

تمكين
TAMKEEN


التطوع الصحي
HEALTH VOLUNTEERING

دليل المشرف الميداني

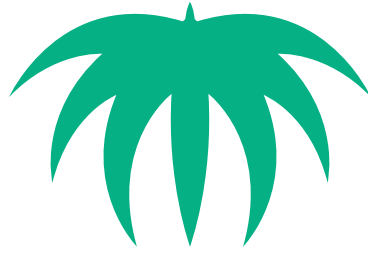
2.0

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 الإسلامي الحنيف دين تكافل وتعاضد
وتأزر، وشريعتنا الإسلامية تؤكد على العمل
الخيرى.



صاحب السمو الملكي
الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز (حفظه الله)
ولي العهد ، نائب رئيس مجلس الوزراء ، وزير الدفاع

رؤية 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)** 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



التميز



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

| | |
|----|---|
| 11 | عن دليل المشرف الميداني |
| 12 | مفاهيم وتعريفات |
| 16 | الهيكلية الإدارية للعاملين في كيانات التطوع الصحي |
| 17 | حقوق المشرف الميداني |
| 18 | التزامات المشرف الميداني |
| 20 | أدوار المشرف الميداني في التطوع الصحي |
| 29 | الملاحق التي تهتم المشرف الميداني |
| 30 | ملحق (1): إدارة المخاطر في التطوع الصحي |
| 37 | ملحق (2): جدارات المشرف الميداني |
| 38 | ملحق (3): نماذج المشرف الميداني |
| 39 | ملحق (4): المستندات المرجعية |

عن دليل المشرف الميداني

انطلاقاً من رؤية **مركز التطوع الصحي** ليكون نموذجاً عالمياً رائداً في تنظيم التطوع الصحي وتعزيز مساهمة المتطوعين في الاستدامة والتنمية، وإيماناً بأهمية أدوار جميع العاملين في منظومة التطوع الصحي بما فيهم المشرف الميداني الذي يُعتبر ركناً أساسياً لأي عمل تطوعي ناجح، لذا أُعدَّ هذا الدليل ليكون مرشداً للمعلومات الهامة التي تعينك على أداء أدوارك ومهامك بكل احترافية وإتقان.

ويشمل دليل المشرف الميداني أبرز التوجيهات، والمعلومات، والمسؤوليات، والواجبات التي تحتاج إلى الإلمام بها بصفقتك مشرفاً ميدانياً قبل البدء بالمهام المنوطة بك، كما يحتوي على الكفاءات والجدارات التي يجب التحلي بها في دورك الإشرافي.

ويهدف هذا الدليل إلى:

توضيح حقوق
المشرف الميداني
والالتزامات.



التعريف بمفاهيم
وأساسيات التطوع
الصحي.



توضيح أدوار
المشرف الميداني
في التطوع الصحي.



توضيح أخلاقيات
العاملين في التطوع
الصحي.



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 تطوعياً صحياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي. |
| الممارس الصحي | كل من يُرخص 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 وزير 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. |
| مدير التطوع | هو الشخص المعني بإدارة التطوع الصحي أو الإشراف، سواء كان في الجهة الإشرافية أو المستفيدة. |

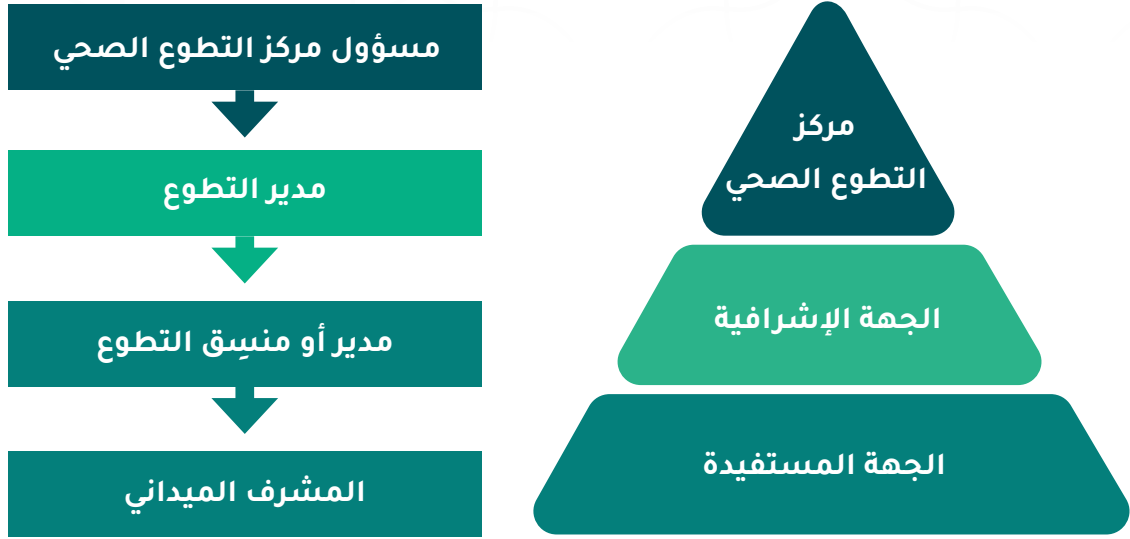
| | |
|---|---------------------------|
| هو الشخص المساند لمدير التطوع في الجهة المستفيدة، أو من يقوم على تنظيم التطوع في الجهة المستفيدة في حال لم يكن هناك مدير للتطوع فيها. | منسق التطوع |
| هو الشخص الذي تعينه الجهة المستفيدة للإشراف المباشر على تنفيذ الفرصة التطوعية وتوثيقها. | المشرف الميداني |
| أي شخص يعمل في كيانات تطوع صحي سواء كان مديراً للتطوع، أو منسقاً للتطوع، أو مشرفاً ميدانياً. | مسؤول التطوع الصحي |
| هي المهمة التي تحتاج إلى عدد معين من المتطوعين وتكون ذات حدود موصوفة ولها جهة تشرف على تنفيذها. | الفرصة التطوعية |
| هي كل ساعة زمنية يقضيها المتطوع في العمل التطوعي سواء في الاستعداد والتخطيط أو في التنفيذ والمتابعة، وتقوم الجهة المستفيدة بتسجيلها وتوثيقها. | الساعة التطوعية |
| «منصة التطوع الصحي» وهي أداة إلكترونية تحت إشراف مركز التطوع الصحي تهدف إلى تفعيل التطوع الصحي وتوثيقه. | المنصة |
| يقصد به الفريق التطوعي الصحي وهو مجموعة من الأفراد يمارسون عملاً تطوعياً صحياً، تحت قيادة موحدة؛ لتحقيق أهداف مشتركة ومحددة، وبناءً على أطر نظامية تتكون من سياسات وإجراءات موصوفة بإشراف الجهة المستفيدة. | الفريق التطوعي |
| الآليات والقواعد المنظمة للتطوع الصحي. | الآليات والقواعد |
| وثيقة رسمية معتمدة من «مركز التطوع الصحي» يستحقها المتطوع الصحي بعد إتمامه الفرصة التطوعية، وتُوضح هذه الوثيقة أبرز المهام والأدوار التطوعية التي قام بها المتطوع الصحي، وعدد الساعات التي استغرقها لإنجاز هذه الفرصة التطوعية. | شهادة التطوع الصحي |



