

معروفون بالتميز

Recognised for Excellence 4 Star

تقرير الاستدامة السابع
2018م



رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

زمزم
zmzm





خادم الحرمين الشريفين

الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

حفظه الله



صاحب السمو الملكي الأمير

محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

ولي العهد

نائب رئيس مجلس الوزراء

وزير الدفاع



صاحب السمو الملكي الأمير

خالد الفيصل

المستشار الخاص لخادم الحرمين
الشريفين أمير منطقة مكة المكرمة



صاحب السمو الملكي الأمير

بدر بن سلطان بن عبدالعزيز آل سعود

نائب أمير منطقة مكة المكرمة



صاحب السمو الملكي الأمير

منصور بن ماجد بن عبدالعزيز

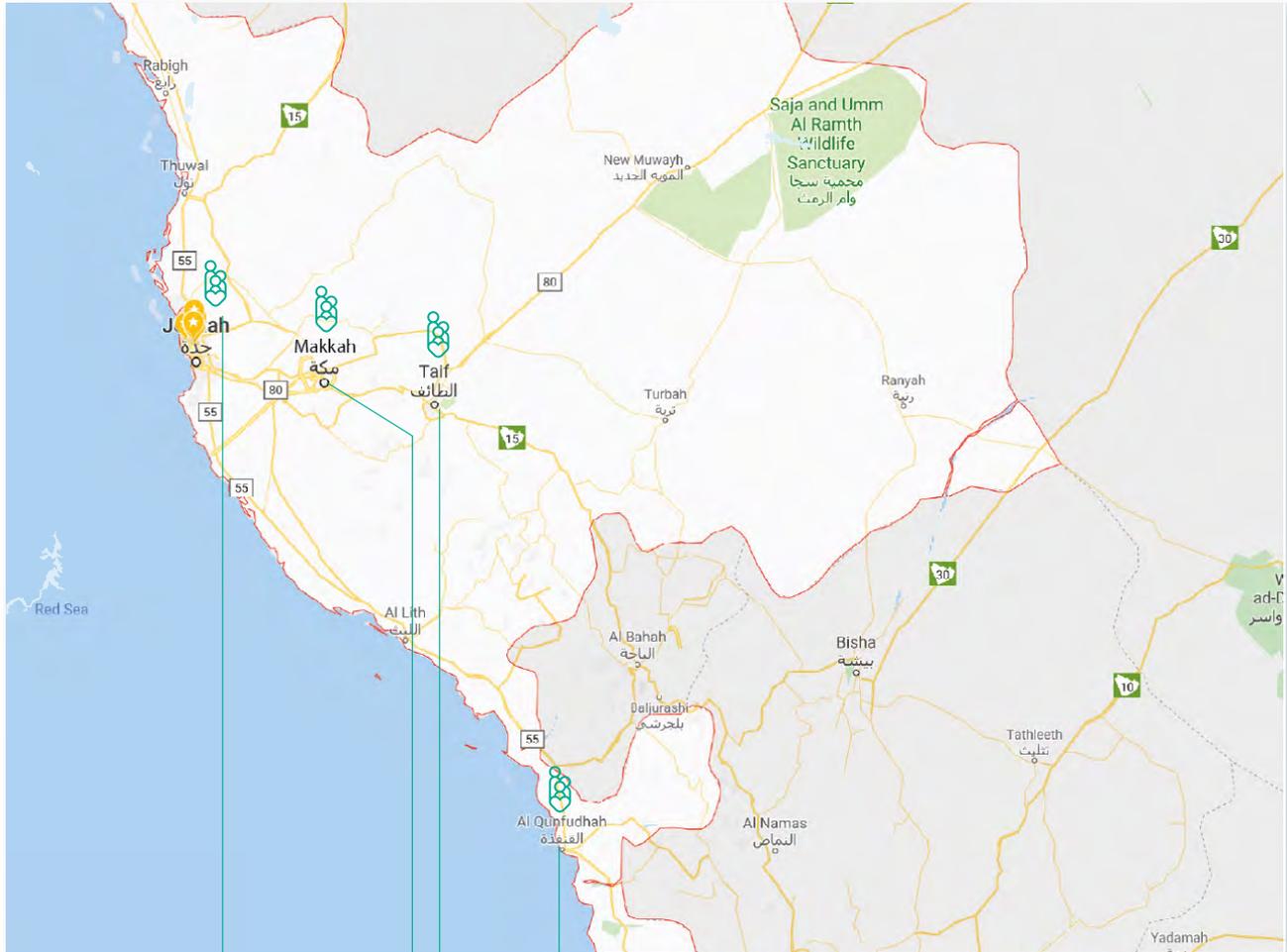
محافظة جدة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

06	1. عن زمزم
09	2. كلمة رئيس مجلس الإدارة
12	3. توجهنا الاستراتيجي المستدام
15	4. عن هذا التقرير
17	5. نهج الاستدامة
20	6. أولويات الأطراف المعنية
26	7. مصفوفة القضايا الجوهرية
27	8. الاستدامة الاجتماعية
29	9. برامجنا ومشاريعنا الصحية المستدامة
32	10. تعزيز الصحة والوقاية
44	11. برامجنا الميدانية
51	12. برامجنا الصحية
60	13. شركائنا الاستراتيجية
68	14. التطوع
72	15. الجودة في خدمة المستفيدين
75	16. الأثر الاجتماعي لبرامجنا ومشاريعنا
78	17. رأس المال البشري
85	18. الاستدامة الاقتصادية
87	19. إيراداتنا المالية
93	20. تنمية مواردنا المالية
102	21. الحلول التقنية
103	22. الاستدامة البيئية
105	23. الأثر البيئي لعملياتنا
108	24. فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير
114	25. قائمة المصطلحات

عن زمزم

زمزم ... هي أول جمعية صحية شاملة في المملكة مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (290) باسم (جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية بمنطقة مكة المكرمة) تأسست في 1426/4/20هـ، ويقع المقر الرئيسي للجمعية في مدينة جدة. لدى الجمعية أربعة فروع على مستوى منطقة مكة المكرمة (كما في الخريطة التالية):



- الإدارة العامة
- فرع مكة المكرمة
- فرع المنطقة المركزية بمكة المكرمة
- فرع محافظة الطائف
- فرع محافظة القنفذة

خريطة منطقة مكة المكرمة - السعودية



<p>6,403</p> <p>حالات صحية تلقت المساعدة والدعم من خلال برنامج العلاج الخيري</p>		<p>6,142</p> <p>امراً حاملاً استفادت من خدمات برنامج الأمومة والطفولة</p>
	<p>21,353</p> <p>حالة صحية تلقت الأدوية من خلال برنامج الصيدلية الخيرية</p>	
<p>2,247</p> <p>طالباً تم فحص قوة الإبصار لديهم من خلال مشروع رؤية</p>		<p>2,571</p> <p>حالة مستفيدة من خدمات برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية</p>
	<p>4,489</p> <p>حالة مستفيدة من خدمات برنامج الجولات الطبية</p>	
<p>330</p> <p>حالة مستفيدة من خدمات برنامج القوافل الطبية التخصصية</p>		<p>5,617</p> <p>حالة مستفيدة من خدمات العيادات الموسمية (عيادات رمضان والحج)</p>
<p>5,372</p> <p>مريضاً تمت زيارتهم في المستشفيات من خلال برنامج زيارة المرضى</p>	<p>21,828 أكثر من مستفيداً من برامجنا وأنشطتنا لتعزيز الصحة والوقاية</p>	
<p>10,491</p> <p>ساعة تطوعية تم تقديمها من قبل المتطوعين</p>		



تظل الاستدامة، السمة والمفهوم والقيمة، مظهراً من مظاهر التميّز المؤسسي. ولا مناص لأي مؤسسة تنشُد النجاح من تبني سمة الاستدامة التي تشكل عملياتها وإجراءات العمل فيها، ومن تبني مفهوم الاستدامة الذي ينعكس في الفكر الاستراتيجي لقيادات المؤسسة، ومن تبني قيمة الاستدامة التي لا بد للعاملين من تمثيلها في ممارساتهم اليومية.

ومن هذا المنطلق حرصت جمعيتكم المباركة، جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية، على تبني نهج الاستدامة من أعوام عدة، وأضحى هذا النهج المؤسسي المنبثق من فلسفة الإدارة العليا ممثلة في مجلس الإدارة نهجاً ممارساً من قبل جميع العاملين في الجمعية. بل أخذت كل إدارة من إدارات الجمعية على عاتقها تحقيق الاستدامة سواء الاجتماعية او الاقتصادية أو البيئية من خلال مبادرات مقصودة ومجدولة ضمن الخطة التشغيلية السنوية.

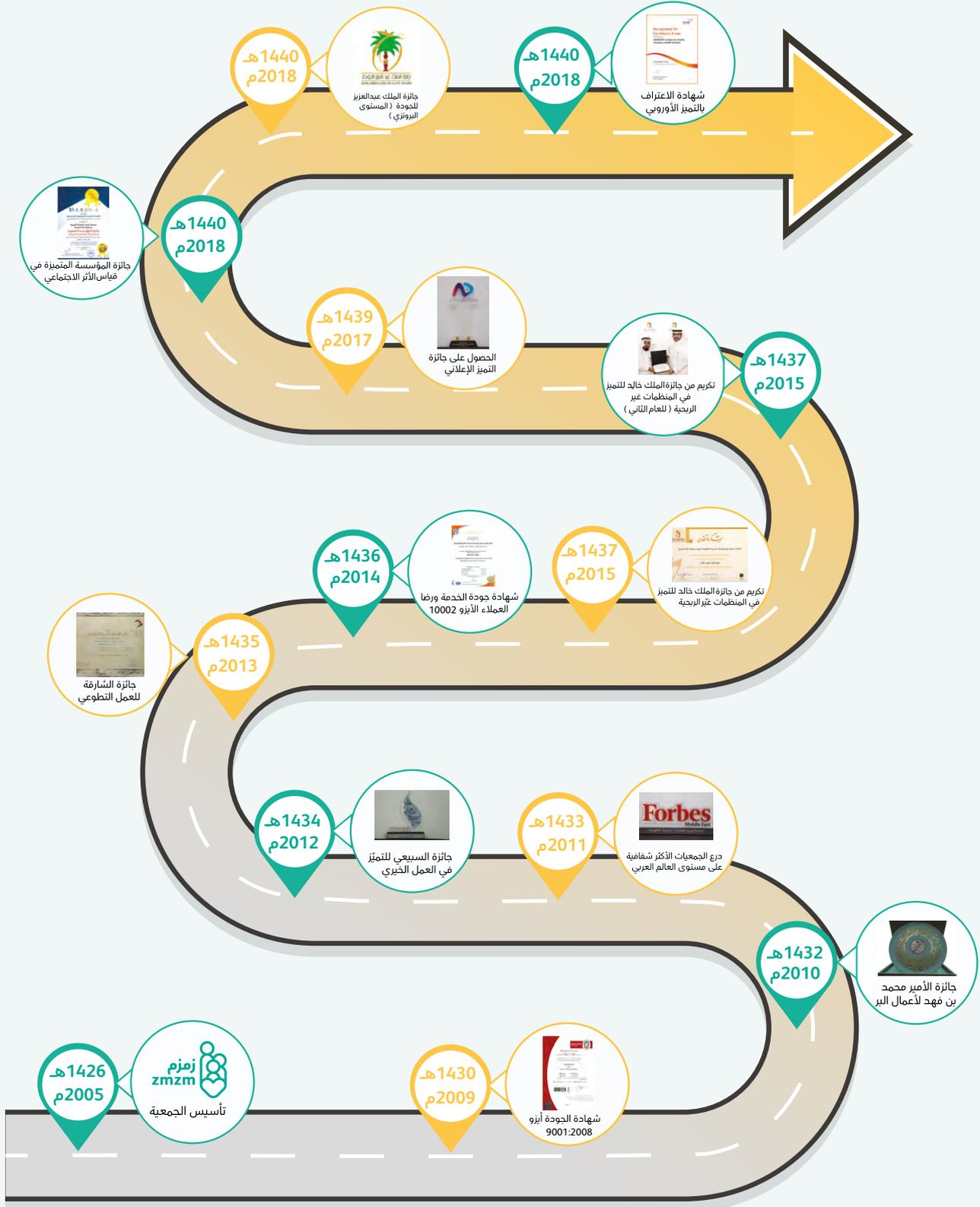
ونتيجة لهذا الالتزام بنهج الاستدامة، والذي يبرز واضحاً في ثنايا هذا التقرير، كان لزمزم قدم السبق في سلم التميّز مؤمنة باستدامة التميّز المتمثل بنتائج إيجابية وذات موثوقية لتستمر على المدى البعيد. ومن أجل ذلك جاء عنوان هذا التقرير، **معروفون بالتمييز**، ليؤكد على أن الجمعية تسير في رحلة التميّز بثبات وقناعة وتحقق منجزاتها بفضل إيمانها بأن التميّز محطات نمر بها في طريقنا للوصول لتحقيق رؤية الجمعية المستندة على طموحات رؤية الوطن 2030م والمتسقة مع محاورها الاستراتيجية والتي من أبرزها استدامة الصحة وجودة الحياة التي هي فرع من فروع الاستدامة الاجتماعية.

ومحصلة لهذا الفكر الذي يتمثل استدامة التميّز فقد واصلت جمعيتكم المباركة تحقيق المنجزات التي حصلت عليها خلال الأعوام الماضية لتمضي قدما نحو منجزين كبيرين أولاهما على مستوى الوطن حين احتفلت في نهاية العام 2018م بحصولها على جائزة الملك عبد العزيز للجودة على مستوى الجمعيات الخيرية، كما احتفلت في العام نفسه بحصولها على شهادة (معروفون بالتمييز) من فئة (4 نجوم) كأول جمعية خيرية تحقق هذا المنجز على مستوى الوطن العربي من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM).

ويعود الفضل في نجاحات جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية لتوفيق الله ثم لدعم القيادة الرشيدة التي فتحت الآفاق الجديدة للعمل الخيري، وتوجيهات وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، ولتعضيد وزارة الصحة للجانب الصحي في الجمعية، كما أن الشكر موصول لجميع فئات الأطراف المعنية بدءاً بالمستفيدين الذين هم من تبني من أجلهم برامج وخدمات الجمعية، وكذلك الداعمين والمتبرعين من مؤسسات وأفراد، والشركاء الاستراتيجيين، وجميع العاملين في الجمعية والمتطوعين.

والله أسأل أن يعين أبناءنا، عاملين ومتطوعين، للإسهام في قضاء حاجات الناس وتغيير حياتهم إلى الأفضل.

أ. د. عدنان بن أحمد البار



توجهنا الاستراتيجي المستدام

رؤيتنا



النموذج الرائد المرجعي والملهم في صناعة
وقيادة العمل الصحي الخيري المستدام
والمتكامل

رسالتنا



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

قيمنا



- العمل المؤسسي والانضباط
- إذكاء روح العمل الجماعي
- التعلم والابتكار والإبداع
- الرفق وحفظ الكرامة
- التيسير
- الشراكة
- الشفافية



النموذج الملهم
2030 - 2026 م



التمكن والتوسع
2025 - 2021 م

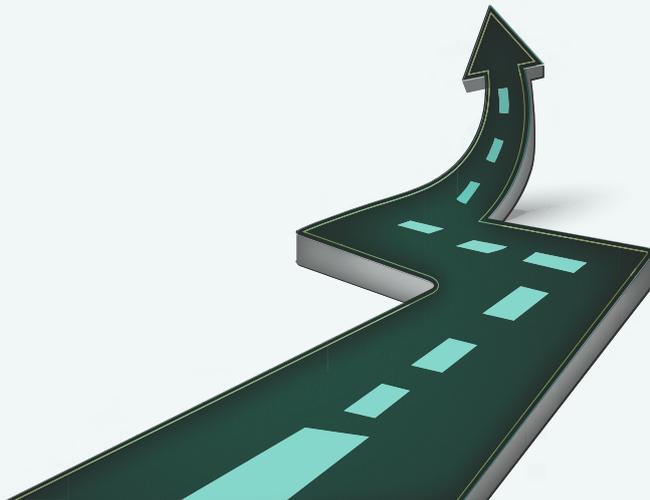


القواعد والانطلاق
2020 - 2016 م

المرحلة الأولى:

القواعد والانطلاق 2020-2016 م وتتألف من ثلاث مكونات:

1. تمثين البناء المؤسسي واستخدام تقنية تنظم العمل المؤسسي الخلاق
التعريف: أي دعم البنية التحتية للجمعية بالبرامج والمشروعات ذات الأثر في تحقيق الاستراتيجية. وقد أفردت الجمعية هدفاً استراتيجياً مستقلاً لتمثين البناء المؤسسي في المجال الإداري والتقني وهو (تمثين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري).
2. انتشار الخدمات الحالية أفقياً في مدن وقرى منطقة مكة المكرمة
التعريف: توفير خدمات الجمعية الحالية في مدن وقرى منطقة مكة المكرمة (سواء كانت بافتتاح فروع أو مكاتب جديدة أو وصول إلى المستفيدين من خلال البرامج الميدانية أو عبر الشراكات مع الجهات ذات العلاقة).
3. التجهيز الشامل للتعلم العمودي في الخدمات والفعاليات في المنطقة
التعريف: الإعداد للشروع في تقديم خدمات نوعية إضافية ضمن النطاق الجغرافي لمنطقة مكة المكرمة وذلك بما يتوافق مع متطلبات المرحلة الثانية للتوجه الاستراتيجي.





عن هذا التقرير



مستمرون في الحرص على تطبيق أفضل الممارسات العالمية، فمنذ العام 2012م ونحن نصدر تقاريرنا للاستدامة وفقاً لمبادئ ومعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير.

ويصدر تقريرنا هذا (التقرير السابع للاستدامة) وفقاً لآخر إصدار لمعايير (GRI)، حيث يتضمن التقرير الإفصاحات المعيارية لإعداد تقارير الاستدامة الأساسية (الجوهرية) (102) للمبادرة العالمية لإعداد التقارير.

ويمكن الاطلاع على فهرس معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير وكذلك ختم الإفصاح عن القضايا الجوهرية / ذات الأولوية في الملحق رقم (1) من هذا التقرير.

إننا ملتزمون أمام جميع فئات الأطراف المعنية بالشفافية كقيمة من قيمنا وحريصون على الإفصاح العام عن أداء الجمعية في شتى نواحي الاستدامة، وذلك من خلال نشرنا لتقارير الاستدامة سنة بعد أخرى.

لقد تمت مراجعة هذا التقرير داخلياً من قبل جميع المعنيين وعلى جميع المستويات الإدارية في الجمعية وتم اعتماده من رئيس مجلس إدارة الجمعية. وبهذه المناسبة أتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم في إعداد هذا التقرير وإخراجه بهذا المستوى.

كما يسرنا دعوة كافة الأطراف المعنية والقراء الكرام لمشاركتنا وجهات نظرهم المتعلقة بهذا التقرير ومدى التزامنا بالاستدامة من خلال قراءة التقرير في نسخته الإلكترونية من على موقع الجمعية zmzm.org نتطلع إلى سماع آرائكم القيّمة من خلال التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني sustainability@zmzm.org

عيسى محمد عليان
مدير إدارة الجودة والاستدامة

مبادئ إعداد التقرير

في إعدادنا لتقرير الاستدامة قمنا باتباع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI والتي ساعدتنا في تحديد محتوى وجودة التقرير.

مبادئ تحديد جودة التقرير	
شمولية الأطراف المعنية	لقد قمنا بتحديد جميع الأطراف المعنية الرئيسية للجمعية وتحديد أولوياتهم واستجابتنا لهذه الأولويات
سياق الاستدامة	قمنا بتحديد مجموعة من مؤشرات الأداء لكل من هذه المحاور، ونعتقد أننا أخذنا بالحسبان اتجاهات الاستدامة العالمية في قطاع الخدمات الصحية التطوعية، بالإضافة لاتجاهات الاستدامة المحلية. كما يغطي هذا التقرير الأداء السنوي في مجالات إدارة الاستدامة (الاجتماعي والاقتصادي والبيئي) لجميع عمليات جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية بمنطقة مكة للأعوام (2015 – 2018م).
الأهمية النسبية	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.
الاكتمال	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.

مبادئ تحديد محتوى التقرير	
الدقة	لقد قمنا بالسعي إلى الدقة القصوى في وضع محتويات هذا التقرير من خلال مراجعة البيانات والمحتويات على مختلف المستويات، إضافة إلى تنفيذ مراجعات إملائية وتدقيق شامل على جميع الأرقام الواردة. كما تم تحديد المواضيع التي اشتملت على تقديرات أو تحدييدات أخرى للبيانات، وهذا لا يعني عدم وجود أخطاء غير مقصودة.
التوازن	نعتقد بأن هذا التقرير يظهر كلاً من النواحي الإيجابية لأدائنا والنواحي التي تستلزم العمل على تحسينها.
الوضوح	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.
إمكانية المقارنة	قمنا بتقديم بيانات مقارنة لـ (4) سنوات (2015م، 2016م و2017م و2018م)، لتمكين الأطراف المعنية من تحليل التغييرات التي طرأت على الأداء في بعض الحالات، قمنا بتحديد البيانات المفقودة على أنها غير متوفرة، نظراً لعدم توثيقها في مرحلة سابقة.
الموثوقية	يخضع هذا التقرير إلى رقابة داخلية من قبل الإدارة المعنية بإصدار التقرير، كما يتم تأكيد هذا التقرير داخلياً من قبل جميع المعنيين وعلى جميع المستويات الإدارية في الجمعية.
التوقيت المناسب	هذا هو التقرير رقم (7) من تقارير الاستدامة لجمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية. إننا ملتزمون بدفع الاستدامة في الجمعية، بالإضافة للالتزامنا بإصدار تقرير الاستدامة بشكل سنوي.

نهج الاستدامة

لقد عملنا على تضمين نهج إدارة الاستدامة في استراتيجيتنا الجديدة طويلة المدى (2016-2030م)، إيماناً من قيادات الجمعية بأهمية الاستراتيجية المبنية على الاستدامة، لذا فقد تضمنت الخطة الاستراتيجية الثالثة للجمعية الهدف الاستراتيجي التالي (إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة) والذي نعمل على تحقيقه بجانب الأهداف الاستراتيجية الأخرى منذ العام 2016م، من خلال مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية.

مؤشرات الأداء الرئيسية للاستدامة

مؤشرات الأداء الاستراتيجية للاستدامة					
الهدف الاستراتيجي	المؤشر	2015م	2016م	2017م	2018م
تعزيز الصحة	عدد برامج ترسيخ ثقافة الصحة والوقاية الموجهة للفئات المستهدفة	مؤشر جديد	مؤشر جديد	2	7
	عدد المشاركات في المناسبات والأزمات الصحية	مؤشر جديد	مؤشر جديد	35	24
التطوع	عدد ساعات التطوع	30,730	6,276	6,211	10,281
	القيمة المالية لإسهامات المتطوعين	578,603	479,095	602,665	884,800
	عدد المتطوعين (النشطين)	308	315	601	824
	عدد فرص التطوع	92	339	554	824
	عدد المتطوعين (المسجلين)	441	737	635	1,049
	عدد البرامج التي تم تجويدها عبر إسهامات المتطوعين	مؤشر جديد	مؤشر جديد	1	1
الشراكات	عدد الشراكات الاستراتيجية المنفذة	مؤشر جديد	مؤشر جديد	12	7
	إجمالي المبالغ المالية التي تم توفيرها من الشراكات	31,479,000	34,790,590	36,595,689	29,036,251
إدارة الاستدامة	عدد المبادرات المنفذة والمحققة للاستدامة	11	11	12	18
	عدد البرامج والمشاريع التي تم قياس أثرها الاجتماعي	مؤشر جديد	2	3	4





أولويات الأطراف المعنية

الأطراف المعنية	أولوياتهم للعام 2018م	استجابتنا لأولوياتهم
المستفيدون	<ul style="list-style-type: none"> تقديم برامج نوعية لتعزيز الصحة عبر وسائل التواصل الاجتماعي. 	<ul style="list-style-type: none"> تم تقديم مجموعة من برامج تعزيز الصحة والوقاية مثل: حملات التوعية الصحية الموسمية والعامة، ومشروع النادي المدرسي، إضافة إلى برامج توعوية عبر القنوات التلفزيونية (برنامج طبيبك على الهواء)، ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة.
	<ul style="list-style-type: none"> المحافظة على نسبة الدعم للخدمات المقدمة. 	<ul style="list-style-type: none"> حافظت الجمعية على نسبة الدعم في جميع برامجها وفق دليل وإجراءات العمل بالبرامج الصحية، عدا برنامج الصيدلية الخيرية، حيث تم تخفيض نسبة الدعم من 90% إلى 70% بسبب ازدياد أعداد المستفيدين بنسبة 32% عن العام 2017م، علماً أن هذا البرنامج يخدم المرضى على مدار 12 شهراً بشكل مستمر لأصحاب الأمراض المزمنة.
	<ul style="list-style-type: none"> سهولة الإجراءات. 	<ul style="list-style-type: none"> طورت الجمعية برنامجها التقني الخاص باستقبال طلبات المستفيدين عبر البوابة الإلكترونية ezmzm.org بطريقة سهلة وميسرة، مما أتاح لهم الاستفادة من خدمات الجمعية.
	<ul style="list-style-type: none"> وصول المعلومة الواضحة عن الجمعية وشروطها وآليات الدعم والخدمة. 	<ul style="list-style-type: none"> أصدرت الجمعية دليل خاص للمستفيدين حيث وضحت فيه شروط وآليات الدعم في الجمعية وكذلك شاشات العرض واللوحات التعريفية بشروط قبول طلبات العلاج والتي تم وضعها في صالات الاستقبال وموقع الجمعية الإلكتروني.
	<ul style="list-style-type: none"> استحداث خدمات صحية جديدة. 	<ul style="list-style-type: none"> أضافت الجمعية مشروع جديد بفرع مكة المكرمة (نادي السكري) وهو خاص بمتابعة المرضى المصابين بداء السكري، حيث يقدم لهم الكشف لدى عيادة طب الأسرة وعيادة العيون وقسم التغذية والتحليل المخبرية اللازمة لضبط معدل السكر التراكمي وأخذ الدواء بشكل منتظم.
	<ul style="list-style-type: none"> زيادة عدد الحالات المحولة للمستشفيات لإجراء العمليات. 	<ul style="list-style-type: none"> تم تحويل (40) حالة تخصصية فقط، نظراً لتنفيذ قافلة طبية واحدة.

