

تقرير الاستدامة الثامن
2019م





خادم الحرمين الشريفين

المَلِكُ سَلْمَانُ بْنُ عَبْدِ الْعَزِيزِ آلِ سَعُودٍ

حفظه الله



صاحب السمو الملكي الأمير

مُحَمَّدُ بْنُ سَلْمَانَ بْنِ عَبْدِ الْعَزِيزِ آلِ سَعُودٍ

ولي العهد

نائب رئيس مجلس الوزراء

وزير الدفاع



صاحب السمو الملكي الأمير

خَالِدُ بْنُ فَيْصَلِ بْنِ عَبْدِ الْعَزِيزِ آلِ سَعُودٍ

المستشار الخاص لخادم الحرمين الشريفين

أمير منطقة مكة المكرمة



صاحب السمو الملكي الأمير

فَهْدُ بْنُ سُلْطَانَ بْنِ عَبْدِ الْعَزِيزِ آلِ سَعُودٍ

نائب أمير منطقة مكة المكرمة



صاحب السمو الملكي الأمير

مُتَيْبُ بْنُ مُتَيْبِ بْنِ عَبْدِ الْعَزِيزِ آلِ سَعُودٍ

محافظة جدة

معا للحياة

محتويات التقرير

6	1. عن زمزم
7	2. خدماتنا
11	3. كلمة رئيس مجلس الإدارة
12	4. استراتيجيتنا
15	5. كلمة المدير العام
16	6. عن هذا التقرير
17	7. الحوكمة
21	8. مشاركة أصحاب المصلحة
27	9. القضايا الجوهرية
29	10. استدامتنا الاجتماعية
65	11. استدامتنا الاقتصادية
77	12. استدامتنا البيئية
80	13. فهرس GRI

مكة المكرمة بفرعين أحدها بالمنطقة المركزية للمسجد الحرام، وفرع في محافظة الطائف وآخر في محافظة القنفذة. نقدم مجموعة من خدماتنا الصحية عن بُعد عبر الموقع الإلكتروني المخصص للمستفيدين، ومجموعة أخرى عبر عياداتنا المتنقلة وبمشاركة من متطوعينا، كما تنطلق شبكة عملياتنا لتصل إلى قرى منطقة مكة المكرمة عبر قوافلنا الطبية.

نحن جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية أول جمعية صحية شاملة في المملكة العربية السعودية مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم 290. نعمل بمنطقة مكة المكرمة منذ أن تأسسنا في 20 / 4 / 1426 هـ، ويقع مقرنا الرئيسي في مدينة جدة. ولنا أربعة فروع ضمن منطقة عملنا - منطقة مكة المكرمة - موزعة على كل من مدينة



نسعى في زرم لتقديم أفضل الخدمات الممكنة لمستفيدينا، كما نسعى دوماً لتحسين خدماتنا بما يلبي احتياجاتهم وتطلعاتهم

تعزيز الصحة والوقاية

نهتم من خلال برامجنا التوعوية الصحية في تعزيز صحة الإنسان وفي عدة مجالات مختلفة منها التوعية بالأمراض المزمنة وفي عدة مواقع مختلفة مثل المراكز التجارية والمدارس والمساجد ومنصات التواصل الاجتماعية والقنوات الفضائية من خلال برنامج طبيبك على الهواء عبر قناة المجد	برامج تعزيز الصحة
--	--------------------------

خدمات الرعاية الصحية الأولية

القوافل الطبية

نسعى من خلال قوافلنا الطبية الوصول للمستفيدين الأشد حاجة والذين يصعب عليهم الوصول إلى الخدمة الطبية في القرى والهجر و المراكز داخل نطاقنا الجغرافي بمنطقة مكة المكرمة

الجولات الطبية

من خلال جولاتنا الطبية والتي تضم العديد من الاستشاريين والأخصائيين نهدف لتقديم خدمات الرعاية الأولية في الأربطة والأحياء التي تحتاج لتقديم الرعاية داخل منطقة مكة المكرمة

رؤية

نهتم في زرم بتقديم خدمة صحية متخصصة في مجال العيون لفئة مهمة ومؤثرة من أفراد المجتمع وهم أطفال المرحلة الابتدائية في المدارس العامة داخل نطاق عملنا بمنطقة مكة المكرمة

العيادات الموسمية في ساحات الحرم

بالشراكة مع رئاسة شؤون الحرمين و وزارتي الصحة والموارد البشرية والتنمية الاجتماعية نقوم بإقامة عيادات في موسمي الحج ورمضان نستهدف فيها ضيوف الرحمن من خلال تقديم خدمات الكشف والرعاية الأولية لهم

العلاج الخيرى

البرنامج يعنى بتقديم الرعاية الصحية لذوي الاحتياج الصحي في منطقة مكة المكرمة حيث يتم دعمهم عن طريق المساهمة المالية بنسبة (30%) من إجمالي التكلفة بعد التخفيض الخيرى وكذلك الخصومات الخيرية لدى شركائنا من مزودي الخدمات الطبية

المستلزمات الطبية

البرنامج معني بتقديم الأجهزة والمستلزمات الطبية وغيرها للمرضى المحتاجين مثل أجهزة فحص السكر والضغط والأسرة وعربات الاحتياجات الخاصة

الصيدلية الخيرية

البرنامج يهدف إلى توفير الدواء للمرضى المحتاجين الذين لا يتمكنون من تأمينه لأنفسهم وذوهم ويتم توفير الأدوية عبر شركائنا من موردي الأدوية والصيدليات حيث تحصل الجمعية على نسبة خصم خيرى على الأدوية المقدمة لمستفيديها تصل إلى 15%

الأمومة والطفولة

البرنامج يهتم برعاية الأمهات الحوامل ومتابعتهن أثناء الحمل وصولاً إلى الولادة الطبيعية والقيصرية ويهدف إلى الوصول إلى أم ومولود سليمين كما يُعنى برعاية الأطفال حديثي الولادة بما في ذلك تقديم الرعاية الخاصة للمحتاجين منهم كالحاجة إلى الحضانات

تدشين هوية زمزم الجديدة

مع ما يجعلنا نسير نحو التميز بكل ثقة والتعريف بهويتنا الاستراتيجية الجديدة. وأصالة عن نفسي ونيابةً عن زملائي أعضاء مجلس الإدارة الموقرين، يسرني أن أقدم تتويجاً لهذه الرحلة الإبداعية، سائرين بكل تفاؤل وعزم نحو الفصل التالي من مسيرة التغيير. والله الهادي إلى سواء السبيل

الحمد لله والصلاة والسلام على أشرف خلق الله، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد،

في خضم التحديات الكبيرة التي يشهدها العالم اليوم، ووسط رياح التغيير التي تجتاحه، كان لزاماً علينا أن نتغير، بوصفنا كياناً يختص بمساعدة المرضى، عبر رؤية نطمح من خلالها أن نكون النموذج الرائد في صناعة وقيادة العمل الصحي الخيري المستدام تماشياً مع رؤية طموحة للوطن 2030، ولهذا كان لزاماً علينا أن نبذل كل ما في وسعنا لمواجهة تلك التحديات والتغلب عليها بعزيمة وثقة.

قبل ثلاث سنوات بدأنا في تنفيذ عدد من السياسات والخطط الجديدة، تماشياً مع رؤيتنا في زمزم لعام 2030م، وها نحن اليوم نخطو بثقة نحو مسارنا الواعد الذي يتخذ من التغيير منهاجاً ونبراساً، وها نحن نستنفر كافة طاقاتنا، لتحقيق أهداف تلك الرؤية الطموحة.

على مدار العام الماضي، ظللنا ننظر إلى الداخل ونحو المستقبل، لتحديد الصورة التي يجب أن تقوم عليها جمعيتنا، وللمساهمة في تحقيق الأهداف التي وضعناها لها. وفي حين أن جوهر ما نقوم به يظل هو نفسه، إلا أننا سنبذل قصارى جهدنا ونستثمر كافة إمكانياتنا، من أجل إيصال هويتنا والتعريف بها بالشكل الذي تستحقه والذي يعبر عنها تمامًا في عالم يحتاج إلى تغيير جذري. وعلى هذا النحو، فقد التقينا في مجموعات عمل كبيرة وصغيرة، ذات تفكير إبداعي، لتبادل الآراء والأفكار عبر عصف ذهني واعٍ من أجل تحديد جوهر جمعيتنا والمواءمة

البروفيسور عدنان بن أحمد البار (رحمه الله)
رئيس مجلس الإدارة ، جمعية زمزم
23 جمادى الآخرة 1440 – 28 فبراير 2019م





التنفيذية بجمعية زمزم ولا ننسى فقيد زمزم والعمل الخيري أ.د. عدنان بن أحمد البار (رحمه الله) الذي وافاه الأجل في نوفمبر 2019م بعد معاناة مع المرض طيب الله ثراه ورفع قدره وعظم أجره فما الاستدامة إلا واحدة من مآثره على العمل الخيري. معا للحياة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وعلى آله وصحبه ومن سار على نهجه إلى يوم الدين نحن زمزم ...

نسعد بإصدار تقرير الاستدامة الثامن ونحن نواصل مسيرتنا في طريق الريادة والمرجعية والإلهام ليكون شاهداً على القيم والممارسات التي ننتهجها ولتبرهن زمزم لداعميها وجميع الأطراف المعنية مدى التزامها بالشفافية والاحترافية وجميع القيم التي تحكمنا. وقد كان لزمزم قدم السبق في تبني الاستدامة عام 2012م واستعانت ببيوت خبرة عالمية فتمكنت من استيعابها وتأهل رجالها الذين يديرونها ويصدرون تقاريرها بل وبعثوا بخبراتهم العمل الخيري بكل اقتدار، لقد تعلمنا من خلال تطبيق منهجيات الاستدامة أن ندير عملياتنا بوعي آخذين بعين الاعتبار أبعادها الثلاثة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية ومراعاة الأثر الذي سيحدثه أي مشروع أو مبادرة تقوم بها زمزم. ولكي نحقق أهدافنا الاستراتيجية سيلتزم القارئ الكريم في خارطتنا الاستراتيجية علاقات السبب والنتيجة بين أهدافنا الاستراتيجية وارتباطاتها.

وباسم مجلس إدارة جمعية زمزم نؤكد سعينا لتحقيق كافة متطلبات الحوكمة وفق معايير وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وبإذن الله سنواصل المسير في طريقنا نحو العالم الأول من خلال تبنيها لما وصل له العالم من منهجيات وممارسات ريادية لتجسد جمعية زمزم تطلعات وطننا الغالي في رؤيته 2030 فكل إنجاز تحققه زمزم هو إنجاز للوطن. شكرا من الأعماق لكل داعمينا وفي مقدمتهم المرجعيات الرسمية والإشرافية ولكل شركاء المصلحة وللزملاء في الإدارة

د. عبدالله بن نفيح المطرفي

- وتعود خارطة على الجمعية بمجموعة من الفوائد من أهمها:
1. إيصال استراتيجيتنا لكافة المستويات التنظيمية.
 2. تبسيط مفهوم الاستراتيجية من خلال إبراز العلاقة السببية بين أبعاد خارطة والأهداف الاستراتيجية.
 3. تساهم في التركيز بشكل أكبر على الأهداف الاستراتيجية.
 4. تساهم في مواءمة الاستراتيجية مع خطتنا التشغيلية.

ننتهج في زمزم مفهوم بطاقة الأداء المتوازن في تنفيذ استراتيجيتنا وتعد خارطة الاستراتيجية أحد أهم مقومات نجاح هذه المنهجية حيث تلخص استراتيجية الجمعية في صفحة واحدة مما يسهل استيعابها وفهمها من قبل كافة منسوبيها، وبالتالي تبنيتها وذلك من خلال توضيح علاقات السبب والنتيجة بين أهداف الجمعية الاستراتيجية وارتباطاتها.



كما تتكون خارطة الاستراتيجية من مجموعة من المكونات ذات الارتباط الوثيق بالاستراتيجية وهي:

1. أبعاد خارطة الاستراتيجية (المستفيدون، المالي، العمليات، القيم).
2. الرؤية.
3. الرسالة.
4. القيم.
5. الأثر المراد إحداثه على فئات المستفيدين.
6. الأهداف الاستراتيجية موزعة على أبعاد خارطة.

الخطة الاستراتيجية 2020 - 2016 / 1441 - 1437

رؤيتنا

النموذج الرائد المرجعي والملم في صناعة وقادة العمل الصحي الخيري
المستدام والمتكامل

المرضى الاحتياج

تحسين صحة
المستفيد من ذوي
الاحتياج

المجتمع عموم

ارتفاع الوعي
الصحي لدى
ذوي الاحتياج

الاستشارة طالبو

تقبل معاناة طلاب الاستشارة
الصحية

رسالتنا

كيان مجتمعي صحي خيري يعزز صحة مستهده من خلال تقديم
خدمات نوعية وفقاً لأولوية الاحتياج

العاملون في المجال الصحي

تحسين أداء المنظمات
والعاملين في المجال
الصحي

أصحاب المصلحة

• تعظيم المنفعة والأجر
• تحقيق رضا أصحاب
المصلحة

المستفيدون

اجتذاب المستفيدين وكسب رضاهم وتلبية احتياجاتهم

تعزيز الصحة
والوقاية

الرعاية الصحية
للمستهددين

الاستشارات في المجال
الصحي

الدراسات والأبحاث
في المجال الصحي

البعد المالي

ضمان استدامة مالية ومصادر دخل ثابتة قابلة للنمو

أوقاف يساهم برعها في تغطية
الاحتياجات المالية لبرامج الجمعية

تأمين موارد ورعايات مالية
لدعم برامج وخدمات الجمعية

العمليات الداخلية

الإجراءات والوسائل الأكثر تحقيقاً لرضا المستفيدين وأصحاب المصلحة والاستدامة المالية

التطوير والتحديث المستمر
مواكبة لمتطلبات المراحل

استثمار العمل التطوعي

التسويق الاحترافي

بناء منظومة من الشراكات
الاستراتيجية التكاملية المستدامة

إدارة الجمعية بمنهجية
الاستدامة

التعلم والنمو

الثقافة المؤسسية والصحية والإدارية والتنظيمية ومعدلات التدريب والتربية للعاملين

بيئة العمل

التحول إلى منظمة متعلمة وملمة

تمتين البناء المؤسسي في المجال التقني والإداري

البناء القيمي

العمل المؤسسي والانضباط

إذكاء روح العمل الجماعي

التعلم والابتكار والإبداع

الرفق وحفظ الكرامة

التيسير

الشراكة

الشفافية

منهجية تتفق مع (PMi)، وعلى مستوى العمليات مشتقة من نموذج أيزو 9001:2015 الذي تعمل عليه الجمعية حالياً. قمنا أيضاً بتحديد الفرص والتهديدات وربطها باستراتيجيتنا لكي نستطيع استثمارها.

قمنا في زمزم ببناء منهجية لإدارة المخاطر بناء على تحليل الواقع واستشراف المستقبل واحتمالات التغيير وآثارها على الجمعية ونهدف من خلال هذه المنهجية تحقيق مرونة التغيير والتكيف مع المستجدات .

هذه المنهجية المعتمدة في الجمعية مبنية على المعايير والممكّنات الأساسية في النموذج الأوروبي الـ (EFQM) وذلك لتحقيق الانسجام بين منهجية التميز في الجمعية ومنهجية إدارة المخاطر، وكذلك الأمر على مستوى المشاريع فلدنا

الجدول أدناه يبين الفرص والتهديدات وفقاً لنتائج تحليل SWOT

جوانب الارتباط بالاستراتيجية			البند	SWOT
المهارات الاستراتيجية	القيم	الأهداف الاستراتيجية		
الشراكات	الشراكة	تعزيز موارد الجمعية المالية من خلال الاستثمار	إتاحة الاستثمار للجمعيات الخيرية	الفرص
الاستدامة، الشراكات	التعلم والابتكار، والإبداع، الشراكة	تأمين موارد ورعايات مالية لدعم برامج وخدمات الجمعية، أوقاف يسهم ريعها في تغطية الاحتياجات المالية لبرامج الجمعية	مواسم الحج والعمرة	
التطوع	الشراكة، الرفق وحفظ الكرامة، التيسير	تعزيز الصحة والوقاية، الرعاية الصحية، للمستهدفين، الاستشارات في المجال الصحي، الدراسات والأبحاث في المجال الصحي، استثمار العمل التطوعي	الاحتياج الصحي في المجتمع	
التطوع، الشراكات	إذكاء روح العمل الجماعي، الشراكة	استثمار العمل التطوعي	التوجه نحو العمل التطوعي	
التطوع، الشراكات	الشراكة	أوقاف يسهم ريعها في تغطية الاحتياجات المالية لبرامج الجمعية، تعزيز موارد الجمعية المالية من خلال الاستثمار	التغيرات الاقتصادية	التهديدات
الشراكات، الاستدامة، التطوع	الشراكة	بناء منظومة من الشراكات الاستراتيجية التكاملية المستدامة، استثمار العمل التطوعي	ارتفاع تكلفة الخدمات الصحية	



الحمد لله والصلاة والسلام على رسوله الكريم أما بعد:
استمراراً لتبنيها للنهج العالمي للاستدامة الذي يمثل شاهداً على التزامنا والذي اتخذناه ميزة أساسية لأعمالنا التي بنيها على قيمنا والتي تعزز الثقة مع كافة عملائنا بقاعدة صلبة نحو العمل المؤسسي والإبداعي فإنه يسعدنا أن نقدم لقطاعنا الخيري في المملكة العربية السعودية تقرير الاستدامة الثامن الذي يعكس صورة متكاملة عن أدائنا لعام 2019م والذي يأتي استمراراً من زرمم في تقديم أعلى صور الشفافية وفق معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI والذي يتضمن إنجازاتنا وما يتعلق بها من إحصاءات وأرقام تكشف عمق أدائنا بطريقة احترافية ترسم صورة متكاملة عن كافة مبادراتنا وأنشطتنا وبرامجنا نحو مجتمعنا، كما أنه يحمل قيمة مضافة تعزز من تميزنا بإبراز تحديثات وتحسينات على جوانب موضوعية شملت هيكل التقرير والإخراج والنتائج المفصّل عنها بما يتوافق مع معايير علامة زرمم وهويتها الجديدة التي نسعى أن تقوم بدورها لإظهار زرمم كمنظمة احترافية تسعى لتحقيق الريادة والمرجعية والإلهام.

لقد قمنا خلال عام 2019م بتحديد ثلاثة محاور لمفهوم الاستدامة تمثلت في الاستدامة الاجتماعية والبيئية والاقتصادية، حيث تضمنت كافة التفاصيل المعززة لموقعنا الريادي ككيان مرجعي مهم للقطاع الخيري الصحي في بلد الخير والعطاء المملكة العربية السعودية طامحين أن نحقق مزيداً من التقدم على المستوى الإقليمي والعالمي مستثمرين ثروتنا البشرية والمالية بشكل أمثل يضمن مواجهة التحديات والعقبات وتجاوز كافة الأزمات والمخاطر بما يضمن استدامة مواردنا وبالتالي استدامة العطاء نحو مجتمعنا.

ولأننا مهتمون نلتزم في زرمم التزاماً تاماً بتطبيق معايير الحوكمة والامتثال في جميع الفروع والإدارات بهدف الحفاظ على مصالح كافة الأطراف المعنية وضمان العدالة والشفافية تماشياً مع أفضل الممارسات المحلية والدولية. ولتعزيزنا في الاستدامة الاجتماعية فقد أظهر التقرير ما تبذله

ثروتنا البشرية لتحقيق أعلى معدلات النمو في خدماتنا نحو المستفيدين من خلال تقديم خدمات صحية عالية الجودة تكشف مدى النمو في تقديم خدماتنا بجودة عالية مستثمرين ما نملكه من بنية تقنية لتقديم خدماتنا من خلال البوابة الإلكترونية للعلاج الخيري للتيسير وحفظ الكرامة الذي ننشد لمستفيدينا.

وانطلاقاً من التزامنا بمسؤوليتنا في الاستدامة الاقتصادية فقد أظهرنا كافة النتائج المتعلقة بمواردنا المالية ومن خلال قياس الأثر الاجتماعي العائد على الاستثمار الذي كان لنا فيه السبق على مستوى العالم العربي حيث أظهرنا نتائج قياسنا لأثر عدد من برامجنا ولا زلنا نعمل على قياس أثر كافة مبادراتنا.

ولأننا مبتكرون فقد واصلنا جهودنا الاستراتيجية بدعم التحول التقني وحققنا فيه مستويات جديدة من الإبداع والابتكار لتسهيل الخدمات على المستفيدين والمتطوعين والشركاء من الداعمين وكافة أصحاب المصلحة לנוاكب مرحلة جديدة من التطور في هذا العالم.

