

وثيقة الخطة الاستراتيجية

لجمعية حياة بالمدينة المنورة

أصدرت بتاريخ ٢٧/٠٩/١٤٤٣هـ - الإصدار رقم ١٠

مقدم إلى



أحد مكونات



إعداد



المحتويات

٢	المحتويات
٣	مقدمة
٤	كلمة رئيس مجلس الإدارة
٦	الرسالة
٦	شرح الرسالة
٨	الرؤية
٨	شرح الرؤية
١٠	القيم
١٢	العملاء والأثر المطلوب إحداثه عليهم
١٤	عوامل النجاح والمزايا التنافسية
١٤	عوامل النجاح
١٤	المزايا التنافسية
١٦	نموذج العمل المستقبلي
١٨	القضايا الاستراتيجية
٢١	الأهداف الاستراتيجية
٢٢	الخريطة الاستراتيجية
٢٥	نموذج العمل الحالي
٢٦	ملخص التحليل المالي
٢٩	توصيات التحليل المالي
٣٠	تقييم بيئة العمل
٣٢	التحليل السداسي
٣٤	تحليل أصحاب المصلحة
٤٠	خاتمة:

مقدمة

يعد التخطيط الاستراتيجي أحد الأركان الأساسية في العمل المؤسسي، فهو الذي من خلاله ترسم المؤسسة بوصلتها وتحدد الاتجاه الذي ستسير فيه والطريق الذي ستسلكه.

وجمعية طموحة تنشأ التطوير المستمر، فقد انطلق مشروع البناء الاستراتيجي لجمعية حياة بالمدينة المنورة، وبدأ بعملية جمع المعلومات والوثائق الخاصة بالجمعية، والاجتماعات الفردية مع رئيس مجلس الإدارة وأحد أعضاء مجلس الإدارة والمدير التنفيذي ومدراء بعض الإدارات لتحديد الملامح العامة للتوجهات الاستراتيجية لديها.

بعد ذلك بدأت ورش العمل بالتحليل الاستراتيجي والمالي وتحليل الأثر وبناء نموذج العمل الحالي والمستقبلي وتحليل أصحاب المصلحة، كما تمت عملية التحليل السداسي انطلاقاً من الاستبانة الإلكترونية وانتهاءً ببناء القضايا الاستراتيجية.

بدأت بعدها مرحلة الصياغة الاستراتيجية من خلال تحليل نموذج العمل المستقبلي، ومن ثم بناء الرسالة والرؤية والقيم، وتوجت عملية الصياغة من خلال بناء الأهداف بناءً على القضايا الاستراتيجية التي تم اشتقاقها من ملخص مطوية التحليل السداسي ومحاور بطاقة الأداء المتوازن.

كلمة رئيس مجلس الإدارة

رئيس مجلس الإدارة

...../الدكتور



الرسالة

الرسالة

الإسهام في تحسين جودة الحياة لساكني المدينة المنورة وزوارها من خلال برامج توعوية وخدمات صحية نوعية

شرح الرسالة

تستهدف جمعية حياة بالمدينة المنورة في استراتيجيتها ست فئات، وهم: المرضى الفقراء، مرضى الفشل الكلوي وذووهم، ضيوف الرحمن، المسنون وذووهم، المراهقون وذووهم. ونطاق تركيزها الجغرافي هو منطقة المدينة المنورة.

وتسعى الجمعية إلى إحداث أثر إيجابي في المجتمع بالإسهام في تحسين جودة الفرد والأسرة ورفع الوعي الصحي، وذلك من خلال:

- تقديم خدمات رعاية صحية، تتسم بالنوعية في أسلوب عملها وأدوات تقديمها وخبرة منفذيها، وتلبيتها لحاجة المستفيدين
- التوعية والتثقيف بالقضايا الصحية ذات الأولوية، بهدف رفع الوعي وتعزيز العادات والممارسات الصحية

تسعى جمعية حياة لإحداث هذا الأثر الإيجابي من خلال إيجاد مجموعة من الممكنات، وهي:

- ابتكار برامج وخدمات رعاية وتوعية صحية
- بناء الشراكات الفاعلة التي تساهم في تنمية مواردها وخدمة مستفيديها
- تطوير العاملين في الجمعية، ورفع كفاءتهم الوظيفية بما يحقق رؤية ورسالة الجمعية
- تفعيل وإشراك المتطوعين في برامج الجمعية، وبناء الفرص التطوعية المناسبة



الرؤية

الرؤية

الرؤية النصية: متميزون مؤسسياً ببرامج صحية نوعية ذات أثر اجتماعي منافس ومصادر دخل مستدامة

الرؤية الرقمية: ١٤٤٧

شرح الرؤية

الرؤية النصية:

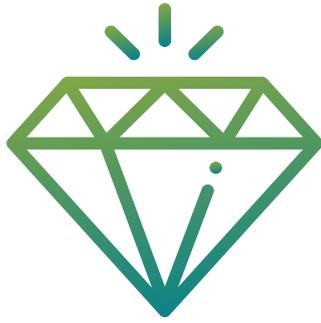
إننا في جمعية حياة بالمدينة المنورة خلال سنوات الاستراتيجية نريد أن نصل إلى مستوى من الخبرة يجعلنا أنموذجاً في تقديم خدمات الرعاية الصحية على مستوى المملكة. وهذا التميز لا يكون في أعمال آنية أو وقتية، وإنما هو تميز مبني على منظومة متكاملة متمثلة في:

- تصميم وتنفيذ برامج رعاية صحية فريدة ومتميزة بحيث ننطلق من حاجات المستفيد وحل مشكلاته وتلبية رغباته والاهتمام بالطرق والأساليب المبتكرة في تقديم هذه الخدمات وتوفير
- رفع عائد الاستثمار الاجتماعي لبرامج وخدمات الجمعية
- كفاءة تشغيلية تحقق لنا الاستثمار الأمثل لمواردنا وتعظم أرباحنا ونتائجنا المرجوة
- تحقيق الاستدامة المالية من خلال إيجاد مصادر دخل متنوعة ومستدامة

الرؤية الرقمية:

دلالات الأرقام في الرؤية الرقمية كالتالي (١٤٤٧):

الرقم	دلالاته
١	بناء مستشفى تملكه الجمعية
٤	تصميم وتنفيذ ٤ برامج صحية نوعية
٤	تحقيق ٤ جوائز تميز في الجانب المؤسسي أو الصحي
٧	توفير ٧ مصادر دخل مستدامة
١٤٤٧	تحقيق قيمة اقتصادية تقدر بـ ١٤٤٧ ريال من كل ١٠٠٠ ريال يردنا



القيم

الوصف	القيمة
أن يكون المستفيد من خدمات الجمعية هو أولى أولويات الجمعية، بحيث تتمحور كل أوقاتنا وجهودنا وكفاءتنا لخدمة المستفيد وتلبية احتياجاته وتحقيق رضاه	المستفيد أولاً
التزام العاملون في الجمعية بأداء مهامهم ومسؤولياتهم الموكلة لهم بإتقان وجودة عالية استشعاراً للمسؤولية أمام الله تعالى، فنحن مؤمنون على أموال المتبرعين، ومسؤولون بأن نقدم خدماتنا كما ينبغي	الإحسان
أن نكون محل ثقة الشركاء والعاملين والفئات المستهدفة من خلال ما يلمسوه من وضوحنا وأمانتنا ومطابقة أفعالنا لأقوالنا	المصداقية
أداء خدمات الجمعية وفق معايير متميزة تلامس احتياجات المستفيدين والعاملين لتحقيق النتائج والمخرجات بأفضل درجة ممكنة.	التميز
الانفتاح مع الآخرين والتكامل في الأدوار مع الشركاء بما يحقق رؤيتنا ورسالتنا	الشراكة



