

تمكين
TAMKEEN

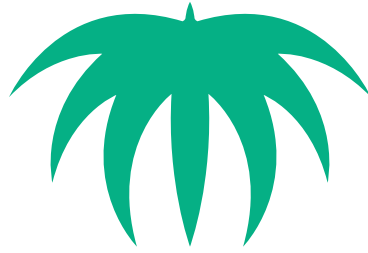


معيار أداء إدارات التطوع الصحي

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 الإسلامي الحنيف دين تكافل وتعاُصُد
وتآزُر، وشريعتنا الإسلامية تُؤكِّد على العمل
الخيرى.



صاحب السمو الملكي

الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز (حفظه الله)

ولي العهد ، نائب رئيس مجلس الوزراء ، وزير الدفاع



«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



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 الصحيين 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



المسؤولية



المواطنة



التمييز



الاستدامة



الشراكة

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

9	عن معيار أداء إدارات التطوع الصحي
10	مفاهيم وتعريفات
12	التعريف بمعيار أداء إدارات التطوع الصحي
13	نموذج التقييم لمعيار أداء إدارات التطوع الصحي
15	ممارسات ومؤشرات معيار أداء إدارات التطوع الصحي
16	أولاً: محور الممكّنات
26	ثانياً: محور النتائج
32	آلية التقييم

عن معيار أداء إدارات التطوع الصحي

انطلاقاً من رؤية مركز التطوع الصحي ليكون نموذجاً عالمياً رائداً في تنظيم التطوع الصحي وتعزيز مساهمة المتطوعين في الاستدامة والتنمية. وحرصاً على تحقيق أهداف الاستراتيجية، أطلق مركز التطوع الصحي مشروع (تمكين منظومة التطوع الصحي)، الهادف إلى:

1. تأسيس العمل التطوعي في المجال الصحي.
2. تمكين منظومة التطوع الصحي.
3. تعزيز العمل المؤسسي وحوكمة العمليات في التطوع الصحي.
4. المساهمة في بناء قدرات كيانات التطوع الصحي.

قام مركز التطوع الصحي بإعداد حقيبة لمأسسة التطوع الصحي في الجهات المستفيدة، والمفعلة للتطوع الصحي، لتتضمن عدداً من المنهجيات والأدلة الإرشادية والنماذج المساعدة للجهات المستفيدة، لتمكينهم من تنظيم التطوع الصحي لديها، وتطوير منظومته، والسعي لتحقيق التميز المؤسسي في التطوع الصحي.

ويأتي معيار تقييم أداء إدارات التطوع الصحي ليكون مساعداً للجهات في تحقيق التميز المؤسسي والريادة في التطوع الصحي، وتطبيق حقيبة مأسسة التطوع باحترافية وكفاءة.

مفاهيم وتعريفات

المصطلحات	التعريف
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 العمل التطوعي، والإشراف عليه سواءً أكان جهة إشرافية أو جهة مستفيدة أو غير ذلك.
الفرصة التطوعية	هي المهمة التي تحتاج إلى عدد معين من المتطوعين وتكون ذات حدود موصوفة ولها جهة تشرف على تنفيذها.
المبادرة التطوعية	هي إطار لمجموعة من الفرص التطوعية، يتم تصميمها للوصول إلى أهداف صحية وفق إطار زمني محدد.
المنصة	«منصة التطوع الصحي» وهي أداة إلكترونية تحت إشراف مركز التطوع الصحي تهدف إلى تفعيل التطوع الصحي وتوثيقه.
المعيار	معياري أداء إدارات التطوع الصحي.
المعايير الرئيسية	هي مكونات محوري الممكنات والنتائج ضمن المعيار، وتمثل الأهداف الاستراتيجية لمركز التطوع الصحي.
الممارسات	هي المتطلبات التي سيتم تقييم أداء إدارات التطوع بها في محور الممكنات، وتعبر عن الواقع المرغوب تحقيقه في إدارات التطوع الصحي.
المؤشرات	هي المتطلبات التي سيتم تقييم أداء إدارات التطوع بها في محور النتائج، وتعبر عن النتائج المرغوب تحقيقها من إدارات التطوع الصحي.
سلم التقييم	هي الدرجات الأربعة لتقييم أداء إدارات التطوع الصحي في الممارسات أو المؤشرات.
الشواهد	هي وسائل إثبات تطبيق الممارسة أو تحقيق المؤشر، والتي تؤكد استحقاق الجهة للدرجة الممنوحة لها في سلم التقييم ويلزم التحقق منها قبل منح الدرجة.
التقييم الذاتي	استخدام الجهة المستفيدة أو الإشرافية نسخة مخصصة من المعيار في تقييم أدائها ذاتياً لتتمكن من معرفة مستوى تحقيقها لمعيار أداء إدارات التطوع الصحي.

