



الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى
Charitable Health Society For Patients Care



منهجية تقييم ومراجعة الشراكات

رمز الوثيقة : جودة - م - 02

ختم ضبط الوثائق

رقم الاصدار : 0/1

تاريخ الاصدار : 2018/12/22م

ملتزمون بالتميز



يمكنك الإطلاع على الإصدار
من خلال بوابة عناية

ن/4
2019/10



المحتويات

الصفحة	العنوان	م
3	المقدمة	1
3	الغرض من المنهجية	2
3	فوائدها	3
3	أدوار المعنيين	4
4	عناصر إنجاح تطبيقها	5
4	التعريفات والمصطلحات	6
5	التقييم والتنقيح للمنهجية	7
5	المراحل العملية لتطبيق المنهجية	8
5	المرحلة الأولى: التخطيط للشراكات	9
8	المرحلة الثانية: التواصل والتفاوض	10
9	المرحلة الثالثة: توقيع الاتفاقية ومتابعة التنفيذ	12
10	المرحلة الرابعة: تقييم الشراكة	13
13	المرحلة الخامسة: تطوير وتحسين الشراكة	14
14	المرفقات	15
18	المصادر	16

مقدمة

تقدم الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى "عناية" خدماتها الصحية للمستفيدين من الفقراء والمحتاجين، وإيماناً من الجمعية بدور الشراكات الاستراتيجية في المساهمة في تمكين المستفيدين من الحصول على الخدمات الصحية بميزة نسبية؛ فإنها تسعى إلى بناء جسور من العلاقات المتميزة وعقد التحالفات بينها وبين القطاعات المختلفة بهدف خدمة المستفيدين وتحقيق المصالح المشتركة في الوقت نفسه.

وانطلاقاً من هذه المنهجية عقدت الجمعية أكثر من (40) شراكة مع مختلف القطاعات الصحية والإعلامية وغيرها، إلا أن هذه الشراكات واجهتها العديد من التحديات والإخفاقات، الأمر الذي يستوجب إعادة تقييمها ومراجعة أدائها بما يجعلها شراكة مستدامة، ولتجاوز هذه التحديات اعتمدت الجمعية نموذج التميز المؤسسي بما يحقق العدل والاحترام والمنفعة المتبادلة والتعلم المشترك بين الشركاء، وبما يعزز الشفافية والوضوح والالتزام بالأدوار وإضافة قيمة جديدة للمجتمع.

وجاء اعتماد الجمعية في تقييم ومراجعة الشراكات على تحسينها بما يسهم في استدامة الشراكة، وتعزيز رؤية المملكة 2030 في التكامل بين القطاع الخيري والقطاع الحكومي من ناحية والقطاع الخاص من ناحية أخرى، وكذلك التوسع في الشراكات بما يتناغم مع استراتيجيتها في التوسع في الخدمات وتطويرها.

الغرض من المنهجية

دراسة إدارة الشراكات بكفاءة وفاعلية بما يخدم مصالح الطرفين ويسهم في تطويرها، ويحقق استدامتها.

فوائد المنهجية

1. تقييم ومراجعة الشراكات وفعاليتها.
2. قياس أثر الشراكات وفعاليتها لتعزيز المصالح المشتركة.
3. تحقيق الاستدامة في الشراكات.
4. عقد شراكات تقوم على الاحترام والمنافع المتبادلة.
5. تقديم خدمات متميزة للمستفيدين في ظل شراكات واضحة الرؤية والمنافع.
6. تحقيق الريادة في الشراكات والخيار الأفضل للشركاء.

أدوار المعنيين

الأمين العام للجمعية :

1. الاطلاع على المنهجية وإجازتها.
2. مراجعة العقودات ومذكرات التفاهم والتأكد من تطابقها مع المنهجية.
3. المشاركة في البرامج الخاصة بتوقيع مذكرات التفاهم والعقودات، والتقارير الختامية.
4. اعتماد تقرير الشراكات.