المستفيدون والأثر المطلوب إحداثه عليهم

المستفيدون والأثر المطلوب إحداثه عليهم

م	العملاء	الأثر المطلوب إحداثه
1	المرضى الفقراء	تخفيف معاناتهم وتحسين صحتهم
2	مرضى الفشل الكلوي وذويهم	تخفيف معاناتهم وتحسين صحتهم
3	الداعمون	تعظيم المنفعة والأجر
4	ضيوف الرحمن	رفع الوعي بالأمراض المرتبطة بأداء المناسك
5	المسنون وذووهم	رفع الوعي الصحي وتخفيف معاناتهم
6	المراهقون وذووهم	رفع الوعي الصحي



عوامل النجاح والمزايا التنافسية

عوامل النجاح والمزايا التنافسية

عوامل النجاح

التفاني والعمل بروح الفريق	١
وجود إدارة مؤهلة وذات كفاءة	٢
ثقة الداعمين والجهات الرسمية	٣
خبرة فريق العمل	٤
العمل المؤسسي المبني على استراتيجية واضحة	٥
الشفافية في التعامل مع المستفيدين والداعمين	٦
وجود نظام حوافز مادية ومعنوية للموظفين	٧
تنوع مجلس الإدارة وفاعليته	٨

المزايا التنافسية

برنامج العيادات والقوافل الطبية المتنقلة	١
سرعة استجابة الجمعية لتقديم الدعم للمستفيد	٢
البرامج والمبادرات النوعية	٣
التخصصية	٤
الشفافية والوضوح في الإجراءات وخدمة المستفيدين	٥



نموذج العمل المستقبلي

نموذج العمل المستقبلي

لا يشمل	يشمل		
مستفيدو الجمعيات المتخصصة في العلاج والتوعية	المرضى الفقراء	العملاء	
المرضى النفسيين، التدخين	مرضى الفشل الكلوي وذووهم		
خارج منطقة المدينة	ضيوف الرحمن		
الأمومة والطفولة	المسنون وذووهم		
المنومون في منازلهم	المراهقون وذووهم		
منطقة المدينة المنورة		النطاق	
يخدم من؟	شرح التصنيف	التصنيف	الخدمات والبرامج
المرضى الفقراء، مرضى الفشل الكلوي المسنون، المراهقون	برامج تهدف إلى المساهمة في تقديم خدمات الرعاية الصحية وتأمين تكاليف علاج المرضى الفقراء والمحتاجين في منطقة المدينة المنورة	العلاج والخدمات الصحية	
مرض الفشل الكلوي، ضيوف الرحمن، المسنون وذووهم، المراهقون وذووهم	برامج تهدف إلى تعزيز صحة المجتمع من خلال عدة مبادرات ومشاريع تثقيفية صحية	التوعية والتثقيف	
	مصاريف عمومية وإدارية	١	هيكل التكاليف
	البرامج والأنشطة	٢	
	تكاليف جمع الأموال	٣	
	الدعاية والإعلان	٤	
	المؤسسات المانحة والوقفية	١	مصادر الدخل
	المسؤولية المجتمعية	٢	
	كبار الداعمين	٣	
	تبرعات عامة	٤	
	الأوقاف	٥	مصادر الدخل
	الاستثمارات/المحافظ الاستثمارية	٦	
	تقديم الخدمات (المرضى ذوي الدخل المرتفع/المتجر الإلكتروني)	٧	
	الشراكات المالية (بواقي هلال، تخفيض)	٨	
	المعونات الحكومية	٩	
	المنصات الحكومية	١٠	

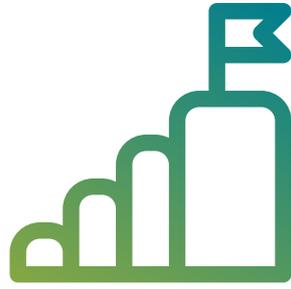


القضايا الاستراتيجية

القضايا الاستراتيجية

المحور	القضايا الاستراتيجية	م
العملاء	زيادة مساهمة الجمعية في تكلفة علاج المستفيد	١
العملاء	إبراز دور الجمعية إعلامياً على مستوى المملكة	٢
العملاء	استثمار وجود الجمعية في المدينة المنورة	٣
العملاء	إبراز دور برنامج ضيوف الرحمن إعلامياً	٤
العملاء	كيف نعزز ثقة الداعمين والجهات ذات العلاقة	٥
العملاء	التوسع في الشراكات الفاعلة	٦
العملاء	توسيع شريحة المستفيدين بحيث تشمل مراهقين ومسنين وتقديم خدمات نوعية لهم	٧
العملاء	تغير معايير استدامة الشركات	٨
العملاء	جودة الحياة (من أهداف الرؤية)	٩
المالي	ضعف الاستدامة المالية وقلة الأوقاف / زيادة نسبة الموارد المالية المستدامة / الاستدامة المالية (تنوع واستقرار الدخل)	١٠
المالي	رفع التبرعات العامة / انخفاض التبرعات غير المقيدة	١١
المالي	توفير دعم مالي للقوافل الطبية	١٢
المالي	تحقيق المعدل المعياري في أصول الجمعية	١٣
المالي	إسناد الخدمات الحكومية والدخول في المناقصات	١٤
المالي	تعظيم أثر الدعم	١٥
العمليات الداخلية	استثمار المنصات الحكومية	١٦
العمليات الداخلية	البرامج والخدمات النوعية (مركز غسيل الكلى) / صناعة وابتكار برامج نوعية / ابتكار برامج استشارات مباشر لخدمة المستفيدين	١٧
العمليات الداخلية	الابتكار في تسويق المنتجات للداعمين / ابتكار أساليب لزيادة تنمية الموارد المالية	١٨
التعلم والنمو	تخفيض التكاليف من خلال الشراكات	١٩
التعلم والنمو	تحسين جودة الخدمات المقدمة في العيادات المتنقلة	٢٠
التعلم والنمو	التخصص والخبرة الطويلة في المجال الصحي	٢١
التعلم والنمو	فريق عمل مؤهل يسعى لنقل الخبرة	٢٢

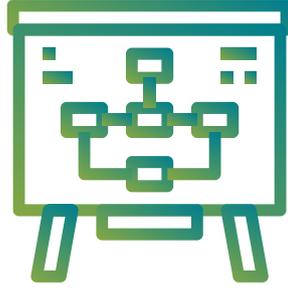
المحور	القضايا الاستراتيجية	م
التعلم والنمو	تنمية رأس المال البشري وتدريبهم ودراسة سلم الرواتب/ تحسين وتطوير برامج التدريب للموظفين داخليا وخارجيا/ تطوير برنامج بناء الصف الثاني	٢٣
التعلم والنمو	الاستدامة الوظيفية/كيف تقلل من تسرب الموظفين ذوي الخبرة	٢٤
التعلم والنمو	تنوع وفعالية مجلس الإدارة	٢٥
التعلم والنمو	التحسين المستمر	٢٦
التعلم والنمو	السعي للحصول على شهادات تميز	٢٧
التعلم والنمو	بناء قاعدة بيانات المستفيدين والمتطوعين	٢٨



