



الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى
Charitable Health Society For Patients Care

دليل السياسات والإجراءات لإدارة التطوع

ملتزمون بالتميز



يمكنك الإطلاع على الإصدار
من خلال بوابة عنابة

ن/4
2019/10

الفهرس

الفهرس	
المقدمة	3
أولاً: السياسات	6
1 سياسة تحديد الاحتياج واستقطاب المتطوعين .	7
2 سياسة اختيار وتوظيف المتطوعين .	7
3 سياسة تدريب المتطوعين وتأهيلهم .	8
4 سياسة تنفيذ اعمال التطوع وتحفيز المتطوعين .	8
5 سياسة تكريم المتطوعين .	8
6 سياسة توثيق سجلات المتطوعين .	9
ثانياً: الإجراءات	10
1 إجراء تحديد الاحتياجات من المتطوعين .	11
2 إجراء تدريب المتطوعين وتأهيلهم .	11
3 إجراء تنفيذ أعمال التطوع .	12
4 إجراء تحفيز المتطوعين .	13
5 إجراء إنهاء خدمات المتطوعين .	13
6 إجراء تقويم أعمال التطوع .	13
7 إجراء إعداد التقارير الفنية .	14
8 إجراء إعداد التقارير الإعلامية (مطبوعة ومرئية) .	14
9 إجراء التواصل مع أصحاب المصلحة .	15
10 إجراء توثيق سجلات المتطوعين .	15
11 إجراء إدارة المخاطر لبرامج التطوع .	15
ثالثاً: خطة استقطاب وإحلال وتوظيف المتطوعين .	16
رابعاً: الملاحق .	19

المقدمة :

التطوع هو: تقديم العون والنفع إلى شخص أو مجموعة أشخاص، يحتاجون إليه، دون مقابل مادي أو معنوي، ويتضمن جهوداً إنسانية، تبذل من أفراد المجتمع، بصورة فردية أو جماعية، ويعد العمل التطوعي وسيلة من وسائل النهوض في المجتمعات، وأن العمل التطوعي هو دافع أساسي من دوافع التنمية بمفهومها الشامل اقتصادياً وسياسياً واجتماعياً وثقافياً.

وإدارة الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى (عناية) تسعى إلى ترسيخ ونشر مفهوم التطوع في العمل الخيري الصحي خصوصاً وفي مجالات مختلفة عموماً ومن هنا فقد قامت إدارة برامج التطوع بجمعية عناية بعمل هذا الدليل للإدارة والمتطوعين للرجوع إليه كونه جزءاً أساسياً في عملية التطوع ومن أهم أهداف الدليل:

1. تزويد الجمعية والمسؤولين فيها بمرجع مفصل حول سياسات وخطوات إدارة وتفعيل المتطوعين.
2. تحديد وتوضيح سياسات التطوع التي من شأنها تنظيم علاقة الجمعية بالمتطوعين بها.
3. المحافظة على المتطوعين الأكفاء وتشجيعهم للاستمرار في عملية التطوع وتشجيع أفراد المجتمع على التطوع.

أنواع التطوع:

- ✓ التطوع المستمر – أن يكون المتطوع عاملاً بشكل دائم ومستمر.
- ✓ تطوع مؤقت – وهو أن يكون التطوع مرتبطاً بالزمن أو الأداء.
- أ. زمينياً: لفترة محددة ومستمرة أو لفترات زمنية متقطعة حسب الحاجة.
- ب. أدائياً: لنشاط محدد ومعين فقط أو لجملة أنشطة وفعاليات محددة.

أساليب التطوع:

- التطوع المستمر: كامل الوقت اليومي.
- التطوع الجزئي: جزء من الوقت حسب الاتفاق مع المتطوع.
- التطوع المشروط: حسب الشروط المتفق عليها بين المتطوع والجمعية.

1. أماكن التطوع:

- التطوع بمجمع عيادات عناية الطبي التابع للجمعية.
- التطوع من خلال المبادرات والفعاليات التي تقيمها الجمعية (في الميدان).
- التطوع عن بعد (إلكترونياً).
- التطوع بمقر الجمعية (إدارات وأقسام).

المستهدفين من التطوع:

1. العاملين في القطاع الصحي والإداري.
2. طلاب وطالبات الجامعات في المجال الصحي والإداري والإعلامي والتقني التي تخدم مجال الجمعية
3. أصحاب الاهتمام ورجال الأعمال.

المهام الرئيسة لإدارة برامج التطوع:

1. التخطيط: المشاركة في بناء خطط الجمعية، وبناء الخطة التنفيذية لبرامج التطوع وميزانياتها.
2. التنظيم: التعريف بأدوار المتطوعين وإعدادها كتابة، وإعداد قائمة بالمواصفات المطلوبة في المتطوع من النواحي التعليمية والمهارية والأخلاقية وإعداد سياسات العمل التطوعي وتقديم الدعم والمساندة من متطوعين سابقين وموظفين في المنظمة.
3. الاستقطاب: توضيح أهداف الاستقطاب وتحديد ميزانيته وتحديد أساليب التوظيف واستراتيجياته الملائمة وتحديد الوسيلة المناسبة للإعلان عن التطوع ، ومخاطبة الشريحة المستهدفة .
4. اختيار وإحلال المتطوعين: تحديد المعايير لكل دور تنظيمي (تطوعي)، واختيار وترشيح المتطوعين المناسبين لكل مهمة، وإحلال وتكليف كل متطوع في المهمة المناسبة وعمل الإجراءات اللازمة.
5. تأهيل المتطوعين وتدريبهم: تحليل الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، تصميم وتنفيذ برنامج تدريبي.

