

معاً للحياة  
Together for life



# الخطة التشغيلية لعام 2024

لجمعية زمزم الصحية

1445/06/14

2023/12/27

## استراتيجيتنا

- خارطتنا الاستراتيجية.
- الارتباط الاستراتيجي والتشغيلي برؤية الوطن 2030 واهداف التنمية المستدامة.

- رؤيتنا.
- رسالتنا.
- قيمنا.
- توجهنا الاستراتيجي.
- الفئات المستهدفة استراتيجياً.

## مفردات الاستراتيجية

المفردة	معناها الاجرائي
الرؤية	أين نطمح أن نكون خلال فترة زمنية محددة وتعتبر حجر الزاوية في التخطيط الاستراتيجي
الرسالة	ما الذي نقوم به اليوم وهي عبارة عن بيان قصير يصف الغرض من وجود المنظمة
التوجه الاستراتيجي	المراحل التي من خلالها نصل إلى تحقيق رؤية الجمعية المستقبلية
القيم	الممارسات والسلوكيات التي تمارسها الجمعية ومنسوبيها خلال تأديتهم لرسالة الجمعية
الأهداف الاستراتيجية	الأدوار والأعمال التي يجب أن نقوم بها للوصول إلى رؤيتنا الطموحة
الخارطة الاستراتيجية	ترجمة للخطة الاستراتيجية في صفحة واحدة ويتم بنائها وفق مفهوم السبب والنتيجة
مؤشرات الأداء الرئيسة	عبارة عن أدوات قياس تحقيق الأهداف الاستراتيجية الموضوعة
مستهدفات الأداء	النتائج التي يراد الوصول اليها خلال فترة زمنية محددة يعبر عنها ك(عدد، نسبة، ترتيب، مال)
المبادرات	البرامج والمشاريع التي يتم وضعها لتحقيق مستهدفات الأداء المعتمدة
الانشطة	المهام والأعمال المحققة للمبادرات

## رؤيتنا

النموذج	أي المثال العملي
الرائد	الذي يظل في طليعة الجهات غير الربحية
المرجعي	أي الذي يمثل معيارية ومرجعية في الأداء والتميز
الملهم	أي المحفّز للأخرين نحو التميز في العطاء والإبداع
صناعة وقيادة	السير في مقدمة الجهات غير الربحية لتحقيق التميز
العمل الخيري	(١) الاستشارات الصحية. (٢) الخبرات والخدمات التي تتميز بها الجمعية.
المستدام المتكامل	أي تسهم في تلبية احتياجات كل طرف بشكل مستمر

”  
النموذج الرائد  
والمرجعي  
والملهم في  
صناعة وقيادة  
العمل الخيري  
المستدام  
والمتكامل  
“



## رسالتنا

منظمة قائمة بذاتها تخدم المجتمع في المجال الصحي	كيان مجتمعي صحي
لا يستهدف الحصول على الأرباح وتوزيعها، بل يعود ريعه على أعماله وبرامجه الخيرية	خيري
أي ترسيخ ثقافة الممارسات الصحية السليمة لدى مستخدمي زمزم والمجتمع	يعزز صحة مستهدفه
أي تقديم خدمات ذات مواصفات تلبى احتياج المستفيدين من الجمعية	تقديم خدمات نوعية
أي تقديم خدماته الصحية لأصحاب الأولوية في الاحتياج الصحي وفقاً لمعايير محددة	وفقاً لأولوية الاحتياج

” كيان مجتمعي

صحي خيري

يعزز صحة

مستهدفه من

خلال تقديم

خدمات نوعيه

وفقاً لأولوية

الاحتياج

“



## قيمنا



### نحن مبتكرون

نبحث كل يوم عن فرص التحسين لخدماتنا؛ لأننا نتمسك بالتزامنا بإنقاذ الأرواح. نسعى لاستثارة الحلول المبتكرة لدى العاملين معنا لتطوير أنفسنا ولتقديم طرق جديدة لتحسين عملياتنا. نجتهد لتلبية احتياجات الأطراف المعنية، نهدف لابتكار أساليب عمل جديدة، ونقدم منتجات وخدمات جديدة لمن يدعمنا ويشاركنا.



### نحن ممكنون

نسعى لتلبية الاحتياجات الصحية لذوي الاحتياجات، نتعامل معهم بالرفق ونحرص على حفظ كرامتهم، نستهدف معا تحقيق استدامة الصحة وجودة الحياة لهم. نهىء العاملين معنا ليكونوا أفضل، وليؤدوا أدوارا أكبر، نطور مهاراتهم، ونمنحهم الثقة ونتيح لهم الفرص. نستثمر سخاء داعمينا فنجمع سائر الأطراف المعنية لتقديم خدمات صحية ذات نتائج مفيدة تسهم في تلبية الاحتياجات الصحية.



### نحن متعاونون

نبحث مع المستفيدين، وبشكل منتظم، عن طرق لتيسير وتسريع إجراءات حصولهم على الخدمة التي يستحقونها وبأعلى مستوى ممكن. نعزز أداء فرق العمل من العاملين معنا بالدعم والمساعدة، ونخرج سويا بالأفكار القيمة، وننجز أنشطتنا مجتمعين، نؤمن بأننا نكون أفضل من خلال بناء شراكتنا مع جميع الأطراف المعنية، ونتمثل السلوكيات الصحيحة معا، ونبني بيئات عمل نافعة ومحفزة.



### نحن مسؤولون

نهتم بصحة الفرد ونعتني بها أيما اعتناء، وهذا هو الدور الذي نؤديه بقوة واهتمام ومصداقية. إن من نساعدهم يضعون فينا كامل ثقتهم، ويطمئنون إلى أننا سنعينهم ليتحسنوا ويسعدوا بالحياة، ذلك هو هدفنا فعلا. نهىء بيئة جاذبة للعاملين لدينا، ونلتزم معهم بالعمل وفق منهجيات مؤسسية تطمئنهم على أن حقوقهم العادلة مكفولة لهم سعيا نحو الأداء الأفضل. نضمن لجميع الأطراف المعنية الشفافية، وحقهم في المساءلة بما يعظم المنفعة لمجتمعنا..



