

# جمعية زمزم

للخدمات الصحية التطوعية الخيرية

بمنطقة مكة المكرمة

إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

تصريح رقم ( ٢٩٠ )

# تقرير الاستدامة

1436 هـ - 2015 م

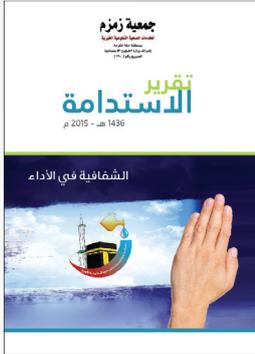
## الشفافية في الأداء





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## عن هذا التقرير



تشرف جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية بتقديم تقريرها السنوي الرابع للاستدامة والذي يغطي أدائنا في مختلف قضايا الاستدامة التي تهتم جميع الأطراف المعنية للعام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م، كما يتضمن التقرير بيانات أدائنا للأعوام السابقة (١٤٣١هـ/٢٠١٠م وحتى ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م).

G4 - 28 & G4 - 29 & G4 - 31 & G4 - 32

إن هذا التقرير يتضمن الإفصاحات المعيارية لإعداد تقارير الاستدامة (إرشادات إعداد تقارير G4 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI) ولقد أعدنا تقريرنا هذا بحيث يلبي متطلبات إعداد التقارير "الأساسي".

ويمكن الاطلاع على فهرس المحتوى للمبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير وكذلك ختم الإفصاح عن القضايا ذات الأولوية/القضايا الجوهرية في الملحق رقم (١) من هذا التقرير.

كما حرصنا على تعزيز العمل مع فئات الأطراف المعنية وذلك من خلال التواصل مع المجلس الاستشاري للاستدامة في زمزم والذي تم إنشاؤه عام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م، حيث شاركنا أعضاء المجلس في مراجعة مصفوفة القضايا ذات الأولوية/القضايا الجوهرية ومراجعة تقاريرنا للاستدامة، مؤمنين بأهمية ودور هذا المجلس في تحقيق طموحاتنا في الاستدامة.

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

• البريد الإلكتروني [eolyan@zmzm.org](mailto:eolyan@zmzm.org)

• صفحة مشروع الاستدامة على الفيس بوك (تنمية خيرية مستدامة)

ملحوظة: لمزيد معرفة تفسير الرموز الموضوعة في صفحات هذا التقرير (مؤشرات المبادئ التوجيهية G4)، نرجو الاطلاع على فهرس المبادرة العالمية في الملحق رقم (١) صفحة (٦٥،٦٤).

## المحتويات

٦	ملخص أدائنا في الاستدامة	
٨	كلمة رئيس مجلس الإدارة	
٩	أبرز إنجازاتنا	
١٠	منطقة خدماتنا	عن زمزم
١١	مشاركاتنا	
١٤	حوكمة الاستدامة	
١٥	استراتيجيتنا المستدامة	
١٦	مشاركة الأطراف المعنية	حوكمة الاستدامة
٢٣	مصنوفة القضايا ذات الأولوية	
٢٥	أنظمة إدارة الاستدامة	
٢٨	برامجنا الصحية لخدمة المجتمع	
٤٠	الشراكة مع مزودي الخدمات الصحية	
٤١	ضمان جودة الخدمة	أداؤنا الاجتماعي
٤٣	مواردنا البشرية	
٤٥	الاستثمار في مواردنا البشرية	
٤٧	استثمار المتطوعين	
٥٠	تحقيق الاستدامة المالية	
٥٣	الشراكة مع الداعمين	أداؤنا الاقتصادي
٥٦	الشراكة مع المجتمع	
٦٠	الأثر البيئي لعملياتنا	أداؤنا البيئي
٦٤	الملحق (١): فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	الملحقات
٦٦	الملحق (٢): نطاق التقرير	

## ملخص أدائنا في الاستدامة

١٤٣٦هـ ٢٠١٥م	١٤٣٥هـ ٢٠١٤م	١٤٣٤هـ ٢٠١٣م	١٤٣٣هـ ٢٠١٢م	١٤٣٢هـ ٢٠١١م	١٤٣١هـ ٢٠١٠م	المؤشرات
٥	٤	٥	٣	٣	٣	عدد حملات التوعية الصحية
٢٠	٣١	٤٠	١٨	١٧	-	عدد محاضرات التوعية الصحية
١١	١٨	٣٤	٢٩	١٥	٩	عدد القوافل الطبية المنفذة
١,٠٩١	٣,٢٢٣	٤,١٦٣	٥,٤٩٧	١,٧٥٩	١,٠٥١	عدد الأشخاص الذين تمت خدمتهم في القوافل الطبية
٢٤	٦٨	٨٥	٩٨	٤٠	٤٠	عدد الجولات الطبية المنفذة
١,٨٢٤	٦,١٥٧	٧,٩١٠	٤,٥١٥	١,٦٠٥	١,٥٦٠	عدد الأشخاص الذين تمت خدمتهم في الجولات الطبية
١,٤٧٤	١,٧٥٧	١,٠٨٥	٧٥٠	٢,٢٤٧	-	عدد المستفيدين من مشروع رؤية
٣٥	٢٩٤	٠	٣٢٠	-	-	عدد من صرفت لهم نظارات طبية
٢,٣٤٤	٢,١٠٥	١,٥٦٨	١,٣٥٢	٢,٠٤٨	٥,٣٦٣	عدد المستفيدين من عيادة الحج
١١,٩٣٥	١٢,٤٢٨	١٢,٤٢٨	٦,٩٨٩	٣,٦٦٤	٢,٥٦٤	عدد المستفيدين من برنامج العلاج الخيري
٦,٥٤٤	٥,١٠٥	٥,٠٢٠	٢,٠٨٤	١,١٥٧	٥٤٩	عدد المستفيدين من برنامج الصيدلية الخيرية
٥,٥٧٣	٤,٢٨٣	٣,١٦٠	٢,٨٠٢	١,٦٠٥	١,٥٦٠	عدد المستفيدين من برنامج الأمومة والطفولة
١,٢٢٥	٩٦١	٧٢٦	٤٥٨	٣٤٨	١٧١	عدد المستفيدين من برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية المشتراة
١٤٦	٤٩	-	-	-	-	عدد المستفيدين من الأجهزة والمستلزمات المتبرع بها
٣٢,٠١٠	٣٦,٠١٩	٤٢,٨٧٠	٢٤,٤٤٩	١٨,٥٥٨	١٠,٥٣٥	إجمالي عدد المستفيدين
٢,٠٦٤	٦٠	١,٩٠٠	٢,١٢٠	٢,٩٥٥	١,٣٠٠	عدد المستفيدين من برنامج زيارة المرضى
٢٤	٢١	٧٠	١٤	-	-	عدد الشكاوى التي تلقتها الجمعية
٢٠٠	٢٠٦	٢١٣	١٧٧	١٥٤	١٠٤	عدد الموظفين
%٥١	%٥٠	%٤٨	%٤٨,٦	%٣٩,٦	%٢٦,٩	نسبة التوظيف (السعودية)
%١٦	%١٧,٤	%١٦	%١٤	%١٣	%١٣	نسبة الإناث
%١٦,٢	%١٨,٤	%١٨,٨	%٣,٤	%٢,٩	-	معدل دوران الموظفين
٣,٥	٢,٢	٤,٩	٥,٥	٩,٣	٦,٣	معدل ساعات تدريب الموظف الواحد
%٨٤	%٧٦	%٨٥	%٦٥	%٩٠	%٨٠	نسبة الموظفين الذين تلقوا التدريب من مجموع الموظفين
%١٦	%١٣	%٢٦	-	-	-	نسبة البرامج التدريبية التي تلقتها الجمعية من الجهات الخيرية
٤٤١	١٤٧	٢٠٠	٢٠	٢٠	١٠	عدد المتطوعين المسجلين
%٧٠	%٥٥	%١٠	-	-	-	نسبة المتطوعين النشطين
٣,٧٣٠	٢,١٥٧	١٣٨	-	-	-	عدد ساعات التطوع الكلية
٣٠٦,٨٧٥	١٨١,٢٠٠	-	-	-	-	القيمة المادية الكلية لساعات التطوع (ر.س)

مؤشرات  
الأداء  
الاجتماعي

## تقرير الاستدامة

الشفافية في الأداء 1436 / 2015

١٤٣٦ هـ ٢٠١٥ م	١٤٣٥ هـ ٢٠١٤ م	١٤٣٤ هـ ٢٠١٣ م	١٤٣٣ هـ ٢٠١٢ م	١٤٣٢ هـ ٢٠١١ م	١٤٣١ هـ ٢٠١٠ م	المؤشرات	مؤشرات الأداء الاقتصادي
٧٥	٥٢	٤٦	٣٩	٣٢	٢٥	عدد مزودي الخدمة الطبية	
١٠	٦	٨	-	-	-	عدد الشراكات مع الجهات الداعمة	
١٣	٧	-	-	-	-	عدد الشراكات الفاعلة مع الأفراد ذوي القدرة المالية العالية	
٢	٣	-	-	-	-	عدد الشراكات الفاعلة مع الشركات ذات المسؤولية الاجتماعية	
٨٢	٦	-	-	-	-	عدد الداعمين الجدد عبر تطبيق نظام التوصية	
١٤٨,٥٤٩,٦٤٣	١٠٧,١٠١,٨٧١	٨٦,٢٤٦,٨٨٩	٨٠,٢٢٩,٨٧٨	٦٢,٥٢٢,٩٣٥	٣٦,٣٩٠,٨٦٦	الإجمالي العام للإيرادات المالية (ر.س)	
٤٢,١٧٣,٢٩٠	٥٧,٥٠٨,٦٨٨	٥١,٨٥٦,٢٠٣	٢٣,٠٥٧,٤١٩	٢١,٩٦٥,٨٥١	١٣,٨٠١,١١٠	مصروفات الأنشطة (البرامج الصحية) (ر.س)	
٢١,٢٢٧,٤٤٠	٢١,٨٥٣,٩٥٠	١٩,١٧٠,٦٩٤	١٣,٢١٨,٨٧٢	١٠,٩٨٨,٧٧٧	٥,٨٦٣,٦٦٦	مصروفات رعاية الموارد والتبرعات (ر.س)	
١٥,٥٠٣,٩٢٧	١٣,٥٦٣,٢٤١	١٣,١١٥,١٠٦	٩,٧٨١,٨٦٤	٨,١٨٥,٢٢٨	٦,٠٣٢,٦٦٣	المصروفات العمومية والإدارية والمعلوماتية (ر.س)	
٣,٢٦٣,٩٨٦	٢,٧٧٦,٤٩٥	٤,٨٠٨,٣٨٦	١,٤٠٢,٣٠٢	١,٠٥٣,٠٣٤	٨٩١,٣٩٩	إهلاك الأصول الثابتة (ر.س)	
٦٦,٣٨١,٠٠٠	١١,٣٩٩,٤٩٧	١,٥٩٢,٨٠٥	٠	٠	٠	التغير في صافي الأصول (الأنشطة) (ر.س)	

١٤٣٦ هـ ٢٠١٥ م	١٤٣٥ هـ ٢٠١٤ م	١٤٣٤ هـ ٢٠١٣ م	١٤٣٣ هـ ٢٠١٢ م	١٤٣٢ هـ ٢٠١١ م	١٤٣١ هـ ٢٠١٠ م	المؤشرات	مؤشرات الأداء البيئي
١,٠١٦,٦٣٨	١,١٣٠,٧٧٢	١,٧٤٧,٧٥٠	٢,٢١٧,٧٨٠	٢,٠٧٠,٢٦٠	١,١٤٨,٦٨٠	استهلاك الكهرباء (كيلوواط)	
٤٢,٠٠٠	٤٤,٢٧١	٣٧,٥٧٢	٣٧,٢١٥	-	-	استهلاك الطاقة المباشر (الوقود) الكلي (لتر)	
٥,٣١٤	٩١٤	١,٠٠٠	١,٦٢٤	-	-	استهلاك الورق (كغم)	
٢,٦٠٦	٦٦١	٨٣١	-	-	-	استهلاك المياه (متر مكعب)	
٥٩	٥٢	٧٧	٤٤	-	-	استهلاك أحبار الطباعة (عبوات)	
٦,٦٥١	٥٠,٠٠٠	١٣,٠٠٠	-	-	-	العائد المادي من تطبيق المبادرات البيئية (ريال)	

## كلمة رئيس مجلس الإدارة



أ. د. عدنان بن أحمد البار  
رئيس مجلس الإدارة

G4 - 1 & G4 - 50

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وبعد

مع نهاية العقد الأول من عمر جمعية زمزم يأتي تقريرنا الرابع في الاستدامة في وقت بالغ الأهمية لتقييم فيه أداءنا خلال هذه السنوات العشر الأخيرة وتقييم أداءنا مقابل استراتيجيتنا الثانية ١٤٣٢هـ-١٤٣٦هـ.

يركز هذا التقرير بشكل رئيسي على تحليل أداء زمزم مقابل مؤشرات الأداء وبكل شفافية لنتيح 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.

بعد العام الرابع من تطبيق الاستدامة فإننا نرى نمواً كبيراً في الإيراد، حيث حققنا نمواً بنسبة ٣٩٪ مقارنة بالعام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م، كما عززنا كفاءتنا المالية بتخفيض الإنفاق على المصاريف العمومية والإدارية إلى ١٠٪ فقط وذلك من خلال تعزيز الشراكات مع شركائنا من مزودي الخدمات الصحية والذين أتوجه لهم بالشكر الجزيل، حيث ساعدونا في الحصول على ما يزيد على ٣٠ مليون ريال من الخصومات الخيرية.

وحيث أننا حققنا نجاحات أخرى في بعض البرامج الصحية، مثل تعزيز الكفاءة في برنامج رؤية من خلال الشراكة مع المتطوعين، إلا أننا ندرك وجود عدد من التحديات ومواطن التحسين التي يجب علينا التركيز عليها خلال الأعوام القادمة، كما يظهر لكم لاحقاً في فصول هذا التقرير.

لقد حرصنا في استراتيجيتنا الجديدة على تحديد مواطن ومجالات التحسين التي سنركز عليها خلال الأعوام القادمة، وقد بدأ العمل في العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م على إعداد استراتيجيتنا الخمسية القادمة مع نظرة استراتيجية بعيدة المدى لزمزم للعشرين عاماً القادمة وذلك من خلال ورش عمل شارك فيها ما يزيد على ١٠٠ من العاملين في زمزم وأهم أصحاب المصلحة من الشركاء الداعمين ومقدمي الخدمات وممثلي الجهات الحكومية وغيرهم من فئات أصحاب المصلحة لدى زمزم وذلك ليساعدونا في التخطيط الاستراتيجي والخروج باستراتيجية وفق أولوياتهم وتطلعاتهم، أخذين بعين الاعتبار رؤية المملكة ٢٠٣٠.

كما قمنا خلال إعداد هذا التقرير في العام ١٤٣٧هـ/٢٠١٦م على أخذ خطوة متقدمة في تطبيق إدارة الاستدامة وذلك من خلال دراسة قياس الأثر الاجتماعي لاثنتين من برامجنا الصحية - بالاعتماد على معلومات العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م - وكانت النتائج إيجابية جداً ولله الحمد، فالأثر الاجتماعي الذي تحدثه زمزم مقابل كل ريال تستثمره في "برنامج زراعة القرنية" يقدر بـ ٢,٢٦ ريال سعودي (١:٢,٢٦)، بينما يقدر الأثر الاجتماعي الذي تحدثه زمزم مقابل كل ريال تستثمره في "مشروع رؤية" بـ ٣,٧٣ ريال سعودي (١:٣,٧٣).

في الختام، وبعد 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،

## عن زمزم

انضمت جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية بمنطقة مكة المكرمة إلى قوافل الخير الموجودة في المملكة العربية السعودية في ٢٠/٤/١٤٢٦هـ نتيجة للجهود المخلصة من المؤسسين الذين رأوا الحاجة المتزايدة لمثل هذا العمل الصحي التطوعي الخيري في منطقة تعتبر قلب العالم الإسلامي ومنبع ماء زمزم.

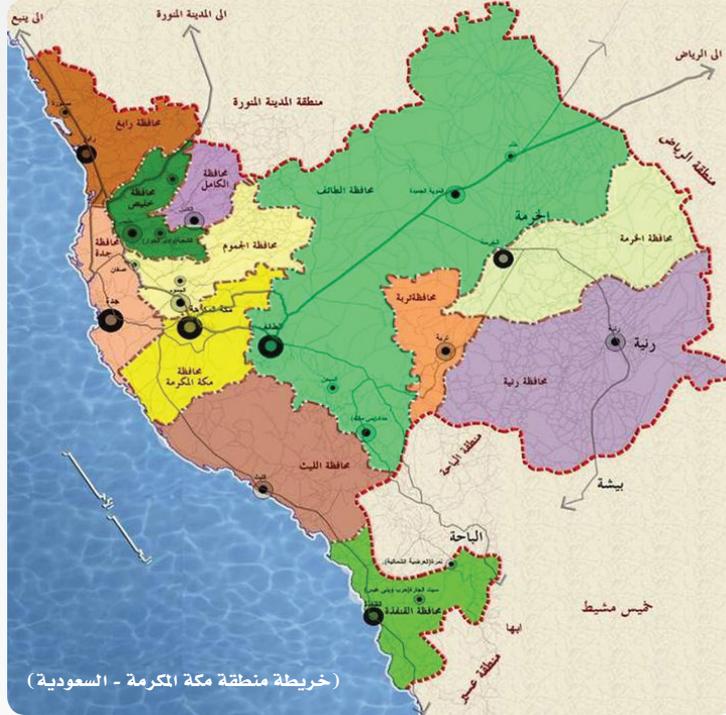
## أبرز إنجازات برامجنا لعام ١٤٣٦هـ / ٢٠١٥م



G4 - 3 & G4 - 4 & G4 - 7

G4 - 5 & G4 - 6 & G4 - 8

## منطقة خدماتنا



\*إضافة إلى (٢٤) معرضاً تعريفياً منتشرة في كل من مكة المكرمة ومحافظة جدة والطائف.

