

# MedLabs



# PULSE

Living  
the Caring  
Company





MedLabs Pulse  
Living the Caring Company

First Edition 2019

All rights reserved.

No portion of this book may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted in any form or by any means - electronic, mechanical, photocopy, recording or any other - except for brief quotations in printed reviews, without prior permission of MedLabs Consultancy Group.

Jabal Amman | Zahran St. | Bldg. 130  
T +962 6 590 0090 | F +962 6 463 1544  
[www.medlabsgroup.com](http://www.medlabsgroup.com)

National Library Number: 3344/7/2018



View of MedLabs Head Office building  
overlooking the city of Amman





Written by: Zeina Sahyoun

Translated by: Haya Shanjiti

Editorial Committee:

Dr. Hassib Sahyoun

Dr. Manar 'Agha' Al Nimer

Professor Ronnie Lessem

Professor Alexander Schieffer

Professor Adel Rasheed

Research Assistant: Reem Aqel

Graphic Design: Doaa Farawati

With thanks to Dr. Nashat Dahabreh, Nael Soudi,  
Hazem Jumeen, Emad Khoury, Khalid Samhoury,  
Dr. George Sahyoun, Dr. Majdi Abu Hantash



Pulse Flow:

A Call to Integration.....9

The Integration of the Personal & Professional MedLabs Experience..... 11

A Caring Kind of Science..... 13

MedLabs’ LIFE JOURNEY: Many Beats, One Pulse ..... 14

MedLabs' Milestones .....16

MedLabs' Guiding Principles.....19

- *Our Inspiration*
- *Our Path*
- *Our Core Beliefs*

MedLabs Journey towards an *Integral Enterprise*.....20

1 - From Marketing & CSR to Community Building.....22

2 - From Human Resources to Awakening Conscious Evolution.....25

3 - From Operations to Knowledge Creation.....26

4 - From Finance to Sustainable Development.....28

Towards a Healthy Society.....30

Quotes from some of MedLabs family members.....32



“Embrace leadership practices that send people home each day healthy, fulfilled and inspired.”

Dr. Hassib Sahyoun





## A Call to Integration


Our story began with a dream, a grand dream that soon became my life's quest and greatest endeavour. I wanted to create an enterprise based on 'group practice' with a network of premium medical diagnostic laboratories and a united team of laboratory consultants serving communities across the region with exemplary patient care and quality diagnostic testing.

The dream birthed MedLabs Consultancy Group, or as it would be known by most, 'MedLabs Laboratories', and the journey we took saw us grow through phases of pioneering, systemisation and ultimately integration whereby MedLabs became a role model in the region for group practice in medicine and an institution committed to knowledge creation and knowledge sharing.

MedLabs' journey spanned many years. During the pioneering phase, MedLabs developed its own corporate culture based on team work, quality, and service to the community in an environment of trust and transparency. Next came the systemisation or 'differentiation' phase whereby MedLabs became an institution, solidifying its commitment to its patients and the medical communities it serves through the achievement of the highest international accreditations for the quality of its results while also investing in patient-centric technology and services. Within the MedLabs family we pledged continuous medical education and worked to instill 'care' in all that we do, recognising that when team members share the same values, they deliver outstanding performance and drive long term sustainability. Ultimately, our journey lead us to the integration phase, where our horizon opened and the initial dream expanded, allowing MedLabs to evolve into a holistic, integral enterprise devoted to community building, knowledge sharing, conscious evolution, and sustainable development.

Our journey to integration is ongoing. We believe it is foremost a humane and caring one that is proudly rooted in Arab culture and is ultimately aimed at nurturing healthy societies by living a 'Caring' company.

Sincerely,  
Dr. Hassib Sahyoun  
Founder, Chairman & CEO



*“It is only when we look deep beneath the surface and find our inner calling that we work effortlessly and joyously. By identifying our calling, we find our purpose and come to realise our interrelatedness as humans.”*

*Dr. Manar "Agha" Al-Nimer*



## The Integration of the Personal & Professional MedLabs Experience

Throughout our lives, we are constantly learning, growing, gaining exposure to new challenges and experiencing life in all its colours. At MedLabs, we recognize that the life journey we each take has both an outer purpose and an inner purpose. The outer purpose is to arrive at the goal or destination we have set out to reach, while the inner purpose is connected to our life's calling. When the destination we aim to reach in the future takes up so much of our attention that it becomes more important than the journey taken to get there, then we completely miss the journey itself which is where the inner purpose lies. When we become conscious of our journey we are conscious of being. We become present and our purpose becomes clear.

As we journey towards an integral enterprise at MedLabs, we make a conscious effort to help one another identify our inner purpose. We give space for growth – emotional, intellectual and spiritual, to identify both our inner calling and outer purpose. We then take steps to ensure that we may live out our calling within MedLabs being aligned with the organization's path, values, its rich history and its outlook to the future. Our aim is to create and maintain a healthy and happy internal community that is completely integrated, working together with shared beliefs in an all-embracing circle of care.

Sincerely,  
Dr. Manar "Agha" Al-Nimer  
Vice CEO - Management



“

*At MedLabs, care is acknowledging that behind every sample is a human life.*

*Dr. Nashat Dahabreh*

”



## A Caring Kind of Science

The journey we embarked on in creating MedLabs, was paved with challenges and learning opportunities as well as with milestones at various stages that crowned our achievements and gave us momentum to move forward. Much like other organizations, we looked to the Vision, Mission and Values we began with as beacons on our voyage. As we grew and journeyed towards the 'Integral Enterprise' we jointly evolved our Vision, Mission and Values to become our Inspiration, Path and Core Beliefs – transcending more traditional corporate aims to objectives that have a higher purpose. Together we have experienced holistic growth as a 'caring company' through community engagement, awakening our collective consciousness and sharing the vast knowledge we possess as a group. As scientists at MedLabs, we are driven by knowledge, recognizing that knowledge-creating companies in today's world are more innovative and sustainable.

The scientific advancements we undertake at MedLabs develop in conjunction with the progress of international medical research and technological advancements in our field. Since MedLabs' establishment in 1993, our institution has progressed steadily to become a trend-setter in laboratory medicine in the Middle East and our strict adherence to the highest quality standards has enabled us to release accurate results in an atmosphere of responsibility, accountability and transparency.

At the end of the day, MedLabs' greatest asset is the trust of our patients and their referring physicians who require dependable results to diagnose and treat diseases. There is nothing more rewarding in our field than a respectable reputation among the medical community brought about by an aligned and experienced team that is guided by the shared values of dedication, passion, integrity and care for our patients.

Sincerely,  
Dr. Nashat Dahabreh  
Vice CEO - Scientific



## MedLabs' LIFE JOURNEY

Before 1993 in Amman-Jordan, there were about 200 privately owned and individually run medical diagnostic laboratories. Each functioned separately from the next, with a licensed lab director at the helm bringing his or her individual expertise to the lab. Out of this traditional one lab, one owner model, emerged MedLabs Consultancy Group in July 1993, the first group practice medical laboratories in the Middle East, pioneering the fusion of several labs and more importantly several lab specialists each with a different laboratory medicine sub-specialty into one institution based on integrity, teamwork, medical excellence and exemplary patient care. MedLabs laboratories became a beacon of success in the Jordanian medical field. The vision and drive of MedLabs' founding team was to serve the communities they work in with trusted medical laboratory results delivered with the highest standards of ethics and empathy. To engage with people of all backgrounds, to create safe havens of care in the laboratory locations, to promote continuous learning and to spread health awareness as widely as possible to promote healthy societies.

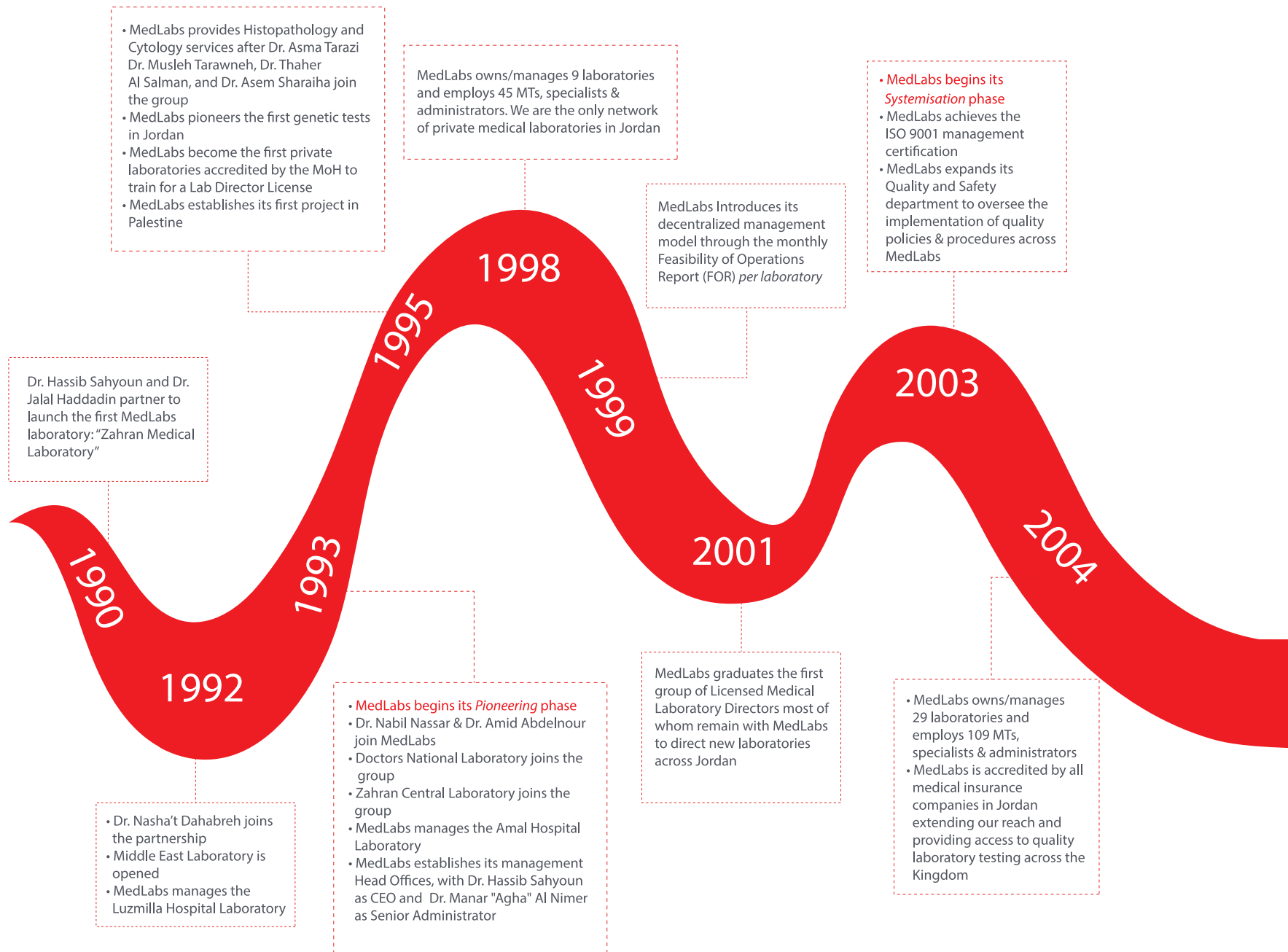
Coming together from various backgrounds, birth places and religions, the founders brought three common goals; a sense of duty to serve society, an obligation to build and share knowledge, and a determination to overcome the limitations of a one-man-show culture opening endless possibilities of expansion and sustainability. Simultaneously, they each brought unique talents to MedLabs as leaders, communicators, facilitators and researchers, so that the organization emerged as a magnet for laboratory medicine specialists who also believe in group practice, high quality of service and continuous education.

Bringing together a team of medical laboratory consultants under one roof placed MedLabs as a reliable laboratory medicine reference for physicians and patients alike. Believing in the importance of accurate results to help physicians make informed decisions for their patients, MedLabs invested in attaining all the most important national and international quality accreditations. This not only solidified MedLabs' culture of 'living quality', but also resulted in the respect of their peers across the region and the trust of the medical communities they serve.

