

رعاية الطبية
CARE MEDICAL



نقود بعناية، ونُنجز برسالة هادفة

تقرير الاستدامة 2024



فهرس المحتويات

مقدمة

3. حول هذا التقرير
4. رسالة رئيس مجلس الإدارة

01

نظرة عامة على الأعمال

6. لمحة عامة عن الشركة
8. بوصلتنا نحو تحقيق الأثر
10. استراتيجيتنا
11. شبكتنا المتوسعة
12. رحلتنا
13. أبرز أحداث عام 2024

02

نهجنا في الاستدامة

- رؤية واستراتيجية
17. رعاية للاستدامة
حوكمة ومعايير الإشراف
22. على الاستدامة
الاستماع إلى
23. أصحاب المصلحة
24. تحديد أهم القضايا

03

القيادة والحوكمة المسؤولة

27. الحوكمة المؤسسية
30. القيادة بالنزاهة
32. الامتثال والمساءلة
34. منهج إدارة المخاطر

04

الرعاية المتمحورة حول المريض وسلامته

36. نهجنا في الرعاية - المريض أولاً
37. سلامة المرضى وجودة الرعاية
42. الاستماع إلى صوت المرضى
44. الكفاءة التشغيلية
49. الأمن السيبراني وحماية البيانات

05

تمكين كوادرننا البشرية

- بناء قوة عاملة صحية
52. عالمية المستوى
التنوع والشمول
58. وتكافؤ الفرص
تحسين ثقافة بيئة العمل
61. والاحتفاظ بالموظفين
67. الصحة والسلامة المهنية

06

تعزيز المجتمعات

71. مساهمتنا في خدمة المجتمع

08

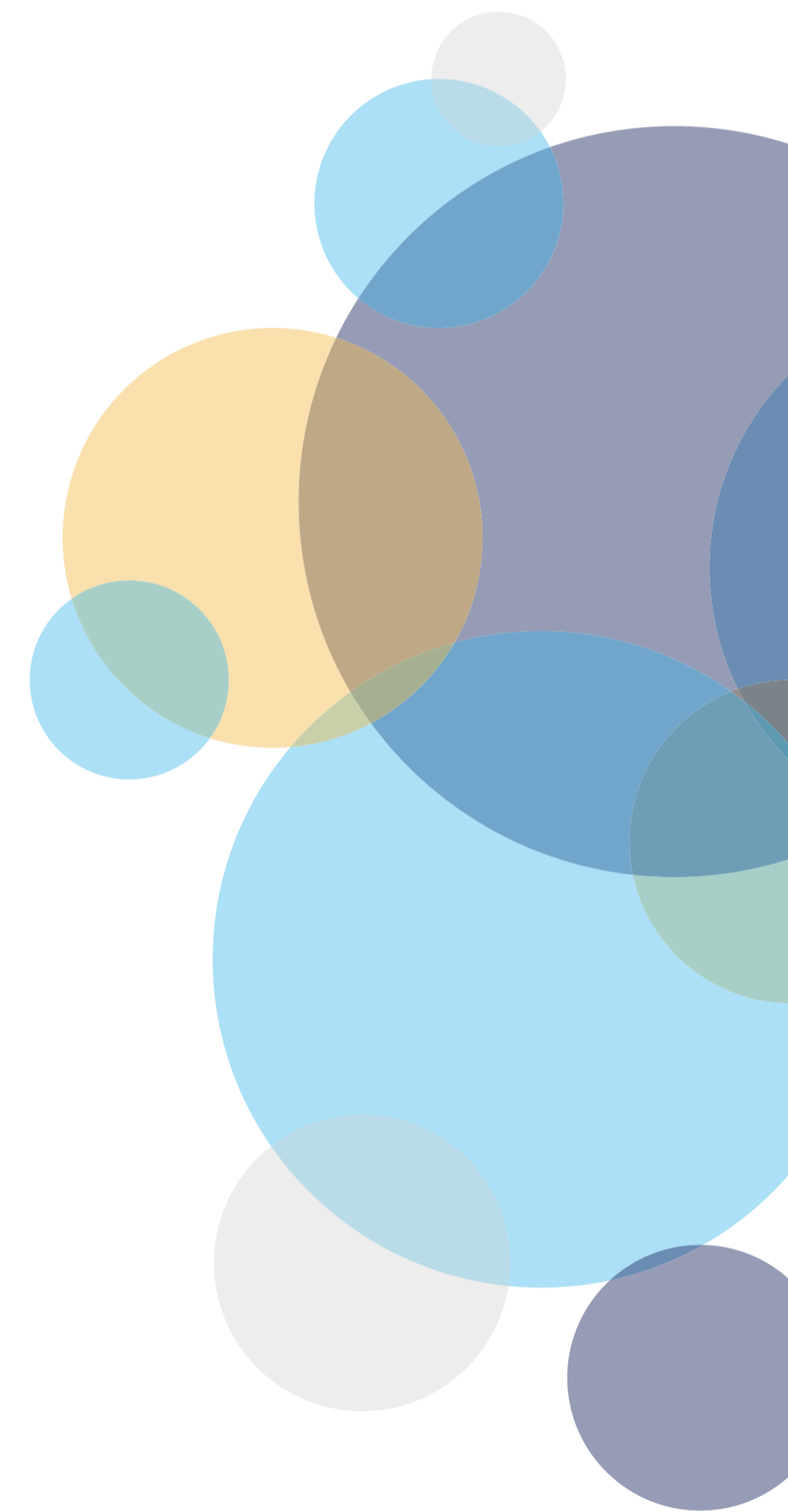
الابتكار والتحول الرقمي

- قيادة التحول الرقمي
84. في الرعاية الصحية

09

الملاحق

- فهرس محتوى المبادرة
91. العالمية للتقارير (GRI)





حول هذا التقرير

تفخر الشركة الوطنية للرعاية الطبية بكونها إحدى الشركات الرائدة في تقديم خدمات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، حيث تدير شبكة متنامية من المستشفيات ومراكز الرعاية المتخصصة التي تخدم المجتمعات في مختلف أنحاء المملكة. وقد تم اختيار مواقع منشآتنا بعناية لضمان سهولة الوصول إليها، كما توفر مجموعة متنوعة من خدمات الرعاية الصحية، بدءًا من الرعاية الإكلينيكية وتشغيل الصيدليات، وصولًا إلى الحلول الرقمية الناشئة في مجال الصحة. وبصفتنا اسمًا موثوقًا في مشهد الرعاية الصحية المتطور بالمملكة، ندرك أن رسالتنا لا تقتصر فقط على تقديم نتائج سريرية عالية الجودة، بل تشمل أيضًا التزامنا بالعمل بأخلاقيات عالية، ودعم رفاه المجتمع، والمساهمة الفاعلة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة الأوسع نطاقًا.

ويُعد تقرير الاستدامة الثاني هذا خطوة مهمة على طريق التقدم في هذه المسيرة. فبناءً على الزخم الذي حققه تقريرنا الأول، يعكس إصدار هذا العام مدى التقدم الذي أحرزناه والنضج المتزايد في إدماج اعتبارات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) في جميع جوانب أعمالنا. ومن خلال هذا التقرير، نسلط الضوء على أن الاستدامة ليست مجرد مفهوم نظري، بل ممارسة يومية تنعكس من خلال إجراءات ملموسة وبرامج مدروسة ومؤشرات أداء قابلة للقياس في مستشفياتنا.

ويأتي هذا التقرير كذلك ضمن إطار التزامنا الأوسع بالشفافية مع أصحاب المصلحة، وتحمل المسؤولية عن أسلوب إدارتنا لعملياتنا. وتماشياً مع طموحات رؤية السعودية 2030 وأهداف التحول في قطاع الرعاية الصحية، فقد انتهجنا نهجًا مدروسًا لإدماج الاستدامة في استراتيجيتنا وعملياتنا التشغيلية. وتعكس جهودنا مزيجًا من المعايير الدولية وأفضل الممارسات المحلية التي تلبى احتياجات الصحة المجتمعية، وتعزز مرونة التشغيل، وتحدّ من بصمتنا البيئية. وقد تم إعداد المعلومات الواردة في هذا التقرير بعناية لضمان توافيقها مع المعايير المعترف بها في إعداد تقارير الاستدامة، مع مراعاة أولويات واهتمامات مرضانا وموظفينا وشركائنا والمجتمع الأوسع.

هدف التقرير

يُعد هذا التقرير إفصاحًا شفافًا تقدمه "رعاية الطبية" بشأن أدائها في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، موضحةً كيفية دمج الاستدامة ضمن خدمات الرعاية الصحية والعمليات التشغيلية للشركة. ومن خلال توثيق ما تم إحرازه من تقدم، والتحديات القائمة، والالتزام بالتحسين المستقبلي، تهدف الشركة إلى تعزيز المساءلة تجاه المرضى والموظفين وأصحاب المصلحة، بالإضافة إلى دعم التحسينات المستندة إلى البيانات في إطار سعيها نحو تقديم رعاية صحية مستدامة.

ويستند نهج الشركة في الاستدامة إلى واقع بيئة عملنا والتطلعات المجتمعية التي تخدمها. ومع استمرار النمو، تواصل "رعاية الطبية" مواصلة تأثيرها مع الأهداف المتجددة لرؤية المملكة العربية السعودية 2030، مع التركيز على توسيع نطاق الوصول إلى رعاية صحية عالية الجودة، وتمكين الكفاءات الوطنية، وتعزيز الاستدامة في جميع عملياتها.

المعايير والأطر المعتمدة في إعداد التقرير

تسترشد إفصاحاتنا المتعلقة بالاستدامة بأطر عمل معترف بها دوليًا لضمان الشفافية والمساءلة وقابلية المقارنة في جميع ممارسات الإفصاح الخاصة بنا. وقد تم إعداد هذا التقرير بالرجوع إلى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، والتي توفر نهجًا منظمًا وشاملاً للإفصاح عن أدائنا في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG).

كما نستند في إعداد هذا التقرير إلى مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة، التي تُحدّد المسؤوليات الأساسية في مجالات حقوق الإنسان، وممارسات العمل، وحماية البيئة، ومكافحة الفساد. وتُعد هذه المبادئ جزءًا لا يتجزأ من طريقة عملنا، إذ تنعكس في سياسات بيئة العمل الداخلية لدينا، كما تبرز في دورنا الأوسع داخل المجتمع. بالإضافة على ذلك، تدعم استراتيجية الاستدامة الخاصة بنا أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs)، لاسيما في المجالات التي نؤمن بقدرتنا على إحداث تأثير ملموس فيها.

نطاق التقرير وحدوده

يقدم هذا التقرير عرضًا شاملاً للشركة الوطنية لرعاية الطبية (ويُشار إليها فيما بعد بـ "رعاية الطبية" أو "رعاية") وأدائها في مجال الاستدامة خلال فترة التقرير من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2024، ما لم يُذكر خلاف ذلك. ويغطي نطاق التقرير المرافق الصحية الستة الرئيسية التابعة للشركة في المملكة العربية السعودية، وهي: مستشفى الروابي، مستشفى الملز، مستشفى السلام، مستشفى الحرم، مستشفى البلد، ومركز ريلب.

تم جمع جميع البيانات الواردة في هذا التقرير من الإدارات المعنية داخل شركة الرعاية الطبية، وتم تجميعها داخليًا، وعرضها كما أبلغت بها الشركة رسميًا.





رسالة رئيس مجلس الإدارة



بصفتنا من رواد قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، فإننا ندرك تمامًا مسؤوليتنا الأساسية في تقديم رعاية طبية عالية الجودة ومستدامة، لا تخدم مرضى اليوم فحسب، بل تمتد أيضًا لتلبية احتياجات الأجيال القادمة في مختلف أنحاء المملكة

في شركة رعاية الطبية، نعمل على إرساء أسس متينة للنمو المستدام، بالتوازي مع تعزيز تحولنا الرقمي من خلال دمج أحدث التقنيات الطبية، وتبسيط العمليات التشغيلية، واعتماد أساليب مبتكرة في تقديم خدمات الرعاية الصحية. ويضعنا هذا الالتزام المزدوج بالاستدامة والتطور التكنولوجي في طليعة التميز في الرعاية الصحية الحديثة.

لقد شهدت رحلتنا في مجال الاستدامة تطورًا كبيرًا منذ إصدارنا للتقرير الأول، حيث قمنا بدمج أولويات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) بشكل منهجي في عملياتنا اليومية، الأمر الذي غيّر جذريًا نهجنا في التعامل مع مختلف جوانب تقديم الرعاية الصحية. وأصبحت قراراتنا اليوم تراعي ليس فقط احتياجات المرضى الفورية، بل تشمل أيضًا مسؤوليتنا طويلة الأمد في الحفاظ على الموارد وتعزيز البنية التحتية الصحية في وطننا

ويمثل تقرير هذا العام خطوة متقدمة في ممارساتنا الخاصة بإعداد تقارير الاستدامة. واستنادًا إلى تقريرنا الأول، قمنا بتطوير منهجية الإفصاح لدينا من خلال مواءمتها مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، بما يعزّز من مستوى الشفافية والاتساق في الإفصاح عن أدائنا في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG). كما حرصنا بعناية على مواءمة جهودنا في مجال الاستدامة مع أجندة التحول الوطني المنبثقة عن رؤية المملكة العربية السعودية 2030، تأكيدًا على مساهمتنا المباشرة في دعم أولويات التنمية الوطنية في المملكة. كما أجرينا تقييمًا شاملًا لتحديد أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة التي يمكن لشركة رعاية الطبية أن تُحدث فيها أكبر أثر فعلي، مما يُمكننا من تركيز مواردنا وتعزيز مساهمتنا في المجالات التي يمكننا فيها إحداث فرق حقيقي

ويرتكز التزامنا على من يمثلون محور اهتمامنا الأسمى: الكوادر الصحية المتفانية التي تجسد الرحمة والإنسانية في منشأتنا بشكل يومي، والمرضى وعائلاتهم الذين يضعون ثقتهم وصحتهم بين أيدينا، والمجتمعات في مختلف أنحاء المملكة العربية السعودية التي نتشرف بخدمتها

قمنا هذا العام بتحديث استراتيجيتنا للاستدامة من خلال البناء على الأساس القائم وتطوير ستة محاور متكاملة، وهي: المرونة الاقتصادية والحوكمة الأخلاقية، رعاية المرضى والابتكار، المساهمة الوطنية والأثر الاجتماعي، تمكين رأس المال البشري، الحماية البيئية، والتعاون مع أصحاب المصلحة.

وفي عام 2024، حولنا هذه الاستراتيجية إلى خطوات عملية ملموسة؛ حيث أطلقنا خارطة طريق التحول الرقمي، وهي خطة شاملة تمتد على مدى خمس سنوات، وتهدف إلى توفير رعاية صحية أكثر ذكاءً وسهولة في الوصول إليها على مستوى المملكة. وقد أصبحت الاستشارات الطبية الافتراضية ركيزة أساسية في نهجنا لرعاية المرضى، مدعومة بمنصات الرعاية الصحية عبر الأجهزة المحمولة ومبادرات مبتكرة أخرى تُقدّم الخبرات الطبية مباشرة إلى الأسر السعودية.

كما أصبحت التوعية البيئية أولوية على مستوى فرق العمل كافة، حيث بدأنا في تطبيق ممارسات إدارة الموارد التي تُسهم في تقليل الهدر وتعزيز الكفاءة التشغيلية. وتسارعت جهودنا في تنمية رأس المال البشري من خلال مناهج تدريبية متقدمة تم تنفيذها عبر أكاديمية رعاية وبرنامج تمهيري، بما يضمن إتاحة أحدث المعارف والتقنيات الطبية لأطبائنا. وقد ركزنا بشكل خاص على رعاية المواهب الوطنية، مع إيلاء أهمية خاصة لتمكين الكوادر النسائية في القطاع الصحي وتطوير فئة الشباب، إدراكًا منا للدور المحوري الذي يلعبونه في رسم مستقبل الرعاية الصحية في المملكة.

وتتسق مبادراتنا الاستراتيجية بعمق مع رؤية المملكة العربية السعودية 2023، لاسيما برنامج التحول الوطني الطموح وما يتضمنه من إصلاحات شاملة

في قطاع الرعاية الصحية. نساهم بشكل فعال في تحقيق أهداف المملكة نحو بناء منظومة صحية شاملة وفعالة ومستدامة، من خلال الاستثمار في البنية التحتية الطبية المتطورة، وتوسيع نطاق الخدمات التخصصية، وتعزيز الوصول إلى الرعاية الصحية عبر منشأتنا في الرياض وجدة ومكة المكرمة. ومن خلال التزامنا بالتحول الرقمي في القطاع الصحي، والتميز الإكلينيكي، وبرامج الرعاية الوقائية، فإننا نُسهم في تحقيق أهداف الرؤية المتمثلة في زيادة متوسط العمر المتوقع، وتخفيف العبء المرضي، وتحقيق الاكتفاء الذاتي في مجال الرعاية الصحية.

ولم تكن هذه الإنجازات لتتحقق لولا تعاوننا الوثيق مع شركائنا. إذ نُسهم شركائنا مع رواد الابتكار الطبي على الصعيد العالمي في جلب أفضل العلاجات إلى المرضى في المملكة. كما نعمل بشكل وثيق مع الجهات التنظيمية، ونخاطر في تواصل مستمر مع مرضانا وكوادرنا الطبية والإدارية لُسهم في صياغة كل قرار نتخذه وكل خدمة نقدمها.

وفيما نُواصل مسيرتنا نحو المستقبل، تبقى رؤيتنا واضحة: فالرعاية الصحية المستدامة يجب أن تكون شاملة، وأخلاقية، ومتقدمة تقنيًا، ومُركزة أساسًا على الإنسان. وتُدرِك "رعاية الطبية" أن الاستدامة ليست هدفًا نهائيًا، بل رحلة مستمرة تحفزنا على التميز، وتعزز من عزمنا، وتُلهمنا لوضع معايير جديدة في مجال القيادة الصحية.

نتوجّه بأسمى مشاعر الشكر والتقدير إلى كافة شركائنا في القطاعين العام والخاص الذين يُشاركوننا رؤيتنا، ولكل موظف في جميع أنحاء المملكة ممن يجسدون الرحمة والتفاني في أعمالهم اليومية، وإلى مرضانا ومجتمعاتنا التي تُلهمنا بثقتها وتُحفّزنا على مواصلة التميز معًا، نواصل رسم مسار يتسم بالتميز الإكلينيكي، والمرونة التنظيمية، والازدهار المشترك لكافة أرجاء المملكة العربية السعودية.

سعد بن عبد المحسن الفضلي
رئيس مجلس الإدارة



نظرة عامة على الأعمال

- 6 • لمحة عامة عن الشركة
- 8 • بوصلة تأثيرنا
- 10 • استراتيجيتنا
- 11 • شبكتنا المتوسعة
- 12 • رحلتنا
- 13 • أبرز أحداث عام 2024



لمحة عامة عن الشركة

تُعد شركة رعاية الطبية إحدى الشركات الرائدة في تقديم خدمات الرعاية الصحية، ويقع مقرها الرئيسي في مدينة الرياض، المملكة العربية السعودية. وتتمتع المجموعة بحضور قوي في كلٍّ من الرياض وجدة ومكة المكرمة، حيث تدير ستة مستشفيات ويعمل لديها أكثر من 3,325¹ من الممارسين الصحيين والإداريين وموظفي الدعم

يجمع نموذج التشغيل في رعاية الطبية بين التوسع والتخصص. إذ تضم منشأتنا أكثر من 1,128 سريراً ومرخصاً وتوفّر خدمات تغطي أكثر من 40 تخصصاً طبياً، صُممت لتلبية الاحتياجات المتنوعة والمتطورة للمرضى في مختلف أنحاء المملكة. وتشكل مستشفياتنا شبكة رعاية متكاملة تُعطي الأولوية لإتاحة الوصول، وجودة الرعاية، والكفاءة التشغيلية.

ويعكس أداءنا في عام 2024 فعالية هذا النموذج على أرض الواقع؛ حيث ارتفع عدد حالات دخول المرضى بنسبة 14%، وزاد حجم العمليات الجراحية بنسبة 12%، كما نمت زيارات العيادات والطوارئ بنسبة 14%، وذلك مع الحفاظ على معدل إشغال أسرة بلغ 68%. وتؤكد هذه النتائج

التوسع الاستراتيجي للبنية التحتية

نواصل الاستثمار النشط في البنية التحتية السريرية والابتكار الرقمي من أجل تعزيز قدراتنا المستقبلية. ويجري حالياً تنفيذ مشروع مستشفى النرجس بسعة تبلغ 400 سرير، والذي لا يزال قيد الإنشاء، خطوة محورية نحو توسيع الطاقة الاستيعابية بشكل كبير وإدخال تخصصات متقدمة لتلبية الاحتياجات المتزايدة في شمال الرياض.

سلامة المرضى وإدارة المخاطر السريرية

تتمحور رسالتنا حول التزام ثابت بتقديم رعاية آمنة تركز على المريض. وتُدعم سلامة المرضى في جميع جوانب تقديم الخدمات الصحية. نحن نعمل ضمن إطار شامل لإدارة المخاطر على مستوى النظام، يهدف إلى تحديد وقياس وتخفيف التهديدات المحتملة للسلامة بشكل استباقي عبر جميع منشأتنا. وفي عام 2024، قمنا بتعزيز أدوات الإبلاغ عن الحوادث، وتوسيع نطاق تحليلات السبب الجذري، مما مكّن من التدخل المبكر وتحقيق تحسينات منهجية. كما خضعت الأقسام عالية الخطورة، مثل الجراحة، ووحدات العناية المركزة، ومناولة الأدوية، لرقابة مشددة من خلال لوحات معلومات لحظية وتدقيقات امتثال. وقد أدت هذه الجهود إلى تحسينات ملموسة في مؤشرات السلامة الحرجة، بما في ذلك تقليل أخطاء الأدوية وتحسين الالتزام ببروتوكولات مكافحة العدوى.

¹ يبلغ إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل حتى عام 2024 عدد 2,647 موظفًا. ويشمل الرقم الإجمالي للقوى العاملة البالغ 3,325 موظفًا كلاً من العاملين بدوام جزئي والمتدربين في جميع منشآت رعاية الطبية.



1,128

سريراً



6

مستشفيات في 3 مدن



58

عاقاً من التميّز



3,325

موظفًا



31

اعتمادًا



40+

تخصصًا طبيًا وفرعيًا



13,000+

متدرب سنويًا



1,482

ممرضًا وممرضة



500+

طبيب

في عام 2024



22,139

حالة تنويم



68.1%

معدل إشغال الأسرة



72%

زيادة في الطاقة الاستيعابية للأسرة



21,025

عملية جراحية



720,336

زيارة للعيادات الخارجية



ضمان الجودة وتجربة المريض

إن التزامنا بالجودة يتجاوز متطلبات الاعتماد ليشمل القياس المستمر للنتائج السريرية والتجارب التي يبلغ عنها المرضى. في عام 2024، قمنا بتنفيذ إطار محدث لتجربة المرضى على مستوى المستشفيات، تم بناؤه حول عناصر السرعة في تقديم الخدمات، ووضوح التواصل، واستمرارية الرعاية. كما تم إدخال جولات جودة متعددة التخصصات في جميع المرافق لسد الفجوات بين الممارسات السريرية وانطباق المريض

تمكين الأفراد من خلال التعليم الصحي

لطالما كان التعليم الصحي أولوية رئيسية بالنسبة لنا. وتلتزم شركة رعاية الطبية بتطوير قوة عاملة في قطاع الرعاية الصحية تكون مهيأة للتعامل مع التحولات المستقبلية والتطورات التقنية. ومن خلال "أكاديمية رعاية"، يتلقى أكثر من 13,000 متخصص تدريباً سنوياً يتماشى مع الأولويات الوطنية والمعايير الدولية. وتسهم استثمارنا المستمرة في رأس المال البشري والتقنيات المتقدمة والبنية التحتية الحديثة في تعزيز جاهزيتنا لتلبية احتياجات الرعاية الصحية الحالية، والاستعداد لمتطلبات المستقبل.

تحقيق رؤية 2030 على أرض الواقع

تتجلى مساهمة شركة رعاية الطبية في رؤية المملكة 2030 من خلال الطريقة التي نُحدث بها تحولاً في تقديم الرعاية الصحية، ونمكّن بها الكوادر السعودية، ونُعَلّي بها من معايير الرعاية الصحية الوطنية. ومع انتقال المملكة إلى نظام صحي قائم على القيمة، نستثمر في البنية التحتية السريرية المتقدمة، والابتكار الرقمي، وتطوير الكفاءات المحلية بما يضمن تحقيق أثر مستدام. ويركز نموذجنا على تكامل الخدمات، مما يعزز تنسيق الرعاية ويُحسّن استخدام الموارد—وهي عوامل تمكينية رئيسية لبرنامج تحول القطاع الصحي.

وعلاوة على ذلك، تدعم شراكاتنا مع المؤسسات الأكاديمية والهيئات الصحية الوطنية والجهات البحثية نقل المعرفة، والابتكار التطبيقي، وتطوير الخبرات السريرية بقيادة سعودية. سواءً من خلال توسيع نطاق الوصول إلى المناطق غير المخدومة، أو من خلال تعزيز الكفاءة عبر شبكتنا، فإننا نُؤلي كل قرار تشغيلي باعتباره فرصة لدعم مستقبل صحي أكثر مرونة في المملكة العربية السعودية، اليوم وعلى المدى البعيد





بوصلتنا نحو تحقيق الأثر



رسالتنا

تقديم رعاية متميزة لتحسين رفاهية مجتمعنا من خلال السعي نحو التميز.



رؤيتنا

الريادة في طليعة قطاع الرعاية الصحية.

قيمنا

توجّه قيمنا الجوهرية كل قرار نتخذه وكل مريض نخدمه. فهي تعبّر عن جوهر هويتنا في شركة رعاية طبية، وتُحدد أسلوب تقديمنا لرعاية صحية موثوقة وعالية الجودة في مختلف أنحاء المملكة العربية السعودية.



التميز

نسعى إلى تحقيق التميز السريري من خلال الابتكار، والتقنيات الطبية المتقدمة، والتحسين المستمر للجودة. إن التزامنا بتحقيق نتائج فائقة يدفعنا إلى تجاوز المعايير المعتمدة في القطاع، مع الالتزام بأعلى مستويات الممارسة الطبية والكفاءة المهنية



الرعاية

نُقدّم رعاية تتمحور حول المريض، تجمع بين التميز السريري والتعاطف الحقيقي. ويتجاوز التزامنا حدود العلاج الطبي ليشمل الدعم الشامل للمرضى وأسرهم، بما يضمن رعاية مصممة خصيصًا تحترم كرامتهم وقيمهم الثقافية



النزاهة

نلتزم بأعلى المعايير الأخلاقية في جميع القرارات السريرية، والأنشطة البحثية، والعلاقات المهنية. ويضمن التزامنا بأخلاقيات المهنة، وسرية معلومات المرضى، والسلوك المهني، أن تظل الثقة حجر الأساس في علاقاتنا العلاجية وسمعتنا المؤسسية



العمل الجماعي

نعمل كفريق متعدد التخصصات، يجمعنا هدف مشترك يمثل في تحسين النتائج الصحية وتعزيز جودة الحياة. ويُعد التعاون بين مختلف الإدارات والتخصصات والأدوار عبر الوظائف والتخصصات والأدوار عنصراً أساسياً في نموذج الرعاية المتكاملة الذي نعتمده. ونُعزز بشكل فعال ثقافة يُسمع فيها صوت كل عضو في الفريق، ويُحترم، ويُمكن من الإسهام في نجاحنا الجماعي

تكمّن قوّتنا في الربط بين التميّز السريري والتعاطف الإنساني في مختلف أنحاء المملكة. فعبر المدن الرئيسية في المملكة العربية السعودية، لا نقتصر على تقديم العلاج للمرضى فحسب، بل نبني شبكة رعاية صحية تُدرك احتياجات العائلات والمجتمعات السعودية وتُلبي خصوصياتها



المسؤولية

نلتزم بالمسؤولية المهنية في جميع مستويات تقديم الرعاية الصحية. ويتحمل كل من الممارسين الصحيين وأعضاء الفريق مسؤولية نتائج المرضى، والقرارات السريرية، ومؤشرات الجودة، مما يعزز ثقافة التميز المهني والتحسين المستمر في الممارسة الطبية



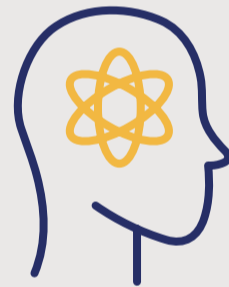
السلامة

نُطبق معايير صارمة وغير قابلة للتنازل فيما يتعلق بسلامة المرضى، من خلال إدارة المخاطر بشكل منهجي، والحوكمة السريرية، وبروتوكولات ضمان الجودة. وتدفعنا التزاماتنا بمبدأ "الضرر الصغرى" إلى المتابعة المستمرة، والوقاية من الحوادث، وتطبيق تدابير السلامة المثلى في جميع البيئات السريرية.



الاحترام

نُكرم كرامة كل فرد من خلال رعاية تراعي الخصوصية الثقافية والمهنية. ويُقرُّ نهجنا بتعدد الخلفيات، والمعتقدات الدينية، والتفضيلات الشخصية، بما يضمن أن يحظى جميع المرضى والزملاء بالكرامة والاحترام في كل تفاعل



الابتكار

نقود التقدم الطبي من خلال تبني أحدث التقنيات، والبحوث السريرية، والنهج العلاجية المبتكرة. وتشمل التزاماتنا تجاه الابتكار حلول الصحة الرقمية، والتدريب المتقدم، والمقاربات العلاجية الناشئة التي تُسهم في تعزيز النتائج السريرية وتجربة المريض.



العدالة

تُشكّل المساواة جوهر وعدنا بتقديم رعاية صحية خالية من التمييز. ونلتزم بالعدالة في الوصول إلى الخدمات السريرية، وممارسات التوظيف، وتوزيع الموارد، ومعاملة المرضى. وقد صُغمت سياساتنا للقضاء على الفوارق وخلق فرص متكافئة للرعاية والنمو والاندماج.



الشفافية

الشفافية ليست إجراء شكلياً، بل مبدأ يُحدّد طريقة تواصلنا مع المرضى والموظفين والشركاء. ونُحافظ على تواصل منفتح من خلال التوثيق السريري الواضح، والتثقيف الشامل للمرضى، والتقارير الشفافة حول النتائج ومؤشرات الجودة. ويضمن التزامنا بالشفافية الموافقة المستنيرة، واتخاذ القرار المشترك، والمساءلة في جميع جوانب تقديم الرعاية الصحية وحوكمة المؤسسة



استراتيجيتنا

تستند استراتيجية رعاية الطبية إلى قناعة بأن القيادة الفعالة في مجال الرعاية الصحية تتطلب المرونة والبصيرة في آن واحد. وفي ظل بيئة تشغيلية تزداد تعقيداً، بفعل التحولات الديموغرافية، والتطورات التكنولوجية، وتغير توقعات المرضى، تدرك المجموعة الحاجة إلى اتخاذ إجراءات حاسمة، بالتوازي مع التخطيط لخلق قيمة طويلة الأمد. وتتماشى التوجهات الاستراتيجية لشركة رعاية الطبية مع الإطار العام لرؤية المملكة العربية السعودية 2030، إذ تدمج بين الاستجابة الفورية والتحول المستقبلي الموجه نحو تحقيق نتائج مستدامة.

تركيزنا الاستراتيجي يتمحور حول أربع أولويات رئيسية

خلق القيمة من خلال التكامل

نهدف إلى خلق القيمة من خلال تعزيز التكامل بين وحدات أعمالنا المختلفة. ومن خلال الربط الفعال بين الخدمات السريرية، والوظائف الداعمة، والمنصات التشغيلية، نستطيع تقديم رعاية صحية فعالة، ومتسقة، وسريعة الاستجابة لأولئك الذين يعتمدون علينا.

توسيع نطاق الخدمات في الرياض

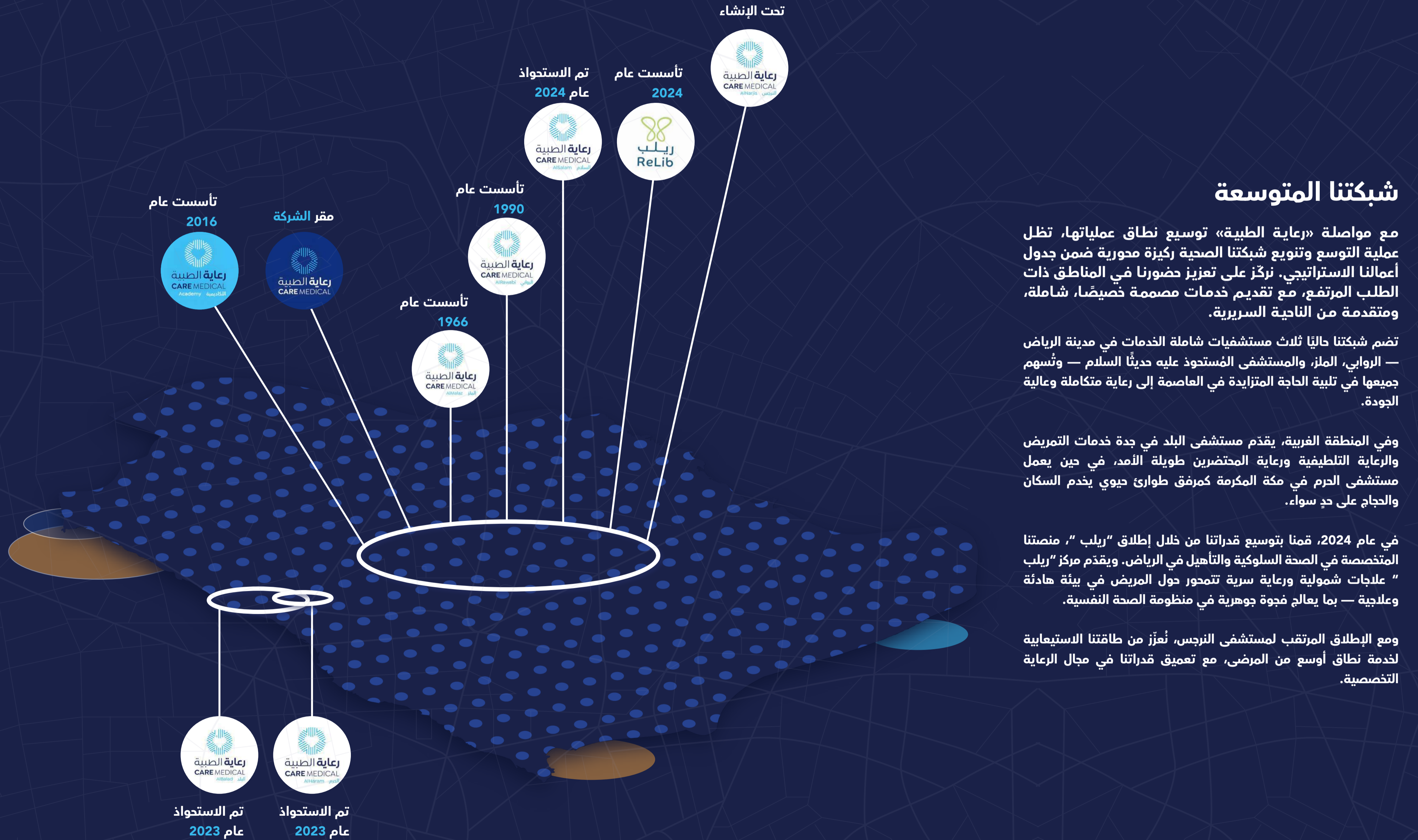
مع نمو العاصمة، تزداد الحاجة إلى رعاية شاملة وسهلة الوصول. نحن نستثمر في توسيع المرافق، والقدرات السريرية، والتقنيات اللازمة لمواكبة هذا الطلب بشكل مباشر، وتعزيز دورنا في قلب المملكة.

تقديم خدمة استثنائية للمرضى والشركاء

تظل الجودة العالية هي معيارنا لكل مريض. ونحن نواصل رفع سقف التوقعات لضمان أن جودة الخدمة، والنتائج الطبية، والتعاون المهني لا تُحافظ عليها فحسب، بل تُطوّر بشكل ملموس في مختلف أنحاء شبكتنا.

الوصول إلى شرائح سكانية ومناطق جغرافية جديدة

نوسع نطاق خدماتنا ليشمل شرائح سكانية جديدة ومناطق جغرافية متنوعة. ويشمل ذلك الوصول الموجه إلى المجتمعات غير المخدومة، والتوسع الاستراتيجي في المناطق ذات النمو المرتفع في مختلف أنحاء المملكة.



شبكة المتوسعة

مع مواصلة «رعاية الطبية» توسيع نطاق عملياتها، تظل عملية التوسع وتنويع شبكتنا الصحية ركيزة محورية ضمن جدول أعمالنا الاستراتيجي. نركّز على تعزيز حضورنا في المناطق ذات الطلب المرتفع، مع تقديم خدمات مصممة خصيصًا، شاملة، ومتقدمة من الناحية السريرية.

تضم شبكتنا حاليًا ثلاث مستشفيات شاملة الخدمات في مدينة الرياض — الروابي، الملز، والمستشفى المُستحوذ عليه حديثًا السلام — وتسهم جميعها في تلبية الحاجة المتزايدة في العاصمة إلى رعاية متكاملة وعالية الجودة.

وفي المنطقة الغربية، يقدم مستشفى البلد في جدة خدمات التمريض والرعاية التلطيفية ورعاية المحتضرين طويلة الأمد، في حين يعمل مستشفى الحرم في مكة المكرمة كمرفق طوارئ حيوي يخدم السكان والحجاج على حدٍ سواء.

في عام 2024، قمنا بتوسيع قدراتنا من خلال إطلاق «ريلب»، منصتنا المتخصصة في الصحة السلوكية والتأهيل في الرياض. ويقدم مركز «ريلب» علاجات شمولية ورعاية سرية تتمحور حول المريض في بيئة هادئة وعلاجية — بما يعالج فجوة جوهريّة في منظومة الصحة النفسية.

ومع الإطلاق المرتقب لمستشفى النرجس، نُعزّز من طاقتنا الاستيعابية لخدمة نطاق أوسع من المرضى، مع تعميق قدراتنا في مجال الرعاية التخصصية.



رحلتنا

على مدار عقود، لعبت شركة رعاية الطبية دورًا محوريًا في تشكيل مشهد الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.

بدأت رحلتنا في عام 1966 بافتتاح أول مستشفى لنا في حي الملز بمدينة الرياض. ومنذ ذلك الحين، واصلت الشركة التوسع بشكل منتظم في حضورها وقدراتها، لتتحول إلى شبكة معترف بها على المستوى الوطني، تلتزم بتقديم رعاية صحية عالية الجودة، يسهل الوصول إليها، وتتمحور حول المريض.

وشهدت السنوات الأخيرة توسعًا متزايدًا لشركة رعاية الطبية في المناطق ذات الطلب المرتفع. وفي عام 2023، استحوذنا على مستشفى الرعاية المتخصصة للحالات المزمنة في جدة.

شكّل انضمام مستشفى الروابي في عام 1990 خطوة مهمة في توسيع نطاق تقديم الخدمات داخل العاصمة. وفي عام 2003، تم تأسيس الشركة الوطنية للرعاية الطبية، والتي جمعت بين الجهات المعنية من القطاعين العام والخاص، مما أسهم في إنشاء قاعدة أقوى للنمو. تبع ذلك إدراج الشركة في السوق المالية السعودية (تداول) في عام 2013، مما عزز من نضج عملياتنا التشغيلية وفتح آفاقًا جديدة للنمو.

وفي عام 2016، أسسنا "أكاديمية كير"، وهي منصة مخصصة لتطوير الكفاءات الطبية، مما عزز تركيز الشركة على التعلم المستمر والتميز السريري.

الاستحواذ على مستشفى صحة السلام الطبي بالرياض، ويُعرف اليوم باسم مستشفى رعاية الطبية السلام.



افتتاح مركز "ريلب" لإعادة التأهيل النفسي وعلاج الإدمان في الرياض.

2024

2023

الاستحواذ على مستشفى الصحة السلام في الرياض، والذي يُعرف الآن باسم "رعاية الطبية - السلام"



إطلاق مركز "ريلب" لإعادة التأهيل النفسي وعلاج الإدمان في الرياض.

تأسيس "أكاديمية رعاية"، لتقديم التدريب والتعليم للمهنيين الطبيين داخل "رعاية الطبية" وخارجها



2016

تأسيس الشركة الوطنية للرعاية الطبية، كشراكة بين القطاع العام ومجموعة من المساهمين من القطاع الخاص.



2003

تحول الشركة إلى شركة مساهمة في السوق المالية السعودية (تداول).



2013

افتتاح مستشفى التأمينات الاجتماعية، ويُعرف الآن باسم "رعاية الطبية - الروابي"



1990

افتتاح أول مستشفى خاص، ويُعرف حالياً باسم "رعاية الطبية - الملز"



1966



أبرز أحداث عام 2024

النتائج المالية

شهدت "رعاية الطبية" في عام 2024 عامًا آخر من الأداء المالي والتشغيلي القوي، حيث بلغت الإيرادات 1.29 مليار ٤، ما يمثل زيادة سنوية بنسبة 19.6%، مدعومة بتحسين مستمر في جودة تقديم الخدمات، وزيادة أعداد المرضى، وتعزيز الطاقة السريرية.

الأجل. كما ارتفعت الأرباح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك (EBITA) بنسبة 25.1% وبالتوازي مع ذلك، نمت حقوق المساهمين بنسبة 12.1% لتغلق عند 1.63 مليار ٤، مما يشير إلى رزمة صحية وتحقيق قيمة مستدامة للمساهمين.

وقد انعكس هذا النمو على جميع المؤشرات المالية الرئيسية، حيث ارتفع إجمالي الأصول بنسبة 13% ليصل إلى 2.5 مليار ٤، مما يدل على قاعدة استثمارية قوية وبنية تحتية معززة لدعم التوسع طويل

بلغ صافي الربح للسنة 298.2 مليون ٤، مسجلًا زيادة بنسبة 23.8% مقارنة بالعام السابق. وتعكس نتائج عام 2024 ارتفاع معدلات استخدام الخدمات وتحسن النتائج السريرية ورضا المرضى

أبرز مؤشرات الأداء الرئيسية

الكفاءة التشغيلية

1.39 ساعة

متوسط مدة البقاء في قسم الطوارئ

%55+

انخفاض في أوقات الانتظار في صيدليات العيادات الخارجية

%95

توافر الأدوية في العيادات الخارجية (ارتفاعًا من 93%)

%87

توافر الأدوية التجارية (ارتفاعًا من 82%)

البنية التحتية والاستثمار

141.7 مليون ٤

استحواذ على أرض في جدة

44 مليون ٤

استحواذ على مستشفى السلام الطبي

تجربة المريض

%94

انخفاض في أوقات الانتظار في صيدليات العيادات الخارجية

%82

رضا المرضى في مستشفى الروابي والمركز

الحجم السريري وسهولة الوصول إلى الخدمات

%14

زيادة في عدد حالات التنويم

%12

ارتفاع في عدد العمليات الجراحية

%14

نمو في زيارات العيادات والطوارئ

1,128

سريرًا مريضًا (إجمالي الطاقة الاستيعابية)

%68

معدل إشغال الأسرة على مستوى النظام

%72

زيادة في إجمالي الطاقة السريرية

الامتثال

%100

الامتثال لإرشادات وصف المضادات الحيوية

%91

معدل الامتثال لنظام السجل الطبي الإلكتروني (EMR)

الإيرادات ٤

808,953,117

2020

845,380,520

2021

917,934,901

2022

1,081,783,416

2023

1,293,685,328

2024

%19.6

إجمالي الأصول ٤

1,432,626,314

2020

1,559,420,770

2021

1,712,720,491

2022

2,214,364,614

2023

2,502,178,673

2024

%13

الأرباح قبل خصم الفوائد والضرائب والاستهلاك ٤

179,499,207

2020

214,349,178

2021

242,946,766

2022

301,653,558

2023

377,377,599

2024

%25.1

حقوق الملكية ٤

1,036,948,931

2020

1,124,274,578

2021

1,263,588,619

2022

1,543,436,058

2023

1,629,505,100

2024

%12.1



أبرز إنجازات الاستدامة (ESG)

المشاركة المجتمعية

624 إجمالي عدد ساعات التطوع المقدمة

200+ موظف شاركوا في مبادرات التطوع

تجربة المرضى والموظفين

95% نسبة رضا المشاركين في برنامج الرعاية التنفيذية الصحية

94% نسبة رضا المرضى العامة

التعلم والتطوير

9,882 ساعة تدريبية مكتملة

1,089 موظفًا تم تدريبهم ضمن برامج متنوعة

القوى العاملة بالأرقام

1,546 عدد الموظفين بدوام كامل، بما يمثل 58.4% من إجمالي القوى العاملة

3,325 إجمالي عدد الموظفين

71 سيدة سعودية تم دمجها في الوظائف الصحية من خلال برنامج تمهير

30 موظف من أصحاب الهمم (حوالي 1.12% من إجمالي القوى العاملة)

48.08% نسبة السعودة، ارتفاعًا من 34.82% في عام 2023

58% نسبة مشاركة النساء في توظيفات برنامج تمهير لعام 2024

أكاديمية كير

64.7% نمو في الالتحاق ببرامج الإقامة

34.5% زيادة في المشاركة في برامج التدريب من عام 2023 إلى 2024

19% انخفاض في عدد المتدربين من طلاب الطب

الأداء البيئي

10.33% انخفاض في تكاليف المياه مقارنة بعام 2023

13.42% انخفاض في تكاليف الكهرباء مقارنة بعام 2023



إطار السياسات لدى رعاية الطبية

لضمان الشفافية، والنزاهة الأخلاقية، والامتثال للأنظمة، تحتفظ شركة رعاية الطبية بمجموعة شاملة من السياسات الداخلية. وتشمل هذه السياسات مجالات الحوكمة، والمسؤولية الاجتماعية، ورعاية المرضى، والحفاظ على البيئة، مما يشكل الأساس لممارساتنا المؤسسية وعملياتنا اليومية.

