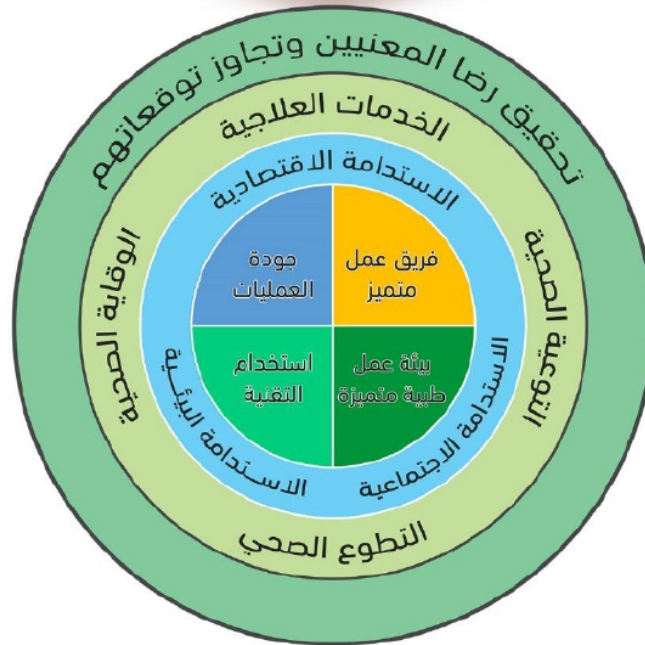




الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى
Charitable Health Society For Patients Care

منهجية خارطة المعنيين



ملتزمون بالتميز



يمكنك الاطلاع على الإصدار
من خلال بوابة عناية

ن/4
2019/10

تمهيد

أكدت مفاهيم التميز المؤسسي الذي تلتزم به جمعية عناية أن تجميع الاحتياجات الحالية والتوقعات المستقبلية لجميع المعنيين بالمؤسسة تعد مدخلا أساسيا لتطوير ومراجعة الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها وذلك بهدف تحقيق نتائج باهرة ومستدامة تلبي احتياجات جميع المعنيين بالمؤسسة على المدى القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.

عمل الفريق عند تصميم هذه الخارطة على أربعة مراحل أساسية تتمثل في التالي:

أ. المرحلة الأولى: تحديد وتعريف المعنيين.

ب. المرحلة الثانية: تحليل احتياجات وتوقعات المعنيين.

ج. المرحلة الثالثة: إعداد خارطة المعنيين.

د. المرحلة الرابعة: ترتيب الأولويات.

كما تم صياغة وتنفيذ كل مرحلة وفقاً لنهج العملية، حيث تتكون كل مرحلة من مدخلات وأنشطة ومخرجات، وقد راعينا في صياغة المنهجية الخاصة بالمشروع السهولة والوضوح وقمنا بعمل ملحق خاص بالمنهجية يعبر عن أنشطة كل مرحلة من خلال مخطط انسياب لجعل الخطوات أكثر تسهيلاً على المسؤول عند متابعة المشروع فيما بعد.

تواصل الفريق مع كافة المعنيين بالجمعية من خلال العديد من وسائل التواصل مثل الاستبانة والاتصال الهاتفي والبريد الإلكتروني والمقابلات المركزة، وكذلك بالتواصل مع مسؤولي ومالكي العمليات بهدف تعميق فهم طبيعة العلاقة مع المعنيين والوصول إلى الفهم الحقيقي لطبيعة العلاقة مع المعنيين. نأمل أن تكون هذه الخارطة خير معين في اتخاذ القرارات بشأن إدارة العلاقة مع المعنيين، ومتابعة وتحديث توقعاتهم واحتياجاتهم من الجمعية مما يسهم في إعداد ووضع الخطط الاستراتيجية التي تلبي هذه الاحتياجات والتوقعات.

والله الموفق،،

أهداف خارطة المعنيين

- أ. تحديد وتعريف المعنيين بالجمعية.
- ب. تصنيف المعنيين وتحديد آليات التواصل معهم.
- ج. تحقيق التوازن بين متطلبات واحتياجات وتوقعات المعنيين.
- د. تصنيف المعنيين وتحديد أولوياتهم وتضمينها بالاستراتيجية.
- هـ. قياس مستوى رضا المعنيين.

المرحلة الأولى : تحديد وتعريف المعنيين بالجمعية

جدول تعريف المعنيين

م	المعني	التعريف
1	وزارة الصحة	وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.
2	وزارة العمل والتنمية الاجتماعية	وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.
3	أعضاء الجمعية	هم أعضاء الجمعية المشتركون طبقاً لنص نظام لائحة الأساس.
4	مجلس الإدارة	مجلس إدارة الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى المشكلين وفق لائحة نظام الأساس وانتخاباً من أعضاء الجمعية.
5	العاملون	جميع الأفراد الذين يعملون في الجمعية سواء بدوام كامل أو دوام جزئي ويشمل ذلك القادة على كافة المستويات الإدارية.
6	المتطوعون الاستشاريون	أي شخص يبذل جهداً و وقتاً لمساعدة الجمعية في تحقيق أهدافها وبرامجها بالمجمع الطبي في إدارة وتشغيل العيادات دون مقابل.
7	المتطوعون بخلاف الاستشاريين	أي شخص غير المتطوع الاستشاري يبذل جهداً و وقتاً لمساعدة الجمعية في تحقيق أهدافها دون مقابل.
8	الداعمون	طرف خارجي تختاره الجمعية بشكل استراتيجي للعمل معه من أجل أن يدعم برامج الجمعية وأنشطتها.

