

شركة موسى الصحية

سياسة تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح

1. المقدمة. صاحب المصلحة هو "كل من له مصلحة مع الشركة، كالعاملين، والدائنين، والعملاء، والموردين، والمجتمع." (هيئة سوق المال، لائحة حوكمة الشركات، ص 8). ويشمل أصحاب المصالح في شركة موسى الصحية ("الشركة") أي شخص يمكنه أن يؤثر في أنشطة الشركة وأهدافها وسياساتها أو يتأثر بها. ويمثل المساهمون وأعضاء مجلس الإدارة وكبار التنفيذيين والموظفون والعملاء الأفراد والدائنون والبنوك والبائعون والمجتمع المحلي والحكومة أمثلة على أصحاب المصالح المهمين. ويوضح الجدول الذي يلي أمثلة على برامج العلاقات مع أصحاب المصالح وممثلهم في الشركة:

برامج العلاقات مع أصحاب المصالح وممثلهم في الشركة	
صاحب المصلحة	مثال على البرنامج
المؤسس وعائلته	برنامج تطوير القيادات في الشركة
المساهمون ¹	الجمعية العامة
أعضاء مجلس الإدارة	برنامج تهيئة مجلس الإدارة وتدريبه
كبار التنفيذيين	المخطط الإستراتيجي السنوي
الموظفون	برنامج ثقافة السلامة
المستشارون الخارجيون	برنامج التنوع
المشاريع المشتركة	سياسة التعاقد الخارجي
وكالات الاعتماد	برنامج إعادة الاعتماد
البنوك والمقرضون الآخرون	برنامج السداد في الوقت المحدد
الموردون	لجنة تحليل قيمة المنتج
المجتمع	برامج التوعية
المقيمون والمتدربون والمتعلمون الآخرون	برامج الزمالة
الحكومة	استضافة الاجتماعات والمؤتمرات الكبرى
عملاء الشركات والتأمين	برامج الخصم على الشراء بالجملة
المرضى وعائلاتهم	المجلس الاستشاري للمرضى والأسرة
مقدمو الرعاية الصحية الآخرون	برنامج الدعوة

2. السياسات. على مجلس الإدارة وضع سياسات وإجراءات واضحة ومكتوبة لتنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح بهدف حمايتهم حقوقهم وحفظها، على أن تتضمن ما يلي:

- 2.1 كيفية تعويض أصحاب المصالح عند الإخلال بحقوقهم التي تقررها الأنظمة أو تحميها العقود.
- 2.2 كيفية تسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الشركة وأصحاب المصالح.
- 2.3 كيفية بناء علاقات جيدة مع العملاء الأفراد والموردين والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم.
- 2.4 قواعد السلوك المهني لكبار التنفيذيين والعاملين في الشركة بما يتوافق مع المعايير المهنية والأخلاقية السليمة وتنظم العلاقة بينهم وبين أصحاب المصالح، على أن يضع مجلس الإدارة آليات مراقبة تطبيق هذه القواعد والالتزام بها.

