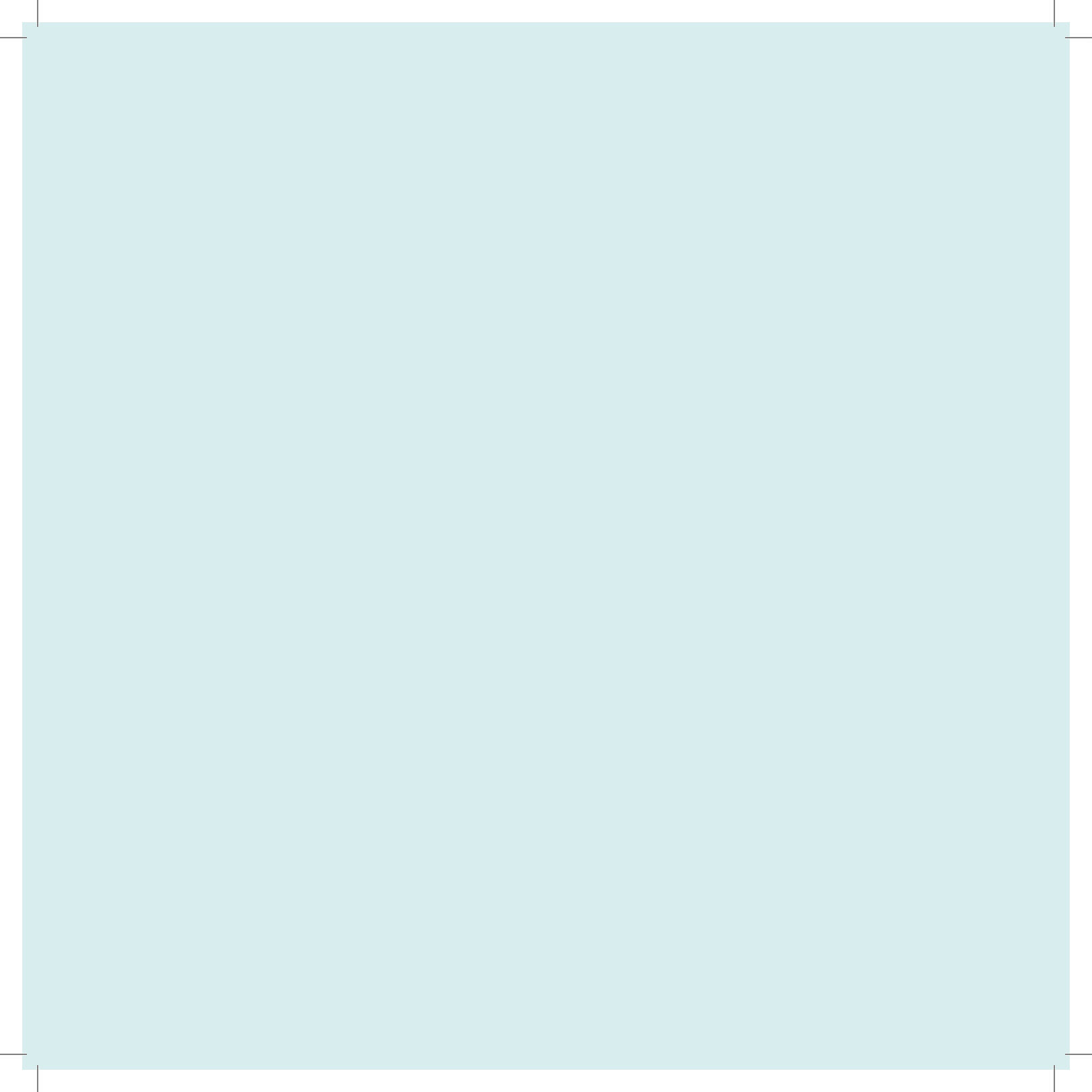


نجدنا رعم الجائحة

كيف واجهنا كورونا Covid-19 وتداعياتها؟





المحتويات

4	مقدمة
5	أولاً: استراتيجية تتصف بالمرونة والشمولية
5	1. تشكيل اللجان المتخصصة
7	2. تفعيل العمل عن بُعد
8	3. التأهيل والتدريب الرقمي
9	4. تواصلنا داخلياً وخارجياً
10	5. استقرار إيراداتنا وترشيد نفقاتنا من خلال استثمار طاقات ثروتنا البشرية
12	ثانياً: استمرار مسيرتنا
12	1. مواكبتنا للحدث من خلال مبادراتنا الصحية المتخصصة
17	2. التزامنا في تقديم خدماتنا الصحية الرئيسية
18	ثالثاً: استثمارنا للجهود التطوعية