المشرف الميداني

الهيكلية الإدارية للعاملين في كيانات التطوع الصحي

لما للهيكلية الإدارية من أثر في تنظيم العمل بين العاملين في إدارة التطوع، لذلك من المهم إدراك الهيكلية العامة في إدارات التطوع.



ملاحظة: منسق التطوع في الجهة المستفيدة هو المرجع الإداري للمشرف الميداني بشكل أساسي، وفي حال لم يوجد منسق للتطوع في الجهة المستفيدة، يحل محله مدير التطوع في الجهة المستفيدة كمرجع إداري.

حقوق المشرف الميداني

التعريف بالمهام والصلاحيات

تقوم الجهة المستفيدة بتوصيف مهام وصلاحيات المشرف الميداني وإطلاعها عليها، ويتقيد الطرفان بحدود هذه المهام، وتلتزم الجهة المستفيدة بإبلاغ المشرف الميداني بأي تحديثات أو تغييرات تطرأ في المهام أو الصلاحيات الموكلة له.



التدريب والتطوير

تقوم الجهة المستفيدة أو الجهة الإشرافية بتقديم التدريب اللازم للمشرف الميداني في حال الاحتياج قبل قيامه بالمهام الموكلة إليه، بالإضافة لتقديم برامج ولقاءات تطويرية بشكل دوري لمواكبة التغيرات والتحديثات المستمرة في واقع التطوع الصحي.



توفير الأدوات اللازمة

تعمل الجهة المستفيدة على توفير الأدوات والاحتياجات اللازمة للمشرف الميداني للقيام بالمهام الموكلة إليه.



الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم

تقوم الجهة المستفيدة بإطلاع المشرف الميداني على نموذج التقييم المُؤخَد، قبل الانخراط في مهامه، ليكون على اطلاع بنود تقييمه مُسبقاً. وتلتزم بما يلي:



« إطلاع على نتائج سير المهام الموكلة له، من خلال استعراض ما تم تحقيقه أو إنجازه، ومدى إتقان العمل الذي أوكل إليه، والأخطاء التي قد تحصل، وكيفية علاجها.

« أخذ تغذية راجعة من المشرف الميداني عن أداء إدارة التطوع في الجهة المستفيدة أو الإشرافية، وطبيعة دوره، وتعامل مشرفيه وزملائه في العمل التطوعي، وتؤخذ بالاعتبار هذه التغذية الراجعة في عمليات التطوير والتحسين.

التزامات المشرف الميداني

المسؤولية الاجتماعية والمشاركة الفاعلة:

- « إنجاز العمل بتفانٍ واحترافية تحقيقاً لأهداف الجهة المستفيدة أو الإشرافية دون تقصير أو خلل.
- « حضور اللقاءات والدورات التطويرية المُقدّمة من الجهة المستفيدة أو الإشرافية.
- « رفع الملاحظات والمقترحات التطويرية المتعلقة بالعمل التطوعي للجهة المستفيدة والإشرافية.



أوقات العمل التطوعي:

- « الالتزام بالساعات المُحدّدة للوجود في المكتب أو في الميدان، بحسب طبيعة المهام والفرصة التطوعية الصحية التي يشرف عليها المشرف الميداني.



الأنظمة والقوانين العامة:

- « الالتزام بالأنظمة والقوانين العامة والخاصة بالجهة المستفيدة والإشرافية، وآليات وقواعد التطوع الصحي، حتى لا يكون عُرضة للمساءلة من الجهة المستفيدة أو الإشرافية.



الالتزام بالأخلاقيات والتعليمات:

- « يجب على المشرف الميداني الالتزام باحترام أخلاقيات المتطوع الصحي، ودليل أخلاقيات الممارس الصحي الصادر من "الهيئة السعودية للتخصصات الصحية"، وأن يتقيد بتعليمات مكافحة العدوى داخل المنشآت الصحية وخارجها، وبقوانين وإجراءات الجهة المستفيدة أو الإشرافية.



العروض والهدايا:

- « يلتزم المشرف الميداني بعدم قبول الهدايا من أي جهة سواء كانت من المتطوعين الصحيين، أو من الشريحة المستفيدة من التطوع، ويشمل ذلك الهدايا النقدية أو العينية وأي هدايا ثمينة، ويُستثنى من ذلك الهدايا الصغيرة، مما يُعدُّ في عُرف الجهة المستفيدة أو الإشرافية مقبولاً وغير مكلف، وفي حال كان المشرف الميداني غير متأكد من طبيعة الهدية وإمكانية قبولها، يجب عليه التشاور مع مرجعه الإداري.



المظهر الشخصي والذوق العام:

« يلتزم المشرف الميداني بالتقيّد بالزيّ الملائم، بحسب سياسة الجهة المستفيدة أو الإشرافية، وطبيعة قيم وعادات وأعراف المنطقة أو البلد الذي يتم أداء التطوع فيه، ويجب أن ينسجم مع تعاليم الدين الإسلامي الحنيف، وأنظمة وقوانين المملكة العربية السعودية، ويراعي الذوق العام والآداب الإسلامية في مظهره، وتصرفاته، وتعامله مع الآخرين.



