



جمعية زمزم

للخدمات الصحية التطوعية الخيرية

بمنطقة مكة المكرمة

إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية

تصريح رقم (٢٩٠)

تقرير

الاستدامة

١٤٣٥هـ - ٢٠١٤م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
زمزم بالأرقام	٤
كلمة رئيس مجلس الإدارة	٥
كلمة الإدارة التنفيذية	٧
زمزم في سطور	٨
حول هذا التقرير	١١
نهجنا الاستراتيجي في الاستدامة	١٢
المجلس الاستشاري للاستدامة	١٧
بيان مراجعة التقرير من قبل المجلس الاستشاري	١٩
بناء الشراكات الفعالة	٢٣
تقديم الرعاية الصحية المستدامة لذوي الاحتياج	٣٣
تحقيق الاستدامة المالية	٤٩
التطوير والتحسين المستمر لأنظمتنا الداخلية	٥٩
بناء القدرات الداخلية	٦٣
إدارة عملياتنا بوعي بيئي	٧٥
الملحقات	٧٨



زمزم بالأرقام



كلمة رئيس مجلس الإدارة



أ.د. عدنان بن أحمد البار - رئيس مجلس الإدارة

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده وعلى آله وصحبه، وبعد:
يسرني أصالة عن نفسي ونيابة عن زملائي أعضاء مجلس الإدارة أن أقدم لكم
تقرير الاستدامة الثالث لجمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية للعام
١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م.

هذا التقرير يأتي متزامناً مع انتهاء العقد الأول من عمر الجمعية والتشكيل
الجديد لمجلس إدارتها في دورته الرابعة وقد أكد أعضائه استمرار التزامهم بنهج
واستراتيجية الاستدامة، إيماناً منهم بدوره في تحصيل أفضل النتائج لتحقيق رؤيتنا في أن نكون النموذج الرائد للرعاية
الصحية الخيرية والتطوعية.

لقد شهد العام ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م استمراراً في عملنا على محاور الاستدامة التي حددتها الجمعية للتركيز عليها في مسيرتنا
لتحقيق رؤيتها. تتركز هذه المحاور في أنشطة تعزيز الصحة والتثقيف الصحي وتقديم الرعاية الأولية للمستهدفين وتحسين
وتطوير برامج الصندوق الخيري. ومن أهم أدواتنا تحسين الكفاءة الداخلية وتطبيق لوائح الجودة العالية للمخرجات وبناء
الشراكات الفعالة في تيسير الوصول إلى طموحاتنا المستقبلية في استمرار تحقيق أفضل النتائج للجمعية والمجتمع من ذوي
الاحتياج الصحي والداعمين وغيرهم من الأطراف المعنية لدى الجمعية بجودة أعلى وتكلفة أقل عبر منظومة مستدامة.
لقد سعت الجمعية وما زالت في بناء الشراكات الاستراتيجية مع مختلف القطاعات التي ساهمت وتساهم في زيادة الأثر
في نشر الخدمات الصحية لذوي الاحتياج ففي العام ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م شاركت الجمعية مع برنامج مكافحة التدخين بوزارة
الصحة واللجنة الرئيسية للتوعية بأضرار التدخين بإمارة منطقة مكة المكرمة بالإضافة إلى العمل في الحملة التوعوية
بمرض المتلازمة التنفسية الشرق أوسطية بعنوان "أوقفوا كورونا" تحت إشراف فرع وزارة الشؤون الاجتماعية بمنطقة
مكة المكرمة والإدارة العامة للشؤون الصحية بمحافظة جدة. كما عززت الجمعية شراكاتها القوية مع مقدمي الخدمات
الصحية من القطاعين العام والخاص بالإضافة للشراكة مع الداعمين من خلال توظيف تبرعاتهم في تحقيق الاستدامة
المالية للجمعية.

أما في مجال العمل على تحسين جودة المخرجات فما تزال الجمعية مستمرة في تطبيق نظام تتبع الأداء والذي سيمكننا من
قياس أثرنا على المجتمع واتخاذ القرارات الفعالة التي ستؤدي إلى تقديم المزيد من الخدمات الصحية المستدامة وعالية
الجودة لمستهدفينا.

إن ما تحقق من إنجازات خلال الأعوام العشرة الماضية من عمر الجمعية هو حصيلة الجهود المشتركة من جميع الأطراف
المعنية لجمعيتنا المباركة بدءاً من جمعيتها العمومية والأعضاء السابقين لمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية ومدراء الإدارات
ورؤساء الأقسام وجميع العاملين في الجمعية وامتداداً إلى كل شركائنا الخارجيين.

نأمل أن يكون لهذا التقرير الفائدة الكبيرة وأن يكون بمثابة دعوة للأطراف المعنية لمزيد من الشراكة والالتحاق بقافلة
النجاح في زمزم الخير والعطاء والنماء.

(وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ)

مشاركاتنا المحلية والإقليمية

- مشاركة الجمعية كمتحدث رئيس عن المنظمات غير الربحية في حفل إطلاق النسخة العربية للمبادئ التوجيهية لإعداد تقارير الاستدامة G4 لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والمقام في أبو ظبي في ٢٣ يناير ٢٠١٤م، من قبل المبادرة العالمية لإعداد تقارير الاستدامة GRI.
- مشاركة الجمعية في اللقاء السنوي للجمعيات الخيرية والذي تقيمه جمعية البر في المنطقة الشرقية.
- مشاركة الجمعية في ملتقيات الجودة في العمل الخيري والذي تقيمه مجموعة الجودة في العمل الخيري - المجلس السعودي للجودة.
- مشاركة الجمعية في ورشة عمل قياس جاهزية القطاعات الوطنية للجودة والتميز المؤسسي (قطاع المجتمع المدني) في العام ١٤٣٥هـ، والمقامة في مدينة الرياض بدعوة من الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة.
- مشاركة الجمعية في مؤتمر داء السكري، والذي أقيم في محافظة الطائف في العام ١٤٣٥هـ.
- مشاركة الجمعية في المؤتمر السعودي للتسويق والذي أقيم في مدينة الرياض في العام ١٤٣٥هـ.
- مشاركة الجمعية في الحملة التوعوية التي نفذتها إدارة الصحة العامة بصحة جدة - مركز الأندلس مول بجدة تحت شعار ((كن مستعداً)) للتوعية بكيفية التعامل مع الكوارث حال حدوثها .
- مشاركة الجمعية في المعرض التوعوي لفعاليات اليوم العالمي للسكري الذي أقيم بفندق جدة انتركونتيننتال خلال الفترة من ١٩ - ٢٠ نوفمبر ٢٠١٣م برعاية الجمعية السعودية لطب الأطفال.
- مشاركة الجمعية في برنامج المتابعة الصحية لساكني الأربطة الصحية بمحافظة جدة التي تنظمها مديرية الشؤون الصحية بجدة بناءً على توجيهات صاحب السمو الملكي الأمير مشعل بن ماجد محافظ جدة الرامية إلى ضرورة الاستمرار في تأمين الاحتياجات الصحية والمعيشية وكافة المستلزمات الطبية من أجهزة وأدوية وغيرها لساكني الأربطة في جدة والبالغ عددها ٦٢ رباطاً.

كلمة الإدارة التنفيذية

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده
يأتي موعد إصدار تقرير الاستدامة الثالث، وجمعية زمزم على أبواب السنة الاخيرة من العقد الأول لها، وبفضل من
الله عز وجل خطت الجمعية خطوات كبيرة في تطبيق الاستدامة، حيث تجدها في الخطة التشغيلية للجمعية، وفي الوصف
الوظيفي، ومتداولة في الاجتماعات على اختلاف مستوياتها، كما حققت زمزم بفضل الله نتائج جيدة خلال العام
المنصرم تمثلت في زيادة نمو الإيرادات بنسبة بلغت ١٩,٥% وخفض نسبة المصاريف العمومية والإدارية لكل ريال تتلقاه
الجمعية بفارق ١,٩% عن عام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م، وزيادة في نمو الأصول الثابتة بنسبة ١٣,٥%.
نحن في جمعية زمزم نسعى بحق أن نترك أثراً في القطاع الخيري بإذن الله تعالى، وفقنا الله وإياكم لما يحب ويرضى.



الأستاذ/ عادل بن محمد بخاري - مدير عام الجمعية

عندما تبنت البرامج في جمعية زمزم إدارة الاستدامة نهجاً لإدارة برامجها تخطيطاً وتنفيذاً مستحضراً أبعادها
البيئية والاجتماعية والاقتصادية، رأينا من خلال المؤشرات الآثار الإيجابية التي انعكست على نوعية البرامج التي
تحقق أهداف التنمية المستدامة، وظهر لنا مدى النفع وجدوى التكلفة في إدارة المتطوعين، وازدادت قناعاتنا بأهمية
الالتزام بإدارة الاستدامة لتحقيق المزيد من الإنجاز، نؤكد أننا بدأنا السير في طريق الريادة في خدماتنا الصحية
الخيرية والتطوعية.



الدكتور/ عبد الله بن نفيح المطيري - نائب رئيس مجلس الإدارة - المشرف العام على البرامج الصحية

إن التزامنا بنهج الاستدامة يعد تنمية لأعمالنا وتحقيقاً لأماننا وطموحاتنا، وتحسيناً لمستوى أدائنا. كما يعتبر خطوة
أخرى في طريقنا نحو مستقبل اقتصادي واجتماعي وبيئي مستدام. إن تركيزنا على نهج الاستدامة يعتبر محوريا
لاستراتيجية أعمالنا بما يضمن لنا الجودة في تلبية احتياجات جميع الأطراف المعنية، وتحقيق أهدافهم طويلة
الأمد. إننا نسعى من خلال تطبيق مشروع الاستدامة إلى ارسال رسالة واضحة لجميع الأطراف المعنية خارج
زمزم، ورسالة مماثلة لموظفينا فحواها: أن الاستدامة جوهرية في كل ما نقوم به.



الأستاذ/ فهد بن محمد الزهراني - مساعد المدير العام - للعلاقات العامة والإعلام وتنمية الموارد والتسويق

الاستدامة أصبحت اللغة الرسمية المعتمدة في الجمعية فيها نتحدث وتعمل وتوثق وتحسن وتطور، وثقافتها تنتهج
وتخطط وبمفهومها تبني مؤشرات قياس أعمالها. حيث لا تسعى الجمعية للاستدامة المالية فحسب وإنما لاستدامة
كل متطلب من متطلبات بناء قدراتها (التنافسية الإيجابية - التكاملية التنموية) لتصبح هذه الجمعية منارة في
المجتمع للنفع والتعلم.



الأستاذ/ بسام بن صالح الحربي - مساعد المدير العام للمالية والموارد البشرية

لقد أوجد لنا مشروع الاستدامة إطاراً استراتيجياً للعمل عليه من أجل تطبيق أعمالنا في الجمعية، واليوم أصبحت
منهجية الاستدامة الأساس الذي تقوم عليه خطتنا الاستراتيجية الثالثة للعقد القادم من عمر الجمعية، وذلك كله من
أجل تحقيق ما تصبو إليه إدارة الجمعية من استدامة أنشطتنا وبرامجنا واستمرارية تقديم خدماتنا لجميع الأطراف
المعنية، وفي مقدمتهم المرضى الفقراء.



الأستاذ/ هشيت بن حمد المطيري - مساعد المدير العام / المدير التنفيذي لفرع مكة المكرمة

زمزم في سطور

تم تأسيس جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية بمنطقة مكة المكرمة بفضل من الله في ٢٠/٤/١٤٢٦هـ 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.

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

أهدافنا

١. تقديم نموذج خيري يلبي احتياجات المستهدفين من الخدمات الصحية المختلفة.
٢. تقديم برامج تعزيز ووقاية صحية تلبي حاجة الفرد والمجتمع.
٣. إصدار نظام إجرائي فاعل للطوارئ والكوارث والأوبئة.
٤. بناء منظومة من الشراكات الفاعلة والمؤثرة.
٥. استثمار الإعلام والتقنية للتواصل مع المجتمع.
٦. تحقيق الاستقرار المالي وتنويع مصادر الدخل.
٧. العمل على التطوير والتكامل الإداري.
٨. إنشاء وحدة معلومات ودراسات.

قيمتنا

١ الاحترافية

٢ الشراكة

٣ الجودة

٤ المؤسسية

٥ المعاملة الحسنة

٦ سهولة الإجراءات

٧ ممارسة الهدى النبوي
في الصحة والمرضى

مواقع عملنا

- المقر الرئيس (الإدارة العامة): ويقع في محافظة جدة - حي الفيحاء - شارع عبد الله السليمان.
 - الإدارة النسائية: وتقع بالقرب من مبنى الإدارة العامة بجدة - حي الفيحاء - شارع عبد الله السليمان.
 - فرع مكة المكرمة: ويقع في الطريق الدائري بجوار الهيئة العليا للتطوير بمنطقة مكة المكرمة.
 - فرع القنفذة: ويقع في حي الخالدية شارع الرياض مقابل مركز الرعاية الصحية.
 - فرع الطائف: ويقع في حي أم العراد طريق الشفا الطالع إمتداد شارع الستين.
 - المعارض التعريفية:
- أ. معارض محافظة جدة: ويبلغ عددها ١٠ معارض (الروضة، رد سي مول، النهضة، السلامة، السليمانية، حراء، النسيم، الصفا، الفيحاء، أم القرى).
- ب. معارض مكة المكرمة: ويبلغ عددها ١٠ معارض (أبراج البيت، العوالي، السلام، ذي المجاز، الشرائع، الرصيفة، الشهداء، الشوقية، الستين، جبل عمر).
- ج. معارض الطائف: معرض واحد (مول قلب الطائف).



الجوائز والتقدير



جائزة الشارقة للعمل التطوعي ٢٠١٤م

(فئة الجمعيات التطوعية على مستوى العالم العربي)



جائزة السبيعي للتميز في العمل الخيري ١٤٣٤هـ

(أول جائزة للتميز في العمل الخيري)



درع الجمعيات الأكثر شفافية في العالم العربي ٢٠١٢م



درع جائزة

الأمير محمد بن فهد بن عبد العزيز آل سعود لأعمال البر ١٤٣٢هـ

- درع شكر وتقدير من أمانة منطقة مكة المكرمة على جهود الجمعية في إنجاح مشروع دراسة وتصحيح وضع الجالية البرماوية المقيمة بالمملكة. ١٤٣٥هـ.
- خطاب شكر من الأمير مشعل بن ماجد بن عبد العزيز آل سعود - حفظه الله - محافظ محافظة جدة حول مشاركة الجمعية في المسح الطبي للأربطة الخيرية بمدينة جدة للعام ١٤٣٤هـ.
- جائزة أفضل المشاريع الايجابية لخدمة المجتمع لبرنامج العيادة المتنقلة (حملة أنا إيجابي) لعام ١٤٣٤هـ.
- درع شكر وتقدير من إدارة التوعية الصحية بالصحة العامة بمحافظة جدة على مشاركة الجمعية في حملة (الحد من الكوارث) للعام ١٤٣٥هـ.



حول هذا التقرير

مرحباً بكم في تقريرنا الثالث للاستدامة في جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية والذي يعكس أداءنا في مختلف قضايا الاستدامة التي تهتم الجمعية وأطرافها المعنية للعام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م، كما يشمل بيانات الاستدامة للأعوام السابقة (١٤٣١هـ/٢٠١٠م إلى ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م).

إن هذا التقرير يتضمن الإفصاحات المعيارية لإعداد تقارير الاستدامة (إرشادات إعداد تقارير G4) للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ولقد أعدنا هذا التقرير بحيث يلبي متطلبات إعداد التقارير "الجوهرية". ويمكن الإطلاع على فهرس المحتوى للمبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير وكذلك ختم الإفصاح عن المواضيع الجوهرية على الصفحة رقم ٧٨.

إننا نقوم بحمد الله تعالى بإصدار تقاريرنا للاستدامة بشكل سنوي، مستعنين - بعد توفيق الله - بالعمل مع فئات الأطراف المعنية ممثلة في المجلس الاستشاري، مؤمنين بأهمية ودور هذا المجلس في تحقيق طموحاتنا في الاستدامة. حيث تم تأكيد محتوى التقرير من قبل المجلس الاستشاري للاستدامة للجمعية. كما قامت الجمعية بإضافة معظم المقترحات التي تم تقديمها من قبل المجلس في التقرير، كما تتعهد الجمعية بأخذ باقي المقترحات بعين الاعتبار في العام القادم.

كما يسرنا دعوة كافة الأطراف المعنية والقراء الكرام بمشاركتنا وجهات نظرهم المتعلقة بهذا التقرير والتزامنا بالاستدامة من خلال مراسلتنا على:

- البريد الإلكتروني eolyan@zmzm.org

- صفحة مشروع الاستدامة في الفيس بوك (تنمية خيرية مستدامة) 

"عاماً بعد عام" تزداد قناعتنا بأهمية تطبيق الاستدامة كنهج إيجابي يعزز من كفاءتنا وأثرنا على المجتمع، كما نؤمن بأهمية هذا النهج لمختلف مؤسسات وقطاعات العمل الخيري وقطاع الأعمال".



عيسى بن محمد عليان - مدير إدارة التطوير والجودة والاستدامة

نهجنا الاستراتيجي في الاستدامة

إدارة الاستدامة ... ماذا تعني لنا؟

البعد الاجتماعي

- تقديمنا لخدماتنا الصحية التطوعية لأفراد مجتمعنا المحتاجين.
- وبناء بيئة عمل مناسبة لوظفينا وموردينا.

البعد الإقتصادي

- تحقيق الاستدامة المالية.
- زيادة الأثر والنفذ الاقتصادي المباشر وغير المباشر للمجتمع.

البعد البيئي

- العمل على تقليل الأثر البيئي لعملياتنا.

تُعرّف إدارة الاستدامة على أنها

الإدارة المتكاملة للأداء الاقتصادي والبيئي والاجتماعي بهدف زيادة القيمة / الفائدة لجميع الأطراف المعنية.

إطار عملنا الاستراتيجي للاستدامة

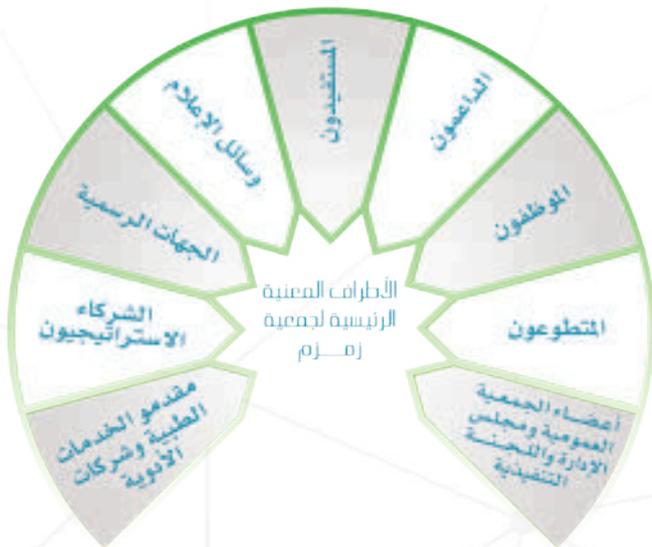
إن إطار عمل الاستدامة هو أداة مبسّطة يسهّل فهم معنى ونهج الاستدامة لجمعية زمزم، حيث تسعى الجمعية من خلال تطبيق الاستدامة إلى الوصول إلى الريادة في الرعاية الصحية الخيرية والتطوعية من خلال ثلاثة محاور:

- (١) بناء الشراكات الفعّالة،
- (٢) تقديم الرعاية الصحية المستدامة لذوي الاحتياج،
- (٣) تحسين الكفاءة الداخلية.



مشاركة الأطراف المعنية

إن عملية تحديد وفهم أولويات الأطراف المعنية تعتبر عملية 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: تقييم احتياجات الأطراف المعنية وأولوياتهم وتحديثها بشكل مستمر، وتحسين عملية تطبيق البرامج بشكل أكثر كفاءة من خلال التعرف على أي تغييرات في بيئة العمل، والاستفادة من آراء ومدخلات الأطراف المعنية فيما يتعلق باستراتيجية الجمعية وتقاريرها في الاستدامة.



G4-24 & G4-25 & G4-26

الأطراف المعنية	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
المتفيدون	<ul style="list-style-type: none"> • المعاملة الحسنة. • سهولة الإجراءات وسرعة الحصول على الخدمة. • تغطية تكلفة العلاج بشكل عام. • الحصول على الخدمة الجيدة. • زيادة وتنوع عدد مقدمي الخدمة الطبية. • خدمة صحية مستمرة. • خدمات متنوعة تلبى الاحتياجات المختلفة. • خدمة ذات جودة عالية. • توسيع الرقعة الجغرافية للخدمة المقدمة. • التحسين المستمر للخدمة المقدمة. 	<ul style="list-style-type: none"> • الاستثمار في تحسين العمليات. • تسريع العمل من خلال مكتبة برنامج العلاج الخيري. • عقد شراكات مع الداعمين. • زيادة عدد مقدمي الخدمات. • دعم تكلفة العلاج بصورة كاملة لجميع الحالات المحولة من القوافل الطبية. • تزكية المرضى للجهات الطبية الداعمة. • إيصال الخدمة الصحية لمن لا يستطيع الوصول إليها (برنامج القوافل والحولات الطبية). • التحسين المستمر لجودة الخدمة من خلال المراجعة المستمرة لمقدمي الخدمات.
الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> • الأمان والاستقرار الوظيفي. • تحديد المسارات الوظيفية. • المشاركة في اتخاذ القرار. • رعاية المقترحات والأفكار الإبداعية. • زيادة التحفيز والدخل. • التدريب والتطوير. • التأمين الطبي (للموظف وأسرته). • سهولة وسرعة إنجاز الإجراءات. 	<ul style="list-style-type: none"> • تصحيح أوضاع الموظفين النظامية. • الربط الكامل للموظفين مع السلم الوظيفي المعتمد. • تقديم تأمين طبي للموظف وجميع أفراد أسرته. • صرف جوائز دورية. • تنفيذ دورات وبرامج تدريبية.
المتطوعون	<ul style="list-style-type: none"> • توفير فرص تطوعية مناسبة من حيث الوقت، التخصص، بيئة العمل. • الحصول على شهادات التطوع. • التدريب (لبعض الفئات مثل الطلاب). • الالتزام والمصداقية. 	<ul style="list-style-type: none"> • إنشاء إدارة التطوع في الهيكل الجديد. • توفير فرص تطوع أكثر مقارنة مع العام السابق. • تزويدهم بشهادات تطوع. • زيارة المتطوعين في مواقع عملهم.
الداعمون	<ul style="list-style-type: none"> • تنوع وجود الخدمات المقدمة للمتفيدين. • تنوع وسائل التسويق وطرق العرض لجميع التبرعات. • البرامج الموجهة والمبادرات. • تقليل المصروفات التشغيلية. • الصورة الذهنية للجمعية. • التواصل الجيد والمستمر. • الشفافية في توضيح أثر الدعم والتبرعات. • التغذية الراجعة والتقارير الدورية عن الاستفادة من الدعم. • زيادة القيمة المضافة لكل ريال يفتح به الداعم. • الالتزام والمصداقية. 	<ul style="list-style-type: none"> • تقييم جودة الخدمة المقدمة وزيادة عدد مقدمي الخدمات. • تصنيف البرامج التي تقدمها الجمعية لإيجاد برامج موجهة خاصة للدعم. • زيادة قيمة التبرعات وتعزيز الكفاءة من خلال قياس وزيادة قيمة الخصومات المكتسبة، والإعلانات المجانية، والمبادرات الوبائية، والاستثمار في التقنية بما يقلل تكلفة إنجاز الحملات. • تقديم تقارير الاستفادة الداعمة للشفافية. • التواصل الدائم مع الداعمين.

