

تقرير الاستدامة التاسع
م 2020-2021



بسم الله الرحمن الرحيم

محتويات التقرير

- قصتنا
- خدماتنا
- كلمة رئيس مجلس الإدارة
- استراتيجيتنا
- عن هذا التقرير
- الحوكمة
- مشاركة أصحاب المصلحة
- القضايا الجوهرية
- نجحنا بفضل الله رغم الجائحة
- استدامتنا الاجتماعية
- استدامتنا الاقتصادية



إننا نعيش مرحلة صعبة في تاريخ العالم ، ولكننا ندرك تماماً أنها مرحلة ستمر وتمضي رغم قسوتها ومرارتها وصعوبتها، مؤمنين بقول الله تعالى ” إن مع العسر يسرا، إن مع العسر يسرا“ وستتحول هذه الأزمة إلى تاريخ يثبت مواجهة الإنسان واحدة من الشدائد التي تمر بها البشرية

خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود - حفظه الله -



نفخر بما حققه وطننا الغالي من مكانة دولية وإسلامية وعربية، ودور مؤثر في تحقيق الأمن والسلم الإقليمي والدولي، وإنجازات اقتصادية وتنموية بعمل مؤسسي يهدف إلى تحقيق الازدهار الاقتصادي والأمن الاجتماعي بجهود أبنائه وبناته وبتضافر جميع الجهات الحكومية وإرساء مبادئ الشفافية والعدالة لتعزيز النزاهة ومكافحة الفساد، والسعي الجاد لتحقيق أهداف رؤية 2030 التي تستشرف المستقبل وتسعى لوضع بلادنا الغالية في مقدمة الأمم

**صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز
ولي العهد رئيس مجلس الوزراء**

قصدنا

انطلقنا منذ عام 2005م وأكملنا 17 عاماً؛
مساهمين فاعلين في هذا الوطن المعطاء
لتمتد شبكتنا في منطقة مكة المكرمة عبر
خدماتنا الالكترونية وجولاتنا وقوافلنا الطبية.

نحن كيان مجتمعي صحي خيري نعزز صحة
مستفيدينا من خلال خدمات نوعية وفق
أولوية الاحتياج.



خدماتنا

يتمثل هدفنا في تعزيز صحة مستفيدينا والرعاية الصحية المستدامة، لتعزيز حياة الأشخاص المحتاجين بشكل ملموس لذا نستمر في تطوير خدماتنا لتتلاءم مع أهدافنا داخل نطاق عملنا بمنطقة مكة المكرمة.



برامج تعزيز الصحة

لأننا نهتم بصحة الانسان فإننا نقدم العديد من برامج تعزيز الصحة وفي عدة مجالات مختلفة أهمها التوعية بالأمراض المزمنة والمشاركة في الأيام الصحية العالمية وتقديم المحاضرات الصحية



القوافل الطبية

نقدر صعوبة حصول البعض على الخدمة الطبية لذا نسعى من خلال قوافلنا الطبية داخل نطاقنا بمنطقة مكة المكرمة إلى الوصول للمستفيدين في القرى والهجر ومواقع الاحتياج

الجولات الطبية



نهدف من خلال جولاتنا الطبية داخل منطقة مكة المكرمة إلى تقديم الرعاية الصحية الأولية للمستفيدين الذين يعيشون في الأربطة وبعض الأحياء التي يحتاج قاطنوها للخدمات الطبية

جهازك حياة



نسعى من خلال خدمتنا الجديدة جهازك حياة والذي يعنى بجمع الأجهزة والمستلزمات الطبية إلى تحقيق الرعاية الصحية المستدامة التي تعزز حياة الأشخاص المحتاجين وذلك من خلال توفير مستلزمات طبية لهم بجودة وكفاءة عالية

رؤية



القدرة على النظر من أهم حواسنا التي أنعم الله بها علينا ويجب أن نهتم بها ونؤمن أن العناية المبكرة لها تساهم في الحفاظ عليها. لذا ومن خلال برنامج رؤية نهتم بتقديم خدمة صحية متخصصة وبالتحديد الأطفال في المرحلة الابتدائية بالشراكة من وزارة التعليم داخل نطاق عملنا بمنطقة مكة المكرمة

برامجنا الصحية



نسعى دوماً لتقديم الخدمات الصحية للمستفيدين الأكثر احتياجاً لذا من خلال بوابتنا الإلكترونية نساهم في تقديم الخدمات الصحية في منطقة مكة المكرمة حيث نقدم مساهمة بنسبة (30 %) من إجمالي التكلفة بعد التخفيض الخيري الذي نتصل عليه مع شبكة شركائنا من مزودي الخدمات الطبية

كلمة رئيس مجلس الإدارة



عندما صدر تقرير الاستدامة لعامي 2020/2021م فإننا نحاكم زمزم في مفهومها للاستدامة وتطبيقها لنهج الاستدامة، لأننا نتحدث عن فترة استثنائية فرضت فيها جائحة كورونا تحديات للعالم بأسره (دول وشركات ومنظمات) أخفق في إدارتها كثير ونجح فيها من استطاع أن يدير بكفاءة وفاعلية ما يملك من الممكّنات، ونحمد الله على ما حققته مملكتنا العزيزة في إدارتها للجائحة من نجاحات يشاد بها في المحافل، لقد كان عام 2020 - بالنسبة لنا في زمزم - عاما استثنائيا تضافرت فيه ظروف صعبة وتحديات كل واحد منها أصعب من الأخر، وكلنا يدرك تأثير كورونا والوضع الاقتصادي (الذي لم يكن قويا قبلها) على الجميع ونضيف إلى ذلك أمرين آخرين ذات ارتباط مباشر بزمزم، الأول غياب رمز من رموزها (الدكتور عدنان البار رحمه الله) في نهاية عام 2019 ولم يكن ذلك حدثا عابرا بالنسبة لزمزم لاسيما في مثل تلك الظروف، والأمر الثاني التحدي الكبير لموارد زمزم بسبب حضر التجول في مواسم موارد العمل الخيري (رمضان والحج) ، ويظهر حجم التحدي الذي واجهته زمزم في تلك الفترة إذا علمنا أن أكثر من (70%) من مواردها يأتي من الأفراد. وبالرغم من صعوبة تلك العوامل مجتمعة في 2020 وبتفويق من الله أولاً وأخراً استطاعت زمزم أن تتعامل مع البيئة الداخلية والخارجية بكل اقتدار لتواجه تلك التحديات وتخرج منها بأقل الأثر، فقد استمر عمل الجمعية بكامل طاقتها (عن بعد) مستثمرة لبنيتها التقنية ولم تتوقف خدماتنا عن دعم مستفيدينا ، وحافظنا على منسوبي زمزم ولم يتأثروا بالجائحة وبحكم التخصص شاركنا مع الجهات المختلفة في التصدي لجائحة كورونا بجهود كبيرة من خلال برامج نوعية، نعم لم نصل إلى بعض المستهدفات لكن ما تحقق كان نجاحاً نعتز به بالنظر إلى الظروف التي مررنا بها، وهذا ما ستجدونه في ثنايا هذا التقرير تحت عنوان (كيف نجحت زمزم في مواجهة جائحة كورونا بفضل الله؟). فشكرا لكل الداعمين ولا تفوتني الاشادة والتقدير لجميع منسوبي زمزم على ما بذلوه من جهد وفكر وعطاء استثنائي لنحقق -بفضل الله- ما نعرضه بكل ثقة وشفافية في تقريرنا الذي بين أيديكم. لا شك أن (عصر كورونا) سيظل نقطة تحول في الفكر والنظريات والممارسات وأصبح العالم يعيش على وقع التغير والتسارع المستمر وليس أمامه إلا أن يتعايش معه مستثمرا التقدم التقني ومواكبا لقفزاته، وهنا تصبح الاستدامة بأبعادها الثلاثة (الاجتماعية والبيئة والاقتصادية) ضرورة يجب استيعابها وتبنيها كمفهوم ونهج إداري لمن أراد أن يواكب عصر المتغيرات المتسارعة.

ومن يتأمل الواقع ويحاول استقراء المستقبل يشعر بتحديات الحاضر والمستقبل على كثير من الأصعدة مما يتطلب فكرا يستوعب المعطيات الجديدة وما تحمله من (عدم اليقين) ويخطط وفقاً لها كي يستطيع تحقيق الأهداف الاستراتيجية من خلال إدارة رشيقة تتعامل مع الأزمات ولا تنحرف عن خط صعودها للوصول إلى رؤيتها مستصحباً نهج الاستدامة وأبعادها الثلاثة.

د. عبدالله بن نغيح المطرفي



استراتيجيتنا

1. أبعاد الخارطة الاستراتيجية (المستفيدون، المالي، العمليات، التعلم والنمو)
2. الرؤية.
3. الرسالة.
4. القيم
5. الفئات المستهدفة
6. الأثر المراد إحداثه على الفئات المستهدفة
7. الأهداف الاستراتيجية موزعة على أبعاد الخارطة.

نتهج في زرم مفهوم بطاقة الأداء المتوازن في قياس مدى نجاحنا في تنفيذ استراتيجيتنا الطموحة و تعد الخارطة الاستراتيجية أداة تواصل فعالة لنقل استراتيجية الجمعية إلى مختلف المستويات الإدارية وهي أحد أهم مقومات نجاح منهجية بطاقة الأداء المتوازن حيث نلخص من خلالها استراتيجيتنا في صفحة واحدة مع توضيح علاقات السبب والنتيجة بين أهداف زرم الاستراتيجية و ارتباطاتها، مما يسهل استيعابها وفهمها وتبنيها من قبل كافة منسوبينا

تتكون خارطتنا الاستراتيجية من مجموعة من المكونات ذات الارتباط الوثيق بالاستراتيجية وهي:

الخارطة الاستراتيجية 2021 – 2025



بنهاية عام 2020 انتهت المرحلة الأولى من مراحل التوجه الاستراتيجي لخطتنا الطموحة 2030 وقد شهدت السنة الأخيرة من هذه المرحلة تحدياً كبيراً للعالم أجمع، من خلال ما أفرزته جائحة كورونا على نمط حياة الشعوب وكذلك الأعمال ونحن كجمعية خيرية رائدة في المجال الصحي تأثرت أعمالنا كغيرنا من المنظمات، بل وتأثرت بعض جوانب خطتنا الاستراتيجية نتيجة لذلك وقد تبيننا خلال الجائحة مجموعة من ركائز العمل وفق ما يلي:

1. سلامة واستقرار المستفيد الداخلي.

2. تقنية فاعلة.

3. استراتيجيتنا هي الأساس.

كما حددنا مجموعة من الخطوات للتعامل مع الجائحة والتي تمثلت فيما يلي:

1. تشكيل لجنة إدارة الأزمة برئاسة مساعد المدير العام للاستراتيجية والتميز المؤسسي.

2. تحديد المبادرات الرئيسية التي سيتم العمل عليها خلال الأزمة ومؤشرات قياسها.

3. ربط المبادرات باستراتيجية الجمعية.

4. التنفيذ والقياس للمبادرات.

وقد تفاعلت الجمعية في استراتيجيتها مع الأزمة وفق ما يلي:

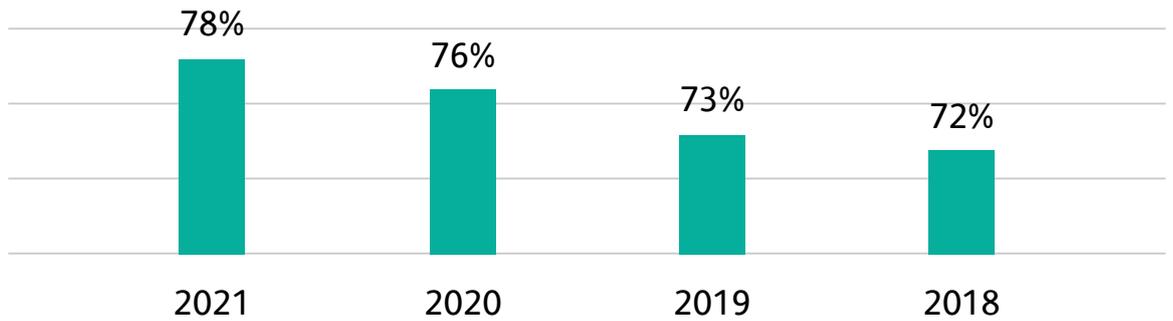
1. إعادة ضبط الجدولة الزمنية لمستهدفات الأداء.

2. إعادة توزيع الموازنة المالية دون الإخلال بالنشاط الرئيسي.

3. إعادة تقدير المستهدفات الاستراتيجية.

4. إعادة توزيع النطاق الجغرافي للخدمات الصحية حسب الاحتياج.

معدل الأداء الاستراتيجي



تم تقييم منهج الإدارة من خلال قياس مؤشرات الأداء الاستراتيجية للجمعية وما تلاها من تطوير على مستوى استراتيجية الجمعية حيث تأثرت مكونات التوجه الاستراتيجي للجمعية للمرحلة الثانية من مراحل الخطة الاستراتيجية نتيجة لتأثيرات الجائحة وذلك من خلال استخدام أداة أجندة التغيير الاستراتيجي لمكونات التوجه.

حوكمة الأداء الاستراتيجي

حوكمة نظام الأداء الاستراتيجي ومواءمة مع الأداء التشغيلي حيث تم ربط نظام الخطة الاستراتيجية وتنزيهه على المستوى التشغيلي من خلال أسناد مؤشرات الأداء ومستهدفاتها للإدارات المسؤولة وبناء المبادرات والأنشطة التشغيلية المحققة لهذه المستهدفات حيث يتم ابراز نتائج الأداء على المستوى التشغيلي والاستراتيجي عبر نظامي التخطيط الاستراتيجي والتخطيط التشغيلي التي تم بنائها داخلياً في الجمعية، ويتم بشكل سنوي التطوير على الأنظمة بما يحقق حوكمة الأداء ويتغلب على التحديات التي تواجه المتعاملين مع النظام.



نظام الخطة الاستراتيجية

دليل الأهداف والمؤشرات
والأوزان النسبية

أهداف استراتيجية

مبادرات استراتيجية

مستهدفات الأداء
الاستراتيجي

نظام الخطة التشغيلية

مبادرات تشغيلية على مستوى الإدارات

أبطال الأنشطة

أنشطة تمكينية

أنشطة رئيسية

أبطال المبادرات

تقرير الأداء

تقارير أداء استراتيجية ربعية

تقارير أداء تشغيلية شهرية

قيمنا

نحن مهتمون

نمد يد العون لذوي الاحتياج ولأولئك ممن لم يحظوا بالاهتمام الكافي، ونعاملهم بعطف وبمحبة.

1

ندعم العاملين معنا من خلال متابعة أحوالهم، ونضمن لهم قدرا من التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، بما يحقق درجة عالية من الرضا لديهم.

2

نتواصل مع سائر الأطراف المعنية بما يلبي احتياجاتهم ويحقق رغباتهم ويسهم في إحداث التكامل المنشود معهم وصولا إلى درجة عالية من جودة خدماتنا.

3

نحن مسؤولون

1 نهتم بصحة الفرد ونعتني بها أيما اعتناء، وهذا هو الدور الذي نؤديه بقوة واهتمام ومصداقية. إن من نساعدهم يضعون فينا كامل ثقتهم، ويطمئنون إلى أننا سنعيّينهم ليتحسّنوا ويسعدوا بالحياة، ذلك هو هدفنا فعلا.

2 نهيء بيئة جاذبة للعاملين لدينا، ونلتزم معهم بالعمل وفق منهجيات مؤسسية تطمئنهم على أن حقوقهم العادلة مكفولة لهم سعيا نحو الأداء الأفضل.

3 نضمن لجميع الأطراف المعنية الشفافية، وحقهم في المساءلة بما يعظم المنفعة لمجتمعنا.

نحن متعاونون

1 نبحث مع المستفيدين، وبشكل منتظم، عن طرق لتيسير وتسريع إجراءات حصولهم على الخدمة التي يستحقونها وبأعلى مستوى ممكن.

2 نعزز أداء فرق العمل من العاملين معنا بالدعم والمساعدة، ونخرج سويًا بالأفكار القيمة، وننجز أنشطتنا مجتمعين،

3 نؤمن بأننا نكون أفضل من خلال بناء شراكتنا مع جميع الأطراف المعنية، ونتمثل السلوكيات الصحيحة معًا، ونبني بيئات عمل نافعة ومحفزة.

نحن ممكنون

1 نسعى لتلبية الاحتياجات الصحية لذوي الاحتياج، نتعامل معهم بالرفق ونحرص على حفظ كرامتهم، نستهدف معا تحقيق استدامة الصحة وجودة الحياة لهم.