مقدمة

حدثت أزمة أو وباء أو أحداث عرضية أمر وارد في عالم الأعمال، إلا أن دور المنظمات في المحافظة على استمرارية أعمالها ومواجهة أي أزمة ممكنة الحدوث يعد أمراً بالغ الأهمية، ويمكننا القول أن جائحة كورونا كوفيد-19 لم يسبقها شيء مماثل في العصر الحديث، كما أن العديد من التقارير والدراسات تشير إلى استمرار أثر وتداعيات الجائحة حتى بعد انحسارها؛ حيث سيكون ذلك متفاوتاً على المنظمات بشكل عام في مختلف القطاعات، والذي يعتمد على مدى قدرة هذه المنظمات في التعامل مع الجائحة وآثارها، وهذا يتطلب من المنظمات وضع خطط عملية تساعد في استخدام مواردها المالية والمادية والبشرية بكفاءة وفاعلية لكي تكون قادرة على الاستمرار في تقديم خدماتها ومنتجاتها، وفي الأزمات -أيضاً- يصبح استغلال المنظمات لمواردها بأفضل طريقة عنصراً حاسماً حيث يمكن أن يعني ذلك البقاء أو عدمه.

يستعرض هذا التقرير إنجازاتنا خلال جائحة كورونا للفترة الزمنية **(مارس - إبريل - مايو) لعام 2020م**، وتتمثل هذه الإنجازات بالأعمال والمبادرات التي عملنا عليها بهدف مواجهة تداعيات أزمة كورونا وتأثيرها على تقديم خدماتنا للمستفيدين وكذلك تأثيرها على تنفيذ أعمالنا ومبادراتنا التشغيلية.

أولاً: استراتيجية تتصف بالمرونة والشمولية

حرصنا خلال فترة العمل عن بُعد -أثناء جائحة كورونا- على الاستمرار في تنفيذ أعمالنا ومبادراتنا التشغيلية بما يتوافق مع متطلبات المرحلة الحالية، ويحقق المرونة والتجاوب في مواجهة تأثير جائحة كورونا على أعمالنا. ومن أبرز إنجازاتنا في هذا المجال:

هناك فرصة في كل وقت، وهناك العديد من الفرص للمنظمات غير الربحية خلال جائحة كورونا.. وتحتاج المنظمات إلى تحديد كيف يمكنها تعديل استراتيجياتها وتحديد مواردها التي يمكنها إعادة استخدامها. «فوريس»: 8 أمور تساعد المنظمات غير الربحية على تخطي كورونا، أغسطس 2020م.

1. تشكيل اللجان المتخصصة

ضمن نهجنا في مواجهة وإدارة الأزمات، قُمننا ومن بداية جائحة كورونا بتشكيل لجان من ضمن فريق عملنا، بهدف رسم الخطط التي تخدم استمرارنا في تقديم خدماتنا المجتمعية على أكمل وجه، وبما يحقق أثرنا في المجتمع، وكذلك تخفيف أثر جائحة كورونا على الموارد المالية والبشرية لدينا، وهذه اللجان هي:

اللجان المتخصصة

1 لجنة إدارة أزمة كورونا

أهداف اللجنة:

- إدارة أزمة كورونا.
- رسم توجهاتنا وآليات مشاركاتنا.
- تحديد الآليات والمشاركات النوعية.

