

هيئة الهلال الأحمر السعودي
SAUDI RED CRESCENT AUTHORITY



نسعى لنحييها
WE STRIVE TO SAVE

التقرير
السنوي
ANNUAL REPORT



نسعى لنحييها
WE STRIVE TO SAVE





صاحب السمو الملكي الأمير

محمد بن سلمان بن عبد العزيز آل سعود

ولي العهد رئيس مجلس الوزراء

" تتقدم المملكة بخطى ثابتة في برنامج ضخم يهدف إلى التطور والتغيير، وطموحنا لا حدود له "



أولاً: القسم التمهيدي

نسعى لنحييها
WE STRIVE TO SAVE



MEDIA SRCA

هيئة الهلال الأحمر السعودي
SAUDI RED CRESCENT AUTHORITY



كلمة معالي وزير الصحة رئيس مجلس إدارة الهيئة



المؤهلة وتقنياتها المتطورة، للإسهام في تسهيل أداء الشعائر الدينية بأمان، تأكيداً لاهتمام القيادة الرشيدة في تقديم أفضل الخدمات للحجاج والمعتمرين.

تضع الهيئة تنمية قدرات الأفراد في صميم استراتيجيتها، إيماناً منها بأن التمكين المعرفي والتدريب المستمر هما الأساس لتعزيز الجاهزية المجتمعية في مواجهة الحالات الطارئة، ومن هذا المنطلق، تعمل الهيئة على إطلاق برامج تدريبية وتوعوية متطورة تهدف إلى نشر ثقافة الإسعافات الأولية، ورفع مستوى الوعي الصحي بين كافة فئات المجتمع، مما يسهم في بناء مجتمع أكثر استعداداً وقدرة على التعامل مع الأزمات بفعالية.

لقد وضعت الهيئة حماية الأرواح في مقدمة أولوياتها، وسعت إلى تقديم خدمات إسعافية فاعلة لكافة المحتاجين، مع التركيز على رفع سرعة الاستجابة للطوارئ من خلال التنسيق الفعال مع كافة شركاء القطاع الصحي، لضمان تقديم الخدمات بكفاءة واحترافية، كما أسهمت الهيئة بدور محوري في إنجاح العيد من الفعاليات والمناسبات الوطنية، حيث شكلت فرقها الإسعافية جزءاً أساسياً من منظومة الأمن والسلامة، مما يعزز التزامها الراسخ بخدمة الإنسان والمجتمع وتحقيق مجتمع أكثر صحة، كما يبرز الدور المحوري للهيئة بشكل واضح خلال مواسم الحج والعمرة، إذ تعمل بمنظومة متكاملة لضمان أعلى مستويات السلامة والراحة لضيوف الرحمن، عبر كوادرها

شهدت السنوات الماضية تحولات سريعة في الإنجازات الوطنية المتميزة التي حققتها هيئة الهلال الأحمر السعودي، والتي تجسد إنجازات وطنية رائدة، عكست طموحاتنا الكبيرة وساهمت في تحقيق توجهاتنا الاستراتيجية نحو بناء نموذج متكامل في تقديم الخدمات الإسعافية والإنسانية، كانت ثمرة رؤية مستقبلية واضحة تهدف إلى تعزيز جودة الحياة، وترسيخ رسالة المملكة الإنسانية، وتأكيد ريادتها، فقد أصبحت الهيئة اليوم ركيزة أساسية في المنظومة الصحية، حيث تؤدي دوراً حيويًا في تقديم خدمات طبية وإسعافية متقدمة تتوافق مع أعلى المعايير العالمية، مما يعكس صورة المملكة العربية السعودية كدولة متقدمة في جميع المجالات.

كما أتوجه بخالص الامتنان لجميع العاملين في الهيئة، الذين يمثلون القلب النابض لمسيرة النجاح، فجهودهم المخلصة وتفانيهم في أداء رسالتهم الإنسانية هما المحرك الأساسي لهذه الإنجازات.

نسأل الله العلي القدير أن يبارك هذه الجهود، وأن يوفقنا جميعًا لمواصلة تحقيق المزيد من الإنجازات، لترسيخ مكانة المملكة العربية السعودية كمنازة إنسانية عالمية.

هذا والله الموفق،،

أ. فهد بن عبد الرحمن الجلاجل

معالي وزير الصحة

رئيس مجلس إدارة

هيئة الهلال الأحمر السعودي

وتحرص الهيئة على إحداث تأثير إيجابي واسع النطاق في القطاع الصحي، من خلال تطوير مبادرات نوعية سنوية تهدف إلى تعزيز السلامة والصحة العامة، وتحقيق التكامل مع مختلف الجهات المعنية لضمان أعلى مستويات الجاهزية والاستجابة، كما تضع الهيئة رفع الوعي المجتمعي بالإسعافات الأولية والتعامل مع الحالات الطارئة في مقدمة أولوياتها، إلى جانب تقديم الخدمات الإنسانية للحالات الأكثر احتياجًا، مما يساهم في تحقيق أحد الأهداف الجوهرية لرؤية المملكة 2030، وهو بناء مجتمع أكثر حيوية وأمانًا.

ولا يفوتني في هذا المقام أن أوجه أسمى عبارات الشكر والامتنان إلى مقام خادم الحرمين الشريفين وسمو ولي عهده الأمين -حفظهما الله- على دعمهما السخي واهتمامهما الكبير بهذا القطاع الحيوي، الذي يشكل إحدى ركائز رؤية المملكة 2030.

كلمة سعادة رئيس هيئة الهلال الأحمر السعودي



السعودية نموذجًا عالميًا في إدارة وطب الحشود. حرصت الهيئة على تعزيز التنمية الوطنية وإحداث أثر إيجابي مستدام، وعلى استثمار طاقات الكوادر الوطنية في مجالات متعددة، حيث وفرت فرصًا واسعة للتطوع في مسارات متنوعة تشمل الإسعافي، الإنساني، البيئي، الإعلامي، الإداري، والتعليمي، وقد كان لهذا النهج أثر بالغ في توسيع قاعدة العمل التطوعي، وشهدت الهيئة خلال العام 2024م انضمام 92.611 متطوعاً ومتطوعة مساهمين في مختلف المجالات لتسهم بفعالية كبيرة كأحد أكبر القطاعات الممكنة بمجال التطوع في تحقيق مستهدف الرؤية بالوصول إلى مليون متطوع قبل حلول عام 2030 بست سنوات، إذ

مراكز الترحيل الطبي بالهيئة عبر رقم الطوارئ 997 خلال العام 2024م (4.706.979) مكالمة، نتج عنها (1.346.073) بلاغاً إسعافياً محققين بحمدالله معدل زمن استجابة يقدر بـ 13 دقيقة و30 ثانية لتلك البلاغات، كما أطلقت الهيئة مساراً تخصصياً يعنى بالإصابات رفعاً لكفائتها في الاستجابة للحوادث المرورية، إضافةً إلى المسارات المفعله في الأعوام السابقة والتي تعنى بالجلطات القلبية والسكتات الدماغية.

لقد كان لنا شرف خدمة ضيوف الرحمن خلال مواسم الحج والعمرة، حيث طبقنا خططاً استراتيجية متكاملة لضمان سلامة الحجاج، مسخرين كل طاقاتنا وإمكاناتنا وفق توجيهات قيادتنا الرشيدة، لنؤكد أن المملكة العربية

يسرني أن أقدم لكم التقرير السنوي لهيئة الهلال الأحمر السعودي لعام 2024، الذي يعكس مسيرة حافلة بالعطاء والتفاني، سطرتهما أيادٍ مخلصه وقلوب تنبض بروح الإنسانية، لقد كان هذا العام شاهداً على جهود جبارة بذلها سفراء الحياة، الذين جسّدوا رسالة الهيئة في حفظ الأرواح وتخفيف المعاناة، من خلال خدمات إسعافية وإنسانية متطورة، تؤكد التزامنا الدائم تجاه المجتمع.

شهد عام 2024 محطات مشرقة، حيث عملنا على تحقيق معادلة متكاملة بين الكفاءة التشغيلية والاستجابة السريعة، واضعين نصب أعيننا إنقاذ الأرواح وخدمة الإنسان بكل احترافية وتميز، حيث استقبلت

بلغ إجمالي المتطوعين بالهيئة 222.914 متطوعاً ومتطوعة منذ العام 2018م.

امتد أثر الهيئة إلى الساحة الدولية، حيث واصلنا تعزيز حضور المملكة دولياً عبر المبادرات الإنسانية، وعقد الشراكات الاستراتيجية في مجالات التعاون الدولي والتدريب المشترك، ليعكس ذلك التزامنا العميق بقيم المملكة ورسالتها الإنسانية، لقد حرصنا على أن يكون العطاء السعودي شاهداً على دورنا الريادي، مؤكداً التزامنا بنقل رسالة إنسانية للعالم أجمع.

بينما نستعرض هذه الإنجازات، يملؤني شعور عميق بالفخر بكل فرد من سفراء الحياة، الذين حولوا كل تحدٍ إلى فرصة، وكل موقف إلى قصة نجاح، ليؤكدوا أن التفاني والإخلاص هما جوهر رسالتنا.

ولا يفوتني أن أعبّر عن اعتزازي العميق بالدعم اللامحدود الذي توليه قيادتنا الرشيدة لكل ما يعزز خدمة الإنسان والوطن، حيث كان لاهتمامها المتواصل الدور الأكبر في تمكيننا من مواصلة مسيرتنا الإنسانية والارتقاء بخدماتنا.

في هيئة الهلال الأحمر السعودي، كل خطوة نحو المستقبل هي امتداد لمسيرة العطاء والإنجاز، نضع أمام أعيننا هدفاً واحداً لحفظ الأرواح وتخفيف المعاناة، عبر خدمات إسعافية وإنسانية متكاملة.

أسأل الله أن يديم على وطننا أمنه وازدهاره، وأن يوفقنا لمواصلة عطائنا في خدمة المجتمع والإنسانية، فحيثما نادت الحاجة، سنكون هناك، وحيثما وجدت الإنسانية سنكون نحن.

هذا والله الموفق،،

د. جلال بن محمد العويسي

رئيس

هيئة الهلال الأحمر السعودي

أعضاء مجلس الإدارة

أ. فهد بن عبد الرحمن الجلاجل
معالي وزير الصحة
رئيس مجلس الإدارة



د. نوفل بن عبدالله الجريان
ممثل وزارة الصحة



د. جلال بن محمد العويسي
رئيس هيئة الهلال الأحمر
نائب رئيس مجلس الإدارة



د. حمود بن سليمان الفرج
ممثل المديرية العامة للدفاع المدني



د. غفون بن سالم اليامي
ممثل هيئة حقوق الإنسان



أ. رياض بن علي الغامدي

عضو



م. أحمد بن محمد الحديثي

ممثل وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



د. شباب بن سعد الغامدي

عضو



د. طريف بن يوسف الأعمى

عضو



م. ياسر بن عبدالرحمن الدحيم

عضو



د. عبدالرحمن بن سعد القحطاني

عضو



د. بدر بن صقر العتيبي

عضو



أ. عبدالرحمن بن عبدالله عيبان

عضو



2/1 التعريفات

| المصطلح | التعريف باللغة العربية |
|---------------------------------|---|
| التقرير | التقرير السنوي لهيئة الهلال الأحمر السعودي حسب المادة 29 من نظام مجلس الوزراء. |
| الهيئة | هيئة الهلال الأحمر السعودي، وهي هيئة عامة ذات شخصية اعتبارية مستقلة، تمارس أعمالها وفق التنظيم الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم 213 وتاريخ 1432/7/11هـ. |
| رئيس هيئة الهلال الأحمر السعودي | هو المسؤول التنفيذي عن إدارة الهيئة وتصريف شؤونها وفقاً لتنظيم هيئة الهلال الأحمر السعودي الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم 213 وتاريخ 1432/7/11هـ. |
| الرحلة الإسعافية | هو تسلسل إجراءات يبدأ من قبول الفرقة الإسعافية للبلاغ وينتهي بإنهاء البلاغ، بغض النظر عن المباشرة من عدمه، والنقل من عدمه. |
| المُسعف | مقدم الخدمة الإسعافية الطارئة للمصاب أو المريض وحاصل على التأهيل المطلوب والتدريب والرخص الخاصة بذلك، أيًا كان مستوى التصنيف الحاصل عليه من الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. |
| المُرحل الطبي | هو المسؤول عن استقبال المكالمات الواردة إلى 997 والبلاغات من التطبيقات (أسعفني - توكلنا - صحتي - 911) وتسجيلها في نظام تسجيل البلاغات واستخدام نظام فرز أولوية البلاغات وتحديد درجة الخطورة ونوع الاستجابة المناسبة وفق البروتوكول الطبي، وإعطاء التعليمات الطبية قبل وصول الفريق الإسعافي، وإعطاء الارشادات اللازمة للمُبلِّغ. |
| سفراء الحياة | لقب أطلقته الهيئة على منسوبيها لتعزيز الانتماء للرسالة السامية في حفظ الأرواح. |
| زمن الاستجابة العام (الكلبي) | هو الزمن المستغرق من الرد على المكالمات/استلام الطلب عن طريق منصات الطلب المتعددة إلى وقت وصول الفرقة الإسعافية لموقع البلاغ. |
| المكالمات | المكالمات الواردة لمراكز الترحيل الطبي بالهيئة عن طريق رقم الطوارئ 997 سواء تم توجيه مورد إسعافي أم لا. |
| البلاغات | طلبات الخدمة الإسعافية التي تم فرزها وتحديد مستوى خطورتها، وأضيفت لقائمة الانتظار لتعيين الفرق الإسعافية لها. |
| 997 | يقصد بالرقم 997 مركز الاتصال - الترحيل الطبي - الخاص بهيئة الهلال الأحمر السعودي والذي يستقبل طلبات إسعاف ونقل الحالات الطارئة داخل حدود المملكة العربية السعودية. |
| مركز الترحيل الطبي | يختص باستقبال المكالمات والبلاغات وفق أنظمة طبية لفرز وتحديد نوع الحالة المرضية، ودرجة خطورتها، وتحديد نوع الاستجابة المناسبة، ويقوم مركز الترحيل بإنشاء تقارير للمعلومات والإحصاءات للمرضى والبلاغات باستخدام برامج متخصصة وموارد بشرية مؤهلة، كما يقوم بدور التنسيق -إذا دعت الحاجة- بين الهيئة والأجهزة الأمنية والقطاعات الحكومية والأهلية. |
| تطبيق أسعفني | تطبيق إلكتروني لاستقبال البلاغات عن طريق الأجهزة الذكية. |
| المريض / المستفيد | أي شخص يحتاج أو يطلب إجراء تقييم أو تدخل لـ BLS/ALS (دعم الحياة المتقدم أو دعم الحياة الأساسي) في مكان حادث/المواد الخطرة/أسلحة الدمار الشامل. |

| المصطلح | التعريف باللغة العربية |
|------------------------|--|
| الرعاية الطبية الطارئة | علاج المرضى باستخدام الإسعافات الأولية، والإنعاش القلبي الرئوي، ودعم الحياة الأساسي، ودعم الحياة المتقدم، والبروتوكولات الطبية الأخرى، وذلك قبل الوصول إلى المستشفى أو مرفق الرعاية الصحية الأخرى. |
| الفرز | فرز المصابين في حالات الطوارئ وفقاً لطبيعة وشدة إصاباتهم. |
| زمن الرد على المكالمة | هي الفترة بين الاتصال على أرقام الطوارئ الخاصة بالهيئة حتى الرد على المكالمة من قبل المُرحل الطبي. |
| النطاق الإسعافي | نطاق جغرافي تشغيلي ذو صفة مرجعية، ويتبع له عدد من وحدات تقديم الخدمة الإسعافية. |
| المركز الإسعافي | منشأة تستخدم لإيواء الخدمات الطبية الإسعافية ومكونات وحدة تقديم الخدمة ومتطلباتها. |
| سيارة إسعاف | مركبة تستخدم للرعاية الطبية خارج المستشفى ونقل المرضى التي توفر مقصورة للسائق وكذلك مقصورة للمرضى لاستيعاب مقدم خدمات الطوارئ الطبية ومريض واحد على الأقل، يكون على السرير الأساسي بحيث يمكن تقديم الرعاية الطارئة للمريض الأساسي أثناء النقل. |
| التحكم الطبي | جهة طبية إشرافية اختصاصها تقديم الدعم الطبي اللازم للفرق الإسعافية عن طريق التوجيه المباشر بالتواصل عبر مختلف الوسائل التقنية والتوجيه الطبي غير المباشر عن طريق وضع البروتوكولات الطبية. |
| منصة متأهب | منصة إلكترونية تدريبية تقدمها الهيئة للتدريب على الإسعافات الأولية والبرامج الطبية التخصصية والتي تستهدف جميع فئات المجتمع بشكل عام، والممارسين الصحيين في جميع التخصصات الطبية بشكل خاص. |
| منصة ساهم | هي منصة إلكترونية لتنظيم وإدارة عمليات تقديم الخدمة الإسعافية مقابل رسوم مالية أثناء الفعاليات للجهات الحكومية وشبه الحكومية والقطاع الخاص وفوترة الخدمات المقدمة لتلك الجهات. |
| منصة التطوع | هي منصة إلكترونية لتنظيم وإدارة عمليات التطوع بما في ذلك تسجيل المتطوعين وطلبات الانضمام إلى الفرض التطوعية المتاحة، وتشمل خصائص ومميزات إضافية مثل برنامج نقاط الولاء "كفو". |
| سفراء العطاء | لقب أطلقته الهيئة على متطوعيها لتعزيز الانتماء للرسالة السامية في حفظ الأرواح. |
| المتطوع | كل من يقدم عملاً تطوعياً، دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي. |
| الفرص التطوعية | هي المهام والأدوار التي تصممها الجهات الموفرة للفرص التطوعية وفق النموذج الذي تعتمدة الجهة المسؤولة عن العمل التطوعي. |
| تطبيق المستجيب | تطبيق دشنته الهيئة خلال العام 2024م تهدف من خلاله إلى تمكين المرخصين من المجتمع والحاصلين على دورة تدريبية بالمهارات الأساسية للإسعافات الأولية إلى الاستجابة و تقديم الإسعافات الأولية للحالات الطارئة. |

3/1 جدول المحتويات والملاحق



أولاً :

القسم التمهيدي

ثانياً :

التقرير التفصيلي

ثالثاً :

نظرة عامة على الوضع الراهن للهيئة

| | | | |
|----|--|-----|---|
| 15 | 3/1 - جدول الملاحق والمحتويات | 06 | 1/1 - تقديم |
| 17 | 4/1 - الملخص التنفيذي | 13 | 2/1 - التعريفات |
| 40 | 4/2 - أبرز الأعمال والإنجازات | 23 | 1/2 - المقدمة |
| 41 | 1- أعمال وإنجازات الهيئة التشغيلية والرأسمالية خلال السنة | 27 | 2/2 - التوجه الاستراتيجي |
| 43 | 2- تطوير رأس المال البشري | 31 | 3/2 - موجز الأداء |
| 45 | 3- النشاطات الاجتماعية والمؤتمرات والجوائز العالمية والمحلية التي حققتها الهيئة | 32 | 1- التقويم السنوي لمؤشرات الأداء الرئيسة للهيئة |
| 47 | 4- أبرز أعمال الهيئة المرتبطة ببرامج الرؤية | 36 | 2- مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الهيئة |
| | | | أبرز أعمال وإنجازات الهيئة ذات الأهمية |
| | | 51 | |
| | | 52 | 1- أبرز أعمال الهيئة المرتبطة بالخدمات الإسعافية. |
| | | 107 | 2- أبرز جهود الهيئة ضمن أعمال التطوع والتثقيف المجتمعي. |
| | | 121 | 3- جهود الهيئة في تعزيز الحضور الدولي. |
| | | 126 | 4- أبرز أعمال الهيئة في المجالات الأخرى. |
| | | 143 | 1/3 - الهيكل التنظيمي |
| | | 146 | 2/3 - معلومات ذات أهمية تصف الوضع الراهن للهيئة |

4/1 الملخص التنفيذي

يقدم الملخص التنفيذي نبذة عن أهم ما تضمنه التقرير السنوي لهيئة الهلال الأحمر السعودي للعام المالي 2024م (1446/1445هـ)، وذلك على النحو التالي:

- بلغت عدد الغايات الإستراتيجية لهيئة الهلال الأحمر السعودي 7 غايات، وقد سلط التقرير الضوء على أبرز مؤشرات ومبادرات الهيئة الاستراتيجية.

07 غايات

نبذة عن التوجه الإستراتيجي
للهيئة وموجز الأداء

كما تناول التقرير أبرز منجزات الهيئة، نوجز منها ما يلي:

559,154 **مرضى منقولين**
إجمالي عدد المرضى المنقولين مع تقديم خدمة إسعافية، بانخفاض 1.8% عن العام 2023م.

1.346.073 **بلاغ**
إجمالي البلاغات الإسعافية التي تم مباشرتها خلال العام المالي 2024م، حول مناطق المملكة بارتفاع 9.28% عن العام 2023م.

4.706.979 **مكالمة**
إجمالي عدد المكالمات بانخفاض 3.98% عن العام 2023م.

20.44% **استعادة النبض**
هي النسبة المحققة للعام 2024م، مقارنة بـ(11.16%) في العام 2023م بارتفاع بنسبة 83.16%، فيما بلغت حالات توقف القلب والتنفس لعام 2024م (11654) حالة توقف قلب وتنفس مقارنة بـ(10860) حالة توقف قلب وتنفس لعام 2023م.

2585 **مرضى منقول جوي**
إجمالي المرضى المنقولين بالإسعاف الجوي، بارتفاع بنسبة 65.71% عن العام 2023م.

13:30 **دقيقة** **متوسط زمن الاستجابة**
حققت الهيئة متوسط زمن استجابة بتحسّن يقدر بـ63.46% نتيجة تبني عدد من المبادرات والحلول الدائمة والمؤقتة.

1326 **سكتة دماغية تم نقلهم**
إجمالي المرضى المنقولين ضمن مسار السكتات الدماغية، بمتوسط عمر 63 سنة بمتوسط زمن استجابة (17 دقيقة).

1087 **جلطة قلبية تم نقلهم**
إجمالي المرضى المنقولين ضمن مسار الجلطات القلبية بمتوسط عمر 54 سنة بمتوسط زمن استجابة (17 دقيقة) ومتوسط زمن إدخال للمريض إلى معامير القسطرة القلبية (42 دقيقة).

خدماتنا
الطبية
الإسعافية

4/1 الملخص التنفيذي

تطبيق المستجيب تدشين

دشنت الهيئة تطبيق "المستجيب" والذي يعنى بتمكين الممارسين الصحيين وأفراد المجتمع المؤهلين للاستجابة للحالات الطارئة.



توزيع وتنظيم الموارد الإسعافية

أجرت الهيئة تعديلًا في نموذجها التشغيلي لإعادة توزيع وتنظيم الموارد الإسعافية داخل كل منطقة إدارية إلى قطاعات إسعافية مستقلة بما يضمن تقديم خدمات إسعافية بكفاءة أعلى ضمن زمن استجابة متقدم.



تم إطلاق مسار الإصابات

أطلقت الهيئة مساراً تخصصياً إضافياً وهو مسار الإصابات يعنى بنقل المصابين جراء الحوادث إلى مراكز الإصابات المتخصصة وذلك إلى جانب مسار الجلطات القلبية ومسار السكتات الدماغية.



خدماتنا الطبية الإسعافية

94.13% رضا المستفيدين

متوسط رضا المستفيدين عن الخدمات الإسعافية المقدمة من الهيئة في العام المالي 2024م.



مبادرة معاذ

أطلقت الهيئة مبادرة "معاذ" لتعزيز السلامة الإسعافية في مواقع العمل.



3 مراكز جديدة تم افتتاحهم

بلغ عدد المراكز الإسعافية المفتوحة في 2024 م 3 مراكز ليصبح إجمالي عدد المراكز الإسعافية بالمملكة 517 مركزاً موزعة على مناطق المملكة.



5485 مسعفاً

من سفراء الحياة، ساهموا في تقديم الخدمات الإسعافية.



خدمة المرضى والمصابين

بلغ عدد سيارات الإسعاف العاملة في الهيئة خلال العام 2024م (928) سيارة إسعاف كما بلغ عدد الآليات 1398 تشمل 9 أنواع بما فيها سيارات الإسعاف.



6,967.267 مستفيداً

بلغ عدد المستفيدين من الأنشطة التدريبية والتوعوية المقدمة للمجتمع 6,967.267 مستفيداً خلال العام 2024م.



92,611 متطوعاً مستجداً

بلغ إجمالي عدد المتطوعين المستجدين بالهيئة 92.611 متطوعاً خلال عام 2024م وهو أعلى رقم سجلته الهيئة في المتطوعين المستجدين خلال عام واحد ولبصل بذلك إجمالي عدد المتطوعين بالهيئة إلى 222.914 متطوع ومتطوعة ويمثل ذلك نسبة 22.28% من هدف رؤية 2030 في الوصول إلى عدد مليون متطوع مع حلول عام 2030م، كما بلغ عدد الفرص التطوعية 17.865 فرصة تطوعية بإجمالي ساعات تطوعية 1,368,144 ساعة تطوعية، كما بلغت القيمة الاقتصادية للتطوع 68,412,165 ريال سعودي خلال عام 2024م.



4751 مشاركة

عدد مشاركات الهيئة في المعارض والمحاضرات والزيارات التوعوية، بارتفاع بنسبة 135.58% عن العام 2023م.



خدماتنا الإنسانية والمجتمعية

4/1 الملخص التنفيذي

تطوير
البنية
التحتية
والتنظيمية

التحول الرقمي

حققت الهيئة نسبة 72.32% في تقرير قياس التحول الرقمي مقارنة بـ 56.89% وارتفاع بنسبة 27.12% عن عام 2023م.

3 اعتمادات

معايير دولية

حصلت الهيئة على 3 اعتمادات من المنظمة الدولية للمعايير ISO (نظام إدارة شكاوى العملاء ISO 10002، نظام إدارة المخاطر ISO 31000، نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات ISO 20000).

تعزيز
الموارد
البشرية

596 موظفاً

بلغ عدد الملتحقين بالدورات الإدارية من منسوبي الهيئة 596 موظف.

5547 دورة تدريبية

بلغ عدد الدورات للبرامج الطبية المقدمة لمنسوبي الهيئة 5547 دورة تدريبية بإجمالي 37.186 ساعة تدريبية.

122 ساعة تطويرية

قدمت الهيئة 122 ساعة تطويرية (إدارية، صحية) على مدار العام.

تعزيز
التعاون
الدولي

38 مساهمة إقليمية ودولياً

بلغ عدد المساهمات المقدمة من الهيئة مع الأطراف الإقليمية والدولية 38 مساهمة.

تميز محلي

حققت الهيئة جائزة غازي القصيبي نظير تميزها في مجال التنمية الاجتماعية والتطوع.

جوائز إقليمية تقني تميز

حققت الهيئة جائزة الحكومة الرقمية في دبي - الإمارات العربية المتحدة، نظير جهودها التقنية في مجال الخدمات الطبية الطارئة.

تحسين
الاستدامة
المالية

النقل الإسعافي إيراد

تقديم خدمات النقل الإسعافي لمستفيدين التأمين الطبي وبلغ صافي الدخل نتيجة عمليات نقل مستفيدي التأمين الطبي لعام 2024م (26.863.310.54) ريال سعودي.

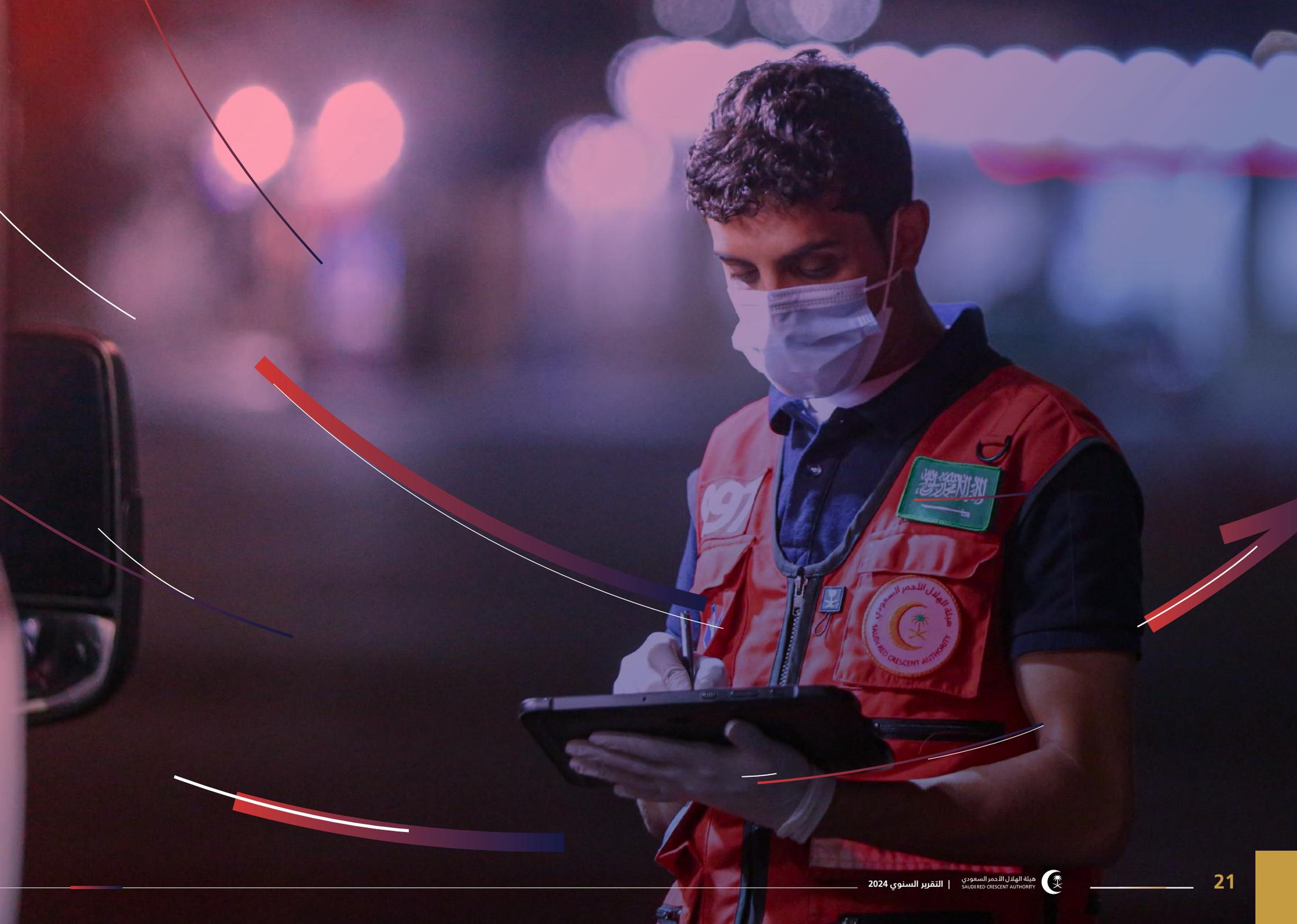
التدريب والمنصات إيراد

حققت الهيئة صافي دخل لعام 2024م ضمن إيرادات التدريب من الدورات المقدمة في منصة متأهب، منصة اعتماد والتعاقدات الحكومية المباشرة (3.674.930.84) ريال سعودي.

