



تقرير الاستدامة

2019م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقدمة

يشرفنا أن نضع بين أيديكم تقرير الاستدامة السنوي الثالث للجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى ("عناية") لعام 2019م، وفق معايير GRI لتقارير الاستدامة، واحتوى التقرير على أداء الجمعية في المجالات الثلاثة الاجتماعية الصحية والاقتصادية والبيئية التي لها ذات الصلة بعمليات الجمعية وذات الأولوية للأطراف ذات العلاقة بالجمعية للأعوام الثلاثة السابقة.

يتضمن التقرير الإفصاحات المعيارية لإعداد تقارير الاستدامة، ويمكن الاطلاع على فهرس المبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير، وكذلك ختم الإفصاح عن القضايا ذات الأولوية والقضايا الجوهرية في الملحق رقم (2) من هذا التقرير.

إن التزام جمعية "عناية" بإصدار تقرير الاستدامة الثالث هو استمرار لرحلة الحوكمة والشفافية والوضوح التي تنتهجها في كل شؤونها ومعاملاتها، وقد روجع هذا التقرير من قبل الإدارة التنفيذية واعتمد من قبل رئيس مجلس الإدارة.

ويسر الجمعية دعوة الأطراف المعنية كافة للاطلاع على التقرير و مشاركتنا وجهات النظر حوله، ونسعد بأي مقترح يساهم في تطوير الاستدامة بالجمعية، وذلك من خلال مراسلتنا عبر الإيميل: INFO@ENAYAH.ORG.SA



كلمة رئيس مجلس الإدارة

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله، وبعد،،،

فقد التزمت الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى "عناية" بالاستدامة منهجاً في رؤيتها وممارساتها، واستمراراً لذلك الالتزام يسعدنا أن نقدم التقرير السنوي الثالث لأعمالها لعام 2019م تأكيداً لنهج الشفافية الذي سلكناه في أعمالها، بالترزامن مع التوسع في الخدمات التي تقدمها وبجودة عالية، ويمثل التقرير إحدى أدوات التطوير الرقابية في آن واحد، كما يمثل إضافة نوعية ويعزز إسهام القطاع غير الربحي لتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

إننا نؤمن بأن إدارة الاستدامة هي السبيل لتحسين مخرجات العمل الخيري وتعزيز آثاره الإيجابية، فقد ارتفعت نسبة المستفيدين من العلاج الخيري بنسبة 162% عن عام 2018م حيث بلغ عدد الذين تم علاجهم في عام 2019م (6,865) مستفيداً، في مقابل (2,616) مستفيداً عام 2018م.

قابل هذا النمو في أعداد المستفيدين نمواً في الإيرادات وفي صافي الاستثمارات، بحيث ارتفع الإيراد المقيد بنسبة 53%، كما ارتفع صافي الاستثمارات الوقفية بنسبة 9.6% عام 2019م مقارنة بعام 2018م كما سنقرأ ذلك بالتفصيل في هذا التقرير.

في مجال التوسع والتطوير افتتحت "عناية" المجمع الطبي الجديد الذي تم تجهيزه بأفضل التجهيزات والمعدات لخدمة المرضى المحتاجين.

مجال رابع حققت فيه "عناية" نتائج باهرة وهو مجال التطوير المؤسسي حيث حصلت على شهادات التميز والجودة وشهادة الشكر بإحراز الدرجة الكاملة في مجال الحوكمة.

لقد كان عام 2019م عام تحقيق التحديات التي تم رسمها منذ عام 2017م، وتحقق منها الكثير وبصورة أفضل من التوقعات والحمد لله، وهذا ما عزز موقع "عناية" كجمعية رائدة في العمل الخيري عامة والعمل الصحي الخيري بشكل خاص، وأصبح يشار إلى تجربتها باعتبارها متميزة.

وهذه النتائج لم تكن لتتحقق إلا بفضل الله ثم بسبب شركائنا الاستراتيجيين الذين يشتركون معنا بالإيمان برسالة الجمعية، إذ إن روح الشراكة مع الأطراف ذات العلاقة هي التي تكتب الاستدامة والتميز. وإذ نرصد هذه النتائج ونقدمها للمعنيين يسعدنا أن نتلقى ملحوظاتهم حول ما ورد في التقرير لنحولها إلى فرص تحسينية.

والله ولي التوفيق،،،

د. عبد الرحمن بن عبد العزيز السويلم

رئيس مجلس الإدارة



كلمة الأمين العام

يسعدنا أن نقدم تقرير الاستدامة لعام 2019م، وهو التقرير الثالث للجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى "عناية"، ويوضح التقرير رؤية "عناية" وطريقة تلبيتها للتحديات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، ويأتي هذا التقرير ليقس مستوى الهندرة التي نفذتها "عناية" وحجم التغيير الذي قامت به مع الاستمرار في الوقت نفسه بالتوسع في الخدمات المقدمة.

استمرت "عناية" في رحلة التحول التي بدأتها منذ عام 2017م وانعكس ذلك على مؤشرات الأداء الإستراتيجية في جميع المجالات، حيث تضاعف عدد المستفيدين من الخدمات العلاجية للجمعية، وازداد عدد المتطوعين، كما حصدت "عناية" نتائج الجهد الذي بذته في مجال التميز المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة، وكذلك في إدارة السمعة والاتصال المؤسسي، فضلا عن تطوير البنية التقنية.

في مجال التطوع ارتفع عدد المتطوعين من 1669 متطوعاً في عام 2018 إلى 1687 متطوعاً عام 2019م، ومع هذا الارتفاع لوحظ انخفاض الساعات التطوعية في عام 2019 إلى 15,044 ساعة، ويرجع ذلك إلى التوقف الذي حدث للأطباء الاستشاريين في المجمع بسبب إغلاقه فترة انتقاله إلى المبنى الجديد، وتبعاً لذلك انخفضت القيمة الاقتصادية للساعات التطوعية إلى (1,829,795) ريالاً عام 2019م بعد أن بلغت القيمة الاقتصادية في عام 2018م (2,005,085) ريالاً.

وركزت سياسة الإنفاق على توجيه النسبة الأعلى من الإيرادات بمختلف أنواعها للإنفاق على الخدمات الصحية بمساراتها الثلاثة العلاج والوقاية والتوعية.

لقد كان عام 2019 عام حصاد للنتائج التي سعينا لتحقيقها عامي 2017م و2018م، فقد تم افتتاح مجمع عيادات عناية الطبي في موقعه الجديد والتميز، كما كان عام حصاد نتائج البناء الداخلي، التي بدأتها عام 2018م بالحصول على شهادة تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015.

ففي مطلع عام 2019م حصلت الجمعية على شهادة الالتزام بالتميز "ملتزمون بالتميز" COMMITTED TO EXCELLENCE (C2E) من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM، كما حصلت على الشهادة الخاصة بجودة المنظمات غير الربحية من NCVO البريطانية المعروفة اختصاراً بـ (PQASSO) كأول جمعية صحية خيرية في الوطن العربي.

كما حصلت الجمعية في العام نفسه على شهادة تطبيق متطلبات الجودة والحوكمة الخاصة بالمنظمات غير الربحية المعروف بمعيار PQASSO.

كما كان الأداء والتميز في مجال الحوكمة ومتطلباتها من السياسات والإجراءات التي تطور العمل الداخلي، وتزيد من ثقة التعامل مع الجمعية، لذلك حصلت "عناية" على خطاب شكر من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بتحقيقها للدرجة الكاملة في الحوكمة بعد المراجعة والتدقيق الذي نفذه فريق الوزارة.

لقد حققت "عناية" بفضل الله ثم بفضل الداعمين التزاماتها في عام 2019م سواء في التطوير المؤسسي أم في مجال التطوع أم في مجال الخدمات الصحية.

كان الإنجاز الأكبر في عام الخدمات الصحية افتتاح مجمع عيادات عناية الطبي، في حي السويدي بالرياض.

وفي مجال الاستدامة البيئية حرصاً من جمعية "عناية" على التقليل من النفايات الإلكترونية نفذت مبادرة نوعية لصيانة وإعادة تأهيل أجهزة الحاسب الآلي، فحققت هدفاً بيئياً، من جهة ووفرت الاحتياجات المتزايدة من أجهزة الحاسب الآلي.

نحرص على ملاحظتكم البناءة حول محتوى التقرير ودعمكم لمسيرتنا في التنمية المستدامة.

والله ولي التوفيق،،،

د. سلمان بن عبدالله المطيري
الأمين العام



الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى عناية إحدى روافد الخير في مملكة الإنسانية وهي مسجلة في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (364) وتاريخ 1428/1/3 هـ ، وتهدف إلى توفير الخدمات الصحية للمرضى المحتاجين وتمكين التطوع والتوعية الصحية للمجتمع.

النموذج الرائد بالمملكة في تقديم الخدمات الصحية غير الربحية.

توفير خدمات علاجية غير هادفة للربح وفقاً لأولوية الاحتياج وتقديم برامج توعوية ووقائية للمجتمع باحترافية وخصوصية تامة.



- تحقيق النوعية في الخدمات الصحية وتطويرها.
- رفع الكفاءة المهنية للعاملين والتوجه نحو التخصص الوظيفي.
- تحقيق الكفاءة المالية والتوجه نحو الاستدامة.
- التطوير التنظيمي الداخلي وتحقيق التميز والمنافسة المحلية والإقليمية.
- تحقيق الكفاءة والفاعلية في العلاقات العامة والإعلام.
- تعزيز العمل التطوعي واستدامته.
- تطوير العلاقات والشراكات مع الداعمين والجهات الأخرى واستدامتها بكفاءة وفاعلية.

1. التحول الرقمي.
2. فعالية القيادة وكفاءة الكوادر.
3. الشراكات الاستراتيجية.
4. الاستدامة المالية.
5. مجتمع صحي وسليم.
6. جودة العمليات.
7. بناء منظومة التطوع المستدام.
8. التواصل الفعال مع المجتمع.

نبذة

رؤيتنا

رسالتنا

قيمنا

الأهداف

التوجهات
الاستراتيجية
للجمعية



صاحب السمو الملكي الأمير / فيصل بن بندر بن عبد العزيز آل سعود أمير منطقة الرياض

الرئيس الفخري

أعضاء مجلس الإدارة

معالي د / عبد الرحمن بن عبدالعزيز السويلم (الرئيس)

سعادة د / محمد بن راشد بن محمد الفقيه (نائب الرئيس)

معالي الشيخ د / عبد الله بن محمد بن عبد الرحمن المطلق

سعادة د / حسن بن سعد بن عايض القحطاني

سعادة د / طلعت بن حمزة بن عبد القادر الوزنة

سعادة د / رياض بن مهدي بن أحمد أبو سليمان

سعادة أ.د / خالد بن عبد الفغار بن عبد الله آل عبد الرحمن

سعادة أ.د / عبد الله بن سالم بن عبد الله الجار الله

سعادة د / إبراهيم بن علي بن إبراهيم العريني

سعادة د / عبد الله بن محمد هذلول الهذلول

سعادة أ / فهد بن أحمد بن صالح الصالح

سعادة د / فاطمة بنت يوسف بن حمد الجعوان

سعادة د / أماني بنت جميل بن سليمان المعلم



الإدارة التنفيذية

الأستاذ / مشاري بن محمد بن دليلة
نائب الأمين العام



الدكتور / سلمان بن عبد الله المطيري
الأمين العام





اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

نظرا للتوسع الكبير الذي شهدته الجمعية، فقد تطلب ذلك ضرورة وجود رقابة فعالة من جهة، والتفويض ببعض المهام من جهة أخرى، من هنا أسس المجلس (5) لجان رئيسية تسمى لجان الحوكمة، وهي:

- اللجنة التنفيذية.
- لجنة المراجعة.
- لجنة الاستثمار.
- لجنة المخاطر.
- اللجنة الطبية.

يدرك مجلس الإدارة في "عناية" أهمية مشاركة الأطراف الأخرى في صنع القرار، وأثر ذلك على تسهيل العمل وإثراء محتوى القرارات. من هنا جاء تأسيس لجنتين دائمتين منبثقتين عن مجلس إدارة "عناية" وهي:

1. اللجنة التنفيذية :

تتألف اللجنة التنفيذية من عضو أو أكثر من أعضاء مجلس الإدارة ومجموعة من الاستشاريين المتخصصين والأمين العام، وتكون اللجنة التنفيذية مسؤولة عن:

- إعداد خطط وبرامج ونشاطات وأعمال الجمعية والإشراف على تنفيذها ومتابعتها وإعداد التقرير السنوي عن أعمال الجمعية ومنجزاتها.
- الإشراف على تنفيذ ومتابعة قرارات مجلس الإدارة وكل التعليمات الواردة من جهات الاختصاص.
- دراسة الموازنة التقديرية والحسابات الختامية للجمعية وإعداد تقرير عنها، وتتولى مناقشتها أمام مجلس الإدارة.
- دراسة الاحتياج للتوسع في البرامج والأنشطة وإقرارها من مجلس الإدارة.
- دراسة التوسع في افتتاح فروع جديدة للجمعية وإقرارها من مجلس الإدارة.

2. اللجنة التنفيذية :

تتألف لجنة المراجعة الداخلية من عضو أو أكثر من أعضاء مجلس الإدارة من أصحاب التخصص والخبرة في مجال المراجعة الداخلية لتحقيق المهام ذات العلاقة بالمراجعة الداخلية، ومنها:

- أ. تقييم أنشطة الجمعية وأنظمة الرقابة الداخلية.
- ب. مراجعة المعلومات المالية والتشغيلية والتأكد من كفاءتها.
- ج. التأكد من الالتزام بالسياسات والإجراءات والخطط والنظم واللوائح.
- د. تقييم كفاءة استخدام الموارد المتاحة.

3. لجنة الاستثمار

تتألف لجنة الاستثمار من عضو أو أكثر من أعضاء مجلس الإدارة من أصحاب التخصص والخبرة في مجال الاستثمار لتحقيق المهام ذات العلاقة بالاستثمار، ومنها:

- ه. تقديم المقترحات الاستثمارية المناسبة لمجلس الإدارة.
- و. الرقابة على الأصول الاستثمارية بما في ذلك الودائع والصناديق والمحافظ الاستثمارية.
- ز. متابعة التقارير الخاصة بالاستثمارات الحالية وظروف تقلبات الاستثمار.
- ح. متابعة تنفيذ الخطط والسياسات المرسومة التي تخص الأصول الاستثمارية وتقديم التقارير إلى مجلس الإدارة حول تقييم الأداء.
- ط. إخطار المجلس بأي تغييرات جوهرية في الاستثمارات.

4. لجنة المخاطر

تتألف لجنة المخاطر من عضو أو أكثر من أعضاء مجلس الإدارة من أصحاب التخصص والخبرة في مجال المخاطر المؤسسية لتحقيق المهام ذات العلاقة بالمخاطر ، ومنها:

- أ. وضع إستراتيجية شاملة حالية ومستقبلية حول نوع ومستوى المخاطر المقبولة لكل أنشطة الجمعية.
- ب. وضع سياسة إدارة المخاطر في الجمعية واعتمادها من مجلس الإدارة.
- ج. إعداد هيكل المخاطر الملائم لأنشطة الجمعية.
- د. وضع وتطبيق وتطوير النظم والإجراءات الملائمة لإدارة المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها الجمعية.
- هـ. وضع المنهجيات الملائمة لتحديد وقياس ومراقبة وضبط المخاطر بما يتفق مع سياسة ودرجة تحمل المخاطر المعتمدة من مجلس إدارة الجمعية.
- و. مراقبة حدود المخاطر المقبولة ورفع التقارير الدورية والاستثنائية حول التجاوزات التي قد تحدث.
- ز. إعداد التقارير الدورية حول المخاطر التي تواجهها الجمعية، أو قد تتعرض لها أو أي تجاوز للأنظمة والقوانين التي وضعتها وزارة الموارد البشرية أو أي جهة نظامية ذات علاقة بعمل الجمعية.

5. اللجنة الطبية

تتألف اللجنة الطبية من عضو أو أكثر من أعضاء مجلس الإدارة من أصحاب التخصص والخبرة في المجال الطبي، ومجموعة من الأطباء والاستشاريين في تخصصات متعددة، وهذا يتناسب مع الهدف من تأسيس هذه اللجنة، حيث تأسست اللجنة الطبية لتحقيق ما يلي:

- أ. الاطلاع على تقارير المرضى الطبية لدراستها، والتأكد من أحقية الحالة للعلاج من عدمه.
- ب. التوصية بالموافقة أو الاعتذار عن علاج المريض بناءً على شروط اللائحة التنظيمية المعتمدة لدى قسم العلاج الخيري.
- ج. مناقشة وتطوير آلية عمل العلاج الخيري لما هو أفضل في خدمة علاج المريض.

الهيكل التنظيمي لـ "عناية"



جمعية "عناية" بعد مرور 13 عاماً على التأسيس

يأتي تقرير الاستدامة السنوي 2019 م بعد مرور 13 عاماً على تأسيس الجمعية، حيث تمكنت الجمعية من تحقيق قفزات كبيرة وإنجازات متميزة بفضل الله ثم بجهود القائمين عليها من مجالس الإدارات المتعاقبة والإدارات التنفيذية، والشركاء من الداعمين والمتطوعين ومقدمي الخدمات الصحية وغيرهم من الأطراف ذات العلاقة من الجهات الرسمية والإعلام.

مؤسسو الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى "عناية"

م	الاسم	م	الاسم
1	معالي الشيخ/ صالح بن عبد الرحمن الحصين (رحمه الله)	16	فضيلة الشيخ الدكتور/ عبد العزيز بن أحمد المسعود
2	معالي الشيخ الدكتور/ عبد الله بن سليمان بن منيع	17	سعادة الدكتور/ عبد الله بن إبراهيم الشريف
3	معالي الشيخ الدكتور/ عبد الله بن محمد المطلق	18	سعادة المهندس: طارق بن عثمان القصبي
4	معالي الدكتور/ عبد الرحمن بن عبدالعزيز السويلم	19	سعادة الدكتور/ حسين بن منصور الحازمي
5	معالي الدكتور/ منصور بن محمد النزهة	20	سعادة الدكتور/ رشيد بن فهد العمرو
6	فضيلة الشيخ الدكتور / عبد الباري بن عواض الثبيتي	21	سعادة الدكتور/ سلطان بن عبد الله باهبري
7	فضيلة الشيخ الدكتور/ صالح بن محمد آل طالب	22	سعادة الدكتور/ يوسف بن إبراهيم عبد الغني
8	سعادة الدكتور/ عبد العزيز بن محمد الراشد	23	سعادة الأستاذ الدكتور/ سعيد بن علي أبو عشي
9	سعادة الدكتور/ طلعت بن حمزة وزنة	24	سعادة الدكتور/ خالد بن محمد العطاس
10	سعادة الدكتور/ عثمان بن محمد العمر	25	سعادة الدكتور/ محمد بن عثمان الركبان
11	سعادة الدكتور/ توفيق بن أحمد خوجه	26	سعادة الدكتور/ عمر بن عبد العزيز اليحيى
12	سعادة الشيخ/ محمد بن عبد الله أبو نيان	27	سعادة الدكتور/ إبراهيم بن حسين العايد
13	سعادة الشيخ/ حجاج بن ثويني الثنيان	28	سعادة الدكتور/ عبد العزيز بن فهد القباع
14	سعادة الشيخ/ محمد بن عودة العودة	29	سعادة الدكتور/ محمد بن عبد الله الشيحة
15	سعادة الدكتور/ فهد بن صالح السلطان		



جمعية "عناية" في عام 2019

66,871	إجمالي المستفيدين من الخدمات الصحية
6,865	المستفيدون من برنامج العلاج الخيري
14,050	المستفيدون من مجمع «عناية» (العيادات الدائمة + مختبرات وأشعة)
5,549	المستفيدون من مجمع «عناية» (العيادات الاستشارية)
20,448	المستفيدون من البرامج الوقائية الميدانية
6,134,273	المستفيدون من برنامج «عناية» للتوعية الصحية الالكترونية
4,924	المستفيدون من برنامج الإمداد الطبي
50,604,833	إجمالي الإيراد بالريال السعودي
4,872,174	إيراد الأوقاف
28,773,528	التكلفة الفعلية للخدمات الصحية
45,232,992	التكلفة الاقتصادية للخدمات الصحية
99	فعاليات وأنشطة الجمعية
107	عدد العاملين
1,687	المتطوعون
15,044	عدد ساعات التطوع
1,829,795	القيمة الاقتصادية للتطوع
6,134,273	عدد المشاهدات للرسائل التوعوية
181 مادة إعلامية	المواد والتغطية الإعلامية
28	عدد الأخبار الصحفية

زيادة وتنوع الخدمات الصحية

افتتحت جمعية "عناية" عام 2019م المجمع الطبي الجديد برعاية صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن بندر بن عبدالعزيز أمير منطقة الرياض والرئيس الفخري للجمعية.

تسعى الجمعية من خلال هذا المجمع إلى تقديم الخدمات الصحية للمحتاجين الذين يجدون صعوبة في تحمل تكاليف العلاج، ويعمل في المجمع حوالي (120) طبيباً استشارياً متطوعاً زائراً في مختلف المجالات، فضلاً عن الأطباء المقيمين.

توسعت عمليات الجمعية عام 1432هـ/ 2011م من خلال تأسيس مجمع عيادات عناية الطبي والذي تم تدشينه بالشراكة مع جمعية البر بحي معكال والشميسي، حيث قدمت جمعية البر جزءاً من مبناها بحي معكال مقابل علاج المرضى المحولين من جمعية البر، ثم قامت جمعية "عناية" بإعادة تأهيله وتأسيس مجموعة من العيادات تشكل عدة تخصصات طبية واستشارية (تفاصيل أكثر عن مجمع عيادات "عناية" الصحي في صفحة).

يوفر هذا المقر ميزة مهمة لجمعية "عناية" لقرابه من الفئات المستهدفة، فهو يحقق هدف الكشف المبكر عن الأمراض ويقدم الخدمات الصحية الأولية والإسعافية.

