذلك من خلال عمل عقد صيانة مع جهة متخصصة بأنظمة الحرائق كما تم في هذه السنة استئجار مستودع خارج المباني ومرخص من قبل الدفاع المدني، كما قامت الجمعية بعقد دورة تدريبية في إطفاء الحرائق وطرق الوقاية منها لجميع الموظفين في العام ١٤٢٣هـ/٢٠١٢م.

نتيجة لتطبيق هذه السياسة الصارمة لم يتم تسجيل أية إصابات في العمل في العام ١٤٢٣هـ/٢٠١٢م، كما تفتخر الجمعية بعدم تسجيل أية وفيات ناتجة عن إصابات العمل في ذات العام، حيث بلغ إجمالي الوقت الضائع الناتج عن إصابات العمل (بالأيام) صفر.

استثمار كفاءات متطوعينا

نحن نؤمن في جمعية زمزم بأهمية العمل التطوعي ونطمح بجعل العمل التطوعي ثقافة سائدة في المجتمع اقتداءً بمنهج ديننا الحنيف، ولما له من آثار إيجابية على المجتمع. بالتالي فإننا نوفر البيئة المناسبة للعمل التطوعي في الجمعية والتي تساهم في دعم نشاطاتنا ونشر خدماتنا من خلال تبني أسلوب رائد في إدارة العمل التطوعي في الجمعية.

إن تاريخ الجمعية لهو خير شاهد على إيماننا بالعمل التطوعي، حيث تم إنشاء الجمعية من خلال الجهود التطوعية لأعضاء الجمعية المؤسسين، لقد اتخذت الجمعية من التطوع هدف استراتيجي يهدف إلى زيادة أثر برامجنا في المجتمع من خلال استثمار طاقات المتطوعين في مساعدتنا في تنفيذ برامجنا، الأمر الذي يؤدي أيضا إلى تقليل المصاريف الداخلية في الجمعية بالاستعاضة عن التوظيف بشكل دائم أو الدفع مقابل هذه الجهود في حال تم التعاقد مع موارد خارجية، وقد بلغ عدد المتطوعين المسجلين في الجمعية في نهاية العام ١٤٢٣هـ/٢٠١٢م ما يقارب (٢٠) متطوعاً.

ينقسم المتطوعين في الجمعية إلى ثلاث فئات رئيسية:

- ◆ المتطوعين من الفنيين في مجال الرعاية الصحية وهذه الفئة تشمل الأطباء البشريين بمختلف تخصصاتهم وأطباء الأسنان والصيدلة والممرضين والفنيين الصحيين وغيرهم والذين يتطوعون بخبراتهم لمساعدتنا في تقديم خدماتنا، إن هذه الفئة من المتطوعين تشكل معين لا ينضب من الخبرات الطبية، وذلك بفضل سياسة وزارة الصحة التي قدمت الحوافز للمتطوعين من أطباء الوزارة بإضافة ١٠٪ من الراتب كبديل تميّز لمن يقدم أكثر من (٢٠) ساعة تطوع سنويا، واستثمار هؤلاء المتطوعين يساهم في زيادة رقة خدماتنا. ويقوم هؤلاء الأطباء في التطوع في الجمعية من خلال مراجعة التقارير الطبية المقدمة من ذوي الاحتياج، ومتابعة المرضى ميدانيا، والمشاركة في برامج الجمعية الميدانية، وتقديم الاستشارات الطبية.
- ◆ المتطوعين من الفنيين في المجالات غير الطبية.
- ◆ المتطوعين من الجمهور في مجالات العمل المختلفة عدا الرعاية الصحية بخبراتهم الفنية والإدارية والاجتماعية ومجهوداتهم ووقتهم مما يساعدنا في إنجاز أعمالنا اليومية بسهولة.

إن نظرة الجمعية الشمولية لأهمية التطوع في الجمعية أدت إلى إعادة صياغة نظام إدارة التطوع في الجمعية من خلال إنشاء إدارة التطوع في الجمعية، والتي ستعمل على إنشاء نظام متكامل للتطوع في الجمعية في العام ١٤٢٤هـ/٢٠١٣م.

يهدف نظام إدارة التطوع الجديد إلى تحقيق الآتي:

- ◆ وضع وسائل الاتصال الفعالة مع المتطوعين من خلال تحديث الموقع الإلكتروني للجمعية والذي يمكّن المتطوعين من معرفة فرص التطوع في الجمعية والتقدم لها، كما سيوفر الموقع تقويماً لأوقات التطوع ليتمكن المتطوعون من التنسيق مع أوقاتهم الخاصة.
 - ◆ وضع أسس واضحة لاختيار المتطوعين في الجمعية مبني على الكفاءة والقدرة وتوفير الوقت اللازم لأداء المهام المنوطة.
 - ◆ توفير نظام حوافز للمتطوعين من خلال احتساب ساعات التطوع وتقديم شهادات تقدير للمتطوعين.
 - ◆ عقد دورات تدريبية للمتطوعين في الجمعية بشكل دوري حول مفهوم التطوع الصحيح.
- إن تطبيق نظام إدارة التطوع الجديد من شأنه أن يساعدنا على النهوض في برامجنا بصورة مميزة وبكفاءة من خلال الاستخدام الأمثل لطاقات متطوعينا.

| مؤشرات التطوع | |
|--|-----------|
| عدد المتطوعين المسجلين | ١٠ |
| عدد المتطوعين النشيطين | ٢٠ |
| نسبة عدد المتطوعين المشاركين من عدد المتطوعين المسجلين | مؤشر جديد |
| عدد ساعات التطوع الكلية في الجمعية | مؤشر جديد |



**جمعية زمزم
للخدمات الصحية التطوعية**

بمنطقة مكة المكرمة
بإشراف وزارة الشؤون الاجتماعية
تصريح رقم (٢٩٠)



إدارة عملياتنا بوعي بيئي



نحن في جمعية زمزم ندرك أهمية البيئة الطبيعية وأن وجودنا كمجتمع يعتمد اعتمادا كلياً على هذه الهبة الإلهية والتي يجب المحافظة عليها، انطلاقاً من هذا الإيمان، تسعى جمعية زمزم بأن تكون مثالا يحتذى به من خلال إدارة عملياتنا بوعي بيئي يتمثل بتبني نهج فعال ومستبق في إدارة عملياتنا الداخلية وبرامجنا بأسلوب صديق للبيئة يهدف أيضاً إلى تقليل المصاريف الداخلية للجمعية.