### نحن مهتمون

نمد يد العون لذوي الاحتياجات ولأولئك ممن لم يحظوا بالاهتمام الكافي، ونعاملهم بعطف وبمحببة. ندعم العاملين معنا من خلال متابعة أحوالهم، ونضمن لهم قدرا من التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، بما يحقق درجة عالية من الرضا لديهم. نتواصل مع سائر الأطراف المعنية بما يلبي احتياجاتهم ويحقق رغباتهم ويسهم في إحداث التكامل المنشود معهم وصولا إلى درجة عالية من جودة خدماتنا.

## توجهنا الاستراتيجي

### كيف سنحقق ذلك ؟

- المدن الرئيسية 70% في منطقة مكة المكرمة وفقا للاحتياج.
- المحافظات الطرفية 30% في منطقة مكة المكرمة وفقا للاحتياج.
- الشراكات التكاملية.
- تفعيل العمل التطوعي.
- الانتشار الأفقي لتعزيز الصحة على مستوى المملكة.
- التركيز على تعزيز الصحة والوقاية.
- التركيز على المزيد من تجويد الخدمات الحالية.
- الشراكات التكاملية.
- التعمق في الخدمات في المدن الرئيسية على مستوى منطقة مكة المكرمة وفقا للاحتياج.
- الاستثمار الخارجي (مثل الخدمات الصحية).
- الاستثمار الداخلي (الأوقاف، والاستثمار في نقاط قوة زمزم مثل التقنية، والخبرات الإدارية والشراكات، التطوع، الابتكار، إلخ).

### مكونات التوجه الاستراتيجي

استكمال الانتشار  
الأفقي للخدمات

التعمق العمودي  
في الخدمات

تفعيل الاستثمار  
المحقق للاستدامة

## الفئات المستهدفة

فئات المستهدفين للمرحلة الثانية من مراحل التوجه الاستراتيجي

آلية القياس	الأثر الاستراتيجي المراد إحداثه	الفئات المستهدفة
دراسة تحليلية	ارتفاع الوعي الصحي لدى ذوي الاحتياج	عموم المجتمع
دراسة تحليلية	تحسين صحة المستفيدين من ذوي الاحتياج	المرضى ذوو الاحتياج
دراسة تحليلية	تقليل معاناة طالبي الاستشارة الصحية	طالبو الاستشارة
دراسة تحليلية	تحسين أداء المنظمات والعاملين في المجال الخيري	العاملون في المجال الخيري
دراسة تحليلية	<ul style="list-style-type: none"><li>○ تعظيم المنفعة والأجر</li><li>○ تحقيق رضا أصحاب المصلحة</li></ul>	أصحاب المصلحة

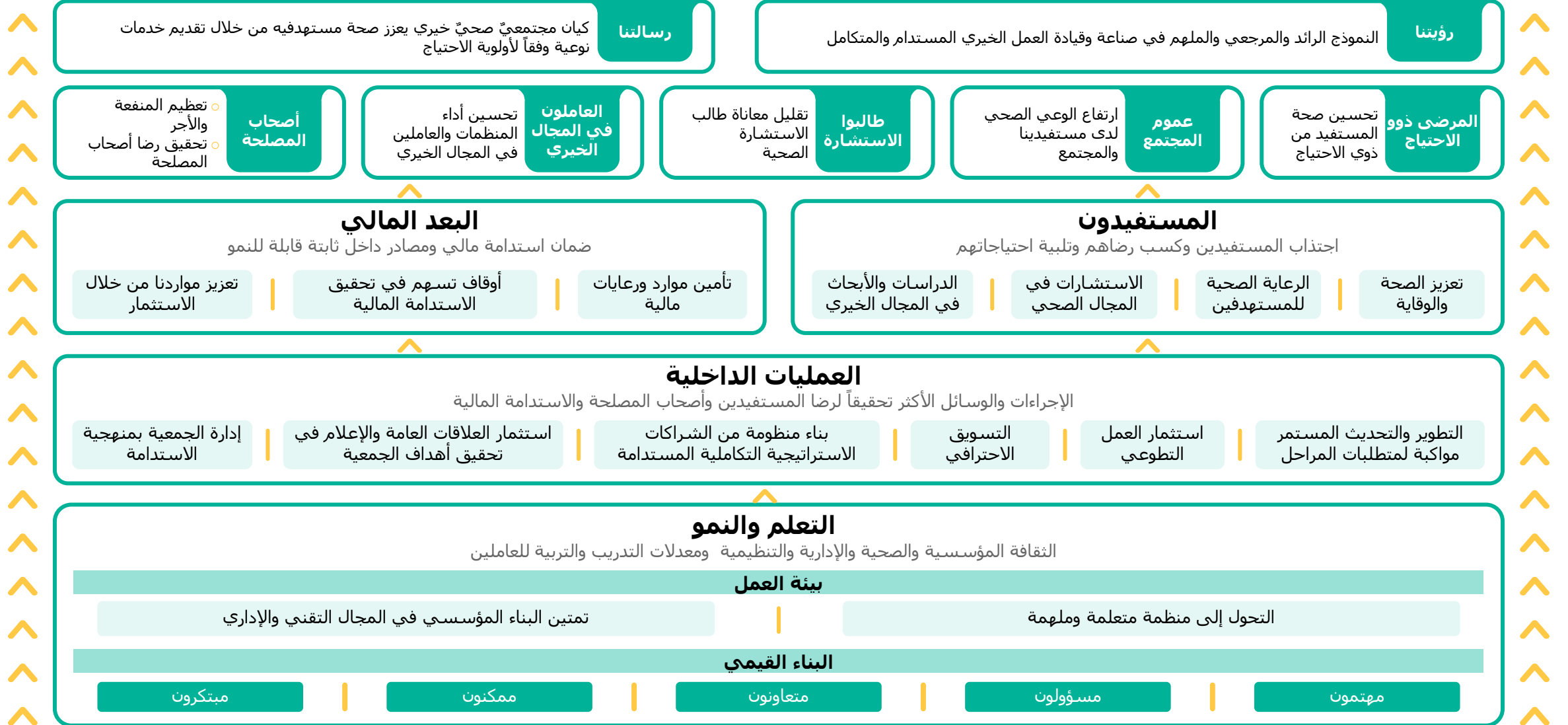




## مرتكزات التخطيط في زمزم

- استشراف المستقبل
- تشكيل فريق الاستراتيجية
- الشفافية
- التشاركية
- توفير بيئة محفزة لتنفيذ ورش العمل
- قياس الجاهزية
- الانتقال التبادلي بين المستويات التنظيمية أفقياً ورأسياً
- تقويم الأداء الاستراتيجي السابق
- توحيد مصطلحات الخطة الاستراتيجية
- بناء منظومة الأداء
- تشكيل فريق الخطة التشغيلية
- عقد ورش عمل انطلاقة الخطة التشغيلية
- إطلاق الخطة التشغيلية