الأهداف الاستراتيجية

الأهداف الاستراتيجية

المحور	الأهداف الاستراتيجية	م
العملاء	تقديم خدمات رعاية صحية متنوعة تلبى حاجة المستفيد	١
العملاء	المساهمة في تحقيق الأهداف الصحية لبرنامجي ضيوف الرحمن والتحول الصحي	٢
العملاء	تعزيز الصورة الذهنية عن الجمعية	٣
العملاء	بناء وتعزيز شراكات فاعلة	٤
المالي	تنوع مصادر الدخل	٥
المالي	زيادة الإيرادات المالية من مصادر دخل مستدامة	٦
العمليات الداخلية	تسويق البرامج والخدمات بأساليب مبتكرة	٧
العمليات الداخلية	تجويد مستوى الحوكمة	٨
العمليات الداخلية	تحسين تجربة المستفيد	٩
العمليات الداخلية	ابتكار برامج وخدمات رعاية وتوعية صحية	١٠
العمليات الداخلية	تحسين الكفاءة التشغيلية	١١
العمليات الداخلية	رفع عائد الاستثمار الاجتماعي لبرامج وخدمات الجمعية	١٢
التعلم والنمو	بناء وإدارة المواهب	١٣
التعلم والنمو	بناء بيئة عمل محفزة وجاذبة	١٤
التعلم والنمو	تفعيل وإشراك المتطوعين في برامج الجمعية	١٥
التعلم والنمو	الحصول على شهادات وجوائز التميز	١٦
التعلم والنمو	توثيق وإدارة الخبرات والتجارب	١٧



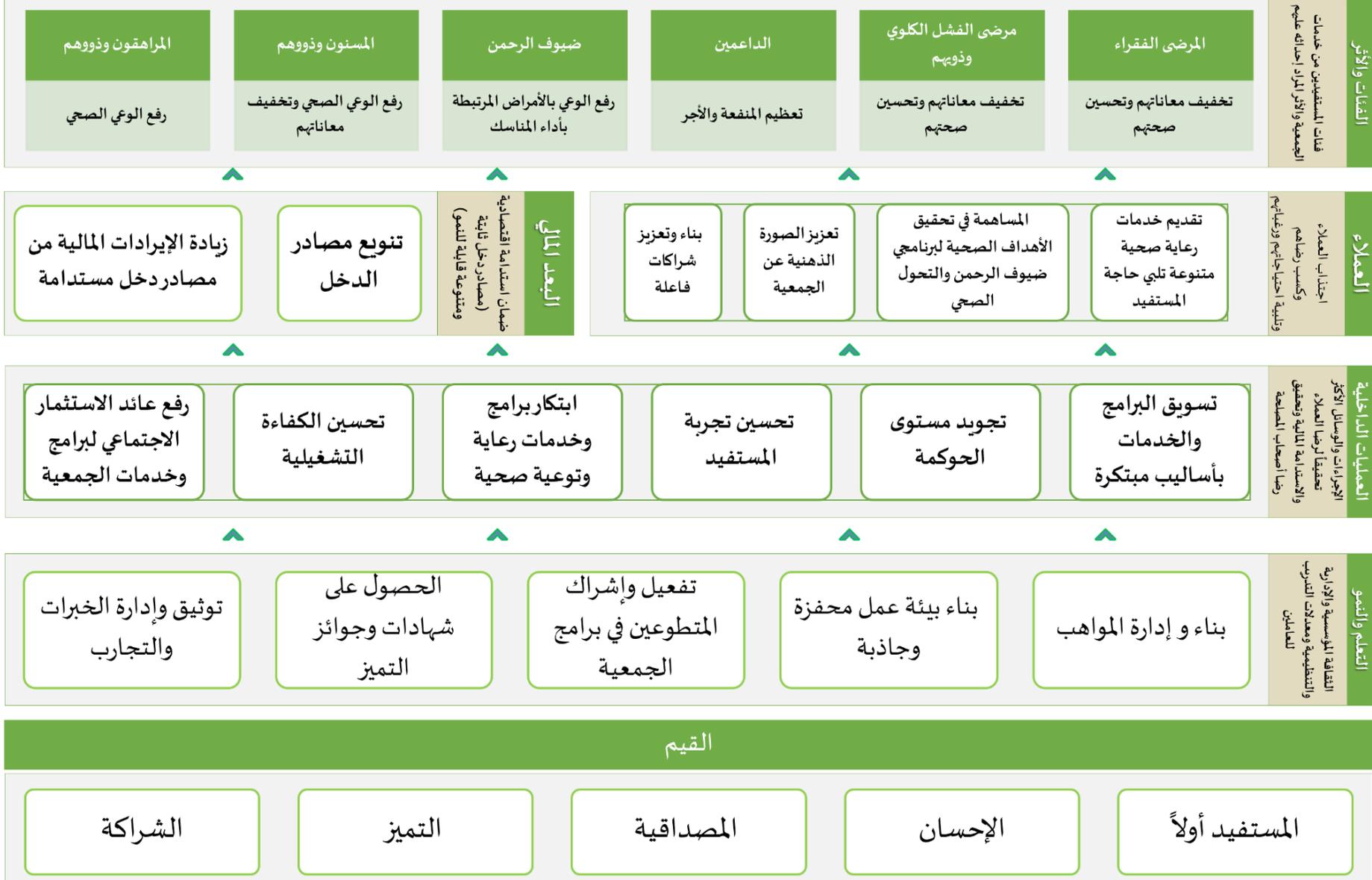
الخريطة الاستراتيجية

الرسالة

الإسهام في تحسين جودة الحياة لساكني
المدينة المنورة وزوارها من خلال برامج
توعوية وخدمات صحية نوعية