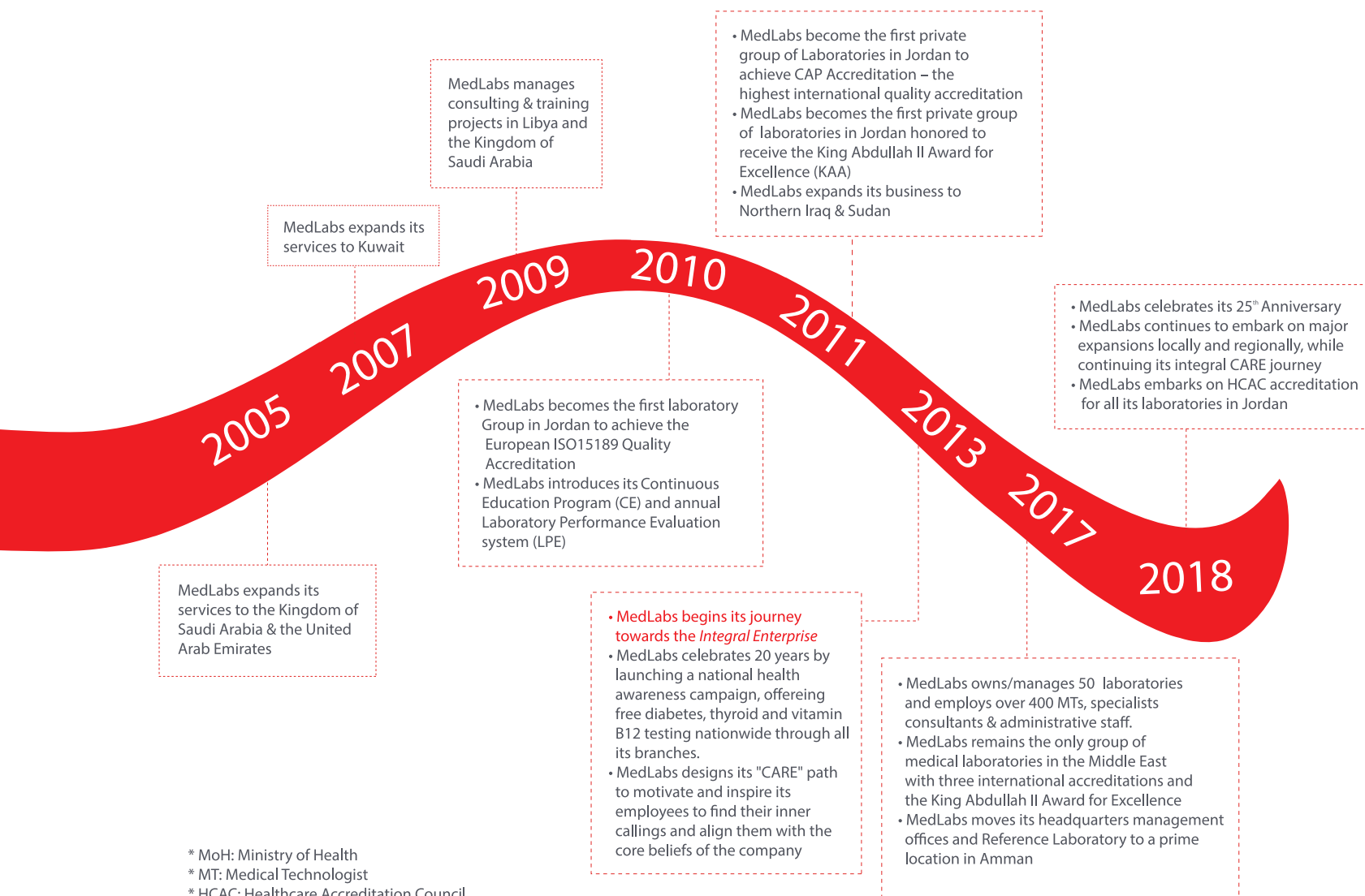
The safe and stable environment created for staff – known as MedLabs family members, ensures compassionate relationships are built within MedLabs branches, between these branches across the region, with patients and with medical and non-medical communities at large. The different nationalities, backgrounds and traditions of MedLabs family members throughout the countries it operates in also nurtures a culture of cooperation and creativity.

MedLabs functions as a 'Caring' company by nurturing dialogue, critical thinking, knowledge sharing, community building and overall trust and harmony. The aim is to instill a sense of pride in the work we do and services we offer and a sense of shared endeavor to grow both as individuals and as an institution physically and spiritually. It is important at MedLabs to know one's self. To recognize one's purpose in life and to find alignment between one's journey and that of MedLabs.





# MedLabs' Milestones



\* MoH: Ministry of Health  
 \* MT: Medical Technologist  
 \* HCAC: Healthcare Accreditation Council



# Our Guiding Principles

## Our Inspiration

To nurture healthy societies across the MENA region and beyond by providing exemplary medical laboratory service while integrating internally with our team members and externally with the communities we serve through purpose, commitment and care.

## Our Path

To be a caring company rooted in group practice that provides outstanding medical laboratory services, set to the highest international quality standards. To be a knowledge creating and innovation-driven organization that keeps up with the latest technological advancements in the field of laboratory medicine while advancing organizational and societal development. To create positive and safe environments by embodying empathy towards our patients, communities and colleagues, aligning our personal inner callings with those of the organization.

## Our Core Beliefs

**Care:** We treat our employees, partners and patients with honesty, empathy and respect to build positive caring relationships that nurture trust, sustainability and growth. We are proud of the professionalism of our multi-talented and multi-cultural team of men and women whose traditions embrace generosity and dependability and the belief that *"Behind every sample is a human life"*.

**Knowledge Sharing:** We encourage open interactive dialogue that leads to a positive culture of communication and stimulates learning, knowledge sharing, technological innovation and community building.

**Community and Consciousness:** We passionately meet the needs of the communities we serve by aligning the individual inner calling of our employees with the inspiration of the organization.

**Group Practice and Integration:** We work as one team to achieve common goals while also recognizing and interconnecting with the diversity of the cultures we are and the cultures we serve.



## MedLabs' Journey Towards an Integral Enterprise

A fine orchestra is a collection of musicians playing an array of instruments each with its own sound, that together work in harmony with one another to create the perfect symphony. With this metaphor in mind, MedLabs as an "Integral Enterprise" is dependent on the level of connectivity, communication and harmony between individuals, organizational functions and the broader communities they serve. MedLabs' journey towards an integral enterprise has seen the evolution of traditional management functions to higher calling, more intuitive roles. These include evolving from Marketing to Community Building, Human Resource Management to Awakening Conscious Evolution, Science and Operations to Knowledge Creation and Finance to Sustainable Development. This transformation is the basis for MedLabs' C.A.R.E model and supports MedLabs' role as a CAREing company.

The C.A.R.E model of the Integral Enterprise characterises 'C' as Community Building, 'A' as Awakening Conscious Evolution, 'R' as Research Driven Innovation and knowledge creation and 'E' as the Sustainable Enterprise. (Figure 1).

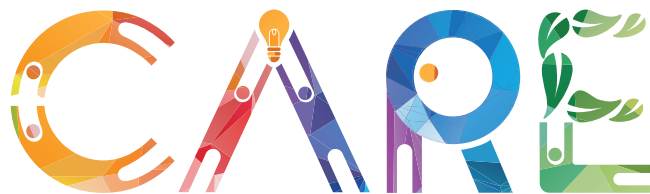
Figure 2 demonstrates the MedLabs Integral Enterprise model with MedLabs' Guiding Principles at the CORE. These principles are propagated through the C.A.R.E functions and facilitated to the operations level through powerful tools that include Care Circles, MedLabs Story and the organisation's rich orientation program. When implemented through the laboratories, we serve one another, our patients, our stakeholders and our communities collectively as one pulse, emanating from the same guiding principles, moving us towards nurturing healthy societies. Each laboratory, with its team of laboratory director and medical technologists serve patients, stakeholders, hospitals, NGOs and referring laboratories, while promoting social health awareness. Each laboratory is in turn connected to the other group laboratories to provide a harmonious service and image. In support of the laboratories the management and reference laboratory practice two-way communication to facilitate, direct and provide feedback to complete the comprehensive cycle of harmony that moves MedLabs towards the Integral Enterprise.

### MedLabs Care Circles - Enabling the Integral Enterprise:

Care Circles - weekly cross functional team meetings practiced in integral enterprises around the world - are a means to nurture communication, education, harmony & innovation in a safe and balanced environment void of hierarchies and titles. These informal meetings held across the institution within and between laboratories and management functions are a purposeful tool for implementing integration and living the caring company. The aim of these care circles is to share interests, reveal character and charisma, foster an aligned sense of responsibility, empathy and understanding and nurture a safe environment for creativity and imagination to flourish (Figure 3).



Figure 1



The C.A.R.E model of the Integral Enterprise characterised by human figures with 'C' as Community Building, 'A' as Awakening Conscious Evolution, 'R' as Research Driven Innovation and knowledge creation and 'E' as the Sustainable Enterprise.

Figure 2

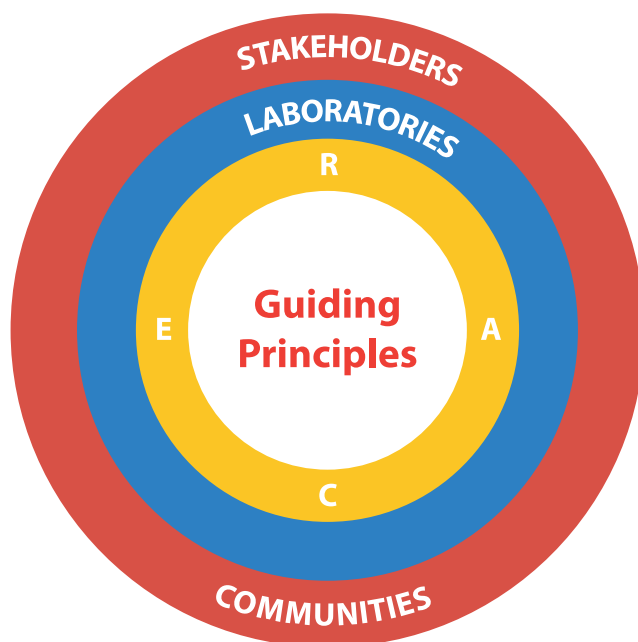
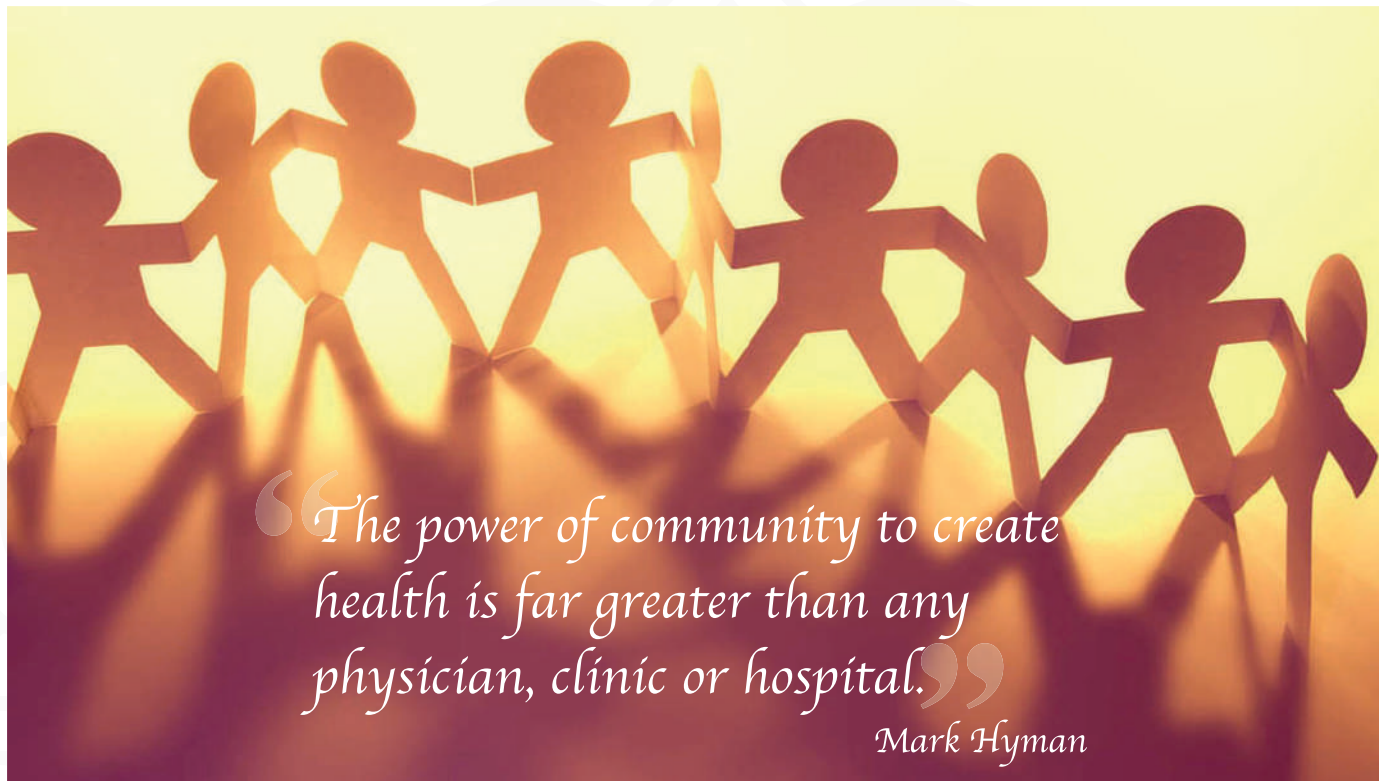


Figure 3





## **From Marketing & CSR to Community Building**

From a traditional Marketing and Communications function, MedLabs has evolved to become a builder of bridges bringing together MedLabs family members in a culture of empathy and care that in turn supports the well-being of patients and the health of the societies we serve. There is great joy in participating in community engagement and in nurturing strong relationships in the workplace.

While producing accurate results is the most important aspect of our work at MedLabs, the customer's 'experience' is equally important and is a vital part of building relationships with all our stakeholders that are based on respect and trust. At MedLabs we address local issues based on the needs and expectations of our communities and leverage our partnerships with governmental and nongovernmental stakeholders who share our values and objectives to serve these communities. We encourage all our laboratory branches to reach out to the community in which they operate and engage with them through various community-building activities. On a corporate level, MedLabs' Corporate Social Responsibility projects rely on the conjunction between MedLabs, government entities, and civil society organizations to make a genuine difference. This commitment to community service initiatives has become a cornerstone of our community building efforts and a commitment we make to play our part in nurturing healthy societies where we can, always tapping into local needs to provide locally rooted solutions.

*"There is a community of the spirit. Join it, and feel the delight of walking in the noisy street and being the noise."*

*Rumi*

Examples of MedLabs' Corporate Social Responsibility and community building activities in Jordan:

MedLabs and Save the Children 2012: As part of a Save the Children Foundation initiative to protect women and children in refugee camps and poverty pockets across Jordan from anemia, malnutrition and illness, MedLabs tested 40,000 women and young children for iron deficiency anemia free of charge over a period of 4 years.

MedLabs National Campaign 2013: On the occasion of MedLabs' 20th anniversary and as part of MedLabs belief in the importance of preventive medicine, MedLabs opened all its branches (33 at the time) for one day of free testing to the general public. The initiative was carried out under the patronage of the Ministry of Health and on that day MedLabs tested over 9000 individuals for diabetes (HbA1c), Vitamin B12 and Thyroid Function (TSH). The results obtained yielded valuable statistics per gender and demography and were shared with the Ministry of Health.