- 2.5 المساهمة الاجتماعية للشركة².
- 2.6 تأكيد أن تعامل الشركة مع أعضاء مجلس الإدارة والأطراف ذوي العلاقة يجري وفقاً للشروط والأحكام المتبعة مع أصحاب المصالح من دون أي تمييز أو تفضيل.
- 2.7 حصول أصحاب المصالح على المعلومات ذات الصلة بأنشطتهم لتمكينهم من أداء مهامهم؛ ويجب أن تكون تلك المعلومات صحيحة وكافية ومقدمة في الوقت المناسب وبشكل منتظم.
- 2.8 معاملة العاملين في الشركة وفقاً لمبادئ العدالة والمساواة وعدم التمييز.
3. الإبلاغ عن الممارسات المخالفة. على مجلس الإدارة - بناءً على اقتراح لجنة المراجعة - وضع ما يلزم من سياسات وإجراءات يتبناها أصحاب المصالح في تقديم شكاواهم أو الإبلاغ عن الممارسات المخالفة، مع مراعاة ما يلي:
- 3.1 تيسير إبلاغ أصحاب المصالح (بمن فيهم العاملون في الشركة) مجلس الإدارة بما قد يصدر عن الإدارة التنفيذية من تصرفات أو ممارسات تخالف الأنظمة واللوائح والقواعد المرعية أو تثير الريبة في القوائم المالية أو أنظمة الرقابة الداخلية أو غيرها، سواء أكانت تلك التصرفات أو الممارسات في مواجهتهم أم لم تكن، وإجراء التحقيق اللازم بشأنها.
- 3.2 الحفاظ على سرية إجراءات الإبلاغ من خلال تسهيل الاتصال المباشر مع عضو مستقل في لجنة المراجعة أو اللجان المتخصصة الأخرى.
- 3.3 تعيين موظف لتلقي الشكاوى أو البلاغات المرسلة من قبل أصحاب المصالح والتعامل معها.
- 3.4 تخصيص رقم هاتف أو عنوان بريد إلكتروني لتلقي الشكاوى.
- 3.5 توفير الحماية اللازمة لأصحاب المصالح.
4. معايير كل العلاقات مع أصحاب المصالح. يجب على الشركة الالتزام بالمعايير التالية لتعزيز العلاقات الناجحة مع أصحاب المصالح:
- 4.1 سيتم إبلاغ المؤسسات والأفراد الذين قد يتأثرون بعمليات الشركة عن أنشطتها، وسيُسمح لهم بالمشاركة بشكل مباشر وشفافية في كل المسائل والفرص التي تؤثر فيهم.
- 4.2 يجب تزويد أصحاب المصالح بمعلومات دقيقة وفي الوقت المناسب في ما يتعلق بأنشطة الشركة؛ ويجب أن تأخذ الشركة في الاعتبار كل احتياجات ومخاوف أصحاب المصالح عند اتخاذ القرارات.
- 4.3 ستطلب الشركة آراء أصحاب المصالح في ما يتصل بقراراتها المتعلقة بالأنشطة التي تؤثر فيهم.
- 4.4 ستشجع الشركة أصحاب المصالح على تحديد الأساليب المناسبة للمداولات، وستبذل جهوداً كبيرة للاستجابة لهم.
- 4.5 يجب أن تحترم الشركة ثقافة كل أصحاب المصالح وقيمهم. وسيحترم موظفو الشركة وجهات النظر المختلفة وسيسعون جاهدين لحل المشكلات في الخلافات المستعصية.
- 4.6 تعويض أصحاب المصالح عند انتهاك حقوقهم. يجب على الشركة اتباع الإجراءات والنظر في شروط تعويض أصحاب المصالح عند انتهاك حقوقهم التعاقدية مع الشركة وذلك من أجل:
- 4.6.1 وضع الإجراءات والتعليمات لتنظيم علاقة الشركة مع أصحاب المصالح بما يحمي الحقوق القانونية والتعاقدية لجميع الأطراف.

