

جمعية زمزم

للخدمات الصحية التطوعية الخيرية

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



تقرير الاستدامة

1434 هـ - 2013 م



التميز في العمل الخيري

سورة الاحقاف

تقرير الاستدامة

1434هـ - 2013م

النموذج الرائد للرعاية الصحية الخيرية والتطوعية

بناء شراكات فعالة

تقديم الرعاية الصحية المستدامة لذوي الاحتياج

تحقيق جودة
المخرجات

برنامج العلاج الخيري

تقديم الرعاية
الصحية الأولية

التوعية والتثقيف الصحي

تحسين الكفاءة
الداخلية

إدارة عملياتنا
بوعي بيئي

تحقيق النمو من
خلال بناء القدرات
الداخلية

التطوير والتحسين
المستمر لأنظمتنا
الداخلية

تحقيق
الاستدامة
المالية

إطار عمل الاستدامة

المحتويات

٨	حول هذا التقرير
٩	زمزم بالأرقام
١٠	كلمة رئيس مجلس الإدارة
١٢	كلمة المدير العام
١٣	بيان مراجعة التقرير من قبل المجلس الاستشاري
١٤	زمزم في سطور
١٨	قالوا عن الجمعية
٢٠	نهج زمزم في الاستدامة
٢٤	بناء الشراكات الفعالة
٢٩	تقديم الرعاية الصحية المستدامة لذوي الاحتياج
٤٦	تحقيق الاستدامة المالية
٥٦	التطوير والتحسين المستمر لأنظمتنا الداخلية
٥٩	تحقيق النمو من خلال بناء القدرات الداخلية
٦٦	إدارة عملياتنا بوعي بيئي
٧٠	الملحقات

حول هذا التقرير



أ. عيسى بن محمد عليان

مدير إدارة التطوير والجودة والاستدامة

"نحن ماضون - بعون الله تعالى -
في تطبيق الاستدامة كنهج إيجابي
وضروري لنا، حيث نؤمن أن هذا النهج
يعزز من كفاءة المؤسسات وأثرها على
المجتمع، كما نؤمن بأهمية الاستدامة
لمختلف مؤسسات وقطاعات الشركات
والأعمال"

هذا هو التقرير الثاني للاستدامة لجمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية في منطقة مكة المكرمة، والذي يعكس أداءنا في مختلف قضايا الاستدامة التي تهتم الجمعية وأطرافها المعنية للعام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م، كما يشمل بيانات الاستدامة للأعوام السابقة -١٤٣١هـ/٢٠١٠م إلى ١٤٣٣هـ/٢٠١٢م.

لقد تم إعداد هذا التقرير وفقاً للمبادئ التوجيهية لإعداد تقارير الاستدامة G4 من المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وقد تم فحص التقرير من قبل المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) وتم تأكيد توافق التقرير مع المبادئ التوجيهية لإعداد تقارير الاستدامة G4 - الأساسي.

كما تم تأكيد محتوى التقرير من قبل المجلس الاستشاري للاستدامة لجمعية زمزم حيث قامت الجمعية بإضافة معظم المقترحات التي تم تقديمها من قبل المجلس في التقرير، كما تتعهد الجمعية بأخذ باقي المقترحات بعين الاعتبار في العام القادم.

ونحن إذ نؤمن بأهمية العمل والحوار مع كافة الأطراف المعنية ودوره في تحقيق طموحاتنا في الاستدامة، فإننا ندعو كافة الأطراف المعنية والقراء الكرام بمشاركتنا وجهات نظرهم المتعلقة بهذا التقرير والتزامنا بالاستدامة من خلال مراسلتنا على:

- البريد الإلكتروني eoilyan@zmzm.org



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



زمزم بالأرقام .. للعام ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م

<p>٨٥ جولة طبية تمكنت من تقديم الرعاية الصحية الأولية لـ * ٩,٤٧٨ حالة مستفيدة بزيادة بلغت ٧٥%</p>		<p>٤,١٦٣ حالة مستفيدة من برنامج القوافل الطبية في القرى النائية ممن لا يستطيعون الحصول أو الوصول إلى الخدمات الصحية المتخصصة</p>		<p>٤٢,٨٧٠ حالة مستفيدة بتكلفة إجمالية ٥١,٨٥٦,٢٠٣ ريال سعودي</p>
	<p>١٢,٨٣٤ حالة مستفيدة تلقوا الرعاية الصحية تحت مظلة برنامج العلاج الخيري</p>		<p>١,٠٨٥ طالب تم فحص نظرهم من خلال مشروع رؤية</p>	
<p>١٩٩,٦٩٤ عدد مشاهدات زمزم على يوتيوب</p>		<p>٥,٠٣٠ حالة مستفيدة تلقوا الأدوية من خلال برنامج الصيدلية الخيرية بتكلفة إجمالية ٤,٣١٤,٢١٩ ريال سعودي</p>		<p>٣,١٦٠ امرأة حامل تم مساعدتهن من خلال برنامج الأمومة والطفولة</p>
<p>* تشمل أعداد المستفيدين من الجولات الطبية و عيادة الحج .</p>				

زمزم تحدث أثراً يغير حياة الفرد والمجتمع



كلمة رئيس مجلس الإدارة



رئيس مجلس الإدارة

أ.د/ عدنان بن أحمد البار

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله، أما بعد،

يسرني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة الثاني لجمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية، والذي نؤكد من خلاله على التزامنا بنهج واستراتيجية الاستدامة إيماناً منا بأهمية هذا النهج في تحقيق أفضل النتائج للجمعية والمجتمع من ذوي الاحتياج الصحي والداعمين وغيرهم من الأطراف المعنية لدى الجمعية.

فبالنظر إلى أهم المحاور التي حددتها الجمعية للتركيز عليها في مسيرتها لتحقيق الاستدامة، فإننا نرى أن هذه المحاور هي جزء أساسي من استراتيجية عمل الجمعية منذ تأسيسها كما تتماشى مع طموحاتنا في الحاضر وعلى المدى البعيد. تسعى الجمعية إلى تطوير شراكات استراتيجية فعّالة تساهم في تحقيق أثر صحي

حقيقي مبني على التوعية الصحية لتحقيق الوقاية من الأمراض والرعاية الذاتية، وقد نجحت الجمعية في تلقي كل الدعم من الشركاء من القطاعات المختلفة في تنفيذ برامجها وتوسيع عملياتها؛ فقد عملت زمزم بالشراكة مع وزارة الشؤون الاجتماعية وإمارة منطقة مكة المكرمة ومحافظاتها ووزارة الصحة وغيرها من الجهات الرسمية على تنفيذ عدد من المبادرات والبرامج الصحية في مناطق مختلفة. وقامت الجمعية خلال العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م على تطوير خطة شراكة استراتيجية مع الحكومة مبنية على أساس السياسات الصحية للمملكة والرؤية الصحية الوطنية ٢٠٢٠م. وتأمل الجمعية في نقل هذه الاستراتيجية إلى حيز التنفيذ خلال الأعوام القليلة القادمة بإذن الله.

لقد عززت الجمعية شراكاتها القوية مع مقدمي الخدمات الصحية في القطاعين العام والخاص الذين لا يدخرون جهداً في دعم برامج زمزم عن طريق إعطاء الأولوية لحالات زمزم المرضية، ومن خلال تقديم الدعم المادي والخصومات والدعم الفني والطبي. كما تسعى زمزم لتشكيل شراكات طويلة الأمد مع الداعمين الذين يعطون الأمل لأصحاب العوز الطبي بتبرعاتهم السخية، بحيث تساهم هذه الشراكات في توفير دخل مادي ثابت يدعم الاستدامة المالية للجمعية. وقد باشرت الجمعية في عقد شراكات مع كبار الداعمين من خلال عقود طويلة الأمد بالإضافة إلى تطوير برامج موجهة تتماشى مع توجهات الداعمين وتطلعاتهم.

المحور الثاني الذي حددته الجمعية لتحقيق الاستدامة هو تقديم الرعاية الصحية المستدامة وتحقيق جودة المخرجات، وقد كان العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م عاماً آخر سطرته فيه الجمعية قصة نجاح جديدة، ففي الوقت الذي زادت فيه التبرعات بنسبة ٧,٥% فقط، فقد نجحت الجمعية في زيادة عدد المستفيدين من خدماتها بنسبة ٧٥% ليصل عددهم ٤٢,٨٧٠ مستفيداً. وبالرغم من عدم تفعيل استراتيجية التوعية الصحية ونظام التطوع بشكل كامل خلال العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م، إلا أن الجمعية حققت عدداً من النجاحات في هذه المجالات.

أما المحور الثالث للاستدامة فهو تحسين الكفاءة الداخلية، والذي تهدف الجمعية من خلاله إلى تحسين فعالية عملياتها بهدف تقليل نسبة المصاريف العمومية والإدارية لكل ريال تتلقاه الجمعية، ففي الوقت الذي تطمح فيه الجمعية لخفض هذه النسبة إلى ١٠٪ فلا تزال الجمعية تعمل على دراسة مبادرات جديدة تساهم في تحقيق هذا الهدف بالإضافة إلى استثمار المتطوعين على مستوى أوسع.

كما سنواصل العمل على تقوية المسؤولية والمساءلة والشفافية، وذلك من خلال إصدار تقارير الاستدامة السنوية والتي تسمح للأطراف المعنية بمراجعة أداء الجمعية والتعليق عليه، ومن خلال تفعيل دور المجلس الاستشاري للجمعية والمكون من ممثلين عن أهم مجموعات الأطراف المعنية والذي قام بمراجعة هذا التقرير وإبداء الرأي حول مجالات التحسين لعمليات الجمعية وتقاريرها.

إننا نتطلع إلى المستقبل بتفاؤل وبعزيمة، أخذين بعين الاعتبار تحديات الوضع الصحي ومستعنين بالله أولاً ثم بدعم شركائنا المتواصل من الداعمين ومقدمي الخدمات الصحية والشركاء الاستراتيجيين والمتطوعين. كما أود أن أشكر مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وجميع موظفي الجمعية على جهودهم الكبيرة ودعمهم المتواصل. متوكلين على الله...



كلمة المدير العام



مدير عام الجمعية

أ. عادل بن محمد بخاري

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على رسوله الأمين...

جمعية زمزم في تقريرها الثاني للاستدامة على أهمية نهج إدارة الاستدامة وتكامله مع أهداف زمزم الاستراتيجية وخطتها التشغيلية. وتسعى الجمعية من تطبيق نهج إدارة الاستدامة إلى تحسين أداء الجمعية وتحقيق أعلى نسبة تشغيل وإنتاج بجميع مواردها باحترافية وجودة عالية. وبالنظر إلى العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م، فإننا نفتخر بالنتائج الكبيرة التي حققتها الجمعية. ففي الوقت الذي زادت فيه التبرعات بنسبة ٧,٥% فقط وفي الوقت الذي زاد فيه عدد موظفي الجمعية بنسبة ٢٠% فقط، فقد ازداد عدد المستفيدين من برامج وخدمات الجمعية بنسبة ٧٥%، وهو دليل واضح على التقدم الكبير الذي تحرزته الجمعية.

وفي نفس الوقت، فإن أهداف زمزم وطموحاتها تكبر وتزداد أيضاً كل عام، وبالتالي فإننا ندرك ضرورة مضاعفة هذا الجهد وضرورة الاستفادة من جميع المخرجات التي أوجدها مشروع الاستدامة. فقد عملت الجمعية من خلال تطبيقها لإدارة الاستدامة على تحديد أهم المحاور التي يجب التركيز عليها لتحسين نتائجها ثم عملت على تطوير مجموعة من الأنظمة والأدوات التي تساعد زمزم في تحقيق أهدافها، ومن هذه الأنظمة والأدوات:

- نظام التطوع.

- نظام التوعية الصحية.

- نظام جمع وإدارة البيانات الصحية ونماذج جمع البيانات.

- هيكل مقترح للمشاركة مع الحكومة.

- نظام الشكاوى.

- نظام متابعة المرضى.

- هيكل مواد تسويقية جديد ونظام التوصيات.

- ورش تدريبية لنشر ثقافة الاستدامة بشكل يساعد على تحفيز الأداء.

وخلال العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م، عملت الجمعية على تفعيل بعض هذه الأنظمة بشكل جزئي، بينما لم تتمكن من تطبيق بعضها الآخر لأسباب عديدة. وتسعى الجمعية جاهدة إلى تطبيق جميع هذه الأنظمة بشكل كامل خلال العام القادم مع إيماننا بأهمية هذه الأنظمة في تحسين نتائج وأثر عملياتنا. إن تحقيق هذه النتائج الكبيرة يتطلب وجود جدارات عالية من الموارد البشرية وقاعدة قوية من الأنظمة الإدارية ودعم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ومشاركة الأطراف المعنية والأخذ بمشورتهم. وقد ركزت جهود زمزم خلال العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م على هذه المحاور ونتوقع أن يبقى التركيز منصبا عليها للعام القادم ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م. وتفتخر زمزم بفريق عملها الذي أثبت دوماً التزامه برسالة وأهداف الجمعية وجدارته وكفاءته في تحسين أدائها، كما تفتخر الجمعية بجميع الأطراف المعنية التي تدعم زمزم بكافة أنواع الدعم المالي، والفني، والإداري والمعنوي. ومع أهداف الجمعية الطموحة لتحقيق نتائج أكبر عاماً بعد عام، فإننا نأمل بالحصول على الدعم المتواصل من جميع الأطراف المعنية.

والله ولي التوفيق،

بيان مراجعة التقرير من قبل المجلس الاستشاري

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله، وبعد:

فإنه يسرنا أن نكون أعضاء في المجلس الاستشاري لجمعية زمزم والذي يعتبر دليلاً على التزام الجمعية بالشفافية والمصداقية، حيث يعتبر هذا المجلس طرفاً مستقلاً لمراجعة أداء جمعية زمزم وتقاريرها والمشاركة في صنع القرار بما يساعد في تحقيق أهداف الجمعية والأطراف المعنية لديها.

ونؤكد أن جمعية زمزم قد قامت بمشاركة المجلس الاستشاري في مراجعة القضايا الجوهرية وتقييمها وذلك بهدف بناء مصفوفة القضايا الجوهرية التي تم إدراجها في هذا التقرير. وحيث أننا نرى أهمية تقييم القضايا الجوهرية في تحديد التوجهات الاستراتيجية للجمعية وتحديد محتوى التقرير وبالنظر إلى مستوى مشاركة المجلس في تقييم القضايا الجوهرية لتقرير العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م، فإننا نقترح:

- أن تقوم الجمعية بمشاركة المجلس الاستشاري بشكل استباقي وأكثر تكراراً في بناء مصفوفة القضايا الجوهرية مما يساعد في تعميق فهم الجمعية والمجلس لعملية تقييم القضايا الجوهرية.
- أن تفعل وتحسن أدائها بشكل أكبر مقابل جميع القضايا الجوهرية.

كما نوصي بأهمية الاستثمار في نظام جمع المعلومات لدى الجمعية وذلك لزيادة دقة المعلومات التي تدرجها في تقاريرها، حيث لاحظ المجلس (عند مراجعته لتقرير الاستدامة لعام ٢٠١٣م) وجود الحاجة إلى المراجعة الدقيقة للمعلومات التي تصدر في تقرير الاستدامة. كما أنه يجب أولاً تحديد نوعية المعلومات المطلوب جمعها والتي تخدم القضايا الجوهرية وبالتالي تساعد في تحديد التوجهات الاستراتيجية للجمعية وتحقيق أهدافها. كما يساعد تطوير نظام جمع المعلومات والبيانات على إصدار التقارير السنوية في وقت مبكر (خلال الربع الأول).

وشكراً،،،

أعضاء المجلس الاستشاري

م	فئات الأطراف المعنية	ممثل الفئة	م	فئات الأطراف المعنية	ممثل الفئة
١	مجلس الإدارة	السيد / حسن عبد الله باروم	٥	الشؤون الاجتماعية	أ.مسعد العرياني
٢	الإدارة التنفيذية للجمعية	أ.عادل محمد بخاري	٦	الجهات الداعمة	أ.خالد الريني
		د.عبد الله نفيح المطري	٧	الداعمون	م.إحسان أبو عزاله
		أ.بسام صالح الحربي	٨	مزودي الخدمة الطبية	د.محمد عبد الرازق
أ.بشيت حمد المطري	د.أحمد سالمين بلغصون				
٣	المستفيدين	أ.فهد محمد الزهراني	٩	موظفي الجمعية	د.محمد كامل خليفه
		الشيخ / محمود عبد الغني النجار			أ.سالم محمد الحربي
أ.ماجد أحمد إبراهيم	د.أحمد بيومي الجابري				
أ.عيسى محمد عليان	أ.عزام محمد زوقر				
٤	أمين المجلس				

زمزم في سطور

تم تأسيس جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية بمنطقة مكة المكرمة بفضل من الله في ٢٠/٤/١٤٢٦هـ نتيجة للجهود المخلصة من المؤسسين الذين رأوا الحاجة المتزايدة لمثل هذا العمل الصحي التطوعي في منطقة تعتبر قلب العالم الإسلامي ومنبع ماء زمزم. فانضمت بذلك جمعية زمزم إلى قوافل الخير الموجودة في المملكة العربية السعودية.



رؤيتنا

النموذج الرائد للرعاية الصحية الخيرية والتطوعية .

رسالتنا

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



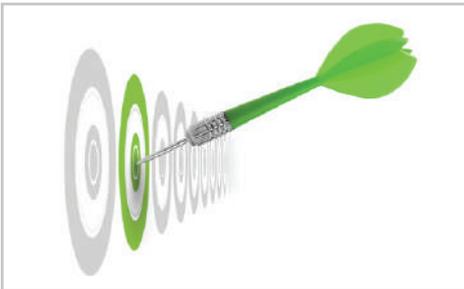
قيمنا

الاحترافية - الشراكة - الجودة - المؤسسية - المعاملة الحسنة
سهولة الإجراءات - ممارسة الهدي الإسلامي في الصحة والمرض .



