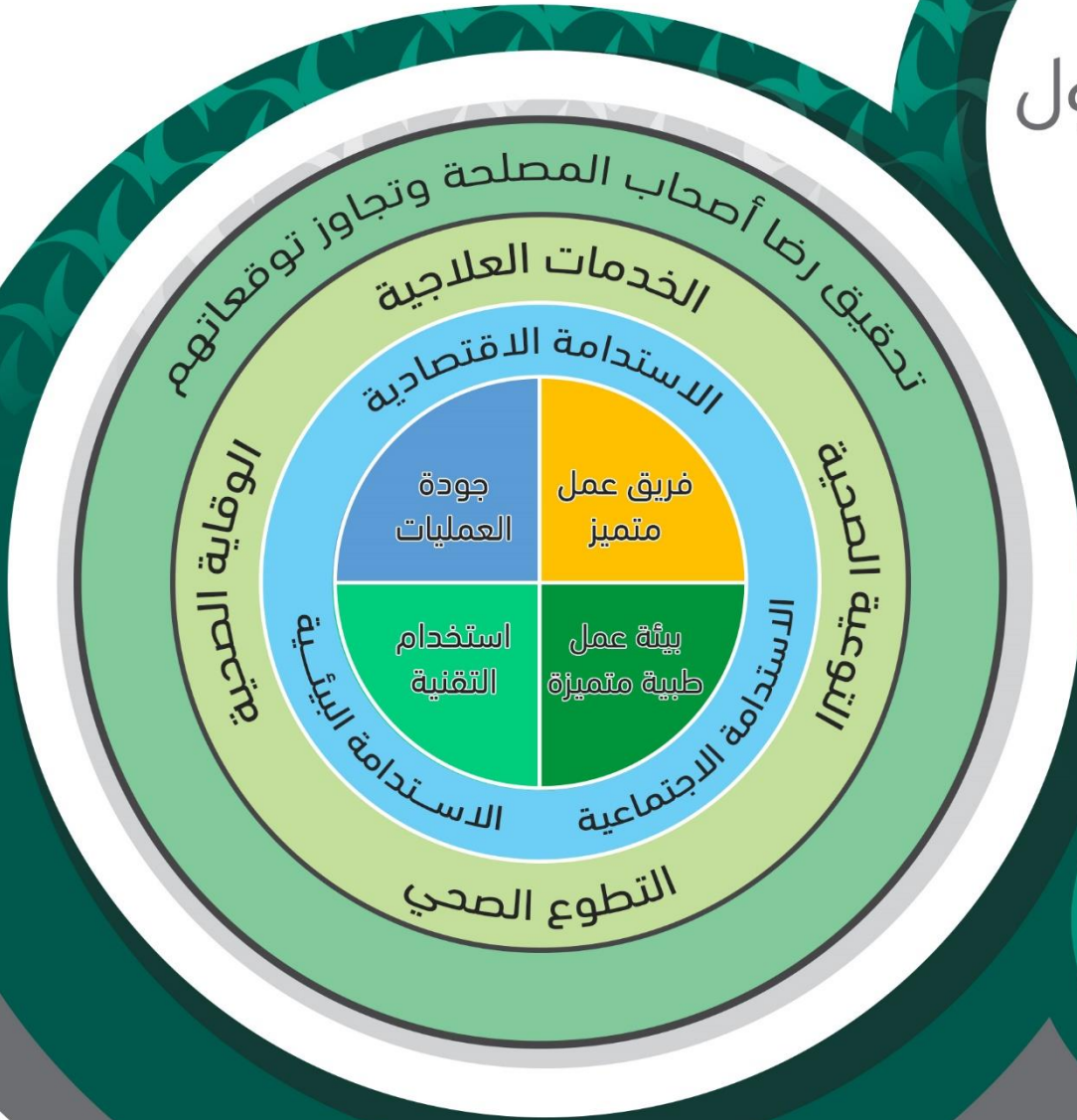


تقرير الاستدامة الأول لجمعية (عناية)



لعام
2017



6	عن التقرير
7	كلمة رئيس مجلس الإدارة
8	كلمة الأمين العام
	لمحة عن الجمعية
9	الرؤية، الرسالة، القيم، الأهداف الاستراتيجية
13	الهيكل التنظيمي
14	جمعية عناية بعد مرور 10 سنوات على التأسيس
17	برامج وخدمات عناية
18	الخارطة الاستراتيجية
	عناية والاستدامة
21	سياق الاستدامة لجمعية عناية
22	مصفوفة الأهمية النسبية
23	إطار العمل الاستراتيجي للاستدامة في عناية
24	خارطة الأطراف ذات العلاقة
30	الحوكمة الرشيدة
	الاستدامة الاجتماعية
33	مجالات التركيز والتميز في الجانب الصحي
34	الخدمات العلاجية
49	الوقاية الصحية
55	التوعية الصحية



60

التطوع الصحي

64

التوسع في الشراكات وسيلة لتقديم خدمات علاجية أفضل

الاستدامة الاقتصادية

69

استراتيجية عناية في رحلتها لتحقيق الاستدامة الاقتصادية

70

تنويع مصادر الدخل ورفع نسبة الدخل غير المقيّد

73

الحصول على دعم قوي من أصحاب المصلحة من خلال الشراكات مع الداعمين

75

الإدارة المالية السليمة وضبط الإنفاق

77

البيئة الداخلية - بنية داخلية متميز ومحفزة

78

فريق عمل متميز

87

جودة العمليات والتحسين المستمر

93

بيئة عمل طبية متميزة

94

استخدام التقنية والتطبيقات الحديثة

97

القطاع الإعلامي

الاستدامة البيئية

100

مجالات الاستدامة البيئية

101

استهلاك الطاقة

102

استهلاك المياه

103

إدارة النفايات

الملحقات

104

الملحق (1) : التزامات عناية في عام 2018

106

الملحق (2) : فهرس GRI

109

الملحق (3) : مسرد المصطلحات



يشرفنا أن نضع بين أيديكم تقرير الاستدامة السنوي الأول للجمعية الخيرية لرعاية المرضى (عناية) لعام 2017م ، ويختلف عن تقاريرها السنوية السابقة حيث إنه يحقق معايير GRI لتقارير الاستدامة وتم إعداده رسمياً من منظمة GRI العالمية التي تشرف على إصدار تقارير الاستدامة وفق معايير عالمية لتقارير الاستدامة، واشتمل التقرير على أداء جمعية عناية في القضايا الاجتماعية الصحية والاقتصادية والبيئية ذات الصلة بعمليات الجمعية وذات الأولوية للأطراف ذات العلاقة بالجمعية للأعوام الثلاثة السابقة.

إن أهم ما يميز هذا التقرير أنه يتضمن 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 الأول هو استمرار لرحلة الحوكمة والشفافية والوضوح التي تنتهجها عناية في كل شؤونها ومعاملاتها ، وقد تم مراجعة هذا التقرير من قبل الإدارة التنفيذية و تم اعتماده من قبل رئيس مجلس الإدارة .

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



كلمة رئيس مجلس الإدارة

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

فإنه يسعدني أن أقدم للأطراف ذات العلاقة بجمعية عناية تقرير الاستدامة السنوي الأول للجمعية لعام 2017 م والذي يأتي في وقت هو أشد ما يحتاج فيه القطاع الخيري لنشر مفهوم التنمية المستدامة وتبني إدارة الاستدامة والعمل بها واقعاً في منظمات العمل الخيري .

يعيش القطاع الخيري مجموعة من التحديات التي تؤثر بشكل مباشر في استدامة منظماته وقدرتها على الاستمرارية في تقديم خدماتها للفئات المستهدفة، في الوقت الذي تزداد فيه حاجة هذه الفئات المستهدفة بالعمل الخيري إلى التمكين والرعاية .

لا تعتبر عناية استثناء في هذا الواقع، فهي تعيش هذه التحديات ، إلا أننا نؤمن بأن إدارة الاستدامة هي السبيل لتحسين هذه النتائج ودفعها للأمام، ففي الوقت الذي أنخفض فيه إجمالي الإيراد في عام 2017م ، تمكنت عناية من رفع الإيراد المتحقق من الأوقاف بأكثر من 40% مع تحسين العائد على الاستثمار في هذه الأوقاف من 4% عام 2016 م إلى 6% لعام 2017 م .

تأتي هذه النتائج في عام نعتبره عام التحضير والاستثمار، حيث تم تطوير الهيكل التنظيمي للجمعية بإضافة إدارات جديدة مثل : إدارة الأوقاف ، وتم فيه استكمال بناء تفعيل إدارات وأقسام أخرى مثل إدارة تنمية الموارد وإدارة العلاقات العامة والإعلام ، كما قمنا في عام 2017 بتجهيز المجمع الطبي الجديد لزيادة أعداد المستفيدين من خدمات عناية .

بالتالي فإننا نتوقع أن يؤتي هذا الاستثمار نتائجه خلال الأعوام القادمة بإذن الله تعالى .

إننا ندرك أن تحقيق الأثر الاجتماعي الأفضل في حياة المستفيدين من خدماتنا لا يتأتى إلا بالعمل الجماعي وبروح الشراكة مع الأطراف ذات العلاقة. لذلك فإننا نأمل منكم الإطلاع على هذا التقرير بعين الحريص على التحسين وإننا نرحب بجميع ملاحظاتكم ومقترحاتكم .

والله ولي التوفيق ،،،

د. عبدالرحمن بن عبدالعزيز السويلم

رئيس مجلس الإدارة



كلمة الأمين العام

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله، وبعد ،
فقد قامت جمعية عناية منذ نشأتها على مبادئ التنمية المستدامة والتي هي في أساس ديننا الحنيف، ويأتي تقرير الاستدامة الأول لعناية لعام 2017 ليرسم الإطار الاستراتيجي لإدارة الاستدامة في الجمعية؛ ليتم تبني ممارساتها بشكل منهجي من شأنه تعزيز النتائج في رحلة عناية نحو الاستدامة .

يعد عام 2017م عاماً هاماً في تاريخ الجمعية حيث يرسم الطريق لخطة استراتيجية لتعزيز استدامة الجمعية. حيث استثمرت الجمعية في التطوير الإداري بما في ذلك تطوير الأنظمة الإدارية وفريق العمل والاستثمار في الأصول وبرامج المستفيدين واستثمارات التقنية؛ وهذا من شأنه تعزيز انطلاقة قوية في الأعوام القادمة ينعكس أثرها على الاستدامة في المجالات الاستراتيجية للجمعية .

في الوقت نفسه، فقد حققت الجمعية نتائج إيجابية خلال العام 2017م ، حيث زادت نسبة الإنفاق على برامج المستفيدين إلى 99%، وذلك مع زيادة الإيراد المتحقق من الأوقاف والذي غطى النسبة الأكبر من المصاريف العمومية والإدارية للجمعية خلال العام. وزاد عدد المرضى الموافق على علاجهم في برنامج العلاج الخيري إلى 2,486 حالة لعام 2017 مع ارتفاع نسبة من تلقى منهم العلاج الموصى به إلى 46% عن العام السابق . وعلى صعيد التطوع، تمكنت عناية من زيادة عدد ساعات التطوع في العام 2017 إلى (5091) ساعة مقابل (2960) ساعة للعام 2016م .

وتتطلع عناية إلى عام 2018 بروح التحدي والمسؤولية مستعينين بالله تعالى ثم بفريق عملنا ودعم الأطراف ذات العلاقة بالجمعية، فقد ضمنت الجمعية مجموعة كبيرة من الالتزامات للعام 2018 في هذا التقرير، أبرزها تفعيل مرحلة متابعة المريض بعد تلقيه العلاج، وتشغيل مجمع العيادات الجديد في مدينة الرياض حي السويدي، وتنفيذ "برنامج إعداد المتطوع الصحي بنسخته "الثالثة"، واستلام شهادة (ISO 9001) لعام 2015م ، وشهادة (PQASSO) للجودة الخاصة بالمنظمات غير الربحية، والحصول على شهادة التميز المؤسسي COMMITTED TO EXCELLENCE (C2E) بناء على النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي (EFQM)، وغيرها من الالتزامات التي يشملها التقرير .

نحرص على ملاحظاتكم البناءة لمحتوى التقرير ودعمكم لمسيرتنا في التنمية المستدامة .

والله ولي التوفيق ،،،

د. سلمان المطيري

الأمين العام





عن عناية

تأسست الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى (عناية) عام 1428هـ / 2007م لتتبنى عدة برامج مشاريع لعلاج المرضى الفقراء والمحتاجين بالتعاون مع المحسنين ورجال الأعمال والشركات والمؤسسات الخيرية والمستشفيات الحكومية والأهلية. ويتولى رئاستها الفخرية سمو أمير منطقة الرياض .

يقع المقر الرئيسي لجمعية عناية في الرياض، وتقدم خدماتها لجميع مناطق المملكة (عدا منطقة مكة المكرمة والمنطقة الشرقية) .



رسالة عناية

تقديم خدمات صحية خيرية وبرامج نوعية مميزة للمجتمع وفقاً لأولوية الاحتياج من خلال توفير شراكات مجتمعية فاعلة، وبيئة عمل احترافية ذات جودة وخصوصية عالية.



رؤية عناية

النموذج الرائد بالمملكة في تقديم الخدمات الصحية الخيرية والخيار الأفضل للداعمين والمتطوعين في المجال الصحي .



قيم عناية

الإخلاص - إحترام خصوصية العملاء والشركاء - الجودة والتميز - روح الفريق - الشفافية - الأمن والسلامة - شمولية الخدمات - الوقت .





الأهداف الاستراتيجية

- 01 - التوسع في الخدمات وتطويرها .
- 02 - تحقيق رضا المستفيدين وتجاوز توقعاتهم .
- 03 - تغطية الاحتياجات من الكوادر البشرية وتأهيلها .
- 04 - تنمية الموارد المالية للجمعية واستدامتها .
- 05 - التطور التنظيمي لأنظمة العمل والمعلومات والتقنية .
- 06 - تطوير أداء القيادات وتحقيق الحوكمة .
- 07 - تطوير أداء الإعلام والعلاقات العامة .
- 08 - تفعيل الشراكة مع المتطوعين لجذبهم وزيادتهم واحتضان مبادراتهم .



مجلس الإدارة

يتكون مجلس الإدارة في جمعية عناية من (13) عضواً تنتخبهم الجمعية العمومية بحسب شروط تحددها أنظمة وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، ويضم في عضويته مجموعة من الأعضاء لديهم العديد من الخبرات في مجالات الاستدامة الثلاثة (الاقتصادية والبيئية والاجتماعية) ولذلك فإن مجلس الإدارة في عناية يتناول أداء الجمعية في المجالات الرئيسية التي يحددها إطار العمل الاستراتيجي للاستدامة في اجتماعاته بشكل دوري .



اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

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 سبعة أعضاء من: ممثلي مجلس الإدارة ومجموعة من الاستشاريين المتخصصين والمدير العام وتكون اللجنة التنفيذية مسؤولة عن :
1. إعداد خطط وبرامج ونشاطات وأعمال الجمعية والإشراف على تنفيذها ومتابعتها وإعداد التقرير السنوي عن أعمال الجمعية ومنجزاتها .
 2. الإشراف على تنفيذ ومتابعة قرارات مجلس الإدارة وكافة التعليمات الواردة من جهات الاختصاص .
 3. دراسة الموازنة التقديرية والحسابات الختامية للجمعية وإعداد تقرير عنها، وتتولى مناقشتها أمام مجلس الإدارة .
 4. دراسة الاحتياج للتوسع في البرامج والأنشطة وإقرارها من مجلس الإدارة .
 5. دراسة التوسع في افتتاح فروع جديدة للجمعية وإقرارها من مجلس الإدارة .
 6. البت في طلبات الانضمام لعضوية الجمعية .

