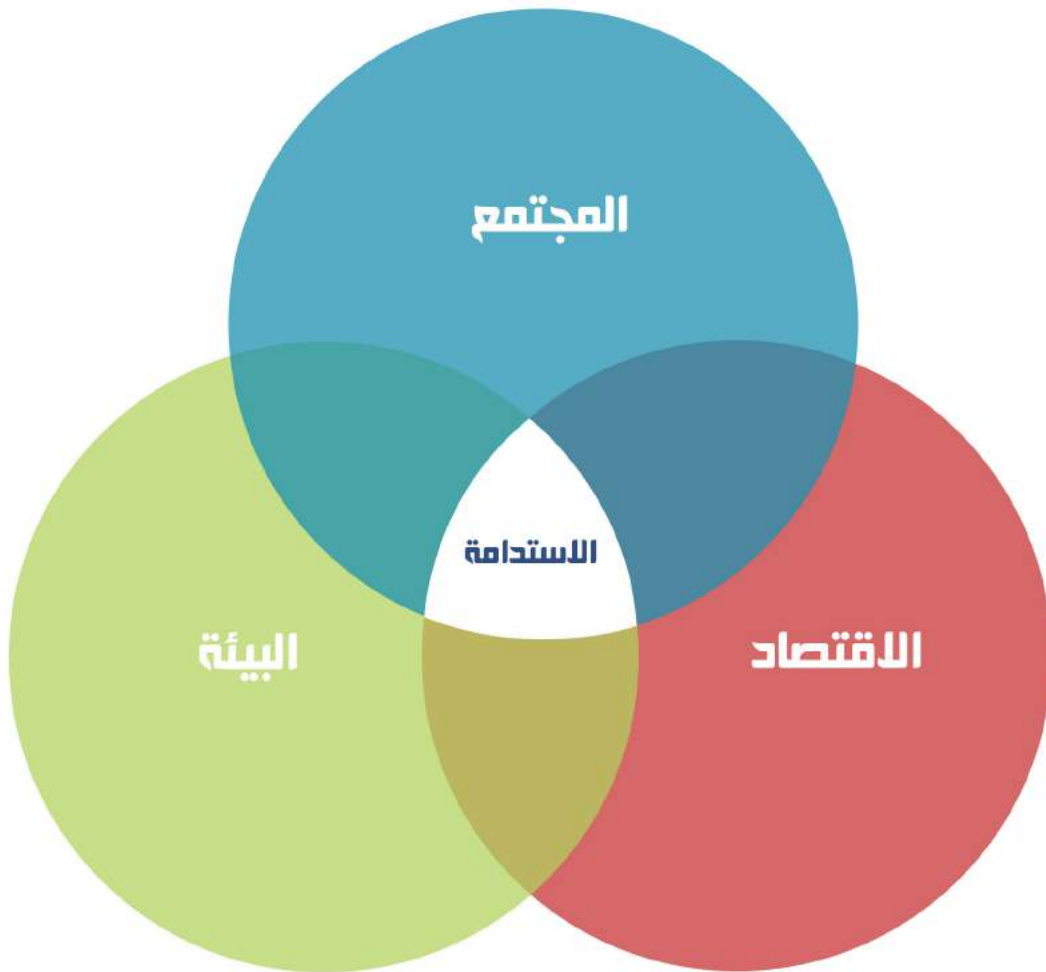




# تقرير 1437 هـ / 2016 م الاستدامة



الريادة في إدارة الاستدامة



## شركاؤنا في تحقيق الاستدامة الصحية



مؤسسة أبو غزالة الخيرية  
AbuGhzalah Foundation



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# قائمة المحتويات

## عن زمر

6	أبرز إنجازات العام 1437هـ/2016م
7	كلمة رئيس مجلس الإدارة
8	من نحن
9	أبرز مخرجات برامجنا الصحية للعام 1437هـ/2016م
10	مشاركاتنا
11	عن هذا التقرير

## حوكمة الاستدامة

12	نهجنا في إدارة الاستدامة
13	خارطتنا الاستراتيجية
14	مشاركة الأطراف المعنية
19	مصفوفة القضايا ذات الأولوية

## الاستدامة الاجتماعية

22	برامجنا الصحية لخدمة المجتمع
35	الشراكة مع مزودي الخدمات الصحية
36	ضمان جودة الخدمة
38	قياس الأثر الاجتماعي
42	مواردنا البشرية
43	الاستثمار في مواردنا البشرية
44	استثمار العمل التطوعي

## الاستدامة المالية

49	تحقيق الاستدامة المالية
53	الشراكة مع الداعمين
55	الشراكة مع المجتمع

## الاستدامة البيئية

60	الأثر البيئي لعملياتنا
----	------------------------

## الملحقات

62	الملحق (1): فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
64	الملحق (2): نطاق التقرير

# أبرز إنجازات العام 1437 هـ / 2016 م





# كلمة رئيس مجلس الإدارة

## الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وبعد

في العام 2016م حققنا مع شركائنا من مزودي الخدمات الصحية تخفيضات خيرية تزيد على 34 مليون ريال فلهم منا خالص الشكر والتقدير.

وحيث أننا حققنا نجاحات متميزة في بعض البرامج الصحية من خلال الشراكة مع المتطوعين، إلا أننا ندرك وجود عدد من التحديات ومواطن التحسين التي يجب علينا التركيز عليها خلال الأعوام القادمة، كما يظهر ذلك لاحقاً في فصول هذا التقرير.

في الختام، أود أن أشكر جميع شركائنا الذين ساهموا في نجاحنا في عقدنا الأول، فإنني أحثهم وأحث زملائي من العاملين في القطاع الخيري على قراءة هذا التقرير وموافاتنا بملاحظاتهم حول أداء جمعية زمزم، حيث نشمن هذه الملاحظات ونتطلع للاستفادة منها بما يدفعنا بهمة نحو التطور والتحسين المستمر. والله ولي التوفيق.

### أ. د. عدنان بن أحمد البار رئيس مجلس الإدارة

مواكبةً لرؤية المملكة 2030 وبرنامج التحول الوطني 2020 تمكنت جمعية زمزم خلال العام 1437هـ/2016م من البدء في تنفيذ خطتها الاستراتيجية الثالثة 2016-2020 المبينة على رؤيتها الاستراتيجية 2030. وترتكز الخطة في عامها الأول على تدعيم البنية التحتية، والبناء القيادي، وبرنامج إدارة الأداء، وقياس الأثر الاجتماعي، ومن ثم البدء في التوسع المبرمج كماً ونوعاً.

نتناول في تقريرنا هذا لعام 1437هـ/2016م تقدمنا في الجوانب التي حققت نجاحاً كبيراً والجوانب الأخرى التي تحتاج إلى مزيد من العمل والتحسين والتطوير المستمر، وسنستمر في هذا التطوير من خلال العمل بخطةنا الاستراتيجية الجديدة (2016-2030) والتي بنيت على أساس الاستدامة وتمتين البناء المؤسسي.

كما سنستمر بعون الله تعالى في تحقيق طموحات مستفيدينا من خلال شركائنا الطموحين.

إننا نبذل كل ما في وسعنا من أجل تقديم قيمة مضافة على جميع نشاطاتنا على الصعيد الاجتماعي والاقتصادي والبيئي. وحرصاً منا على تعزيز هذا الالتزام وتطويره، تستخدم الجمعية نهج إدارة الاستدامة من أجل تحقيق التكامل بين أنشطتها الاجتماعية والاقتصادية والبيئية الأمر الذي يساعدها على تحقيق القيمة ليس فقط لمستفيديها، بل لجميع فئات الأطراف المعنية، حيث بدأنا في تطبيق نهج إدارة الاستدامة من العام 1433هـ.

يركز هذا التقرير بشكل رئيس على تحليل وتقييم أداء زمزم مقابل مؤشرات أداء الاستدامة والقضايا ذات الأولوية/ القضايا الجوهرية وبكل شفافية لتتيح لقارئ التقرير من شركائنا وأصحاب المصلحة التعرف على مواطن القوة لدى زمزم وأهم مجالات التحسين، لنعزز بذلك ثقتهم بزمزم ونزيد من دعمهم لنا في التطور المستمر.



## من نحن

### - رؤيتنا

ستكون جمعية زمزم للخدمات الصحية النموذج الرائد المرجعي والملمم في صناعة وقيادة العمل الصحي الخيري المستدام والمتكامل.

### - رسالتنا

جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية كيان مجتمعي صحي غير هادف للربح يعزز صحة مستهديه من خلال تقديم خدمات نوعية وفقاً لأولوية الاحتياج.

### - قيمنا

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

### - خدماتنا

نقدم خدماتنا الصحية للمستفيدين من ذوي الاحتياج من خلال برامجنا التالية:  
أ- برنامج التوعية الصحية.

ب- البرامج الصحية: برنامج الأمومة والطفولة، برنامج العلاج الخيري، برنامج الصيدلية الخيرية، برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية.  
ت- البرامج الميدانية: برنامج القوافل الطبية، برنامج الجولات الطبية، مشروع رؤية، عيادة الحج.

### - أثرنا على المستفيدين .. نعمل على تحقيق الآثار التالية على مستفيديننا:

- 1- ارتفاع الوعي الصحي لذوي الاحتياج من خلال تعزيز الصحة والوقاية.
- 2- تحسن صحة المستهدين من ذوي الاحتياج من خلال الرعاية الصحية.
- 3- تقليل معاناة طالب الاستشارة من خلال تقديم الاستشارات في المجال الصحي.
- 4- تزويد القطاع الخيري بالخبرات الإبداعية الرائدة من خلال تقديم الاستشارات في المجال الخيري.
- 5- تحسن أداء المنظمات والعاملين في المجال الصحي من خلال الدراسات التطبيقية في المجال الصحي.

تأسست جمعية زمزم في 1426\4\20 هـ .



الإدارة العامة: محافظة جدة.



الفروع: فرع مكة المكرمة، فرع محافظة الطائف، فرع محافظة القنفذة ، والإدارة النسائية



المكاتب التعريفية: (29) مكتباً تعريفياً منتشرة في كلاً من مكة المكرمة وجدة والطائف والقنفذة.



لمزيد من المعلومات نرجو تصفح الموقع الإلكتروني للجمعية [www.zmzm.org](http://www.zmzm.org)

# أبرز مخرجات برامجنا الصحية للعام 1437هـ/2016م

## برنامج الأمومة والطفولة

5,949

امرأة حامل تم مساعدتها

## برنامج العلاج الخيري

8,798

حالة مستفيدة

## برنامج المستلزمات الطبية

1,326

حالة مستفيدة

## برنامج الصيدلية الخيرية

10,816

حالة مستفيدة تم تقديم الأدوية لها

## برنامج الجولات الطبية

2,990

حالة تم خدمتها

## برنامج القوافل الطبية

2,565

حالة تم خدمتها

## عيادة الحج

5,518

حاج تمت خدمتهم

## مشروع رؤية

832

طالب تم فحص قوة الإبصار لديهم


نحرص في جمعية زمزم على المشاركة في المؤتمرات والملتقيات والفعاليات التي تركز على العمل الصحي والاجتماعي وعلى المواضيع التي تشجع وتعزز التوجه نحو العمل المؤسسي المستدام، حيث شملت مشاركات قيادات الجمعية في العام 1437هـ/2016م ما يلي:



م	اسم الملتقى/ المؤتمر	المكان	نوع المشاركة
1	ملتقى الأوقاف الثالث	الرياض - السعودية	المشاركة بالحضور
2	المؤتمر الإسلامي للأوقاف	مكة المكرمة - السعودية	ورقة عمل
3	ملتقى أفضل الممارسات في الجودة والتميز	الرياض - السعودية	المشاركة بالحضور
4	المنتدى السادس لتطوير القطاع غير الربحي	الرياض - السعودية	المشاركة بالحضور
5	مؤتمر التسويق السعودي 2016م	جدة - السعودية	المشاركة بالحضور
6	الملتقى الثالث للاستدامة المالية	دولة البحرين	ورقة عمل
7	مؤتمر الإبداع التقني في العمل الخيري	دولة البحرين	المشاركة بالحضور
8	الملتقى الدولي الثاني لقيادات منظمات المجتمع المدني	دولة البحرين	المشاركة بالحضور
9	مؤتمر تأثير للمسؤولية المجتمعية	أبو ظبي - الإمارات العربية المتحدة	المشاركة بالحضور



## عن هذا التقرير

خلال مراسلتنا على البريد الإلكتروني [sustainability@zmzm.org](mailto:sustainability@zmzm.org) كما نتطلع إلى سماع آرائكم القيمة من خلال التواصل عبر صفحة مشروع الاستدامة على الفيس بوك (تنمية خيرية مستدامة). 

**مدير إدارة التطوير والجودة والاستدامة**  
**عيسى محمد أحمد عليان**

ها نحن في رحلتنا المستمرة على مدى ست سنوات من تطبيق نهج إدارة الاستدامة في جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية نقدم التقرير السنوي الخامس للاستدامة والذي يغطي أداءنا في مختلف قضايا الاستدامة التي تهتم جميع الأطراف المعنية للعام 1437 هـ / 2016 م، كما يتضمن التقرير بيانات أدائنا للأعوام السابقة (1431 هـ / 2010 م وحتى 1436 هـ / 2015 م).

إن هذا التقرير يتضمن الإفصاحات المعيارية لإعداد تقارير الاستدامة (المعايير الأساسية 102 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)) ولقد أعدنا تقريرنا هذا بحيث يلبي متطلبات إعداد التقارير "الجوهرية".

ويمكن الاطلاع على فهرس المبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير وكذلك ختم الإفصاح عن القضايا ذات الأولوية/ القضايا الجوهرية في الملحق رقم (1) من هذا التقرير. إن نشرنا لتقارير الاستدامة سنة بعد أخرى ليؤكد لجميع فئات الأطراف المعنية التزامنا المتنامي للشفافية وحرصنا على الإفصاح العام عن أداء الجمعية في شتى نواحي الاستدامة.

قد تمت مراجعة هذا التقرير من قبل مدراء الإدارات والإدارة التنفيذية في الجمعية وتم اعتماده من رئيس مجلس إدارة الجمعية.

كما يسرنا دعوة كافة الأطراف المعنية والقراء الكرام بمشاركتنا وجهات نظرهم المتعلقة بهذا التقرير ومدى التزامنا بالاستدامة من

ملحوظة: لمزيد معرفة معنى الرموز الموضوعية في صفحات هذا التقرير (معايير المبادرة العالمية GRI)، نرجو الاطلاع على فهرس المبادرة العالمية في الملحق رقم (1).

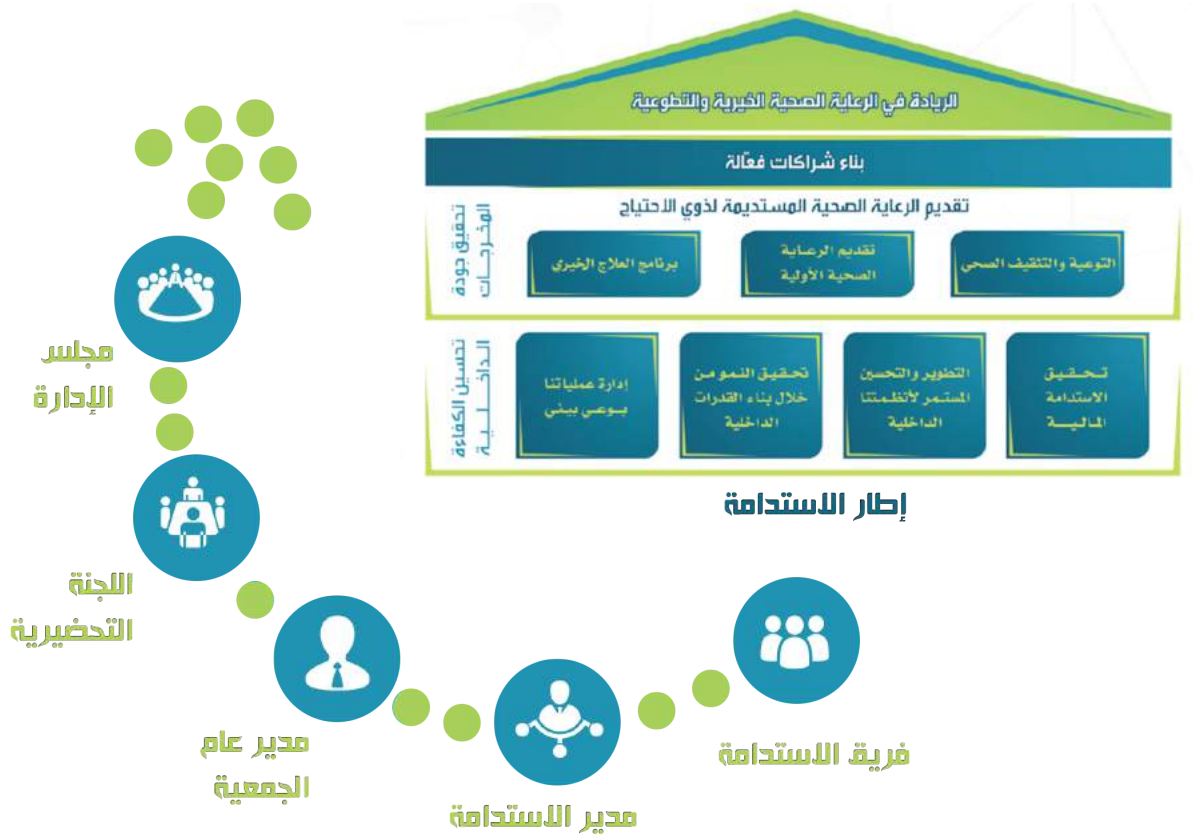
# نهجنا في إدارة الاستدامة

نسعى في جمعية زمزم لاستدامة صحة مستفيدينا من خلال برامجنا ومشاريعنا الصحية، والتي نعمل جاهدين على تطويرها واستدامتها.

يتمحور نهجنا في إدارة الاستدامة على المحاور الثلاثة التي يركز عليها إطار الاستدامة وهي: الشراكات الاستراتيجية وتحقيق جودة المخرجات وتحسين الكفاءة الداخلية. حيث نعمل سوياً مع شركائنا من فئات الأطراف المعنية لتحقيق تلك المحاور.

ونسعى كذلك لإبراز القضايا الجوهرية وقياس أدائها من خلال تتبع مؤشرات أداء الاستدامة بشكل دوري. ومما يعزز نهجنا في إدارة الاستدامة ” نظام حوكمة الاستدامة في زمزم ” والذي يهدف إلى تضمين الاستدامة في جميع المستويات الإدارية والوظيفية في الجمعية.