2 نهيء العاملين معنا ليكونوا أفضل، وليؤدوا أدوارا أكبر، نطور مهاراتهم، ونمنحهم الثقة ونتيح لهم الفرص.

3 نستثمر سخاء داعمينا فنجمع سائر الأطراف المعنية لتقديم خدمات صحية ذات نتائج مفيدة تسهم في تلبية الاحتياجات الصحية.

نحن مبتكرون

1 نبحث عن الفرص لتحسين خدماتنا لأننا نتمسك بالتزامنا بإنقاذ الأرواح.

2 نسعى لاستثارة الحلول المبتكرة لدى العاملين معنا لتطوير أنفسنا ولتقديم طرق جديدة لتحسين عملياتنا.

3 نجتهد لتلبية احتياجات الأطراف المعنية، نهدف لابتكار أساليب عمل جديدة، ونقدم منتجات وخدمات جديدة لمن يدعمنا ويشاركنا.



منهجية إدارة المخاطر

كان لجائحة كورونا أثر كبير على العالم أجمع ونحن جزء من هذا العالم . قمنا في زمزم بتحسين منهجية المخاطر بناء على تحليل الواقع واستشراف المستقبل واحتمالات التغيير وآثارها علينا . هذه المنهجية المعتمدة لدينا مبنية على المعايير والممكّنات الأساسية في النموذج الأوروبي الـ (EFQM) وذلك لتحقيق الانسجام بين منهجية التميز في زمزم ومنهجية إدارة المخاطر، وكذلك الأمر على مستوى المشاريع فلدينا منهجية تتفق مع (PMi)، وعلى مستوى العمليات مشتقة من نموذج أيزو 9001: 2015 الذي نعمل عليه في زمزم حالياً.

قمنا أيضاً بتحديد الفرص والتهديدات وربطها باستراتيجيتنا لكي نستطيع استثمارها الجداول أدناه يبين الفرص والتهديدات وفقاً لنتائج تحليل SWOT و PESTEL

جوانب الارتباط بالاستراتيجية		البند	SWOT
القيم الأكثر ارتباطا	الأهداف الاستراتيجية الأكثر ارتباطا		
مبتكرون، ممكنون	تعزيز موارد الجمعية المالية من خلال الاستثمار	إتاحة العمل في مجال الاستثمار (الاستثمار الاجتماعي، الاستثمار الاقتصادي، الاستثمار المعرفي)	الفرص
ممكنون، مبتكرون، متعاونون، مهتمون، مسؤولون	بناء منظومة من الشراكات الاستراتيجية التكاملية المستدامة، تعزيز الصحة والوقاية، الرعاية الصحية للمستهدفين، استثمار العمل التطوعي، التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات المراحل	رؤية المملكة 2030 (تعزيز الصحة، التطوع، البرامج الاجتماعية ذات الأثر)	
ممكنون	تعزيز الصحة والوقاية، الرعاية الصحية للمستهدفين، الاستشارات في المجال الصحي، الدراسات والأبحاث في المجال الخيري، استثمار العمل التطوعي، تمكين البناء المؤسسي في المجال التقني والإداري	استثمار الاتجاهات الحديثة في ممارسة الأعمال (العمل المرن، العمل عن بعد، العمل المستقل)	
مبتكرون	تمتين البناء المؤسسي في المجال التقني والإداري، التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات المراحل	الاستثمار الأمثل للتقنية وتوجهاتها (الذكاء الصناعي، إنترنت الأشياء، المعلومات الضخمة.....)	
مهتمون، مسؤولون	تمتين البناء المؤسسي في المجال التقني والإداري، التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات المراحل	التحديث المستمر للأنظمة، وما يترتب عليه من تغييرات متسارعة	التحديات
ممكنون، مبتكرون، متعاونون، مهتمون، مسؤولون	أوقاف يسهم ريعها في تغطية الاحتياجات المالية لبرامج الجمعية، تعزيز موارد الجمعية المالية من خلال الاستثمار	الركود الاقتصادي العام وتأثيراته (تنمية الموارد، ضعف مصادر دخل الأوقاف)	
مبتكرون، متعاونون، مهتمون، مسؤولون	بناء منظومة من الشراكات الاستراتيجية التكاملية المستدامة، استثمار العمل التطوعي، تعزيز الصحة والوقاية	تأثير الجوائح والأزمات الصحية (تأثيرات اقتصادية، اجتماعية، تقنية).	

عن هذا التقرير



يطيب لنا أن نقدم تقريرنا التاسع للاستدامة عن العام 2020 – 2021 م وهو امتداد لتجربتنا في إصدار تقارير الاستدامة، وقد مر بالعديد من المراحل للتحقق من جودة التقرير وتكامله . حيث قمنا بإعداده داخلياً من قبل وحدة الجودة والتميز المؤسسي وفريق العمل ممثلين عن إدارتنا الداخلية بجمعية زمزم . نسعى في تقارير الاستدامة التي نصدرها على مراعاة الدقة والشفافية تجاه أصحاب المصلحة . فنحن نتبنى الاستدامة ونمارسها في برامجنا وخدماتنا . ولقد انتهجنا في هذا التقرير مبدعاً جديداً في إعداده وهو أن أن يكون هذا التقرير مخصصاً لنتائجنا في عامي 2020 و 2021 م وهو إفصاح لجميع أنشطتنا وبرامجنا ومبادراتنا . كما تغطي المعلومات الواردة فيه الفترة من 1 يناير 2020 م وحتى نهاية شهر ديسمبر 2021 م .

نسعد بتواصلكم حول تقرير الاستدامة عبر البريد الإلكتروني
nayefz@zmzm.org

الحوكمة والاستدامة

لقد أصبحت الحوكمة ومبادئها طريقًا ومسارًا نسير عليه في زرم لضمان سلامة وعمليات العمل، وهذا ينعكس بشكل مباشر في استدامة زرم؛ لذا أصدرنا في زرم قرار تأسيس لجنة الحوكمة في 15/03/1441 هـ الموافق 12/11/2019م، ثم أعيد تشكيلها في 15/04/1442 هـ الموافق 30/11/2020م بإضافة بعض الأعضاء، لتكون لجنة مستدامة تحت إشراف الأمين العام، ينطلق مفهومنا للحوكمة في زرم من خلال المبادئ الثلاثة للحوكمة (الالتزام والامتثال، والشفافية والإفصاح، والسلامة المالية) وفقاً لما نصت عليه منصة مكين والجهات الإشرافية في حوكمة الجمعيات الأهلية بالمملكة.

لجنة الحوكمة

1. الإشراف على تطبيق ممارسات الحوكمة، مع التهيئة والتعزيز لمفاهيم الحوكمة واستدامتها في زرم.
2. متابعة مستجدات معايير ومؤشرات الحوكمة المعتمدة من الجهات الإشرافية.
3. متابعة تجميع وأرشفة الأدلة والشواهد وفق المؤشرات والممارسات المطلوبة.
4. بناء خطط تحسين الحوكمة السنوية والتعريف بمتطلباتها لعموم منسوبي زرم.
5. تسكين مسؤوليات مؤشرات معايير الحوكمة وممارساتها لدى الإدارات والوحدات المعنية وفق الهيكل التنظيمي لزرم.
6. تقديم الصورة النهائية لمستوى حوكمة زرم من خلال تقارير التقييم ومن خلال مؤشرات الحوكمة

إنجازات الحوكمة في زرم

1. قيادة ومتابعة التشاور مع الإدارات حول قضايا الحوكمة؛ مما نتج عنه التوثيق والإفصاح حول عدد كبير من الوثائق المنظمة للعمل مما نتج عنه تنظيم وتثبيت قواعد العمل.
2. توثيق ما يزيد عن 90% من الشواهد والأدلة وفهرستها.
3. النشر والإفصاح عن 95% من متطلبات معيار الشفافية والإفصاح على الموقع الإلكتروني لزرم.
4. أرشفة الأدلة والمعايير والوثائق الرسمية للحوكمة؛ وتسكين ممارساتها المطلوبة في قوائم مع أعضاء اللجنة والإدارات المعنية.
5. حضور وتنظيم برامج تثقيفية وتدريبية وورش عمل تعزز الحوكمة مثل: (كشف التزييف والتزوير، نحو مجلس إدارة فعال يحقق الحوكمة، لقاء مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب).

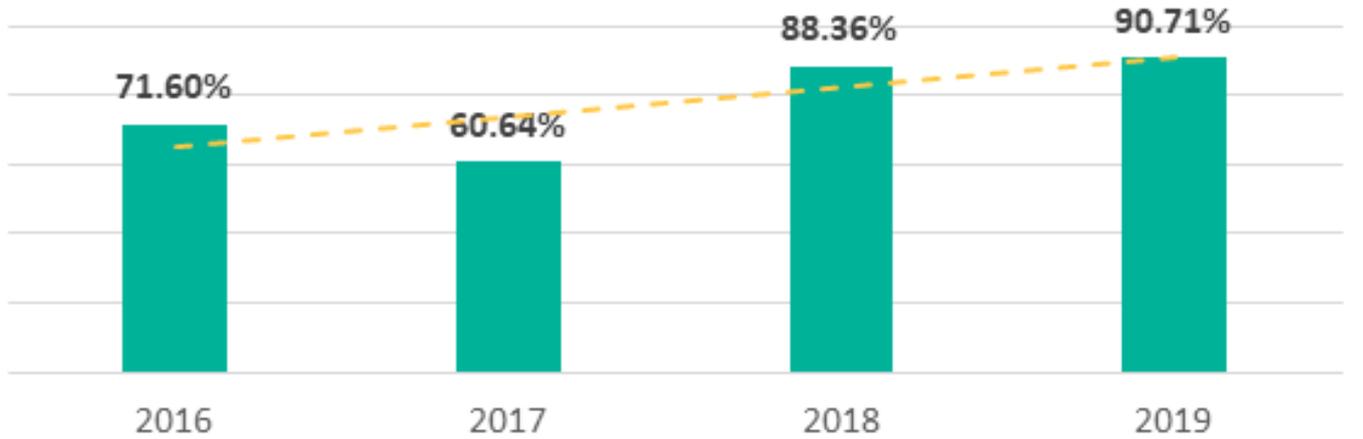
استدامتنا للحوكمة

- اعتمدنا عدة سياسات وعملنا على عدد من الممارسات التي تحقق استدامة الحوكمة في زمزم؛ منها:
1. تشكيل لجنة دائمة للحوكمة؛ تتابع بشكل مستمر تحديث المعايير والسياسات من الجهات الإشرافية، وتهيئة منسوبينا بالمفاهيم والمعايير والمتطلبات.
 2. أرشفة الأدلة والشواهد التي تثبت تلبيةنا لمتطلبات الحوكمة عند الزيارات التقييمية من الجهات الإشرافية.
 3. رسم خطة تحسين سنوية مبنية على تقرير الزيارة التقييمية، واعتمادها من مجلس الإدارة.
 4. تعيين مسؤوليات ممارسات مؤشرات الحوكمة، وتسكينها لدى الإدارات المعنية في الهيكل التنظيمي لزمزم وفق الاختصاص.
 5. ضمان توفير الأدلة والشواهد وتحديثها بشكل سنوي.
 6. تضمين الحوكمة في استراتيجيتنا لتمتين البناء الإداري والمؤسسي، ومواكبة متطلبات المرحلة.

نتائج تقييم حوكمة زمزم

بحمد الله تعالى نحقق ارتفاع سنوي لنسبة الحوكمة في زمزم؛ وذلك من خلال نتائج تقارير التقييم السنوي لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، حيث أصبح مسار الحوكمة في زمزم أكثر انتظاماً بعد تشكيل لجنة الحوكمة، وتعميق فهم مؤشرات الحوكمة وممارساتها

نتائج تقييم حوكمة زمزم



تقييم الحوكمة للعام 2020 م وكذلك 2021 م لم يبدأ من الجهات الإشرافية حتى تاريخ صدور هذا التقرير.



الهيكل التنظيمي لمجلس الإدارة

مجلس إدارة زمزم

اعتمدنا الهيكل التنظيمي لمجلس الإدارة الحالي في دورته الخامسة اعتباراً من الاجتماع رقم 17 غير العادي للجمعية العمومية الذي انعقد في 10/02/1441 هـ الموافق 09/10/2019م.

من خلال التزامنا وامتثالنا للخطوات المنصوص عليها في اللائحة الأساسية المعتمدة؛ والتي تمثلت في ترشح أعضاء من الجمعية العمومية لدورة جديدة لمجلس الإدارة، ورفع بياناتهم لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وعقد اجتماع غير عادي تحت إشراف ممثل الوزارة للتصويت على التشكيل الجديد للمجلس البالغ عددهم تسعة أعضاء، بالإضافة إلى خمسة أعضاء احتياط، ومن خلال لجنة فرز تم تشكيلها لهذا الغرض، كما تم عقد اجتماع مغلق في نفس اليوم للأعضاء التسعة مع ممثل الوزارة لتحديد الرئيس والنائب والمشرّف المالي، وقد تم الإفصاح عن هذا المحضر أعلاه على الموقع الإلكتروني لزمزم.



بسام بن صالح الحربي
الأمين العام



حسن بن عبدالله باروم
نائب الرئيس



د.عبدالله بن نفيح المطرفي
الرئيس



م.باسم بن مهدي الشريف
عضو



د.خالد بن سعيد عسيري
عضو



إبراهيم بن عبدالله السريع
عضو



د.حسن بن موسى مسلي
عضو



د.محمد بن سعيد الغامدي
عضو



د.أحمد بن خميس بامقا
عضو

الهيكل التنظيمي لجمعية زمزم

يمثل هيكلنا التنظيمي المطور مرحلة جديدة مبنية على المستجدات التي يشهدها العمل الخيري، حيث أن من المؤمل أن يساهم الهيكل الجديد في تحقيق أهدافنا الاستراتيجية و رؤيتنا و رسالتنا نحو التميز. يتكون هيكلنا التنظيمي من مجلس الإدارة و الذي يعتبر أعلى سلطة في الهيكل، ومن مجموعة من الوحدات الإدارية الداعمة لقرارات مجلس الإدارة، إضافة إلى الفروع و الأقسام التنفيذية.



اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

تم إقرار اللجان الدائمة المنبثقة عن مجلس الإدارة في دورته الخامسة، وذلك في محضر اجتماعه رقم (93) المنعقد الأربعاء 02 ربيع أول 1441هـ الموافق 2019/10/30م، وفيما يلي قائمة لتلك اللجان:

اسم اللجنة	مهام اللجنة
اللجنة التحضيرية	تعد اللجنة التحضيرية بأنها المسؤولة عن تنفيذ قرارات مجلس الإدارة والجمعية العمومية وهي معنية كذلك بالتخطيط التشغيلي والاستراتيجي ومتابعة تنفيذ تلك الخطط، ولديها أيضاً العديد من المهام منها التحضير لاجتماعات مجلس الإدارة وكذلك الإشراف المباشر على تنفيذ خطط وبرامج وأنشطة وأعمال زرم ومنجزاتها لعرضها على مجلس الإدارة، وكذلك دراسة الميزانية العمومية، والحسابات الختامية لزرم، وإعداد تقرير عنها واعتمادها من مجلس الإدارة .
لجنة الخدمات الصحية	توكل إلى هذه اللجنة جميع الأهداف والمهام المتعلقة بقطاع الخدمات الصحية ومن بينها دراسة البرامج المقدمة للمستفيدين فنيا وإداريا وإصدار وثيقة (لائحة) لكل برنامج بناء على الدراسات المستفيضة وكذلك متابعة تنفيذ تلك البرامج والدراسات ونتائجها
لجنة التطوع	هذه اللجنة مختصة بكل ما يتعلق بالتطوع من خلال التحضير للفعاليات، ودراسة الفرص التطوعية بالجمعية، وكذلك تقديم المقترحات التي تسهم في العمل التطوعي، بالإضافة لإشرافها على إعداد وتنفيذ خطط التطوع بالجمعية.
لجنة المراجعة الداخلية	تعنى هذه اللجنة بتنفيذ وبناء وتحديث البنية التحتية لإدارة المراجعة الداخلية بما يتناسب مع المعايير الدولية للمراجعة الداخلية، وإعداد خطط المراجعة، وكذلك دراسة وتقييم المخاطر، ومن مهام هذه اللجنة إعداد ميثاق إدارة المراجعة الداخلية وتحديثه بناء على مستجدات المعايير الدولية وكذلك إعداد دليل سياسات وإجراءات المراجعة.
لجنة الاستثمار	لجنة الاستثمار هي اللجنة المعنية بدراسة فرص الاستثمار ومخاطره، وتعمل هذه اللجنة على دراسة الاستثمار، ووضع الخطط والدراسات المناسبة للاستثمار، كذلك فتح آفاق استثمارية جديدة بالإضافة إلى مراقبة الأداء الاستثماري.