معيّار أداء إدارات التطوع الصحي

التعريف بمعيار أداء إدارات التطوع الصحي

معيار أداء إدارات التطوع الصحي هو معيار أداء تشغيلي لقياس قدرة إدارات التطوع التي تقع تحت إشراف مركز التطوع الصحي على إدارة وتفعيل التطوع الصحي، مما يساهم في رفع كفاءتها وتحقيقها للمستهدفات والنتائج المرجوة منها.

وقد تم بناء المعيار بالارتكاز على استراتيجية مركز التطوع الصحي، ليكون أداة فعّالة في توجيه الأداء لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمركز، ويتكون المعيار من محورين:

1. محور الممكنات:

ويقىس محور الممكنات مجموعة من الممارسات المرغوبة والتي من شأنها مساعدة إدارة التطوع الصحي على تفعيل التطوع الصحي بكفاءة وفاعلية، ويتكون من (21) ممارسة.

2. محور النتائج:

ويوضح محور النتائج مجموعة المؤشرات والنتائج التي تصب بشكل مباشر في مؤشرات مركز التطوع الصحي، والتي يُتوقع من الجهات تحقيقها في حال تطبيق محور الممكنات، ويتكون من (13) مؤشراً.

منهجية التقييم:

يتم تقييم كل ممارسة باستخدام سلم تقييم رُباعي، تُمثل الدرجة الأولى منه الحد الأدنى المطلوب من الجهات، والدرجة الثانية تعتبر الحد المتوسط، وتمثل الدرجة الثالثة الحد المأمول، بينما تمثل الدرجة الرابعة الحد الضمّوح.

كما يراعي المعيار التدرج في التطبيق، فخلال العام الأول يتم قياس أداء إدارات التطوع في (3) أهداف استراتيجية وهي:

- نشر وتعزيز ثقافة التطوع الصحي.
- تنظيم التطوع في المجال الصحي.
- تمكين منظومة التطوع الصحي.

في محوري الممكنات والنتائج.

بينما يبدأ قياس الهدف الاستراتيجي الرابع (تحقيق التميز المؤسسي في التطوع الصحي) بعد مرور سنة من تطبيق المعيار للمرة الأولى على الجهات، نظراً لأن المؤشرات فيه تعتبر مستوى متقدّم.

الممارسات الخاصة بالجهات الإشرافية:

ترتبط الممارسات الثلاث الأولى في الهدف الرابع ضمن محور الممكنات بجميع الجهات، وتختص الممارسة الرابعة والخامسة بالجهات الإشرافية فقط، أما في محور النتائج، فيختص المؤشر الثاني فقط بالجهات الإشرافية، ويكون المُعني بتقييم الجهات الإشرافية مركز التطوع الصحي، أما المُعني بتقييم الجهات المستفيدة فهي الجهات الإشرافية.

نموذج التقييم لمعيار أداء إدارات التطوع الصحي

محور الممكنات	نشر وتعزيز ثقافة التطوع الصحي	تنظيم التطوع في المجال الصحي	تمكين منظومة التطوع الصحي	تحقيق التميز المؤسسي في التطوع الصحي
	25 درجة	25 درجة	25 درجة	25 درجة
محور النتائج	نشر وتعزيز ثقافة التطوع الصحي	تنظيم التطوع في المجال الصحي	تمكين منظومة التطوع الصحي	تحقيق التميز المؤسسي في التطوع الصحي
	25 درجة	25 درجة	25 درجة	25 درجة
الإجمالي	200 درجة			

- الجولة الأولى من القياس يتم تقييم المعايير الثلاثة الأولى من كل محور بإجمالي (150) درجة.
- في الجولة الثانية من القياس يتم تقييم جميع المعايير بإجمالي (200) درجة.