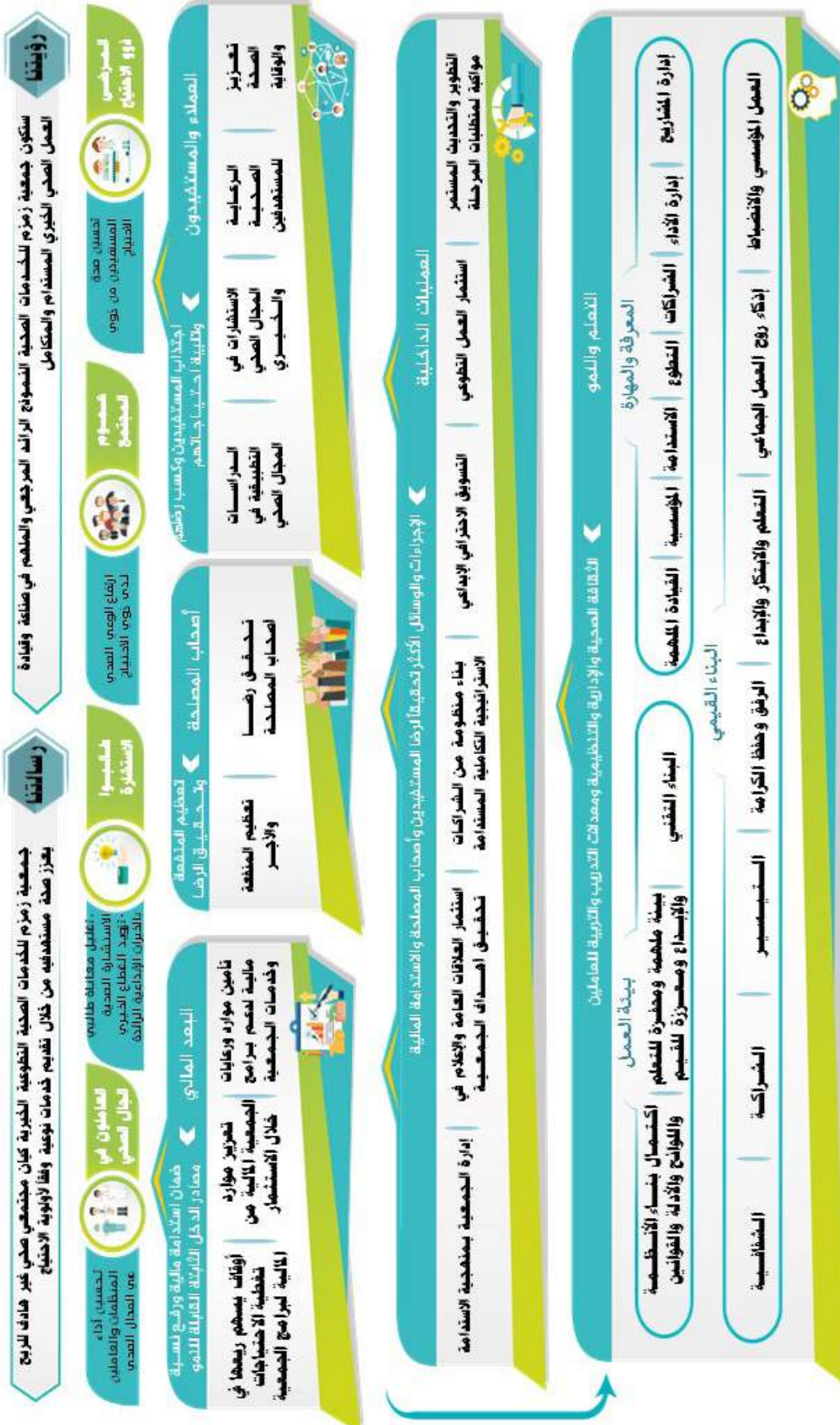
## حوكمة الاستدامة



# خارطتنا الاستراتيجية وفقاً لبطاقة الأداء المتوازن



## الخارطة الاستراتيجية 2016-2020



عملت زمزم منذ أربع سنوات على تطوير خارطة الأطراف المعنية والتي حددت فيها أهم مجموعات الأطراف المعنية وحددت أولوياتهم. وملتزم في زمزم بتطوير خارطة الأطراف المعنية بشكل سنوي اعتماداً على أولويات الأطراف المعنية التي يتم تحديدها من خلال التواصل المستمر مع ممثلي فئات الأطراف المعنية، وبناءً على مخرجات تطوير مصفوفة القضايا ذات الأولوية / القضايا الجوهرية. وفيما يلي خارطة الأطراف المعنية التي تبرز أولويات مجموعات الأطراف المعنية وما قدمته زمزم في العام 1437هـ/2016م لتلبية تلك الأولويات:

أولويات الأطراف المعنية للعام 1437هـ/2016م		
الأطراف المعنية	أولوياتهم	استجابتنا لأولوياتهم
المستفيدون	نسبة المساهمة المالية المقدمة من الجمعية	زيادة نسبة المساهمة المالية من 20% إلى 30%
	سرعة الحصول على الخدمة	الحالة العاجلة خلال ساعة والحالات التي سبق بحثها اجتماعياً تتم خلال (6) ساعات، والحالات الجديدة خلال (48) ساعة كحد أقصى تحديث البرنامج التقني في مرحلته الثانية لقبول الحالات المرضية بالآجل وعدم رد المرضى
	الإعلان عن المستندات المطلوبة للحصول على الخدمة في مكان واضح وبلغة مفهومة	بشكل يومي من خلال عرض المستندات المطلوبة على شاشات التلفاز في صالة الانتظار مع تخصيص موظف للاستفسار
الموظفون	إشراف فعال	البدء بتطوير قيادات الجمعية وذلك عن طريق الحاقهم باختبارات قياس سلوكيات القيادة وتحليل النتائج الخاصة بكل مرشح
	التدريب والتطوير	تنفيذ عدد (8) برامج تدريبية عامة، و(29) برنامجاً تدريبياً تخصصياً، و(17) برنامجاً تدريبياً تطويرياً من خلال تقديم (938) ساعة تدريبية.
	زيادة مبلغ القرض الحسن	لا يوجد تعديل بالقرض الحسن
	نظام الترقيات	يوجد نظام ترقيات يتدرج فيه الموظف في المراتب الوظيفية الخاصة بوظيفته
	تعديل سلم الرواتب أو إيجاد نظام حوافز	قامت الجمعية بعمل دراسة جديدة لسلم الرواتب الخاص بها وذلك حتى تواكب الرواتب في سوق العمل وخلصت الدراسة إلى توصيات بعمل زيادات في رواتب الموظفين بنسب متفاوتة مراعية في ذلك تقييم جميع وظائف الجمعية. أما إيجاد نظام حوافز فلا يوجد حالياً نظام حوافز لجميع الموظفين.

مشاركة (25) متطوع في اجتماعات التخطيط للعمل التطوعي	المشاركة في تخطيط العمل التطوعي	المتطوعون
توفير عدد (143) فرصة تطوعية إضافية	توفير فرص تطوع إضافية	
تقديم خطابات وشهادات الشكر للمتطوعين	زيادة الحوافز المعنوية	
إقامة (11) ورشة عمل و (4) دورات تدريبية عن العمل التطوعي ومهارات التواصل وكيفية إعداد البحوث والمشاريع الطبية	عمل دورات إضافية عن العمل التطوعي	
تقديم تقارير الاستدامة	الالتزام والمصادقية	الداعمون
زيادة قيمة التخفيضات المكتسبة	تحسين نسبة المصروفات التشغيلية	
التواصل الدائم مع الداعمين والاستماع لهم	الشفافية في توضيح أثر الدعم بالتقارير الدورية والتواصل المستمر	
تقديم مجموعة من البرامج الصحية المتنوعة لتحقيق رغبة واحتياج الداعم	تنوع الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين وإبراز ما هو جديد في كل عام	
طرح برامج موجهة بعد دراسة ومعرفة توجه الداعم	تقديم البرامج المحددة والموجهة	مقدمو الخدمات الطبية وشركات الأدوية
نلتزم بتصفية المستحقات المالية للعقود المستمرة في مدة لا تتجاوز عام مالي، وما زال يوجد تأخر في سداد المستحقات المالية خلال العام المالي، ونعالج ذلك بسداد المستحقات المتأخرة في موسم التدفقات النقدية (التبرعات المحصلة خلال شهر رمضان المبارك)	سداد المستحقات المالية بانتظام حسب العقود المبرمة	
غالباً ما تجدد المستحقات في موسم التدفقات النقدية (التبرعات المحصلة خلال شهر رمضان المبارك)، أما بالنسبة للاعتراف بالمستحقات فتم تطبيق ذلك.	جدولة المستحقات والاعتراف بها بموافقة الجهة المعنية بالأمر	
الأصل في تحويل المرضى لمزودي الخدمات وفق التقارير الطبية	زيادة أعداد المرضى المحولين من الجمعية	
تم رفع مستوى التواصل من خلال التنسيق المستمر مع إدارة الشراكات، حيث تم التواصل مع أكثر من خمسة عشرة جهة ذات أولوية عالية في خدمة مرضى زمزم	رفع مستوى التواصل	الشركاء الاستراتيجيون، القطاع غير الربحي، القطاع الخاص، القطاع الصحي الحكومي
تم رفع مشاريع نوعية، مثال (باقي الهلال - حالات العيون - العظام - القلب - متابعة الحمل - مشروع رؤية)	مشاريع نوعية	
تم قياس أثر مشروع رؤية	قياس أثر المشروع	
تم عمل مذكرة تفاهم عامة مع الشؤون الصحية بمنطقة مكة المكرمة	مشاريع مستدامة لها أثر واضح في المجتمع مع تغطية إعلامية	



تم عمل عقود ومذكرات تفاهم مع الشركات الخاصة والجهات المانحة من خلال مبادرات نوعية وتغطية إعلامية مصاحبة، مثال (أوقاف محمد بن عبد العزيز الراجحي- مؤسسة أبو غزالة الخيرية- شركة النهدي- أوقاف العضيبي)	صرف المستحقات المالية في وقتها	الشركاء الاستراتيجيون القطاع غير الربحي، القطاع الخاص، القطاع الصحي الحكومي
تم استيفاء ذلك مع المحاسب القانوني المعين من قبل الوزارة لكن في وقت متأخر عن الوقت المطلوب بسبب الآتي - عوائد تقنية في البرنامج المالي المطبق في الجمعية - حجم التعامل المالي للجمعية وضغط العمل	وزارة الشؤون الاجتماعية تقارير الأداء المالي العام ربع سنوي	
هناك تأخر في اعتماد الحساب الختامي عن الثلاثة أشهر بسبب الآتي: -التأخر في حسم الملاحظات المقيدة من قبل المحاسب القانوني. -ضغط العمل لدى المحاسب القانوني.	الحساب الختامي للجمعية واعتماد القوائم المالية معتمدة من مجلس الإدارة خلال ثلاثة أشهر من نهاية السنة المالية	
تم اعتماد ذلك	إنجازات العام المالي المنتهي والخطة التشغيلية والميزانية التقديرية للعام القادم معتمد من مجلس الإدارة	
تم استيفاء الملاحظات المتعلقة بالجانب الفني والمهني أما الملاحظات المتعلقة بالجانب النظامي تحت الإجراء بين الجمعية والوزارة	استيفاء متطلبات وملاحظات المحاسب القانوني	
يتم عقد مجلس الإدارة بشكل دوري وفقاً للنظام	انتظام عقد مجلس الإدارة بشكل دوري	الجهات الرسمية المشرفة وزارة العمل والتنمية الاجتماعية والجهات الحكومية ذات العلاقة
هناك تأخير في اعتماد المحضر من الأمانة العامة للمجلس مما يؤثر على إرساله خلال أسبوعين	رفع محاضر اجتماعات مجلس الإدارة خلال أسبوعين من انعقاده	
يتم ضبط ذلك من خلال المستشار القانوني للجمعية	الالتزام بتطبيق نظام الجمعيات ولائحته التنفيذية	
تلتزم الجمعية بتطبيق نظام العمل السعودي وتقوم بنشر لائحته عبر نظام الموارد البشرية في الجمعية كي يتمكن جميع الموظفين من الاطلاع عليه باستمرار.	وزارة العمل الالتزام بتطبيق نظام العمل السعودي	
قامت الجمعية بإصدار كافة رخص العمل الخاصة بمنسوبيها وفق الأنظمة المعمول بها في الوزارة	إصدار رخص العمل	
تواصل الجمعية جهودها الحثيثة فيما يخص السعودة الأمر الذي أدى إلى محافظة الجمعية على النطاق البلاتيني (أعلى نطاقات السعودة) وكذلك تم رفع نسبة السعودة ليلبلغ 57 % خلال عام 2016م.	الالتزام بنسب السعودة وفقاً لنظام نطاقات	
الجمعية منذ نشأتها ملتزمة باتباع كافة الإجراءات النظامية المتعلقة بتجديد هويات العاملين غير السعوديين فيها.	وزارة الداخلية الالتزام بتجديد هويات العاملين غير السعوديين بشكل منتظم	
الجمعية تراعى أنظمة وزارة الداخلية وكذلك أنظمة العمل وتمتنع عن تشغيل مخالفين أنظمة الإقامة	عدم تشغيل مخالفين نظام الإقامة والعمل	

إرسال التقارير المطلوب دراستها قبل انعقاد الاجتماع بوقت كافٍ	يتم إرسال جميع التقارير المطلوب دراستها قبل انعقاد الاجتماع	أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة
قياس الأثر الاجتماعي لبرامج الجمعية	تم اعتماد مشروع قياس الأثر وتم تنفيذه على برنامجين وإصدار التقرير الأول لقياس الأثر	
العمل بالخطة الاستراتيجية الجديدة	تم بدء العمل بها	
البناء المعرفي والمهاري لموظفي الجمعية للتعامل مع الإعلام	يكتسب موظفو الإعلام في الجمعية الخبرة بشكل يومي لارتباطهم المباشر بالمستشار الإعلامي للجمعية	وسائل الإعلام
وجود مركز إعلامي في الجمعية.	لم يتم (أصبح لا يمثل أولوية)	
المساهمة في تغطية احتياجات المجتمع التوعوية	تم نشر العديد من المقاطع التوعوية ورسائل التوعية الصحية	
توظيف قدرات الخبراء الإعلاميين لدعم مسيرة الجمعية	تم التعاقد مع مستشار إعلامي	
توظيف الجمعية للإعلام الجديد	ما زلنا نبحث عن توظيف الكفاءات في هذا المجال	
الاهتمام بتنوع الرسائل الاتصالية الإعلامية للجمعية	لدينا نشر في شتى الوسائل الإعلامية (الصحف الورقية، الصحف الإلكترونية، القنوات الفضائية، القنوات الإذاعية، وسائل التواصل الاجتماعي، الموقع الإلكتروني للجمعية)	



ومن خلال تواصل إدارة الاستدامة في الجمعية مع الإدارات الممثلة لوجهات نظر فئات الأطراف المعنية، فإننا نتوقع أن تكون القضايا التالية هي الأهم لهم خلال العام 1438هـ/2017م، وسوف نقوم بنشر مدى التقدم الذي أحرزته زمزم مقابل كل قضية في تقريرنا القادم (بمشيئة الله تعالى).

أولويات الأطراف المعنية للعام 1438هـ/2017م	
الأطراف المعنية	أولوياتهم المتوقعة
المستفيدون	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سهولة الإجراءات.</li> <li>• متابعة وتجويد الخدمات الطبية المقدمة للمستفيدين (عبر مزودي الخدمات الطبية).</li> <li>• تقديم خدمات متخصصة تلبي احتياجاتهم الفعلية (مستفيدي القرى والهجر والأحياء).</li> <li>• متابعة الحالات المحولة للمستشفيات (مستفيدي القرى والهجر والأحياء).</li> </ul>
الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقليل ساعات العمل اليومية.</li> <li>• زيادة مبلغ القرض الحسن.</li> <li>• وجود نظام واضح للترقيات.</li> <li>• وجود نظام للحوافز.</li> <li>• استمرار التطوير والتجريب والتأهيل.</li> </ul>
المتطوعون	<ul style="list-style-type: none"> <li>• زيادة الفرص التطوعية.</li> <li>• التواصل المستمر مع المتطوعين.</li> </ul>
الداعمون	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الالتزام والمصداقية.</li> <li>• تحسين نسبة المصروفات التشغيلية.</li> <li>• الشفافية في توضيح أثر الدعم بالتقارير الدورية والتواصل المستمر.</li> <li>• تيسير وسهولة إجراءات المرضى المحولين من قبلهم إلى الجمعية.</li> </ul>
مقدمو الخدمات الطبية وشركات الأدوية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الالتزام بالسداد حسب العقود المبرمة.</li> <li>• رفع درجة التواصل والتنسيق.</li> <li>• وجود فريق معتمد ومعروف لعملية التواصل والتنسيق بين الجمعية وشركائها ورفع المخاطبات الرسمية.</li> </ul>
الشركاء الاستراتيجيون الجهات المانحة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مبادرات نوعية لخدمة المستفيدين.</li> <li>• وجود تقارير توضح أثر الدعم.</li> <li>• توافق البرنامج مع توجهات الجهات المانحة.</li> </ul>
الشركاء الاستراتيجيون القطاع الخاص	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مبادرات نوعية تخص المرضى مع مزودي الخدمة الطبية.</li> </ul>
الشركاء الاستراتيجيون القطاع الصحي الحكومي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مبادرات تكاملية نوعية مع الجهات الحكومية.</li> <li>• تبادل الخبرات والتجارب.</li> </ul>
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية والجهات الحكومية ذات العلاقة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الالتزام بتطبيق السياسات والأنظمة والتعليمات.</li> <li>• المشاركة في تطوير اللوائح والأنظمة التي تطرحها الوزارة.</li> </ul>
أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مشاركتهم بالرأي والمشورة في القضايا الاستراتيجية والحيوية ومجالات الوقف والاستثمار.</li> <li>• موافاتهم بالنظم والسياسات الجديدة الصادرة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.</li> <li>• اطلاعهم على أخبار الجمعية وإنجازاتها ومشاريعها والتقارير الإعلامية والصحفية عنها.</li> <li>• تلقيهم تقارير الجمعية بشكل دوري.</li> </ul>
وسائل الإعلام	<ul style="list-style-type: none"> <li>• استثمار الإعلام الجديد في توعية المجتمع والتعريف بأنشطة الجمعية.</li> <li>• إدارة سمعة الجمعية في وسائل الإعلام المختلفة.</li> </ul>

# مصفوفة القضايا ذات الأولوية

تعتبر مصفوفة القضايا ذات الأولوية أداة استراتيجية ذات أبعاد متعددة تساعد المنظمات في التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر وإعداد الخطط التشغيلية والتركيز في مشاركة الأطراف المعنية على القضايا الأكثر أهمية لهم، كما تستخدم في تحديد مجالات تغطية التقارير السنوية والدورية.

- في زرم نقوم بمراجعة وتعديل المصفوفة سنوياً بالاعتماد على:
- خارطة الأطراف المعنية (والتي يقوم فريق الاستدامة في زرم بتطويرها سنوياً).
  - نتائج الاجتماعات والتواصل مع الأطراف المعنية خلال العام الماضي.
  - خبرات أعضاء فريق الاستدامة ومدخلات الإدارة التنفيذية.
  - مشاركة المجلس الاستشاري لزرم (والذي يضم ممثلين عن الأطراف المعنية لدى الجمعية) في تحديد الأولويات.

فيما يتعلق بمصفوفة القضايا ذات الأولوية للعام 1438هـ/2017م، فقد عملت زرم على مشاركة المجلس الاستشاري ومجموعة أوسع من الأطراف المعنية بتحديد القضايا ذات الأولوية من خلال استبيان تم استيفائه بشكل فردي ومستقل وتم الحصول على إجابات مكتملة وحيادية وفق المصفوفة أدناه.

102-47 & 102-46

## مصفوفة القضايا ذات الأولوية للعام 1438هـ/2017م



# الاستدامة الاجتماعية



## برامجنا الصحية لخدمة المجتمع

برنامج التوعية الصحية	
برنامج القوافل الطبية	
برنامج الجولات الطبية	
مشروع رؤية	
عيادة الحج	برامجنا الصحية
برنامج العلاج الخيري	
برنامج الأمومة والطفولة	
برنامج الصيدلية الخيرية	
برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية	
برنامج زيارة المرضى	

الشراكة مع مزودي الخدمة الصحية  
ضمان جودة الخدمة  
إدارة الشكاوى ورضا المستفيدين

قياس الأثر الاجتماعي



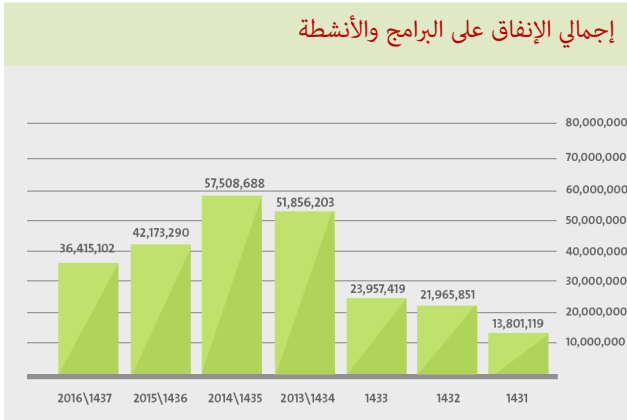
## برامجنا الصحية لخدمة المجتمع

تقوم جمعية زرم بتقديم الخدمات الصحية الخيرية والتطوعية لذوي الاحتياج في منطقة مكة المكرمة من خلال مجموعة من البرامج والمشاريع الصحية تشمل التوعية الصحية كأولى السبل في الوقاية من الأمراض وتحسين الواقع الصحي، ثم الرعاية الصحية الأولية من خلال كل من برنامج القوافل الطبية، وبرنامج الجولات الطبية ومشروع رؤية وعيادة الحج، ثم تأتي بعد ذلك برامج الرعاية الثانوية من خلال كل من برنامج العلاج الخيري وبرنامج الأمومة والطفولة وبرنامج الصيدلية الخيرية وبرنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية.