أهدافنا

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





جمعية زمزم

ISUZU

٨٤١٢٨١٤
8412814

zmm.org

مشروع الجزيرة والمستشفيات الطبية

Zamzam
Society

For Voluntary Health Services

جمعية
زمزم

الجمعية الخيرية
للخدمات الصحية التطوعية
بمدينة مكة المكرمة

جمعية زمزم

زمزم

مواقع عمل زمزم

المقر الرئيسي بمحافظة جدة، ويشمل:

- مبنى الإدارة العامة: ويشمل مكتب مدير عام الجمعية وإدارة الموارد البشرية وإدارة التطوير والجودة والاستدامة وإدارة تقنية المعلومات والإدارة المالية.
- مبنى إدارة البرامج والخدمات الصحية: وهو مبنى مخصص لإدارة البرامج الصحية من استقبال الطلبات وتقديم الخدمة لأفراد المجتمع، كذلك يضم المبنى إدارة التطوع وإدارة التوعية الصحية.
- مبنى الإدارة النسائية: ويضم مكتب مديرة الإدارة وقسم البرامج الصحية وقسم تنمية الموارد المالية وقسم الموارد البشرية، إضافة إلى قسم العلاقات العامة.
- مبنى إدارة تنمية الموارد والتبرعات: ويشمل هذا المبنى كلاً من إدارة العلاقات العامة والإعلام، وإدارة التسويق، وإدارة المساهمات المجتمعية، وإدارة تنمية الموارد والتبرعات.

فرع مكة المكرمة :

ويضم مكتب المدير التنفيذي وقسم البرامج الصحية وقسم تنمية الموارد المالية وقسم الموارد البشرية، إضافة إلى القسم النسائي الذي أفتتح مؤخراً.

مكتب الجمعية في الطائف - ويتم فيه حالياً تقديم الخدمات الصحية المتعلقة بالعلاج الخيري .

مكتب الجمعية في القنفذة - ويتم فيه حالياً تقديم الخدمات الصحية المتعلقة بالعلاج الخيري .

المكاتب التعريفية(المعارض) - وتعمل هذه المعارض على التعريف بالجمعية والتواصل مع أي ملاحظات للزوار والداعمين

وتوجيه المحتاجين لفروع زمزم الأخرى:

• معارض جدة: ويبلغ عددها ١١ معرضاً (الروضة، رد سي مول، النهضة، السلامة، السليمانية، حراء، النسيم، الصفا، الفيحاء، أم القرى، مطار الملك عبد العزيز).

• معارض مكة المكرمة: ويبلغ عددها ١٠ معارض (أبراج البيت، العوالي، السلام، ذي المجاز، الشرائع، الرصيفة، الشهداء، الشوقية، الستين، جبل عمر).

لتفاصيل أكثر حول برامجنا الرجاء قراءة الفصل " تقديم الرعاية الصحية المستدامة لذوي الاحتياج " من هذا التقرير.

برامج زمزم الصحية

الرعاية الصحية الثانوية - العلاج الخيري	الرعاية الصحية الأولية	التوعية والتثقيف الصحي
---	---------------------------	------------------------------

الجوائز والتقدير

- جائزة السبوعي للتميز في العمل الخيري. حصلت جمعية زمزم في العام ١٤٣٤هـ على المركز الأول لجائزة السبوعي للتميز في العمل الخيري* تأكيداً لتميزها في قطاع العمل الخيري.
- جائزة أفضل المشاريع الايجابية لخدمة المجتمع لبرنامج العيادة المتنقلة (حملة أنا إيجابي) لعام ١٤٣٤هـ.
- خطاب شكر من الأمير مشعل بن ماجد بن عبد العزيز آل سعود محافظ محافظة جدة حول مشاركة الجمعية في المسح الطبي للأربطة الخيرية بمدينة جدة للعام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م.



* انطلاقاً من قول المصطفى الحبيب، صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"، وإدراكاً لأهمية الجودة والتميز في العمل الخيري؛ جاءت جائزة السبوعي للتميز في العمل الخيري لتحقيق هذا الغرض النبيل، ولتساهم في رفع مستوى الأداء للمنشآت الخيرية، والارتقاء بجودة خدماته.

قالوا عن الجمعية

كلمة المفتي العام
سماحة الشيخ عبدالعزيز بن عبدالله بن محمد آل الشيخ
رئيس هيئة كبار العلماء، و رئيس اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء



إن هذه الجمعية التطوعية عظيمة في أهدافها، كبيرة في مجالاتها وإنجازاتها، متميزة في نوعيتها، نادرة في وجودها تستحق التشجيع والدعم المعنوي والمادي حتى تقوم بعملها على أكمل وجه. ولا شك أن هذه الأعمال التطوعية الصحية من أفضل الطاعات، وأعظم القربات، وأولى ما بذلت فيها صدقات التطوع فهي من أوجه البر النافعة، ومن الباقيات الصالحات إن شاء الله تعالى، قال تعالى: (وَالْبَاقِيَاتُ الصَّالِحَاتُ خَيْرٌ عِنْدَ رَبِّكَ ثَوَابًا وَخَيْرٌ أَمْلاً) (الكهف: ٤٦) .





كلمة فضيلة الشيخ عبد الله بن محمد المطلق

عضو هيئة كبار العلماء عضو اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء

الحمد لله والصلاة والسلام على من لا نبي بعده .. أما بعد :

فإن علاج الفقراء وصرف الأدوية لهم ، وتحمل تكاليف العمليات الطبية وتوفير الأجهزة الطبية للفقير من مصارف الزكاة، فإن حاجات الفقراء متعددة ، كالطعام والكسوة والسكن، والعلاج والزواج والتعليم والتدريب على المهنة، وهذه كلها مصروف للزكاة المفروضة ، التي جعلها الله في أموال الأغنياء حقاً للفقراء حيث قال صلى الله عليه وسلم :
في حديث معاذ رضي الله عنه : « وأعلمهم أن الله افترض عليهم صدقة في أموالهم تؤخذ من أغنيائهم وترد على فقرائهم » رواه البخاري ومسلم.
ومعلوم أهمية العلاج في حفظ النفس والأطراف وإزالة أذى المرض وشدة حاجة بعض الفقراء إليه ، والزكاة مواصلة للفقراء والمواساة بالعلاج من أنفع المواساة وبها تفرج الكرب ..

أقرأ المزيد عمّا قالوا عن الجمعية: zmzm.org



نهج زمزم في الاستدامة

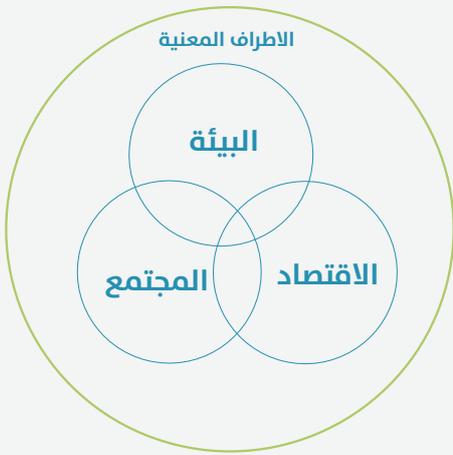
دوافع الاستدامة في جمعية زمزم

عملت جمعية زمزم على إجراء تقييم لاستراتيجيتها وبرامجها وعملياتها من منظور الاستدامة عام ١٤٣٣هـ/٢٠١٢م بهدف تحديد الآثار والفوائد الاستراتيجية لتطبيق إدارة الاستدامة، وقد تضمن هذا التقييم تحديد مجموعة واسعة من دوافع الاستدامة كان أبرزها:

- الزيادة المستمرة في الاحتياجات الطبية للمحتاجين، بما في ذلك عدم قدرة بعض أفراد المجتمع على الحصول أو الوصول إلى الخدمات الطبية.
- الحاجة إلى زيادة كفاءة برامج وعمليات الجمعية وأثرها على المجتمع .
- الحاجة للتوعية الصحية على مستوى الأفراد والمجتمع .
- الحاجة إلى زيادة الموارد المالية بهدف توسيع العمليات بما يتناسب مع الحاجة، وتعزيز الموارد المالية الثابتة .
- تفعيل العمل التطوعي واستثمار المتطوعين .
- كسب ثقة الداعمين من خلال تبني الشفافية والمسؤولية في الإدارة .

ما هي الاستدامة؟

تُعرّف إدارة الاستدامة على أنها الإدارة المتكاملة للأداء الاقتصادي والبيئي والاجتماعي بهدف زيادة القيمة / الفائدة لجميع الأطراف المعنية الرئيسيين.



مشاركة الأطراف المعنية

إن عملية تحديد وفهم أولويات الأطراف المعنية تعتبر عملية أساسية في تصميم وتطبيق برامج تمس هذه الأولويات وتلبيها، كما أن عملية مشاركة الأطراف المعنية بشكل منهجي تعود على الجمعية بمجموعة من الفوائد الأخرى، منها: تقييم احتياجات الأطراف المعنية وأولوياتهم وتحديثها بشكل مستمر، وتحسين عملية تطبيق البرامج بشكل أكثر كفاءة من خلال التعرف على أي تغييرات في بيئة العمل، والاستفادة من آراء ومدخلات الأطراف المعنية فيما يتعلق باستراتيجية الجمعية وتقاريرها في الاستدامة.

الرجاء قراءة خارطة الأطراف المعنية كاملة في الملحق (١) صفحة (٦٨) من هذا التقرير.



G4-24 & G4-25

المجلس الاستشاري

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

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

تحليل الأولويات وتحديد القضايا الجوهرية G4-27 & G4-25 & G4-26 & G4-18

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

وبالاستفادة من أفضل الممارسات العالمية في إدارة الاستدامة وفي تحليل وتحديد القضايا الجوهرية، وبالاعتماد على المعايير الدولية الأكثر استخداماً في هذا المجال -وهي معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) - فقد قامت الجمعية بتحليل أولوياتها في الاستدامة وتحديد القضايا الجوهرية التي يجب التركيز عليها خلال العامين ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م و١٤٣٦هـ/٢٠١٥م، كما يظهر من مصفوفة القضايا الجوهرية.

كما تم تطوير مصفوفة القضايا الجوهرية من خلال العديد من الاجتماعات والنقاشات مع مجموعة واسعة من الأطراف المعنية وهم:

إدارة جمعية زمزم، فريق الاستدامة في الجمعية والمجلس الاستشاري للجمعية.



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

تحليل القضايا الجوهرية لجمعية زمزم



G4-27 & G4-25 & G4-21 & G4-20 & G4-19 & G4-18

١- قياس أداء البرامج وأثرها على الفرد والمجتمع .	٩- إدارة مزودي الخدمات الصحية .
٢- رضا المستفيدين والشكاوى .	١٠- فعالية الإجراءات والأنظمة الداخلية .
٣- إدارة فعالة للموارد المالية .	١١- اجتذاب المواهب والمحافظة عليها .
٤- الشراكات الفعالة .	١٢- الأثر الاقتصادي المباشر وغير المباشر .
٥- الاهتمام بالجانب التسويقي .	١٣- استثمار كفاءة المتطوعين .
٦- التوعية الصحية .	١٤- بناء ثقافة الاستدامة .
٧- الحوكمة والشفافية والمسؤولية .	١٥- السعادة .
٨- تحديد المستفيدين والوصول إليهم .	١٦- الأداء البيئي .

إطار عمل الاستدامة

بناءً على تحديد وفهم دوافع الاستدامة في الجمعية، وبعد تحديد الأطراف المعنية وفهم أولوياتهم وكيفية التواصل معهم، بالإضافة إلى تحديد القضايا الأكثر أهمية لزمزم؛ خلصت الجمعية إلى تحديد مجالات الاستدامة ذات الأولوية والتي تشكل إطار عمل الاستدامة.

إن إطار عمل الاستدامة هو أداة مبسطة يسهل فهم معنى ونهج الاستدامة لجمعية زمزم، حيث تسعى زمزم من خلال تطبيق الاستدامة إلى الوصول إلى الريادة في الرعاية الصحية الخيرية والتطوعية من خلال: بناء الشراكات الفعالة، وتقديم الرعاية الصحية المستدامة لذوي الاحتياج، ومن خلال تحسين الكفاءة الداخلية.



فريق الاستدامة في جمعية زمزم

م	الاسم	م	الاسم	م	الاسم
١	أ.هاني عبد العزيز فلمبان	٦	أ.خالد مبارك عاسل	١١	أ.سالم محمد الحربي
٢	أ.منال منصور بغدادي	٧	أ.أحمد عبد الرؤوف أمجد	١٢	د.محمد كامل خليفة
٣	أ.عزام عبد العزيز بامطرف	٨	أ.عاطف عبد العزيز العطا	١٣	أ.أحمد سمير الفيضي
٤	أ.جمعة عقل إبراهيم	٩	د.أحمد بيومي الجابري	١٤	أ.عيسى محمد عليان
٥	أ.عزام محمد زوقر	١٠	أ.يوسف سراج صلواتي		

بناء الشراكات الفعالة

تعتبر الشراكات أداة استراتيجية تساعد جمعية زمزم على تحقيق أهدافها والتي تصب في المصلحة الوطنية من خلال

تحسين صحة الفرد والمجتمع، ومن أبرز الشراكات التي تهدف الجمعية إلى تحقيقها:

- الشراكات مع الحكومة ومقدمي الخدمات الصحية (من القطاعين العام والخاص).
- الشراكات مع الداعمين .
- الشراكة مع الإعلام .



حفلة توقيع مذكرة تفاهم بين جمعية زمزم وأرامكو السعودية
(دعم ذوي الاحتياجات الخاصة -برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية)



د. عبد الله بن نفيح المطرفي

المشرف العام على البرامج الصحية

"تؤمن جمعية زمزم بأهمية التعاون والتكامل مع القطاعات المختلفة، وقد حظيت الجمعية دائماً بدعم الجهات الحكومية العديدة التي تتعاون معها بشكل وثيق خلال عملياتها وبرامجها. وتسعى الجمعية إلى تعميق وتطوير تلك الجهود التعاونية من خلال تشكيل شراكات استراتيجية تساعد في تحقيق الرؤية الصحية الوطنية ٢٠٢٠ والأهداف الصحية الوطنية قصيرة وطويلة الأمد."

الشراكات مع الحكومة ومقدمي الخدمات الصحية (من القطاعين العام والخاص)

وتهدف زمزم من خلال هذه الشراكات إلى:

- زيادة أعداد المستفيدين من خلال تقديم الخدمة لأكبر عدد من مرضى الجمعية الذين تتم معالجتهم في المستشفيات الحكومية والخاصة.
- رفع مستوى الخدمات الطبية من خلال تبادل الخبرات والتدريب.
- تسهيل الوصول للخدمات الصحية في المناطق النائية بالاستفادة من قوافل زمزم والمراكز الصحية الحكومية في القرى النائية.
- تعزيز التوعية الصحية من خلال توحيد الجهود والتنسيق مع القطاعين العام والخاص، بما في ذلك الجهود في المواسم الدينية.
- تحقيق الكفاءة المالية من خلال تقليل التكاليف التشغيلية والتي يمكن تحقيقها بالشراكات مع الجهات الخيرية الأخرى في تقديم الخدمات الصحية، مثل القوافل والجولات الطبية.

٢٠١٣/هـ-٢٠١٣ م	٢٠١٢/هـ-٢٠١٢ م	٢٠١١/هـ-٢٠١١ م	٢٠١٠/هـ-٢٠١٠ م	عدد مزودي الخدمة الطبية
٤٦	٣٩	٣٢	٢٥	

1) الشراكة مع القطاع الحكومي

تعمل جمعية زمزم بالشراكة مع القطاع الحكومي منذ تأسيسها. ففي عام ١٤٣٣هـ/٢٠١٢م، عملت زمزم مع وزارة الشؤون الاجتماعية وإمارة منطقة مكة المكرمة ووزارة الصحة على رعاية الجالية البرماوية أثناء تصحيح أوضاع الجالية. وتعمل الجمعية بشكل وثيق مع وزارة الصحة (من خلال إمارات المناطق الطرفية والمراكز الصحية ولجان التنمية الاجتماعية في تلك المناطق) على تقديم خدماتها الصحية وإيصال الأجهزة والمستلزمات الطبية إلى القرى النائية.

وفي مجال التوعية الصحية، فقد عملت الجمعية بالتعاون مع برنامج مكافحة التدخين بوزارة الصحة واللجنة الرئيسية للتوعية بأضرار التدخين بإمارة منطقة مكة المكرمة على المشاركة في أعمال التوعية بأضرار التدخين.

2) الشراكة مع القطاع الخاص

يمثل القطاع الخاص أحد أهم شركاء زمزم. وتعتمد الجمعية على معايير صارمة في اختيار مقدمي الخدمات بشكل يضمن تقديم خدمة صحية ذات جودة عالية تعود بالنفع على المستفيد وعلى سمعة زمزم وشركائها. ولا تتوقف شراكة الجمعية مع القطاع الخاص على تقديم خدمات صحية للمستفيدين فقط، بل يعطي الشركاء من المستشفيات الخاصة خصومات خيرية على أجور الخدمات مما يساعد الجمعية على تقديم الخدمات لعدد أكبر من المستفيدين.

الشراكات مع الداعمين

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

وتسعى زمزم للارتقاء بعلاقاتها مع الداعمين بشكل عام ومع كبار الداعمين بشكل خاص لتكوين شراكات طويلة الأمد تساعد زمزم على:

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

- المسؤولية المجتمعية، وهو الدعم الذي تتلقاه الجمعية من المؤسسات المختلفة ضمن برامج المسؤولية المجتمعية لديها والتي تتفق مع برامج وتوجهات زمزم.



أ.سالم بن محمد علي الحربي

مدير إدارة تنمية الموارد والتبرعات

"من أولويات الاستدامة في جمعية زمزم بناء الثقة والشراكة مع الداعمين. إن هذا لا يتحقق إلا من خلال التسويق المبني على المصداقية والمسؤولية والشفافية، مع الحرص على تحقيق الأثر الأكبر من التبرعات، وهو النهج الذي لطالما اتبعته جمعيتنا في علاقاتها مع جميع الداعمين"

أبرز شراكات البرامج الموجهة ٢٠١٣ م		
البرنامج	المبلغ	اسم الشريك/الداعم
الوقف - مرضى الفشل الكلوي	٢,٠٠٠,٠٠٠	شركة التصنيع الوطنية
العلاج الخيري - مياه بيضاء	١,٤٠٠,٠٠٠	مؤسسة سليمان الراجحي الخيرية
العلاج الخيري (العمليات الجراحية)	١,٤٠٠,٠٠٠	مؤسسة السبيعي الخيرية
العلاج الخيري - مرضى السرطان	٣٠٠,٠٠٠	شركة مجموعة البيك
المستلزمات الطبية - ذوي الاحتياجات الخاصة	٢٠٠,٠٠٠	مجموعة صافولا
العلاج الخيري	٤٠٠,٠٠٠	مؤسسة الجميح الخيرية

أبرز الشراكات السنوية ٢٠١٣ م		
البرنامج	المبلغ	اسم الشريك/الداعم
العلاج الخيري	٩٠٠,٠٠٠	الشيخ/ سعد بن عبد الله الموسى
وقف	٥٠٠,٠٠٠	الشيخ/ سعيد بغلف الظافر
العلاج الخيري - مياه بيضاء	٥٠٠,٠٠٠	الشيخ/ عوني شاكر الأسير
العلاج الخيري	٥٠٠,٠٠٠	الشيخ/ عمر بابكر

الشراكة مع الإعلام



أ.فهد بن محمد الزهراني

مساعد مدير عام الجمعية للعلاقات العامة والإعلام وتنمية الموارد المالية والتسويق

"تدرك زمزم أهمية الإعلام في دعم عملياتها وبرامجها من خلال الوصول إلى عدد أكبر من المحتاجين والداعمين والمتطوعين وغيرهم من الأطراف المعنية. وتهدف الجمعية إلى تطوير خطة تواصل للعام ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م تعمل من خلالها على:

- تعزيز صورة زمزم كجمعية رائدة في مجال العمل الصحي الخيري والتطوعي وجمعية مستدامة
- تحفيز الثقافة الصحية للأفراد والمجتمع من خلال الرعاية الصحية الذاتية"

تؤمن زمزم بأهمية الإعلام في إبراز جهود الجمعية وأثرها على المجتمع من خلال برامجها وأنشطتها المتعددة، الأمر الذي يساعد زمزم في استقطاب الكفاءات التطوعية لمساعدتنا في برامجنا، بالإضافة إلى جذب مزيد من الداعمين للجمعية. كما أن الإعلام له الباع الأكبر في إيصال رسائل الجمعية للمجتمع وتعريف العامة بدور الجمعية وخدماتها المختلفة بما يوثق عرى التواصل بين جمعية زمزم ومختلف شرائح المجتمع ليس في منطقة مكة المكرمة وحسب، وإنما في جميع مناطق المملكة.