مسؤول الشراكات :

1. إعداد خطة الشراكات بما يعزز استراتيجية الجمعية في التوسع في الخدمات وتطويرها.
2. تعزيز العلاقات بين الجمعية والشركاء.
3. تجسير الفجوة بين الجمعية والشركاء عند الخلاف.
4. التنسيق بين الإدارات المعنية في الجمعية وبلورة أفكارها وفق معايير الشراكة المعتمدة لدى الجمعية.
5. البحث عن شركاء جدد وفق معايير واحتياجات الجمعية.
6. إعداد التقارير الختامية.

مدير الجودة والتميز :

1. تحديد الثغرات والفجوات في الشراكة ومدى تطابقها مع رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.
2. إعداد الاستبانات لقياس رضا الشركاء.
3. تحليل الاستبانات ورفع التوصيات.

العلاقات العامة والإعلام :

1. الترويج للشراكات من خلال وسائل الإعلام المختلفة.
2. إعداد التصاميم والبروشورات الخاصة بالشراكة.
3. إعداد وكتابة التقارير الختامية.

عناصر نجاح تطبيق المنهجية

- قاعدة بيانات الشركاء.
- توفر البيانات والمعلومات بما يحقق الشفافية وروح العمل المشترك.
- إعداد عقود الشراكة بحيث تراعي مصالح وأهداف الطرفين.
- الالتزام ببنود الشراكة والبرنامج الزمني.
- توثيق خطوات العمل.
- التواصل مع الشركاء.
- التقارير الدورية التي تحدد الفجوات والثغرات الطارئة وسبل معالجتها.

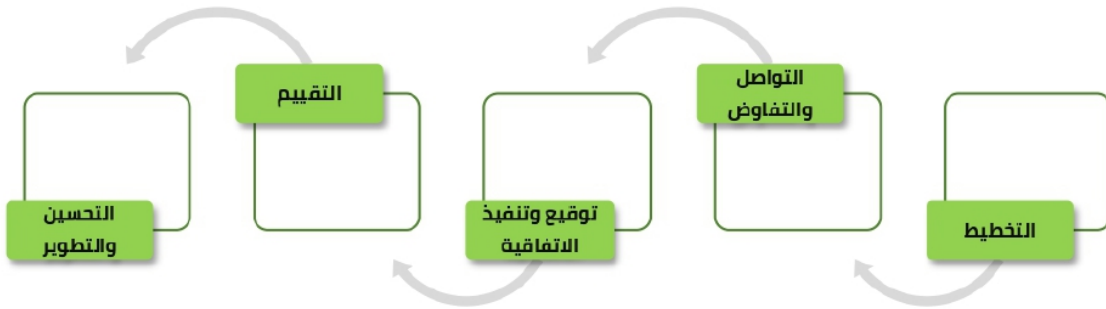
تعريف ومصطلحات

1. المنهجية: الطريقة الشاملة التي من خلالها يتم إنجاز الأعمال، وهي تتكون من عمليات وأفعال الجمعية، يتم تنفيذها في إطار من المبادئ الأساسية.
2. الشراكة: هي علاقة متينة بين الجمعية وشركائها لإيجاد وتبادل قيمة مضافة لكل الأطراف المشاركة.
3. الشريك: الجهة التي توقع معها الجمعية اتفاقية تعاون أو مذكرة تفاهم للعمل معها لتحقيق أهداف وفوائد مشتركة.
4. قياس الرضا: رأي الشركاء في الجمعية.
5. الثغرات والفجوات: نقص في قدرات الجمعية تحول دون تحقيق أهداف الشراكة.
6. تقييم الشركاء: دراسة الشراكات من حيث التزام الشركاء بمعايير الشراكة وبنود الاتفاقيات الموقعة معهم من خلال استبانة تقييم الشركاء.