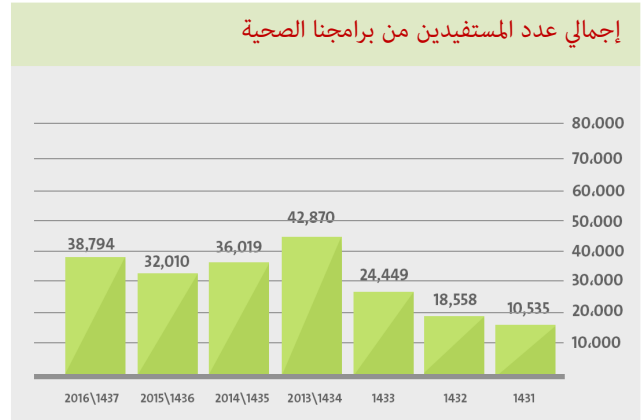
مع نهاية العام 1437هـ/2016م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برامجنا الصحية (38,794) حالة مستفيدة بزيادة مقدارها 19% عن العام 1436هـ/2015م. كما بلغ إجمالي الإنفاق على جميع برامجنا الصحية 36,415,102 (ر. س) في العام 1437هـ/2016م بانخفاض مقداره 14% عن العام 1436هـ/2015م. ويعود سبب انخفاض هذا الإنفاق على برامجنا للأسباب، التالي:

- 1) التركيز في الدعم والمساهمة المالية على الأمراض ذات الأولوية في الاحتياج مثل: أمراض القلب، وأمراض العيون، وأمراض العظام، إضافة إلى الحالات المرضية الطارئة.
- 2) دعم الحالات المرضية بمبلغ مقطوع لبعض البرامج المحددة مثل: برنامج الأمومة والطفولة، وبرنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية.

إجمالي الإنفاق على البرامج والأنشطة



إجمالي عدد المستفيدين من برامجنا الصحية



## برنامج التوعية الصحية

في العام 1437هـ/2016م بذلت جهود كبيرة في مجال التوعية الصحية لأفراد المجتمع، حيث بلغ عدد المستفيدين منها (6,007) مستفيد شملت مجموعة من البرامج والحملات والمحاضرات التوعوية التالية:

عدد المستفيدين	اسم الحملة / النشاط	م	
100	حملة التوعية الصحية بيوم السمعة العالمي	1	المشاركة في الأيام الصحية العالمية
1500	حملة التوعية بمرض السكري بيوم السكر العالمي	2	
400	المشاركة في حملة أسبوع الصحة بالكلية التقنية بجدة	3	
500	المشاركة في حملة يوم الصحة العالمي (التوعية بأضرار السمعة)	4	
250	المشاركة في يوم مكافحة السرطان العالمي بمستشفى الملك فيصل التخصصي	5	

عدد المستفيدين	اسم الحملة / النشاط	م	
8	محاضرة عن الإسعافات الأولية لموظفي الجمعية	1	التوعية بالسلامة الصحية
9	محاضرة بعنوان أسلوب العمل الصحي لموظفي الجمعية	2	
240	حملة التوعية الصحية والسلامة المرورية لموظفي الجمعية عبر رسائل الجوال	3	

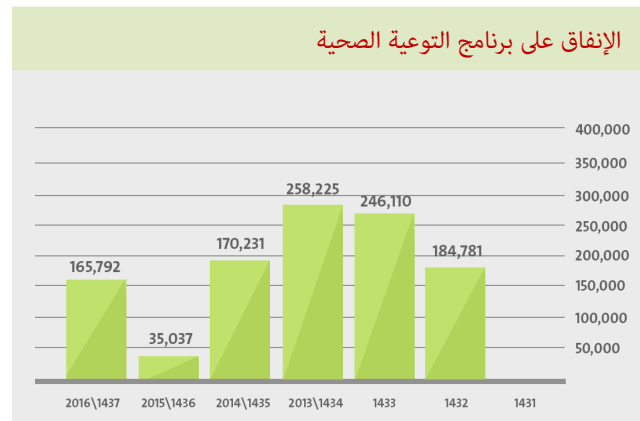
عدد المستفيدين	اسم الحملة / النشاط	م	
1400	حملة (اعتني بصحتك) لأطفال محافظة القنفذة	1	التوعية الصحية العامة
1600	المشاركة في التوعية الصحية بملتقى المدينة الشبابية	2	

إضافة إلى التوعية الصحية للمستفيدين من برنامج العلاج الخيري عبر الشاشات التلفزيونية الموضوعة في صالات استقبال المستفيدين، وحملة التوعية الصحية لزوار المكاتب التعريفية عبر الشاشات التلفزيونية، ومواقع التواصل الاجتماعي (تويتر ، فيسبوك، غوغل بلس، يوتيوب، انستغرام وسناب شات)

بلغ إجمالي الإنفاق على برامج التوعية الصحية 165,792 (ر. س) في العام 1437هـ/2016م.

مستفيد **16,853**

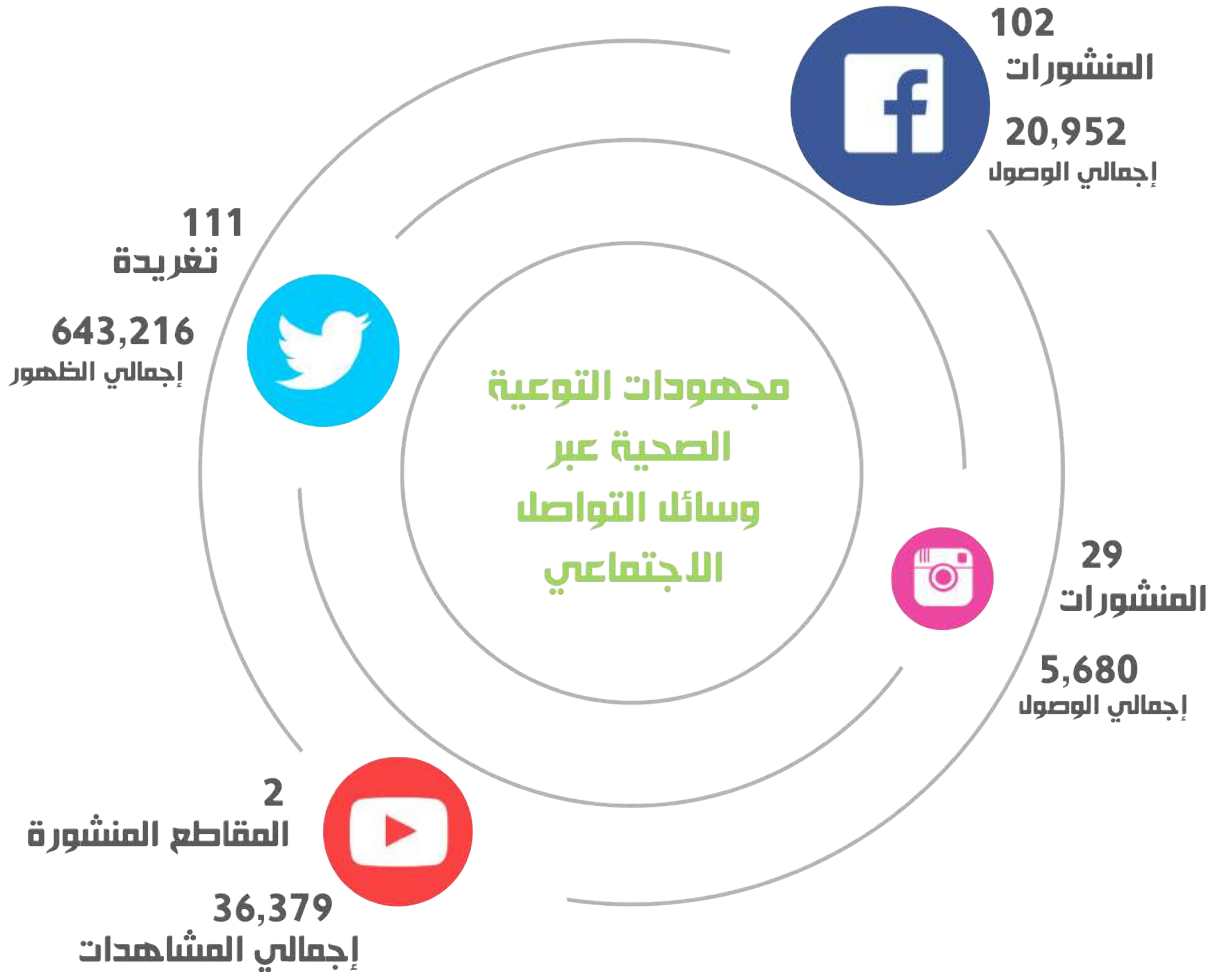
من برامج التوعية الصحية المباشرة لعام 2016م





كما بذل قسم التوعية الصحية بالإدارة النسائية جهوداً كبيرةً جداً خلال العام 1437هـ/2016م فقد تم تنفيذ (52) محاضرة في مجال التوعية الصحية لأفراد المجتمع من السيدات وطالبات المدارس واللاتي بلغ عددهن (10,846) مستفيدة ومشاركة فاعلة من الطبيبات المتطوعات مع جمعية زمزم شملت مجموعة من البرامج والحملات والمحاضرات التوعوية كان من أبرزها:

م	اسم المحاضرة	الجهة	عدد المستفيدين
1	يوم الطفل الخليجي	مدرسة فخر الإسلام	350
2	نقص فيتامين (د)	مدارس البيان الأهلية	155
3	النظافة الشخصية والطريقة الصحيحة لغسل اليدين	الابتدائية العاشرة	825
4	الإسعافات الأولية	الثانوية 27	230
5	السكري أسبابه وطرق الوقاية	الثانوية 42	651
6	سكري الحمل	الإدارة النسائية	123
7	سرطان الثدي	المتوسطة 11	750
8	أمراض مزمنة	الابتدائية التسعون	655
9	السكري والقدم السكرية	المتوسطة 91	496
10	التغذية الصحية	الابتدائية التسعون	655



## برنامج القوافل الطبية

أدائنا في برنامج القوافل الطبية للعام 1437هـ/2016م

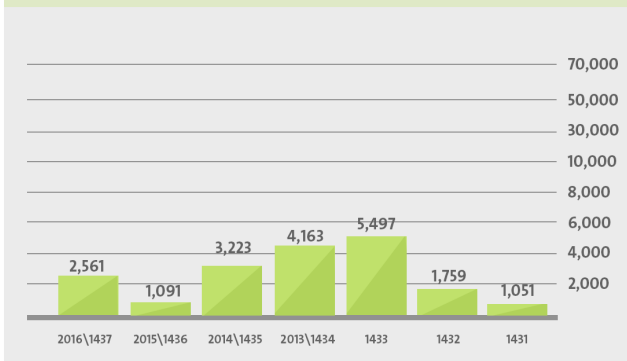
م	مؤشرات الأداء	الأداء السنوي	الهدف السنوي	القرب من الهدف
1	عدد القوافل الطبية المنفذة	24	24	100%
2	عدد القرى الجديدة التي تم إقامة قوافل طبية فيها لأول مرة	5	-	-
3	إجمالي عدد الأشخاص الذين تم فحصهم من قبل القوافل الطبية	2,565	4800	53%
4	عدد الأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة والذين تم تقديم الخدمات الدورية لهم حسب التوصيات الطبية	674	-	-
5	عدد مرضى المنازل غير القادرين على الوصول إلى القافلة والذين تمت خدمتهم	48	-	-
6	عدد الحالات التي تم تحويلها للمراكز الصحية المتخصصة	293	240	122%
7	عدد الحالات التي تلقت الرعاية الصحية الموصى بها من الحالات المحولة	107	240	45%
8	عدد الحالات التي تم توفير المستلزمات الطبية لهم	180	160	112%

يركز برنامج القوافل الطبية على فئة ذوي الاحتياج في القرى النائية في منطقة مكة المكرمة، ممن لا يستطيعون الحصول أو الوصول للخدمة الطبية التخصصية. حيث تقوم زمزم بتقديم خدمة الكشف الطبي وصرافة الأدوية اللازمة بالمجان مع تحويل الحالات التي تحتاج إلى علاج متخصص إلى شركائنا من مزودي الخدمة.

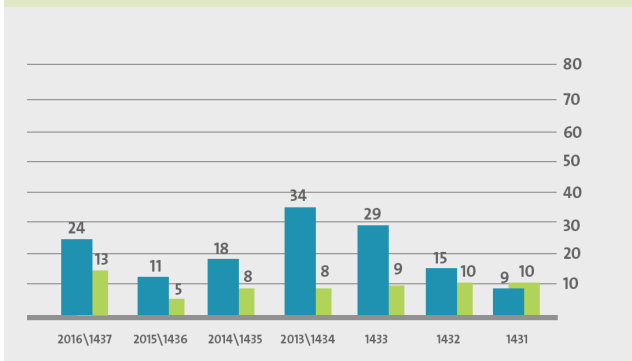
في العام 1437هـ/2016م سيّرت زمزم (24) قافلة طبية عملت على تقديم الرعاية الصحية لـ (2,565) حالة مستفيدة في (6) قرى من قرى منطقة مكة المكرمة.

كما بلغ إجمالي الإنفاق على هذا البرنامج 462,187 (ر. س) في العام 1437هـ/2016م بزيادة مقدارها 76% عن العام 1436هـ/2015م.

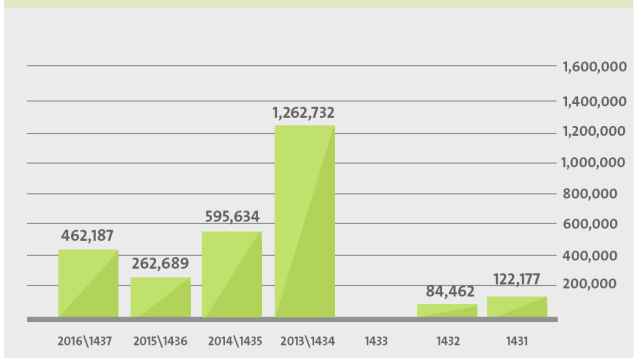
### عدد المستفيدين من برنامج القوافل الطبية



### عدد القوافل الطبية المنفذة عدد القرى التي تم زيارتها



### الإنفاق على برنامج القوافل الطبية



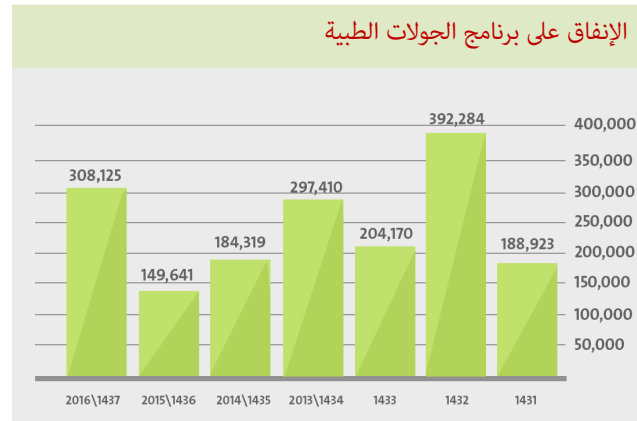
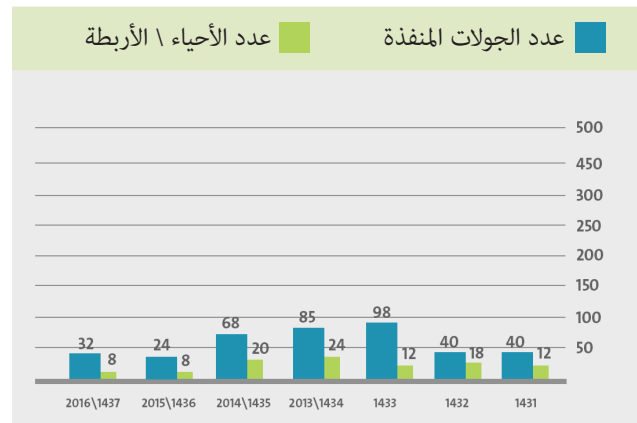
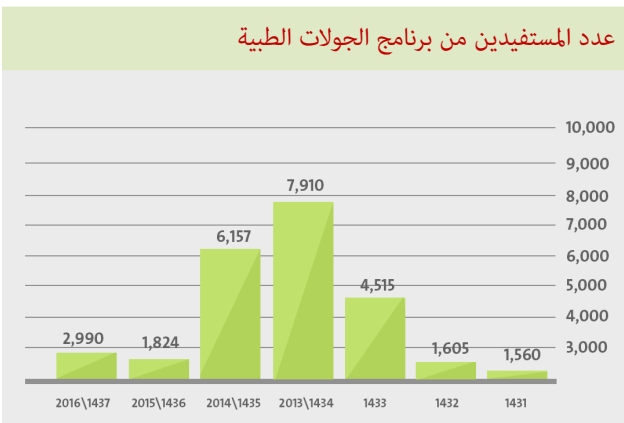
## برنامج الجولات الطبية

أدائنا في برنامج الجولات الطبية للعام 1437هـ/2016م

م	مؤشرات الأداء	الأداء السنوي	الهدف السنوي	القرب من الهدف
1	عدد الجولات الطبية التي تم إقامتها	32	32	100%
2	عدد الأحياء الجديدة التي تم إقامة جولات طبية فيها لأول مرة	3	-	-
3	عدد الأشخاص الذين تم فحصهم من قبل الجولات الطبية - إجمالي	2990	3200	93%
4	عدد الأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة والذين تم تقديم الخدمات الدورية لهم حسب التوصيات الطبية - الإجمالي	1625	-	-

يركز برنامج الجولات الطبية على فئة ذوي الاحتياج في الأربطة والأحياء الفقيرة داخل المدن الرئيسية لمنطقة مكة المكرمة حيث تقوم زمزم بتقديم خدمة الكشف الطبي وصرف الأدوية اللازمة بالمجان. في العام 1437هـ/2016م سَيرت جمعية زمزم (32) جولة طبية عملت على تقديم الرعاية الصحية لـ (2,990) حالة مستفيدة في (8) أحياء ورباط خيري من أحياء المدن الرئيسية في منطقة مكة المكرمة.

كما بلغ إجمالي الإنفاق في العام 1437هـ/2016م على هذا البرنامج 308,125 (ر.س) بزيادة مقدارها 106% عن العام 1436هـ/2015م.





## مشروع رؤية

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

أدائنا في مشروع رؤية للعام 1437هـ/2016م

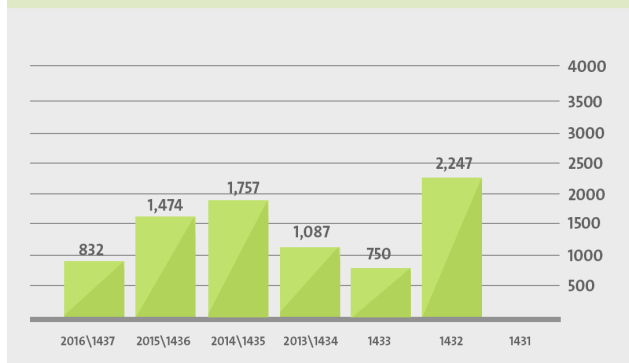
م	مؤشرات الأداء	الأداء السنوي	الهدف السنوي	القرب من الهدف
1	عدد المدارس التي تم تغطيتها من إجمالي المدارس المستهدفة	5	7	71%
2	عدد المعلمين الذين تلقوا التدريب على فحص قوة الإبصار	4	7	57%
3	عدد الطلاب الذين تم فحص قوة الإبصار لديهم	832	3000	28%
4	عدد الطلاب الذين تم فحصهم وثبت احتياجهم للنظارة	75	-	-
5	عدد الطلاب الذين استلموا نظارات طبية	14	-	-
6	عدد الطلاب الذين يحتاجون علاج للعيون غير النظارات	9	-	-
7	عدد الطلاب الذين تلقوا العلاج عن طريق الجمعية	0	-	-

في العام 1437هـ/2016م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من المشروع (832) حالة مستفيدة فقط، نفذت في العام الدراسي 1437/1436هـ ويعود هذا الانخفاض في عدد المستفيدين من مشروع رؤية إلى الآتي:

- اقتصر تنفيذ المشروع في محافظة القنفذة، نظراً لتعثر الشراكة مع الجهات ذات العلاقة في المدن الأخرى.
- لقلة عدد الطلبة في المدارس المستهدفة في قرى منطقة القوز بمحافظة القنفذة.

