



تقرير قياس وإدارة الأثر المجتمعي الخامس
لدراسات العائد المجتمعي على الاستثمار
م2020 (SROI)





" ما يميز هذه البلاد هو حرص قادتها
على الخير والتشجيع عليه، وما نراه من
مؤسسات خيرية في مختلف المجالات
سواءً التي تحمل أسماء ملوك هذه
البلاد أو سواها، إلا جانباً واحداً من
الجوانب المشرقة لبلادنا "

خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود



" نهدف للوصول إلى قطاع غير
ربحي مهم مبادر وداعم ومؤثر
في التعليم والصحة والثقافة
والمجالات البحثية "

ولي العهد صاحب السمو الملكي الأمير
محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

معاً للحياة
Together for life

قائمة المحتويات

الصفحة

9	رؤية المملكة ٢٠٣٠
11	كلمة رئيس مجلس الإدارة
12	SROI
13	• المنهجية المعتمدة لتنفيذ الدراسة
14	• مراحل وآلية تنفيذ المشروع
15	• أصحاب المصلحة
19	ملخص الدراسات المنفذة
20	الدراسات المنفذة للعائد المجتمعي على الاستثمار ٢٠٢٠م
22	• دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ « مشروع عمليات الرباط الصليبي والغضروف الهلالي.
38	• دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ « مشروع علاج أمراض الشبكية.
52	• دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ « مشروع علاج التهاب وحصوات المرارة.
66	دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ « مشروع بوابة العلاج الخيري الإلكترونية
83	قائمة المصطلحات
84	انطباعات المتطوعات
87	خطة إدارة الأثر
88	ختاماً

رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

رؤية ٢٠٣٠

هدفنا للعام ٢٠٣٠ هو أن تحقق أكثر من ثلث المشاريع التي تديرها منظمات سعودية غير ربحية أثراً اجتماعياً قابلاً للقياس يرتبط بأولوياتنا الوطنية.

زمن تساهم في تحقيق رؤية الوطن ٢٠٣٠

قمنا بقياس ١٩ مشروعاً بما يعادل ٧٩٪ من مشاريعنا ذات الأثر المجتمعي.

2030



كلمة رئيس مجلس الإدارة





الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده وعلى آله وصحبه وبعد:

انطلاقاً من نهج الاستدامة التزمنا في جمعيتنا المباركة أن نستحضر الأثر لكل مبادرة أو برنامج نقوم بتنفيذه، ومنذ خمس سنوات وزمزم تصدر تقارير قياس وإدارة الأثر المجتمعي لبرامجها كأول جمعية على مستوى الشرق الأوسط تقيس العائد على الاستثمار الاجتماعي.

ولأننا مهتمون ها نحن نرف إلى جميع الأطراف المعنية بجمعية زمزم و المحبين والداعمين التقرير الخامس لقياس وإدارة الأثر المجتمعي بمستهدفاته لعام ٢٠٢٠م والذي احتوى على ثلاثة تقارير لبرامج علاجية والرابع وهو مشروع بوابة العلاج الخيري الإلكترونية ولأول مرة نقيس فيه الأثر لمشروع غير علاجي، وبذلك نكمل دراسة (١٩) مشروعاً من مشاريع زمزم.

ويجدر بالذكر أن إعداد التقرير تم بجهود فريق من منسوبي زمزم ومتطوعيهما مستعنيين في ذلك - بعد توفيق الله وعونه - بخبرات زمزم التراكمية ومن خلال معهد زمزم المعرفي، وقد اعتمد الفريق في دراسته منهجية عالمية ذات شهرة في هذا المجال وهي: منهجية العائد المجتمعي على الاستثمار (SROI). ويلاحظ في هذا العام أننا طورنا تقريرنا بإظهار خارطة التغيير لكل مشروع وارتباطها بأصحاب المصلحة ومدخلاتهم وبالأثر في المستفيدين من مشاريعنا.

شكراً للفريق الذي قام بإعداد التقرير والشكر موصول لكل من ساهم ودعم من الأطراف المعنية، ونسعد بسماع وجهات نظر كافة المهتمين فيما يخص تقاريرنا لقياس وإدارة الأثر المجتمعي.

وبعون الله ثم بكم تحقق زمزم رؤيتها في الريادة والمرجعية والإلهام.

د. عبدالله بن نفيح المطرفي
رئيس مجلس الإدارة

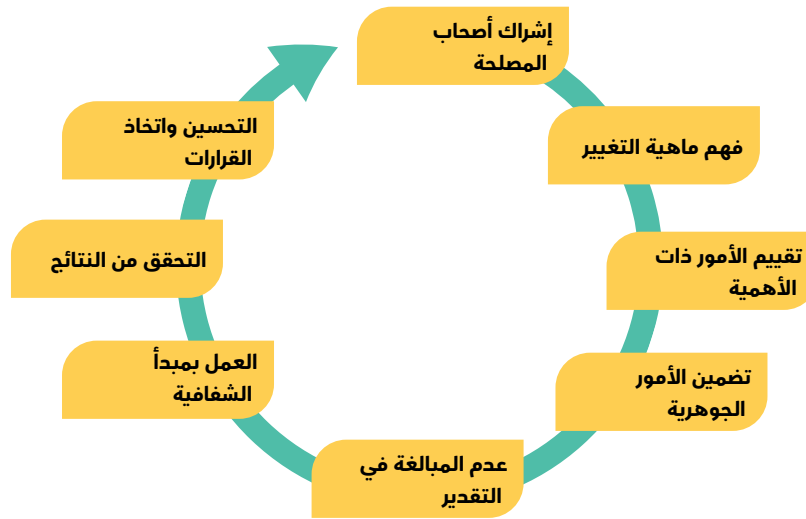
SROI
Social Return on Investment



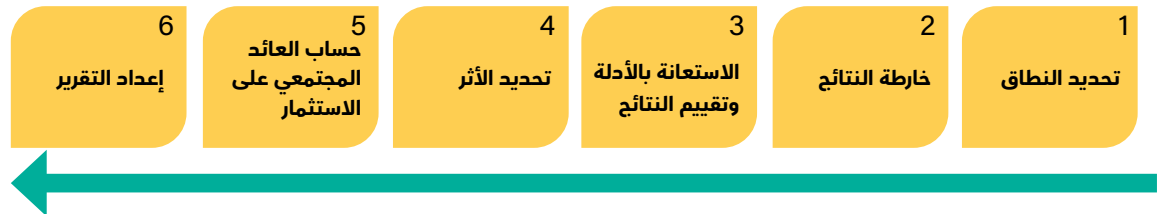
المنهجية المعتمدة لتنفيذ الدراسة

تعتبر منهجية العائد المجتمعي على الاستثمار (SROI) منهجية عمل لقياس وتفسير مفهوم واسع للقيمة، يأخذ العوامل الاجتماعية والاقتصادية في الحسبان، وهي منهجية رائدة معترف بها في قياس الأثر، وإحدى الطرق المعتمدة لتقييم الأثار الاجتماعية. وتعرف بأنها: مجموعة من المبادئ تستند إلى إطار عمل.

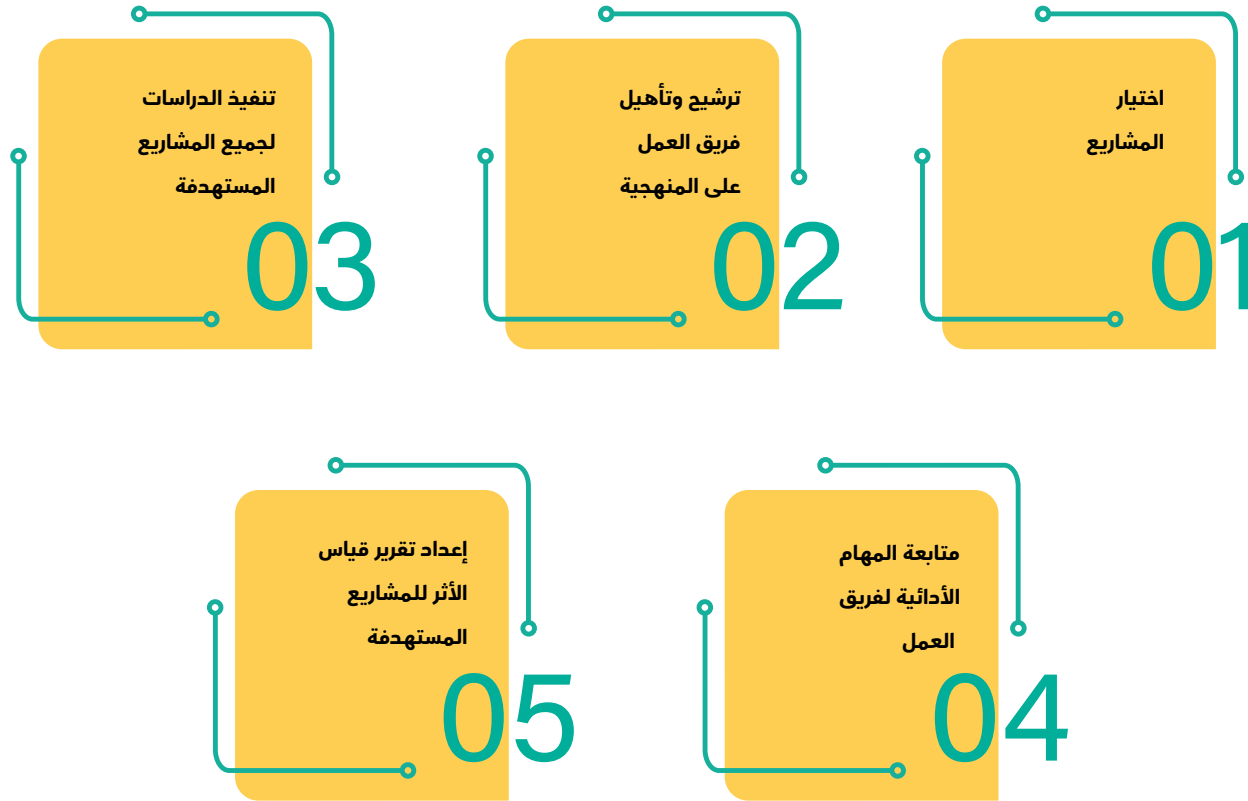
هذه المبادئ هي:



وأما إطار المنهجية فيشمل ست مراحل كما في المخطط التالي:



مراحل وآلية تنفيذ المشروع



أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة هم أولئك الأشخاص أو المنظمات التي تؤثر أو تتأثر بأنشطة وخدمات الجمعية. ولذلك ولضمان تحديد أصحاب المصلحة بشكل مناسب، قمنا بالتالي:

تحديد أصحاب المصلحة:

كانت الخطوة الأولى بعد تحديد نطاق المشروع، هي تحديد جميع أصحاب المصلحة للمشروع المستهدف بالدراسة، ومن ثم التركيز على أصحاب المصلحة الذين لهم تأثير مباشر.

أ تحديد مجموعات أصحاب المصلحة

قمنا بتدريب فريق العمل على منهجية العائد المجتمعي على الاستثمار، وعقب تدريب فريق العمل على المرحلة الأولى، كانت المهمة الأدائية المرتبطة بجلسة التدريب الأولى هي تحديد أولي لجميع أصحاب المصلحة المرتبطين بالمشروع (بشكل مباشر أو غير مباشر)، ومن ثم عقد حلقة نقاش للتأكد من شمولية تحديد جميع أصحاب المصلحة.

ب اختيار أصحاب المصلحة الرئيسيين

تم اختيار أصحاب المصلحة الذين وقع عليهم تغيير حقيقي من أنشطة المشروع، وذلك من خلال المناقشة مع فريق العمل المعني بالدراسة، وموظفي إدارة الخدمات الصحية لدينا في زمزم المباشرين لتقديم الخدمة، إضافة إلى الفريق الطبي المعني بتقييم تقارير الحالات المرضية.

ج التواصل مع المستفيدين الرئيسيين

قمنا بتوفير متطوعين مستقلين، ليقوموا بالاتصال الهاتفي على المستفيدين من المشروع، بهدف جمع المعلومات المطلوبة، حيث تم تدريب المتطوعات على كيفية إجراء المقابلات الهاتفية واستيفاء إجابات الاستبانة الخاصة بالمشروع.

الجدول التفصيلي لأصحاب المصلحة

يقدم هذا الجدول تفصيلاً لجميع أصحاب المصلحة الذين تم تحديدهم، والذين يؤثرون أو يتأثرون بأنشطة المشاريع المستهدفة، كما تم توضيح قرار إشراكهم، ولماذا تم استثناء بعض أصحاب المصلحة من الدراسة.

م	أصحاب المصلحة	دورهم وعلاقتهم بالمشاريع/ الأهمية النسبية	ما الذي سيتم تغييره لديهم	تأثيرهم	قرار إشراكهم
1	المستفيدون	هم المستهدفون الرئيسيون من المشروع والذين تم تحديدهم من قبل فريق الإدارة المعنية بخدمة المستفيدين، والذين حصلوا على الخدمة الصحية. ويعتبرون من أهم أصحاب المصلحة الذين وقع عليهم التغيير الجوهرى من أنشطة المشروع.	تحسين الحالة الصحية - الاعتماد على النفس - توفير الوقت والمال - الارتياح النفسي - عدم الشعور بالخجل الاجتماعي	إيجابي	نعم
2	عائلات المستفيدين	هم أقرباء وأصدقاء المستفيدين، والذين تربطهم علاقة قوية بالمستفيد الرئيسي، وهم أيضاً من أصحاب المصلحة المهمين والذين يتأثرون بتأثر المستفيدين.	تحسين الحالة الاقتصادية والاجتماعية	إيجابي	نعم
3	مزودو الخدمة الصحية (المراكز الصحية)	يقوم بتقديم الخدمة الصحية لمستفيدي جمعية زمزم، حيث قمنا في زمزم ببناء شراكات مجتمعية مع مزودي الخدمة، تتضمن الحصول على تخفيض خيري في سعر الخدمة، لذا يعتبر مزودو الخدمة الصحية من أصحاب المصلحة المؤثرين والذين لهم أهمية عالية.	تفعيل المسؤولية المجتمعية - تحسن الرضا والاستمرار في تقديم الخدمات	إيجابي	نعم
4	جمعية زمزم	جمعية زمزم هي منظمة خيرية تعمل تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وهي الجهة الخيرية المسؤولة عن تنفيذ أنشطة هذا المشروع بدءاً من التخطيط والعمل على توفير الدعم اللازم وانتهاء بتقديم الخدمة الصحية للحالات المستفيدة عبر شركائها من مزودي الخدمة الصحية، وعليه تعتبر جمعية زمزم وموظفونهم الإدارة المعنية بخدمة المستفيدين من أكثر مجموعات أصحاب المصلحة أهمية.	تحقيق الأهداف الاستراتيجية لزمزم	إيجابي	نعم
5	الجهات الخيرية المشاركة ببوابة العلاج الخيري الإلكترونية	الجهات الخيرية الداعمة للحالات العلاجية من خلال بوابة العلاج الخيري الإلكترونية	الاستفادة من رأي اللجنة الطبية - دعم الحالات - الاستفادة من المستندات	إيجابي	نعم
6	موظفو البرامج الصحية بزمزم	المسؤولون عن متابعة وتنفيذ الطلبات للمستفيدين	إنجاز عدد أكبر من الحالات	إيجابي	نعم
7	موظفو مركز الاتصال بزمزم	المسؤولون عن الرد على استفسارات المستفيدين	الرد على المستفيدين والتفاعل المباشر معهم	إيجابي	نعم

م	أصحاب المصلحة	دورهم وعلاقتهم بالمشاريع/ الأهمية النسبية	ما الذي سيتم تغييره لديهم	تأثيرهم	قرار إشراكهم
8	الداعمون	وهم أفراد أو مؤسسات، سعت جمعية زمزم للحصول على الدعم المالي منهم لتغطية تكاليف الخدمة الصحية للمستفيدين من المشروع.	تحسين المشاركة المجتمعية	إيجابي	لا، لم يتبين وجود مساهمات مباشرة لهم في هذا المشروع
9	المؤسسات الخيرية	وهي مؤسسات خيرية تقدم أنشطة مماثلة لنشاط جمعية زمزم، حيث قامت هذه الجهات بالمساهمة مع جمعية زمزم في تقديم المساهمة المالية لتكاليف الخدمة الصحية، عبر شراكة استراتيجية.	تعزيز شراكة مجتمعية في خدمة المستفيد	إيجابي	لا، (لم يتبين وجود مساهمات مباشرة لهم في هذا المشروع)
10	المتطوعون	وهم الأفراد الذين يشاركون المجتمع في تنفيذ الأنشطة التي تخدم المجتمع	زيادة الرضا النفسي	إيجابي	لا، (لم يكن للمتطوعين دور في هذا المشروع)
11	جهات خيرية/ فاعلو الخير	بعد التواصل مع المستفيدين، تبين وجود صاحب مصلحة جديد، وهم جهات خيرية أخرى تقدم لها المستفيدين لطلب المساهمة لاستيفاء القيمة المالية للخدمة الصحية اللازمة.	مشاركة مجتمعية في خدمة المستفيد	إيجابي	لا، (حيث لا نعرف وسيلة تواصل مع فاعلي الخير والجهات التي ساهمت بشكل مباشر مع المستفيدين)، حيث تم التعرف على مساهماتهم عبر استبانة المستفيدين)

جمع المعلومات من أصحاب المصلحة

في عملية جمع البيانات حددنا الوسيلة المناسبة لكل صاحب مصلحة بالتشاور مع فريق العمل (كما في الجدول أعلاه)، وأعدنا استبانة لكل فئة من فئات أصحاب المصلحة تتضمن أسئلة دقيقة تساعدنا في تحقيق الهدف من جمع المعلومات المطلوبة، وقمنا بمراجعتها عدة مرات من خلال التشاور مع فريق العمل، والأخذ بمقترحاتهم، مع توضيح الهدف من تحليل الدراسة، والنتائج المراد الوصول لها من خلال الأسئلة ذات الارتباط بتحليل العائد المجتمعي. وبعد ذلك قمنا بتحويلها إلى استبانة إلكترونية لتسهيل عملية جمع وتحليل المعلومات، ومتابعة العدد المتحقق لجميع الأعداد المستهدفة من فئات أصحاب المصلحة.


واجهنا تحديات في عملية المعلومات، ابتداء من فترة جمع المعلومات وانتهاء باستجابة أصحاب المصلحة للمشاركة في الاستبانة، وخاصةً شركائنا من مزودي الخدمة الصحية، ولمواجهة التحديات الخاصة بشركائنا من مزودي الخدمة الصحية، عملنا على تكرار إرسال الاستبانة في أوقات مختلفة، إضافة إلى الاتصال الهاتفي المباشر للحث على المشاركة في استيفاء الاستبانة.