إن الأثر البيئي للجمعية ينتج من خلال الآثار البيئية لتطبيق برامجنا في المجتمع والآثار البيئية لعملياتنا اليومية والمتمثلة في استهلاك الطاقة والمواد المختلفة والنفايات المترتبة من هذا الاستهلاك في مختلف مباني الجمعية، نحن بصراحة لم نحدد تماماً مدى قدرتنا على التغيير الإيجابي للآثار التي نخلقها على البيئة، كما أن التحدي الرئيسي الذي تواجهه الجمعية يتمثل بالافتقار إلى البيانات الدقيقة بتتبع استهلاك الكهرباء والماء وحجم النفايات. لذلك تعكف الجمعية حالياً على وضع خطة عمل منهجية في العام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م والتي من شأنها دراسة الأثر البيئي للجمعية بشكل كمي ووضع البرامج والخطط المنهجية لتقليل آثارنا البيئية ووضع الأهداف الواضحة لهذه البرامج والخطط. إن تطبيق هذه الخطة المنهجية سيضمن تخفيض استهلاكنا للطاقة، بالإضافة إلى تمكين الجمعية من إدارة الموارد بكفاءة وهي بمجملها تزيد من كفاءتنا التشغيلية وتخفيض التكاليف. وسيتضمن هذا النهج المنتظر محوران رئيسيان وهما:

الآثار البيئية لعملياتنا الداخلية: التركيز على إدارة عملياتنا بأسلوب فعال ومستدام وذلك لتقليل استهلاكنا للطاقة والموارد الطبيعية والنفايات المترتبة من هذا الاستهلاك.

الآثار البيئية لبرامجنا: تقييم الأثر البيئي لبرامجنا الحالية والمخططة والعمل على تصميمها بشكل صديق للبيئة وتشجيع الإدارة الرشيدة للبيئة وتحفيز الإبداع البيئي والاجتماعي من خلال التصميم

لهذه البرامج.

استهلاك الطاقة

إن استهلاك الطاقة يولد الغازات الدفيئة المسببة لما يعرف بظاهرة "الاحتباس الحراري"، حيث تشكل هذه الغازات حاجزا يحبس الحرارة داخل غلافنا الجوي ويحد من كمية الحرارة التي يمكن أن تنفذ إلى الفضاء الخارجي، الأمر الذي يؤدي إلى الارتفاع التدريجي لحرارة الأرض وما يترتب عليه من آثار بيئية واجتماعية مدمرة. ومن وجهة نظر المؤسسات، يمثل هذا الأمر تحديا وفرصة في نفس الوقت، حيث أن العمل على تقليل استهلاك الطاقة يؤدي إلى تقليل الأثر البيئي للمؤسسة وما يترتب عليه من تقليل التكلفة الداخلية للعمليات.

يتمثل نهج الإدارة في الجمعية بالعمل على ترشيد استهلاك الطاقة في جميع عمليات الجمعية الداخلية وبرامجها من خلال تطبيق البرامج والخطط التي تؤدي إلى تقليل الطاقة المستخدمة والغازات الدفيئة الناتجة عنها.

استهلاك الطاقة غير المباشرة

إن استهلاك الطاقة المباشرة في الجمعية يتأتى من استهلاك الكهرباء في مباني الجمعية البالغة ستة مباني ومعارضها البالغة (٢٠) معرضاً. حيث بلغت كمية الكهرباء المستهلكة في العام ١٤٢٣هـ/٢٠١٢م ٢٢،١٧٧،٨٠٠ كيلو واط ساعة، بزيادة مقدارها ٧٪ عن كمية الاستهلاك في العام ١٤٢٢هـ/٢٠١١م، نتيجة زيادة عدد مباني الجمعية وإدارتها وأقسامها، تحصل الجمعية على الكهرباء من خلال الشركة السعودية للكهرباء، والتي تستخدم الوقود الأحفوري في التوليد.

تجدر الإشارة أن كمية استهلاك الكهرباء في جمعية زمزم تم تقديرها من خلال الإنفاق على الكهرباء، وبالاعتماد على متوسط التكلفة لمختلف فئات الاستهلاك. حيث تلتزم الجمعية بتتبع استهلاك الكهرباء بشكل أكثر دقة في الأعوام القادمة.

| الاستهلاك غير المباشر للطاقة | | | |
|------------------------------|----------------|----------------|------------------------|
| ٢٠١٢م / ١٤٣٣هـ | ٢٠١١م / ١٤٣٢هـ | ٢٠١٠م / ١٤٣١هـ | |
| ٢٢،١٧٧،٨٠٠ | ٢٠،٧٠٢،٦٠٠ | ١١،٤٨٦،٨٠٠ | كهرباء (كيلو واط ساعة) |
| ٧٩،٨٤٠ | ٧٤،٥٢٩ | ٤١،٣٥٢ | كهرباء (جيجا جول) |

كما ذكر مسبقاً، تعكف الجمعية في العام ١٤٢٤هـ/٢٠١٢م لدراسة تطبيق البرامج والخطط التي ستعمل على تقليل كمية الكهرباء المستهلكة في المباني التابعة للجمعية.

استهلاك الطاقة المباشرة

إن استهلاك الطاقة المباشر في الجمعية يتمثل في وسائل النقل التابعة للجمعية والبالغة عددها (٢٥) والتي يتم استخدامها في تقديم الخدمة للمستفيدين في الأحياء داخل المدن الرئيسية والقرى النائية داخل منطقة عمل الجمعية من خلال برنامج العيادة المتنقلة، وكذلك في نقل الموظفين واستقبال الوفود واستكمال الاجراءات الحكومية. بلغت كمية الوقود المستهلكة في الجمعية للعام ١٤٢٣هـ/٢٠١٢م ما يقارب ٣٧،٢١٥ لتر.

استهلاك الطاقة المباشر

٢٠١٢/هـ١٤٣٣ م ٢٠١١/هـ١٤٣٢ م ٢٠١٠/هـ١٤٣١ م

| | | | |
|--------|-----------|-----------|---|
| ٣٢,٥١٥ | غير متوفر | غير متوفر | البنزين (لتر) |
| ٤,٨٠٠ | غير متوفر | غير متوفر | الديزل (لتر) |
| ٣٧,٣١٥ | غير متوفر | غير متوفر | استهلاك الطاقة المباشر الكلي (لتر) |
| ١,٢٤٩ | غير متوفر | غير متوفر | استهلاك الطاقة المباشر الكلي (كيلو جول) |

انبعاثات الغازات الدفيئة

كما ذكر مسبقاً إن استهلاك الطاقة يولد الغازات الدفيئة المسببة لما يعرف بظاهرة "الاحتباس الحراري". حيث بلغت كمية الغازات الدفيئة المتولدة جرّاء عمليات الجمعية ١٨,٣٤٤ طن من الغازات الدفيئة، تهدف الجمعية لتقليل كمية الغازات الدفيئة المنبعثة جرّاء نشاطاتها من خلال البرامج والخطط المزمع تطبيقها في العام ٢٠١٣/هـ١٤٣٤م لتقليل استهلاك الطاقة في الجمعية.