الأطراف المعنية	أولوياتهم للعام 2018م	استجابتنا لأولوياتهم
الموظفون	• تقليل ساعات العمل اليومية (بمعدل ساعة واحدة).	• تم خفض ساعات العمل وفق ضوابط معينة وسوف يتم تطبيقها في عام 2019م كما قامت الجمعية بتخفيض ساعات الدوام في فترة من الصيف (بمعدل ساعة واحدة).
	• وضع نظام الحوافز والترقيات.	• جار العمل على إنهاء وثيقة نظام الحوافز مع جهة استشارية.
	• استكمال تحديث الأوصاف الوظيفية.	• جار العمل على تحديث الأوصاف الوظيفية حسب الهيكل التنظيمي الجديد المعتمد.
	• برنامج تأهيل وتدريب العاملين.	• تم التركيز على برامج التدريب عن بعد وبعض البرامج التدريبية المباشرة والمتخصصة وكذلك ورش العمل التفاعلية التي تساهم في تعزيز تأهيل العاملين وتطويرهم في مجالات محددة حيث حظي التميز بالنصيب الأكبر من ورش العمل كونه أحد ركائز النجاح في الجمعية.
	• البيئة المكانية (نظافة، صيانة، توفير الأمن والسلامة، الخ).	• واصلت الجمعية اهتمامها ببيئة العاملين المكانية، وبعض أدوات السلامة المبدئية.
المتطوعون	• زيادة عدد الفرص التطوعية.	• توفير فرص تطوعية بزيادة 31% عن عام 2017م: (363) فرصة تطوعية للمتطوعين، و(461) فرصة تطوعية للمتطوعات.
	• فتح مجالات تطوعية جديدة (مجالات التطوع غير الصحية).	• تم توفير عدد محدود من الفرص التطوعية مثل فرصة استطلاعات رأي مشروع قياس الأثر الاجتماعي، إدخال بيانات، استقبال المرضى.
الداعمون	• الشفافية في توضيح أثر الدعم.	• إعداد (41) تقريراً لتوضيح أثر الدعم وإيصالها للداعمين.
	• التواصل المستمر.	• تنفيذ (844) زيارة، وإرسال (2230) رسالة نصية وواتس أب، و(35) هدية. • تم التواصل خلال العام 2018م وفي جميع المناسبات مع عدد (1,142) داعم من رجال الأعمال والجهات المانحة، و(1,800) داعمة من سيدات الاعمال والمجتمع والأكاديميات.
	• متابعة الحالات التي تم التكفل بعلاجها.	• تم انشاء مستشفيات افتراضية إلكترونية تمكن الداعمين من متابعة الحالات المرضية التي تكفلوا بعلاجها (دون الرجوع للجمعية).
	• تيسير طرق الدفع الإلكترونية.	• تم فتح متجر زمزم الإلكتروني لاستقبال التبرعات ويمكن الدفع عن طريق الفيزا والماستر كارد ومدى

استجابتنا لأولوياتهم	أولوياتهم للعام 2018م	الأطراف المعنية	
<ul style="list-style-type: none"> تم تغطية وسداد معظم مستحقات مزودي الخدمات الطبية مع نهاية عام 2018م، مع استمرار التواصل والتنسيق مع مزودي الخدمة لضمان حقوقهم مع وجود الضمانات المؤكدة مثل خطابات مطابقة الرصيد. 	<ul style="list-style-type: none"> الانتظام في السداد. 	مقدمو الخدمات الطبية وشركات الأدوية	الشركاء الاستراتيجيون
<ul style="list-style-type: none"> إعداد (12) مبادرة مبنية على توجهات المانحين. إعداد (13) تقريراً لتوضيح أثر الدعم. 	<ul style="list-style-type: none"> صناعة مبادرات بناءً على توجهاتهم وأهدافهم. تقارير الأثر للدعم المقدم. 	الجهات المانحة	
<ul style="list-style-type: none"> تم صناعة المبادرات بما يخدم أهداف الطرفين الاستراتيجية. تم العمل وفق العقود المبرمة التي تم مراجعتها مع الشركاء. إشراك المعنيين (داخل وخارج) الجمعية في المبادرات وتزويدهم بالتغذية الراجعة ورفع مستوى ودرجة التواصل والتنسيق مع وجود برنامج تقني محكم أدى إلى رفع مستوى الثقة مما نتج عنه دعم مستمر ومستدام. 	<ul style="list-style-type: none"> صناعة مبادرات بناءً على توجهاتهم وأهدافهم. العمل وفق عقود الشراكة. الاستمرار في تفعيل المبادرات المستدامة. 	القطاع الخاص	
<ul style="list-style-type: none"> تم تفعيل مذكرات التفاهم، حيث تم تفعيل مشروع رؤية في مكة المكرمة مع إدارة التعليم بمنطقة مكة المكرمة. كما تم تفعيل القوافل التخصصية ومبادرة نور 2 لعمل عمليات العيون في القنفذة. 	<ul style="list-style-type: none"> تفعيل المبادرات المشتركة، مع وزارة الصحة وتعليم مكة المكرمة. 	القطاع الصحي الحكومي	

الأطراف المعنية	أولوياتهم للعام 2018م	استجابتنا لأولوياتهم
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية والجهات الحكومية ذات العلاقة	• الالتزام بأنظمة الوزارة، وسرعة التجاوب مع طلبات الوزارة.	• تم تجديد هويات العاملين غير السعوديين بشكل منتظم. الجمعية ملتزمة بعدم تشغيل مخالفي أنظمة الإقامة والعمل نهائياً.
	• رفع نسبة التوطين.	• عملت الجمعية على رفع نسبة التوطين من (57%) إلى (65%).
	• رفع حماية الأجور في نظام الوزارة في الوقت المحدد.	• الجمعية ملتزمة برفع ملف حماية الأجور في نظام وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بشكل شهري.
	• الالتزام بأنظمة المرور.	• الجمعية ملتزمة بأنظمة المرور من خلال التزام سائقيها بالتعليمات.
أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة	• العمل وفق رؤية الجمعية (الخطة الاستراتيجية - المرحلة الأولى من التوجه الاستراتيجي). • العمل وفق رؤية الجمعية (الخطة الاستراتيجية - المرحلة الأولى من التوجه الاستراتيجي) والمقرر الانتهاء منها في (2020م).	• تعمل الجمعية على تحقيق رؤيتها (الخطة الاستراتيجية - المرحلة الأولى من التوجه الاستراتيجي) والمقرر الانتهاء منها في (2020م).
	• الاطلاع على تقرير منجزات الخطة التشغيلية الماضية.	• تعمل الجمعية على عرض تقرير منجزات الخطة التشغيلية على مجلس الإدارة والجمعية العمومية بشكل سنوي.
	• المجلس يركز على الاستثمار والأوقاف.	• تعمل الجمعية على زيادة واستدامة استثماراتها و لذلك شكل مجلس إدارتها مجلساً لإدارة الاستثمار و قام المجلس بالإشراف على كل من مجمع كفاءات و صيدلية سقيا زمزم، وقد أظهرت النتائج تحسناً ملموساً في أدائها.
وسائل الإعلام	• تطوير الإعلام الداخلي.	• تعمل الجمعية على تطوير إعلامها بشكل مستمر.

التواصل مع فئات الأطراف المعنية

م	الأطراف المعنية	دورية الاتصال	وسيلة التواصل	مسؤول الاتصال
1	المستفيدون	مستمر	البوابة الإلكترونية، التواصل المباشر، استطلاع الرأي الإلكتروني، التواصل عبر منصات التواصل الاجتماعي	مدير إدارة البرامج الصحية
2	المتطوعون	مستمر	بوابة التطوع، التواصل المباشر، البرامج الميدانية، استطلاع الرأي الإلكتروني، التواصل عبر منصات التواصل الاجتماعي	مدير إدارة التطوع
3	الداعمون	مستمر	متجر ززم، التواصل المباشر، المكاتب التعريفية، استطلاع الرأي الإلكتروني، التواصل عبر منصات التواصل الاجتماعي	مدراء إدارات تنمية الموارد المالية
4	الشركاء الاستراتيجيون	مستمر	بوابة التطوع، التواصل المباشر، البرامج الميدانية، استطلاع الرأي الإلكتروني، التواصل عبر منصات التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني	مدير إدارة الشراكات الاستراتيجية
5	الجهة الإشرافية	مستمر	الاجتماعات، التواصل المباشر، التقارير، استطلاع الرأي الإلكتروني، التواصل عبر منصات التواصل الاجتماعي	الإدارة التنفيذية
6	أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة	الاجتماعات	الاجتماعات الدورية، استطلاع الرأي الإلكتروني، التواصل عبر منصات التواصل الاجتماعي	سكرتارية مجلس الإدارة
7	وسائل الإعلام	مستمر	التواصل المباشر، المناسبات والفعاليات، استطلاع الرأي الإلكتروني، التواصل عبر منصات التواصل الاجتماعي	مدير إدارة العلاقات العامة والإعلام
8	الموظفون	مستمر	بوابة الموارد البشرية، التواصل المباشر، الاجتماعات، استطلاع الرأي الإلكتروني، التواصل عبر منصات التواصل الاجتماعي	مدير إدارة الموارد البشرية

أولويات الأطراف المعنية للعام 2019م

والتي يتم العمل على الاستجابة لتلك الأولويات خلال العام 2019م، ومن ثم إظهار الاستجابة لتلك الأولويات في التقرير القادم.

أولوياتهم للعام 2019م	الأطراف المعنية
<ul style="list-style-type: none"> • زيادة المشاركة في المناسبات الصحية (الوطنية والعالمية). • إتاحة تقديم الخدمات لجميع البرامج على البوابة الإلكترونية. • زيادة نسبة الدعم في بعض الخدمات الصحية (الولادات القيصرية). • فتح مكاتب تنسيقية جديدة لخدمة المستفيدين في المحافظات (الليث - شمال مكة المكرمة - جنوب وشرق الطائف - رابغ) 	المستفيدون
<ul style="list-style-type: none"> • تقليل ساعات العمل (بمعدل ساعة واحدة). • عدم وجود نظام حوافز ومكافآت للعاملين. • تحسين مستوى تقييم الأداء السنوي. • الحصول على التدريب الكافي. • استمرار الاهتمام بالبيئة المكانية. • تحسين سرعة الاتصال بالإنترنت. 	الموظفون
<ul style="list-style-type: none"> • زيادة عدد الساعات التطوعية المخصصة لبعض الفرض التطوعية. • زيادة عدد الساعات الموثقة بالشهادات. 	المتطوعون
<ul style="list-style-type: none"> • الشفافية في توضيح أثر الدعم. • التواصل المستمر. 	الداعمون
<ul style="list-style-type: none"> • زيادة حجم التعامل. 	مقدمو الخدمات الطبية وشركات الأدوية
<ul style="list-style-type: none"> • صناعة مبادرات بناء على توجهاتهم وأهدافهم. • تقارير لأثر الدعم المقدم. • قياس أثر الشراكة. • التواصل المباشر. 	الجهات المانحة
<ul style="list-style-type: none"> • قياس أثر الشراكة. 	القطاع الخاص
<ul style="list-style-type: none"> • استمرار الالتزام بالأنظمة والتعليمات. • رفع نسبة التوطين. • رفع حماية الأجور في نظام الوزارة في الوقت المحدد. 	القطاع الصحي الحكومي
<ul style="list-style-type: none"> • التأكيد من تحقيق الخطط التشغيلية للأهداف الاستراتيجية. • الاطلاع على التقارير المالية والإدارية. • الالتزام بالأنظمة المرعية. • دعم المشاريع والبرامج النوعية المحققة للاستدامة. • زيادة واستدامة الموارد المالية من خلال الاستثمار. 	وزارة العمل والتنمية الاجتماعية والجهات الحكومية ذات العلاقة
<ul style="list-style-type: none"> • وجود مركز إعلامي. 	أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة
	وسائل الإعلام

مصفوفة القضايا الجوهرية

إن القضايا الجوهرية ذات الأهمية النسبية لجمعيتنا هي تلك التي:

- تعكس الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية المهمة للجمعية.
- تقوم بالتأثير في قرار وتقييم الأطراف المعنية بشكل ملحوظ.
- أو هي القضايا المثيرة للقلق.

ولفهم تلك القضايا وأولياتها، فإننا نعمل باهتمام على مشاركة جميع الأطراف المعنية من خلال استطلاع رأي يتم استيفاؤه بشكل فردي ومستقل من كل شخص مشارك من فئات الأطراف المعنية، ومن ثم الحصول على نتيجة ذلك الاستطلاع وتنفيذ عملية مراجعة وتقييم لتلك القضايا والخروج بأبرز القضايا الجوهرية للجمعية. على أننا مستمرين في تطوير آلية العمل بهدف تحسين التعامل مع قضايانا الجوهرية.

مصفوفة القضايا الجوهرية للعام 2019م

الأهمية والتأثير على الأطراف المعنية	قضايا ذات أولوية عالية وتأثير على الجمعية والأطراف المعنية	<ul style="list-style-type: none">• الاستدامة المالية.• تطوير وتجويد الخدمات المقدمة للمستفيدين.• رفع نسبة ما يصرف على المستفيدين بشكل مباشر.• تنمية ولاء العميل الداخلي.
	قضايا ذات أولوية أقل على الجمعية	<ul style="list-style-type: none">• قضايا ذات أولوية عالية وتأثير على الجمعية• سداد مديونيات مزودي الخدمة الصحية.• تعزيز صحة المستفيدين من خلال برامج نوعية.• التوسع في الشراكات الاستراتيجية• تفعيل التطوع في كافة مجالات أعمال الجمعية.• التحول الإلكتروني الكامل في التعامل في الجمعية.• تحقيق إيرادات مالية عالية.• سهولة الحصول والوصول بالخدمات الصحية لمعظم فئات المستفيدين.
الأهمية والتأثير على جمعية زمزم		

الاستدامة الاجتماعية



برامجنا ومشاريعنا الصحية المستدامة

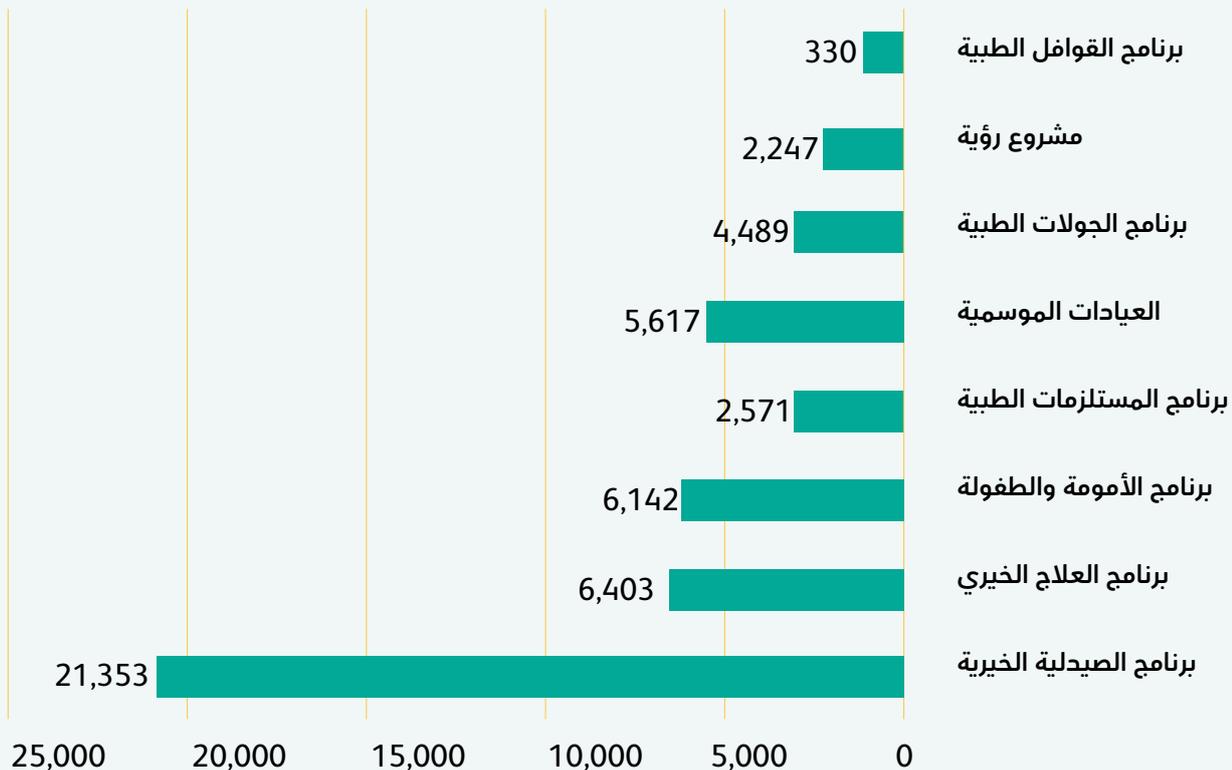
أكثر من **70,000** حالة مستفيدة من جميع خدماتنا الصحية للعام 2018م

تقوم جمعية زمزم بتقديم خدماتها الصحية التطوعية الخيرية لذوي الاحتياج في منطقة مكة المكرمة، انطلاقاً من رسالتها كيان مجتمعي صحي خيري يعزز صحة مستهدفيه من خلال تقديم خدمات نوعية وفقاً لأولوية الاحتياج، وأهدافها الاستراتيجية في تعزيز الصحة والوقاية، والرعاية الصحية للمستهدفين. وذلك من خلال مجموعة من البرامج والمشاريع الصحية تشمل التوعية الصحية كأولى السبل في الوقاية من الأمراض وتحسين الواقع الصحي، ثم الرعاية الصحية الأولية من خلال كل من برنامج القوافل الطبية، وبرنامج الجولات الطبية ومشروع رؤية، والعيادات الموسمية، ثم تأتي بعد ذلك مشاريع الرعاية الثانوية من خلال كل من مشروع العلاج الخيري ومشروع الأمومة والطفولة ومشروع الصيدلية الخيرية ومشروع الأجهزة والمستلزمات الطبية.

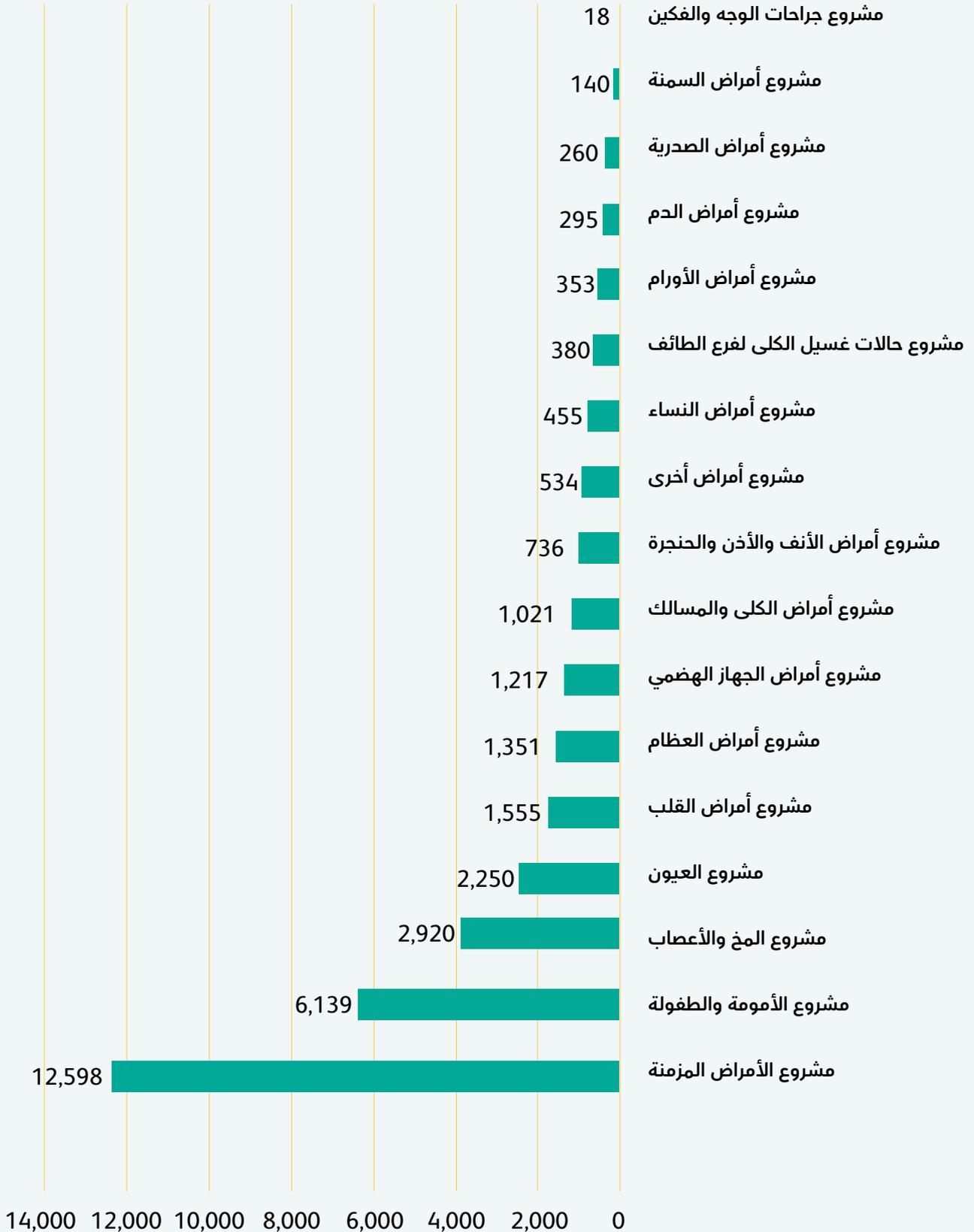
كما بلغ إجمالي الإنفاق على جميع برامجنا ومشاريعنا الصحية 39.879.262 (ر. س) في العام 2018م بزيادة 3.6% عن العام 2017م

بنهاية العام 2018م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برامجنا ومشاريعنا الصحية (49.152) حالة مستفيدة بانخفاض مقداره 4% عن العام 2017م

عدد الحالات المستفيدة (حسب البرنامج / المشروع)



عدد الحالات المستفيدة (حسب الأمراض)

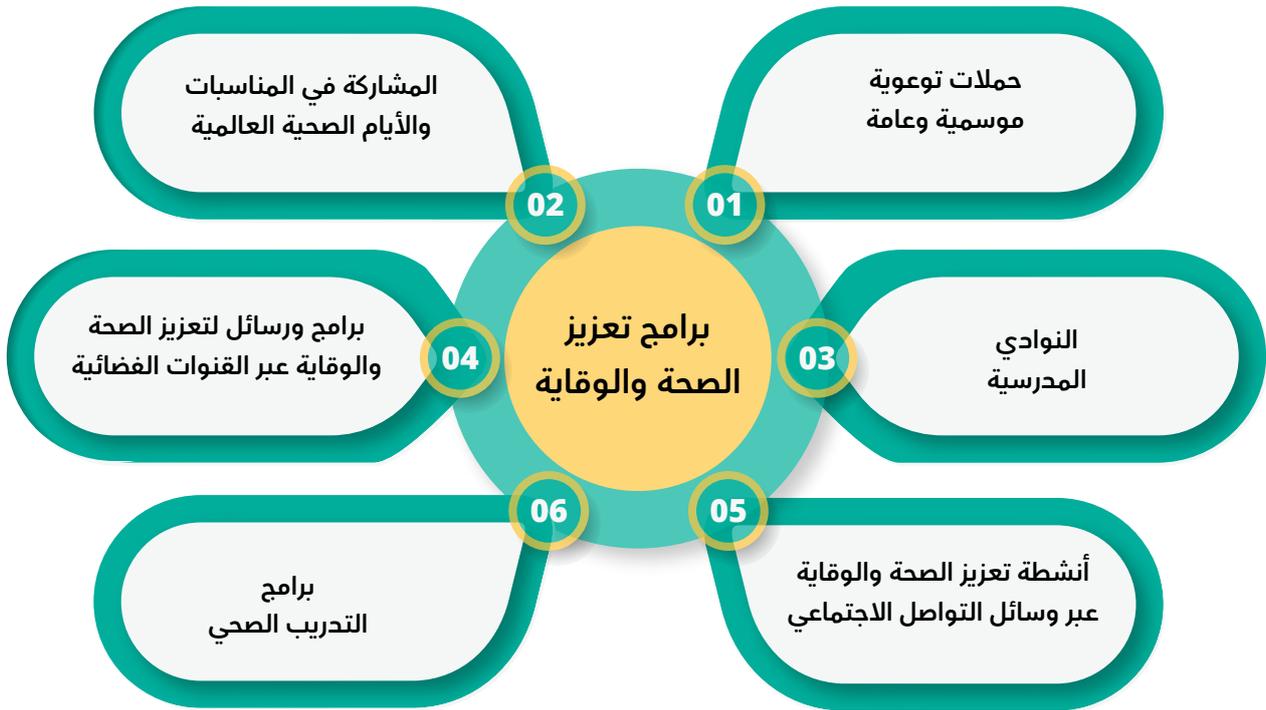




تعزير الصحة والوقاية

تركز جمعية زمزم في استراتيجيتها لتعزير الصحة والوقاية على التوعية بطرق تجنب الإصابة وكذلك التحكم في الأمراض التي حددتها استراتيجية تعزير الصحة مثل: ارتفاع ضغط الدم والسكري والسمنة، وماله علاقة بهذه الأمراض، وتهدف مبادرات تعزير الصحة والوقاية إلى تعزير مفهوم الرعاية الصحية الذاتية لدى أفراد المجتمع ورفع نسبة الوعي ودرجة التحكم الذاتي للأمراض المزمنة؛ للحد من المضاعفات والتعايش مع المرض.

تقدم جمعية زمزم مبادراتها لتعزير الصحة من خلال:



أكثر من **21,828** مستفيداً من برامجنا وأنشطتنا لتعزير الصحة والوقاية

(1) برامج تعزيز الصحة والوقاية الموسمية

(في رمضان والحج والإجازات الصيفية والربيعية)

تشارك جمعية زمزم في المناسبات الموسمية، وخاصة في موسمي رمضان والحج، والإجازات الصيفية والربيعية، والمهرجانات الموسمية، بأنشطة تعزيز الصحة والوقاية المتنوعة من محاضرات وعروض أفلام وكليات توعوية، وتوزيع مطويات صحية، ومسابقات.

مشاركات جمعية زمزم في موسمي رمضان والحج 1439هـ

قامت جمعية زمزم بتنفيذ خطتها التشغيلية، للمشاركة في موسمي رمضان / الحج 1439هـ من خلال الإدارات التالية:
- إدارة البرامج الميدانية - إدارة تعزيز الصحة - إدارة التطوع - الإدارة الطبية

موسم رمضان:

شهر رمضان الكريم، شهر الصيام والقيام، له خصوصية في حياة كل مسلم، ويتغير فيه سلوك الصائم في طعامه وساعات راحته، فقدمت جمعية زمزم حملتها "صحتك في رمضان" لترشده إلى العادات الصحية السليمة في صيامه وإفطاره وسحوره، في صلاته وقيامه، كما وجهت رسائلها التوعوية للمرضى خاصة مرضى السكري ومرضى ارتفاع ضغط الدم حول الطرق الصحيحة لتناول الأدوية أثناء الصيام. تضمنت الحملة محاضرات داخلية وعروض تقديمية للموظفين ومستفيدي البرامج الصحية، وخارجها لطلاب المدارس، وعموم المجتمع في المدارس والأسواق الكبيرة، كما تم نشر رسائل توعوية نصية ومصورة وانفو جرافيك ومقاطع فيديو، وأفلام عن كل ما يهم الصائم في يومه وليلته.

موسم الحج:

وفي الحج كانت جمعية زمزم مع ضيوف الرحمن: حجاجا ومعتمرين، في حلهم وترحالهم، في شربهم وطعامهم، في حركتهم وراحتهم، وقدمت حملتها "صحتك في الحج"، من خلال محاضرات داخل مقر إقامتهم، ورسائل توعوية وفيلم (صحتك في الحج) باللغة العربية و مترجم للغة الإنجليزية، ولغة الإشارة، ومقاطع فيديو عن الإجهاد الحراري وضربات الشمس، والتلوث الغذائي والعدوى الفيروسية التنفسية. كما قامت جمعية زمزم بعمل دراسة ميدانية عن بعض المشاكل التي تواجه الحجاج أثناء تأدية المناسك، عن طريق طلاب كليات الطب، وقدمت للحجاج هدايا ونصائح صحية لمواجهة هذه المشاكل. كما تم توزيع مظلات شمسية للوقاية من أشعة الشمس، وتسليم عدد من الكراسي المتحركة لمراكز وزارة الصحة لتوزيعها على من يحتاجها من الحجاج.

م	نوع المشاركة	عدد المستفيدين	المصاريف التشغيلية بالريال
1	حملة (صحتك في الحج)	552	SAR 900
2	تسليم عدد 130 كرسي متحرك لوزارة الصحة	130	SAR 0
3	توزيع مظلات شمسية-حج 1439هـ	300	SAR 0
4	مشروع التطوع الطلابي -حج 1439هـ	2,073	SAR 57,000
	الإجمالي	3,055	SAR 57,900

أنشطة تعزيز الصحة في فترة الصيف والمهرجانات الموسمية:

شاركت الجمعية في عدد من الملتقيات والمهرجانات في فترة الإجازة الصيفية، وفق مايلي:

1 - ملتقى المدينة الشبابية بجدّة:

قدمت جمعية زمزم عدة محاضرات للمشاركين بالقسم الرجالي وللمشاركات بالقسم النسائي تناولت القضايا الصحية التي تهم المشاركين خاصة كيفية مواجهة الأمراض المزمنة مثل: الضغط والسكري والسمنة، وكذلك التلوث الغذائي.

2 - مهرجان حلي بالقنفذة:

قدمت جمعية زمزم عدد من المحاضرات والاستشارات الطبية بواسطة عدد من الاستشاريين المتخصصين المتطوعين حيث قاموا بالرد على استفسارات المشاركين في المهرجان، كما تم توزيع عدد من المطويات التوعوية الصحية.

3 - مهرجان الطفل:

مع الجهات والهيئات التي تهتم بالطفل، شاركت الجمعية في مهرجان الطفل ببرامج ومسابقات أعدت خصيصاً لهذه الفئة الهامة، كما تم توزيع الجوائز المختلفة على الأطفال المشاركين في المهرجان.

4 - ماراثون مزدلفة:

أقامت وزارة الصحة فعاليات لمكافحة السمنة، في أحياء مكة المكرمة، لمدة أسبوعين، كما أقامت ماراثون بالمزدلفة ضمن الفعاليات، وتحقيق التعاون مع الشؤون الصحية شاركت الجمعية في هذا الماراثون، وفي الفعاليات المصاحبة له، من خلال فحص المشاركين، وقياس العلامات الحيوية عبر العيادة المتنقلة للجمعية، كما تم إقامة ركن توعوي حول السمنة حيث تم توزيع مطويات والرد على استفسارات المشاركين حول السمنة ووسائل التخلص منها.

م	المناسبة	الأنشطة	عدد المستفيدين
1	ملتقى المدينة الشبابية	6 محاضرات	1,050
2	مهرجان حلي بالقنفذة	3 محاضرات	3,000
		توزيع مطويات	2,500
3	مهرجان الطفل	برامج ومسابقات	450
4	ماراثون المزدلفة والفعاليات المصاحبة	أنشطة الماراثون	1,200
	إجمالي عدد المستفيدين		7,900 مستفيد

أنشطة تعزيز الصحة والوقاية العامة:

قدمت الجمعية عددا من برامج تعزيز الصحة والوقاية عبر إقامة المحاضرات والأركان التوعوية فضلا عن نشر الرسائل والأفلام ومقاطع الفيديو التوعوية الصحية للمستهدفين داخل الجمعية ولعموم شرائح المجتمع. كما تم تقديم توعية صحية حول استخدامات الأدوية لمستفيدات البرامج الميدانية في 19 جولة وقافلة.