القيام بالمهام والأدوار الموكلة إليه:

« يلتزم المشرف الميداني بالقيام بالمهام والأدوار الموكلة إليه بناءً على مراحل إدارة التطوع، أو مراحل تنفيذ الفرصة التطوعية الصحية، وتشمل المساهمة في تحديد الاحتياج التطوعي، وتقديم التغذية الراجعة للمتطوعين، وتقييم المخاطر، وتصعيد الشكاوى والتظلمات، وغيرها من المهام والأدوار الوارد ذكرها في الدليل.



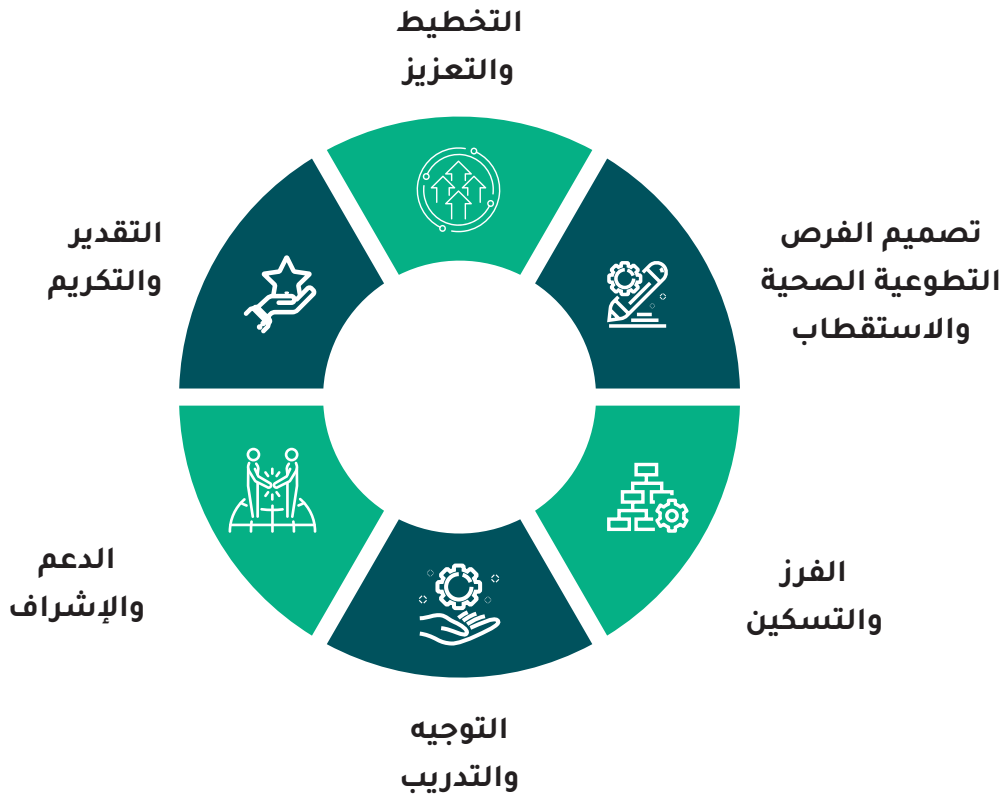
ملاحظة: في حال كان المشرف الميداني متطوعاً فإنه يسري عليه جميع الحقوق والالتزامات الوارد ذكرها في دليل المتطوع الصحي الصادر من مركز التطوع الصحي.

أدوار المشرف الميداني في التطوع الصحي

- في هذا الجزء سنستعرض أدوار المشرف الميداني بناءً على:
- مراحل عمل إدارة التطوع الصحي.
 - مراحل تنفيذ الفرص التطوعية الصحية.

أدوار المشرف الميداني بناءً على مراحل إدارة التطوع الصحي

يمكن القول إن مراحل إدارة التطوع الصحي تُمثل المهام الرئيسة التي ينبغي على العاملين في إدارة التطوع القيام بها والعمل من خلالها، بدءاً من مرحلة التخطيط لإشراك المتطوعين الصحيين، وانتهاءً بالتكريم والتقدير، وما يتبعها من عمليات وإجراءات. وهي كالتالي:



وفي هذا الجزء سنورد وصفاً موجزاً للمرحلة، ونوعية المساهمة والمشاركة المطلوبة من المشرف الميداني في كل مرحلة من المراحل.

المرحلة الأولى: التخطيط والتعزيز:

يُعدُّ التخطيط والتعزيز المرحلة الأولى من مراحل إدارة التطوع الصحي، ويُقصد به وضع الخطط التشغيلية بناءً على تحديد الاحتياج التطوعي، وتوجُّهات الجهة الإشرافية أو المستفيدة، بالإضافة لتعزيز ثقافة العمل التطوعي في المجتمع.

ويتمحور دورك في هذه المرحلة على ما يلي:

1. اقتراح أنشطة ملائمة ضمن الخطط التشغيلية للتوعية والتثقيف بالتطوع الصحي.
2. المساهمة في نشر ثقافة التطوع الصحي، وتوظيف وسائل التواصل الاجتماعي في ذلك.
3. رصد الملاحظات، وتزويد المعنيين بالتوصيات والمقترحات التي من شأنها تجويد التطوع الصحي وتحسين إدارته.

المرحلة الثانية: تصميم الفرص التطوعية الصحية والاستقطاب:

تأتي هذه المرحلة بعد مرحلة التخطيط والتعزيز، وتُعنى بتصميم فرص التطوع الصحي بناءً على احتياجات الجهة، بالإضافة لعمليات استقطاب المتطوعين الصحيين من خلال منصة التطوع الصحي بناءً على الكفاءات والجدارات التي تتطلبها الفرصة التطوعية الصحية.

ويُقصد بالاستقطاب هنا: مجموع المهام التي تقوم بها إدارة التطوع في الجهة المستفيدة المتعلقة بالتواصل مع المتطوعين الصحيين المحتملين لتسويق الفرصة التطوعية، وتنتهي باستكمال المتطوع الصحي المُحتمل طلب التقديم للفرصة التطوعية، أو انتهاء مدة التقديم للفرصة التطوعية.