2 لجنة تخفيف آثار جائحة كورونا على إيراداتنا وترشيد نفقاتنا

أهداف اللجنة:

- المساهمة في تخفيف تأثير جائحة كورونا على إيراداتنا.
- المساهمة بترشيد نفقاتنا التشغيلية خلال جائحة كورونا.
- استثمار الفرص المتاحة التي تُسهم في تخفيف أثر جائحة كورونا على إيراداتنا ونفقاتنا.

3 لجنة مبادرات الموظفين

أهداف اللجنة:

- إعداد ودراسة مبادرات لتخفيض تكاليف موظفينا من النواحي المالية والنظامية.
- دراسة الإيجارات لمكاتبنا التعريفية ومقراتنا الرئيسية من الناحية المالية ودراسة العقود وإعداد تقارير عنها.
- دراسة عقود المتعاونين والمستشارين مالياً ونظامياً وإعداد تقارير بخصوصها.

2. تفعيل العمل عن بُعد

ضمن تفعيل أحد أهدافنا الاستراتيجية وهو: **(تمتين البناء المؤسسي والتقني)**، فقد كنا حاضرين ومستعدين مؤسسياً وتقنياً للتجاوب مع كافة الظروف وذلك قبل ظهور أزمة كورونا، حيث أننا -ولله الحمد- نمتلك مقومات تقنية من برامج ونُظم سحابية تمكّنتنا من إنجاز أعمالنا في أي وقت ومن أي مكان، حيث بدأنا من بداية عام 2019م بتحويل كافة أنظمتنا التقنية الداخلية إلى أنظمة سحابية لا ترتبط بمكان أو زمان معين، وهذا جعل خيار تنفيذ أعمالنا عن بُعد خياراً سهلاً ولم يتطلب منا الكثير من الاستعداد والتجهيز المسبق.

كل أزمة هي فرصة لعرض شخصية المؤسسة والتزامها بوعدها وقيمتها وقيمها المؤسسية. لمعالجة مثل هذا التأثير على أصحاب المصلحة والمعنيين، يجب أن تنتقل الإدارة من عقلية تدير الأزمة إلى عقلية تولد قيادة الأزمة.

James, Erika Hayes (2008). "Crisis Leadership"

ومن أبرز العوامل التي ساهمت في إنجاز أعمال إدارتنا عن بُعد، ما يلي:

إنشاء الهيكل الإداري على Microsoft Teams وإسناد موظفينا للبرنامج وفق الهيكل

تفعيل آليات العمل عن بعد لجميع الموظفين

تعديل نظام العلاج الخيري الإلكتروني وربطه بمزودي الخدمة بما يسمح للمريض بالتقديم عن بعد والتوجه لمزودي الخدمة لتلقي الخدمة مباشرة

تحويل نظام التبرعات العامة إلى التبرعات الإلكترونية عبر متجرتنا الإلكترونية

تأسيس قنوات ومجموعات العمل ضمن منظومة العمل الافتراضية Microsoft Teams، حيث بلغت عدد قنوات العمل 209 قنوات عمل نشطة

تفعيل منظومة الاجتماعات واللقاءات الدورية من خلال Microsoft Teams، حيث تم عقد 718 اجتماع ولقاء، وبلغ عدد رسائل الدردشة 104126 رسالة، وإجمالي عدد المحادثات 3114 رسالة، وإجمالي عدد المكالمات الهاتفية 32097 مكالمة، كما بلغ عدد المكالمات الجماعية 484 مكالمة

نقل الأنظمة التقنية الداخلية إلى نظام التحول السحابي لتمكين منسوبينا من استخدامها مثل: نظام الموارد البشرية ونظام الخطة التشغيلية ونظام الدعم الفني التقني وغيرها

3. التأهيل والتدريب الرقمي

بالرغم مما فرضته جائحة كورونا على أن يكون إنجاز أعمالنا عن بُعد، إلا أن تقديم التدريب والتأهيل لمنسوبينا استمر من خلال تفعيل التدريب الرقمي عبر أكاديميتنا للتدريب الرقمي، وكانت أبرز إنجازاتنا في هذا المجال:

متدرب ومتدربة من
منسوبي زمزم

583

ساعة تدريبية

214

برنامج ولقاء وورشة
عمل تدريبية

484

4. تواصلنا داخلياً وخارجياً

حرص مجلس إدارتنا والإدارة التنفيذية على التواصل المستمر مع جميع منسوبينا، وكذلك التواصل مع جمهورنا الخارجي، وكان ذلك من خلال:

- عقد لقاء مع رئيس مجلس الإدارة (عن بُعد)
- جميع منسوبينا
- مبادرة نحن معكم: التواصل مع منسوبينا عبر الاتصال الهاتفي للاطمئنان عن صحتهم ووضعهم أثناء الحظر
- (196) اتصال
- إرسال بطاقة خاصة عبر الواتساب باسم المدير العام للاطمئنان عن منسوبينا
- (200) رسالة
- إرسال بطاقة للاطمئنان عن منسوبينا السابقين
- (75) رسالة
- تنفيذ حفل معايدة عيد الفطر لمنسوبينا عن بعد عبر برنامج Microsoft Teams
- جميع منسوبينا
- إرسال رسالة إلى منسقي مستشفيات برنامج زيارة المرضى للاطمئنان عنهم
- (31) رسالة
- تفعيل التواصل الهاتفي (عوضاً عن الزيارات) لتوثيق العلاقة واستقطاب شخصيات اعتبارية من السيدات
- تم تفعيله مع (78) سيدة
- نشر أخبارنا وإنجازاتنا وبرامجنا
- (234) رسالة إعلامية
- اللقاءات الإذاعية والتلفزيونية والصحفية
- (32) لقاء إذاعي وتلفزيوني وصحفي

صناعة محتوى وإنتاج مقاطع توعوية قصيرة خاصة بالجائحة

- مونتاج (32) حلقة صحية تم عرضها في قناة المجد

رسائل التوعية الصحية الخاصة بجائحة كورونا عبر حسابنا في تويتر

- (111) تغريدة

عقد ملتقى القيادات الشهري برعاية المدير العام مع القيادات في زرم -عن بُعد- عبر الاتصال الصوتي والمرئي ضمن اجتماع القيادات الشهري لمناقشة سير العمل ومتابعة الخطط التشغيلية لجميع الفروع

- عدد (2) ملتقى وبحضور (53) من قياداتنا في كل ملتقى

لقاء مفتوح لمنسوبينا مع المدير العام -عن بُعد-، حرصا على التواصل المستمر وتيسير العمل وتلبية احتياجات منسوبينا والاطمئنان على سلامتهم

- عدد (88) من منسوبينا

5. استقرار إيراداتنا وترشيد نفقاتنا من خلال استثمار طاقات ثروتنا البشرية

نتيجة ما فرضته جائحة كورونا والتزاماً بالإجراءات الاحترازية للتقليل من انتشار الفيروس، فإن بعض الأعمال التي تستوجب النزول للميدان الخاصة ببعض كوادرناتنا تعطلت، وكان لزاماً علينا استثمار هذه الكوادرنات في مساندة بعض الأعمال التي واجهت زيادة أعباء بسبب الجائحة، كما اتخذنا مجموعة من التدابير العملية التي تُسهم في تخفيف أثر جائحة كورونا على إيراداتنا وكذلك بما يخدم ترشيد نفقاتنا، وكانت أبرز إنجازاتنا في هذا المجال:

العاملون الذين يتميزون بمجموعة من الكفاءات والمهارات والخبرات القادرة على إدخال التعديلات أو التغييرات الجوهرية، وإنتاج الأفكار الجديدة والأساليب المتطورة على كل شيء في المنظمات بفضل التحسين والابتكار المتواصل، والعقول المدبرة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعل المنظمة قادرة على التميز عالمياً من خلال الاستجابة لمتطلبات المرحلة الراهنة والمراحل القادمة، واستثمار الفرص المناسبة.

Human capital a source of competitive advantage: Ideas for strategic leadership, Memon, M., Mangi 2012

1 الاستفادة من بعض منسوبينا في إدارة التبرعات العامة والبالغ عددهم (45) موظفا رسميا ومتعاوننا (في برنامج التواصل مع جميع داعمينا (الأفراد) الذين قدموا الدعم لنا في عام 2018/2019م ويقدر عددهم بـ(65 ألف داعم).

