تمكين
TAMKEEN

التطوع الصحي
HEALTH VOLUNTEERING

دليل
إدارة التطوع الصحي

3.0

2022

@H_volunteering

التطوع الصحي

HEALTH VOLUNTEERING

«إننا على ثقة بقدرات **المواطن السعودي**، ونعقد عليه -بعد الله- آمالاً كبيرة في بناء وطنه، والشعور بالمسؤولية تجاهه. إن كل مواطن في بلادنا وكل جزء من أجزاء وطننا الغالي هو محل اهتمامي ورعايتي، ونتطلع إلى إسهام الجميع في **خدمة الوطن**»

خادم الحرمين الشريفين

الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود (حفظه الله)

“

إن **ديننا الإســـلامي الحنيف** دين تكافـــل وتعاضُد وتآزُر، وشريعتنا الإســـلامية تؤكـــد على **العمـــل الخيري**.

صاحب السمو الملكي

الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز (حفظه الله)

ولي العهد ، نائب رئيس مجلس الوزراء ، وزير الدفاع

رؤيـــة VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

«سنعمل على أن يكون للقطاع غير الربحي فاعلية أكبر في قطاعات الصحة والتعليم والإسكان والأبحاث والبرامج الاجتماعية والفعاليات الثقافية.»

رؤية 2030

«لكي يتمكن كل مواطن من أداء مسؤولياته، سنعمل على توفير البيئة الملائمة له في شتى المجالات.»

رؤية 2030

عن مركز التطوع الصحي

التطوع الصحي
HEALTH VOLUNTEERING

نحو تحقيق رؤية المملكة 2030 بقيادة خادم الحرمين الشريفين وولي عهده الأمين -حفظهما الله- وضعت وزارة الصحة استراتيجية واعدة لتطوير وتفعيل التطوع الصحي في المملكة، كأحد مسارات برنامج المشاركة المجتمعية بالوزارة، إذ أطلقت الوزارة مبادرة **(مركز التطوع الصحي)** لتكون إحدى أبرز مبادرات هذه الاستراتيجية، ويقوم **(مركز التطوع الصحي)** بالدعم والإشراف على التطوع الصحي الوقائي والعلاجي والخدمات المساندة، من خلال إتاحة الفرصة أمام الممارسين الصحيّين لتقديم خدماتهم التطوعية والصحية، ودعم المشاركة الفاعلة للأفراد والمؤسسات في تقديم الخدمات الصحية لصالح خدمة المجتمع.

رؤية المركز

نموذج عالمي رائد في تنظيم التطوع الصحي، وتعزيز مساهمة المتطوعين في الاستدامة والتنمية.

رسالة المركز

قيادة التطوع الصحي من خلال تنظيم بيئة التطوع، وتمكين المتطوعين، وتعزيز ثقافة التطوع.

قيم المركز

الشراكة | الاستدامة | التميُّز | المواطَنة | المسؤولية

التوجهات الاستراتيجية:

1. تنظيم التطوع في المجال الصحي.
2. تمكين منظومة التطوع الصحي.
3. نشر وتعزيز ثقافة التطوع الصحي.
4. تحقيق التميز المؤسسي في التطوع الصحي.

الفهرس

عن دليل إدارة التطوع الصحي	11
مفاهيم وتعريفات	12
أهمية إشراك المتطوعين الصحيين	14
العوائد من الإشراك الفاعل للمتطوعين الصحيين	15
أنظمة مؤثرة في إدارة التطوع الصحي	18
منظومة التطوع الصحي	19
أخلاقيات التطوع الصحي	20
واجبات مسؤولي التطوع الصحي	27
مراحل إدارة التطوع الصحي	32
الملاحق	43
ملحق (1): إدارة المخاطر في إدارة التطوع الصحي	44
ملحق (2): جدارات مسؤول التطوع الصحي	51
ملحق(3): نماذج إدارة التطوع	54
ملحق (4): حوكمة الفرص التطوعية الصحية	55
ملحق (5): رحلة المتطوع الصحي	56
ملحق (6): المستندات المرجعية	57

عن دليل إدارة التطوع الصحي

في إطار سعي «مركز التطوع الصحي» نحو تطوير وتحسين التطوع الصحي، وانطلاقاً من أهمية دور الجانب التنظيمي في تعزيز هذا السعي من خلال العديد من الجوانب، التي يُعتبر أهمها وجود دليل إرشادي تنظيمي للعملية التطوعية الصحية مستمَد من أفضل الممارسات المحلية والعالمية في هذا المجال، وينطلق من واقع ما تنُص عليه الأنظمة واللوائح والآليات لوزارة الصحة والقرارات الصادرة بهذا الشأن، ليُنظم ويُسهل ويُيسر عمل إدارات التطوع الصحي للمساهمة في أداء رسالتها، وتحقيق أهدافها.

لقد صُمم هذا الدليل بهدف مساعدة منسوبي إدارات التطوع ومُنسقي التطوع على تأدية أعمالهم على الوجه المطلوب، وتحسين تجربة المتطوع الصحي. بيد أن ذلك لا يعني التقيُّد به نصاً، حيث إن الإبداع في العمل يقتضي التعاون ضمن فريق عمل واحد من أجل تحقيق أهداف واستراتيجيات مركز التطوع الصحي، فالقصد من هذا الدليل توفير معلومات تساعد المسؤولين في التطوع الصحي على إدارة التطوع بمستوى عالٍ من الجودة والسرعة في الأداء، وليكون نواةً للتنظيم والتميُّز المؤسسي في التطوع الصحي

ويهدف هذا الدليل إلى:

- زيادة فاعلية عمليات إدارات التطوع الصحي.
- التعريف بمفاهيم وأساسيات التطوع الصحي.
- استعراض أساسيات إشراك المتطوعين الواجب تَوفرها لدى إدارات التطوع الصحي.
- استعراض أساسيات إدارة المتطوعين الصحيين.

المستفيدون من هذا الدليل:

- **مسؤولو التطوع في الجهات الإشرافية والجهات المستفيدة** (مديري التطوع، منسقي التطوع).

مفاهيم وتعريفات

التطوع الصحي	كل جهد أو عمل يخدم الجانب الصحي، يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية، بطوعه واختياره؛ ويشمل الخدمات العلاجية والوقائية والمساندة.
المتطوع	يُقصد به المتطوع الصحي وهو كل من يقدم عملاً تطوعيًا صحياً، دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي.
الممارس الصحي	كل من يُرخَّص له بمزاولة المهن الصحية التي تشمل الفئات الواردة في المادة الأولى من نظام مزاولة المهن الصحية، وغيرها من المهن الصحية الأخرى التي يتم الاتفاق عليها بين وزيري الصحة والموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والهيئة السعودية للتخصصات الصحية.
الخدمات المساندة	هي الأعمال التي تساند الخدمات العلاجية والوقائية ولا تتطلب لتنفيذها تأهيلاً صحياً خاصاً، وليست من ضمن الفئات المشمولة في المادة الأولى من نظام مزاولة المهن الصحية.
الوزارة	وزارة الصحة.
المركز	مركز التطوع الصحي بوزارة الصحة.
الجهة الإشرافية	هي الجهة الحكومية التي تشرف على جهة مستفيدة أو أكثر، وتشمل مركز التطوع الصحي بالوزارة وإدارات التطوع بمديريات الشؤون الصحية.
الجهة المستفيدة	أي جهة غير هادفة إلى الربح تستفيد من التطوع الصحي، وتشرف على تنفيذه سواء كانت عامة أو أهلية.
كيانات التطوع الصحي	أي جهة تعمل في المجال الصحي ودور من أدوارها إدارة التطوع الصحي، والإشراف عليه سواء كان جهة إشرافية أو جهة مستفيدة أو غير ذلك.
الفريق التطوعي	يقصد به الفريق التطوعي الصحي وهو مجموعة من الأفراد يمارسون عملاً تطوعيّاً صحيّاً، تحت قيادة موحدة؛ لتحقيق أهداف مشتركة ومحددة، وبناءً على أطر نظامية تتكون من سياسات وإجراءات موصوفة بإشراف الجهة المستفيدة.
مسؤول التطوع الصحي	أي شخص يعمل في كيانات تطوع صحي سواء كان مديراً للتطوع، أو منسقاً للتطوع، أو مشرفاً ميدانياً.
الفرصة التطوعية	هي المهمة التي تحتاج إلى عدد معين من المتطوعين وتكون ذات حدود موصوفة ولها جهة تشرف على تنفيذها.
الفرصة التطوعية الطارئة	هي الفرصة التطوعية التي تصمم استجابة لحدث مفاجئ وغير متوقع ويستدعي عادة اتخاذ تدابير فورية للحد من آثاره السلبية.
المبادرة التطوعية	هي إطار لمجموعة من الفرص التطوعية، يتم تصميمها للوصول إلى أهداف صحية وفق إطار زمني محدد.
الساعة التطوعية	هي كل ساعة زمنية يقضيها المتطوع في العمل التطوعي سواء في الاستعداد والتخطيط أو في التنفيذ والمتابعة، وتقوم الجهة المستفيدة بتسجيلها وتوثيقها.
المنصة	«منصة التطوع الصحي» وهي أداة إلكترونية تحت إشراف مركز التطوع الصحي تهدف إلى تفعيل التطوع الصحي وتوثيقه.

إدارة التطوع الصحي

أهمية إشراك المتطوعين الصحيين

إن الطموح العالمي والرؤية الوطنية الواعدة لتحسين جودة الخدمات الصحية وتوسيع دائرة الوصول للمستفيدين من الخدمات الصحية، يضعنا أمام تحدٍّ كبير لا يسعنا تحقيقه إلا عبر إشراك حقيقي ومتنوع للمتطوعين، والذي سيفتح أبواب الإبداع والإبتكار في أفكار المشاريع والمبادرات التطوعية الصحية المُستندة على الاحتياجات المجتمعية، وذلك سيقودنا نحو أثر مجتمعي عميق بحلول نوعية مبتكرة ذات تكلفة اقتصادية منخفضة.

كما أن إشراك المتطوعين الصحيين في المبادرات المجتمعية سيعزز قيم المواطنة والمسؤولية لديهم، ويجعلهم مساهمين فاعلين في مواجهة الأزمات والكوارث لاسمح الله.

العوائد من الإشراك الفاعل للمتطوعين الصحيين

العوائد على الكيانات الصحية

1. تحسين الخدمات الصحية المقدَّمة للمستفيدين من ناحية الوصول لشريحة أوسع من المستفيدين، أو من ناحية نوعية الخدمات، وإضافة التحسينات والتطويرات في الخدمات.