- 4.6.2 تقليل تأثير أي أضرار في أي طرف متضرر.
- 4.6.3 ترتيب تأمين الالتزام المناسب.
- 4.6.4 يخضع تعويض أصحاب المصالح إلى ما يلي:
- 4.6.4.1 الخسارة الناجمة عن إخلال الشركة بالتزاماتها المنصوص عليها في العقود واللوائح ذات الصلة.
- 4.6.4.2 الخسارة الناجمة عن عدم ممارسة العناية المعقولة أو اتباع المعايير والممارسات الصناعية المعتادة والمتعارف عليها.
- 4.6.4.3 كون الإجراء الذي اتخذته الشركة هو السبب المباشر والأدنى لخسارة أصحاب المصالح.
- 4.6.4.4 اعتراف الشركة بالمسؤولية أو إصدار سلطة مختصة لحكم نهائي بمسؤولية الشركة عن الخسارة.
- 4.6.4.5 مناقشة الأطراف المتضررة إلى آلية التعويض ومبلغه لحماية حقوق الشركة ومصالحها.
- 4.7 حل الشكاوى أو تسوية النزاعات. يجب على الشركة حل الشكاوى أو تسوية النزاعات التي قد تنشأ بين الشركة وأصحاب المصالح من خلال:
- 4.7.1 إبرام العقود والاتفاقيات التي تحدد بوضوح العلاقة والمسؤوليات بين الأطراف التي تعقد الصفقات مع الشركة.
- 4.7.2 إنشاء آلية لتسوية النزاعات في كل العقود والاتفاقيات.
- 4.7.3 السعي إلى التسوية الودية كلما أمكن ذلك لحماية مصلحة الشركة.
- 4.7.4 تسهيل الإبلاغ عن أي شكاوى مقدمة من أصحاب المصالح وحلها على الفور.
- 4.7.5 تقديم الدعم الفني للعملاء الأفراد لحل أي مشكلات تنشأ عن خدمات الشركة.
- 4.8 بناء علاقات جيدة مع العملاء/الأفراد والموردين. يجب على الشركة بناء علاقات قوية مع أصحاب المصالح، بما في ذلك العملاء الأفراد والموردين، وحماية معلوماتهم السرية من خلال:
- 4.8.1 الالتزام بالأنظمة المعمول بها ومعايير الشركة والسياسات وإجراءاتها بما في ذلك سياسة الالتزام وIP-QI-014 سياسة الإطار الأخلاقي، وIP-HR-026 سياسة قواعد السلوك والنظام الأساس للطواقم الطبي.
- 4.8.2 الحفاظ على السرية التزامًا بسياسات السرية لدى الشركة، بما في ذلك، IP-MI-001 سياسة سرية معلومات المرضى والسجلات الطبية، وIP-HR-018 سياسة خصوصية وسرية الموظفين، وIP-IT-001 سياسة السرية الأمنية وسلامة المعلومات، وDP-SCM-001 سرية وقواعد الأخلاقيات في قسم إدارة سلاسل الإمداد.
- 4.8.3 سداد المدفوعات في الوقت المناسب للموردين مقابل المواد والخدمات المقدمة وفقًا لأحكام الدفع المتفق عليها.
- 4.8.4 احترام الملكية الفكرية الخاصة بالآخرين وحمايتها.
- 4.8.5 احترام خصوصية أصحاب المصالح من خلال الحفاظ على بياناتهم الشخصية وحماية سريتها.
- 4.9 تمكين أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات. يجب على الشركة تمكين أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات المتعلقة بصفقاتهم وأنشطتهم مع الشركة لأداء التزاماتهم من خلال:
- 4.9.1 توفير قنوات ووسائل اتصال إلكترونية لتمكين أصحاب المصالح من الحصول على معلومات دقيقة وكاملة ذات صلة بأنشطتهم وأداء التزاماتهم.



4.9.2 التحديث المنتظم للمعلومات المتعلقة بأصحاب المصالح.

4.9.3 تحديد نقاط الاتصال في مختلف إدارات الشركة للإجابة عن أسئلة أصحاب المصالح ومساعدتهم.

5. البرامج والسياسات والإجراءات. تلتزم الشركة بأعلى المعايير الأخلاقية، وترغب في أن يكون لأصحاب المصالح لديها ثقة والتزام قويين تجاهها. وفي المقابل، تدرك الشركة مصلحة وتأثير أصحاب المصالح لديها، وتديم برامج لتحسين علاقتها معهم من خلال النهوض المستمر ببرامج العلاقات مع أصحاب المصالح:

5.1 وكالات/الاعتماد. تدرك الشركة أن وكالات الاعتماد التابعة لها مهتمة بالاعتماد والتحسين والسمعة والتعويضات ويمكنها التأثير في الشركة من خلال الخبرة والمشورة والتقييم ومعايير موضوعية وتعزيز السمعة. وقد أعدت الشركة البرامج التالية لتلبية احتياجات أصحاب المصالح:

5.1.1 سياسة التعاقد الخارجي.

5.1.2 تيسير الوصول إلى القيادة.

5.1.3 الديوانية.

5.1.4 فعالية التقرير السنوي.

5.1.5 الاعتماد المتكرر.

5.1.6 سياسة البرامج الجديدة.

5.2 الشركات التابعة. تدرك الشركة أن الشركات التابعة لها مهتمة بتعزيز سمعة الشركة والانتساب لها، والصفقات القائمة على أساس تجاري بحث، والتعاقد المبسط، وإفادة المساهمين، ويمكنها التأثير في الشركة من خلال ذلك التعزيز. وقد أعدت الشركة البرامج التالية لتلبية احتياجات أصحاب المصالح:

5.2.1 ممارسات الصفقات القائمة على أساس تجاري بحث.

5.2.2 اتفاقية الانتساب الرئيسية للشركة.