MedLabs and the Royal Health Awareness Society (RHAS): in 2013 MedLabs adopted four public schools for a period of 5 years through RHAS' "Healthy Schools Program". This CSR initiative helps schools achieve the minimum safety and hygiene levels as stipulated by the World Health Organization (WHO).

MedLabs Mother's Day Campaign 2017: In March 2017 on the occasion of Mother's Day, MedLabs offered free Ferritin testing to mothers across the Kingdom at all its branches (40 at the time) for three days. The initiative was launched through social media and MedLabs tested over 9000 women, helping many identify iron deficiency.

MedLabs supports University Education 2017: In September 2017, MedLabs partnered with the Elia Nuqul Foundation to offer full scholarships to 5 students studying biomedical technology in local universities. The agreement includes offering the students internships, mentoring and the possibility of a position at MedLabs post-graduation.

MedLabs' Silver Anniversary: On the occasion of their 25th anniversary, MedLabs celebrated the official opening of their new Head Office building in Amman that took place under the patronage of His Majesty King Abdullah II Ibn Al Hussein. They also launched a Free Vitamin D testing campaign across all their branches in Jordan and Northern Iraq.

MedLabs 'Free Medical Days': MedLabs continuously participates in 'Free Medical Days' organized by various societies, schools and/or governmental health facilities to offer free testing, medical awareness and advice to citizens across many parts of Jordan. This is an effective strategy in integrating MedLabs laboratories with the communities in which it operates as staff from the laboratories volunteer to participate personally at these events.





*'At MedLabs we visualize ourselves together as  
many separate beats producing one pulse.'*



## From Human Resources *to Awakening Conscious Evolution*

At MedLabs our staff play a vital role in the sustainability and growth of the organization and carry the responsibility of ensuring that our patients enjoy the best customer experience. Because they care, they are motivated to deliver the most accurate and timely lab results in an atmosphere of professionalism and empathy. MedLabs employees are empowered to co-evolve and grow with MedLabs: from engaging with shared values to co-creating an inclusive culture; from conceiving new ways to improve work efficiency, performance, systems, processes to advancing the 'care' organization as a whole. We strive to ensure that all our employees are motivated and treated fairly by fostering an environment of gender equality, non-discrimination, transparency, trust and respect while celebrating our cultural diversity. Continuous education, knowledge sharing and skills training means MedLabs employees have opportunities to be engaged and involved in the MedLabs journey and to grow and to develop vertically along career paths as well as horizontally in different professions across the organization, should they be interested to do so.

MedLabs, through its evolving corporate culture, encourages the generation of individual viewpoints amongst each member of the MedLabs family. As such, the organization becomes inherently and continuously creative, thereby consciously and continually evolving to enhance the development of the individual, the enterprise and the community. Cultivating sustainability in this model involves individual acts of creativity on the one hand and organizational plans, designs, policies and programs on the other working in harmony.

Recognising that our teams are the "Pulse" of MedLabs, the Human Resources function is committed to making every individual feel valued and to enhance their wellbeing by promoting healthy working conditions where we can make a meaningful difference in their lives. Just as MedLabs as an institution passes through phases on its journey, so too does each family member. We hope to foster an environment that gives room for self-discovery to identify individual inner callings and purpose and to find alignment with MedLabs values.

*"The Awakening of Consciousness is the Next Evolutionary Step for Mankind."*  
Eckhart Tolle



## From Operations to Knowledge Creation

As we venture into the 21st century, a new society is emerging. Management consultant, educator, and author Peter Drucker calls it the "knowledge society," one that is drastically different from the "industrial society," and one in which acquiring and applying knowledge, in a way that leads to innovation, will become a key competitive factor. Nonaka and Takeuchi – the Japanese gurus of 'Knowledge Creating' companies, argue that creating knowledge will become the key to sustaining a competitive advantage in the future. Because the competitive environment and customer preferences change constantly, knowledge perishes quickly. In a Knowledge-Creating company, managers have at their fingertips years of knowledge they can use to make successful new products, services, and systems. Thus, knowledge creation is the cornerstone of what makes any business successful.

The process of knowledge creation and innovation-based research at MedLabs depends on nurturing an organizational structure that is flexible and adaptable while celebrating the depth and breadth of the cumulative experience MedLabs family members bring to the company's table. The combined backgrounds, years of experience and expertise at MedLabs make our institution a 'knowledge base' in the field of laboratory medicine. However, this alone is not enough. Establishing guidelines for knowledge sharing, MedLabs employs sensitive and aware managers who encourage a setting in which good social relationships emerge and as a result, knowledge continues to flow and grow and knowledge creation, knowledge sharing and resulting innovation is continuously facilitated. MedLabs creates a learning environment in which we develop our talents and share the knowledge, build capacity and raise the competency of our staff to enable the realization of our shared vision for MedLabs.

One of the methods in our knowledge creating process is standardized work, an especially important procedure of having our staff define, describe, graphically depict, and document the steps they perform in the work they do. It is part and parcel of the various international accreditation requirements we adhere to but more importantly, standardised work makes it possible to pace work at the lab or within management functions at the rate at which customer orders are fulfilled. Such pacing leads to establishing, as much as is possible, a uniform pulse rate, like the rate at which a heart's beat sends blood pulsing through us, that is the same for every lab and function in the entire organisation. This 'pulse' beats throughout the working system, and underlies the overall, harmonic pulse of the organization.

This pulse also results in work that moves in a continuous flow that greatly strengthens the relationships that connect employees to each other, and to the final customer. It also facilitates the feedback necessary to insure the integrity of the system's unique identity. In effect, a continuous flow helps to insure that the work itself, at no additional cost, provides all the information that is required to meet each customer's needs and is perhaps the most potent practice MedLabs has introduced over the years.

Moving from traditional *Operations* (in MedLabs this includes Science, Quality and Safety, Information Technology & Materials Management) to Research-Based Innovation and Knowledge Creation, it is worth expanding on the role each function plays:

The Science team at MedLabs, both technologically and socially oriented are the primary knowledge creators. They carry the responsibility of activating MedLabs unique group practice model by calling on MedLabs vast number of consultants, each specialized in a specific area of laboratory medicine to continuously expand their horizons by keeping abreast of international developments in laboratory medicine. They then help expand MedLabs' areas of expertise and test offerings and share their knowledge with the entire organization as well as with the medical community at large. In this way knowledge sharing becomes beneficial to all and a source that ultimately helps nurture healthy societies.

Supporting Science is the Materials and Purchasing team that assists in researching, acquiring and putting into practice the latest laboratory medicine technologies to keep pace with modern techniques and to meet client expectations. They also foster deep relationships of trust with suppliers and partners across the MENA region and beyond that are vital to the work at MedLabs.

The Quality and Safety Department ensures the implementation of all organisational policies and procedures to the highest international standards safeguarding that this implementation is constantly moving from outer directed compliance to inner directed self-initiative rather than simply following the rules. Quality at MedLabs is about connecting with staff to inspire them to see the link between everything we do and better patient care. The Quality and Safety Department instill a sense of *living quality* in all MedLabs family members.

Our Information Technology team has a proactive function as a facilitator, enabling effective communication between head office functions and all laboratories across all countries while activating e-learning and implementing a paperless culture. They also facilitate access by patients physicians and referring laboratories to online results, medical history and patient-centric e-services.

Together all the technical functions within MedLabs support a learning enterprise that strengthens knowledge creation internally and communicates it externally with patients, physicians and our wider communities including governmental as well as non-governmental bodies that contribute to national standards of quality and excellence in laboratory medicine. Being a knowledge creating company, we have a responsibility to take knowledge beyond organizational borders towards nurturing a healthy society.

*“In an economy where the only certainty is uncertainty,  
the one sure source of lasting competitive advantage is knowledge.”*

*Ikujiro Nonaka (1991)*



## **From Finance *to Sustainable Development***

In their work on management by means in the book *Profit Beyond Measure*, Johnson & Broms demonstrate a way of work that mirrors that of MedLabs, where we nurture aspirations pursued because they matter to us, and we cultivate conditions that bond the company, talents and customer needs in a visible union, rather than drive work solely with financial targets. A company that manages by means will profit only by nurturing fundamental human relationships. In contrast to the conventionally managed company that drives people to meet profit targets by sacrificing human relationships.

At MedLabs, the finance function does perceive profit as necessary for the organisation's survival, but not the organisation's reason for being. To go from finance to sustainable development, we acknowledge that accounting information measures and keeps track of an organization's results at a system-wide level, but it offers little insight into the inner relationships that determine these results. Hence as we journey towards an integral enterprise and as we apply the highest standards of finance and accounting practices, we see the organization in terms of patterns and relationships that connect people in the organization with each other, with customers, with the community, and with our ecosystem.

In transforming finance to all round sustainable development, MedLabs takes simultaneously, account of financial, human, cultural, social and intellectual capital to build a long-term vision and strategy for the organization. The finance function in its CARE-ing role reflects on all functions, behaving as the 'oiling' mechanism of MedLabs – making sure all operational functions are able to sustain their development as part of the integral enterprise. As such, finance supports Human Resources evolve to Conscious Evolution to help maintain job satisfaction, consequently lowering staff turnover and fueling personal growth as well as financial growth.

Finance supports Marketing to Community Building by facilitating internal and external community building activities, service offerings and corporate social responsibility initiatives. Equally, finance sustains the delivery of quality testing at MedLabs through funding state-of-the-art proficiency testing subscriptions, international accreditations and scientific advancements. Finance also sustains technical developments in IT and supports the Materials and purchasing function to ensure supplies are always available and at the highest standards and specifications. This sustainability is also a two-way road – while finance is designed to sustain all operational functions, not focusing solely on the bottom line, so must all the functions build their plans in a way that gives the organization sustainability. Building on the CARE aspects of the integral enterprise, all functions help finance transform to sustainable development, completing the CARE circle.

The below diagram demonstrates this two-way relationship between finance sustaining the development of operational functions and the functions contributing to the financial sustainability of the organization. It also shows that when mutually sustaining one another, the company experiences sustainable growth that in turn sustains the finance function and so on and so forth. In another sense, the whole sustainability model can be likened to a chain that forms a circle and where the strength of that chain is only as strong as its weakest link. All parts must support one another to be complete, or to function as a true integral enterprise.

Furthermore, to practice sustainability, and for the organization to contribute to a healthy society, Finance moves beyond traditional management accounting skillsets by recognizing that there is a great connection between a clean environment and sustainable businesses; therefore, we maintain our operations while taking into consideration the importance of the management of natural resources efficiently and we apply several water and electricity preservation methods and recycling projects, while ensuring we apply safe waste management methods.

*1 Johnson H.T and Broms A (2000) Profit Beyond Measure. Extraordinary Results through Attention to Work and People. New York. Free Press*



## Towards a Healthy Society

The wellbeing of a society is mostly measured by its status in terms of access to healthcare. For this reason, it is fair to say that our health services in Jordan have improved greatly in our collective commitment to the universality of healthcare, to the benefit of patients and citizens. A crucial part of the plan to build a healthy society rests with better-*integrated* healthcare. We must focus more strongly on boosting the role and capacity of our primary health sector. This is a challenge that, if properly managed, can deliver great benefits and ensure both a high quality of life for the patient as well as for the sustainability of the health system as a whole. The health sector in Jordan is a powerful driver for economic growth whether in terms of development of tools and innovative solutions or in terms of developing medical tourism to offer the best that we can to patients from beyond our borders. It is important to ensure that it remains an integral part of our governance. We can and should be proud of what we have already achieved in the health sector. We can and must look forward to meeting the new challenges and creating new opportunities that this sector can offer.

Moving towards a healthy society built on a strong and sustainable health system requires organisations equally invested in this vision. The Integral Enterprise that practices a Caring Corporate Culture can itself become a movement towards a healthy society. In the MedLabs model of a CARE-ing company, this means focusing on employee wellbeing and happiness while increasing the ability of employees and the organization as a whole to “serve” community and society. In other words “we have to care, we do care, we *live* care”. An institution’s moral core is a manifestation of its core values or beliefs and distinct culture expressed through its day-to-day operations. MedLabs believes that a great part of its success is due to its strongly rooted values and beliefs. Over time and with its expansion and the addition of new staff at different organizational levels, MedLabs’ corporate culture has been the foundation and the driving force for its evolution into a caring integral enterprise.

MedLabs aims to be a corporate role model for a healthy society. We actively seek to increase community health awareness and literally build healthy communities through continuous health activities – particularly family health projects. We must remain focused on ensuring the universality and sustainability of a healthy society. This means moving beyond a society reliant solely on a traditional healthcare sector to a more holistic and integrated model. In practice, this translates into a stronger investment in prevention. We have become acutely more aware of the need to engage in living healthy lifestyles while scientifically we remain committed to setting standards for laboratory medical care. On another level of nurturing a healthy society, MedLabs is committed to establishing a MedLabs Academy as a catalyst for conscious evolution and knowledge creation, socially and technically, culturally and spiritually, economically and ecologically, transcending organizational borders to benefit society at large.



## Quotes from some of MedLabs family members

I have witnessed the growth of MedLabs Group since its early beginnings. It has made outstanding contributions in improving and raising the importance of medical laboratory services through its commitment to quality control and assurance, continuous medical education of employees and professional and ethical behavior. I am eternally proud to belong to this group.

Musleh Tarawneh, MD  
Consultant Pathologist  
Joined MedLabs in 1995



I began my journey with MedLabs in April 1994. I remember my first meeting with Dr. Hassib and how he shared with me his dream to make MedLabs the first group practice laboratory company in the region that would nurture healthy societies. As MedLabs grew, so did I, learning, communicating and sharing the knowledge I gained with others. As I witness fresh new talent entering the company I am excited to watch them blend into our culture of care, community building and knowledge sharing.