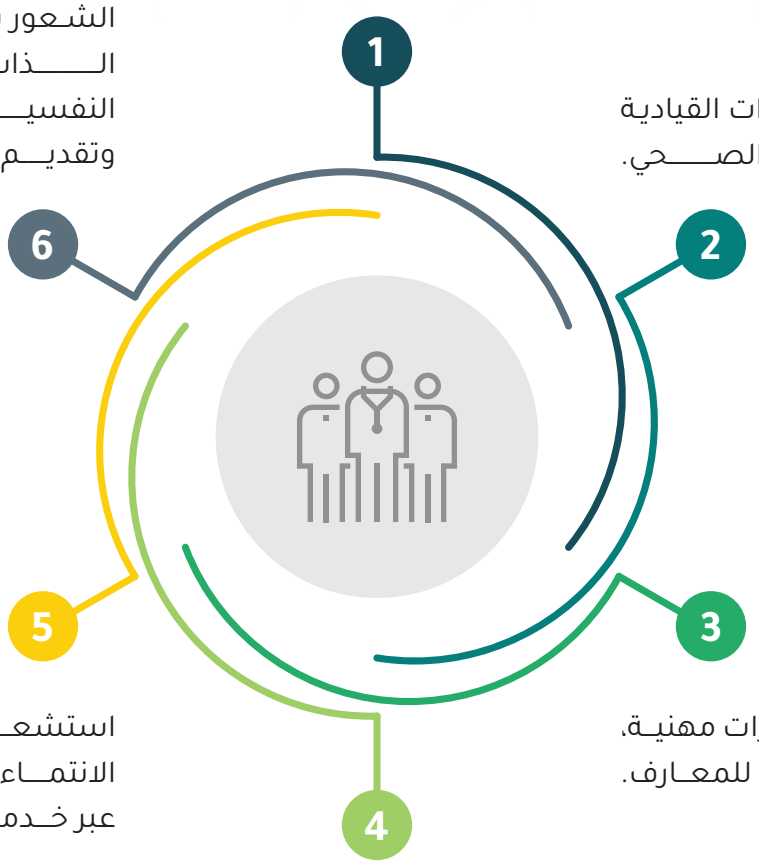
2. تحقيق أهداف الكيانات الصحية وغاياتها الإنسانية.

3. صناعة مبادرات مجتمعية نوعية وفق الاحتياجات المُتعدِّدة.

4. تقليل العبء المالي عبر تفعيل الطاقات البشرية الاجتماعية.

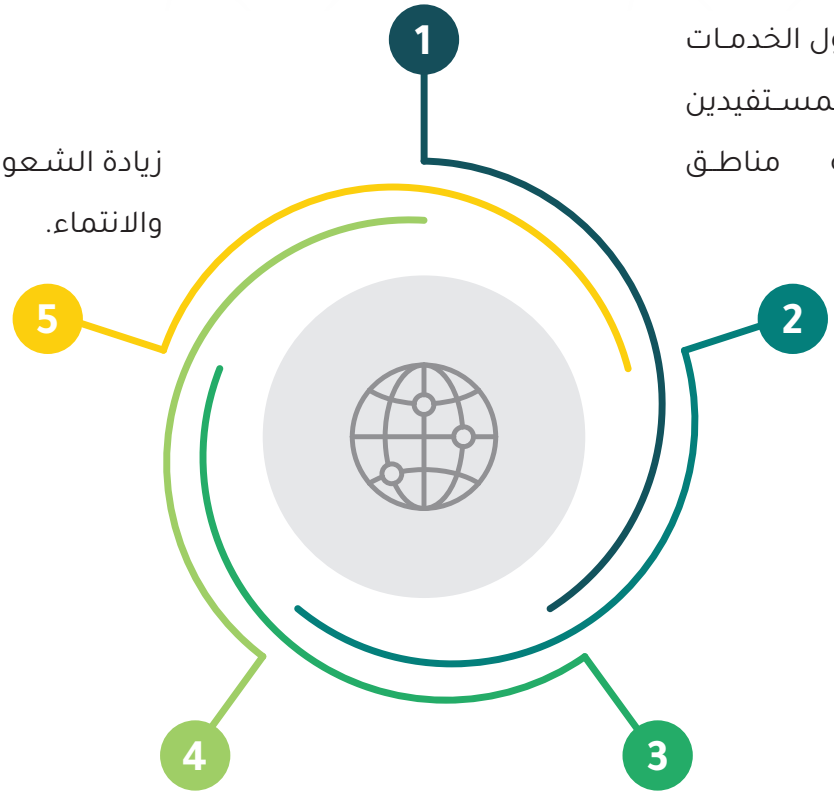
العوائد على المتطوع الصحي

1. صقل المهارات الفنية التخصصية، وتطوير المهارات الشخصية.
2. تطوير المهارات القيادية لدى المتطوع الصحي.
3. اكتساب خبرات مهنية، وتطبيق عملي للمعارف.
4. اتساع دائرة العلاقات الاجتماعية، والمهنية، والصداقات.
5. استشعار قيمة الانتماء والمواطنة عبر خدمة المستفيدين.
6. الشعور بتحقيق وتقدير الذات والسعادة النفسية إثر العطاء وتقديم يد العون.



العوائد على المجتمع

1. زيـــادة جـودة الخدمـات الصحيـة، وقلّـة تكلفتهـا.
2. سـرعة وصـول الخدمـات الصحيـة للمسـتفيدين فـي كافـة مناطـق ا لمملكـة .
3. زيـادة الوعـي المجتمعـي بالقضايـا الصحيـة.
4. زيـادة الرضـا، والدعـم للقطـاع الصحـي.
5. زيادة الشعور بالمواطنة والانتماء.



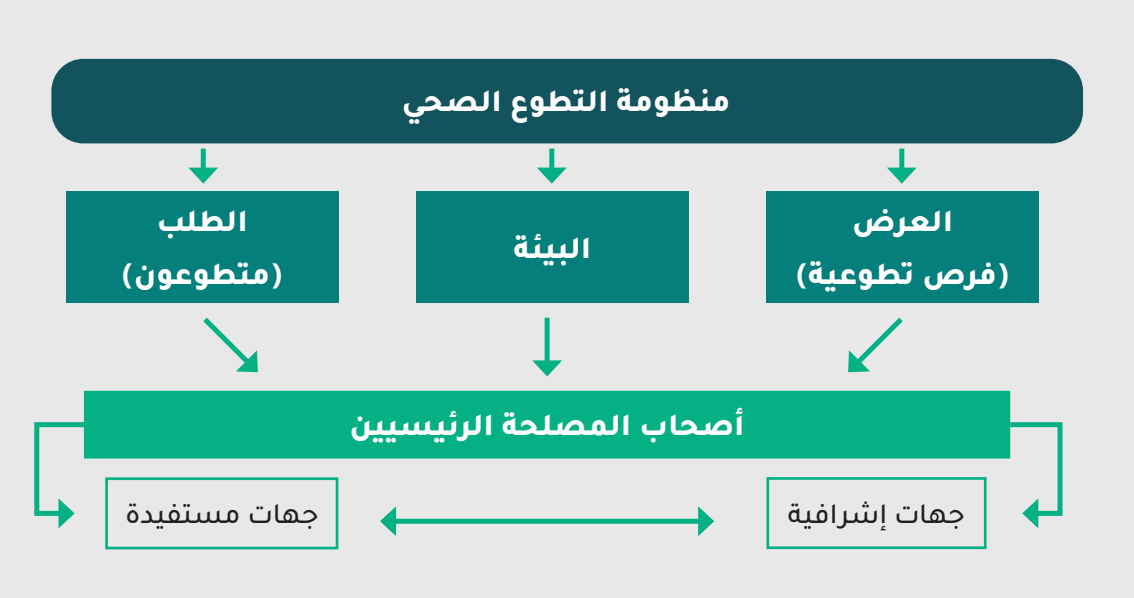
تمكين TAMKEEN | التطوع الصحي HEALTH VOLUNTEERING

أنظمة مؤثرة في إدارة التطوع الصحي

من المهم على العاملين في كيانات التطوع الصحي، الإلمام بكافة الأنظمة المؤثرة على التطوع الصحي، ونُدرج هنا قائمة بأهم الأنظمة والآليات التي يجب الإلمام بها:

نظام العمل	الصادر بالمرسوم الملكي بتاريخ 23 شعبان 1426هـ، الموافق 27 سبتمبر 2005م.
نظام مزاولة المهن الصحية ولائحته التنفيذية	الصادر بموجب المرسوم الملكي بتاريخ 4 ذو القعدة 1426هـ، الموافق 6 ديسمبر 2005 م.
نظام العمل التطوعي	الصادر بموجب المرسوم الملكي بتاريخ 27 جماد الأول 1441هـ، الموافق 22 يناير 2020م.
الآليات والقواعد المنظمة للتطوع الصحي	الصادرة بقرار وزاري بتاريخ 14 ربيع الثاني 1442هـ، الموافق 30 نوفمبر 2022م.

منظومة التطوع الصحي



مفهوم منظومة التطوع الصحي

هي عبارة عن شبكة من أصحاب المصلحة ذوي العلاقة، المساهمين في تشجيع وتفعيل التطوع الصحي في المملكة من خلال التكامل بين الأدوار، لتحفيز الممارسات التطوعية الصحية، وسد الاحتياجات التطوعية الصحية. وكل صاحب مصلحة في هذه المنظومة يؤثِّر ويتأثر بالآخرين، مما يخلق علاقة مُتطوِّرة باستمرار.

وترتكز منظومة التطوع الصحي على:

- **الطلب:** يُقصد به وجود وتوفُّر المورد البشري من المتطوعين الصحيين.
- **العرض:** يُقصد به توفُّر الفرص التطوعية من الجهات الموفِّرة للفرص التطوعية الصحية.
- **البيئة:** يُقصد بها الأنظمة، والتشريعات، والقنوات المنظمة للتطوع الصحي.

وهذا المُرتكَز هو أعلى سقف تندرج تحته أعمال وخدمات التطوع الصحي، ثم تتفرع منه مجموعة من المعنيّين وأصحاب المصلحة المباشرين بركائز منظومة التطوع الصحي، وتنقسم كيانات التطوع إلى قسمين:

- **الجهات الإشرافية:** هي الجهات التي ترتكز مسؤوليتها تجاه أدوار تفعيل الأنظمة والتشريعات وتحسين البيئة العامة للمنظومة، وممارسة التوجيه والإشراف العام والتطوير والتحسين على المستوى الاستراتيجي.
- **الجهات المستفيدة:** هي الجهات التي ترتبط مهامها بالعمليات التنفيذية والتشغيلية، التي تحقق بمجموعها المؤشرات والمستهدفات الاستراتيجية.

أخلاقيات التطوع الصحي

تُعبِّر أخلاقيات التطوع الصحي عن مجموعة القيَم والمبادئ للتطوع الصحي، التي يجب أن يتحلى بها كل من الجهات الإشرافية، والمستفيدة، ومسؤولي التطوع الصحي فيها، سواء كانوا مديري تطوع، أو منسقي تطوع، أو مشرفين ميدانيين، ،وحيث تُحدد هذه القيم مسؤولياتهم وواجباتهم، كما تحفظ حقوقهم أثناء التطوع الصحي.