التقييم والتنقيح للمنهجية

يتم تحسين المنهجية ومراجعتها من قبل إدارة الشراكات في الجمعية كل سنتين.

مراحل عمل إدارة الشراكات المنهجية



المرحلة الأولى : التخطيط والإعداد للشراكات

تهدف المرحلة الأولى إلى دراسة وتحديد الشراكات, وأنواعها, وتصنيفاتها, وتقييمها.

المدخلات :

1. التحليل البيئي الاستراتيجي للجمعية.
2. الخطة الاستراتيجية للجمعية.
3. الخطة التشغيلية.
4. نموذج رقم (1) طلب شراكة.
5. تصنيف الشراكات.
6. قاعدة بيانات الشركاء.
7. فجوة الأداء للعام السابق.

الأنشطة

1. الدراسة والتحليل البيئي للشراكات وتصنيفها وأنواعها، ودراسة احتياجات الإدارات لتحديد أولويات الشراكة بحسب نموذج طلب الشراكات (رقم 1) المعبأة من الإدارة والذي يتم توزيعه على الإدارات في شهر (10) من كل عام. بحيث يتم مراعاة الآتي:

- توافق الشراكة مع نظام إدارة الشراكة واستراتيجية الجمعية.
- يحدد خلالها الأهداف المبدئية من الشراكة المرغوبة.
- تحديد نوع وحدود الشراكة المرغوبة.
- تحديد المخاطر المبدئية من الشراكة المرغوبة.


الجمعية الخيرية لخدمة أطفال اليمن
Enayeh Charity For Palestine Care

استمارة طلب شراكة مع جهة نموذج رقم (١)

معلومات عن الشراكة:

اسم الإدارة:	اسم المسؤول:	رقم الجوال:
--------------	--------------	-------------

أهداف الشراكة:

.....

.....

.....

المخاطر المحتملة للشراكة:

.....

.....

.....

هدفاً للشراكة:

.....

.....

التراو بشأن الشراكة:

.....

.....

الرجاء تعبئة ما يلي بوضع (-) أو (x) من قبل مسؤول الشراكات:

2. التعرف على الشراكات المطلوبة من الإدارات المختلفة ومقارنتها باستراتيجية الجمعية في الشراكات، والتغرات (فجوات الأداء) مع مراعاة الآتي:

- موافقة الشراكة لنظام إدارة الشراكات واستراتيجية الجمعية.
- موافقتها للخطة التشغيلية للجمعية.
- الاحتياج الفعلي للشراكة.
- اختيار الشراكة بحسب الأولويات.

المرحلة الثانية : التواصل والتفاوض

تهدف هذه المرحلة إلى التفاوض مع الشركاء حول مجالات وأهداف الشراكة بما يحقق مصلحة الشريكين وتبادل المنافع بينهما.

المدخلات:

1. قائمة الشراكات المعتمدة نموذج (2).
2. قاعدة بيانات الشركاء المحدثة.

الأنشطة:

1. يتواصل مسؤول الشراكات مع الشريك من خلال وسائل الاتصال (المراسلة، الزيارة.. الخ).
2. تشارك إدارة الشراكات مع الإدارة المعنية في إجراء حوار وتفاوض مع الشريك بحيث لا تضر بالشراكات الحالية، ويكون التركيز في التفاوض على الآتي:
 - أ. المزايا النسبية في الشراكة.
 - ب. الفوائد المتوقعة للشريكين.
 - ج. القيمة المضافة التي يمكن أن تحققها الشراكة للمجتمع.
 - د. تقرير مختصر عن أعمال الجمعية وإنجازاتها لجذب الشركاء إليها.
 - هـ. التعرف على مزايا الشريك وموقعه من خارطة التميز.
3. في حالة إقناع الجمعية للجهة بالشراكة من خلال التفاوض يتم مخاطبة الجهة بشكل رسمي مع إرفاق المستندات الآتية:
 - أ. خطاب للجهة ممهور بتوقيع الأمين العام.
 - ب. إرفاق معلومات عن المشروع أو البرنامج الذي تم التفاوض حوله، وجدواه.
 - ج. في حالة أن الجهة لها شراكة سابقة مع الجمعية يتم إرسال تقرير لها عن تلك الشراكة لتعزيز الثقة لديها.