م	المعني	التعريف
9	سفراء عناية (الإعلاميون)	أشخاص طبيعيين يتعاونون مع الجمعية بغرض تعريف المجتمع بها وتحسين الصورة الذهنية دون أي مقابل مادي.
10	مزودو الخدمة الصحية	شخص اعتباري يقوم بتوفير الخدمة الطبية والعلاجية والأجهزة لمعاملتي البرامج والأنشطة بالجمعية.
11	موردو التقنية	أي شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بتوفير احتياجات الجمعية التقنية من مواد ومستلزمات وخدمات تقنية.
12	موردو الدعاية والإعلان	أي شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بتوفير احتياجات الجمعية من مواد ومستلزمات وخدمات دعائية وإعلانية
13	موردو التشغيل والصيانة والحراسات	أي شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بتوفير احتياجات الجمعية من كوادر بشرية بنظام أجبر أو عقود لتقديم خدمات الحراسة والصيانة والتشغيل.
14	موردو تأهيل وتدريب	أي شخص طبيعي أو اعتباري متعاقد مع الجمعية بغرض تنفيذ برنامج أو بعض البرامج التأهيلية أو التدريبية بهدف تغطية الاحتياجات التدريبية للجمعية.
15	موردو الخدمات البنكية والاستثمار	أي منظمة متعاقدة مع الجمعية بغرض فتح وإدارة حسابات الجمعية البنكية أو إدارة استثمارات الجمعية أو من خلال صناديق الاستثمار.
16	موردو المقاولات	أي شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بالتعاقد مع الجمعية بغرض أعمال صيانة لأصول الجمعية العقارية أو أعمال إنشائية أخرى.
17	موردو التأمين	شخص اعتباري يقوم بتوفير احتياجات الجمعية التأمينية مثل تأمين السيارات والعقارات والتأمين الطبي وخلافه وتأمين المخاطر المهنية إلخ.
18	المستأجرون	أي متعاقد مع الجمعية بغرض الانتفاع من أصول الجمعية لمدة محددة مقابل أجر معلوم.
19	متعاملو البرامج والأنشطة (المستفيدون)	متلقي المنتج أو الخدمة الصحية المقدمة من قبل الجمعية.
20	مجتمع الحي المحيط	البنية التحتية المجتمعية خارج الجمعية والتي تتأثر بأنشطة الجمعية في نطاق الحي الجغرافي.
21	مجتمع المملكة العربية السعودية	البنية التحتية المجتمعية خارج الجمعية والتي تتأثر بأنشطة الجمعية في نطاق المملكة العربية السعودية بخلاف المعنيين السابقين.



المرحلة الثانية : تحليل احتياجات وتوقعات المعنيين

مصفوفة تحليل العلاقة بين الجمعية والمعنيين

م	المعيون	مصلحتهم وتوقعاتهم من الجمعية	مستوى المصلحة	مستوى الصلاحية	ماذا تحتاج منهم الجمعية؟	التواصل		
						الوسيلة	دورته	المسؤول
1	مجلس الادارة	1- الالتزام بالحظه الاستراتيجيه وأهدافها. 2- الالتزام بمعايير الحوكمة والشفافية. 3- دورية وتحديث التقارير 4- التعامل بمبدأ وحدة المشروع في فصل. التكاليف الماليه بالجمعيه 5- متابعة علاج المرضى بعد إجراء الجراحة.	6	9	1-سرعته اتخاذ القرار 2-استغلال مكانتهم الاجتماعيه لجذب الداعم. 3-التفاعل الإيجابي مع متغيرات العمل. 4-الالتزام بعدد الاجتماعات المنصوص عليها بنظام الأساس.	هاتف	شهريا	الأمين العام
						واتس اب	يومية	
						ايميل	شهريا	
						مكاتبات	ربع سنوي	
						اجتماعات	كل 3 أشهر	
2	أعضاء الجمعية	1- الالتزام بالخطط الاستراتيجيه. 2- الالتزام بمعايير الحوكمة.	6	8	1- تحسين الصورة الذهنية بالاجتماع عن الجمعية. 2- انتظام الحضور. بالاجتماعات الجمعيه 3- المساهمه بالأفكار الإبداعية. 4- تنوع المتطوعين حسب التخصص للاستفادة من خبراتهم بالجمعيه.	هاتف	سنويا	الأمين العام
						واتس اب	سنويا	
						ايميل	سنويا	
						مكاتبات	سنويا	
						اجتماعات	سنويا	

م	المعنيون	مصلحتهم وتوقعاتهم من الجمعية	مستوى المصلحة	مستوى المصلحة	ماذا تحتاج منهم الجمعية؟	التواصل	
						الوسيلة	دورته
3	وزارة الصحة	1- تفعيل المشاركة المجتمعية 2- تدعيم البرامج والمبادرات الحكومية. 3- المساهمة في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 الصدية للقطاع غير الربحي.	8	8	1- تفعيل المشاركة مع المستشفيات والمراكز الحكومية. 2- التعرف بحور الجمعية في المناسبات العامة.	هاتف	شهري
4	وزارة العمل والتنمية الاجتماعية	1- الالتزام بمعايير الحكومة والشفافية. 2- الالتزام بتعليمات ولوائح وزارة العمل. 3- تمكين الوظائف السعودية.	10	9	1- زيادة الدعم المادي 2- تسهيل الإجراءات والمعاملات بالوزارة.	هاتف	أسبوعياً
						مكاتب	أسبوعياً
						إيميل	أسبوعياً
						اجتماع	كل 3 اشهر
5	الداعمون	1- دورية التواصل مع الجمعية 2- شفافية التقارير المقدمة 3- تنوع ووضوح البرامج المقدمة 4- اعتماد التقارير الإحصائية مثل قياس الأثر والعائد الاجتماعي 5- تطوير البات البحث الاجتماعي 6- تعظيم الأثر الاجتماعي للمشروعات	6	8	1- استدامة الدعم المادي وزيادته. 2- إدارة المعرفة بين الداعمين والجمعية 3- مرونة الإجراءات بتقديم المشروعات 4- تجاوز مرطبة الدعم المادي إلى بناء شراكات فاعله	الهاتف	اسبوعي
						وتس اب	يوميأ
						المراسلات	أسبوعياً
						المقابلات	شهرياً
						إيميل	أسبوعياً