## عدد المستفيدين على مستوى فروع زرم

١٤٣٦هـ ٢٠١٥م	١٤٣٥هـ ٢٠١٤م	١٤٣٤هـ ٢٠١٣م	١٤٣٣هـ ٢٠١٢م	١٤٣٢هـ ٢٠١١م	١٤٣١هـ ٢٠١٠م	
١٥,٦٦٨	١٩,٥٤٣	٢١,٠٧٤	١٣,٧٤٨	١٨,٥٥٨	١٠,٥٣٥	المقر الرئيسي (جدة)
١٢,٧٩٢	١٥,٤٢٨	٢١,٥٤١	١٠,٧٠١			فرع مكة المكرمة
١,٤٠٤	٨٤٥	١٨٢	-	-	-	فرع الطائف
٢,١٤٦	٢٠٣	٧٣	-	-	-	فرع القنفذة
٣٢,٠١٠	٣٦,٠١٩	٤٢,٨٧٠	٢٤,٤٤٩	١٨,٥٥٨	١٠,٥٣٥	المجموع

## مشاركاتنا

نحرص في 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 مشاركاتنا في العام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م حضور ما يلي:

- المؤتمر الرابع للممارسات المتميزة في التخطيط الاستراتيجي - دولة الكويت.
- ملتقى الجمعيات الخيرية ولجان التنمية الأول بمنطقة مكة المكرمة - السعودية.
- مؤتمر ملتقى التميز المؤسسي - الرياض - السعودية.
- برنامج المؤتمر الثاني السنوي في تطور مكافحة العدوى - مكة المكرمة - السعودية.
- اللقاء السنوي الثالث عشر للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية - السعودية.
- الملتقى التدريبي الثاني الأصالة بناء الهوية وتعزيز القيم - جدة - السعودية.
- الملتقى الأول للإبداع والابتكار في العمل الخيري - جدة - السعودية.
- مؤتمر الإبداع الخيري - دولة البحرين.
- مؤتمر التسويق السعودي ٢٠١٥م - الرياض - السعودية.
- مؤتمر التحديات في صحة المرأة - جدة - السعودية.
- فعاليات اليوم العالمي للإيدز - جدة - السعودية.
- المشاركة في الاستبيان الوطني الثاني للجودة - المجلس السعودي للجودة.





حوكمة الاستدامة

## حوكمة الاستدامة

في الوقت الذي لا يزال فيه عدد كبير من المنشآت يواجه صعوبة في الاستفادة من منهجية الاستدامة، فقد قامت زمزم بخطوات متقدمة في هذا المجال وعلى رأسها حوكمة الاستدامة، فنحن ندرك أن تطبيق الاستدامة لا يمكن أن يأتي ثماره دون تبني الإدارة العليا ودون أن يتم تضمين الاستدامة كجزء أساسي في استراتيجية المنشآت وأنظمتها الإدارية وممارساتها اليومية.

يؤمن مجلس الإدارة في زمزم بأهمية الاستدامة في دفع الأداء إلى الأمام وتحسين النتائج المتحققة لدى المستفيدين وتحسين الكفاءة التشغيلية لأعمال زمزم. وقد اعتمد المجلس " نظام حوكمة الاستدامة في زمزم " والذي يهدف إلى تضمين الاستدامة في جميع المستويات الإدارية والوظيفية في الجمعية، وقد وافق المجلس على تأسيس فريق عمل متخصص لإدارة الاستدامة وعلى إنشاء مجلس استشاري من ممثلين عن فئات الأطراف ذات العلاقة بحيث يقدم توصياته ويوجهها في التركيز على أهم القضايا ذات الأولوية للأطراف المعنية ويراجع أداء الجمعية من خلال المشاركة في مراجعة تقرير الاستدامة السنوي.



مستويات حوكمة الاستدامة في زمزم

وقد بدأت زمزم في نهاية العام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م بإعداد خطتها الاستراتيجية للسنوات الخمس المقبلة مع نظرة استراتيجية طويلة المدى للسنوات العشرين القادمة، آخذة الاستدامة بعين الاعتبار في التحليل والتخطيط الاستراتيجي، وبذلك تعزز زمزم حوكمة الاستدامة وتتقدم من حوكمة الاستدامة إلى الحوكمة المتكاملة، كما يوضح إطار عمل الحوكمة المدمجة من برنامج الأمم المتحدة للبيئة (UNEP).<sup>×</sup>

G4 - 34 & G4 - 37 & G4 - 38 & G4 - 40 & G4 - 51



إطار عمل الحوكمة المدمجة - برنامج الأمم المتحدة للبيئة (UNEP)

× يعد برنامج الأمم المتحدة للبيئة الذي تم إنشاؤه في عام ١٩٧٢ بمثابة الصوت المعبر عن حالة البيئة داخل منظومة الأمم المتحدة. ويعمل برنامج الأمم المتحدة للبيئة كبرنامج محفز وداعي ومعلم وميسر لتشجيع الاستخدام الرشيد والتنمية المستدامة للبيئة العالمية.

## استراتيجيتنا المستدامة

يتزامن عامنا الخامس في تطبيق إدارة الاستدامة مع إعداد الخطة الاستراتيجية الجديدة لزمزم، وهذا توقيت مناسب بعد مرحلة التأسيس ومرحلة التطبيق التي عاشتها زمزم خلال السنوات الماضية.

علماً أنه سيتم تضمين الاستدامة كجزء أساسي في الاستراتيجية الجديدة من خلال مناقشة جميع المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية لأعمالنا، مع التركيز على القضايا ذات الأولوية وأولويات الأطراف المعنية. وتتضمن أهدافنا الاستراتيجية للمرحلة القادمة:

### أ- الأهداف الاستراتيجية الأساسية:

١. الرعاية الصحية للمستهدفين.
٢. تعزيز الصحة والوقاية.
٣. الاستشارات في المجال الصحي.
٤. الدراسات التطبيقية في المجال الصحي.

### ب- الأهداف الاستراتيجية التمكينية:

٥. التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات مراحل الخطة الاستراتيجية.
٦. استثمار العمل التطوعي لتحقيق أهداف الجمعية.
٧. تأمين موارد ورعايات مالية لدعم برامج وخدمات الجمعية.
٨. أوقاف يسهم ريعها في تغطية الاحتياجات المالية لبرامج الجمعية.
٩. بناء منظومة من الشراكات الاستراتيجية التكاملية المستدامة.
١٠. إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة.
١١. توفير بيئة ملهمة ومحفزة للتعلم والإبداع ومعززة للقيم.
١٢. تعزيز موارد الجمعية المالية من خلال الاستثمار.
١٣. استثمار العلاقات العامة والإعلام في تحقيق أهداف الجمعية.
١٤. التسويق الاحترافي في الإبداعي.

## مشاركة الأطراف المعنية

تدرك زمزم أن الأطراف المعنية – وعلى رأسهم المستفيدون – هم سبب وجود زمزم، وبالتالي فإن تلمس احتياجاتهم عن قرب والاستماع إليهم ومشاركتهم في صنع القرار يعد أمراً مطلوباً لتلبية أولوياتهم والتميز في الأداء. وقد عملت زمزم منذ ثلاث 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 ١٤٣٦هـ / ٢٠١٥م

لتلبية تلك الأولويات: G4 - 20 & G4 - 21& G4 - 24 & G4 - 25 & G4 - 26 & G4 - 27

خارطة الأطراف المعنية للعام ١٤٣٦هـ / ٢٠١٥م		
مجموعات الأطراف المعنية	أولوياتهم	ما الذي قدمته زمزم لكل من هذه الأولويات؟
المستفيدون	<ul style="list-style-type: none"> <li>المعاملة الحسنة</li> <li>سهولة الإجراءات وسرعة الحصول على الخدمة</li> <li>تغطية تكلفة العلاج بشكل عام.</li> <li>الحصول على الخدمة الجيدة: زيادة وتنوع عدد مزودي الخدمة الطبية.</li> <li>خدمة صحية مستمرة</li> <li>خدمات متنوعة تلبى الاحتياجات المختلفة.</li> <li>خدمة ذات جودة عالية.</li> <li>توسيع الرقعة الجغرافية للخدمة المقدمة.</li> <li>التحسين المستمر للخدمة المقدمة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تدريب العاملين على فن التعامل مع المستفيد</li> <li>يتم تقديم الخدمة خلال ٤٢ ساعة للحالات غير الطارئة، وخلال ساعة واحدة للحالات الطارئة</li> <li>تتم عن طريق بعض الداعمين</li> <li>زيادة عدد مزوي الخدمة من (٢٥) في العام السابق إلى (٥٧) مزود خدمة في ٢٠١٥هـ / ١٤٣٦م</li> <li>صرف الأدوية بشكل شهري، بينما كان الصرف كل شهرين.</li> <li>العلاج الخيري – القوافل الطبية – الجولات الطبية – برنامج الأمومة والطفولة – الصيدلية الخيرية – المستلزمات الطبية – مشروع رؤية</li> <li>مراجعة التقارير ونتائج الفحوصات الطبية المقدمة من المستفيدين من خلال طبيب الجمعية.</li> <li>التأكد من الإجراء الطبي المطلوب (للحالات التي تحتاج إلى رأي طبي متخصص) من خلال التواصل مع مجموعة من الأطباء المتخصصين والمتطوعين.</li> <li>تأمل زمزم بتوسيع رقعتها الجغرافية وفقاً لخطة الاستراتيجية الجديدة،</li> <li>تطوير النظام التقني.</li> <li>مراجعة لائحة البرامج الصحية وتطويرها.</li> <li>المراجعة الدورية على نظام إدارة الجودة.</li> </ul>

## G4 - 20 & G4 - 21 & G4 - 24 & G4 - 25 & G4 - 26 & G4 - 27

مجموعات الأطراف المعنية	أولوياتهم	ما الذي قدمته زمزم لكل من هذه الأولويات؟	
الموظفون	• الأمان والاستقرار الوظيفي	• جميع ما سيتم ذكره أدناه أدى إلى زيادة الأمان والاستقرار الوظيفي وهو ما انعكس ايجابيا على انخفاض معدل الدوران الوظيفي.	
	• تحديد المسارات الوظيفية	• الاتفاق مع جهة مختصة للبدء بعمل العوائل الوظيفية في الجمعية.	
	• المشاركة في اتخاذ القرار	• إشراك الموظفين في اختيار شركة التأمين الصحي. • إشراك الموظفين في رسم التوجهات الاستراتيجية للمرحلة القادمة.	
	• رعاية المقترحات والأفكار الإبداعية	• تنفيذ برنامج موظف الظل لتدريب موظفي المعارض التعريفية المستجدين نتيجة لمقترح أحد الأخوة في الحفل السنوي.	
	• زيادة التحفيز والدخل	• دراسة لسلم الرواتب الحالي. • إضافة راتب أساسي كبديل سكن إضافي للموظفين. • رفع مكافأة شهر رمضان إلى ٣٠٠٠ ريال، • إضافة مبلغ مساندة للموظف المتوفي له أحد الاقارب من الدرجة الأولى،	
	• التدريب والتطوير	• تنفيذ برنامج متخصص لموظفي المعارض التعريفية يشمل ثلاثة مراحل تقييم قبلي عن طريق أسلوب التسويق الخفي وعمل برامج لنقاط الضعف وتقييم بعد تنفيذ البرنامج. • تفعيل مكتبة التدريب الذاتي. • زيادة عدد الساعات التدريبية لمنسوبي الجمعية.	
	• التأمين الطبي (للموظف وأسرته)	• إضافة كافة أفراد أسرة الموظف للتأمين الصحي.	
	• سهولة وسرعة إنجاز الإجراءات	• تفعيل نظام خدمات الموظفين وتفعيل نظام التذكير والتجاوز في حال عدم الرد.	
	المتطوعون	• توفير فرص تطوعية مناسبة من حيث: الوقت، التخصص، بيئة العمل	• توفير (١١٠) فرصة تطوعية نفذ منها (٩٢) فرصة تطوعية نتج عنها (٢٧٣٠) ساعة عمل تطوعي كانت مناسبة لأوقات المتطوعين حيث اعتمد التطوع خارج أوقات الدوام وفي العطل الأسبوعية.
		• الحصول على شهادات التطوع	• تم منح شهادات تطوع لمن أتموا (٢٠) ساعة تطوع أو أكثر وعددهم (١٨٥) متطوعاً.
• التدريب (لبعض الفئات مثل الطلاب)		• تم تنفيذ (١٠) دورات تدريبية كانت غير مدرجة في العام الماضي.	
• الالتزام والمصداقية		• كان الالتزام والمصداقية مع المتطوعين عالٍ جداً وبما يتوافق مع نظام الجمعية مثل منح الشهادات لمن أتم ٣٠ ساعة تطوع بنسبة ١٠٠٪.	

G4 - 20 & G4 - 21 & G4 - 24 & G4 - 25 & G4 - 26 & G4 - 27

ما الذي قدمته زمزم لكل من هذه الأوثويات؟	أوثوياتهم	مجموعات الأطراف المعنية
<ul style="list-style-type: none"> <li>الرجاء الرجوع لمجموعة المستفيدين في أعلى هذا الجدول.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تنوع وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين</li> </ul>	الداعمون
<ul style="list-style-type: none"> <li>إصدار الدراسات التسويقية بقالب جديد.</li> <li>استخراج ٩ حقائب تسويقية جديدة منبثقة من العلاج الخيري.</li> <li>تزويد الداعمين بملف إنجازات للعام السابق.</li> <li>توزيع كتيب الاستدامة.</li> <li>استهداف الديوانيات المشهورة بعروض مرئية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تنوع وسائل التسويق وطرق العرض</li> <li>لجمع التبرعات</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>تقديم عدد من المشاريع المناسبة لرجال الأعمال والجهات المانحة بعد التفاهات المسبقة على رعاية المشروع المحدد.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>البرامج الموجهة والمبادرات</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>إبراز نسبة المصروفات التشغيلية في الدراسات التسويقية وأثناء التفاوض معهم.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقليل المصروفات التشغيلية</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>بيان جوانب التطور وكبر حجم الخدمات المقدمة للمرضى.</li> <li>بيان الجوائز التي حصلت عليها الجمعية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الصورة الذهنية للجمعية</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>الزيارات الميدانية المباشرة.</li> <li>التهاني والتبريكات بالمناسبات.</li> <li>إرسال الرسائل القصيرة عبر الجوال.</li> <li>تقديم الهدايا المناسبة والمتوفرة بالجمعية.</li> <li>الرد على تساؤلاتهم نحو الجمعية والبرامج الصحية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التواصل الجيد والمستمر</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>تقديم التقارير بكل شفافية مبيناً فيها ما تم من خدمة صحية تخص دعمه وعدد الحالات التي ساهم فيها بالتفصيل.</li> <li>بيان معادلة أن دعمه في حقيقته يزيد في أثره عن ١٠٠٪.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الشفافية في توضيح أثر الدعم والتبرعات</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>تقرير مفصل عن كل دعم متوسط وكبير.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التغذية الراجعة والتقارير الدورية عن الاستفادة من الدعم</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>يبين لهم أثناء المقابلات الشخصية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>زيادة القيمة الصحية لكل ريال يتبرع به الداعم</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>توجيه دعمه لما خصص له.</li> <li>إرسال المستندات الرسمية لاستلام دعمه مع خطاب شكر يبين دعمه ومراده.</li> <li>بيان جوانب التميز لزمزم وكذلك مراحل عدم الانتهاء من بعض المتطلبات ومشاركة العميل في إيجاد حلول لها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الالتزام والمصادقية</li> </ul>	

## G4 - 20 & G4 - 21 & G4 - 24 & G4 - 25 & G4 - 26 & G4 - 27

مجموعات الأطراف المعنية	أولوياتهم	ما الذي قدمته زمزم لكل من هذه الأولويات؟
مقدمو الخدمات الطبية وشركات الأدوية	• الالتزام في تسديد المستحقات	• تم تجديد التعاقد مع عدد تسعة من مزودي الخدمة تضمنت العقود الجديدة آلية سداد معدلة ونقاط التواصل الفعالة بين مزودي الخدمة والجمعية. إعادة جدولة سداد المستحقات مع بعض مزودي الخدمة.
	• الاتصال الجيد والفعال	• كان التواصل جيد من الطرفين وقامت إدارة البرامج واللجنة الخاصة بالعقود بفتح باب التواصل مع مزودي الخدمة عن طريق الجولات الشخصية لطمأنتهم والرد على استفساراتهم.
	• وضوح وسهولة الإجراءات	• كان دور الجمعية واضح منذ البداية وإن لم تلتزم بالسداد حيث أنه تم إبلاغ مزودي الخدمة بأننا جمعية خيرية وليست ربحية بمعنى أن معظم أموالها هي من أموال الزكاة وكما تعلمون معظم الداعمين يخرجون زكواتهم في شهر رمضان خلال العشر الأواخر وهذا يبين أن المال موجود لكن التدفق المالي الشهري لا يوازي المطالبات الشهرية لمزودي الخدمة.
	• سهولة التواصل مع الجمعية	• كانت القنوات واضحة ومحددة في العقود من الموظف إلى مدير الإدارة وصولاً للإدارة التنفيذية.
الشركاء الاستراتيجيون مؤسسات القطاع غير الربحي، والقطاع الخاص والجهات الحكومية ذات العلاقة	• تعزيز العلاقات التي تعود بالفائدة على المجتمع	• إنشاء إدارة للشراكات في الجمعية. • توقيع عقد مع شركة أدوية لدعم برنامج الصيدلية الخيرية. • توقيع مجموعة من العقود مع مزودي الخدمات الصحية. • تعزيز التنسيق مع الجهات الخيرية المقدمة لخدمات صحية. • مساعدة المرضى وتزكيتهم لإكمال المبالغ المالية المتبقية عليهم مع فتح باب القبول لجهات خيرية أخرى. • عمل مذكرة تفاهم مع الشؤون الصحية بمحافظة القنفذة لتبادل المنافع والتعاون المشترك. • عمل مذكرة تفاهم مع إدارة التعليم بمحافظة القنفذة وبإشراف ورعاية من محافظة القنفذة في التعاون في تنفيذ مشروع رؤية. • تفعيل شراكة مع أفراد ورموز من القطاع الخاص لدعم برامج زمزم، مثل الشراكة مع مسؤول مكتب شركة المهيدب للمساعدات لزيارة مرضى زمزم كدعم لبرنامج زيارة المرضى.
	• تحسين سمعة الشركاء	• من خلال إبراز أدوار الشركاء من خلال الإعلام.
	• تحقيق الأهداف المنشودة من الشراكة	• من خلال التواصل مع مزودي الخدمة والوقوف على الحالات التي تحتاج إلى تدخل مثل بعض الحالات الطارئة الحصول على الخصومات الإضافية.
	• تعزيز التنسيق في الخدمات المقدمة	