مشاركة أصحاب المصلحة

نسعى في زمزم للمحافظة على مستوى عالٍ من الشفافية والتعاون والتواصل مع فئات أصحاب المصلحة من خلال مشاركتهم في تحديد متطلباتهم بالوسائل المناسبة والعمل بعد ذلك على الاستجابة لها، وتم تحديد واختيار أصحاب المصلحة (دون أن يستثنى أحدهم أو يتم استبعاده من المشاركة)، بناء على ارتباطهم وتأثرهم بخدماتنا المقدمة لهم، وتأثيرهم على القرارات الصادرة عنا .

الجدول التالي يحدد جميع أصحاب المصلحة لدينا كما يبين طرق استجابتنا لتلك الأولويات.

قائمة أصحاب المصلحة

الأطراف المعنية	أولوياتهم للعام 2020 م	استجابتنا لأولوياتهم
المستفيدون	زيادة المشاركة في المناسبات الصحية (الوطنية والعالمية)	بسبب تداعيات جائحة كورونا والتركيز الأكثر في توجيه أنشطة تعزيز الصحة شاركنا في تفعيل 4 أيام عالمية صحية وسيتم استهداف عدد أكبر في العام 2021 م
	تنوع موضوعات تعزيز الصحة والوقاية	بسبب جائحة كورونا تم التركيز على التوعية من فايروس كورونا مع الاستمرار بالتوعية بالأمراض المزمنة مثل أمراض السكري وضغط الدم والسمنة لما لهما من ارتباط مباشر بكورونا
	التيسير على المستفيدين في إتاحة الطباعة الإلكترونية	تم تفعيل خطابات المساهمة إلكترونياً دون حاجة المستفيد لمراجعة مقرنا
	زيادة دعم الولادات القيصرية إلى 2500 ريال	تم زيادة دعم حالات الولادة القيصرية مع الذراع الاستثماري لزمزم (مجمع كفاءات) كمرحلة أولى
	تفعيل دور المتابعة الميدانية لحالات زمزم	بسبب جائحة كورونا والإجراءات الاحترازية المحلية المتبعة تم تأجيل تنفيذ المتابعة الميدانية لمرضى زمزم إلى العام 2021 م
	إضافة خدمات علاجية في لائحة البرامج لأمراض لم تخدم سابقا (البروستات والدوالي وما في حكمهما)	تم تحديث لائحة الخدمات الصحية لتشمل خدمات علاجية جديدة ومن ضمن تلك الخدمات علاج حالات البروستات والدوالي

تطبيق تحديثات الهيكل على سير العمل	في العام 2020 م سعينا لتفعيل تحديثات الهيكل على جميع المستويات الإدارية	الموظفون	
تفعيل التقييم السنوي وربط نتائجه ببرامج التدريب	أجرينا تقييم الأداء للعاملين لدينا ولكن بسبب تداعيات جائحة كورونا ونظراً للتطورات التي لدينا قمنا بإعادة بناء نموذج تقييم الأداء الوظيفي وربطه بالجدارات والمهارات والاحتياجات التدريبية وكذلك ربطه بنتائج الأداء التشغيلي وسنقوم بتفعيله ابتداء من العام 2021م		
تفعيل نظام الحوافز	في العام 2020 م تم تفعيل نظام الحوافز بشكل جزئي نظراً لتأثرنا بتداعيات جائحة كورونا		
مقدمو الخدمات الطبية وشركات الأدوية	الالتزام بالعقود وآلية السداد	الشركاء	
الجهات المانحة	الشفافية والتواصل المستمر		
القطاع الخاص	قياس أثر الشراكة من خلال التقارير بعد المشروع		
القطاع الصحي الحكومي	إبراز مدى نوعية المشروع في المجتمع		
وزارة الموارد البشرية والتنمية	توطين جميع الوظائف وخصوصا الوظائف القيادية		
	لازلنا مستمرين في خططنا لتوطين جميع الوظائف القيادية ففي العام 2020م استطعنا رفع نسبة التوطين في الوظائف القيادية إلى 70%		

تم عرض واعتماد تقارير الأداء التشغيلية والاستراتيجية في اجتماعات مجلس الإدارة والجمعية العمومية.	التأكد من تحقيق الخطط التشغيلية للأهداف الاستراتيجية	مجلس الإدارة و الجمعية العمومية
جار العمل على إصدار الحساب الختامي لعام 2020م لعرضه واعتماده من مجلس الإدارة والجمعية العمومية	الاطلاع على التقارير المالية والإدارية	
تم تنفيذ الزيارة من قبل الوزارة وحصلنا في زمام على درجة %90.71 في الحوكمة وتم العمل على خطة تحسين معتمدة من مجلس الإدارة	استكمال الحوكمة والالتزام بالأنظمة والتعليمات الصادرة	
إصدار تقرير قياس الأثر على العائد الاجتماعي الرابع لعام 2019م في المشاريع المستدامة والنوعية التالية: حالات أمراض النساء حالات السمينة المفرطة حالات أمراض الأورام حالات أمراض الدم (نقل الدم) العمليات الجراحية للأطفال حالات أمراض الأنف والأذن والحنجرة	دعم المشاريع والبرامج النوعية المحققة للاستدامة	
تم الانتهاء من الخطة الاستراتيجية للاستثمار ويجري العمل على بناء الخطط التشغيلية	زيادة واستدامة الموارد المالية من خلال الاستثمار	
في العام 2020م تم تفعيل دور المركز الإعلامي من خلال الزيارات المتبادلة مع الإعلاميين والقنوات والإذاعات المختلفة لتطوير وتعزيز التواصل الاجتماعي	تفعيل دور المركز الإعلامي بزمام تفعيل دور التواصل الفعال مع وسائل الإعلام ومع الجهات ذات العلاقة معنا لرسم صورة ذهنية إيجابية	وسائل الإعلام

أولويات أصحاب المصلحة للعام 2021 م

الأطراف المعنية	أولوياتهم للعام 2021 م	استجابتنا لأولوياتهم
المستفيدون	زيادة نسبة التغطية المالية للعلاج المقدم من زمزم	قمنا ابتداء من بداية العام 2021 م برفع نسبة الدعم من 30 % إلى 35 % لكل مستفيد
	سرعة الاستجابة لطلب المستفيد والرد على الاتصالات	تم تطوير بوابة العلاج الخيري لتسهيل خدمة المستفيدين وكذلك تم تخصيص رقم 8001111111 لخدمة المستفيدين وتقديم الدعم اللازم لهم
	تسهيل إجراءات التقديم والتسجيل للحصول على الخدمة الصحية في بوابة العلاج الخيري	قمنا بتحسين منهجية التعاقدات مع مزودي الخدمة وقمنا بإضافة العديد من الركائز في العقود مثل نظام التوكيد للخدمة المقدمة ونموذج التواصل الفعال لتذليل كل التحديات التي قد يواجهها المستفيد
الموظفون	التوسع في التعاقد مع مستشفيات ذات كفاءة وجودة عالية	قمنا بتحديث مصفوفة الصلاحيات مع إكمالها داخليا لجميع العاملين بما يتلاءم مع المتغيرات
	تطوير مصفوفة الصلاحيات مع إبلاغ جميع العاملين بها	قمنا بإنشاء سياسة للتواصل الداخلي لتسهيل التواصل بين الإدارات
المتطوعون	تحسين التواصل الداخلي بين الإدارات	قمنا بتفعيل توثيق الساعات التطوعية في هيئة التخصصات الصحية
	توثيق الساعات التطوعية في هيئة التخصصات الصحية	قمنا بتفعيل توثيق الساعات التطوعية في هيئة التخصصات الصحية
الداعمون	إنشاء العديد من الفرص الإدارية عن بعد	قمنا بإنشاء 2021 حرسنا على إنشاء العديد من الفرص في المجال الإداري بلغت عدد الفرص التطوعية 454 فرصة تطوعية بمشاركة 65 متطوع ومتطوعة
	إشراك العديد من الفرق الإدارية عن بعد	لا زلنا مستمرين في تقديم تقاريرنا المتعلقة بأثر التبرع وفي نفس الوقت نسعى لتطوير تقرير أثر التبرع بشكل أفضل للداعمين بمختلف فئاتهم

مستمرون في تلبية متطلبات الجهات المانحة من خلال تقديم المبادرات المناسبة لتوجهات الدعم لديهم	صناعة المبادرات التي تتوافق مع توجهاتهم	الجهات المانحة	الشركاء الاستراتيجيون
لا زالت لدينا بعض الصعوبات الحالية في سداد مزودي الخدمة الطبية ولكن نحن نسعى دائماً لإيجاد الحلول المناسبة لتحسين الالتزام بسداد الالتزامات بما يتواءم مع قدراتنا	الالتزام بالعقود و آلية السداد	مقدمو الخدمات الطبية وشركات الأدوية	
مستمرون في خططنا لتأهيل قيادات الصف الثاني ولدينا العديد من المبادرات لتمكين الصف الثاني في مناصب قيادية وفق خطة الاحلال المرحلية	تمكين الصف الثاني من الشباب لشغل الوظائف القيادية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	
ملتزمون بتطبيق معايير الحوكمة ونحن على استعداد تام لاستقبال مقيمين الحوكمة	استمرارية الالتزام بتطبيق معايير الحوكمة		

<p>تطوير كراسة المناقصات (لمزودي الخدمات الطبية)، وقد تم التعاقد مع 72 مزود خدمة في معظم التخصصات لخدمة المستفيدين.</p> <ul style="list-style-type: none"> • تطوير نموذج للتواصل الفعال مع مزودي الخدمة بإجراءات تقنية وربط تقني متقدم لتحسين وتطوير آليات العمل لخدمة جميع أصحاب المصلحة (موظفي زمزم، موظفي مزودي الخدمات، المستفيدين، الداعمين،...). • إعداد منهجية لقياس فاعلية الشراكات وأثرها، ومنهجية أخرى للداعمين وكبار رجال الأعمال بتفعيل ومتابعة قطاع التسويق. • عمل معايير خاصة للجهات المانحة تتفق مع عقودهم وأنظمتهم الداخلية. • تحديث لائحة إدارة الشراكات بما يتفق مع توجهات الداعمين ويحقق المصلحة المشتركة لكل طرف. 	<p>زيادة فاعلية الشراكات الاستراتيجية.</p>	<p>مجلس الإدارة و الجمعية العمومية</p>
<p>تم تزويد أعضاء مجلس الإدارة بنسخة من تقرير الأداء الاستراتيجي قبل الاجتماع للاطلاع والتحضير للمناقشة أثناء الاجتماعات.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ناقش مجلس الإدارة تقارير الأداء الاستراتيجي ربع السنوية، وتم الأخذ بتوجيهاتهم، وتنفيذ قراراته المحسنة للأداء. • نشر تقارير الإنجازات والتقارير المالية الربعية عبر موقع زمزم وقنوات الاتصال (البريد الإلكتروني/ الواتساب). 	<p>الاطلاع على التقارير الدورية للأداء الاستراتيجي.</p>	
<p>إطلاع مجلس الإدارة والجمعية العمومية على تقرير تقييم الحوكمة للعام السابق 0202 والاسترشاد بتوجيهاتهم.</p> <ul style="list-style-type: none"> • اعتماد مجلس الإدارة لخطة تحسين الحوكمة المبنية على تقرير الجهة الإشرافية، ومتابعة تنفيذها. • تحسين إدارة الاجتماعات وبناء السياسات والإفصاح والشفافية وفق معايير ومتطلبات الحوكمة. 	<p>تحقيق نتائج ممتازة في تقييم الجهات الإشرافية للحوكمة.</p>	

القضايا الجوهرية

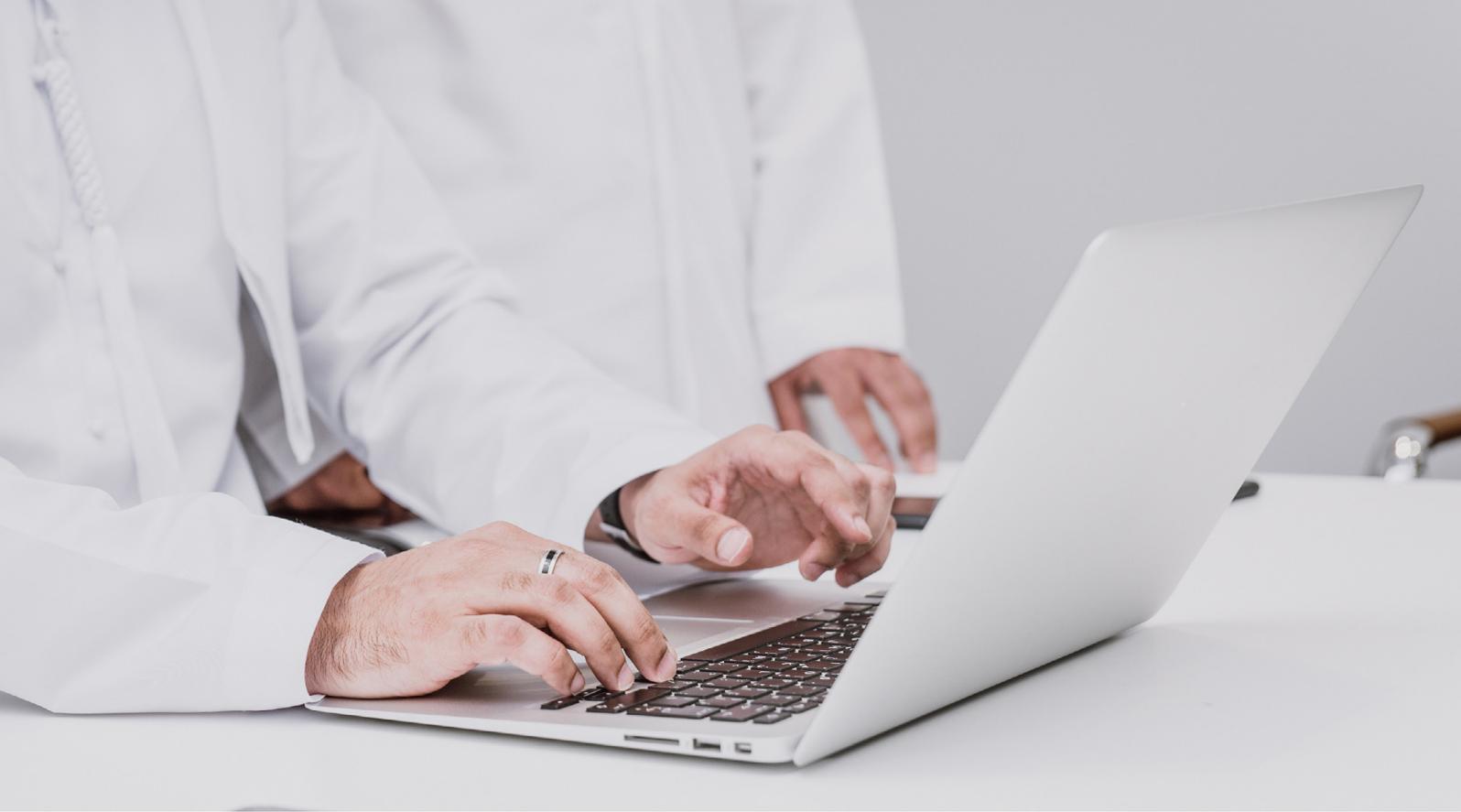
إن القضايا الجوهرية ذات الأهمية النسبية لنا في زمزم هي تلك التي:

- تحدث أثرًا في أدائنا الاقتصادي والبيئي والاجتماعي.
- تقوم بالتأثير في قرار وتقييم الأطراف المعنية بشكل ملحوظ.
- أو القضايا المثيرة للقلق.

ولفهم تلك القضايا وأولياتها، فإننا نعمل باهتمام على مشاركة جميع الأطراف المعنية من خلال استطلاع رأي يتم استيفاؤه بشكل فردي ومستقل من كل شخص مشارك من فئات الأطراف المعنية، ومن ثم الحصول على نتيجة ذلك الاستطلاع وتنفيذ عملية مراجعة وتقييم لتلك القضايا والخروج بأبرز القضايا الجوهرية للجمعية، على أننا مستمرين في تطوير آلية العمل بهدف تحسين التعامل مع قضايانا الجوهرية.