# الخارطة الاستراتيجية 2021 – 2025





# الارتباط الاستراتيجي والتشغيلي برؤية الوطن 2030 وأهداف التنمية المستدامة



### المبادرات التشغيلية 2024

- الكليات المعززة للصحة
- معا لصحة مدارسنا.
- السوق الصحي.
- معا لصحة حيناً.
- تفعيل المناسبات والأيام الصحية العالمية.
- الكشف المخفض.
- نادي السكري.
- برنامج طوافكم آمن.

- حيازة أوقاف جديدة.
- المبيعات الاحترافية.
- التبرعات المالية الوقفية.
- تغطية الاحتياجات العينية.
- الحملات التسويقية.

- دعم عدد الشركات.
- تعزيز دور المسؤولية المجتمعية.
- بيئتنا المستدامة.
- مشاركة منسوبي زمزم في وقف (المليون زيتونة)
- اعداد واصدار تقرير الاستدامة.
- العمل على رفع ساعات التطوع.
- رفع القيمة المالية لإسهامات المتطوعين
- الاستثمار الأمثل للفرص التطوعية.

- العيادات الافتراضية.
- الدراسات واستطلاع الرأي.
- قياس وإدارة الأثر المجتمعي.
- تفعيل الأفكار الابتكارية.
- التحول إلى منظمة متعلمة

### أهداف التنمية المستدامة



### أهداف رؤية المملكة 2030

- تعزيز الوقاية ضد المخاطر الصحية.
- تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين.
- تسهيل الحصول على الخدمات الصحية
- تعزيز ممارسة الأنشطة الرياضية في المجتمع.
- تحسين فعالية وكفاءة الخدمات الاجتماعية.

- دعم نمو القطاع غير الربحي.
- تعزيز قيام الشركات بمسؤوليتها الاجتماعية.
- تمكين المنظمات غير الربحية من تحقيق أثر أعمق

- تعزيز قيام الشركات بمسؤوليتها الاجتماعية.
- تشجيع العمل التطوعي.
- تمكين المنظمات غير الربحية من تحقيق أثر أعمق.
- ضمان الاستفادة المستدامة من الموارد المائية.

- تمكين المنظمات غير الربحية من تحقيق أثر أعمق.
- تسهيل الحصول على الخدمات الصحية.

### الخارطة الاستراتيجية لجمعية زمزم

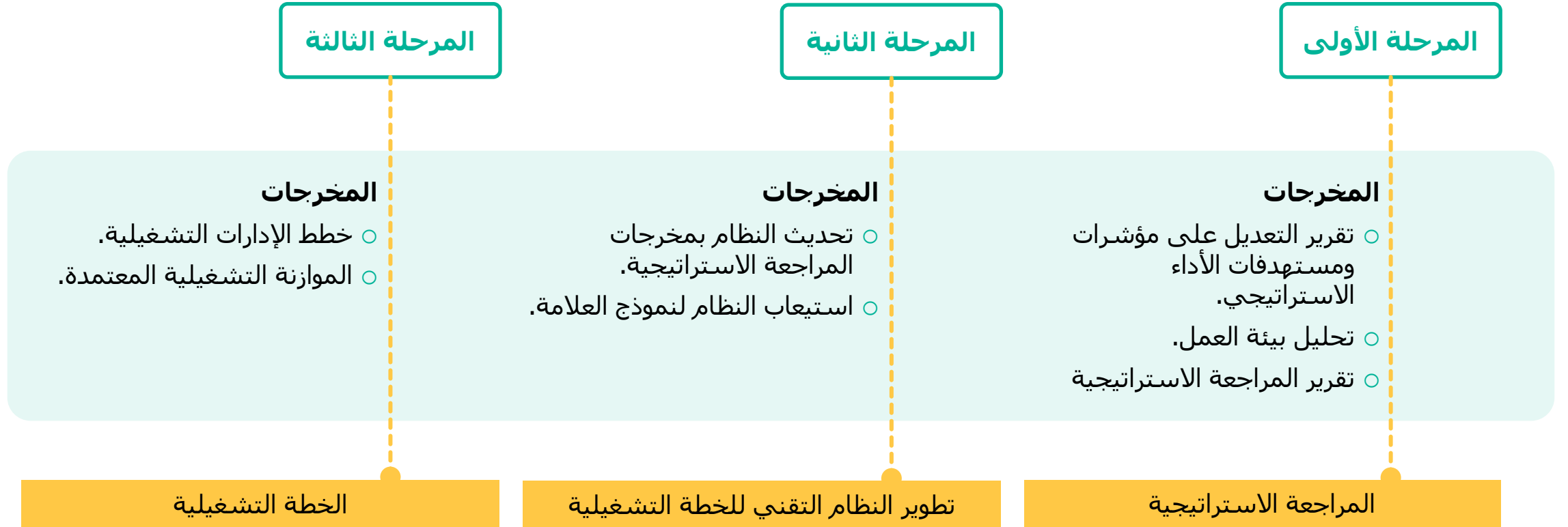




# الخطة التشغيلية

2024

## مراحل تطوير الخطة التشغيلية 2024





# الجهود المبذولة لبناء الخطة التشغيلية لعام 2024

## المنهجية

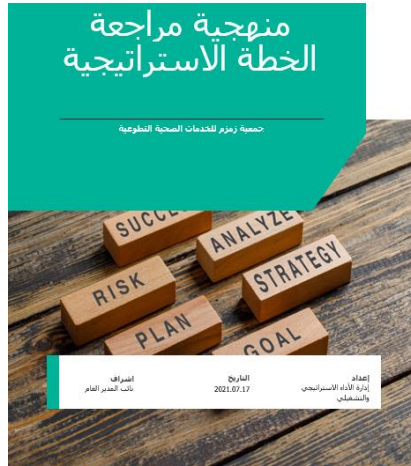
تم تحديث وتطوير  
منهجية المراجعة  
الاستراتيجية