ويُعد احترام حقوق الإنسان جزءًا أصيلاً من جميع جوانب عملنا؛ سواء في تعاملنا مع الموظفين، أو في الرعاية التي نقدمها للمرضى، أو من خلال تفاعلنا مع المجتمع الأوسع، إذ نلتزم بصون كرامة الإنسان وتحقيق المساواة تحت جميع الظروف

الحوكمة والأخلاقيات

- مدونة قواعد الأخلاق والسلوك المهني
- سياسة الإبلاغ عن المخالفات والسلوكيات غير الأخلاقية
- سياسة مكافحة الرشوة والفساد
- سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- سياسة تعارض المصالح
- سياسة معايير منافسة الأعمال
- سياسة الإفصاح
- سياسة تنظيم علاقات أصحاب المصالح
- سياسة المكافآت والتعويضات

حقوق المرضى وجودة الرعاية الصحية

- وثيقة حقوق وواجبات المرضى وذوهم
- سياسة إدارة شكاوى وتظلمات المرضى
- سياسة سرية السجلات الطبية للمرضى
- سياسة التسويق (وفقاً لمعايير التواصل الأخلاقي في الرعاية الصحية)

الاستدامة البيئية

- السياسة البيئية
- سياسة إدارة الطاقة
- سياسة جودة المياه
- سياسة إدارة النفايات

رأس المال البشري والشمول

- دليل سياسات الموارد البشرية
- سياسة الشمول والتنوع
- سياسة التوظيف (السعودية)

المسؤولية الاجتماعية (CSR)

- سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات



نهجنا في الاستدامة

- رؤية واستراتيجية رعاية للاستدامة 17
- حوكمة ومعايير الإشراف على الاستدامة 22
- الاستماع إلى أصحاب المصلحة 23
- تحديد أهم القضايا 24



رؤية واستراتيجية رعاية للاستدامة

رحلتنا في الاستدامة

تتكامل استراتيجية رعاية الطبية للاستدامة بشكل كامل مع استراتيجيتنا التجارية التي تم إطلاقها في عام 2022. مسترشدين برسالتنا "الرعاية مع كل نبضة قلب"، ندمج الاستدامة في مهمتنا من خلال تقديم رعاية صحية عالية الجودة، ميسورة الوصول ومسؤولة، مع تعزيز أهداف التحول الوطني في قطاع الرعاية الصحية بالمملكة العربية السعودية

تطور الاستراتيجية

لقد تطور نهجنا في الاستدامة بشكل منهجي منذ عام 2022 عبر دمج مستهدف لمعايير البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) في جميع عمليات الرعاية الصحية. وقد أسس تطوير ركائز استراتيجية الاستدامة في عام 2023، والتي نُشرت في تقرير الاستدامة السنوي الأول، الإطار الأساسي الذي يمكننا من تحقيق التقدم الاستراتيجي الحالي في رحلتنا نحو الاستدامة.

نفخر هذا العام بتقديم استراتيجيتنا المحدثة للاستدامة، المبنية على ستة أبعاد متكاملة: التميز السريري، الصلابة الاقتصادية، الأثر الاجتماعي القابل للقياس، الحوكمة الأخلاقية الرصينة، الحماية البيئية، والمشاركة الفاعلة لأصحاب المصلحة. ومن خلال هذا الإطار، نهدف إلى خلق قيمة مستدامة لجميع أصحاب المصلحة لدينا، مع الحفاظ على معاييرنا السريرية وكفاءتنا التشغيلية. تدعم هذه الاستراتيجية بشكل مباشر رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وأهداف برنامج تحول القطاع الصحي في بناء بنية تحتية صحية مرنة وقادرة على مواجهة التحديات المستقبلية.

وقد تم تطوير هذه الاستراتيجية وتنفيذها بناءً على إعادة تقييم منهجية للمخاطر والفرص البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) ذات الأهمية، وذلك بدعم من مشاركة أصحاب المصلحة من مختلف الإدارات، إلى جانب الاستفادة من استشارات خارجية متخصصة في مجالات الاستدامة وتضمن هذا التحديث ما يلي:

- تحديد أبرز المخاطر والفرص البيئية والاجتماعية والحوكمة ذات الصلة بأعمالنا ودمجها في استراتيجيتنا المحدثة
- موازنة الإفصاحات الحالية مع معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)
- موازنة الأهداف الاستراتيجية مع برنامج تحول القطاع الصحي في إطار رؤية السعودية 2030
- تحديد أهداف التنمية المستدامة (SDGs) ذات الأثر الكبير والمرتبطة بعمليات "رعاية الطبية" وسلسلة القيمة الخاصة بها
- إعداد خطط جاهزة للامتثال المستقبلي لأطر الإفصاح الخاصة بالقطاع والمعايير العالمية للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

ركائزنا الاستراتيجية

تعتمد كل ركيزة من ركائزنا الاستراتيجية على إمكانات أساسية تُشكّل قاعدة نهجنا في الاستدامة. وجرى تصميم هذه المكنات بعناية لتتوافق مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ومع مستهدفات رؤية المملكة 2030.





نموذج خلق القيمة في رعاية الطبية

لتحقيق أهدافنا الاستراتيجية وضمان خلق قيمة مستدامة على المدى الطويل، وضعت رعاية الطبية نموذجاً لخلق القيمة يتماشى مع استراتيجيتنا في الاستدامة، بما يضمن تحقيق أثر ملموس وقابل للقياس عبر جميع مجالات عملياتنا.



زيادة رضا الموظفين



نمو مستدام في قطاع الرعاية الصحية



تعزيز الموقع السوقي



تنويع مصادر الإيرادات



هامش ربح محسّن



تعزيز الأداء البيئي



تقديم نتائج رعاية صحية أفضل



مستوى عالٍ من رضا المرضى



أن نكون الشريك المفضل



دعم برنامج تحول قطاع الصحة ضمن رؤية المملكة العربية السعودية 2030

نتائج السنة المالية 2024	مساهمة رعاية الطبية	هدف رؤية 2023
تشكل هذه البرامج التأمينية اليوم نسبة كبيرة من قاعدة مرضانا، والأهم من ذلك، أنها ساهمت في إزالة الحواجز أمام الحصول على الرعاية، مما أتاح للفئات الأكثر ضعفاً في جميع أنحاء المملكة الحصول على العناية الطبية الأساسية التي يحتاجون إليها.	نشارك بنشاط في برامج التأمين الصحي المدعومة من الحكومة بالتعاون مع الجهات الوطنية المختصة. وتساعد هذه البرامج في ضمان وصول الخدمات الطبية لكافة المواطنين والمقيمين، وخاصة الفئات ذات الدخل المنخفض.	تغطية صحية شاملة
شهدت خدمات التطبيب عن بُعد زيادة ملحوظة في معدلات الاستخدام خلال فترة التقرير. وقد مكّنت هذه التقنية الحديثة المرضى من التواصل مع الأطباء بسهولة أكبر، بغض النظر عن الموقع الجغرافي أو الجدول الزمني. وقد أدت هذه الاستشارات الافتراضية دوراً محورياً في تحسين إدارة الحالات المزمنة، وتمكين الاستجابة السريعة للمشكلات الصحية الطارئة. كما أفاد المرضى بارتفاع مستويات الرضا، فُعربين عن تقديرهم لسهولة الوصول إلى الرعاية وتقليص فترات الانتظار.	تواصل "رعاية الطبية" تبني ودمج التقنيات المتقدمة، مع استثمارات كبيرة في خدمات التطبيب عن بُعد. هدفنا هو تزويد مرضانا باستشارات طبية عالية الجودة وفي الوقت المناسب، مع تجاوز القيود الجغرافية والزمنية، لضمان توفير رعاية صحية عادلة ومريحة للجميع.	جودة وكفاءة الرعاية الصحية
وقد أسفر تطبيق معايير اللجنة الدولية المشتركة (JCI) عن تحسينات فعلية في سلامة المرضى، حيث انخفضت معدلات العدوى المكتسبة داخل المستشفيات إلى 1.5، وذلك بفضل إجراءات التعقيم الصارمة، والتوثيق الطبي الدقيق والشامل، والمراقبة الدقيقة لأخطاء صرف الأدوية	اعتمدنا معايير رعاية صحية معترف بها دولياً، بما في ذلك الاعتماد من اللجنة الدولية المشتركة (JCI) والعديد من شهادات الجودة وفق معايير الأيزو ISO. وتوجهنا هذه المعايير في آليات العمل، مما يساعدنا على البقاء متماسكين مع أفضل الممارسات العالمية الحديثة. كما نقوم بمراجعة إجراءاتنا بانتظام وتحديثها، إلى جانب إجراء عمليات تدقيق داخلية وخارجية لضمان تقديم رعاية صحية على أعلى مستوى	الرعاية الصحية الوقائية وأنماط الحياة الصحية
ونتيجة لذلك، شهد المستشفى تحسناً ملحوظاً في مؤشرات الأداء، حيث ارتفعت تقييمات أداء الكوادر الطبية، وتراجعت نسبة الأخطاء السريرية، كما أبدى المرضى مستوى أعلى من الرضا تجاه جودة الرعاية الصحية ومصداقيتها	كما تم تنفيذ برامج تدريبية منظمة ومستمرة تهدف إلى تمكين الكوادر الطبية من صقل مهاراتهم السريرية ومواكبة أحدث الممارسات الطبية المثلى. وتركز هذه البرامج على تعزيز الأداء، وتشجيع تبادل المعرفة، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر في جودة الرعاية الصحية المقدمة.	
طوال العام، تمكنا من الوصول إلى شريحة واسعة من المجتمع من خلال حملات توعوية ركزت على الوقاية من الأمراض المزمنة مثل داء السكري وارتفاع ضغط الدم. قمنا بالترويج لتبني أنماط غذائية صحية، وممارسة النشاط البدني، والإقلاع عن التدخين، والمواظبة على الرعاية الطبية والمتابعة الدورية. ونتيجة لذلك، ارتفعت معدلات مشاركة الأفراد في الفحوصات الوقائية، وازداد الوعي المجتمعي حول كيفية الوقاية من الأمراض المزمنة والسيطرة عليها، مما ساهم في تقليص انتشارها بشكل ملحوظ.	تماشياً مع هدف رؤية المملكة 2030 المتمثل في تعزيز الرعاية الصحية الوقائية، نظمنا سلسلة من الحملات التوعوية الموجهة وبرامج الصحة المجتمعية طوال عام 2024. هدفت هذه المبادرات إلى تمكين الأفراد من خلال تزويدهم بالمعرفة اللازمة لتحمل مسؤولية صحتهم، وتشجيعهم على إجراء الفحوصات الدورية، والكشف المبكر عن الأمراض المزمنة، واعتماد عادات يومية أكثر صحية.	



نتائج السنة المالية 2024	مساهمة رعاية الطبية	هدف رؤية 2023
<p>لم تؤد هذه المبادرات إلى تحسين فرص الحصول على الخدمات الصحية الأساسية فحسب، بل لعبت أيضًا دورًا محوريًا في تعزيز الثقافة الصحية لدى المجتمع. وقد أفاد المشاركون بتبنيهم ممارسات حياتية أكثر صحية، بما في ذلك زيادة مستوى النشاط البدني وتحسين العادات الغذائية. ومع مرور الوقت، ساهمت هذه التغييرات السلوكية في تحقيق نتائج صحية أفضل وتقليل مخاطر الإصابة بالأمراض المزمنة بين المشاركين.</p>	<p>سعت رعاية بنشاط إلى إقامة شراكات استراتيجية مع الجهات الحكومية لتقديم رعاية صحية متكاملة وميسرة لشرائح أوسع من المجتمع. ومن خلال هذه الشراكات، أطلقت المستشفى عددًا من برامج الصحة المجتمعية التي تهدف إلى توفير فحوصات طبية مجانية، وتنظيم جلسات توعوية تعليمية تستهدف أبرز التحديات الصحية.</p>	<p>خصخصة الخدمات الصحية وتنويعها</p>
<p>ومن خلال الالتزام بالمعايير التنظيمية ذات الصلة، قمنا بوضع إجراءات صارمة لمكافحة العدوى، وتعزيز معايير سلامة المرضى، وتطبيق آليات فعالة لضمان الجودة. وقد كانت هذه الجهود أساسية في الحفاظ على مستويات رعاية صحية عالية، وضمان سلامة المرضى، والارتقاء المستمر بجودة الخدمات المقدمة.</p>	<p>تلتزم شركة رعاية الطبية بدعم هدف رؤية المملكة 2030 المتمثل في تعزيز الحوكمة والتنظيم في قطاع الرعاية الصحية من خلال الالتزام الكامل باللوائح والمعايير التي وضعتها الجهات التنظيمية الرئيسية في المملكة العربية السعودية.</p> <p>نحرص بدقة على اتباع التوجيهات الصادرة عن جهات مثل وزارة الصحة، والهيئة السعودية للتخصصات الصحية (SCFHS)، والمركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI)، والهيئة العامة للغذاء والدواء (SFDA)، والمركز الوطني للمعلومات الصحية، وهيئة الصحة العامة (وقاية). ويشمل هذا الالتزام تطبيق بروتوكولات مكافحة العدوى الأساسية، وتدابير سلامة المرضى، وممارسات ضمان الجودة، وإدارة السجلات الطبية، وضمان حصول العاملين في القطاع الصحي على التراخيص اللازمة.</p>	<p>تحسين الحوكمة والتنظيم في قطاع الرعاية الصحية</p>
<p>من خلال مشاركتها في تطوير السياسات الصحية، أسهمت رعاية الطبية في تبسيط وتحسين خدمات الرعاية الصحية في المملكة. وقد أسفرت هذه المبادرات عن تحسين تقديم الخدمات، ورفع مستوى رضا المرضى، واعتماد ممارسات مستدامة تُقلل من الهدر وتُعزز الاستخدام الأمثل للموارد، مما يدعم بصورة مباشرة أحد أهداف رؤية 2030 المتمثل في تعزيز كفاءة الرعاية الصحية.</p>	<p>تشارك رعاية الطبية بنشاط في جهود تطوير السياسات الصحية لدعم استدامة وجودة الرعاية الصحية في المملكة. وتتعاون مع الجهات المعنية الرئيسية، بما في ذلك الهيئات الحكومية والمؤسسات الصحية، للمساهمة في صياغة السياسات التي تعزز الكفاءة، وتحسن جودة رعاية المرضى، وتلبي الاحتياجات المتغيرة لنظام الرعاية الصحية.</p>	
<p>ونتيجةً لجهود المتابعة والرصد، حافظنا باستمرار على معدلات امتثال مرتفعة لبروتوكولات السلامة، إلى جانب الحفاظ على مستويات قوية في مؤشرات رضا المرضى.</p>	<p>ومن أجل الحفاظ على أعلى مستويات تقديم الخدمات الصحية، تطبق رعاية أنظمة شاملة للمراقبة والمراجعة المستمرة، تشمل عمليات تدقيق داخلية منتظمة لجودة الخدمات وسلامة المرضى، إضافةً إلى مراجعات خارجية يجريها المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI) (سباهي). كما نقوم بتحليل شكاوى المرضى وملاحظاتهم، ضمن التزامنا الدائم بتحسين الجودة. وتشمل مؤشرات الأداء الرئيسية التي نتابعها معدلات الالتزام ببروتوكولات السلامة ومستويات رضا المرضى، بما يضمن التوافق المستمر مع المعايير التنظيمية وتوقعات المستفيدين من الخدمات الصحية.</p>	



توقيع مذكرة تفاهم

رعاية الطبية
CARE MEDICAL



جمعية السياحة الصحية
HEALTH TOURISM ASSOCIATION



وزارة الصحة
Ministry of Health

HTE FORUM
HEALTH TOURISM FUTURE
مستقبل السياحة الصحية

ترسيخ مكانة المملكة العربية السعودية كوجهة للسياحة العلاجية

أبرمت رعاية الطبية شراكة استراتيجية مع جمعية السياحة العلاجية من خلال مذكرة تفاهم، تعكس التزامًا مشتركًا برفع مكانة المملكة العربية السعودية في قطاع السياحة الصحية على المستوى العالمي. وتضع هذه الشراكة إطارًا للمبادرات المشتركة الرامية إلى تعزيز التميز في تقديم الخدمات والترويج للمملكة كوجهة رائدة للمرضى الدوليين الباحثين عن رعاية طبية عالية الجودة.

وتأتي هذه الخطوة في سياق الجهود الوطنية الأوسع ضمن رؤية المملكة 2030 لتنويع الاقتصاد من خلال تطوير قطاع الرعاية الصحية، كما تعكس التوجه الاستراتيجي لرعاية الطبية نحو توسيع نطاق خدمات المرضى الدوليين مع الحفاظ على التزامه بتقديم نتائج طبية بمعايير عالمية.

وتركز الشراكة على تطوير مسارات رعاية متكاملة، وتبسيط تنسيق خدمات المرضى، وتطبيق أفضل الممارسات العالمية ضمن عروضنا في مجال السياحة العلاجية.

منتدى مستقبل السياحة العلاجية

في عام 2024، شاركت رعاية الطبية بكل فخر في منتدى مستقبل السياحة العلاجية بصفتها راعياً ذهبياً، مما يؤكد من جديد التزامنا بدفع عجلة التقدم في قطاعي الرعاية الصحية والسياحة العلاجية. وقد جمع هذا الحدث المرموق نخبة من قادة القطاع وصناع السياسات والمتخصصين في الرعاية الصحية، لمناقشة استراتيجيات مبتكرة وفرص واعدة للنمو في مجال السياحة العلاجية.



حوكمة ومعايير الإشراف على الاستدامة (ESG)

يُعد الإشراف الفعال على قضايا البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) عنصرًا أساسيًا في تنفيذ استراتيجيتنا للاستدامة. وفي إطار جهودنا لتنسيق مبادرات الاستدامة وتعزيز دمجها بشكل فعال في عملياتنا، قامت رعاية الطبية بتأسيس لجنة للاستدامة بهيكل تنظيمي محدد وصلحيات واضحة. وتضمن هذه اللجنة دمج إدارة الاستدامة بسلسلة في عمليات اتخاذ القرار داخل مستشفياتنا.

هيكل لجنة الاستدامة

تعمل لجنة الاستدامة كهيئة تنفيذية إدارية يتم تعيينها من قبل الرئيس التنفيذي. وتتألف من قادة تنفيذيين كبار مسؤولين عن صياغة ودفع أجندة البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) لشركة رعاية، وهم

يضمن الاستدامة المالية، ويقود الاستثمار في المبادرات المدفوعة بمبادئ البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، ويشرف على تخصيص رأس المال بشكل مسؤول.

يشرف على كفاءة العمليات التشغيلية، ودمج مبادئ البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) في تقديم الخدمات، وتعزيز الابتكار المرتبط بالاستدامة

يقود جهود رفاه الموظفين، وتعزيز التنوع والشمول، وتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية

يضمن الامتثال التنظيمي، ويعمل على الحد من المخاطر، وضمان التوافق مع السياسات المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة (ESG).

ويُشترط على كل عضو في اللجنة أن يمتلك المعرفة بمبادئ الاستدامة، وأهميتها، والفرص المتاحة لتطبيقها ضمن نطاق أعماله وإدارته

مسؤوليات اللجنة

تُعهد إلى لجنة الاستدامة بمجموعة واسعة من المسؤوليات التي تُسهم في دمج مبادئ البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) في أعمال الشركة، ومتابعة الأداء، وتعزيز مشاركة أصحاب المصلحة. وتُنظم هذه المسؤوليات ضمن محاور رئيسية لضمان تحقيق نتائج قابلة للتنفيذ على النحو التالي:

دمج الاستدامة في الاستراتيجية والعمليات

- دعم دمج الاستدامة في استراتيجيات الإدارات المختلفة داخل الشركة.
- تحديد الأهداف قصيرة وطويلة المدى للاستدامة وضمان إدراجها ضمن خطة عمل الشركة.
- تحديد قضايا الاستدامة ذات الأولوية وصياغة السياسات الخاصة بالبيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، ووضع خطط العمل على مستوى جميع الوظائف.
- تقييم استجابة الشركة سنويًا تجاه قضايا الاستدامة الرئيسية، ودعم تنفيذ المبادرات عالية الأثر.

قياس أداء البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) والإفصاح عنه

- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس التقدم المحرز في مجال الاستدامة وإجراء مراجعات ربع سنوية وسنوية للأداء.
- رفع تقارير الأداء ومؤشرات التقدم في البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) إلى مجلس الإدارة.
- الإشراف على إعداد ونشر التقرير السنوي للاستدامة الخاص بشركة رعاية الطبية، وضمان التوافق مع الأطر الدولية للتقارير.

تعزيز التواصل مع أصحاب المصلحة وبناء الثقة

- التفاعل مع المستثمرين، والجهات التنظيمية، والموظفين، والمجتمعات لضمان توافق مبادرات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) مع توقعاتهم.
- إطلاق حملات توعوية داخلية حول الاستدامة لتعزيز ثقافة المسؤولية البيئية والاجتماعية.

إدارة مخاطر البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) وضمان الامتثال

- مراجعة سياسات تقييم المخاطر وإدارتها في الشركة لضمان شمولها للمخاطر المتعلقة بالاستدامة.
- صياغة واعتماد السياسات والإجراءات اللازمة لتنفيذ إطار الاستدامة بنجاح.
- ضمان الامتثال للتشريعات الوطنية الخاصة بالاستدامة ومتطلبات الإفصاح الدولية المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة (ESG).

تخصيص الموارد نحو مبادرات استدامة ذات أثر

- تحديد الميزانيات السنوية الخاصة بمبادرات الاستدامة وتقديم التوجيه اللازم للميزانيات الإدارية ذات الصلة.
- متابعة تنفيذ المبادرات المتعلقة بالاستدامة التي توصي بها اللجنة.

تعزيز حوكمة اللجنة والرقابة عليها

- تقوم اللجنة بتقييم أدائها بشكل سنوي، لضمان الامتثال لميثاق لجنة الاستدامة.
- تقوم بمراجعة وتحديث اللوائح والسياسات المتعلقة بالاستدامة حسب الحاجة.
- تطلب المستندات والتقارير والتفسيرات من المسؤولين التنفيذيين والموظفين دعمًا للمهام الرقابية التي تضطلع بها.

عمليات اللجنة

تعقد لجنة الاستدامة اجتماعات دورية لا تقل عن أربع مرات سنويًا، مع إمكانية الدعوة إلى اجتماعات إضافية حسب الحاجة. وتُحدد مدة عضوية اللجنة بثلاث سنوات، قابلة للتجديد من قبل الرئيس التنفيذي، الذي يحتفظ بصلاحيات إعادة هيكلة اللجنة أو إعادة تعيين أعضائها وفقًا لأولويات الاستدامة المتغيرة.





الاستماع إلى أصحاب المصلحة

نهجنا في إشراك أصحاب المصلحة

ويُعد هذا الإطار منهجًا منظمًا لفهم أصحاب المصلحة المتنوعين والتفاعل معهم، مما يمكننا من التنبؤ بالتحديات، واغتنام الفرص، وتحسين خدماتنا بشكل مستمر.

تؤثر في توجهنا الاستراتيجي وعملياتنا اليومية. ومن أجل ضمان استجابتنا الفعالة لاحتياجاتهم ومخاوفهم، قمنا بوضع إطار لإشراك أصحاب المصلحة يهدف إلى تعزيز الحوار البناء والتعاون والتجاوب المستمر.

يلعب أصحاب المصلحة دورًا محوريًا في تشكيل نجاح العمليات التشغيلية لشركة رعاية الطبية وتعزيز قدرتنا على تقديم خدمات رعاية صحية عالية الجودة. إذ يُسهم كل فئة من فئات أصحاب المصلحة بمنظورات وتوقعات ومساهمات قيّمة

فيما يلي نظرة عامة على كيفية تفاعلنا مع مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين، والقنوات التي نستخدمها، والنتائج التي نسعى إلى تحقيقها:

فئات أصحاب المصلحة	قنوات التواصل	وتيرة التواصل	الغرض من التواصل
المرضى	استبيانات رضا المرضى، تدقيقات ضمان الجودة، منصات ملاحظات المرضى، منصات التواصل الاجتماعي	مستمر	تحسين تجربة المرضى، جمع الملاحظات من أجل تطوير الخدمات، وضمان أعلى معايير رعاية المرضى من خلال التفاعل المستمر والاستجابة لاحتياجاتهم
الموظفون	إدارة الموارد البشرية، برامج التدريب والتطوير، استبيانات الموظفين، آليات الإبلاغ عن المخالفات، برامج الرفاه، الاجتماعات العامة	مستمر	تعزيز ثقافة عمل داعمة، وضمان التطوير المهني المستمر، وتعزيز رفاه الموظفين بما يتماشى مع قيم رعاية الطبية في التميز والنزاهة والعمل الجماعي.
الجهات التشريعية والهيئات التنظيمية	التدقيق الداخلي، لجنة التدقيق، إدارة الحوكمة والالتزام، التدقيق الخارجي، الشؤون القانونية، إدارة الموارد البشرية، التقارير السنوية	حسب الحاجة	ضمان الامتثال للوائح الرعاية الصحية، ومتطلبات الاعتماد، والمعايير القانونية، للحفاظ على النزاهة التشغيلية، وسلامة المرضى، والالتزام بالمعايير الوطنية والدولية في قطاع الرعاية الصحية.
المساهمون والمستثمرون	التقارير السنوية، التقارير المالية، الاجتماعات العامة، الإحاطات الاستثمارية، إعلانات تداول	مستمر	تقديم تحديثات شفافة بشأن الأداء المالي، واستراتيجيات الاستثمار، وممارسات الحوكمة
الموردون والشركاء التجاريون	إدارة المشتريات، تدقيقات الموردين	حسب الحاجة	تعزيز الشراكات مع جميع الموردين بهدف الحفاظ على تقديم خدمات رعاية صحية عالية الجودة من خلال ممارسات مشتريات مسؤولة
المجتمع	برامج الصحة المجتمعية، حملات التوعية الصحية العامة، المبادرات الميدانية، المشاركة في الفعاليات الصحية وأيام الصحة العالمية	مستمر	تعزيز الصحة العامة، وتحسين إمكانية الوصول إلى الرعاية الصحية، وتلبية احتياجات المجتمع الصحية من خلال مبادرات ميدانية مستهدفة وبرامج تعاونية.
طلاب الطب والمؤسسات الأكاديمية	أكاديمية كير الطبية، برامج التدريب، برامج التعليم التعاوني، الورش والمؤتمرات، التعاون في مجال البحث العلمي	مستمر	توفير تدريب متخصص وبرامج اعتماد لطلاب الطب والمهنيين في المجال الصحي.

تحديد أهم القضايا

تقييم الأهمية النسبية لدى رعاية

في عام 2024، أجرت رعاية تقييمًا شاملًا للأهمية النسبية لتحديد القضايا المتعلقة بالاستدامة التي تهم أعمالنا وأصحاب المصلحة لدينا. وتُعد نتائج هذا التقييم الأساس لاستراتيجية الاستدامة، حيث تضمن توافق جهود الشركة مع أبرز أولويات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) التي تؤثر على عملياتها.

خلال هذه العملية، شاركنا بنشاط مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، مستفيدين من نهجنا المعتمد في إشراك أصحاب المصلحة لجمع رؤى قيمة حول أهمية موضوعات الاستدامة المحددة. بالإضافة إلى ذلك، تعاوننا مع أطراف خارجية ومستشارين مختصين في البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) لإجراء تحليل سوقي دقيق، مما يضمن توافق الموضوعات الأساسية لدينا مع معايير الصناعة، وأفضل الممارسات العالمية، وأعلى معايير التقارير. ومن خلال هذا التعاون، تمكنا أيضًا من تحديد الثغرات في البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) والمؤشرات الرئيسية التي نحتاج إلى تطويرها لتحسين إدارة موضوعاتنا الجوهرية وتعزيز أدائها في مجال الاستدامة.

منهجية تقييم الأهمية النسبية لدينا

انطلاقًا من هذا الأساس، نفذت رعاية منهجية منظمة تتكون من أربع خطوات بالتعاون مع مستشار مستقل في البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، لتحديد وترتيب الأولويات للقضايا الجوهرية للسنة محل التقرير.

(ESG) الخطوة الأولى: تحديد قضايا البيئة والمجتمع والحوكمة

بدأنا بتجميع قائمة شاملة لقضايا البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) استنادًا إلى:

- الاتجاهات الرئيسية للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والموضوعات الناشئة ذات الصلة بقطاع الرعاية الصحية.
- المقارنة المرجعية مع نظراء الصناعة الرائدة لفهم التحديات والأولويات الشائعة في مجال الاستدامة داخل قطاع الرعاية الصحية.
- التوافق مع الأطر العالمية مثل (SASB)، (GRI)، رؤية المملكة 2030، ومحاور الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في تداول.
- دمج الموضوعات التي تعتمدها وكالات التصنيف الرائدة في الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لتعزيز الصلة والقابلية للمقارنة مع معايير الأداء العالمية للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

الخطوة الثانية: تقييم الأهمية والتأثير

بعد تحديد قضايا البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، تم تقييم كل قضية لتحديد مدى أهميتها وتأثيرها المحتمل:

- تقييم مدى توافق كل قضية من قضايا البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) مع أنشطة أعمال رعاية، وأولوياتها الاستراتيجية، وأهداف الاستدامة.
- تقييم أهمية كل قضية لأصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، بما في ذلك المرضى، والموظفين، والمستثمرين، والجهات التنظيمية، والمجتمع الأوسع.

الخطوة 3: ترتيب الأولويات

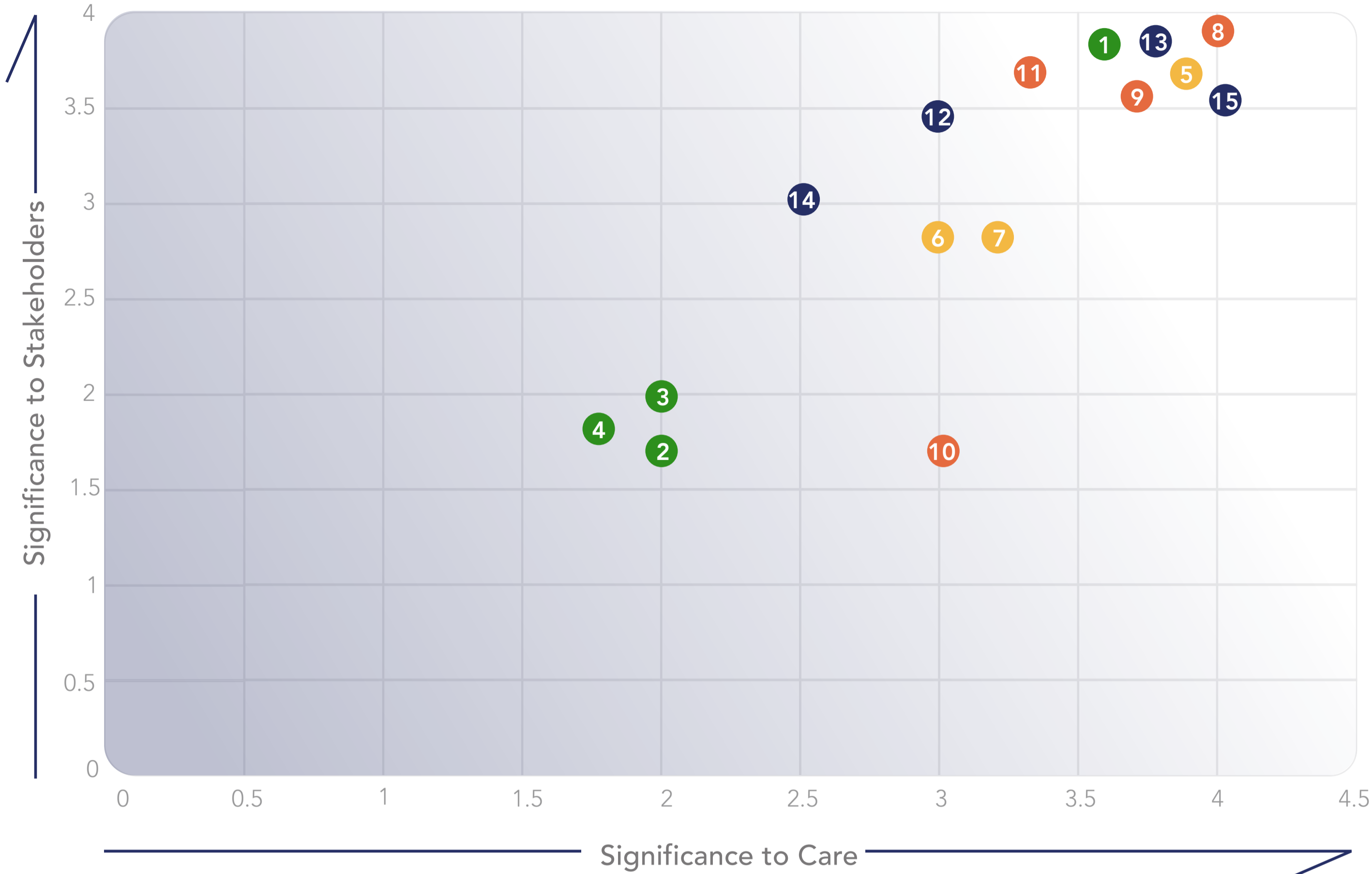
باستخدام منهجية منظمة، قمنا بترتيب القضايا بناءً على:

- إدراج ملاحظات أصحاب المصلحة الرئيسيين لضمان أن مخاوفهم وتوقعاتهم كانت محورية في عملية اتخاذ القرار.
- ضمان توافق القضايا ذات الأولوية مع رسالة رعاية ورؤيتها وأهدافها طويلة المدى.

الخطوة 4: التحقق النهائي والمصادقة

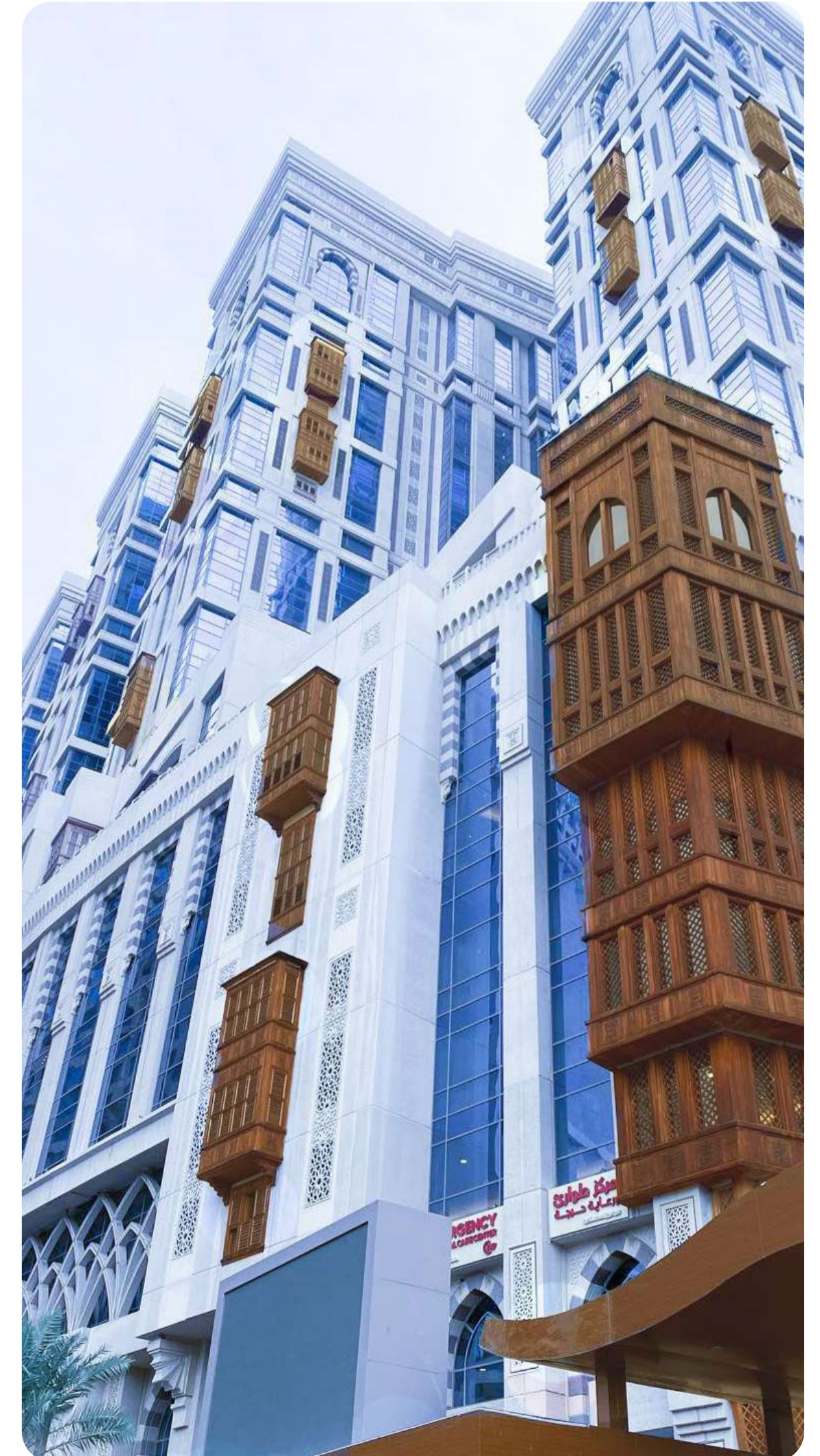
تمت مراجعة القائمة النهائية للقضايا ذات الأولوية والمصادقة عليها من قبل لجنة الاستدامة في رعاية لضمان:

- شمول جميع القضايا الحرجة وتوافقها مع أهداف العمل.
- أن القائمة تعكس أهم التحديات والفرص المتعلقة بالاستدامة في رعاية.



مصفوفة الأهمية

فيما يلي القضايا الجوهرية التي تم تحديدها باعتبارها الأكثر أهمية لأنشطة شركة رعاية، حيث تعكس أولويات أصحاب المصلحة لدينا والقطاع الصحي الأوسع، مع التوافق أيضًا مع السياق الوطني للمملكة العربية السعودية:



العمل المسؤول

المجتمع

الأفراد

الكوكب

12 أخلاقيات العمل
ومكافحة الفساد

8 سلامة المرضى
وجودة الرعاية

5 صحة وسلامة ورفاهية
الموظفين

1 إدارة النفايات

13 الحوكمة المؤسسية والإشراف على
قضايا البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)

9 خدمات رعاية صحية ميسورة
التكلفة ومتاحة للجميع

6 تطوير الموظفين
ومشاركتهم

2 كفاءة الطاقة

14 الإفصاح والشفافية

10 المشاركة المجتمعية

7 التنوع والمساواة
والشمول

3 إدارة المياه

15 خصوصية المرضى
وأمن البيانات

11 الابتكار والتحول الرقمي

4 الانبعاثات الهوائية
وتغير المناخ



القيادة والحوكمة المسؤولة



27
30
32
34

- الحوكمة المؤسسية
- القيادة بالنزاهة
- الامتثال والمساءلة
- منهج إدارة المخاطر



الحوكمة المؤسسية

نظرة عامة على الحوكمة

في شركة رعاية، نعتبر الحوكمة المؤسسية القوية أحد الركائز الأساسية لتحقيق القيمة المستدامة طويلة الأجل. فالحوكمة ليست مجرد التزام بالامتثال، بل هي أداة لتمكين الإشراف الاستراتيجي، والسلوك الأخلاقي، والمرونة التنظيمية. وتتماشى ممارساتنا مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030، ولوائح هيئة السوق المالية، وأفضل المعايير العالمية الرائدة

يعرف إطار الحوكمة لدينا بوضوح أدوار ومسؤوليات ومهام مجلس الإدارة، ولجانه، والإدارة التنفيذية، ووظائف الدعم. ويرتكز هذا الإطار على لائحة الحوكمة والنظام الأساسي للشركة، واللذين يتم مراجعتهما بشكل دوري لضمان مواكبتها للتطورات واستمرارية فعاليتها.

ومن خلال مبادئ الشفافية، والمساءلة، والرقابة المنظمة، نسعى إلى تعزيز ثقة أصحاب المصلحة، وتقوية الأداء المؤسسي، وضمان استمرارية الأعمال على المدى الطويل. ويهدف نهجنا إلى حماية حقوق أصحاب المصلحة، وتعزيز ثقافة النزاهة، وتحمل المخاطر المسؤولة، والتحسين المستمر

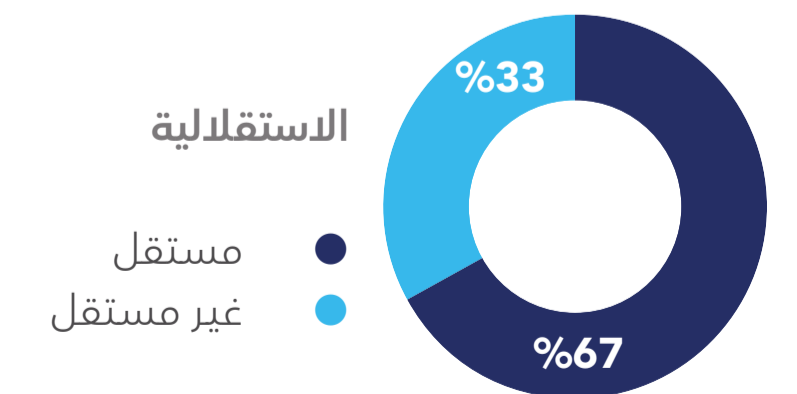
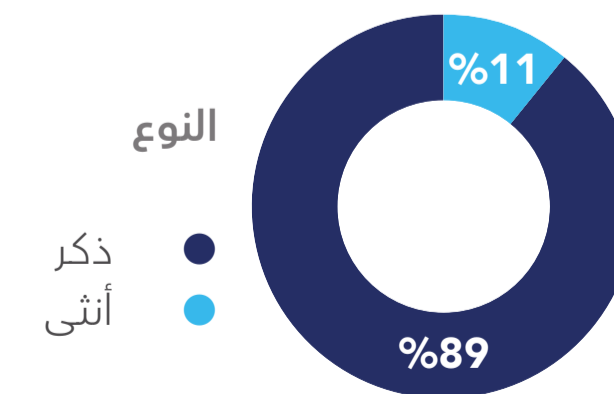
مجلس الإدارة

يتحمل مجلس الإدارة المسؤولية النهائية عن التوجيه الاستراتيجي والإشراف العام على الشركة. ويضطلع المجلس بدور توجيهي، ويشرف على أداء الإدارة التنفيذية، ويضمن التطبيق الفعال لسياسات الحوكمة. ويعمل المجلس وفقاً للائحة حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة السوق المالية (CMA)، ويتألف من أعضاء ذوي خبرات متنوعة في مجالات الرعاية الصحية، والمالية، والإستراتيجية، والسياسات العامة.