قائمة القضايا الجوهرية/ ذات الأولوية

م	القضايا الجوهرية	تصنيفها (اجتماعية، اقتصادية، بيئية)	درجة تقييم الأهمية والتأثير على جمعية زمزم	درجة تقييم الأهمية والتأثير على أصحاب المصلحة
1	جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين	اجتماعية	8	8
2	تفعيل الشراكات الاستراتيجية	اقتصادية	8	8
3	التوازن المالي بين الدخل والمصروف	اقتصادية	8	8
4	تمكين إدارة الثروة البشرية	اجتماعية	8	8
5	تطبيق معايير الهوية على كافة أعمال الجمعية	اقتصادية	8	8



مصفوفة القضايا الجوهرية

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
أصحاب المصلحة										9
								1- جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين 2- تفعيل الشراكات الاستراتيجية 3- التوازن المالي بين الدخل والمصروف 4- تمكين إدارة الثروة البشرية 5- تفعيل تطبيق معايير الهوية على كافة أعمال الجمعية		8
										7
										6
										5
										4
										3
										2
										1
		جمعية زمزم								

أظهرت مصفوفة القضايا الجوهرية توافق في درجات تقييم الأهمية والتأثير بين كل من أصحاب المصلحة والقائمين على جمعية زمزم.

نبحنا بفضل الله
رغم الجائحة

كيف واجهنا كورونا Covid-19 وتداعياتها؟

انطلاقاً من رؤيتنا الملهمة لتقديم جهود وإنجازات تكاملية مع الجهات الحكومية والخاصة للحفاظ على سلامة مجتمعنا. فقد كان عملنا المستمر سعيًا منا في تقديم جهد استثنائي يتناسب مع جائحة كورونا، حيث أطلقنا في زرم 13 مبادرة صحية متخصصة خلال جائحة كورونا؛ بهدف مواجهة تداعيات الأزمة وتأثيرها على تقديم خدماتنا للمستفيدين، وتضمنت إنجازات زرم في تقديم الخدمات الصحية:

المبادرات المنفذة

مبادرة التوصيل المنزلي لأدوية المرضى في محافظة الطائف (لا تخرج من بيتك)

مبادرة صحة سكان الأربطة الخيرية في مكة المكرمة وجدة

التوصيل المنزلي لأدوية أصحاب الأمراض المزمنة وكبار السن من مرضى الجمعية

مبادرة تجهيز ودعم تشغيل سيارة إسعاف للعمل تحت تصرف هيئة الهلال الأحمر السعودي بمكة المكرمة،

مبادرة معاً.. لتعزيز صحة مساجدنا،

مبادرة معاً.. لتعزيز صحة أمننا،

مبادرة صحة الجالية البرماوية

مبادرة تدريب العاملين بالمسجد الحرام على الوقاية من الأمراض المعدية

مبادرة الاستشارات الطبية الهاتفية

مبادرة التوصيل المنزلي لأدوية المرضى في محافظة جدة (لا تخرج من بيتك)،

مبادرة تجهيز ودعم تشغيل العيادات المتنقلة لتعزيز جهود وزارة الصحة

مبادرة التوصيل المنزلي للأدوية والمستلزمات الطبية لمستفيدي الرعاية المنزلية في محافظة الطائف

مبادرة ربط النظام التقني بجمعية زرم مع أنظمة مزودي الخدمة،

وقد استفاد من هذه المبادرات ما يزيد عن 13,000 مستفيد، بقيمة إجمالية 6,171,013 ريال .

استدامتنا الاجتماعية

خدماتنا الصحية ذات الأثر الاجتماعي

نؤمن بأن لكل شخص الحق في أن يعيش حياةً صحية سعيدة. لهذا فإننا ملتزمون بتوفير رعاية صحية مستدامة ومتكاملة لكل من يحتاجها. لذلك يعمل فريقنا بلا كلل أو ملل، لتصميم حلول مبتكرة تتغلب بها على تحديات الرعاية الصحية اليومية، لم نوفر ثروةً من المعرفة فحسب، بل جلبنا ثروة من التعاطف والتراحم لمن هم بحاجة إليها. والأهم من ذلك، نحن نعمل من أجل صون الكرامة وتعزيز جودة الحياة، لكل فرد من أفراد مجتمعنا.

في العام 2020 م وبالرغم من جائحة كورونا التي أثرت على الجميع لم نتوقف بل بذلنا كل ما نستطيع وفقاً لقدراتنا وإمكاناتنا. واستمرت هذه الجهود في العام 2021 م.

حجم الإنفاق		عدد المستفيدين		الخدمات
2021	2020	2021	2020	السنة
17,666,146	22,329,860	13.807	18.576	برامجنا الصحية
1,716,490	220.889	7288	579	برامجنا الميدانية
52,350	541,219	180.666	91.374	برامج تعزيز الصحة والوقاية

قمنا بعمل دراسات متخصصة لقياس الأثر الذي أحدثناه على مستفيدينا لخدماتنا المقدمة لهم باستخدام منهجية العائد المجتمعي على الاستثمار SROI واستطعنا حتى العام 2021 م من دراسة 19 مشروع مقدم للمستفيدين الجدول التالي يبين نتائج مشاريعنا التي تمت دراستها في العام 2021 م

اسم المشروع	قيمة الاستثمار	إجمالي القيمة الاجتماعية	العائد على الاستثمار
عمليات الرباط الصليبي والغضروف الهلالي	967,726	1,559,112.62	1.61 ريال عن كل ريال يتم إنفاقه
عمليات أمراض الشبكية	2,100,786.00	2,559,908.35	1.22 ريال عن كل ريال يتم إنفاقه
علاج التهاب وحصوات المرارة	1,276,614.00	1,282,200.30	1.00 ريال عن كل ريال يتم إنفاقه
بوابة العلاج الخيري	1,697,930.00	3,035,313.68	1.61 ريال عن كل ريال يتم إنفاقه

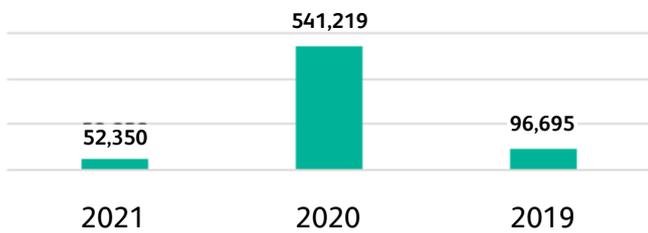
للاطلاع على جميع تقارير قياس الأثر يمكنكم زيارة موقعنا الإلكتروني zmzm.sa



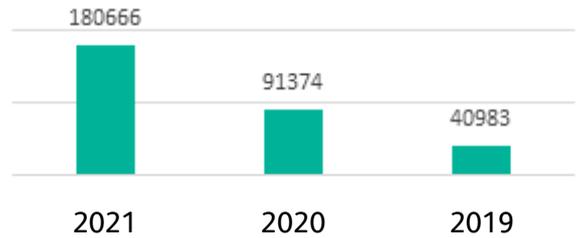
تعزيز الصحة والوقاية

يتمثل هدفنا في توفير الرعاية الصحية المستدامة، لتعزيز حياة الأشخاص المحتاجين بشكل ملموس. ولتحقيق ذلك، علينا أن نتعامل مع أدوار مختلفة للتغلب على العقبات الهائلة وغير المتوقعة. وبغض النظر عن التحديات التي نواجهها، فإننا سفراء لكيان واحد ومحدد وهو جمعية زمزم. في ظل جائحة كورونا لم نستطع تحقيق مستهدفاتنا في العام 2020 م الخاصة بتعزيز الصحة وكان هناك توقف لبعض برامجنا، لكننا استطعنا أن نستثمر التقنية في تنفيذ أنشطة تعزيز الصحة. بلغ عدد المستفيدين من برامج وأنشطة تعزيز الصحة والوقاية لعامي 2020 و 2021 م قرابة 272040 مستفيد

الإنفاق السنوي على برامج وأنشطة تعزيز الصحة والوقاية (ر.س)



عدد المستفيدين من برامج وأنشطة تعزيز الصحة والوقاية





حملات تعزيز الصحة والوقاية من جائحة كورونا

لأننا جزء من هذا الوطن سعيينا للمساهمة في تعزيز الوقاية من فايروس كورونا فقمنا في عام 2020 م بتقديم محاضرات مباشرة وتدريب للعاملين على طرق الوقاية من هذا الوباء. كما قمنا بإنتاج ونشر أفلام توعوية منها فيلم عن صحة مساجدنا، وفيلم لتوعية العاملين بالمسجد الحرام، بالإضافة للعديد من التغريدات والنشرات والاستشارات الطبية. وكذلك توزيع مواد التعقيم على الفئات الأكثر عرضة للإصابة مثل الجاليات في منطقة مكة المكرمة

وفي العام 2021م استمرت جهودنا لتعزيز الوقاية من فايروس كورونا من خلال تقديم محاضرة عن الوقاية والتطعيم من كورونا؛ بلغ إجمالي عدد المستفيدين قرابة 10283 مستفيد وفقاً للتوزيع التالي:-

المؤشر	عدد المستفيدين
عدد المستفيدين من المحاضرات عن بعد	1611
عدد المستفيدين من المحاضرات المباشرة	363
عدد المستفيدين من الاستشارات الصحية المقدمة للجاليات	8309

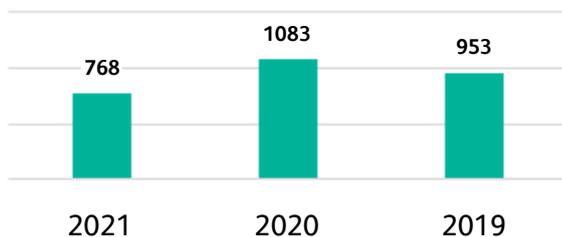


المشاركة في المناسبات والأيام الصحية العالمية

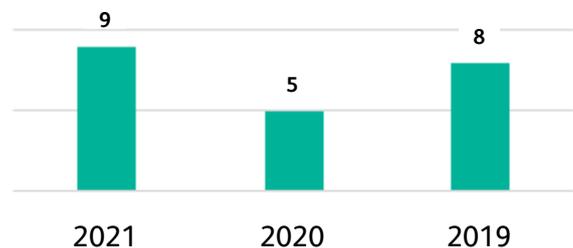
نسعى في جمعية زرم وضمن استراتيجيتنا في تعزيز الصحة بالمشاركة في المناسبات والأيام الصحية العالمية، عن طريق إقامة فعاليات توعوية صحية بالأسواق الكبيرة (المولات) والمدارس وعبر وسائل التواصل الاجتماعي، وقد استهدفنا في العام 2020 م والعام 2021 م المشاركة في الأيام العالمية التالية :

الأيام العالمية المستهدفة 2021 م		الأيام العالمية المستهدفة 2020 م
اليوم العالمي للإبصار	اليوم العالمي لسلامة المرضى	يوم الصحة العالمي
اليوم العالمي للروماتيزوم	الأسبوع العالمي للرضاعة الطبيعية	يوم الأنيميا المنجلية
يوم السكر العالمي	اليوم العالمي للمسنين	شهر سرطان الثدي
اليوم العالمي للتطوع	اليوم العالمي للصحة النفسية	يوم السكر العالمي
	اليوم العالمي لسلامة المرضى	اليوم العالمي لهشاشة العظام

أيام الصحة العالمية (عدد المستفيدين)



أيام الصحة العالمية (عدد الأيام)





تعزيز الصحة والوقاية عبر وسائل التواصل الاجتماعي

نستثمر وسائل التواصل الاجتماعي بما لها من انتشار واسع بين فئات المجتمع المختلفة، في نشر رسائل تعزيز الصحة والوقاية العامة وكذا المتخصصة في التوعية بالأمراض المزمنة وأيضا في تفعيل المناسبات والأيام الصحية العالمية.

النشاط	2021	2020
عدد المنشورات المخصصة لتعزيز الصحة عبر مواقع التواصل الاجتماعي	160	96
عدد مقاطع الفيديو باليوتيوب والمخصصة لتعزيز الصحة	14	60

عدد منشورات تعزيز الصحة والوقاية عبر وسائل التواصل الاجتماعي



عدد مقاطع فيديو تعزيز الصحة والوقاية على اليوتيوب

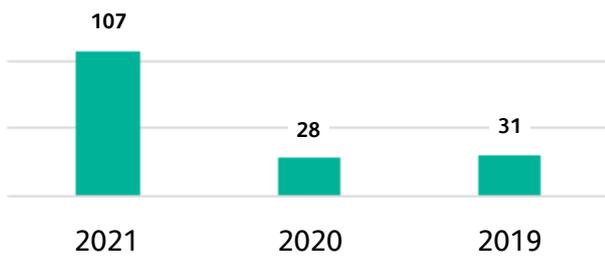




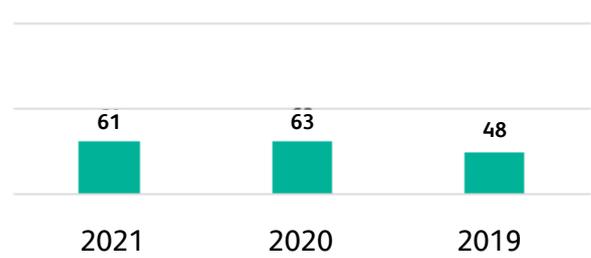
التدريب الصحي

نسعى من خلال تدريبنا الصحي على أن نكون مساهمين في رفع مستوى الوعي بأهمية إنقاذ حياة الآخرين. منذ بداية العام 2020م قمنا بتنفيذ دورات متخصصة على الإنعاش القلبي الرئوي بالإضافة إلى التدريب على الإسعافات الأولية والتي استمرت أيضاً خلال عام 2021م في تدريبنا الصحي .

عدد المتدربين على الإسعافات الأولية



عدد المتدربين على الإنعاش القلبي الرئوي





مؤشرك صحي

مبادرة تعنى بتعزيز صحة المستفيدين بمختلف فئاتهم من خلال مواقعنا المنتشرة في المراكز التجارية وكذلك فروع مكاتبنا التعريفية . توقفنا في العام 2020 م بسبب الإجراءات المتبعة للوقاية من جائحة كورونا ولكننا عدنا في العام 2021 م بشكل تدريجي وسعدنا بخدمة قرابة 3243 مستفيد. تهدف هذه المبادرة لتقديم خدمات فحص العلامات الحيوية وتقديم الاستشارة الطبية المناسبة بناءً على نتائج الفحص وحالة المستفيد من خلال فريق عملنا المختص والمؤهل وبمشاركة متطوعين ومتطوعات .

عدد مواقع تقديم الخدمة	عدد المستفيدين من برنامج مؤشرك صحي
24	3243



فعاليات تعزيز الصحة في موسمي رمضان والحج

مبادرة تهدف إلى تعزيز الصحة من خلال تقديم الاستشارات الطبية وتقديم التوعية والتثقيف الصحي خلال شهر رمضان المبارك وشهر ذو الحجة للعام 2021م في كل من الطائف ومكة وجدة والقنفذة حيث تم إطلاقها في المولات والمساجد لنخدم فيها كافة فئات المجتمع رجالاً ونساءً ومن ضمن الخدمات التي تم تقديمها قياس الضغط والسكر وقياس لكتلة الجسم.

عدد المستفيدين في العام 2021	عدد المستفيدين في العام 2020
5196	44

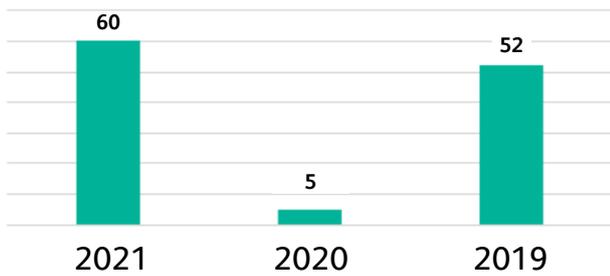


برامجنا الصحية الميدانية (برامج الرعاية الأولية)

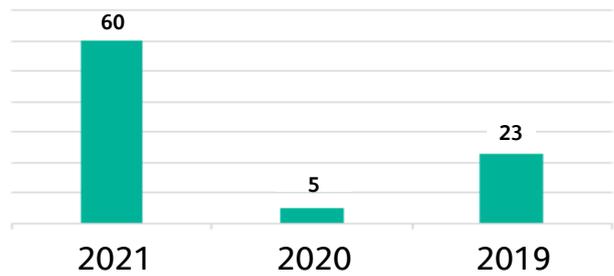
الجولات الطبية :

نهدف من خلال جولاتنا الطبية داخل منطقة مكة المكرمة إلى تقديم الرعاية الصحية الأولية للمستفيدين الذين يعيشون في الأريطة وبعض الأحياء التي يصعب على قاطنيها الوصول للخدمات الطبية. في العام 2020 م قمنا بتنفيذ 5 جولات طبية وبلغ عدد المستفيدين 364 مستفيداً، قدمت لهم خدمات الرعاية الصحية الأولية. وفي العام 2021 م وبعد العودة التدريجية للحياة الطبيعية قمنا بتنفيذ 60 جولة طبية في عدة مواقع مختلفة شملت أحياء ومقراً لعدد من الجاليات في جدة ومكة والطائف وبلغ إجمالي الحالات المستفيدة 6572 مستفيد.