وبتناغم تام مع الرؤية الطموحة لوطننا رؤية 2030 سعينا لتحقيق استراتيجيتنا طويلة المدى والتي تمتد حتى 2030 مستثمرين مبادرات خطة التحول الوطني وأنشأنا مكتباً لتحقيق الرؤية يعمل وفق الخطط المدروسة لمواجهة كافة التحديات وفقاً لنتائج المراجعات الاستراتيجية ومراعاة الظروف الراهنة والموارد المتاحة.

إن طموحاتنا المتجددة وتطلعاتنا المستقبلية هي مصدر إلهام على كافة المستويات لتحسين ممارساتنا لتقديم أسمى مستويات العطاء لمجتمعنا مجتمع الخير والعطاء.

فهد بن محمد الزهراني



ملتزمون في إصدار تقاريرنا والإفصاح عن نتائج الأداء، حيث نُعد في زمزم من أوائل الجمعيات التي أصدرت تقارير الاستدامة، وانعكست ممارساتنا في تطبيق الاستدامة على برامجنا ومبادراتنا والتي تسهم في تلبية احتياج المستفيد.

نرحب بكم في تقريرنا الثامن للاستدامة عن العام 2019م. والذي تم إعداده داخلياً من قبل فريق إدارة الجودة والاستدامة وبمشاركة فريق العمل من مختلف إداراتنا في الجمعية. ومن منطلق التزامنا بالشفافية تجاه أصحاب المصلحة لا نزال

“ تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير GRI: الخيار الأساسي ”

جودة التقرير	فترة التقرير	المجال والنطاق
تمت مراجعة تقرير الاستدامة داخلياً لفحص دقة المعلومات المدخلة	تغطي المعلومات الواردة في هذا التقرير الفترة: 1 يناير- 31 ديسمبر 2019م	يغطي هذا التقرير جميع أنشطتنا و برامجنا و مبادراتنا، وهذا نهجنا منذ انطلاقتنا في إصدار تقارير الاستدامة في العام 2013م

نسعد بتواصلكم حول تقرير الاستدامة عبر البريد الإلكتروني nayefz@zmzm.org

نايف بن سرحان الزهراني
رئيس قسم الجودة والاستدامة

وفيما يتعلق بدور مجلس الإدارة في إعداد تقرير الاستدامة فيتمثل في إعطاء التغذية الراجعة أثناء فترة إعداد التقرير، ومن ثم اعتماد التقرير بصورته النهائية وبناء على ذلك الاعتماد يتم نشره لجميع أصحاب المصلحة، إضافة إلى دورهم في كتابة البيان الخاص بأعلى هيئة إدارية.

كما نقوم من أجل تعزيز المعرفة الجماعية للموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية لدى أعضاء مجلس الإدارة وأعضاء الجمعية العمومية بمشاركتهم الرأي في أهم تلك الموضوعات، إضافة إلى تزويدهم بنسخة من التقرير السنوي للاستدامة.

نطبق في زمزم كافة متطلبات الحوكمة وفق معايير وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، والتي تتضمن كافة الممارسات والأساليب المؤسسية التي يقوم عليها عمل الجمعية والتي تم بناؤها لتكون إطاراً للحوكمة في زمزم متضمنة القواعد والقوانين والمعايير والإجراءات التي تجري بموجبها إدارة المنظمات المؤسسية إذ تحقق الجمعية مستويات متقدمة في معيار الشفافية والإفصاح ومعيار الامتثال والالتزام ومعيار السلامة المالية، وتسعى لبناء منظومة رقابية فاعلة عليها، لضمان تنظيم العلاقة بين الأطراف الفاعلة في الجمعية، وأصحاب المصلحة، ولمساعدة القائمين على تحديد توجه وأداء الجمعية، كما يتم من خلالها تنظيم العلاقة بين الإدارة العليا التي تشمل الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة.

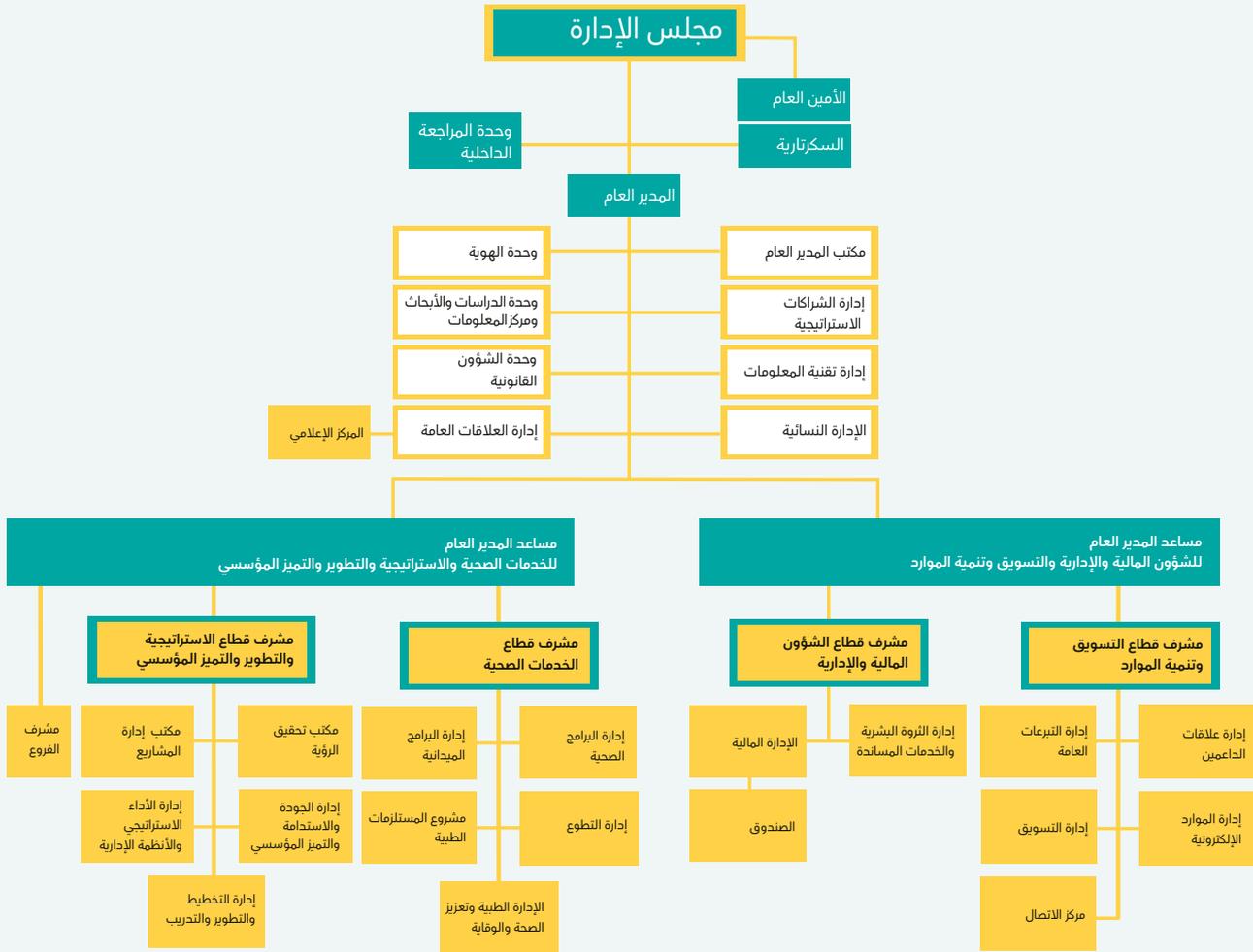
تأتي الحوكمة في زمزم معززة لمفهوم الاستدامة الذي أصبح تجربة رائجة في هذا الكيان المؤسسي المرجعي الملهم لجمعيات القطاع الخيري وعلى الأخص الصحي منها إذ أن الاستدامة أصبحت نهجاً يتبناه مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وكافة المنسوبين.

يتابع مجلس الإدارة أعمال الاستدامة بشكل دائم وتعرض أعمال الاستدامة على مجلس الإدارة لاعتمادها والبدء بتنفيذها حسب المستويات الوظيفية في الهيكل التنظيمي وتسند الأعمال المباشرة لإدارة الجودة والاستدامة التي تقوم بمهامها وفق مؤشرات أداء تعرض على اللجنة التنفيذية وترفع لمجلس الإدارة ضمن تقارير الخطط التشغيلية والاستراتيجية كما تخصص اجتماعات خاصة لإنجاز مبادرات الاستدامة وإعداد تقرير الاستدامة.

الهيكل التنظيمي

سلطة في الهيكل، ومن مجموعة من الوحدات الإدارية الداعمة لقرارات مجلس الإدارة، إضافة إلى الفروع والأقسام التنفيذية.

يمثل هيكلنا التنظيمي المطور مرحلة جديدة مبنية على المستجدات التي يشهدها العمل الخيري، حيث أن من المؤمل أن يساهم الهيكل الجديد في تحقيق أهدافنا الاستراتيجية ورؤيتنا ورسالتنا نحو التميز. يتكون هيكلنا التنظيمي من مجلس الإدارة والذي يعتبر أعلى



البار (رحمه الله) الذي وافاه الأجل في آخر السنة وأكمل المسيرة سعادة الدكتور عبدالله المطرفي، وعضوية نخبة من قيادات العمل الصحي والعمل التجاري الخاص.

يمثل دور مجلس الإدارة قيادة المنظمة نحو الرؤية، كما يمثل النظرة الشمولية العليا للتوجه الاستراتيجي، ولقد حظيت جمعيتنا بوجود مجلس إدارة فاعل ومتميز برئاسة الدكتور عدنان



د. عبدالله نغيح المطرفي
رئيس مجلس الإدارة



السيد حسن عبدالله باروم
نائب رئيس مجلس الإدارة



أ. بسام صالح الحربي
الأمين العام



الشيخ إبراهيم عبدالله السريع
عضو مجلس الإدارة



الشيخ صالح بن ثويني الثنيان (رحمه الله)
عضو مجلس الإدارة



د. محمد سعيد الغامدي
عضو مجلس الإدارة



د. أحمد خميس بامقا
عضو مجلس الإدارة



م. باسم مهدي الشريف
عضو مجلس الإدارة



د. حسن موسى مسلمي
عضو مجلس الإدارة

تم إقرار اللجان الدائمة المنبثقة عن مجلس الإدارة في دورته الخامسة، وذلك في محضر اجتماعه رقم (93) المنعقد في الأربعاء 02 ربيع أول 1441هـ الموافق 2019-10-30م، وفيما يلي قائمة لتلك اللجان:

اسم اللجنة	مهام اللجنة
اللجنة التحضيرية	تعد اللجنة التحضيرية هي المسؤولة عن تنفيذ قرارات مجلس الإدارة والجمعية العمومية وكذلك معنية بالتخطيط التشغيلي والاستراتيجي ومتابعة تنفيذ تلك الخطط ، ولديها أيضاً العديد من المهام منها التحضير لاجتماعات مجلس الإدارة وكذلك الإشراف المباشر على تنفيذ خطط وبرامج وأنشطة وأعمال الجمعية ومنجزاتها لعرضها على مجلس الإدارة وكذلك دراسة الميزانية العمومية والحسابات الختامية للجمعية وإعداد تقرير عنها واعتمادها من مجلس الإدارة.
اللجنة العليا للبرامج الصحية	توكل إلى هذه اللجنة جميع الأهداف والمهام المتعلقة بقطاع الخدمات الصحية ومن بينها دراسة البرامج المقدمة للمستفيدين فنيا وإداريا وإصدار وثيقة (لائحة) لكل برنامج بناء على الدراسات المستفيضة وكذلك متابعة تنفيذ تلك البرامج والدراسات ونتائجها.
لجنة التطوع	هذه اللجنة مختصة بكل ما يتعلق بالتطوع من خلال التحضير للفعاليات ودراسة الفرص التطوعية بالجمعية وكذلك تقديم المقترحات التي تسهم في العمل التطوعي بالإضافة لإشرافها على إعداد و تنفيذ خطط التطوع بالجمعية.
لجنة المراجعة الداخلية	تعنى هذه اللجنة ببناء وتحديث البنية التحتية لإدارة المراجعة الداخلية وإعداد خطط المراجعة وكذلك دراسة وتقييم المخاطر ومن مهام هذه اللجنة إعداد ميثاق إدارة المراجعة الداخلية وتحديثه بناء على مستجدات المعايير الدولية وكذلك إعداد دليل سياسات وإجراءات المراجعة بالإضافة إلى تنفيذ أعمال المراجعة الداخلية بما يتناسب مع المعايير الدولية للمراجعة الداخلية.
لجنة الاستثمار	لجنة الاستثمار هي اللجنة المعنية بدراسة فرص الاستثمار ومخاطره وتعمل هذه اللجنة على دراسة الاستثمار ووضع الخطط والدراسات المناسبة للاستثمار كذلك فتح آفاق استثمارية جديدة بالإضافة إلى مراقبة الأداء الاستثماري.

المقدمة لهم، وتأثيرهم على القرارات الصادرة عن جمعيتنا. الجدول التالي يحدد جميع أصحاب المصلحة لدينا كما يبين طرق استجابتنا لتلك الأولويات.

نسعى في زمزم للمحافظة على مستوى عالٍ من الشفافية والتعاون والتواصل مع فئات أصحاب المصلحة من خلال مشاركتهم في تحديد متطلباتهم بالوسائل المناسبة والعمل بعد ذلك على الاستجابة لها، وتم تحديد واختيار أصحاب المصلحة (دون أن يستثنى أحدهم أو يتم استبعاده من المشاركة)، بناء على ارتباطهم وتأثرهم بخدماتنا

قائمة أصحاب المصلحة

الأطراف المعنية	أولوياتهم للعام 2019م	استجابتنا لأولوياتهم
المستفيدون	زيادة المشاركة في المناسبات الصحية (الوطنية والعالمية).	تمت زيادة المشاركة في المناسبات العالمية والصحية حيث تم استهداف 8 أيام ومناسبات صحية محلية وعالمية في عام 2019م
	إتاحة تقديم الخدمات لجميع البرامج على البوابة الإلكترونية.	تمت إتاحة التقديم عبر بوابة زمزم الإلكترونية لمجموعة برامجنا الصحية (العلاج الخيري، الأمومة والطفولة، الصيدلية الخيرية، الأجهزة والمستلزمات الطبية)
	زيادة نسبة الدعم في بعض الخدمات الصحية (الولادات القيصرية).	تمت الزيادة بنسبة %100 (من 1,000 ريال إلى 2,000 ريال) وكان ذلك في أواخر العام 2019م
	فتح مكاتب تنسيقية جديدة لخدمة المستفيدين في المحافظات (الليث - شمال مكة المكرمة - جنوب وشرق الطائف - رابغ).	تم افتتاح مكاتب تنسيقية بالليث - وجنوب وشرق الطائف وجرار العمل على افتتاح مكتب شمال مكة المكرمة و رابغ ضمن الخطة التشغيلية للعام 2020م

الأطراف المعنية	أولوياتهم للعام 2019م	استجابتنا لأولوياتهم
الموظفون	تقليل ساعات العمل (بمعدل ساعة واحدة).	تم اعتماد تقليل ساعات العمل من تسع إلى ثماني ساعات في أواخر عام 2019م.
	عدم وجود نظام حوافز ومكافآت للعاملين.	تم إعداد خطة مفصلة للثروة البشرية تتضمن نظام للحوافز والمكافآت وسيعمل بها حين اعتمادها في العام 2020م.
	تحسين مستوى تقييم الأداء السنوي.	تم اعتماد خطة تفصيلية لتحسين مستوى الأداء ولكن لم يتم تفعيلها ومن المتوقع العمل عليها.
	الحصول على التدريب الكافي.	حصل الموظفون المشاركون في التدريب على تدريب بمعدل 22 ساعة تدريبية للموظف الواحد.
	استمرار الاهتمام بالبيئة المكانية.	لم يتم عمل أي تحسينات تتعلق بالبيئة المكانية خلال العام 2019م، ولكن سيتم تقييم متطلبات الصحة والسلامة المهنية خلال العام 2020م.
	تحسين سرعة الاتصال بالإنترنت.	تم رفع سرعة الإنترنت في الجمعية بشكل عام، وتم رفع كفاءة الاتصال بين فرعي مكة وجدة عن طريق فصل الاتصال بالإنترنت عن الاتصال بقواعد البيانات، وبشكل عام لم يعد هناك شكوى من بطء تصفح الإنترنت.
	المتطوعون	زيادة عدد الساعات التطوعية المخصصة لبعض الفرص التطوعية.
زيادة عدد الساعات الموثقة بالشهادات.		تمت زيادة عدد الساعات التطوعية الموثقة بواقع 10%.
الداعمون	الشفافية في توضيح أثر الدعم.	تم إعداد 20 تقريراً يوضح أثر الدعم (لمن بلغ دعمهم خمسون ألف ريال فأكثر).
	التواصل المستمر.	<ul style="list-style-type: none"> إرسال عدد (84,000) رسالة نصية وواتس آب خلال عام 2019م لجميع الداعمين. الاتصال المباشر على (750) داعم. تقديم عدد (520) هدية مكتبية راقية لكبار الداعمين، وعدد (1,755) هدية لعموم الداعمين.

استجابتنا لأولوياتهم	أولوياتهم للعام 2019م	الأطراف المعنية	
في عام 2019م تم زيادة حجم التعامل وفق العقود المبنية على قدرة مزودي الخدمة في استقبال مستخدمي الجمعية.	زيادة حجم التعامل.	مقدمو الخدمات الطبية وشركات الأدوية	الشركاء الاستراتيجيون
تم تصميم 35 مبادرة بناء على أهداف وتوجهات الجهات المانحة مثل مبادرة نهديك مع صيدليات النهدي.	صناعة مبادرات بناء على توجهاتهم وأهدافهم.	الجهات المانحة	
تم إصدار 30 تقريراً لأثر التبرع لعدد من الجهات المانحة.	تقارير لأثر الدعم المقدم.		
تم رفع درجة التواصل مع الشركاء في القطاع الخاص من خلال تفعيل الزيارات والتواصل الإلكتروني.	التواصل المباشر.	القطاع الخاص	
تم قياس أثر المبادرات القائمة من الشراكات مثل قياس أثر مشروع رؤية - إدارة التعليم.	قياس أثر الشراكة.	القطاع الصحي الحكومي	
نسعى لتطبيق كافة متطلبات ومعايير وزارة الموارد البشرية.	استمرار الالتزام بالأنظمة والتعليمات.	وزارة الموارد البشرية والتنمية	
لا نزال ملتزمون برفع نسب التوطين وتأثير النسبة نتيجة الآلية الجديدة لاحتساب نسب التوطين من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية.	رفع نسبة التوطين.		
لا نزال ملتزمين في رفع تقارير الأجور في وقتها.	رفع حماية الأجور في نظام الوزارة في الوقت المحدد.		
يتم عرض منجزات الخطة التشغيلية وتحقيق الأهداف على مجلس الإدارة والجمعية العمومية بشكل سنوي.	التأكد من تحقيق الخطط التشغيلية للأهداف الاستراتيجية.		
<ul style="list-style-type: none"> • يتم عرض واعتماد تقرير الحساب الختامي السنوي على مجلس الإدارة والجمعية العمومية واعتماده. • نشر تقرير الاستدامة لجميع الأعضاء. • عرض القوائم المالية بعد اكتمالها. 	الاطلاع على التقارير المالية والإدارية.		

الأطراف المعنية	أولوياتهم للعام 2019م	استجابتنا لأولوياتهم
مجلس الإدارة والجمعية العمومية	الالتزام بالأنظمة المرعية.	تعمل الجمعية على تحقيق متطلبات الأنظمة والاستمرار في كل ما من شأنه تعزيز هذا الجانب، ومن ذلك ما اعتمده مجلس الإدارة مؤخراً من تشكيل لجنة للحوكمة بهدف تحقيق متطلبات الحوكمة الصادرة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
	دعم المشاريع والبرامج النوعية المحققة للاستدامة.	دعم وتوقيع عقد مشروع التحول السحابي.
	زيادة واستدامة الموارد المالية من خلال الاستثمار.	تشكيل مجلس للاستثمار منبثق عن مجلس الإدارة في دورته الخامسة.
وسائل الإعلام	وجود مركز إعلامي.	تم إنشاء المركز الإعلامي بالجمعية.

