



ما هر کدام یک قطره‌ایم!

راهنمای شروع فعالیت و پیوستن به قطره

ویرایش ۴- تیر ۱۴۰۱

تاریخچه قطره

تجربه مشاهده مستقیم دانشجویان داروسازی در دوره‌های کارآموزی در داروخانه‌ها و بیمارستان‌ها و دیدن بیمارانی که داروخانه را بدون دارو ترک می‌کردند، دغدغه جمع شدن قطره‌ای‌ها در کنار هم بود. کانون دانشجویی قطره در پاییز سال ۱۳۸۸ با هدف تامین داروی بیماران نیازمند توسط دانشجویان دانشکده داروسازی دانشگاه علوم پزشکی تهران آغاز به کار کرد. با جدی‌تر شدن فعالیت‌ها در نهایت قطره با عضویت ۵ تن از اعضای هیئت علمی دانشکده داروسازی، با موافقت وزارت کشور در آبان ۱۳۹۴ با عنوان «جمعیت خیریه حمایت دارویی قطره» و با شماره ۳۷۳۱۷ به طور رسمی در اداره ثبت شرکت‌ها به ثبت رسید. علی‌رغم ثبت رسمی قطره، محدودیت‌ها و تغییرات قانونی برای فعالیت خیریه‌های رسمی، از جمله عدم اعطای مجوز قطره بدون آورده یک میلیارد تومانی رشد و پیگیری فعالیت‌های قطره را مشکل کرده بود. در نهایت قطره از شهریور ۱۳۹۸ با پیگیری‌های بیشتر و اضافه شدن داوطلبان بیشتر پیگیر رفع موانع و احیا فعالیت‌ها شد. هیئت مدیره جدید قطره در سال ۱۳۹۹ با حضور اعضای مجمع عمومی که فعال‌ترین اعضای چند سال گذشته بودند، تشکیل و قطره نو متولد شد.

مشکل چیست و چرا قطره باید فعالیت کند؟

طبق آخرین آمار در دسترس مرکز ملی تحقیقات سلامت در سال ۱۳۹۸ حدود ۵/۷ درصد از جامعه ما زیر خط فقر است و دارای هزینه‌های سلامت هستند. یعنی حدود ۵ میلیون نفر. به علاوه حدود ۲ درصد، یعنی بیش از یک و نیم میلیون نفر، سالانه در نتیجه هزینه‌های سلامت که بیشترین سهم‌اش هزینه‌های داروست به زیر خط فقر می‌روند. در این راستا یکپارچگی و بسیج مراجع دولتی و جوامع مختلف ملی و مردم نهاد به منظور رفع مشکلات و نیازمندی‌های پزشکی و اجتماعی از جمله رفع نیاز مالی و ... بیماران نیازمند ضروری است. از این منظر قطره به عنوان یک سازمان مردم نهاد با هدف توسعه کار داوطلبانه در این راستا، پیگیری حقوق بیماران و رفع موانع و تسهیل راه حل‌های این مشکل ملی فعالیت می‌کند.

چشم اندازمان چیست؟

- هیچ بیمار نیازمندی در مسیر تامین دارو تنها نماند.
- به یک الگوی موفق و داده محور برای سازمان‌های مردم نهاد در منطقه و در بین کشورهای در حال توسعه تبدیل شود.

معمولاً وقتی هر جا به واژه‌هایی مثل چشم انداز و ماموریت و ارزش میرسیم، شتابزده از روی آنها رد می‌شیم. خوب برای خیلی از سازمان‌ها و ادارات این مثل یک وظیفه شده و معمولاً متن‌هایی است که یک شبه و با عجله نوشته شدند اما خوبه بدونید برای نوشتن این‌ها در قطره نزدیک ۵۰۰ ساعت کار داوطلبانه و بیشتر از ۲۰ جلسه برگزار شده و از مشورت و نظر نخبگان زیادی بهره برده شده. پس لطفاً و حتماً با تمرکز بخوانید تا در این مسیر مشترک همراه هم باشیم.

ماموریت ما چیست؟

قطره سازمان مردم نهاد غیردولتی، غیرانتفاعی و داوطلب محور است، که با تکیه بر بدنه تخصصی خود، با نگاه علمی و رویکرد حرفه‌ای در زمینه‌های زیر قدم بر می‌دارد:

- کمک به تامین داروی بیماران نیازمند در قالب اهدای دارو یا کمک هزینه، فارغ از نوع بیماری و ملیت
- مشاوره دارویی در زمینه مصرف منطقی دارو به بیماران نیازمند و خیریه‌ها و افزایش سطح سواد سلامت و آگاهی دارویی
- پیگیری روند درمان بیماران نیازمند

هدف‌های ما چیست؟

- کاهش فقر ناشی از هزینه‌های سلامت و بهبود دسترسی عادلانه به داروهای مورد نیاز (منظور از دسترسی فراهم بودن، در دسترس بودن جغرافیایی و قابل پرداخت بودن است)
- ارتقا سلامت بیماران نیازمند با نگاه سیستمی به درمان
- مرجع تخصصی ارائه خدمات دارویی در کشور در بین خیریه‌ها