انبعاثات غازات الدفيئة - مكافئ ثاني

٢٠١٢/هـ١٤٣٣ م ٢٠١١/هـ١٤٣٢ م ٢٠١٠/هـ١٤٣١ م

أكسيد الكربون (طن)

| | | | |
|----------|-----------|-----------|---|
| ٨٨,٧ | غير متوفر | غير متوفر | انبعاثات مباشرة - البنزين |
| ١١,٦ | غير متوفر | غير متوفر | انبعاثات مباشرة - الديزل |
| ١٠٠,٣ | غير متوفر | غير متوفر | مجموع الانبعاثات المباشرة |
| ١٨,١٤٤,١ | ١٦,٩٣٧,٢ | ٩,٣٩٧,٦ | انبعاثات غير مباشرة - كهرباء |
| ١٨,٣٤٤,٧ | ١٦,٩٣٧,٢* | ٩,٣٩٧,٦* | مجموع الانبعاثات الكلي (مباشرة وغير مباشرة) |

* مجموع الغازات الدفيئة غير متضمن الانبعاثات المباشرة ويشمل فقط الانبعاثات غير المباشرة الناتجة عن استهلاك الكهرباء.

استهلاك الموارد

تمثل عملية تقليل استهلاك المواد عملية ذات فائدة مزدوجة للجمعية، حيث أنها تضمن تقليل أثرنا السلبي على البيئة وأيضاً تقليل التكلفة الداخلية للعمليات. انطلاقاً من هذا الفهم، تلتزم الجمعية بالعمل على تقليل المواد المستخدمة في عملياتنا من خلال البدء في تتبع استهلاكنا للمواد واقتراح البرامج الكفيلة بتقليل هذا الاستهلاك، تشمل المواد الرئيسية المستهلكة في الجمعية الورق والأحبار والمياه بشكل رئيسي. بالطبع هذه القائمة ليست شاملة، ولكنها تمثل المواد الهامة المستخدمة بكميات كبيرة.

استهلاك الورق والأحبار

يمثل الورق والحبر المواد الأكثر استخداماً في الجمعية في عملياتنا وبرامجنا. حيث بلغت كمية الورق المستخدم في العام ٢٠١٢/هـ١٤٣٣م (١,٦٢٤) كغم، في حين بلغ عدد عبوات الأحبار المستخدمة (٤٤). لا يوجد حالياً استخدام للأوراق المعاد تكريرها، كما لا يتم تكرير أية منها حالياً، في حين أننا نقوم بإعادة تكرير الحبر بشكل كلي من خلال إعادة تعبأتها من قبل المورد.

استهلاك الطاقة المباشر

١٤٤٣هـ / ٢٠١٠م ١٤٣٢هـ / ٢٠١١م ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م

| الورق (كغم) | غير متوفر | ٢,٥١٥,٧ | ١,٦٢٤,١ |
|--|-----------|-----------|-----------|
| نسبة الورق المعاد تدويره من مجموع الورق الكلي المستخدم (%) | مؤشر جديد | ٤٤ | غير متوفر |
| الأحبار (عدد) | غير متوفر | غير متوفر | ٤٤ |

إن قيام الجمعية بدراسة تطبيق برنامج تقليل المواد في العام ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م من شأنه أن يقلل استهلاكنا من الأوراق والحبر من خلال تطبيق نظام حوسبة المعاملات الداخلية. إن هذا النظام المزمع تطبيقه لن يؤدي فقط إلى تقليل الأثر البيئي السلبي للجمعية، بل سيساهم أيضاً في تقليل تكاليف التشغيل وزيادة الكفاءة وسرعة الإجراءات في الجمعية.

استهلاك المياه

تستخدم الجمعية المياه بشكل رئيسي في المباني التابعة لها من خلال الاستخدام الاعتيادي اليومي فقط للموظفين، وبالتالي فلا يتم استخدام المياه بكميات كبيرة في الجمعية. وتحصل الجمعية على المياه من خلال شبكة شركة المياه والصرف الصحي، كما لا تقوم الجمعية بتدوير المياه المستهلكة، على الرغم من أننا لا نقوم بتتبع كميات المياه المستخدمة في مباني الجمعية، إلا أننا نرى أن تتبع هذا الاستهلاك يمثل حجر الأساس في بناء البرامج والخطط التي تهدف إلى تقليل استهلاكنا للمياه، حيث تلتزم الجمعية ببيان كميات استهلاكها للمياه وتتبعه ابتداءً من العام ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م.

تعمل الجمعية في منطقة جغرافية ذات موارد مائية محدودة، بينما الطلب البشري عليها أكبر بكثير مما يمكن لهذه الموارد توفيره. ويتم الاعتماد على محطات التحلية المنتشرة في المملكة لتلبية هذا الطلب المتزايد على المياه، بيد أن هذه المحطات تعتمد على حرق كميات كبيرة من الوقود الأحفوري وتسبب انبعاثات كبيرة من الغازات الدفيئة، وهكذا نرى في الجمعية أن استهلاكنا للمياه، على الرغم من قلته، له أثر سلبي متمثل باستنزافه لمصدر بيئي حيوي وشحيح، بالإضافة إلى كميات الغازات الدفيئة المنبعثة من توفيره. انطلاقاً من هذا الفهم، وافتدأً بالهدى النبوي الشريف، فإننا في الجمعية في صدد تطبيق برامج توفير المياه في منشآتنا الداخلية في العام ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م وذلك لنكون مثالا يحتذى في المجتمع.

إدارة النفايات

تشمل نفايات الجمعية الورق بشكل رئيسي وبعض العبوات البلاستيكية والمناديل ومخلفات الطعام المتبقي من موظفينا، يتم التخلص من هذه النفايات من خلال شبكة جمع النفايات التابعة للشؤون البلدية والتي تقوم بدورها بالقاءها في مكب النفايات.

تهدف الجمعية في العام ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م بدراسة تطبيق مجموعة من البرامج والخطط التي من شأنها تقليل النفايات الناتجة عنها، هذه البرامج ستشمل فرز النفايات وتوجيهها ليتم إعادة تدويرها من خلال المبادرة المحلية في الحي الذي تقع فيه المباني الرئيسية للجمعية. إن تطبيق هذه البرامج يتطلب العمل مع موظفي الجمعية لزيادة الوعي بأهمية هذه البرامج، الأمر الذي تنوي الجمعية تطبيقه في ذات العام.

لم تتمكن الجمعية من تتبع كميات النفايات الناتجة عن مبانيها، وتلتزم الجمعية بتوفير هذه الأرقام في العام ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م وذلك لتتمكن من مراقبة الأداء.

الملاحقات

نطاق التقرير

الأسلوب لتحديد محتوى التقرير

تحديد المواضيع المهمة ومحاور الاستدامة الرئيسية اتبعت الجمعية أسلوب منهجي في تحديد الأمور ذات الأهمية المتعلقة بالاستدامة وذلك من خلال تحديد دوافع الاستدامة الأساسية للجمعية والأمور المهمة للأطراف المعنية، حيث نتج عن هذا الأسلوب تحديد محاور الاستدامة الرئيسية للجمعية، كما قامت الجمعية بتحديد مجموعة من مؤشرات الأداء لكل من هذه المحاور، نحن نعتقد أننا أخذنا بالحسبان اتجاهات الاستدامة العالمية في قطاع الخدمات الصحية التطوعية، بالإضافة لاتجاهات الاستدامة المحلية.