أولويات أصحاب المصلحة للعام 2020م

الأطراف المعنية	أولوياتهم للعام 2020م
المستفيدون	زيادة المشاركة في المناسبات الصحية (الوطنية والعالمية).
	تنوع موضوعات تعزيز الصحة والوقاية.
	التيسير على المستفيدين في إتاحة الطباعة الإلكترونية.
	زيادة دعم الولادات القيصرية إلى 2,500 ريال.
	صرف أدوية للأمراض المزمنة ثلاثة أشهر مع إمكانية إضافة عرض السعر تقنيا عن طريق مقدم الخدمة.
	افتتاح مكاتب تنسيقية في كل من شمال وجنوب مكة المكرمة ورابغ.
	تفعيل دور المتابعة الميدانية لحالات زمزم.
	إضافة خدمات علاجية في لائحة البرامج لأمراض لم تخدم سابقاً (البروستات والدوالي وما في حكمهما).

أولوياتهم للعام 2020م	الأطراف المعنية	
تطبيق تحديثات الهيكل على سير العمل.	الموظفون	
تفعيل التقييم السنوي وربط نتائجه ببرامج التدريب.		
تفعيل نظام الحوافز.		
العمل على استحداث برامج مع جهات تجارية لمصلحة موظفي زمزم (خصومات - اشتراكات).		
عقد شراكات مع جهات تدريبية لتقديم التدريب المجاني أو برسوم رمزية.		
استحداث فرص تطوعية في الجانب الإداري.	المتطوعون	
وجود أوقاف يعود ريعها للمستفيدين يشارك فيها الداعمون.	الداعمون	
الاهتمام بالجانب الإلكتروني لتسهيل التبرعات ونشر أخبار الجمعية.		
الشفافية والتواصل المستمر.		
صناعة مبادرات بناء على توجهاتهم وأهدافهم.		
الالتزام بالعقود وآلية السداد.	مقدمو الخدمات الطبية وشركات الأدوية	الشركاء الاستراتيجيون
قياس أثر الشراكة من خلال التقارير بعد المشروع.	القطاع الخاص	
إبراز مدى نوعية المشروع في المجتمع.	القطاع الصحي الحكومي	
توطين جميع الوظائف وخصوصا الوظائف القيادية.	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	
تمكين الصف الثاني من الشباب لشغل الوظائف القيادية.		

أولوياتهم للعام 2020م	الأطراف المعنية
التأكد من تحقيق الخطط التشغيلية للأهداف الاستراتيجية.	مجلس الإدارة والجمعية العمومية
الاطلاع على التقارير المالية والإدارية.	
استكمال الحوكمة والالتزام بالأنظمة والتعليمات الصادرة.	
دعم المشاريع والبرامج النوعية المحققة للاستدامة.	
زيادة واستدامة الموارد المالية من خلال الاستثمار.	
تفعيل دور المركز الإعلامي بالجمعية.	وسائل الإعلام
تفعيل دور التواصل الفعال مع وسائل الإعلام ومع الجهات ذات العلاقة مع الجمعية لرسم صورة ذهنية إيجابية عن الجمعية.	

102-11 102-44
 102-15 102-47
 102-21 103-1
 102-29 103-2
 102-33 103-3
 102-34

القضايا الجوهرية

إن القضايا الجوهرية ذات الأهمية النسبية لجمعيتنا هي تلك التي:

- تحدث أثراً على أداؤنا الاقتصادي والبيئي والاجتماعي.
- تقوم بالتأثير في قرار وتقييم الأطراف المعنية بشكل ملحوظ.
- أو هي القضايا المثيرة للقلق.

ولفهم تلك القضايا وأولياتها، فإننا نعمل باهتمام على مشاركة جميع الأطراف المعنية من خلال استطلاع رأي يتم استيفاؤه بشكل فردي ومستقل من كل شخص مشارك من فئات الأطراف المعنية، ومن ثم الحصول على نتيجة ذلك الاستطلاع

قائمة القضايا الجوهرية / ذات الأولوية

القضايا الجوهرية	تصنيفها (اجتماعية، اقتصادية، بيئية)	درجة تقييم الأهمية والتأثير على جمعية زمزم	درجة تقييم الأهمية والتأثير على أصحاب المصلحة
1 جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين	اجتماعية	8	8
2 تفعيل الشراكات الاستراتيجية	اقتصادية	8	8
3 التوازن المالي بين الدخل والمصروف	اقتصادية	8	8
4 تمكين إدارة الثروة البشرية	اجتماعية	8	8
5 تطبيق معايير الهوية على كافة أعمال الجمعية	اقتصادية	8	8

مصفوفة القضايا الجوهرية

أهمية وتأثير عالي

أهمية وتأثير عالي

أصحاب المصلحة

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									9
							1- جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين. 2- تفعيل الشراكات الاستراتيجية. 3- التوازن المالي بين الدخل والمصروف. 4- تمكين إدارة الثروة البشرية. 5- تفعيل تطبيق معايير الهوية على كافة أعمال الجمعية.		8
									7
									6
									5
									4
									3
									2
									1

جمعية زمزم

أظهرت مصفوفة القضايا الجوهرية توافق في درجات تقييم الأهمية والتأثير بين كل من أصحاب المصلحة والقائمين على جمعية زمزم.

استدامتنا الاجتماعية

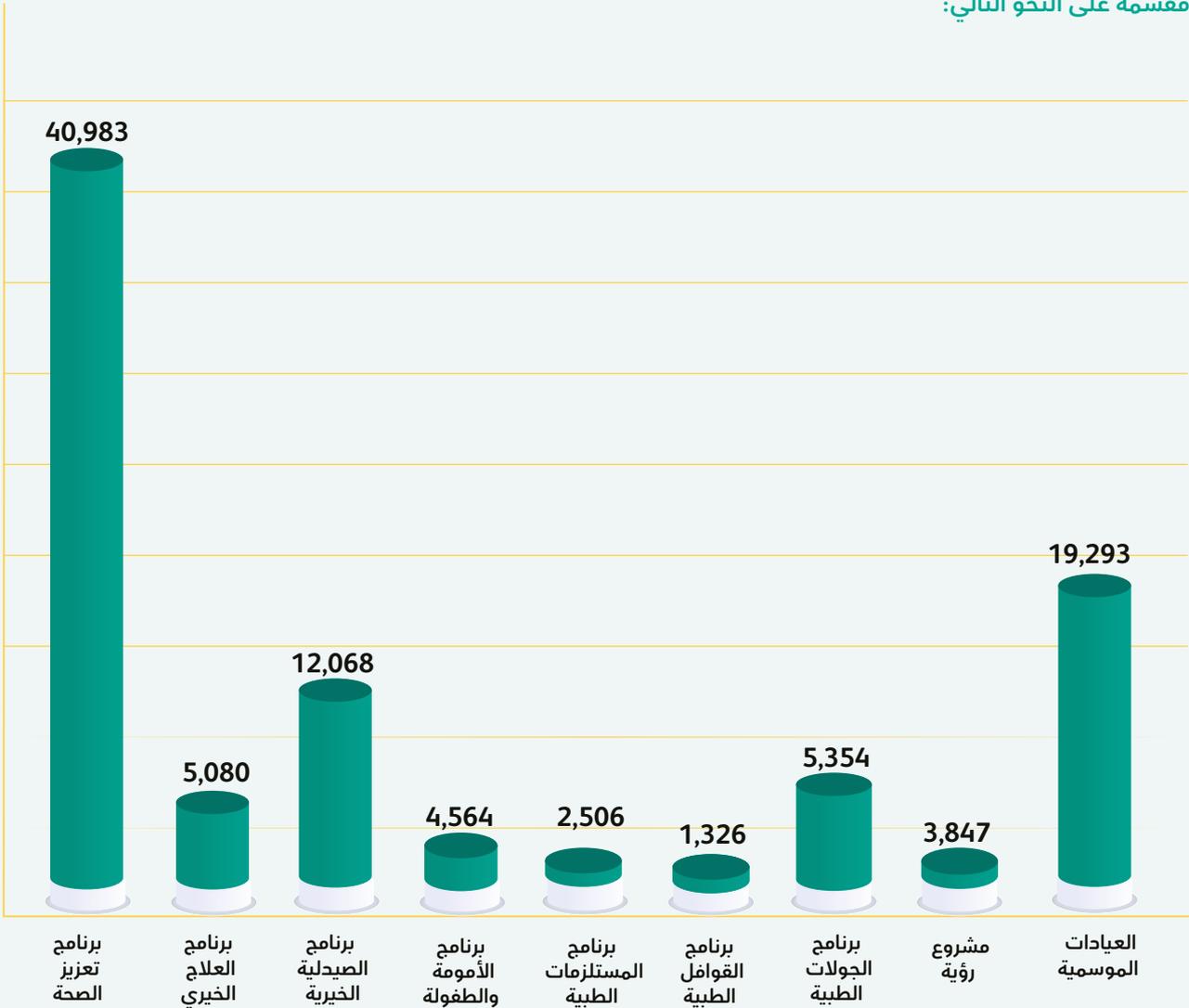


خدماتنا الصحية ذات الأثر الاجتماعي

من الأمراض وتحسين الصحة. ثم الرعاية الصحية الأولية من خلال جولاتنا وقوافلنا الطبية وكذلك مشروع رؤية والعيادات الموسمية، ثم تأتي خدماتنا الصحية للرعاية الثانوية وتشمل العلاج الخيري والأمومة والطفولة والصيدلية الخيرية وأخيراً الأجهزة والمستلزمات الطبية.

نقوم بتقديم خدماتنا الصحية لذوي الاحتياج في منطقة مكة المكرمة انطلاقاً من رسالتنا وأهدافنا الاستراتيجية في تعزيز الصحة والوقاية، والرعاية الصحية للمستهدفين ومن خلال منظومة من الخدمات وتشتمل على خدمات تعزيز الصحة والوقاية بالدرجة الأولى نظراً لأنها السبيل الأمثل في الوقاية

خلال عام 2019م تمت خدمة أكثر من 95,175 مستفيد مقسمة على النحو التالي:

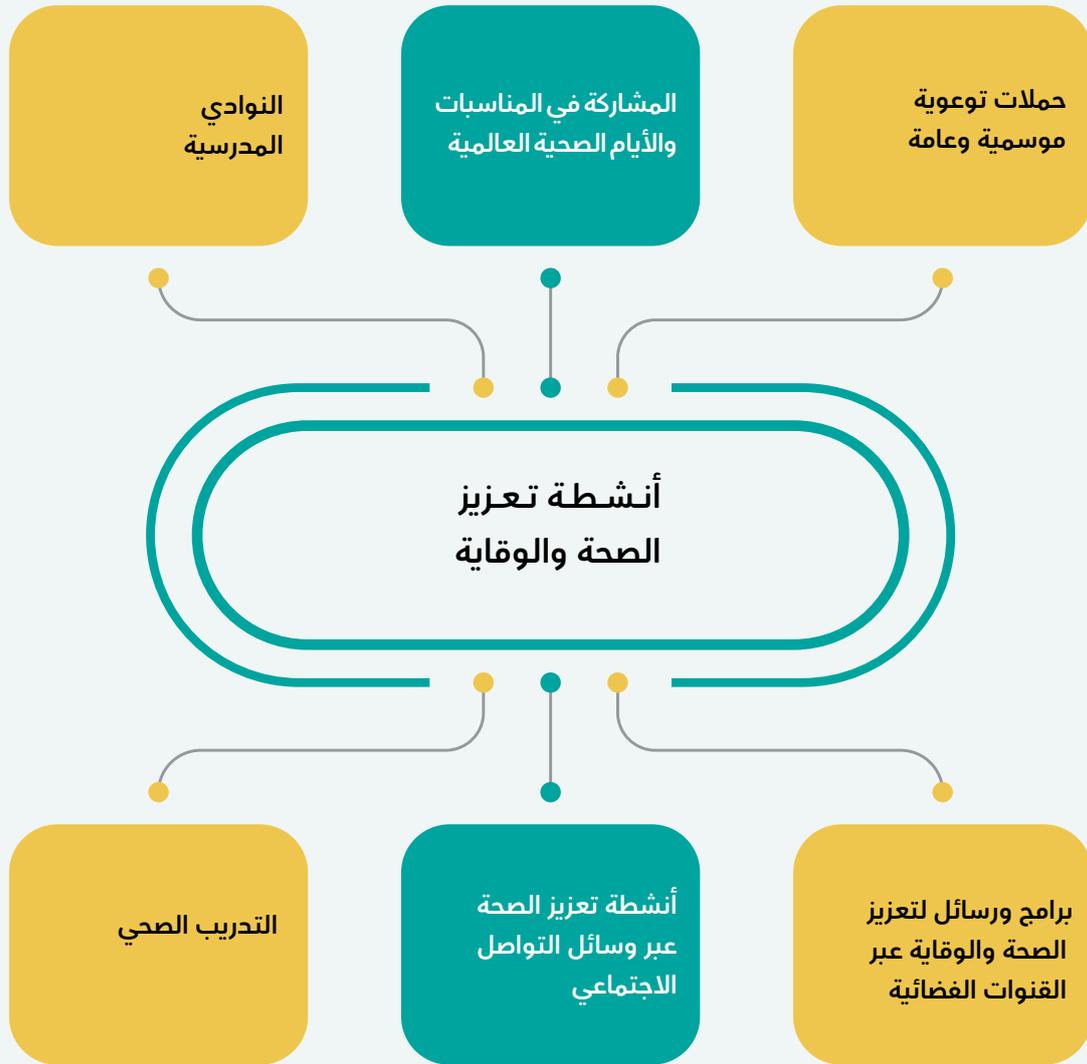


مع نهاية العام المالي 2019م بلغ حجم الإنفاق على خدماتنا الصحية 23,923,621 مليون ريال.

تعزيز الصحة والوقاية

البرامج التوعوية الصحية في عدة مجالات مختلفة منها التوعية بالأمراض المزمنة (الضغط والسكري) والسمنة والحملات الموسمية في ساحات الحرم المكي وما حولها، وفي أماكن استقبال وإقامة المعتمرين والحجاج والزوار في موسمي رمضان والحج.

تتمتع برامج وأنشطة تعزيز الصحة والوقاية في جمعيتنا بأولوية كبيرة بين مختلف البرامج والخدمات الأخرى، وذلك لأهميتها الكبرى في مواجهة المرض وتحسين جودة الحياة الصحية للمستهدفين، حيث تم وضعها على رأس أهدافها الاستراتيجية في خطتها الاستراتيجية 2016-2030م، وذلك لما لها من قدرة على التغيير على مستوى الفرد والأسرة والمجتمع. نقوم طبقاً لاستراتيجيتنا في تعزيز الصحة والوقاية بتقديم



مستفيداً من برامجنا وأنشطتنا لتعزيز الصحة والوقاية. **40,983** أكثر من

حجم الإنفاق على برامج وأنشطة تعزيز الصحة والوقاية (ر.س)



من أهم مبررات انخفاض حجم الإنفاق

- الاعتماد على المتطوعين، في تقديم البرامج التوعوية.
- التوسع في تقديم البرامج التوعوية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- زيادة البرامج التوعوية المقدمة بالشراكة مع الجهات ذات العلاقة.

عدد المستفيدين من برامج وأنشطة تعزيز الصحة والوقاية



ساهمت الزيادة في عدد مواقع تقديم برامج تعزيز الصحة بموسم الحج بالإضافة للمواقع

السابقة، مثل: مكتبة الحرمين، موقع القمم الثلاث بمكة المكرمة في زيادة عدد المستفيدين بالإضافة إلى مشاركتنا في مبادرة إياب بمطار الملك عبد العزيز للحجاج المغادرين.

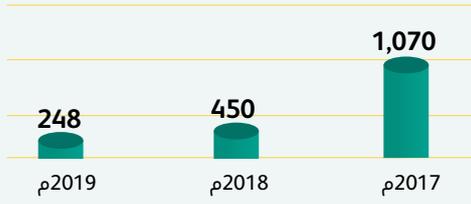
حملات تعزيز الصحة والوقاية الموسمية و العامة

حملات الحج الداخلية وحملات بعض الدول العربية، ونقدم عروض للأفلام ومقاطع الفيديو والرد على استفسارات الحجاج، كما يتم تقديم بعض الهدايا الصحية للحجاج.

نقوم في المواسم باستهداف بعض الفئات بحملاتنا لتعزيز الصحة والوقاية: ففي شهر رمضان تستهدف زوار البيت الحرام والمعتمرين ببرامج خاصة بالصيام تناقش مشاكل الصيام، خاصة لمرضى الأمراض المزمنة، وفي موسم الحج نستقبل حجاج بيت الله الحرام ببرامج تهتم بالمشاكل الصحية التي قد يواجهها الحاج أثناء تأدية المناسك في المشاعر المقدسة الناتجة من مشاكل الزحام والعدوى التنفسية والتسمم الغذائي وغيرها، كما نقوم بتنفيذ حملات تعزيز صحة ووقاية في أماكن تواجد الحجاج مثل

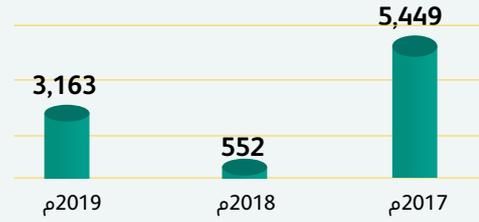
م	المؤشر	2016م	2017م	2018م	2019م
1	عدد المستفيدين من صحتك في الحج	غير متوفر	5,449	552	3,163
2	عدد المستفيدين من صحتك في رمضان	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	1,415
3	عدد المستفيدين من الحملات التوعوية في فترة الصيف	غير متوفر	1,070	450	248

عدد المستفيدين من الحملات التوعوية في فترة الصيف



من الأسباب المباشرة التي ساهمت في انخفاض عدد الحملات التوعوية في الصيف:
• الانتقال المفاجئ لعدد من العاملين بالإدارة الطبية وتعزيز الصحة للعمل في القطاع الحكومي.

عدد المستفيدين من صحتك في الحج



ارتفع عدد المستفيدين في عام 2019 م نتيجة خدمتنا عدد أكبر من حملات الحج.

المشاركة في المناسبات والأيام الصحية العالمية

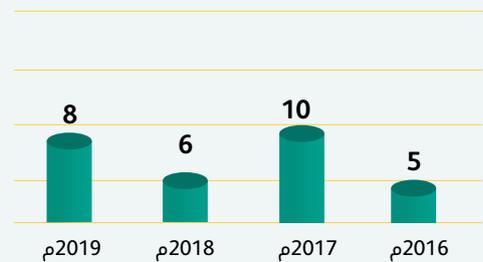
العالمي، يوم السمثة العالمي - شهر سرطان الثدي، يوم السكر العالمي، ويوم كبار السن.

نقوم بالمشاركة في المناسبات والأيام الصحية العالمية، عن طريق إقامة فعاليات توعوية صحية بالأسواق الكبيرة (المولات) والمدارس وعبر وسائل التواصل الاجتماعي، وقد تمت المشاركة في: يوم الصحة العالمي، يوم الضغط العالمي، يوم القلب

أيام الصحة العالمية (عدد المستفيدين)



أيام الصحة العالمية (عدد الأيام)



من الأسباب المباشرة التي ساهمت في انخفاض عدد المستفيدين في أيام الصحة العالمية :
• الانتقال المفاجئ لعدد من العاملين بالإدارة الطبية وتعزيز الصحة للعمل في القطاع الحكومي.

النوادي المدرسية

مسابقات تنشيطية توعوية ترويجية بين الطلاب وقمنا بتقديم الهدايا التذكارية على المشاركين والفائزين، شارك من مدرسة الإبداع (253 طالبا)، ومن مدرسة كعب بن زهير بمكة (156 طالبا).

نستهدف من خلال برنامج النوادي المدرسية طلاب المدارس بهدف رفع الوعي الصحي حول الأمراض المزمنة والسمنة، حيث نقوم بتنظيم بعض المسابقات حول هذه الموضوعات. استهدفنا خلال العام 2019م مدرستين من المدارس المعززة للصحة في مكة المكرمة - مدرسة الإبداع بمكة المكرمة، ومدرسة كعب بن زهير بمكة، حيث قمنا بعمل محاضرات وعروض حول مخاطر السمنة وطرق الوقاية منها، كما قمنا بتدريب عدد من الطلاب على قياس العلامات الحيوية، وأجرينا

م	المؤشر	2016م	2017م	2018م	2019م
1	عدد الطلبة المستفيدين	-	-	139	409
2	عدد المدارس	-	-	2	2

لم نطلق في تنفيذ برامج تعزيز الصحة للنوادي المدرسية إلا في عام 2018م.