كما قامت الجمعية في العام نفسه، 1432هـ/ 2011م، بالتوسع في تغطية الحاجات الصحية للمحتاجين من خلال إنشاء فرع الجمعية بمنطقة عسير والتي يسكنها أكثر من مليونين وثلاثمائة ألف نسمة. ويقدم فرع الجمعية بعسير أنشطة الجمعية الرئيسية في الجانب الصحي، وتشمل: العلاج الخيري والتوعية والتثقيف الصحي والبرامج الوقائية مثل: مشروع عيادات العيون المتنقلة، و مكافحة العمى الناتج عن مرض السكري وذلك من خلال المشاركة في المعارض و البرامج المجتمعية .

ومع توسع أنشطة الجمعية وتزايد الحاجات الصحية للفئات التي تستهدفها، قامت "عناية" بتأسيس القسم النسائي عام 1436هـ / 2015م وذلك لحاجة المجتمع النسائي للتوعية والتثقيف الصحي وأثره في تحسين صحة فئات المجتمع الأخرى.

برامج وخدمات "عناية"



الخارطة الاستراتيجية للجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى (عناية) 1438-1442 هـ - 2017-2021 م

الرؤية	أن تكون الجمعية النموذج الرائد في المملكة للمرضى والمحتاجين والمحسنيين ولرائعي التطوع في المجال الصحي
الرسالة	تقديم خدمات صحية خيرية وبرامج توعوية متميزة للمجتمع، وفقاً لأهوية الاحتياج من خلال شركات مجتمعية فاعلة، وبيئة عمل احترافية ذات جودة وخصوصية وتعاون
الأولويات الاستراتيجية	التوسع في تقديم الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية
النتائج الاستراتيجية	تلبية الخدمات الصحية المتزايدة للمرضى المحتاجين، وزيادة التعاون مع الداعمين بشكل مستمر

المبادرات والمشاريع	مؤشر الإنجاز	الأهداف الاستراتيجية
استبيانات قياس رضا المستفيدين الاتفاقيات والشراكات الاستراتيجية مبادرات تفعيل الفترة الزمنية لتقديم الخدمة التقارير الدورية	معدل رضا أعلى من 85% 3 مجموعات صحية أكثر من 10 قوافل طبية أكثر من 40 حملة توعوية مستودع طبي واحد على الأقل	تحقيق رضى أصحاب المصلحة "المرضى" "المستفيدون" "الداعمون" "المشرفون" "المرضى" زيادة الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية
التوسع في فتح مجموعات جديدة داخل الرياض وخارجها. الفعاليات الصحية والوقائية المشاركة في الأيام العالمية الصحية	اختيار 100 منتج استثماري صغير الحصول على 3 مجموعات وبقية	تمتية الموارد المالية
إعداد دراسات استثمارية متخصصة إعداد وحدات تسويقية التعاقد مع جهات متخصصة في الاستثمار والتسويق وتمتية الموارد تلمية فريق تلمية الموارد الداخلي	تحقيق 3 معايير للجودة والتميز تطبيق أنظمة متكاملة للمعلومات تنفيذ 30 برنامجاً تدريبياً سنوياً	التطوير التنظيمي الداخلي
التقييم الدوري للموظفين القياس الدوري للأداء في مجال القيم التحليل القيمي لاستطلاعات رضى المستفيدين	نشر ثقافة كل قيمة إعداد التزامات فردية ومؤسسية لكل قيمة إصدار قوانين داعمة إصدار تقرير سنوي عن التزام بالقيم	ترسيخ منظومة القيم

خدمات تعتمد على التظبية، تفاعلية قائمة على إجراءات واضحة وشراكة مع المستفيد

الريادة والتميز الاستراتيجي في القطاع الصحي غير الربحي

استقطاب طاقم المتطوعين وفق خطة وإدارة مشاريع التطوع بكفاءة وفعالية والتمتع



منهج الجمعية في كتابة التقرير

مبادئ تحديد محتويات التقرير

شمولية الأطراف ذات العلاقة

قامت الجمعية ببناء خارطة الأطراف ذات العلاقة 46-102، وتشمل أهم المنظمات والأفراد والمجموعات التي تتأثر بعمل الجمعية أو تتأثر الجمعية بها. ومن ثم تم تحديد أولويات هذه المجموعات لتؤخذ بعين الاعتبار في خطط الجمعية.

سياق الاستدامة

قامت الجمعية بمشاركة ممثلين عن الأطراف ذات العلاقة بتحديد أولويات الجمعية في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية من خلال استبيان بناء مصفوفة الأهمية النسبية، واستخدمت نتائج الاستبانة في إعداد مصفوفة القضايا ذات الأولوية كما يظهر في صفحة 22 في هذا التقرير.

الاكتمال

اجتهدت الجمعية في بيان أثر القضايا ذات الأولوية الظاهرة في مصفوفة الأهمية النسبية 46-102 وأنها تتطلع لملاحظات ومدخلات قراء التقرير من الأطراف ذات العلاقة حول أثر هذه القضايا. ترسل الملاحظات والاستدراكات إلى صفحات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية.

مبادئ تحديد جودة التقرير

الدقة والموثوقية

اعتمدت الجمعية في جمع المعلومات الواردة في هذا التقرير على التقارير الورقية والإلكترونية المتوافرة وتم مراجعتها وتدقيقها داخلياً، وفي حالة عدم تمكن الجمعية من الوصول إلى بعض المعلومات تستخدم عبارة (غير متوافر)، وسيتم تتبع تلك المعلومات في تقارير السنوات اللاحقة.

التوازن

يحقق التقرير التوازن من أكثر من منظور، فهو يظهر أداء الجمعية في مجالات الاستدامة الثلاثة: (الاجتماعية والاقتصادية والبيئية)، ويعرض صورة متوازنة بين نجاحات الجمعية والتحديات التي تواجهها مع بيان أبرز الأهداف للعام 2019.

الوضوح

تعتقد الجمعية أن التقرير يحقق مبدأ الوضوح؛ فهو يشمل جميع المعلومات التي يحتاج لها قارئ التقرير بصورة سهلة الفهم دون التطرق للتفاصيل، كما يمكن لقارئ التقرير الوصول للمعلومات التي يبحث عنها بكل سهولة.

قابلية المقارنة

يمكن مقارنة أداء الجمعية في المعلومات الواردة في التقرير على مدار الأعوام الثلاثة السابقة، كما يمكن مقارنة أداء الجمعية مع الجمعيات الأخرى التي تعرض نتائجها في مؤشرات الأداء الرئيسة ومقابل معايير GRI ويمكنكم الاطلاع على فهرس ال GRI بالملحق رقم 2 من هذا التقرير.

"عناية" والاستدامة

سياق الاستدامة لجمعية "عناية"

تدرك الجمعية بأن تبني نهج التنمية المستدامة فكرياً وتطبيقاً لم يعد بالأمر الاختياري للأفراد والمؤسسات على اختلاف أشكالها، وليس بالأمر الكفائي الذي نأخذُه متى نشاء ونتركه متى نشاء؛ فبالإضافة لكونه جزءاً أصيلاً من ديننا الإسلامي الحنيف الذي يحثنا على البر والإحسان والتعاون والصدقة وعدم التبذير والأخذ بالأسباب، فإن الواقع الذي نعيشه في المملكة وفي المنطقة وحتى على مستوى العالم تتضح فيه دوافع اجتماعية واقتصادية وبيئية تحتم على الأفراد والمؤسسات تبني نهج الاستدامة بشكل أصيل.

ومن أبرز دوافع الاستدامة التي تؤثر في الجمعية

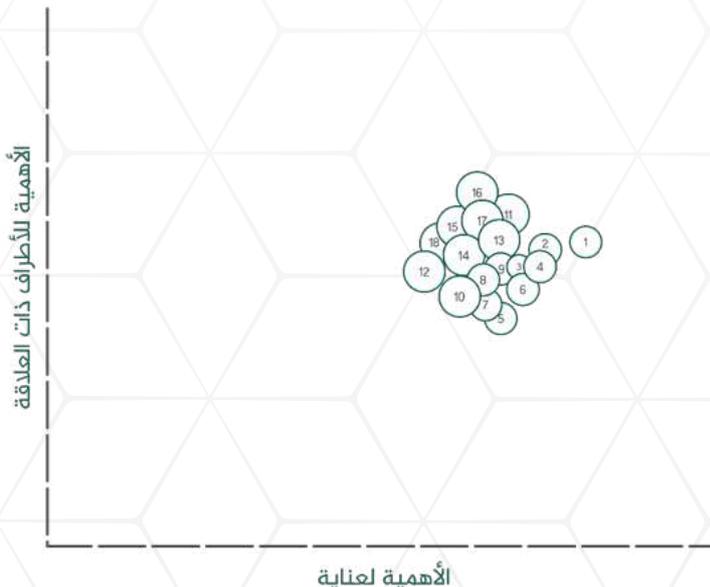
تعتقد الجمعية أن التقرير يحقق مبدأ الوضوح؛ فهو يشمل جميع المعلومات التي يحتاج لها قارئ التقرير بصورة سهلة الفهم دون التطرق للتفاصيل، كما يمكن لقارئ التقرير الوصول للمعلومات التي يبحث عنها بكل سهولة.

قابلية المقارنة

- توجه المملكة لتعزيز نتائج التنمية المستدامة في مجالاتها الثلاثة (الاجتماعية والاقتصادية والبيئية) كما يظهر ذلك جلياً في رؤية المملكة 2030 وخطة التحول الوطني المرتبطة بها.
- ضعف الوعي الصحي (الوقائي والعلاجي) لدى معظم شرائح المجتمع في المملكة.
- كثرة انتشار الأمراض ومسبباتها مع غياب نمط الحياة الصحي لدى الفئة المستهدفة.
- شح الإيرادات وأثره على الاستقرار المالي واستدامة الجمعية.
- توجه الداعمين للتركيز على كفاءة الجمعيات الخيرية والأثر الفعلي لبرامجها على المستفيدين.

من هنا انطلقت الجمعية إلى تضمين الاستدامة في إستراتيجيتها وخطتها التشغيلية بشكل كامل وواضح، فبدأت الجمعية بمشاركة الأطراف ذات العلاقة (أنظر لخارطة الأطراف ذات العلاقة)، في تحديد القضايا الاجتماعية والاقتصادية والبيئية الأكثر أهمية وأثراً على الجمعية وعلى الأطراف ذات العلاقة. نتج عن هذه العملية التشاورية بناء مصفوفة الأهمية النسبية لجمعية "عناية"، وستقوم الجمعية بتضمين خطط عمل ومبادرات في العام 2018 تتعلق بالقضايا الأكثر أهمية كما يظهر في المصفوفة.

مصفوفة الأهمية النسبية 102-47

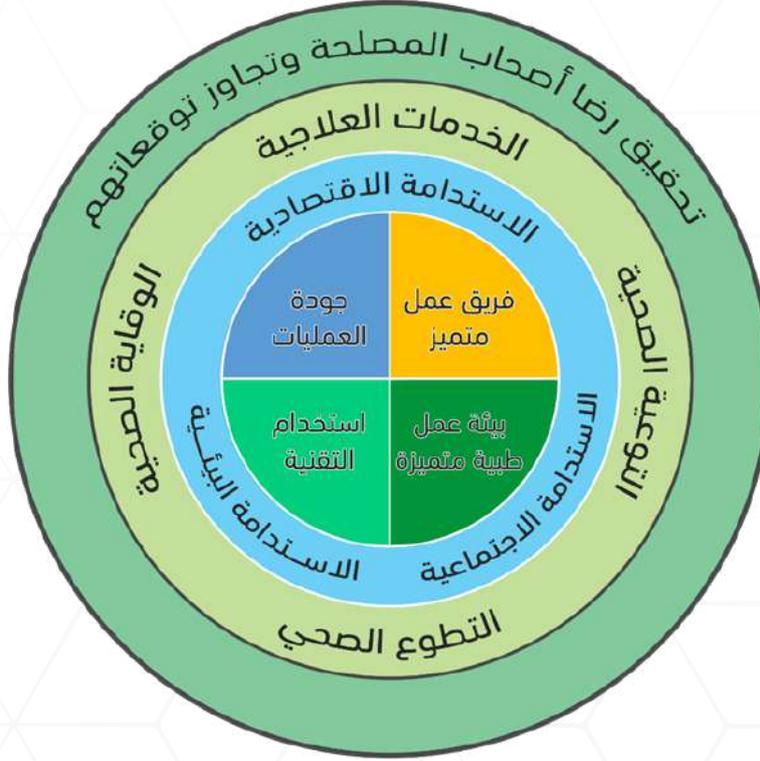


بيان مصفوفة الأهمية النسبية

1	تنويع مصادر الدخل (الأهم ل "عناية").
2	زيادة التبرعات المالية والعينية.
3	رفع نسبة إيراداتها من المصادر المالية الثابتة وشبه الثابتة.
4	بيئة عمل جاذبة ومحفزة (للموظفين والمتطوعين).
5	متابعة المستفيد بعد تلقي العلاج.
6	تحسين الكفاءة التشغيلية.
7	تعزيز الوقاية الصحية.
8	إدارة الشراكات بما يعزز أثر البرامج.
9	تعزيز العمل التقني.
10	زيادة عدد الشراكات.
11	استثمار التطوع الصحي في عمليات وبرامج الجمعية.
12	زيادة عدد عيادات الجمعية.
13	تطوير العمل المؤسسي والتحسين المستمر.
14	تصحيح ثقافة المستفيدين حول الاستفادة من خدمات وبرامج الجمعية.
15	تحسين رضا المستفيدين.
16	تحسين الجمعية لشفافيتها في الا فصحاح عن معلومات الأداء (الأهم للأطراف ذات العلاقة).
17	تطوير واستقطاب الكفاءات.
18	مشاركة الجمعية للأطراف ذات العلاقة.

إطار العمل الإستراتيجي للاستدامة في "عناية"

بالاعتماد على فهم سياق الاستدامة للجمعية وعلى نتائج مصفوفة الأهمية النسبية، ومع الربط بالخطة الإستراتيجية الحالية للجمعية (1438هـ - 1442هـ)؛ قامت الجمعية ببناء إطار عمل يجمع مجالات التركيز الإستراتيجي في الاستدامة لـ «عناية»، بحيث يختصر معنى الاستدامة للجمعية في تعبير بصري واضح يسهل على الأطراف ذات العلاقة فهمه والمساهمة في تحسين نتائجه.



1. تمثل الدائرة الخارجية لإطار عمل الاستدامة (تحقيق رضا أصحاب المصلحة وتجاوز توقعاتهم) الغاية التي تسعى الجمعية لتحقيقها من جميع أنشطتها، فهي أشبه بالنجم في السماء نستدل به ونتوجه نحوه في مسيرتنا .
2. تمثل الدائرة الثانية في تحديد إطار عمل الاستدامة الاجتماعية (مجالات التركيز والتميز في الجانب الصحي) في "عناية" ويشمل أربعة مجالات أساسية (الخدمات العلاجية، الوقاية الصحية، التوعية الصحية، التطوع الصحي) وهي المستوى الأوسع للاستدامة الاجتماعية التي تساهم فيها الجمعية .
3. تأتي الدائرة التالية في إطار عمل عناصر الاستدامة الثلاثة متوسطة بين الدوائر التي تسبقها والتي تليها، مع التركيز على جانب الاستدامة الاقتصادية والبيئية .
4. تمثل الدائرة الداخلية لإطار عمل الاستدامة (البناء الداخلي) للجمعية، فهو الأساس الذي يمكننا من التقدم نحو المستويات الأخرى في رحلتنا للاستدامة .

خارطة الأطراف ذات العلاقة

تستمر "عناية" على مستوى عالٍ من الشفافية والتعاون والتواصل مع جميع مجموعات أصحاب المصالح (الأطراف ذات الصلة) وتحققا لمبادئ المبادرة العالمية للتقارير (GRI). حرصت "عناية" على شمولية الأطراف ذات العلاقة في تحديد محتوى التقرير والإفصاح عن آثار عمليات الجمعية على الأطراف ذات العلاقة.

أولويات الأطراف المعنية لعام 2019		
الأطراف المعنية	أولوياتهم	استجابتنا لأولوياتهم
	تنوع الخدمات العلاجية	<ol style="list-style-type: none"> 1. زيادة العيادات الاستشارية بالمجمع الطبي من (9) عيادات إلى (18) عيادة استشارية . 2. زيادة العيادات الدائمة من عيادتين إلى خمس عيادات دائمة . 3. تجهيز قسم المختبر والأشعة بأحدث الأجهزة الخاصة . 4. زيادة عدد الشراكات مع مزودي الخدمات الطبية لتصل إلى 40 جهة.
المستفيدون	سرعة الحصول على الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> 1. الحالات الجديدة تستغرق 24 ساعة للتي تنطبق عليها آلية العلاج الخيري . 2. الحالات التي تم قبول اعتماد علاجها تستغرق 4 ساعات لاستكمال علاجها عبر مزودي الخدمات العلاجية.
	سهولة الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> 1. الانتقال لطلب الخدمة من خلال بوابة "عناية" على الانترنت. 2. تحديث برنامج العلاج الخيري الإلكتروني يسهل على المستفيد التقديم من أي مكان شاء ويتم الرد عليه في حالة الطلب خلال دقائق برسالة نصية عبر جواله . 3. يحق للمتقدم معرفة آلية التقديم وشروط القبول ، وذلك بوضع شاشة رقمية تقوم بعرض كل ما يتعلق بقبول الحالات .
	توصيل الدعم للمستحقين	تقديم تقارير دورية موضحة بالرسوم البيانية لتضمنه عدد المستفيدين ونوع الحالة المرضية ومكان الخدمة العلاجية المقدمة للمستفيد .
الداعمون	آلية الإنفاق والوضوح المستمر في تقديم التقارير لمعرفة أثر الدعم.	<ol style="list-style-type: none"> 1. عقد اجتماع دوري مع الداعمين وإيضاح آلية الصرف في الخدمة العلاجية والرد على استفساراتهم . 2. تقديم التقارير الدورية للداعم بطرق احترافية توضح مدى شفافية «عناية» في سبل الصرف على المستفيدين وأخذ انطباعاتهم .



أولويات الأطراف المعنية لعام 2019		
الأطراف المعنية	أولوياتهم	استجابتنا لأولوياتهم
الداعمون	تحسين نسبة المصروفات التشغيلية	1. عقد شراكات نوعيه مع مزودي الخدمات الصحية . 2. افتتاح مجمع عيادات "عناية" الطبي الثاني لتقديم الخدمات الطبية بأسعار تنافسية تُحقق ديمومة العمل الصحي الخيري وتجويده .
	إطلاق برامج نوعية موجهة	1. المحاكاة لمنهجية pmp في تقديم دراسة برامج احترافية توجه للداعمين. 2. تحقيق رغبة الداعم في اختيار البرنامج الذي يلامس احتياجات المستفيدين وتكون ضمن إطار الخطة الإستراتيجية للجمعية.
مزودي الخدمات الصحية	تصفية مستحقات الشركاء من مزودي الخدمات الصحية.	1. تعتمد "عناية" في آلية صرف المستحقات حسب العقود المبرمة مع مزودي الخدمات بشكل دوري وفق الشروط المذكورة في العقد. 2. مدة الدورة المستندية لصرف المستحقات بعد استكمال متطلبات الصرف المذكورة بالعقود 10 أيام عمل فقط . 3. التواصل المستمر مع مزودي الخدمات الصحية . 4. تتأكد إدارة الجودة في الجمعية من تلقي المريض للخدمة من خلال النموذج والآليات المعتمدة، قبل صرف مستحقات مزودي الخدمة.
	برامج احترافية نموذجية .	يتم الرفع ببرامج نوعية مثال : (برنامج مكافحة العمى الناتج عن مرض السكري - برنامج نبض - برنامج غسيل الكلى - برنامج العلاج الخيري - برنامج توفير الأدوية والأجهزة الطبية المساندة) لشركاء "عناية" لدعمها .
الشركاء الإستراتيجيون (القطاع غير الربحي، القطاع الخاص، القطاع الحكومي)	استدامة المشاريع التي لها أثر في خدمة المجتمع وتلامس احتياجاتهم	1. عقد شراكه نوعية مع وزارة الصحة في تسهيل قبول الحالات بالمستشفيات الحكومية. 2. عقد مذكرات تفاهم مع المستشفيات الحكومية لخدمة أبناء المحافظات والقرى والهجر بمشروع مكافحة العمى الناتج عن مرض السكري . 3. فتح عيادات استشارية واستقطاب أطباء متطوعين في المجال الصحي لخدمة المرضى. 4. التغطية الإعلامية المميزة عبر وسائل الإعلام المختلفة تُسهم في ديمومة العمل الصحي واستمرارية دعمه .

أولويات الأطراف المعنية لعام 2019		
الأطراف المعنية	أولوياتهم	استجابتنا لأولوياتهم
وزارة الصحة	تحقيق اشتراطات الوزارة بما يتعلق بالأمور الصحية.	<ol style="list-style-type: none"> إصدار التراخيص المطلوبة للمجمع الطبي والتأكد من تلبية جميع الاشتراطات التي طلبتها وزارة الصحة لفتح وإدارة ومراقبة المنشآت الصحية عدم توظيف أي ممارس صحي بمجمع عيادات عناية الطبي إلا بعد حصوله على مزاولة المهنة الصحية من قبل الوزارة وتجديدها دورياً وفق أنظمة الوزارة، وهيئة التخصصات الطبية. إطلاق حملات توعوية بالشراكة مع وزارة الصحة لخدمة المجتمع.
المتطوعون	المشاركة في رسم خارطة العمل التطوعي بالجمعية.	مشاركة (5) متطوعين في اجتماعات التخطيط للعمل التطوعي .
	توفير فرص تطوع إضافية .	<ol style="list-style-type: none"> توفير أكثر من (500) فرصة تطوعية إضافية . تمكين المتطوعين وتدريبهم قبل تنفيذ الفرص التطوعية
	زيادة الحوافز المعنوية .	تقديم خطابات وشهادات الشكر للمتطوعين .
	عمل دورات إضافية عن العمل التطوعي .	إقامة (1) ورشة عمل و (1) دورة تدريبية عن العمل التطوعي ومهارات التواصل وكيفية إعداد البحوث والبرامج الطبية .
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	الالتزام بتطبيق نظام العمل السعودي . وتقييم الأداء العام للجمعية.	<ol style="list-style-type: none"> الانتهاء من متطلبات الوزارة والرفع لها بكل ما يسهم في الحوكمة والشفافية في جمعية "عناية" . الدعم السنوي المقر من الوزارة ومصرفه وفق أنظمة وبرامج "عناية" المعتمدة . استيفاء متطلبات المراجع القانوني من قبل الوزارة. نشر اللوائح والأنظمة عبر موقع "عناية" الرسمي. الالتزام بتطبيق نظام العمل السعودي ومتابعة التحديثات الدورية الصادرة من الوزارة والتقييد بها . إصدار وتجديد رخص العاملين ومتابعة تجديدها دورياً . السعي في رفع نسبة السعودة بالجمعية .