أولاً: أخلاقيات الجهات الإشرافية والمستفيدة

قبل الحديث عن أخلاقيات مسؤولي التطوع الصحي في الجهات، ينبغي الحديث عن المبادئ الأخلاقية التي يُفترض أن تلتزم بها الجهات الإشرافية والمستفيدة قبل إشراك المتطوعين واستقطابهم.

الالتزام بالأنظمة والقوانين:

تتنوع الأنظمة والقوانين المتعلِّقة بتنظيم عملية إشراك المتطوعين، فمنها ما يتعلق بالأنظمة والقوانين التشريعية على مستوى القطاع الصحي والمهن الصحية، بالإضافة للأنظمة واللوائح التي ترتبط بتنظيم التطوع الصحي، كما تلتزم الجهات بالآليات والقواعد المُنظِّمة للتطوع الصحي.

الالتزام بعدم استغلال المتطوعين:

العوائد المُتبادَلة بين المتطوع والجهة حق مشروع لكل منهما، لكن يجب على الجهة الالتزام بعدم استغلال المتطوعين في قضايا أخرى غير مرتبطة مجتمعياً بالجهة، كأن يتم استغلالهم في جني أرباح تجارية مُعيّنة للجهة، أو دفعهم نحو قضايا قانونية للتنصُّل منها أو غير ذلك. وبناءً على ذلك يجب على الجهة أن تلتزم بميثاق عدم الاستغلال.

عدم استغلال قضايا التطوع لأهداف إعلامية فقط:

إظهار الجهة لنشاطها وبرامجها التطوعية الصحية حق مشروع، وهو ما ينبغي التوجُّه إليه لتعزيز مفهوم التطوع الصحي لدى المجتمع، ولإبراز جهود الجهة وفلسفتها التطوعية للمجتمع والمسؤولين في الدولة بما يتوافق مع التوجهات الاستراتيجية للتطوع الصحي، لكن قد يدفع هذا التوجُّه الجهة لتغليف القصور الإداري لديها، واستخدام التطوع لتحسين صورتها لدى المجتمع، دون القيام بتحسينات إدارية حقيقية.

التعامل الشخصي اللائق

تلتزم الجهة وجميع العاملين فيها والذين يعملون باسمها بالتعامل مع المتطوعين وأنشطتهم داخل وخارج الجهة بطريقة مناسبة ومحترمة ولائقة.

إشراك المتطوعين

تلتزم الجهة باعتبار المتطوعين شركاء لديها ضمن العملية التنظيمية، وتسعى للحفاظ على حقهم في التعبير عن آرائهم حول دورهم المهم في تحسين الخدمات الصحية، مع خلق بيئة تمتاز بالحرية في تقديم الاقتراحات والنقد.

الشفافية

تلتزم الجهة بالشفافية في كل المعلومات التي تُهم المتطوعين، بما في ذلك اللوائح والسياسات وخطط العمل والبيانات المالية وغيرها المُتعلِّقة بالتطوع الصحي، وضمان قدرة وصول المتطوعين لهذه المعلومات حسب أدوارهم التطوعية.

الإبلاغ عن السلوكيات غير المقبولة

يجب أن تدعم الجهة المتطوعين بالإبلاغ عن أي سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي أو حتى غير مناسب، من الأفراد أو العاملين أو حتى من الإدارة، حيث يجب ألا يتبع هذا الإبلاغ أي مساس بحقوق هؤلاء المتطوعين.

التمييز والعنصرية

تلتزم الجهة بعدم وجود أي نوع من أنواع التمييز أو العنصرية تجاه المتطوعين، سواء من حيث الجنس، أو اللون، أو الجنسية، أو النسب وغيره، مع مراعاة طبيعة ومُتطلَّبات الفرص التطوعية الصحية.

الخصوصية

تحمي الجهة خصوصية المتطوعين، وتتأكد من عدم كشف معلوماتهم الخاصة دون الحصول على موافقتهم المسبقة.

ثانياً: أخلاقيات مسؤولي التطوع في الجهات الإشرافية والمستفيدة

من المبادئ الأساسية في التطوع الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية لكسب ثقة المتطوعين والمستفيدين والمجتمع. لهذا فإن الالتزام بالميثاق الأخلاقي المُعلَن يُسهل على جميع الأطراف المشاركة في التطوع الصحي من أداء مهامهم، كل بحسب دوره بشكل مُحدَّد ومدروس، بعيداً عن أي شبهة قد تُعيق تحقيق الهدف الأسمى من التطوع الصحي.

ويجب أن يدرك مسؤول التطوع في الجهة الإشرافية والجهة المستفيدة من خلال هذا الميثاق الأمور التي يجب أن يكون مُلماً بها لتنفيذ مهمته على أكمل وجه بإذن الله تعالى. وهي على النحو الآتي:

القِيَم والأخلاق (Values and Ethics)

لا بد للأعمال الناجحة أن ترتبط بمرجعية أخلاقية مُستمَدة من دستور يتبعه الشخص، وينعكس على تصرفاته، ويقوده إلى تحقيق الغاية من ذلك العمل. وهذا يفرض عليه:

- الالتزام بالقِيَم والأخلاق بناءً على مبادئ القرآن والسنة.
- التعامل بالحسنى في جميع الإجراءات، لتقليل الأذى الذي قد يلحق بالمتطوعين وغيرهم أثناء أداء واجبات التطوع الصحي.

المواطنة والتطوع (Citizenship and Philanthropy)

يجب على مسؤول التطوع إظهار أهمية التطوع الصحي للمجتمع وللمتطوعين، وللجهة التي يعمل بها، وللجهة الإشرافية عليه، وذلك عن طريق:

- إبراز أهمية التطوع الصحي للمجتمع.
- إبراز دور وجهود المتطوعين للإدارات العليا.
- تقدير الأعمال التي يقوم بها كل متطوع.
- تطوير الخدمات التطوعية الصحية بما يتفق مع رؤية واحتياجات الجهة.
- تثقيف العاملين في الجهة حول التطوع الصحي ومجالاته، ودورهم في نجاح التطوع الصحي.

الاحترام (Respect)

الاحترام من أساسيات التعامل الإنساني، ويتجلى في التطوع كونه صورة سامية من العطاء دون اشتراط المقابل، لذلك يجب على مسؤول التطوع تمثل هذه القيمة، وإظهار الاحترام للجميع. ويكون ذلك من خلال:

احترام المتطوع:

- احترام شخصية المتطوع، والتعامل بموضوعية معه.
- احترام القدرات، والاحتياجات، والدوافع المختلفة للمتطوعين.
- توفير الفرصة للمساهمة في القرارات التي تؤثر في أدواره.
- احترام السرية إلى أعلى درجة ممكنة.
- تحقيق نمو الشخصية.

احترام الجهة التي يعمل بها:

- دعم رؤية الجهة ورسالتها وأهدافها.
- تمثيل الجهة بشكل فعّال داخل المجتمع.

احترام المستفيدين:

- السعي لفهم احتياجاتهم، وتطوير الفرص التطوعية الصحية التي تُساهم في تطوير الخدمات الصحية المُقدَّمة لهم لتلبية تلك الاحتياجات.
- احترام خصوصية الأفراد.
- حماية المعلومات بجميع الأشكال المكتوبة، والإلكترونية، والسمعية، والبصرية، واللفظية التي تصنّف على أنها سرية للمستفيدين.

احترام العاملين في الجهة:

- احترام الزملاء أياً كان دورهم الوظيفي.
- إظهار التقدير لمجهوداتهم في تحسين الخدمات الصحية.
- العمل على تشجيع التعاون والدعم بينهم وبين المتطوعين، وعدم إشعارهم بالقلق تجاه المتطوعين.

احترام المجتمع:

- بذل الجهد لمساعدة الآخرين.
- تكوين شراكات مناسبة لأهداف الجهة، وما يُحقِّق تطلُّعات المتطوعين.
- احترام أدوار الجهات التطوعية المحلية والوطنية.

المسؤولية (Responsibility)

يدرك مسؤول التطوع تنوع المسؤوليات التي يجب أن يؤديها لكافة أصحاب المصلحة من المتطوعين، والعاملين في الجهة، والمستفيدين. وتشمل المسؤولية المساءلة التي تُعد قيمة أساسية في السعي لتحقيق التميُّز. وذلك من خلال ما يأتي:

تجاه للمتطوعين:

- توفير معلومات دقيقة عن الفرص التطوعية الصحية.
- تعزيز بيئة آمنة وداعمة للمتطوعين.

تجاه العاملين في الجهة:

- يقبل مسؤولية وضع برنامج التعزيز لثقافة التطوع الصحي التي من شأنها تعزيز شعور الانتماء لجهته.
- العمل بصورة تعاونية مع العاملين في الجهة لتطوير الخدمات التطوعية الصحية.

تجاه المستفيدين

- السعي لتوفير أعلى مستوى من جودة الخدمات في حدود الموارد المتاحة.
- إدارة الموارد بطريقة مُثلى؛ لتحقيق أقصى قدر من الخدمات ذات القيمة المُضافة للجهة.

تجاه دوره المهني:

- السعي لتحقيق التفوُّق والتميُّز حتى عندما تكون الموارد محدودة.
- تقديم كل ما يستطيع للتغلُّب على العقبات التي تحول دون التميُّز.
- يلتزم بضبط قراراته على الحقائق والمصلحة العامة التي تُحقِّق النفع الطويل للجهة.
- يلتزم بتطوير نفسه بالمعرفة، والمهارات، والقدرة على إصدار الأحكام العادلة.

العدالة والإنصاف (Fairness)

يجب على مسؤول التطوع تحري العدل في مُختَلف القرارات، وعند التعامل مع المتطوعين، والمستفيدين، والعاملين في الجهة، والزملاء. وذلك على النحو الآتي:

مع المتطوعين:

» من خلال معاملة جميع المتطوعين بالإنصاف وعدم التحيُّز.

مع المستفيدين:

» توفير الخدمة للمستفيدين بطريقة عادلة ومنصفة.

مع العاملين في الجهة:

» التعامل مع العاملين والزملاء بإنصاف، بغض النظر عن خصائصهم الشخصية، أو وضعهم داخل الجهة.

مع دوره المهني:

» الحفاظ على الصورة المهنية لدوره في كل التعاملات مع الجهات، والأفراد، على المستوى المحلي والوطني.

» الاسترشاد بالمعايير المهنية في إدارة التطوع والإشراف عليه.

» المُشاركة النشطة في الجهات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.

» تحقيق التوازن بين كل هذه المسؤوليات بطريقة تضمن نتائج أكثر إيجابية للجهة.