في العام 2019م ساهمت إقامتنا مسابقة للمشي بين طلاب المدارس في ارتفاع عدد المستفيدين.

أنشطة تعزيز الصحة والوقاية عبر وسائل التواصل الاجتماعي

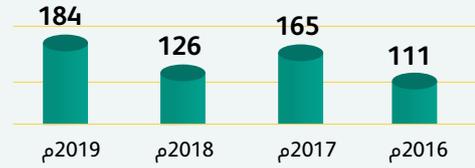
نستثمر وسائل التواصل الاجتماعي بما لها من انتشار واسع بين فئات المجتمع المختلفة، في نشر رسائل تعزيز الصحة والوقاية العامة وكذا المتخصصة في التوعية بالأمراض المزمنة وأيضا

النشاط	2016م	2017م	2018م	2019م
عدد التغريدات بتويتر	111	165	126	184
عدد المنشورات في فيس بوك	102	156	191	184
عدد مقاطع الفيديو باليوتيوب	2	12	46	48
عدد منشورات الانستغرام	29	151	155	184

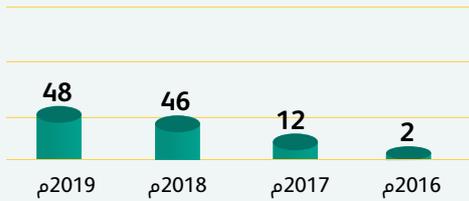
عدد منشورات تعزيز الصحة والوقاية على الفيس بوك



عدد تغريدات تعزيز الصحة والوقاية على تويتر



عدد مقاطع فيديو تعزيز الصحة والوقاية على اليوتيوب



عدد منشورات تعزيز الصحة والوقاية على الانستغرام



برامج تعزيز الصحة عبر القنوات الفضائية

أسبوعية، وفي عام 2019م قدمنا (16) حلقة تليفزيونية، تناولت الحلقات الأمراض المزمنة مثل: السكري، ارتفاع ضغط الدم، السمنة، أمراض الجهاز الهضمي، الأمراض النفسية، أمراض الأطفال، أمراض اللثة والأسنان، وغيرها.

نقوم في زمزم بتقديم برامج تعزيز الصحة والوقاية عبر كل الوسائل المتاحة أمامنا، ومن هذه الوسائل القنوات الفضائية، فتعاقدنا مع قناة المجد الفضائية لتقديم حلقات توعوية صحية حول الأمراض المزمنة وغيرها، من خلال برنامج «طبيبك على الهواء»، حيث يقوم أحد الأطباء الاستشاريين المتطوعين بمناقشة أحد الأمراض وكيفية علاجه والتعايش معه وتجنب مضاعفاته، أو المشاكل الصحية التي تهتم أفراد المجتمع. وفي عام 2018م قمنا بتقديم (12) حلقة من البرنامج بواقع حلقة

إحصائيات	2019م
عدد المشاهدات التلفزيونية	8,201
عدد مرات الظهور	316,301
مجموع أصوات الاستفتاءات	3,167
عدد التغريدات	31
مشاهدات اليوتيوب	30,601

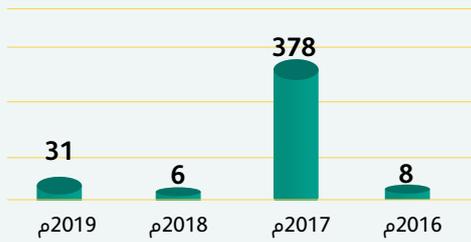


التدريب الصحي

المكرمة، حيث تم تدريب (24 مستفيداً)، كما تم تدريب (22 مستفيدة) من منسوبات المدرسة 12 بجهة. أما التدريب على الإسعافات الأولية فقد تم تقديمه لمنسوبات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، حيث بلغ عدد المتدربات (31 مستفيدة).

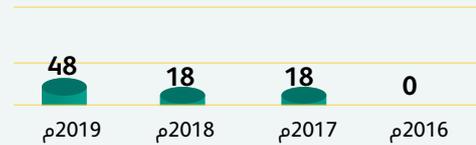
نقوم في زمزم بتدريب منسوبي أصحاب العلاقة في الأسواق التجارية الكبيرة (المولات) على الإسعافات الأولية والإنعاش القلبي الرئوي لما يمثله من أهمية كبرى في علاج الحالات الطارئة لتوقف القلب والإصابات الطارئة في هذه الأماكن المزدحمة بالزوار، ومن ذلك أيضاً التدريب على الإنعاش القلبي الرئوي بفرع المنطقة المركزية بمكة

عدد المتدربين على الإسعافات الأولية



في العام 2017 م كان التدريب نظرياً مما أسهم في ارتفاع عدد المتدربين ثم تم التحول بدءاً من 2018 إلى التدريب العملي المتخصص بالشراكة مع جمعية القلب السعودية مما أدى إلى التدرج في زيادة عدد المستفيدين.

عدد المتدربين على الإنعاش القلبي الرئوي



ارتفع عدد المستفيدين بعدما تم التوسع في التدريب على الإنعاش القلبي الرئوي لأهميته في علاج حالات توقف القلب التي قد تحدث في المراكز التجارية.

فعالية عيش بصحة

في تنفيذ الفعالية بكفاءة وجودة عالية، إضافة إلى مشاركة (106) متطوعات من التخصصات الصحية المختلفة. وبلغ عدد المستفيدين من الفعالية 7,005 مستفيدين.

فعالية (عيش بصحة) إحدى الفعاليات الجديدة التي قمنا بتنفيذها بمعرضنا الواقع بـ (الرد سي مول بمدينة جدة) والتي تهدف للمساهمة في تحسين جودة الحياة الصحية للزائرين عن طريق تقديم التوعية والتثقيف الصحي الشخصي لهم، حيث جهزنا المعرض بجميع المستلزمات الطبية الضرورية مما ساهم



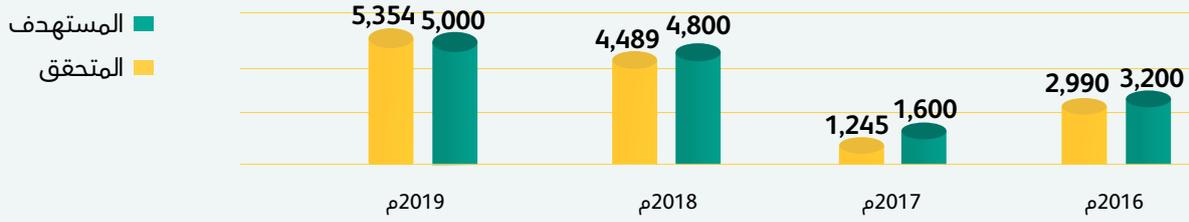
برامجنا الصحية الميدانية (برامج الرعاية الأولية)

الجولات الطبية

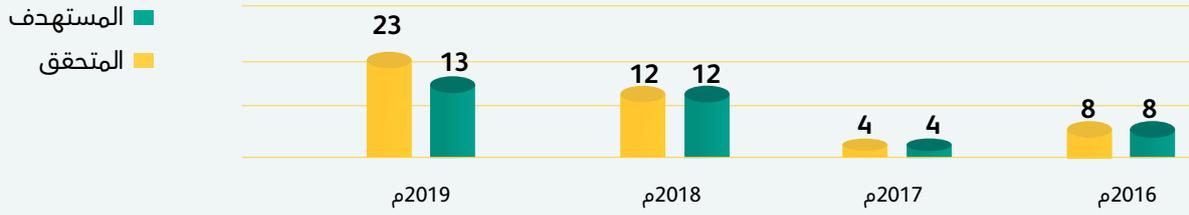
للكشف عن الأمراض المزمنة وصرف العلاج اللازم للمرضى ومتابعتهم كل ثلاثة أشهر.

جولات طبية دورية بالأحياء داخل مدن منطقة مكة المكرمة وبالتعاون مع الجهات ذات العلاقة (أربطة خيرية - مراكز أحياء - المشاركة المجتمعية بالشؤون الصحية) وهي عبارة عن عيادة متنقلة تضم عدداً من الأطباء الاستشاريين والأخصائيين

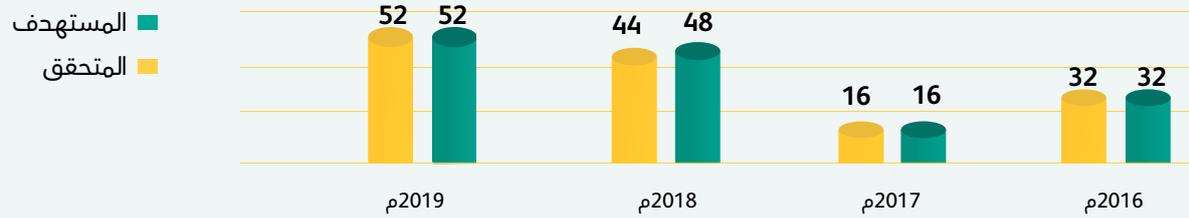
عدد الحالات المستفيدة
من برنامج الجولات الطبية



عدد مواقع تقديم خدمات
برنامج الجولات الطبية



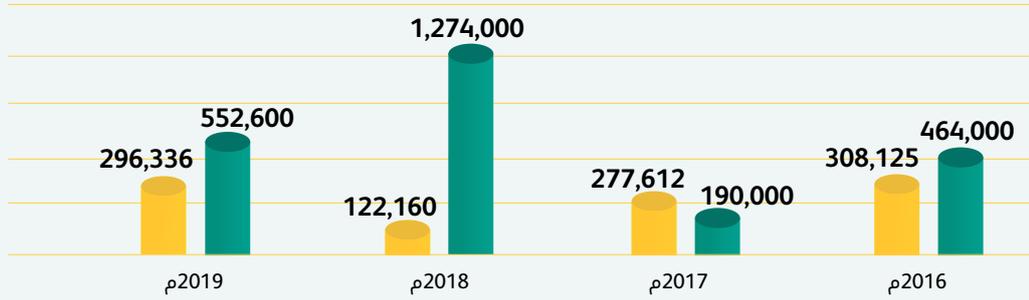
عدد الجولات الطبية المنفذة



في عام 2019م ارتفع عدد المستفيدين الذين تمت خدمتهم في جولاتنا الطبية ويعود هذا الارتفاع إلى عدة عوامل أهمها تعزيز شراكتنا مع مزودي الخدمة الطبية لتوفير الأدوية، وكذلك زيادة جولاتنا الطبية بمحافظة الطائف.

المستهدف
المتحقق

حجم الإنفاق على برنامج
الجولات الطبية



في عام 2019 م ساهمت زيادة عدد الجولات الطبية بمحافظة الطائف وارتفاع عدد المستفيدين وتكلفة صرف الدواء من زيادة حجم الإنفاق في جولاتنا الطبية.

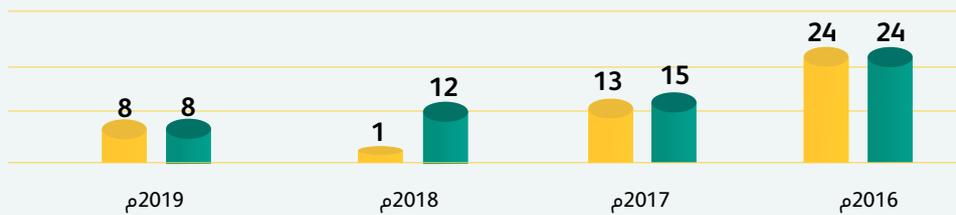
القوافل الطبية

الصحة انطلاقاً من رسالتنا التي تنص على تقديم خدماتنا لذوي الاحتياج، وأهدافنا الاستراتيجية في تعزيز الصحة والوقاية، والرعاية الصحية للمستهدفين. نقدم في زرم خدماتنا الصحية التطوعية الخيرية لذوي الاحتياج في تلك القرى النائية.

هذا البرنامج يركز على ذوي الاحتياج في القرى النائية في منطقة مكة المكرمة ممن لا يستطيعون الحصول أو الوصول للخدمات الطبية التخصصية. حيث نقوم من خلال هذا البرنامج بتقديم خدمة الكشف الطبي وصرف الأدوية اللازمة بالمجان مع تحويل الحالات التي تحتاج إلى علاج متخصص إلى شركائنا من مزودي الخدمة

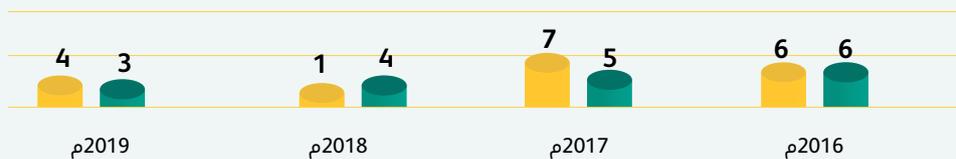
المستهدف
المتحقق

عدد القوافل الطبية المنفذة



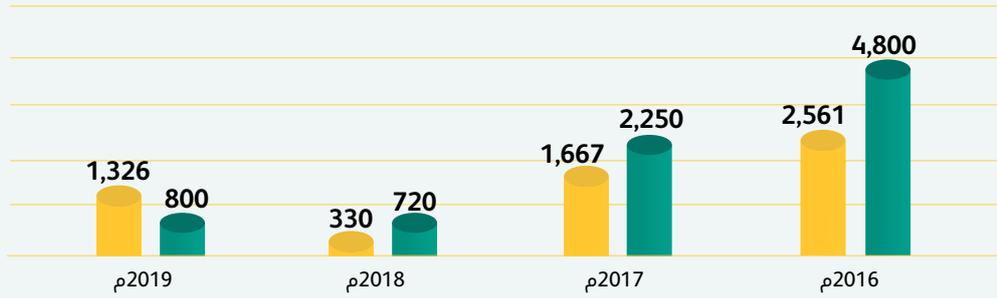
المستهدف
المتحقق

عدد مواقع تقديم خدمات
برنامج القوافل الطبية



المستهدف
المتحقق

عدد الحالات المستفيدة
من برنامج القوافل الطبية

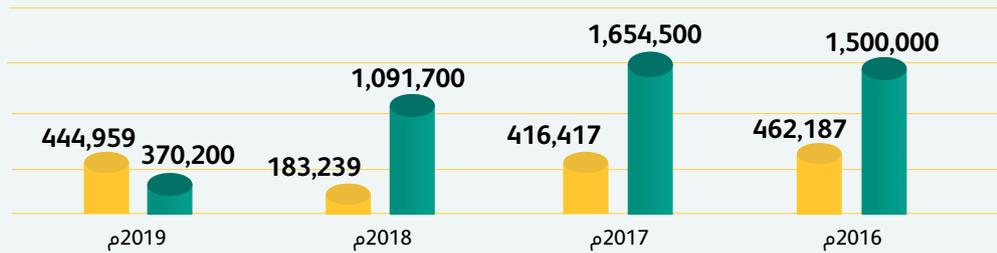


• تركيز القوافل الطبية في الأماكن الأكثر حاجة (قرى محافظتي الطائف والقنفذة).
• تجويد الخدمة المقدمة من خلال التعاون مع عدد أكبر من الاستشاريين.

في عام 2019م تمكنا من تقديم خدماتنا الصحية لعدد أكبر من المستفيدين من خلال قوافلنا الطبية، ساهم في هذا الارتفاع عدد من العوامل، أهمها :

المستهدف
المتحقق

حجم الإنفاق على برنامج
القوافل الطبية (ر.س)

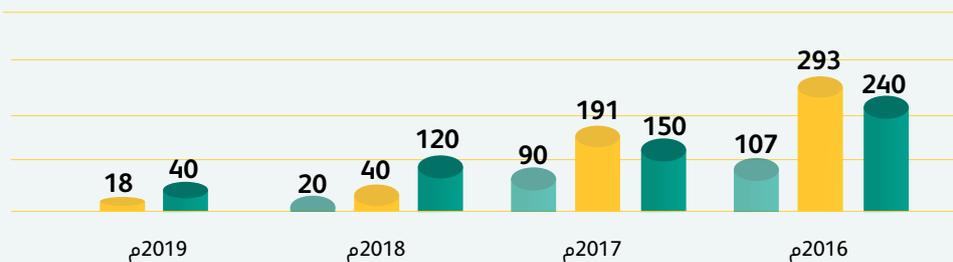


في العام 2019 م تم زيادة عدد قوافلنا الطبية في محافظتي القنفذة والطائف حيث شملت على الرعاية الأولية وهذه الزيادة ساهمت في ارتفاع عدد المستفيدين وارتفاع قيمة صرف الدواء.

المستهدف
المتحقق

عدد الحالات المحولة من القوافل
لتلقي الخدمات العلاجية المتخصصة

الحالات التي تلقت
الرعاية الصحية



في عام 2019م أدى علاج الحالات من قبل استشاريين متخصصين أثناء قوافلنا الطبية إلى انخفاض عدد الحالات المحولة.

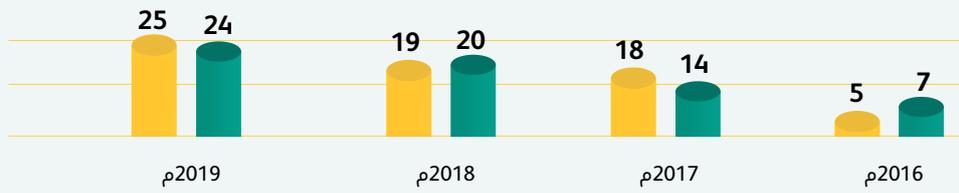
مشروع رؤية

حدة الإبصار لطلاب المدارس حيث يتم تنفيذ مسح ميداني شامل لجميع طلبة المدارس الابتدائية المستهدفة ومن ثم تقديم المساعدة الطبية المناسبة للطلبة ذوي الاحتياج مثل النظارات الطبية والعلاج الطبي المتخصص.

يعتبر مشروع رؤية مشروعاً نوعياً تتكاتف فيه جهودنا مع القطاع الحكومي والقطاع الخاص، حيث يهدف هذا المشروع إلى تقديم خدمة صحية متخصصة في مجال العيون لفئة مهمة ومؤثرة من أفراد المجتمع وهم أطفال المرحلة الابتدائية في المدارس العامة، كما يهدف مشروع رؤية إلى تحسين مستوى النظر من خلال قياس

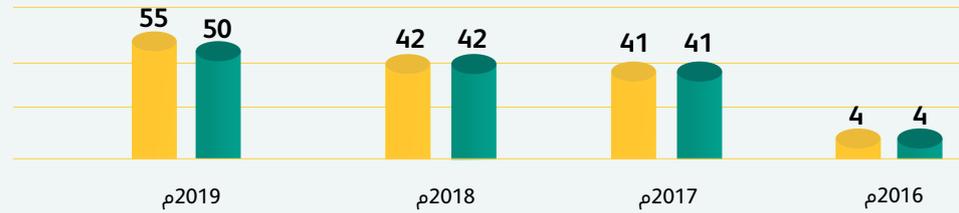
عدد المدارس المستفيدة من مشروع رؤية

المستهدف
المتحقق



عدد المعلمين المتدربين على فحص قوة الإبصار

المستهدف
المتحقق



عدد الطلبة المستفيدين من المسح الأولي

المستهدف
المتحقق



في عام 2019م زاد عدد المستفيدين نتيجة زيادة عدد المدارس المستهدفة في محافظتي

القنفذة والطائف.

حجم الإنفاق على مشروع رؤية

يعود سبب الارتفاع في حجم الإنفاق إلى انطلاق المشروع بمدارس مدينة الطائف. ويمثل حجم الإنفاق المبلغ المصروف لتوفير النظارات الطبية للمستفيدين.



عدد الطلبة المستفيدين من الكشف الطبي للعيون

تم تحويل خمس حالات فقط للعلاج الخيري، حيث استفادت الحالات المحولة من متابعة سلامة النظر مع مزود الخدمة دون الحاجة لإجراء عملية.



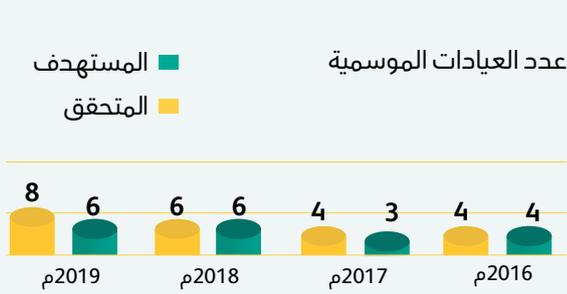
عدد الطلبة المستفيدين من النظارات الطبية



العيادات الموسمية

كما قمنا بإقامة (4) عيادات طبية بمقر إقامة حجاج بلاد ما وراء النهر، في مبنيين منفصلين، عيادة للرجال وأخرى للنساء في كل مبنى، وزودنا العيادات بكل ما يلزمها من تجهيزات طبية وأجهزة ومستلزمات وأدوية لتكون قادرة على تقديم الرعاية الصحية للحالات المزمنة والحادة وقام فريق طبي مرافق للبعثة بتقديم الخدمة الطبية للحجاج على مدار اليوم والليلة وإشراف من الجمعية، وبالتعاون مع اللجنة التنسيقية لحجاج ما وراء النهر.