الرؤية

١٤٤٧
تميزون مؤسسياً ببرامج صحية نوعية ذات
أثر اجتماعي منافس ومصادر دخل مستدامة



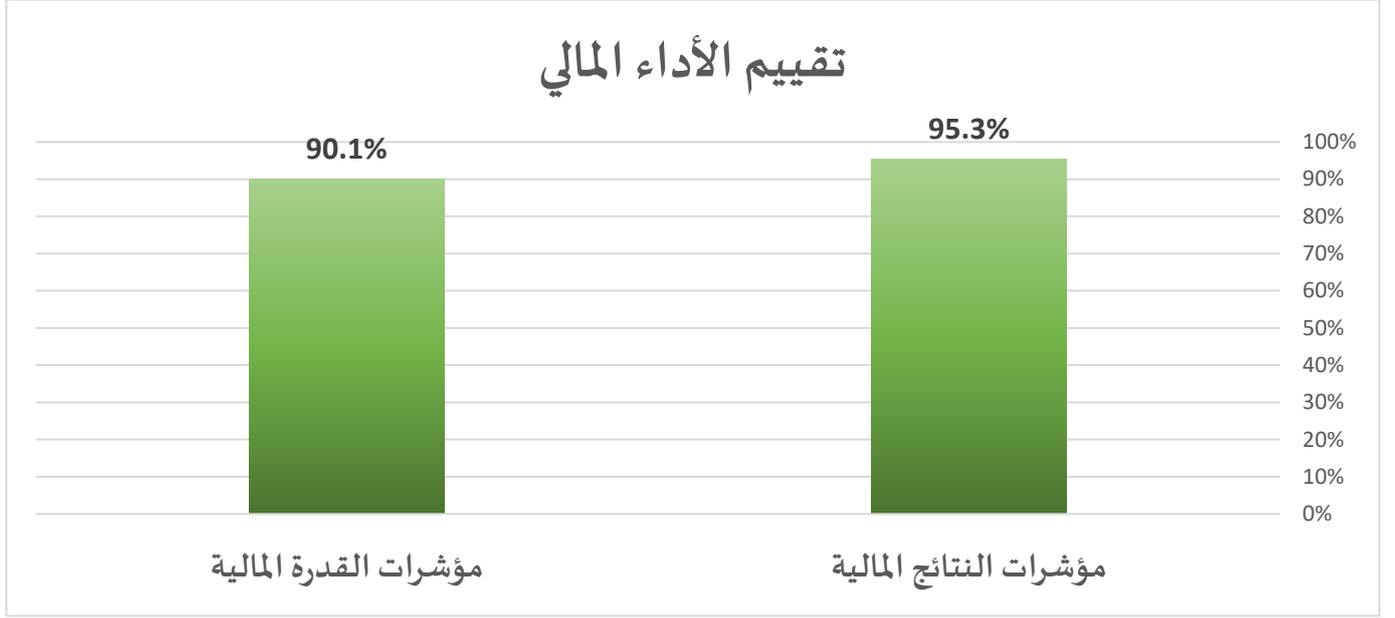


الملاحق

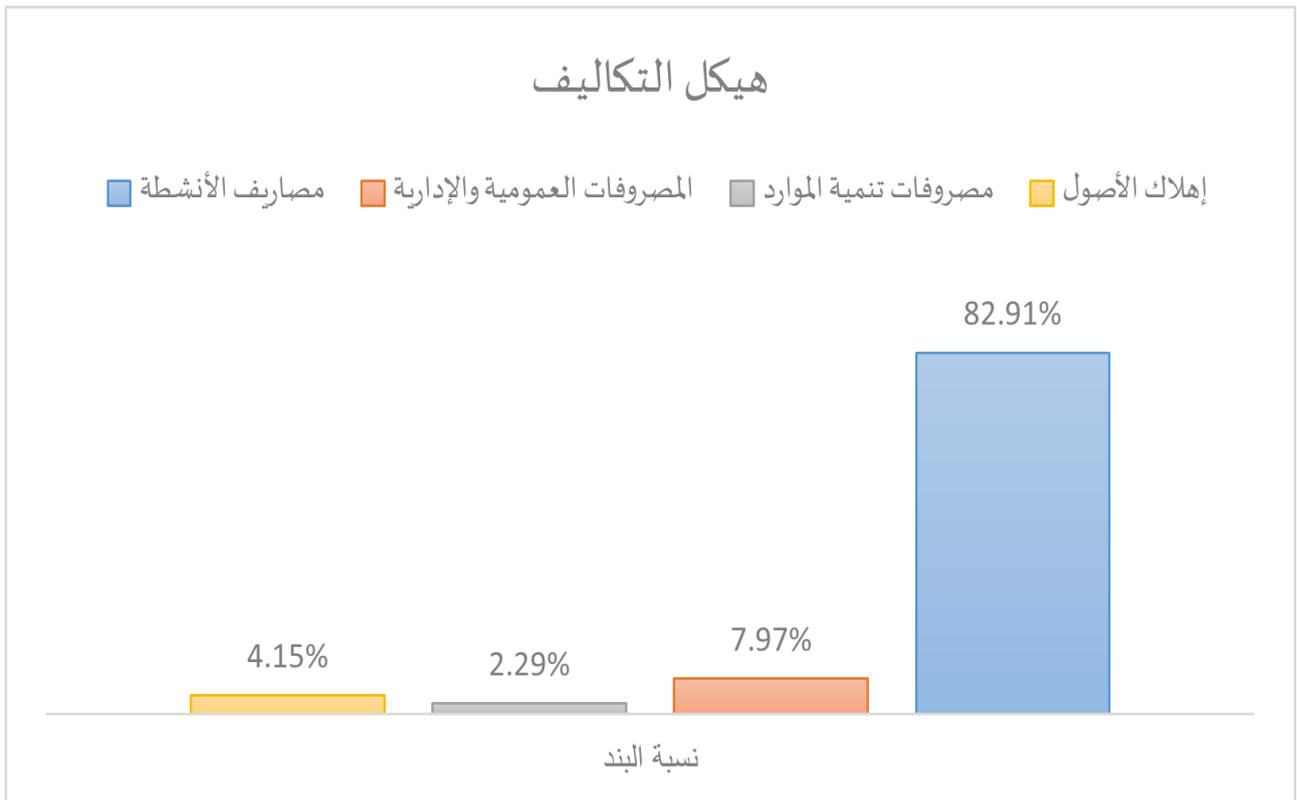
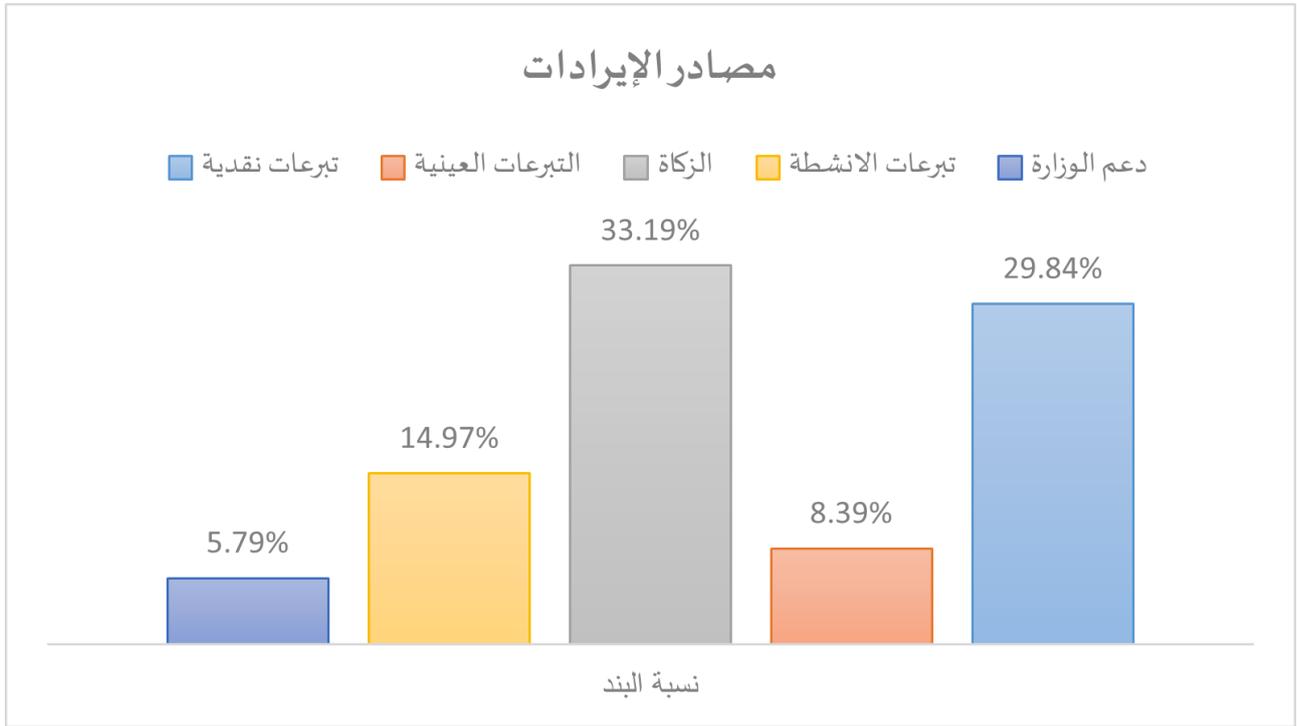
نموذج العمل الحالي