ويتمحور دورك في هذه المرحلة على ما يلي:

1. المساهمة في تحديد الاحتياج من المتطوعين الصحيين.
2. اقتراح الفرص التطوعية الصحية الملائمة حسب الاحتياجات.
3. المساهمة في تسويق الفرص التطوعية الصحية من خلال الوسائل الملائمة لاستقطاب المتطوعين الصحيين.

المرحلة الثالثة: الفرز والتسكين:

بعد استقطاب المتطوعين الصحيين بناءً على المُحدّثات التي تم توصيفها أثناء تصميم الفرصة التطوعية الصحية، ينتقل المتطوعون الصحيون المرشحون إلى مرحلة الفرز والتسكين، وتتم في هذه المرحلة عمليات الفرز والمفاضلة بين المتطوعين الصحيين المرشّحين بناءً على كفاءاتهم وجداراتهم، ويتم تسكين المتطوعين الصحيين المقبولين منهم في الفرص التطوعية الصحية وفق الآلية المُعتمدة في الجهة المستفيدة.

ويُقصد بالفرز: عملية المفاضلة بين المتقدمين للفرصة التطوعية الصحية.
بينما يُقصد بالتسكين: ربط المتطوع الصحي بالجهة ومشرفه الميداني المباشر، مع تعريفه بالمهام والمسؤوليات التطوعية المطلوبة.

ويتمحور دورك في هذه المرحلة على ما يلي:

1. المساهمة في عمليات الفرز والمفاضلة بين المتطوعين مع الجهة من خلال المشاركة في المقابلات الشخصية للمتطوعين.
2. التأكد من تسكين المتطوعين الصحيين المقبولين في الفرصة التطوعية التي تقع ضمن نطاق صلاحيتك، وتمكينهم من مهامهم التطوعية.
3. وضع تصور مبدئي لطريقة الإشراف على المتطوعين الصحيين.

المرحلة الرابعة: التوجيه والتدريب:

تُعَدُّ هذه المرحلة من أهم المراحل التي تؤثر على تجربة المتطوع الصحي، كونها تساهم بشكل كبير في تكوين صورة إيجابية لدى المتطوعين الصحيين، وذلك من خلال تقديم التوجيه المناسب لتنفيذ الفرص التطوعية الصحية، بالإضافة للتدريب اللازم في حال الاحتياج حتى يمكن المتطوعين الصحيين من تنفيذ المهام المنوطة بهم بكفاءة وجودة، ويُعَدُّ التوجيه والتدريب من حقوق المتطوع الصحي.

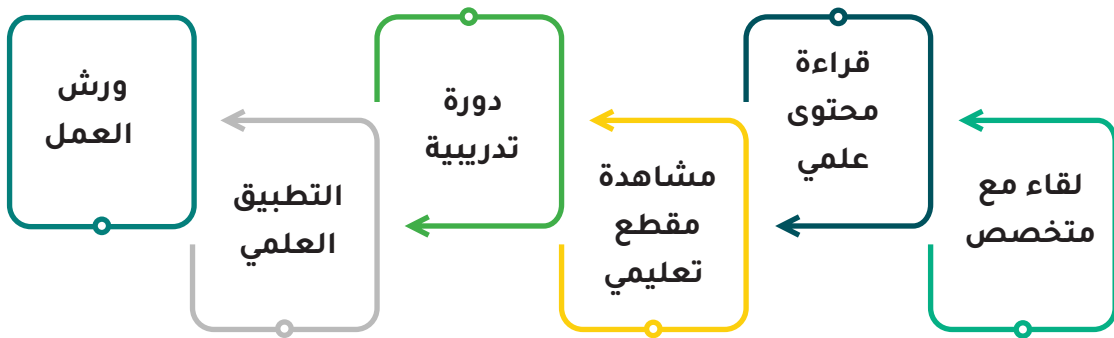
يُقصد بالتوجيه: إطلاع المتطوعين الصحيين على جميع التفاصيل المعرفية المتعلقة بالفرصة التطوعية الصحية، وبيئته التنظيمية والاجتماعية، والإجابة على كافة استفساراتهم المرتبطة بمهامهم التطوعية.

ويُقصد بالتدريب: إعداد المتطوعين الصحيين لتمكينهم من مهامهم التطوعية.

ويتمحور دورك في هذه المرحلة على ما يلي:

1. تقديم التوجيه اللازم للمتطوعين الصحيين في الميدان، ويشمل ذلك إطلاع المتطوع الصحي على جميع التفاصيل المعرفية المتعلقة بالفرصة التطوعية والبيئة التنظيمية، والإجابة على كافة استفساراتهم المرتبطة مباشرة بالفرص التطوعية الصحية.
2. المساهمة في تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوع بناءً على مهام الفرصة التطوعية الصحية، عن طريق استخدام نموذج تحديد الاحتياج التدريبي.

تنويه: عند تصميم الفرص التطوعية الصحية يجب مراعاة الاشتراطات التي يجب توفرها في المتطوع الصحي، ويتم استقطابه بناءً عليها، إلا أن ذلك لا يعني عدم احتياجهم للتدريب، فقد تكون بعض الفرص التطوعية الصحية تتطلب التعامل مع فئة مُحدّدة ويحتاج فيها المتطوعون الصحيون إلى تدريب لمعرفة كيفية التعامل مع هذه الفئة، أو تلقّي تدريب تخصصي على حالات معينة. ولا ينبغي أن يكون تقييم الاحتياج التدريبي مُعقّداً أو طويلاً.



أمثلة على وسائل التدريب التي يمكن استخدامها لتدريب المتطوعين

المرحلة الخامسة: الدعم والإشراف:

تختص هذه المرحلة بتقديم الدعم والإشراف للمتطوعين الصحيين، ويُعدُّ الدعم والإشراف قطبان لعملية إدارة المتطوع الصحي وأدائه، حيث يدفع الدعم باتجاه أكبر لتلبية تطلُّعات المتطوع الصحي المُتمثِّلة في التأكد من تمكينه ومساندته وأنه يمر بتجربة مُرضية، بينما يدفع الإشراف باتجاه أكبر لتلبية احتياج الإدارة، المُتمثِّل في تنفيذ المتطوع الصحي لمهام الفرصة التطوعية الصحية بشكل مناسب.