م	المعنيون	مصلحتهم وتوقعاتهم من الجمعية	مستوى المصلحة	مستوى الصلاحية	ماذا تحتاج منهم الجمعية؟	التواصل	
						المسؤول	دورته
6	مزودو الخدمة الصحية	1- سرعه صرف المستحقات الماليه. 2- معرفة المرض لحقوقه وواجباته. 3- التنسيق والاتصال الفعال. 4- الالتزام بنود الشراكة.	9	5	1- استمرار المتابعة بعد إجراء الجراحه مجاناً. 2- سرعه علاج المرضى. 3- الجودة العاليه. 4- الالتزام بتعيئه استبانة رضا المرضى أثناء العلاج.	إيميل	يومي
						هاتف	يومي
						المراسلات	يومي
						المقابلات	اسبوعيا
						واتس اب	يومية
						رسائل نصية	يومية
7	موردو تقنية المعلومات	1- الوصف الحقيقي للمنتج. 2- وجود ضابط اتصال. 3- عدم تأخير المطالبات الماليه. 4- إداره التغيير الناتج عن التقنية. 5- توفير الخدمات المساندة لعملية التوريد.	8	4	1- التدريب 2- جودة المنتجات والخدمات 3- السعر المناسب 4- الالتزام بفترة التوريد 5- خدمة ما بعد البيع	اجتماعات	يومي
						مكاتبات	اسبوعي
						إيميل	يومي
						هاتف	يومي
						واتس اب	يومي
						رسائل نصية	يومي
8	موردو الحايه والإعلان	1- الوصف الحقيقي للمنتج. 2- عدم تأخير المطالبه الماليه. 3- وجود ضابط اتصال.	7	4	1- السعر المناسب. 2- الجودة العاليه. 3- سرعة التوريد.	اجتماعات	أسبوعي
						مكاتبات	أسبوعي
						إيميل	أسبوعي
						هاتف	يومي
						واتس اب	يومي

م	المعيون	مصلحتهم وتوقعاتهم من الجمعية	مستوى المصلحة	مستوى الصلاحية	ماذا تحتاج منهم الجمعية؟	التواصل			
						المسؤول	دوريته	الوسيلة	
9	موردين التشغيل والصيانة والحراسات	1-الاتصال الفعال. 2-عدم تأخير الدفعات المالية. 3-توفير بيئة العمل المناسبة.	7	4	1- توفير الكادر البشري البديل. 2- جودة الخدمة المقدمة. 3- كفاءه الكادر المقدم للجمعية. 4- الحفاظ على قيم ومبادئ الجمعية الاستراتيجية	اجتماعات	شهرية	مدير إدارة الموارد البشرية	
						مكاتبات	شهرية		
						ايميل	شهرية		
						هاتف	شهرية		
10	موردو التأمين	1-الالتزام ببنود الاتفاق. 2- معرفة المستفيد بحقوقه وواجباته. 3- الاطلاع المستمر على تعليمات الجهات السيادية للتأمين. 4-الاتصال الفعال. 5-الإفصاح عن الحالة العامة لموضوع التأمين بشفافية.	7	5	1- سرعة تقديم الخدمة بجودة عالية. 2- وجود ضابط اتصال. 3- استخدام التقنية الرقمية بالتواصل.	اجتماعات	شهرية	مدير قسم الموارد البشرية	
						مكاتبات	شهرية		
						ايميل	شهرية		
						هاتف	شهرية		
						واتس اب	شهرية		

م	المعنيون	مصلحتهم وتوقعاتهم من الجمعية	مستوى المصلحة	مستوى الصلاحية	ماذا تحتاج منهم الجمعية؟	الوسيلة	دورته	المسؤول
11	موردو المقاولات	1- توفير الخدمات المساندة لعمليات التوريد. 2- الوصف الدقيق للمنتج أو الخدمة المطلوبة. 3- عدم تأخير المطالبات والخصومات المالية. 4- التنسيق والاتصال الفعال 5- زيادة فترة التوريد. 6- الالتزام بالبنود التعاقدية.	5	3	1- خدمة ما بعد البيع أو 2- الخدمة. 3- السعر المناسب. 4- الجودة العالية. 5- تخفيض فترة التوريد.	اجتماعات	شهري	مدير قسم المشتريات
						مكاتبات	شهري	
						إيميل	شهري	
						هاتف	شهري	
						واتس اب	شهري	
12	موردو الخدمات البنكية	1- الالتزام بالمواعيد المنظمة للتعاملات البنكية. 2- الاطلاع المستمر على التغييرات المالية بالجمعية.	7	6	1- سرعة ومرونة المعاملات. 2- إدارة الصناديق الاستثمارية. 3- وجود ضابط اتصال.	اجتماعات	شهري	مدير الإدارة المالية
						مكاتبات	شهري	
						إيميل	شهري	
						هاتف	شهري	
						واتس اب	شهري	
13	موردو التأهيل والتدريب	1- نشر المعرفة 2- إدارة التغيير الناتج عن التدريب. 3- تحديد الاحتياجات التدريبية.	8	3	1- نشر المعرفة. 2- توفير بيئة تدريبية محفزة. 3- استخدام التدريب التفاعلي.	اجتماعات	شهري	مدير إدارة التميز والجودة
						مكاتبات	شهري	
						إيميل	شهري	
						هاتف	شهري	
						واتس اب	شهري	

م	المعنيون	مصالحاتهم وتوقعاتهم من الجمعية	مستوى المصلحة	مستوى الصلاحيات	ماذا تحتاج منهم الجمعية؟	الوسيلة	دوريته	المسؤول
14	الموظفون	<p>1- عدالة توزيع الحوافز والعلوات وتقييم الموظفين.</p> <p>2- عدالة توزيع بالمهام.</p> <p>3- الالتزام بأهداف الخطط التشغيلية وتجنب المبادرات خارج الخطه.</p> <p>4- تكثيف تدريب الموظفين.</p> <p>5- إداره المعرفة داخل الجمعية.</p> <p>6- مرونة الدوام والعمل بالأهداف والنتائج بدلاً من أوقات الدوام.</p> <p>7- إنشاء برامج لزيادة تحفيز وولاء العاملين.</p> <p>8- تفويض الصلاحيات لاتخاذ القرار.</p>	9	5	<p>1- الحفاظ على قيم الجمعية بالاستراتيجية.</p> <p>2- الاستفادة من الممارسات الجيدة بالجهات الخارجية.</p> <p>3- بذل كافة طاقاتهم الإنتاجية للارتقاء بالعمل.</p> <p>4- الحفاظ على ممتلكات الجمعية من التلف.</p> <p>5- الحفاظ على سرية المعلومات.</p>	<p>المقابلات</p> <p>إيميل</p> <p>الواتس اب</p> <p>المراسلات</p> <p>الاجتماعات</p> <p>هاتف</p>	<p>يومية</p> <p>يومية</p> <p>يومية</p> <p>يومية</p> <p>يومية</p> <p>يومية</p>	مديري الادارات