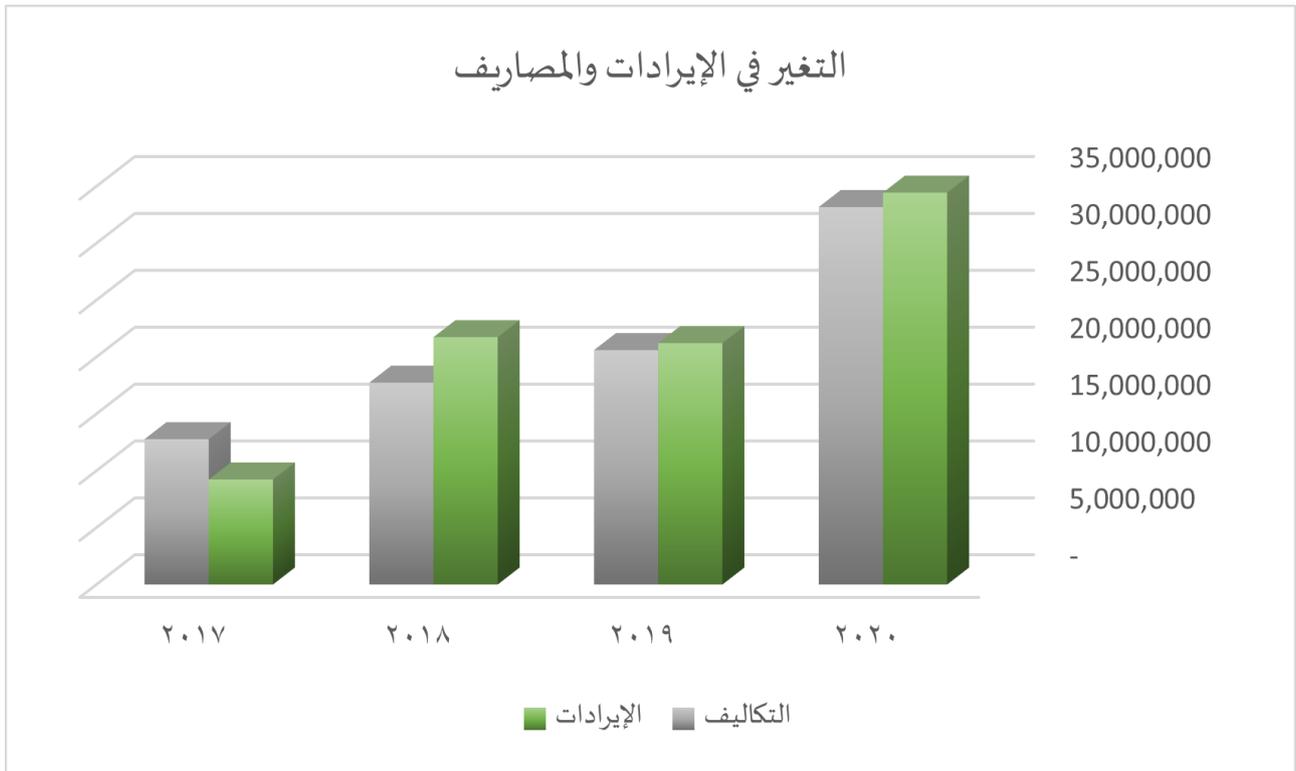
لا يشمل	يشمل	
	المرضى الفقراء	العملاء
	الزوار والحجاج	
	عموم المجتمع	
	الممارسين الصحيين	
	الأمومة والطفولة	
منطقة المدينة المنورة		النطاق
أمثلة للبرامج ضمن هذا التصنيف	شرح التصنيف	التصنيف
برنامج العلاج الخيري	برنامج يعنى بالمساهمة في تأمين تكاليف علاج المرضى الفقراء والمحتاجين في المدينة المنورة	صحي علاجي
برنامج العيادات والقوافل الطبية المتنقلة	برنامج يعنى بتقديم خدمات الرعاية الصحية للمرضى المستفيدين في الأحياء السكنية داخل المدينة وفي القرى والهجر التابعة لمنطقة المدينة المنورة من خلال شاحنات مجهزة كعيادات طبية متنقلة تضم عدد من التخصصات لتكون مستشفى طبي متنقل	صحي علاجي
برنامج تعزيز الصحة	برنامج يعنى بتعزيز صحة المجتمع من خلال عدة مبادرات ومشاريع تثقيفية صحية	صحي توعوي
برنامج الاستثمار التنموي	برنامج يعنى بتقديم خدماته من خلال مسارين، مسار حاضنة للمشاريع الصحية والأخر مسرعة الجمعيات الصحية من خلال تسخير كافة موارد الدعم المعرفي والاستشاري وتبادل الخبرات.	صحي معرفي
مصاريف تنمية الموارد	مصاريف موظفين	هيكل التكاليف
مصاريف مباشرة	مصاريف تدريب	
مصاريف رأس مالية	مصاريف تشغيلية	
رجال الأعمال	مؤسسات وقفية	مصادر الدخل
سيدات الأعمال	مؤسسات مانحة	
تبرعات عامة	مسؤولية مجتمعية	
تبرعات حكومية	وقف حياة	

ملخص التحليل المالي



المعيار	المتوسط	2017	2018	2019	2020	السنة	المجال
أكثر 80%	84%	87%	79.7%	79.1%	91%	نسبة مصاريف البرامج والأنشطة	مؤشرات خدمة أهداف الجمعية (النتائج المالية)
أقل من 15%	14%	12%	20%	15%	7%	نسبة المصروفات الإدارية	
أقل من 10%	2%	0.5%	0.2%	6%	2%	نسبة مصروفات جمع الأموال	
0-0.15 رس	0.02 رس	0.01 رس	0.00 رس	0.06 رس	0.03 رس	كفاءة جمع التبرع	مؤشرات النمو المالي (القدرة المالية)
أكثر 8%	42%	-	27%	15%	85%	معدل نمو الإنفاق على البرامج والأنشطة	
أكثر 8%	7%	-	15%	2%	4%	معدل نمو أصول الجمعية	
4	7.33	7	9	8	5	نسبة السيولة "الاحتياط النقدي" بالشهور	
أكثر 50%	57%	51%	67%	64%	44%	نسبة رأس المال العامل	





توصيات التحليل المالي

- تصنيفات العمليات المالية:
نقترح مراجعة جدول تصنيف رواتب الموظفين وتصنيفها إلى مصاريف حوكمة وإدارية وتنمية موارد ومحملة على النشاط بحسب تفسير الوزارة لهذا البند وذلك يتم من خلال احتساب ما تم صرفه على البرامج والأنشطة بشكل مباشر بالإضافة للمصاريف الإدارية التي تم تحميلها على النشاط وكان النشاط سبباً فيها، أي مصروف يتغير بتأثر حجم النشاط وتغيره.
- زيادة الإنفاق على تنمية الموارد المالية:
حاجة الجمعية إلى تغطية برامجها وأنشطتها حاجة مستمرة ومتزايدة، ومن الوسائل المساهمة في تلبية هذه الحاجة هو زيادة الإنفاق على جمع الأموال بوعي وضمن النطاق وهذا بدوره سيزيد من نمو التبرعات وكذلك نمو أنشطة الجمعية وأصولها.
- مصادر مالية ذات صفة مستدامة:
القوائم المالية تظهر ريع وقفي محدود في نشاط خيري متخصص، الحاجة إلى استدامته بوجود مصادر مختلفة ومستدامة مهم جداً وعدم الارتكاز على التبرعات كمصدر رئيسي لها.