وتشمل المسؤوليات الرئيسية لمجلس الإدارة ما يلي:

- اعتماد الخطط الإستراتيجية للشركة والميزانيات والمبادرات التجارية الكبرى
- متابعة الأداء وتقييم مستويات التعرض للمخاطر
- ضمان كفاءة أنظمة الرقابة الداخلية وأطر الامتثال
- الإشراف على تكامل مبادرات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) والتقارير المتعلقة بالاستدامة
- حماية حقوق ومصالح المساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين

بدأ المجلس الحالي دورته في 15 سبتمبر 2022 ولمدة ثلاث سنوات، تنتهي في 14 سبتمبر 2025، وذلك بموجب تعيين الجمعية العامة العادية.



مي بنت محمد الهوشان

- عضو مجلس إدارة (مستقل)
- عضو لجنة الترشيحات والمكافآت



بدر بن فهد العذل

- عضو مجلس إدارة (غير تنفيذي)
- عضو لجنة الترشيحات والمكافآت



فراج بن سعد القباني

- عضو مجلس إدارة (غير تنفيذي)
- عضو لجنة المراجعة



مايكل دايفس

- عضو مجلس إدارة (غير تنفيذي)
- رئيس اللجنة التنفيذية



سعد بن عبدالمحسن الفضلي

- رئيس مجلس الإدارة (غير تنفيذي)
- عضو لجنة الترشيحات والمكافآت



د. عبدالعزيز بن صالح العبيد

- عضو مجلس إدارة (تنفيذي)
- عضو اللجنة التنفيذية



أحمد بن وازع القحطاني

- عضو مجلس إدارة (غير تنفيذي)
- عضو اللجنة التنفيذية



بشار بن عبدالعزيز أبا الخيل

- عضو مجلس إدارة (مستقل)
- عضو لجنة المراجعة
- رئيس لجنة الترشيحات والمكافآت



سامي بن سليمان الخشان

- عضو مجلس إدارة (مستقل)
- رئيس لجنة المراجعة
- عضو اللجنة التنفيذية



الدكتور / بدر بن صقر العتيبي
الرئيس التنفيذي الطبي



الدكتور / عبدالعزيز بن صالح العبيد
الرئيس التنفيذي



المهندس / إبراهيم صالح الخليفي
الرئيس التنفيذي للعمليات



الأستاذ / جاهنزيب أحمد خان
الرئيس التنفيذي للشؤون المالية



الأستاذ / محمد بن عبدالرحمن القصير
الرئيس التنفيذي للموارد البشرية



الأستاذ / نصير علي
الرئيس التنفيذي للاستراتيجية



الأستاذ/ عادل عطا الله الجبري
مدير إدارة الحوكمة وإدارة المخاطر والالتزام



المهندس/ إبراهيم بن صالح الخليفي
الرئيس التنفيذي لتقنية المعلومات

لجان مجلس الإدارة

يُساند مجلس الإدارة ثلاث لجان دائمة، لكل منها ميثاق عمل محدد:

- **لجنة المراجعة:** تضمن النزاهة في التقارير المالية، وفعالية نظم الرقابة الداخلية، والامتثال للمعايير التنظيمية. كما تُشرف على مهام التدقيق الداخلي والخارجي.
- **لجنة الترشيحات والمكافآت:** تتولى إدارة الترشيحات للمجلس والإدارة التنفيذية، وتخطيط التعاقب الوظيفي، وتقييم الأداء، ووضع سياسات المكافآت بما يضمن مواءمتها مع الأداء وتوقعات المساهمين.
- **اللجنة التنفيذية:** تُمكن من اتخاذ قرارات سريعة بين اجتماعات المجلس وتُشرف على تنفيذ الاستراتيجيات التي يُقرّها المجلس.

للمزيد من التفاصيل حول تشكيل المجلس ومسؤوليات اللجان، يُرجى الرجوع إلى [التقرير السنوي لعام 2024](#).

الإدارة التنفيذية

تتولى الإدارة التنفيذية، بقيادة الرئيس التنفيذي، مسؤولية تنفيذ استراتيجية الشركة وإدارة العمليات اليومية. تضم الإدارة التنفيذية قيادات عليا في مجالات التمويل، العمليات، الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، والاستراتيجية، ويعمل عن قرب مع مجلس الإدارة لضمان التوافق الاستراتيجي.

تشمل المهام الرئيسية للإدارة التنفيذية ما يلي:

- تحويل الاستراتيجية إلى خطط تشغيلية؛
- إدارة الموارد المالية والبشرية؛
- ضمان الالتزام بالأنظمة والتشريعات ذات الصلة؛
- تعزيز السلوك الأخلاقي والمساءلة المؤسسية؛
- إدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)



فصل المهام

تعزيزًا لنزاهة الحوكمة المؤسسية، تعتمد "رعاية" مبدأ الفصل بين مهام رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي. ووفقًا للنظام الأساسي للشركة ولوائح هيئة السوق المالية (CMA)، لا يجوز لرئيس مجلس الإدارة شغل أي منصب تنفيذي. يُسهم هذا الفصل في تعزيز الاستقلالية، وتقليل تعارض المصالح، وتفعيل الرقابة الفعالة

تقييم مجلس الإدارة

تُعدّ عملية تقييم أداء مجلس الإدارة ركيزة أساسية للحوكمة القوية وتحقيق القيمة المستدامة. ولضمان استمرار فعالية المجلس وتوافقه الاستراتيجي، يتم تنفيذ تقييم سنوي مُنظم وشفاف، ووفقًا للتوجيهات التنظيمية والسياسات الداخلية

تقود لجنة الترشيحات هذه العملية، حيث تضع وتُشرف على تنفيذ إطار شامل للتقييم، يشمل المجلس ككل، ولجانه، وأعضائه الأفراد، والإدارة التنفيذية

نطاق ومنهجية التقييم

- **مؤشرات الأداء:** تُبنى التقييمات على معايير واضحة، تشمل مدى تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وجودة الرقابة على المخاطر، وكفاءة أنظمة الرقابة الداخلية، والمساهمة في تحقيق القيمة المستدامة لأصحاب المصلحة.
- **مراجعة المهارات والتكوين:** يشمل التقييم مراجعة مهارات وخبرات وتنوع المجلس الجماعية، وتحديد مكان القوة وفرص التطوير، ومعالجة الفجوات من خلال برامج تطويرية أو ترشيح أعضاء جدد ذوي كفاءة مناسبة.
- **تقييم الأعضاء الفردي:** يتم تقييم كل عضو في المجلس ووفقًا لمستوى التفاعل، والاستعداد، والحضور، والمشاركة الفعّالة في الاجتماعات واتخاذ القرارات.
- **تقييم رئيس المجلس:** يقوم أعضاء المجلس غير التنفيذيين بإجراء تقييم دوري لأداء رئيس المجلس، دون حضوره، لحياد وموضوعية المناقشات، مع مراعاة سرية ملاحظات الأعضاء التنفيذيين.

مراجعة خارجية من طرف ثالث

ولتعزيز الموضوعية والامتثال لأفضل الممارسات، تنظم الشركة مراجعة خارجية لأداء المجلس مرة كل ثلاث سنوات. تُسهم هذه المراجعة المستقلة في رفع نضج منظومة الحوكمة وتوجيه استراتيجية تطوير المجلس على المدى الطويل.

التحسين المستمر والإجراءات التصحيحية

يتم توثيق نتائج التقييم رسميًا ومناقشتها، ووضع خطط عمل لمعالجة أوجه القصور وتعزيز ممارسات الحوكمة. وفي آخر دورة مراجعة، تم اتخاذ إجراءات تصحيحية لتعزيز رقابة المجلس، وتحسين الشفافية، وتعظيم فعالية اللجان

المكافآت والتعويضات

يتم تصميم سياسة المكافآت في "رعاية" بهدف استقطاب الكفاءات العالية، وتحفيز الأداء، وضمان الاتساق مع تحقيق قيمة طويلة الأجل. ويُقرّ هذه السياسة الجمعية العامة، وتنطبق على أعضاء مجلس الإدارة، وأعضاء اللجان، والإدارة التنفيذية.

تُحدد التعويضات بناءً على الدور والمسؤولية والمساهمة والحدود التنظيمية. وتُفصل هذه السياسة بالكامل، بما في ذلك جداول التعويضات، في [التقرير السنوي 2024](#).

التواصل حول المخاوف الحرجة

تمتلك الشركة آلية رسمية وسريّة لرفع المخاوف الحرجة إلى مجلس الإدارة. يمكن للموظفين أو الأطراف الخارجية تقديم بلاغاتهم من خلال قنوات متعددة وآمنة، مثل البريد الإلكتروني أو الاجتماعات المباشرة مع الإدارة العليا

كما تتوفر أدوات إبلاغ سرية، مثل قنوات الإبلاغ عن المخالفات، لحماية هوية المبلغ وضمان عدم تعرّضه لأي شكل من أشكال الانتقام.

يتم مراجعة المخاوف المبلّغ عنها من قبل الجهات المختصة بالحوكمة، مثل لجنة المراجعة، لتقييم مدى جديتها وتأثيرها المحتمل واتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها.

وفي حال تصنيف الأمر كمخاوف حرجة — كالمسائل المتعلقة بالقرارات الاستراتيجية، أو الانتهاكات التنظيمية، أو المخاطر المالية — يتم رفعه رسميًا إلى مجلس الإدارة، مع تقديم تقرير مفصل من الإدارة التنفيذية أو اللجنة المعنية، وقد يعقد المجلس في جلسة خاصة لمعالجة الأمر بشكل عاجل. يناقش مجلس الإدارة المسألة المطروحة، ويطلب الإيضاحات اللازمة، ويُحدد الاستجابة المناسبة، والتي قد تشمل تعديل السياسات، اتخاذ إجراءات تصحيحية، أو القيام بالإفصاحات النظامية. وبعد اتخاذ القرار، تتم متابعة تنفيذ التدابير التصحيحية عن كثب، وإجراء تقييمات لاحقة لضمان معالجة المسألة بفعالية واستدامة.

تعزز هذه الآلية التزامنا بالقيادة الأخلاقية والحوكمة المتجاربة.



القيادة بالنزاهة

في "رعاية"، تُعدّ النزاهة قيمة أساسية وعنصرًا رئيسيًا لتحقيق استدامة خدمات الرعاية الصحية وتعزيز ثقة أصحاب المصلحة. إذ تُجسّد أطر الحوكمة لدينا مبادئ المساءلة، والسلوك الأخلاقي، والشفافية في كافة مستويات المؤسسة. ويتم تحويل الالتزامات الأخلاقية إلى سياسات رسمية، تُراقب من خلال هياكل رقابية محددة، وتُراجع دوريًا من قبل مجلس الإدارة لضمان توافيقها مع اللوائح الوطنية ومعايير الاستدامة العالمية.

قواعد الأخلاق والسلوك المهني

تعتمد "رعاية" **مدونة قواعد الأخلاق والسلوك المهني**، والتي يقرها ويُراجعها مجلس الإدارة بشكل دوري، لتُحدد المعايير الأخلاقية والمهنية المتوقعة من جميع الموظفين والتنفيذيين وأعضاء مجلس الإدارة. وتهدف المدونة إلى ضمان أن تُمارس جميع الأنشطة التجارية بنزاهة ووفقًا لقوانين المملكة العربية السعودية.

تشمل المبادئ الأساسية

- **الواجب الائتماني** – يجب على أعضاء مجلس الإدارة والتنفيذيين العمل بما يحقق مصلحة الشركة، مع التحلي بالاجتهاد والعناية والولاء.
- **الالتزام والسلوك العادل** – يُتوقع من جميع الموظفين تجنب تعارض المصالح، وحماية المعلومات السرية، والامتثال لجميع المتطلبات التنظيمية والقانونية.
- **عدم التسامح مع المخالفات** – يُحظر تمامًا أي شكل من أشكال الرشوة أو المضايقة أو تزوير السجلات أو إساءة استخدام السلطة، وتُتخذ بشأنها إجراءات تأديبية صارمة.
- **الاستخدام المسؤول للأصول** – يتعيّن على الموظفين استخدام أصول الشركة بشكل مسؤول، وحماية جميع الموارد المادية والرقمية من سوء الاستخدام.

تدريب 100% من الموظفين على قواعد الأخلاق والسلوك المهني.

مكافحة الفساد والنزاهة المالية

اعتمدت "رعاية" **سياسة شاملة لمكافحة الرشوة والفساد**، بالإضافة إلى **سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب**، بهدف ضمان أعلى مستويات النزاهة المالية والامتثال التنظيمي.

أبرز بنود سياسة مكافحة الرشوة والفساد:

- عدم التسامح مطلقًا مع أي شكل من أشكال الرشوة.
- الحصول على الموافقة المسبقة والإفصاح عن الهدايا، والرعايات، والتبرعات الخيرية التي تتجاوز 100 \$.
- الرقابة الصارمة على المساهمات السياسية والخيرية، والتي يجب أن تكون غير نقدية، ومعتمدة مسبقًا، ومسجلة ضمن السجلات المصرفية الرسمية، ومفصّل عنها علنًا عبر موقع الشركة الإلكتروني أو في التقرير السنوي.
- تطبيق إجراءات العناية الواجبة للشركاء والموردين.
- تنفيذ برامج تدريب إلزامية للموظفين في المناصب المعرضة لمخاطر عالية.

ضوابط مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

- تطبيق إجراءات فحص تعتمد على تقييم المخاطر ونظم رقابة داخلية.
- وجود أنظمة لرصد العمليات المشبوهة أو الأنشطة غير المشروعة.
- تدريب الموظفين على التوعية بمخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب وآليات الإبلاغ ذات الصلة.

إدارة مخاطر الفساد

خلال فترة التقرير، أجرت "رعاية" تقييمات شاملة لمخاطر الفساد على مستوى المؤسسة، باستخدام فحوصات العناية الواجبة ومدخلات قنوات الإبلاغ عن المخالفات. تتماشى هذه التقييمات مع سياسة مكافحة الفساد التي تخضع لإشراف مجلس الإدارة والمراجعة الدورية.

نعزز ثقافة الامتثال من خلال:

- **تكامل السياسات:** تدعم سياسة مكافحة الفساد بمجموعة من وثائق الحوكمة، بما في ذلك مدونة قواعد السلوك المهني، وسياسة الإبلاغ عن المخالفات، وسياسة تعارض المصالح — وجميعها متاحة لأصحاب المصلحة عبر الإنترنت.

- **التوعية والتدريب:** يتلقى جميع الموظفين تدريبًا على أخلاقيات العمل، بما في ذلك إجراءات مكافحة الفساد، ضمن عملية التعيين. كما نفذ حملات توعية وجلسات تدريب منتظمة لتعزيز التزامنا بالنزاهة والسلوك الأخلاقي.
- **الرصد والإبلاغ:** نحتفظ بقنوات للإبلاغ المجهول والسري عن المخالفات. وتُراجع التقارير من قِبَل فريق الحوكمة والمخاطر والالتزام (GRC) وتُرفع إلى مجلس الإدارة عند الاقتضاء.
- **الوضع القانوني:** في عام 2024، لم يتم تسجيل أي حالات فساد، أو دعاوى قانونية، أو غرامات، أو إجراءات تأديبية ضد موظفين تتعلق بسلوك غير أخلاقي.
- **تقييم المخاطر:** تُجرى تقييمات دورية لتحديد مواطن الضعف المحتملة. وعلى الرغم من أننا لم نستخدم بعد الخرائط الرقمية للمخاطر، إلا أن عملياتنا اليدوية استباقية ووقائية.

100% من الموظفين تلقوا تدريبًا متعلقًا بمكافحة الفساد

لم يتم تسجيل أي حالات فساد في عام 2024.

لم يُفصل أو يُخضع أي موظف لإجراءات تأديبية بسبب مخالفات متعلقة بالفساد خلال عام 2024.



الحوكمة المسؤولة والشفافية

تتبنى "رعاية" مجموعة متكاملة من سياسات الحوكمة المصممة لتعزيز عملية صنع القرار الأخلاقي وضمان الحيادية عبر مستويات القيادة.

- **سياسة الإفصاح** - تضمن الإفصاح في الوقت المناسب وبشفافية عن التطورات المالية وغير المالية، وفقاً لمتطلبات هيئة السوق المالية.
- **سياسة تعارض المصالح** - تفرض الإفصاح الكامل من أعضاء مجلس الإدارة والتنفيذيين والأطراف المعنية. تُعرض جميع المعاملات التي تنطوي على تعارض محتمل على لجنة المراجعة، وإذا كانت جوهرية، يُشترط موافقة الجمعية العامة عليها.
- **معايير منافسة الأعمال** - يُطلب من أعضاء مجلس الإدارة الإفصاح سنوياً عن علاقاتهم الخارجية. كما يتطلب الانخراط في أي نشاط متنافس الحصول على تفويض مسبق من الجمعية العامة.

تشكل ضوابط الحوكمة هذه عنصرًا جوهريًا في الحفاظ على الثقة مع المساهمين والجهات التنظيمية والمجتمعات التي نخدمها

المنافسة العادلة والممارسات المناهضة للمنافسة

تلتزم الشركة الوطنية للرعاية الطبية التزاماً راسخاً بتعزيز مبادئ المنافسة العادلة والحفاظ على ممارسات تجارية أخلاقية في جميع مجالات عملياتها. ويقوم نهجنا في هذا السياق على أسس النزاهة والشفافية والامتثال للتشريعات والقوانين والأنظمة المعمول بها في مجال المنافسة.

نعمل بنشاط على منع السلوكيات المناهضة للمنافسة في المجالات عالية المخاطر، مثل استراتيجيات التسعير، وتخصيص الأسواق، وعمليات الاندماج والاستحواذ. وعلى الرغم من أننا لا نستخدم حالياً أدوات مراقبة آلية، فإننا نحد من هذه المخاطر من خلال تطبيق ضوابط داخلية صارمة، وسياسات امتثال واضحة، وإجراءات رقابية موجهة تنظم سلوكياتنا التجارية.

كما نعزز الوعي والمسؤولية من خلال برامج تدريبية متخصصة في الامتثال، إلى جانب المراجعات الداخلية المنتظمة. وتسهم هذه المبادرات في ضمان إدراك الموظفين للمعايير القانونية والأخلاقية التي تحكم السلوك التنافسي، وتعزيز دورهم في دعم بيئة سوقية عادلة وشفافة ومسؤولة.

يعكس هذا الالتزام بالامتثال لقوانين المنافسة إطار الحوكمة الشامل لدينا، كما يُسهم في خلق قيمة طويلة الأجل، وبناء الثقة التنظيمية، تحقيق حضور مستدام في السوق.

سرية السجلات الطبية للمرضى

ندرك أن خصوصية المرضى تُعد أحد الأسس الأخلاقية للرعاية الصحية وركيزة من ركائز التشغيل المستدام. وتضمن "سياسة سرية السجلات الطبية" لدينا التعامل مع بيانات المرضى بما يتماشى بدقة مع الأنظمة المعمول بها والمعايير الدولية لحماية البيانات

تشمل الضوابط ما يلي:

- استخدام معرفات فريدة بدلاً من الأسماء لحماية هوية المريض.
- تقييد الوصول فقط على الأفراد المخولين والمشاركين مباشرة في تقديم الرعاية أو المدققين المعتمدين في الجودة.
- التوقيع والتجديد السنوي لاتفاقيات السرية لجميع الموظفين المعنيين.
- تطبيق إجراءات تأديبية، بما في ذلك إنهاء الخدمة، في حالات الوصول غير المصرح به أو إفشاء معلومات المرضى.

يُشرف رئيس إدارة المعلومات الصحية، بالتعاون مع رؤساء الأقسام، على تنفيذ السياسة، وتُراجع بشكل دوري لمواكبة تطورات المخاطر والمتطلبات التنظيمية.

سياسة الإبلاغ عن المخالفات والسلوك الأخلاقي

تعكس **سياسة الإبلاغ عن المخالفات**، التي أقرها مجلس الإدارة، التزام الشركة بتعزيز النزاهة والمساءلة، وضمان الإبلاغ المبكر عن أي سلوك غير أخلاقي أو مخالفات بطريقة آمنة وسريّة. تنطبق هذه السياسة على جميع الموظفين وأصحاب المصلحة، وتكفل الحماية من أي إجراءات انتقامية، مما يعزز ثقافة الشفافية والحوكمة المسؤولة

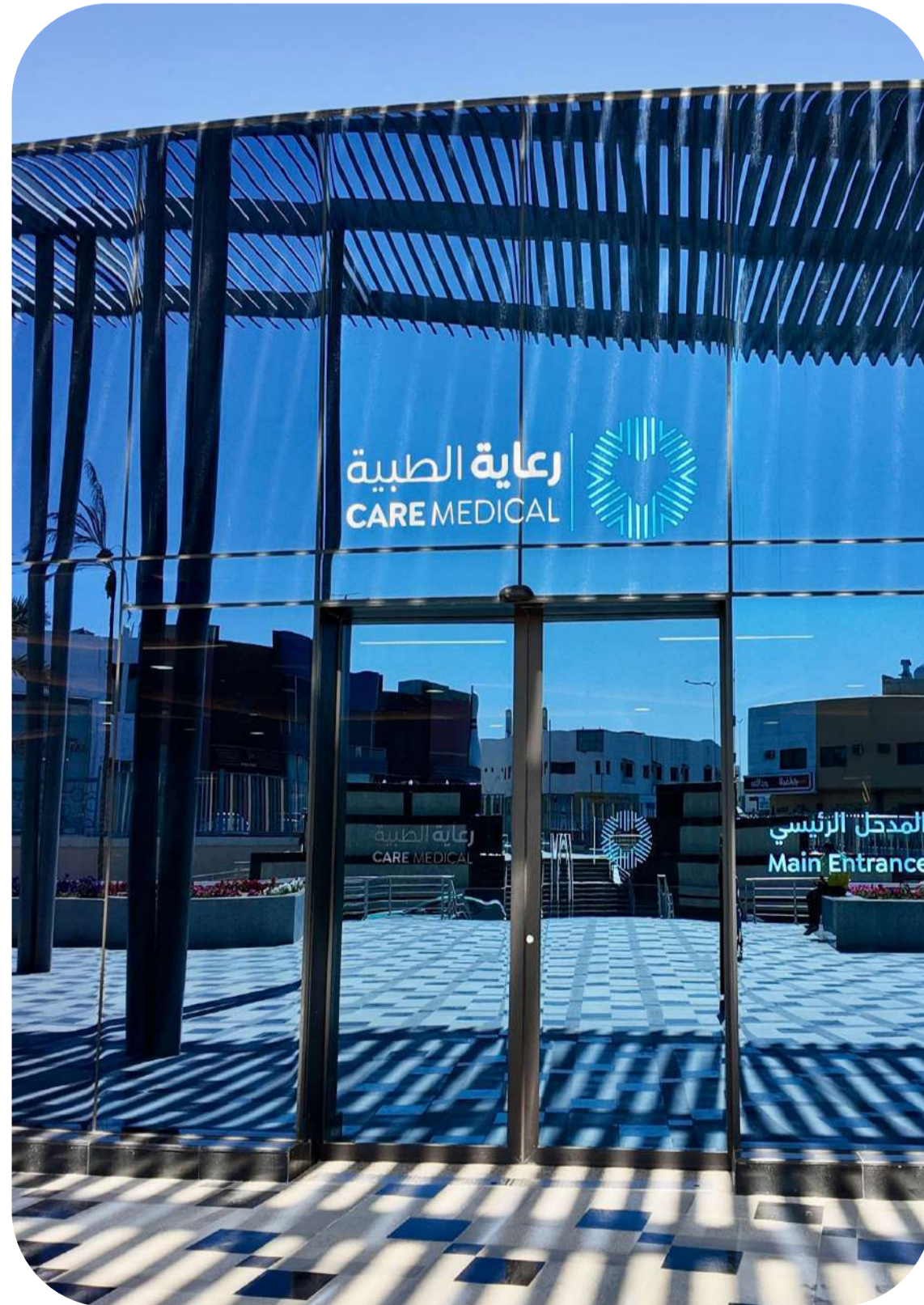
العناصر الأساسية للسياسة:

- **النطاق والتعريفات:** تشمل مجموعة واسعة من الانتهاكات، منها الاحتيال، إساءة استخدام السلطة، المخالفات البيئية، وسوء استخدام الأصول.
- **قنوات الإبلاغ المتعددة:** تشمل البريد الإلكتروني الرسمي للإبلاغ (integrity@care.med.sa)، وبوابة إلكترونية آمنة يديرها مدير الامتثال، وخطاً ساخناً مجهول الهوية للمبلغين.
- **السرية والحماية من الانتقام:** تضمن حماية هوية المُبلغ في جميع مراحل الإبلاغ، وتوفير الحماية من الانتقام أو الإجراءات التأديبية أو التمييز عند الادعاء بحسن نية.

• الحوكمة والإشراف:

- ▶ تتولى إدارة الحوكمة والمخاطر والالتزام (GRC) تصنيف البلاغات والتحقق فيها.
- ▶ تُحال القضايا إلى لجنة المراجعة عند الضرورة.
- ▶ تُعد تقارير دورية عن الحالات والنتائج لضمان المساءلة.
- **إطار الدعم الأخلاقي:**
- ▶ لجنة الأخلاقيات: تراجع البلاغات وتقدم التوجيه الأخلاقي.
- ▶ مسؤولو الالتزام: يقدمون المشورة الداخلية ويتولون إدارة الحالات.
- ▶ الدعم القانوني: يقدم التوجيه التنظيمي للموظفين.

يسهم هذا الإطار المتكامل في ترسيخ ثقافة الانفتاح ويعزز قيمنا الجوهرية المتمثلة في الثقة والنزاهة والمسؤولية، بما يضمن تمكين الأفراد من الإبلاغ عن المخاوف بثقة ودون خشية.



الامتثال والمساءلة

نلتزم بتسيخ ثقافة قوية قائمة على الامتثال والمساءلة، بوصفها عنصراً محورياً في منظومة الحوكمة المسؤولة. لا يُنظر إلى الامتثال باعتباره وظيفة مستقلة، بل يُدمج ضمن جميع عملياتنا وأنظمة إدارة المخاطر واستراتيجيتنا المؤسسية لضمان الثقة مع أصحاب المصلحة، والنزاهة التنظيمية، وتحقيق الأداء المستدام.

ولتأصيل هذا الالتزام المؤسسي، تشرف إدارة الحوكمة والمخاطر والالتزام (GRC) على تصميم وتنفيذ "إطار الامتثال" المتكامل، المتوافق مع المعايير الدولية مثل ISO 19600. ويعتمد هذا الإطار على نهج قائم على المخاطر ويُدمج بنموذج "خطوط الدفاع الثلاثة"، لضمان تحديد مخاطر الامتثال وتحمل المسؤولية عنها ومعالجتها على مستوى جميع الوظائف.

المبادئ الأساسية التي توجه ثقافة الامتثال لدينا

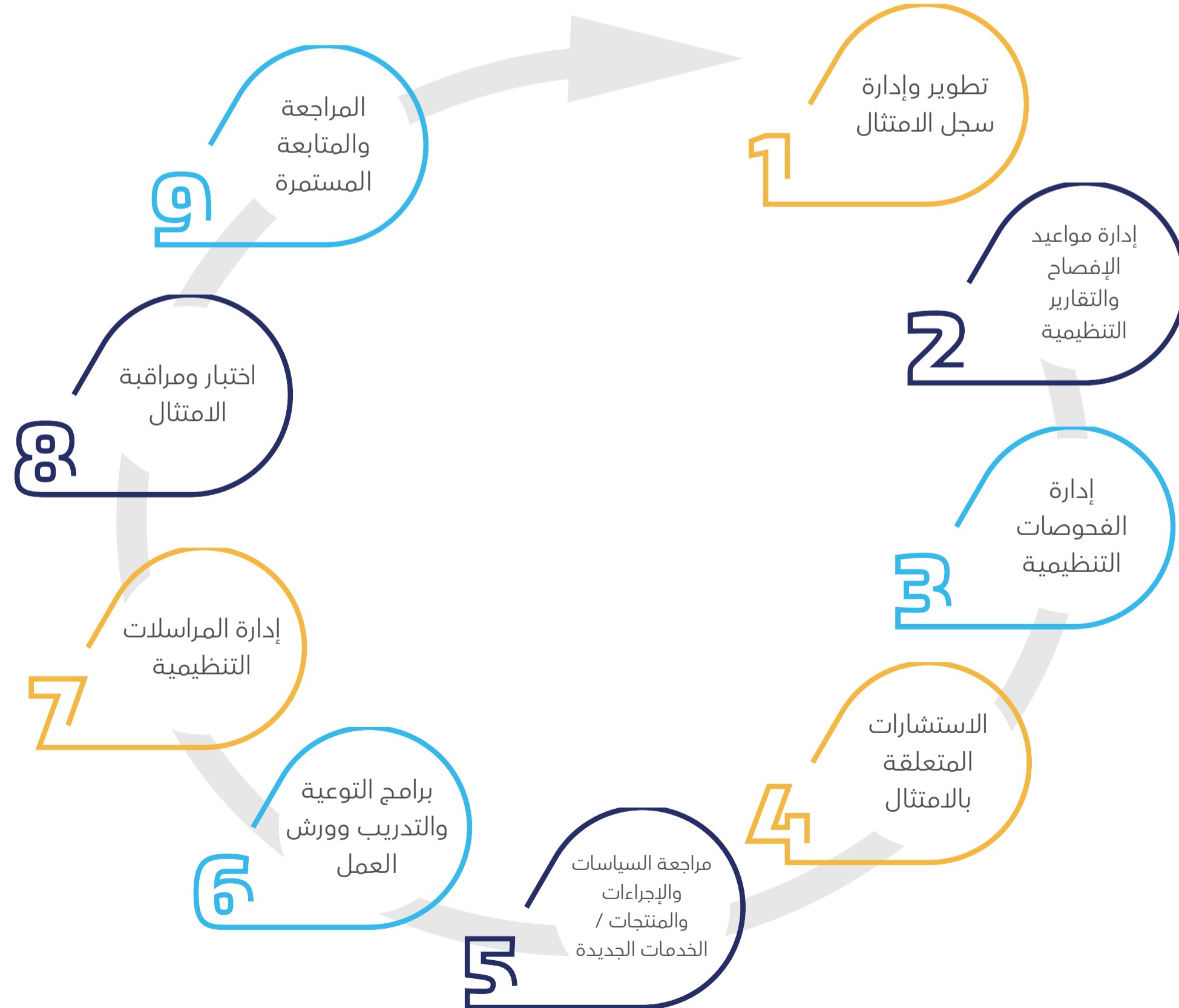
- **الامتثال كجزء أساسي من استراتيجيتنا:** يتم دمجها في جميع وحدات الأعمال باعتباره قيمة تنظيمية مشتركة وليس مجرد إجراء لاحق.
- **الملكية والمساءلة:** تُقَيَّم المخاطر بشكل استباقي وتُسند مسؤوليتها بوضوح إلى الإدارات المختلفة.
- **التزام القيادة:** يُجسد كبار المسؤولين التنفيذيين قيم النزاهة والسلوك الأخلاقي، مما يرسخ نهجاً واضحاً من أعلى الهرم الإداري.
- **ثقافة الإبلاغ:** يُشجع الموظفون على الإبلاغ عن أي مخاوف أو مخالفات مع توفير الحماية لهم.
- **المعالجة الفورية:** تُعالج قضايا عدم الامتثال بسرعة وبشكل عادل، مع تضمين تدابير وقائية في العمليات المستقبلية.

المكونات الرئيسية لإطار الامتثال

يتضمن إطار الامتثال لدينا تسعة مكونات مترابطة تُحدد كيفية إدارة الامتثال، ومتابعته، وتحسينه باستمرار، على النحو التالي

1. **تطوير وإدارة سجل الامتثال:** يتولى هذا السجل تحديثاً فورياً لجميع الالتزامات التنظيمية المعمول بها عبر مختلف الإدارات، لضمان التحديث في الوقت المناسب، ووضع خطط العمل المناسبة استجابةً لأي تغييرات تنظيمية.
2. **برامج التقييم الذاتي ومراقبة الامتثال:** يقدم رؤساء الإدارات تأكيدات دورية بالامتثال، ويستند ذلك إلى خطة مراقبة سنوية منظمة ومعتمدة من لجنة المراجعة.
3. **مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للامتثال وتقييم الأداء:** تُقَيَّم أداء الإدارات المختلفة استناداً إلى مؤشرات أداء رئيسية محددة للامتثال، ويُعد الاكتشاف المبكر لمخاطر عدم الامتثال وتخفيفها من المؤشرات الأساسية المعتمدة.
4. **إدارة المراسلات/التواصل التنظيمي:** يضمن بروتوكول مركزي التعامل الدقيق وفي الوقت المناسب مع جميع الاتصالات التنظيمية، مع تعيين نقاط اتصال محددة (SPOCs) لكل جهة تنظيمية، وتوثيق إلكتروني لجميع المراسلات.

5. **خدمات الاستشارات الخاصة بالامتثال:** يُصدر التوجيه الرسمي بناءً على طلب كتابي من الإدارات المعنية، مع الإشارة إلى القوانين والأنظمة ذات الصلة، ويُراجع من قبل خبراء قانونيين أو تنظيميين حسب الحاجة.
6. **برامج التوعية والتدريب على الامتثال:** تُعدّ إدارة الحوكمة والمخاطر والالتزام (GRC)، بالتعاون مع إدارة الموارد البشرية، تقويماً تدريبياً سنوياً لتعزيز فهم الامتثال على جميع مستويات الموظفين.
7. **إدارة عمليات التفتيش / التدقيق التنظيمي:** تُنفَّذ جهود منسقة لضمان الجاهزية الكاملة والاستجابة الفعّالة لعمليات التفتيش، بما يشمل مراجعة الوثائق، والتواصل مع الجهات التنظيمية، وتنفيذ خطة العمل.
8. **اختبار الامتثال والمتابعة:** تُجرى اختبارات دورية للتحقق من دقة تأكيدات الامتثال المقدمة من الإدارات، وذلك من خلال أخذ عينات، وإجراء مقابلات، ومراجعة الوثائق.
9. **مراجعة ومتابعة مستمرة لإطار الامتثال:** يُراجع إطار الامتثال ويُحدَّث بشكل دوري من خلال عملية رسمية تشارك فيها إدارة الحوكمة والمخاطر والالتزام (GRC)، واللجنة التنفيذية، وموافقة مجلس الإدارة.





الإشراف على الامتثال والإنفاذ

على مدار عام 2024، حافظت شركة رعاية الطبية على رقابة صارمة تجاه التزاماتها التنظيمية، واستجابت بحزم لأي مخالفات محتملة للامتثال. وشمل أحد الأحداث الرئيسية فرض غرامة قدرها 250,000 \$ من قبل المديرية العامة للشؤون الصحية، نتيجة مخالفة لنظام المؤسسات الصحية. وفي حين تم تسوية بعض العقوبات من خلال طعون قانونية ناجحة، أدت أخرى إلى تنفيذ إجراءات تصحيحية فورية شملت مراجعات داخلية، وتحديثات للإجراءات، واعتماد تدابير وقائية جديدة.

وتنظر الشركة إلى مثل هذه الحوادث باعتبارها فرصاً لتعزيز منظومة الرقابة، وترسيخ الشفافية، وتجديد التأكيد على ثقافة النزاهة. وتوثق جميع خطط العمل الخاصة بالامتثال بشكل رسمي، وتخضع للرصد والمراجعة الدورية من قبل إدارة الحوكمة والمخاطر والالتزام (GRC) ولجنة المراجعة.

التحسين المستمر

تعد ثقافة الامتثال في رعاية الطبية عملية مستمرة وليست مجرد إجراء لمرة واحدة. حيث يتم مراجعة إطار الامتثال وتطويره بصفة دورية، استناداً إلى المستجدات التنظيمية، والدروس التشغيلية المستخلصة، وتطلعات أصحاب المصلحة. وتخضع المقترحات المتعلقة بالتعديلات للتقييم من قبل إدارة الحوكمة والمخاطر والالتزام (GRC)، وتُعرض على اللجنة التنفيذية، ثم تُرفع لاعتماد مجلس الإدارة قبل تنفيذها.





منهج إدارة المخاطر

في رعاية الطيبة، تُعد إدارة المخاطر الفعالة حجر الأساس في التزامنا بالنمو المستدام، والمرونة التشغيلية، وممارسات الحوكمة المؤسسية الرشيدة. وتُحدد **سياسة إدارة المخاطر**، المعتمدة من قبل مجلس الإدارة، نهجًا متكاملًا واستباقيًا لتحديد وتقييم وتخفيف ومراقبة المخاطر التي قد تؤثر على تحقيق أهدافنا الاستراتيجية والتشغيلية.

نُدرِك أن إدارة المخاطر لا تقتصر على كونها متطلبًا تنظيميًا، بل تُعد عنصرًا حاسمًا لاتخاذ قرارات مستنيرة وتحقيق قيمة مستدامة على المدى الطويل. وتماشياً مع أفضل الممارسات العالمية، يُركّز نهجنا على التحديد المبكر للمخاطر، ومواءمتها مع قدرة الشركة على تحمل المخاطر، والتحسين المستمر في جميع وحدات الأعمال.

أنواع المخاطر

تُعد المخاطر جزءًا أصيلاً من جميع العمليات التشغيلية. ونقوم في "رعاية" بتصنيف المخاطر الرئيسية ضمن أربع فئات رئيسية

- **المخاطر الاستراتيجية:** المخاطر التي قد تؤثر على تحقيق الأهداف الاستراتيجية والرؤية طويلة المدى للمؤسسة.
- **المخاطر التشغيلية:** التحديات المتعلقة بكفاءة وموثوقية ومرونة العمليات اليومية وإدارة الموارد.
- **المخاطر المالية:** التعرضات المرتبطة بالسيولة، والائتمان، والتقارير المالية، وتقلبات السوق.
- **مخاطر الامتثال:** المخاطر المتعلقة بعدم الالتزام بالأنظمة والتشريعات والسياسات المؤسسية المعمول بها.

لدينا ما يلي (ERM) ويشمل إطار إدارة المخاطر المؤسسية

تحديد المخاطر

يتم ذلك من خلال ورش عمل سنوية تُعقد على مستوى الإدارات، بقيادة إدارة الحوكمة والمخاطر والالتزام (GRC)، بهدف رصد الأحداث الداخلية والخارجية التي قد تؤثر على تحقيق الأهداف المؤسسية.

تقييم المخاطر

تُقيّم المخاطر بناءً على احتمالية الحدوث والأثر، مع تحديد المخاطر الجوهرية والمتبقية لتوجيه أولويات خطط التخفيف منها.

أنشطة الرقابة

وضع ضوابط وإجراءات معيارية قوية لضمان التنفيذ الفعال لخطط التخفيف من المخاطر.

الاستجابة للمخاطر

تحديد استراتيجيات الاستجابة المناسبة — سواء القبول، أو التخفيف، أو التحويل أو التجنب — بما يتماشى مع السياق التشغيلي للشركة ومستوى تحمل المخاطر

المراقبة المستمرة

تتم من خلال إشراف دائم من مجلس الإدارة ولجنة المراجعة والإدارة التنفيذية، مدعومة بمراجعات دورية وتدقيقات للتأكد من ملاءمة السياسات وفعاليتها

تلعب لجنة المراجعة دورًا محوريًا في الإشراف على تنفيذ نظام إدارة المخاطر وأدائه. إذ تقوم بمراجعة مدى كفاية الضوابط، وتقييم مستويات التعرض للمخاطر، وتقديم التوصيات لمجلس الإدارة بشأن الإجراءات اللازمة. كما تتم مراجعة القدرة على تحمل المخاطر ومستويات التحمل بصفة منتظمة لضمان توافقها مع أولويات الشركة الاستراتيجية المتغيرة والبيئة التشغيلية الخارجية.

ومن خلال دمج إدارة المخاطر في العمليات اليومية، نُصبح أكثر قدرة على مواجهة حالات عدم اليقين، واغتنام الفرص الجديدة، وحماية مصالح الأطراف المعنية—مما يعزز التزامنا بالأداء المؤسسي المسؤول والمستدام

يتوفر عرض تفصيلي لإطار عمل إدارة المخاطر في الشركة ضمن [التقرير السنوي لعام 2024](#).



الرعاية المتمحورة حول المريض وسلامته



- نهجنا في الرعاية – المريض أولاً 36
- سلامة المرضى وجودة الرعاية 37
- الاستماع لأصوات المرضى 42
- الكفاءة التشغيلية 44
- الأمن السيبراني وحماية البيانات 49



نهجنا في الرعاية - المريض أولاً

تستند مسيرة شركة رعاية الطبية إلى التزامنا برعاية تتمحور حول المريض، والتميز السريري، وصحة وسلامة الأطباء والموظفين والمجتمعات التي نخدمها. ونسعى إلى تقديم أفضل رعاية طبية ممكنة وخدمات عالمية المستوى تضمن رضا المرضى وراحتهم وسهولة الوصول في الوقت المناسب. ومع توسع حضورنا في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية، صُمم نهجنا القائم على المريض ليكون مرناً ومتجاوباً، بما يضمن تلبية الاحتياجات المتغيرة للمرضى مع الحفاظ على أعلى معايير التميز السريري والتشغيلي.

التميز السريري

نُقدّم أعلى معايير الرعاية الطبية، استناداً إلى الممارسات المبنية على الأدلة والتحسين المستمر للجودة.

الرعاية المرتكزة على المريض

نُعطي الأولوية لخطط العلاج الفردية والدعم الرحيم والتواصل المفتوح، لضمان شعور كل مريض بالتقدير والاهتمام.

التعاطف والرعاية

نُقدّم الرعاية بما يتجاوز حدود العلاج، من خلال التعاطف والدعم الشامل للمرضى وعائلاتهم في كل مرحلة.

الجودة والسلامة والثقة

نلتزم ببروتوكولات سلامة صارمة وممارسات شفافة لبناء ثقة راسخة مع مرضانا وشركائنا.

إمكانية الوصول

نُزيل الحواجز أمام الرعاية من خلال خدمات التطبيب عن بُعد، وتوسيع منشآتنا، والمبادرات المجتمعية، لضمان وصول الرعاية الصحية إلى كل من يحتاجها.

رضا المرضى

نقيس ونستمع ونُحسن بشكل مستمر لتجاوز توقعات المرضى في كل نقطة تواصل خلال رحلتهم العلاجية.

الابتكار والتقنية

نُدمج أحدث التقنيات الطبية والعلاجات الرائدة والتعاون البحثي لإعادة تعريف تقديم خدمات الرعاية الصحية.





سلامة المرضى وجودة الرعاية: الالتزام بالتميز

خطة سلامة المرضى

تعزز خطة سلامة المرضى ثقافة السلامة على مستوى المستشفى من خلال إجراءات منظمة واستباقية تهدف إلى الحد من الأضرار التي يمكن تفاديها وتقليل المخاطر. وتدمج الخطة استراتيجيات مبنية على الأدلة تشمل تدقيقات صارمة للسلامة وتقييمات للمخاطر بهدف تحديد ومعالجة الأخطار المحتملة قبل أن تؤثر على الرعاية الصحية. كما يضمن نظام الإبلاغ عن الحوادث توثيقًا دقيقًا وفي الوقت المناسب للحوادث الوشيكة والأحداث السلبية والظروف غير الآمنة، في حين تتيح آليات التحليل الجذري والتحقيق الشامل اتخاذ إجراءات تصحيحية مستهدفة لمنع تكرار الحوادث. وتتوافق الخطة مع الأهداف الدولية لسلامة المرضى (IPSG) لضمان توحيد عمليات الرعاية وتحسين النتائج والامتثال من خلال المراقبة والتقييم المستمر، بما يتماشى مع المتطلبات التنظيمية ومعايير الاعتماد.