المادية

نحن نعتقد أننا قمنا بدراسة وتغطية جميع المواضيع المهمة للجمعية، والتي تعكس الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الجوهرية وكيفية استجابتنا لها والتي تؤثر بشكل موضوعي في عملية اتخاذ القرار في الجمعية.

شمولية الأطراف المعنية

لقد قمنا بدراسة الأطراف المعنية الرئيسيين وتحديدهم وكيفية تواصلنا معهم وإدراكنا لمصالحهم وأولوياتهم وطرق استجابتنا لهذه الأولويات.

النطاق وحدود التقرير

يغطي هذا التقرير الأداء السنوي لجمعية زمزم للأعوام الثلاثة الماضية (ما أمكن)، ويشمل السنوات ١٤٢١هـ/٢٠١٠م و ١٤٢٢هـ/٢٠١١م و ١٤٢٣هـ/٢٠١٢م. كما يشمل التقرير جميع عمليات الجمعية في منطقة مكة المكرمة.

دورة التقرير

هذا أول تقرير من تقارير الاستدامة لجمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية، إننا ملتزمون بدفع الاستدامة في الجمعية، بالإضافة لالتزامنا بإصدار تقرير الاستدامة بشكل سنوي.

ضمان الجودة في عملية التقرير

التوازن

نعتقد بأن هذا التقرير يظهر كلا من النواحي الإيجابية لأدائنا والنواحي التي تستلزم العمل على تحسينها.

القابلية للمقارنة

قمنا بتقديم بيانات مقارنة لثلاث سنوات في هذا التقرير (١٤٢١هـ/٢٠١٠م و ١٤٢٢هـ/٢٠١١م و ١٤٢٣هـ/٢٠١٢م). في بعض الحالات، قمنا بتحديد البيانات المفقودة على أنها غير متوفرة مع التزامنا بتقديم هذه البيانات في التقارير القادمة.

الدقة

لقد قمنا بالسعي إلى الدقة القصوى في وضع محتويات هذا التقرير من خلال مراجعة البيانات والمحتويات ثلاث مرات من قبل الإدارات المختلفة في الجمعية، كما تم تحديد المواضيع التي اشتملت على تقديرات أو تحديدات أخرى للبيانات.

وضوح المعلومات

إن هدف جمعية زمزم من إصدار هذا التقرير هو الوصول إلى جميع الأطراف المعنية والإفصاح عن أداء الجمعية في أكثر المواضيع أهمية، لذلك فقد تم صقل المعلومات الواردة في هذا التقرير بصورة استراتيجية وسهلة الفهم لجميع الأطراف المعنية.

التأكيد

تم تأكيد هذا التقرير من قبل مجلس أصحاب المصلحة، (أنظر خطاب التأكيد نهاية هذا التقرير).



فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)



رقم الصفحة

معيار الإفصاح

الاستراتيجية والتحليل

| | | |
|--------|--|-----|
| ٥ | التصريحات الصادرة من متخذي القرار الأعلى منصبا داخل المنشأة مثل الرئيس التنفيذي أو رئيس مجلس الإدارة أو أي منصب مماثل) لبيانات بشأن ارتباط الاستدامة بالمنشأة وإستراتيجيتها. | 1.1 |
| ١٩، ١٦ | وصف التأثيرات الرئيسية والمخاطر والفرص | 2.1 |

ملامح المنشأة

| | | |
|---------------|--|------|
| ٤ | اسم المنشأة | 1.2 |
| ٣٧-٣٣، ١٢، ١١ | العلامات التجارية والمنتجات والخدمات الرئيسية | 2.2 |
| ٥٧، ٥٦، ١٣ | الهيكل التشغيلي للمنشأة بما فيه أقسامها الرئيسية وشركاتها العاملة والشركات التابعة لها ومشروعاتها المشتركة. | 3.2 |
| ١٣ | أماكن المكاتب الرئيسية للمنشأة. | 4.2 |
| ١٣، ١٠ | عدد البلاد التي تعمل بها المنشأة وأسماء البلاد التي تقوم فيها المنشأة بعمليات كبرى او تلك التي تتعلق بقضايا الاستدامة التي يغطيها التقرير. | 5.2 |
| ١٠ | طبيعة الملكية والشكل القانوني. | 6.2 |
| ١٣، ١٠ | الأسواق التي تعمل فيها المنشأة (وتشمل التصنيف الجغرافي والقطاعات التي تغطيها المنشأة وأنواع العملاء/المستفيدين). | 7.2 |
| ٦١، ٤٦-٤٣، ٣٢ | مجال عمل المنشآت المعنية بإعداد التقارير | 8.2 |
| ١٢-١٠ | التغيرات الجوهرية خلال فترة إعداد التقارير سواء في حجمها أو هيكلها أو ملكيتها | 9.2 |
| ١٣ | الجوائز التي تم الحصول عليها خلال الفترة التي يغطيها التقارير | 10.2 |



رقم الصفحة

معيار الإفصاح

ضوابط التقرير

| | | |
|--|------|--|
| ٤ | 1.3 | فترة إعداد التقارير (على سبيل المثال العام المالي/ الميلادي) للبيانات المقدمة |
| ٤ ، يمثل هذا التقرير الأول للجمعية | 2.3 | تاريخ أحدث التقارير السابقة (إن وجدت) |
| ٤ | 3.3 | دورة إعداد التقارير (سنويا أو كل عامين إلى غير ذلك) |
| ٤ | 4.3 | نقطة الاتصال المتعلقة بالتساؤلات المثارة عن التقرير أو محتوياته |
| ٧٤ | 5.3 | عملية تحديد محتوى التقرير |
| ٧٤ | 6.3 | حدود التقرير (مثل البلدان والأقسام والجهات التابعة والخدمات المؤجرة والمشروعات المشتركة والممولين) . |
| ٧٤ | 7.3 | تحديد أي قيود على نطاق إعداد التقرير أو حدوده |
| ٧٤ | 8.3 | وضع الأساس لإعداد التقارير عن المشروعات المشتركة والجهات التابعة والخدمات المؤجرة والعمليات الخارجية والكيانات الأخرى التي يمكن أن تؤثر بشكل فعال في إمكانية المقارنة بين الفترات وبعضها أو بين المنشآت وبعضها أو كلاهما . |
| ٧٤ | 9.3 | أساليب قياس البيانات وقواعد الحسابات من بينها الافتراضات والأساليب المقررة للتقييمات المطبقة على جمع مؤشرات التقرير وبياناته. |
| غير متوفر حيث أن هذا التقرير الأول للجمعية | 10.3 | شرح الأثر الناتج عن إعادة إعداد البيانات الواردة بالتقارير السابقة، وأسباب تلك الإعادة (على سبيل المثال : الاندماجات/ الاستحواذات وتعديل الأساس القائم على الأعوام/ الفترات وطبيعة الأعمال ومناهج القياس) . |
| غير متوفر حيث أن هذا التقرير الأول للجمعية | 11.3 | التعديلات ذات الأهمية المدخلة خلال فترات إعداد التقارير السابقة من حيث نطاق التقرير أو حدوده أو طرق القياس المطبقة عليه. |
| ٨٠ - ٧٥ | 12.3 | يوضح الجدول موقع عناصر الإفصاح القياسية في التقرير |
| ٨٢ ، ٨١ ، ٤ | 13.3 | السياسة والممارسة الحالية فيما يخص طلب توكيد خارجي للتقرير |