م	النشاط	العدد
1	محاضرات توعوية داخل الجمعية للموظفين ومستفيدي العلاج الخيري (10)	242
	محاضرات توعوية خارج الجمعية للطلاب وعموم المجتمع (37)	5,087
2	مهرجان الطفل	1,087
	عدد المستفيدين	6,416



(2) المشاركة في المناسبات والأيام الصحية العالمية:

شاركت الجمعية في عدد من المناسبات والأيام الصحية المحلية والعالمية، مثل: يوم الضغط العالمي، يوم السكري العالمي، يوم القلب العالمي، اليوم العالمي لمكافحة السمّة، الأسبوع الصحي العالمي للرضاعة الطبيعية،

عدد المستفيدين	عدد المواقع	أيام الصحة العالمية
5,437	17	6

مشاركة جمعية زمزم في حملة مكافحة الجرب (2018م)

شاركت جمعية زمزم في مكافحة مرض الجرب الذي بدأ يتفشى بين طلاب بعض المدارس، بمكة المكرمة، وبدأت أعداد المصابين بالمرض تتزايد، حيث تم تشكيل لجنة لإدارة الأزمة (ZMZM 999) ، بالتنسيق مع المسؤولين بمديرية الشؤون الصحية، والتعليم، ولجنة التنمية الاجتماعية بمكة المكرمة، وشارك مسؤولو الجمعية في عدة اجتماعات مع الجهات ذات العلاقة.

جهود جمعية زمزم في حملة مكافحة الجرب:

- 1- تخصيص حلقة تلفزيونية ضمن البرنامج التوعوي (طبيبك على الهواء) الذي ترعاه جمعية زمزم على قناة المجد مساء الجمعة 13 / 4 / 2018م قام خلالها أحد استشاريي الأمراض الجلدية بالحديث عن الجرب من كافة جوانبه.
للاطلاع على الحلقة انظر رابط الحلقة على يوتيوب <https://www.youtube.com/watch?v=HH8Q4rUL3HY>
- 2 - إنتاج فيلم توعوي عن الجرب باللغة العربية وترجم للغة البرماوية، حيث كان أكثر المصابين من الجالية البرماوية، وتم نشره وتوزيعه.
- 3 -تصميم وإنتاج ونشر رسائل توعوية عن الجرب وطرق الوقاية والعلاج على كل وسائل التواصل الاجتماعي: تويتر، فيسبوك، واتساب، انستقرام، سناب شات.
- 4 -طباعة (10,000) مطوية عن الجرب وتوزيعها.
- 5 -تنفيذ (15) محاضرة مدعمة بعروض تقديمية وأفلام عن الجرب بالمساجد والمدارس، مع فحص للطلاب والمصلين.
- 6 -تسيير عيادة متنقلة حسب توجيهات اللجنة التنسيقية بدءاً من 23 / 7 / 1439هـ الموافق 9 / 4 / 2018م حتى 4 / 8 / 1439هـ الموافق 10 / 5 / 2018م بحي النكاسة بمكة المكرمة لاستقبال وفحص وتقديم الأدوية للمستهدفين بالشراكة مع الصحة.
- 7 -تسيير عيادة متنقلة حسب توجيهات اللجنة التنسيقية بدءاً من 23 / 7 / 1439هـ الموافق 9 / 4 / 2018م حتى 24 / 8 / 1439هـ الموافق 10 / 5 / 2018م بحي كدى لاستقبال وفحص وتقديم الأدوية للمستهدفين بالشراكة مع الصحة.
- 8- المشاركة في اللجان الرسمية وتنفيذ كل ما التزمنا به، كما تم رفع تقرير بمشاركة الجمعية والخدمات التي قدمتها خلال الحملة إلى لجنة التنمية الاجتماعية بمكة المكرمة لإدراجها ضمن تقريرها الذي تم رفعه إلى إمارة مكة المكرمة.





(3) النوادي الصحية المدرسية:

طلاب المدارس، هم رجال المستقبل وأمل الأمة، والاهتمام بهم أفضل استثمار للمستقبل، وما تعرضه فيهم من عادات صحية سليمة، سيكون له أثره الكبير على المجتمع ككل، فكل طالب سوف ينقل ما زرعه فيه إلى أسرته وأقرانه، مما ينتج عنه زيادة الوعي الصحي في المجتمع كله. التزاما بنهج الاستدامة وتحقيقا للأثر الملموس والمستدام لبرامجنا قامت الجمعية بإقامة ناديين صحيين في مدرستين (مدرسة للبنين، وأخرى للبنات) في جدة، كنواة لبرنامج ضخم يتم تعميمه على مدارس منطقة مكة بالتدريب، في كل نادي، قمنا بتقديم 3 محاضرات وعروض تقديمية ومسابقات توعوية رياضية متنوعة، كما تم تدريب الطلاب على تقديم برامج توعوية صحية مستدامة لزملائهم طوال العام، بلغ عدد المستفيدين (139) طالباً وطالبة.

(4) برامج تعزيز الصحة والوقاية عبر القنوات الفضائية:

لم تترك جمعية زمزم وسيلة من وسائل التواصل مع شرائح المجتمع إلا واستثمرتها، وفي عام 2018م استقطبت جمعية زمزم العديد من الاستشاريين المتميزين المتخصصين في مجالات الطب المختلفة التي تخدم استراتيجيتها في تعزيز الصحة أو توعية المجتمع بتفشي مرض ما، لتقديم حلقات تلفزيونية حول أهم القضايا التي تواجه المجتمع، خاصة في مجال الأمراض المزمنة، أو الأزمات التي تظهر فجأة، فقدمت (12) حلقة تلفزيونية عبر شاشة قناة المجد في (برنامج طبيك على الهواء)، حلقة كل يوم جمعة، وكان من أبرز تلك الحلقات، حلقة عن مرض الجرب، الذي انتشر في بعض مدارس مكة المكرمة، وشاركت جمعية زمزم وزارة الصحة ووزارة التنمية الاجتماعية والجهات ذات العلاقة لمنع انتشاره والحد من آثاره وعلاج المصابين به، وكانت هذه الحلقة المتميزة، من ضمن مشاركات جمعية زمزم، وجاءت في وقتها تماما، للتعريف بالمرض، وشرح طرق الوقاية منه والرد على استفسارات المشاهدين.

كانت عناوين الحلقات التلفزيونية* كما يلي:



*الحلقات موجودة عبر قناة زمزم في اليوتيوب وبجودة عالية

(5) أنشطة تعزيز الصحة والوقاية عبر وسائل التواصل الاجتماعي:

تحول العالم إلى شاشة صغيرة، ينتقل فيه الخير وقت حدوثه إلى كل سكان المعمورة، وذلك بفضل وسائل التواصل الاجتماعي التي تصل إلى كل فرد في هذا الكون على اتساعه. تستخدم جمعية زمزم وسائل التواصل الاجتماعي لتوصيل رسالتها التوعوية إلى عموم أفراد المجتمع، عبر تويتر، فيسبوك، سناب شات، يوتيوب، انستغرام، والواتس اب برسائل نصية، رسائل مصورة، نشر أفلام ومقاطع توعوية.

الوسيلة	النشاط / المشاهدة	العدد
تويتر	رسائل توعوية مصورة	126
	الإعجاب	3,253
	ريتويت	1,367
فيسبوك	رسائل توعوية	191
	مقطع فيديو	14
انستغرام	عدد المشاهدات	600
	رسائل توعوية مصورة	155
	الإعجاب	2,000
	مقاطع فيديو	46
يوتيوب	مشاهدات	6,310
	محاضرات على الهواء	2

(6) برامج التدريب الصحي:

يحتاج المجتمع إلى أشخاص مؤهلين للتعامل مع الحالات الطارئة التي قد تحدث في الأسواق، في العمل أو في الشارع، مثل حالات الإصابات والحوادث وحالات الإغماء وحالات توقف القلب عن العمل. قدمت جمعية زمزم برنامجاً تدريبياً عن الإنعاش القلبي الرئوي والإسعافات الأولية لـ (18) شخصاً من منسوبي أسواق المنطقة المركزية بمكة المكرمة، وستة من موظفي الجمعية، وقد قام بالتدريب مدرب مؤهل مصنف من جمعية القلب الأمريكية وجمعية القلب السعودية، وبعد اجتياز الاختبارات النظرية والعملية، والتأهل للقيام بعمل الإسعافات الأولية والإنعاش القلبي الرئوي للمصابين. تم منح المتدربين شهادات اجتياز الدورة بنجاح، حيث بلغ العدد الكلي للمتدربين كما يلي:

عدد المستفيدين	الدورة التدريبية	
18 مستفيداً	التدريب على الإنعاش القلبي الرئوي	1
6 مستفيدين	التدريب على الإسعافات الأولية	2
(24) متدرباً	العدد الكلي للمتدربين	

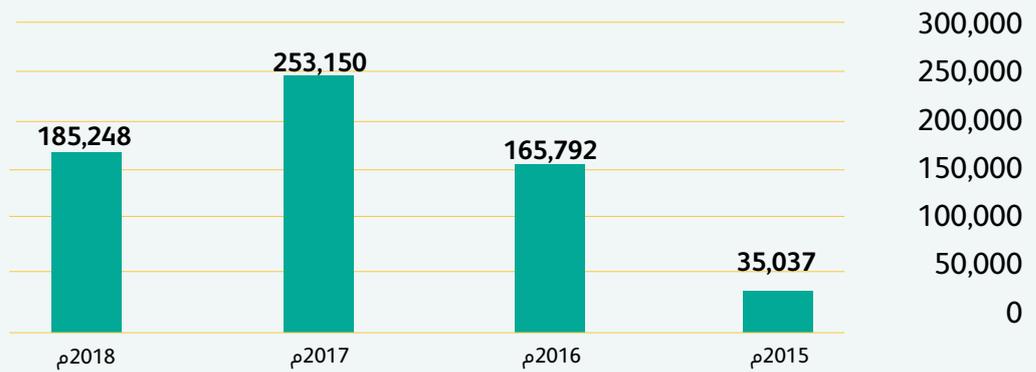
وسائل التواصل مع الفئات المستهدفة بأنشطة تعزيز الصحة والوقاية

م	فئات المستفيدين	وسائل التواصل
1	منسوبو الجمعية	واتس أب -أوت لوك
2	مستفيدو البرامج الصحية	واتس أب -رسائل جوال – محاضرات عرض باور بوينت
3	مستفيدو البرامج الميدانية	محاضرات – توعية مباشرة
4	الطلبة والطالبات / المعلمون والمعلمات	محاضرات -عرض باور بوينت - مقاطع فيديو
5	سيدات المجتمع	محاضرات -عرض باور بوينت - مقاطع فيديو - رسائل تواصل اجتماعي - رسائل جوال
6	عامة المجتمع	رسائل تواصل اجتماعي -رسائل جوال
		برنامج طبيبك على الهواء (حلقات توعوية عبر قناة المجد)

الإنفاق على برامج تعزيز الصحة والوقاية

بلغ إجمالي الإنفاق المباشر على برامج وأنشطة تعزيز الصحة والوقاية 185,248 (ر. س) في العام 2018م، بانخفاض عن العام السابق 2017 بمقدار 67,902 ريال بنسبة تساوى 26,8%، وذلك نتيجة لعدة أسباب منها: تأجيل إنتاج فيلم توعوي جديد لعام 2019م من أجل التوافق مع الهوية الجديدة.

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



مشاركة الإدارة النسائية في أنشطة تعزيز الصحة والوقاية

كما بذل قسم تعزيز الصحة والوقاية بالإدارة النسائية جهوداً كبيرة خلال العام 2018 م فقد تم تنفيذ (88) نشاطاً في مجال تعزيز الصحة والوقاية لأفراد المجتمع من السيدات وطالبات المدارس واللاتي بلغ عددهن (9,737) مستفيدة وبمشاركة فاعلة من الطبيبات المتطوعات مع الجمعية، حيث تم تنفيذ مجموعة من برامج وأنشطة تعزيز الصحة والوقاية كان من أبرزها.

إجمالي برامج تعزيز الصحة والوقاية	
عدد الفعاليات الصحية	(88) فعالية متنوعة (محاضرات و أركان صحية توعوية)
عدد المستفيدات من برامج تعزيز الصحة	أكثر من (9737) سيدة وطفل
أبرز الجهات المستهدفة	حملات الحج - معهد التربية الفكرية- المدينة الشبابية جامعة - جدة - مركز جدة العلمي - مجمع العرب- سناب شات زمزم - مستشفى هالة بن لادن

تعزيز الصحة والوقاية بالمواسم		
عدد المستفيدات	الجهة	البرنامج
552	أربع حملات حج لحجاج شمال أفريقيا (مصر ، تونس ، المغرب ، الجزائر)	الإجهاد الحراري وضربات الشمس
450	المدينة الشبابية	يوم طبي مفتوح مع الاستشارات ، صحة المرأة ، نقص فيتامين D
27	موظفات الإدارة النسائية	صحتك في رمضان

الأيام الصحية العالمية		
عدد المستفيدات	الجهة	البرنامج
58	مسجد السيدة عائشة الكعكي	اليوم العالمي لارتفاع ضغط الدم
24	مستشفى الدكتور هالة بن لادن	المشاركة بالأسبوع العالمي للرضاعة الطبيعية
27	مركز صحي ابحر	المشاركة بيوم القلب العالمي
347	مدارس الرواد	المشاركة باليوم العالمي لمكافحة السمثة
70	الابتدائية(24) تعليم الكبيرات	المشاركة بيوم الصحة العالمي
200	مجمع العرب	تفعيل يوم السكر العالمي

أبرز المشاركات في تعزيز الصحة والوقاية		
عدد المستفيدات	الجهة	البرنامج
101	أطفال الداون بمعهد التربية الفكرية الأول	محاضرة النظافة الشخصية وطرق الوقاية من العدوى
106	جامعة جدة	تقديم محاضرة توعوية عن السمثة مع أركان مصاحبة لقياسات العلامات الحيوية
550	الثانوية الستون	تقديم محاضرة توعوية عن السكري
450	مركز جدة العلمي	المشاركة بمهرجان الطفل بمجموعة من الأركان الصحية (ركن غسل الأيدي ، ركن المسعف الصغير)
90	جولة بن محفوظ	التوعية بالأمراض المزمنة
90	جولة الجالية البرماوية	التوعية بالأمراض المزمنة
70	جولة الخنساء بمكة المكرمة	التوعية بالأمراض المزمنة
550	الثانوية الستون	تقديم محاضرة توعوية عن السكري
463	الابتدائية (96)	فعالية عن صحة الفم والأسنان أركان صحية
800	الابتدائية (107)	محاضرة عن النظافة الشخصية وطريقة غسل الأيدي
454	المتوسطة (114)	محاضرة عن أضرار التدخين والتدخين السلبي
190	الابتدائية (156)	تقديم محاضرة توعوية عن السكري

قصة نجاح (ملهمون: التوعية الصحية عبر سناب شات وتويتر)

في عالم متسارع بالأحداث والتطور التكنولوجي الهائل وتوسع وسائل الاتصال والمعرفة، من هذا المحيط بنا نستلهم دائما الأفكار وننتشرها بطريقة إبداعية تساهم في استثمار المعرفة لتحقيق رسالتنا وأهدافنا وخاصة المتعلقة بتعزيز الصحة والوقاية.

شاركنا في الإدارة النسائية بجمعية زمزم بنشر الثقافة الصحية وبث محاضرات صحية توعوية عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي.

منها: سناب شات وبيرسكوب ويوتيوب للعديد من الموضوعات التي تهتم المجتمع مثل: (موضة فيتامين D ، الأخطاء الشائعة عند اتباع نظام غذائي، صحة المرأة)، حيث بلغت عدد المشاهدات ما يزيد على (1,700) مشاهدة . وبذلك فإننا نؤمن بأننا مبتكرون من خلال تقديم الحلول الإبداعية، فلم نحصر أنفسنا في طرق تقليدية لإنجاز المهام والأعمال، إن كان بمقدورنا اتباع طرق جديدة و متميزة في تقديم الخدمة.





zmzm Together for life

zmzm Together for life

برامجنا الميدانية

برامج القوافل الطبية

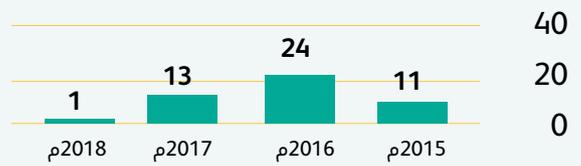
هذا البرنامج يركز على ذوي الاحتياجات في القرى النائية في منطقة مكة المكرمة ممن لا يستطيعون الحصول أو الوصول للخدمات الطبية التخصصية. حيث تقوم الجمعية بتقديم خدمة الكشف الطبي وصرف الأدوية اللازمة بالمجان مع تحويل الحالات التي تحتاج إلى علاج متخصص إلى شركائنا من مزودي الخدمة الصحية. تقدم الجمعية خدماتها الصحية التطوعية الخيرية لذوي الاحتياجات في القرى النائية انطلاقاً من رسالتها التي تنص على تقديم خدمات نوعية وفقاً لأولوية الاحتياج، وأهدافها الاستراتيجية في تعزيز الصحة والوقاية، والرعاية الصحية للمستهدفين.

كان أداءنا في برنامج القوافل الطبية على النحو التالي:

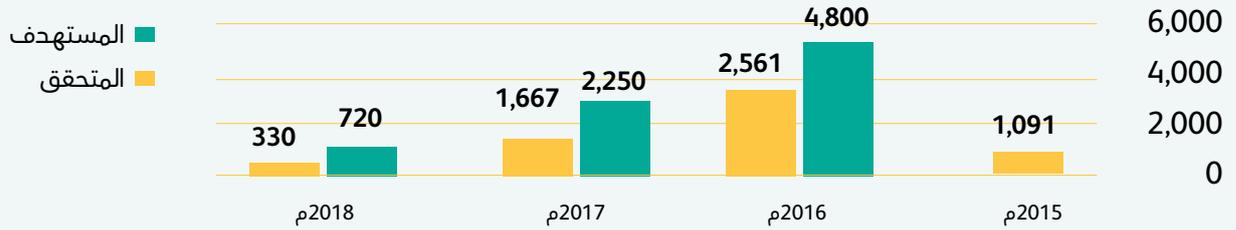
عدد مواقع تقديم خدمات برنامج القوافل الطبية



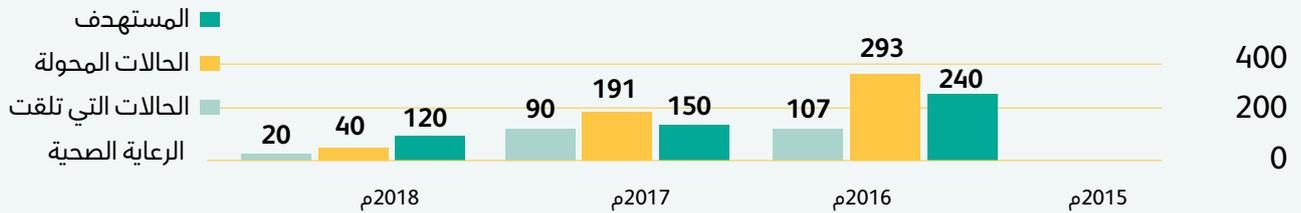
عدد القوافل الطبية المنفذة



عدد الحالات المستفيدة من برنامج القوافل الطبية



عدد الحالات المحولة من القوافل لتلقي الخدمات العلاجية المتخصصة

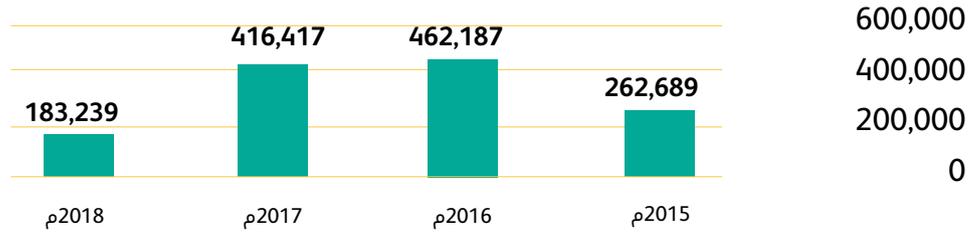


في العام 2018م سيّرت الجمعية قافلة طبية تخصصية واحدة عملت على تقديم الرعاية الصحية ل (330) حالة مستفيدة بالتعاون مع (مستشفى نمره) بمحافظة العرضية الجنوبية - القنفذة.

ويرجع سبب الانخفاض في عدد القوافل الطبية المنفذة إلى:

- 1- تحويل القوافل العامة إلى قوافل تخصصية لتقديم الخدمات النوعية للمناطق البعيدة بالتعاون مع المستشفيات الطرفية.
- 2 - تحويل جميع العيادات المتنقلة إلى مكة المكرمة للمشاركة في التحكم في تفشي الجرب والتي استمرت في تقديم خدماتها لمدة 30 يوما بالشراكة مع الشؤون الصحية.
- 3 - القيام بعدد ستة قوافل استكشافية لتحديد المواقع التي تستهدفها القوافل التخصصية. وقد أظهر بعضها عدم حاجة تلك المواقع للقوافل التخصصية.
- 4 - توقف النشاط في منطقة رئيسية من مناطق العمل لأسباب خارجة عن إرادة البرامج الميدانية. وقد انخفض حجم الإنفاق على برنامج القوافل الطبية 183,239 (ر. س) في العام المالي 2018م بمقدار 56 % عن العام 2017م. لنفس الأسباب المذكورة أعلاه

حجم الإنفاق على برنامج القوافل الطبية (ر.س)

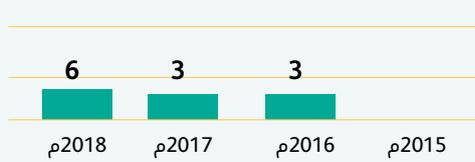


برنامج الجولات الطبية

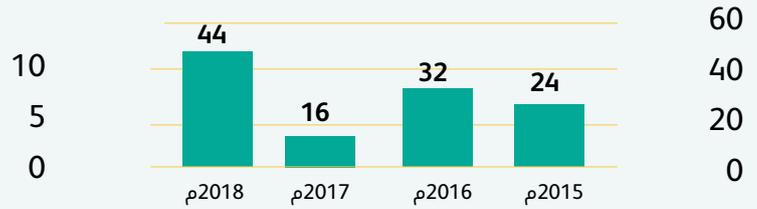
هذا البرنامج يركز على ذوي الاحتياجات في الأربطة والأحياء الفقيرة داخل المدن الرئيسية لمنطقة مكة المكرمة، حيث تقوم جمعية زمزم بتقديم خدمة الكشف الطبي وصرف الأدوية اللازمة بالمجان. وتقدم جمعية زمزم خدماتها الصحية التطوعية الخيرية لذوي الاحتياجات في الأحياء السكنية انطلاقاً من رسالتها التي تنص على تقديم خدمات نوعية وفقاً لأولوية الاحتياج، وأهدافها الاستراتيجية في تعزيز الصحة والوقاية، والرعاية الصحية للمستهدفين.

كان أدؤنا في برنامج الجولات الطبية على النحو التالي:

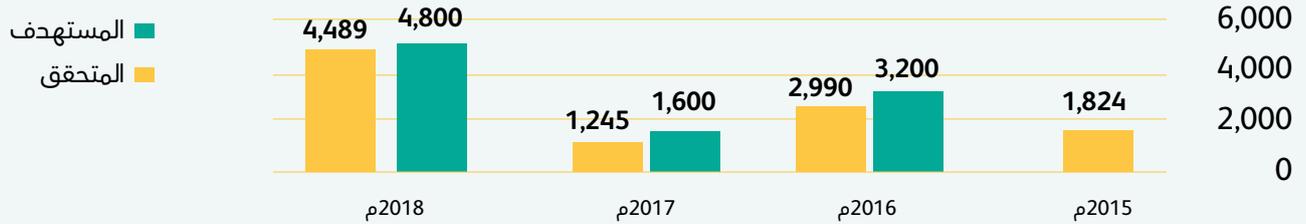
عدد مواقع تقديم خدمات برنامج الجولات الطبية المنفذة



عدد الجولات الطبية المنفذة



عدد الحالات المستفيدة من برنامج الجولات الطبية



في العام 2018م سّيرت جمعية زمزم (44) جولة طبية عملت على تقديم الرعاية الصحية لـ (4.489) حالة مستفيدة في (12) موقعاً من أحياء المدن الرئيسية في منطقة مكة المكرمة.

ويرجع سبب هذا الارتفاع في عدد الجولات وعدد المستفيدين إلى:

-التعاون المثمر مع الشؤون الصحية في كل من محافظة الطائف ومحافظة القنفذة.

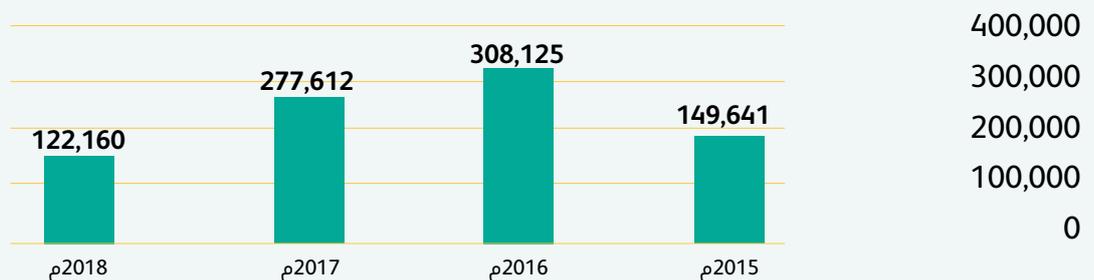
انخفض حجم الإنفاق في العام المالي 2018م على برنامج الجولات الطبية 122.160 (ر.س) بنسبة 56% عن العام 2017م. ويرجع سبب الانخفاض إلى:

1- الشراكة مع النهدي بتوفير أدوية مجانية للمستفيدين.

2- تقنين صرف الأدوية للحالات المرضية المزمّنة.

3- توفير أطباء وصيدلة متطوعين من إدارة التطوع.

حجم الإنفاق على برنامج الجولات الطبية (ر.س)

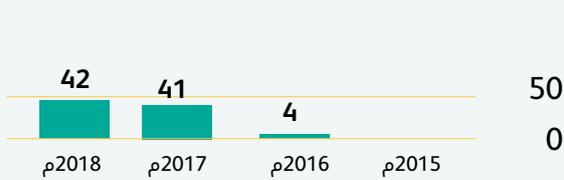


مشروع رؤية

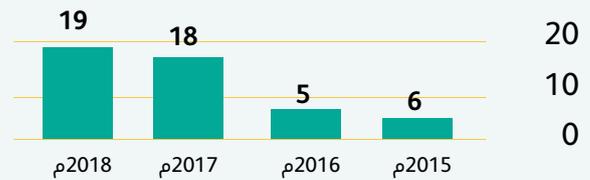
يعتبر (مشروع رؤية) مشروع نوعي تتكاتف فيه جهود الجمعية مع القطاع الحكومي والقطاع الخاص، حيث يهدف هذا المشروع إلى تقديم خدمة صحية متخصصة في مجال العيون لفئة مهمة ومؤثرة من أفراد المجتمع وهم أطفال المرحلة الابتدائية في المدارس العامة. كما يهدف مشروع رؤية إلى تحسين مستوى النظر من خلال قياس حدة الإبصار لطلاب المدارس حيث يتم تنفيذ مسح ميداني شامل لجميع طلبة المدارس الابتدائية المستهدفة، ومن ثم تقديم المساعدة الطبية المناسبة للطلبة ذوي الاحتياج مثل النظارات الطبية والعلاج الطبي المتخصص.

كان أداؤنا في مشروع رؤية على النحو التالي:

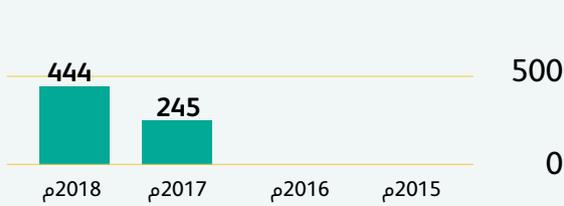
عدد المعلمين المتدربين على فحص قوة الإبصار



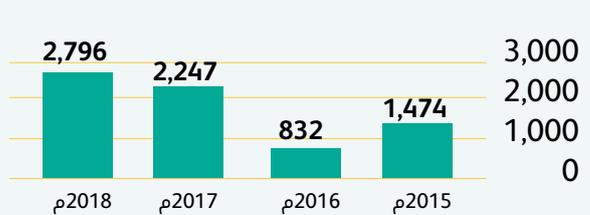
عدد المدارس المستفيدة من مشروع رؤية



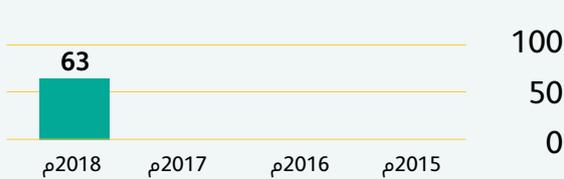
عدد الطلبة المستفيدين من الكشف الطبي للعيون



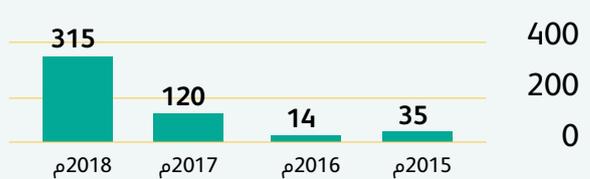
عدد الطلبة المستفيدين من المسح الأولي



عدد الطلبة المستفيدين من خدمات علاج العيون



عدد الطلبة المستفيدين من النظارات الطبية



في العام 2018م بلغ إجمالي عدد الطلبة المستفيدين من مشروع رؤية (2,796) طالبًا من طلبة المدارس الابتدائية في كل من مدارس التعليم الحكومي بمكة ومحافظتي القنفذة خلال العام الدراسي 1439 / 1440 هـ

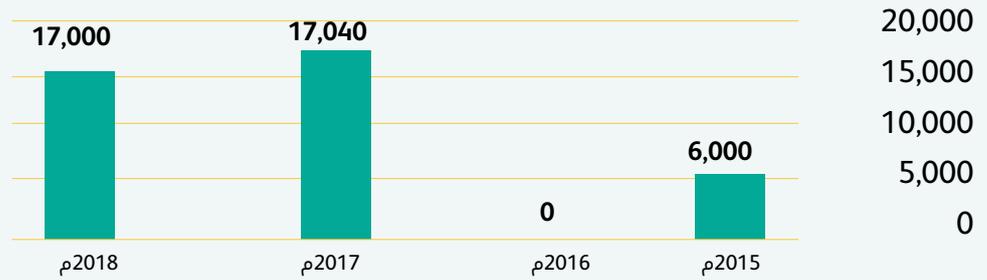
ويعود هذا الارتفاع في عدد المستفيدين في مشروع رؤية إلى:

- 1 - توجه الجمعية للتركيز على البرامج النوعية ذات الأثر، حيث تم التوسع في المشروع وبدأ العمل في مدارس مكة المكرمة.
- 2 - الشراكة مع الجهات ذات العلاقة: إدارة التعليم بمكة المكرمة وإدارة التعليم بمحافظة القنفذة، الجهات الخاصة مثل: (مركز الخبراء لطب العيون - مجمع كفاءات الطبي).
- 3 - استيعاب أكبر عدد من المتطوعين.