خطة تحسين الجودة

يتجلى التزامنا بالتميز من خلال خطة تحسين الجودة، التي تركز على استخدام مبادرات قائمة على البيانات، ومنهجيات تحسين العمليات، وعمليات تدقيق صارمة تتماشى مع المعايير الوطنية التي وضعها المركز السعودي للاعتماد المنشآت الصحية. والمعايير الدولية التي وضعتها اللجنة الدولية المشتركة (JCI)

خطة إدارة المخاطر

تهدف خطة إدارة المخاطر إلى تحديد وتقييم وتخفيف المخاطر في مختلف المجالات السريرية والتشغيلية والمالية والقانونية، بما يضمن حماية المرضى والعاملين وسلامة المؤسسة. وتُعتمد في هذه الخطة تقييمات دورية للمخاطر وتحليلات لأنماط الحوادث تُستخدم مباشرة في تطوير السياسات، مما يتيح اتخاذ إجراءات استباقية لمعالجة الثغرات قبل تصاعدها. وتمتد هذه الخطة إلى ما هو أبعد من المخاطر السريرية لتشمل الاضطرابات التشغيلية، وتحديات الامتثال التنظيمي، والمسؤوليات القانونية. وتدعمها عمليات تدقيق منهجية، ومراقبة مستمرة للامتثال، وبرامج تدريبية للموظفين، وبروتوكولات الاستعداد للطوارئ لتعزيز مرونة المؤسسة في مواجهة الأحداث الحرجة

خطة الوقاية من العدوى ومكافحتها

تُعد الوقاية من العدوى المكتسبة داخل المستشفيات عنصرًا أساسيًا في تقديم خدماتنا الصحية. ولتحقيق ذلك، تُطبق خطة شاملة للوقاية من العدوى ومكافحتها متكاملة في أنظمة تشغيل المستشفى. وتشمل هذه الخطة مكونات أساسية مثل بروتوكولات النظافة، وإجراءات التعقيم، وآليات تطهير المعدات الطبية، استراتيجيات احتواء العدوى

تُشرف إدارة مكافحة العدوى على مراقبة عدد من مؤشرات الأداء الرئيسية، منها: الالتزام ببروتوكولات الوقاية من التهابات مواضع العمليات الجراحية، ومعدلات معدلات العدوى المرتبطة بالقسطار الطبية المختلفة، وباقات سلامة غسيل الكلى، وباقات الوقاية من عدوى الجهاز التنفسي المرتبطة بأجهزة التنفس، ومعدل الالتزام بالنظافة اليدوية في جميع أنحاء المستشفى، ومعدل الإصابة بالعدوى المرتبطة بالرعاية الصحية، وذلك لضمان تطبيق إجراءات فعالة لمكافحة العدوى في جميع منشآتنا

وفي عام 2024، حافظت جهودنا في مكافحة العدوى على معدل إصابات مكتسبة داخل المستشفى بلغ 1.5، وهو معدل يتماشى ويتجاوز المعايير الوطنية.

يُشكّل مرضانا محور كل ما نقوم به. ونحن نسعى بفاعلية إلى تقديم رعاية آمنة، عالية الجودة، ومركزة على أسس أخلاقية، مع بناء ثقة طويلة الأمد في خدماتنا. وتحمل مستشفياتنا مجموعة من الاعتمادات المعترف بها التي تدعم وتعزز التزامنا بسلامة المرضى والتميز في الخدمة. وتُغطي كل من هذه الاعتمادات مجالًا محددًا من مجالات تقديم الرعاية الصحية، مما يضمن توافق عملياتنا مع التوقعات الوطنية وأفضل الممارسات الدولية. كما نلتزم بجميع اللوائح الصادرة عن الجهات الصحية في المملكة العربية السعودية. وبالإضافة إلى هذه المتطلبات الوطنية، نحافظ على هياكل حوكمة داخلية متينة بأدوار ومسؤوليات وآليات إشراف واضحة، تميزنا ضمن قطاع الرعاية الصحية في المملكة.

نجري بانتظام عمليات تدقيق داخلية للجودة والسلامة في مستشفياتنا وعياداتنا لتحديد فرص التحسين، ونعمل بالتعاون مع فرقنا لتطبيق حلول فعالة تُفضي إلى نتائج أفضل لمرضانا. ويسعى موظفونا باستمرار للحفاظ على سلامة المرضى، والحد من المخاطر، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر المستندة إلى رؤيتنا في أن نكون في طليعة قطاع الرعاية الصحية

سلامة المرضى

تُعد سلامة المرضى أولوية أساسية لدينا، ويدعمها مجموعة شاملة من السياسات والإجراءات الخاصة بالسلامة والجودة التي تشمل جميع جوانب الرعاية. وقد تم تصميم هذه السياسات بأهداف واضحة ومسؤوليات محددة تُسند إلى الموظفين، بما يضمن المساءلة على جميع المستويات. ولضمان الشفافية وسهولة الوصول، فإن جميع السياسات والخطط والإرشادات متاحة على بوابة المستشفى الإلكترونية لجميع الموظفين

نظام إدارة الجودة والسلامة المتكامل

قمنا بوضع نظام متكامل وشامل لإدارة الجودة والسلامة، يهدف إلى تعزيز أعلى معايير الرعاية وضمان أن تكون سلامة المرضى جزءًا أساسيًا من جميع مستويات عمليات المستشفى. ويستند هذا النظام إلى مجموعة متكاملة من الخطط الاستراتيجية التي تقود جهودنا نحو التحسين المستمر، وتشمل: خطة سلامة المرضى، خطة تحسين الجودة، وخطة إدارة المخاطر – وجميعها مستندة إلى اللوائح الوطنية وأفضل الممارسات العالمية.



الحكومة والرقابة على السلامة

تضع شركة رعاية الطبية سلامة المرضى وجودة الرعاية على رأس أولوياتها. وقد وضعت سياسات خاصة بجودة خدمات الرعاية الصحية، وأنشأت لجان حوكمة متخصصة تتولى مسؤولية الإشراف على الجودة والسلامة والأخلاقيات والفعالية السريرية في مختلف عملياتها. وتعتمد الشركة نموذجاً تعاونياً متعدد المستويات يجمع بين المساءلة والرصد المستمر للجودة، بما يضمن تقديم خدمات رعاية صحية متسقة وآمنة في جميع منشأتها.



القيادة التنفيذية

يتولى المدير العام رئاسة لجنة تحسين الجودة وسلامة المرضى، بما يضمن مواءمة أهداف الجودة مع الأولويات الإستراتيجية للمستشفى. وتشمل هذه المسؤولية الإشراف العام على القرارات عالية المستوى، بما في ذلك اعتماد تخصيص الموارد والمصادقة على القرارات الرئيسية.

لجنة تحسين الجودة وسلامة المرضى

تتشارك في رئاستها إدارة تحسين الجودة وسلامة المرضى، وتضم اللجنة في عضويتها رؤساء الوحدات السريرية والإدارية. وتشمل مهامها ما يلي:

- المراجعة الشهرية لاتجاهات الحوادث وتحليلات الأسباب الجذرية؛
- اعتماد خطط الإجراءات التصحيحية والتدابير الوقائية؛
- مراقبة مدى امتثال الإدارات لبروتوكولات الجودة والسلامة.

نظام الإبلاغ الداخلي عن الحوادث

يُعد نظام الإبلاغ الداخلي عن الحوادث عنصراً محورياً في البنية التحتية لسلامة المرضى داخل المستشفى، حيث يُمكن جميع الموظفين من الإبلاغ الفوري عن أي انحرافات عن السياسات والمعايير المعتمدة، من خلال منصة إلكترونية سهلة الاستخدام تُعرف باسم "MYCARE". يمكن للموظفين تقديم بلاغات الحوادث بسهولة عبر هذا النظام الإلكتروني، مع خيار الإبلاغ بشكل مجهول أو غير مجهول. وبمجرد تقديم البلاغ، يقوم النظام تلقائياً بإشعار فريق تحسين الجودة لبدء المعالجة، كما يتم إنشاء رقم تتبع فريد لكل بلاغ.

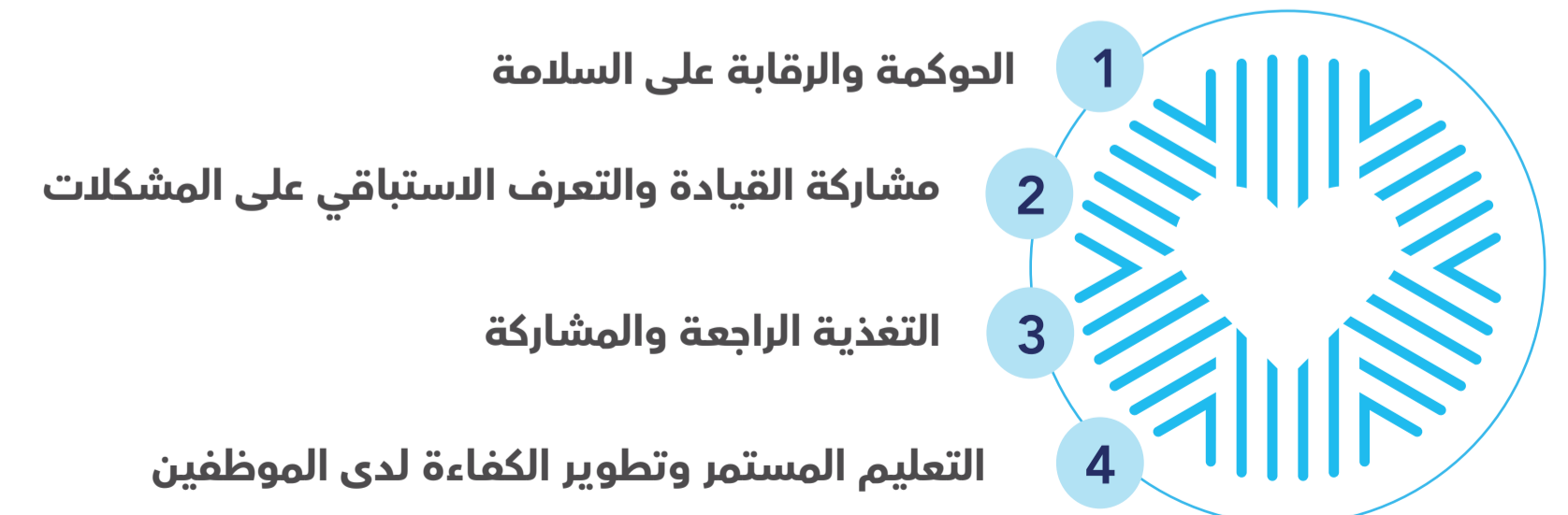
ويُتيح النظام أيضاً إصدار تقارير موجزة لجميع البلاغات في أي وقت، مما يُسهّل عمليات التقييم المستمر لمستوى السلامة. وفيما يتعلق بجميع الأحداث السلبية الجسيمة، يتم إجراء تحليلات جذر السبب (RCA) لتحديد الأسباب الكامنة وراءها. واستناداً إلى هذه التحليلات، يتم تطوير وتنفيذ خطط تصحيحية مستهدفة، كما تتم متابعة فعالية هذه الخطط لضمان تحقيق تحسينات مستدامة في مجال السلامة. وعلاوة على ذلك، نقوم بتحليل بيانات الحوادث بشكل دوري للكشف عن الاتجاهات الناشئة وفرص التحسين، مما يُتيح لنا تنفيذ تحسينات مستهدفة بسرعة وفعالية. وقد تم تنفيذ العديد من مشاريع التحسين وتحديث السياسات استناداً إلى بيانات الحوادث. ففي عام 2024، أطلقنا مبادرات تهدف إلى تقليل حالات سقوط المرضى وتقليل أخطاء صرف الأدوية. كما تم تعديل عدد من السياسات، من بينها إجراءات فريق الاستجابة السريعة (RRT) وإجراءات الإنعاش القلبي الرئوي (CPR).

برنامج تحسين الجودة

يُعد برنامج تحسين الجودة في مستشفانا جزءاً متكاملاً من نظام الإبلاغ عن الحوادث ومبادرات سلامة المرضى، حيث تضمن هذه التكاملية أن يتم توظيف الدروس المستفادة من بلاغات الحوادث بشكل مباشر في مشاريع تحسين الجودة، مما يُمكننا من تقديم رعاية صحية أكثر أماناً وذات جودة أعلى من خلال مبادرات موجهة تستند إلى البيانات والتحليل.

ضمان المساءلة والتحسين المستمر في سلامة المرضى

تلتزم رعاية الطبية بإطار عمل متين يعزز ثقافة المساءلة ويُسهّم في التحسين المستمر في مجال سلامة المرضى، من خلال مبادرات وقنوات متعددة ومتكاملة.





التغذية الراجعة والمشاركة

من أجل تقييم تصورات الموظفين وتحديد فرص التحسين، تُجري المستشفى استبياناً سنوياً لثقافة سلامة المرضى، يتناول الجوانب الحرجة مثل تصورات العاملين حيال السلامة، وسلوكيات الإبلاغ، والانفتاح في التواصل، والدعم المؤسسي لمبادرات السلامة.

في عام 2023-2024، وصلت مستويات المشاركة إلى مستويات ملحوظة عبر الأقسام المستهدفة، مما مكّن المستشفى من تحديد نقاط القوة والجوانب التي تتطلب التحسين. وبناءً على النتائج المستخلصة، يتم تنفيذ تدخلات موجهة لمعالجة القضايا المحددة—مثل تعزيز أنظمة الإبلاغ، وتحسين قنوات الاتصال، أو تدعيم بروتوكولات السلامة. وفي هذا الإطار، تستعد المستشفى حالياً لاستبيان عام 2024-2025 بهدف البناء على ما تحقق من إنجازات وتعزيز ممارسات السلامة.

التعليم المستمر وتطوير الكفاءات

وضعت المستشفى برنامجاً تدريبياً منظماً في مجال السلامة، يشمل دورات تدريبية منتظمة وموجهة تغطي مواضيع رئيسية مثل مكافحة العدوى، وبروتوكولات السلامة السريرية، والاستجابة للطوارئ، والامتثال لمعايير السلامة. وتُعقد هذه الجلسات بشكل دوري لضمان بقاء العاملين على اطلاع بأفضل الممارسات والمستجدات المتعلقة بالسلامة.

وبالنسبة للموظفين الجدد، يتم تنظيم برنامج توجيهي خاص لتعريفهم بسياسات المستشفى الخاصة بالسلامة، وإجراءات مكافحة العدوى، وثقافة السلامة المؤسسية. ويهدف هذا البرنامج التمهيدي إلى ضمان جاهزية جميع الموظفين الجدد بالمعرفة والمهارات اللازمة لتطبيق معايير سلامة المرضى منذ اليوم الأول.

لتعزيز عملية التعلم، يُطلب من جميع الموظفين إكمال الاختبارات المرتبطة بذلك ضمن نظام إدارة التعلم الإلكتروني بالمستشفى. وتُتيح هذه المنصة الرقمية إمكانية المراقبة الفورية لمستوى الامتثال، مما يوفر رؤية واضحة حول مدى التزام كل موظف وكل إدارة على حدة. ويتم التعامل مع أي حالات قصور أو عدم امتثال بشكل فوري من خلال اتخاذ إجراءات تصحيحية موجهة، مثل التدريب التذكيري أو الإرشاد الفردي، لضمان الحفاظ على مستوى الكفاءة والجداية المهنية.

إدارة تحسين الجودة وسلامة المرضى

تتولى إدارة تحسين الجودة وسلامة المرضى مسؤولية تنفيذ جميع المهام المتعلقة بالجودة وسلامة المرضى، كما تضطلع بدور محوري في تفعيل توجيهات اللجنة وتعزيز أجندة المستشفى في هذا المجال.

ويتكون الهيكل التنظيمي للإدارة من:

- **اختصاصي الجودة:** مسؤولون عن تنفيذ البروتوكولات، وإجراء عمليات التدقيق، ودعم امتثال الإدارات
- **منسقي الجودة:** يضمنون التنسيق والمواءمة بين مختلف وحدات المستشفى
- **مسؤولي ضبط الوثائق:** يتولون توحيد السياسات والإجراءات وصيانتها
- **محلي البيانات:** يقومون بجمع ورصد وتفسير المؤشرات المتعلقة بالجودة لدعم اتخاذ القرارات المبنية على البيانات.

إدارة مكافحة العدوى

تتولى إدارة مكافحة العدوى تنفيذ استراتيجيات قائمة على الأدلة للوقاية من العدوى المرتبطة بالرعاية الصحية. وتشمل مهامها رصد اتجاهات العدوى، وضمان الامتثال للسياسات، وتعزيز أفضل الممارسات في مجالي النظافة والتعقيم. كما توفر الإدارة التدريب والتثقيف للعاملين، وتُجري تقييمات المخاطر، وتتعاون مع كافة الإدارات لتقليل مخاطر العدوى.

مشاركة القيادة والتعرف الاستباقي على القضايا

تُعد جولات القيادة الأسبوعية إحدى الآليات الاستباقية الرئيسية، حيث يقوم قادة المستشفى بزيارة الوحدات المختلفة لمراقبة الممارسات، والتفاعل مع الموظفين والمرضى، وتحديد المخاطر المحتملة المتعلقة بالسلامة. وتُتيح هذه المقاربة الميدانية معالجة فورية لقضايا مثل نقص الإمدادات أو الانحراف عن معايير الجودة أو مخاوف الموظفين، وقد أسهمت هذه المبادرات في حل عدد كبير من القضايا بفعالية، مما يعكس التزام المستشفى بتوفير بيئة آمنة وداعمة للمرضى والعاملين على حد سواء.



الاعتمادات وضمان الجودة

تتولى إدارة تحسين الجودة وسلامة المرضى المحافظة المنهجية على جميع الاعتمادات من خلال عمليات إعادة الاعتماد المجدولة ورقابة الامتثال المستمرة. ويُنفذ برنامج تدقيق منظم للتحقق من الالتزام بكل المعايير في جميع المجالات السريرية والتشغيلية، على أن تُستخدم نتائج هذه التدقيقات مباشرةً في دعم خطة تحسين الجودة التابعة للمستشفى. وبالإضافة إلى الحفاظ على الشهادات والاعتمادات الحالية، تستكشف الإدارة بشكل استباقي فرص اعتماد جديدة من شأنها تعزيز قدراتنا التشغيلية والمساهمة في الارتقاء بمعايير جودة الرعاية وسلامة المرضى



الاعتماد

مجال التركيز

الاعتماد الوطني الذي يضمن امتثالنا لمعايير الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية ويعزز التحسين المستمر عبر جميع الأقسام التشغيلية والسريرية.

المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI)

المعيار العالمي المعترف به لتقييم مدى الالتزام بالمعايير الدولية في سلامة المرضى، وجودة الرعاية السريرية، وحوكمة المستشفيات.

اللجنة الدولية المشتركة (JCI)

توثق المستوى العالي لخدمات إعادة التأهيل لدينا، مع التركيز على الرعاية المركزة على المريض، والنتائج القابلة للقياس، والكفاءة التشغيلية.

لجنة اعتماد مرافق التأهيل (CARF)

تضمن دقة وموثوقية اختبارات المختبرات والتشخيص.

الكلية الأمريكية لأطباء علم الأمراض (CAP)

تنظم التعامل الآمن مع المنتجات الطبية والأجهزة والمستحضرات الدوائية بما يتماشى مع بروتوكولات السلامة الوطنية.

الهيئة العامة للغذاء والدواء (SFDA)

توثق أن خدمات نقل الدم والعمليات المرتبطة بها تستوفي معايير صارمة للسلامة والجودة والنزاهة التشغيلية.

جمعية تطوير خدمات الدم والعلاجات الحيوية (AABB)

توثق امتثال خدمات التغذية بالمستشفى لمبادئ إدارة سلامة الأغذية من خلال تحديد المخاطر المحتملة والتحكم فيها.

نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP)

تعزز الاستخدام الفعال لتقنية معلومات الرعاية الصحية لتحسين سير العمل السريري، وسلامة المرضى، ونتائج الرعاية

جمعية نظم وإدارة معلومات الرعاية الصحية (HIMSS)



مراقبة وتحسين الأداء

تُنَفَّذ إدارة تحسين الجودة وسلامة المرضى إطاراً شاملاً لرصد الأداء يشمل أكثر من 600 مؤشر أداء رئيسي تغطي جميع الأقسام التشغيلية. وتشمل مؤشرات الأداء مُراقبة الجوانب الحرجة لأداء المستشفى، بما في ذلك رضا المرضى، وسلامة الإجراءات السريرية، والكفاءة التشغيلية، ومكافحة العدوى. وقد أعطيت أولوية خاصة لمؤشرات محددة مثل نتائج تجربة المرضى، ومعدلات الأخطاء الطبية، وأوقات الانتظار، ومعدلات العدوى، لضمان تقييم متوازن للوظائف السريرية وغير السريرية

يتم جمع بيانات الأداء بشكل منهجي وتحليلها بشكل دوري على مدار العام. وقد مكّنت المقارنات بين النتائج الفعلية والأهداف المحددة من التعرف المبكر على الانحرافات. وأتاح هذا النهج للقيادة والفرق التشغيلية اتخاذ إجراءات استباقية لمواجهة القضايا الناشئة. وفي حال تحديد أي جوانب ضعف أو فرص تحسين، يتم تنفيذ إجراءات تصحيحية مستهدفة على الفور.

أبرز إنجازات الأداء لعام 2024

المؤشر	2023	2024
إجمالي عدد الحوادث المتعلقة بالسلامة	4790	8140
تفاصيل الحوادث المُبلَّغ عنها:		
الحوادث غير السريرية	2884	6174
الأخطاء الدوائية	187	113
الحوادث السريرية	1906	1966
معدلات العدوى والأخطاء الدوائية		
معدل العدوى المكتسبة داخل المستشفى	1.6%	1.09%
التفاعلات السلبية لدى المتبرعين	3.1%	0.9%
معدل تلوث الدم	3.8%	2.9%
معدل كفاءة الغسيل الكلوي	72%	80%
معدل عدوى موضع الجراحة	0.7	0.08
توقيت إعطاء المضاد الحيوي قبل الجراحة خلال ساعة واحدة	87%	94%
إيقاف استخدام المضاد الحيوي الوقائي خلال 24 ساعة بعد الجراحة	85%	90%
الأخطاء الدوائية قريبة من معدل الخطأ المقبول	1.08%	0.66%



الاستماع لأصوات المرضى

نهجنا في قياس رضا المرضى

يستند إطار قياس رضا المرضى لدينا إلى ثلاثة ركائز مترابطة: القياس، والتحليل، والتنفيذ. يُمكننا هذا النموذج المتكامل من تقديم رعاية تستجيب لاحتياجات المرضى وتتمحور حولهم، مع تحسين جودة الخدمات بشكل مستمر.

ولضمان الاستماع الدقيق لصوت المريض، تُجري إدارة تجربة المريض استطلاعات رضا منتظمة تشمل نقاط التواصل الأساسية في رحلة المريض. تهدف هذه الاستطلاعات إلى تقييم أبعاد الرعاية الدرجة، بما في ذلك التواصل مع مقدمي الرعاية الصحية، كفاءة الخدمات وأوقات الانتظار، الراحة البيئية، والدعم النفسي المقدم أثناء العلاج. ومن خلال دمج مؤشرات الأداء الموضوعية مع التجارب الذاتية للمرضى، نتمكن من تكوين فهم شامل لكيفية إدراك المرضى لخدماتنا، وتحديد مجالات التحسين الممكنة.

وفي عام 2024، تمت مراجعة نتائج هذه الاستطلاعات بشكل منهجي من قبل كل من إدارة الجودة وإدارة سلامة المرضى لتحديد الأنماط المتكررة والمجالات التي تتطلب تدخلًا وتحسينًا.

تعاونت هذه الإدارات بشكل مكثف لتحليل ملاحظات المرضى، وتحديد الأسباب الجذرية، وتنفيذ تحسينات ملموسة تُحدث فرقًا حقيقيًا.

وقد أسفر تحليل ملاحظات المرضى في عام 2024 عن رؤى قيّمة سلطت الضوء على فرص إضافية لتعزيز تجربة الرعاية الصحية. تمحورت أبرز المواضيع حول الحاجة إلى تحسين التواصل مع المرضى، وتقليل أوقات الانتظار، وتطوير إرشادات الخروج من المستشفى، وتحسين سرعة الاستجابة لاستفسارات المرضى ومخاوفهم. وقد شكّلت هذه الرؤى أساسًا لتصميم مبادرات تحسين موجهة شملت عدة مجالات تشغيلية.

استجابةً لذلك، قمنا بتنفيذ سلسلة من المبادرات الاستباقية المصممة خصيصًا لمعالجة احتياجات المرضى وتوقعاتهم بشكل مباشر. تم تحسين عمليات جدولة المواعيد بهدف تقليل أوقات الانتظار وتعزيز كفاءة خدمات العيادات الخارجية. كما أعيدت صياغة إجراءات الخروج من المستشفى لتزويد المرضى بتعليمات أوضح وأكثر شمولية، بما يمكنهم من إدارة رعايتهم بثقة بعد مغادرتهم المنشأة.

ولتعزيز جودة التفاعل الإنساني، تم تقديم برامج تدريبية مستهدفة للكوادر لتحسين مهارات التواصل والاستجابة، مما ساهم في تعزيز بيئة أكثر تعاطفًا وديمًا ولضمان تلبية احتياجات المرضى في الوقت الفعلي، تم استحداث دور "منسق شؤون المرضى" بشكل مخصص لتولي معالجة الاستفسارات والمخاوف بشكل فوري، وتقديم التوجيه والدعم طوال رحلة المريض داخل المنشأة.

رضا المرضى

في رعاية الطبية، نؤمن بأن الرعاية الصحية الاستثنائية لا تقتصر على النتائج السريرية فحسب، بل تشمل أيضًا كل نقطة تواصل في رحلة المريض، بدءًا من التفاعل الأول وحتى متابعة ما بعد العلاج. ونُعد منظومتنا التشغيلية قائمة على إطار عمل قوي قائم على البيانات، يهدف إلى تحويل ملاحظات المرضى بشكل منهجي إلى رؤى قابلة للتنفيذ. نستخدم منهجيات تحليلية صارمة لتقييم كل من المؤشرات الكمية والتجارب النوعية، مما يمكننا من:

1. تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية عبر مختلف أبعاد الخدمات

2. رصد الأنماط والاتجاهات في بيانات رضا المرضى.

3. تطوير تدخلات موجهة ذات نتائج قابلة للقياس.

4. تنفيذ دورات تحسين جودة مستمرة.

تخضع نتائج رضا المرضى في رعاية الطبية للتحقق الإلزامي من قبل وزارة الصحة، مما يوفر مصداقية خارجية صارمة لجودة خدماتنا. وتضمن هذه العملية الرقابية الحكومية، إلى جانب برامجنا المنهجية للتميز السريري، التزامنا الدائم بتلبية وتجاوز معايير الرعاية الصحية الوطنية.

مؤشرات تحسين الأداء

2022	2023	2024	
رضا المرضى			
%80	%81	%82	رعاية الطبية فرع الروابي
%79	%82	%82	رعاية الطبية الملز
مؤشرات أداء أخرى			
4.00	1.24	1.39	متوسط مدة بقاء المرضى في قسم الطوارئ (بالساعات/الدقائق)
23.00	14.37	6.35	متوسط إجمالي وقت الانتظار في صيدلية العيادات الخارجية ((بالدقائق
%84	%93	%95	نسبة توافر الأدوية في صيدليات العيادات الخارجية
%75	%82	%87	نسبة توافر الأدوية التجارية في صيدليات العيادات الخارجية
%74	%89	%92	معدل رضا المرضى الخارجيين عن توافر الأدوية
%72	%91	%94	معدل رضا المرضى الخارجيين بوقت الانتظار
%76	%100	%100	الالتزام بالمبادئ التوجيهية المناسبة لوصف المضادات الحيوية لالتهاب المعدة والأمعاء
%1.30	%0.40	%1.90	معدل أخطاء الدواء قريبة من معدل الخطأ
-	%100	%91	معدل امتثال مع السجلات الطبية الإلكترونية
-	%91	%98	معدل الاستجابة لمؤشرات التمريض الحساسة

ميثاق حقوق ومسؤوليات المرضى وعائلاتهم

تلتزم شركة رعاية الطبية بصون كرامة المرضى وسلامتهم وتمكينهم، جنبًا إلى جنب مع عائلاتهم، من خلال ميثاق واضح ومحدد لحقوق ومسؤوليات المرضى وعائلاتهم. يُحدد هذا الميثاق الحقوق التي يتمتع بها كل مريض طوال رحلته العلاجية، بما في ذلك الحق في الحصول على رعاية صحية عالية الجودة، عادلة، ومحترمة دون تمييز على أساس الخلفية أو المعتقدات أو الحالة الصحية.

يضمن هذا الإطار المؤسسي إتاحة المعلومات للمرضى بشأن خطط العلاج، وإجراءات الموافقة المستنيرة، وحماية الخصوصية، والمشاركة في اتخاذ القرارات الطبية. كما ينص على حقوق المرضى في رفض العلاج، وطلب رأي طبي ثانٍ، وتحديد تفضيلات الرعاية، والحصول على السجلات الطبية الخاصة بهم. ويشمل كذلك توفير خدمات الترجمة الفورية، والحق في وجود مرافق أثناء الرعاية (عند ملائمتها طبيًا)، وآليات واضحة وميسرة لتقديم الشكاوى والملاحظات.

وفي إطار تعزيز الشفافية والمسؤولية الاجتماعية، يوضح الميثاق كذلك مسؤوليات المرضى وعائلاتهم، بما في ذلك التعاون الفعال مع الفرق الطبية، والإفصاح الدقيق عن البيانات الصحية، والاحترام المتبادل مع مقدمي الخدمة والمرضى الآخرين.

إدارة الشكاوى والتظلمات المرضى

يتم التعامل مع ملاحظات المرضى من خلال نظام مركزي موثّق لإدارة الشكاوى، يضمن الاستجابة الفورية، والتتبع الشفاف لكافة الحالات منذ لحظة التسجيل وحتى الإغلاق، وفق بروتوكولات تصعيد رسمية في حال عدم تسوية الشكاوى ضمن الإطار الزمني المحدد. وفي عام 2024، تم حل 100% من شكاوى المرضى ضمن الفترات الزمنية المنصوص عليها في السياسات المؤسسية، مع تسوية الغالبية العظمى منها خلال 72 ساعة. ويعكس هذا النموذج التشغيلي التزام رعاية الطبية بالمساءلة المؤسسية والتحسين المستمر للجودة في سياق الحوكمة المؤسسية الفعالة

جائزة ولاء المرضى

حازت رعاية الطبية على "جائزة ولاء المرضى لعام 2024" خلال مؤتمر تجربة المريض الدولي، تقديرًا لإنجازاتها في تعزيز تجربة المرضى وتعزيز الثقة المتبادلة. وتمثل هذه الجائزة اعترافًا خارجيًا بجهود الشركة في ترسيخ مبادئ الاستدامة الاجتماعية وتمكين أصحاب المصلحة، وتُعد دافعًا متجددًا لمواصلة الابتكار وتحسين جودة الرعاية الصحية ضمن إطار البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)



الكفاءة التشغيلية

في عام 2024، أظهرت رعاية الطبية نمواً قوياً ومرونة تشغيلية راسخة في ظل الطلبات المتزايدة والمتغيرة باستمرار في قطاع الرعاية الصحية. وخلال هذه المرحلة الديناميكية، التزمنا بثبات بالحفاظ على معاييرنا العالية في تقديم الخدمات. واستناداً إلى رؤيتنا للنمو المستدام، نواصل إعطاء الأولوية لتجربة سلسلة تتمحور حول المريض عبر جميع منشآتنا، بما يضمن تقديم رعاية صحية عالية الجودة باستمرار في جميع مراحل رحلة الرعاية.

مؤشرات التشغيل لدى رعاية الطبية

نسبة التغير السنوي %	2023	2024	
+4%	21,280	22,139	عدد حالات التنويم الداخلي
+14%	629,930	720,336	عدد زيارات العيادات الخارجية
+14%	651,210	742,475	إجمالي عدد المرضى
+58%	169,016	267,475	عدد أيام التنويم الداخلي
+72%	655	1,128	الطاقة الاستيعابية للأسرة
+52%	70.80%	68.10%	نسبة إشغال الأسرة (%)
-2.8	7.9	12.1	متوسط مدة الإقامة بالأيام
+12%	18,838	21,025	عدد العمليات الجراحية

أداء قوي في حجم المرضى

في عام 2024، سجلت رعاية الطبية زيادة سنوية قدرها 14% في إجمالي عدد المرضى، ليصل إلى 742,475 مريضاً. ويرجع ذلك بشكل أساسي إلى زيادة بنسبة 14% في عدد زيارات العيادات الخارجية، مع مساهمات كبيرة من مستشفى الروابي والملز، اللذين شهدا نمواً بنسبة 12% في النصف الثاني من العام، بعد تباطؤ الأداء في النصف الأول بسبب العوامل الموسمية مثل شهر رمضان، وموسم الحج، وفترة الإجازات الصيفية. كما ساهم دمج مستشفيات البلد، والحرم، والسلام التي تم الاستحواذ عليها حديثاً ضمن الشبكة في دعم النمو الإضافي في زيارات العيادات الخارجية.

كما ارتفعت حالات التنويم بنسبة 4%، حيث ساهمت الفروع الجديدة في تعويض التراجع الذي شهده مستشفى الروابي والملز في بداية العام، والذي كان نتيجة لانتهاء عقد الشؤون الصحية بوزارة الحرس الوطني في عام 2023. وبحلول الربع الرابع، استقرت حالات التنويم في هذه المرافق، حيث سجلت زيادة سنوية بنسبة 7%، بدعم من أعمال التجديد الأخيرة وتحسين الطاقة الاستيعابية.

تنوع قاعدة عملائنا

للتخفيف من أثر التغيرات في تركيبة العملاء، نفذت الشركة في عام 2024 مبادرات مستهدفة لتوسيع قاعدة عملائها وتحسين تخصيص الأسرة بما يخدم بشكل أفضل الشركاء الرئيسيين مثل وزارة الصحة، والمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، وشركات التأمين. ومن أبرز التطورات في هذا السياق توقيع اتفاقية رعاية طويلة الأجل لمدة ثلاث سنوات مع مدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية خلال الربع الثاني من عام 2024، والتي ساهمت بشكل كبير في نمو حجم التنويم وأسهمت في تعويض التحولات في الخصائص الديموغرافية للعملاء.

الزيادة في عدد العمليات الجراحية

في عام 2024، تم الزيادة في عدد العمليات الجراحية بمجموعه 21,025 عملية جراحية في مستشفيات الروابي، والملز، والسلام، مما يمثل زيادة بنسبة 12% مقارنة بالعام السابق. ورغم انخفاض حجم العمليات الجراحية في النصف الأول من العام بسبب العوامل الموسمية، فقد لوحظ تعافٍ قوي في مستشفى الروابي والملز خلال الربعين الثالث والرابع، حيث ارتفع عدد العمليات بنسبة 42% على أساس سنوي. وقد دعم هذا التعافي تلاشي الآثار الموسمية وتحسن معدلات تحويل المرضى، مدفوعاً بزيادة النشاط في العيادات الخارجية.

أداء مدة إقامة المرضى

شهدت رعاية الطبية زيادة ملحوظة في متوسط مدة الإقامة للمرضى المنومين عبر شبكة مستشفياتها خلال عام 2024، حيث ارتفع هذا المعدل ليصل إلى 12.1 يوماً، أي بزيادة نسبتها 52% مقارنة بالعام السابق. ويُعزى هذا الاتجاه التصاعدي بشكل رئيسي إلى تركيز مستشفى البلد بشكل موسع على خدمات الرعاية طويلة الأجل، بما في ذلك برامج التمريض المتخصص، والرعاية التلطيفية، ورعاية المحتضرين، والتي تتطلب بطبيعتها فترات تنويم مطولة.

كما سجلت مرافق الرعاية الشاملة في مستشفى الروابي والملز نمواً ملحوظاً في متوسط مدة الإقامة، حيث ارتفع المعدل من 7.9 أيام في عام 2023 إلى 9.7 أيام في عام 2024، بزيادة قدرها 22% على أساس سنوي. ويُعزى هذا التغيير إلى عاملين رئيسيين: استقبال عدد أكبر من مرضى الرعاية طويلة الأجل المحولين عبر برامج وزارة الصحة، وبدء تحويل المرضى في إطار عقد مدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية اعتباراً من يوليو 2024.

وقد أدت هذه التوسعات الاستراتيجية في الخدمات والاتفاقيات التعاقدية إلى تحقيق زيادة بنسبة 58% في إجمالي أيام التنويم على مستوى شبكة رعاية الطبية. وتعكس هذه المؤشرات أداءً ناجحاً في تحسين خطوط الخدمة وإدارة الطاقة الاستيعابية بفعالية في منشآتنا الصحية.



أداء القدرة الاستيعابية للأسرة

في عام 2024، قامت رعاية الطبية بتوسيع طاقتها السريرية الإجمالية بشكل استراتيجي بنسبة 72%، لتصل إلى 1,128 سريراً تشغيلياً عبر شبكة منشآتها الصحية. وقد تحقق هذا النمو الكبير من خلال ثلاث مبادرات رئيسية: الاستحواذ على منشآت مستشفيات البلد، والحرم، والسلام؛ وإطلاق منصة "ريلب" المتخصصة في الصحة النفسية؛ والانتهاه من مشاريع التوسعة والتجديد في مستشفى الروابي والملز

وقد شهد العام مراحل متميزة من حيث أداء معدلات الإشغال. فقد تأثرت عمليات الربع الأول بانتهاء عقد الشؤون الصحية بوزارة الحرس الوطني، وحالة الطاقة الزائدة المؤقتة التي سبقت تفعيل اتفاقية مدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية، مما أدى إلى تسجيل معدل إشغال بلغ 62.2% في مستشفى الروابي والملز. إلا أن التحسينات التشغيلية اللاحقة والتنفيذ الكامل للعقود الجديدة أدت إلى تحسن كبير في مؤشرات الاستخدام.

وقد أظهرت نتائج الربع الرابع تعافياً قوياً، حيث بلغ معدل إشغال المستشفيات الرئيسية 85.9% (أي بزيادة سنوية قدرها 18.1%)، كما ارتفع معدل الإشغال على مستوى الشبكة إلى 79.4% (بزيادة فصلية قدرها 11.6%). بينما سجل متوسط الإشغال السنوي عبر جميع المرافق نسبة 68.1%، ما يمثل انخفاضاً طفيفاً قدره 2.8 نقطة مئوية مقارنة بمستويات عام 2023، ويرجع ذلك إلى الفترة الانتقالية الأولية المرتبطة بتوسعة الطاقة السريرية.

+72%

ارتفعت سعة الأسرة بشكل ملحوظ في عام 2024، حيث نمت بنسبة 72% لتصل إلى 1,128 سريرًا.

68.1%

بلغت نسبة إشغال الأسرة الإجمالية في جميع المنشآت خلال عام 2024 نحو 68.1%.

مؤشرات تشغيل المستشفيات

معدل النمو السنوي مقارنة بالعام السابق %	2023	2024
الرياض		
الرعاية الطبية - الملز		
سعة الأسرة	459	459
نسبة إشغال الأسرة	77%	85%
عدد زيارات العيادات الخارجية	184,516	193,296
عدد العمليات الجراحية	8,887	9,470
الرعاية الطبية - الروابي		
سعة الأسرة	325	325
نسبة إشغال الأسرة	85%	92%
عدد زيارات العيادات الخارجية	306,128	331,944
عدد العمليات الجراحية	9,974	9,553
الرعاية الطبية - السلام (تم الاستحواذ عليها في عام 2024)		
سعة الأسرة	NA	100
نسبة إشغال الأسرة	NA	66%
عدد زيارات العيادات الخارجية	NA	23,938
عدد العمليات الجراحية	NA	910
مركز ريلب للتأهيل السلوكي (تم افتتاحها في سبتمبر 2024)		
سعة الأسرة	NA	42
نسبة إشغال الأسرة	NA	8%
جدة		
الرعاية الطبية - البلد (تم الاستحواذ عليها في عام 2023)		
سعة الأسرة	175	175
نسبة إشغال الأسرة	95%	97%
عدد زيارات العيادات الخارجية (غسيل الكلى فقط)	4,232	4,010
مكة المكرمة		
الرعاية الطبية - الحرم (تم الاستحواذ عليها في عام 2023)		
سعة الأسرة	54	54
نسبة إشغال الأسرة	NA	14%
عدد زيارات العيادات الخارجية	NA	9,389



توسيع نطاق الوصول إلى رعاية عالية الجودة: خدمات الرعاية الصحية المنزلية

تؤكد مؤشرات الأداء لعام 2024 الأثر المتزايد لبرنامج الرعاية الصحية المنزلية ومعاييرها العالية للجودة. فقد تم تنفيذ 5,927 زيارة منزلية، بزيادة قدرها 20% مقارنة بعام 2023، مع تحقيق نسبة رضا مرضى بلغت 94%، مما يعكس التوسع في نطاق الخدمة وتحسن جودة الرعاية المقدمة.

5,927

عدد زيارات الرعاية الصحية المنزلية (زيادة بنسبة 20% مقارنة بعام 2023)

94%

نسبة رضا المرضى (تحسن بنسبة 1% عن عام 2023)

يجسد نموذج الرعاية المنزلية هذا فلسفة "رعاية الطبيب" التي تتمحور حول المريض، لا سيما لفائدة أولئك الذين يواجهون تحديات في الحركة أو لديهم احتياجات رعاية معقدة

يقدم برنامج الرعاية الصحية المنزلية من "رعاية الطبيب" خدمات طبية شاملة تُنقل مباشرةً إلى منازل المرضى، جامعاً بين الخبرة السريرية وراحة الرعاية المنزلية. وتقوم فرقنا المتخصصة بتقديم علاجات مخصصة عبر عدة تخصصات، بما يضمن استمرارية الرعاية للمرضى الذين يعانون من حالات مزمنة، أو يتعافون من إجراءات طبية، أو يحتاجون إلى دعم علاجي مستمر

خدمات الرعاية الصحية المنزلية من رعاية الطبيب

الطبيب

مراقبة الحالات المزمنة مثل السكري وارتفاع ضغط الدم، وتقييم الحالة الصحية للمرضى طريحي الفراش.



التمريض

تغيير القساطر، وتخطيط القلب، والعلاج الوريدي، واستبدال أنابيب التغذية.



العلاج الطبيعي

إعادة التأهيل قبل العمليات وبعدها، ومعالجة آلام المفاصل.



الصحة النفسية

جلسات مع استشاريين متخصصين في الصحة النفسية.



العناية بالأسنان

فحوصات شاملة، وتنظيف الأسنان، وخيارات تبييض متقدمة.



برنامج الرعاية الصحية التنفيذية: إعادة تعريف الرعاية الصحية المميزة والشخصية

يُقدم برنامج الرعاية الصحية التنفيذية من رعاية الطبيب مستوى متقدماً من الرعاية المصممة خصيصاً للأفراد والعائلات الباحثين عن تجربة صحية سليمة ومخصصة ومرتفعة القيمة. وقد شهد البرنامج نمواً ملحوظاً خلال عام 2024، حيث ارتفع عدد المشتركين بنسبة 12%، مما يعكس بوضوح قوة عرض القيمة الذي يقدمه ضمن فئة الرعاية الصحية الفاخرة.