المشاركة والتغطية إيراد

تقديم خدمات المشاركة في تغطية الفعاليات والمناسبات للقطاع (الحكومي \ الخاص) وقد بلغت إيراداتها لعام 2024 م : (4,419,526) ريال سعودي.





ثانياً: التقرير التفصيلي

نسعى لنحييها
WE STRIVE TO SAVE



هيئة الهلال الأحمر السعودي
SAUDI RED CRESCENT AUTHORITY



1/2 المقدمة

يستعرض هذا التقرير أبرز إنجازات الهيئة لعام 2024م (1446/1445هـ)، متضمنًا التوجه الاستراتيجي، وموجز الأداء، وأهم الأعمال والنجاحات، إلى جانب الفرص المتاحة، والتحديات، ومتطلبات الدعم، كما يقدم لمحة عن الوضع الحالي للهيئة، وتطورها التاريخي والتنظيمي، مما يعكس مسيرتها في تعزيز الخدمات الإسعافية والإنسانية وفق أعلى المعايير.

دليل الإعداد

أ. المنهجية



تم إعداد هذا التقرير وفقًا لدليل إعداد التقارير السنوية للأجهزة العامة الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم 233 وتاريخ 1443/4/18هـ وعدد من الترتيبات الواردة فيه، والذي يحل محل قواعد إعداد التقارير السنوية للوزارات والمؤسسات العامة الصادرة بالأمر السامي رقم (7/ب/26345) وتاريخ 1422/12/19هـ. والقرارات والأوامر ذات الصلة بتلك القواعد. وقد تم اتباع أكثر من نهج منها الوصفية والإحصائية والمقارنات بالأعوام السابقة بالإضافة إلى سرد التحديات والحلول المقترحة.

التوجه العامة

الغرض من إعداد التقرير



يأتي إعداد هذا التقرير للعام 2024م (1446/1445هـ) إنفاذًا لما تقتضيه الفقرة الثانية من المادة (التاسعة والعشرين) من نظام مجلس الوزراء الصادر بالأمر الملكي الكريم رقم (أ/13) وتاريخ 1414/3/3هـ، التي تنص على أن ترفع الأجهزة الحكومية إلى رئيس مجلس الوزراء خلال تسعين يومًا من بداية كل سنة مالية تقريراً عما حققته من إنجازات مقارنةً بما ورد في الخطة العامة للتنمية.

ب. التطور التنظيمي التاريخي للهيئة



ظَهَرَت في بداية الخمسينات الهجرية من القرن الماضي حاجة إلى تأسيس جمعية تُعنى بتقديم الخدمات الإسعافية والإنسانية لحجاج بيت الله الحرام، فأنشئت جمعية الإسعاف الخيري الوطني في المملكة العربية السعودية، وكانت نواةً لهيئة الهلال الأحمر السعودي في صورتها الحالية، والتي يُمكن إيجاز مراحل تطورها على النحو التالي:

- 1) صدرت موافقة كريمة من الملك عبدالعزيز بن عبدالرحمن آل سعود -طيب الله ثراه- على إنشاء جمعية الإسعاف الخيري الوطني حيث صدر المرسوم الملكي رقم (3306) وتاريخ 1354/03/03هـ القاضي بالموافقة على نظام الجمعية.
- 2) صدر المرسوم الملكي رقم (1) وتاريخ 1383/01/16هـ بالموافقة على إنشاء جمعية الهلال الأحمر السعودي.
- 3) صدر قرار مجلس الوزراء رقم (371) وتاريخ 1429/12/24هـ بتغيير مسمى جمعية الهلال الأحمر السعودي إلى هيئة الهلال الأحمر السعودي.
- 4) صدر قرار مجلس الوزراء رقم (213) وتاريخ 1432/07/11هـ بالموافقة على تنظيم هيئة الهلال الأحمر السعودي.
- 5) صدر قرار مجلس الوزراء رقم (217) وتاريخ 1438/04/11هـ بالموافقة على تعديل تنظيم الهيئة، وأن ترتبط تنظيمياً بوزير الصحة.
- 6) صدر قرار مجلس الوزراء رقم (70) وتاريخ 1 / 27 / 1442هـ المتضمن تعديل تنظيم الهيئة وذلك بتعديل صدر "المادة الرابعة عشر" لتصبح بالنص الآتي " يكون للهيئة رئيس يعين بقرار من مجلس إدارة الهيئة بعد موافقة رئيس مجلس الوزراء، ويحدد القرار أجره ومزاياه ...".
- 7) صدر قرار مجلس الوزراء رقم (722) وتاريخ 1442/12/3هـ القاضي بتعديل تنظيم الهيئة، والمشتملة على:
 - تعديل الفقرة (2) من (المادة الثانية عشر)، لتصبح بالنص الآتي "إقرار اللوائح المالية والإدارية التي تسير عليها الهيئة، على أن يكون إقرار اللوائح الإدارية بالاتفاق مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وأن يكون إقرار اللوائح المالية والأحكام ذات الأثر المالي في اللوائح الإدارية بالاتفاق مع وزارة المالية".
 - تعديل (المادة السابعة عشر)، لتصبح بالنص الآتي " يخضع منسوبو الهيئة لأحكام نظام العمل ونظام التأمينات الاجتماعية".

كما تضمنت المادة الخامسة من تنظيم الهيئة تحديد مهماتها على النحو التالي:

- (1) الاستعداد والعمل في زمن السلم والحرب بصفتها مساعدة للإدارات الطبية في القطاعات العسكرية على سبيل التعاون والتكامل لمصلحة جميع ضحايا الحروب المدنيين والعسكريين في جميع الأحوال المنصوص عليها في اتفاقيات جنيف لعام 1949م، والبروتوكولين الإضافيين لها لعام 1977م، ويشمل ذلك على وجه خاص ما يلي:
 - (أ) نقل الجرحى والمرضى، وإنشاء وتشغيل مستشفيات الهلال الأحمر السعودي في المواقع التي تحددها القيادة العسكرية.
 - (ب) توفير وسائل نقل ومساعدة ضحايا الحرب.
 - (ج) التوسط في تبادل المراسلات الخاصة بأسرى وضحايا الحرب.
 - (د) العمل على توفير وتخزين وسائل ومعدات الإيواء والأدوية وجميع ما يلزم لعلاج المرضى والجرحى والعناية بالأسرى.
- (2) تمثيل المملكة أمام الجهات الدولية المختصة بوصفها الجهة الوحيدة التي تُمثل الهلال الأحمر في المملكة.
- (3) تقديم الخدمات الإسعافية الطبية بوصفها المُقدم الرئيس لهذه الخدمة في المملكة، ويشمل ذلك النقل الإسعافي، والخدمات الصحية لمرحلة ما قبل المستشفى للمرضى والمصابين في الحوادث والكوارث.
- (4) الاستعداد والاستجابة لحالات الكوارث، والإسهام في تقديم خدمات الإغاثة داخل المملكة، وفقاً للخطة الوطنية المعتمدة المنظمة لذلك.
- (5) المساهمة في تقديم الإغاثة السعودية ومساعدة ضحايا الكوارث خارج المملكة.
- (6) التعاون مع الجهات المختصة في تقديم الخدمات الصحية لحجاج بيت الله الحرام.
- (7) العمل على تدريب أفراد المجتمع على الإسعافات الأولية وكيفية الاستجابة والتعامل مع الكوارث والحوادث، ونشر الوعي والثقافة الصحية، وذلك بالتعاون مع الجهات والمؤسسات التعليمية والتدريبية المتخصصة.
- (8) المساهمة في تقديم الخدمات الصحية والإنسانية والاجتماعية بما يتفق مع أهداف الهيئة.
- (9) نشر المبادئ الإنسانية للحركة الدولية للهلال الأحمر والصليب الأحمر، والقانون الدولي الإنساني لترسيخ القيم الإنسانية في المجتمع.
- (10) توثيق العلاقات وتبادل الخبرات والمساعدات مع عناصر الحركة الدولية للهلال الأحمر والصليب الأحمر وغيرها من الهيئات المماثلة.
- (11) تشجيع أفراد المجتمع - ولاسيما فئة الشباب - على التطوع في نشاطات الهيئة.
- (12) القيام بغير ذلك من نشاطات وأعمال في زمن السلم والحرب لتحقيق أهداف الهيئة.

كما تولت الهيئة مهمة نقل الوفيات في الحوادث على الطرق السريعة بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم 383 وتاريخ 1433/11/22 هـ والذي نص على (أن تقوم هيئة الهلال الأحمر السعودي بمهمة نقل الوفيات الناتجة عن الحوادث المرورية خارج المدن والمحافظات والمراكز وعلى الطرق الطويلة بدلاً من القوات الخاصة لأمن الطرق على أن تمارس ذلك اعتباراً من تاريخ انتهاء نقل الممتلكات والاعتمادات المالية المخصصة لنشاط نقل الموتى في الحوادث المرورية الواردة في الفقرة (3) من هذا القرار).

ج. الهدف العام للهيئة ومهامها



بناءً على المادتين الثانية والثالثة من تنظيم الهيئة فهي هيئة عامة ذات شخصية اعتبارية مستقلة ويقوم تنظيمها على أساس اتفاقيات جنيف الأربع لعام 1949م والبروتوكولين الإضافيين لها لعام 1977م والاتفاقيات والبروتوكولات المستقبلية المتعلقة بها التي تكون المملكة طرفاً فيها وقرارات ومبادئ الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، وقد تضمنت المادة الرابعة من تنظيم الهيئة هدفها المتمثل في "السعي إلى منع وتخفيف حدة المعاناة والآلام البشرية، دون تمييز أو تفرقة في المعاملة لأي سبب".

وله على وجه خاص حسب ما نص عليه تنظيم الهيئة ما يلي:

1. إقرار السياسات والخطط التي تحقق أهداف الهيئة .
2. إقرار اللوائح المالية والإدارية التي تسيّر عليها الهيئة، على أن يكون إقرار اللوائح الإدارية بالاتفاق مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وأن يكون إقرار اللوائح المالية والأحكام ذات الأثر المالي في اللوائح الإدارية بالاتفاق مع وزارة المالية.
3. إصدار اللوائح اللازمة لتسيير عمل الهيئة .
4. إقرار الهيكل التنظيمي للهيئة.
5. الموافقة على إنشاء الفروع والمراكز والمكاتب .
6. تعيين مراجع حسابات خارجي ومراقب مالي داخلي .
7. الموافقة على مشروع الميزانية السنوية للهيئة وحسابها الختامي وتقرير مراجع الحسابات والتقرير السنوي تمهيداً لرفع ذلك وفقاً للإجراءات النظامية المتبعة .
8. إقرار مصادر التمويل وقبول الهبات والإعانات والمنح والوصايا والأوقاف، بما لا يتعارض مع القواعد التي تنظم تلقي الجهات الحكومية تبرعات عينية أو نقدية .
9. تشكيل لجان دائمة أو مؤقتة من بين أعضائها أو من غيرهم ، وتحديد مهماتهم واختصاصاتهم ومزاياهم المالية.
10. إقرار القواعد والتنظيمات الخاصة بتنمية موارد الهيئة واستثماراتها .
11. تقدير الإعانات ومستوى ونوع خدمات الإغاثة التي تقدمها الهيئة داخل المملكة وخارجها .
12. إقرار التوجهات والسياسات الخاصة بعلاقة الهيئة بمنظمات الحركة الدولية للهلال الأحمر والصليب الأحمر وغيرها من المنظمات ذات العلاقة بأعمالها .
13. إقرار قواعد منح الشارات والأوسمة والشهادات الفخرية والعضوية .
14. إقرار القواعد التي تنظم التطوع في أعمال الهيئة ، وفقاً للخطة العامة للمنظمة لذلك .
15. إقرار الخطط والقواعد التي تنظم عمل الهيئة في حالات الطوارئ وفقاً للخطة المعتمدة للمنظمة لذلك .

وللمجلس بقرار منه تفويض بعض الصلاحيات إلى الرئيس أو غيره من مسؤولي الهيئة.

د . دور



مجلس الإدارة

يعتبر مجلس إدارة الهيئة هو السلطة المهيمنة على إدارة شؤون الهيئة والإشراف عليها وتصريف أمورها ، ويتخذ جميع القرارات اللازمة لتحقيق أهدافها في حدود أحكام تنظيم الهيئة الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم 213 بتاريخ 11 / 7 / 1432 هـ وقرار مجلس الوزراء رقم (217) وتاريخ 11/04/1438 هـ القاضي بالتعديل على تنظيم هيئة الهلال الأحمر السعودي وإلى قرار مجلس الوزراء رقم (722) وتاريخ 3/12/1442 هـ القاضي بتعديل تنظيم الهيئة

التوجه الاستراتيجي 2/2

تماشيًا مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 في تعزيز جودة الحياة وتطوير القطاع الصحي، أطلقت الهيئة خطتها الاستراتيجية لعام 2025، التي بدأ تنفيذها منذ عام 2021، بهدف رفع كفاءة الخدمات الإسعافية وتسريع الاستجابة للحالات الطارئة وترتكز هذه الاستراتيجية على تقديم خدمات إسعافية متكاملة تضمن توجيه المرضى بكفاءة إلى المنشآت الصحية المناسبة، بما يسهم في تحقيق تجربة علاجية مثالية للمستفيدين.

الأهداف



اعتمدت الهيئة على توظيف أحدث التقنيات، وتطوير الموارد، وتأهيل الكوادر المتخصصة، مما يضمن سرعة وكفاءة الوصول إلى الحالات الطارئة، كما تلتزم الهيئة بتحقيق المستهدفات الوطنية وفقًا لمعايير المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة الحكومية، من خلال التركيز على مؤشرين رئيسيين:-

- ◀ - نسبة بلاغات الطوارئ التي تتم الاستجابة لها خلال 8 دقائق.
- ◀ - متوسط زمن استجابة الإسعاف للحوادث المرورية.

الرؤية



أن نحقق الريادة في حفظ الأرواح، وخدمة الإنسان ومشاركة المجتمع.

الرسالة



نحفظ الأرواح، ونخفف المعاناة، من خلال خدمات إسعافية وإنسانية، يقدمها سفراء الحياة المؤهلون، بإتقان ودون تمييز.

القيم



- ◀ الموثوقية
- ◀ الإنسانية
- ◀ الجودة
- ◀ المرونة
- ◀ الابتكار
- ◀ السلامة

الغايات



- تعزيز الموارد البشرية
- تطوير البنية التحتية والتنظيمية
- تطوير الخدمات الإنسانية والمجتمعية
- الارتقاء بالخدمات الطبية الإسعافية
- تمكين فرص التخصيص
- تحسين الاستفادة المالية
- تعزيز الحضور والتعاون الدولي

- البيت الاستراتيجي لاستراتيجية الهيئة 2025م

المنظور الاستراتيجي



الرؤية ◀ الرسالة

المستفيدون



رفع جودة الخدمات الطبية ◀ تحسين كفاءة الخدمات الإسعافية
رفع الجاهزية لمواجهة الأزمات ◀ تحسين مكانة الهيئة دولياً ومحلياً
رفع مستوى الخدمات المقدمة ◀ تحسين كفاءة الترحيل الطبي
لضيوف الرحمن والحشود

الإجراءات



تمكين التحول الرقمي ◀ تطوير النظم الداخلية
تطوير مستوى الخدمات اللوجستية والتشغيلية

التعليم والنمو



رفع كفاءة الهيئة في التطوع والشراكة المجتمعية
تعزيز واستدامة الموارد البشرية
تنمية قدرات الموارد البشرية

المالية



تحسين الأداء المالي ◀ تنمية إيرادات الهيئة الذاتية

أخذت الهيئة بعين الاعتبار في تطوير إستراتيجيتها تنظيم الهيئة والموائمة مع رؤية المملكة 2030 من خلال ربط غاياتها الإستراتيجية بأهداف المستوى الثالث من رؤية المملكة 2030 ، وإستراتيجية القطاع الصحي، وإستراتيجية الاتحاد الدولي للهلال والصليب الأحمر.



غايات الهيئة الإستراتيجية وارتباطها برؤية المملكة 2030:

- أهداف وغايات الهيئة وارتباطها برؤية المملكة 2030

| م | المستوى الثالث لرؤية 2030 | غاية الهيئة |
|----|---|------------------------------------|
| 1 | تحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية | الارتقاء بالخدمات الطبية الإسعافية |
| 2 | تسهيل الحصول على الخدمات الصحية | |
| 3 | تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين | |
| 4 | تشجيع العمل التطوعي | تطوير الخدمات الإنسانية والمجتمعية |
| 5 | تطوير الحكومة الالكترونية | تطوير البنية التحتية والتنظيمية |
| 6 | تحسين أداء الجهات الحكومية | |
| 7 | تعزيز السلامة المرورية | |
| 8 | تحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية | تعزيز الموارد البشرية |
| 9 | الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين | تعزيز الحضور والتعاون الدولي |
| 10 | تعزيز فاعلية التخطيط المالي وكفاءة الإنفاق الحكومي | تحسين الاستدامة المالية |
| 11 | تنوع الإيرادات الحكومية - تعظيم الإيرادات من رسوم الخدمات | تمكين فرص التخصيص |

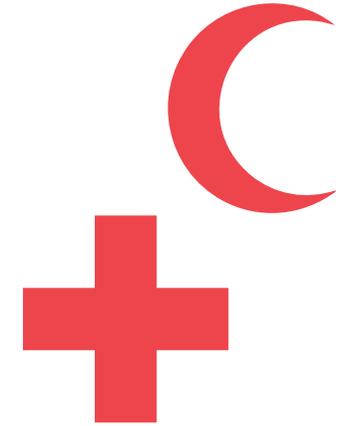


هذا وقد تمت موائمة إستراتيجية الهيئة مع إستراتيجية الاتحاد الدولي للهلال والصليب الأحمر من خلال الآتي:



- مدى توافق استراتيجية الهيئة مع استراتيجية الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

| م | الغايات الإستراتيجية لاتحاد الدولي للهلال الأحمر والصليب الأحمر | الغايات الإستراتيجية لهيئة الهلال الأحمر السعودي |
|---|--|---|
| 1 | أن يستطيع الناس استباق الأزمات والتصدي لها والتعافي السريع من أثرها | الارتقاء بالخدمات الطبية الإسعافية تعزيز الحضور والتعاون الدولي |
| 2 | أن يحيا الناس حياة آمنة سليمة كريمة وأن تتاح لهم فرص للازدهار | تطوير الخدمات الإنسانية والمجتمعية رفع كفاءة الهيئة في التطوع والشراكة المجتمعية |
| 3 | أن يقوم الناس بالتعبئة من أجل جعل مجتمعاتهم المحلية مجتمعات شاملة للجميع يسودها السلام | تعزيز الموارد البشرية تحسين الاستدامة المالية تطوير البنية التحتية والتنظيمية |



IFRC

كما تمت موائمة الإستراتيجية مع تنظيم الهيئة ومحاو التحوّل الصحي :

- شكل موائمة استراتيجية الهيئة مع محاور التحوّل الصحي



برنامج تحويل القطاع الصحي



البيانات والرقمنة

البحث والتطوير

المالية والدفعات

الغذاء والدواء

المؤن

المهنيين الصحيين

الصحة العامة

3/2 موجز الأداء :

في إطار سعي الهيئة في تعزيز فعاليتها وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030، أُجريت خلال عام 2024 مراجعة شاملة لمؤشرات ومبادراتها الاستراتيجية، وقد أسفرت هذه العملية عن إعادة ترتيب الأولويات، مما أدى إلى تقليص عدد المبادرات وتركيز الجهود على الجوانب الأكثر تأثيراً. كما تم تطوير منهجية التنفيذ لاعتماد نموذج عمل مرن قائم على حوكمة فعالة، مما يعزز التكامل والتواصل بين فرق العمل المختلفة، ويمكّنها من تحقيق المستهدفات بكفاءة، وفي هذا السياق تتابع الهيئة تقدمها الاستراتيجي عبر 12 مؤشرًا استراتيجيًا ذا أولوية، إلى جانب تنفيذ 22 مبادرة استراتيجية قيد العمل.

22
مبادرة
استراتيجية
قيد العمل



12
مؤشر
استراتيجي
ذا أولوية



1- التقويم السنوي لمؤشرات الأداء الرئيسية للهيئة

- جدول يستعرض مؤشرات الأداء الاستراتيجية للهيئة للعام المالي 2024م (1445/1446 هـ)

| المستهدف لعام 2025 | تاريخ القياس | القيمة المستهدفة 2024 | القيمة الفعلية 2024 | حالة المؤشر | اسم مؤشر الأداء | الغايات الاستراتيجية |
|--------------------|--------------|-----------------------|---------------------|-------------|--|--|
| 9 د | 2024/12/31 | 10 د | 11 د | | متوسط زمن الاستجابة الإسعافية | الارتقاء بالخدمات الطبية الإسعافية. وصف الغاية : نسعى إلى الارتقاء بمستوى الرعاية الطبية الطارئة بوضع القوانين والارشادات والتأكد من تطبيقها بشكل صحيح وفعال لما يساهمه ذلك في تقديم خدمة طبية عالية الجودة وتحسين النتائج الصحية للمرضى والمجتمع بشكل عام. |
| 100 % | 2024/12/31 | 95 % | 98.75 % | | نسبة البلاغات التي تم تقديم الدعم الطبي لها في مرحلة ما قبل وصول الفرق الإسعافية | |
| 85.00 % | 2024/12/31 | 80 % | 78.38 % | | متوسط نسبة تحقيق المؤشرات الطبية المعتمدة | |

حسب المخطط (أقل من 1 %) يساوي أو أعلى من 1% إلى ما دون 15% يساوي أو أكثر من 15%

1- التقييم السنوي لمؤشرات الأداء الرئيسية للهيئة

- جدول يستعرض مؤشرات الأداء الاستراتيجية للهيئة للعام المالي 2024م (1445/1446 هـ)

| المستهدف لعام 2025 | تاريخ القياس | القيمة المستهدفة 2024 | القيمة الفعلية 2024 | حالة المؤشر | اسم مؤشر الأداء | الغايات الاستراتيجية |
|--------------------|--------------|-----------------------|---------------------|-------------|---|---|
| %44 | 2024/12/31 | %39 | %37.69 | | نسبة بلاغات الطوارئ التي يتم البدء في معالجتها من قبل الفرق الاسعافية خلال 8 دقائق منذ وصول مكالمة البلاغ | الارتقاء بالخدمات الطبية الإسعافية. وصف الغاية : نسعى إلى الارتقاء بمستوى الرعاية الطبية الطارئة بوضع القوانين والارشادات والتأكد من تطبيقها بشكل صحيح وفعال لما يساهمه ذلك في تقديم خدمة طبية عالية الجودة وتحسين النتائج الصحية للمرضى والمجتمع بشكل عام. |
| د 10 | 2024/12/31 | د 11 | د12:44 | | متوسط زمن استجابة الاسعاف للحوادث المرورية | |
| %100 | 2024/12/31 | %80 | %98 | | نسبة الدقة في فرز الحالات الإسعافية | |

حسب المخطط (أقل من 1 %) يساوي أو أعلى من 1% إلى ما دون 15% يساوي أو أكثر من 15%

1- التقويم السنوي لمؤشرات الأداء الرئيسية للهيئة

- جدول يستعرض مؤشرات الأداء الاستراتيجية للهيئة للعام المالي 2024م (1445/1446 هـ)

| الغايات الاستراتيجية | اسم مؤشر الأداء | حالة المؤشر | القيمة الفعلية 2024 | القيمة المستهدفة 2024 | تاريخ القياس | المستهدف لعام 2025 |
|--|---|-------------|---------------------|-----------------------|--------------|--------------------|
| تحسين الاستدامة المالية. وصف الغاية : نسعى إلى معالجة الانحرافات والسيطرة عليها وكشف نقاط القوة والضعف والوقوف عليها ومعالجتها لتحسين الأداء المالي. | نسبة المصروفات الفعلية بالنسبة للمصروفات المجدولة | | %2 | %4 | 2024/12/31 | %2 |
| تطوير الخدمات الإنسانية والمجتمعية. وصف الغاية : نسعى إلى زيادة مساهمة الهيئة في التدريب والتثقيف المجتمعي وتوظيف الروح الإنسانية زيادة فاعلية الاعمال التطوعية التي تشرف عليها الهيئة. | عدد المتطوعين المسجلين بمنصة الهيئة | | 222,914 | 103,000 | 2024/12/31 | 130,000 |
| تعزيز الحضور والتعاون الدولي. وصف الغاية : نسعى في هذه الغاية إلى رفع الانطباع الإيجابي عن الهيئة وتعزيز الحضور داخل وخارج المملكة. | معدل رضا المستفيدين من كافة خدمات الهيئة | | %94.26 | %93 | 2024/12/31 | %94 |

حسب المخطط (أقل من 1 %) يساوي أو أعلى من 1% إلى ما دون 15% يساوي أو أكثر من 15%

1- التقويم السنوي لمؤشرات الأداء الرئيسية للهيئة

- جدول يستعرض مؤشرات الأداء الاستراتيجية للهيئة للعام المالي 2024م (1446/1445 هـ)

| المستهدف لعام 2025 | تاريخ القياس | القيمة المستهدفة 2024 | القيمة الفعلية 2024 | حالة المؤشر | اسم مؤشر الأداء | الغايات الاستراتيجية |
|--------------------|--------------|-----------------------|---------------------|-------------|--|---|
| %85 | 2024/12/31 | %.82 | %73.60 | | معدل رضا الموظفين | تعزيز الموارد البشرية. وصف الغاية : نسعى الى الاستثمار والاستخدام الأمثل للموارد البشرية بالهيئة، واستقطاب واستبقاء الكفاءات البشرية وتطوير معارف ومهاراتهم. |
| %95 | 2024/12/31 | %85 | %72.32 | | مدى نضج التحول الرقمي في الهيئة | تطوير البنية التحتية والتنظيمية. وصف الغاية : نسعى الى رفع فاعلية الخدمات لمنظومة العمل في الهيئة وتحسين البنية التنظيمية الداخلية وتمكين التحول الرقمي بما يتواءم مع تطلعات الهيئة |
| %100 | 2024/12/31 | %80 | %80 | | مدى تحسن الهيئة في معيار الأمن السيبراني | |

حسب المخطط (أقل من 1 %) يساوي أو أعلى من 1% إلى ما دون 15% يساوي أو أكثر من 15%

المؤشرات الدولية المرتبطة بجودة الخدمات الإسعافية بالهيئة وترتيب المملكة وفقاً للمؤشر الدولي:

تعتمد الخدمة الإسعافية على عاملين أساسيين ، سرعة الاستجابة وجودة الرعاية الطبية المقدمة للمرضى قبل الوصول إلى المستشفى، وتحرص الهيئة على قياس أداء خدماتها الإسعافية ومقارنته بالمؤشرات الدولية، بهدف الوصول إلى أفضل الممارسات والمعايير العالمية.

جدول يوضح مؤشرات الأداء للخدمات الإسعافية المقدمة من الهيئة، مقارنةً بنظيراتها في الولايات المتحدة الأمريكية خلال عام 2024م (1446/1445هـ).

| اسم مؤشر الأداء الدولي | المستهدف العام (القيمة المرجعية للمصدر) | المصدر | سنة الإصدار | حالة المؤشر | القيمة الفعلية | القيمة المستهدفة | فترة القياس | ترتيب وقيمة المملكة خلال السنوات الخمس الأخيرة |
|--|---|---------|-------------|-------------|----------------|------------------|-------------|--|
| مؤشر قياس مستوى تقييم الحالات التنفسية للأطفال | 84% | NEMESIS | 12/1/2024 | | 99.86% | 95% | ديسمبر 2024 | متقدم منذ 2022 |
| مؤشر قياس مستوى السكر في الدم لحالات نوبة الصرع | 76% | NEMESIS | 12/1/2024 | | 100% | 90% | ديسمبر 2024 | متقدم منذ 2022 |
| مؤشر تقييم حالات الجلطة الدماغية | 79% | NEMESIS | 12/1/2024 | | 99.90% | 90% | ديسمبر 2024 | متقدم منذ 2022 |
| مؤشر قياس الألم للمصابين | 70% | NEMESIS | 12/1/2024 | | 97.79% | 95% | ديسمبر 2024 | متقدم منذ 2022 |
| مؤشر قياس الحالات التي تعاني من ألم في الصدر وتم إعطاء اسبرين | 70.7% | NEMESIS | 12/1/2024 | | 87.64% | 80% | ديسمبر 2024 | متقدم منذ 2022 |
| مؤشر قياس علاج حالات الربو لدى الأطفال | 49% | NEMESIS | 12/1/2024 | | 66.16% | 49% | ديسمبر 2024 | متقدم منذ 2022 |
| مؤشر قياس علاج انخفاض مستوى السكر في الدم | 38% | NEMESIS | 12/1/2024 | | 85.18% | 80% | ديسمبر 2024 | متقدم منذ 2022 |
| مؤشر قياس الحالات التي تشككي من ألم في الصدر وأجري لها تخطيط قلب | 79.7% | NEMESIS | 12/1/2024 | | 76.15% | 75% | ديسمبر 2024 | في تحسن بالمقارنة بالأعوام الماضية ومقارب للمؤشر العالمي |

*NEMESIS : نظم المعلومات الوطنية للخدمات الطبية الطارئة - الولايات المتحدة الامريكية

مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الهيئة:

94.13%
معدل رضا المستفيدين
عن الخدمة الإسعافية



معدل استجابة بلغ
12.5%

استنادًا إلى عينة شملت
حالة **72,070**

منذ فبراير 2021 تعتمد الهيئة على منهجية دقيقة لقياس رضا المستفيدين عن خدماتها الإسعافية، وذلك بالتعاون مع مركز تجربة المريض بوزارة الصحة ضمن برنامج قياس أداء الأجهزة العامة (أداء)، وتشمل عملية القياس تقييم تجربة المستفيد على مختلف المستويات، بدءًا من المستوى الوطني، مرورًا بالمناطق والمراكز الإسعافية، وصولًا إلى مستوى مقدم الخدمة حرصًا على دقة التقييم، وإرسال استبيان إلكتروني بعد كل بلاغ إسعافي، إذ يتلقى المبلِّغ رسالة نصية على هاتفه المحمول تحتوي على رابط للاستبيان، يهدف هذا الاستبيان إلى تقييم جودة الخدمة المقدمة، ويغطي مختلف جوانب التجربة، بدءًا من جودة التعامل أثناء الاتصال، مرورًا بتفاعل المسعفين ومستوى الخدمة في الموقع، وصولًا إلى جودة النقل إلى المنشأة الصحية.