أولويات الأطراف المعنية لعام 2019		
الأطراف المعنية	أولوياتهم	استجابتنا لأولوياتهم
وزارة الداخلية	تطبيق أنظمة الوزارة وعدم مخالفتها.	1. عدم السماح بتوظيف مخالفين أنظمة الإقامة والعمل. 2. الالتزام بتجديد هويات العاملين غير السعوديين الذين يعملون تحت مظلة "عناية". 3. الالتزام بعدم قبول أموال من خارج المملكة أو أي أموال مشبوهة أخرى .
أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة	تزويد الأعضاء بالتقارير المطلوبة لدراستها قبل انعقاد الاجتماع بوقت كافاً.	يتم إرسال جميع التقارير المطلوب دراستها قبل انعقاد الاجتماع .
	العمل بالخطة الإستراتيجية الجديدة .	تنفيذ الخطة والعمل بها .
وسائل الإعلام	التطوير المستمر للبناء المعرفي والمهاري لموظفي الجمعية للتعامل مع وسائل الإعلام المختلفة .	1. بناء قدرات موظفي إدارة العلاقات العامة والإعلام، وتمكينهم وتعزيز مهاراتهم، وتطوير أدائهم. 2. تزويد المركز الإعلامي في الجمعية بجميع الأجهزة اللازمة لإخراج محتوى إعلامي يتناسب مع جميع فئات المجتمع، وأصحاب المصلحة
	إطلاق برامج توعوية صحية تغطي احتياجات المجتمع التوعوية .	نشر العديد من المقاطع التوعوية ورسائل التوعية الصحية واستضافات أطباء في مواقع التواصل للإجابة عن أسئلة المتابعين الصحية .
	توظيف الإعلام الجديد في خدمة مناشط الجمعية .	نشر كل أخبار وتقارير وسياسات الجمعية عبر مواقع التواصل .
	تنويع الرسائل الاتصالية الإعلامية للجمعية .	تطوير الشراكات الإعلامية مع الإعلاميين ومع وسائل الإعلام (الصحف الورقية، الصحف الإلكترونية، القنوات الفضائية، القنوات الإذاعية، وسائل التواصل الاجتماعي، الموقع الإلكتروني للجمعية) لنشر كل ما يخص «عناية» .

أولويات الأطراف المعنية المتوقعة للعام 2020 هـ / 2020 م	
الأطراف المعنية	أولوياتهم المتوقعة خلال العام القادم
المستفيدون	<ol style="list-style-type: none"> 1. تسهيل إجراءات التسجيل من خلال الموقع الإلكتروني وتطبيقات الهاتف الجوال. 2. تجويد الخدمات الطبية المقدمة للمستفيدين (عبر مزودي الخدمات الطبية) وأخذ إنطباعاتهم. 3. التوسع في إيصال الخدمات المتخصصة التي تلبى احتياجاتهم الفعلية (مستفيدي القرى والهجر) لقافلة مكافحة العمى السكري. 4. متابعة الحالات المحولة للمستشفيات وتسريع إجراءاتهم . 5. متابعة ما بعد العلاج بقياس رضا المستفيد .
العاملون (الموظفون)	<ol style="list-style-type: none"> 1. وجود نظام واضح للترقيات. 2. وجود نظام للحوافز. 3. استمرار التطوير والتدريب والتأهيل .
المتطوعون	<ol style="list-style-type: none"> 1. زيادة الفرص التطوعية. 2. التواصل المستمر مع المتطوعين. 3. فتح المجال بشكل أكبر للمتطوعين بالمشاركة في برامج "عناية" التطوعية.
الداعمون	<ol style="list-style-type: none"> 1. تحسين نسبة المصروفات التشغيلية. 2. الشفافية في توضيح أثر الدعم بالتقارير الدورية والتواصل المستمر. 3. تسريع إجراءات المرضى المحولين من قبلهم إلى الجمعية .
مقدمو الخدمات الطبية وشركات الأدوية.	<ol style="list-style-type: none"> 1. الالتزام بالسداد حسب العقود المبرمة . 2. التواصل والتنسيق المستمر لتجنب التأخير في إنهاء المعاملات المالية . 3. تخصيص فريق معتمد ومعروف لعملية التواصل والتنسيق بين الجمعية وشركائها.
الشركاء الإستراتيجيون القطاع الخاص	<ol style="list-style-type: none"> 1. بناء مبادرات نوعية تخص المرضى مع مزودي الخدمة الطبية .
الشركاء الإستراتيجيون القطاع الصحي الحكومي.	<ol style="list-style-type: none"> 1. اطلاق مبادرات تكاملية نوعية مع الجهات الحكومية. 2. تبادل الخبرات والتجارب المحلية والعالمية .
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والجهات الحكومية ذات العلاقة.	<ol style="list-style-type: none"> 1. الالتزام بتطبيق السياسات والأنظمة والتعليمات . 2. المشاركة في المقترحات لتطوير اللوائح والأنظمة التي تطرحها الوزارة .
أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة.	<ol style="list-style-type: none"> 1. عقد لقاءات دورية لمشاركتهم بالرأي والمشورة في القضايا الإستراتيجية والحيوية ومجالات الوقف والاستثمار إن دعت الحاجة إلى ذلك . 2. تزويدهم بالنظم والسياسات الجديدة الصادرة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية . 3. إطلاعهم على مراجع الجمعية وإنجازاتها وبرامجها والتقارير الإعلامية والصحفية عنها . 4. تلقيهم تقارير الجمعية بشكل دوري .
وسائل الإعلام	<ol style="list-style-type: none"> 1. تفعيل دور الإعلام الجديد في توعية المجتمع والتعريف بأنشطة الجمعية . 2. التحسين المستمر لإدارة سمعة الجمعية في وسائل الإعلام المختلفة.

الحوكمة الرشيدة

تُعد الحوكمة الرشيدة (Good Governance) مطلباً أساسياً لتحقيق نتائج متميزة في رحلة "عناية" للاستدامة؛ ولذا يتبنى مجلس الإدارة و الإدارة التنفيذية والموظفون مبادئ التنمية المستدامة على المستوى الإستراتيجي والمستوى التشغيلي، لتصبح الاستدامة مطبقة بشكل تلقائي على كلا المستويين .

تقوم الحوكمة على تنظيم العلاقات بين الأطراف ذات العلاقة وأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بشكل أساسي ، وتنظيم العلاقات بين كل أقسام المنظمة بشكل ثانوي، بطريقة تضمن أن كل العلاقات خاضعة للمساءلة والشفافية والعدالة مما يحقق مصالح كافة الأطراف المعنية .

أكدت الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى "عناية" التزاماتها تجاه الحوكمة، حيث تطورت السياسات والإجراءات الخاصة بالحوكمة، وأكملت نظام الحوكمة لديها،

وقد نفذت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية مراجعة شاملة لنظام الحوكمة في "عناية"، ومنحتها خطاب شكر لحصولها على الدرجة الكاملة في تطبيقات نظام الحوكمة.

يحتوي نظام الحوكمة في "عناية" على عدة سياسات وإجراءات أهمها:

سياسة عدم تضارب المصالح وسياسة التبليغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات، وسياسة خصوصية البيانات، وسياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها، وسياسة تعويض المدير التنفيذي، ومعيار المساءلة والشفافية.

ولتعزيز المساءلة والشفافية والعدالة في "عناية" على مستوى مجلس الإدارة والمستويات الأخرى كافة، أعدت خطة لمراقبة وتنفيذ تلك السياسات، وإجراء التحسين المستمر لها بعد المراجعة الدورية.

سياسة تعارض المصالح

إن مفهوم سياسة تعارض المصالح هو : الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية قرار الموظف في الجمعية بمصلحة شخصية مادية أو معنوية تهمة هو شخصياً أو أحد أقاربه أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر أدائه في الوظيفة العامة باعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار .

وتشمل هذه السياسة كل من يعمل لصالح الجمعية من أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء المجلس وأعضاء اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة ومدير الجمعية وموظفي ومتطوعي الجمعية. ويشمل تعارض المصالح الأشخاص المذكورين في الفقرة السابقة ومصالح أي شخص آخر تكون لهم علاقة شخصية به، ويشمل الزوجة، الأبناء، الوالدين، الأشقاء، وغيرهم من أفراد العائلة .

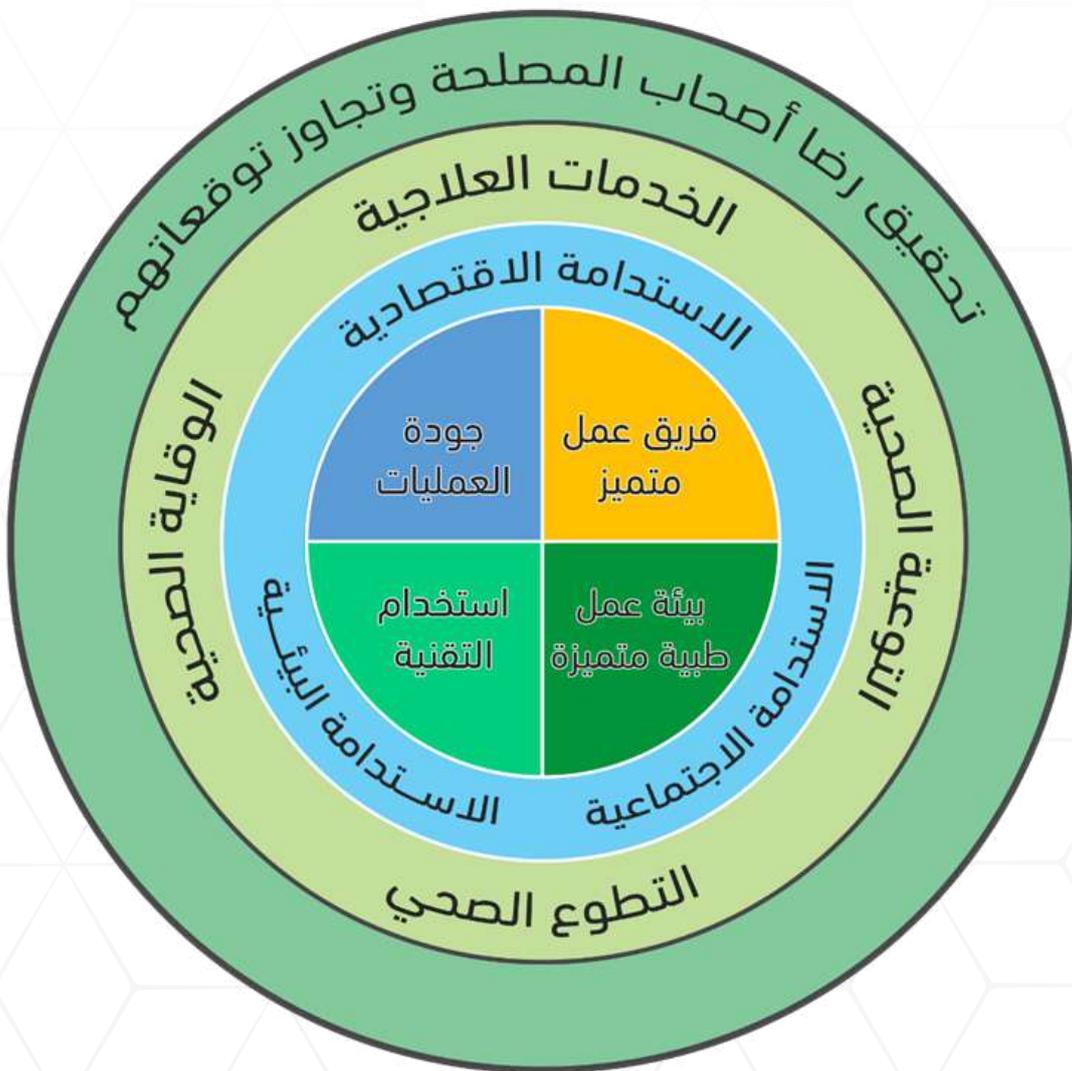
وعلى كل من يعمل لصالح الجمعية أن يوقع الإقرار على سياسة تعارض المصالح المعتمدة والالتزام بقيم النزاهة والمسؤولية والأمانة، وعدم الاستفادة بشكل غير قانوني مادياً أو معنوياً هو أو أي من أهله وأصدقائه ومعارفه خلال أداء عمله لصالح الجمعية .

نبذة عن سياسة التبليغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات

تهدف هذه السياسة إلى تشجيع كل من يعمل لصالح الجمعية للإبلاغ عن أي مخاطر أو مخالفات وطمأنتهم إلى أن القيام بهذا الأمر آمن ومقبول ولا ينطوي على أي مسؤولية.

يجب على أعضاء مجلس الإدارة والمسؤولين التنفيذيين وموظفي ومتطوعي الجمعية الالتزام بمعايير الأخلاق الشخصية أثناء العمل وممارسته، ومراعاة قواعد الصدق والنزاهة أثناء أداء مسؤولياتهم والالتزام بكل القوانين واللوائح المعمول بها، والإبلاغ عن المخالفات في وقت مبكر أو عن وجود خطر جدي أو سوء تصرف محتمل قد تتعرض له الجمعية أو أصحاب المصلحة أو المستفيدين.

الاستدامة الاجتماعية





المجمع الطبي

الخدمات العلاجية



الخدمات العلاجية

تقدم جمعية "عناية" خدماتها في العلاج والتأهيل بشكل رئيس من خلال :

- برنامج العلاج الخيري.
- المجمعات الطبية.
- الإمداد الطبي (توفير الأدوية والأجهزة الطبية).

تستهدف "عناية" بخدماتها العلاجية : المرضى غير القادرين على تحمل تكاليف علاجهم من الفقراء والمحتاجين، بالتعاون مع جهات متخصصة في المجال الطبي.

الخدمات العلاجية

انطلق هذا المشروع عام 1429هـ/2008م بهدف:

- تقديم رعاية صحية متخصصة للمرضى المحتاجين.
- المساهمة المالية لتغطية تكلفة علاج المرضى غير القادرين على تحمل نفقات العلاج.
- التنسيق مع المستشفيات الحكومية والأهلية لإجراء العمليات الصغرى والكبرى للمحتاجين.
- فتح مجال التطوع للراغبين من الأطباء في مختلف التخصصات الطبية لعلاج المرضى المحتاجين.

تقوم لجنة «عناية» الطبية (انظر ص) بالاطلاع ودراسة تقارير المرضى المتقدمين لتحديد أهليتهم للعلاج والتوصية بتحويلهم إلى المراكز والمستشفيات لطلب التكلفة التقديرية أو تحويلهم لمجمع «عناية» الطبي لمن يحتاجون الاستفادة من الخدمات الطبية بالمجمع، أو الاعتذار في حال عدم تمكن الجمعية من تقديم العلاج حسب اللائحة التنظيمية للعلاج الخيري في الجمعية، وذلك من خلال برنامج إلكتروني يُسهل عملية اتخاذ القرار ويعمل على اختصار الوقت والجهد.

شروط تقديم العلاج

قامت "عناية" بوضع مجموعة من الاشتراطات التي يجب توافرها للراغبين في الاستفادة من الخدمات الطبية وفق آلية ميسرة تستطيع من خلالها التأكد من أحقية المتقدم للاستفادة من الخدمة الطبية، ويأتي هذا الإجراء لضمان وصول دعم المتبرعين لمستحقيه الحقيقيين، وهي على النحو التالي:

- تعبئة نموذج خدمة العلاج الخيري.
- تقرير طبي مفصل وحديث عن حالة المريض لا تزيد (4) أشهر.
- صورة هوية المريض سارية المفعول أثناء تقديم الطلب.
- تعريف بالراتب للمريض أو من يعوله متعمداً ومختوماً من جهة عمله.
- صورة من عقد إيجار السكن أو تقديم ما يثبت منطقة سكن المريض.
- أهلية المريض لتلقي العلاج الخيري.
- إفادة من شركات التأمين عن سبب رفض علاج المريض.



مراحل تقديم الخدمة الطبية لبرنامج العلاج الخيري



تجويد الخدمة الصحية لرحلة المستفيد

كونت "عناية" فريق عمل يتابع وينجز كل الأمور المتعلقة بملفات المرضى، وتسريع وإنجاز جميع متطلباتهم لتلقي الخدمة الطبية بأسرع وقت على النحو التالي:

آلية التقديم على الخدمات الصحية في "عناية":

تقدم الإدارة خدماتها للمستفيدين من خلال موقع الجمعية الإلكتروني، حيث يتوجه المستفيد لأيقونة الخدمات الإلكترونية في الموقع وتظهر له قائمة منسدة، ويتم اختيار الخدمات الصحية، وفي هذه الصفحة يوجد اسم المستخدم وكلمة المرور للذين لديهم طلبات سابقة للمتابعة، وفي حالة كان المستفيد مستجداً عليه اختيار مستفيد جديد، ويتم خدمته عبر الآتي:

8/2: مرحلة التقديم، هناك طريقتان للتقديم:

الطريقة الأولى:

يتم تقديم نموذج طلب الخدمة الطبية من قبل المستفيد عبر موقع الجمعية الإلكتروني واختيار نوع الخدمة المطلوبة.

(عملية جراحية — أدوية — أجهزة) مع إرفاق المستندات المطلوبة ورفعها بموقع الخدمات الصحية الخاص بجمعية "عناية" بشكل صحيح والموافقة على الشروط والأحكام الموجودة في الموقع.

الطريقة الثانية:

في حال تعذر المستفيد عن التقديم ذاتياً عبر الموقع الإلكتروني يتم خدمته من قبل موظفي مراكز الجمعية في وحدة الاستقبال على النحو التالي:

- استقبال المستفيد والترحيب به وتوضيح الخدمات التي تقدمها الجمعية له.
- استكمال الأوراق المطلوبة من المستفيد.
- إدخال بيانات المستفيد ومرفقات الطلب ورفعها لموقع الخدمات الصحية وتحديد نوع الخدمة المطلوبة. (عمليات جراحية، أدوية، أجهزة تعويضية).
- بعد اكتمال تسجيل النموذج يتم إرسال رسالة نصية للمستفيد باسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به لمتابعة طلباته ذاتياً.
- يتم تحويل ملف المستفيد لمرحلة التدقيق إلكترونياً بعد استكمال مرحلة التقديم.

أبرز مخرجات الخدمات العلاجية

2019	2018	2017	2016	
8863	4,220	2,486	1,932	عدد المرضى الذين تقدموا للعلاج بالجمعية
6865	2,616	1,218	842	عدد المرضى الذين تلقوا العلاج الموصى به
77%	62%	49%	43%	نسبة المرضى الذي تلقوا العلاج الموصى به من إجمالي المتقدمين لعلاجهم في المراكز المتخصصة

مقارنة عدد المستفيدين والمعتمدين في العلاج الخيري

من 2016 إلى 2019م

ارتفع عدد المستفيدين الحاصلين على خطاب تعييد الموافقة على العلاج إلى 77% عام 2019 م ليصل عدد المتقدمين إلى (8863) حالة وتم اعتماد (6865) حالة مقارنة بـ (4,220) متقدماً لعام 2018. وتم اعتماد (2,616) مستفيداً منهم، وبهذه الزيادة الكبيرة جداً في عدد المستفيدين الحاصلين على تعييد الموافقة على العلاج، تكون الجمعية قد ضاعفت نسبة المستفيدين بصورة غير مسبوقة في تاريخها.

ولضمان وصول الخدمة للمرضى لكافة ولاسيما المتقدمين الذين لم يتم تعييدهم، تعمل الجمعية على إعادة تقييمهم وإحلالهم مكان المرضى الذين تم تعييدهم ولكن لم يستفيدوا من الخدمة للأسباب الآتية:

- الوفاة.
- تحمل إحدى الجهات خارج إطار الجمعية تكلفة العلاج كاملة.



- انتقال المستفيد من نطاق عمل الجمعية إلى مدينة أخرى.
- تغيير الخطة العلاجية للمستفيد.
- قبول شركات التأمين تحمل تكلفة الحالة كاملة.
- عدم تمكن المريض من دفع الجزء الذي يتحمله من قيمة العلاج، وفي هذا الصدد فإن الجمعية تجتهد في خدمة هذه الفئة من المرضى بوسائل مختلفة منها:
 1. زيادة نسبة تغطية الجمعية لتكلفة العلاج.
 2. يتم بحث هذه الحالات اجتماعياً مرة أخرى، ثم يقدم الباحث الاجتماعي برفع توصيته لإدارة الجمعية والتي غالباً ما تبحث عن داعم لهذه الحالات بشكل محدد.
 3. تقديم الحد الأدنى الممكن من العلاج والخدمة الطبية، مثل التحاليل في المختبر بمجمع عيادات «عناية»، أو صرف الأدوية، وغيرها من الخدمات الممكنة.
 4. الاستفادة من الحسم الممنوح للجمعية من مزودي الخدمات الصحية.

مع نهاية عام 2015م، أصبحت الجمعية تساهم بحد أدنى 50% من تكلفة الحالة (بعد أن كانت تتحمل تكاليف علاج المريض بالكامل)، وتقدر مساهمة المريض حسب قدراته والتي يحددها تقرير الباحث الاجتماعي وتقييم الوضع الصحي للمريض وأمور أخرى.