رقم الصفحة

معياري الإفصاح

الحوكمة والإلتزامات

| | | |
|---------|------|--|
| ٤٧ - ٥٠ | ١.4 | هيكل حوكمة المنشأة الذي يشكل اللجان التابعة لأعلى سلطة بالمنشأة التي تتولى مسؤولية مهام محددة مثل وضع الاستراتيجيات أو صياغة الرؤية العامة للمنشآت. |
| ٤٧ | 2.4 | الإشارة إلى إذا ما كان رئيس أعلى سلطة بالمنشأة هو نفسه المسؤول التنفيذي (ووظيفته داخل إدارة المنشأة إذا كان كذلك وأسباب هذا التكليف). |
| ١٠٠٪ | 3.4 | ينبغي على كلا منشآت التي لديها هيكل منفصل وكبير تحديد عدد الأعضاء المستقلين وغير التنفيذيين لدى أعلى سلطة بالمنشأة. |
| ٤٧ ، ٤٨ | 4.4 | آليات الأطراف المعنية والموظفين لتقديم التوصيات والتوجيهات لأعلى سلطة بالمنشأة. |
| ٤٧ | 5.4 | الربط بين مكافآت أعضاء السلطة العليا بالمنشأة وكبار المديرين والتنفيذيين (من ضمنها إجراءات المغادرة) وأداء المنشأة (ويشمل الأداء المجتمعي والبيئي). |
| ٤٧ | 6.4 | العمليات المتعلقة بالسلطة العليا للمنشأة لضمان تجنب تعارض المصالح. |
| ٤٧ | 7.4 | عمليا تحديد مؤهلات أعضاء السلطة العليا للمنشأة وخبراتهم لتوجيه إستراتيجية المنشأة فيما يتعلق بالقضايا الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. |
| ١٠ ، ١١ | 8.4 | البيانات التي يتم اعدادها داخليا فيما يخص رسالة منشأة أو قيمها ومواتيقي العمل بها ومبادئها المعنية بالأداء الاقتصادي والبيئي والمجتمعي وموقفها من التنفيذ. |
| ٤٧ ، ٤٨ | 9.4 | الإجراءات التي تتخذها السلطة العليا بالمنشأة لمتابعة أداء المنشأة من حيث مدى إدراكها وإدارتها للأداء الاقتصادي والبيئي والمجتمعي، كما تشمل أيضا إدارة المخاطر والفرص ومدى التوافق والالتزام بالمعايير المتفق عليها دولياً ومواتيقي العمل والمبادئ المقررة. |
| ٤٨ | 10.4 | الإجراءات التي تتخذها السلطة العليا للمنشأة لتقييم أدائها لا سيما الأداء الاقتصادي والبيئي والمجتمعي. |
| ٥ | 11.4 | شرح ما إذا قامت المنشأة بتناول مبادئ أو المناهج الاحترازية . |
| ٥٥ | 12.4 | المواتيقي والمبادئ الاقتصادية والبيئية والاجتماعية التي يتم إعدادها خارجياً أو المبادرات التي تشارك فيها المنشأة أو تصدق عليها. |
| لا يوجد | 13.4 | العضويات المتاحة بالجمعيات (مثلا لجمعيات الصناعة) ومنشآت الدعم الوطنية / الدولية أو كلاهما قائمة بمجموعة الأطراف المعنية المرتبطة بالمنشأة. |
| ١٧ ، ١٨ | 14.4 | قائمة بمجموعة الأطراف المعنية المرتبطة بالمنشأة. |
| ١٧ | 15.4 | قواعد لتحديد واختيار الأطراف المزمع إشراكها. |
| ١٧ - ١٨ | 16.4 | المنهجيات الموضوعية لمشاركة الأطراف المعنية من ضمنها معدل تكرار المشاركة حسب نوع وجماعة الأطراف المعنية. |
| ١٧ - ١٨ | 17.4 | الموضوعات والاهتمامات الأساسية التي تمت إثارته من خلال مشاركة الأطراف المعنية ومدى استجابة المنشأة لتلك القضايا والاهتمامات ويشمل أيضا تناول ذلك عند إعداد التقارير. |



رقم الصفحة

معايير الإفصاح

الإفصاح عن منهجية الإدارة

| | | |
|-------------------|--|----------|
| ٣٩-٣٧، ٣٣، ٢٧، ٢٦ | منهجية الإدارة الشاملة للإفصاح - كفاءة البرامج | DMA (PE) |
| ٤٦ - ٤٢ | منهجية الإدارة الشاملة للإفصاح - الاقتصاد | DMA (EC) |
| ٧٣ - ٧٠ | منهجية الإدارة الشاملة للإفصاح - البيئة | DMA (EN) |
| ٦٥-٦٠ | منهجية الإدارة الشاملة للإفصاح - العمل | DMA (LA) |
| ٦٠ | منهجية الإدارة الشاملة للإفصاح - حقوق الإنسان | DMA (HR) |
| ٤٧ - ٣٢ | منهجية الإدارة الشاملة للإفصاح - المجتمع | DMA (SO) |
| ٣٨، ٣٧، ٣٢ | منهجية الإدارة الشاملة للإفصاح - مسؤولية الإنتاج | DMA (PR) |



رقم الصفحة

معايير الإفصاح

مؤشرات الأداء الاقتصادي

| | | |
|----------------|---|-----|
| ٦٤، ٤٦، ٤٥، ٤٢ | القيم الاقتصادية المباشرة الناتجة والموزعة وتشمل الإيرادات وتكاليف التشغيل ومكافآت الموظفين والتبرعات وغيرها من الاستثمارات الاجتماعية والأرباح المحتجزة والمدفوعات المقدمة لأصحاب رؤوس الأموال وللحكومات . | EC1 |
| ٦٤، ٦٣ | تغطية التزامات برامج المزايا الخاصة بالمنشأة . | EC3 |
| ٤٥، ٤٤ | المساعدة المالية الهامة التي تقدمها الحكومة . | EC4 |
| ٦٣ | نطاق معدلات معايير مستويات الأجور مقارنة بالحد الأدنى للأجور على المستوى المحلي في مختلف أماكن عمل المنشأة . | EC5 |
| ٤٧ | السياسات والممارسات ونسبة الإنفاق على الموردين المحليين في مختلف أماكن التشغيل . | EC6 |
| ٦٢ | اجراءات التوظيف المحلي ونسبة موظفي الإدارة العليا الذين يتم توظيفهم من المجتمع المحلي في وظائف العمليات الهامة للمنشأة . | EC7 |
| ٣٧-٣٢ | تطوير استثمارات البنية التحتية وأثارها والخدمات التي يتم تقديمها في المقام الأول لتحقيق المنفعة العامة من خلال الانخراط في الأعمال التجارية أو الخيرية أو التبرعات. | EC8 |
| ٤٦ | فهم وتوضيح أهم الآثار الاقتصادية غير المباشرة وتقييم مدى أهمية تلك الآثار. | EC9 |