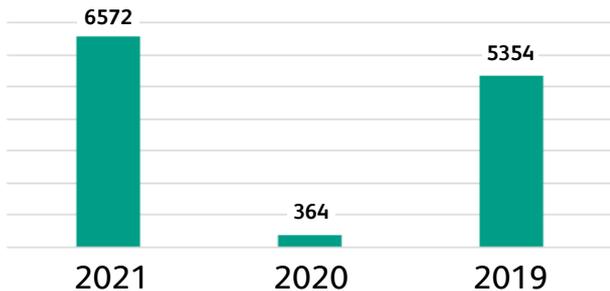
عدد الجولات الطبية



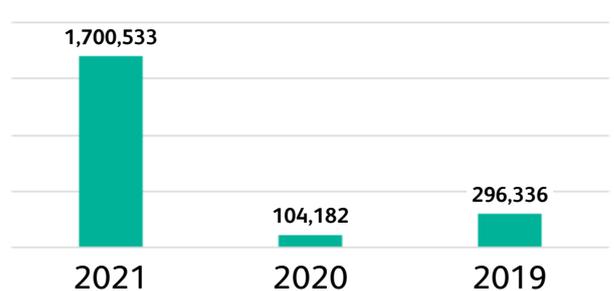
عدد مواقع تقديم خدمات برنامج الجولات الطبية



عدد الحالات المستفيدة من برنامج الجولات الطبية



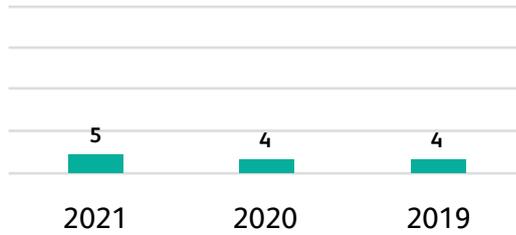
حجم الإنفاق على برنامج الجولات الطبية



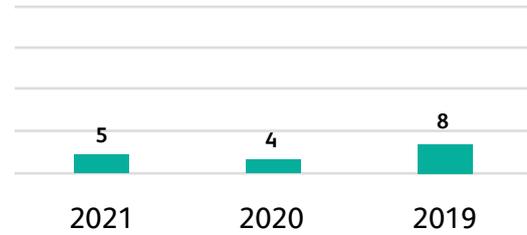
القوافل الطبية :

نركز من خلال قوافلنا الطبية إلى الوصول لذوي الاحتياج في القرى النائية في منطقة مكة المكرمة ممن لا يستطيعون الوصول للخدمات الطبية التخصصية. حيث نقوم من خلال هذا البرنامج بتقديم خدمة الكشف الطبي وصرف الأدوية اللازمة بالمجان مع تحويل الحالات التي تحتاج إلى علاج متخصص إلى شركائنا من مزودي الخدمة الصحية انطلاقاً من رسالتنا التي تنص على تقديم خدماتنا لذوي الاحتياج، وأهدافنا الاستراتيجية في تعزيز الصحة والوقاية، والرعاية الصحية للمستهدفين بسبب تداعيات جائحة كورونا. في العام 2020 م لم نستطع تحقيق مستهدفنا حيث بلغ إجمالي قوافلنا 4 قوافل قمنا من خلالها بخدمة 106 مستفيد. وفي العام 2021م قمنا بتنفيذ 5 قوافل طبية في القرى والهجر التابعة لمنطقة مكة المكرمة واستطعنا خدمة 716 مستفيد.

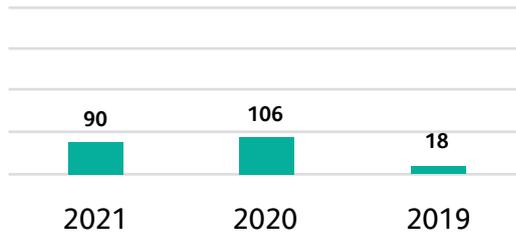
عدد مواقع تقديم خدمات برنامج القوافل الطبية



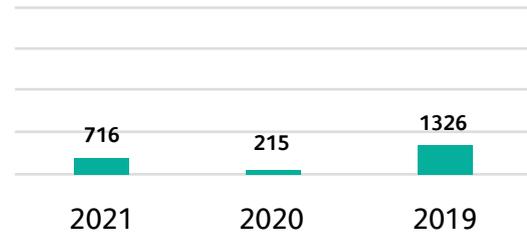
عدد القوافل الطبية المنفذة



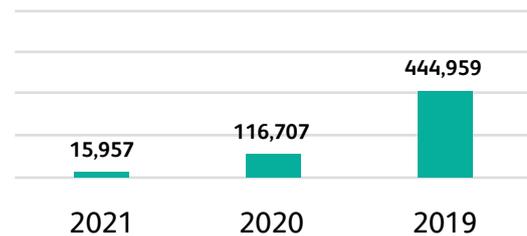
عدد الحالات المحولة من القوافل لتلقي الخدمات العلاجية المتخصصة



عدد الحالات المستفيدة من برنامج القوافل الطبية



حجم الإنفاق على برنامج القوافل الطبية (ر.س)

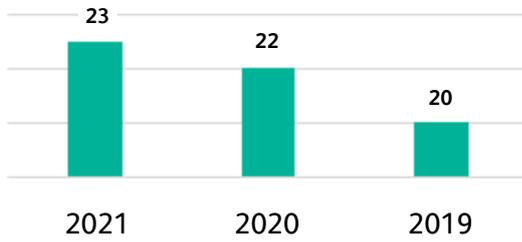




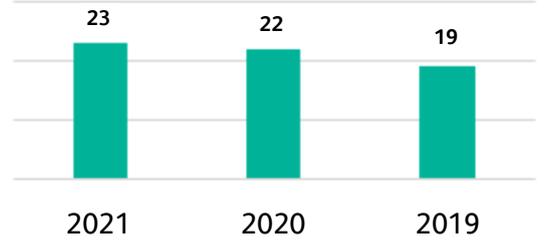
شراكاتنا الاستراتيجية

إن مساعدة الجميع على أن يعيشوا حياة صحية سعيدة ليست مهمة يمكننا تحقيقها بمفردنا. إنه جهد جماعي يتطلب العمل الجاد والالتزام من كل شخص ينضم إلى كوكبنا. وهذا هو السبب الذي يجعلنا مفعمين بالتفاؤل والأمل، لتشجيع أولئك الذين يعملون معنا على مواصلة إحداث فرق ملموس لنخدم مجموعة متنوعة من الأشخاص، مما يجعلنا أكثر ثقة بأن العمل كفريق واحد يسفر عن نتائج جارية. لذا من هذا المنطلق كانت لشراكاتنا الاستراتيجية دور فعال في تعزيز الثقة ورفع مستوى الشفافية.

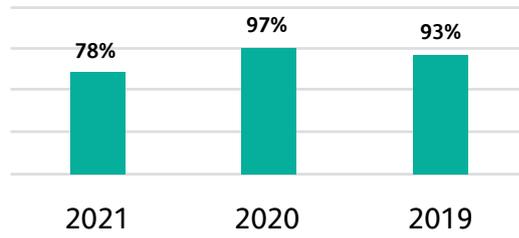
عدد الشراكات الاستراتيجية



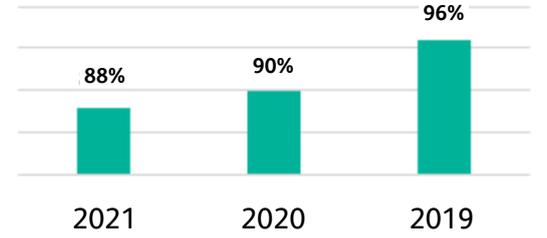
عدد المنافع المتبادلة مع الشركاء



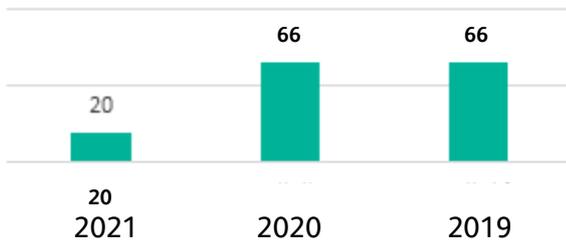
نسبة رضا مزودي الخدمات الصحية



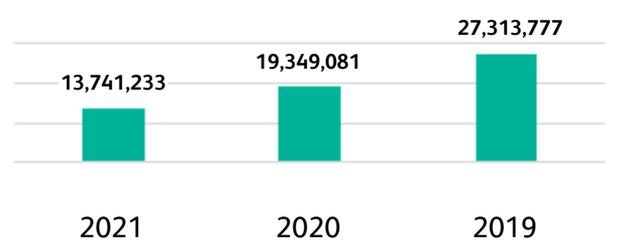
نسبة رضا الشركاء



عدد من تم التعامل معهم (شركاءنا من مزودي الخدمة الصحية)



العائد على الجمعية من الشراكة مع مزودي الخدمة الصحية (التخفيضات الخيرية) (ر.س)



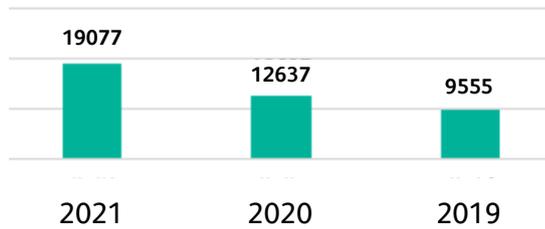
انخفاض القيمة المالية للخصومات الخيرية المقدمة من مزودي الخدمة نتيجة لانخفاض عدد المستفيدين في العام 2020م و 2021م ؛ وفي العام 2021م تم عمل كراسة مناقصات للتعاقد مع مزودي الخدمة من أجل تحسين جودة الخدمة المقدمة وتنظيم العمل الإداري من خلال ربط مزودي الخدمة بنظام أكواد في برنامج تقني متخصص.



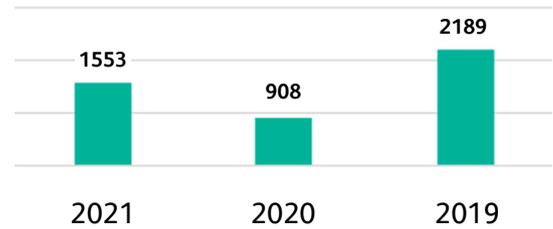
التطوع

نصت رؤية المملكة (2030 م) ضمن أهدافها على رفع مساهمة القطاع الثالث (غير الربحي) من 1 إلى 5% في إجمالي الناتج المحلي، والوصول إلى مليون متطوع في القطاع الثالث. وحرصاً من أعلى سلطة بالجمعية ممثلة بمجلس الإدارة على المساهمة في تحقيق ما يتعلق بالتطوع في رؤية المملكة 2030 م، اعتمدنا في زمام أنظمة واضحة ودقيقة تضمن إشراك المتطوعين في كافة البرامج والخدمات المقدمة وقد وصل عدد المتطوعين الفعليين الذين شاركوا بتغطية احتياجاتنا والمشاركة في البرامج والخدمات المختلفة 4553 متطوعاً حتى نهاية عام 2021 م.

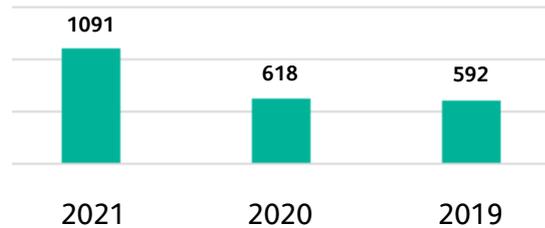
عدد الساعات التطوعية المنفذة



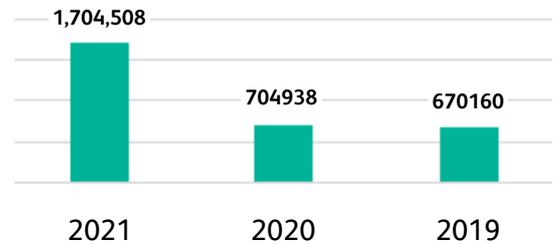
عدد المتطوعين المسجلين لدى الجمعية



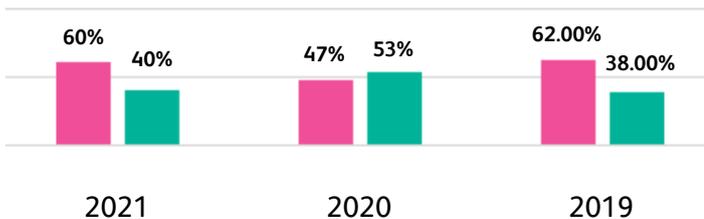
عدد المتطوعين النشطين



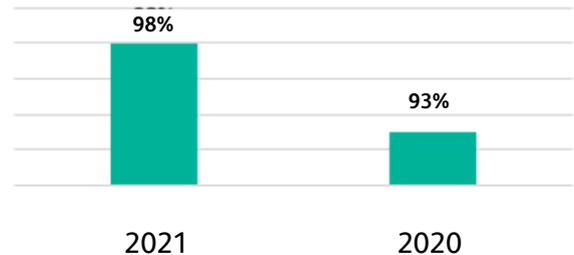
إجمالي القيمة المالية



نسبة المتطوعين والمتطوعات الفاعلين



نسبة رضا المتطوعين





أدت مشاركتنا في أزمة كورونا إلى تفعيل العديد من الفرص التطوعية وانضمام العديد من المتطوعين المتحمسين لخدمة المجتمع أثناء وبعد الأزمة حيث تم تفعيل بعض الفرص التطوعية الخاصة بكورونا لسنة 2020 م بعدد (182) متطوع وما يعادل (7655) ساعة تطوعية وقيمة (336340) ريال، وذلك من فرص الفرز البصري وإيصال الأدوية والمستلزمات الطبية وغيرها من الفرص المختصة بالأزمة؛ وقد انعكست هذه المبادرات بزيادة انضمام المتطوعين لنا في زمزم لعام 2021 م. حيث تم تفعيل برنامج الجولات والقوافل الطبية وتوصيل الأدوية والمستلزمات الطبية والفرز البصري بعدد (861) متطوع وما يعادل (5085) ساعة تطوعية وقيمة (348173) ريال .

لمزيد من المعلومات المتعلقة بسياسة التطوع لدينا يمكنكم الاطلاع على الوثيقة
من خلال موقعنا الإلكتروني zmzm.sa

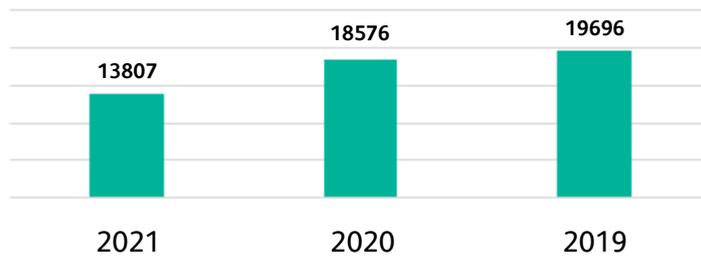
خدماتنا الصحية



خدماتنا الصحية (برامج الرعاية الثانوية)

منذ انطلاقتنا ونحن نسعى للتيسير على المستفيد وتقديم أفضل الخدمات الممكنة، ومن هذا المنطلق تم تحويل خدماتنا إلكترونياً عوضاً عن استقبال المستفيدين لدينا في المقرات الرئيسية والفروع، وتم تفعيل التقديم على طلب الخدمة إلكترونياً، وذلك إيماناً منا بأن دورنا لا يتوقف فقط عند تقديم الرعاية الصحية بل يمتد إلى جوانب اجتماعية واقتصادية و بيئية يعود نفعها على المستفيدين من خلال تفعيل هذه الخدمة الإلكترونية ، سعياً منا لتقديم أرقى مستويات الخدمات الصحية المتكاملة و المستدامة. قمنا في العام 2020 م خلال جائحة كورونا بتفعيل خدماتنا الإلكترونية بشكل أكبر حيث إن المستفيد يستطيع التوجه مباشرة لموفر الرعاية الصحية دون الحاجة لزيارتنا في مقراتنا بزمزم، حيث تم تفعيل اعتماد مساهمتنا بشكل إلكتروني مع شركائنا من موفري الرعاية الصحية .