ملخص الدراسات المنفّذة للعائد
المجتمعي على الاستثمار لمشاريع
العام ٢٠٢٠م

م	المشروع	العائد المجتمعي على الاستثمار
1	دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ « مشروع عمليات الرباط الصليبي والغضروف الهلالي».	١,٦١ ريال سعودي لكل ريال سعودي
2	دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ « مشروع علاج أمراض الشبكية».	١,٣٢ ريال سعودي لكل ريال سعودي
3	دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ « مشروع علاج التهاب وحصوات المرارة».	١ ريال سعودي لكل ريال سعودي
4	دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ « مشروع بوابة العلاج الخيري الإلكترونية».	١,٨ ريال سعودي لكل ريال سعودي

الدراسات المنفّذة للعائد المجتمعي
على الاستثمار لمشاريع العام ٢٠٢٠م

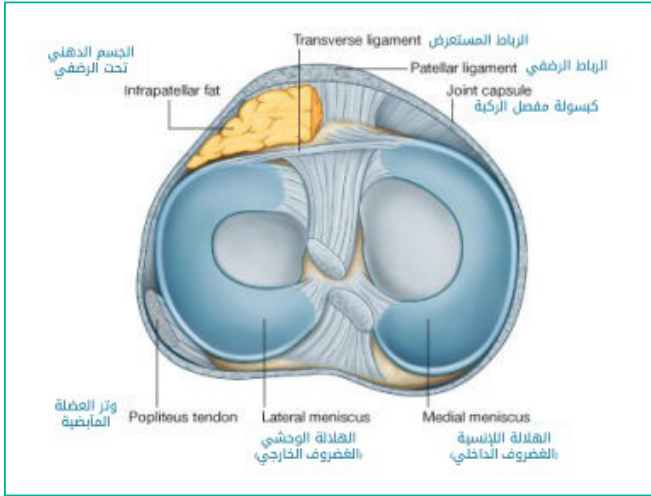
1	دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ « مشروع عمليات الرباط الصليبي والغضروف الهلالي».
2	دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ « مشروع علاج أمراض الشبكية».
3	دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ « مشروع علاج التهاب وحصوات المرارة».
4	دراسة العائد المجتمعي على الاستثمار لـ « مشروع بوابة العلاج الخيري الإلكترونية ».



(١) دراسة العائد المجتمعي على
الاستثمار لـ « مشروع عمليات
الرباط الصليبي والغضروف
الهلاكي ٢٠٢٠م »

وصف المشروع

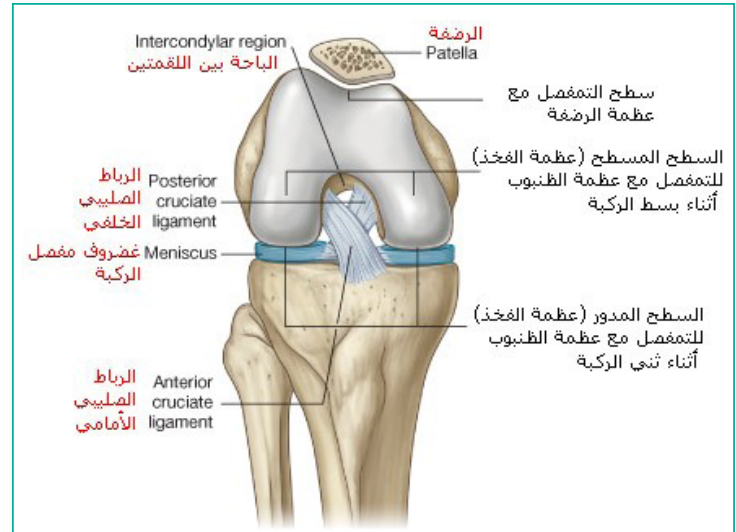
تتكون الغضاريف الهلالية من أنسجة رابطة تحتوي على تركيز عالٍ من ألياف الكولاجين وبينها خلايا غضروفية. الوظائف الرئيسية للغضاريف الهلالية هي توزيع الضغط على السطح المفصلي وامتصاص الصدمات، وكذلك لها دور ثانوي في تثبيت مفصل الركبة. الغضروف الهلالي الأنسي (الداخلي) يأخذ الشكل الهلالوي وهو متصل بالرباط الجانبي الأنسي، وأكبر ضغط أو تحميل عليه يكون أثناء دوران الركبة للخارج. الغضروف الهلالي الوحشي (الخارجي) يميل شكله إلى الدائري أكثر من الهلالي، وهو غير متصل بالرباط الجانبي الوحشي ولهذا فله مستوى حركة أكبر من الغضروف الهلالي الأنسي، حيث تكون ضعف الحركة عند ثني الركبة، ولهذا يكون أقل عرضة للإصابات من الغضروف الهلالي الأنسي. وترتبط الغضاريف الهلالية مع بعضها بواسطة رباط عرضي يربطها من الأمام.



الرباط المتصالب أو الصليبي الأمامي والخلفي

تحتوي الركبة على رباطين متصلبين الأمامي والخلفي، ومعدل القطر لكل منهما 8-10 ملم، ويتواجدان في منتصف مفصل الركبة ويتقاطعان على شكل الصليب ومن هنا جاءت التسمية. وتعمل الأربطة المتصالبة على تثبيت المفصل خلال المد والثني وكذلك عند التعرض لإجهاد خارجي. الرباط المتصالب الخلفي (PCL) يمنع انزلاق أو إزاحة الركبة للخلف والرباط الأمامي (ACL) يمنع الإزاحة للأمام.

التواء مفصل الركبة أثناء وضع الثني هو السبب لقطع الأربطة المتصالبة، وإصابات الرباط الأمامي أكثر شيوعاً من الرباط الخلفي وقد تتزامن هذه الإصابات مع تمزق في الغضروف الهلالي - وغالباً ما يكون الخارجي (الوحشي)، ولكن في الحالات المزمنة من قطع الرباط المتصالب الأمامي وعدم الثابتية الناتجة عنه، فإنه غالباً ما يترافق مع تمزق في القرن الخلفي للغضروف الهلالي الأنسي (الداخلي).



كما أسلفنا، تعتبر إصابات الرباط الصليبي الأمامي من أكثر الإصابات الرياضية شيوعاً، وعادة ما تحدث كإصابات ملاعب، خاصة في الألعاب الرياضية التي تستلزم تغيير الاتجاه بصورة مفاجئة أثناء الجري، كما يحدث أثناء المراوغة في كرة القدم والسلة. وأيضاً قد تحدث إصابات الرباط الصليبي نتيجة حادث، مثل السقوط من ارتفاع أو حدوث التواء بالركبة.

ينصح أن تستمر فترة العلاج الطبيعي و التأهيل بعد عمليات إعادة بناء الرباط لمدة تتراوح من ستة إلى تسعة أشهر. و يجب التحقيق على أنه يمكن للمريض أن يسترجع روتينه اليومي بشكل شبه كامل خلال شهر و نصف من إجراء التدخل الجراحي. هناك فرق علمي بين الغضروف الهلالي والرباط الصليبي ونحن في جمعية زمزم ونظراً لتشابه النتائج في كلتا العمليتين فقد رأينا بضرورة عمل قياس أثر اجتماعي لمستفيدي زمزم من حالات الرباط الصليبي والغضروف الهلالي. في العام ٢٠٢٠م وانطلاقاً من رسالتنا الداعية لتعزيز الصحة والوقاية، وهدفنا الاستراتيجي (الرعاية الصحية للمستفيدين)، قمنا وعبر هذا المشروع بتقديم الدعم المالي للحالات المستفيدة، إضافة إلى التخفيضات الخيرية المقدمة عبر شراكاتنا مع مزودي الخدمة الصحية لذوي الاحتياج الصحي في منطقة مكة المكرمة، ومساعدتهم على تحسين صحتهم وحياتهم الاجتماعية.

وصف الدراسة

قمنا بإجراء دراسة تحليلية لتقدير القيمة الاجتماعية على الاستثمار لأنشطة مشروع عمليات الرباط الصليبي والغضروف الهلالي للعام ٢٠٢٠م، حيث قمنا بدعم (١٠٧) حالة مستفيدة بحاجة لخدمة صحية بمساهمة مالية مقدارها (٤٣٥,٥٤٦ ريالاً) بالإضافة إلى تقديم تخفيض خيري على الخدمة قدره (١٨٠, ١٨١ ريالاً)، عبر شراكاتنا مع مزودي الخدمة الصحية ليصل العائد على المستفيد إلى أعلى قدر ممكن.

المرحلة الأولى: وضع النطاق وتحديد أصحاب المصلحة

• نطاق الدراسة

م	المرحلة (1)	1, تحديد النطاق
1	اسم المنظمة	جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية
2	اسم المشروع المراد قياس أثره (ووصف المشروع)	مشروع عمليات الرباط الصليبي والغضروف الهلالي
3	المدة الزمنية التي سيعطيها القياس	2020
4	الغرض /الهدف من قياس أثر المشروع	توضيح أثر المشروع على المستفيدين - الاستفادة من النتائج والتوصيات للتطوير والتحسين
5	الجمهور/ الجهة المعنية بقياس أثر المشروع (لمن ستعطى نتائج القياس؟)	جمعية زمزم , الجهات الخيرية والمشابهة ,مزودو الخدمة،الداعمون.
6	خلفية / مبررات تنفيذ قياس أثر المشروع	استراتيجيتنا في زمزم لقياس أثر برامجنا ومشاريعنا
7	الموارد اللازمة	فريق عمل داخلي + معلومات وبيانات المشروع
8	من سيقوم بعملية القياس (داخلي/خارجي) ؟	فريق العمل الداخلي / بإشراف مستشار متعاون
9	نطاق النشاط المراد قياسه	المساهمة المالية لإجراء عمليات الرباط الصليبي والغضروف الهلالي لمستفيدي جمعية زمزم في منطقة مكة المكرمة
10	نوع القياس (تنبؤ أم تقييم)	تقييمي

• إشراك أصحاب المصلحة وعينة الدراسة

يقدم هذا الجدول تفصيلاً لجميع أصحاب المصلحة الذين تم تحديدهم، والذين يؤثروا أو يتأثروا بأنشطة المشاريع المستهدفة، كما تم توضيح قرار إشراكهم، ولماذا تم استبعاد بعض أصحاب المصلحة من الدراسة.

م	أصحاب المصلحة	العدد الفعلي	العدد المستهدف	العدد المتحقق	نسبة المتحقق	كيف تم إشراكهم
1	المستفيدون وعائلاتهم	107	107	93	87%	قمنا بإجراء اتصال هاتفي لجميع العدد المستهدف لاستيفاء الإجابة على أسئلة الاستبانة الخاصة بالمستفيدين وعائلاتهم، وكانت نتيجة ذلك استجابة (93) مستفيدا / عائلة مستفيد
2	مزودو الخدمة الصحية (المراكز الصحية)	20	20	10	50%	قمنا بإرسال استبانة عبر رابط إلكتروني برسالة قصيرة للهواتف النقالة لجميع مزودي الخدمة الصحية المعنيين بالمشروع
3	جمعية زمزم	2	2	2	100%	قمنا بإجراء مقابلات عبر برنامج التيمز (Teams) مع جميع الموظفين المعنيين والذين يعملون بشكل أساسي ومباشر بالمشروع.

المرحلة الثانية: خارطة النتائج

• سلسلة التغييرات

- تعد سلسلة التغييرات ركيزة أساسية في تحليل العائد الاجتماعي على الاستثمار، وتمثل استيعاب واستحضار سلسلة من التغييرات المقصودة وغير المقصودة لأصحاب المصلحة
- يُراد من استحضار واستيعاب سلسلة التغييرات للحصول على أثر أعمق
- تتمثل بالتغير الذي نُحدثه في حياة المستفيدين نتيجة لتدخلنا (كيف نُحدث فرقًا).

أصحاب المصلحة	المخرجات	النتائج المتوسطة	النتائج المتوسطة	النتائج المتوسطة	النتيجة النهائية المطلوبة / المأمولة
من الذي يختبر التغييرات؟ من المحتمل أن يواجه أصحاب المصلحة أكثر من سلسلة واحدة من النتائج	ملخص النشاط بالأرقام	ما الذي يتغير (أو سيتغير) بالنسبة لأصحاب المصلحة - عادةً ما يكون هناك سلسلة من النتائج، واحدة إلى أخرى - وأحيانًا لا يكون هذا مسارًا خطيًا من A إلى B إلى C، وما إلى ذلك، فقد يكون أكثر تعقيدًا من هذا. هذا النموذج محدود بصريًا			
1	مستفيدو حالات الرباط الطليبي والغضروف الهلالي	تقديم الدعم لعدد ١٠٧ مستفيد، ١٠٣ حالة ذكور و٤ حالات إناث، من عمر ١٩ سنة إلى ٥١ سنة، تقديم تخفيضات خيرية على الخدمات الطبية	الحصول على الخدمة الطبية	شكوى أقل من الألم	الرضا الداخلي عن الوضع الصحي
2	عائلات المستفيدين	تقديم الدعم لعدد ١٠٧ مستفيد، ١٠٣ حالة ذكور و٤ حالات إناث، من عمر ١٩ سنة إلى ٥١ سنة، تقديم تخفيضات خيرية على الخدمات الطبية	الحصول على الدعم	تكاليف أقل	الشعور بالارتياح النفسي
3	مزودو الخدمة الصحية	تقديم الدعم لعدد ١٠٧ مستفيد، ١٠٣ حالة ذكور و٤ حالات إناث، من عمر ١٩ سنة إلى ٥١ سنة، تقديم تخفيضات خيرية على الخدمات الطبية	عوائد مالية	الشعور بالرضا الذاتي	تفعيل دور المسؤولية المجتمعية لدى مزودي الخدمة الصحية
4	جمعية زمزم	تقديم الدعم لعدد ١٠٧ مستفيد، ١٠٣ حالة ذكور و٤ حالات إناث، من عمر ١٩ سنة إلى ٥١ سنة، تقديم تخفيضات خيرية على الخدمات الطبية	تحقيق المنجز وكسب رضا أصحاب المصلحة	ارتفاع معدل الثقة والصورة الذهنية	المساهمة في تحقيق رؤية الوطن ٢٠٣٠

• تحديد وتقييم المدخلات وتوضيح المخرجات

بلغ إجمالي الاستثمار المطلوب لتحقيق النتائج المرجوة لمشروع عمليات الرباط الصليبي والغضروف الهلالي ٩٦٧,٧٢٦ ريال سعودي مفصلة على النحو الآتي:

المخرجات Outputs	ما الذي قمنا باستثماره؟		أصحاب المصلحة
	ما قيمة المدخلات (ر.س)	ما الذي قمنا باستثماره؟	
عدد الحالات ١٠٧ منها ١٠٣ حالة ذكور و٤ حالات إناث، من عمر ١٩ سنة إلى ٥١ سنة	252000	المبلغ الذي قام بدفعه المستفيد من أجل إجراء العملية	مستفيدو حالات الرباط الصليبي والغضروف الهلالي
	99000	المبلغ الذي ساهمت به عائلة المستفيد من أجل إجراء العملية	عائلات المستفيدين
	181,180	الخضم الخيري الذي قدمه مزودو الخدمة لمستفيدي جمعية زمزم	مزودو الخدمة الصحية
	435,546	المساهمة المالية المقدمة لمستفيدي حالات الرباط الصليبي والغضروف الهلالي	جمعية زمزم
967,726.00		إجمالي استثمارات أصحاب المصلحة	

استثمارات أصحاب المصلحة - مشروع عمليات الرباط الصليبي والغضروف الهلالي ٢٠٢٠



تراعي الدراسة أثر كافة استثمارات أصحاب المصلحة في المشروع ولا يقتصر علينا في زمزم فقط

• وصف النتائج

تم إعداد خارطة الأثر للمساعدة في فهم كيفية ترجمة المدخلات (الاستثمارات) إلى مخرجات وكيفية ترجمة هذه المخرجات إلى نتائج لأصحاب المصلحة المعنيين. كما أن الخارطة توثق مجموعة من النتائج (التغييرات) المتوقعة من قبل أصحاب المصلحة.

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية
أصحاب المصلحة	التغييرات المقصودة / غير المقصودة
ما تم تغييره وصف النتائج The Outcomes	كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟
من الذين لدينا تأثير عليهم؟ من الذين يؤثرون فينا؟	ما الذي سيتم تغييره لديهم؟
مستفيدو حالات الرباط الصليبي والغضروف الهلالي	تحسن في مستوى الحركة البدنية
عائلات المستفيدين	تحسن الوضع الاقتصادي لعائلات المستفيدين
مزودو الخدمة الصحية	تفعيل المسؤولية المجتمعية لمزودي الخدمة الصحية
مزاولة دور المسؤولية المجتمعية لدى مزودي الخدمة الصحية	المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية للمستفيدين
جمعية زمزم	المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية للمستفيدين

المرحلة الثالثة: التثبت من النتائج وإعطائها قيمة

• قياس النتائج

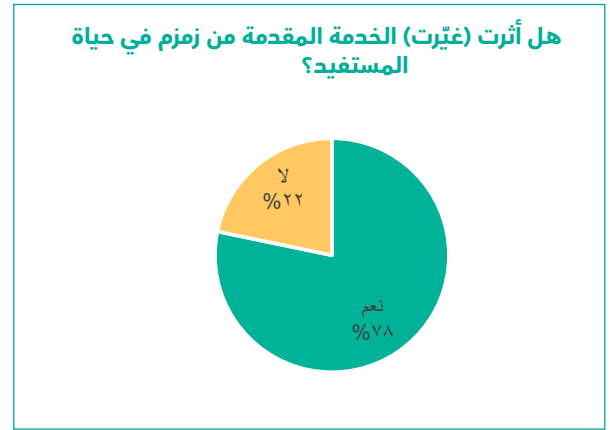
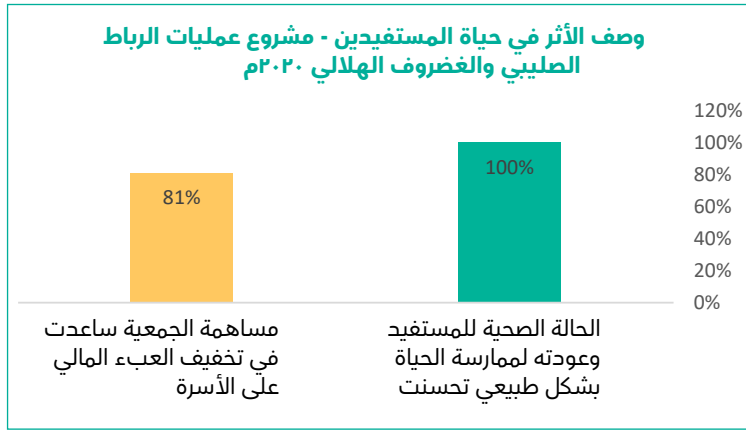
يتم من خلال تحليل النتائج تقييم كيفية ترجمة المدخلات والمخرجات إلى نتائج (تغييرات)، حيث يركز التحليل على مبادئ العائد المجتمعي على الاستثمار.