أبرز ملامح البرنامج:

- **وصول حصري للأطباء:** يلتزم كل طبيب متخصص برعاية عدد أقصاه 50 عائلة لضمان المتابعة الشخصية واستمرارية الرعاية
- **مجموعة شاملة من الخدمات:** تشمل زيارات منزلية للاستشارات الطبية، التصوير التشخيصي (الأشعة السينية، الموجات فوق الصوتية)، رعاية الأسنان، والفحوصات المخبرية
- **تخطيط صحي مخصص:** إعداد استراتيجيات صحية فردية من قبل اختصاصي تغذية محترفين وفرق الرعاية
- **كفاءة محسنة:** تقليص كبير في أوقات الانتظار للمواعيد والإجراءات الطبية من خلال جدولة مميزة
- يعزز نموذج "الطبيب الشخصي" المبتكر في البرنامج العلاقة الفردية بين الطبيب والمريض، مع الحفاظ على أعلى معايير الجودة، ويتجلى ذلك من خلال:

- حصول البرنامج على اعتماد من جهات صحية وطنية ودولية
- معدلات رضا مرضى ثابتة بنسبة 95%
- وصول مبسط إلى خدمات الرعاية الوقائية والعلاجات الوريدية

95%

بلغت نسبة رضا المشتركين في برنامج الرعاية الصحية التنفيذية من "رعاية الطبيب"



تجديد رعاية الروابي

شهدت مستشفى رعاية الروابي عملية تجديد شاملة، تعكس التزامنا بتقديم تجربة صحية متميزة في بيئة مثالية. ونسعى من خلال هذه الخطوة إلى ضمان أعلى مستويات الرضا لزوارنا، عبر توفير مرافق وخدمات عالمية المستوى. وكجزء من هذا التحول، أنشأنا مجموعة من المرافق الحديثة، بما في ذلك صيدلية موسعة تم تجديدها بالكامل، ومركزاً متقدماً لجراحة العظام وإعادة التأهيل، ومركزاً طبياً للعناية بالجمال والصحة، وغرفاً فاخرة لكبار الشخصيات.



التوسع الاستراتيجي في قطاع الرعاية الصحية: مستشفى رعاية الطبية - النرجس

يجسد مشروع النرجس تركيز رعاية الطبية المزدوج على النمو الاستراتيجي والتميز في تقديم الخدمات. ومن خلال اعتماد نموذج تشغيل مرطبي، تضمن استقرار العمليات التشغيلية منذ البداية، مع الحفاظ على المرونة اللازمة للتكيف مع الاحتياجات المتغيرة في قطاع الرعاية الصحية. ويتضمن تصميم المنشأة مفاهيم حديثة في تقديم الرعاية، ومن المقرر أن توفر عند اكتمالها خدمات طبية شاملة ومتكاملة

وتأتي هذه المبادرة التوسعية استجابة مباشرة للاتجاهات الديموغرافية ومعدلات الاستفادة من خدمات الرعاية الصحية في منطقة الرياض، حيث تتطلب الزيادة السكانية وارتفاع توقعات جودة الرعاية تطويراً مدروساً ومستداماً للبنية التحتية

تُعزز رعاية الطبية التزامها بتلبية احتياجات المملكة المتنامية في قطاع الرعاية الصحية من خلال تطوير مستشفى النرجس، وهو مرفق للرعاية التخصصية الثلاثية قيد الإنشاء حالياً في مدينة الرياض. ويجسد هذا المشروع البنيوي الاستراتيجي استثماراً محورياً في تعزيز القدرات الطبية في المنطقة، مع تركيز التخطيط على تلبية الاحتياجات المجتمعية الفورية وتوسيع نطاق الخدمات على المدى الطويل

عند اكتماله، سيوفر المستشفى بسعته السريرية البالغة 400 سرير طاقة استيعابية إضافية كبرى للمنطقة. ويعتمد المشروع نهجاً مرحلياً في التشغيل، حيث من المقرر أن تبدأ المرحلة الأولى في الربع الأول من عام 2028، مع إدخال 200 سرير إلى الخدمة. وسيسمح ذلك ببدء تقديم رعاية صحية عالية الجودة، مع التوسع المنهجي والمتدرج نحو تحقيق الطاقة التشغيلية الكاملة

رعاية الحرم: خدمة الحجاج بمعايير التميز

يعد مستشفى رعاية الحرم مركزاً خاصاً وفريداً للطوارئ والعناية الحرجة، يتميز بموقع استراتيجي يطل على المسجد الحرام، ويكرّس لتقديم الرعاية الصحية لحجاج ومعتكري زوار بيت الله الحرام. يوفر المركز خدمات الطوارئ الطبية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، من خلال فريق طبي محترف عالي الكفاءة، مدعوم بأحدث التقنيات والمعدات الطبية المتطورة. وقد صُمم المركز وفقاً لأعلى معايير الرعاية الصحية، ويضم عددًا من الأقسام المتخصصة، منها: قسم الأشعة، وقسم المختبرات، والصيدلية المتكاملة، وقسم العلاج التنفسي. كما توفر غرف الطوارئ خصوصية تامة للمرضى مع إطلالات مباشرة على المسجد الحرام، مما يضمن بيئة علاجية مريحة وهادئة.

وبسعة سريرية تتجاوز 60 سريراً، يقدم مركز رعاية الحرم أيضاً خدمات التطبيب عن بُعد في جميع التخصصات، مما يتيح الربط المباشر مع مستشفيات رعاية الطبية لتوفير رعاية شاملة ومتكاملة للمرضى





الأمن السيبراني وحماية البيانات

حماية بيئة الرعاية الصحية الرقمية

تُشكّل إدارة الأمن السيبراني لدينا حجر الأساس في حماية أنظمة المعلومات والبنية التحتية التقنية بالشركة الوطنية للرعاية الطبية. ومع اعتماد قطاع الرعاية الصحية بشكل متزايد على التقنيات الرقمية، يضمن إطار الأمن السيبراني لدينا الحفاظ على سرية وسلامة وتوافر بيانات المرضى والأنظمة الطبية والشبكات التشغيلية

تقوم الإدارة بتطوير وتنفيذ استراتيجيات شاملة للتصدي للتهديدات السيبرانية المتطورة، بما في ذلك الهجمات الخبيثة، ومحاولات التسلل غير المصرح بها، والبرمجيات الضارة التي قد تهدد خصوصية المعلومات الطبية أو تعرقل الخدمات الصحية الحيوية.

رسالتنا

أن نكون رواداً في بناء منظومة أمن سيبراني شاملة ومستدامة تضمن حماية المعلومات والبنية التحتية الرقمية، وتسهم في تحقيق التحول الرقمي بثقة وأمان على المستويين المحلي والدولي.

رؤيتنا

حماية الأصول الرقمية والبيانات الحساسة من التهديدات السيبرانية من خلال تطبيق أفضل الممارسات والمعايير العالمية، وتمكين الأفراد والمؤسسات بالوعي والأدوات اللازمة لتحقيق أمن سيبراني فعال ومستدام

المهمة الجوهرية

تكمّن مهمتنا الأساسية في توفير بيئة رقمية آمنة من خلال تطوير وتطبيق استراتيجيات وتقنيات متقدمة لحماية الأنظمة والبيانات والمعلومات من التهديدات السيبرانية، بما يضمن استمرارية الأعمال ويعزز الثقة في منظومة الرعاية الصحية الرقمية.

يشمل عمل الإدارة ثلاثة مجالات حيوية: التدابير الأمنية الوقائية، قدرات الاستجابة للحوادث، والامتثال للمتطلبات التنظيمية. ويُبقي على جاهزيتنا الدائمة لمواجهة التهديدات التي قد تؤدي إلى خروقات في البيانات أو تعطل الأنظمة أو التأثير على جودة خدمات رعاية المرضى

الأهداف الاستراتيجية

حماية البيانات والتحكم في الوصول

نولي أهمية قصوى لحماية بيانات الشركة من خلال بروتوكولات أمان قوية تضمن عدم وصول سوى الأشخاص المصرح لهم إلى المعلومات الحساسة. ويعتمد نهجنا متعدد الطبقات على تقنيات التشفير، وإدارة صلاحيات الوصول، والمراقبة المستمرة لتدفق البيانات عبر جميع الأنظمة.

الحوكمة والوعي

نضع أطر حوكمة شاملة للأمن السيبراني ونعزز ثقافة الوعي الأمني في جميع أنحاء الشركة. تشمل جهودنا برامج تدريب منتظمة، وتحديثات دورية للسياسات، وإحاطات أمنية لضمان إدراك جميع الموظفين لدورهم الحيوي في الحفاظ على منظومتنا الأمنية.

ضمان استمرارية الأعمال

نُخطط لتحقيق مرونة تشغيلية من خلال إجراءات شاملة للاستجابة للحوادث وبروتوكولات التعافي. نحافظ على خطط تفصيلية لاستمرارية الأعمال تمكّننا من استعادة الخدمات بسرعة بعد أي حادث سيبراني.

الامتثال التنظيمي

نلتزم التزاماً كاملاً بضوابط الهيئة الوطنية للأمن السيبراني والمتطلبات التنظيمية ذات الصلة. ويشمل برنامج الامتثال لدينا تقييمات دورية، وتحديثات للوثائق، والتنسيق مع الجهات التنظيمية لضمان التوافق المستمر مع المعايير المتطورة.

إدارة المخاطر

نُطبق استراتيجيات فعالة لإدارة مخاطر الأمن السيبراني من خلال تحديد التهديدات المحتملة وتقييمها والتخفيف من أثرها. ويركّز نهجنا القائم على تقييم المخاطر على تخصيص الموارد وحماية الأصول الأكثر أهمية ونقاط الضعف الحرجة

الإطار التشغيلي

البنية التحتية الأمنية

تعتمد بنيتنا التحتية للأمن السيبراني على أحدث التقنيات الرائدة وأفضل الممارسات المصممة خصيصاً لبيئات الرعاية الصحية. تُطبق دفاعات متعددة الطبقات للحماية من التهديدات الخارجية والثغرات الداخلية

قدرات الاستجابة للحوادث

ندير برنامج استجابة شامل للحوادث يتيح الكشف السريع عن الحوادث السيبرانية واحتوائها والتعافي منها. ويتعاون فريق الاستجابة لدينا بشكل مباشر مع الكوادر السريرية والإدارية لتقليل التأثير على خدمات رعاية المرضى مع التعامل الفوري مع أي خروقات أمنية

المراقبة المستمرة

يُوفر مركز عمليات الأمن السيبراني لدينا مراقبة رقمية على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع لكافة الأنظمة والشبكات الرقمية. تُتيح قدرات الكشف والتحليل الفوري للتهديدات الاستجابة المباشرة لأي حوادث أمنية محتملة، مما يُعزز الحماية الاستباقية وسرعة التدخل.





الإنجازات الرئيسية لعام 2024

توحيد السياسات

تم اعتماد هيكل موحد للسياسات استنادًا إلى معايير الهيئة الوطنية لإدارة البيانات، لتغطية متطلبات حوكمة البيانات وحمايتها على مستوى المؤسسة بأكملها.

تنفيذ برامج التوعية

تم تقديم عروض توعوية موجهة حول أهمية حوكمة البيانات ومتطلبات الامتثال، بما في ذلك تدريب على برنامج أمناء البيانات، وجلسات توعية بقانون حماية البيانات الشخصية.

الشراكات الخارجية

تم التعاون مع شركات استشارية متخصصة في حوكمة البيانات لتقييم مستوى النضج المؤسسي وتقديم توصيات لتعزيز القدرات الداخلية.

إطار إدارة المخاطر

تم إنشاء سجل مخاطر حوكمة البيانات بالتعاون مع إدارة تقنية المعلومات، إلى جانب تنفيذ بروتوكولات مراجعة ربع سنوية لتقييم المخاطر بشكل مستمر.

التكامل بين الإدارات

تم توحيد فرق الأمن السيبراني وتطوير التطبيقات لضمان مواءمة السياسات والإجراءات مع الأطر الوطنية لإدارة البيانات.

تدريب وتطوير الكوادر

نُفذ برامج تدريبية دورية في الأمن السيبراني لجميع الموظفين، مع تدريب متخصص للكوادر الطبية التي تتعامل مع بيانات المرضى الحساسة. تُغطي هذه البرامج مشهد التهديدات الحالي، وبروتوكولات الأمن، وإجراءات الإبلاغ عن الحوادث، لضمان جاهزية الموظفين وتعزيز ثقافة الأمن الرقمي.

خصوصية بيانات المرضى

تلتزم شركة رعاية الطبية بأعلى معايير خصوصية المرضى وحماية المعلومات. تُحدد سياسة "سرية السجلات الطبية للمرضى" ضوابط إدارية وتقنية ومادية صارمة تضمن عدم الوصول إلى السجلات الطبية إلا من قبل الأشخاص المخولين.

تشمل السياسة اعتماد أرقام سجلات طبية فريدة بدلاً من أسماء المرضى، والحصول على تفويض رسمي قبل الإفصاح عن أي معلومات، إلى جانب تدريب الموظفين المعنيين وتوقيعهم الدوري على اتفاقيات السرية.

يُعزّز هذا البروتوكول من خلال إقرار وتعهد بالسرية موقع من الموظف، يلزمه بالمسؤوليات الأخلاقية والقانونية المتعلقة بالمعلومات الطبية. ويُعد أي خرق، سواء كان مقصودًا أو ناتجًا عن إهمال، مخالفة تستوجب اتخاذ إجراءات تأديبية قد تصل إلى إنهاء الخدمة.

حوكمة البيانات

إطار استراتيجي لإدارة البيانات

تُدير لجنة حوكمة البيانات في شركة رعاية الطبية البيانات باعتبارها أحد الأصول الاستراتيجية لدعم تحسين العمليات واتخاذ القرارات المبنية على البيانات. وتضمن اللجنة تطبيق ممارسات إدارة البيانات وفقًا للمعايير الدولية والمتطلبات التنظيمية.

الأهداف الأساسية

- تطوير الأطر التنظيمية: تصميم أطر متكاملة لحوكمة البيانات على مستوى جميع الإدارات، بما يضمن تكاملها مع سير العمل الحالي وتمكين جمع البيانات وتحليلها بطريقة فعالة تدعم صنع القرار.
- الالتزام بالمعايير: ضمان الالتزام بالمتطلبات التنظيمية ذات الصلة بتقنية المعلومات والحوكمة المؤسسية، وفقًا للمعايير الوطنية والدولية المعتمدة.





تمكين كوادرنا البشرية



المساواة بين
الجنسين



التعليم
الجيد



الصحة
الجيدة والرفاه



الحد من أوجه
عدم المساواة



العمل اللائق
ونمو الاقتصاد

52

• بناء قوة عاملة صحية عالمية المستوى

58

• التنوع والشمول وتكافؤ الفرص

62

• تحسين ثقافة بيئة العمل والاحتفاظ بالموظفين

67

• الصحة والسلامة المهنية



أكاديمية رعاية

تمثل أكاديمية رعاية الذراع التعليمية لشركة رعاية الطبية، حيث تجسد التزام مؤسسي مستدام بالتطوير المهني المستمر والتميز السريري. يتجاوز هذا المركز التعليمي الحديث نماذج التدريب التقليدية من خلال تقديم برامج قائمة على الكفاءات تلبى الاحتياجات المتكاملة لقوى العمل في القطاع الصحي - من الممارسين الميدانيين إلى القيادات العليا

شهد عام 2024 تقدماً تعليمياً ملحوظاً في أكاديمية رعاية، مع إطلاق العديد من المبادرات التي عززت الكفاءات السريرية ورفعت معايير التدريب الصحي في جميع أنحاء المؤسسة. ومن خلال التعاونيات الاستراتيجية، وتعزيز جهود الاعتماد، وإدخال منصات تعليمية مبتكرة، أكدت الأكاديمية التزامها بتطوير كوادر صحية ذات مهارات عالية.

شملت إنجازات أكاديمية رعاية في عام 2024 مجموعة من المجالات، من بينها:

برامج التعاون مع الهيئة السعودية للتخصصات الصحية (SCFHS)

في عام 2024، أطلقت الشركة مبادرة مهمة تحت مظلة برامج التعاون مع الهيئة السعودية للتخصصات الصحية، تهدف إلى تطوير التعليم الصحي، وتعزيز التدريب السريري، وتقوية كفاءات العاملين في القطاع الصحي. وتعكس هذه المبادرة التزاماً عميقاً بالتميز في التدريب الطبي وتتوافق مع الأهداف الوطنية الرامية إلى رفع معايير تقديم الرعاية الصحية في المملكة.

كجزء من هذا الجهد، تم الحصول على عدد من الاعتمادات وإعادة الاعتمادات الرئيسية، على النحو التالي

نوع الاعتماد	اسم البرنامج	فترة الصلاحية
اعتماد جديد	طب الأطفال	18 مايو 2023م - 17 مايو 2026م
اعتماد جديد	طب النساء والتوليد	16 فبراير 2023م - 15 فبراير 2026م
إعادة اعتماد	الطب الباطني	1 أكتوبر 2024م - 30 سبتمبر 2028م
إعادة اعتماد	طب التخدير	16 فبراير 2023م - 15 فبراير 2026م
إعادة اعتماد	دبلوم الصيدلة السريرية	1 أكتوبر 2023م - 30 سبتمبر 2026م
إعادة اعتماد	الاعتماد المؤسسي للأكاديمية رعاية	11 مارس 2025م - 10 مارس 2026م
إعادة اعتماد	مقدم دعم الحياة الأساسي معتمدة من جمعية القلب السعودية (SHA BLS)	22 يناير 2024م - 21 يناير 2025م
إعادة اعتماد	مقدم الإنعاش القلبي المتقدم معتمدة من جمعية القلب السعودية (SHA ACLS)	22 يناير 2024م - 21 يناير 2025م

بناء قوة عاملة صحية عالمية المستوى

الاستثمار في كوادرنا البشرية

ندرك أن أهم أصولنا هي كوادرنا البشرية، حيث تشكل خبراتهم، وتفانيهم، ونموهم المستمر الأساس المتين لقدرتنا على تقديم رعاية صحية متميزة وتحقيق أهدافنا الاستراتيجية. يمثل استثمارنا في تطوير رأس المال البشري نهجاً متكاملًا يهدف إلى بناء قوة عاملة قادرة على تلبية متطلبات الرعاية الصحية الراهنة والتحديات المستقبلية في القطاع.

قمنا بوضع استراتيجية تطوير المواهب المهنية التي تشمل دورة الحياة الوظيفية الكاملة، بدءاً من التخصصات السريرية والإلتقان الفني، مروراً بتنمية المهارات القيادية والتميز الإداري. وتعتمد استراتيجيتنا على ثلاثة ركائز رئيسية تركز على مجالات تطوير محددة لضمان بقاء فرقنا في طليعة المعرفة الطبية والتقنية.

أبرز إنجازات عام 2024

- تدريب 1,089 موظفًا عبر برامج متنوعة.
- إتمام ما مجموعه 9,882 ساعة تدريبية.
- استثمار قدره 2,379,024 ٪ مخصص لتطوير القوى العاملة.
- ضم كادرنا الوظيفي 1,101 موظفًا من الذكور و 1,546 موظفة من الإناث، بالإضافة إلى 30 موظفًا من ذوي الإعاقة، مما يعكس التزامنا بالتنوع والشمولية.

الشراكات الأكاديمية الاستراتيجية

برنامج تمهير

أكاديمية رعاية الطبية

دمج الخبرات العالمية لتحقيق تأثير محلي مستدام

دمج الخبرات الصحية العالمية مع الممارسات المحلية من خلال شراكات مؤسسية متميزة، لتطوير قادة سريريين متخصصين مزودين بالمهارات اللازمة لمواجهة تطورات المشهد الطبي في المملكة العربية السعودية.

تنمية المواهب الصحية السعودية

تسريع سعودة القطاع الصحي من خلال تحويل الخريجين السعوديين ذوي الإمكانيات العالية إلى مهنيين ماهرين عبر تدريب عملي منظم وتطوير مسارات مهنية واضحة.

تعزيز التميز السريري والمهني

إنشاء منصة تعليم مؤسسية عالمية المستوى تعمل على الارتقاء المستمر بالكفاءات السريرية والمهارات التقنية والمعايير المهنية عبر جميع مستويات القوى العاملة في قطاع الرعاية الصحية لدينا

الأهداف الاستراتيجية



برنامج رعاية القيادات المستقبلية (NexGen)

أطلق في عام 2024، ويُعد برنامج NexGen للقيادات المستقبلية استثمارًا استراتيجيًا في خطط الإحلال الوظيفي بشركة الرعاية الطبية، حيث يهدف إلى تحديد وتطوير وتمكين الكفاءات الواعدة. ويتجاوز هذا البرنامج الانتقائي نطاق التدريب القيادي التقليدي من خلال دمج التعلم التجريبي العملي بتخطيط التعاقب الوظيفي المؤسسي، لضمان قاعدة مستدامة للتميز السريري والتشغيلي.

يستهدف البرنامج القادة الصاعدين الذين أظهروا كفاءة مهنية وإمكانات قيادية متميزة خلال فترة عملهم في رعاية الطبية. ويُشترط في المتقدمين أن تكون لديهم القدرة المثبتة على قيادة الفرق وتحقيق المبادرات، مدعومة بسجل أداء موثق وتوصية إشرافية. كما يتطلب البرنامج إكمال عام على الأقل من الخدمة قبل القبول، إلى جانب التزام المتدرب بالبقاء ضمن الشركة بعد إتمام البرنامج، تجسيدًا لفلسفة الاستثمار المشترك في تطوير الكفاءات القيادية المستدامة.

ويشترط في البرنامج الانخراط الكامل في مبادرات استراتيجية ترتبط بتحديات تنظيمية واقعية، لضمان مواءمة تطوير القدرات القيادية مع السياق التشغيلي للرعاية الطبية، وربط الجوانب النظرية بالتطبيق العملي. ويركز المنهج التدريبي على تعزيز كفاءات القيادة التحولية المصممة خصيصًا لتلبية المتطلبات الفريدة لقطاع الرعاية الصحية، بما يشمل إدارة التغيير في البيئات السريرية، واتخاذ القرارات المبنية على البيانات، وتعزيز التعاون بين التخصصات.

برامج التعاون مع الهيئة السعودية للتخصصات الصحية (SCFHS)

برامج تدريب المقيمين

السنة	الطب الباطني	التخدير	النساء والولادة	طب الأطفال
2023	8	7	2	0
2024	12	9	4	3

برامج الدبلوم

السنة	مساعد طبيب الأسنان	فني رعاية المرضى	إدارة خدمات التعقيم المركزي	الأمن الصحي	برنامج مسؤول إدارة الكوارث	برنامج التقييم
2023-2024	17	15	25	0	0	0
2024-2025	0	24	0	0	23	9

إحصائيات طلبة الطب وفترة الامتياز حتى أكتوبر 2024

السنة	الطالب / المتدرب	فترة الامتياز
2023	1,461	1,603
2024	1,183	2,156

برنامج تدريب التمريض لطلبة جامعة الرازي

أكمل طلاب السنة الثانية من برنامج التمريض بجامعة الرازي برنامجهم التدريبي المكثف الذي استمر لمدة أسبوعين في منشأة الروابي التابعة لأكاديمية رعاية الطبية، وذلك في 28 يوليو 2024. وقد حصل المتدربون، تحت إشراف نخبة من الأكاديميين البارزين، على مهارات سريرية حيوية من خلال التدريب العملي المباشر والتعليم القائم على المحاكاة.

برنامج التدريب الطبي لطلبة جامعة النيلين

في عام 2024، أتم طلاب السنة الخامسة والسادسة من كلية الطب بجامعة النيلين دوراتهم التدريبية الإكلينيكية في مستشفيات رعاية الطبية، وقد أتاح هذا البرنامج التدريبي المنظم والعملي للطلاب خبرة سريرية شاملة في مختلف التخصصات الطبية، مما أسهم في تطوير كفاءاتهم المهنية والسريرية تحت إشراف فرقنا الصحية ذات الخبرة الواسعة.





الدورات التدريبية المنعقدة في عام 2024

في عام 2024، نفذت أكاديمية رعاية الطبية عددًا من الدورات التخصصية التي هدفت إلى تعزيز المهارات المهنية ودعم التعليم الطبي المستمر، وذلك ضمن إطار الحوكمة المؤسسية والتنمية البشرية المستدامة. وقد شملت هذه الدورات ما يلي:

دورة اعتماد خياطة الجروح الجراحية

قدّمت أكاديمية رعاية الطبية تدريبًا متخصصًا في منشأة رعاية الرياض الطبية، حيث تم تزويد الكوادر السريرية بمهارات عملية متقدمة في تقنيات إغلاق الجروح. تضمنت الدورة محاكاة سريرية وتمارين لبناء القدرات بهدف تعزيز كفاءة المشاركين في تقييم الجروح الجراحية وإدارتها، وذلك تحت إشراف مدربين سريريين معتمدين

دورة دعم الحياة الأساسي (BLS) ودورة الإنعاش القلبي المتقدم

في إطار شراكة استراتيجية مع الجمعية السعودية للقلب، قدّمت الأكاديمية برامج تدريبية معتمدة شملت جلسات أسبوعية لدورة دعم الحياة الأساسي (BLS)، ودورة مكثفة للإنعاش القلبي المتقدم (ACLS) عُقدت في الفترة من 25 إلى 26 أغسطس. وقد مكّنت هذه الدورات الكوادر الصحية من اكتساب مهارات الاستجابة الطارئة، باستخدام منهجيات محاكاة قائمة على الممارسة السريرية

دورة التواصل الذكي في الرعاية الصحية

هدفت هذه الدورة إلى تطوير المهارات السلوكية ومهارات الاتصال الفعال لدى العاملين في القطاع الصحي، من خلال تعزيز كفاءة التفاعل بين مقدم الخدمة والمريض، وتعزيز العمل الجماعي، والالتزام بالضوابط المهنية. وقد جاءت هذه الدورة مكّلة للمهارات الفنية، وضمن التوجه المؤسسي نحو تقديم رعاية إنسانية وشاملة.

دورة تحسين الجودة

احتفلت أكاديمية رعاية الطبية بإتمام دورة "قياس الأداء وتحسين الجودة في الرعاية الصحية"، التي عقدت بتاريخ 26-27 يونيو 2024. ركزت الدورة على تمكين المشاركين من تطبيق أدوات متقدمة في تحليل مؤشرات الأداء، وتحسين العمليات، واتخاذ القرارات المبنية على البيانات. وتأتي هذه المبادرة في إطار التزام المؤسسة بمعايير الجودة والفعالية التشغيلية ضمن منظومة الحوكمة المؤسسية.

سلسلة محاضرات طب الشيخوخة

أطلقت الأكاديمية في عام 2024 سلسلة محاضرات علمية تحت عنوان "سلسلة طب الشيخوخة"، والتي امتدت من 10 سبتمبر حتى 22 أكتوبر. وغطت السلسلة موضوعات جوهرية مثل التقييم الشامل للمسنين، والهشاشة، والخرف، والأعراض السلوكية والفسولوجية، وإدارة تعاطي الأدوية المتعددة. حيث قدمت هذه السلسلة للممارسين الصحيين رؤى واستراتيجيات لتعزيز جودة الرعاية المقدمة للفئة السكانية المتقدمة في العمر

دورات التدريب على منصة (UpToDate)

أطلقت أكاديمية رعاية الطبية سلسلة من الدورات التدريبية على منصة (UpToDate)، بهدف تعزيز مهارات اتخاذ القرار السريري لدى الكوادر الصحية من خلال الوصول إلى معلومات طبية مستندة إلى الأدلة العلمية. وتدعم هذه المبادرة التطوير المهني المستمر للموظفين، بما يساهم في تحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى من خلال تمكين الممارسين من الاطلاع على أحدث المعارف الطبية المتاحة.

التحضير لاختبار المهارات السريرية الموضوعية في الطب الباطني

نظمت جلسة تدريبية شاملة لتأهيل متدربي الطب الباطني بالمهارات السريرية والمعرفية اللازمة للتميز في اختبار المهارات السريرية الموضوعية. شارك المتدربون في سيناريوهات محاكاة واقعية لصقل مهاراتهم في الفحص السريري والتواصل الطبي، بما يعزز جاهزيتهم المهنية وفقًا لمعايير الاعتماد الأكاديمي.

دورة مراجعة الغدد الصماء

وقّرت هذه الدورة مراجعة متعمقة لموضوعات الغدد الصماء، وهدفت إلى تزويد الممارسين الصحيين بأحدث المستجدات العلمية في التعامل مع الحالات المعقدة ضمن هذا التخصص. كما شكلت الدورة مرحلة تحضيرية مهمة للحصول على شهادة البورد والممارسة السريرية المتقدمة، ضمن توجه المؤسسة لدعم التميز السريري.

دورة مكثفة للتحضير لاختبار التخدير

صممت هذه الدورة لتأهيل الأطباء المختصين في التخدير لاجتياز اختبارات الاعتماد المهني، حيث غطت مفاهيم رئيسية، ودراسات حالة سريرية، واستراتيجيات أداء تساعد على تعزيز ثقة المشاركين وتحسين نتائجهم. وتندرج هذه الدورة ضمن جهود رعاية الطبية لتعزيز الكفاءة السريرية والاستعداد المهني في هذا التخصص.



مساهمة أكاديمية رعاية الطبية في المسؤولية الاجتماعية المؤسسية

دورات الإنعاش القلبي الرئوي

احتفالاً باليوم الوطني السعودي، أطلقت رعاية الطبية دورات متخصصة في الإنعاش القلبي الرئوي، تهدف إلى تعزيز مهارات الإنقاذ الأساسية بين أفراد المجتمع. وتأتي هذه الدورات في إطار التزامنا المتواصل بترسيخ ثقافة السلامة والاستعداد للاستجابة السريعة للطوارئ. وقد تم تسهيل عملية التسجيل من خلال موقع الجمعية السعودية للقلب، مما شجع المشاركة المجتمعية الواسعة في هذا البرنامج الحيوي.

دورة الإسعافات الأولية للمشاركين الخارجيين

في عام 2024، اختتمت أكاديمية رعاية الطبية بنجاح دورة شاملة للإسعافات الأولية مخصصة للمشاركين من خارج المؤسسة. وقد أقيمت الدورة في 17 سبتمبر، وهدفت إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات العملية الضرورية للتعامل مع حالات الطوارئ. شملت الأنشطة التدريبية تطبيقات عملية ومحاكاة واقعية تناولت مواضيع أساسية مثل الإنعاش القلبي الرئوي، إدارة الجروح، وتقنيات الاستجابة الفورية، مما مكّن المشاركين من ممارسة مهاراتهم في بيئة تدريبية تفاعلية ومحفزة.

حملة التوعية بسرطان العظام

خلال شهر يوليو 2024، شاركت رعاية الطبية في مبادرة شهر التوعية بسرطان العظام التي أطلقتها وزارة الصحة، بهدف تثقيف الممارسين الصحيين والمجتمع حول هذا النوع النادر من الأورام الخبيثة. وقد شمل برنامج التوعية الشامل نشر معلومات مبنية على الأدلة العلمية حول التشخيص وخيارات العلاج وخطط البقاء، بما يتماشى مع الجهود الوطنية الرامية إلى تحسين النتائج السريرية للمرضى المصابين بهذه الحالة الصعبة.



برنامج تمهير

يُعد برنامج تمهير ركيزة أساسية في سد الفجوة بين التعليم الأكاديمي وجاهزية الخريجين السعوديين الجدد للانخراط في سوق العمل. وكجزء من استراتيجيتنا الأوسع لتطوير المواهب، تعكس مشاركتنا في هذه المبادرة الوطنية استثمارًا استراتيجيًا في إعداد الجيل القادم من المهنيين في قطاع الرعاية الصحية.

عرض القيمة للبرنامج

يعتمد برنامج تمهير على إطار تنظيمي ممنهج يحقق ثلاث ركائز أساسية للقيمة:

- للمشاركين، يوفر البرنامج تدريبًا عمليًا مباشرًا ضمن بيئات سريرية وإدارية واقعية، مما يتيح لهم اكتساب مهارات مهنية تطبيقية غالبًا ما تكون غائبة في البيئة الأكاديمية، وبالتالي يساهم في تسهيل انتقالهم بفعالية إلى بيئة العمل المهنية.
- لمؤسستنا، يعمل البرنامج كقناة استراتيجية لاكتشاف وتطوير المواهب، إذ يتيح لنا تقييم الكفاءات الواعدة وتنميتها، مستفيدين من معرفتهم المسبقة بثقافة التشغيل ومعايير الرعاية المعتمدة لدينا.
- على المستوى الوطني، يدعم البرنامج بشكل مباشر أهداف تنمية رأس المال البشري في المملكة العربية السعودية، من خلال إعداد كوادر صحية مؤهلة وقادرة على الإسهام في تحقيق الأهداف التحولية لرؤية المملكة 2030 في قطاع الرعاية الصحية.

هيكل البرنامج وآلية التنفيذ

يعتمد برنامج تمهير على منهج تدريبي مُصمم بعناية، يجمع بين التدريب الفني والتطوير المهني. ويخضع المشاركون لتجربة تدريبية متكاملة من خلال مهام دورية في أقسام متنوعة ذات صلة، مما يُمكنهم من اكتساب فهم شامل لعمليات قطاع الرعاية الصحية. كما يُخصص لكل متدرب مشرف مختص يقدم له التوجيه المستمر، والتغذية الراجعة للأداء، والإرشاد المهني طوال مدة البرنامج.

تتراوح مدة التدريب عادةً بين ثلاثة إلى ستة أشهر، مع إمكانية التمديد وفقًا للعوامل التالية:

احتياجات التدريب: تُحدد المدة بحسب المتطلبات التدريبية الخاصة بكل مشارك.

تطوير المهارات: قد تُمنح تمديدات لضمان تحقيق المشاركين لأهدافهم التعليمية.

معايير الأهلية وخصائص المشاركين

صُمم برنامج تمهير خصيصًا لدعم التطوير المهني للمواطنين السعوديين، بما يعكس التزامنا الراسخ بالتوطين وتمكين الشباب. ولمضاعفة الأثر الإيجابي، يُشترط أن يستوفي المتقدمون معايير محددة لضمان استفادة الفئات الأكثر قدرة على النمو في القطاع الصحي.

يجب أن يكون المتقدم سعودي الجنسية، حاصلًا على درجة البكالوريوس أو الدبلوم في تخصص صحي، وألا يتجاوز عمره 30 عامًا، وألا يكون قد شغل وظيفة خلال الأشهر الستة التي تسبق التقديم. وتُسهم هذه الآلية الانتقائية في استقطاب الخريجين ذوي الإمكانيات العالية، ومنحهم فرصة منظمة لبدء مسيرة مهنية واعدة ضمن منشآتنا.

التوظيف، والاختيار، والتطور المهني

تُنفذ عمليات التوظيف والاختيار ضمن برنامج تمهير بالتنسيق مع الجامعات، والجهات الحكومية، ومنصات التوظيف المعتمدة. وتُسهم هذه القنوات في تحديد الخريجين السعوديين المؤهلين الذين تتوافق خلفياتهم الأكاديمية وكفاءاتهم مع احتياجاتنا التشغيلية وأهدافنا الاستراتيجية.

ويخضع المرشحون لعملية تقييم مبنية على مجموعة معايير واضحة، تشمل المؤهلات التعليمية، والمهارات ذات الصلة، والقدرة على الإسهام الفعّال في بيئة العمل. وتضمن هذه المنهجية اختيار مشاركين يمتلكون مقومات الاستفادة من البرنامج والأداء بكفاءة خلال فترة التدريب.

عقب إتمام البرنامج، تمكن عدد كبير من المشاركين من الانتقال بنجاح إلى وظائف بدوام كامل. إذ تم حتى تاريخه توظيف ما مجموعه 122 متدربًا، مما يعكس الدور المحوري للبرنامج بوصفه قناة موثوقة لاستقطاب الكفاءات. وتُمكن هذه المنهجية المؤسسة من تلبية احتياجات التوظيف مع الاحتفاظ بأفراد لديهم بالفعل دراية بأنظمتها الداخلية وعملياتها وثقافتها المؤسسية.



أثرنا بالأرقام

نتائج التوظيف في برنامج تمهير لعام 2024

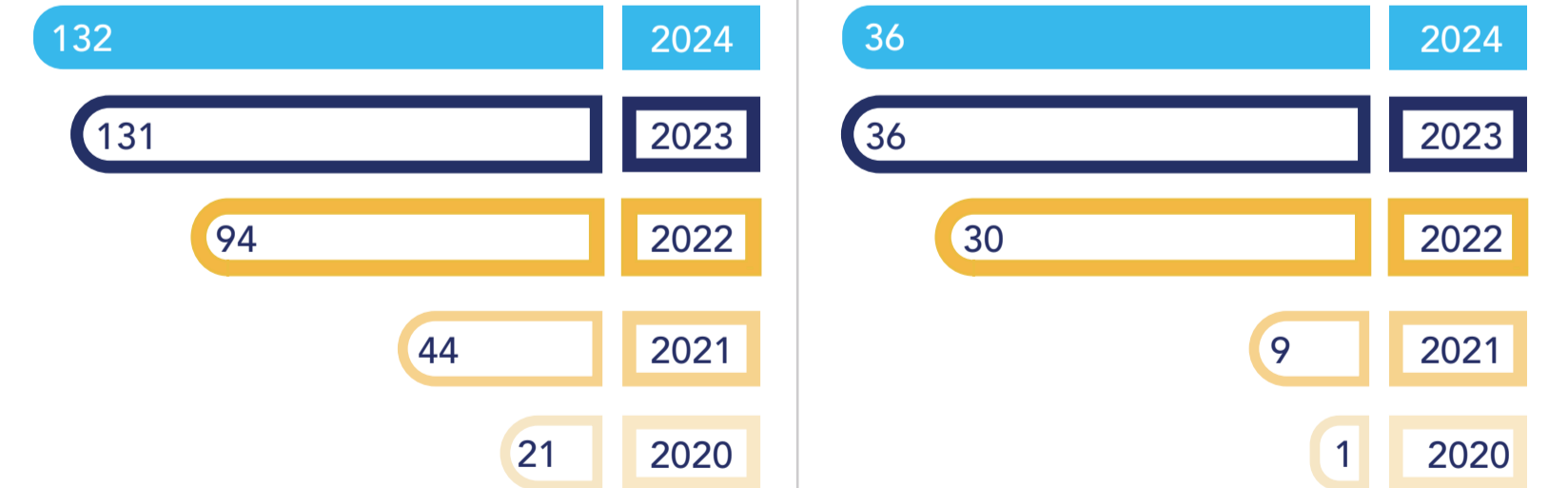
المؤشر	إناث	ذكور
عدد الموظفين المعيّنين بدوام كامل	71	51
توزيع التوظيف حسب الجنس	58%	42%

أبرز النقاط

- يمثل إجمالي التعيينات البالغ **122 موظفًا** انتقالًا ناجحًا من مرحلة التدريب إلى التوظيف.
- ساهم البرنامج بشكل ملحوظ في تعزيز التنوع بين الجنسين داخل منظماتنا، حيث بلغت نسبة التوظيف من الإناث **58%** مقابل **42%** من الذكور.
- تم دمج 71 سيدة** سعودية في أدوار الرعاية الصحية من خلال البرنامج.
- يتمشى هذا التوجه مع التزامنا بتعزيز مشاركة المرأة وتعزيز التنوع في بيئة العمل.
- تشير زيادة تمثيل المرأة إلى تقدم ملموس نحو تحقيق أهدافنا في التنوع والتوظيف.

الموظفون المعيّنون عبر برنامج تمهير

المستفيدون من برنامج تمهير



أظهر برنامج تمهير قدرة استثنائية على التوسع مع الحفاظ على جودة المخرجات. فقد شهد البرنامج توسعًا كبيرًا على مرّ السنوات، حيث ارتفع عدد المتدربين من 20 متدربًا في عام 2020 إلى أكثر من 130 مشاركًا سنويًا خلال العامين الماضيين. ويعكس هذا النمو المتواصل جاذبية البرنامج المتزايدة ونجاحه في استقطاب الخريجين الجدد.

الشراكات الأكاديمية الاستراتيجية

في عام 2024، أطلقنا عددًا من الشراكات الاستراتيجية مع مؤسسات أكاديمية مرموقة عالميًا، بما في ذلك كلية لندن للأعمال (London Business School)، وكلية إنسياد (INSEAD)، وكلية الأمير محمد بن سلمان للإدارة وريادة الأعمال (MBSC)، وذلك بهدف توفير فرص تطوير تجمع بين أفضل الممارسات العالمية والخبرات الإقليمية المتخصصة في قطاع الرعاية الصحية. وتمكّننا هذه الشراكات من تقديم مناهج تعليمية مصممة خصيصًا لتلبية الكفاءات المحورية في مجالات إدارة الرعاية الصحية، واتخاذ القرارات الاستراتيجية، والقيادة التشغيلية.

أطر تدريبية مُعتمدة

حازت جودة وتأثير مبادراتنا التدريبية على إشادة خارجية، أبرزها جائزة برنامج تمهير المقدمة من غرفة الرياض وصندوق تنمية الموارد البشرية (هدف). وتؤكد هذه الجائزة التزامنا الثنائي بتطوير القوى العاملة الوطنية ورعاية المواهب، كما يتجلى من خلال النجاح في دمج خريجي برنامج تمهير وتوجيههم المهني داخل مؤسساتنا.



النساء في قوة العمل

نجحت رعاية الطبية في الحفاظ على تمثيل قوي للنساء في قوة العمل، حيث حافظت على مستويات مشاركة متقاربة بلغت 58% في عام 2023 و59% في عام 2024. وتمثل هذه الاستمرارية إنجازًا هامًا بالنظر إلى موقعنا الرائد بالفعل في القطاع، حيث تفوق نسبة مشاركة النساء بكثير متوسطات قطاع الرعاية الصحية في المنطقة. تؤكد قدرتنا على الحفاظ على هذا التوازن بين الجنسين أثناء توسيع العمليات أن سياسات الشمول لدينا قد أوجدت مسارات مستدامة لتطوير مسيرة النساء المهنية. ومن الجدير بالذكر أن النساء يشكلن الآن

إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل

السنة	إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل
2024	2,647
2023	2,470

توزيع الموظفين حسب الجنس

الجنس	2024 (%)	2023 (%)
الموظفات الإناث	59%	58%
الموظفون الذكور	41%	42%

التنوع والشمول وتكافؤ الفرص

تؤكد "رعاية الطبية" التزامها العميق بتعزيز بيئة عمل متنوعة وشاملة وعادلة تعكس التنوع الثقافي والاجتماعي للمجتمعات التي نخدمها. ونفتخر بقوة العمل متعددة الجنسيات التي نمتلكها، ونعمل باستمرار على توفير بيئة عمل داعمة تمكّن كل فرد من تحقيق النمو المهني والنجاح. في عام 2024، ركزت مبادراتنا بشكل خاص على تمكين المرأة والشباب من خلال توفير فرص تنافسية ومتنوعة عبر مختلف الوظائف والمستويات التنظيمية، مع ضمان تعزيز التمثيل الفعال لهم في عمليات التوظيف ومسارات التطوير المهني، ما يحقق المشاركة المستدامة في نمو المؤسسة على المدى الطويل. كما شكلت سعودة القوى العاملة أولوية استراتيجية، حيث تم تنفيذ سياسات واستراتيجيات موجهة لاستقطاب وتطوير والاحتفاظ بالكفاءات السعودية، مما يعزز توافقنا مع أهداف القوى العاملة الوطنية.

إطار سياسة الموارد البشرية في رعاية الطبية

تحافظ المؤسسة على دليل شامل لسياسات وإجراءات الموارد البشرية، يتضمن كافة الجوانب المتعلقة بإدارة الموظفين، بدءاً من التوظيف، والالتحاق بالعمل، والتعويضات، وصولاً إلى تطوير المسار الوظيفي، وإدارة الأداء، واستحقاقات الإجازات، والسلوك الأخلاقي

يقسم الدليل إلى وحدات واضحة تغطي الهيكل التنظيمي، تخطيط القوى العاملة، مزايا الموظفين، البدلات، برامج التدريب، تخطيط التعاقب الوظيفي، وإدارة شؤون الموظفين. كما يشمل أحكامًا خاصة بالأدوار المؤقتة، وبدلات طبيعة العمل، وآليات التعامل مع الشكاوى، وحماية حقوق الموظفين، والمتطلبات المتعلقة بالترخيص المهني. وقد تم تطوير هذا الإطار لضمان تطبيق مبادئ الشفافية والعدالة، وتحقيق الاتساق في قرارات الموارد البشرية وتعزيز الحوكمة المؤسسية في إدارة رأس المال البشري.