G4 - 20 & G4 - 21 & G4 - 24 & G4 - 25 & G4 - 26 & G4 - 27

مجموعات الأطراف المعنية	أولوياتهم	ما الذي قدمته زمزم لكل من هذه الأولويات؟
الجهات الرسمية المشرفة وزارة الشؤون الاجتماعية والجهات الحكومية ذات العلاقة	• الالتزام بالأنظمة والقوانين	• لم تسجل أي مخالفة أو تنبيه بحق جمعية زمزم وذلك نتيجة للجهود المستمرة في سبيل الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في المملكة.
	• دعم التنمية في المجتمع	• دعمت الجمعية التنمية المجتمعية من خلال برامجها الصحية المتنوعة • عن طريق المركز الرئيس في جدة وثلاثة فروع في مكة المكرمة والطائف والقنفذة، بالإضافة إلى القوافل الطبية للقري النائية في المنطقة.
	• التعامل مع الشكاوى بشفافية وعدالة	• تفصح الجمعية عن الشكاوى الواردة لها وعدد ما تم متابعته منها في تقريرها السنوي للاستدامة.
	• انتظام اجتماعات مجلس الإدارة والجمعية العمومية	• عقد خلال العام ١٤٣٦هـ / ٢٠١٥م سبعة اجتماعات من أصل اثني عشر اجتماعاً وفقاً للنظام
أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة واللجنة التنفيذية	• توفير الدعم للجمعية	• عرض الميزانية المالية في الاجتماع السنوي للجمعية العمومية.
	• زيادة الكفاءة الداخلية للجمعية	• عرض إنجازات الجمعية في الاجتماع السنوي للجمعية العمومية.
	• زيادة الأثر الاجتماعي للجمعية	• مشاركة أعضاء مجلس الإدارة لمناسبات تكريم الموظفين.
	• الحفاظ على سمعة الجمعية	• إصدار تقارير الاستدامة السنوية وتقديم الأنشطة المختلفة المعززة لذلك.
وسائل الإعلام	• تحقيق الأهداف الاستراتيجية	• تنفيذ اجتماع شهري لمجلس الإدارة وآخر أسبوعي لأعضاء اللجنة التنفيذية.
	• تقديم صورة صادقة وشفافة عن عمل وإنجازات الجمعية	• تزويد الإعلاميين بتقرير الاستدامة. • تزويد الإعلاميين بشكل دوري بأخبار الجمعية.
	• نشر أخبار الجمعية وإنجازاتها	• نشر أخبار الجمعية وإنجازاتها في وسائل الإعلام المتنوعة. • تزويد كتاب الأعمدة وقادة الرأي بتقارير الجمعية.
	• تحقيق السبق الصحفي	

ومن خلال تواصل فريق زمزم مع الإدارات الممثلة لوجهات نظر فئات الأطراف المعنية، فإننا نتوقع أن تكون القضايا التالية هي الأهم لهم خلال العام ١٤٣٧هـ / ٢٠١٦م، وسيتم مناقشتها مع مجموعات الأطراف المعنية ذات العلاقة خلال أي اجتماع أو

تواصل معهم خلال العام القادم، ثم سننشر مدى التقدم الذي أحرزته زمزم مقابل كل قضية في تقريرنا القادم:

G4 - 20 & G4 - 21 & G4 - 24 & G4 - 25 & G4 - 26 & G4 - 27

أولويات الأطراف المعنية للعام ١٤٣٧ هـ / ٢٠١٦ م	
الأطراف المعنية	أولوياتهم المتوقعة
المستفيدون	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نسبة المساهمة المالية المقدمة من الجمعية.</li> <li>• سرعة الحصول على الخدمة.</li> <li>• الإعلان عن المستندات المطلوبة للحصول على الخدمة في مكان واضح وبلغة مفهومة.</li> </ul>
الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إشراف فعال.</li> <li>• التدريب والتطوير.</li> <li>• زيادة مبلغ القرض الحسن.</li> <li>• نظام الترقيات.</li> <li>• تعديل سلم الرواتب أو إيجاد نظام حوافز.</li> </ul>
المتطوعون	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المشاركة في تخطيط العمل التطوعي.</li> <li>• توفير فرص تطوع إضافية.</li> <li>• زيادة الحوافز المعنوية.</li> <li>• عمل دورات إضافية عن العمل التطوعي.</li> </ul>
الداعمون	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الالتزام والمصادقية.</li> <li>• تحسين نسبة المصروفات التشغيلية.</li> <li>• الشفافية في توضيح أثر الدعم بالتقارير الدورية والتواصل المستمر.</li> <li>• تنوع الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين وإبراز ما هو جديد في كل عام.</li> <li>• تقديم البرامج المحددة والموجهة.</li> </ul>
مقدمو الخدمات الطبية وشركات الأدوية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سداد المستحقات المالية بانتظام حسب العقود المبرمة.</li> <li>• جدولة المستحقات والاعتراف بها بموافقة الجهة المعنية بالأمر.</li> <li>• زيادة أعداد المرضى المحولين من الجمعية.</li> <li>• رفع مستوى التواصل.</li> </ul>
الشركاء الاستراتيجيون القطاع غير الربحي، القطاع الخاص، القطاع الصحي الحكومي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مشاريع نوعية.</li> <li>• قياس أثر المشروع.</li> <li>• مشاريع مستدامة لها أثر واضح في المجتمع مع تغطية إعلامية.</li> <li>• صرف المستحقات المالية في وقتها.</li> </ul>

G4 - 20 & G4 - 21 & G4 - 24 & G4 - 25 & G4 - 26 & G4 - 27

أولوياتهم المتوقعة	الأطراف المعنية
<ul style="list-style-type: none"> <li>وزارة الشؤون الاجتماعية</li> <li>تقارير الأداء المالي العام (ربيع سنوي).</li> <li>الحساب الختامي للجمعية (القوائم المالية) معتمدة من مجلس الإدارة خلال ثلاثة أشهر من نهاية السنة المالية.</li> <li>إنجازات العام المالي المنتهي والخطة التشغيلية والميزانية التقديرية للعام القادم معتمد من مجلس الإدارة.</li> <li>استيفاء متطلبات وملاحظات المحاسب القانوني.</li> <li>انتظام عقد مجلس الإدارة بشكل دوري.</li> <li>رفع محاضر اجتماعات مجلس الإدارة خلال أسبوعين من انعقاده.</li> <li>الالتزام بتطبيق نظام الجمعيات ولائحته التنفيذية.</li> </ul>	<p>الجهات الرسمية المشرفة وزارة الشؤون الاجتماعية والجهات الحكومية ذات العلاقة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>وزارة العمل:</li> <li>الالتزام بتطبيق نظام العمل السعودي.</li> <li>إصدار رخص العمل.</li> <li>الالتزام بنسب السعودية وفقاً لنظام نطاقات.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>وزارة الداخلية:</li> <li>الالتزام بتجديد هويات العاملين غير السعوديين بشكل منتظم.</li> <li>عدم تشغيل مخالفين نظام الإقامة والعمل.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>إرسال التقارير المطلوب دراستها قبل انعقاد الاجتماع بوقت كافٍ.</li> <li>قياس الأثر الاجتماعي لبرامج الجمعية.</li> <li>العمل بالخطة الاستراتيجية الجديدة.</li> </ul>	<p>أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>البناء المعرفي والمهاري لموظفي الجمعية للتعامل مع الإعلام.</li> <li>وجود مركز إعلامي في الجمعية.</li> <li>المساهمة في تغطية احتياجات المجتمع التوعوية.</li> <li>توظيف قدرات الخبراء الإعلاميين لدعم مسيرة الجمعية.</li> <li>توظيف الجمعية للإعلام الجديد.</li> <li>الاهتمام بتنوع الرسائل الاتصالية الإعلامية للجمعية.</li> </ul>	<p>وسائل الإعلام</p>

## تطور مشاركة المجلس الاستشاري

- بعد أن أنشأت زمزم المجلس الاستشاري (مجلس الأطراف المعنية سابقاً) في عام ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م، حرصنا على مشاركتهم في مناسبات مختلفة للاستفادة من الخبرات المتنوعة لأعضاء المجلس في توجيه أداء الجمعية:
- في العام ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م: تأسيس المجلس ومشاركته في مراجعة تقرير الاستدامة للجمعية.
- في العام ١٤٣٥هـ / ٢٠١٤م: تم تطوير خطة مشاركة سنوية للمجلس، وتم الاجتماع بالمجلس لمناقشة مصفوفة القضايا ذات الأولوية، ومراجعة تقرير الاستدامة، وإصدار بيان مراجعة بذلك.
- في العام ١٤٣٦هـ / ٢٠١٥م: تم تطوير خطة مشاركة سنوية للمجلس، وتم الاجتماع بالمجلس لمناقشة مصفوفة القضايا ذات الأولوية، ومراجعة تقرير الاستدامة، وإصدار بيان مراجعة بذلك.

G4 - 18 & G4 - 19 & G4 - 20 & G4 - 21

## 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 زمزم نقوم بمراجعة وتعديل المصفوفة سنوياً بالاعتماد على:

- خارطة الأطراف المعنية (والتي يقوم فريق الاستدامة في زمزم بتطويرها سنوياً).

- نتائج الاجتماعات والتواصل مع الأطراف المعنية خلال العام الماضي.

- خبرات أعضاء فريق الاستدامة ومدخلات الإدارة التنفيذية.

- مشاركة المجلس الاستشاري لزمزم (والذي يضم ممثلين عن الأطراف المعنية لدى الجمعية) في تحديد الأولويات.

تُظهر مصفوفة القضايا ذات الأولوية في تقريرنا للاستدامة للعام ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م القضايا التي ركزت عليها زمزم خلال العام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م، وقد عملت زمزم على تحقيق تقدم في العمل على بعض هذه الأولويات كما يظهر في خارطة الأطراف المعنية.

أما فيما يتعلق بالمصفوفة المعدلة للقضايا ذات الأولوية للعام ١٤٣٧هـ/ ٢٠١٦م، فقد عملت زمزم على مشاركة المجلس الاستشاري ومجموعة أوسع من الأطراف المعنية بتحديد القضايا ذات الأولوية من خلال استبيان تم استيفاؤه بشكل فردي ومستقل وتم الحصول على إجابات مكتملة وحيادية:

أثر أقل - تركيز أقل

أثر متوسط - تركيز متوسط

أثر كبير - تركيز كبير

• تقديم خدمات صحية شاملة لجميع الأمراض

• متابعة الحالات المرضية المستفيدة من الخدمة  
• الوصول للمستهدفين بالخدمات الصحية  
• بناء وتطوير الأنظمة الإدارية  
• الاهتمام بالجانب الإعلامي والتسويقي  
• تحديد المستهدفين بالخدمات الصحية  
• توفير بيئة عمل صحية وأمنة للموظفين  
• التدريب والتعليم للموظفين  
• تقديم خدمات صحية شاملة ومتكاملة للمريض الواحد  
• تكافؤ الفرص وعدم التمييز  
• البحث الاجتماعي لمقدمي طلبات الدعم  
• إقامة منشآت صحية خاصة بالجمعية  
• الأداء البيئي  
• السعودية

• رضا المستفيدين  
• جودة الخدمة  
• إدارة فعالة للموارد المالية  
• تنمية الموارد المالية  
• سهولة ويسر الإجراءات للمستفيدين  
• الشراكات الفعالة  
• الحوكمة والشفافية  
• استمرارية الخدمة المقدمة  
• التوعية الصحية  
• الاستثمار في مصادر دخل ثابتة  
• اجتذاب المواهب والكفاءات وتوظيفها والمحافظة عليها  
• المزايا والأجور للموظفين  
• إدارة مزودي الخدمات  
• استثمار المتطوعين

G4 - 19

G4 - 18 & G4 - 19 & G4 - 20 & G4 - 21

في العام ١٤٣٧هـ / ٢٠١٦م سنقوم بعمل تقييم داخلي لأدائنا في جميع القضايا ذات الأثر الكبير والمتوسط، ثم سنقوم بصياغة خطة عمل لتحسين الأداء حيث يلزم التحسين.

كما وساهم الاستبيان الذي شارك فيه عدد من الأطراف المعنية الداخليين والخارجيين بتحديد تفاصيل أكثر حول بعض القضايا الظاهرة في المصفوفة وتحديد قضايا جديدة والتي قد تدخل ضمن تخصص زمزم ويمكن العمل عليها، أو لا يمكن العمل عليها لعدم دخولها في تخصصنا أو لعدم وجود المصادر اللازمة لذلك، ومنها:

- التعرف على أسباب الأمراض والقضاء عليها وذلك بالتنسيق مع المؤسسات ذات العلاقة بذلك. ويدخل في ذلك عمل دراسات بيئية وصحية في مناطق محددة بالتعاون من الجهات ذات العلاقة.
- العناية بالدراسات البحثية الصحية لمعرفة تطور ومستجدات الأمراض.
- تعزيز الشراكات مع الأفراد والمؤسسات لدعم برامج زمزم.
- التركيز على التوعية وغرس الممارسات الصحية لفئات الأطفال والشباب.
- علاج مجموعة محددة من الأمراض بدعم شبه كامل بدلاً من الدعم الجزئي، وزيادة نسبة تغطية العلاج للأمراض الأخرى.
- تأسيس مراكز صحية مملوكة وتابعة لزمزم.
- تعزيز الإيرادات من المصادر الثابتة من خلال الاستثمارات التجارية والأوقاف.
- زيادة وتنوع مصادر الدخل.
- استثمار التطوع بشكل أكبر.
- إيجاد شراكات لتطوير البيئة الصحية ودراسة أثر التلوث على الصحة.
- متابعة الاستثمار في تدريب وتأهيل الموظفين.

## أنظمة إدارة الاستدامة

قامت زمزم بإنشاء وتطوير مجموعة من أنظمتها الإدارية منذ أن بدأت بتطبيق إدارة الاستدامة، ويشمل ذلك:

- نظام حوكمة الاستدامة.
- نظام التوعية الصحية.
- إرشادات وحوكمة نظام التطوع.
- نظام قياس نتائج البرامج.
- نظام إدارة الشكاوى.
- نظام التوصيات للداعمين.
- نظام التوصية المجتمعية.
- المواد التسويقية وتقرير أثر الداعمين.

كما يسعدنا في زمزم تقديم خبراتنا في تطبيق نهج إدارة الاستدامة للجهات غير الربحية الراغبة في تطبيق إدارة الاستدامة، (وفي حال الرغبة نرجو عدم التردد في التواصل مع إدارة زمزم).





أداءنا الاجتماعي

## برامجنا الصحية لخدمة المجتمع

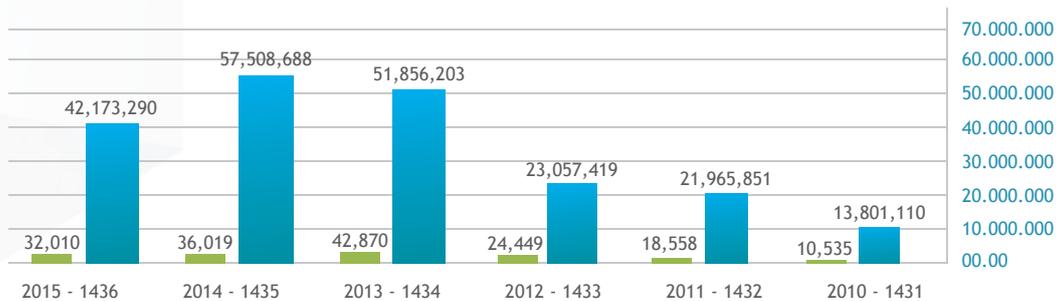
تقوم زمزم بتقديم الخدمات الصحية الخيرية والتطوعية لذوي الاحتياج في منطقة مكة المكرمة من خلال مجموعة من البرامج والمشاريع الصحية تشمل التوعية الصحية كأولى السبل في الوقاية من الأمراض، ثم الرعاية الصحية الأولية من خلال كل من برنامج القوافل الطبية، وبرنامج الجولات الطبية ومشروع رؤية وعيادة الحج، ثم تأتي 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 ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برامجنا الصحية ٣٢,٠١٠ حالة مستفيدة بانخفاض مقداره ٨% عن العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م. كما بلغ إجمالي الإنفاق على جميع برامجنا الصحية ٤٢,١٧٣,٢٩٠ (ر. س) في العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م بانخفاض مقداره ٢٧% عن العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م،

ويعود سبب انخفاض أعداد المستفيدين والإنفاق على برامجهم في العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م لعدد من الأسباب، أهمها:

١. عدم استخدام عدد من المستفيدين لخطابات المساعدة التي حصلوا عليها من زمزم، حيث بلغ عدد الخطابات التي تم إصدارها في العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م ولم يستخدمها أصحابها أكثر من ٥,٠٠٠ خطاب بقيمة إجمالية بلغت ٦,١٤٦,٠٨٢ (ر. س).
  ٢. الاحتياج الصحي الكبير في منطقة مكة المكرمة والإقبال الكبير على برامج زمزم أدى إلى تجاوز الصرف المحدد في الشهر الخامس من العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م، مما اضطر إدارة الجمعية إلى تخفيض نسبة مساهمة الجمعية في علاج الحالة الواحدة.
  ٣. زيادة مطالبات مزودي الخدمة الطبية للمبالغ المالية المستحقة لهم الأمر الذي اضطر زمزم لإعطاء أولوية لتسديد المستحقات.
  ٤. حصول الجمعية على خصومات مالية من مزودي الخدمة الطبية مقابل تسهيل السداد بلغت (١٧,٦٢٠ ريال).
- وهناك أسباب أخرى تم توضيحها في الصفحات التالية من هذا الفصل بشكل مخصص لكل برنامج، وفصل أداؤنا الاقتصادي صفحة (٥٠).

إجمالي عدد المستفيدين وإجمالي الإنفاق على البرامج الصحية



G4 - 14

## برنامج التوعية الصحية

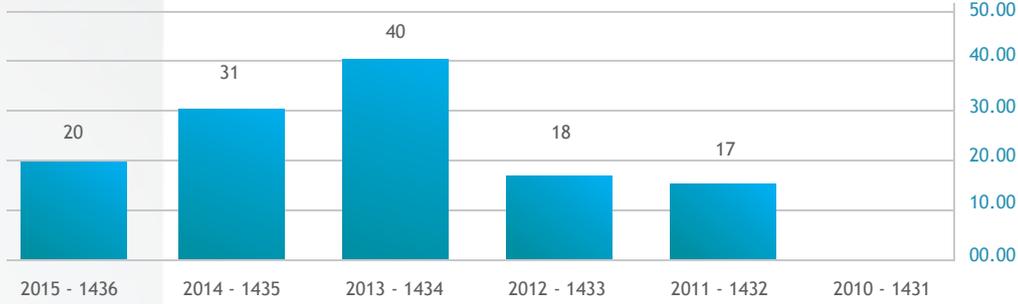
في العام ١٤٣٦هـ / ٢٠١٥م نفذت زمزم مجموعة من البرامج في مجال التوعية الصحية لأفراد المجتمع شملت مجموعة من البرامج والحملات والمحاضرات التوعوية التالية:

- حملة التوعية الصحية للحجاج بمستشفيات ومستوصفات منى وعرفة ومزدلفة.
- حملة التوعية الصحية لحجاج الساحل والجنوب بمخيم محافظة القنفذة.
- حملة التوعية الصحية لزوار المكاتب التعريفية عبر الشاشات التلفزيونية.
- حملة التوعية الصحية لموظفين زمزم عبر البريد الداخلي.
- حملة صحتك في رمضان والعيد عبر اليوتيوب.
- محاضرات قصيرة توعوية لمرضى السكري من المستفيدين من برنامج العلاج الخيري.
- إضافة إلى مجموعة من المحاضرات الصحية التي تم تنفيذها بواسطة المتطوعين والمتطوعات.