الثقة والأمانة (Confidence and Trust)

يجب على مسؤول التطوع التحلي بالثقة والأمانة في التعاملات مع: المتطوعين، والجهة، والمستفيدين، والعاملين في الجهة من زملاء المهنة. وتشمل الثقة والأمانة المفردات الآتية:

- الصدق.
- الشفافية.
- النزاهة.
- السعي للحلول المناسبة.
- الموثوقية بتنفيذ الالتزامات.
- الانتماء للجهة فكراً وسلوكاً.
- اتخاذ القرارات الأخلاقية.
- إظهار اللطف والرحمة والتعاطف في كل الأعمال لتعظيم المنافع، وتقليل الأذى الذي يلحق الآخرين.
- تفهُّم وإدراك حدود الولاء الشخصي والمهني تجاه المتطوعين، والمستفيدين، والجهة.
- وضع أولويات واضحة ومناسبة لتقليل المسؤولية والمخاطر المُترتِّبة على جميع المعنيِّين بالتطوع الصحي.
- مراعاة عدم تضارب المصالح.

واجبات مسؤولي التطوع الصحي

واجبات مسؤول التطوع في الجهة الإشرافية:

✓	إعداد وتطوير خطة التطوع داخل الجهة الإشرافية، ومواءمتها مع توجهات «مركز التطوع الصحي».
✓	المساهمة مع المركز في دراسة الاحتياجات التدريبية العامة للتطوع الصحي.
✓	الإشراف على تطبيق الآليات والقواعد المُنظّمة للتطوع الصحي.
✓	التأكُّد من تقييم وإدارة المخاطر المُتعلِّقة بالتطوع الصحي.
✓	بناء علاقات عمل إيجابية وبنَّاءة مع الشركاء الاستراتيجيين في تنفيذ التطوع الصحي.
✓	التحقُّق من مُتطلَّبات إنشاء الفرص التطوعية الصحية، التي تُصمِّمها الجهات المستفيدة الواردة في الآليات والقواعد المُنظّمة للتطوع الصحي.
✓	فتح الفرصة التطوعية على المنصة، لاستقطاب المتطوعين الملائمين.
✓	توفير الدعم اللازم للمتطوعين، وحل التحديات التي تواجههم.
✓	تقييم أداء إدارات التطوع في الجهات المستفيدة، وتقديم التغذية الراجعة لهم.
✓	التخطيط لتقدير وتكريم المتطوعين الصحيين.
✓	إعداد التقارير والإحصائيات المُعزِّزة للتطوع الصحي.

واجبات مسؤول التطوع في الجهة المستفيدة:

✓	دراسة الاحتياجات للمتطوعين الصحيين داخل الجهة المستفيدة.
✓	إنشاء فرص تطوعية صحية وفق الضوابط والشروط.
✓	تحديد المشرفين الميدانيين، وتزويد الجهة الإشرافية ببياناتهم بصفتهم مشرفين ميدانيين.
✓	تعريف المشرفين الميدانيين بأدوارهم ومهامهم، وطرق الإشراف عليهم.
✓	تدريب المشرفين الميدانيين على مبادئ وأساسيات الإشراف على المتطوعين.
✓	إجراء المقابلات للمتطوعين الصحيين، وقبول الملائمين للفرص التطوعية الصحية، والاعتذار من غير المقبولين.
✓	التحقق من استيفاء المتطوعين الصحيين لشروط انتسابهم للفرصة التطوعية الصحية، وإبرام الاتفاقيات معهم.
✓	تعريف المتطوعين الصحيين بحقوقهم، وواجباتهم، والبيئة المحيطة بعملهم التطوعي، وتزويدهم بالبيانات اللازمة قبل بدء تنفيذ مهامهم التطوعية.
✓	توفير التدريب اللازم على الفرص التطوعية الصحية في حال الاحتياج.
✓	حماية المتطوعين من أي أذى سواء من الجانب المالي، أو النفسي، أو الجسدي.
✓	الإشراف المباشر على المتطوعين، وتوفير الدعم، والأدوات اللازمة للقيام بمهامهم.
✓	تقييم أداء المشرفين الميدانيين، وتقديم التغذية الراجعة لهم.
✓	تقييم أداء المتطوعين الصحيين، وتقديم التغذية الراجعة لهم.
✓	تسجيل الساعات التطوعية لكل متطوع بعد انتهاء الفرص التطوعية، وإصدار شهادة تطوع مُوضَّح فيها الساعات التطوعية، ونوع الفرصة الصحية.
✓	إصدار شهادة خبرة مُوضَّح فيها مدة التطوع، ووصف الخبرة المُكتَسبة من التطوع وفق ضوابط وإجراءات التقدير والتكريم الخاصة بالجهة المستفيدة.

واجبات مشتركة:

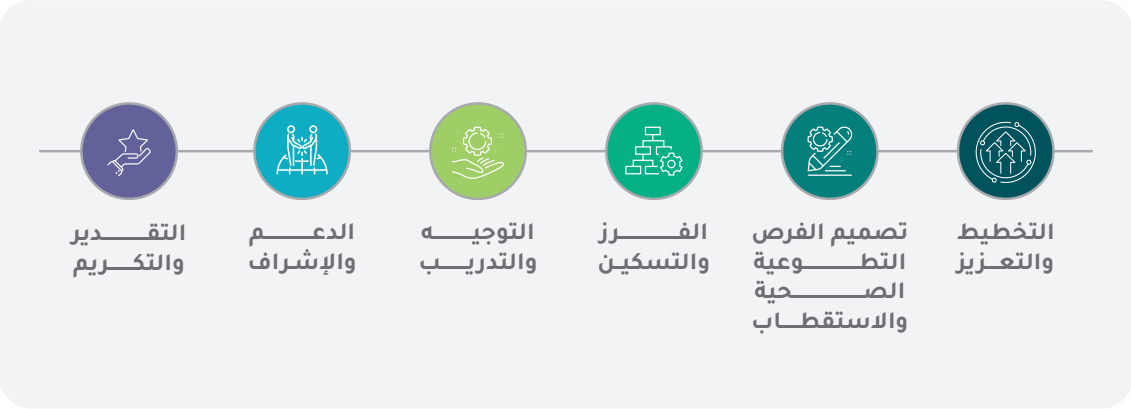
✓	يتعيَّن على مسؤول التطوع الصحي التعامل مع شكاوى التظلُّم واعتراضات المتطوعين، والتحقيق فيها، واتخاذ الاجراء اللازم، وإشعار المتطوع وكافة أصحاب المصلحة بالإجراء المُتَّبع وفق القواعد والأدلة المُنظّمة للتطوع الصحي.
✓	رصد المخالفات التي يقوم بها المتطوعون، وإيقاع الجزاءات والعقوبات في حدود صلاحيته وفق لائحة مخالفات المتطوع الصحي.
✓	توثيق وإبراز جهود التطوع الصحي في التقارير الدورية والوطنية.
✓	نشر الثقافة وتعزيز الوعي بمفاهيم وممارسات التطوع الصحي.
✓	التنسيق والتكامل بين الجهات ذات العلاقة بالتطوع الصحي لأغراض تسهيل استقطاب واختيار المتطوعين المناسبين.
✓	تقديم التدريب اللازم للمشرف الميداني في حال الاحتياج.

مراحل
إدارة التطوع الصحي

مراحل إدارة التطوع الصحي

يمكن القول إن مراحل التطوع الصحي تُمثل المهام الرئيسة التي ينبغي على مسؤول التطوع القيام بها، مع اختلاف الأدوار والمسؤوليات في حال كان مسؤول التطوع مديراً للتطوع في الجهة الإشرافية، أو كان مديراً أو مُنسِّقاً للتطوع في الجهة المستفيدة.

وبناءً على دراسة وتحليل عدد من الممارسات في إدارة التطوع، اتضح أن هذه المراحل تُحقِّق الإشراك الفعلي للمتطوعين، وتساعد المنظمة على تحقيق أهدافها من التطوع. وهي كالآتي:



ولا يعني فصل هذه المراحل عن بعضها ضرورة التسلسل في أداء وعمل هذه المراحل، وذلك يعني أنه بالإمكان العمل في مرحلة الدعم والإشراف، وفي نفس الوقت العمل في مراحل أخرى مثل التوجيه والتدريب، أو التخطيط والتعزيز.

المرحلة الأولى: التخطيط والتعزيز

ويُقصَد بالتخطيط والتعزيز هنا: قيام مسؤول التطوع بتحديد الأنشطة والإجراءات التي سيقوم بها لتفعيل كيان التطوع في الجهة لتحقيق أهدافها، والخطوات والإجراءات التي سيقوم بها لتعزيز ثقافة التطوع الصحي لدى فريق العمل، وكذلك لدى المجتمع.

وتقوم عملية التخطيط والتعزيز على ثلاث أنشطة أساسية:

1	2	3
تصميم الخطة التشغيلية لإدارة التطوع في الجهة.	نشر ثقافة التطوع داخل الجهة وخارجها.	تكوين الشراكات والتعاونات الداعمة للتطوع الصحي.

أولاً: تصميم الخطة التشغيلية لإدارة التطوع في الجهة:

يقوم مسؤول التطوع بوضع خطة تشغيلية لجهته، إما بشكل ربع سنوي، أو نصف سنوي، أو سنوي، وتشمل كافة الأهداف التي تتطلع لتحقيقها الجهة والمستهدفات الاستراتيجية من التطوع الصحي، والأنشطة التي تسدُّ الاحتياج التطوعي. وينبغي بناء الخطة التشغيلية على جانبين هما:

1. التوعية والتثقيف والتعزيز لثقافة التطوع الصحي.
2. جانب تشغيلي يقوم على تنظيم عمليات التطوع، وتطبيق مراحل إدارة التطوع الصحي.

ثانياً: نشر ثقافة التطوع داخل الجهة وخارجها:

نشر الثقافة والوعي يساهم بشكل كبير في التبني للقضية، لذلك على مسؤول التطوع التركيز على وضع خطة لنشر ثقافة التطوع خارج الجهة وداخلها للعاملين والمشرفين الميدانيين، والمتطوعين بطرق مباشرة عبر الوسائل الإعلامية المختلفة، أو بطرق غير مباشرة عبر تَمثُّل قِيَم التطوع الصحي وأخلاقياته، والاستفادة من المتطوعين ليكونوا سُفراء للتطوع الصحي لدى المجتمعات المحيطة بهم.

ثالثاً: تكوين الشراكات والتعاونات الداعمة للتطوع الصحي:

من ضمن أنشطة التعزيز للتطوع الصحي التي ينبغي على الجهة الاهتمام بها، هو دورها في جلب التعاونات وبناء الشراكات من مُختلف القطاعات، بما يخدم الأهداف الاستراتيجية للتطوع ويحقق غايته.