5.3 البنوك والمقرضون الآخرون. تدرك الشركة أن البنوك والمقرضين الآخرين مهتمون بالإقراض والجدارة الائتمانية والسمعة ويمكنهم التأثير في الشركة من خلال رأس المال والجدارة الائتمانية والخبرة. وقد أعدت الشركة البرامج التالية لتلبية احتياجات أصحاب المصالح:

5.3.1 سياسة الأحكام الموحدة.

5.3.2 الإدارة المالية المتطورة.

5.3.3 سياسة السداد في الوقت المناسب.

5.3.4 التصنيف الائتماني المتميز.

5.3.5 تنويع الاقتراض.



5.4 أعضاء مجلس الإدارة. تدرك الشركة أن أعضاء مجلس إدارتها مهتمون بالتأثير والرضا والتعويضات والسمعة، ويمكنهم التأثير في الشركة من خلال مشاركة الخبرة واتخاذ القرارات وتقديم المشورة وتعزيز السمعة. وقد أعدت الشركة البرامج التالية لتلبية احتياجات أصحاب المصالح:

5.4.1 تهيئة الأعضاء.

5.4.2 المخطط الإستراتيجي السنوي.

5.4.3 سياسة تعويضات مجلس الإدارة.

5.4.4 لجان مجلس الإدارة واللجان الفرعية.

5.4.5 تدريب مجلس الإدارة وتوعيته.

5.4.6 فعالية التقرير السنوي.

5.5 / المجتمع. تدرك الشركة أن المجتمع الذي تعمل فيه مهتم بالبيئة، والمسؤولية الاجتماعية، والتوظيف، والرعاية الصحية، والتعليم، والعافية، وتوفير الاختيارات، ويمكنه التأثير في الشركة من خلال المشاركة المجتمعية، وتعزيز السمعة، والبيانات حول عملنا الأفراد. وقد أعدت الشركة البرامج التالية لتلبية احتياجات أصحاب المصالح:

5.5.1 برنامج الصحة والعافية.

5.5.2 برنامج التوعية.

5.5.3 استطلاعات بريس جيني.

5.5.4 سباقات "الحسا تركض".

5.5.5 برنامج إعادة التدوير.

5.5.6 المجلس الاستشاري للمرضى والأسرة.

5.5.7 أعضاء مجلس الإدارة المستقلون وغير التنفيذيين.

5.5.8 مجموعات التركيز.

5.5.9 وسائل التواصل الاجتماعي.

5.5.10 استطلاعات الخدمات الجديدة.

5.5.11 برنامج الفنون.

5.5.12 برنامج تجربة المريض.

5.5.13 عملية تقديم الشكاوى بوزارة الصحة.

5.5.14 برنامج ثقافة السلامة.

5.5.15 التخطيط الإستراتيجي.

5.5.16 Planetree "بلين تري".

5.6 عملاء الشركات والتأمين. تدرك الشركة أن عملاء الشركات وشركات التأمين مهتمون بالقيمة وإمكانية الوصول والجودة والمنافسة ويمكنهم التأثير في الشركة من خلال المرضى والتدفق النقدي والسمعة والبرامج الجديدة وضمان الجودة. وقد أعدت الشركة البرامج التالية لتلبية احتياجات أصحاب المصالح:



- 5.6.1 الاجتماعات المنتظمة.
- 5.6.2 تبادل البيانات.
- 5.6.3 معايير الجودة المحسنة.
- 5.6.4 المساحات المكتبية وقاعات الاجتماعات.
- 5.6.5 استطلاعات الخدمات الجديدة.
- 5.6.6 الخصومات على الشراء بالجملة.
- 5.6.7 خطوط الهاتف المخصصة.
- 5.6.8 الوصول إلى مهبط الطائرات المروحية لدى الشركة.

5.7 /الموظفون. تدرك الشركة أن موظفيها مهتمون بالتعويض والأمن الوظيفي والرضا والتقدم والتحسين والسلامة ويمكنهم التأثير في الشركة من خلال الخدمة والجودة والسمعة وعلاقات العملاء ومعدل دوران الموظفين. وقد أعدت الشركة البرامج التالية لتلبية احتياجات أصحاب المصالح:

- 5.7.1 نظام Oracle "أوراكل".
- 5.7.2 سياسة التعويضات.
- 5.7.3 برنامج التهيئة.
- 5.7.4 لوحات المعلومات اليومية.
- 5.7.5 عمليات قياس المخاطر.
- 5.7.6 نظام إدارة الأداء.
- 5.7.7 سياسة تطوير الموظفين.
- 5.7.8 تجمعات تشاور الموظفين.
- 5.7.9 لجان الإدارة.
- 5.7.10 برنامج الصحة والعافية.
- 5.7.11 فعالية التقرير السنوي.
- 5.7.12 الديوانية.
- 5.7.13 الخلوات الجماعية السنوية للموظفين.
- 5.7.14 المراجعة السنوية للأداء.
- 5.7.15 مقابلات مغادرة الشركة.
- 5.7.16 غرف الاجتماعات الخاصة.

