

البرنامج التدريبي مفاهيم الاستدامة – الجزء (٢)



استراتيجية الاستدامة
في جمعية زمزم



الإطار الاستراتيجي للاستدامة

النموذج الرائد للرعاية الصحية الخيرية والتطوعية

بناء شراكات فعّالة

تقديم الرعاية الصحية المستدامة لذوي الاحتياج

تحقيق جودة
المخرجات

برنامج العلاج الخيري

تقديم الرعاية
الصحية الأولية

التوعية والتثقيف الصحي

تحسين الكفاءة
الداخلية

إدارة عملياتنا
بوعي بيئي

تحقيق النمو من
خلال بناء القدرات
الداخلية

التطوير والتحسين
المستمر لأنظمتنا
الداخلية

تحقيق
الاستدامة
المالية

إطار عمل الاستدامة في جمعية زمزم

إطار الاستدامة لجمعية زمزم

يظهر إطار الاستدامة النظرة الشمولية للجمعية من خلال ايضاح العلاقة بين محاور الاستدامة للجمعية.

إن النظرة الشمولية تتطلب من الجمعية العمل على عدة محاور تحقق الدمج الفعال للبعد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بشكل يؤدي إلى تحقيق الجمعية لأهدافها في تحقيق الاستدامة.

يشمل " إطار عمل الاستدامة " ثلاثة محاور تتمثل في الآتي:

المحور الأول: تحسين الكفاءة الداخلية

حيث أن الإدارة الفعالة لمواردنا المالية والبشرية والعمل على تنميتها يمثل الأساس الذي يمكننا من تقديم خدماتنا والنهوض في أعمال الجمعية والتوسع بها.

ويتضمن هذا المحور تحقيق أربعة أهداف:

- ١- تحقيق الاستدامة المالية.
- ٢- التطوير المستمر لأنظمتنا الداخلية.
- ٣- تحقيق النمو من خلال بناء القدرات الداخلية.
- ٤- إدارة عملياتنا بوعي بيئي.



المحور الثاني: تحقيق جودة المخرجات.

حيث أن سبب تأسيس الجمعية جاء لخدمة مجتمعنا وتقديم الخدمة الصحية الخيرية والتطوعية لذوي الحاجة الصحية، وبالتالي فإن هذا المحور يتضمن عمل الجمعية على تحقيق أكبر قدر من النفع للمجتمع من خلال تقديم خدمات صحية مميزة تلبي حاجات المجتمع.



وتتمثل في :

- ١- التوعية والتثقيف الصحي.
- ٢- تقديم الرعاية الصحية الأولية
- ٣- برنامج العلاج الخيري.

المحور الثالث: بناء شراكات فعالة.

نحن نطمح في جمعية زمزم بترسيخ ثقافة العمل الصحي التطوعي في منطقة عملنا من خلال عقدنا لشراكات فعالة مع مختلف القطاعات، تؤدي في مجملها في مساعدة الجمعية بنشر خدماتها وأثرها بشكل أكبر.



تمرين

كيف نطور استراتيجية الاستدامة؟

لتطوير استراتيجية الاستدامة ... نحتاج إلى:

١ التعرف على دوافع الاستدامة والآثار الاستراتيجية المرتبطة بها

٢ تطوير خارطة الأطراف المعنية.

٣ تحديد المجالات ذات الأولوية .

٤ إجراء تحليل للقضايا الجوهرية.

٥ الأداء مقابل الاستراتيجية.

لتطوير استراتيجية الاستدامة ... نحتاج إلى:

التعرف على دوافع الاستدامة والآثار الاستراتيجية المرتبطة بها

ويتم ذلك من خلال:

- أ- مراجعة الاستراتيجية الحالية وتحليلها من وجهة نظر الاستدامة.
- ب- مراجعة دوافع الاستدامة مع ربطها بالآثار الاستراتيجية للمنظمة.
- ت- اجراء اجتماعات ونقاشات مع الإدارة لفهم العمليات الحالية والتحديات والأهداف قصيرة وطويلة المدى.
- ث- دراسة الاتجاهات وأفضل الممارسات في القطاع.

ما هي دوافعنا للاستدامة؟

- الزيادة المستمرة في الاحتياجات الصحية للمحتاجين، بما في ذلك عدم قدرة بعض أفراد المجتمع على الحصول أو الوصول إلى الخدمات الطبية.
- نمط الحياة غير الصحي و الحاجة لتعزيز الصحة على مستوى الأفراد والمجتمع.
- الحاجة لزيادة الموارد المالية بهدف توسيع العمليات بما يتناسب مع الحاجة، وتعزيز الموارد المالية الثابتة.
- الحاجة زيادة كفاءة برامج وعمليات الجمعية وأثرها على المجتمع.
- تفعيل العمل التطوعي واستثمار المتطوعين.
- الاتجاه العالمي نحو الشفافية والمساءلة وأهميته في كسب ثقة الداعمين.
- الاستدامة بوصفها الخطوة التالية للتميز في الإدارة.