Doa' "Agha" Al-Nimer  
Accounts Manager  
Joined MedLabs in 1994

I began my journey with MedLabs as a junior medical technologist. I learned directly from the founders and enjoyed their full support as mentors and teachers. From my early days as a medical technologist, I grew both in experience and positions but more importantly I grew as a person, finding my purpose and living it with joy. Throughout the past 25 years, MedLabs offered me nothing but support, education and love. We have worked hard, and are proud of MedLabs. It has been, and remains, a great experience and an inspiring journey.

**Emad Khoury**  
Chief Materials & Purchasing Officer  
Joined MedLabs in 1993



In the early days of MedLabs we were just 20 employees. We worked as pioneers with passion and dedication to our referring physicians, patients and one another. We worked as a team - often spending 12 hours a day at the lab, and supported one another fully. We were a community that shared the same values and aspirations and even when MedLabs went through hard times and asked us to stand by its side, we were content to help it succeed. Our loyalty, commitment and hard work remain to this day and we hope to instill these values in the new generation of medical technologists joining MedLabs.

**Mohammed Qaraeen**  
Senior III Medical Technologist  
Joined MedLabs in 1993

## Quotes from some of MedLabs family members

At MedLabs, I worked in all the scientific departments and this helped me develop professionally as well as personally, especially when it came to dealing with people. MedLabs is one of the few places where the leadership team truly cares that I am mentally and emotionally content and that I feel a strong sense of belonging. I am always happy for MedLabs' success because when my company evolves, I evolve with it.

Rae'd Al Ahmad  
Senior III Medical Technologist  
Joined MedLabs in 1999



I began my journey with MedLabs in 1993 with Dr. Hassib who shared with us his great ambitions and assured us we would grow to become a leading medical laboratories company one day. My experience of witnessing MedLabs grow from its humble beginnings as a struggling 'group practice', going against the trend of the one-man-show business model that prevailed at the time, was unique. The fact that a group of laboratory consultants and specialists from different fields of laboratory medicine were willing to work together and cooperate to become a unified, systematized institution is something that deserves to be celebrated. I consider myself lucky to have worked with the founders of MedLabs from the start and to still be with MedLabs as a partner. Although I worked hard on myself, MedLabs through its commitment to continuous education and guidance to find my inner and outer callings, helped me live out my ambitions and become who I am today.

Mohammed Al Sheikh  
Lab Director/ Partner  
Joined MedLabs in 1993

MedLabs has a unique culture, spirit and atmosphere of group practice, where laboratory service providers do their best through knowledge sharing and excellence performance. I consider myself lucky to have had the opportunity to join MedLabs where I have gained excellent expertise and enjoyed a caring, healthy working environment. Always proud to be one of MedLabs knowledge builders and providers.

**Thaher Al Salman, MD**  
Consultant Pathologist  
Joined MedLabs in 1995



It was July 1st, 1999 and I didn't know then that this would be my journey of joy! At MedLabs, I received love and encouragement as I gained professional experience and confidence. I learned how to celebrate each patient that visited our laboratory because at MedLabs we learn that healing is as much about the spirit as it is about the physical body.

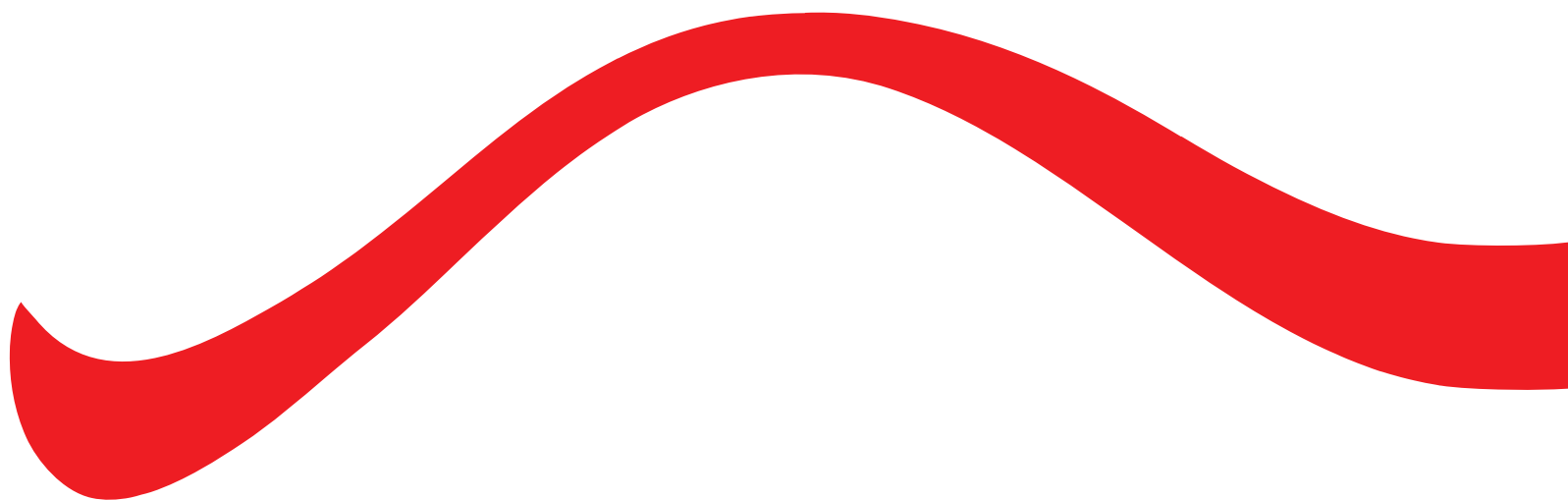
**Wasan Fakhouri**  
Quality & Safety Manager  
Joined MedLabs in 1999



When I first joined MedLabs I didn't know what MedLabs stood for. I discovered that what it stands for is true group practice and integrity. With time, MedLabs has become my family and no one can live without their family. I always had faith that this enterprise would become great, but it became greater than any of my expectations.

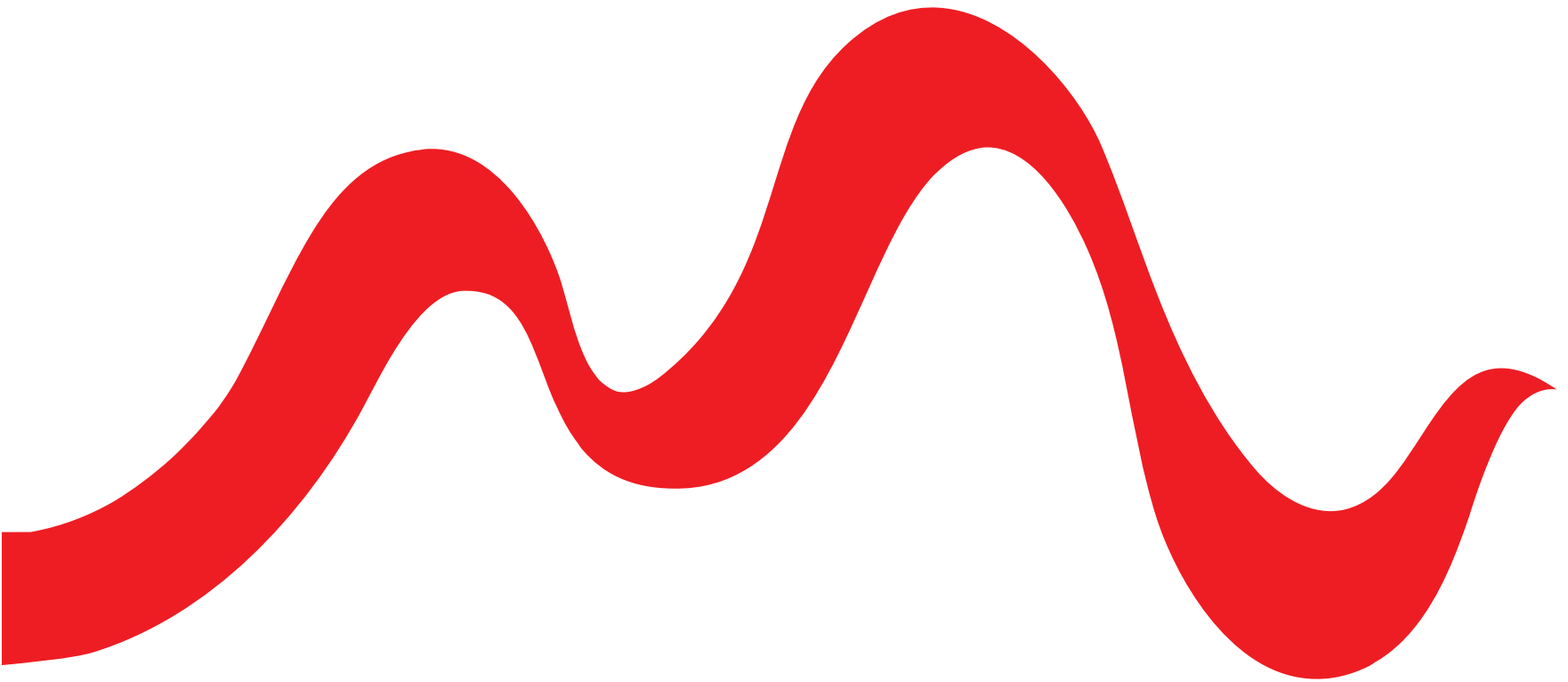
**Dr. Majdi Abu Hantash**  
Chief Medical Information Officer  
Joined MedLabs in 1997







*Towards a Healthy Society* | نحو مجتمع صحي



مدلاب أولاً وقبل كل شيء هي روح ومبدأ وبيئة من العمل الجماعي المهني المميز، حيث يستطيع مقدمو الخدمة المخبرية تبادل المعرفة وإيصال أفضل خدمة للمرضى والمراجعين. أعتبر نفسي محظوظاً بالانضمام لهذه المجموعة من عام ١٩٩٥، حيث كان لهذه الفترة الأثر الواضح في تطوير مهاراتي وازدياد معارفي في المجال الذي أعمل به، أنا دائماً فخور بكوني واحد من الأوائل في هذا الفريق المميز.

د. ظاهر السلطان  
إستشاري علم الأنسجة  
في مدلاب منذ ١٩٩٥



الآن في ٢٠١٨ أقف قليلاً لأنظر إلى بداية مشوار الفرع الذي بدأ عام ١٩٩٩ في مختبر زهران الطبي - مدلاب. ورغم بُعد الزمان والمكان إلا أن مختبر زهران الطبي يبقى في تعريفي دوماً بأنه "هنا" و ليس "هناك" لأن ما تعلمته فيه محفوظ في القلب والعقل حتى الآن! فإن من علمني و وجهني، علمني أولاً أن أحلى وأغلى ما نملك هو الإنسان، مريضاً كان أم زميل عمل وفريق مخلص. فابتدأنا بالتقنيات وتعلم المهارات ثم التعاون والتكاتف، فدخلت المحبة تلقائياً! واليوم نعمل بالتكاملية والتعاطف مع الآخرين وعرفنا أن سر الاستمرارية هو في أن نهتم.... وأنا أعشق الحس بالمسؤولية المجتمعية والمبادرات العديدة التي نشارك فيها في مدلاب إن كانت من خلال جمعيات خيرية أو مباشرة مع المجتمعات التي نخدمها حول مختبراتنا.

وسن فاخوري  
مدير الجودة والسلامة  
في مدلاب منذ ١٩٩٩



كنت حديث التخرج وأبحث عن فرصة عمل، تقدمت بطلب للتوظيف في مختبرات مدلاب التي وبكل صراحة لم أكن أمتلك حينها أية فكرة عنها إلا أنها شركة مختبرات. ولكنني اكتشفت عند التحاقني بها المعنى الحقيقي لجوهر مدلاب "النزاهة والعمل الجماعي" ومع الوقت أصبحت مدلاب بمثابة عائلتي التي من المستحيل العيش بدونها. كنت دائماً الإيمان والثقة بأن مدلاب ستصبح عظمة ولكنها أصبحت أعظم من كل أحلامي وتوقعاتي.

الدكتور مجدي أبو هنطش  
مدير مختبر مدلاب المرجعي  
في مدلاب منذ ١٩٩٧



## اقتباسات من عائلة مدلاب

بدأت حياتي العملية في المختبرات الطبية مع مدلاب سنة ١٩٩٩ حيث درست وعملت في مختلف الأقسام الطبية المخبرية، الذي كان له الأثر الكبير في تطوير وصقل مهاراتي العلمية والعملية والشخصية في مختلف الأقسام المخبرية، وتطوير مهاراتي في التعامل مع زملائي ومع المراجعين بشكل مباشر. مدلاب هي بمثابة بيتي الثاني، حيث أنني أقضي ساعات طويلة في التعامل مع زملائي والتعامل مع المراجعين كل يوم. أنا سعيد جداً في العمل مع إدارتي وفريقي الطبي المخبري، وسعيد دائماً لنجاح وتطور مدلاب إدارياً وطبياً عاماً بعد عام، وهذا التطور ينعكس بشكل مباشر على نفسي وعلى أدائي الوظيفي والعلمي. أنا فخور جداً بأن أكون أحد موظفي عائلة مدلاب وأن أحمل "بطاقة أعمال" مدلاب.