الأطراف المعنية	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
مقدمو الخدمات المطبخية وشركات الأدوية	<ul style="list-style-type: none"> الالتزام في تسليم المشتقات. الاتصال الجيد والتعامل. وضوح وسهولة الإجراءات. سهولة التواصل مع الجمعية. 	<ul style="list-style-type: none"> الالتزام بدفع المشتقات في وقتها. الالتزام بالعقود. تقديم أداء الكوردين.
الشركاء الاستراتيجيون مؤسسات القطاع غير الربحي، والقطاع الخاص والجهات الحكومية ذات العلاقة	<ul style="list-style-type: none"> تعزيز العلاقات التي تعود بالفائدة على المجتمع. تحسين سمعة الشركة. تحقيق الأهداف المنشودة من الشراكة. تعزيز التمسك في الخدمات المقدمة. 	<ul style="list-style-type: none"> التواصل المباشر معهم. الاستثمار في الوسائل الإعلامية للمنظمة. عقد الشراكة المجتمعية. تفصيل شراكة مع اللجنة الرئيسية للتوعية بأضرار التدخين بإمارة منطقة مكة المكرمة.
الجهات الرسمية المشاركة وزارة الشؤون الاجتماعية واليهود الحكومية ذات العلاقة	<ul style="list-style-type: none"> الالتزام بالأنظمة والقوانين. دعم التنمية في المجتمع. التعامل مع الشكاوى بشفاقة وعدالة. انضمام اجتماعات مجلس الإدارة والجمعية العمومية. 	<ul style="list-style-type: none"> الالتزام بالقوانين والأنظمة الرضوخة من الوزارة. التواصل المباشر مع فرع وزارة الشؤون الاجتماعية. إصدار التقارير السنوية. تلقى الحالات الطبية المرسله من قبل فرع وزارة الشؤون الاجتماعية.
أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الادارة واللجنة التنفيذية	<ul style="list-style-type: none"> توفير الدعم للجمعية. زيادة الكفاءة الداخلية للجمعية. زيادة الأثر الاجتماعي للجمعية. الحفاظ على سمعة الجمعية. تحقيق الأهداف الاستراتيجية. 	<ul style="list-style-type: none"> تقييم برامج الجمعية والرها. التطوير المستمر لبرامج الجمعية. تفعيل دور القعان والالتزام بالاجتماعات الدورية. ابتكار برامج وخدمات جديدة للمستخدمين. تقديم التقارير المطلوبة. مكافحة الخلل التشغيلية.
وسائل الاعلام	<ul style="list-style-type: none"> تقديم صورة صادقة وشفافة عن عمل وانجازات الجمعية. نشر أخبار الجمعية وانجازاتها. تحقيق السوق الصحفي. 	<ul style="list-style-type: none"> إنتاج أعمال إعلامية وإعلانية خاصة بالجمعية. دعوة وسائل الإعلام لتقاسمات الجمعية وتكريم المتعاونين. تفعيل المشاركة في البرامج واللقاءات القرآنية والسموعة والقرود.

بالاستفادة من أفضل الممارسات العالمية في إدارة الاستدامة وفي تحليل القضايا الجوهرية، وبالاعتماد على المعايير الدولية الأكثر استخداماً في هذا المجال - وهي معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI - فقد قامت الجمعية بتحديد أولوياتها في الاستدامة وتحليل القضايا الجوهرية التي يجب التركيز عليها خلال العامين ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م و ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م، كما يظهر من مصفوفة القضايا الجوهرية.

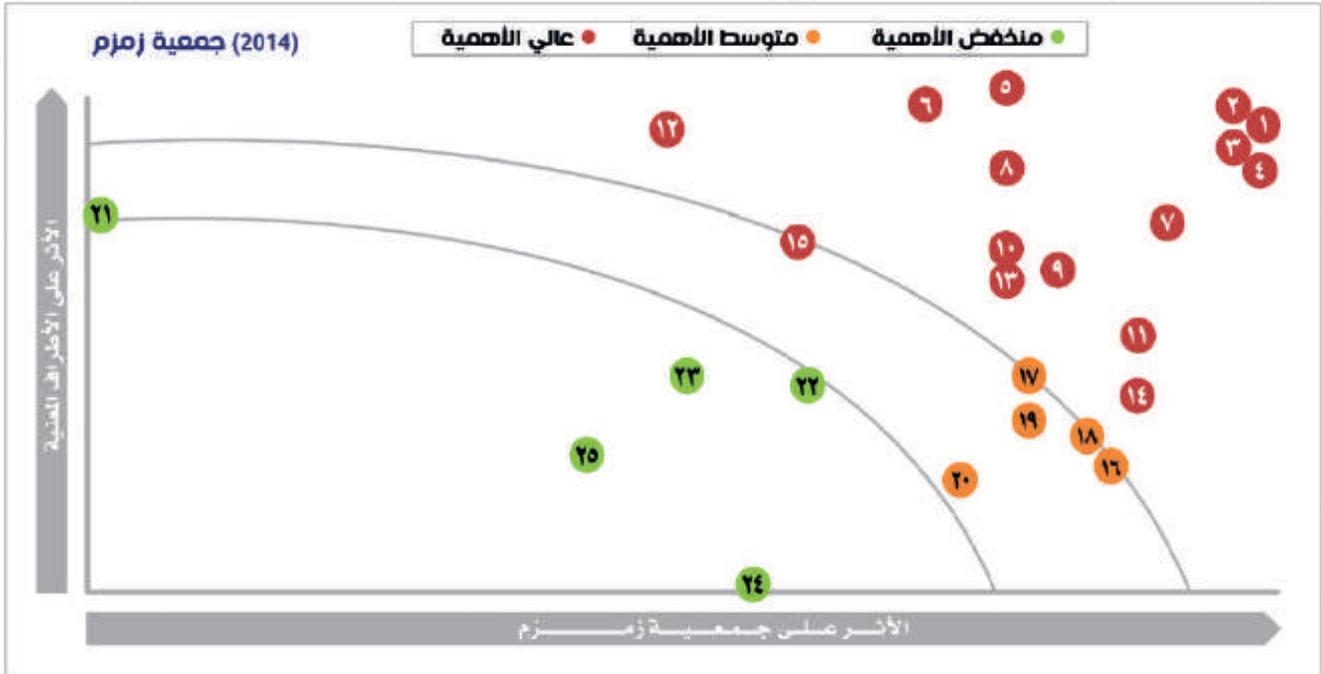
حيث تم تطوير مصفوفة القضايا الجوهرية بمشاركة أعضاء المجلس الاستشاري للجمعية الممثل لفئات مجموعة الأطراف المعنية، إضافة إلى مشاركة إدارة جمعية زمزم، وفريق الاستدامة في الجمعية.

نتج عن تحديد دوافع الاستدامة وتحديد الأطراف المعنية الرئيسة وكذلك تحديد أولوياتهم، مجموعة من القضايا ذات الأهمية التي يجب أن تركز جمعية زمزم عليها في برامجها وعملياتها.

وتمثل مصفوفة القضايا الجوهرية للجمعية المرجع الرئيس في إدارة الاستدامة وإعداد التقارير، حيث تعمل الجمعية جاهدة على تطوير كيفية إدارة القضايا الأكثر أهمية والقضايا ذات الأهمية المتوسطة وتحسين النتائج فيها كما تُظهرها تقاريرنا للاستدامة.

الاهمية	م	المواضيع	البعد
الأعلى أهمية	1	رضا المستفيدين	الاجتماعي
	2	جودة الخدمة المقدمة	الاجتماعي
	3	إدارة فعالة للموارد المالية	الاقتصادي
	4	تنمية الموارد المالية	الاقتصادي
	5	سهولة ويسر الإجراءات للمستفيدين	الاجتماعي
	6	الوصول للمستهدفين بالخدمات الصحية	الاجتماعي
	7	الشراكات الفعالة	الاجتماعي
	8	الحوكمة والشفافية والمسؤولية	الاقتصادي
	9	الإدارة الفعالة للأنظمة الداخلية	الاقتصادي
	10	قياس أداء البرامج وأثرها على الفرد والمجتمع	الاجتماعي
	11	الإحتمام بالجانب التسويقي	الاقتصادي
	12	استمرارية الخدمة المقدمة	الاجتماعي
	13	إدارة مزودي الخدمة	الاجتماعي
	14	التوعية الصحية	الاجتماعي
	15	تحديد المستفيدين بالخدمات الصحية	الاجتماعي
أهمية متوسطة	16	المزايا والأجور	الاجتماعي
	17	صحة وسلامة الموظفين	الاجتماعي
	18	التدريب والتعليم	الاجتماعي
	19	استثمار المتطوعين	الاقتصادي
	20	إجتذاب المواهب والمحافظة عليها	الاقتصادي
الأقل أهمية	21	تقديم خدمات صحية شاملة	الاجتماعي
	22	تكافؤ الفرص وعدم التمييز	الاجتماعي
	23	إقامة منشآت صحية خاصة بالجمعية	الاجتماعي
	24	الأداء البيئي	البيئي
	25	السعودة	الاقتصادي

مصفوفة القضايا الجوهرية



G4-19

المجلس الاستشاري

قامت جمعية زمزم في عام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م بتشكيل مجلس استشاري يضم ممثلين عن مختلف فئات الأطراف المعنية للرئاسة للجمعية. وتهدف الجمعية من خلال تشكيل هذا المجلس إلى مشاركة الأطراف المعنية في المجالات التالية:

- صياغة نهج واستراتيجية الجمعية في الاستدامة.
- دراسة الاحتياجات والتحديات والفرص، وتطوير برامج الجمعية وخطط تطبيقها.
- مناقشة القضايا المهمة للجمعية والحصول على الرأي المهني المحترف بحسب خبرات أعضاء المجلس ومجالاتهم المختلفة.
- مراجعة وتوكيد تقرير الاستدامة مع التركيز على مراجعة الأداء والعمل على تحسينه.

وتلتزم إدارة الجمعية بالاجتماع مع المجلس الاستشاري مرتين في كل عام لتحقيق الإشراف الفعال لهم في عملية تحديد المواضيع الجوهرية للجمعية وتحديد نهج واستراتيجية الاستدامة في الجمعية.

أعضاء المجلس الاستشاري



ممثل الشؤون الاجتماعية
أ. مساعد العرياني



ممثل الداعمون
م. إحصان أبو غزاله



ممثل الجهات الداعمة
أ. خالد الريني



ممثل مجلس الإدارة
السيد / حسن باروم



ممثل مزودي الخدمة الطبية
د. أحمد بلغصون



ممثل مزودي الخدمة الطبية
د. محمد عبد الرازق



ممثل المستفيدين
أ. ماجد إبراهيم



ممثل المستفيدين
الشيخ / محمود النجار



ممثل موظفي الجمعية
أ. سالم الحربي



ممثل موظفي الجمعية
أ. عزام زوقر



ممثل موظفي الجمعية
د. أحمد الجابري



ممثل موظفي الجمعية
د. محمد خليفه



الإدارة التنفيذية للجمعية
أ. بشيت المطري



الإدارة التنفيذية للجمعية
أ. بسام الحربي



الإدارة التنفيذية للجمعية
د. عبد الله المطري



الإدارة التنفيذية للجمعية
أ. فهد الزهراني



أمين المجلس
أ. عيسى عليان



رئيس المجلس
أ. عادل بخاري

بيان مراجعة التقرير من قبل المجلس الاستشاري

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله، وبعد:

فإنه يسرنا في المجلس الاستشاري لجمعية زمزم أن نقدم مراجعتنا لتقرير الاستدامة الثالث للجمعية للعام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م، والذي يعتبر دليلاً على التزام الجمعية بالشفافية والمصداقية في تبنيها للاستدامة من خلال إظهار أدائها في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وبيان أثرها الحقيقي في المجتمع.

كما أننا نشكر الجمعية بإتاحة الفرصة لنا في بيان رأينا في تقرير الاستدامة وإشراكنا في عملية مراجعة نهج الاستدامة في الجمعية، الأمر الذي يؤكد مدى مصداقية الجمعية في عملية إشراك الأطراف المعنية في عملية صنع القرار بما يساعد الجمعية في تحقيق أهدافها وطموحات الأطراف المعنية لديها.

من خلال مراجعتنا لتقرير الاستدامة للجمعية ونهج الاستدامة للعام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م، فإننا نقترح التالي:

- أن تقوم الجمعية بتحسين عملية قياس رضا المستفيدين من خلال وضع عوامل واضحة للقياس بهدف الوصول للقياس الفعلي لمدى الرضا. كما نقترح أن تقوم الجمعية بقياس الرضا للأطراف المعنية الأخرى كالداعمين ومزودي الخدمات الصحية. إننا نعي في المجلس مدى صعوبة هذه العملية وبالتالي فإننا نقترح على الجمعية بحث آليات أخرى لقياس الرضا من خلال الاستفادة من خبرات الأطراف المعنية والآليات المتواجدة لديهم.
- التركيز على بيان عدد المتقدمين للحصول على خدمات جمعية زمزم ونسبة الذين لم يحصلوا عليها مع ذكر الأسباب بهدف الوقوف على الحلول الممكنة التي تمكن الجمعية من زيادة تغطيتها للمتقدمين.
- العمل على بحث الجوانب التي يمكن للجمعية عقد شراكات أخرى مع مزودي الخدمات الصحية بهدف نشر خدماتها بشكل فعال، مستفيدة من الخبرات المكتسبة لدى مزودي الخدمات الصحية.
- شاكرين مدى الشفافية التي تنتهجها الجمعية في بياناتها المالية في التقرير، فإننا نؤكد أهمية وجود تفصيلات أكثر عن المبالغ التي يتم إنفاقها على المصاريف الإدارية مقابل نسبة الدعم الموجه للمستفيدين. ونبدي تحفظنا على مصاريف التسويق والتي تشمل:
 - تكلفة الدعاية والإعلان والتي بلغت عشرة ملايين ريال في العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م والتي تعادل تقريباً ٩% من الإيرادات حيث يجب إعادة النظر فيه جذرياً.
 - الرواتب يلحقها مكافآت تساوي الرواتب بالإضافة البدلات تصل الى سبعة مليون ريال يضاف الى ذلك الرواتب الأخرى في الجمعية، أجد بذلك أن تكلفة القوى العاملة مرتفعة نسبة للإيرادات ويجب دراسة اسباب ذلك.
- العمل على الاستثمار الأمثل للمتطوعين من خلال التوظيف المثالي لنظام التطوع.

وشكراً،

إن التطبيق الناجح للاستدامة في أية منظمة يعتمد بشكل كبير على مستوى تطبيق الاستدامة في الأنظمة والبرامج المختلفة في المنظمة. وبالتالي فإن المنظمات التي تطبق الاستدامة داخلياً كمبادرة جديدة فيها تواجه تحدي تضمين الاستدامة في منظومة الحوكمة في المنظمة. فيما يلي جدول يبين حوكمة الاستدامة في الجمعية لمختلف مستويات الإدارة في الجمعية مع بيان المهام المنوطة بكل مستوى.

الجهة	المهام والمسؤوليات
• مجلس الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> • ضمان تضمين الاستدامة في استراتيجيات وسياسات الجمعية • أخذ مخاطر / فرص الاستدامة عند اتخاذ القرار • مراجعة الأداء العام للاستدامة في الجمعية من خلال متابعة قرارات اللجنة التحضيرية • اعتماد أعضاء مجلس الأطراف المعنية • اعتماد تقارير الاستدامة في الجمعية
• المدير العام للجمعية	<ul style="list-style-type: none"> • مراقبة أداء الاستدامة في الجمعية • مراقبة تطبيق مبادرات الاستدامة في الجمعية بالتنسيق مع مدير مشروع الاستدامة • مراجعة التقارير المتعلقة بالاستدامة المعدة من قبل مدير إدارة مشروع الاستدامة ورفعها للجنة التحضيرية ليتم اتخاذ القرارات اللازمة فيها • العمل على تطبيق أنظمة حوكمة الاستدامة في الجمعية • رئاسة مجلس الأطراف المعنية والإشراف على تنفيذها
• مدير مشروع الاستدامة	<ul style="list-style-type: none"> • مراقبة أداء الاستدامة في الجمعية من خلال العمل مع فريق الاستدامة • الرفع بتقرير للمدير العام للجمعية عن تطبيق الاستدامة في الجمعية • العمل على رفع مستوى ثقافة الاستدامة بين الموظفين في الجمعية • التنسيق مع رؤساء الإدارات المختلفة في الجمعية لضمان تطبيق مبادرات الاستدامة في الجمعية • التنسيق مع فريق الاستدامة بهدف جمع البيانات وإعداد تقرير الاستدامة في الجمعية • رئاسة فريق الاستدامة في الجمعية • التحضير لاجتماع مجلس أصحاب الأطراف المعنية • العمل على وضع الإرشادات والسياسات المتعلقة بالاستدامة في الجمعية بمشاركة فريق الاستدامة • رفع توصيات وقرارات فريق الاستدامة للاعتماد من مدير عام الجمعية
• فريق الاستدامة في الجمعية	<ul style="list-style-type: none"> • العمل على تضمين الاستدامة في أعمال الجمعية وأهدافها التشغيلية • العمل على متابعة تطبيق مبادرات الاستدامة في الإدارات والأقسام المعنية • متابعة الأداء من خلال الحرص على جمع مؤشرات الأداء من الإدارات التي يقع لها عبء فريق الاستدامة وذلك بتحديد الأفراد المسؤولين عن جمع المؤشرات في إداراتهم • أخذ زمام المبادرة في تبني نهج الاستدامة والعمل على نشر نهج الاستدامة بين موظفي الجمعية • العمل على دعم مبادرات الاستدامة المستقبلة والتي تقترح من الموظفين في الجمعية • الحرص على توفير الدعم في إصدار تقرير الاستدامة في الجمعية وما يتضمنه ذلك من جمع المعلومات ومراجعة مسودات التقرير • الحرص على إشراك الموظفين في نهج الاستدامة المتبع في الجمعية • التشوير لمدير مشروع الاستدامة عن متابعة تطبيق الاستدامة في دوائهم • دعم مجلس الأطراف المعنية في توكيد تقرير الاستدامة وذلك بالتنسيق مع مدير إدارة التطوير والجودة.

كلمة فريق الاستدامة في جمعية زمزم

ترتبط التنمية المستدامة ارتباطاً وثيقاً باستخدام التقنية، وعلى الرغم من الآثار السلبية لاستخدام التقنيات الحديثة، إلا أن حلول الاستدامة الجديدة تعتمد إلى حد كبير على الحلول التقنية الجديدة. ولتلافي الآثار السلبية للتقنية، فإنه يجب مراعاة معايير الاستدامة قبل تطوير تقنيات جديدة وليس بعد الانتهاء منها.



أ.هاني عبد العزيز فلمبان - مدير إدارة تقنية المعلومات

أسعدني جداً أن أرى تبني منهجية الاستدامة من قبل كافة المستويات الإدارية في الجمعية، والذي كانت إحدى مخرجاته تشكيل فريق الاستدامة، الذي شرفت أن أكون أحد أعضائه. وإن التزامنا بتطبيق هذه المنهجية نابع من ثقفتنا جميعاً بعوائده على المدى القريب والبعيد لكافة الأطراف المعنية.



أ.عزام عبد العزيز بامطرف - مدير إدارة الموارد البشرية

لقد أثر نهج الاستدامة بشكل إيجابي مباشر وغير مباشر على الصورة العامة لجمعية زمزم إذ يمكن أصحاب العلاقة من المبادرة والمشاركة فيما تقدمه جمعية زمزم حيث توافق نهج الاستدامة مع مبادئهم وقيمهم". كما اطّلت مؤسسات المجتمع المدني وغيرها على نهج الاستدامة في جمعية زمزم فأصبحوا يسعون لتطبيقها في منشأتهم.



أ.جمعة عقل إبراهيم - مدير إدارة التطوع

مشروع الاستدامة في زمزم يمثل الآن قلب وعقل زمزم وبالذات بعد مرور ثلاث سنوات على تنفيذه، وقد تضمن مشروع الاستدامة مقترحات وتوصيات عملية ثمينة من شأنها أن تساهم بإذن الله على تجاوز الصعوبات وتفتح الآفاق وتحت على المبادرة والإبداع. كما يشرفني أن أكون أحد أعضاء فريق مشروع الاستدامة في جمعية زمزم.



أ.عزام محمد زوقر - مدير إدارة التسويق

ما زال مشروع الاستدامة في الجمعية يتطور ويتنامى في خطى متسارعة منذ بداية تبنيه من قبل إدارة الجمعية، وقد نجح مشروع الاستدامة في الجمعية في أن تصبح الاستدامة سلوك لكل موظف من موظفي الجمعية وكل قسم من أقسامها وكل إدارة من اداراتها، وأصبحت أعمال الجمعية وأهدافها منسجمة ومتوافقة مع هذا السلوك، وأصبحت الاستدامة عنصر أساسي في استراتيجية الجمعية نحو تحقيق أهدافها.



أ.طارق الزهراني - مدير الإدارة المالية

أرى أن مشروع الاستدامة يساهم في تعزيز ثقة وولاء العملاء، ويطور ويحسن الأداء من خلال المؤشرات المحددة، ويفعل مشاركة الأطراف المعنية في عملية اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى رفع جودة المخرجات، ولمس أثر ذلك على المجتمع.



أ.أحمد عبد الرؤوف أمجد - مساعد المدير التنفيذي بفرع مكة المكرمة

كلمة فريق الاستدامة في جمعية زمزم

حرصت الجمعية منذ نشأتها على تعزيز الشراكة مع الجهات المعنية، وجاء مشروع الاستدامة ليؤكد على هذه المنهجية التي تتبعها إدارة الجمعية لتلبية لاحتياجات المستفيدين وتحقيقاً لرضا الأطراف المعنية.



أ.عاطف عبد العزيز العطا - مدير إدارة البرامج الصحية

بعد مرور سنوات ثلاث على انطلاق مشروع الاستدامة في جمعية زمزم فإنني أستطيع أن أقول إن الاستدامة صارت جزءاً من فكرنا غير أننا ما زلنا في أول الطريق لنجعلها ممارسة وتطبيقاً لجميع أنشطتنا وبرامجنا كما أن الطريق ما زال طويلاً لتظهر آثارها ونتائجها؛ ولكننا كنا نعلم من أول يوم أنها ليست بالغميمة الباردة.



د.أحمد بيومي الجابري - مدير إدارة التوعية الصحية

لقد عززت منهجية الاستدامة لدينا تنمية الموارد بالشراكات المتخصصة التي من شأنها المساعدة على تحقيق أهداف الجمعية والوصول إلى تنمية مجتمعية شاملة. ولقد لاحظت الفرق في جودة أدائي وعملياتي اليومية وانعكاس ذلك على من حولي وتفتحت لدي آفاق وتطلعات جديدة من خلال تطبيق نهج الاستدامة.