2 قمنا بتفعيل التبرع الإلكتروني والتحول إلى متجرنا الإلكتروني.

3 التنسيق مع أعضاء مجلس إدارتنا للتواصل مع بعض البنوك وزيارتها للمساهمة من خلال برامجها الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، وقد تم تصميم (10) مبادرات صحية لهذا الهدف.

4 أنتجتنا 3 مقاطع تسويقية حول التبرع السريع والتبرع الآمن عبر متجرنا الإلكتروني، حيث تم عرضها في عدد من القنوات الفضائية.

5 بادر منسوبونا بتقديم الإجازات والتي تشمل (إجازة مع التطوع - إجازة اعتيادية - إجازة بدون راتب) والتي بلغت في مجملها 615 يوما، ضمن مبادرة الولاء لزمزم التي أطلقها منسوبينا.

6 قمنا بتحديث وتطوير خطتنا التسويقية لتواكب المرحلة والمتغيرات وطريقة التسويق في الأزمان بما يساعد في تحقيق مستهدفنا المالي.

7 صممنا لوحة قياس إلكترونية (داش بورد) لمتابعة ومعرفة عدد الذين يتحولون لمتجرنا الإلكتروني ومقدار تبرعهم على مدار الساعة لتساعدنا في التركيز ومعالجة أي نزول في قيمة التبرعات، وزيادة الجهود.

8 قمنا بتفعيل الإعلانات في المواقع الإلكترونية مثل: قوقل ومحركات البحث وبنرات المواقع الإلكترونية واليوتيوب.

9 قمنا بمراجعة دقيقة وشاملة لجميع مبادراتنا التشغيلية التي تعذر علينا تنفيذها أو حدث تغيير على مستهدفاتها بسبب ظروف جائحة كورونا، وكان نتيجة هذه المراجعة: تم التغيير على (25) مبادرة تشغيلية تأثرت بظروف جائحة كورونا.

10 استفدنا من الدعم المالي الذي يقدمه برنامج ساند لرواتب منسوبينا السعوديين.

11 تم عقد (5) اجتماعات لمجلس إدارتنا خلال هذه الفترة لمتابعة أعمالنا وخاصة فيما يتعلق بإيراداتنا.

ثانياً: استمرار مسيرتنا

استمراراً لمسيرتنا في تقديم الخدمات الصحية للمستفيدين على أكمل وجه، وبما يلبي احتياجاتهم، ومن منطلق مسؤوليّتنا المجتمعية أطلقنا مجموعة من المبادرات الصحية الخاصة بجائحة كورونا من أجل تخفيف أثر هذه الجائحة على المجتمع، بالإضافة إلى الاستمرار في تقديم الخدمات الصحية الأخرى ضمن المشاريع والبرامج الصحية التي نتبناها وبما يحقق تلبية احتياجات المستفيدين. ومن أبرز إنجازاتنا في مجال تقديم الخدمات الصحية:

اليقظة الاستراتيجية: هي مجموعة من الأساليب المنسقة التي تعمل على تنظيم وتحليل ونشر ومشاركة واسترجاع واستخدام المعلومات والمعارف المفيدة حفاظاً على بقاء المنظمات واستدامة أعمالها ونموها.

اليقظة الاستراتيجية: نموذج مقترح لتسطيح آثار الأزمات وإدارة المخاطر في المنظمات الحديثة، خليل العمرو المشاقبة، يوليو، 2020

1. مواكبنا للحدث من خلال مبادراتنا الصحية المتخصصة

أطلقنا مجموعة من المبادرات الصحية المتخصصة خلال جائحة كورونا، منها:

مبادرة 1: صحة سكان الأربطة الخيرية في مكة المكرمة وجدة

الهدف: تزويد وتدريب سكان الأربطة على الإجراءات الاحترازية والوقائية، وصرف الأدوية لأصحاب الأمراض المزمنة وكبار السن، وتوزيع مستلزمات صحية تتعلق بالنظافة الشخصية.