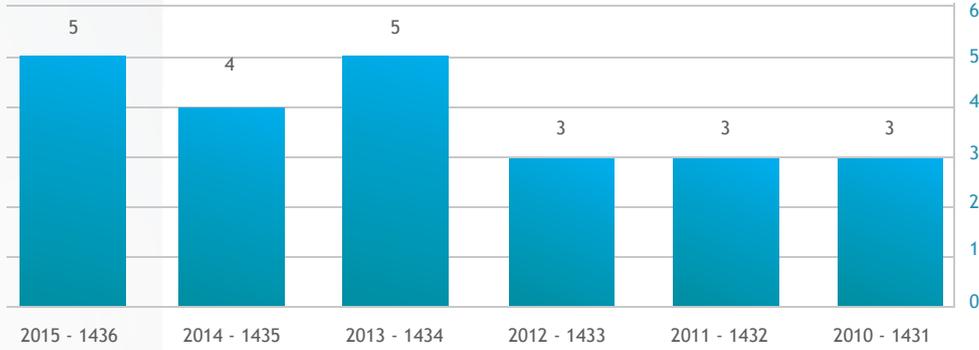
م	عنوان المحاضرة	اسم المحاضر	التخصص	المكان
١	إشاعات طبية خاطئة	د. عبد الرحمن بخاري	استشاري طب الأسرة	المدينة الشبائية بجدة
٢	اعمل اليوم لتغير الغد	د. ضياء منصورى	استشاري طب الأسرة	
٣	الاستخدام الأمثل للأدوية	د. مروان دشاش	استشاري صيدلة إكلينيكية	
٤	التعامل مع مرض السكري	د.عدنان ابوزنادة	استشاري السكري	
٥	الجلوكوما وأمراض العيون	د. سعود الجهني	استشاري جراحة أمراض العيون	
٦	تأهيل الفتيات للزواج	د. أنهار قرزاز	طبيب عام	جمعية المودة
٧	النظافة الشخصية	أ.علياء الغامدي	ممرضة	قطاع تعليمي
٨	الإسعافات الأولية	أ.تسنيم الحمدي	ممرضة	جمعية الشقائق
٩	تأهيل الفتيات للزواج	د.إحسان أبو سبعة	طبيبة نساء وولادة	جمعية المودة
١٠	التغذية الصحية	د.هدى مبارك	طبيبة أسرة	قطاع تعليمي
١١	النظافة الشخصية	د.أمل هوساوي	طبيبة أسرة	قطاع تعليمي
١٢	العناية والنظافة الشخصية	د.إحسان أبو سبعة	طبيبة نساء وولادة	جمعية زمزم (ملتقى المستفيدات)
١٣	العناية بالبشرة	د.أماني الشورى	طبيبة جلدية	لقاء أهالي الموظفين
١٤	التغذية الصحية أوقات الدوام	أ. سيدة الجهني	ممرضة	الغرفة التجارية بجدة
١٥	التغذية الصحية أوقات الدوام	د.هدى مبارك	طبيبة	وزارة العمل
١٦	ورشة عمل عن صحة المرأة	د.تغريد المناع	طبيبة أسرة	جمعية زمزم (ملتقى العضوات)
		د.إيمان كركشان	طبيبة جلدية	
		د.إيمان النهاري	طبيبة نساء وولادة	
		أ.شاهيناز	ممرضة	

G4 - 14

عدد محاضرات التوعية الصحية

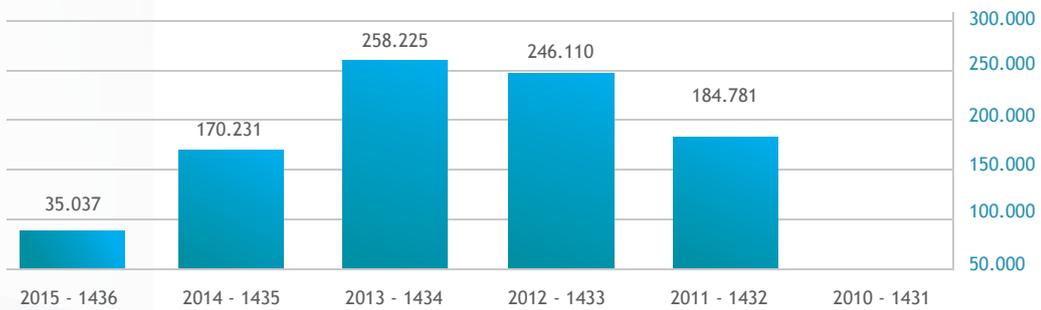


عدد حملات التوعية الصحية



كما بلغ إجمالي الإنفاق على برامج التوعية الصحية ٣٥,٠٣٧ (ر. س) في العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م بانخفاض مقداره ٧٩٪ عن العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م، نظراً لعدم تنفيذ مجموعة كبيرة من أهداف الخطة التشغيلية لإدارة التوعية الصحية.

المبلغ المنفق على التوعية الصحية

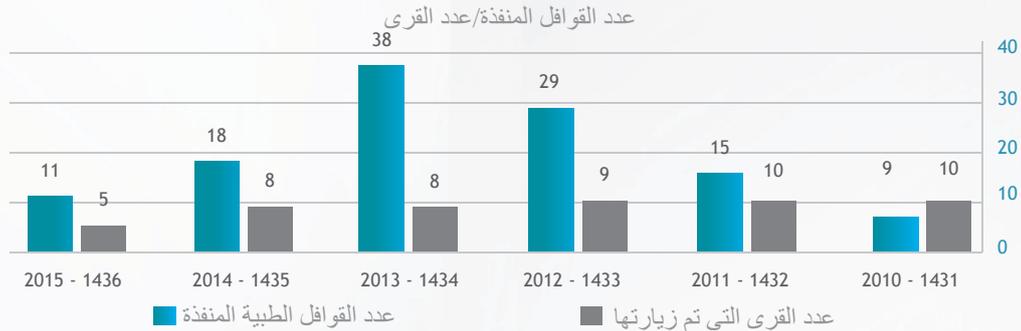


## برنامج القوافل الطبية

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

في العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م سيّرت زمزم (١١) قافلة طبية عملت على تقديم الرعاية الصحية لـ (١,٠٩١) حالة مستفيدة، ويعود هذا الانخفاض في عدد القوافل المنفذة إلى الأسباب التالية:

- تقليل عدد القوافل والموازنة المعتمدة في الخطة السنوية لهذا البرنامج (٤ قوافل في العام الواحد للقرية الواحدة)، من أجل التركيز على الأثر المراد إحداثه على المستفيدين من هذا البرنامج.
  - عدم قبول أصحاب الهويات المنتهية ومن لا يحمل هوية نظامية.
  - التأخر في البدء بتنفيذ القوافل المستهدفة في الخطة السنوية، بسبب التأخر في إقرار الموازنة.
- كما بلغ إجمالي الإنفاق على هذا البرنامج ٦٨٩,٢٦٢ (ر.س) في العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م بانخفاض مقداره ٥٦% عن العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م، وذلك نتيجة طبيعية لانخفاض عدد المستفيدين، إضافة إلى الاستثمار في المتطوعين خصوصاً في القوافل المنفذة في محافظة القنفذة.



## برنامج الجولات الطبية

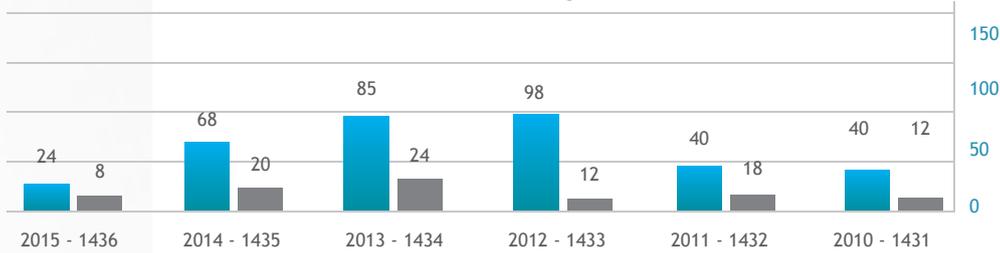
يركز برنامج الجولات الطبية على فئة ذوي الاحتياج في الأريطة والأحياء الفقيرة داخل المدن الرئيسية لمنطقة مكة المكرمة حيث تقوم زمزم بتقديم خدمة الكشف الطبي وصرف الأدوية اللازمة بالمجان.

في العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م سَيرت زمزم (٢٤) جولة طبية عملت على تقديم الرعاية الصحية لـ (١,٨٢٤) حالة مستفيدة، ويعود هذا الانخفاض في عدد الجولات المنفذة إلى الأسباب التالية:

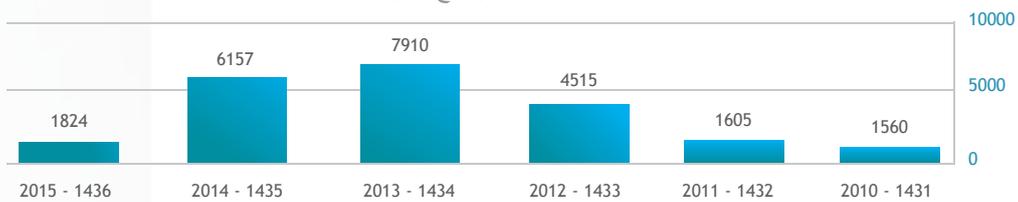
- تقليل عدد الجولات والموازنة المعتمدة في الخطة السنوية لهذا البرنامج (٤ جولات في العام الواحد للحي الواحد)، من أجل التركيز على الأثر المراد إحداثه على المستفيدين من هذا البرنامج.
- عدم قبول أصحاب الهويات المنتهية ومن لا يحمل هوية نظامية.
- التأخر في البدء بتنفيذ الجولات المستهدفة في الخطة السنوية، بسبب التأخر في إقرار الموازنة.

كما بلغ إجمالي الإنفاق على هذا البرنامج ١٤٩,٦٤١ (ر.س) في العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م بانخفاض مقداره ١٩٪ عن العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م، وذلك نتيجة طبيعية لانخفاض عدد المستفيدين، إضافة إلى الاستثمار في المتطوعين.

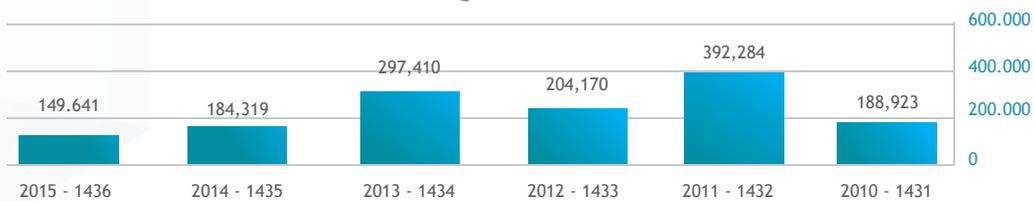
عدد الجولات المنفذة/ عدد الأحياء



عدد المستفيدين من برنامج الجولات الطبية



الإنفاق على برنامج الجولات الطبية

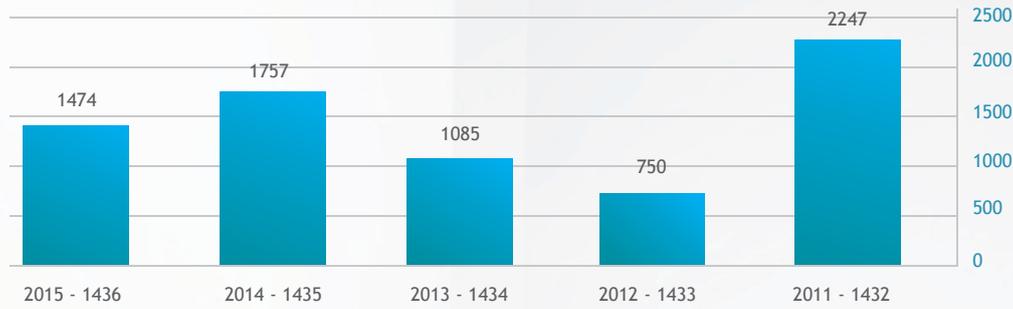


## مشروع رؤية

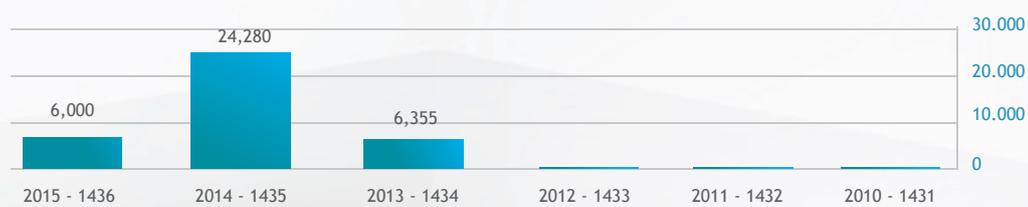
يهدف مشروع رؤية إلى قياس حدة الإبصار لطلاب المدارس من خلال تنفيذ مسح ميداني شامل لجميع طلبة المدارس المستهدفة، ومن ثم تقديم المساعدة الطبية المناسبة للطلبة ذوي الاحتياج مثل النظارات الطبية والعلاج الطبي المتخصص. في العام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من المشروع ١,٤٧٤ حالة مستفيدة. وتم تنفيذ مشروع رؤية هذا العام في منطقة القنفذة بالتعاون مع إدارة تعليم القنفذة، وبشراكة مع مركز الخبراء الطبي، وبدعم كبير من سعادة محافظ محافظة القنفذة.

كما بلغ إجمالي الإنفاق على المشروع في العام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م ٦,٠٠٠ (ر.س) تمثل القيمة المالية للنظارات الطبية التي تم صرفها لعدد (٣٥) طالباً من ذوي الاحتياج. الجدير بالذكر أن تفعيل الشراكات واستثمار المتطوعين ساهم بشكل كبير وواضح في تقليل التكلفة المالية للمشروع.

عدد المستفيدين من مشروع رؤية



الإنفاق على مشروع رؤية



## قصة نجاح مشروع زمزم في منطقة القنفذة

وقصة نجاحنا لمشروع رؤية للعام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م تجسد في شراكة زمزم مع الجهات الرسمية والقطاع الصحي الخاص، حيث تم تنفيذ البرنامج وفق خطة زمنية استهدفت (٦) مدارس من مدارس المرحلة الابتدائية في قطاع تعليم القنفذة. شارك في المشروع (٢٠) متطوعاً (فنياً وإدارياً) على رأسهم د. علي الخيري بطل المشروع.

## عبادة الحج

تسخر الدولة كل مرافقها لخدمة الحجاج والمعتمرين، وتقدم لهم الرعاية الصحية المجانية، وتسعى زمزم جاهدة وبالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة إلى 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.

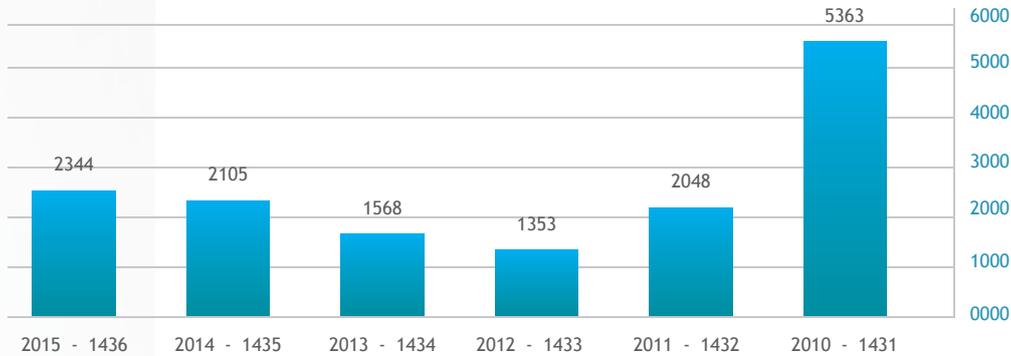
في العام ١٤٢٦هـ/ ٢٠١٥م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من عبادة الحج الطبية ٢,٢٤٤ حالة مستفيدة، منها (٥٦٣) حالة مستفيدة من عبادة طوارئ الحج والتي تم تنفيذها خلال الحادثة الطارئة في موسم حج عام ١٤٢٦هـ، وبالتعاون مع الإدارة العامة للشؤون الصحية بمنطقة مكة المكرمة، والرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين.

كما بلغ إجمالي الإنفاق على البرنامج ٢,٨٣٩ (ر.س) في العام ١٤٢٦هـ/ ٢٠١٥م بانخفاض مقداره ٨٩٪ عن العام ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م، وذلك للأسباب التالية:

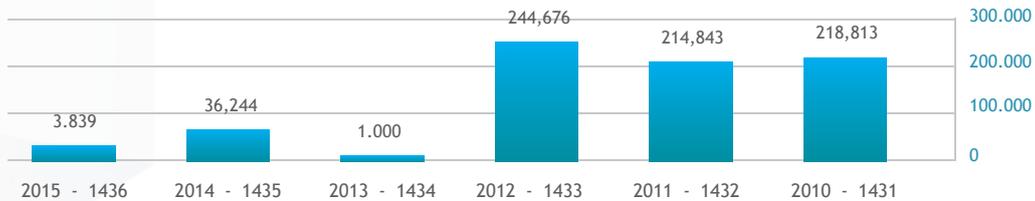
١- تشغيل العبادة بواسطة طاقم طبي من المتطوعين.

٢- توفير جزء كبير من الأدوية عن طريق حملة حجاج بلاد ما وراء النهر.

عدد المستفيدين من عبادة الحج



الإنفاق على عبادة الحج



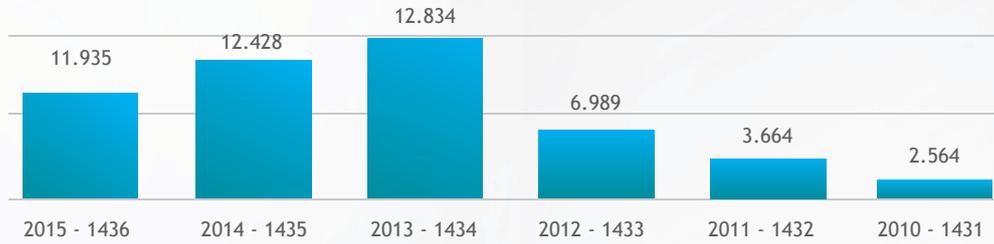
## برنامج العلاج الخيري

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 والتي قد تصل إلى نسبة خصم ٥٠٪.

مع نهاية العام ١٤٢٦هـ/ ٢٠١٥م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برنامج العلاج الخيري ١١,٩٣٥ حالة مستفيدة بانخفاض مقداره ٤٪ عن العام ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م.