ممارسات ومؤشرات معيّار أداء إدارات التطوع الصحي

أولاً: محور المكنات

المعايير الرئيسية	الممارسات	1	2	3	4	الشواهد
نشر وتعزيز ثقافة التطوع الصحي	وعي منسوبي الجهة بالأهداف والغايات من تفعيل التطوع الصحي	الأهداف والغايات من تفعيل التطوع الصحي منشورة لدى الجهة	الأهداف والغايات من تفعيل التطوع الصحي منشورة لدى الجهة بوسائل متعددة (أكثر من وسيلتين)	تقوم إدارة التطوع بنشر الأهداف والغايات من تفعيل التطوع الصحي بوسائل متعددة وعلى فترات متكررة	تتأكد إدارة التطوع من معرفة جميع أصحاب المصلحة الذين يتعاملون معها بالأهداف والغايات من تفعيل التطوع الصحي	وثائق ومستندات داعمة الزيارة الميدانية
	تنفيذ الأنشطة توعوية وتنشيطية بالتطوع الصحي داخلياً	تستثمر إدارة التطوع المناسبات المتعلقة بالعمل التطوعي في التوعية والتنشيط بالتطوع الصحي داخلياً	لدى إدارة التطوع جدولة (خطة) واضحة للتوعية والتنشيط بالتطوع الصحي داخلياً وتعمل على تنفيذها	تُحدث إدارة التطوع الأنشطة المستخدمة في التوعية والتنشيط بالتطوع الصحي داخلياً بناءً على تفاعل منسوبي الجهة	تُشارك إدارة التطوع بصفة الإدارات في التوعية والتنشيط بالتطوع الصحي داخلياً وفق خطة واضحة ومحدثة	وثائق ومستندات داعمة مقابلات الفريق
	تنفيذ الأنشطة توعوية وتنشيطية بالتطوع الصحي خارجياً	تستثمر إدارة التطوع المناسبات المتعلقة بالعمل التطوعي في التوعية والتنشيط بالتطوع الصحي خارجياً	لدى إدارة التطوع جدولة (خطة) واضحة للتوعية والتنشيط بالتطوع الصحي خارجياً وتعمل على تنفيذها	تُحدث إدارة التطوع الأنشطة المستخدمة في التوعية والتنشيط بالتطوع الصحي خارجياً بناءً على تفاعل الفئات المستهدفة	تُشارك إدارة التطوع أصحاب المصلحة لأنشطتها التوعوية والتنشيطية بالتطوع الصحي خارجياً وفق خطة واضحة ومحدثة	وثائق ومستندات داعمة
	المساهمة الإعلامية للجهة ومنسوبيها في تعزيز ثقافة التطوع الصحي	تنشر إدارة التطوع عبر حساب الجهة الرسمي في أحد وسائل التواصل الاجتماعي منشورات لتعزيز ثقافة التطوع الصحي	لدى إدارة التطوع خطة نشر واضحة بالتعاون مع الإدارة المعنية في الجهة لتوظيف وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة التطوع الصحي	تعمل إدارة التطوع على تطوير خطة النشر لتعزيز ثقافة التطوع الصحي مع الإدارة المعنية في الجهة في وسائل التواصل الاجتماعي بناءً على نتائج تفاعل الفئات المستهدفة	تعمل إدارة التطوع على إشراك منسوبي الجهة بشكل دوري في تنفيذ خطة النشر الإعلامي لتعزيز ثقافة التطوع الصحي من حساباتهم الشخصية في وسائل التواصل الاجتماعي	روابط النشر

المعايير الرئيسية	الممارسات	1	2	3	4	الشواهد
نشر وتعزيز ثقافة التطوع الصحي	مشاركة الجهة في البرامج والمبادرات التي يُطلقها مركز التطوع الصحي	تُرشح إدارة التطوع أحد منسوبي الجهة للمشاركة في البرامج والمبادرات التي يُطلقها مركز التطوع الصحي	تُرشح إدارة التطوع الأشخاص الأكثر ملاءمة للمشاركة في البرامج ومبادرات مركز التطوع الصحي حسب أهداف كل برنامج أو مبادرة	تتابع إدارة التطوع الأفراد الذين شاركوا في برامج ومبادرات مركز التطوع الصحي في تحقيق أهداف البرنامج والمبادرة	تعمل إدارة التطوع على نقل الخبرات والمعارف المكتسبة لدى المشاركين في البرامج والمبادرات التي يطلقها مركز التطوع الصحي أثناء متابعتهم في تطبيقها إلى بقية أصحاب المصلحة	خطابات ووثائق ومستندات داعمة
	اكتمال الأدلة والنماذج والتنظيمية للتطوع الصحي لدى الجهة	حصلت إدارة التطوع على نسخة متكاملة من حقيبة مأسسة التطوع الصحي المعتمدة من مركز التطوع الصحي	لدى إدارة التطوع المعرفة الكافية بمكونات حقيبة المأسسة والغرض من كل مكون من مكوناتها	تراجع إدارة التطوع مكونات حقيبة المأسسة، وتحدد مقترحات تحسينية للمكونات بناءً على خبرتهم الميدانية	تُوصل إدارة التطوع حقيبة المأسسة لأصحاب العلاقة بالتطوع الصحي وتحقق من اطلاعهم عليها	وثائق داعمة
	قدرة التطوع في الجهة على استخدام الأدلة والنماذج التنظيمية للتطوع الصحي	تقوم إدارة التطوع باستخدام الأدلة والنماذج المتوفرة في حقيبة مأسسة التطوع الصحي في إدارة التطوع الصحي	تقوم إدارة التطوع بتطوير الأدلة والنماذج المتوفرة في حقيبة مأسسة التطوع الصحي حسب ما يناسب احتياجاتهم وبسهل استخدامهما بما يتوافق مع أنظمة وتعليمات مركز التطوع الصحي	تطور إدارة التطوع أدلة ونماذج جديدة بما يتوافق مع أنظمة وتعليمات مركز التطوع الصحي	تُشارك إدارة التطوع المعنيين من أصحاب المصلحة في التطوير والتحسين المستمر للأدلة والنماذج المتوفرة في حقيبة مأسسة التطوع الصحي	وثائق ومستندات داعمة
	تمكن الجهة من تحديد احتياجات تلبية تطلعات أصحاب المصلحة	تقوم إدارة التطوع بتصميم الفرص التطوعية إذا طلب منها ذلك	تقوم إدارة التطوع باستقبال طلبات تصميم الفرص التطوعية من بقية الإدارات وفق آلية محددة ومعلنة	تقوم إدارة التطوع لاستكشاف الاحتياجات من الفرص التطوعية للجهة بشكل دوري وتصمم الفرص التطوعية بناءً على ذلك	تقوم إدارة التطوع باستطلاع تطلعات أصحاب المصلحة داخلياً وخارجياً، وتصمم فرص تطوعية تلبية تطلعاتهم وفق آلية تُنفذ بشكل دوري	وثائق ومستندات داعمة