6. الإشراف والدعم للمتطوعين: تحديد المشرفين على المتطوع وتقرير احتياجات الدعم والإشراف، المتابعة لسير العمل وضمان الالتزام بالخطط وبأخلاقيات العمل، تقديم الدعم المساندة للمتطوعين ، حصر المخاطر المحتملة على العمل التطوعي والمتطوعين وإدارتها.
7. تحفيز المتطوعين: تحفيز المتطوعين قبل وأثناء وبعد تنفيذ العمل التطوعي ، التواصل الإيجابي مع جميع المتطوعين.
8. التقويم: إجراء التقييم المستمر للعمل وللمتطوعين، وطلب تقييم المتطوعين للعمل وللجمعية، واتخاذ الإجراءات اللازمة للتصحيح والتطوير، وضمان تحقيق الأهداف والمؤشرات المنوطة بإدارة برامج التطوع ضمن الخطط الاستراتيجية والتشغيلية للجمعية، تحديد وإدارة المخاطر المحتملة على العمل أو العاملين.
9. التوثيق: حفظ سجلات المتطوعين والشركاء وانجازاتهم، وإصدار الشهادات للمتطوعين والشركاء، وإعداد وإخراج التقارير المطبوعة والمرئية لبرامج التطوع.
10. التواصل: التواصل المستمر والإيجابي مع المتطوعين قبل وأثناء وبعد العمل التطوعي، وبناء العلاقات والشراكات مع المنظمات الحكومية والخيرية والأهلية والمحافظة عليها.
11. إدارة المخاطر: تحديد وحصر المخاطر المحتملة على العمل التطوعي والمتطوعين وإدارتها والسيطرة عليها.

1 السياسات :

1. سياسة تحديد الاحتياج واستقطاب المتطوعين .

- أن تقوم إدارة التطوع بحصر للاحتياجات التطوعية لجميع إدارات الجمعية وذلك نهاية كل عام ميلادي.

- أن يتم الاعتماد المبدئي للفرصة التطوعية من قبل الإدارة ذات العلاقة مع توضيح دقيق (للمسمى الوظيفي — المهام والمسؤوليات — المهارات المطلوبة).

- أن يتم الاعتماد النهائي للفرصة التطوعية من قبل مدير إدارة التطوع بعد التأكد من عدم تعارضها مع فرصة مشابهة لها.

ب. التطوع من خلال المبادرات والفعاليات التي تقيمها الجمعية:

- أن يتم الاعتماد النهائي للفرصة التطوعية من قبل مدير إدارة التطوع بناء على الخطة السنوية للمبادرات والفعاليات المعتمدة من قبل المدير التنفيذي في نهاية العام الميلادي.

- أن يتم الالتزام بنموذج بطاقة وصف الفرصة التطوعية المعتمد لدى إدارة التطوع.

ج. التطوع بمجمع عيادات عناية الطبي التابع للجمعية.

- أن تقوم إدارة المجمع الطبي بحصر للاحتياجات التطوعية لجميع التخصصات الطبية والإدارية.

- أن يتم الرفع بها إلى مدير إدارة التطوع لمراجعتها والاعتماد الأولي.

- أن يتم الاعتماد النهائي من قبل المدير التنفيذي.

2. سياسة اختيار وتوظيف المتطوعين:

- أن يتم إعلان الفرص التطوعية وفق ما هو مخطط لها في الجدول الزمني المعتمد لذلك.

- أن يعتمد الاختيار على المهارات والقدرات التي تحتاجها الفرصة التطوعية.

- تحقق مبدأ الفرص المتكافئة عند الاختيار.

- أن يكون حسن السيرة والسلوك.

- لديه الرغبة والقدرة على القيام بالعمل التطوعي بكفاءة وفاعلية.
- ألا يقل عمر المتطوع عن 18 عاماً.
- أن يتعهد بالالتزام بأنظمة وقوانين التطوع ويتم توقيع العقد وقراءة ميثاق التطوع والحقوق والواجبات.
- أن يكون سجله خالياً من أية سوابق مخلة بالشرف والأمانة.
- أن يتم اعتماد المتطوع بعد اجتيازه مرحلة المقابلة الشخصية (مجمع عيادات عناية الطبي).
- أن يتم إعلان الفرص التطوعية غير المدرجة في الخطة السنوية بعد اعتمادها من المدير التنفيذي.
- أن يتم إعلان كامل تفاصيل الفرصة التطوعية بشكل واضح بما يتناسب مع قيم وأهداف الجمعية.
- ضرورة مراعاة قاعدة البيانات الموجودة لدى الجمعية من المتطوعين المسجلين عن طريق البوابة الإلكترونية للجمعية قبل الإعلان عن الفرص التطوعية.

3. سياسة تدريب المتطوعين وتأهيلهم:

- أن يتم تحليل الاحتياج التدريبي للمتطوعين المعتمدين وذلك بناءً على مهامهم بالفرصة التطوعية.
- أن يكون اعتماد خطة تدريب المتطوعين (بمقابل مالي) من المدير التنفيذي.
- أن يكون اعتماد خطة تدريب المتطوعين (بدون مقابل مالي) من مدير إدارة التطوع.
- أن يتم استيفاء جميع الأوراق النظامية التي تثبت اجتياز المتطوع للتدريب المطلوب سواءً بشهادة حضور للدورة أو مشهد معتمد من جهة التدريب أو بتقرير من قبل مدير إدارة التطوع.