كما بلغ إجمالي الإنفاق على البرنامج ٢٢,٤٨٢,٢٢٢ (ر.س) في العام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م بانخفاض مقداره ٢٣٪ عن العام ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م، وذلك بناء على توجيهات إدارة الجمعية بتخفيض نسبة المساهمة المقدمة للمستفيدين من هذا البرنامج وفقاً للموارد المالية المتاحة (من ٣٠٪ إلى ٢٠٪ ومن ١٠,٠٠٠ ريال إلى ٥٠٠٠ ريال لمبلغ المساهمة المقدمة من الجمعية).

عدد المستفيدين من برنامج العلاج الخيري



الإنفاق على برنامج العلاج الخيري



## برنامج الأمومة والطفولة

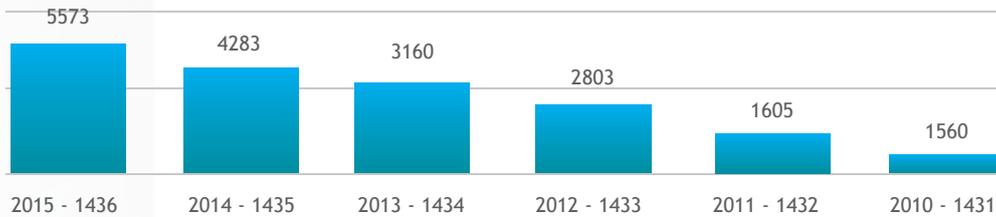
هذا البرنامج يهتم برعاية الأمهات الحوامل ومتابعتهن أثناء الحمل حتى الولادة الطبيعية أو القيصرية بهدف الوصول إلى أم ومولود سليمين. كما يعنى برعاية الأطفال حديثي الولادة بما في ذلك تقديم الرعاية الخاصة للمحتاجين منهم، كالحاجة إلى الحضانات. وتكمن أهمية هذا البرنامج في الآتي:

- 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.

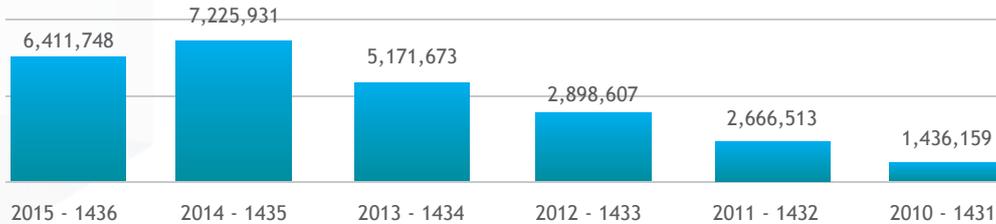
مع نهاية العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برنامج الأمومة والطفولة ٥,٥٧٣ حالة مستفيدة بزيادة مقدارها ٣٠٪ عن العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م.

في حين إجمالي الإنفاق على البرنامج ٦,٤١١,٧٤٨ (ر.س) في العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م بانخفاض مقداره ١١٪ عن العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م، وذلك بناء على توجيهات إدارة الجمعية بتخفيض نسبة المساهمة المقدمة للمستفيدات من هذا البرنامج (من المساهمة بكامل المبلغ إلى مبلغ مقطوع ١٠٠٠ ريال فقط للولادة الطبيعية، ومن المساهمة بمبلغ ٣٠٠٠ ريال إلى مبلغ مقطوع ٢٠٠٠ ريال للولادة القيصرية)، وفقاً للموارد المالية التي يمكن التصرف بها (تبرعات الزكاة والتبرعات العامة).

عدد المستفيدات من برنامج الأمومة والطفولة



الإنفاق على برنامج الأمومة والطفولة



## برنامج الصيدلية الخيرية

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

مع نهاية العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برنامج الصيدلية الخيرية ٦,٥٤٤ حالة مستفيدة بزيادة مقدارها ٢٨٪ عن العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م.

في حين بلغ إجمالي الإنفاق على البرنامج ٣,٣٥٨,١٤٨ (ر.س) في العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م بانخفاض مقداره ٤٩٪ عن العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م، وذلك بناءً على توجيهات إدارة الجمعية بتخفيض نسبة المساهمة المقدمة للمستفيدين من هذا البرنامج وفقاً للموارد المالية التي يمكن التصرف بها (تبرعات الزكاة والتبرعات العامة)، (من مبلغ مقطوع ٢٠٠٠ ريال كل شهرين إلى دعم بنسبة ٧٠٪ من تكلفة الدواء بما لا يتجاوز ٥٠٠ ريال شهرياً).

عدد المستفيدين من برنامج الصيدلية الخيرية



الإنفاق على برنامج الصيدلية الخيرية



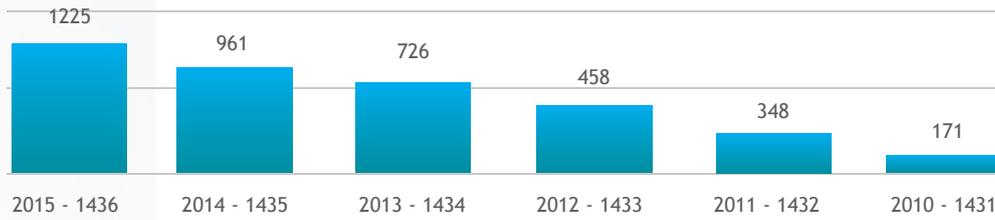
## برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية

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.

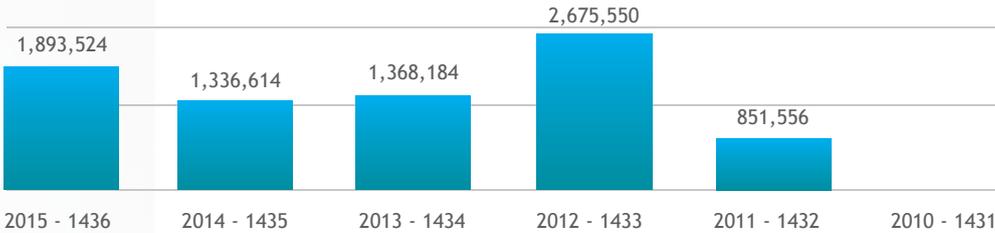
في العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية ١,٢٢٥ حالة مستفيدة بزيادة مقدارها ٢٧,٥% عن العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م.

في حين بلغ إجمالي الإنفاق على البرنامج ١,٨٩٣,٥٢٤ (ر.س) في العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م بزيادة مقدارها ٤٢% عن العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م، وذلك نتيجة المساهمة بكامل مبلغ التكلفة للحالات المتقدمة بعد الانتهاء من عقد الشراكة المبرم مع شركة أرامكو والمتعلق بدعم البرنامج.

عدد المستفيدين من برنامج الأجهزة الطبية



الإنفاق على برنامج الأجهزة و المستلزمات الطبية



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

مستودع الأجهزة والمستلزمات الطبية	١٤٣١	١٤٣٢	٢٠١٢هـ/١٤٣٣م	٢٠١٣هـ/١٤٣٤م	٢٠١٤هـ/١٤٣٥م	٢٠١٥هـ/١٤٣٦م
إجمالي عدد الأجهزة والمستلزمات الطبية التي تم استقبالها			مؤشر جديد	١٢١	١٢٥	
إجمالي عدد الأجهزة والمستلزمات الطبية التي تم صرفها			مؤشر جديد	٤٩	١٤٦	

## برنامج زيارة المرضى

يعنى هذا البرنامج 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.

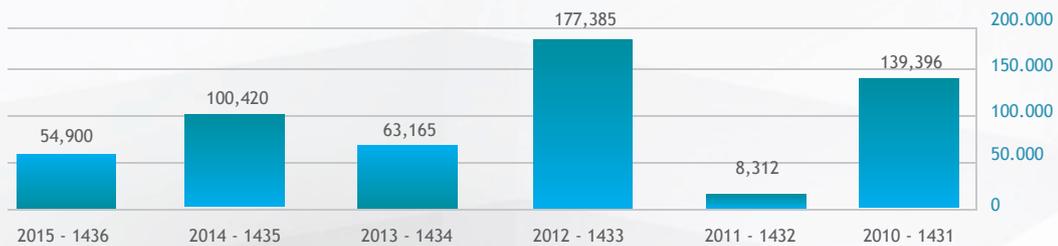
مع نهاية العام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برنامج زيارة المرضى ٢,٠٦٤ حالة مستفيدة، حيث كان السبب الرئيس لانخفاض عدد المستفيدين من البرنامج في العام ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م وجود مرض "كورونا".

في حين بلغ إجمالي الإنفاق على البرنامج ٥٤,٩٠٠ (ر.س) في العام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م، ويمثل الإنفاق على هذا البرنامج قيمة الهدايا التي يتم توزيعها على المرضى عند زيارتهم في المستشفيات.

عدد المستفيدين من برنامج زيارة المرضى



حجم الإنفاق على برنامج زيارة المرضى



## 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 الطبية التي تقدمها زمزم.
- 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 في المواسم الصحية والعامه.
- الحصول على خصومات خيرية على أجور الخدمات المقدمة للمستفيدين.

بلغت الخصومات الخيرية التي حصلت عليها زمزم من خلال الشراكة مع مزودي الخدمات الصحية أكثر من (٣١)

مليون ريال للعام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م بزيادة ٢٦٪ عن العام ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م.

١٤٣١	١٤٣٢	٢٠١٢هـ/١٤٣٣م	٢٠١٣هـ/١٤٣٤م	٢٠١٤هـ/١٤٣٥م	٢٠١٥هـ/١٤٣٦م
٢٥	٣٢	٣٩	٤٦	٥٢	٧٨
عدد شركائنا من مزودي الخدمة الطبية					
العائد على الجمعية من الشراكة مع مزودي الخدمة (الخصومات الخيرية) (ر.س)	مؤشر جديد	٢٥,٠٠٠,٠٠٠	٢٤,٩٥٤,٠٠٠	٣١,٤٧٩,٠٠٠	
توفير مقابل تعجيل سداد (ر.س)	مؤشر جديد	٥١٧,٥١٧			



مجموعة مستشفيات السعودي الألماني  
Saudi German Hospitals Group

فقيه

مستشفى د. سليمان فقيه  
Dr. Soliman Fakeeh Hospital



zabeedi  
eye center  
مركز زبيدي  
لطب وجراحة العيون

المدينة الطبية  
لإدارة مستشفيات وعيادات طبية



مركز الخبراء الطبي  
EM-C  
EXPERTS MEDICAL CENTER



عيادات المرجع الطبي  
MEDICAL REFERENCE CLINICS



مجمع عيادات بلحسون  
BALCHSOON POLYCLINIC

### ضمان جودة الخدمة

G4 - 15

لزيادة ضمان جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين وإظهاراً لمقدرتها على تقديم خدمة منتظمة وثابتة تحقق رضا المستفيدين، عملت زمزم على تطبيق معايير جودة الخدمة، وتوجت هذا الأمر بالحصول على شهادة جودة الخدمة ISO10002 وهي شهادة الجودة المعنية برضا العملاء (المستفيدين) وإدارة الشكاوى.

كما عملت على تنفيذ إجراءات تساعد على الالتزام بالجودة في تقديم خدماتها للمستفيدين ومن تلك الإجراءات:

- مراجعة التقارير ونتائج الفحوصات الطبية المقدمة من المستفيدين من خلال طبيب مختص يعمل بدوام كامل.
- التأكد من الإجراء الطبي المطلوب (للحالات التي تحتاج إلى رأي طبي متخصص) من خلال التواصل مع مجموعة من الأطباء المتخصصين والمتطوعين مع زمزم.
- المراجعة الداخلية على نظام إدارة الجودة ISO9001 المطبق في زمزم للتأكد من تطبيق إجراءات الجودة.
- متابعة شكاوى المستفيدين على مزودي الخدمة الطبية بشكل خاص.
- تقييم الخدمة المقدمة للمستفيدين قبل وبعد الخدمة.
- تقييم أداء مزودي الخدمة الطبية من خلال بطاقة تقييم مورد، وفقاً لإجراءات نظام الجودة المعمول به في زمزم.
- عدم دفع المستحقات لمزودي الخدمات الطبية إلا بعد التأكد من أن الخدمة الطبية تم تقديمها للمستفيد ووفقاً لمعايير زمزم.
- تنفيذ إجراءات الخدمة المطلوبة خلال ٢٤ ساعة.
- الرد على شكاوى المستفيدين خلال ٤٨ ساعة من تقديم الشكاوى.

بالإضافة لضمان جودة الخدمة الذي تقدم ذكره، فإن زمزم ملتزمة بالاستماع لأي شكاوى تتعلق بإجراءاتها في التعامل مع الحالات المرضية أو التي تتعلق بمزودي الخدمات، والعمل على التحقق من هذه الشكاوى وتحسين أي جوانب لتضمن خدمة أفضل للمستفيدين.

## تقوم الجمعية باستقبال الشكاوى من المستفيدين من خلال القنوات التالية:

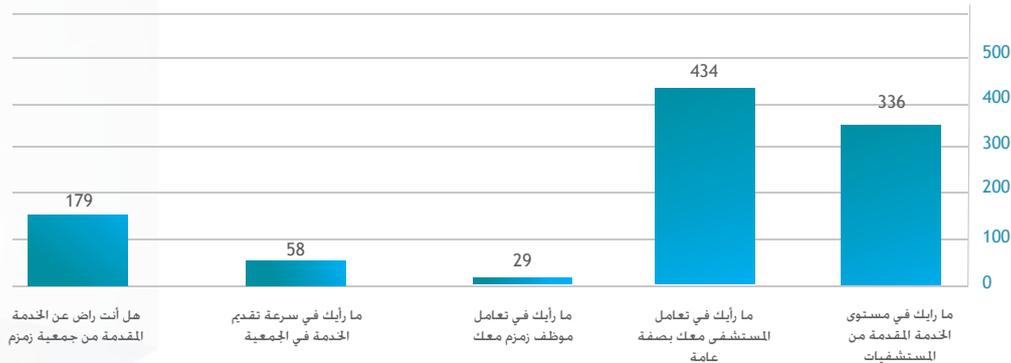
صناديق الشكاوى في مراكز الاستقبال، والاتصال على هواتف زمزم الرئيسية والشكاوى المقدمة بشكل شخصي ومباشر للعاملين في الجمعية، وكذلك الشكاوى عبر الحسابات الإلكترونية لزمزم. حيث يتم الاتصال على المرضى وحل إشكالياتهم حسب الأنظمة المتاحة.

في العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م عملت الجمعية على تتبع الشكاوى الواردة إليها بشكل كامل وذلك من خلال تطبيق نظام 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	٢٠١٣هـ/١٤٣٤م	٢٠١٤هـ/١٤٣٥م	٢٠١٥هـ/١٤٣٦م
التأخر في تقديم الخدمة	-	١٠	٨
الشكاوى على مزودي الخدمة الطبية	-	٤	١١
شكاوى من طريقة تعامل الموظفين	-	٥	٢
شكاوى داخلية	-	٢	٣
<b>مجموع الشكاوى الواردة</b>	<b>٧٠</b>	<b>٢١</b>	<b>٢٤</b>

كما قمنا في العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م بتقصي آراء ٩,٣٠٠ مستفيد من خدمات برنامج العلاج الخيري، حيث بلغت نسبة المشاركين ٨٧٪ من إجمالي عدد الحالات المستفيدة من برنامج العلاج الخيري والبالغ عددهم ١١,٩٣٥ حالة مستفيدة. وحيث أننا انتهجنا استراتيجية النظر إلى نصف الكأس الفارغة، فإن الرسم البياني لعدد المستفيدين غير الراضين عن خدماتنا يظهر عدم رضاهم فيما يتعلق بمستوى الخدمة المقدمة من المستشفيات أو تعامل المستشفيات بصفة عامة.

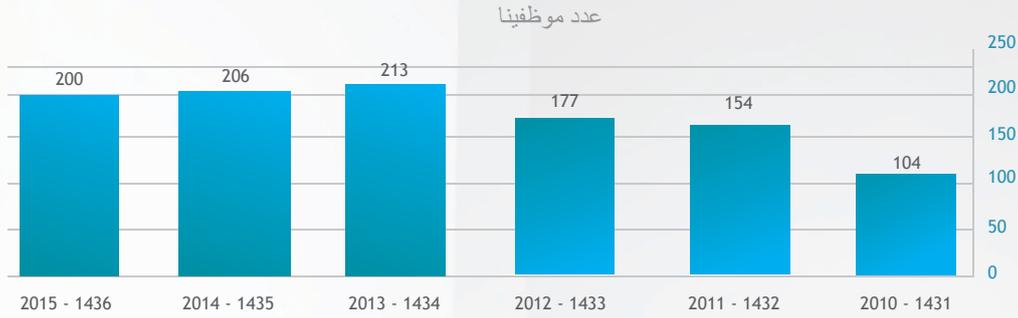
مجموع عدد المستفيدين غير الراضين عن الخدمة المتعلقة بالعلاج الخيري



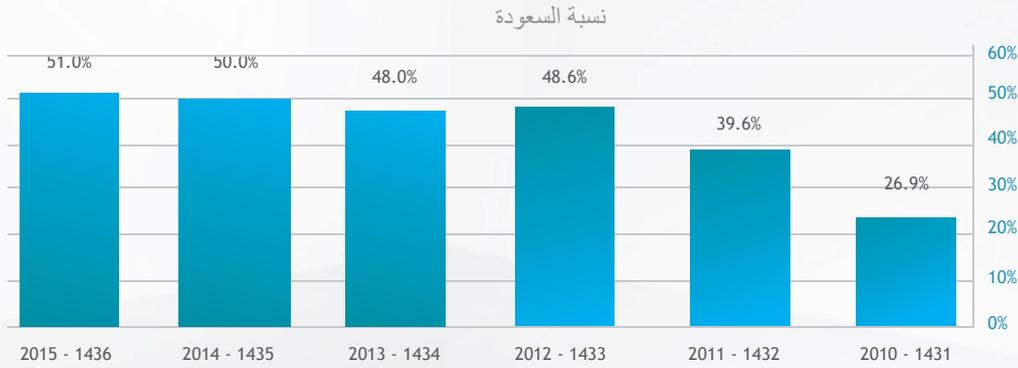
## موردنا البشرية

G4 -9

العمل في زمزم يعني للكثيرين الانتماء إلى كيان يعمل على الارتقاء بموارده البشرية، حيث توفر في زمزم جميع الفرص لموظفينا ليصبحوا جزءاً من فريق عملنا ذي الكفاءة العالية والخبرات المتنوعة. تقوم زمزم بالتركيز على توظيف المواطنين وتعمل على تدريبهم ورفع كفاءتهم وتأهيلهم ضمن قيادات العمل في زمزم بشكل خاص وفي القطاع الخيري بشكل عام. إننا مستمرين في المحافظة على أعلى نطاقات التوظيف "النطاق البلايني" لبرنامج نطاقات بوزارة العمل السعودية. حيث بلغت نسبة السعودة ٥١٪ في العام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م، كما بلغ معدل الدوران الوظيفي ١٦,٢٪.