- وبالتالي، فإن زمزم تسعى إلى تطوير شراكات مع جهات ووسائل إعلامية مختلفة بهدف:
- (١) إيصال أصحاب العوز الطبي للجمعية وبرامجها .
 - (٢) جذب الداعمين والمتطوعين .
 - (٣) تعزيز التوعية الصحية .

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

- بناء شراكات إعلامية مع وسائل الإعلام: تنظر الجمعية لعلاقتها مع وسائل الإعلام على أساس الشراكة المبنية على النزاهة، وبالتالي تسعى الجمعية لعقد شراكات مع وسائل الإعلام كهدف استراتيجي من خلال عقد اتفاقيات ودعوتهم لمناسبات الجمعية، وتكريم المتعاونين منهم مع عمل الجمعية.
- استثمار الموقع الإلكتروني للجمعية والمواقع الاجتماعية للتواصل مع المجتمع: إن تواصلنا مع أفراد المجتمع من خلال الوسائل التقنية المختلفة يمكننا من بيان أهدافنا وإنجازاتها، وبالتالي الحصول على دعم أكبر من أفراد المجتمع. حيث قامت الجمعية باستخدام وسائل التواصل الحديث مثل تويتر وفيسبوك. كما قامت الجمعية بإنشاء موقع إلكتروني حديث مع بداية العام ٢٠١٣م.

وسائل التواصل الاجتماعي	٢٠١٠هـ/ ٢٠١٠م	٢٠١١هـ/ ٢٠١١م	٢٠١٢هـ/ ٢٠١٢م	٢٠١٣هـ/ ٢٠١٣م
عدد المشاهدات/المتابعين على تويتر	غير متوفر	غير متوفر	٢,٦٤١	٦,٥٠٠
عدد المشاهدات على يوتيوب	غير متوفر	غير متوفر	١٢٨,٤٨٩	١٩٩,٦٩٤
عدد الصداقات على فيسبوك	غير متوفر	غير متوفر	٥,٠٠٠	٥,٠٠٠
عدد مرات الإعجاب على فيسبوك	غير متوفر	غير متوفر	٩٨٤	٦,٠٠٠
عدد زوار الموقع الإلكتروني للجمعية	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	٦٢,٠٠٠

إدارة البرامج
والخدمات
الصحية

جمعية زمزم
للخدمات الصحية التطوعية - بنسطة مكة المكرمة

بمطابق وزارة الشؤون الإسلامية
السعودية رقم (٢١١)

٠٢/٢٦٠٠٠٠٠

zmzm.org



تقديم الرعاية الصحية المستدامة لذوي الاحتياج



أ.عاطف بن عبدالعزيز العطا

مدير إدارة البرامج والخدمات الصحية

" نحن في جمعية زمزم معنيون بتقديم خدمات الرعاية الصحية للمرضى المعوزين في منطقة مكة المكرمة من خلال التكامل مع الجهات ذات العلاقة. كما نسعى لتقديم الخدمة ذات الجودة العالية من خلال شراكتنا مع شبكة واسعة من مزودي الخدمة الطبية في منطقة مكة المكرمة.

إن تقديم مثل هذه الخدمات الصحية وأخذ الاستشارات الطبية اللازمة لها بمشاركة الأطباء الاستشاريين المتخصصين والمتطوعين مع الجمعية من شأنه تحسين وتجويد الخدمة المقدمة مما يعود نفعه وأثره الجيد على الفرد والمجتمع بإذن الله تعالى "



عملنا: جمعية زمزم تقدم نموذجاً يحتذى به في مجال الرعاية الصحية في منطقة مكة المكرمة، للأشخاص الأكثر حاجة لهذه الرعاية.

طموحنا: " تقديم خدماتنا بمستوى عالي من الجودة يظهر من خلالها أثر دعم المتبرعين والمتطوعين "

تسعى زمزم إلى تحقيق الرعاية الصحية المستدامة في المجتمع من خلال ثلاثة محاور رئيسية:

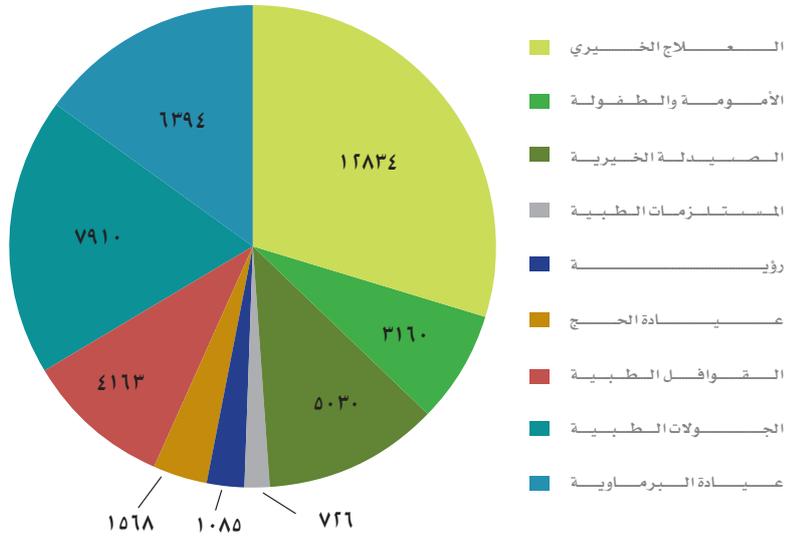
- 1) برامج صحية شاملة (توعية صحية - رعاية صحية أولية - رعاية صحية ثانوية) تساعد في تحقيق هدفنا في بناء أفراد ومجتمعات صحية.
- 2) خدمة صحية تطوعية ذات جودة عالية.
- 3) مراقبة وتحسين أداء برامجنا للتأكد من كفاءتها في تحقيق النتائج الصحية المطلوبة



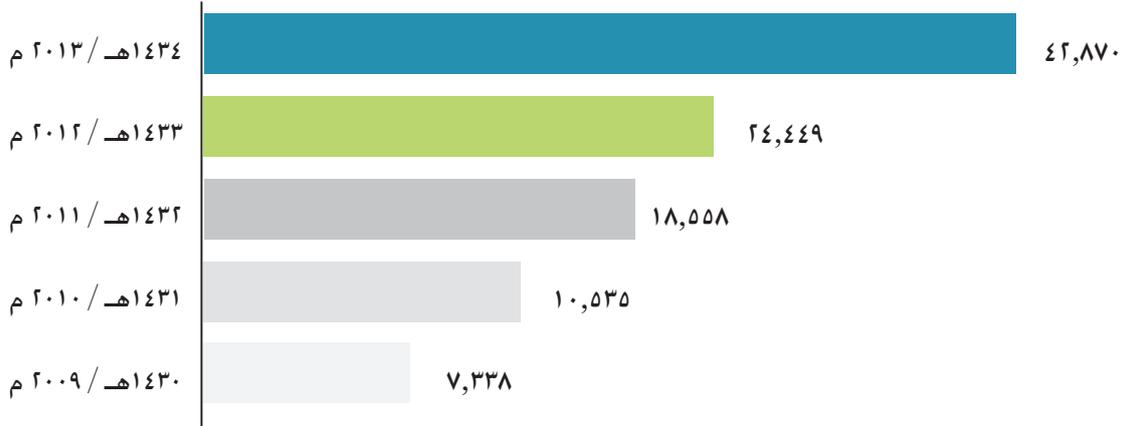
تقوم الجمعية بتقديم الخدمات الصحية الخيرية والتطوعية لذوي الاحتياج من خلال مجموعة من البرامج والأنشطة التي تشكل في مجملها منظومة متصلة بهدف تحقيق رسالتنا وأهدافنا. حيث تشمل البرامج الصحية في الجمعية: التوعية الصحية كأولى السبل في الوقاية من الأمراض، ثم الرعاية الصحية الأولية لتحديد الأمراض وعلاج السهل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

مع نهاية العام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برامجنا المختلفة ٤٢,٨٧٠ مستفيد (من مختلف فئات المجتمع - الأطفال والرجال والنساء) بزيادة بلغت ٧٥% عن العام السابق.

أعداد المستفيدين حسب البرنامج ١٤٣٤ هـ - ٢٠١٣ م



إجمالي عدد المستفيدين من خدمات الجمعية



أعداد المستفيدين حسب فروع الجمعية لعام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م

٢١,٠٧٤	الإدارة العامة - جدة
٢١,٥٤١	فرع مكة المكرمة
١٨٢	مكتب الطائف
٧٣	مكتب القنطرة
٤٢,٨٧٠	المجموع

بلغ إجمالي عدد الحالات المستفيدة

من برامج الجمعية منذ نشأتها

وحتى نهاية العام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م

حالة مستفيدة ١٤٤,٥٣٨

بتكلفة إجمالية ٢٣,٠٣٧,٠٩٠ ريال

التوعية الصحية



د. أحمد بن بيومي الجابري

مدير إدارة التوعية الصحية

"نحن في جمعية زمزم نؤمن بأهمية التوعية الصحية في تعزيز الصحة والوقاية من الأمراض التي هي الهدف الأسمى لجميع برامج الرعاية الصحية، ونعمل في إدارة التوعية الصحية على تصميم وتنفيذ برامج لنشر الوعي الصحي والمعرفة اللازمة لتحقيق هذا الهدف"

يتمثل هدف زمزم الرئيسي من تطبيق برامج توعية صحية فعالة في:

" تعزيز الصحة وتحسين جودة الحياة والممارسات الصحية للأفراد والمجتمعات وذلك من خلال:

١. خفض معدلات الإصابة بالأمراض المزمنة والأمراض التي يمكن الوقاية منها مثل الأمراض المعدية والإصابات.

٢. تحسين قدرة المرضى وذويهم على التحكم بأمراضهم وتوقي مضاعفاتها.

كما تهدف زمزم إلى تحقيق الأهداف المرحلية الثلاثة التالية والتي تؤدي لتحقيق الهدف الرئيسي للتوعية الصحية:

١. نشر العادات الصحية السليمة وأنماط الحياة التي تؤثر تأثيراً إيجابياً على الصحة وتخليص المجتمع من العادات وأنماط الحياة التي تؤثر على الصحة تأثيراً سلبياً.

٢. دعم المشاركة لجميع أفراد المجتمع في العناية بصحتهم وصحة أسرهم وصحة بيئتهم ومجتمعهم وتكوين قاعدة عريضة من المجتمع داعمة لهذا التوجه خاصة الأطفال والشباب وقادة المجتمع.

٣. زيادة معدلات التردد والاستخدام للخدمات الصحية المتوفرة بالمجتمع خاصة الخدمات الوقائية مثل فحص ما قبل الزواج والتطعيمات وكذلك معدلات الالتزام بالخطط العلاجية والوقائية للفرد والمجتمع وذلك عن طريق المعرفة بالفوائد المرجوة والآثار الإيجابية لذلك.

يعتبر العام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م نقطة تحوّل جديدة في أداء زمزم في مجال التوعية الصحية لعدة أسباب أهمها:

١. تفعيل جانب التوعية الصحية في برامج الجمعية القائمة، حيث استغلت زمزم وصول قوافلها الطبية إلى ما يزيد عن ٤ آلاف مستفيد في القرى والأحياء التي تغطيها القوافل والجولات الطبية. حيث يتم تحديد مواد التوعية الصحية من خلال استشارة مجموعة من الأطباء المختصين عن الأمراض المنتشرة في تلك المناطق ومن خلال الإحصاءات الطبية لوزارة الصحة. كما تقوم الجمعية باستشارة المستهدفين في هذه القرى والأحياء، من خلال أهل المشورة والرأي فيها، عن الأمور الواجب مناقشتها وتوعية الأفراد عنها.

٢. تفعيل رسائل جوال زمزم للتوعية الصحية ابتداءً من شهر رمضان، حيث تم إرسال رسالة يومياً لـ ٣٠٠ مشترك.

٣. تنظيم وتنفيذ برنامج توعوي بعد صلاة التراويح في رمضان بكبرى مساجد جدة استفاد منه ثمانمائة فرد وكان موضوعه "صحتك في رمضان".

٤. وضع قصة توعوية مصورة للأطفال في صورة كارتون، حيث تم توزيع ما يقارب ٣,٠٠٠ نسخة تحدثت عن أضرار التدخين ومبادئ الأمن والسلامة في الحرائق.

٥. التوعية بالممارسات الصحية في رمضان والحج.

وفي العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م، ازداد عدد أنشطة التوعية الصحية إلى ٤٥ نشاطاً (٤٠ محاضرة وه حملات) وقد ساهم في هذه الزيادة الكبيرة جهود الإدارة النسائية في تفعيل وتنفيذ برامج وحملات التوعية الصحية من خلال المثقفات الصحيات المتطوعات في أوساط مدارس البنات.

برنامج التوعية الصحية	٢٠١٠هـ/٢٠١١م	٢٠١١هـ/٢٠١٢م	٢٠١٢هـ/٢٠١٣م	٢٠١٣هـ/٢٠١٤م
إجمالي الإنفاق على البرنامج (ريال سعودي)	٥١٨,٦٩١	١٨٤,٧٨١	٢٤٦,١١٠	٢٥٨,٢٢٥

أهم مواضيع محاضرات التوعية الصحية لعام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م

التغذية وعلاقتها بالجمال	التغذية الصحية في رمضان
السكري وعلاقته بالتغذية	اضاءات صحية في الحج
مشروبات الطاقة	السكري
القمل وعلاجه	العنف ضد الأطفال
التغذية السليمة	الاعجاز العلمي في المسك
النظافة الشخصية	الاعجاز العلمي في الغذاء النبوي
مشروبات الطاقة والوجبات السريعة	الاعجاز العلمي في نوى التمر
التدخين السلبي	

حملات التوعية الصحية لعام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م

اسم الحملة	المكان	الحضور
حملة الوقاية من السكري ومضاعفاته	لجنة التنمية بهدى الشام	٧٠
حملة التحكم بالسكري	مركز صحي الحرس الوطني بالشرائع بمكة المكرمة	١٢٠
حملة اضرار الدواء	سوق الضيافة	١٥٠
حملة اضرار التبغ	مكة مول	٢٠٠
حملة التوعية في موسم الحج	مكة المكرمة	١٠,٠٠٠



الرعاية الأولية



د.محمد بن كامل خليفة

المدير الطبي

"في الوقت الذي نؤمن بالتوعية الصحية كأهم التوجهات الاستراتيجية نحو مجتمعات صحية، فإننا أيضاً ندرك أهمية التركيز على الرعاية الصحية الأولية والثانوية في المجتمعات التي يكثر فيها أصحاب العوز الطبي"

تعتبر جمعية زمزم الرعاية الصحية الأولية خط الدفاع الأول عن صحة الفرد والمجتمع، فمن خلالها تستطيع:

- تحديد المشاكل الصحية على مستوى الفرد والمجتمع ووضع الحلول المناسبة للسيطرة عليها.

- تحديد مشاكل الإصحاح البيئي والعمل على حلها.

- تقديم خدمات الأمومة والطفولة.

- تحديد الأمراض السارية (المعدية والمتوطنة) ومكافحتها والمشاركة في السيطرة على انتشارها.

- تزويد الخدمات الصحية الأساسية (بما في ذلك العمليات الجراحية

الأساسية وتوفير الأدوية والمستلزمات الطبية).

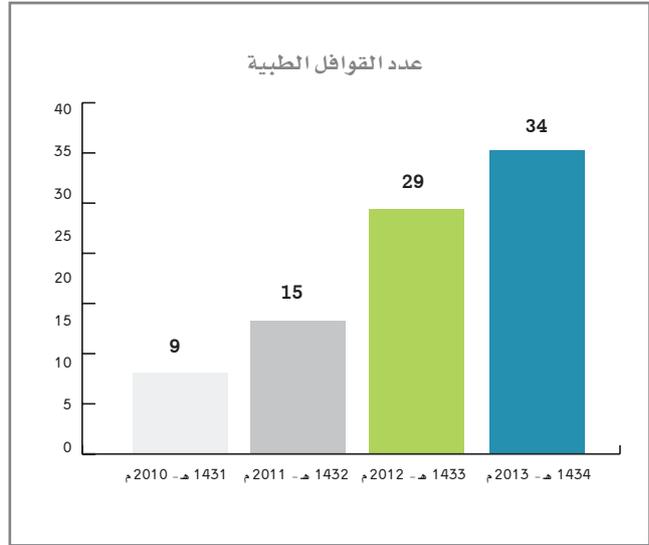
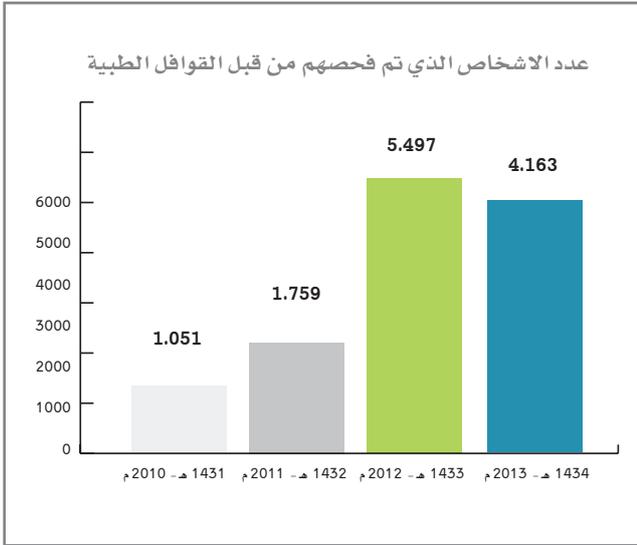
تعرف جمعية زمزم ذوي الاحتياج الصحي الذين تساعد على أنهم المرضى الذين لا يستطيعون الحصول على الخدمة الطبية (لعدم تمكنهم من دفع التكاليف أو الذين لا يستطيعون الوصول للخدمة الطبية لعدم وجود وسائل النقل، أو لبعد المسافات لأقرب مركز صحي أو كانت الحالة طارئة جداً).