الجدير بالذكر أن مشروع رؤية في محافظة القنفذة اعتمد بشكل تام على الشراكة التطوعية مع "مركز الخبراء للعيون" بمحافظة القنفذة، مما أدى إلى عدم وجود أي مصروفات مالية تذكر، حيث تم توفير الأجهزة والمعدات والأدوات الطبية والطواقم الطبي الفني المتخصص.

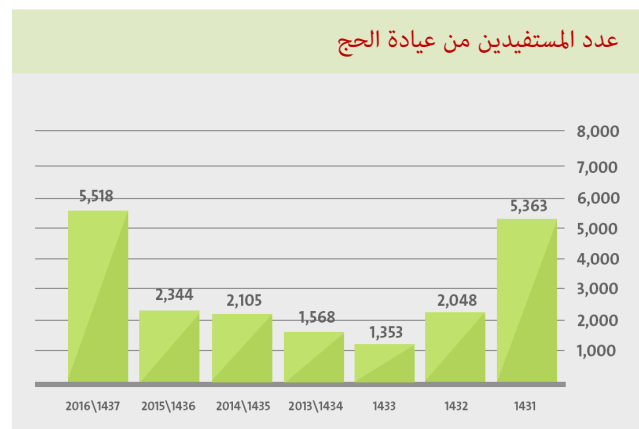
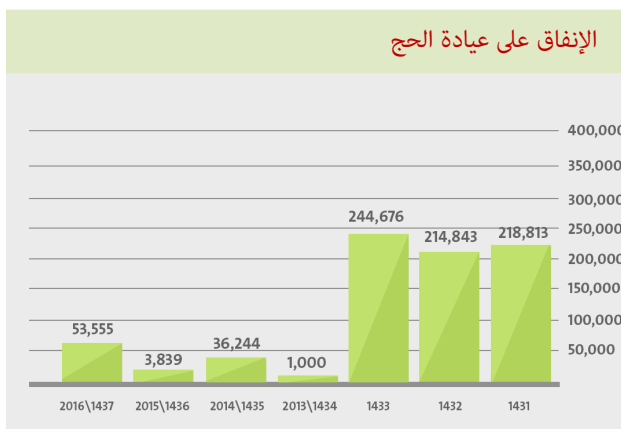
### عدد المستفيدين من مشروع رؤية



## عيادة الحج

تسخر الدولة كل مرافقها لخدمة الحجاج والمعتمرين، وتقدم لهم الرعاية الصحية المجانية، وتسعى جمعية زمزم جاهدة وبالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة إلى المساهمة في توفير الرعاية الصحية الأولية لبعض زوار البيت الحرام في موسم الحج، لاسيما الحجاج الذين لا ترافقهم بعثات طبية مثل: حجاج بلاد ما وراء النهر، عن طريق الكشف الصحي وتوفير الأدوية، بالإضافة إلى تقديم التوعية الصحية لعموم الحجاج. في العام 1437هـ/2016م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من عيادة الحج الطبية (5,518) حالة مستفيدة، منها (2,718) حالة مستفيدة من عيادة طوارئ الحج والتي تم تنفيذها خلال موسم حج عام 1437هـ وبالتعاون مع الإدارة العامة للشؤون الصحية بمنطقة مكة المكرمة، والرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين.

كما بلغ إجمالي الإنفاق على البرنامج 53,555 (ر.س) في العام 1437هـ/2016م.



## برنامج العلاج الخيري

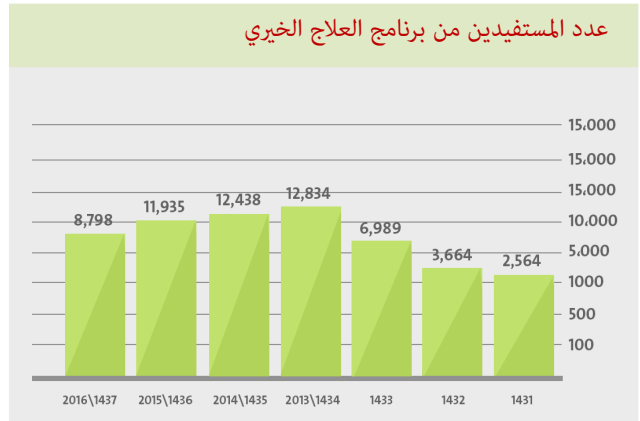
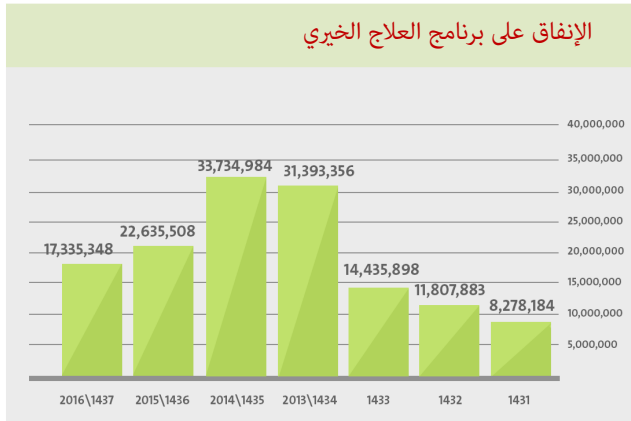
أدائنا في برنامج العلاج الخيري للعام 1437هـ/2016م

م	مؤشرات الأداء	الأداء السنوي	الهدف السنوي	القرب من الهدف
1	إجمالي عدد الحالات المستفيدة (طلبات العلاج)	8798	10,506	84%
2	عدد الحالات المستفيدة - ذكور	4730	-	-
3	عدد الحالات المستفيدة - إناث	4068	-	-
4	إجمالي عدد الحالات التي تلقت خطاب المساعدة ولم تتلق الخدمة الصحية الموصى بها (غير النشطة)	1018	-	-
5	إجمالي عدد الحالات التي تم الاعتذار لها بعد قبول الطلب	391	-	-

هذا البرنامج معني بتقديم خدمات الرعاية الصحية الثانوية لذوي الاحتياج الصحي في منطقة مكة المكرمة. حيث يتم دعمهم عن طريق المساهمة في تكاليف الخدمات الطبية المطلوبة، بتسليم خطابات اعتماد مالية لمزودي الخدمة الطبية (المتعامل معها مسبقاً) بقيمة المساهمة والتي تلتزم زمزم بدفعها بعد التأكد من تقديم الخدمة. كما تقدم زمزم للمستفيدين - إضافة إلى المساهمة المالية - الخصم الخيري الذي تحصل عليه من شركائها من مزودي الخدمات الطبية.

مع نهاية العام 1437هـ/2016م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برنامج العلاج الخيري 8,798 حالة مستفيدة بانخفاض مقداره 26% عن العام 1436هـ/2015م.

وبلغ إجمالي الإنفاق على البرنامج 17,335,348 (ر.س) في العام 1437هـ/2016م بانخفاض مقداره 23% عن العام 1436هـ/2015م، ويعود سبب هذا الانخفاض في الإنفاق وعدد المستفيدين إلى:  
1- اعتماد لجنة البرامج الصحية إيقاف المساهمة المالية لبعض الأمراض بناءً على الأرقام الإحصائية للحالات المرضية، وتقديم دعم مالي أكبر للأمراض ذات أولوية الاحتياج.



## تقرير تحليلي عن أبرز الأمراض وعدد المستفيدين من برنامج العلاج الخيري 2016 م



عدد المستفيدين	الأمراض	عدد المستفيدين	الأمراض	عدد المستفيدين	الأمراض
154	أمراض الدم	1,384	أمراض الجهاز البولي (الكلى والمسالك)	1,758	أمراض العظام
53	أمراض وجراحات الفم والفكين والأسنان	433	أمراض المخ والأعصاب	983	أمراض القلب والأوعية
5,246	أمراض وجراحات النساء والولادة	508	أمراض الأنف والأذن والحنجرة	2,413	أمراض العيون
6,326	أمراض الغدد الصماء والسكري	162	أمراض الصدرية والتنفسية	1,057	أمراض الجهاز الهضمي
56	أمراض أخرى	22	أمراض السمّة	743	أمراض الأورام

## برنامج الأمومة والطفولة

أدائنا في برنامج الأمومة والطفولة للعام 1437هـ/2016م

م	مؤشرات الأداء	الأداء السنوي	الهدف السنوي	القرب من الهدف
1	عدد النساء الحوامل اللاتي استفدن من خدمات الولادة	5949	6236	95%
2	عدد النساء الحوامل اللاتي استفدن من خدمات ما قبل الولادة	353	1654	21%
3	نسبة النساء الحوامل اللاتي استفدن من خدمات ما قبل الولادة من مجمل النساء اللاتي استفدن من خدمات الولادة	6%	-	-
4	عدد حالات الولادة الطبيعية	3521	-	-
5	عدد حالات الولادة القيصرية	2075	-	-
6	عدد الأطفال حديثي الولادة الذين استفادوا من خدمة الحضانات	36	112	32%

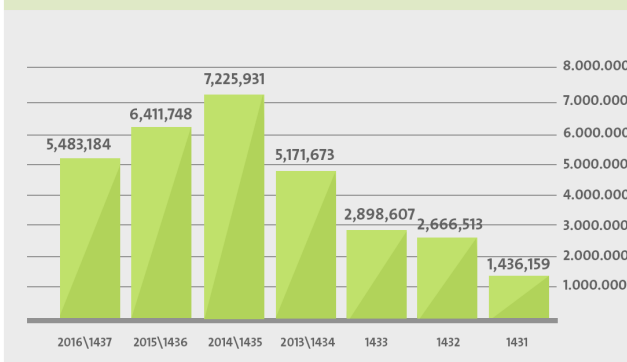
هذا البرنامج يهتم برعاية الأمهات الحوامل ومتابعتهم أثناء الحمل حتى الولادة الطبيعية أو القيصرية بهدف الوصول إلى أم ومولود سليمين. كما يعنى برعاية الأطفال حديثي الولادة بما في ذلك تقديم الرعاية الخاصة للمحتاجين منهم، كالحاجة إلى الحضانات. وتكمن أهمية هذا البرنامج في الآتي:

- يمثل الأمهات في سن الإنجاب والأطفال حوالي ثلثي المجتمع.  
- تحتاج هذه الفئة إلى المتابعة الطبية المستمرة لتقليل المخاطر التي قد يتعرضن لها، ونظراً لعدم قدرة الكثير منهن على تغطية النفقات المالية، تقوم زمزم بالإشراف على متابعة الحمل والمساهمة في التكاليف المالية للولادة.

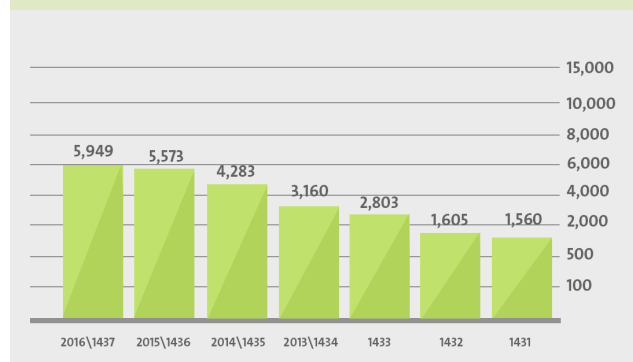
مع نهاية العام 1437هـ/2016م بلغ العدد الكلي للمستفيدات من برنامج الأمومة والطفولة (5,949) حالة مستفيدة بزيادة مقدارها 7% عن العام 1436هـ/2015م.

في حين بلغ إجمالي الإنفاق على البرنامج 5,483,184 (ر.س) في العام 1437هـ/2016م بانخفاض مقداره 14.5% عن العام 1436هـ/2015م، وذلك لقيام الجمعية بتقديم مبلغ مقطوع (1000ريال) لكل من الولادة الطبيعية والولادة القيصرية، بدلاً من (2000ريال) في العام الماضي، وفقاً لقرار لجنة البرامج الصحية المبني على الأرقام الصحية للحالات المرضية.

### الإنفاق على برنامج الأمومة والطفولة



### عدد المستفيدات من برنامج الأمومة والطفولة





## برنامج الصيدلية الخيرية

أدائنا في برنامج الصيدلية الخيرية للعام 1437هـ/2016م

م	مؤشرات الأداء	الأداء السنوي	الهدف السنوي	القرب من الهدف
1	إجمالي عدد الحالات المستفيدة من الصيدلية الخيرية	10,816	8226	132%

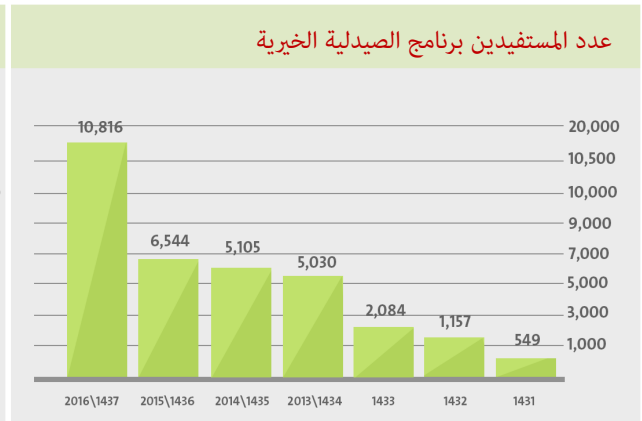
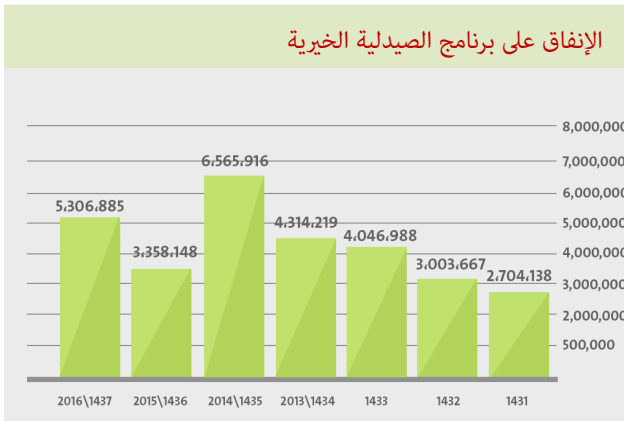
كما كانت أبرز أمراض الأدوية الطبية ما يلي:

1	عدد حالات أدوية الأمراض المزمنة سكر + ضغط	4437
2	عدد حالات أدوية أمراض القلب	3012
3	عدد حالات أدوية أمراض المخ والأعصاب	454
4	عدد حالات أدوية أمراض الجهاز البولي والكلية	248

هذا البرنامج يهدف إلى توفير الدواء للمرضى المحتاجين الذين لا يتمكنون من تأمينه لأنفسهم وذويهم، حيث يتم توفير الأدوية من الصيدلية التابعة لمزعم في مكة المكرمة أو من خلال شركائنا من موردي الأدوية والصيدليات، حيث تحصل زمزم على نسبة خصم خيرية على الأدوية المقدمة لمستفيديها.

مع نهاية العام 1437هـ/2016م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برنامج الصيدلية الخيرية (10,816) حالة مستفيدة بزيادة مقدارها 65% عن العام 1436هـ/2015م. في حين بلغ إجمالي الإنفاق على البرنامج 5,306,885 (ر.س) في العام 1437هـ/2016م بزيادة مقدارها 58% عن العام 1436هـ/2015م.

وتعود هذه الزيادة الكبيرة في الإنفاق وفي عدد المستفيدين من البرنامج إلى:  
-ازدياد حالات الطلب على الأدوية للأمراض المزمنة.  
-معظم حالات طلب الأدوية للأمراض المزمنة ذات تكلفة مالية منخفضة.  
-وجود تخفيض للجمعية من شركائها من مزودي الأدوية.



## برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية

أدائها في برنامج الأجهزة الطبية والمستلزمات للعام 1437هـ/2016م

م	مؤشرات الأداء	الأداء السنوي	الهدف السنوي	القرب من الهدف
1	عدد المستفيدين من الأجهزة والمستلزمات الطبية المشتراة	1326	1788	74%

هذا البرنامج معني بتقديم الأجهزة والمستلزمات الطبية للمرضى المحتاجين، سواءً كانت من الأجهزة التي يتم توفيرها لذوي الاحتياجات الخاصة مثل السماعات الطبية والكراسي الكهربائية المتحركة، أو المستهلكات التي يتم تقديمها للمرضى المقعدين، أو الأجهزة التي يحتاجها ذوو الأمراض المزمنة من خلال التعاقد مع موردي الأجهزة الطبية. كما يقوم البرنامج باستقبال تبرعات الأجهزة والمستلزمات الطبية وإيصالها لمستحقيها.

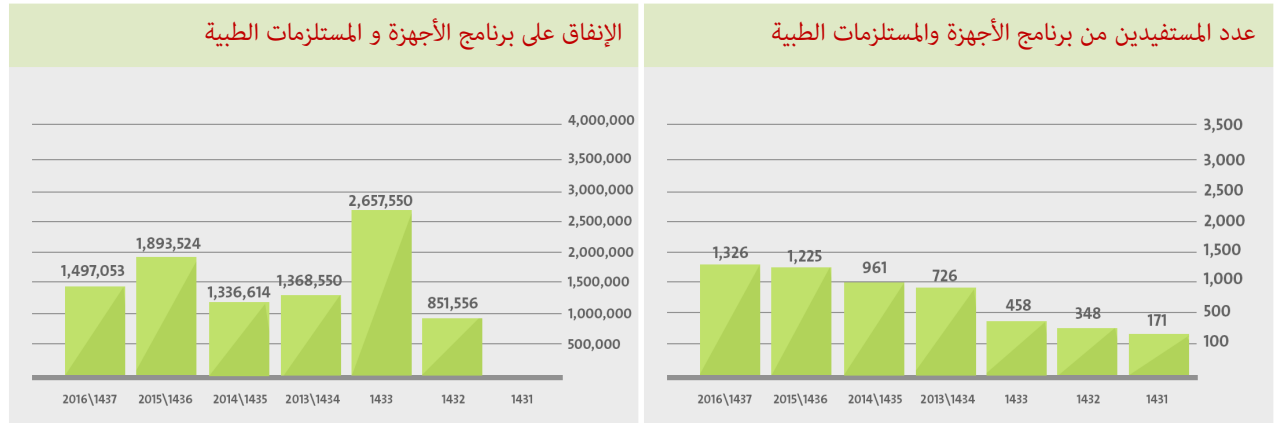
في العام 1437هـ/2016م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية (1,326) حالة مستفيدة بزيادة مقدارها 8% عن العام 1436هـ/2015م.

في حين بلغ إجمالي الإنفاق على البرنامج 1,497,053 (ر.س) في العام 1437هـ/2016م بانخفاض مقداره 21% عن العام 1435هـ/2014م، وتعود ذلك إلى:

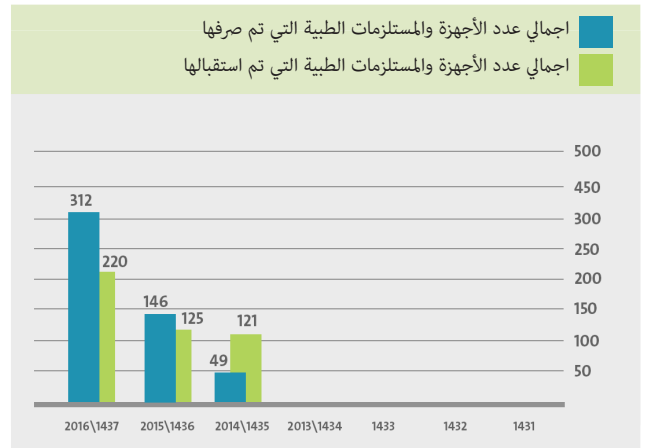
-وجود زيادة في الطلب على الأجهزة والمستلزمات الطبية من المستودع الخاص بالجمعية بشكل أكبر من العام الماضي.

-تناسب احتياج المستفيدين من الأجهزة والمستلزمات الطبية مع ما هو متوفر في مستودع الجمعية.

-وجود تخفيض للجمعية من شركائها مزودي الأجهزة والمستلزمات الطبية (15-30%).



فيما يتعلق بالأجهزة والمستلزمات الطبية المتبرع بها للجمعية من أفراد المجتمع فقد زادت الاستفادة منها بشكل أكبر عن العام الماضي، والرسم البياني التالي يوضح عدد الأجهزة والمستلزمات الطبية التي تم صرفها لذوي الاحتياجات الصحي من مستفيدي الجمعية.