- 5.7.17 لجنة السعادة.
- 5.7.18 صندوق المساعدة الاجتماعية.
- 5.7.19 ثقافة السلامة.
- 5.7.20 منصة "صوتك".
- 5.7.21 مقدم الرعاية الأفضل للشهر.
- 5.7.22 جوائز DAISY "ديزي" للتمريض.
- 5.7.23 استطلاع الممرضات القانونيات.
- 5.7.24 برنامج الخصم للموظفين.

5.8 /مستشارون/الخارجيون. تدرك الشركة أن مستشاريها الخارجيين مهتمون بالتأثير والتعويضات والسمعة ويمكنهم التأثير في الشركة من خلال الخبرة والمشورة والأدوات المفيدة. وقد أعدت الشركة البرامج التالية لتلبية احتياجات أصحاب المصالح:

5.8.1 سياسة التعاقد الخارجي.

5.8.2 تيسير الوصول إلى القيادة.

5.8.3 الديوانية.

5.8.4 فعالية التقرير السنوي.

5.8.5 المخطط الإستراتيجي السنوي.

5.8.6 الاعتماد المتكرر.

5.8.7 سياسة البرامج الجديدة.

5.8.8 سياسة التنوع.

5.9 /المؤسس وعائلته. تدرك الشركة أن المؤسس وعائلته مهتمون بالنمو وخدمة المجتمع وتنميته والانتساب والبيئة والعلاقات الحكومية والسمعة ويمكنهم التأثير في الشركة من خلال حيازة الأسهم والرؤية ورأس المال وخدمات الشركات التابعة والحد من المخاطر والبيئة والمجتمع وقيادة السياسات الحكومية. وقد أعدت الشركة البرامج التالية لتلبية احتياجات أصحاب المصالح:

5.9.1 الجمعيات العامة.

5.9.2 عضويات مجلس الإدارة.

5.9.3 فرص القيادة التشغيلية.

5.9.4 التطوير المهني.

5.9.5 ثقافة السلامة.

5.9.6 منصة "صوتك".

5.9.7 برنامج الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

5.10 //الحكومة. تدرك الشركة أن الحكومة مهتمة بالمطابقة والالتزام والترخيص وتحقيق رؤية السعودية 2030. ويمكنها التأثير في الشركة من خلال الأنظمة واللوائح والتصاريف والمشاركة وتعزيز السمعة. وقد أعدت الشركة البرامج التالية لتلبية احتياجات أصحاب المصالح:

5.10.1 استضافة الاجتماعات والمؤتمرات.

5.10.2 حضور المؤتمرات والفعاليات.

5.10.3 المشاركة في مبادرات تحسين الجودة الحكومية.

5.10.4 تيسير الوصول إلى القيادة.

5.10.5 برنامج المطابقة والالتزام.

5.10.6 تيسير الوصول إلى إدارة الشؤون القانونية.

5.10.7 الشراكات بين القطاعين العام والخاص.

5.10.8 الرعاية الصحية للمرضى الذين ترعاهم الحكومة.

5.11 //المشاريع المشتركة. تدرك الشركة أن المشاريع المشتركة التابعة لها مهتمة بالنمو وخدمة المجتمع وتحقيق الأرباح وتعزيز السمعة والخدمات المتخصصة ويمكنها التأثير في الشركة من خلال تلك الأمور. وقد أعدت الشركة البرامج التالية لتلبية احتياجات أصحاب المصالح:

5.11.1 سياسة البرامج الجديدة.

5.11.2 سياسة العقود الخارجية.

5.11.3 المقارنة المعيارية.

5.11.4 ضمان الجودة.

5.11.5 برنامج الشفافية والدعوة.

5.11.6 اجتماعات المراجعة ربع السنوية.