ويأتي هذا التغير لعدد من الأسباب منها:

- كثرة المحتاجين لخدمات الجمعية وضرورة تغطية أكبر عدد منهم.
- الركود الاقتصادي وضعف الدعم المالي المقدم للجمعية.
- ارتفاع تكاليف تقديم الخدمات الصحية.

وقد انعكس هذا مباشرة على زيادة عدد المستفيدين من العلاج الخيري بصورة غير مسبوقة هذا العام.

على أن هذا لم يمنع الجمعية من تحمل كامل التكلفة للمرضى المعدمين الذين لا يستطيعون تحمل هذه التكلفة.

فيما يلي إحصاءات برنامج العلاج الخيري عام 2019 م مع المقارنة بالأعوام السابقة:

نوع الحالة	العدد لعام 2017 م	العدد لعام 2018 م	عام 2019 م
النساء والولادة	361	958	2669
العيون	326	641	1076
العمليات الجراحية العامة	235	572	926
المسالك البولية (الغسيل الكلوي)	32	52	429
العظام	57	94	128
الأعصاب	3	6	6
عمليات قلب الكبار	118	118	102
عمليات القلب الصغار	35	40	16
الباطنية	22	8	158
الأسنان	-	-	15

شملت الأمراض الباطنية هذا العام ما يلي:

فحوصات وتحاليل وأشعة	103
العلاج الطبيعي	18
الأورام	17
أنف وأذن وحنجرة	15
الغدد والهرمونات	5

ولقد لاحظت جمعية "عناية" ارتفاع عدد عمليات العيون بسبب ارتفاع نسبة الإصابة بمرض السكري الذي يؤدي إلى الاعتلال التدريجي للشبكية؛ ولذلك أولت الجمعية اهتماماً خاصاً ببرامج الوقاية من هذا المرض، ومنها مشروع مكافحة العمى الناتج عن مرض السكري، والذي يعد من البرامج الوقائية المهمة بسبب زيادة نسبة مستوى مرضى السكر بالمملكة، والذي تم تدشينه تحت مظلة وزارة الصحة وبالشراكة مع الجهات ذات العلاقة من مستشفيات حكومية ومراكز طبية وغيرها.

مجمع عيادات عناية الطبي

افتتح صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن بندر بن عبدالعزيز أمير منطقة الرياض والرئيس الفخري لجمعية "عناية" المجمع الطبي الجديد للجمعية، والذي تم تصميمه وبناءه وفق أفضل المواصفات والاشتراطات التي تتطلبها المنشآت الصحية، ويحتوي على عدة تخصصات طبية واستشارية هدفها راحة المريض وتقديم المشورة الصحية والعلاجية .

- ومن أهم الأسباب لتأسيس المجمع:
- تلبية احتياجات الأحياء الفقيرة من العلاج الخيري.
- ضعف قدرة المستهدفين للوصول إلى مستشفيات.
- تدني مستوى الوعي الصحي بين أفراد الأحياء الفقيرة.
- تباعد المواعيد الحكومية بالنسبة للمرضى.
- ارتفاع تكاليف الخدمات الصحية.
- معظم هذه الفئات لا يغطي التأمين الصحي تكاليف علاجها .



يعد مجمع عيادات "عناية" الصحي استثماراً مستداماً بشكل متميز، فهو يعتمد بشكل رئيس على المتطوعين، حيث نجحت "عناية" في استقطاب الاستشاريين أصحاب الخبرات للتطوع لديها في هذا المجمع، كما يوفر المجمع بأقسامه الدائمة (قسم المختبر والأشعة والطوارئ أحدث الأجهزة الطبية) حيث استغنى المجمع عن المختبرات الخارجية في معظم التحاليل.

عيادة النساء والولادة	عيادة الأسنان	عيادة العيون	عيادة الطب العام	عيادة الباطنية	العيادات الدائمة
عيادة الأطفال	عيادة العظام	عيادة النفسية	عيادة قلب الأطفال	عيادة القلب	
عيادة الكلى	عيادة الصدرية	عيادة الغدد السكر الأطفال	عيادة الأعصاب الأطفال	عيادة الروماتيزم	
عيادة الأعصاب كبار	عيادة المسالك البولية	عيادة الأعصاب كبار	عيادة المسالك البولية	عيادة الغدد كبار	
	عيادة التغذية	عيادة طب الأسرة	عيادة الباطنية	عيادة الأسنان	العيادات الاستشارية
		قسم الطوارئ	قسم الأشعة	قسم المختبر	
					الأقسام الثابتة

عمل في مجمع عيادات "عناية" الصحي (30) موظفاً وموظفة من الإداريين والأطباء والممرضين وموظفي الخدمات المساندة، وبلغ عدد المرضى المراجعين لعيادات المجمع الدائمة والاستشارية وأقسامه (26,394) مريضاً خلال عام 2019م مقارنة بعد (19,478) مريضاً عام 2018م، وبنسبة ارتفاع بلغت 27%

العيادات الأكثر نشاطاً من حيث عدد المراجعين في مجمع عيادات عناية الطبي.

• عيادات النساء والتوليد

تعد هذه العيادة من أنشط العيادات من حيث عدد المراجعين، بل كان عدد مراجعيها الأكثر بين العيادات للسنوات الثلاث الماضية؛ لذلك أولتها الجمعية "عناية" خاصة، وتتضمن تجهيزات هذه العيادة ما يلي :

- جهاز الأمواج فوق الصوتية (الأشعة).
- جهاز تخطيط نبض الجنين .
- جهاز قياس نبض الجنين .

• عيادة القلب الاستشارية (يتناوب عليها (22) استشارياً قلب متطوع)

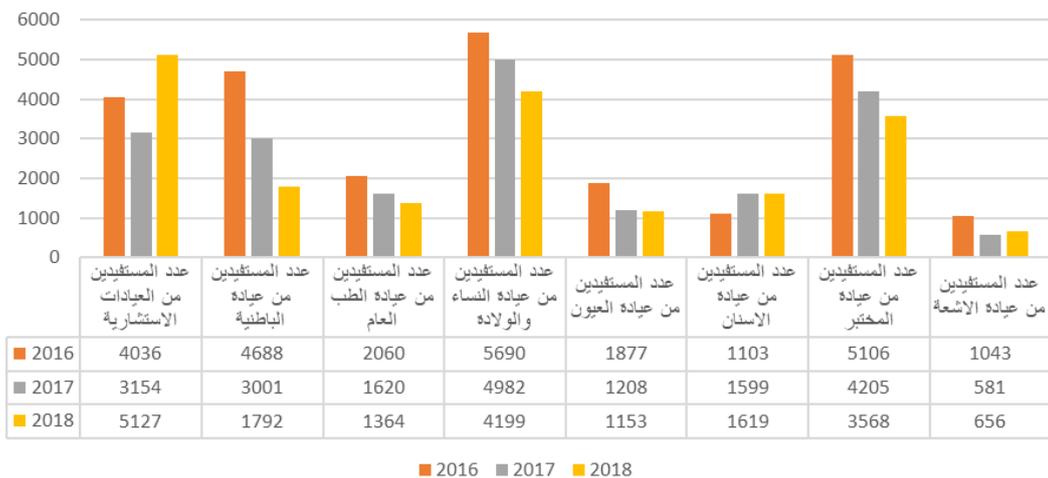
تعد عيادة القلب الاستشارية من العيادات المتميزة إذا ما قورنت بالعيادات المماثلة لها في المراكز والمستشفيات المختلفة، حيث تدرك "عناية" أن التجهيزات المتميزة تشجع الاستشاريين على التطوع مع الجمعية وبالتالي رفع قدرة الجمعية للكشف على الحالات المرضية. وتحتوي هذه العيادة على الأجهزة التالية:

- جهاز تخطيط القلب.
- جهاز الأشعة الصوتية.
- جهاز فحص الجهد.
- جهاز مراقبة ضربات القلب 24 ساعة.
- جهاز قياس نبض قلب الجنين.

مقارنة أعداد المستفيدين للعيادات في مجمع عيادات عناية الطبي في السويدي من 2016 م إلى 2019 م :-

2019	2018	2017	2016	
2114	656	581	1043	عدد المستفيدين من عيادة الأشعة
4945	3568	4205	5106	عدد المستفيدين من عيادة المختبر
98	1619	1599	1103	عدد المستفيدين من عيادة الاسنان
1076	1153	1208	1877	عدد المستفيدين من عيادة العيون
2669	4199	4982	5690	عدد المستفيدين من عيادة النساء والولادة
1259	1364	1620	2060	عدد المستفيدين من عيادة الطب العام
1889	1792	3001	4688	عدد المستفيدين من عيادة الباطنية
5549	5127	3154	4036	عدد المستفيدين من عيادة الاستشارية

مقارنة عدد المستفيدين خلال الاعوام السابقة بمجمع "عناية" الطبي



الإمداد الطبي (توفير الأدوية والأجهزة الطبية)

يعد الإمداد الطبي من الأدوية والمستلزمات والأجهزة الطبية عنصراً أساسياً لاكتمال تقديم الخدمات الصحية، وقل ما توجد حالة مرضية لا تحتاج مثل هذا الإمداد الطبي بشكل مؤقت أو دائم بعد الحصول على العلاج الصحي اللازم، وقد يكون هذا الإمداد الطبي هو العلاج الصحي بحد ذاته، كما في حالات الأمراض المزمنة وحالات زراعة الأعضاء .

قامت جمعية "عناية" في عام 1435هـ/2014م بإنشاء مشروع المستودع الصحي الذي يتكفل بتقديم الإمداد الطبي للمرضى المحتاجين. كما يوفر المستودع مكاناً لاستقبال الدعم العيني بالأجهزة والمستلزمات الطبية. كذلك يساعد المستودع من خلال تواصله المباشر مع المستفيدين الزائرين للحصول على الإمداد الطبي، ليقدم المعلومات والنصائح في الوقاية الصحية، والمعلومات حول



الاستعمال الصحيح للأدوية والأجهزة الطبية وكيفية الحفاظ عليها .

• سياسة وشروط إجراءات استقبال الأجهزة الطبية المستعملة:

- الكشف على الجهاز الطبي المستعمل ومدى صلاحية استخدامه وأهليته في العلاج الخيري.
- تعبئة نموذج التسجيل الخاص بالأجهزة.

• تعمل الجمعية بعد استقبال الجهاز المستعمل وقبل إعطائه للمستفيد على ما يلي:

- تخزينه في المكان المناسب في المستودع الخيري للجمعية.
- تغليف الجهاز بطريقة آمنة للحفاظ عليه من العوامل البيئية الخارجية.
- تسجيل بيانات الجهاز على الحاسب الآلي وتصنيفه وفرزه.



أبرز مخرجات الإمداد الطبي

2019	2018	2017	2016	البيان
1149	1706	130	169	عدد المرضى المستفيدين من الأجهزة الطبية
3775	1462	261	207	عدد المرضى المستفيدين من الأدوية
1,942,080	1,174,182	937,635	1,534,122	القيمة المالية للأدوية والمستلزمات والأجهزة التي تم إعطاؤها للمرضى

الوقاية الصحية

تدرك جمعية "عناية" أن الأصل في مجال الرعاية الصحية، هي الوقاية من الأمراض، وهذا ما يقرره ديننا الحنيف وبقدره العقل، فتعزيز الوقاية الصحية من شأنه تحسين الواقع الصحي للمجتمع ورفع إنتاجيته، ويوفر تكاليف علاج المرض على الفرد والمجتمع والدولة، ومن هنا تبنت "عناية" برنامج القوافل الطبية لتقديم خدمة الوقاية الطبية للمحافظات والقرى والهجر خارج مدينة الرياض، والحملات الطبية داخل مدينة الرياض.

القوافل الطبية (برنامج مكافحة العمى السكري)

أدرجت "عناية" أهمية التحرك نحو المريض وعدم انتظار زيارته للجمعية، وذلك لتعزيز الوقاية الصحية لديه، حيث إن منطقة عمل الجمعية شاسعة المساحة وينتشر فيها المحتاجون للعلاج في محافظات وقرى وهجر بعيدة قد لا تتوافر فيها الخدمات الصحية اللازمة، والأهم من هذا أن المريض نفسه قد يكون في خطر دون أن يدرك ذلك، فيحتاج من يأخذ بيده في مراحل مبكرة من المرض لوقايته بإذن الله من تدهور حالته الصحية.

لماذا ركزت "عناية" في حملاتها الطبية على العمى الناتج عن مرض السكري (اعتلال الشبكية السكري)؟

يعد اعتلال الشبكية السكري بمثابة مضاعفات تصيب الأوعية الدموية الدقيقة، حيث إن أكثر من ثلث سكان العالم مصابون بداء السكري بنوعيه حسب إحصائيات منظمة الصحة العالمية، ومعرضون لخطر فقد أبصارهم وإصابتهم بالعمى، ويمكن الوقاية من مضاعفات السكري أو تأخيرها من خلال الحفاظ على مستوى السكر في الدم لتكون أقرب إلى وضعها الطبيعي قدر المستطاع، ويتماشى هذا التركيز مع الواقع المحلي في المملكة، فالإحصاءات الطبية تشير إلى انتشار داء السكري بنسبة مرتفعة قد تكون هي الأعلى عالمياً، حيث بلغت 20% حالة إصابة بالسكري عام 2018 م كما تنبعت رؤية المملكة 2030 إلى خطر هذا المرض الذي يؤثر في تحقيق هدفها في بناء مجتمع سعودي قوي ومتين عبر تعزيز مبادئ الرعاية الصحية والاجتماعية وتطويرها.

الفئة المستهدفة

تستهدف حملات برنامج مكافحة العمى السكري:

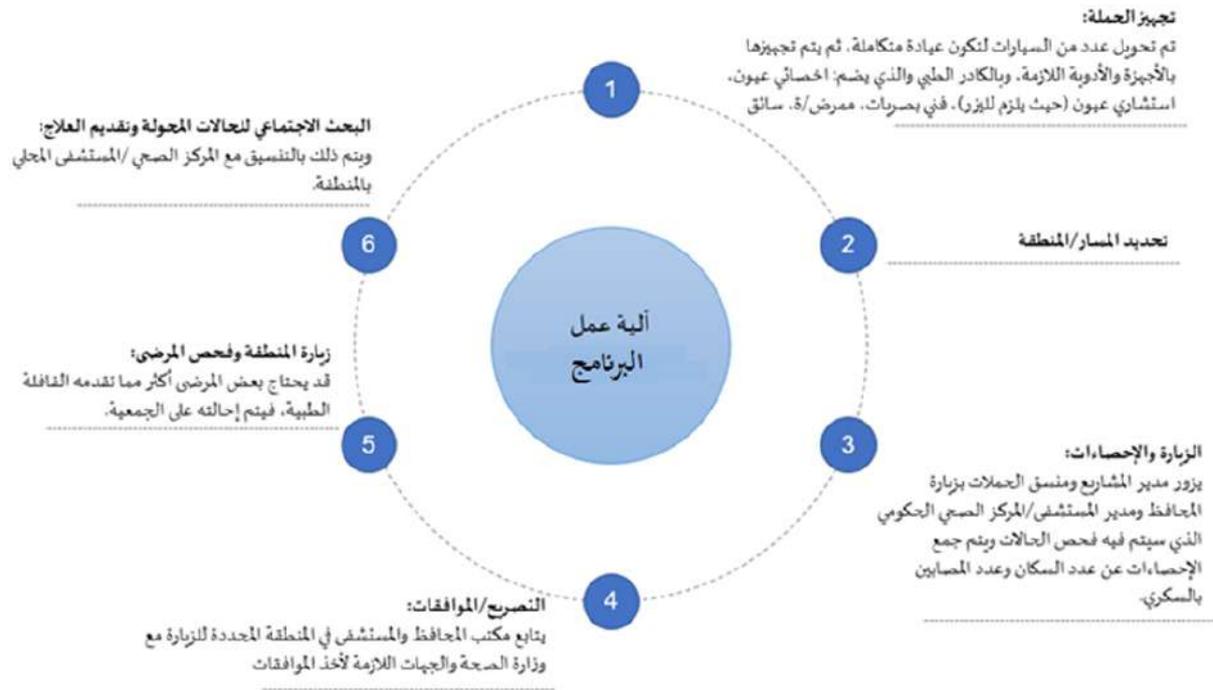
- المرضى المصابين بالسكر في المحافظات والقرى والهجر.
- المعرضين لخطر الإصابة بداء السكري.
- طلاب المدارس والجامعات.



وبناءً على ذلك فقد أطلقت الجمعية هذا المشروع الوقائي النوعي، حيث يتم تصوير وتشخيص شبكية العين بأحدث تقنيات الأجهزة الذكية، وتمتاز هذه الكاميرات بسرعة تصوير شبكية العين بدقة عالية أوتوماتيكياً عن بعد وإنشاء ملف إلكتروني للمستفيد ومتابعة حالته .

من هنا تبرز الحاجة الماسة لبرنامج وقائي متقدم يقوم بالكشف المبكر على مرض السكري للتأكد من سلامة المصابين به من اعتلال الشبكية الذي قد يؤدي إهماله إلى العمى .

وعليه قامت الجمعية تحت مظلة وزارة الصحة بإطلاق قافلة مكافحة العمى الناتج عن مرض السكري، حيث انطلق المشروع في عام 7/10/2011م وحتى عام 2017م بزيارة (11) مدينة ومحافظه منها (حريملاء، الدرعية، الخرج، ثادق، المجمعة، المزاحمية، رماح، عسير، شقراء، الدوادمي ، القوية) .



• توسيع مجال الوقاية:

في عام 2019م وسعت "عناية" مفهوم الوقاية ليشمل (4) برامج هي:

- العمى السكري.
- الرعاية الصحية المنزلية.
- فحص المؤشرات الحيوية.
- برنامج لقاح الأنفلونزا الموسمي.

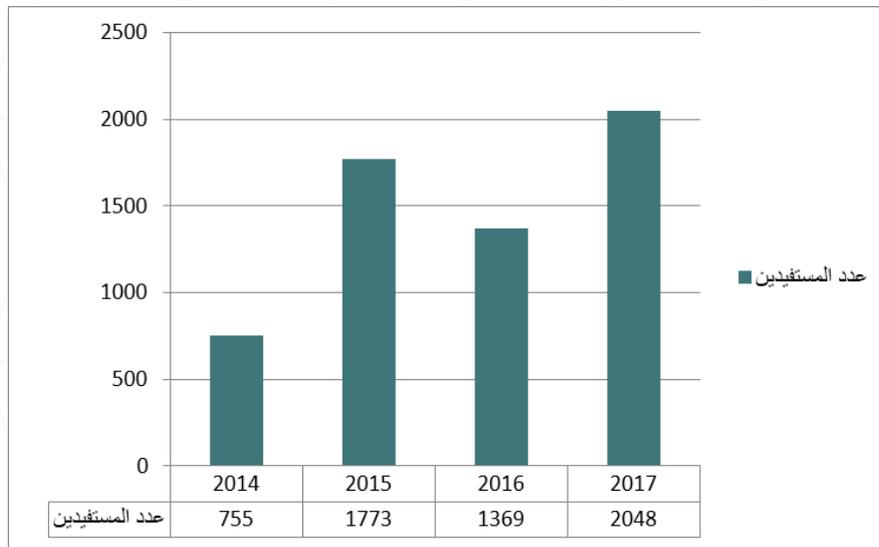
أبرز مخرجات الوقاية الصحية

2019	2018	2017	2016	البيان
799	896	429	0	عدد المرضى المستفيدين من الحملات الطبية (لمكافحة العمى السكري).
431	0	0	0	عدد المرضى المستفيدين من الرعاية الصحية المنزلية.
18700	0	0	0	برنامج فحص المؤشرات الحيوية.
538	0	0	0	برنامج لقاح الأنفلونزا الموسمي.
20,468				الإجمالي

عدد الحالات التي تم الكشف عليها من نهاية عام 2016م حتى 2019م

2019	2018	2017	2016	البيان
0	0	2048	1369	عدد المرضى المستفيدين من القوافل الطبية (مكافحة العمى السكري) بعسير

توقف مشروع القوافل الصحية في عسير منذ عام 2018م، بعد إغلاق فرع الجمعية هناك، وتم تكثيف الأنشطة في مناطق أخرى، ويوجد هناك (599) حالة تم الكشف عليها منذ عام 2011م وحتى نهاية 2013م.



عدد المستفيدين من برنامج مكافحة العمى السكري فرع عسير من 2014م الى 2017م

الرعاية الصحية المنزلية

انطلق هذا المشروع عام 1433هـ/2012م، وتقوم فكرية على: تأسيس فرق طبية بكوادر تخصصية مدربة على تقديم الخدمات الطبية والعلاجية لذوي الإعاقة الحركية في المنزل ومتابعة الحالات، حيث يهدف هذا البرنامج إلى تأسيس فرق طبية بتخصصات مختلفة لتقديم الخدمة الطبية المناسبة للمستفيدين من علاج طبيعى وأعصاب وغيرها في منازلهم ورفع مستوى الوعي لدى أهل المريض، كما يقوم البرنامج على توفير الأجهزة الطبية اللازمة لهذه الفئة الخاصة من المستفيدين.

وقد تبنت هذا البرنامج وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وكانت داعماً رئيساً له، وتم تنفيذه تحت مظلتها.

بلغ عدد المستفيدين من هذا المشروع من عام 2012م وحتى عام 2014م (280) مستفيداً بمعدل (5400) زيارة ميدانية.



التوعية الصحية

تُولي "عناية" أهمية كبيرة للتوعية الصحية، خصوصاً مع تفشي الممارسات غير الصحية في مجتمعاتنا وذلك من خلال التوعية الصحية الميدانية: (المشاركة في الأماكن العامة والمراكز التجارية والأسواق والمولات).