ارزش‌های ما کدام است؟

باران

رعایت عدالت و برابری در رسیدگی به همه بیماران فارغ از نوع بیماری، وضعیت سلامتی، جنسیت، مذهب، قومیت و ملیت	برابری و عدالت
حفظ و ارتقای کرامت انسانی بیماران و خانواده‌های بیماران، داوطلبان و کارکنان موسسه	احترام و کرامت انسانی
تعهد به رازداری و حفظ محرمانگی اطلاعات بیماران	رازداری
رعایت صداقت و شفافیت با ذی‌نفعان	راستی و شفافیت
نگاه سیستمی و همه جانبه به هزینه‌ها و عوارض درمان	نگاه سیستمی

معرفی واحدهای قطره:

۱. واحد حمایت و خدمات رسانی

این واحد اولین بخش ارتباطی با بیماران است. مهمترین فعالیتهای این واحد عبارت است از:

- ثبت امور مراجعان
- مصاحبه مددکاری
- بازدید از منزل
- پیگیری امور خانواده‌ها
- مراقبت‌های روان شناسی
- شناسایی و ارتباط با سایر منابع تامین و کمک کننده دارویی و تهیه گزارش‌های شفافیت

نقش‌های اصلی:

نقش	ماموریت کلی	وظیفه
مدیر واحد حمایت و خدمات رسانی	پذیرش و خدمت رسانی به مراجعان	برنامه ریزی، نظارت و پیگیری امور واحد
		نظارت بر فرآیندهای واحد
		تهیه گزارش عملکرد واحد
		مشارکت با واحد منابع انسانی در جذب نیروهای مورد نیاز
		تعیین بیماران نیازمند همراهی
		اولویت بندی بیماران و تقسیم همیاران
مددکار اجتماعی	ارتباط و پاسخگویی مراجعان	ثبت اطلاعات عمومی مراجعه کنندگان / متقاضیان هر گونه خدمت
		ثبت اطلاعات، تشکیل پرونده و مستند کردن کلیه اطلاعات بیماران و مراجعین مطابق دستور العمل پذیرش
		جمع آوری مدارک بیماران
		ارزیابی نیازمندی مراجعین و تعیین سقف پرداخت کمک مطابق دستورالعمل
		بازدید منزل و تهیه گزارش و مستندسازی

		پاسخگویی تماس و مراجعات بیماران
		آماده سازی خلاصه پرونده ها برای ثبت در واره، و همچنین کمک به پشتیبانان جهت ارتباط با بیمار
		ارائه گزارش عملکرد روزانه از امور انجام شده در هر روز
		ارائه گزارش ماهانه از وضعیت بیماران و کمک های ارائه شده
		ثبت و مستندسازی رویدادهای بیماران برای گروه تولید محتوا
		پیگیری نیازهای پزشکی بیماران، ثبت آنها، مشورت با سوپروایزر
		ارجاع موارد مورد نیاز به پزشک و مراکز درمانی
		ارائه گزارش ماهانه از وضعیت بیماران و کمک های ارائه شده
		ثبت و مستندسازی رویدادهای بیماران برای گروه تولید محتوا
		پیگیری پرونده بیماران در سازمان غذا و دارو و معاونت درمان
		پیگیری نیازهای جانبی بیماران، ثبت و هماهنگی با سایر خیریه ها جهت رفع آن نیازها
		نظارت بر فعالیتها همیاران
		تقسیم و تخصیص همیاران
		ارزیابی عملکرد همیاران
		همراهی بیمار در مراکز درمانی
		مستندسازی رویداد
		مصاحبه و مشاوره با بیمار
		مستندسازی
		شناسایی سایر منابع کمک تامین دارو
		بررسی کمکهای دوره ای بیماران
		تهیه گزارش ماهانه از سایر منابع تامین کننده
		ثبت اطلاعات کمک ها در سامانه آگاپه
		ثبت اطلاعات کمک ها در سامانه وزارت رفاه
		تهیه گزارش شفافیت خدمت رسانی (از سهم قطره و سایر منابع تامین)
		مذاکره و هماهنگی با سایر منابع تامین کننده و خیریه ها در جهت شفافیت خدمات مشترک
	کارشناس پیگیری (امور درمانی و غیره)	پیگیری امور درمانی و غیره
	رئیس همیاری	همراهی بیماران
	کارشناس همیاری	همراهی بیماران
	روان شناس	حمایت روانی
	کارشناس شفافیت	تلاش برای همسویی و هماهنگی بین موسسات خیریه فعال در حوزه سلامت در راستای جلوگیری از هدررفت منابع و همچنین ارائه خدمات بهتر

۲. واحد داروسازان پشتیبانی

این واحد از سال ۱۳۹۹ در قطره نو شکل گرفت. ما در این بخش تلاش می‌کنیم مهارت‌های تخصصی داروسازان را با نیازهای بیماران و سایر خیریه‌های فعال در حوزه سلامت گره بزنیم:

- مصاحبه پزشکی با بیماران و تشکیل پرونده پزشکی
- داروساز آنلاین: پاسخگویی سوالات تخصص در ساعات مشخص
- مشاوره دارویی
- پایش سلامت بیماران، کنترل مصرف صحیح دارو و ارائه مشاوره پزشکی توسط داروسازان عمومی (یا دانشجویان مجاز به کار در داروخانه)
- بررسی بالینی
- بررسی پرونده پزشکی بیماران جدید و تایید پرونده
- بررسی و اعتبارسنجی نسخه‌ها براساس دستور پزشک و در صورت نیاز ارجاع به پزشک معتمد

نقش‌های اصلی:

نقش	ماموریت کلی	وظیفه
مدیر داروسازان پشتیبان	اطمینان از فرآیند تجویز و مصرف منطقی	تهیه گزارش استعدادهای سازمان براساس آزمون قبيله و ارزیابی عملکردها و ارائه به مدیرعامل
		نظارت بر فرآیندهای واحد
		تهیه گزارش عملکرد واحد
		زمانبندی تماس‌ها
		انتخاب سوپروایز
		نظارت به عملکرد مشاوران و سوپروایزر
		برگزاری جلسات بررسی دوره ای تماس‌ها
		تخصیص بیمار به مشاوران با توجه به تغییرات صورت گرفته در هر فصل

		تخصیص سوپروایزر به مشاوران با توجه به تغییرات صورت گرفته در هر فصل
		زمان بندی تماس ها و پیگیری از سوپروایزرها برای ارائه گزارش پشتیبانان
		هماهنگی جلسه با سوپروایزر و مددکار پس از اتمام تماسها
		برگزاری جلسات و بررسی گزارشات در جلسه مشترک با سوپروایزر و مددکار
		نظارت به عملکرد مشاوران و سوپروایزر
داروساز آنلاین	بررسی برخط وضعیت مصرف داروی بیماران	جستجوی علمی در منابع و پاسخگویی به سوالات مددکار یا کارشناس دارویی با ابزار پزشکی مبتنی بر شواهد
		خوانش نسخه های ارسال شده توسط مددکار، مسئول دفتر یا کارشناس دارویی موسسه
		تطبیق نسخه های ارسال شده توسط مددکار، مسئول دفتر یا کارشناس دارویی موسسه با پرونده بیماران
		اعلام مغایرت نسخه های ارسالی با پرونده بیماران به مددکار موسسه
		ارتباط با سوپروایزر و پیگیری های مربوطه
		تصمیم گیری در خصوص مغایرت های مشاهده شده با مشورت سوپروایزر بیمار یا متخصص داروساز بالینی
کارشناس عوارض دارویی	بررسی موارد عوارض دارویی	بررسی موارد عوارض دارویی
		مصاحبه و تشکیل پرونده عوارض
		گزارش دهی
کارشناس پذیرش	مصاحبه پزشکی با مراجعان	مصاحبه پزشکی و دریافت شرح حال
		مستندسازی پرونده و بررسی نواقص مدارک پزشکی
		بررسی نظرات داروساز بالینی
مسوؤل مشاوره تلفنی	اطمینان از دریافت و کیفیت خدمات مشاوره	هماهنگی و نظرات بر بسته های خدمتی داروسازان
		بررسی گزارشات تماس ها و مشاوره های دارویی
		تهیه گزارش بررسی اثربخشی
کارشناس آموزش	اطمینان از حضور نیروهای آموزش دیده	آموزش اصول کلی مشاوره تلفنی
		مصاحبه و معرفی کار پشتیبانان قطره به تازه ورودها و اطمینان از آمادگی داروساز و پر کردن فرمهای مربوطه
		نظم بخشی به ورود و خروج پشتیبانان به سیستم مشاوره دارویی قطره
		مصاحبه و اطمینان از آمادگی داروساز مشاور
		بررسی نظرات داروسازان بالینی و پیگیری موارد مورد نیاز از بیمار جهت تکمیل اطلاعات جهت پذیرش

سوپروایزر	بررسی وضعیت تجویز و مصرف منطقی داروی بیماران مربوطه	پیگیری از داروسازان پشتیبان برای ارائه گزارش
		رسیدگی به مشکلات احتمالی پشتیبانان هنگام تماس ها
		انتخاب مشاور داروساز
		بررسی پرونده تماس داروساز مشاور
		بررسی گزارشات در جلسه مشترک با سرپرست و مددکار
مشاور داروساز	بررسی روند درمانی و اطمینان از مصرف منطقی	تماس فصلی با بیماران در زمان اعلام شده و بررسی و پیگیری مصرف داروها و گرفتن شرح حال کامل
		ثبت گزارش و مستندسازی تماس در فرمت تعیین شده
		ارجاع ابهامات فرآیند درمانی به داروساز بالینی
		ارجاع موارد مورد نیاز پیگیری امور زندگی به مددکار
		ارجاع موارد مورد نیاز پیگیری امور درمانی به کارشناس پیگیری
		تماس با بیمار در بازه های مشخص
		مستندسازی اطلاعات تماس
		بررسی تغییرات دارویی
هماهنگ کننده داروسازان بالینی	اطمینان از فرآیند بررسی بالینی و اصالت رژیم درمانی	دریافت پرونده پزشکی بیماران
		بررسی اولیه و اطمینان از کامل بودن مدارک
		بارگزاری پرونده در سامانه واره
		اختصاص مشاور بالینی و هماهنگی با مشاور
		بررسی نظرات بالینی و اطمینان از مشخص شدن وضعیت پرونده
		هماهنگی با سوپروایزر برای بررسی مغایرت ها و ابهامات در صورت نیاز
		تهیه گزارش پاسخ
مشاور بالینی	بررسی تجویز و مصرف منطقی	مطالعه و بررسی پرونده های پزشکی ارجاع شده به ایشان قبل از پذیرش برای بررسی مصرف منطقی تجویز
		بررسی صحت رژیم درمانی از نظر نوع و دوز دارو - اندیکاسیون
		بررسی امکان تجویز داروی غیر برند و یا مدل ارزان تر
		نوشتن یادداشت بر روی پرونده های ارسالی
		پاسخ به سوالات و چالشهای دارویی پشتیبانان و سایر اعضای قطره