أ.يوسف سراج صلواتي - مدير إدارة المساهمات المجتمعية

لقد تبنت جمعية زمزم نهج الاستدامة لما تعتقده من إيجاد أثر نوعي على كافة جوانب العمل في الجمعية، وهذا ما حدث رغم أننا ما زلنا في بداية الانطلاقة الحقيقية لهذا النهج، وقد ساهم حتى الآن في زيادة الموارد المالية عبر الممارسات التي يضيفها بشكل احترافي على منظومة العمل بإدارة الموارد المالية والتبرعات.



أ.سالم محمد الحربي - مدير إدارة تنمية الموارد والتبرعات

كان نهج الاستدامة إضافة مهمة لتأكيد تميز للجمعية وريادتها وسبقها وقد أدى هذا النهج إلى تعزيز كفاءة الجمعية وتعظيم أثرها في المجتمع.



د.محمد كامل خليفة - المدير الطبي

إن عملنا بمنهجية إدارة الاستدامة في زمزم ضمن إطار الاستدامة للجمعية والذي يتماشى مع خطتها الاستراتيجية سيحقق - بعون الله - أداء أفضل لجميع الأطراف المعنية.

أ.منال منصور بغداددي - مديرة الإدارة النسائية



جمعية زمام

للخدمات الصحية التطوعية الخيرية

بمنطقة مكة المكرمة

إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية

تصريح رقم (٢٩٠)

بناء الشراكات الفعالة

أرامكو السعودية
Saudi Aramco



جمعية زمام
للخدمات الصحية التطوعية
إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية
تصريح رقم ٢٩٠

توقيع
رثة تفاهم

خدمات الصحية

خاصة

بناء الشراكات الفعالة

تعتبر الشراكات أداة استراتيجية تساعد جمعية زمزم على تحقيق أهدافها التي تصب في إطار المصلحة الوطنية العامة من خلال تحسين صحة الفرد والمجتمع، ومن أبرز الشراكات التي تهدف الجمعية إلى تحقيقها:

- الشراكة مع القطاع الحكومي.
- الشراكات مع مقدمي الخدمات الصحية (من القطاعين العام والخاص والخيري).
- الشراكات مع الجهات المانحة والداعمين.
- المساهمات المجتمعية.

الشراكة مع القطاع الحكومي

تعمل جمعية زمزم بالشراكة مع القطاع الحكومي منذ تأسيسها. فقد عملت مع وزارة الشؤون الاجتماعية وإمارة منطقة مكة المكرمة ووزارة الصحة على رعاية الجالية البرماوية أثناء تصحيح أوضاع الجالية. وتعمل الجمعية بشكل وثيق مع وزارة الصحة (من خلال إمارات المناطق الطرفية والمراكز الصحية ولجان التنمية الاجتماعية في تلك المناطق) على تقديم خدماتها الصحية وإيصال الأجهزة والمستلزمات الطبية إلى القرى النائية. وفي مجال التوعية الصحية، فقد عملت الجمعية بالتعاون مع برنامج مكافحة التدخين بوزارة الصحة واللجنة الرئيسية للتوعية بأضرار التدخين بإمارة منطقة مكة المكرمة على المشاركة في أعمال التوعية بأضرار التدخين. كما تم إطلاق الحملة التوعوية بمرض المتلازمة التنفسية الشرق أوسطية (ميرس-كو-19) بعنوان "أوقفوا كورونا" تحت إشراف فرع وزارة الشؤون الاجتماعية والإدارة العامة للشؤون الصحية بجدة.

شركاؤنا في الخدمة الصحية المقدمة

ما زال عملنا مستمراً مع أهم شركاؤنا من مزودي الخدمة المقدمة في القطاعين العام والخاص فيما يخص تقديم الخدمات الصحية لمستفيدينا من المرضى الفقراء في منطقة مكة المكرمة، حيث تسعى الجمعية لتوثيق هذه الشراكة من خلال عقد اتفاقيات واضحة المعالم، تسعى من خلالها إلى:

- زيادة أعداد المستفيدين من خلال تقديم الخدمة لأكثر عدد من مستفيدي الجمعية.
- رفع مستوى جودة الخدمات الطبية المقدمة لمستفيدي الجمعية.
- تسهيل الوصول للخدمات الصحية في المدن الرئيسية لمنطقة مكة المكرمة.
- تعزيز التوعية الصحية من خلال توحيد الجهود وخاصة في المواسم الصحية والعامة.
- تقليل التكاليف التشغيلية للوصول إلى تحقيق الكفاءة المالية للجمعية.
- الحصول على خصومات خيرية على أجور الخدمات مما يساعد الجمعية على تقديم الخدمات لعدد أكبر من المستفيدين.

ولا تتوقف شراكاتنا مع شركائنا على تقديم خدمات صحية للمستفيدين فقط، بل نحصل من شركائنا على خصومات خيرية على أجور الخدمات المقدمة مما يساعد الجمعية على تقديم الخدمات لعدد أكبر من المستفيدين، حيث بلغت تلك الخصومات الخيرية حوالي خمسة وعشرون مليون ريال في العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م.

كما نعمل سوياً مع شركائنا في القطاع الخيري من الجهات والمؤسسات الخيرية المقدمة للمساعدات في المجال الصحي، حيث يتم التعاون في استكمال أجور الخدمات الطبية للمستفيدين من المرضى الفقراء، مثل: شركة عبد اللطيف جميل، مؤسسة طاهر الخيرية، جمعية أصدقاء القلب، وغيرهم.

٢٠١٠هـ/٢٠١١م	٢٠١١هـ/٢٠١٢م	٢٠١٢هـ/٢٠١٣م	٢٠١٣هـ/٢٠١٤م	٢٠١٤هـ/٢٠١٥م	عدد شركائنا من مزودي الخدمة الطبية
٢٥	٣٢	٣٩	٤٦	٥٢	

شركاؤنا الداعمون

تقدر جمعية زمزم الداعمين على اختلاف أنواعهم ومقدار دعمهم. وتسعى الجمعية لتأمين مصادر مالية ثابتة وزيادة التبرعات بشكل يدعم توسع عمليات الجمعية وزيادة أعداد المرضى المحتاجين، كما تحرص الجمعية على التواصل مع الداعمين كافة بطرق مختلفة بما في ذلك التواصل المباشر من خلال الاجتماعات وتقارير أثر التبرعات، ووسائل التواصل الاجتماعي ورسائل الجوال والاجتماعات والزيارات الميدانية وغيرها.

الجهات المانحة

تحظى جمعية زمزم بسمعة متميزة ولله الفضل في أوساط الجهات المانحة كجمعية رائدة في القطاع الخيري والتطوعي، ومن هذا المنطلق تسعى الجمعية ضمن إطارها الاستراتيجي إلى بناء شراكات فعالة ومستدامة مع الجهات المانحة في تطوير أعمال الجمعية وتحقيق الاستقرار المالي واستدامة البرامج والمشاريع المقدمة للمرضى الفقراء وتوعية المجتمع بالأمراض وسبل الوقاية منها، حيث كان للجهات المانحة دور كبير في دعم الجمعية منذ نشأتها وإلى عامنا هذا.

وقد بلغ عدد الجهات التي تم بناء شراكة فاعلة معها لعام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م ست جهات مانحة. كما تتطلع الجمعية في العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م لبناء مزيد من الشراكات الفاعلة مع الجهات المانحة.



ابرز الشراكات مع الجهات المانحة للعام ٢٠١٤م

١	مؤسسة سلطان بن عبد العزيز الراجحي الخيرية
٢	مؤسسة عبد اللطيف العيسى الخيرية
٣	مؤسسة آل الشيخ الخيرية
٤	مؤسسة الطيار الخيرية
٥	أوقاف العرائي الخيرية
٦	مؤسسة محمد بن عبد العزيز الراجحي الخيرية

شركاؤنا من الجهات المانحة



مؤسسة محمد وعبدالله إبراهيم السبيهي الخيرية
سجل رقم (٢٢) تحت اشراف وزارة الشؤون الاجتماعية

دعم برنامج العلاج الخيري



ماء وعطاء

دعم وقف زمزم (٣) بمكة المكرمة



مؤسسة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الخيرية
SULAIMAN BIN ABUL AZIZ AL RAJHI CHARITABLE FOUNDATION

دعم برنامج العلاج الخيري



الجميح الخيرية
AL JUMAIHI CHARITY

دعم برنامج العلاج الخيري



دعم علاج مرضى العيون



حمزة الحصري الخيرية
Al Husayni Charity

دعم برنامج العلاج الخيري

أوقاف العرادي الخيرية
AL-Aradi Charitable Endowments



أوقاف العرادي الخيرية
AL-Aradi Charitable Endowments

دعم برنامج القوافل الطبية وبرنامج الأمومة والطفولة



مؤسسة التمويل الطبي الخيرية

دعم برنامج القوافل الطبية وبرنامج الأمومة والطفولة

مؤسسة المشعل الخيرية
ALMASHAL CHARITY ESTABLISHMENT



مؤسسة المشعل الخيرية
ALMASHAL CHARITY ESTABLISHMENT

دعم برنامج العلاج الخيري



وقف سعد و عبدالحجاج المشعل الخيرية
SAAD & ABUL-HAJJAJ AL MUSHAL CHARITABLE FOUNDATION

دعم برنامج العلاج الخيري وبرنامج استلزمات الطبية

كبار الداعمين

تسعى الجمعية للارتقاء بعلاقاتها مع كبار الداعمين ورجال الأعمال بشكل خاص لتكوين شركات طويلة الأمد تساعد الجمعية على:

- تحقيق التوسع المالي المطلوب لتلبية الاحتياجات الصحية المتزايدة للمحتاجين.
 - زيادة المصادر المالية الثابتة لضمان الاستدامة المالية.
- وقد أثمرت جهود الجمعية في التواصل المستمر مع كبار الداعمين ورجال الأعمال وتحديد أولوياتهم وتوجهاتهم إلى ابتكار وسائل تسويقية جديدة ساهمت في إيجاد شركات طويلة الأمد مع الداعمين، ومنها:
- البرامج الموجهة ، وهي البرامج التي يتم تصميمها بناءً على طلب الداعم.
 - العقود السنوية مع تحديد نسبة من الدعم يتم تخصيصها لعلاج حالات مرضية معينة يحددها توجه الداعم.
 - الدعم الموجه ، وهو دعم حالات مرضية محددة يتم اختيارها من قائمة الحالات المرضية ذات الأولوية أو ذات الكلفة العالية أو دعم حالات برنامج مخصص.

أبرز الشركات السنوية ١٤٣٥هـ / ٢٠١٤م

اسم الشريك	المبلغ	البرنامج
عبد الرحمن محمد بأنافع	٤٠٠,٠٠٠	العلاج الخيري

أبرز شركات البرامج الموجهة ١٤٣٥هـ / ٢٠١٤م

اسم الشريك	المبلغ	البرنامج
يوسف عبد اللطيف جميل	٣٧٠,٠٠٠	مرضى العيون بالقوافل الطبية
إحسان شكور أبوغزالة	١,٥٠٠,٠٠٠	مرضى السرطان
نجيب عيد اللطيف العيسى	١,١٥٠,٠٠٠	القوافل الطبية - الجولات
سعيد أحمد بلف	٥٠٠,٠٠٠	القوافل الطبية

المساهمات المجتمعية

تسعى الجمعية لتحقيق الاستدامة المالية عن طريق تسويق برامجها الصحية بوسائل مختلفة تستهدف الدعم الفردي والدعم النوعي فكان من أهمها بناء شركات فعالة مستمرة تهدف لزيادة الأثر لتقديم خدمة نوعية تغير حياة الفرد والمجتمع، وذلك من خلال أقسام إدارة المساهمات المجتمعية بالجمعية والمتمثلة في قسم المسؤولية الاجتماعية، وقسم التبرع العام، وقسم الاستقطاع الشهري.

المسؤولية المجتمعية

وهو الدعم الذي تتلقاه الجمعية من شركات الأعمال المختلفة ضمن برامج المسؤولية المجتمعية لديها والتي تتفق مع برامج وتوجهات الجمعية. حيث تعمل الجمعية من خلال إدارة المساهمات المجتمعية على تشجيع شركات الأعمال على تبني برامج ومشاريع الجمعية ودعمها بشكل يحقق التنمية المستدامة عبر اقتناص الفرص بابتكار برامج تلائم توجهات المسؤولية الاجتماعية بالشركات والارتقاء بعلاقاتها معهم لتكوين شركات طويلة الأمد تساعد الجمعية على تحقيق الاستدامة المالية مع زيادة مصادرها، كما تحرص الجمعية بالتواصل مع شركات الأعمال بطرق مختلفة بما في ذلك التواصل المباشر من خلال التقارير الموجهة لأثر التبرع.

البرنامج	البلغ	اسم الشريك/ الداعم
الاستثمارات الطبية	1,350,000	شركة ارامكو السعودية
العلاج الخيري	2,000,000	شركة الاجيال القابضة
العلاج الخيري	300,000	شركة تمر
العلاج الخيري	50,000	مجموعة الجندوعي

شركاؤنا في المسؤولية الاجتماعية



ارامكو السعودية
Saudi Aramco



التصنيع
TASNEER

الدعم العام من المجتمع

يمثل أفراد المجتمع أكبر داعم للجمعية، فمعظم التبرعات الواردة للجمعية هي من أفراد هذا المجتمع المعطاء، سواء كانت هذه التبرعات زكاة مال أو صدقات عامة أو تبرعات لدعم الأوقاف، لذا اهتمت الجمعية بجلب التبرعات العامة من الشريحة الوسطى من المجتمع، حيث تشكل هذه التبرعات النسبة الأعلى من إيرادات الجمعية، وذلك من خلال حملات التبرع العام المكثفة في المواسم العامة مثل شهر رمضان وشهر الحج والعمل على تشجيع المجتمع للتوجه للتبرعات الإلكترونية.

الاستقطاع الشهري

كما سعت الجمعية إلى تحقيق مصادر دخل مستمرة من خلال دعم الاستقطاع الشهري بالتنسيق مع البنوك المحلية والجهات التي تتبنى استقطاع موظفيها من رواتبهم الشهرية، حيث يحقق الاستقطاع الشهري دعماً سنوياً ثابتاً يتجدد من خلال التواصل المستمر مع المتبرعين السابقين وخلق فرص جديدة مع متبرعين جدد. لقد واجهت الجمعية في سنواتها الأخيرة مشكلة تفعيل الاستقطاعات في البنوك المحلية، مما أدى إلى انخفاض عدد الاستقطاعات الشهرية. حيث تسعى في العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م إلى حث المستقطعين على تفعيل استقطاعاتهم بشكل إلكتروني.



تؤمن جمعية زمزم بأهمية الإعلام في إبراز جهود الجمعية وأثرها على المجتمع من خلال برامجها وأنشطتها المتعددة، الأمر الذي يساعد الجمعية في استقطاب الكفاءات التطوعية لمساعدتنا في برامجنا، بالإضافة إلى جذب مزيد من الداعمين للجمعية.

انطلاقاً من هذا الإيمان، سعت الجمعية جاهدة لاستثمار الإعلام ووسائل التواصل المختلفة بشكل أمثل من خلال تبنيها للشفافية والمصداقية في بيان نشاطاتها. ويتمثل عملنا في الإعلام من خلال مجموعة من الإدارات والأقسام المختلفة في الجمعية وهي:

(١) الإعلام الجديد والموقع الإلكتروني للجمعية.

(٢) العلاقات العامة.

الإعلام الجديد

تؤمن جمعية زمزم بأهمية وسائل التواصل الاجتماعي في إبراز جهود الجمعية وأثرها على المجتمع. كما أن وسائل التواصل الاجتماعي لها الباع الأكبر في إيصال رسائل الجمعية للمجتمع وتعريفه بدور الجمعية وخدماتها المختلفة بما يوثق عرى التواصل بين جمعية زمزم ومختلف شرائح المجتمع ليس في منطقة مكة المكرمة وحسب، وإنما في جميع مناطق المملكة.

انطلاقاً من هذا الإيمان، سعت الجمعية جاهدة لاستثمار وسائل التواصل الاجتماعي بشكل أمثل من خلال تبنيها للشفافية والمصداقية في بيان نشاطاتها المجتمعية.

وسائل التواصل الاجتماعي

٢٠١٤/١٤٣٥	٢٠١٣/١٤٣٤	٢٠١٢/١٤٣٣	٢٠١١/١٤٣٢	٢٠١٠/١٤٣١	
٨٠,٠٠٠	٦,٥٠٠	٢,٦٤١	غير متوفر	غير متوفر	عدد المشاهدات/المتابعين على تويتر
٤٥٠,٠٠٠	١٩٩,٦٩٤	١٢٨,٤٨٩	غير متوفر	غير متوفر	عدد المشاهدات على يوتيوب
٥,٠٠٠	٥,٠٠٠	٥,٠٠٠	غير متوفر	غير متوفر	عدد الصداقات على فيسبوك
٣٠,٠٠٠	٦,٠٠٠	٩٨٤	غير متوفر	غير متوفر	عدد مرات الإعجاب على فيسبوك
٣٠٠,٠٠٠	٦٢,٠٠٠	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	عدد زوار الموقع الإلكتروني للجمعية

كما تسعى الجمعية إلى تفعيل نظام التوصية المجتمعية، حيث يتضمن النظام على إرشادات للخطوات المتبعة في تنفيذ وتطبيق نظام التوصية في جمعية زمزم مع بيان مفصل للخطوات والمسؤوليات عن كل خطوة. والخطوات الواجب إتباعها لفئة المتبرعين ذي القدرة المالية المتوسطة. كما يتضمن النظام على نصائح في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي مثل: تويتر وفيس بوك، ومقترحات لتحسين التواصل عبرها.

الموقع الإلكتروني للجمعية

تبرز أهمية الموقع الإلكتروني للجمعية كونه البوابة الخارجية المعبرة عن الجمعية، والتي نستطيع عبرها أن نصل رسالتنا إلى الملايين من الناس، وأن نعمل على إبراز صورتنا. كما أن الموقع يمثل رسالة إعلامية متجددة دائماً.

العلاقات العامة

تؤمن جمعية زمزم بأهمية العلاقات العامة في تعزيز صورة وسمعة الجمعية لدى المجتمع الخارجي. حيث قامت الجمعية ممثلة بقسم العلاقات العامة بتنفيذ مجموعة من الحملات لتعزيز التواصل مع أفراد المجتمع، ومن أبرز هذه الحملات:

حملة توزيع تقرير غراس الخير، حملة توزيع تقرير زمزم في عيون الصافة، حملة تهنئة رمضان، حملة تهنئة عيد الفطر، حملة تهنئة عيد الأضحى، حملة توزيع تقرير نبع الحياة، حملة إهداء تقاويم، حملة تقرير الاستدامة الأول.

كما تم تنفيذ خطابات تهنئة وتعزية بعدد بلغ أكثر من ١٤٨٠ خطاباً، واستقبال أكثر من ٢٨ وفداً زائراً للجمعية على مدى الخمس سنوات الأخيرة. فيما يتعلق بالمعارض التعريفية التي تقيمها الجمعية فقد بلغت أكثر من ١٨٩ معرضاً بلغ زوار تلك المعارض حوالي ٥٥,٠٠٠ زائر.

فيما يتعلق ببرنامج زيارة المرضى المنومين بالمستشفيات فقد تم زيارة أكثر من ٩,٠٠٠ مريض، وذلك على مدى الخمس سنوات الأخيرة.

التسويق

تعمل إدارة التسويق على تخطيط وتسعير وترويج وتوزيع السلع والخدمات على العملاء الحاليين والمرتقبين، وتجهيز الحقائق التسويقية والتسويق في هذا المجال يهدف إلى إشباع رغبات ومتطلبات العملاء.

كما تقوم إدارة التسويق بالتخطيط للتسويق في الجمعية من خلال:

- متابعة تنفيذ الخطة السنوية وتطوير ومراقبة ومتابعة معايير قياس الأداء الخاصة بإدارة التسويق.
- الاشراف على تطوير الدراسات التسويقية المتعلقة بسوق العمل الخيري وتحليل الفرص المتاحة وإعداد ملف متكامل لكل فرصة.

• تجهيز المواد الخاصة بالتسويق والعمل على وضع الخطط التسويقية لزيادة الموارد المالية للجمعية.

• تطوير هوية الجمعية العامة والإعلانية في مختلف وسائل الإعلام (المطبوعة والمرئية والمسموعة)

• العمل على تنفيذ حملات وفعاليات تسويقية تهدف الى رسم صورة مميزة عن الجمعية.



العيادة المتنقلة في إحدى رحلاتها إلى القرى النائية



جمعية زمام

للخدمات الصحية التطوعية الخيرية

بمنطقة مكة المكرمة

إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية

تصريح رقم (٢٩٠)

تقديم الرعاية الصحية المستديمة لذوي الاحتياجات



برامجنا الصحية لذوي الاحتياجات

تسعى جمعية زمزم إلى تقديم نموذجاً يحتذى به في مجال الرعاية الصحية الخيرية والتطوعية في منطقة مكة المكرمة، للأشخاص الأكثر حاجة لهذه الرعاية، كما نطمح إلى " تقديم خدماتنا بمستوى عالي من الجودة يظهر من خلالها أثر دعم المتبرعين والمتطوعين " .

كما نسعى إلى تحقيق الرعاية الصحية المستدامة في المجتمع من خلال ثلاثة محاور رئيسية:

(١) برامج صحية شاملة (توعية صحية - رعاية أولية - رعاية ثانوية) تساعد في تحقيق هدفنا في بناء أفراد ومجتمعات صحية.

(٢) خدمات صحية تطوعية ذات جودة عالية.

(٣) مراقبة وتحسين أداء برامجنا للتأكد من كفاءتها في تحقيق النتائج الصحية المطلوبة.

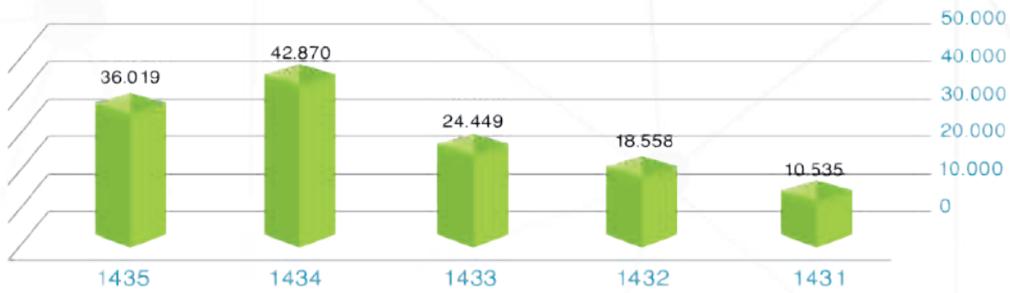
تقوم الجمعية بتقديم الخدمات الصحية الخيرية والتطوعية لذوي الاحتياجات من خلال مجموعة من البرامج والمشاريع التي تشكل في مجملها منظومة متصلة بهدف تحقيق رسالتنا وأهدافنا. حيث تشمل البرامج الصحية في الجمعية: التوعية الصحية كأولى السبل في الوقاية من الأمراض، ثم الرعاية الصحية الأولية لتحديد الأمراض وعلاج السهل منها، ثم تأتي برامج الرعاية الثانوية والتي توفر الدعم المالي والخصم الخيري للعلاج المتخصص لمن يحتاجه. مع نهاية العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برامجنا المختلفة ٣٦٠١٩ حالة مستفيدة (من مختلف فئات المجتمع - الأطفال والرجال والنساء) بانخفاض مقداره ١٦٪ عن العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م، وهذا الانخفاض في عدد المستفيدين له ما يبرره، حيث أن الزيادة التي حصلت في العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م كانت بسبب تقديم الخدمة لعدد (٦,٣٩٤) مستفيد من الجالية البرماوية بمكة المكرمة، وهي خدمة تمت فقط في ذلك العام. كما بلغ إجمالي الإنفاق على البرامج ٥٧,٥ مليون ريال سعودي في العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م بزيادة مقدارها ١١٪ مقارنة بالإنفاق على البرامج للعام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م.