2 (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 :

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



الهيكل التنظيمي لعناية



جمعية عناية بعد مرور 10 سنوات على التأسيس

يأتي تقرير الاستدامة السنوي 2017 م على رأس المناسبة السنوية العاشرة لتأسيس 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	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 الشبيحة
15	سعادة الدكتور/ فهد بن صالح السلطان		



جمعية عناية في 2017



التوسع في الخدمات الصحية

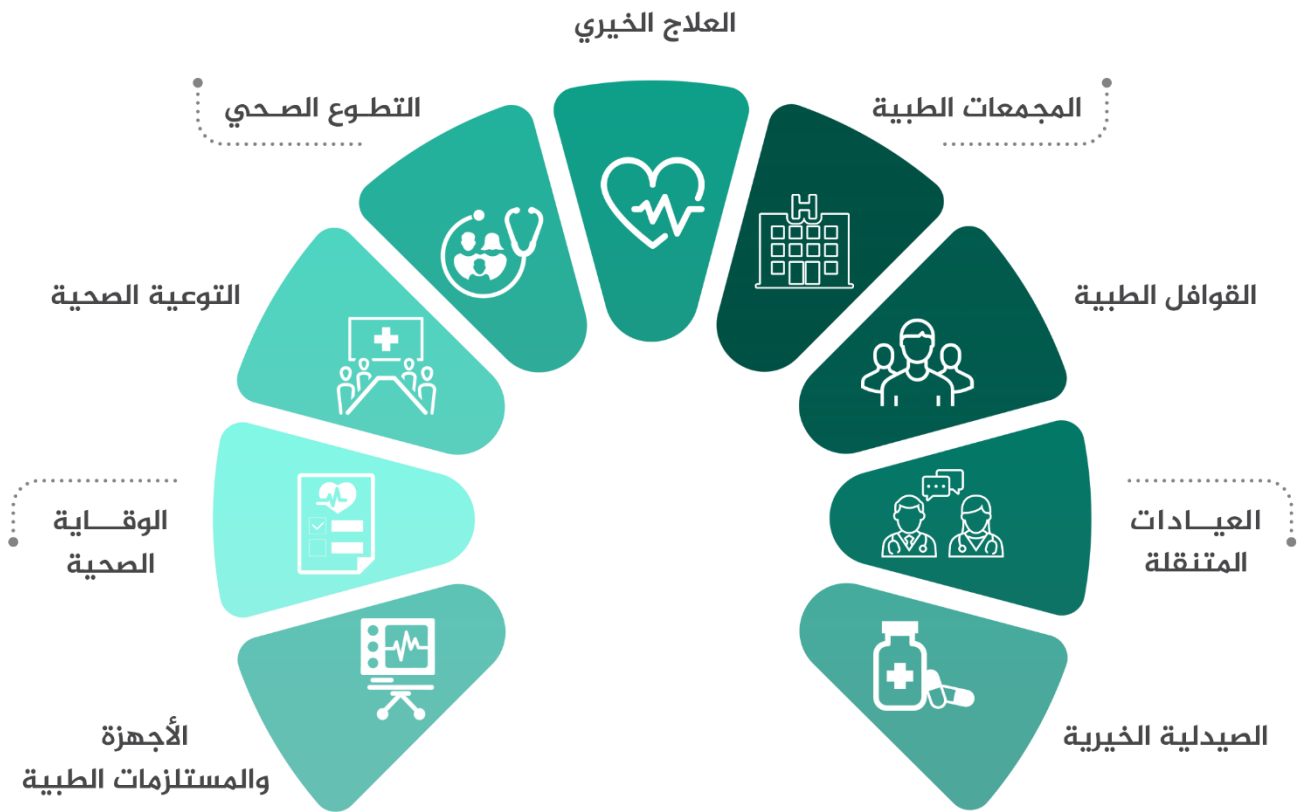
توسعت عمليات الجمعية عام 1432هـ / 2011م من خلال تأسيس مجمع عيادات عناية الصحي والذي تم تدشينه بالشراكة مع جمعية البر بحي معكال والشميسي، حيث قدمت جمعية البر جزء من مبناها بحي معكال مقابل علاج المرضى المحولين من جمعية البر، ثم قامت جمعية عناية بإعادة تأهيله وتأسيس مجموعة من العيادات تشكل عدة تخصصات طبية واستشارية (تفاصيل أكثر عن مجمع عيادات عناية الصحي في صفحة 42).

يوفر هذا المقر ميزة مهمة لجمعية عناية لقربه 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 من الأبناء.





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

الرؤية	أن تكون الجمعية النموذج الرائد في المملكة للمرضى والمحتاجين والمحسنين ولراعيي التطوع في المجال الصحي
الرسالة	تقديم خدمات صحية خيرية وبرامج توعية متميزة للمجتمع، وفقاً لأهمية 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

الأهداف الاستراتيجية		مؤشر الإنجاز	المبادرات والمشاريع
تحقيق رضى أصحاب المصلحة	المستفيدون "المرضى"	معدل رضا أعلى من 85%	استبيانات قياس رضا المستفيدين الاتفاقيات والشراكات الاستراتيجية مبادرات تقليل الفترة الزمنية لتقديم الخدمة التقارير الدورية
زيادة الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية	العلاج الخيري فوقايل طبية حملات توعية طبي إمداد مجمعات صحية	3 مجمعات صحية أكثر من 10 قوافل طبية أكثر من 40 حملة توعية مستودع طبي واحد على الأقل	التوسع في فتح مجمعات جديدة داخل الرياض وخارجها. الفعاليات الصحية والوقائية المشاركة في الأيام العالمية الصحية
تنمية الموارد المالية	زيادة التبرعات ومساعدتها	اختيار 100 منتج استثماري صغير الحصول على 3 مجمعات وقفية	إعداد دراسات استثمارية متخصصة إعداد وحدات تسويقية التعاقد مع جهات متخصصة في الاستثمار والتسويق وتنمية الموارد
التطوير التنظيمي الداخلي	توطين المعرفة وتنمية المهارات	تحقيق 3 معايير الجودة والتميز تطبيق أنظمة متكاملة للمعلومات تنفيذ 30 برنامجاً تدريبياً سنوياً	الحصول على الأيزو والتميز الأوروبي وال JCI إصدار تقرير سنوي عن الاستخدام تطبيق أنظمة ERP System في عمليات الجمعية. إصدار أدلة إدارية ومالية وإجراءات عمل متطورة ومحدثة بشكل دوري
ترسيخ منظومة القيم	الإخلاص روح الفريق الشفافية التميز	نشر ثقافة كل قيمة إعداد التزامات فردية ومؤسسية لكل قيمة إصدار قوانين داعمة إصدار تقرير سنوي عن التزام بالقيم	التقييم الدوري للموظفين القياس الدوري للأخطاء في مجال القيم التحليل القيمي لاستطلاعات رضى المستفيدين

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

الريادة والبعد الاستراتيجي في القطاع الصحي غير الربحي

استقطاب هادف للمتطوعين وفق خطة وإدارة مشاريع التطوع بكفاءة وفعالية والتزام

منهج الجمعية في كتابة التقرير

مبادئ تحديد محتويات التقرير

شمولية الأطراف ذات العلاقة :

قامت الجمعية ببناء خارطة الأطراف ذات العلاقة 46-102 (كما يظهر في صفحة 24)، 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 :

وضح هذا التقرير سياق الاستدامة في مجالاتها الثلاثة : (الاجتماعية والاقتصادية والبيئية) بالإضافة إلى الحوكمة بشكل تفصيلي في الفصل (عناية والاستدامة) في صفحة 21 من هذا التقرير .

الأهمية النسبية :

قامت الجمعية بمشاركة ممثلين عن الأطراف ذات العلاقة في تحديد 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 وإنها تتطلع لملاحظات ومداخلات قراء التقرير من الأطراف ذات العلاقة حول أثر هذه القضايا .

ترسل الملاحظات والاستدراكات على صفحات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية .

    EANAYAH_5056



الدقة والموثوقية :

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

التوازن :

يحقق التقرير التوازن من أكثر من منظور، فهو يظهر أداء الجمعية في مجالات الاستدامة الثلاث : (الاجتماعية والاقتصادية والبيئية)، ويعرض صورة متوازنة بين نجاحات الجمعية والتحديات التي تواجهها مع بيان أبرز الأهداف للعام 2018 .

الوضوح :

تعتقد الجمعية أن التقرير يحقق مبدأ الوضوح؛ فهو يشمل جميع المعلومات التي يحتاج لها قارئ التقرير بصورة مبسطة وسهلة 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 الرئيسية ومقابل معايير GRI ويمكنكم الاطلاع على فهرس ال GRI بالملحق رقم 2 من هذا التقرير .



سياق الاستدامة لجمعية عناية :

تدرك الجمعية بأن تبني نهج التنمية المستدامة فكراً وتطبيقاً لم يعد بالأمر الاختياري للأفراد والمؤسسات على اختلاف أشكالها، وليس بالأمر الكمالي الذي نأخذه 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 :

- 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 استراتيجيتها وخطتها التشغيلية بشكل كامل وواضح، فبدأت الجمعية بمشاركة الأطراف ذات العلاقة (أنظر لخارطة الأطراف ذات العلاقة، صفحة 24) 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 47-102



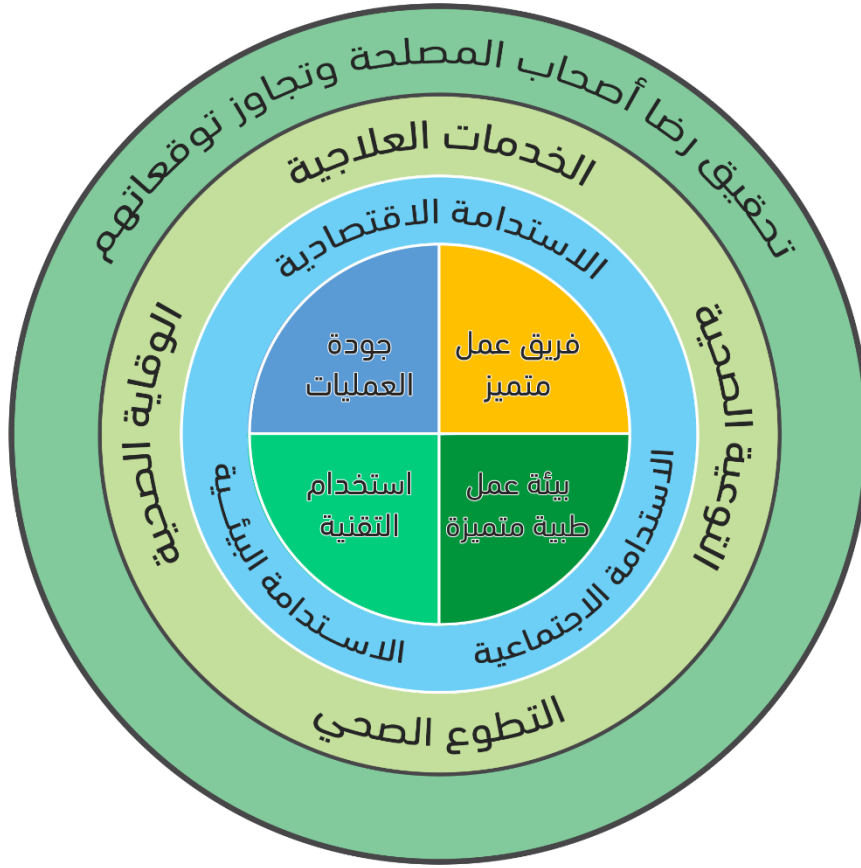
بيان مصفوفة الأهمية النسبية :

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



إطار العمل الاستراتيجي للاستدامة في رعاية

بالاعتماد على فهم سياق الاستدامة للجمعية وعلى نتائج مصفوفة الأهمية النسبية، ومع الربط بالخطة الاستراتيجية الحالية للجمعية (1438هـ - 1442هـ)؛ قامت الجمعية ببناء إطار عمل يجمع مجالات التركيز الاستراتيجي في الاستدامة لعناية، بحيث يختصر معنى الاستدامة للجمعية في تعبير بصري بسيط 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 رعاية 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 الثلاث 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 40-102 42-102 43-102 44-102

تحقيقاً لمبادئ المبادرة العالمية للتقارير (GRI) فقد حرصت عناية على شمولية الأطراف ذات العلاقة في تحديد محتوى التقرير والإفصاح عن آثار عمليات الجمعية على الأطراف ذات العلاقة، وكان من أهم خطوات هذه الشمولية هو بناء الخارطة التالية :

أولويات الأطراف المعنية لعام 2017		
الأطراف المعنية	أولوياتهم	استجابتنا لأولوياتهم
المستفيدون	تنويع الخدمات العلاجية .	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 تصل إلى 40 جهة .
	سرعة الحصول على الخدمة.	1. الحالات الجديدة تستغرق 24 ساعة التي تنطبق عليها آلية العلاج الخيري . 2. الحالات التي تم قبول اعتماد علاجها تستغرق 4 ساعات لاستكمال علاجها عبر مزودي الخدمات العلاجية .
	سهولة الإجراءات .	1. 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 .



2. يحق للمتقدم معرفة آلية التقديم وشروط القبول ، وذلك بوضع شاشة رقمية تقوم بعرض كل ما يتعلق بقبول الحالات .		
1. تقديم تقارير دورية موضحة بالرسوم البيانية عدد المستفيدين ونوع الحالة المرضية ومكان الخدمة العلاجية المقدمة للمستفيد .	توصيل الدعم للمستحقين .	الداعمون
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 .	آلية الإنفاق والوضوح المستمر في تقديم التقارير لمعرفة أثر الدعم .	
1. تحسين الوضع النفسي للمريض والمساهمة في الاستقرار المالي والاجتماعي بعد تلقيه العلاج . 2. تقديم حزمة من البرامج الطبية النوعية لتحقيق رغبة الداعم لتعود بالنفع على المستفيد والمجتمع .	تحقيق أثر فعلي على المستفيدين .	
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 .	تحسين نسبة المصروفات التشغيلية .	
1. المُحاكاة لمنهجية pmp في تقديم دراسة برامج احترافية توجه للداعمين. 2. تحقيق رغبة الداعم في اختيار البرنامج الذي يلامس احتياجات المستفيدين وتكون ضمن إطار الخطة الاستراتيجية للجمعية.	إطلاق برامج نوعية موجهة .	
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 .	تصفية مستحقات الشركاء من مزودي الخدمات الصحية .	مزودي الخدمات الصحية



3. التواصل المستمر مع مزودي الخدمات الصحية .		
1. 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 .	برامج احترافية نموذجية .	الشركاء الاستراتيجيون (القطاع الغير ربحي، القطاع الخاص، القطاع الحكومي)
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 تسهم في ديمومة العمل الصحي واستمرارية دعمه .	استدامة المشاريع التي لها أثر في خدمة المجتمع وتلامس احتياجاتهم .	
1. جميع الرخص المتعلقة بافتتاح مجمعات طبية معتمدة من قبل وزارة الصحة . 2. عدم توظيف أي ممارس صحي بمجمعات عناية إلا بعد حصوله على مزاولة المهنة الصحية من قبل الوزارة وتجديدها دورياً وفق أنظمة الوزارة . 3. إطلاق حملات توعية بالشراكة مع وزارة الصحة لخدمة المجتمع .	تحقيق اشتراطات الوزارة بما يتعلق بالأمور الصحية .	وزارة الصحة
1. مشاركة (5) متطوعين في اجتماعات التخطيط للعمل التطوعي .	المشاركة في رسم خارطة العمل التطوعي بالجمعية .	المتطوعون
1. توفير عدد (432) فرصة تطوعية إضافية .	توفير فرص تطوع إضافية .	
1. تقديم خطابات وشهادات الشكر للمتطوعين .	زيادة الحوافز المعنوية .	



إقامة (1) ورشة عمل و (1) دورة تدريبية عن العمل التطوعي ومهارات التواصل وكيفية إعداد البحوث والبرامج الطبية .	عمل دورات إضافية عن العمل التطوعي .	
1. الانتهاء من متطلبات الوزارة والرفع لها بكل ما يسهم في الحوكمة والشفافية في جمعية عناية . 2. الدعم السنوي المقرر من الوزارة وصرفها وفق أنظمة وبرامج عناية المعتمدة . 3. استيفاء متطلبات المراجع القانوني من قبل الوزارة . 4. نشر اللوائح والأنظمة عبر موقع عناية الرسمي. 5. الالتزام بتطبيق نظام العمل السعودي ومتابعة التحديثات الدورية الصادرة من الوزارة والتقييد بها . 6. إصدار وتجديد رخص العاملين ومتابعة تجديدها دورياً . 7. السعي في رفع نسبة السعودة بالجمعية .	الالتزام بتطبيق نظام العمل السعودي . وتقييم الأداء العام للجمعية.	وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
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 .	تطبيق أنظمة الوزارة وعدم مخالفتها .	وزارة الداخلية
1. يتم إرسال جميع التقارير المطلوب دراستها قبل انعقاد الاجتماع .	تزويد الأعضاء بالتقارير المطلوبة لدراستها قبل انعقاد الاجتماع بوقت كافي.	أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة
1. تنفيذ الخطة والعمل بها .	العمل بالخطة الاستراتيجية الجديدة .	
1. يكتسب موظفوا الإعلام في الجمعية الخبرة بشكل يومي لارتباطهم المباشر بالمركز الإعلامي بالجمعية .	التطوير المستمر للبناء المعرفي والمهاري لموظفي الجمعية للتعامل مع وسائل الإعلام المختلفة .	وسائل الإعلام



1. نشر العديد من المقاطع التوعوية ورسائل التوعية الصحية واستضافات أطباء في مواقع التواصل للإجابة عن أسئلة المتابعين الصحية .	إطلاق برامج توعوية صحية تغطي احتياجات المجتمع التوعوية .	
نشر كل أخبار وتقارير وسياسات الجمعية عبر مواقع التواصل .	توظيف الإعلام الجديد في خدمة مناشط الجمعية .	
هناك شراكة نوعية بين وسائل الإعلام (الصحف الورقية، الصحف الإلكترونية، القنوات الفضائية، القنوات الإذاعية، وسائل التواصل الاجتماعي، الموقع الإلكتروني للجمعية) لخدمة نشر كل ما يخص عناية .	تنويع الرسائل الاتصالية الإعلامية للجمعية .	