تعزيز تنوع القوى العاملة: تمثيل المرأة والشباب في عام 2024

حققت رعاية الطبية تقدمًا ملموسًا في تعزيز تنوع القوى العاملة من خلال سياستنا الشاملة للإدماج، التي تعطي أولوية للفرص المتكافئة للنساء والشباب والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. تُظهر تحليلات التوظيف لعام 2024 لدينا تقدمًا مهمًا عبر جميع الفئات المستهدفة مع الحفاظ على نمو مستدام في القوى العاملة. كما تؤكد هذه التحليلات التزامنا بتحقيق الأهداف الاستراتيجية مع استمرار نمو حجم القوى العاملة بشكل عام



تحليلات التوظيف حسب الجنس

السنة	الموظفون	الموظفات
2024	1,096	1,551
2023	1,040	1,430

توزيع الموظفين حسب الفئة العمرية

السنة	اعمار 18 - 30	اعمار 31 - 50	اعمار 51 +
2024	694	1,680	273
2023	530	1,628	312

مبادرات توظيف الشباب

تلتزم "رعاية" بتمكين الجيل القادم من المهنيين في قطاع الرعاية الصحية. ففي عام 2024، شكّل الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عامًا نسبة 26% من إجمالي القوى العاملة (694 موظفًا)، مقارنة بـ 21% في عام 2023 (530 موظفًا). ويعكس هذا النمو السنوي بنسبة 31% الأثر المتزايد لمبادراتنا الموجهة لتوظيف الشباب، والتي تشمل:

- برامج الشراكة مع الجامعات
- مبادرة "تمهير" لتطوير الخريجين
- برامج تدريب وتوجيه مصممة خصيصًا للمراحل المهنية المبكرة

وقد أظهرت نتائجنا إقبالًا قويًا على الأدوار الداعمة سريريًا والإدارية، حيث أنشأنا وظائف مخصصة للمبتدئين تتضمن مسارات واضحة للتقدم الوظيفي.

نظرة عامة على تركيبة القوى العاملة

شهدت القوى العاملة بدوام كامل في "رعاية الطبية" نموًا بنسبة 7%، حيث ارتفع عدد الموظفين من 2,470 في عام 2023 إلى 2,647 في عام 2024. وقد حافظنا على مؤشرات تنوع قوية من حيث النوع الاجتماعي، والفئات العمرية، وتمثيل ذوي الإعاقة

- حافظنا على التزامنا بالتنوع، حيث يمثل الأشخاص من ذوي الإعاقة نسبة 1.12% من القوى العاملة في عام 2024.
- توزيع متوازن بين الجنسين عبر جميع المستويات الوظيفية
- زيادة تمثيل فئة الشباب دون التأثير على الخبرة المؤسسية (حيث لا تزال الفئة العمرية من 31 إلى 50 عامًا تشكل النسبة الأكبر بواقع 62%)
- ارتفعت أدوار الإدارة المتوسطة بنسبة 17%، من 152 موظفًا في عام 2023 إلى 178 موظفًا في عام 2024، بما يدعم تركيزنا الاستراتيجي على بناء القدرات الداخلية وتطوير المواهب.

الموظفون حسب المستوى الوظيفي

السنة	الإدارة العليا	الإدارة المتوسطة	الموظفون (طاقم العمل)
2024	9	178	2,460
2023	9	152	2,309

الموظفون من ذوي الإعاقة

الفئة	2023 (%)	2024 (%)
Employees with Disabilities	1%	1.12%



السعودة قيد التنفيذ

واصلت رعاية الطبية تحقيق تقدم ملموس في دمج الكفاءات الوطنية على جميع مستويات المؤسسة. ففي عام 2024، ارتفعت نسبة السعودة بشكل ملحوظ لتصل إلى 48.08% مقارنة بـ 34.82% في عام 2023، وهي أعلى نسبة يتم تحقيقها خلال السنوات الأربع الماضية. ويعكس هذا التحسن الملحوظ الجهود المستمرة التي تبذلها المؤسسة للتماشي مع أهداف تنمية القوى العاملة الوطنية وتعزيز فرص التوظيف للمواطنين.

كما شهد إجمالي عدد الموظفين السعوديين نموًا مستمرًا، حيث بلغ 863 موظفًا في عام 2024 مقارنة بـ 731 موظفًا في عام 2021. جاء هذا النمو مدفوعًا بحملات التوظيف المستهدفة، وبرامج تطوير الشباب السعودي، ودمج الكفاءات الوطنية في مجموعة واسعة من الأدوار داخل المؤسسة.

وفي حين ظلت نسبة السعودة في الإدارة العليا مستقرة عند 66.67% خلال السنوات الثلاث الماضية، فإن هذا الثبات يعكس تمثيلًا مستقرًا للكوادر السعودية في المناصب القيادية، ويؤكد على التزام المؤسسة المستمر بتمكين الكفاءات الوطنية وضمان استدامة خطط التعاقد الوظيفي على المدى الطويل.

نسب السعودة

2021 (%)	2022 (%)	2023 (%)	2024 (%)
33.94%	33.87%	34.82%	48.08%

إجمالي عدد الموظفين السعوديين

2021	2022	2023	2024
731	741	860	863

نسبة السعودة في الإدارة العليا

2021 (%)	2022 (%)	2023 (%)	2024 (%)
78%	66.67%	66.67%	66.67%





تحسين ثقافة بيئة العمل والاحتفاظ بالموظفين

في رعاية الطبية، نُدرك أن وجود ثقافة عمل إيجابية وداعمة يُعد أمرًا جوهريًا لرضا الموظفين واستمراريتهم على المدى الطويل. ولهذا السبب نستثمر باستمرار في تهيئة بيئة يشعر فيها موظفونا بالتقدير والانتماء والتحفيز.

نُنفذ مجموعة واسعة من المبادرات التي تركز على رفاهية الموظفين، بما في ذلك جلسات توعية بالصحة والعافية، ومسابقات وديّة تعزز روح الفريق، وعروض حصرية للموظفين، ورسائل تحفيزية منتظمة للمحافظة على الروح المعنوية العالية. بالإضافة إلى ذلك، نحرص على الاحتفال بمناسبات محلية ودولية متنوعة، مما يُسهم في ترسيخ ثقافة عمل شاملة، ديناميكية، ومتصلة بعمق بقيم موظفينا.

رضا الموظفين

في عام 2024، حافظنا على معدل رضا عام للموظفين بلغ 83.7%، مما يعكس التزامنا المستمر بتوفير بيئة عمل داعمة ومجزية. وتُظهر هذه النتيجة القوية الأثر الإيجابي للمبادرات المستهدفة التي أطلقناها لتعزيز ثقافة العمل، والتطوير المهني، ورفاهية الموظفين.

فهم مشاعر الموظفين

من أجل فهم تجارب موظفينا في بيئة العمل، نقوم بإجراء استطلاعات سنوية لقياس رضاهم. يتم توزيع هذه الاستطلاعات من خلال قنوات متعددة وسهلة الوصول، مثل البريد الإلكتروني، والإنترنت الداخلي، وتطبيق واتساب، بما يُسهّل على الجميع المشاركة بالطريقة الأنسب لهم.

ساهم هذا النهج الشامل وسهل الاستخدام في تحقيق نسبة مشاركة متميزة بلغت 87% في عام 2024، مما يعكس مستوى عالٍ من التفاعل، إلى جانب الثقة التي يوليها الموظفون لعملية الاستطلاع. وتُوفر ملاحظاتهم رؤى قيّمة حول ما نقوم به بشكل جيد وأين يمكننا التحسين، ما يتيح لنا تطوير بيئة عمل تعكس احتياجاتهم وقيمهم وتطلعاتهم.

أبرز نتائج آراء الموظفين

- مستويات رضا عالية بين الموظفين السعوديين وغير السعوديين.
- الموظفون غير السعوديين أظهروا معدل رضا بلغ 88.7%، مما يعكس التزامنا ببيئة عمل شاملة لجميع الجنسيات.
- الموظفون السعوديون أظهروا معدل رضا بلغ 83.7%، حيث لعبت برامج السعودية دورًا مهمًا في سد فجوات المشاركة وتعزيز التفاعل.

معدلات رضا الموظفين

فئة الموظفين	معدل الرضا	العوامل الرئيسية المؤثرة
الموظفون السعوديون	83.7%	فرص النمو الوظيفي، برامج التدريب، دعم السعودية
الموظفون غير السعوديين	88.7%	شمولية بيئة العمل، المزايا التنافسية، التطوير المهني

بينما يظل مستوى رضا الموظفين مرتفعًا بشكل ثابت، فإننا في شركة الرعاية الطبية ملتزمون بجعل تجربة العمل لدينا أكثر تميزًا. نحن نصغي بعناية لملاحظات الموظفين التي ترد من خلال الاستطلاعات، ونعمل على اتخاذ خطوات عملية لمعالجة الجوانب التي يراها الموظفون بحاجة إلى تحسين.

يشمل ذلك توسيع برامج الإرشاد والتوجيه المهني، لاسيما تلك الموجهة لتطوير الكفاءات السعودية، مما يساعدهم على النمو والتقدم على الصعيدين المهني والشخصي داخل المؤسسة. وفي الوقت ذاته، نواصل تعزيز جهود المشاركة والتفاعل، من خلال خلق فرص وأنشطة تُسهم في رفع المعنويات وترسيخ ثقافة عمل إيجابية ومحفزة.

استراتيجية التواصل الداخلي في رعاية

تلعب استراتيجية التواصل الداخلي لدى شركة الرعاية الطبية دورًا محوريًا في تعزيز ثقافة عمل متماسكة ومندمجة في جميع مستشفياتنا. ففي عام 2024، قامت إدارة التواصل الداخلي بتطبيق إطار تواصل منظم يستند إلى أربعة أهداف رئيسية: تحسين ثقافة العمل، وزيادة تفاعل الموظفين، وتحفيز الكوادر، وبناء بيئة عمل جاذبة وفاعلة تُمكن من استقطاب الكفاءات والحفاظ عليها.

وقد بلغ إجمالي الميزانية المخصصة للتواصل الداخلي لعام 2024 نحو 505,957.64 \$.

أهداف التواصل الداخلي

تحسين ثقافة بيئة العمل



تعزيز الانتماء الوظيفي



خلق بيئة عمل جاذبة
ومستقرة للموظفين



تحفيز الموظفين





يوم التأسيس



نُفذت رعاية الطبية هذه الاستراتيجية من خلال تفعيل مجموعة من قنوات الاتصال المتنوعة، شملت رسائل البريد الإلكتروني، ومجموعات الواتساب، والبوابات الداخلية، والتنبيهات النصية القصيرة (SMS)، صُممت جميعها لتناسب مع مستويات مختلفة من الرسمية والسرعة. كما أصدرت الشركة تقويمًا سنويًا شاملًا للفعاليات للعام المالي 2024، على مستوى المنشأة، بهدف موازنة المبادرات الداخلية مع المناسبات الوطنية والدولية.

برامج الاتصال الداخلي

الفعاليات

أنشطة ومبادرات الولاء

الإعلانات

برنامج مزايا

اليوم العالمي لتقدير الموظف



اليوم العالمي للمرأة



يوم التطوع



يوم العلم السعودي



لتحقيق هذه الأهداف، فعّلت رعاية الطبية مجموعة من برامج الاتصال الداخلي المستهدفة، صُممت كل منها لتعزيز التواصل والشفافية ورفاهية الموظفين. وقد تم هيكلة هذه البرامج وفق أربعة محاور رئيسية

الفعاليات

نُفذت مجموعة واسعة من الفعاليات الداخلية ومبادرات المشاركة في عام 2024، شملت احتفالات الأعياد، واليوم الوطني، ويوم التأسيس، ويوم التمريض العالمي، واليوم العالمي للمرأة، وحملات التطوع، والمسابقات الموجهة للموظفين، بما ساهم في خلق تجارب مشتركة تعزز من الهوية التنظيمية والانتماء المؤسسي.



أنشطة ومبادرات الولاء

أطلقنا مجموعة من أنشطة التفاعل بهدف رفع الروح المعنوية وتعزيز الترابط بين فرق العمل. شملت هذه الأنشطة تجمعات للموظفين، ومسابقات على مستوى الشركة، وجلسات توعوية حول الصحة والسلامة، وعروضاً حصرية للموظفين، ورسائل تحفيزية تُبرز مساهماتهم وتقدر جهودهم.

حملة التحول الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية



في خطوة استباقية تعكس الرؤية الاستراتيجية لشركة رعاية الطبية والتزامها بتحقيق النمو المستدام، أطلقت الشركة مشروع التحول الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية - وهي مبادرة مستقبلية تهدف إلى تعزيز البنية التحتية لرأس المال البشري ورفع كفاءة وفعالية الأداء المؤسسي.

وقد تم تقديم هذا التحول الاستراتيجي من خلال حملة اتصال داخلي مخصصة، تضمنت سلسلة من جلسات التفاعل المباشر مع الموظفين في مختلف وحدات الأعمال. وهدفت هذه الجلسات إلى توضيح رؤية رعاية الطبية وأولوياتها المستقبلية في إدارة الموارد البشرية، بما يضمن التوافق والشفافية على جميع مستويات المنظمة.

احتفال العيد



اليوم الوطني السعودي



اليوم العالمي للمريض





برنامج مزايا

في عام 2024، أطلقت رعاية الطبية برنامج «مزايا» ليكون حجر الأساس في عرض القيمة المقدم للموظفين، وذلك كمبادرة وضعتها الإدارة العامة للموارد البشرية بهدف تقديم دعم هادف ومصمم خصيصًا لتلبية احتياجات كوادرننا البشرية. ويُعد «مزايا» أكثر من مجرد حزمة مزايا؛ إذ يعكس إيماننا الراسخ بأن دعم الموظفين عبر مختلف مراحل حياتهم يساهم في بناء قوة عاملة أكثر تماسكًا وترابطًا.

يجمع البرنامج سلسلة من المبادرات المصممة بعناية، والرامية إلى تعزيز مشاركة الموظفين، وإثراء ثقافة بيئة العمل، وتعزيز قدرتنا على استبقاء الكفاءات المتميزة. كما يمد البرنامج مظلة الرعاية إلى ما يتجاوز الإطار المهني، من خلال تقدير الإنجازات الشخصية وتقديم دعم ملموس في اللحظات المهمة من حياة الموظف.

وقد بُني برنامج «مزايا» على ثمانية محاور رئيسية، صُممت بعناية لتلائم الجوانب المختلفة من احتياجات الموظفين. وفي عام 2024، وفر البرنامج دعمًا موجهًا في مجالات متعددة، منها على سبيل المثال:

هدية الزواج الأول		هدية المولود الجديد	
حالات طبية (غير مغطاة بالتأمين الطبي)		دعم حوادث السيارات (غير المشمولة بتأمين المركبة)	
دعم أداء العمرة		دعم أداء فريضة الحج	
دعم وتعويضات الموظفين		مكافأة التخرج	

عروض خاصة للموظفين



واصلت رعاية الطبية تعزيز مشاركة الموظفين من خلال تنسيق سلسلة من العروض الخاصة والحصريّة طوال العام. شملت هذه العروض خصومات على خدمات العافية مثل جلسات السبا، وأسعارًا تفضيلية على ملابس التمريض، ورسوقًا مخفضة للاستشارات والإجراءات الخاصة بطب الأسنان وأمراض النساء والتوليد في عيادات رعاية الطبية. كما أتاحت للموظفين إمكانية الاستفادة من عروض الاشتراكات في النوادي الرياضية، بالإضافة إلى العديد من العروض الموسمية الأخرى. وقد تم تقديم مزايا إضافية بالتعاون مع بنك الإنماء ومنصة ولاء بلس، شملت امتيازات نمط الحياة ودعم التمويل.

المذكرات والإعلانات الرسمية

تم الحفاظ على التواصل الداخلي المنتظم وفي الوقت المناسب من خلال مذكرات رسمية وإعلانات داخلية، بما يضمن بقاء جميع الموظفين على اطلاع دائم بالتطورات الرئيسية والتحديثات والقرارات الداخلية.





يُعد برنامج «مزايا» من أبرز مبادرات المسؤولية الاجتماعية، حيث أسهم بشكل فعّال في حصول شركة رعاية الطبية على شهادة ISO CRS 26000 للمسؤولية الاجتماعية، مما ساهم في تحقيق التصنيف الفضلي

وقد حصلت شركة رعاية الطبية على التصنيف الفضلي في مجال المسؤولية الاجتماعية، وفقاً للتصنيف الصادر عن وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، والذي تم الإعلان عنه خلال المنتدى العالمي للمسؤولية الاجتماعية.

تخصيص ميزانية برنامج مزايا

الفئات	2024		2023		2022		2021	
	إجمالي المبلغ	عدد الطلبات	إجمالي المبلغ	عدد الطلبات	إجمالي المبلغ	عدد الطلبات	إجمالي المبلغ	عدد الطلبات
دعم الزواج الأول	72,000	24	72,000	24	78,000	26	36,000	12
دعم المولود الجديد	80,000	80	54,000	54	44,000	44	35,000	35
حوادث السيارات	24,800	7	5,000	1	11,295	4	3,158	1
الحالات الطبية			300	1				
مكافأة التخرج	20,000	7	15,000	5	12,000	4	6,000	2
دعم أداء العمرة					0	3	0	3
دعم أداء فريضة الحج	33,000	11	74,674	15	45,000	9		
دعم وتعيينات الموظفين	9,600	48						
	239,400	177	220,974	100	190,295	90	80,158	53



الصحة والسلامة المهنية

وتتناول برامج التدريب مجموعة واسعة من المواضيع الحيوية، بما في ذلك:

- إجراءات السلامة العامة في مكان العمل
- بروتوكولات مكافحة العدوى
- التعامل مع المواد الخطرة وسلامة المواد الكيميائية
- الوقاية من إصابات الإبر والحقن
- الاستجابة لانسكابات المواد الكيميائية
- استخدام طفايات الحريق والتوعية بسلامة الحرائق
- الأكواد والطوارئ والتدريب على الاستعداد للإنداز
- ممارسات السلامة الخاصة بكل وحدة وبروتوكولات الإخلاء
- الاستجابة للطوارئ وإدارة الكوارث
- التدريب على الاستجابة للأوبئة
- التدريب على سيناريوهات الكوارث الداخلية والخارجية

الصحة والسلامة المهنية

أطلقت شركة رعاية الطبية، بالتعاون مع شركة AON، حملة توعوية متعددة الأيام حول الصحة والسلامة المهنية، تم تنفيذها في مستشفياتها خلال الفترة من 28 إلى 30 يونيو 2024. وقد تم تجهيز أركان توعوية في المواقع ذات الكثافة العالية داخل كل منشأة لضمان أقصى درجات تفاعل الموظفين.

هدفت هذه المبادرة إلى تعزيز فهم الموظفين للبروتوكولات الأساسية للصحة والسلامة المهنية، وترسيخ ثقافة الممارسات الصحية الواعية. وتمت دعوة الموظفين لزيارة الأركان التوعوية خلال الفترة من الساعة 10 صباحًا إلى 1 ظهرًا للتفاعل مع المختصين في مجال السلامة، وطرح الاستفسارات، والحصول على مواد تثقيفية. وتناولت النقاشات التدابير الوقائية، وتفاذي الإصابات، وخلق بيئة عمل أكثر أمانًا للموظفين والمرضى على حد سواء.

تأتي سلامة موظفينا في قمة أولوياتنا. في رعاية الطبية. نلتزم بتطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية واضح ومنهجي، يتم تطبيقه على جميع منشأتنا — بما في ذلك المستشفيات، والعيادات الطبية، والمستودعات، ومجمعات السكن الوظيفي.

وتتولى إدارة السلامة المتخصصة مسؤولية جميع الجوانب المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية. وتشمل مهامها وضع وتحديث السياسات المتعلقة بالسلامة، وضمان التزام الفرق بالإجراءات الصحيحة، ومراجعة الممارسات بشكل منتظم للتأكد من توافقها مع أحدث المعايير. كما تعمل الإدارة بشكل وثيق مع الموظفين لرفع الوعي، والوقاية من الحوادث، وتهيئة بيئة عمل أكثر أمانًا للجميع.

نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية في رعاية الطبية

يستند نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية في رعاية الطبية إلى نهج شامل واستباقي يهدف إلى ضمان سلامة ورفاهية الموظفين والمرضى والزوار في جميع منشأتنا. وقد تم بناء النظام على إطار واضح من الإرشادات والسياسات والإجراءات التي تعزز ثقافة السلامة والتحسين المستمر.

سياسات سلامة واضحة

قمنا بتطوير سياسات سلامة واضحة وسهلة الوصول، ويتم تحديثها بصفة منتظمة لمواكبة المخاطر المستجدة وأفضل الممارسات الحديثة. وتُنفَّذ عملية تحديد المخاطر وتقييمها بطريقة عملية وتشاركية، مع إشراك الإدارات المعنية — ولا سيما قسم مكافحة العدوى — ضمن جولات الجودة والقيادة المجدولة. وتسهم هذه الجهود المشتركة في الكشف المبكر عن المخاطر ومعالجتها بسرعة وبشكل مناسب.

مشاركة الموظفين، والتدريب، ورفع الوعي

نولي اهتمامًا بالغًا بمشاركة الموظفين وتنمية قدراتهم. وتُنظَّم برامج تدريبية وتوعوية منتظمة في مجال الصحة والسلامة المهنية لضمان فهم جميع الموظفين لأدوارهم ومسؤولياتهم في الحفاظ على بيئة عمل آمنة. ويتم تنفيذ هذه الجلسات بشكل دوري عبر جميع الكيانات، وتشمل جميع الموظفين بمن فيهم المعينين الجدد، والمقاولين، والمرضى، والأطباء، وموظفي الإدارات الإدارية.



وقد تم مواءمة نظامنا للصحة والسلامة المهنية مع الأنظمة والإرشادات الوطنية والدولية الرئيسية، بما في ذلك:

المعيار / اللائحة	الهدف (مُخصص لرعاية الطبية)
لوائح وزارة الصحة السعودية	نلتزم بكافة لوائح وزارة الصحة بهدف تقديم خدمات رعاية صحية تتوافق مع المعايير الوطنية للسلامة، والأخلاقيات، والجودة.
كود البناء السعودي	يتم تصميم وصيانة منشآتنا بما يتوافق مع كود البناء السعودي لضمان بيئة آمنة، وميئرة، وخالية من المخاطر لجميع المرضى، والموظفين، والزوار.
المركز السعودي للمنشآت الصحية لاعتماد	تلتزم رعاية الطبية بمعايير المركز السعودي لتعزيز الجودة والسلامة في خدمات الرعاية الصحية، بما يعكس التزامنا بالتميز الوطني في رعاية المرضى.
اللجنة الدولية المشتركة	نُطبّق معايير اللجنة الدولية المشتركة لتطبيق أفضل الممارسات العالمية في مجال سلامة المرضى، والرعاية السريرية، والأداء المؤسسي، بما يضمن تقديم تجربة رعاية صحية بمستوى عالمي.
إرشادات الهيئة العامة للغذاء والدواء	تلتزم رعاية الطبية بإرشادات الهيئة العامة للغذاء والدواء، حيث تخضع جميع الأدوية والأجهزة الطبية المستخدمة في منشآتنا لمعايير صارمة من حيث السلامة والجودة.
لوائح الدفاع المدني	نُراعي تطبيق لوائح الدفاع المدني لضمان الالتزام الصارم بإجراءات السلامة من الحرائق، وخطط الاستجابة للطوارئ، والاستعداد الشامل، بما يحمي الأفراد والبنية التحتية في جميع المواقع.

ثقافة الإبلاغ المفتوح والمتابعة الدقيقة

قمنا بتسهيل عملية الإبلاغ عن الحوادث من خلال نظام الإبلاغ المهني والشفهي. وعند وقوع حادثة، لا نكتفي بالحلول السطحية، بل نعتمد منهجية تحليل الجذور لفهم الأسباب الكامنة وراءها وآلية حدوثها. كما نقوم بتتبع مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية المرتبطة بالسلامة لتقييم النتائج وضمان المساءلة عبر جميع الإدارات

الجاهزية للطوارئ والاستجابة الفعالة

ندرك أن حالات الطوارئ قد تقع في أي وقت، لذلك نُولي الاستعداد المستمر أولوية قصوى. من تدريبات الإخلاء إلى برامج الاستجابة للكوارث، نحرص على تأهيل فرق العمل لدينا للتصرف بوضوح وثقة. كما قمنا بإعداد رموز وإجراءات واضحة لضمان قدرة الموظفين على الاستجابة السريعة والفعالة للطوارئ.

الرصد المستمر والقيادة في مجال السلامة

نقوم بمراقبة الأداء في مجال السلامة بشكل منتظم. ومن خلال الاجتماعات الشهرية للجنة السلامة، نقوم بمراجعة البيانات، وجمع الملاحظات، وتحليل ما هو فعال وما يحتاج إلى تعديل. وتُسهم هذه الآليات في التحسين المستمر لاستراتيجيات السلامة والحفاظ على بيئة عمل آمنة ومتوافقة مع المتطلبات التنظيمية.

الامتثال التنظيمي والتراخيص والاعتمادات

يعتمد نظام إدارة السلامة والصحة المهنية لدينا على اللوائح المحلية وأفضل الممارسات العالمية، لضمان سلامة ورفاه فرق العمل في جميع منشآتنا. نتبع مجموعة واضحة وعملية من المعايير التي تُمكننا من إدارة المخاطر بشكل فعال، والحفاظ على استمرارية عملياتنا بسلاسة وبمسؤولية.



يعمل نظام إدارة المخاطر لدينا على تتبع مدى الامتثال لجميع المعايير واللوائح ذات الصلة بشكل نشط ومنهجي، وذلك عبر العمليات السريرية وغير السريرية على حد سواء، بما يضمن التكامل التنظيمي وتقليل احتمالية وقوع المخاطر التشغيلية أو الصحية.

معايير الاعتماد والشهادات

يتجاوز برنامج الصحة والسلامة المهنية في رعاية الطبية حدود الامتثال الأساسي، من خلال الالتزام بالمعايير المعتمدة عالميًا في هذا المجال.



لقد حصلت رعاية الطبية على شهادة الاعتماد الدولي ISO 45001:2018 ، كما أنها تحافظ على التوافق مع المعيار الدولي لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001 ، مما يُجسد نهجنا المنهجي في تحديد الأخطار، ومراقبة المخاطر، وتحقيق التحسين المستمر في معايير السلامة. ويتم التحقق من صحة هذه الشهادات من خلال عمليات تدقيق سنوية تُجرىها هيئات اعتماد مستقلة، مما يعكس التزامنا الثابت بأعلى معايير السلامة المهنية والامتثال التنظيمي.

تحديد الأخطار وإدارة المخاطر

نُدرِك أن الحفاظ على صحة وسلامة موظفينا يبدأ بتحديد المخاطر المحتملة وإدارتها قبل أن تتصاعد. ويستند نهجنا في تحديد الأخطار إلى فهم عميق للطبيعة الفريدة لكل مرفق من مرافقنا. حيث نأخذ في الاعتبار البنية التحتية، وطبيعة الخدمات المقدمة، والواقع العملي اليومي في بيئة العمل، لضمان أن تكون ممارسات السلامة لدينا ذات صلة وفعالية

نعتمد على فريق مؤهل تأهيلاً عاليًا لقيادة هذه الجهود، يضم متخصصي الصحة والسلامة المهنية، وأخصائيي مكافحة العدوى، ومستشاري الجودة، وموظفي السلامة في المرافق. ويعزز هؤلاء خبراتهم من خلال برامج التطوير المهني المستمر، بما يشمل الحصول على شهادات في مجال سلامة الرعاية الصحية، ومكافحة العدوى، وأنظمة الجودة، مما يضمن قدرتهم على اتخاذ قرارات مستنيرة والاستجابة السريعة للمخاطر الناشئة.

تستند طرقنا في تحديد الأخطار إلى ممارسات عملية وسياسات داخلية معتمدة. ونستخدم أدوات منهجية وسياسات داخلية كمرجع خلال عمليات تدقيق السلامة، وجولات الفحص الميداني، والتقييمات الدورية. وتُدعم هذه الجهود بإبلاغ الموظفين عن المخاطر عبر نظام الإبلاغ عن الحوادث، والذي يتيح لأي موظف الإبلاغ عن أي مخاوف تتعلق بالسلامة، إضافة إلى تقييمات مكافحة العدوى المنتظمة التي تكشف في كثير من الأحيان عن مخاطر غير مباشرة تتعلق بالسلامة. ويتم مراجعة جميع الأخطار المحددة سنويًا، إلى جانب إجراء تقييمات إضافية عند حدوث تغييرات كبيرة في بيئة العمل أو عقب وقوع حادث يُبلغ عنه.

ولتطبيق إدارة فعالة للمخاطر المحددة، تتبنى رعاية الطبية "التسلسل الهرمي للضوابط" - وهو إطار عالمي معترف به يعطي الأولوية لإزالة الخطر، أو استبداله، أو استخدام طول هندسية، قبل اللجوء إلى الضوابط الإدارية أو معدات الوقاية الشخصية. سواء تمثل ذلك في استبدال المواد الكيميائية الخطرة بدائل أكثر أمانًا، أو تحديث الأنظمة الميكانيكية لتحسين التهوية، فإن هذه التدابير يتم تنفيذها بدعم من الإدارة المركزية لإدارة المخاطر، وتُراقب من خلال تقييمات ربع سنوية وسنوية





تعزيز المجتمعات





مساهمتنا في خدمة المجتمع

ندرك أهمية ترك أثر إيجابي مستدام في المجتمع الذي نعيش ونعمل فيه، ونسعى في كل عام إلى تحسين حياة أفراد هذا المجتمع. ومن هذا المنطلق، وضعت شركة رعاية الطبية استراتيجية للمسؤولية المجتمعية تستند إلى سياسة محدثة للمسؤولية المجتمعية تتجاوز تقديم الرعاية الصحية التقليدية، وتُشكل الأساس لجميع جهودنا في هذا المجال.

وتُترجم هذه الاستراتيجية سياسة المسؤولية المجتمعية إلى خطوات عملية، من خلال تحويل مبادئها التوجيهية إلى مبادرات قابلة للقياس.

وفي عام 2024، تمحورت مبادرات المسؤولية المجتمعية لدينا حول **خمسة** محاور أساسية:



تمكين المجتمعات الهشة من خلال الرعاية الصحية الميسورة الوصول

من خلال التعاون الفعّال مع أفراد المجتمع المحلي وشركائنا المحليين الموثوقين، تضمن المستشفى أن مبادراتها تُعالج بشكل مباشر التحديات الصحية الأكثر إلحاحًا التي تواجه الفئات السكانية الأكثر هشاشة.

وقد ركزت جهودنا خلال عام 2024 على تعزيز إمكانية الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية الوقائية، ودعم التثقيف الصحي، وتقوية قدرة المجتمعات المحرومة على الصمود في مجال الصحة العامة، وذلك من خلال ما يلي:

الرعاية الاستباقية للجميع

تُعدّ الاكتشافات المبكرة أمرًا حاسمًا في مكافحة الأمراض المزمنة والمهددة للحياة. ومن خلال حملات الفحص الاستباقية، تُوفّر رعاية الطبية خدمات تشخيصية مجانية لأمراض مثل السكري وارتفاع ضغط الدم وسرطان الثدي. ويتم إجراء هذه الفحوصات داخل مرافق المستشفى، بالإضافة إلى العيادات المتنقلة التي تخدم المناطق النائية. كما يتم تقديم استشارات متابعة وتحويل الحالات للأفراد الذين تم تحديدهم كمعرضين للخطر لمواصلة العلاج.

حملات التطعيم والتبرع بالدم

بالتعاون مع الجهات الصحية المحلية، نظّمت رعاية الطبية عددًا من حملات التطعيم وحملات التبرع بالدم على مستوى المملكة، مع التركيز بشكل خاص على الأطفال وكبار السن، وتوسيع نطاق التوعية لتشمل مختلف المناطق بهدف ضمان الوصول العادل للخدمات الصحية.

دعم الوصول العادل إلى الرعاية المنقذة للحياة

في رعاية الطبية، نحرص على ضمان بقاء الخدمات الطبية الحيوية متاحة لأكثر أفراد المجتمع هشاشة واحتياجًا. وفي عام 2024، ساهمت الشركة بمبلغ 171,000 \$ لصالح صندوق الوقف الصحي لعلاج مرضى غسيل الكلى، مما مكّن من توفير الرعاية المنقذة للحياة لـ 500 مريض من ذوي الدخل المحدود.



ثقافة العطاء للمجتمع

تعزز رعاية الطبية ثقافة العطاء المجتمعي من خلال تشجيع العمل التطوعي للموظفين، باعتباره ركيزة أساسية في تحقيق تأثير إيجابي ومستدام على المجتمع. تحفز المنشأة موظفيها على المشاركة في المبادرات الخيرية والمجتمعية، وتوفر لهم الوسائل والدعم اللازم لتفعيل دورهم التطوعي. ولتعزيز هذا التوجه، أطلقت رعاية الطبية خطة تحفيزية مخصصة للعمل التطوعي، تشمل منح شهادات تقدير للمشاركين واحتساب ساعات التطوع ضمن تقييم الأداء السنوي للموظفين. كما تم دمج العمل التطوعي ضمن برامج تطوير الموظفين، اعترافاً بأهميته في النمو الشخصي وتعزيز المهارات الاجتماعية والقيادية

ومن خلال برنامج التطوع المؤسسي المنظم، يُمكن الموظفون من تسخير وقتهم وخبراتهم في أنشطة تخدم المجتمع وتلبي احتياجاته. خلال عام 2024، شارك أكثر من 200 موظف في المبادرات التطوعية، بإجمالي 624 ساعة تطوعية جماعية. ركزت جهود التطوع لهذا العام على مشاركة الكوادر الطبية في حملات توعية صحية متعددة، هدفت إلى رفع مستوى الوعي المجتمعي حول الوقاية من الأمراض وتعزيز أنماط الحياة الصحية.

المشاركة المجتمعية	
عدد الموظفين المشاركين في المبادرات التطوعية	أكثر من 200 موظف
إجمالي عدد ساعات العمل التطوعية المقدمة	624

مبادرات المسؤولية الاجتماعية لعام 2024

برنامج ترفيهي للأطفال المرضى

قاد متطوعو نادي العلاج الطبيعي برنامجاً ترفيهياً تفاعلياً مخصصاً للمرضى الأطفال، شمل أنشطة علاجية عبر اللعب، تهدف إلى تحسين الحالة النفسية وتعزيز التحفيز الإدراكي.

مبادرة عيد الفطر لمرضى الكلى

بمناسبة عيد الفطر، زارت إحدى الجمعيات الخيرية قسم الكلى لتوزيع هدايا العيد على المرضى، في مبادرة إنسانية تهدف إلى إدخال البهجة إلى قلوبهم ومشاركتهم الأجواء الاحتفالية رغم ظروف العلاج

دعم اجتماعي لمرضى الإقامة الطويلة خلال عيد الأضحى

نفذ فريق نماء التطوعي زيارات لمرضى الإقامة الطويلة، ووزع الهدايا وقدم الدعم الاجتماعي لتعزيز شعورهم بالانتماء والاهتمام خلال فترة العيد.

دعم حملات التبرع بالدم

لتشجيع موظفيها على المشاركة في حملات التبرع بالدم، أطلقت إدارة التواصل الداخلي مبادرة تحفيزية تحت شعار "كل نقطة لها نبض"، قدمت من خلالها مكافأة مالية قدرها 300 ريال لكل موظف يشارك في التبرع. هدفت الحملة إلى تأمين إمدادات دم مستقرة لحالات الطوارئ والمرضى المحتاجين، مع تعزيز ثقافة المسؤولية المجتمعية داخل بيئة العمل، وتوفير دعم مباشر لعمليات المستشفى من خلال تعزيز توفر الدم في بنك الدم.

ورش عمل توعوية حول الأمراض المزمنة

بالتعاون مع الجهات الصحية المحلية والمؤسسات الخيرية، نظمت رعاية الطبية ورش عمل توعوية مركزة حول الأمراض المزمنة مثل السكري وارتفاع ضغط الدم، بهدف تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لإدارة صحتهم مدى الحياة. شملت الورش مواضيع متنوعة، منها: الوقاية، التغذية الصحية، النشاط البدني، وتم تقديمها من خلال جلسات حضورية، ومنصات إلكترونية، وحملات توعوية مجتمعية.

في عام 2024، نُفذت جميع البرامج على نطاق واسع لضمان وصول عادل للجميع. وسنمضي قدماً نحو توسيع التعاون مع المدارس والجامعات والمنظمات المحلية لتوسيع نطاق تأثيرنا المجتمعي، بما يشمل حملات الفحص الطبي، وبرامج التثقيف الصحي، وجهود محو الأمية الصحية

تعزيز الوصول من خلال تسعير عادل

لتقليل العبء المالي عن المرضى، اعتمدت رعاية الطبية سياسات تسعير عادلة وشفافة، حيث تقدم معلومات واضحة ومفصلة عن تكاليف الخدمات الصحية، مما يمنح المرضى القدرة على اتخاذ قراراتهم الطبية بثقة ومن دون مفاجآت مالية غير متوقعة.





دعم تعليمي للأطفال المرضى

تم تقديم برنامج دعم أكاديمي لحالة خاصة لطفل، استدعت حالته الصحية إقامة طويلة في المستشفى. شمل البرنامج دروسًا تعليمية يومية، اختبارات تقييمية، والتنسيق مع الجهات التعليمية لضمان استمراره الأكاديمي

احتفال اليوم الوطني السعودي مع المرضى

نظم متطوعو مبادرة "نماء" زيارات للمرضى داخل الغرف لتوزيع الهدايا ومشاركة اللحظات الوطنية معهم، تعزيزًا للمشاركة المجتمعية والمشاعر الوطنية داخل بيئة المستشفى.

دعم نفسي وترفيهي للأطفال

بالتعاون مع جمعية الأم المبدعة، قُدمت خدمات دعم نفسي واجتماعي شاملة للأطفال المنومين، تضمنت توزيع الألعاب، جلسات تخفيف التوتر، وأنشطة تعزز من الحالة العاطفية الإيجابية.

دعم مرضى الإعاقات بمناسبة اليوم العالمي للأشخاص ذوي الإعاقة

شارك طلاب وموظفو الرعاية الصحية في أنشطة توعوية وزيارات للمرضى من ذوي الإعاقات، مع توزيع الهدايا وتسليط الضوء على أهمية الدمج والكرامة والاحترام في تقديم الرعاية الصحية.

حملة كسوة شتاء للأطفال

وفرت رعاية الطبية مساعدات مالية مباشرة للمرضى الذين يواجهون صعوبات اقتصادية شديدة، لتغطية تكاليف طبية أو احتياجات معيشية ضرورية، بدعم وتنسيق من فريق الخدمة الاجتماعية.

مساعدات مالية مباشرة للمرضى المحتاجين

وفرت رعاية الطبية مساعدات مالية مباشرة للمرضى الذين يواجهون صعوبات اقتصادية شديدة، لتغطية تكاليف طبية أو احتياجات معيشية ضرورية، بدعم وتنسيق من فريق الخدمة الاجتماعية.

المشاركة في القضايا العالمية ذات الأهمية

شاركت رعاية الطبية بفعالية في الأيام الصحية العالمية مثل: يوم الخدمة الاجتماعية، أسبوع الرضاعة الطبيعية، يوم السكري العالمي، يوم الطفل العالمي، ويوم سرطان الثدي والسكري. تضمنت المشاركة فعاليات توعوية، تثقيفية،

وتفاعلية داخل المستشفى ومع المجتمع الخارجي، تعبيرًا عن التزامنا بالتثقيف الصحي والدعم الاجتماعي للفئات الأكثر حاجة

هذه المبادرات تعكس جوهر رسالتنا في الرعاية الشاملة التي تتجاوز حدود العلاج الطبي، لتمتد إلى تعزيز الرفاه المجتمعي وغرس قيم العطاء والمسؤولية المجتمعية.

حوكمة المسؤولية الاجتماعية للشركات

يُشرف على تنفيذ مبادرات المسؤولية الاجتماعية لشركة رعاية الطبية لجنة مخصصة للمسؤولية الاجتماعية، تضطلع بدور محوري في تصميم وتوجيه وتقييم جهود المستشفى في خدمة المجتمع. تعمل اللجنة بدعم مباشر من الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة، مما يعكس التزامنا العميق بالتنمية المستدامة كأولوية استراتيجية للمؤسسة

هيكل القيادة في اللجنة

يت رأس اللجنة الرئيس التنفيذي للموارد البشرية، ويشغل نائب مدير الحوكمة وإدارة المخاطر والالتزام منصب نائب الرئيس. تضم اللجنة قيادات متعددة التخصصات من الإدارات الرئيسية بالمستشفى، لضمان تكامل استراتيجية المسؤولية الاجتماعية مع العمليات التشغيلية.

مهام اللجنة

- تشمل مسؤوليات لجنة المسؤولية الاجتماعية ما يلي:
- وضع أهداف سنوية للمسؤولية الاجتماعية بما يتماشى مع أولويات الدولة واحتياجات المجتمع.
- مراقبة أداء البرامج لضمان تحقيق منافع ملموسة للمجتمعات المستهدفة.
- مراجعة وتحديث سياسة واستراتيجية المسؤولية الاجتماعية بشكل دوري.
- إشراك أصحاب المصلحة من موظفين، وجمعيات أهلية، وشركاء حكوميين، لتوسيع نطاق التأثير وتعزيز الصلة بالاحتياجات الفعلية.

أبرز استثماراتنا في المسؤولية الاجتماعية

استثمرنا خلال العام في مجموعة من المبادرات الاجتماعية المؤسسية التي ركزت على دعم موظفينا، والاحتفاء بالمناسبات الثقافية، وتعزيز خدمات الرعاية الصحية التي نقدمها.

أنشطة المسؤولية الاجتماعية حسب الفئة

دعم الموظفين والتطوير المهني

تضع رعاية الطبية موظفيها في صميم أولوياتها، من خلال الاستثمار في المبادرات التي تعزز من النمو المهني وجودة بيئة العمل. تضمنت أبرز البرامج:

- توفير تغطية تأمينية ضد الأخطاء الطبية للممارسين التمريضيين.
- تنظيم ملتقى قيادي تنفيذي لتعزيز التوافق الاستراتيجي بين فرق القيادة العليا.
- إقامة لقاءات قسمية لتعزيز الانسجام بين فرق العمل (التمريض والعمليات).
- الاحتفاء باليوم العالمي للتمريض تكريمًا للكوادر الصحية في الصفوف الأمامية.
- عقد اجتماع عام لموظفي رعاية الطبية لتوحيد الرؤية وتحديث الموظفين بشأن مستجدات الأداء.

الاحتفالات الثقافية والوطنية

من أجل تعزيز الشعور بالهوية والوحدة، نظّمت رعاية الطبية احتفالات ثقافية ووطنية رئيسية في جميع المواقع التابعة لها، شملت ما يلي:

- احتفالات اليوم الوطني السعودي التي تُبرز الفخر الوطني
- الإفطار الرمضاني السنوي لتعزيز التواصل والتأمل
- فعاليات عيد الأضحى وعيد الفطر لجمع الموظفين معًا
- إحياء يوم التأسيس تكريمًا للتراث السعودي
- مسابقات رمضانية تهدف إلى تعزيز المشاركة والتفاعل



رصد وتقييم أثر برامج المسؤولية الاجتماعية

من أجل ضمان فعالية ومساءلة مبادراتنا المجتمعية، تقوم لجنة المسؤولية الاجتماعية في رعاية برصد دوري لمجموعة محددة وواضحة من مؤشرات الأداء الرئيسية. تساعد هذه المؤشرات في تقييم الأثر المجتمعي لبرامجنا، وتوجيه التحسينات اللازمة عند الاقتضاء. يشمل إطار الرصد تتبع عدد المستفيدين الذين تم الوصول إليهم من خلال الحملات الصحية والتوعوية، وتقييم التحسينات القابلة للقياس في المؤشرات الصحية العامة الناتجة عن تدخلاتنا، ومراجعة الموارد المالية المخصصة لكل مبادرة، وضمان مستويات عالية من رضا المجتمع عن برامج المسؤولية الاجتماعية الخاصة بنا.