يعود النقص في عدد الموظفين عن العام السابق للاستعانة بالموظفين المتعاونين حيث بلغ عددهم بنهاية العام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م خمسة أربعون موظفاً متعاوناً.



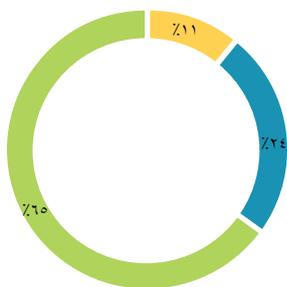
يعود التحسن في انخفاض معدل الدوران الوظيفي إلى التعديل في بعض المميزات المعطاة للعاملين ومنها زيادة بدل السكن، وتوفير التغطية الطبية لكافة أفراد عائلة الموظف.

الموظفون حسب الفئة الوظيفية						
٢٠١٥/هـ١٤٣٦	٢٠١٤/هـ١٤٣٥	٢٠١٣/هـ١٤٣٤	٢٠١٢/هـ١٤٣٣	هـ١٤٣٢	هـ١٤٣١	
٥	٥	٥		مؤشر جديد		عدد موظفي الإدارة التنفيذية
٣٥	٣١	٢٧		مؤشر جديد		عدد الموظفين - الإدارة الوسطى
١٦٠	١٧٠	١٨١		مؤشر جديد		عدد الموظفين العاملين
٢٠٠	٢٠٦	٢١٣	١٧٧	١٥٤	١٠٤	مجموع عدد الموظفين

توظيف الإناث						
٢٠١٥/هـ١٤٣٦	٢٠١٤/هـ١٤٣٥	٢٠١٣/هـ١٤٣٤	٢٠١٢/هـ١٤٣٣	هـ١٤٣٢	هـ١٤٣١	
%١٦	%١٧,٤	%١٦	%١٤	%١٣	%١٣	نسبة الإناث من مجموع الموظفين

الرواتب والأجور وما في حكمها (ر.س)						
هـ١٤٣٦ م٢٠١٥	هـ١٤٣٥ م٢٠١٤	هـ١٤٣٤ م٢٠١٣	هـ١٤٣٣ م٢٠١٢	هـ١٤٣٢	هـ١٤٣١	مراكز التكلفة
٨.٣٦١.٩٠٧	٦.٧٠٢.١٩١	٥.٦٩٥.٧٣٨	٣.٩١٥.٢٠٨	٣.٢٧٢.٤٦٧	٢.٦٣٥.٠٩٦	العمومية والإدارية والمعلوماتية
٧.١٣٤.٥٥٣	٦.٨٢٤.٥٧٠	٣.٣١٢.٨٦٨	٢.٥٢١.٨٩٢	١.٩٦١.٨٤٠	١.٤٩٩.٤٧٩	تنمية الموارد والتبرعات (تكاليف الإيرادات)
٥.٣٩١.٠٤١	٥.٠٤٢.٤٥٥	٤.١٥٩.١٦٦	٢.٧٧٤.٩٦٢	٢.٣٠٩.٥٠٤	١.٠٧٢.٩٦٦	البرامج الصحية
٢٠.٨٨٧.٥٠١	١٨,٥٦٩,٢١٦	١٣,١٦٧,٧٧٢	٩,٢١٢,٠٦٣	٧,٥٤٣,٨١١	٥,٢٠٧,٥٤١	إجمالي الرواتب وما في حكمها

### الرضا العام لموظفينا



- الرضا العام عن العمل
- الرضا عن العمل إلى حد ما
- عدم الرضا عن العمل

### كانت القضايا التالية الأبرز في عدم رضا العاملين:

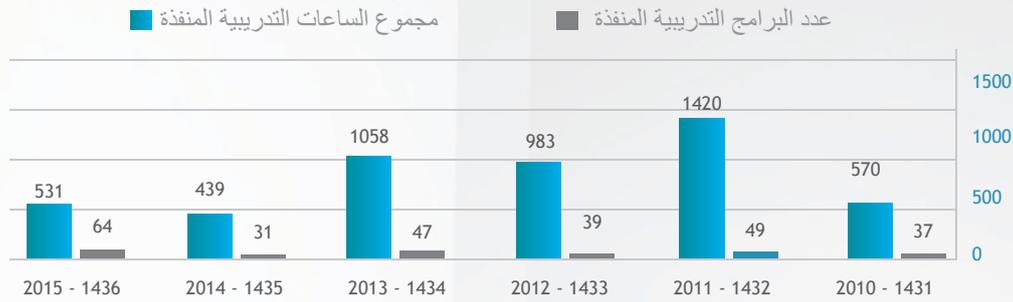
- افتقاد روح الفريق الواحد
- ضعف التواصل بين الإدارة والموظفين.
- ضعف التطوير والتدريب.
- ضعف الرواتب.

G4 - 10 & G4 - 9

## الاستثمار في مواردنا البشرية

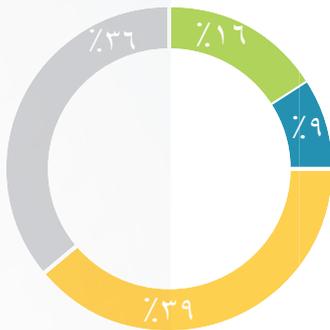
إننا في زمزم نولي عملية التدريب والتأهيل لمواردنا البشرية أهمية عالية من أجل بناء كوادر بشرية تواكب تطلعاتنا في توجهاتنا الاستراتيجية.

بلغ عدد البرامج التدريبية المقدمة لموظفينا (٦٤) برنامجاً تدريبياً في العام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م، بينما بلغت عدد الساعات التدريبية المنفذة (٥٣١) ساعة تدريبية، حيث وصل معدل الساعات التدريبية للموظف (٣,٥) ساعة تدريبية خلال العام. كما بلغت الساعات الكلية المقدمة للموظفين ٤,٨٠٢ ساعة تدريبية.



## من أبرز الدورات التدريبية المنفذة لعام ١٤٣٦هـ / ٢٠١٥م:

- المهارات الأساسية الاحترافية للبيع والخدمة (لموظفي المكاتب التعريفية).
- المعايير المحاسبية للمنشآت الغير هادفة للربح.
- التدريب على استخدام برنامج Microsoft Dynamics AX 2012 Training
- Core Solutions of Microsoft SharePoint Server 2013
- البرنامج المتخصص في إعداد تقارير الاستدامة.
- تخطيط وتسويق الرعايات.
- بناء السياسات واللوائح في الجمعيات الخيرية.
- دبلوم التسويق المعتمد.



- دورات تدريبية عامة
- دورات تدريبية أساسية
- دورات تدريبية تخصصية
- دورات تدريبية تطويرية

17%

نسبة البرامج التدريبية التي  
تلقتها الجمعية من الجهات  
الخيرية

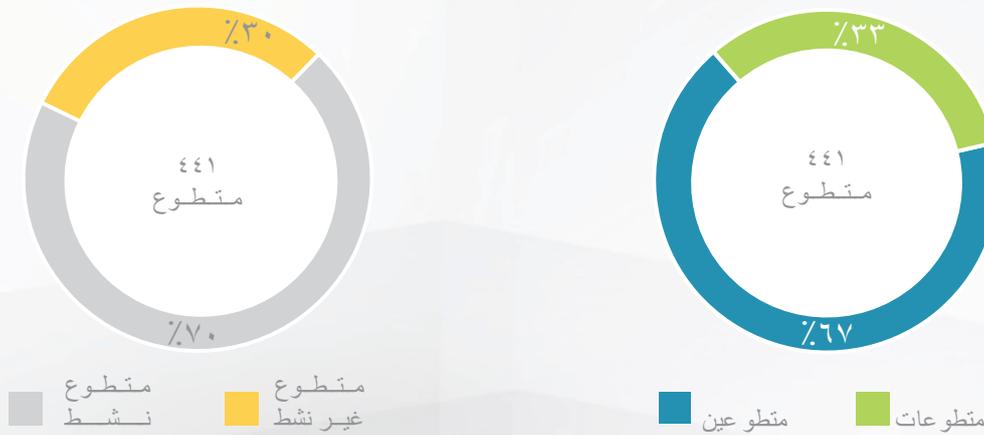
## قصة نجاح مكتبة التدريب الذاتي الداخلية عبر الشبكة الداخلية

انطلاقاً من حرصنا على جعل موظفينا على اطلاع دائم بأحدث المفاهيم الإدارية وتسهيل عملية التدريب الذاتي قامت إدارة الموارد البشرية بإنشاء مكتبة إلكترونية للتعليم والتدريب الذاتي لجميع منسوبي زمزم وتم نشرها عبر الشبكة الداخلية، حيث احتوت المكتبة على أكثر من ٤٠٠ مادة تعليمية وتدريبية.

## استثمار المتطوعين

التطوع في زمزم من الممكنات المهمة في تحقيق الكفاءة الداخلية، في العام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م تم تفعيل المتطوعين المسجلين لدينا بنسبة ٧٠٪ بناءً على الاحتياج الفني لبرامجنا الصحية، حيث بلغ عدد المتطوعين النشطين (٣٠٧) متطوع ومتطوعة. كما بلغت ساعات التطوع الفعلية (٣,٧٣٠) ساعة تطوعية بزيادة ٤٢٪ عن العام ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م. وبلغت نسبة المتطوعات ٣٣٪ من إجمالي عدد المتطوعين، أما القيمة الإجمالية لساعات التطوع الكلية فقد بلغت (٣٠٦,٨٧٥ ر.س).

مؤشرات تفعيل التطوع	١٤٣١هـ	١٤٣٢هـ	٢٠١٢هـ/١٤٣٣	٢٠١٣هـ/١٤٣٤	٢٠١٤هـ/١٤٣٥	٢٠١٥هـ/١٤٣٦
عدد المتطوعين المسجلين الكلي	١٠	٢٠	٢٠	٢٠٠	١٤٧	٤٤١
عدد المتطوعين النشطين الكلي			مؤشر جديد	٢٠	٨١	٣٠٧
عدد ساعات التطوع الكلي			مؤشر جديد	١٢٨	٢,١٥٧	٣,٧٣٠
القيمة المادية الكلية لساعات التطوع (ر.س)			مؤشر جديد		١٨١,٢	٣٠٦,٨٧٥
نسبة عدد المتطوعين النشطين الكلي من عدد المتطوعين المسجلين الكلي			مؤشر جديد	١٠٪	٥٥٪	٧٠٪
عدد فرص التطوع المتاحة			مؤشر جديد		٨٠	١١٠
عدد فرص التطوع المغطاة			مؤشر جديد		٢٠	٩٢
نسبة فرص التطوع الكلية المغطاة من فرص التطوع الكلية المتاحة			مؤشر جديد		٢٥٪	٨٤٪



### عدد المتطوعين وساعات التطوع موزعاً على البرامج الميدانية

التوعية الصحية	العيادات التخصصية	الأربطة	القوافل الطبية	ال جولات الطبية	
١	٥	١	١٠	١٦	
٥	٥	٩٩	١٠٨	١١٨	عدد المتطوعين
١٠	٢٥	٢٩٧٠	٥٤٠	٢٣٦	عدد ساعات التطوع

## لجنة التطوع

تم تشكيل لجنة للتطوع تهدف إلى الإشراف على أعمال التطوع والعمل على تطويره، كما تسعى اللجنة لتحقيق الأهداف

الفرعية التالية:

- السعي إلى تحقيق هوية زمزم التطوعية.
- استقطاب المتطوعين الأكفاء.
- المحافظة على المتطوعين.
- نشر ثقافة التطوع المستدام.
- تأسيس لجان التطوع الطلابي كنواة للتطوع الصحي المأمول لزمزم.

أعضاء اللجنة:

الاسم	العمل في اللجنة	المهنة
د. جميل عبد العزيز العطا	رئيس اللجنة	استشاري قلب أطفال / عضو مجلس الإدارة
د. أيمن محمد نوح أمين	مسؤول تطوع الممارسين الصحيين	استشاري أسنان / أمين عام جمعية زمزم
د. حسن موسى مسلمي	مسؤول التطوع الطلابي في مكة المكرمة	استشاري أمراض دم
د. ماجد محمد الغامدي	مسؤول التطوع الطلابي في جدة	استشاري طب مجتمع
ص. فواز فايز الزايدي	مسؤول التطوع الطلابي في الطائف	أخصائي صيدلة
د. خالد إبراهيم القرشي	عضواً	أخصائي طب أسرة
أ. جمعة عقل إبراهيم	عضواً	مدير إدارة التطوع

### وكانت أبرز إنجازات لجنة التطوع للعام ١٤٣٦هـ / ٢٠١٥م:

- تأسيس لجان التطوع الطلابي في كليتي الطب بجامعة الملك عبد العزيز في جدة وجامعة أم القرى في مكة المكرمة.
- تأسيس لجنة الإشراف على الممارسين الصحيين (المتطوعين الصحيين من الموظفين).
- توفير المدربين الصحيين المعتمدين لتنفيذ المبادرات الطلابية للمتطوعين الصحيين.
- الإشراف على تنفيذ الخطة التشغيلية لإدارة التطوع.



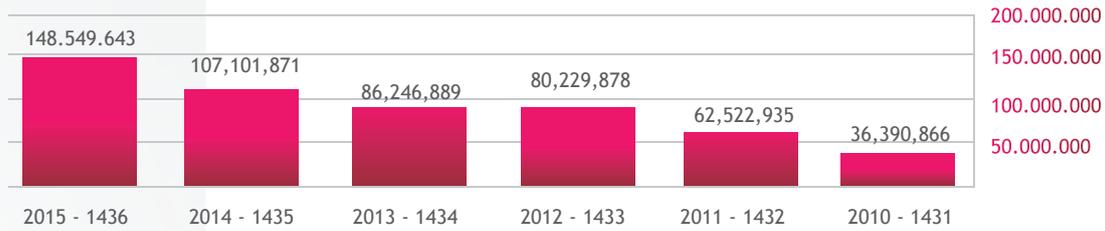
أداؤنا الاقتصادي

G4 - 9 & G4 - 12

## تحقيق الاستدامة المالية

تسعى زمزم لتحقيق إيرادات مالية عالية ومتصاعدة، مع التركيز على الموارد المالية الثابتة التي تدعم استدامة الجمعية وأعمالها، وقد حققت (بفضل الله تعالى) نمواً جيداً في إيراداتها على مدى السنوات الماضية، في العام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م بلغت الإيرادات المالية ٣٤٥,٠٦٧,٠١٤ (ر.س)، بنسبة نمو ٣٩٪ عن العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م تمثل نسبة التبرعات العينية ٣٢,٤٪.

النمو العام للإيرادات المالية للجمعية



الإيرادات المقيّدة						
١٤٣٦هـ ٢٠١٥م	١٤٣٥هـ ٢٠١٤م	١٤٣٤هـ ٢٠١٣م	١٤٣٣هـ ٢٠١٢م	١٤٣٢هـ	١٤٣١هـ	
٤٨,٣٢٨,٥٧١	١٦,٩٨٩,٢٦٧	٨,٣٠٨,٣١١	٢,٤٠١,٢٢٨	٢٣٠,٩٦٧	١٦٦,٥٨٨	التبرعات العينية
٢٣,٩٣٤,٧٠٧	٣٤,٩٥١,١٠٤	٢٩,٩٥٩,٩١٣	٢٩,١٠٦,٢٤٧	٢٢,٨٧٤,٢٣٣	٩,٨٠١,١٤٣	التبرعات النقدية للأوقاف
٦,٠٠٠,٠٠٠	٠	٠	٠	٠	٠	إعانة وزارة الشؤون الاجتماعية
٧٨,٢٦٣,٢٧٨	٥١,٩٤٠,٣٧١	٣٨,٢٦٨,٢٢٤	٣١,٥٠٧,٤٧٥	٢٣,١٠٥,٢٠٠	٩,٩٦٧,٧٢١	إجمالي الإيرادات المقيّدة (ر.س)

الإيرادات غير المقيّدة						
١٤٣٦هـ ٢٠١٥م	١٤٣٥هـ ٢٠١٤م	١٤٣٤هـ ٢٠١٣م	١٤٣٣هـ ٢٠١٢م	١٤٣٢هـ	١٤٣١هـ	
٢٩,٨٩١,٨٤٠	٢١,٨٩٧,١٣٤	١٩,٢٧٩,٢٨١	١٦,١٢١,٠٦٤	١٨,٥٠٤,٦٩٥	١٢,٧٠١,٩٢٤	التبرعات النقدية العامة
٣٥,٩٥٨,٥٤٩	٣٠,٨٥٠,٨١٣	٢٦,٤٥٩,٣٦٤	٢٨,٨٣٣,٣٢٦	١٧,٨٩٤,٣٨٤	١١,١٩٨,٥٤٠	تبرعات الزكاة
١,٣٩١,٣٠٨	٢,٣٨٥,١٤٨	١,٥٨٦,٧١١	٨٦٧,٧٣٠	٨٢٥,٢٩٠	٦٦٦,٩٧٠	إيرادات الأوقاف
٢٢,٦٩٣	٩,٩٠٥	٥٣٤,٣٠٩	٢,٣٢٢,٢٨٣	٦٨١,٨٦٦	٦٠,٣٣٣	مبيعات خيرية (أخرى)
٢١,٩٧٥	١٨,٥٠٠	١٩,٠٠٠	١٨,٠٠٠	١١,٥٠٠	٨,٥٠٠	اشتراقات الأعضاء
٣,٠٠٠,٠٠٠	٠	١٠٠,٠٠٠	٥٥٠,٠٠٠	١,٥٠٠,٠٠٠	١,٠٠٠,٠٠٠	إعانة وزارة الشؤون الاجتماعية
٥١٧,٦٢٠	٠	٠	٠	٠	٠	إيرادات خصومات خيرية
٣٠,٣٠٥	١٦,٦٦٥	٠	٠	٠	٠	تسوية سنوات سابقة
٧٠,٨٢٤,٢٩٠	٥٥,١٧٨,١٦٥	٤٧,٨٧٨,٦٦٥	٤٨,٧٢٢,٤٠٢	٣٨,٤١٧,٢٣٥	٢٥,٦٢٦,١٣٥	إجمالي الإيرادات غير المقيّدة (ر.س)

يظهر الجدول أعلاه تصنيف الإيرادات على نوعين:

١. الإيرادات المقيّدة (وهي الإيرادات التي تبرع بها أصحابها للوقف، سواء كانت مبالغ مالية أو عقارات).
٢. الإيرادات غير المقيّدة (وهي المبالغ المالية الموجهة للصرف على البرامج والأنشطة الرئيسية والمساندة).