كما بلغ إجمالي الإنفاق في العام المالي 2018م على مشروع رؤية 17,000 (ر.س) تمثل إجمالي القيمة المالية للنظارات الطبية التي تم صرفها لعدد (315) طالباً مستفيداً. والسبب في تقارب معدل الإنفاق على المشروع بين 2107 و 2018م رغم تضاعف عدد النظارات التي تم صرفها هو:

- 1- الشراكات الفاعلة مع مزودي الخدمة (مركز خبراء لطب العيون – مجمع كفاءات الطبي).
- 2- المفاوضات الناجحة مع مزودي خدمة النظارات الطبية أدى إلى خفض سعر النظارة بما يقارب 45% من قيمتها.

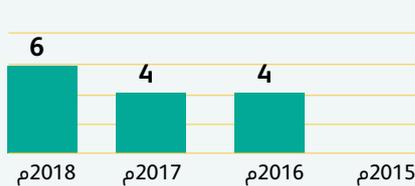
حجم الإنفاق على مشروع رؤية (ر.س)



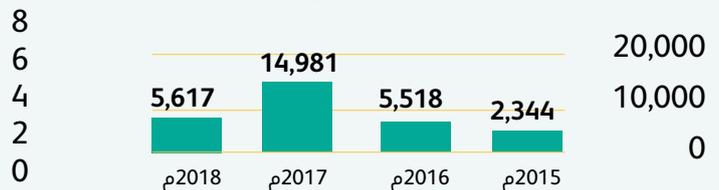
العيادات الموسمية في رمضان والحج

تعمل الجمعية منذ نشأتها على تقديم خدماتها الصحية لكافة الشرائح المستهدفة، ومن أهم تلك الشرائح المستهدفة ضيوف الرحمن، فقد قامت الجمعية، وبالتنسيق مع الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين، ووزارة العمل والتنمية الاجتماعية ممثلة في مركز التنمية الاجتماعية بمكة المكرمة، ووزارة الصحة ممثلة في الشؤون الصحية بمكة المكرمة، وبدعم الجهات المانحة، وبعد موافقة معالي الرئيس العام لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بتشغيل عيادتين طبيتين في ساحات الحرم المكي خلال شهر رمضان المبارك وخلال موسم الحج لعامين على التوالي لتقديم الرعاية الصحية لزوار البيت الحرام والمعتمرين. كما قامت الجمعية بإقامة (2) عيادات طبية بمقر إقامة حجاج بلاد ما وراء النهر، في مبنيين منفصلين، عيادة للرجال وأخرى للنساء في كل مبنى، وزودت العيادات بكل ما يلزمها من تجهيزات طبية وأجهزة ومستلزمات وأدوية لتكون قادرة لتقديم الرعاية الصحية للحالات المزممة والحادة وقام فريق طبي مرافق للبعثة بتقديم الخدمة الطبية للحجاج على مدار اليوم والليل، بإشراف من الجمعية، وبالتعاون مع اللجنة التنسيقية لحجاج ما وراء النهر.

عدد العيادات الموسمية



عدد الحالات المستفيدة من العيادات الموسمية

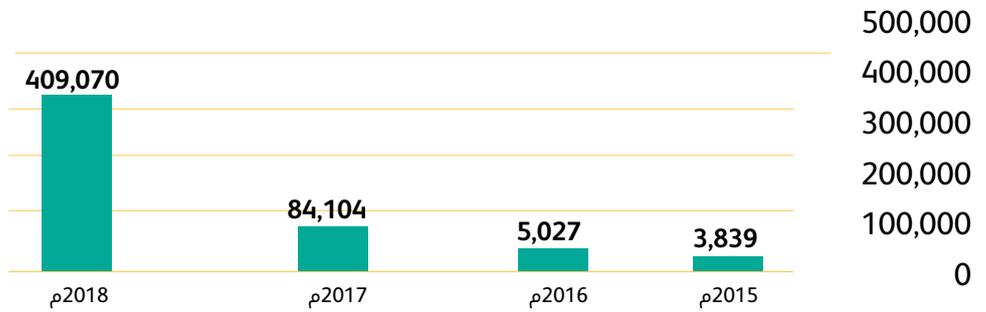


في العام 2018م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من العيادات الموسمية في موسمي رمضان والحج، (5,617) حالة مستفيدة، منها (1,754) لعيادة حجاج ما وراء النهر و (2,770) لعيادة ساحات الحرم المكي الشريف خلال شهر رمضان المبارك و(1,093) لعيادة ساحات الحرم المكي الشريف خلال موسم الحج، ويرجع سبب انخفاض عدد المستفيدين عن العام 2017م إلى:

- 1- دخول العيادات الموسمية متأخرة في ساحات الحرم في كل من موسم رمضان وموسم الحج لأسباب خارجة عن إرادة الجمعية.
- 2 - انخفاض عدد حجاج بلاد ما وراء النهر عن عام 2017م لأن العيادة خدمت مجموعة يبلغ عددها (1,754) وباقي الحجاج في موقع آخر لم تتوفر به إمكانيات تقديم الخدمة لهم.

كما بلغ إجمالي الإنفاق في العام المالي 2018م على العيادات الموسمية 409,070(ر.س) يمثل معظمها قيمة الأدوية والمستلزمات الطبية المشتراة، إضافة إلى ندرة في الأطباء المتطوعين في فترة الموسم، مما اضطر الجمعية إلى إشراك الأطباء للعمل في العيادات مقابل أجر مالي. كما تم تحميل مطالبات الأدوية من 2017م إلى 2018م لوصولها متأخرة من مزود الخدمة، والتي بلغت قيمتها عن موسم حج عام 1438هـ (292,459) ريالاً.

حجم الإنفاق على العيادات الموسمية (ر.س)





برامجنا الصحية

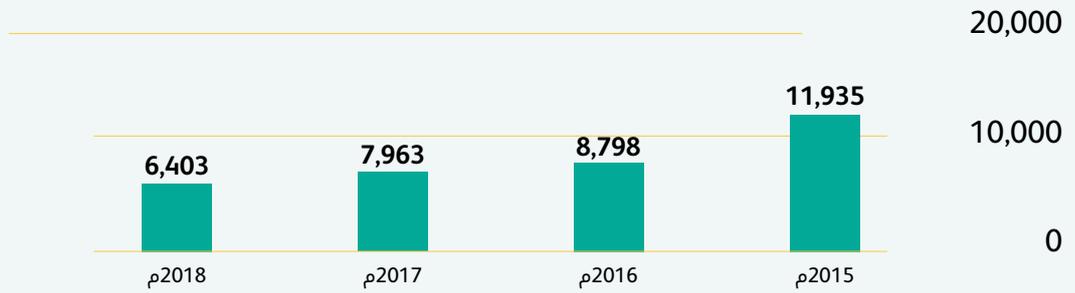
برنامج العلاج الخيري

هذا البرنامج يُعنى بتقديم الرعاية الصحية لذوي الاحتياج الصحي في منطقة مكة المكرمة. حيث يتم دعمهم عن طريق:

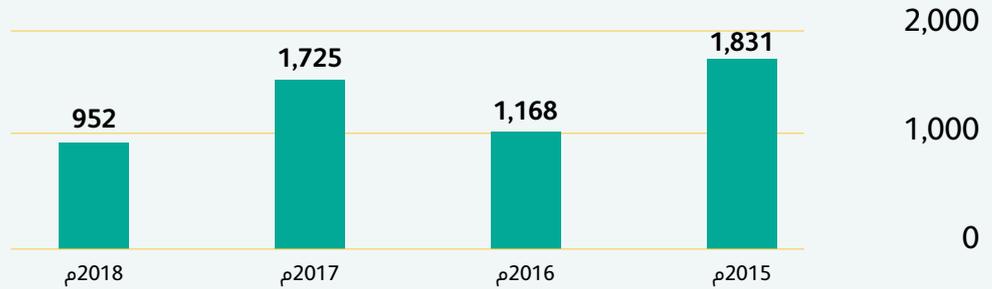
- 1- التخفيض الخيري (تصل نسبة التخفيض إلى 35% من إجمالي التكلفة المقررة).
- 2- المساهمة المالية بنسبة (30%) من إجمالي التكلفة بعد التخفيض الخيري.
- 3- توجيه المستفيد إلى الجهات الخيرية بخطابات تزكية للمشاركة في تكاليف العلاج المتبقية.

كان أداءنا في برنامج العلاج الخيري على النحو التالي:

عدد الحالات المستفيدة من برنامج العلاج الخيري

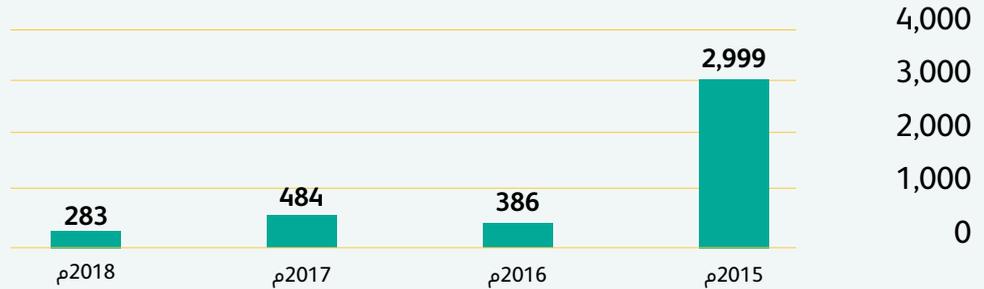


إجمالي عدد الحالات التي استلمت خطابات التزكية والتخفيض الخيري فقط

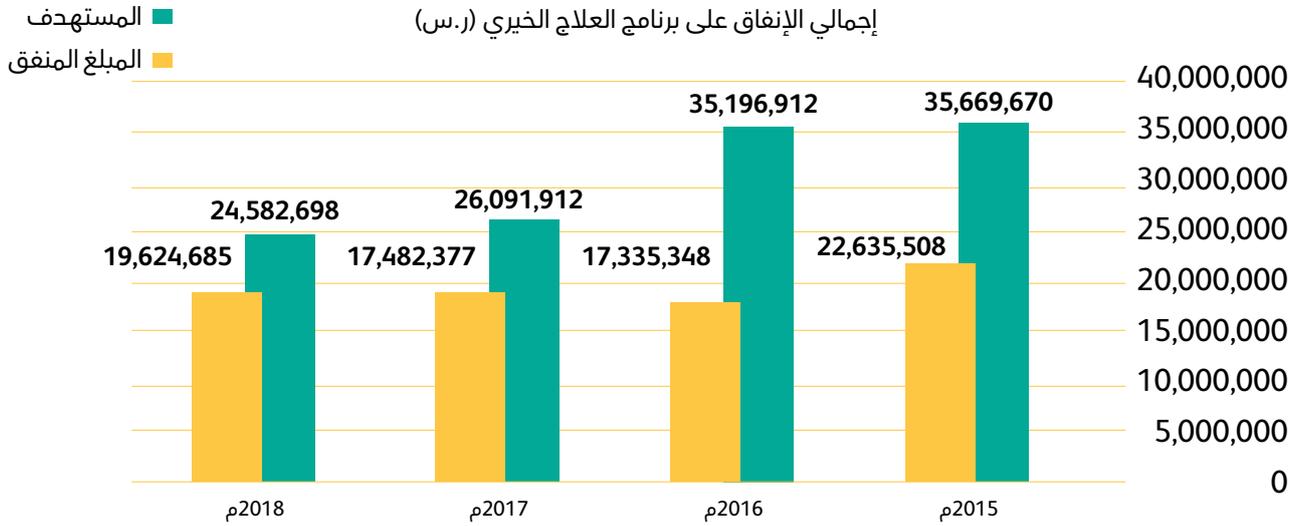


يعود سبب الانخفاض في عدد الحالات التي استلمت خطابات التزكية إلى اعتماد معظم الجهات الخيرية على خطاب مساهمة جمعية زمزم كخطاب تزكية حيث يضمن لهم أن المستفيد قد أتم مرحلة إجراءات زمزم النظامية.

عدد الحالات التي تم الاعتذار لها بعد قبول الطلب (نظرا لعدم انطباق الشروط عليها)



وقد بلغ حجم الإنفاق الفعلي على البرنامج 19,624,685 (ر.س) في العام المالي 2018م بنسبة ارتفاع مقدارها 10.9% عن العام 2017م.



مع نهاية العام 2018م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برنامج العلاج الخيري 6,403 حالة مستفيدة بانخفاض مقداره 19.6% عن العام 2017م. ويعود الانخفاض في عدد الحالات المستفيدة وزيادة الإنفاق إلى ما أفضت إليه دراسات ومراجعات اللجنة العليا للبرامج الصحية من إعادة تحديد أولويات الاحتياج وفق كل تخصص ومن ذلك:

- 1 - ترشيد دعم المساهمة في بعض الخدمات العلاجية ومنها (الفحوصات التشخيصية) حيث تشكل تلك الخدمات العلاجية زيادة في عدد المستفيدين مع انخفاض حصة المساهمة في الحالة الواحدة منها بنسبة كبيرة مقارنة بالخدمات الأخرى.
- 2 - انخفاض عدد الحالات المرضية من الجالية البرماوية وهي من أكبر الجاليات المستفيدة من خدمات الجمعية في مكة المكرمة، نظرا لانتهاء فترة تصحيح أوضاعهم النظامية داخل المملكة.
- 3 - ارتفاع متوسط المساهمة للحالة الواحدة وذلك من خلال المقارنة بين المشروعات العلاجية الأكثر شيوعا بين عامي 2017م و 2018م، حيث كانت على النحو التالي:

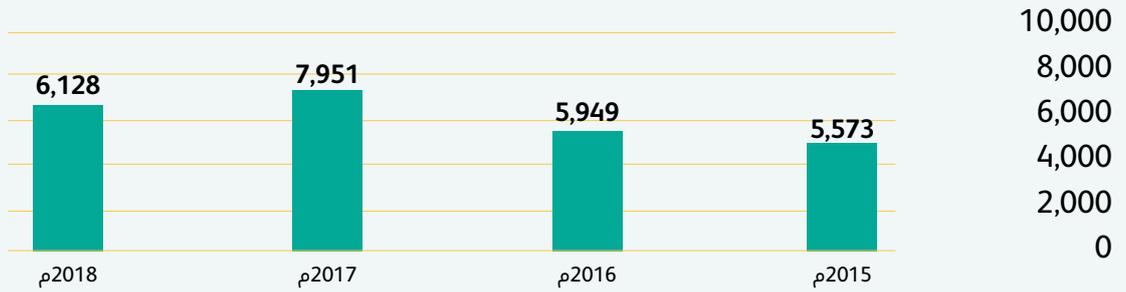
المشروع	الأعداد		إجمالي المساهمات		متوسط الدعم في الحالة الواحدة		
	2017م	2018م	معدل الفرق	2017م	2018م	2017م	2018م
مشروع العيون	2,979 ↑	2,039 ↓	940	SAR 7,930,286 ↑	SAR 5,670,862 ↓	SAR 2,662 ↓	SAR 2,781 ↑
مشروع المخ والأعصاب	180 ↑	92 ↓	88	SAR 448,153 ↑	SAR 385,749 ↓	SAR 2,490 ↓	SAR 4,193 ↑
مشروع أمراض الأنف والأذن والحنجرة	170 ↓	217 ↑	47	SAR 210,416 ↓	SAR 295,648 ↑	SAR 1,238 ↓	SAR 1,362 ↑
مشروع أمراض الأورام	215 ↓	312 ↑	97	SAR 539,162 ↓	SAR 986,888 ↑	SAR 2,508 ↓	SAR 3,163 ↑
مشروع أمراض الجهاز الهضمي	1,212 ↑	909 ↓	303	SAR 2,362,457 ↑	SAR 1,997,719 ↓	SAR 1,949 ↓	SAR 2,198 ↑
مشروع أمراض السمنة	59 ↓	131 ↑	72	SAR 393,800 ↓	SAR 881,360 ↑	SAR 6,675 ↓	SAR 6,728 ↑
مشروع أمراض العظام	571 ↓	609 ↑	38	SAR 2,089,390 ↓	SAR 2,658,894 ↑	SAR 3,659 ↓	SAR 4,366 ↑
مشروع أمراض القلب والأوعية الدموية	308 ↑	181 ↓	127	SAR 1,208,923 ↑	SAR 941,071 ↓	SAR 3,925 ↓	SAR 5,199 ↑
مشروع جراحات الوجه والفكين	31 ↑	17 ↓	14	SAR 106,596 ↑	SAR 62,639 ↓	SAR 3,439 ↓	SAR 3,685 ↑
الإجمالي	5,725 ↑	4,507 ↓	1,726	SAR 15,289,183 ↑	SAR 13,880,830 ↓	SAR 2,671 ↓	SAR 3,080 ↑

برنامج الأمومة والطفولة

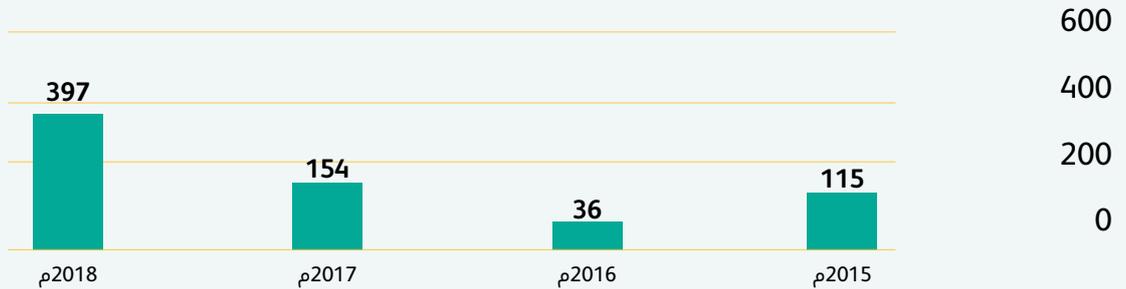
هذا البرنامج يهتم برعاية الأمهات الحوامل ومتابعتهن أثناء الحمل وصولاً للولادة الطبيعية أو القيصرية وبهدف الوصول إلى أم ومولود سليمين. كما يعنى برعاية الأطفال حديثي الولادة بما في ذلك تقديم الرعاية الخاصة للمحتاجين منهم، كالحاجة إلى الحضانات، وتكمن أهمية هذا المشروع في كون الأمهات في سن الإنجاب والأطفال يمثلن حوالي ثلثي المجتمع. كما تقدم الجمعية للمستفيدات إضافة إلى المساهمة المالية الخصم الخيري الذي تحصل عليه من شركائها من مزودي الخدمة الصحية والذي يصل إلى (50%) من التكلفة. كما حرصنا في هذا المشروع أن نضع معايير لمتابعة الحمل لنصل إلى ولادة سليمة وطفل سليم وتم رفع الموضوع إلى اللجنة العليا للبرامج الصحية لإعادة دراسة وتطوير المشروع مع أهل الاختصاص.

كان أداءنا في برنامج العلاج الخيري على النحو التالي:

عدد الحالات المستفيدة من برنامج الأمومة والطفولة

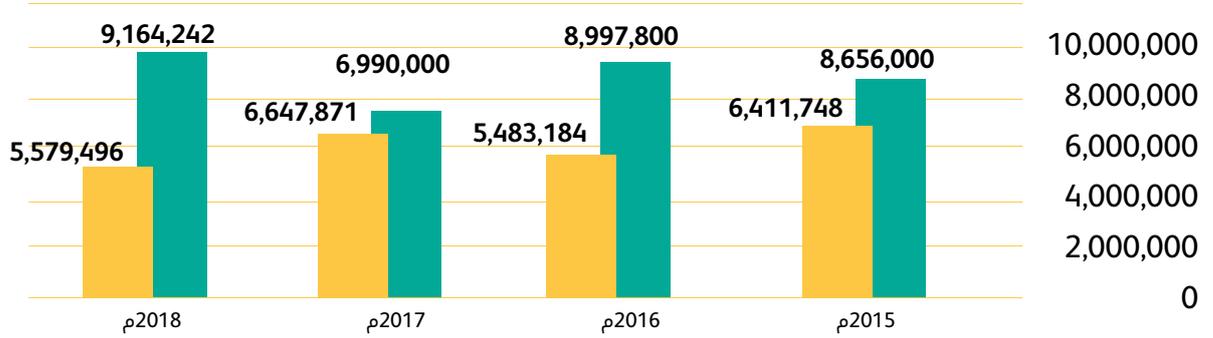


عدد الأطفال حديثي الولادة الذين استفادوا من خدمة الحضانات



مع نهاية العام 2018م بلغ العدد الكلي للمستفيدات من خدمات برنامج الأمومة والطفولة (6,128) حالة مستفيدة بانخفاض مقداره 23% عن العام 2017م. في حين بلغ إجمالي الإنفاق على البرنامج 5,579,496 (ر.س) في العام المالي 2018م بانخفاض مقداره 16% عن العام 2017م.

حجم الإنفاق على برنامج الأمومة والطفولة (ر.س)
 ■ المستهدف
 ■ المتحقق



ويعود سبب هذا الانخفاض في حجم الإنفاق وعدد الحالات المستفيدة إلى:

- 1- قلة الأعداد المتقدمة للبرنامج، مع العلم بأنه لم يتم الاعتذار عن أي حالة مطابقة للائحة البرامج الصحية.
- 2- انخفاض عدد الحالات المرضية المتقدمة من الجالية البرماوية بعد تصحيح أوضاعهم.
- 3- في مطلع العام 2018م تم التوقف عن تقديم خدمات ما قبل الولادة للنساء الحوامل وهي:

1 - التحاليل الطبية.

2 - الأشعة التشخيصية.

وذلك لحين الانتهاء من دراسة برنامج متابعة الحمل الشامل.

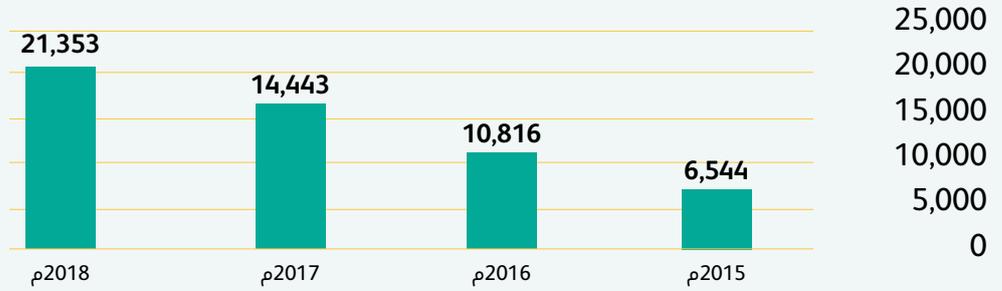


برنامج الصيدلية الخيرية

هذا البرنامج يهدف إلى توفير الدواء للمرضى المحتاجين الذين لا يتمكنون من تأمينه لأنفسهم وذويهم، ويتم توفير الأدوية عبر شركائنا من موردي الأدوية والصيدليات، حيث تحصل الجمعية على نسبة خصم خيري على الأدوية المقدمة لمستفيديها تصل إلى (15%).

كان أدؤنا في برنامج الصيدلية الخيرية على النحو التالي:

عدد الحالات المستفيدة من برنامج الصيدلية الخيرية



مع نهاية العام 2018 م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برنامج الصيدلية الخيرية (21,353) حالة مستفيدة بنسبة ارتفاع مقدارها 33.5% عن العام 2017م. في حين بلغ إجمالي الإنفاق على البرنامج (8,857,537 (ر.س) في العام المالي 2018م بنسبة ارتفاع مقدارها 37.7% عن العام 2017م.

حجم الإنفاق على برنامج الصيدلية الخيرية (ر.س)



وتعود هذه الزيادة الكبيرة في حجم الإنفاق وفي عدد الحالات المستفيدة من البرامج إلى:

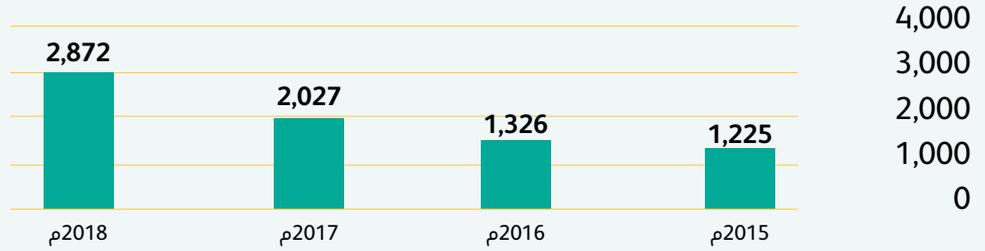
- زيادة إقبال المستفيدين على طلب الدواء خصوصا أصحاب الأمراض المزمنة.
- استحداث برنامج نادي السكري وزيادة دعم مستفيديه بنسبة (90%) من قيمة الدواء.
- تحديث قائمة الأدوية في دليل إجراء العمل في إدارة البرامج الصحية نوعا ونسبةً.

برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية

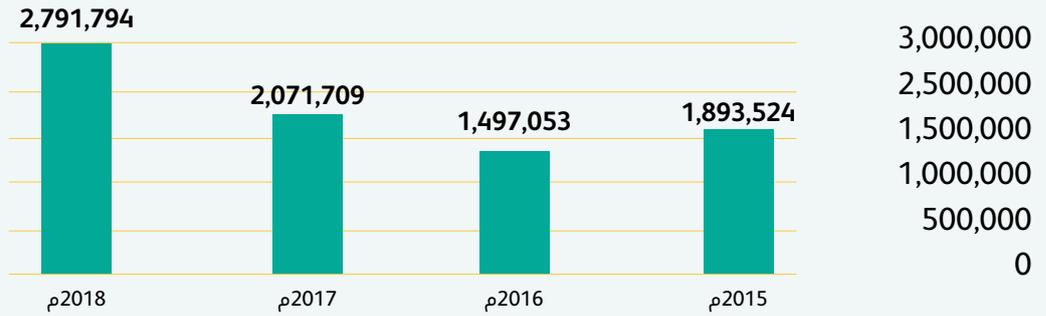
هذا البرنامج معني بتقديم الأجهزة والمستلزمات الطبية للمرضى المحتاجين، سواء كانت من الأجهزة التي يتم توفيرها لذوي الاحتياجات الخاصة مثل السماعات الطبية والكراسي والأسرة الكهربائية المتحركة والمراتب الهوائية الكهربائية، من خلال التعاقد مع موردي الأجهزة الطبية. كما يقوم البرنامج باستقبال تبرعات الأجهزة والمستلزمات الطبية من جميع أفراد المجتمع، بعد التأكد من جودتها ومن ثم إيصالها لمستحقيها.

كان أدؤنا في برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية على النحو التالي:

عدد الحالات المستفيدة من برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية



حجم الإنفاق على برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية (ر.س)

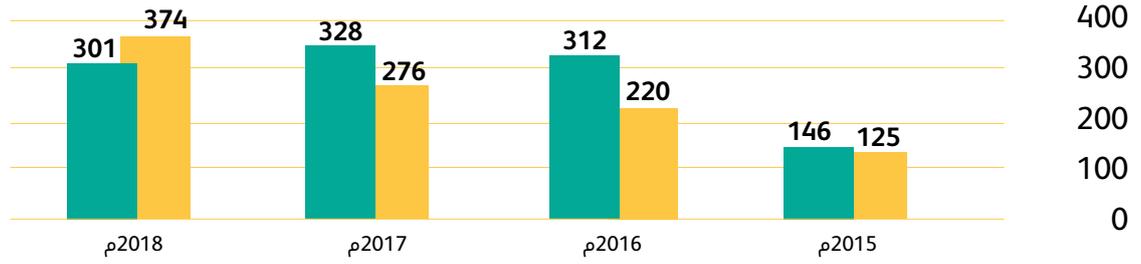


في العام 2018م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية (2,872) حالة مستفيدة بنسبة مقدارها 42% عن العام 2017م. في حين بلغ إجمالي الإنفاق على البرنامج 2,71,794 (ر.س) في العام المالي 2018م بزيادة مقدارها 34.7% عن العام 2017م وتعود هذه الزيادة في حجم الإنفاق وفي عدد الحالات المستفيدة من البرنامج إلى:

- معرفة المستفيدين وزيادة إقبالهم على خدمات البرنامج.
- توقيع مذكرات تفاهم مع عدد من شركاتنا من القطاع الحكومي والخاص لتحويل مستفيديهم إلى الجمعية لصرف المستلزمات الطبية اللازمة.