المخرجات:

1. خطاب الموافقة على الشراكة.

المرحلة الثالثة : توقيع عقد الشراكة وتنفيذها.

بعد أن يتم التفاوض بين الجمعية والشريك ووصول الشركاء إلى اتفاق وفق المصالح المشتركة تأتي مرحلة توقيع الاتفاقية مع الشريك.

المدخلات:

1. (الموافقة المبدئية من الشريك).
2. مسودة عقد الشراكة.

الأنشطة:

1. تقوم إدارة الشراكات بالجمعية بإعداد مسودة الاتفاقية وفيها يتم تحديد نوعية الشراكة، ومدتها، ومجالاتها، وتحديد الأدوار والالتزامات، وآليات ومراحل التنفيذ، وحل الخلافات، وتعديل الاتفاقية أو إنهائها، وطرق التواصل، والعناوين، وسرية المعلومات وحفظ الحقوق والملكية الفكرية.
2. تسمية منسق التواصل من الطرفين.
3. تحرير العقد من نسختين، وتحديد مكان وزمان توقيع الاتفاقية.
4. يقوم مسؤول الشراكات بالتواصل مع المنسق من جهة الشريك لتأكيد موعد توقيع الاتفاقية وتحديد مسؤوليات كل طرف.
5. التواصل مع وسائل الإعلام لتغطية توقيع الاتفاقية عن طريق العلاقات العامة والإعلام.
6. تسليم نسخة من العقد لكل طرف بعد التوقيع، ويقوم مسؤول الشراكات في الجمعية بحفظ النسخة في أرشيف الشراكات.
7. تشكيل لجنة مشتركة بين الجمعية والشريك لضمان سير الاتفاقية بحسب ما هو منصوص عليه في العقد بالمهام الآتية:
 - توضيح آلية ومعايير وتقييم الشراكة وضمان فهمها لكل الأطراف ودوريتها.
 - وضع جدول زمني لتنفيذ بنود الاتفاقية.
 - التأكد من التزام الطرفين بالبنود المنصوص عليها في الاتفاقية.
 - تحديد آليات متابعة وتنفيذ الشراكة بما يحقق المنافع المشتركة وتبادل المصالح.
 - تقرير دوري عن مراحل تنفيذ العمل.

- مناقشة التقارير الدورية والمصعوبات والمعوقات ومعالجة أي خلل طارئ.
 - متابعة العمل والتأكد من تحقق الأهداف المرسومة للشراكة.
8. يعد مسؤول الشراكات تقارير للشراكة وفق الآتي:

- ✓ الشراكة قصيرة المدى (أقل من 6 شهور) تقريران
 - ✓ الشراكة متوسطة المدى (6 شهور إلى سنة) 4 تقارير
 - ✓ الشراكة طويلة المدى (أكثر من سنة) تقرير كل 3 شهور
9. تُعرض التقارير على لجنة الشراكة لمراجعتها.
10. تُرفع للأمين العام للاعتماد.
11. تُرسل نسخة من التقارير للشريك.

المخرجات:

1. الاتفاقية الموقعة.
2. التقارير الدورية عن سير الشراكة.
3. البرنامج الزمني للشراكة.

المرحلة الرابعة : تقييم الشراكة.

تهدف هذه المرحلة إلى تقييم الشراكة, ومدى تحقق أهدافها, ومن ثم اتخاذ القرار المناسب إما بالاستمرار فيها أو إيقافها.