آلية معالجة شكاوى المجتمع المحلي

تلتزم رعاية الطبية بالحفاظ على قنوات تواصل مفتوحة وشفافة مع المجتمعات التي تخدمها. ولضمان توفير سبل يسيرة لأفراد المجتمع للتعبير عن الملاحظات أو تقديم المقترحات، اعتمدت المنشأة آلية شكاوى مُنظمة تعزز من معايير الاستجابة والمساءلة.

يتيح النظام للمجتمع تقديم الشكاوى أو الاستفسارات من خلال بوابة إلكترونية مخصصة تُمكن من تقديم ومتابعة البلاغات بكفاءة. كما تم تخصيص رقم اتصال مباشر للراغبين في التواصل الهاتفي. وللزيارات الحضورية، تم توفير صندوق ملاحظات داخل منشآت المستشفى لتقديم الشكاوى بشكل شخصي.

المشاركة المجتمعية والتواصل الخارجي

واصلت رعاية الطبية دورها النشط في المبادرات المجتمعية وحملات التوعية، مما يعزز مكانتها كمزود رعاية صحية موثوق به:

- التفاعل المجتمعي في افتتاح مركز رعاية الطبي الجديد
- فعاليات المركز التجميلي تعزيز الصحة والرعاية الوقائية
- المشاركة في حملات التحول في الموارد البشرية لتعزيز صورة جهة العمل
- حملات ترويجية موجهة للمجتمع، شملت مسابقات تفاعلية وهدايا مجانية

الإنجازات الرئيسية لعام 2024

في عام 2024، سجّلت رعاية إنجازاً مهماً في مسيرته في المسؤولية الاجتماعية من خلال الحصول على شهادة ISO 26000، لتوافق مع المعايير الدولية المعترف بها في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات. ولتحقيق هذه الشهادة، اعتمد المستشفى نهجاً منظماً واستراتيجياً شمل ما يلي:



رعاية الطبية تحقق التصنيف الفضي على مستوى المسؤولية الاجتماعية

رعاية الطبية
CARE MEDICAL

حصلت رعاية على التصنيف الفضي في مجال المسؤولية الاجتماعية من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وذلك كما أعلن خلال المنتدى العالمي للمسؤولية الاجتماعية للشركات. ويبرز هذا التكريم التزام الشركة بالمبادرات المجتمعية، والأثر الإيجابي الذي تُحدثه برامجها وممارساتها في مجال المسؤولية الاجتماعية.



الوصول إلى الرعاية والعدالة الصحية

توسيع الوصول إلى خدمات الصحة النفسية – إطلاق مركز "ريلب"

تماشيًا مع التزام مجموعة رعاية الطبية بالرعاية الصحية الشاملة والمتكاملة، وسعيها نحو تعزيز الشمولية في تقديم الخدمات، قامت المجموعة بتوسيع نطاق خدماتها من خلال إطلاق مركز "ريلب"، وهي منشأة متخصصة في الصحة النفسية والتعافي من الإدمان، بتاريخ 1 سبتمبر 2024 في مدينة الرياض. وتبلغ الطاقة الاستيعابية للمنشأة 42 سريراً، مما يعكس تركيز المنظمة الاستراتيجي على تلبية الحاجة المتزايدة إلى دعم الصحة النفسية في مختلف أنحاء المملكة.

توفر ريلب خدمات داخلية وخارجية، مع تركيز سريري على علاج الاضطرابات النفسية الحادة، وإدارة برامج التعافي من الإدمان، والتعامل مع أعراض الانسحاب، وإجراء التقييمات النفسية. وتشمل برامجها المتخصصة ما يلي

- برنامج الصحة النفسية للموظفين – دعم موجّه للتخفيف من ضغوط بيئة العمل وتعزيز التعافي من الإدمان.
- علاج الاكتئاب المقاوم – تدخلات علاجية متقدمة للمرضى غير المستجيبين للعلاجات التقليدية.
- الرعاية النفسية المنزلية – خدمات نفسية شخصية تُقدّم في راحة وخصوصية منازل المرضى.
- تغطية سكانية شاملة – برامج موجهة للرجال والنساء والمراهقين من عمر 12 سنة فما فوق.

تجسد هذه المبادرة رؤية رعاية الطبية الأوسع لتحويل تقديم خدمات الصحة النفسية في المملكة من خلال الابتكار والتعاطف والتميز السريري. وتُسهم ريلب بشكل جوهري في تعزيز رفاه المجتمع، كما تتماشى مع أهداف رؤية السعودية 2030 الرامية إلى تطوير قطاع صحي شامل من خلال توسيع الوصول إلى الخدمات الأساسية والتصدي للوصمة المجتمعية المرتبطة بالصحة النفسية

سد الفجوات في خدمات المرضى المؤمن عليهم

اتخذت رعاية الطبية خطوات استباقية لمعالجة الاحتياجات المتزايدة والمتغيرة للمرضى المؤمن عليهم في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية. ففي الربع الأول من عام 2024، تم توقيع شراكة استراتيجية مع مجلس الضمان الصحي، تهدف إلى تعزيز العدالة في تقديم الخدمات الصحية وإزالة الحواجز أمام الحصول على رعاية عالية الجودة لجميع المستفيدين من التأمين الصحي

وتُعد هذه الشراكة استجابة مباشرة لاحتياجات حرجة تم تحديدها في ثلاثة مجالات أساسية: تحسين إمكانية الوصول للرعاية الصحية لحاملي وثائق التأمين المتنوعة، وتوحيد معايير الجودة عبر مختلف نماذج الدفع، وتبسيط العمليات الإدارية التي كانت تشكل في السابق عائقًا أمام سرعة تقديم الرعاية

ومن خلال فرق العمل المشتركة وبرتوكولات تبادل البيانات، يجري تنفيذ طول تضمن المحافظة على التميز السريري، مع ضمان أن لا تؤثر الحالة التأمينية على جودة الخدمة أو توقيتها. وتُركز هذه المبادرة على الفئات الأكثر عرضة للتحديات، لا سيما المرضى الذين يواجهون صعوبات في التعامل مع أنظمة التأمين. ويساهم مواءمة العمليات التشغيلية مع الإطار التنظيمي للمجلس في إنشاء مسارات أكثر عدالة للحصول على العلاجات التخصصية وضمان استمرارية الرعاية، مما يُعزز تجربة المريض ويُحسن الوصول إلى الخدمات الطبية الأساسية للمؤمن عليهم.

رعاية الطبية تعقد شراكة مع جمعية رعاية المتقاعدين لتعزيز الرعاية الصحية للمتقاعدين

في عام 2024، وقعت رعاية الطبية اتفاقية شراكة استراتيجية مع جمعية رعاية المتقاعدين، في خطوة بارزة نحو تحسين الخدمات الصحية للمتقاعدين في المملكة. وتهدف هذه الشراكة إلى تمكين المتقاعدين من الحصول على رعاية طبية عالية الجودة، وبرامج صحية مصممة خصيصًا لهم، وخدمات علاجية متخصصة تضمن لهم مستوى عالٍ من جودة الحياة

كما تسعى الاتفاقية إلى تعزيز دور الجمعيات الخيرية في تطوير القطاع الصحي، وتمكين القطاع الخاص من الإسهام بشكل فعال في خدمة هذه الفئة المهمة من المجتمع





المسؤولية البيئية



- 78 • كفاءة الطاقة وإدارتها
- 80 • إدارة النفايات
- 81 • استخدام المياه والمحافظة عليها
- 82 • بيئة ذات جودة عالية



تتمتع شركة رعاية الطبية بسياسة بيئية شاملة ومؤسسية تُحدد الأهداف والاستراتيجيات التنظيمية الهادفة إلى تقليل البصمة البيئية للمؤسسة. تقوم لجنة السلامة وقسم الجودة بمراجعة وتحديث هذه السياسة سنويًا إلى جانب مؤشرات الأداء الرئيسية المرتبطة بها، لضمان الامتثال التام للأنظمة والقوانين المعمول بها، وتعزيز التحسين المستمر في الأداء البيئي.

يخضع كل جانب بيئي — الطاقة، والمياه، والنفايات، وبيئة ذات جودة عالية — لسياسات منظمة، مدعومة بآليات للمساءلة تُطبّق في جميع مواقع مستشفيات رعاية

إدارة انبعاثات الغازات الدفيئة

تتطور مسؤوليتنا البيئية عامًا بعد عام، وتعمل رعاية الطبية بنشاط نحو الإفصاح عن بيانات انبعاثات الغازات الدفيئة ضمن دورات التقارير القادمة.

وفي عام 2024، باشرت بقياس الانبعاثات داخليًا في جميع مرافقها، كخطوة تأسيسية تُبنى عليها جهود تعزيز القدرات المؤسسية وتوحيد عمليات جمع البيانات لضمان دقة وشمولية الإفصاحات المستقبلية. كما تعمل رعاية الطبية على تنفيذ خطة للتحقق من البيانات من قبل طرف ثالث لضمان مصداقية تقاريرنا.

وفي إطار هذه الجهود، نفذت رعاية الطبية في عام 2024 عددًا من البرامج بالتنسيق مع مبادرات الهيئة العامة للغذاء والدواء ووزارة التجارة، تركز على تقليل الانبعاثات الجوية من خلال تبني تقنيات أنظف، ورفع كفاءة الطاقة، وتعزيز الممارسات التشغيلية المستدامة. ويُعد إشراك الموظفين عنصرًا أساسيًا ضمن هذه الاستراتيجية، حيث يتم تشجيع الكوادر على المشاركة من خلال مبادرات توعوية، وبرامج تدريبية متخصصة، وحوافز تعزز سلوكيات منخفضة الكربون. وتضمن رعاية الطبية توافق جميع الجهود الهادفة لتقليل الانبعاثات مع القوانين والأنظمة البيئية ذات الصلة

التراخيص البيئية والامتثال التنظيمي

ضمن إطار الحوكمة البيئية، حصلت رعاية الطبية في عام 2024 على التراخيص البيئية الرسمية لمستشفى الروابي والملز من المركز الوطني للرقابة على الالتزام البيئي، وتستمر صلاحيتها حتى عام 2028. تُجيز هذه التراخيص استمرار تشغيل كلا المستشفيات وفق التصنيف البيئي المخصص للمنشآت الطبية، بما يؤكد التزامها بالمعايير الوطنية للأداء البيئي.

شمل منح التراخيص تقييمًا شاملاً للبصمة التشغيلية لكل منشأة، بما في ذلك موقعها الجغرافي، وطبيعة النشاطات، ومستوى المخاطر البيئية. كما غطت مجالات الامتثال عناصر مهمة كالتعامل الآمن مع المواد الخطرة، والتحكم في الانبعاثات، وإدارة مياه الصرف والنفايات الصلبة. ويلزم الإطار التنظيمي المؤسسة بالحصول على موافقات مسبقة عند تنفيذ أي تعديلات على العمليات أو البنية التحتية، تعزيزًا للشفافية والسيطرة على المخاطر.



كفاءة الطاقة وإدارتها

تلتزم رعاية الطبية بتوفير والاستثمار في مصادر الطاقة النظيفة والمنخفضة الكربون وعالية الكفاءة، متى ما كان ذلك ممكناً من الناحية المالية، بهدف تحقيق أهداف تقليل الانبعاثات الكربونية الواردة في التشريعات الوطنية. وتوسع الشركة إلى أن تكون كافة مصادر الطاقة والمياه - حيثما أمكن - مشتراه من مصادر متجددة ومستدامة، على أن تستند قرارات الشراء إلى معايير فعالية التكلفة، وأمن التوريد، والتأثير البيئي على المدى الطويل.

سياسة إدارة الطاقة والكفاءة التشغيلية

تعتمد الشركة سياسة موحدة لإدارة الطاقة تطبق في جميع منشآتها الصحية. وانطلاقاً من إدراكها للبصمة الكربونية المترتبة على عملياتها، تلتزم رعاية الطبية بتقليل كثافة استهلاك الطاقة وتعزيز البدائل منخفضة الكربون من خلال التحديثات الفنية والتفاعل السلوكي.

تنص السياسة على أن يُتابع استهلاك الطاقة ليس فقط على مستوى المباني، بل أيضاً على مستوى نقاط الاستخدام المباشرة. كما يُتوقع من جميع الموظفين، بمن فيهم المتعاقدون والمستأجرون، تطبيق سلوكيات توفير الطاقة، بدعم من برامج تدريبية مستهدفة، وحملات توعية داخلية، ومسائلة على مستوى الإدارات. وتشمل المبادرات التوعوية برامج "سفرء البيئة الخضراء" وحملات مرئية تُعزز ثقافة المسؤولية في استهلاك الطاقة.

لضمان الأداء المستمر، يُرصد استخدام الطاقة عبر مزيج من العدادات الذكية والقراءات اليدوية، وتقوم إدارة الأصول بتحليل البيانات لاكتشاف الانحرافات، ومقارنة أداء المباني، والتحقق من فواتير المرافق. كما تحتفظ بشهادات كفاءة استهلاك الطاقة (DEC) وشهادات أداء الطاقة (EPC) للمواقع ذات العلاقة، تماشياً مع متطلبات الشفافية التشغيلية والتنظيمية.

وتُعتمد الاستثمارات في كفاءة الطاقة وفق تقييمات ممنهجة خلال مشاريع التطوير الجديدة أو التحديثات الشاملة. كما تُدمج معايير تقييم دورة الحياة والأداء الطاقوي ضمن قرارات شراء المعدات والبنية التحتية، بما في ذلك الالتزام بشهادات التقييم البريطاني للمباني المستدامة (BREEAM) كلما أمكن ذلك. وتُستبدل الأنظمة القديمة تدريجياً بتقنيات أكثر كفاءة تشمل الإضاءة بتقنية ليد، والأنظمة الآلية، وتقنيات التهوية والتدفئة المحسنة.

النهج المتبع في التدفئة والتبريد ضمن مستشفيات رعاية الطبية يوازن بين الاعتبارات البيئية واحتياجات الرعاية الصحية المتمحورة حول المريض. يُستخدم التدفئة الكهربائية ومكيفات الهواء فقط عند اعتمادها كخيار ضروري، وتُدمج باستخدام العزل الحراري، والتهوية الطبيعية، وتقديم إرشادات عملية للموظفين حول التوقعات المقبولة لدرجات الحرارة. كما تُحدّد درجات الحرارة الموصى بها بحسب وظيفة الغرفة، لضمان السلامة السريرية دون هدر في الطاقة.

تُدمج رعاية الطبية كذلك آليات الحوكمة الصارمة ضمن إطار عملها لإدارة الطاقة. يشرف الرئيس التنفيذي للعمليات على جهود الاستدامة، بدعم من فريق إدارة الأصول والامتثال البيئي، واللذين يقدمان تقارير دورية بشأن الامتثال، وعمليات التدقيق، وبرامج التدريب، وتدابير التحسين المستمر. كما تتحمل جميع الإدارات مسؤولية دمج سياسة الطاقة والمياه ضمن سير العمل التشغيلي، والإبلاغ عن أي أعطال أو قصور في أداء المعدات.

نظام إدارة الطاقة

البنية التحتية الذكية لتحسين كفاءة الطاقة

تعزز رعاية الطبية أدائها في مجال الطاقة من خلال تنفيذ نظام مركزي لإدارة الطاقة، يعتمد على منصة EcoStruxure™ Asset Advisor الرقمية. تُوفر هذه المنصة المتقدمة مراقبة عن بُعد وفي الوقت الفعلي للبنية التحتية الكهربائية الحيوية، إلى جانب قدرات استباقية في اكتشاف الأعطال، وتحليلات ذكية تدعم اتخاذ القرار وتحسين الكفاءة التشغيلية عبر جميع منشآت الرعاية.

وقد صُممت المنصة بهدف تحسين استخدام الطاقة وتقليل المخاطر التشغيلية، من خلال اكتشاف مبكر للانحرافات، ودعم تخطيط أعمال الصيانة الوقائية، وتوفير رؤى عملية تُعزز من موثوقية المعدات وسلامتها وكفاءتها في استخدام الطاقة. ومن المقرر تنفيذ النظام في عام 2025، مع توفير متوقع للطاقة يتراوح بين 15% و20%، وذلك بفضل تحسين إدارة الأحمال، وتقليل الفاقد في الأنظمة، والاستجابة الذكية للأعطال.

التحول الشامل إلى إضاءة LED عالية الكفاءة

بالتوازي، تنفّذ رعاية الطبية عملية استبدال شاملة للإضاءة التقليدية بأجهزة إضاءة LED عالية الكفاءة في جميع الأقسام. وقد تم بالفعل تركيب أكثر من 1,000 وحدة LED، ويجري حالياً استكمال عمليات الشراء والتركيب لاستكمال التحول الكامل. تُسهم هذه المبادرة بشكل مباشر في تحقيق أهداف المستشفى العامة لتقليل استهلاك الطاقة، من خلال خفض الطلب على الكهرباء وإطالة العمر الافتراضي للمعدات. ومن المتوقع أن تؤدي هذه التحسينات إلى تقليل كبير في استهلاك الطاقة والأثر البيئي، إلى جانب وضع رعاية الطبية في موقع استراتيجي يمكنها من دمج مصادر الطاقة المتجددة مستقبلاً.

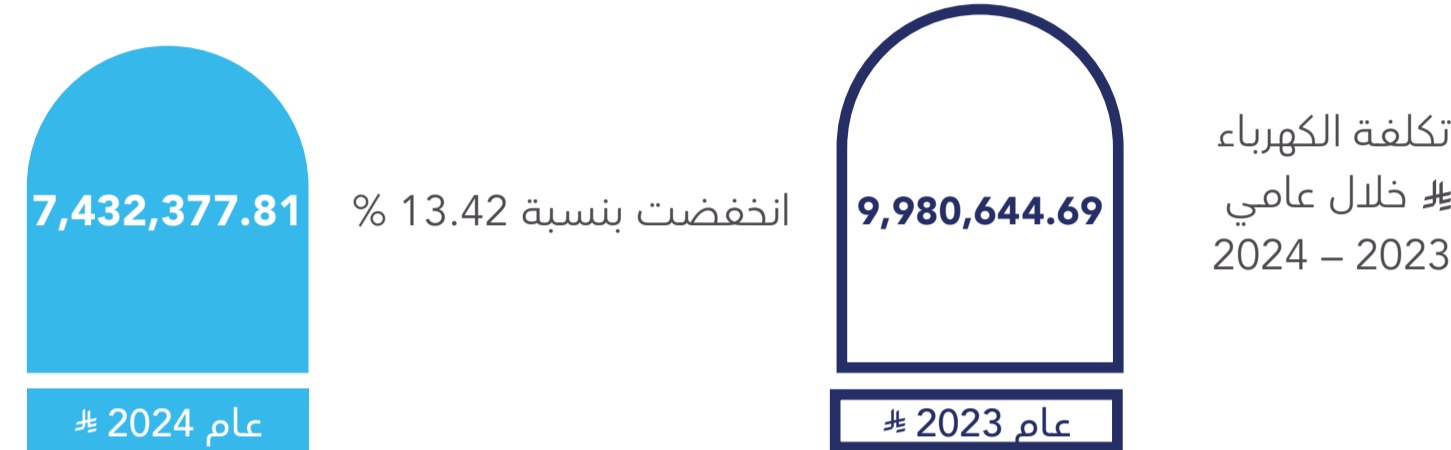




استهلاك الطاقة

خفض تكلفة الكهرباء

في عام 2024، نجحت شركة رعاية الطبية في تحقيق خفض بنسبة 13% في تكاليف الكهرباء بمستشفى الروابي. فقد انخفض إجمالي الإنفاق على الكهرباء من 9,980,644.69 \$ في عام 2023 إلى 7,432,377.81 \$ في عام 2024



ثقافة التحسين المستمر

تلتزم فرق العمل البيئية في رعاية الطبية بتحقيق تحسينات مستمرة في كفاءة استهلاك الطاقة من خلال مبادرات مستهدفة لتوفير الطاقة. يقوم الفريق سنويًا بتحديد فرص جديدة لتحسين استخدام الطاقة في جميع مرافق المستشفى. وتماشياً مع توجهات الاستدامة، تستكشف المؤسسة في الوقت الراهن إمكانية دمج مصادر الطاقة المتجددة مثل أنظمة الطاقة الشمسية بهدف تقليل البصمة البيئية بشكل أكبر

يلعب إشراك الموظفين دورًا محوريًا في نجاح هذه الجهود، حيث تقود إدارة الصيانة مبادرات التوعية بالطاقة من خلال الجلسات الفنية، والاجتماعات الدورية، والمناقشات التشغيلية. وتعد هذه الجلسات منصات عملية لعرض ممارسات ترشيد الطاقة وتعزيز ثقافة المسؤولية المشتركة بين الموظفين.



في عام 2024، بلغ إجمالي استهلاك الطاقة في جميع منشآت رعاية الطبية نحو 103,454,800 ميغا جول، أي ما يعادل تقريبًا 28.74 مليون كيلو واط/ساعة - يُمثل هذا الرقم إجمالي استخدام الطاقة من الكهرباء والوقود (الديزل) عبر خمسة مواقع لمستشفيات الرعاية. كما سجلت المنشآت كثافة طاقة بلغت 12.3 جيجا جول لكل متر مربع، استنادًا إلى مساحة إجمالية قدرها 8,408 متر مربع

12.3 جيجا جول / م² / سنة

كثافة الطاقة - 2024

إجمالي استهلاك الطاقة لكل متر مربع عبر جميع منشآت رعاية الطبية.

ويُبين توزيع استهلاك الطاقة حسب المصدر كما يلي:

استهلاك الكهرباء

بلغ استهلاك الكهرباء في رعاية الطبية نحو 24,234,111 كيلو واط/ساعة، ما يُعادل 87,242,800 ميغا جول، ويشكّل ذلك نسبة 84.3% من إجمالي استهلاك الطاقة.

استهلاك وقود الديزل

تم استخدام إجمالي قدره 420,000 لتر من وقود الديزل، ما يُعادل 16,212,000 ميغا جول، أو ما نسبته 15.7% من إجمالي استهلاك الطاقة.

إجمالي استهلاك الطاقة في عام 2024.

مصدر الطاقة	استهلاك الطاقة (كيلوواط/ساعة)	نسبة من إجمالي استهلاك الطاقة (%)
الكهرباء	24,234,111	84.3%
وقود الديزل	4,503,333	15.7%
الإجمالي	28,737,444	100%

لدعم التحسين المستمر في الأداء، يتم رصد استهلاك الطاقة عبر جميع المرافق بشكل دقيق من خلال أنظمة تدقيق داخلية. تتيح هذه التدقيقات تحديد المناطق ذات الاستهلاك المرتفع، مما يوجّه التدخلات نحو تدابير كفاءة مستهدفة ويضمن توجيه الموارد إلى المجالات التي تحقق أعلى أثر.



إدارة النفايات

سياسة إدارة النفايات

تُطبق رعاية الطبية سياسة متكاملة لإدارة النفايات في جميع مرافقها التشغيلية، حيث تُنظم هذه السياسة عمليات الفرز، والجمع، والمعالجة، والتخلص السليم من جميع أنواع النفايات. وتضمن هذه السياسة التوافق التام مع المعايير الدولية المعتمدة، بما في ذلك المعايير الصادرة عن المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية ، واللجنة الدولية المشتركة ، ووزارة الصحة السعودية

المناولة الآمنة والمسؤولة للنفايات

تتعاون رعاية الطبية مع شركات إدارة نفايات معتمدة لضمان التعامل الآمن مع كل نوع من أنواع النفايات بما يتوافق تمامًا مع الأنظمة واللوائح المعمول بها. تتيح لنا هذه الشراكات تنفيذ عمليات منظمة وقابلة للتتبع تعالج متطلبات المناولة والتخلص الخاصة بالنفايات الطبية والدوائية والخطرة والعامة، بما يضمن الاتساق والمساءلة في جميع مرافقنا.

تتبع كل فئة من فئات النفايات إجراءات محددة بوضوح ومتوافقة مع طبيعة الشراكات المذكورة. يتم جمع النفايات العامة ونفايات الورق المكتبي في أكياس ملونة موحدة باللونين الأزرق أو الأسود من قبل طرف ثالث، لضمان التناسق عبر مختلف الأقسام. أما الكراتين الورقية فيتم تفكيكها وطبها وربطها قبل جمعها من قبل طرف ثالث، دعمًا لجهود استعادة المواد وإعادة التدوير في المستشفى.

أما النفايات المتخصصة ف تُدار وفق بروتوكولات منظمة. يتم التخلص من النفايات الدوائية والحاويات المضغوطة باستخدام صناديق أو أكياس صفراء مخصصة للنفايات الحادة، حيث يتم تمييزها بوضوح ويتم جمعها يوميًا من قبل طرف ثالث، التي تتولى المعالجة والتخلص النهائي منها وفقًا للإجراءات المعتمدة. ويُطبق نفس البروتوكول على النفايات البيولوجية الخطرة، بما في ذلك المواد المعدية والأنسجة المرضية والتشريحية، والتي يتم التعامل معها أيضًا حصريًا من قبل طرف ثالث ضمن إجراءات مخصصة

وفيما يخص النفايات الكيميائية الخطرة، تُجمع المواد السائلة في حاويات بلاستيكية صفراء مع وضع ملصقات توضح محتوى المواد الكيميائية بداخلها. ويتم التعامل مع هذه الحاويات وفقًا لإرشادات السلامة الكيميائية للحد من المخاطر البيئية والصحية

إجمالي النفايات الناتجة حسب النوع – لعام 2024

فئة النفايات	المصدر	الحجم السنوي (بالأطنان)
النفايات غير الخطرة	الخدمات غير السريرية والداعمة	252
(النفايات السريرية) الخطرة	المناطق السريرية	108
الإجمال	-	360

مبادرات تقليل النفايات

قامت رعاية الطبية بتطبيق مجموعة من الإجراءات التشغيلية الهادفة إلى تقليل إجمالي إنتاج النفايات في جميع مستشفياتها. وتشمل هذه الإجراءات تنفيذ برامج متخصصة لتقليل نفايات الطعام والنفايات العامة والطبية، بما يتناسب مع احتياجات المناطق السريرية وغير السريرية. كما يتم الحصول على المواد المستخدمة في العمليات — مثل المواد المقاومة للماء، والمضادة للبكتيريا، والمصنفة ضد الحريق — بالتعاون مع المصنعين لضمان المتانة وطول فترة الاستخدام. وتسهم أنظمة التحكم في الممتلكات في دعم إعادة الأثاث والمعدات، مما يحد من الشراء غير الضروري وتقليل النفايات الناتجة. وتُجرى عمليات تدقيق دورية للنفايات لتحديد فرص التحسين ضمن إطار إدارة المواد الخطرة (HAZMAT) وتعزيز التحسين المستمر في ممارسات التعامل مع النفايات.

يوجد برنامج إعادة تدوير منظم في جميع المرافق يتيح استرجاع مجموعة واسعة من المواد، بما في ذلك الورق، والزجاج، والكرتون، والبطاريات، والزيت، والألمنيوم، وبعض نفايات الطعام. يدعم هذا البرنامج أهداف رعاية الطبية في استعادة المواد ويُدمج في الإجراءات اليومية للتعامل مع النفايات. وتساعد بروتوكولات الفرز والجمع المحددة بوضوح على ضمان عدم تلوث المواد القابلة لإعادة التدوير، مما يسهل معالجتها بطريقة سليمة لاحقًا من خلال شركاء معتمدين لإعادة التدوير.

الانخراط مع الموردين لتقليل النفايات

يعمل فريق إدارة سلسلة الإمداد بنشاط مع الموردين للحد من النفايات من المصدر. ويشمل ذلك ضمان أن تكون المواد الخام مشتراه بشكل مستدام، وأن تتماشى مواد التعبئة والتغليف مع معايير الاستدامة الخاصة برعاية الطبية.

إدارة النفايات الخطرة والدوائية

تطبق رعاية الطبية بروتوكولات صارمة لإدارة النفايات الخطرة والدوائية بما يتوافق مع لوائح السلامة والمعايير البيئية. وتشمل هذه الفئة النفايات الكيميائية مثل المذيبات، والأحماض، والأملاح القلوية، والمركبات التفاعلية الأخرى، بالإضافة إلى الحاويات المضغوطة والمستحضرات الصيدلانية، بما في ذلك الأدوية المنتهية الصلاحية التي لا يمكن إرجاعها للموردين.

تُوضع جميع النفايات الكيميائية الصلبة والقوارير الفارغة والأدوية المنتهية الصلاحية في حاويات صفراء مميزة وذات علامات واضحة لضمان وضوح المحتوى ومنع التلوث المتبادل. أما النفايات الكيميائية السائلة فتُخزن في حاويات بلاستيكية مقاومة للثقوب، ومصنفة بدقة حسب محتواها. ويجب فرز النفايات عند المصدر، والاحتفاظ بها في عبوتها الأصلية متى أمكن ذلك. ولا يجوز خلط أنواع مختلفة من المواد الكيميائية إلا في حال التأكد من توافقها.

تنشأ هذه النفايات الخطرة من أقسام مثل المختبر، الأشعة، وحدة التعقيم المركزي ، غرف العمليات ، التنظير الداخلي، الصيدلية، ووحدات غسيل الكلى. ويُطلب من كل قسم اتباع السياسات والإجراءات الداخلية لرعاية الطبية لضمان المناولة الآمنة والتخلص السليم.

وبعد تعبئة النفايات بشكل صحيح وتصنيفها، يتولى فريق النظافة المدرب جمعها باستخدام معدات الوقاية الشخصية المناسبة. ويتم تقديم بيان نفايات مفصل لكل عملية جمع، يُحفظ ضمن سجلات قسم النظافة لضمان التتبع والامتثال.

بالإضافة إلى ذلك، يتم توفير برامج تعليمية داخلية مستمرة لجميع الموظفين المعنيين بالتعامل مع النفايات الخطرة والدوائية، بما يشمل عمليات الفرز والجمع. ويهدف هذا التدريب إلى تعزيز الوعي المستمر بالإجراءات الوقائية، وضمان الاستخدام الصحيح لمعدات الحماية الشخصية ، والامتثال الكامل لمعايير التعامل مع النفايات الكيميائية والدوائية.



استخدام المياه والحفاظ عليها

تعتمد رعاية الطبية في إدارة المياه على إطار سياسات موحد يفرض أهدافًا صارمة للحفاظ على المياه، والامتثال للأنظمة التنظيمية، وتحقيق مكاسب قابلة للقياس في كفاءة الاستخدام عبر جميع مرافقها. ويتم تنفيذ هذا النهج من خلال عمليات تدقيق منهجية، وتتبع دقيق للاستهلاك، وتحديث منظم للمعدات بهدف تحسين استخدام المياه دون التأثير على جودة الأداء السريري

ولضمان استخدام آمن وصحي للمياه في المناطق السريرية وغير السريرية، يتم تركيب وصيانة جميع أنظمة السباكة والأجهزة المستخدمة للمياه وفقًا للوائح الوطنية الخاصة بتركيبات المياه. كما تم وضع تدابير وقائية خاصة لتفادي مخاطر التلوث من خلال استخدام أجهزة منع التدفق العكسي، خصوصًا في المناطق عالية الخطورة

تشمل تدابير الكفاءة استبدال الصهاريج ذات السعة الكبيرة بوحدات تدفق منخفض وثنائي، إلى جانب اعتماد أدوات التحكم في الصنابير بتقنية الاستشعار أو الضغط العلوي في جميع المنشآت الجديدة والمجددة. وتُكَلَّف فرق الصيانة بالكشف السريع عن التسريبات وإصلاح التجهيزات للحد من فقدان المياه وتعزيز بروتوكولات مكافحة العدوى

جودة المياه

تمثل مراقبة جودة المياه عنصرًا أساسيًا ضمن إطار الإدارة البيئية الشامل لدينا، حيث تُعد من العوامل المحورية في سلامة المرضى وسلامة الإجراءات السريرية. وتعمل جميع مرافق رعاية الطبية وفق سياسة موحدة لجودة المياه تنطبق على مناطق التنويم، العيادات الخارجية، خدمات التشخيص، والخدمات المساندة. وتحدد هذه السياسة معايير أداء صارمة تتماشى مع لوائح وزارة الصحة والمعايير الدولية للمياه في القطاع الصحي

يركز منهجنا بشكل خاص على البيئات السريرية التي يكون لجودة المياه فيها تأثير مباشر على تقديم الرعاية — مثل وحدات غسيل الكلى، غرف العمليات، وحدات التعقيم المركزي، عيادات الأسنان، ومناطق خدمات الطعام. وفي هذه المناطق الحرجة، يتم تنفيذ إجراءات مخصصة لضمان مراقبة المياه واختبارها وصيانتها بشكل مستمر ضمن الحدود الميكروبيولوجية والفيزيائية والكيميائية المقبولة

تُجرى اختبارات المياه وفق جدول زمني من خلال برنامج رصد منظم، بإشراف فرق الجودة الداخلية والمتخصصين في مكافحة العدوى. وتلتزم جميع مواقع رعاية الطبية ببروتوكولات تصعيد واضحة في حال حدوث أي انحراف عن المعايير، بما يضمن المعالجة السريعة واستعادة الامتثال الكامل. وتُعزز هذه التدابير من خلال آليات حوكمة تشمل عمليات تدقيق موثقة، وتحمل المسؤولية للموظفين، ومراقبة مركزية من إدارة الجودة وإدارة المخاطر

خفض تكلفة إمدادات المياه

في عام 2024، حققت رعاية الطبية خفضًا بنسبة 10.33% في تكاليف إمدادات المياه بمستشفى الروابي مقارنةً بالعام السابق، حيث انخفضت الإنفاق من 1.64 مليون ٳ في عام 2023 إلى 1.59 مليون ٳ.

تعزيز ثقافة الكفاءة في استخدام الموارد

تعتبر رعاية الطبية أن التغيير السلوكي هو أحد الركائز الأساسية في استراتيجيتها لإدارة المياه، حيث تم ترسيخ هذا المفهوم ضمن ممارساتها التشغيلية اليومية. يشارك الموظفون في الأقسام السريرية وغير السريرية بفاعلية في جهود الترشيد من خلال حملات توعوية منظمة، ولافئات إرشادية داخل المرافق، وإرشادات تشغيلية على مستوى المنشآت تُشجع على الاستخدام الواعي للمياه ضمن الروتين اليومي.

وعلاوة على رفع الوعي، يتلقى جميع العاملين المشاركين في تنفيذ الإجراءات المتعلقة باستخدام المياه تدريبًا مخصصًا لضمان التوافق مع البروتوكولات الفنية، وتدابير السلامة، والمعايير البيئية. ويعمل مدير الامتثال البيئي والبناء بتنسيق وثيق مع قسم التعلم والتطوير على إدماج وحدات التوعية بالحفاظ على المياه ضمن برامج التهيئة للموظفين الجدد، بالإضافة إلى توفير مواد تدريبية محدثة بشكل مستمر.

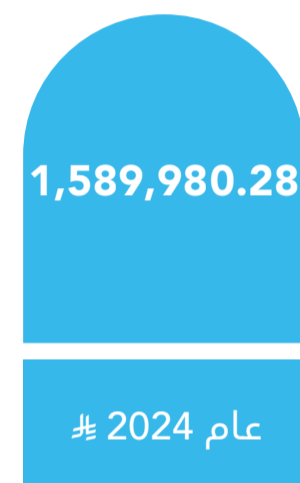
استهلاك المياه

نعمل حاليًا على تحسين عمليات جمع البيانات المتعلقة باستهلاك المياه. وخلال هذا العام، تم الحصول على بيانات الاستهلاك من مستشفى الروابي. ونسعى في الدورات المقبلة من التقارير إلى توسيع نطاق التغطية ليشمل جميع مستشفيات رعاية الطبية الخمسة.

المرفق	استهلاك المياه لعام 2023	استهلاك المياه لعام 2024
مستشفى الروابي	314,279 م ³	341,438 م ³

استهلاك المياه من أطراف ثالثة

على الرغم من التحديات في جمع بيانات الاستهلاك الداخلي، فقد تمكنا من الحصول على بيانات موثوقة بشأن استهلاك المياه من قبل الأطراف الثالثة. ففي عام 2024، بلغ إجمالي استهلاك المياه من الأطراف الثالثة 36,965 مترًا مكعبًا، تم توفيرها من خلال مزودين رئيسيين اثنين



انخفضت بنسبة
%10.33



تكلفة إمدادات
المياه ٳ لعامي
2023-2024

عام 2023 ٳ

عام 2024 ٳ





بيئة ذات جودة عالية

نلتزم ببيئة رعاية صحية عالية الجودة من خلال تطبيق ضوابط صارمة على معايير جودة الهواء الداخلي، والتعامل مع المواد الكيميائية الخطرة، ونظافة المرافق، بما يضمن تشغيل جميع المستشفيات والمواقع السريرية بما يتماشى مع بروتوكولات سلامة المرضى والمعايير البيئية الدولية

استخدام المواد الكيميائية الخضراء القابلة للتحلل

بدأت "رعاية الطبية" في الانتقال نحو استخدام المواد الكيميائية القابلة للتحلل الحيوي في جميع مرافقها. وقد تم اختيار هذه المنتجات خصيصًا لتقليل تأثيرها البيئي مع الحفاظ على كفاءة التطهير، بما يتوافق مع البدائل الكيميائية الأكثر أمانًا. ويسهم هذا التحول في توفير بيئة عمل أكثر أمانًا للموظفين، والحد من إطلاق البقايا الضارة في أنظمة المياه والهواء.

تركيب أنظمة تجميع الغازات التخديرية (AGSS)

لمعالجة مخاطر التعرض المهني للغازات التخديرية الفائضة، قامت شركة رعاية الطبية بتركيب أنظمة تجميع الغازات التخديرية (AGSS) في جميع غرف العمليات. وقد تم تصميم هذه الأنظمة لسحب الغازات الزائدة من دوائر تهوية المرضى وإبعادها عن البيئة السريرية، مع الحفاظ على تركيز الغازات ضمن الحدود الآمنة المعترف بها دوليًا. ويسهم هذا التركيب في ضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية، والحد بشكل كبير من المخاطر الصحية على فرق الجراحة، من خلال تحسين جودة الهواء الداخلي أثناء إجراءات التخدير

تطوير أنظمة التكييف والتهوية والبنية التحتية للعزل في المناطق الحرجة

في المناطق السريرية عالية الاعتماد، مثل وحدات العناية المركزة للكبار والأطفال وغرف العمليات، قام المستشفى بترقية أنظمة التكييف والتهوية (HVAC) بإضافة وحدات إضاءة بالأشعة فوق البنفسجية (UV) مدمجة. وتعمل هذه الوحدات على التعقيم النشط للهواء المتداول داخل النظام، مستهدفة الكائنات الدقيقة المحمولة جواً، مما يعزز من فعالية مكافحة العدوى. بالإضافة إلى ذلك، تم إنشاء غرف عزل ذات ضغط سلبي في الأجنحة المخصصة، تم تصميمها وصيانتها وفقاً لمعايير ASHRAE المعتمدة.



الابتكار والتحول الرقمي



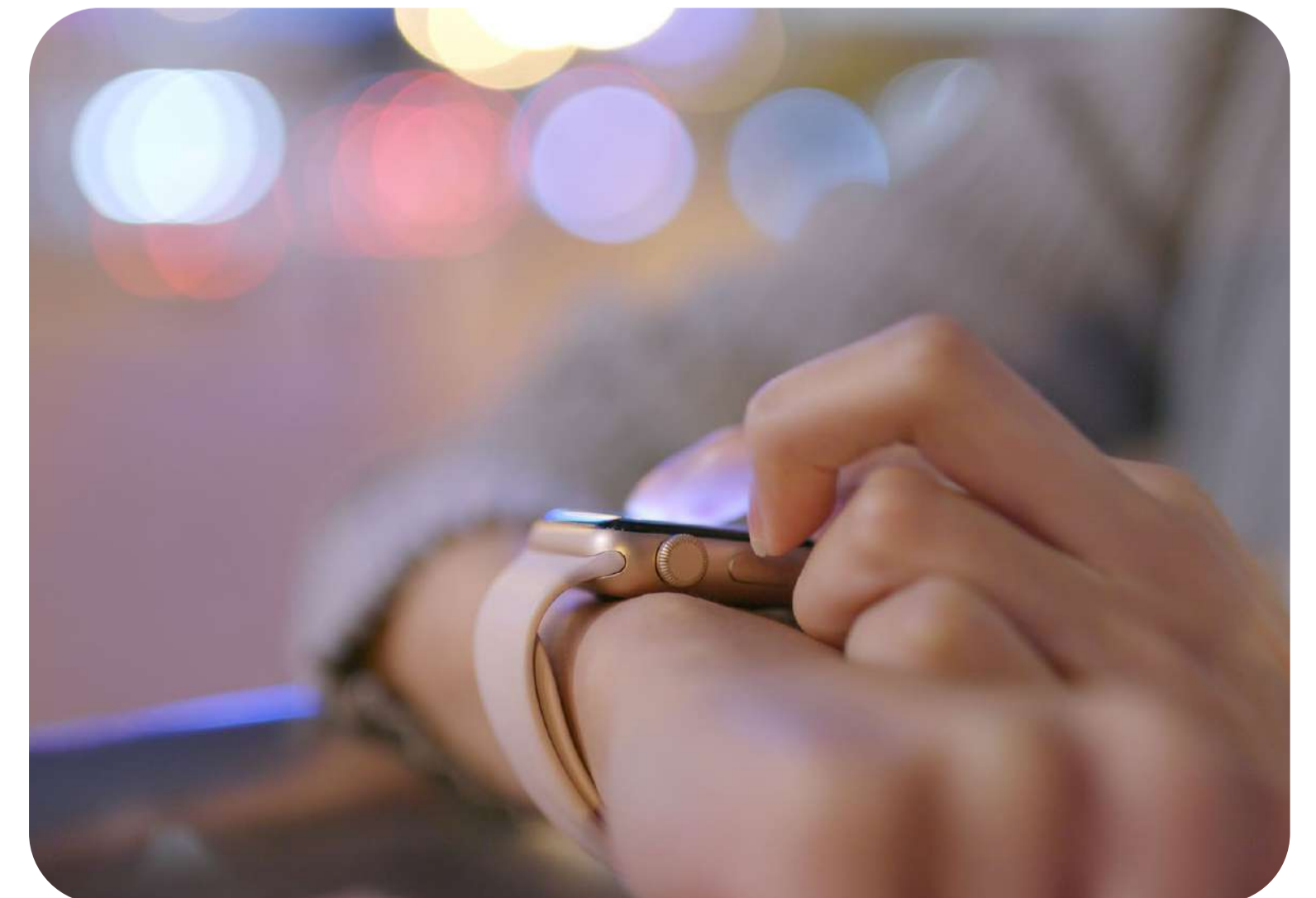


قيادة التحول الرقمي في الرعاية الصحية

تماشيًا مع رؤية السعودية 2030 ومبادراتها التحولية الهادفة إلى تسريع تطور قطاع الرعاية الصحية، قمنا بتطوير استراتيجية طموحة للتحول الرقمي تهدف إلى الارتقاء بمستوى تقديم خدمات الرعاية الصحية وتلبية الاحتياجات المتغيرة لمجتمعنا. يمثل مسار التحول الرقمي لدينا جهدًا استراتيجيًا يهدف إلى إحداث ثورة في تقديم خدمات الرعاية الصحية، وتحقيق نتائج أفضل للمرضى، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وترسيخ مكانة رعاية الطبية كجهة رائدة في هذا القطاع.

ويقود هذه المبادرة الرئيس التنفيذي لتقنية المعلومات وفريق متخصص ذو خبرة واسعة، حيث تستند إلى خارطة طريق شاملة لمدة خمس سنوات (2025-2030) تم تطويرها بالتعاون مع مستشارين خارجيين متخصصين وبما يتماشى مع أفضل الممارسات الحديثة في قطاع الرعاية الصحية. وتحدد هذه الخارطة المبادرات الأساسية، وتُعطي الأولوية للاستثمارات الرقمية، وتدعم التكامل السلس للتقنيات الناشئة عبر منظومة الرعاية الصحية لدينا.

وترتكز الاستراتيجية على ثلاثة محاور رئيسية: الاستفادة من التكنولوجيا لدفع الابتكار والكفاءة، تحقيق أهداف تتمحور حول المريض، وضمان حوكمة قوية والامتثال التنظيمي. ونطمح مستقبلاً إلى التحول نحو مستشفيات رقمية بالكامل بما يُحقق ربحية مستدامة لجميع أصحاب المصلحة، ويرتقي برضا المرضى، ويُعزز مكانتنا كقائد في السوق داخل المملكة.