فيما يتعلق بالأجهزة والمستلزمات الطبية المتبرع بها للجمعية من أفراد المجتمع فالرسم البياني التالي يوضح عدد الأجهزة والمستلزمات الطبية التي تم استقبالها والتي تم صرفها لذوي الاحتياج الصحي من مستخدمي الجمعية.

■ عدد الأجهزة والمستلزمات الطبية التي تم صرفها للمستفيدين
 ■ عدد الأجهزة والمستلزمات الطبية التي تم استقبالها (تبرع)



برنامج زيارة المرضى

من منطلق تعزيز ممارسة الهدى النبوي في حال المرض كان هذا البرنامج الذي يعنى بزيارة المرضى المنومين في المستشفيات وبث روح الأمل في نفوسهم وإدخال السرور عليهم. كما نقوم في هذا البرنامج بتقديم هدايا عينية للمرضى المنومين متضمنة مواد توعوية صحية لتثقيفهم بالهدى النبوي في التعامل مع المرض.

كان أدأؤنا في برنامج زيارة المرضى على النحو التالي:



مع نهاية العام 2018م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برنامج زيارة المرضى (5,372) مستفيداً، منهم (555) سيدة و(250) طفل منوم في (20) مستشفى.

وبلغ إجمالي الإنفاق على البرنامج 3,920 (ر.س)، نظراً للاستفادة من الهدايا المتبقية من العام السابق.



قصة نجاح ...

ورشة عمل لتعريف المستفيدات بالخدمات وتقديم التوعية الصحية لهن حول الأمراض المزمنة

عمدنا في جمعية زرم على تحقيق أكبر قدر ممكن من الفائدة العائدة على المستفيدين من خدمات الجمعية، إيماناً منا بأن دورنا لا يتوقف فقط عند تقديم الرعاية الصحية بل يمتد إلى تعزيز الصحة والوقاية لدى المستفيدين وذلك في سبيل تقديم أرقى مستويات الرعاية الصحية المتكاملة والمستدامة.

ومن هذا المنطلق أطلقت الإدارة النسائية بالجمعية البرنامج السنوي للمستفيدات من الخدمات الصحية منذ عام 2008م وحتى عام 2018م، والذي شمل في هذا العام على تنفيذ ورشة تثقيفية لـ (61) مستفيدة من خدمات الجمعية الصحية ضمن برنامجي (الصيدلية الخيرية والعلاج الخيري).

احتوت الورشة على جانب تثقيفي توعوي حول الأمراض المزمنة - السكري والضغط، كما احتوت على تدريب عملي على قياس السكر والضغط وإعطاء إبر الإنسولين للعناية بأنفسهن وذويهن من أصحاب الأمراض المزمنة.

واشتملت الورشة التي امتدت على مدار يومين على توضيح الآلية المتبعة للاستفادة من خدمات الجمعية، لشعورنا بمسؤوليتنا نحو صحة الفرد والمجتمع وخاصة لمن هم بأمرس الحاجة للمساعدة والذين يضعون فينا كامل ثقتهم ويطمئنون بأننا سنعينهم على أن يتحسنوا ويسعدوا بالحياة.

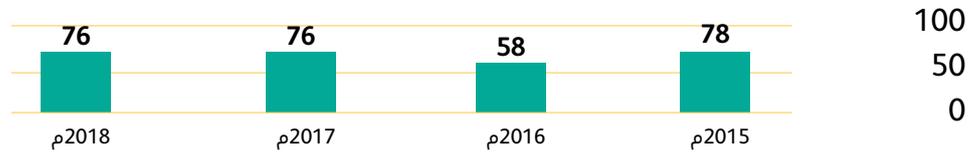


شراكتنا الاستراتيجية

تعتبر إدارة الشراكات الاستراتيجية إحدى المحركات الرئيسية لعملية التنمية الفكرية والاقتصادية في الجمعية، مما يجعلها مسؤولة عن التعاون المستمر مع مختلف قطاعات الدولة لتوفير البيئة التكاملية المناسبة لمزاولة الأعمال، حيث يهدف نظام إدارة الشراكات إلى تعزيز التكامل والتعاون مع القطاعين العام والخاص وذلك من خلال بناء شراكات استراتيجية فعالة تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لأطراف الشراكة وتضمن استثمار الموارد المشتركة ونقل التجارب والخبرات بكفاءة عالية. عملنا في جمعية زمزم مع شركائنا (السابقين - والمتوقعين) بكل وضوح وشفافية لرفع مستوى الثقة لنحقق معا طموحاتنا ولنساهم في تحقيق رؤية الوطن. في العام 2018م تم توقيع العديد من الشراكات الفاعلة المتنوعة والتي تخدم الأهداف الاستراتيجية الرئيسية للجمعية:

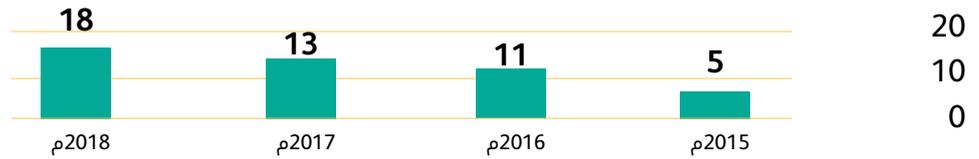
كان أداءنا في شراكتنا الاستراتيجية على النحو التالي:

عدد من التعامل معهم (شركاءنا من مزودي الخدمة الصحية)



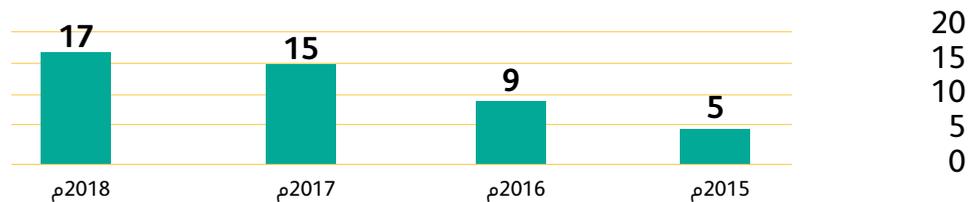
عقودنا مستمرة مع معظم مزودي الخدمة وتجدد بشكل تلقائي، ويتم التعامل معها من خلال حاجة المرضى للتخصصات ووفق التوزيع الجغرافي لمنطقة عمل الجمعية في منطقة مكة المكرمة.

عدد الشراكات الاستراتيجية



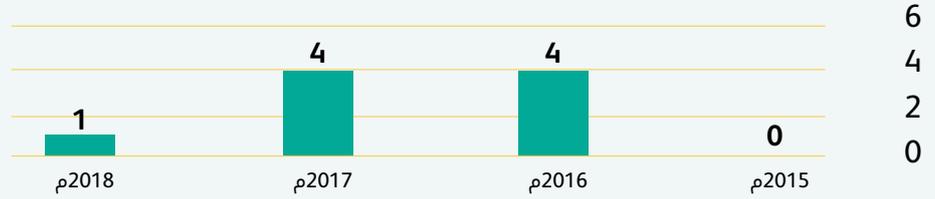
تنوعت شراكتنا مع الشركاء من حيث تصنيفهم، حيث شملت القطاع الحكومي والقطاع الخاص والجهات المانحة والقطاع الخيري. مع الحفاظ على الشركاء السابقين، حيث عملت إدارة الشراكات على بناء فرق عمل مشتركة مع الشركاء لرفع درجة التواصل والتنسيق لبناء مبادرات ذات أثر اجتماعي واقتصادي.

عدد المنافع المتبادلة مع الشركاء



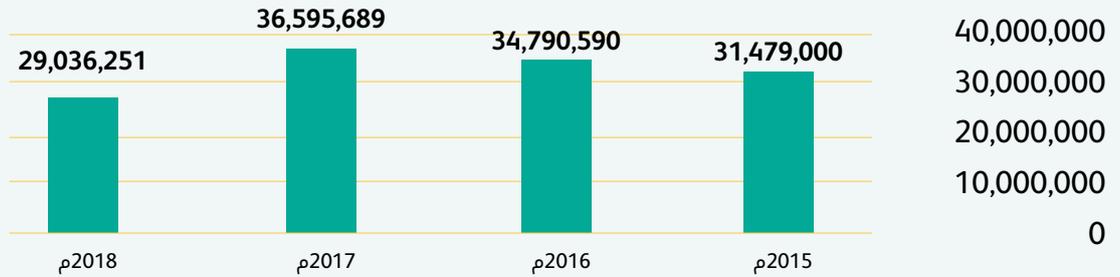
هنا يبرز دور تفعيل الشراكات من خلال وضع المبادرات (المشاريع) التي تحقق أهداف وأبعاد الشراكة.

عدد الشراكات الجديدة (مزودي الخدمة الجدد)



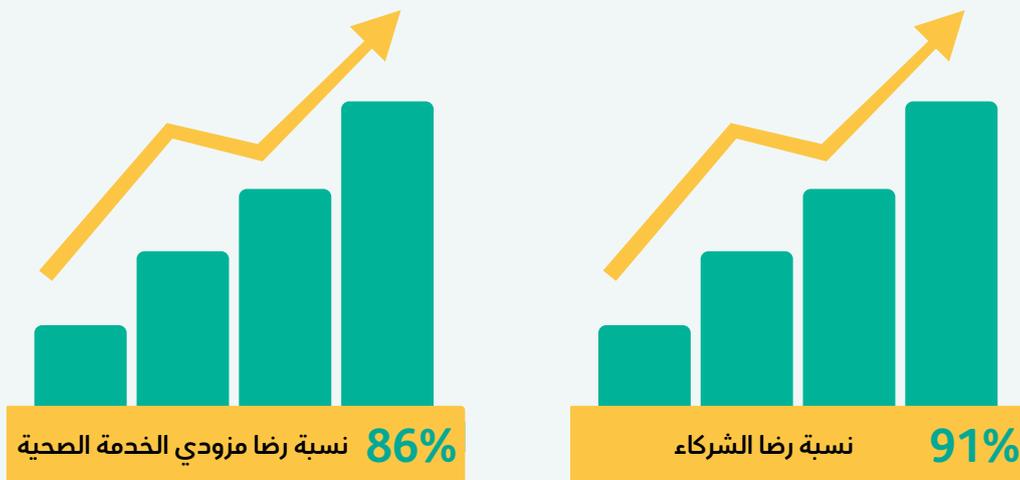
يتم التعاقد مع مزودي الخدمة الجدد خصوصا في منطقة عمل فروع الجمعية التي يقل فيها تواجد مزودي الخدمة.

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



تعود نسبة الانخفاض في مبالغ التخفيض الخيري إلى ما ذكر في إدارة البرامج الصحية من تناقص أعداد المرضى وارتفاع نسبة حالات التخصص.

العام 2018م



قصة نجاح

(نبضة عطاء)

انطلقت هذه الشراكة الاستراتيجية من مبدأ المسؤولية المجتمعية لدى الطرفين، حيث التقت أهدافنا الاستراتيجية في تقديم التوعية والرعاية الصحية للمستفيدين آخذين بعين الاعتبار تجويد العمل ورفع كفاءة التشغيل. وما زال العطاء مستمراً، حيث تم مؤخراً توقيع عقد جديد تحت مسمى (نقاط نهديك) الذي يهدف إلى دعم علاج المستفيدين لدى الجمعية. نعرض لكم ثمرة هذه الشراكة القائمة منذ بدايتها إلى نهاية عام 2018م.



معاً للحياة
Together for life

ززم
zmzm

النهدي
nahdi
Full of Hope
كننا أمل

نبضة _ عطاء

مبادرة الباقي أملاً لهم

2018-2017

مشاركة الضيوف	نسبة النمو
2017 م 191,393	292%
2018 م 750,069	

التبرعات التي تم جمعها	نسبة النمو
2017 م 118,258	211%
2018 م 560,229	

إجمالي التبرعات التي تم جمعها 678,487 ريالاً

عدد المرضى المستفيدين من مبادرة الباقي أملاً لهم 1,536 حالة

إجمالي عدد المرضى المستفيدين من إجمالي المبادرات 16,735 مريضاً

إنجازات الشراكة بين مجموعة النهدي وجمعية ززم
من بداية الشراكة إلى نهاية 2018م

9200 333 77
zmzm.org

معا للحياة
Together for life



نبضة - عطاء



مبادرة الصيدلية الخيرية



الحالات المستفيدة
من التخفيض الخيري
6,667
مريضاً

إجمالي التبرعات التي
تم جمعها

ريالاً **678,487**

عدد المرضى المستفيدين من
مبادرة الباقي أملأ لهم

حالة **1,536**

إجمالي عدد المرضى المستفيدين
من إجمالي المبادرات

مريضاً **16,735**

إنجازات الشراكة بين مجموعة النهدي وجمعية زمزم
من بداية الشراكة إلى نهاية 2018م

9200 333 77
zmzm.org

معا للحياة
Together for life



نبضة _ عطاء

مبادرة القوافل الطبية

5 مدن بالمنطقة الغربية



23 قرية و 9 حي



71 قافلة وجولة



500 ألف ريال
قيمة الأدوية التي تم صرفها



8,532 مريضاً



1,320 ساعة تطوعية من صيادلة النهدي المشاركين لتوعية المرضى وصرف الدواء



إجمالي التبرعات التي تم جمعها

ريالاً 678,487

عدد المرضى المستفيدين من مبادرة الباقي أملًا لهم

حالة 1,536

إجمالي عدد المرضى المستفيدين من إجمالي المبادرات

مريضاً 16,735

إنجازات الشراكة بين مجموعة النهدي وجمعية زمزم
من بداية الشراكة إلى نهاية 2018م

9200 333 77
zmzm.org

قصة نجاح

(الشراكة مع إدارة الشراكات المجتمعية بالشؤون الصحية بالطائف)

حيث شاركت إدارة الشراكات المجتمعية بصحة الطائف جمعية زمزم في الجولات والقوافل الطبية بعيادات متنقلة تحتوي على مختبرات طبية حيث يتم فحص السكر التراكمي وتحليل دراسة لبعض الحالات التي يشتبه بوجود أمراض وبائية بها وتزويد القوافل والجولات بكوادر طبية ذات خبرات عالية، مما أدى إلى رفع كفاءة التشغيل.



الإنجازات المتحققة من الشراكة:

- تم تنفيذ سبع جولات طبية داخل مدينة الطائف في الأحياء الفقيرة بمشاركة (34) طبيباً استشارياً وأخصائياً لتقديم (التوعية الصحية - الرعاية الأولية - صرف الأدوية للحالات المزمنة)، حيث تم من خلالها خدمة (1171) حالة مرضية.
- تم تنفيذ قافلة طبية تخصصية في مستشفى القريع في بني مالك بمشاركة (16) طبيباً استشارياً في مختلف التخصصات الطبية وفق احتياج المنطقة لتقديم (التوعية الصحية - الرعاية الأولية - الرعاية الثانوية صرف الأدوية) تم من خلالها خدمة (300) حالة مرضية. إضافة إلى تجويد العمل القائم من خلال مشاركة الاستشاريين ذوي الخبرة والاختصاص وتدريب الأطباء على كيفية التعامل مع المرضى ومتابعتهم وفق كل تخصص.

قصة نجاح

(مبادرة تيسير)

هذه المبادرة تهدف إلى تسهيل وتقديم الخدمات الصحية العلاجية لذوي الاحتياج الصحي عن طريق التعاون والتكامل وتفعيل الشراكة العملية بين الجمعيات الخيرية بمحافظة القنفذة وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة. حيث حظيت هذه المبادرة برعاية كريمة من سعادة محافظ القنفذة ومدير مركز التنمية الاجتماعية بالقنفذة. والمبادرة تخدم الجوانب الاجتماعية بتيسير خدمة المستفيدين بشكل أوسع وتفعيل الشراكات المجتمعية مع الجهات الخيرية ذات العلاقة وكذلك تخدم الجوانب الاقتصادية بالتيسير على المستفيدين وتنوع مصادر الدعم لهم وتخفيف العبء المالي عليهم وعلى الجمعية في الحالات التي لا تمثل أولوية.

أرقام وإحصائيات:

حجم المساعدات (ريال)	عدد الحالات	الجمعيات المشاركة
11,520	5	جمعية البر الخيرية بالمظيلف
34,950	15	جمعية البر الخيرية بدوقة
18,090	9	جمعية البر الخيرية بحلي
10,590	4	جمعية البر الخيرية بالقوز
18,220	9	جمعية البر الخيرية بسبت الجارة
11,800	4	جمعية البر الخيرية بالقنفذة
81,863	46	جمعية زمزم
187,033	46	الحالات التي دعمت بالشراكة بين جمعيات البر وجمعية زمزم

المستهدف (50) حالة مستفيدة، والمتحقق (46) حالة مستفيدة.





نصت رؤية المملكة (2030م) ضمن أهدافها على رفع مساهمة القطاع الثالث (غير الربحي) من 1% إلى 5% في إجمالي الناتج المحلي، والوصول إلى مليون متطوع في القطاع الثالث.

وحرصاً من أعلى سلطة بالجمعية ممثلةً بمجلس الإدارة على المساهمة في تحقيق ما يتعلق بالتطوع في رؤية المملكة 2030م شرعت الجمعية أنظمة واضحة ودقيقة تضمن إشراك المتطوعين في كافة البرامج والخدمات المقدمة وقد وصل عدد المتطوعين الفعليين الذين شاركوا بتغطية احتياجات الجمعية من البرامج والخدمات المختلفة 2,252 متطوعاً حتى نهاية العام 2018م. وقد تم بحمد الله في 2018/01/01م تدشين بوابة التطوع الإلكترونية للجمعية والتي من خلالها تجري كافة عمليات التطوع المعتمدة وفقاً للوثيقة الشاملة للتطوع بالجمعية والمحكمة من قبل جامعة الملك فهد للبترول والمعادن.

مراحل التطوع المعتمدة

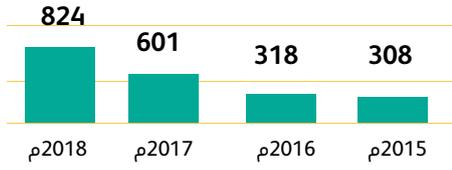


كما أن بوابة التطوع الإلكترونية للجمعية ترصد بشكل إلكتروني ساعات التطوع والقيمة المالية لإسهامات المتطوعين. إن ما قامت به الجمعية من خطوات لتأسيس منهجية عمل للعمل التطوعي سيكون لها بالغ الأثر في استدامة العمل التطوعي بالجمعية، فتييسير وتسهيل عمليات التطوع وأتمتة العمل على بوابة تفاعلية سيضمن بعون الله المحافظة على قدر كبير من المتطوعين الذين سيسهمون في تغطية وسد احتياجات الجمعية من العمل التطوعي، كما أن القيمة المالية لإسهامات المتطوعين والتي تنمو نمواً متصاعداً تساهم بشكل كبير في الاستدامة الاقتصادية للجمعية من خلال توفير مبالغ مالية على الجمعية.

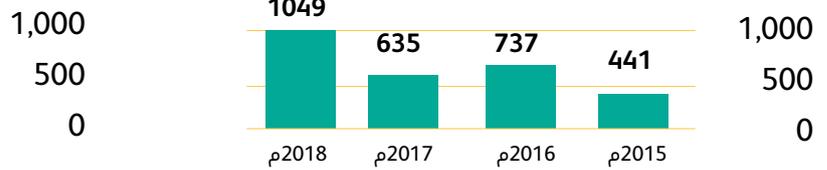


كان أداء إدارة التطوع على النحو التالي:

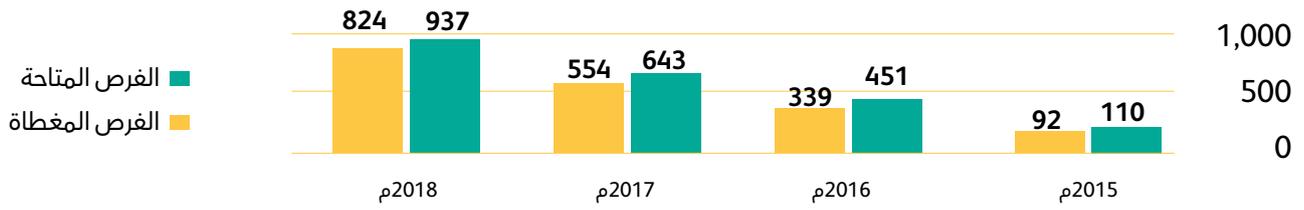
عدد المتطوعين النشطين



عدد المتطوعين المسجلين لدى الجمعية

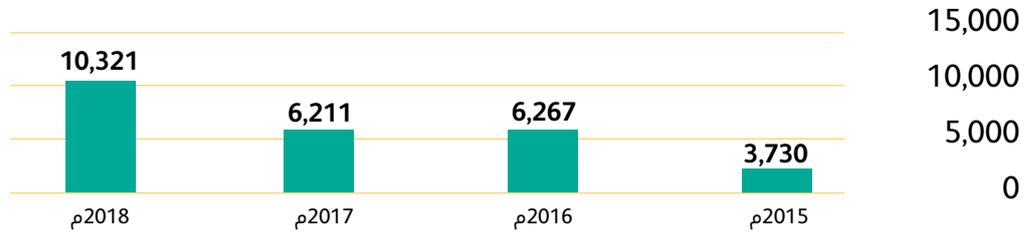


الفرص المغطاة والفرص المتاحة*

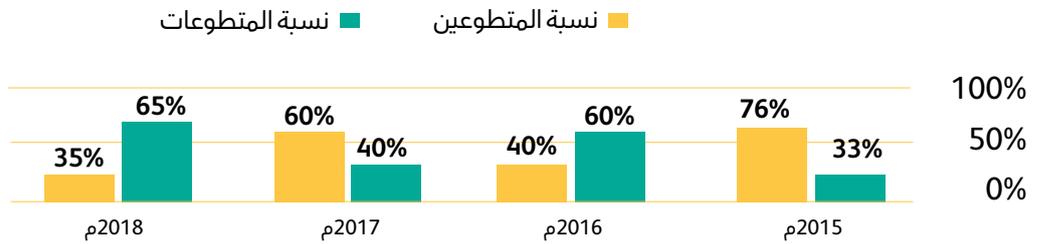


* الفرص المتاحة: هي الفرص التي أتاحت حسب احتياجات الجمعية* الفرص المغطاة: ما تم تغطيته من الاحتياج الفعلي.

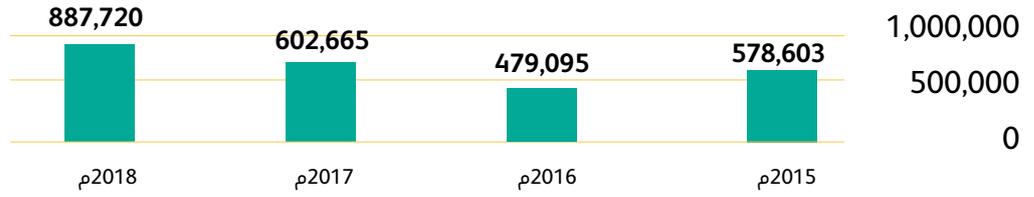
عدد الساعات التطوعية المنفذة



نسبة المتطوعين والمتطوعات



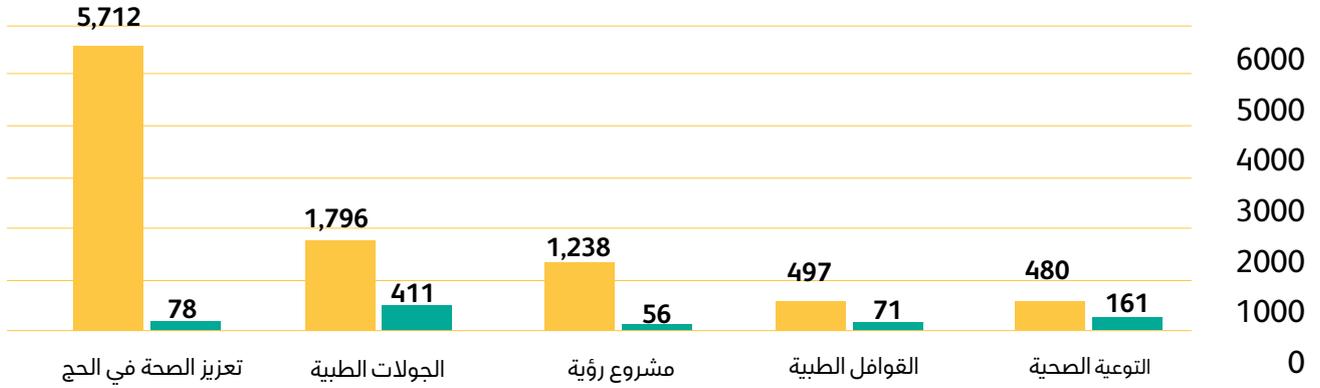
إجمالي القيمة المالية للساعات التطوعية (ر.س)**



* يتم احتساب القيمة المالية لإسهامات المتطوعين بناء على لائحة احتساب الساعات المعتمدة من قبل الجمعية.

عدد المتطوعين وساعاتهم التطوعية (حسب البرنامج) 2018م

عدد المتطوعين ■ عدد الساعات التطوعية ■





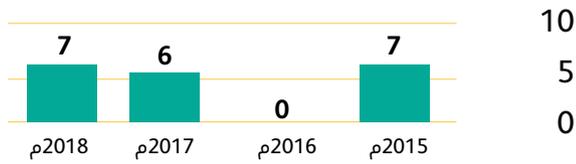
الجودة في خدمة المستفيدين

مهتمون بمتابعة تطبيق الجودة في تقديم خدماتنا للمستفيدين، وكسب رضاهم والاستماع لشكاواهم والعمل على التحقق من تلك الشكاوى والتعامل معها لضمان خدمة أفضل للمستفيدين، واستمراراً لتأكيد تطبيق الجودة في الجمعية عملنا على تحديث شهادة الجودة وفق الإصدار الجديد (الأيزو 9001:2015).

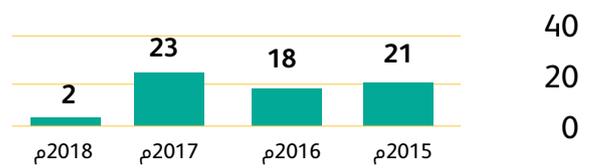
نستقبل شكاوى مستفيدينا من خلال جميع القنوات المتاحة للجمعية مثل: صناديق الشكاوى في صالات تقديم الخدمة، والاتصال على هواتف الجمعية الرئيسية والشكاوى المقدمة بشكل شخصي ومباشر للعاملين في الجمعية، وكذلك الشكاوى عبر حسابات المواقع الإلكترونية والرقم المجاني للجمعية (800111111).

في العام 2018م تم استقبال عدد (2) شكوى، وتم العمل على تتبع تلك الشكاوى الواردة بشكل كامل وذلك من خلال تطبيق عملية إدارة الشكاوى. وكانت الشكاوى الأولى حول التأخر في إجراءات تقديم الخدمة، والثانية الشكاوى على مزود الخدمة الطبية (شركة أجهزة طبية).

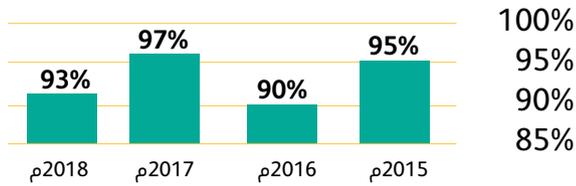
عدد رسائل الشكر الواردة من المستفيدين



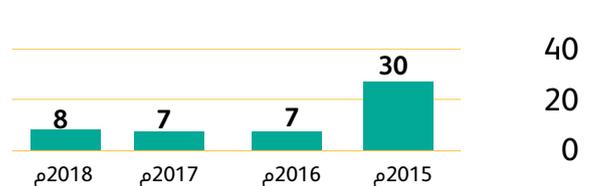
عدد الشكاوى الواردة



الرضا العام للمستفيدين

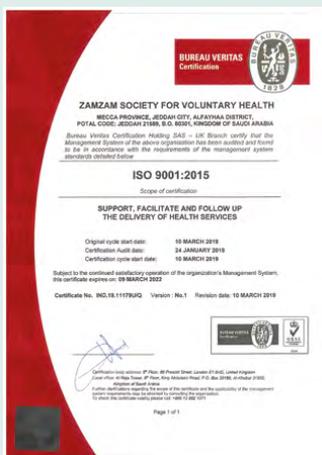


عدد الاقتراحات الواردة من المستفيدين



القيم المضافة للخدمات المقدمة للمستفيدين:

- 1- خطابات الكشف المخفض.
- 2- خطابات الكشف المجاني.
- 3- خطابات العمليات المخفضة.
- 4- الخصومات الخاصة.
- 5- خطابات التزكية.