رائد الأحمد

مختبر فني رئيسي III  
في مدلاب من ١٩٩٩



بدأت رحلتي مع مدلاب منذ عام ١٩٩٣، وكانت خبرتي سابقاً في مختبر كان يديره حينها الدكتور حسيب صهيون. وقد أثرت هذه الفترة على باقي حياتي المهنية وانتقلت معه إلى عندما أنشأ شركة "مدلاب" وفكرة العمل الجماعي التي تجمع تحت سقف واحد مستشارين عدة في مجال الطب المخبري كمرجع علمي لأطباء ومراجعين الأردن والإقليم. وكان الوضع خلال سنوات تأسيس مدلاب صعباً ولكنه أصبح رائعاً فيما بعد. وفي عام ٢٠١٢ قدمت لي مدلاب فرصة كبيرة لأكون شريكاً في مختبر إلى جانب كوني مديراً له. أعتبر نفسي محظوظاً بعملتي مع مؤسسي مدلاب منذ البداية، وأنني لا أزال أعمل فيها لأن، خبرتي مع مدلاب مميزة فحقيقة أن مجموعة من المختبرات والمختصين في اختصاصات متعددة يعملون معاً بتعاون ليصلوا إلى المؤسسة والنظام الموحد الموثق والاعتمادات الدولية هو شيء يدعو للفخر ويستحق أن يستمر ويتطور. أعتبر كوني جزءاً من رحلة مدلاب ذات فائدة عظيمة لي، فرغم أنني اجتهدت كثيراً على نفسي فقد ساعدتني رؤيا مدلاب باستمرار التطور لأحقق طموحي ولأكون ما أنا عليه الآن.

محمد الشيخ علي

مدير مختبر/شريك  
في مدلاب من ١٩٩٣

لقد بدأت مسيرتي العملية لدى مختبرات مدلاب كفني مختبر، ومنذ بداية مسيرتي، تعلمت مباشرة على أيدي مؤسسي مختبرات مدلاب وحصلت على دعمهم بتوجيهي وتعليمي. وتطورت مسيرتي العملية كفني مختبر إلى أن أصبحت مشرف في أحد أفرع مختبرات مدلاب الأولى، إلى أن تدرجت في مسيرتي العملية لأصبح مدير المشتريات، وبعد ذلك رئيس قسم المشتريات والمواد وعضو في اللجنة التنفيذية لمختبرات مدلاب.

خلال الـ ٢٥ عاماً قدمت لي مختبرات مدلاب كل الدعم، الحب، التحفيز والتعليم المستمر. لقد بذلنا كل الجهد حتى أصبحنا نفخر باسم مختبرات مدلاب وكوننا جزء منه، وكانت ومازالت وستبقى من أجمل الخبرات وأروع المسيرات.

**عماد خوري**  
**المدير التنفيذي لدائرة المشتريات والمواد**  
**في مدلاب منذ ١٩٩٣**



عند بدايات العمل في مختبر زهران الطبي كان عدد الموظفين عشرين موظفاً. كنت أحاول أن أتقن عمل جميع الفحوصات لتسيير أعمال المختبر، كنا نتعاون كفريق عمل واحد وكان يساعد كل منا الآخر لخدمة الشركة. كنا نشعر جميعاً براحة وكأننا نعمل في مختبرنا الخاص، فكنا نعمل في بعض الأيام لمدة تزيد عن ١٢ ساعة متواصلة باليوم بكل سعادة خصوصاً بوجود مدراء رائعين يشاركوننا هذا العمل.

مررنا بأيام جميلة وأيام صعبة وتكاتفنا جميعاً في الأوقات الصعبة، ووقفنا بجانب شركتنا وكنا على استعداد للتضحية من أجل استمرار ونجاح مدلاب. هذا الولاء انغرس بداخلنا ونما واستمر حتى هذا اليوم. نتمنى أن ينتقل هذا الحب والولاء والالتزام لهذه الشركة إلى الأجيال القادمة لأنها تستحق ذلك.

**محمد قرايين**  
**فني مختبر رئيسي ثالث**  
**في مدلاب منذ ١٩٩٣**



## اقتباسات من عائلة مدلاب

بدأت مع مدلاب كانت في عام ١٩٩٦ حيث كنت مدرّساً جامعياً في ذات الوقت ومن بعدها تفرّغت للعمل كاستشاري في علم الأنسجة. خلال رحلتي مع هذه الشركة الرائدة، أيقنت أنه مهما تقلّب الإنسان في المناصب والدرجات العلمية، فهناك شيء جديد ليتعلّمه دائماً. لقد كنت شاهداً على التقدم والتطور والتوسع الذي حقّقه الشركة ليومنا هذا، مما يزيدني فخراً بهذا النجاح وبكوني جزءاً منه.

الدكتور مصلح طراونة  
إستشاري علم الأنسجة  
في مدلاب منذ ١٩٩٥



انطلقت مسيرتي في مختبرات مدلاب في شهر نيسان عام ١٩٩٤. ومع نمو مختبرات مدلاب زادت أعباء العمل ومعها تطورت مهاراتي حيث بت أتعلّم أكثر وأكثر مع مرور الأيام. اليوم كمديرة حسابات، أصبحت متمكنة أكثر في تعاملتي وتواصلتي مع الأشخاص الآخرين. خلال مسيرتي قمت بمشاركة المعلومات والمعرفة مع باقي زملائي.

إنه شعور عظيم أن أرى نمو مختبرات مدلاب من كافة النواحي. وإنه لفخر أن أرى زملاء جدد ينضمون إلى عائلة مختبرات مدلاب بالإضافة لانتشارها داخل وخارج المملكة الأردنية الهاشمية. وأذكر أول اجتماع لي مع الرئيس التنفيذي الدكتور حسيب صهيون عندما ذكر لي حلمه "أحلم أن أرى مختبرات مدلاب كشركة مبنية على أساس العمل الجماعي والعمل بروح الفريق الواحد" وهذا ما يجب أن نحافظ عليه.

دعاء "أغا" النمر  
مدير حسابات  
في مدلاب منذ ١٩٩٤



## نحو مجتمع صحي

إن رفاه المجتمعات يُحكم عليه بسهولة الحصول على الرعاية الصحية، ولهذا السبب، فإنه من الإنصاف القول أن خدماتنا الصحية قد تضاعفت قوتها من خلال التزامنا الجماعي بالطابع العالمي للرعاية الصحية، وذلك لصالح المرضى والمواطنين، حيث أن جزءاً مهماً من خطة بناء مجتمع صحي تقع على تكاملية الرعاية الصحية، ويجب أن نركز بقوة أكبر على تعزيز دور وقدرة قطاع الرعاية الصحية الأولية لدينا، وهو تحدٍ سيعود بفوائد كبيرة، إذا ما أُدير بشكل صحيح، ولضمان نوعية حياة عالية للمريض وأيضاً لاستدامة القطاع الصحي ككل.

ويمثل قطاع الصحة في الأردن دافعاً قوياً للنمو الاقتصادي سواء فيما يتعلق بتطوير الأدوات والحلول المبتكرة، أو من حيث تطوير السياحة العلاجية لتقديم أفضل ما في وسعنا للمرضى. ومن المهم التأكيد من أنها جزء لا يتجزأ من الحوكمة لدينا، ويحق لنا أن نفخر بما حققناه في قطاع الصحة. ويجب أن نتطلع إلى مواجهة التحديات الجديدة وخلق الفرص الجديدة في هذا القطاع الحيوي.

إن التحرك نحو مجتمع صحي مبني على أنظمة صحية قوية ومستدامة يتطلب تكاتف المؤسسات المستثمرة في هذا القطاع على قدم المساواة في هذه الرؤية، حيث أن المؤسسة التي تمارس "ثقافة العناية" بنفسها يمكنها أن تصبح حركة قوية نحو مجتمع صحي. وهذا يعني في نموذج مدلاب كمؤسسة عناية، التركيز على صحة الموظف وسعادته، في الوقت ذاته الذي تسعى فيه إلى زيادة قدرة الموظف والمؤسسة على العطاء للمجتمع على حد سواء.

إن الأخلاقيات الجوهرية للمؤسسة تنعكس بالقيم الأساسية أو المعتقدات والثقافة المتميزة التي يعبر عنها من خلال عملياتها اليومية. حيث تؤمن مدلاب بأن جزءاً كبيراً من نجاحها قائم بسبب قيمها ومعتقداتها المتجذرة. ومع مرور الوقت، وتوسع مدلاب ودخول موظفين جدد على أكثر من صعيد إداري، تبقى ثقافة مدلاب ومجتمعها الداخلي هو الأساس والقوة الدافعة لتطورها إلى مؤسسة عناية متكاملة.

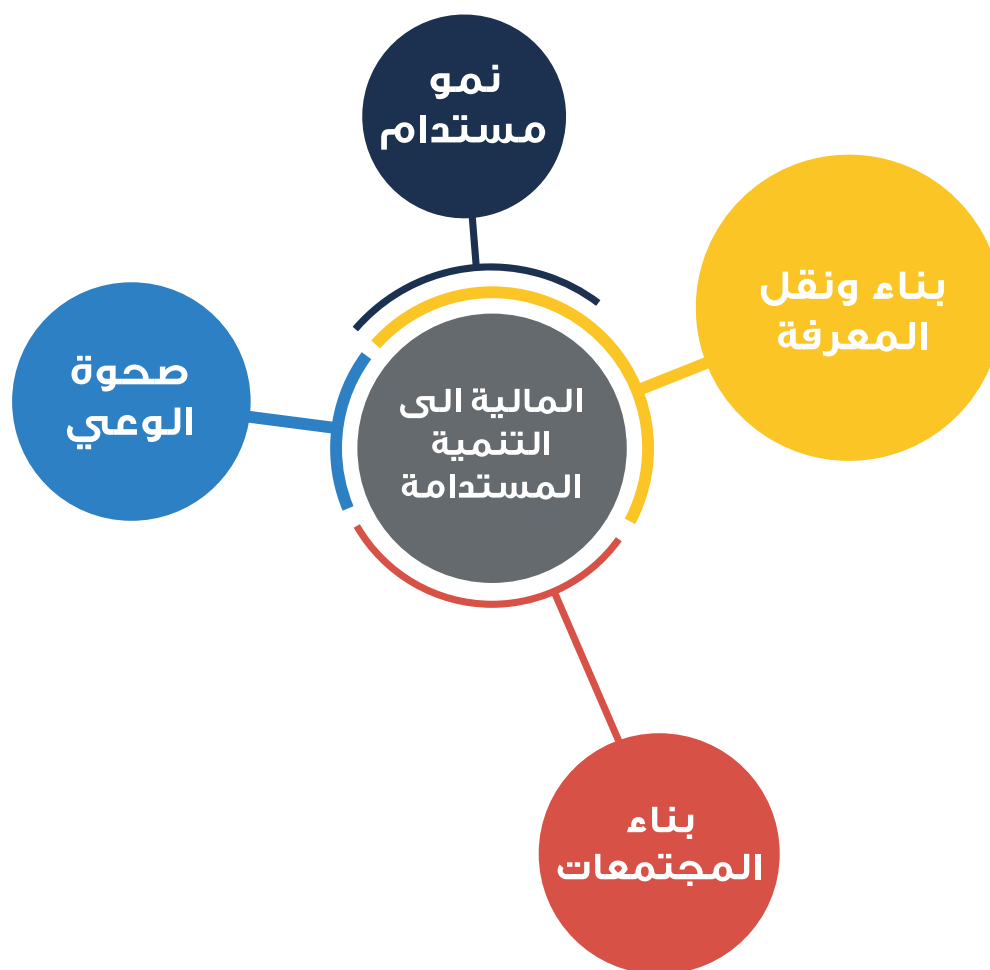
تسعى مدلاب لتكون نموذجاً تحتذي به الشركات الهادفة إلى إيجاد مجتمع صحي. فنحن نسعى بنشاط لزيادة الوعي الصحي في المجتمع وبناء مجتمعات صحية من خلال الأنشطة الصحية المستمرة، وبالأخص مشاريع صحة الأسرة، مع إبقاء الاستدامة لمجتمع صحي نصب أعيننا.

وهذا يعني تجاوز مجتمع يعتمد فقط على قطاع رعاية صحية قوي لاتباع نهج أكثر شمولية وتكاملاً، وفي الواقع فإن هذا يترجم إلى استثمار أقوى في الصحة والطب الوقائي. وقد أصبحنا أكثر إدراكاً إلى الحاجة إلى الانخراط في أنماط الحياة الصحية المعيشية، بينما علمياً مازلنا ملتزمين بوضع أعلى المعايير للعناية الطبية المخبرية. وعلى مستوى آخر لتنشئة مجتمع صحي، فإن مدلاب ملتزمة بإنشاء أكاديمية مدلاب كعامل محفز لتطور الوعي وبناء المعرفة، مجتمعياً وتقنياً، وثقافياً وروحانياً، واقتصادياً وبيئياً على أسس تتجاوز الحدود التنظيمية لتعم الفائدة على المجتمع بأسره.

كما يدعم التمويل التسويق لبناء المجتمع بتيسير بناء الأنشطة والخدمات التي تقدمها ومبادرات المسؤولية المجتمعية للشركات والمجتمع الداخلي والخارجي. وفي نفس الوقت، تسهم المالية برفع مستوى ونوعية الفحوصات في مدلاب من خلال تمويل الاشتراكات، والاعتمادات الدولية والتطورات العلمية. كما تدعم أيضاً التطورات التقنية في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتدعم المشتريات لضمان توفر المواد دائماً وضمن أعلى المعايير والمواصفات. هذه الاستدامة أيضاً طريق ذو اتجاهين، فبينما يهدف التمويل إلى دعم جميع الوظائف التنفيذية، وليس فقط التركيز على الربح، فإن كافة الوظائف التنفيذية تبني مخططاتها بطريقة داعمة للمالية بطريقة مستدامة. وهكذا يتضح نموذج "العناية" في مدلاب، كمؤسسة متكاملة تُعنى بكافة الوظائف الإدارية فيها لتدعم المالية لتحقيق الاستدامة في المؤسسة.

إن الرسم البياني أدناه يوضح العلاقة التبادلية بين المالية وكافة الوظائف الإدارية الأخرى للوصول إلى التنمية المستدامة في المؤسسة، وهي علاقة دائمة، تبدأ ولا تنتهي وإنما تستمر باستمرار الدعم الذي يعطيها الزخم للبقاء والديمومة.