يكثر ذوي الاحتياج الطبي الذين لا يستطيعون تحمل تكاليف العلاج الطبي في الأحياء والأربطة داخل المدن الرئيسية لمنطقة عمل الجمعية (حيث يركز برنامج الجولات الطبية في الجمعية على هذه الفئة من ذوي الاحتياج)، بينما يركز برنامج القوافل الطبية على فئة ذوي الاحتياج الذين لا يستطيعون الوصول للخدمة الطبية التخصصية المناسبة في القرى النائية.



القوافل الطبية

يهدف هذا البرنامج إلى تسيير قوافل طبية مجهزة بمشاركة نخبة من المتطوعين من الأطباء والفنيين الصحيين المتخصصين لخدمة وتوعية المرضى الفقراء في القرى والمناطق النائية ضمن منطقة عمل الجمعية (منطقة مكة المكرمة)، ممن لا يستطيعون الحصول أو الوصول على الخدمات الطبية. سَيرت الجمعية في العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م ٣٤ قافلة طبية، عملت على تقديم الرعاية الصحية الأولية لـ ٤,١٦٣ حالة مستفيدة.



٢٠١٣هـ/٢٠١٣م	٢٠١٢هـ/٢٠١٢م	٢٠١١هـ/٢٠١١م	٢٠١٠هـ/٢٠١٠م	برنامج القوافل الطبية
١,٢٦٢,٧٣٢*	١٥٩,٨٣٩	٨٤,٤٦٢	١٢٢,١٧٧	الإنفاق على القوافل الطبية (ريال سعودي)
٨	٩	١٠	١٠	عدد القرى

× سابقاً كان يتم تحميل تكاليف مرضى القوافل الطبية المحولين إلى العلاج الخيري على تكاليف برنامج العلاج الخيري، ولكن ابتداءً من العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م بدأ تحميل تكاليف المرضى المحولين من القوافل على برنامج القوافل نفسه مما أدى إلى الزيادة الملحوظة في الإنفاق على البرنامج في العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م.

بلغ إجمالي
الإنفاق على القوافل الطبية
لعام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م
بتكلفة إجمالية ١,٢٦٢,٧٣٢ ريال



كيف تقوم زمزم برفع كفاءة قوافلها الطبية؟

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



نسعى لتحقيق الأثر

الجولات الطبية

يهدف هذه البرنامج إلى تجهيز عيادات صحية متنقلة لتسييرها لخدمة الفقراء والمحتاجين في الأحياء المختلفة داخل المدن الرئيسية بمنطقة عمل الجمعية لتقديم الرعاية الصحية الأولية والتوعية الصحية بمشاركة نخبة من المتطوعين والأطباء والمتخصصين. كما تقوم هذه العيادات بالمشاركة في البرامج الموسمية مثل المواسم الصيفية والربيعية والرمضانية والأسابيع الصحية ومواسم الحج. لقد قامت الجمعية بإنشاء هذا البرنامج لمساعدة أصحاب العوز الطبي ممن لا يستطيعون الوصول أو الحصول على الخدمات الطبية.

قامت الجمعية بتسيير ٨٥ جولة طبية خلال العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م تمكنت من تقديم الرعاية الصحية الأولية لـ ٧,٩١٠ حالة مستفيدة من مختلف الأحياء في مدينتي جدة ومكة المكرمة، بزيادة بلغت ٧٥% بالمقارنة مع العام السابق. وتنسب زمزم هذه الزيادة الكبيرة في أعداد المستفيدين من جولاتها الطبية إلى انتشار خبر هذه الجولات الطبية والخدمات التي تقدمها بين أوساط الجاليات من الجنسيات المختلفة مما أدى إلى زيادة أعداد المتوافدين على هذه الجولات للاستفادة من خدماتها وخاصة في المواسم الدينية.

برنامج الجولات الطبية	١٤٣١هـ/٢٠١٠ م	١٤٣٢هـ/٢٠١١ م	١٤٣٣هـ/٢٠١٢ م	١٤٣٤هـ/٢٠١٣ م
عدد الجولات الطبية	٤٠	٤٠	٩٨	٨٥
عدد الأفراد الذين تم فحصهم	١,٥٦٠	١,٦٠٥	٤,٥١٥	٧,٩١٠
عدد الأحياء/الأربطة	١٢	١٨	١٢	٢٤
الإنفاق على الجولات الطبية (ريال سعودي)	١٨٨,٩٢٣	٣٩٢,٢٨٤	٢٢٢,٢٣١	٢٩٧,٤١٠

تشمل أعداد المستفيدين من الجولات الطبية (الأفراد الذين تم فحصهم) والمستفيدين من برنامج عيادة الحج. كما يشمل الإنفاق على الجولات الطبية ما تم إنفاقه على عيادة الحج التي ترافق حجاج بلاد ما وراء النهر.

بلغت التكلفة الإجمالية
للجولات الطبية للعام لعام
١٤٣٤هـ/٢٠١٣ م
بتكلفة إجمالية ٢٩٧,٤١٠ ريال





عيادة الحج

يتوافد ملايين المسلمين كل عام من شتى بقاع العالم على بيت الله الحرام، وتدرك جمعية زمزم الأثر الذي يمكن أن يتركه هذا العدد الكبير من زوار بيت الله الحرام على صحتهم وصحة مجتمعاتهم وصحة المجتمع السعودي بشكل خاص. وبالتالي فإن جمعية زمزم تسعى جاهدة وبالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة إلى توفير الرعاية الصحية الأولية لبعض زوار البيت الحرام في موسم الحج عن طريق الكشف الصحي وتوفير الأدوية، بالإضافة إلى تقديم التوعية الصحية للحجاج.

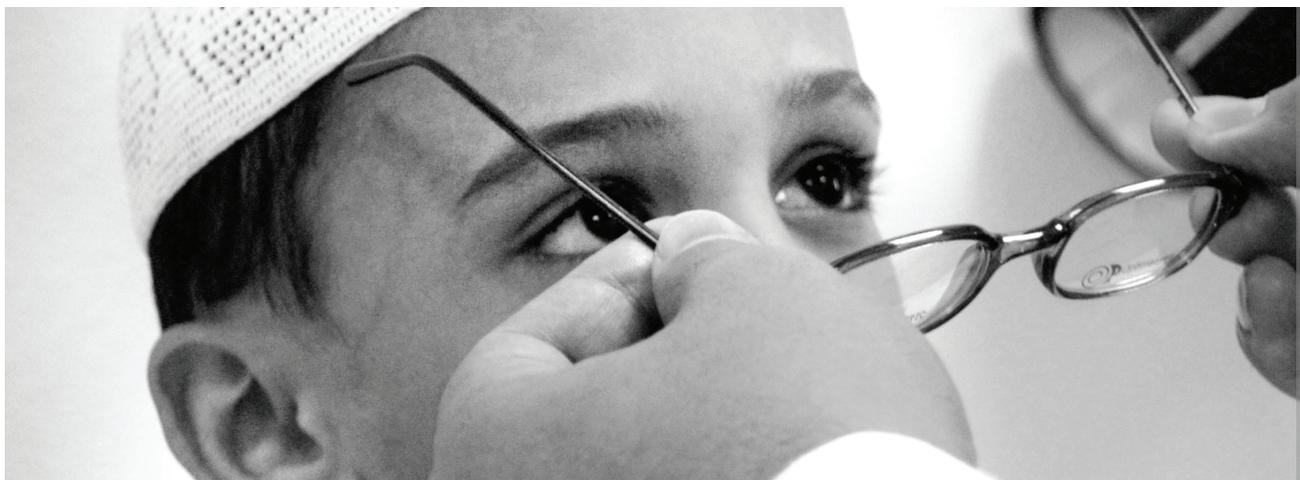
أقامت جمعية زمزم في عام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م عيادة لحجاج بلاد ما وراء النهر (قيرغيزستان) وذلك لتقديم الرعاية الصحية الأولية والأدوية لـ ١,٥٦٨ حاج. استكمالاً لجهود الجمعية في الأعوام السابقة.

مشروع رؤية

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

في العام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م، قامت الجمعية بفحص نظر ١.٨٥ طالباً في المدارس المستهدفة.

مشروع رؤية	٢٠١٠هـ/ ٢٠١١م	٢٠١١هـ/ ٢٠١٢م	٢٠١٢هـ/ ٢٠١٣م	٢٠١٣هـ/ ٢٠١٤م
عدد المستفيدين من المشروع	غير متوفر	٢,٢٤٧	٧٥٠	١,٠٨٥



الرعاية الصحية الثانوية

برنامج العلاج الخيري

برنامج العلاج الخيري هو أكبر البرامج الصحية لجمعية زمزم، وهو معني بتقديم خدمات الرعاية الصحية الثانوية للمرضى المعوزين في منطقة مكة المكرمة. حيث تقوم زمزم بدعم المرضى ذوي الاحتياج عن طريق المساهمة في تكاليف الخدمات الطبية المطلوبة بصورة جزئية أو كلية، حيث ترسل الجمعية خطابات اعتماد مالي لمقدمي الخدمة الطبية بقيمة مساهمة الجمعية والتي تلتزم الجمعية بدفعها بعد تقديم الخدمة وعمل المتابعة اللازمة. ولا تتوقف مساهمة الجمعية عند المساهمة الجزئية أو الكلية في علاج المستفيدين، بل تحصل زمزم على (خصومات خيرية) من شركائها مقدمي الخدمات الصحية تصل في بعض الأحيان إلى ٥٠٪.

في عام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م بلغ عدد المستفيدين من برنامج العلاج الخيري ١٢,٨٣٤ مستفيداً بزيادة مقدارها ٨٤٪ عن العام السابق. وتعزى هذه الزيادة الكبيرة في عدد المستفيدين من هذا البرنامج لزيادة الموازنة الموجهة لهذا البرنامج، والتي بلغت ٣١,٣٩٣,٣٥٦ ريال سعودي، بزيادة بلغت ٥٤٪ عن موازنة العام السابق، بالإضافة إلى بعض الشراكات الجديدة مع كبار الداعمين من التجار، ومن أهم هذه الشراكات: الشراكة مع شركة مجموعة تمر ومجموعة البيك وشركة التصنيع الوطنية.

بلغ إجمالي عدد الحالات المستفيدة من برامج الجمعية منذ نشأتها وحتى نهاية العام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م حالة مستفيدة ٢٩,٨٠٦ بتكلفة إجمالية ٧٧,٩٧٥,٥٠٤ ريال

برنامج العلاج الخيري	٢٠١٠هـ/ ٢٠١١م	٢٠١١هـ/ ٢٠١٢م	٢٠١٢هـ/ ٢٠١٣م	٢٠١٣هـ/ ٢٠١٤م
عدد المستفيدين	٢,٥٦٤	٣,٦٦٤	٦,٩٨٩	١٢,٨٣٤
إجمالي الإنفاق على البرنامج (ريال سعودي)	٨,٢٧٨,١٨٤	١١,٨٠٧,٨٨٣	١٤,٤٣٥,٩٥٨	٣١,٣٩٣,٣٥٦



أمثلة للحالات التي يشملها العلاج الخيري:

أبرز الحالات المرضية			المرض
نزيف مهبلي	أورام نسائية حميدة	حالات الحمل	أمراض النساء والولادة
أمراض القرنية	أمراض الشبكية	مياه بيضاء	أمراض العيون
إصابات وكسور العظام	أمراض المفاصل	أمراض العمود الفقري	أمراض العظام
أمراض البروستاتا	أمراض المثانة	أمراض الكليتين	أمراض الكلى والمسالك
أمراض الخصيتين	البواسير الشرجية	أمراض الفتق	أمراض الجراحة العامة
أمراض المريء والمعدة والاثني عشر	أمراض الكبد	أمراض المرارة والقنوات الصفراوية	أمراض الجهاز الهضمي
هبوط عضلة القلب	أمراض الشرايين الطرفية	أمراض شرايين القلب	قلب وأوعية
سرطان الغدد للمفاوية	سرطان المبيض والرحم وعنق الرحم	سرطان الثدي	أورام سرطانية
أمراض الأعصاب الطرفية	الشلل الدماغي	جلطة بالمخ ونزيف بالمخ	أمراض المخ والأعصاب
أمراض الغدة الدرقية	قدم سكري	السكري	أمراض الغدد الصماء والسكري
أخرى	أمراض الحنجرة الأخرى	أمراض اللوزتين واللحمية	أمراض الحنجرة
الأورام الصدرية الحميدة	ارتشاح الرئتين	التهابات الرئوية	الأمراض الصدرية
الحساسية الأنفية	اعوجاج الحاجز الأنفي	أمراض الجيوب الأنفية	أمراض الأنف
أنيميا البحر الأبيض المتوسط	اللوكيميا (سرطان الدم)	الأنيميا المنجلية	أمراض الدم
أمراض الأذن الأخرى	أمراض الأذن الداخلية	أمراض الأذن الوسطى وطبلة الأذن	أمراض الأذن
أمراض قلب الأطفال	التشوهات الخلقية	أمراض الأطفال حديثي الولادة	أمراض الأطفال
الأمراض النفسية الأخرى	الفصام	الاكتئاب / القلق	الأمراض النفسية
التهاب الكلى	التهاب الرئتين	الالتهاب الكبدي الوبائي الفيروسي	الأمراض المعدية
الحروق	الالتصاقات بعد الحروق	التشوهات الخلقية	أمراض التجميل والحروق
الأمراض الجلدية الأخرى	الصدفية	الحساسية الجلدية	أمراض جلدية

برنامج الأمومة والطفولة

أهم برامج جمعية زمزم ويعنى هذا البرنامج برعاية الأمهات الحوامل ومتابعتهن أثناء الحمل حتى الولادة الطبيعية أو القيصرية بهدف الوصول إلى أم ومولود سليمين. كما يعنى البرنامج برعاية الأطفال حديثي الولادة بما في ذلك تقديم الرعاية الخاصة للمحتاجين منهم، كالحاجة إلى الحضانات.

في عام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م، بلغ عدد المستفيدات من على برنامج الأمومة والطفولة ٣,١٦٠ حالة مستفيدة، وبلغت نسبة الإنفاق على هذا البرنامج قد بلغت ٥,١٧١,٦٧٣ ريال بزيادة قدرها ٤٣,٩٪، وذلك بسبب زيادة تكلفة ونوعية الخدمات المقدمة.

برنامج رعاية الأمومة والطفولة	٢٠١٠هـ / ٢٠١٠م	٢٠١١هـ / ٢٠١١م	٢٠١٢هـ / ٢٠١٢م	٢٠١٣هـ / ٢٠١٣م
عدد المستفيدات من برنامج الأمومة والطفولة	١,٥٦٠	١,٦٠٥	٢,٨٠٣	٣,١٦٠
إجمالي الإنفاق على البرنامج (ريال سعودي)	١,٤٣٦,١٥٩	٢,٦٦٦,٥١٣	٢,٨٩٨,٦٠٧	٥,١٧١,٦٧٣



برنامج الصيدلية الخيرية

يعنى هذا البرنامج بتوفير الدواء للمرضى المحتاجين الذين لا يتمكنون من تأمينه لأنفسهم وذويهم، حيث يتم توفير الأدوية من الصيدلية التابعة للجمعية في مكة المكرمة ومن خلال الصيدليات الأخرى التي تربطنا بهم علاقة شراكة بأسعار مخفضة.

بلغ عدد المستفيدين من برنامج الصيدلية الخيرية ٥,٠٣٠ مستفيداً للعام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م، بزيادة بلغت ١٤٪، وكانت هذه الزيادة الكبيرة نتيجة لزيادة موازنة البرنامج بنسبة ٤٢٪ عن العام ١٤٣٣هـ/٢٠١٢م، بالإضافة إلى تفعيل مكاتب الجمعية في محافظتي القنفذة والطائف ونتيجة لصرف الأدوية لعيادات الجالية البرماوية الذين بلغ عددهم ٢,٢٥٢ حالة مستفيدة.

برنامج الصيدلية الخيرية	١٤٣١هـ / ٢٠١٠م	١٤٣٢هـ / ٢٠١١م	١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م	١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م
عدد المستفيدين من الصيدلية الخيرية	٥٤٩	١,١٥٧	٢,٠٨٤	٥,٠٣٠
إجمالي الإنفاق على البرنامج (ريال سعودي)	غير متوفر	غير متوفر	٣,٠٤٧,١٣٩	٤,٣١٤,٢١٩



برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية

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

بلغ عدد المستفيدين من البرنامج ٧٢٦ مستفيداً في العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م مقارنة بـ ٤٥٨ مستفيداً في العام السابق. وحققت زرم هذه الزيادة من خلال تفعيل صرف الأجهزة والمستلزمات الطبية أثناء تنفيذ القوافل الطبية واعتماد موازنة أكبر للبرنامج. وبلغت الكلفة الفعلية للبرنامج ١,٣٦٨,١٨٤ ريال سعودي للعام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م.

برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية	٢٠١٠هـ/٢٠١٠م	٢٠١١هـ/٢٠١١م	٢٠١٢هـ/٢٠١٢م	٢٠١٣هـ/٢٠١٣م
عدد متلقي الأجهزة والمستلزمات الطبية	١٧١	٣٤٨	٤٥٨	٧٢٦
إجمالي الإنفاق على البرنامج (ريال سعودي)	غير متوفر	غير متوفر	٩٩٩,٨٤٩	١,٣٦٨,١٨٤



ضمان جودة الخدمة

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

ولضمان تقديم خدمات صحية ذات مستوى جودة عالي لجميع المستفيدين (الفقراء ذوي الاحتياج الطبي)، فقد عملت زمزم وبالشراكة التعاقدية مع مقدمي الخدمات الطبية على وضع نظام يضمن جودة الخدمات المقدمة، ويتمثل هذا النظام بما يلي:

- وجود فريق طبي معني بمراجعة التقارير ونتائج الفحوصات الطبية لجميع الحالات المرضية المتقدمة آخذين بعين الاعتبار أولوية الخدمة.
- استثناء الحالات الطارئة من الوقت المخصص لتقديم الخدمة (٨ ساعة) وذلك لضمان سهولة وسرعة الخدمة للمرضى مثل هذه الحالات المرضية الحرجة.
- الحصول على الاستشارة الطبية التخصصية للتأكد من الإجراء الطبي المطلوب وذلك للحالات التي تحتاج إلى رأي طبي متخصص. حيث تكون هذه الاستشارة مقدمة من قبل فريق من الأطباء المتطوعين مع الجمعية.
- المراجعة الداخلية لنظام إدارة الجودة والإجراءات المتبعة لإدارة البرامج والخدمات الصحية، والتأكد من أنها تسيير وفق العمليات المحددة.
- عدم دفع المستحقات لمقدمي الخدمات الطبية إلا بعد التأكد من أن الخدمة الطبية التي تم تقديمها وفقاً لمعايير الجمعية وبعد معرفة رأي المستفيد من الخدمة، من خلال الاتصال الهاتفي مع المستفيدين، وتدوين تقصي آراء المستفيدين عبر البرنامج التقني.
- تقييم أداء مقدمي الخدمات الطبية بشكل دوري (كل ستة أشهر) للوقوف على أي فرص للتحسين يمكن تطويرها.





قياس وتحسين نتائج برامجنا

عمل فريق عمل جمعية زمزم في العام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م ممثلاً في الإدارة العامة وإدارة البرامج الصحية وإدارة التطوع وإدارة التطوير والجودة والاستدامة على مراجعة برامج الجمعية من وجهة نظر الأهداف الاستراتيجية للجمعية وأهداف كل برنامج، ثم عملت على صياغة ما يزيد عن ١٠٠ مؤشر أداء رئيس يقيس أداء برامج الجمعية بشكل يضمن الوصول إلى أهداف قصيرة المدى وأهداف وطويلة المدى.

كما عملت زمزم خلال العام نفسه على تدريب موظفي البرامج الصحية على كيفية قياس هذه المؤشرات، وبدأت بآتمتها لتسهيل عملية تتبع هذه المؤشرات ولتسهيل تحليل النتائج بشكل يوفر رؤى استراتيجية حول أداء البرامج بشكل منفرد وأداء الجمعية بشكل عام.

تحقيق الاستدامة المالية



تعتبر الاستدامة المالية مسعى رئيسي لجميع العاملين في مجال القطاع الخيري ولا تشكل جمعية زمزم استثناءً في هذا الموضوع، فالاستدامة المالية هي قضية جوهرية تعمل الجمعية على تحسينها منذ تأسيسها.

تسعى جمعية زمزم لتحقيق الاستدامة المالية من خلال التركيز على الجوانب التالية:

١- تفعيل الشراكات مع مختلف فئات أصحاب

المصلحة مع التركيز على الشراكة مع الحكومة ومقدمي الخدمات الصحية من القطاعين العام والخاص، والشراكة مع كبار الداعمين (كما ذكر في فصل بناء شركات فعّالة).

٢- الاستثمار الأمثل للمتطوعين بشكل يقلل التكاليف التشغيلية لبرامج زمزم، كما سيذكر لاحقاً في فصل استثمار كفاءات المتطوعين.

٣- تقليل المصاريف الإدارية وزيادة الكفاءة التشغيلية الداخلية؛ حيث تسعى الجمعية لتحقيق ذلك من خلال رفع كفاءة الموظفين، وتطبيق برامج الجمعية وأنظمتها المالية بصورة أكثر فاعلية.

٤- العمل على تنمية الموارد المالية وتنوع مصادر الدخل والتركيز على الموارد المالية الثابتة.

٥- تطبيق أفضل ممارسات الحوكمة وتبني الشفافية في الإفصاح عن أداء الجمعية في جميع جوانبها.



إدارة فعّالة لمواردنا المالية

تتولى الإدارة المالية في جمعية زمزم إعداد الموازنة التقديرية السنوية وفقا لمعايير وزارة الشؤون الاجتماعية، حيث يتم تدقيق الموازنة من قبل الجهة القانونية المعتمدة من وزارة الشؤون الاجتماعية، كما تعمل الإدارة المالية على تتبع مصاريف البرامج الفعلية ومقارنتها بالموازنة التقديرية ومراقبة أي انحراف عن الموازنة ودراسة أسبابه والعمل على تحسين الموازنات التقديرية بشكل يأخذ بعين الاعتبار النمو الكبير الذي تطمح له زمزم، كما تعمل الإدارة المالية على إعداد التقارير المالية الدورية والسنوية.



أ.بسام بن صالح الحربي

مساعد المدير العام
للمالية والموارد البشرية

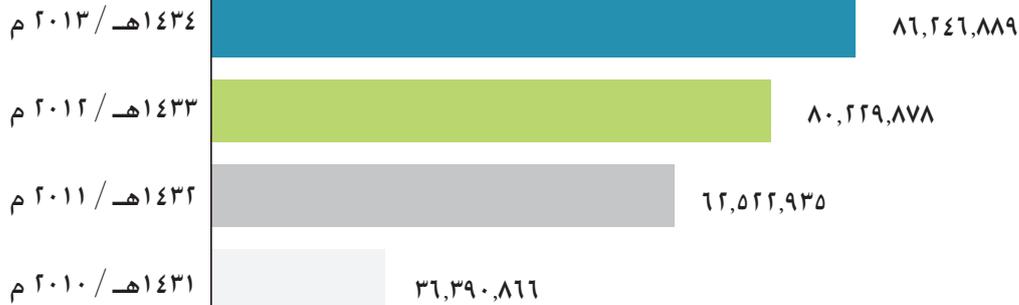
"تولي الجمعية أهمية قصوى لإدارة مواردها المالية بشكل فعّال يخدم استمرارها في تقديم خدماتها وطموحاتها في التوسع والنمو في خدمة المجتمع. وشهدت الجمعية نموا متواصلا في قيمة التبرعات منذ تأسيسها تعكس ثقة الداعمين بالجمعية ورضاهم عن النتائج التي تحقّقها الجمعية، الأمر الذي يسعدنا ولكن في الوقت نفسه يشكل تحديا للجمعية لمواصلة أدائها بل والعمل على تحسينه والمحافظة على الداعمين الحاليين وكسب ثقة داعمين جدد."

معدل إنحراف الموازنة الفعلية عن الموازنة التقديرية

٢٠١٣هـ / ٢٠١٣م	٢٠١٢هـ / ٢٠١٢م	٢٠١١هـ / ٢٠١١م	٢٠١٠هـ / ٢٠١٠م
١٥%	٣٩%	٢٠%	غير متوفر

مصادر زمزم المالية

تشكل المصادر المالية العصب الرئيس الذي يمكننا من تحقيق الأهداف المرجوة من برامجنا، وبالتالي تولي الجمعية أهمية قصوى لإدارة هذه الموارد بشكل فعال يخدم استمرارنا في تقديم خدماتنا وطموحاتنا في التوسع والنمو في خدمة مجتمعنا. كما تم ذكره مسبقا، تقوم الجمعية بشكل سنوي بدراسة مصادر الدعم من خلال الإدارة المالية وإدارة تنمية الموارد لوضع الأهداف المرجوة في السنوات القادمة. تشهد الجمعية نموا متواصلا في مواردنا مع مرور الأعوام (انظر الرسم البياني أدناه).



مجموع إيرادات الجمعية (ريال سعودي)

مع نهاية العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م، بلغ إجمالي إيرادات الجمعية ٨٦,٢٤٦,٨٨٩ ريال سعودي، بزيادة بلغت ٧,٥٪ بالمقارنة مع ٨٠,٢٢٩,٨٧٨ ريال سعودي للعام السابق، وهي نسبة أقل من الهدف الذي كانت زمزم تتطلع إليه، إلا أن الجمعية نجحت في رفع عدد المستفيدين من خدماتها بنسبة ٧٥٪ للعام نفسه نتيجة لعدد من الإنجازات التي تم توضيحها في الفصل السابق من هذا التقرير.

إيرادات الجمعية (ر.س)				
٢٠١٣هـ/٢٠١٣م	٢٠١٢هـ/٢٠١٢م	٢٠١١هـ/٢٠١١م	٢٠١٠هـ/٢٠١٠م	
١٩,٢٧٩,٢٨١	١٦,١٢١,٠٦٤	١٨,٥٠٤,٦٩٥	١٢,٧٠١,٩٢٤	التبرعات النقدية العامة
٢٩,٩٥٩,٩١٣	٢٩,١٠٦,٢٤٧	٢٢,٨٧٤,٢٣٣	٩,٨٠١,١٤٣	التبرعات النقدية للأوقاف
٢٦,٤٥٩,٣٦٤	٢٨,٨٣٣,٣٢٦	١٧,٨٩٤,٣٨٤	١١,١٩٨٥,٤٠٨	تبرعات الزكاة
٨,٣٠٨,٣١١	٢,٤٠١,٢٢٨	٢٣,٠٩٦٧	١٦٦,٥٨٨	التبرعات العينية
١٩,٠٠٠	١٨,٠٠٠	١١,٥٠٠	٨,٥٠٠	اشتراكات الأعضاء
١٠٠,٠٠٠	٥٥٠,٠٠٠	١,٥٠٠,٠٠٠	١,٠٠٠,٠٠٠	إعانة وزارة الشؤون الاجتماعية
١,٥٨٦,٧١١	٨٦٧,٧٣٠	٨٢٥,٢٩٠	٦٦٦,٩٧٠	إيرادات استثمار الأوقاف (ربح الأوقاف)
٥٣٤,٣٠٩	٢,٣٣٢,٢٨٣	٦٨١,٨٦٦	٦٠,٣٣٣	مبيعات خيرية (أخرى)
٨٦,٢٤٦,٨٨٩	٨٠,٢٢٩,٨٧٨	٦٢,٥٢٢,٩٣٥	٣٦,٣٩٠,٨٦٦	إجمالي الإيرادات

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

نسبة الموارد المالية الثابتة من الإيرادات الكلية للجمعية			
٢٠١٢هـ/٢٠١٢م	٢٠١٢هـ/٢٠١٢م	٢٠١١هـ/٢٠١١م	٢٠١٠هـ/٢٠١٠م
٢٪	٣٪	٠,٣٧٪	٠,٤٥٪

بلغ إجمالي الإيرادات النقدية للأوقاف منذ نشأة الجمعية 94,226,482 ريال، وقد تم شراء أوقاف (أراضي ومباني) حتى نهاية 1434هـ بقيمة إجمالية 66,475,648 ريال

أوقاف زمزم الصحية

تمثل الأوقاف مصدر مالي ثابت يساهم في استدامة جمعية زمزم وعملياتها على المدى الطويل. ولذلك فإن الجمعية تركز بشكل كبير على زيادة الأوقاف بصورة استراتيجية – بالاستفادة من الاستثمار الصحيح في المكان الصحيح.

مع نهاية العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م، امتلكت الجمعية سبعة أوقاف، يعود ريعها مباشرة لخدمة المستفيدين من المرضى الفقراء.

وقف زمزم الصحي (١) :



الموقع : جدة - حي البغدادية .

البناء : عمارة سكنية استثمارية .

الدخل العائد على برامج الجمعية :

٧٠٠,٠٠٠ سبعمائة ألف ريال .

وقف زمزم الصحي (٢) :



الموقع : جدة - حي النخيل .

البناء : عمارة سكنية استثمارية .

الدخل التقديري العائد على برامج الجمعية :

٣٠٠,٠٠٠ ثلاثمائة ألف ريال .

وقف زمزم الصحي (٤) :



الموقع : مكة المكرمة - عين زبيدة .

البناء : عمارة سكنية استثمارية .

الدخل العائد على برامج الجمعية :

٢٥٠,٠٠٠ مئتان وخمسون ألف ريال .

وقف زمزم الصحي (٥) :



الموقع : جدة - حي الأمير عبد المجيد النموذجي

مخطط الشفا .

البناء : عمارة سكنية استثمارية .

الدخل العائد على برامج الجمعية :

٣,٧٠٠,٠٠٠ ثلاثة ملايين وسبعمائة ألف ريال .

وقف زمزم الصحي (٦) :

الموقع : مكة المكرمة - العزيزية الجنوبية
بجوار مكتبة الحرم الشريف .
البناء : عمارة سكنية استثمارية .
الدخل العائد على برامج الجمعية :
٣,٠٠٠,٠٠٠ ثلاثة ملايين ريال .



تم شراء
هذا
الوقف
بقرض
حسن
بقيمة
٢٤ مليون
و٣٠٠ ألف
ريال .

وقف زمزم الصحي (٧) :

الموقع : جدة - حي الفيصلية - خلف شركة السريع .
البناء : عمارة سكنية استثمارية .
الدخل العائد على برامج الجمعية : ٢٥٠,٠٠٠ ريال .



بحمد الله تم التبرع بهذا
الوقف لصالح جمعية زمزم
لعلاج المرضى الفقراء

أوقاف زمزم الصحية

صدقتك الجارية .. نهر من الحسنات ..

وقف زمزم الصحي (٣)



أ. بشيت بن حمد المطرفي

مساعد المدير العام والمدير التنفيذي
لفرع الجمعية بمكة المكرمة

"بدأ العمل بحمد الله وبفضله ثم بفضل التبرعات وثقة الداعمين على تنفيذ وقف زمزم الكبير بمكة المكرمة والذي يضم برجاً تجارياً بدخل متوقع قدره ٣,٨٢٠,٠٠٠ ريال سعودي. ونحن إذ نحمد الله على هذا التقدم في أوقاف زمزم، فإننا أيضاً نتوجه بالشكر لجميع داعمي زمزم على دعمهم لهذا الوقف الذي سيكون له الأثر الكبير في توفير دخل مالي ثابت للجمعية يساعدها في أداء رسالتها على المدى القريب والبعيد."



الموقع : مكة المكرمة - حي الخالدية ٢- الدائري الثالث - جوار الهيئة العليا لتطوير مكة .
البناء : برج تجاري (يحتوي على : فرع زمزم بمكة + محلات تجارية استثمارية + مكاتب استثمارية + شقق سكنية) .
الدخل العائد على برامج الجمعية :
ريع الوقف للمشاريع والبرامج الصحية الخيرية للجمعية.



مصاريف زمزم المالية

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

وقد بدأت الجمعية بتعزيز العمل على هذه المحاور الرئيسية، حيث تأمل بأن تنعكس آثارها على تقليل نسبة التبرعات التي تنفقها على المصاريف العمومية والإدارية خلال السنوات القليلة المقبلة. وفي الوقت نفسه، تلعب الإيرادات الأخرى (أو ما يعرف بالخصومات الخيرية) دوراً كبيراً في تعزيز كفاءة زمزم المالية، ففي العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م بلغت قيمة الخصومات الخيرية ٢٥ مليون ريال سعودي والتي تمثلت في شكل خصومات مقدمي الخدمات الطبية - حيث تحصل الجمعية على خصومات جيدة على سعر الخدمات الطبية وذلك نتيجة للشراكات الفعّالة والثقة المتبادلة بين زمزم وشركائها من مقدمي الخدمات الطبية.

مع نهاية العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م، بلغت نسبة المصاريف العمومية والإدارية لكل ريال تتلقاه الجمعية ١٤,٢٪.

الأثر الاقتصادي المباشر وغير المباشر للجمعية

٢٠١٣هـ/٢٠١٣م	٢٠١٢هـ/٢٠١٢م	٢٠١١هـ/٢٠١١م	٢٠١٠هـ/٢٠١٠م	
٨٦,٢٤٦,٨٨٩	٨٠,٢٢٩,٨٧٨	٦٢,٥٢٢,٩٣٥	٣٦,٣٩٠,٨٦٦	مجموع الإيرادات
١٩,١٧٠,٦٩٤	١٣,٢١٨,٨٧٢	١٠,٩٨٨,٧٧٧	٥,٨٦٣,٦٦٦	تكاليف تنمية الموارد والتبرعات
٢٩,٩٥٩,٩١٣	٢٩,١٠٦,٢٤٧	٢٢,٧٨٤,٢٣٣	٩,٨٠١,١٤٣	الإيرادات المحولة للوقف
٩,٠٨٠,٦٧٦	٣١,٢١٠,٣٦٣	٧,٠٠٢,٣٤٤	١١,٣٥٩,٩٦٧	الإيرادات المحولة للعام القادم (السيولة النقدية لدى البنوك)
٤,٨٠٨,٣٨٦	١,٤٠٢,٣٠٢	١,٠٥٣,٠٣٤	٨٩١,٣٩٩	استهلاك الأصول الثابتة (التراكمي)
٦٧,٠٧٦,١٩٥	٦٧,٠١١,٠٠٦	٥١,٥٣٤,١٥٧	٣٠,٤٩٧,٨٦١	صافي الإيرادات للعام
٢٥,٠٠٠,٠٠٠		غير متوفر		إيرادات أخرى (الخصومات الخيرية من مقدمي الخدمات الطبية)
٩٢,٠٧٦,١٩٥		غير متوفر		صافي الإيرادات للعام مع الخصومات الخيرية
١٣,١١٥,١٠٦	٩,٧٨١,٨٦٤	٨,١٨٥,٢٢٨	٦,٠٣٢,٦٦٣	المصاريف العمومية والإدارية
١٤,٢٪		مؤشر جديد		نسبة المصاريف العمومية والإدارية لكل ريال تتلقاه الجمعية (من صافي الإيرادات للعام مع الخصومات الخيرية)

* وتشمل رواتب جميع الموظفين ما عدا رواتب موظفي إدارة البرامج الصحية.

الحوكمة

تتبع زمزم ممارسات الحوكمة الرشيدة والتي هي أساس الإدارة الجيدة كما تساعد على ضمان الشفافية والمسؤولية في ممارسة نشاطاتنا. كما أن نظام الحوكمة الرشيدة المتبع في الجمعية يعمل على إدارة الجمعية بطريقة فعالة وبأسلوب يتفادى أية إهدار للمصادر، الأمر الذي يضمن تحقيق أعلى فائدة مرجوة من التبرعات والدعم الذي نتلقاه. تعمل الجمعية تحت مظلة وزارة الشؤون الاجتماعية وتلتزم بتشريعاتها. وتعتبر الحوكمة أحد المحاور الرئيسية التي عملت الوزارة على تنظيمها. كما تقوم الجمعية بإيلاء أهمية بالغة لضمان توافق ممارسات الحوكمة لدينا مع أفضل الممارسات الدولية.