عناية في 2018 م

تطمح جمعية عناية خلال عام 2018 م من خلال توجه إدارتها أن تحقق رضا أصحاب المصلحة وفق الأهداف التالية :

أولويات الأطراف المعنية المتوقعة للعام 1439هـ / 2018 م	
الأطراف المعنية	أولوياتهم المتوقعة خلال العام القادم
المستفيدون	- تسهيل إجراءات التسجيل من خلال تطبيقات الهاتف الجوال . - تجويد الخدمات الطبية المقدمة للمستفيدين (عبر مزودي الخدمات الطبية) وأخذ إنطباعاتهم. - التوسع في إيصال الخدمات المتخصصة التي تلبي احتياجاتهم الفعلية (مستفيدي القرى والهجر) لقافلة مكافحة العمى السكري . - متابعة الحالات المحولة للمستشفيات وتسريع إجراءاتهم . - متابعة مابعد العلاج بقياس رضا المستفيد .
الموظفون	- وجود نظام واضح للترقيات . - وجود نظام للحوافز . - استمرار التطوير والتدريب والتأهيل .
المتطوعون	- زيادة الفرص التطوعية . - التواصل المستمر مع المتطوعين . - فتح المجال بشكل أكبر للمتطوعين بالمشاركة في برامج عناية التطوعية .
الداعمون	تحسين نسبة المصروفات التشغيلية .



• الشفافية في توضيح أثر الدعم بالتقارير الدورية والتواصل المستمر . • تسريع إجراءات المرضى المحولين من قبلهم إلى الجمعية .	
• الالتزام بالسداد حسب العقود المبرمة . • التواصل والتنسيق المستمر لتجنب التأخير في إنهاء المعاملات المالية . • تخصيص فريق معتمد ومعروف لعملية التواصل والتنسيق بين الجمعية وشركائها .	مقدمو الخدمات الطبية وشركات الأدوية
• بناء مبادرات نوعية تخص المرضى مع مزودي الخدمة الطبية .	الشركاء الاستراتيجيون القطاع الخاص
• اطلاق مبادرات تكاملية نوعية مع الجهات الحكومية . • تبادل الخبرات والتجارب المحلية والعالمية .	الشركاء الاستراتيجيون القطاع الصحي الحكومي
• الالتزام بتطبيق السياسات والأنظمة والتعليمات . • المشاركة في المقترحات لتطوير اللوائح والأنظمة التي تطرحها الوزارة .	وزارة العمل والتنمية الاجتماعية والجهات الحكومية ذات العلاقة
• عقد لقاءات دورية لمشاركتهم بالرأي والمشورة في القضايا الاستراتيجية والحيوية ومجالات الوقف والاستثمار إن دعت الحاجة إلى ذلك . • تزويدهم بالنظم والسياسات الجديدة الصادرة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية . • إطلاعهم على مراجع الجمعية وإنجازاتها وبرامجها والتقارير الإعلامية والصحفية عنها . • تلقيهم تقارير الجمعية بشكل دوري .	أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة
• تفعيل دور الإعلام الجديد في توعية المجتمع والتعريف بأنشطة الجمعية . • التحسين المستمر لإدارة سمعة الجمعية في وسائل الإعلام المختلفة.	وسائل الإعلام



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 الاستراتيجي 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 كافة أقسام المنظمة بشكل ثانوي، بطريقة تضمن أن كافة العلاقات خاضعة للمساءلة والشفافية والعدالة مما يحقق مصالح كافة الأطراف المعنية .

ولتعزيز المساءلة والشفافية والعدالة في عناية على مستوى مجلس الإدارة وكافة المستويات الأخرى قامت الجمعية باعتماد سياسات الحوكمة مثل : سياسة عدم تضارب المصالح وسياسة التبليغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات، ومعيار المساءلة والشفافية ، كما تم تطبيق هذه السياسة على موظفي الجمعية وفق الآليات التي أقرتها وزارة العمل والتنمية الاجتماعية .



إن مفهوم سياسة تعارض المصالح هو : الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية قرار الموظف في الجمعية بمصلحة شخصية مادية أو معنوية تهمه هو شخصياً أو أحد أقاربه أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر أدائه في الوظيفة العامة باعتباراته 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 بكافة 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 .

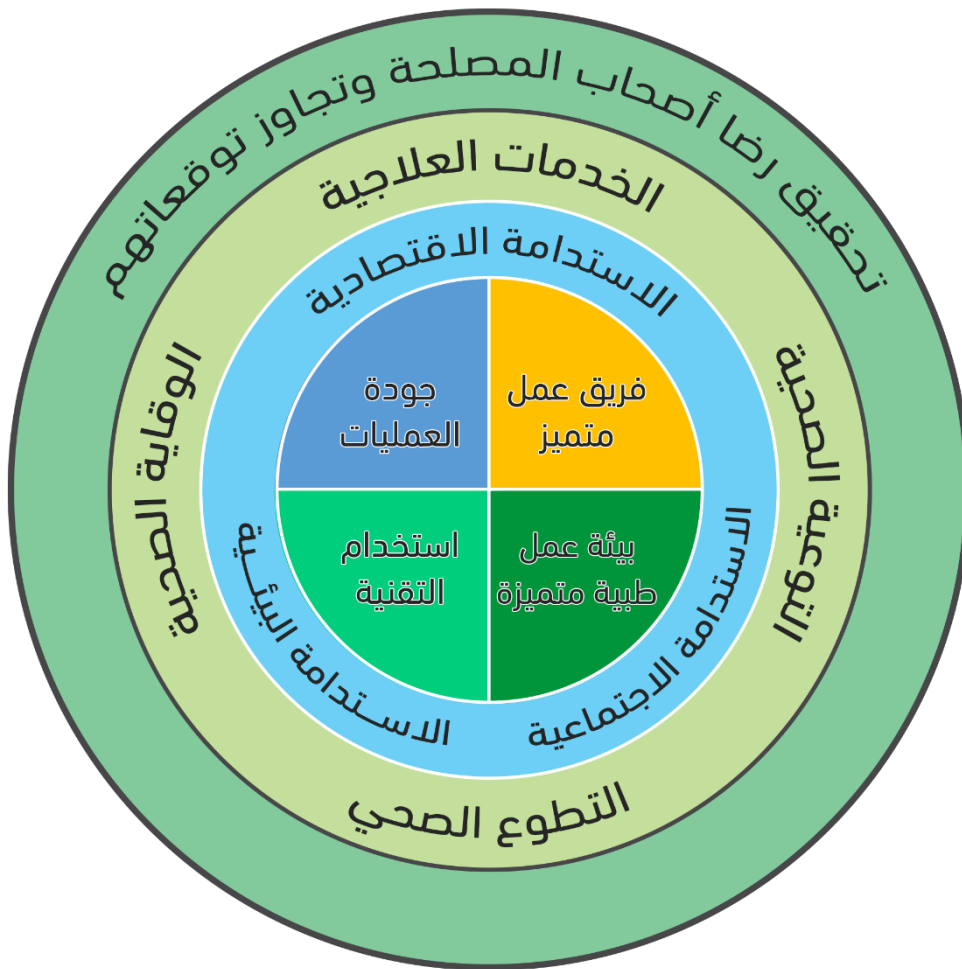
وللاطلاع على السياسات والإجراءات التي تنتهجها جمعية عناية يمكن الرجوع إليها عبر الرابط التالي بالموقع الإلكتروني للجمعية :

www.enayah.org.sa/Governance.asp



(مجالات التركيز والتميز في الجانب الصحي) :

- الخدمات العلاجية
- الوقاية الصحية
- التوعية الصحية
- التطوع الصحي
- التوعية الإلكترونية



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 .

برنامج العلاج الخيري

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 12) 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 بالاستفادة من الخدمات الطبية وفق آلية ميسرة تستطيع من خلالها التأكد من أحقية المتقدم للاستفادة من الخدمة الطبية، ويأتي هذا الإجراء لضمان وصول دعم المتبرعين لمستحقيها الحقيقيين، وهي على النحو التالي :



شروط
تقديم العلاج

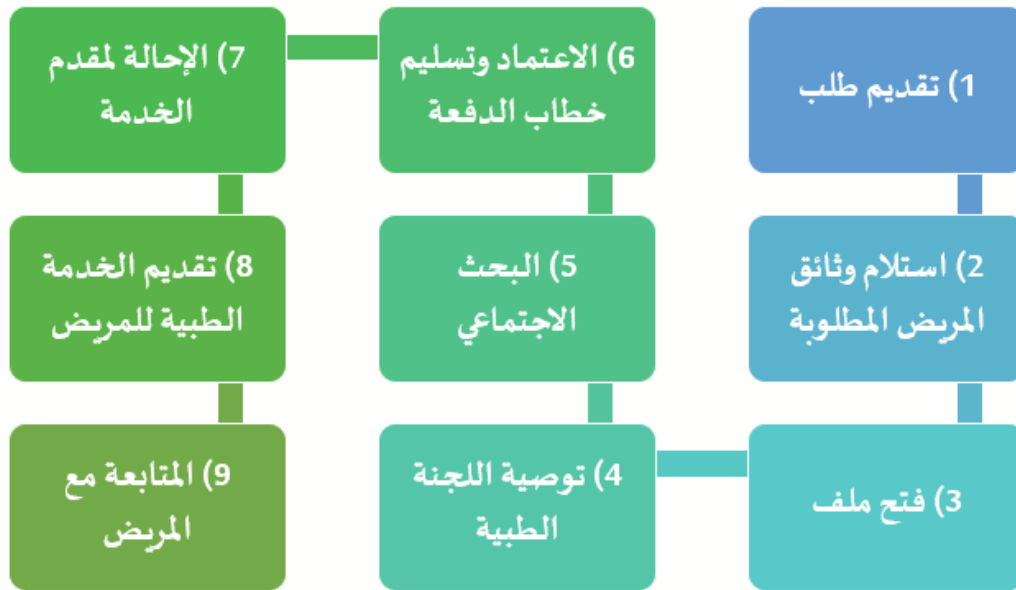
تقدم جمعية **عناية** العلاج الخيري لكافة شرائح المجتمع العمرية المختلفة من مواطنين ومقيمين وفقاً للشروط الآتية:

- ✓ تعبئة نموذج خدمة العلاج الخيري.
- ✓ تقرير طبي مفصل وحديث عن حالة المريض لا تزيد (6) أشهر.
- ✓ صورة هوية المريض سارية المفعول أثناء تقديم الطلب.
- ✓ تعريف بالراتب للمريض أو من يعوله معتمداً 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 ويتابع وينجز كافة الأمور المتعلقة بملفات المرضى، وتسريع وإنجاز كافة متطلباتهم لتلقي الخدمة الطبية بأسرع وقت على النحو التالي :

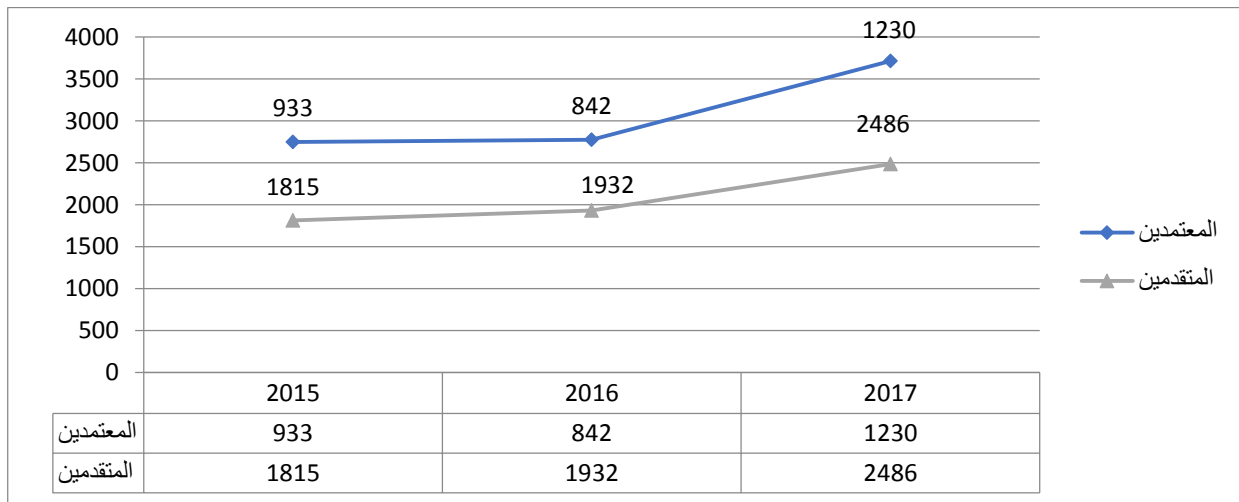
آلية تقديم العلاج لمستفيد عناية:



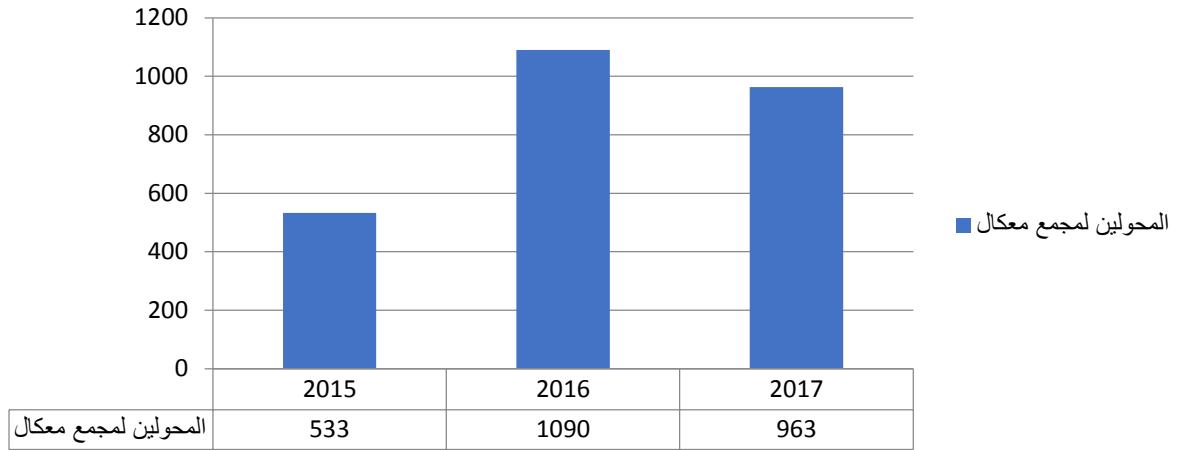
أبرز مخرجات الخدمات العلاجية

2017	2016	2015	
2,486	1,932	1,815	عدد المرضى الذين تقدموا للعلاج بالجمعية .
%50	%43	%51	نسبة المرضى الذين تلقوا العلاج الموصى به من إجمالي المتقدمين لعلاجهم في المراكز المتخصصة .
مؤشر جديد			نسبة المرضى الحاصلين على الخدمة الطبية والذين تمت متابعتهم بعد تلقي العلاج .

مقارنة عدد المستفيدين والمعمدين في العلاج الخيري للأعوام الثلاثة السابقة



المحولين لمجمع معكال من 2015 الى 2017



ارتفع عدد المستفيدين الحاصلين على خطاب تعميم الموافقة على العلاج بنسبة 50% لعام 2017 م ليصل عدد المتقدمين إلى (2486) حالة وتم اعتماد عدد (1230) حالة مقارنة بـ (1932) متقدم لعام 2016. وتم اعتماد عدد (842) مستفيداً منهم ، ومع هذه الزيادة الملحوظة في عدد المستفيدين الحاصلين على تعميم الموافقة على العلاج ، تكون الجمعية قد نجحت في رفع نسبة المستفيدين إلى 50% لعام 2017 م مقارنة بـ 43% فقط من المستفيدين الذين حصلوا على العلاج اللازم للعام السابق .

ولضمان وصول الخدمة لكافة المرضى ولاسيما المتقدمين الذين لم يتم تعميدهم ، تعمل الجمعية على إعادة تقييمهم وإحلالهم مكان المرضى الذين تم تعميدهم 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 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 .

مع نهاية عام م2015م ، 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 :

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



أبرز الحالات التي عالجها برنامج العلاج الخيري خلال عام 2017 م :

نوع الحالة	العدد لعام 2017 م
النساء والولادة	361
العيون	326
العمليات الجراحية العامة	235
المسالك البولية	32
العظام	57
الأعصاب	3
عمليات قلب الكبار	118
عمليات القلب الصغار	35
توفير الأدوية	261
توفير الأجهزة التعويضية	130
الباطنية	22

ولقد لاحظت جمعية عناية ارتفاع عدد عمليات العيون بسبب ارتفاع نسبة الإصابة بمرض السكري الذي يؤدي إلى الاعتلال التدريجي للشبكية؛ ولذلك فقد 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 .

كما قدمت جمعية عناية الخدمات العلاجية ضمن برنامج العلاج الخيري في منطقة عسير لعدد (208) مستفيد لعام 2017 م .