۳. واحد داروخانه

قطره در برنامه‌هایش به دنبال ایجاد داروخانه است. اما این واحد در حال حاضر این فعالیت‌ها را انجام می‌دهد:

- جلب و جذب داروخانه‌های همکار
- تسهیل فرایند کمک رسانی به بیماران از طریق ایجاد راه‌های تعامل با داروخانه
- مستندسازی نسخ بیماران و بررسی اختلاف با رژیم تایید شده
- صدور حواله‌های دارویی برای بیماران
- بررسی بیمه و منابع تامین داروهای مصرفی

نقش‌های اصلی:

نقش	ماموریت کلی	وظیفه
مدیر داروخانه	اطمینان از دسترسی دارو	اطمینان از پیگیری امور
		بررسی داروخانه‌های کاندید برای دریافت دارو
		مذاکره برای توسعه داروخانه‌های همکار
کارشناس دارو	اطمینان از دریافت دارو	زمان بندی تحویل دارو
		ارائه اطلاعات پرداخت به واحد مالی
		بررسی و مطابقت نسخه ارائه شده با پرونده بیمار
		تعیین نوع / میزان کمک براساس مصوبه کمیته پذیرش
		مستندسازی خدمات ارائه شده
		هماهنگی با مشاور داروساز یا داروساز بالینی جهت بررسی صحت تجویز
		صدور حواله
		هماهنگی تحویل دارو
		ثبت تماس‌های و بررسی وضعیت بیماران
		ارائه گزارش عملکرد روزانه از امور انجام شده در هر روز
		ارائه گزارش ماهانه از وضعیت بیماران و کمک‌های ارائه شده

ثبت و مستندسازی رویدادهای بیماران برای گروه تولید محتوا		
هماهنگی و آموزش به مسوؤل کارشناس بررسی	مستندسازی اطلاعات نسخ و فاکتورها	رئیس بررسی نسخ
تنظیم فعالیت و نظارت بر مسوؤلین بررسی نسخ و اطمینان از صحت انجام کار		
بررسی گزارش مغایرت خدمت و جمع بندی گزارش		
ثبت اطلاعات دارویی نسخ بیماران پذیرش شده	مستندسازی اطلاعات نسخ و فاکتورها	کارشناس بررسی نسخ
بررسی برند منابع مصرفی		
ثبت اطلاعات نسخه و فاکتور داروها		
بررسی موارد مغایرت		
ثبت اطلاعات نسخ تجویزی در هنگام پذیرش بیمار		
ثبت اطلاعات فاکتور در هنگام تحویل داروی بیمار		
بررسی مغایرت اطلاعات با نسخ		
تهیه گزارش مغایرت خدمت با پرونده بیمار		
هماهنگی با داروخانه جهت دریافت فاکتورها و نسخ		
مذاکره برای توسعه داروخانه های همکار	ارتباط با داروخانه های همکار	کارشناس هماهنگی داروخانه ها
تحویل داروی اهدایی	شناسایی منابع تامین	کارشناس داروخانه
مستندسازی اطلاعات		
بررسی فهرست داروهای کمیاب		
جستجو برای منابع تامین		
تهیه فهرست داروهای اهدایی مورد نیاز		
بروزرسانی داروهای موجود		
بروزرسانی فایل قیمت داروها	ارزیابی و بررسی شرایط بیمه و قیمت	کارشناس بیمه
بررسی بیمه تکمیلی		

۴. واحد سیستم و کنترل کیفیت

یک سیستم بدون برنامه ریزی، ایجاد سازوکار و پایش نمی‌تواند به مسیرش ادامه دهد. ما در واحد سیستم و کنترل کیفیت قطره به دنبال وظایف زیر هستیم:

- طراحی و پایش فرآیندهای سازمانی
- پایش، تطابق و بروزرسانی اسناد راهبری
- پایش، تطابق و بروزرسانی اسناد راهبردی
- ارزیابی و کنترل خدمات بیماران، منابع انسانی و نیکوکاران
- تهیه گزارش‌های عملکرد دوره‌ای

موقعیت‌های کلیدی این واحد عبارت است از:

نقش	ماموریت کلی	وظیفه
مدیر سیستم و کنترل کیفیت	اطمینان از بروز بودن و حسن اجرای فرآیندها و پایش شاخص‌ها	نظارت بر فرآیندهای سازمان و اطمینان از استقرار
		نظارت بر فرآیند کنترل کیفیت و اطمینان از اجرای مستمر
		بررسی گزارش شاخص‌ها و تهیه گزارش دوره‌ای
		نظارت و تهیه گزارش از حسن اجرای اسناد راهبری
		نظارت و تهیه گزارش از حسن اجرای سند راهبردی
کارشناس ممیزی سیستم و فرآیندها	بررسی و ارزیابی فرآیندها	طراحی، اصلاح و بهبود فرآیندهای سازمانی
		طراحی و تدوین روش‌های اجرایی، دستورالعمل‌ها، آئین‌نامه‌ها و فرم‌ها
		انجام ممیزی‌های داخلی و موردی
		پیاده‌سازی و اجرای رویه‌های مصوب
کارشناس کنترل کیفیت	بررسی و ارزیابی خدمات	تهیه فرم‌های نظرسنجی و ارزیابی خدمات
		اجرای نظرسنجی‌ها
		تهیه گزارش ارزیابی
		بررسی فرآیندها و شناسایی نقاط ضعف و قوت
کارشناس مدیریت دانش	مدیریت دانش سازمانی	ارزیابی دانش نهان و آشکار سازمانی
		مستندسازی تجارب
		کنترل مدارک و مستندات
کارشناس مستندسازی	کنترل و مستندسازی مدارک	حصول اطمینان از بکارگیری آخرین دستورالعمل‌ها
		بایگانی اسناد و مدارک سازمانی
		بررسی شاخص‌های اسناد راهبری و گزارش شاخص‌ها
کارشناس راهبردی	بررسی و پایش سند راهبردی	بررسی و پایش شاخص‌های سند استراتژی و گزارش شاخص‌ها
		بررسی و بروزرسانی اسناد بالادستی
		بررسی و ارائه پیشنهاد برای بروزرسانی سند استراتژی
		تدوین فرم‌های و قالب‌های لازم برای بروزرسانی تحلیل‌ها و سند استراتژی