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

الجمعية العمومية

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

مجلس الإدارة

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

أعضاء مجلس الإدارة

أ.د/ عدنان بن أحمد البيار
رئيس مجلس الإدارة



د. جميل بن عبد العزيز العضا
عضو



أ/ زهير بن علي المرحومي
نائب رئيس مجلس الإدارة



د. عمر بن سعيد العمودي
عضو



د/ أيمن بن محمد نوح
الأمين العام للجمعية



أ. أحمد بن علي المربعي
عضو



الشيخ /إبراهيم بن عبدالله السريع
عضو



د.سعد بن صالح الشهب
عضو



السيد / حسن بن عبدالله باروم
عضو



تتلخص أهم مهام مجلس الإدارة بما يلي:

- استيفاء ما للجمعية من حقوق وتأدية ما عليها من التزامات وإصدار القرارات اللازمة في هذا الشأن.
 - الإشراف على تنفيذ ومتابعة قرارات الجمعية العمومية وكافة التعليمات الواردة من جهات الاختصاص.
 - إعداد خطط وبرامج ونشاطات وأعمال الجمعية والإشراف على تنفيذها ومتابعتها، وإعداد التقرير السنوي عن أعمال الجمعية ومنجزاتها.
 - دراسة الميزانية العمومية والحسابات الختامية للجمعية وإعداد تقرير عنها وتولي مناقشتها أمام الجمعية العمومية.
 - اقتراح الميزانية التقديرية وتولي مناقشتها أمام الجمعية العمومية.
 - إعداد اللوائح المالية والإدارية والتنظيمية التي تنظم سير العمل داخل الجمعية وتقديمها للجمعية العمومية لاعتمادها.
- يعقد مجلس الإدارة ١٢ اجتماعا في السنة، بواقع اجتماع كل شهر. ويمثل رئيس مجلس الإدارة السلطة العليا في الجمعية، ويتولى هو والمجلس مهمة تعزيز الضوابط الداخلية للجمعية بما يدعم سلامة ممارسة الحوكمة وضمان تحقيق الجمعية لأهدافها.
- يتم تقييم عمل مجلس الإدارة من خلال الجمعية العمومية، التي تعقد اجتماعاتها بشكل سنوي، حيث يقوم مجلس الإدارة بعرض إنجازات الجمعية لعامها السابق والخطة التشغيلية الجديدة للجمعية والموازنة المالية التقديرية لسنيتها الجديدة.



اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

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

ملخص المهام	اللجنة
<ul style="list-style-type: none"> - تشكيل ما يلزم من اللجان الاستثنائية. - استيفاء ما للجمعية من حقوق وتأدية ما عليها من التزامات وإصدار القرارات اللازمة في هذا الشأن. - مراجعة الخطة التشغيلية السنوية للجمعية المرفوعة من المدير العام ومساعديه والمشرف العام على البرامج الصحية والخدمات الصحية والتوصية لمجلس الإدارة باعتمادها والإشراف على تنفيذها ومتابعتها، وإعداد التقرير السنوي عن أعمال الجمعية ومنجزاتها. - مراجعة الموازنة التقديرية والميزانية العمومية والحسابات الختامية للجمعية ورفعها لمجلس الإدارة. - مراجعة اللوائح المالية والإدارية والتنظيمية التي تنظم سير العمل داخل الجمعية والرفع بأي توصيات أو اقتراحات لمجلس الإدارة لاعتمادها. - اتخاذ كافة القرارات المتعلقة بمديري إدارات الجمعية من اعتماد ومميزات وتعيين ونقل وندب وتأديب وفصل وغيرها. - مناقشة تقرير الأداء الدوري عن الجمعية تمهيداً لعرضه على مجلس الإدارة. 	اللجنة التحضيرية
<ul style="list-style-type: none"> - مراجعة اللوائح المالية والإدارية والتنظيمية التي تنظم سير العمل داخل الجمعية والرفع بأي توصيات أو اقتراحات إلى اللجنة التحضيرية لاعتمادها. - التحضير لأعمال اللجنة التحضيرية. - متابعة تنفيذ الأعمال والمشاريع المكلفة بها من قبل اللجنة التحضيرية. - المشاركة في اجتماعات مدراء الإدارات. 	اللجنة التنفيذية
<ul style="list-style-type: none"> - متابعة تحقيق أهداف الجمعية في الخدمة الصحية المقدمة. - الإشراف الفني على جميع البرامج الصحية للجمعية. - العمل على دراسة برامج نوعية تخدم المرضى الفقراء. - متابعة وتطوير البرامج الصحية القائمة. 	لجنة البرامج الصحية
<ul style="list-style-type: none"> - استثمار الإعلام والتقنية للتواصل مع المجتمع - بناء منظومة من الشراكات الفاعلة والمؤثرة 	لجنة العلاقات العامة والإعلام

التطوير والتحسين المستمر لأنظمتنا الداخلية



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

نظام إدارة الجودة

قامت الجمعية باستحداث وتطبيق نظام شامل لإدارة الجودة ليساعدها في تحقيق خدمة متميزة

ذات جودة عالية. ويقوم فريق داخلي مؤهل بتنفيذ مراجعات داخلية (ربع سنوية) على نظام الجودة المطبق في الجمعية ، للتأكيد على تطبيق نظام الجودة، والتي تلبى متطلبات المعايير الدولية لنظم إدارة الجودة أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ حيث حصلت الجمعية على شهادة الجودة العالمية أيزو ٩٠٠١: ٢٠٠٨ بتاريخ ٢٦ فبراير ٢٠١٢م لتأكيد تطبيقها لنظام الجودة وإظهاراً لمقدرتها على تقديم خدمة منتظمة وثابتة تحقق رضا المستفيدين.

كذلك فإن الجمعية قامت بوضع "رضا المستفيدين من الخدمات الصحية التطوعية التي تقدمها" كهدف رئيسي لها من خلال التطبيق الفعال لهذا النظام والذي يشمل التحسين المستمر ومنع حالات عدم المطابقة للخدمات المقدمة. ولدعم هذا التوجه في تحسين رضا المستفيدين، قامت الجمعية في عام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م بتطوير واعتماد نظام مفصل لإدارة شكاوى المستفيدين.

نظام إدارة الشكاوى

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

تقوم الجمعية باستقبال الشكاوى من المستفيدين من خلال القنوات التالية:

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

عملت الجمعية على تتبع الشكاوى الواردة إليها بشكل جزئي خلال العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م ولكنها أيضا عملت على تطوير نظام لإدارة الشكاوى سيتم العمل على تطبيقه خلال العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م. ومن خلال التتبع الجزئي للشكاوى، كانت

القضايا التالية هي أكثر القضايا ذكرا في الشكاوى التي تم تسجيلها:

- (١) التأخر في تقديم الخدمة، وبلغت ٢٨ شكوى. وبناءً على هذه الشكاوى، قامت الجمعية بتطوير إجراءات تقديم الخدمة من خلال حوسبة النظام كلياً في ذات العام.
- (٢) الشكاوى من آلية استقبال الطلبات، وبلغت ١٣ شكوى، حيث قامت الجمعية بتطوير آلية تقديم الطلبات وفقاً للنظام التقني.
- (٣) شكاوى من طريقة تعامل الموظفين، وبلغت ١٢ شكوى. حيث قامت إدارة الجمعية بالاجتماع بمدير إدارة البرامج وموظفي الخدمة من الموظفين وتقديم إرشادات لهم في حسن التعامل مع المراجعين.

الشكاوى في الجمعية	٢٠١٠هـ / ٢٠١٠م	٢٠١١هـ / ٢٠١١م	٢٠١٢هـ / ٢٠١٢م	٢٠١٣هـ / ٢٠١٣م
عدد الشكاوى التي تلقتها الجمعية	غير متوفر	غير متوفر	١٤	٧٠
عدد الشكاوى التي تم متابعتها	مؤشر جديد	مؤشر جديد	٣٤	٣٤
نسبة الشكاوى التي تمت متابعتها	مؤشر جديد	مؤشر جديد	٪٤٩	٪٤٩

يساعد هذا النظام الجمعية في:

- الوقوف على مناطق الخلل في عمليات تقديم الخدمة مباشرة، وبالتالي تصحيح الخطأ وعلاج ذلك الخلل في أسرع وقت ممكن، للحفاظ على مستوى الجودة.
- توفير المعلومات التي من شأنها تحسين جودة المخرجات من خلال نظام ضبط الخدمات وضمان موافقتها لمعايير الجودة.
- تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية لجمعية زمزم لدى جميع الأطراف المعنية.
- تطوير أداء العمل.

كما عملت الجمعية على تطوير العديد من القنوات لاستقبال هذه الشكاوى، مثل: صناديق الشكاوى الموجودة في جميع مباني الجمعية، موظفي الاستعلامات، الموظف المسؤول عن الجوال العام للجمعية (٠٥٠٧٢٦٠٠٠٠٠) (٠٥٥٩٠٠٩٠٠٩)، الموظف المسؤول عن إدارة الموقع الإلكتروني والمواقع الاجتماعية للجمعية، المشرف المباشر على الجولات والقوافل، وموظفي المكاتب التعريفية (الثابتة والمؤقتة) وغيرها من قنوات التواصل.

نظام إدارة المعلومات

بدأت جمعية زمزم في التحول إلى العمليات المحوسبة بشكل تدريجي ابتداء من عام ١٤٣٢هـ، وحتى الآن تستخدم الجمعية نظام ERP متكامل يشمل النظام المالي والمشتريات والمستودعات. وتستخدم نظام علاقات العملاء CRM والذي يشمل نظام العلاج الخيري، ونظام التبرعات والمتبرعين. وتستخدم نظام HR متكامل لإدارة عمليات الموارد البشرية بما فيها الخدمات الذاتية للموظفين. وتستخدم نظام SharePoint لإدارة البوابة الداخلية وتقديم الخدمات المختلفة للموظفين. يجري حالياً تطوير بعض الأنظمة مثل نظام البرامج الميدانية الذي يخدم القوافل الطبية، ونظام مؤشرات الأداء والذي يقوم بجمع البيانات من الأنظمة المختلفة وتلخيصها على شكل تقارير ومؤشرات، وكذلك نظام التسويق، ونظام العلاقات العامة والحملات الإعلامية.

آفاق التطوير كبيرة، وطموح جمعية زمزم أكبر في هذا المجال، وتتطلع إلى تسخير كل هذه الأنظمة لرفع الكفاءة الداخلية وتحقيق الجودة في أعمالها.

لتشغيل هذه النظم عملت الجمعية على الاستثمار في بناء بنية تحتية صلبة قادرة على التطور. كما ترتبط جميع فروع الجمعية في مكة المكرمة والطائف والقنفذة بالخوادم المركزية المحتوية لقواعد البيانات بالإدارة العامة بمحافظة جدة.



أ.هاني بن عبد العزيز فلمبان

مدير إدارة تقنية المعلومات

"استخدام التقنية في إدارة المعلومات والعمليات الداخلية لم يعد من الترف، بل أصبح مرادفاً للكفاءة والجودة في أكثر الحالات. وتبني جمعية زمزم لمبادرة حوسبة العمليات وإدارة المعلومات تابع من حرصها على الريادة وتحقيق أعلى درجات الكفاءة والجودة"



تحقيق النمو من خلال بناء القدرات الداخلية



أ.عزام بن عبد العزيز بامطرف

مدير إدارة الموارد البشرية

"إننا نؤمن في جمعية زمزم بأن موظفينا هم المحرك الرئيس لنجاحنا وبأن اجتذاب أفضل الخبرات والاحتفاظ بها أمر لا غنى عنه لتحقيق النمو المستمر لجمعيتنا والارتقاء بخدماتنا. وبالتالي، فإننا ملتزمون بأن نقدم لموظفينا بيئة صحية حيث يمكنهم التطور والنمو والعمل بأمان. ولتحقيق هذا الالتزام، تبنينا استراتيجية تجمع بين مشاركة الموظفين بفعالية والاستثمار في تطويرهم."



تولي جمعية زمزم قواها العاملة من الموظفين والموظفات والمتطوعين والمتطوعات اهتماما كبيرا وتركز على الاستثمار في تدريبهم وتطويرهم بصورة تؤدي إلى نمو عمليات برامج الجمعية بصورة فاعلة.

وتعمل الجمعية جاهدة على الارتقاء بإدارة الموارد البشرية وهذا يتضمن وضع عمليات إجرائية أكثر منهجية في توظيف أفضل الكفاءات في سوق العمل والمبنيّة على تكافؤ الفرص وإعطاء المنصب للموظف المناسب، وتوفير بيئة عمل مناسبة للإبداع وتنمية مواهب الموظفين بالتدريب المستمر. كما تلتزم الجمعية بالمحافظة على هذه القدرات من خلال تقييم أداء الموظفين وترقيتهم ومكافأتهم. كما تعمل إدارة الموارد البشرية على توفير بيئة عمل آمنة للموظفين وضمان التواصل المستمر بين موظفينا والإدارة العليا في الجمعية كأساس للتطور المستمر للجمعية.

فريق العمل

ارتفع عدد موظفي وموظفات الجمعية بنسبة ٢٠٪ خلال العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م ليصبح ٢١٣ موظفاً بالمقارنة مع ١٧٧ موظف وموظفة لعام السابق. وتماشى هذه الزيادة مع النمو الكبير في حجم برامج الجمعية وأعداد المستفيدين.

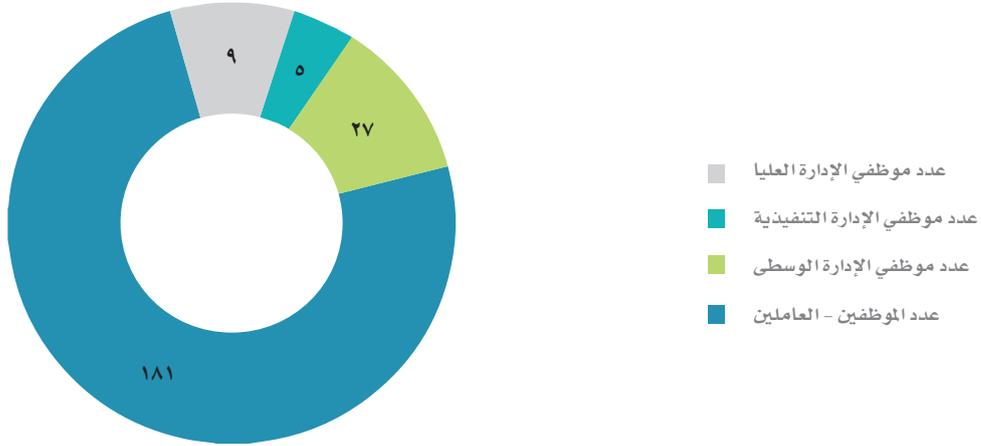
ازدادت نسبة السعودة

في الجمعية خلال

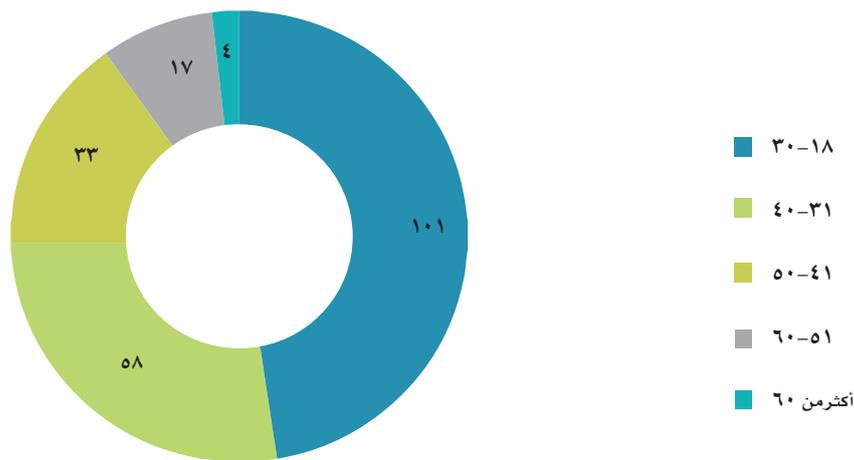
الأعوام الأربعة الأخيرة الماضية

من ٢٦,٩٪ إلى ٤٣,٧٪

الموظفين حسب المستوى الوظيفي لعام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م



الموظفين حسب الفئة العمرية للعام ١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م



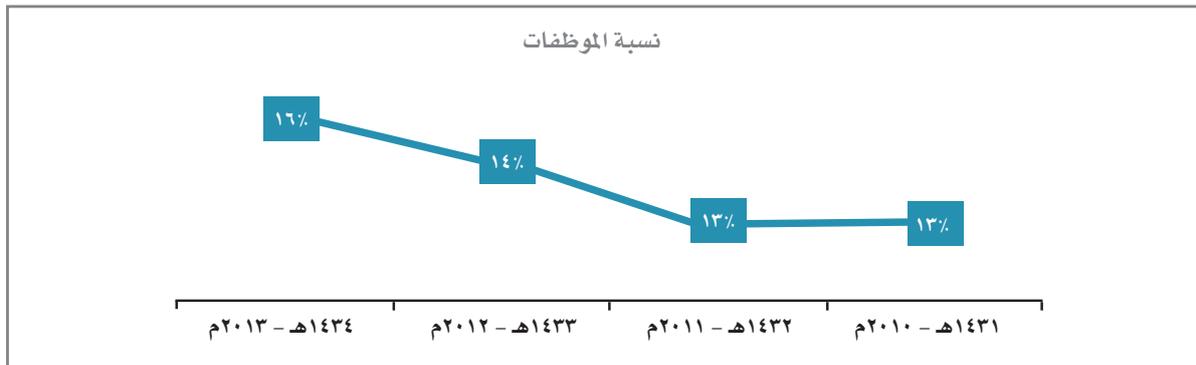
السعودية

تلتزم جمعية زمزم بدعم السعودية كأحد المشاريع والأولويات الوطنية التي تساهم في تطوير المجتمع. في نهاية العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م، شكّل السعوديين ما نسبته ٤٣,٧% من مجموع الموظفين.

توفير الفرص للنساء

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

وقد بلغت نسبة النساء العاملات في الجمعية ١٦% من مجموع القوى العاملة في ٢٠١٣م/١٤٣٤هـ، مقارنة بـ ١٤% للعام السابق. وتضمن الجمعية المساواة بين الموظفين الذكور والإناث إذا تساوت المستويات الوظيفية والمؤهلات، بما في ذلك المساواة في الرواتب والمزايا الأخرى، إلا أن الجمعية تدرك خصوصية حياة المرأة وواجباتها الأخرى، وبالتالي فإن النساء يمنحن ميزات إضافية عن الرجال كساعات عمل أقل.