- نسبة رضا المستفيدين مصنفة حسب المناطق لعام 2024م



المدينة المنورة
94.83%
النتيجة 2024



مكة المكرمة
93.66%
النتيجة 2024



الرياض
91.05%
النتيجة 2024



عسير
96.37%
النتيجة 2024



المنطقة الشرقية
93.57%
النتيجة 2024



القصيم
95.99%
النتيجة 2024



تبوك
95.80%
النتيجة 2024



الباحة
97.15%
النتيجة 2024



الجوف
95.47%
النتيجة 2024



نجران
97.20%
النتيجة 2024



جازان
97.19%
النتيجة 2024



حائل
95.54%
النتيجة 2024



الحدود الشمالية
96.56%
النتيجة 2024



مركز الاتصال 1971 (خدمات المستخدمين):

يعتبر مركز الاتصال (1971) حلقة الوصل المباشرة بين الهيئة والمستخدمين، حيث يتيح استقبال ومعالجة الاستفسارات، والطلبات، والشكاوى، والمقترحات عبر مجموعة من قنوات التواصل المتاحة، والتي تشمل:

البريد الإلكتروني



واتساب
تطبيق الجوال



منصة X
التواصل الاجتماعي



1971
الرقم الموحد



ويحرص المركز على إيصال صوت المستفيد إلى الإدارات المعنية، كما يقدم خدماته لجميع مستخدمي منصات الهيئة الإلكترونية، بما في ذلك "متأهب"، "التطوع"، "عقد"، و"ساهم"، إضافة إلى معالجة الشكاوى المتعلقة بالخدمات الإسعافية والاستفسارات العامة، وخلال عام 2024، حقق المركز إنجازات بارزة تعكس التزامه بتحسين تجربة المستخدمين، ويمكن استعراضها بلغة الأرقام على النحو التالي:

تحقيق
91%
كمعدل رضا عن
خدمات مراكز
الاتصال



تنفيذ
26,672
استبيانات لقياس جودة
الخدمات المقدمة
من الهيئة



إجراء
55,049
اتصالاً
صادراً
للمستخدمين



التفاعل مع
5,557
مستفيداً
عبر وسائل التواصل
الاجتماعي والتطبيقات
المختلفة.



استقبال
18,667
اتصالاً



الزائر السري:

هي إحدى مبادرات الهيئة التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الإسعافية من خلال تقييم الأداء وقياس الإجراءات وفق معايير دقيقة، تعكس تجربة المستفيد بموضوعية وحيادية، وتركز المبادرة على تعزيز الممارسات الإيجابية، والارتقاء بمستوى الخدمات، إلى جانب رصد فرص التحسين وتطوير آليات العمل لتحقيق أعلى المعايير، وتعتمد المبادرة على مقيمين مؤهلين يتم اختيارهم وفق معايير دقيقة، مع ضمان الحيادية عبر الاستعانة بزائرين سريين من خارج المناطق المستهدفة بالتقييم، مما يساهم في تقديم نتائج دقيقة وموضوعية.

تنفيذ
264 زيارة
لفحص جاهزية
سيارات
الإسعاف.



تنفيذ
264 زيارة
لقياس زمن استجابة
الفرق الإسعافية
للبلدات.



تنفيذ
147 زيارة
لتقييم تجربة
المستفيد في الرحلة
الإسعافية.



إجراء
1183
زيارة ميدانية

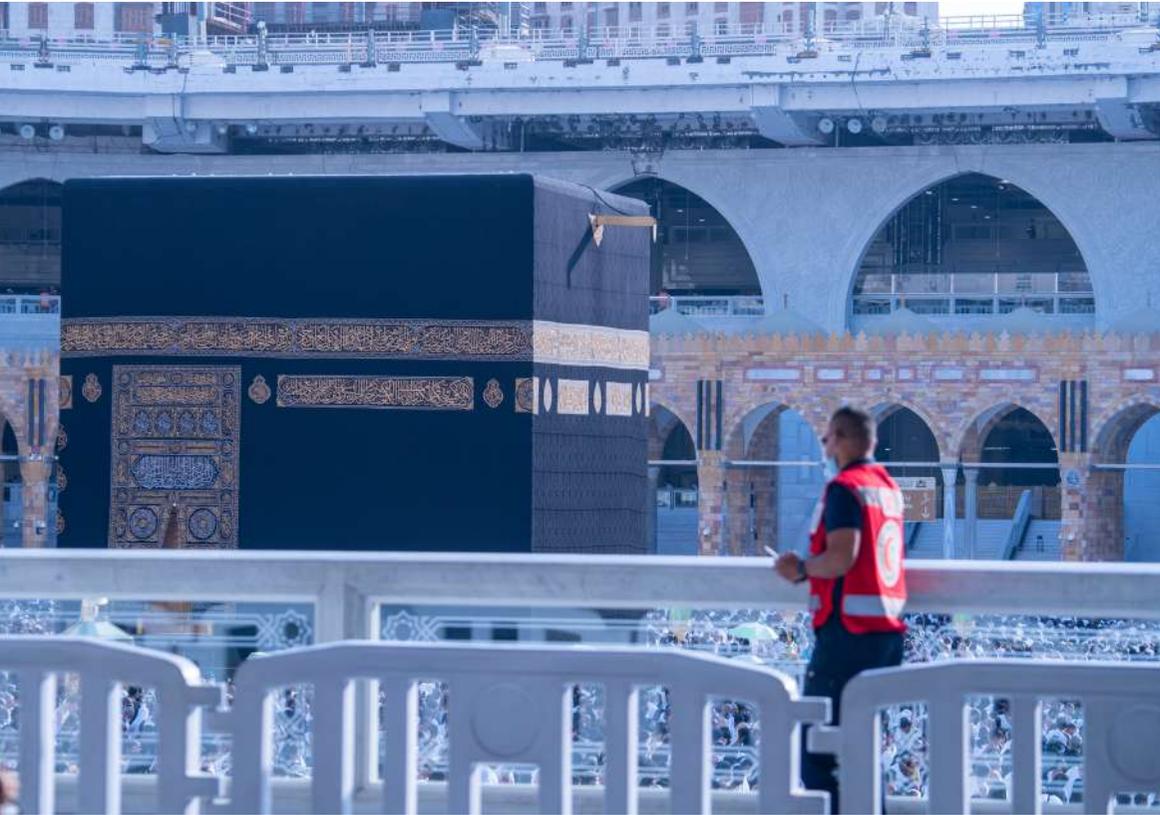


رصد
239 فرصة
تحسين
تمت معالجتها من قبل
الإدارات المختصة.



تنفيذ
294 زيارة
لتقييم جاهزية
المراكز
الإسعافية.





4/2 أبرز الأعمال والإنجازات :

1- أعمال وإنجازات الهيئة التشغيلية والرأسمالية خلال السنة

- جدول الأعمال والإنجازات التشغيلية والرأسمالية للهيئة خلال عام 2024م.

| م | اسم المنجز | وصف المنجز المحقق | تصنيف المنجز | الفئة المستهدفة | الأثر المتحقق للمستفيدين | تاريخ الإنجاز | المبادرة المؤشر المرتبط بها | الهدف الاستراتيجي المرتبط به |
|---|--|--|--------------|-----------------------|---------------------------|---------------|-----------------------------|--|
| 1 | مبادرة تخفيض قيمة إيجار المستودعات الطبية | تخفيض قيمة إيجار عدد من المستودعات الطبية لتحقيق الأثر المالي الذي يهدف إلى رفع كفاءة الانفاق في الهيئة | رأسمالي | ميزانية الهيئة | تفادي تكاليف جديدة/إضافية | أبريل 2024 | تشغيلي | تحسين كفاءة الإنفاق |
| 2 | الاستغناء عن جزء من المستودعات الطبية (عدد 4) | الاكتفاء بعدد من المستودعات الطبية لتحقيق كفاءة الانفاق من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة والاستغناء عن 4 مستودعات للحد من زيادة التكاليف | رأسمالي | ميزانية الهيئة | تفادي تكاليف جديدة/إضافية | يونيو 2024 | تشغيلي | تحسين كفاءة الإنفاق |
| 3 | مبادرة تخفيض من قيمة إيجار مبني مركز اسعاف الخالدية | طلب تخفيض من قيمة إيجار مركز اسعاف الخالدية لمدة سنتين | رأسمالي | ميزانية الهيئة | تفادي تكاليف جديدة/إضافية | يونيو 2024 | تشغيلي | تحسين كفاءة الإنفاق |
| 4 | مبادرة استبدال مبني مستأجر بمبني معار (مجاني) | استبدال مركز إسعاف شري (المستأجر) بمبني معار من قبل (إمارة الباحة) | رأسمالي | ميزانية الهيئة | تفادي تكاليف جديدة/إضافية | يونيو 2024 | تشغيلي | تحسين كفاءة الإنفاق |
| 5 | تأهيل جزئي للأدوار وربط البوابة الأمنية بالمبني الرئيسي للهيئة | عملية تأهيل الأدوار للإرتقاء بمستوي بيئي متقدم بالإضافة الي ربط البوابة الأمنية بالمبني الرئيسي للهيئة وأيضا تطوير البوابة الغربية | رأسمالي | أفراد (موظفين الهيئة) | بيئة ملائمة ومتطورة | يوليو 2024 | - | تطوير مستوى الخدمات اللوجستية والتشغيلية |

2- أعمال وإنجازات الهيئة التشغيلية والرأسمالية خلال السنة

- جدول الأعمال والإنجازات التشغيلية والرأسمالية للهيئة خلال عام 2024م.

| م | اسم المنجز | وصف المنجز المحقق | تصنيف المنجز | الفئة المستهدفة | الأثر المتحقق للمستفيدين | تاريخ الإنجاز | المبادرة المؤشر المرتبط بها | الهدف الاستراتيجي المرتبط به |
|----|--|--|--------------|--------------------------------|--|---------------|-----------------------------|------------------------------|
| 6 | عدد 9 من الحملات التوعوية الموجهة للمجتمع للتعريف بالإسعافات الأولية | تنفيذ مواد توعوية ونشرها من خلال حملات إعلامية عبر منصات التواصل الاجتماعي وذلك لرفع مستوى الوعي بالإسعافات الأولية وتعزيز سلامة المجتمع. | تشغيلي | أفراد (المواطن/ المقيم) | رفع الوعي والمعرفة بالخدمات المقدمة من الهيئة | ديسمبر 2024 | تشغيلي | تشغيلي |
| 7 | عدد 11 من الحملات التوعوية التعريفية بتطبيق أسعفني | تنفيذ برامج الولاء للموظف وتطبيقات الكترونية لتحسين بيئة العمل | تشغيلي | أفراد (المواطن/ المقيم) الهيئة | رفع الوعي والمعرفة بالخدمات المقدمة من الهيئة | ديسمبر 2024 | تشغيلي | تشغيلي |
| 8 | برنامج / تطبيق خاص لمنسوبي الهيئة | تنفيذ برامج الولاء للموظف وتطبيقات الكترونية لتحسين بيئة العمل | تشغيلي | أفراد (الموظفين) | تعزيز الولاء والانتماء لدى منسوبي الهيئة | ديسمبر 2024 | تشغيلي | تشغيلي |
| 9 | تدريب متطوعين من 3 دول مختلفة (الكويت - قطر - موريتانيا) | تهيئة أكبر شريحة من حجاج الخارج قبل وصولهم إلى المملكة، وذلك من خلال التعاون مع الجمعيات الوطنية لتدريب متطوعهم وفقاً لدليل "الركن الخامس"، الذي يشمل تسجيل البيانات الشخصية والصحية للحجاج، وتدريبهم على مهارات الإسعافات الأولية الأساسية، وتزويدهم بإرشادات عامة وصحية وسياحية. | استراتيجي | متدربين في دول مختلفة | الوصول لأكثر شريحة من حجاج الخارج لتهيئتهم من منازلهم لأداء المناسك في بيئة صحية آمنة. | نوفمبر 2024 | - | - |
| 10 | توحيد كافة الموظفين على نظام التأمينات الاجتماعية (المرحلة الأولى) | تحويل موظفي الهيئة لنظام التأمينات الاجتماعية حيث يساهم في توحيد العقود الوظيفية لموظفي الهيئة. | تشغيلي | منسوبي الهيئة | توحيد العقود الوظيفية لموظفي الهيئة | أكتوبر 2024 | - | - |

2- أعمال وإنجازات الهيئة التشغيلية والرأسمالية خلال السنة

- جدول الأعمال والإنجازات التشغيلية والرأسمالية للهيئة خلال عام 2024م.

| م | اسم المنجز | وصف المنجز المحقق | تصنيف المنجز | الفئة المستهدفة | الأثر المتحقق للمستفيدين | تاريخ الإنجاز | المبادرة المؤشر المرتبط بها | الهدف الاستراتيجي المرتبط به |
|----|--|---|--------------|-----------------------------|---|---------------|-----------------------------|------------------------------|
| 11 | أرشفة وثائق المستودع إلكترونياً وترتيب ملفاتها لعدد 16.915.323 وثيقة | تحسين آلية التعامل مع الوثائق للمساهمة في حفظ كافة وثائق الهيئة في بيئة مناسبة وأمنة تساهم في احتفاظ الوثائق بجودتها وتسهيل الوصول لها في أي وقت. | تشغيلي | وثائق الهيئة | سهولة الوصول وحفظ الوثائق | ديسمبر 2024 | - | - |
| 12 | تفعيل منصة الصم والبكم | إطلاق خدمة في تطبيق أسعفني تتيح للمبلغين من فئة الصم والبكم، التواصل مع مترجم لغة إشارة معتمد وتقديم البلاغ بشكل سهل وسلس. | تشغيلي | الصم والبكم | سهولة الوصول للخدمات الإسعافية لكافة فئات المجتمع بما فيهم الصم والبكم. | مارس 2024 | - | تحسين كفاءة الترحيل الطبي |
| 13 | دمج مراكز الترحيل بالمناطق الجنوبية | تقليص عدد مراكز الترحيل للوصول الى 5 مراكز ترحيل طبي لكافة مناطق المملكة | رأسمالي | أفراد (الموظفين (المواطنين) | تحسين كفاءة الانفاق وكذلك تحسين كفاءة التشغيل | مستمر | - | تحسين كفاءة الترحيل الطبي |
| 14 | إنشاء مركز المحاكاة | تأسيس مراكز المحاكاة في 4 مناطق: (تبوك - جازان - المدينة المنورة - عسير) | رأسمالي | أفراد (الموظفين (المواطنين) | تحسين جودة التدريب | ديسمبر 2024 | - | - |

4/2 أبرز الأعمال والإنجازات :

2- تطوير رأس المال البشري

- المبتعثون والموفدون والمتخرجون للعام المالي 2024م: 1445 / 1446هـ:

| البيانات | الابتعاث/الإيفاد | | الخريجين | |
|----------------------------|------------------|--------------|----------------|--------------|
| | العدد المستهدف | العدد الفعلي | العدد المستهدف | العدد الفعلي |
| ماجستير | 13 | 17 | 1 | 1 |
| أخرى (زمالة التخصص الدقيق) | 1 | 2 | 0 | 0 |
| المجموع | 14 | 19 | 1 | 1 |

تولي الهيئة أهمية قصوى لبرامج الابتعاث والإيفاد، وذلك إيماناً منها بدورها المحوري في تطوير قدرات كوادرها وتأهيلهم في شتى المجالات الصحية، وقد تجسد هذا الاهتمام في التحاق **19** موظفًا ببرامج الماجستير في مختلف التخصصات، مما يعكس حرص الهيئة على الارتقاء بمستوى كفاءات كوادرها وتعزيز التخصصية في قطاع الرعاية الصحية وذلك حسب الإمكانيات والقدرات المالية المتاحة لها.



- يعرض الجدول أعداد المبتعثين والموفدين والخريجين للعام المالي 2024م (1445/1446هـ)

- الملتحقون بالبرامج التدريبية للعام المالي 2024م - 1445 / 1446 هـ.

| البيانات | ملتحقون | | نسبة المتحقق للمستهدف |
|---------------------------------|---------|----------|-----------------------|
| | المتحقق | المستهدف | |
| الدورات الإدارية لمنسوبي الهيئة | 596 | 300 | 198.67% |
| الدورات الطبية لمنسوبي الهيئة | 17490 | 5000 | 349.08% |
| المجموع | 18086 | 5300 | 273.88% |

تولي الهيئة اهتمامًا بالغًا بتطوير كوادرها، باعتبارهم الركيزة الأساسية لتقديم خدمات إسعافية متميزة. وتحرص على صقل مهاراتهم، وتعزيز جودة أدائهم من خلال برامج تدريبية معتمدة عالميًا، ينعكس أثرها إيجابًا على مستوى الخدمة الإسعافية المقدمة.

وبلغ عدد الملتحقين بدورات تدريبية متنوعة (إدارية وطبية) **18086** متدربًا، وهو ما يمثل **273.88%** من العدد المستهدف لعام 2024م، وهو ما يؤكد التزام الهيئة بتطوير الكفاءات الإسعافية وفق أعلى المعايير العالمية.



- يستعرض الجدول أعداد الملتحقين بالبرامج التدريبية للعام المالي 2024م (1445/1446هـ)



4/2 أبرز الأعمال والإنجازات :

3- النشاطات الاجتماعية والمؤتمرات والجوائز العالمية والمحلية التي حققتها الهيئة

- يعرض الجدول أبرز النشاطات الاجتماعية والجوائز المحلية والعالمية التي حققتها الهيئة خلال عام 2024م

| م | اسم المنجز | وصف المنجز المحقق | تصنيف المنجز | الفئة المستهدفة | الفائدة المتحققة للمستفيدين | تاريخ الإنجاز | المبادرة المؤشر المرتبط بها | الهدف الاستراتيجي المرتبط به |
|---|--|---|-----------------|--------------------------|---|----------------|---|-----------------------------------|
| 1 | جائزة الحكومة الرقمية (دبي) | فازت الهيئة بجائزة الحكومة الرقمية في دبي وهي جائزة تهدف في المقام الأول إلى تمكين الجهات الحكومية بدول مجلس التعاون من تقديم أفضل ممارساتها في الخدمات الرقمية، وفق معايير معينة يتم تحديدها بالمواءمة مع منطلقات وأهداف المجلس | جوائز رقمية | الهيئة أفراد المجتمع | وجود قواعد رقمية إسعافية متطورة وفق معايير عالمية تمكّن الهيئة من بناء مجتمع بنّاء لمستفيديها | 5 مارس 2024 | تمكين الهيئة للحصول على الاعتمادات المحلية والدولية | تعزيز مكانة الهيئة دولياً ومحلياً |
| 2 | جائزة غازي القصيبي | حصلت الهيئة على جائزة غازي القصيبي التي تتوج الأفراد والمنظمات المتميزة والمبدعة في مجال التنمية الاجتماعية والتطوع | جوائز مجتمعية | المتطوعون وأفراد المجتمع | تمكين المتطوعين من أفراد المجتمع للانخراط بفرص تطوعية متنوعة ودعم المبادرات البيئية، والمساهمة في تحسين جودة الحياة في المجتمع. | 4 أبريل 2024 | تمكين الهيئة للحصول على الاعتمادات المحلية والدولية | تعزيز مكانة الهيئة دولياً ومحلياً |
| 3 | تحقيق مواصفة المنظمة الدولية للمقاييس ISO10002 | حصلت الهيئة على اعتماد ISO 10002 وهو يعد معيار دولي يتعلق بإدارة الشكاوى في المنظمات، ويهدف إلى توفير إطار عمل لإدارة الشكاوى بطريقة فعالة ومنظمة وتوفير إرشادات وإطار عمل للمنظمات لتنفيذ نظام فعال لإدارة الشكاوى، كما يعتبر هذا المعيار أداة قوية للجهات للتعامل مع الشكاوى بشكل مهني وفعال. | اعتمادات عالمية | الموظفون وأفراد المجتمع | تحسين رضا العملاء وبناء الثقة والولاء وتوفير إطار عمل لإدارة الشكاوى بطريقة فعالة ومنظمة | 22 ديسمبر 2024 | تمكين الهيئة للحصول على الاعتمادات المحلية والدولية | تعزيز مكانة الهيئة دولياً ومحلياً |

3- النشاطات الاجتماعية والمؤتمرات والجوائز العالمية والمحلية التي حققتها الهيئة

- يعرض الجدول أبرز النشاطات الاجتماعية والجوائز المحلية والعالمية التي حققتها الهيئة خلال عام 2024م

| م | اسم المنجز | وصف المنجز المحقق | تصنيف المنجز | الفئة المستهدفة | الفائدة المتحققة للمستفيدين | تاريخ الإنجاز | المبادرة المؤشر المرتبط بها | الهدف الاستراتيجي المرتبط به |
|---|--|---|-----------------|--------------------------------|---|----------------|---|-----------------------------------|
| 4 | تحقيق مواصفة المنظمة الدولية للمقاييس ISO31000 | حصلت الهيئة على اعتماد ISO 31000 وهو معيار دولي لإدارة المخاطر، يساعد المنشآت من خلال المبادئ والإرشادات العامة التي يضعها على تحليل المخاطر وتقييمها. يتم من خلال المعيار تحديد المخاطر، وإدارتها، وعلاجها مع تقييمها من حيث حجم التأثير، وكذلك بيان الاستراتيجية التي سيتم اتباعها لإدارة المخاطر، ومتابعة الأخطار المحدقة. | اعتمادات عالمية | الهيئة الموظفون وأفراد المجتمع | - زيادة وعي الموظفين بالمخاطر. - الحد من المخاطر. - زيادة ثقة المستفيدين. | 22 ديسمبر 2024 | تمكين الهيئة للحصول على الاعتمادات المحلية والدولية | تعزيز مكانة الهيئة دولياً ومحلياً |
| 5 | تحقيق مواصفة المنظمة الدولية للمقاييس ISO20000 | حصلت الهيئة على اعتماد ISO 20000 وهو يعد معيار دولي لإدارة خدمات تقنية المعلومات، ويعمل على تطبيق المنشأة لأفضل الممارسات في مجال نظام إدارة الخدمات التقنية بما يدعم استراتيجية دورة حياة الخدمات التقنية بشكل متسق وموثوق في المنشأة. | اعتمادات عالمية | الموظفون وأفراد المجتمع | -ضمان توفير الخدمة المطلوبة للعملاء وتحسين أداء المنشأة. -تطبيق المنشأة لأفضل الممارسات في مجال نظام إدارة الخدمات التقنية | 21 يناير 2024 | تمكين الهيئة للحصول على الاعتمادات المحلية والدولية | تعزيز مكانة الهيئة دولياً ومحلياً |

4/2 أبرز الأعمال والإنجازات :

4- أبرز أعمال الهيئة المرتبطة ببرامج الرؤية

تشارك الهيئة في برنامج التحول في القطاع الصحي، أحد برامج تحقيق رؤية 2030 الطموحة، من خلال مبادرتين استراتيجيتين، حيث تضع نصب أعينها دعم وتطوير الخدمات الإسعافية في المملكة من خلال محاور مختلفة، ويمكن استعراض المبادرتين كما يلي:



حيث تهدف المبادرة إلى:

افتتاح وتشغيل **140** مركزاً إسعافياً جديداً منذ عام 2017م، مما يعزز انتشار المراكز الإسعافية في المملكة، ويساهم بشكل رئيسي في تحسين زمن الاستجابة للبلغات الإسعافية، كما يساهم في تقليل الفجوة مقارنةً بالمعايير العالمية لعدد المراكز الإسعافية.



1 مبادرة رفع ودعم جودة الخدمات الطبية الإسعافية

حيث تهدف المبادرة إلى:

رفع مهارات المسعفين في تقديم الخدمة الإسعافية، مما يساهم في تحسين جودة الخدمة وتعزيز أداء المسعف، كما تشمل مخرجات المبادرة تدريب فئات من المجتمع لامتلاك المعرفة والقدرة على تقديم الإسعافات الأولية، بالإضافة إلى نشر الوعي المجتمعي بأهمية هذه الخدمة الإنسانية.



2 مبادرة تطوير مهارات مقدمي الخدمات الإسعافية

تشمل مخرجات المبادرة **إنشاء خمس مراكز تدريبية** للتدريب على الخدمة الإسعافية، سواء للعاملين في هذا المجال أو للأفراد المجتمع الآخرين، وذلك بهدف رفع القدرة التدريبية السنوية للهيئة بما يتلاءم مع متطلباتها وتطلعاتها المستقبلية.



أولاً: مبادرة رفع ودعم الخدمات الطبية الإسعافية

- فيما يلي إيضاح للمخرجات الرئيسية لكل مبادرة وحالة التنفيذ:

| حالة التنفيذ | مخرجات المبادرة |
|--------------|---|
| مكتمل | الانتهاء من بناء 35 مركزاً إسعافياً في مختلف مناطق المملكة. |
| مكتمل | الانتهاء من استئجار 70 مركزاً إسعافياً في كل من: الرياض، مكة المكرمة، المدينة المنورة، الشرقية، القصيم، عسير، جازان، تبوك، وحائل. |

- جدول يوضح المراكز الإسعافية التي تم افتتاحها ضمن مبادرة رفع مستوى الخدمات الطبية الإسعافية خلال عام 2024م

| م | المنطقة | 2022 م | 2023 م | 2024 م | م | المنطقة | 2022 م | 2023 م | 2024 م |
|---|-----------------|--------|--------|--------|----|-----------------|--------|--------|--------|
| 1 | الرياض | 1 | 1 | 1 | 7 | تبوك | 0 | 2 | 0 |
| 2 | مكة المكرمة | 3 | 3 | 0 | 8 | عسير | 0 | 2 | 0 |
| 3 | المدينة المنورة | 6 | 1 | 0 | 9 | حائل | 0 | 3 | 1 |
| 4 | المنطقة الشرقية | 2 | 3 | 1 | 10 | نجران | 3 | 2 | 0 |
| 5 | جازان | 2 | 5 | 0 | 11 | الحدود الشمالية | 0 | 0 | 1 |
| 6 | القصيم | 0 | 4 | 0 | * | المجموع | 17 | 26 | 4 |

ثانيًا: مبادرة الرفع من مهارات مقدمي الخدمة الإسعافية:

| حالة التنفيذ | مخرجات المبادرة |
|--------------|---------------------------------------|
| مكتمل | تطوير مهارات مقدمي الخدمة الإسعافية. |
| مكتمل | رفع الوعي المجتمعي بالخدمات الإسعافية |
| مكتمل | إنشاء (5) مراكز تدريبية. |

مؤشرات المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة (أداء):

- يقوم المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة (أداء) بدور أساسي في تقييم أداء الهيئة ضمن مبادرات التحول في القطاع الصحي، سعياً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية لرؤية 2030، كما يتولى متابعة مدى التزام الهيئة بالأوامر السامية عبر مجموعة من المؤشرات المحددة.



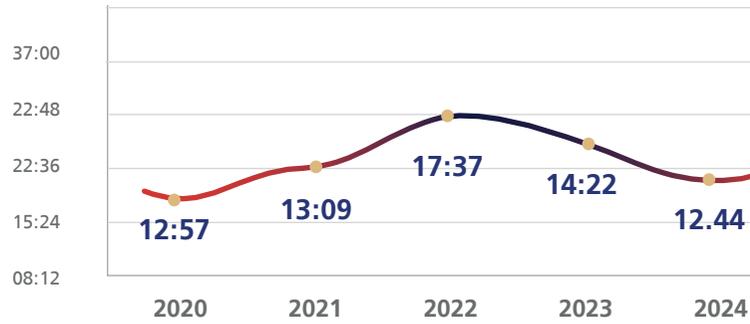
- مؤشرات الأداء المرتبطة بمبادرات التحول في القطاع الصحي لعام 2024م

| م | اسم المؤشر | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 |
|---|--|------------|------------|------------|----------|
| 1 | المتوسط زمن الاستجابة للحوادث المرورية | 11.5 دقيقة | 11.3 دقيقة | 11.1 دقيقة | 11 دقيقة |
| | القيمة الفعلية | 14.93 | 14.88 | 13.4 | 12.44 |
| | النطاق | — | — | — | — |
| 2 | المتوسط زمن الاستجابة للحوادث المرورية | 39% | 37.69% | | |
| | القيمة الفعلية | | | | |
| | النطاق | | | — | |

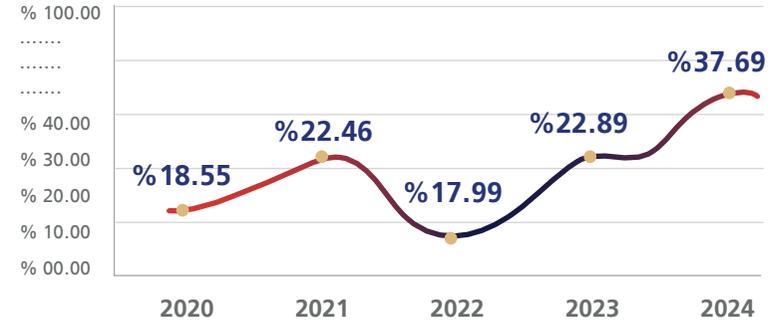
- جدول مؤشرات بأوامر سامية لعام 2024م

| م | اسم المؤشر | دورية القياس | الفترة | المستهدف | الفعلي |
|---|--|--------------|-------------|----------|--------|
| 1 | تطوير التعاملات الإلكترونية في الهيئة "قياس التحول الرقمي" | سنوي | ديسمبر 2024 | 75% | 72.3% |
| 2 | الأمن السيبراني | سنوي | مارس 2024 | 95% | 80% |

• معدل زمن الاستجابة للحوادث المرورية



• نسبة الاستجابة لبلاغات الطوارئ خلال 8 دقائق



تُظهر الرسوم البيانية تحسُّنًا ملحوظًا في أداء الهيئة في مؤشرات الأداء المرتبطة بمبادرات التحول في القطاع الصحي لعام 2024م، مقارنةً بعام 2023م، ويُعزى هذا التحسن إلى سلسلة من الإجراءات والمبادرات التي تبنتها الهيئة خلال العام المالي 2024م، بهدف رفع الكفاءة، مثل تحديث آلية جديدة للاستجابة لبلاغات الطوارئ من خلال المكالمات وكذلك توجيه الموارد المُناسبة للحالات الطارئة ذات الأولوية القصوى بما ساهم في خفض زمن الاستجابة للبلاغات بشكل كبير.