۵. واحد جلب و جذب مشارکت‌ها و منابع

- جلب مشارکت خیرین
- جلب مشارکت شرکت‌ها و بنگاه‌های اقتصادی
- برگزاری پویش‌ها، رویدادها و بازارچه‌ها

نقش	ماموریت کلی	وظیفه
مدیر واحد جلب و جذب مشارکت‌ها و منابع	شناسایی، جلب و جذب منابع موثر و پایدار	نظارت بر فرآیندهای واحد
		تهیه گزارش عملکرد واحد
		نظارت بر شناسایی، جلب و جذب منابع و بررسی شاخص‌های عملکردی این حوزه
		نظارت بر عملکرد نیروی انسانی واحد
		مشارکت در ارتباطات سطح مدیریتی برای جذب منابع
رئیس پویش	مدیریت پویش‌های مجازی	شناسایی موضوعات موثر
		زمان بندی اجرای پویش
		مدیریت اجرای بهینه پویش و هماهنگی اعضای تیم از واحدهای مختلف
رئیس جذب منابع مردمی	شناسایی و مدیریت راه‌های خلاقانه و موثر و پایدار برای جلب کمک‌های مردمی	شناسایی راه‌های موثر جذب منابع مردمی
		نظارت بر فرآیند ارتباط با نیکوکاران
		ارزیابی شاخص‌های پایداری نیکوکاران
رئیس ارتباط با صنعت	شناسایی و مدیریت منابع موثر و پایدار در راستای مسوولیت‌پذیری اجتماعی صنایع دارویی	اولویت بندی شرکت‌ها
		نظارت بر پیشرفت ارتباطات
		نظارت بر بازخورد منظم به نیکوکاران حقوقی

ارتباط با شرکت ها	ارتباط با صنایع دارویی و جلب و جذب منابع	کارشناس ارتباط با صنعت
ارائه و مذاکره در جهت عقد تفاهم نامه و قرارداد	پایداری نیکوکاران	مسوؤل پایش نیکوکارها
تهیه گزارش		
پایش نیکوکاران و دوره های کمک		
تهیه گزارش پایداری نیکوکاران		
تهیه بازخورد مناسب گروه های مختلف نیکوکاران		
ارسال رسیدهای کمک ها	مستندسازی اسلعات نیکوکاران	مسوؤل رسید
مستندسازی اطلاعات کمک ها		
تهیه رسید کمک		

۶. واحد روابط عمومی

اهمیت روزافزون ارتباط موثر و شفاف، وظیفه مهم ما در این واحد است. اعضای قطره در این واحد به دنبال اجرای وظایف زیر هستند:

- **ارتباطات درون و برون سازمانی**
- **دیده بان حمایتگری:** رصد و مستندسازی تحولات حوزه دارو و بیماران نیازمند
- **مدیریت شبکه های اجتماعی و سایت**
 - برنامه ریزی، و مدیریت محتوا در سایت و شبکه های اجتماعی
 - بررسی آمار بازدیدها
 - پاسخگویی مراجعان شبکه ها و سایت
- **تولید محتوا**
 - تهیه محتوا شامل محتوای انگیزشی و تبلیغی، آگاهی بخشی و آموزشی و مناسبی
 - تهیه محتوای بصری برای شبکه های اجتماعی (پوستر، موشن گرافیک و....) و رویدادها
 - عکاسی و فیلمبرداری از فعالیت های جاری
 - تهیه و تدوین کلیپ
 - قالب بندی بروشورهای معرفی، وسایر اقلام انتشاراتی

موقعیت های کلیدی واحد روابط عمومی:

نقش	ماموریت کلی	وظیفه
مدیر واحد روابط عمومی	نظامسازی و نظارت بر چگونگی بازخورد قطره در نظر مخاطبان	نظارت بر فرآیندهای درون واحد
		تهیه گزارش عملکرد واحد
		برقراری ارتباطات و مدیریت ارتباطات در رویدادها
		شناسایی و ایجاد کانال ارتباطی موثر با ذی ربطان
رئیس شبکه های اجتماعی و سایت	مدیریت محتوا سازی و ارائه بهینه قطره در فضای مجازی	هماهنگی های لازم بین بخش تصویر و تولید محتوا
		پیگیری تقویم محتوایی ماهانه از سرپرست تولید محتوا
		پیگیری بارگذاری محتوا و تصویر در درایو مربوطه
		هماهنگی زمان پست و اطلاع به ادمین مربوطه
		پیگیری بارگذاری محتوا در شبکه اجتماعی مربوطه از ادمین مربوطه
		هماهنگی لازم برای نحوه ارائه مطلب (پست یا استوری)
مسوؤل سایت	انتشار محتوا و مدیریت بازخوردهای سایت	بروزرسانی محتوای سایت
		پاسخگویی نظرات و مراجعات سایت
		بررسی آمار سایت و ارائه گزارش
		بررسی و اطمینان از کارکرد صحیح وب سایت
		آشنایی با اصول تبلیغات دیجیتال
ادمین	انتشار محتوا و مدیریت بازخوردهای شبکه های اجتماعی	آشنا به ابزارهای گوگل
		پاسخگویی نظرات و مراجعات شبکه ها
		بررسی آمار شبکه های اجتماعی و ارائه گزارش
		نوشتن استراتژی و برنامه محتوای ماهانه (کانتنت پلن)
رئیس تولید محتوا		

هزار بحر بجوشد چو قطره ای بچکانی...

مشارکت در نوشتن محتواها	تولید محتوای مستمر و پویا	
ایجاد هماهنگی بین تیم محتوا		
پیگیری آماده شدن محتوا توسط کارشناسان تولید محتوا		
دسته بندی مواردی که به طراحی نیاز دارند و ابلاغ آن به اعضای تولید تصویر		
نوشتن محتواهای خلاق برای ارتباط موثر با مخاطب	تولید محتوا	کارشناس تولید محتوا
نوشتن متن کپشن و استوری اینستاگرام و سایر کانال های ارتباطی شبکه های مجازی		
خلاقیت و ایده پردازی برای ایجاد گونه های جدید محتوا		
طراحی تصاویر لازم در شبکه های اجتماعی با توجه به هویت بصری قطره	تولید محتوای تصویری	گرافیکست
طراحی تصاویر و طرح های لازم با توجه به هویت بصری قطره		
ثبت و مستندسازی رویدادها	تولید محتوای تصویری	عکاس
تحويل و بارگذاری تصاویر		
تولید محتوای تصویری براساس قالب های پیش فرض	تولید محتوای تصویری	تولید تصویر
ضبط فیلم و تهیه کلیپ		
تحويل و بارگذاری		
برقراری ارتباط اولیه با سازمان ها و نهادها	انجام ارتباطات بین سازمانی	کارشناس ارتباطات داخلی
اطمینان از ثبت و مستندسازی ارتباطات با سازمان های دیگر		
بروزرسانی فعالیت های کانال داخلی		
تدوین گزارش عملکرد داخلی		
مستند سازی مطالبات در حوزه دارو	رصد و مستندسازی تحولات حوزه دارو و بیماران نیازمند	دیده بان حمایتگری
بررسی و پایش تغییرات آماری		
بررسی تحولات قانونی		
مستندسازی رویدادها و گزارشات مربوط به این حوزه		

۷. واحد امور بین الملل

این واحد در طراحی سازمانی جدید برنامه ریزی شده و هنوز به طور جدی فعالیت خودش را آغاز نکرده است.

- پیگیری ارتباطات بین المللی
- رصد سازمان‌ها و فعالیت‌های هم ماموریت

نقش	ماموریت کلی	وظیفه
مدیر امور بین الملل	مدیریت ارتباط بین المللی	اولویت بندی ارتباطات
		نظارت بر ارتباطات بین المللی
		هماهنگی با مشاوران حقوقی در ارتباطات بین المللی
کارشناس امور بین الملل	ارتباط با نهادهای و شرکت های بین المللی	شناسایی ذی ربطان کلیدی بین المللی
		ترجمه اسناد و اطلاعات قطره
		ارتباط با نهادهای موثر

۸. واحد منابع انسانی

برای قطره این واحد مثل قلبش می‌ماند. قطره به عنوان یک سازمان مستقل و مردم نهاد جز کنار هم قرارگرفتن قطره‌ها در کنار هم معنی پیدا نمی‌کند. ما در این واحد به دنبال جلب و جذب قطره‌های هم دغدغه و ماندگار کردن آنها در قطره هستیم.

- جلب و جذب نیروی انسانی اعم از نیروهای موظف و داوطلبان
- ساماندهی بانک اطلاعاتی نیروی انسانی، ثبت اطلاعات توانمندی و امکانات های آنان
- ارزیابی عملکرد نیروی انسانی - ثبت ساعات فعالیت و ارائه گزارش ماهانه
- بازخورد به نیروهای انسانی و استمراربخشی به فعالیت‌ها

هزار بحر بجوشد چو قطره‌ای بچکانی...