عدد الحالات المستفيدة من برامجنا الصحية



عدد المستفيدين		نوع الخدمة
2021	2020	السنة
6670	9299	خدمات أدوية
1342	1961	مستلزمات طبية (شراء)
2905	4355	أمومة وطفولة
2056	1189	عمليات جراحية
280	966	خدمات علاجية غير جراحية
171	340	غسيل كلي
383	457	قسطرة ومناظير
0	9	أشعة وتحاليل
13807	18576	المجموع



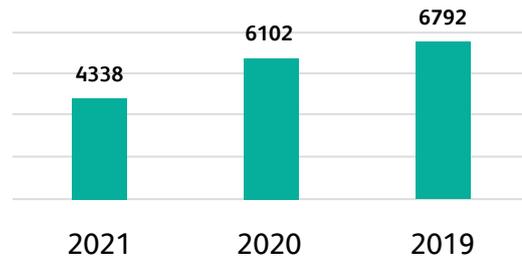
برنامج الأمراض المزمنة

يُعنى البرنامج بصرف الأدوية للمستفيدين الذين يعانون من الأمراض المزمنة مثل مرضى السكري وضغط الدم والروماتيزم وغيرها من الأمراض المزمنة، ويحتاجون لتلقي العلاج بصورة مستمرة مدى الحياة حيث نساهم من خلال دعمنا بنسبة 70 % من قيمة الدواء بما لا يتجاوز 800 ريال شهري.

إجمالي الإنفاق على برنامج الأمراض المزمنة (ر.س)



عدد المستفيدين من برنامج الأمراض المزمنة



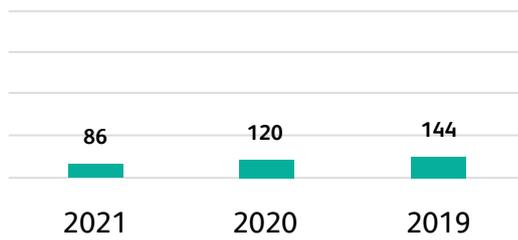
2021	2020	
97	149	عدد الحالات التي تلقت خطاب المساعدة والخصم الخيري ولم تتلقَ الخدمة الصحية الموصى بها
395	276	الحالات التي تم الاعتذار لها بعد تقديم الطلب نظراً لعدم تحقق شروط العلاج



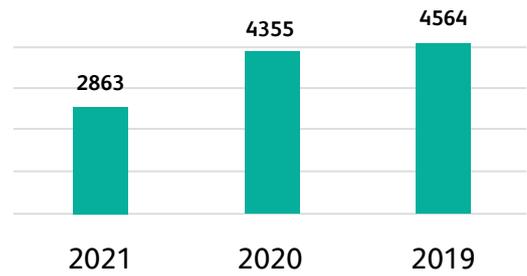
برنامج الأمومة والطفولة

البرنامج يهتم برعاية الأمهات الحوامل ومتابعتهن أثناء الحمل وصولاً إلى الولادة الطبيعية أو القيصرية، وتكمن أهمية هذا المشروع في كون الأمهات في سن الإنجاب والأطفال يمثلن حوالي ثلثي المجتمع، ويهدف البرنامج إلى الوصول إلى أم ومولود سليمين، كما يُعنى برعاية الأطفال حديثي الولادة بما في ذلك تقديم الرعاية الخاصة للمحتاجين منهم كالخبرة إلى الحضانات، كما نقدم في زمزم للمستشفيات الخصم الخيري الذي نحصل عليه من شركائنا من مزودي الخدمة الصحية والذي يصل إلى (50%) من التكلفة، إضافة إلى المساهمة المالية. ونحرص في هذا البرنامج أن نضع معايير لمتابعة الحمل لنصل إلى ولادة سليمة وطفل سليم، وقد تم رفع الموضوع إلى اللجنة العليا للبرامج الصحية لإعادة دراسة وتطوير المشروع مع أهل الاختصاص.

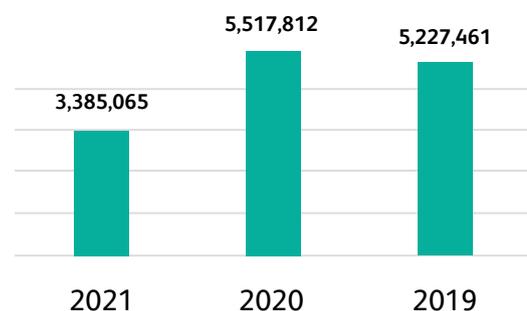
عدد الأطفال حديثي الولادة الذين استفادوا من خدمة الحضانات



عدد الحالات المستفيدة من برنامج الأمومة والطفولة



حجم الإنفاق على برنامج الأمومة والطفولة (ر.س)

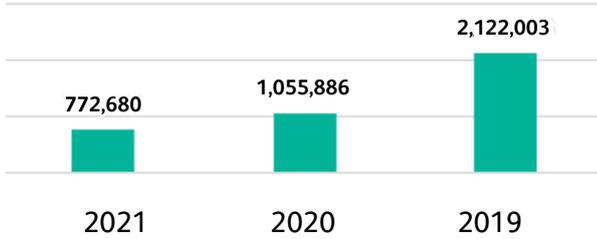




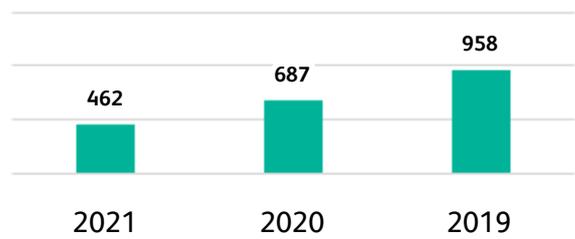
برنامج أمراض الكلى والمسالك

نقدم من خلال هذا البرنامج خدمات الرعاية الصحية الثانوية لذوي الاحتياج الصحي لعمل جلسات الغسيل الكلوي واستخراج الحصوات وتركيب الوصلات الوريدية.

حجم الإنفاق على برنامج أمراض الكلى والمسالك



عدد الحالات المستفيدة من برنامج أمراض الكلى والمسالك



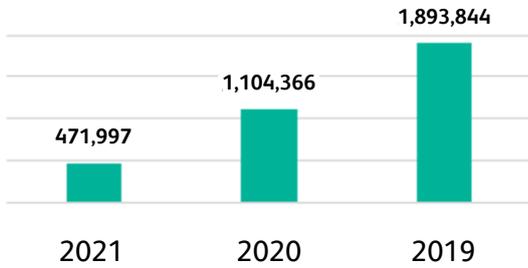
2021	2020	
36	68	عدد الحالات التي تلقت خطاب المساعدة والخم الخيري ولم تتلق الخدمة الصحية الموصى بها
233	240	الحالات التي تم الاعتذار لها بعد تقديم الطلب نظراً لعدم تحقق شروط العلاج



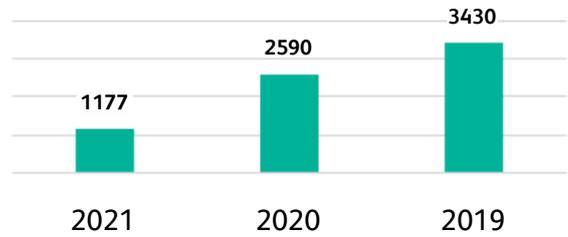
برنامج أمراض المخ والأعصاب

نقدم من خلال هذا البرنامج خدمات الرعاية الصحية الثانوية لذوي الاحتياج الصحي لعمل جراحات المخ والأعصاب والجهاز العصبي وصرف الأدوية والمستلزمات اللازمة وغيرها من الخدمات.

حجم الإنفاق علي
برنامج أمراض المخ والأعصاب



عدد الحالات المستفيدة من
برنامج أمراض المخ ولأعصاب



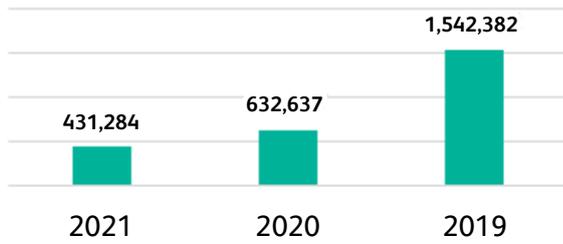
2021	2020	
20	91	عدد الحالات التي تلقت خطاب المساعدة والخم الخيري ولم تتلق الخدمة الصحية الموصى بها
172	169	الحالات التي تم الاعتذار لها بعد تقديم الطلب نظراً لعدم تحقق شروط العلاج



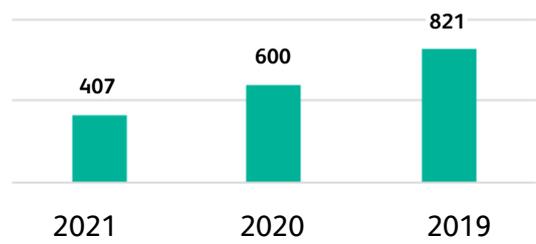
برنامج أمراض الجهاز الهضمي

نقدم من خلال هذا البرنامج خدمات الرعاية الصحية الثانوية لذوي الاحتياج الصحي لعمل جراحات المخ والأعصاب والجهاز العصبي وصرف الأدوية والمستلزمات اللازمة وغيرها من الخدمات.

حجم الإنفاق على برنامج أمراض الجهاز الهضمي



عدد الحالات المستفيدة من برنامج أمراض الجهاز الهضمي



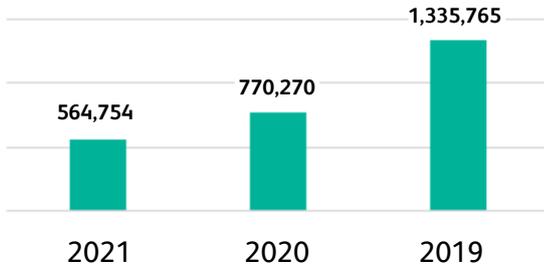
2021	2020	
28	62	عدد الحالات التي تلقت خطاب المساعدة والخصم الخيري ولم تتلقَ الخدمة الصحية الموصى بها
208	248	الحالات التي تم الاعتذار لها بعد تقديم الطلب نظراً لعدم تحقق شروط العلاج



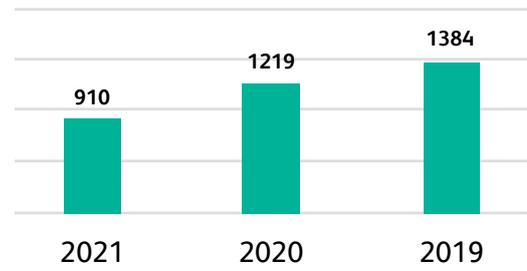
برنامج أمراض القلب

نقدم من خلال هذا البرنامج خدمات الرعاية الصحية الثانوية لذوي الاحتياج الصحي لعمل جراحات القلب والقسطرة وتغيير الصمامات و صرف الأدوية اللازمة.

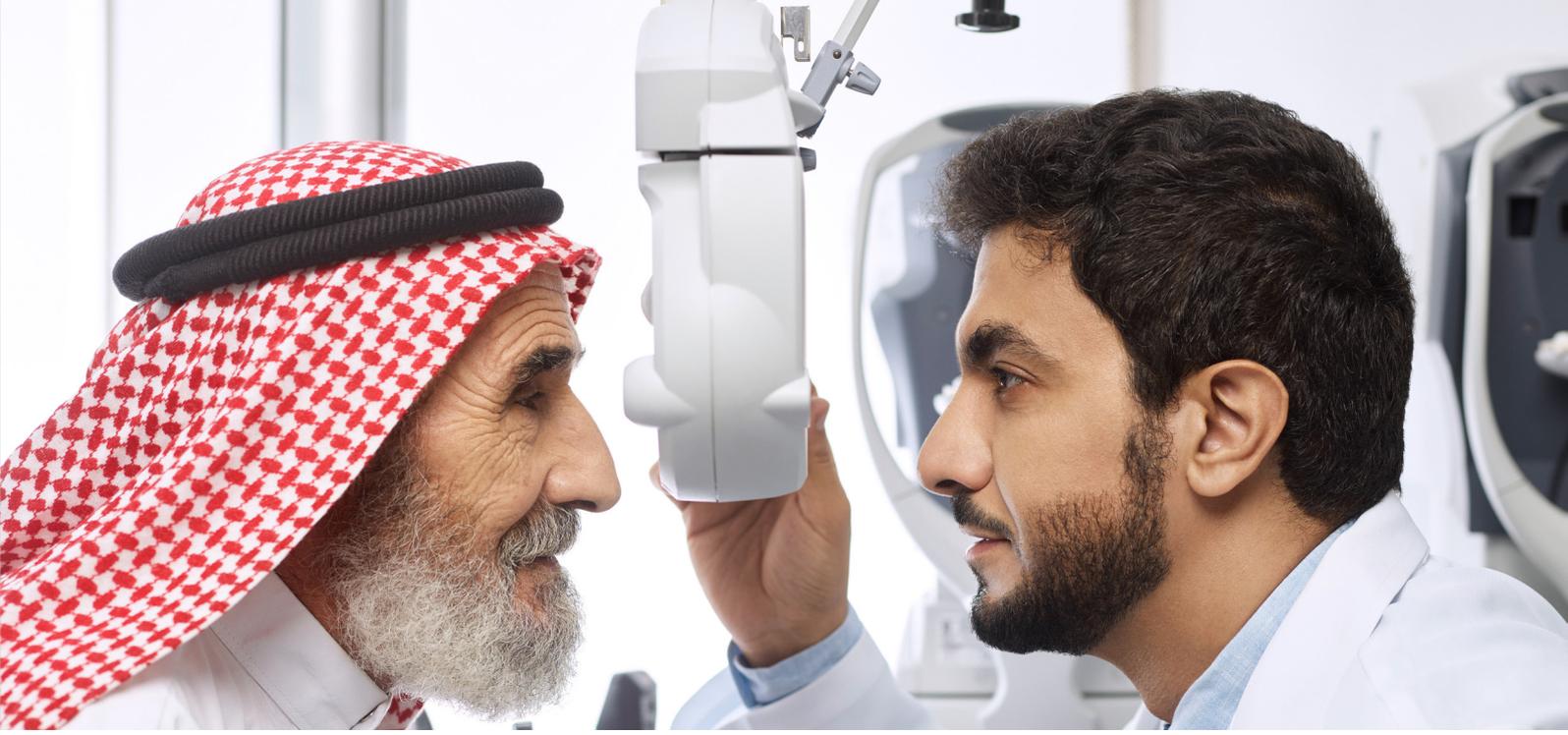
حجم الإنفاق على برنامج أمراض القلب



عدد الحالات المستفيدة من برنامج أمراض القلب



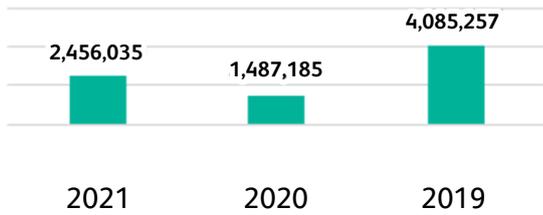
2021	2020	
24	47	عدد الحالات التي تلقت خطاب المساعدة والخصم الخيري ولم تتلق الخدمة الصحية الموصى بها
123	86	الحالات التي تم الاعتذار لها بعد تقديم الطلب نظراً لعدم تحقق شروط العلاج



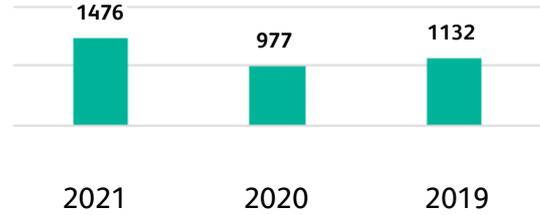
برنامج أمراض العيون

نقدم من خلال هذا البرنامج خدمات الرعاية الصحية الثانوية لذوي الاحتياج الصحي لعمل عمليات المياه البيضاء والزرقاء وتصحيح البصر وصرف الأدوية اللازمة.