م	المعنيون	مصلحتهم وتوقعاتهم من الجمعية	مستوى المطلحة	مستوى الصلاحية	ماذا تحتاج منهم الجمعية؟	الوسيلة	دوريته	المسؤول
15	المتطوعون بخلاف الاستشاريون	<p>1- توفير بيئة محفزة للمتطوعين للقيام بالعمل التطوعي.</p> <p>2- احتضان المبادرات التطوعية وتكريم المتطوعين معنوياً.</p> <p>3- تقديم مشاهد ساعات التطوع.</p> <p>4- تنوع البرامج والفعاليات التطوعية.</p> <p>5- تسويق مساهمات وخطط التطوع بالجمعية.</p> <p>6- عمل دورات تدريبية للمتطوعين.</p> <p>7- مرونة الدوام.</p> <p>8- تفعيل أدوات التواصل الإلكترونية بشكل مستمر بين الجمعية والمتطوعين.</p> <p>9- المصداقية في إعطاء الشهادات.</p>	7	4	<p>1- تحقيق رؤية الجمعية.</p> <p>2- الالتزام بميثاق العمل التطوعي بالجمعية.</p> <p>3- المشاركة ببرامج وفعاليات الجمعية.</p> <p>4- الالتزام بساعات التطوع المحدده.</p>	هاتف	يومية	مدير إدارة التطوع
						إيميل	يومية	
						مقابلات	يومية	
						مراسلات	اسبوعيا	
						اجتماعات	أسبوعيا	
16	المتطوعون الاستشاريون	<p>1- توفير التجهيزات الطبية اللازمه لممارسة النشاط الطبي.</p> <p>2- تقديم شهادة ساعات التطوع.</p> <p>3- أوقات عمل مرنة.</p> <p>4- التكريم المعنوي.</p>	9	5	<p>1- الالتزام بساعات التطوع الشهرية.</p> <p>2- الالتزام بميثاق العمل التطوعي.</p>	واتس اب	يومية	مدير إدارة التطوع
						هاتف	يومية	
						إيميل	اسبوعيا	
						مراسلات	اسبوعيا	
						اجتماعات	شهريا	

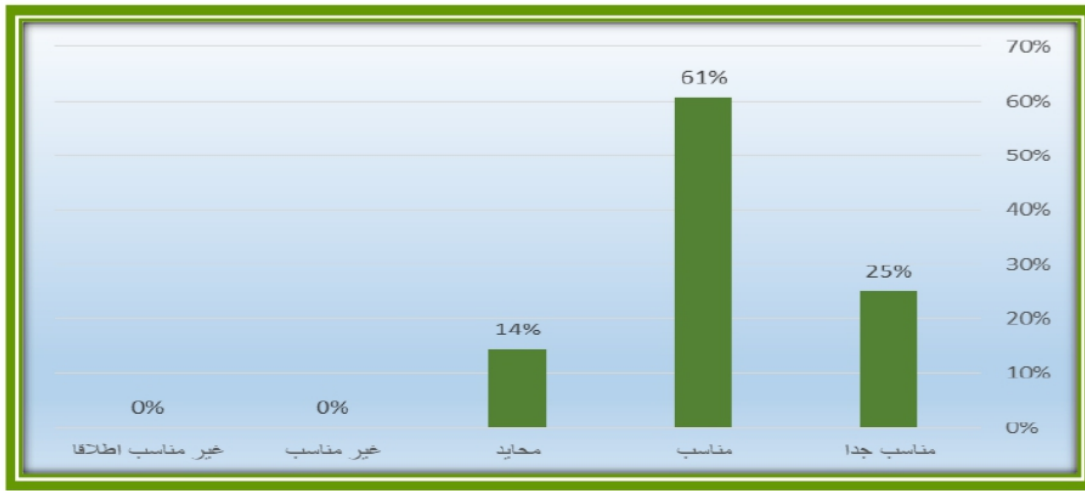
م	المعنيون	مصلحتهم ونوفاقتهم من الجمعية	مستوى المصلحة	مستوى الصلاحية	ماذا تحتاج منهم الجمعية؟	الوسيلة	دورته	المسؤول
17	متعاملو البرامج والأنشطة (المستفيدون)	1- خفض مدة انتظار العلاج. 2- رفع جودة وكفاءة مزودي الخدمة الصحية. 3- الوصول إلى المناطق الجغرافية النائية. 4- التركيز على البرامج الوقائية. 5- تنوع البرامج. 6- استمرار المتابعة بعد إجراء الجراحة للمريض.	7	3	1- المصداقيه في تقديم الأوراق الثبوتية.	رسائل نصيه	يومية	مدير إدارة الخدمات الصحية
					2- فهم طبيعة عمل برامج الجمعية.	مقابلات	يومية	
					3- معرفة حقوق وواجبات المتعامل بالبرامج والأنشطة لدى شركات التأمين والجهات الحكومية.	هاتف	يومية	
					4- تحسين الصورة الذهنية بالمجتمع.	اجتماعات	يومية	
					5- المحافظة على العادات الصحية.	مراسلات	يومية	
						واتس اب	يومية	
18	مجتمع الحي المحيط	1- الحفاظ على البيئة. 2- إعادة تدوير المخلفات. 3- الالتزام بمعايير التخلص من النفايات الطبية. 4- عدم الازعاج.	4	4	1- المحافظة على بيئة صحية خاليه من الأمراض.	هاتف	شهريا	العلاقات العامة
					2- عدم الازعاج.	اللقاءات	شهريا	