أعداد المستفيدين حسب فروع الجمعية

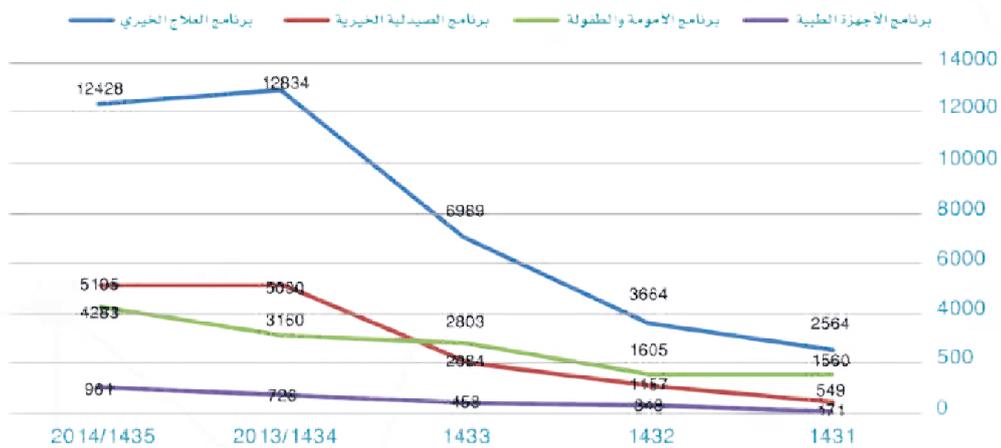
البرامج	٢٠١٠هـ/١٤٣١م	٢٠١١هـ/١٤٣٢م	٢٠١٢هـ/١٤٣٣م	٢٠١٣هـ/١٤٣٤م	٢٠١٤هـ/١٤٣٥م
الإدارة العامة - جدة	١٠,٥٣٥	١٨,٥٥٨	١٣,٧٤٨	٢١,٠٧٤	١٩,٥٤٣
فروع مكة المكرمة	---	---	١٠,٧٠١	٢١,٥٤١	١٥,٤٢٨
فروع الطائف	---	---	---	١٨٢	٨٤٥
فروع القنفذة	---	---	---	٧٣	٢٠٣
المجموع	١٠,٥٣٥	١٨,٥٥٨	٢٤,٤٤٩	٤٣,٨٧٠	٣٦,٠١٩

بلغ إجمالي عدد الحالات المستفيدة من برامج الجمعية منذ نشأتها وحتى نهاية العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م
١٨٠,٥٥٧ حالة مستفيدة بتكلفة إجمالية ١٧٣,٥٣٦,١٣٥ ريال

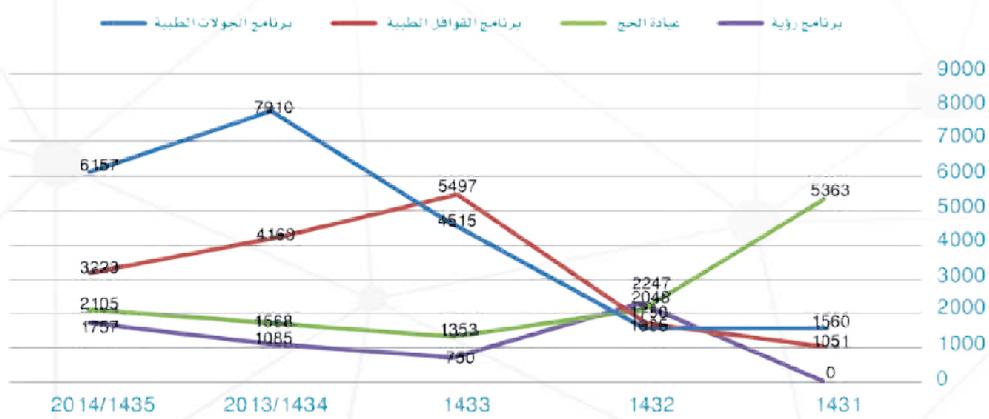
إجمالي أعداد المستفيدين من خدمات وبرامج الجمعية



عدد المستفيدين وفق البرنامج



عدد المستفيدين وفق البرنامج



التأثير على برامجنا ومشاريعنا الصحية للخدمة لمستفيدينا (رغم)

البرنامج	2014/2015م	2013/2014م	2012/2013م	2011/2012م	2010/2011م
برنامج العلاج الخيري	65,252,942	71,292,283	75,120,444	71,877,007	6,226,141
برنامج رعاية الأمومة والطفولة	2,120,221	2,121,222	2,121,222	2,121,222	2,121,222
برنامج الجولات الطبية	128,222	128,222	128,222	128,222	128,222
برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية	1,222,222	1,222,222	1,222,222	1,222,222	1,222,222
برنامج سننانية زمر	2,222,222	2,222,222	2,222,222	2,222,222	2,222,222
مشروع زيارة المرضى	1,222,222	1,222,222	1,222,222	1,222,222	1,222,222
تكاليف خدمة العلاج	2,222,222	2,222,222	2,222,222	2,222,222	2,222,222
برنامج الفوائد الطبية	1,222,222	1,222,222	1,222,222	1,222,222	1,222,222
رعاية العم والأسنان	1,222,222	1,222,222	1,222,222	1,222,222	1,222,222
عيادة الحج	1,222,222	1,222,222	1,222,222	1,222,222	1,222,222
التوعية الصحية	1,222,222	1,222,222	1,222,222	1,222,222	1,222,222
مشروع رؤية	1,222,222	1,222,222	1,222,222	1,222,222	1,222,222
إجمالي الأثر على الخدمة / البرامج	75,222,222	81,222,222	85,222,222	81,222,222	12,222,222

التوعية الصحية

إننا نولي التوعية الصحية أولوية كبيرة بين مختلف خدماتنا وبرامجنا وذلك لأهميتها الرئيسية في تحقيق الأثر المرجو في مواجهة المرض وتحسين جودة الحياة الصحية للمستهدفين؛ وقد آلينا على أنفسنا أن تكون التوعية الصحية جزءاً أساسياً من كل برنامج أو مشروع للرعاية الصحية تطلقه الجمعية لما لها من قدرة على التغيير على مستوى الفرد والأسرة والمجتمع؛ بدءاً من القنوات والمفاهيم وانتهاءً بالسلوك والممارسات. وقد تمثل هذا الإيمان من خلال إنشاء الجمعية لإدارة التوعية الصحية في العام 2014.

تعمل إدارة التوعية الصحية في الجمعية على نشر الوعي والثقافة الصحية للمرضى وذويهم وكذلك للأصحاء لتحقيق هدفين رئيسيين:

- تعزيز الصحة والوقاية من الأمراض ومضاعفاتها.
- تنمية قدرة أفراد المجتمع على:
 - القيام بالرعاية الصحية الذاتية لأنفسهم وأسرهم.
 - إدارة الحياة بأسلوب صحي ونبذ العادات الصحية غير السليمة.



ويتم ذلك من خلال مجموعة من البرامج والأنشطة التي يتم التخطيط لها وتنفيذها طبقاً لنظام التوعية الصحية الذي تم تصميمه اعتماداً على نظام الإدارة المعروف "التصميم، والتطبيق، والفحص والتعديل" ليشمل الخطوات الآتية: شهد العام ٢٠١٤ / ١٤٣٥ تطوراً كبيراً في أداء الجمعية بالنظر للتوعية الصحية ويتبين ذلك من عدة مظاهر أهمها:

أ. نشر مفهوم الشراكات في العمل الصحي المجتمعي وإقامة عدة مشروعات توعوية بالشراكة مع جهات أخرى حكومية وخيرية وخاصة ومن ذلك مشروع التوعية بأهمية التطعيم ضد الأمراض السارية ومشروع التوعية بأهمية وأساليب الاستعداد للكوارث والأزمات واللدان تما بالشراكة مع الشؤون الصحية والشراكة مع الجمعيات الخيرية لمساعدة الشباب على الزواج لتقديم التوعية الصحية ضمن دورات التأهيل للمقبلين على الزواج والشراكة مع المستودع الخيري وكلية البترجي للعلوم الطبية للتوعية بصحة الفم والأسنان.

ب. الاستمرار في إنتاج مخرجات توعوية عالية الأثر سهلة التلقي، والتي بدأت بالكلية الخاص بالسلوكيات الصحية والسلوكيات الخاطئة فيما يتعلق بمرض السكري. حيث تم إنتاج ١٢ مقطع فيديو بكل من اللغتين العربية والإنجليزية لتوعية الحجاج والمعتمرين بشأن السلوكيات الصحية والوقاية من الإصابات والأمراض مع ترجمتها بلغة الإشارة.

ت. حملة (أوقفوا كورونا)

في هذا العام ظهر مرض المتلازمة التنفسية الشرق أوسطية (ميرس - كو - في) والذي عُرف بمرض كورونا. وبدورها أطلقت جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية حملتها التوعوية بعنوان « أوقفوا كورونا » تحت إشراف فرع وزارة الشؤون الاجتماعية والإدارة العامة للشؤون الصحية بجدة. لهدفين رئيسيين؛

١- تصميم وتنفيذ ونشر مواد توعوية سهلة التلقي، عالية التأثير مع الوصول لكافة شرائح المجتمع.

٢- تفعيل الشراكة بين مختلف الجهات ذات العلاقة وتنفيذ دور المتطوعين وأفراد المجتمع لتوحيد العمل وتكامل الجهود وتعميق أواصر التعاون.

أقامت جمعية زمزم عدة شراكات لتفعيل حملة "أوقفوا كورونا" وتقوية آثارها وانتشارها ومن ذلك الشراكة مع الجمعيات الخيرية مثل جمعية خيركم وجمعية رعاية الأجيال، والشراكة مع الجهات الإعلامية والدعائية مثل صحيفة سبق الإلكترونية وصحيفة عكاظ وقناة المجد الفضائية ووكالة فادن الدعائية وشاشات المؤتوية.

تضمنت الحملة رسالة للتعريف بمرض ميرس - كو - في (كورونا) والإجابة على الأسئلة الشائعة المتعلقة به ورسالة لنشر الهدى النبوي في الوقاية من العدوى وأربع رسائل للتوعية بطرق الوقاية من مرض ميرس - كو - في (كورونا)، مع التركيز في كل رسالة على السلوك الإيجابي، تم التعبير عن هذه الرسائل من خلال ٢٧ وسيلة مختلفة ما بين مطويات وبوسترات وعروض تقديمية ومحاضرات ومحاكاة صور متحركة وإنفو جراف ومقاطع فيديو تم نشرها من خلال المتطوعين للتوزيع المباشر وكذلك على شاشات العرض بالشوارع والأسواق والمستشفيات الخاصة والحكومية وبالقنوات الفضائية وعن طريق النشر الإلكتروني وقد لاقت صدىً كبيراً واستحساناً من الجمهور وأحدثت أثراً واضحاً (جنباً إلى جنب مع غيرها من المبادرات) في التصدي للمرض ومنع انتشاره.

أهم مواضيع محاضرات التوعية الصحية لعام ١٤٣٥هـ / ٢٠١٤م

- هشاشة العظام	- فينامين د	- السكري
- صحة المرأة في الحج	- سرطان الثدي	- النظافة الشخصية
- الصحة والتهارة البدنية	- صحة المسنين	- العادات الصحية
- توعية وفضص أسنان للأطفال	- التدخين السلبي	- صحتك في رمضان
- عمليات التخصيس ضرورة أم رفاهية	- الرضاعة الطبيعية	- المراهقة عند الأبناء
- كيف تحافظي على صحتك ورشافتك	- أمراض الدم الوراثية	- بيئة نظيفة وطن معاش
- الغذاء الصحي وإعداد الوجبات الذكية	- مرض السكري الوقاية والعلاج	- التعايش مع مرض السكري
- الجانب الطبي في دورات تأهيل الفتيات للزواج (بالشراكة مع جمعية المودة)	-	- الممارسات الصحية السليمة للوقاية من أمراض الجهاز التنفسي

حملات التوعية الصحية لعام ١٤٣٥هـ / ٢٠١٤م

المكان	اسم الحملة
المنطقة الغربية	حملة أوقفوا كورونا
المنطقة الغربية	حملة صحتك في الحج
جدة	حملة التوعية بأهمية التطعيم
جدة	حملة كن مستعداً

الرعاية الأولية

يكثر ذوي الاحتياج الطبي من الذين لا يستطيعون تحمل تكاليف العلاج الطبي في الأحياء والأربطة داخل المدن الرئيسية لمنطقة عمل الجمعية (حيث يركز برنامج الجولات الطبية في الجمعية على هذه الفئة من ذوي الاحتياج)، بينما يركز برنامج القوافل الطبية على فئة ذوي الاحتياج في القرى النائية ممن لا يستطيعون الحصول أو الوصول للخدمة الطبية التخصصية. وتقوم الجمعية بتنفيذ الرعاية الصحية الأولية لمستفيديها من خلال البرامج الميدانية والتي تشمل:

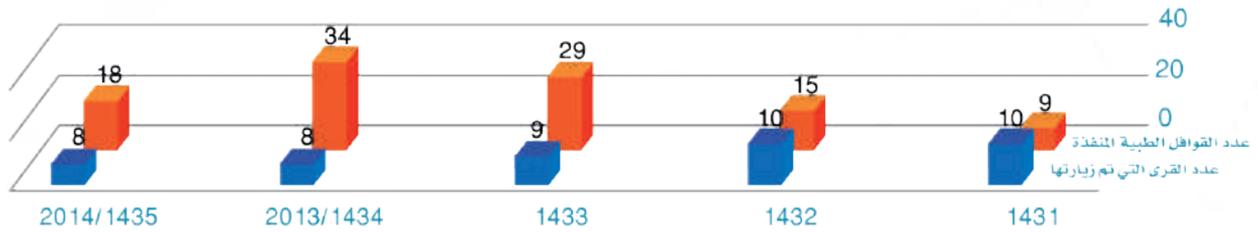
- برنامج القوافل الطبية (للقرى النائية في منطقة مكة المكرمة).
- برنامج الجولات الطبية (للأحياء والأربطة داخل المدن الرئيسية لمنطقة عمل الجمعية).
- عيادة الحج.
- مشروع رؤية.

برنامج القوافل الطبية

يهدف هذا البرنامج إلى تسيير قوافل طبية مجهزة بمشاركة نخبة من المتطوعين من الأطباء والفنيين الصحيين المتخصصين لخدمة وتوعية المرضى في القرى والمناطق النائية في منطقة مكة المكرمة (منطقة عمل الجمعية)، ممن لا يستطيعون الوصول أو الحصول على الخدمات الطبية المتخصصة. سيرت الجمعية في العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م (١٨) قافلة طبية عملت على تقديم الرعاية الصحية لـ (٣٢٢٣) حالة مستفيدة تم إحالة ٣٨٦ حالة منهم إلى المستشفيات الخاصة للعلاج بالكامل على نفقة الجمعية. ويعود هذا الانخفاض في عدد القوافل الطبية المنفذة إلى إيقاف البرنامج في نهاية الربع الثاني من العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م لإعادة تصحيح المسار في إنهاء خدمة الحالات المحولة من القرى لتلقي خدمة العلاج.



عدد القوافل الطبية المنفذة وعدد القرى التي تمت زيارتها



كيف تقوم جمعية زمزم برفع كفاءة قوافلها الطبية؟

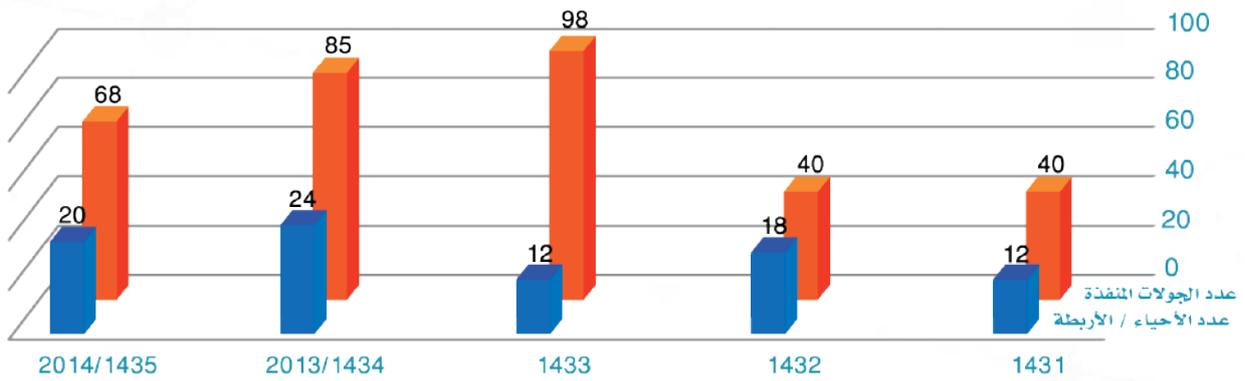
قبل أن ترسل الجمعية قوافلها الطبية للقرى المستهدفة، تعمل على إرسال رحلات استكشافية بهدف الحصول على معلومات أولية (مثل أعداد المرضى، التخصصات الطبية المطلوبة، ملاءمة الموقع لتنفيذ القافلة الطبية، أولوية الاحتياج الصحي للقرية، الزيارات المنزلية للمرضى العاجزين عن الخروج من المنزل، وغيرها). كما تستخدم الرحلات الاستكشافية لتحديد قرى جديدة محتاجة لخدمات الجمعية ولإبلاغ السكان المحليين عن موعد وصول قافلة زمزم الطبية وضرورة حضورهم ليتم فحصهم، وذلك بالتعاون مع المجموعات والأفراد المحليين القادرين على المساعدة. وتعتبر الرحلات الاستكشافية ضرورية لتنفيذ القافلة الطبية بأفضل طريقة وأقل كلفة ممكنة.

برنامج الجولات الطبية

يهدف هذا البرنامج إلى تجهيز عيادات صحية متنقلة لتسييرها لخدمة ذوي الاحتياج في الأحياء المختلفة داخل المدن الرئيسية بمنطقة عمل الجمعية لتقديم الرعاية الصحية الأولية والتوعية الصحية وبمشاركة 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 ذوي الاحتياج ممن لا يستطيعون الحصول أو الوصول للخدمة الطبية.

قامت الجمعية بتسيير ٦٨ جولة طبية خلال العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م تمكنت من تقديم الرعاية الصحية الأولية لـ ٦,١٥٧ حالة مستفيدة، بانخفاض يقدر بنسبة ٢٠٪ بالمقارنة مع العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م.

عدد الجولات الطبية المنفذة وعدد الأحياء التي تمت زيارتها



عبادة الحج

يتوافد ملايين المسلمين كل عام من شتى بقاع العالم على بيت الله الحرام، وتبذل الدولة بسخاء في تقديم جميع الخدمات لهم وتدرك جمعية زمزم الأثر الذي يمكن أن يتركه هذا العدد الكبير من زوار بيت الله الحرام على صحتهم وصحة مجتمعاتهم وصحة المجتمع السعودي بشكل خاص. لذا فإن جمعية زمزم تسعى جاهدة وبالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة إلى توفير الرعاية الصحية الأولية لبعض زوار البيت الحرام في موسم الحج، لاسيما الحجاج الذين لا ترافقهم البعثات الطبية مثل: حجاج بلاد ما وراء النهر، عن طريق الكشف الصحي وتوفير الأدوية، بالإضافة إلى تقديم التوعية الصحية لعموم الحجاج.

أقامت جمعية زمزم في عام ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م عيادة لحجاج بلاد ما وراء النهر (قيرغيزستان) وذلك لتقديم الرعاية الصحية الأولية والأدوية لـ ٢١٠٥ حاج. استكمالاً لجهود الجمعية في الأعوام السابقة.

مشروع رؤية

تحرص جمعية زمزم على الاعتناء بالجيل القادم، فقد قامت في العام ١٤٣٢هـ/ ٢٠١١م بإنشاء مشروع رؤية بهدف قياس حدة الإبصار لطلاب المدارس خاصة مدارس الجاليات والعمل على صرف النظارات الطبية للمحتاجين منهم، بالإضافة إلى الاهتمام بمشاكل العيون التي تتطلب علاجاً غير النظارات (التحويل للمراكز المتخصصة لتلقي العلاج).

في العام ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م، قامت الجمعية بفحص نظر ١٧٥٧ طالباً في المدارس المستهدفة.



برنامج العلاج الخيري

برنامج العلاج الخيري هو أكبر البرامج الصحية لجمعية زمزم، وهو معني بتقديم خدمات الرعاية الصحية الثانوية 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، حيث ترسل الجمعية خطابات اعتماد مالية لمقدمي الخدمة الطبية بقيمة مساهمة الجمعية والتي تلتزم الجمعية بدفعها بعد تقديم الخدمة وعمل المتابعة اللازمة. ولا تتوقف مساهمة الجمعية عند المساهمة الجزئية أو الكلية في علاج المستفيدين، بل تحصل الجمعية على (خصومات خيرية) من شركائها مقدمي الخدمات الصحية تصل إلى ٥٠٪.

في عام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م بلغ عدد المستفيدين من برنامج العلاج الخيري ١٢,٤٢٨ مستفيداً، وبلغت الموازنة الموجهة لهذا البرنامج ٣٤,٢٥٩,٤٥٦ ر.س، بزيادة بلغت ٨,٤ ٪ عن موازنة العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م.



ملحوظة: يستثنى من آلية تقديم الخدمة أعلاه الحالات الطارئة، حيث يتم خدمتها خلال ٣٠ دقيقة من لحظة التقديم.

برنامج الأمومة والطفولة

يعنى هذا البرنامج برعاية الأمهات الحوامل ومتابعتهن أثناء الحمل حتى الولادة الطبيعية أو القيصرية بهدف الوصول إلى أم ومولود سليمين. كما يعنى البرنامج برعاية الأطفال حديثي الولادة بما في ذلك تقديم الرعاية الخاصة للمحتاجين منهم، كالحاجة إلى الحضانات. وتكمن أهمية هذا البرنامج في معالجة الأمهات والأطفال حديثي الولادة، حيث:

- يمثل الأمهات في سن الإنجاب والأطفال حوالي ثلثي المجتمع.
 - تحتاج هذه الفئات إلى المتابعة الطبية المستمرة لتقليل المخاطر التي قد يتعرضون لها، ونظراً لعدم قدرة الكثير منهن على تغطية النفقات المالية، تقوم الجمعية بالإشراف على متابعة الحمل وتحمل أغلب التكاليف المالية للولادة.
- في عام ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م، بلغ عدد المستفيدات من برنامج الأمومة والطفولة ٤,٢٨٣ حالة مستفيدة، وبلغت نسبة الإنفاق على هذا البرنامج قد بلغت ٧,٢٢٥,٩٣١ ريال بزيادة قدرها ٢٨,٤% عن السابق.