عوامل نجاح مرحلة التخطيط والتعزيز:

- ✓ أن تكون الخطة التشغيلية واضحة وشاملة لكافة التفاصيل.
- ✓ أن تكون الخطة التشغيلية تحتوي على أنشطة نشر ثقافة التطوع الصحي.
- ✓ أن يكون مسؤول التطوع مُطَّلِعاً على أحدث الوسائل الإعلامية، ومدى ملاءمتها للفئات المستهدفة.
- ✓ أن تتعدَّد الوسائل المستخدمة في عملية نشر ثقافة التطوع الصحي.
- ✓ أن يكون لدى مسؤول التطوع القدرة على الوصول للفئات المستهدفة من خلال مهارات التواصل، وبناء العلاقات، والتأثير.
- ✓ أن يتم رصد وتوثيق الجهود التطوعية الصحية في الجهة، وإبرازها في الوسائل المختلفة.
- ✓ أن تُبنى الشراكات والتعاونات بناء على الأهداف الاستراتيجية للتطوع الصحي.
- ✓ أن يتم إشراك كافة أصحاب المصلحة المعنيين في وضع التوجهات الاستراتيجية والتشغيلية.
- ✓ أن يتم استخدام التقنية في عمليات الرصد، والتوثيق، وإبراز الجهود.

نماذج مساندة لمرحلة التخطيط والتعزيز:

- ✓ نموذج الخطة التشغيلية.
- ✓ نموذج التخطيط للشراكات والتعاونات.

المرحلة الثانية: تصميم الفرص التطوعية الصحية والاستقطاب

يُقصد بتصميم الفرص التطوعية: هي المهمة والعمل المطلوب من المتطوع تنفيذه لدى الجهة المستفيدة مُتضمِّنة كافة التفاصيل اللازمة وفق نموذج موحَّد، ويكون على كل فرصة تطوعية مشرف ميداني مسؤول عن المتطوع عند التنفيذ.

ويُقصد بالاستقطاب هنا: مجموع المهام التي يقوم بها مسؤول التطوع المُتعلِّقة بنشر الفرص التطوعية الصحية، للوصول للمتطوعين الملائمين. ولا يمكن أن يتحقق الاستقطاب الجيّد دون وجود تصميم واضح ومُحدَّد.

ويمكن تقسيم عملية تصميم الفرص التطوعية الصحية إلى ثلاث خطوات رئيسة، هي:

1	2	3
تحديد احتياج الجهة للمتطوعين الصحيين.	تصميم الفرصة التطوعية الصحية وفق الاحتياج التطوعي.	الاستقطاب للمتطوعين الصحيين.

أولاً: تحديد احتياج الجهة للمتطوعين الصحيين.

يتولى مسؤول التطوع في الجهة بمساهمة المشرفين الميدانيين تحليل الاحتياجات داخل الجهة التي تحتاج لمتطوعين صحيين، ثم يتم وضعها ضمن خطة واضحة جاهزة لمرحلة التصميم.

وتتنوع مصادر تحليل الاحتياجات التطوعية في الجهة فتشمل:

- الاحتياجات الاستراتيجية: وهي الاحتياجات التطوعية المبنية على الرؤى الاستراتيجية للجهة.
- احتياجات الإدارات الداخلية: وهي الاحتياجات التطوعية المبنية على احتياجات الأقسام الداخلية في الجهة.
- احتياجات كيان التطوع الصحي: وهي الاحتياجات التطوعية المبنية على أهداف كيان التطوع التي تحقق أثره.

ثانيًا: تصميم الفرص التطوعية وفق الاحتياج التطوعي.

بعد تحديد الاحتياج التطوعي، يقوم مسؤول التطوع بترتيب البيانات التي جمعها وترتيب أولويتها وفرزها وتصنيفها بناءً على تصنيف الفرص التطوعية الصحية المعتمَد من مركز التطوع الصحي. بعد ذلك يبدأ مسؤول التطوع في التصميم للفرص التطوعية الصحية بالتعاون مع الإدارات والأقسام التي سيتم تسكين المتطوعين الصحيين فيها بحسب النماذج المعتمدة.

ثالثاً: الاستقطاب للمتطوعين الصحيين.

يرفع مسؤول التطوع الفرص التطوعية الصحية على منصة التطوع الصحي، ويتبع آلية الاستقطاب المعتمدة.

ومما يجب التنويه عليه هو أهمية عناية مسؤول التطوع باستقطاب المتطوعين الجدد لتوسيع دائرة التأثير.

عوامل نجاح مرحلة تصميم الفرص التطوعية الصحية والاستقطاب:

- ✓ أن تكون مبنية على احتياج مجتمعي.
- ✓ أن تكون الفرص التطوعية الصحية واضحة التفاصيل.
- ✓ أن يتم تحديد المشرف الميداني الملائم.
- ✓ الاطلاع على بيانات المتطوعين المتقدمين بعناية، واختيار الملائمين.
- ✓ أن يتم مراعاة دوافع المتطوعين واحتياجاتهم.

نماذج مساندة لمرحلة تصميم الفرص التطوعية الصحية والاستقطاب:

- ✓ نموذج تصميم الفرص التطوعية الصحية.

المرحلة الثالثة: الفرز والتسكين

يُقصد بالفرز: عملية المفاضلة بين المتقدمين للفرصة التطوعية الصحية.

ويُقصد بالتسكين: ربط المتطوع الصحي بالجهة ومشرفه الميداني المباشر، مع تعريفه بالمهام والمسؤوليات التطوعية المطلوبة.

تبدأ عملية الفرز بمجرد التحاق المتطوعين بالفرص التطوعية الصحية، سواء عن طريق التسجيل في «منصة التطوع الصحي» أو بالتواصل مع مسؤول التطوع في الجهة، الذي يوجههم للتسجيل في المنصة.

وتتضمن هذه العملية كافة العمليات الإدارية المُتعلِّقة بتقييم طلبات التقديم الواردة، وإصدار قرار الاختيار للمتطوع الملائم، واستكمال إجراءات التسكين بناءً على متطلبات الفرصة، وأهمها توقيع الاتفاقيات بناءً على ما ورد في الآليات والقواعد المُنظّمة للتطوع الصحي.

خلال مرحلة الفرز والتسكين، على مسؤول التطوع اتباع إجراءات استقطاب عادلة ونزيهة، وأن تكون معايير المفاضَلة والاختيار محدَّدة مُسبقاً، لتكون العملية موضوعية وشفافة، كما يُفضَّل إجراء مقابلات شخصية للمتطوعين بأي وسيلة كانت للتحقق من استيفائهم للشروط، وملاءمتهم لطبيعة الاحتياج التطوعي، وعلى مسؤول التطوع تزويد المتطوعين المُسكّنين بكافة المعلومات والأدلة التي ينبغي على المتطوعين معرفتها لتأدية مهامهم التطوعية على أكمل وجه.

عوامل نجاح مرحلة الفرز والتسكين:

- ✓ أن تكون عملية الفرز والتسكين تتسم بالشفافية، والوضوح، والنزاهة.
- ✓ أن يُشرَك المشرف الميداني في عملية الفرز، والتسكين، والمقابلات.
- ✓ أن تكون متطلبات الفرص التطوعية الصحية واضحة، ومُحدَّدة.
- ✓ أن تكون مدة عملية الاستقطاب كافية.
- ✓ أن تستخدم وسائل ترويج مساندة للمنصة لتوسيع دائرة الوصول.
- ✓ أن تكون الأدلة والنماذج الخاصة بالمتطوعين جاهزة ومُعَدة.

نماذج داعمة لمرحلة الفرز والتسكين:

- ✓ نموذج المقابلة الشخصية للمتطوع.
- ✓ دليل المتطوع الصحي.

المرحلة الرابعة: التوجيه والتدريب

يُقصد بالتوجيه: اطلاع المتطوعين الصحيين بشكل مباشر على جميع التفاصيل المعرفية المُتعلقة بالفرصة التطوعية الصحية، والبيئة التنظيمية والاجتماعية، والإجابة على كافة استفساراتهم المرتبطة بمهامهم التطوعية.

ويُقصد بالتدريب: هو التدريب على بعض مهام الفرص التطوعية بناءً على الاحتياج، لتحسين جودة الخدمات التطوعية الصحية، والأصل اختيار المتطوعين الملائمين للمهام التطوعية. يبدأ التوجيه بعد عملية التسكين، ولكن هذا لا يمنع أن يكون هناك توجيه قبل ذلك.

وتتكون عملية التوجيه من ثلاث أقسام رئيسية، وهي كالآتي:

» التعريف بالإدارة.
» التعريف بالتطوع الصحي.
» التعريف بالفرصة التطوعية.

- **أما التدريب** فتتنوع أشكاله ومنها: (ورش العمل، التطبيق العملي، المقاطع المرئية، المحتوى المقروء، اللقاءات، التدريب على أثناء التنفيذ من مختص آخر.. إلخ).

عوامل نجاح مرحلة التوجيه والتدريب:

✓ أن تتوفر أدلة وأدوات توضح للمتطوعين تفاصيل التوجيه المُتاح ووسائله.
✓ أن يوجد عملية تخطيط دورية، وحصر للاحتياجات التدريبية المكررة، والتعاون مع الجهات الإشرافية في سد هذا الاحتياج.
✓ أن يكون مسؤول التطوع مُتمكناً من بعض المنهجيات المُعتمَدة في التوجيه.

نماذج داعمة لمرحلة التوجيه والتدريب:

✓ نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للفرص التطوعية الصحية.

المرحلة الخامسة: الدعم والإشراف

يُقصد بالدعم: الاهتمام والاستيعاب الذي يوجَّه للمتطوع باعتباره شريكاً للجهة، ويضمن استمراريته وتحسين تجربته التطوعية. ويتعلق الدعم عادةً بتوفير بيئة مُحفِّزة ومناسِبة للمتطوع، وإشعاره بالتمكين والاحتواء، والتأكُّد من وجود علاقة ود واحترام بينه وبين المتطوعين والموظفين الآخرين، والتَّحقُّق من التعامل معه بعدالة وشفافية، والمساعدة في حل مشكلاته الشخصية.

ويُقصد بالإشراف: هو التوجيه الأدائي والتمكين المالي والإداري الذي يُقدَّم للمتطوع ليتمكن من تنفيذ مهامه بشكلٍ مناسب. ويتعلق عادةً بمنح الصلاحيات، ومتابعة التنفيذ والتقييم، والإرشاد.

يُعدُّ الدعم والإشراف قطبان لعملية إدارة التطوع الصحي، حيث تدفع عمليات الدعم العمل باتجاه تلبية تطلُّعات المتطوع وتمكينه ودعمه ليحظى بتجربة تطوعية إيجابية، بينما يدفع الإشراف لتلبية احتياجات الإدارة المُتمثِّل في تنفيذ المتطوع لمهام الفرص التطوعية بشكل مناسب.

تتعدد أشكال ووسائل الدعم والإشراف، ويقوم مسؤول التطوع باختيار الملائم منها وفق الموارد المتاحة، فقد تكون: (لقاءات وجلسات دعم وإشراف مباشرة، أو لقاءات عن بُعد، بشكل فردي أو جماعي، رسمية أو غير رسمية وغيرها...إلخ).