المسؤول	دورته	الوسيلة	ماذا تحتاج منهم الجمعية؟	مستوى الصلاحية	مستوى المصلحة	مصلحتهم وتوقعاتهم من الجمعية	المعنيون	م
العلاقات العامه	يومية	المنصات الالكترونية	1- المحافظة على البيئة. 3- العيش بنمط حياة صحي.	4	6	1- توفير الطاقه. 2- المشاركة المجتمعية. 3- الحفاظ على البيئة. 4- المحافظة على العادات والتقاليد السعودية.	مجتمع المملكة العربية السعودية	19
	يومية	مواقع التواصل المجتمعي						
مدير الأوقاف	يومية	هاتف	1- سداد المستحقات في أوقاتها. 2- الحفاظ على أصول الجمعية من التلف. 3- الالتزام بالآداب العامه.	5	8	1- مرونة السداد 2- جودة الخدمات المقدمة من حراسات ونظافة وصيانة. 3- وجود صابغ اتصال. 4- تخطيط وتنظيم أماكن السيارات.	المستأجرون	20
	يومية	إيميل						
	أسبوعيا	مراسلات						
	يومية	واتس اب						
	اسبوعيا	الاجتماعات						
مدير العلاقات العامه	أسبوعيا	هاتف	1- تحسين صورة الجمعية لدى المجتمع.	3	6	1- زيادة التفاعل الإعلامي لدى الجمعية. 2- التكريم المعنوي.	سفراء عناية	21
	أسبوعيا	إيميل						
	شهريا	مقابلات						
	يومية	واتس اب						

نتائج انطباعات ورؤى المعينين:

أعضاء مجلس الإدارة:

1- نسبة الرضا العام : 82%



2- أبرز نقاط القوة:

- رضاهم عن التقارير المقدمة لهم.
- رضاهم عن تطبيق الجمعية لمعايير الحوكمة والشفافية.

3- أبرز فرص التحسين:

- معظم أعضاء المجلس جديدين ويحتاجون وقتاً للحكم على الجمعية.
- يحتاج المجلس الجديد إلى محاضرات تعريفية بأنشطة الجمعية وبرامجها بشكل أكثر تفصيلاً.

مستفيدو البرامج والأنشطة:

1 - نسبة الرضا العام: 87%



2 - أبرز نقاط القوة:

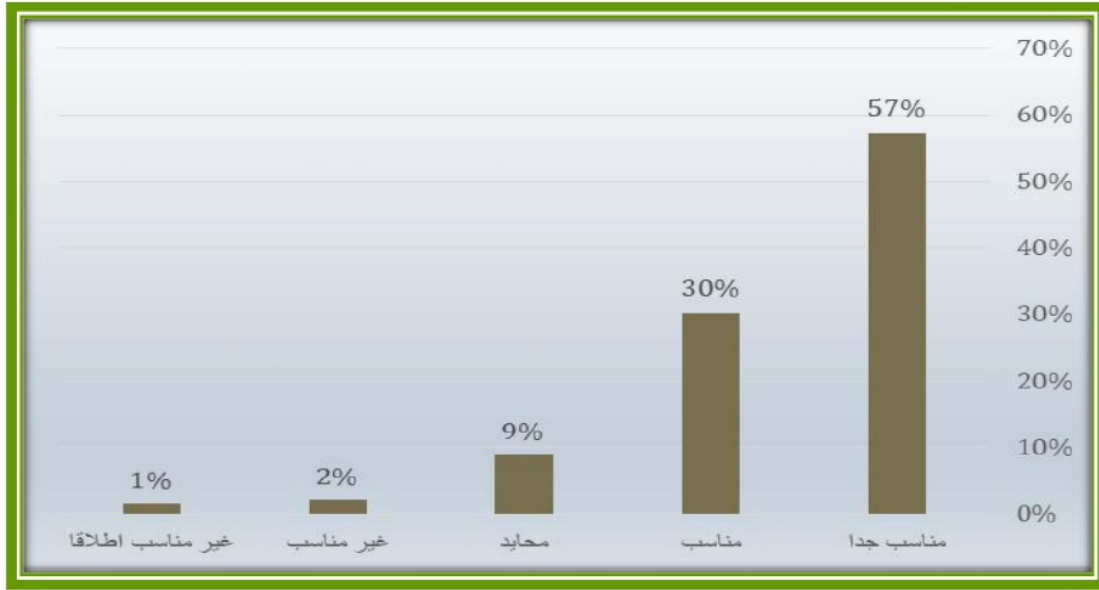
- سهولة التقديم بالجمعية.
- عدالة شروط تقديم الخدمة الطبية.

3 - أبرز فرص التحسين:

- عدم وجود متابعة بعد تقديم الخدمة العلاجية من قبل المستشفى.
- سداد المرضى لبعض المبالغ المالية أثناء العلاج.

المتطوعون بخلاف الاستشاريون:

1- نسبة الرضا العام: 88%



2- أبرز نقاط القوة:

- قوة وتنوع البرامج التطوعية.
- التواصل بين الجمعية والمتطوعين.

3- أبرز فرص التحسين:

- لا تدعم الجمعية المبادرات التطوعية المقدمة من المتطوعين بشكل جيد.
- لا تقوم الجمعية بتدريب المتطوعين الصحيين.

المتطوعون الاستشاريون:

1- نسبة الرضا العام: 90%



2- أبرز نقاط القوة :

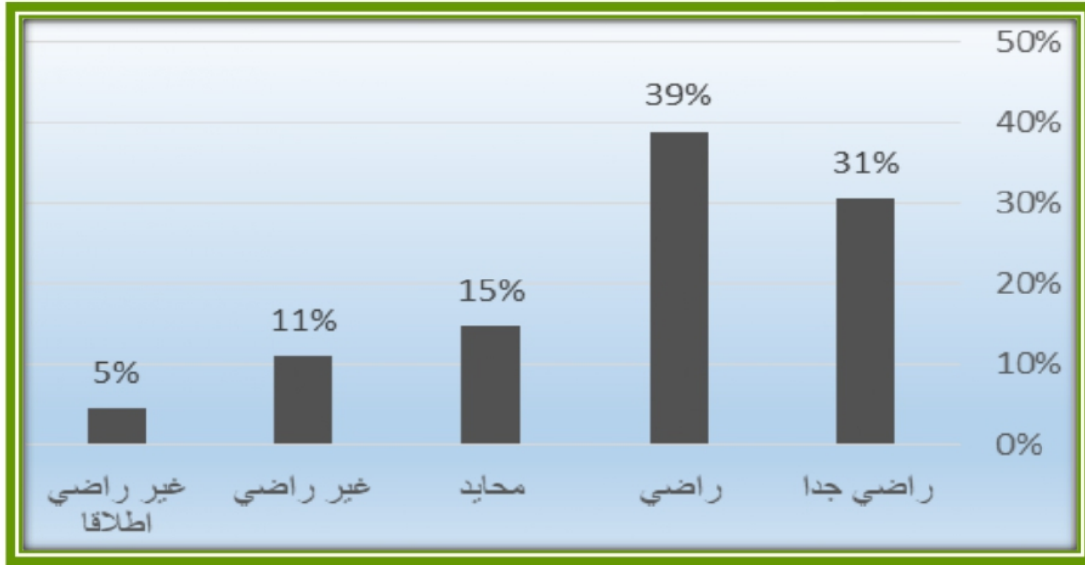
- أوقات عمل المجمع مناسبة لهم.
- التعامل الجيد من قبل موظفي وممثلي الجمعية معهم.
- بعض التجهيزات الطبية في تحسن مستمر.