رقم الصفحة

معييار الإفصاح

المؤشرات البيئية

| | | |
|---|------|---|
| لا يوجد إستخدام مواد للإنتاج في الجمعية | EN1 | المواد المستخدمة من حيث الوزن أو الحجم. |
| لا يوجد | EN2 | نسبة المواد المستخدمة كموارد يتم إعادة تدويرها. |
| ٧٢، ٧١ | EN3 | الاستهلاك المباشر للطاقة من المصادر الرئيسية للطاقة. |
| ٧١ | EN4 | الاستهلاك غير المباشر للطاقة من المصادر الرئيسية للطاقة. |
| لا يوجد | EN5 | الطاقة التي تم توفيرها نتيجة للتطورات التي طرأت على الكفاءة ووسائل الترشيد . |
| ٧١ | EN6 | المبادرات التي تهدف إلى تقديم المنتجات والخدمات التي تعتمد على الطاقة المتجددة بالإضافة إلى تخفيض متطلبات الطاقة كنتيجة لتلك المبادرات. |
| ٧٣ | EN7 | المبادرات التي تهدف الى تقليل الاستهلاك الغير مباشر للطاقة والنتائج المحققة. |
| ٧٣ | EN9 | مصادر المياه التي تتأثر بشكل بالغ بعمليات سحب المياه. |
| ٧٣، لا يتم إعادة تدوير للمياه في الجمعية | EN10 | نسبة وإجمالي حجم المياه التي يتم إعادة تدويرها واستخدامها. |
| | EN11 | موقع ومساحة الأراضي المملوكة أو المستأجرة أو المدارة أو المتاخمة للمناطق المحمية أو المناطق التي تتمتع بتنوع بيولوجي مرتفع القيمة خارج المناطق المحمية. |
| إن مواقع الجمعية في المدن الرئيسية لا تؤثر في المحميات الطبيعية | EN12 | وصف الآثار الهامة للأنشطة والمنتجات والخدمات المتعلقة بالتنوع البيولوجي في المناطق المحمية والمناطق الأخرى التي تتمتع بتنوع بيولوجي مرتفع. |
| | EN13 | المحميات الطبيعية التي يتم استعادتها أو الحفاظ عليها |
| | EN14 | الاستراتيجيات والإجراءات الحالية والخطط المستقبلية التي قد تؤثر على التنوع البيولوجي. |
| | EN15 | عدد السلالات المتضمنة في القوائم التي حددها الاتحاد الدولي للحفاظ على الطبيعة وحماية الموارد الطبيعية بالإضافة إلى عدد السلالات في المحميات داخل المناطق التي تتأثر بعمل المنشأة وبمستوى مواجهة مخاطر الانقراض. |
| ٧٢ | EN16 | حجم الانبعاثات المباشرة وغير المباشرة لغازات الاحتباس الحراري |
| ٧٢ | EN17 | حجم الانبعاثات الغير مباشرة لغازات الانبعاث الحراري ذات الصلة |



رقم الصفحة

معياري الإفصاح

| | | |
|--|---|------|
| ٧٢ ، ٧١ | المبادرات الرامية للحد من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري وما تم تنفيذه منها. | EN18 |
| نشاطات الجمعية لا تنتج هذه الغازات بكمية تذكر | حجم انبعاثات المواد التي تساهم في تآكل طبقة الأوزون. | EN19 |
| ٧٣ | غاز النيتروجين والكبريت وغيرها من انبعاثات الهواء الضارة من حيث النوع والحجم. | EN20 |
| ٧٣ | كمية المياه التي يتم تقيفها من حيث الجودة والمكان. | EN21 |
| لم تنتج أية انسكابات | إجمالي حجم المخلفات من حيث نوعها وطرق التخلص منها. | EN22 |
| ٧٢، لا ينتج عن أنشطة زمزم أية مخافات شديدة الخطورة | الانسكابات المؤثرة من حيث الحجم والعدد. | EN23 |
| ٧١ | حجم المخلفات التي يتم نقلها أو استيرادها أو تصديرها أو معالجتها والتي تصنف وفق الملاحق اتصافية بازل الأول والثاني والثالث والرابع على أنها شديدة الخطورة بالإضافة إلى نسبة المخلفات المنقولة التي يتم شحنها دولياً. | EN24 |
| لا تنتج الجمعية أية مواد يمكن إعادة جمع مغلفاتها | المبادرات الرامية إلى تخفيف حدة الآثار البيئية للمنتجات والخدمات وتحديد مدى تحقيق ذلك. | EN26 |
| لا يوجد غرامات | نسبة المنتجات المباعة وما يتعلق بها من مواد التعبئة المطلوبة من حيث التصنيف. | EN27 |
| ٧٢ ، ٧١ | القيمة النقدية للغرامات الهامة وإجمالي عدد العقوبات غير المالية بسبب عدم الإذعان للقوانين واللوائح البيئية. | EN28 |
| | الآثار البيئية المهمة لنقل المنتجات والبضائع والمواد المستخدمة في العمليات التي تقوم بها المنشأة وأيضاً عمليات نقل العمال. | EN29 |