4. سياسة تنفيذ أعمال التطوع وتحفيز المتطوعين:

- أن يتم تعيين مشرف لكل فرصة تطوعية قبل الإعلان عنها.
- توفير جميع الاحتياجات اللازمة للفرصة التطوعية بوقت كافٍ.
- تنفيذ العمل التطوعي وفق ما هو معتمد بنموذج بطاقة وصف الفرصة التطوعية.

- تحفيز المتطوعين قبل وأثناء وبعد تنفيذ العمل التطوعي.
- التواصل الإيجابي مع جميع المتطوعين.
- تقديره وشكره على مشاركته.
- الشفافية .

5. سياسة تكريم المتطوعين:

- أن يتم تكريم المتطوعين بالفرص التطوعية القصيرة والمتوسطة من خلال شهادات شكر وتقدير ومشهد بالساعات التطوعية.
- أن يتم تكريم المتطوعين بالفرص التطوعية الطويلة من خلال منحهم درعاً تذكاريّاً في الحفل السنوي.
- إرسال دعوة للمتطوعين لحضور المناسبات والفعاليات العامة التي تقيمها الجمعية.
- أن يتم اعتماد وسائل التكريم العلني للمتطوعين من قبل المدير التنفيذي بعد رفعها من قبل مدير إدارة التطوع وفق ما تراه الجمعية مناسباً.

6 . سياسة توثيق سجلات المتطوعين:

- أن يتم توثيق قائمة باحتياج الجمعية من المتطوعين كل ربع سنة.
- أن يتم توثيق أعداد المتطوعين بعد كل فرصة تطوعية.
- أن يتم توثيق الشهادات للمتطوعين والشركاء بشكل دوري.
- إعداد تقرير عام بالفرص التطوعية واعداد المتطوعين بنهاية كل سنة ميلادية.

2- الإجراءات :

إجراءات إدارة برامج التطوع في جمعية عناية :

تعمل الجمعية على اعتماد إجراءات محددة لسير العمل في كل مهمة، ثم تطويرها بعد التنفيذ بشكل دوري لتطوير العمل ومواكبة عجلة التقدم، حيث تسعى هنا إدارة التطوع لتحقيق الأهداف والمؤشرات الموكلة للإدارة، وكذلك لضمان سير العمل بشكل منتظم ومستوى عالٍ من الجودة مع اختلاف الظروف وتغير الكادر البشري من موظفين ومتطوعين وذلك من خلال الآتي:

1. إجراء تحديد الاحتياجات من المتطوعين:

1. تقوم إدارة التطوع والطاقم بالمشاركة بتحديد أنواع التطوع المطلوبة وكيفية اندماجها باستراتيجية عمل الجمعية.
2. بناءً على الخطة السنوية للجمعية يقوم مدير إدارة التطوع بالتواصل مع مديري الإدارات بالجمعية في بداية شهر ديسمبر من كل عام لتحديد احتياجاتهم من المتطوعين وفق نموذج تحديد الاحتياجات على أن يتم إرسالها إلى مدير الموارد البشرية / الجودة لمراجعتها.
3. يقوم مدير إدارة الموارد البشرية/الجودة بمراجعتها والتأكد من مدى الحاجة والمواصفات المطلوبة في المتطوعين وعدد هم وإعادتها لمدير إدارة التطوع ليتم عرضها على المدير التنفيذي للاعتماد.

2. إجراء تدريب المتطوعين وتأهيلهم:

1. تحليل الاحتياج التدريبي للمتطوعين بناءً على مهامهم.
2. ترشيح الحاجات التدريبية والتطويرية الأكثر حاجة والأكثر أثراً.
3. تحديد مستوى قدرة الجمعية على تبني تلبية الحاجات التدريبية للمتطوعين.
4. التواصل مع الشركاء والجهات الممكن مساهمتها في تدريب المتطوعين.
5. بناء وتصميم خطة تنفيذية لتدريب وتطوير المتطوعين.
6. اعتماد الخطة التنفيذية لتدريب وتطوير المتطوعين.
7. إعلان وتسويق خطة التدريب على المتطوعين.
8. تنفيذ إجراءات التسجيل للبرنامج التدريبي.

9. فرز وترشيح المتدربين وإعلان القبول.
10. تنفيذ البرنامج التدريبي.
11. تقييم البرنامج التدريبي (المدرّب/المتدرب/المشرف).
12. التوثيق الفوتوغرافي لعملية التدريب والتطوير.
13. إصدار تقرير سنوي لعملية تدريب وتطوير المتطوعين.

3. إجراء تنفيذ أعمال التطوع:

هناك عدد من الإجراءات التي يمر بها تنفيذ الأعمال التطوعية والخاصة بتنفيذ الفعاليات والبرامج وكذلك المشاركة في الأيام الصحية العالمية في الأماكن العامة (الميدان) حيث تسعى إدارة التطوع أن تسير تلك الإجراءات بشكل منتظم ومستوى عالٍ من الجودة وذلك من خلال عدد من الخطوات التي تسبق تنفيذ الفرص التطوعية وهي كالآتي:

1. بناء الفرصة التطوعية وفقاً للنموذج المعتمد (نموذج رقم ...).
2. الرفع للمدير التنفيذي للجمعية للموافقة.
3. موافقة اللجنة التنفيذية للجمعية.
4. موافقة مركز التنمية الاجتماعية بالدرعية.
5. موافقة إدارة المركز التجاري (المول) أو أمانة الرياض (مكان عام — حديقة).
6. موافقة إمارة الرياض — إذا يتطلب الأمر ذلك.