برنامج الصيدلانية الخيرية

يعنى هذا البرنامج بتوفير الدواء للمرضى المحتاجين الذين لا يتمكنون من تأمينه لأنفسهم وذوهم، حيث يتم توفير الأدوية من الصيدلانية التابعة للجمعية في مكة المكرمة ومن خلال شركائنا من موردي الأدوية والصيدليات، حيث تحصل الجمعية على نسبة خصم خيرية على الأدوية المقدمة لمستفيدينا.

مميزات البرنامج :

- التكلفة العالية للأدوية.
 - تزايد عدد الحالات المزمنة.
 - حاجة المريض المستمرة للأدوية لعلاج الأمراض المزمنة ومنع المضاعفات.
- بلغ عدد المستفيدين من برنامج الصيدلانية الخيرية ٥,١٠٥ مستفيداً للعام ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م، وبلغت نسبة الإنفاق على هذا البرنامج ٦,٥٦٥,٩١٦ ريال بزيادة قدرها ٣٤%.

تقرير تحليلي عن أبرز أدوية أمراض برنامج الصيدلانية الخيرية لعام ١٤٣٥هـ / ٢٠١٤م

تسمية الدواء	أمراض القلب، والكلى، والكبد، والسكري	أمراض الجهاز الهضمي	أمراض الجهاز التنفسي	أمراض الدم	أمراض العظام	أمراض الجهاز العصبي	أمراض الجهاز البولي
عدد الحالات	١١١	١١١	١١١	١١١	١١١	١١١	١١١
نسبة العدد إلى إجمالي عدد حالات العلاج الخيري	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧
التكلفة قبل الخصم	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١
التكلفة بعد الخصم	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١
مبلغ الخصم الخيري	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١
نسبة مبلغ الخصم الخيري	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧
مبلغ الخصم الخيري	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١
نسبة مبلغ الخصم الخيري	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧
مبلغ الخصم الخيري	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١
نسبة مبلغ الخصم الخيري	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧
مبلغ الخصم الخيري	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١	١١١,١١١
نسبة مبلغ الخصم الخيري	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧	٤٧

* لا تشمل على نسبة المصاريف التشغيلية.

تقرير تحليلي عن أبرز مجموعات أمراض برنامج العلاج الخيري والأمومة والطفولة لعام ٢٠١٤ م

مجموعة الأمراض	عدد الحالات	نسبة العدد إلى إجمالي عدد حالات العلاج الخيري	التكلفة قبل الخصم	التكلفة بعد الخصم
أمراض وجراحات النساء والولادة	٤٩٩٥	٪٣٤	٢٣,١٥٥,٠٩٣	١٣,٤٨٩,٠٩٥
أمراض العيون	٢٠٢٣	٪١٤	١٩,٩٥٣,٦٠٤	١٣,٦١٨,٨٤١
أمراض وجراحات المفاصل والعظام والمعضلات	١٦٧٨	٪١١	٢١,٨٩١,٣٣٣	١٨,٨٨١,٦١٨
أمراض الجهاز البولي - كلتي ومسالنك	١٠٨٢	٪٧	٨,٦٢٠,٧٤٤	٧,٨٠٦,١٣١
أمراض القلب والأوعية	٩٦٦	٪٦	١٧,٨٤١,٩٦٦	١٧,٠٢١,٤٤٣
أمراض الأورام	٩٢٤	٪٦	١٣,٥٨٨,٥٥٠	١٢,٣٣٦,٦١٤
أمراض الجهاز الهضمي	٨٠٦	٪٥	٤,٩١٢,٢٠١	٤,٣٣٦,٩١٦
أمراض الغدد الصماء والسكري	٤٣٣	٪٣	٤,٢١٨,٨٨٣	٣,٧٤٤,٣١٢
أمراض المخ والأعصاب	٤١١	٪٢	٣,٥٣٧,٠٤٤	٣,٠٤٧,٩٧٤
أمراض الحنجرة	٣٢٠	٪٢	٧٦٠,٩٢٥	٤٦٢,٦٦٥
أمراض وجراحات الأطفال	٣٤٠	٪٢	٣,٣٢٢,٩٧٣	٢,٩٥٦,٧٤٤
صدرية وتنفسية	٢١٤	٪١	٢,٩٢٤,٣٠٩	٢,٦٦٠,٧٠٤
أمراض الدم	١٥٨	٪١	٥٩٤,٠٢٣	٥٥٥,١٢٧
أمراض الأنف	١٢١	٪١	٥٨٨,٥٩٠	٤٦٦,٧٨٥
أمراض معدية	١٠٥	٪١	٢٦٨,١٣٨	٢٠٩,٣٥٣
الأمراض الجلدية	٨٢	٪١	١,٤٠٥,٣٣٣	١,٢٥٣,٧٩٧
أمراض الأذن	٧٢	٪٠	١,٠٩٥,٦١٥	١,٠٢٨,٦٥٨
أمراض وجراحات الفم والفكين والاسنان	٤٢	٪٠	٢٨١,٢٥٠	٢٤٦,٧٨١
الأمراض النفسية	٢٨	٪٠	٥٣٦,٤٣٣	٥٣٥,١٥٦
حساسية ومتاع	٣٠	٪٠	١٥٦,٩١٠	١٥٠,٣٢٥
أمراض أخرى	١٦٥	٪١	١,٩٨٢,٣٤٥	١,٨٩٠,٨٧٤
إجمالي	١٤٩٠٥	٪١٠٠	١٣١,٧٣٧,١٥٢	١٠٦,٧٨٤,٣٨٢

نسبة مجموع مساهمة	مجموع مبلغ مساهمة زمزم مع الخصم الخيري	نسبة مساهمة زمزم	مساهمة زمزم من إجمالي التكلفة	متوسطة تكلفة الخدمة المقدمة (بعد الخصم) *	نسبة مبلغ الخصم الخيري	مبلغ الخصم الخيري
%٧٩	١٨.٣٠٠.٧٠٩	%٣٧	٨.٦٣٤.٧١١	١.٩٣٥	%٤٢	٩.٦٦٥.٩٩٨
%٥٦	١١.٢٤٤.٩٧٦	%٢٥	٤.٩١٠.٢١٣	٣.١٣١	%٣٢	٦.٣٣٤.٧٦٣
%٤١	٩.٠٣٦.٩٣٦	%٢٨	٦.٠٢٧.٢٢١	١.٧٩٤	%١٤	٣.٠٠٩.٧١٥
%٥٩	٥.١٠٧.٧٩٤	%٥٠	٤.٢٨٨.١٨١	٧٥٧	%١٠	٨١٩.٦١٣
%٢٩	٥.١٧٦.٨٢٠	%٢٤	٤.٣٥٦.٢٦٦	٨٤٩	%٥	٨٢٠.٥٥٤
%٤٠	٥.٤٨٠.٣٤٤	%٣١	٤.٢١٨.٤٠٨	١.٣٦٦	%٩	١.٢٦١.٩٣٦
%٥١	٢.٤٩٦.٨٠٥	%٣٩	١.٩٢١.٥٢٠	٧١٤	%١٢	٥٧٥.٢٨٥
%٣٩	١.٦٦٠.٤٥٨	%٢٨	١.١٨٥.٧٨٧	١.٠٩٦	%١١	٤٧٤.٦٧١
%٤٦	١.٦٢٣.٨٩٩	%٣٢	١.١٣٤.٨٢٩	١.١٩٠	%١٤	٤٨٩.٠٧٠
%٩٠	٦٨٨.١٣٠	%٥١	٣٨٩.٨٧٠	٩٣٢	%٣٩	٢٩٨.٢٦٠
%٤١	١.٣٧٩.٠٢٢	%٣٠	١.٠١٢.٧٩٣	١.٥٢٦	%١١	٣٦٦.٢٢٩
%٣٨	١.١١٥.٧٤١	%٢٩	٨٥٢.١٣٦	١.٢٣٢	%٩	٢٦٣.٦٠٥
%٥١	٣٠٠.٦٩٧	%٤٤	٢٦١.٨٠١	٢٤٦	%٧	٣٨.٨٩٦
%٥٢	٣٠٧.٠١٦	%٣١	١٨٥.٢١١	١.٠٠٧	%٢١	١٢١.٨٠٥
%٧٣	١٩٦.٠٠٥	%٥١	١٣٧.٢٢٠	٥٦٠	%٢٢	٥٨.٧٨٥
%٢٧	٣٧٣.٩٥٢	%١٦	٢٢٢.٥١٧	١.٨٤٧	%١١	١٥١.٤٣٥
%٢٦	٢٨٤.٩٢٦	%٢٠	٢١٧.٤٦٩	٩٣٧	%٦	٦٧.٤٥٧
%٥٢	١٩٦.٨٨٩	%٤٣	١٦٢.٤٢٠	٨٢١	%٩	٣٤.٤٦٩
%٢٧	١٤٥.٢٠٧	%٢٧	١٤٣.٩٤١	٣٣	%٠	١.٢٦٦
%٤٠	٦٢.٩١٤	%٣٦	٥٦.٣٢٩	٢٢٠	%٤	٦.٥٨٥
%٦٢	١.٢٣٥.٤٥٢	%٥٨	١.١٤٢.٩٨١	٥٦٠	%٥	٩٢.٤٧١
	٦٦.٤١٤.٦٩٢		٤١.٤٦١.٨٢٤		%١٩	٢٤.٩٥٢.٨٦٨

* لا تشمل على نسبة المصاريف التشغيلية.

برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية

يعنى هذا البرنامج بتقديم الأجهزة والمستلزمات الطبية للمرضى المحتاجين، سواء كانت من الأجهزة التي يتم توفيرها لذوي الاحتياجات الخاصة مثل السماعات الطبية والكراسي الكهربائية المتحركة، أو المستهلكات التي يتم تقديمها للمرضى المقعدين، أو الأجهزة التي يحتاجها ذوي الأمراض المزمنة. ويقوم البرنامج باستقبال الأجهزة والمستلزمات الطبية الجديدة والمستعملة بحالة جيدة، وكذلك من خلال التعاقد من موردي الأجهزة الطبية. كما تقدم الجمعية التدريب على استخدام هذه الأجهزة عند الحاجة إلى ذلك.

بلغ عدد المستفيدين من برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية ٩٦١ مستفيداً للعام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م مقارنة بـ ٧٢٦ مستفيداً في العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م. الجدير بالذكر أن هذا البرنامج حصل على دعم جيد من خلال الشراكة المستدامة مع شركة أرامكو السعودية.

في العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م استقبلت الجمعية ١٢١ تبرعاً عينياً من الأجهزة والمستلزمات الطبية المتبرع بها من أفراد المجتمع، كما بلغت نسبة الصرف من الأجهزة المتبرع بها ٤٠٪، وفقاً لاحتياج المستفيدين.

برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية

٢٠١٤هـ/٢٠١٤م	٢٠١٣هـ/٢٠١٣م	٢٠١٢هـ/٢٠١٢م	٢٠١١هـ/٢٠١١م	٢٠١٠هـ/٢٠١٠م	
١٢١	٧٢٦	٧٢٦	٧٢٦	٧٢٦	عدد مطلق الأجهزة والمستلزمات الطبية المتبرع بها
٤٠٪	٤٠٪	٤٠٪	٤٠٪	٤٠٪	نسبة الصرف من الأجهزة والمستلزمات الطبية المتبرع بها



ضمان جودة الخدمة

تعي جمعية زمزم أن الخدمات الصحية يجب أن تقدم ضمن مستوى جودة عالي للمستفيدين بغض النظر عن نوع الخدمة أو أي اعتبارات أخرى. وتتعاقد الجمعية مع مجموعة كبيرة من المستشفيات ومراكز الخدمة الطبية المتخصصة، حيث يتم إحالة الحالات المرضية إليها.

ولضمان تقديم خدمات صحية ذات مستوى جودة عالي لجميع المستفيدين من ذوي الاحتياجات الطبي، فقد عملت الجمعية وبالشراكة التعاقدية مع مقدمي الخدمات الطبية على وضع نظام يضمن جودة الخدمات المقدمة،

ويتمثل هذا النظام بما يلي:

- وجود فريق طبي معني بمراجعة التقارير ونتائج الفحوصات الطبية لجميع الحالات المرضية المتقدمة آخذين بعين الاعتبار أولوية الخدمة.
- استثناء الحالات الطارئة من الوقت المخصص لتقديم الخدمة (٤٨ ساعة) وذلك لضمان سهولة وسرعة الخدمة لمثل هذه الحالات المرضية الحرجة.
- الحصول على الاستشارة الطبية التخصصية للتأكد من الإجراء الطبي المطلوب وذلك للحالات التي تحتاج إلى رأي طبي متخصص. حيث تكون هذه الاستشارة مقدمة من قبل فريق من الأطباء المتطوعين مع الجمعية.
- المراجعة الداخلية لنظام إدارة الجودة لإجراءات إدارة البرامج والخدمات الصحية، والتأكد من أنها تسيروا وفق العمليات المحددة.
- عدم دفع المستحقات لمقدمي الخدمات الطبية إلا بعد التأكد من أن الخدمة الطبية التي تم تقديمها وفقاً لمعايير الجمعية وبعد معرفة رأي المستفيد من الخدمة، من خلال الاتصال الهاتفي مع المستفيدين، وتقصي وتدوين آراء المستفيدين عبر البرنامج التقني.
- تقييم أداء مقدمي الخدمات الطبية بشكل دوري (كل ستة أشهر) للوقوف على فرص للتحسين يمكن تطويرها.

قياس وتحسين نتائج برامجنا

إننا جميعاً كفريق عمل نعمل جاهدين لتتبع مؤشرات أدائنا في الجوانب المختلفة لإدارة الاستدامة (الاجتماعية، والاقتصادية، والبيئية) وذلك بهدف الوصول لقياس أداء برامجنا بشكل يضمن الوصول إلى أهداف قصيرة المدى وأهداف طويلة المدى، كما تعمل إدارة تقنية المعلومات على حوسبة جميع هذه المؤشرات من خلال خطط زمنية سنوية، لتسهيل عملية تتبع هذه المؤشرات ولتسهيل تحليل النتائج بشكل يوفر رؤية استراتيجية حول أداء كل برنامج بشكل منفرد وأداء الجمعية بشكل عام.

كما بدءنا في العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م في إعداد تقارير أداء شهرية لجميع المؤشرات بغرض تتبع ومناقشة الأداء الشهري، ومن ثم رفع تقارير ربع سنوية لإدارة الجمعية بالمؤشرات الرئيسية للأداء بغرض الخروج بقرارات وتوصيات تعزز تحسين أدائنا بشكل مستمر.



جمعية زمزم

للخدمات الصحية التطوعية الخيرية

بمنطقة مكة المكرمة

إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية

تصريح رقم (٢٩٠)

تحقيق الاستدامة المالية



تحقيق الاستدامة المالية

- وفقاً للإطار الاستراتيجي لعمل الاستدامة وأهدافنا الاستراتيجية، تسعى جمعية زمزم لتحقيق الاستدامة المالية من خلال التركيز على الجوانب التالية:
1. تفعيل الشراكات مع مختلف فئات أصحاب المصلحة مع التركيز على الشراكة مع الحكومة ومقدمي الخدمات الصحية من القطاعين العام والخاص، والشراكة مع الجهات المانحة والشركات وكبار الداعمين (كما ذكر في فصل بناء شراكات فعّالة).
 2. الاستثمار الأمثل للمتطوعين بشكل يقلل التكاليف التشغيلية لبرامج الجمعية (كما سيذكر لاحقاً في فصل استثمار كفاءات المتطوعين).
 3. تقليل المصاريف الإدارية وزيادة الكفاءة التشغيلية الداخلية: حيث تسعى الجمعية لتحقيق ذلك من خلال رفع كفاءة الموظفين، وتطبيق برامج الجمعية وأنظمتها المالية بصورة أكثر فاعلية.
 4. العمل على تنمية الموارد المالية وتنويع مصادر الدخل والتركيز على الموارد المالية الثابتة.
 5. تطبيق أفضل ممارسات الحوكمة وتبني الشفافية في الإفصاح عن أداء الجمعية في جميع جوانبها.
 6. توظيف الكفاءات من الموارد البشرية المتخصصة في مجال الإدارة المالية.
 7. توظيف البرامج التقنية ذات الكفاءة العالية.

إدارة فعّالة لمواردنا المالية

تتولى الإدارة المالية في جمعية زمزم إعداد الميزانية السنوية (الحساب الختامي) وفقاً لمعايير وزارة الشؤون الاجتماعية، حيث يتم تدقيق الميزانية من قبل المحاسب القانوني والمعتمد من وزارة الشؤون الاجتماعية، كما تعمل الإدارة المالية على تتبع تكاليف البرامج الفعلية ومقارنتها بالموازنة ومراقبة أي انحراف عن الموازنة ودراسة أسبابه والعمل على تحسين الموازنات بشكل يأخذ بعين الاعتبار النمو الكبير الذي تطمح له الجمعية، كما تعمل الإدارة المالية على إعداد التقارير المالية الدورية والسنوية.

معدل انحراف الموازنة الفعلية عن الموازنة التقديرية

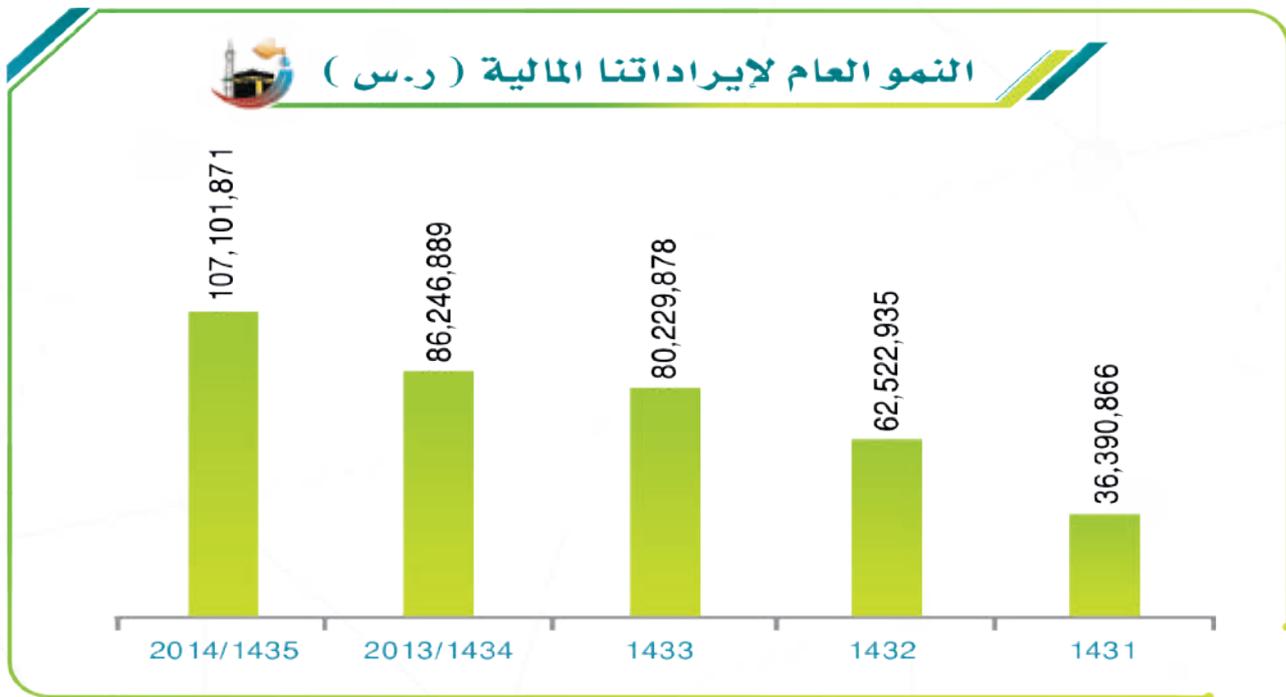
٢٠١٤/٥١٤٣٥	٢٠١٣/٥١٤٣٤	٢٠١٢/٥١٤٣٣	٢٠١١/٥١٤٣٢	٢٠١٠/٥١٤٣١
١٣٪	١٥٪	٢٩٪	٢٠٪	غير متوفر

مصادر زرم المالية

تولي الجمعية أهمية قصوى لإدارة الموارد المالية بشكل يخدم استمرارنا في تقديم خدماتنا وطموحاتنا في التوسع والنمو في خدمة مجتمعنا. كما تم ذكره مسبقا، حيث تقوم الجمعية بشكل سنوي بدراسة مصادر الدعم من خلال الإدارة المالية وإدارة تنمية الموارد المالية لوضع الأهداف المرجوة في السنوات القادمة.

بفضل من الله تشهد الجمعية نموا متواصلا في مواردها المالية مع مرور الأعوام

مع نهاية السنة المالية ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م، بلغ إجمالي إيرادات الجمعية ١٠٧,١٠١,٨٧١ (ر.س)، بزيادة بلغت ١٩,٥٪ بالمقارنة مع ٨٦,٢٤٦,٨٨٩ (ر.س) للسنة المالية ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م. وتأتي هذه الزيادة نتيجة للجهود المميزة التي يبذلها رجال تنمية الموارد المالية.



إيرادات الجمعية (ر.س)

٢٠١٤هـ/٢٠١٤م	٢٠١٣هـ/٢٠١٣م	٢٠١٢هـ/٢٠١٢م	٢٠١١هـ/٢٠١١م	٢٠١٠هـ/٢٠١٠م	
٢٧,٨٩٧,٧٣٤	١٩,٢٧٩,٢٨١	١٧,١٣١,٠٦٤	١٨,٥٠٤,٦٥٥	١٩,٧٠١,٩٢٤	التبرعات النقدية المباشرة
٢٤,٩٥١,٧٠٤	٢٨,٩٥٨,٩١٢	٢٩,١٠٤,٢٤٧	٢٢,٨٧٤,٢٢٢	٩,٨٠١,١٤٣	التبرعات النقدية للأوقاف
٢٠,٨٥٠,٨١٢	٢٧,١٤٩,٢٦٤	٢٨,٨٢٢,٢٢٦	١٧,٨٩٤,٢٤٥	١٧,١٩٨٥,١٠٨	تبرعات الزكاة
١٧,٩٨٨,٢٧٧	٨,٢٠٤,٢١١	٢,٤٠١,٢٢٨	٢٢٠,٩٦٧	١٦٦,٥٨٨	التبرعات العينية
١٨,٥٠٠	١٩,٠٠٠	١٨,٠٠٠	١١,٥٠٠	٤,٥٠٠	اشتراقات الأعضاء
-	١,٠٠٠,٠٠٠	٥٥٠,٠٠٠	١,٥٠٠,٠٠٠	١,٠٠٠,٠٠٠	إعانة وزارة الشؤون الاجتماعية
٢,٣٨٥,١٥٨	١,٥٨٤,٧١١	٨٦٧,٧٢٠	٨٢٥,٢٩٠	٦٦٦,٩٧٠	إيرادات استثمار الأوقاف (ربع الأوقاف)
٤,٩٠٥	٥٢٤,٢٠٩	٢,٢٢٢,٢٨٢	٦٨١,٨٦٦	٦٠,٢٢٢	مبيعات خيرية (أخرى)
١٠٧,١٠١,٨٧١	٨٦,٢٤٦,٨٨٩	٨٠,٢٢٩,٨٧٨	٦٢,٥٢٢,٩٣٥	٣٦,٣٩٠,٨٦٦	إجمالي الإيرادات

حرصاً من الجمعية على تحقيق الاستدامة المالية، عمل مجلس الإدارة على تشكيل " لجنة الاستدامة المالية " والتي تعنى ببحث وتخطيط وتنويع واستدامة الموارد المالية للجمعية من خلال زيادة الاستثمار في الموارد الثابتة بالإضافة إلى العمل على تنمية الموارد الحالية للجمعية بما يخدم طموحها في النمو. في الوقت الذي لا تزال فيه المصادر المالية الثابتة للجمعية لا تشكل أكثر من ٢,٢٪ من مجموع الإيرادات، لا تزال الجمعية تعمل جاهدة على رفع تلك النسبة من خلال تكوين سلسلة من الأوقاف باسم " أوقاف زمزم الصحية " .