نقش	ماموریت کلی	وظیفه
مدیر واحد منابع انسانی	اطمینان از بروز بودن ساختار و عملکرد بهینه	تهیه گزارش استعدادهای سازمان براساس آزمون قبیله و ارزیابی عملکردها و ارائه به مدیرعامل
		نظارت بر فرآیندهای منابع انسانی
		تهیه گزارش عملکرد واحد
		بررسی و پایش ساختار و ارائه پیشنهادات
رئیس عملکرد	ارزیابی عملکرد نیروی انسانی	بررسی و تحلیل گزارش عملکرد ماهیانه داوطلبان
		بررسی افراد مستعد ارتقا براساس گزارش عملکرد
کارشناس عملکرد	ارزیابی عملکرد نیروی انسانی	تهیه فرم خودارزیابی عملکرد کارکنان
		انجام ارزیابی عملکرد کارکنان
مسوؤل پایش داوطلبان	ثبت سرمایه های داوطلبانه	تهیه گزارش عملکرد ماهیانه داوطلبان
		ارتباط با مسوؤلان واحدها برای اطمینان از پایش صحیح اطلاعات عملکردها
		تهیه گزارش خدمت معادل اعضا
رئیس جذب	مصاحبه و جذب نیروهای مستعد	هماهنگی انتشار فراخوان
		نظارت به فرآیند جلب و جذب
		نظارت به اسناد شرح شغلی
		بررسی افراد مستعد ارتقا براساس آزمون قبیله
کارشناس جذب	مصاحبه و جذب نیروهای مستعد	تهیه فراخوان داوطلب در موقعیت مورد نیاز
		بررسی رزومه ها و غربال افراد کاندید
		هماهنگی با سرپرست واحد مربوطه جهت مصاحبه و جذب
		انجام فرآیند مصاحبه
		تهیه شرح شغل با هماهنگی کارشناس سیستم و فرآیندها
		ارائه شرح شغلی به فرد منتخب و معرفی به واحد مربوطه
		انجام آزمون قبیله
		بررسی و تحلیل آزمون قبیله

هدف واحد مالی ثبت دقیق امانت‌های نیکوکاران و همین‌طور کمک‌هایی است که به بیماران به واسطه این امانت‌ها می‌شود:

- انجام پرداخت کمک هزینه‌ها برای بیماران
- ثبت پرداخت‌های انجام شده و مطابقت آن با پرونده بیماران
- ثبت اسناد دریافتی و پرداختی
- بررسی بودجه و انحراف
- تهیه گزارش مالی کمپین‌های ماهانه و مناسبتی
- تهیه گزارش مالی ماهانه، فصلی و سالانه
- پیگیری امور مالیاتی

نقش	ماموریت کلی	وظیفه
مدیر واحد مالی	نظام بودجه	تهیه، بررسی و پایش بودجه
		ارزیابی انحرافات بودجه و ارائه گزارش
		نظارت و اطمینان از صحت فرآیندهای مالی
		نظارت و اطمینان از بروز بودن حساب‌ها، عملیات‌ها و فرآیندهای واحد
		تنظیم گزارش‌های مالی بر اساس نیاز سازمان
		ارتباط با سایر سازمان‌ها و نهادهای ذی‌صلاح در خصوص مسائل مالی.
حسابدار	تنظیم امور مالی و امور قانونی	تهیه گزارش فصلی مالیات
		تهیه گزارش فصلی ناظر مالیات
		تهیه صورت مالی سالیانه
		درخواست دفاتر قانونی
		تکمیل دفاتر قانونی
		تکمیل و ارسال اظهارنامه مالیاتی
		بررسی و اطمینان از نظم اسناد و مدارک مالی

پرداخت منابع مالی کمک‌ها	صندوقدار	بررسی فاکتورها و اطمینان از اصالت و اعتبار
		دستور پرداخت کمک های تایید شده به بیماران یا داروخانه ها و سایر منابع تامین کننده
		پیگیری و اطمینان از بروز بودن پرداخت ها
		صدور رسید بانکی و ارسال به مسوؤل دفتر
		مرتب سازی اسناد مالی
		شرح گذاری اکسل بانک و تهیه گزارش ماهانه عملکرد مالی
		مستندسازی اطلاعات مالی در سیستم سپیدار

۱۰. واحد انفورماتیک و دیجیتال

بدون فرآیندهای مکانیزه و چابک کردن کارها، مسائل یک سازمان مردم نهاد سخت و پیچیده می‌شود. این واحد به دنبال راه حل‌های سریع و دقیق برای انجام هر چه بهتر فرآیندها در قطره و ارائه خدمت بهتر است.

- طراحی سیستم جامع داخلی و پشتیبانی
- طراحی و پشتیبانی سایت
- طراحی و پشتیبانی رابط کاربری با خیرین و داروخانه‌ها

نقش	ماموریت کلی	وظیفه
مدیر انفورماتیک و دیجیتال	مدیریت نیازهای انفورماتیک و دیجیتال سازمان	شناسایی نیازهای نرم افزاری و IT
		مشاوره در زمینه نیازهای IT به مدیران
		پیگیری امور مبتنی بر IT سازمان
		بررسی و نظارت بر قراردادهای خدمات IT و نرم افزاری سازمان
کارشناس انفورماتیک و دیجیتال	ارائه و نگهداری از بستر IT سازمان	پشتیبانی نرم افزاری کلیه نرم افزارهای مورد استفاده
		پشتیبانی سخت افزاری کلیه سخت افزارهای مورد استفاده
		ارائه راهکارهای نرم افزاری و مبتنی بر IT برای نیازهای سازمان

۱۱. واحد تحقیق و توسعه

شکل گیری واحد تحقیق و توسعه یکی دیگه از برنامه‌های ما برای توسعه ساختار سازمانی قطره نو است. اینکه بتوانیم برای حل مسائل و دغدغه‌های کوچک و بزرگ قطره تحقیق و پژوهش کنیم. این واحد در حال حاضر در حال جذب نیرو است. ولی اولین دغدغه‌های ما در قطره که کارهای مختصری برای هر کدام کرده‌ایم، این موارد بوده است:

- تحقیق درباره مشکلات بیماران و زمینه‌های کمک‌های قطره
- ارائه ایده‌های نوین برای عملکرد بهتر و توسعه قطره
- تحقیق درباره موضوعات مطرح و بااهمیت قطره:
 - عدالت در سلامت
 - چرخه دارو و بازگشت داروهای بلامصرف
 - شاخص های عملکرد قطره
 - هزینه‌های کمرشکن
 - روش های اثرگذار تبلیغات مجازی و افزایش مخاطب قطره
 - راهکارهای جذب مخاطبان قطره در راستای مسوؤلیت اجتماعی و تعاملات برنده برنده
 - ارزیابی داوطلبان

نقش	ماموریت کلی	وظیفه
مدیر تحقیق و توسعه	تحقیق توسعه محور موضوعات کلیدی قطره	اولویت بندی موضوعات
		تشکیل تیم تحقیق موضوعات
		نظارت بر پیشرفت و مراحل انجام تحقیق
		شناسایی موضوعات مبتنی بر توسعه
		شناسایی نیازهای تحقیق موضوع مورد نظر
کارشناس تحقیق و توسعه	تحقیق توسعه محور موضوعات کلیدی قطره	تحقیق پیرامون موضوع مورد نظر
		جمع آوری موضوعات و ارائه راه حل و پیشنهادات
		تهیه گزارش

فرآیند پذیرش مسوؤلیت داوطلبانه در قطره:

- ۱- تکمیل فرم داوطلبی
- ۲- ارتباط کارشناسان جذب واحد منابع انسانی، بررسی و صحبت‌های اولیه
- ۳- برگزاری جلسه آشنایی جمعی و یا تماس فردی
- ۴- برگزاری آزمون قبیله
- ۵- تکمیل تعهدنامه رازداری و مسوؤلیت پذیری
- ۶- تعیین سطوح دسترسی
- ۷- ارائه آموزش‌ها
- ۸- دوره کارآموزی
- ۹- عضویت
- ۱۰- ارزیابی عملکرد و تجدید عضویت در پایان دوره مشخص شده

فرآیند حضور در تصمیم‌گیری‌های جمعی:

بالاترین رکن تصمیم‌گیری در قطره مجمع عمومی است.

کلیه مسائل کلیدی و اساسی سازمان با نظر اکثریت مجمع عمومی تصمیم‌گیری می‌شود، از جمله تصویب بودجه و صورت‌های مالی و انتخابات اعضای هیئت مدیره؛

هر فرد داوطلب، بعد از گذراندن دوره کارآموزی نهایتاً سه ماهه به عنوان عضو موقت مجمع عمومی قطره شناخته خواهد شد.

همچنین پس از گذراندن دوره موقت یک ساله می‌تواند به صورت عضو اصلی در مجامع عمومی قطره شرکت کند.

حواسمان باشد!

حواستان باشد، شما در هر کجای قطره که فعالیت می‌کنید ممکن است با یک سری داده سر و کار داشته باشید، هر جا خواستید چیزی را تغییر دهید یا احیاناً روزرسانی کنید. این سوال را همواره از خود بپرسید که برای تغییر آن ملاحظه‌ای خاص باید انجام شود؟ برای این تغییرات با سرپرست خود هماهنگ باشید. در هنگام ذخیره سازی داده‌ها این نکته را در ذهن داشته باشید که داده‌ها بهتر است براساس قالب یکسانی تکمیل شوند. مثلاً تاریخ باید به صورت ۸ رقمی و با جداکننده یکسان باشد.

قبل از شروع کار...

همیشه قبل از شروع هر کار مطمئن باشید که کار باید به چه صورتی تکمیل و انجام شود. وقت و انرژی شما ارزش بسیاری دارد. به خصوص اینجا، در قطره. برای همین مطمئن شوید که کار در چه قالب و صورتی باید ذخیره شود.

دو کار اینجا وظیفه همه ماست...

در سازمان مردم نهاد هر یک از ما دو وظیفه و مسوولیت ثابت داریم. که عبارت است از تامین منابع و تولید محتوا.

- در تامین منابع اولویت آخر ما منابع مادی است. قبل از هر چیز ما به دنبال جلب اعتماد و بعد از آن تخصص افراد هستیم. و هر یک از ما در قطره مسوولیت تلاش برای جلب این ظرفیت‌ها و منابع را داریم.
- وظیفه دوم جمعی ما تولید محتوا ست. که در هر کجای قطره که هستیم، از مرتب سازی پرونده تا انجام یک فعالیت تخصصی، تلاش می‌کنیم با ثبت آن تلاش و محتواسازی، به دیده شدن بهتر قطره کمک کنیم.

راه‌های کمک به قطره؟

۱- کمک‌های داوطلبانه:

در قطره برای هر تخصصی جایی هست، پس به جمع ما بپیوندید.
با اسکن این کد از طریق موبایل می‌توانید لینک داوطلبی قطره را پر کنید:



۲- کمک‌های مالی:

شماره کارت: 5022-2970-0000-9949

شماره شبا: 120570039781012685182101

همچنین لینک درگاه پرداخت آنلاین را می‌توانید با اسکن تصویر زیر به دست بیاورید:



ارتباط با قطره

وب سایت: Ghatre-charity.com

اینستاگرام و تلگرام: @GhatreCharity

تلفن:

09909607459 | 021-66959064

هزار بحر بجوشد چو قطره‌ای بچکانی...