مجمع عيادات عناية الطبي

عبارة عن صرح طبي متعدد الخدمات الصحية لخدمة الفقراء والمحتاجين ، 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 .



مجمع عيادات عناية الصحي



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 .

تجهيزات قسم المختبر

- جهاز عد كريات الدم البيضاء والحمراء والصفائح الدموية .
- جهاز الهرمونات .
- جهاز الكيمياء الحيوية .
- جهاز محول قياس السكر التراكمي .
- جهاز الطرد المركزي .
- جهاز الحمام المائي .
- جهاز المايكروسكوب .
- جهاز التقطير .



يعمل في مجمع عيادات عناية الصحي (30) موظفاً وموظفة من الإداريين والأطباء والمرضى وموظفي الخدمات المساندة، وبلغ عدد المرضى المراجعين لعيادات المجمع الدائمة والاستشارية وأقسامه (25,603) مراجعين خلال عام 2016م، مقارنة بـ (20,350) مريضاً عام 2017م .

وانخفض عدد المرضى المستفيدين من خدمات عيادات الجمعية الدائمة والاستشارية إلى (20,350) مريضاً خلال عام 2017م مقارنة بـ (25,603) مريض عام 2016م ويعزي هذا الانخفاض إلى الآتي :

- 1 - تحديث آلية القبول لفرز الحالات المرضية الأكثر حاجة .
 - 2 - زيادة عدد الباحثين الاجتماعيين بما يحقق العدالة وتساهي الفرص العلاجية للمستحقين .
 - 3 - تفعيل البحث الميداني من خلال زيارات المرضى في منازلهم للتأكد من الحالة ومدى حاجتها للعلاج .
- 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 .

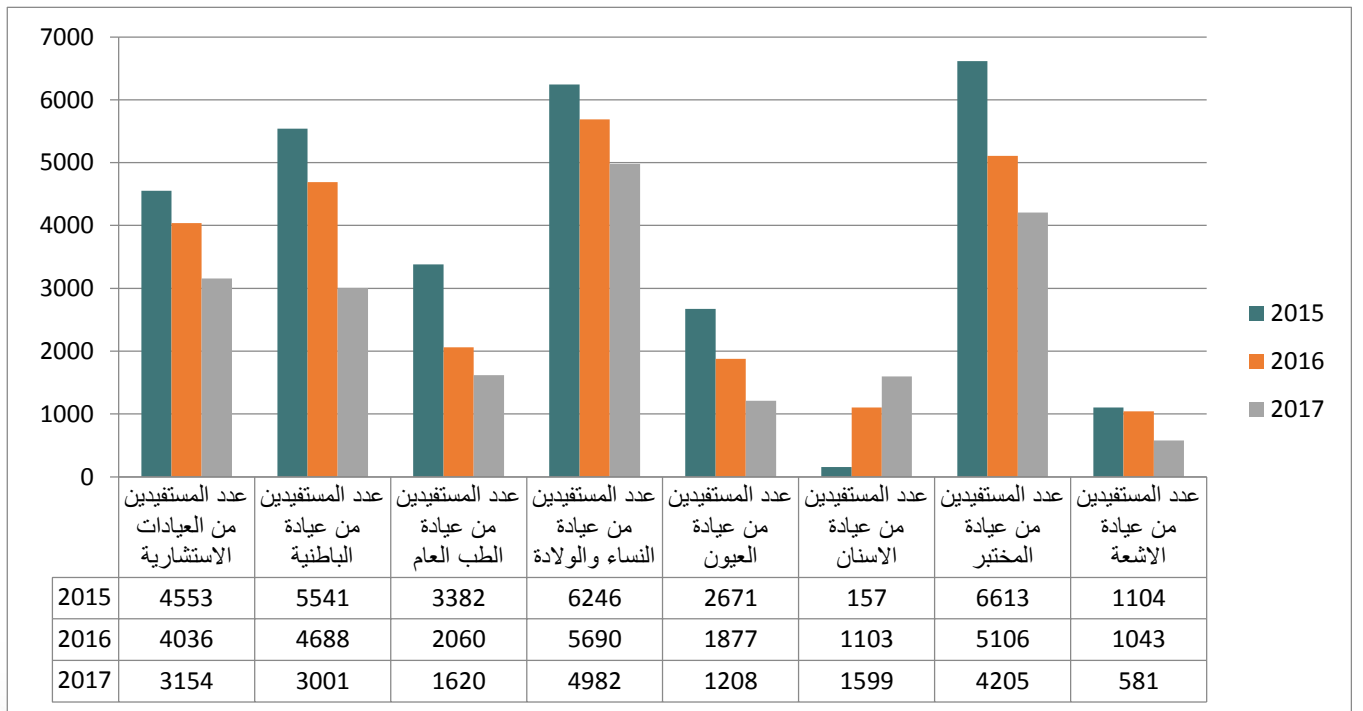


عيادة القلب الاستشارية (يتناوب عليها (22) استشارياً قلب متطوع)

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 معكال من 2015 م إلى 2017 م



تسعى جمعية عناية في عام 2018 م إلى تشغيل مجمع عياداتها الجديد في مدينة الرياض في حي السويدي، حيث تم تجهيزه بحمد الله تعالى على أعلى مستوى من الجودة والأجهزة الطبية المتقدمة .



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 مكان 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 :

1. الكشف على الجهاز الطبي المستعمل ومدى صلاحية استخدامه وأهليته في العلاج الخيري .

2. تعبئة نموذج التسجيل الخاص بالأجهزة .

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

1. تخزينه في المكان المناسب في المستودع الخيري للجمعية .

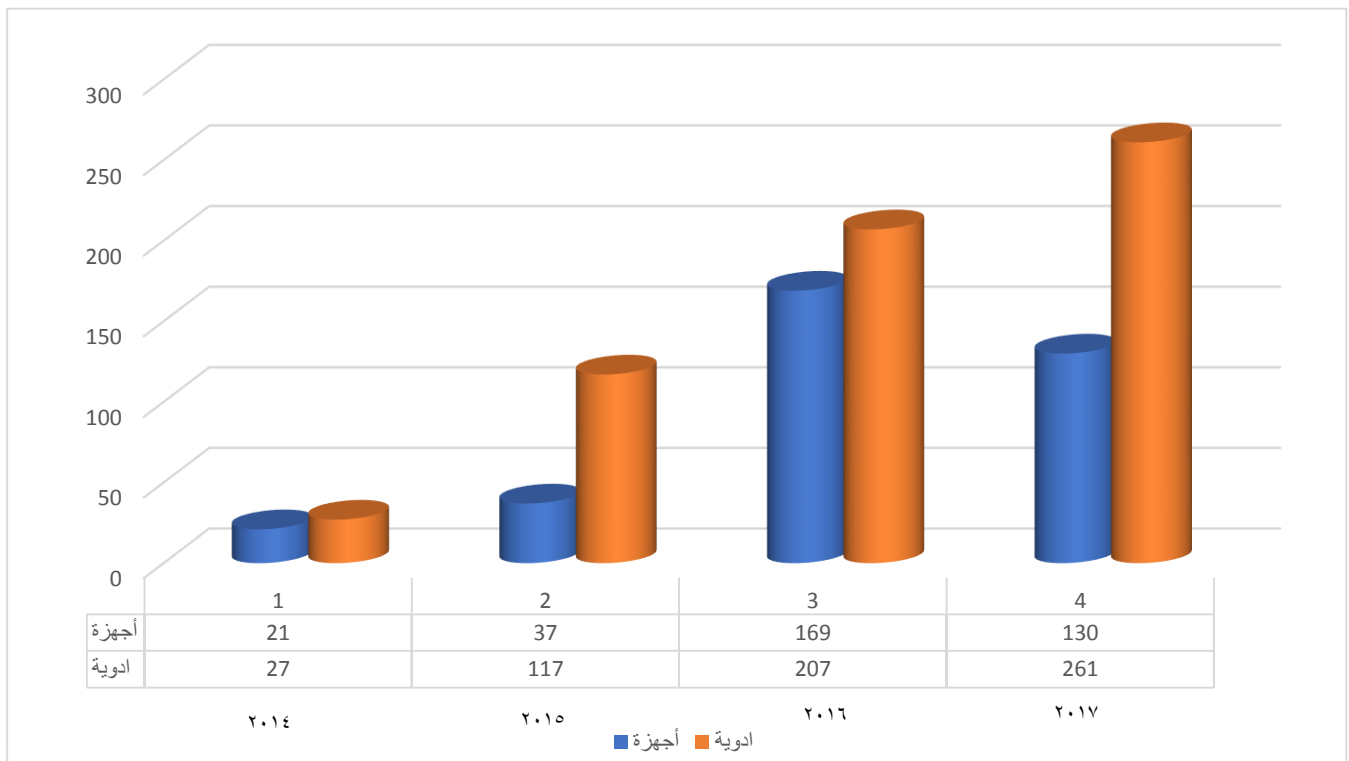
2. تغليف الجهاز بطريقة آمنة للحفاظ عليه من العوامل البيئية الخارجية .

3. تسجيل بيانات الجهاز على الحاسب الآلي وتصنيفه وفرزه .



2017	2016	2015	البيان
130	169	37	عدد المرضى المستفيدين من الأجهزة الطبية
261	207	117	عدد المرضى المستفيدين من الأدوية
937,635	1,534,122	غير متوفر	القيمة المالية للأدوية والمستلزمات والأجهزة التي تم إعطاؤها للمرضى

جدول مقارنة الأدوية والأجهزة الطبية للأعوام السابقة



كما قامت جمعية عناية فرع عسير بتوفير الأجهزة الطبية للمستفيدين حسب البيان التالي :

التاريخ	2015م	2016م	2017م
أجهزة	38	15	5

الوقاية الصحية

تدرك جمعية عناية أن الأصل في مجال الرعاية الصحية، هي الوقاية من الأمراض وما تم العلاج، وهذا ما يقرره ديننا الحنيف ويقره العقل. فتعزيز الوقاية الصحية من شأنه تحسين الواقع الصحي للمجتمع ورفع انتاجيته 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) :

أدركت عناية أهمية التحرك نحو المريض وعدم انتظار زيارته للجمعية ؛ذلك لتعزيز الوقاية الصحية لديه، حيث إن منطقة عمل الجمعية شاسعة المساحة وينتشر فيها المحتاجون للعلاج في محافظات وقرى وهجر بعيدة قد لا تتوفر 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 .

ويتمشى هذا التركيز مع الواقع المحلي في المملكة، فالإحصاءات الطبية تشير إلى انتشار داء السكري بنسبة مرتفعة قد تكون من الأعلى عالمياً حيث تم تسجيل 3.8 مليون حالة إصابة بالسكري عام 2015 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 المصابون بالسكر في المحافظات والقرى والهجر .
- المعرضون لخطر الإصابة بداء السكري .
- طلاب المدارس والجامعات .

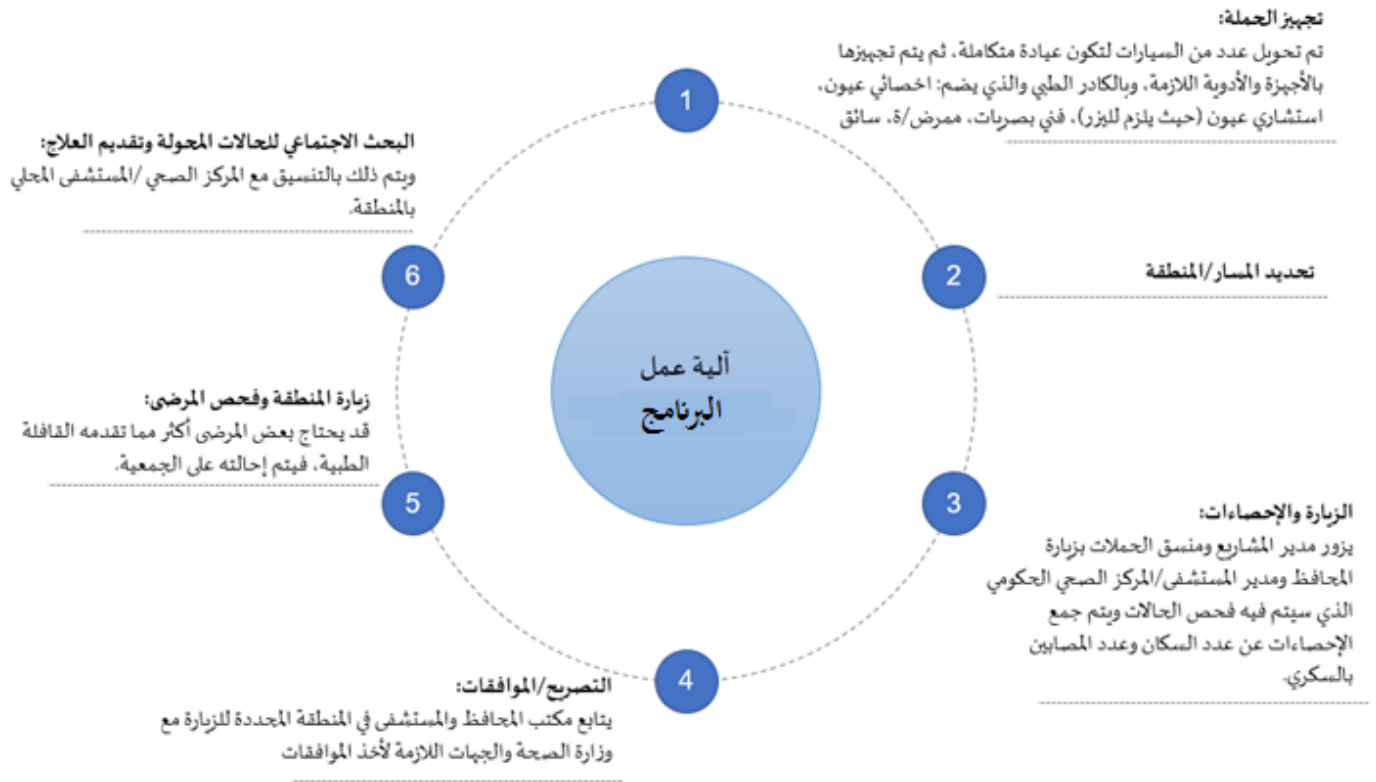




وبناءً على ذلك فقد أطلقت الجمعية هذا المشروع الوقائي النوعي ، حيث يتم تصوير وتشخيص شبكية العين بأحدث تقنيات الأجهزة الذكية ، وتمتاز هذه الكاميرات بسرعة تصوير شبكية العين بدقة عالية أوتوماتيكياً عن بعد وإنشاء ملف إلكتروني للمستفيد ومتابعة حالته .

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 2011/10/7م وحتى عام 2017م بزيارة (11) مدينة ومحافظة منها (حريملاء، الدرعية، الخرج، ثادق، المجمعة، المزاحمية، رماح، عسير، شقراء، الدوادمي ، القويعية) .