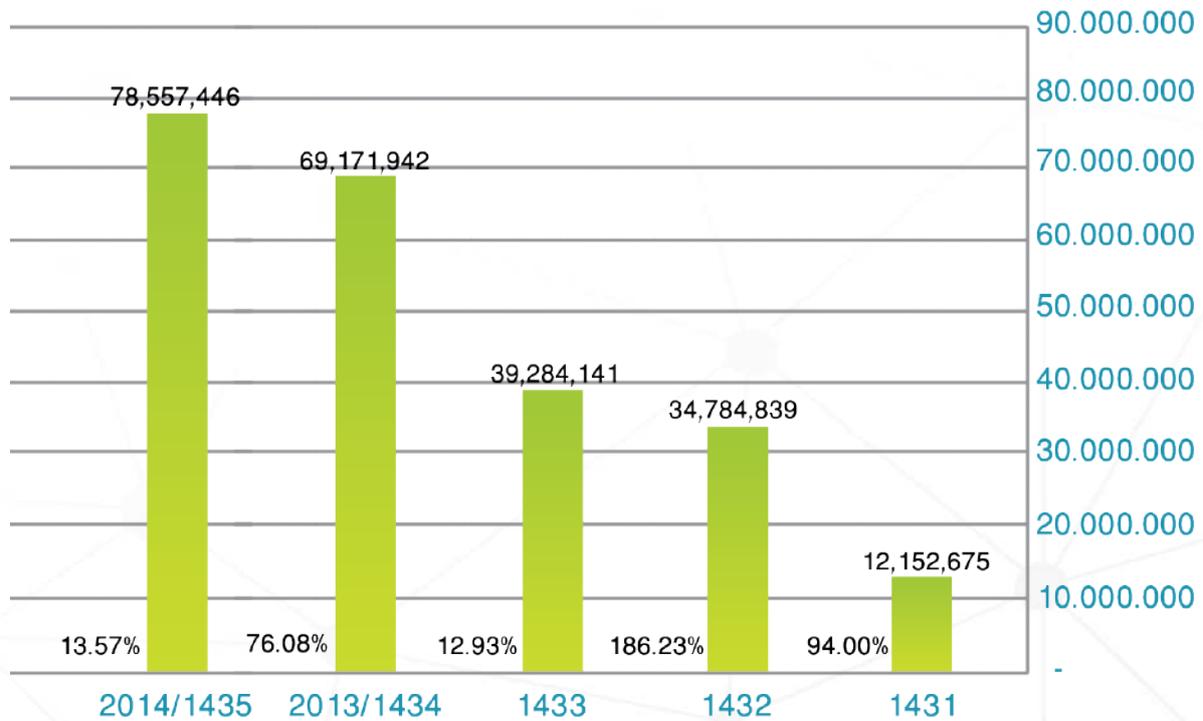
بلغ إجمالي الإيرادات النقدية للأوقاف منذ نشأة الجمعية ١٢٩,١٧٧,٥٨٦ (ر.س). وقد تم شراء وبناء أوقاف (أراضي ومباني) حتى نهاية السنة المالية ١٤٣٥هـ / ٢٠١٤م بقيمة إجمالية ٧٦,٦٦٩,٥٧٦ (ر.س)

نسبة الموارد المالية الثابتة من الإيرادات الكلية للجمعية

٢٠١٤/١٤٣٥م	٢٠١٣/١٤٣٤م	٢٠١٢/١٤٣٣م	٢٠١١/١٤٣٢م	٢٠١٠/١٤٣١م
٢,٢٪	٢٪	٣٪	٠,٢٧٪	٠,٤٥٪



نمو الأصول الثابتة (القيمة ونسبة النمو)



مصاريف زمزم المالية

تسعى جمعية زمزم إلى زيادة كفاءتها التشغيلية والمالية بشكل مستمر حتى تحقق نسبة ١٠٪ أو أقل من الإنفاق على المصاريف العمومية والإدارية، الأمر الذي يضمن إنفاق ما يزيد عن ٩٠٪ من الإيرادات على المرضى المحتاجين. وتسعى الجمعية لتحقيق ذلك بطرق مختلفة من أهمها بناء شراكات فعّالة مع الأطراف المعنية، إضافة إلى استثمار المتطوعين والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة.

وقد بدأت الجمعية بتعزيز العمل على هذه المحاور الرئيسية، حيث تأمل بأن تنعكس آثارها على تقليل نسبة التبرعات التي تنفقها على المصاريف العمومية والإدارية خلال السنوات القليلة المقبلة. وفي الوقت نفسه، تؤثر الإيرادات الأخرى (أو ما يعرف بالخصومات الخيرية) تأثيراً كبيراً في تعزيز كفاءة الجمعية المالية ففي العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م بلغت قيمة الخصومات الخيرية ما يقارب ٢٥ مليون ريال سعودي والتي تمثلت في شكل خصومات مقدمي الخدمات الطبية - حيث تحصل الجمعية على خصومات جيدة على سعر الخدمات الطبية وذلك نتيجة للشراكات الفعالة والثقة المتبادلة بين زمزم وشركائها من مقدمي الخدمات الطبية.

مع نهاية العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م، بلغت نسبة المصاريف العمومية والإدارية لكل ريال لتلقاه الجمعية ١٢,٣٪

مقارنة مع ١٤,٢٪ في العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م

الأثر الاقتصادي المباشر وغير المباشر للجمعية (ر.س.)

٢٠١٤هـ/٢٠١٤م	٢٠١٣هـ/٢٠١٣م	٢٠١٢هـ/٢٠١٢م	٢٠١١هـ/٢٠١١م	٢٠١٠هـ/٢٠١٠م	
١٠٧,١٠٩,٨٧١	٨٦,٤٤١,٨٨٩	٨٠,٤٢٩,٨٧٨	٦٤,٨٢٢,٩٣٨	٣٦,٢٩١,٤٦٦	مجموع الإيرادات
٢١,٨٥٢,٤٤٠	١٩,١٧٠,٦٩٤	١٢,٥١٨,٨٧٤	١٠,٩٨٨,٧٧٧	٥,٨٢٢,٧١١	تكاليف تنمية الموارد والتبرعات
٢١,٩٥١,١٠١	٢٢,٦٥١,٩٨٢	٢٦,١٠٠,٢٥٧	٢٢,٨٨٤,٢٢٢	١٠,٨٠٩,١١٢	الإيرادات المحولة للوقف
٤٠,٢٧٨,٢٢٧	٣٠,٤٠٠,٦٧٦	٢١,٤١٠,٤٢٣	١٠,٠٠٠,٢٤٤	١١,٢٥٩,٤٧٧	الإيرادات المحولة للعام القادم (السيرة النقدية لدى البنوك)
٢,٧٧٢,٤٤٥	٤,٤٥٠,٨٥٦	٣,٤٠٩,٢٠٢	٢,٠٤٢,٠٢٤	٨٨١,٢٩٤	استهلاك الأصول الثابتة (التراكمي)
٨٨,٦٤٦,٨٦١	٦٨,٠٩١,١٩٥	٦٧,٠٢٨,٠٠٤	٥٦,٨٢٤,١٨٧	٣٠,٤١٧,٤٦١	صافي الإيرادات للعام
٢٤,٠٠٠,٠٠٠	٢٤,٠٠٠,٠٠٠		غير متوفر		إيرادات أخرى (الخصومات الخيرية من مقدمي الخدمات الطبية)
١١٠,٢٤٧,٩٢١	٩٢,٠٩١,١٩٥		غير متوفر		صافي الإيرادات للعام مع الخصومات الخيرية
١٢,٤٢٢,٢٤١	١٢,١٨٤,٤٠٦	٩,٧٨١,٨٦٥	٨,١٥٤,٢١٨	٦,٠٢٤,٧٢٢	المصاريف العمومية والإدارية ^٥
١١٦,٣	١١٤,٢		مؤشر جديد		نسبة المصاريف العمومية والإدارية لكل ريال لتلقاه الجمعية (من صافي الإيرادات للعام مع الخصومات الخيرية)

^٥ وتشمل رواتب جميع الموظفين ما عدا رواتب موظفي إدارة البرامج الصحية وموظفي تنمية الموارد.

أوقاف زمزم الصحية

تمثل الأوقاف مصدر مالي ثابت يساهم في استدامة جمعية زمزم وعملياتها على المدى الطويل. ولذلك فإن الجمعية تركز بشكل كبير على زيادة الأوقاف بصورة استراتيجية - بالاستفادة من الاستثمار الصحيح في المكان الصحيح. مع نهاية السنة المالية ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م، امتلكت الجمعية تسعة أوقاف، يعود ريعها مباشرة لخدمة المستفيدين من المرضى الفقراء.

وقف زمزم الصحي (٣) بمكة المكرمة - مبنى خيرى بمواصفات المباني الخضراء



الحوكمة

تتبع جمعية زمزم ممارسات الحوكمة الرشيدة والتي هي أساس الإدارة الجيدة كما تساعد على ضمان الشفافية والمسؤولية في ممارسة نشاطاتنا. كما أن نظام الحوكمة 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 نتلقاه.

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

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

الجمعية العمومية

تتكون الجمعية العمومية، فيما عدا الجمعية العمومية التأسيسية، من كافة الأعضاء العاملين الذين أوفوا بالتزاماتهم للجمعية 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 من تاريخ التحاقه بالجمعية، ويدفع اشتراكاً سنوياً مقداره (٥٠٠) ريال كحد أدنى.



مجلس الإدارة

يتألف مجلس الإدارة من تسعة أعضاء يتم انتخابهم من قبل الجمعية العمومية كل أربع 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. لا يتقاضى أعضاء مجلس الإدارة أية تعويضات تماشياً مع أنظمة وزارة الشؤون الاجتماعية.



أ.د. عدنان بن أحمد البار
رئيس مجلس الإدارة



الشيخ/إبراهيم عبدالله السريع
عضو مجلس الإدارة



الشيخ/زهير بن علي المرحومي
عضو مجلس الإدارة



د.أيمن بن محمد نوح
أمين عام الجمعية



د.عبد الله بن نضيع المطيرفي
نائب رئيس مجلس الإدارة



الشيخ/صالح بن ثويني الثنيان
عضو مجلس الإدارة



السيد/حسن بن عبدالله باروم
عضو مجلس الإدارة



أ.د.محمد بن أحمد الحربي
عضو مجلس الإدارة



د.جميل بن عبدالعزيز العطا
عضو مجلس الإدارة

أعضاء مجلس الإدارة الجديد - الدورة الرابعة ١٤٣٦هـ - ١٤٣٩هـ

تتلخص أهم مهام مجلس الإدارة بما يلي:

١. استيفاء ما للجمعية من حقوق وتأدية ما عليها من التزامات وإصدار القرارات اللازمة في هذا الشأن.
٢. الإشراف على تنفيذ ومتابعة قرارات الجمعية العمومية وكافة التعليمات الواردة من جهات الاختصاص.
٣. إعداد خطط وبرامج ونشاطات وأعمال الجمعية والإشراف على تنفيذها ومتابعتها، وإعداد التقرير السنوي عن أعمال الجمعية ومنجزاتها.
٤. دراسة الميزانية العمومية والحسابات الختامية للجمعية وإعداد تقرير عنها ومناقشتها أمام الجمعية العمومية.
٥. اقتراح الميزانية التقديرية ومناقشتها أمام الجمعية العمومية.
٦. إعداد اللوائح المالية والإدارية والتنظيمية التي تنظم سير العمل داخل الجمعية وتقديمها للجمعية العمومية لاعتمادها.

يعقد مجلس الإدارة ١٢ اجتماعا 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.

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.

اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

ينبثق عن المجلس مجموعة من اللجان الفرعية والتي تساعد المجلس في أداء مهامه بصورة أكثر تأثيرا وفعالية.





جمعية زمزم

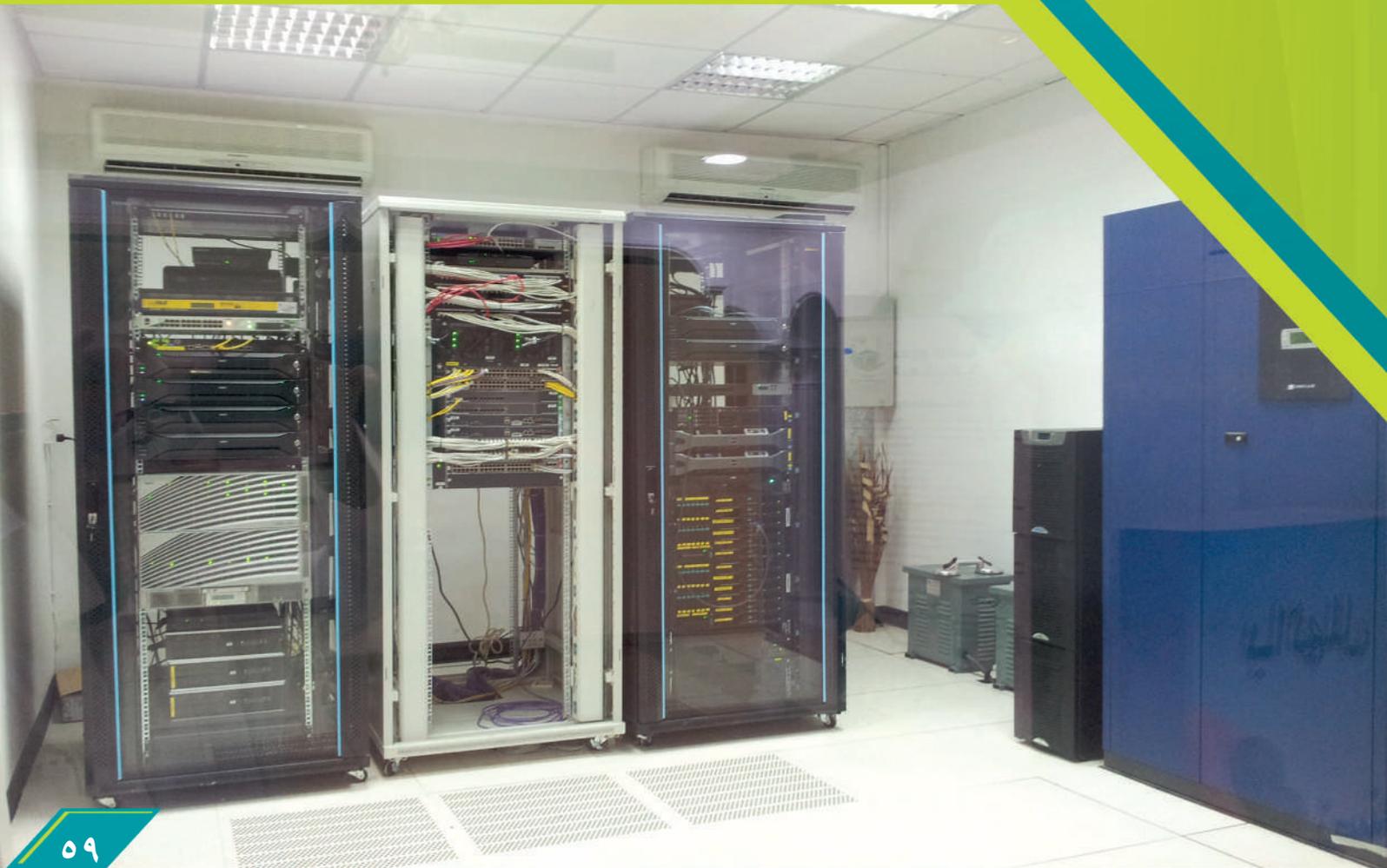
للخدمات الصحية التطوعية الخيرية

بمنطقة مكة المكرمة

إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية

تصريح رقم (٢٩٠)

التطوير والتحسين المستمر لأنظمتنا الداخلية



التطوير والتحسين المستمر لأنظمتنا الداخلية

لقد التزمت جمعية زمزم 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.

نظام إدارة الجودة

قامت الجمعية باستحداث وتطبيق نظام شامل لإدارة الجودة ليساعدها في تحقيق خدمة متميزة ذات جودة عالية. ويقوم فريق داخلي مؤهل بتنفيذ مراجعات داخلية (ربع سنوية) على نظام الجودة المطبق في الجمعية، للتأكد من تطبيق نظام الجودة، والتي تلبى متطلبات المعايير الدولية لنظم إدارة الجودة أيزو 9001:2008 حيث حصلت الجمعية على شهادة الجودة العالمية أيزو 9001:2008 بتاريخ 26 فبراير 2012م لتأكيد تطبيقها لنظام الجودة وإظهاراً لمقدرتها على تقديم خدمة منتظمة وثابتة تحقق رضا المستفيدين.

كذلك فإن الجمعية قامت بوضع "رضا المستفيدين من الخدمات الصحية التطوعية التي تقدمها" كهدف رئيس لها من خلال التطبيق الفعال لهذا النظام والذي يشمل التحسين المستمر ومنع حالات عدم المطابقة للخدمات المقدمة. ولدعم هذا التوجه في تحسين رضا المستفيدين، قامت الجمعية في عام 1434هـ/2013م بتطوير واعتماد نظام لإدارة شكاوى المستفيدين.

نظام إدارة الشكاوى

بالإضافة لضمان جودة الخدمة الذي تقدم ذكره، فإن جمعية زمزم ملتزمة بالاستماع لأي شكاوى تتعلق بإجراءاتها في التعامل مع الحالات المرضية أو التي تتعلق بمقدمي الخدمات، والعمل على التحقق من هذه الشكاوى وتحسين أي جوانب لتضمن خدمة أفضل للمستفيدين.

تقوم الجمعية باستقبال الشكاوى من المستفيدين من خلال القنوات التالية:

صناديق الشكاوى في مراكز الاستقبال، والاتصال على هواتف الجمعية الرئيسة والشكاوى المقدمة بشكل شخصي ومباشر للعاملين في الجمعية، وكذلك الشكاوى عبر المواقع الإلكترونية للجمعية. حيث يتم الاتصال على المرضى وحل إشكالياتهم حسب الأنظمة المتاحة.

عملت الجمعية على تتبع الشكاوى الواردة إليها بشكل كامل خلال العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م وذلك من خلال تطبيق نظام لإدارة الشكاوى. ومن خلال تتبع الشكاوى الواردة من المستفيدين، كانت القضايا التالية هي أكثر القضايا ذكراً في الشكاوى التي تم تسجيلها:

١. التأخر في تقديم الخدمة، وبلغت ١٢ شكوى.
٢. الشكاوى على مزودي الخدمة الطبية وبلغت ٤ شكوى.
٣. شكاوى من طريقة تعامل الموظفين، وبلغت ٥ شكوى.

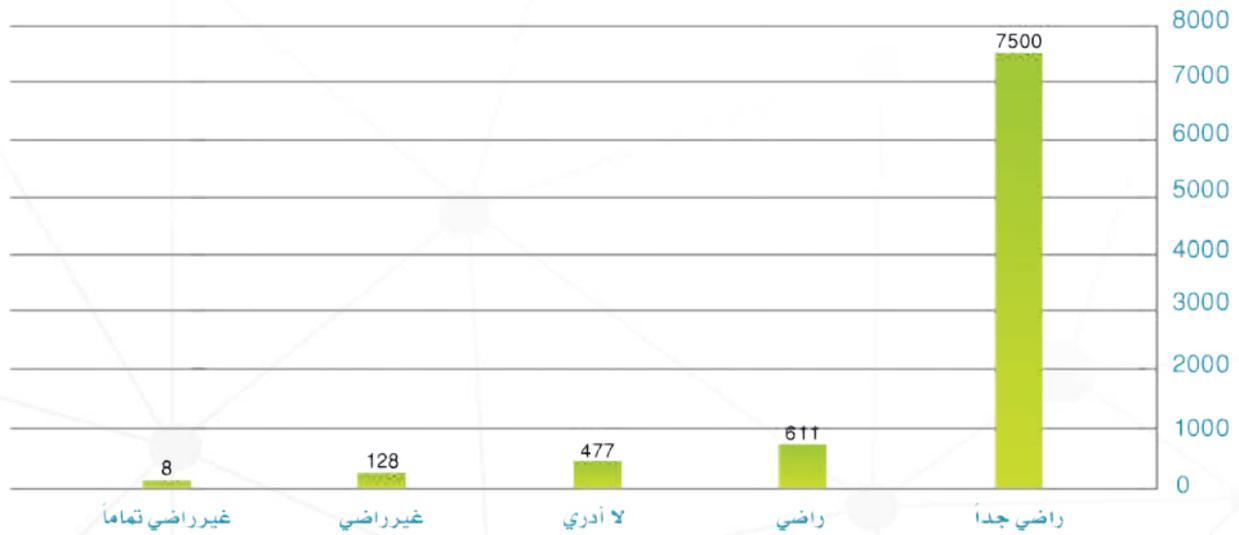
الشكاوى في الجمعية

٢٠١٤هـ/٢٠١٤م	٢٠١٣هـ/٢٠١٣م	٢٠١٢هـ/٢٠١٢م	٢٠١١هـ/٢٠١١م	٢٠١٠هـ/٢٠١٠م	
٢٦	٧٠	١٤	غير متوفر	غير متوفر	عدد الشكاوى التي تلقتها الجمعية
٢٦	٢٤		مؤشر جديد		عدد الشكاوى التي تم متابعتها
٢٦٠٠	٢٤٨		مؤشر جديد		نسبة الشكاوى التي تمت متابعتها

كما قامت الجمعية بتقصي آراء المستفيدين من خدماتها، والرسم البياني التالي يوضح مدى الرضا عن الخدمات المقدمة للمستفيدين للعينة التي تم استقصاء رأيها وتمثل نسبة ٢٤٪ من إجمالي عدد المستفيدين.



هل أنت راضٍ عن الخدمة المقدمة من جمعية زمزم؟



مشروع الحوسبة Automation Project

في سعي جمعية زمزم للريادة في العمل الخيري، تبنت مشروع الحوسبة الذي تهدف من خلاله إلى رفع كفاءة العمل، وتسهيل الإجراءات، وتقليل التكاليف، وتجويد الخدمة المقدمة.

تولت إدارة تقنية المعلومات مهمة تحويل الأعمال والإجراءات الورقية إلى إلكترونية عن طريق تنفيذ أنظمة إلكترونية ذكية. وقد انخفض استخدام الورق في الجمعية بشكل ملحوظ، خصوصاً وأن ملفات طلبات العلاج الورقية قد أصبحت ملفات إلكترونية بالكامل.

٢٠١٤/هـ-٢٠١٣	٢٠١٣/هـ-٢٠١٢	٢٠١٢/هـ-٢٠١١	٢٠١١/هـ-٢٠١٠	٢٠١٠/هـ-٢٠٠٩	استهلاك الورق (كغم)
٩٩٠	١,٠٠٠	١,٦٣٤	غير متوفر	غير متوفر	

كما أن النظام مكن الجمعية من استقبال ٢٠٠ طلب يومي من طلبات المستفيدين (في جميع الفروع) بدلاً من ٣٠ طلباً يومياً في السابق (قبل استخدام النظام).