حجم الإنفاق على برنامج أمراض العيون



عدد الحالات المستفيدة من برنامج أمراض العيون



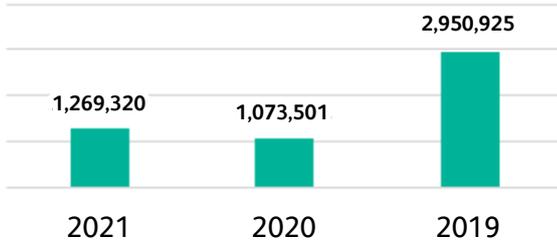
2021	2020	
147	114	عدد الحالات التي تلقت خطاب المساعدة والختم الخيري ولم تتلق الخدمة الصحية الموصى بها
575	559	الحالات التي تم الاعتذار لها بعد تقديم الطلب نظراً لعدم تحقق شروط العلاج



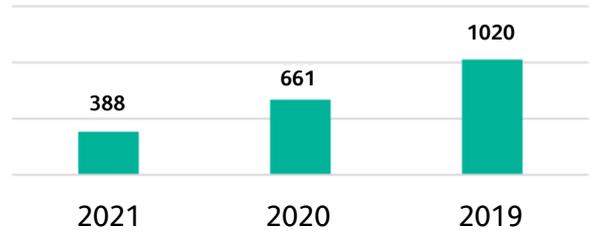
برنامج أمراض العظام

نقدم من خلال هذا البرنامج خدمات الرعاية الصحية الثانوية لذوي الاحتياج الصحي في عمليات العظام مثل تغيير مفاصل الحوض، وعمليات الرباط الصليبي، والعمود الفقري وغيرها من الخدمات.

حجم الإنفاق على برنامج أمراض العظام



عدد الحالات المستفيدة من برنامج أمراض العظام



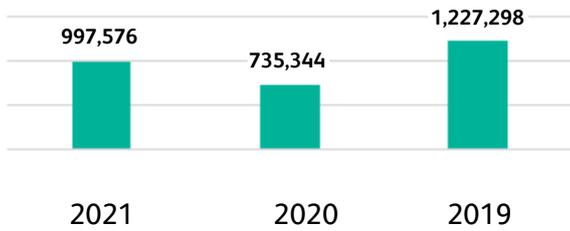
2021	2020	
41	85	عدد الحالات التي تلقت خطاب المساعدة والختم الخيري ولم تتلق الخدمة الصحية الموصى بها
265	234	الحالات التي تم الاعتذار لها بعد تقديم الطلب نظراً لعدم تحقق شروط العلاج



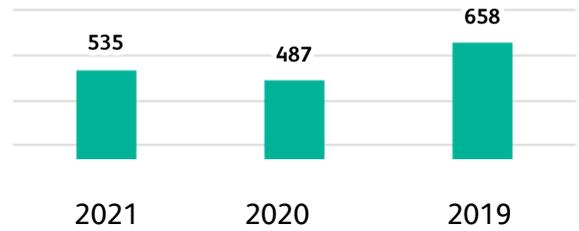
برنامج أمراض الأذن والأنف والحنجرة

نقدم من خلال هذا البرنامج خدمات الرعاية الصحية الثانوية لذوي الاحتياج الصحي لعمل عمليات الأنف والأذن والحنجرة وصراف الدواء والمستلزم اللازم.

حجم الإنفاق
على برنامج أمراض الأنف والأذن والحنجرة



عدد الحالات المستفيدة
من برنامج أمراض الأنف والأذن والحنجرة

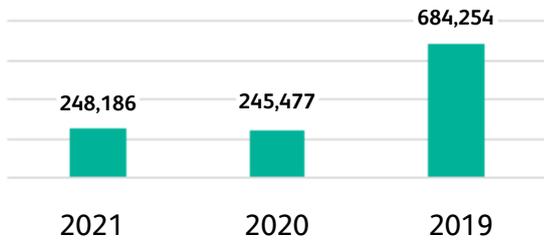


2021	2020	
19	48	عدد الحالات التي تلقت خطاب المساعدة والخصم الخيري ولم تتلق الخدمة الصحية الموصى بها
119	71	الحالات التي تم الاعتذار لها بعد تقديم الطلب نظراً لعدم تحقق شروط العلاج

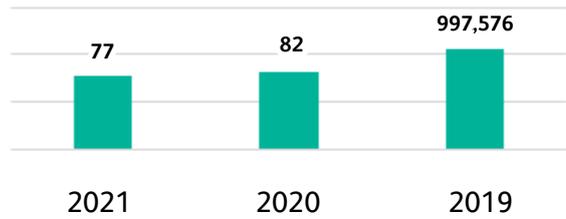
برنامج أمراض السمنة

نقدم من خلال هذا البرنامج خدمات الرعاية الصحية الثانوية لذوي الاحتياج الصحي لعمل عمليات ربط المعدة أو التكميم و صرف الأدوية والمستلزمات اللازمة.

حجم الإنفاق على برنامج امراض السمنة



عدد الحالات المستفيدة من برنامج امراض السمنة



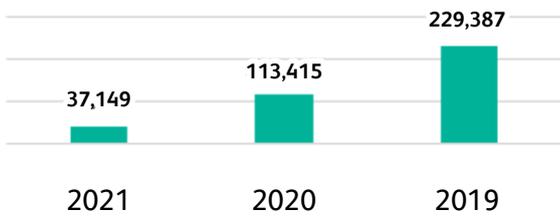
2021	2020	
8	23	عدد الحالات التي تلقت خطاب المساعدة والخصم الخيري ولم تتلق الخدمة الصحية الموصى بها
58	47	الحالات التي تم الاعتذار لها بعد تقديم الطلب نظراً لعدم تحقق شروط العلاج



برنامج أمراض الصدرية

نقدم من خلال هذا البرنامج خدمات الرعاية الصحية الثانوية لذوي الاحتياج الصحي للأمراض التي تسبب اضطرابات في وظائف الجهاز التنفسي.

حجم الإنفاق
على برنامج أمراض الصدرية



عدد الحالات المستفيدة
من برنامج أمراض الصدرية



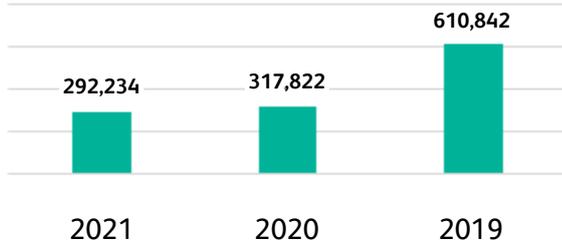
2021	2020	
3	12	عدد الحالات التي تلقت خطاب المساعدة والخم الخيري ولم تتلق الخدمة الصحية الموصى بها
36	23	الحالات التي تم الاعتذار لها بعد تقديم الطلب نظراً لعدم تحقق شروط العلاج



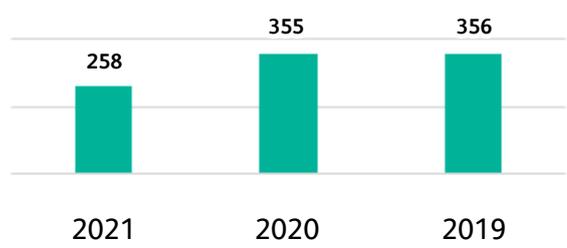
برنامج أمراض النساء

نقدم من خلال هذا البرنامج خدمات الرعاية الصحية للنساء الذين لديهم أمراض خاصة بالنساء مثل العمليات الجراحية الخاصة بإزالة الأورام الليفية واستئصال الرحم وغيرها من الأمراض الخاصة بالنساء.

حجم الإنفاق
على برنامج أمراض النساء



عدد الحالات المستفيدة
من برنامج أمراض النساء



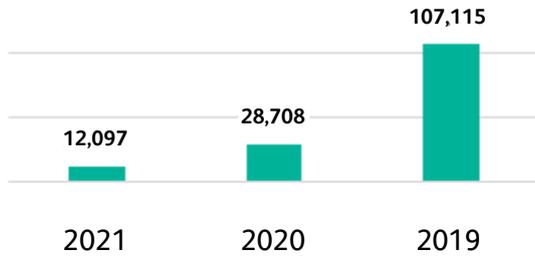
2021	2020	
26	31	عدد الحالات التي تلقت خطاب المساعدة والختم الخيري ولم تتلق الخدمة الصحية الموصى بها
114	87	الحالات التي تم الاعتذار لها بعد تقديم الطلب نظراً لعدم تحقق شروط العلاج



برنامج أمراض الدم

نقدم من خلال هذا البرنامج خدمات الرعاية الصحية للمصابين بأمراض الدم لصرف الدواء اللازم حسب آلية الصرف في مشروع الأمراض المزمنة، وكذلك إجراءات نقل الدم إلى المصابين.

حجم الإنفاق على برنامج امراض الدم



عدد الحالات المستفيدة من برنامج امراض الدم



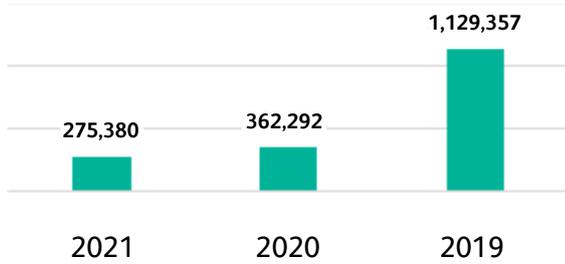
2021	2020	
2	6	عدد الحالات التي تلقت خطاب المساعدة والخم الخيري ولم تتلق الخدمة الصحية الموصى بها
26	29	الحالات التي تم الاعتذار لها بعد تقديم الطلب نظراً لعدم تحقق شروط العلاج



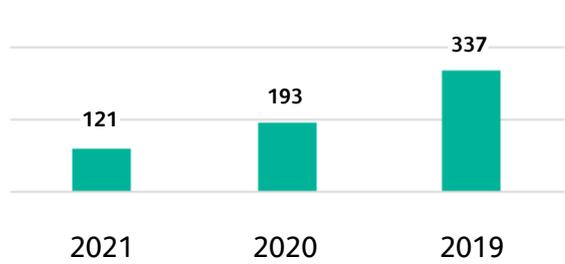
برنامج أمراض الأورام

نقدم من خلال هذا البرنامج خدمات الرعاية الصحية الثانوية لذوي الاحتياج الصحي لعمل جراحات السرطان والعلاج الكيماوي والإشعاعي.

حجم الإنفاق على برنامج الأورام



عدد الحالات المستفيدة من برنامج الأورام



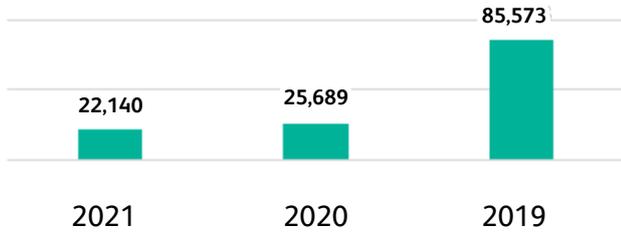
2021	2020	
18	29	عدد الحالات التي تلقت خطاب المساعدة والخصم الخيري ولم تتلقَ الخدمة الصحية الموصى بها
195	145	الحالات التي تم الاعتذار لها بعد تقديم الطلب نظراً لعدم تحقق شروط العلاج



برنامج جراحات الوجه والفكين

نقدم من خلال هذا البرنامج خدمات الرعاية الصحية الثانوية لذوي الاحتياج الصحي ذات الأولوية لعمل جراحات الوجه والفكين وجراحات الشفة الأرنبية وجراحات إصلاح سقف الحلق وغيرها من الجراحات الخاصة بالوجه والفكين.

حجم الإنفاق
على برنامج جراحات الوجه والفكين



عدد الحالات المستفيدة
من برنامج جراحات الوجه والفكين



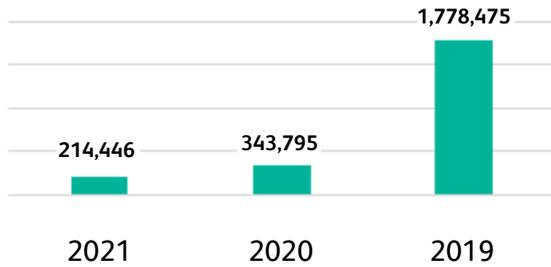
2021	2020	
2	6	عدد الحالات التي تلقت خطاب المساعدة والخصم الخيري ولم تتلق الخدمة الصحية الموصى بها
26	29	الحالات التي تم الاعتذار لها بعد تقديم الطلب نظراً لعدم تحقق شروط العلاج



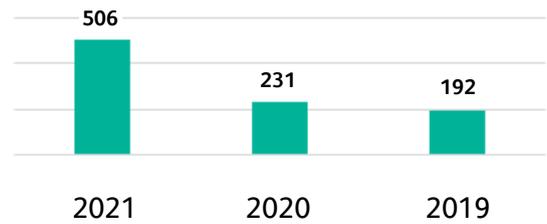
برنامج جهازك حياة

البرنامج معني بتقديم الأجهزة والمستلزمات الطبية للمرضى المحتاجين من الأجهزة التي يتم توفيرها لذوي الاحتياجات الخاصة مثل السماعات الطبية والكراسي والأسرة الكهربائية المتحركة والمراتب العادية والهوائية الكهربائية، وذلك من خلال التعاقد مع موردي الأجهزة الطبية، بالإضافة لاستقبال تبرعات الأجهزة والمستلزمات الطبية من جميع أفراد المجتمع بعد التأكد من جودتها وإعادة صيانتها، ومن ثم إيصالها لمستحقيها.

حجم الإنفاق على برنامج جهازك حياة



عدد الحالات المستفيدة من برنامج جهازك حياة



2021	2020	
1788	917	عدد الحالات التي تلقت خطاب المساعدة والخضم الخيري ولم تتلقَ الخدمة الصحية الموصى بها
2452	2154	الحالات التي تم الاعتذار لها بعد تقديم الطلب نظراً لعدم تحقق شروط العلاج

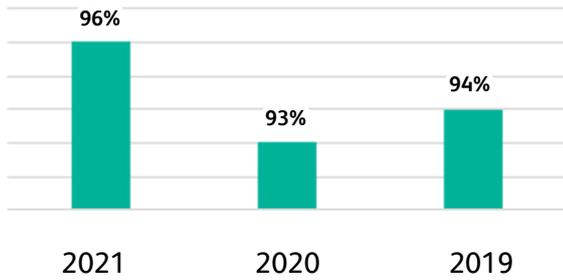
أطلقنا منصة جهازك حياة الإلكترونية لتيسير عملية التبرع وكذلك صرف المستلزمات المناسبة للمستفيد كما يمكن الاطلاع على هذه المنصة من خلال الدخول عبر بوابتنا الإلكترونية zmzm.sa



الجودة في خدمة المستفيدين

نحن مهتمون بمتابعة تطبيق الجودة في تقديم خدماتنا للمستفيدين، وكسب رضاهم والاستماع لشكاواهم واستفساراتهم، لضمان تقديم أفضل الخدمات الممكنة للمستفيدين، وتحقيقا لتطلعات أصحاب المصلحة.

نسبة الرضا العام للمستفيدين



عدد الشكاوى الواردة





العناية بأصحاب المصلحة

نحن نؤمن أن أصحاب المصلحة هم شركاؤنا، ولذا نولي لهم العناية ونهتم بهم حيث طورنا من منظومة العمل لدينا، وتحديدا في مركز الاتصال ليكون أحد القنوات الهامة لخدمة أصحاب المصلحة حيث تم تخصيص رقم مجاني 8001111111 لخدمة المستفيدين، وكذلك رقم 920033377 لخدمة بقية أصحاب المصلحة، حيث تشمل تلك الخدمات على التواصل المباشر والرد على الاستفسارات، واستقبال الشكاوى، والملاحظات، والمقترحات.

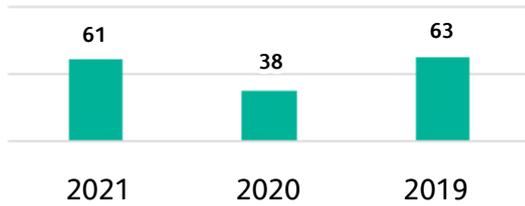
2021	2020	
45790	34809	المكالمات التي تم الرد عليها
10589	11603	المكالمات المفقودة
79%	75%	نسبة المكالمات التي تم الرد عليها

رأس المال البشري

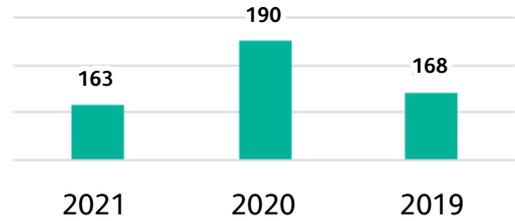
نسعى في زمزم إلى استقطاب الكفاءات الوطنية وتمكين الشباب لشغل المناصب القيادية، ولا يتم الاستقطاب إلا بعد دراسة الاحتياج والتأكد من حاجتنا في زمزم للاستقطاب، مع التأكيد على مبدأ تكافؤ الفرص، كما نعمل على اعتماد سلم رواتب محفز وكذلك نظام مكافآت .