## اجتماع وورشة عمل

# 21

بمشاركة رئيس مجلس الإدارة  
والإدارة العليا ومدراء الإدارات  
ورؤساء الأقسام وجميع الموظفين



## فريق العمل

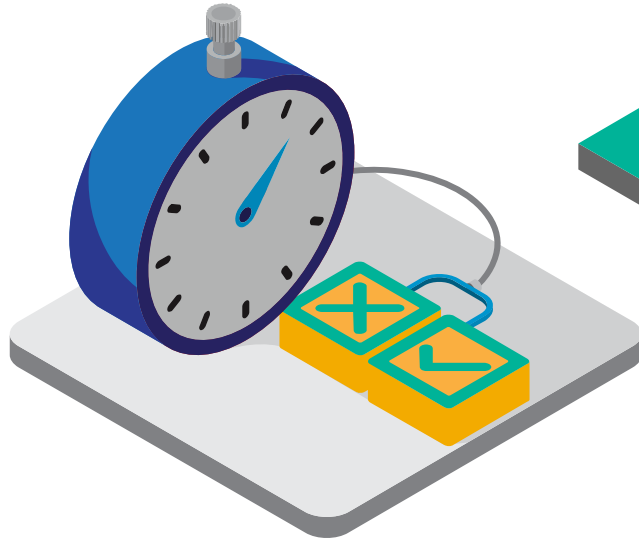
- أعضاء فريق الاستراتيجية.
- فريق التخطيط التشغيلي.
- الإدارة التنفيذية ومدراء الإدارات  
ورؤساء الأقسام
- جميع الموظفين
- فئات الأطراف المعنية





## 104 ساعة عمل

تشمل لقاءات فريق  
الاستراتيجية وورش العمل  
العامة واجتماعات الخطط  
التشغيلية



## التعديل على المنظومة وإطلاق التخطيط التشغيلي

تم عمل كافة التعديلات على منظومة  
الأداء الاستراتيجية ويتم نشرها على  
الجميع من خلال دليل الاستراتيجية كما  
يتم تدشين البدء بالتخطيط التشغيلي

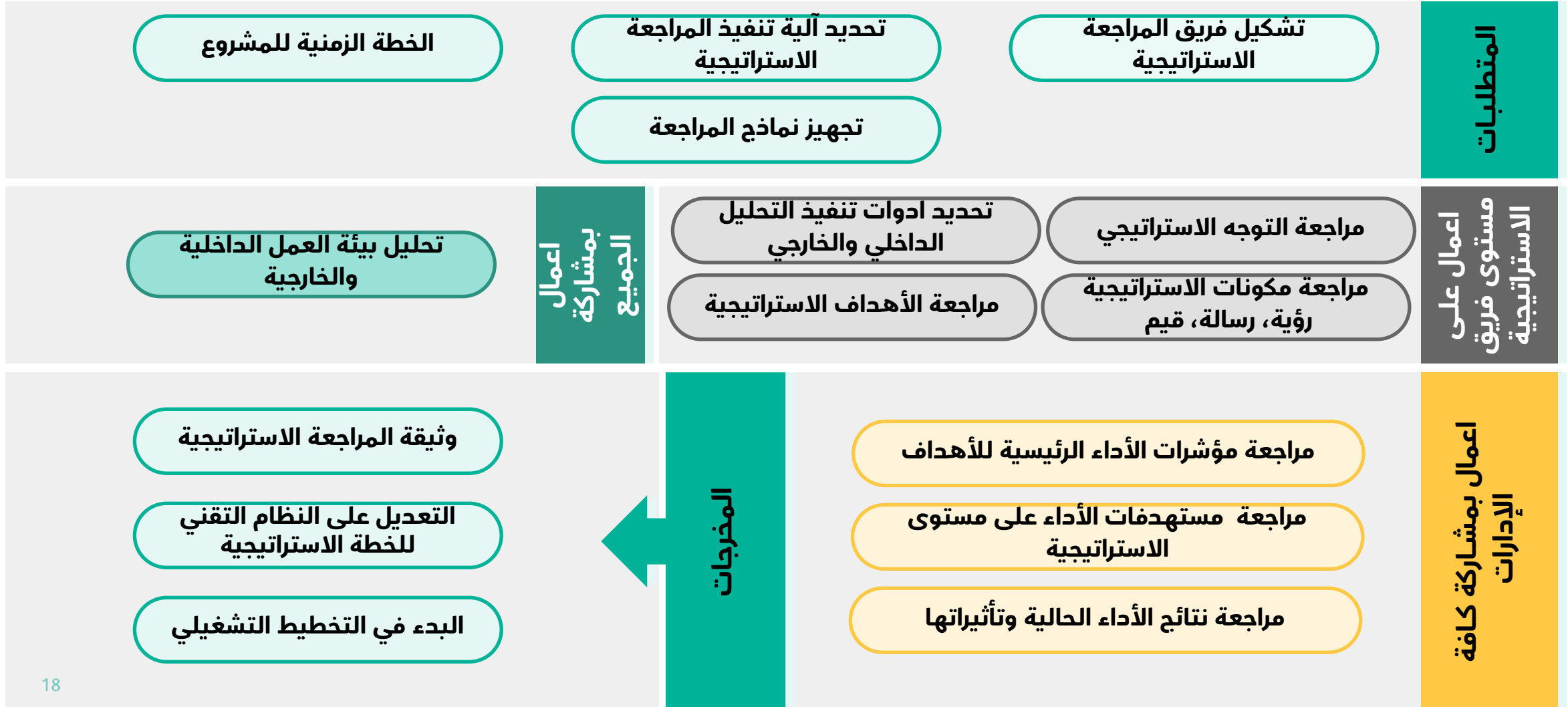
## مكون استراتيجي

تم مراجعتها خلال ورش العمل الخاصة  
بالقطاع وكذلك ورش العمل العامة  
تتعلق بالاستراتيجية ومنظومة الأداء  
الاستراتيجي والتشغيلي