يُقصد بالدعم: الاهتمام والاستيعاب الذي يُوجِّه للمتطوع الصحي باعتباره شريكاً للجهة، ويضمن استمراريته، وتحسين تجربته التطوعية. ويتعلق الدعم عادةً بتوفير بيئة مُحفِّزة ومناسبة للمتطوع الصحي، وإشعاره بالتمكين، والتأكد من وجود علاقة احترام بينه وبين المتطوعين الصحيين والموظفين الآخرين، والتحقق من التعامل معه بعدالة وشفافية.

ويُقصد بالإشراف: هو التوجيه الذي يُقدِّم للمتطوع الصحي ليتمكن من تنفيذ مهامه بشكل مناسب. ويتعلق عادةً بمنح الصلاحيات، ومتابعة وتقييم التنفيذ، والإرشاد.

ويتمحور دورك في هذه المرحلة على ما يلي:

- 1. تقديم الدعم للمتطوعين الصحيين:** ومن ذلك على سبيل المثال:
 - تقديم الأدوات والزيّ الخاص بالفرصة التطوعية إن وُجد -حسب نموذج العهدة الذي يوفره المركز.
 - التأكد من توفر بيئة العمل المناسبة للمتطوعين الصحيين، ويشمل وجود مرافق مناسبة لهم في الميدان.
 - التحقق من توفر جميع احتياجات المتطوعين الصحيين أثناء أدائهم للمهام التطوعية.
- 2. الإشراف على المتطوعين الصحيين:** ومن ذلك على سبيل المثال:
 - الإشراف على حضور وانصراف المتطوعين الصحيين، والعمل على توثيق ساعات حضورهم وانصرافهم وفق المدة الزمنية الفعلية للفرصة التطوعية، عن طريق استخدام النماذج المخصصة التي يوفرها المركز.
- 3. رصد المخالفات الصادرة من المتطوعين الصحيين:** عن طريق استخدام نموذج "رصد المخالفات".
- 4. المساهمة في تطبيق الجزاءات على المتطوع الصحي:** حسب نوع المخالفة، وإبلاغ المعنيين لتطبيق الجزاءات الصادرة من "مركز التطوع الصحي".

5. **تقييم أداء المتطوعين الصحيين:** عن طريق استخدام النماذج التي يوفرها مركز التطوع الصحي، وتقديم التغذية الراجعة لهم باتباع الخطوات الآتية:
- **إشعار المتطوع الصحي بنموذج التقييم،** وتوضيح بنوده قبل الانخراط في المهمة التطوعية، ليكون المتطوع الصحي على اطلاع بنود تقييمه مسبقاً.
 - **إطلاع المتطوع الصحي على نتائج سير مهمته التطوعية،** من خلال استعراض ما تم تحقيقه أو إنجازه، ومدى إتقان العمل الذي أُوكِل إليه، والأخطاء التي قد تحصل، وكيفية علاجها باستخدام الوسائل المناسبة.
 - **الحصول على التغذية الراجعة من المتطوع الصحي،** وقياس نسبة رضاه عن تجربته التطوعية من خلال نموذج "قياس الرضا" الذي يعتمده المركز.
6. **توثيق التطوع الصحي:** الحرص على توثيق التطوع الصحي الذي تم تنفيذه من خلال استخدام الوسائل المناسبة: (تقارير، تصوير... إلخ) ورفعها للجهة المستفيدة.



حساب خدمة
المتطوعين على
منصة تويتر
@HVolunteersCare



حساب مركز التطوع
الصحي على
منصة تويتر
@H_volunteering



مركز الاتصال 937
تحويلة رقم (8)
التطوع الصحي.

المرحلة السادسة: التقدير والتكريم:

تأتي هذه المرحلة بعد تنفيذ المتطوع الصحي فرصته التطوعية، وتُعنى بحق المتطوعين الصحيين في التقدير والتكريم نظير جهودهم المبذولة لتحقيق أهداف الفرصة التطوعية. ويشجع ذلك المتطوعين الصحيين على تكرار مشاركتهم، لذا من المهم مواءمة نوعية التكريم والتقدير المُقدّم للمتطوعين الصحيين بناءً على طبيعة حوافزهم.

كما يجدر التنبيه إلى ضرورة استصحاب مستوى من العدالة في مكافأة المتطوعين الصحيين بما يتناسب مع جهودهم المبذولة، ولا يُفأصل بينهم بشكل كبير، وأن يكون الهدف من التكريم هو إظهار الاحتراف بالمتطوعين والتزام الإدارة تجاههم، وليس المُباهاة بحجم التكريم مما قد يعود سلباً على روح التطوع والبذل.

ويتمحور دورك في هذه المرحلة على ما يلي:

1. المساهمة في دوافع المتطوعين الصحيين، وتقديم التقدير والتحفيز اللازم لهم أثناء الفرصة التطوعية وبعدها في إطار صلاحياتك.
2. رفع المقترحات المتعلقة بالمُحفّزات المُقدّمة للمتطوعين الصحيين لمسؤول الجهة المستفيدة، والمصممة وفقاً لاحتياجاتهم.
3. رفع أسماء المتطوعين الصحيين المميزين في حال طلب الجهة المستفيدة.