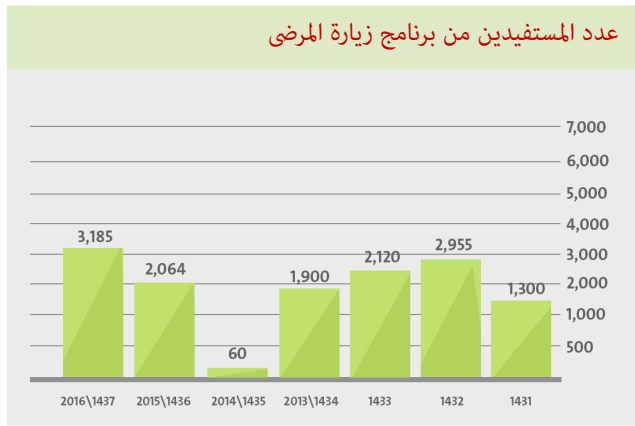
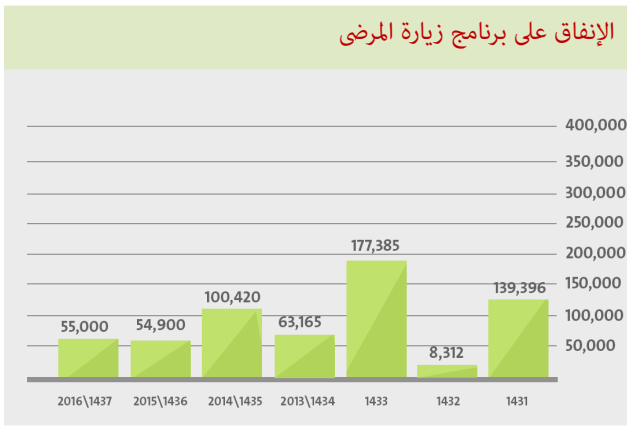


## برنامج زيارة المرضى

تنص النظم والمعايير الدولية في المستشفيات المعتمدة على " حق المريض في الإرشاد والدعم الديني " هذه الحقيقة التي حثت عليها شريعتنا لا وجود لها في أغلب مستشفياتنا، ومن هذا المنطلق كان هذا البرنامج الذي يعنى بزيارة المرضى المنومين في المستشفيات وبث روح الأمل في نفوسهم وإدخال السرور عليهم، إسهاماً من زمزم في تخفيف آلامهم. كما تقوم زمزم بتقديم هدايا عينية لهم متضمنة مواد توعوية صحية لتثقيفهم بالهدى النبوي في التعامل مع المرض.

مع نهاية العام 1437هـ/2016م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برنامج زيارة المرضى (3,185) حالة مستفيدة، منهم (393) سيدة و(257) طفل منوم في المستشفيات.

وبلغ إجمالي الإنفاق على البرنامج 55,000(ر. س)، ويمثل الإنفاق على هذا البرنامج قيمة الهدايا التي يتم توزيعها على المرضى عند زيارتهم في المستشفيات.





## الشراكة مع مزودي الخدمات الصحية

تسعى زمزم باستمرار لتطوير الشراكة مع مزودي الخدمات الصحية في القطاعين العام والخاص فيما يخص تقديم الخدمات الصحية لمستفيدينا من المرضى الفقراء في منطقة مكة المكرمة، من أجل تحقيق الآتي:

- رفع مستوى جودة الخدمات الصحية.
- تقليل التكاليف التشغيلية للوصول إلى تحقيق الكفاءة المالية لزمزم.
- العمل على تقديم الخدمة لأكبر عدد ممكن من المستفيدين.
- تسهيل الوصول للخدمات الصحية في المدن الرئيسية لمنطقة مكة المكرمة.
- تعزيز التوعية الصحية من خلال توحيد الجهود وخاصة مع الجهات ذات العلاقة في المواسم والمناسبات الصحية والعامه.
- الحصول على تخفيضات خيرية على أجور الخدمات المقدمة للمستفيدين.

في العام 1437هـ/2016م تم توقيع شراكات جديدة مع (4) من مزودي الخدمة الطبية وهم:

- 1- مستشفى جامعة الملك عبد العزيز (قسم القلب).
- 2- شركة صيدليات النهدي بجدة.
- 3- مستشفى الحسن بمحافظة الطائف.
- 4- مصنع خاتمة الطبي للمستلزمات الطبية بمدينة الرياض.

بلغت التخفيضات الخيرية التي حصلت عليها جمعية زمزم من خلال الشراكة مع مزودي الخدمات الصحية أكثر من (34) مليون ريال للعام 1437هـ/2016م بزيادة 10.5% عن العام 1436هـ/2015م.

1437\2016	1436\2015	1435\2014	1434\2013	1433\2012	1432	1431	
4	مؤشر جديد						عدد الشراكات الجديدة مع مزودي الخدمة الطبية
58	78	52	46	39	32	25	عدد شركائنا من مزودي الخدمة الطبية
34,790,590	31,479,000	24,954,000	25,000,000	مؤشر جديد			العائد على الجمعية من الشراكة مع مزودي الخدمة (التخفيضات الخيرية) (ر.س)
288,127	517,517	مؤشر جديد					توفير مقابل تعجيل سداد ر.س

## ضمان جودة الخدمة

لضمان جودة الخدمة المقدمة من جمعية زمزم لمستفيديها، تتبع الجمعية مجموعة من الإجراءات تشمل على:



## إدارة الشكاوى ورضا المستفيدين

نحن ملتزمون بالاستماع لأي شكاوى تتعلق بإجراءاتنا الإدارية في التعامل مع الحالات المرضية أو التي تتعلق بمزودي الخدمات، والعمل على التحقق من تلك الشكاوى والتعامل معها لضمان خدمة أفضل للمستفيدين. من خلال تطبيقنا لنظام إدارة الشكاوى (الأيزو 10002) وهو النظام المعني برضا العملاء (المستفيدين) وإدارة الشكاوى.

نستقبل شكاوى مستفيدينا من خلال القنوات المتاحة للجمعية مثل: صناديق الشكاوى في مراكز الاستقبال ومواقع تقديم الخدمة، والاتصال على هواتف زمزم الرئيسية والشكاوى المقدمة بشكل شخصي ومباشر للعاملين في الجمعية، وكذلك الشكاوى عبر حسابات المواقع الإلكترونية.

في العام 1437هـ/2016م تم استقبال (21) شكاوى تم العمل على تتبع تلك الشكاوى الواردة بشكل كامل وذلك من خلال تطبيق عملية إدارة الشكاوى. ومن خلال تتبع الشكاوى الواردة من المستفيدين، كانت القضايا التالية هي أكثر القضايا ذكراً في الشكاوى التي تم تسجيلها:

القضايا الأكثر ذكراً في الشكاوى الواردة	1434\2013	1435\2014	1436\2015	1437\2016
التأخر في تقديم الخدمة	لم تكن الشكاوى مصنفة في العام 1434هـ	10	8	5
الشكاوى على مزودي الخدمة الطبية		4	11	10
شكاوى من طريقة تعامل الموظفين		5	2	3
شكاوى داخلية		2	3	3
مجموع الشكاوى الواردة	70	21	24	21

كما قمنا في العام 1437هـ/2016م بتقصي آراء مستفيدينا من خدماتنا الصحية حيث بلغت نسبة المشاركين 7% من إجمالي عدد المستفيدين من برامجنا الصحية (برنامج الأمومة والطفولة، برنامج العلاج الخيري، برنامج الصيدلية الخيرية، وبرنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية) والبالغ عددهم 27.094 حالة مستفيدة. وحيث أننا انتهجنا استراتيجية النظر إلى نصف الكأس الفارغة فإن الجدول التالي يظهر نسبة الرضا وعدم الرضا عن خدماتنا المقدمة لهم.

عدد المشاركين في الاستبيان	نسبتهم من عدد المستفيدين	نسبة عدم الرضا	نسبة الرضا
1,977	7%	10.5%	89.5%

وأما برامجنا الميدانية (برنامج القوافل الطبية، برنامج الجولات الطبية، مشروع رؤية، وعيادة الحج) فلم نعمل حتى الآن على تقصي آرائهم.



# قياس الأثر الاجتماعي

استجابة للطلب المتزايد لتوفير الدليل وتقرير الأثر بدلاً من الاستثمار في المخرجات فقط، بدأت جمعية زمزم مشروع قياس الأثر الاجتماعي ودراسة العائد على الاستثمار الاجتماعي في العام 1437هـ / 2016م.

حيث يعتبر قياس الأثر الاجتماعي للاستثمار الوسيلة المعتمدة للمنظمات والتي تستطيع من خلالها بيان القيمة التي تقدمها للمستفيدين والمجتمع ككل. من خلال التطبيق الفعال لبرنامج قياس الأثر الاجتماعي للاستثمار، ستتمكن جمعية زمزم من تحقيق الآتي:

- فهم مقدار التغيير الذي تحدثه في حياة الأشخاص (القيمة المجتمعية).
- إدارة نشاطاتها بشكل أفضل بهدف تحقيق قيمة مجتمعية أكبر.
- اتخاذ قرارات أكثر فعالية بكيفية استثمار مواردها المحدودة.
- التواصل مع الأطراف المعنية بخصوص القيمة المجتمعية المقدمة.
- توثيق القيمة الناتجة من الشراكات مع المنظمات الأخرى.
- توفير مسؤولية أكبر تجاه الأطراف المعنية.

إن النجاح في جعل قياس الأثر الاجتماعي للاستثمار النهج السائد في جمعية زمزم مشروط بتصميم وتطبيق برنامج منظم بشكل جيد. وبالتالي، فقد قامت الجمعية بتحديد برنامج قياس الأثر الاجتماعي على النحو التالي:

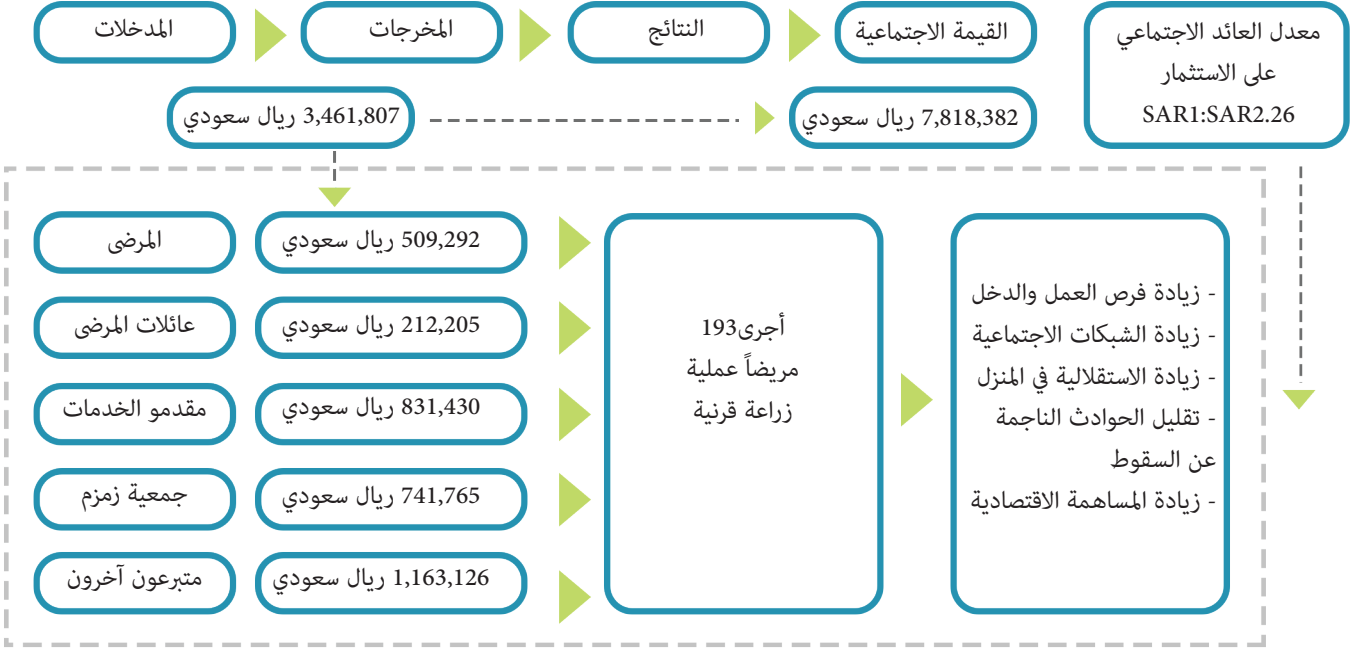
- كسب المعرفة: إن الخطوة الأولى لأي تغيير يتمثل في كسب المعرفة عنه وكيفية تطبيقه. وقد قامت الجمعية بعمل ورشة عمل مكثفة لموظفيها على قياس الأثر الاجتماعي للاستثمار.
- النشاط: وقد تم تطبيق ذلك من خلال دراسة حالة على قياس الأثر الاجتماعي للاستثمار لبرنامجين في زمزم.
- تغيير الظروف: تخطط جمعية زمزم تطبيق قياس الأثر الاجتماعي للاستثمار كنهج متبع في جميع نشاطاتها.

لقد قمنا بتنفيذ تقييمين للعائد الاجتماعي للاستثمار لكل من برنامج "زراعة القرنية" وبرنامج "مشروع رؤية" لنتمكن من فهم آثار برامجنا بشكل أفضل ولنتعرف على المنهجية التي على وشك أن تطبق في جميع أنحاء منظماتنا، وقد توصلت الدراسة إلى:

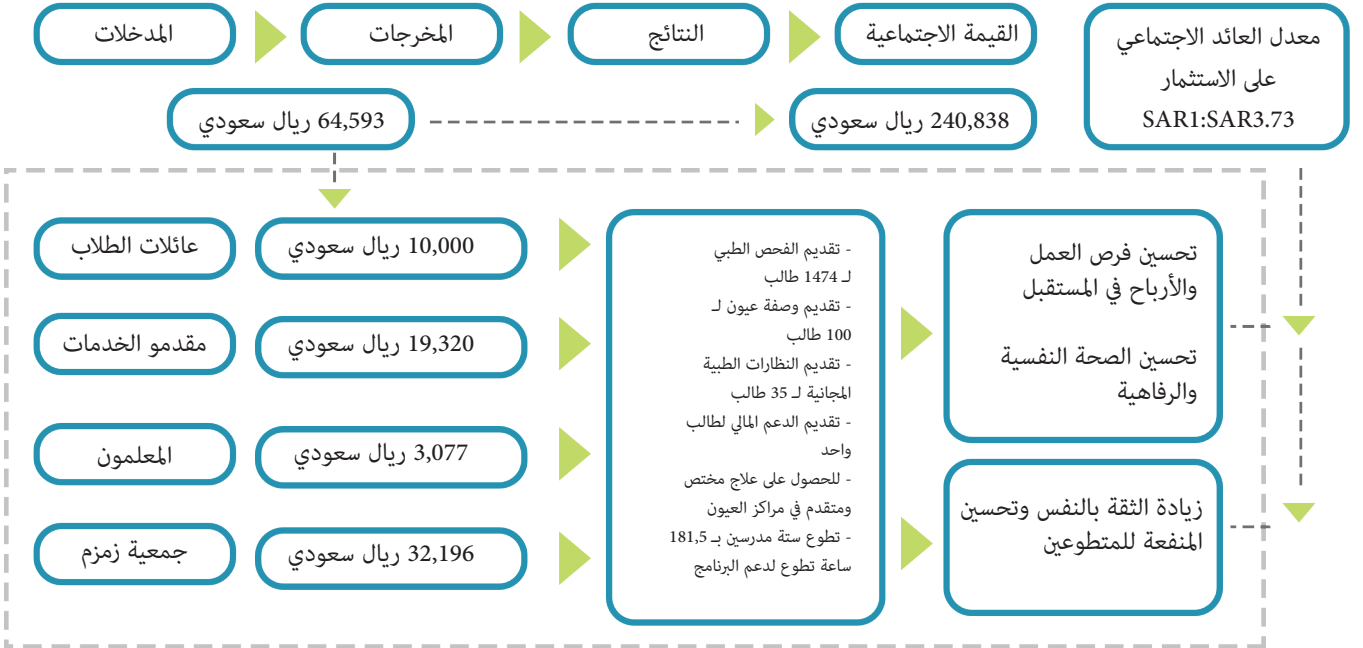
- إن برنامج "زراعة القرنية" لزمزم قد خلق قيمة اجتماعية تقدر بـ (7.8) مليون ريال سعودي (حوالي (2.3) ريال سعودي لكل (1) ريال مستثمر من قبل زمزم وشركائها).

- إن برنامج "مشروع رؤية" لزمزم قد خلق قيمة اجتماعية تقدر بـ (240,838) ريال سعودي (حوالي (3.7) ريال سعودي لكل (1) ريال مستثمر من قبل زمزم وشركائها).

## حساب العائد الاجتماعي للاستثمار لبرنامج " زراعة القرنية "



## حساب العائد الاجتماعي للاستثمار لبرنامج " مشروع رؤية "





# مواردنا البشرية



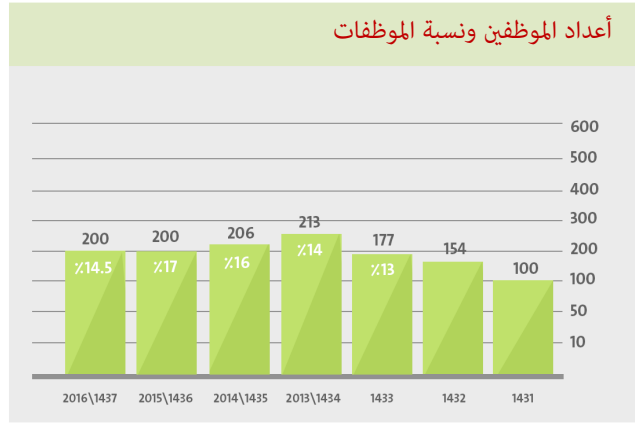
## مواردنا البشرية

توطين الوظائف  
الرواتب والأجور  
الاستثمار في مواردنا البشرية  
استثمار العمل التطوعي

## مواردنا البشرية

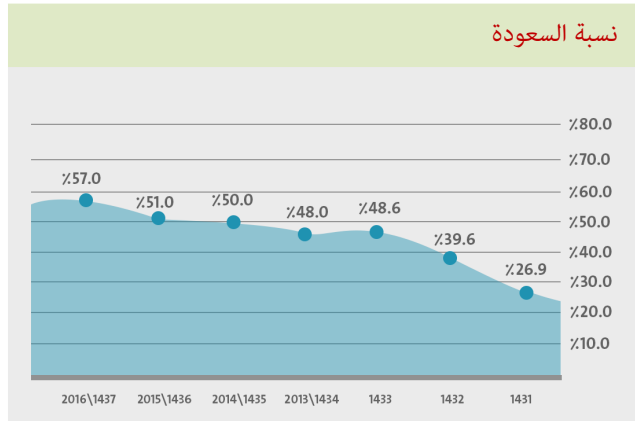
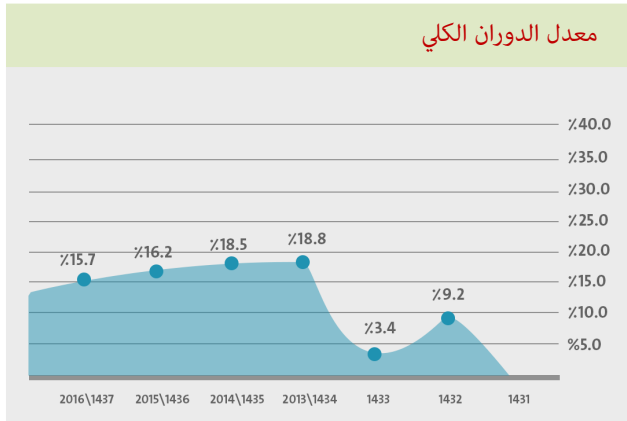
نعمل جاهدين من أجل راحة مواردنا البشرية، حيث نوفر في زمزم جميع الفرص لموظفينا ليصبحوا جزءاً من فريق عملنا ذي الكفاءة العالية والخبرات المتنوعة. نقوم بزمزم بالتركيز على توظيف المواطنين وتعمل على تدريبهم ورفع كفاءتهم وتأهيلهم ضمن قيادات العمل في زمزم.