المعايير الرئيسية	الممارسات	1	2	3	4	الشواهد
تنظيم المجال الصحي	تمكن الجهة من تصميم تطوعية متنوعة وواضحة وملائمة	تقوم إدارة التطوع بتصميم الفرص التطوعية وفق النموذج المعتمد بشكل صحيح	تقوم إدارة التطوع بالتنوع في الفرص التطوعية المصممة بما يتيح فرص أكثر للممارسين الصحيين	تعمل إدارة التطوع على ابتكار فرص تطوعية جديدة وطرح فرص تطوعية تناسب شريحة أوسع من أفراد المجتمع دون الاقتصار فقط على الممارسين الصحيين	تُتيح إدارة التطوع للراغبين في التطوع من أفراد المجتمع والممارسين الصحيين اقتراح فرص تطوعية ملائمة لهم ومتوافقة مع احتياجات الجهة وتقوم بتصميمها وتنفيذها	منصة التطوع الصحي وثائق ومستندات داعمة
	تطبيق آلية واضحة للتواصل التنظيمي مع كافة أصحاب المصلحة	توفر إدارة التطوع وسائل تواصل متنوعة (اثنان على الأقل) للتواصل معه	تتأكد إدارة التطوع من إعلام كافة أصحاب المصلحة بوسائل التواصل المحددة، وتُفعلها في استقبال التواصل من الأطراف ذات العلاقة	تقوم إدارة التطوع بتطوير قنوات اتصال فعالة وتوظيف وسائل متجددة لاستقبال التواصل من أصحاب المصلحة حسب الاحتياجات والمطالبات المتجددة وتتأكد من إعلام كافة أصحاب المصلحة بالوسائل والتحديثات عليها	تحدد إدارة التطوع مدة دورية ثابتة للتواصل مع أصحاب المصلحة وتبادر بالتواصل معهم كل حسب متطلباته واحتياجاته باستخدام وسائل التواصل المتنوعة	وثائق ومستندات داعمة التحقق من أصحاب المصلحة
	تمكين فريق العمل المشرفين على المتطوعين من مهارات الإشراف على المتطوعين وإدارتهم	تزود إدارة التطوع فريق العمل والمشرفين على المتطوعين بدليل إدارة التطوع ودليل المشرف الميداني ودليل المتطوع قبل البدء بإستقطاب المتطوعين والتعامل معهم	تتحقق إدارة التطوع من اطلاع فريق العمل والمشرفين على المتطوعين على دليل إدارة التطوع ودليل المشرف الميداني ودليل المتطوع قبل البدء بإستقطاب المتطوعين والتعامل معهم	تنفذ إدارة التطوع أنشطة تفاعلية لفريق العمل والمشرفين على المتطوعين لتمكينهم من دليل إدارة التطوع ودليل المشرف الميداني ودليل المتطوع بشكل دوري	تنفذ إدارة التطوع أنشطة تفاعلية إضافية لفريق العمل والمشرفين على المتطوعين لتطوير مهاراتهم وقدراتهم للاشراف على المتطوعين وإدارتهم	وثائق مستندات داعمة
	تطبيق آلية واضحة لإدارة رحلة المتطوع الصحي	لدى إدارة التطوع إجراءات واضحة ومكتوبة تتضمن آلية التعامل مع المتطوعين في كل مرحلة من مراحل رحلة المتطوع بشكل دوري	تعمل إدارة التطوع على تطبيق الإجراءات للتعامل مع المتطوعين في كل مرحلة من مراحل رحلة المتطوع بشكل دوري	تعمل إدارة التطوع على تطوير وتحسين إجراءات التعامل مع المتطوعين في كل مرحلة من مراحل رحلة المتطوع بناءً على نتائج التنفيذ الدورية	تُشرك إدارة التطوع المتطوعين وأصحاب المصلحة في مراجعة وتطوير وتحسين إجراءات التعامل مع المتطوعين في كل مرحلة من مراحل رحلة المتطوع لتحسين تجربتهم	وثائق مستندات داعمة