الجمعية متميزة مالياً وأدت أداء ممتاز خلال فترة التقييم

تقييم بيئة العمل

تم تقييم بيئة العمل باستخدام نموذج مقتبس من نماذج محكمة لقياس بيئة العمل تم تطويرها من جهات احترافية معتمدة، وتم بناء النموذج إلكترونياً من قبل مكتب المسارات الرائدة، وتمت الإجابة على أسئلته من قبل مندوبي الجمعية يتكون النموذج من ١٢ معياراً، وكانت النتيجة النهائية لبيئة العمل هي 79% وتفصيلها على النحو التالي:

نتيجة تقييم بيئة العمل

79%

النسبة	معايير بيئة العمل	م
88%	أعرف ما هو المتوقع مني في العمل	١
90%	تتوفر لدي المواد والأجهزة اللازمة للقيام بعملتي	٢
90%	في عملك، تتوفر لك الفرصة لإعطاء أفضل ما لديك	٣
82%	خلال السبعة أيام الماضية، حصلت على تقدير عن عملك من مديرك المباشر	٤
82%	يبدو أن مديرك المباشر يهتم بجودتك في أداء عملك	٥
66%	في بيئة العمل، هناك من يشجع ويطور ويتابع تطورك	٦
66%	آرائك تمثل أهمية ويؤخذ بها	٧
81%	الأهداف والرؤية المستقبلية للمنظمة تجعلك تشعر أن وظيفتك لها أهمية	٨
81%	يلتزم زملاؤك بالجودة في تنفيذ العمل	٩
73%	لديك صديق تعتز بصداقته في العمل	١٠
73%	خلال الستة أشهر الماضية، تحدث أحد من المنظمة معك بشأن تطورك	١١
76%	خلال هذا العام توفرت لك الفرصة للتعلم والتطور	١٢



(رسم بياني يوضح النسبة المئوية لكل معيار)

التحليل السداسي

قام مكتب المسارات ببناء نموذج إلكتروني للتحليل يحتوي على تحليل SWOT (نقاط القوة، ونقاط الضعف، والفرص، والمخاطر) إضافة إلى عوامل النجاح والميزات التنافسية، وفيما يلي ملخص للمخرجات النهائية من تحليل SWOT

م	نقاط القوة
١	وجودها في منطقة المدينة المنورة
٢	الاستقرار المالي والنمو المطرد
٣	التخصص والخبرة الطويلة في المجال الصحي
٤	البرامج والخدمات النوعية التي تقدمها الجمعية
٥	حصول الجمعية على شهادات تميز
٦	فريق عمل مؤهل ومتناغم
٧	وجود عيادات متنقلة متكاملة
٨	توازن مصادر دخل الجمعية وعدم اعتمادها على مصدر دخل واحد

م	نقاط القوة
١	ضعف الاستدامة المالية وقلة الأوقاف
٢	ضعف الجانب الاعلامي في إبراز دور الجمعية
٣	ضعف الرواتب
٤	توقع المستفيد حول نسبة الدعم وسرعة تقديم الخدمة أعلى مما تقدمه الجمعية
٥	عدم وجود تحدي في تحقيق المستهدفات
٦	نمو أصول الجمعية أقل من المعدل المعياري
٧	ضعف توفر الدعم المالي للقوافل الطبية
٨	نسبة الخصم التي تحصل عليها الجمعية من مزودي الخدمة منخفضة

م	الفرص
١	إنشاء مستشفى شفاء طبية
٢	إسناد الخدمات الحكومية والدخول في المناقصات
٣	تعزيز الصحة وارتباطه برؤية المملكة
٤	استثمار المنصات الحكومية (شفاء، إحسان، تبرع، وقفي...)
٥	التوسع في الشراكات الفاعلة
٦	حصد الجوائز العالمية المتخصصة
٧	الاهتمام بضيوف الرحمن صحياً
٨	تغير عادات المجتمع الصحية إيجابياً

م	التحديات
١	إدارة وتشغيل مركز غسيل الكلى والمستشفى
٢	سرعة التغيرات في القوانين والتشريعات المرتبطة بالقطاع
٣	تعدد الجهات الإشرافية وتداخل أدوارها
٤	تسرب الموظفين ذوي الخبرة
٥	قلة الدعم الحكومي
٦	الوضع الاقتصادي وضعف الدعم للجمعية
٧	انخفاض التبرعات غير المقيمة
٨	تغير معايير استدامة الشراكات

تحليل أصحاب المصلحة

تحليل أصحاب المصلحة استهدف خمس فئات، وهم: المستفيدون المباشرون من خدمات الجمعية، الداعمون، الموردون، اللجنة العمومية، المتطوعون. وركز على مجموعة من المحاور التي تصف مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة من الجمعية، والمحاور هي: الرضا، المهنية وجودة الخدمات، الانتشار والوصول، التعامل والاتصال، التسهيل والتيسير، الموثوقية والشفافية. وتم التحليل باستخدام أسلوبين: الاتصال المباشر، والاستبانات المخصصة لكل فئة، وبين يديكم أبرز نتائج التحليل.

المستفيدون	
ماهي أبرز التحديات التي تواجهك مع الجمعية	
١	تجديد الملف الطبي كل ثلاثة أشهر فيه جهد على المرضى، خصوصا أصحاب الأمراض المزمنة
٢	فرض رسوم إدارية لمرضى الفشل الكلوي فيها عبء على المرضى المحتاجين
٣	عدم مقدرة الجمعية على مواصلة تقديم الخدمات للمحتاجين
٤	التأخر في الرد على المستفيد
٥	عدم صرف العلاج كاملاً
٦	محدودية المستشفيات التي تتعامل معها الجمعية، مما يؤدي لاستغلال المستشفى دعم الجمعية وازدحام تكاليف اضافيه على المستفيد ورفع الاسعار بشكل مبالغ
٧	ربط تجديد الهوية بموضوع العلاج او الاستفادة من خدمات الجمعية
٨	نفاد الأدوية أحياناً
٩	انتظار فتره طويله الاخذ العلاج أكثر من شهر خصوصاً أدوية الأنسولين
١٠	قلة الدعم المادي
ما الأمور التي تعتقد أن على جمعية حياة القيام بها تجاه المرضى المحتاجين	
١	الحرص على سرعة تقديم الخدمة سواء للعمليات أو صرف الأدوية
٢	توسيع شبكة المراكز الصحية التي تخدم المرضى
٣	إلغاء/تخفيض الرسم الشهري لمرضى الفشل الكلوي
٤	الحرص على توفير ما يكثّر الطلب عليه من قبل المرضى من علاج أو أدوية
٥	توفير العلاج أو الأدوية بشكل مجاني بالكامل
٦	الوصول إلى المحتاجين والتعريف بالجمعية للمجتمع
٧	رفع نسبة الدعم في العمليات