بلغ عدد الموظفين والموظفات للعام 1437هـ/2016م (200) موظف وموظفة، كما بلغ عدد الموظفين المتعاونين (45) موظفاً متعاوناً، بينما بلغت نسبة الموظفات 14.5%



## توطين الوظائف

إننا مستمرين في المحافظة على أعلى نطاقات التوطين "النطاق البلاتيني" لبرنامج نطاقات بوزارة العمل السعودية من خلال توطين الكفاءات السعودية، حيث بلغت نسبة السعودة 57% في العام 1437هـ/2016م، كما بلغ معدل الدوران الوظيفي 15.7%



## الرواتب والأجور وما في حكمها ر.س

1437\2016	1436\2015	1435\2014	1434\2013	1433\2012	1432	1431	مراكز التكلفة
8,843,528	8,361,907	6,702,191	5,695,738	3,915,208	3,272,467	2,635,096	العمومية والإدارية والمعلوماتية
8,260,391	7,134,553	6,824,570	3,312,868	2,521,892	1,961,840	1,499,479	تنمية الموارد والتبرعات تكاليف الإيرادات
4,825,170	5,391,041	5,042,455	4,159,166	2,774,962	2,309,504	1,072,966	البرامج الصحية
21,929,089	20,887,501	18,569,216	13,167,772	9,212,063	7,543,811	5,207,541	إجمالي الرواتب وما في حكمها

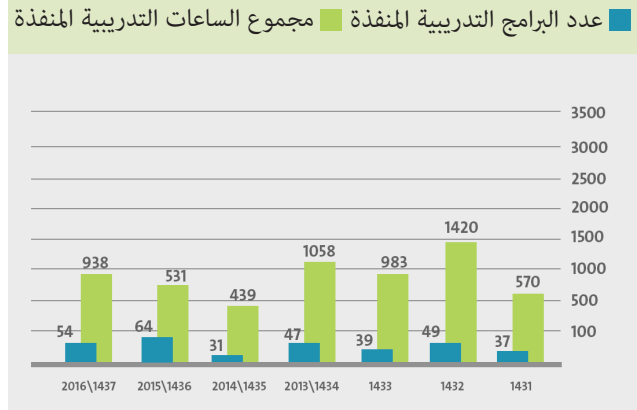
## الاستثمار في مواردنا البشرية

إننا في زمزم نولي عملية التدريب والتأهيل لمواردنا البشرية أهمية عالية من أجل بناء كوادر بشرية تواكب تطلعاتنا في استراتيجيتنا الجديدة، والتي تقوم على بناء التمتين المؤسسي والذي أهم مقوماته هو العنصر البشري.

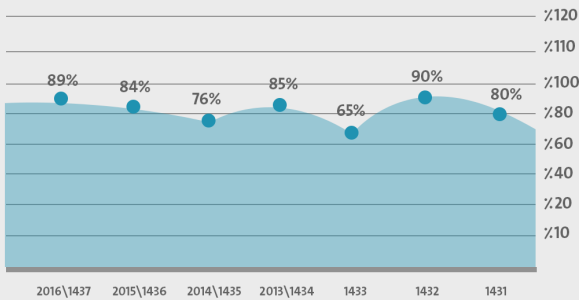
بلغ عدد البرامج التدريبية المقدمة لموظفينا (54) برنامجاً تدريبياً في العام 1437هـ/2016م، بينما بلغت عدد الساعات التدريبية المنفذة (938) ساعة تدريبية، كما بلغ عدد المتدربين (217) موظفاً ومتعاوناً بنسبة 89% من إجمالي عدد الموظفين والمتعاونين.

# 26%

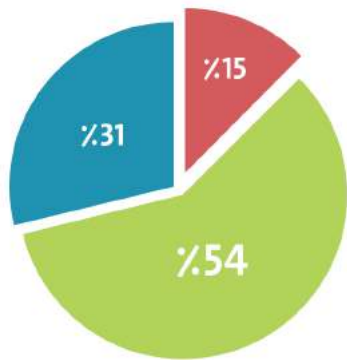
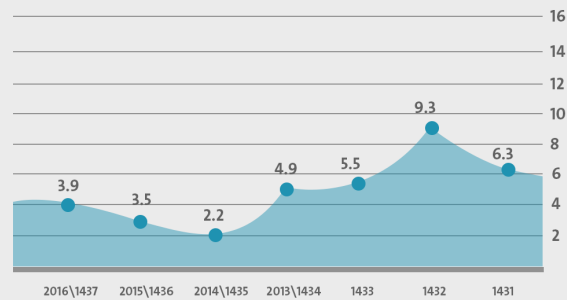
نسبة البرامج التدريبية التي تلقتها الجمعية عبر الجهات الخيرية العانحة خلال العام 1437هـ/2016م



### نسبة الموظفين الذين تلقوا التدريب من مجموع الموظفين



### معدل ساعات التدريب للموظف الواحد



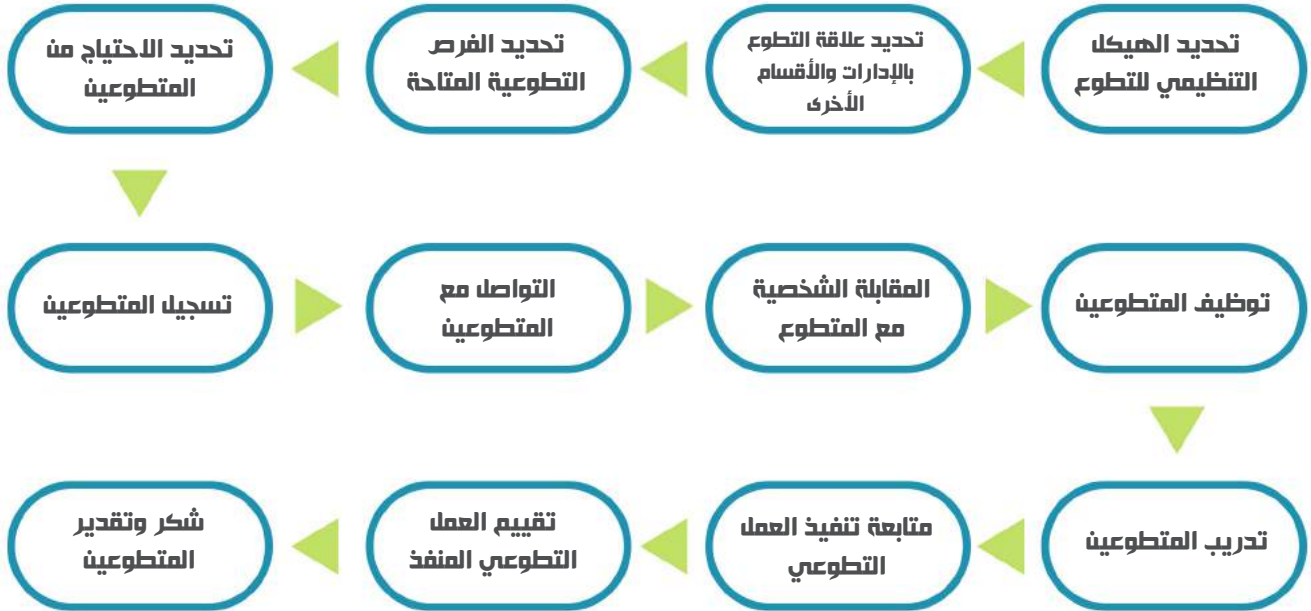
دورات تدريبية عامة  
دورات تدريبية تخصصية  
دورات تدريبية تطويرية

### من أبرز الدورات التدريبية المنفذة لعام 1437هـ/2016م:

- ورشة عمل قيادة الموارد البشرية في ظل رؤية 2030.
- برنامج التأهيل القانوني لقيادات الجمعيات خيرية.
- خدمة العملاء من التميز إلى الولاء.
- التدريب على استخدام برنامج qlk
- برنامج السلامة وخطط الإخلاء في بيئة العمل.
- برنامج قياس الأثر الاجتماعي.
- ورشة قياس الأداء المؤسسي وبطاقة الأداء المتوازن.
- التأهيل التخصصي في مسار إدارة التخطيط.
- التأهيل التخصصي في مساري إدارة المشاريع والبرامج.
- برنامج صناعة وإدارة المشاريع المجتمعية.

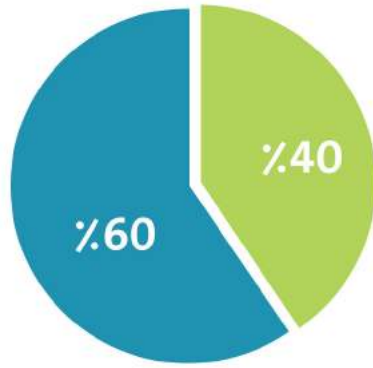
## استثمار العمل التطوعي

من الممكنات المهمة التي تسعى لها جمعية زمزم لتحقيق الكفاءة الداخلية استثمار العمل التطوعي من خلال منهجية لحوكمة التطوع والتي تشمل على تحديد المسؤوليات والمهام للقيام بالمهام المختلفة في إدارة التطوع، وبيان العلاقات بين إدارة التطوع والإدارات الأخرى في الجمعية. إضافة لما سبق تتضمن هذه المنهجية تقديم الإرشادات لخطوات إدارة التطوع.

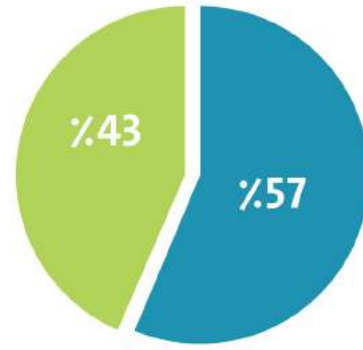


بناءً على الاحتياج الفني لبرامجنا الصحية الميدانية (برنامج القوافل الطبية، برنامج الجولات الطبية، مشروع رؤية، وعيادة الحج) بلغ عدد المتطوعين المسجلين حتى نهاية العام 1437هـ/2016م (737) متطوعاً، وبلغ عدد المتطوعين النشطين (315) متطوعاً ومتطوعة. كما بلغت ساعات التطوع الفعلية للعام 1437هـ/2016م (6,276) ساعة تطوعية. كما بلغت نسبة المتطوعات 60% من إجمالي عدد المتطوعين، أما القيمة الإجمالية لساعات التطوع الكلية فقد بلغت (479,095 ر.س).

## 737 متطوع



■ متطوعات  
■ متطوعين



■ متطوع غير نشط  
■ متطوع نشط

1437\2016	1436\2015	1435\2014	1434\2013	1433\2012	1432	1431	مؤشرات تفعيل التطوع
737	441	147	200	20	20	10	عدد المتطوعين المسجلين الكلي
315	308	81	20	مؤشر جديد			عدد المتطوعين النشطين الكلي
43%	70%	55%	10%	مؤشر جديد			نسبة عدد المتطوعين النشطين الكلي من عدد المتطوعين المسجلين الكلي
451	110	80	مؤشر جديد				عدد فرص التطوع المتاحة
339	92	20	مؤشر جديد				عدد فرص التطوع المغطاة
75%	84%	25%	مؤشر جديد				نسبة فرص التطوع الكلية المغطاة من فرص التطوع الكلية المتاحة
6,276	3,730	2,157	138	مؤشر جديد			عدد ساعات التطوع الكلي
479,095	578,603	2,181	مؤشر جديد				القيمة المادية الكلية لساعات التطوع ر.س

فرصنا التطوعية الصحية في برنامجي القوافل والجولات الطبية

برنامج الجولات الطبية		برنامج القوافل الطبية	
التخصص	فرصة التطوع	التخصص	فرصة التطوع
طب أسرة	كشف طبي	طب أسرة	كشف طبي
طب باطنة	كشف طبي	طب باطنة	كشف طبي
طب عام	تثقيف صحي	طب عيون	كشف طبي
ممرض	قياس العلامات الحيوية	تمريض	قياس العلامات الحيوية
صيدلي	صرف أدوية	طب عام	تثقيف صحي
-	-	صيدلي	صرف أدوية

## قصة نجاح

### برنامج التطوع الطلابي لتعزيز الصحة في الحج (حج 1437هـ)

نبذة عن البرنامج:

1. رفع مستوى الوعي الصحي لدى حجاج بيت الله الحرام وتبصيرهم بالمشاكل الصحية الشائعة في فترة الحج وطرق تجنبها وكيفية التعامل معها.
2. إنشاء مشاريع بحثية طبية تهدف إلى رفع مستوى الجودة الصحية المقدمة بالحج.
3. إتاحة فرصة التطوع بالحج لطلاب الكليات الصحية للمشاركة في مشروع بحثي طبي.

يتكون البرنامج الصحي التطوعي بالحج من حملات توعوية بحثية تستهدف حجاج ثلاث دول عربية (مصر، السودان، الجزائر) موزعة على 45 مجمع سكني داخل مدينة مكة المكرمة، خلال الفترة من 11/28 إلى 1437/12/4 هـ ومن 14-1437/12/15 هـ، وذلك من خلال 9 فرق تطوعية مكونة من مجموعة من طلاب الكليات الصحية، والبالغ عددهم (80) طالب صحي متطوع والذين سيتم تأهيلهم عن طريق دورات علمية وورش عمل تدريبية قبل فترة العمل. ويتكون المشروع من قسمين رئيسيين:

- 1- برنامج الأبحاث الطبية: ويتكون من تسعة أبحاث مختلفة يتم العمل عليها تحت إشراف طبيب متطوع متخصص في مجال الأبحاث الطبية بالحج، وتستهدف حجاج الدول السابق ذكرها.
- 2- برنامج الحملات التوعوية: يتضمن البرنامج تقديم نصائح وإرشادات طبية وتوزيع مطويات توعوية للحجاج تدور حول مجموعة من الأمراض شائعة الانتشار خلال موسم الحج وطرق الوقاية منها وكيفية التعامل معها.

التكلفة التشغيلية للبرنامج	عدد الاستثمارات التي تم تحصيلها	إجمالي القيمة المالية لساعات التطوع	إجمالي عدد الساعات التطوعية	عدد المتطوعين من الطلاب الصحيين	عدد المتطوعين من المدربين والمشرفين	تاريخ البرنامج
23,830 ريال	12,000	344,725 ريال	4,545 ساعة تطوعية	80	11	حج عام 1437

### الجهات المشاركة:

- 1- جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية بمنطقة مكة المكرمة.
- 2- مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.
- 3- مدينة الملك عبد الله الطبية بمكة المكرمة.
- 4- مؤسسة مطوفي حجاج الدول العربية.
- 5- جامعة أم القرى
- 6- جامعة الملك عبد العزيز



# وقف الجمعية رقم (3) بمكة المكرمة

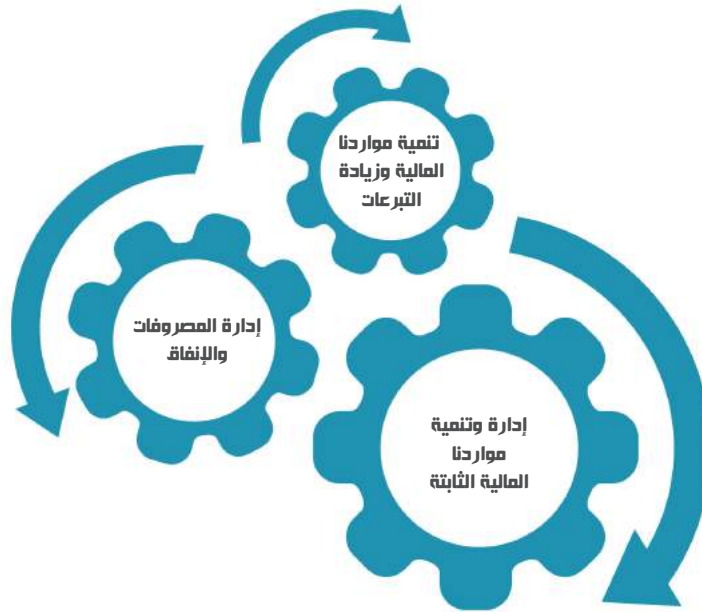




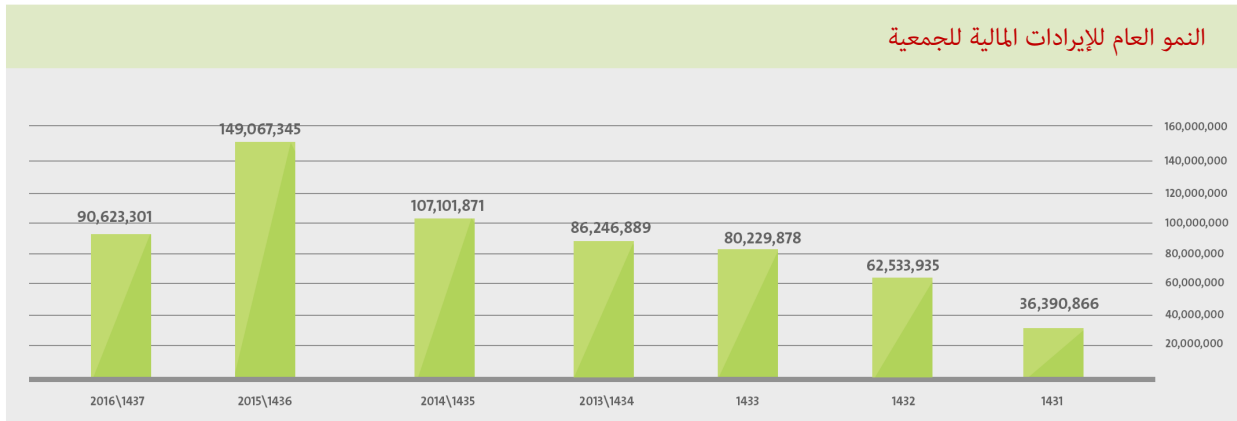
# الاستدامة العالية

## الاستدامة المالية

الاستدامة المالية هي المجال الثاني من مجالات إدارة الاستدامة، ونعمل في تحقيقها من خلال ثلاث محاور رئيسية هي:



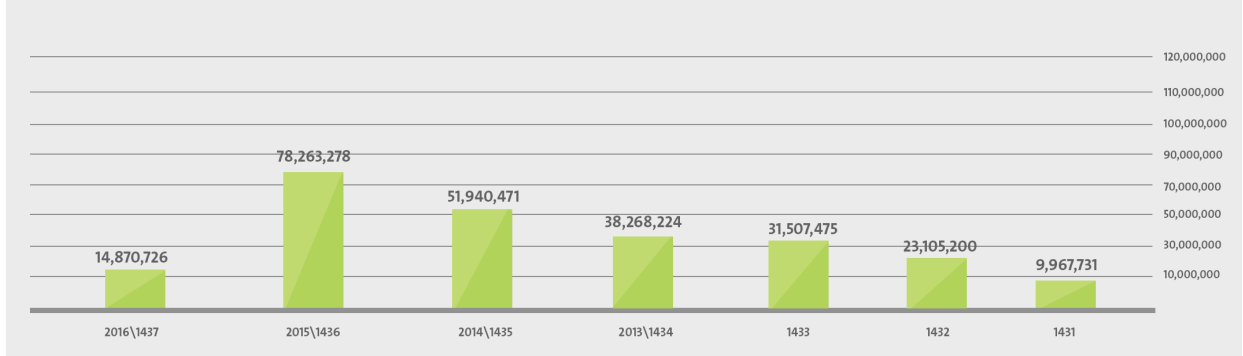
في العام 1437هـ/2016م بلغت الإيرادات المالية 90,623,301 (ر.س)، بنسبة انخفاض 39% عن العام 1436هـ/2015م.



الإيرادات المقيدة*							
1437\2016	1436\2015	1435\2014	1434\2013	1433\2012	1432	1431	
220,500	48,328,571	16,989,267	8,308,311	2,401,228	230,967	166,588	التبرعات العينية
14,650,226	23,934,707	34,951,104	29,959,913	29,106,247	22,874,233	9,801,143	التبرعات النقدية للأوقاف
0	6,000,000	0	0	0	0	0	إعانة وزارة الشؤون الاجتماعية
14,870,726	78,263,278	51,940,371	38,268,224	31,507,475	23,105,200	9,967,731	إجمالي الإيرادات المقيدة (ر.س)

\* الإيرادات المقيدة (وهي الإيرادات التي تبرع بها أصحابها للوقف سواءً كانت مبالغ مالية أو عقارات).