المعايير الرئيسية	الممارسات	1	2	3	4	الشواهد
تمكين منظومة التطوع الصحي	تمكن إدارة استخدام منصة التطوع الصحي بكفاءة وفاعلية	تستخدم إدارة التطوع الصحي في تصميم الفرص الصحية واستقطاب المتطوعين الصحيين	تستخدم منصة التطوع الصحي في تصميم الفرص الصحية واستقطاب المتطوعين ومعالجة شكاوى المتطوعين بشكل دوري	توظف إدارة التطوع جميع خدمات منصة التطوع الصحي وتستثمرها بشكل فعال في إدارة التطوع الصحي	يجب منسوبو إدارة التطوع بشكل صحيح عن الاستفسارات التي تدخل ضمن نطاق مهامهم والتي تردهم من المتطوعين والمشرقيين عن كيفية استخدام منصة التطوع الصحي، ويمكنونهم من استثمارها بالشكل الأمثل	منصة التطوع الصحي وثائق ومستندات داعمة
	قدرة إدارة تصميم مبادرات تطوعية صحية وفق الاحتياج	تقوم إدارة التطوع بتصميم المبادرات التطوعية التي تُطلب من أصحاب العلاقة	تقوم إدارة التطوع بتصميم المبادرات لتفعيل المناسبات الوطنية والعالمية	تقوم إدارة التطوع بتصميم المبادرات لتفعيل الأيام العالمية الصحية والتطوعية بشكل دوري	تُشرك إدارة التطوع المتطوعين في تصميم المبادرات التطوعية في المناسبات الوطنية والأيام العالمية الصحية والتطوعية وتُظهر إسهاماتهم في المبادرات التي شاركوا في تصميمها	وثائق ومستندات داعمة
	قدرة إدارة التطوع على إبرام شراكات واتفاقيات تعاون لتفعيل منظومة التطوع الصحي	تستقبل إدارة التطوع طلبات الجهات الراغبة في التعاون لتفعيل التطوع الصحي ودعمه بالموارد المادية أو البشرية وتستثمرها	تنفذ إدارة التطوع اتفاقيات أو شراكات مع بعض الجهات لتوفير دعم مادي أو توفير المتطوعين لبعض الفرص التطوعية	تخطط إدارة التطوع لعقد اتفاقيات أو شراكات مع جهات متنوعة لتوفير احتياجات إدارة التطوع من الموارد المادية أو المتطوعين وتعمل على تنفيذها	تقوم إدارة التطوع بتفعيل الشراكات مع كافة الجهات وتتابعها، وتقيم مدى فائدتها ومساهمتها في تفعيل التطوع الصحي، وتطور بنود الاتفاقيات والشراكات بناءً على ذلك	عقود الاتفاقيات والشراكات وأخبار وثائق داعمة

المعايير الرئيسية	الممارسات	1	2	3	4	الشواهد
تحقيق التميز المؤسسي في التطوع الصحي	اكتمال فريق العمل لمساندة مدير التطوع ووضوح مهامهم	يتم تكليف موظف لمساندة مدير التطوع في إدارة التطوع الصحي	يتم اختيار الأشخاص الذين تتوافق خبراتهم ومهاراتهم مع متطلبات التطوع الصحي وتكليفهم بمساندة مدير التطوع	يتم مراجعة أداء الأشخاص المكلفين بمساندة مدير التطوع، وتجديد التكليف أو المهام بناءً على النتائج المتحققة	يوجد فريق إداري مكتمل حسب الهيكل التنظيمي المعتمد، ولدى كل فرد وصف وظيفي ومهام واضحة	خطابات تكليف وثائق ومستندات داعمة
	قدرة التطوع على تحديد الاحتياجات التنظيمية للتطوع الصحي في الجهة	تقوم إدارة التطوع بطلب زيادة فريق العمل المساند لتنفيذ الأعمال عند الطوارئ والمستجدات	تقوم إدارة التطوع بتحديد الفترات التي تحتاج فيها إلى زيادة الكوادر البشرية وتطلب من الإدارة المعنية توفير هذه الاحتياجات بشكل استباقي	تقوم إدارة التطوع باقتراح هيكل تنظيمي ومهام وظيفية مناسبة للإدارة حسب احتياجاتها ومتطلباتها وتتابع مقترحاتها	تعمل إدارة التطوع على المبادرة بسد الاحتياجات التنظيمية من الكوادر البشرية والمتطوعين والمتمتعين بأساليب مناسبة وبما لا يخالف الأنظمة والتعليمات من جهات الاختصاص	وثائق ومستندات داعمة
	قدرة التطوع على المساهمة في مستهدفات مؤشرات أداء التطوع الصحي	تقوم إدارة التطوع بتوزيع مستهدفات مؤشرات العمل التطوعي وفق خطة زمنية محددة وتراعي العوامل المؤثرة في تحديد المستهدف لكل فترة زمنية	تقوم إدارة التطوع بتوزيع مستهدفات مؤشرات العمل التطوعي وفق خطة زمنية محددة وتراعي العوامل المؤثرة في تحديد المستهدف لكل فترة زمنية	تقوم إدارة التطوع بتقديم مقترحات تحسينية للجهات الإشرافية فيما يتعلق بتحديد مستهدفات العمل التطوعي لديها حسب واقعها واحتياجاتها وقدرتها التشغيلية	تُناقش إدارة التطوع أصحاب المصلحة في مؤشرات العمل التطوعي، ويمكن أن تحققة معهم من مستهدفات وتقدمها كتوصيات ومقترحات للجهات الإشرافية	وثائق ومستندات داعمة مركز التطوع الصحي
	قدرة التطوع على التخطيط لتحسين كفاءة إدارة التطوع الصحي	لدى إدارة التطوع خطة تتضمن أنشطة متعددة تغطي مراحل إدارة التطوع الصحي	تعمل إدارة التطوع على تطبيق الخطة وفق مراحل إدارة التطوع الصحي وتوظيف أنسب الأساليب لتحقيق الأهداف المرجوة	تُراعى إدارة التطوع في التخطيط لإدارة التطوع، تقييم الخطة المنفذة، للفترة السابقة، ومراجعة الدروس المستفادة، وإجراء تحسينات على الخطة الجديدة بناءً عليها	تُشرك إدارة التطوع أصحاب المصلحة في التخطيط لإدارة التطوع، كلٌ فيما يناسبه، بما يحقق التفاعل المطلوب مع أصحاب المصلحة الرئيسيين	وثائق داعمة