حسن التعامل	٨
مساعدة المحتاج دون النظر إلى صلاحية الهوية وعدمها	٩
إصدار بطاقات للمستفيدين لتقديم الدعم المادي والعيني	١٠
زيارة المراكز الصحية التي تتعامل معها الجمعية بشكل دوري	١١
تخفيف الطلبات على المرضى	١٢
إنشاء مركز لغسيل الكلى	١٣
تقديم الخدمة الطبية لمن انتهت إقامته	١٤
تقديم المساعدة المادية للمرضى المحتاجين	١٥

الداعمون

ماهي أبرز التحديات التي تواجهك مع الجمعية

دعوة الداعمين لزيارة الجمعية والاطلاع على جهودها	١
ما الأمور التي تعتقد أن على جمعية حياة القيام بها تجاه الداعمين والمتبرعين	
الشفافية في إطلاع الداعمين على المشاريع والمبادرات التي تقوم بها الجمعية	١
التواصل الدوري مع الداعمين	٢
التنوع في الدعم	٣
الوصول لأكثر عدد من المحتاجين محليا	٤

ما الأمور التي ترى أن على الجمعية القيام بها لتحسين أدائها

الإبداع والمواكبة في تقديم برامجها ومبادراتها	١
تفعيل العلاقات العامة بشكل عام ومع الجهات الحكومية بشكل خاص لتسهيل عملها	٢
تقديم المزيد من الدعم للمحتاجين	٣
تنوع مصادر الدخل للحفاظ على استدامة الجمعية	٤
دعوة الداعمين لزيارة الجمعية والاطلاع على جهودها	٥
مواكبة كل جديد في مجالها	٦

الموردون	
تحديات/ملاحظات/مقترحات/نقاط إيجابية	
١	تأخر الدفعات المالية
٢	الجمعية تطلب مستوى من الخصومات يفوق الحد الأعلى للمتاح لدينا
٣	العملية طويلة من حيث رفع الطلب إلى اعتماده
٤	تغير الشخص المختص بالجانب الإعلاني بشكل مستمر
٥	يردنا فقط حالات الأسنان، مع أن العقد طبي عام
٦	الجمعية تتيح لنا التوريد للدكتور مباشرة، وليس لمقر الجمعية
٧	عدم وجود آلية واضحة نعرف من خلالها أن الجمعية لديها مجال لتحويل الحالات المحتاجة

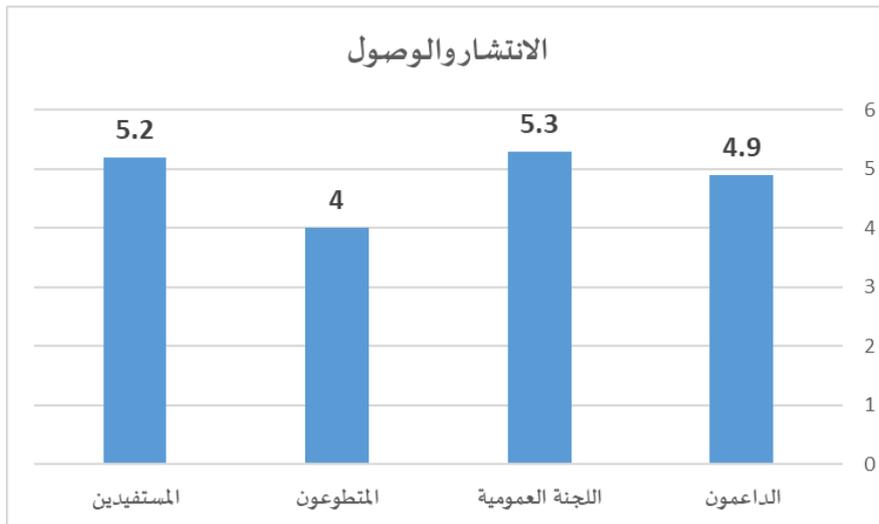
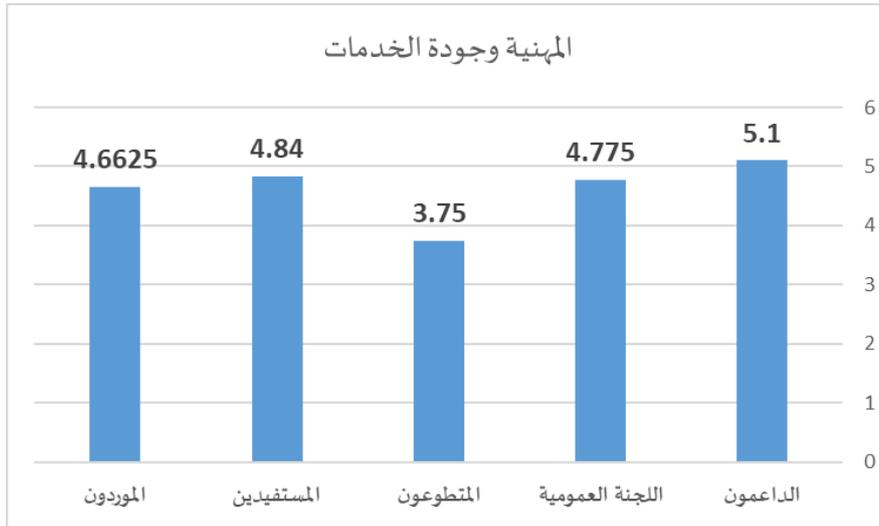
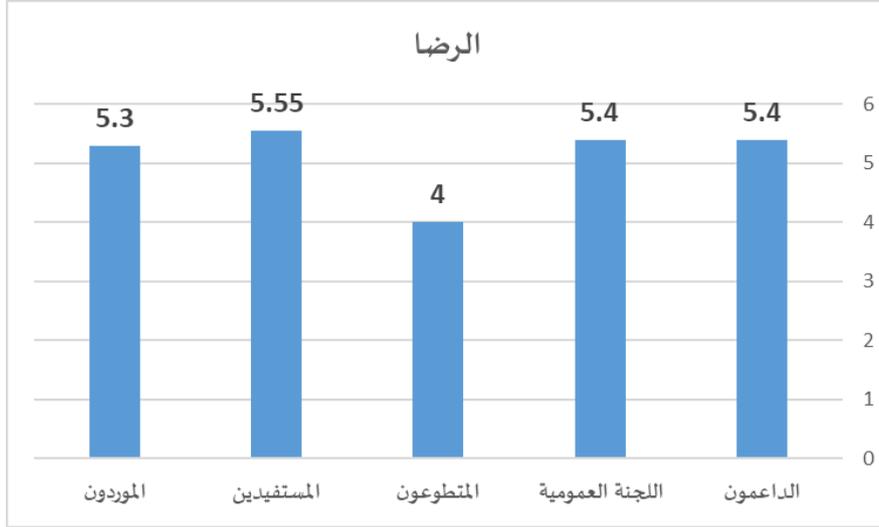
اللجنة العمومية	
ماهي أبرز التحديات التي تواجهك مع الجمعية	
١	التنوع والتجديد في المشاريع
٢	عدم وضوح التوجه العام للجمعية وخصوصًا فيما يخص نموذج التشغيل للمشاريع التخصصية
٣	سابقا كان هناك بعض التجاهل لأعضاء الجمعية العمومية
٤	زيادة عدد المستفيدين مع محدودية الموارد المالية لعلاج المرضى
٥	التوجه لجمعيات متخصصة
٦	منصات التبرع الجديدة وتأثيرها على دخل الجمعية
ما الأمور التي تعتقد أن على جمعية حياة القيام بها تجاه أعضاء اللجنة	
١	التواصل الدوري مع أعضاء اللجنة العمومية وإطلاعهم على المستجدات
٢	دعوة أعضاء اللجنة العمومية لحضور فعاليات ومبادرات الجمعية
٣	منح أعضاء اللجنة العمومية مساحة للعمل وإبداء الرأي
٤	التواصل المستمر والفعال مع أعضاء اللجنة العمومية
٥	زيادة عدد الاجتماعات السنوية مع عرض الخطط المستقبلية فيها