أبرز أعمال وإنجازات الهيئة ذات الأهمية:

نُسلط الضوء على أهم الإنجازات والأعمال التي حققتها الهيئة، والتي جاءت ثمرةً لجهود منسوبيها وتفانيهم، بعد توفيق الله عز وجل. فقد كان لهذه الجهود دور محوري في تحقيق تطور ملحوظ وإبداع مستمر في مختلف المجالات. وعلى مدار العام، واصلت كوادر الهيئة تقديم خدماتها بتميز، متجاوزة التحديات بكل احترافية، ومكرّسة جهودها لتحقيق رسالتها السامية في حفظ الأرواح - بإرادة الله-، في أبهى صور العطاء الإنساني والمبادرة، وفيما يلي، نستعرض في هذا الجزء أبرز الإنجازات التي حققتها الهيئة خلال عام 2024م على النحو التالي:

أبرز جهود الهيئة ضمن أعمال التطوع والتثقيف المجتمعي.

ثانياً

أبرز أعمال الهيئة المرتبطة بالخدمات الإسعافية.

أولاً

أبرز أعمال الهيئة في المجالات الأخرى.

رابعاً

جهود الهيئة في تعزيز الحضور الدولي.

ثالثاً



أولاً: أبرز أعمال الهيئة المرتبطة بالخدمات الإسعافية :

الخدمات الطبية الطارئة ما قبل المستشفى: التزام مستمر بالتميز في الخدمات الإسعافية

تستهدف الهيئة ضمان استجابة إسعافية فعالة وسريعة للحالات الطارئة من خلال جملة من الإجراءات والعمليات المنظمة مثل توفير أحدث التقنيات والمعدات الطبية، وتدريب المسعفين على التعامل مع مختلف الحالات الطارئة وتجهيز مراكزها الإسعافية وضمان جاهزية فرقها الإسعافية في جميع الأوقات، وكذلك تطوير أنظمة الاتصالات الخاصة بها، لضمان استقبال البلاغات الطارئة والاستجابة لها بأسرع وقت ممكن مع التنسيق مع الجهات المعنية والتعاون معها لضمان استجابة فعالة وسريعة للحالات الطارئة، وتنسيق الجهود فيما بينها، ويمكن الاطلاع على المحاور الرئيسية فيما يلي:

1. إدارة وتنظيم الاستجابة للحالات الطارئة

- توزيع الفرق الإسعافية وفق الأولويات والمناطق الحرجة لضمان سرعة الوصول للحالات الطارئة.

2. الاستجابة السريعة والفعالة

تسعى الهيئة للاستجابة للمرضى والمصابين من اللحظة الأولى بدايةً من تقديم التعليمات الفورية من خلال مراكز الترحيل الطبي.

3. التنسيق مع الجهات ذات العلاقة

تعزيز التعاون مع المستشفيات والجهات الحكومية لضمان تكامل الاستجابة الإسعافية وتحقيق أعلى مستويات الجاهزية.

وضمن جهود الهيئة في عملية تحسين الاستجابة الإسعافية، تم تدشين مجموعة من المبادرات النوعية خلال العام 2024م والتي ساهمت في تحقيق متوسط زمن استجابة بلغ 13:30 دقيقة وبتحسن ملحوظ يقدر بـ 63.46%.



أولاً: أبرز أعمال الهيئة المرتبطة بالخدمات الإسعافية :

وساهمت هذه الجهود بشكل ملموس في الوصول السريع للمرضى والمصابين خاصةً للحالات ذات الخطورة العالية (ECHO. DELTA. BRAVO) ، وكان من أبرز هذه المبادرات:

1. تفعيل فرق الاستجابة السريعة

من خلال تشغيل وحدات تشغيلية مجهزة بالكامل متمركزة في المناطق الحيوية والنقاط الساخنة ذات معدل البلاغات المرتفعة، لضمان الاستجابة الفورية للحالات الطارئة، مع تغطية التجمعات والفعاليات الكبرى.

2. وحدات تشغيلية إضافية عن طريق التعاقد المؤقت - اللوكم (Locum) :

تم التعاقد المؤقت مع وحدات تشغيلية مؤقتة تدعم الفرق الميدانية الأساسية خلال أوقات الذروة، بما يعزز القدرة التشغيلية للهيئة ويضمن استمرارية تقديم الخدمات بكفاءة عالية.

3. نقاط التموين الطبي:

إنشاء مواقع إمداد طبي قريبة من المستشفيات للاستفادة من مراكزها الإسعافية الحالية، بحيث تتمكن الوحدات التشغيلية من إعادة التزود بالمستلزمات الطبية مباشرة بعد تسليم المرضى لأقسام الطوارئ، دون الحاجة للعودة إلى المراكز الإسعافية البعيدة، وهو ما يختصر الوقت اللازم للعودة للجاهزية ويحسن من الكفاءة التشغيلية.

4. تفعيل نموذج الخدمة الإسعافية الجديد:

عملت الهيئة على تطوير آليات تشغيل الخدمات الإسعافية من خلال تحسين توزيع الموارد، وتعزيز الاستفادة من الساعات التشغيلية، ورفع كفاءة الاستجابة الميدانية وهي خطوات ساهمت في تقديم خدمة إسعافية أكثر سرعة وفعالية

5. أثر قرار المجلس الصحي السعودي رقم 105-1 وتاريخ 1445/09/07 هـ. بإلزام أقسام الطوارئ باستقبال جميع الحالات المنقولة لها من الهيئة:

تضمن قرار المجلس الصحي السعودي رقم 105-1 وتاريخ 1445/09/07 هـ (الموافق 2024/03/17م)، عدد من القرارات التي تؤثر في أعمال الهيئة، وقد اشتملت هذه القرارات على التالي: -

أولاً: التزام هيئة الهلال الأحمر السعودي بنقل الحالات الطارئة المهددة لحياة المريض أو لعضو من أعضائه، والمصنفة (إيكو ودلتا وبرافو) إلى أقرب منشأة صحية مناسبة طبياً.

ثانياً: التزام أقسام الطوارئ في جميع المنشآت الصحية باستقبال جميع الحالات المنقولة لها بواسطة الهلال الأحمر السعودي.

ثالثاً: التزام المنشآت الصحية بالفرز السريع للحالات الطارئة، وإصدار قرار الخروج -إن تطلب الأمر- أو علاج الحالة حتى استقرارها، ومن ثم نقلها إلى منشأة صحية أخرى مناسبة لاستكمال اللازم طبياً.

رابعاً: التزام مركز الإحالات الطبية بالتنسيق مع المنشآت الصحية بشأن نقل وقبول هذه الحالات خلال (48) ساعة.

خامساً: قيام وزارة الصحة بالآتي:

وضع مؤشرات أداء رئيسية لكل من التدخلات المذكورة أعلاه: لرصد الامتثال، وعرضها على المجلس بشكل نصف سنوي.

التنسيق مع هيئة الهلال الأحمر بشأن رفع تقرير للمجلس يتضمن التحديات التي تواجهها والحلول الممكنة.

أولاً: أبرز أعمال الهيئة المرتبطة بالخدمات الإسعافية :

وقد تم تعميم هذا القرار والعمل بموجبه في الهيئة وساهم ذلك بشكل كبير في تحسين متوسط زمن الاستجابة للمراحل ضمن الرحلة الإسعافية (9- مرحلة تقديم الخدمة الإسعافية، 10 مرحلة النقل للمستشفى، 11 مرحلة تسليم المريض).

هذه المبادرات تعكس التزام الهيئة المستمر بتحسين جودة وكفاءة الخدمات الإسعافية التي تقدمها، مع تعزيز جاهزيتها التشغيلية، وهو ما يضمن استجابة أسرع، وتحقيق رحلة مريض نموذجية من خلال تقديم خدمة إسعافية وطبية أكثر سرعة وفعالية من السابق وذلك في ظل ثبات الموارد وتزايد الطلب على الخدمة الإسعافية.

مؤشرات أداء الخدمات الإسعافية:

تقيس المؤشرات جميع مراحل تقديم الخدمة الإسعافية للحالات، بدءًا من وقت استقبال المكالمة وحتى مباشرة الفرقة الإسعافية، وذلك لضمان متابعة جودة الخدمة وتحسينها بشكل مستمر. ويمكن استعراض هذه المؤشرات على النحو التالي:

- | | |
|---|---|
| <p>09  زمن تقديم الخدمة الإسعافية بالموقع: هو الزمن المستغرق في تقديم الخدمة الإسعافية بالموقع من مباشرة المريض وحتى مغادرة موقع البلاغ.</p> | <p>01  زمن الرد على الاتصال: هي الفترة الزمنية من بدء الرنين على خط الطوارئ حتى الرد على الاتصال.</p> |
| <p>10  زمن النقل للمنشأة الصحية: هي الفترة من التحرك من الموقع ونقل الحالة حتى الوصول الى المنشأة الصحية المناسبة للحالة.</p> | <p>02  زمن سرعة انشاء البلاغ: هي الفترة من الرد على الاتصال حتى البدء في إنشاء البلاغ.</p> |
| <p>11  زمن تسليم المريض: هي الفترة الزمنية من الوصول للمستشفى حتى تسليم المريض.</p> | <p>03  زمن إنشاء البلاغ: هو الزمن من اكتمال المعلومات الأساسية للبلاغ الإسعافي حتى إرساله إلى فرقة إسعافية.</p> |
| <p>12  زمن الإغلاق: هي الفترة الزمنية من تسليم المريض حتى مغادرة المستشفى وإنهاء المهمة.</p> | <p>04  زمن الانتظار في قائمة الترحيل: هي الفترة من إرسال البلاغ إلى قائمة الانتظار بمركز القيادة والتحكم حتى ترحيل البلاغ إلى الفرقة الإسعافية.</p> |
| <p>13  زمن العودة للجاهزية : هي الفترة الزمنية من إنهاء المهمة الإسعافية حتى العودة للجاهزية.</p> | <p>05  زمن القبول: هي الفترة الزمنية من ورود البلاغ للفرقة الإسعافية على أجهزة المسعف الإلكتروني حتى قبوله.</p> |
| <p>02  زمن الرحلة الإسعافية : الفترة من تلقي الاتصال/الطلب حتى العودة إلى الجاهزية.</p> | <p>06  زمن التحرك: هي الفترة من قبول الفرقة الإسعافية للبلاغ حتى التحرك وفق الأتمتة الإلكترونية.</p> |

جدول يوضح مقارنة زمن الاستجابة العام خلال السنوات الخمس الماضية:

| المؤشر | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| زمن الاستجابة العام | 00:18:16 | 00:13:17 | 00:23:09 | 00:22:04 | 00:13:30 |

07  **زمن الوصول :**
هي الفترة من التحرك حتى الوصول إلى موقع الحالة حسب الموقع المحدد.

08  **زمن انتظار المباشرة :**
هي الفترة الزمنية من الوصول للموقع حتى بدء مباشرة المريض وتقديم الخدمة له.

7-2  **زمن الاستجابة:**
هو الزمن من الرد على الاتصال حتى الوصول للموقع.



الترحيل الطبي: عملية متكاملة لتنظيم الاستجابة الطارئة:

تحرص الهيئة على تطوير منظومة الاستجابة الطبية الطارئة، بدءًا من تلقي البلاغ عبر رقم الطوارئ 997 أو تطبيقات "أسعفني، صحتي، توكلنا"، بهدف تقديم خدمات إسعافية شاملة تتجاوز مجرد استقبال البلاغات وإرسال سيارات الإسعاف، وفي إطار تحقيق هذا الهدف، استحدثت الهيئة تصنيفًا وظيفيًا جديدًا تحت مسمى "المرحل الطبي"، حيث يتم تأهيل وتدريب المرحلين الطبيين للمساهمة في رفع كفاءة الاستجابة وتحسين جودة الرعاية المقدمة، وتتضمن مهام المرحل الطبي ما يلي:

أولاً: استقبال البلاغات وتقييم حالة المريض الطبية بدقة وتحديد الأولويات.

ثانيًا: تسجيل المعلومات الأساسية للحالة.

ثالثًا: توجيه الوحدات التشغيلية وفق تصنيف الحالة وخطورتها.

رابعًا: تقديم الإرشادات الطبية اللازمة إلى حين وصول سيارة الإسعاف.

بدورها ساهمت مراكز الترحيل الطبي في تحقيق الأهداف والتحسينات المنشودة ومنها على سبيل المثال لا الحصر:

1. تنظيم الموارد التشغيلية بكفاءة عالية:

تحديد الأولويات الطبية وضمان توجيه الوحدات التشغيلية للحالات الأشد خطورة أولاً.

2. تقليل زمن الاستجابة للحالات الطارئة:

من خلال خفض زمن الوصول للحالات الطارئة، مما رفع فرص النجاة وقلل من المضاعفات الصحية.

دمج مراكز الترحيل الطبي في مناطق المملكة:

ومن أجل تحقيق كفاءة الاستجابة الكاملة وتقليل زمن الوصول قامت الهيئة بدمج مراكز الترحيل الطبي في خمس مناطق رئيسية كما يلي:

- مركز الترحيل الطبي بالمنطقة الوسطى: يشمل (منطقة الرياض، منطقة القصيم، منطقة حائل).
- مركز الترحيل الطبي بالمنطقة الشرقية.
- مركز الترحيل الطبي بالمنطقة الغربية: يغطي منطقة مكة المكرمة.
- مركز الترحيل الطبي بالمنطقة الشمالية: يشمل (المدينة المنورة، تبوك، الجوف، الحدود الشمالية).
- مركز الترحيل الطبي بالمنطقة الجنوبية: يشمل (منطقة عسير، منطقة جازان، منطقة نجران، منطقة الباحة).

الترحيل الطبي: عملية متكاملة لتنظيم الاستجابة الطارئة:

هذا وتستهدف الهيئة التركيز على تطوير وتحسين مراكز الترحيل الطبي خلال الفترة القادمة، عبر

- العمل على تعزيز البنية التحتية التقنية باستخدام أنظمة تحديد المواقع المتقدمة والذكاء الاصطناعي لتحسين دقة الاستجابة.
- تطوير نظم إدارة البيانات لضمان سرعة اتخاذ القرار ودقة توجيه الموارد.
- التركيز على التدريب المستمر للكوادر البشرية، لتعزيز الجاهزية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للجميع.
- تكامل مراكز الترحيل الطبي مع أنظمة الرعاية الصحية، لضمان تقديم تجربة إسعافية متكاملة وفعالة لكافة المستفيدين.

دمج مراكز الترحيل الطبي ساهم في تحقيق الأهداف التالية:

- أولاً:** تحسين جودة الرعاية الإسعافية عبر تركيز الخبرات والموارد في مواقع استراتيجية.
- ثانياً:** رفع كفاءة الاستجابة السريعة للحالات الطارئة وتقديم الخدمة الإسعافية على أعلى مستوى.
- ثالثاً:** تقديم الدعم الطبي عن بُعد، مما يتيح تقديم إرشادات صحية للمصابين قبل وصول الفرق الميدانية.
- رابعاً:** تقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين استثمار الموارد الإسعافية على الوجه الأمثل.

إنجازات الهيئة ضمن مراكز الترحيل الطبي خلال العام 2024:

1. تفعيل مسار الحالات غير الطارئة:

ساهم في تحسين آلية التعامل مع البلاغات التي لا تستدعي إرسال فرق إسعافية، لضمان توجيه الموارد للحالات الأشد خطورة.

2. تفعيل مسار البلاغات غير العاجلة: (CHARLIE)

من خلال تخصيص استجابة مناسبة للحالات متوسطة الخطورة دون التأثير على سرعة استجابة الفرق للحالات الحرجة.

3. اعتماد الأكاديمية الدولية للجنة إعداد البروتوكول الطبي باللهجة السعودية:

تتمحور مخرجات اللجنة في تطوير البروتوكول الطبي للتواصل مع المتصلين من مواطني المملكة العربية السعودية.

تصنيف الحالات الإسعافية وفق الأولوية الطبية:

يعتمد نظام تصنيف الحالات الإسعافية ذات الأولوية الطبية على معايير دقيقة لتحديد درجة خطورة الحالة، مما يضمن استجابة سريعة وفعالة وفقاً لاحتياجات كل حالة. وينقسم التصنيف إلى:

03 | الحالات المستقرة (ALPHA-OMEGA):

لا تشكل خطرًا مباشرًا على الحياة، وتمثل 14% من البلاغات.

02 | الحالات المتوسطة (CHARLIE):

تتطلب إلى رعاية عاجلة، لكنها أقل خطورة من الحالات الحرجة، وتشكل 16% من البلاغات.

01 | الحالات الحرجة (ECHO-DELTA-BRAVO):

تتطلب استجابة فورية وعاجلة، حيث تمثل 70% من البلاغات.

مؤشرات الأداء لمراكز الترحيل الطبي خلال العام 2024م:

جدول يستعرض مؤشرات أداء مراكز الترحيل الطبي خلال عام 2024م.

| م | المؤشر | المستهدف | المحقق |
|---|------------------------------------|----------|--------|
| 1 | سرعة الرد على المكالمة | 00:05 | 00:02 |
| 2 | زمن التعامل مع المكالمات الإسعافية | 01:30 | 01:18 |



إحصائيات عامة لأداء مراكز الترحيل الطبي خلال العام (2024)

حققت مراكز الترحيل الطبي
نسبة دقة فرز **91.47%**
للحالات الإسعافية
وذلك باستخدام نظام Priority
Dispatch، المعتمد عالميًا والمستخدم
في العديد من الدول المتقدمة مثل
الولايات المتحدة الأمريكية.



فيما بلغ عدد المكالمات الواردة
4,706,979 مكالمة
تشمل المكالمات الطارئة وغير الطارئة
مثل الاستفسارات أو الاتصالات
الخاطئة.



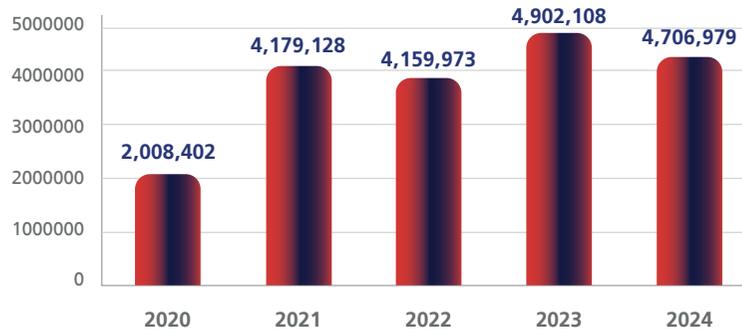
بلغ عدد البلاغات
1,346,073
بلاغًا إسعافيًا.



إحصائية الترحيل الطبي لعام 2024 م:

- جدول يعرض إحصائيات مراكز الترحيل الطبي لعام 2024م

• عدد المكالمات الواردة للهيئة خلال الخمسة أعوام الماضية



| م | المنطقة | عدد المكالمات | نسبة دقة البلاغات | نسبة الحالات التي تم تقديم الإرشادات الطبية لها |
|---|----------|---------------|-------------------|---|
| 1 | الوسطى | 1,407,018 | 97.8 | 95.17 |
| 2 | الشرقية | 530,941 | 93.09 | 74.96 |
| 3 | الغربية | 1,292,910 | 99.22 | 98.18 |
| 4 | الشمالية | 731,628 | 98.66 | 98.59 |
| 5 | الجنوبية | 744,482 | 98.7 | 99.34 |
| | الإجمالي | 4,706,979 | | |



إحصائية الترحيل الطبي لعام 2024 م:

شهدت الهيئة زيادة ملحوظة في عدد المكالمات الواردة مقارنة بعام 2020م، ويعود هذا الارتفاع إلى تزايد الطلب على الخدمات الإسعافية، بالإضافة إلى تعزيز الوعي المجتمعي بأهمية التواصل مع الهيئة في الحالات الطارئة، ويعكس ذلك نجاح جهود التوعية، مما يستدعي مواصلتها وتعزيزها من خلال نشر الوعي بخدمات الهلال الأحمر، إلى جانب التأكيد على أهمية الإلمام بالمهارات الأساسية للإسعافات الأولية، والتي تبدأ دائماً بالتواصل مع الطوارئ قبل تقديم أي إسعافات أولية لضمان التدخل الطبي المناسب في الوقت المناسب.



- جدول يعرض العدد الإجمالي للمكالمات في مختلف مناطق المملكة خلال الفترة من 2020م إلى 2024م

| م | المنطقة | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | الوسطى | 591,977 | 1,209,409 | 1,153,102 | 1,367,587 | 1,407,018 |
| 2 | الشرقية | 248,343 | 536,962 | 501,529 | 476,481 | 530,941 |
| 3 | الغربية | 447,888 | 971,422 | 1,140,016 | 1,454,772 | 1,292,910 |
| 4 | الشمالية | 288,722 | 619,468 | 659,720 | 741,435 | 731,628 |
| 5 | الجنوبية | 431,472 | 841,867 | 705,606 | 861,833 | 744,482 |
| | الإجمالي | 2,008,402 | 4,179,128 | 4,159,973 | 4,902,108 | 4,706,979 |

إحصائيات البلاغات الإسعافية:

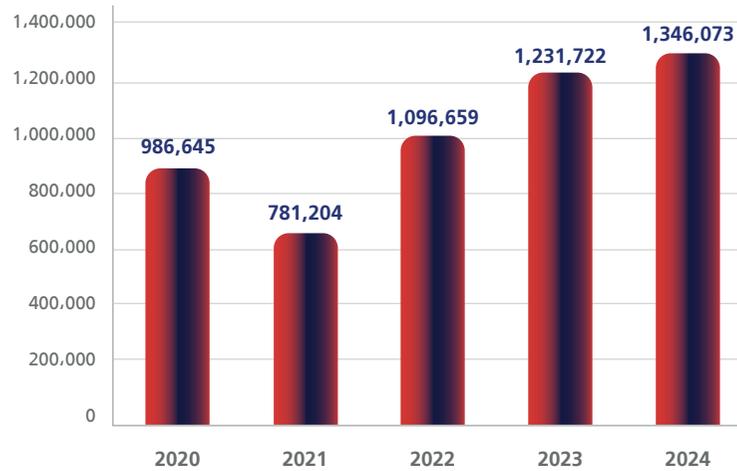
البلاغ الإسعافي، ويُقصد به طلب الحصول على الخدمة الإسعافية الوارد عبر الاتصال بـ 997 أو مركز العمليات الأمنية 911 أو من خلال التطبيقات (أسعفني، صحتي، توكلنا)، حيث تخضع المكالمات لعملية فرز طبي دقيق لتحديد مستوى خطورة المريض، ثم يُدرج البلاغ في قائمة الانتظار لحين تعيين الفرق الإسعافية المناسبة للاستجابة له في أسرع وقت ممكن.



- جدول يوضح إجمالي البلاغات الإسعافية المقدمة في مختلف مناطق المملكة خلال الفترة من 2020 إلى 2024م

| م | المنطقة | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
|----|-----------------|-----------|-----------|-----------|---------|---------|
| 1 | الرياض | 273300 | 288467 | 269928 | 188805 | 228593 |
| 2 | مكة المكرمة | 565933 | 511247 | 442535 | 269895 | 330255 |
| 3 | المدينة المنورة | 120364 | 94791 | 77002 | 74610 | 73129 |
| 4 | القصيم | 40248 | 38201 | 36842 | 29469 | 40654 |
| 5 | المنطقة الشرقية | 141705 | 116739 | 102827 | 80901 | 110444 |
| 6 | عسير | 71696 | 60970 | 57751 | 49591 | 71611 |
| 7 | تبوك | 31952 | 27487 | 24037 | 18425 | 23771 |
| 8 | حائل | 21298 | 19680 | 18684 | 15020 | 18843 |
| 9 | الحدود الشمالية | 8375 | 7750 | 7637 | 5763 | 8316 |
| 10 | جازان | 32543 | 29649 | 26367 | 22376 | 38162 |
| 11 | نجران | 12794 | 11018 | 9916 | 7650 | 12554 |
| 12 | الباحة | 13621 | 12653 | 12264 | 10040 | 16294 |
| 13 | الجوف | 12244 | 13070 | 10869 | 8659 | 14019 |
| | الإجمالي | 1,346,073 | 1,231,722 | 1,096,659 | 781,204 | 986,645 |

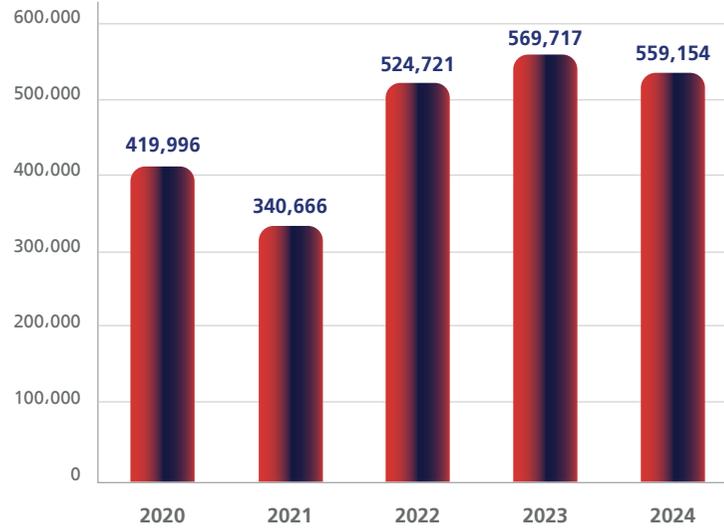
• عدد البلاغات الإسعافية المقدمة خلال السنوات الخمس الماضية



المرضى والمصابين المنقولين للبلاغات التي تم مباشرتها:

- يعرض إجمالي عدد المرضى والمصابين الذين تم نقلهم مع تقديم الخدمات الإسعافية في مختلف مناطق المملكة خلال الفترة من 2020 إلى 2024م

• عدد المرضى والمصابين الذين تم نقلهم مع تقديم الخدمات الإسعافية



| م | المنطقة | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
|----|-----------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1 | الرياض | 109856 | 134587 | 126160 | 82555 | 84124 |
| 2 | مكة المكرمة | 172145 | 176389 | 157516 | 98201 | 113811 |
| 3 | المدينة المنورة | 56862 | 53905 | 48034 | 26033 | 34881 |
| 4 | القصيم | 28462 | 26112 | 25680 | 17567 | 23272 |
| 5 | المنطقة الشرقية | 65532 | 63932 | 62421 | 38321 | 51093 |
| 6 | عسير | 39304 | 35882 | 31783 | 25710 | 35679 |
| 7 | تبوك | 20530 | 17821 | 16327 | 10553 | 13826 |
| 8 | حائل | 13757 | 12795 | 12540 | 9052 | 12147 |
| 9 | الحدود الشمالية | 6003 | 5616 | 5235 | 3851 | 5574 |
| 10 | جازان | 22018 | 18986 | 16487 | 12075 | 18716 |
| 11 | نجران | 8161 | 7358 | 6748 | 4735 | 7486 |
| 12 | الباحة | 8581 | 8054 | 7849 | 6158 | 9719 |
| 13 | الجوف | 7943 | 8280 | 7941 | 5855 | 9668 |
| | الإجمالي | 559,154 | 569,717 | 524,721 | 340,666 | 419,996 |



نموذج الخدمة الإسعافية الجديد.. نقلة نوعية لتعزيز الكفاءة وتشغيل الموارد على الوجه الأمثل:

- اعتمد النموذج السابق التي اتخذته الهيئة ، خلال السنوات السابقة لتشغيل الخدمة الإسعافية على توزيع المراكز الإسعافية كوحدات تشغيلية مستقلة داخل كل منطقة إدارية، حيث يتم التعامل مع جميع البلاغات ضمن المنطقة ككيان موحد، دون تقسيم، ويعتمد على تصنيف المراكز الإسعافية ضمن نطاقين كالتالي:

حيث تهدف المبادرة إلى:
يشمل البلاغات في المحافظات والمراكز الصغيرة، والطرق السريعة، والمناطق البعيدة أو النائية.



النطاق
الاسعافي
الخارجي

2

ويشمل ذلك:
البلاغات داخل المدن الرئيسية.



النطاق
الاسعافي
الداخلي

1

ونتيجة لذلك فإن قياس الأداء يتم على مستوى المناطق الإدارية ككل، مما جعل تحديد المشكلات التشغيلية في المدن والمحافظات أمرًا معقدًا وأدى ذلك إلى انخفاض جودة البيانات المستخدمة لتوزيع الموارد الإسعافية، مما أثر على التخطيط الاستراتيجي لتغطية الخدمة بكفاءة بالإضافة إلى إدارة الموارد البشرية والإسعافية بطريقة غير مرنة بالإضافة إلى عدم وجود هيكل تنظيمي يتيح توزيع الكوادر والموارد بشكل يواكب الاحتياج الفعلي، مما أثر على كفاءة التشغيل واستدامة الخدمة.

ويقوم مركز القيادة والتحكم سابقاً بتوجيه الموارد الإسعافية للبلاغات وفق معيار "الجاهز الأقرب" ضمن نطاقات جغرافية واسعة، مما قد يؤدي إلى توجيه الوحدة الإسعافية المتاحة بغض النظر عن بعدها النسبي عن موقع البلاغ بالإضافة إلى عدم وجود آلية مرنة لإعادة توجيه البلاغ لوحدة أقرب عند توفرها لاحقًا، بسبب محدودية الأنظمة التشغيلية، وقد أدى ذلك إلى تعرض بعض المناطق لفجوات تشغيلية وانكشاف إسعافي لفترات طويلة، مما تسبب في تأخير الاستجابة للحالات الطارئة ذات الأولوية العالية.

آلية عمل النموذج الجديد.. الكفاءة وإعادة الهيكلة:

- يعتمد النموذج الجديد على إعادة هيكلة توزيع الموارد الإسعافية داخل كل منطقة إدارية، بحيث يتم تقسيم المنطقة إلى قطاعات إسعافية مستقلة وفق هيكل إداري برئاسة كبير مسعفين يقوم بتوجيه وتوزيع الوحدات التشغيلية الإسعافية داخل القطاع بالشكل الأمثل ويعتمد توزيع القطاعات الإسعافية على النحو التالي :



- التوزيع الجغرافي لجميع المناطق الحضرية والريفية.
- سهولة التنقل وتقديم الخدمة داخل كل نطاق جغرافي.
- ضمان توافق التوزيع مع كثافة البلاغات.
- عدد المراكز الإسعافية يتوافق مع الاحتياج الفعلي لطالبي الخدمة.
- مدى توفر المستشفيات لاستقبال حالات المرضى الطارئة.