كما يوضح الجدول التالي مصارف الإيرادات غير المقيدة للعام المالي ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م

بنود الصرف	المبلغ المنفق	نسبة المبلغ المنفق من إجمالي الإيرادات غير المقيدة	نسبة المبلغ المنفق من إجمالي الإيرادات المقيدة
مصروفات الأنشطة والبرامج الصحية	٤٢.١٧٣.٢٩٠	٪٦٠	-
سداد جزئي من مديونية مزودي الخدمة الطبية	٨,٦٦٣,٣٢٤	٪١٢	-
مصروفات رعاية الموارد والتبرعات	٢١,٢٢٧,٤٤٠	٪١٥	٪١٥
المصروفات العمومية والإدارية	١٥,٥٠٣,٩٢٧	٪١١	٪١١
إهلاك الأصول الثابتة	٣,٢٦٣,٩٨٦	٪٢	٪٢
إجمالي الصرف (ر.س)	٧٠,٨٣٤,٢٩٠		

## إننا نعمل لتحقيق الاستدامة المالية لزمزم من خلال الأعمال التالية:

### ١. تنمية مواردنا المالية وزيادة التبرعات عبر إدارتنا المتخصصة التالية:

- إدارة تنمية الموارد والتبرعات وتشمل قسم الجهات المانحة وقسم رجال الأعمال وقسم كبار الداعمين وقسم المعارض التعريفية. إضافة إلى قسم تنمية الموارد والتبرعات بالإدارة النسائية.
- إدارة المساهمات المجتمعية وتشمل قسم الاستقطاع الشهري، وقسم المسؤولية الاجتماعية وقسم التبرع العام.
- إدارة التسويق.

### ٢. إدارة مواردنا المالية الثابتة:

- المتمثلة في سلسلة "أوقاف زمزم الصحية" والتي بلغ عددها (١١) وقفاً، حيث لازلنا نعمل جاهدين على رفع نسبة الموارد المالية الثابتة من إيراداتنا، ومن أجل ذلك تم إنشاء قسم لإدارة وتشغيل الأوقاف.
- في العام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م بلغت نسبة إيرادات استثمار الأوقاف "ربع الأوقاف" ٩,٠٪ بانخفاض مقداره ٣,١٪ عن العام ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م، وذلك نتيجة لعدم تشغيل الوقف الصحي رقم (٦) بحي العزيزية بمكة المكرمة بسبب ضعف تشغيل المباني في موسم حج ١٤٣٦هـ. كما نمت الأصول الثابتة لزمزم بنسبة ٦٩٪ عن العام ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م.

٢٠١٥هـ/ ١٤٣٦	٢٠١٤هـ/ ١٤٣٥	٢٠١٣هـ/ ١٤٣٤	٢٠١٢هـ/ ١٤٣٣	١٤٣٢هـ	١٤٣١هـ	نسبة إيرادات الموارد المالية الثابتة من الإيرادات الكلية
٠,٩٪	٢,٢٪	٢٪	٣٪	٣٧,٠٪	٤٥,٠٪	

نمو الأصول الثابتة ( القيمة )



### ٣. إدارة المصروفات والإنفاق

تسعى زمزم إلى زيادة كفاءتها التشغيلية والمالية بشكل مستمر حتى تحقق نسبة ١٠٪ 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 بالخصومات الخيرية) تأثيراً كبيراً في تعزيز كفاءة زمزم المالية. ففي السنة المالية ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م بلغت قيمة الخصومات الخيرية أكثر من (٣١) مليون (ر.س) بزيادة (٦) مليون (ر.س) عن العام ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م والتي تمثلت في شكل خصومات مزودي الخدمات الطبية - حيث تحصل الجمعية على خصومات جيدة في سعر الخدمات الطبية وذلك نتيجة للشراكات الفعالة والثقة المتبادلة بين زمزم وشركائها من مزودي الخدمات الطبية.

مع نهاية السنة المالية ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م، بلغت نسبة المصاريف العمومية والإدارية لكل ريال تتلقاه الجمعية ٩,٥٪ مقارنة مع ١٢,٢٪ في السنة المالية ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م.

#### الأثر الاقتصادي المباشر وغير المباشر للجمعية (ر.س)

١٤٣٦هـ ٢٠١٥م	١٤٣٥هـ ٢٠١٤م	١٤٣٤هـ ٢٠١٣م	١٤٣٣هـ ٢٠١٢م	١٤٣٢هـ	١٤٣١هـ	
١٤٨,٥٤٩,٦٤٣	١٠٧,١٠١,٨٧١	٨٦,٢٤٦,٨٨٩	٨٠,٢٢٩,٨٧٨	٦٢,٥٢٢,٩٣٥	٣٦,٣٩٠,٨٦٦	مجموع الإيرادات
٢١,٢٢٧,٤٤٠	٢١,٨٥٣,٩٥٠	١٩,١٧٠,٦٩٤	١٣,٢١٨,٨٧٢	١٠,٩٨٨,٧٧٧	٥,٨٦٣,٦٦٦	تكاليف تنمية الموارد والتبرعات
٢٣,٩٣٤,٧٠٧	٣٤,٩٥١,١٠٤	٢٩,٩٥٩,٩١٣	٢٩,١٠٦,٢٤٧	٢٢,٧٨٤,٢٣٣	٩,٨٠١,١٤٣	الإيرادات المحولة للوقف
٢١,٣٧٩,٩٤٨	١٠,٦٩٨,٣٣٢	٩,٠٨٠,٦٧٦	٣١,٢١٠,٣٦٣	٧,٠٠٢,٣٤٤	١١,٣٥٩,٩٦٧	الإيرادات المحولة للعام القادم (السيولة النقدية لدى البنوك)
٣,٢٦٣,٩٨٦	٢,٧٧٦,٤٩٥	٤,٨٠٨,٣٨٦	١,٤٠٢,٣٠٢	١,٠٥٣,٠٣٤	٨٩١,٣٩٩	استهلاك الأصول الثابتة (التراكمي)
١٢٧,٣٢٢,٢٠٢	٨٥,٢٤٧,٩٢١	٦٧,٠٧٦,١٩٥	٦٧,٠١١,٠٠٦	٥١,٥٣٤,١٥٧	٣٠,٤٩٧,٨٦١	صافي الإيرادات للعام
٣١,٩٩٦,٦٢٠	٢٥,٠٠٠,٠٠٠	٢٥,٠٠٠,٠٠٠		غير متوفر		إيرادات أخرى (الخصومات الخيرية من مزودي الخدمات الطبية)
١٥٩,٣١٨,٨٢٣	١١٠,٢٤٧,٩٢١	٩٢,٠٧٦,١٩٥		غير متوفر		صافي الإيرادات للعام مع الخصومات الخيرية
١٥,٥٠٣,٩٢٧	١٣,٥٦٣,٢٤١	١٣,١١٥,١٠٦	٩,٧٨١,٨٦٤	٨,١٨٥,٢٢٨	٦,٠٣٢,٦٦٣	المصاريف العمومية والإدارية <sup>x</sup>
١٠٪	١٢,٣٪	١٤,٢٪				نسبة المصاريف العمومية والإدارية لكل ريال تتلقاه الجمعية (من صافي الإيرادات للعام مع الخصومات الخيرية)

<sup>x</sup> وتشمل رواتب جميع الموظفين ما عدا رواتب موظفي إدارة البرامج الصحية وموظفي تنمية الموارد والتبرعات.

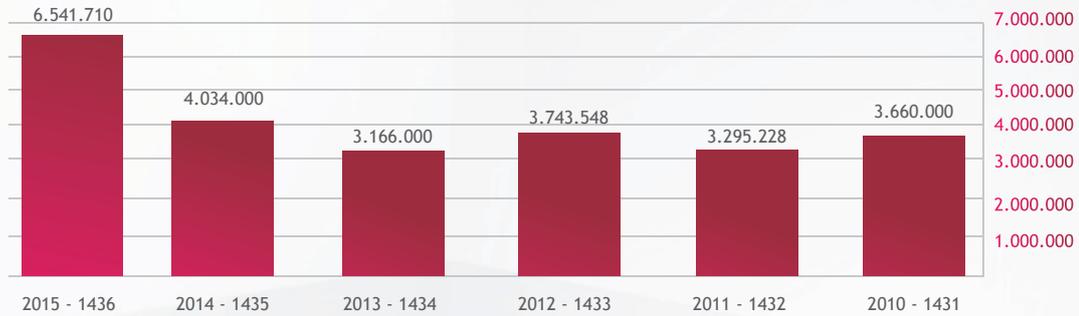
## الشراكة مع الداعمين

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. مع نهاية السنة المالية ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م، بلغت الإيرادات المقدمة من الجهات المانحة لزمزم ٦,٥٤١,٧١٠ (ر.س) مقارنة بـ ٤,٠٣٤,٠٠٠ (ر.س) في السنة المالية ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م.

دعم الجهات المانحة



كان من أبرز الجهات المانحة التي دعمت زمزم في العام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م:

- مؤسسة محمد بن صالح الراجحي الخيرية.
- مؤسسة سليمان بن عبد العزيز الراجحي الخيرية.
- مؤسسة الجميح الخيرية.
- مؤسسة الطيار الخيرية.

## قصة نجاح الاستقلالية في دعم الفروع

من قصص النجاح في العام ١٤٣٦هـ / ٢٠١٥م: إعداد برنامج لدعم فروع زمزم بمحافظة الطائف ومحافظة الضنفة وقد كانت الجهات المانحة تقوم بدعم زمزم في مقرها الرئيسي بجدة وفرعها بمكة المكرمة إلا أن زمزم وضعت في خططها التشغيلية مستهدفات رقمية خاصة بهاتين المحافظتين مما سهل إعداد مشروع تسويقي وطرحة على المانحين مما كان له القبول في تنامي دعم الجهات لكامل فروع زمزم وهذا لم يحدث سابقاً.

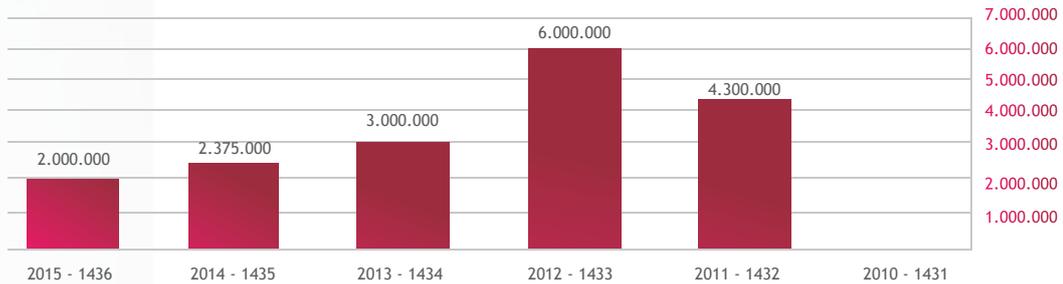
## كبار الداعمين ورجال الأعمال

تسعى زمزم للارتقاء بعلاقاتها 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.

حجم التبرعات من كبار الداعمين ورجال وسيدات الأعمال



كان من أبرز رجال وسيدات الأعمال الداعمين لزمزم في العام ١٤٣٦هـ / ٢٠١٥م:

- الشيخ / يوسف بن عبد اللطيف جميل.
- الدكتور / سليمان بن عبد الرحمن آل الشيخ.
- المهندس / إحسان ورامي شكور أبو غزالة.
- السيدة / هيفاء بن محفوظ.

## قصة نجاح تفعيل نظام التوصية

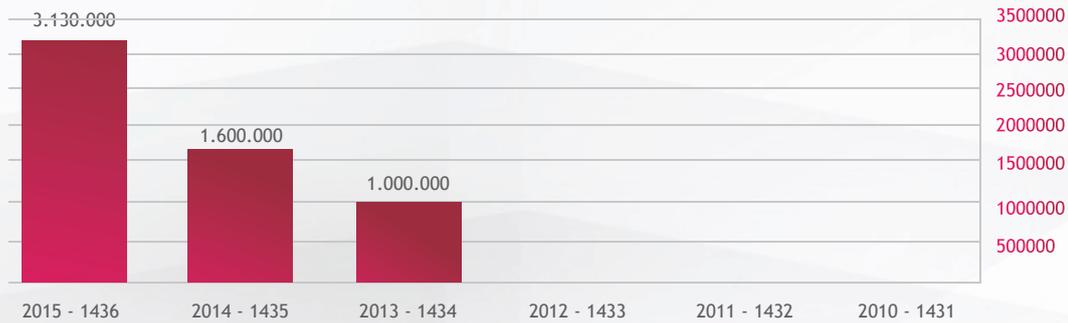
من قصص النجاح في العام ١٤٣٦هـ / ٢٠١٥م: تفعيل نظام التوصية وهو دلالة المتبرعين على متبرعين آخرين، وقد قام فريق قسم رجال الأعمال بزيارة التجار بمدينة الرياض مستحضرين أهمية استثمار كل داعم سابق أن يدلنا على واحد أو أكثر من أصدقاءه من رجال الأعمال.

وقد تم ذلك من خلال الزيارات الخاصة للتجار حيث في نهاية اللقاء تتم استشارة التاجر في المساهمة في دلالة الغير على الخير بحيث يدل على بعض الأسماء التي يعرفها ويمكنها دعم زمزم وهذا ما حدث فقد تم الحصول على أكثر من ٢٨ من أسماء التجار الجدد بمدينة الرياض ليتم استهدافهم في الزيارات القادمة لمدينة الرياض.

## المسؤولية الاجتماعية

تمثل المسؤولية الاجتماعية لدى الشركات والمؤسسات رافداً مالياً جيداً لزمزم، حيث نعمل على تشجيع شركات الأعمال على تبني برامجنا ومشاريعنا ودعمها بشكل يحقق التنمية المستدامة عبر اقتناص الفرص بابتكار برامج تلائم توجهات المسؤولية الاجتماعية بالشركات والارتقاء بعلاقاتها معهم لتكوين شراكات طويلة الأمد تساعد على تحقيق الاستدامة المالية مع زيادة مصادرها، كما تحرص زمزم بالتواصل المستمر والمباشر مع شركات ومؤسسات الأعمال من خلال الاجتماعات وتقارير أثر التبرعات، ووسائل التواصل الاجتماعي ورسائل الجوال والاجتماعات والزيارات الميدانية وغيرها.

حجم الإيرادات الواردة عبر الشركات ذات المسؤولية الاجتماعية (ر.س)

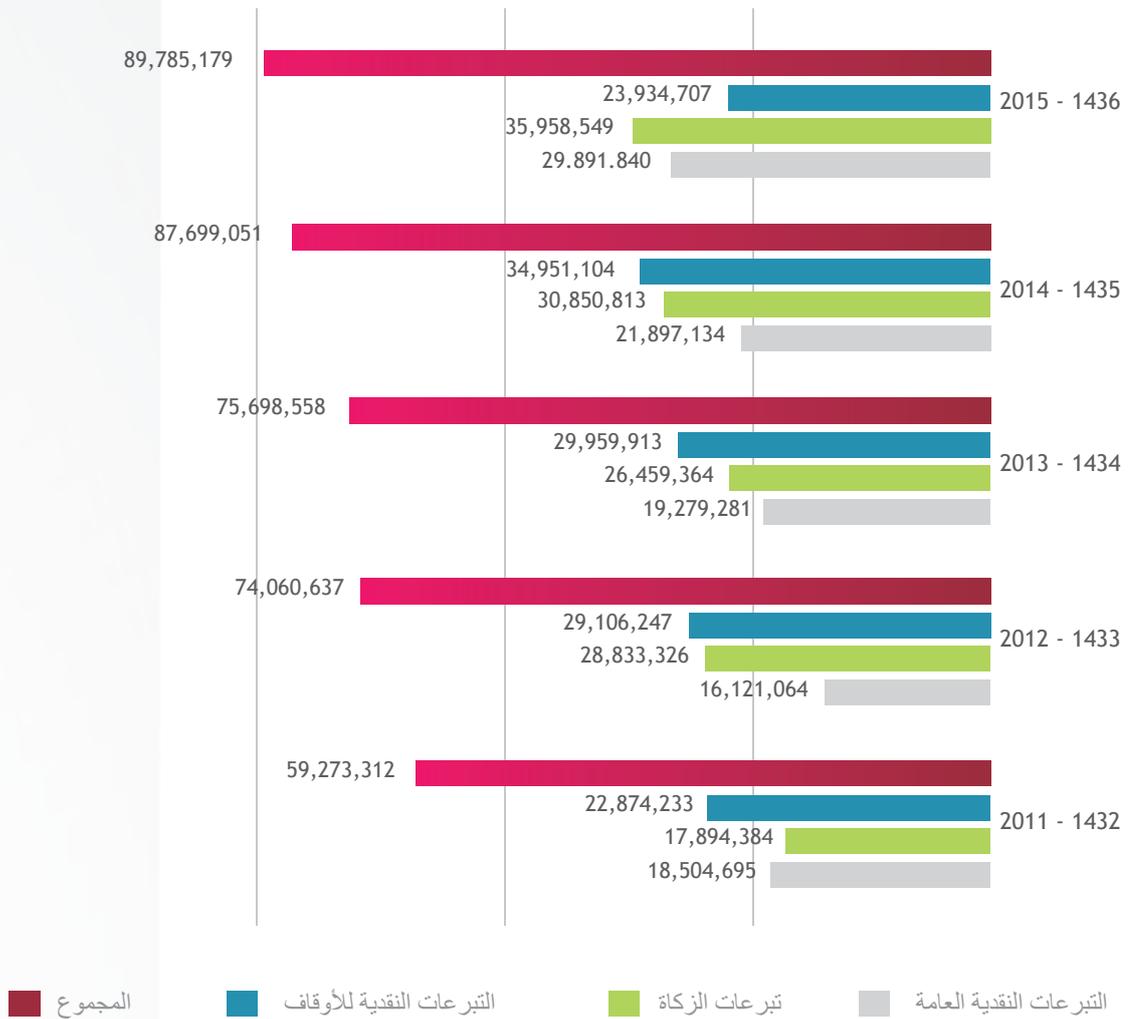


كان من أبرز شركات ومؤسسات المسؤولية الاجتماعية الداعمة لزمزم في العام ١٤٣٦هـ / ٢٠١٥م:

- شركة أرامكو السعودية.
- شركة مجموعة تمر

## الشراكة مع المجتمع

يمثل أفراد المجتمع أكبر داعم لزمزم، فمعظم التبرعات الواردة لزمزم هي من أفراد هذا المجتمع المعطاء، سواء 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.