أما فيما يتعلق بتنفيذ الفرصة التطوعية بعد أخذ الموافقات الرسمية فتتم الخطوات كالآتي:

1. تكليف قائد الفريق التطوعي أو منسق المبادرة.
2. تشكيل الفريق التطوعي وتحديد المهام لكل متطوع.
3. توفير الاحتياجات اللازمة لتنفيذ المبادرة.
4. إجراء التواصل والتنسيق مع الشركاء وأصحاب المصلحة.
5. تنفيذ العمل التطوعي وفق الخطة التنفيذية المعتمدة.
6. الإشراف على التنفيذ حسب مستويات الإشراف والصلاحيات.
7. تقديم الدعم والمساندة للمتطوعين والفريق التطوعية.

8. المتابعة المستمرة لسير العمل وضمان الالتزام بالخطط والمواثيق.
9. متابعة احتياجات وشكاوى المتطوعين واتخاذ الإجراءات حيالها.
10. التوثيق الفوتوغرافي والفيديو لإجراءات التنفيذ حسب الأصول المهنية.
11. إعداد وتقديم تقرير أولي لإدارة برامج التطوع فور إنجاز المهمة.
12. توثيق جهود المتطوعين والشركاء وإصدار الشهادات اللازمة لهم.

4. إجراء تحفيز المتطوعين:

1. تحديد وحصر أهم أدوات تحفيز المتطوعين والفرق التطوعية.
2. التأكد من إشراك العاملين والمتطوعين في حصر المحفزات.
3. بناء وتصميم خطة تنفيذية لتحفيز المتطوعين.
4. اعتماد الخطة التنفيذية لتحفيز المتطوعين.
5. توفير الاحتياجات اللازمة لتنفيذ خطة التحفيز.
6. تنفيذ خطة تحفيز المتطوعين.
7. تقييم التنفيذ لعملية تحفيز المتطوعين وقياس الأثر.
8. إعداد تقرير فني سنوي لعملية تحفيز المتطوعين.

5. إجراء إنهاء خدمات المتطوعين:

يحق لإدارة التطوع بالجمعية إنهاء خدمات المتطوع خلال فترة تطوعه بالجمعية في الحالات التالية:

1. مخالفته أنظمة الجمعية والتعليمات المعمول بها.
 2. إذا أخفق المتطوع في أداء الرسالة إلى حد (غير مرض) وفق تقرير يعده عنه رئيسه المباشر.
 3. عدم تقبله أو تنفيذه للتوجيهات التي يتلقاها من رؤسائه.
 4. العجز أو المرض الذي لا يستطيع المتطوع من خلاله الاستمرار في العمل التطوعي.
 5. بناءً على طلب المتطوع:
- يقوم مدير إدارة التطوع ومدير الموارد البشرية بالاجتماع مع المتطوعين لمعرفة المشاكل التي يواجهونها في عملية التطوع، وكيفية تحسين عملية التطوع، ومتطلباتهم وآرائهم في التطوع.
 - يقوم مدير إدارة التطوع ومدير الموارد البشرية بإعداد تقرير بالملاحظات والاقتراحات اللازمة ورفعها للمدير التنفيذي لاتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين وتطوير عملية التطوع.

6. إجراء تقييم أعمال التطوع:

1. إعداد واعتماد نماذج التقييم لكل فرصة تطوعية.
2. التأكد من تقييم جهة الإشراف لإجراءات تنفيذ الفرصة التطوعية.
3. التأكد من تحقق المؤشرات المستهدفة وتحديد الانحراف.
4. تقييم جهة الإشراف لأداء المتطوعين وفق المهام والمواصفات المعتمدة.
5. تقييم المتطوعين لإجراءات التنفيذ ولجهة الإشراف.
6. تقييم المستفيدين لإجراءات التنفيذ وللمتطوعين.
7. تحديد النقاط التي تحتاج تصحيحاً واقتراح التصحيح.
8. تحديد النقاط التي تحتاج تطويراً واقتراح خطوات التطوير.
9. تحديد فرص التحسين الجديدة الممكن استثمارها.
10. إعداد تقييم شامل ومختصر لكل فرصة تطوعية.
11. تزويد جميع المعنيين بنسخة من التقييم.

7. إجراء إعداد التقارير الفنية:

1. التأكد من التوثيق الفوتوغرافي والفيديو لجميع أعمال التطوع.
2. التأكد من إصدار التقارير الفنية لكل فرصة تطوعية قصيرة أو متوسطة الأمد.
3. إعداد تقرير فني دوري لكل فرصة تطوعية طويلة الأمد.
4. مراجعة التقارير والتأكد من تحقق الأهداف والمؤشرات المستهدفة.
5. إعداد تقرير فني سنوي شامل لأعمال إدارة التطوع.
6. مراجعة التقرير والتأكد من تحقق المؤشرات الموكلة لإدارة برامج التطوع.
7. التأكد من التزام جميع العاملين والمتطوعين بالسياسات والإجراءات والمواثيق.
8. تحديد النقاط التي تحتاج تصحيحاً واقتراح التصحيح.
9. تحديد النقاط التي تحتاج تطويراً واقتراح خطوات التطوير.
10. تحديد فرص التحسين الجديدة الممكن استثمارها.
11. تزويد جميع المعنيين بنسخة من التقارير.