نعمل في جمعية زمزم ومنذ نشأتنا على تقديم خدماتنا الصحية لكافة الشرائح المستهدفة، ومن أهم تلك الشرائح المستهدفة ضيوف الرحمن، فقد قمنا بالتنسيق مع الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين، ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ممثلة في مركز التنمية الاجتماعية بمكة المكرمة، ووزارة الصحة ممثلة في الشؤون الصحية بمكة المكرمة، وبدعم الجهات المانحة بتشغيل عيادتين طبيتين في ساحات الحرم المكي خلال شهر رمضان المبارك وخلال موسم الحج لعامين على التوالي لتقديم الرعاية الصحية لزوار البيت الحرام والمعتمرين.



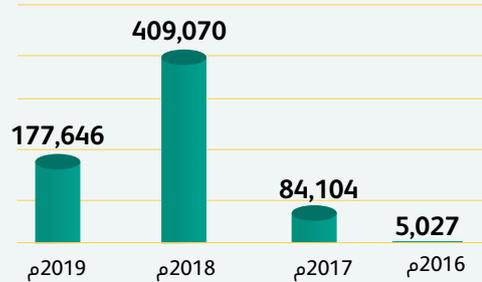
عدد عياداتنا الموسمية و هذه الإجراءات تم اتخاذها بالتنسيق المباشر مع الرئاسة العامة لشؤون الحرمين وقوات الأمن الخاص.



في عام 2019م قمنا ببعض الإجراءات التي ساهمت في زيادة عدد المستفيدين من عياداتنا الموسمية حيث قمنا بالتفعيل المبكر لعياداتنا في الأماكن المخصصة كما ساهم استحداث عيادتين مخصصتين لحجاج ما وراء النهر إلى ارتفاع

حجم الإنفاق على العيادات الموسمية (ر.س)

في العام 2019م ساهم توفير عدد من المتطوعين للعيادات الموسمية في الحج ورمضان إلى خفض حجم الإنفاق إضافة إلى خفض المصاريف التشغيلية للعيادات.



شفافية مما يرفع مستوى الثقة ويدفع بمسيرة التعاون المشترك، وكان أداءنا من خلال شركائنا على النحو التالي:

نسعى في زمزم لتحقيق الانسجام والتنسيق في جميع الجهود مع قطاعات الدولة المختلفة، مما يسهم في بناء شراكات استراتيجية، وتعتبر إدارة الشراكات المحرك الرئيسي حيث يهدف نهج الإدارة إلى تكامل وتطوير وتعزيز، وتنسيق البرامج ومتابعتها مع شركائنا الحاليين والمتوقعين بكل

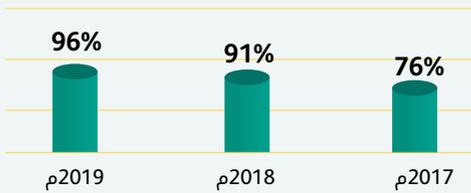
عدد المنافع المتبادلة مع الشركاء



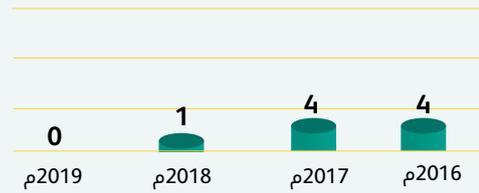
عدد الشراكات الاستراتيجية



نسبة رضا الشركاء



عدد الشراكات الجديدة مع مزودي الخدمة



حاجتنا في الجمعية للتعامل مع أغلب مزودي الخدمة لتنوع خدماتهم وشموليتها. في عام 2018م ارتفع المتحقق من الشراكات لوجود جهات بادرت بطلب الشراكة مع جمعية زمزم.

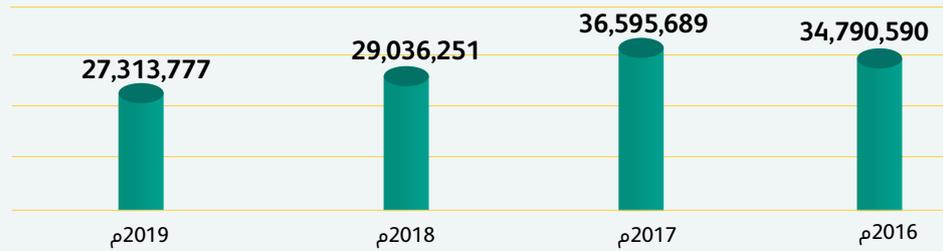
في عام 2019م توجد شراكات (ممتدة - تجدد تلقائياً) من عام 2017م وصولاً إلى عام 2019م.

جميع تعاقداتنا السابقة هي مستمرة مع جميع مزودي الخدمة. لم نقم بعمل أي تعاقدات جديدة تأهياً لطرح المناقصة، لدينا تعامل مع 120 من مزودي الخدمة ما بين (مركز - مجمع - صيدليات - مختبرات - مستشفيات - مجتمعات طبية....)، جميع هذه العقود تحمل صفة الاستمرارية والتجديد بشكل سنوي. من عام 2015م إلى 2017م كان المتحقق من الشراكات ما تم مع الداعمين والجهات المانحة والجهات الخيرية، أما فيما يخص إعادة التعاقد مع مزودي الخدمة بعقود جديدة فيعود لنقاط عديدة لعل أهمها (تجويد الخدمات - قوائم الأسعار - آلية السداد...) لم تتم بسبب اختلاف وجهات النظر لكل مزود خدمة مع

تصنيف الشركاء

الشركات	2016م	2017م	2018م	2019م
قطاع حكومي	2	2	5	9
قطاع خاص	9	11	12	7
قطاع خيري	-	-	1	4
إجمالي الشركات	11	13	18	20

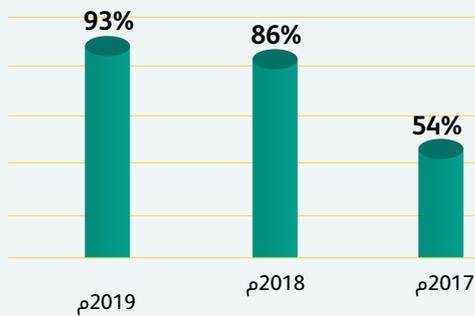
العائد على الجمعية من الشراكة مع مزودي الخدمة الصحية (التخفيضات الخيرية) (ر.س)



لاخر وتعتمد تكلفة الإجراء الطبي لكل حالة على تنوع واختلاف الحالات المرضية المتقدمة لطلب العلاج، مع التعديل الذي تم على لائحة البرامج الصحية الذي أثر على نسبة التخفيضات.

نستقبل في جمعية زمزم الحالات المرضية من خلال مناطق تواجدنا في (جدة - مكة المكرمة - القنفذة - الطائف) أو من خلال (خدمة التقديم أون لاين) التي استحدثت مع بداية الربع الرابع لعام 2018م، إن نسب التخفيضات الخيرية مختلفة من مزود خدمة

نسبة رضا مزودي الخدمات الصحية



هدفنا من هذه المناقصة هو تقليص حجم العبء والعمل القائم على الإدارات ذات العلاقة في زمزم وأبرزها الإدارة المالية مع تيسير آلية السداد بالآجل مع مزودي الخدمة والحصول على تخفيضات خيرية استثنائية.

عدد من تم التعامل معهم (شركاؤنا من مزودي الخدمة الصحية)



يوجد لدينا عقود تُجدد تلقائياً بشكل سنوي مع مزودي الخدمة، المستهدف لسنة 2019م حوالي 40 مزود خدمة، لوجود مناقصة تستهدف مزودي الخدمات في كل من جدة ومكة المكرمة فقط. وللأسف لم تتمكن من طرح المناقصة لعدة أسباب أبرزها تأخرنا في جدولة زيارة مزودي الخدمة، ونحن نسعى في أن نستكمل المناقصة في سنة 2020م، حيث أن

التطوع

2030م، شرّعنا في زمزم أنظمة واضحة ودقيقة تضمن إشراك المتطوعين في كافة البرامج والخدمات المقدمة وقد وصل عدد المتطوعين الفعليين الذين شاركوا بتغطية احتياجاتنا والمشاركة في البرامج والخدمات المختلفة 2,844 متطوع حتى نهاية عام 2019م.

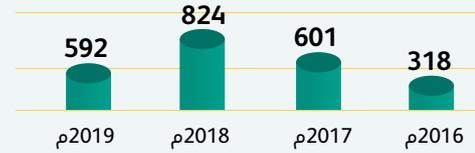
نصت رؤية المملكة (2030م) ضمن أهدافها على رفع مساهمة القطاع الثالث (غير الربحي) من 1% إلى 5% في إجمالي الناتج المحلي، والوصول إلى مليون متطوع في القطاع الثالث. وحرصاً من أعلى سلطة بالجمعية ممثلة بمجلس الإدارة على المساهمة في تحقيق ما يتعلق بالتطوع في رؤية المملكة

عدد المتطوعين المسجلين لدى الجمعية



في عام 2019م استحدثنا برامج جديدة بمواقع مختلفة وكذلك قمنا بعمل إعلانات مستمرة عن الفرص التطوعية، وتفعيل شراكاتنا مع كليات الطب لتوفير متطوعين. و ساهم ما قمنا به في ارتفاع عدد المتطوعين المسجلين لدينا.

عدد المتطوعين النشطين



لأسباب خارجية عن إرادتنا لم نستطع في النصف الأول من العام 2019م من إطلاق برامجنا الميدانية إلا بشكل متأخر مما أثر سلباً في قدرتنا على المحافظة على نشاط المتطوعين المسجلين لفترة دون فرص تطوعية من بداية العام.

إجمالي القيمة المالية



أدى انخفاض عدد المتطوعين النشطين والانطلاق المتأخر لبرامجنا وكذلك عدم احتساب التطوع الإداري في عام 2019م إلى انخفاض حجم الإنفاق على التطوع.

عدد الساعات التطوعية المنفذة



أسباب انخفاض الساعات التطوعية المنفذة:

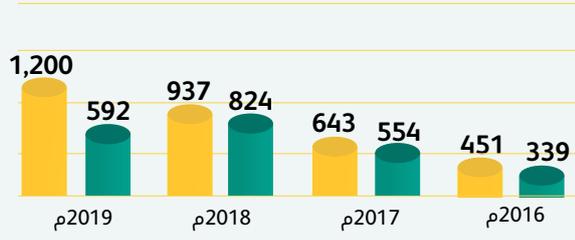
- بداية البرامج متأخرة في إدارة البرامج الميدانية.
- لم يتم إدراج بعض ساعات التطوع الإداري.

الفرص المغطاة
الفرص المتاحة

الفرص التطوعية

رجال
نساء

نسبة المتطوعين والمتطوعات
الفاعلين



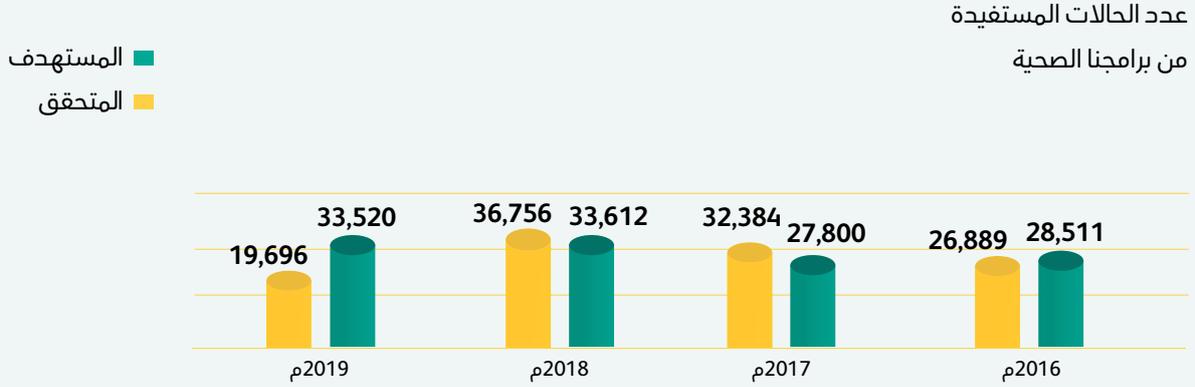
برامجنا الصحية (برامج الرعاية الثانوية)

البوابة الإلكترونية وكان المقبول منها 19,696 طلباً، والمعتذر منها 22,252 طلباً، وتعود أسباب وجود طلبات معتذر منها إلى عدة عوامل من أبرزها:

- 1- عدم تحقق متطلبات قبول الحالة حسب اللوائح الداخلية للجمعية المتعلقة بنظامية الإقامة ونوعية المرض.
- 2- تأخر المستفيد في إكمال نواقص الطلب عبر البوابة الإلكترونية للعلاج الخيري.
- 3- إدخال بيانات غير صحيحة من قبل المستفيد.

منذ انطلاقتنا ونحن نسعى لتيسير على المستفيد وتقديم أفضل الخدمات الممكنة، وجعلنا ذلك قيمة من قيمنا الرئيسية ومن هذا المنطلق تم تحويل خدماتنا إلكترونياً عوضاً عن استقبال المستفيدين لدينا في المقرات الرئيسية والفروع، وتفعيل التقديم على طلب الخدمة إلكترونياً مما يسر على الكثير من ذوي الاحتياج للاستفادة من خدماتنا، وذلك إيماناً منا بأن دورنا لا يتوقف فقط عند تقديم الرعاية الصحية بل يمتد إلى جوانب اجتماعية واقتصادية وبيئية يعود نفعها على المستفيدين من خلال تفعيل هذه الخدمة الإلكترونية، سعياً منا لتقديم أرقى مستويات الخدمات الصحية المتكاملة والمستدامة.

قمنا في العام 2019م باستقبال ومعالجة 42,277 طلباً عبر



عدد المستفيدين	تصنيف الحالات وفقاً لنوع المشروع
6,792	الأمراض المزمنة
4,564	الأمومة و الطفولة
1,132	العيون
3,430	المخ و الأعصاب
658	الأنف و الأذن والحنجرة
337	الأورام
821	الجهاز الهضمي
203	الدم
106	السمنة
184	الصدرية
957	الكلى والمسالك
1,020	العظام



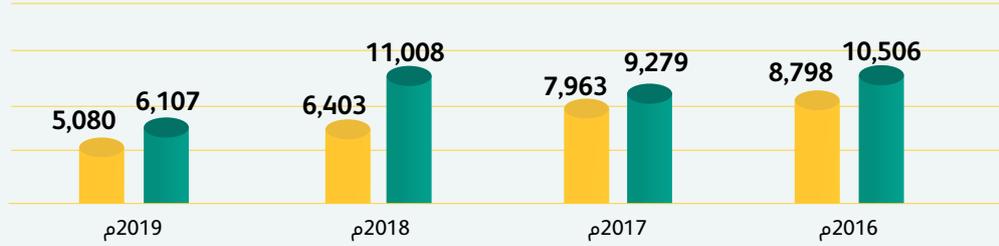
برنامج العلاج الخيري

2- المساهمة المالية بنسبة (30%) من إجمالي التكلفة بعد التخفيض الخيري.
3- توجيه المستفيد إلى الجهات الخيرية بخطاب تركية للمشاركة في تكاليف العلاج المتبقي.

البرنامج يعنى بتقديم الرعاية الصحية لذوي الاحتياج الصحي في منطقة مكة المكرمة حيث يتم دعمهم عن طريق:
1- التخفيض الخيري وتصل نسبة التخفيض إلى 35% من إجمالي قيمة التكلفة.

المستهدف
المتحقق

عدد الحالات المستفيدة
من برنامج العلاج الخيري



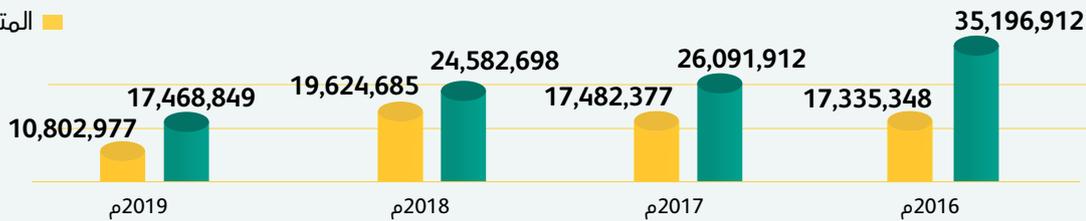
إجمالي عدد الحالات التي تلقت خطاب المساعدة ولم تتلق الخدمة الصحية الموصى بها (غير النشطة)

عدد الحالات التي تم الاعتذار لها بعد قبول الطلب (نظراً لعدم توفر شروط الحصول على الخدمة)



إجمالي الإنفاق على برنامج العلاج الخيري (ر.س)

المستهدف
المتحقق

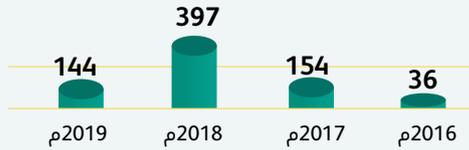


برنامج الأمومة والطفولة

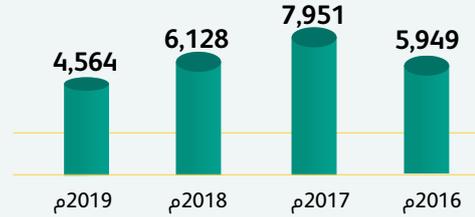
عليه من شركائنها من مزودي الخدمة الصحية والذي يصل إلى (50%) من التكلفة، إضافة إلى المساهمة المالية. ونحرص في هذا البرنامج أن نضع معايير لمتابعة الحمل لنصل إلى ولادة سليمة وطفل سليم وتم رفع الموضوع إلى اللجنة العليا للبرامج الصحية لإعادة دراسة وتطوير المشروع مع أهل الاختصاص.

البرنامج يهتم برعاية الأمهات الحوامل ومتابعتهم أثناء الحمل وصولاً إلى الولادة الطبيعية والقيصرية ويهدف إلى الوصول إلى أم ومولود سليمين كما يعنى برعاية الأطفال حديثي الولادة بما في ذلك تقديم الرعاية الخاصة للمحتاجين منهم كالحاجة إلى الحضانات وتكمن أهمية هذا المشروع في كون الأمهات في سن الإنجاب والأطفال يمثلن حوالي ثلثي المجتمع كما نقدم في زمزم للمستشفيات الخصم الخيري الذي نحصل

عدد الأطفال حديثي الولادة الذين استفادوا من خدمة الحضانات

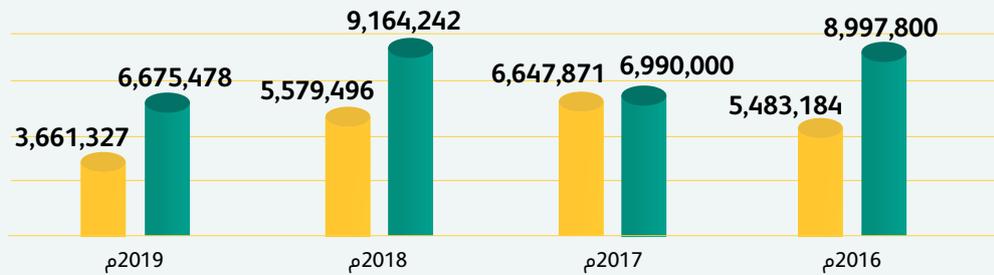


عدد الحالات المستفيدة من برنامج الأمومة والطفولة



المستهدف
المتحقق

حجم الإنفاق على برنامج الأمومة والطفولة (ر.س)

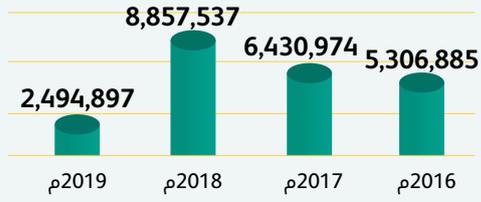


برنامج الصيدلية الخيرية

شركائنا من موردي الأدوية والصيدليات حيث نحصل على نسبة خصم خيري على الأدوية المقدمة لمستفيدينا تصل إلى 15%.