ونعمل على منح الموظف كافة صلاحياته وحقوقه (إجازات الوضع - ورعاية المولود - سياسة السلوك الوظيفي - إجازة الأبوة - الإجازات الرسمية - تأمين طبي - اتفاقيات قروض البنوك- وغيرها من الخدمات المتجددة. إيماناً بدور كل فرد لدينا وأنه داعم فاعل نحو تحقيق رؤيتنا الطموحة المنسجمة مع رؤية الوطن 2030 م.

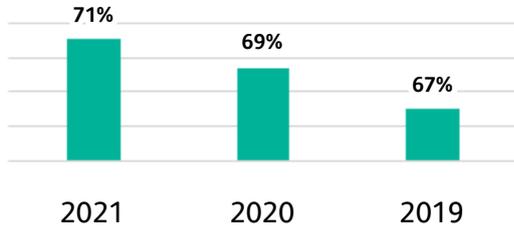
إجمالي عدد المتعاونين مع الجمعية



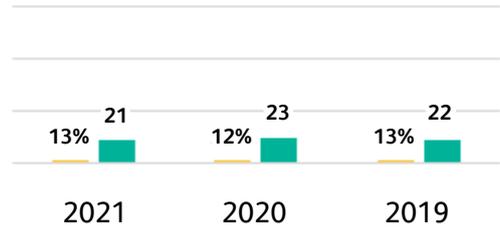
إجمالي عدد العاملين



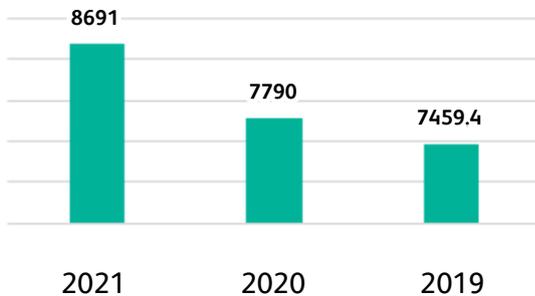
نسبة التوطين



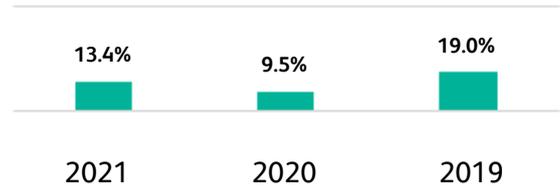
إجمالي عدد الإناث ونسبتهم



متوسط أجور العاملين (ر.س)



المعدل العام للدوران الوظيفي



تطوير واستثمار طاقات العاملين

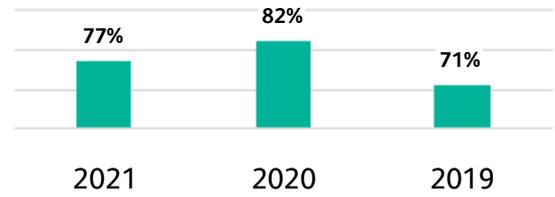
بالرغم من جائحة كورونا والتداعيات المصاحبة للجائحة إلا أن حرصنا على الاستمرار في تمكين العاملين لدينا وتطوير مهاراتهم من خلال استثمار التدريب الإلكتروني والذي استثمارناه بشكل فعال حتى بلغت إجمالي الساعات التدريبية التي تحصل عليها العاملون قرابة 5292 ساعة تدريبية وفي العام 2020م و2021م بلغ إجمالي الساعات 2849 ساعة تدريبية.

نسبة الذين حصلوا على تدريب		متوسط ساعات التدريب		إجمالي ساعات التدريب		إجمالي عدد العاملين		تفصيل الساعات التدريبية بناء على الجنس
2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	
75%	82%	9.22	19	1872	3884	203	203	إجمالي العاملين (رجال)
90%	80%	13.66	56	287	1408	203	25	إجمالي العاملات (نساء)

إجمالي عدد الساعات التي حصل عليها العاملون

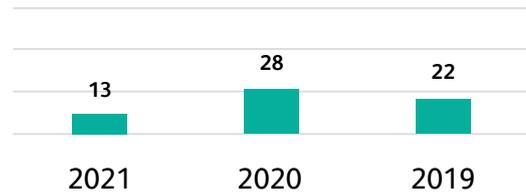


نسبة الحاصلين على تدريب من إجمالي العاملين



- متوسط الساعات التدريبية (رجال ونساء) خلال العام وتشمل جميع العاملين بما فيهم المتعاونين (تم احتساب متوسط الساعات التدريبية حسب الجنس (إجمالي ساعات التدريب على إجمالي عدد العاملين لكل جنس))

متوسط الساعات التدريبية للموظف



تصنيف معدل الحاصلين على تدريب بناء على التصنيف الوظيفي

نسبة المتدربين		إجمالي عدد المشاركين		السنة
2021	2020	2021	2020	
82%	93%	56	52	القيادات
75%	77%	168	132	الصفوف الأمامية

Drive...
النمط التقليدي في العمل والإدارة والقيادة ، العمل الهجين (دوران الموظفين وثقافة المنظمة)
، انهيار المنظمات ، البطالة ، التضخم ، تكلفة المعيشة

ثلاثة تحديات رئيسية وتطلبها الاقتصاد الأكثر تعقيداً :

• مواهب أكثر تطوراً مع النقلة العالمية ، والتكيف بتعدد الثقافات ، وسخو الأيدي
للتكنولوجية ، ومهارات تنظيم المشاريع.



PAZZO
BAZOOM



البلد
ت والمؤتم

استدامتنا الاقتصادية

نهجنا في تنظيم الأداء المالي

تأكيداً لالتزامنا في زرم بتعظيم الأثر المالي لكل ريال (وحدة نقدية) يتم تحصيله من كافة فئات الداعمين، اتخذنا معيار السلامة المالية – الإصدار الثاني لعام 2020م الصادر من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية منهجاً لقياس نهجنا المالي سواءً في الجزء الخاص بالتنظيم المالي أو الجزء الخاص بالأداء المالي.

حيث تمكنا في الجزء الخاص بالتنظيم المالي إنجاز مراحل متقدمة فيما يتعلق بالهيكل التنظيمي، تفعيل السياسات والإجراءات، السجلات والمستندات، التقارير والإجراءات المالية والمحاسبية. ونواجه تحديات فيما يتعلق بالجزء الخاص بالأداء المالي، مما قادنا لإعادة تركيز جهودنا في هيكله الإنفاق وفقاً لمؤشرات معيار السلامة المالية، ومراجعة كافة قنوات الانفاق والبدء في إعادة هيكلة الأنظمة والإجراءات الداعمة لذلك، مما سوف يكون له أثر إيجابي على مستوى النتائج في السنوات القادمة بإذن الله.

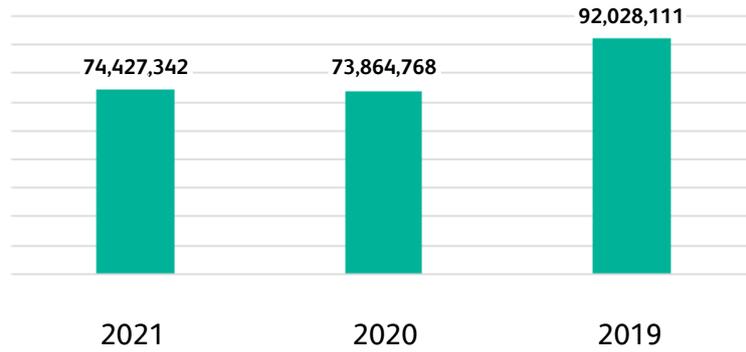
ومن الممكنات التي بدأنا العمل عليها لتحسين البيئة التنظيمية والإجرائية للاستدامة المالية من خلال الاستثمار، تم إعادة تشكيل مجلس الاستثمار وإعادة صياغة العقد التأسيسي لشركة أفق العطاء والبدء في عمل وثيقة للاستثمار ينتج عنها خطة استراتيجية واستثمارية وتنفيذية، تستوعب الاستثمارات القائمة حالياً، وتوجه الاستثمار في زرم وفقاً لفرص وممكنات رؤية الوطن 2030 المخصصة لهذا القطاع، مما نتطلع أن يكون له أثر إيجابي على مستوى نتائج مؤشرات الاستدامة المالية المعتمدة وفقاً لمعيار السلامة المالية.

نتائج أدائنا المالي

الإيرادات:

بالرغم من التحديات المستمرة للتعامل مع جائحة كوفيد-19، تأثرت إيراداتنا عن العام المالي 2020م بانخفاض قدره فقط (20%) عن العام المالي 2019م، إلا أننا استطعنا في العام المالي 2021م المحافظة على أن لا يستمر التأثير بشكل سلبي لتداعيات جائحة كوفيد-19- وبحمدالله تحسنت إيراداتنا قليلا عن عام 2020م.

حجم إيراداتنا المالية المتحققة (ر.س)



مصادر الإيرادات:

2021	2020	2019		
28,719,181	27,602,533	30,962,246	التبرعات النقدية العامة	الإيرادات المالية غير المقيدة
3,413,721	3,887,577	2,939,864	إجمالي إيرادات الأوقاف (ريع الأوقاف)	
0	4,700	5,000	إيرادات أخرى (مبيعات خيرية)	
18,500	16,000	20,500	اشتراكات الأعضاء	
28,796	437,001	0	إعانة وزارة الموارد البشرية والتنمية	
0	1,026,250	0	إعانة حكومية	
712,340	388,350	0	التبرعات العينية (غير الأوقاف)	
0	4,934	0	إيرادات أخرى (خصومات مكتسبة)	
0	0	0	تسوية سنوات سابقة	
32,892,538	33,367,345	33,927,610	إجمالي الإيرادات غير المقيدة	

2021	2020	2019		
10,945,924	10,774,490	22,886,377	التبرعات النقدية للأوقاف	الإيرادات المالية المقيدة
653,518	3,887,577	0	التبرعات العينية (أوقاف)	
31,330,016	30,024,910	35,266,810	تبرعات الزكاة	
42,929,458	41,942,674	58,153,187	إجمالي الإيرادات غير المقيدة	

الإنفاق:

الأثر الاقتصادي المباشر وغير المباشر (ر.س)

البيان	2019	2020 م	2021
مجموع الإيرادات	92,028,111	74,278,835	75,821,996
تكاليف تنمية الموارد والتبرعات	20,255,605	15,323,136	6,426,436
صافي الإيرادات للعام	71,772,506	58,955,699	69,395,560
إيرادات أخرى (التخفيضات الخيرية من مزودي الخدمات الطبية)	27,313,777	19,349,081	13,741,233
صافي الإيرادات للعام مع الخصومات الخيرية	99,086,283	78,304,780	83,136,793
المصاريف العمومية والإدارية	20,374,744	17,259,031	4,372,133
نسبة المصاريف العمومية والإدارية لكل ريال تتلقاه الجمعية (من صافي الإيرادات للعام مع الخصومات الخيرية)	20.60%	22%	5%

العائد على المستفيد لكل ريال (وحدة نقدية)

البيان	2019 م	2020 م	2021 م
معدل العائد على المستفيد	0.7	0.6	0.5

البيان	2019 م	2020 م	2021 م
الإيرادات الواردة للصرف على المستفيدين	69,194,420	32,336,161	32,892,538
مجموع تكاليف البرامج العلاجية الموجهة للمستفيدين	22,585,369	17,501,515	18,389,559
خصومات خيرية من مزودي الخدمة الصحية	27,313,777	19,349,081	13,741,233
الأثر المالي لتكاليف البرامج الصحية	49,899,146	36,850,596	32,130,792

العائد على الاستثمار لكل ريال (وحدة نقدية)

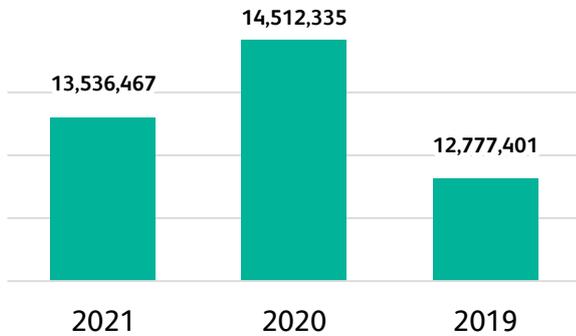
البيان	2019 م	2020 م	2021 م
إجمالي المصاريف	66,147,925	57,362,349	38,000,974
المبالغ الموجه للمشاريع الوقفية والاستثمارية	14,731,433	720,707	4,828,557
نسبة المبالغ الموجه للاستثمار	22%	1.2%	13%

تنمية مواردنا المالية

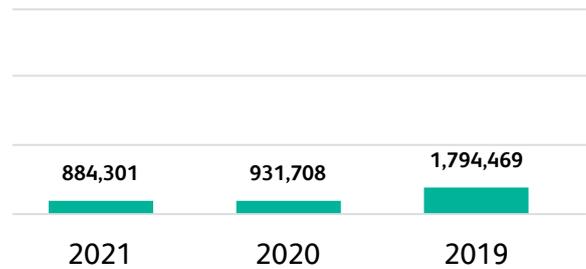
انطلاقاً من هدفنا الاستراتيجي في تأمين موارد مالية ورعايات، وأهمية تناميها كل عام، نولي أهمية قصوى في إيجاد مصادر دخل تستهدف كافة شرائح المجتمع من الأفراد ورجال وسيدات الأعمال والجهات المانحة والشركات والاستقطاعات الشهرية وفتح المكاتب التعريفية بمنطقة عملنا، والعناية الفائقة بالموارد الإلكترونية كالمتجر الإلكتروني الذي يتيح التبرع بطريقة سهلة وآمنة وسريعة وفي أي وقت. كما نعتني بصناعة العديد من المنتجات البيعية التي تلبي احتياجات ورغبات الداعمين، بهدف تحقيق عوائد مالية تدعم برامجنا ومشاريعنا وتوسع عملياتنا في خدمة المستفيدين، مراعية الطرق الرسمية والنظامية المعتمدة في تحصيل التبرعات.

كان أدأونا في تنمية مواردنا على النحو التالي:

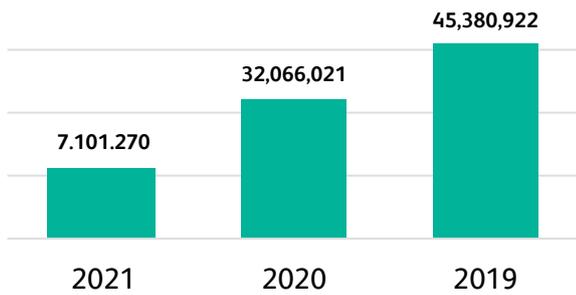
الإيرادات الواردة
عبر رجال وسيدات الأعمال



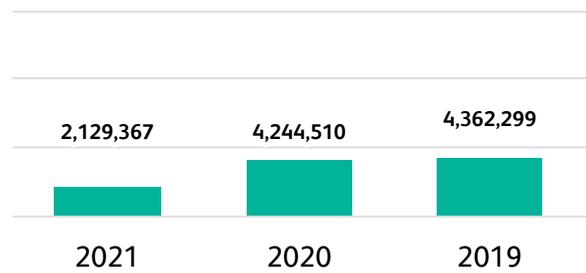
حجم الإيرادات الواردة
عبر الاستقطاعات الشهرية (ر.س)



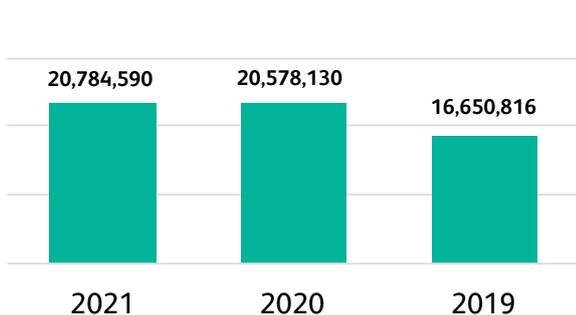
حجم الإيرادات الواردة
عبر مكاتبنا التعريفية



الإيرادات الواردة
عبر الجهات المانحة



حجم الإيرادات الواردة
عبر التبرع العام



حجم الإيرادات الواردة عبر
متجر زمزم الإلكتروني (ر.س)