تنتهي فترة الدعم والإشراف بتقييم أداء المتطوع وتقديم التغذية الراجعة المتكاملة للمتطوع، بهدف تحسين وتطوير نموه الشخصي وأدائه في العمل، وقد تكون التغذية الراجعة في نهاية الفرصة التطوعية الصحية، أو أثنائها، بناءً على تقدير مسؤول التطوع.

ويأتي ضمن عمليات الدعم ما تقدمه الجهات الإشرافية لإدارات التطوع التابعة لها، من تسهيل وتذليل عقبات لزيادة كفاءتها الإدارية في التطوع، بالإضافة إلى قياس أدائها بشكل دوري وفق معيار متفق عليه لضمان تحقيقها للأهداف التشغيلية.

ويتكون معيار قياس أداء إدارات التطوع الصحي من محورين: المُمكنات، والنتائج. ولكل محور مؤشرات، ومسطرة قياس، وشواهد تضمن تحقيق الجهات لأدوارها.

عوامل نجاح مرحلة الدعم والإشراف:

- ✓ أن يكون مسؤول التطوع مُتمكناً من بعض المنهجيات الفاعلة في تقديم التغذية الراجعة.
- ✓ أن تكون مسؤولية الدعم والإشراف مشتركة بين مسؤول التطوع والمشرف الميداني المباشر.
- ✓ أن تكون عملية الدعم مُخططة من قبل استقطاب المتطوعين.
- ✓ أن تكون دورية الإشراف واضحة ومحدَّدة بين الأطراف.
- ✓ أن تكون وسائل التحقق والمتابعة واضحة.

نماذج داعمة لمرحلة الدعم والإشراف:

- ✓ نموذج تقييم أداء المتطوع الصحي.
- ✓ نموذج التغذية الراجعة للمتطوع الصحي.
- ✓ خطة متابعة وإشراف.
- ✓ معيار قياس أداء كيانات التطوع الصحي.

المرحلة السادسة: التقدير والتكريم.

يعتبر التقدير عامل نجاح بحد ذاته يضمن الاستمرارية والابتكار وتحقيق أثر التطوع الصحي. لذلك لا بد للتقدير والتكريم الجيدين أن يقوما على قِيَم العدالة في المكافأة، فتتناسب عملية التقدير والتكريم مع مستوى المجهود المبذول من المتطوعين، وأن يكون الهدف هو إظهار الاحتفاء بالمتطوعين ومدى مسؤوليتهم وعطائهم، وليس التركيز على ذات التكريم وتضخيم أنشطته والتقدير والمُباهاة بها التي قد تعود سلباً على روح التطوع والبذل.
ومن هذا المنطلق فإنه لا بد لعملية التقدير والتكريم أن تقوم على أساس عميق، لكونه يخاطب الجانب الوجداني من الإنسان، لذلك فإن مواءمة نوع التقدير والتكريم المُقدَّم بالحافز الخاص بالمتطوع المبني على دوافعه الشخصية أمر ضروري لتحقيق الأثر.

كما يجدر بالذكر هنا: أن حوافز المتطوعين تتعدد وتختلف من شخص لآخر، فالفهم العميق لهذه الدوافع سيجعلنا نعلم الطرق الملاءمة للمتطوعين لتحفيزهم وتقديرهم وتكريمهم، وبالتالي تكون إدارتنا للموارد حكيمة.
وهناك نوعين من أنماط التقدير وهو النمط الرسمي، كالتكريم في المحافل وإعطاء الشهادات للمتطوعين نظير لجهودهم، أو التقدير غير الرسمي كالابتسامة والشكر والدعم وغير ذلك.
وتُعد الشهادة هي الحد الأدنى من التقدير والتكريم، بل هي حق لهم نظير جهودهم وعطائهم، ويمكن الحصول عليها من منصة التطوع الصحي.

عوامل نجاح مرحلة التقدير والتكريم:

- ✓ أن يكون مسؤول التطوع مُتمكناً من بعض المنهجيات الفاعلة في تقدير وتحفيز المتطوعين.
- ✓ أن يتم إشراك جميع أصحاب المصلحة في عملية التقدير للمتطوعين.
- ✓ أن تكون عملية التقدير والتكريم مُخطَّطة.
- ✓ أن تكون عمليات التقدير متنوعة تلائم جميع أنواع المتطوعين.

نماذج مساندة لمرحلة التقدير والتكريم:

- ✓ نموذج شهادة التطوع الصحي.
- ✓ نموذج شهادة خبرة.
- ✓ دليل حوافز التطوع الصحي.

الملاحق

ملحق (1): إدارة المخاطر في إدارة التطوع الصحي

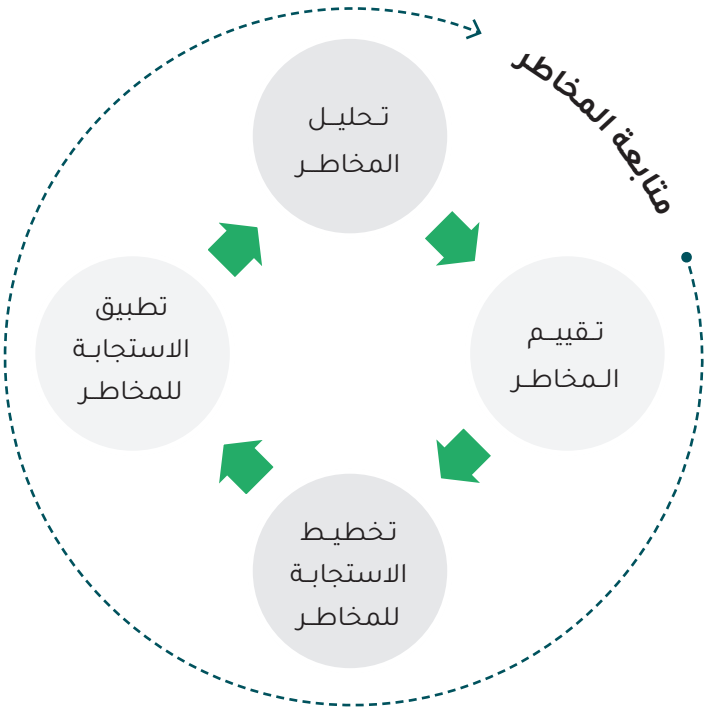
تُعد إدارة المخاطر الآن عنصراً رئيساً واحتياجاً ضرورياً لمسؤول التطوع الصحي، فهي تُساعد في اتخاذ القرارات في التطوع الصحي، لذلك فإنه من المهم التفكير في كيفية تأثير هذه القرارات على بقية الأطراف، والأخطار التي قد تنشأ عنها، وكيفية التعامل معها بفاعلية وكفاءة.

لذلك قام مركز التطوع الصحي بتصميم «منهجية إدارة المخاطر» التي تُساهم في حماية الجهة والعاملين فيها والمتطوعين والمستفيدين مما قد ينتج عن التطوع من مخاطر. وستُوضِّح هذه المنهجية المقصود بالمخاطر في التطوع تحديداً، وكيف يمكن لأصحاب العلاقة بالتطوع الصحي التنبؤ بهذه المخاطر، والتخطيط للتعامل معها وفق أساليب ونماذج علمية وعملية، مُجربة ومدروسة.

المخاطر في التطوع الصحي هي: « الأحداث والظروف المحتمل حدوثها والتي يمكن أن تؤثر سلباً على الجهة المُفعِّلة للعمل التطوعي، أو المهام التطوعية، أو المتطوعين، أو المستفيدين من التطوع الصحي، أو غيرهم من أصحاب العلاقة».

منهجية ومراحل إدارة المخاطر:

- تتضمن منهجية إدارة المخاطر عدداً من الإجراءات التي يجب اتباعها أثناء تحليل المخاطر، ويمكن تلخيصها في الشكل الآتي:



1. تحليل المخاطر:

يجب أن نبدأ أولاً بتحديد مجال تطبيق منهجية إدارة المخاطر، وتحديد ما إذا كانت ستُطبَّق على مستوى الجهة، أو على مستوى مجالات وطبيعة الفرص التطوعية الصحية، أو على مستوى المتطوعين والمستفيدين. وبعد تحديد مجال تطبيق منهجية إدارة المخاطر، يجب الانتقال إلى تحليل المخاطر المُحتمَلة من التطوع الصحي.

- **أساليب مقترحة:**
  - العصف الذهني.
  - مجموعات التركيز.
  - استشارة الخبراء وأصحاب التجارب.
  - سجلات المخاطر السابقة.
  - سجلات الدروس المستفادة.
  - أساليب تحليل البيئة (PESTEL) و (SWOT).

وبعد الانتهاء من عملية التحليل ينبغي رصد هذه المخاطر وتقييدها في سجل المخاطر.

2. تقييم المخاطر:

تُساعد هذه العملية في معرفة درجة الخطر وأولوية الاستجابة له، واختيار نوع الاستجابة المطلوب.

- **أساليب مقترحة:**
  - مصفوفة الاحتمالية والتأثير، التي تظهر درجة كل خطر، وبناءً على ذلك يقوم المَعني بالمخاطر بترتيب المخاطر من الأعلى إلى الأدنى للعمل بعد ذلك على خطة الاستجابة للمخاطر.

3. تخطيط الاستجابة للمخاطر:

خطِّط للاستجابة لكل خطر من المخاطر، وحدد الاستراتيجية التي ستتَّبعها مع كل واحدة من المخاطر المُحدَّدة في سجل المخاطر.
وتتلخص استراتيجيات الاستجابة للمخاطر في:

استراتيجية الاستجابة	توصيف الاستجابة
قبول المخاطر Risk Acceptance	استراتيجية استجابة للمخاطر يُقرُّ المعني بالمخاطر فيها بقبول الخطر، ولا يتخذ أي إجراء إلا عند وقوعها فعلياً.
تفادي المخاطر Risk Avoidance	استراتيجية استجابة للمخاطر يعمل المعني بالمخاطر فيها على إزالة التهديد، أو حماية الأطراف ذات العلاقة من تأثيره.
تخفيف المخاطر Risk Mitigation	استراتيجية استجابة للمخاطر يعمل فيها المعني بالمخاطر على تقليل احتمالية حدوث المخاطر أو تأثيرها.
تحويل المخاطر Risk Transference	استراتيجية استجابة للمخاطر ينقل المعني بالمخاطر فيها تأثيرَ تهديد ما إلى طرف ثالث، ومعه أحقية الاستجابة للخطر.
تصعيد المخاطر Risk Escalation	استراتيجية استجابة للمخاطر يُقرُّ المعني بالمخاطر فيها بأن المخاطر خارج مجال تأثيره، ويحول أحقية الاستجابة للمخاطر إلى مستوى أعلى لكي تُدار بطريقة أكثر فعالية.