وعلاوة على ذلك، ومن أجل ممارسة الاستدامة، ولتمكين المؤسسة من المساهمة في بناء مجتمع صحي، فإن العمليات المالية تتحرك خارج إطار الإدارة التقليدية، وتعلم بأن هناك علاقة كبيرة بين البيئة النظيفة والأعمال التجارية المستدامة؛ ولذلك علينا الحفاظ على عملياتنا مع الأخذ في الاعتبار أهمية إدارة الموارد الطبيعية بكفاءة حيث نقوم بتطبيق أساليب المحافظة على المياه والكهرباء، مع ضمان تطبيق معايير الإدارة الآمنة للنفايات.





## من المالية إلى التنمية المستدامة

يُبين عالمي الإدارة جونسون وبرومز من خلال عملهم في "الإدارة بالوسائل" طريقة العمل التي تحاكي تلك في مدلاب، حيث أننا نغذي طموحات السعي والتطور لأنها مهمة بالنسبة لنا، ونحن نحتوي ونرعى الموظفين، واحتياجات العملاء بدلاً من التركيز فقط على الربح والهدف المالي. إن الشركة التي تسعى فقط الى الربح المالي تضحى بموظفيها والعلاقات الإنسانية التي تربطهم، ونحن في مدلاب نعتمد على تنمية هذه العلاقة ونعتني بها، لاننا نؤمن بأن رأس المال الحقيقي يكمن في التنوع الواسع المبني على العلاقات الانسانية لموظفينا.

إن الدائرة المالية في مدلاب تعلم أن الأرباح أساسية لبقاء المؤسسة، ولكنها ليست الهدف من وجودها، حيث أن المعلومات المحاسبية تقيس وتحفظ بمعلومات نتائج عمل المؤسسة على مستوى واسع، ولكنها تفتقر إلى العلاقات الداخلية المؤدية لهذه النتائج، ولذا فإن الانتقال من التمويل للتنمية المستدامة يتطلب أن ننظر إلى المؤسسة بعمق، وندرك النظم والعلاقات الداخلية التي تربط الناس بعضهم ببعض داخل المؤسسة، ومع العملاء والمجتمع المحلي كمنظومة واحدة.

إن تحويل التمويل إلى التنمية المستدامة يعني أن مدلاب تراعي رأس المال المادي، والبشري، والثقافي، والاجتماعي، والفكري لبناء رؤية طويلة الأجل ولبناء استراتيجية للمؤسسة، وتعكس الوظائف المالية بدورها العناية في جميع الوظائف الإدارية، فهي مثل الزيت في المحرك الذي يُسهّل كافة العمليات ويساهم في التطوير في المؤسسة. وهكذا فإن المالية تدعم الموارد البشرية في تطورها إلى صحة الوعي، في المساعدة على خلق الاستقرار والراحة الوظيفية، والتي بدورها تساهم في خفض معدل الدوران في المؤسسة وتنعكس ايجابياً على النمو المالي.

إن نبض مدلاب يساهم في استمرار العمل وتعزيز العلاقات التي تربط العاملين ببعضهم البعض، ومع المراجع أيضاً، ويسهل أيضا رد الفعل اللازم لضمان سلامة هوية هذا النظام. وفي الواقع يوفر كافة المعلومات المطلوبة لتلبية احتياجات كل مُراجع وربما هو أقوى ممارسة استخدمتها مدلاب على مر السنين.

إن التطور من نموذج العمليات التقليدي إلى بناء المعرفة والبحث المؤسسي، يطور دور كل وظيفة، فالعمليات في مدلاب تشمل التطوير العلمي، والجودة والسلامة، وتكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى إدارة المشتريات. والفريق العلمي هو مصدر التطور العلمي في مدلاب، فهو فريق يحمل على عاتقه مسؤولية تفعيل نموذج العمل الجماعي، وذلك بدعوة العدد الكبير من الخبراء الاستشاريين، وكل متخصص في مجال الطب المخبري في مدلاب، لتبادل معارفهم وخبراتهم مع المؤسسة بأكملها، فضلاً عن الأوساط الطبية بوجه عام، وبالتالي خلق وتبادل المعرفة المؤدي إلى الهدف الأسمى لمدلاب وهو تنمية المجتمعات الصحية من خلال زيادة الوعي العميق.

ويقوم فريق إدارة المشتريات بدعم الدائرة العلمية عن طريق البحث وشراء أحدث تقنيات الطب المخبري لمواكبة التقنيات الحديثة وتلبية توقعات العميل.

أما دائرة الجودة والسلامة والتي تُعنى برقابة الجودة والنوعية، فإنها تضمن تنفيذ وتطبيق جميع السياسات التنظيمية والإجراءات التقنية حسب أعلى المعايير الدولية، وللتأكد أن هذا التطبيق ينبع من إيمان الموظفين بأهمية وضرة التقيد بتعليمات الجودة والسلامة، عوضاً عن التقيد بها لأنها مفروضة عليهم.

وبالنسبة لدور فريق دائرة تكنولوجيا المعلومات، فهم يبادرون إلى إدخال وربط كافة العاملين في مدلاب بين الإدارة العامة وكافة مختبرات المجموعة عبر الأردن والمنطقة على حد سواء، وفي نفس الوقت تطوير طريقة العمل التقليدي من ورقي إلى إلكتروني.

إن كافة الوظائف التقنية في مدلاب تدعم مفهوم المؤسسة المتعلمة، وتعزز خلق المعرفة داخليا وعكس ذلك خارجياً مع المرضى والأطباء ومجتمعاتنا الأوسع - بما فيها الجهات الحكومية، وكذلك الهيئات غير الحكومية التي تساهم في رفع المعايير الوطنية للجودة والتميز في العمل المخبري الطبي. إن لمدلاب مهمة كمؤسسة تُعنى ببناء ونشر المعرفة والعلوم لتعكس ذلك على المجتمع الصحي.

**”في الاقتصاد حيث اليقين الوحيد هو عدم اليقين،  
فإن المصدر الوحيد للميزة التنافسية الدائمة هو المعرفة“**

ايكوجيرو نوناكا (١٩٩١)



## من العمليات إلى بناء المعرفة

في بداية القرن الحادي والعشرين، لاحظ المستشار الإداري العالمي المعروف والكاتب بيتر دراكر، بأن هنالك مجتمع جديد أخذ في الظهور، أطلق عليه اسم "مجتمع المعرفة"، وهو مجتمع يختلف اختلافاً جذرياً عن "المجتمع الصناعي"، حيث أن اكتساب وتطبيق المعرفة بطريقة تؤدي إلى الابتكار، ستصبح هي عوامل المنافسة الرئيسية بين الشركات والمؤسسات في العالم. ويمضي نوناكا وتاكيوتشي - أساتذة اليابان لشركات "بناء المعرفة"، فيقولون أن خلق المعرفة سيصبح مفتاح الحفاظ على الميزة التنافسية في المستقبل، ذلك لأن متطلبات وحاجة العملاء والبيئة التنافسية في تغير مستمر، لذا فالمعرفة تصبح قديمة بسرعة، حيث أن المدراء في شركات "بناء المعرفة" يُسَخرون سنوات الخبرة لديهم لخلق منتجات ناجحة وخدمات جديدة وانظمة مبنية على المعرفة. وهكذا أصبح "بناء المعرفة" هو حجر الزاوية لجعل أي عمل ناجح.

إن عملية بناء المعرفة والابتكار استناداً إلى البحوث العلمية في مدلاب تعتمد على تغذية الهيكل التنظيمي المتسم بالمرونة والقابل للتكيف، مع الاحتفاء بعمق واتساع الخبرة المتراكمة ضمن أفراد أسرة مدلاب. إن مجموع التخصصات العلمية، وسنوات التجربة والخبرة في مدلاب تساهم في جعل مدلاب مؤسسة مبنية على "بناء معرفة علمية" واسعة وكبيرة في مجال طب المختبرات.

غير أن هذا وحده لا يكفي، فإن وضع مبادئ توجيهية لتقاسم ونقل المعرفة، وتوظيف مدلاب لمدراء يقومون بتشجيع العلاقات الاجتماعية الجيدة التي تُظهر المعرفة وتواصل خلق المعارف باستمرار، الأمر الذي يسهل الابتكار والإبداع كنتيجة طبيعية لهذا التواصل. إن مدلاب توفر بيئة غنية للتعليم تمكنها من تطوير مواهب أفرادها، وتقاسم وتبادل المعرفة، وبناء القدرات ورفع كفاءة موظفيها، لتتمكن من تحقيق رؤيتها المشتركة.

إن إحدى أنجح الطرق في إنشاء معرفتنا هو خلق معايير العمل الموحدة، وهو إجراء ذو أهمية خاصة لتعليم موظفينا تعريف العمل الذي يؤديه في المختبرات ووصف وتصوير وتوثيق خطواته، وهو جزء أساسي من متطلبات الاعتماد الدولي الذي نلتزم به، كما أن توحيد طريقة العمل تمكننا من تتبع خطى وتيرة العمل في المختبرات الطبية أو ضمن وظائف الإدارة للحصول على أفضل خدمة ممكنة للعميل. إننا في مدلاب مثل القلب النابض بانتظام ليضخ الدم إلى الجسم، نعمل بانتظام وتناغم عال كوحدة واحدة.



فإننا نجسد في مدلاب نموذج القلب،  
عدة دقائق ونبض واحد.



## من الموارد البشرية إلى صحة الوعي

لموظفي مدلاب دور حيوي في نمو واستدامة المؤسسة، ويحملون مسؤولية هامة وهي ضمان حصول المراجعين على أفضل خدمة لهم مع مدلاب، من خلال تقديم أجود الخدمات الطبية المخبرية الدقيقة، في الوقت المناسب وفي بيئة تتسم بالتعاطف والعناية والكفاءة المهنية العالية. وبعبارة أخرى فهم "نبض" مدلاب، نهدف إلى غرس الشعور بالقيمة ومعناها وتعزيز رفاه كل من أفراد أسرة مدلاب بتشجيع اتباع أسلوب حياة صحي، لنحدث فرقاً ذا مغزى في حياتهم.

وكما مرت مدلاب كمؤسسة في عدة مراحل في رحلتها، فإننا نعي بأن لكل موظفينا في رحلة حياتهم غاية داخلية وخارجية. فالغاية الخارجية (الظاهرة) هي الوصول إلى الهدف وتحقيق ما تم التخطيط له، أما الغاية الداخلية فهي رحلة الشخص مع وعيه في الحاضر، وهي الدافع الرئيسي للقيام بما نحب، ونعتني ونبدع بما نقوم به.

إننا نسعى في مدلاب ومن خلال ثقافة المؤسسة المتطورة، في العمل على إيجاد وجهة نظر فردية، ونظرة فريدة من نوعها في الحياة، لكل فرد من أفراد أسرة مدلاب. وهكذا تصبح المؤسسة بطبيعتها مستمرة في الإبداع، واعية ومستمرة في التطور لتعزيز تنمية الفرد، والمؤسسة والمجتمع. إن المهام العملية في مدلاب تسير على خطى التنمية المستدامة، سواء من حيث الأعمال الفردية والمهام الشخصية، أو من حيث الخطط التنظيمية، والسياسات والبرامج.

إن تمكين الموظفين من التطور والنمو مع مدلاب، يمكنهم من الانخراط مع القيم المشتركة لمدلاب من أجل المساهمة في خلق ثقافة شاملة؛ وتصور طرق جديدة لتحسين كفاءة العمل والأداء، والنظم، للنهوض بالمؤسسة ككل. فنحن نسعى جاهدين لضمان تحفيز موظفينا للأداء وتلقيهم معاملة منصفة، وبالتالي نخلق جواً من الإنصاف بما فيه الانصاف بتوظيف الذكور والاناث، والشفافية، والثقة والاحترام في ظل غنى التنوع المجتمعي.

إن التعليم المستمر وتبادل المعرفة ومهارات التدريب يعني أن لدى موظفي مدلاب الفرص للمشاركة في رحلة مدلاب، وللنمو في المسارات الوظيفية المختلفة في نفس المجال أو في مجالات الإدارة في المؤسسة.

**“إن صحة الوعي هي الخطوة التالية في تطور البشرية؛”**

ايكهارت تول

## بعض النشاطات والنشاطات التوعوية المجتمعية لمدلاب في الأردن

مدلاب ومؤسسة إنقاذ الطفل في عام ٢٠١٢ ولمدة ٤ سنوات: قامت مدلاب بفحص ٤٠ ألف امرأة وطفل لفحص فقر الدم، وتأتي هذه الحملة ضمن مبادرة مؤسسة إنقاذ الطفل لحماية النساء والأطفال اللاجئين وفي مناطق الفقر في الأردن.

حملة مدلاب الوطنية لعام ٢٠١٣: بمناسبة العيد العشرين لمدلاب، وكجزء من حملة مدلاب لنشر ثقافة الطب الوقائي، قامت مدلاب بعمل يوم طبي مجاني لأفراد المجتمع في ٣٣ فرع في ذلك الوقت. وقد رعت الحملة وزارة الصحة الأردنية، حيث قامت مدلاب بفحص أكثر من ٩٠٠٠ شخص لفحص السكري التراكمي، فيتامين ب١٢، وهرمون الغدة الدرقية، وقد نتج عن ذلك تقرير دقيق ومهم تم تقديمه إلى وزارة الصحة الأردنية.

مدلاب مع الجمعية الملكية للتوعية الصحية: في عام ٢٠١٣ قامت مدلاب بالتعاون مع الجمعية الملكية للتوعية الصحية، وتبنت أربع مدارس حكومية لمساعدتها على تطبيق معايير السلامة والنظافة العامة حسب معايير منظمة الصحة العالمية.