## 11



## إطار المراجعة الاستراتيجية في الجمعية





إحصاءات عامة

**أبرز المستهدفات**

من واقع مبادرات الخطة التشغيلية 2024

## إحصائيات الخطة التشغيلية 2024

175

مبادرة

883

نشاط

## أبرز مستهدفات الخطة التشغيلية 2024



الدراسات واستطلاعات الرأي

21



المستفيدون

170,600



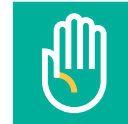
المالي

98,000,000 ر.س



القيمة المالية لإسهامات المتطوعين

2,700,000 ر.س



ساعات التطوع

40,000



الاستشارات

30,000

معاً للحياة  
Together for life



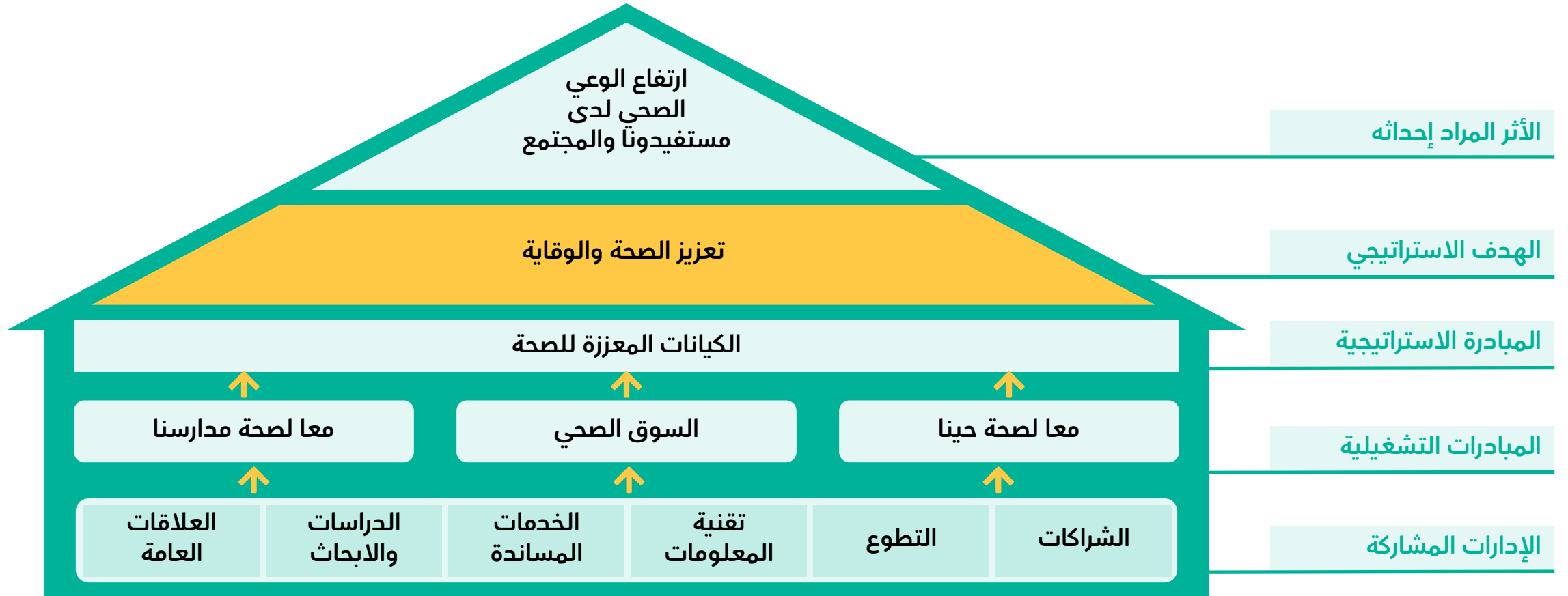
# الكيانات المعززة للصحة

مشروعنا الاستراتيجي لعام 2024

مبادرة استراتيجية تحقق مرتكزات رؤية الوطن 2030 من خلال تعزيز الوعي المجتمعي لساكني حي النهضة من خلال تقديم برامج تعزيز نوعية تستهدف المدارس والأسواق وأنشطة مجتمعية تساهم في تعزيز الممارسات الصحية في الحي وبمشاركة وتفاعل مختلف الاطراف المجتمعية.

- معاً لصحة مدارسنا.
- السوق الصحي.
- معاً لصحة حيننا.

## إطار تحقيق مبادرة مجتمع حيوي (صحي)



## أهداف ونتائج المبادرة

### الكيانات المعززة للصحة

مبادرة استراتيجية تهدف إلى تعزيز الوعي المجتمعي لساكني حي النهضة من خلال تقديم برامج تعزيز نوعية

#### السوق المعززة للصحة

##### النتيجة الأولى

وجود مكتب فاعل معزز للصحة.

##### النتيجة الثانية

يصبح سوق معزز للصحة عبر تنفيذ عدد 6 برامج غير مكررة من برامج خطة السوق وتدريب 50% من أمن السوق على الاسعافات الأولية.

#### الحي المعززة للصحة

##### النتيجة الأولى

تفعيل عدد 3 فرص في الحي (مركز الحي، المركز الصحي، الجامع).

##### النتيجة الثانية

إقامة مشروع نوعي يخدم أهل الحي (ممشى، نادي رياضي، نادي لياقة، ...)

##### النتيجة الثالثة

برنامج مسح صحي محكم عبر دراسة لساكني حي النهضة، دراسة أنماط السلوك، برنامج اكتشاف عوامل الخطورة.

#### المدارس المعززة للصحة

##### النتيجة الأولى

تبني عدد 4 مجتمعات تعليمية للمبادرة من خلال وجود هيكل للمبادرة في كل مجمع.