- العمليات الرئيسية
- عمليات توكيد الجودة
- العمليات المساندة



الأثر الاجتماعي لبرامجنا ومشاريعنا

في الدراسات المنفذة لقياس الأثر والعائد الاجتماعي على الاستثمار لبرامج ومشاريع العام 2018م، وفقاً لـ " منهجية قياس العائد الاجتماعي على الاستثمار (SROI) "، أسفرت الدراسات المنفذة لقياس أثر برامجنا ومشاريعنا على المستفيدين ما يلي:

الأثر على المستفيدين من برنامج الأمومة والطفولة 2018م

1- الحصول على ولادة سليمة:

أفادت (151) مستفيدة من أصل (151) بنسبة (100%) بأن عملية الولادة كانت سليمة.

2- تخفيف العبء المالي:

أفادت (141) مستفيدة من أصل (151) بنسبة (93%) بأن مساهمة الجمعية ساعدت في تخفيف العبء المالي على المستفيدات.

• أما أبرز التغييرات السلبية:

فقد أفادت (5) مستفيدات من أصل (151) بنسبة (3.3%) بوجود نتائج سلبية متعلقة بالطفل المولود، مثل: وجود خطأ طبي للمولود.



عدد المستفيدات اللواتي أفدن بإجراء عملية ولادة سليمة
عدد المستفيدات اللواتي أفدن بتخفيف العبء المالي نتيجة مساهمة الجمعية

الأثر على المستفيدين من مشروع الغسيل الكلوي 2018م

1- تحسن / استقرار الحالة الصحية:

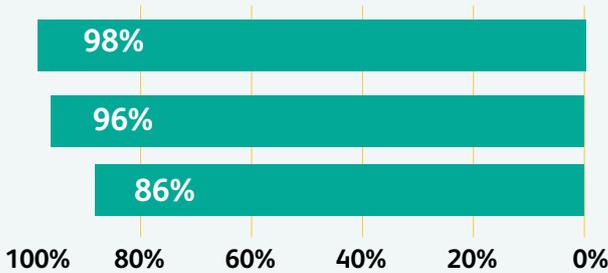
أفاد (126) مستفيداً من أصل (131) بنسبة (96%) بتحسّن / استقرار الحالة الصحية، نتيجة جلسات الغسيل الكلوي.

2- تخفيف العبء المالي:

أفاد (129) مستفيداً من أصل (131) بنسبة (98%) بأن مساهمة الجمعية ساعدت في تخفيف العبء المالي على المستفيدين.

3- الاستقلالية وتقليل الاعتماد على الآخرين:

أفاد (113) مستفيداً من أصل (131) بنسبة (86%) بأن مساهمة الجمعية ساعدت على الاستقلالية وتقليل الاعتماد على الآخرين في الحركة والتنقلات.



تخفيف العبء المالي على المستفيد
تحسين استقرار الحالة الصحية
الاستقلالية وتقليل الاعتماد على الآخرين

• أما أبرز التغييرات السلبية:

فقد أفاد (5) مستفيدين من أصل (131) بنسبة (3.8%) بأن الحالة الصحية لم تتحسن، نتيجة وجود أمراض أخرى أو لكبر سن المستفيد.

الأثر على المستفيدين من مشروع المياه البيضاء 2018م

1- تحسن الرؤية:

أفاد (129) مستفيداً من أصل (151) بنسبة (85%) بتحسن رؤية العين، نتيجة عملية إزالة المياه البيضاء.

2- تخفيف العبء المالي:

أفاد (144) مستفيداً من أصل (151) بنسبة (95%) بأن مساهمة الجمعية ساعدت على تخفيف العبء المالي على المستفيدين.

3- الاستقلالية وتقليل الاعتماد على الآخرين:

أفاد (128) مستفيداً من أصل (151) بنسبة (85%) بأن مساهمة الجمعية ساعدت على الاستقلالية وتقليل الاعتماد على الآخرين في الحركة والتنقلات.



• أما أبرز التغييرات السلبية:

فقد أفاد (19) مستفيداً من أصل (131) بنسبة (13%) بأن الرؤية لم تتحسن، نتيجة فشل العملية أو عدم ثبات العدسة أو وجود التهاب في العين.

الأثر على المستفيدين من برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية 2018م

1- تحسن الحالة الصحية نتيجة الحصول على أجهزة/ مستلزمات طبية:

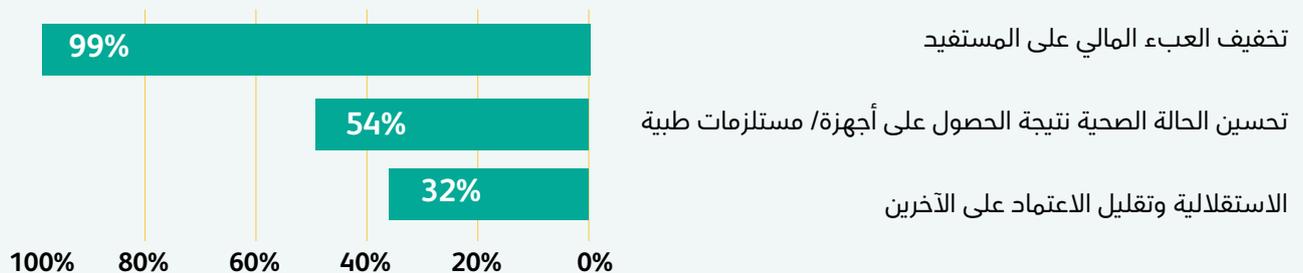
أفاد (79) مستفيداً من أصل (152) بنسبة (52%) بتحسن الحالة الصحية، نتيجة حصولهم على أجهزة أو مستلزمات طبية من جمعية زمزم

2- تخفيف العبء المالي:

أفاد (151) مستفيداً من أصل (152) بنسبة (99%) بأن مساهمة الجمعية ساعدت في تخفيف العبء المالي على المستفيدين.

3- الاستقلالية وتقليل الاعتماد على الآخرين:

أفاد (49) مستفيداً من أصل (152) بنسبة (32%) بأن مساهمة الجمعية ساعدت على الاستقلالية وتقليل الاعتماد على الآخرين في الحركة والتنقلات.



• أما أبرز التغييرات السلبية:

فقد أفاد (4) مستفيدين من أصل (152) بنسبة (3%) بأن السماع الطبية التي تم الحصول عليها غير جيدة.

العائد الاجتماعي على برامجنا ومشاريعنا

بناء على دراسات العائد الاجتماعي التي تمت على مشاريعنا خلال الأعوام 2016م، 2017م، 2018م، كان العائد الاجتماعي على الاستثمار (SROI) كما يلي:

العائد الاجتماعي على الاستثمار (لكل ريال تم استثماره في المشروع)	اسم المشروع	م	العام
2.3	مشروع زراعة القرنية	1	2016
3.7	مشروع رؤية	2	
1.8	مشروع أمراض العظام	3	2017
1.9	مشروع الأمراض المزمنة	4	
2.04	برنامج الجولات الطبية	5	
2.00	برنامج الأمومة والطفولة	6	2018
2.1	مشروع الغسيل الكلوي	7	
2.3	مشروع المياه البيضاء	8	
2.5	برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية	9	



تقرير قياس الأثر الاجتماعي 2018م



تقرير قياس الأثر الاجتماعي 2017م



تقرير قياس الأثر الاجتماعي 2016م

لمزيد اطلاع ...

انظر تقاريرنا لقياس الأثر الاجتماعي على موقعنا الإلكتروني www.zmzm.org

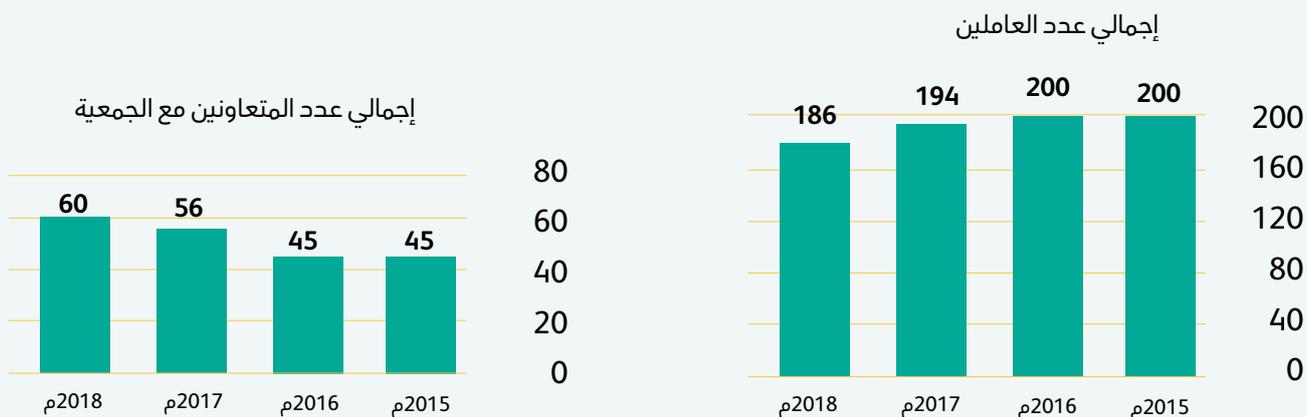


التوظيف

العاملون معنا هم رأس مالنا البشري والركيزة الأساسية في مسيرة النجاح والتميز في الجمعية، حيث نسعى دائماً إلى توفير بيئة عمل صحية ومنافسة.

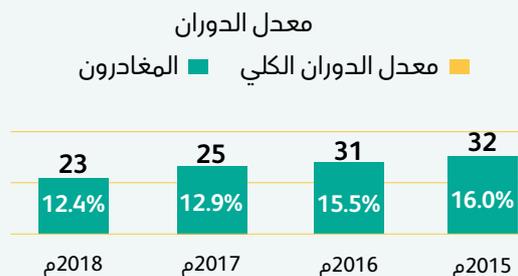
نحن نؤمن بالدور الذي يقوم به العاملون الأكفاء أصحاب القدرات والمواهب والخبرات في إحداث الأثر الإيجابي على المستفيدين والمجتمع، لذا نعمل على توفير فرص التعلم المستمر والتي تتيح لهم الحصول على فرص التطوير الشخصي والمهني، وتمكنهم من تحقيق طموحاتهم وآمالهم.

في العام 2018م بلغ إجمالي العاملين لدينا (186) عاملاً بانخفاض (8) عاملين بنسبة (4%) عن العام الماضي 2017م وقد كان ذلك نتيجة لتوجه الجمعية لتوطين الوظائف. وبلغ عدد المتعاونين مع الجمعية (60) متعاوناً، ويمثل إجمالي عدد الإناث العاملات في الجمعية (27) عاملة بنسبة (14.5%).

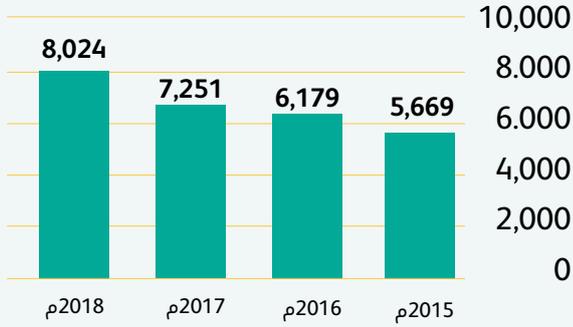


تعتمد الجمعية على مواهب العاملين بها لتحقيق أهدافها المستقبلية وتطلعاتها المواكبة لرؤية المملكة 2030، وتحرص الجمعية على المحافظة على مواردها البشرية وتخفيض معدل الدوران السلبي إلى أدنى مستوياته.

كما تحرص جمعية زمزم على استبقاء الكفاءات والمحافظة عليها من خلال تهيئة بيئة عمل مناسبة وحوافز منافسة، حيث بلغ متوسط أجور العاملين في الجمعية (8,024 ريالاً) وهو الأمر الذي انعكس على انخفاض معدل الدوران في الجمعية من 12,9% إلى 12,4%.



متوسط الأجور



معدل تغيب العاملين عن العمل



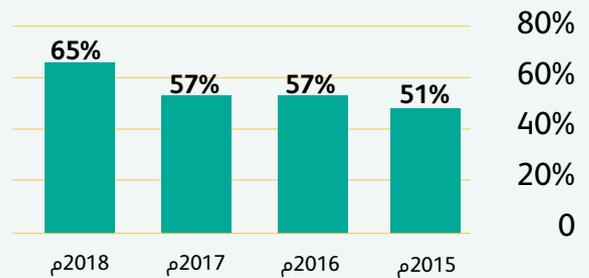
توطين الوظائف

تسعى جمعية زمزم إلى زيادة نسبة التوطين وذلك انسجماً مع رؤية المملكة 2030، وفي هذا الصدد قامت جمعية زمزم بإصدار قرار توطين العديد من الوظائف لمشاركة الكوادر الوطنية المؤهلة.

سجلت نسبة التوطين (السعودية) في الجمعية للعام 2018م نسبة مرتفعة مقارنةً بالعام 2017م، حيث بلغت (65%) محافظةً بذلك على النطاق البلدي وهو أعلى نطاق للسعودية في نظام نطاقات التابع لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية.

كما يعكس استمرار تركيز الجمعية على الاستثمار في الكفاءات المحلية وتطويرها، حيث قامت الجمعية في العام 2018م بتوظيف (19) موظفاً وموظفةً من الشباب السعودي الطموح.

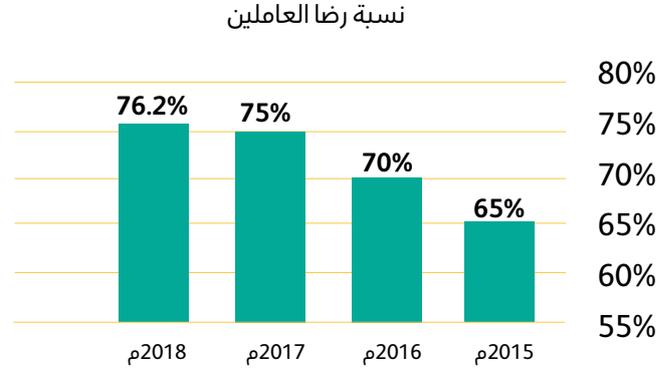
نسبة التوطين



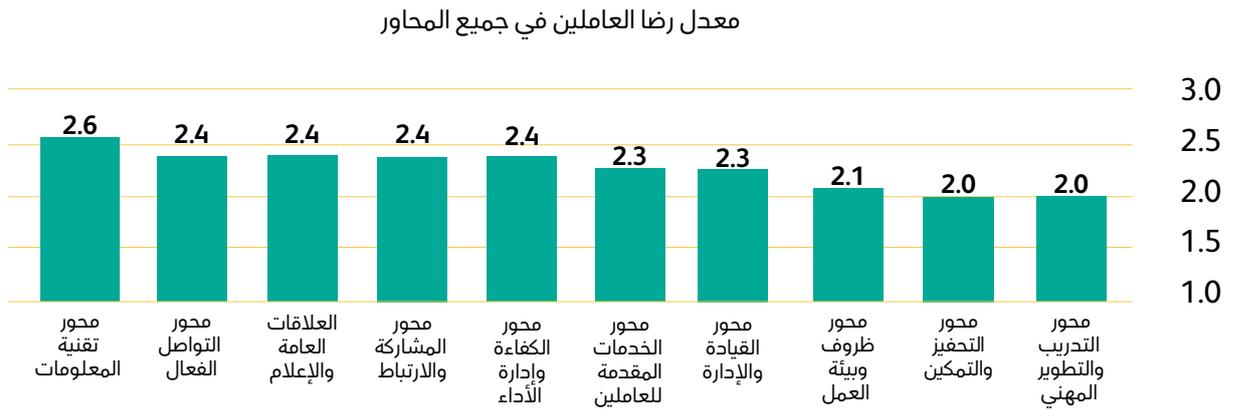
كما تبذل الجمعية قصارى جهدها ممثلة في إدارة الموارد البشرية في العمل على توطين الوظائف في الجمعية، حيث تمثلت جهودها في هذا المجال على الأمور التالية:

- قصر الغالبية من وظائف الجمعية على الكفاءات المحلية.
- التوسع في استخدام قنوات الإعلام المختلفة لاستقطاب الكفاءات المحلية.

في بداية العام 2019م قامت الجمعية بتنفيذ استطلاع لتقصي رأي العاملين عن العام 2018م، حيث حقق معدل الرضا العام (76.2%) بزيادة (1.2%) عن معدل الرضا عن العام 2017م.



وكان المعدل النسبي للرضا عن محاور استطلاع الرأي للعام 2018م كالتالي:



قامت إدارة الجمعية بدراسة أسباب انخفاض محوري التدريب والتحفيز مقارنة بباقي محاور الرضا الوظيفي، وبناء على ذلك اتخذت إدارة الجمعية عدة إجراءات تحسينية منها:

- 1- التعاقد مع جهة استشارية للتطوير يكون ضمن أعمالها إعداد نظام واضح للحوافز.
- 2- إنشاء مشروع باسم (أكاديمية زمزم للتدريب الرقمي) للتوسع في التدريب الإلكتروني.
- 3- العمل على تنفيذ مشروع التعلم الذاتي المحفز.

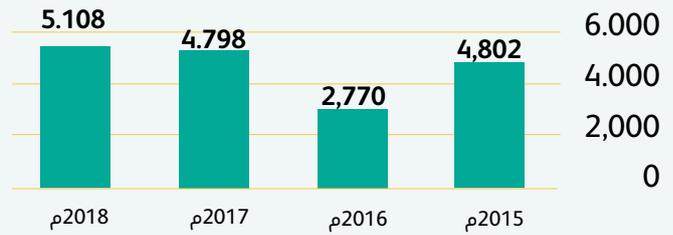
التدريب والتطوير

تقوم جمعية زمزم بالتطوير المستمر لمواردها البشرية، مع التركيز على تنمية المهارات القيادية لجميع المستويات الإدارية، والتدريب التخصصي في المجالات التي تحتاجها جمعية زمزم، ونقل المعرفة.

نعمل على تمكين مواردنا البشرية ليصبحوا قوة عاملة ملتزمة وقادرة على التميز في أدوارهم الحالية وإكسابهم المهارات اللازمة لأدوارهم المستقبلية.

تواصل الجمعية اهتمامها بالاستثمار في رأس المال البشري حيث كان أداؤنا في العام 2018م على النحو التالي:

إجمالي عدد الساعات التدريبية التي حصل عليها العاملون



متوسط الساعات التدريبية للموظف



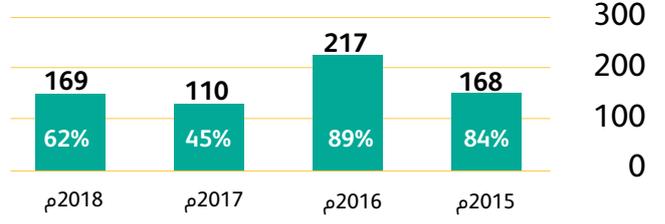
متوسط الساعات التدريبية (رجال ونساء للعام 2018م)

نسبة الذين حصلوا على تدريب	متوسط الساعات التدريبية	إجمالي ساعات التدريب	إجمالي عدد المشاركين	إجمالي الموظفين (دائم ومتعاونين) (رجال)
61%	19	4,656	244	
70%	17	452	27	إجمالي الموظفات (نساء)

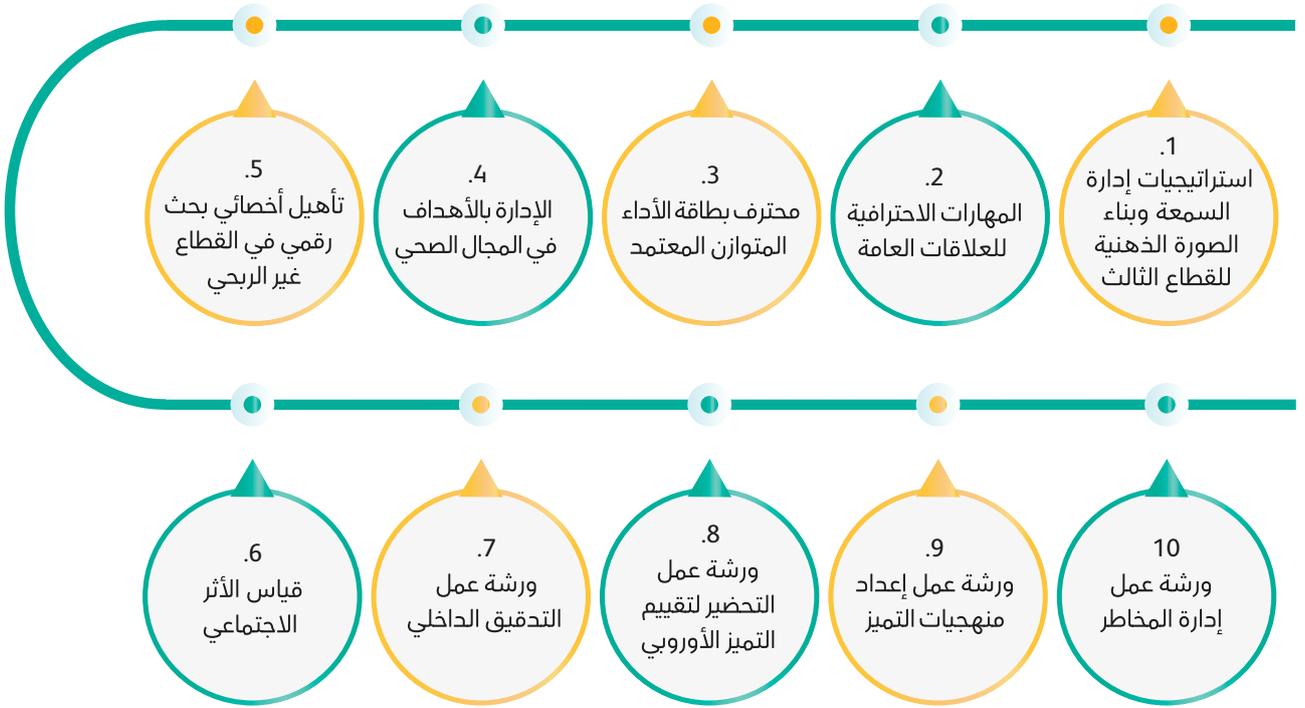
التدريب وفق المستوى الوظيفي لعام 2018م

نسبة المتدربين	إجمالي عدد المشاركين	إجمالي عدد المستهدفين	القائدات
80%	40	50	
58%	129	221	الصفوف الأمامية

عدد المشاركين الذين حصلوا على تدريب
ونسبتهم من إجمالي المشاركين



ومن أبرز البرامج التدريبية التي تم تنفيذها في العام 2018م ما يلي:



وانطلاقاً من حرص القادة في الجمعية على المشاركة في المؤتمرات والملتقيات والفعاليات ذات العلاقة بالعمل الخيري، والتي تركز على العمل الصحي والاجتماعي وعلى المواضيع التي تشجع وتعزز التوجه نحو العمل المؤسسي المستدام.

كانت أبرز مشاركاتنا الخارجية في العام 2018م على النحو التالي:

م	اسم الملتقى / المؤتمر	المكان	نوع المشاركة
1	مؤتمر الأوقاف	دولة الأردن	حضور + ورقة عمل
2	المؤتمر الثاني لمبادرات الشباب العربي والمسؤولية المجتمعية		حضور
3	ملتقى أفضل الممارسات في العمل الخيري	مدينة جدة	حضور + ورقة عمل
4	اللقاء السنوي الخامس عشر للجهات الخيرية	المنطقة الشرقية	حضور
5	الندوة الافتتاحية لمشروع مواءمة الاستراتيجية الوطنية للجودة مع رؤية 2030م	العاصمة الرياض	حضور
6	الحفل السنوي لجائزة التميز في العمل الخيري	مدينة جدة	حضور
7	مشروع مواءمة الاستراتيجية الوطنية للجودة مع رؤية 2030م	العاصمة الرياض	حضور
8	ورشة العمل الداخلية - جائزة التميز في العمل الخيري	مدينة جدة	حضور
9	الدورة التأهيلية لجائزة الملك عبد العزيز للجودة	مدينة جدة	حضور
10	ملتقى الجودة في الخدمات	مدينة جدة	حضور
11	الملتقى الدولي الثاني للتنمية المستدامة	دولة البحرين	حضور
12	الملتقى الدولي الرابع لقيادات منظمات المجتمع المدني (قياس الأثر الاجتماعي)	دولة البحرين	حضور + ورقة عمل
13	مفهوم قياس الأثر الاجتماعي	العاصمة الرياض	محاضرة
14	الحفل السنوي للمجلس السعودي للجودة	مدينة جدة	حضور
15	ورشة عمل (نماء الأفكار) في الاستدامة المالية - مؤسسة السبيعي	العاصمة الرياض	حضور
16	ملتقى الجمعيات الصحية	العاصمة الرياض	عرض تجربة في قياس الأثر الاجتماعي
17	الحفل الختامي لبرنامج ريان - مؤسسة سالم بن محفوظ	مدينة جدة	حضور

الاستدامة الاقتصادية



٧٦٦٠٤٢

مؤسسة النقد العربي السعودي



إيراداتنا المالية

نعمل في جمعية زرم على تسخير إمكانياتنا المالية نحو تحقيق توجهننا الاستراتيجي، بما يضمن الاستثمار الأمثل لكل ريال (وحدة نقدية) أو ما يعادلها، حيث يتم العمل من خلال نموذج مالي يتسم بالمهنية من حيث بنائه وفقاً للمعايير المحاسبية المعتمدة، ويتسم أيضاً بالمرونة التي تتطلبها طبيعة العمل في مجال المنظمات الأهلية. ونسعى من خلال أدائنا المالي إلى تنمية قدراتنا الرأسمالية والتشغيلية في آن واحد وبالتوازي، ونسعى جاهدين لتجاوز التحديات وتخطي العقبات، في سبيل التزامنا بتقديم خدماتنا للمستفيدين منها، والتزامنا بتعزيز موارد ذاتية تضيف مزيداً من الثقة لاستمرارنا. كما نعزز كفاءة أدائنا المالي من خلال منهجية بناء احتياجنا المالي وفقاً للمبادرات المعتمدة لتحقيق الأهداف التشغيلية المنبثقة من استراتيجيتنا، في إطار منظومة للأداء مبنية وفقاً لمؤشرات قياس تشغيلية واستراتيجية. وفي سعينا المستمر لحوكمة أنظمتنا المالية تم خلال العام 2018م العمل على تفعيل عدد من المبادرات على النحو التالي:

- **تفعيل لجنة الاستثمار.** حيث انبثق عنها مجلس لإدارة الاستثمارات من خلال منظمة تجارية مستقلة مصرح لها تعمل وفق مفاهيم وأنظمة الاستثمار.
- **تفعيل مكتب المراجعة الداخلية.** حيث تم التعاقد مع أحد الجهات الاستشارية العالمية لوضع أنظمة وميثاق المكتب، وبالإضافة لبناء خطة لإدارة المخاطر وتنفيذ عملية المراجعة.
- **طرح منافسة لشركائنا مزودي الخدمات الطبية لمستفيدينا.** تمت الموافقة على البدء في تصميم منافسة تطرح لكافة مزودي الخدمات الطبية بغرض تحكيم الأسعار وتحكيم آلية السداد وفقاً لطبيعة تدفقاتنا المالية.

مؤشرات أدائنا المالي

الإيرادات

تُحصّل جمعية زرم إيراداتها وفقاً لمبادرات معتمدة ووفقاً لمؤشرات قياس من خلال منظومة الأداء. ويدار هذا الملف عالي المخاطرة بطبيعته بعدة مستويات:

- **المستوى الاستراتيجي:**

من خلال المحافظة على الصورة الذهنية للجمعية.

- **مستوى المستفيدين:**

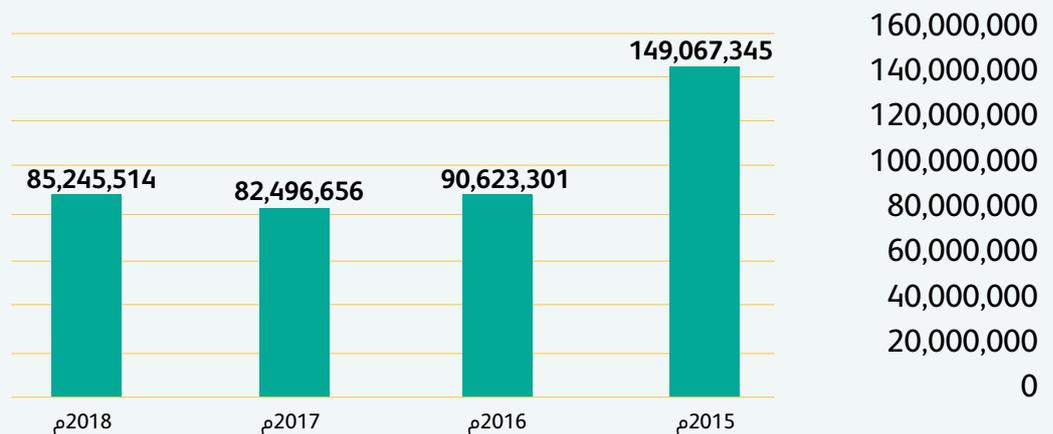
من خلال التزامنا بتقديم الخدمات لهم.