8. إجراء إعداد التقارير الإعلامية (مطبوعة ومرئية):

1. التأكد من التوثيق الفوتوغرافي والفيديو لجميع أعمال التطوع.
2. توثيق وجمع جميع التقارير الفنية المعدة سلفاً.
3. التنسيق مع الإدارة المختصة لمعرفة متطلبات وضوابط التقارير في الجمعية.
4. إعداد محتوى التقارير الإعلامية (مطبوعة ومرئية).
5. رفع جميع متطلبات التقارير للإدارة المختصة.
6. متابعة إعداد وتصميم التقارير مع الإدارة المختصة.
7. مراجعة التقارير فنياً قبل اعتمادها.
8. التأكد من اعتماد وإصدار التقارير الإعلامية الدورية والسنوية.
9. تزويد جميع المعنيين والشركاء بنسخة من التقارير.
10. استثمار التقارير في التسويق للجمعية وجهود التطوع في الجمعية.

9. إجراء التواصل مع أصحاب المصلحة:

1. إعداد قائمة بأصحاب المصلحة وتصنيفهم وأهداف التواصل.
2. تحديد مستوى وآليات وضوابط التواصل مع كل فئة.
3. تحديد المسؤول الرئيس للتواصل مع كل فئة.
4. إجراء التواصل بشكل منتظم وفق الآليات والضوابط المقررة.
5. المتابعة والتأكد من تحقيق التواصل للأهداف المنشودة.

10. إجراء توثيق لسجلات المتطوعين:

1. توثيق قائمة احتياج الجمعية من المتطوعين.
2. توثيق نتائج وتقارير عملية استقطاب المتطوعين.
3. توثيق سجلات المتطوعين المرشحين وغير المرشحين تشمل معلوماتهم التفصيلية ووسائل الاتصال بهم.
4. تحديث سجلات المتطوعين بعد كل مهمة ينجزها المتطوع.
5. التواصل مع المتطوعين لتحديث بياناتهم بشكل دوري نصف سنوي.
6. تزويد المتطوع بنسخة إلكترونية سنوية وعند الطلب من سجله التطوعي لدى الجمعية.
7. إصدار تقرير سنوي بأعداد المتطوعين وفئاتهم وانجازاتهم وساعات التطوع المنجزة.

11. إجراء إدارة المخاطر لبرامج التطوع:

حيث تعمل إدارة برامج التطوع على إدارة المخاطر بهدف ضمان سير العمل بشكل منتظم ومستوى عالٍ من الجودة مع اختلاف الظروف وتغير الإطار البشري من موظفين ومتطوعين، لذا يجب على الجمعية اتخاذ بعض الخطوات اللازمة لتقليل المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها بالتعامل مع المتطوعين وذلك من خلال:

1. حصر قائمة المخاطر المحتملة وتصنيفها.
2. تحديد آليات وضوابط إدارة المخاطر والتعامل معها.
3. تحديد مسؤوليات كل عامل ومتطوع في التعامل مع المخاطر.
4. إعداد خطة لإدارة المخاطر وفق الخطوات السابقة.
5. توفير الأدوات والموارد اللازمة لتنفيذ إدارة المخاطر.
6. تدريب منسقي التطوع وقادة الفرق التطوعية على خطة إدارة المخاطر.
7. متابعة تنفيذ خطة وإجراءات إدارة المخاطر.
8. تقويم خطة وإجراءات إدارة المخاطر واتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها.
9. إعداد تقرير سنوي لعمليات إدارة المخاطر.

3 - خطة استقطاب وإحلال وتوظيف المتطوعين

عندما تحدد الجمعية احتياجاتها من المتطوعين، يبقى لها أن تجذب أكبر عدد ممكن من المتطوعين الذين يملكون المهارات المطلوبة للتطوع للعمل بالجمعية لبعض الوقت دون مقابل مادي، وذلك لكي تختار أفضل العناصر من بينهم واستثمار خبراتهم وحماسهم وتوظيفها بشكل مناسب لخدمة العمل في الجمعية والحرص على تنمية مهاراتهم وقدراتهم، ويطلق على هذه الوظيفة الاستقطاب والاختيار وتعني وظيفة الاستقطاب بجذب أكبر عدد ممكن من المرشحين لشغل الوظائف الشاغرة، بينما تعني وظيفة الاختيار بتصفية المتطوعين للتوصل إلى أفضلهم.

• أهم وسائل استقطاب المتطوعين التي يمكن أن تعمل عليها الإدارة خلال الفترة القادمة:

1. الإعلانات المنتظمة من قبل الجمعية.
2. النشر الإعلامي لجهود الجمعية في مجال التطوع.
3. تفعيل الزيارات مع المستشفيات والجامعات.
4. الصورة الذهنية الايجابية عن الجهة أو المنظمة.
5. حضور أهم الملتقيات والندوات التطوعية.
6. توظيف الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي لجذب المتطوعين بشكل إبداعي.