المرحلة الثالثة				
المؤشر	المصدر	الكمية	المدة	بداية النتائج
كيف يمكن قياس التغيير	استبانة المستفيدين	ما مدى التغيير الذي حدث؟	مدة استمرار التغيير بعد انتهاء النشاط	هل يبدأ التغيير في فترة النشاط (1) أو في مرحلة بعدها (2)؟
عدد الذين أفادوا بتحسين ممارسة الرياضة بشكل طبيعي	استبانة المستفيدين	54	2	1
عدد الأسر الذين أفادوا بتخفيض الأعباء المالية في الرعاية الصحية	سجلات زمزم	56	1	1
حجم التخفيضات الخيرية المقدمة من مزودي الخدمة الصحية	مقابلات أصحاب العلاقة بالمشروع	107	1	1
الجهات الخيرية المشاركة ببوابة العلاج الإلكتروني	الجهات الخيرية الداعمة للحالات العلاجية من خلال بوابة العلاج الخيري الإلكترونية	0.25	1	1

ولتحديد «كمية التغيير» وقياس الأثر في حياة المستفيدين، قمنا بإجراء استطلاع شارك فيه (93) مستفيداً من مشروع عمليات الرباط الصليبي والغضروف الهلالي للعام 2020م. أجريت هذه الاستطلاعات عن طريق الهاتف من خلال طرف ثالث مستقل (متطوعون صحيون) لضمان دقة النتائج والحيادية والاستقلالية في الطرح، بعد أن تم تدريبهم على طريقة التعامل مع الاستبانة. أظهرت نتائج استطلاعات الرأي المنفذة عدداً من الأمور التي أفاد بها المستفيدون يحسن ذكرها هنا:

الأثر في حياة المستفيدين من المشروع

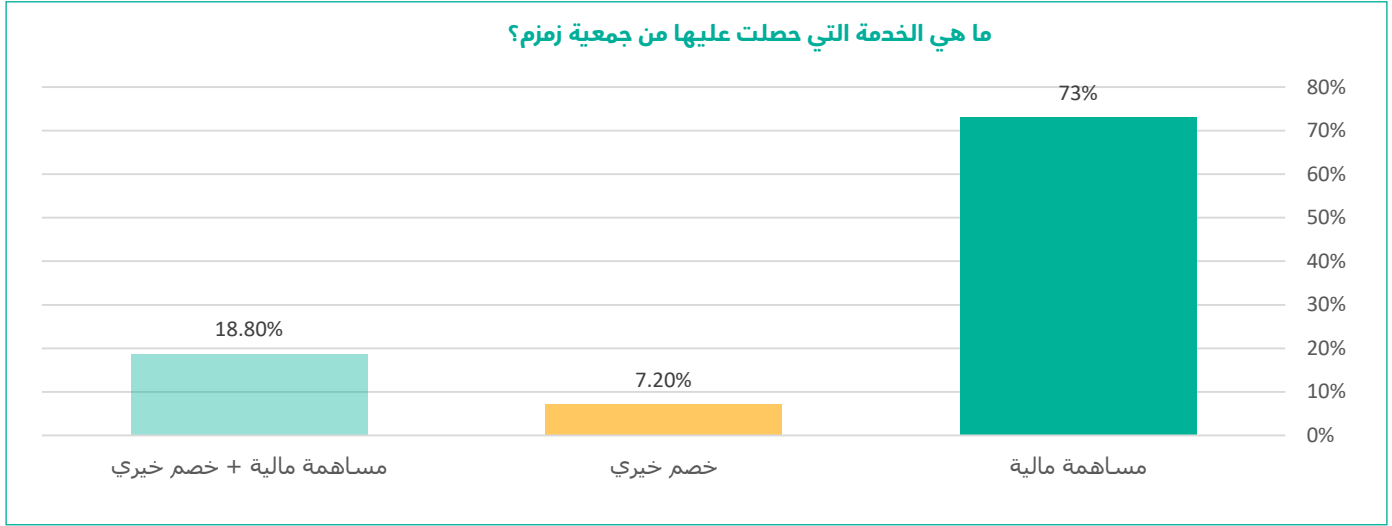
- ١- وجود تأثير للخدمة المقدمة: أفاد (٥٤) مستفيداً من أصل (٦٩) بنسبة (٧٨٪) بأن الخدمة المقدمة من زمزم كان لها تأثيراً على حياتهم.
- ٢- تحسن الحالة الصحية للمستفيدين: أفاد (٥٤) مستفيداً من أصل (٥٤) بنسبة (١٠٠٪) بأن الحالة الصحية للمستفيد وعودته لممارسة الحياة بشكل طبيعي تحسنت نتيجة الحصول على خدمة زمزم.
- ٣- تخفيف العبء المالي: أفاد (٥٦) مستفيداً من أصل (٦٩) بنسبة (٨١٪) بأن مساهمة الجمعية ساعدت في تخفيف العبء المالي على الأسرة.



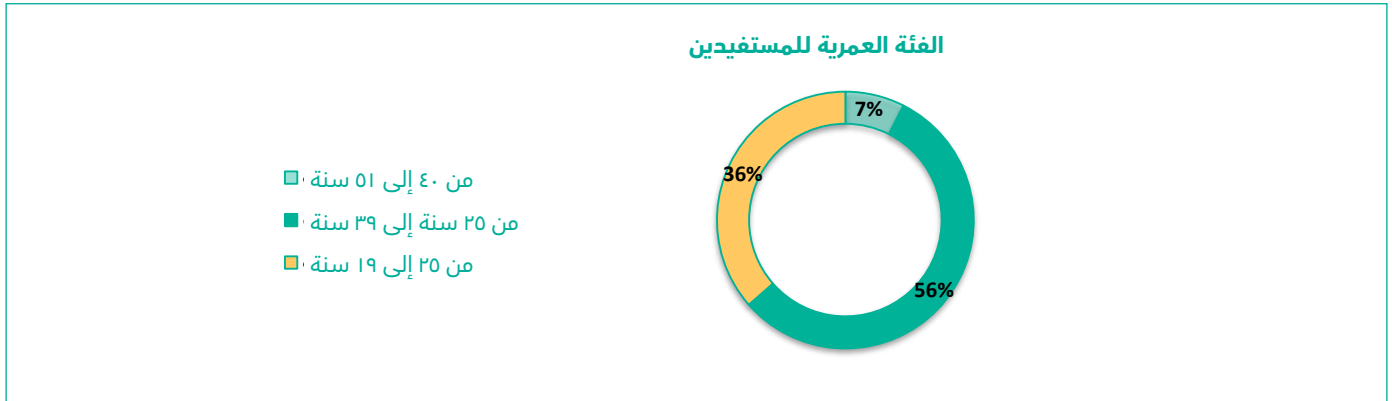
أما أبرز التغييرات السلبية: فقد أفاد (١٥) مستفيداً من أصل (٦٩) بنسبة (٢٢٪) بوجود نتيجة سلبية تمحورت حول التالي:

- عدم استطاعتهم إكمال المتبقي من تكاليف العمليات.

• نوع الخدمة التي حصل عليها المستفيدون من المشروع:



• الفئة العمرية للمستفيدين من المشروع، فقد كانت على النحو التالي:



• تقييم النتائج

الخطوة التالية تضمنت البحث عن قيمة التغيير (المكافئ المالي للتغيير) حيث تم اشتقاق ذلك عن طريق الجمع بين القيم المحليّة إلى جانب قواعد البيانات ذات الصلة. (انظر خارطة الأثر أدناه).

المرحلة الثانية		المرحلة الثالثة	
ما تم تغييره	التغييرات المقصودة / غير المقصودة	وصف النتائج The Outcomes	ما تم تغييره
كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟	ما هو التقريب الذي سنقوم باستخدامه لتقييم التغيير؟	ما هي قيمة التغيير (بالأرقام)؟	من أين حصلنا على هذه المعلومات؟
تحسن في ممارسة الرياضة بشكل طبيعي	متوسط الاشتراك في نادي رياضي لمدة عام	5156	تحسن في ممارسة الرياضة بشكل طبيعي
تخفيض الأعباء المالية على الأسرة في الرعاية الصحية	متوسط إنفاق الفرد على التأمين الصحي	656.00	تخفيض الأعباء المالية على الأسرة في الرعاية الصحية
تفعيل دور المسؤولية لدى مزودي الخدمة الصحية	الزيادة في حجم التخفيضات المقدمة من قبل مزودي الخدمة بين عام ١٩ و ٢٠	22,880.00	تفعيل دور المسؤولية لدى مزودي الخدمة الصحية
المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية	الزيادة في مساهمة مشروع حالات الرباط الصليبي والغضروف الهلالي في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية	22,136.00	المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية

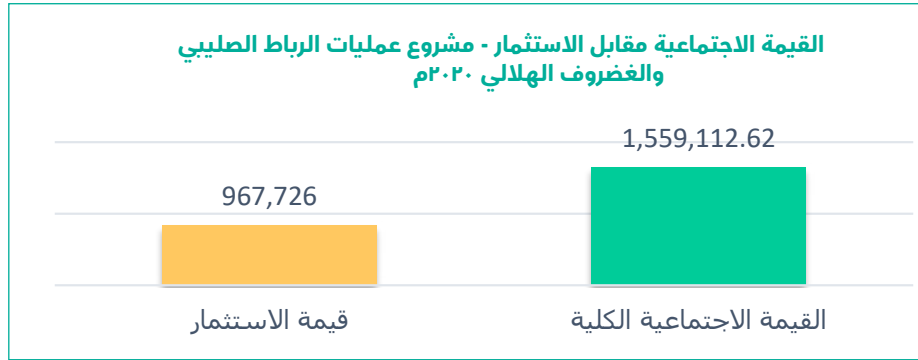
المرحلة الرابعة: تحديد حجم الأثر

يتم حساب « القيمة الإجمالية » لحجم الأثر عن طريق حاصل ضرب « كمية التغيير » و « قيمة التغيير ». وعند تحديد القيمة الإجمالية، يتم إجراء تحليل موثوق ودقيق للأثر المجتمعي يأخذ بعين الاعتبار ما قد يحصل في حال غياب أنشطة جمعية زمزم. أشارت الدراسة إلى أن القيمة التقديرية الكلية للأثر لمشروع عمليات الرباط الصليبي والغضروف الهلالي لعام ٢٠٢٠ م يساوي ٧٥٢,١٤٩,٩٤ ريال سعودي (تستند جميع النتائج إلى فترة سنة واحدة ماعدا نتيجة واحدة تستند إلى فترة سنتين آخذين بالاعتبار تعرض النتائج لعوامل أخرى إيجابية / سلبية).

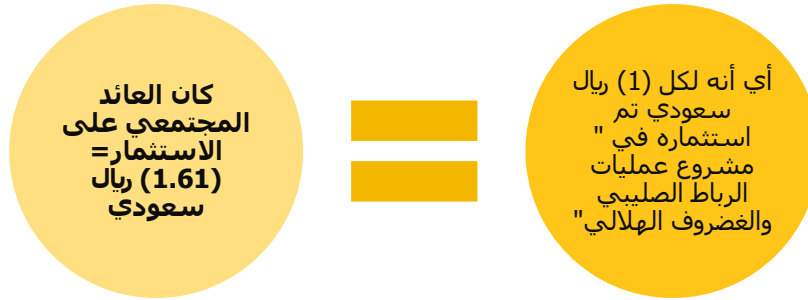
المرحلة الرابعة				
نسبة الحصول دون التدخل %	الإزاحة %	نسبة التغيير الذي يعزى لطرف آخر	القيمة المستقبلية للتغيير % (نسبة التراجع)	الأثر Impact
35%	0%	50%	5%	90,487.80
30%	0%	50%	0%	12,857.60
70%	0%	12%	0%	646,314.24
0%	0%	55%	0%	2,490.30
35%	0%	50%	5%	90,487.80
الأثر الكلي للنتائج				967,726.00

المرحلة الخامسة: حساب العائد المجتمعي على الاستثمار

أسفرت الدراسة إلى أن « القيمة المجتمعية الكلية » للاستثمار لمشروع عمليات الرباط الصليبي والغضروف الهلالي لعام ٢٠٢٠ م تساوي ١,٥٥٩,١١٢,٦٢ ريال سعودي، (القيمة المجتمعية الكلية = مجموع قيمة التأثير لكل السنوات)، ويوضح الرسم البياني التالي: القيمة المجتمعية الكلية مقابل الاستثمار.



وبمعدل عائد اجتماعي على الاستثمار = ١,٦١



• تحليل الحساسية: وهو يهدف إلى اختبار الفرضيات التي تشكل الأثر الأكبر على المشروع.

زيادة العائد ٢٠٪	زيادة العائد ١٠٪	معدل العائد المجتمعي على الاستثمار	انخفاض العائد ١٠٪	انخفاض العائد ٢٠٪
2	1.8	1.61	1.4	1.3

• توصيات الدراسة من أصحاب المصلحة

المستفيدون وعائلاتهم	مزودو الخدمة	المعنيون بالجهة المنفذة
<p>-أن يتم زيادة قيمة المساعدة المالية لنصف قيمة تكاليف العملية لأن الأغلبية ما عندهم القدرة على دفع التكاليف مما يعيق فرصة الحصول على العلاج</p> <p>-ياليت ما تساهموا بجزء لازم توقفوا مع المستفيد إلى النهاية</p> <p>-ممتاز فيكم السرعة في الدعم والرد</p> <p>-جزاكم الله خير وكتب أجركم</p> <p>-تفعيل مثل هذه الاتصالات والاطمئنان على صحة وسلامة المستفيد</p>	<p>-التوسع في قبول الحالات والأمراض وخصوصاً أمراض الأورام وكافة التخصصات</p> <p>-تمنى إجراء بعض الخدمات التسهيلية لمن هم ليسوا على قدر كاف في التعامل مع الكمبيوتر من كبار السن و من لايعرفون القراءة و الكتابة وهم بحاجة إلى مساهمات زرم</p> <p>-مزيد من المساعدات ومزيد من تغطية الحالات</p> <p>-يجب تقديم المساهمات العلاجية لجميع مرضى العظام بصورة عامة وليس الكسور فقط أو الرباط الصليبي</p>	<p>-التوسع في تقوية الصلة وزيادة التعاقدات مع مزودي الخدمة</p> <p>-مراجعة الأنظمة والسياسات للبرامج الصحية عموماً</p> <p>-عبر استثمار الشراكات والمتطوعين</p> <p>-عبر الشراكات مع القطاع الحكومي</p> <p>-تفعيل التحالفات والشراكات بشكل أقوى</p> <p>-رفع نسبة المساهمة</p> <p>-بالشراكات القوية ومع جهات لها ذات الاهتمام في الرباط الصليبي والغضروف الهلالي</p> <p>-لدينا جوانب وفرص مميزة ممكن نستخرجها من خلال برامج قياس وإدارة الأثر المجتمعي ومنها تفعيل الجانب التوعوي التعزيزي للمجتمع قبل وقوعه في مشكلات صحية أكبر</p> <p>-تفعيل برنامج تأهيلي لما بعد العملية لضرورة هذا البرنامج وللتأكيد على جودته وفاعليته للمستفيد.</p> <p>-لابد من وجود مشروع خاص ونوعي لعلاج الإصابات الرياضية والمفاصل</p> <p>-التسويق الفعال لهذا المشروع بشكل تخصصي والبحث عن جهات داعمة له</p>

تفيدنا عملية قياس وإدارة الأثر
المجتمعي في تحسين الأثر والقيمة
الاجتماعية للنشاطات



(٢) دراسة العائد المجتمعي على
الاستثمار لـ « مشروع علاج أمراض
الشبكية ٢٠٢٠م »

وصف المشروع

تعتبر الشبكية المكان الوحيد في جسم الإنسان الذي يمكن فيه رؤية الأوعية الدموية الصغيرة رؤية مباشرة. لذا فإنها من الأماكن المهمة التي يمكن الكشف بواسطتها عن العديد من الأمراض كالسكري وضغط الدم وبعض أورام المخ وغيرها.



- فمرض السكري مثلا: يؤدي إلى تغيرات كثيرة في الشبكية ومنها ظهور شعيرات دموية جديدة وأنزفه مختلفة الأحجام وتليفات في الشبكية وفي الجسم الزجاجي وانفصال في الشبكية وضعف شديد في النظر.
- أما ارتفاع ضغط الدم الأساسي: والتهابات الكلى والتسمم الحولي فإنها جميعها تؤثر تأثيرا كبيرا في الشبكية وتظهر الأوعية الدموية هنا دقيقة ومتصلة مما يؤدي إلى رشح دموي في الشبكية أو انتفاخات أو تلف في أنسجتها.
- انسداد الشريان الشبكي الرئيسي: عندما تدخل جلطة (أو سدادة) مهما كان نوعها أو مصدرها) الشريان الشبكي الرئيسي للعين فإنها تحرم الأنسجة الشبكية حرمانا تاما من المواد الغذائية والأكسجين

الذين يحملهما الدم لها من خلال هذا الشريان ويؤدي هذا إلى تلف كامل في أنسجة الشبكية ويمكن أيضا أن يحدث هذا الانسداد الشرياني نتيجة انقباض في الأوعية الدموية التي ضاقت سابقا على أثر تغيرات مختلفة في أنسجتها. ويساعد على حدوث هذا الانسداد عوامل كثيرة من أهمها: ضيق في الشريان السباتي الموجود في العنق - ارتفاع ضغط الدم - التهابات في الأوعية الدموية الصدغية - مرض السكري - أمراض القلب - أمراض تسبب ضيقا في الأوعية الدموية.

في العام ٢٠٢٠م وانطلاقاً من رسالتنا الداعية لتعزيز الصحة والوقاية، وهدفنا الاستراتيجي (الرعاية الصحية للمستفيدين)، قمنا وعبر هذا المشروع بتقديم الدعم المالي للحالات المستفيدة، إضافة إلى التخفيضات الخيرية المقدمة عبر شراكاتنا مع مزودي الخدمة الصحية لذوي الاحتياج الصحي في منطقة مكة المكرمة، ومساعدتهم على تحسين صحتهم وحياتهم الاجتماعية.

وصف الدراسة

قمنا بإجراء دراسة تحليلية لتقدير القيمة الاجتماعية على الاستثمار لأنشطة مشروع علاج أمراض الشبكية للعام ٢٠٢٠م، حيث قمنا بدعم (٢١٣) حالة مستفيدة بحاجة لخدمة صحية بمساهمة مالية مقدارها (٩٣٣,٣٦٦ ريالاً) بالإضافة إلى تقديم تخفيض خيري على الخدمة قدره (٥٧٣,٥٦٠ ريالاً)، عبر شراكاتنا مع مزودي الخدمة الصحية ليصل العائد على المستفيد إلى أعلى قدر ممكن.

المرحلة الأولى: وضع النطاق وتحديد أصحاب المصلحة

• نطاق الدراسة

م	المرحلة (١)	١, تحديد النطاق
1	اسم المنظمة	جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية
2	اسم المشروع المراد قياس أثره (ووصف المشروع)	مشروع علاج أمراض الشبكية
3	المدة الزمنية التي سيعطيها القياس	العام ٢٠٢٠م
4	الغرض /الهدف من قياس أثر المشروع	توضيح أثر المشروع على أصحاب المصلحة، تعزيز الصورة الذهنية للجمعية لدى المجتمع
5	الجمهور/ الجهة المعنية بقياس أثر المشروع (لمن ستعطى نتائج القياس ؟)	جمعية زمزم، الداعمون، مقدمو الخدمة، وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، الشخصيات الاعتبارية
6	خلفية / مبررات تنفيذ قياس أثر المشروع	استراتيجية زمزم في قياس أثر مشاريعها الصحية
7	الموارد اللازمة	بيانات المشروع، فريق العمل الداخلي، المتطوعون
8	من سيقوم بعملية القياس (داخلي/ خارجي) ؟	فريق العمل الداخلي الإداري والفني
9	نطاق النشاط المراد قياسه	المساهمة المالية في علاج أمراض الشبكية لمستفيدي جمعية زمزم بمنطقة مكة المكرمة
10	نوع القياس (تنبؤ أم تقييم)	تقييمي

• إشراك أصحاب المصلحة وعينة الدراسة

يبين الجدول التالي الطريقة المستخدمة لإشراك أصحاب المصلحة، والعينة المستهدفة، والعدد المتحقق من العينة.