مؤشرات أداء الممارسات العمالية

| | | |
|-----------------------------------|---|------|
| ٦٦ ، ٦٢ ، ٦١ | إجمالي القوى العاملة من حيث نوع التوظيف وعقود العمل والمنطقة | LA1 |
| ٦٦ ، ٦٥ | إجمالي عدد ومعدلات الموظفين الذين يتركون العمل من حيث الفئة العمرية والنوع والمنطقة | LA2 |
| ٦٣ | المزايا الممنوحة للموظفين العاملين بدوام كامل والتي لا تقدم للموظفين العاملين بدوام جزئي أو مؤقت في العمليات الأساسية للمنشأة | LA3 |
| لا يوجد نقابات عمالية في السعودية | نسبة الموظفين الذين تشملهم اتفاقيات تفاوض جماعية | LA4 |
| ١٠٠ % | نسبة إجمالي قوة العمل الممثلة في اللجان الرسمية المشتركة لإدارة صحة وسلامة العامل والتي تساعد في مراقبة وتقديم النصح في ما يتعلق ببرامج السلامة والصحة المهنية. | LA6 |
| ٦٦ | معدلات الإصابات والأمراض والغيابات المتكررة بدون إذن مسبق وعدد حوادث العمل في كل منطقة. | LA7 |
| ٦٤ | التعليم والتدريب والإرشاد والوقاية وبرامج التحكم في المخاطر لدعم الموظفين وعائلاتهم وأفراد المجتمع حول الأمراض الخطيرة | LA8 |
| لا يوجد نقابات عمالية في السعودية | الموضوعات المتعلقة بالصحة والسلامة والتي تم تناولها في اتفاقيات رسمية مع الاتحادات العمالية . | LA9 |
| ٦٤ | معدل ساعات التدريب كل عام لكل موظف وفقاً لطبيعة عمله | LA10 |
| ٦٤ | برامج إدارة المهارات والتعليم المستمر والذي يدعم قدرة الموظفين على العمل ويساعدهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بتقاعدهم. | LA11 |
| ٦٣ | نسبة العمال الذين يحصلون على تقييمات منتظمة لأدائهم وأعمالهم ومدى تطورهم. | LA12 |
| ٦٣ | معدل الرواتب الأساسية للرجال مقارنة بالنساء في نفس الوظيفة. | LA14 |



رقم الصفحة

معياري الإفصاح

مؤشرات حقوق الإنسان

| | | |
|-----|---|-----------------------------------|
| HR1 | نسبة إجمالي عدد الاتفاقيات الاستثمارية التي تشمل البنود الخاصة بحقوق الإنسان أو تلك التي تتناول تصنيف حقوق الإنسان | لا يوجد، صفر |
| HR2 | نسبة الممولين والمتعاقدين الذي يقومون بتناول حقوق الإنسان والإجراءات المتخذة. | لا يوجد، صفر |
| HR3 | إجمالي عدد الساعات التي يستغرقها تدريب الموظفين على السياسات والإجراءات المتعلقة بجوانب حقوق الإنسان ذات الصلة بالعمليات وتشمل أيضا نسبة الموظفين المدربين على ذلك. | لا يوجد، صفر |
| HR4 | إجمالي عدد حالات التمييز والإجراءات المتخذة حيالها | لا يوجد، صفر |
| HR5 | العمليات المحددة التي قد يتعرض خلالها الحق في ممارسة حرية الرأي والتفاوض الجماعي لخطر كبير، والإجراءات المتخذة لدعم هذه الحقوق. | لا يوجد نقابات عمالية في السعودية |
| HR6 | العمليات التي تنطوي على مخاطر بالغة لقضية عمالة الأطفال والإجراءات المتخذة للمساهمة في القضاء على عمالة الأطفال. | ٦١ |
| HR7 | العمليات التي تنطوي على مخاطر بالغة لقضية العمالة القسرية والجبرية والإجراءات المتخذة للمساهمة في القضاء عليها. | ٦١ |
| HR8 | نسبة موظفي الأمن المدربين وفقا لسياسات المنشأة وأجرائها فيما يتعلق بجوانب حقوق الإنسان ذات الصلة بعمليات المنشأة | لا يوجد، صفر |
| HR9 | إجمالي عدد حوادث الانتهاكات لحقوق المواطنين الأصليين والإجراءات المتخذة حيالها. | لا ينطبق هذا المؤشر على الجمعية |

المؤشرات الاجتماعية

| | | |
|-----|---|-------------------------|
| SO4 | الإجراءات المتخذة حيال حالات الفساد | لا يوجد حالات فساد، صفر |
| SO5 | دور السياسة العامة ومشاركتها في عمليات التطوير والتحالفات. | لا يوجد، صفر |
| SO6 | إجمالي قيمة المساهمات المالية والعينية التي تقدمها الدولة للأحزاب السياسية والسياسيين والمنظمات ذات الصلة طبقا للتوزيع الجغرافي للبلاد. | لا يوجد، صفر |
| SO7 | إجمالي عدد الإجراءات القانونية للسياسات المناهضة للتمييز والممارسات الاحتكارية ونتائج تلك الإجراءات. | لا يوجد، صفر |
| SO8 | القيمة المالية للغرامات وعدد العقوبات غير المالية نتيجة عدم التوافق مع القوانين واللوائح | لا يوجد، صفر |

مسئولية المنتج

| | | |
|-----|--|--------------|
| PR1 | مراحل دورة الحياة التي يتم خلالها تقييم آثار المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة وذلك لتطويرها بالإضافة إلى نسبة تصنيفات المنتجات والخدمات التي تشملها تلك الإجراءات. | ٣٧-٣٩ |
| PR2 | إجمالي عدد حالات عدم التوافق مع القواعد والدلائل الإختيارية الخاصة بالآثار المتعلقة بالصحة والسلامة للمنتجات والخدمات من خلال نوع النتائج خلال دورة الحياة. | لا يوجد، صفر |
| PR5 | الممارسات المتعلقة بتلبية احتياجات العميل وتشمل نتائج الإحصائيات التي تقيس مدى رضا العميل | ٣٧-٣٩ |
| PR8 | إجمالي عدد الشكاوى المثبتة الخاصة بخرق خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل | ٣٨، صفر |
| PR9 | القيمة النقدية للغرامات الكبيرة لعدم الإلتزام بالقوانين واللوائح الخاصة بتوريد المنتجات والخدمات واستخدامها. | لا يوجد، صفر |

معيار الإفصاح

مؤشرات كفاءة البرامج (خاص بالمؤسسات غير الربحية)

رقم الصفحة

| | | |
|------------|--|------|
| 80، 38، 37 | العمليات الموضوعية لإشراك الأطراف المعنية المتأثرة في مراحل تصميم وتطبيق ومراقبة وتقييم السياسات والمشاريع. | NGO1 |
| 38، 37 | الآليات الموضوعية لجمع التغذية الراجعة والشكاوى بما يتعلق بالمشاريع والسياسات، ولتحديد الإجراءات التي يتم أخذها في حال خرق السياسات. | NGO2 |
| 39-37 | النظام المستخدم لمراقبة البرامج، والتقييم والتعلم، (ويتضمن ذلك قياس فاعلية وأثر البرامج)، والتغييرات الناتجة عن ذلك على البرامج، وكيفية إيصال هذه المعلومات. | NGO3 |
| 33 | العمليات الموضوعية لصياغة حملات الدعوة العامة والتواصل عنها وتطبيقها وتغيير الموقف منها، وحملات الوعي العام. | NGO5 |
| 26 | العمليات التي يتم أخذها بعين الاعتبار وتنسيقها مع أنشطة منظمات أخرى. | NGO6 |
| 44 - 43 | مصادر التبرعات بحسب الفئة، وذكر أكبر خمسة مانحين / متبرعين مع ذكر القيمة المالية لمساهماتهم. | NGO8 |
| 60 | الآليات الموضوعية لجمع التغذية الراجعة والشكاوى من القوى العاملة (داخليا)، وكيفية معالجتها. | NGO9 |

قاموس المصطلحات

مكافئ ثاني أكسيد الكربون

مقياس يستخدم لوصف مدى الاحتباس الحراري العالمي الناجم عن الاستخدامات التي تولد الغازات الدفيئة، وذلك باستخدام الكمية المعادلة من ثاني أكسيد الكربون (CO₂).