• عوامل نجاح عملية الاستقطاب:

العمل التطوعي لا بد له من مقومات وأسباب تأخذ به نحو النجاح، ولذلك من الأهمية بمكان معرفة أسباب النجاح ليتم الحرص عليها وتفعيلها وتثبيتها، وفي المقابل معرفة الأسباب التي تؤدي إلى الفشل والإخفاق ليتم البعد عنها وعلاجها في حال الوقوع فيها أو في بعضها، ومن أسباب نجاح العمل التطوعي ما يلي:

- 1- أن يكون هناك إدارة أو وحدة مختصة تشرف على إدارة المتطوعين.
- 2- إعداد السياسات والإجراءات التي تحكم عمل المتطوعين، وتوضح مسؤولياتهم وواجباتهم وحقوقهم.
- 3- أعمال حيوية ذات طبيعة جذابة، وإنتاجية ملموسة.
- 4- تطبيق التقنية في عملية الاستقطاب.
- 5- دراسة أسباب التسرب التطوعي للمتطوعين داخل الجمعية لمعالجة الأخطاء وتجنبها مستقبلاً.
- 6- إعطاء معلومات عن الجمعية للمتطوعين.
- 7- تدريب المتطوعين.

• إجراءات استقطاب المتطوعين:

1. تحديد وحصر احتياجات الجمعية والإدارة والفرص التطوعية من المتطوعين.
2. تحديد المواصفات المطلوبة في كل متطوع نحتاج استقطابه حسب مهمته.
3. بناء وتصميم خطة تنفيذية لاستقطاب المتطوعين.
4. مراجعة خطة الاستقطاب والتأكد من تحقيقها لأهداف الاستقطاب.
5. التأكد من إشراك العاملين والشركاء والمتطوعين في تنفيذ عملية الاستقطاب.
6. اعتماد خطة الاستقطاب من صاحب الصلاحية.
7. تنفيذ الإجراءات التسويقية اللازمة لعملية الاستقطاب.
8. تنفيذ خطة وإجراءات استقطاب المتطوعين.
9. توثيق تسجيل المتطوعين وحفظ وتنظيم بياناتهم.
10. قبول وترشيح المتطوعين المناسبين وفق المواصفات والأعداد المطلوبة.
11. التواصل مع جميع المتطوعين وإشعارهم بنتائج الترشيح.
12. إصدار تقرير فني لعملية الاستقطاب.

• إجراءات إحلال وتوظيف المتطوعين:

1. توزيع المتطوعين على الفرص التطوعية حسب المهام والمواصفات المحددة سلفاً.
2. التأكد من تغطية حاجة كل مهمة من المتطوعين.
3. التأكد من وضع كل متطوع في المهمة المناسبة له.
4. التأكد من تحقق أهداف الجمعية وأهداف المتطوع بهذا التكليف.
5. إشعار المتطوع بترشيحه لمهمة معينة وتفصيلها.
6. إبرام عقد مع المتطوع على أن يشمل توضيحاً للحقوق والواجبات (خاص بمجمع عيادات عنائة الطبي).
7. تعريف المتطوع بالجمعية ورسالتها وسياساتها.
8. تعريف المتطوع بحقوقه وواجباته وبميثاق التطوع.
9. التأكد من استيعاب المتطوع للمهمة الموكلة له.
10. ربط المتطوع بمنسق الفرصة التطوعية وقائد الفريق التطوعي.
11. التأكد من انسجام المتطوع مع الفريق.

4 - الملحق

عقد التطوع

المعلومات الأساسية :

الحمد لله والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين،

إنه في يوم بتاريخ تم الاتفاق بين كل من:

1. الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى " عناية " ترخيص رقم 364 وعنوانها حي ص. ب. الرمز البريدي هاتف (الطرف الأول)

2. السيد: رقم الهوية/الإقامة الجنسية رقم التصنيف لدى الهيئة السعودية للتخصصات الصحية العنوان رقم الجوال: البريد الإلكتروني (الطرف الثاني)

اسم الفرصة التطوعية	المكان	مجمع عيادات عناية
العيادة/الادارة	عيادة العظام	4 ساعات
من تاريخ	إلى تاريخ	
المؤهل العملي	التخصص الدقيق	

تمهيد:

إسهاماً من الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى " عناية " في تمكين المتطوعين في المجال الصحي والتخصصات الأخرى من ممارسة العمل التطوعي وتنمية مهاراتهم. وبناء على رغبة الطرفين وهما بكامل أهليتهما المعتبرة شرعاً في التعاقد مع بعضهما فقد وافق الطرف الثاني للعمل متطوعاً لدى الطرف الأول وفق أنظمتهم ولوائحه وتعليماته، وتم الاتفاق فيما بينهما على العمل وفق الشروط المدرجة في هذا العقد أو ملاحق أو تعديلات أخرى له اعتباراً من تاريخ التوقيع.

البند الأول :

— يعد التمهيد و المعلومات الأساسية أعلاه وأية ملاحق مرفقة بهذا العقد جزءاً لا يتجزأ منه ومكملاً له .

البند الثاني : مدة العقد:

مدة العقد هي سنة ميلادية من تاريخ توقيعه المبين أعلاه ويجدد لمدة سنة أخرى مالم يبد أحد الطرفين رغبة في عدم التجديد ويحق لكلا الطرفين فسخ العقد وذلك بخطاب رسمي يسلم للطرف الآخر المذكور في هذا العقد وذلك قبل انتهاء مدة العقد بفترة لا تقل عن شهر.