أهداف النموذج الجديد للخدمات الإسعافية:

- يأتي نموذج الخدمة الإسعافية الجديد كمبادرة لإعادة هيكلة تشغيل الموارد الإسعافية وتحقيق الكفاءة في تحقيق الخدمات للمستفيدين بهدف:

- تحقيق أقصى استفادة من الموارد الإسعافية المتاحة.
- تحسين المؤشرات الرئيسية للخدمة، بما في ذلك:
 - تقليل الهدر في الساعات التشغيلية للفرق الإسعافية.
 - تقليل زمن الاستجابة للحالات الطارئة.
 - رفع نسبة الإشغال الفعّال للوحدات الإسعافية.
 - تحسين جودة الرعاية الطبية المقدمة.

مهام الوحدات التشغيلية الإسعافية وأنواعها:

- تُعرّف الوحدة التشغيلية الإسعافية بأنها الجهة التابعة للهيئة أو المتعاقدة معها، والمسؤولة عن تقديم الخدمات الإسعافية وفقاً للسياسات والضوابط المعتمدة، بما في ذلك سياسة الرحلة الإسعافية، والسياسات ذات الصلة، بالإضافة إلى البروتوكول الطبي المعتمد.

- جدول يعرض أنواع الوحدات التشغيلية الإسعافية ومهامها:

| م | مسمى الوحدة | المهام |
|---|----------------|---|
| 1 | وحدة (BLS) | هي الوحدة القادرة على تقديم مستوى أساسي من الخدمات الإسعافية |
| 2 | وحدة (BLS-C) | هي الوحدة القادرة على تقديم مستوى أساسي من الخدمات الإسعافية بالإضافة الى عمل تخطيط قلبي. |
| 3 | وحدة (ALS-H) | هي الوحدة القادرة على تقديم مستوى متقدم من الخدمات الإسعافية بوجود أخصائي واحد. |
| 4 | وحدة (ALS) | هي الوحدة القادرة على تقديم مستوى متقدم من الخدمات الإسعافية بوجود أخصائيين. |



المركبات والآليات الإسعافية:

تفاصيل توزيع سيارات الإسعاف حسب المناطق.

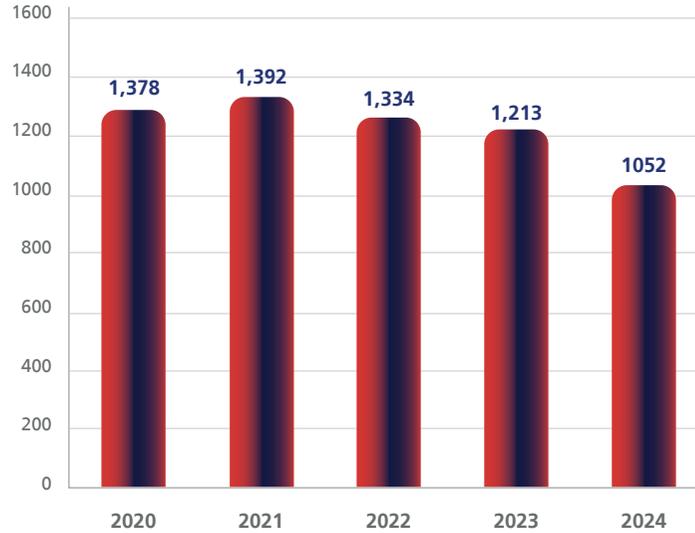
عدد سيارات الإسعاف التي تمتلكها الهيئة خلال العام 2024 م

1052
سيارة إسعاف



- جدول يوضح حصر سيارات الإسعاف وتوزيعها في مختلف مناطق المملكة خلال السنوات من 2020 إلى 2024م.*

• عدد سيارات الإسعاف وتوزيعها في مختلف مناطق المملكة خلال الفترة من 2019 إلى 2023م



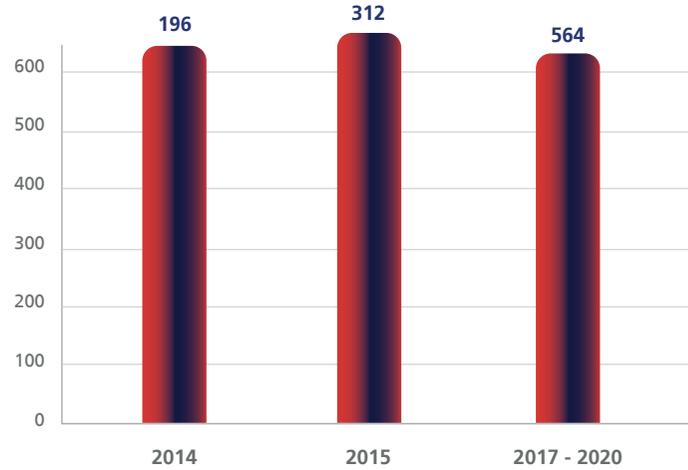
* تجدر الإشارة إلى أن سيارات الإسعاف العاملة فعلياً بنهاية العام 2024م هي 928 سيارة إسعاف.

| م | المنطقة | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
|----|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | الرياض | 142 | 262 | 291 | 286 | 293 |
| 2 | مكة المكرمة | 245 | 232 | 264 | 280 | 269 |
| 3 | المدينة المنورة | 79 | 80 | 92 | 66 | 92 |
| 4 | القصيم | 72 | 70 | 77 | 87 | 80 |
| 5 | المنطقة الشرقية | 142 | 170 | 185 | 194 | 190 |
| 6 | عسير | 97 | 94 | 104 | 122 | 112 |
| 7 | تبوك | 59 | 55 | 62 | 62 | 70 |
| 8 | حائل | 32 | 43 | 51 | 54 | 52 |
| 9 | الحدود الشمالية | 32 | 38 | 36 | 45 | 41 |
| 10 | جازان | 49 | 54 | 54 | 58 | 54 |
| 11 | نجران | 39 | 43 | 48 | 55 | 48 |
| 12 | الباحة | 34 | 38 | 34 | 43 | 40 |
| 13 | الجوف | 30 | 34 | 36 | 40 | 37 |
| | الإجمالي | 1,052 | 1,213 | 1,334 | 1,392 | 1,378 |

المركبات والآليات الإسعافية:

- جدول يوضح عدد سيارات الإسعاف وتوزيعها في مناطق المملكة وفقاً لسنة الصنع، بالإضافة إلى توزيعها الجغرافي في مختلف المناطق

- عدد سيارات الإسعاف وتوزيعها في مناطق المملكة وفقاً لسنة الصنع



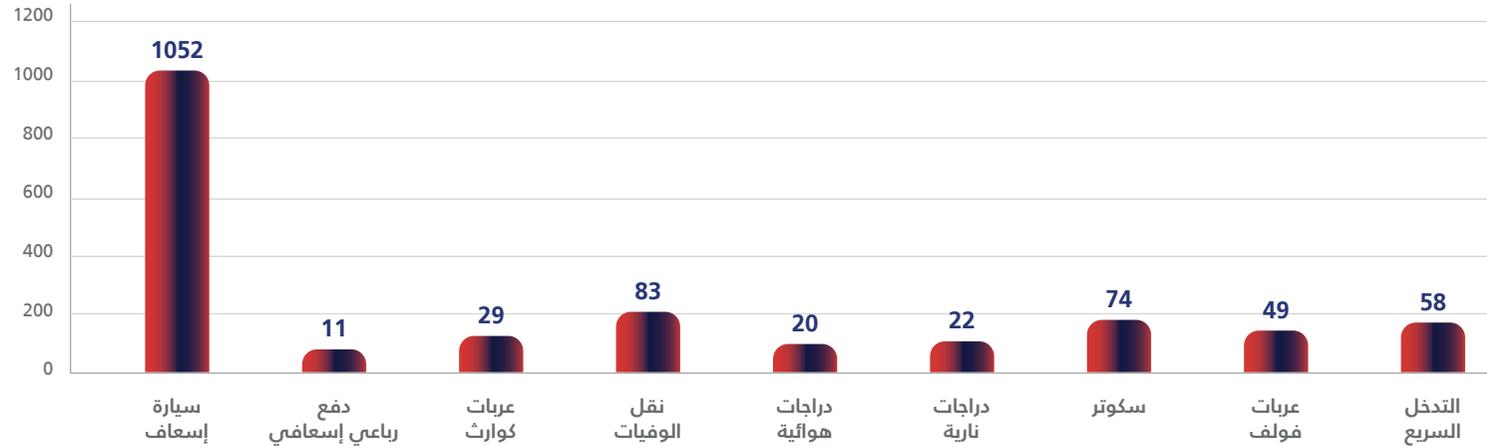
| م | المنطقة | سنة الصنع | | | الإجمالي |
|----|-----------------|-------------|------|------|----------|
| | | 2020 - 2017 | 2015 | 2014 | |
| 1 | الرياض | 115 | 27 | 0 | 142 |
| 2 | مكة المكرمة | 115 | 82 | 48 | 245 |
| 3 | المنطقة الشرقية | 68 | 54 | 20 | 142 |
| 4 | المدينة المنورة | 43 | 19 | 17 | 79 |
| 5 | عسير | 45 | 26 | 26 | 97 |
| 6 | نجران | 16 | 9 | 14 | 39 |
| 7 | جازان | 24 | 13 | 12 | 49 |
| 8 | الباحة | 16 | 7 | 11 | 34 |
| 9 | حائل | 17 | 10 | 5 | 32 |
| 10 | القصيم | 32 | 26 | 14 | 72 |
| 11 | تبوك | 27 | 21 | 11 | 59 |
| 12 | الحدود الشمالية | 13 | 8 | 11 | 32 |
| 13 | الجوف | 13 | 10 | 7 | 30 |
| | الإجمالي | 564 | 312 | 196 | 1,052 |

المركبات والآليات الإسعافية:

- جدول يوضح تصنيفات الآليات الإسعافية لعام 2024

| عدد | نوع الآلية | م | عدد | نوع الآلية | م |
|------|---------------|---|------|------------------|---|
| 22 | دراجات نارية | 6 | 1052 | سيارة إسعاف | 1 |
| 74 | سكوتر | 7 | 11 | دفع رباعي إسعافي | 2 |
| 49 | عربات فولف | 8 | 29 | عربات كوارث | 3 |
| 58 | التدخل السريع | 9 | 83 | نقل الوفيات | 4 |
| 1398 | الإجمالي | | 20 | دراجات هوائية | 5 |

• فئات الآليات الإسعافية لعام 2023م





المراكز الإسعافية وتوزيعها حسب المناطق:

زيادة **3+** ثلاثه مراكز
إسعافية
عن العام السابق



مركزاً إسعافياً
موزعة على
مناطق المملكة

517



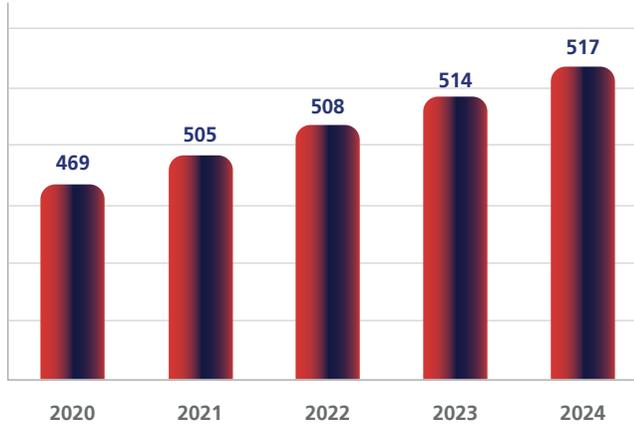
عدد المراكز الإسعافية
العاملة التابعة للهيئة



- جدول يوضح المراكز الإسعافية في المملكة خلال السنوات الخمس الماضية

| م | المنطقة | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
|----|-----------------|------|------|------|------|------|
| 1 | الرياض | 112 | 112 | 111 | 111 | 110 |
| 2 | مكة المكرمة | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| 3 | المدينة المنورة | 39 | 39 | 38 | 37 | 35 |
| 4 | القصيم | 30 | 30 | 29 | 29 | 29 |
| 5 | المنطقة الشرقية | 67 | 66 | 66 | 66 | 65 |
| 6 | عسير | 41 | 41 | 41 | 41 | 40 |
| 7 | تبوك | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 |
| 8 | حائل | 18 | 17 | 16 | 16 | 16 |
| 9 | الحدود الشمالية | 15 | 14 | 14 | 14 | 13 |
| 10 | جازان | 24 | 24 | 24 | 23 | 20 |
| 11 | نجران | 17 | 17 | 15 | 15 | 15 |
| 12 | الباحة | 16 | 16 | 16 | 15 | 15 |
| 13 | الجوف | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 |
| | الإجمالي | 517 | 514 | 508 | 505 | 496 |

• إجمالي عدد المراكز الإسعافية في مختلف المناطق
خلال السنوات الخمس السابقة



| م | مسمى الوحدة | عدد المراكز | المواقع |
|---------|-----------------|-------------|-------------------------|
| 1 | المنطقة الشرقية | 1 | مركز إسعاف بمركز العقير |
| 2 | الحدود الشمالية | 1 | مركز إسعاف بحي المروج |
| 3 | حائل | 1 | مركز إسعاف الجامعة |
| المجموع | | 3 | |

الإسعاف الجوي: دور محوري وحيوي في تعزيز الرعاية الطارئة:

يعتبر الإسعاف الجوي أحد المكونات الأساسية والمحورية في منظومة الخدمات الإسعافية حيث يوفر استجابة سريعة وفعالة للحالات الطارئة والدرجة لا سيما في الطرق السريعة، والمناطق الطرفية النائية، إضافة إلى دوره في النقل الطبي السريع بين المستشفيات والمراكز المتخصصة، وتكمن أهمية الإسعاف الجوي في تحقيق الأهداف التالية:

النقل السريع :



يسهم في **نقل المرضى** بين المستشفيات والمراكز الطبية المتخصصة لتلقي الرعاية المناسبة في أسرع وقت ممكن.

توفير النقل
الطبي السريع
بين المنشآت
الصحية

2

عامل الوقت :



يُعد الوقت **عاملاً حاسماً** في حالات الطوارئ، وتتوقف فرص نجاة المريض على سرعة الوصول إليه ونقله إلى المستشفى المناسب في أسرع وقت.

إنقاذ الأرواح
وتقليل زمن
الاستجابة

1

ضمان الجودة :



يتيح نقل المرضى إلى أقرب **مستشفى متكامل**، مما يضمن تلقيهم الرعاية الطبية المتخصصة دون تأخير.

ضمان جودة
الرعاية الصحية
الطارئة في
أسرع وقت

4

كفاءة الوصول :



يتيح **إمكانية الوصول** إلى المناطق الطرفية والنائية التي يصعب وصول سيارات الإسعاف الأرضية إليها بسرعة كافية.

تقديم خدمات
إسعافية في
المناطق النائية
والطرق
السريعة

3



نطاق تغطية الإسعاف الجوي لعام 2024م:

نقل المرضى
13 طائرة مروحية
بمركبين لنقل المرضى من مواقع الحوادث إلى المستشفيات.



النقل الجوي
2 طائرة
مجنحة
لنقل الجوي الطبي للمسافات الطويلة.



الأسطول الجوي
170 ساعة طيران
محمولة متاحة للخدمات الإسعافية الجوية.



العمليات
5,557
قاعدة موزعة لتغطية مناطق المملكة.



طاقم مؤهل بجاهزية عالية:

التغطية السكانية للإسعاف الجوي: يخدم الإسعاف الجوي أكثر من **25 مليون** نسمة في مختلف مناطق المملكة، مما يعزز جاهزية الاستجابة السريعة للحالات الطارئة في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية.



75 مسعفاً جويًا
مؤهلين لتقديم الرعاية الطارئة في أي وقت.



40 موظفًا إداريًا
لدعم العمليات التشغيلية بكفاءة عالية.



100 طيار ومساعد طيار
لضمان التشغيل المستمر للطائرات بأعلى كفاءة ممكنة.



جدول يوضح معدل تغطية الإسعاف الجوي في مختلف مناطق المملكة وفقاً لمواقع المهابط والطائرات

| م | المدينة | عدد السكان | عدد الطائرات | نسبة التغطية |
|----|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| 7 | القصيم | 1,336,179.00 | 1 | 75% |
| 8 | الجوف | 595,822.00 | 1 | 168% |
| 9 | جازان | 1,404,997.00 | 1 | 71% |
| 10 | نجران | 592,300.00 | 1 | 169% |
| 11 | الحدود الشمالية | 373.577 | 1 | 151% |

| م | المدينة | عدد السكان | عدد الطائرات | نسبة التغطية |
|---|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| 1 | الرياض | 8,591,748.00 | 2 | 23% |
| 2 | جدة | 8,021,463.00 | 2 | 12% |
| 3 | الجبيل | 5,125,254.00 | 1 | 20% |
| 4 | المدينة المنورة | 2,137,983.00 | 1 | 47% |
| 5 | حائل | 746,406.00 | 1 | 134% |
| 6 | تبوك | 886,036.00 | 1 | 113% |

- جدول يعرض مواصفات أسطول الطائرات المروحية التابع لشركة الطائرات المروحية

| نوع الطائرة | طائرة مروحية خفيفة ذات محركين | طائرة مروحية متوسطة الحجم ذات المحركين | الطائرات المجهزة |
|---------------------|-------------------------------------|--|----------------------|
| المدى | 600 - 700 كيلو متر | 1000 كيلو متر | 5000 كيلو متر |
| عدد الطائرات | 5 | 8 | 2 |
| السرعة | 200 - 250 كيلو متر بالساعة | 300 كيلو متر بالساعة | 800 كيلو متر بالساعة |
| الوزن | 3.5 - 4 طن (وزن صافي) | 6 طن (وزن صافي) | 14 طن (وزن صافي) |
| المساحة الاستيعابية | 2 طيار ، 2 مسعفين جويين، 2 سرير طبي | | |

- يتم قياس المواصفات الأساسية في ظل الأوضاع المثالية، وفقاً لبيانات الشركة المصنعة للطائرات، بينما يعتمد الأداء الفعلي على عدة عوامل، مثل الظروف البيئية، ومركز الجاذبية، وغيرها.

- جدول يوضح نوع وعدد الطائرات وعدد المرضى المنقولة عبر الإسعاف الجوي

| نوع الطائرة | العدد | مجموع المرضى المنقولين |
|-------------|-------|------------------------|
| مروحية | 13 | 1854 |
| مجنحة | 2 | 731 |

المرضى والمصابين الذين نُقلوا عبر الطائرات المروحية

- جدول يوضح عدد المرضى والمصابين الذين نُقلوا عبر الطائرات المروحية وفقاً لكل شهر خلال عام 2024م

| عدد المرضى المنقولين | | الشهر |
|----------------------|-----|------------|
| IFT | LG | نوع المهمة |
| 16 | 99 | يناير |
| 14 | 89 | فبراير |
| 19 | 91 | مارس |
| 16 | 145 | أبريل |
| 20 | 122 | مايو |
| 39 | 109 | يونيو |
| 69 | 107 | يوليو |
| 67 | 104 | أغسطس |
| 75 | 105 | سبتمبر |
| 58 | 111 | أكتوبر |
| 31 | 151 | نوفمبر |
| 38 | 159 | ديسمبر |



المشاركة بالفرضيات لرفع الجاهزية :



تعمل الهيئة بشكل مستمر على تعزيز جاهزيتها لمواجهة الطوارئ والأزمات من خلال تطبيق أعلى معايير الاستعداد والاستجابة. وفي هذا الإطار، تنفذ الهيئة الفرضيات الداخلية بشكل دوري، إلى جانب مشاركتها الفاعلة في التمارين والفرضيات الوطنية، وذلك بهدف اختبار خطط الطوارئ ورفع مستوى التنسيق والتكامل مع الجهات المعنية بالاستجابة. كما تسعى الهيئة إلى تطوير قدراتها البشرية والتقنية من خلال التدريب المستمر، وتحليل الدروس المستفادة من التجارب السابقة، لضمان تحسين الأداء ورفع كفاءة الاستجابة لحالات الطوارئ.

- جدول يوضح أبرز الفرضيات المنفذة خلال العام 2024م

| م | الفرضية | الوصف |
|---|---|--|
| 1 | المشاركة في تمرين صمود 9 (تكامل خطط الطوارئ) | تنفيذ تمرين صمود 9 لاختبار التكامل بين خطط الطوارئ المختلفة ورصد الفجوات ومعالجتها |
| 2 | تمرين درع الوقاية 4 بالتعاون مع وزارة الدفاع | تمرين ميداني لاختبار الاستجابة لخطة الحرب حال حدوث هجوم كيميائي بيولوجي |
| 3 | تمرين وطني شموخ طويق 2 | اختبار تنفيذ مهام الجهات في حالة الطوارئ |
| 4 | تمرين تأهب ميداني حي وتمرين تأهب 2 مع هيئة الرقابة الإشعاعية والنووية | اختبار تنفيذ مهام الجهات في حالة الطوارئ الإشعاعية |
| 5 | تمرين التسمم الغذائي في موسم الحج بالتعاون مع وزارة الصحة | اختبار تنفيذ مهام الجهات في حالات التسمم الجماعي |
| 6 | تمرين اتصال 1 مع الأمانة العامة لمجلس المخاطر الوطنية | اختبار وسيلة الاتصال (ثريا) |
| 7 | تنفيذ فرضية هلال الحج 2 | اختبار الاستجابة الإسعافية للحج لهيئة الهلال الأحمر السعودي |



جهود الهلال الأحمر السعودي في تعزيز جودة الخدمة الإسعافية:

- شهدت الهيئة، وعلى مدى تسعين عامًا ، العديد من المراحل في التطوير والتحديث؛ حيث تبنت أساليب مختلفة لتحقيق رؤيتها في تقديم خدمات إسعافية متقدمة وخلال تلك العقود، قامت الهيئة بإعداد وتحديث بروتوكولات طبية استندت إلى رؤى استراتيجية قصيرة المدى؛ بهدف تحسين جودة الخدمة الإسعافية، وفق احتياجاتها المرحلية لتوفير أفضل خدمة إسعافية ممكنة.
- وبالتزامن مع انطلاق رحلة التحول الصحي ضمن رؤية المملكة 2030، اتخذت الهيئة نهجًا استراتيجيًا موسعًا يهدف إلى ترسيخ أركان الجودة في الخدمة الإسعافية، من خلال اعتماد الركن العلمي كمكوّن أساسي لتطوير الخدمات الطبية الطارئة حيث عملت على تطوير البروتوكول الطبي باعتباره العامل الجوهري في ضمان جودة وكفاءة الخدمة الإسعافية باعتباره دليل علمي شامل متكامل مرتب وفق آلية تسلسلية تتوافق مع مرحلة تقديم الخدمة الإسعافية للمرضى والمصابين، ضمن الرحلة الإسعافية تعتمد عليه فرق الهيئة الإسعافية لتحقيق تقديم خدمة إسعافية متقدمة محدثة وموحدة ، وبأعلى كفاءة ممكنة في مرحلة ما قبل المستشفى.

أهم سمات البروتوكول الطبي :

- يعتبر دليلًا إرشاديًا يتوافق من الناحية الطبية والعلمية مع المعايير العالمية للبروتوكولات الطبية الإسعافية لمرحلة ما قبل المستشفى يمنح الهيئة المركز اللائق لها بين المنظمات التي تقدم خدمات ما قبل المستشفى.
- يتضمن أهم إرشادات الممارسة الإسعافية الميدانية والأوامر الطبية الثابتة بما يمنح الشعور بالثقة للفريق الإسعافي بوجود دليل علمي إسعافي معتمد معهم ووجود طبيب تحكم طبي مناوب على مدار الساعة
- يعد البروتوكول الطبي، مرجعاً علمياً للممارسين الصحيين العاملين في الميدان يوضح المهام والمسؤوليات ويوحد الإجراءات الطبية كل حسب وصفه الوظيفي ويمنح الحماية القانونية للوحدة التشغيلية عند تقديم خدمة إسعافية مصرح لهم بها.
- يدعم البروتوكول الطبي الاستخدام الأمثل للأدوية والأجهزة الطبية وإيقاف هدر استخدامها، مما يكون له أثر كبير على تحسين كفاءة إنفاق الهيئة.

ضمان تطبيق البروتوكول الطبي بأعلى مستويات الجودة من خلال التالي:

- تأهيل وتدريب الكوادر الإسعافية على تنفيذ البروتوكولات المعتمدة وفق المعايير الدولية.
- إشراف مباشر ومستمر من أطباء التحكم الطبي، لضمان الالتزام الدقيق بالإجراءات الطبية في الميدان.
- تقديم برامج تطويرية متقدمة للممارسين الصحيين، لضمان استمرارية تحسين الأداء الطبي الإسعافي.

أقسام البروتوكولات الطبية:

- حالات الطوارئ الطبية وتحتوي على أربعة أفرع وهي (الإنعاش، أمراض القلب، الأمراض الباطنية، الطوارئ البيئية).
- الإصابات.
- الإجراءات.
- إرشادات وعمليات الرعاية الخاصة.
- الملاحق وتحتوي على أربعة ملاحق (ملحق نطاق الممارسة، الأدوية، العناية بالأجهزة الطبية، الإصابات الجماعية).

آلية تحديث البروتوكولات الطبية:

- تمت مراجعة البروتوكولات الطبية وفق آخر المستجدات الطبية لعام 2024هـ لفئتي الكبار والأطفال ولمستوى دعم الحياة المتقدم (ALS) ودعم الحياة الأساسي (BLS) وذلك باللغتين العربية والإنجليزية وفق المراحل التالية:
- 1- تكليف فريق من الأطباء الاستشاريين بمراجعة البروتوكولات الطبية وإضافة التعديلات.
 - 2- تكليف فريق آخر لإعادة تدقيق البروتوكولات مع التعديلات.
 - 3- عرض جميع البروتوكولات المعدلة على لجنة المدراء الطبيين لتدقيقها واعتمادها مع التعديلات.
 - 4- استحداث بروتوكولات جديدة.
 - 5- مراجعة ملحق الأدوية الواردة في البروتوكولات الطبية باللغة الإنجليزية.

وقد تم تحقيق النتائج التالية:

- الانتهاء من مراجعة وتحديث 92 بروتوكولاً.
- الانتهاء من اعتماد 78 بروتوكولاً منها .
- الانتهاء من مراجعة بيان الصلاحيات ونطاق العمل لمستويات الفرق الإسعافية العلمي.
- الانتهاء من مراجعة ملحق الأدوية المتضمن 64 دواءً شاملاً كل التفاصيل الخاصة بالدواء باللغة الإنجليزية.

متابعة حالات توقف القلب والتنفس:

- تعمل الهيئة، دائماً على متابعة حالات توقف القلب والتنفس ودراستها في مرحلة ما قبل المستشفى باستخدام معيار (P-ROSC) وهو معيار نسبة يقيس احتمالية النجاة من توقف القلب والتنفس للمريض باحتساب عدد حالات استعادة النبض من حالات توقف القلب والتنفس للمرضى الحاصلين على (30) درجة وأعلى وفق نظام تقييم محدد بهدف رفع نسبة الحالات الناجحة منها بما يعكس على رفع جودة استجابة الهيئة لتلك الحالات، وقد بلغت نسبة استعادة النبض حسب معيار (P-ROSC) خلال العام 2024م بنسبة %20.44.

- جدول يعرض إحصائيات حالات توقف القلب شهرياً خلال عام 2024م

| الشهر | حالات توقف القلب والتنفس 2022 | نسبة استعادة النبض | حالات توقف القلب والتنفس 2023 | نسبة استعادة النبض | حالات توقف القلب والتنفس 2024 | نسبة استعادة النبض |
|--------|-------------------------------|--------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------------|--------------------|
| يناير | 686 | 6.3% | 947 | 12.5% | 1106 | 20% |
| فبراير | 612 | 6.7% | 818 | 9.1% | 1047 | 25% |
| مارس | 568 | 7.9% | 811 | 11.4% | 1052 | 32.75% |
| أبريل | 589 | 7.4% | 920 | 11.8% | 961 | 26.16% |
| مايو | 650 | 8.8% | 874 | 11.5% | 864 | 25% |
| يونيو | 651 | 7.1% | 944 | 11% | 982 | 31.29% |
| يوليو | 678 | 7.1% | 828 | 12.7% | 856 | 29.91% |
| أغسطس | 664 | 5.8% | 881 | 11% | 826 | 33.63% |
| سبتمبر | 664 | 11.2% | 893 | 11% | 893 | 30.4% |
| أكتوبر | 769 | 8% | 953 | 12% | 957 | 20.71% |
| نوفمبر | 712 | 8.8% | 950 | 10% | 971 | 20.08% |
| ديسمبر | 815 | 9.8% | 1041 | 10.6% | 1130 | 25.18% |

- بلغ إجمالي عدد حالات توقف القلب والتنفس في عام 2022 (8,058)، مع نسبة استعادة نبض محققة بلغت 7.9%.
- في عام 2023، ارتفع العدد إلى (10,860)، بنسبة استعادة نبض محققة بلغت 11.16%.
- أما في عام 2024، فقد وصل العدد إلى (11,645)، مع تحقيق نسبة استعادة نبض بلغت 20.44%.
- تم احتساب نسب استعادة النبض باستخدام معيار P-ROSC، وهو معيار عالمي معتمد لقياس استعادة النبض في حالات توقف القلب والتنفس، وذلك بعد دراسة فعاليته على حالات الإنعاش في السعودية لعام 2024.

استخدام أجهزة الضغوطات الميكانيكية (LUCAS)



جهاز الضغوطات الميكانيكي (LUCAS)

- بهدف تحسين نسبة استعادة النبض لدى مرضى توقف القلب والتنفس، قامت الهيئة بتوزيع 170 جهاز ضغوطات ميكانيكية (LUCAS) على مناطق المملكة، وذلك بعد إثبات فعاليتها في تحقيق استمرارية الضغوطات الصدرية بقوة وثبات دون انقطاع، مما أدى إلى تحسن ملحوظ في معدلات استعادة النبض مقارنة بالضغوطات اليدوية التقليدية، كما أثبتت الدراسات العلمية أن استمرار الضغوطات الصدرية بلا انقطاع يساهم في الحفاظ على وظائف الدماغ، مما يعزز فرص المريض للعودة إلى حياته الطبيعية - بإذن الله - بعد توقف القلب.