## إجمالي الإيرادات المقيدة ( ر.س )

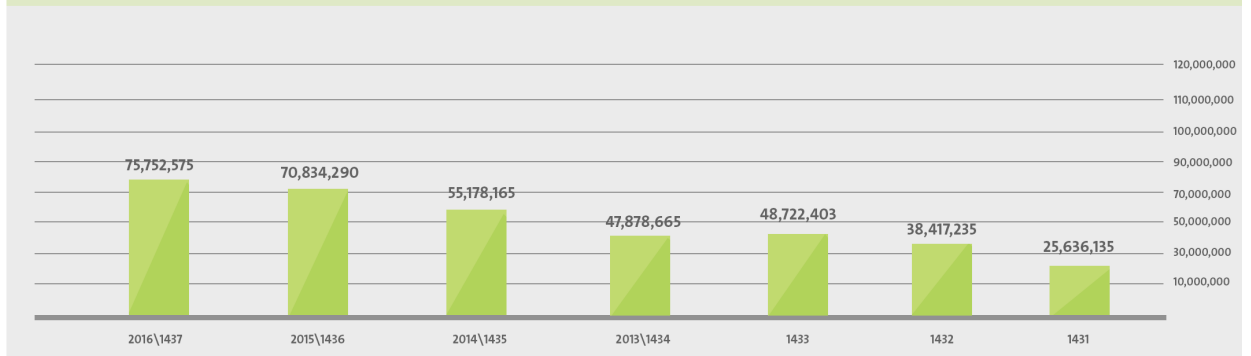


انخفضت إيراداتنا من التبرعات العينية والتقديمية للأوقاف (الإيرادات المقيدة) في العام 1437هـ/2016م عن الأعوام السابقة، نظراً لعدم قيام الجمعية بتنفيذ حملة خاصة بالأوقاف، حيث لا يوجد وقف مستهدف بالتبرع له.

الإيرادات غير المقيدة*							
1437\2016	1436\2015	1435\2014	1434\2013	1433\2012	1432	1431	
46,340,818	29,891,840	21,897,134	19,279,281	16,121,064	18,504,695	12,701,924	التبرعات التقديمية العامة
26,131,520	35,958,549	30,850,813	26,459,364	28,833,326	17,894,384	11,1985,408	تبرعات الزكاة
2,934,572	1,391,308	2,385,148	1,586,711	867,730	825,290	666,970	إيرادات الأوقاف
44,538	22,693	9,905	534,309	2,332,283	681,866	60,333	مبيعات خيرية أخرى
13,000	21,975	18,500	19,000	18,000	11,500	8,500	اشتراكات الأعضاء
0	3,000,000	0	100,000	550,000	1,500,000	1,000,000	إعانة وزارة الشؤون الاجتماعية
288,127	517,620	0	0	0	0	0	إيرادات خصومات خيرية
0	30,305	16,665	0	0	0	0	تسوية سنوات سابقة
75,752,575	70,834,290	55,178,165	47,878,665	48,722,403	38,417,235	25,636,135	إجمالي الإيرادات غير المقيدة ر.س

\* الإيرادات غير المقيدة (وهي المبالغ المالية الواردة من عدة مصادر وفقاً للجدول أعلاه، والموجهة للصرف على البرامج والأنشطة الرئيسية والمساندة).

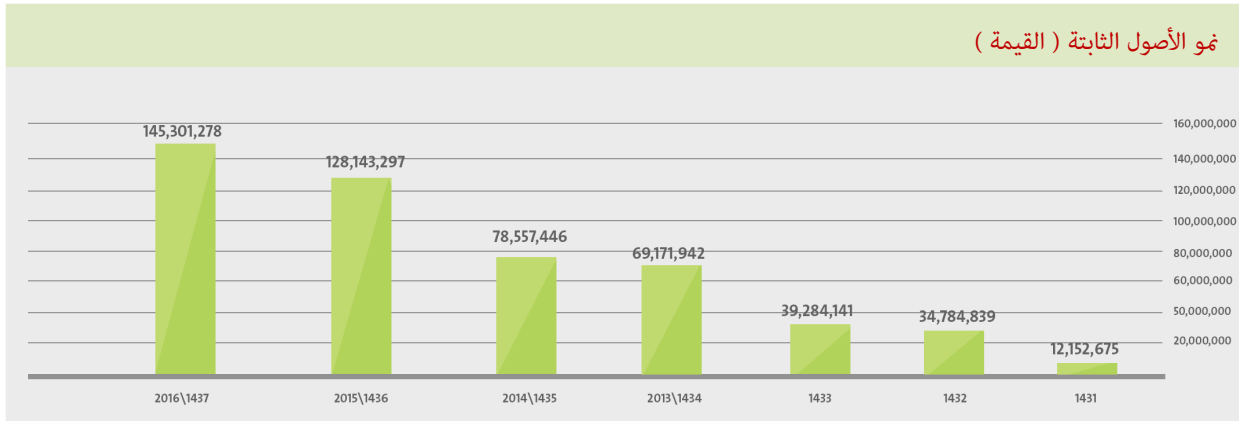
## إجمالي الإيرادات غير المقيدة ( ر.س )



## المحور الأول: إدارة وتنمية مواردنا المالية الثابتة

تتمثل إدارة وتنمية مواردنا المالية الثابتة في سلسلة "أوقاف زمزم الصحية" والتي بلغ عددها (11) وقفاً، حيث لا زلنا نعمل جاهدين على رفع نسبة الموارد المالية الثابتة من إيراداتنا، ومن أجل ذلك تم إنشاء قسم لإدارة وتشغيل الأوقاف. في العام 1437هـ/2016م بلغت نسبة إيرادات استثمار الأوقاف "ربع الأوقاف" 3.2% بزيادة مقدارها 154% عن العام 1436هـ/2015م، وذلك نتيجة تشغيل وقف العزيزية بمكة المكرمة في موسم حج 1437هـ.

1437\2016	1436\2015	1435\2014	1434\2013	1433\2012	1432	1431	
3.2%	0.9%	2.2%	2%	3%	0.37%	0.45%	نسبة إيرادات الموارد المالية الثابتة من الإيرادات الكلية



## المحور الثاني: إدارة المصروفات والإنفاق

تسعى زمزم إلى زيادة كفاءتها التشغيلية والمالية بشكل مستمر حتى تحقق نسبة 10% أو أقل من الإنفاق على المصاريف العمومية والإدارية، الأمر الذي يضمن توجيه الإنفاق الأكبر من الإيرادات لمساعدة المستفيدين. كما نسعى لتحقيق ذلك من خلال شراكات فعّالة مع الأطراف المعنية، إضافة إلى استثمار المتطوعين والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة. حيث نأمل بأن تنعكس آثارها على تقليل نسبة الإنفاق على المصاريف العمومية والإدارية خلال السنوات القليلة المقبلة.

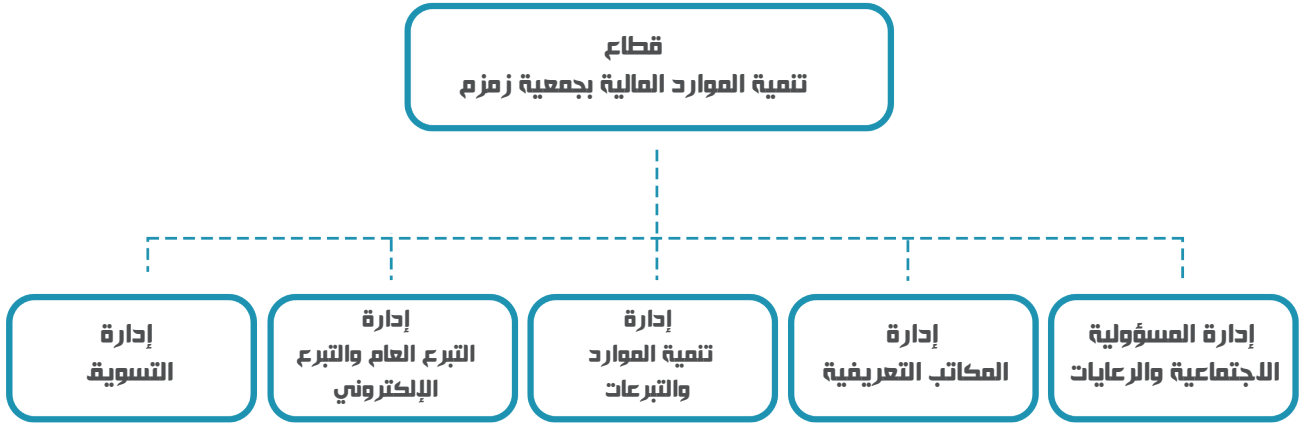
في الوقت نفسه، تؤثر الإيرادات الأخرى (أو ما يعرف بالتخفيضات الخيرية) تأثيراً كبيراً في تعزيز كفاءة زمزم المالية. ففي السنة المالية 1437هـ/2016م بلغت قيمة التخفيضات الخيرية أكثر من (34) مليون (ر.س) بنسبة زيادة 8% عن العام 1436هـ/2015م والتي تمثلت في شكل خصومات مزودي الخدمات الطبية - حيث تحصل الجمعية على خصومات جيدة في سعر الخدمات الطبية وذلك نتيجة للشراكات الفعّالة والثقة المتبادلة بين زمزم وشركائها من مزودي الخدمات الطبية.

مع نهاية السنة المالية 1437هـ/2016م، بلغت نسبة المصاريف العمومية والإدارية لكل ريال تتلقاه الجمعية 16.6% مقارنة مع 10% في السنة المالية 1436هـ/2015م.

الإيرادات غير المقيدة							
1437\2016	1436\2015	1435\2014	1434\2013	1433\2012	1432	1431	
90,623,301	148,549,643	107,101,871	86,246,889	80,229,878	62,522,935	36,390,866	مجموع الإيرادات
18,464,658	21,227,440	21,853,950	19,170,694	13,218,872	10,988,777	5,863,666	تكاليف تنمية الموارد والتبرعات
72,158,643	127,322,203	85,247,921	67,076,195	67,011,006	51,534,157	30,497,861	صافي الإيرادات للعام
34,790,590	31,996,620	25,000,000	25,000,000	غير متوفر			إيرادات أخرى (التخفيضات الخيرية من مزودي الخدمات الطبية)
106,949,233	159,318,823	110,247,921	92,076,195	غير متوفر			صافي الإيرادات للعام مع الخصومات الخيرية
17,790,805	15,503,927	13,563,241	13,115,106	9,781,864	8,185,228	6,032,663	المصاريف العمومية والإدارية*
16.6%	10%	12.3%	14.2%	مؤشر جديد			نسبة المصاريف العمومية والإدارية لكل ريال تتلقاه الجمعية (من صافي الإيرادات للعام مع الخصومات الخيرية)

\* وتشمل رواتب جميع الموظفين ما عدا رواتب موظفي إدارة البرامج الصحية وموظفي تنمية الموارد والتبرعات.

## المحور الثالث: تنمية مواردنا المالية وزيادة التبرعات عبر إدارتنا المتخصصة التالية:



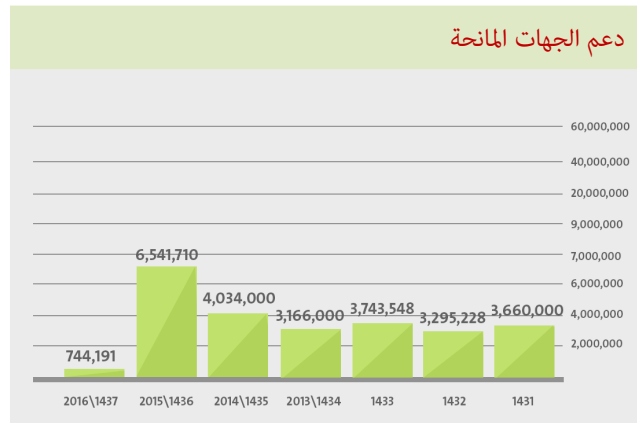
### الشراكة مع الداعمين

تقدّر زمزم الداعمين على اختلاف أنواعهم ومقدار دعمهم وتسعى جاهدة لزيادة التبرعات بشكل يدعم توسع عملياتها وزيادة أعداد مستفيديها من ذوي الاحتياج الصحي في منطقة مكة المكرمة، كما تحرص زمزم على التواصل المستمر مع الداعمين بشتى الوسائل ومختلف الطرق بما في ذلك التواصل المباشر من خلال الاجتماعات وتقارير أثر التبرعات، ووسائل التواصل الاجتماعي ورسائل الجوال والاجتماعات والزيارات الميدانية وغيرها.

### الجهات المانحة

على رأس الداعمين تأتي الجهات الداعمة من المؤسسات الخيرية التي نذرت نفسها لدعم العمل الخيري، ومن هذا المنطلق تسعى زمزم ضمن إطارها الاستراتيجي إلى بناء شراكات فعالة ومستدامة مع الجهات المانحة من أجل استدامة الخدمات والبرامج والمشاريع المقدمة لذوي الاحتياج من المرضى الفقراء، حيث كان ولا زال للجهات المانحة دوراً كبيراً في دعم زمزم منذ نشأتها.

يمثل الارتفاع في الإيرادات الواردة من الجهات المانحة في العام 1436هـ/2015م قرصاً من أحد الجهات المانحة، بينما انخفضت إيراداتنا من الجهات المانحة للعام 1437هـ/2016م نتيجة تغير توجهات وسياسات بعض الجهات المانحة، واعتذار بعض الجهات المانحة عن الدعم نتيجة ضعف المخصص السنوي لديها لدعم الجمعيات الخيرية.

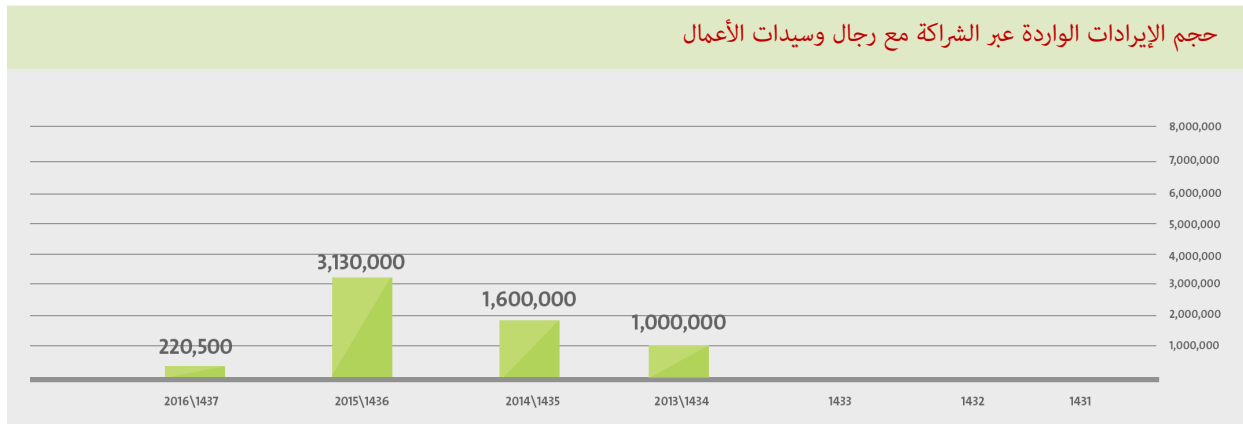


## كبار الداعمين ورجال وسيدات الأعمال

تسعى زمزم للارتقاء بعلاقتها مع كبار الداعمين ورجال الأعمال بشكل خاص لتكوين شراكات طويلة الأمد تساعد على تحقيق النمو المالي المطلوب لتلبية الاحتياجات الصحية المتزايدة للمحتاجين، إضافة إلى زيادة المصادر المالية لضمان الاستدامة المالية لخدماتنا. وقد أثمرت جهود زمزم في التواصل المستمر مع كبار الداعمين ورجال الأعمال وتحديد أولوياتهم وتوجهاتهم إلى ابتكار وسائل تسويقية جديدة ساهمت في إيجاد شراكات طويلة الأمد مع الداعمين، ومنها:

- البرامج الموجهة وهي البرامج التي يتم تصميمها بناءً على طلب الداعم، وبما يتوافق مع توجهات زمزم.
- العقود السنوية مع تحديد نسبة من الدعم يتم تخصيصها لعلاج حالات مرضية معينة يحددها توجه الداعم.
- الدعم الموجه وهو دعم حالات مرضية محددة يتم اختيارها من قائمة الحالات المرضية ذات الأولوية أو ذات الكلفة العالية أو دعم حالات لبرنامج مخصص.

حيث بلغ إجمالي التبرعات من كبار الداعمين ورجال وسيدات الأعمال ما يزيد على 15 مليون ريال عام 2016، مقابل 2 مليون ريال للعام السابق.



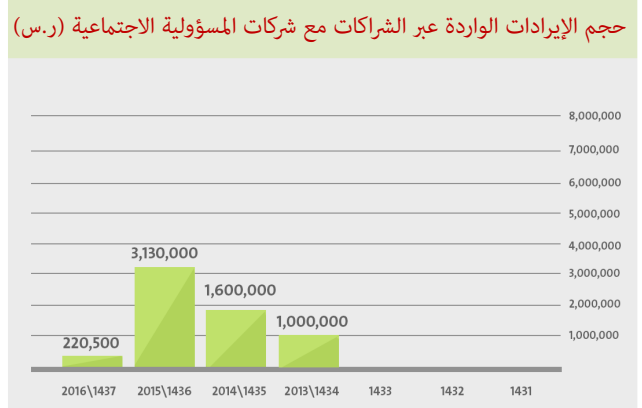
كانت آلية العمل في 1436هـ/2015م تقتضي تحديد الإيرادات الواردة عبر مفهوم الشراكة مع رجال الأعمال بينما في العام 1437هـ/2016م تم احتساب كامل الإيرادات الواردة سواء الشراكات وغيرها .

## الشراكة المجتمعية مع الشركات ذات المسؤولية المجتمعية

في العام 1437هـ/2016م أبرمت جمعية زمزم شراكة استراتيجية مستدامة مع شركة صيدليات النهدي تمثلت في دعم ثلاث مبادرات هي: 1- مبادرة دواء -2 مبادرة باقي الصرف -3 مبادرة الصيدلية الخيرية

انخفضت إيراداتنا من الشركات ذات المسؤولية المجتمعية في العام 1437هـ/2016م عن العام 1436هـ/2015م نتيجة ما يلي:

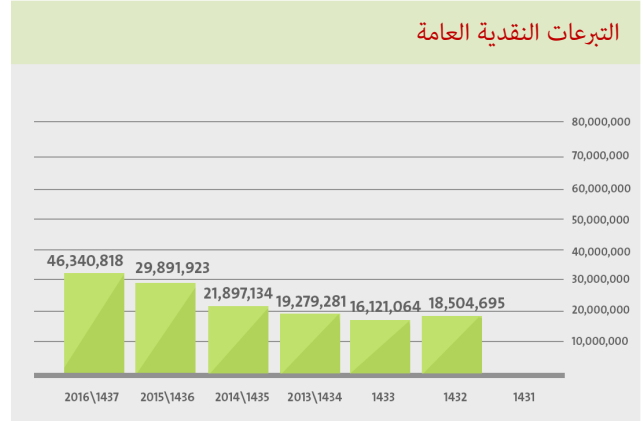
- 1- انتهاء عقود بعض شراكاتنا السابقة.
- 2- ضعف استجابة العديد من الشركات.
- 3- تأثر الشركات بالوضع الاقتصادي مما أدى إلى التأخر في دعم برنامج المسؤولية الاجتماعية.



## الشراكة مع المجتمع

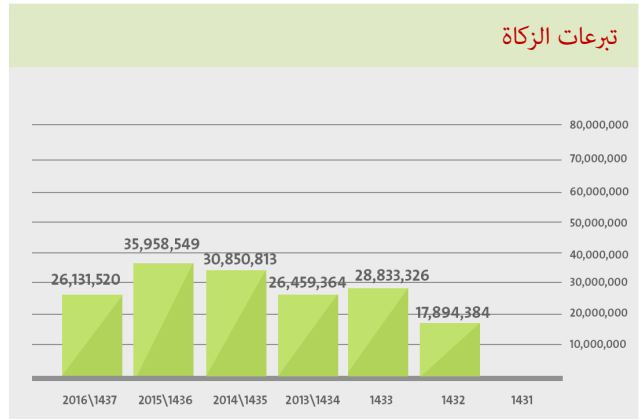
يمثل أفراد المجتمع أكبر داعم لزمزم، فمعظم التبرعات الواردة لزمزم هي من أفراد هذا المجتمع المعطاء، سواءً كانت هذه التبرعات زكاة مال أو صدقات عامة أو تبرعات لدعم الأوقاف، لذا اهتمت زمزم بجلب التبرعات العامة من الشريحة الوسطى من المجتمع، حيث تشكل هذه التبرعات النسبة الأعلى من إيرادات الجمعية، وذلك من خلال حملات التبرع العام المكثفة في المواسم العامة مثل شهر رمضان وموسم الحج، مع العمل على تشجيع أفراد المجتمع للتوجه للتبرعات الإلكترونية.