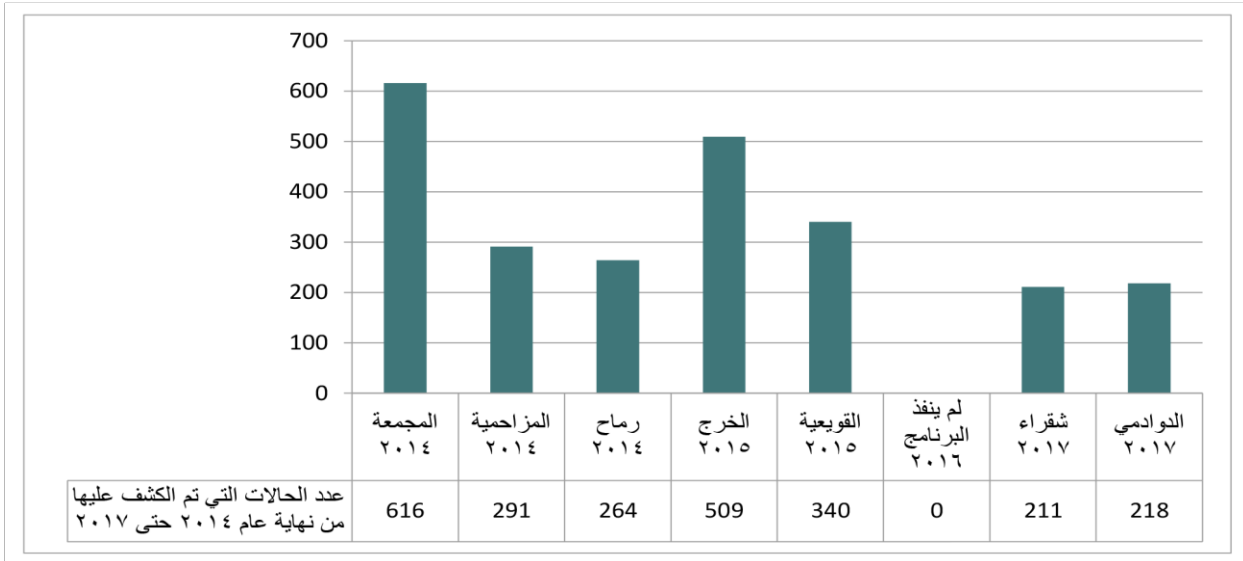


أبرز مخرجات الوقاية الصحية

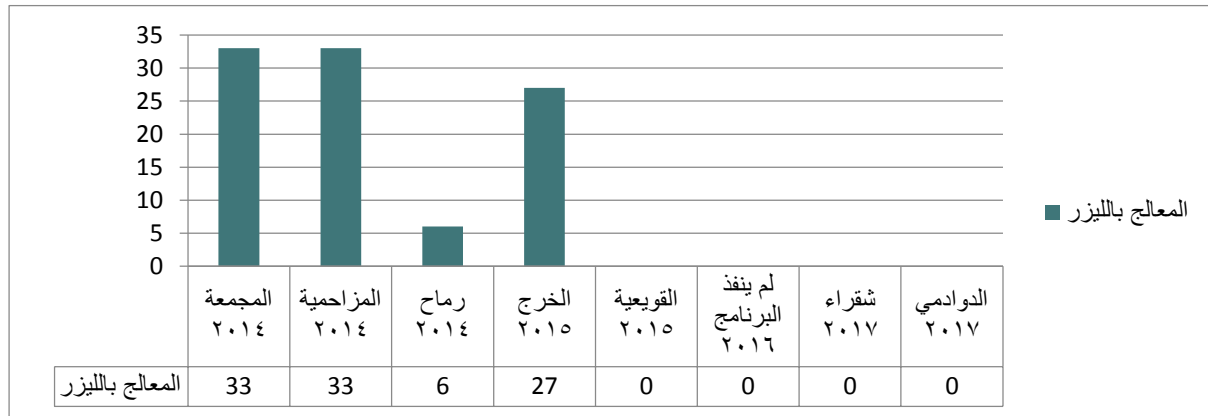
البيان	2017	2016	2015	2014
عدد المناطق التي زارتها القوافل الصحية لمكافحة العمى السكري	2	0	2	3
عدد المرضى المستفيدين من الحملات الطبية (لمكافحة العمى السكري)	429	0	849	1171
عدد الحالات التي تم علاجها بالليزر	0	0	27	72



عدد الحالات التي تم الكشف عليها من نهاية عام 2014م حتى 2017م



المعالج بالليزر من 2014 م الى 2017 م



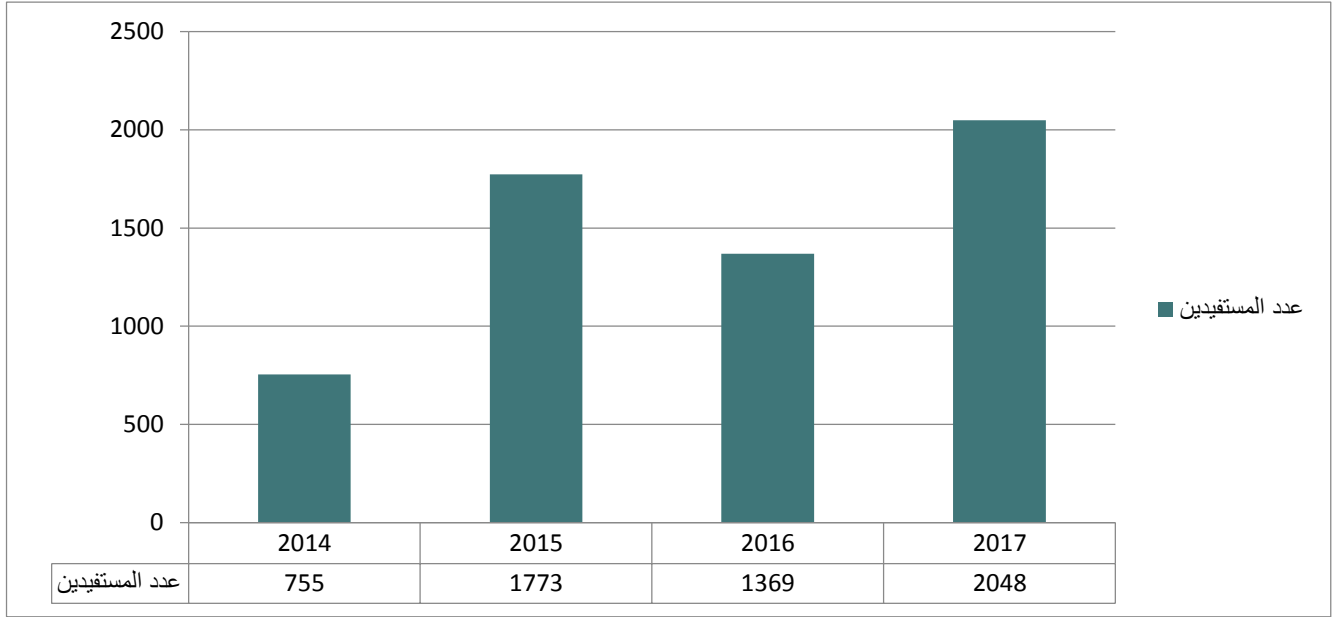
ويوجد هناك عدد (1610) حالة تم الكشف عليها في المحافظات منذ عام 2011م وحتى نهاية 2013 تم خلالها علاج (129) حالة بالليزر في خمس محافظات .

2017	2016	2015	2014	عدد المرضى المستفيدين من القوافل الطبية (مكافحة العمى السكري) بعسير
2048	1369	1773	755	

ويوجد هناك عدد (599) حالة تم الكشف عليها منذ عام 2011م وحتى نهاية 2013م.



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



الرعاية الصحية المنزلية

انطلق هذا المشروع عام 1433هـ / 2012م، وتقوم فكرة المشروع 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 العمل والتنمية الاجتماعية وكانت داعماً رئيسياً له وتم تنفيذه تحت مظلة الوزارة .

بلغ عدد المستفيدين من هذا المشروع من عام 2012 م 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:

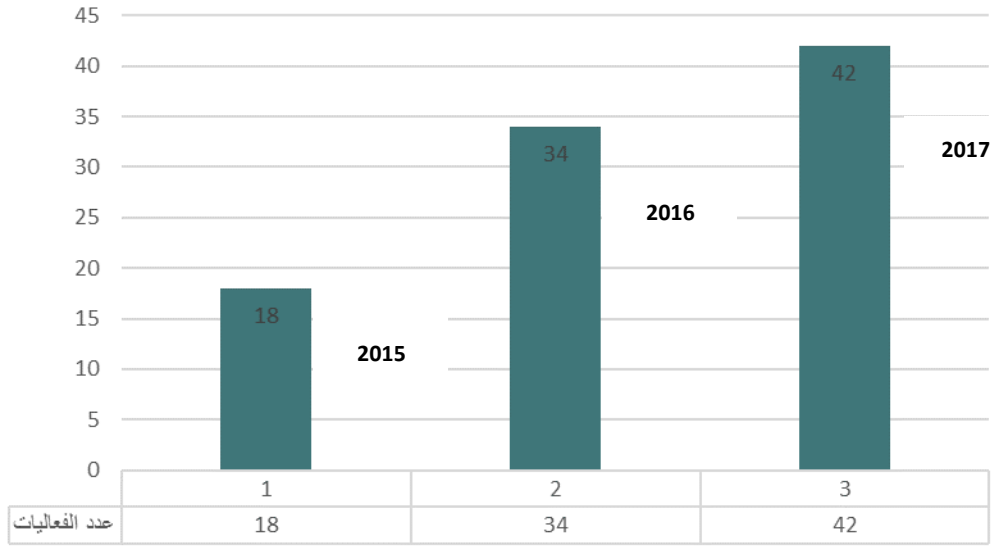
- اليوم العالمي للخدمة الاجتماعية .
- تفعيل اليوم العالمي للكلى في مدينة الملك سعود .
- تفعيل اليوم العالمي للكلى بمركز الملك سلمان لأأمراض الكلى .
- اليوم العالمي لمكافحة التدخين .
- معرض عناية النسائي في ملتقى ربة الرياض .
- صحتك في رمضان في مركز بابيون النسائي .

أبرز مخرجات التوعية الصحية

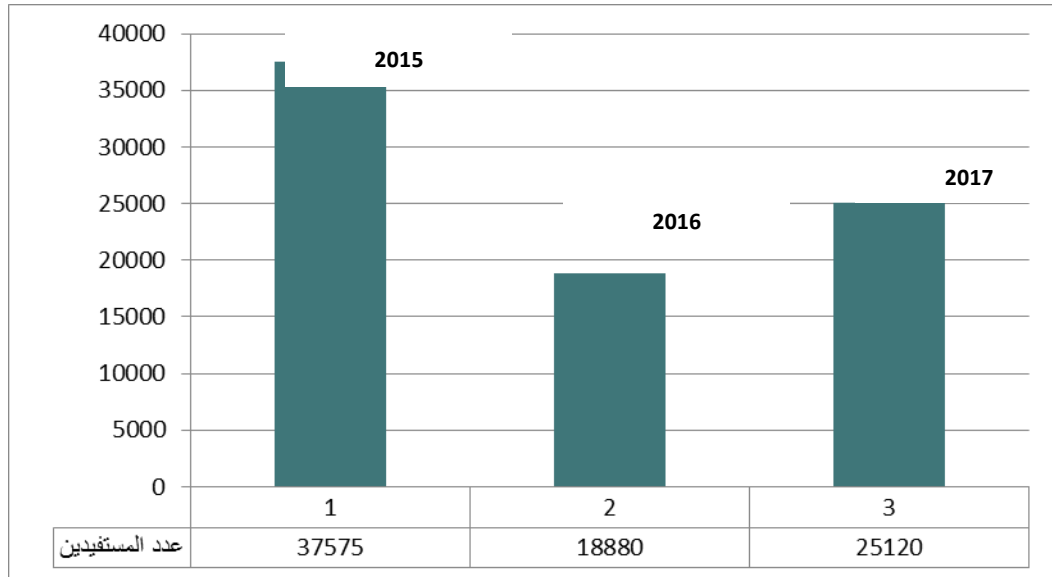
2017	2016	2015	التاريخ
4	8	5	عدد البرامج الميدانية المنفذة في عسير
42	34	18	عدد الفعاليات
25120	18880	37575	عدد المستفيدين



عدد الفعاليات



عدد المستفيدين



ويلاحظ أن عدد المستفيدين في عام 2015 م مرتفعاً وذلك نظير مشاركة جمعية عناية كراعي رسمي للخيمة الطبية في مهرجان ربوة الرياض ، والذي امتد لمدة أسبوعين والتي نظمها مكتب دعوة الجاليات بربوة الرياض ، أما ارتفاع مؤشر التوعية في عام 2017 م يعود إلى النمو والزيادة في العائد الاستثماري من الأوقاف .



تمكن الفرع من تخطيط وتنظيم وتنفيذ البرامج التي يتم من خلالها تقديم الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية للمرضى المحتاجين وترسيخ مفاهيم تعزيز الصحة لدى المجتمع .

أولاً : برنامج المشاركات التوعوية والتثقيفية :

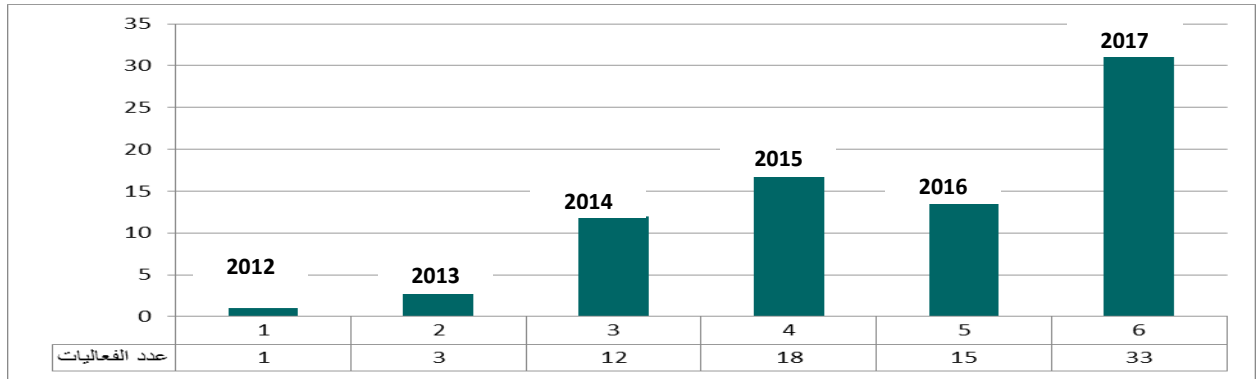
- 1- برنامج التدريب الصحي المنزلي بالكلية التقنية للبنات بخميس مشيط .
- 2- برنامج توعوي للأطفال بالروضة الخامسة بخميس مشيط .
- 3- برنامج يوم السرطان العالمي بعسير مول .
- 4- برنامج يوم الكلى العالمي بريحانة مول .
- 5- برنامج يوم التدخين العالمي بالمشي بأبها .

ثانياً : برنامج لجنة طب العيون الخيرية :

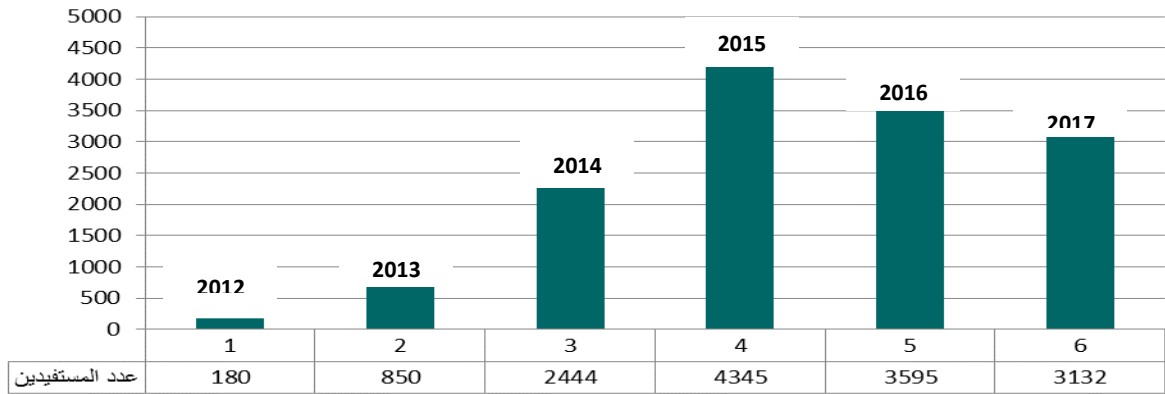
- 1- زيارة لجنة طب العيون لمركز البتيلة الصحي برجال ألمع .
- 2- زيارة لجنة طب العيون لمركز الجرف الصحي برجال ألمع .
- 3- مشاركة عناية بعيادة العيون المتنقلة ببرنامج الجامعة الصحي والتوعوي والتثقيفي بمحail .
- 4- برنامج يوم الجلوكوما العالمي بعسير مول .
- 5- مشاركة عناية بعيادة العيون بالخيمة الدعوية بأبها .



مقارنة الفعاليات لفرع عسير



مقارنة المستفيدين من الفعاليات في فرع عسير



التوعية الإلكترونية

(نشر التوعية في مواقع التواصل الاجتماعي)

جمعية رعاية الصحة @enayah_5056

#نصائح طبية

على مريض السكر تجنب إهمال الانتظام في مواعيد الوجبات الغذائية حتى لا يصاب بنقص حاد في معدل السكر في الدم جراء تعاطي الأدوية أو الأنسولين.

#عناية

٨١٥٨ ص - ١٩ أبريل ٢٠١٨

تُعد صفحات التواصل الاجتماعي منصات يترادها أغلب فئات المجتمع من مختلف الأعمار، ولذا حرصت "عناية" أن يكون لها حضور قوي في هذه المنصات لتحقيق أهداف التوعية المنشودة من خلال بث النصائح التوعوية عن طريق مجموعة من البرامج والفعاليات الإلكترونية .

تويتر			
2017	2016	2015	
318	487	635	عدد التغريدات
3.665.361	3.984.561	1.008.625	عدد المشاهدات
13.269	7215	4809	المتابعين
يوتيوب			
2017	2016	2015	
1963	3484	855	نسبة المشاهدات
انستغرام			
2017	2016	2015	
171	110	112	عدد الصور
سناب شات			
2017	تاريخ التدشين		
996	عدد السنابات		
39 تغطية	عدد التغطيات		

وحسب ما رصدت جمعية عناية من نزول في عدد التغريدات ونسبة المشاهدة في عام 2017 م أقرت الإدارة العامة أن يكون هناك مركزاً إعلامياً يُدشن في عام 2018 م للاهتمام أكثر بالتوعية الصحية الإلكترونية، وبمواقع التواصل الخاصة بها؛ للوصول أكثر لمستفيدين جدد من برامجها التوعوية والتعريف بخدماتها وتوسيع دائرة جمهورها .



تقديم برامج توعية 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 الأثير له جمهوره الذي يتوجب التواصل معهم .