5.12 مقدمو الرعاية الصحية الآخرون. تدرك الشركة أن مقدمي الرعاية الصحية الآخرين مهتمون بالتعاون وتحسين الجودة وتعزيز العلاقات ويمكنهم التأثير في الشركة من خلال التعاون وتحسين الجودة والفرص الجديدة. وقد أعدت الشركة البرامج التالية لتلبية احتياجات أصحاب المصالح:

5.12.1 الدعوات لأخذ جولات في المنشآت.

5.12.2 مشاركة البيانات.

5.12.3 الشفافية.

5.12.4 المشاريع المحتملة.

5.13 / المرضى وعائلاتهم. تدرك الشركة أن المرضى وعائلاتهم مهتمون بالقيمة وإمكانية الوصول والجودة والصحة والعافية وتوفر الاختيارات والدعم ويمكن التأثير في الشركة من خلال المرضى والتدفق النقدي والأفكار الجديدة. وقد أعدت الشركة البرامج التالية لتلبية احتياجات أصحاب المصالح:

- 5.13.1 بوابة وتطبيق المرضى.
- 5.13.2 إمكانية الوصول المحسنة.
- 5.13.3 برنامج الولاء.
- 5.13.4 برنامج المريض المختار لربع العام.
- 5.13.5 المجلس الاستشاري للمرضى والأسرة.
- 5.13.6 مجلس طب الأطفال.
- 5.13.7 برنامج الدفع بالتقسيط.
- 5.13.8 برنامج الأخصائيين الاجتماعيين.
- 5.13.9 برنامج المساعدة في حالات الإساءة والعنف والإهمال والإبلاغ عنها.
- 5.13.10 برنامج الاحتياجات الروحانية.
- 5.13.11 خدمة واي فاي المجانية.
- 5.13.12 برنامج جودة الحياة.
- 5.13.13 برنامج شؤون الفكالي.
- 5.13.14 برنامج تجربة المريض.
- 5.13.15 إدارة علاقات المرضى.
- 5.13.16 الخطوط الساخنة للشركة الخاص وجهة التأمين.
- 5.13.17 المكاتب وقاعات الاجتماعات المخصصة للشركة الخاص وجهة التأمين.
- 5.13.18 عملية تقديم الشكاوى بوزارة الصحة.
- 5.13.19 والتخطيط الإستراتيجي.
- 5.13.20 برنامج Planetree "بلين تري".

5.14 / المقيمون والمتدربون والمتعلمون الآخرون. تدرك الشركة أن المقيمين والمتدربين والمتعلمين الآخرين مهتمون بالتعليم والتحسين والترخيص والاعتماد والتوظيف والفرص ويمكنهم التأثير فيها من خلال الخدمات والنمو وتعزيز السمعة وتطبيق أحدث الممارسات والتوظيف. وقد أعدت الشركة البرامج التالية لتلبية احتياجات أصحاب المصالح:

- 5.14.1 برنامج الإقامة.
- 5.14.2 برنامج التدريب.

5.14.3 برنامج الصحة والعافية.

5.14.4 المكتبة.

5.14.5 الانتساب إلى كلية الموسيقى للعلوم الصحية.

5.15 كبار التنفيذيين. تدرك الشركة أن كبار التنفيذيين لديها مهتمون بالرضا الوظيفي، والتعويضات، والتطوير المهني، وخدمة المجتمع، وتعزيز السمعة ويمكنهم التأثير في الشركة من خلال الخبرة والتنفيذ وتحسين الجودة وتعزيز السمعة. وقد أعدت الشركة البرامج التالية لتلبية احتياجات أصحاب المصالح:

5.15.1 نظام إدارة الأداء.

5.15.2 سياسة التعويضات.

5.15.3 برنامج التهيئة.

5.15.4 سياسة التطوير المهني.

5.15.5 اللجنة التنفيذية للمستشفى.

5.15.6 لجان الإدارة.

5.15.7 ثقافة السلامة.

5.15.8 منصة "صوتك".

5.15.9 تجمعات تشاور الموظفين اليومية.

5.15.10 اللجان الطبية.

5.15.11 استطلاعات الرضا.

5.15.12 برنامج الصحة والعافية.

5.15.13 الديوانية.

5.15.14 فعالية التقرير السنوي.

5.15.15 الخلوات الجماعية الإستراتيجية السنوية للمسؤولين التنفيذيين.

5.15.16 المراجعة السنوية للأداء.