حيث شاركت الجمعية في تفعيل أيام الصحة العالمية من خلال إقامة معارض توعوية، وتقديم محاضرات طبية يقدمها استشاريون مختصون في نفس المجال، وتقديم الاستشارات الطبية، وفتح المجال للراغبين بالتطوع في الجمعية كل حسب اختصاصه، وتمكين الجمعيات الصحية ذات العلاقة بالمشاركة في المعارض التوعوية. حيث قدمت الجمعية هذه النشاطات المتعددة في الفعاليات التالية:

• أبرز مخرجات التوعية الصحية

البيان	2016	2017	2018	2019
عدد الفعاليات	18	57	77	99
عدد المستفيدين	18,880	25,120	31,650	28,210

ويلاحظ ارتفاع مؤشر التوعية منذ عام 2017م ويعود ذلك إلى تأسيس إدارة التطوع في 2016 وتدشينها وتفعيلها منذ عام 2017م.

التوعية الإلكترونية

(نشر التوعية في مواقع التواصل الاجتماعي)

يشهد الإعلام الرقمي الجديد ومنه مواقع التواصل الاجتماعي إقبلاً كبيراً من مختلف فئات المجتمع، لذلك ازداد حضور الجمعية فيها لتحقيق أهداف التوعية المنشودة، من خلال بث النشرات التوعوية عن طريق مجموعة من البرامج والفعاليات الإلكترونية.

ومن واقع الإحصاءات يتصدر تويتر عدد الحضور، لكن مع ذلك ازداد حضور الجمعية في المنصات الأخرى، حتى إن الجمعية في عام 2019م كان لها حضور كبير في اليوتيوب كما يلاحظ في الجدول التالي:

البيان	2015	2016	2017	2018	2019
عدد التغريدات	635	487	398	745	578
عدد المشاهدات	1,008,625	3,984,561	4,105,800	6,306,000	6,085,000
المتابعون	4,809	7,215	13,269	19,800	23,167
يوتيوب	855	3,484	1,963	3,851	45,483
انستغرام	112	110	171	227	58
عدد الإصدارات	-	-	-	73	85

وحسب ما رصدت جمعية "عناية" من نزول في عدد التغريدات ونسبة المشاهدة في عام 2017 م أقرت الإدارة العامة إنشاء مركز إعلامي يُدشن في عام 2018 م للاهتمام أكثر بالتوعية الصحية الإلكترونية، وبمواقع التواصل الخاصة بها وللوصول أكثر لمستفيدين جدد من برامجها التوعوية والتعريف بخدماتها وتوسيع دائرة جمهورها.

تقديم برامج توعوية في الإذاعة والتلفاز

كما حرصت "عناية" أن يكون لها دور بارز في المشاركة في البرامج الإذاعية والتلفزيونية سواء كانت البرامج حية أو مسجلة وذلك لأن لهذا الأثر له جمهوره الذي يتوجب التواصل معهم.

عام 2019	عام 2018م	عام 2017 م	عام 2016 م
4	(19) لقاءً	(9) لقاءات	(7) لقاءات
181 تغطية 28 خبراً	(47) تغطية صحفية	(73) تغطية صحفية	(56) تغطية صحفية

ويعزى انخفاض المشاركة التلفزيونية في عام 2019 م إلى توجه الجمعية في الاهتمام باليوتيوب وإنتاج فيديوهات تعريفية وتسويقية لتعزيز الصورة الذهنية للجمعية لدى مرتادي التواصل الاجتماعي، وتحقيق الاستفادة المالية لها.

التطوع الصحي

تسعى "عناية" لتعزيز التطوع الصحي انطلاقاً من كون التطوع قيمة إسلامية أصيلة، فقد حثّ ديننا الحنيف على التعاون على البر والتقوى، ومساعدة المحتاج والصدقة والإحسان إليه، وغيرها من القيم والأخلاق التي تحث على التطوع؛ لبناء المجتمعات وتطويرها. كما تشير أفضل الممارسات في القطاع الثالث أن التطوع جزء أساسي من العمل الخيري، فالجمعيات التي تعمل مع المتطوعين تستطيع تحقيق نتائج أفضل من تلك التي لا تعمل مع المتطوعين.

تسعى "عناية" لترسيخ ونشر مفهوم التطوع في المجال الخيري الطبي، وتعتقد "عناية" أن هذه المهمة أكثر تحدياً من تفعيل التطوع في مجالات الخير الأخرى، فالمتطوع في المجال الصحي يحتاج مستوى محدد من الدعم والمساندة والتجهيزات الطبية والاحترافية في العمل والالتزام من الجهة التي يتطوع لديها.

من هنا قامت "عناية" بتأسيس إدارة متخصصة للتطوع في نهاية عام 2016 م، حيث اعتمد نظام إدارة التطوع على أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال، وتتكون إدارة التطوع في "عناية" من الوحدات التالية:

• وحدة البرامج والأنشطة:

ومن أبرز مهام هذه الوحدة ابتكار البرامج والأنشطة التطوعية التي تحقق أهداف الجمعية؛ وذلك جنباً إلى جنب مع إدارات الجمعية الأخرى وكذلك إقامة الفعاليات التطوعية (في الميدان) والمشاركة في الأيام الصحية العالمية.

• وحدة شؤون المتطوعين:

تقوم بتحديد احتياجات الجمعية من المتطوعين مع وضع خطة لاستقطابهم وتوظيفهم، كما تقوم هذه الوحدة بتصميم البرنامج التدريبي والإشراف على تدريب وتأهيل المتطوعين.

• وحدة تنظيم شؤون العضوية:

وتركز هذه الوحدة على الأعضاء المتطوعين بهم.

وتسعى "عناية" لدور قيادي في التطوع الصحي في المملكة. ومن هنا انطلق برنامج "إعداد المتطوع الصحي بنسخته الأولى" بدعم من مؤسسة الملك خالد عام 2015م-2016م وبدعم من بنك الجزيرة عام 2016م-2017م وبنسخته "الثانية"، وحيث هدفت "عناية" من هذا البرنامج لرفع عدد المتطوعين المؤهلين في المجال الصحي، وبالتالي زيادة مساندتها للقطاع الحكومي والخاص في تقديم أفضل الخدمات الصحية في المملكة بدقة وبجودة عالية.

يهدف برنامج "إعداد المتطوع الصحي" إلى تأهيل وتمكين المتطوع الصحي من خلال:

- الدورات التدريبية التي تركز على المفاهيم الأساسية للتطوع، والأسس العلمية والمهنية العالمية في هذا المجال، ومهارات التخطيط للتطوع والتقييم، ومؤشرات مشاريع التطوع الصحي، وأخلاقيات العمل مع المرضى والجمهور والمتطوعين الآخرين وأساليبها.
- العمل الميداني: حيث يتم تقسيم المشاركين إلى مجموعات، ويُطلب من كل مجموعة ابتكار فكرة عمل تطوعي صحي.
- وتقوم كل مجموعة باستخدام أدوات البرنامج التدريبي في تنفيذ الجزء العملي في الميدان ويمنحون مدة أسبوع لتنفيذ برامجهم.
- التحكيم والاحتفال: حيث تقوم لجنة تحكيمية بتقييم المشاريع المنفذة من قبل المشاركين واختيار الفرق الفائزة، ثم التكريم.

وبلغ عدد الفرق التطوعية في النسخة الثانية من البرنامج (10) فرق تطوعية بإجمالي عدد تسعين متطوعاً وبعد النجاح الذي حققته النسخة الأولى والثانية من هذا البرنامج؛ فإن الجمعية تسعى لتنفيذ "برنامج إعداد المتطوع الصحي بنسخته الثالثة" خلال عام 2018م بإذن الله تعالى.

بلغ عدد المتطوعين النشطين - الذين شاركوا مرة واحدة على الأقل في برامج "عناية" - خلال العام 2019م، (1687) متطوعاً، وبلغ عدد ساعاتهم التطوعية (15,044) ساعة بقيمة مالية قدرتها الجمعية بـ 1,829,795 ريالاً، مقارنة بـ (1558) متطوعاً و(21,910) ساعات تطوعية للعام 2018م بقيمة مالية تقدر بـ 953,085 ريالاً.

أبرز مخرجات إدارة التطوع

2019	2018	2017	2016	2015	البيانات
1687	1558	432	270	110	عدد المتطوعين النشطين – الذين شاركوا مرة واحدة على الأقل في برامج "عناية".
15,044	21,910	5091	2960	1320	عدد الساعات التطوعية.
1,829,795	953,085	911,643	649,250	528,000	القيمة المالية للساعات التطوعية.

أبرز فعاليات التطوع لعام 2019م

- افحص لتطمئن . شارك 12 متطوعاً مع "عناية" في توعية وثقيف المسافرين في محطة سكة الحديد بالرياض حول بعض الأمراض الشائعة في المجتمع مع إجراء فحص النظر والضغط والسكري .
- معرض الصحة حق للجميع : قامت "عناية" وبمشاركة (60) متطوعاً وعدد من الجهات الحكومية الصحية والخاصة وذلك بساحة البجيري بمحافظة الدرعية في توعية وثقيف زوار الساحة حول بعض الأمراض الشائعة في المجتمع مع إجراء فحص للعلامات الحيوية، حيث استمر المعرض لمدة (4) أيام .
- دواؤك شفاء . شارك (35) متطوعاً مع "عناية" في هذه الفعالية التي تهدف إلى التوعية بأهمية الأدوية والاستفادة من الزائد منها بطريقة صحيحة، وذلك في محطة سكة الحديد بالرياض .

نادي "عناية" للتطوع الصحي

في عام 2018م دشّن معالي رئيس مجلس الإدارة الدكتور/ عبد الرحمن بن عبد العزيز السويلم نادي "عناية" للتطوع الصحي بمدينة الرياض وذلك بحضور عدد من أعضاء مجلس إدارة الجمعية ولفيف من الإعلاميين، والمهتمين بالعمل التطوعي الصحي.

يهدف إلى التوسع في العمل التطوعي وتطوير مخرجاته بما يهتم في إطلاق مبادرات تطوعية تخدم المجتمع، واستقطاب الكوادر في التخصصات الصحية وتأهيلهم وتمكينهم بالفرص التطوعية المتاحة.

وقد أكملت "عناية" استعداداتها لتوقيع اتفاقيات نوعية مع الجهات الصحية لتدريب الممارسين الصحيين وغيرهم في النادي.

أهداف النادي

- التوسع في العمل التطوعي وتطوير مخرجاته.
- تدريب وتطوير الراغبين في التطوع بمجال العمل الصحي.
- إنشاء وتكوين الفرق التطوعية الصحية المتخصصة وبناء الشراكات بينها وبين الجهات ذات العلاقة وتوفير المظلة الرسمية.
- القياس المستمر لإداء المتطوع المشارك، والعمل على تطوير قدراته ومهاراته التطوعية.
- المساهمة في ابتكار وإطلاق مبادرات مجتمعية مستدامة وذات أثر في مجال الصحة.
- نشر ثقافة العمل التطوعي بين العاملين في المجال الصحي والمهتمين به.

مخرجات النادي

- تمكن النادي من تنفيذ (16) دورة تدريبية.

الجودة والتميز المؤسسي

استمراراً للتوجه الكبير الذي بدأته الجمعية منذ عام 2017م في التطوير المؤسسي الداخلي، أكملت رحلتها في عالم الجودة والتميز، فبعد أن حصلت في بداية عام 2018م على شهادة أيزو 9001:2015 بدأت في رحلة التميز المؤسسي في العام نفسه، وتوجت نشاطها في عام 2019 بالحصول على شهادة التميز المؤسسي ملتزمون بالتميز بعد أن طبقت متطلبات الحصول على الشهادة من خلال رحلة استمرت 8 أشهر.

كما طبقت المعيار البريطاني الخاص للجودة الصادر من NCVO من العام نفسه وحصلت على شهادة في أغسطس 2019م.

• أولاً: شهادة ملتزمون بالتميز

لماذا اتخذت قيادة الجمعية قراراً بتبني العمل بمفاهيم التميز المؤسسي؟

- رغبة الجمعية في تحسين خدماتها وتحقيق درجات عليا من رضا العاملين والمتعاملين.
- الحرص على إسعاد المرضى، إسعاد المانحين.
- الحرص على استدامة نشاط الجمعية، لأن حاجات الناس للعلاج تتجدد، وحاجات المحسنين لبذل أموالهم فيما ينفع المحتاجين ملحة ومتجددة أيضاً.
- النمو المطرد الذي تشهده الجمعية على الأصدءة كافة، أوجد تحدياً حقيقياً في التوازن بين تلبية احتياجات المعنيين.
- تحدي الموارد البشرية، وإيجاد المنهجية الصحيحة للتعامل معه، والحفاظ عليه.

ما الذي تم عمله لتبني مفاهيم التميز المؤسسي؟

- التعاقد مع جهة متخصصة لتأهيل الجمعية للتميز المؤسسي.
- اختيار فريق للتميز المؤسسي.
- عقد فعاليات وأنشطة متنوعة لفريق التميز ولجميع العاملين في الجمعية، ودورات متخصصة لفريق التميز.

نشر ثقافة التميز المؤسسي (تأهيل فريق التميز)

• جلسات تدريبية و توعوية عن :

- التميز المؤسسي والنموذج الأوروبي ومكوناته الثلاثة (مفاهيم ، معايير و منطق رادار).
- تقنيات التقييم الذاتي الستة (التقييم البسيط ، الاستبانة ، الفحص السريع ، مصفوفة التميز المؤسسي ، مصفوفة التقييم ، محاكاة الزيارة الميدانية).
- أدوات التحسين المستمر.

• التقييم الذاتي:

- نفذت ورشة التقييم الذاتي بحضور ومشاركة الإدارة العليا بتاريخ من 20 إلى 21 مايو 2018م.
- استعانت الجمعية بميسر للورشة (استشاري المشروع – مركز التميز المؤسسي) .
- تم تدريب المشاركين على كيفية استخدام تقنية التقييم الذاتي (الفحص السريع – Quick Check).
- تنفيذ الورشة حسب موجهات تقنية الفحص السريع وتقييم 20 منهجية عمل.

• مشروعات التحسين:

- بعد تنفيذ التقييم الذاتي تم مناقشة الإدارة العليا لمخرجات التقييم الذاتي .
- وتم الاتفاق على تحديد أولويات التحسين واختيار ثلاثة مشروعات على أن يتم جدولة بقية فرص التحسين في الشهور المقبلة.
- ووقع اختيار فرص التحسين على هذه المشروعات:-
- خارطة المعنيين – له علاقة بمفهوم استدامة النتائج الباهرة.
- قياس الرضا الوظيفي- النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين.
- إدارة الشراكات – تنمية القدرة المؤسسية.
- وبناء عليه تم تشكيل ثلاث فرق، ووضع خطط التحسين وبلية متابعة الأداء .
- جلسات مراجعة مع استشاري المشروع.

ثم زار المقيم الخارجي (ممثل المؤسسة الأوربية لإدارة الجودة، وقيم المشاريع واطلع على رحلة الجمعية في التميز المؤسسي، وأوصى بمنح الجمعية شهادة الالتزام بالتميز

فقد اثمرت الجهود على حصول الجمعية على شهادة التميز الأوربي "ملتزمون بالتميز"

• ثانياً: شهادة تطبيق معيار ربيز:

يعد معيار PQASSO للجودة من أقوى الشهادات الخاصة بتطبيقات الجودة في المنظمات غير الربحية، حيث يتضمن 12 معياراً رئيسياً:

التخطيط	الخدمة الموجهة للمستفيد	إدارة المال	العمل مع الآخرين
الحكومة	إدارة العاملين	إدارة الموارد	المراقبة والتقييم
القيادة والإدارة	التعليم والتطوير	التواصل والترويج	النتائج

تتضمن هذه المعايير حوالي 96 مؤشراً رئيسياً وأكثر من 240 مؤشراً فرعياً.

وقد استفادت الجمعية من تطبيق هذا المعيار في التميز التشغيلي، واستمر تطبيقها لهذا الإنجاز أكثر من 9 أشهر، وتم تتويج ذلك بالحصول على شهادة تطبيق هذا المعيار.



الشراكات

في الوقت الذي تسعى فيه "عناية" لزيادة عياداتها ومراكزها الصحية التابعة لها، إلا أنها تدرك أن الاحتياج الصحي في مناطق عملها لا يمكن تغطيته دون العمل مع مزودي الخدمات الصحية من القطاعين الحكومي والخاص.

تم مراجعة الشراكات بعد بناء المنهجية التي أعدت وفق متطلبات التميز المؤسسي، بحيث لم يعد عدد الشراكات هو المؤشر الأهم في قياس فعالية الشراكات.

وقد بلغت عدد الشراكات في عام 2019م (45) شراكة مقارنة بـ 32 عام 2018م، وفيما يلي مقارنة ونسبة نمو الشراكات:-

نسبة النمو	2019	2018	
40%	45	32	عدد الشراكات

تصنيف الشراكات

نسبة النمو	2019	2018	
26%	29	23	شراكات تنمية الموارد المالية
78%	16	9	الخدمات الصحية

هذا ويجري تطوير مفهوم الشراكات حالياً ليشمل الشراكات التعاونية.

ولا تقتصر الشراكة مع مقدمي الخدمات الصحية على الاستفادة من تجهيزاتهم وفرق عملهم الطبية، بل يساهمون بشكل غير مباشر في تأمين الإيراد للجمعية من خلال الحسم المكتسب، مما يساهم في علاج أعداد أخرى من المرضى (انظر الاستدامة الاقتصادية).

و قد حددت "عناية" مجموعة من الاشتراطات و المعايير التي يجب توافرها في مزودي الخدمة العلاجية كما يلي :



معايير الشراكات مع المستشفيات والمراكز الصحية في مجال العلاج

- الحصول على حسومات عالية من تكلفة العلاج والخدمات الصحية ومعظم الخدمات المقدمة .
- الكشف المجاني للمريض لتشخيص الحالة المرضية .
- تقرير واضح عن خطة علاج المريض وتكلفة كل بند وذلك لتفعيل بند دراسة الحالة الواحدة .
- تعيين منسق من كل مستشفى للرجوع إليه في متابعة علاج المريض .
- تقرير نهائي عن علاج المريض (شروط من شروط الاستحقاق المالي للمستشفى).
- علاج عدد من المرضى على حساب المستشفى أو المركز الطبي (في بعض الأحيان) .
- استخدام البرنامج الخاص بالعلاج الخيري .
- عدم أخذ أي مبالغ إضافية من المريض بعد اعتماد تكلفة العلاج .
- ضبط عملية العلاج وصرف مستحقاتها.
- حصول مزود الخدمة على نسبة رضا من المستفيدين لا تقل عن 90% (شرط من شروط الاستحقاق) .

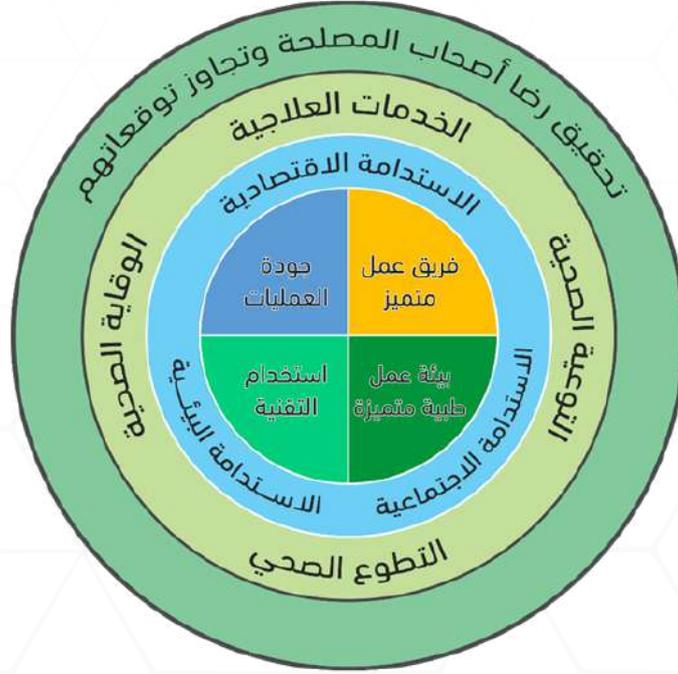
الداعمون

الدعم هو عصب الحياة للجمعية، وتعد "عناية" كل داعم شريكاً لها بغض النظر عن حجم ونوع الدعم، فبعض الشركاء الداعمين يقدم دعماً مالياً، وبعضهم يقدم المتطوعين، وبعضهم يقدم دعماً عينياً، وتولي الجمعية كبار الداعمين أهمية كبيرة لما لهم من أثر في استمرار وتوسع عمليات الجمعية وتغطية حالات أكثر من المحتاجين لخدمات الجمعية .

المتطوعون

لقد أسهم العديد من المتطوعين في تقديم خدمات صحية متميزة، وقاموا بإجراء الكثير من العمليات الجراحية بأسعار رمزية جداً .

الاستدامة الاقتصادية



إستراتيجية جمعية "عناية" في رحلتها لتحقيق الاستدامة الاقتصادية

تؤمن "عناية" بأن الاستدامة الاقتصادية هي : رحلة طويلة المدى تحتاج إلى التخطيط الصحيح وحشد الموارد وتحقيق نتائج إيجابية ومتميزة في برامج ونشاطات الجمعية بما يعزز ثقة الأطراف ذات العلاقة ويكسب الجمعية دعمهم ومناصرتهم .

تسعى "عناية" لتحقيق الاستدامة الاقتصادية من خلال تبني منهجية MANGO البريطانية لتقوية الإدارة والمساءلة المالية وتحقيق الاستدامة الاقتصادية، تركز منهجية MANGO على خمسة مؤشرات للاستدامة الاقتصادية، وهي:

- تنوع مصادر الدخل.
- دخل غير مقيد.
- إدارة مالية سليمة.
- دعم قوي من أصحاب المصلحة.
- خطة مالية إستراتيجية.

في الوقت الذي تتنوع فيه مصادر الإيرادات في جمعية «عناية» بين مصادر ثابتة وشبه ثابتة وإيرادات من أنشطة الجمعية، إلا أن الجزء الأكبر من الإيرادات يعتمد على التبرعات وبالرغم من تقليص الدعم من قبل الوزارة للجمعية والتحديات الاقتصادية في المملكة والمنطقة العربية بشكل عام. إلا أن الجمعية شهدت نسبة الزيادة في الإيرادات تصل إلى 26% لعام 2018 م وقد بلغ الإيراد 37,888,105 ريالات مقارنة بـ 27,957,741 ريالاً لعام 2017م.