النظام أيضاً ساهم في توفير التكاليف والمصادر، فبدلاً من توظيف أربع أطباء في فروع الجمعية لفحص طلبات العلاج المقدمة، أصبح بإمكان طبيب واحد تقديم المشورة لكل الفروع من مكتب واحد.

لتحقيق ذلك تم ربط جميع فروع الجمعية في أربع مدن بمنطقة مكة المكرمة بشبكة حاسوبية، كما تم ربط جميع المكاتب التعريفية وعددها ٢٠ مكتباً تعريفياً. أيضاً تم شراء وتشغيل خوادم وأجهزة كمبيوتر وملحقاتها لتشغيل هذه الأنظمة.

في عام ٢٠١٤ تم سد الثغرة بين الأنظمة بعد أن تم تشغيل النظام المالي الجديد بنجاح ومن ثم تم ربطه بنظام العلاج الخيري ونظام التبرعات. مما ساهم في كفاءة إدارة السيولة في الجمعية.

كما تم البدء في تصميم نظام للقوافل الطبية يحاكي أنظمة المستشفيات لخدمة العيادات الطبية المتنقلة لخدمة المرضى في القرى النائية مع الاحتفاظ بسجل طبي لكل مريض.

على الصعيد الداخلي تم تشغيل نظام الموارد البشرية الذي يخدم جميع الموظفين في جميع الفروع، ويلغي الحاجة لمراجعة إدارة الموارد البشرية للحصول على خدماتها.

أيضاً تم البدء في تشغيل البوابة الداخلية وتضمن بعض الخدمات بها كنظام الدعم الفني الذي يوفر خدمة تقديم بلاغات الأعطال الفنية في الأجهزة أو الأنظمة ومتابعة إنجازها.



جمعية زمزم

للخدمات الصحية التطوعية الخيرية

بمنطقة مكة المكرمة

إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية

تصريح رقم (٢٩٠)

بناء القدرات الداخلية



فريق العمل

إننا نعتبر فريق عملنا أهم أصول الجمعية ومقدراتها، وتؤمن إدارة الجمعية أن فريق العمل المتنوع والمتفاعل مع أهداف الجمعية هو أساس نجاح الجمعية.

إن تركيزنا على التنوع والتوطين يساعدنا على بناء موارد بشرية وفريق عمل مستدام. كما أن برامج التطوير التي نقدمها تضمن تعزيز الشعور لدى فريق عملنا بأنهم يُحضون بالتقدير، وأنه يمكنهم من تطوير قدراتهم ومهاراتهم من خلال عملهم في جمعية زمزم. كما ندرك المسؤولية المتحتمة علينا في توفير بيئة عمل صحية ومنتجة ومشجعة على العمل بما يمكن موظفينا من استغلال إمكاناتهم وتقديم أفضل ما لديهم.

إن مما يساعدنا على تحقيق نهج الاستدامة في عملنا ما قمنا به من إدراج مهام الاستدامة في التوصيف الوظيفي لفريق العمل، وكذا إدراج أعمال الاستدامة في الخطة التشغيلية السنوية.

بلغ عدد موظفي وموظفات الجمعية للعام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م (٢٠٦) موظفاً وموظفة بانخفاض يسير عن العام السابق، وكان لهذا الانخفاض ما يبرره حيث أن الجمعية قامت بالاستفادة من المتعاونين حيث بلغ عدد المتعاونين خلال العام أكثر من ٢٠ متعاوناً.

الموظفون حسب الفئة العمرية

٢٠١٤/١٤٣٥	٢٠١٣/١٤٣٤	٢٠١٢/١٤٣٣	٢٠١١/١٤٣٢	٢٠١٠/١٤٣١	
٧٥	٩٠		غير متوفر		أعمارهم بين ١٨-٣٠
٦٦	٥٨		غير متوفر		أعمارهم بين ٣١-٤٠
٣٧	٤٣		غير متوفر		أعمارهم بين ٤١-٥٠
٢٢	١٧		غير متوفر		أعمارهم بين ٥١-٦٠
٦	٤		غير متوفر		أعمارهم بين ٦٠-٧٠
٢٠٦	٢١٣	١٧٧	١٥٤	١٠٤	مجموع عدد الموظفين

الموظفون حسب الفئة الوظيفية

٢٠١٤/١٤٣٥	٢٠١٣/١٤٣٤	٢٠١٢/١٤٣٣	٢٠١١/١٤٣٢	٢٠١٠/١٤٣١	
٩	٩	٩	٩	٩	عدد موظفي الإدارة العليا
٥	٥		مؤشر جديد		عدد موظفي الإدارة التنفيذية
٣١	٢٧		مؤشر جديد		عدد الموظفين - الإدارة الوسطى
١٧٠	١٨١		مؤشر جديد		عدد الموظفين العاملين
٢٠٦	٢١٣	١٧٧	١٥٤	١٠٤	مجموع عدد الموظفين

كما قامت الجمعية ومن منطلق حرصها على توفير بيئة عمل آمنة ومستقرة لموظفيها ولضمان استمرارية كوادرها البشرية في العمل بتصحيح الأوضاع النظامية لغير السعوديين، حيث بلغ عدد من تم تصحيح أوضاعهم (٩٨) موظف وموظفة.

تطبيق نظام آلي للموارد البشرية

حرصت إدارة الموارد البشرية في اختيار النظام التقني الخاص بها بناءً على معياري مواكبة النظام لاحتياجات الإدارة ومقدار الخدمات التي سيقدمها النظام للموظفين حيث لاحظنا أن هناك هدر كبير في وقت الموظف يستغرقه في تقديم واستلام طلباته من الإدارة لذا تم اختيار نظام يوفر للموظفين كافة احتياجاتهم بشكل الكتروني مبسط الأمر الذي يوقف هدر الوقت المستغرق في تقديم واستلام الطلبات.

السعودة

استمر دعم الجمعية لمشروع السعودة كأحد المشاريع والأولويات الوطنية التي تساهم في تطوير المجتمع المحلي، وذلك من خلال نهج الجمعية للعديد من الخطوات والإجراءات الداعمة لسعودة الوظائف ومنها: وضع قائمة للوظائف التي لا تشغلها إلا بالسعوديين، المشاركة في ملتقيات التوظيف، وضع مكافآت وحوافز إضافية، الأمر الذي نتج عنه في نهاية العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م، حصول الجمعية على أعلى نطاقات التوطين والمتمثل في النطاق البلاتيني.

٢٠١٤/١٤٣٥هـ	٢٠١٣/١٤٣٤هـ	٢٠١٢/١٤٣٣هـ	٢٠١١/١٤٣٢هـ	٢٠١٠/١٤٣١هـ	
٥٠%	٤٣,٧%	٤٨,٦%	٣٩,٦%	٢٦,٩%	نسبة السعوديين

ارتفعت نسبة السعودة في نهاية العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م إلى ٥٠%

المزايا والأجور

من منطلق اهتمام الجمعية بالكوادر البشرية وحرصها على توفير بيئة عمل جاذبة حرصت الجمعية على تقديم أفضل المزايا والأجور لموظفيها وذلك من خلال عمل دراسات للمزايا والأجور والتي لم تقتصر على القطاع الخيري فقط بل شملت القطاعات المختلفة ومقارنته بما تقدمه الجمعية من المزايا وقد أثمرت هذه الدراسات عن عدة مزايا إضافية شملت ما يلي:

المزايا المقدمة للموظفين

✓	بدل اتصال
✓	بدل سكن
✓	بدل مواصلات
✓	العلاوة السنوية
✓	مكافأة شهر رمضان المبارك
✓	مكافأة الزواج
✓	إجازة التحصيل العلمي
✓	الدعم المالي في حالة وفاة قريب الموظف
✓	القرض الحسن
✓	التغطية الطبية للموظف وكافة أفراد عائلته
✓	مكافأة الموظف الذي أمضى ٥ سنوات في الجمعية

١. زيادة مبلغ بدل السكن للموظفين ليصبح ثلاثة رواتب أساسية سنوياً بدلاً من راتبين.

٢. من منطلق مشاركة الجمعية للموظف في أفراحه وأحزانه فقد أضافت الجمعية دعماً مالياً للموظف الذي يتوفى له أحد الأقارب من الدرجة الأولى إضافة إلى مكافأة الزواج والمقرة سابقاً.

تلتزم جمعية زمزم بدفع الرواتب الشهرية لجميع الموظفين والموظفات في الجمعية بناءً على سلم الرواتب المعتمد والذي تم تطويره من خلال دراسة قامت بها لجنة من داخل الجمعية بالرجوع إلى سلالم رواتب مختلفة لقطاعات خيرية وتجارية وحكومية، كما تم خلالها الرجوع لجهة مختصة في سلالم الرواتب وتم إصدار السلم وتطبيقه بما يكفل استقطاب الكفاءات والمحافظة عليها.

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

رواتب الموظفين (ريال)

٢٠١٤/هـ-٢٠١٤م	٢٠١٣/هـ-٢٠١٣م	٢٠١٢/هـ-٢٠١٢م	٢٠١١/هـ-٢٠١١م	٢٠١٠/هـ-٢٠١٠م	مجموع رواتب الموظفين وما في حكمها
١٨,٥٦٩,٣١٦	١٣,١٦٧,٧٧٢	٩,٢١٢,٠٦٣	٧,٥٤٢,٨١١	٥,٢٠٧,٥٤١	

الاستثمار في تدريب وتطوير قواها البشرية

يمثل التطوير والتدريب المستمر نهجاً استراتيجياً تتبعه الجمعية حيث أن إعداد كوادر بشرية قادرة على إنجاز أهداف الجمعية ومتطلباتها في ظل التطورات والقفزات السريعة في النمو التي تشهدها يتطلب أن يواكب ذلك قفزات بنفس التسارع في عملية التدريب والتطوير حيث يتم تهيئة الموظف وإمداده بجميع المعارف والمهارات الجديدة التي تتطلبها وظيفته، وبالتالي فإن اهتمامنا بالتدريب والتطوير يمثل عاملاً مهماً في تعزيز أداء موظفينا والاحتفاظ بهم.

بلغ مجموع عدد ساعات تدريب الموظفين في العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م ٤٣٩ ساعة تدريبية وبمعدل ٢,٢ ساعات لكل موظف وبلغ نسبة من تلقوا التدريب خلال العام ٧٦% من إجمالي الموظفين. ويعزى انخفاض عدد ساعات التدريب إلى انتقاله خلال العام من إدارة التطوير والجودة إلى إدارة الموارد البشرية الأمر الذي أدى إلى توقف البرامج التدريبية لفترة تم خلالها وضع البنية الأساسية لنظام التدريب والتي شملت تدريب الموظف الجديد وبناء قاعدة البيانات الخاصة بالبرنامج التقني الجديد.

الاستثمار في الموارد البشرية

٢٠١٤/هـ-٢٠١٤م	٢٠١٣/هـ-٢٠١٣م	٢٠١٢/هـ-٢٠١٢م	٢٠١١/هـ-٢٠١١م	٢٠١٠/هـ-٢٠١٠م	
٤٣٩	١,٠٥٨	٩٨٢	١٤٢٠	٥٧٠	مجموع ساعات التدريب للموظفين
٢١	٥٧	٢٩	٤٩	٢٧	عدد البرامج التدريبية
٢,٢	٤,٩	٥,٥	٩,٢	٦,٢	معدل ساعات التدريب للموظف
٧٦%	٧٨%	٧٦%	٧٩%	٧٨%	نسبة الموظفين الذين تلقوا التدريب من مجموع الموظفين
٤٣٧	١,٦١١	١,٠٦٨	٢,٨٢٥	١,٩٧٢	معدل الإنفاق على تدريب الموظف (ر.س)
٥٩,٠٢٠	٢١٢,١١٠	١٩٠,١٢٥	٤٢٩,٠٠٠	١٧٧,٤٦٤	إجمالي الإنفاق على تدريب الموظفين (ر.س)
٤١٢	٤٢٦				نسبة البرامج التدريبية التي تلقتها الجمعية من الجهات الخيرية
			مؤشر جديد		

من أبرز الدورات التدريبية المنفذة لعام ٢٠١٤م:

- دورة تدريبية في مصطلحات طبية.
- دبلوم التسويق المعتمد.
- البرنامج التدريبي المكثف عن إدارة الاستدامة.
- ورشة عمل إعداد أدلة وسياسات الموارد البشرية.
- مدرب طبي clinical educator.
- دورة تنظيم الفعاليات والمؤتمرات.
- دورة شبكات N+.
- دورة الاحترافية في الحصول على المنح في الجهات غير الربحية.

تعزيز مشاركة الموظفين والمحافظة عليهم

لقد وجدنا في جمعية زمزم 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 الموظفين من خلال الاجتماعات الدورية والاجتماعات اليومية المباشرة، ويأتي 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 غير مباشر لمدى رضا الموظفين، وبالتالي فإن معدل الدوران المنخفض مهم في تقليل تكلفة التوظيف وزيادة الكفاءة في العمل.

بلغ معدل دوران الموظفين في العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م ١٨,٤% بتحسّن عن العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م

ويرجع هذا التحسّن في معدل الدوران إلى: تحسّن المزايا التي تقدمها الجمعية لموظفيها، والتي منها:

- تعديل بدل السكن من راتبين إلى ثلاثة رواتب
- التغطية الطبية للموظف وكافة أفراد عائلته.

معدل دوران الموظفين

٢٠١٤هـ/٢٠١٤م	٢٠١٣هـ/٢٠١٣م	٢٠١٢هـ/٢٠١٢م	٢٠١١هـ/٢٠١١م	٢٠١٠هـ/٢٠١٠م
١٨,٤%	١٨,٨%	٢٣,٤%	٢٩,٢%	غير متوفر

الموظفون الذين غادروا حسب الفئة الوظيفية

٢٠١٤/هـ١٤٣٥	٢٠١٣/هـ١٤٣٤	٢٠١٢/هـ١٤٣٣	٢٠١١/هـ١٤٣٢	٢٠١٠/هـ١٤٣١	
٠	٠	٠	٠	غير متوفر	عدد الإداريين الذين غادروا من الإدارة العليا
٠	٣	٥	١١	غير متوفر	عدد الإداريين الذين غادروا من الإدارة التنفيذية
٢	٣٧	١	٣	غير متوفر	عدد الإداريين الذين غادروا من الإدارة الوسطى
٣٦	٠	٠	٠	غير متوفر	عدد الموظفين العاملين الذين غادروا
٣٨	٤٠	٦	١٤	غير متوفر	مجموع عدد الموظفين الذين غادروا

الموظفون الذين غادروا حسب الجنسية

٢٠١٤/هـ١٤٣٥	٢٠١٣/هـ١٤٣٤	٢٠١٢/هـ١٤٣٣	٢٠١١/هـ١٤٣٢	٢٠١٠/هـ١٤٣١	
٢٨	٣٦	٣	٥		عدد الموظفين السعوديين الذين غادروا
١٠	٤	٣	٩		عدد الموظفين غير السعوديين الذين غادروا
٣٨	٤٠	٦	١٤		مجموع عدد الموظفين الذين غادروا

الموظفون الذين غادروا حسب الجنس

٢٠١٤/هـ١٤٣٥	٢٠١٣/هـ١٤٣٤	٢٠١٢/هـ١٤٣٣	٢٠١١/هـ١٤٣٢	٢٠١٠/هـ١٤٣١	
٢٧	٣٣	٤	١١		عدد الذكور الذين غادروا
١	٧	٢	٣		عدد الإناث الذين غادروا
٣٨	٤٠	٦	١٤		مجموع عدد الموظفين الذين غادروا

الموظفون الذين غادروا حسب الفئة العمرية

٢٠١٤/هـ١٤٣٥	٢٠١٣/هـ١٤٣٤	٢٠١٢/هـ١٤٣٣	٢٠١١/هـ١٤٣٢	٢٠١٠/هـ١٤٣١	
٢٢	٣٤	٤	٩		أعمارهم بين ١٨-٣٠
١٠	٦	٢	٢		أعمارهم بين ٢١-٤٠
٦	٠	٠	٢		أعمارهم بين ٤١-٥٠
٠	٠	٠	٠		أعمارهم بين ٥١-٦٠
٣٨	٤٠	٦	١٤		مجموع عدد الموظفين الذين غادروا

استثمار كفاءات متطوعينا

إن تاريخ جمعية زمزم خير شاهد على إيماننا بالعمل التطوعي، حيث تم إنشاء الجمعية من خلال الجهود التطوعية لأعضاء الجمعية المؤسسين. لقد اتخذت الجمعية من التطوع هدفاً استراتيجياً يدعو إلى زيادة أثر برامجنا في المجتمع من خلال استثمار طاقات المتطوعين في تنفيذ هذه البرامج، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين جودة خدماتنا المقدمة للمستفيدين، وتعزيز مكانة الجمعية لدى المجتمع، وتحقيق أهداف الأطراف المعنية لزمزم.

مجالات التطوع المتاحة في الجمعية:

1. التطوع في البرامج الميدانية (برنامج القوافل وبرنامج الجولات الطبية): ويشمل الفحص الطبي الإكلينيكي وتحرير التوصيات الطبية وخطة العلاج.
2. التطوع في مجال الاستشارات الطبية: ويشمل الاطلاع على التقارير الطبية الخاصة بالمستفيدين وإصدار التوصيات بشأن تلك التقارير.
3. التطوع في مجال التوعية الصحية: وتشمل كتابة مواد التوعية الصحية، وتقديم التوعية الصحية المباشرة للمستفيدين من خدمات الجمعية (في الميدان أو عبر الوسائط الإلكترونية).
4. التطوع في مجال تدريب المتطوعين.

نظام التطوع

يحقق نظام التطوع ما تشده الجمعية من استقطاب للمتطوعين وتوفير فرص التطوع الصحية المناسبة من حيث الوقت والتخصص وبيئة العمل. كما تتضمن وثيقة نظام التطوع تنظيم لخطوات عمل إدارة التطوع في الجمعية وفق نظام تسلسلي يبدأ بطلب احتياجات الإدارات من المتطوعين الصحيين والعمل على استقطابهم وحصولهم على فرص التطوع والمحافظة عليهم بآليات فاعلة إضافة إلى تعميق ونشر ثقافة التطوع بين المتطوعين وموظفي الجمعية وأفراد المجتمع مع متابعة رصد مؤشرات التطوع لمعرفة مدى التأثير الإيجابي للتطوع.

أهداف نظام إدارة التطوع:

- تفعيل وسائل الاتصال المتنوعة في التواصل مع المتطوعين من خلال تحديث الموقع الإلكتروني للجمعية والذي يمكن المتطوعين من معرفة فرص التطوع في الجمعية والتقدم لها. كما سيوفر الموقع تقويماً لأوقات التطوع ليتمكن المتطوعون من تنسيق أوقاتهم الخاصة.
- وضع أسس واضحة لاختيار المتطوعين في الجمعية مبنية على الكفاءة والقدرة وتوفير الوقت اللازم لأداء المهام المنوطة بهم.
- 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 وآلياته وصوره.
- تعريف المتطوعين بالجمعية وأنشطتها وبرامجها ومجال ومنطقة عملها.

استراتيجية نظام إدارة التطوع

تقييم الاحتياج من المتطوعين

استمارة تقييم الاحتياج

حصر فرص التطوع

استيفاء قاعدة بيانات المتطوعين

التسجيل الأولي للمتطوعين

التواصل مع المتطوعين

المقابلات الشخصية مع المتطوعين

توظيف المتطوعين

التدريب والتنفيذ

التقييم

مؤشرات تفعيل التطوع

البرنامج	2013/2014م	2014/2015م	2015/2016م	2016/2017م	2017/2018م
عدد المتطوعين المسجلين الكلي	10	70	70	70	117
عدد المتطوعين النشطين الكلي		مؤشر جديد	مؤشر جديد	مؤشر جديد	81
عدد ساعات التطوع الكلي		مؤشر جديد	مؤشر جديد	مؤشر جديد	2,187
نسبة عدد المتطوعين النشطين الكلي من عدد المتطوعين المسجلين الكلي		مؤشر جديد	مؤشر جديد	مؤشر جديد	80%
عدد فرص التطوع المتاحة		مؤشر جديد	مؤشر جديد	مؤشر جديد	80
عدد فرص التطوع المنفذة		مؤشر جديد	مؤشر جديد	مؤشر جديد	20
نسبة فرص التطوع المنفذة من فرص التطوع الكلية المتاحة		مؤشر جديد	مؤشر جديد	مؤشر جديد	25%

قصة نجاح

قيام طبيب متطوع استشاري عيون بعمل خمس عيادات تطوعية في مستشفى الليث الطريف. يعتبر انجاز عظيم لسكان المنطقة حيث وصلت إليهم الخدمة التخصصية التي لا يستطيعون الوصول إليها إلا بالسفر إلى الرياض وبمواعيد قد تصل إلى سنة، حيث قام بالكشف على المرضى وتقديم الخدمة الاستشارية التخصصية المطلوبة.

الإدارة النسائية

برعاية كريمة من حرم صاحب السمو الملكي الأمير عبد المجيد بن عبد العزيز آل سعود -رحمه الله تعالى- سمو الأميرة سارة بنت عبد المحسن العنقري انطلقت الإدارة النسائية في الحفل الذي أقيم في قاعة أمسياتي للاحتفالات بجدة بتاريخ ١٣ ربيع الأول ١٤٢٧ هـ الموافق ١١ إبريل ٢٠٠٩ م. وقد حضر الحفل ٦٠٠ شخصية، حيث تم عرض تجربة الفريق التطوعي الإسعافي في الحرم المكي الشريف وإلقاء محاضرة للدكتورة فاطمة نصيف ثم الاطلاع على أركان المعرض والتعريف بمناشط الجمعية. كما تم تسجيل ٥٠ عضوية لأخصائيات القطاع الطبي.

تفرغت الإدارة النسائية بجمعية زمزم لتوسيع دائرة التواصل مع كافة فئات المجتمع النسائي بدءاً بتقديم الخدمة المتميزة لأصحاب العوز الطبي من السيدات ووصولاً لكافة فئات المجتمع النسائي واستقطاب الداعمات والمتطوعات في سبيل نشر ثقافة صحية متميزة في الأوساط النسائية.

وتعمل الإدارة النسائية جنباً إلى جنب مع جميع الإدارات بالجمعية وذلك لتحقيق التواصل مع شرائح المجتمع النسائي المختلفة إيماناً منها بأهمية المرأة ودورها الفعّال والمؤثر في المجتمع.

ومع تطور العمل عاماً بعد عام وتوسع أعمال الجمعية بشكل عام والقسم النسائي بشكل خاص تم العمل على زيادة عدد من الأقسام المندرجة تحت الإدارة النسائية لتحقيق الجودة في العمل وتطويره، وليتحول القسم النسائي إلى إدارة يتبع لها عدد من الأقسام وهي: قسم تنمية الموارد المالية، قسم العلاقات العامة، قسم البرامج الصحية، قسم الموارد البشرية، قسم تقنية المعلومات. وتُسهم هذه الأقسام في تأمين حلقة وصل ما بين الداعمات والمستفيدات من الخدمات الصحية، وتوثيق العلاقات مع كافة قطاعات المجتمع النسائي.