م	أصحاب المصلحة	طريقة إشراكهم	العدد الفعلي	العدد المستهدف	العدد المتحقق	نسبة المتحقق	كيف تم إشراكهم
1	المستفيدون وعائلاتهم	استبانة عبر اتصال هاتفي	213	213	142	%66	قمنا بإجراء اتصال هاتفي لجميع العدد المستهدف لاستيفاء الإجابة على أسئلة الاستبانة الخاصة بالمستفيدين وعائلاتهم، وكانت نتيجة ذلك استجابة (١٤٢) مستفيد/ عائلة مستفيد.
2	مزودو الخدمة الصحية (المراكز الصحية)	استبانة إلكترونية	4	4	4	%100	قمنا بإرسال استبانة عبر رابط إلكتروني برسالة قصيرة للهواتف النقالة لجميع مزودي الخدمة الصحية المعنيين بالمشروع
3	جمعية زمزم	مقابلات فردية	4	4	4	%100	قمنا بإجراء مقابلات عبر برنامج التيمز (Teams) مع جميع الموظفين المعنيين والذين يعملون بشكل أساسي ومباشر بالمشروع.

المرحلة الثانية: خارطة النتائج

• سلسلة التغييرات

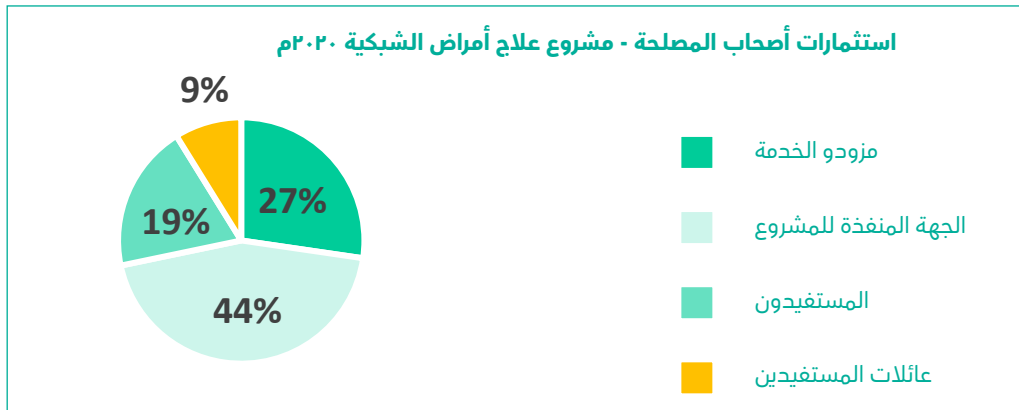
- تعد سلسلة التغييرات ركيزة أساسية في تحليل العائد الاجتماعي على الاستثمار، وتمثل استيعاب واستحضار سلسلة من التغييرات المقصودة وغير المقصودة لأصحاب المصلحة
- يُراد من استحضار واستيعاب سلسلة التغييرات للحصول على أثر أعمق.
- تتمثل بالتغير الذي نُحدثه في حياة المستفيدين نتيجة لتدخلنا (كيف نُحدث فرقًا).

أصحاب المصلحة	المخرجات	النتائج المتوسطة	النتائج المتوسطة	النتائج المتوسطة	النتيجة النهائية المطلوبة / المأمولة
من الذي يختبر التغييرات؟ من المحتمل أن يواجه أصحاب المصلحة أكثر من سلسلة واحدة من النتائج	ملخص النشاط بالأرقام	ما الذي يتغير (أو سيتغير) بالنسبة لأصحاب المصلحة - عادةً ما يكون هناك سلسلة من النتائج، واحدة إلى أخرى - وأحياناً لا يكون هذا مساراً خطياً من A إلى B إلى C، وما إلى ذلك، فقد يكون أكثر تعقيداً من هذا. هذا النموذج محدود بصرياً			
1	المستفيدين	إجراء ٢١٣ خدمة علاجية لأمراض الشبكية (عمليات وعلاج)	تحسن الرؤية	الثقة بالنفس والاستعداد لممارسة الحياة الطبيعية والأعمال	العودة لممارسة الحياة الطبيعية والأعمال
2	عائلات المستفيدين	الاستفادة من إجراء ٢١٣ خدمه علاجية لأمراض الشبكية لأهلهم وذويهم	تخفيف الأعباء المالية	التحسن في الوضع الاقتصادي	الاستقرار المالي للأسرة
3	مزودو الخدمة الصحية	تقديم الخصم الخيري	عوائد مالية	الشعور بالرضا الذاتي	تحسين الصورة الذهنية
4	جمعية زمزم	دعم وتسهيل إجراء الخدمة العلاجية لعدد ٢١٣ حالة من حالات أمراض الشبكية	تحقيق المنجز وكسب رضا أصحاب المصلحة	ارتفاع معدل الثقة والصورة الذهنية الإيجابية	المساهمة في تحقيق رؤية الوطن ٢٠٣٠

• تحديد وتقييم المدخلات وتوضيح المخرجات

بلغ إجمالي الاستثمار المطلوب لتحقيق النتائج المرجوة لمشروع علاج أمراض الشبكية ٩٦٧,٧٢٦ ريال سعودي مفصلة على النحو الآتي:

المخرجات Outputs	ما الذي قمنا باستثماره؟		أصحاب المصلحة
مختصر الأنشطة بالأرقام	ما قيمة المدخلات (ر.س)	ما الذي قمنا باستثماره؟	
تقديم الخدمة لـ (٢١٣) حالة مستفيدة منهم ٧٧ إناث و١٣٦ ذكور لأمراض الشبكية التالية (اعتلال شبكي سكري- نزيف في الشبكية- انفصال الشبكية -جراحة شبكية العين وحقن زيت السيليكون وإزالته - استئصال الجسم الزجاجي - إزالة تليف الشبكية - حقن إير الافاستين- جلسات ليزر -ارتشاح العصب البصري)	408,500	المبلغ الذي قام بدفعه المستفيد من أجل إجراء العملية	المستفيدون
	185,400	المبلغ الذي ساهمت به عائلة المستفيد من أجل إجراء العملية	عائلات المستفيدين
	573,560	الخصم الخيري الذي قدمه مزودو الخدمة لمستفيدي جمعية زمزم	مزودو الخدمة الصحية
	933,326	المساهمة المالية المقدمة لمستفيدي حالات أمراض الشبكية	جمعية زمزم
	2,100,786	إجمالي استثمارات أصحاب المصلحة	



تراعي الدراسة أثر كافة استثمارات أصحاب المصلحة في المشروع ولا يقتصر علينا في زمزم فقط

• وصف النتائج

تم إعداد خارطة الأثر للمساعدة في فهم كيفية ترجمة المدخلات (الاستثمارات) إلى مخرجات وكيفية ترجمة هذه المخرجات إلى نتائج لأصحاب المصلحة المعنيين. كما أن الخارطة توثق مجموعة من النتائج (التغييرات) المتوقعة من قبل أصحاب المصلحة.

المرحلة الأولى		المرحلة الثانية
أصحاب المصلحة	التغييرات المقصودة / غير المقصودة	ما تم تغييره وصف النتائج The Outcomes
من الذين لدينا تأثير عليهم؟ من الذين يؤثرون فينا؟	ما الذي سيتم تغييره لديهم؟	كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟
المستفيدون	تحسين الرؤية	تحسن الرؤية
	الاعتماد على النفس	الاعتماد على النفس
عائلات المستفيدين	تحسين الوضع الاقتصادي	تحسن في الوضع الاقتصادي
مزودو الخدمة الصحية	تحسين المسؤولية المجتمعية	تفعيل المسؤولية المجتمعية
جمعية زمزم	المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية للمستفيدين	المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية للمستفيدين

المرحلة الثالثة: التثبت من النتائج وإعطائها قيمة

• قياس النتائج

يتم من خلال تحليل النتائج تقييم كيفية ترجمة المدخلات والمخرجات إلى نتائج (تغييرات)، حيث يركز التحليل على مبادئ العائد المجتمعي على الاستثمار.

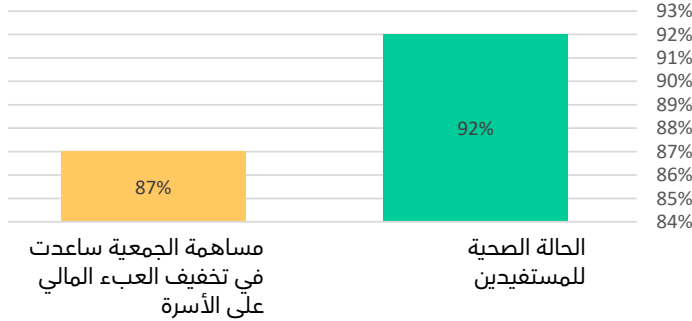
المرحلة الثالثة				
المرحلة الثالثة	المصدر	الكمية	المدة	بداية النتائج
كيف يمكن قياس التغيير	من أين حصلنا على المعلومات؟	ما مدى التغيير الذي حدث؟	مدة استمرار التغيير بعد انتهاء النشاط	هل يبدأ التغيير في فترة النشاط (1) أو في مرحلة بعدها (2)؟
عدد المستفيدين الذين أفادوا بتحسين الرؤية بعد إجراء علاج الشبكية	استبيان من خلال اتصال هاتفي	80	1	1
عدد المستفيدين الذين أفادوا بالاعتماد على أنفسهم بعد إجراء علاج الشبكية		29	1	1
عدد الذين أفادوا بأن مساهمة الجمعية ساهمت في تخفيض الصرف المالي عنهم	استبيان من خلال اتصال هاتفي	119	1	1
حجم التخفيضات الخيرية المقدمة من مزودي الخدمة لمشروع أمراض الشبكية	سجلات زرم	213	1	1
حجم المساهمات المالية المقدمة لمستفيدي المشروع	سجلات زرم	213	1	1

ولتحديد «كمية التغيير» وقياس الأثر في حياة المستفيدين، قمنا بإجراء استطلاع شارك فيه (١٤٢) مستفيداً من مشروع علاج أمراض الشبكية للعام ٢٠٢٠م. أجريت هذه الاستطلاعات عن طريق الهاتف من خلال طرف ثالث مستقل (متطوعون صحيون) لضمان دقة النتائج والحيادية والاستقلالية في الطرح، بعد أن تم تدريبهم على طريقة التعامل مع الاستبانة. أظهرت نتائج استطلاعات الرأي المنفذة عدداً من الأمور التي أفاد بها المستفيدون يحسن ذكرها هنا:

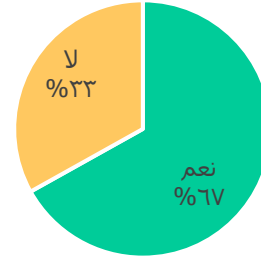
الأثر في حياة المستفيدين من المشروع

- ١ وجود تأثير للخدمة المقدمة: أفاد (٩٥) مستفيداً من أصل (١٤٢) بنسبة (٦٧٪) بأن الخدمة المقدمة من زمزم كان لها تأثيراً على حياتهم.
- ٢ تحسن الحالة الصحية للمستفيدين: أفاد (٨٤) مستفيداً من أصل (٩١) بنسبة (٩٢٪) بأن الحالة الصحية للمستفيد والرؤية لديه تحسنت نتيجة الحصول على خدمة زمزم.
- ٣ الاعتماد على النفس: أفاد (٢٩) مستفيداً من أصل (٩١) بنسبة (٣٢٪) بأنهم اعتمدوا على أنفسهم بعد الخدمة التي تلقوها.
- ٤ تخفيف العبء المالي: أفاد (١٢٣) مستفيداً من أصل (١٤٢) بنسبة (٨٧٪) بأن مساهمة زمزم ساعدت في تخفيف العبء المالي على الأسرة.

وصف الأثر في حياة المستفيدين - مشروع علاج أمراض الشبكية ٢٠٢٠م

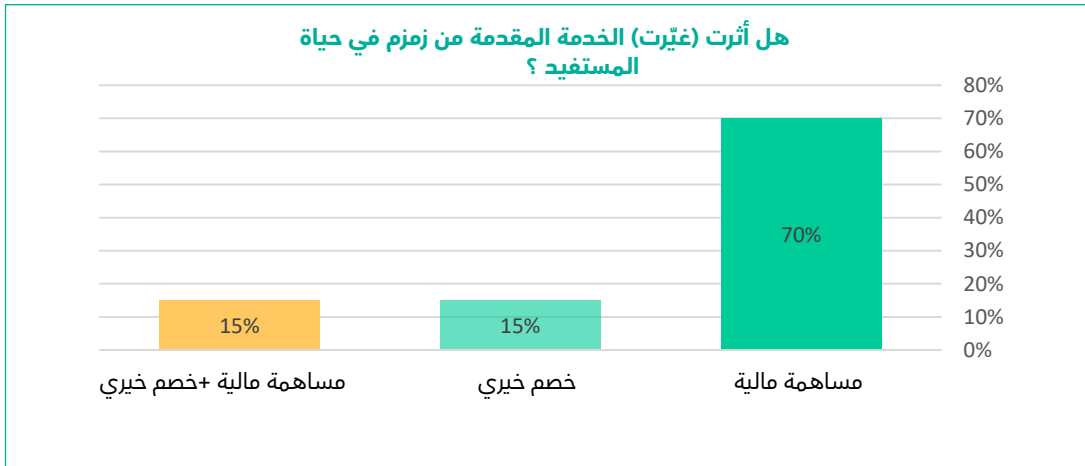


هل أثرت (غيّرت) الخدمة المقدمة من زمزم في حياة المستفيد؟

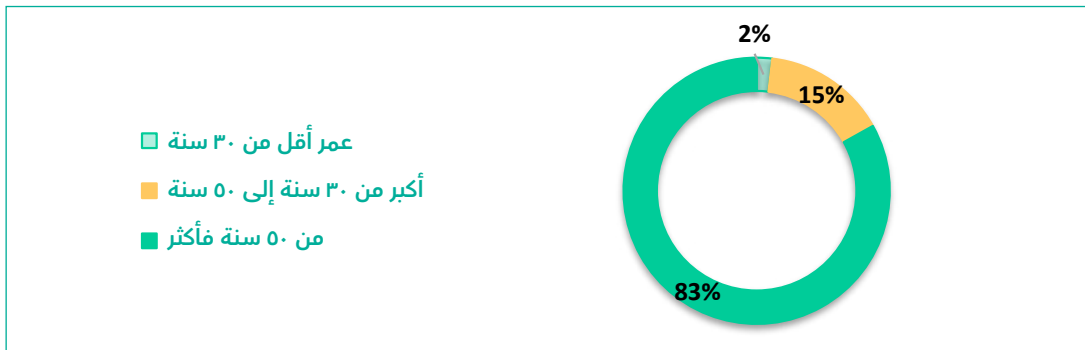


- أما أبرز التغييرات السلبية: فقد أفاد (٤٧) مستفيداً من أصل (١٤٢) بنسبة (٣٣%) بوجود نتائج سلبية تمحورت حول الأسباب التالية:
- ١ - عدم استطاعتهم إكمال المتبقي من تكاليف العمليات.
 - ٢ - وجود مضاعفات أخرى والبعض يحتاج عمليات أخرى.

• نوع الخدمة التي حصل عليها المستفيدون من المشروع:



• الفئة العمرية للمستفيدين من المشروع، فقد كانت على النحو التالي:



• تقييم النتائج

الخطوة التالية تضمنت البحث عن قيمة التغيير (المكافئ المالي للتغيير) حيث تم اشتقاق ذلك عن طريق الجمع بين القيم المحليّة إلى جانب قواعد البيانات ذات الصلة. (انظر خارطة الأثر أدناه).

المرحلة الثانية		المرحلة الثالثة	
المصدر	القيمة بالعملة	التقريب النقدي/المكافئ النقدي	ما تم تغييره وصف النتائج The Outcomes
من أين حصلنا على هذه المعلومات؟	ما هي قيمة التغيير (بالأرقام)؟	ما هو التقريب الذي سنقوم باستخدامه لتقييم التغيير؟	كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟
تقرير مجلس الضمان الصحي ٢٠١٩	656.00	معدل إنفاق الفرد على التأمين الصحي لعام ٢٠١٩م	تحسن الرؤية
https://www.helperchoice.com/	15,600.00	تكلفة أجر عاملة منزلية بمعدل ١٣٠٠ ريال سعودي شهريا	الاعتماد على النفس
الهيئة العامة للإحصاء	1,944.00	متوسط إنفاق الأسرة على الصحة لمدة ١٢ شهرا في منطقة مكة المكرمة	تحسن في الوضع الاقتصادي
سجلات زرم	2,693.00	متوسط قيمة التخفيض الخيري للمستفيد الواحد	تفعيل المسؤولية المجتمعية
سجلات زرم	4,382.00	متوسط قيمة المساهمة المالية للحالة الواحدة	المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية للمستفيدين

المرحلة الرابعة: تحديد حجم الأثر

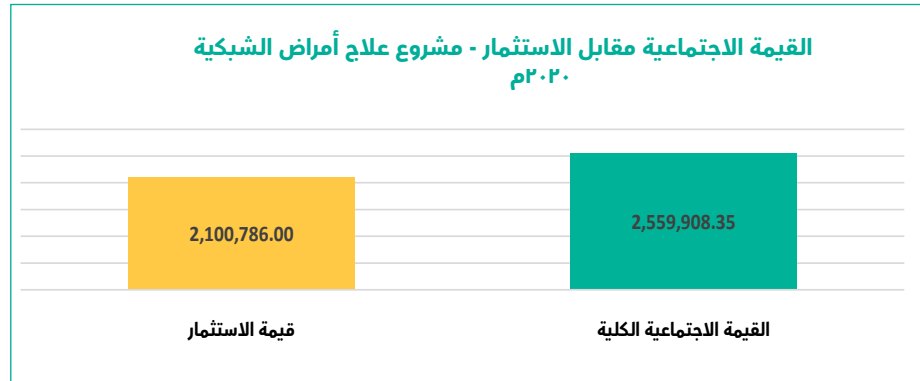
يتم حساب « القيمة الإجمالية » لحجم الأثر عن طريق حاصل ضرب « كمية التغيير » و « قيمة التغيير ». وعند تحديد القيمة الإجمالية، يتم إجراء تحليل موثوق ودقيق للأثر المجتمعي يأخذ بعين الاعتبار ما قد يحصل في حال غياب أنشطة جمعية زمزم.

أشارت الدراسة إلى أن القيمة التقديرية الكلية للأثر لمشروع علاج أمراض الشبكية للعام ٢٠٢٠م يساوي ١,٣٠١,٩٦٨ ريال سعودي (تستند جميع النتائج إلى فترة سنة واحدة آخذين بالاعتبار تعرض النتائج لعوامل أخرى إيجابية / سلبية).