2019	2018	2017	2016	2015	الإيرادات غير المقيدة (بالريال السعودي)
3,647,150	6,195,569	6,121,698	9,884,633	11,587,209	تبرعات عامة.
3,664,420	4,872,174	4,183,236	2,614,541	597,622	إيجار الأوقاف.
1,607,378	643,220	1,000,532	2,120,045	490,500	تبرعات المراكز الصحية.
366,440	260,918	148,080	227,830	156,300	التبرعات العينية.
83,600	747,900	7,300	28,300	-	إيرادات الاشتراكات.
1,607,378	799,125	705,913	863,083	983,924	إيرادات المراكز الصحية.
5,863,564	-	49,950	-	-	إعانة الوزارة.
	-	0	-	1,800,000	تبرعات شروره.
	-	0	3,391,400	-	إيرادات نقاط البيع.
431,377	405,634	432,313	342,501	-	إيرادات الهاتف والجوال.
	2,005,085	974,788	1,859,066	-	إيرادات غير محصلة.
2,083,843					إيرادات خدمات تطوعية.
450,000					استثمارات العقارات.
19,805,150	15,929,625	13,623,810	21,331,399	15,615,555	إجمالي الإيراد غير المقيد.
19,805,150	15,929,625	13,623,810	21,331,399	15,615,555	إجمالي الإيراد غير المقيد.

2019	2018	2017	2016	2015	الإيراد المقيد (بالريال السعودي)
26,654,992	14,321,641	7,480,382	10,353,383	3,007,438	علاج خيرى.
		100,000	71,833	115,289	التثقيف الصحي.
		3,365,888	10,017,150	-	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
1,298,690	1,476,293	1,287,938	4,351,032	1,220,302	تبرعات أوقاف.
2,404,547	5,889,344	2,099,723	1,392,789	809,680	الزكاة.
452,000	200,000				أجهزة.
1,588,682	71,200				أخرى.
32,398,911	21,687,278	14,333,931	26,186,187	5,152,709	إجمالي الإيراد المقيد.
52,204,061	37,888,103	27,957,741	47,517,586	20,768,264	إجمالي الإيرادات

استمرت سياسة عناية في تنويع مصادر الدخل، وخاصة الإيرادات غير المقيدة، وقد حققت الإيرادات الوقفية عائدا قدره (3,664,420) ريال، ويعزى الانخفاض إلى أعمال الصيانة والتطوير وإخلاء بعض الوحدات التجارية، وقد تم تطوير آلية متابعة الأملاك وإدارته لمواجهة بعض التعثرات.

الأوقاف والاستثمارات الوقفية

2019	2018	2017	2016	البيان
3,664,420	4,872,174	4,183,236	2,614,541	العائد من الأوقاف.
75,212,773	68,572,078	69,777,353	70,788,737	صافي الاستثمارات الوقفية.
% 4.8	7%	6%	4%	نسبة العائد من إيرادات الأوقاف إلى إجمالي الاستثمار في الوقف.

إجمالي الإيرادات

2019	2018	2017	2016	البيان
19,805,150	15,929,625	13,623,810	21,331,399	الإيراد غير المقيد
32,398,911	21,958,478	14,333,931	26,186,187	الإيراد المقيد
52,258,723	37,888,103	27,957,741	47,517,586	إجمالي الإيراد

هذا، وقد قامت إدارة الجمعية بتأسيس قسم لإدارة الأوقاف يركز على دراسة واقع استثمار وتشغيل الأوقاف، ويضع الخطط لتحسين الاستثمار وتشغيله، بما يحقق أفضل عائد على الاستثمار.

صندوق "عناية" الوقفي

ضمن إستراتيجيتها لتنويع مصادر الموارد المالية التي تضمن استمرارية توفير الخدمات العلاجية للمستهدفين مما يحقق الاستفادة الصحية والمالية، جاءت مبادرة تأسيس صندوق "عناية" الوقفي لعلاج المرضى بالشراكة مع شركة الإنماء للاستثمار وهو من الصناديق الاستثمارية التي تشرف عليها هيئة السوق المالية وهيئة الأوقاف ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ويتم طرحه لجميع أفراد المجتمع لدعم برامجها العلاجية والوقائية والتوعوية بما يحقق الاستفادة الصحية للمجتمع، بحيث يتم تخصيص ما لا يقل عن 70% من عوائده السنوية لدعم البرامج العلاجية، و30% من العوائد سيحتفظ بها الصندوق لتعظيم رأس المال، ويتوقع أن يحقق الصندوق ربحاً سنوياً يتراوح ما بين 5% إلى 7%.

وهناك طريقتان للاشتراك في هذا الصندوق

• الطريقة الأولى :

الاشتراك عن طريق جمعية "عناية"، من خلال التحويل المباشر إلى حسابات الجمعية أو إصدار شيك للجمعية لصالح الصندوق أو من خلال متجر "عناية"، ولا يشترط في الدعم مبلغ مالي محدد؛ بل يقبل التبرع بأي مبلغ قل أو كثير.

• الطريقة الثانية:

- هي عن طريق شركة الإنماء للاستثمار التي تدير الصندوق من خلال خبراء المال والأعمال، وذلك بالدخول في الحسابات الاستثمارية من موقع الإنماء تداول، وتحويل المبلغ المطلوب إلى الحسابات الخاصة بالصناديق الاستثمارية، ثم اختيار صناديق الاستثمار، ثم الضغط على أيقونة الاشتراك، ثم إدخال مبلغ الاشتراك، والموافقة على الشروط من بعد ذلك، ويشترط في هذه الطريقة الاشتراك بـ 1000 ريال كحد أدنى يمثل اشتراكاً أساسياً، ومبلغ 100 ريال -اشتراك إضافي- يمثل قيمة الوحدة.
- ويتيح الصندوق للمشارك الاطلاع على كل تقارير الحالة الاستثمارية للصندوق من خلال موقع شركة الإنماء الاستثمارية، وموقع جمعية "عناية" الإلكتروني.

من أهم مميزات الصندوق

• تنويع الاستثمارات وتقليل المخاطر:

الاستثمار في الصناديق الوقفية يتيح للمستثمر الفرد إمكانية تنويع استثماراته بمخاطر وتكلفة أقل قياساً على الاستثمار التقليدي، كما يتيح الصندوق للمستثمرين إمكانية تنويع وتوزيع الاستثمارات بطريقة منهجية عبر نطاق أوسع في الأصول والمناطق الجغرافية والصناعات للتقليل من مخاطر تركُّز الأصول والاستفادة من تباين عوائدها.

• الإدارة المحترفة والمتخصصة:

إن أهم ما يميز الصندوق أنه يدار بكوادر ذات كفاءة ودراية وخبرة وإمكانية عالية في اتخاذ أفضل القرارات الاستثمارية، ولهم إلمام بمُحددات الربح والخسارة والمخاطر، وهم متفرغون لمتابعة تطورات السوق والاقتصاد لحظة بلحظة مع براعتهم في فهم المعطيات واستنتاج العواقب.

• الشفافية والرقابة:

تضع هذه الصناديق للرقابة الداخلية من قبل مدير الصندوق المتمثل في شركة الإنماء للاستثمار وجمعية "عناية" وكذلك الرقابة الخارجية من قبل هيئة السوق المالية، والهيئة العامة للأوقاف، كما تمتاز هذه الصناديق بالتقييم المستمر من مدير الصندوق خلال فترات التداول لقيمة الوحدة أو ما يُعرف بالقيمة الإرشادية لصافي أصول الوحدة (INAV)، إضافة إلى تقييم نهاية اليوم أو ما يعرف بصافي قيمة الأصول (INAV).

• المرونة والاستدامة:

تتميز وحدات الصناديق بالمرونة في تنويع الأصول الموقفة بما يحقق الاستدامة.

• حفظ الوقف وسجلات الموقوفين:

يقوم مدير الصندوق بتوثيق وحفظ سجلات خاصة بالموقوفين وتزويدهم بتقارير سنوية عن الصندوق ومصاريق الوقف.

• تقليل التكلفة:

يتميز الاستثمار في الصناديق بقلة حجم التكاليف الإدارية مقارنة مع الاستثمارات الأخرى.

• توافق استثمارات الصندوق مع توجهات الدولة :

توافق استثمارات الصندوق مع توجهات الدولة في النمو الاقتصادي والتنمية الاستدامة.

اتجه الناس إلى المتاجر الإلكترونية للتسوق وتلبية احتياجاتهم، لما فيها من فوائد وإيجابيات لجميع الأطراف، ومن هذا المنطلق افتتحت «عناية» عام 2019م المتجر الإلكتروني الخاص بها، وبدأت تعرض خدماتها في علاج المرضى لمختلف الجمهور.

ويتكون المتجر من عدة برامج بحيث يتيح للمتبرع اختيار البرنامج الذي يوافق رغبته في المساهمة فيه بكل يسر وسهولة وخلال 30 ثانية وبطرق متعددة (مدى، فيزا، تحويل بنكي وغيرها) ويتم تزويد المتبرع بسند قبض إلكتروني، كما يتميز بالشفافية والوضوح.

• دعم أصحاب المصلحة لتعزيز الاستدامة الاقتصادية:

يعد دعم ومناصرة أصحاب المصلحة للجمعية من مؤشرات الاستدامة الاقتصادية بحسب منهجية MANGO، وتسعى "عناية" للحصول على هذا الدعم والمناصرة من خلال تعزيز تلك الشراكات بشكل عام ومع الداعمين ومقدمي الخدمات الصحية بشكل خاص.

تعد جمعية "عناية" كل داعم لها شريكاً إستراتيجياً لها بغض النظر عن حجم ونوع الدعم، فمنهم من يدعم بالمال ومنهم من يدعم بالمتطوعين والبعض الآخر دعمه عيني، وتولي الجمعية كبار الداعمين من رجال الأعمال والشركات أهمية كبيرة، لما لهم من أثر مميز في استمرار وتوسع عمليات الجمعية وبرامجها، وكان من أبرز شراكات كبار الداعمين خلال العام 2019 ما يلي:



م	أسماء كبار الداعمين عام 2019
1	شركة آفاق الحكمة.
2	مؤسسة الضحيان الخيرية.
3	مؤسسة آل جميع الخيرية.
4	وقف محمد عبدالله الجميح الخيري.
5	عبدالله العقيل وإخوانه.
6	وقف حصة بنت ناصر الراجحي الخيرية.
7	نورة الشملان.
8	مؤسسة محمد صالح الشاوي.
9	أوقاف محمد عبدالله الماجد.
10	أوقاف سليمان أبانمي.
11	شركة مايكروسوفت.

وضمن إطار الحصول على الدعم من شركاء "عناية" فإن الحسم المكتسب من مزودي الخدمة الصحية يعد من أهم أوجه الدعم.

وبالنظر للقيمة المالية فإننا نجد أن الجمعية تحقق إيراداً غير مباشر من خلال الحسم المكتسب الذي تحصل عليه، باتفاقيات وعقود موثقة مع هؤلاء الشركاء، حيث بلغت قيمة الحسم المكتسب من مقدمي الخدمات الصحية 54,662 ريالاً عام 2019، مما أسهم في رفع إجمالي الإيرادات المباشرة وغير المباشرة إلى 50,604,833 ريالاً.

البيان	2016	2017	2018	2019
الإيراد غير المقيد	21,331,399	13,623,810	16,462,084	18,151,260
الإيراد المقيد	26,186,187	14,333,931	21,687,278	32,398,911
الإجمالي	47,517,586	27,957,741	38,149,362	50,550,171

الإدارة المالية السليمة وضبط الإنفاق

• الإدارة المالية السليمة:

لا يخفى على المهتمين بالقطاع الخيري أهمية الإدارة المالية، فالمنظمات الخيرية هي منظمات مالية بالدرجة الأولى، بل تعد السلامة المالية إحدى أعمدة الاستدامة الاقتصادية للجمعيات، وهذا ما دفع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لتقييم السلامة المالية لدى الجمعيات في المملكة.

وقد ركزت "عناية" على تطوير الجانب المالي بشكل كبير خلال العام 2019م؛ وذلك للحصول على المعلومات الصحيحة والتفصيلية التي تُساعد في صنع القرار وترفع الكفاءة وتضبط الإيراد والإنفاق بشكل شفاف. كان من أبرز هذه الإنجازات ما يلي:

- تأسيس إدارة للمراجعة الداخلية تسهم في تطوير والرقابة الإدارية والمالية.
- إعادة هيكلة الإدارة المالية وتعيين كوادر مؤهلة، وفصل المهام الوظيفية طبقاً لمعايير الرقابة.
- استحداث وحدة التقارير والموازنة، ووحدة التكاليف في الهيكل التنظيمي بغرض ضبط المخرجات والتقارير؛ ودراسة خطط الترشيح والمشروعات لتحسين اتخاذ القرار الإداري.
- إلغاء وتعديل العديد من الإجراءات الروتينية والعمليات لسرعة إنجاز المعاملات خاصة العلاج الخيري والمستفيدين منه.
- تنصيب برنامج محاسبي جديد بلغة أوراكل لدعم العمليات داخل الإدارة حيث يشتمل البرنامج على المستودعات والأصول الثابتة والحسابات المالية وشؤون الموظفين، كما تم تشغيله دون أي تكلفة، حيث تبرعت به الجهة المالكة له.
- إعادة صياغة شجرة الحسابات (الدليل المحاسبي) وإنشاء مراكز تكاليف ووحدات إدارية بالبرنامج الجديد بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وطبقا للدليل المعمم من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- الانتهاء من إعداد دليل إجراء الإدارة المالية المطابق لاشتراطات آيزو 9001 لعام 2015م.

• ضبط الإنفاق

تسعى "عناية" إلى تعزيز إنفاقها على المستفيدين، إلا أنها تدرك أن الإنفاق على تنمية الموارد المالية وعلى المصاريف العمومية والإدارية أمر لا بد منه لاستمرار قيام الجمعية بخدمة المستفيدين. وفي الوقت نفسه، فإن الجمعية تعمل بشكل مستمر على إدارة وضبط نفقاتها ورفع كفاءتها من خلال:

- زيادة الإيراد غير المباشر (الحسم المكتسب) بنسبة 32%، حيث قامت الجمعية بشراء عمليات جراحية مقدماً من مزودي الخدمة بنسبة حسم تصل إلى 50%.
 - تحسين جودة العمليات بما يعزز الكفاءة ويرفع الإنتاجية.
 - الاستفادة من المتطوعين بشكل أكبر.
 - تعزيز الشراكات وأثرها.
 - تغيير آلية العمل مع مزودي الخدمة بشراء عقود مستقبلية لتقديم الخدمات الصحية.
- تضمن عام 2019 م الاستثمار في المجمع الطبي الجديد وتأثيثه وتوفير الأجهزة الطبية الحديثة له.

كما استثمرت الجمعية في تفعيل بعض الإدارات بشكل كامل مثل إدارة تنمية الموارد المالية واستحداث إدارات جديدة مثل إدارة الأوقاف، الأمر الذي رفع نسبة الإنفاق على المصاريف العمومية والإدارية، إلا أن هذه الزيادة لم تؤثر في نسبة الإنفاق على المستفيدين (من إجمالي الإيراد) التي كانت 99% للعام نفسه.

البيئة الداخلية



• بيئة داخلية متميزة ومحفزة

- فريق عمل متميز.
- جودة العمليات.
- بيئة عمل طبية مميزة.
- استخدام التقنية.

فريق عمل متميز

• إدارة الموارد البشرية:

إيماناً من إدارة الجمعية بأهمية الكوادر البشرية وأن الاستثمار في الموارد البشرية لا يقل أهمية عن الاستثمار في الأصول المادية، ركزت الجمعية في عام 2019 م على التطوير الشامل لمنهجها الإداري في إدارة الموارد البشرية لتلبية الاحتياجات الحالية وتمهيداً للمرحلة المستقبلية بما يصب في تحسين النتائج؛ وكان من أبرز نتائج هذا التطوير ما يلي:

• لمحة عن فريق العمل :

فريق جمعية "عناية" هو المحرك الرئيس للأشطة والعمليات والبرامج التي وصلت إليها، ويتكون فريق عمل "عناية" من (130) موظفاً وموظفة - بنهاية عام 2019، موزعين على المقر الرئيس في الرياض (ويشمل القسم النسائي)، ومجمع عيادات عناية الطبي بحي السعودي في الرياض، والمراكز الإعلامية.

قامت الجمعية بتأسيس القسم النسائي عام 1436هـ / 2015م، وبنهاية عام 2019 م بلغت نسبة النساء في فريق العمل 26% وهي نسبة نراها جيدة تتماشى مع احتياجات المجتمع الصحية لدى الشريحة التي تستهدفها "عناية".

وقد بدأت الجمعية بإعداد خطة لرفع نسبة توظيف الوظائف والإحلال من خلال تحسين البيئة الداخلية والتي تشمل:

إجازة 48 ساعة أسبوعية	دفع رواتب وبدلات مجزية
برامج وخدمات اجتماعية متعددة محفزة	التأمينات الاجتماعية
تنفيذ برامج تنافسية عديدة وتكريم المتميزين	فترة دوام واحدة

• تدريب وتطوير فريق العمل :

تؤمن "عناية" أن تطوير الموظفين يجب أن تكون مهمة مستمرة، فمن لا يتقدم يتقادم، خصوصاً في بيئة أعمال متسارعة داخلياً وخارجياً. كما تؤمن الجمعية بأهمية التدريب الموجه والمدرّوس لتحقيق أفضل النتائج الممكنة؛ لذلك فقد قامت الجمعية بدراسة الاحتياج التدريبي لفريق العمل 2019م لجميع الموظفين في جميع المستويات الإدارية، وتم تكليف إدارة الجودة والتميز بالإشراف على برامج التدريب وإعداد الخطط التدريبية.

أبرز البرامج التدريبية لعام 2019م

- دورات وورش عمل متخصصة في الجودة (المراجعة الداخلية، إعداد الوثائق والسجلات).
- دورات وورش عمل متخصصة في التميز المؤسسي.
- دورات وورش عمل متخصصة في المسؤولية المجتمعية.
- الممارسات المهنية للأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي.
- إدارة المشاريع.
- دورات في التخطيط الإستراتيجي والتشغيلي.
- دورات في إدارة المشاريع.
- التسويق الإلكتروني.
- إعداد الفعاليات.
- الاتصال الفعال.
- دورات في الموشن جرافيك.
- دورات في التطبيقات الذكية

• رضا الموظفين

تهتم "عناية" برضا الموظفين بشكل مباشر من خلال دراسة قياس رضا الموظفين وإعداد منهجية متخصصة لذلك بناءً على نموذج التميز الأوربي، وبشكل غير مباشر من خلال مراقبة نسبة تسرب/دوران الموظفين.

قامت "عناية" بقياس رضا الموظفين عام 2019م، وبلغ معدل لرضا 72.5%.

كانت أبرز مجالات التطوير لتحسين رضا الموظفين: -

- التأكيد على تحسين الأجور والرواتب مع مراعاة جميع المؤثرات، وتحقيق الاستقرار النفسي والاجتماعي والمهني للموظف.
- إعداد برامج ومشاريع تدعم الأهداف الشخصية للعاملين.
- إشراك العاملين في التخطيط للعمل واتخاذ القرار في الجمعية.
- عقد لقاءات دورية (مرتين في العام) بين الإدارة العليا والعاملين لتعريفهم بالتوجهات الإستراتيجية وأن يكون ذلك في خطة الموارد البشرية لعام 2020.
- تعزيز العمل المؤسسي (بما في ذلك العمل حسب وصف وظيفي واضح ومتفق عليه).
- إعداد مشاريع وبرامج تحفز العاملين على المشاركة في عمليات التحسين والإبداع.
- إعداد خطة تدريبية تراعي التكامل بين احتياجات العمل والتخصص والتحفيز للموظف، وإتاحة الفرصة لجميع الموظفين في التدريب.
- إعداد مبادرات ومشاريع تعزز التكافل الاجتماعي بين الموظفين وتحقق الدعم والمساندة لبعضهم.
- إعداد خطة تعزز انتماء العاملين للجمعية وافتخارهم بها ، وتصميم برنامج توجيهي تشارك فيه القيادات في كيفية جعل جميع منسوبي الجمعية سفراء ومسوقين لنجاحها بالمجتمع.

يعطي مؤشر تسرب/دوران الموظفين قراءة غير مباشرة لواقع رضا الموظفين كمؤشر مساند، إلا أنه لا يكفي بذاته. وقد بلغت نسبة دوران الموظفين () % في عام 2019م (وتعد هذه النسبة متدنية وهو مؤشر إيجابي على احتفاظ الجمعية بموظفيها).

2019	البيان
6.3%	نسبة تسرب/دوران الموظفين

وضمن برنامج تحفيز وتدريب الموظفين عززت "عناية" ما بدأت عام 2017م مسابقة أفضل فكرة إبداعية، وكذلك برنامج التحفيز الأسري؛ وذلك بهدف دعم انتماء الموظفين إلى الجمعية وترسيخ مفهوم الشراكة بين الموظف والجمعية وتوحيد أهدافهم.

أولاً : جائزة التفكير الإبداعي

إن مما يثري العمل تلك الأفكار التي يستتار بها والإبداعات التي يُرتقى من خلالها، وحيث إن من أبرز أهداف الجمعية هو تنمية المهارات وتبادل الخبرات وطرح الأفكار لزيادة الإنتاجية والوصول بها إلى قمة الهرم التنافسي، فقد تم وضع جائزة لأجمل الأفكار بمسمى: (جائزة التفكير الإبداعي) لأجمل فكرة تقدم من قبل الموظفين، وتسلم الجائزة في حفل تكريمي لصاحب أفضل فكرة.

الهدف من الفكرة: توليد الأفكار الإبداعية الخلاقة لتحسين العمل وتطوير الأداء المؤسسي.