البرنامج يهدف إلى توفير الدواء للمرضى المحتاجين الذين لا يتمكنون من تأمينه لأنفسهم وذويهم ويتم توفير الأدوية عبر

حجم الإنفاق على برنامج
الصيدلية الخيرية (ر.س)



عدد الحالات المستفيدة
من برنامج الصيدلية الخيرية

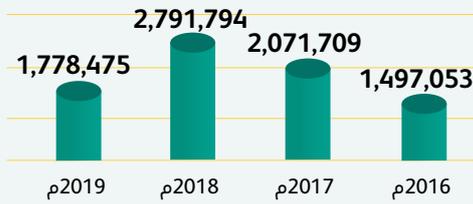


برنامج الأجهزة و المستلزمات الطبية

المجتمع بعد التأكد من جودتها ومن ثم إيصالها لمستحقيها. ونحن بصدد تطوير البرنامج ليصبح مشروع المستلزمات الطبية وفق آلية ومعايير ستحدث نقلة نوعية في المشروع وسيتم العمل عليها في أواخر العام 2020م.

البرنامج معني بتقديم الأجهزة والمستلزمات الطبية للمرضى المحتاجين سواء من الأجهزة التي يتم توفيرها لذوي الاحتياجات الخاصة مثل السماعات الطبية والكراسي والأسرة الكهربائية المتحركة والمراتب العادية والهوائية الكهربائية، وذلك من خلال التعاقد مع موردي الأجهزة الطبية، بالإضافة لاستقبال تبرعات الأجهزة والمستلزمات الطبية من جميع أفراد

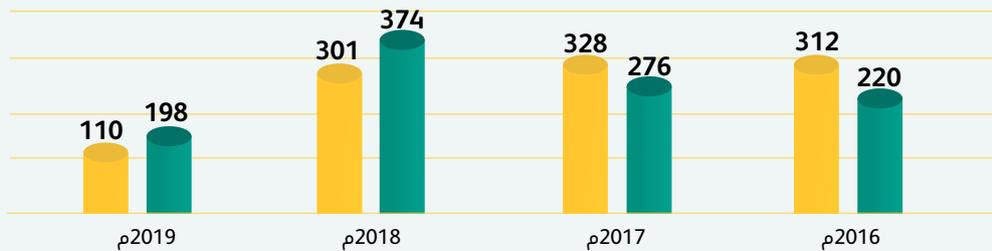
حجم الإنفاق على برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية



عدد الحالات المستفيدة من برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية



عدد الأجهزة والمستلزمات الطبية التي تم صرفها للمستفيدين

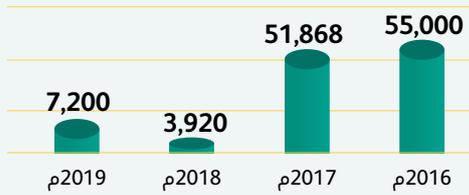


برنامج زيارة المرضى

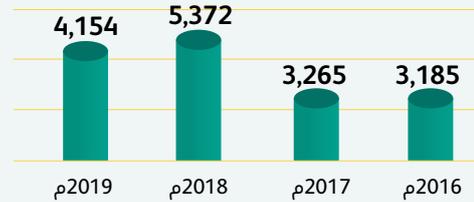
بلغ عدد المرضى المزارين في العام 2019م 4,154 مريضاً منهم 650 امرأة و 388 طفلاً في أكثر من 13 مستشفى حكومياً وخاصاً.

نسعى من خلال هذا البرنامج إلى إحياء الهدى النبوي في زيارة المرضى، ويُعتبر البرنامج مبادرة لرفع معنويات المرضى المنومين في المستشفيات من خلال تذكيرهم بفضل المرض وجزائه وعظيم أجره، كما نقدم من خلال البرنامج هدايا خاصة للمرضى، إضافة إلى رسائل مطبوعة للتوعية الصحية والدينية. تشمل زيارتنا التي نقوم بتنفيذها لكل من الرجال والنساء، والأطفال.

حجم الإنفاق على برنامج زيارة المرضى (ر.س)



عدد المرضى الذين تمت زيارتهم



المرضى ونحن في طور التوسع في هذا البرنامج ليشمل تغطية أكبر في منطقة مكة المكرمة.

أدى التأخر في توفير الهدايا إلى عدم انطلاق برنامج زيارة المرضى خلال الربع الأول وتم تدارك هذه العقبة والبدء في تنفيذ البرنامج بداية من الربع الثاني من العام 2019م. تم تكوين علاقات متميزة مع عدة مستشفيات وذلك لضمان استمرارية برنامج زيارة

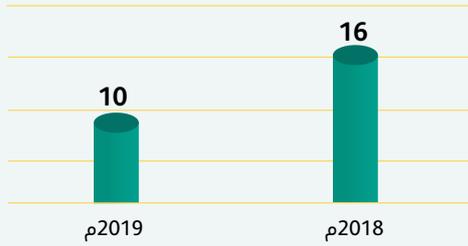


الدراسات و الأبحاث

في بداية تأسيس وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات عام 2018م كان لابد من إجراء مجموعة من استطلاعات الرأي التي تعتبر أساسية للتعرف على احتياجات إدارات الجمعية من المعلومات والأبحاث التي تحتاجها بالإضافة إلى التعرف على طبيعة أعمال الإدارات المختلفة في زمزم، و تجدر الإشارة هنا إلى أن هناك ثمان استطلاعات سنوية يتم تنفيذها بشكل دوري وهي استطلاعات مختصة بقياس رضا أصحاب المصلحة.

تأسست وحدة الأبحاث والدراسات ومركز المعلومات في شهر فبراير 2018م بهدف إجراء وتنفيذ البحوث والدراسات العلمية التطبيقية واستطلاعات الرأي التي تساهم في تطوير خدماتنا وأعمالنا في جمعية زمزم، كما تقوم وحدة الأبحاث والدراسات ومركز المعلومات بعمل استطلاع رأي سنوي لقياس أثر أعمالها في تطوير برامج وخدمات جمعية زمزم حيث يستهدف هذا الاستطلاع الإدارات المختلفة لدينا في الجمعية والتعرف على آلية الاستفادة من نتائج الدراسات التي تم تقديمها وتفعيل توصياتها.

استطلاعات الرأي



الدراسات التي تهدف إلى تقديم توصيات ومقترحات تساهم في تطوير الأعمال والبرامج المختلفة في جمعية زمزم.

الدراسات التحليلية



كان هناك زيادة ملحوظة في عام 2019م لتنفيذ دراسات تحليلية حيث كان هناك احتياج واضح لدى مختلف إدارات الجمعية بالإضافة إلى الأعمال الأساسية في الجمعية لمثل هذه

التقارير المعلوماتية

تنفذ وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات تقارير معلوماتية دورية بواقع تقريرين بالسنة، التقرير الأول هو حول عيادات زمزم المتنقلة في موسم رمضان والتقرير الثاني متخصص في عيادات زمزم المتنقلة في موسم الحج في كل عام.



عام 2020م، حيث تمتلك زمزم مقومات تقنية ومعلوماتية تساهم بشكل كبير في تأسيس وإطلاق وتشغيل مركز المعلومات في زمزم.

أصبحت وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات الجهة المرجعية في جمعية زمزم والتي تختص في تنفيذ الدراسات واستطلاعات الرأي التي تحتاجها الجمعية في مختلف أعمالها وإداراتها، ولما للمعلومات والبيانات من أهمية في تطوير الأعمال ودعم اتخاذ القرار، فقد بدأت وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات في زمزم وخلال الربع الأخير من عام 2019م ببناء وثيقة تأسيس مركز المعلومات والذي سيتم العمل عليها خلال

الجودة في خدمة المستفيدين

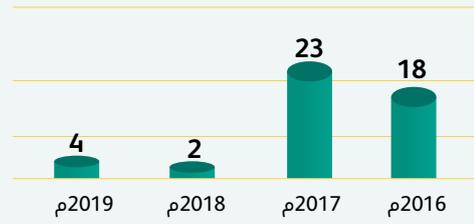
لذا في العام 2019م أنشأنا مركز الاتصال (الكول سنتر) كأحد القنوات الرئيسية لاستقبال شكاوى ومقترحات المستفيد.

نلتزم في جمعية زمزم بتطبيق مواصفة الأيزو 10002 الخاصة برضا المستفيد ونسعى دوماً لتحسين علاقتنا بمستفيدينا من خلال تطوير منظومة الخدمات المقدمة لهم ومن هذه الخدمات تسهيل وصول صوت المستفيد لنا بكل يسر وسهولة .

نسبة الرضا العام للمستفيدين



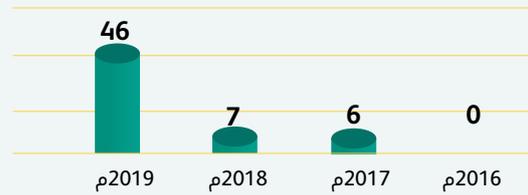
عدد الشكاوى الواردة



عدد الاقتراحات الواردة
من المستفيدين



عدد رسائل الشكر المقدمة
من المستفيدين



مركز الاتصال (Call Center)

- استقبال الملاحظات والشكاوى والاقتراحات.
- ربط إدارات الجمعية بكافة فئات المتصلين.
- دعم المنتجات والخدمات المقدمة.

ويهدف مركز الاتصال إلى:

- تعزيز صورتنا الإيجابية لدى المجتمع.
- العمل بهويتنا الجديدة من خلال (انتقاء الكلمات، نبرة الصوت).
- سهولة الوصول للجمعية والحصول على المعلومات.
- توحيد طرق التواصل مع الجمعية.
- توسيع قاعدة البيانات للجمعية.
- التسويق عبر الهاتف (مستقبلاً).
- تنفيذ الاستبيانات (مستقبلاً).

نحن مهتمون بمتابعة تطبيق الجودة في تقديم خدماتنا للمستفيدين وكسب رضاهم والاستماع لشكاواهم واستفساراتهم وتقديم أفضل الخدمات الممكنة لضمان خدمة أفضل للمستفيدين وتحقيقاً لتطلعات أصحاب المصلحة.

ومن هذا المنطلق أطلقنا بتاريخ 2019/9/5م مركز الاتصال (كول سنتر) بشكل تجريبي برقميه (الموحد 920033377 والمجاني 8001111111)، والذي يعتبر حلقة الوصل بيننا وبين كافة فئات المجتمع وهو القناة الرئيسية لخدمتهم عبر الهاتف، ومن مهام مركز الاتصال:
• الإجابة على الاستفسارات وتقديم المعلومة الصحيحة.

الإجمالي / المعدل	
6,615	المكالمات المستلمة
4,743	المكالمات التي تم الرد عليها
1,872	المكالمات المفقودة
72%	نسبة المكالمات التي تم الرد عليها
60%	نسبة رضا المستفيدين عن الخدمة المقدمة عبر مركز الاتصال

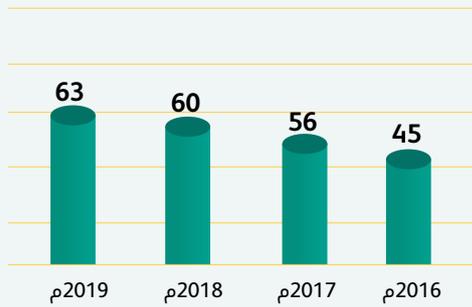
تصنيف المكالمات التي لم يتم الرد عليها			
أسباب أخرى	مكالمات قصيرة	مكالمات أثناء الانتظار	أوقات الصلاة
371	333	379	789



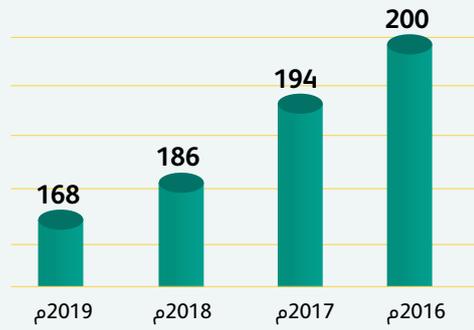
سياسة السلوك الوظيفي - إجازة الأبوة - إجازات الرسمية - تأمين طبي - اتفاقيات قروض البنوك - تخفيض ساعات العمل لـ 8 ساعات).

نسعى في زمزم إلى استقطاب الكفاءات الوطنية وتمكين الشباب لشغل المناصب القيادية، ولا يتم الاستقطاب إلا بعد دراسة الاحتياج والتأكد من حاجتنا في الجمعية للاستقطاب مع التأكيد على مبدأ تكافؤ الفرص، كما نعمل على اعتماد سلم رواتب محفز وكذلك نظام مكافآت. ونعمل على منح الموظف كافة صلاحياته وحقوقه (إجازات الوضع - ورعاية المولود -

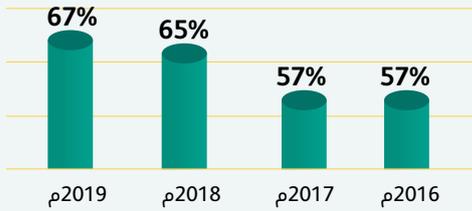
إجمالي عدد المتعاونين



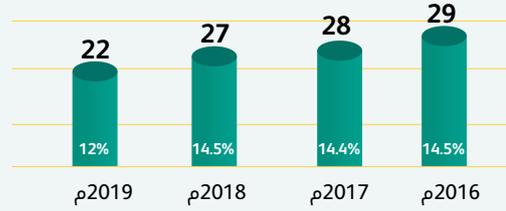
إجمالي عدد الموظفين



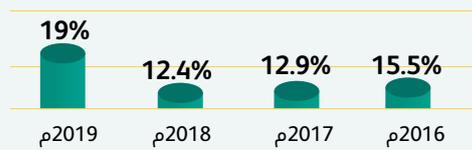
نسبة التوطين



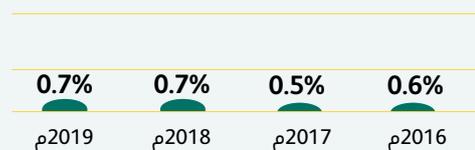
إجمالي عدد الإناث ونسبتهم



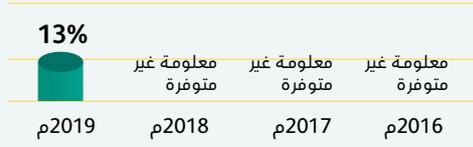
معدل الدوران الوظيفي



معدل تغيب العاملين عن العمل

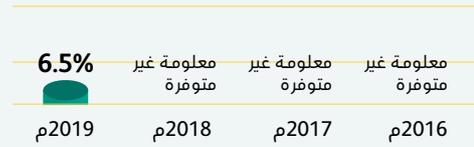


معدل المغادرة غير الطوعية



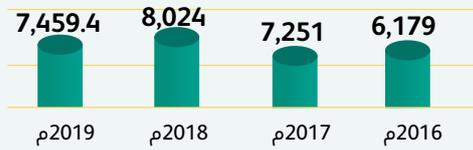
نقصد بالمغادرة غير الطوعية هي تلك المغادرة الناتجة لعملية إحللاد وظيفي وبلغ عددهم 22 موظفاً.

معدل المغادرة الطوعية



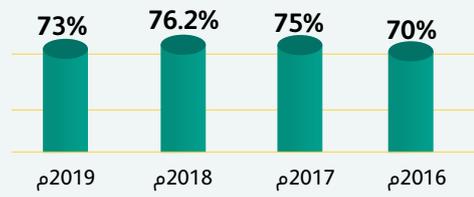
نقصد بالمغادرة الطوعية هم من تقدموا بالاستقالة وبلغ عددهم 10 موظفين.

متوسط أجور العاملين (ر.س)



بتخفيضها لاحقاً إلى ثمان ساعات وأما بقية أسباب عدم الرضا فهي في طور الدراسة والسعي على تليينها للحفاظ على رأس مالنا البشري.

نسبة رضا العاملين



في العام 2019م أجرينا استطلاع رأي لقياس رضا العاملين ومعرفة أسباب عدم الرضا ووجدنا أن هناك عدة أسباب لعدم الرضا ومنها ساعات العمل المرتفعة والتي قمنا



قمنا بإطلاق تجريبي لـ "أكاديمية زمزم الإلكترونية" وهي منصة تدريبية متخصصة تهدف من خلالها إلى أن تكون منصة تدريبية متكاملة تضم العديد من البرامج التدريبية والتطويرية على أن يتم الإطلاق الكامل لها خلال العام 2020م.

نعمل على التطوير المستمر للعاملين مع التركيز على تنمية المهارات القيادية لجميع المستويات الإدارية، والتدريب التخصصي في المجالات التي يحتاجها العاملون، كما نعمل على تمكين مواردنا البشرية ورفع كفاءاتهم العلمية والإنتاجية ومساعدتهم على مواكبة التطورات والمستجدات في مجالاتهم والتفاعل معها إيجابية. ولأجل ذلك قمنا بتأهيل العاملين دون تمييز بين الذكور والإناث وبين المستويات الوظيفية فنحن نؤمن أن التدريب والتطوير حق للجميع.

متوسط الساعات التدريبية
للموظف



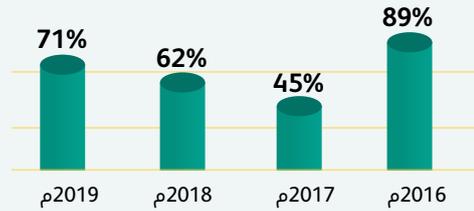
إجمالي عدد الساعات
التي حصل عليها العاملون



عدد الذين حصلوا على تدريب
من إجمالي العاملين



نسبة الحاصلين على تدريب
من إجمالي العاملين



متوسط الساعات التدريبية (رجال ونساء للعام 2019م)

تواصل مع التدريب	إجمالي عدد العاملين	إجمالي ساعات التدريب	متوسط ساعات التدريب	نسبة الذين حصلوا على تدريب
إجمالي العاملين (رجال)	209	4,256	22	69%
إجمالي العاملات (نساء)	22	906	41	90%

* متوسط الساعات التدريبية مقسمة على حسب نوع الجنس وتشمل العاملين (الموظفين والمتعاونين)

التدريب وفق المستوى الوظيفي للعام 2019م

تواصل مع التدريب	إجمالي عدد المستهدفين	إجمالي عدد المشاركين	نسبة المتدربين
القيادات	48	45	94%
الصفوف الأمامية	120	79	66%
المتعاونون	63	40	64%