##### النتيجة الثانية

وجود هيكل فاعل في المدرسة يعكس تبنيها للمبادرة عبر تنفيذ 4 أنشطة تخدم المبادرة وتقديم تقارير من المدرسة للجهات ذات العلاقة تخص أنشطة المبادرة





# أبرز المبادرات والأنشطة الجديدة في الخطة التشغيلية 2024

## المبادرات والأنشطة الجديدة

توثيق ممارسة مشروع  
رعاية الحامل والطفل

طمني عليك  
(حصر مستخدمي الخدمات الصحية  
وتقديم الاستشارات الطبية بعد أخذ  
الخدمة)

دليل موظف خدمة المستخدمين  
(Call Center)  
دليل موظف مركز الاتصال

تحسين تجربة المستخدمين من الخدمات  
العلاجية وفقا لمصفوفة التحسين  
المرسلة من وحدة الجودة والتميز

مؤتمر زمزم الصحي الدولي

حملات مسح طبي للكيانات لاكتشاف  
المخاطر الطبية بجدة/ مكة/ الطائف

## المبادرات والأنشطة الجديدة

خدمة ضيوف الرحمن  
(طوافكم آمن/ عيادات في ساحات  
الحرم/ فعاليات بالفنادق/ فعاليات بمقر  
إقامة الحجاج بمكة ومنى/ استقبال  
ووداع الحجاج بالمطار والمواقيت)

عيادات الرعاية الأولية بمكة وجدة  
(بديل الجولات)

دراسة ميدانية لتحديد أنماط السلوك  
لسكان حي النهضة

حملات مسح طبي للكيانات لاكتشاف  
المخاطر الطبية بجدة / مكة/ الطائف

حملات صحية أسبوعية موزعة على  
مكاتبنا وفرعنا (حملة لهشاشة العظام/  
حملة لقياس كفاءة القلب/ حملة لقياس  
قوة الإبصار/ حملة لقياس ضعف السمع/  
حملة للكشف المبكر لسرطان الثدي)

مسح طبي للموظفين  
كل 6 شهور: جدة- مكة- الطائف

## المبادرات والأنشطة الجديدة

زيارة المرضى

مؤتمر نمط الحياة الصحي

وقف الكراسي والمشايات في الحرم

تفعيل الأيام العالمية للمهن لكل إدارة

إنتاج ونشر مقاطع قصتي مع زمزم

التعاون مع المشاهير لإبراز ونشر محتوى  
يبرز جوانب التميز والمبادرة في زمزم

## المبادرات والأنشطة الجديدة

إعداد استراتيجيات أمن المعلومات  
لجمعية زمزم

إعداد استراتيجيات التقنية لجمعية زمزم

خيمة زمزم الرمضانية

تفعيل المقارنات المعيارية مع الجهات

الحصول على جائزة الملك عبدالعزيز  
للجودة المستوى الفضي  
(معروفون بالتميز)

ربط أنظمة زمزم بنظام أودو

## المبادرات والأنشطة الجديدة

مشاركة منسوبي زمزم في وقف  
(المليون زيتونة)

نشر ثقافة الجودة والتميز  
(عقد جلسات استشارية متخصصة)

الحصول على جائزة التميز في العمل  
الخيرى

زيارة شركات وجهات خارجية والاستفادة  
من طريقة تعاملهم مع العلامة

إقامة ورش عمل ولقاءات تثقيفية  
وتوعوية بمعايير العلامة لمنسوبي زمزم

تجهيز غرف الاجتماعات الرئيسة  
والمكاتب الرئيسية وأماكن التصوير في  
جميع مبانينا بما يتوافق مع معايير  
العلامة وبما يساعد على الظهور  
الاحترافي

## المبادرات والأنشطة الجديدة

متابعة وتقويم مؤشرات  
التوجه الاستراتيجي

تحديد الوسائل الجديدة  
الخاصة بالنشر وخطة النشر

ابتكار حملات تسويقية التثقيفية  
جديدة بهدف بث مواسم جديدة

النشر الخارجي لمفاهيم الاستراتيجية

النشر الاستراتيجي  
لأعضاء الجمعية العمومية

تنفيذ ورشة عمل تخصصية مصغرة  
لنقل مهارات التخطيط الاستراتيجي



مبادرات إدارات ووحدات

## قطاع الخدمات الصحية

- تعزيز الصحة والبرامج الميدانية
- البرامج الصحية
- التطوع
- الإدارة الطبية
- جهازك حياة



## مبادرات

# إدارة تعزيز الصحة والبرامج الميدانية

22

مبادرة تشغيلية

١. تقديم الاستشارات الطبية.
٢. توثيق ممارسة عرض حلقات طبيبك على الهواء بعد تقطيعها لي مقاطع الفيديو.
٣. تطوير وثائق ومنهجيات تعزيز الصحة والوقاية بما يتناسب مع مراحل التوجه الاستراتيجي.
٤. المبادرات النوعية المنفذة (طوافكم آمن، نادي السكري، محطتي قطار جدة ومكة، عيادة الراجحي).
٥. التسويق لخدماتنا الصحية الميدانية.
٦. استثمار وسائل التواصل في تقديم برامج تعزيز الصحة والوقاية.
٧. تقديم رعاية صحية ميدانية للمستفيدين.
٨. تفعيل المناسبات والأيام الصحية العالمية.
٩. مؤتمر زمزم الصحي الدولي.
١٠. أنت ثروة.
١١. طبيبك على الهواء.
٩. دورات تدريبية بالأسواق/ المدارس/ الأحياء/ المساجد.
١٠. السوق المعزز للصحة (الكيانات المعززة للصحة).
١١. معا لصحة حيننا (الكيانات المعززة للصحة).
٢١. معا لصحة مدارسنا (الكيانات المعززة للصحة).
٣١. خدمة ضيوف الرحمن.
٤١. تحديث منهجية إدارة الأزمات الصحية.
٨١. برنامج رؤية.
٩١. مبادرة رفع مستوى الجاهزية لمواجهة الأزمات وانتشار الأوبئة.
١٠٢. استطلاع رأي المستفيدين حول الاستشارات المقدمة.
١٢. العمل على نتائج الدراسات واستطلاعات الرأي.
٢٢. مبادرة تجميعية.