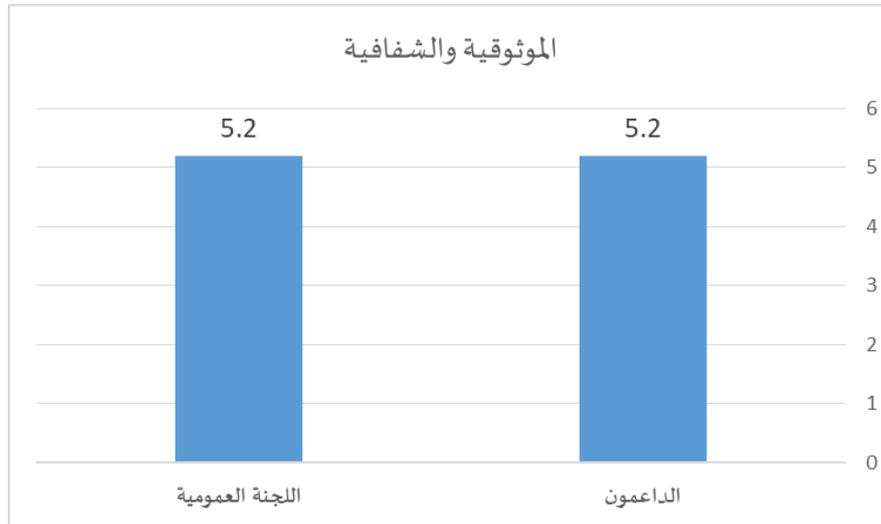
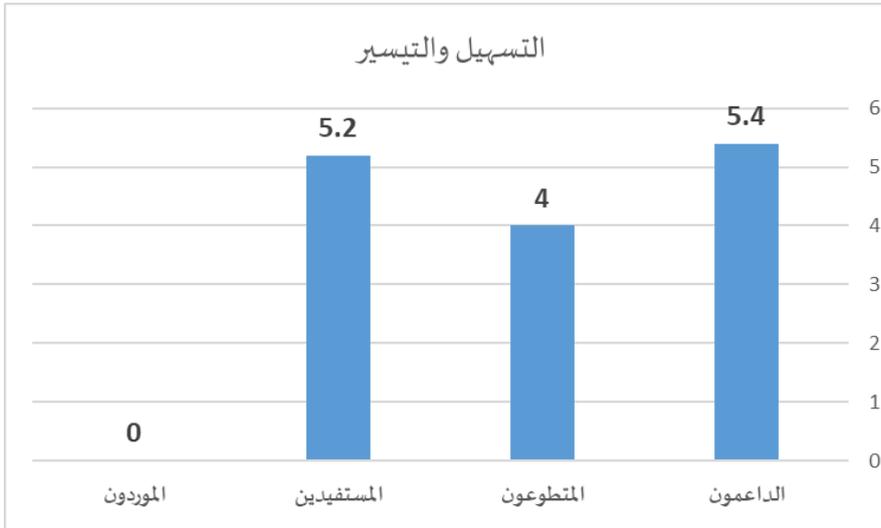
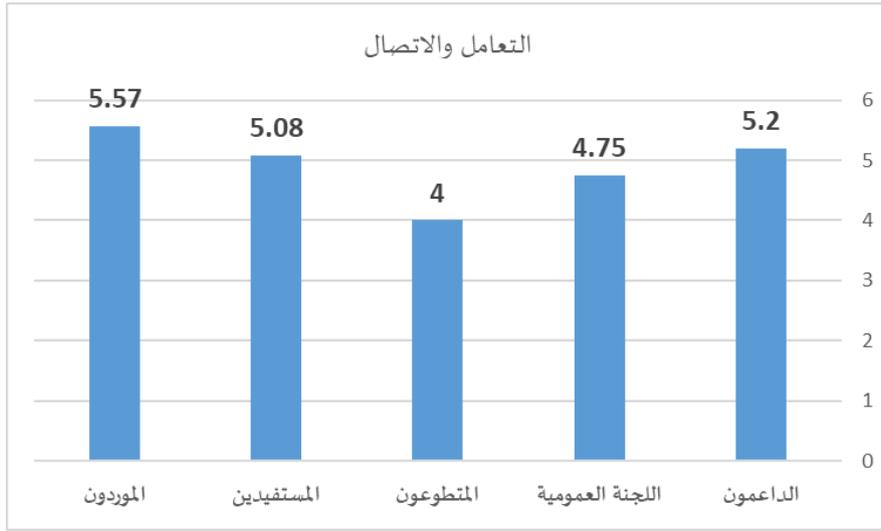
ما الأمور التي ترى أن على الجمعية القيام بها لتحسين أداؤها

١	تنوع المشاريع والدخول في نطاقات عمل جديدة
٢	استثمار الموارد المتاحة بما يساهم في استدامة الجمعية
٣	البحث في استراتيجيات عمل جديدة
٤	التركيز على حاجات المستفيدين
٥	الشفافية والتواصل المستمر مع اعضاء الجمعية العمومية
٦	تطوع الاعضاء بما يملكون من امكانيات وتسخيرها لصالح الجمعية

نتائج الاستبانات

استبانة تحليل أصحاب المصلحة تحتوي على مجموعة الأسئلة المتضمنة لمجموعة من المعايير التي نقيس من خلالها مدى رضاهم عن أداء الجمعية، وتم تصنيف الإجابات وفق هذه المعايير وتمثيلها بيانياً





خاتمة:

إن الجهد الذي بذلته الجمعية لبناء هذه الوثيقة يحتاج إلى ما يسانده من أدوات ومنهجيات تحققه على أرض الواقع، فهذه الوثيقة تصلح أن تكون أساساً بإذن الله تعالى لانطلاقة الجمعية للثلاث سنوات القادمة. وقد تم بناؤها بالارتكاز على حاجة العميل ورغباته، ومن خلال مشاركة الإدارة العليا وفريق عمل الجمعية في ورش العمل لأخذ آرائهم وغرس التبرني لهذه الاستراتيجية لديهم .
فهي بهذا جاهزة بإذن الله تعالى للخطوة التالية حيث يتم تحويل الخارطة الاستراتيجية للجمعية إلى مؤشرات ومستهدفات ومبادرات ترسم بإذن الله طريقاً لتحقيق هذه الاستراتيجية.

أحد مكونات

التنميات القابضة
ATTANMIYAT HOLDING



إعداد

المسارات الرائدة
للاستشارات الإدارية وتقنية المعلومات
ALMASARAT ARRAEDAH