خاص بالجهات الإشرافية

مستوى متقدم

المعايير الرئيسية	الممارسات	1	2	3	4	الشواهد
تحقيق التميز المؤسسي في التطوع الصحي	قدرة إدارة التطوع في الجهة الإشرافية على تقييم أداء التطوع في الجهات المستفيدة	تقوم إدارة التطوع بتزويد الجهات المستفيدة بمعيار تقييم أداء التطوع الصحي، وتوضح لهم كيفية التقييم الذاتي	تقوم إدارة التطوع بتزويد الجهات المستفيدة بمعيار تقييم أداء التطوع الصحي، وتطبق معهم عملياً كيفية إجراء التقييم الذاتي	تقوم إدارة التطوع بتقييم أداء إدارات التطوع في الجهات المستفيدة باستخدام معيار تقييم أداء التطوع الصحي، وتقدم لهم التوصيات التحسينية	تقوم إدارة التطوع بتقييم أداء إدارات التطوع في الجهات المستفيدة بشكل دوري وثابت، باستخدام معيار تقييم أداء التطوع الصحي، وتتابع تنفيذهم للتوصيات التحسينية	- تقارير تقييم أداء الإدارات - وثائق ومستندات داعمة
	قدرة إدارة التطوع في الجهة الإشرافية على تنفيذ برامج تطوير وتحسين للجهات المستفيدة	تقوم إدارة التطوع بإعداد وتنفيذ برنامج لتطوير وتحسين أداء الجهات المستفيدة في إدارة التطوع الصحي	تقوم إدارة التطوع الصحي بالتحقق من استفادة جميع الجهات المستفيدة التي تقع تحت إشرافها من برنامج تطوير وتحسين الأداء الذي تم تنفيذه	تقوم إدارة التطوع الصحي بتحديث وتطوير برنامج تطوير وتحسين أداء الجهات المستفيدة بناءً على تقييم رضا الجهات عن البرنامج	تقوم إدارة التطوع الصحي بتخصيص أنشطة لبعض الجهات المستفيدة ضمن برنامج تطوير وتحسين أداء الجهات المستفيدة بما يتناسب مع خصوصيتهم واحتياجاتهم ومتطلباتهم	وثائق ومستندات داعمة