## مبادرات

# إدارة البرامج الصحية

7

مبادرات تشغيلية

1. البرامج والمشاريع العلاجية
2. مشروع الكشف المخفض للمستفيدين
3. العمل على توصيات وحدة الدراسات من استطلاع رأي المستفيدين
4. تحسين تجربة المستفيدين من الخدمات العلاجية وفقا لمصفوفة التحسين المرسله من وحدة الجودة والتميز
5. توثيق ممارسة مشروع رعاية الحامل والطفل
6. إصدار دليل الإجراءات في إدارة البرامج الصحية
7. مبادرة تجميعية

## مبادرات

# إدارة التطوع

12

مبادرات تشغيلية

١. رفع القيمة المالية لإسهامات المتطوعين.
٢. العمل على الاستفادة من المتطوعين.
٣. العمل على رفع ساعات التطوع.
٤. الاستثمار الأمثل للفرص التطوعية.
٥. توظيف نتائج استطلاعات الرأي للمتطوعين.
٦. حاضنة زمزم للتطوع.
٧. مشروع المحافظة على المتطوعين.
٨. العمل على لائحة تنظيم العلاقة بين زمزم والمتطوعين.
٩. منهجية تطوع موظفي زمزم.
١٠. تطوير بوابة التطوع الإلكترونية.
١١. تقارير تطوع موظفي زمزم وتطوع الجهات ذات العلاقة.
١٢. مبادرة تجميعية.

مبادرات

## الإدارة الطبية

١. مراجعة التقارير الطبية لحالات العلاج الخيري.
٢. متابعة تقديم الخدمات الطبية بالمستشفيات.

2

مبادرات تشغيلية

## مبادرات

# جهازك حياة

١. الترويج الاعلامي لجهازك حياة.
٢. المتابعة الوقائية لجهازك حياة.
٣. وقف الكراسي والمشايات.
٤. دعم الجهات ذات العلاقة بالمستلزمات الطبية.
٥. توفير المستلزمات الطبية.

5

مبادرات تشغيلية

مبادرات الإدارات والوحدات التي يشرف عليها

## المدير العام

- الإدارة المالية
- الثروة البشرية
- الخدمات المساندة
- الشركات الاستراتيجية

- تقنية المعلومات
- الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات
- العلاقات العامة والإعلام
- وحدة العلامة
- وحدة الشؤون القانونية

## مبادرات

# إدارة تقنية المعلومات

10

مبادرة تشغيلية

1. نقل بيانات الاعوام السابقة إلى أودو Odoo.
2. تشغيل وصيانة الأنظمة والتطبيقات.
3. تطوير البوابة بما يتوافق مع إجراءات إدارة التطوع.
4. ربط أنظمة زمزم بنظام أودو Odoo.
5. الصيانة الدورية لأجهزة الحاسب الآلي والسيرفرات والشبكة.
6. إعداد استراتيجية التقنية لجمعية زمزم.
7. المحافظة على أمان الشبكة والمعلومات.
8. استبدال الأجهزة التقنية بالمكاتب التعريفية.
9. صيانة الشبكة بمباني الجمعية بجدة.
10. مبادرة تجميعية.

## وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات

15

مبادرة تشغيلية

1. استطلاعات قياس الرضا لأصحاب المصلحة لعام 2023.
2. استطلاع قياس وعي منسوبي زمزم بالخطط الاستراتيجية والتشغيلية.
3. استطلاع مدى فاعلية التقارير الدورية على تعرف قيادات زمزم على البرامج والمبادرات المقدمة.
4. استطلاع قياس رضا الداعمين عن طريق المكاتب التعريفية وتوجهاتهم.
5. دراسة تحديد أولويات منصات التواصل الاجتماعي المتفقة مع السوق المستهدفة لجمعية زمزم.
6. مدى فاعلية أساليب التثقيف بمفاهيم العلامة على رفع الوعي بها لدى منسوبي زمزم.
7. تقرير دوري عن زيارات مشرفين المكاتب التعريفية.
1. استطلاع رأي منسوبينا حول مدى توافر معايير المنظمة المتعلمة في زمزم 2024.
2. استطلاع رأي منسوبي زمزم حول برنامج أنت ثروة.
3. استطلاع رأي مدى تأثير نشر مخرجات تعزيز الصحة عبر وسائل التواصل على المستفيدين.
4. نتائج استطلاع أصحاب المصلحة 2022.
5. استطلاع رأي رضا المستفيدين من استشاراتنا الطبية عن الخدمة المقدمة لهم عام 2024.
6. استطلاع مدى فاعلية برنامج (مؤشرك صحي) على تعزيز السلوك الصحي لعينة مختارة من مستخدمي البرنامج.
7. استطلاع رأي المتطوعين حول مدى توافر محفزات للتطوع لدى جمعية زمزم.
8. إنشاء وثيقة مركز المعلومات.



## مبادرات

# إدارة العلاقات العامة والإعلام

12

مبادرة تشغيلية

١. ملهمون - نقل خبراتنا.
٢. استكمال ملاحظات المراجع الداخلي (ديلويت).
٣. الصورة الذهنية الإيجابية وإدارة سمعتنا.
٤. بناء وتوثيق العلاقات النوعية.
٥. مؤتمر نمط الحياة الصحي.
٦. زيارة المرضى.
٧. تعزيز العلاقات الاجتماعية داخليا ورفع مستوى الولاء والانتماء.
٨. مشاركات المعارض والحضور في المناسبات الرسمية.
٩. تعزيز الظهور والنشر في وسائل الإعلام الجديد والتقليدي.
١٠. بناء السياسات الخاصة بالإدارة.
١١. قياس نسبة التفاعل مع جميع ما ينشر عبر منصاتنا.
١٢. تفعيل نتائج استطلاع رأي أفراد المجتمع عن جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية.

## مبادرات

### وحدة العلامة

١. تحديث منصة العلامة.
٢. مواءمة الأعمال والمشاركات مع معايير علامتنا.
٣. تعميق ثقافة علامتنا.
٤. استكمال من تحويل الأصول وتهيئة البيئة الداخلية لمبانينا بما يتوافق مع معايير علامتنا

4

مبادرة تشغيلية

## مبادرات

# وحدة الشؤون القانونية

١. المحافظة على الوضع القانوني للجمعية وأذرعها.
٢. العمل على تأسيس كيان قانوني مستقل.
٣. مبادرة تجميعية.