حملة عيد الام ٢٠١٧: في شهر آذار ٢٠١٧ وبمناسبة عيد الام، قامت مدلاب بفحص مخزون الحديد المجاني في كافة فروعها في الأردن والبالغة آنذاك ٤٠ فرع، مجاناً ولمدة ثلاثة أيام. وقد قامت مدلاب بفحص ٩٠٠٠ امرأة خلال هذه الحملة التي تم الإعلان عنها عبر الانترنت، وقد ساهمت في نشر التوعية بخصوص نقص الحديد.

أيام مدلاب الطبية المجانية: تقوم مدلاب بعمل أيام طبية مجانية بالتعاون مع منظمات عدة، ومدارس وجهات صحية حكومية وغيرها، وذلك لنشر التوعية الصحية للمواطنين في الأردن، إن هذه الاستراتيجية فعالة لدمج مجموعة مختبرات مدلاب مع المجتمعات العاملة فيها، حيث يقوم الموظفون بالتبرع بوقتهم والمساهمة بعلمهم في هذه الحملات.

اليوبيل الفضي: احتفلت مدلاب بمرور ٢٥ عاماً على تأسيسها بافتتاح مبنى الإدارة العامة الجديد والذي تم تحت رعاية صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد الله الثاني ابن الحسين. وبالتزامن مع يوبيلها الفضي أطلقت مختبرات مدلاب الحملة الوطنية لفحص فيتامين دال مجاناً والذي غطى كافة محافظات الأردن وافرغ مدلاب في شمال العراق.





إن قوة المجتمع لخلق الصحة هي أكبر بكثير من أي طبيب أو عيادة أو مستشفى.

مارك هايمان

## من التسويق إلى بناء المجتمعات

تطورت مدلاب من وظيفة التسويق والاتصالات التقليدية، لتبني جسوراً تربط أفراد أسرة مدلاب معا في ثقافة التعاطف والعناية، التي تدعم بدورها رفاه المرضى وصحة المجتمعات التي تخدمها. إن المشاركة في المجتمع وتعزيز روابط العلاقات القوية في مكان العمل تمنح الفرد سعادة غامرة. على الرغم من أهمية دقة نتائج فحوصاتنا الطبية، إلا أن "تجربة المراجع" معنا على نفس قدر الأهمية، وهو جزء حيوي من بناء علاقات مع المجتمعات المحلية التي تعتمد على الاحترام والثقة والتعاطف والعناية.

فنحن نهتم بالقضايا المحلية المبنية على احتياجات وتطلعات مجتمعاتنا المحلية، والاستفادة من شراكاتنا مع المنظمات الحكومية وغير الحكومية من أصحاب المصلحة الذين نتشارك معهم في نفس القيم والأهداف لخدمة هذه المجتمعات. ونحن نشجع باستمرار جميع فروع مختبراتنا للتواصل مع المجتمع المحلي الذي تعمل فيه والتعامل معها من خلال مختلف أنشطة وفعاليات بناء المجتمع.

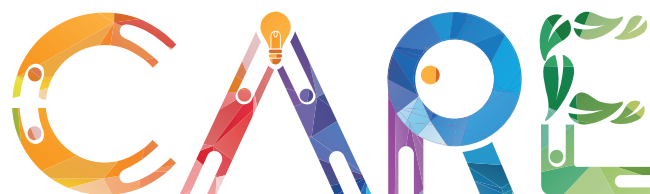
أما على مستوى الشركات، فإن مشاريع "المسؤولية المجتمعية" تعتمد على الاشتراك ما بين مدلاب والجهات الحكومية، ومنظمات المجتمع المدني لإحداث فرق حقيقي في المجتمع، وهذا الالتزام بأنشطة المسؤولية المجتمعية قد أصبح ركناً أساسياً في عملنا لبناء وتنمية المجتمعات الصحية ونحن ملتزمون بهذا الدور.

” هنالك مجتمع من الأرواح، انضم إليها، واشعر بالسعادة تخمرك وأنت تمشي في الضوضاء، وقد أصبحت أنت الضوضاء.“

جلال الدين الرومي



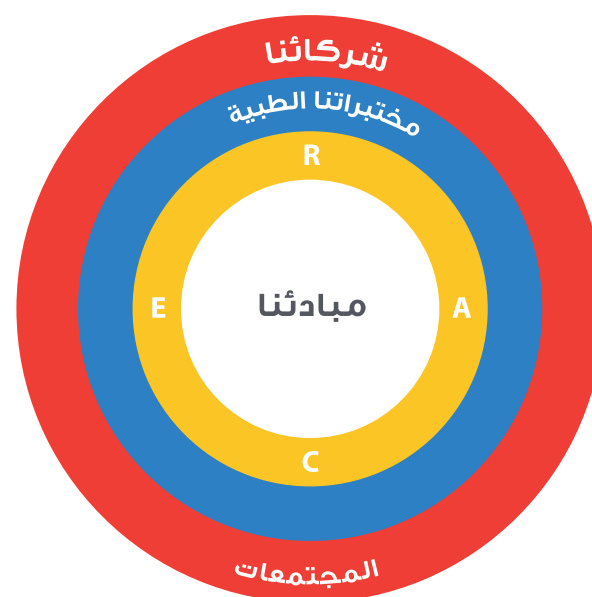
الشكل ١



الشكل ٣



الشكل ٢





## مسيرة مدلاب إلى المؤسسة المتكاملة

إن رحلة مدلاب إلى المؤسسة المتكاملة تشبه عمل الأوركسترا، حيث مجموعة العازفين المحترفين الذين يعزفون على عدة آلات موسيقية مختلفة، وبانسجام وتناغم تام لينتج موسيقى رائعة، فهي معتمدة على مستوى عال من التواصل والانسجام بين أفرادها، والعمل المؤسسي والمجتمعات التي تخدمها. إن رحلة مدلاب إلى التكاملية هي تحول غير مسبوق للوظائف الإدارية التقليدية إلى أعلى من ذلك بكثير، حيث يتحول التسويق إلى بناء المجتمعات، والموارد البشرية والتطوير المؤسسي إلى صحة الوعي، والعمليات إلى بناء المعرفة وأخيراً المالية إلى التنمية المستدامة. إن هذا التحول هو أساس "العناية" في مدلاب ويدعم رؤية المؤسسة في تنمية ودعم المجتمعات الصحية. (الشكل ١)

إن الشكل التوضيحي (٢) يبين علاقة مدلاب بمبادئها الواقعة في المركز، فهي الأساس الذي انبثقت منه مدلاب، والتي تترجم إلى الواقع عن طريق "حلقات العناية"، إضافة إلى برنامج التوجيه الفني في رحلة مدلاب، وعند تطبيق هذا النموذج، فإننا نخدم بعضنا البعض، ومراجعينا وشركائنا، ومجتمعاتنا المحلية كنيسة واحدة، نابعة من المبادئ التوجيهية نفسها، والتي تتحرك بنا نحو بناء ودعم المجتمعات السليمة والصحية، حيث يقوم كل مختبر وفريقه الفني الطبي بدوره بخدمة المراجعين والمستشفيات، والمنظمات وأصحاب المصالح المشتركة، والمختبرات المرجعية، مع التركيز على تعزيز الوعي الصحي للمجتمع، وهي حلقة تدور فيها كل أجزاء مدلاب.

حلقات العناية في مدلاب: تمكين واستدامة التكامل المؤسسي.

إن حلقات العناية وسيلة لتعزيز الاتصال، والتعليم، والانسجام والابتكار في بيئة سليمة آمنة ومتوازنة، وفي نفس الوقت خالية من التدرج الإداري أو الألقاب.

إن عقد هذه الحلقات غير الرسمية عبر مدلاب، وبين المختبرات والإدارة هي بمثابة أداة هادفة لتمكين واستدامة التكامل وخلق العناية والرعاية في مدلاب. إن الهدف من حلقات العناية هو تعميق التواصل بين الأفراد، وتدعيم التعاطف والتفاهم وإيجاد بيئة آمنة للإبداع والابتكار. (الشكل ٣)

## مبادئنا

### إلهامنا

• المساهمة في تنمية مجتمعات صحية عبر منطقة الشرق الاوسط، بتقديم الخدمات الطبية المخبرية على أعلى المستويات، وبتكامل وانسجام بين فريق مدلاب والمجتمعات التي نعمل بها.

### طريقنا

- أن نكون مؤسسة متجذرة في العمل الجماعي في توفير الخدمات المخبرية الطبية المثلى ضمن أعلى معايير الجودة الدولية.
- أن نكون مؤسسة يحركها الابتكار والإبداع، تواكب أحدث التطورات التكنولوجية في مجال الطب المخبري، وفي نفس الوقت تُدفع بعجلة التنمية التنظيمية والمجتمعية وخلق المعرفة في المؤسسة.
- تهيئة بيئة إيجابية وأمنة تجسد التعاطف تجاه مجتمعاتنا، والمرضى والزلاء. وأن تتوافق دوافعنا الداخلية مع المؤسسة.

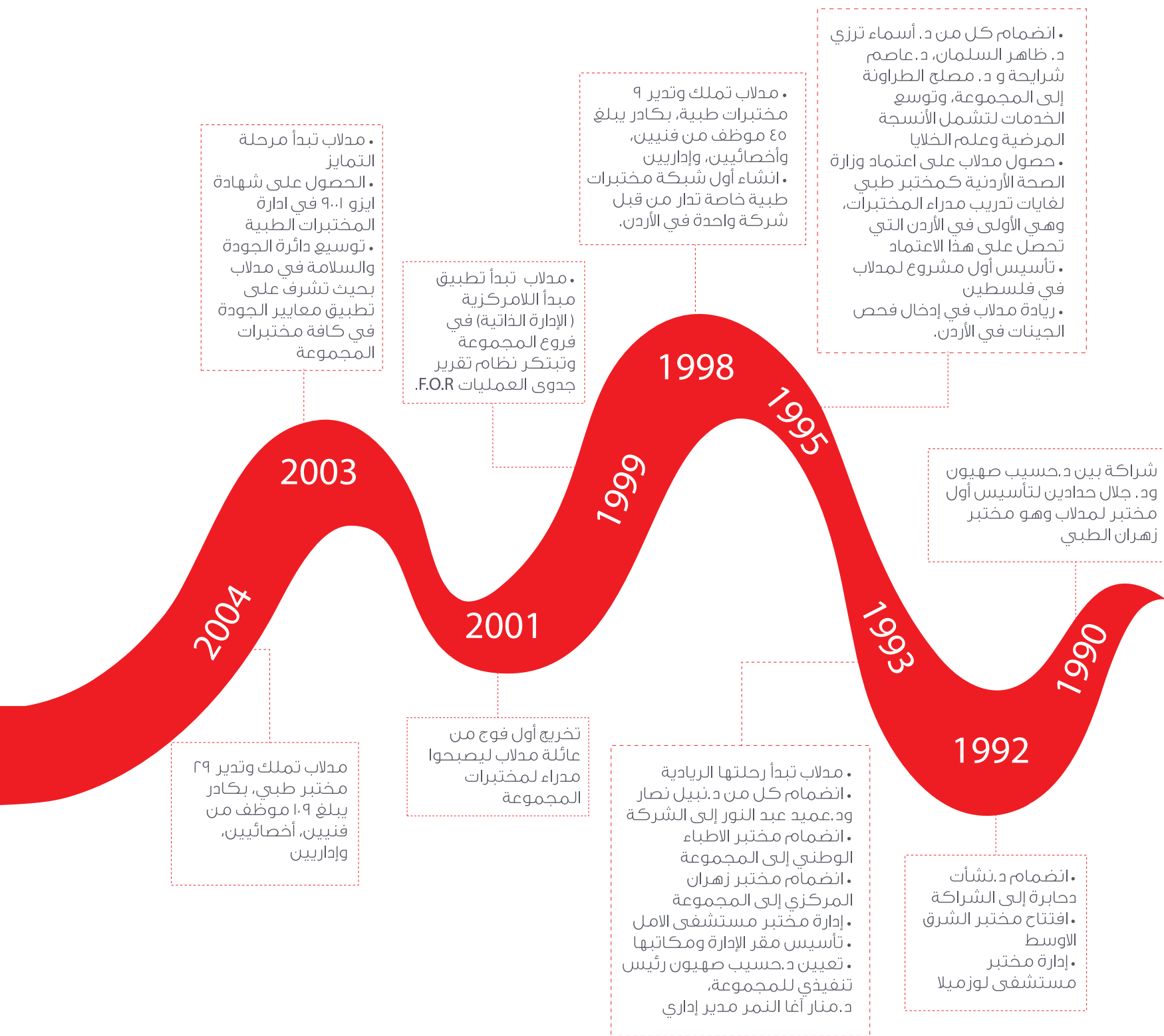
### عقيدتنا الراسخة

- العناية: إننا نعمل ضمن أعلى مستويات المهنية والخبرة في مجال الطب المخبري، ونعامل مرضانا، وموظفينا، وكل من له صلة بأعلى درجات الاحترام، والتعاون والمهنية، لبناء علاقة إيجابية أساسها الثقة والاستدامة. إننا فخورون بطاقمنا المتعدد المواهب والثقافات رجالاً ونساءً التي تُستمد من ثقافة الشرق الأوسط الغنية بالكرم والتعاطف، ويبقى شعارنا " وراء كل عينة حياة".
- التواصل والتعلم: إننا نشجع الحوار التفاعلي المفتوح الذي يؤدي إلى بناء وتدعيم ثقافة إيجابية، ويحفز على التعلم وتبادل المعرفة والابتكار التكنولوجي والاجتماعي.
- المجتمع والوعي: إننا نلبي احتياجات المجتمعات التي نخدمها بحماس وبانسجام الدوافع الداخلية لموظفينا مع إلهام المؤسسة.
- العمل الجماعي وروح الفريق: نعمل كفريق واحد لتحقيق الأهداف المشتركة مع الربط بين تنوع الثقافات الداخلية وتلك التي نخدمها.