لتطوير استراتيجية الاستدامة ... نحتاج إلى:

تطوير خارطة الأطراف المعنية

٢

102-21, 102-40, 102-42, 102-43

أولويات الأطراف المعنية

تعمل جمعية زمزم وبشكل سنوي على تطوير خارطة الأطراف المعنية اعتماداً على أولويات الأطراف المعنية التي يتم تحديثها من خلال التواصل المستمر مع ممثلي فئات الأطراف المعنية، وبناءً على مخرجات تطوير مصفوفة القضايا الجوهرية/ ذات الأولوية، وفيما يلي خارطة الأطراف المعنية التي تبرز أولويات مجموعات الأطراف المعنية لعام 2017م، وبيان استجابة الجمعية لتلك الأولويات:

خارطة الأطراف المعنية للعام ٢٠١٧م		
الأطراف المعنية	أولوياتهم المتوقعة	استجابتنا لأولوياتهم
المستفيدون	سهولة الإجراءات	- اعتماد عرض سعر الأدوية عن طريق البريد الإلكتروني مع الصيدلية. - تعيين مشرف صالة لخدمة الصلوات لهم وعدمهم ومساعدتهم في حل المشكلات والإجابة الفورية عن التساؤلات وأحوالهم. - إدخال كبار السن فوق (65) سنة من البحث الاجتماعي.
	متابعة وجودة الخدمات الطبية المقدمة للمستفيدين (عبر مزودي الخدمات الطبية)	تم زيارة (4) من مزودي الخدمة من المستشفيات المتعاقد معها البرنامج لأموه والاطفولة (خدمة الولادة الحوادث من زمر الولادة) لتأكد من جودة الخدمة المقدمة للمراجعين، وذلك من خلال لجنة من الاستشارات المتخصصة مع الجمعية.
	تقديم خدمات متخصصة تلبي احتياجاتهم الطبية (مستفيدي القرى والهجر والأحياء)	- تقديم كشف طبي متخصص في التوافق الطبية. - سرف الأدوية الطبية في الجولات والفواصل الطبية.
	متابعة الحالات المحولة للمستشفيات (مستفيدي القرى والهجر والأحياء)	- تحديث الحالات من القوائم التي تستلزم متابعة. - سرف الأدوية مباشرة من خلال مديرة سرف الأدوية عبر شركة التمريض الطبية. - توفير رعاية طبية متخصصة ومتكاملة للمعانة المبرور، لخاصة للفواصل الطبية. - إجراء الاتصال المستمر بالهاتف ورسائل نصية لجميع المراجعين لتأكيد من تنفيذ إجراء الطبي المطلوب.

18

الاستدامة

جمعية زمزم

لتطوير استراتيجية الاستدامة ... نحتاج إلى:

٣ تحديد المجالات ذات الأولوية .

٤ إجراء تحليل للقضايا الجوهرية.

تمرين جماعي

ما هي القضايا الجوهرية؟

ما هي القضايا الجوهرية؟

مصفوفة القضايا الجوهرية



القضايا الجوهرية:

هي القضايا التي تعكس آثار عمليات زمزم الأكثر أهمية في المجالات البيئية والاقتصادية والاجتماعية.

أو هي أهم القضايا التي تؤثر على الأطراف المعنية وقراراتهم.

ما فائدة تحليل القضايا الجوهرية ؟

- التركيز على قضايا الاستدامة الأكثر أهمية.
- تحديد القضايا الحرجة التي يجب إدارتها وتغييرها (حتى ولو كنا غير جاهزين لتغييرها).
- تطوير أنظمة إدارة تكون أكثر استراتيجية، أكثر وتركيزا، أكثر مصداقية، وأسهل للتطبيق.
- علاقات وتواصل أقرب مع الأطراف المعنية.
- فهم أفضل لمناطق الضعف والفرص.
- رضا الأطراف المعنية.
- تحفز الابتكار.