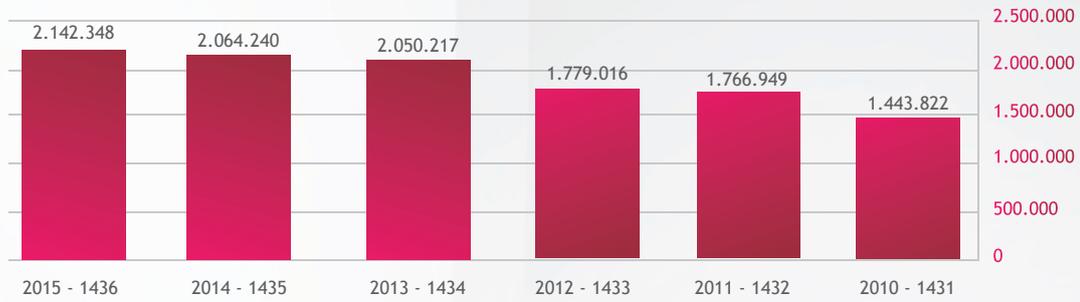


## الاستقطاع الشهري

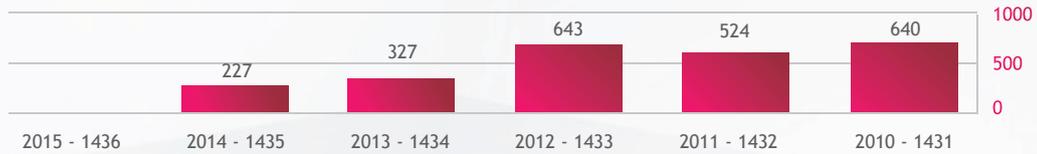
كما سعت الجمعية إلى تحقيق مصادر دخل مستمرة من خلال تفعيل الاستقطاع الشهري بالتنسيق مع البنوك المحلية والجهات التي تتبنى الاستقطاع الشهري من رواتب موظفيها، حيث يحقق الاستقطاع الشهري دعماً سنوياً مستمراً يتجدد من خلال التواصل المستمر مع المتبرعين السابقين وخلق فرص جديدة مع متبرعين جدد.

لقد واجهت زمزم في أعوامها الأخيرة مشكلة تفعيل الاستقطاعات في البنوك المحلية، مما أدى إلى انخفاض عدد الاستقطاعات الشهرية، فعملت بدءاً من العام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م إلى حث المستقطعين على تفعيل استقطاعاتهم بشكل إلكتروني.

حجم الإيرادات الواردة عبر الاستقطاعات (ر.س)



عدد المستقطعين







جمعية زمزم

للخدمات الصحية التطوعية الخيرية  
بمنطقة مكة المكرمة  
إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية  
تصريح رقم (٢٩٠)



إجمعها ولك أجرها

Only Plastic فقط بلاستيك



نايلون - عبوات  
بلاستيكية - بلاستيك



مبادرة جمع الورق والبلاستيك

إحدى المبادرات البيئية لمشروع  
التنمية المستدامة لجمعية زمزم

Only Paper فقط ورق



ورق - كرتون - جرائد  
كتب مدرسية



أداؤنا البيئي

## الأثر البيئي لعملياتنا

تسعى زمزم لأن تكون مثلاً يحتذى به في إدارة عملياتها بوعي بيئي، وذلك مساهمة منها في تحقيق الاستدامة البيئية وتقليل الأثر البيئي على المجتمع.

بدأت زمزم العمل في تطبيق الاستدامة البيئية في منتصف العام ١٤٣٣هـ/ ٢٠١٢م، 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:

### في مجال استهلاك الطاقة غير المباشرة (الطاقة الكهربائية):

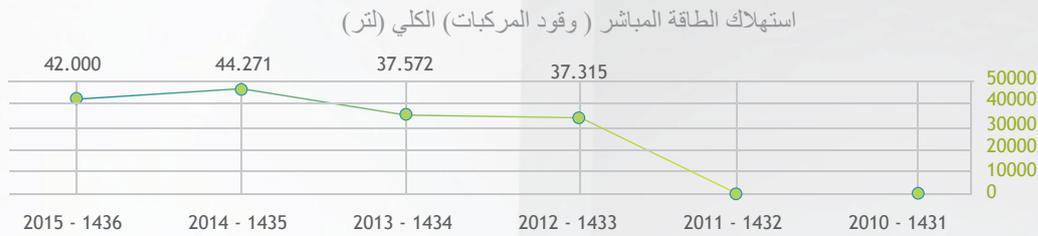
- وضع الحاسبات الآلية بوضع التوقف المؤقت وإطفائها عند عدم الاستخدام.
- العمل على زيادة الوعي بين الموظفين بأهمية إطفاء أجهزة الحاسب عند عدم الاستخدام ونهاية الدوام.
- العمل على زيادة الوعي بين الموظفين بأهمية إيقاف تشغيل أجهزة التكييف والمصابيح عند عدم الاستخدام ونهاية الدوام.
- وضع التيرموستات على درجة حرارة بين ٢٢-٢٤ للمكيفات في جميع مرافق المبنى.
- تغيير المصابيح العادية إلى مصابيح موفرة للطاقة (LED).
- شراء المعدات الموفرة للطاقة (Energy Star).
- التتبع الشهري لاستهلاك الطاقة الكهربائية (كيلوواط).
- تحويل جميع فواتير الكهرباء الخاصة بمباني ومكاتب الجمعية إلى الفئة الخيرية.



انخفض استهلاكنا من الطاقة غير المباشرة (الكهربائية) بنسبة ١٠٪ وهذا هو ما تم استهدافه في الخطة التشغيلية للمبادرات البيئية، حيث أن ذلك يسير في الوضع الطبيعي.

## في مجال استهلاك الطاقة المباشرة (وقود المركبات):

- العمل على زيادة الوعي بين الموظفين بالإجراءات المتبعة لتقليل استهلاك الوقود.
- شراء كوبونات الوقود الموفرة لكافة سيارات الجمعية.
- التتبع الشهري لاستهلاك وقود المركبات (لتر).



انخفض استهلاكنا من الطاقة المباشرة (وقود المركبات) بنسبة ٨٪ وذلك نتيجة تطبيق مبادرة شراء كوبونات الوقود المسبقة الدفع، والتي ساعدت على توفير الوقود بهذه النسبة.



## مجال استهلاك المياه:

- تركيب أدوات التوفير على حنفيات المغاسل.
- وضع أكياس التوفير في خزان الصرف في المراحيض لتقليل كمية المياه المتدفقة.
- زيادة وعي الموظفين بأهمية توفير المياه والإبلاغ عن أية تسريب.
- التتبع الشهري لاستهلاك المياه (متر مكعب).



لم يزد استهلاكنا من المياه، وإنما الزيادة جاءت من تأخر صدور الفواتير من شركة المياه، مما أدى إلى تجمع قيمتها في العام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م. حيث أننا نقوم بحساب قيمة الفواتير الواردة إلينا في كل عام ومن ثم نستخرج حجم استهلاكنا من المياه.

## مجال استهلاك المواد (ورق وأحبار الطباعة):

- توعية الموظفين باستخدام البريد الداخلي في العمل.
- العمل على أتمتة جميع المراسلات الداخلية بين الموظفين.
- العمل على جعل الاجتماعات خالية من الورق من خلال استخدام النسخ الإلكترونية.
- التتبع الشهري لاستهلاك ورق الطباعة (كيلو جرام).



زاد استهلاكنا من الورق للعام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م حيث قمنا بإدراج جميع أنواع ورق الطباعة (العادي والحراري ومطبوعات الخطابات الرسمية وغيره) وفقاً للبرنامج المحاسبي الجديد للجمعية، خلافاً للأعوام السابقة والتي كنا نتتبع فيها استهلاك ورق التصوير فقط.



زاد استهلاكنا من أحبار الطباعة للعام ١٤٣٦هـ/٢٠١٥م بنسبة ١٢٪، نتيجة زيادة حجم طباعة المراسلات الخارجية، وهذا يدعونا إلى مزيد من توعية منسوبينا بأهمية تقليل الأثر البيئي لعملياتنا في هذا الشأن.

## مجال إعادة تدوير المخلفات الورقية والبلاستيكية :

- التعاقد مع شركة مختصة بإعادة تدوير الورق والبلاستيك.
- العمل على توزيع سلال نفايات مخصصة للورق وأخرى للبلاستيك في جميع مكاتب الموظفين.
- العمل على توزيع حاويات مخصصة للورق وأخرى للبلاستيك في جميع مباني الجمعية.
- العمل على جمع النفايات المفروزة ووضعها في الحاويات الكبيرة المخصصة لذلك.
- التتبع الشهري للكميات المرسلة لشركة إعادة تدوير الورق والبلاستيك (كجم) ، والعائد المالي من ذلك.



زادت كمية المخلفات الورقية والبلاستيكية للعام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م بنسبة ٢٢٪، وذلك نتيجة وجود كمية كبيرة من المطبوعات غير المستفاد منها والتي تم التخلص منها بإرسالها لشركة إعادة تدوير الورق. حيث بلغ العائد المالي من تطبيق المبادرات البيئية للعام ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م مبلغ وقدره ٦,٦٥١ (ر.س).

## إننا نعمل حالياً لتحقيق الاستدامة البيئية في زمزم وفقاً للاستراتيجيات التالية :

١. التوعية المستمرة لمسؤولي الجمعية بأهمية المحافظة على الموارد وتقليل الأثر السلبي على البيئة والمجتمع.
٢. اعتماد المصايح الموفرة للطاقة الكهربائية في كافة مباني الجمعية ومكاتبها التعريفية.
٣. استمرار العمل على شراء واستخدام كوبونات الوقود الموفرة لكافة سيارات الجمعية.
٤. توفير وتركيب أدوات الترشيح في جميع مواقع استهلاك المياه لجميع مباني الجمعية.
٥. التذكير المستمر للعمال والحراس والموظفين بأهمية إطفاء أجهزة التكييف والمصايح عند عدم الاستخدام ونهاية الدوام.
٦. الاستمرار في تطبيق مبادرة جمع مخلفات الورق والبلاستيك وإرسالها لإعادة تدويرها.
٧. الاستمرار في تتبع المؤشرات البيئية. (الجدير بالذكر هنا أننا استفدنا كثيراً من موقع شركة الكهرباء في تتبع مؤشر استهلاك الطاقة الكهربائية).

## الملحقات

### الملحق (1): فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI G4 CONTENT INDEX

يحتوي الجدول الآتي الإفصاح عن مؤشرات المبادرة العالمية لإعداد التقارير وفقاً للمبادئ التوجيهية (G4) – الأساسي

لمزيد من التفاصيل عن كل مؤشر متوفر في موقع المبادرة العالمية لإعداد التقارير

[HTTPS://G4.GLOBALREPORTING.ORG/PAGES/DEFAULT.ASPX](https://g4.globalreporting.org/pages/default.aspx)



الإفصاحات المعيارية العامة									
التوكيد من طرف ثالث	رقم الصفحة (أو التفسير في حال الحذف)	الإفصاح	المؤشر	التوكيد من طرف ثالث	رقم الصفحة (أو التفسير في حال الحذف)	الإفصاح	المؤشر	التوكيد من طرف ثالث	رقم الصفحة (أو التفسير في حال الحذف)
لا	22-16	كلي	G4-24	إشراك أصحاب المصلحة	لا	8	G4-1	الاستراتيجية والتحليل	لا
لا	22-16	كلي	G4-25		لا	23.15.14	G4-2		
لا	22-16	كلي	G4-26		لا	9	G4-3		
لا	22-16	كلي	G4-27		لا	9	G4-4		
لا	64.4	كلي	G4-28	سجل خصائص التقرير	لا	10	G4-5	سجل خصائص المنظمة	لا
لا	4	كلي	G4-29		لا	10	G4-6		
لا	سنوي	كلي	G4-30		لا	9	G4-7		
لا	4	كلي	G4-31		لا	10	G4-8		
لا	65.64.4	كلي	G4-32		لا	50.44.43.28	G4-9		
لا	تم توكيد التقرير من قبل المجلس الاستشاري للجمعية	كلي	G4-33		لا	44	G4-10		
لا	14	كلي	G4-34		لا	لا ينطبق حيث لا يوجد نقابات عمالية في السعودية	G4-11		
لا	14	كلي	G4-37	الحكومة	لا	50	G4-12	لا	
لا	14	كلي	G4-38		لا	لا يوجد تغيير	G4-13		
لا	14	كلي	G4-40		لا	30.29	G4-14		
لا	8	جزئي	G4-50		لا	41	G4-15		
لا	14	كلي	G4-51		لا	زمزم ليست عضواً في أي جمعيات	G4-16		
لا	لا توجد	كلي	G4-56	الأخلاقيات والنزاهة	لا	جمعية زمزم بجميع فروعها	G4-17	الجوانب الجوهرية وحدود آثارها	لا
لا					لا	24.23	G4-18		
لا					لا	24.23	G4-19		
لا					لا	24.23.16	G4-20		
لا					لا	24.23.16	G4-21		
لا					لا	لا يوجد	G4-22		
لا					لا	لا يوجد	G4-23		

الإفصاحات المعيارية المحددة									
التوكيد من طرف ثالث	رقم الصفحة (أو التفسير في حال الحذف)	الإفصاح	المؤشر		التوكيد من طرف ثالث	رقم الصفحة (أو التفسير في حال الحذف)	الإفصاح	المؤشر	
<b>حقوق الإنسان</b>				تابع / الفئة الاجتماعية	<b>الأداء الاقتصادي</b>				<b>الفئة الاقتصادية</b>
عدم التمييز					لا	50-52	كلي	G4-DMA	
لا	44.43	كلي	G4-DMA		لا	52.51، 44	كلي	G4-EC1	
لا	لا يوجد	كلي	G4-HR3		لا	50	كلي	G4-EC4	
<b>عمالة الأطفال</b>					<b>التواجد في السوق</b>				
لا	لا يوجد	كلي	G4-HR5		لا	44	كلي	G4-DMA	
<b>العمل الجبري أو القسري</b>					لا	44	كلي	G4-EC5	
لا	لا يوجد	كلي	G4-HR6		<b>الأثر الاقتصادي غير المباشر</b>				
<b>آليات الشكاوى المتعلقة بحقوق الإنسان</b>					لا	52	كلي	G4-DMA	
لا	42	كلي	G4-DMA		لا	52	كلي	G4-EC8	
لا	42	كلي	G4-HR12		<b>الطاقة</b>				
<b>المجتمع - المجتمعات المحلية</b>					لا	61.60	كلي	G4-DMA	
لا		كلي	G4-DMA		لا	61.60	كلي	G4-EN3	
لا	28-39	كلي	G4-SO1		لا	61.60	كلي	G4-EN6	
لا	61	كلي	G4-SO2		<b>المياه</b>				
<b>مكافحة الفساد</b>					لا	61	كلي	G4-DMA	
لا	14	كلي	G4-DMA		لا	61	كلي	G4-EN8	
لا	لا يوجد	كلي	G4-SO4		لا	61	كلي	G4-EN9	
<b>مسؤولية المنتج</b>					<b>الانبعاثات</b>				
<b>صحة العميل وسلامته</b>					لا	61	كلي	G4-DMA	
لا	28-39	كلي	G4-DMA		لا	61	كلي	G4-EN15	
لا	100%	كلي	G4-PR1		لا	61	كلي	G4-EN16	
لا	لا يوجد	كلي	G4-PR2		<b>ممارسات العمالة والعمل اللائق</b>				
<b>نتائج الاستقصاءات التي تقيس رضا العميل</b>					<b>التوظيف</b>				
لا	42	كلي	G4-PR5		لا	43	كلي	G4-DMA	
<b>مساواة الرجال والنساء في الأجور</b>					لا	44	كلي	G4-LA2	
لا	44.43	كلي	G4-DMA		<b>التدريب والتعليم</b>				
لا	44.43	كلي	G4-LA13		لا	45	كلي	G4-DMA	
				لا	46.45	كلي	G4-LA9		
				لا	46	كلي	G4-LA10		
				<b>التنوع وتكافؤ الفرص</b>					
				لا	44.43	كلي	G4-DMA		
				لا	44.43	كلي	G4-LA12		

الملحق (2): نطاق التقرير G4 - 17 & G4 - 18 & G4 - 19 & G4 - 25 & G4 - 26 & G4 - 27 & G4 - 28

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 وتعليمهم وكيفية تواصلنا معهم وإدراكنا لمصالحهم وأولوياتهم وطرق استجابتنا لهذه الأولويات.
النطاق وحدود التقرير	يغطي هذا التقرير الأداء السنوي لجمعية زمزم للأعوام الماضية - ما أمكن، ويشمل السنوات ١٤٢١هـ/ ٢٠١٠م و ١٤٢٢هـ/ ٢٠١١م و ١٤٢٣هـ/ ٢٠١٢م و ١٤٢٤هـ/ ٢٠١٣م و ١٤٢٥هـ/ ٢٠١٤م و ١٤٢٦هـ/ ٢٠١٥م كما يشمل التقرير جميع عمليات الجمعية في منطقة مكة المكرمة.
دورة التقرير	هذا هو التقرير الرابع من تقارير الاستدامة لجمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية. إننا ملتزمون بدفع الاستدامة في الجمعية، بالإضافة للالتزامنا بإصدار تقرير الاستدامة بشكل سنوي.

ضمان الجودة في عملية التقرير	
التوازن	نعتقد بأن هذا التقرير يظهر كلا من النواحي الإيجابية والسلبية لأدائنا والنواحي التي تستلزم العمل على تحسينها.
القابلية للمقارنة	قمنا بتقديم بيانات مقارنة لخمس سنوات في هذا التقرير (١٤٢١هـ/ ٢٠١٠م و ١٤٢٢هـ/ ٢٠١١م و ١٤٢٣هـ/ ٢٠١٢م و ١٤٢٤هـ/ ٢٠١٣م و ١٤٢٥هـ/ ٢٠١٤م). 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 نقل 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 (CO2).
السعودية	سياسة وطنية في المملكة العربية السعودية لتشجيع توظيف السعوديين في القطاع الخاص.
المبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير G4	مجموعة من المبادئ التوجيهية لإعداد تقارير الاستدامة قامت بوضعها المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI). حيث تعتمد هذه المبادئ التوجيهية بشكل أساسي على إطار عمل الاستدامة المنبثق عن المبادرة العالمية (GRI) وتعتبر المبادئ الأكثر استخداماً عالمياً في إعداد تقارير الاستدامة.
المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI	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.
الاستدامة	توفير حاجات الأجيال الحالية من غير المساس بقدرة الأجيال المستقبلية في توفير حاجاتها.
إدارة الاستدامة	محاولات لتوفير أفضل النتائج في الجوانب البيئية والبشرية والاقتصادية على حد سواء في الوقت الحالي أو المستقبل.
إدارة الاستدامة	الإدارة المتكاملة للأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بشكل يحقق الفائدة ويعظمها لجميع الأطراف المعنية.

للاطلاع والحصول على نسخة  
إلكترونية من تقارير الاستدامة  
لجمعية زمزم للخدمات  
الصحية التطوعية الخيرية  
يرجى زيارة الرابط التالي  
[Z m z m . o r g / i s t d a m a](http://Zmzm.org/istdama)

 012-2600000

 +966507260000

 012-2602424

 21589 جدة 80301