- **المستوى التشغيلي:**

من خلال الابتكار والتطوير المستمر لمصادر ووسائل تنمية مواردنا المالية.

في العام المالي 2018م بلغت إيراداتنا المالية 85,245,514 (ر.س)، بزيادة مقدرهاها 9% عن العام 2017م.

حجم إيراداتنا المالية المتحققة (ر.س)



وتنقسم الإيرادات المالية إلى قسمين:

1 - الإيرادات المالية المقيدة:

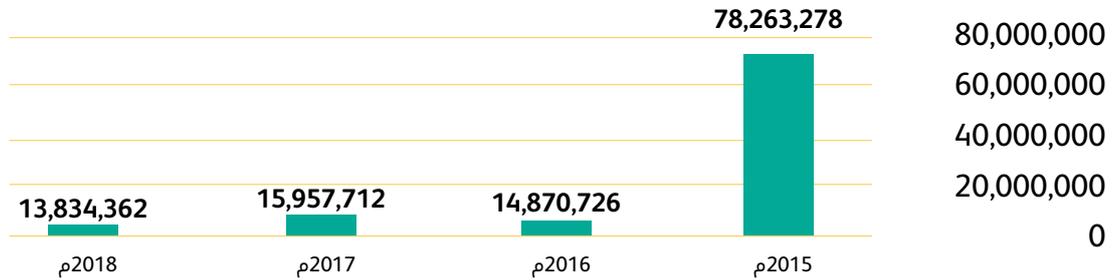
وهي الإيرادات المالية التي تبرع بها أصحابها للوقف سواء كانت مبالغ مالية أو عقارات، حيث يتم توجيهها للنفقات الرأسمالية من أصول واستثمارات، وتتضمن البنود المالية التالية:

2018م	2017م	2016م	2015م		الإيرادات المالية المقيدة
13,834,362	13,463,962	2,934,572	23,934,707	التبرعات النقدية للأوقاف	
0	2,493,750	220,500	48,328,571	التبرعات العينية (أوقاف)	
13,834,362	15,957,712	14,870,726	78,263,278	إجمالي الإيرادات المقيدة	

توضيح:

لم يتم تسجيل قيمة الأوقاف المتبرع بها في عام 2018م (التبرعات العينية من الأوقاف)، نظراً للإجراءات النظامية الخاصة بنقل منفعتها للجمعية والتي تم الانتهاء منها عقب إغلاق الحسابات الختامية لذلك تم إثباتها في العام المالي 2019م.

حجم الإيرادات المالية المقيدة (ر.س)



توضيح:

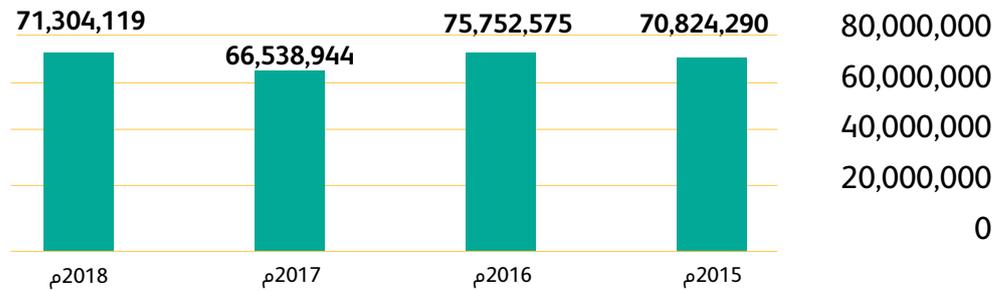
الزيادة الملحوظة في الرسم البياني أعلاه للعام 2015 م، نتيجة حصول الجمعية على أرض وقفية بمحافظة جدة (تبرع عيني) بقيمة تقدر ب (47,250,000) ريال.

2- الإيرادات غير المقيدة:

وهي الإيرادات المالية الواردة للصرف على البرامج والأنشطة الرئيسية والمساندة، وتتضمن البنود المالية التالية:

2018م	2017م	2016م	2015م		الإيرادات المالية غير المقيدة
38,224,147	33,012,003	46,340,818	29,891,923	التبرعات النقدية العامة	
29,386,592	29,453,812	26,131,520	35,958,549	تبرعات الزكاة	
2,068,470	3,633,579	2,934,572	1,391,308	إيرادات الأوقاف	
1,110	12,000	288,127	517,620	إيرادات أخرى (مبيعات خيرية)	
43,000	25,500	13,000	21,975	اشتراكات الأعضاء	
1,250,000	0	0	3,000,000	إعانة الوزارة	
330,800	251,775	220,500	48,328,571	التبرعات العينية (غير الأوقاف)	
107,033	150,275	288,127	0	إيرادات أخرى (خصومات مكتسبة)	
0	0	0	30,305	تسوية سنوات سابقة	
71,304,119	66,538,944	75,752,575	70,824,290	إجمالي الإيرادات غير المقيدة	

حجم الإيرادات المالية غير المقيدة (ر.س)



تنتهج جمعية زمزم في إدارة عمليات الإنفاق معيار العائد على الاستثمار لكل ريال (وحدة نقدية) يتم الحصول عليها، وتسابق الزمن للوفاء بالإنفاق التشغيلي والتطلعات الاستراتيجية في الإنفاق الرأسمالي، وتسعى جاهدة لتجاوز التحديات وتخطي العقبات لتحقيق المواءمة للحصول على أكبر قدر ممكن من العائد على كل ريال (وحدة نقدية) في الأجل القصير (التشغيلي) والأجل البعيد (الرأسمالي). ولتعزيز ذلك، فإننا مستمرين في تطوير مبادراتها الخاصة بالشراكات الفعالة مع الأطراف المعنية، واستثمار المتطوعين، وتفعيل التقنية. ورغم تأثر السوق بالإصلاحات الاقتصادية ما زالت جمعيتكم زمزم تحظى بثقة دائنيها، حيث بلغ حددها الائتماني للعام المالي 2018م مبلغ يفوق (25,000,000) ريال وهذا تحدي كبير.

2018م		
58,315,034		الموازنة المعتمدة للخدمات الصحية
	29,055,350	التكاليف المغفوتة
	29,036,251	خصومات خيرية
58,091,601		الأثر المالي لتكاليف الخدمات الصحية
0.99		العائد على المستفيد

مع نهاية العام المالي 2018م بلغت نسبة المصروفات العمومية والإدارية (21%) بارتفاع قدره (3%) عن العام 2017م نتيجة إلى ارتفاع تكاليف مواردنا البشرية.

الأثر الاقتصادي المباشر وغير المباشر للجمعية (ر.س)

2018م	2017م	2016م	2015م	
85,245,514	82,496,656	90,623,301	148,549,643	مجموع الإيرادات
20,234,671	18,649,487	18,464,658	21,227,440	تكاليف تنمية الموارد والتبرعات
65,010,844	63,847,169	72,158,643	127,322,203	صافي الإيرادات للعام
29,036,251	36,595,689	34,790,590	31,996,620	إيرادات أخرى (التخفيضات الخيرية من مزودي الخدمات الطبية)
94,047,095	100,442,858	106,949,233	159,318,823	صافي الإيرادات للعام مع الخصومات الخيرية
19,632,922	18,021,886	17,790,805	15,503,927	المصاريف العمومية والإدارية *
*21%	18%	16.6%	10%	نسبة المصاريف العمومية والإدارية لكل ريال تتلقاه الجمعية (من صافي الإيرادات للعام مع الخصومات الخيرية)

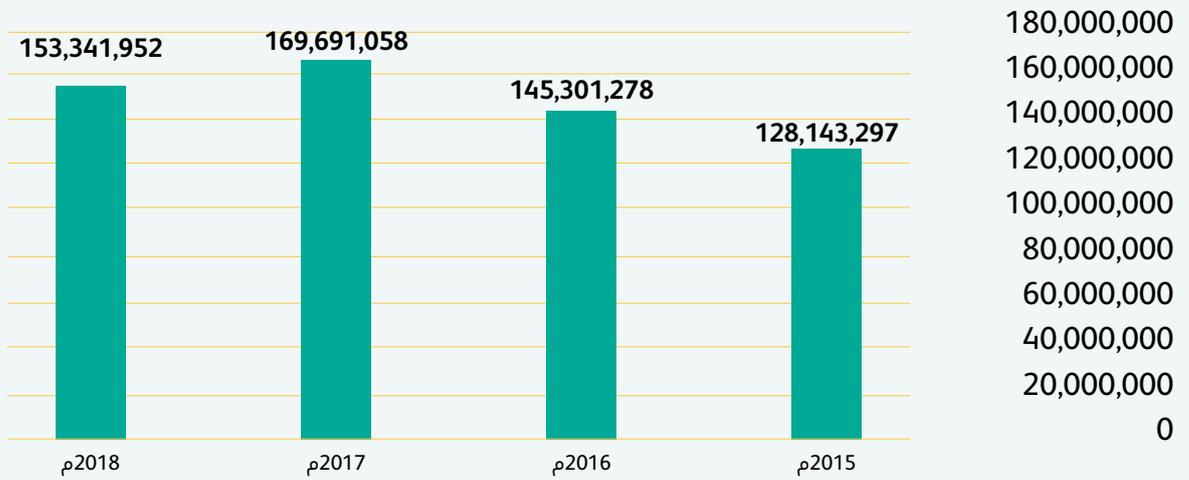
* تمثل الزيادة في نسبة مصاريفنا العمومية والإدارية ارتفاع تكلفة مواردنا البشرية نتيجة سد احتياجاتنا الوظيفي وفق هيكلنا التنظيمي المصمم لتحقيق خطتنا الاستراتيجية.

الاستثمار والأوقاف

حققت جمعية زمزم إيرادات ملحوظة خلال العام المالي 2018م من الاستثمار والأوقاف وللتشغيل المبدئي لمجمع كفاءات الطبي وصيدلية سقيا زمزم، بالإضافة إلى الإيرادات العقارية، حيث بلغت هذا العام (15,262,978) ريالاً.

2018م	2017م	2016م	2015م	
2,068,470	3,633,579	2,934,572	1,391,308	إيرادات (ربح) الأوقاف
13,194,508	مؤشر جديد			إيرادات الاستثمار
15,262,978	3,633,579	2,934,572	1,391,308	إجمالي إيرادات الاستثمار والأوقاف
4.2	4.0	3.2	0.9	معدل الزيادة في إجمالي الإيرادات

القيمة الدفترية للأصول الثابتة (ر.س.)



انخفضت القيمة الدفترية للأصول الثابتة، نظرا لوجود استبعادات لبعض الأصول (سيارات ومعدات).

العائد على الاستثمار لكل ريال (وحدة نقدية)

في العام 2018م بلغ العائد على الاستثمار من كل ريال حصلناه من الإيرادات المقيدة (1.02) كما هو موضح في الجدول التالي:

2018م		
13,834,362		مجموع الإيرادات المقيدة (الموجهة لاستثمار الأوقاف)
	26,600.00	وقف الخالدية - مكة المكرمة
	2,529,911.00	وقف حي الأمير عبد المجيد بجدة
	130,549.00	مشروع وقف أبحر بجدة
	1,112,794.00	مؤسسة زمزم البركة
	10,344,848.00	مجمع كفاءات الطبي بمكة المكرمة
14,144,702		المبالغ الموجهة للمشاريع الوقفية والاستثمارية
1.02		نسبة الاستثمار



تنمية مواردنا المالية

انطلاقاً من المؤسسة التي تنتهجها الجمعية وهيكلها التنظيمية المؤدية إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية فقد خصصت إدارة علاقات الداعمين للتواصل مع هذه الفئات النخبوية من رجال وسيدات الأعمال وأصحاب الشركات والمؤسسات المانحة وذات المسؤولية المجتمعية لتيسير عطاءاتهم الإنسانية لخدمة المرضى وإيجاد شراكات تلي احتياجاتهم وتساهم في تحقيق أهداف الجمعية. ولله الحمد في كل يوم يختار الكثير من ذوي القلوب الرحيمة الوقوف إلى جانبنا في سعينا لتحقيق رؤيتنا من أجل مستقبل مستدام لذوي الاحتياج الصحي.

تعمل الجمعية على جلب إيراداتها المالية من المصادر الموثوقة ووفقاً للأنظمة والتعليمات الرسمية.

الشكل التالي يوضح أنواع تلك المصادر ونسبة كل مصدر للعام المالي 2018م، حيث كانت أعلى المصادر نسبة هي كالتالي:

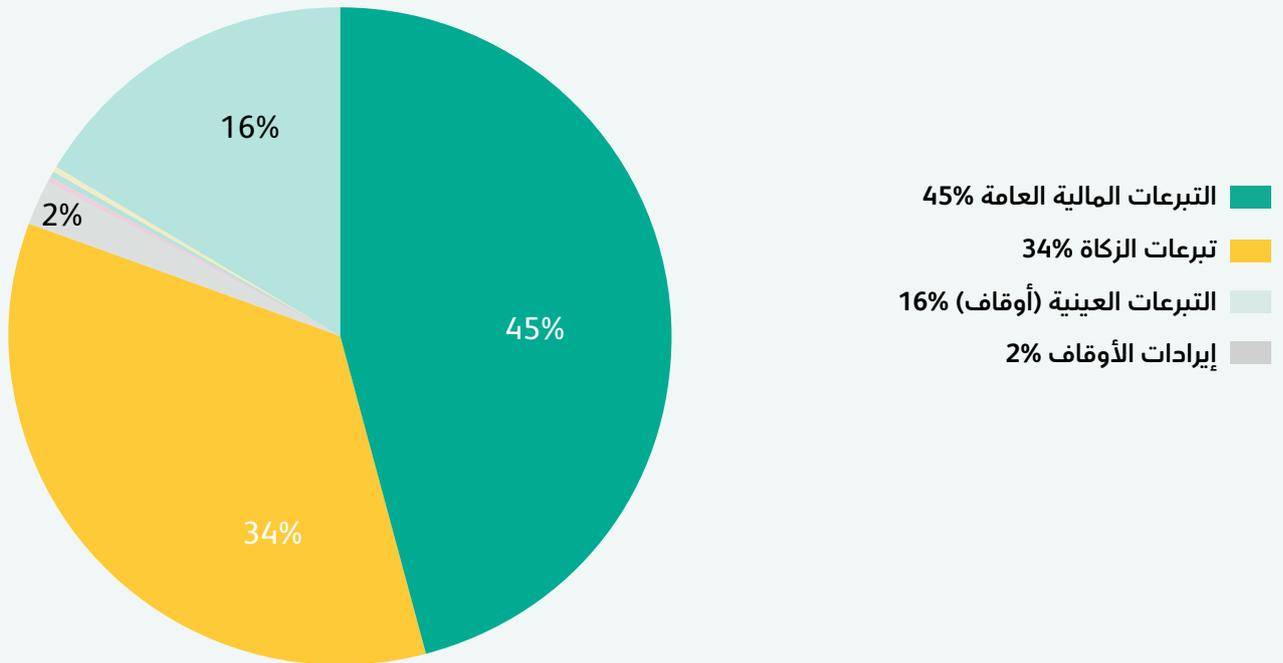
1 - التبرعات المالية العامة بنسبة (45%)

2 - تبرعات الزكاة بنسبة (36%)

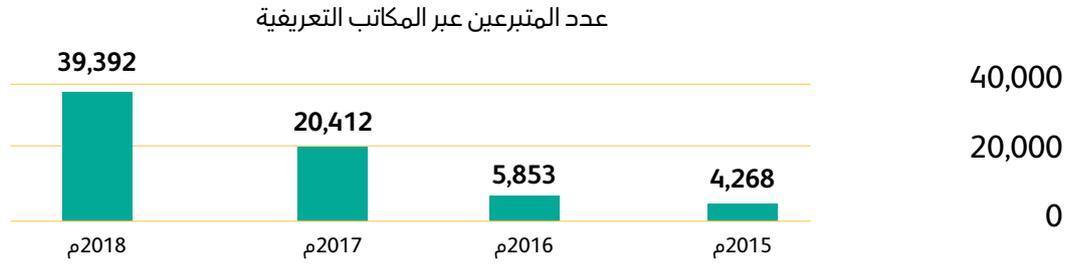
3 - التبرعات المالية للأوقاف بنسبة (16%)

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

مصادر إيراداتنا المالية للعام المالي 2018م

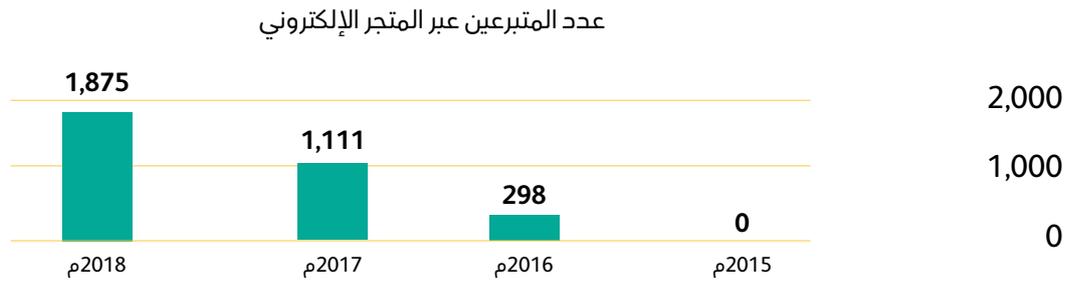


في العام 2018م بلغ إجمالي العدد التقديري للمتبرعين المساهمين من أفراد المجتمع ورجال وسيدات الأعمال والجهات والمؤسسات المانحة عبر منافذ التبرع المختلفة أكثر من (41,000) واحد وأربعين ألفاً من المتبرعين، على النحو التالي:



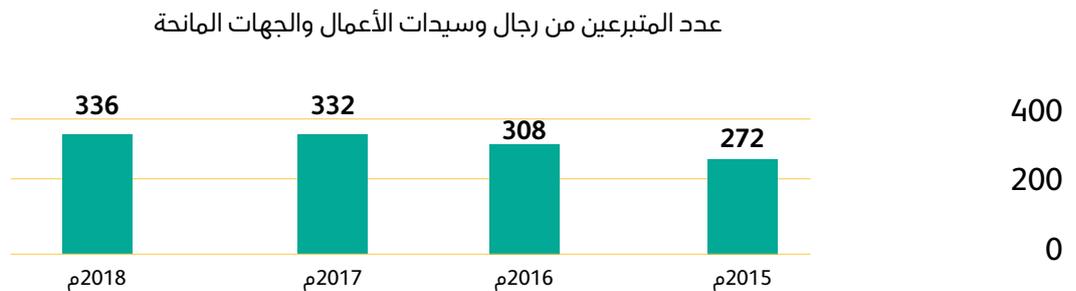
ارتفع عدد المتبرعين عبر مكاتبنا التعريفية في العام المالي 2018 م بنسبة 93% نتيجة للتالي:

- 1- الزيادة في عدد المكاتب التعريفية حيث تم افتتاح عدد (3) مكاتب تعريفية جديدة بكل من مكة المكرمة وجدة والطائف.
- 2- السمعة والصورة الذهنية التي تتمتع بها الجمعية في أوساط المجتمع.
- 3- تعيين موظفين أكفاء جدد.
- 4- تدريب وتحفيز الموظفين في مهارات التواصل والتفاوض والإقناع للعملاء.



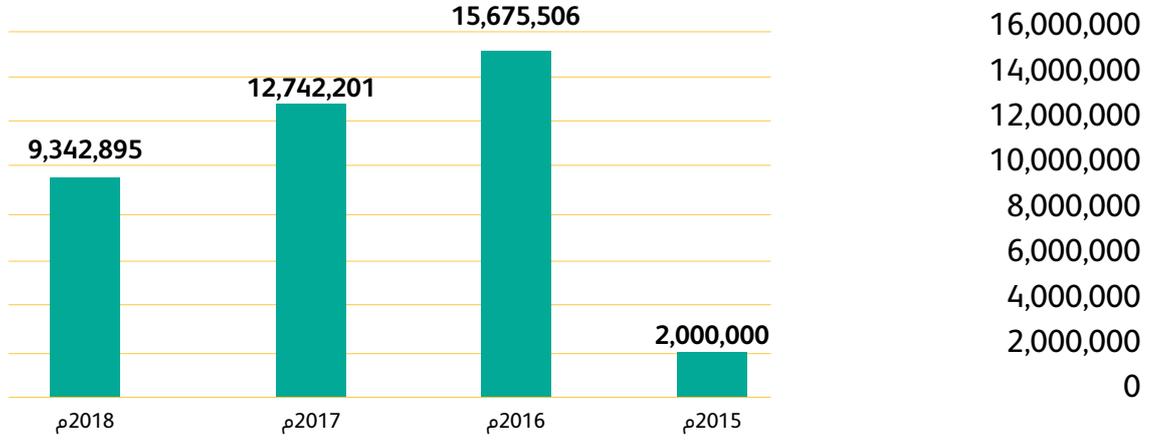
ارتفع عدد المتبرعين عبر متجرنا الإلكتروني في العام المالي 2018م بنسبة 69% نتيجة للتالي:

- 1 - تفعيل التسويق الإلكتروني.
- 2 - زيادة انتشار فكرة متجر زمزم الإلكتروني بين الناس.
- 3 - استخدام أفراد المجتمع طرق التبرعات الإلكترونية.
- 4 - زيادة استخدام البطاقات الائتمانية عبر المتاجر الإلكترونية.



كان أدأؤنا في تنمية مواردنا المالية للعام 2018م على النحو التالي:

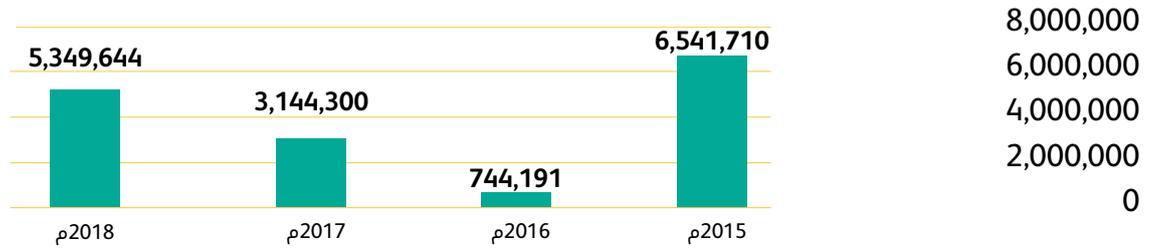
حجم الإيرادات الواردة عبر رجال وسيدات الأعمال (ر.س)



انخفضت إيراداتنا من رجال وسيدات الأعمال في العام المالي 2018م عن العام 2017م بنسبة 27% نتيجة للتالي :

- 1- تأثير الركود الاقتصادي الذي طال عدد من أصحاب الشركات والمال والأعمال.
- 2 - انخفاض عدد الكادر الوظيفي المختص بقسم رجال وسيدات الأعمال.

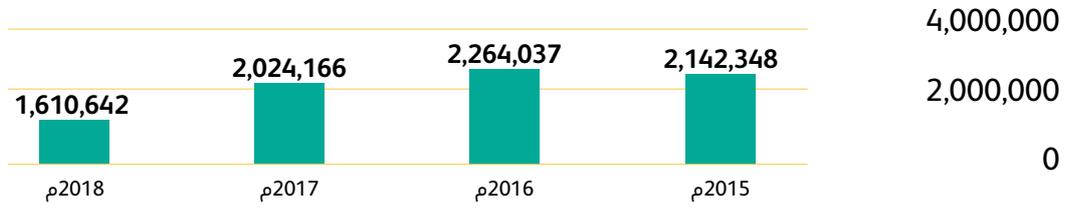
حجم الإيرادات الواردة عبر الجهات المانحة (ر.س)



ارتفعت إيراداتنا من الجهات المانحة في العام المالي 2018م عن العام 2017م بنسبة 70% نتيجة للتالي:

- 1- التواصل الفعّال مع الجهات المانحة، ووجود جهات مانحة جديدة قامت بدعم الجمعية خلال العام 2018م.
- 2- وجود جهات مانحة تأسست قريباً وبدأت بالمساهمة في دعم الجمعية.

حجم الإيرادات الواردة عبر الاستقطاعات الشهرية (ر.س)



انخفضت إيراداتنا الواردة عبر الاستقطاعات الشهرية في العام المالي 2018م عن العام 2017م بنسبة 20% نتيجة للتالي:

- 1 - وجود تعثرات كثيرة في تفعيل الاستقطاعات الشهرية بناء على سياسات وإجراءات البنوك.
- 2 - التركيز على تحويل المستقطعين الحاليين (عبر نموذج الاستقطاع) إلى مستقطعين أمر مستديم إلكتروني.

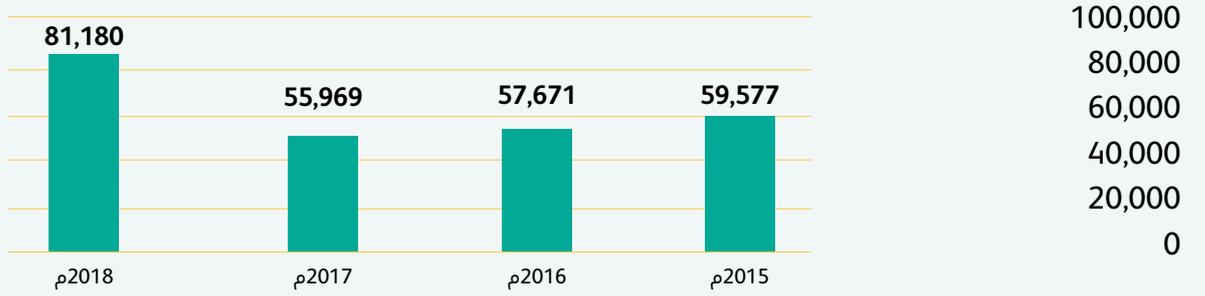


مكاتبنا التعريفية

قامت الجمعية بفتح مكاتب في منطقة عملها (منطقة مكة المكرمة) لتعريف أفراد المجتمع ببرامجها وخدماتها وأنشطتها التي تقدمها للمستفيدين، حيث يمثل أفراد المجتمع بجميع طبقاتها أكبر داعم للجمعية، فمعظم التبرعات الواردة هي من أفراد المجتمع المعطاء، سواء كانت هذه التبرعات زكاة مال أو صدقات عامة أو تبرعات لدعم الأوقاف، حيث تشكل هذه التبرعات النسبة الأعلى من إيرادات الجمعية. يعمل العاملون في هذه المكاتب على تشجيع أفراد المجتمع لزيارة هذه المكاتب التعريفية.

تنتشر مكاتبنا التعريفية في كل من مدينة مكة المكرمة، ومحافظة جدة ومحافظة الطائف ومحافظة الغنفة، حيث بلغ عدد المكاتب التعريفية حتى نهاية عام 2018م (36) مكتبا تعريفيا، يعمل بها أكثر من (60) موظفا متعاوننا من الشباب السعودي أصحاب الكفاءة المتميزة.

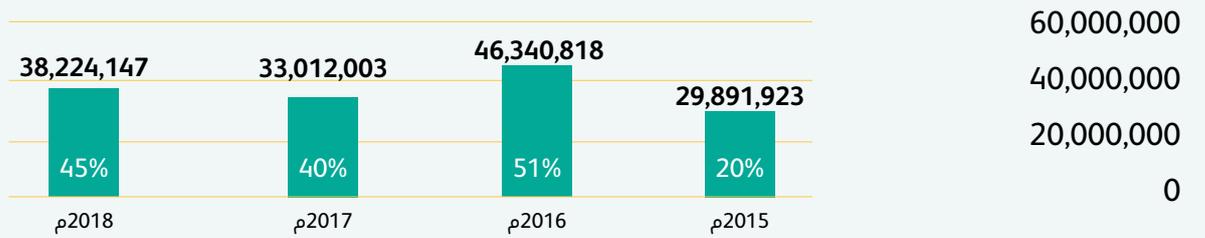
عدد مرات التبرع في المكاتب التعريفية



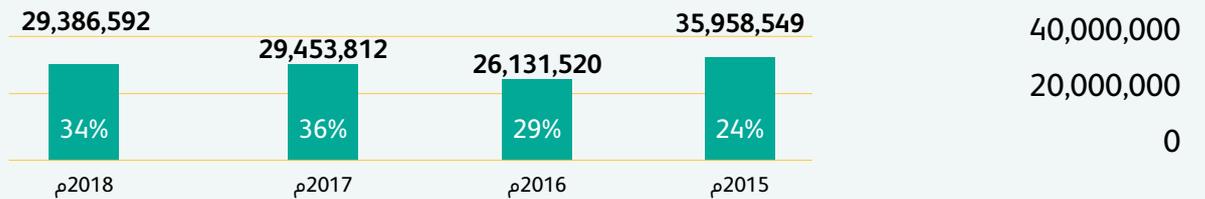
ارتفع عدد مرات التبرع عبر مكاتبنا التعريفية في العام المالي 2018م بنسبة 45% نتيجة للتالي:

- السمعة والصورة الذهنية التي تتمتع بها الجمعية في أوساط المجتمع.
- التواصل الفعال مع العملاء.
- تنفيذ حملات تسويقية نوعية جاذبة للعملاء.