3- أبرز فرص التحسين:

- التجهيزات الطبية وممكنات العمل تحتاج إلى استكمال.
- بطء تلبية احتياجاتهم لإتمام أعمالهم.
- عدم التزام المراجعين بمواعيد الحجز.
- تأخير إصدار تقارير المرضى.

الداعمون

1- نسبة الرضا العام: 77%



2- أبرز نقاط القوة:

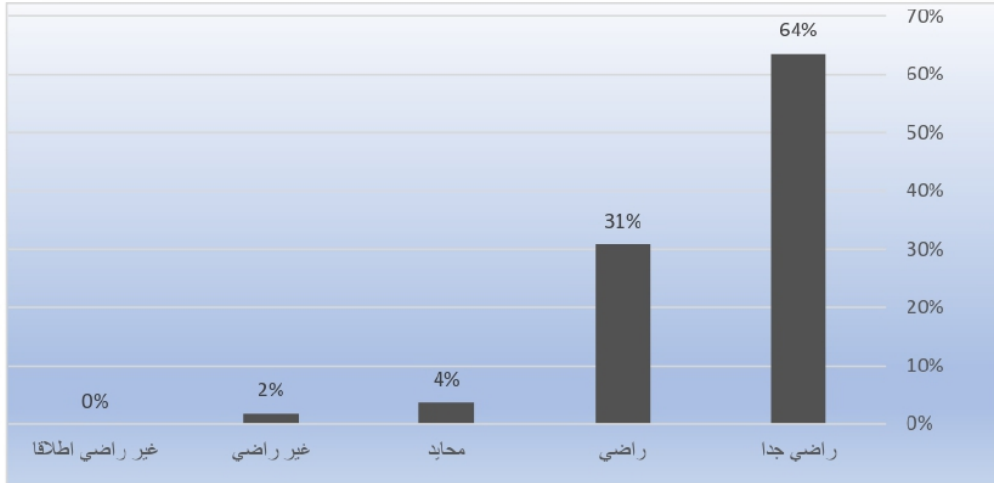
- تحقيق الجمعية لمعايير الشراكة معهم.
- تحقيق الجمعية لتوقعاتهم.

3- أبرز فرص التحسين:

- تأخير التقارير.
- عدم دورية التقارير.
- عدم فعالية التواصل معهم.

مزودو الخدمة الطبية

1- نسبة الرضا العام: 91%



2- أبرز نقاط القوة:

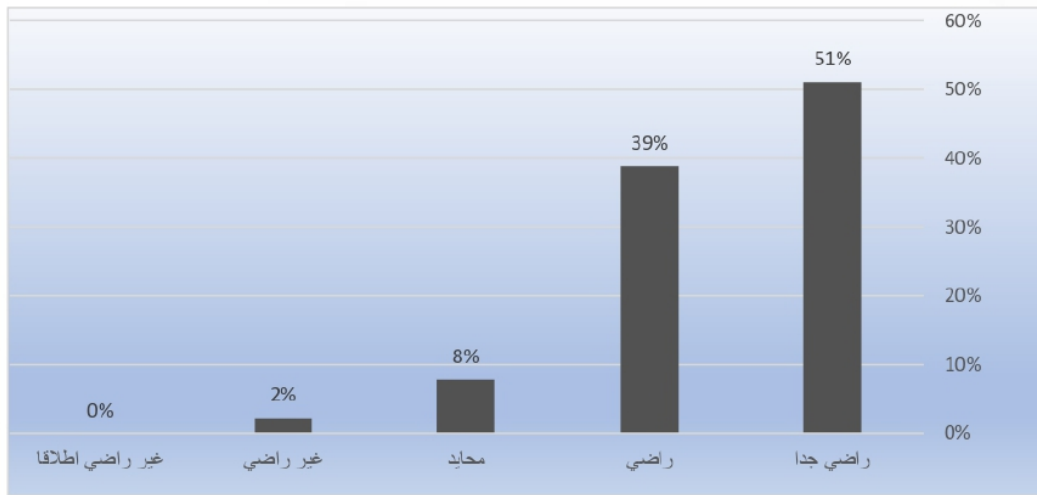
- الالتزام بينود الاتفاقية.
- مستوى تعاون عالٍ جداً.
- اتصال فعال.

3- أبرز فرص التحسين:

- تأخر المستحقات المالية.

سفراء عناية

1- نسبة الرضا العام: 88%

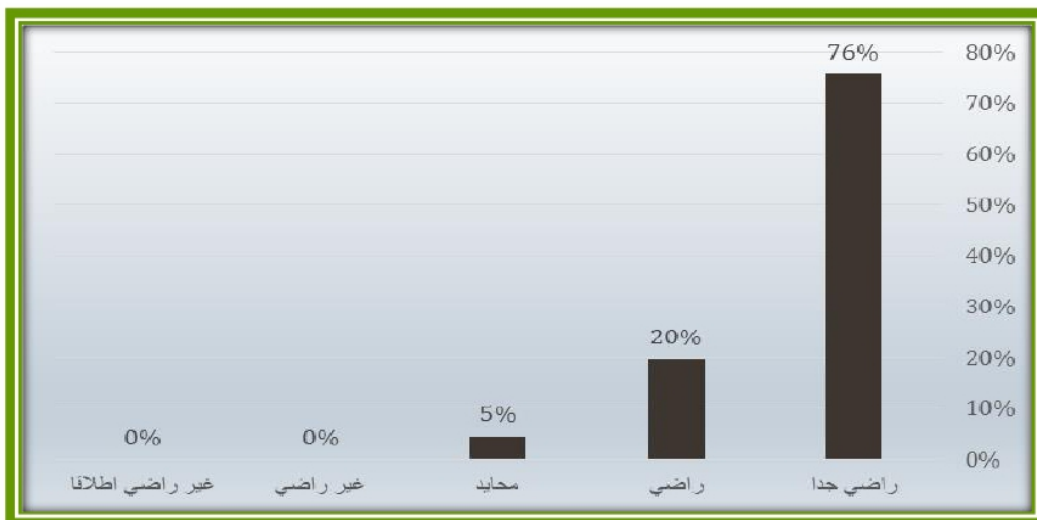


6- أبرز فرص التحسين:-

- عدم اطلاعهم المستمر على المتغيرات داخل الجمعية.