المستفيدون: أكثر من 800 أسرة وبما يزيد عن 2,000 فرد من سكان الأربطة الخيرية في مكة المكرمة وجدة.

مبادرة 2: التوصيل المنزلي لأدوية أصحاب الأمراض المزمنة وكبار السن.

الهدف: تيسير وصول الأدوية اللازمة في الوقت المناسب لأصحاب الأمراض المزمنة وكبار السن الذين هم أكثر عرضة للإصابة بمرض كورونا.

المستفيدون: أكثر من 2,000 مستفيد.

مبادرة 3: العيادات المتنقلة لتعزيز جهود وزارة الصحة

الهدف: دعم العمل الصحي الوطني في مواجهة كورونا، ودعم جهود الشؤون الصحية في مكة المكرمة بتسليمها العيادات المتنقلة لتوجيهها إلى المناطق ذات الاحتياج.

المستفيدون: بعض أحياء مكة المكرمة المكتظة بالسكان.

مبادرة 4: صحة الجاليات

الهدف: توفير خدمات صحية علاجية ووقائية وحماية احترازية من فيروس كورونا المستجد في الأحياء المكتظة بالسكان من الجالية البرماوية والأفريقية القاطنين في مكة المكرمة وجدة.

المستفيدون: 6,750 أسرة.

مبادرة 5: معاً لتعزيز صحة أمننا

الهدف: تقديم التوعية والتثقيف الصحي حول كورونا لرجال القوة الخاصة بأمن الطرق في منافذ مكة المكرمة.

المستفيدون: تم إجراء عدد 4,378 حالة فحص وتوعية.

مبادرة 6: معاً لتعزيز صحة مساجدنا

الهدف: العناية بالمساجد لتصبح مساجد معززة للصحة، رفع الوعي الصحي بطرق الوقاية من الأمراض المعدية لدى مرتادي المساجد.

مستمر بدءاً من إعادة فتح المساجد.

مبادرة 7: التوصيل المنزلي لأدوية المرضى في محافظة الطائف.

الهدف: تيسير وصول الأدوية اللازمة لمرضى المستشفيات الحكومية في منازلهم.

المستفيدون: 28,200 ثمانية وعشرون ألفاً ومائتا وصفة طبية لمدة شهر واحد.

مبادرة 8: التوصيل المنزلي لأدوية المرضى في محافظة جدة

الهدف: تيسير وصول الأدوية اللازمة لمرضى المستشفيات الحكومية في منازلهم.

المستفيدون: 20,250 عشرون ألفاً ومائتان وخمسون وصفاً طبية لمدة شهر واحد.

مبادرة 9: الاستشارات الطبية الهاتفية

الهدف: رفع وعي المجتمع بفيروس كورونا، وتثقيفهم حول طرق الوقاية والتعامل مع المصابين والمشتبه فيهم.

المستفيدون: 7,881 مستفيداً.

مبادرة 10: تدريب العاملين بالمسجد الحرام على الوقاية من الأمراض المعدية

الهدف: رفع وعي العاملين بالمسجد الحرام من الموظفين المدنيين والعسكريين بطرق الوقاية من الأمراض المعدية.

المستفيدون: 3,000 موظف من منسوبي المسجد الحرام.

مبادرة 11: تجهيز ودعم تشغيل سيارة إسعاف للعمل تحت تصرف هيئة الهلال الأحمر السعودي بمكة المكرمة

الهدف: دعم جهود الهلال الأحمر السعودي في تغطية احتياجات الحالات الإسعافية الطارئة بمكة المكرمة.

المستفيدون: سكان حي قوز النكاسة.

مبادرة 12: مبادرة التوصيل المنزلي للأدوية والمستلزمات الطبية لمستفيدي الرعاية المنزلية في محافظة الطائف

الهدف: تيسير وصول الأدوية والمستلزمات الطبية للمرضى من كبار السن والذين يعانون من الأمراض المزمنة مما يستلزم تقديم الخدمة إليهم وهم في منازلهم.

المستفيدون: 2,231 مستفيداً.