توظيف النساء

إن توظيف النساء في الإدارة النسائية لجمعية زمزم أمر ضروري يمكّنها من تقديم خدماتها للإناث في المجتمع، حيث تتولى الإدارة النسائية في الجمعية إدارة أعمال الجمعية المتعلقة بالنساء والمتمثلة بجمع التبرعات والتواصل مع المستفيدات من السيدات، بالإضافة لتقديم التوعية الصحية لهن.

وقد بلغت نسبة النساء العاملات في الجمعية ١٧,٤% من مجموع القوى العاملة في ١٤٣٥/٥/٢٠١٤م، مقارنة بـ ١٦% للعام السابق.

وانطلاقاً من تقديرنا وإدراكنا لخصوصية حياة المرأة وواجباتها الأخرى تحتم علينا أن تمنح الموظفة في الجمعية مزايا إضافية كساعات عمل أقل وتوفير وسيلة نقل آمنة من وإلى الجمعية للموظفة التي لا تستطيع تأمين وسيلة مواصلات لها وتوفير حاضنة لأبناء الموظفات.

توظيف النساء

٢٠١١هـ/٢٠١١م	٢٠١٢هـ/٢٠١٣م	٢٠١٣هـ/٢٠١٤م	٢٠١٤هـ/٢٠١٥م	٢٠١٥هـ/٢٠١٦م	
٣٤	٣٣	٣٥	٣٠	١٤	عدد الإناث
٢١٧,٠١	٢١٦	٢١١	٢١٢	٢١٢	نسبة الإناث من مجموع الموظفين
١٦	١٥	١٤	١٠	٧	عدد الوظائف السعوديات
٢١٢	٢٢,٠٤	٢٤,٠١	٢١٥,٠١	غير متوفر	معدل دوران الموظفين الإناث
١٢٥,٤٤٤	١١٥,٠٥٤	١٠٩,٦٩٤	٦٥,٩٥١	٢٢,٩٧٥	مجموع رواتب الوظائف

الشكر والتقدير

درع من مكتب الإشراف الاجتماعي النسائي بفرع وزارة الشؤون الاجتماعية بمناسبة حصول الجمعية على جائزة السبيعي للتميز في العمل الخيري ١٤٣٤هـ.



درع شكر من كرسى أ.د. عبد الله باسلامة للأورام النسائية لمشاركة الجمعية في اليوم العالمي للأورام عند السيدات العام ١٤٣٣هـ.

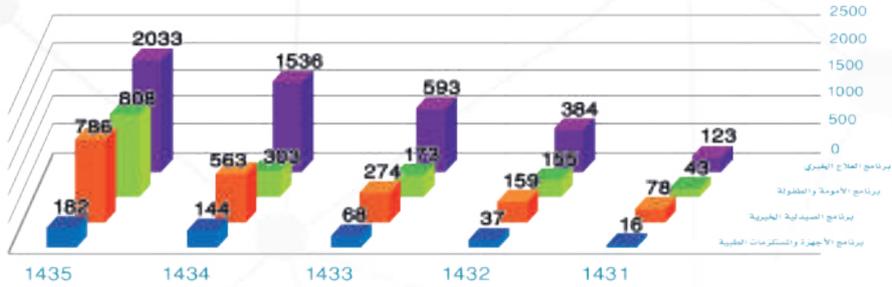


درع شكر من مركز التوجيه والإرشاد بجامعة الملك عبد العزيز بجدة على المشاركة في تفعيل برنامج حماية وأمان العام ١٤٣٢هـ.

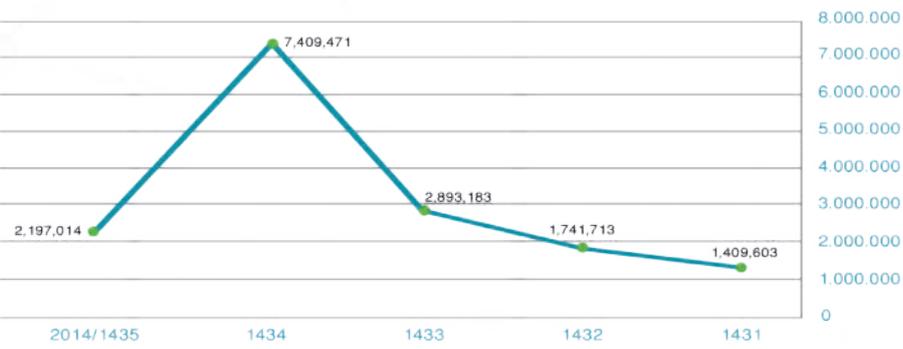


إنجازات الإدارة النسائية

عدد المستفيدات من برامج الجمعية - الإدارة النسائية

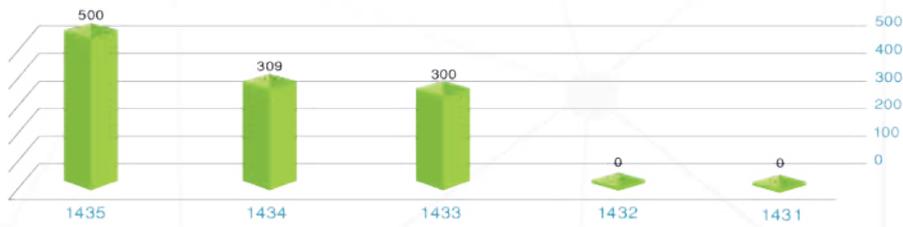


الإيرادات المالية للإدارة النسائية (بالريال)

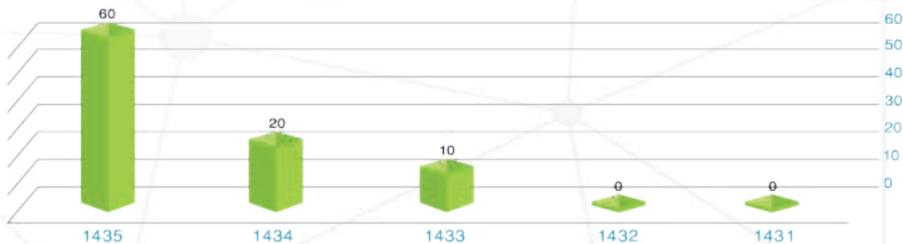


ارتفعت إيرادات الإدارة النسائية في العام ١٤٣٤هـ بسبب حصول الجمعية على وقف بقيمة ٣,٧٢٤,٥٦٠ ريال

عدد المستفيدات من برنامج زيارة المرضى



عدد المتطوعات





جمعية زمزم

للخدمات الصحية التطوعية الخيرية

بمنطقة مكة المكرمة

إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية

تصريح رقم (٢٩٠)

إدارة عملياتنا بوعي بيئي



إدارة عملياتنا بوعي بيئي

تسعى جمعية زمزم ومن خلال سمعتها المتميزة أن تكون مثلاً يحتذى به في إدارة عملياتها بوعي بيئي، وذلك مساهمة منها في تحقيق الاستدامة البيئية وتقليل الأثر البيئي على المجتمع. حيث تقوم الجمعية بتطبيق مجموعة من المبادرات البيئية في عدة مجالات تشمل: استهلاك الطاقة والمياه وغيرها من المواد التي تستهلكها الجمعية في عملياتها، مثل: الورق وأحبار الطابعات.

بلغ العائد والتوفير المادي من تطبيق المبادرات البيئية المختلفة في العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م ما يقارب ٥٠,٠٠٠ ريال في حين بلغ في العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م ما يقارب ١٣,٠٠٠ ريال، وذلك نتيجة لتحويل فئة فاتورة الكهرباء إلى الفئة الخيرية، إضافة إلى العائد من بيع مخلفات الورق والبلاستيك الناتج عن عمليات الجمعية.

مؤشرات الأداء البيئي

استهلاك الطاقة غير المباشر

٢٠١٤/هـ١٤٣٥	٢٠١٣/هـ١٤٣٤	٢٠١٢/هـ١٤٣٣	٢٠١١/هـ١٤٣٢	٢٠١٠/هـ١٤٣١	
١,١٣٠,٧٧٢	١,٧٤٧,٧٥٠	٣,٢١٧,٧٨٠	٢,٠٧٠,٢٦٠	١,١٤٨,٦٨٠	كهرباء (كيلو واط)
٤٠٧٠,٨	٦٢٩١,٩	٧٩٨٤,٠	٧١٥٢,٩	١١٣٥,٢	كهرباء (جيجا جول)
٦٣٥	٪٢١		مؤشر جديد		نسبة الانخفاض في استهلاك الطاقة غير المباشرة

استهلاك الطاقة المباشر (بنزين / ديزل)

٢٠١٤/هـ١٤٣٥	٢٠١٣/هـ١٤٣٤	٢٠١٢/هـ١٤٣٣	٢٠١١/هـ١٤٣٢	٢٠١٠/هـ١٤٣١	
٤٤,٢٧١	٣٧,٥٧٢	٣٧,٣٦٥	غير متوفر	غير متوفر	استهلاك الطاقة المباشر الكلي (لتر)
١٣١٦,٧	١١١٧,٤	١١٠٩,٨	غير متوفر	غير متوفر	استهلاك الطاقة المباشر الكلي (كيلو جول)
٥١٨٠	٪٢٠		مؤشر جديد		نسبة الانخفاض في استهلاك الطاقة المباشرة

انبعاثات الغازات الدفيئة

٢٠١٤/هـ١٤٣٥	٢٠١٣/هـ١٤٣٤	٢٠١٢/هـ١٤٣٣	٢٠١١/هـ١٤٣٢	٢٠١٠/هـ١٤٣١	
٩٣٥,١	١٤٢٩,٩	١٨١٤,٤	١٨٩٣,٧	٩٣٩,٨	مجموع الانبعاثات غير المباشرة
١٠٦,٩	٩٠,٧	٩٠,١	غير متوفر	غير متوفر	مجموع الانبعاثات المباشرة
١٠٣٢,٠	١٥٢٠,٦	١٩٠٤,٥	غير متوفر	غير متوفر	مجموع الانبعاثات الكلي (مباشر وغير مباشر)
٪٣٢	٪٣٠		مؤشر جديد		نسبة الانخفاض في انبعاثات الغازات الدفيئة

استهلاك الموارد

٢٠١٤/هـ١٤٣٥	٢٠١٣/هـ١٤٣٤	٢٠١٢/هـ١٤٣٣	٢٠١١/هـ١٤٣٢	٢٠١٠/هـ١٤٣١	
٩١٤	١,٠٠٠	١,٦٢٤	غير متوفر		استهلاك الورق (كغم)
٥٢	٧٧	٤٤	غير متوفر		الاحبار (عدد)
٧٩	٧٢٨	مؤشر جديد			نسبة الانخفاض في استهلاك الورق

استهلاك المياه

٢٠١٤/هـ١٤٣٥	٢٠١٣/هـ١٤٣٤	٢٠١٢/هـ١٤٣٣	٢٠١١/هـ١٤٣٢	٢٠١٠/هـ١٤٣١	
٦٦١	٨٢١	مؤشر جديد			استهلاك المياه (متر مكعب)
٥٢٠	مؤشر جديد				نسبة الانخفاض في استهلاك المياه (متر مكعب)

إدارة النفايات

٢٠١٤/هـ١٤٣٥	٢٠١٣/هـ١٤٣٤	٢٠١٢/هـ١٤٣٣	٢٠١١/هـ١٤٣٢	٢٠١٠/هـ١٤٣١	
١١,١١٠	٨٨٠	مؤشر جديد			كمية المخلفات الورقية المرسلة لإعادة التدوير (كغم)
٦٣٠	١٦٠	مؤشر جديد			كمية مخلفات البلاستيك المرسلة لإعادة التدوير (كغم)

العائد المادي من تطبيق المبادرات البيئية

٢٠١٤/هـ١٤٣٥	٢٠١٣/هـ١٤٣٤	٢٠١٢/هـ١٤٣٣	٢٠١١/هـ١٤٣٢	٢٠١٠/هـ١٤٣١	
٥٠٠,٠٠٠	١٣٠,٠٠٠	مؤشر جديد			العائد من تطبيق المبادرات البيئية (ر.س)

الملحق ١ : فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) GRI G4 Content Index

يحتوي الجدول الآتي الإفصاح عن مؤشرات المبادرة العالمية لإعداد التقارير وفقاً للمبادئ التوجيهية (G4) - الأساسي.

لمزيد من التفاصيل عن كل مؤشر متوفر في موقع المبادرة العالمية لإعداد التقارير

<https://g4.globalreporting.org/Pages/default.aspx>



الإفصاحات المعيارية العامة GRI G4 Content Index

المؤشر	الإفصاح	رقم الصفحة (أو التفسير في حال الحذف)	التوكيد من الطرف الثالث	المؤشر	الإفصاح	رقم الصفحة (أو التفسير في حال الحذف)	التوكيد من الطرف الثالث
إشراك أصحاب المصلحة				الاستراتيجية والتحليل			
G4-24	كلى	٩٢	لا	G4-1	كلى	٧، ٨	لا
G4-25	كلى	٩٧	لا	G4-2	كلى	١٧، ١٩، ١٩	لا
G4-26	كلى	١٠، ١٢، ١٢	لا	سجل خصائص المنظمة			
G4-27	كلى	١٥، ١٥	لا	G4-3	كلى	٩	لا
سجل خصائص التقرير				G4-4	كلى	٢٨، ٢٩	لا
G4-28	كلى	٢٦٨	لا	G4-5	كلى	١٠	لا
G4-29	كلى	٩	لا	G4-6	كلى	١٠	لا
G4-30	كلى	شئى	لا	G4-7	كلى	١١	لا
G4-31	كلى	٩	لا	G4-8	كلى	٢٧، ٢٨	لا
G4-32	كلى	٢٩، ٢٨	لا	G4-9	كلى	٦٤، ٥١	لا
G4-33	كلى	تم توكيد التقرير من قبل المجلس الإستشارى للصحة ١٨، ١٩	لا	G4-10	كلى	٦٤	لا
الحكومة				G4-11	كلى	لا يطبق حيث لا يوجد تقييدات معارضة في السعودية	لا
G4-34	كلى	٥٦، ٥٧، ٥٨	لا	G4-12	كلى	٤٨	لا
G4-37	كلى	١٨، ١٩، ٢٦	لا	G4-13	كلى	لا يوجد تغيير	لا
G4-38	كلى	٤٧	لا	G4-14	كلى	٢٦	لا
G4-40	كلى	٢٩	لا	G4-15	كلى	٦٠	لا
G4-50	كلى	١٩، ١٨	لا	G4-16	كلى	مزمع ليست تطويع أي جمعيات	لا
G4-51	جزئى	٢٩	لا	الجوانب الجوهرية وحدود آثارها			
الأخلاقيات والنزاهة				G4-17	كلى	صحة مزمع بجمع فروعا	لا
G4-56	كلى	لا توجد	لا	G4-18	كلى	١٦	لا
				G4-19	كلى	١٩، ١٩	لا
				G4-20	كلى	١٦	لا
				G4-21	كلى	١٩	لا
				G4-22	كلى	لا توجد	لا
				G4-23	كلى	لا توجد	لا

الإفصاحات المعيارية المحددة

التوكيد من الطرف الثالث	رقم الصفحة (أو التفسيرية حال الحذف)	الإفصاح	المؤشر
حقوق الإنسان			
عدم التمييز			
✓	٦٦	كفي	G4-DMA
✓	٦٧	كفي	G4-HR3
عمالة الأطفال			
✓	لا يوجد	كفي	G4-HR5
العمل الجبري أو القسري			
✓	لا يوجد	كفي	G4-HR6
آليات الشكاوى المتعلقة بحقوق الإنسان			
✓	٦٥، ٦٤	كفي	G4-DMA
✓	٦٥، ٦٤	كفي	G4-HR12
المجتمع			
المجتمعات المحلية			
✓	٢٢	كفي	G4-DMA
✓	٢٢	كفي	G4-SO1
✓	٢٢	كفي	G4-SO2
مكافحة الفساد			
✓	٥٦	كفي	G4-DMA
✓	لا يوجد	كفي	G4-SO4
مسؤولية المنتج			
صحة العميل وسلامته			
✓	١٨	كفي	G4-DMA
✓	٢١-١١	كفي	G4-PR1
✓	لا يوجد	كفي	G4-PR2

التوكيد من الطرف الثالث	رقم الصفحة (أو التفسيرية حال الحذف)	الإفصاح	المؤشر
الشفافية الاقتصادية			
الأداء الاقتصادي			
✓	٥١-٥١	كفي	G4-DMA
✓	٧٢، ٥٢، ٥٧	كفي	G4-EC1
✓	٥١	كفي	G4-EC4
التواجد في السوق			
✓	٦٣	كفي	G4-DMA
✓	٦٦	كفي	G4-EC5
الشفافية البيئية			
الطاقة			
✓	٧٦	كفي	G4-DMA
✓	٧٦	كفي	G4-EN3
✓	٧٦	كفي	G4-EN6
المياه			
✓	٧٧	كفي	G4-DMA
✓	٧٧	كفي	G4-EN8
✓	٧٧	كفي	G4-EN9
الانبعاثات			
✓	٧٦	كفي	G4-DMA
✓	٧٦	كفي	G4-EN15
✓	٧٦	كفي	G4-EN16
الشفافية الاجتماعية			
ممارسات العمالة والعمل اللائق			
التوظيف			
✓	٦٦، ٦٥	كفي	G4-DMA
✓	١٧، ١٦	كفي	G4-LA2
التدريب والتعليم			
✓	١٤، ١٣	كفي	G4-DMA
✓	١٤، ١٧	كفي	G4-LA1
✓	١٤، ١٧	كفي	G4-LA2
التنوع وتكافؤ الفرص			
✓	٦٦	كفي	G4-DMA
✓	٦٦	كفي	G4-LA12
مساواة الرجال والنساء في الأجور			
✓	٦٦	كفي	G4-DMA
✓	٦٦	كفي	G4-LA13

الاطلوب تتبع تحديد محتوى موضوع التقرير

تعدد المواضيع الهامة ومخاطر الاستدامة الرئيسية	ابتعد الجمعية أسلوباً منهجياً في تحديد الأمور ذات الأهمية المتعلقة بالاستدامة وذلك من خلال تحديد نطاق الاستدامة الأساسية للجمعية والأمر الهمة للأطراف المعنية، حيث نتج عن هذا الأسلوب تحديد معيار الاستدامة الرئيسية للجمعية، كما قامت الجمعية بتحديد مجموعة من مؤشرات الأداء لكل من هذه المعايير، ويعتقد أننا أخذنا بالحسبان الاتجاهات الاستدامة العالمية في قطاع الخدمات الصحية التطوعية، بالإضافة للاتجاهات الاستراتيجية المحلية.
المخاطرة	نحن نعتقد أننا قمنا بدراسة وتغطية جميع المواضيع الهمة للجمعية، والتي تشمل الأثر الاقتصادي والاجتماعي والبيئية الجوفية وكيفية استجابتنا لها والتي نذكر بشكل مفصّل في عملية اتخاذ القرار في الجمعية.
شمولية الأطراف المعنية	لقد قمنا بدراسة الأطراف المعنية الرئيسية وتحديدهم وكيفية تواصلنا معهم وأدوارهم وأدواتهم وطرق استجابتنا لهذا الأدوار.
النطاق وحدود التقرير	يغطي هذا التقرير الأداء البيئي لجمعية زرم للأعوام الخمسة الماضية - بما يمكن - ويشمل السنوات 1435هـ/2014م و1436هـ/2015م و1437هـ/2016م و1438هـ/2017م و1439هـ/2018م، كما يشمل التقرير جميع عمليات الجمعية في منطقة مكة المكرمة.
نوعية التقرير	هذا هو التقرير الثالث من تقارير الاستدامة لجمعية زرم للخدمات الصحية التطوعية، إننا نطمح من دفع الاستدامة في الجمعية بالاستدامة التزامنا بإصدار تقرير الاستدامة بشكل سنوي.

ضمان الجودة في عملية التقرير

التوازن	نعتقد بأن هذا التقرير يظهر الأثر من الناحية الإيجابية لأداءنا والناحي التي تساهم في العمل على تحسينها.
الملائمة للمخاطرة	قمنا بتقديم بيانات مقارنة لبعض سنواتنا مع هذا التقرير (1431هـ/2010م و1432هـ/2011م و1433هـ/2012م و1434هـ/2013م و1435هـ/2014م) في بعض المجالات، قمنا بتحديد البيانات المقيدة على أنها غير متوفرة، نظراً لعدم توافرها في مرحلة سابقة.
الموافقة	لقد قمنا بالسعي إلى الملاءمة القصوى في وضع محتويات هذا التقرير من خلال مراجعة البيانات والمعلومات فلا تدرج من قبل الأطراف الخاطئة في الجمعية، كما تم تحديد المواضيع التي اشتملت على تقديرات أو تصديقات أخرى للبيانات.
وضوح المعلومات	إن هدفنا من إصدار هذا التقرير هو الوصول إلى جميع الأطراف المعنية والأصحاء عن أداء الجمعية في أكثر المواضيع أهمية، لذلك فقد تم تبني المصطلحات الواردة في هذا التقرير بصورة أكثر الوضوح وسهولة الفهم لجميع الأطراف المعنية.
الموثوقية	تم تأكد هذا التقرير من قبل مجلس إدارتنا الفعلي.

معايير المعايير

معايير ذات أهمية الكربون	مقياس يستخدم لوصف مدى الاعتماد على المرافق الخارجية الناتجة عن الاستخدامات التي تولد الغازات الدفيئة، وذلك باستخدام كمية المادة من ثاني أكسيد الكربون (CO2).
المسؤولية	سياسة وطنية في المملكة العربية السعودية لتكثيف الجهود في القطاع الخاص.
البيانات التي عليها التوجيه العالمية (إعداد التقرير 2014)	مجموعة من المعايير التوجيهية لإعداد تقارير الاستدامة قامت بوضعها المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، حيث تستخدم هذه المعايير التوجيهية بشكل أساسي على إطار عمل الاستدامة المتعلق عن المبادرة العالمية (GRI) وتعتبر المعايير الأكثر استخداماً عالمياً في إعداد تقارير الاستدامة.
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	مجموعة غير ربحية، تشمل على مجموعة من الأطراف المعنية تتشعب رأياًها بأن يصبح إعداد تقارير الاستدامة أمراً إلزامياً لجميع المنظمات وترتكب أهميته لتضمن مستوى التقارير الملائمة.
التسمية للمنتج	يوفر حاجيات الأجيال الحالية من غير المساس للأجيال المستقبلية في تطوير حاجياتها.
الاستدامة	معايير ل توفير أفضل النتائج في المجالات البيئية والبشرية والاقتصادية على حد سواء في الوقت الحالي أو المستقبل.
إدارة المشتددة للأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بشكل يحقق الفائدة ويغطيها لجميع الأطراف المعنية	الإدارة المتكاملة للأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بشكل يحقق الفائدة ويغطيها لجميع الأطراف المعنية.



للاطلاع والحصول على نسخة إلكترونية
من تقارير الاستدامة لجمعية زمزم
للخدمات الصحية التطوعية الخيرية
يرجى زيارة الرابط التالي

Zmzm.org/istdama



جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية

العيادة المتنقلة (٤)
MOBILE CLINIC (4)

تأسست مجموعة الطيار للمسفر
هاتف الجمعية: 02/2600000

  
zmzm.org

 012-2600000
 012-2602424

 +966507260000
 80301 جدة 21589