معايير الفكرة الإبداعية

- أن تكون فكرة جديدة غير مسبوقة أو فكرة مسبوقة يتم تطويرها بما لا يقل عن 20% من أصل الفكرة.
- أن تكون قابلة للتطبيق وفق إمكانيات وقدرات الجمعية.
- أن تكون في المجالات التي تدخل ضمن نطاق عمل الجمعية.
- إرفاق دراسة مختصرة تشمل أهداف الفكرة وآلية تنفيذها ومخرجاتها.

مسارات الجائزة الإبداعية

- المشاريع الصحية.
- الإعلام والتسويق.
- تنمية الموارد.
- المالية.
- التطوع.
- التطبيقات الذكية.

الجوائز

- مبلغ (2500) ألفين وخمسمائة ريال
- إجازة لمدة 3 أيام.
- شهادة شكر وتقدير.
- وسام التميز والإبداع.

وفي حال الفوز في أكثر من مسار ومجال يتم تكريم الفائز في إحدى الحفلات الرسمية للجمعية، ويحصل على رحلة عمرة مجانية مع أسرته بالإضافة إلى المبلغ المالي.

آلية التقييم

تم تعيين لجنة الجائزة بقرار من الأمين العام وتسمية أعضائها ومهامها وآلية عملها.



انطلاق الجائزة

تم إطلاق الجائزة في شهر يوليو من العام 2017م وتم تقديمها مرتين.

ثانياً : جائزة التحفيز الأسري

فقد أقرت الإدارة جائزة التحفيز الأسري للموظف المتميز وفق معايير معينة، وتهدف هذه الجائزة لتكريم وتحفيز الموظف وأسرته، إيماناً من الإدارة بأهمية دور الأسرة في تحفيز الموظف للعمل بكامل طاقته الإنتاجية؛ وتعزيزاً لمبدأ انتماء الأسرة لبرامج وأنشطة الجمعية والتفاعل الإيجابي معها.

آلية التقييم

ترفع الإدارات إلى إدارة الموارد البشرية في نهاية كل شهر موظفاً أو موظفين ممن يتميزون بالكفاءة مع نبذة عن المرشح ومبررات الترشيح.

ترفع إدارة الموارد البشرية أسماء المرشحين إلى لجنة الجائزة والتي تقوم بدورها ومهامها التالية:

- تقوم اللجنة بوضع أسس للمفاضلة ودراسة الترشيحات الواردة إليها وإجراء الاختبارات أو المقابلات لاختيار المرشح لجائزة الموظف المثالي.
 - ترفع اللجنة أسماء الموظفين المثاليين إلى الأمين العام لاتخاذ القرار بمنح الموظفين جائزة الموظف المثالي.
 - والاختيار أفضل الموظفين وأكثرهم كفاءة لنيل هذه الجائزة وتحقيق مبدأ العدالة وتكافؤ الفرص، فقد جاءت هذه التعليمات لتحديد المعايير والأسس والإجراءات والنماذج لعملية الترشيح للجائزة وذلك وفقاً لما يلي :
- أولاً : ترشح جميع الإدارات موظفاً أو موظفين ممن يتميزون بالكفاءة والنزاهة والأداء المتميز وتنطبق عليهم المعايير والشروط .
- ثانياً : المعايير .

معيار الأداء والإنجاز:

يركز هذا المعيار على أداء الموظف وإنجازاته الوظيفية والمهنية، ويتضمن ذلك حجم ونوعية الأداء، وطبيعة الإنجازات بما في ذلك تحقيق أهداف تزيد عن المتوقع، أو تفوق متطلبات عمله الوظيفي ويتضمن كذلك إنجاز مهام صعبة تتطلب وقتاً وجهداً وعملاً إضافياً ودؤوباً.

معيار المبادرة والإبداع:

يركز هذا المعيار على مدى مبادرة الموظف في تقديم أفكار، أو اقتراحات، أو دراسات، أو أساليب عمل تنظيمية إدارية أو مهنية تخصصية متميزة وإبداعية تساهم في تطوير الأداء، أو تحسين الإنتاجية، أو الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة. ويُعنى هذا المعيار بدرجة الإبداع والمبادرة ومستوى التميز والتفرد فيما قدمه الموظف من أفكار أو اقتراحات أو عمل وما يحقق من إنجازات.

معيار التعاون والالتزام الوظيفي:

يركز هذا المعيار على درجة تعاون الموظف مع العملاء من خارج الجمعية ومن داخلها (العميل الداخلي) ومدى إيجابيته في التعامل والتعاون معهم، كما يركز على درجة الإلزام الوظيفي والسلوكي للموظف من خلال التزامه بأنظمة الجمعية واحترامه لها.

معيار المشاركة وتحمل المسؤولية:

يركز هذا المعيار على مدى حرص الموظف على المشاركة في النشاطات والفعاليات الرسمية وغير الرسمية التي تنظمها / تشارك بها الجمعية، ومدى مساهمته في الجهود التطوعية التي ترعاها الجمعية، كما يركز هذا المعيار على درجة تحمل الموظف لمسؤولياته الوظيفية خاصة في الحالات غير الروتينية.

معيار المعرفة والقدرات والمهارات:

يتعلق هذا المعيار بالمهارات وتعددتها وتطوراتها الحديثة التي يمتلكها الموظف ويحرص على تنميتها واستخدامها كأدوات لرفع كفاءة العمل والإنتاجية، والحرص على استخدام الأجهزة والمستلزمات ورفع كفاءة إنتاجيتها.

معيار المهارات القيادية والإشرافية:

يركز هذا المعيار على المهارات والقدرات الإشرافية للموظف خاصة المتعلقة بالقدرة على التخطيط والتنظيم والتوجيه، والتفويض، والتحفيز والتدريب وغيرها من المهارات القيادية والإشرافية والإدارية التي يطبقها الموظف أثناء ممارسته لواجبات عمله.

الشروط الواجب توافرها في الموظف المرشح للجائزة كما يلي:

- أن يكون الموظف قد أمضى مدة لا تقل عن ستة أشهر.
- إتاحة الفرص العادلة والمتساوية لجميع الموظفين.
- لا يجوز ترشيح الموظف الذي وقعت عليه أي من العقوبات التأديبية.
- تعد اللجنة تقريراً عن مبررات اختيار المرشح دون غيره.

لجنة الجائزة

تم تعيين لجنة الجائزة بقرار من الأمين العام وهي مكونة من:

- مدير إدارة الجودة.
- مدير إدارة المراجعة الداخلية.
- مدير إدارة الموارد البشرية.
- حفل تقديم الجائزة

يتم كل شهر عقد اجتماع دوري لمنسوبي الجمعية ويتم من خلاله تكريم الموظف المثالي.

جودة العمليات

إدارة الجودة والتميز المؤسسي: انطلاقاً من قيم الجمعية، فقد بدأت إدارة الجودة نشاطها عام 2016م، وتهدف هذه الإدارة إلى:

- التوعية بنظام الجودة ومتابعة تطبيقه.
- تدريب جميع العاملين وفقاً لاحتياجات وظائفهم.
- متابعة تطبيق الخطة الإستراتيجية، ورفع التقارير الدورية عنها.
- المساهمة في تطوير الجمعية.

قامت إدارة الجودة بإعداد خطة تشغيلية مدتها ثلاث سنوات (2017-2019) م، حيث إن بناء وتطبيق أنظمة الجودة يحتاج أكثر من إعداد الوثائق، فالجودة والتميز والتحسين المستمر لا بد أن تكون ثقافة راسخة لدى فريق العمل قبل أن تكون وثائق يلزم بها الموظفون.

كان أبرز إنجازات "عناية" في الجودة والتحسين المستمر لعام 2019 م:

- الحصول على شهادة الالتزام بالتميز.
- الحصول على شهادة ريز للجودة في تطبيق معايير الجودة في المنظمات غير الربحية.
- تنفيذ المراجعة الداخلية لنظام الجودة 9001:2015.

التدريب

- تشرف إدارة الجودة والتميز على برامج التدريب بالتنسيق مع إدارة الموارد البشرية، وتعد خطة سنوية للتدريب (انظر الصفحة) .
- إقامة 39 دورة تدريبية استفاد منها 119 موظفاً وموظفة بعدد ساعات () ساعة تدريبية.

الحوكمة

بتكليف من الإدارة العامة قامت إدارة الجودة والتميز بمتابعة وإكمال متطلبات الحوكمة وتطبيقها، وتم في هذا الصدد اعتماد الوثائق الخاصة بالحوكمة مثل:

- سياسات الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات.
- سياسات تعارض المصالح.
- سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها.
- سياسة خصوصية البيانات.
- سياسة تعويض المدير التنفيذي.
- وثيقة معايير المساءلة والشفافية.

مؤشر الأداء:

تؤمن "عناية" بأن جهودها في إدارة الجودة لا بد أن تنعكس على نتائج مؤشرات الأداء في جميع الإدارات، ولعل أبرز النتائج التي تود "عناية" تسليط الضوء عليها بعد زرع ثقافة الجودة ومراقبة تطبيقها هو تقليل الفترة الزمنية لإنهاء إجراءات خدمة المرضى من (7) أيام إلى يوم عمل واحد فقط .

ضمان جودة الخدمة

طورت الجمعية أدوات ضمان جودة الخدمة لتشمل جميع أصحاب المصلحة خاصة المرضى والداعمين واعتمدت منهجية الشراكات

كما طورت الجمعية أدوات قياس رضا المستفيدين ومعايير التزام مزودي الخدمة في تقديم الخدمات الصحية بشكل أساسي لضمان جودة الخدمة.

وفعلت الجمعية مجموعة من الأدوات والأنظمة المساندة لها في ضمان جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين، منها:

- برنامج رحلة مستفيد.
 - زيارة المرضى أثناء تلقي الخدمة في المستشفيات من خلال فعالية "لنرسم ابتسامة".
 - قياس رضا المستفيدين من الخدمة بعد العلاج.
 - تطوير نموذج صرف المستحقات لمزودي الخدمة الصحية.
 - تقرير رضا المستفيدين بعد تلقي الخدمة.
- كما حرصت "عناية" على تعريف المريض بحقوقه قبل البدء في إجراءات التسجيل والتي تتمثل في

عزيزي المستفيد : (اعرف حقك) لدي جمعية "عناية" :

- أن يعامل المستفيد باحترام وخصوصية من قبل الطاقم الإداري والطبي في ("عناية").
- الاطلاع على البرامج والأنشطة الصحية التي تقدمها ("عناية") للمستفيد.
- الاطلاع على المستشفيات والمراكز الصحية الحكومية والخاصة التي تتعامل معها ("عناية").
- معرفة أسماء العاملين بالجمعية الذين استلموا الطلب وفقاً للتقرير الطبي.
- الحصول على الوقت الكافي مع طاقم الاستقبال عند تقديم معاملتك.
- معرفة الإجراءات النظامية والمدة الزمنية حال استكمال إجراءات الطلب.
- معرفة أسباب الإحالة لمستشفى خاص أو حكومي عند اكتمال الإجراءات النظامية.
- التبليغ عن أي شخص في ("عناية") وفروعها في حال لم يرقم بخدمتك أو تسبب لك بإزعاج.
- زيارة قسم الخدمة الاجتماعية في ("عناية") وشرح حالتك المادية.
- زيارة المدير الطبي في ("عناية") لشرح حالتك الطبية باللغة والطريقة التي تفهمها، وتوفير مترجم في حال كان الطبيب غير ناطق بلغتك.
- رفض دخول من ليس له علاقة أثناء زيارتك لقسم الخدمة الاجتماعية أو المدير الطبي في ("عناية").



(اعرف حقك) لدى.. مزودي الخدمات الصحية (المستشفيات والمراكز الصحية) :

- أن يعامل المستفيد باحترام وخصوصية من قبل الطاقم الإداري والطبي في ("عناية").
- الحصول على الوصفة الطبية الورقية إذا كان نظام المؤسسة إلكترونياً وأن تكون بالاسم العلمي.
- الحصول على تقرير طبي مجاني.
- الحصول على قيمة التكاليف المتوقعة قبل البدء بالعلاج وتزويدك بفاتورة دقيقة بالخدمة المقدمة وتكاليفها باللغة العربية.
- يمنع إلزام المريض التوجه الى صيدلية معينة أو مستشفى أو مختبر محدد وللمريض حق الاختيار.
- الحفاظ على كامل الخصوصية أثناء الكشف الطبي.
- الطلب من الطبيب أو الكوادر الطبية الأخرى عند الكشف عليك بتعقيم اليدين ولبس القفاز الطبي.
- أن تكون على علم بتشخيص حالتك وخطة علاجك وأي تأخير أو مضاعفات أو تأثيرات جانبية محتملة.
- عدم تصوير حالتك إلا بموافقتك وأن تكون لأغراض علمية.
- الحصول على نسخة من تقرير الخروج لتسهيل متابعتك مع الطبيب أو المستشفى المحلي عند الحاجة أو للحصول على رأي طبي آخر دون تأثير ذلك على استمرارية علاجك في المستشفى.
- عدم دفع أي تكاليف مالية دون موافقة خطية من قبل ("عناية").

(اعرف حقك) لدى .. شركات التأمين الصحية:

- الحصول على خدمات الرعاية الصحية من قبل شبكة مقدمي الخدمة وفق بنود الوثيقة فقط، عدا في حال الطوارئ.
- الحصول على المنافع الصحية المحددة في الوثيقة إعتباراً من بداية التغطية التأمينية
- اختيار تغطيات صحية إضافية بمبالغ مالية أخرى تضاف على قيمة القسط.
- تحمل مبلغ التحمل/المشاركة في الدفع / الاقتطاع المحدد في الوثيقة لدى مقدم الخدمة والحصول على سند استلام.
- تحمل المبالغ التي تزيد عن حدود التغطية التأمينية.
- استرجاع المبالغ المالية التي دفعت مباشرة في حالة العلاج الطبي الضروري من شركة التأمين، حسب الحدود المنصوص عليها والحدود التي تدفعها الشركة لمقدم خدمات ذات مستوى مماثل.
- تنتهي التغطية التأمينية بوفاة المستفيد أو عند انتهاء مدة الوثيقة أو إلغائها أو عند مغادرة المملكة نهائياً.
- إرجاع كارت التأمين لشركة التأمين عند انتهاء التغطية التأمينية.
- عدم السماح للأخرين باستخدام كارت التأمين الخاص به.

وقد قام فريق الجودة بالجمعية بعمل استطلاع رأي لقياس رضا المستفيدين لعينة عشوائية مكونة من (362) حالة ممن تلقوا الخدمة العلاجية بالجمعية توازي 14% من الحالات التي تم علاجها خلال

النسبة	بيان المؤشر
%80	مدى رضاك على شروط التقديم للعلاج
%83	سهولة التقديم في الجمعية
%99	مدى رضاك على خدمات موظفي "عناية"
%81	طريقة تقييم البحث الاجتماعي لحالتك
%78	وصول الرسائل النصية لمتابعة حالة طلبك
%80	رضاك حول الفترة الزمنية من تقديمك للعلاج وحتى استلام التعميد
%92.37	مستوى الرضا عن الطاقم الإداري لدى مزودي الخدمة
%91.10	مستوى الرضا عن الخدمات والخطة العلاجية المقدمة لك
%82.20	الرضا عن الفترة الزمنية المستغرقة للعلاج
85%	متوسط التقييم العام

عام 2018 م حيث كانت النتائج كما يلي:

ويبلغ مجموع الشكاوى من المستفيدين خلال الأعوام الثلاثة السابقة (112) بنسبة 2,2% من إجمالي متلقي الخدمة العلاجية، حيث كانت أهم القضايا التي تناولتها هذه الشكاوى ما يلي:

الشكوى	الإجراء التصحيحي
عدم وجود اهتمام من المشفى	التواصل مع المشفى وإيقاف التعامل معهم ووقف مستحقاتهم المالية
تأخر في التقارير المرسل إلى الداعم	التأكد من عدم تأخر التقارير للداعمين ومتابعتها من قبل الإدارة
مراجعة المشفى بعد إجراء العملية مكلفة	التواصل مع المشفى وجعل الكشف مجاناً
مشكلة بمواقف السياره تجعل الماره تدخل عكس الطريق	وضع حواجز وتركيب شريط مسامير لمنع الدخول عكس السير
معاملات متأخره لم يتم البث فيها	متابعة حل المشكلة وتكوين طقفة تواصل ذات تغذية عكسية مع المشفى.
تأخر في إصدار الشيكات	توجيه المركز بالإجراءات السليمة وتحسين العلاقات بين المركز والإدارة المالية.

بيئة عمل طبية متميزة

حققت الجمعية أهدافها بفاتهدف الجمعية في عام 2019 إلى الاستثمار في تطوير البيئة الطبية من خلال:

الاستثمار في البيئة الطبية في 2019.
افتتاح مجمع عيادات عناية.
تدشين قسم للعمليات الجراحية الصغرى.
تدشين برنامج إبصار الخاص بحقن العيون بالمجمع.
تدشين عيادة اعتلال الفكين بالمجمع.

استخدام التقنية

أصبح التحول الرقمي واستخدام التقنية في المنظمات الخيرية من عوامل النجاح بل ويعزز الميزة التنافسية. حيث تساعد التقنية الجمعيات في جوانب عديدة، أهمها:

- تقليل التكلفة.
- الدقة والموثوقية.
- الوصول للمستفيدين.

كان عام 2018 م نقطة تحول لجمعية "عناية" في واقعها التقني، فبعد تبني إدارة الجمعية للتقنية وتقديم الدعم اللازم لها، فقد تمكنت الجمعية من تحقيق النجاحات التالية:

- شهادة شكر وتقدير من مؤسسة الملك خالد وذلك لحصول الجمعية على أعلى تقييم في أداء تقنية المعلومات.
- تطوير برنامج طبي إلكتروني لمجمع عيادات "عناية"، وإنشاء غرفة تحكم مركزية.
- البدء في مبادرة التحول الرقمي بتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP).

واستكمالاً لدعم الجمعية للتقنية الرقمية فقد أطلقت جمعية "عناية" مبادرة التحول الرقمي ، والذي يهدف إلى تحويل العمليات والإجراءات إلى تقنية رقمية بالكامل ، وقد تم تقسيم المبادرة إلى عدة محاور من أبرزها:-

- البنية المؤسسية وخطة التحول الرقمي للجمعية ((EA).
- نظام تخطيط الموارد المؤسسية (ERP).
- نظام سير العمل والأرشفة ((Workflow).
- نظام ال "عناية" بالعملاء (CRM).
- نظم أمن المعلومات (ISS) .
- برنامج بناء القدرات.(Capacity Building)
- البوابة الإلكترونية وتطبيق "عناية" ومتجر "عناية"(Porta,Apps&Store).
- مكتب إدارة المشاريع (EPM).
- ذكاء الأعمال (BI) .
- الأنظمة الرئيسة (Core Business System).

مصادر مبادرة التحول الرقمي لجمعية رعاية



سيتم تطبيق المبادرة ضمن خطة عمل ووفقاً لمراحل حسب الأولوية والاحتياج

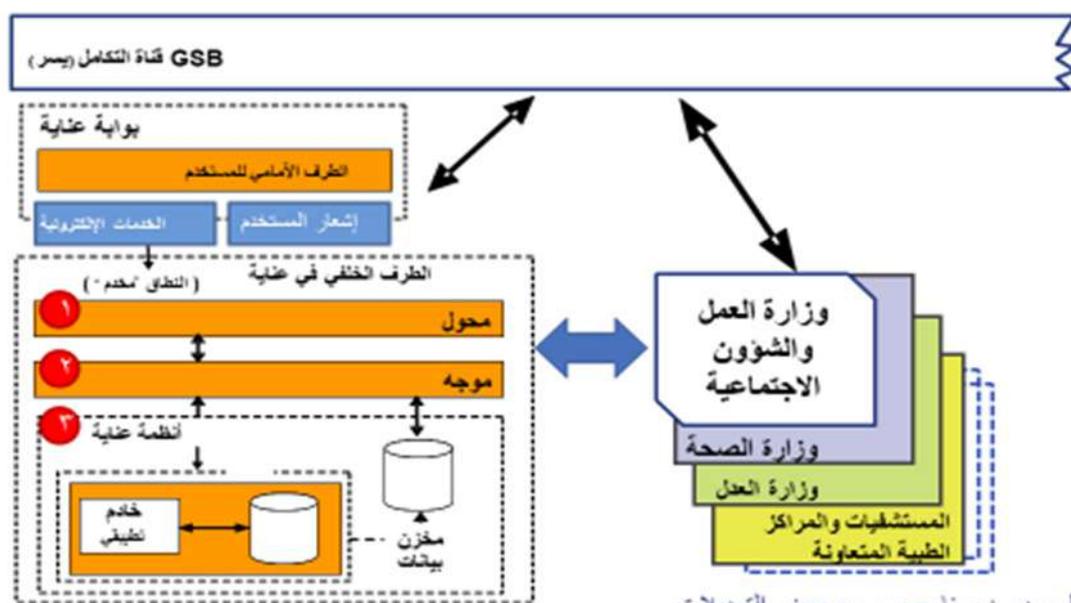




ويوضح الشكل التالي الترابط بين أنظمة التحول الرقمية والعلاقة مع المستخدمين كما يلي :



معمارية الربط والتكامل مع الجهات ذات العلاقة بعناية





الأنظمة التقنية التي تم تدشينها عام 2019م

- نظام الموارد البشرية (كوادر).
- نظام الشؤون المالية (سند).
- نظام المجمع الطبي (ميدكس).
- بوابة "عناية".
- المتجر الإلكتروني.