بعد ذلك قم بتوصيف الإجراءات الملائمة بدقة، وما يجب القيام به حيال هذا الخطر، كذلك قم بتحديد المسؤول عن كل إجراء، وتاريخ تنفيذ هذا الإجراء، وموعد المتابعة، للتَّحقُّق من اتخاذ الإجراء في الوقت المناسب لتكون إدارة المخاطر فاعلة ومُنتِجة.

4. تطبيق الاستجابة للمخاطر:

ينبغي بعد ذلك أن يكون لدينا خطة واضحة ومكتملة للتعامل مع المخاطر، ويجب تنفيذ إجراءاتها بشكل عملي، ومن المهم التنبُّه إلى أن استراتيجيات التعامل مع المخاطر تتطلب جميعها اتخاذ إجراءات استباقية قبل وقوع المخاطر، باستثناء استراتيجية "قبول المخاطر" التي تتضمن أن يكون هناك إجراءات مُخطَّطة أيضاً، ولكن ينتظر المسؤول حتى وقوع الخطر ثم يقوم باتخاذ هذه الإجراءات، ولفهم هذه المرحلة سيُوضَّح مثال لتطبيق الاستجابة للمخاطر في كل استراتيجية:

استراتيجية الاستجابة	مثال
قبول المخاطر **Risk Acceptance**	يقبل مسؤول التطوع احتمالية انسحاب المتطوع الصحي من الفرصة التطوعية الصحية، وقد وضع ضمن إجراءات خطة الاستجابة للمخاطر إجراءً يتضمن استدعاء متطوع من قسم آخر عند انسحاب المتطوع.
تفادي المخاطر **Risk Avoidance**	يتوقع مسؤول التطوع عدم ملاءمة المكان المُحدَّد لتنفيذ الفرصة التطوعية الصحية لاشتماله على مخاطر تمسّ سلامة المتطوعين وعدم إمكانية توفير حماية لهم، فيغيِّر مكان التنفيذ.
تخفيف المخاطر **Risk Mitigation**	يتوقع مسؤول التطوع تعرُّض المتطوعين لإصابات أثناء إدارة الحشود والتعامل معهم، فيقوم بتدريب فريقه بشكل مُسبق للتعامل مع الحشود وإدارتهم.
تحويل المخاطر **Risk Transference**	يتوقع مسؤول التطوع عدم الإقبال من المتطوعين الصحيين على فرصة تطوعية صحية مُحدَّدة، فينقل مسؤولية استقطاب المتطوعين الصحيين وإدارتهم إلى جمعية صحية متخصصة في هذا المجال، ولديها الخبرة الكافية في ذلك.
تصعيد المخاطر **Risk Escalation**	يتوقع المشرف الميداني بأن المتطوعين الصحيين قد لا تُقدَّر جهودهم بالشكل المطلوب، أو لا تُوفَّر الموارد اللازمة لهم لتنفيذ المهمة التطوعية، فيُصعِّد هذه المخاطر إلى مسؤول التطوع قبل بدء المهام التطوعية لاتخاذ إجراء ملائم من صاحب الصلاحية الأعلى.

ملاحظة: بعد تطبيق الاستجابة للمخاطر، يجب تحديث سِجل المخاطر، وتقييد الاستجابة التي نُفِّذَت في السجل، وإبلاغ المعنيِّين بذلك.

5. متابعة المخاطر:

نقصد في هذه المرحلة متابعة تنفيذ خطط مواجهة المخاطر المُتَّفَق عليها، وتعقب المخاطر المُحدَّدة، وتحديد المخاطر الجديدة وتحليلها، وتقييم مدى فاعلية عملية التعامل مع المخاطر، وإضافتها إلى سجل المخاطر وخطة الاستجابة للمخاطر.

أساليب مقترحة:

» مصفوفة (RACI)

يمكن توظيف مصفوفة الصلاحيات (RACI) في التعامل مع المخاطر، وتُساعد هذه المصفوفة على متابعة المخاطر مع أصحاب المصلحة المعنيِّين، والتَّحقُّق من إشراك كل صاحب مصلحة بالشكل الملائم.

وترمز حروف (RACI) إلى الأدوار التي تشتملها المصفوفة، ويرمز لكل دور بالحرف الأول منه حسب الجدول الآتي:

الرمز	الدور	توضيح المقصود بالدور
R	Responsible	تعني المُكلَّف بتنفيذ الإجراء.
A	Accountable	تعني المسؤول أو الشخص المعني بالمتابعة والمحاسبة ومن يمكن تصعيد الخطر إليه.
C	Consult	تعني من يجب أن يُستشار ويؤخذ رأيه عند تنفيذ الإجراء.
I	Inform	تعني من يجب إبلاغه بالإجراء، أو بالحالة عند وقوعها.

ويمكن توظيف هذه المصفوفة ضمن خطة الاستجابة للمخاطر حسب النموذج التالي:

المخاطر	إجراءات التعامل معها	أدوار المعنيين بالتعامل مع المخاطر			
		R	A	C	I
• تعرُّض المتطوعين الصحيين لإصابات بسبب الزحام	• تدريب المتطوعين الصحيين بشكل مُسبق، وتوفير زيّ خاص لهم	• المشرف الميداني	• مدير التطوع	• مشرف ميداني سابق	• المتطوعين الصحيين. • مركز التطوع. • الجهات الإشرافية.

في هذه الحالة سيكون المُكلَّف بتنفيذ الإجراء هو المشرف الميداني، ويمكنه أن يستشير مشرفاً ميدانياً سابقاً للاستفادة من خبرته، وتبقى مسؤولية المتابعة والتحقق لدى مسؤول التطوع، مع وجوب إبلاغ ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع في الجهة المستفيدة، لتسهيل تنفيذ المهمة، والاستعداد لها بشكل مبكر وتوفير الدعم الإداري اللازم لذلك.

ملاحظة: إن عملية متابعة المخاطر عملية مستمرة، وتكرارية.

عوامل النجاح في إدارة المخاطر:

- ✓ تعزيز ثقافة إدارة المخاطر في التطوع لدى أصحاب العلاقة بالتطوع الصحي (الجهات الإشرافية/ الجهات المستفيدة/ مديري التطوع/ منسقي التطوع/ المشرفين الميدانيين/ المتطوعين) وغيرهم.
- ✓ فهم العلاقات، والارتباطات الداخلية والخارجية، والمؤثرات على بيئة التطوع الصحي.
- ✓ فهم توجُّهات برنامج التحوُّل الصحي، وتوجُّهات مركز التطوع الصحي في إدارة المخاطر.
- ✓ التركيز على فهم المنهجية وذهنية إدارة المخاطر، وليس فقط استخدام الأدوات والنماذج دون تبَنِّي ذهنية إدارة المخاطر.
- ✓ مُراعاة العوامل المؤثرة في إدارة المخاطر والمُتغيِّرات والمُستجدّات، والموازَنة بين الوقت المُتاح لاستخدام المنهجية، ونقلها إلى حيّز التنفيذ بما لا يُعيق التطوع الصحي ويُعرقِل سيره.
- ✓ التدرُّج في تطبيق منهجية إدارة المخاطر، والبدء بأسلوب مُبسَّط يُعمَل على تطويره مع مرور الوقت واكتساب المعرفة والخبرة.

ملحق (2): جدارات مسؤول التطوع الصحي

الإدارة المؤسساتية:

وهي القُدرة على تصميم وتنفيذ السياسات والإجراءات والعمليات والأنظمة التي تُوائم بين إشراك المتطوعين ورؤية ورسالة الجهة. وتحتوي على:

- **الإدارة الاستراتيجية:** يُقصد بها تطبيق مفاهيم التخطيط الاستراتيجي المرتبطة بإشراك المتطوعين، والمشاركة في وضع ومراجعة رؤية ورسالة وأهداف الجهة، ودمج الأنشطة التطوعية بطريقة تُسهِم في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف وأولويات الجهة. كما تشمل المقدرة على استخدام استراتيجيات تنمية التعاون الداخلي بين أقسام الجهة في المشاريع ذات الاهتمام المُشترَك التي يُسهِم بها المتطوعون، وتشمل كذلك القدرة على توظيف المتطوعين في حل المشكلات التي قد تواجهها الجهة.
- **الإدارة التشغيلية:** يُقصَد بها تطبيق مفاهيم التخطيط التشغيلي وإدارة المشاريع في تصميم وتنفيذ الأنشطة التطوعية، وتطوير ومراجعة السياسات والإجراءات بطريقة تعكس أفضل الممارسات في إدارة المتطوعين.

إدارة المتطوعين:

هي القدرة على: جذب، وإشراك، وتدريب، ودعم المتطوعين بطرق مُمَنهجة ومؤسسية مقصودة. من خلال تصميم الفرص التطوعية الصحية، وتسويقها، واستقطاب المتطوعين، وفرزهم، وتسكينهم في الأماكن المُناسِبة، وتقديم التوجيه المُناسِب لهم عند انضمامهم للجهة، وتلبية احتياجاتهم التدريبية المُتعلِّقة بالعمل.

- **دعم المتطوعين والإشراف عليهم:** يشمل استراتيجيات الدعم والإشراف الفعّال على المتطوعين، ومبادئ حلّ النزاعات، واتخاذ الإجراءات التصحيحية السليمة، واستراتيجيات تقدير المتطوعين، ونظريات التحفيز، واستراتيجيات استبقاء (المحافظة على) المتطوعين.

المسائلة والمحاسبة (من قبل أصحاب المصلحة):

هي القُدرة على جمع البيانات والمعلومات ذات العلاقة بالتطوع الصحي، وإشراك المتطوعين، والقُدرة على الانخراط الجاد والمقصود في عمليات التقييم والمتابعة، وتقديم التقارير لأصحاب المصلحة المعنيين، وتحتوي على:

- **الإدارة المالية:** يُقصد بذلك اتخاذ قرارات مالية رشيدة فيما يخص الميزانية، مع الامتثال للمُمارَسات العملية الصحيحة، وسياسات الجهة، والأنظمة والقوانين الحاكمة فيما يتعلق بجلب الدعم المالي، وجمع التبرُّعات، وتطبيق مبادئ الإدارة الفاعلة للموارِد لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة.
- **إدارة البيانات:** تتضمن الالتزام بالمُتطلَّبات القانونية والمُمارَسات المُثلى فيما يتعلق بالسرية والخصوصية في جمع البيانات، وحفظ سِجلّات المتطوعين، ونشر التقارير، كما تتضمن جمع وتحليل ونشر المعلومات حول أنشطة وبرامج المتطوعين، وإيصالها لأصحاب المصلحة المعنيِّين.
- **التقييم وقياس العوائد:** تشمل تطوير الأدوات والعمليات المُلائمة لقياس أثر مشاركة المتطوعين، وتصميم وتنفيذ وسائل تقييم أداء المتطوعين، وتطوير آليات التغذية الراجعة لإعلام المتطوعين بنتائج أنشطتهم.