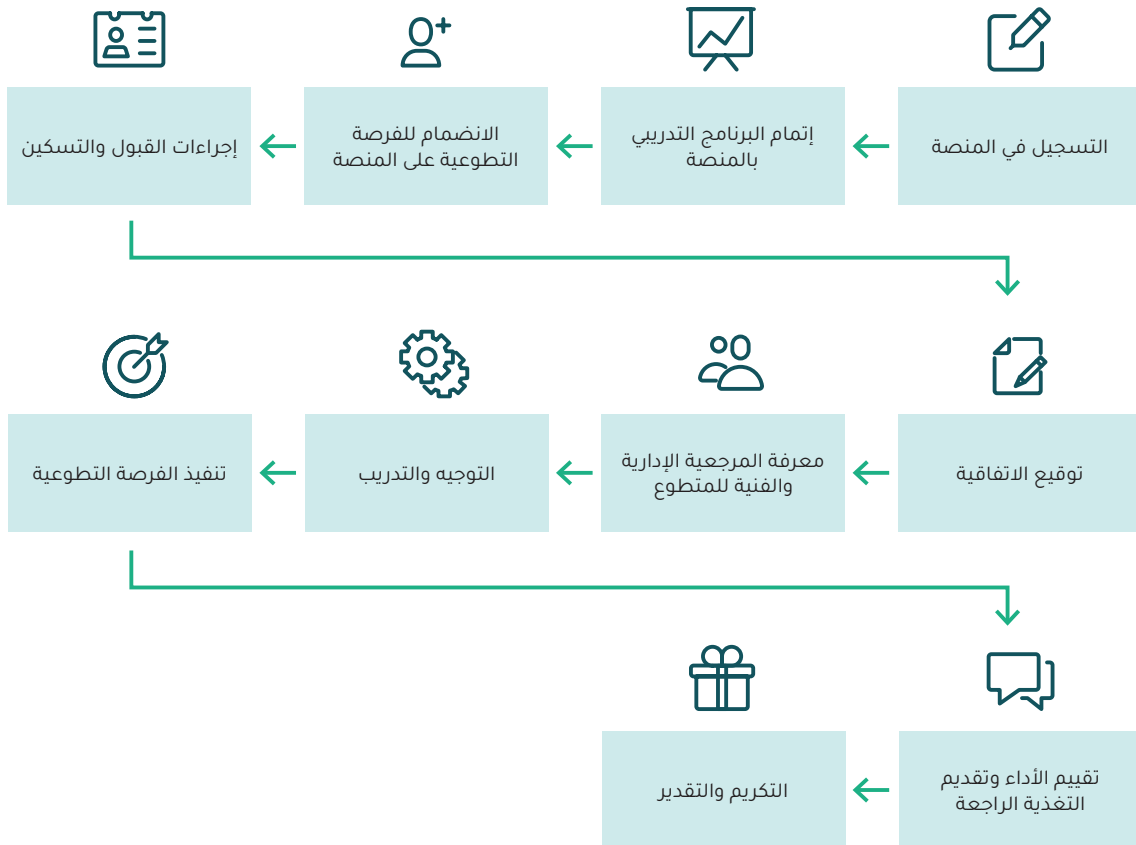
ويمكنك بصفتك مشرفاً ميدانياً إظهار تقديرك للمتطوعين الصحيين من خلال:

- الإشادة بجهودهم بشكل فردي، أو في التجمعات المناسبة.
- شُكرهم أثناء أو بعد أداء مهامهم بشكل مباشر أو غير مباشر، من خلال وسائل التواصل المناسبة.

أدوار المشرف الميداني بناءً على مراحل تنفيذ الفرصة التطوعية

رحلة المتطوع الصحي

فيما يلي أبرز المحطات التي يمر بها المتطوع الصحي في رحلته التطوعية، ويكمن دورك بصفتك مشرفاً ميدانياً في التحقق من مروره بتجربة تطوع ملائمة في كل مرحلة من هذه المراحل.



في الجدول الآتي المهام المُتوقَّعة من المشرف الميداني قبل البدء بتنفيذ الفرصة التطوعية، وأثنائها، وبعد الانتهاء من تنفيذها.

- المساهمة في ترتيب وتنفيذ البرنامج التعريفي للمتطوعين الجدد إن أمكن، والتحقق من استلام المتطوعين لدليل المتطوع، وتوفير جميع المعارف والمعلومات التي يحتاجونها لتنفيذ مهامهم.
- التأكد من سلامة المتطوعين ومناسبتهم للفرصة التطوعية قبل بدء تنفيذ الفرصة التطوعية الصحية.
- التأكد من توفر كافة الإجراءات الإدارية والرسومية اللازمة للمتطوعين لتأدية مهامهم التطوعية بالتنسيق مع الإدارات المختصة.
- التأكد أن جميع المخاطر التي قد تُحَفِّب بيئة عمل المتطوعين مُحدَّدة، ومُقيَّمة، وتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليصها.
- التأكد من توفر وسائل وأدوات السلامة للمتطوعين، ووضع الإجراءات اللازمة.

أولاً: أدوار المشرف الميداني قبل البدء في تنفيذ الفرصة

- التأكد من تخصيص مساحة عمل مناسبة وآمنة للمتطوعين مع أدوات مناسبة، والتأكد من توفر أدوات الأمن والسلامة اللازمة (طفايات الحريق، حقائب الإسعافات الأولية، وغيرها).
- التأكد من تطبيق الإجراءات الاحترازية التي تحافظ على أمن وسلامة المتطوعين.
- تعريف المتطوعين بالإجراءات، والأدوات، والسلوكيات المتعلقة بالأمن والسلامة في بيئة العمل، وتدريبهم عليها عند التوجيه، والتأكد من فهمهم لها.
- تحليل وتقييم المخاطر المتعلقة ببيئة العمل بشكل مستمر ودوري.
- رصد إصابات المتطوعين التي قد تقع أثناء الفرص التطوعية الصحية، من خلال تعبئة «نموذج تبليغ عن إصابات المتطوعين».
- إعطاء المتطوع راحة في حال واجهه أي عارض صحي.
- التواصل الفعال مع المتطوعين والإجابة عن استفساراتهم.
- التحقق من توفر احتياجات المتطوعين أثناء التطوع.
- التفاعل مع أي توجيه أو مستجدات صادرة من الجهة المستفيدة أو الجهة الإشرافية أو المركز.
- توثيق العمل التطوعي وفق الآلية المتبعة في الجهة المستفيدة أو الإشرافية (تصوير، تقارير، ...).

ثانياً: أدوار المشرف الميداني أثناء تنفيذ الفرصة

- المساهمة مع الجهة المستفيدة في تكريم وتقدير المتطوعين الصحيين يتلاءم مع دوافع المتطوعين الصحيين.
- رفع التقارير اللازمة عن أداء المتطوعين (التقييم، تقرير الساعات التطوعية، ...).