# تاريخ مدلاب عبر السنين





كما أصبحت مدلاب مرجعاً للأطباء والمرضى على حد سواء، وذلك نتيجة العمل الجماعي وجمع فريق من الاستشاريين في الطب المخبري تحت 'سقف واحد'.

وقد كان لإيمان مدلاب بأهمية إصدار نتائج موثوق بها، يركز عليها الأطباء في اتخاذ قرارات صحيحة لمرضاهم، الأثر في الحصول على اعتمادات الجودة المحلية والدولية العديدة، الأمر الذي دعم موقع مدلاب كمصدر موثوق للعمل الطبي المخبري في الأردن.

إن البيئة الآمنة والصحية التي تهيأت لموظفي أسرة مدلاب، أكدت على بناء أواصر الاحترام والعناية ضمن المجموعة، وامتدادها للمرضى والمجتمعات الطبية وغير الطبية على حد سواء، كما أن غنى وتنوع الثقافات في مدلاب يعكس قوة المجموعة وموظفي مدلاب في كل الدول العاملة فيها، وهي تثرى ثقافة المؤسسة وتؤدي إلى تقبل الآخر وأيضاً إلى الإبداع.

إن دور مدلاب كمؤسسة رائدة تُعنى بالمجتمع والبيئة المحيطة بها، وبحلقات العناية التي تقام أسبوعياً بين مختلف الدوائر والأقسام، وبين المختبرات المنتشرة في الأردن، تعمل على إثراء الحوار الداخلي للمجموعة، وتنمي التفكير المنطقي لدى العاملين فيها، وتدعم التناغم والتجانس بين وحداتها، وتنقل المعلومات بين أنشطتها بسلاسة، كما تثرى بيئة المؤسسة ككل، إذ أن حلقات العناية التي يتم عقدها تُنمي حس المسؤولية، والتوصل إلى التوافقات، والفخر في العمل الذي تقوم به، والخدمة التي تقدمها، وهو حس يُمكننا من النمو مع مؤسسة تشاركنا في الرؤية على مستوى فردي ومؤسسي، وبشكل جسدي وروحاني.

نحرص في مدلاب على أن يتطرق الموظفون إلى "غاياتهم الداخلية"، وندعوهم إلى التعمق في النفس والذات، ليدرك الفرد مغزى حياته، وينظر إلى التوافق بين رحلة حياته الشخصية وتلك في مدلاب.





## مسيرة حياة مدلاب

لم تكن فكرة العمل الجماعي في إدارة المختبرات الطبية معروفة في عام ١٩٩٣، حيث كان عدد المختبرات العاملة آنذاك حوالي ٢٠ مختبر، يعملون بشكل فردي، حيث يمتلك ويدير المختبر شخص مرخص وباختصاص طبي واحد فقط. وقد ابتكرت فكرة مجموعة الاستشارات المخبرية من محدودية هذا النموذج، وكانت مدلاب أول مؤسسة في الشرق الأوسط دمجت مجموعة مختبرات طبية بالإضافة إلى فريق متخصص في عدة اختصاصات طبية متميزة، بُنيت على النزاهة، واحترام المبادئ، والعمل الجماعي وتقديم الخدمة المثلى للمرضى في مجال الطب المخبري.

وقد أصبحت مدلاب نموذجاً للنجاح في المجال الطبي المخبري في الأردن، حيث كانت رؤية وشغف الفريق المؤسس تنصب في خدمة المجتمعات، وتقديم أفضل وأعلى مستويات العمل المخبري الطبي والإنساني في نفس الوقت، في جو مهني عال يؤكد على هدف المؤسسة لبناء ودعم المجتمعات ونشر التوعية الصحية والطب الوقائي.

إن التنوع الفني في البيئات والأديان والبلدان التي عاش فيها المؤسسون أثري تجربة مدلاب، حيث تبلورت بثلاثة أهداف مشتركة: واجب خدمة المجتمع، والالتزام ببناء ونشر المعرفة، والتصميم على كسر القيود المفروضة على نموذج العمل السائد آنذاك، بإدارة المختبر من قبل شخص مرخص واحد، وفتح أبواب الإمكانيات والاحتمالات اللامحدودة من التوسع والاستدامة.

في نفس الوقت، أثري المؤسسون مدلاب بقدرات فريدة من نوعها كقادة وملهمين، حيث أصبحت مدلاب جاذباً للمختصين في الطب المخبري الذين يشاركون ويؤمنون أيضاً في أهمية العمل الجماعي المؤسسي، وتقديم خدمة ذات نوعية عالية، إلى جانب إيمانهم بالتعليم المستمر.

## مسيرة علم

لقد شهدت مدلاب تقدماً مستمراً منذ عام ١٩٩٣، لتصبح نموذجاً يُشاهد له في الطب المخبري في الشرق الأوسط، حيث كان لتمسك مدلاب الصارم بمعايير ضمان الجودة العالية في بيئة آمنة للعمل، ضمان نتائج دقيقة وموثوق بها.

وقد واجهت رحلتنا في مدلاب الصعوبات والتحديات، وبالرغم من ذلك فقد تمكنا من تتويج المراحل الرئيسية بإنجازات رائعة تم تحقيقها، وهي التي منحتنا الزخم اللازم للاستمرار في تحقيق النجاحات تلو الأخرى. لقد اعتمدنا على الإلهام، والرؤية والمعتقدات الجوهرية في مدلاب، التي ساهمت في توسيع معرفتنا وتطورنا في العلوم المخبرية الطبية، وهي سبب وجودنا ومثابرتنا في العمل الجماعي المؤسسي في الطب المخبري.

إن الثقة التي يوليها الأطباء والمرضى لمدلاب هي ثروة لا تقدر بثمن، فهي نتيجة العمل على أعلى المستويات المهنية وإصدار نتائج دقيقة وصحيحة يتم الاعتماد عليها للتشخيص الصحيح، ومن ثم العلاج والمتابعة. لا يوجد شيء مجز في عملنا مثل خلق سُمعة طيبة محترمة في الأوساط الطبية، وهي بطبيعة الحال نتيجة العمل المؤسسي الجماعي لأسرة مدلاب من ذوي الخبرة والمهنية العالية.

مع محبتي،  
د.نشأت دخابرة  
نائب الرئيس التنفيذي للعلوم



“

في مدلاب نحن نؤمن بأن وراء كل عينة حياة.

د. نشأت دحابة

”

## مسيرة حياة مرتكزة على التكامل في المجتمع والمؤسسة

منذ اللحظات الأولى من حياتنا وحتى نهايتها نواجه تحديات جديدة، في كل لحظة نتعلم أشياء جديدة، نرى أناس جدد، نستكشف حضارات وثقافات ومعتقدات جديدة، نواجه المشاكل، نتخرج، نتزوج، نربي الأبناء، نصاب بأمراض، نفقد الأحباء، وفي خضم كل ذلك علينا التأقلم مع كل هذه التجارب بطريقة أو بأخرى.


إننا في مدلاب نعي أن رحلة حياة موظفينا لها هدفين: خارجي وداخلي. يرمي الهدف الخارجي إلى تحقيق مقصد في المستقبل، ولكن إذا كان المرء منغمساً في الخطوات التي ستأخذه إلى المستقبل، لتصبح أكثر أهمية له مما سيعيشه الآن، فإنه حتماً سيفضل عن هدف الرحلة الداخلية، الذي لا علاقة له بوجهة المرء بقدر كيفية وصوله إليها.

عندما يصبح المرء مدرّكاً لذاته، فإن ما يحدث فعلاً هو أن تصبح ذاته مدرّكة لوجودها وتكون حاضرة دائماً. وربما الشيء الوحيد الذي يهم حقاً، وهو مفقود من حياتنا، هو وعينا بمكنونات أنفسنا وحقيقتنا القوية اللامرئية في إطار الوازع الذاتي، وأن نعيشها خلال رحلتنا.

إننا ندرك أن الجزء المحوري من رحلتنا إلى المؤسسة المتكاملة هو إنشاء مجتمع داخلي صحي وسعيد، والمحافظة عليه حتى تكتمل حلقة العناية، بحيث تكون هذه الحلقة حافزاً ليعيش الجميع بوازع ذاتي متماثل مع مسار المؤسسة وقيمها وتاريخها الغني ونظرتها المستقبلية.

إننا في مدلاب ننظر بعمق، لنرى الأسس المتجددة والواهبة للحياة، وطريقنا إلى المؤسسة المتكاملة هو جزء متكامل مع غايتنا من أجل تنمية مجتمعات سليمة وصحية.

مع محبتي،  
د. منار "أغا" النمر  
نائب الرئيس التنفيذي للإدارة



في مختبرات مدلاب نحدد دائما القيم والدوافع الداخلية والمكتسبة والتي لها دور أساسي في العناية بمن حولنا وبأنفسنا كما نبحث بدواخلنا عن أسباب العطاء بمعناه المجمل والعطاء لبناء مؤسسة مدلاب.

الدكتورة منار "أغا" النمر



## دعوة إلى التكامل

كما هو شأن الإنجازات العظيمة في الحياة، كل شيء يبدأ بحلم؛ حلم إنشاء مؤسسة من مجموعة مختبرات طبية عالية الجودة، تخدم المجتمعات المحلية عبر المنطقة وتقدم رعاية مثالية للمريض بجودة عالية وتوفر الفحوصات التشخيصية. هو حلم بناء المجتمعات الصحية من خلال مشاركة المجتمع، وبناء الوعي، بمنهجية متكاملة تهدف إلى تحقيق مؤسسة العناية.

بطبيعة الحال، فإن كل مؤسسة تمر في مراحل مختلفة للتطور، من الريادة إلى التمايز ومنه إلى التكامل، وهي أشبه ما تكون بمراحل نمو وتطور الإنسان من الطفولة إلى البلوغ والنضج، وترتبط كل مرحلة من مراحل الحياة المؤسسية بشكل محدد من النهج التنظيمي وأسلوب القيادة والتفاعل مع المجتمع. إن رحلة مدلاب للتحويل والتطور من الريادة إلى التمايز أدى إلى مرحلة التكامل بشكل ممنهج، فهي مؤسسة متكاملة تُعنى بالمجتمع المحلي.

تميزت مدلاب خلال مرحلة الريادة، بتطوير ثقافة مؤسسية خاصة بها، استندت إلى العمل الجماعي في الطب المخبري، وتطوير الموظفين، وخدمة المجتمع والاستدامة على المدى البعيد من خلال بناء القدرات.

وقد رسخت إدارة مدلاب في مرحلة التمايز التزامها العالي والمهني، لتقديم أفضل الخدمات للمرضى وللمؤسسات الطبية، وذلك بحصولها على أعلى درجات الاعتماد العالمي الطبي المخبري لضمان جودة النتائج ودقتها.

لقد تعهدت مدلاب خلال تطورها بالتأكيد على الجودة وتوفير الخدمة المميزة لعملائها في بيئة تتسم بالثقة والتوافقات. وفي أسرة مدلاب، اعتمدنا نهج الشفافية والنزاهة، ونسعى إلى غرس قيم العناية والرعاية في كل ما نفعله. ونؤمن بأن مشاركة الفريق الواحد لنفس القيم والمبادئ يؤدي حتماً إلى نتائج مبهره وأداء متميز.

إن رحلتنا إلى التكامل هي رحلة إنسانية، متجذرة في الاصول العربية وممتدة إلى الأفق البعيد، بهدف تنمية مجتمعات صحية.

مع محبتي،  
د. حسيب صهيون  
مؤسس، الرئيس التنفيذي ورئيس هيئة المديرين



ان القيادة النموذجية تعزز الإلهام لدى الموظفين وتمدهم بالحيوية.

الدكتور حسيب صهيون

فهرس نبض مدلاب

٩..... دعوة إلى التكامل

١١..... مسيرة حياة مرتكزة على التكامل في المجتمع والمؤسسة

١٣..... مسيرة علم

١٤..... مسيرة حياة مدلاب

١٦..... تاريخ مدلاب عبر السنين

١٩..... مبادئنا.....

- إلهامنا
- طريقنا
- عقيدتنا الراسخة

٢٠..... مسيرة مدلاب إلى المؤسسة المتكاملة

٢٢..... -١ من التسويق إلى بناء المجتمعات

٢٤..... -٢ من الموارد البشرية إلى صحة الوعي

٢٦..... -٣ من العمليات إلى بناء المعرفة

٢٨..... -٤ من المالية إلى التنمية المستدامة

٣٠..... نحو مجتمع صحي

٣٢..... اقتباسات من عائلة مدلاب



إعداد:  
زينة صهيون

ترجمة:  
هيا الشنقيطي

لجنة التحرير:  
دكتور حسيب صهيون  
دكتورة منار آغا النمر  
بروفيسور روني ليسيم  
بروفيسور الكساندر شيفير  
بروفيسور عادل رشيد

مساعد بحث:  
ريم عقل

تصميم جرافيك:  
دعاء الفرواتي

مع شكر خاص لكل من  
دكتور نشأت دحابة، السيد حازم جميعان، السيد نائل السعودي  
السيد عماد خوري، السيد خالد السمهوري، دكتور جورج صهيون  
دكتور مجدي أبو هنطش





اطلالة مبنى الادارة العامة لمختبرات مدلاب



الطبعة الأولى 2019

جميع الحقوق محفوظة

لا يجوز إعادة كتابة أي جزء من هذا الكتاب أو حفظه داخل أي نظام أو نقله بأي شكل وبأي وسيلة سواء كانت الكترونية، آلية، طباعة الكتاب أو تسجيله باستثناء الإقتباسات القصيرة في الملاحظات المطبوعة، دون إذن مسبق من الناشر.

الادارة العامة - جبل عمان - شارع زهران - مجمو 130

+962 6 590 0090 | +962 6 463 1544

[www.medlabsgroup.com](http://www.medlabsgroup.com)

رقم الايداع: 3344/7/2018

نبض واحد  
عيش روح العناية

MedLabs®  
Consultancy Group  
مختبرات مدلاب