زادت إيراداتنا من التبرعات النقدية العامة في العام 1437هـ/2016م عن العام 1436هـ/2015م نتيجة زيادة الوسائل الإلكترونية التي انتهجتها الجمعية والتي أتاحت لفئات المجتمع المختلفة التبرع من خلالها.

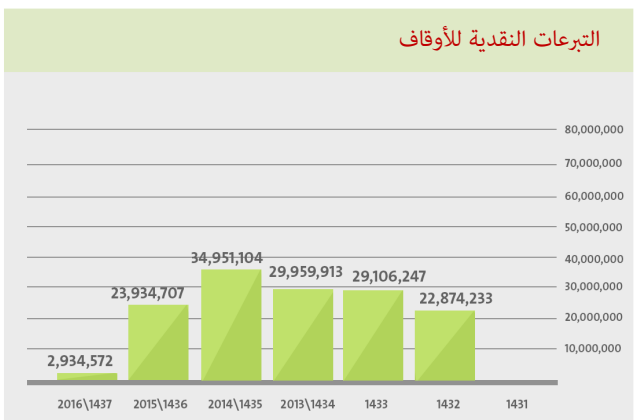


انخفضت إيراداتنا من الزكاة في العام 1437هـ/2016م عن العام 1436هـ/2015م نتيجة ما يلي:

- وجود أحداث خارجية مما أدى الى توجه المجتمع الى دعم الناس المتضررين من تلك الأحداث المستحقين للزكاة.
- انخفاض مبلغ الزكاة تبعاً لانخفاض المال التجاري الناتج عن انخفاض الوضع الاقتصادي العام.
- التأخر في وقت إخراج عدد من المنتجات والوسائل التسويقية في وقتها المناسب خصوصاً في الموسم.



مع نهاية العام 1437هـ/2016م انخفضت إيراداتنا من التبرعات النقدية الموجهة للأوقاف، حيث أن الجمعية لم تقم بتنفيذ حملة خاصة بالتبرع للأوقاف، ولا يوجد وقف معين يتم التبرع له.



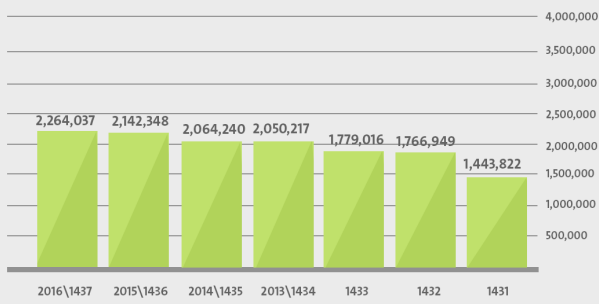


## الاستقطاع الشهري

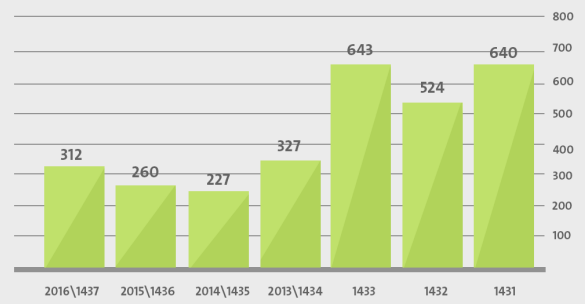
كما سعت الجمعية إلى تحقيق مصادر دخل مستمرة من خلال تفعيل الاستقطاع الشهري بالتنسيق مع البنوك المحلية والجهات التي تتبنى الاستقطاع الشهري من رواتب موظفيها، حيث يحقق الاستقطاع الشهري دعماً سنوياً مستمراً يتجدد من خلال التواصل المستمر مع المتبرعين السابقين وخلق فرص جديدة مع متبرعين جدد.

مع نهاية العام 1437هـ/2016م بلغ عدد الأفراد الذين استجابوا لعملية الاستقطاع الشهري لدعم مستفيدي الجمعية (312) فرداً من أفراد المجتمع.

حجم الإيرادات الواردة عبر الاستقطاعات الشهرية رس.



عدد الأفراد المستقطعين



مؤسسة أبو غزالة الخيرية  
AbuGhazalah Foundation



جمعية زمزم



## توقيع اتفاقية الشراكة

بين جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية  
و مؤسسة أبو غزالة الخيرية

يوم الإثنين 1438/1/23 هـ الموافق 2016/10/24 م

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم

جمعية زمزم



# الاستدامة البيئية

## الاستدامة البيئية

تسعى زمزم لأن تكون مثلاً يحتذى به في إدارة عملياتها بوعي بيئي، وذلك مساهمة منها في تحقيق الاستدامة البيئية وتقليل أثر عملياتها على البيئة وما لذلك من آثار إيجابية على المجتمع ككل.

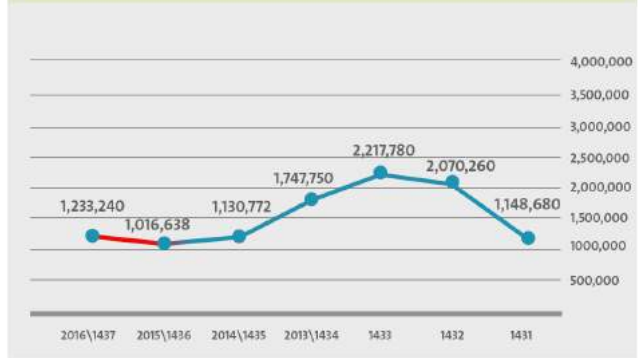
بدأت زمزم العمل في تطبيق الاستدامة البيئية في منتصف العام 1433هـ/2012م، مع انطلاقة "مشروع التنمية المستدامة" حيث تم بناء خطة تشغيلية سنوية بهدف تحقيق الكفاءة الداخلية وتقليل الأثر البيئي من خلال تطبيق مجموعة من المبادرات البيئية شملت على التالي:



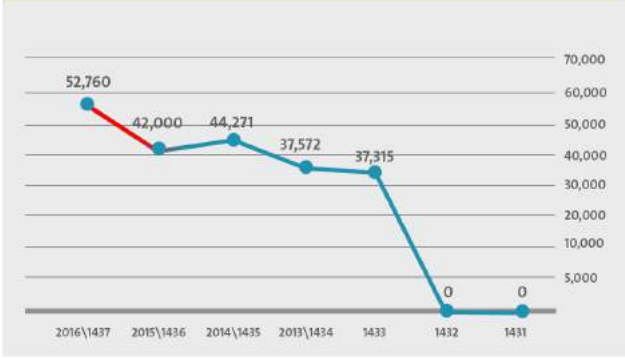
## الأثر البيئي لعملياتنا

▲ ارتفع استهلاكنا من الطاقة المباشرة (الكهربائية) بنسبة 21% وذلك لافتتاح عدد (5) مكاتب تعريفية جديدة، إضافة إلى انتقال فرع الطائف إلى مبنى أكبر.

استهلاك الطاقة الكهربائية (كيلو واط ساعة)



استهلاك الطاقة المباشر ( وقود المركبات) الكلي (لتر)



▲ ارتفع استهلاكنا من الطاقة غير المباشرة (وقود المركبات) بنسبة 26% وذلك نتيجة وجود زيادة ملحوظة في التنقلات.

مجموع انبعاثات الغازات الدفيئة - مكافئ ثاني أكسيد الكربون (طن)



استهلاك المياه (متر مكعب)



▼ انخفض استهلاكنا من المياه في العام 1437هـ/2016م مقارنة بالعام 2015م، ولكن بزيادة عن العام 2014م حيث تم تسديد فاتورة بقيمة 2,100 ريال عن المياه المبردة للتكييف في مكتبنا الواقع في منطقة جبل عمر بمكة المكرمة، إضافة إلى شراء المياه لأحد مباني الجمعية.

▲ زاد استهلاكنا من الورق للعام 1437هـ/2016م حيث أننا قمنا بطباعة كميات كبيرة من السندات المالية وأوراق الطباعة الحرارية، وهذا لا يعني أننا استهلكنا تلك الكمية جميعها، بل يتم تخزينها في المستودع واستهلاكها حسب الاحتياج.

#### استهلاك ورق الطباعة (كغم)



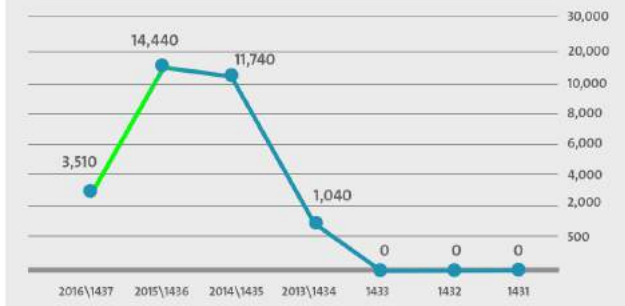
#### عدد أحبار الطباعة المستهلكة (علبة)



▼ انخفض استهلاكنا من أحبار الطباعة للعام 1437هـ/2016م بنسبة 32% مقارنة بالعام الماضي نتيجة انخفاض استخدام الطباعة الملونة.

▼ انخفضت كمية المخلفات الورقية للعام 1437هـ/2016م إلى (3,510) كيلو جرام، حيث تمثل هذه الكمية الوضع الطبيعي لمنشأة مثل جمعية زمزم، مع سعيها أن تكون جمعية بلا ورق. ويتم التخلص من تلك المخلفات بإرسالها لشركة إعادة تدوير الورق، حيث بلغ العائد المالي من بيع المخلفات الورقية للعام 1436هـ/2015م مبلغ وقدره 643(ر.س).

#### كمية المخلفات الورقية المرسله لإعادة التدوير (كجم)



الملحق (1): فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI CONTENT INDEX

يحتوي الجدول الآتي الإفصاح عن مؤشرات المبادرة العالمية لإعداد التقارير وفقاً لمعايير GRI - الأساسي

لمزيد من التفاصيل عن كل معيار متوفر في موقع المبادرة العالمية لإعداد التقارير <https://g4.globalreporting.org/Pages/default.aspx>



المؤشر	رقم الصفحة
ممارسات الإفصاح	
102-46	64
102-47	19
102-48	لا يوجد تعديل لبيانات السنوات السابقة في هذا التقرير
102-49	لا يوجد تغييرات كبيرة
102-50	2016/12/31- 2016/01/01
102-51	تقرير الاستدامة 2015 <a href="https://www.zmzm.org/boook/estedamah4/">https://www.zmzm.org/boook/estedamah4/</a>
102-52	تلتزم جمعية زمزم بإصدار تقرير الاستدامة سنوياً
102-53	11
102-54	11
102-55	63-62

المؤشر	رقم الصفحة	
الأداء الاقتصادي		
201-1	52, 50, 49	الجانب الاقتصادي
201-4	49	
الأثر الاقتصادي غير المباشر		
203-1	لا يوجد	
203-2	39	
ممارسات الشراء والتوريد		
204-1	لا تتعامل زمزم مع مزودي خدمات غير محليين - 100% من مزودي الخدمات الصحية من المستشفيات السعودية	

المؤشر	رقم الصفحة
الإفصاحات العامة	
102-1	جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية بمنطقة مكة المكرمة
102-2	8
102-3	8
102-4	8
102-5	مسجلة لدى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية وتعمل تحت مظلتها ووفق قوانينها وتشريعاتها
102-6	8
102-7	49, 8, 6
102-8	45, 42
102-14	7
102-15	19, 18
102-16	8
الحوكمة	
102-18	<a href="https://www.zmzm.org/index_ar.php?op=pages&amp;id=6">https://www.zmzm.org/index_ar.php?op=pages&amp;id=6</a>
102-19	12
102-20	12
102-22	<a href="https://www.zmzm.org/index_ar.php?op=pages&amp;id=5">https://www.zmzm.org/index_ar.php?op=pages&amp;id=5</a>
102-23	رئيس مجلس الإدارة مستقل (لا يشغل منصب تنفيذي في الجمعية)
102-29	19, 18
102-31	39, 19, 18
102-32	قام رئيس مجلس الإدارة بمراجعة تقرير الاستدامة والاجتماع مع مدير الاستدامة في الجمعية واعتماد التعديلات قبل إصدار التقرير
102-35	العمل في مجلس إدارة الجمعية عمل تطوعي لا يتقاضى عليه الأعضاء أي أجر أو تعويضات
102-40	17-14
102-41	لا يوجد اتفاقات تفاوض جماعي
102-42	18, 14
102-43	18-14
102-44	18-14
102-45	تشمل البيانات المالية المدققة عمليات زمزم في جدة ومكة المكرمة

رقم الصفحة	المؤشر	
التوظيف		
42	401-1	
التدريب والتعليم		
43	404-1	
التنوع والمساواة		
42	405-1	
عمالة الأطفال		
لا يوجد	408-1	
العمل الإجباري		
لا يوجد	409-1	
المجتمعات المحلية		
38,39	413-1	

الجانب الاجتماعي

رقم الصفحة	المؤشر	
المواد		
61,60	301-1	
0	301-2	
لا ينطبق	301-3	
الطاقة		
60	302-1	
60	302-2	
الماء		
	303-1	
60 ، جميع الماء المستهلك في عمليات زمزم مصدرها محطات تحلية الماء في المملكة	303-2	
	303-3	
التنوع الحيوي		
لا يوجد أي مواقع أو عمليات لزمزم تهدد مناطق بيئية محمية	304-1	
لا ينطبق	304-2	
لا ينطبق	304-3	
الانبعاثات		
60	305-1	
60	305-2	
60	305-3	
0	305-6	
النفايات		
0	306-1	
لا ينطبق	306-2	
جميع الماء المستهلك في عمليات زمزم مصدرها محطات تحلية الماء في المملكة	306-3	
الامتثال البيئي		
0	307-1	

الجانب البيئي



الأسلوب المتبع لتحديد محتوى مواضيع التقرير	
تحديد المواضيع المهمة ومحاور الاستدامة الرئيسية	اتبعت الجمعية أسلوباً منهجياً في تحديد الأمور ذات الأهمية المتعلقة بالاستدامة وذلك من خلال تحديد دوافع الاستدامة الأساسية للجمعية والأمور المهمة للأطراف المعنية، حيث نتج عن هذا الأسلوب تحديد محاور الاستدامة الرئيسية للجمعية. كما قامت الجمعية بتحديد مجموعة من مؤشرات الأداء لكل من هذه المحاور. ونعتقد أننا أخذنا بالحسبان اتجاهات الاستدامة العالمية في قطاع الخدمات الصحية التطوعية، بالإضافة لاتجاهات الاستدامة المحلية.
المادية	نحن نعتقد أننا قمنا بدراسة وتغطية جميع المواضيع المهمة للجمعية، والتي تعكس الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الجوهرية وكيفية استجابتنا لها والتي تؤثر بشكل موضوعي في عملية اتخاذ القرار في الجمعية.
شمولية الأطراف المعنية	لقد قمنا بدراسة الأطراف المعنية الرئيسية وتحديدهم وكيفية تواصلنا معهم وإدراكنا لمصالحهم وأولوياتهم وطرق استجابتنا لهذه الأولويات.
النطاق وحدود التقرير	يغطي هذا التقرير الأداء السنوي لجمعية زمزم للأعوام الستة الماضية - ما أمكن، ويشمل السنوات 1431هـ/2010م و1432هـ/2011م و1433هـ/2012م و1434هـ/2013م و1435هـ/2014م و1436هـ/2015م كما يشمل التقرير جميع عمليات الجمعية في منطقة مكة المكرمة.
دورة التقرير	هذا هو التقرير الخامس من تقارير الاستدامة لجمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية. إننا ملتزمون بدفع الاستدامة في الجمعية، بالإضافة للالتزامنا بإصدار تقرير الاستدامة بشكل سنوي.

ضمان الجودة في عملية التقرير	
التوازن	نعتقد بأن هذا التقرير يظهر كلاً من النواحي الإيجابية والسلبية لأدائنا والنواحي التي تستلزم العمل على تحسينها.
القابلية للمقارنة	قمنا بتقديم بيانات مقارنة لخمس سنوات في هذا التقرير (1431هـ/2010م و1432هـ/2011م و1433هـ/2012م و1434هـ/2013م و1435هـ/2014م). في بعض الحالات، قمنا بتحديد البيانات المفقودة على أنها غير متوفرة، نظراً لعدم توثيقها في مرحلة سابقة.
الدقة	لقد قمنا بالسعي إلى الدقة القصوى في وضع محتويات هذا التقرير من خلال مراجعة البيانات والمحتويات ثلاث مرات من قبل الإدارات المختلفة في الجمعية. كما تم تحديد المواضيع التي اشتملت على تقديرات أو تحديدات أخرى للبيانات.
وضوح المعلومات	إن هدف جمعية زمزم من إصدار هذا التقرير هو الوصول إلى جميع الأطراف المعنية والإفصاح عن أداء الجمعية في أكثر المواضيع أهمية. لذلك فقد تم صقل المعلومات الواردة في هذا التقرير بصورة استراتيجية وسهلة الفهم لجميع الأطراف المعنية.
الموثوقية	تم تأكيد هذا التقرير من قبل مجلس أصحاب المصلحة.

قاموس المصطلحات	
مكافئ ثاني أكسيد الكربون	مقياس يستخدم لوصف مدى الاحتباس الحراري العالمي الناجم عن الاستخدامات التي تولد الغازات الدفيئة، وذلك باستخدام الكمية المعادلة من ثاني أكسيد الكربون (CO <sub>2</sub> ).
السعودية	سياسة وطنية في المملكة العربية السعودية لتشجيع توظيف السعوديين في القطاع الخاص.
معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير 4G	مجموعة من المعايير لإعداد تقارير الاستدامة قامت بوضعها المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI). وتعتبر المعايير الأكثر استخداماً عالمياً في إعداد تقارير الاستدامة.
المبادرة العالمية لإعداد التقارير IRG	منظمة غير ربحية، تشمل على مجموعة من الأطراف المعنية تتمحور رؤيتها بأن يصبح إعداد تقارير الاستدامة أمراً روتينياً لجميع المنظمات وترتقي أهميته لنفس مستوى التقارير المالية.
التنمية المستدامة	التنمية التي توفر حاجات الأجيال الحالية من غير المساس بقدرة الأجيال المستقبلية في توفير حاجاتها.
إدارة الاستدامة	الإدارة المتكاملة للأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بشكل يحقق الفائدة ويعظمها لجميع الأطراف المعنية.

شركاؤنا من مزودي الخدمة في تحقيق الإستدامة الصحية

مركز أمل زبيدي	١٤	مجمع عيادات بالخصون	١
مؤسسة العيننة	١٥	شركة دواء الطبية المحدودة	٢
مركز تداوي الجرحى	١٦	المستشفى السعودي	٣
عيادات المرجع الطبي	١٧	مستشفى محمد صالح باسراحيل	٤
مستشفى باقدو والدكتور عرفان	١٨	شركة النهدي الطبية	٥
مستشفى الدكتور سليمان فقية	١٩	مركز السقاف لطب وجراحة العيون	٦
مستشفى القنفذة العام	٢٠	مستشفى د.هالة عيسى بن لادن	٧
مجمع مركز الخبراء التخصصي الطبي	٢١	مستشفى الحسن الوطني	٨
مستشفى حي الجامعة-د.درويش	٢٢	مركز المغربي للعيون	٩
مستشفى بقشان	٢٣	مستشفى الأنصار	١٠
مستشفى النهضة الأهلي بالحوية - الطائف	٢٤	مستشفى الأمين الأهلي	١١
شركة ثمار الجزيرة	٢٥	مستشفى السعودي الألماني	١٢
مركز المخلص للسمعيات	٢٦	مركز الراقون المميز	١٣



تقاريرنا للاستدامة بين يديكم

يرجى زيارة الرابط التالي

[Zmzm.org/istdama](http://Zmzm.org/istdama)



012-2600000



+966 507260000



012-2602424



21589 جدة 80301



zmzm.org