إجمالي التكلفة للمبادرات الصحية الخاصة بجائحة كورونا حتى نهاية شهر مايو 2020م

6,171,013 ريالاً سعودياً

2. التزامنا في تقديم خدماتنا الصحية الرئيسية

التزمنا من خلال استمرارنا في تقديم الخدمات الصحية للمستفيدين من برامجنا ومشاريعنا الصحية، واتخاذ كافة الإجراءات التي تضمن سلامة المستفيدين من خلال تسهيل الحصول على الخدمة الصحية عن طريق بوابتنا الإلكترونية للعلاج الخيري دون الحاجة لمراجعة أي فرع من فروعنا، سواءً من جدة أو مكة أو الطائف أو القنفذة، حيث تشرفنا بتقديم الخدمة الصحية خلال الفترة من 2020-3-15 إلى 2020-6-1، لـ 3,045 مستفيد من خلال مجموعة من برامجنا الصحية، وبتكلفة 3,502,460 ريالاً سعودياً، تمثلت خدماتنا الصحية في:



واستكمالاً لتقديم الخدمة الصحية للمستفيدين وفق منظومة تحقق جودة الخدمة وسلامة المستفيد، قُمنّا من خلال بوابتنا الإلكترونية للعلاج الخيري بفتح حسابات لمزودي الخدمة لدعم الانتقال إلى تسليم خطابات المستفيدين عن طريق بوابتنا الإلكترونية لعدد 30 مزود خدمة جديد، كما قُمنّا بتدريب جميع مزودي الخدمة لدينا على استخدام بوابتنا الإلكترونية في كيفية التعامل مع خطاباتنا عن بُعد والمتابعة معهم بشكل مستمر.

ثالثاً: استثمارنا للجهود التطوعية

انطلاقاً من حرصنا على تفعيل العمل الصحي التطوعي واستثمار جهود المتطوعين، قُمنّا ببناء وتفعيل مجموعة من المبادرات التطوعية التي تتوافق مع ظروف جائحة كورونا، ومن أبرز منجزاتنا في مجال استثمار الجهود التطوعية:

يعتبر المتطوعون مورداً بشرياً رئيسياً في المنظمات الخيرية، فالمتطوع يقوم بنفس عمل الموظف بأجر إذا أحسنت الجهات الخيرية توظيفه وتوجيهه؛ لأن رغبته تكون كبيرة في العمل التطوعي.

إدارة الموارد البشرية في القطاعات الخيرية، عمر بن نصير البركاتي الشريف، 2008م.

عدد المتطوعين 227

عدد الفرص التطوعية 605

القيمة المالية 285,800 ريال سعودي

عدد ساعات التطوع 7,058

ختاماً، المنظمات التي ستتمكن من التكيف مع التغيير وتبناه بسرعة ستكون رابحة، كما أن الإجراءات المدروسة مطلوبة، وذلك يكون من خلال البدء بثقافة التركيز والقيادة القوية، لذا حان دور المنظمات لتقوم بتصميم مستقبلها.

هارفرد برنيس ريفيو، مقالات عن الإدارة، قياس القيادة الأخلاقية والسمعة، ياولو غالو 2020م (بتصرف).

بدعمكم

حصلنا على جائزة الجهات الطبية والصحية ذات العطاء الاستثنائي المتميز في مجال مكافحة جائحة كورونا، ضمن فعاليات مؤتمر القطاع الطبي والمسؤولية المجتمعية 2020م، والذي تنظمه الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية في دولة البحرين وبمشاركة منظمات دولية وإقليمية ومحلية.