عدد اللقاءات الإذاعية والتلفزيونية والتغطيات الصحفية	
عام 2016 م	عام 2017 م
(7) لقاءات	(9) لقاءات
(56) تغطية صحفية	(73) تغطية صحفية

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 أعتمد نظام إدارة التطوع على أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال، وتتكون إدارة التطوع في عناية من الوحدات التالية :

(1) 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 .

(2) 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 .

(3) وحدة تنظيم شؤون العضوية :

وتركز هذه الوحدة على الأعضاء المتطوعين بمالهم .

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 ، ويطلب من كل مجموعة إبتكار 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 2017م، (432) متطوعاً وبلغ عدد ساعاتهم التطوعية (5091) ساعة بقيمة مالية قدرتها الجمعية بـ 911,643 ريال، مقارنة بـ (2960) ساعة تطوعية للعام 2016م بقيمة مالية تقدر بـ 649,250 ريال .

أبرز مخرجات إدارة التطوع

2017	2016	2015	البيان
432	270	110	عدد المتطوعين النشطين - الذين شاركوا مرة واحدة على الأقل في برامج عناية
5091	2960	1320	عدد الساعات التطوعية
911,643	649,250	528,000	القيمة المالية للساعات التطوعية



أبرز فعاليات التطوع لعام 2017م

- **افحص لتطمئن .**
شارك 12 متطوعاً مع عناية في توعية و تثقيف المسافرين في محطة سكة الحديد بالرياض وزوار المحطة 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 و تثقيف زوار ساحة البجيري 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 والإستفادة من الزائد منها بطريقة صحيحة، وذلك في محطة سكة الحديد بالرياض .

لمزيد من المعلومات حول مجالات التطوع مع عناية، وأبرز واجبات وحقوق المتطوع

ومعايير الاختيار والتقييم، نرجو زيارة موقعنا : www.enayah.org.sa/volunteers.asp

للتطوع مع عناية التسجيل من خلال زيارة الرابط التالي :

www.enayah.org.sa/volunteersReg.asp



التوسع في الشراكات وسيلة لتقديم خدمات علاجية أفضل

تدرك عناية أهمية الشراكات للعمل الخيري بشكل عام ولعملها بشكل خاص، فالعمل الخيري الصحي فيه الكثير من التفاصيل الفنية التي يضبطها مجموعة من القوانين والمعايير ، ويتطلب وجود معدات محددة لتقديم خدمة صحية متميزة تأتي بالنفع على المريض بالدرجة الأولى ثم على المجتمع وباقي الأطراف ذات العلاقة، كما يتميز المجال الصحي بارتفاع تكلفة تقديم العلاج .

لذلك، فقد حددت عناية الشراكات كأحد مجالات التركيز الاستراتيجي لتحقيق الاستدامة، وتسعى الجمعية لبناء وتعزيز الشراكات مع الأطراف التالية :

• مقدمي الخدمات الصحية :

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 .

ولا تقتصر الشراكة مع مقدمي الخدمات الصحية على الاستفادة من تجهيزاتهم و فرق عملهم الطبية، بل يساهمون بشكل غير مباشر في تأمين الإيراد للجمعية من خلال الخصم المكتسب الذي بلغ 3,826,464 ريالاً لعام 2017 م .



شركاؤنا من مقدمي الخدمات الصحية

نجحت عناية في إبرام (40) اتفاقية مع مقدمي الخدمات الصحية في المملكة. وقد وصلت نسبة الخصم الممنوحة للجمعية من مستشفيات حكومية وأهلية إلى 50% من تكلفة العلاج .



الشركاء من مزودي الخدمة الصحية

مركز الأطباء الاستشاريون	مركز الدكتور بسام الحمصي	مستشفى الملك عبد العزيز الجامعي
مستشفى دار الشفاء	مركز رؤية لطب العيون	مدينة الملك سعود الطبية
مستشفى عبيد الطبي	مركز بن رشد الطبي	مستشفى الملك خالد الجامعي
الحياة الوطن	عبيد التخصصي	مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون
مختبر البرج	مركز الحكماء الطبي	مدينة الملك فهد الطبية
شركة المثلث العلاجي	مستشفى السعودي الألماني	مستشفى الملك عبد الله الجامعي
مستشفى الجافل الدولي	مستشفى الحياة الطبي	مركز الأمير سلطان بالقصيم
عيادات العناية التخصصية ميدي كير	شركة المشفى الطبية	مستشفى النخبة الطبي
مركز فريق التأهيل الدولي	مركز علاجي المتكامل	مستشفى دلة التخصصي
مركز بدائل الجراحة التخصصي	مجمع الأسنان البراقة برايت لطب الأسنان	مستشفى سند الطبي
مركز دائرة التكامل لفرط الحركة	مجمع عيادات الشريف الطبي	مستشفى السعودي الألماني
مراكز علاج الطبية	مستشفى ومركز النخبة الطبي الجراحي	المركز الطبي للأنف والأذن والحنجرة
	مستشفى الجزيرة	مركز العناية النفسية
مركز الاستشاريون لطب العيون	مركز إدراك للاستشارات الطبية	مستشفى أدمه
مركز بداية التخصصي للعلاج الطبيعي	مركز الاستشاريون للأشعة	مركز البصمة
مركز الحكماء التخصصي الطبي	مركز رؤية لطب وجراحة العيون	مختبر الكشف المبكر والكيمياء الحيوية الوراثية
	المركز الوطني لأمراض الدم والأورام	جمعية التوحد



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

معايير الشراكات مع المستشفيات والمراكز الصحية في مجال العلاج

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

• الداعمون :

الدعم هو عصب الحياة للجمعية، وتعتبر عناية كل داعم شريك 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 .

تكريم شركاء عناية

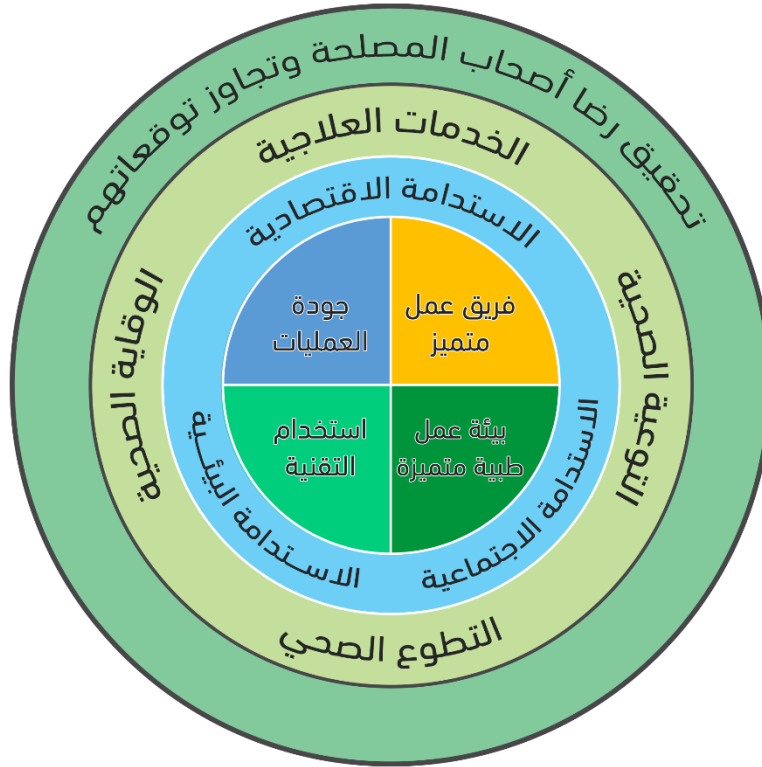
لم تنس جمعية " عناية " شركاء النجاح فقد كرمت الداعمين والمتطوعين ورجال الإعلام والقنوات الفضائية والإعلامية والإلكترونية، والصحف المحلية المختلفة والشركات والمؤسسات ومزودي الخدمات في حفل كبير كان برعاية كريمة من صاحب السمو الملكي الأمير / فيصل بن بندر بن عبد العزيز – أمير منطقة الرياض حفظه الله في عام 2016 م .



الاستدامة الاقتصادية

استراتيجية 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 :

1. تنويع مصادر الدخل .
2. دخل غير مقيد .
3. إدارة مالية سليمة .
4. دعم قوي من أصحاب المصلحة .
5. خطة مالية استراتيجية .



تنوع مصادر الدخل ورفع نسبة الدخل غير المقيّد

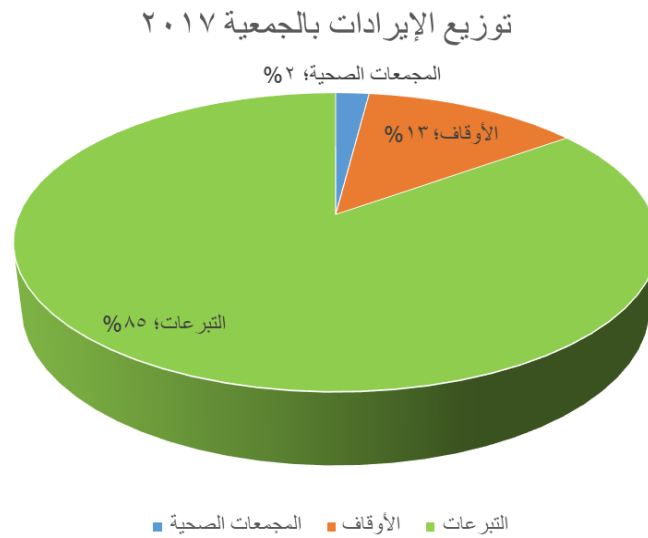
في الوقت الذي تتنوع فيه مصادر الإيرادات في جمعية عناية بين مصادر ثابتة وشبه ثابتة وإيرادات من أنشطة الجمعية، إلا أن الجزء الأكبر من الإيرادات يعتمد على التبرعات والتي تأثرت بشكل واضح بالتحديات الاقتصادية في المملكة والمنطقة العربية بشكل عام. حيث بلغت نسبة الانخفاض في الإيرادات إلى 41% لعام 2017 م وقد بلغ الإيراد 27,957,741 ريالاً مقارنة بـ 47,517,586 ريالاً لعام 2016م . ويعود السبب الثاني في انخفاض الإيرادات إلى تقليص الدعم من قبل الوزارة للجمعية .

2017	2016	2015	الإيرادات غير المقيّدة (بالريال السعودي)
6,121,698	9,884,633	11,587,209	تبرعات عامة
4,183,236	2,614,541	597,622	إيجار الأوقاف
1,000,532	2,120,045	490,500	تبرعات المراكز الصحية
148,080	227,830	156,300	التبرعات العينية
7,300	28,300	-	إيرادات الاشتراكات
705,913	863,083	983,924	إيرادات المراكز الصحية
49,950	-	-	إعانة الوزارة
0	-	1,800,000	تبرعات شروره
0	3,391,400	-	إيرادات نقاط البيع
432,313	342,501	-	إيرادات الهاتف والجوال
974,788	1,859,066	-	إيرادات غير محصلة
13,623,810	21,331,399	15,615,555	إجمالي الإيراد غير المقيّد
2017	2016	2015	الإيراد المقيّد (بالريال السعودي)
7,480,382	10,353,383	3,007,438	علاج خيري
100,000	71,833	115,289	التثقيف الصحي
3,365,888	10,017,150	-	وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
1,287,938	4,351,032	1,220,302	تبرعات أوقاف
2,099,723	1,392,789	809,680	الزكاة
14,333,931	26,186,187	5,152,709	إجمالي الإيراد المقيّد



مع تركيز عناية على تنويع مصادر الدخل، وبالتحديد غير المقيّد من الإيرادات، فقد نجحت عناية في رفع نسبة الإيرادات من الأوقاف إلى 13% من إجمالي الإيراد المحقق خلال العام 2017م ، حيث بلغ إجمالي إيراد الأوقاف لهذا العام 4,183,236 ريالاً مقارنة بـ 2,614,541 ريالاً لعام 2016م ، بزيادة بلغت 60% .

2017	2016	2015	توزيع الإيراد على المصادر الرئيسية
2%	2%	5%	نسبة الإيراد من أنشطة الجمعية (المجمع الصحي) إلى إجمالي الإيراد (بدون الخصم المكتسب) .
13%	6%	3%	نسبة الإيراد من الأوقاف إلى إجمالي الإيراد (بدون الخصم المكتسب) .
85%	92%	92%	نسبة الإيراد من التبرعات إلى إجمالي الإيراد (بدون الخصم المكتسب) .



تجدر الإشارة إلى أن عناية حققت هذه الزيادة الكبيرة في الإيرادات من الأوقاف في الوقت الذي لم تضاف للجمعية أوقافاً جديدة ، بل من خلال الاستثمار الأمثل للاستثمارات القائمة، حيث قامت إدارة الجمعية بتأسيس قسم لإدارة الأوقاف يركز على دراسة واقع



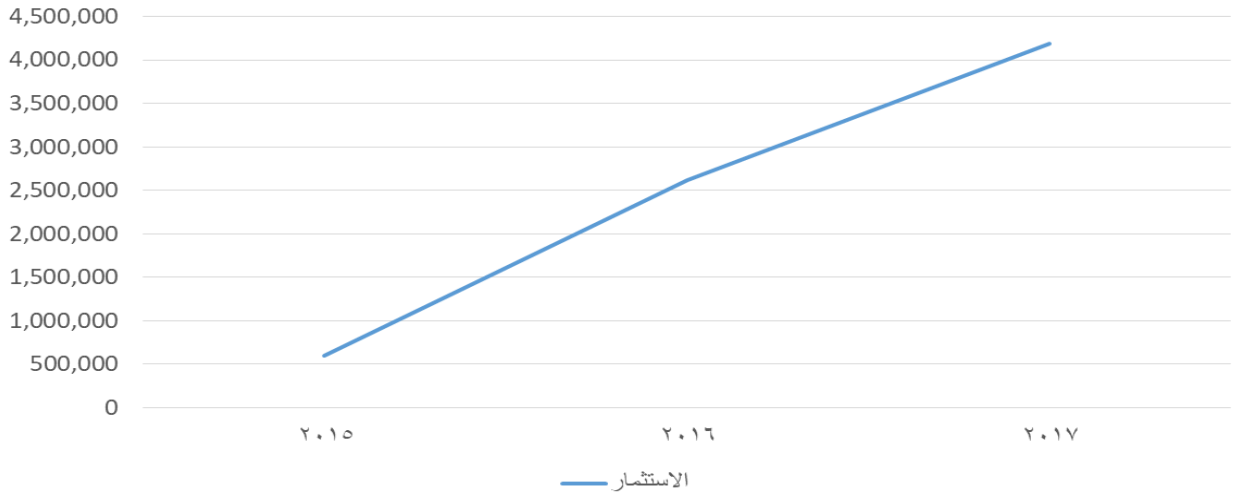
استثمار وتشغيل الأوقاف، ويضع الخطط لتحسين الاستثمار وتشغيله، بما يحقق أفضل عائد على الاستثمار، حيث بلغت نسبة العائد من إيرادات الأوقاف 6% عام 2017 م مقابل 4% في عام 2016 م .



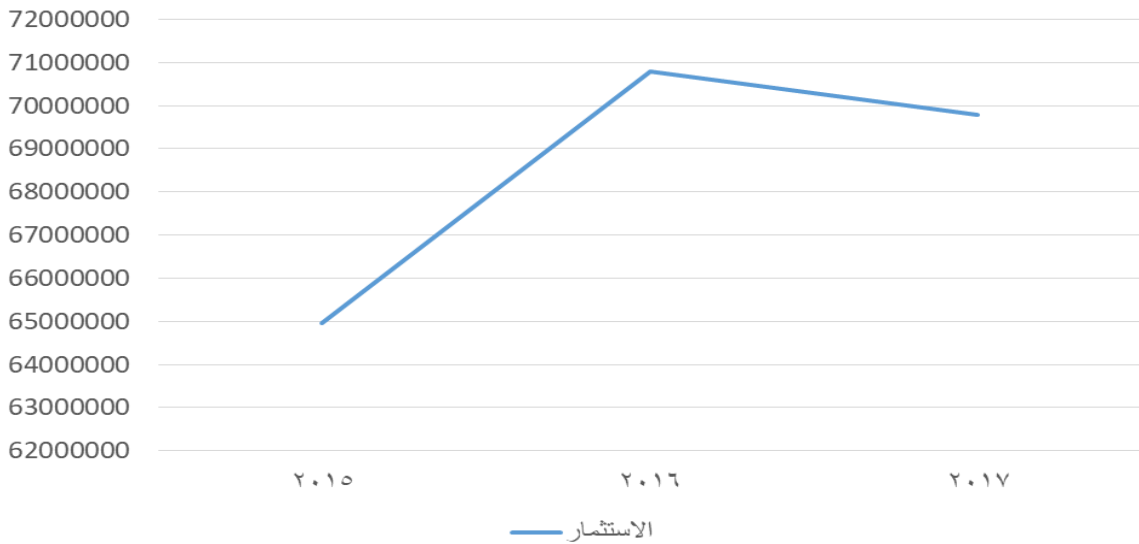
2017	2016	2015	
4,183,236	2,614,541	597,622	العائد من الأوقاف
69,777,353	70788173.7	64961025	صافي الاستثمارات الوقفية
%6	%4	%1	نسبة العائد من إيرادات الأوقاف إلى إجمالي الاستثمار في الأوقاف



العائد على الاستثمار



الاستثمار



الحصول على دعم قوي من أصحاب المصلحة من خلال الشراكات مع الداعمين:

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 شريك استراتيجي 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 أثر مميز في استمرار وتوسع عمليات الجمعية وبرامجها .