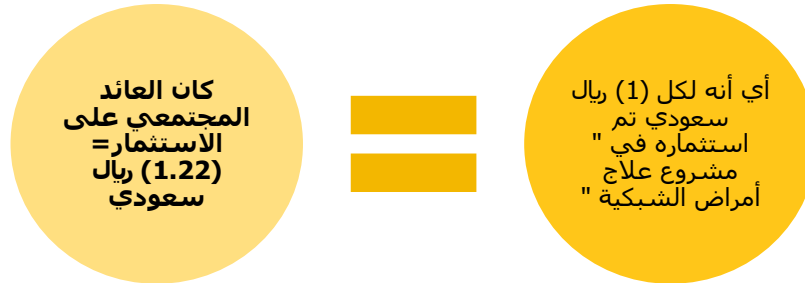
المرحلة الرابعة					
الأثر Impact	القيمة المستقبلية للتغيير (نسبة التراجع) %	نسبة التغيير الذي يعزى لطرف آخر	الإزاحة %	نسبة الحصول دون التدخل %	
27772.42	%5	%28	%0	%30	
289536.00	%0	%20	%0	%20	
125533.80	%0	%25	%0	%30	
215103.38	%0	%25	%0	%50	
644022.54	%0	%31	%0	%0	
1,301,968					الأثر الكلي للنتائج

المرحلة الخامسة: حساب العائد المجتمعي على الاستثمار

أسفرت الدراسة إلى أن « القيمة المجتمعية الكلية » للاستثمار لمشروع علاج أمراض الشبكية لعام ٢٠٢٠ م تساوي ٢,٥٥٩,٩٠٨,٣٥ ريالاً سعودياً، (القيمة المجتمعية الكلية = مجموع قيمة التأثير لكل السنوات)، ويوضح الرسم البياني التالي: القيمة المجتمعية الكلية مقابل الاستثمار.



وبمعدل عائد اجتماعي على الاستثمار = ١,٢٢



• تحليل الحساسية: وهو يهدف إلى اختبار الفرضيات التي تشكل الأثر الأكبر على المشروع.

زيادة العائد ٢٠٪	زيادة العائد ١٠٪	معدل العائد المجتمعي على الاستثمار	انخفاض العائد ١٠٪	انخفاض العائد ٢٠٪
1.5	1.34	1.22	1.1	0.97

• توصيات الدراسة من أصحاب المصلحة

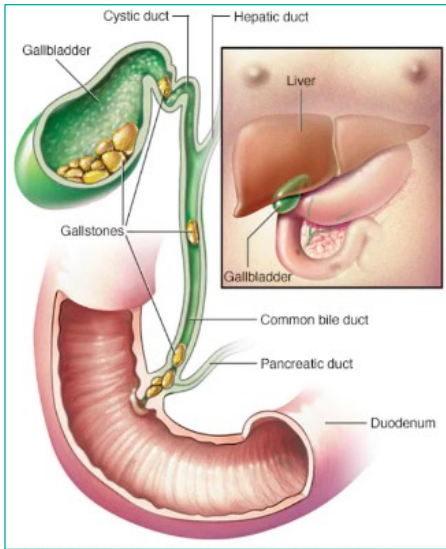
المستفيدون وعائلاتهم	مزودو الخدمة	المعنيون بالجهة المنفذة
<ul style="list-style-type: none"> • سرعة تسليم خطاب المساهمة للمستفيد • أتقدم بالشكر للجمعية على الجهود المبذولة والمساعدة • راض وبقوة عن الخدمات المقدمة من جمعية زمزم • المستفيد يقترح المساعدة حتى للأشخاص ذوي الهوية المنتهية • أتقدم بالشكر الجزيل لجمعية زمزم للجهود والسؤال الدائم على المستفيدة • تم عمل العملية ويتقدم المستفيد بجزيل الشكر لجمعية زمزم ويتمنى استقبال المحتاجين ذوي الهوية المنتهية • ماقصرتوا أحسن ناس جمعية زمزم أشكركم على سرعة التفاعل • أتقدم بجزيل الشكر للجمعية على جهودهم ومساهمتهم جزاكم الله ألف خير • عدم القدرة على دفع جزء من المبلغ فالرجاء إجراء العملية مجاناً • الرجاء تنفيذ زيارات للمجمعات الطبية للتأكد من تقديمهم للخدمات بشكل ممتاز • سرعة الخدمة لكبار السن والتكفل بالمبلغ لعدم توفره • مساعدة الزائرين في السعودية • جزاهم الله خير لا يوجد اقتراحات • المستفيد يتمنى قبول المستفيدين بدون التدقيق في انتهاء الهوية • لا يوجد اقتراحات ولكني أدعو لكم في ظهر الغيب • زيادة المستشفيات للضغط الشديد على كفايات • تعاون جمعية زمزم مع الجمعيات الأخرى لتسهيل العبء على المريض • أن يكون الحد الأدنى لنسبة المساعدة 50% • جمع قيمة العملية مع الضريبة لكي لا يحصل ضغط على المريض • إن كان باستطاعة جمعية زمزم المساعدة بكامل المبلغ لإجراء العملية بسبب عدم توفر المبلغ 	<ul style="list-style-type: none"> • الله يوفقكم • نريد تغطية عدد أكبر • من المرضى بخصوص مرضى العيون • على زمزم أن تتبنى الحالة وتدفع القيمة كاملة ويكون للحالات المهدة بالعمى كحالات الشبكية والقرنية 	<ul style="list-style-type: none"> • المتابعة بعد تلقي الخدمة • زيادة الدعم ولا يُنتظر الدعم من خارج زمزم • التعديل على اللائحة بتكرار تقديم الخدمة للمستفيدين • استحداث برامج فعالة تستهدف هذا النوع من الأمراض، فأمرض الشبكية هي من الأمراض المزمنة ويمكن السيطرة عليها في ظل وجود متابعة مستمرة من قبل المستفيد أولاً ثم من جهة الرعاية الصحية (مزودو الخدمة)، مشكلة المستفيدين في العادة هو العوز المادي الذي يجعل الأمور أكثر سلبية على صحة المريض من الناحية التغذوية والنفسية ونحوها وهي من أهم عوامل التأثير على تدهور مرضى الشبكية ولجوتهم إلى إجراءات طبية غير مضمونة النتائج أحيانا تصل إلى فقدان الإبصار. • لابد من عمل برامج توعوية خاصة لمرضى الشبكية، ولا نذهب بعيداً فلدنيا قوائم كثيرة يمكن العمل عليها. • الشراكة مع مزودي الخدمة المتخصصين في مجال العيون لتقديم خدمات استثنائية لهذه الشريحة. • نحن على يقين بوجود أعداد كبيرة من الاستشاريين المتخصصين الذين لديهم الرغبة الجادة في تقديم خدماتهم لهذه الشريحة ويحتاجون إلى إنشاء برامج قوية تلي احتياجات كافة الأطراف • عمل برامج خاصة موجهة إلى الجهات المانحة والتي ترغب في تنمية هذا النوع من المشروعات، ونحن على علم بوجود هذه الجهات ومستعدة للتمويل وتحتاج إلى صناعة برامج تلي رغباتهم.



(٣) دراسة العائد المجتمعي على
الاستثمار لـ « مشروع التهاب
و حصوات المرارة ٢٠٢٠م »

• وصف المشروع

تقع المرارة في الجزء العلوي من الجهة اليمنى من البطن، أسفل الكبد مباشرة، ويبلغ طولها ما يُقارب 10 سم، ويُشبه شكلها حبة الإجاص أو الكمثرى، ويمكن القول إنّ الوظيفة الأساسية للمرارة تكمن في تخزين العصارة الصفراء التي يُنتجها الكبد، حيث تنتقل هذه العصارة من الكبد إلى المرارة عبر القناة الصفراء وتظلّ العصارة مخزّنة في المرارة إلى حين إفراز الأمعاء الدقيقة



حصوات المرارة

حصوات المرارة هي ترسبات صلبة في السائل الهضمي والتي يمكنها أن تتكون في المرارة لديك، تتراوح أحجام حصوات المرارة من صغيرة الحجم مثل حبة الرمل إلى كبيرة الحجم مثل كرة الغولف. يتكون لدى بعض الأشخاص حصوة واحدة فقط، بينما قد يتكون لدى البعض الآخر العديد من الحصوات في الوقت نفسه. يحتاج عادةً الأشخاص الذين لديهم أعراض مرضية من حصوات المرارة إلى الاستئصال الجراحي للمرارة. لا تحتاج الحصوات المرارية التي لا تسبب أي علامات أو أعراض في العادة إلى علاج.

الأعراض

لا تتسبب حصوات المرارة في ظهور أي علامات أو أعراض. في حالة انحصار إحدى حصوات المرارة داخل ممر مسببة انسدادًا، فإن العلامات والأعراض الناتجة قد تتضمّن:
ألمًا مفاجئًا ومتصاعدًا بسرعة في الجانب الأيمن العلوي من البطن منتصف البطن، أسفل عظام الصدر مباشرة - ألمًا في الظهر بين لوحي الكتف - ألمًا في الكتف الأيمن - الغثيان أو القيء
وقد يستمرّ ألم الحصوة المرارية من عدّة دقائق إلى بضع ساعات

في العام 2020م وانطلاقاً من رسالتنا الداعية لتعزيز الصحة والوقاية، وهدفنا الاستراتيجي (الرعاية الصحية للمستفيدين)، قمنا وعبر هذا المشروع بتقديم الدعم المالي للحالات المستفيدة، إضافة إلى التخفيضات الخيرية المقدمة عبر شركائنا مع مزودي الخدمة الصحية لذوي الاحتياج الصحي في منطقة مكة المكرمة، ومساعدتهم على تحسين صحتهم وحياتهم الاجتماعية.

• وصف الدراسة

قمنا بإجراء دراسة تحليلية لتقدير " القيمة الاجتماعية " على الاستثمار لأنشطة مشروع التهاب وحصوات المرارة للعام 2020م، حيث قمنا بدعم (147) حالة مستفيدة بحاجة لخدمة صحية، وبمساهمة مالية مقدارها 302,963 ريالاً بالإضافة إلى تقديم تخفيض خيري على الخدمة قدره 280,051 ريالاً، عبر شركائنا مع مزودي الخدمة الصحية ليصل العائد على المستفيد إلى أعلى قدر ممكن.

• المرحلة الأولى: وضع النطاق وتحديد أصحاب المصلحة

• نطاق الدراسة

م	المرحلة (١)	١, تحديد النطاق
1	اسم المنظمة	جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية
2	اسم المشروع المراد قياس أثره (ووصف المشروع)	مشروع علاج التهاب وحصوات المرارة
3	المدة الزمنية التي سيعطيها القياس	٢٠٢٠
4	الغرض /الهدف من قياس أثر المشروع	توضيح أثر المشروع على المستفيدين ونتائج التوصيات المنبثقة واتخاذ القرارات بشكل أفضل
5	الجمهور/ الجهة المعنية بقياس أثر المشروع (لمن ستعطى نتائج القياس ؟)	جمعية زمزم والداعمين ومقدمي الخدمة ومنسوبي الجمعية والجهات المهتمة من خارج الجمعية
6	خلفية / مبررات تنفيذ قياس أثر المشروع	توضيح الأثر للداعمين وأصحاب المصلحة بما يحقق منهجية الشفافية المتبعة في المنظمة
7	الموارد اللازمة	فريق العمل و بيانات الدراسة
8	من سيقوم بعملية القياس (داخلي/ خارجي) ؟	الفريق الداخلي
9	نطاق النشاط المراد قياسه	تقديم الدعم المالي لعلاج التهاب وحصوات المرارة ومدى أثر الخدمة المقدمة للمستفيد / منطقة مكة المكرمة
10	نوع القياس (تنبؤ أم تقييم)	تقييمي

• إشراك أصحاب المصلحة وعينة الدراسة

يبين الجدول التالي الطريقة المستخدمة لإشراك أصحاب المصلحة، والعينة المستهدفة، والعدد المتحقق من العينة.

م	أصحاب المصلحة	طريقة إشراكهم	العدد الفعلي	العدد المستهدف	العدد المتحقق	نسبة المتحقق	كيف تم إشراكهم
1	المستفيدون وعائلاتهم	استبانة عبر اتصال هاتفي	147	147	117	%80	قمنا بإجراء اتصال هاتفي لجميع العدد المستهدف لاستيفاء الإجابة على أسئلة الاستبانة الخاصة بالمستفيدين وعائلاتهم، وكانت نتيجة ذلك استجابة (117) مستفيد/ عائلة مستفيد.
2	مزودو الخدمة الصحية (المراكز الصحية)	استبانة إلكترونية	16	16	9	%56	قمنا بإرسال استبانة عبر رابط إلكتروني برسالة قصيرة للهواتف النقالة لجميع مزودي الخدمة الصحية المعنيين بالمشروع
3	جمعية زمزم	مقابلات فردية	2	2	2	%100	قمنا بإجراء مقابلات عبر برنامج التيمز (Teams) مع جميع الموظفين المعنيين والذين يعملون بشكل أساسي ومباشر بالمشروع.

المرحلة الثانية: خارطة النتائج

• سلسلة التغييرات

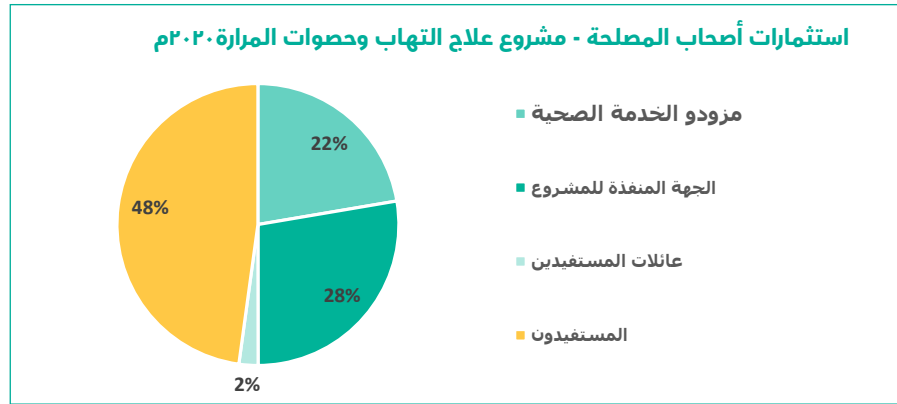
- تعد سلسلة التغييرات ركيزة أساسية في تحليل العائد الاجتماعي على الاستثمار، وتمثل استيعاب واستحضار سلسلة من التغييرات المقصودة وغير المقصودة لأصحاب المصلحة
- يُراد من استحضار واستيعاب سلسلة التغييرات للحصول على أثر أعمق
- تتمثل بالتغير الذي نُحدثه في حياة المستفيدين نتيجة لتدخلنا (كيف نُحدث فرقًا).

أصحاب المصلحة	المخرجات	النتائج المتوسطة	النتائج المتوسطة	النتائج المتوسطة	النتيجة النهائية المطلوبة / المأمولة
من الذي يختبر التغييرات؟ من المحتمل أن يواجه أصحاب المصلحة أكثر من سلسلة واحدة من النتائج	ملخص النشاط بالأرقام	ما الذي يتغير (أو سيتغير) بالنسبة لأصحاب المصلحة - عادةً ما يكون هناك سلسلة من النتائج، واحدة إلى أخرى - وأحياناً لا يكون هذا مساراً خطياً من A إلى B إلى C، وما إلى ذلك، فقد يكون أكثر تعقيداً من هذا. هذا النموذج محدود بصرياً			
1	المستفيدين	علاج ١٤٧ مستفيد	تحسن الحالة الصحية	الثقة بالنفس والاستعداد لممارسة الحياة الطبيعية والأعمال	العودة لممارسة الحياة الطبيعية والأعمال الرضا عن العودة للحياة والأعمال
2	عائلات المستفيدين	١٤٧ عائلة استفادوا من علاج مرضاهم	تخفيف الأعباء المالية	التحسن في الوضع الاقتصادي	الشعور بالارتياح النفسي الاستقرار المالي للأسرة
3	مزودو الخدمة الصحية	تقديم الخضم الخيري	عوائد مالية	الشعور بالرضا الذاتي	تحسين الصورة الذهنية تفعيل المسؤولية المجتمعية
4	جمعية زمزم	تقديم الدعم الخيري إلى ١٤٧ مستفيد	تحقيق المنجز وكسب رضا أصحاب المصلحة	ارتفاع معدل الثقة والصورة الذهنية	المساهمة في تحقيق رؤية الوطن ٢٠٣٠ المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية

• تحديد وتقييم المدخلات وتوضيح المخرجات

بلغ إجمالي الاستثمار المطلوب لتحقيق النتائج المرجوة لمشروع علاج التهاب وحصات المرارة ١,٢٧٦,٦١٤ ريال سعودي مفصلة على النحو الآتي:

المخرجات Outputs	ما الذي قمنا باستثماره؟		
مختصر الأنشطة بالأرقام	ما قيمة المدخلات (ر.س)	ما الذي قمنا باستثماره؟	أصحاب المصلحة
تم تقديم الخدمة العلاجية من خلال ١٦ من مزودي الخدمة إلى ١٤٧ مستفيد منهم ٢١ من الذكور و ١٢٦ من الإناث	610,700	المبلغ الذي قام بدفعه المستفيد من أجل إجراء العملية	المستفيدون
	27,900	المبلغ الذي ساهمت به عائلة المستفيد من أجل إجراء العملية	عائلات المستفيدين
	285,051	الخصم الخيري الذي قدمه مزودو الخدمة لمستفيدي جمعية زمزم	مزودو الخدمة الصحية
	352,963	المساهمة المالية المقدمة لمستفيدي علاج التهاب وحصات المرارة	جمعية زمزم
	1,276,614	إجمالي استثمارات أصحاب المصلحة	



تراعي الدراسة أثر كافة استثمارات أصحاب المصلحة في المشروع ولا يقتصر علينا في زمزم فقط.

• وصف النتائج

تم إعداد « خارطة الأثر » للمساعدة في فهم كيفية ترجمة المدخلات (الاستثمارات) إلى مخرجات وكيفية ترجمة هذه المخرجات إلى نتائج لأصحاب المصلحة المعنيين. كما أن الخارطة توثق مجموعة من النتائج (التغييرات) المتوقعة من قبل أصحاب المصلحة.

المرحلة الأولى		المرحلة الثانية
أصحاب المصلحة	التغييرات المقصودة / غير المقصودة	ما تم تغييره وصف النتائج The Outcomes
من الذين لدينا تأثير عليهم؟ من الذين يؤثرون فينا؟	ما الذي سيتم تغييره لديهم؟	كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟
المستفيدون	تحسين الحالة الصحية للمستفيدين	تحسن الوضع الصحي
عائلات المستفيدين	تخفيف العبء المالي	تخفيض الأعباء المالية للرعاية الصحية على أسرة المستفيد
مزودو الخدمة الصحية	تفعيل المسؤولية المجتمعية لمزودي الخدمة الصحية	تحقق المساهمة في المسؤولية المجتمعية
جمعية زمزم	المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية للمستفيدين	المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية للمستفيدين

المرحلة الثالثة: التثبت من النتائج وإعطائها قيمة

• قياس النتائج

يتم من خلال تحليل النتائج تقييم كيفية ترجمة المدخلات والمخرجات إلى نتائج (تغييرات)، حيث يركز التحليل على مبادئ العائد المجتمعي على الاستثمار.