السعودة

سياسة وطنية في المملكة العربية السعودية لتشجيع توظيف السعوديين في القطاع الخاص.

المبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI

مجموعة من المبادئ التوجيهية لإعداد تقارير الاستدامة قامت بوضعها المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI). حيث تعتمد هذه المبادئ التوجيهية بشكل أساسي على إطار عمل الاستدامة المنبثق عن المبادرة العالمية (GRI) وتعتبر المبادئ الأكثر استخداما عالميا في إعداد تقارير الاستدامة.

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

منظمة غير ربحية، تشمل على مجموعة من الأطراف المعنية تتمحور رؤيتها بأن يصبح إعداد تقارير الاستدامة أمرا روتينيا لجميع المنظمات وترتقي أهميته لنفس مستوى التقارير المالية.

التنمية المستدامة

توفير حاجات الأجيال الحالية من غير المساس بقدرة الأجيال المستقبلية في توفير حاجاتها.

الاستدامة

محاولات لتوفير أفضل النتائج في الجوانب البيئية والبشرية والاقتصادية على حد سواء في الوقت الحالي أو المستقبل.

إدارة الاستدامة

الإدارة المتكاملة للأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بشكل يحقق الفائدة ويعظمها لجميع الأطراف المعنية.

بيان مجلس الأطراف المعنية لتوكيد التقرير

نحن نثمن جهود جمعية زمزم في انتهاجها للاستدامة والعمل على تقديم تقرير الاستدامة الأول المائل أمامكم، والذي يمثل التزام الجمعية بالنظرة الشمولية في عملها، وانطلاقاً من ذلك، فقد أجاب أعضاء المجلس دعوة الجمعية للمشاركة في مجلس الأطراف المعنية.

يتكون مجلس الأطراف المعنية من مجموعة من الأعضاء الذين يتمتعون بخبرات متنوعة في الأمور الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، بالإضافة لإيمان جميع الأعضاء بأهمية الشفافية ومشاركة الأطراف المعنية كأساس لتحسين أداء المنظمات.

لقد تضمن عملنا مراجعة تقرير الاستدامة الأول لجمعية زمزم للعام ١٤٣٣هـ/٢٠١٢م، بما في ذلك التعقيب على شمولية التقرير لقضايا الاستدامة الرئيسية للجمعية والمواضيع الأكثر أهمية للأطراف المعنية، بالإضافة لمؤشرات الأداء للجمعية في هذه القضايا.

توصيات المجلس على تقرير الاستدامة الأول لجمعية زمزم

فيما يلي ملاحظات وتوصيات مجلس الأطراف المعنية لجمعية زمزم حول التقرير الأول للجمعية، والتي تهدف إلى مساعدة الجمعية في جهودها في الاستدامة وإعداد التقارير حول أدائها.

نهج زمزم في الاستدامة

اعتبر المجلس أن نهج الجمعية في الاستدامة يشرح بشكل واضح دوافع الجمعية للاستدامة وكيفية أخذ أولويات الأطراف المعنية بشكل أساسي في صياغة محاور الاستدامة الرئيسية للجمعية.

بناء شراكات فعّالة

يوصي المجلس بشرح كيفية تكامل عمل الجمعية مع عمل أهم الأطراف المعنية خصوصاً تلك التي تقدم الخدمات الطبية في نفس المجال والمكان وذلك بهدف تحقيق أكبر قدر ممكن من الفعالية للجمعية وللمستفيدين، بالإضافة إلى بيان الاستفادة من المتطوعين بهدف تحقيق الكفاءة المالية.

تحقيق جودة المخرجات

يوصي المجلس بضرورة دراسة منهج الجمعية في تقديم التوعية والتثقيف الصحي بحيث تأخذ الجمعية بعين الاعتبار النواحي التالية:

- ◆ تكامل دور الجمعية مع جهود التوعية والتثقيف الصحي التي يقوم بها الأطراف الأخرى على اختلاف الوسائل.
 - ◆ استغلال المتطوعين لتحقيق أكبر قدر ممكن من الكفاءة المالية.
 - ◆ دراسة نهج الجمعية في استهداف المجتمعات النائية حيث تعاني هذه المجتمعات من تحديات أكبر من تلك الموجودة في المناطق الأخرى.
- كما عمل المجلس على اقتراح بعض الأساليب التي قد تستفيد منها الجمعية في تحسين أداء برامجها وتحسين القيمة للمستفيدين، وذلك بعد دراسة جدوى تطبيقها، ومنها: التعامل مع شركات مالية لتأمين مبالغ الدعم من خلال أساليب جديدة تساعد على زيادة الكفاءة المالية والتسهيل على المستفيدين.
- ويقترح المجلس الإفصاح بشكل أكبر حول أهم الشكاوي التي تستقبلها الجمعية وكيفية معالجتها.

تحسين الكفاءة الداخلية

يوصي المجلس بما يلي:

- ◆ الإفصاح بشكل أكبر عن سياسة الجمعية وخطتها في تطوير مواردها البشرية.
- ◆ الاستفادة من نظام الشكاوى في تقييم الكفاءة الداخلية.
- ◆ الإفصاح عن جهود الجمعية في الوقف وكيفية الاستفادة منها كمصدر مالي.

توصيات عامة:

- ◆ إدراج المزيد من المعلومات حول التحديات التي تواجهها الجمعية، كما تم التركيز على النجاحات.
- ◆ تحليل المعلومات بشكل أفضل للمساعدة على تحليل الأداء وفهمه.
- ◆ اظهار نتائج البرامج بالتركيز على الأثر.





Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that Zamzam Society for Voluntary Health Services has presented its report "Pioneering in Charitable and Voluntary Healthcare Services - 2012 Sustainability Report" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B+.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3.1 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3.1 Guidelines. For methodology, see www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 30 August 2013

Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative



The "+" has been added to this Application Level because Zamzam Society for Voluntary Health Services has submitted (part of) this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own criteria for choosing the relevant assurance provider.

The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org

Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio-visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 21 August 2013. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

المستوى (B+) لتقرير الاستدامة الأول لجمعية زمزم

من المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

راهما انكليساشا
وزمن قيعمجا قهالنتسا اقيمنتا او ريشا





**جمعية زمزم
للخدمات الصحية التطوعية**

بمنطقة مكة المكرمة
باشراف وزارة الشؤون الاجتماعية
تصريح رقم (٢٩٠)

الإدارة العامة

جدة - حي الفيحاء - شارع عبد الله السليمان

هاتف : ٢٦٠٠٠٠٠ - ٠١٢

فاكس : ٢٦٠٢٤٢٤ - ٠١٢

zmzm.org



/zmzm290