إدارة المخاطر:

يُقصد به الفهم العام للمبادئ والممارسات القانونية، والالتزام على وجه الخصوص بتلك المُتعلِّقة بالتطوع والمتطوعين، إضافةً إلى تصميم وتنفيذ سياسات إدارة المخاطر والإجراءات والأدوات المُتعلِّقة بالتطوع، المنسجمة مع سياسة الجهة العامة لإدارة المخاطر، بغرض تحديد مخاطر كل نشاط ومهمة تطوعية، وكيفية تجاوزها أو التخفيف من الآثار المترتبة عليها.

التحسين المستمر:

تطبيق مبادئ التحسين المستمر لضمان مشاركة إيجابية للمتطوعين، ولتعظيم أثر مشاركتهم على الجهة وعلى المجتمع، مع مُراعاة انسجام مبادرات التحسين المستمر مع ممارسات التحسين الأخرى على مستوى الجهة، والاستفادة من نتائج التقييم لتحسين وتطوير الأنشطة المستقبلية.

القيادة وإيصال الرؤية:

هي القُدرة على الارتقاء بالأهداف على المستوى الشخصي، والمؤسسي، والمجتمعي، وكذلك القدرة على حشد التأييد لمشاركة فاعلة للمتطوعين داخل الجهة، وفي المجتمع المحيط الذي تخدمه. وتحتوي على:

- **التمكين لبيئة داعمة لإشراك المتطوعين داخل الجهة:** صياغة رؤية مميَّزة ومُستدَامة داخل الجهة في إشراك المتطوعين، مع خلق مناخ من الاحترام المتبادَل، والقبول والاحتفاء بالتنوع، وإشراك المتطوعين في عملية صنع القرار، والاستماع بعنايةٍ لآراء واعتبارات الآخرين، وكذلك الالتزام بتدريب وتوجيه الآخرين، وتقديم نموذج يُحتذى به في الأداء المتميِّز، ومشاركة الموارد والمسؤوليات للدفع بالمشاريع نحو الإنجاز.
- **عقد الشراكات والتحالفات في المجتمع المحيط:** تنفيذ الأنشطة التي تخدم المجتمع خارج أسوار الجهة، وتطوير تحالفات استراتيجية مع الجهات الأخرى، لتلبية احتياجات المجتمع المشتركة.
- **التطوير الذاتي والمهني:** بناء وتطوير خطة للتطوير الشخصي والمهني مبنية على التقييم الذاتي، وتكون مُحدَّدة الأهداف، ذات خطوات عملية وواضحة وواقعية، مع المُشارَكة في فرص التعلم المُتاحة (الرسمية وغير الرسمية)، والحصول على الاعتمادات والشهادات في مجال العمل، وتصميم وتقديم خُطط التطوير المهني للأقران والزملاء في موضوع إدارة المتطوعين.
- **خلق استراتيجيات التبني المناسبة للعمل التطوعي:** الدعوة عبر القنوات المُلائمة لحشد موارد كافية (بشرية وفنية ومالية) لدعم السلوك التطوعي، وضع وتنفيذ استراتيجيات المُناصَرة المناسبة للتأثير على القرارات والإجراءات المُتعلِّقة بالإشراك الفعال للمتطوعين داخل الجهة، وكذلك وضع وتنفيذ استراتيجيات المناصرة المناسبة للتأثير إيجابياً على توجُّهات وسلوكيات المجتمع المُتعلِّقة بالتطوع، مع المشاركة في الأنشطة الفردية والجماعية لمُناصَرة مهنة إدارة المتطوعين.

ملحق(3): نماذج إدارة التطوع

يستعرض هذا الملحق جميع النماذج التي تحتاج أن تتعامل معها، والنماذج المساندة.

نموذج الخطة التشغيلية للجهات الإشرافية والمستفيدة
نموذج متابعة الخطة التشغيلية.
نموذج التخطيط للشراكات والتعاونات.
نموذج تحديد الاحتياج التطوعي.
نموذج تصميم فرصة تطوعية صحية.
نموذج المقابلة الشخصية للمتطوع.
نموذج اتفاقية التطوع الصحي الموحدة.
نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للفرص التطوعية الصحية.
تقييم أداء المتطوع.
نموذج الشكوى والتظلُّم.
نموذج سجل المخاطر.
نموذج مصفوفة الاحتمالية والتأثير لتقييم المخاطر.
نموذج مصفوفة الصلاحيات (RACI).

ملحق (4): حوكمة الفرص التطوعية الصحية

تصميم الفرصة التطوعية الصحية

1. يقوم مسؤول التطوع في الجهة المستفيدة بتعبئة نموذج تصميم الفرصة التطوعية المُعتمَد في منصة التطوع الصحي.
2. إرسال النموذج للمراجعة والاعتماد للجهة الإشرافية.

مراجعة طلب الفرصة التطوعية واتخاذ القرار

1. يقوم مسؤول التطوع في الجهة الإشرافية بمراجعة طلب الفرصة التطوعية الصحية الذي رفعته الجهة المستفيدة ويتخذ القرار المناسب، وهو ينقسم لحالتين:

- **الحالة الأولى:** في حال رفْض الطلب، يقوم برفضه عبر المنصة مع توضيح السبب.
- **الحالة الثانية:** في حال قبول الطلب، يُرفَع الطلب للجهة العليا إما إلى المديرية الصحية ثم إلى "مركز التطوع الصحي"، أو إلى المركز مباشرة في حال كان الذي رفع الطلب المديرية الصحية.

مراجعة "مركز التطوع الصحي"

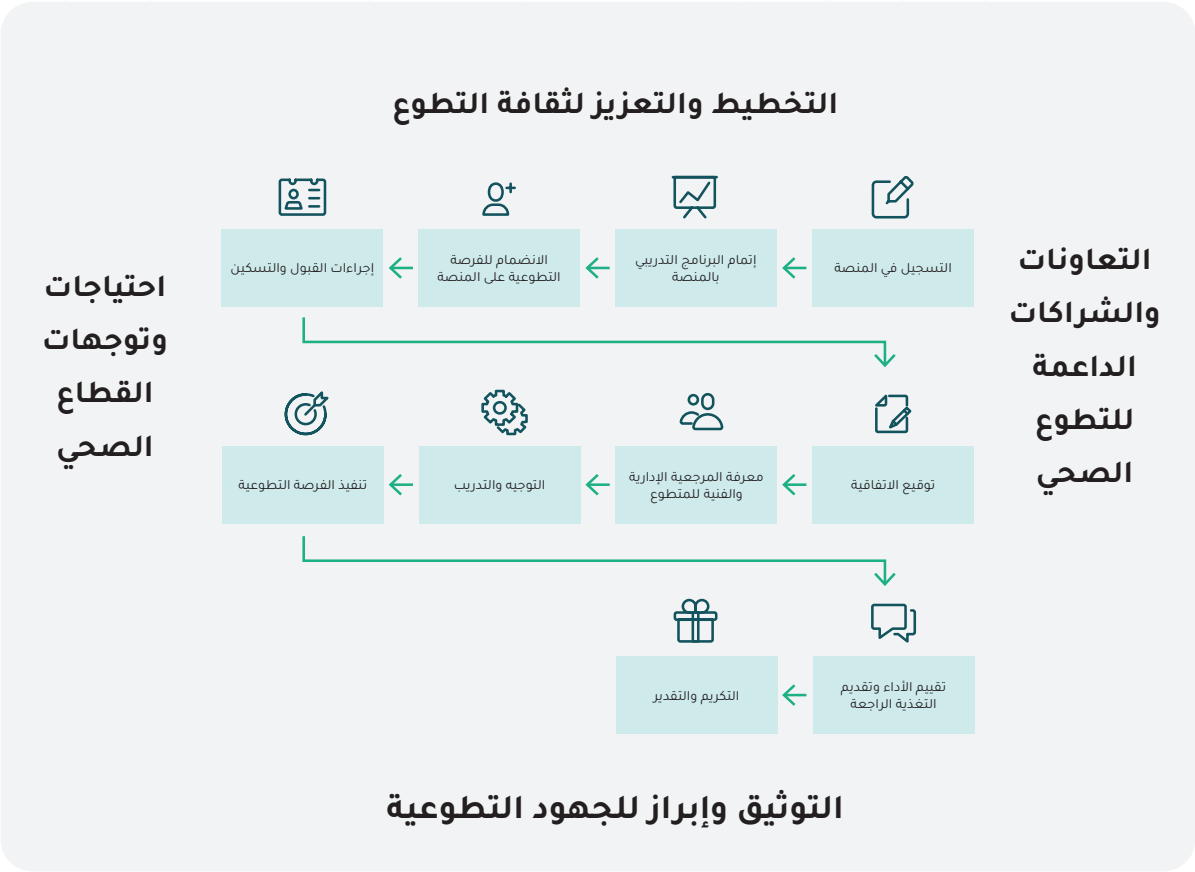
1. يراجع "مركز التطوع الصحي" الفرصة التطوعية الصحية المرفوع، وتراجع الجهة الإشرافية، ويتخذ القرار المناسب، وهو ينقسم لحالتين:

- **الحالة الأولى:** في حال رفْض الطلب، يقوم برفضه عبر المنصة، مع توضيح السبب للمديرية أو التجمع الصحي للتعديل.
- **الحالة الثانية:** في حال قبول الطلب، تُفتح الفرصة التطوعية على المنصة.

ملحق (5): رحلة المتطوع الصحي

عندما تستقطب الجهة التنفيذية المتطوع، لا بد أن يَشعر بأن هذه الجهة تولي اهتماماً له، وتحفظ له حقوقه، وتُوضِّح له مسؤولياته.

وللمتطوع مع كل فرصة تطوعية دورة مُتكاملة مع كل جهة مستفيدة مُمثَّلة في هذه المراحل:



ملحق (6): المستندات المرجعية

يستعرض هذا الملحق بعض المستندات التي من المهم الإطلاع عليها:

الآليات والقواعد المنظمة للتطوع الصحي
دليل المشرف الميداني
دليل المتطوع الصحي
لائحة مخالفات المتطوع الصحي
معيار قياس كيانات التطوع الصحي
دليل توثيق الساعات التطوعية الصحية
منصة التطوع الصحي

امسح الباركود لمعرفة المزيد

ما هي منصة التطوع الصحي؟

خطوات التسجيل في منصة التطوع الصحي

نسخة
App Store

نسخة
Google Play

Available on the App Store

GET IT ON Google Play

937

مركز الاتصال 937
تحويلة رقم (8)
التطوع الصحي.

حساب المركز
على منصة تويتر
@H_volunteering

حساب خدمة المتطوعين
على منصة تويتر
@HVolunteersCare

دليل

إدارة التطوع الصحي

3.0

2022

تمكين
TAMKEEN

التطوع الصحي
HEALTH VOLUNTEERING