المرحلة الثالثة				
المؤشر	المصدر	الكمية	المدة	بداية النتائج
كيف يمكن قياس التغيير	من أين حصلنا على المعلومات؟	ما مدى التغيير الذي حدث؟	مدة استمرار التغيير بعد انتهاء النشاط	هل يبدأ التغيير في فترة النشاط (١) أو في مرحلة بعدها (٢)؟
عدد المستفيدين الذين أفادوا بتحسين وضعهم الصحي	استبيان من خلال اتصال هاتفي	112	2	1
عدد الذين أفادوا بانخفاض الصرف على مصاريف العلاج		114	1	1
عدد الحالات المستفيدة من الخصم الخيري المقدم للمستفيدين	استبيان من خلال اتصال هاتفي	147	1	1
عدد الحالات المستفيدة من المساهمات المالية المقدمة	سجلات زمزم	147	1	1

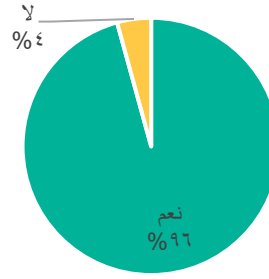
ولتحديد «كمية التغيير» وقياس الأثر في حياة المستفيدين، قمنا بإجراء استطلاع شارك فيه (١١٧) مستفيداً من مشروع علاج التهاب وحصوات المرارة للعام ٢٠٢٠م. أجريت هذه الاستطلاعات عن طريق الهاتف من خلال طرف ثالث مستقل (متطوعون صحيون) لضمان دقة النتائج والحيادية والاستقلالية في الطرح، بعد أن تم تدريبهم على طريقة التعامل مع الاستبانة.

أظهرت نتائج استطلاعات الرأي المنفذة عدداً من الأمور التي أفاد بها المستفيدون يحسن ذكرها هنا:

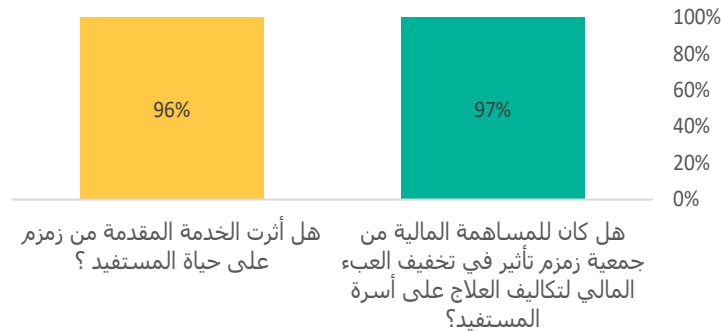
الأثر في حياة المستفيدين من المشروع

- وجود تأثير للخدمة المقدمة: أفاد (١١٢) مستفيداً من أصل (١١٧) بنسبة (٩٦%) بأن الخدمة المقدمة من زمزم كان لها تأثيراً على حياتهم.
- تحسن الحالة الصحية للمستفيدين: أفاد (١١٢) مستفيداً من أصل (١١٧) بنسبة (٩٦%) بأن الحالة الصحية للمستفيد تحسنت نتيجة الحصول على خدمة زمزم.
- تخفيف العبء المالي: أفاد (١١٤) مستفيداً من أصل (١١٧) بنسبة (٩٧%) بأن مساهمة الجمعية ساعدت في تخفيف العبء المالي على الأسرة.

هل أثرت (غيّرت) الخدمة المقدمة من زمزم في حياة المستفيد ؟

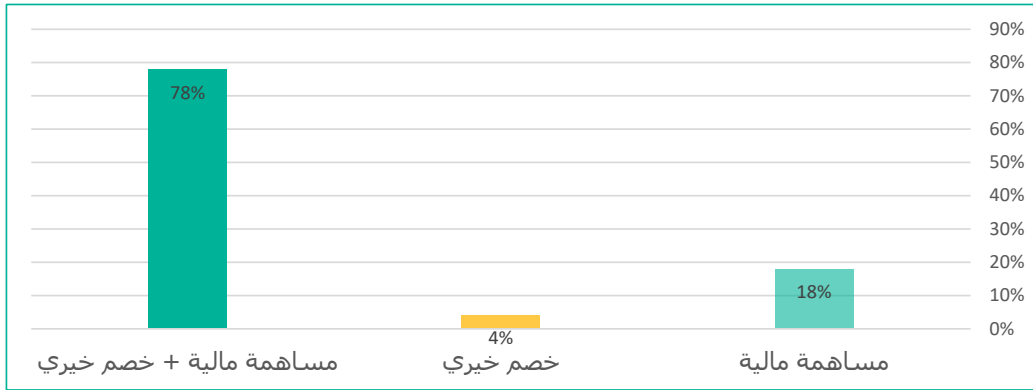


وصف الأثر في حياة المستفيدين - مشروع علاج التهاب وحصوات المرارة ٢٠٢٠م

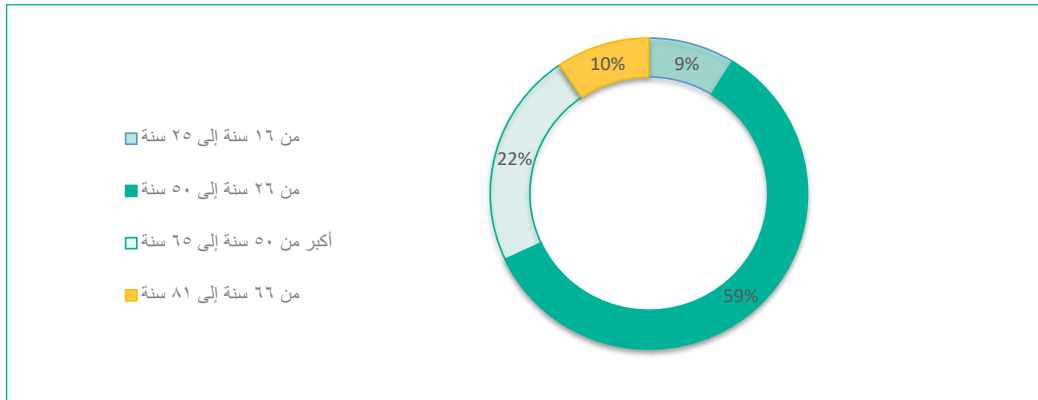


أما أبرز التغييرات السلبية: فقد أفاد (٥) مستفيدين من أصل (١١٧) مستفيدا بنسبة (٤%) بوجود نتيجة سلبية تمحورت حول التالي:-
 • لم تتحسن لكون صحتها غير مستقرة .

• نوع الخدمة التي حصل عليها المستفيدون من المشروع:



• الفئة العمرية للمستفيدين من المشروع، فقد كانت على النحو التالي:



• تقييم النتائج

الخطوة التالية تضمنت البحث عن قيمة التغيير (المكافئ المالي للتغيير) حيث تم اشتقاق ذلك عن طريق الجمع بين القيم المحليّة إلى جانب قواعد البيانات ذات الصلة. (انظر خارطة الأثر أدناه).

المرحلة الثانية		المرحلة الثالثة		
وصف النتائج The Outcomes	ما تم تغييره	التقريب النقدي/المكافئ النقدي	القيمة بالعملة	المصدر
كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟	ما هو التقريب الذي سنقوم باستخدامه لتقييم التغيير؟	ما هي قيمة التغيير (بالأرقام)؟	من أين حصلنا على هذه المعلومات؟	
تحسن الوضع الصحي	معدل إنفاق الفرد على التأمين الصحي لعام ٢٠١٩م	656.00	تقرير مجلس الضمان الصحي ٢٠١٩	
تخفيض الأعباء المالية للرعاية الصحية على أسرة المستفيد	متوسط إنفاق الأسرة على الصحة لمدة ١٢ شهرا في منطقة مكة المكرمة	1,944.00	الهيئة العامة للإحصاء	
تحقق المساهمة في المسؤولية المجتمعية.	متوسط قيمة التخفيض الخيري للمستفيد الواحد	1,939.00	سجلات زرم	
تحقق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية للمستفيدين.	متوسط قيمة المساهمة المالية للحالة الواحدة	2,401.00	سجلات زرم	
المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي في الرعاية الصحية للمستفيدين	متوسط قيمة المساهمة المالية للحالة الواحدة	4,382.00	سجلات زرم	

المرحلة الرابعة: تحديد حجم الأثر

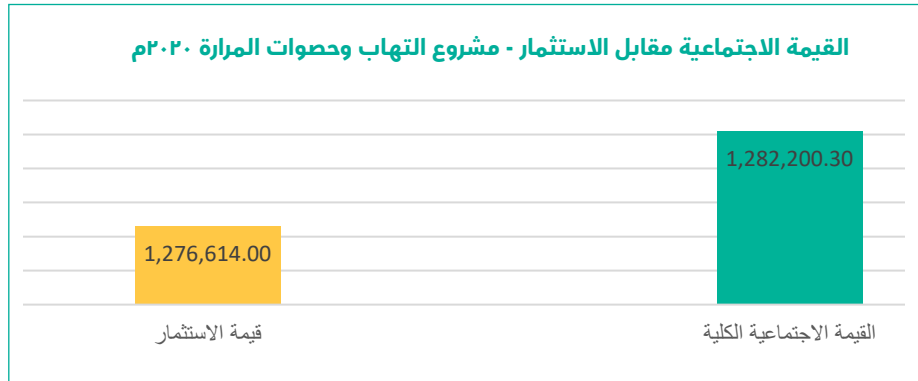
يتم حساب « القيمة الإجمالية » لحجم الأثر عن طريق حاصل ضرب « كمية التغيير » و « قيمة التغيير ». وعند تحديد القيمة الإجمالية، يتم إجراء تحليل موثوق ودقيق للأثر المجتمعي يأخذ بعين الاعتبار ما قد يحصل في حال غياب أنشطة جمعية زمزم.

أشارت الدراسة إلى أن القيمة التقديرية الكلية للأثر لمشروع علاج التهاب وحصوات المرارة للعام ٢٠٢٠م يساوي ٦٣٣,٩٨٧ ريال سعودي (تستند جميع النتائج إلى فترة سنة واحدة ما عدا نتيجة واحدة تستند إلى فترتين آخذين بالاعتبار تعرض النتائج لعوامل أخرى إيجابية / سلبية).

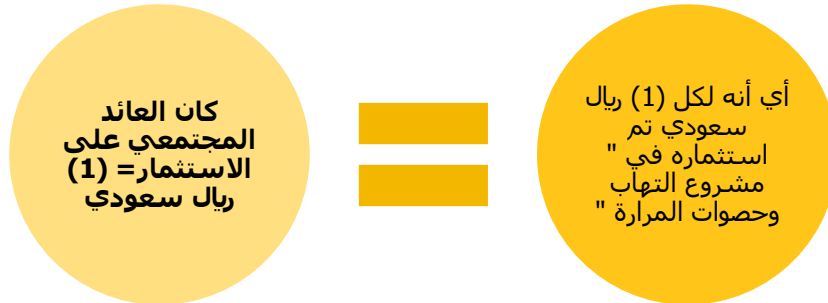
المرحلة الرابعة				
الأثر Impact	القيمة المستقبلية للتغيير (نسبة التراجع) %	نسبة التغيير الذي يعزى لطرف آخر	الإزاحة %	نسبة الحصول دون التدخل %
38,205.44	%0	%35	%0	%20
141,834.24	%0	%20	%0	%20
171,589.87	%0	%14	%0	%30
282,357.60	%0	%20	%0	%0
38,205.44	%0	%35	%0	%20
633,987	الأثر الكلي للنتائج			

المرحلة الخامسة: حساب العائد المجتمعي على الاستثمار

أسفرت الدراسة إلى أن « القيمة المجتمعية الكلية » للاستثمار لمشروع علاج التهاب وحصوات المرارة لعام ٢٠٢٠ م تساوي ١,٢٨٢,٢٠٠,٣٠ ريال سعودي، (القيمة المجتمعية الكلية = مجموع قيمة التأثير لكل السنوات)، ويوضح الرسم البياني التالي: القيمة المجتمعية الكلية مقابل الاستثمار.



وبمعدل عائد اجتماعي على الاستثمار = ١



• تحليل الحساسية: وهو يهدف إلى اختبار الفرضيات التي تشكل الأثر الأكبر على المشروع.

زيادة العائد ٢٠٪	زيادة العائد ١٠٪	معدل العائد المجتمعي على الاستثمار	انخفاض العائد ١٠٪	انخفاض العائد ٢٠٪
1.2	1.1	1	0.9	0.8

• توصيات الدراسة من أصحاب المصلحة

المستفيدون وعائلاتهم	مزودو الخدمة	المعنيون بالجهة المنفذة
<ul style="list-style-type: none"> • الشكر والتقدير لجمعية زمزم ولكن يوجد نقطة محددة، ينبغي للجمعية أن تتعامل مع مستشفيات بها كافة الخدمات (كينك الدم)، والتي تؤهلها لإجراء العمليات الجراحية • أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لجمعية زمزم الرغبة بعمل بروشرات وإعلانات، للتعريف بتقديم زمزم المساعدات للمستفيدين والظهور بشكل أكبر عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي • الشكر والتقدير للجمعية للخدمة التي قدمتها لنا • الشكر للجمعية على سرعة التجاوب والرد • الرجاء التواصل مع المستشفيات والتفاهم معهم بعدم أخذ ضريبة على قيمة الخضم الذي تقدمه لنا جمعية زمزم • الرجاء السرعة في إنجاز استقبال الطلبات • الرغبة بتسهيل إدخال البيانات على الموقع الإلكتروني • الرغبة بتغيير المستشفيات المتعاملة معها الجمعية • أولاً الشكر والتقدير للجمعية، وثانياً الرغبة بمتابعة قوية على المستشفيات وطريقة تعامل الأطباء مع مستفيدي زمزم والتعاملات المالية • الرجاء توكيل مندوب من جمعية زمزم في حالة مواجهة مشاكل مع المستشفيات 	<ul style="list-style-type: none"> • زيادة التعاون فيما بيننا • التوسع في قبول التخصصات الطبية • أن تكون المساهمات على نطاق أكبر وبطريقة أسهل وأكثر إيضاحاً لاختلاف المساهمات والتوعية والتثقيف بالدور المجتمعي لهذه المؤسسة المعطاءة • زيادة تغطية الحالات الغير مشمولة في الجمعيات 	<ul style="list-style-type: none"> • زيادة مبلغ الدعم • تفعيل الشراكات بشكل أكبر • استثمار المتطوعين بشكل أفضل • إقامة برامج توعوية للوقاية من أمراض التهاب المرارة والاعتناء بالحالة بعد العملية واتباع التعليمات الوقائية حتى لا يصابوا بالمرض والتوعية والتثقيف بعد العلاج • نحتاج التعاون مع مستشفيات ذات جودة عالية في تقديم الخدمات الصحية لهم خصوصاً وأن حالات حصوات والتهاب المرارة في تزايد

A photograph showing two doctors in white lab coats. The doctor on the left has a stethoscope around their neck. The doctor on the right is holding a tablet computer. Both are looking at the screen. The background is a plain, light color.

(٤) دراسة العائد المجتمعي على
الاستثمار لـ « مشروع بوابة العلاج
الخيرى الإلكترونية ٢٠٢٠م »

• وصف المشروع

هي خدمة إلكترونية تهدف إلى تقديم خدمات علاجية ودوائية ومستلزمات طبية وتستهدف أولوية الاحتياج الصحي في منطقة مكة المكرمة حيث يعمل فريق العمل بنظام العمل عن بعد لتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين.

خطوات العمل على البوابة:

١. التسجيل في موقع الجمعية ezmzm.org
٢. تفعيل الحساب
٣. تقديم طلب الخدمة سواء تحويل بالكشف المخفض أو طلب دعم مالي
٤. مراجعة فريق خدمة المستفيدين للطلب
٥. تمرير الطلب إلى الفريق الطبي للتقييم الفني
٦. مراجعة التنسيق لطلب المستفيد إدارياً وتقديم التخفيض الخيري للخدمة ومن ثم الدعم المالي
٧. اعتماد الخطاب المالي وتصل رسالة للمستفيد بالموافقة على تقديم الخدمة
٨. التوجه لمزود الخدمة للحصول على الخدمة

من أبرز الخدمات:

العمليات الجراحية - صرف الأدوية - المستلزمات الطبية - الأمومة والطفولة .. وغيرها.

• وصف الدراسة

قمنا بإجراء دراسة تحليلية لتقدير « القيمة المجتمعية » على الاستثمار لأنشطة مشروع بوابة العلاج الخيري الإلكترونية للعام ٢٠٢٠م، حيث قمنا بقبول (١٨٤٤٥) طلب بحاجة لخدمة صحية عبر البوابة، وبتكلفة تشغيلية تقدر بـ (١,٥٩٤,٤٠٠ ريالاً) بالإضافة إلى تقديم تسهيلات عبر شراكاتنا مع أصحاب المصلحة ليصل العائد على المستفيد إلى أعلى قدر ممكن.

• المرحلة الأولى: وضع النطاق وتحديد أصحاب المصلحة

• نطاق الدراسة

م	المرحلة (١)	١, تحديد النطاق
1	اسم المنظمة	جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية
2	اسم المشروع المراد قياس أثره (ووصف المشروع)	مشروع بوابة العلاج الخيري الإلكترونية
3	المدة الزمنية التي سيعطيها القياس	عام ٢٠٢٠م
4	الغرض /الهدف من قياس أثر المشروع	رغبة إدارة زمزم في معرفة أثر بوابة العلاج الخيري الإلكترونية على المستفيدين والنتائج المنبثقة منها
5	الجمهور/ الجهة المعنية بقياس أثر المشروع (لمن ستعطى نتائج القياس؟)	إدارة زمزم ومقدمي الخدمة والداعمين والجهات الخيرية
6	خلفية / مبررات تنفيذ قياس أثر المشروع	رغبتنا في زمزم بقياس أثر مشاريعنا غير العلاجية على المستفيدين
7	الموارد اللازمة	فريق العمل – معلومات وبيانات المشروع
8	من سيقوم بعملية القياس (داخلي/ خارجي)؟	فريق داخلي
9	نطاق النشاط المراد قياسه	خدمة بوابة العلاج الخيري الإلكترونية للمستفيدين الذين حصلوا على الخدمة الصحية بمنطقة مكة المكرمة
10	نوع القياس (تنبؤ أم تقييم)	تقييمي

• إشراك أصحاب المصلحة وعينة الدراسة

يبين الجدول التالي الطريقة المستخدمة لإشراك أصحاب المصلحة، والعينة المستهدفة، والعدد المتحقق من العينة.