توفير أجهزة (LIFEPAK 15) لتعزيز قدرات الفرق الإسعافية:



جهاز تخطيط وإعطاء صدمات (LIFEPAK15)

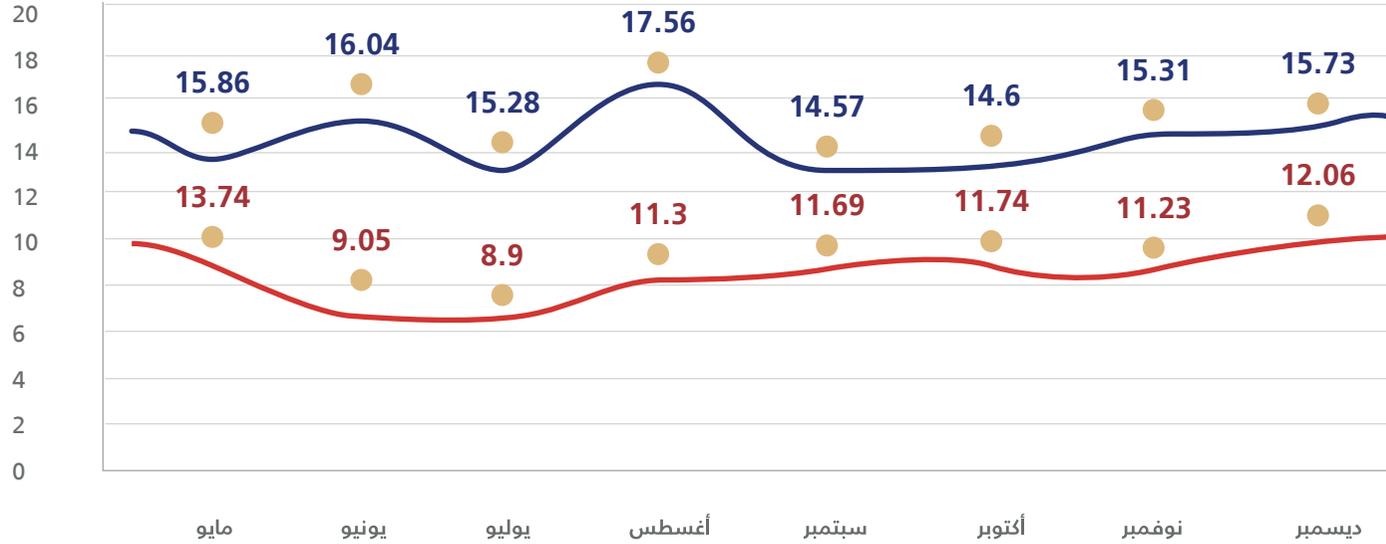
- تحرص الهيئة دائماً على رفع جودة الخدمة الإسعافية وزيادة فرص إنقاذ المرضى؛ ولذلك بشراء 300 جهاز إضافي من نوع (LIFEPAK 15)، وهي أجهزة متقدمة تُستخدم في:
 - إجراء تخطيط للقلب لتشخيص حالات الطوارئ القلبية.
 - إعطاء الصدمات الكهربائية في حالات اضطراب النبض أو توقف القلب والتنفس.
 - تفعيل مسار الجلطات القلبية، مما يساهم في التدخل السريع وتحسين فرص نجاة المرضى.

كما تم تدريب جميع المسعفين على استخدام هذه الأجهزة لضمان الاستفادة القصوى منها، مما انعكس بشكل مباشر على تحسين جودة الخدمة الإسعافية وزيادة كفاءة الاستجابة للحالات الحرجة وإنقاذ حياة المرضى.



دراسة توضع مقارنة نسب رجوع النبض باستخدام جهاز الضغوطات الميكانيكي (LUCAS) والاستخدام اليدوي

- إحصائيات حالات توقف القلب شهرتًا خلال عام 2024م



— رجوع النبض باستخدام جهاز الضغوطات الميكانيكي (النسبة من اجمالي الحالات التي استخدم فيها جهاز الضغوطات الميكانيكي)
 — رجوع النبض باستخدام الضغوطات اليدوية (النسبة من اجمالي الحالات التي استخدم فيها جهاز الضغوطات اليدوية)

مقارنة نسبة رجوع النبض في الهيئة مع الدول الأخرى:

- بلغ نسبة استعادة النبض في لندن، المملكة المتحدة (NHS) حوالي 35%، بينما تصل في أيرلندا إلى 16%.
- تبلغ نسبة استعادة النبض في أستراليا حوالي 28%.
- وفقاً لـ NEMIS (نظم المعلومات الوطنية للخدمات الطبية الطارئة في الولايات المتحدة الأمريكية)، تبلغ نسبة استعادة النبض 62%.



"مبادرة معاذ" - الأمل في لحظة حرجة:

في يوم عادي وبينما كان الجميع مشغولين بمهامهم اليومية في إحدى المنشآت الحكومية، تعرض معاذ لحادث مفاجئ! توقف قلبه عن النبض، وسقط على الأرض بين زملائه الذين أصابهم الذعر، حاولوا مساعدته، لكن لم يكن أحدٌ منهم يعرف كيف ينقذ حياته! تم التواصل مع رقم الطوارئ 997 وانتظار وصول سيارة الإسعاف، كانت الثواني تمرُّ وكأنها الدهر، وفي تلك اللحظات الحرجة، كان يمكن لتدخل بسيط أن يُحدث الفرق بين الحياة والموت، خاصةً وإن كل دقيقة تمر دون بدء عملية الإنعاش يفقد فيها المصاب 10% من فرصة نجاة.



تدرك الهيئة أن مساعيها الحثيثة في الوصول إلى موقع المريض فاقد الوعي والمصاب بأزمة قلبية خلال 8 دقائق لا يعد كافياً ما لم يتم تقديم الإسعافات الأولية والبدء فوراً من قبل محيط المريض بعملية الإنعاش القلبي الرئوي ومن هنا وُلدت فكرة المبادرة لتحمل رسالة إنسانية باسم " معاذ" - رحمه الله- ، كمبادرة تهدف إلى ضمان وجود أشخاص مدربين في كل موقع عمل، قادرين على تقديم الإسعافات الأولية في الحالات الطارئة ولتضع السلامة في مقدمة الأولويات داخل أماكن العمل والمجتمع.



تقوم "مبادرة معاذ" على تدريب وتأهيل العاملين في مختلف أماكن العمل، سواء في المنشآت الصحية أو الشركات والمؤسسات أو المرافق العامة وضمان توافر المعدات اللازمة وتأهيل المرافق، حسب التالي:



التحقق من وجود مسار مخصص



للمنشأة لاستيعاب وقوف سيارات الإسعاف.

التأكد من مصاعد المنشأة



ومدى جاهزيتها وسعتها لاستيعاب أسرة الطوارئ النقلة.

تدريب 10% من موظفي الجهة



على المهارات الأساسية للإسعافات الأولية وتشمل "مهارة الإنعاش القلبي الرئوي، استخدام جهاز الإنعاش القلبي الرئوي، إيقاف النزيف، التعامل مع الغصة".

توفير أجهزة الإنعاش القلبي الرئوي



في الأماكن العامة ومقرات العمل.

وتهدف الهيئة من خلال هذه المبادرة إلى:

تعزيز التكامل



مع أنظمة الطوارئ الوطنية لضمان نقل الحالات الحرجة بكفاءة إلى المستشفيات المتخصصة.

إنشاء فرق طوارئ داخلية



مدرية في أماكن العمل لتقديم الإسعافات الأولية قبل وصول الفرق الإسعافية المتخصصة.

تطوير أنظمة ذكية



للإنذار المبكر تساعد في تحديد مواقع الحالات الحرجة وربطها بأقرب نقطة إسعافية.

تحسين فرص النجاة



من خلال زيادة وعي المجتمع بأهمية التدخل السريع في حالات الطوارئ القلبية.

تعزيز سرعة الاستجابة



لحالات توقف القلب المفاجئ من خلال نشر أجهزة الإنعاش القلبي الرئوي في مواقع استراتيجية.

رفع معدلات استعادة النبض



لحالات توقف القلب والتنفس خارج المستشفيات.



إنجازات المرحلة الأولى من مشروع معاذ



استهداف 27 جهة
من جهات منظومة الصحة على مستوى المملكة.

تدريب 1,236 موظفًا
مما يعادل 10% من إجمالي موظفي كل جهة مستهدفة.

توفير 68 جهاز إنعاش قلبي
رئوي في مقرات العمل لهذه الجهات.

تهيئة مسارات إسعافية واضحة
لمركبات الإسعاف، تتضمن مواقف مخصصة ولافتات إرشادية تشير للمداخل المناسبة لمركبات الإسعاف.



- وبالتعاون مع وزارة الصحة، الجهات الحكومية والخاصة، الجامعات والمراكز التدريبية، تعمل الهيئة على نشر ثقافة الإسعافات الأولية وتمكين الأفراد من التدخل السريع، مما يساهم في خلق مجتمع أكثر أمانًا واستعدادًا للطوارئ.

تدشين تطبيق المستجيب:



تشكل نسبة النجاة من توقف القلب والتنفس في المملكة 20.44% وفق قياس 2024م وتنخفض عن الدول المعيارية (الولايات المتحدة الأمريكية 62% ، المملكة المتحدة 35% ، استراليا 28%) ويمكن إنقاذ المصاب بتوقف القلب والتنفس - بإذن الله- عند توفر المساعدة الصحيحة حيث تزيد فرصة النجاة من توقف القلب والتنفس بنسبة 90% إذا تم البدء في الإنعاش خلال أول دقيقة ، كما يمكن تدريب الشخص على تقديم الإنعاش خلال ساعة تدريبية.



ورغم سعي الهيئة إلى تحسين زمن الاستجابة إلا أنه يستحيل توفير المركبة الإسعافية للمصاب خلال الدقيقة الأولى في معظم الأحوال، وبالنظر للتجارب الدولية فإنه يمكن التعامل مع التحدي الزمني لتوقف القلب بتمكين المجتمع ولذلك فقد دشنت الهيئة في ديسمبر 2024هـ. تطبيق المستجيب والذي يهدف إلى تمكين الممارسين الصحيين من كافة القطاعات بالإضافة إلى أفراد المجتمع الحاصلين على تأهيل في تقديم الإسعافات الأولية في الاستجابة لحالات الطوارئ في محيط المواقع المحيطة بهم، وتتلخص فكرة التطبيق فيما يلي:

تطبيق على الأجهزة الذكية
سهل الاستخدام.

يقوم المستجيب بتسجيل الدخول
ليظهر بشكل مباشر لدى مركز الترحيل الطبي.

يستطيع المرحل الطبي
إرسال البلاغ إلى المستجيب في النطاق الجغرافي القريب منه.

يتواصل المستجيب
مع المرحل الطبي والطبيب والفرقة الإسعافية لتقديم الإنعاش والإسعاف الأولي اللازم حتى وصول الفرق الإسعافية.

استقطاب أكبر عدد ممكن من المستجيبين.

التحقق من حصول المستجيب
على التدريب اللازم قبل تمكنه من الاستجابة للبلغات.

رصد ساعات الجاهزية
للمستجيب وتحويلها إلى ساعات تطوعية مسجلة.

تطوير المحفزات والمنافسات
بين المستجيبين لتشجيع التنافس الإيجابي.



- يعتبر تطبيق مستجيب رحلة تطويرية للوصول إلى نماذج متقدمة من الاستجابة، ويتوقع أن يبدأ التطبيق الفعلي والاستجابة وقياس تأثيره على زمن الاستجابة ونسبة استعادة النبض خلال العام 2025م.

مسارات الرعاية التخصصية :

مسار الجلطات القلبية

يستهدف تسهيل
الوصول إلى
القسطرة القلبية

يهدف مسار الجلطات القلبية إلى تسريع إنقاذ المرضى من خلال نقلهم مباشرة إلى مختبر القسطرة القلبية دون الحاجة للمرور بقسم الطوارئ، مما يختصر وقت العلاج بشكل كبير ويعزز فرص النجاة والتعافي.



آلية التنفيذ وكفاءة تقديم الخدمة

1- استجابة سريعة من فريق الترحيل الطبي عند تلقي بلاغ عن ألم في الصدر، حيث يتم تقديم الإرشادات الطبية الفورية للمبلغ.
2- إرسال فرقة إسعافية متخصصة مزودة بأجهزة تخطيط القلب، لإرسال التخطيط مباشرة إلى طبيب التوجيه الطبي.
3- في حال تأكيد الإصابة بالجلطة القلبية، يتم التنسيق الفوري مع المستشفى لنقل المريض مباشرة إلى معمل القسطرة القلبية دون أي تعقيدات إدارية.



نتائج واعدة وتفوق عالمي

1- نجاح تقليص زمن الوصول إلى القسطرة القلبية من أكثر من 6 ساعات إلى 42 دقيقة، وهو أقل من معيار جمعية القلب الأمريكية (90 دقيقة).
2- تنفيذ البرنامج بشراكة بين الهيئة ووزارة الصحة والقطاعات الصحية الأخرى لضمان استجابة سريعة وفعالة.



مسار السكتات الدماغية

تحسين فرص
النجاة بمعايير
عالمية

تُعد السكتة الدماغية ثاني أكثر أسباب الوفاة عالميًا، وهي السبب الرئيسي للإعاقات بين البالغين، ويهدف المسار إلى نقل المرضى بسرعة إلى العلاج المناسب، مما يحسن فرص التعافي ويقلل المضاعفات.



آلية التنفيذ بأعلى كفاءة ممكنة

1- يتم تشخيص المريض ميدانيًا باستخدام مقياس FAST-ED Score، وهي أداة معتمدة لتحديد السكتات الدماغية قبل وصول المريض إلى المستشفى.
2- إذا كان المقياس 4 فأكثر من 9، يتم تفعيل المسار ونقل المريض مباشرة إلى الأشعة المقطعية دون المرور بقسم الطوارئ.
3- بعد التأكد من التشخيص، يتم إحالة المريض مباشرة إلى معمل الأشعة التداخلية لإزالة الجلطة أو إعطائه الدواء المذيب وفقًا للحالة الطبية.



نتائج واعدة.. وكفاءة في الأداء

1- تحسين فرص التعافي وتقليل نسب الإعاقات طويلة الأمد.
2- تسهيل الوصول إلى العلاج المتخصص بسرعة، مما يعزز جودة الحياة للمصابين.
3- رفع كفاءة خدمات النقل الإسعافي وضمان استجابة أسرع للحالات الحرجة.



نجحت الهيئة من خلال تفعيل هذه المسارات المتخصصة فيما يلي

دعم وتعزيز
التنسيق بين الفرق الإسعافية
والمستشفيات

وتحقيق الاستفادة المثلى من أقسام الطوارئ لضمان
تقديم الرعاية الطارئة في أسرع وقت ممكن وفي أي مكان



تحقيق
استجابة أسرع لحالات الجلطات القلبية
والسكتات الدماغية

وتقليل زمن انتظار المريض للوصول إلى الرعاية
اللازمة مما يسهم في إنقاذ الأرواح.



تقديم
خدمات طوارئ
متقدمة

تليي أعلى المعايير
العالمية.



الأثر الاقتصادي لمسار الجلطات القلبية و السكتات الدماغية

يستهدف الأثر الاقتصادي الناتج عن
تفعيل مسار السكتة الدماغية

في مرحلة ما قبل المستشفى توفير (**11,741**)
ريال سعودي سنوياً عن كل مريض.

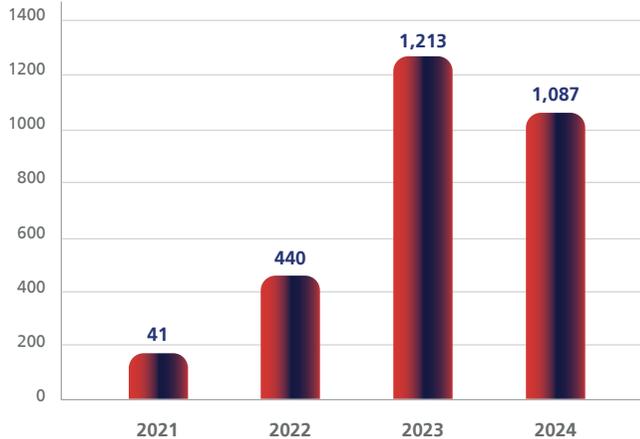


يستهدف الأثر الاقتصادي الناتج عن
تفعيل مختبر قسرة القلب

في مرحلة ما قبل المستشفى توفير
(**86,250**) ريال سعودي سنوياً عن كل مريض.



إحصائيات مسار القسرة القلبية:



• عدد المرضى المحوّلين ضمن مسار القسرة القلبية منذ عام 2021

- جدول إحصائيات إجراءات القسرة القلبية على مدى أربعة أعوام

| الأعوام | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|------|------|------|------|
| عدد المرضى المنقولين | 1087 | 758 | 440 | 41 |
| متوسط الأعمار | 54 | 55 | 56 | 54 |
| متوسط زمن الاستجابة (دقائق) | 17 | 19 | 18 | 15 |
| متوسط الزمن إلى إدخال القسرة (دقائق) | 42 | 51 | 71 | 46 |

إحصائيات مراكز القسطرة القلبية بمختلف مناطق المملكة:

- جدول إحصائيات المرضى المحوّلين إلى مراكز القسطرة القلبية خلال عام 2024م

| م | المنطقة | مركز القسطرة القلبية | عدد المرضى | متوسط الأعمار | متوسط زمن الاستجابة (دقائق) | متوسط الزمن إلى إدخال القسطرة (دقائق) |
|----|-----------------------|--|------------|---------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| 1 | منطقة الرياض | مدينة الملك فهد الطبية | 119 | 53 | 18 | 47 |
| 2 | | مدينة الملك سعود الطبية | 56 | 54 | 16 | 44 |
| 3 | | مستشفى الدكتور سليمان الحبيب - التخصصي | 6 | 53 | 14 | 34 |
| 4 | | مستشفى الدكتور سليمان الحبيب - السعودي | 31 | 54 | 15 | 47 |
| 5 | | مستشفى الدكتور سليمان الحبيب - الريان | 12 | 58 | 14 | 40 |
| 6 | | مستشفى الدكتور سليمان الحبيب - الصحافة | 2 | 52 | 17 | 34 |
| 7 | | مستشفى السعودي الألماني | 22 | 46 | 16 | 35 |
| 8 | | مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز | 10 | 51 | 12 | 32 |
| 9 | | مستشفى سليمان فقيه | 6 | 54 | 15 | 30 |
| 10 | | مستشفى استر سند | 10 | 50 | 11 | 30 |
| 11 | منطقة المدينة المنورة | مركز أمراض وجراحة القلب | 52 | 55 | 21 | 32 |
| 12 | | مستشفى المواسة | 12 | 61 | 16 | 29 |
| 13 | | المستشفى السعودي الألماني | 4 | 52 | 18 | 18 |
| 14 | | مستشفى الحياة الوطني | 18 | 59 | 17 | 31 |
| 15 | المنطقة الشرقية | مستشفى موسى / الأحساء | 8 | 50 | 9 | 33 |
| 16 | | مركز سعود البابطين / الشرقية | 26 | 52 | 14 | 30 |

إحصائيات مراكز القسطرة القلبية بمختلف مناطق المملكة:

- جدول إحصائيات المرضى المحوّلين إلى مراكز القسطرة القلبية خلال عام 2024م

| م | المنطقة | مركز القسطرة القلبية | عدد المرضى | متوسط الأعمار | متوسط زمن الاستجابة (دقائق) | متوسط الزمن إلى إدخال القسطرة (دقائق) |
|----|-------------------|--|------------|---------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| 17 | المنطقة الشرقية | مستشفى السعودي الألماني / الدمام | 6 | 59 | 12 | 41 |
| 18 | | مستشفى الدكتور سليمان الحبيب / الخبر | 4 | 46 | 8 | 55 |
| 19 | | مستشفى حفر الباطن المركزي / حفر الباطن | 1 | 78 | 7 | 15 |
| 20 | | مركز الأمير سلطان للقلب / الأحساء | 5 | 54 | 7 | 22 |
| 21 | | مستشفى المواساة / الدمام | 7 | 42 | 7 | 40 |
| 22 | | مستشفى المواساة / الخبر | 5 | 64 | 12 | 33 |
| 23 | | مستشفى دار العافية / الدمام | 2 | 51 | 10 | 30 |
| 24 | | مستشفى السلام / الخبر | 11 | 53 | 17 | 45 |
| 25 | منطقة مكة المكرمة | مدينة الملك عبدالله الطبية / العاصمة المقدسة | 78 | 56 | 17 | 50 |
| 26 | | مستشفى السعودي الألماني / العاصمة المقدسة | 43 | 56 | 17 | 56 |
| 27 | | مستشفى الدكتور / سمير عباس / جدة | 6 | 56 | 14 | 60 |
| 28 | | مستشفى الدكتور / سليمان الفقيه / جدة | 13 | 53 | 12 | 45 |
| 29 | | مجمع الملك عبد الله الطبي / جدة | 33 | 54 | 16 | 51 |
| 30 | | مستشفى الملك فهد العام / جدة | 53 | 54 | 17 | 51 |
| 31 | | مركز الملك فيصل بالحرس الوطني / جدة | 3 | 53 | 30 | 63 |
| 32 | | مستشفى الملك عبد العزيز التخصصي / الطائف | 23 | 53 | 14 | 41 |
| 33 | | مستشفى باقدو والدكتور عرفان / جدة | 26 | 51 | 17 | 47 |
| 34 | | مستشفى أندلسية / جدة | 44 | 52 | 18 | 52 |

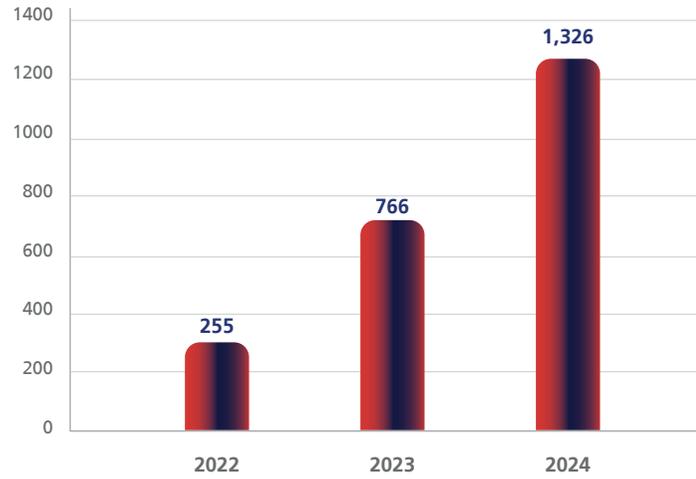
إحصائيات مراكز القسطرة القلبية بمختلف مناطق المملكة:

- جدول إحصائيات المرضى المحوّلين إلى مراكز القسطرة القلبية خلال عام 2024م

| م | المنطقة | مركز القسطرة القلبية | عدد المرضى | متوسط الأعمار | متوسط زمن الاستجابة (دقائق) | متوسط الزمن إلى إدخال القسطرة (دقائق) |
|----|-----------------------|---|------------|---------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| 35 | منطقة عسير | مركز الأمير فيصل بن خالد للقلب | 6 | 50 | 14 | 40 |
| 36 | | مستشفى السعودي الألماني | 14 | 55 | 17 | 30 |
| 37 | | مستشفى أبها الخاص | 2 | 56 | 19 | 7 |
| 38 | | مستشفى الحياة الوطني | 6 | 49 | 24 | 28 |
| 39 | منطقة القصيم | مستشفى الملك فهد التخصصي | 19 | 53 | 14 | 45 |
| 40 | | مستشفى الحياة الوطني | 5 | 55 | 15 | 43 |
| 41 | منطقة حائل | مستشفى الملك سلمان التخصصي | 16 | 55 | 8 | 55 |
| 42 | | مستشفى السعودي الألماني | 1 | 40 | 2 | 6 |
| 43 | منطقة تبوك | مستشفى الملك سلمان العسكري / تبوك | 26 | 51 | 15 | 32 |
| 44 | | مستشفى الملك فهد التخصصي / تبوك | 25 | 50 | 17 | 37 |
| 45 | منطقة الحدود الشمالية | مركز الأمير عبدالله بن مساعد | 6 | 54 | 14 | 31 |
| 46 | منطقة الجوف | مستشفى الملك عبدالعزيز التخصصي (مركز أمراض وجراحة القلب) / سكاكا | 5 | 53 | 15 | 30 |
| 47 | منطقة نجران | مستشفى الملك خالد | 2 | 47 | 6 | 10 |
| 48 | منطقة جازان | مستشفى الأمير محمد بن ناصر بن عبد العزيز | 20 | 52 | 8 | 32 |
| 49 | منطقة الباحة | مستشفى الملك فهد | 4 | 51 | 6 | 18 |
| 50 | | مستشفيات أخرى (غير مفعلة للمسار) | 173 | 53 | 15 | 40 |

إحصائيات مسار السكتات الدماغية

• عدد المرضى ضمن مسار السكتات الدماغية منذ عام 2022



- جدول إحصائيات مسار السكتات الدماغية منذ عام 2022

| الأعوام | 2024 | 2023 | 2022 |
|-------------------------------|------|------|------|
| عدد المرضى | 1326 | 766 | 255 |
| متوسط الأعمار | 63 | 61 | 57 |
| متوسط زمن الاستجابة (دقائق) | 17 | 16 | 19 |



إحصائيات مراكز الجلطات الدماغية بمناطق المملكة:

- جدول إحصائيات المرضى المحوّلين إلى مراكز علاج الجلطات الدماغية خلال عام 2024م

| م | المنطقة | مراكز الجلطات الدماغية | عدد المرضى | متوسط الأعمار | متوسط زمن الاستجابة (دقائق) |
|----|-------------------|---|------------|---------------|-----------------------------|
| 1 | منطقة الرياض | مدينة الملك فهد الطبية | 128 | 62 | 19 |
| 2 | | مدينة الملك سعود الطبية | 142 | 58 | 19 |
| 3 | | مستشفى السعودي الألماني | 2 | 62 | 19 |
| 4 | | مستشفى الدكتور سليمان الحبيب (الريان) | 7 | 66 | 16 |
| 5 | | مستشفى الدكتور سليمان الحبيب (السويدي) | 7 | 65 | 19 |
| 6 | | مدينة الملك عبد العزيز الطبية (مستشفى الحرس الوطني) | 1 | 64 | 9 |
| 7 | | مستشفى استر سند | 3 | 63 | 16 |
| 8 | المنطقة الشرقية | مستشفى الملك فهد / الأحساء | 12 | 63 | 18 |
| 9 | | مجمع الدمام الطبي / الدمام | 64 | 63 | 13 |
| 10 | | مستشفى السلام / الخبر | 10 | 57 | 14 |
| 11 | | مستشفى موسى / الأحساء | 16 | 64 | 11 |
| 12 | | مستشفى المواساة / الخبر | 4 | 56 | 24 |
| 13 | | مستشفى حفر الباطن المركزي / حفر الباطن | 4 | 65 | 14 |
| 14 | | مستشفى المواساة / الدمام | 4 | 55 | 11 |
| 15 | | مستشفى الدكتور سليمان الحبيب / الخبر | 4 | 56 | 12 |
| 16 | منطقة مكة المكرمة | مجمع الملك فيصل الطبي / الطائف | 39 | 64 | 14 |
| 17 | | مستشفى السعودي الألماني / مكة المكرمة | 30 | 63 | 18 |
| 18 | | مجمع الملك عبدالله الطبي / جدة | 6 | 63 | 24 |

إحصائيات مراكز الجلطات الدماغية بمناطق المملكة:

- جدول إحصائيات المرضى المحوّلين إلى مراكز علاج الجلطات الدماغية خلال عام 2024م

| م | المنطقة | مراكز الجلطات الدماغية | عدد المرضى | متوسط الأعمار | متوسط زمن الاستجابة (دقائق) |
|----|-----------------------|---|----------------------------|---------------|-----------------------------|
| 19 | منطقة مكة المكرمة | مستشفى الملك فهد العام / جدة | 141 | 65 | 17 |
| 20 | | مستشفى الملك عبدالعزيز ومركز الأورام (المحجر) / جدة | 1 | 85 | 21 |
| 21 | | مدينة الملك عبدالله الطبية / مكة المكرمة | 91 | 66 | 20 |
| 22 | | مستشفى الملك عبدالعزيز الزاهر/ مكة المكرمة | 2 | 58 | 8 |
| 23 | | مستشفى النور التخصصي/ مكة المكرمة | 50 | 63 | 20 |
| 24 | | مستشفى باقدو الدكتور عرفان / جدة | 14 | 61 | 37 |
| 25 | | مستشفى أندلسية / جدة | 26 | 65 | 18 |
| 26 | منطقة جازان | مستشفى الملك فهد المركزي | 58 | 67 | 9 |
| 27 | | مستشفى الأمير محمد بن ناصر | 13 | 59 | 24 |
| 28 | | مستشفى صيبا العام | 13 | 63 | 11 |
| 29 | منطقة تبوك | مستشفى الملك فهد التخصصي | 29 | 60 | 10 |
| 30 | منطقة القصيم | مستشفى الملك فهد التخصصي | 27 | 62 | 9 |
| 31 | | مستشفى بريدة المركزي | 1 | 85 | 8 |
| 32 | | مستشفى الملك سعود | 11 | 64 | 8 |
| 33 | | مستشفى الرس العام | 1 | 70 | 9 |
| 34 | | منطقة حائل | مستشفى الملك سلمان التخصصي | 8 | 52 |
| 35 | منطقة المدينة المنورة | مستشفى المدينة المنورة العام | 209 | 64 | 16 |
| 36 | | مستشفى السعودي الألماني | 13 | 65 | 12 |

إحصائيات مراكز الجلطات الدماغية بمناطق المملكة:

- جدول إحصائيات المرضى المحوّلين إلى مراكز علاج الجلطات الدماغية خلال عام 2024م

| م | المنطقة | مراكز الجلطات الدماغية | عدد المرضى | متوسط الأعمار | متوسط زمن الاستجابة (دقائق) |
|----|-----------------------|---------------------------------|------------|---------------|-----------------------------|
| 36 | منطقة المدينة المنورة | مستشفى السعودي الألماني | 13 | 65 | 12 |
| 37 | | مستشفى الأمير عبد المحسن بالعلا | 3 | 68 | 17 |
| 38 | | مستشفى ينبع العام | 3 | 52 | 11 |
| 39 | منطقة نجران | مستشفى الملك خالد | 5 | 70 | 8 |
| 40 | منطقة الحدود الشمالية | مستشفى برج الشمال الطبي / عرعر | 13 | 62 | 8 |
| 41 | منطقة الجوف | مستشفى الملك عبد العزيز التخصصي | 16 | 51 | 14 |
| 42 | | مستشفى القريات العام | 4 | 61 | 8 |
| 43 | منطقة عسير | مستشفى الملك عبدالله / بيشة | 2 | 67 | 11 |
| 44 | | مستشفى عسير المركزي/ عسير | 17 | 62 | 48 |
| 45 | | مستشفى أبها الخاص / عسير | 2 | 73 | 15 |
| 46 | منطقة الباحة | مستشفى الملك فهد | 6 | 56 | 9 |
| 47 | | مستشفى الأمير مشاري بلجرشي | 1 | 36 | 30 |
| 48 | | مستشفيات أخرى غير مفصلة للمسار | 63 | 63 | 20 |



استحداث " مسار الإصابات " لتعزيز سرعة الاستجابة وإنقاذ الأرواح:

- أطلقت الهيئة "مسار الإصابات" في 22 أكتوبر 2024، بهدف تقديم الرعاية الطبية الطارئة بأقصى سرعة للمصابين، ونقلهم مباشرة إلى المرافق الطبية المناسبة، مما يعزز فرص النجاة ويحد من التأثيرات الصحية طويلة الأمد، حيث يعتمد المسار على فرز المصابين في الميدان، وتقديم الرعاية الطبية الطارئة لهم، ثم نقلهم بشكل عاجل إلى مراكز الإصابات المتخصصة، مع إشعار المنشآت الطبية مسبقًا بتصنيف الحالة والوقت المتوقع للوصول، لضمان تجهيز الموارد واستعداد فريق الإصابات لاستقبال المريض فور وصوله.
- يأتي هذا المسار في إطار حرص الهيئة على تحسين كفاءة الاستجابة للحوادث المرورية، وتقليل معدلات الوفيات والمضاعفات الناجمة عنها، مما يسهم في رفع جودة الخدمات الإسعافية وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية.