التبرعات النقدية العامة (ر.س) ونسبتها من إجمالي الإيرادات

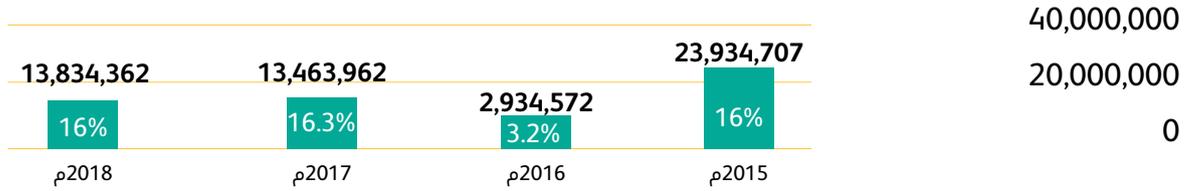


تبرعات الزكاة (ر.س) ونسبتها من إجمالي الإيرادات



زادت نسبة تبرعات الزكاة والتبرعات العامة في العام المالي 2018م نتيجة الأسباب التالية:
 - إطلاق (3) حملات تسويقية نوعية ومركزة طوال العام.
 - زيادة عدد المكاتب التعريفية مما أدى لزيادة الانتشار والوصول إلى شرائح جديدة من المتبرعين.

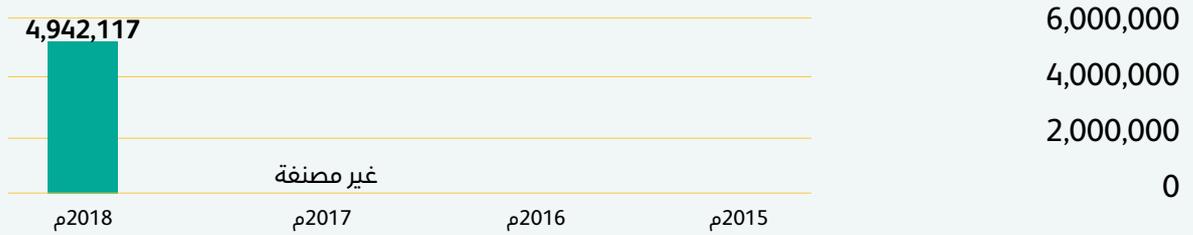
تبرعات للأوقاف (ر.س) ونسبتها من إجمالي الإيرادات



المتجر الإلكتروني

أنشأت الجمعية أول متجر إلكتروني في المملكة لدعم الحالات المرضية، وهو عبارة عن منصة إلكترونية على الشبكة العنكبوتية يشبه الأسواق الإلكترونية يعرض جميع برامج الجمعية في قالب تسويقي جميل لتسريع وتسهيل عملية التبرع بكل وسائل الدفع الإلكترونية المتاحة وبصورة آمنة مستهدفاً جميع مستخدمي الإنترنت في المملكة. بدأت تجربتنا الفعلية مع المتجر الإلكتروني في العام 2017م، وكانت نتائج التجربة كمايلي:

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



المستشفيات الافتراضية

عبارة عن منصة إلكترونية على الشبكة العنكبوتية تمثل مستشفى إلكتروني خيري يتم خلاله فتح باب المساهمة لكل فئات المجتمع لدعم وعلاج المرضى المحتاجين الذين استوفوا شروط الدعم عن طريق الجمعية. وهي نوعان:

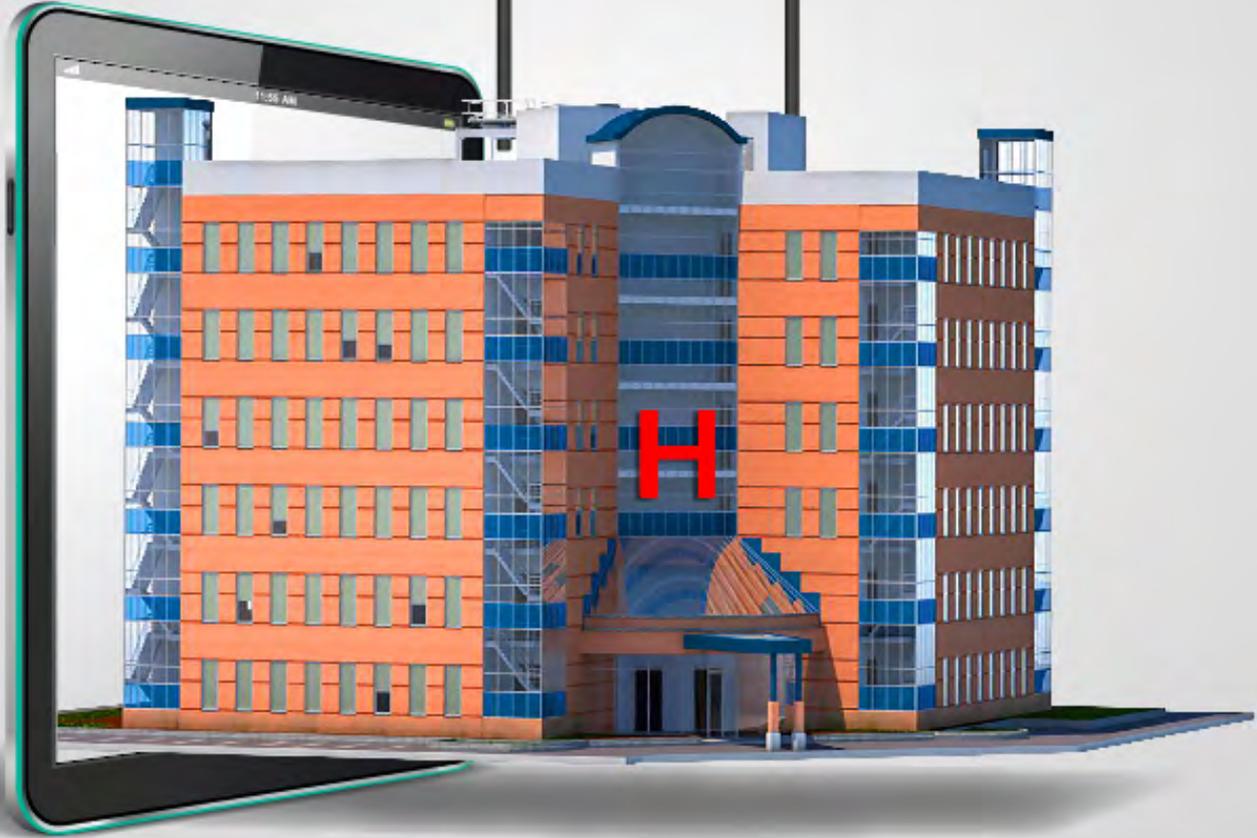
النوع الأول: مستشفيات مخصصة

يتم اختيار العيادات الطبية في هذه المستشفيات من قبل الداعمين مباشرة بآلية سهلة تمكنهم من الاطلاع على الحالات المرضية وعلاجهم والمبالغ التي صرفت عليهم من خلال الاطلاع على التقارير المالية والحالات المرضية ذاتياً وبشكل دوري وبكل شفافية، وغالباً يشارك في هذا النوع رجال الأعمال وسيدات الأعمال والجهات المانحة وشركات المسؤولية المجتمعية والشخصيات الاعتبارية.

النوع الثاني: مستشفى مكة الوقفي الافتراضي

وفي هذا المستشفى يتم فتح باب المساهمة لدعم المرضى المحتاجين بمكة المكرمة من خلال أسهم ذات قيمة مالية في متناول كافة أفراد المجتمع بما تجود به أنفسهم، كما يتم في هذا النوع تخصيص نسبة مئوية قدرها (20%) من قيمة الدعم للمشاريع الوقفية الصحية بالجمعية.

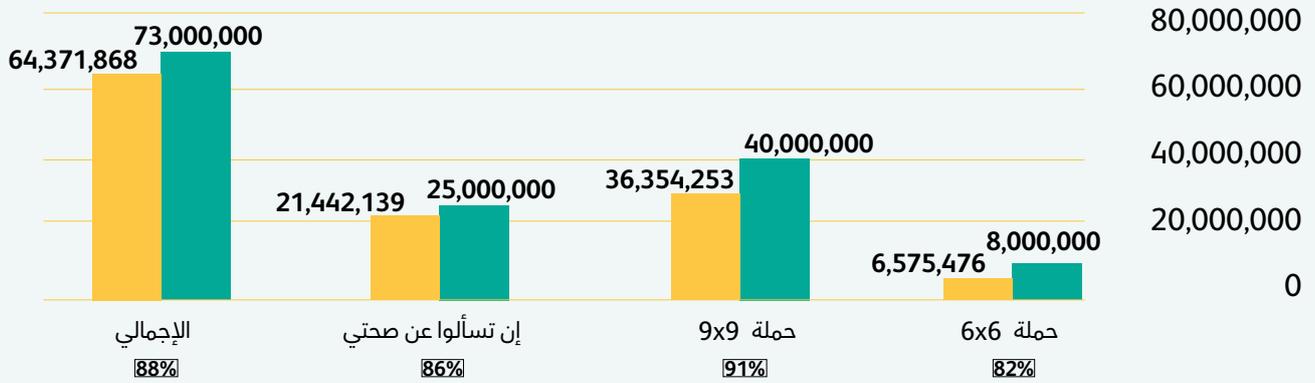
المستشفى الافتراضي



حملاتنا التسويقية المبتكرة

منجزات حملاتنا التسويقية للعام 2018م

□ نسبة المتحقق
 ■ المتحقق المالي
 ■ المستهدف المالي



ساهمت الحملات التسويقية المبتكرة في تنمية إيرادات الجمعية وتساعد المدخولات المالية ونشر اسم الجمعية والوصول لأكبر شريحة مستهدفة حيث تم صناعة (3) حملات تسويقية خلال عام 2018م، وهي:

- 1 - حملة 6 × 6
- 2 - حملة 9 × 9
- 3 - حملة إن تسألوا عن صحي

للتصميم كريمة آذاف الأجداد التي اطمعن عليها فقر الصحة بالجمال فحنن حقاً

#نحتاجك 6x6

هل أنت معنا؟

بمحفهم نحتاجنا في كل يوم

- برنامج 6 مشاريع وبرنامج علاجية للمرضى المبرزين خلال شهر 6

المشاريع العاجلة المستهدفة:

- مشروع أمراض القلب
- مشروع أمراض العظام
- مشروع أمراض الجهاز الهضمي
- مشروع أمراض الكلى
- مشروع أمراض الجهاز التنفسي
- مشروع أمراض العيون

انضموا اليهم عبر طرق ايميل الإلكتروني مباشرة بالخطوات التالية

5071 0507260000 zmm.org

للمبرج كريمة آذاف الأجداد التي اطمعن عليها فقر الصحة والجمال فحنن حقاً

نحتاجك 9x9

هل أنت معنا؟

تغطية 9 مشاريع وبرنامج عاجلة للمرضى المبرزين

انضموا اليهم عبر طرق ايميل الإلكتروني مباشرة بالخطوات التالية

5071 0507260000 zmm.org

إن تسألوا عن صحي

علاجي حلم بتساعدني في تحقيقه

92 00 333 77

5071 0507260000 zmm.org

الحلول التقنية

البوابة الداخلية

أنشأت الجمعية من خلال فريق عملها الداخلي المتخصص في تقنية المعلومات "بوابتها الداخلية الإلكترونية لخدمة جميع الموظفين على جميع المستويات الإدارية، حيث تشمل بوابتنا الداخلية على الحلول التقنية الموضحة في الشكل أدناه.



- 8- نظام الخطة الاستراتيجية
- 9- أكاديمية زمزم الإلكترونية
- 10- طلبات الشراء
- 11- المركز الإعلامي
- 12- هديتكم علاجي
- 13- متجر زمزم الإلكتروني
- 14- الموقع الإلكتروني

- 1- الأوفس 365
- 2- نظام الخدمات المساندة
- 3- نظام الموارد البشرية
- 4- نظام الدعم الفني
- 5- نظام CRM
- 6- نظام الصادر والوارد
- 7- نظام الخطة التشغيلية

الاستدامة البيئية



الأثر البيئي لعملياتنا

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

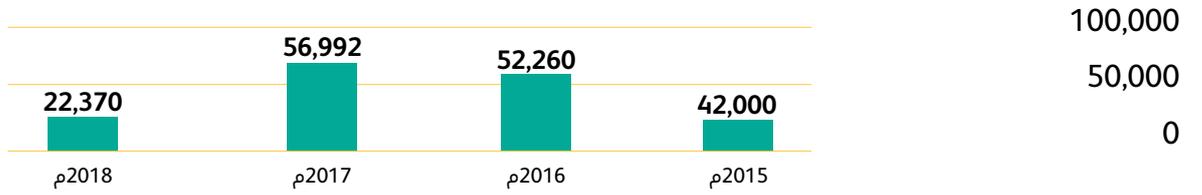
تشتمل الاستدامة البيئية على تطبيق مجموعة من المبادرات البيئية وهي:

- 1 - مبادرة تقليل استهلاك الطاقة غير المباشرة (وقود المركبات).
 - 2 - مبادرة تقليل استهلاك الطاقة غير المباشرة (الطاقة الكهربائية).
 - 3 - مبادرة تقليل استهلاك المياه.
 - 4 - مبادرة تقليل استهلاك المواد (ورق الطباعة وأحبار الطابعات).
 - 5 - مبادرة جمع وفرز فائض الورق وإعادة تدوير الورق.
- مع العمل على زيادة الوعي البيئي لدى موظفينا لجميع تلك المبادرات.

كانت نتائج الأداء البيئي لمبادراتنا البيئية للعام 2018م على النحو التالي:

(1) استهلاك الطاقة المباشرة (وقود المركبات)

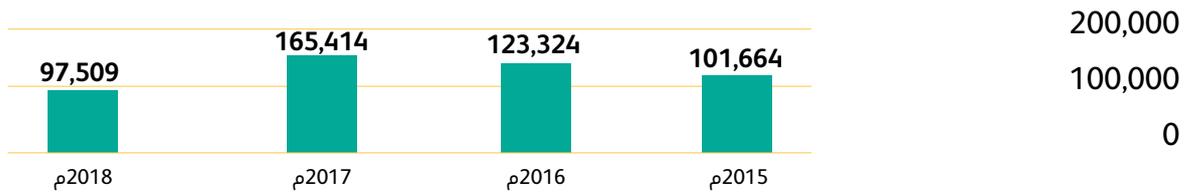
معدل الاستهلاك السنوي للطاقة المباشر (وقود المركبات) (لتر)



شهد العام 2018م انخفاضا في استهلاكنا للطاقة المباشرة (وقود المركبات) بنسبة (61%) مقارنة بالعام 2017م ويعود ذلك إلى الاستغناء عن عدد (5) سيارات من سيارات الجمعية.

(2) استهلاك الطاقة غير المباشرة (الطاقة الكهربائية)

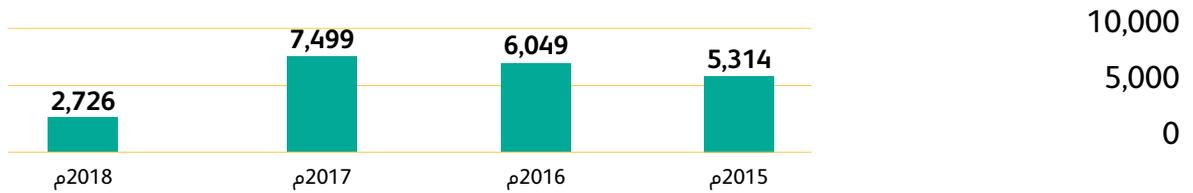
معدل الاستهلاك السنوي للطاقة الكهربائية (كيلو واط)



بناءً على ما قمنا به من تتبع لمؤشر استهلاك الطاقة غير المباشرة (الطاقة الكهربائية) من خلال موقع شركة الكهرباء، وفقاً لحساباتنا المسجلة لفواتير كهرباء مباني ومكاتب الجمعية، فقد شهد العام 2018م انخفاضاً في استهلاك الطاقة الكهربائية بنسبة (41%) مقارنة بالعام 2017م، ويعود هذا الانخفاض إلى استمرارنا في تنفيذ أنشطة ترشيد الاستهلاك، مثل: تحويل التعرّفة الخاصة بالفواتير من شريحة (سكني) إلى (خيري) في المبنى الجديد لقطاع الموارد البشرية والمالية، إضافة إلى (7) مكاتب تعريفية، واستكمال تغيير الإضاءة إلى الإضاءة الموفرة للطاقة (ليد) في مبنى قطاع الموارد البشرية والمالية و المكاتب التعريفية للجمعية.

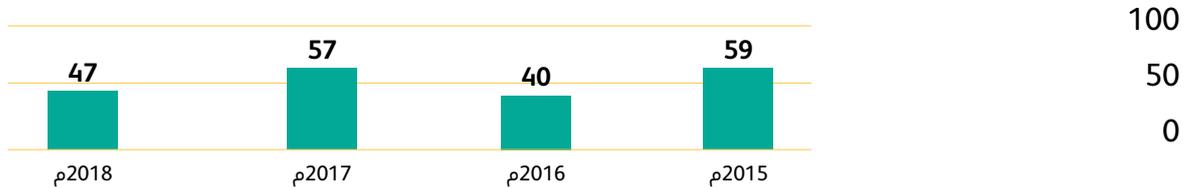
(3) استهلاك المواد (ورق وأحبار الطباعة)

كمية الورق المستهلكة (كجم)



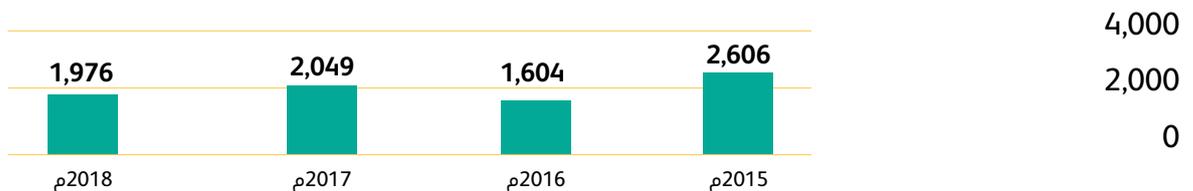
شهد العام 2018م انخفاضاً في استهلاك كمية الورق وعلب أحبار الطابعات بنسبة (64%) مقارنة بالعام 2017م، ويعود ذلك إلى زيادة التوجه إلى استخدام الأعمال بشكل إلكتروني، إضافة إلى مبادرات ترشيد الورق، مثل نظام الطابعات المركزية، والاستغناء عن إرسال الخطابات والتهاني عبر الفاكسات، إضافة إلى مبادرة ترشيد عملية طباعة المطبوعات والإصدارات التي يتم توزيعها على مختلف فئات المجتمع.

عدد علب أحبار الطابعات المستهلكة (علبة)



(4) استهلاك المياه

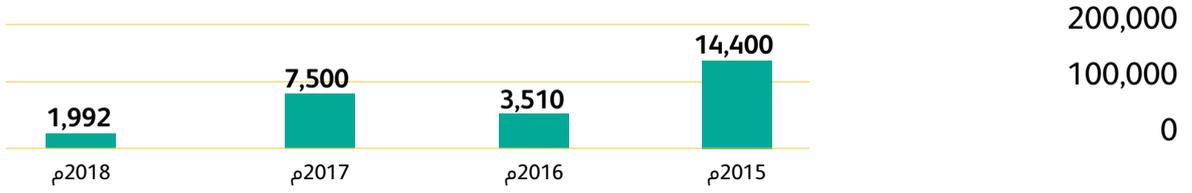
معدل الاستهلاك السنوي للمياه (متر مكعب)



شهد العام 2018م إنخفاضاً يسيراً في استهلاك المياه أقل من (4%) مقارنة بالعام 2017م، حيث بدأنا من العام 2017م بتتبع استهلاكنا الفعلي من المياه في جميع مباني الجمعية عبر البوابة الإلكترونية لشركة المياه الوطنية.

(5) جمع وفرز فائض الورق وإعادة التدوير

كمية المخلفات الورقية المرسلة لإعادة التدوير (كجم)

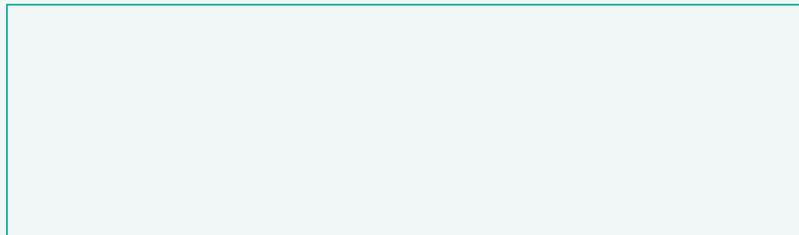


ساهمنا في العام 2018م في إعادة تدوير (1,992) كجم من المخلفات الورقية والكترونية والناجمة عن أنشطة الموظفين في مباني الجمعية، بعائد مالي قدره (301 ريال).



فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI CONTENT INDEX

تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير الخيار "الأساسي"



المبادرة العالمية لإعداد التقارير 101: الأسس 2016م

المبادرة العالمية لإعداد التقارير - 102 : الإفصاحات العامة 2016م

رقم الصفحة	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	عناصر الإفصاح	رقم المعيار
التعريف بالمنظمة			
	جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية بمنطقة مكة المكرمة	اسم المنظمة	102-1
6	عن زمزم	الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات	102-2
6	عن زمزم	موقع المقر الرئيسي	102-3
6	عن زمزم	موقع العمليات	102-4
	مسجلة لدى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (290) وتعمل تحت إشرافها ووفق أنظمتها	الملكية والشكل القانوني	102-5
6	عن زمزم	الأسواق التي تخدمها	102-6
6	عن زمزم	حجم المنظمة	102-7
78	رأس المال البشري	معلومات عن الموظفين والعاملين الآخرين	102-8

رقم الصفحة	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	عناصر الإفصاح	رقم المعيار
الاستراتيجية			
9	كلمة رئيس مجلس الإدارة	بيان من كبار صناع القرار	102-14
26	مصغوفة القضايا الجوهرية	الآثار والمخاطر والفرص الرئيسية	102-15
الأخلاق والنزاهة والالتزام			
12	توجهنا الاستراتيجي المستدام	القيم والمبادئ والمعايير وقواعد السلوك	102-16
الحوكمة			
	http://www.zmzm.org/index_ar.php?op=pages&id=6	هيكل الحوكمة	102-18
26	مصغوفة القضايا الجوهرية	استشارة أصحاب المصلحة حول الموضوعات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية	102-21
	الحوكمة المؤسسية http://www.zmzm.org/index_ar.php?op=pages&id=5	تكوين أعلى هيئة إدارة ولجانها	102-22
	رئيس مجلس الإدارة مستقل (لا يشغل منصب تنفيذي في الجمعية)	رئيس أعلى هيئة إدارة	102-23
	الحوكمة المؤسسية HTTP://WWW.ZMZM.ORG/INDEX_AR.PHP?OP=PAGES&ID=5	ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	102-24
	HTTP://WWW.ZMZM.ORG/INDEX_AR.PHP?OP=PAGES&ID=111	تضارب المصالح	102-25
26	مصغوفة القضايا الجوهرية	تحديد وإدارة التأثيرات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	102-29
	قام رئيس مجلس الإدارة بمراجعة تقرير الاستدامة والاجتماع مع مدير إدارة الجودة والاستدامة واعتماد التعديلات قبل إصدار التقرير	دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقرير الاستدامة	102-32
26	مصغوفة القضايا الجوهرية	التواصل حول المخاوف الحرجة	102-33
26	مصغوفة القضايا الجوهرية	طبيعة وإجمالي عدد المخاوف الحرجة	102-34
	العمل في مجلس إدارة الجمعية عمل تطوعي لا يتقاضى عليه الأعضاء أي أجر أو تعويضات	سياسة الأجور	102-35

رقم الصفحة	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	عناصر الإفصاح	رقم المعيار
مشاركة أصحاب المصلحة			
20	أولويات الأطراف المعنية	قائمة مجموعات أصحاب المصلحة	102-40
	لا توجد اتفاقات تفاوض جماعي	اتفاقات المفاوضة الجماعية	102-41
20	أولويات الأطراف المعنية	تحديد واختيار أصحاب المصلحة	102-42
20	أولويات الأطراف المعنية	منهج إشراك أصحاب المصلحة	102-43
26	مصفوفة القضايا الجوهرية	الموضوعات والاهتمامات الرئيسية المثارة	102-44
ممارسات إعداد التقارير			
	تشمل البيانات المالية المدققة عمليات زمزم في المقر الرئيس للجمعية وفروعها	الكيانات المدرجة في القوائم المالية الموحدة	102-45
16	مبادئ إعداد التقرير - سياق الاستدامة	تحديد محتوى التقرير وحدود الموضوع	102-46
26	مصفوفة القضايا الجوهرية	قائمة المواضيع الجوهرية	102-47
	لا يوجد	إعادة صياغة المعلومات	102-48
	لا توجد تغييرات كبيرة	التغييرات في إعداد التقرير	102-49
	2018/12/31 2018/01/01	الفترات المشمولة بالتقرير	102-50
	تقرير الاستدامة 2017م HTTP://WWW.ZM.ZM.ORG/INDEX_ AR.PHP?OP=PAGES&ID=106	تاريخ آخر تقرير	102-51
	سنوي	دورة إعداد التقرير	102-52
15	عن هذا التقرير	جهة الاتصال للأسئلة المتعلقة بالتقرير	102-53
15	تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI: CORE	ادعاءات إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير GRI	102-54
108	فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير	فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير GRI	102-55
	لم يحصل هذا التقرير على تأكيد أو ضمان خارجي	التحقق الخارجي	102-56

رقم الصفحة	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	عناصر الإفصاح	رقم المعيار
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 200 - المعايير الاقتصادية 2016م			
12	توجهنا الاستراتيجي المستدام	المبادرة العالمية للتقارير: 103 منهج الإدارة 2016م	103-1
			103-2
			103-3
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 201 - الأداء الاقتصادي 2016م			
87	إيراداتنا المالية	القيمة الاقتصادية المباشرة	201-1
	تقوم الجمعية بدفع النسبة المخصصة للتأمينات الاجتماعية عن جميع العاملين	الالتزامات المحددة لخطة الاستحقاقات وخطط التقاعد الأخرى	201-3
93	تنمية مواردنا المالية	المساعدة المالية المتلقاة من الحكومة	201-4
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 203 - التأثير الاقتصادي غير المباشر 2016م			
91	الاستثمار والأوقاف	استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	203-1
90	إدارة الانفاق	الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	203-2

رقم الصفحة	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	عناصر الإفصاح	رقم المعيار
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 300 – المعايير البيئية 2016م			
12	توجهنا الاستراتيجي المستدام	المبادرة العالمية للتقارير: 103 منهج الإدارة 2016م	103-1
			103-2
			103-3
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 301 – المواد 2016م			
105	الأثر البيئي لعملياتنا	المواد المستخدمة بالحجم والوزن	301-1
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 302 – الطاقة 2016م			
105	الأثر البيئي لعملياتنا	استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	302-1
105	الأثر البيئي لعملياتنا	استهلاك الطاقة خارج المؤسسة	302-2
105	الأثر البيئي لعملياتنا	خفض استهلاك الطاقة	302-4
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 303 – المياه 2016م			
105	الأثر البيئي لعملياتنا	المياه المسحوبة حسب المصدر	303-1
	يتم توفير المياه من قبل الشركة الوطنية للمياه عبر تحلية المياه	مصادر المياه التي تتضرر بشدة من سحب المياه	303-2
	لا تقوم الجمعية بإعادة استخدام أو تدوير المياه	المياه المعاد تدويرها واستخدامها	303-3

رقم الصفحة	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	عناصر الإفصاح	رقم المعيار
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 400 – المعايير الاجتماعية 2016م			
12	توجهنا الاستراتيجي المستدام	المبادرة العالمية للتقارير: 103 منهج الإدارة 2016م	103-1
			103-2
			103-3
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 401 – التوظيف 2016م			
78	رأس المال البشري	تعيين الموظفين الجدد ومعدل مغادرة الموظفين	401-1
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 404 – التدريب والتعليم 2016م			
82	التدريب والتطوير	متوسط ساعات التدريب (في السنة) لكل موظف	404-1
82	التدريب والتطوير	برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	404-2
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 408 – عمالة الأطفال 2016م			
	لا يوجد	عمالة الأطفال	408-1
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 409 – العمل الإجباري 2016م			
	لا يوجد	العمل القسري أو الإجباري	409-1
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 413 – المجتمعات المحلية 2016م			
75	الأثر الاجتماعي لبرامجنا ومشاريعنا	عمليات مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	413-1
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 418 – خصوصية العميل 2016			
	لم تسجل أي شكوى حول خرق خصوصية العميل أو فقدان لبياناته	الشكاوى الجوهرية المتعلقة بخرق خصوصية العميل وفقدان بياناتهم	418-1

قائمة المصطلحات

<p>مجموعة من المعايير لإعداد تقارير الاستدامة قامت بوضعها المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI). وتعتبر المعايير الأكثر استخداماً عالمياً في إعداد تقارير الاستدامة.</p>	<p>معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير</p>
<p>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.</p>	<p>المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI</p>
<p>التنمية التي توفر حاجات الأجيال الحالية من غير المساس بقدرة الأجيال المستقبلية في توفير حاجاتها.</p>	<p>التنمية المستدامة</p>
<p>الإدارة المتكاملة للأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بشكل يحقق الفائدة ويعظمها لجميع الأطراف المعنية.</p>	<p>إدارة الاستدامة</p>