ثالثاً: أدوار المشرف الميداني بعد الانتهاء من تنفيذ الفرصة

الملاحق التي تهتم المشرف الميداني

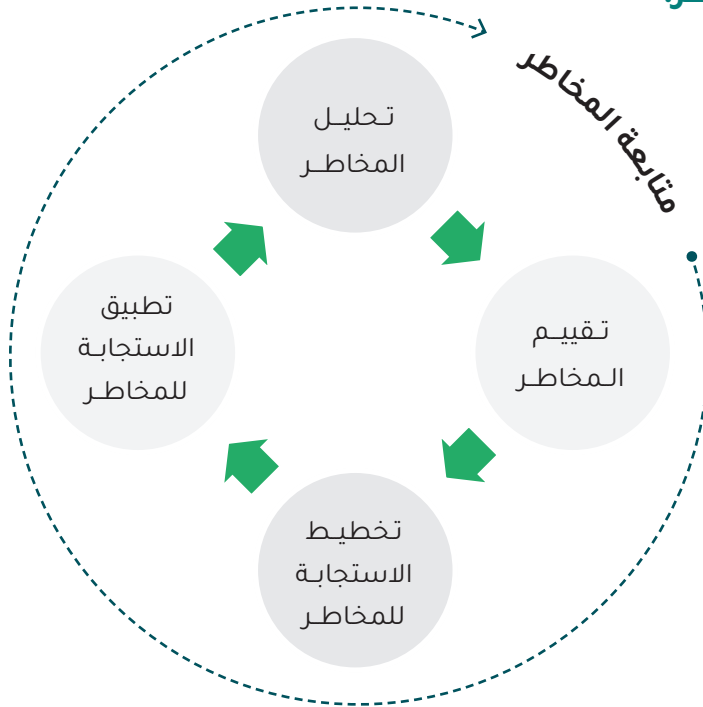
ملحق (1): إدارة المخاطر في التطوع الصحي

النماذج

يتناول هذا الملحق كيفية المحافظة على أمن وسلامة المتطوعين المشاركين من أي مخاطر قد تواجههم أثناء مشاركتهم في الفرصة التطوعية الصحية، والإجراءات المتبعة في حال حدوث أي خطر-لا سمح الله-. وقد قام مركز التطوع الصحي بتصميم منهجية إدارة المخاطر التي تساهم في حماية الجهة، والعاملين فيها، والمتطوعين، والمستفيدين مما قد ينتج عن التطوع الصحي من مخاطر. وستُوضَّح هذه المنهجية المقصود بالمخاطر في العمل التطوعي تحديداً، وكيف يمكن لأصحاب العلاقة بالتطوع الصحي التنبؤ بهذه المخاطر، والتخطيط للتعامل معها وفق أساليب ونماذج علمية وعملية، مُجربة ومدروسة.

ويُقصد بالمخاطر في التطوع الصحي: "الأحداث والظروف المحتمل حدوثها التي يمكن أن تؤثر سلباً على الجهة المفعلة للتطوع الصحي، أو المهام التطوعية، أو المتطوعين، أو المستفيدين 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:

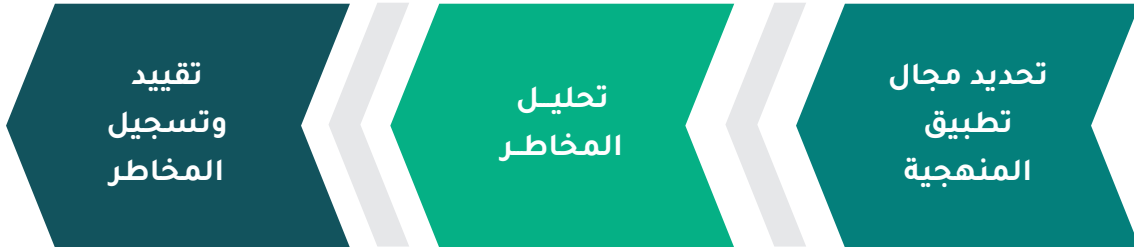
ويُتوقع من المشرف الميداني المساهمة بشكل فعال في تطبيق منهجية إدارة المخاطر بالتعاون مع مسؤولي التطوع في الجهة المستفيدة، واتخاذ الإجراءات المناسبة ضمن إطار صلاحياتك.

1. تحليل المخاطر:

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

أساليب مُقترحة:

- 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، وتقييمها في سجل المخاطر.



ويكمن دور المشرف الميداني في المساهمة في عملية تحليل المخاطر من واقع خبرته بالميدان، وطبيعة الفرص التطوعية الصحية، وخبرته في التعامل مع المتطوعين الصحيين.

2. تقييم المخاطر:

تساعد هذه العملية في معرفة درجة الخطر، وألوية الاستجابة له، واختيار نوع الاستجابة المطلوب.

أساليب مقترحة:

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



ويكمن دور المشرف الميداني في المساهمة في عملية تقييم مدى احتمالية وقوع المخاطر، وترتيبها بحسب ذلك من واقع خبرته بالميدان، وطبيعة الفرص التطوعية الصحية، وخبرتك في التعامل مع المتطوعين الصحيين.

3. تخطيط الاستجابة للمخاطر:

المساهمة في التخطيط للاستجابة لكل خطر من المخاطر، وتحديد الاستراتيجية التي ستقوم باتباعها مع كل واحدة من المخاطر المُحدّدة في سجل المخاطر التي تقع ضمن نطاق تدُّلك، بتوجيه من مسؤول التطوع في الجهة المستفيدة.

وتتلخص استراتيجيات الاستجابة للمخاطر في:

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

ويجب على المشرف الميداني المساهمة بتحديد المسؤول عن كل إجراء، وتاريخ تنفيذ هذا الإجراء، وموعد المتابعة للتحقق من اتخاذ الإجراء في الوقت المناسب في ميدان التطوع، لتكون إدارة المخاطر فعالة ومنتجة.