المزايا والأجور

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

كما تلتزم الجمعية بتقديم جميع المزايا المنصوص عليها في نظام العمل السعودي بالإضافة إلى بعض المزايا الإضافية التي تلتزم الجمعية بها انطلاقاً من تقديرها لقواها البشرية كأهم مورد للجمعية في تحقيق أهدافها. وتشمل هذه المزايا: علاوة سكن، علاوة موصلات، مكافأة شهر رمضان المبارك، مكافأة الموظف المثالي، العلاوة السنوية، مكافأة الزواج، إجازة التحصيل العلمي، وغيرها.

بلغ مجموع رواتب ومزايا الموظفين والموظفات ١٣,١٦٧,٧٧٢ ريال للعام ٢٠١٣م/١٤٣٤هـ

الاستثمار في تدريب وتطوير قوانا البشرية

- يمثل التدريب والتطوير المتواصل لقدراتنا البشرية عاملاً مهماً لنجاح جمعية زمزم في تحقيق أهدافها وجزءاً من مسؤوليتنا تجاه تطوير مجتمعنا. كما ينظر الموظفون إلى الاستثمار في التدريب والتطوير على أنها قضية ذات أولوية عليا لهم، وبالتالي فإن توفيرنا للتدريب والتطوير لهم يمثل عاملاً مهماً في تعزيز أدائهم والاحتفاظ بهم.
- بلغ مجموع عدد ساعات تدريب الموظفين في العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م ١,٠٥٨ ساعة تدريبية وبمعدل ٤,٩ ساعات لكل موظف. على الرغم من انخفاض معدل ساعات التدريب لكل موظف، إلا أن مجموع ساعات التدريب قد زادت بنسبة ٧٪ مقارنة بالعام السابق وشملت ٨٥٪ من مجموع الموظفين، مقارنة بـ ٦٥٪ في العام ١٤٣٣هـ/٢٠١٢م. ومن أمثلة الدورات التدريبية المنفذة:
 - الاستدامة المالية في المؤسسات غير الربحية. • دبلوم إدارة التسويق.
 - دورة مهارات البيع في المجال الخيري. • تأهيل أخصائي مسؤولية مجتمعية.
 - السلامة في مواقع العمل. • دورة سيسكو في الشبكات المعتمدة للفيين (CCNP).
 - أساسيات العلاقات العامة. • دورة في المصطلحات الطبية.

التدريب	٢٠١٠هـ/٢٠١٠م	٢٠١١هـ/٢٠١١م	٢٠١٢هـ/٢٠١٢م	٢٠١٣هـ/٢٠١٣م
مجموع ساعات التدريب للموظفين	٥٧٠	١٤٢٠	٩٨٣	١,٠٥٨
عدد البرامج التدريبية	٣٧	٤٩	٣٩	٤٧
معدل ساعات التدريب للموظف	٦,٣	٩,٣	٥,٥	٤,٩
نسبة الموظفين الذين تلقوا التدريب من مجموع الموظفين	٨٠٪	٩٠٪	٦٥٪	٨٥٪
معدل الإنفاق على تدريب الموظف (ر.س)	١,٩٧٢	٢,٨٢٤	١,٠٦٨	١,٦١١
إجمالي الإنفاق على تدريب الموظفين (ر.س)	١٧٧,٤٦٩	٤٣٢,٠٠٠	١٩٠,١٢٥	٣٤٣,١٦٠



تعزير مشاركة الموظفين والمحافظة عليهم

لقد وجدنا في جمعية زمزم أن أفضل الطرق فعالية للتعرف على تحديات إدارة وتنمية الموارد البشرية هي بالتواصل المباشر مع موظفينا والاستماع لهم. كما أن هذا التواصل يشكل حجر الأساس في تحديد طرق التعامل مع التحديات التي تواجه الجمعية، انطلاقاً من إيماننا أن موظفينا هم الأكثر دراية بأعمال الجمعية وأن مشاركتهم تعتبر عاملاً مهماً في تطوير الجمعية. تتواصل الجمعية مع الموظفين من خلال الاجتماعات الدورية والاجتماعات اليومية المباشرة، بالإضافة إلى التقييم السنوي والذي يمنح الموظفين المجال لتقديم رأيهم في عملهم وأداء الجمعية. يأتي على رأس سبل التواصل مع موظفينا سياسة الباب المفتوح والتي تعكس مدى تقديرنا لرأي الموظفين والشفافية في التعامل مع مقترحاتهم وشكاويهم. لقد قامت الجمعية بقياس مدى رضا الموظفين للعام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م من خلال استبيان للرضا مكون من ٢٨ سؤالاً تقيس الرضا في الأمور الآتية:

- التواصل بين الموظفين وبين الإدارة
- أداء وسمعة الجمعية
- مراجعة الأداء
- الأجر والمزايا
- المشاركة في القرار
- التدريب والتطوير المهني والوظيفي

وقد بلغ معدل الرضا في العام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م ٦٠% حيث قامت إدارة الموارد البشرية بتحديد مواطن عدم الرضا لتشكيل خطة عمل للعمل على تحسينها.

يعتبر معدل الدوران للموظفين مقياساً غير مباشر لمدى رضا الموظفين، وبالتالي فإن معدل الدوران المنخفض مهم في تقليل كلفة التوظيف وزيادة الكفاءة في العمل. بلغ معدل دوران الموظفين في العام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م ما نسبته ١٨,٨% بزيادة كبيرة عن العام ١٤٣٣هـ/ ٢٠١٢م. وترجع هذه الزيادة إلى التعليمات التي صدرت بشأن العودة على القطاع الخاص والتي زادت من المنافسة على العمالة السعودية في سوق العمل. وبما أن القطاع الخيري لا ينافس في معدل أجور القطاع الربحي، فقد وجدت الجمعية صعوبة بالاحتفاظ ببعض العمالة السعودية في ظل هذه المنافسة.

معدل دوران الموظفين

١٤٣١هـ/ ٢٠١٠م	١٤٣٢هـ/ ٢٠١١م	١٤٣٣هـ/ ٢٠١٢م	١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م
غير متوفر	٩,٢%	٣,٤%	١٨,٨%



استثمار كفاءات متطوعينا

إن تاريخ جمعية زمزم خير شاهد على إيماننا بالعمل التطوعي، حيث تم إنشاء الجمعية من خلال الجهود التطوعية لأعضاء الجمعية المؤسسين. لقد اتخذت الجمعية من التطوع هدفاً استراتيجياً يهدف إلى زيادة أثر برامجنا في المجتمع من خلال استثمار طاقات المتطوعين في تنفيذ برامجنا، الأمر الذي يؤدي أيضاً إلى تقليل المصاريف الداخلية في الجمعية بالاستعاضة عن التوظيف بشكل دائم أو الدفع مقابل هذه الجهود في حال تم التعاقد مع موارد خارجية.

مجالات التطوع في الجمعية:

١- التطوع في المجال الصحي: ويشمل المتطوعين من الفنيين في مجال الرعاية الصحية وهذه الفئة تشمل الأطباء البشريين بمختلف تخصصاتهم وأطباء الأسنان والصيدلة والمرضين والفنيين الصحيين وغيرهم والذين يتطوعون بخبراتهم لمساعدتنا في تقديم خدماتنا. إن هذه الفئة من المتطوعين تشكل معينا لا ينضب من الخبرات الطبية، وشجعت على ذلك سياسة وزارة الصحة التي قدمت حافزاً مجزياً للمشاركين في الأعمال التطوعية، حيث أن استثمار هؤلاء المتطوعين يمثل فرصة سانحة لتوسيع رقعة خدماتنا.

وتتنوع مجالات الاستفادة من هؤلاء المتطوعين، ومن ذلك دورهم في مراجعة التقارير الطبية المقدمة من ذوي الاحتياج، ومتابعة المرضى ميدانياً، والمشاركة في برامج الجمعية الميدانية، وتقديم الاستشارات الطبية وغيرها.

٢- التطوع في المجالات الأخرى (غير الصحية): ويشمل المتطوعين من الجمهور في مجالات العمل المختلفة (عدا الرعاية الصحية)، والذين يتطوعون بخبراتهم الفنية والإدارية والاجتماعية ومجهوداتهم ووقتهم مما يساعدنا في إنجاز أعمالنا اليومية بسهولة.

وستعمل الجمعية جاهدة لاستيعاب المزيد من هؤلاء المتطوعين، وتوظيف طاقاتهم وقدراتهم، الأمر الذي أدى إلى إعادة صياغة نظام التطوع وإنشاء إدارة خاصة للتطوع في نهاية العام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م.



أ.جمعة بن عقل إبراهيم

مدير إدارة التطوع

"إن العمل التطوعي عنصر أساسي في تكوين جمعية زمزم، ولا تطمح الجمعية فقط إلى تفعيل العمل التطوعي في برامج الجمعية، بل نطمح لجعل العمل التطوعي ثقافة سائدة في المجتمع اقتداءً بنهج ديننا الحنيف، ولما له من آثار ايجابية على المجتمع. بالتالي فإننا نوفر البيئة المناسبة للعمل التطوعي في الجمعية والتي تساهم في دعم نشاطاتنا ونشر خدماتنا من خلال تبني أسلوب رائد في إدارة العمل التطوعي في الجمعية."

يهدف نظام إدارة التطوع الجديد في الجمعية إلى تحقيق الآتي:

- تفعيل وسائل الاتصال الفعالة في التواصل مع المتطوعين من خلال تحديث الموقع الإلكتروني للجمعية والذي يمكن المتطوعين من معرفة فرص التطوع في الجمعية والتقدم لها. كما سيوفر الموقع تقويماً لأوقات التطوع ليتمكن المتطوعون من التنسيق مع أوقاتهم الخاصة.
- وضع أسس واضحة لاختيار المتطوعين في الجمعية مبنية على الكفاءة والقدرة وتوفير الوقت اللازم لأداء المهام المنوطة.
- توفير نظام حوافز للمتطوعين من خلال احتساب ساعات التطوع وتقديم شهادات تقدير للمتطوعين.
- عقد دورات تدريبية للمتطوعين في الجمعية بشكل دوري حول مفهوم التطوع الصحيح وآلياته وصوره.

إن تطبيق نظام إدارة التطوع الجديد من شأنه أن يساعدنا على النهوض بالعمل في برامجنا بصورة مميزة وكفاءة من خلال الاستخدام الأمثل لطاقتنا متطوعينا، وقياس أدائهم وفقاً لمؤشرات أداء نظام التطوع.

إدارة عملياتنا بوعي بيئي



في الوقت الذي تتزايد فيه الجهود نحو تحقيق الكفاءة في استخدام المياه والطاقة في العالم بصفتها أساس الثروة الوطنية لكثير من الدول وأساس تطورها، بالإضافة لدعوات الحفاظ على الثروات الطبيعية بصفتها أساس توازن الأرض، تلترزم جمعية زمزم بتنفيذ عملياتها بفعالية بما في ذلك الترشيد في استهلاك الطاقة والماء وغيرهما من المواد التي تستهلكها الجمعية في عملياتها.

ويأتي هذا التوجه انطلاقاً من مبادئ ديننا الحنيف التي تحث على عدم التبذير والوسطية والاعتدال في الحياة بشكل عام. إن الأثر البيئي للجمعية ينتج عن استهلاك الطاقة والماء والمواد المختلفة اللازمة في عمليات وبرامج الجمعية، بالإضافة للنفايات الناتجة عن ذلك. لقد بدأت الجمعية في منتصف العام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣ في تطبيق خطة عمل منهجية مكنت الجمعية من دراسة الأثر البيئي للجمعية بشكل كمي ووضع البرامج والخطط المنهجية لتقليل آثار عملياتها البيئية ووضع الأهداف الواضحة لهذه البرامج والخطط. وبدأت الجمعية بقطف ثمار نهجها الجديد في العام نفسه، فقد بلغ العائد من تطبيق البرامج البيئية المختلفة في العام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م ما يقارب ١٣,٠٠٠ ريال سعودي، في حين بلغ مجمل الإنفاق على المبادرات البيئية المختلفة ما يقارب ٤٢,٠٠٠ ريال سعودي.

استهلاك الطاقة

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

- بلغ استهلاك الكهرباء في مباني الجمعية البالغة ستة مباني ومعارضها البالغة ٢١ معرضاً: ١,٧٤٧,٧٥ كيلوواط للعام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م، بانخفاض بلغ ٢١% مقارنة بكمية الاستهلاك في العام ١٤٣٣هـ/ ٢٠١٢م. وتتجاوز هذه الزيادة هدف زمزم في تقليل استهلاك الكهرباء للعام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م والمتمثلة بـ ١٠%، وقد نتج هذا الانخفاض في الاستهلاك عن تطبيق الجمعية لمجموعة من البرامج البيئية الهادفة لتقليل استهلاك الكهرباء في مباني الجمعية وقد شملت هذه البرامج على:

- تغيير ٥٥٠ مصباحاً عادياً بمصابيح من نوع (LED) موفرة للطاقة في جميع مباني الجمعية.
- شراء الأجهزة الموفرة للطاقة، مثل أجهزة التكييف.

- تركيب عازل حراري على جميع الواجهات الزجاجية المواجهة للشمس في مباني الجمعية لتقليل درجات الحرارة وبالتالي تقليل الطاقة اللازمة للتبريد.

- عمل دورات توعوية لجميع الموظفين ونشر الوعي بينهم بأهمية وفوائد التقليل من استهلاك الكهرباء.

كما تستهلك الجمعية البنزين والديزل في سيارات الجمعية البالغ عددها ٢٥ سيارة والتي تستخدم في تنفيذ عمليات وبرامج الجمعية مثل القوافل والجولات الطبية التي تقدم الخدمة الصحية للمستفيدين في الأحياء داخل المدن الرئيسية والقرى النائية داخل منطقة عمل الجمعية، وكذلك في نقل الموظفين واستقبال الوفود واستكمال الاجراءات الحكومية.

في العام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م بلغت كمية الوقود المستهلكة في الجمعية ٣٧,٥٧٢ لتر من البنزين مقارنة بـ ٣٢,٥١٥ لتر للعام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م. وتعود هذه الزيادة بشكل رئيسي للأسباب التالية:

- ١) إضافة سيارة جديدة للإدارة النسائية والتي تعمل على توصيل الموظفين بشكل يومي من منازلهم للجمعية وبالعكس.
- ٢) تحول الجمعية للسنة الميلادية لبياناتها مما أضاف شهرين على بيانات العام السابق.

انبعاثات الغازات الدفيئة

نجحت الجمعية في تقليل الأثر البيئي لعملياتها بشكل ملحوظ خلال العام السابق، وتظهر هذه النتيجة واضحة بتحقيق انخفاض بنسبة ٢١,٥% في انبعاثات الغازات الدفيئة المسببة لما يعرف بظاهرة "الاحتباس الحراري".

استهلاك الموارد

استهلاك الورق والأحبار

لقد قامت الجمعية في العام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م بتطبيق مجموعة من المبادرات لتقليل استهلاك الورق، شملت:

- اجتماعات من غير ورق – من خلال الاعتماد على الوسائل الإلكترونية فقط في اجتماعات الجمعية الداخلية.
- تفعيل التواصل من خلال البريد الداخلي للموظفين.
- زيادة وعي الموظفين بأهمية التعامل الإلكتروني في العمل.

يمثل الورق والحبر المواد الأكثر استخداما في الجمعية في عملياتنا وبرامجنا. حيث انخفضت كمية الورق المستخدم في العام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م بنسبة ٣٨% مقارنة بالعام ١٤٣٣هـ/ ٢٠١٢م. في حين بلغ عدد عبوات الأحبار المستخدمة (٧٧). ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م بنسبة ٣٨% مقارنة بالعام ١٤٣٣هـ/ ٢٠١٢م. في حين بلغ عدد عبوات الأحبار المستخدمة (٧٧).

المواد المستهلكة

٢٠١٣هـ/ ١٤٣٤م	٢٠١٢هـ / ١٤٣٣م	٢٠١١هـ / ١٤٣٢م	٢٠١٠هـ / ١٤٣١م	
١,٠٠٠	١,٦٢٤	٢,٥١٥	غير متوفر	استهلاك الورق (كغم)
٧٧	٤٤	غير متوفر	غير متوفر	الأحبار (عدد)
٨٨٠		مؤشر جديد		كمية المخلفات الورقية المرسله لإعادة التدوير(كغم)

استهلاك المياه

تستخدم الجمعية المياه بشكل رئيسي في المباني التابعة لها من خلال الاستخدام الاعتيادي اليومي فقط للموظفين، وبالتالي فلا يتم استخدام المياه بكميات كبيرة في الجمعية.

بلغ استهلاك المياه ٨٣١ متر مكعب لعام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م، ويعتبر هذا الرقم الأساسي في الجمعية والذي ستقيس عليه أدائها للأعوام القادمة.

تعمل الجمعية في منطقة جغرافية ذات موارد مائية محدودة، بينما الطلب البشري عليها أكبر بكثير مما يمكن لهذه الموارد توفيره. ويتم الاعتماد على محطات التحلية المنتشرة في المملكة لتلبية هذا الطلب المتزايد على المياه. بيد أن هذه المحطات تعتمد على حرق كميات كبيرة من الوقود الأحفوري وتسبب انبعاثات كبيرة من الغازات الدفيئة. وهكذا نرى في الجمعية أن استهلاكنا للمياه، على الرغم من قلته، له أثر سلبي متمثل باستنزافه لمصدر بيئي حيوي وشحيح، بالإضافة إلى كميات الغازات الدفيئة المنبعثة من توفيره. انطلاقاً من هذا الفهم، واقتداءً بالهدي النبوي الشريف، فقد قامت الجمعية بتطبيق مجموعة من برامج توفير المياه في منشأتها الداخلية في العام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م، شملت:

- وضع أدوات الترشيد على جميع مغاسل مباني الجمعية.
- وضع أكياس التوفير في جميع خزانات الصرف في المراحيض لتقليل كمية المياه المتدفقة.
- عمل دورات تثقيفية للموظفين عن أهمية توفير المياه وضرورة الإبلاغ عن أية تسريب.



إدارة النفايات

تشمل نفايات جمعية زمزم الورق، بشكل رئيسي، وبعض العبوات البلاستيكية والمناديل ومخلفات الطعام المتبقي من موظفينا. يتم التخلص من هذه النفايات من خلال شبكة جمع النفايات التابعة للشؤون البلدية والتي تقوم بدورها بإلقائها في مكب النفايات. لقد قامت الجمعية في العام ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م بتطبيق مجموعة من البرامج والخطط التي من شأنها تقليل النفايات الناتجة عنها حيث تم إطلاق مبادرة إعادة تدوير الورق والبلاستيك على مستوى الجمعية وفروعها تحت شعار "اجمعها ولك أجرها".