خاص بالجهات الإشرافية

مستوى متقدم

ثانياً: محور النتائج

المعايير الرئيسية	الممارسات	1	2	3	4	الشواهد
نشر وتعزيز ثقافة التطوع الصحي	عدد الفعاليات / الأنشطة المنفذة لتعزيز ثقافة التطوع داخلياً	تم تنفيذ أقل من (3) أنشطة خلال العام	تم تنفيذ أقل من (6) أنشطة خلال العام	تم تنفيذ أقل من (9) أنشطة خلال العام	تم تنفيذ (9) أنشطة فأكثر خلال العام	وثائق ومستندات داعمة
	عدد الفعاليات / الأنشطة المنفذة لتعزيز ثقافة التطوع خارجياً	تم تنفيذ نشاطين خلال العام	تم تنفيذ أقل من (4) أنشطة خلال العام	تم تنفيذ أقل من (6) أنشطة خلال العام	تم تنفيذ (6) أنشطة فأكثر خلال العام	وثائق ومستندات داعمة
	نسبة المستفيدين من أنشطة تعزيز ثقافة التطوع داخلياً	نسبة المشاركين في أنشطة تعزيز الثقافة داخلياً (30%) من إجمالي الموظفين	نسبة المشاركين في أنشطة تعزيز الثقافة داخلياً (30%) من إجمالي الموظفين	نسبة المشاركين في أنشطة تعزيز الثقافة داخلياً (50%) من إجمالي الموظفين	نسبة المشاركين في أنشطة تعزيز الثقافة داخلياً (70%) من إجمالي الموظفين	وثائق ومستندات داعمة
	عدد المستفيدين من أنشطة تعزيز ثقافة التطوع خارجياً	عدد المستفيدين من أنشطة تعزيز ثقافة التطوع خارجياً (100) مستفيد	عدد المستفيدين من أنشطة تعزيز ثقافة التطوع خارجياً (400) مستفيد	عدد المستفيدين من أنشطة تعزيز ثقافة التطوع خارجياً (800) مستفيد	عدد المستفيدين من أنشطة تعزيز ثقافة التطوع خارجياً (1200) مستفيد	وثائق ومستندات داعمة
	متوسط عدد الفرص التطوعية المُعلنَة شهرياً	متوسط عدد الفرص التطوعية المُعلنَة شهرياً (5) فأقل	متوسط عدد الفرص التطوعية المُعلنَة شهرياً (10) فأقل	متوسط عدد الفرص التطوعية المُعلنَة شهرياً (15) فأقل	متوسط عدد الفرص التطوعية المُعلنَة شهرياً (20) فأكثر	منصة التطوع الصحي
	تحقيق التنوع في مجالات الفرص التطوعية المُعلنَة	يتم نشر فرص تطوعية في مجال واحد من مجالات التطوع الصحي	يتم نشر فرص تطوعية في مجالين من مجالات التطوع الصحي	يتم نشر فرص تطوعية في ثلاث مجالات من مجالات التطوع الصحي	يتم نشر فرص تطوعية في جميع مجالات التطوع الصحي	منصة التطوع الصحي

المعايير الرئيسية	الممارسات	1	2	3	4	الشواهد
نشر وتعزيز ثقافة التطوع الصحي	نسبة رضا المنشآت التي تتبع الجهة إدارياً عن فعالية التواصل التنظيمي	يتم قياس رضا المنشآت عن فعالية التواصل بشكل دوري ولا تقل نسبة رضاهم عن (50%)	يتم قياس رضا المنشآت عن فعالية التواصل بشكل دوري ولا تقل نسبة رضاهم عن (70%)	يتم قياس رضا المنشآت عن فعالية التواصل بشكل دوري ولا تقل نسبة رضاهم عن (85%)	يتم قياس رضا المنشآت عن فعالية التواصل بشكل دوري ولا تقل نسبة رضاهم عن (85%)	- منصة التطوع الصحي - وثائق ومستندات داعمة
تمكين منظومة التطوع الصحي	زيادة أعداد المتطوعين في التطوع الصحي	حققت الجهة (50%) من مستهدفات عدد المتطوعين الصحيين	حققت الجهة (80%) من مستهدفات عدد المتطوعين الصحيين	حققت الجهة (100%) من مستهدفات عدد المتطوعين الصحيين	حققت الجهة أكثر من (100%) من مستهدفات عدد المتطوعين الصحيين	- منصة التطوع الصحي - وثائق ومستندات داعمة
	نسبة المتطوعين الجدد في التطوع الصحي إلى إجمالي المتطوعين	نسبة المتطوعين الجدد (10%) أقل من إجمالي المتطوعين خلال العام	نسبة المتطوعين الجدد (15%) أقل من إجمالي المتطوعين خلال العام	نسبة المتطوعين الجدد (20%) أقل من إجمالي المتطوعين خلال العام	نسبة المتطوعين الجدد (30%) أكثر من إجمالي المتطوعين خلال العام	- منصة التطوع الصحي - وثائق ومستندات داعمة
	نسبة رضا المتطوع مع الجهة	يتم قياس رضا المتطوعين مع الجهة ولا تقل نسبة الرضا للمتطوعين في الجهة عن (50%)	يتم قياس رضا المتطوعين مع الجهة ولا تقل نسبة الرضا للمتطوعين في الجهة عن (70%)	يتم قياس رضا المتطوعين مع الجهة ولا تقل نسبة الرضا للمتطوعين في الجهة عن (80%)	يتم قياس رضا المتطوعين مع الجهة ولا تقل نسبة الرضا للمتطوعين في الجهة عن (90%)	- منصة التطوع الصحي - وثائق ومستندات داعمة
	عدد الشراكات الفعالة لتفعيل التطوع الصحي في الجهة	تم تفعيل شراكة واحدة لتفعيل التطوع الصحي ودعمه بالموارد البشرية خلال العام	تم تفعيل (3) شراكات لتفعيل التطوع الصحي ودعمه بالموارد البشرية خلال العام	تم تفعيل (5) شراكات لتفعيل التطوع الصحي ودعمه بالموارد البشرية خلال العام	تم تفعيل أكثر من (5) شراكات لتفعيل التطوع الصحي ودعمه بالموارد البشرية خلال العام	أخبار عقود الشراكات والاتفاقيات