م	أصحاب المصلحة	طريقة إشراكهم	العدد الفعلي	العدد المستهدف	العدد المتحقق	نسبة المتحقق	كيف تم إشراكهم				
1	المستفيدون وعائلاتهم	استبانة عبر اتصال هاتفي	9621	1500	1234	%83	قمنا بإجراء اتصال هاتفي لجميع العدد المستهدف (كعينة عشوائية) لاستيفاء الإجابة على أسئلة الاستبانة الخاصة بالمستفيدين وعائلاتهم، وكانت نتيجة ذلك استجابة (1234) مستفيد/ عائلة مستفيد.				
2	مزودو الخدمة الصحية	استبانة إلكترونية	18	18	8	%44	قمنا بإرسال استبانة عبر رابط إلكتروني برسالة قصيرة للهواتف النقالة لجميع مزودي الخدمة الصحية المعنيين بالمشروع				
3	الجهات الخيرية المشاركة بالبوابة	استبانة إلكترونية	2	2	2	%100	قمنا بإرسال استبانة عبر رابط إلكتروني برسالة قصيرة للهواتف النقالة لجميع مزودي الخدمة الصحية المعنيين بالمشروع				
4	موظفو البرامج الصحية بالجمعية	مقابلات فردية	11	11	9	%82	قمنا بإجراء مقابلات عبر برنامج التيمز (Teams) مع جميع الموظفين المعنيين والذين يعملون بشكل أساسي ومباشر بالمشروع.				
5	موظفو مركز الاتصال بالجمعية							3	3	3	%100
6	جمعية زمزم							3	3	2	%67

المرحلة الثانية: خارطة النتائج

• سلسلة التغييرات

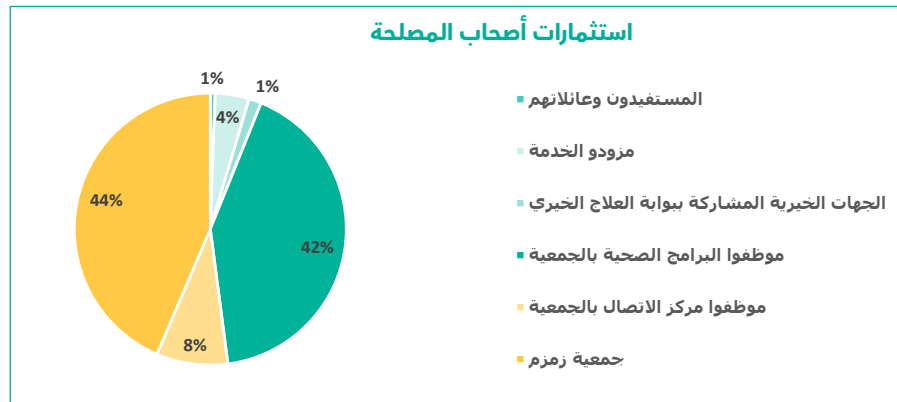
- تعد سلسلة التغييرات ركيزة أساسية في تحليل العائد الاجتماعي على الاستثمار، وتمثل استيعاب واستحضار سلسلة من التغييرات المقصودة وغير المقصودة لأصحاب المصلحة
- يُراد من استحضار واستيعاب سلسلة التغييرات للحصول على أثر أعمق
- تتمثل بالتغيير الذي يُحدثه في حياة المستفيدين نتيجة لتدخلنا (كيف نُحدث فرقًا).

أصحاب المصلحة	المخرجات	النتائج المتوسطة	النتائج المتوسطة	النتيجة النهائية المطلوبة / المأمولة
من الذي يختبر التغييرات؟ من المحتمل أن يواجه أصحاب المصلحة أكثر من سلسلة واحدة من النتائج	ملخص النشاط بالأرقام	ما الذي يتغير (أو سيتغير) بالنسبة لأصحاب المصلحة - عادةً ما يكون هناك سلسلة من النتائج، واحدة إلى أخرى - وأحياناً لا يكون هذا مساراً خطياً من A إلى B إلى C، وما إلى ذلك، فقد يكون أكثر تعقيداً من هذا. هذا النموذج محدود بصرياً		
1 المستفيدين وعائلاتهم	حصول ٩٦٢١ مستفيد على الخدمات عبر البوابة	توفير الوقت والمال	الارتياح النفسي	الشعور بالرضا العام عن الخدمات الإلكترونية التي تقدم
2 مزودو الخدمة الصحية	تفاعل ١٩ مزود خدمة في البوابة	الحصول على تكويد الأمراض والخدمات	سهولة خدمة المرضى	ارتفاع نسبة الرضا والاستمرار في تقديم الخدمة بشكل أفضل
3 الجهات الخيرية المشاركة بالبوابة	دعم ٥٠٦ مستفيد عن طريق البوابة	الحصول على بيانات المستفيدين وتقريرهم بشكل مؤكد وصحيح	توجيه الدعم للمستحقين فعلاً وبشكل إلكتروني	الشعور بالرضا والرجاء بما عند الله تعالى
4 موظفو البرامج الصحية بالجمعية	التعامل مع ١٨٤٤٥ طلباً إلكترونياً	كسب المعرفة في العمل على الطلبات	إنجاز عدد حالات أكبر	الرضا الوظيفي
5 موظفو مركز الاتصال بالجمعية	استقبال ٤٠٨٤٩ استفسار عبر الرقم المجاني وهو مخصص للمستفيدين	كسب المعرفة في التعامل مع الاتصالات	إنجاز عدد اتصالات أكبر وكسب المهارة في ذلك	الرضا الوظيفي
6 جمعية زمزم	بناء وإنشاء بوابة العلاج الخيري الإلكترونية	تحقيق المنجز وكسب رضا أصحاب المصلحة	ارتفاع معدل الثقة والصورة الذهنية الإيجابية	المساهمة في تحقيق رؤية الوطن ٢٠٣٠

• تحديد وتقييم المدخلات وتوضيح المخرجات

بلغ إجمالي الاستثمار المطلوب لتحقيق النتائج المرجوة لمشروع بوابة العلاج الخيري الإلكترونية ١,٦٩٧,٩٣٠ ريال سعودي مفصلة على النحو الآتي:

المخرجات Outputs	ما الذي قمنا باستثماره؟		أصحاب المصلحة
مختصر الأنشطة بالأرقام	ما قيمة المدخلات (ر.س)	ما الذي قمنا باستثماره؟	
تم حصول عدد ١٨٤٤٥ طلب على الخدمة النهائية لعدد ٩٦٢١ مستفيد في ٢١ برنامجاً من البرامج الصحية في ٨ مدن ومحافظات على مستوى المنطقة كان ٤٨% من المستفيدين من الذكور ونسبة ٥٢% من الإناث عُملت الطلبات على عدد ١٢ موظفاً في إدارة البرامج الصحية و ٤ موظفين في مركز الاتصال للرد على ٨٤٩,٤٠ اتصال، كما تم تقديم الدعم لعدد ٥٠٦ حالة من قبل الجهات الخيرية المشاركة عبر البوابة	9,805	ما تم دفعه للحصول على الخدمة من البوابة	المستفيدون وعائلاتهم
	68,460	ساعات العمل لموظفي مزودي الخدمة الذين يعلمون على بوابة العلاج الخيري الإلكترونية	مزودو الخدمة الصحية
	25,265	ساعات العمل لموظفي الجهات الخيرية الذين يعلمون على بوابة العلاج الخيري الإلكترونية	الجهات الخيرية المشاركة بالبوابة
	710,400	ساعات العمل لموظفي البرامج الصحية الذين يعلمون فقط على بوابة العلاج الخيري الإلكترونية	موظفو البرامج الصحية بالجمعية
	144,000	ساعات العمل لموظفي مركز الاتصال الذين يعلمون على استفسارات المستفيدين من بوابة العلاج الخيري الإلكترونية	موظفو مركز الاتصال بالجمعية
	740,000	القيمة المالية لبناء وتشغيل البوابة وكذلك تقديم الدعم الفني	جمعية زمزم
	1,697,930		إجمالي استثمارات أصحاب المصلحة



تراعي الدراسة أثر كافة استثمارات أصحاب المصلحة في المشروع ولا يقتصر علينا في زمزم فقط

• وصف النتائج

تم إعداد « خارطة الأثر » للمساعدة في فهم كيفية ترجمة المدخلات (الاستثمارات) إلى مخرجات وكيفية ترجمة هذه المخرجات إلى نتائج لأصحاب المصلحة المعنيين. كما أن الخارطة توثق مجموعة من النتائج (التغييرات) المتوقعة من قبل أصحاب المصلحة.

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية
أصحاب المصلحة	ما تم تغييره وصف النتائج The Outcomes
التغييرات المقصودة / غير المقصودة	
من الذين لدينا تأثير عليهم؟ من الذين يؤثرون فينا؟	ما الذي سيتم تغييره لديهم؟
المستفيدون وعائلاتهم	كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟
توفير الوقت والمال في الذهاب والعودة	توفر الوقت والمال
الارتياح النفسي بمتابعة الطلب بشكل ذاتي ومباشر	ارتياح نفسي
الحصول على خصوصية أفضل في تقديم ومتابعة الطلب	التمتع بالخصوصية في تقديم الطلب
ارتقاء نسبة الرضا والاستمرار في تقديم الخدمة بشكل أفضل	تحقق المساهمة في المسؤولية المجتمعية.
الاستفادة من رأي اللجنة الطبية	الاستفادة من رأي اللجنة الطبية
سهولة الاطلاع على المستندات الداعمة للمستفيد	الاطلاع على مستندات المستفيد إلكترونيًا والاستفادة منها
المساهمة المالية للمستفيدين	تقديم المساهمة المالية للحالات
تسهيل خطوات العمل والإجراء لإنجاز عدد حالات أكبر	إنجاز عدد حالات أكثر من السابق
سهولة الرد على المستفيدين من خلال البوابة	سهولة الرد على المستفيدين والتفاعل المباشر معهم
تحقيق استراتيجية الجمعية في التمتين المؤسسي	المساهمة في تحقيق الهدف الإستراتيجي للجمعية وتمتين البناء المؤسسي في المجال التقني

المرحلة الثالثة: التثبت من النتائج وإعطائها قيمة

• قياس النتائج

يتم من خلال تحليل النتائج تقييم كيفية ترجمة المدخلات والمخرجات إلى نتائج (تغييرات)، حيث يركز التحليل على مبادئ العائد المجتمعي على الاستثمار.

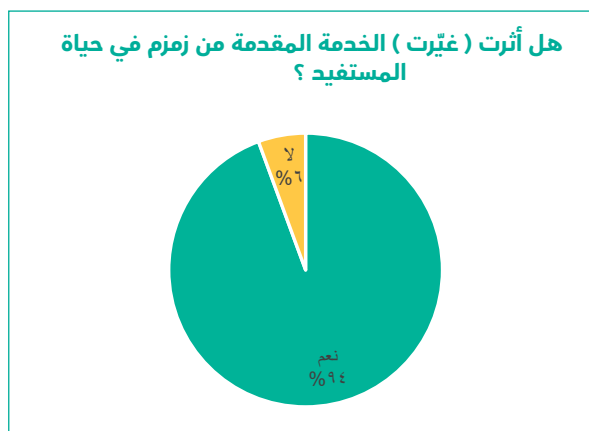
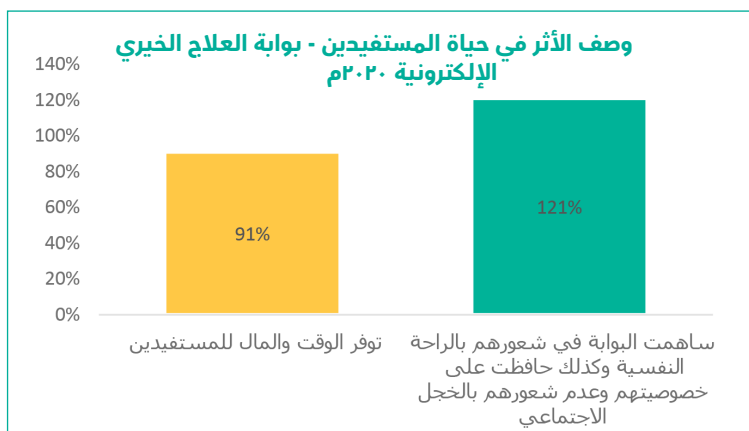
المرحلة الثالثة				
المؤشر	المصدر	الكمية	المدة	بداية النتائج
كيف يمكن قياس التغيير	من أين حصلنا على المعلومات؟	ما مدى التغيير الذي حدث؟	مدة استمرار التغيير بعد انتهاء النشاط	هل يبدأ التغيير في فترة النشاط (1) أو في مرحلة بعدها (2)؟
عدد الذين أفادوا بتوفر الوقت والمال نتيجة التقديم عبر بوابة العلاج الخيري الإلكترونية	استبانة من خلال اتصال هاتفي	1065	1	1
عدد الذين أفادوا بالارتياح النفسي نتيجة تقديمهم ومتابعتهم لطلباتهم بشكل مباشر عبر البوابة		881	1	1
عدد الذين أفادوا بالخصوصية أثناء تقديمهم بشكل منفرد عبر البوابة		530	1	1
عدد الذين أفادوا بتحسّن الرضا نتيجة التحول التقني للبوابة	استبانة إلكترونية	8	1	1
عدد الحالات التي خضعت لرأي اللجنة الطبية عبر البوابة وتم دعمها من قبل الجهات الخيرية المشاركة	سجلات زمزم	506	1	1
عدد الحالات التي تم إطلاع الجهة المشاركة على مستنداتهم والاستفادة منها		506	1	1
عدد الحالات التي تم دعمها عن طريق البوابة		506	1	1
عدد الذين أفادوا بسهولة الإجراء وإنجاز حالات أكثر بعد العمل على البوابة	استبانة من خلال اتصال هاتفي	9	2	1
عدد المكالمات الواردة من المستفيدين والتي تم الرد عليها	سجلات زمزم	30447	2	1
نسبة مساهمة مشروع بوابة العلاج الخيري الإلكترونية في الهدف الاستراتيجي تمثين البناء المؤسسي في المجال التقني	سجلات زمزم	0.14	5	1

ولتحديد «كمية التغيير» وقياس الأثر في حياة المستفيدين، قمنا بإجراء استطلاع شارك فيه (١٣٣٤) مستفيداً من مشروع بوابة العلاج الخيري الإلكترونية للعام ٢٠٢٠م، أجريت هذه الاستطلاعات عن طريق الهاتف من خلال طرف ثالث مستقل (متطوعون صليون) لضمان دقة النتائج والحيادية والاستقلالية في الطرح، بعد أن تم تدريبهم على طريقة التعامل مع الاستبانة.

أظهرت نتائج استطلاعات الرأي المنفذة عدداً من الأمور التي أفاد بها المستفيدون يحسن ذكرها هنا:

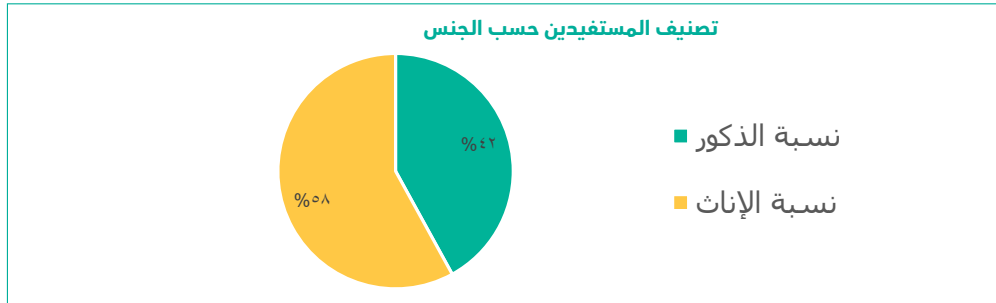
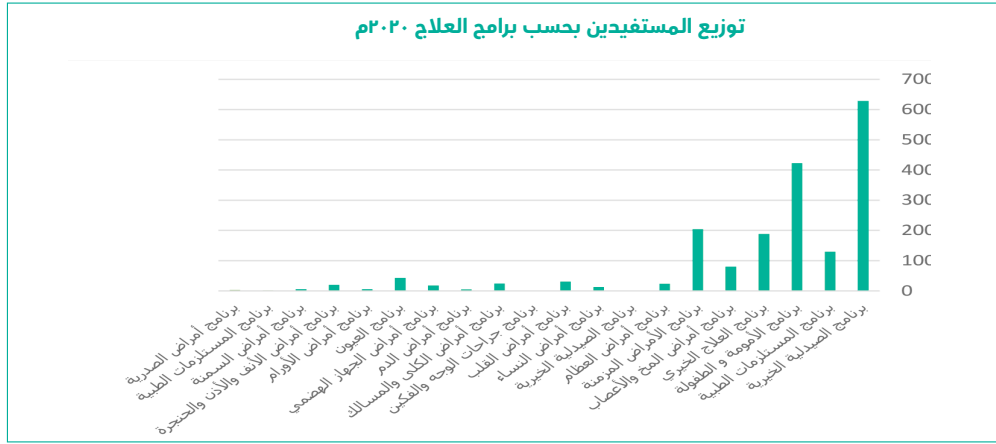
الأثر في حياة المستفيدين من المشروع

- ١ وجود تأثير للخدمة: أفاد (١١٦٥) مستفيداً من أصل (١٣٣٤) بنسبة (٩٤%) بأن الخدمة المقدمة من زمزم كان لها تأثيراً على حياتهم.
- ٢ توفر الوقت والمال للمستفيدين: أفاد (١٠٦٤) مستفيداً من أصل (١١٦٥) بنسبة (٩١%) بأن المتقدمين على البوابة استطاعوا توفير الوقت والمال نتيجة تقديمهم على بوابة العلاج الخيري الإلكترونية.
- ٣ النتائج الأخرى: أفاد (١٤١١) مستفيداً من أصل (١١٦٥) بنسبة (١٢١%) بأن بوابة العلاج الخيري الإلكترونية ساهمت في شعورهم بالراحة النفسية وكذلك حافظت على خصوصيتهم وعدم شعورهم بالخجل الاجتماعي أثناء تقديمهم عبر البوابة.



أما أبرز التغييرات السلبية: فقد أفاد (٦٩) مستفيداً من أصل (١٣٣٤) بنسبة (٦%) بوجود نتائج سلبية تمحورت حول الأسباب التالية:-

- ١ صعوبة في التعامل مع الموقع.
- ٢ عودة المرض عليه مما جعله في حالة نفسية سيئة.
- ٣ المستفيد كبير بالسن وتم التقديم بشكل مباشر.
- ٤ صعوبة في الإجراءات.
- ٥ التأخر في تقديم الخدمة.
- ٦ إشكالات مع مزودي الخدمة.



توزيع المستفيدين على الفروع

تربة	الخرمة	المويه	الليث	فرع القنفذة	فرع الطائف	فرع مكة	فرع جدة رئيسي	
2	3	1	17	137	909	5515	11861	حسب الطلبات
2	2	1	15	131	695	2020	6755	حسب عدد المستفيدين

• تقييم النتائج

الخطوة التالية تضمنت البحث عن قيمة التغيير (المكافئ المالي للتغيير) حيث تم اشتقاق ذلك عن طريق الجمع بين القيم المحلية إلى جانب قواعد البيانات ذات الصلة (انظر خارطة الأثر أدناه).