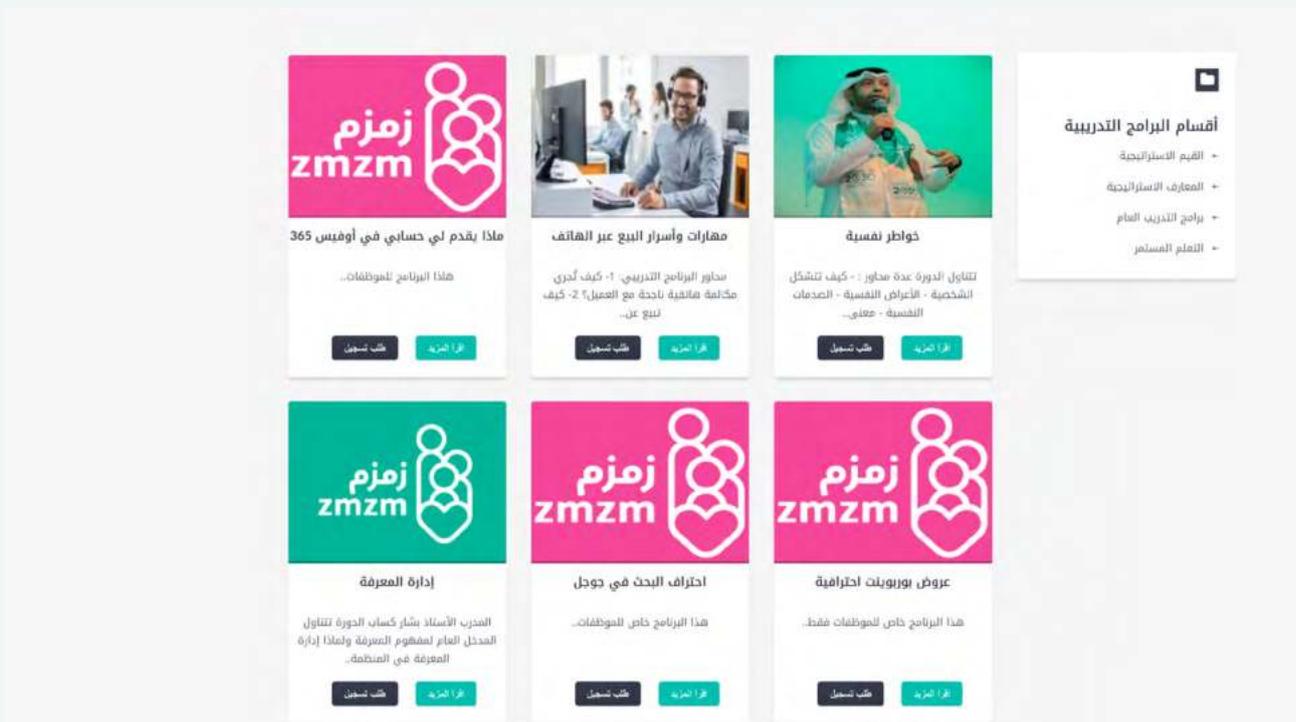
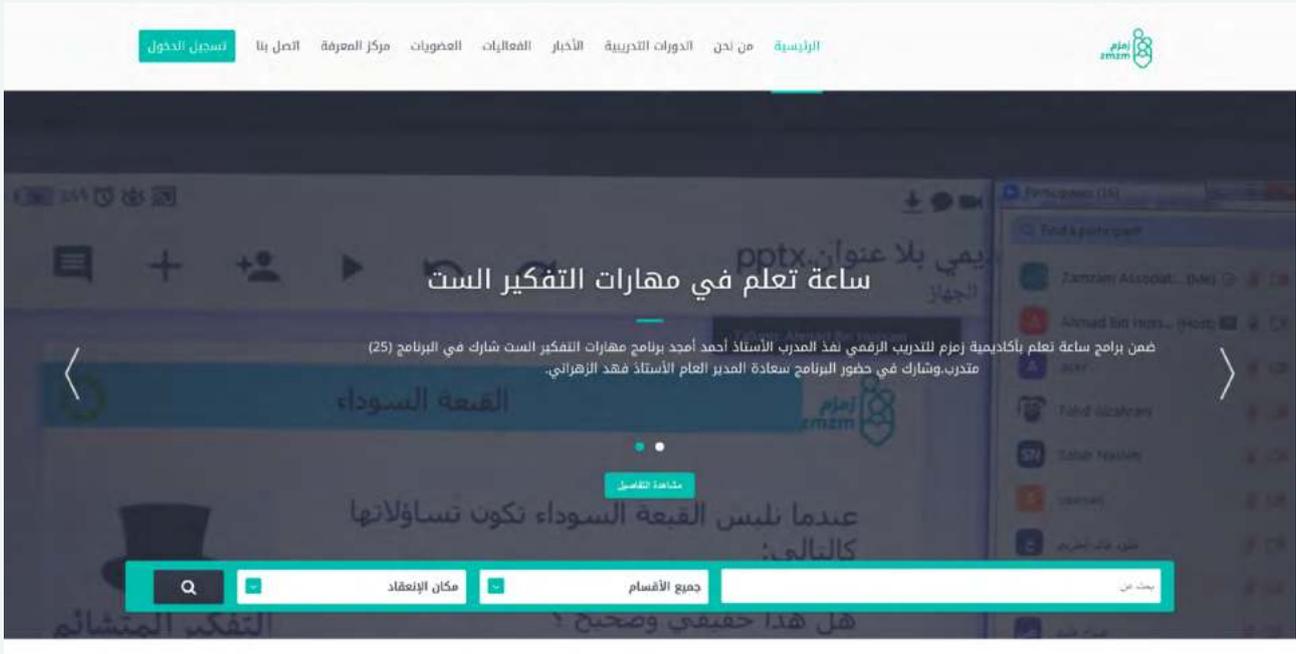
أبرز البرامج التدريبية المنفذة للعام 2019م

م	اسم البرنامج	العدد	رجال	نساء	القيادات	الصفوف الأمامية	المكان
1	برنامج الميسر الفعال	25	23	2	25	0	مدينة جدة
2	دورة صناعة المحتوى الإعلامي	2	1	1	0	2	مدينة جدة
3	إدارة الوقت	31	27	4	31	0	مدينة جدة
4	مهارة الاستماع والحديث المؤثر	119	97	22	42	77	مدينة جدة
5	إدارة المشاريع	40	29	11	9	31	مدينة جدة

م	اسم البرنامج	العدد	رجال	نساء	المكان	نوع المشاركة
1	المؤتمر السنوي للمنظمة الأوروبية لإدارة الجودة	1	1	0	هلسنكي - فنلندا	حضور
2	المؤتمر الدولي الثاني للتميز في العمل الاجتماعي	4	4	0	دولة البحرين	حضور
3	ملتقى تنمية الموارد المالية للقطاع غير الربحي	3	2	1	دولة البحرين	حضور
4	معرض جيتكس	2	2	0	دولة الإمارات	حضور
5	إدارة الابتكار المؤسسي (المفاهيم والمعايير العالمية)	5	4	1	مدينة جدة	حضور
6	مؤتمر العمل الخيري مقاصده وقواعده وتطبيقاته	3	1	2	جامعة أم القرى بمكة	حضور
7	المنتدى التاسع لتطوير القطاع غير الربحي	1	1	0	جامعة البترول والمعادن - الظهران	حضور
8	ملتقى الأعمال التطوعية في خدمة ضيوف الرحمن	1	1	0	مكة المكرمة	حضور
9	الملتقى الأول للتسويق الرقمي PDI في المنظمات غير الربحية	2	2	0	مكة المكرمة	حضور
10	الملتقى الثاني لقادة مكاتب وبرامج تحقيق الرؤية	3	3	0	المدينة المنورة	حضور
11	مؤتمر العاملين مع الشباب	1	1	0	مدينة الرياض	حضور
12	ملتقى الجودة في العمل الخيري	11	8	3	مدينة جدة	ورقة عمل + حضور

قصة نجاح

- أكاديمية زمزم للتدريب الرقمي هي إحدى مبادراتنا في مجال التحول الرقمي، وهي منصة رقمية تقدم مجموعة من الدورات التدريبية الرقمية لجميع العاملين في الجمعية (موظفين وموظفات في جميع الفروع والقطاعات والإدارات، وتشمل هذه الدورات التدريبية عدة مجالات). أهمها:
- مجال القيم الاستراتيجية.
 - مجال المعارف والمهارات الاستراتيجية.
 - مجال هوية زمزم.
 - مجال تطوير الذات.



استدامتنا الاقتصادية

• وفي إطار حوكمة العمل المالي، حرصت زمزم على تحديث وتفعيل كافة السياسات الداعمة لذلك، منها على سبيل المثال: سياسة تعارض المصالح، وسياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وفي هذا السياق اعتمدت لجنة المراجعة الداخلية ميثاقاً للمراجعة الداخلية ودليل السياسات والإجراءات لإدارة المراجعة الداخلية، وميثاق لجنة المراجعة، بالإضافة إلى تقييم المخاطر وخطة المراجعة الداخلية، وتم ذلك من خلال عقد استشاري مع أحد الشركات العالمية المختصة بمهنة المحاسبة والمعتمدة في المملكة العربية السعودية.

• كل هذه الجهود انعكست بشكل إيجابي على إضعاف مزيد من الثقة لزمزم مع كافة الأطراف المعنية، سواءً على مستوى الموردين بتصنيفاتهم وفئاتهم، ما أدى لارتفاع الحد الائتماني للمعاملات التوريدية إلى أكثر من (30,000,000) ثلاثون مليون ريال أي ما يشكل ما نسبته (33%) من الموازنة التشغيلية لزمزم ما ساعد بدرجة مؤثرة في إدارة التدفقات النقدية بما يلي احتياجات أنشطة ومبادرات الخطة التشغيلية وفقاً لما خطط له. وأيضاً على مستوى الممولين، تمت الموافقة على تمويل أحد المشاريع الاستثمارية بمبلغ (45,000,000) خمسة وأربعون مليون ريال. وفي هذا السياق حصل مجمع كفاءات الطبي العام أحد المنشآت التابعة لزمزم على تمويل بمبلغ وقدره (10,000,000) عشرة ملايين ريال.

• تلتزم زمزم بتعظيم الأثر المالي لكل ريال (وحدة نقدية) يتم تحصيله من كافة فئات الداعمين لها، من خلال العمل بمفهوم تعزيز الصورة الذهنية كمنظمة متكاملة ذات نضج مؤسسي مكنها من تكوين موازنتها المالية وفقاً لبناء تدريجي يبدأ بأهدافها الاستراتيجية مروراً بالأهداف التشغيلية التي تترجم لمبادرات ذات أنشطة تفصيلية، يقدر الاحتياج المالي لتنفيذها مما يشكل في مجموعه موازنتها المالية. لذلك يظهر بوضوح مدى دقة توجيه كل ريال (وحدة نقدية) في تلبية احتياجات تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

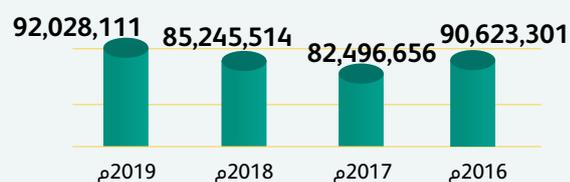
• ومن خلال مفهوم المنظمة المتكاملة ذات الشخصية الاعتبارية عززت زمزم مركزها المالي من خلال نظام مالي قائم على نموذج العمل المؤسسي، مما أدى إلى استيعاب كافة الأنظمة ذات العلاقة بالتنظيم المالي، لذلك حرصت زمزم من خلال مشروعها للتحويل السحابي إعادة هيكلة برنامجها المالي التقني ليتوافق مع دليل الحسابات الموحد - الخاص بالجمعيات والمؤسسات الأهلية والصادر من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية الجهة المشرفة عليها، وأيضاً تطبيق معيار المحاسبة للجهات غير الهادفة للربح - الصادر من الهيئة السعودية للمحاسبين القانونيين.

• أما من جهة التنظيم المالي لاستثماراتها ذات الصفة التجارية، حرصت زمزم ابتداءً على تكوين الوعاء النظامي لهذه الاستثمارات مع خلال تأسيس المؤسسات والشركات التجارية، لتكون هناك مرجعية نظامية لبناء النظام المالي الخاص بالاستثمارات وفقاً لطبيعتها التجارية. وما يتبع ذلك من سن سياسات وإجراءات تنسجم مع العمل الاستثماري، وما يحكم هذه الأعمال من تطبيق المعايير المحاسبية الخاصة بالعرض والإفصاح للمنشآت التجارية- الصادرة عن الهيئة السعودية للمحاسبين القانونيين.

إيراداتنا المالية

حجم إيراداتنا المالية
المتحققة (ر.س)

• في العام المالي 2019م بلغت إيراداتنا المالية 92,028,111 (ر.س)، بزيادة مقدارها 7.9% عن العام 2018م.



تفصيل إيراداتنا المالية

2019م	2018م	2017م	2016م		
30,962,246	38,224,147	33,012,003	46,340,818	التبرعات النقدية العامة	الإيرادات المالية غير المقيدة
35,266,810	29,386,592	29,453,812	26,131,520	تبرعات الزكاة	
3,118,455	2,068,470	3,633,579	2,934,572	إيرادات الأوقاف	
5,000	1,110	12,000	288,127	إيرادات أخرى (مبيعات خيرية)	
20,500	43,000	25,500	13,000	اشتراكات الأعضاء	
0	1,250,000	0	0	إعانة الوزارة	
0	330,800	251,775	220,500	التبرعات العينية (غير الأوقاف)	
0	107,033	150,275	288,127	إيرادات أخرى (خصومات مكتسبة)	
0	0	0	0	تسوية سنوات سابقة	
22,886,377	13,834,362	13,463,962	2,934,572	التبرعات النقدية للأوقاف	
0	0	2,493,750	220,500	التبرعات العينية (أوقاف)	

الأثر الاقتصادي المباشر وغير المباشر (ر.س)

البيان	2016م	2017م	2018م	2019م
مجموع الإيرادات	90,623,301	82,496,656	85,245,515	92,028,111
تكاليف تنمية الموارد والتبرعات	18,464,658	18,649,487	20,234,671	20,255,605
صافي الإيرادات للعام	72,158,643	63,847,169	65,010,844	71,772,506
إيرادات أخرى (التخفيضات الخيرية من مزودي الخدمات الطبية)	34,790,590	36,595,689	29,036,251	27,313,777
صافي الإيرادات للعام مع الخصومات الخيرية	106,949,233	100,442,858	94,047,095	99,086,283
المصاريف العمومية والإدارية	17,790,805	18,021,886	19,632,922	20,374,744
نسبة المصاريف العمومية والإدارية لكل ريال تتلقاه الجمعية (من صافي الإيرادات للعام مع الخصومات الخيرية)	16.6%	18.0%	20.9%	20.6%

العائد على المستفيد لكل ريال (وحدة نقدية)

البيان	2016م	2017م	2018م	2019م
معدل العائد على المستفيد	مؤشر جديد		0.99	0.74

2019م		
إجمالي الإيرادات غير المقيدة		69,194,420
التكاليف المغوترة	19,684,312	
تكاليف خدمة العلاج	4,135,414	
خصومات خيرية	27,313,777	
الأثر المالي لتكاليف الخدمات الصحية		51,133,503
معدل العائد على المستفيد		0.74

البيان	2016م	2017م	2018م	2019م
إيرادات الاستثمارات الوقفية (الأعيان ذات الصكوك الوقفية وما في حكمها)	2,934,572	3,633,579	2,068,470	2,939,864
إيرادات الاستثمارات في المجال الصحي "في مجال تخصص الجمعية (الصدية)" مؤشر جديد			13,194,508	20,475,696
إجمالي إيرادات الاستثمار والأوقاف	2,934,572	3,633,579	15,262,978	23,415,560
نمو إيرادات الاستثمارات	3.2	0.24	3.20	0.53

العائد على الاستثمار لكل ريال (وحدة نقدية)

البيان	2018م	2019م
الإيرادات المقيدة النقدية	13,834,362	22,886,377
المبالغ الموجهة للمشاريع الوقفية والاستثمارية	14,144,702	14,731,433
معدل العائد على الاستثمار	1.02	0.64

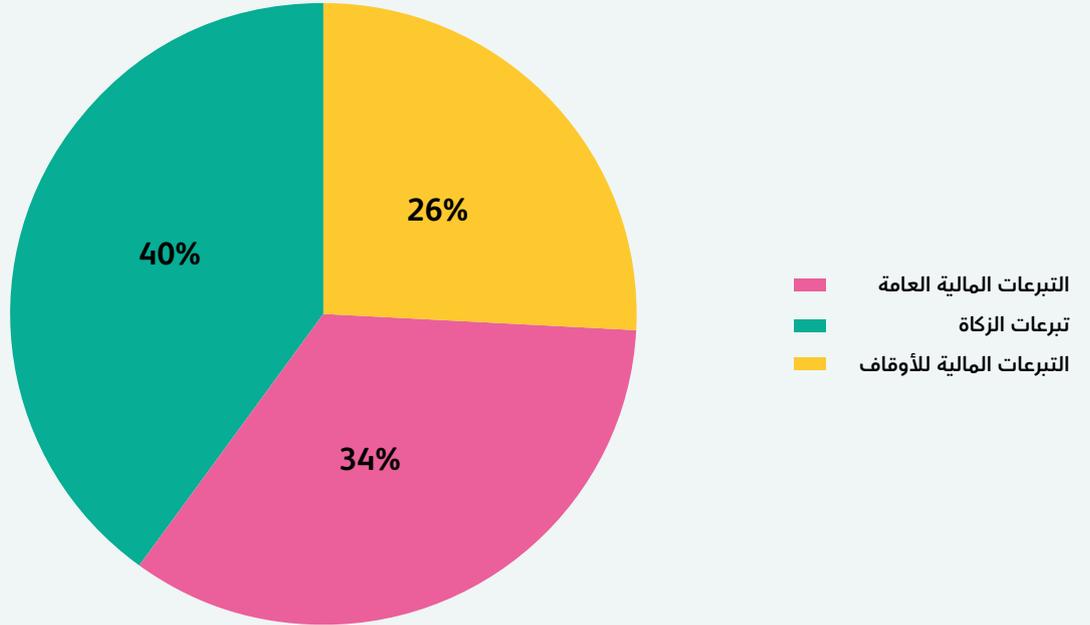
كما نعتني بصناعة العديد من المنتجات البيعية التي تلبى احتياجات ورغبات الداعمين، بهدف تحقيق عوائد مالية تدعم برامجنا ومشاريعنا وتوسع عملياتنا في خدمة المستفيدين، مراعية الطرق الرسمية والنظامية المعتمدة في تحصيل التبرعات.

انطلاقاً من هدفنا الاستراتيجي في تأمين موارد مالية ورعايات، وأهمية تناميها كل عام، نولي أهمية قصوى في إيجاد مصادر دخل تستهدف كافة شرائح المجتمع من الأفراد ورجال وسيدات الأعمال والجهات المانحة والشركات والاستقطاعات الشهرية وفتح المكاتب التعريفية بمنطقة عملنا، والعناية الفائقة بالموارد الإلكترونية كالمتجر الإلكتروني الذي يتيح التبرع بطريقة سهلة وأمنة وسريعة وفي أي وقت.

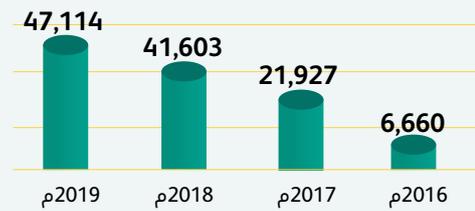
الشكل التالي يوضح أنواع تلك المصادر ونسبة كل مصدر للعام المالي 2019م، حيث كانت أعلى المصادر نسبة هي كالتالي:

- التبرعات المالية العامة بنسبة (34%).
- تبرعات الزكاة بنسبة (40%).
- التبرعات المالية للأوقاف بنسبة (26%).

ملحوظة: جميع التبرعات المالية الواردة تتم عن طريق حساباتنا المصرفية المعتمدة.



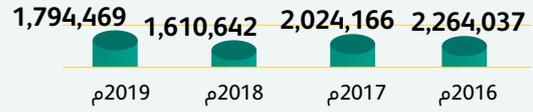
إجمالي عدد المتبرعين للجمعية



كان أدائنا في تنمية مواردنا المالية للعام 2019م على النحو التالي:

حجم الإيرادات الواردة
عبر الاستقطاعات الشهرية (ر.س)

شهد العام 2019م ارتفاعا ملحوظا في حجم الإيرادات الواردة عبر الاستقطاعات الشهرية عن عام 2018م وكان هذا الارتفاع بسبب وجود شراكة كبرى مع شركة الكهرباء كأكبر استقطاع قائم معها.



الإيرادات الواردة عبر رجال
وسيدات الأعمال

في العام 2019م تم ارتفاع حجم الإيرادات الواردة عبر رجال وسيدات الأعمال نظراً لعدة عوامل أهمها :
- تحسين آلية التواصل مع الداعمين.
- التركيز على تنمية وزيادة مقدار دعم الداعمين من خلال عدة مشاريع.



الإيرادات الواردة عبر الجهات المانحة

في العام 2019م انخفضت الإيرادات الواردة عبر الجهات المانحة نظراً لعدة أسباب منها :
- توقف عدد من المانحين عن الدعم عما كانوا في الأعوام السابقة.
- الصورة الذهنية لدى عدد من المانحين حول زرمز وأنها ليست بحاجة للدعم يعكس احتياج الواقع.
- انخفاض مقدار الدعم عن السابق لدى عدد من المانحين.



مكاتبنا التعريفية

الواردة هي من أفراد المجتمع المعطاء، سواء كانت هذه التبرعات زكاة مال أو صدقات عامة وتبرعات لدعم الأوقاف، حيث تشكل هذه التبرعات النسبة الأعلى من إيراداتنا المالية.

قمنا بفتح مكاتب في منطقة عملنا - منطقة مكة المكرمة - (جدة ، مكة ، الطائف ، القنفذة ، المنطقة المركزية)، ويبلغ عددها أكثر من 38 مكتباً لتعريف أفراد المجتمع ببرامجنا وخدماتنا وأنشطتنا التي نقدمها للمستفيدين، حيث يمثل أفراد المجتمع بجميع فئاتهم أكبر داعم لنا، فمعظم التبرعات

نسبة التبرعات عبر المكاتب
من إجمالي الإيرادات



عدد المكاتب التعريفية



عدد المتبرعين عبر
المكاتب التعريفية



عدد مرات التبرع
في المكاتب التعريفية



إن السمعة والصورة الذهنية التي تتمتع بها جمعية زمزم في أوساط المجتمع، والتواصل الفعال مع الداعمين، وتنفيذ حملات تسويقية نوعية جاذبة للداعمين، هي عوامل ساهمت بشكل فعال في نمو إيراداتنا المالية.