3

مبادرة تشغيلية

## مبادرات

# الإدارة المالية

1. اقفال القوائم المالية 2023.
2. تحسين العلاقات البنكية.
3. التقارير المالية.
4. بدء العمل على برنامج اودو Odoo.
5. استرداد ضريبة القيمة المضافة.

5

مبادرة تشغيلية

## مبادرات

# إدارة الثروة البشرية

10

مبادرة تشغيلية

1. العمل على انجاز فرص التحسين الخاصة بإدارة الثروة البشرية.
2. المحافظة على الوضع النظامي.
3. تعزيز دور إدارة الثروة البشرية من خلال تطوير وتنفيذ عدد من الأنشطة اللازمة.
4. البرامج المعززة لدور وانشطة الثروة البشرية.
5. تحديث السياسات.
6. تفعيل التدريب.
7. استطلاع رأي العاملين (رضا العاملين).
8. تفعيل نتائج استطلاعات الرأي.
9. مشاركة منسوبي زمزم في وقف (المليون زيتونة).
10. مبادرة تجميعية.

## مبادرات

# إدارة الخدمات المساندة

1. العمل على إنجاز فرص التحسين الخاصة بإدارة الخدمات المساندة.
2. تطبيق ممارسات محققة للاستدامة.
3. رفع كفاءة تشغيل الأوقاف.
4. تجويد الخدمات المقدمة في بيئة العمل.
5. مبادرة تجميعية.

5

مبادرة تشغيلية

## مبادرات

# إدارة الشراكات الاستراتيجية

7

مبادرة تشغيلية

1. دعم عدد الشراكات لسنة 2024.
2. المبادرات المحققة للإيرادات المالية.
3. النمو في المبالغ المالية من الشراكات والعائد منها بشكل مباشر أو غير مباشر.
4. برنامج تقني للشركات والتعاقدات.
5. العمل على نتائج الدراسات واستطلاعات الرأي.
6. قياس نسبة رضا الشركاء.
7. مبادرة تجميعية.



مبادرات إدارات

## قطاع التسويق

- علاقات الداعمين.
- الموارد الإلكترونية.
- المكاتب التعريفية.
- التسويق.



## مبادرات

# إدارة علاقات الداعمين

8

مبادرة تشغيلية

١. التبرعات المالية الوقفية (رجال اعمال، سيدات أعمال).
٢. حيازة أوقاف جديدة (أصول).
٣. المبيعات الاحترافية (رجال أعمال، سيدات أعمال، جهات مانحة).
٤. استقطاب داعمون جدد ( سيدات الأعمال، رجال اعمال، جهات مانحة).
٥. تغطية الاحتياجات العينية المعتمدة.
٦. المحافظة على الداعمين (رجال الأعمال والشركات والجهات المانحة).
٧. المحافظة على الداعمات.
٨. تفعيل نتائج الدراسات واستطلاعات الرأي للداعمين.

## مبادرات

# إدارة الموارد الإلكترونية

١. زيادة المبالغ الوقفية.
٢. المبيعات الاحترافية.
٣. استقطاب داعمين جدد.
٤. المحافظة على الداعمين.

4

مبادرة تشغيلية

## مبادرات

# إدارة المكاتب التعريفية

١. التبرعات المالية الوقفية.
٢. المبيعات الاحترافية
٣. استقطاب داعمين جدد.
٤. المحافظة على الداعمين.

4

مبادرة تشغيلية

## مبادرات

# إدارة التسويق

9

مبادرة تشغيلية

1. إنجاز متطلبات التطوير المطلوبة من الإدارات الأخرى.
2. قياس جودة الرد على المكالمات ورسائل الواتساب.
3. استكمال الوثيقة الشاملة.
4. توثيق ممارسة متميزة (سلسلة إصدارات قصة شفاء) والاستمرارية عليها.
5. عدد المقاييس التسويقية المطبقة.
6. تطبيق ممارسات تسويقية.
7. تطبيق منهجيات تسويقية.
8. الهدايا التسويقية.
9. الحملات التسويقية.



مبادرات إدارات ووحدات

## قطاع الاستراتيجية

- التطوير
- الجودة والتميز المؤسسي
- الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

## مبادرات

# إدارة التطوير

١. تفعيل الأفكار الابتكارية.
٢. قيادة التغيير.
٣. اعداد واصدار تقرير الاستدامة العاشر عن العام 2023.
٤. قياس وإدارة الأثر المجتمعي.
٥. غرس وتعزيز القيم.
٦. المنظمة المتعلمة.
٧. تعظيم دور المسؤولية المجتمعية في زمزم.
٨. اقتصادنا المستدام.
٩. بيئتنا المستدامة.
١٠. مبادرة تجميعية.

10

مبادرة تشغيلية

## مبادرات

# إدارة الجودة والتميز المؤسسي

9

مبادرة تشغيلية

1. الحصول على جائزة الملك عبدالعزيز للجودة المستوى الفضي (معروفون بالتميز).
2. متابعة تطبيق اجراءات الجودة والتميز.
3. استكمال فرص تحسين التميز.
4. التجهيز للمشاركات المتعلقة بجوائز التميز.
5. الحصول على جائزة التميز في العمل الخيري.
6. دراسة امكانية تطبيق مواصفات الجودة الفرعية.
7. تفعيل المقارنات المعيارية مع الجهات.
8. نشر ثقافة الجودة والتميز.
9. اثراء تجربة الأطراف المعنية.

## مبادرات

# إدارة الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

7

مبادرة تشغيلية

1. تقارير الأداء التشغيلي.
2. دعم وتحسين الأداء الاستراتيجي.
3. استكمال مشروع الوثيقة الشاملة.
4. إصدار تقارير مكتب تحقيق الرؤية.
5. متابعة وتقويم مؤشرات التوجه الاستراتيجي.
6. بناء الخطط التشغيلية 2025.
7. نشر ثقافة الاستراتيجية والأداء الاستراتيجي والتشغيلي.





شكراً  
Thanks

[zmzm.sa](http://zmzm.sa)