كان من أبرز شراكات كبار الداعمين خلال العام 2017 م

م	أسماء كبار الداعمين خلال عام 2017
1	صاحب السمو الملكي الأمير / مقرن بن عبد العزيز
2	مؤسسة آل جميع الخيرية
3	مؤسسة الضحيان الخيرية
4	مؤسسة العليا الخيرية
5	مؤسسة الشاوي الخيرية
6	شركة أرامكو السعودية
7	شركة المراعي
8	البنك السعودي البريطاني (ساب)
9	بنك الجزيرة
10	سابك
11	شركة مايكروسوفت

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

وبالنظر للقيمة المالية فإننا نجد أن الجمعية تحقق إيراداً غير مباشر من خلال الخصم المكتسب الذي تحصل عليه الجمعية باتفاقيات وعقود موثقة مع هؤلاء الشركاء، حيث



بلغت قيمة الخصم المكتسب من مقدمي الخدمات الصحية 3,826,464 ريالاً لعام 2017، مما يرفع إجمالي الإيرادات المباشرة وغير المباشرة إلى 31,784,205 ريال .

2017	2016	2015	إجمالي الإيراد مع الخصم المكتسب (بالريال السعودي)
3,826,464	6,642,640	5,646,244	إيراد غير مباشر - الخصم المكتسب
13,623,810	21,331,399	15,615,555	الإيراد غير المقيّد
14,333,931	26,186,187	5,152,709	الإيراد المقيّد
31,784,205	54,160,226	26,414,508	إجمالي الإيراد مع الخصم المكتسب

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 العمل والتنمية الاجتماعية لتقييم السلامة المالية لدى الجمعيات في المملكة .

وقد ركزت عناية على تطوير الجانب المالي بشكل كبير خلال العام 2017م؛ 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 :

- 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 العمل والتنمية الاجتماعية .
- الانتهاء من إعداد دليل إجراء الإدارة المالية المطابق لاشتراطات الأيزو 9001 لعام 2015 م .

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 (الخصم المكتسب)، حيث قامت الجمعية بشراء عمليات جراحية مقدما من مزودي الخدمة بنسبة خصم 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 2017 م الاستثمار في المجمع الطبي القديم في حي معكال بتحسين تجهيزات المختبر والعيادات، بالإضافة إلى الاستثمار في المجمع الطبي الجديد في السويدي الذي سيتم افتتاحه هذا العام 2018 م بإذن الله. 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 إلى 35% عام 2017م ، إلا أن هذه الزيادة لم تؤثر في نسبة الإنفاق على المستفيدين (من إجمالي الإيراد) التي كانت 99% للعام نفسه ، وذلك بسبب رفع عوائد الأوقاف للعام 2017م ، كما يوضحه الجدول أدناه .

2017	2016	2015	البيان
99%	76%	84%	نسبة الإنفاق على المستفيدين إلى إجمالي الإيرادات غير المقيدة (مع الخصم المكتسب) .
4%	7%	5%	نسبة الإنفاق على تنمية الموارد المالية إلى إجمالي الإيرادات غير المقيدة (مع الخصم المكتسب) .
35%	17%	21%	نسبة الإنفاق على المصاريف العمومية والإدارية إلى إجمالي الإيرادات غير المقيدة (مع الخصم المكتسب بدون الإهلاك) .

البيئة الداخلية

بيئة داخلية متميزة ومحفزة

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



إدارة الموارد البشرية :

إيماناً من إدارة الجمعية بأهمية الكوادر البشرية وأن الاستثمار في الموارد البشرية لا يقل أهمية عن الاستثمار في الأصول المادية ، حيث ركزت الجمعية في عام 2017 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 :

- تطوير دليل السياسات وإجراءات العمل بصورة تناسب النمو الكمي والنوعي للجمعية .
- الانتهاء من نظام سلم الرواتب ويتضمن الدرجات والمراتب الوظيفية .
- تطوير الهيكل التنظيمي والوظيفي واللائحة الداخلية .
- تطوير لائحة شؤون الموظفين والسياسات والإجراءات الإدارية .
- إعداد وتطوير بعض الوثائق الداخلية للموارد البشرية (نماذج عقود العمل وبعض النماذج الأخرى) .
- إعداد لائحة تحفيز الموظفين .
- تطوير الوسائل التنظيمية الملائمة (إعداد أدلة الاختصاصات التنظيمية، الوصف الوظيفي، دليل الصلاحيات، دليل نماذج المعلومات، دليل الإجراءات، مؤشرات الأداء التنظيمي) .
- إعداد نظام معلومات وتطوير تطبيقات عمل الحاسوب، وحوسبة الأنظمة، والعمليات الإدارية .



لمحة عن فريق العمل

فريق جمعية عناية هم المحرك الرئيس للأنشطة والعمليات والبرامج التي وصلت إليها ويتكون فريق عمل عناية من (95) موظفاً وموظفة - بنهاية عام 2017، موزعين على المقر الرئيس في الرياض (ويشمل القسم النسائي)، ومجمع عيادات عناية الصحي بمعكال في الرياض وفرع الجمعية في عسير .

قامت الجمعية بتأسيس القسم النسائي عام 1436هـ / 2015م، وبنهاية عام 2017 م بلغت نسبة النساء في فريق العمل 23% 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 يتقدم، 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 للعامين 2017م و2018م لجميع الموظفين في جميع



المستويات الإدارية، وتم تكليف إدارة الجودة والتميز بالإشراف على برامج التدريب وإعداد الخطط التدريبية .

أبرز البرامج التدريبية لعام 2017م

- المهارات المتقدمة (الإدارة المكتبية والسكرتارية) .
- الموارد البشرية .
- الشؤون الإدارية (المشتريات والمخازن والشؤون الإدارية والصيانة والتشغيل) .
- العلاقات العامة والإعلام .
- الدورات التسويقية (تصميم البرامج والخطط التسويقية والإعلانية) .
- دورات التغيير والإدارة الاستراتيجية .
- تطوير بيئة العمل .
- تطبيق الجودة ومراقبتها .
- إدارة المشاريع والبرامج .
- تنفيذ عدد أربعة ورش عمل متنوعة في الجودة والخطة الاستراتيجية استفاد منها (30) موظفاً .



بلغ عدد الساعات التدريبية التي قدمتها الجمعية 2,490 ساعة تدريبية عام 2017 من خلال (28) برنامجاً تدريبياً .

البيان	عام 2017
مجموع ساعات التدريب للموظفين	2,490
مجموع ساعات التدريب للموظفين - الرجال	1,992
مجموع ساعات التدريب للموظفين - النساء	498
معدل ساعات التدريب للإدارة العليا	90
معدل ساعات التدريب للموظفين	240
عدد البرامج التدريبية الخارجية	13
عدد البرامج التدريبية الداخلية	15

رضا الموظفين

تهتم عناية برضا الموظفين بشكل مباشر من خلال تحديد احتياجاتهم وتوفيرها، وبشكل غير مباشر من خلال مراقبة نسبة تسرب/دوران الموظفين .

قامت عناية بقياس رضا الموظفين عام 2017م، وبلغ معدل رضا الموظفين 80% .

كانت أبرز مجالات التطوير لتحسين رضا الموظفين :-

- تحسين الرواتب والمزايا للموظفين بما يتناسب مع السوق ومع حجم المهام .
- التفويض والمشاركة في صنع القرار .
- تحسين الشعور بالأمان الوظيفي .
- تحسين مستوى الولاء والانتماء .



- الاهتمام بالتدريب والتطوير .
- تحسين التأمين الصحي للموظفين .
- تعزيز العمل بروح الفريق .
- تعزيز العمل بسياسة الباب المفتوح .
- تعزيز العمل المؤسسي (بما في ذلك العمل حسب وصف وظيفي واضح ومتفق عليه) .

يعطي مؤشر تسرب/دوران الموظفين قراءة غير مباشرة لواقع رضا الموظفين كمؤشر مساند، إلا أنه لا يكفي بذاته. وقد بلغت نسبة دوران الموظفين (6.4%) في عام 2017م (وتعد هذه النسبة متدنية وهو مؤشر إيجابي على احتفاظ الجمعية بموظفيها) .

2017	البيان
%6.3	نسبة تسرب/دوران الموظفين

وضمن برنامج تحفيز وتدريب الموظفين أطلقت عناية خلال 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 يستنار بها والإبداعات التي يَرْتَقَى 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

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

مسارات الجائزة الإبداعية

- 1 - المشاريع الصحية .
- 2 - الإعلام والتسويق .
- 3 - تنمية الموارد .
- 4 - المالية .
- 5 - التطوع .
- 6 - التطبيقات الذكية .



الجوائز

1 - مبلغ (2500) ألفان وخمسمائة ريال . 2 - إجازة لمدة 3 أيام .

3 - شهادة شكر وتقدير . 4 - وسام التميز والإبداع .

و في 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 المدير العام وتسمية أعضائها ومهامها وآلية عملها .

انطلاق الجائزة

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

ثانيا : 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 بكافة وبكامل 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 المدير العام لاتخاذ القرار بمنح الموظفين جائزة الموظف المثالي .

ويهدف اختيار 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 موظف أو موظفين ممن يتميزون بالكفاءة والنزاهة والأداء المتميز ممن تنطبق 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 .

(1) 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. ويعنى هذا المعيار بدرجة الإبداع والمبادرة ومستوى التميز والتفرد فيما قدمه الموظف من أفكار أو اقتراحات أو عمل ويحقق من إنجازات.

(2) 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.

(3) 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 .

(4) 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.

(5) 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

يتم تعيين لجنة الجائزة بقرار من المدير العام وتسمية أعضائها ومهامها وآلية عملها.

حفل تقديم الجائزة

يتم نهاية 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 :

- 1) التوعية بنظام الجودة ومتابعة تطبيقه .
- 2) تدريب جميع العاملين وفقاً لاحتياجات وظائفهم .
- 3) متابعة تطبيق الخطة الاستراتيجية، ورفع التقارير الدورية عنها .
- 4) المساهمة في تطوير الجمعية .



قامت إدارة الجودة بإعداد خطة تشغيلية مدتها سنتان تشمل 2017 م و 2018م، 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 يُلزم بها الموظفين.

كان أبرز إنجازات عناية في الجودة والتحسين المستمر لعام 2017 م :

- ✓ إعداد دليل الجودة للجمعية بما يتوافق مع إصدار شهادة الأيزو 9001 لعام 2015 م .
- ✓ توقيع اتفاقية مع شركة TUV الألمانية للحصول على شهادة الأيزو 9001 لعام 2015م
- ✓ الانتهاء من إعداد متطلبات الحصول على شهادة الجودة أيزو إصدار 9001 لعام 2015م .
- ✓ إعداد دليل السياسات للجمعية بما يتوافق مع معايير الجودة .
- ✓ توقيع اتفاقية مع مركز التميز المؤسسي لتأهيل الجمعية للحصول على شهادة التميز المؤسسي (C2E) من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) .

التدريب

تشرف إدارة الجودة والتميز على برامج التدريب بالتنسيق مع إدارة الموارد البشرية، وتعد خطة سنوية للتدريب (انظر الصفحة 79) .

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 .
- 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 (15) يوماً إلى (7) أيام .

ضمان جودة الخدمة

تعتمد الجمعية على استبانات رضى المستفيدين ومعايير التزام مزودي الخدمة في تقديم الخدمات الصحية بشكل أساسي لضمان جودة الخدمة .
كما فعلت الجمعية مجموعة من الأدوات والأنظمة المساندة لها في ضمان جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين، منها :

- تفعيل صندوق الشكاوى .
- مواقع التواصل الاجتماعي .
- مركز الاتصالات (call center) الخط الساخن .
- خدمة (تواصل معنا) على موقع الجمعية الرئيسي .



كما حرصت عناية على تعريف المريض بحقوقه قبل البدء في إجراءات التسجيل والتي تتمثل في التالي :

ميثاق حقوق المستفيدين

- من حق المستفيد معاملته باحترام وتقدير، وتقديم كافة العناية اللازمة له .
- من حق المستفيد أن يأخذ معلومات كافية عن الخدمات التي تقدمها الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى عناية .
- السرية والخصوصية في جميع مراحل العلاج، ومنها سرية المعلومات الطبية .
- تلقي درجة عالية من العناية المتاحة في المنشآت الصحية المرخصة لها، وتحت ممارسين صحيين معتمدين ، وللمستفيد أن يعترض أو يعتذر عن العلاج الذي سيقدم له في المشفى إذا لم يطمئن لذلك .
- أن يعلم بالعلاقة التي تربط الجمعية بالمستشفيات التي سيعالج فيها، وأن تلك العلاقة إنما نشأت أساساً لتقديم أفضل الخدمات الصحية للمرضى .
- المشاركة في استطلاع الرأي الخاصة بتقديم الخدمات للمستفيدين، وإبداء رأيه بصدق وشفافية .
- المشاركة في الأبحاث والدراسات ذات العلاقة بطبيعة نشاط الجمعية بمحض إرادته وبدون إكراه .
- معرفة سياسات الجمعية ومسؤولياتها ومن ضمنها معرفة تفاصيل تكاليف علاجه بغض النظر عن الجهة الدافعة .
- قد لا تستطيع الجمعية تقديم العلاج الكافي له بسبب عدم توفر الدعم اللازم ، وبالتالي يتطلب مساهمته بجزء من العلاج، وقد تعتذر في حالات استثنائية عن تقديم الخدمات العلاجية إذا لم تكن متوفرة لديها .
- من حق المستفيد أن يتطوع في الجمعية ويشارك في تقديم الخدمات للآخرين، وأن يُعرف بالجمعية وأنشطتها .



وقد قام فريق الجودة بالجمعية بعمل استطلاع رأي لقياس رضا المستفيدين لعينة عشوائية مكونة من (500) حالة ممن تلقوا الخدمة العلاجية بالجمعية توازي 40% من الحالات التي تم علاجها خلال عام 2017 م حيث كانت النتائج كما يلي :

النسبة	بيان المؤشر
%94.60	سهولة الوصول إلي موقع الجمعية
%97.20	القدرة على إجابة تساؤلات المستفيدين
%86.60	سرعة الرد علي الاستفسارات
%96,40	طريقة تعامل الموظفين مع المراجعين
%90.20	سهولة تعبئة نموذج الإفصاح
%87.00	جودة مزودي الخدمات العلاجية
%90.40	طريقة التعامل مع المستفيدين لدى مزودي الخدمات
%89.60	مرونة التعامل مع الحالات الطارئة
%84.40	مدة إنجاز الخدمة العلاجية
	متوسط التقييم العام



وبلغ مجموع الشكاوى من المستفيدين خلال الأعوام الثلاثة السابقة عدد (138) بنسبة 4% من إجمالي متلقي الخدمة العلاجية، حيث كانت أهم القضايا التي تناولتها هذه الشكاوى ما يلي :

الشكاوى	الإجراء التصحيحي
طول فترة الانتظار	تعديل العمليات والإجراءات الإدارية لتخفيض فترة الانتظار إلى 24 ساعة
عدم وجود بحث اجتماعي كافي	تعيين باحثة اجتماعية بقسم النساء وأخري بمجمع معكال
عدم قدرة بعض المرضى على سداد جزء من تكاليف العلاج.	التواصل المباشر مع الداعمين بغرض موافقتهم على تحمل قيمة العلاج بالكامل لبعض الحالات
ضعف التواصل بين الجمعية والمرضى	تفعيل نظام الكول سنتر و تعبئة استبانة رضا المستفيد ما بعد العلاج
عدم استفادة بعض المرضى من العلاج بعد الاعتماد .	تقليل فترة الانتظار للمرضى
عدم وجود اتصال فعال بين مقدمي الخدمات العلاجية وبين الجمعية	الاتفاق على معايير واضحة مع مزودي الخدمة وإلزامهم بتقرير ما بعد العلاج للمرضى قبل سداد المستحقات



تعمل جمعية عناية على تحسين بيئة عملها الطبية بشكل مستمر لتواكب احتياجات المرضى، ولتتماشى مع التطور في مجال العمل الطبي للاستفادة من الأجهزة الحديثة الأكثر كفاءة. كما إن حرص عناية على تطوير بيئة عمل؛ طبية مميزة كان له أكبر الأثر في تعزيز التطوع الصحي في برامج الجمعية، حيث يتطوع لدى مجمع عيادات عناية الصحي مجموعة متميزة من الاستشاريين في تخصصات مختلفة .