5.15.17 برنامج المكافآت الاستثنائية.

5.16 المساهمون. تدرك الشركة أن المساهمين مهتمون بالنمو والأرباح وتعزيز السمعة وخدمة المجتمع ويمكنهم التأثير في الشركة من خلال التصويت في الجمعيات العامة وتعزيز السمعة وإنشاء علاقات جديدة. وقد أعدت الشركة البرامج التالية لتلبية احتياجات أصحاب المصالح:

5.16.1 الجمعيات العامة.

5.16.2 التصويت التراكمي لأعضاء مجلس الإدارة.

5.16.3 برنامج علاقات المستثمرين.

5.16.4 سياسة تنظيم العلاقات مع أصحاب المصالح.

5.16.5 الديوانية.

5.16.6 فعالية التقرير السنوي.

5.17 /الموردون. تدرك الشركة أن مورديها مهتمون بالعلاقات التجارية والعقود وسرعة الدفع والأرباح والنمو ويمكنهم التأثير في الشركة من خلال التسعير والجودة والخدمة وتوفر المنتجات والتسليم في الوقت المحدد. وقد أعدت الشركة البرامج التالية لتلبية احتياجات أصحاب المصالح:

5.17.1 سياسة التعاقد الخارجي.

5.17.2 العقود الموحدة للسلع والخدمات.

5.17.3 ضمان الجودة.

5.17.4 سياسة سرعة الدفع.

5.17.5 لجنة المشتريات.

5.17.6 لجنة تحليل قيم المنتجات.

5.17.7 استطلاعات رضا الموردين.



6. حل مخاوف أصحاب المصلحة. أعضاء مجلس الإدارة وكبار المسؤولين التنفيذيين والموظفين الذين تلقي المخاوف أو الشكاوى من أصحاب المصلحة في الحالات التالية:

6.1 محاولة حل المشكلة إذا كان ذلك ممكناً.

6.2 إذا لم تتمكن من حل المشكلة، فقم بإحالة صاحب المصلحة إلى جهة الاتصال المدرجة أدناه.

6.3 إذا كانت المخاوف مؤهلة للإبلاغ عن طريق تقرير إثبات حادث، فأبلغ عن المخاوف باستخدام نظام "صوتك" أو الاتصال بمدير المخاطر على رقم التوصيلة 2006.

6.4 إذا كانت المخاوف تنطوي على الامتثال للقانون أو اللوائح أو مدونة قواعد السلوك، فاتصل مدير إدارة الشؤون القانونية والامتثال على رقم التوصيلة 4642.

جهات اتصال أصحاب المصلحة		
صاحب المصلحة	جهة الاتصال	رقم التوصيلة
المساهمون ³	مدير علاقات المستثمرين	4306
أعضاء مجلس الإدارة	الرئيس التنفيذي للشركة	1190
كبار التنفيذيين	الرئيس التنفيذي للشركة	1190

3 للمزيد من المعلومات حول علاقة الشركة بمسثمريها، يُرجى الاطلاع على سياسة إدارة علاقات المستثمرين.

الموظفون	مدير الموارد البشرية	1882
المستشارون الخارجيون	الرئيس التنفيذي للشركة	1190
المشاريع المشتركة	المدير المالي للشركة	2814
وكالات الاعتماد	مدير الجودة	1142
البنوك والمقرضون الآخرون	المدير المالي	2814
الموردون	مدير إدارة سلسلة الإمداد	4337
المجتمع	مدير تسويق الشركة	9566
المقيمون والمتدربون والمتعلمون الآخرون	الرئيس التنفيذي للمستشفى	3287
الحكومة	الرئيس التنفيذي للشركة	1190
عملاء الشركات والتأمين	المدير المالي للشركة	2814
المرضى وعائلاتهم	مدير تجارب المرضى	9588
	الرئيس التنفيذي للمستشفى	3287
المقيمون والمتدربون والمتعلمون الآخرون	رئيس مستشفى إعادة التأهيل المسؤول التنفيذي	4002

6.5 إذا كانت المخاوف تنطوي على مخاطر كبيرة وفورية أو مخاطر استراتيجية، فاتصل بالمخاطر ضابط على رقم التوصيلة 4306.

6.6 إذا كانت المخاوف تتعلق بالمستثمرين، فاتصل بمدير علاقات المستثمرين على رقم التوصيلة 4306.