البند الثالث : يلتزم المتطوع بجمعية عناية الخيرية بالآتي:

○ استيعاب رؤية ورسالة جمعية عناية والالتزام بقيمها والتقيّد بأنظمة الدولة والتقاليد المجتمعية.
○ المشاركة في الأنشطة والفعاليات التطوعية التي تقيمها الجمعية مع أخذ موافقة خطية مسبقة على تصويره بهدف الترويج لهذه الفعاليات دون أي مطالبات جراء استخدام هذه الصور حيث تعد الجمعية خالية المسؤولية تجاه ذلك.
○ الالتزام بالزي الرسمي والعمل بكل جدية ونشاط والتقيّد بواجبات المهمة الموكلة إلي.
○ الالتزام بالظهور في المواعيد المحددة بالفرصة التطوعية وفي حالة عدم التمكن من الحضور للعمل التطوعي لابد هنا ان يشعر الجمعية بفترة زمنية كافية.
○ احترام سرية المعلومات الخاصة بالعمل ولا أُنحَدَث باسم الجمعية ولا أدلي بأي أحاديث إعلامية إلى جهة خاصة أو عامة إلا بإذن كتابي موقع من المدير التنفيذي للجمعية، وتوجيه من يطلب

موني أي معلومات عن الجمعية وأعمالها إلى القنوات الصحيحة لذلك ممثلة في إدارة الجمعية.
○ تنفيذ أوامر المسؤولين والتفاني في عملي وأحرص على جودته.
○ تزويد الجمعية بوسائل وبيانات الاتصال الخاصة بالمتطوع خلال العمل التطوعي وفي حالة تم تغيير أرقام الاتصال يتم تزويد إدارة التطوع بالأرقام الجديدة.
○ يقر المتطوع بعدم مسؤولية الجمعية عن تقديم أي مساعدات مالية باستثناء شهادات ساعات التطوع.
○ للجمعية الحق في إلغاء عضوية المتطوع وإلغاء مشاركته في أي وقت إذا رأت الجمعية وفق تقديرها الخاص أن سلوك المتطوع يستدعي ذلك أو يتعارض مع مصلحة أو سمعة الجمعية.

البند الرابع : تقوم الجمعية تجاه المتطوع بالآتي :

○ الشعور بالاحترام والثقة من قبل الجمعية، والتهيئة للعمل في بيئة صحية وآمنة.
○ تعمل الجمعية على تعريف المتطوع بطبيعة عمله والمهام والمسؤوليات الفرصة التطوع.
○ الحصول على كل ما يلزم لأداء المهمة الموكلة إليه من أدوات ووسائل ودعم فني وإشراف أثناء تأدية مهام عمله.
○ المساعدة في تقديم التدريب الإضافي للمتطوع إذا استدعى الأمر ذلك بهدف القيام بمهام عمله التطوعي بصورة جيدة، والحصول على تقييم مستمر لأدائه.
○ حسن المعاملة وسهولة الإجراءات وحق التعبير عن الرأي.
○ إعطاء شهادة بالساعات التطوعية في حال استكمال الشروط اللازمة.
○ أن يكون العمل التطوعي خارج أوقات الدوام الرسمي للمتطوع.
○ أن يحفظ بياناته الشخصية بشكل آمن.

البند الخامس : الإقرار بالموافقة على الشروط والأحكام :

تم قراءة وفهم الشروط والأحكام المذكورة بهذا العقد وبهذا أوافق وأنا بمحض إرادتي وكامل قدرتي العقلية على جميع الشروط الواردة في العقد وأي إخلال يحدث من قبلي تجاه الوفاء بالتزاماتي كمتطوع قد يؤدي إلى استبعادي من العمل التطوعي بالجمعية.

البند السادس: نسخ العقد:

حرر هذا العقد من نسختين أصليتين بيد كل طرف نسخة منها وذلك للعمل بموجبها.

والله الموفق

الطرف الأول	الطرف الثاني
الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى " عناية "	
د . سلمان بن عبدالله المطيري	د. عبدالله بن فهد بن صالح (مثال)
.....	

الختم الرسمي

نموذج تنفيذ برنامج تطوعي						
.....						اسم الفعالية
يوم واحد	المدة	13 ديسمبر	إلى	13 ديسمبر	من	تاريخ التنفيذ
من الساعة 4 مساءً إلى الساعة 8 مساءً						وقت إقامة الفعالية
-						المكان
3.000 ريال						الميزانية المتوقعة
قصيرة المدى						فئة الفرصة التطوعية
حملة تطوعية تقام						وصف للفعالية
-						أهداف للفعالية
○ الكشف على الحالات التي ○ إجراء فحوصات ضغط الدم والسكر ودرجة الحرارة وقياس الوزن. ○ تقديم النصائح والارشادات الطبية عبر الإطار الطبي						

جميع شرائح المجتمع	الفئة المستهدفة
- عدد 1 طبيب تخصص " طب أسرة". - عدد 3 ممرضين . - عدد 1 منسق للفعالية.	الموارد البشرية المطلوبة (عدد وتفاصيل المتطوعين)

ميزانية الفعالية (المصاريف والتجهيزات)				
البنود	سعر الوحدة	العدد	الوصف	المجموع
رول اب	170	4		
نسبة الانحراف 10%				
الاجمالي				

ملاحظات	شعار الجهة	نوع المشاركة	الجهات المشاركة
لا يوجد	✓		○
			○

الخطابات المطلوبة	
○ موافقة مركز التنمية الاجتماعية بالدرعية	✓
○ خطاب من الجمعية بالموافقة على المشاركة بالحملة.	✓

خطوات التنفيذ الرئيسية	
1. تحديد موقع إقامة المبادرات.	أولاً : قبل الحملة
2. تحديد الجهات المشاركة.	
3. اعتماد قائمة الاحتياجات.	
4. اعتماد أسماء المتطوعين.	
5. إعداد جدول التغطية الإعلامية.	