الموردون

1- نسبة الرضا العام: 94%



2- أبرز نقاط القوة:

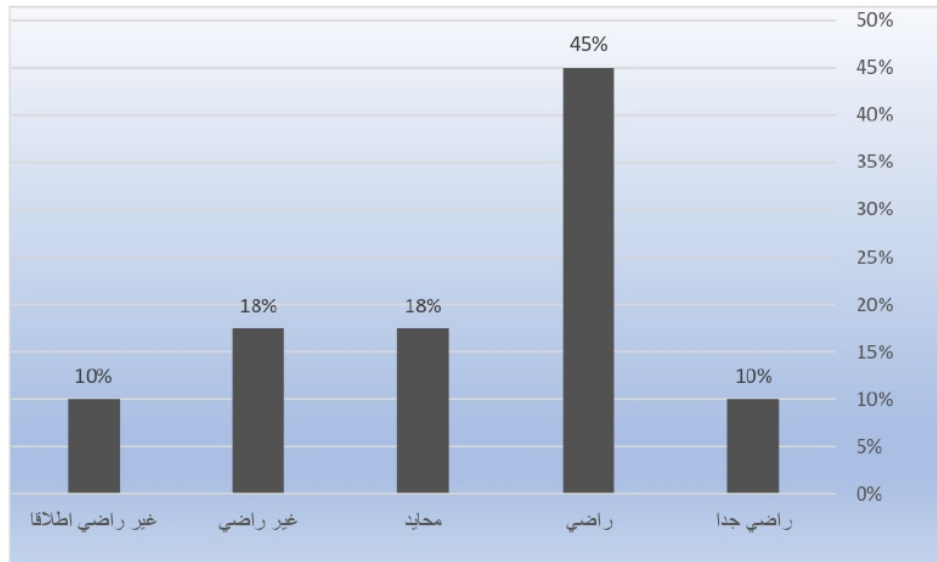
- سداد المستحقات المالية في موعدها.
- مرونة التعامل داخل الجمعية.

3- أبرز فرص التحسين:

- ضعف التنسيق والمتابعة.
- عدم وصف المنتجات وصفاً دقيقاً.
- لا يوجد إدارة للتغير الناتج عن استخدام التقنية.

المستأجرون

1- نسبة الرضا العام: 66%



2- أبرز نقاط القوة:

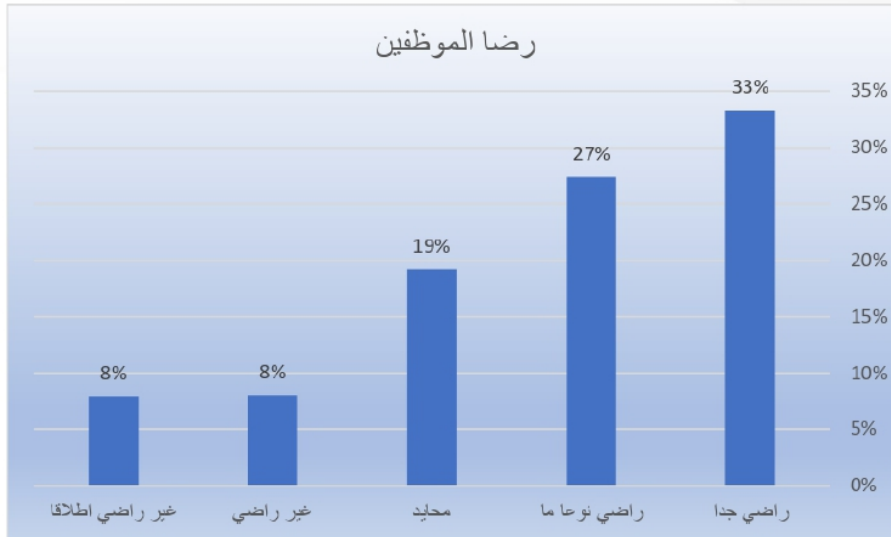
- تعامل ممثلي الجمعية معهم جيد جداً.

3- أبرز فرص التحسين:

- مواقف السيارات تحتاج إلى تنظيم وعلامات إرشادية.
- وجود مشكلة بتوفر المياه.
- مشكلة بالنظافة العامة للمباني.
- مشكلة بالحراسات الأمنية.

الموظفين

1- نسبة الرضا العام: 74%



2- أبرز نقاط القوة:

- وجود علاقة جيدة بين المديرين والموظفين.

3- أبرز فرص التحسين:

- ضعف المزايا المقدمة من الجمعية للموظفين.
- مشكلة بنظام الحوافز والعلاوات.
- التدريب لا يتوافق مع احتياجات الموظفين.
- لا يوجد اهتمام بأهداف الموظفين الشخصية من قبل الجمعية.