الإعلام الجديد:

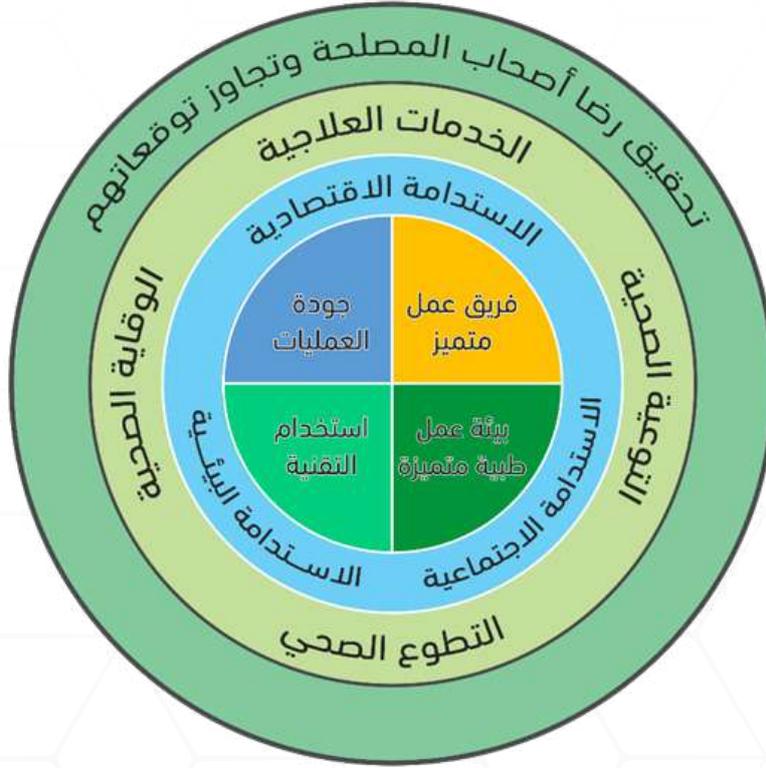
- زادت "عناية" في حضورها في مواقع التواصل الاجتماعي:



- صفحة «عناية» في تويتر.
- صفحة «عناية» في انستغرام.
- صفحة «عناية» في الفيس بوك.
- صفحة «عناية» في اليوتيوب.
- حساب الجمعية في سناب شات.

هذا وقد دشنت "عناية" في عام 2019م مركز "عناية" الإعلامي ليكون المصدر الرسمي لكل ما يُنشر، ولتوثيق جميع الأرقام والإحصاءات والتقارير والبرامج.

الاستدامة البيئية



الاستدامة البيئية

الكفاءة البيئية للعمليات

بينما ندرك "عناية" أن الأثر البيئي لعملياتها لا يؤثر بشكل سلبي على الأطراف ذات العلاقة وعلى قراراتهم للعمل مع الجمعية أو عدمه؛ إلا أننا ندرك أن الـ "عناية" بالجانب البيئي وإدارة عملياتنا بما يعزز كفاءتها البيئية أمر لا بد منه، إنطلاقاً من:

- تعاليم ديننا الحنيف الذي حثنا على عدم التبذير والاعتدال في أوجه الإنفاق المختلفة.
- إدراكنا بأننا مؤتمنون على أموال الدعم التي هي حق للمحتاجين، وأن أي فرصة لتقليل المصاريف وزيادة الإنفاق على المستفيدين لا بد من الاستفادة منها، ويمكن تقليل ما تنفقه الجمعية على استهلاكها للماء والكهرباء ووقود السيارات والمشترىات المختلفة من الأوراق والمستلزمات الطبية من خلال مراقبة وإدارة الأثر البيئي للعمليات.
- زيادة التحديات البيئية التي تواجهها المملكة، وهي جزء من التحديات البيئية العالمية المتمثلة في التغير المناخي وارتفاع درجات الحرارة وشح المياه الصالحة للشرب... وغيرها من التحديات البيئية.
- قامت «عناية» بعدة مبادرات لتعزيز التوعية بالاستدامة البيئية:
- التوعية والتعليم المستمر بأهمية الحفاظ على البيئة وقيمة الموارد الطبيعية، بالإضافة لمساعدة الآخرين في ذلك. الحفاظ على الموارد المائية وتقنين استخدامها، لتقليل الجريان السطحي لمياه الأمطار ومياه



الصرف الصحي التي ينتهي بها الأمر في المحيطات.

- الالتزام بمجموعة من الأساليب والطرق المكتبية التي يمكن من شأنها حماية البيئة، والحفاظ عليها، مثل التقليل من استخدام الأوراق والطابعات والأخبار.
- تقنين استخدام الأكياس البلاستيكية، أو الورقية، واستخدام الأكياس القماشية القابلة لإعادة التدوير بدلاً منها.
- استبدال المصابيح القديمة بالمصابيح الموفرة للطاقة للإنجليزية: LED lamp لما توفره من استهلاك للطاقة، بالإضافة إلى أن مدة صلاحيتها تدوم لفترة أطول.
- استخدام الأكواب المصنوعة من الزجاج، أو السيراميك بدلاً من تلك المصنوعة من الورق.
- فصل الأجهزة غير المستخدمة من القابس الكهربائي حتى عند إيقاف تشغيلها؛ نظراً لما تستهلكه الأجهزة من طاقة.
- توضيح خطورة السلوكيات البشرية الخاطئة على البيئة، وذلك عن طريق وسائل الإعلام، والصفوف، والمدونات، ومواقع التواصل الاجتماعي، كما يمكن عمل محتوى رقمي لمقاطع فيديو تبين مدى خطورة التلوث البيئي.

مجالات الاستدامة البيئية في "عناية"

- استهلاك الطاقة
- استهلاك المياه
- النفايات الطبية
- النفايات التقنية
- النفايات الورقية

تقوم المملكة العربية السعودية بدور ريادي تجاه البيئة وذلك من خلال إطلاع المبادرات والمشاريع المرتبطة بحماية البيئة. ومن أبرز هذه الجهود:

- إنشاء صندوق أبحاث للطاقة والبيئة
- المملكة صاحبة أكبر مشروع إعمار بيئي في التاريخ، وهو المشروع المتعلق بإصلاحات بعد حرب الخليج، وقد كلف المملكة أكثر من 1,1 بليون دولار أمريكي.
- مركز الزراعة الصحراوية، حيث يعمل المركز على تطوير الأنظمة المستدامة منخفضة المدخلات والتي تستخدم المياه بكفاءة لإنتاج الأغذية والحبوب وتتناسب مع البيئة الصحراوية الساحلية التي تعتمد في الزراعة على مياه البحر وأشعة الشمس.
- كما أن المملكة سوف تطلق قريباً «مبادرة السعودية الخضراء» ومبادرة «الشرق الأوسط الأخضر»، تدرك المملكة كونها أحد أهم الدور المصدرة للنفط ومسؤوليتها تجاه أزمة المناخ، وتحقيقاً لدورها الريادي في المنطقة فسوف تقود الشرق الأوسط لحقبة زمنية خضراء.
- وتعزيزاً لدور المملكة تجاه البيئة فقد قامت عناية بعدة مبادرات تجاه البيئة تحولت إلى التزامات دائمة

1- استهلاك الطاقة

يشمل استهلاك الطاقة في عمليات "عناية": الكهرباء ووقود السيارات. وتحصل الجمعية على الكهرباء من الشبكة الوطنية ولا تقوم بتوليد الكهرباء لأي من عملياتها.

وقد قامت عناية عام 2019م بخطط كبيرة للتوعية والتشجيع على ترشيد الطاقة وزيادة الوعي البيئي لدى الموظفين من خلال مجموعة من المحاضرات الداخلية للتوعية والرقابة الدورية على مصادر الطاقة وكذلك تغيير آلية عمل المكيفات الرئيسية والإنارة بالمجمع والإدارة العامة. كما وفرت الجمعية أدوات السلامة والفحص المسبق وتفعيل كفاءة الصيانة الدورية.

كما فعلت خطة لكفاءة استخدام وسائل النقل من السيارات والتي تمتلكها (مع أنها قليلة جداً)، حيث قصرت الاستخدام والتنقل على مشاوير العمل أثناء الدوام، ونتج عن ذلك توفير وترشيد للطاقة ومصادرها

2019	2018	2017	2016	2015	استهلاك الطاقة
442,129	490,554	577,123	639,192	289,023	استهلاك الكهرباء لجميع المباني التي تديرها الجمعية (بالكيلو واط).
3,573	3,689	4,919	5,644	5,027	استهلاك الديزل (باللتر).
6,511	6,641	8,854	10,159	9,049	استهلاك البنزين (باللتر).

بلغ استهلاك الجمعية من الطاقة 442,129 كيلوواط عام 2019م، مقارنة بـ 490,554 كيلوواط عام 2018م، جياجول لعام 2016م، بانخفاض بلغ 10% نتيجة للأسباب السابقة، ولانخفاض عدد ساعات العمل الإضافي كما ساهمت أعمال الصيانة الدورية للمكيفات في المحافظة على كفاءتها.

2- استهلاك المياه

تحصل الجمعية على الماء من الشبكة الوطنية التي تقوم بتحلية مياه البحر، وبالتالي فإن "عناية" تدرك أن توفير في استهلاك الماء له آثار إيجابية كبيرة في تقليل الطاقة المستخدمة لتحلية مياه البحر، ولو أن أثر عمليات الجمعية لا يكاد يذكر على المستوى الوطني إلا أن هذه ثقافة لا بد من الحرص عليها لتكون دافعاً للتوفير.

2019	2018	2017	2016	2015	استهلاك المياه
2,340	2,559	3,400	4,080	4,294	استهلاك المياه لجميع المباني التي تديرها الجمعية (م3).

بلغ استهلاك الجمعية من الماء 2340 متراً مكعباً لعام 2019م، مقارنة بـ 2,559 متر لعام 2018م، نتيجة لنشر توعية عدم الإسراف في الماء بين موظفي الجمعية، واستخدام طرق حديثة للتنظيف بغرض ترشيد استهلاك الماء.

تهدف الجمعية في عام 2020م إلى تعزيز الكفاءة البيئية للعمليات و تقليل استهلاك الماء من خلال :

- ترسيخ ثقافة التوعية بترشيد استهلاك الماء.
- تركيب حنفيات موفرة للماء.
- الصيانة الدورية للكشف عن تسربات المياه.
- استخدام أدوات سباكة ذات جودة عالية.

3- إدارة المخلفات الطبية

تعد المخلفات الطبية من أخطر النفايات على البيئة وعلى صحة الإنسان، لأنَّ فيها بكتيريا وفيروسات وفطريات وغيرها من مسببات الأمراض كون مصدرها المريض نفسه، لذا فهي من أكثر المسببات التي تقف وراء ظهور الأمراض والأوبئة السريعة الانتشار والتي تفتك بأرواحنا.

وتدرك عناية خطورة المخلفات الطبية الناتجة عن تشغيل مجمع عناية الطبي، من المواد المستخدمة لفحص وتشخيص المرضى والعناية بهم، وتشمل هذه المخلفات:

المخلفات الناقلة للعدوى: المخلفات الملوثة بالدم وسوائل الجسم الأخرى مثل المخلفات الناتجة عن عينات التشخيص، وكذلك الوسائل المستخدمة في أعمال مختبر المجمع، مثل الممسحة والضمادة والمعدات الطبية التي تُستعمل مرة واحدة؛ كالقطن والشاش وبقايا العينات الملوثة بالدماء والسوائل الخارجة من المرضى، وغيرها.

الأجسام الحادة: المحاقن والإبر والمشارط والشفرات التي تُستعمل مرة واحدة، وغيرها.

المستحضرات الدوائية: العقاقير واللقاحات المنتهية الصلاحية وغير المستعملة والملوثة.

المواد الكيميائية: مثل المذيبات التي تُستعمل في التركيبات المخبرية، والمواد المطهرة، والفلزات الثقيلة الموجودة في المعدات الطبية (مثل الزئبق الموجود في مقاييس الحرارة المكسورة)

ورغم أن الكميات التي ينتجها المجمع الطبي من المخلفات ليس كثيرة، لكننا نتعامل معها بحذر شديد لخطورتها على البيئة وعلى صحة الإنسان كبيرة جداً، لذلك تعاقدت الجمعية مع شركة متخصصة في إدارة ومعالجة النفايات الطبية الخطرة، وهي الشركة السعودية الخليجية لحماية البيئة (سبيكو للبيئة) لإعداد وتنفيذ برامج التخلص الآمن من النفايات الطبية، وهي تمتلك القدرات الفنية للقيام بذلك.

وقد التزم مجمع عناية بالقيام بجميع الإجراءات الخاصة للتعامل مع النفايات الطبية، ومن ذلك:

1. تجهيز أو إنشاء غرفة لتخزين المخلفات الطبية الخطرة في موقع المجمع، وحسب المواصفات البيئية المحددة من وزارة الصحة، والمذكورة ضمن شروط ومتطلبات التخلص الآمن من النفايات الطبية الخطرة.
2. تأمين المستلزمات اللازمة لتطبيق برنامج التعامل مع النفايات الطبية حسب المواصفات البيئية والصحية المعتمدة من الجهات الحكومية المعنية.
3. الالتزام بعدم قذف المخلفات الطبية الخطرة بكافة أنواعها في حاويات البلدية أو خلطها مع النفايات غير الطبية.

والخلاصة أن "عناية" تلتزم بالتخلص من النفايات الطبية بالطرق السليمة وحسب القوانين المعمول بها، حيث تقوم الشركة السعودية الخليجية لحماية البيئة (سبيكو) بالتخلص من النفايات الطبية الناتجة عن تشغيل مجمع عيادات "عناية" الصحي بمعدل أربعة زيارات شهرياً، بعد أن يكون قد تم جمع هذه النفايات بأكياس خاصة وبطريقة مفروزة حسب أفضل الممارسات.

بيان النفايات الطبية التي تم التخلص منها بالطرق الآمنة

2019	2018	2017	2016	2015	البيان
2,400	2,143	917	893	788	نفايات طبية (بالكيلوجرام)

4- إدارة المخلفات التقنية

التقليل من النفايات التقنية.

انطلاقاً مما سبق إدارة تأهيل الحواسيب للتقليل من النفايات التقنية كان النشاط الأبرز لعناية عام 2019م، حيث قامت إدارة التقنية في الجمعية بمبادرة خاصة في إعادة تأهيل الأجهزة التقنية.

5- إدارة النفايات الصلبة

نجحت عناية في خطتها عام 2019 للتقليل من استخدام الورق حيث استمر انخفاض النفايات الورقية بنسبة 21% مقارنة عن العام السابق، وذلك بسبب التوظيف الأمثل للتقنية في جميع الأعمال، وقلّة استخدام النسخ الورقية، والطباعة على الوجهين بدلاً من وجه واحد، فضلاً عن تطور الأرشفة الإلكترونية.

في المقابل أكملت الجمعية إنشاء مبنى مجمع عناية الطبي، وتوسعت في الإنشاءات في المقر الرئيسي، ونتج عن ذلك ارتفاع في النفايات الصلبة من مخلفات البناء وغيرها، وتسببت هذه الزيادة في ارتفاع النفايات الصلبة غير الورقية.

وعليه نتج إجمالي عمليات الجمعية وأنشطتها 1,220.4 طناً من النفايات في عام 2019م، بزيادة إجمالية نسبتها 9% مقارنة بعام 2018م

2019	2018	2017	2016	2015	البيان
626	783	1044	1993	652	النفايات الورقية (طن).
592	332	277	352	120	النفايات الصلبة (غير الورق) (طن).
2,400	2,143	917	893	788	النفايات الطبية (بالكيلو جرام)
1,220.4	1,117.43	1,321.91	2,345.89	772.78	الإجمالي (طن).



الملحقات

الملحق (1): التزامات "عناية" في عام 2020 م.

التزامات 2020	مجالات التركيز الإستراتيجي في الاستدامة ل"عناية"
<ul style="list-style-type: none"> تطوير الخطة الإستراتيجية بما يتواءم مع النمو الملحوظ في الجمعية. 	تطوير الخطة الإستراتيجية
<ul style="list-style-type: none"> تفعيل مرحلة متابعة المريض بعد تلقيه العلاج. تشغيل مجمع العيادات الجديد في مدينة الرياض بحي السعودي. 	الخدمات العلاجية
<ul style="list-style-type: none"> تطوير ومأسسة العمل التطوعي، وتنفيذ برامج التطوع بأكثر مهنية. 	التطوع الصحي
<ul style="list-style-type: none"> وضع نظام داخلي للأمن والسلامة المهنية. تدريب الموظفين على نظامي الجودة والسلامة المهنية. 	تدريب وتطوير فريق العمل
<ul style="list-style-type: none"> تنفيذ المراجعة السنوية لنظام الجودة وفق المواصفة الدولية 9001:2015 للسنة الثانية والتأكد من مدى مطابقة نظام الجودة في الجمعية. الحصول على شهادة PQASSO (رييز) للجودة الخاص بالمنظمات غير الربحية. الحصول على شهادة التميز المؤسس COMMITTED TO EXCELLENCE (CPE) بناء على النموذج الأوربي للتميز المؤسسي EFQM. تنفيذ (30) برنامجاً تدريبياً لـ (111) موظفاً. 	جودة العمليات
<ul style="list-style-type: none"> تدشين قسم للعمليات الجراحية الصغرى. تدشين برنامج إبصار الخاص بحقن العيون بالمجمع وبالتعاون مع شركتي بايز ونوفارتنز. تدشين عيادة اعتلال الفكين بالمجمع. 	بيئة عمل طبية متميزة
<ul style="list-style-type: none"> تطبيق مبادرة التحول الرقمي. المشاركة في البرامج التدريبية الممنوحة من شركة مايكروسوفت. متابعة وتطوير جدول الصيانة الدوري ومتابعة الأجهزة والمستخدمين. متابعة إجراء عملية النسخ الاحتياطي والتأكد من سلامة البيانات المنسوخة. 	التقنية

التزامات 2020	مجالات التركيز الإستراتيجي في الاستدامة ل "عناية"
<ul style="list-style-type: none"> • تدشين مركز «عناية» الإعلامي ليكون المصدر الرسمي لكل ما يُنشر، وتوثيق جميع أرقام وإحصائيات وتقارير وبرامج «عناية». 	<p>القطاع الإعلامي</p>
<ul style="list-style-type: none"> • زيادة الوعي البيئي لدى الموظفين من خلال مجموعة من المحاضرات الداخلية للتوعية والرقابة الدورية على مصادر الطاقة، وكذلك تغيير آلية عمل المكيفات الرئيسية والإنارة بالمجمع والإدارة العامة، كما ستوفر الجمعية أدوات السلامة والفحص المسبق وتفعيل كفاءة الصيانة الدورية. • ترسيخ ثقافة التوعية بترشيد استهلاك الماء . • تركيب صنابير موفرة للماء . • الصيانة الدورية للكشف عن تسربات المياه . • استخدام أدوات سباكة ذات جودة عالية . • التعاقد مع إحدى جهات إعادة تدوير الورق . 	<p>الاستدامة البيئية</p>



الملحق (2) : فهرس GRI

102-49 102-48 102-45 102-41

رقم الصفحة	المؤشر
GRI 101: Foundation 2016 GRI 102: General Disclosures 2016 الإفصاحات العامة	
8	102-1
16	102-2
15,8	102-3
15,8	102-4
مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وتعمل تحت مظلتها ووفق قوانينها وتشريعاتها	102-5
15,8	102-6
14	102-7
14	102-8
7,6	102-14
21,20	102-15
8	102-16
12	102-18
10	102-20
11,10	102-22
12	102-18
10	102-20
11,10	102-22
10	102-23
22,17	102-29

رقم الصفحة	المؤشر
العمل في مجلس إدارة الجمعية عمل تطوعي لا يتقاضى عليه الأعضاء أي أجر أو تعويضات	102-35
23-26	102-40
لا يوجد اتفاقيات للتفاوض الجماعي	102-41
23-26	102-42
23-26	102-43
23-26	102-44
جميع عمليات "عناية" في المملكة	102-45
19,18	102-46
21	102-47
لا يوجد تعديل لبيانات السنوات السابقة في هذا التقرير فهو التقرير الأول	102-48
لا يوجد تغييرات كبيرة	102-49
18	102-50
هذا تقرير الاستدامة الأول للجمعية	102-51
تلتزم جمعية "عناية" بإصدار تقرير الاستدامة سنوياً	102-52
18	102-53
تم إعداد التقرير باستخدام معايير GRI - الخيار الأساسي	102-54
105-107	102-55
GRI 201: Economic Performance 2016 الجانب الاقتصادي الأداء الاقتصادي	
GRI 103: Management Approach 2016	
21	103-1
68	103-2



رقم الصفحة	المؤشر
74-75	103-3
69	201-1
69	201-4
GRI 202: Market Presence 2016 الأثر على السوق المحلي	
GRI 103: Management Approach 2016	
21	103-1
76	103-2
74-75	103-3
42,41	203-1
69	203-2
GRI 302: Energy 2016 الطاقة	
GRI 103: Management Approach 2016	
21	103-1
100-98	103-2
100-98	103-3
100	302-1
100	302-2
GRI 303: Water 2016 الماء	
GRI 103: Management Approach 2016	

رقم الصفحة	المؤشر
21	103-1
101	103-2
100-98	103-3
101	303-1
63، جميع الماء المستهلك في عمليات جمعيات "عناية" مصدره محطات تحلية الماء في المملكة.	303-2
GRI 401: Employment 2016 التوظيف	
GRI 103: Management Approach 2016	
21	103-1
77	103-2
77	103-3
80	401-1
GRI 413: Local Communities 2016 المجتمعات المحلية	
59,54,48	413-1
GRI 103: Management Approach 2016	
21	103-1
63,33	103-2
63,33	103-3



الملحق (3) : مسرد المصطلحات

التنمية التي تلبي احتياجات الأجيال الحاضرة دون المساس بقدرة الأجيال المقبلة على تلبية احتياجاتهم الخاصة .	التنمية المستدامة / الاستدامة
الأفراد أو المنظمات أو المجموعات من الأفراد والمنظمات الذين تتأثر الجمعية بأنشطتهم وقراراتهم أو يتأثرون بأنشطة الجمعية .	أصحاب المصلحة
ما لزم به تنظيم العلاقات بين الأطراف ذات العلاقة وأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بشكل أساسي، والعلاقات بين كل أقسام المنظمة بشكل ثانوي، بطريقة تضمن أن جميع العلاقات خاضعة للمساءلة والشفافية والعدالة مما يحقق مصالح الأطراف المعنية كافة.	الحكومة



  ENAYAH.5056

  ENAYAH_5056

92002 1228

enayah.sa