الدليل الوطني للفرز الميداني للمصابين

| التصنيف | احتمالية الإصابة الخطيرة | المحددات | الأولوية | استجابة المستشفى | المستشفى المخصص | الإشعار قبل وصول المستشفى |
|---------|-------------------------------|--|----------|---------------------------------------|-------------------|---------------------------|
| الأحمر | عالي الخطورة | - أنماط الإصابة - الحالة العقلية والعلامات الحيوية | عالي | تفعيل فريق الإصابات (إن وجد) | المستوى الأول | نعم |
| الأصفر | متوسط الخطورة عالي الخطورة | - آلية الإصابة - قرار مقدم الخدمة الإسعافية | عالي | تفعيل فريق الإصابات (تحت الجاهزية) | المستوى الثاني | نعم |
| الأزرق | يصل للوفاة | - مجرى الهواء غير مستقر - العلامات الحيوية للمريض غير مستقرة) نزول حاد في الضغط الانقباضي أقل من (80 - توقف القلب والتنفس للمريض في الموقع | عالي جدا | فريق الإصابات/ الرمز الأزرق | أقرب منشأة مناسبة | نعم |
| الأبيض | منخفض الخطورة | غياب كل ما سبق | منخفض | غير مطلوب | المستوى الثالث | لا |

استحداث "مسار الإصابات" لتعزيز سرعة الاستجابة وإنقاذ الأرواح:

- جدول إحصائيات مسار الإصابات منذ بدء تفعيله في 22 أكتوبر 2024 وحتى نهاية العام

| المنطقة | التصنيف الأحمر | التصنيف الأصفر | التصنيف الأزرق | التصنيف الأبيض | مجموع الحالات |
|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|
| الرياض | 17 | 11 | 0 | 0 | 28 |
| مكة المكرمة | 54 | 127 | 7 | 251 | 439 |
| الشرقية | 5 | 16 | 0 | 44 | 65 |
| المدينة المنورة | 20 | 33 | 2 | 99 | 154 |
| الجوف | 0 | 10 | 1 | 17 | 28 |
| الحدود الشمالية | 7 | 9 | 4 | 37 | 57 |
| حائل | 14 | 36 | 3 | 35 | 88 |
| تبوك | 28 | 61 | 5 | 291 | 385 |
| عسير | 62 | 313 | 16 | 551 | 942 |
| نجران | 5 | 1 | 3 | 34 | 43 |
| جازان | 47 | 139 | 12 | 277 | 475 |
| الباحة | 19 | 59 | 4 | 147 | 229 |
| القصيم | 2 | 14 | 0 | 50 | 66 |
| المجموع | 280 | 829 | 57 | 1833 | 2999 |

إطلاق "مسار التعامل مع الحالات غير الطارئة" لتعزيز كفاءة الاستجابة:

- يُعد تقليص زمن الاستجابة من الأهداف الاستراتيجية للهيئة، وبذلت في سبيل ذلك العديد من الجهود واطلقت العديد من المبادرات ورغم هذه الجهود، لا يزال الوصول إلى زمن استجابة يوازي المعايير العالمية تحديًا قائمًا، ويعود ذلك جزئيًا إلى أن نسبة كبيرة من البلاغات الواردة لا تُصنّف كحالات إسعافية حرجة، مما يؤدي إلى إشغال الفرق الإسعافية المحدودة وتأخير الاستجابة للحالات الطارئة الفعلية.
- وبناءً على دراسات تحليلية أجرتها الهيئة كشفت أن عددًا من الحالات التي يتم الاستجابة لها لا تتطلب تدخلًا إسعافيًا عاجلاً، تم إطلاق مسار التعامل مع الحالات غير الطارئة وفق معايير واضحة واستثناءات محددة، لضمان توجيه الموارد الإسعافية إلى الحالات الأكثر حاجة، وتقليل الضغط على الفرق الميدانية، وتسريع الاستجابة للحالات الطارئة الفعلية، مما يعزز من جودة الخدمات الإسعافية المقدمة.

آلية تطبيق المسار:

1. تمكين المرحل الطبي من تقييم الحالة والاعتذار عن إرسال سيارة إسعاف للحالات غير الطارئة بعد التحقق من استيفاء معايير الفرز الطبي.
2. إحالة الحالات المشتبه بها إلى طبيب التحكم الطبي، الذي يتخذ القرار المناسب وفقًا للمعايير والبروتوكولات الطبية المعتمدة.
3. توجيه المريض/المُبلغ إلى الخدمات الصحية المناسبة، عند توفر خيارات بديلة أكثر فاعلية من النقل بسيارة الإسعاف.

الدعم النفسي للمسعفين: السلامة المهنية وتعزيز بيئة العمل وحماية الكوادر الإسعافية:

- كأحد القصص التي تتكرر بشكل مستمر تعرض أحد المسعفين لإصابة في القدم نتيجة سقوط أسطوانة الأكسجين أثناء نقل مريضة من المنزل إلى سيارة الإسعاف، وذلك بسبب ضيق المكان. ورغم تعرضه لكسر مفتوح في القدم، أكمل المسعف مهمته حتى تم تسليم الحالة للمستشفى، ثم توجه إلى قسم الطوارئ للفحص والعلاج، حيث خضع لعملية تجبير الكسر وخياطة الجرح، إلا أن هذه الإصابة الجسدية يمكن اكتشافها والتعامل معها على عكس الحالات النفسية التي تتعرض لها الفرق الإسعافية حيث يواجه العاملون في الخدمات الطبية الطارئة بشكل عام، وخصوصًا الفرق الإسعافية الميدانية، ضغوطًا استثنائية بسبب تعاملهم اليومي مع الحوادث الجسيمة والإصابات الحرجة، مما يجعلهم أكثر عرضة للتوتر والصدمات النفسية.

وتعمل الهيئة على تطبيق معايير الصحة والسلامة المهنية وفق شهادة الآيزو (ISO 45001) لعام 2024، والتي تهدف إلى:

رفع الإنتاجية من خلال توفير بيئة عمل آمنة وصحية.

ضمان الامتثال للأنظمة والمعايير الدولية للسلامة والصحة المهنية.

تحسين بيئة العمل عبر تقليل المخاطر المحتملة وحماية الموظفين.

منجزات الصحة والسلامة المهنية والدعم النفسي خلال عام 2024م:

تمثلت جهود الدعم النفسي في مسارين هما:

أولاً: الجانب الوقائي:

وذلك من خلال عدد من المبادرات والبرامج منها :

حيث يهدف البرنامج إلى:

- التعرف المبكر على أعراض وعلامات الضغوط النفسية.
- تسهيل تعافي الكوادر الإسعافية ومساعدتهم في تجاوز ردة الفعل الصادمة.
- العمل على منع تطور الضغوط النفسية ووصولها إلى مرحلة الاضطراب النفسي.

1 مبادرة (المستجيب الأول في الدعم النفسي) وهو برنامج موجه إلى المدراء والقيادات الميدانية المباشرة وتم تفعيله بعدد 12 منطقة خلال العام 2024م

3 تم تصميم برنامج للتعامل مع أعراض الاحتراق الوظيفي للتعرف على أعراض وعلامات الاحتراق الوظيفي وأسبابه وكيفية تلافي آثاره الضارة على الصحة النفسية للعاملين.

2 برنامج (تحدي نفسك) بمنطقة مكة المكرمة لدعم المسعفين لتحسين صحتهم النفسية وزيادة التوعية حول الرعاية الذاتية، من خلال تحديات متنوعة وملهمة استمرت لمدة 6 أسابيع، قام المشاركون خلالها بتحدي أنفسهم لتحقيق أهداف شخصية تتعلق بالصحة النفسية والتعافي بصفة العامة.

5 تقديم عدد من المحاضرات العلمية بهدف تعزيز الثقافة وزيادة الوعي النفسي في بيئة العمل مع التركيز على دعم جوانب الصحة النفسية بشكل مستمر من خلال نشر عدد كبير من المنشورات التي تصب في هذا الإطار لدعم الصحة النفسية للعاملين.

4 تفعيل مبادرة (وياك) والتي تتضمن تخصيص يوم في الأسبوع لتلقي الاستشارات النفسية عبر الهاتف ويتم الإعلان عنها صباح كل يوم خميس من خلال التواصل الداخلي.

6 القيام بجولات ميدانية لعدد من المراكز الإسعافية للوقوف على الحالة المعنوية للكوادر الميدانية، وكذلك للتوعية بوسائل التعامل مع الضغوط في بيئة العمل والرفع بالتوصيات اللازمة الخاصة بالزيارات ومتابعة تنفيذها.

منجزات الصحة والسلامة المهنية والدعم النفسي خلال عام 2024م:

تمثلت جهود الدعم النفسي في مسارين هما:

ثانيًا: الجانب العلاجي:

يشمل الجانب العلاجي للعاملين عدة مبادرات منها:

3 العمل على تحديث وتطوير "الدليل الإجرائي لمكافحة العدوى بالخدمة الإسعافية" بما يتماشى مع أحدث المستجدات العالمية والمحلية في هذا المجال، حيث تضمن الدليل إجراءات واضحة وشاملة للتعامل مع الحالات المعدية مع التركيز على الوقاية والتدخل السريع، وقد ساهم هذا التحديث في تعزيز جاهزية منسوبي الهيئة لمواجهة أي تحديات صحية طارئة.

2 تفعيل مسار الإحالة إلى مستشفى صحة الافتراضي بشكل مباشر.

1 تقديم الدعم النفسي لعدد (177) حالة ترددت أو تواصلت مع الدعم النفسي بالمركز الرئيسي وفروع الهيئة.

5 بالتنسيق مع هيئة الصحة العامة (وقاية)، نظمت الهيئة عددًا من الدورات التدريبية المتخصصة في مكافحة العدوى، حيث بلغ عدد المستفيدين أكثر من 400 موظف من منسوبي الهيئة، وركزت الدورات على التعرف على أحدث طرق الوقاية، والتعامل مع حالات العدوى، وتطبيق المعايير الدولية والمحلية في هذا المجال.

4 بفضل الجهود التوعوية والتدريبية والمتابعة المستمرة؛ تم تحقيق زيادة ملحوظة في مستوى التزام الموظفين باستخدام معدات الحماية الشخصية بنسبة 6.5% مقارنة بالعام الماضي. وقد أسهم ذلك في تحسين بيئة العمل وتقليل مخاطر انتقال العدوى.

7 متابعة الحالات المؤكدة أو المشتبه بها بالعدوى بالتنسيق مع إدارة المخاطر والقيادة والسيطرة. شملت الجهود التأكد من تطبيق الإجراءات الوقائية، متابعة الحالات المصابة حتى الشفاء التام، وتوثيق جميع العمليات لضمان الجودة وتحسين الأداء.

6 استجابة للتحديات الصحية العالمية، تم إعداد دليل متخصص للوقاية من جدري القردة (Mpox)، شمل الدليل تعريف المرض، طرق الانتقال، إجراءات الوقاية، وآلية التعامل مع الحالات المشتبه بها أو المؤكدة، كما تم توزيع الدليل على جميع مسؤولي الصحة المهنية بفروع الهيئة بالمناطق لضمان تطبيق الإجراءات بالشكل الأمثل.

9 قامت الهيئة بحملات توعية مستمرة لمنسوبيها لتعزيز ثقافة مكافحة العدوى، شملت الحملات مواد تعليمية، محاضرات، ونشرات إلكترونية تسلط الضوء على أهمية اتباع إجراءات الوقاية واستخدام معدات الحماية الشخصية.

8 تم تنظيم حملات تطعيم موسعة لمنسوبي الهيئة، حيث استفاد منها أكثر من 150 موظفًا، شملت هذه التطعيمات لقاحات الأنفلونزا الموسمية، مما ساهم في رفع مستوى المناعة لدى العاملين وتقليل مخاطر انتشار الأمراض المعدية.

منجزات الصحة والسلامة المهنية والدعم النفسي خلال عام 2024م:

- جدول إحصائيات خدمات الدعم النفسي المقدمة لمنسوبي الهيئة خلال عام 2024

| الحالات النفسية | المبادرات والبرامج | المنشورات التوعوية والعلمية | المحاضرات العلمية | الزيارات الميدانية | إحالات مستشفى الصحة الافتراضي | الفعاليات | مخرجات أعمال الدعم النفسي |
|-----------------|--------------------|-----------------------------|-------------------|--------------------|-------------------------------|-----------|---------------------------|
| 62 | 62 | 62 | 62 | 128 | 3 | 3 | |



الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن:



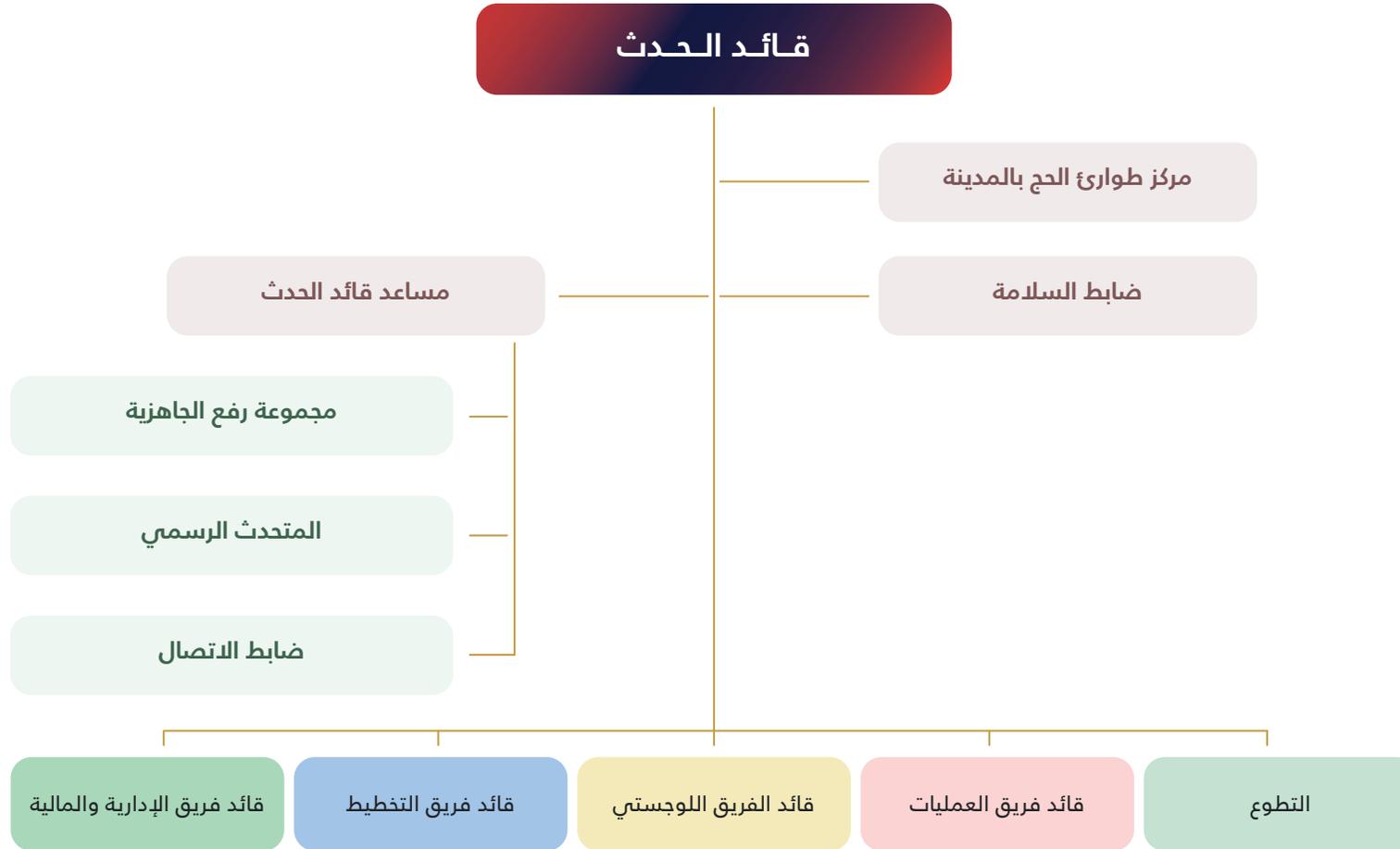
- تُعدّ منظومة الخدمات الصحية المقدمة خلال موسم الحج عنصرًا أساسيًا في رعاية ضيوف الرحمن، حيث تلعب الخدمات الإسعافية دورًا محوريًا في هذه المنظومة، وتشمل هذه الخدمات تقديم الرعاية الأولية للحالات الطارئة في موقع الإصابة أو الممرض، إلى جانب نقل الحالات التي تستدعي ذلك إلى أقرب منشأة صحية.
- كما تعمل منظومة الإسعاف ضمن إطار الاستجابة للطوارئ والأزمات، من خلال توفير الإسعافات الميدانية والنقل الجماعي عند الحاجة، وقد تبيّن الهيئة خلال موسم حج 1445 هـ منهجية نظام إدارة الحدث والحشود (ICS)، بهدف تعزيز فاعلية الاستجابة وتحقيق أهداف الهيئة بكفاءة عالية، حيث يسهم هذا النهج في تقديم خدمات إسعافية ذات جودة عالية، مع الحفاظ على الموارد، والاستعداد لمواجهة الكوارث والحوادث الكبرى، إضافةً إلى التكامل مع الجهات الحكومية المعنية لضمان تقديم الرعاية الطبية الطارئة للحجاج.
- وانطلاقًا من ذلك، قام فريق التخطيط في الهيئة بتطوير خطة متكاملة لعمليات الطوارئ، في حين تولت فرق قيادة الحدث إعداد خطط تنفيذية للاستجابة، مدعومة بجهود فريق التخطيط وتوجيهات القيادة، لضمان تقديم أفضل الخدمات الإسعافية لضيوف الرحمن.

أهداف الاستجابة الإستراتيجية لخدمة ضيوف الرحمن:

| | | | |
|--|--|--|---|
| | 1 تقديم الخدمة الإسعافية بجودة وكفاءة عالية | | تقديم التغطية الإسعافية المثلى لضيوف الرحمن بتحقيق الانتشار للوحدات الإسعافية وتلبية الاحتياجات من خلال خدمة ذات جودة عالية للتعامل مع الحالات الطارئة وتقديم الرعاية الطبية الطارئة بأعلى كفاءة ممكنة. |
| | 2 المحافظة على الموارد | | من خلال تعزيز مبدأ المحافظة على الموارد بتحقيق أفضل المعايير من خلال الاستخدام الأمثل للموارد وتحقيق الكفاءة في الأداء. |
| | 3 الاستعداد للحوادث الكبيرة والجسيمة | | وذلك من خلال رفع مستوى الجاهزية بخطة استجابة ذات كفاءة وفاعلية بموارد بشرية مؤهلة وآليات نوعية متقدمة للاستجابة للحوادث الكبيرة والجسيمة باحترافية. |
| | 4 التكامل والتجانس مع الجهات الحكومية المستجيبة بموسم الحج | | العمل على تعزيز التكامل والتجانس مع الجهات الحكومية المستجيبة بما يخدم ضيوف الرحمن ويسهل رحلتهم الإيمانية خلال موسم الحج. |



الهيكل القيادي لمركز إدارة الحدث في موسم الحج:



استعدادات الهيئة لموسم الحج :

تبدأ الهيئة استعداداتها المبكرة لموسم الحج بتقدير الاحتياجات اللازمة وطرح المنافسات، بالتكامل مع قيادات الحدث وفق نظام إدارة الحشود (ICS)، مما يساهم في تنفيذ خطط الاستجابة بفعالية، ورصد الموارد المالية اللازمة لدعم تنفيذ العمليات، حيث خصصت 5 ملايين ريال كسلفة عامة للموسم، إلى جانب مليون ريال كسلفة طوارئ، وتولى الفريق المالي والإداري تأمين الاحتياجات الطارئة، وإصدار السلف للفرق المشاركة، وإتمام الإجراءات المالية والإدارية للمشاركين منذ الاستعداد للموسم وحتى انسحاب الموارد.

الاستعدادات اللوجستية

- عملت الفرق اللوجستية بفروعها المختلفة (الدعم والخدمات) على توفير كافة المتطلبات اللازمة لخدمة ضيوف الرحمن، بما في ذلك:
- تجهيز المباني الإدارية والسكنية.
 - تجهيز الآليات والمعدات الطبية اللازمة.
 - تجهيز قواعد الطيران لدعم الوحدات الإسعافية وتقديم الخدمات الطبية الطارئة.
 - توفير الأجهزة الطبية والتقنية.
 - تأمين التمويل الطبي.

حرصت الهيئة على رفع كفاءة خدماتها الإسعافية والطبية من خلال:

نظمت الهيئة
11 محاضرة
تدريبية قدمها خبراء
متخصصون لتعزيز الكفاءة
في مجالات الإسعاف
والطوارئ.



شاركت الهيئة بـ
2800 موظف
موظف من تخصصات
متعددة، إلى جانب 133
مركزاً إسعافياً لدعم الجهود
الميدانية.



جهزت الهيئة
137 آلية
متنوعة لضمان تقديم
الخدمات في مختلف
المواقع بكفاءة عالية.



دعمت الهيئة عملياتها بـ
3 طائرات
إسعافية لتعزيز قدرة
الاستجابة الجوية.



وفرت الهيئة
188 مركبة
لضمان سرعة
الاستجابة للحالات
الطارئة.



تدريب أكثر من
8000 من
موظفي
الصفوف الأمامية
للجهات العاملة في
الحج.



ساهم أكثر من
2300 متطوع
من مختلف التخصصات
والمسارات التطوعية في
دعم جهود الهيئة خلال
موسم الحج.



شاركت الهيئة بـ
27 مركبة
استجابة نوعية لدعم
خطط الطوارئ والتدخل
السرير.



نفذت الهيئة
23 فرضية
تدريبية بالتعاون مع
أكثر من 5 جهات خارجية
لضمان التنسيق
الفعال أثناء الطوارئ.



التغطية التشغيلية للهيئة في موسم حج 1445هـ:

- اعتمدت الهيئة خلال موسم حج 1445هـ خطة انتشار متكاملة، مستندة إلى مجموعة من المفاهيم التشغيلية لضمان تقديم خدمات إسعافية فاعلة ومتكاملة، تشمل:



1 الانتشار وفق حركة الحجاج



تم توزيع الفرق الإسعافية بما يتناسب مع تنقلات الحجاج خلال رحلتهم بين المشاعر المقدسة، العاصمة المقدسة، المنطقة المركزية، والحرم المكي، لضمان تواجد سريع وفعال عند الحاجة.

2 تدرج الاستجابة الميدانية



توفير عدة مستويات من الاستجابة الميدانية للحالات الطارئة، مما يساهم في استغلال الموارد بكفاءة، وتقديم الرعاية اللازمة دون الحاجة إلى نقل عدد كبير من المرضى إلى المستشفيات.

3 الاستجابة قبل الطلب



تعزيز جاهزية الفرق الإسعافية لتكون قريبة من الحجاج في مختلف المواقع، بحيث يتم تقديم الخدمة الطبية فور الحاجة إليها، دون الحاجة لأن يقوم الحجاج أو من حوله بالاتصال بمراكز الترحيل الطبي أو غرف الطوارئ.

4 المحافظة على قدرة الحجاج على التنقل



الحرص على إبقاء الحجاج في وضع صحي يسمح له بمواصلة أداء مناسكهم، وتقديم المساعدة عند الحاجة، سواء من خلال المرافقة أو توفير كراسي متحركة لضمان وصوله إلى الخدمات الصحية عند الضرورة.

5 العلاج والتسريح لإكمال المناسك



تقديم الرعاية الطبية القصوى الممكنة للحجاج دون إلزامه بالتنقل إلى المستشفى، إلا إذا كانت حالته الصحية تتطلب ذلك، مع العمل على الوقاية من تفاقم الأمراض لضمان استمرار الحجاج في أداء مناسكهم بأمان.

إحصائية المكالمات:

- جدول يوضح إحصائيات المكالمات الواردة في مكة المكرمة خلال الفترة من 20 ذو القعدة إلى 20 ذو الحجة 1445هـ.

| المكالمات المستلمة | معدل المكالمات اليومي | معدل المكالمات في الساعة |
|--------------------|-----------------------|--------------------------|
| 157,084 | 5,417 | 226 |

إحصائية البلاغات :

- جدول يوضح إحصائية حول البلاغات المسجلة في مكة المكرمة خلال الفترة من 20 ذو القعدة إلى 20 ذو الحجة 1445هـ.

| مجموع البلاغات | معدل البلاغات اليومي | معدل البلاغات في الساعة | بلاغات العاصمة المقدسة | بلاغات المشاعر المقدسة | بلاغات الحرم المكي |
|----------------|----------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|
| 85,441 | 2,946 | 123 | 26,087 | 21,903 | 6,440 |

- جدول يوضح توزيع البلاغات في مكة المكرمة حسب مصدرها خلال الفترة من 20 ذو القعدة إلى 20 ذو الحجة 1445هـ.

| اتصال هاتفي | بواسطة المسعفين | 911 | تطبيق توكلنا وأسعفني وصحتي |
|-------------|-----------------|--------|----------------------------|
| 35,670 | 12,121 | 37,172 | 478 |

- جدول يوضح تصنيف أكثر البلاغات تكرارًا في مكة المكرمة خلال الفترة من 20 ذو القعدة إلى 20 ذو الحجة 1445هـ.

| 6 اضطرابات التنفس | 31 غياب عن الوعي / إغماء (على وشك) | 26 شخص مريض (تشخيص محدد) |
|-------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| 2,593 | 8,051 | 21,752 |

- جدول يوضح إحصائيات نقل الحالات في مكة المكرمة خلال الفترة من 20 ذو القعدة إلى 20 ذو الحجة 1445هـ.

| إجمالي الحالات | الحالات المنقولة | الحالات الغير منقولة |
|----------------|------------------|----------------------|
| 22,871 | 10,036 | 12,834 |

- جدول يوضح إحصائيات نقل الحالات في مكة المكرمة حسب الفئات العمرية خلال الفترة من 20 ذو القعدة إلى 20 ذو الحجة 1445هـ.

| أكبر من 60 سنة | من 26 إلى 60 سنة | من 14 إلى 25 سنة | من 6 إلى 13 سنة | من 1 إلى 5 سنة |
|----------------|------------------|------------------|-----------------|----------------|
| 3431 | 5235 | 981 | 82 | 78 |

متوسط زمن الاستجابة خلال موسم حج 1445هـ:

سجلت الهيئة خلال موسم حج 1445هـ متوسط زمن استجابة قدره 15 دقيقة و11 ثانية في المشاعر المقدسة والعاصمة المقدسة، بينما بلغ متوسط زمن الاستجابة في منطقة مكة المكرمة بشكل عام خلال نفس الفترة 17 دقيقة و19 ثانية.

ثانياً: أبرز جهود الهيئة ضمن أعمال التطوع والتثقيف المجتمعي:

تسعى الهيئة إلى تحقيق الريادة في حفظ الأرواح وخدمة الإنسان، وتعزيز مشاركة المجتمع من خلال رؤية تقوم على قيم التعاون والتكاتف، لبناء مجتمع أكثر وعياً واستعداداً للمساهمة في إنقاذ الأرواح، وانطلاقاً من المبادئ السامية التي أفرها ديننا الحنيف، تعمل الهيئة على ترسيخ هذه القيم عبر رؤية متكاملة، حيث تمكن الأفراد في مجال التطوع من خلال تطوير مهاراتهم وإكسابهم الخبرات اللازمة، وتعزيز الوعي بالإسعافات الأولية عبر برامج التدريب والتثقيف المجتمعي، ونشر ثقافة "نسعى لنحييها" لتعزيز روح المبادرة في تقديم العون للحالات الطارئة، بالإضافة إلى توسيع نطاق الجهود من خلال برنامج الروابط العائلية والمساهمات الدولية، مما عزز من سمعة الهيئة وثقتها محلياً ودولياً، إذ رسّخ مكانتها كجهة رائدة في العمل الإنساني والتطوعي.

العمل التطوعي في الهيئة

يُعد التطوع عملاً إنسانياً يعكس قيم العطاء، حيث يكرّس المتطوعون وقتهم وجهدهم لخدمة الآخرين دون مقابل، مما يعزز ترابط المجتمع وتكاتفه، ولا يقتصر التطوع على تقديم المساعدة فقط، بل يشكل تجربة تنموية وتعليمية تتيح للمتطوعين تطوير مهاراتهم وزيادة وعيهم المجتمعي.