شملت:

- عمل دورات تثقيفية للموظفين عن المبادرات البيئية.
- عمل دورات تثقيفية لعمال النظافة والضيافة عن آلية فرز النفايات ابتداءً من مكتب الموظف وحتى الحاويات الكبيرة المخصصة للورق والبلاستيك.
- تغيير جميع سلات المهملات الخاصة بمكاتب الموظفين في جميع مباني الجمعية بـ(٢٠٠) وحدة حاوية مهملات إعادة تدوير.
- وضع حاويات مخصصة للورق بجوار الطابعات وماكينات التصوير، وأخرى خاصة بالبلاستيك بجوار موقع إعداد المشروبات.
- وضع حاويات كبيرة للورق وأخرى للبلاستيك للتجميع النهائي، مع تزويد تلك الحاويات بوسائل السلامة (طفافات حريق تلقائية).
- التعاقد مع شركة متخصصة لإعادة التدوير.



الحاويات الخاصة بمكاتب الموظفين



الحاويات الخاصة بجمع الورق



الحاويات الكبيرة للتجميع النهائي

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

<ul style="list-style-type: none"> • الالتزام بدفع المستحقات في وقتها. • الالتزام بالعقود. • تقييم أداء الموردين. 	<ul style="list-style-type: none"> • الالتزام في تسديد المستحقات. • الاتصال الجيد والفعال. • وضوح وسهولة الإجراءات. • سهولة التواصل مع الجمعية. 	<p>مقدمو الخدمات الطبية وشركات الأدوية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • التواصل المباشر معهم. • الاستثمار في الوسائل الإعلامية المختلفة. • عقود الشراكة المجتمعية. • تنفيذ شراكة مع أمارة مكة المكرمة في برنامج التوعية بأضرار التدخين. 	<ul style="list-style-type: none"> • تعزيز العلاقات التي تعود بالفائدة على المجتمع. • تحسين سمعة الشركاء . • تحقيق الأهداف المنشودة من الشراكة. • تعزيز التنسيق في الخدمات المقدمة. 	<p>الشركاء الاستراتيجيون مؤسسات القطاع غير الربحي، والقطاع الخاص والجهات الحكومية ذات العلاقة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الالتزام بالقوانين والأنظمة الموضوعة من الوزارة. • التواصل المباشر مع فرع وزارة الشؤون الاجتماعية. • إصدار التقارير السنوية . • تلقي الحالات الطبية المرسلة من قبل فرع وزارة الشؤون الاجتماعية. 	<ul style="list-style-type: none"> • الالتزام بالأنظمة والقوانين. • دعم التنمية في المجتمع. • التعامل مع الشكاوى بشفاافية وعدالة. • انتظام اجتماعات مجلس الإدارة والجمعية العمومية. 	<p>الجهات الرسمية وزارة الشؤون الاجتماعية والجهات الحكومية ذات العلاقة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تقييم برامج الجمعية وأثرها. • التطوير المستمر لبرامج الجمعية. • تفعيل دور اللجان والالتزام بالاجتماعات الدورية. • ابتكار برامج وخدمات جديدة للمستفيدين. • تقديم التقارير المطلوبة. • متابعة الخطط التشغيلية. 	<ul style="list-style-type: none"> • توفير الدعم للجمعية. • زيادة الكفاءة الداخلية للجمعية. • زيادة الأثر الاجتماعي للجمعية. • الحفاظ على سمعة الجمعية. • تحقيق الأهداف الاستراتيجية. 	<p>أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة واللجنة التنفيذية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • إنتاج أعمال إعلانية وإعلامية خاصة بالجمعية. • دعوة وسائل الإعلام لمناسبات الجمعية وتكريم المتعاونين. • تفعيل المشاركة في البرامج واللقاءات المرئية والمسموعة والمقروءة. 	<ul style="list-style-type: none"> • تقديم صورة صادقة وشفافة عن عمل وإنجازات الجمعية. • نشر أخبار الجمعية وإنجازاتها. • تحقيق السبق الصحفي. 	<p>وسائل الإعلام</p>

الأسلوب المتبع لتحديد محتوى التقرير

تحديد المواضيع المهمة ومحاور الاستدامة الرئيسية

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

المادية

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

شمولية الأطراف المعنية

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

النطاق وحدود التقرير

يغطي هذا التقرير الأداء السنوي لجمعية زمزم للأعوام الأربعة الماضية – ما أمكن، ويشمل السنوات ١٤٣١هـ/٢٠١٠م و١٤٣٢هـ/٢٠١١م و١٤٣٣هـ/٢٠١٢م و١٤٣٤هـ/٢٠١٣م. كما يشمل التقرير جميع عمليات الجمعية في منطقة مكة المكرمة.

دورة التقرير

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

ضمان الجودة في عملية التقرير

التوازن

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

القابلية للمقارنة

قمنا بتقديم بيانات مقارنة لأربعة سنوات في هذا التقرير (١٤٣١هـ/٢٠١٠م و١٤٣٢هـ/٢٠١١م و١٤٣٣هـ/٢٠١٢م و١٤٣٤هـ/٢٠١٣م). في بعض الحالات، قمنا بتحديد البيانات المفقودة على أنها غير متوفرة مع التزامنا بتقديم هذه البيانات في التقارير القادمة.

الدقة

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

وضوح المعلومات

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

التوكيد والتدقيق

لم يتم تأكيد التقرير من قبل شركة تدقيق متخصصة، ولكن قامت الجمعية بمشاركة المجلس الاستشاري لزمزم والذي يضم ممثلين عن الأطراف المعنية لدى الجمعية في إعداد هذا التقرير من خلال مشاركتهم بصياغة مصفوفة القضايا الجوهرية، كما قام المجلس الاستشاري بمراجعة هذا التقرير وإبداء الرأي حول كيفية تحسين عملية إعداد التقرير ومشاركة المجلس الاستشاري بشكل أكثر فاعلية.

مكافئ ثاني أكسيد الكربون

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

السعودة

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

المبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير G 3.1

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

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

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

التمية المستدامة

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

الاستدامة

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

إدارة الاستدامة

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

الملحق ٤: فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

يحتوي الجدول الآتي الإفصاح عن مؤشرات المبادرة العالمية لإعداد التقارير وفقا للمبادئ التوجيهية (G4) – الأساسي. لمزيد من التفاصيل عن كل مؤشر متوفر في موقع المبادرة العالمية لإعداد التقارير <https://g4.globalreporting.org/Pages/default.aspx>



لم يتم الإفصاح عن المؤشر

إفصاح جزئي

إفصاح كلي

لم يتم التأكيد	٧٢،٢٢،٢١	●	G4-18
لم يتم التأكيد	٢٢	●	G4-19
لم يتم التأكيد	٧١،٧٠،٢٢	●	G4-20
لم يتم التأكيد	٧١،٧٠،٢٢	●	G4-21
لم يتم التأكيد	لا يوجد تغييرات تذكر	●	G4-22
لم يتم التأكيد	لا يوجد تغييرات تذكر	●	G4-23
إشراك أصحاب المصلحة			
لم يتم التأكيد	٧١،٧٠،٢٠	●	G4-24
لم يتم التأكيد	٢٢،٢١،٢٠	●	G4-25
لم يتم التأكيد	٧١،٧٠،٢١	●	G4-26
لم يتم التأكيد	٧١،٧٠،٢٢،٢١	●	G4-27
سجل خصائص التقرير			
لم يتم التأكيد	٧٠	●	G4-28
لم يتم التأكيد	٢٠،١٢	●	G4-29
لم يتم التأكيد	سنوي	●	G4-30
لم يتم التأكيد	٦	●	G4-31
لم يتم التأكيد	٧٢،٧١،١١،٦	●	G4-32
لم يتم التأكيد	١١	●	G4-33
الحوكمة			
لم يتم التأكيد	٥٣،٥١	●	G4-34
لم يتم التأكيد	٥٣،١١	●	G4-37
لم يتم التأكيد	٥٣،٥٢،٥١	○	G4-38
لم يتم التأكيد	٥٢،٥١	●	G4-40
لم يتم التأكيد	٢٠،١١	○	G4-50
الأخلاقيات والنزاهة			
لم يتم التأكيد	١٢	●	G4-56

المؤشر	رقم الصفحة (أو التفسير في حال الحذف)	التوكيد من طرف ثالث (شركة متخصصة)
الإفصاحات المعيارية العامة		
الاستراتيجية والتحليل		
G4-1	١٠،٩،٨	●
G4-2	٢٠،١٩،١٨	●
سجل خصائص المنظمة		
G4-3	١٢	●
G4-4	٢٨،٢٧	●
G4-5	١٤	●
G4-6	١٤	●
G4-7	١٢	●
G4-8	٢٧،١٤	●
G4-9	٥٨،٤٦،٢٨،١٤	●
G4-10	٥٩،٥٨	●
G4-11	لا ينطبق	●
G4-12	٦٩،٦٨	●
G4-13	١٤	●
G4-14	٢٠،١٩،١٨	●
G4-15	٥٤	●
G4-16	زمزم ليست عضو في أية جمعيات	●
الجوانب الجوهرية وحدود آثارها		
G4-17	جمعية زمزم (بجميع مكاتبها ومعارضها)	●

لم يتم التأكيد	٥٨،٥٧	<input checked="" type="radio"/>	G4-LA1
لم يتم التأكيد	٥٩	<input checked="" type="radio"/>	G4-LA2
التدريب والتعليم			
لم يتم التأكيد	٦٠	<input checked="" type="radio"/>	G4-LA9
لم يتم التأكيد	٦٠	<input checked="" type="radio"/>	G4-LA10
التنوع وتكافؤ الفرص			
لم يتم التأكيد	٥٩،٥٨،٥١	<input checked="" type="radio"/>	G4-LA12
مساواة الرجال والنساء في الأجور			
لم يتم التأكيد	٥٩	<input checked="" type="radio"/>	G4-LA13
حقوق الإنسان			
عدم التمييز			
لم يتم التأكيد	٦٠،٥٩	<input checked="" type="radio"/>	G4-DMA
لم يتم التأكيد	لا يوجد (صفر)	<input checked="" type="radio"/>	G4-HR3
عمالة الأطفال			
لم يتم التأكيد	لا يوجد (صفر)	<input checked="" type="radio"/>	G4-HR5
العمل الجبري أو القسري			
لم يتم التأكيد	لا يوجد (صفر)	<input checked="" type="radio"/>	G4-HR6
آليات الشكاوى المتعلقة بحقوق الإنسان			
لم يتم التأكيد	٤٢	<input checked="" type="radio"/>	G4-HR12
المجتمع			
المجتمعات المحلية			
لم يتم التأكيد	٤٠، ٢٤	<input checked="" type="radio"/>	G4-DMA
لم يتم التأكيد	٣١،٢٨،٢٧	<input checked="" type="radio"/>	G4-SO1
لم يتم التأكيد	لا يوجد (صفر)	<input checked="" type="radio"/>	G4-SO2
مكافحة الفساد			
لم يتم التأكيد	لا يوجد (صفر)	<input checked="" type="radio"/>	G4-SO4
مسؤولية المنتج			
صحة العميل وسلامته			
لم يتم التأكيد	٪١٠٠	<input checked="" type="radio"/>	G4-PR1
لم يتم التأكيد	لا يوجد (صفر)	<input checked="" type="radio"/>	G4-PR2
الاتصالات التسويقية			
لم يتم التأكيد	لا يوجد (صفر)	<input checked="" type="radio"/>	G4-PR7

الإفصاحات المعيارية المحددة			
الفئة: الاقتصادية			
الأداء الاقتصادي			
لم يتم التأكيد	٥٠،٤٦،٥٤،٤٤	<input checked="" type="radio"/>	G4-DMA
لم يتم التأكيد	٤٦	<input checked="" type="radio"/>	G4-EC1
لم يتم التأكيد	٤٦	<input checked="" type="radio"/>	G4-EC4
التواجد في السوق			
لم يتم التأكيد	٥٩	<input checked="" type="radio"/>	G4-EC5
لم يتم التأكيد	لم تتوفر المعلومات وتلزم جمعية زمزم بتوفير هذا المؤشر في تقرير العام ٢٠١٤	<input type="radio"/>	G4-EC6
الأثر الاقتصادي غير المباشر			
لم يتم التأكيد	٤١-٣٢، ٢٨،٢٧	<input checked="" type="radio"/>	G4-EC7
لم يتم التأكيد	٤١-٣٢، ٢٨،٢٧	<input checked="" type="radio"/>	G4-EC8
الفئة: البيئية			
الطاقة			
لم يتم التأكيد	٦٧-٦٤	<input checked="" type="radio"/>	G4-DMA
لم يتم التأكيد	٦٥،٦٤	<input checked="" type="radio"/>	G4-EN3
لم يتم التأكيد	٦٥،٦٤	<input checked="" type="radio"/>	G4-EN6
المياه			
لم يتم التأكيد	٦٦	<input checked="" type="radio"/>	G4-EN8
لم يتم التأكيد	٦٦	<input checked="" type="radio"/>	G4-EN9
الانبعاثات			
لم يتم التأكيد	٦٥	<input checked="" type="radio"/>	G4-EN15
لم يتم التأكيد	٦٥	<input checked="" type="radio"/>	G4-EN16
النفائات السائلة والصلبة			
لم يتم التأكيد	٦٧ <input checked="" type="radio"/>	وزن الورق الذي تم إعادة تدويره ٨٨٠ كجم (خلال آخر شهرين من العام فقط)	G4-EN23
الامتثال			
لم يتم التأكيد	صفر	<input checked="" type="radio"/>	G4-EN29
الفئة: الاجتماعية			
ممارسات العمالة والعمل اللائق			
التوظيف			
لم يتم التأكيد	٦١،٦٠،٥٧	<input checked="" type="radio"/>	G4-DMA

الملحق 5: خطاب شكر للجمعية من الأمير مشعل بن ماجد محافظ محافظة جدة (حفظه الله)

المملكة العربية السعودية
وزارة الداخلية
إمارة منطقة مكة المكرمة
محافظة جدة
إدارة شئون المجالس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



محافظة جدة
الرقم: ٨٢٧٢٧٤ ج/ل
التاريخ: ١٤٣٤/٠٦/١٨ هـ
المشغوعات:


الموضوع : بشأن رفع تقارير بمشاهدة احتياجات الأريطة الخيرية بمحافظة جدة

صورة مع التحية والتقدير لصاحب السمو الملكي أمير منطقة مكة المكرمة . حفظه الله
سعادة مدير الشئون الصحية بمحافظة جدة
صورة لسعادة مدير عام الشئون الاجتماعية بمنطقة مكة المكرمة
صورة لسعادة مدير إدارة الأوقاف والمساجد بمحافظة جدة
صورة لسعادة رئيس جمعية زمزم الخيرية بمنطقة مكة المكرمة
صورة لسعادة رئيس مجلس إدارة جمعية الإحسان لرعاية الإنسان بمنطقة مكة المكرمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ..

إشارة لخطابكم رقم ٤٧/١١٦٤١/ج وتاريخ ١٤٣٤/٥/٢٧ هـ الجوابي لخطابنا رقم ٨٠٩٨٦٠/ج/ل/ج وتاريخ ١٤٣٤/٣/٢ هـ ، بشأن رفع تقارير بنتائج متابعة احتياجات الأريطة الخيرية بمحافظة جدة وتطويرها وتحديد الخدمات المطلوب توفيرها للساكين في الأريطة ومنها المتابعة الصحية لساكني الأريطة وإعداد جدول زمني لزيارة الأريطة وقائمة بأسماء الذين قدمت لهم الخدمات الصحية .

وفادتكم المشتملة على ما يلي :

١. بأنه تم زيارة الأريطة الخيرية بمحافظة جدة من قبل الفرق الصحية بمختلف فئاتها الصحية (طبيب/ممرض/مراقب صحي/أخصائي اجتماعي/طبيب أسنان/منقذ صحي) .
٢. بدء الزيارات الميدانية الطبية والاجتماعية بالتعاون مع الأجهزة ذات العلاقة .
٣. فتح ملفات صحية لسكان الأريطة التي تم زيارتها بالمراكز الصحية بمنطقة خدماتهم .
٤. زيارة (١٠٥٧ اشقة) وتضم الشقة (خمسة أفراد) كحد أقصى (وفرد) كحد أدنى .

www.jed.gov.sa

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية
وزارة الداخلية
إدارة منطقة مكة المكرمة
محافظة جدة

إدارة شئون اللجان

٥. حصر الاحتياجات الصحية والمعيشية لساكني الأربطة الذين تمت مقابلتهم والكشف عليهم .

٦. التنسيق والاجتماع مع بعض الجمعيات والمؤسسات الخيرية للتعاون وتوفير الاحتياجات .

٧. أن الجمعية الوحيدة التي أبدت تعاونها وتكفلت بتوفير الاحتياجات اللازمة لسكان الأربطة هي جمعية زمزم للخدمات الصحية والتطوعية .

جرت الإحاطة وجهود موفقه وثرغب اتخاذ ما يلي والإفادة :

١. نقل شكر المحافظة لكل من شارك في المسح الطبي وجمعية زمزم للخدمات

الصحية التطوعية بشكل خاص وتطلع لتقديم المزيد من النتائج بمشيئة الله .

٢. تزويد الجهات المشار إليها في خطابنا هذا بنسخة من تقرير نتائج المسح الطبي لتقديم المساعدات اللازمة للأسر وسد إحتياجاتهم في حينه .

٢. أهمية استمرار المتابعة والمسح الطبي لبقية الأربطة الخيرية .

٤. عقد إجتماع مع الجمعيات الخيرية المعنية وإعداد خطة عمل لتقديم المساعدات

العينية والمالية للأسر المحتاجة مع أهمية مراعاة تحديد مهام واختصاصات كل

جمعية والأربطة التي سوف تقوم بتقديم المساعدات للساكنين بها .

هذا وقد زدنا مدير عام الشؤون الاجتماعية بمنطقة مكة المكرمة بصورة من خطابنا

لإتخاذ مايلزم حيال الفقرة (٤) والإفادة وكذا تزويد الجهات المشار إليها بصورة من خطابنا

لإتخاذ مايلزم كل فيما يخصه والإفادة .

ولكم تحياتنا ، ، ،

محافظة جدة
مشعل بن ماجد بن عبدالعزيز

جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية
التاريخ العام
رقم الوارد : ١٥٥
التاريخ : ١٤/١٢/٢٠١٣
التشخيصات : -

من الإدارة شئون اللجان + الأساس

ص/الاتصالات (٢٤٢-٢٠٢٠٥٥٠)

١٤٣٤/٦/١٨ هـ

www.jed.gov.sa



الراعي المالي الرئيس



012-2600000



+966507260000

zmzm.org



012-2602424



جدة 80301 21589