المدخلات:

1. الاتفاقية الموقعة بين الجمعية والشريك.
2. التقارير الحورية.
3. محاضر الاجتماعات.
4. نموذج تقييم الشراكة.
5. استبانة رضا الشركاء.

الأنشطة:

1. يقوم مسؤول الشراكة بتقييم الشراكة حسب نموذج (3)

استبانة قياس تقييم الشركاء (نموذج رقم ٣ - أ)											
اسم الجهة:											
الرقم	المعيار	التقييم									
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1	الالتزام ببنود العقد										
2	لغواتد من الشراكة										
3	لوضوع في التعامل										
4	التعاون في إنجاز المهام										
5	لتنسيق والتواصل										
6	الالتزام بالجدول الزمني للاتفاقية										
7	تحقيق أهداف الشراكة										
8	مشاركة المعرفة ورص التعلم										
9	لمتابعة في إنجاز الأعمال										
10	مصالح أخرى مترتبة على الشراكة										
نتيجة الدرجات											
ملحوظة											
<ul style="list-style-type: none"> • ٨٠٪ فأكثر - شريك يلبي احتياجات وتوقعات الجمعية بصورة متميزة، دراسة لتوسع في العمل المشترك. • ٧٩٪ - ٥٠٪ شريك ذو أداء جيد، دراسة أسباب الأداء المتوسط وفوق المتوسط للشريك لاتخاذ قرار بشأن تقليص مجالات الشراكة • اقل من ٥٠٪ فهذا يعني فسخ وانهاء الشراكة، لان الشريك قد أخفق في تلبية احتياجات وتوقعات الجمعية من العمل المشترك معه. 											

2. يقوم مسؤول الشراكة بإرسال نموذج (4 - أ) لمعرفة رضا الشريك من الجمعية (الداعم ومزود الخدمة الصحية) ونموذج (4-ب) للإعلاميين



الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى
Charitable Health Society For Patients Care

استبانة رضا الشراكة (نموذج رقم 4 - أ)

أخي شريك عناية :
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

دعماً لمسيرة الشراكة والتعاون المشترك وحرصاً من إدارة الجمعية على التحسين المستمر من أجل شراكة فعالة نرجو تعبئة الاستبيان التالي:

أولاً: عدد مرات الشراكة مع عناية		
مرة واحدة	من (٢-٤) مرات	أكثر من (٥) مرات
()	()	()

ثانياً: مدى رضاك عن الشراكة مع جمعية عناية من حيث:

غير راضي تماماً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً	
					1. تحقيق الجمعية لأهدافكم من الشراكة
					2. وصول التقارير الدورية في موعدها
					3. فعالية الجمعية في الاتصال والتواصل معكم
					4. التزام الجمعية ببنود الاتفاقية الموقعة معكم
					5. ما مدى تفاعل الجمعية مع ملاحظاتكم
					6. تحقيق الجمعية لتوقعاتكم
					7. مستوى التنسيق والمتابعة
					8. معايير الشراكة وآلياتها تطبق بالصورة المتفق عليها.
					9. مستوى تعاون الجمعية معكم
					10. مستوى رضاكم عن الشراكة مع الجمعية

ثالثاً: إلى أي مدى يمكنك معاودة الشراكة والاستمرار في التعامل مع جمعية عناية؟ (التردد من محتمل للغاية - غير محتمل)

محتمل للغاية	غير محتمل إطلاقاً

المرحلة الخامسة : تحسين وتطوير الشراكات

تهدف هذه المرحلة إلى تحسين الشراكات وتطويرها من خلال مراجعة الشراكات السابقة، وتحسين مستوى رضا الشركاء.

المدخلات:

1. تقرير تقييم الشراكة.
2. تقرير رضا الشركاء.