الركيزة

الاستفادة من التقدم التكنولوجي

يشكل تحديث البنية التحتية التقنية والتطبيقات محورًا أساسيًا في استراتيجية التحول الرقمي لدينا. نحن نعتمد على أحدث التطورات في مجالات الذكاء الاصطناعي، والرعاية الصحية عن بُعد، ومنصات الأجهزة الذكية والمواقع الإلكترونية، لتقديم خدمات رعاية صحية مترابطة وسلسة. وترتكز المشاريع الرئيسية على ما يلي:

- **الطول المدعومة بالذكاء الاصطناعي:** استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتعزيز دقة التشخيص، وتخصيص خطط العلاج، والتنبؤ باحتياجات المرضى، بما يضمن تقديم رعاية استباقية ودقيقة.
- **تكامل خدمات الرعاية الصحية عن بُعد:** توسيع نطاق الوصول إلى الرعاية من خلال منصات التطبيب عن بُعد التي تربط المرضى بالأطباء عن بُعد، مما يعزز استمرارية الرعاية ويقلل من الحواجز التي تعيق الوصول إلى الخدمات.
- **التطبيقات الذكية والمواقع الإلكترونية:** تطوير تطبيقات سهلة الاستخدام للمرضى والأطباء، تُسهل الوصول إلى السجلات الطبية، وحجز المواعيد، والتواصل الفوري والفعال.

تحقيق الأهداف المرتكزة على المريض

- يركز التحول الرقمي لدينا على مجموعة واضحة من الأهداف التي تضع المريض في قلب عملية الرعاية، وتشمل — على سبيل المثال لا الحصر — ما يلي:
- **تحسين نتائج المرضى:** الاستفادة من التحليلات المستندة إلى البيانات لتقديم رعاية شخصية، وتعزيز النتائج السريرية، وتحسين التجربة العامة للمريض.
- **زيادة رضا المرضى:** تبسيط الإجراءات لتقليل أوقات الانتظار، وتحسين سبل التواصل، وتقديم تجربة متكاملة وسلسة عبر جميع نقاط الاتصال.
- **الكفاءة التشغيلية:** أتمتة المهام الإدارية وتحسين سير العمل لتوفير الموارد المخصصة لرعاية المرضى، مما يضمن كفاءة وفعالية العمليات التشغيلية.

ضمان الحوكمة القوية والامتثال

تهدف مبادراتنا إلى تلبية أعلى المعايير التنظيمية العالمية والمحلية، وذلك من خلال:

- الامتثال العالمي: الالتزام بمعايير مثل الجمعية الأمريكية لنظم وإدارة المعلومات الصحية و المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية واللجنة الدولية المشتركة و قانون نقل وتأمين المعلومات الصحية الأمريكي وباللائحة العامة لحماية البيانات (التابعة للاتحاد الأوروبي)، مما يضمن توافق ممارساتنا مع أفضل المعايير الدولية المعتمدة.
- الأنظمة المحلية: التوافق مع متطلبات الهيئة الوطنية لإدارة البيانات، والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، وغيرها من اللوائح الإقليمية لضمان الامتثال الكامل للقوانين المحلية المتعلقة بالرعاية الصحية وحماية البيانات.
- إدارة المخاطر وحوكمة البيانات: تطبيق أطر عمل صارمة للتخفيف من المخاطر، وضمان دقة البيانات، والحفاظ على خصوصية المرضى.



مسار استراتيجي نحو التميز

تُحدد خارطة التحول الخمسية نهجًا منظمًا يهدف إلى تمكين رعاية الطبية من التمركز كمقدم رعاية صحية رائد، يُعرف بالابتكار، والتميز، والرعاية المتمحورة حول المريض.

ويشمل هذا النهج أربع خطوات رئيسية:

الخطوة	الإجراء	النتائج
تحليل الفجوات	نقوم بإجراء تقييم مفصل للتحديات الحالية، والملاحظات، والطموحات.	تطوير توصيات قابلة للتنفيذ لمعالجة الفجوات المحددة.
تجميع المبادرات	نقوم بتجميع التوصيات في مشاريع مترابطة ومتجانسة.	مواءمة المشاريع مع احتياجات الأعمال والقدرات المحددة.
تخطيط الموارد والحلول	نحدد متطلبات الموارد ومكونات الحلول لكل مبادرة.	ضمان تنفيذ المبادرات بنجاح من خلال التخطيط السليم.
تحديد الأولويات وترتيب التنفيذ.	نضع أولويات المبادرات بناءً على احتياجات الأعمال، وإمكانات الاستثمار، والفوائد المرجوة.	ترتيب المبادرات بشكل متسلسل لضمان تنفيذ سلس وتعظيم الأثر والكفاءة.

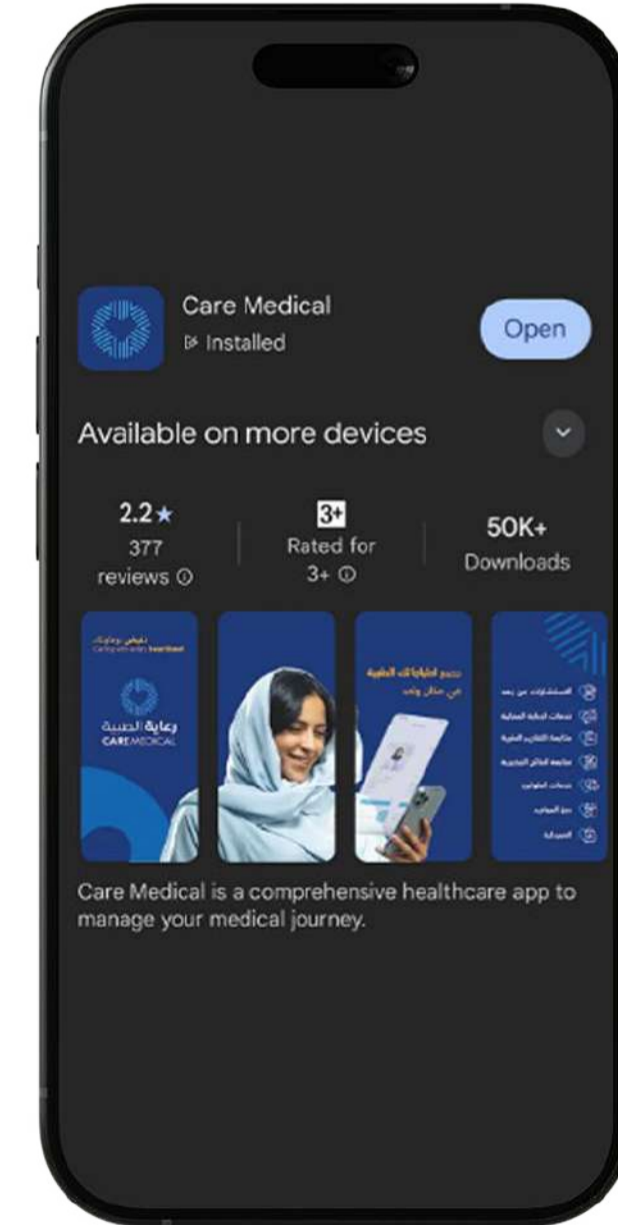


المشاريع الرئيسية للتحول الرقمي في عام 2024

نفذت رعاية الطبية عدداً من المشاريع الرقمية التحولية في عام 2024، وكلٌ منها يهدف إلى تحسين تقديم الرعاية الصحية وتعزيز تفاعل المرضى ورضاهم:

تطبيق رعاية الطبية للهاتف المحمول

تم تصميم تطبيق رعاية الطبية للهاتف المحمول لتوفير منصة شاملة وسهلة الاستخدام تتيح للمرضى إدارة احتياجاتهم الصحية بكفاءة. يوفر التطبيق مجموعة من الخصائص التي تُبسِّط تجربة الرعاية الصحية للمستخدمين، مثل تمكين حجز المواعيد، الوصول إلى نتائج المختبرات والأشعة، عرض الوصفات الطبية، وحتى مراقبة المؤشرات الصحية مثل مستوى السكر في الدم ومعدل ضربات القلب. كما تعمل تطبيقاتنا كمنصات تعليمية، تعزز من وعي المرضى وتفاعلهم بشكل أكبر.



الميزات الرئيسية لتطبيق رعاية الطبية للهاتف المحمول

سهولة الوصول إلى الأدوية



- تصفح وشراء الأدوية مباشرة من خلال التطبيق، مع خيارات التوصيل إلى المنزل أو الاستلام من الصيدلية.
- التحقق من توافر الأدوية في الصيدليات القريبة وتلقي إشعارات عند جاهزية صرف الوصفات الطبية.

الاستشارات الفورية



- التواصل الفوري مع المتخصصين في الرعاية الصحية لإجراء الاستشارات الافتراضية، مما يضمن الحصول على المشورة الطبية في الوقت المناسب دون الحاجة إلى زيارة فعلية.

إدارة المواعيد وتسجيل الحضور الرقمي



- سهولة حجز المواعيد مع مقدمي الرعاية الصحية في الوقت الذي يناسبك.
- تسجيل الحضور مسبقاً قبل الوصول إلى المنشأة لتوفير الوقت وتقليل فترات الانتظار.
- استلام التذكيرات في الوقت المناسب لضمان عدم تفويت أي موعد.

المراقبة عن بُعد للعلامات الحيوية



- إدخال ومتابعة العلامات الحيوية مثل ضغط الدم، ومعدل ضربات القلب، ومستويات السكر في الدم عن بُعد.

المساعدة الطارئة



- طلب سيارة إسعاف فوراً من خلال التطبيق في حالات الطوارئ، لضمان الحصول على المساعدة الطبية في الوقت المناسب.

المحفظة الرقمية



- دفع رسوم الاستشارات والفحوصات والخدمات الأخرى بشكل آمن عبر التطبيق
- تتبع جميع المعاملات المتعلقة بالرعاية الصحية في مكان واحد.

الوصول إلى السجل الطبي



- عرض وإدارة السجلات الطبية الخاصة بك وسجلات أفراد أسرتك في مكان واحد.

طلب التقارير الطبية



- طلب واستلام التقارير الطبية مباشرة عبر التطبيق، دون الحاجة لزيارة المستشفى فعلياً.

التكامل مع الساعات الذكية



- مزامنة الساعة الذكية مع التطبيق لتتبع وتسجيل المؤشرات الصحية تلقائياً.

للمزيد من المعلومات حول تطبيق الهاتف المحمول الجديد، يُرجى زيارة: منصة المرضى الرقمية الجديدة.



الابتكار والشراكات الاستراتيجية

مشاركة رعاية الطبية في المعرض العالمي للصحة 2024

في عام 2024، شاركت رعاية الطبية في المعرض العالمي للصحة—أحد أبرز المنتديات الصحية في المملكة—مؤكدَةً بذلك مكانتها كمساهم فاعل في أجندة التحول الصحي الوطني. وقد مثّل الحدث منصة استراتيجية للمنظمة للتفاعل مع قادة الرعاية الصحية الإقليميين والعالميين، واستكشاف الابتكارات الناشئة، وإبرام شراكات مؤثرة عالية الأثر.

وخلال المعرض، وقعت رعاية الطبية مجموعة من الاتفاقيات الاستراتيجية مع مؤسسات رائدة، بما في ذلك "Siemens Healthineers"، و"Boston Scientific"، ومنصة "كاز"، ومنصة "لتيه"، والمعهد الوطني لأبحاث الصحة. وتهدف هذه الشراكات إلى تعزيز القدرات السريرية، ودعم التحول الرقمي، وتوسيع نطاق الوصول إلى الحلول العلاجية والتشخيصية المتقدمة عبر شبكة رعاية الطبية.

ومن خلال هذه التحالفات، تسعى رعاية الطبية إلى تسريع وتيرة دمج التقنيات الطبية من الجيل القادم والممارسات العلاجية القائمة على الأدلة. وتعكس هذه المبادرة التزام المنظمة الأوسع بالتميز السريري، والابتكار المرتكز على المريض، والمشاركة الفاعلة في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، لاسيما في مجالات جودة الرعاية، والتعاون البحثي، واستدامة قطاع الصحة.

بوابات الأطباء

تعزز بوابات الأطباء الأتمنة التفاعل بين الأطباء والمرضى من خلال توفير الإشراف عن بُعد على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. تُمكّن هذه المنصات من إدارة الأدوية بجانب سرير المرضى، وتعزز الالتزام والحوكمة الفعالة، وتضمن سلامة المرضى من خلال العمليات المؤتمتة والحوكمة الرشيدة

التثقيف الذكي الرقمي للمرضى

تهدف مبادرة التثقيف الذكي الرقمي للمرضى إلى تمكين المرضى من خلال إتاحة الوصول بسهولة إلى مواد تعليمية وفيديوهات مصممة خصيصًا لحالاتهم الصحية. تضمن هذه المبادرة أن يكون المرضى على دراية كاملة بتشخيصاتهم وخيارات العلاج وإجراءات الرعاية الوقائية.

الموافقة الرقمية للمرضى

لقد أحدثت مبادرة الموافقة الرقمية للمرضى تحولًا في آلية إدارة عمليات الموافقة في رعاية الطبية. من خلال رقمنة نماذج الموافقة ودمجها بسلسلة ضمن رحلة المريض، قمنا بتبسيط العملية مع تقليل الأعباء الإدارية بشكل كبير. أصبح بإمكان المرضى الآن تقديم موافقتهم إلكترونيًا، مما يُلغي الحاجة للوثائق الورقية ويوفر تجربة أكثر كفاءة وشفافية وملاءمة للمريض.

تأكيد المواعيد وتذكيرات المرضى الرقمية

قمنا بأتمتة عمليات تأكيد المواعيد وإرسال التذكيرات عبر الرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني للحد من حالات التغيب وتحسين كفاءة العيادات. وقد أدت هذه المبادرة إلى انخفاض ملحوظ في معدلات عدم الحضور، فضلًا عن تعزيز كفاءة جدولة المواعيد، مما مكّننا من خدمة عدد أكبر من المرضى مع الحفاظ على أعلى معايير الجودة في الرعاية

الأثر بالأرقام

- 79,602 موعدًا تم حجزه عبر تطبيق الهاتف المحمول خلال عام 2024.
- 11,518 موعدًا تم حجزه عبر موقع الشركة الإلكتروني.
- معدل رضا المرضى بلغ 88.63%، مما يعكس فعالية وملاءمة منصاتنا الرقمية.





تبسيط عمليات الموارد البشرية والعمليات الإدارية

من خلال منصتي إدارة معلومات المستشفيات (CareWare) و(MyCare)، أصبح بإمكان الموظفين تقديم طلبات الإجازات، وتعديلات بيانات الموظفين، وطلبات الصيانة إلكترونياً.

وقد أسفرت جهودنا عن رقمته 95% من النماذج الطبية، مما يضمن عدم فقدان أي نموذج ويُيسر الوصول إلى البيانات من قبل جميع الأطراف المفوّضة. بالإضافة إلى ذلك، تم أتمتة 90% من عمليات الموارد البشرية، مما أدى إلى تقليص كبير في أوقات المعالجة وتحسين الكفاءة التشغيلية.

وقد تم الاعتراف بهذه الإنجازات من خلال الحصول على عدد من الاعتمادات و الشهادات المرموقة، بما في ذلك: اللجنة الدولية المشتركة، المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية، لجنة اعتماد مرافق إعادة التأهيل، جمعية نظم وإدارة المعلومات الصحية، الكلية الأمريكية لأطباء علم الأمراض، جمعية تطوير خدمات الدم والعلاجات الحيوية، مؤسسة المراجعة الجراحية – مركز التميز في جراحة الأيض والسمنة.

وبالرغم من التقدم الملحوظ، فإن رحلتنا نحو بيئة رقمية بالكامل وخالية من الورق ما زالت مستمرة. حيث يعمل قسم تقنية المعلومات لدينا بشكل وثيق مع الشركاء التشغيليين لضمان التحسين المستمر، واستكشاف الابتكارات الجديدة لتعزيز الاعتماد الرقمي الكامل والقضاء على ما تبقى من العمليات الورقية.

شراكة شركة رعاية الطبية الوطنية ومنصة كرز

أبرمت شركة رعاية الطبية الوطنية شراكة استراتيجية مع منصة "كرز" الرائدة في مجال التقنية الصحية، بهدف إحداث نقلة نوعية في تقديم خدمات الرعاية الصحية. تركز هذه الشراكة على تعزيز جودة الرعاية المقدمة للمرضى من خلال خدمات التطبيب عن بُعد وإدارة الأمراض المزمنة، مستفيدةً من أحدث التقنيات لإنشاء تجربة رعاية صحية متكاملة وسلسة. ومن خلال الجمع بين الخبرات والابتكار، تمثل هذه الشراكة خطوة مهمة نحو مستقبل صحي أكثر ذكاءً وكفاءةً للمملكة العربية السعودية.

رحلة نحو منظمة رقمية بالكامل وخالية من الورق

نجحت رعاية الطبية في تحقيق أهدافها نحو التحول إلى منظمة خالية من الورق من خلال استثمارات كبيرة في البنية التحتية التقنية، والتي شملت تحديث الأجهزة، وتطوير البيئة الافتراضية، وترقية قاعدة بيانات أوراكل إلى الإصدار الأحدث (19C). وكجزء من استراتيجية التحول الرقمي الشامل، وحملة "رعاية، المنظمة الخالية من الورق"، تم تنفيذ البرامج التالية:

التحول إلى السجلات الطبية الإلكترونية

تم استبدال السجلات الطبية اليدوية بنظام شامل للسجلات الطبية الإلكترونية باستخدام أدوات متقدمة مثل DocuWare (لإدارة الوثائق وتشغيل أتمتة الإجراءات). شمل ذلك رقمته جميع نماذج التقييم الطبي، وملاحظات الأطباء والتمريض، والنماذج ذات الصلة. كما أصبحت طلبات الأدوية والمختبرات والأشعة والإجراءات تُعالج إلكترونياً بالكامل، مما ألغى الحاجة إلى التوثيق الورقي. إضافة إلى ذلك، تم دمج أجهزة المختبرات والأشعة بشكل كامل في النظام، بما يضمن عدم الحاجة إلى إدخال البيانات يدوياً.

تعزيز تجربة المرضى من خلال الحلول الرقمية

تم نشر حل "رحلة المريض" المطور من قبل 4C Gate بهدف تحسين تجربة المرضى. يشمل هذا الحل تتبعاً لحظياً لأوقات انتظار المرضى، وتبسيط حجز المواعيد، وتسهيل التواصل بين الأقسام. كما تم إنشاء واجهات تبادلية ثنائية الاتجاه لتمكين تبادل البيانات بسلاسة بين أنظمة المختبرات ونظام أرشفة الصور والاتصالات، مما يتيح المشاركة التلقائية لنتائج المختبرات والصور الطبية، ويقلل من الإدخال اليدوي ويسرّع عمليات العلاج.

تحسين العمليات السريرية والصيدلانية

ولتعزيز الكفاءة التشغيلية، تم تفعيل أجهزة المساعد الرقمي الشخصي في الأجنحة السريرية، مما يمكّن الطاقم الطبي من الوصول إلى السجلات الطبية وتحديثها، وتتبع الأدوية، وإدارة المهام في الوقت الفعلي. كما تم تطوير عمليات صيدلانية مدمجة بالباركود، مما يساهم في تتبع الأدوية، والتحقق من الوصفات الطبية، وإدارة المخزون.



دمج خدمات التطبيق عن بُعد

قمنا باعتماد حلول التطبيق عن بُعد بهدف تقريب المسافات وتوفير الرعاية مباشرة في منازل المرضى.

ومن خلال خدمات مثل الاستشارات المرئية والمراقبة عن بُعد للحالات المزمنة كمرض السكري وارتفاع ضغط الدم، تُمكن هذه الحلول المرضى من الحصول على تدخلات طبية في الوقت المناسب، وتعزيز قدرتهم على إدارة حالتهم الصحية بفاعلية.

ويتم تشغيل نظام التطبيق عن بُعد عبر منصة إدارة معلومات المستشفيات (ATS CareWare)، المدمجة بشكل كامل ضمن نظام المعلومات الصحية، بما يضمن تقديم رعاية صحية سلسلة وفعالة. ولضمان الحفاظ على أعلى معايير الجودة، نقوم بإجراء استطلاعات رضا المرضى وتحليل نتائجها بانتظام لتقييم جودة الخدمات وفعاليتها.

تحسين العمليات من خلال رؤى قائمة على البيانات

نقوم بالاستفادة من لوحات متابعة (Qlik Dashboard) لمراقبة المؤشرات الرئيسية للأداء والإبلاغ عنها عبر مختلف الأقسام. حيث توفر هذه الأداة رؤى لحظية، تُمكن الفرق من تتبع المقاييس الحيوية بشكل فوري، مما يساهم في تقليل وقت إعداد التقارير بشكل كبير.

وقد حققت لوحات المتابعة تأثيرًا ملموسًا في المجالات التالية:

- **أوقات انتظار العيادات الخارجية والطوارئ:** تحسين تدفق المرضى وتقليل التأخيرات.
- **أوقات انتظار الموافقات:** تسريع الإجراءات الإدارية.
- **كفاءة استخدام العيادات:** مراقبة الاستخدام اليومي والشهري لتعظيم كفاءة الموارد.
- **تتبع الإحصاءات:** تحليل بيانات العيادات الخارجية والطوارئ والدخول والخروج بشكل يومي، أسبوعي، شهري، وسنوي لدعم التخطيط المحكم.
- **إحصاءات غرف العمليات:** تعزيز كفاءة وجدولة غرف العمليات.
- **معدلات إشغال الأسرة:** تحسين إدارة الأسرة وتوزيع المرضى.
- **لوحات معلومات التمريض:** دعم طاقم التمريض من خلال مقاييس لحظية لرعاية المرضى.
- **لوحات معلومات الموظفين:** توفير رؤى حول أداء وإنتاجية القوى العاملة.

رقمنة سلسلة الإمداد

في عام 2024، قمنا بتنفيذ عدد من المبادرات المتخصصة بهدف رقمنة عمليات سلسلة الإمداد وتحسين إدارة المخزون.

وشملت المبادرات الرئيسية ما يلي:

1. نظام الباركود لإدارة المستودعات

قمنا بإدخال نظام باركود متكامل لتتبع عناصر المخزون، بدءًا من استلام الإمدادات من الموردين وحتى صرف المخزون إلى وحدات الأعمال. يضمن هذا النظام التتبع الدقيق ويقلل من مخاطر سوء التعامل أو الأخطاء في إدارة المخزون.

2. تطبيق "Mobile Sense" لإدارة المخزون

قمنا أيضًا بتطبيق تطبيق "Mobile Sense" لأتمتة عمليات الجرد، حيث يستخدم هذا التطبيق تقنيات الاتصال اللاسلكي لمسح رموز الاستجابة السريعة (QR Codes) واستعراض بيانات المخزون مباشرة من أجهزة الجوال. وقد استبدل هذا الابتكار العمليات اليدوية التقليدية التي كانت تستغرق وقتًا طويلًا ومعرضة للأخطاء، بنظام أكثر كفاءة ودقة، مما أسهم في تحسين الإنتاجية وتقليل الوقت اللازم لإدارة المخزون بشكل كبير.

3. دمج الباركود عبر وحدات الأعمال

تم دمج أنظمة الباركود في جميع وحدات الأعمال، بما في ذلك مناطق الاستلام، وأقسام التنويم، والعيادات الخارجية، والصيدليات. وتضمن هذه الخطوة إدارة دقيقة للمخزون الفرعي من خلال عمليات جرد ربع سنوية، كما تتيح تتبع مستويات إعادة الطلب ومراقبة مستويات المخزون ونقاط إعادة التوريد، من خلال تقارير مؤتمتة تساعد في الحفاظ على مستويات مخزون مثالية. وبالإضافة إلى ذلك، توفر أجهزة مسح الباركود رؤية فورية للمخزون، مما يمكننا من تتبع مستويات المخزون وتواريخ الانتهاء بفعالية.



الملاحق

- فهرس محتوى مؤشرات مبادرة إعداد التقارير العالمية 91



فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI)

أبلغت الشركة الوطنية للرعاية الطبية عن المعلومات المذكورة في فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI) بالإشارة إلى معايير المبادرة العالمية للتقارير للفترة من 1 يناير 2024 إلى 31 ديسمبر 2024

بيان الاستخدام

معايير المبادرة العالمية للتقارير 1:GRI:الأساسيات لعام 2021

استخدمت المبادرة العالمية للتقارير 1

معيار (معايير) قطاع المبادرة العالمية للتقارير القابل للتطبيق لا يوجد

الموقع أو الإجابة المباشرة

الصفحة

القسم

معيار المبادرة العالمية للتقارير الإفصاح

الإفصاحات العامة

6	لمحة عامة عن الشركة	1-2 تفاصيل تنظيمية
3	حول هذا التقرير	2-2 كيانات مُتضمنة في تقرير الاستدامة للمنظمة
3	حول هذا التقرير	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير، والوتيرة، ونقطة الاتصال
	لا يوجد	4-2 إعادة صياغة المعلومات
	لا يوجد	5-2 التحقق الخارجي
6	لمحة عامة عن الشركة	6-2 النشاطات وسلسلة القيمة و علاقات العمل الأخرى
58-59	التنوع والشمول وتكافؤ الفرص	7-2 الموظفون
	يضم إجمالي القوى العاملة في رعاية الطبية 3,325 فرداً، بما في ذلك الموظفون بدوام جزئي والمتدربون.	8-2 العمال غير الموظفين
27-28	القيادة والحوكمة المسؤولة الحوكمة المؤسسية	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينه
	سياسات و معايير و إجراءات الترشح لعضوية مجلس الإدارة	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة
27	الحوكمة المؤسسية، "تشكيل مجلس الإدارة"	11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة
22	رؤية واستراتيجية الرعاية للاستدامة	12-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة
22	رؤية واستراتيجية الرعاية للاستدامة	13-2 تفويض مسؤولية إدارة الآثار
22	رؤية واستراتيجية الرعاية للاستدامة	14-2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقرير
31	تحدد شركة رعاية الطبية معاييرها لإدارة تضارب المصالح المحتمل في سياسة تضارب المصالح. للاطلاع، يُرجى زيارة الرابط: https://care.med.sa/upload/cvs/Policy-33.pdf	15-2 تضارب المصالح
23	نهجنا في إشراك أصحاب المصلحة	16-2 التواصل حول المخاوف الحرجة

معايير المبادرة العالمية للتقارير 2:GRI:
الإفصاحات العامة لعام 2021



الموقع أو الإجابة المباشرة

معيار المبادرة العالمية للتقارير الإفصاح

الصفحة

القسم

الإفصاحات العامة

الصفحة	القسم	معايير المبادرة العالمية للتقارير الإفصاحات العامة
	يمتلك مجلس الإدارة بشكل جماعي المعرفة والوعي اللازمين للإشراف على استراتيجية رعاية الطبية وأثارها الفعلية والمحتملة على الاقتصاد والبيئة والمجتمع. للاطلاع، يُرجى مراجعة التقرير السنوي 2024 من الصفحة 46 إلى الصفحة 56	17-2 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة
29	تقييم مجلس الإدارة	18-2 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة
29	"التعويضات والمكافآت". تم الإفصاح عن كافة التفاصيل، بما في ذلك جداول التعويضات والالتزام بالسياسة المعتمدة، في التقرير السنوي 2024 من الصفحة 61 إلى الصفحة 64	19-2 سياسات الأجور
29	"التعويضات والمكافآت". تم الإفصاح عن كافة التفاصيل، بما في ذلك جداول التعويضات والالتزام بالسياسة المعتمدة، في التقرير السنوي 2024 من الصفحة 61 إلى الصفحة 64	20-2 عملية تحديد الأجور
4	لا تفصح رعاية الطبية حالياً عن هذا الرقم وفقاً لسياسة داخلية رسالة رئيس مجلس الإدارة	21-2 نسبة إجمالي الأجور السنوية 22-2 بيان إستراتيجية التنمية المستدامة
15	تحافظ الشركة الوطنية للرعاية الطبية على مجموعة شاملة من الالتزامات المتعلقة بالسياسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) كما هو موضح ضمن إطار سياسات رعاية الطبية.	23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة
	تم وصف الآليات الخاصة بتسيخ هذه الالتزامات في مختلف أجزاء التقرير	24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل
43-48 و 74	تمتلك الشركة الوطنية للرعاية الطبية ثلاث سياسات رئيسية لاستقبال الشكاوى من مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين: آلية شكاوى المجتمع المحلي، وسياسة إدارة شكاوى وتظلمات المرضى، وإطار سياسة الموارد البشرية بالشركة	25-2 عمليات معالجة الآثار السلبية
31	يخضع نهج الشركة الوطنية للرعاية الطبية في التعامل مع المخاوف الأخلاقية لسياسة الإبلاغ عن المخالفات والتقارير الأخلاقية. للاطلاع، يُرجى زيارة الرابط: https://care.med.sa/upload/cvs/Policy-202.pdf	26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف
	لم يتم رصد أية حالات جوهرية لعدم الامتثال للأنظمة والقوانين خلال فترة إعداد التقرير	27-2 الامتثال للقوانين واللوائح
	لا تفصح الشركة الوطنية للرعاية الطبية حالياً عن أي عضوية في جمعيات صناعية أو لجان لأصحاب المصلحة تكون لها فيها أدوار حوكمة أو مشاركة استراتيجية.	28-2 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية
23	نهجنا في إشراك أصحاب المصلحة	29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة
	لا تنطبق اتفاقيات المفاوضة الجماعية بموجب أنظمة العمل الحالية في المملكة العربية السعودية، وبالتالي، لا يغطي أي من موظفي رعاية الطبية مثل هذه الاتفاقيات	30-2 اتفاقيات المفاوضة الجماعية

معايير المبادرة العالمية للتقارير 2GRI:
الإفصاحات العامة لعام 2021



الموقع أو الإجابة المباشرة

معيار المبادرة العالمية للتقارير الإفصاح

الصفحة	القسم	الموضوعات الجوهرية
24-25	تحديد أهم القضايا	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية 2-3 قائمة الموضوعات الجوهرية
الموضوعات الجوهرية		
24-25	تحديد أهم القضايا	المبادرة العالمية للتقارير 3 GRI: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
36-48	سلامة المرضى وجودة الرعاية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية
36-48	سلامة المرضى وجودة الرعاية. انظر أيضاً: الاعتمادات و ضمان الجودة	1-416 تقييم تأثيرات فئات المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة
36-48	لم يتم الإبلاغ عن أية حالات عدم امتثال للوائح الصحة والسلامة أو للمدونات الطوعية خلال فترة إعداد التقرير	2-416 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بآثار المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة
سلامة المرضى وجودة الرعاية		
36-48	سلامة المرضى وجودة الرعاية. انظر أيضاً: الاعتمادات و ضمان الجودة	المبادرة العالمية للتقارير 3 GRI: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
36-48	لم يتم الإبلاغ عن أية حالات عدم امتثال للوائح الصحة والسلامة أو للمدونات الطوعية خلال فترة إعداد التقرير	1-416 تقييم تأثيرات فئات المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة
36-48	لم يتم الإبلاغ عن أية حالات عدم امتثال للوائح الصحة والسلامة أو للمدونات الطوعية خلال فترة إعداد التقرير	2-416 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بآثار المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة
معايير المبادرة العالمية للتقارير 416 GRI: صحة وسلامة العملاء لعام 2016		
49-50	الأمن السيبراني وحماية البيانات	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية
49-50	الأمن السيبراني وحماية البيانات	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية
49-50	لم يتم تسجيل أية شكاوى مثبتة تتعلق بانتهاك خصوصية العملاء أو فقدان بيانات العملاء خلال فترة إعداد التقرير	1-418 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل
49-50	لم يتم تسجيل أية شكاوى مثبتة تتعلق بانتهاك خصوصية العملاء أو فقدان بيانات العملاء خلال فترة إعداد التقرير	1-418 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل
معايير المبادرة العالمية للتقارير 418 GRI: خصوصية العميل لعام 2016		
خدمات رعاية صحية ميسورة التكلفة ومتاحة للجميع		
75	قام المستشفى بعقد شراكات استراتيجية مع القطاع العام لتوسيع نطاق الحصول على الرعاية الصحية، من خلال تقديم فحوصات طبية مجانية وجلسات توعية حول القضايا الصحية الأساسية انظر أيضاً: الوصول إلى الرعاية والعدالة الصحية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية
75	قام المستشفى بعقد شراكات استراتيجية مع القطاع العام لتوسيع نطاق الحصول على الرعاية الصحية، من خلال تقديم فحوصات طبية مجانية وجلسات توعية حول القضايا الصحية الأساسية انظر أيضاً: الوصول إلى الرعاية والعدالة الصحية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية
75	قام المستشفى بعقد شراكات استراتيجية مع القطاع العام لتوسيع نطاق الحصول على الرعاية الصحية، من خلال تقديم فحوصات طبية مجانية وجلسات توعية حول القضايا الصحية الأساسية انظر أيضاً: الوصول إلى الرعاية والعدالة الصحية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية
75	قام المستشفى بعقد شراكات استراتيجية مع القطاع العام لتوسيع نطاق الحصول على الرعاية الصحية، من خلال تقديم فحوصات طبية مجانية وجلسات توعية حول القضايا الصحية الأساسية انظر أيضاً: الوصول إلى الرعاية والعدالة الصحية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية
52-69 9 71-75	تمكين كوادرنا	1-203 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة 2-203 التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الهامة
52-69 9 71-75	تمكين كوادرنا	1-203 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة 2-203 التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الهامة
52-69 9 71-75	تمكين كوادرنا	1-203 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة 2-203 التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الهامة
52-69 9 71-75	تمكين كوادرنا	1-203 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة 2-203 التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الهامة
معايير المبادرة العالمية للتقارير 203 GRI: التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة لعام 2016		



الإفصاح والشفافية

معيار المبادرة العالمية للتقارير الإفصاح

الصفحة	القسم	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير
أخلاقيات العمل ومكافحة الفساد			
30-31	قواعد الأخلاق والسلوك المهني مكافحة الرشوة والفساد الحوكمة المسؤولة والشفافية المنافسة العادلة والممارسات المناهضة للمنافسة سرية السجلات الطبية للمرضى سياسة الإبلاغ عن المخالفات والسلوك الأخلاقي	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3:GRI الموضوعات الجوهرية لعام 2021
31	المنافسة العادلة والممارسات المناهضة للمنافسة	1-206 الإجراءات القانونية حيال السلوك المناهض للمنافسة، ومكافحة الاحتكار وممارسات الاحتكار	معايير المبادرة العالمية للتقارير 206:GRI السلوك المناهض للمنافسة لعام 201
30	لم تقدم الشركة الوطنية للرعاية الطبية أي مساهمات سياسية، سواء مالية أو عينية، خلال فترة إعداد التقرير	1-415 المساهمات السياسية	معايير المبادرة العالمية للتقارير 415:GRI السياسة العامة لعام 2016
30	يرجى الاطلاع على سياسة مكافحة الرشوة والفساد و سياسة مكافحة غسل الأموال و وتمويل الإرهاب	1-205 العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد	
	يتلقى جميع الموظفين تدريباً على أخلاقيات العمل ومكافحة الفساد عند الانضمام، مع عقد جلسات دورية لتجديد المعرفة وتعزيز السلوك الأخلاقي	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	المبادرة العالمية للتقارير 205:GRI مكافحة الفساد لعام 2016
	لم يتم الإبلاغ عن أي حوادث فساد خلال فترة إعداد التقرير	3-205 وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	
الحوكمة المؤسسية والإشراف على قضايا البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)			
22 9 27-34	القيادة والحوكمة المسؤولة رؤية واستراتيجية رعاية للاستدامة	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3:GRI الموضوعات الجوهرية لعام 2021
الإفصاح والشفافية			
	تنشر الشركة الوطنية للرعاية الطبية إفصاحاتها المالية وإفصاحاتها المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة بشكل سنوي، وذلك وفقاً للمتطلبات التنظيمية المعمول بها. وتشرف لجنة المراجعة على استقلالية وموضوعية أنشطة المراجعة الداخلية والمراجعة الخارجية للبيانات المالية. وسيتم السعي للحصول على ضمانات خاصة بالإفصاحات المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة في دورات التقارير المستقبلية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3:GRI الموضوعات الجوهرية لعام 2021
صحة وسلامة ورفاهية الموظفين			
61-69	تحسين ثقافة بيئة العمل والاحتفاظ بالموظفين الصحة والسلامة المهنية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3:GRI الموضوعات الجوهرية لعام 2021



معيار المبادرة العالمية للتقارير الإفصاح

الموقع أو الإجابة المباشرة

الصفحة	القسم	
صحة وسلامة ورفاهية الموظفين		
67-68	الصحة والسلامة المهنية	1-403 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
69	تحديد الأخطار وإدارة المخاطر	2-403 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث
67	الصحة والسلامة المهنية	5-403 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية
61-66	تحسين ثقافة بيئة العمل والاحتفاظ بالموظفين	6-403 تعزيز صحة العمال
	يشمل نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية جميع الموظفين وكافة الأفراد العاملين داخل منشآت الشركة الوطنية للرعاية الطبية	8-403 العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
تطوير الموظفين ومشاركتهم		
52-57	بناء قوة عاملة صحية عالمية المستوى	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية
	تلقى الموظفون في المتوسط 9.1 ساعة تدريب سنويًا.	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف
52-57	بناء قوة عاملة صحية عالمية المستوى	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال
	يحصل 100% من موظفي الشركة الوطنية للرعاية الطبية على مراجعات دورية للأداء والتطوير المهني	3-404 النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي
التنوع والمساواة والشمول		
56-60	التنوع والشمول وتكافؤ الفرص	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية
	تتجاوز جميع أجور الشركة الوطنية للرعاية الطبية الحد الأدنى للأجور المعتمد محليًا، وهي متوافقة بالكامل مع أحكام نظام العمل السعودي	1-202 نسبة الأجر الأساسي للمستوى المبتدئ حسب الجنس مقارنةً بالحد الأدنى المحلي للأجور
60	نسبة السعودة في الإدارة العليا	2-202 نسبة كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية
57	نتائج التوظيف في برنامج تمهير لعام 2024	1-401 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين
	تقدّم الشركة الوطنية للرعاية الطبية مجموعة واسعة من التعويضات والمزايا، بما في ذلك التأمين الطبي، وبدل المواصلات، والسكن، والطعام، والسفر. كما توفر مكافآت تنافسية ومزايا متعلقة بالصحة والرفاهية مثل برنامج مزايا. ويتم توضيح جميع هذه المزايا بشكل مفصّل وإيصالها للموظفين من خلال دليل الموارد البشرية.	2-401 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي
	يحصل جميع الموظفين المستحقين على إجازة رعاية الطفل وذلك وفقًا لأحكام نظام العمل السعودي	3-401 إجازة رعاية الطفل

المبادرة العالمية للتقارير GRI 403: الصحة والسلامة المهنية لعام 2018

المبادرة العالمية للتقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021

المبادرة العالمية للتقارير GRI 404: التدريب والتعليم لعام 2016

المبادرة العالمية للتقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021

المبادرة العالمية للتقارير GRI 202: التواجد في السوق لعام 2016

المبادرة العالمية للتقارير GRI 401: التوظيف لعام 2016



الموقع أو الإجابة المباشرة

معيار المبادرة العالمية للتقارير الإفصاح

الصفحة	القسم	موقع أو الإجابة المباشرة	معيار المبادرة العالمية للتقارير الإفصاح
			التنوع والمساواة والشمول
		تلتزم الشركة الوطنية للرعاية الطبية بفترة الإشعار الأدنى البالغة 60 يومًا للتغييرات التشغيلية، وذلك وفقًا لما يقتضيه نظام العمل السعودي.	المبادرة العالمية للتقارير GRI 402: العلاقات بين العمال والإدارة لعام 2016 1-402 الحد الأدنى لفترات الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية
58	مجلس الإدارة انظر ايضاً: تشكيل مجلس الإدارة، لجان مجلس الإدارة، والإدارة التنفيذية في ال تقرير السنوي 2024 من الصفحة 46 إلى الصفحة 60	تعزيز تنوع القوى العاملة: تمثيل المرأة والشباب في عام 2024	المبادرة العالمية للتقارير GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص لعام 2016 1-405 تنوع هيئة الإدارة والموظفين
		لم يتم الإبلاغ عن أي حوادث تمييز خلال الفترة المشمولة بالتقرير.	المبادرة العالمية للتقارير GRI 406: عدم التمييز لعام 2016 1-406 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة
		تحظر الشركة الوطنية للرعاية الطبية توظيف الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 18 عامًا في جميع العمليات وتطبق ثقافة عدم التسامح مطلقاً من خلال ضوابط توظيف صارمة.	معايير المبادرة العالمية للتقارير GRI 408: عمالة الأطفال لعام 2016 1-408 العمليات والموردون المُعرّضون لمخاطر كبيرة تتعلق بحوادث عمالة الأطفال
		إن العمل في الشركة الوطنية للرعاية الطبية تطوعي، ويخضع لشروط تعاقدية واضحة وظروف عمل منظمة تمنع أي شكل من أشكال العمل القسري.	المبادرة العالمية للتقارير GRI 409: العمل الجبري أو القسري لعام 2016 1-409 العمليات والموردون المُعرّضون لمخاطر كبيرة تتعلق بحوادث العمل الجبري أو القسري
			الابتكار والتحول الرقمي
84-89	الابتكار والتحول الرقمي		المبادرة العالمية للتقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021 3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية
			المشاركة المجتمعية
71-75	مساهمتنا في خدمة المجتمع		المبادرة العالمية للتقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021 3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية
		لا تمتلك الشركة الوطنية للرعاية الطبية عمليات ذات تأثيرات سلبية فعلية أو محتملة كبيرة على المجتمعات المحلية.	معايير المبادرة العالمية للتقارير GRI 413: المجتمعات المحلية لعام 2016 1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية 2-413 العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية
			إدارة النفايات
80	إدارة النفايات بمسؤولية		المبادرة العالمية للتقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021 3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية
			المبادرة العالمية للتقارير GRI 306: النفايات لعام 2020 1-306 توليد النفايات والآثار المهمة المتعلقة بالنفايات 2-306 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات 3-306 النفايات المتولدة
80	إدارة النفايات الخطرة والدوائية	إجمالي النفايات الناتجة حسب النوع – لعام 2024	



المبادرة العالمية للتقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021

الصفحة	القسم	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير
كفاءة الطاقة			
78-79	كفاءة الطاقة وإدارتها	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
79	استهلاك الطاقة في عام 2024	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	معايير المبادرة العالمية للتقارير GRI 302: الطاقة لعام 2016
79	كثافة الطاقة	3-302 كثافة الطاقة	
79	خفض تكلفة الكهرباء	4-302 خفض استهلاك الطاقة	
إدارة المياه			
81	استخدام المياه والحفاظ عليها	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
	استهلاك المياه	5-303 استهلاك المياه	معايير المبادرة العالمية للتقارير GRI 303: المياه والنفايات السائلة 2018
الانبعاثات الهوائية وتغير المناخ			
		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
77 و 82	تعمل الشركة الوطنية للرعاية الطبية على الإفصاح والتحقق من بيانات انبعاثات الغازات الدفيئة في دورات التقارير القادمة. ومع ذلك، تمتلك الشركة سياسة بيئية شاملة توضح أهدافها واستراتيجياتها للحد من التأثيرات البيئية. انظر أيضًا: "التراخيص البيئية والامتثال التنظيمي" و"بيئة ذات جودة عالية"	1-305 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1) 2-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2) 3-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (نطاق 3) 4-305 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة 5-305 الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	معايير المبادرة العالمية للتقارير GRI 305: الانبعاثات 2016



إدارة الحوكمة والمخاطر والالتزام والاستدامة

الهاتف: +966 11 493 1881

البريد الإلكتروني: grc@care.med.sa