المعايير الرئيسية	الممارسات	1	2	3	4	الشواهد
تحقيق التميز المؤسسي في التطوع الصحي	نسبة التحسن في إدارة التطوع لدى الجهة وفق معيار أداء إدارات التطوع الصحي	حققت الجهة تحسن بنسبة (10%) عن التقييم السابق في أداء إدارة التطوع	حققت الجهة تحسن بنسبة (15%) عن التقييم السابق في أداء إدارة التطوع	حققت الجهة تحسن بنسبة (20%) عن التقييم السابق في أداء إدارة التطوع	حققت الجهة تحسن بنسبة (30%) عن التقييم السابق في أداء إدارة التطوع	تقارير تقييم الإدارة السابقة والحالية
	نسبة التحسن في إدارة التطوع لدى الجهات المستفيدة التي تتبع الجهة الإشرافية	حققت الجهات المستفيدة تحسن بمتوسط نسبة (5%) عن التقييم السابق في أداء إدارة التطوع	حققت الجهات المستفيدة تحسن بمتوسط نسبة (10%) عن التقييم السابق في أداء إدارة التطوع	حققت الجهات المستفيدة تحسن بمتوسط نسبة (15%) عن التقييم السابق في أداء إدارة التطوع	حققت الجهات المستفيدة تحسن بمتوسط نسبة (25%) عن التقييم السابق في أداء إدارة التطوع	تقارير تقييم أداء الإدارات وثائق ومستندات داعمة

خاص بالجهات الإشرافية

مستوى متقدم

آلية التقييم

آلية التقييم

يتم تقييم أداء الجهات وفق سلم التقييم وهي الدرجات الأربع لتقييم أداء إدارات التطوع الصحي في الممارسات أو المؤشرات، وتحت كل درجة وصف توضيحي للمقيم لتمكينه من تقييم الممارسة أو المؤشر بناءً على الوصف الموجود أسفل كل درجة ويختار المقيم الوصف الأكثر مطابقة للجهة بناءً على سلم التقييم، ويقوم برصد الدرجة التي ينطبق عليها الوصف في (الدرجة المستحقة) بعد مراجعة الشواهد والتحقق من كفايتها، علماً بأنه ينبغي ألا يمنح المقيم الدرجة الأعلى للجهة حتى يتحقق من تطبيقها للدرجات التي تسبقها.

سلم التقييم				الدرجات
4	3	2	1	
تتأكد إدارة التطوع من معرفة جميع أصحاب المصلحة الذين يتعاملون معها بالأهداف والغايات من تفعيل التطوع الصحي	تقوم إدارة التطوع بتحديث وسائل نشر الأهداف والغايات من تفعيل التطوع الصحي بوسائل متعددة وعلى فترات متكررة	الأهداف والغايات من تفعيل التطوع الصحي منشورة لدى الجهة بوسائل متعددة (أكثر من وسيلتين)	الأهداف والغايات من تفعيل التطوع الصحي منشورة لدى الجهة	الوصف الذي يمثل الدرجة

تفسير درجات سلم التقييم

تم بناء سلم التقييم باعتبار أن الدرجة الأولى منه تمثل الفاعلية، وهو الحد الأدنى المطلوب من الجهة، والدرجة الثانية منه تمثل الكفاءة وهو الحد المتوسط، وتمثل الدرجة الثالثة منه التحسين المستمر، وهو الحد الأعلى، وتمثل الدرجة الرابعة منه إشراك أصحاب المصلحة والاستجابة لهم وهو الحد الطموح.

لذلك فإن الجهات التي تحقق الدرجة الثالثة من جميع الممارسات والمؤشرات تعتبر محققة للحد الأعلى من المعيار، ويبقى هناك دائماً فرص للتحسين والتطوير من خلال السعي لتحقيق الحد الطموح من كل ممارسة ومؤشر.

وعليه فإن الجهات تعتبر محققة للمعيار عند الحصول على (112.5) درجة في جولات القياس التي لا يتم قياس المعيار الرئيس الرابع فيها.

أما عند تطبيق المعيار كاملاً في جولات القياس التالية فيجب أن تحقق الجهة على الأقل (150) درجة لتكون محققة للمعيار.

ومن المهم التأكيد أن المعيار أو الدرجات ليست مقصودة لذاتها، وإنما الغرض تحقيق الكفاءة والإنتاجية في إدارة التطوع الصحي، وتحقيق النتائج المرغوبة.

معيّار أداء إدارات التطوع الصحي

2022

تمكين
TAMKEEN


التطوع الصحي
HEALTH VOLUNTEERING