لتطوير استراتيجية الاستدامة ... نحتاج إلى:

الأداء مقابل الاستراتيجية

هـ

(١) بناء شراكات فعّالة مع:

- ❑ مع الجهات الحكومية ذات العلاقة.
- ❑ مع مزودي الخدمات الصحية.
- ❑ مع قطاع العمل الخيري.
- ❑ مع الداعمين
- ❑ مع الإعلام

لتطوير استراتيجية الاستدامة ... نحتاج إلى:

الأداء مقابل الاستراتيجية

هـ

(٢) تقديم الرعاية الصحية المستدامة، من خلال ثلاثة محاور رئيسية:

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

لتطوير استراتيجية الاستدامة ... نحتاج إلى:

الأداء مقابل الاستراتيجية

٥

(٣) تحسين الكفاءة الداخلية:

- تحقيق الاستدامة المالية.
- بناء القدرات البشرية.
- تطوير الأنظمة الداخلية بشكل مستمر.
- إدارة العمليات بوعي بيئي.

مؤشرات أداء الاستدامة

2017م				مؤشرات أداء التطوع
الأداء الفعلي				مؤشرات الأداء
الربع الأول	شهر مارس	شهر فبراير	شهر يناير	
0				1 إجمالي عدد المتطوعين المسجلين في قاعدة بيانات التطوع
0				2 إجمالي عدد المتطوعين النشطين
#DIV/0!				3 نسبة عدد المتطوعين النشطين من عدد المتطوعين المسجلين
0				4 عدد فرص التطوع المتاحة
0				5 عدد فرص التطوع المغطاة
#DIV/0!				6 نسبة فرص التطوع المغطاة من فرص التطوع المتاحة
0				7 إجمالي عدد ساعات التطوع
0				8 إجمالي القيمة المالية لساعات التطوع (ر.س)
0				9 عدد البرامج التدريبية المقدمة للمتطوعين
0				10 عدد الساعات التدريبية المقدمة للمتطوعين
0				11 عدد المتطوعين الذين تم تدريبهم

2017م				مؤشرات أداء البرامج الصحية
الأداء الفعلي				مؤشرات الأداء
الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع	
				1 عدد الحالات المستهدفة - ذكور
				2 عدد الحالات المستهدفة - إناث
				3 عدد الحالات المستهدفة - سعودي
				4 عدد الحالات المستهدفة - غير سعودي
0	0	0	0	5 إجمالي عدد الحالات المستهدفة (طيف العلاج الحرجي)
				6 إجمالي عدد الحالات التي تلقت علاج المساعدة و تم نقل الخدمة
				7 عدد الحالات التي تم رعايتها بعد قبول الطلب
0				8 عدد حالات الولادة الطبيعية
0				9 عدد حالات الولادة القيصرية (متكررة وغير متكررة)
0				10 إجمالي عدد النساء الحوامل اللاتي استلجن من خدمات الولادة
0	0	0	0	11 عدد النساء الحوامل اللاتي استلجن من برامج متابعة الحمل
0				12 عدد النساء الحوامل اللاتي استلجن من خدمات ما قبل الولادة
0				13 نسبة النساء الحوامل اللاتي استلجن من خدمات ما قبل الولادة
0				14 من معدل النساء اللاتي استلجن من خدمات الولادة
0				15 عدد الأطفال جنينيا الولادة الذين استلجن من خدمة العضلات
0				16 إجمالي عدد الحالات المستهدفة من الرعاية الصحية
0				17 عدد المستفيدين من الأجهزة والمستلزمات الطبية (المتفرغين)
0				18 عدد المستفيدين من الأجهزة والمستلزمات الطبية (المتفرغين)
0	0	0	0	19 إجمالي عدد المستفيدين من الأجهزة والمستلزمات الطبية

نظام مؤشرات
الأداء للبرامج
الصحية

منظومة
مؤشرات أداء
الاستدامة

نظام مؤشرات
التطوع

نظام مؤشرات
الأداء المالي

نظام مؤشرات
الكفاءة الداخلية

2016م				إدارة الموارد البشرية
الأداء الفعلي				مؤشرات الأداء
الربع الأول	شهر مارس	شهر فبراير	شهر يناير	
				1 عدد الموظفين (الثاني)
#DIV/0!				2 نسبة السعوديين (من إجمالي عدد الموظفين)
#DIV/0!				3 نسبة الرضا العام للموظفين (نصف سنوي)
#DIV/0!				4 معدل دوران الموظفين الثاني
#DIV/0!				5 معدل دوران الموظفين السعوديين
#DIV/0!				6 معدل دوران الموظفين غير السعوديين
#DIV/0!				7 معدل دوران الموظفين الذكور
#DIV/0!				8 معدل دوران الموظفين الإناث
#DIV/0!				9 معدل دوران الموظفين - الإدارة التنفيذية
#DIV/0!				10 معدل دوران الموظفين - الإدارة الوسطى
#DIV/0!				11 معدل دوران الموظفين - الموظفين
#DIV/0!				12 معدل دوران الموظفين - إحصائهم بين ٢٠١٨
#DIV/0!				13 معدل دوران الموظفين - إحصائهم بين ٢٠٢١
#DIV/0!				14 معدل دوران الموظفين - إحصائهم بين ٢٠٢١
#DIV/0!				15 معدل دوران الموظفين - إحصائهم بين ٢٠٢١
#DIV/0!				16 عدد الإناث
#DIV/0!				17 نسبة الإناث من إجمالي عدد الموظفين
#DIV/0!				18 إجمالي عدد أيام الغياب (بدون عذر)
#DIV/0!				19 إجمالي عدد ساعات التأخير الشهرية