#معا_للحياة



جائزة التميز
2020

تتشرف
الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية
أن تمنح

جمعية زمزم للخدمات
الصحية التطوعية

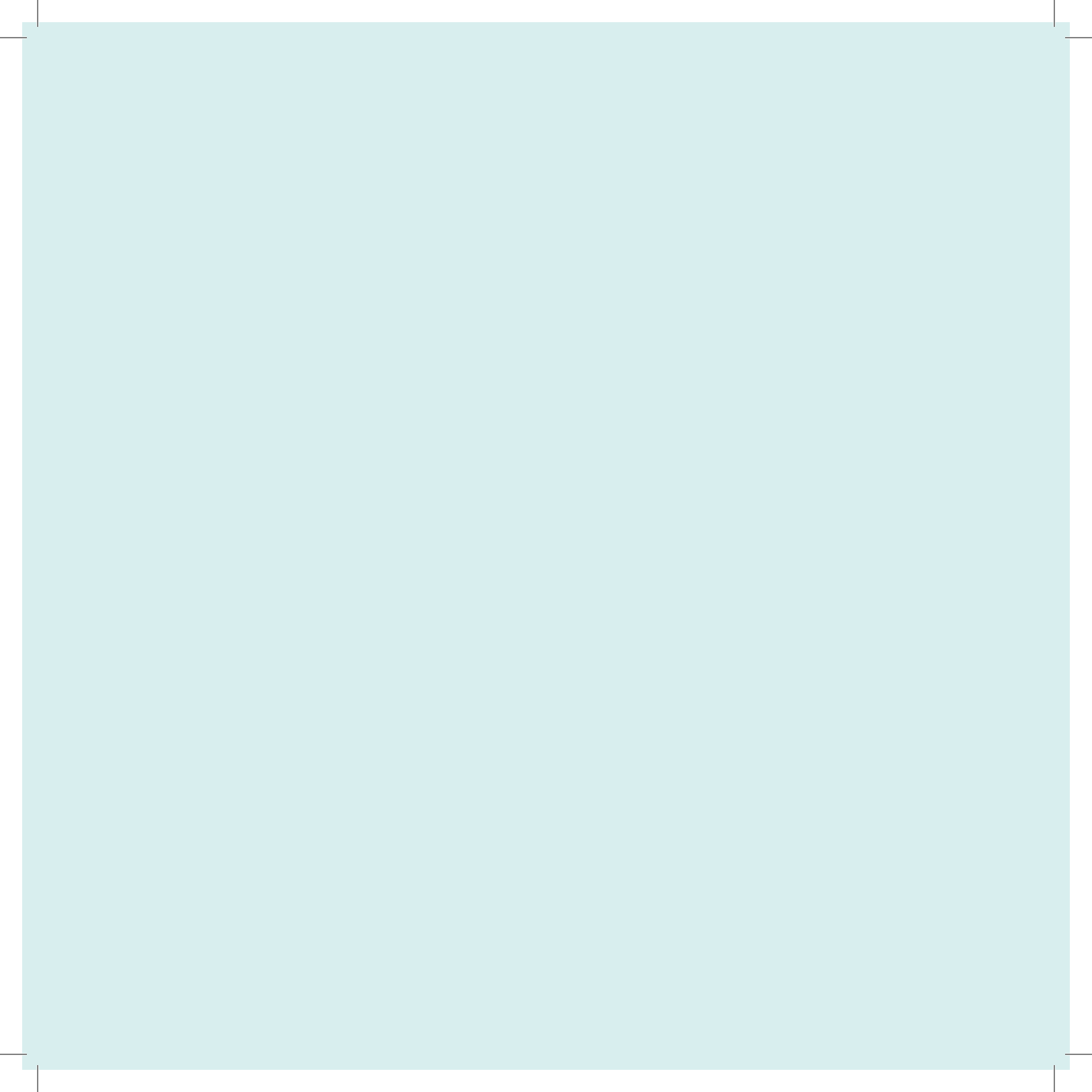
جائزة التميز الطبي الدولية
في مجال المسؤولية المجتمعية

وذلك بمناسبة تنظيم فعاليات
مؤتمر القطاع الطبي
والمسؤولية المجتمعية
لعام 2020م

عام التضامن الدولية
Year of International Solidarity
سفرء دوليون
للمسؤولية الاجتماعية
CSR
International Codes
للأتمتة الدولية
للمسؤولية الاجتماعية
Regional Network
الشبكة الإقليمية
للمسؤولية الاجتماعية
Regional Network
الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية
Regional Network

29 أغسطس
2020م

معا للحياة



9200 333 77
zmzm.org