يتطلب تطوير بيئة العمل الطبية استثمارات مالية بشكل دوري، وكما هو معلوم فإن هذا التطوير في المجال (الطبي) مكلف كغيره من المجالات التي تستخدم الأجهزة المتطورة. وفي الوقت نفسه فإنه استثمار لا بد منه لأنه يحقق عائداً سريعاً على الاستثمار، فقد نجحت عناية خلال العام 2017 م من توفير تكلفة ما تنفقه على التحاليل المخبرية الخارجية من خلال الاستثمار في المختبر في مجمع عيادات الجمعية، حيث انخفض عدد الحالات المرسلة للمختبرات الخارجية إلى (850) مقارنة بـ (1823) لعام 2015 م .

تهدف الجمعية في عام 2018 إلى الاستثمار في تطوير البيئة الطبية من خلال :

الاستثمار في البيئة الطبية في 2018
افتتاح مجمع عيادات عناية الثاني.
شراء جهاز أسنان حسب أحدث التقنيات.
تجهيز عيادة نساء وتوليد متكاملة
أجهزة تخطيط القلب
شراء جهاز أشعة.
استكمال باقي أجهزة المختبر

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 .

يعتبر عام 2017 م نقطة تحول لجمعية عناية في واقعها التقني، فبعد تبني إدارة الجمعية للتقنية وتقديم الدعم اللازم لها، فقد تمكنت الجمعية من تحقيق النجاحات التالية :

- إبرام اتفاقية مع شركة مايكروسوفت لتطوير البنية التحتية للجمعية باستخدام المنتجات السحابية (أون لاين) وتجديد الاشتراكات المجانية لمجموعة من البرامج والتطبيقات مما وقرّ على جمعية عناية مبلغ (345,000) ريال .
- أتمتة عمليات تقديم المستفيد للطلب والمخاطبات مع الشركاء من مقدمي الخدمات الصحية إلى إكمال تلقي المستفيد للعلاج .
- تطوير برنامج طبي إلكتروني لمجمع عيادات عناية، وإنشاء غرفة تحكم مركزية.
- البدء في مبادرة التحول الرقمي بتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP)
- ربط وتحديث عنوان الموقع الإلكتروني وربطه مع البريد الإلكتروني الرسمي للجمعية وتحديث البيانات والمعلومات الخاصة بالجمعية في المركز السعودي لمعلومات الشبكة (إن إي سي) .
- تركيب وتشغيل كاميرات مراقبة لمبنى الجمعية الرئيس من الداخل والخارج لحماية المبنى وفقاً لمعايير السلامة .

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 والتي أبرزها :

- نظام تخطيط الموارد المؤسسية (ERP) .

- المتجر الإلكتروني وتطبيق عناية للجوال .

- نظام الحفظ والأرشفة الإلكترونية .

- نظام العناية بالعملاء (CRM) .

- برنامج ذكاء الأعمال .

محاور مبادرة التحول الرقمي لجمعية عناية



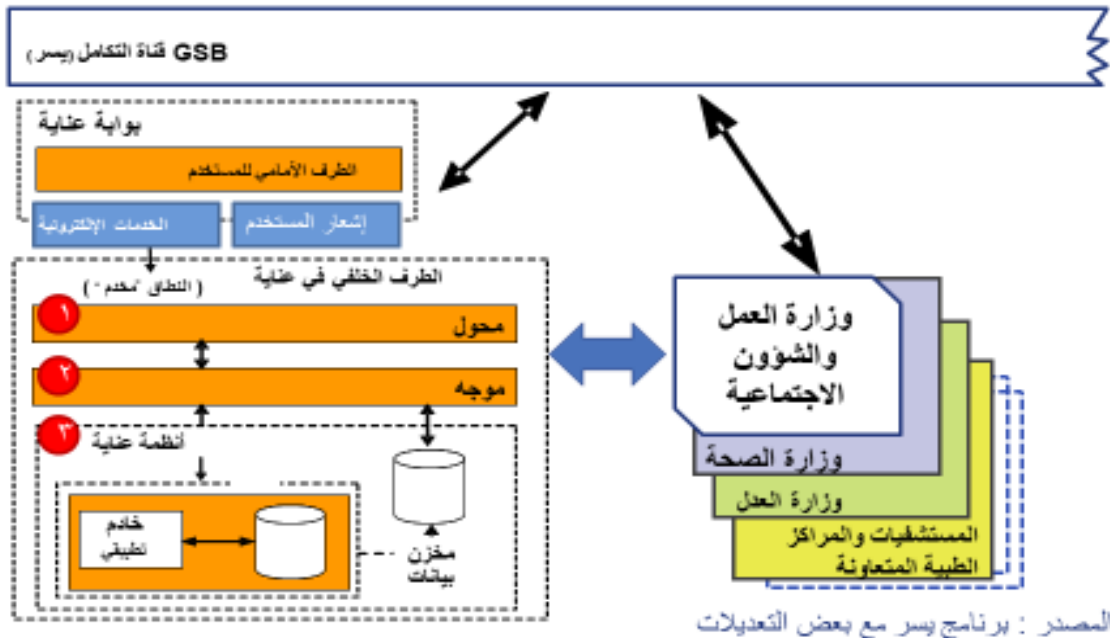
سيتم تطبيق المبادرة ضمن خطة عمل ووفقاً لمراحل حسب الأولوية والاحتياج

تم إعداد خطة التحول الرقمي وفق المنهجية TOGAF 9 وحسب المراحل التالية :



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

معمارية الربط والتكامل مع الجهات ذات العلاقة بعناية



القطاع الإعلامي

تُعد العلاقات العامة والإعلام الذراع الرئيس للجمعيات الخيرية لذا أولت "عناية" هذا القطاع أهمية كبيرة، حيث تم اعتماد أول خطة رسمية لإدارة العلاقات العامة والإعلام في عام 2016 م لتعزيز الصورة الذهنية وتعريف المجتمع ببرامجها وتبني فعاليات ومشاركات تُسهم في تحقيق أهدافها المرسومة، وتتركز الخطة في المسارات التالية:

1. تعزيز الصورة الذهنية للجمعية .
2. توثيق الصلة بين عناية وجمهورها .
3. التواصل مع الشخصيات والجهات للتعريف بالجهود وكسب التأييد .

مهام وإنجازات القطاع الإعلامي

- استقطاب ذوي التأثير في المجتمع :

2017	2016	البيان
76	11	عدد زوار جمعية عناية من ذوي التأثير الإعلامي
43	20	عدد الزيارات الميدانية لذوي التأثير والمؤسسات الحكومية الأهلية

- إقامة الفعاليات والمناسبات :

2017	2016	البيان
38	34	عدد الفعاليات التي نفذتها عناية لتوعية المجتمع

- الشراكات الإعلامية :

2017	2016	البيان
8	6	شركاء عناية في القنوات الفضائية
4	3	شركاء عناية في الإذاعات المحلية
3	2	شركاء عناية في الصحافة المحلية
13	11	شركاء عناية في الصحافة الإلكترونية



• الإعلام الجديد :

دشنت " عناية " عدة صفحات في مواقع التواصل الاجتماعي :



EANAYAH_5056

www.enayah.org.sa

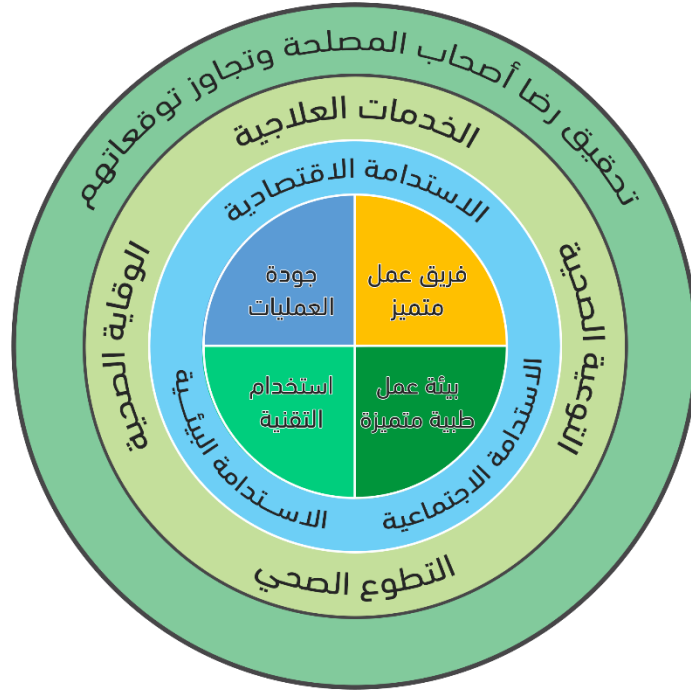
- صفحة عناية في تويتر
- صفحة عناية في انستقرام
- صفحة عناية في الفيس بوك
- صفحة عناية في اليوتيوب
- حساب الجمعية في سناب شات

3.000.000 سنوياً.

عدد الزوار والمستفيدين من صفحات " عناية " في
الإعلام الجديد

هذا وستدشن عناية في بداية عام 2018م مركز عناية الإعلامي ليكون المصدر الرسمي لكل ما يُنشر، وتوثيق جميع أرقام وإحصاءات وتقارير وبرامج عناية .





الكفاءة البيئية للعمليات :

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

✓ تعاليم ديننا الحنيف الذي حثنا على عدم التبذير والاقتصاد 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 والمشتريات 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 .

مجالات الاستدامة البيئية



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.

2017	2016	2015	استهلاك الطاقة
577,123	639,192	289,023	استهلاك الكهرباء لجميع المباني التي تديرها الجمعية (بالكيلو واط)
2,077	2,301	1,040	استهلاك الكهرباء لجميع المباني التي تديرها الجمعية (جيجاجول)
4,919	5,644	5,027	استهلاك الديزل (باللتر)
188	216	193	استهلاك الديزل (جيجاجول)
8,854	10,159	9,049	استهلاك البنزين (باللتر)
297	341	304	استهلاك البنزين (جيجاجول)
2,562	2,858	1,537	إجمالي استهلاك الطاقة (جيجاجول)

بلغ استهلاك الجمعية من الطاقة 2,562 جيجا جول لعام 2017م ، مقارنة بـ 2,858 جيجاجول لعام 2016م، بانخفاض بلغ 10% نتيجة لانخفاض عدد ساعات العمل الإضافي لعام 2017م كما ساهمت أعمال الصيانة الدورية للمكيفات في المحافظة على كفاءتها .

وتستهدف جمعية عناية خلال عام 2018 م 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 .



استهلاك المياه

تحصل الجمعية على الماء من الشبكة الوطنية والتي تقوم بتحلية مياه البحر، وبالتالي فإن عناية تدرك أن التوفير 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.

استهلاك المياه	2015	2016	2017
استهلاك المياه لجميع المباني التي تديرها الجمعية (م ³)	4,294	4,080	3,400

بلغ استهلاك الجمعية من الماء 003,4 متر مكعب لعام 2017م، مقارنة بـ 4,080 م³ لعام 2016م، بانخفاض بلغ 17% نتيجة لنشر توعية عدم الإسراف في الماء بين الموظفين والعاملين في الجمعية، واستخدام طرق حديثة للتنظيف بغرض ترشيد استهلاك الماء .

تهدف الجمعية في عام 2018 م 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 .



نتج عن عمليات الجمعية 2,238 طن من النفايات في عام 2017م، بانخفاض مقداره 31% مقارنة بعام 2016م؛ وذلك نتيجة لتغيير طريقة استخدام الورق لوجهين بدل وجه واحد أثناء الطباعة (للتقارير الداخلية)، والتحول إلى التقنية الرقمية في الأرشفة الإلكترونية. وتهدف عناية في 2018م للاستغناء عن التعامل الورقي ضمن برنامج التحول الرقمي للجمعية .

2017	2016	2015	البيان
1044	1993	652	النفايات الورقية (طن)
277	352	120	النفايات الصلبة (غير الورق) (طن)
917	893	788	النفايات الطبية (طن)
2238	3238	1560	المجموع (طن)

تلتزم عناية بالتخلص من النفايات الطبية بالطرق السليمة وحسب القوانين المعمول بها، حيث تقوم الشركة السعودية الخليجية لحماية البيئة (سيبكو) 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 .

الملحق (1) : التزامات عناية في عام 2018 م .

مجلات التركيز الإستراتيجي في الاستدامة لعناية	إلتزامات 2018
الخدمات العلاجية	- تفعيل مرحلة متابعة المريض بعد تلقيه العلاج. - تشغيل مجمع العيادات الجديد في مدينة الرياض حي السويدي.
التطوع الصحي	تنفيذ برنامج إعداد المتطوع الصحي بنسخته "الثالثة".
تدريب وتطوير فريق العمل	- وضع نظام داخلي للأمن والسلامة المهنية . - تدريب الموظفين على نظامي الجودة والسلامة المهنية .
جودة العمليات	- الحصول على شهادة آيزو 9001 لعام 2015 م . - الحصول على شهادة PQASSO (ربيز) للجودة الخاص بالمنظمات غير الربحية . - الحصول على شهادة التميز المؤسسي COMMITTED TO EXCELLENCE (C2E) بناء على نموذج الأوربي للتميز المؤسسي EFQM. - تنفيذ (28) برنامجاً تدريبياً لعدد (70) موظفاً . - حصول المجمع الطبي للجمعية على اعتماد JCI أو CBAHI .
بيئة عمل طبية متميزة	- شراء جهاز أسنان حسب أحدث التقنيات . - تجهيز عيادة نساء وتوليد متكاملة . - أجهزة تخطيط القلب . - شراء جهاز أشعة . - استكمال باقي أجهزة المختبر .
التقنية	- 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
▪ تدشين مركز عناية الإعلامي ليكون المصدر الرسمي لكل ما يُنشر وتوثيق جميع أرقام وإحصائيات وتقارير وبرامج عناية .	الإعلام
▪ 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 صنادير موفرة للماء . ▪ الصيانة الدورية للكشف عن تسربات المياه . ▪ استخدام أدوات سباكة ذات جودة عالية . ▪ التعاقد مع إحدى جهات إعادة تدوير الورق .	البيئة





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

المؤشر	رقم الصفحة (أو التفسير في حال الحذف)
GRI 101: Foundation 2016 GRI 102: General Disclosures 2016 الإفصاحات العامة	
1-102	8
2-102	16
3-102	15 ,8
4-102	15 ,8
5-102	مسجلة لدى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية وتعمل تحت مظلتها ووفق قوانينها وتشريعاتها
6-102	15 ,8
7-102	14
8-102	14
14-102	7 ,6
15-102	21 ,20
16-102	8
18-102	12
20-102	10
22-102	10, 11
18-102	12
20-102	10
22-102	10, 11
23-102	10
29-102	22 ,17
35-102	العمل في مجلس إدارة الجمعية عمل تطوعي لا يتقاضى عليه الأعضاء أي أجر أو تعويضات
40-102	26-23
41-102	لا يوجد اتفاقيات للتفاوض الجماعي



26-23	42-102
26-23	43-102
26-23	44-102
جميع عمليات عناية في المملكة	45-102
19 ,18	46-102
21	47-102
لا يوجد تعديل لبيانات السنوات السابقة في هذا التقرير فهو التقرير الأول	48-102
لا يوجد تغييرات كبيرة	49-102
18	50-102
هذا تقرير الاستدامة الأول للجمعية	51-102
تلتزم جمعية عناية بإصدار تقرير الاستدامة سنوياً	52-102
18	53-102
تم اعداد التقرير باستخدام معايير GRI - الخيار الأساسي	54-102
107-105	55-102
GRI 201: Economic Performance 2016	
الجانب الاقتصادي	
الأداء الاقتصادي	
GRI 103: Management Approach 2016	
21	1-103
68	2-103
75-74	3-103
69	1-201
69	4-201
GRI 202: Market Presence 2016	
الأثر على السوق المحلي	
GRI 103: Management Approach 2016	
21	1-103
76	2-103
75-74	3-103
42 ,41	1-203
69	2-203
GRI 302: Energy 2016	
الطاقة	
GRI 103: Management Approach 2016	
21	1-103
100-98	2-103
100-98	3-103
100	1-302
100	2-302



GRI 303: Water 2016		
الماء		
GRI 103: Management Approach 2016		
21		1-103
101		2-103
100-98		3-103
101		1-303
63, جميع الماء المستهلك في عمليات جمعية عناية مصدرها محطات تحلية الماء في المملكة		2-303
GRI 401: Employment 2016		
التوظيف		
GRI 103: Management Approach 2016		
21		1-103
77		2-103
77		3-103
80		1-401
GRI 413: Local Communities 2016		
المجتمعات المحلية		
59 ,54 ,48		1-413
GRI 103: Management Approach 2016		
21		1-103
33, 63		2-103
33, 63		3-103



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 كافة أقسام المنظمة بشكل ثانوي، بطريقة تضمن أن كافة العلاقات خاضعة للمساءلة والشفافية والعدالة مما يحقق مصالح كافة الأطراف المعنية .	الحوكمة





www.enayah.org.sa



EANAYAH_5056

info@enayah.org.sa



الرياض - حي الربوة - مخرج 14
الرقم الموحد : 920021228
فاكس : 00966114968338
ص . ب : 75895 الرياض : 11588