المرحلة الثانية		المرحلة الثالثة	
ما تم تغييره وصف النتائج The Outcomes	التقريب النقدي/المكافئ النقدي	القيمة بالعملية	المصدر
كيف يمكن أن يصف صاحب المصلحة التغيير؟	ما هو التقريب الذي سنقوم باستخدامه لتقييم التغيير؟	ما هي قيمة التغيير (بالأرقام)؟	من أين حصلنا على هذه المعلومات؟
توفر الوقت والمال	تكلفة إيجار سيارة لمدة ساعتين لرحلتين	60.00	موقع idrive http://idrive-ksa.com/خطم-التسعير
ارتياح نفسي	قيمة أتعاب تعقيب المعاملات	200.00	سؤال أهل الخبرة
التمتع بالخصوصية في تقديم الطلب	تقدير قيمة المبلغ الذي سيدفعه المستفيد مقابل حصوله على الخصوصية أثناء التقديم	909.00	سؤال المستفيد
تحسن الرضا والاستمرارية في تقديم الخدمة بشكل أفضل	قيمة اشتراك القطاع الخاص السنوي في المنصات الإلكترونية الحكومية مثال منصة اعتماد	1,500.00	حساب منصة اعتماد بتويتر https://twitter.com/etimadsa/status/1205837032766042112
الاستفادة من رأي اللجنة الطبية	متوسط قيمة الاستشارة الطبية للحالة	50.00	موقع فيزيوتا كوم
الاطلاع على مستندات المستفيد إلكترونياً والاستفادة منها	متوسط قيمة ساعة العمل على الحالة الواحدة	50.00	سؤال صاحب المصلحة
تقديم المساهمة المالية للحالات	متوسط قيمة دعم الحالة الواحدة	5,467.00	سجلات زرم
إنجاز عدد حالات أكثر من السابق	قيمة الزيادة في عدد الحالات المنجزة للموظف بين عام ١٨ و ٢٠	11,473.00	سجلات زرم
سهولة الرد على المستفيدين والتفاعل المباشر معهم	تكلفة الدقيقة الواحدة للاتصال بالرقم المجاني ٨٠٠	0.35	سجلات زرم
المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي للجمعية تمتين البناء المؤسسي في المجال التقني	قيمة مساهمة بوابة العلاج الخيري في الهدف الاستراتيجي تمتين البناء التقني	212,030.00	سجلات زرم

المرحلة الرابعة: تحديد حجم الأثر

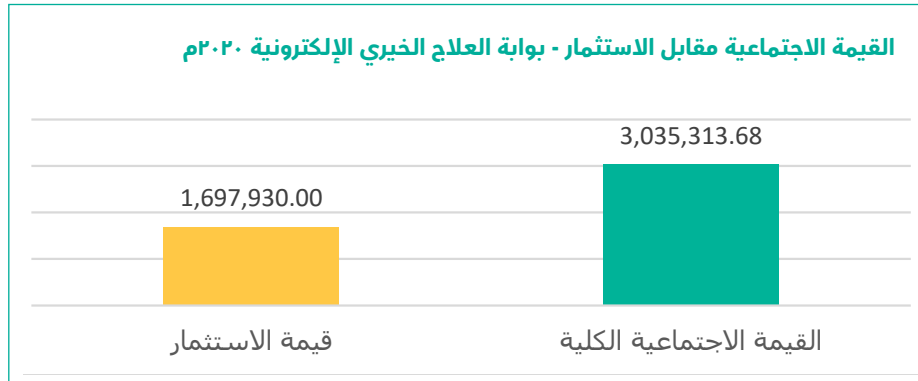
يتم حساب « القيمة الإجمالية » لحجم الأثر عن طريق حاصل ضرب « كمية التغيير » و « قيمة التغيير ». وعند تحديد القيمة الإجمالية، يتم إجراء تحليل موثوق ودقيق للأثر المجتمعي يأخذ بعين الاعتبار ما قد يحصل في حال غياب أنشطة جمعية زمزم.

أشارت الدراسة إلى أن القيمة التقديرية الكلية للأثر لمشروع بوابة العلاج الخيري للعام ٢٠٢٠م يساوي ١,٤٦٦,٣٤٢,٤٨ ريال سعودي

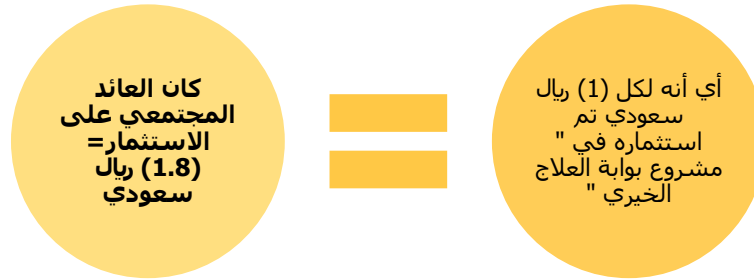
المرحلة الرابعة					
الأثر Impact	القيمة المستقبلية للتغيير	نسبة التغيير الذي يعزى لطرف آخر	الإزاحة %	نسبة الحصول دون التدخل %	
33,228.00	%0	%20	%0	%35	
89,862.00	%0	%15	%0	%40	
222,577.74	%0	%16	%0	%45	
7,392.00	%0	%12	%0	%30	
11,385.00	%0	%10	%0	%50	
13,662.00	%0	%10	%0	%40	
995,868.72	%0	%10	%0	%60	
59,889.06	%0	%42	%0	%0	
7,246.39	%0	%32	%0	%0	
25,231.57	%0	%15	%0	%0	
1,466,342.48	الأثر الكلي للنتائج				

المرحلة الخامسة: حساب العائد المجتمعي على الاستثمار

أسفرت الدراسة إلى أن « القيمة المجتمعية الكلية » للاستثمار لمشروع بوابة العلاج الخيري الإلكترونية لعام ٢٠٢٠ م تساوي ٣,٠٣٥,٣١٣,٦٨ ريالاً سعودياً، (القيمة المجتمعية الكلية = مجموع قيمة التأثير لكل السنوات)، ويوضح الرسم البياني التالي: القيمة المجتمعية الكلية مقابل الاستثمار.



وبمعدل عائد اجتماعي على الاستثمار = ١,٨



• **تحليل الحساسية:** وهو يهدف إلى اختبار الفرضيات التي تشكل الأثر الأكبر على المشروع.

زيادة العائد ٢٠٪	زيادة العائد ١٠٪	معدل العائد المجتمعي على الاستثمار	انخفاض العائد ١٠٪	انخفاض العائد ٢٠٪
2.2	2	1.8	1.6	1.4

• توصيات الدراسة من أصحاب المصلحة

المستفيدون وعائلاتهم

- خدمات زمزم لا يوجد مثلها ولم أتعامل مع غيرها
- التوسع في المساعدات والدعم لغير مستفيدات الولادة، كمرضى الأسنان وغيره
- خدمات جيدة وممتازة لا تحتاج لتطوير
- تشكر جمعية زمزم على كل ما قامت به من مجهود
- الاستعجال في تقديم الخدمات للمرضى ذوي الحالات العاجلة كمرضى الفشل الكلوي
- إعطاء مساعدات من الجمعية في حالة لدى المستفيد إقامة منتهية
- تسهيل التقديم الإلكتروني لكبار السن لصعوبته عليهم
- الشكر والتقدير للخدمات المقدمة
- زيادة القيمة المالية للمساهمة لتغطية الخدمات
- التعاون مع مراكز للعيون
- المستفيدة تدعي للجمعية بالخير والسداد والتوفيق
- حل مشاكل المستشفيات
- الصيدلية مغلقة التي تحول الجمعية عليها
- إعادة الخدمة مع بعض مزودي الخدمة
- كل الشكر لجمعية زمزم ويقترح زيادة نسبة المبلغ المقدم من الجمعية للمستفيدين
- الشكر والتقدير للجمعية على سرعة الاستجابة والتعاون
- في حال أن الجمعية لم تستطيع توفير كامل المبلغ فعلى الجمعية التعاون مع جهات أخرى لخدمة المريض واستكمال المبلغ المطلوب
- شكر لموظفي وموظفات الجمعية على مساعدتهم وتعاملهم
- أتمنى توفير جميع الأدوية لديكم
- توفير خدمة صيدلية زمزم بطريقة إلكترونية
- توفير خدمة تسجيل الملاحظات بعد الحصول على الخدمات
- تقديم الشكر للمملكة وجمعية زمزم والدكتور المطرفي
- أتمنى تزويد عدد غسلات الكلى
- أتمنى الرد على الهاتف لاني أواجه صعوبة بذلك
- أتمنى أن الطلب لا يطول كثير لأن أحياناً نكون مضطرين للعلاج
- التوسع في قبول المستشفيات وعدم حصر الخدمة والمساعدة على مستشفيات معينه
- أتمنى لا يحدد للمستفيد نوعية الصرف للمساهمة المالية أحياناً يكون محتاجاً للعلاج قبل العملية
- الرد السريع للمستفيدين.
- تتمنى سهولة الإجراءات
- زيادة الدعم المالي إلى 50%
- العائلة بأكملها تقدم شكرها للجمعية + دعواتهم الطيبة للجمعية
- الشكر والتقدير للموظفين وخدمات الجمعية
- تتمنى أن يكون هناك مستشفى خاص بزمزم أو عمل شراكات مجتمعية مع عدة مستشفيات وتخفيض للمرضى
- متابعة الحالات بعد تنفيذ الخدمات هل استفاد الشخص أو لا
- أتمنى تسهيل موضوع التقديم الإلكتروني وعمل ورش تعريفية أو فيديوهات تشرح طريقة التقديم
- أتمنى سهولة الإجراءات لأجل المرضى للحالات الحرجة
- تتمنى إرسال التقارير من قبل المستشفى للجمعيات الخيرية لجمع التبرعات بحكم جمعية زمزم رائدة بالعمل الخيري
- الرجاء عدم التأخير في دفع المساهمة المالية
- السماح بعلاج الزائرين
- التقديم عن طريق البوابة يكون اختياري حسب رغبة المحتاج حيث أن كبار السن والحوامل ليس لهم خبرة في التكنولوجيا
- الإجراءات صعبة ومكلفة نرجو تسهيلها
- تقييم الحالة لتحديد نسبة المساعدة
- تعميم الجمعية على المناطق والتقديم حضوري لمن لا يعرف للتقنية
- استمرار المساعدة معدوم

• توصيات الدراسة من أصحاب المصلحة

الجهات الخيرية المشاركة بالبوابة ومزودي الخدمة

- أولاً نشكر الجهود المبذولة في مجال تقديم أعمال الخير في مجال الصحة والرعاية الصحية حتى لمن هم في المنازل نأمل أن يكون في الوقت القريب ما يجعل التسجيل في البوابة للتقدم لطلب العلاج بطريقة أسهل و بطريقة مختصرة لمن هم يكونون كباراً في السن وليسوا من أهل العلم
- كما نأمل نحن كمزودي للخدمة فيما يتعلق بطلب تجديد خطاب المساعدة للمريض أن يكون أيضاً عن طريق البوابة من خلال مزود الخدمة مباشرة دون الحاجة لإرسال خطاب أو إفادة مع المريض والانتظار فهذا يقلل من الوقت و يسهل على المريض أيضاً

- وفقكم الله
- وجود تقارير بعد انتهاء الحالة المرضية التغلب على مشكلة تعليق الموقع والعمل على سرعة الاستجابة
- زيادة التعامل لخدمة مرضى محتاجين أكثر
- أحياناً يكون التقرير الطبي بشكل ضمني مع تخطيط السمع. ياليت يكون كافياً لصعوبة حصول المرضى على تقرير منفصل
- التوسع في تغطية الحالات مثال كالأورام
- يأذن الله في تطور وللأفضل والأحسن
- أن تكون جميع المساهمات تخدم جميع أنواع العمليات الخاصة بالمرضى وتحاليل ما قبل العناية والأدوية.
- أن يتم إرسال المساهمات بشكل أسرع

• توصيات الدراسة من أصحاب المصلحة

الجهة المنفذة (جمعية زمزم – موظفو البرامج الصحية – موظفو مركز الاتصال)

- المتابعة مع المستفيدين
- البحث عن مزودي خدمة أكثر
- عمل شراكات فعالة مع جهات قوية مثل البنوك وو
- النظر والتعديل في اللائحة بتسهيل الخدمات لهم من الناحية التقنية والنواحي الفنية باستيعاب أكبر عدد ممكن
- تقليص خطوات التقديم على الخدمة
- مساعدة فيمن هويته منتهية
- البحث عن خصومات خاصة بزمزم عند مزودي الخدمة
- أيقونة تظهر للمستفيد وتساعد المريض على الاستعلام وتصحيح الأخطاء في استخدام البوابة
- وجود خط ساخن في حال حصل خلل معين للمستفيد وتفعيل التواصل المباشر عبر الواتس
- الأمور طيبة وأرى انهم يطوروا بشكل مستمر وبيتجاوبوا معنا في ذلك
- البوابة ممتازة جداً وسهلة للمستفيد ولله الحمد
- عدم تكرار الإدخالات
- دراسة أثر النظام الإلكتروني على تيسير الحصول على الخدمة الطبية
- التقديم الإلكتروني عن طريق مزود الخدمة كشركات التأمين
- إدخالات انتهاء صلاحية الهوية يوجد بها خلل كبير أتمنى معالجته
- تقديم كشوفات مجانية للمستفيدين
- التعديل على اللائحة فيما يخص الأمومة والطفولة (يكون دعم كامل للحالة من أول الحمل إلى رعاية المولود)
- مهم جداً ارتفاع عدد مزودي الخدمة خصوصاً في برنامج الأمومة والطفولة
- النظر بشكل مستمر في إشكاليات وشكاوى المستفيدين على مزودي الخدمة
- إدراج بعض الأمراض المهمة
- مرضى السكر يحتاجوا صرف الإبر لهم
- صرف أجهزة الضغط والسكر
- تفعيل الاستثناء لبعض الأمراض الخطيرة والمهمة
- البوابة جيدة وهناك تطوير مستمر لها
- ياليت يكون فيه برنت من أبشر كمرفق أساسي
- تيسير الحصول على الخدمة
- التوعية والتثقيف الصحي
- تغطية مبلغ الدعم من خلال الشراكات
- التعديل على خانة إدخال الهوية والإدخال باللغة الإنجليزية لتفادي الأخطاء

قائمة المصطلحات



قائمة المصطلحات

عبارة عن مجموعة التغييرات الإيجابية أو السلبية التي تطرأ في مجتمع والناجمة عن أنشطة المؤسسة.	الأثر المجتمعي
أي قياس أثر التغييرات (المخرجات) التي تطرأ بشكل مقصود (أو غير مقصود) على المستفيدين بسبب الخدمات والمنتجات المقدمة من المنظمة والتي لا يحددها المستفيد بقيمة اقتصادية مجمله.	قياس وإدارة الأثر المجتمعي
مدى الأثر الذي تتركه أنشطتنا على أفراد المجتمع.	القيمة المجتمعية
منهجية عمل لقياس وتفسير مفهوم واسع للقيمة، تأخذ العوامل المجتمعية والاقتصادية في الحسبان، وهي منهجية رائدة معترف بها في قياس الأثر، وإحدى الطرق المعتمدة لتقييم الآثار المجتمعية.	SROI العائد المجتمعي على الاستثمار
Social Return on Investment	SROI
هي عملية تتضمن فهمًا نافعًا وقياسًا دقيقًا وإعداد تقارير خاصة بالقيم المجتمعية والبيئية والاقتصادية التي فرضتها المنظمة.	تحليل العائد المجتمعي على الاستثمار
الأنشطة، الإطار الزمني، الحدود، نوع تحليل العائد المجتمعي على الاستثمار.	النطاق
أفراد أو منظمات أو كيانات تختبر التغيير، سواء أكان تغييراً إيجابياً أم سلبياً كنتيجة للنشاط قيد التحليل.	أصحاب المصلحة
جدول يعرض كيف يحدث نشاط ما فرقاً: وكيف يستخدم موارده لتقديم أنشطة تؤدي تالياً إلى نتائج معينة لمختلف أصحاب المصلحة.	خارطة التأثير
المساهمات المقدمة من كل صاحب مصلحة والتي تعتبر ضرورية للنشاط الذي يحدث.	المدخلات Inputs
طريقة لوصف النشاط فيما يتعلق بمدخلات كل صاحب مصلحة باستخدام مصطلحات كمية.	المخرجات Outputs
هي التغييرات الناتجة عن نشاط. إن الأنواع الرئيسية للتغيير من منظور أصحاب المصلحة هي تغييرات غير مقصودة (غير متوقعة) ومقصودة (متوقعة) إيجابية وسلبية.	النتائج Outcomes

انطباعات المتطوعات



شهد
@Shahad51176



سُرت بأنضمامي في الفرصة التطوعية لدى جمعية زمزم وكانت أجمل الفرص
التطوعية التي حُضيتُ بها كانت الفرصة التطوعية عبارته عن (قياس اثر
المستفيدين من الجمعية)
تلقيت من المستفيدين اجمل الدعوات والشكر والثناء للجمعية وبالفعل كانت
الجمعية تستحق ذلك لانها في تقدم وتطور مستمر #zmzm290



منار الصّاعدي
@manar_alsaadii



صباح الخير ..
الحمد لله أنهيت تطوعي مع جمعية @zmzm290 لفرصة قياس الأثر تحت
إشراف أستاذ/ عمر خيرى و أستاذة/ منال الكبيدي، خدمتهم للمجتمع وتفرج
كرب المحتاجين شي عظيم وكانت جهودهم واضحة جداً كتب الله أجرهم
ووفقهم، جداً سعيدة بالتجربة لامست جزء واقعي أحببته من تخصصي ❤️!..



Um Khaled
@naelah2010



@zmzm290 تم بحمدالله الانتهاء من مشاركتي في التطوع مع جمعية زمزم في
استفتاء رأي المستفيدين عن خدمات الجمعية ومدى رضاهم عنها تحت اشراف
أ/ عمر خيرى وأ/ منال الكبيدي، تجربة كانت رائعة مكللة بالنجاح ووافر الدعوات
والشكر للجمعية والقائمين عليها (فمن تطوع خيراً فهو خيرٌ له)



miss white.heart
@MissWhiteheart2



@zmzm290 جمعية زمزم جمعية خيرية غير ربحية تهدف إلى تقديم المساعدة للمحتاجين إلى خدمات طبيه من كشف طبي اوعمليات جراحيه او ادوية إما بخصم خيري او دفع مبلغ مالي، جزى الله القائمين عليها والعاملين بها خير الجزاء..



Ahad Abudawood
@ahad_abudawood



تم المشاركة بعمل تطوعي مع جمعية زمزم وحقيقي انبهرت من تقايم المستفيدين من الجمعيه والكل بيقدم الشكر والثناء والدعاء لكل من ساهم في بناء جمعية كجمعية زمزم الشكر والتقدير للاستاذ عمر الخيري واستاذة منال الكبيدي على اتاحة الفرصه هاذه لنا وجزاهم الله الف خير @zmzm290



shogalmohnsi
@sh_almohnsi



@zmzm290 بادرنا بعمل تطوعي مع جمعية زمزم لقياس الأثر للعام الماضي وللأمانة أنبهرت من الأعمال الجبارة التي أنجزتها ولا زالت بتقدم مستمر للإنجازات. حوالي ٢٥٠ مستفيد الكل يشكر جهود الجمعية، من كل قلبي أشكر كل من اتاح لي فرصة المشاركة اشكر الأستاذ عمر الخيري وكل القائمين على هذا العمل



اجتماع العائدات الناس
الاستثمار في المجتمع
القرارات بشكل أفضل

خطة إدارة الأثر

إن القيام بتنفيذ قياس العائد المجتمعي على الاستثمار يمكن من فهم آثار مشاريع المنظمة ويساعد على اتخاذ القرارات بشكل أفضل.

الجدول الزمني لعملية إدارة الأثر

ملاحظات	حالة التنفيذ	أبريل				مارس				فبراير				العام	المسؤولية	المهمة	م
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1				
														2022م	وحدة التطوير	اجتماع مع القيادات لعرض نقاط التحسين	1
														2022م	وحدة التطوير + جميع الإدارات	توزيع الفرص على الإدارات للعمل عليها وموافاتها بما يتم حياله	2
														2022م	وحدة التطوير	استقبال النتائج	3
														2022م	وحدة التطوير	المراجعة والتأكد من النتائج	4
														2022م	وحدة التطوير	عرض التقرير على التنفيذية	5

ختاماً..يسرنا دعوة كافة المهتمين من
الأطراف المعنية بمشاركتنا وجهات
نظرهم المتعلقة بتقاريرنا لقياس الأثر
المجتمعي، من خلال مراسلة مشرف
المشروع أ/ عمر الخيري عبر البريد
الإلكتروني omar.hassan@zmzm.org

9200 333 77
zmzm.org