2017م				الإدارة المالية
الأداء السنوي				مؤشرات أداء الاستدامة
الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع	
				1 الإنفاق على برنامج العلاج الحرجي
				2 الإنفاق على برنامج الأمومة والطفولة
				3 الإنفاق على برنامج الجوات الطبية
				4 الإنفاق على برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية
				5 الإنفاق على برنامج صيدلية زمزم (الصيدلية الخيرية)
				6 الإنفاق على مشروع رؤية المرضى
				7 تكاليف خدمة العلاج
				8 الإنفاق على برنامج الفحوصات الطبية
				9 الإنفاق على رعاية الفم والأسنان
				10 الإنفاق على إعادة الحج
				11 الإنفاق على نوعية الرعاية الصحية
				12 الإنفاق على مشروع رؤية
				13 إجمالي الإنفاق على البرامج والأنشطة
				14 مصروفات الأنشطة (شاملة تكاليف العلاج)
				15 مصروفات رعاية المودة والتبرعات
				16 مصروفات العمومية والإدارية
				17 إعانة الأصول الثابتة
				18 سداد مديونية مزودي الخدمة الطبية
				19 إجمالي المصروفات

تطوير استراتيجية الاستدامة



الخارطة الاستراتيجية ١٤٣٧ - ١٤٤١هـ / ٢٠١٦ - ٢٠٢٠م

رسالتنا
كيان مجتمعي صحي غير هادف للربح يعزز صحة مستهدفيه من خلال تقديم خدمات نوعية وفقاً لأولوية الاحتياج

رؤيتنا
النموذج الرائد المرجعي والملموم في صناعة وقيادة العمل الصحي الخيري المستدام والمتكامل

تعزيز المنفعة
أصحاب المصلحة
تحقيق رضا أصحاب المصلحة

تحسين أداء
المعاملين
تحسين أداء المنظمات والمعاملين

تقليل معاناة طالبي الاستشارة
الصحية وتزويد القطاع الخيري بالخبرات الإبداعية الرائدة

الاستشارة
الاستشارة

المرضى
المستفيدين من ذوي الاحتياج
المرضى المستفيدين من ذوي الاحتياج

المرضى
المستفيدين من ذوي الاحتياج
المرضى المستفيدين من ذوي الاحتياج

البيد المالي
ضمان استدامة مالية ورفع نسبة مصادر الدخل الثابتة القابلة للنمو

أوقاف يسهم ريعها في
تغطية الاحتياجات المالية
لبرامج الجمعية

تعزيز موارد الجمعية
المالية من خلال الاستثمار

تأمين موارد ورعايات مالية
لدعم برامج وخدمات الجمعية

المستفيدون
اجتذاب المستفيدين وكسب رضاهم وتلبية احتياجاتهم

تعزيز الصحة
والوقاية
تعزيز الصحة والوقاية

الرعاية الصحية
للمستفيدين
الرعاية الصحية للمستفيدين

الدراسات التطبيقية
في المجال الصحي
الدراسات التطبيقية في المجال الصحي

العمليات الداخلية

الإجراءات والوسائل الأكثر تحقيقاً لرضا المستفيدين وأصحاب المصلحة والاستدامة المالية

إدارة الجمعية بمنهجية
الاستدامة

استثمار العلاقات العامة والإعلام
في تحقيق أهداف الجمعية

بناء منظومة من الشراكات
الاستراتيجية التكاملية المستدامة

التسويق الاجتماعي
الإبداعي

استثمار العمل التطوعي

التطوير والتحديث المستمر
مواكبة لمتطلبات المراحل

التعلم ونامو

الثقافة المؤسسية والصحية والإدارية والتنظيمية ومعدلات التدريب والتربية للعاملين

بيئة العمل

تمتين البناء المؤسسي في المجال التقني والإداري

التحول إلى منظمة متعلمة وملهمة

البناء القيمي

الشفافية

الشراكة

التيسير

الرفق وحفظ الكرامة

التعلم والابتكار والإبداع

إذكاء روح العمل الجماعي

العمل المؤسسي والانضباط



شكرا لكم



إلى ... الجزء ٣