المرحلة الثالثة : إعداد خارطة المعين

مستوى الصاحبة	10			(ب)						4	(أ)
	9						1				
	8						2		3		
	7										
	6								12	5	
	5								10	20	6 16 14
	4				18		19	9 15 8	7		
	3					11	21	17	13		
	2			(د)							(ج)
	1										
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
		← مستوى المنفعة →									

اسم المعني	م	اسم المعني	م
موردو المقاولات	11	مجلس الإدارة	1
موردو الخدمات البنكية	12	أعضاء الجمعية	2
موردو التأهيل والتدريب	13	وزارة الصحة	3
الموظفون	14	وزارة العمل والتنمية الاجتماعية	4
المتطوعون بخلاف الاستشاريين	15	الداعمون	5
المتطوعون الاستشاريون	16	موردو الخدمة الصحية	6
متعاملو البرامج والأنشطة (المستفيدون)	17	موردو التقنية	7
مجتمع الحي المحيط	18	موردو الدعاية والإعلان	8
مجتمع المملكة العربية السعودية	19	موردو التشغيل والصيانة والحراسات	9
المستأجرون	20	موردو التأمين	10
سفراء عناية	21		

المرحلة الرابعة : ترتيب الأولويات

م	المعنيون	مصلحتهم وتوقعاتهم من الجمعية
1	وزارة العمل والتنمية الاجتماعية	<ul style="list-style-type: none"> 1- الالتزام بمعايير الحكومة والشفافية. 2- الالتزام بتعليمات ولوائح وزارة العمل. 3- تمكين الوظائف السعودية.
2	وزارة الصحة	<ul style="list-style-type: none"> 1- المساهمة في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 الصحية للقطاع غير الربحي الصحي.
3	مجلس الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> 1- الالتزام بالخطة الاستراتيجية وأهدافها. 2- الالتزام بمعايير الحكومة والشفافية. 3- دورية وتحديث التقارير.
4	الداعمون	<ul style="list-style-type: none"> 1- دورية التواصل مع الجمعية. 2- شفافية التقارير المقدمة. 3- تنوع ووضوح البرامج المقدمة. 4- تعظيم الأثر الاجتماعي للمشروعات.
5	موردو الخدمات البنكية	<ul style="list-style-type: none"> 1- الالتزام باللوائح المنظمة للتعاملات البنكية. 2- الاطلاع المستمر على التغييرات المالية بالجمعية.
6	أعضاء الجمعية	<ul style="list-style-type: none"> 1- الالتزام بالخطة الاستراتيجية. 2- الالتزام بمعايير الحكومة.
7	الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> 1- عدالة توزيع الحوافز والعلاوات وتقييم الموظفين. 2- الالتزام بأهداف الخطط التشغيلية وتجنب المبادرات خارج الخطة. 3- إدارة المعرفة داخل الجمعية. 4- تفويض الصلاحيات لاتخاذ القرار.
8	المتطوعون الاستشاريون	<ul style="list-style-type: none"> 1- توفير التجهيزات الطبية اللازمة لممارسة النشاط الطبي. 2- أوقات عمل مرنة.
9	مزودو الخدمة الصحية	<ul style="list-style-type: none"> 1- معرفة المريض لحقوقه وواجباته.
10	موردو تقنية المعلومات	<ul style="list-style-type: none"> 1- إدارة التغيير الناتج عن التقنية. 2- توفير الخدمات المساندة لعملية التوريد.
11	المستأجرون	<ul style="list-style-type: none"> 1- جودة الخدمات المقدمة من حراسات ونظافة وصيانة. 2- تخطيط وتنظيم أماكن السيارات.

م	المعنيون	مصلحتهم وتوقعاتهم من الجمعية
12	موردو التأهيل والتدريب	1- نشر المعرفة والتعلم. 2- إدارة التغيير الناتج عن التدريب. 3- تحديد الاحتياجات التدريبية.
13	متعاملو البرامج والأنشطة (المستفيدين)	1- رفع جودة وكفاءة مزودي الخدمة الصحية. 2- الوصول إلى المناطق الجغرافية النائية. 3- التركيز على البرامج الوقائية. 4- تنوع البرامج. 5- استمرار المتابعة بعد إجراء الجراحة للمريض.
14	المتطوعون بخلاف الاستشاريين	1- توفير بيئة محفزة للمتطوعين للقيام بالعمل التطوعي. 2- احتضان المبادرات التطوعية وتكريم المتطوعين معنويًا. 3- مرونة الدوام.
15	موردو الدعاية والإعلان	1- الوصف الدقيق للمنتج.
16	موردو التشغيل والصيانة والحراسات	1- توفير بيئة العمل المناسبة.
17	موردو التأمين	1- الاطلاع المستمر على تعليمات الجهات السيادية للتأمين. 2- الإفصاح عن الحالة العامة لموضوع التأمين بشفافية.
18	سفراء عناية	1- زيادة التفاعل الإعلامي لدى الجمعية.
19	مجتمع المملكة العربية السعودية	1- توفير الطاقة. 2- الحفاظ على البيئة.
20	موردو المقاولات	1- توفير الخدمات المساندة لعملية التوريد. 2- الوصف الدقيق للمنتج أو الخدمة المطلوبة.
21	مجتمع الحي المحيط	1- الحفاظ على البيئة. 2- إعادة تدوير المخلفات.

التوصيات

1. إعادة النظر في الخطة الاستراتيجية الحالية وتضمن احتياجات وتوقعات المعنين كمدخل للخطة الاستراتيجية.
2. إدارة العلاقة بين الجمعية والمعنين من خلال قنوات الاتصال ومسؤولية التواصل المدرجين بنموذج الاحتياجات والتوقعات.
3. العمل على رفع نسبة رضا المعنين بالجمعية من خلال تحقيق احتياجاتهم وتوقعاتهم.
4. عدم تضمين أي مبادرة أو مشروع بالخطة الاستراتيجية إلا بعد التأكد من أنها تلبى احتياجات المعنين بالجمعية.
5. إعداد تقرير مفصل عن المشروع ونشره بين كافة العاملين بالجمعية.
6. ضرورة إدراج احتياجات وتوقعات المعنين ضمن تقرير الاستدامة لعام 2018 م حيث إن رضا المعنين وتجاوز توقعاتهم هو الدائرة الرئيسة في فلسفة الاستدامة بالجمعية.
7. نشر ثقافة التمييز المؤسسي بين موظفي الجمعية واعتباره نهجاً ومساراً استراتيجياً لا يمكن إهماله.

تم بحمد الله

فريق خارطة المعنين



تقرير خارطة المعين
المحكم مخرجات

تم بحمد الله



الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى
Charitable Health Society For Patients Care

ملتزمون بالتميز



ENAYAH.5056
ENAYAH_5056
920021228

المرضى : 0554001993
المتطوعين : 0502038966
المتبرعين : 0554077330 - 0554412878 - 0552223140



www.enayah.sa