حملاتنا التسويقية المبتكرة

- تحقيق المستهدف المالي للجمعية خلال الموسم.
- استهداف كسب متبرعين جدد مع المحافظة على المتبرعين الحاليين.
- المساهمة في تخفيف الأعباء والالتزامات المالية على الجمعية.
- المساهمة في نشر هوية زمزم الجديدة.

قمنا في جمعية زمزم بتنفيذ حملات تسويقية بهدف جذب إيرادات تسهم في استدامة برامجنا المقدمة للمستفيدين. ففي عام 2019م نفذنا ثلاث حملات تسويقية. والتي نهدف فيها إلى:

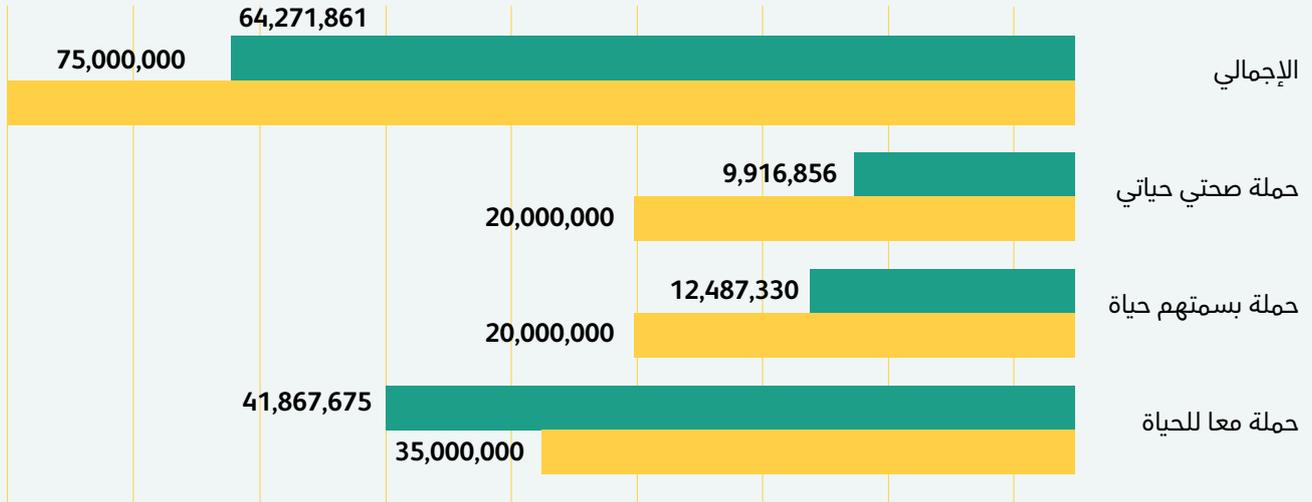
- تغطية احتياج العمليات الجراحية والمستلزمات الطبية والأدوية لعام 2019م.

وكانت نتائج حملاتنا التسويقية كالتالي :

اسم الحملة	البداية	النهاية	المستهدف	المتحقق
حملة معا للحياة	8 ابريل 2019م	3 فبراير 2019م	35,000,000	41,867,675
حملة بسمتهم حياة	18 يوليو 2019م	19 سبتمبر 2019م	20,000,000	12,487,330
حملة صحي حياتي	10 أكتوبر 2019م	30 ديسمبر 2019م	20,000,000	9,916,856

نتائج حملاتنا التسويقية 2019م

المستهدف
المتحقق



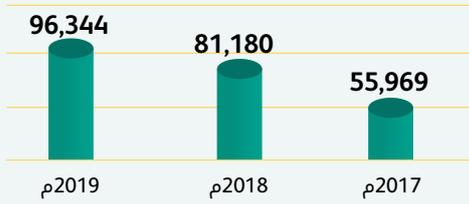
متجر زمزم

حتى وصل حالياً لمتجر أكثر سهولة في الاستخدام، بالإضافة لتطوير المنتجات المعروضة وكذلك وسائل الدفع.

قمنا في زمزم بتصميم متجر مبتكر منذ عام 2016م بهدف إيجاد مبادرات جديدة غير تقليدية لدعم صندوق العلاج الخيري للمستفيدين من المرضى ذوي الاحتياج الصحي، حيث كانت الفكرة تقوم على إنشاء موقع إلكتروني، يُعرض من خلاله الحالات المرضية التي استفادت من خدمات الجمعية. حظي متجرنا على اهتمامنا الدائم بالتحسين والتطوير

وكانت نتائج أدائها من خلال متجر زمزم في 2019 م على النحو التالي:

عدد مرات التبرع عبر متجر زمزم الإلكتروني



عدد المتبرعين عبر متجر زمزم



حجم الإيرادات الواردة عبر متجر زمزم الإلكتروني (ر.س)



تعود الزيادة في حجم التبرعات عبر المتجر في العام 2019م إلى تفعيل التسويق الإلكتروني بالإضافة إلى تطوير المتجر لتسهيل عملية التبرع وأيضاً إضافة وسائل دفع جديدة وكل عام تزيد عن العام الذي قبله يضاف لذلك زيادة الوعي لدى الجمهور بإمكانية الدفع الآمن عبر المتجر الإلكتروني.



البنية التحتية التقنية

• مشروع التحول السحابي، ويهدف إلى البدء بنقل أنظمة الجمعية كافة إلى السحابة، والبدء في استخدام الحوسبة السحابية وما يتعلق بها من تقنيات جديدة تحقق للجمعية أهدافها.

من خلال هذين المشروعين يمكن ضمان استمرارية العمل في كافة الظروف، وحماية البيانات من التهديدات بطريقة أفضل من السابق من خلال التقنيات السحابية.

قمنا في زمزم بحوسبة العمليات الداخلية لتجويد الأعمال وزيادة الكفاءة، فتم:

شراء بعض الأنظمة من بعض الشركات مثل مايكروسوفت ومينا آي تك، لتغطية نظام الرواتب، نظام الخدمات الذاتية للموظفين، ونظام الموارد البشرية، والمحاسبة، والمستودعات، ونظام العلاج الخيري، ونظام التبرعات، وبوابة المشتريات، وأكاديمية التدريب.

كما قمنا داخلياً بتصميم عدة أنظمة، مثل: نظام الخطة الاستراتيجية، نظام الخطة التشغيلية، نظام الدعم الفني، نظام الخدمات المساندة، مركز المعلومات (نسخة بيتا).

ونحو تسهيل وصول العميل الخارجي لخدمات الجمعية، قمنا بتصميم بوابة العلاج الخيري، المتجر الإلكتروني، بوابة التطوع، وأصبح الوصول إليها متاحاً عبر الإنترنت لكل من المستفيدين من خدمات الجمعية، والمتبرعين، والمتطوعين. على صعيد الاستعداد للمرحلة الثانية من الخطة الاستراتيجية التي تبدأ في 2021م، قمنا بتمتين البنية التحتية التقنية من خلال مشروعين نوعيين:

• مشروع تطوير منظومة الاتصالات، والتي تهدف إلى دمج سنترال جمعية زمزم في فروعنا الخمسة بنظام مركز الاتصال Call Center System، بالإضافة لنظام اجتماعات الفيديو، مما يتيح التواصل النصي والصوتي والفيديو من أي مكان وباستخدام أي جهاز داخل أو خارج الجمعية.

استدامتنا البيئية

- البيئية وهي:
- مبادرة تقليل استهلاك الطاقة المباشرة (وقود المركبات).
 - مبادرة تقليل (الاستهلاك غير المباشر) (الطاقة الكهربائية).
 - مبادرة تقليل استهلاك المياه.
 - مبادرة تقليل استهلاك المواد (ورق الطباعة وأحبار الطابعات).
 - مبادرة جمع وفرز فائض الورق وإعادة تدوير الورق.

نحن مستمرين في العمل على تطبيق مبادراتنا البيئية والمساهمة في تقليل أثر عملياتنا على البيئة وتحقيق آثار إيجابية على المجتمع، وذلك إيماناً منا بأهمية تطبيق نهج إدارة الاستدامة في جوانبها الثلاثة، وعدم إغفال تطبيق الجانب البيئي رغم ضآلة حجمه مقارنة بحجم الجانب الاجتماعي والجانب الاقتصادي. تشمل الاستدامة البيئية على تطبيق مجموعة من المبادرات

وكانت نتائج أدائنا البيئي لعام 2019م على النحو التالي:

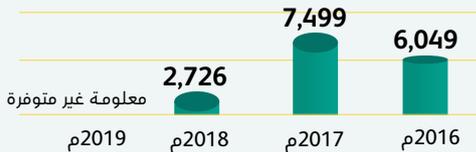
معدل الاستهلاك السنوي
للطاقة الكهربائية (كيلو واط)



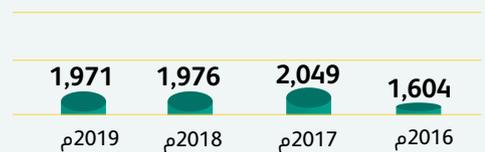
معدل الاستهلاك السنوي للطاقة
المباشرة (وقود المركبات) (لتر)



كمية الورق المستهلكة (كجم)



معدل الاستهلاك السنوي
للمياه (متر مكعب)



عدد علب أحبار الطابعات
المستهلكة (علبة)



كمية المخلفات الورقية
المرسلة لإعادة التدوير (كجم)



من المميزات وضعنا خط أساس في عام 2019م لنتمكن من خلاله قياس مدى خفض الهدر في طباعة الورق مع الأعوام القادمة ولنستطيع من خلالها تحديد الفجوات التي نستطيع من خلالها تقليل الهدر.

تحديث منظومة الطباعة اعتمدنا في جمعية زمزم بعض الحلول التي نسعى من خلالها لتقليل الأثر البيئي، ومن هذه الحلول تركيب 12 طباعة مركزية في جميع المقرات والفروع. تتميز هذه الطابعات بعدة مميزات منها إرسال الأوراق عبر البريد الإلكتروني بالإضافة لرمز تعريفي لكل موظف وغيرها

كانت نتائج العام 2019م من خلال منظومة طباعتنا الجديدة كالتالي:

السنة	عدد أحبار الطباعة التي تم استهلاكها	عدد الأوراق المطبوعة
2019م	19	205,000

تعاملات إلكترونية، خطاب اعتماد العلاج الخيري لدى مزود الخدمة، جار تحويله إلى خطاب إلكتروني مثلاً وغيرها من الحلول التي من المتوقع أن تحسن من الأداء خلال عام 2020م.

مع النظام الجديد للطباعة، لاحظنا ابتداء من الربع الأول أن 70% من الطباعة تتركز في 4 إدارات. وتم التواصل مع مدراء تلك الإدارات للاستفسار عن نوعية الأوراق التي تطبعها، لاحظنا أيضاً أن عمليات الطباعة لم تنخفض بشكل مرض، وتم الاجتماع مع الإدارات المعنية وجر العمل على تحويل بعض العمليات التي تتطلب طباعة كميات كبيرة من الأوراق إلى

الملحق (1):

GRI CONTENT INDEX فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير

For the Materiality Disclosures Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report

(The service was performed on the Arabic version of the report).



المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 101 : الأسس 2016م
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 102 : الإفصاحات العامة
2016م

رقم الصفحة	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	عناصر الإفصاح	الرقم القياسي
التعريف بالمنظمة			
	جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية	اسم المنظمة	102-1
7 - 9	خدماتنا، تدشين هوية زمزم الجديدة	الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات	102-2
6	عن زمزم	موقع المقر الرئيسي	102-3
6	عن زمزم	موقع العمليات	102-4
6	عن زمزم	الملكية والشكل القانوني	102-5
6	عن زمزم	الأسواق التي تخدمها	102-6
7 - 59	خدماتنا، رأس المال البشري	حجم المنظمة	102-7
59	رأس المال البشري	معلومات عن الموظفين والعاملين الآخرين	102-8
45	شركائنا الاستراتيجية	سلسلة التوريد	102-9
	لا توجد تغييرات هامة على سلسلة التوريد	التغييرات الهامة على المنظمة وسلسلة التوريد الخاصة بها	102-10
14 - 27	منهجية إدارة المخاطر، القضايا الجوهرية	مبدأ أو منهج التحوط	102-11
	لا توجد مبادرات خارجية	المبادرات الخارجية	102-12
	لا توجد عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	102-13

الرقم القياسي	عناصر الإفصاح	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	رقم الصفحة
الاستراتيجية			
102-14	بيان من كبار صناع القرار	كلمة رئيس مجلس الإدارة، كلمة المدير العام	11 - 15
102-15	الآثار والمخاطر والفرص الرئيسية	منهجية إدارة المخاطر، القضايا الجوهرية	14 - 27
الأخلاق والنزاهة والالتزام			
102-16	القيم والمبادئ والمعايير وقواعد السلوك	استراتيجيتنا	12
102-17	آليات تقديم المشورة والإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالأخلاقيات	HTTPS://WWW.ZMZM.ORG/INDEX_AR.PHP?OP=PAGES&ID=111	
الحوكمة			
102-18	هيكل الحوكمة	الحوكمة، اللجان المنبثقة من مجلس الإدارة	17 - 20
102-19	سلطة التفويض	الحوكمة، اللجان المنبثقة من مجلس الإدارة	17 - 20
102-20	مسؤولية المستوى التنفيذي حول الموضوعات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية	الحوكمة، اللجان المنبثقة من مجلس الإدارة	17 - 20
102-21	استشارة أصحاب المصلحة حول الموضوعات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية	القضايا الجوهرية	27
102-22	تكوين أعلى هيئة إدارة ولجانها	مجلس إدارة زمزم اللجان المنبثقة من مجلس الإدارة	19 - 20
102-23	رئيس أعلى هيئة إدارة	مجلس إدارة زمزم اللجان المنبثقة من مجلس الإدارة	19 - 20
102-24	ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	مجلس إدارة زمزم اللجان المنبثقة من مجلس الإدارة	19 - 20
102-25	تضارب المصالح	HTTPS://WWW.ZMZM.ORG/INDEX_AR.PHP?OP=PAGES&ID=111	
102-26	دور أعلى هيئة إدارة في تحديد رسالة المنظمة وقيمها واستراتيجيتها	استراتيجيتنا	12
102-27	المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	الحوكمة	17
102-28	تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	لا توجد	
102-29	تحديد وإدارة التأثيرات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	القضايا الجوهرية	27
102-30	فعالية عمليات إدارة المخاطر	منهجية إدارة المخاطر	14

رقم الصفحة	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	عناصر الإفصاح	الرقم القياسي
	تتم المراجعة بشكل سنوي	مراجعة الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	102-31
17	الحوكمة	دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقرير الاستدامة	102-32
27	القضايا الجوهرية	التواصل حول المخاوف الحرجة	102-33
27	القضايا الجوهرية	طبيعة وإجمالي عدد المخاوف الحرجة	102-34
	العمل في مجلس إدارة الجمعية عمل تطوعي، لا يتقاضى عليه الأعضاء أي أجر	سياسة الأجور	102-35
59	رأس المال البشري	عملية تحديد الأجور	102-36
	لا توجد	مشاركة أصحاب المصلحة في الأجور	102-37
59	رأس المال البشري	نسبة إجمالي الأجور السنوية	102-38
	لا توجد	الزيادة السنوية في نسبة إجمالي الأجور السنوية	102-39

رقم الصفحة	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	عناصر الإفصاح	الرقم القياسي
مشاركة أصحاب المصلحة			
21	مشاركة أصحاب المصلحة	قائمة مجموعات أصحاب المصلحة	102-40
	لا توجد اتفاقات مفاوضة جماعية	اتفاقات المفاوضة الجماعية	102-41
21	مشاركة أصحاب المصلحة	تحديد واختيار أصحاب المصلحة	102-42
21	مشاركة أصحاب المصلحة	منهج إشراك أصحاب المصلحة	102-43
27	القضايا الجوهرية	الموضوعات والاهتمامات الرئيسية المثارة	102-44
ممارسات إعداد التقارير			
	تشمل البيانات المالية المدققة عمليات زمزم في المقر الرئيسي للجمعية وفروعها	الكيانات المدرجة في الفوائم المالية الموحدة	102-45
16	عن هذا التقرير	تحديد محتوى التقرير وحدود الموضوع	102-46
27	القضايا الجوهرية	قائمة المواضيع الجوهرية	102-47
	لا توجد	إعادة صياغة المعلومات	102-48
	لا توجد تغيرات جوهرية	التغييرات في إعداد التقرير	102-49
16	عن هذا التقرير	الفترات المشمولة بالتقرير	102-50
	تقرير الاستدامة 2018م	تاريخ آخر تقرير	102-51
	سنوي	دورة إعداد التقرير	102-52
16	عن هذا التقرير	جهة الاتصال للأسئلة المتعلقة بالتقرير	102-53
16	تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير GRI الخيار الأساسي	ادعاءات إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير GRI	102-54
80	فهرس المبادرة العالمية للتقارير GRI	فهرس المبادرة العالمية للتقارير GRI	102-55
	لم يحصل هذا التقرير على تأكيد أو ضمان خارجي	التحقق الخارجي	102-56

رقم الصفحة	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	عناصر الإفصاح	الرقم القياسي
المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 200 : المعايير الاقتصادية 2016م			
12	جميع الموضوعات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI) : 103 منهج الإدارة 2016م	103-1
29			103-2
66			103-3
78			
المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 201 : الأداء الاقتصادي 2016م			
66 - 71	أداؤنا المالي، تنمية مواردنا المالية	القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	201-1
	لا ينطبق	الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن تغير المناخ	201-2
	تلتزم زمزم بدفع النسبة المخصصة للتأمينات الاجتماعية عن جميع العاملين	الالتزامات المحددة لخطة الاستحقاقات وخطط التقاعد الأخرى	201-3
66	أداؤنا المالي	المساعدة المالية المتلقاة من الحكومة	201-4
المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 203 : التأثير الاقتصادي غير المباشر 2016م			
70	الاستثمار والأوقاف	استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	203-1
66	أداؤنا المالي	الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	203-2

رقم الصفحة	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	عناصر الإفصاح	الرقم القياسي
المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 300: المعايير البيئية 2016م			
12	جميع الموضوعات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI) : 103 منهج الإدارة 2016م	103-1
29			103-2
66			103-3
78			
المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 302: الطاقة 2016م			
78	الأثر البيئي	استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	302-1
78	الأثر البيئي	استهلاك الطاقة خارج المؤسسة	302-2
	لا توجد	كثافة الطاقة	302-3
78	الأثر البيئي	خفض استهلاك الطاقة	302-4
	لا توجد	خفض متطلبات الطاقة للمنتجات والخدمات	302-5
المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 303: المياه 2016م			
78	الأثر البيئي	المياه المسحوبة حسب المصدر	303-1
	يتم توفير المياه من قبل الشركة الوطنية للمياه عبر تحلية مياه البحر	مصادر المياه التي تتضرر بشدة من سحب المياه	303-2

رقم الصفحة	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	عناصر الإفصاح	الرقم القياسي
المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 400: المعايير الاجتماعية 2016م			
12	جميع الموضوعات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI) : 103 منهج الإدارة 2016م	103-1
29			103-2
66			103-3
78			
المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 401: التوظيف 2016م			
59	رأس المال البشري	تعيين الموظفين الجدد ومعدل مغادرة الموظفين	401-1
59	رأس المال البشري	الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل	401-2
59	رأس المال البشري	إجازة رعاية الطفل	401-3
المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 402: العلاقات بين العمال والإدارة 2016م			
	لا توجد	الحد الأدنى لفترات الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية	402-1
المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 403: الصحة والسلامة المهنية 2016م			
	لا توجد	تمثيل العمال في اللجان الرسمية	403-1
	لا توجد	أنواع الإصابات ومعدلات الإصابات،	403-2
	لا توجد	العمال ذوو معدلات الإصابة	403-3
	لا توجد	موضوعات الصحة والسلامة المهنية المغطاة	403-1
المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 404: التدريب والتعليم 2016م			
61	تطوير واستثمار طاقات العاملين	متوسط ساعات التدريب (في السنة) لكل موظف	404-1
61	تطوير واستثمار طاقات العاملين	برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	404-2
	لا توجد	النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	404-3

رقم الصفحة	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	عناصر الإفصاح	الرقم القياسي
المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 413 : المجتمعات المحلية 2016م			
31	خدماتنا الصحية ذات الأثر الاجتماعي	العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	413-1
المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 418 : خصوصية العميل 2016م			
57	الجودة في خدمة المستفيدين	الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	418-1