4. تطبيق الاستجابة للمخاطر:

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

| مثال | استراتيجية الاستجابة |
|---|------------------------------------|
| 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. | قبول المخاطر Risk Acceptance |
| يتوقع مسؤول التطوع عدم ملاءمة المكان المُحدّد لتنفيذ الفرصة التطوعية الصحية لاشتماله على مخاطر تمسّ سلامة المتطوعين وعدم إمكانية توفير حماية لهم، فيغيّر مكان التنفيذ. | تفادي المخاطر Risk Avoidance |
| يتوقع مسؤول التطوع تعرّض المتطوعين لإصابات أثناء إدارة الحشود والتعامل معهم، فيقوم بتدريب فريقه بشكل مُسبق للتعامل مع الحشود وإدارتهم. | تخفيف المخاطر Risk Mitigation |
| يتوقع مسؤول التطوع عدم الإقبال من المتطوعين الصحيين على الفرص التطوعية الصحية مُحدّدة، فينقل مسؤولية استقطاب المتطوعين الصحيين وإدارتهم إلى جمعية صحية متخصصة في هذا المجال، ولديها الخبرة الكافية في ذلك. | تحويل المخاطر Risk Transference |
| يتوقع المشرف الميداني بأن المتطوعين الصحيين قد لا تُقدّر جهودهم بالشكل المطلوب، أو لا تُوفّر الموارد اللازمة لهم لتنفيذ المهمة التطوعية، فيُصعّد هذه المخاطر إلى مسؤول التطوع قبل بدء المهام التطوعية لاتخاذ إجراء ملائم من صاحب الصلاحية الأعلى. | تصعيد المخاطر Risk Escalation |

ملاحظة: بعد تطبيق الاستجابة للمخاطر، يجب تحديث سجل المخاطر وتقييد الاستجابة التي نُفِّذت فيه، وإبلاغ المعنيين بذلك.



5. متابعة المخاطر:

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

أساليب مُقترحة:

• مصفوفة (RACI)

يمكن توظيف مصفوفة الصلاحيات (RACI) في التعامل مع المخاطر، وتساعد هذه المصفوفة على متابعة المخاطر مع أصحاب المصلحة المعنيين، والتحقق من إشراك كل صاحب مصلحة بالشكل المناسب. وترمز حروف (RACI) إلى الأدوار التي تشتملها المصفوفة، ويُرمز لكل دور بالحرف الأول منه حسب الجدول الآتي:

| الرمز | الدور | توضيح المقصود بالدور |
|-------|-------------|---|
| R | Responsible | تعني المُكَلَّف 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:

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

في هذه الحالة سيكون المُكَلَّف 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.

ملحق (2): جدارات المشرف الميداني

يُوضّح هذا الملحق أهم الجدارات والكفاءات التي يحتاجها المشرف الميداني لتحقيق الأدوار المنوطة به على أكمل وجه، بناءً على مجالات الفرص التطوعية الصحية التي قد يشرف عليها.

يتضمن هذا القسم الفرص التطوعية الصحية التي تُركّز على توفير العلاج للمرضى، لذا يجب على المشرف الميداني أن يتحلّى بالكفاءات والجدارات المناسبة للمجال، مثل:

- المهارات الفنية المتعلقة بالحالات التي يشرف عليها وفق مواصفات هيئة التخصصات.
- القدرة على التعامل مع الحالات المرضية الصعبة.
- القدرة على تحمل ضغط العمل.
- مهارات الذكاء العاطفي.

الخدمات العلاجية

تندرج تحت هذا القسم الفرص التطوعية الصحية التي تُعنى بالوقاية، والعناية بالصحة العامة، وتحسين الحالة الصحية في المجتمع بشكل استباقي، لذا يجب على المشرف الميداني أن يتحلّى بالكفاءات والجدارات المناسبة للمجال، مثل:

- المهارات الفنية المتعلقة بالفرص التي يشرف عليه وفق مواصفات هيئة التخصصات.
- القدرة على إدارة الحشود.
- القدرة على تحمل ضغط العمل.
- مهارات الذكاء العاطفي.

الخدمات الوقائية

يُعنى هذا القسم بالفرص التطوعية الصحية التي تشتمل على التعامل مع المعلومات الطبية، والإنتاج العلمي في المجال الطبي، لذا يجب على المشرف الميداني أن يتحلّى بالكفاءات والجدارات المناسبة للمجال، مثل:

- المهارات الفنية المتعلقة بمجالات الدراسات والأبحاث والإحصاءات الطبية.
- المهارات والمعارف بأساليب البحث.
- استخدام برامج تحليل البيانات والإحصاءات.
- القدرة على الدقة والتركيز.
- القدرة على الكتابة البحثية.

الدراسات والأبحاث والإحصاءات الطبية

يتضمن هذا القسم الفرص التطوعية الصحية التي تُعدّ مساندة للخدمات العلاجية والوقائية، وكذلك الأعمال الإدارية، والتقنية، والفنية التي قد لا تتطلب تخصصات صحية، لذا يجب على المشرف الميداني أن يتحلّى بالكفاءات والجدارات المناسبة للمجال، مثل:

- المهارات الإدارية المتخصصة بالمهام الذي سيشرف عليها.
- مهارات استخدام برامج الأوفيس.
- مهارات التخطيط والتنظيم.
- مهارات الأعمال المكتبية.

الخدمات المساندة

ملحق (3): نماذج المشرف الميداني

يستعرض هذا الملحق جميع النماذج التي يحتاج المشرف الميداني أن يتعامل معها ويقوم بتعبئتها.

- نموذج كشف الحضور والانصراف
- نموذج تحديد الاحتياج التطوعي
- نموذج تصميم الفرصة التطوعية الصحية.
- نموذج تقييم أداء متطوع.
- نموذج قائمة المستفيدين.
- نموذج تحديد الاحتياج التدريبي.
- نماذج رصد المخالفات.
- نماذج إدارة المخاطر.
- نموذج رصد إصابات المتطوعين الصحيين.

ملحق (4): المستندات المرجعية

يستعرض هذا الملحق بعض الأحكام والمواد التي لم تُذكر ضمن الدليل ويهملك الاطلاع عليها

منهجية إدارة المخاطر

دليل إدارة التطوع

الآليات والقواعد

دليل المتطوع الصحي

لائحة مخالفات المتطوع الصحي

اتفاقية المتطوع الصحي

الميثاق الأخلاقي للمتطوع الصحي

امسح الباركود لمعرفة المزيد



خطوات التسجيل
في منصة التطوع
الصحي



ما هي منصة
التطوع الصحي؟



نسخة
Google Play



نسخة
App Store



حساب خدمة المتطوعين
على منصة تويتر
@HVolunteersCare



حساب المركز
على منصة تويتر
@H_volunteering



مركز الاتصال 937
تحويلة رقم (8)
التطوع الصحي.

دليل المشرف الميداني

2.0

2022

تمكين
TAMKEEN


التطوع الصحي
HEALTH VOLUNTEERING