○ افتتاح الفعالية	ثانياً : اثناء افتتاح الحملة
-------------------------	------------------------------

1. توزيع شهادات الشكر والتقدير للمركز . 2. توزيع شهادات ساعات التطوع للمتطوعين.	ثالثاً : بعد الحملة
--	---------------------

○ تقديم دورة في الإسعافات الأولية لعدد 25 ○ توفير بيئة محفزة للمتطوعين للقيام بالعمل التطوعي. ○ المساهمة الفاعلة في زيادة عدد المتطوعين وساعات التطوع التي تنفذها وتشرف عليها جمعية عناية الصحية.	الأثر المتوقع من الفعالية
	إجمالي ساعات التطوع
مرة واحدة	مرات تكرار الفرصة
	المخاطر المتوقعة

فرص التطوع المتاحة لعام 2018م في جمعية عناية :

أولاً : التطوع بمجمع عيادات عناية الطبي :

ويتم الإعلان عن الفرص المتاحة بمجمع عيادات عناية الطبي للتخصصات الصحية كافة بنهاية كل شهر ميلادي وذلك عبر الموقع الإلكتروني للجمعية وحساباتها في مواقع التواصل الاجتماعي.

ثانياً : الفعاليات والأيام الصحية العالمية لعام 2018 م:

م	الفرصة التطوعية	طبيعة الفرصة	الجنس	التاريخ
1	فعالية توعوية لمرض (تمزق الشريان الأبهر) لتوعية أفراد المجتمع	جماعية	ذكر / أنثى	11- 2018/01/12م
2	(6/6) فعالية لاكتشاف مشاكل النظر لدى الأطفال _____ال في مدارس الصفوف الأولية لعدد 4 مدارس (2 بنين/2 بنات).	جماعية	ذكر / أنثى	2018/01/30م
3	(2/1 ساعة) فعالية توعوية بأهمية رياضة المشي في الحدائق والأماكن العامة.	جماعية	ذكر / أنثى	2018/02/30م
4	(مرآة الصحة) فعالية لاكتشاف مشاكل الأسنان لدى الأطفال في مدارس الصفوف الأولية لعدد 4 مدارس (2 بنين/2 بنات).	جماعية	ذكر / أنثى	2018/03/30م
5	(أفحص لتطمئن) فعالية تستهدف موظفي الجهات الحكومية والخاصة في مقار عملهم والمراجعين لتلك الجهات. (لعدد 3 مرات).	جماعية	ذكر / أنثى	2018/04/30م
6	فعالية (لنرسم بسمة) لزيارة المرضى المنومين لعدد (3) مستشفيات.	جماعية	ذكر / أنثى	برنامج مستمر
7	(دقيقة لصحتك) فعالية توعوية في الأماكن العامة والمراكز التجارية.	جماعية	ذكر / أنثى	2018/08/30م
8	اليوم العالمي للسرطان.	جماعية	ذكر / أنثى	2018/02/04م

م	الفرصة التطوعية	طبيعة الفرصة	الجنس	التاريخ
9	اليوم العالمي للكلى.	جماعية	ذكر / أنثى	2018/03/09م
10	اليوم العالمي للصحة.	جماعية	ذكر / أنثى	2018/04/07م
11	اليوم العالمي لارتفاع ضغط الدم.	جماعية	ذكر / أنثى	2018/05/17م
12	الأسبوع العالمي للرضاعة الطبيعية.	جماعية	ذكر / أنثى	2018/8/7-1م
13	اليوم العالمي للإسعافات الأولية	جماعية	ذكر / أنثى	2018/09/12م
14	اليوم العالمي للقلب.	جماعية	ذكر / أنثى	2018/09/22م
15	اليوم العالمي لمكافحة السمّة.	جماعية	ذكر / أنثى	2018/10/11م
16	شهر التوعية بسرطان الثدي.	جماعية	ذكر / أنثى	2018/10/31م
17	اليوم العالمي لمرضى السكري.	جماعية	ذكر / أنثى	2018/11/14م
18	اليوم العالمي لذوي الإعاقة.	جماعية	ذكر / أنثى	2018/12/03م

وسائل التواصل

الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى " Enayah "

الإدارة العامة - الرياض - الدائري الشرقي مخرج 14 طريق عمر بن عبدالعزيز - الدور الأول - إدارة التطوع :

الرقم الموحد: 920021228 تحويلة 103 - 112

البريد الإلكتروني : vd@enayah.org.sa

اعتماد	مراجعة وتحقق	إعداد
الاسم: د/ عبدالرحمن بن عبدالعزيز السويلم	الاسم: د/ سلمان بن عبدالله المطيري	الاسم: نواف بن سهاج العتيبي
المنصب الوظيفي : رئيس مجلس الإدارة	المنصب الوظيفي : الأمين العام	المنصب الوظيفي : مدير إدارة التطوع
التوقيع : 	التوقيع : 	التوقيع : 



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