الأنشطة:

1. دراسة الأمين العام مع محيري الإدارات تقرير تقييم الشراكات لاتخاذ القرارات المناسبة.
2. يراعى عند اتخاذ القرارات الملحوظات في النموذج رقم (3)
3. دراسة أسباب نجاح وتعثر الشراكات.
4. إخطار الشركاء من قبل مسؤول الشراكات بنتيجة القرارات الصادرة من الأمين العام.
5. دراسة الأمين العام مع محيري الإدارات تقرير تقييم رضا الشركاء.
6. تشخيص الأسباب الجذرية لتقرير وتحسين رضا الشركاء.
7. تعزيز نقاط القوة وتقديم مقترحات للتطوير والتحسين للفرص.
8. تحويل مقترحات التطوير والتحسين إلى مبادرات في العام المقبل.
9. الاستفادة من تحليل رضا الشركاء في وضع الخطة الاستراتيجية للعام الذي يليه.
10. تحديث خطة الشراكات.

المخرجات:

إصدار خطة تحسينية للاستفادة منها في تطوير الخطة السنوية للعام الذي يليه.

المرفقات

معلومات عن الشراكة :

اسم الإدارة:	اسم المسؤول:	رقم الجوال:
--------------	--------------	-------------

أهداف الشراكة :

.....

.....

المخاطر المتوقعة للشراكة :

.....

.....

مدة الشراكة :

.....

القرار بشأن الشراكة :

الرجاء تعبئة ما يلي بوضع (√) أو (×) من قبل مسؤول الشراكات:

هل تتطابق هذه الشراكة مع أهداف الجمعية واستراتيجيتها؟ ()

هل أهداف هذه الشراكة واضحة؟ ()

درجة المخاطرة يمكن التغلب عليها ()

المدة الزمنية مناسبة للشراكة ()

موافقة () عدم موافقة ()

مقترحات :

.....

.....

اعتماد مدير الإدارة :	التاريخ:
اعتماد مسؤول الشراكات:	

استبانة قياس تقييم الاعلاميين (نموذج رقم ٢ - ب)

اسم الإعلامي:

الرقم	المعيار	التقييم									
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1	الوضوح والسلاسية										
2	التزامه بنشر الأخبار										
3	التعامل										
4	التعاون في إنجاز المهام										
5	التنسيق والتواصل										
6	الالتزام بالجدول الزمني بالبرامج										
7	تحقيق أهداف الجمعية في تعزيز الصورة الذهنية										
8	مشاركة المعرفة وفرص التعلم										
9	المنابعة في إنجاز الأعمال										
10	مصالح أخرى										

نتيجة الدرجات
ملحوظة

- ٨٠٪ فأكثر - شريك يلبي احتياجات وتوقعات الجمعية بصورة متميزة، دراسة التوسع في العمل المشترك.
- ٧٩٪ - ٥٠٪ شريك ذو أداء جيد، دراسة أسباب الأداء المتوسط وفتح المتوسط للشريك لاتخاذ قرار بشأن تليص مجالات الشراكة
- اقل من ٥٠٪ فهذا يعني فسخ وانهاء الشراكة، لأن الشريك قد أخذ في تأدية احتياجات وتوقعات الجمعية من العمل المشترك معه.



الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى
Charitable Health Society For Patients Care

استبانة رضا الشراكة (نموذج رقم ٤ - أ)

احيي شريك عناية :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

دعما لمسيرة الشراكة والتعاون المشترك وحرصاً من إدارة الجمعية على التحسين المستمر من أجل شراكة فعالة نرجو تعبئة الاستبيان التالي:

أولاً: عدد مرات الشراكة مع عناية		
مرة واحدة	من (٢-٤) مرات	أكثر من (٥) مرات
()	()	()

ثانياً: مدى رضائك عن الشراكة مع جمعية عناية من حيث:				
غير راضي تماماً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً

ثالثاً: إلى أي مدى يمكنك معاودة الشراكة والاستمرار في التعامل مع جمعية عناية؟ (التردد من محتمل للغاية - غير محتمل):

غير محتمل إطلاقاً	محتمل للغاية



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