وبدأت مسيرة العمل التطوعي في الهيئة عام (1419هـ - 1999م) بمكة المكرمة، بمبادرة من أبناء الوطن المخلصين، وتبعتها أول فرقة تطوعية نسائية عام (1426هـ - 2006م)، ومنذ ذلك الحين، واصلت الهيئة تطوير برامجها التطوعية بما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة 2030، حيث يُعد التطوع أحد الركائز الأساسية في بناء مجتمع حيوي، يسهم في تحسين جودة الحياة وتعزيز التكاتف المجتمعي.

وفي إطار رؤيتها لتوفير بيئة تطوعية محفزة، وضعت الهيئة برامج وخطط تشغيلية للنهوض بالعمل التطوعي، بما يسهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 للوصول إلى مليون متطوع. وقد ركزت على غرس ثقافة التطوع وتعزيز روح العطاء من خلال توجيه الطاقات الفكرية والعملية والفنية للإسهام في بناء المجتمع،

مستندةً إلى القيم الأساسية التالية:

- **المواطنة:** تعزيز الانتماء للوطن والمحافظة على مصالحه العليا.
- **الاحترام:** الالتزام بحسن التعامل، واحترام الأنظمة، والوقت، وتعزيز العلاقات الإنسانية.
- **العدل:** تحقيق النزاهة، الشفافية، والمساواة بين جميع المتطوعين.
- **الإتقان:** تنفيذ المهام بكفاءة ودقة، مع الاستمرار في تحسين الأداء.

وثمرت هذه الجهود، انضم (92,611) متطوعاً جديداً إلى صفوف الهيئة خلال عام 2024، مما رفع إجمالي عدد المتطوعين والمتطوعات إلى (222,914) بنهاية العام، في تأكيد على تنامي روح العطاء والعمل الإنساني في المجتمع.

تعزيز ثقافة العمل التطوعي في الهيئة:



يُسهّم العمل التطوعي في ترسيخ قيم إنسانية نبيلة، حيث يهدف إلى:

- تعزيز الحس الوطني من خلال المشاركة في البرامج الإنسانية المختلفة.
- توظيف جهود المتطوعين لدعم المهرجانات الوطنية والفعاليات المجتمعية المتنوعة.
- الاستفادة من إمكانيات المتطوعين في الحالات الإنسانية والإسعافية، مما يعزز سرعة الاستجابة المجتمعية.

الإحصائيات الشاملة للعمل التطوعي لعام 2024م:

جدول يوضح مقارنة إحصائيات العمل التطوعي على مدار الأعوام السابقة

| الإجمالي | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | |
|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-------------|
| عدد المتطوعين | 43,218 | 15,860 | 11,478 | 14,162 | 6,654 | 4,721 | 6,017 | 102,215 |
| عدد المتطوعات | 49,393 | 20,321 | 16,410 | 17,755 | 4,394 | 5,934 | 6,632 | 120,699 |
| الإجمالي | 92,611 | 36,181 | 27,888 | 31,917 | 11,048 | 10,655 | 12,649 | 222,914 |
| عدد الفرص التطوعية | 17,866 | 12,754 | 6,930 | 6,093 | 3,378 | 2,213 | 630 | 49,829 |
| الساعات التطوعية | 1,368,168 | 1,148,550 | 942,071 | 664,552 | 297,225 | 479,319 | 282,955 | 5,178,891 |
| القيمة الاقتصادية | 68,413,293 | 58,385,535 | 36,284,490 | 24,803,060 | 10,267,747 | 13,853,108 | 7,179,036 | 213,746,468 |

مؤشرات أداء التطوع:

جدول يوضح إحصائية المتطوعين المقبولين

| المؤشر | المستهدف | عدد المتطوعين | الحالة |
|-----------------------------------|----------|---------------|----------|
| عدد المتطوعين المقبولين في الهيئة | 40,000 | 92,611 | +156.52% |

جدول يوضح مؤشر قياس رضا المتطوعين

| عدد المتطوعين المقيمين | خط الأساس | المستهدف الفعلي لرضا المتطوعين | حالة المؤشر |
|------------------------|-----------|--------------------------------|-------------|
| 157,138 | 90% | 98.40% | 3.46%+ |

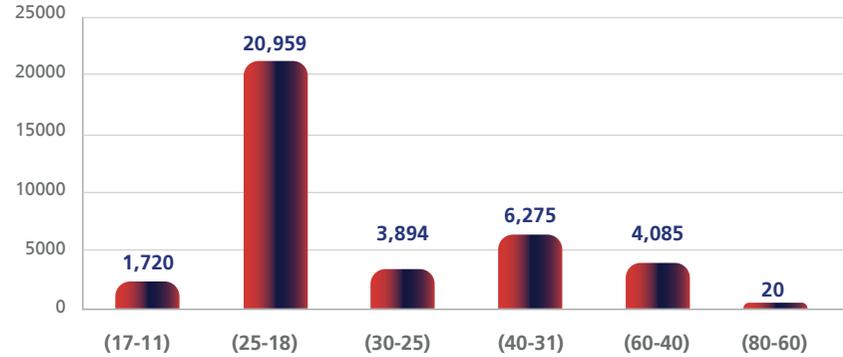
جدول يوضح إحصائيات الفرص التطوعية لعام 2024

| الفرع | المجال الإسعافي | المجال التعليمي | المجال الإنساني | المجال الإعلامي | المجال البيئي | المجال الإداري | المجموع |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|----------------|---------------|
| مكة المكرمة | 1,510 | 755 | 626 | 35 | 14 | 633 | 3,573 |
| الرياض | 266 | 148 | 44 | 19 | 28 | 73 | 578 |
| عسير | 462 | 187 | 115 | 18 | 15 | 307 | 1,104 |
| المدينة المنورة | 1,456 | 537 | 116 | 76 | 31 | 137 | 2,353 |
| الشرقية | 1,957 | 332 | 291 | 101 | 24 | 1,121 | 3,827 |
| تبوك | 307 | 129 | 58 | 15 | 14 | 22 | 545 |
| القصيم | 264 | 134 | 23 | 54 | 13 | 31 | 519 |
| الباحة | 306 | 146 | 23 | 14 | 23 | 61 | 573 |
| الحدود الشمالية | 446 | 129 | 13 | 20 | 29 | 68 | 705 |
| نجران | 251 | 197 | 66 | 12 | 34 | 69 | 629 |
| حائل | 854 | 326 | 50 | 46 | 17 | 147 | 1,440 |
| جازان | 278 | 160 | 36 | 17 | 18 | 62 | 571 |
| الجوف | 718 | 400 | 84 | 59 | 33 | 154 | 1,448 |
| الإجمالي | 9,075 | 3,580 | 1,545 | 486 | 293 | 2,885 | 17,865 |

مؤشرات أداء التطوع:

جدول يوضح متوسط أعمار المتطوعين المشاركين في الفرص التطوعية خلال عام 2024م.

إحصائية المشاركين بالفرص التطوعية حسب الفئات العمرية



| عدد المشاركين | الفئة العمرية |
|---------------|---------------|
| 1772 | (17-11) |
| 20959 | (25-18) |
| 3894 | (30-25) |
| 6275 | (40-31) |
| 4085 | (60-40) |
| 20 | (80-60) |

برنامج "كفو": تقدير العطاء وتعزيز ثقافة التطوع:

أطلقت الهيئة برنامج "كفو" عام 2022 بهدف تكريم المتطوعين وتقدير جهودهم نظير عطائهم في خدمة المجتمع، حيث يأتي هذا البرنامج بالتعاون مع شركاء العطاء الاستراتيجيين، لتعزيز روح المشاركة المجتمعية، وتشجيع الأفراد على الانخراط في الأنشطة التطوعية، بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030 واستراتيجية الهيئة إلى زيادة نسبة المتطوعين وتوسيع نطاق العمل التطوعي.

الفئات المستهدفة من برنامج كفو

- 1- المتطوعون من مختلف التخصصات والمجالات.
- 2- الجهات والشراكات المجتمعية الداعمة للبرنامج.

الأهداف العامة لبرنامج "كفو"

- تكريم المتطوعين والاعتراف بجهودهم تقديرًا لعطائهم في خدمة المجتمع.
- استقطاب المتطوعين وتعزيز استمراريتهم من خلال بيئة تطوعية محفزة وداعمة.
- تحفيز سفراء العطاء والاحتفاء بالمتميزين تقديرًا لمساهماتهم الفاعلة.
- تعزيز الشراكات المجتمعية لدعم المتطوعين وتشجيعهم على المشاركة المستدامة في العمل التطوعي.

آلية احتساب النقاط في برنامج كفو:

يتميز نظام احتساب النقاط في برنامج "كفو" بأنه لا يعتمد فقط على عدد الساعات التطوعية، بل يأخذ في الاعتبار مستوى التزام المتطوع، انضباطه، وإبداعه في أداء مهامه التطوعية.

وفي المقابل، يتم خصم النقاط عند وقوع مخالفات وفق آلية محددة، مما يساهم في تحفيز المتطوعين على تقديم أداء متميز، وتعزيز استمراريتهم في العمل التطوعي بجودة وكفاءة عالية.

جدول يوضح منهجية احتساب النقاط في برنامج كفو

| النقاط المكتسبة | النقاط المحسومة |
|---------------------|-----------------------------|
| حالات التكريم | التقييم السلبي |
| المشاركة بالاستبيان | استبعاد عن المشاركة |
| التقييم المتميز | التأخير في تسليم العهد |
| الساعات التطوعية | نقاط مستخدمة |
| المتطوع النشط | حالات التأخير بدون عذر |
| تصميم فرص إبداعية | الغياب عن المشاركة بدون عذر |
| استقطاب متطوعين | رصد مخالفة |
| مشاركة رائدة | نقاط تبرعت بها |

حرصًا على تشجيع المتطوعين وتحفيزهم على الاستمرارية، يتيح برنامج "كفو" للمتطوعين فرصة استبدال النقاط المكتسبة بمزايا تحفيزية تقديرًا لجهودهم في العمل التطوعي، وتشمل هذه المزايا:

- قسائم شرائية قابلة للاستخدام في مجموعة واسعة من المتاجر.
- دورات تدريبية لتعزيز مهارات المتطوعين وتطوير خبراتهم.
- خصومات حصرية في عدد من المتاجر بمختلف مناطق المملكة، متاحة لجميع المتطوعين.

وقد بلغ إجمالي النقاط المستبدلة ضمن البرنامج خلال عام 2024 نحو (8,444,680) نقطة "كفو"، مما يعكس نجاح المبادرة في تحفيز المتطوعين وتعزيز مشاركتهم المستدامة في العمل التطوعي.



مبادرات ذات أثر:

يمثل التطوع في موسم الحج تجربة إنسانية متميزة، حيث يشارك آلاف المتطوعين سنويًا في تقديم الخدمات الإسعافية والإنسانية جنبًا إلى جنب مع الفرق الميدانية في المنافذ البرية والجوية، والحرمين الشريفين، والمشاعر المقدسة، ومن خلال هذه المشاركة، يكتسب المتطوعون خبرات ميدانية قيّمة، ويصقلون مهاراتهم في بيئة عمل استثنائية تعكس روح العطاء والتكاتف. لا يقتصر التطوع في الحج على كونه مساهمة وقتية، بل هو رسالة إنسانية سامية تتجلى فيها أسمى معاني البذل والخدمة، مما يعزز التزام المملكة بتقديم أفضل الخدمات لضيوف الرحمن وفق أعلى المعايير.



روافد الحرم: رسالة العطاء في أقدس الأماكن:

في رحاب الحرمين الشريفين، يجسد العمل التطوعي أسمى معاني العطاء والتفاني، حيث يكرّس المتطوعون جهودهم لتقديم الخدمات الإسعافية والإنسانية لضيوف الرحمن في المسجد الحرام، المسجد النبوي، ومسجد قباء، وتمتزج روح العمل التطوعي بروحانية المكان، في تجربة إنسانية لا تُقدّر بثمن. من خلال هذا المسار التطوعي، إذ انضم (50,411) متطوعًا إلى صفوف الخدمة، مشاركين في (1,417) فرصة تطوعية، ليصل عدد المستفيدين من هذه الجهود إلى (41,899) حاجًا ومعتزمًا، أما على صعيد الجهد المبذول، فقد بلغت إجمالي الساعات التطوعية المقدمة (486,770) ساعة، مساهمةً في تحقيق قيمة اقتصادية تُقدّر بـ (17,389,075) ريالًا، وتعكس هذه الأرقام حجم العمل التطوعي والأثر العميق في دعم المجتمع لخدمة الحجاج والمعتمرين.

روافد الهلال: نخبة في خدمة الحالات الحرجة:

وفي إطار رفع جودة الخدمات التطوعية المتخصصة في المجال الإسعافي، انبثق فريق "روافد الهلال" ليكون سنديًا قويًا للعمليات الميدانية، يضم الفريق نخبة من الاستشاريين، الأطباء، ومساعدى الأطباء الذين سخرّوا خبراتهم لدعم الجهود الإسعافية في موسم الحج. يتمركز الفريق في وحدة العناية المتنقلة للحالات الحرجة، والتي تعمل عبر عربتي "طويق" و "أحد"، ما ساهم في توسيع نطاق التغطية الإسعافية، والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة، وتعزيز سرعة الاستجابة للحالات الطارئة، بقيادة 10 أطباء و4 ممرضات، يلتزم الفريق بتقديم الرعاية الطارئة وفق أعلى المعايير الطبية، مما يجعل وجودهم في الميدان عاملًا حاسمًا في إنقاذ الأرواح وتخفيف معاناة المرضى.

المساعدات الإنسانية: تجسيد لقيم التعاون والتعاون:

التطوع في المساعدات الإنسانية ليس مجرد عمل خيري، بل هو انعكاس لقيم التعاون والتعاطف الإنساني، دون تمييز وإيصال رسالة سامية تذكّرنا بأن العطاء هو السبيل لحفظ كرامة الإنسان وتعزيز العدالة الاجتماعية، وفي هذا الإطار، امتدت جهود المتطوعين لتشمل دعم الأفراد والمجتمعات الأكثر احتياجًا، حيث بلغ عدد المستفيدين من المساعدات الإنسانية خلال العام (1,336,620) مستفيدًا، مما يبرز التأثير الإيجابي للعمل التطوعي في تحسين حياة الأفراد ودعم المجتمعات المحتاجة.

10 مسارات للمساعدات الإنسانية:

تتعدد مسارات المساعدات الإنسانية لتشمل مجموعة واسعة من المبادرات التي تهدف إلى دعم الفئات الأكثر احتياجًا وتعزيز التكافل الاجتماعي وإعلاء القيم الإنسانية، حيث تشمل المسارات ما يلي:

البحث عن المفقودين.

الاستجابة للأزمات والكوارث.

إفطار صائم.

زيارة دور رعاية الأيتام والمسنين.

دعم المرضى والمراجعين بالمستشفيات.

ترميم المنازل.

توفير كسوة الشتاء والعيد.

توزيع السلال الغذائية.

زيارة دور رعاية الفتيات.

زيارة مراكز الصحة النفسية.

قطرة عطاء .. تنقذ حياة:

تؤمن الهيئة بأن التبرع بالدم من أسمى صور العطاء والبذل، فهو يعكس روح التضامن والتكافل الاجتماعي في المجتمع الإسلامي، ومن هذا المنطلق، أطلقت الهيئة مبادرة "قطرة عطاء" كإحدى المبادرات الإنسانية التطوعية الهادفة إلى تعزيز ثقافة التبرع بالدم وضمان توفير إمدادات آمنة ومستدامة لدعم بنوك الدم والمستشفيات في مختلف أنحاء المملكة. وتلعب هذه المبادرة دورًا محوريًا في إنقاذ الأرواح، حيث يساهم التبرع المنتظم في تلبية احتياجات المرضى الذين يحتاجون إلى نقل الدم بشكل عاجل، ليكون كل تبرع قطرة أمل وعون لمن هم في أمس الحاجة إليها. وقد شهدت المبادرة مشاركة (4,825) متطوعًا، قدموا (29,258) ساعة تطوعية في مختلف مناطق المملكة، مما يعكس مدى تأثيرها وأهميتها في دعم المجتمع وتعزيز ثقافة العطاء الإنساني.

جدول يوضح إحصائيات الفرص التطوعية لعام 2024

| م | الفرع | المتطوعين | الساعات التطوعية |
|----|-----------------|-----------|------------------|
| 1 | مكة المكرمة | 1,721 | 9,546 |
| 2 | الرياض | 2,036 | 12,982 |
| 3 | عسير | 51 | 306 |
| 4 | المدينة المنورة | 43 | 258 |
| 5 | الشرقية | 113 | 678 |
| 6 | تبوك | 21 | 126 |
| 7 | القصيم | 82 | 560 |
| 8 | الباحة | 86 | 340 |
| 9 | الحدود الشمالية | 18 | 108 |
| 10 | نجران | 268 | 2164 |
| 11 | حائل | 223 | 1,212 |
| 12 | جازان | 81 | 486 |
| 13 | الجوف | 82 | 492 |
| | الإجمالي | 4,825 | 29,258 |

اليوم الوطني السعودي 23 سبتمبر: روح العطاء والانتماء:

في اليوم الوطني السعودي، يعكس فريق التطوع في الهيئة قيم التعاون والمواطنة من خلال مشاركتهم الفاعلة في الاحتفالات والفعاليات الوطنية، حيث قدم (3,974) متطوعًا ومتطوعة دعمهم عبر 251 فرصة تطوعية، شملت تقديم الرعاية الصحية والتثقيف المجتمعي حول الإسعافات الأولية، مما ساهم في تعزيز روح الفخر والانتماء من خلال العمل الجماعي والتكاتف. وبلغت إجمالي الساعات التطوعية (33,715) ساعة، حيث أسهمت في تحقيق أثر اقتصادي يُقدَّر بـ (1,616,577) ريالاً.

اليوم العالمي للإسعافات الأولية 10 سبتمبر: تعزيز الوعي ودعم الجاهزية المجتمعية:

يعد اليوم العالمي للإسعافات الأولية مناسبة مهمة تُبرز الدور الحيوي للإسعافات الأولية في إنقاذ الأرواح والتقليل من آثار الحوادث والإصابات، وتؤكد الهيئة التزامها بتعزيز كفاءة الاستجابة الفردية للحالات الطارئة من خلال تدريب المجتمع على أفضل الممارسات المعتمدة في الإسعافات الأولية. وفي هذا السياق، نُفِّذ (3,110) متطوعًا ومتطوعة أنشطة توعوية من خلال (266) فرصة تطوعية، ركزت على تمكين الأفراد من مهارات الإسعافات الأولية المبنية على أسس علمية صحيحة، لما لذلك من دور حاسم في تقليل المخاطر وزيادة فرص النجاح في التدخلات الطارئة. وقد تجلّت جهود الهيئة في عدد الساعات التطوعية إلى (22,288) ساعة، قدمها المتطوعون في مختلف المناطق، مؤكدين على أهمية نشر المعرفة بالإسعافات الأولية وتعزيز جاهزية الأفراد للاستجابة الفورية عند وقوع الحوادث، مما يساهم في خلق مجتمع أكثر وعياً وقدرة على مواجهة الأزمات الصحية بفعالية.

اليوم العالمي للهلال الأحمر والصليب الأحمر 8 مايو: التزام بالقيم الإنسانية وتعزيز العمل التطوعي:

يمثل اليوم العالمي للهلال الأحمر والصليب الأحمر فرصة سنوية للاحتفاء بالجهود الإنسانية والتطوعية التي تبذلها جمعيات الهلال الأحمر والصليب الأحمر حول العالم، يهدف إلى تعزيز الاستجابة الإنسانية ودعم المجتمعات، مع التركيز على القيم الأساسية مثل عدم التحيز، الحياد، الاستقلال، الخدمة التطوعية، الوحدة، والإنسانية. وفي هذه المناسبة، سلّطت الهيئة الضوء على أهمية نشر ثقافة التطوع وتحفيز الأفراد على المشاركة المجتمعية، إلى جانب إنتاج 4 مقاطع فيديو توعوية استعرضت أبرز الجهود الإنسانية ودور العمل التطوعي في تحسين حياة الأفراد والمجتمعات.

مبادرات مملكة الإنسانية:

يمثل التطوع في موسم الحج تجربة إنسانية متميزة، حيث يشارك آلاف المتطوعين سنويًا في تقديم الخدمات الإسعافية والإنسانية جنبًا إلى جنب مع الفرق الميدانية في المنافذ البرية والجوية، والحرمين الشريفين، والمشاعر المقدسة، ومن خلال هذه المشاركة، يكتسب المتطوعون خبرات ميدانية قيّمة، ويصقلون مهاراتهم في بيئة عمل استثنائية تعكس روح العطاء والتكاتف.

لا يقتصر التطوع في الحج على كونه مساهمة وقتية، بل هو رسالة إنسانية سامية تتجلى فيها أسمى معاني البذل والخدمة، مما يعزز التزام المملكة بتقديم أفضل الخدمات لضيوف الرحمن وفق أعلى المعايير.

جدول يوضح المبادرات التطوعية في مجال الإسعاف لعام 2024م

| الفرع | المشروع/المبادرة | نبذة عنه |
|-----------------|----------------------|--|
| مكة المكرمة | الجمعة يوم للتطوع | تنظم 36 فعالية تطوعية إسعافية أسبوعيًا في الحرم المكي الشريف، حيث تساهم الفرق التطوعية الإسعافية في تقليل زمن الاستجابة ورفع كفاءة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن عبر توزيع الفرق بشكل منظم لضمان سرعة الاستجابة وجودة الرعاية الإسعافية ويشارك في المبادرة 2000 متطوع ومتطوعة من مختلف التخصصات الصحية وبلغ عدد المستفيدين أكثر من 3745 مستفيدًا، مما يعكس أثر العمل التطوعي في تعزيز الخدمات الإسعافية داخل الحرم المكي. |
| الرياض | الفريق الاعلامي | يساهم الفريق في إنتاج محتوى مبتكر وهادف يعكس قضايا المجتمع ويعزز القيم الإنسانية مع التركيز على إبراز جهود المتطوعين عبر وسائل الإعلام المختلفة، بما في ذلك إنتاج الفيديوهات، التصوير، المكياج السينمائي، والمونتاج، لإيصال الرسائل التطوعية بأساليب إبداعية ومؤثرة. |
| عسير | جاهزون لنحييها | تعد المبادرة موسمية تدعم هوية منطقة عسير للصيف تحت شعار "جاهزون لنحييها"، حيث تضمنت سلسلة من الفعاليات التي تعكس دور الهيئة من خلال مشاركة فريق التطوع في تقديم الخدمات الإسعافية والتوعية للمجتمع وزوار عسير في مواقع سياحية مختلفة، مما كان له أثر إيجابي في تعزيز السلامة والوعي الصحي خلال الموسم السياحي. |
| المدينة المنورة | أنقذني | تستهدف المبادرة الأندية الرياضية والاستراحات التي تحتوي على مسابح، عبر تدريب الأفراد على التعامل مع حالات الغرق وتقديم الإسعافات الأولية قبل وصول الفرق الإسعافية. كما تتضمن تصميم لوحات إرشادية وتعزيز التوعية بالتعاون مع الجهات المعنية. |
| الشرقية | سباحة آمنة في الجبيل | أطلق فريق التطوع مبادرة توعوية تستهدف مرتادي شواطئ المنطقة الشرقية، بهدف نشر الوعي حول مخاطر السباحة وتعزيز مفاهيم السباحة الآمنة، إضافةً إلى التوعية بطرق الإنقاذ جاءت هذه المبادرة بالتعاون مع الهيئة الملكية بالجبيل الصناعية في إطار الجهود المشتركة لتعزيز السلامة على الشواطئ. |
| تبوك | دفع | مبادرة تستهدف توزيع كسوة الشتاء للأسر الأيتام في تبوك بالتعاون مع جمعية كسوة فرح، من خلال تنظيم استقبال الأسر، مساعدتهم في اختيار الملابس المناسبة، وتوصيلها لهم بسهولة ويسر. |

مبادرات مملكة الإنسانية:

جدول يوضح المبادرات التطوعية في مجال الإسعاف لعام 2024م

| نبرة عنه | المشروع/المبادرة | الفرع |
|--|------------------------------------|-----------------|
| للعام السابع على التوالي، تستهدف المبادرة المناوبين في المراكز الإسعافية خلال شهر رمضان عبر تقديم وجبات الإفطار من قبل المتطوعين والمتطوعات وشارك في المبادرة 61 متطوعًا، بإجمالي 360 ساعة تطوعية، تعزيزًا لقيم التكافل والدعم لمقدمي الخدمات الإسعافية. | إفطار المناوبين بأيدي المتطوعين | القصيم |
| احتفاءً باليوم العالمي للطلاب في 17 نوفمبر، نظم الهلال الأحمر السعودي مبادرة توعوية شملت زيارة مدرستين (بنين وبنات) لتقديم دورات في الإسعافات الأولية والسلامة في الطوارئ، وتعزيز ثقافة التطوع تهدف المبادرة إلى تزويد الطلاب بالمهارات الأساسية للتعامل مع الحالات الطارئة وترسيخ دورهم في خدمة المجتمع. | طلابنا قادة التطوع | الباحة |
| مبادرة إنسانية تهدف إلى الاستجابة السريعة والمنظمة للعثور على المفقودين في المناطق الوعرة والصحراوية حققت نجاحًا كبيرًا بإنقاذ رجل مسن بعد ثلاثة أيام من البحث، بفضل التنسيق المحكم بين المتطوعين والجهات المعنية، واستخدام تقنيات متطورة مما يعكس كفاءة الفريق التطوعي ودوره في خدمة المجتمع وتعزيز قيم التكافل والإنسانية. | البحث عن المفقودين | الحدود الشمالية |
| مبادرة توعوية ومجتمعية تهدف إلى رفع الوعي بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال برامج تدريبية تستهدف العاملين في المراكز المتخصصة والأسر، لتمكينهم من تقديم الرعاية والدعم اللازم وتعزيز اندماجهم ورفاهيتهم في المجتمع. | زيارة مراكز التأهيل | نجران |
| بالتعاون مع جمعية بسملة، تم تحقيق أمنية فهد سعد الشمري، محارب السرطان في تجربة ركوب طائرة الإسعاف الجوي والتعرف على آلية عملها والخدمات التي تقدمها في مبادرة تعكس دعم الهيئة لمرضى السرطان وتعزيز روح الأمل لديهم. | المحارب فهد | حائل |
| نُظمت المبادرة في مستشفى الحياة الوطني للتوعية بمرض السكري، حيث بلغ عدد المستفيدين أكثر من 200 مستفيد، بهدف رفع الوعي بمخاطر المرض وطرق الوقاية منه. | اليوم العالمي للسكر | جازان |
| انطلاقًا من قيمة العلم الوطني الممتدة عبر تاريخ الدولة السعودية منذ تأسيسها عام 1139هـ (1727م)، ورمزيته التي تعكس رسالة السلام والإسلام، شارك الفريق التطوعي في منطقة الجوف في الاحتفاء بيوم العلم السعودي في 11 مارس، بالتعاون مع الجهات الرسمية والمواطنين وتضمنت المشاركة زيارة المعالم الوطنية والتراثية في المنطقة، إضافةً إلى التفاعل مع المتطوعين من خلال التصوير التوثيقي وتقديم شروحات عن العلم السعودي، تعزيزًا للفخر والاعتزاز بالهوية الوطنية. | يوم العلم السعودي | الجوف |

مساهمات الهيئة في التدريب والتثقيف المجتمعي:



في إطار جهودها المستمرة لتعزيز الوعي المجتمعي بالإسعافات الأولية، نفذت الهيئة العديد من البرامج التدريبية والتوعوية والتثقيفية خلال السنوات الخمس الماضية، مستهدفةً تمكين الأفراد من التعامل مع الحالات الطارئة بفعالية قبل وصول الفرق الإسعافية، وقد ساهمت هذه المبادرات بشكل ملحوظ في رفع مستوى الجاهزية المجتمعية وتقليل المضاعفات الصحية للمصابين، من خلال التعاون مع جهات تعليمية وطبية متخصصة لضمان تقديم محتوى تدريبي عالي الجودة.

كما شهدت حملات التوعية الإسعافية التي أطلقتها الهيئة عبر منصات التواصل الاجتماعي تفاعلاً واسعاً، حيث تقدر الهيئة إجمالي عدد المستفيدين من تلك الحملات عبر رصد عدد المشاهدات بـ (6.967.267) مستفيداً، مما يعكس الأثر الإيجابي لهذه البرامج في نشر الثقافة الصحية وتعزيز الوعي الإسعافي على نطاق واسع.

إجمالي المستفيدين من المحاضرات التثقيفية المجتمعية خلال السنوات الخمس الماضية.

جدول يوضح إحصائية بعدد المستفيدين من المحاضرات التثقيفية والفعاليات والمشاهدات المجتمعية

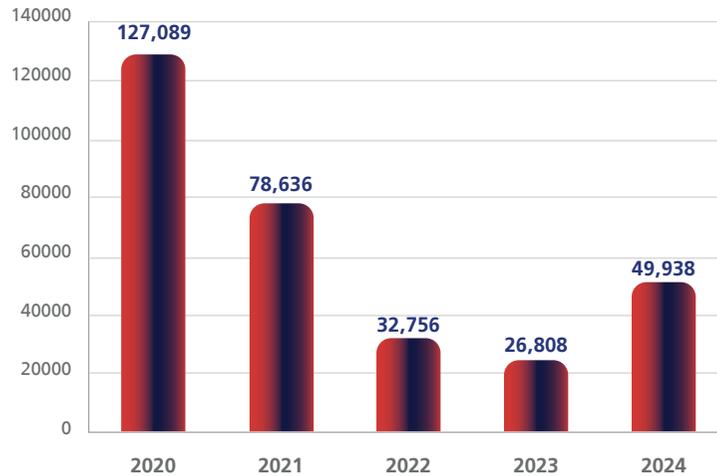
| العام | 2020م | 2021م | 2022م | 2023م | 2024م |
|----------------|-------|--------|--------|--------|-----------|
| عدد المستفيدين | 96708 | 248487 | 363445 | 619140 | 6.967.267 |

عدد المستفيدين من برنامج "سفير الحياة" للإسعافات الأولية:

يعد برنامج سفير الحياة للإسعافات الأولية أحد المبادرات التدريبية التي تستهدف تأهيل أفراد المجتمع على مهارات الإسعافات الأولية الأساسية من خلال دورات حضورية متخصصة.

جدول يوضح إحصائية المستفيدين من برنامج "سفير الحياة" للإسعافات الأولية المقدمة للمجتمع

| العام | 2020م | 2021م | 2022م | 2023م | 2024م |
|----------------|--------|-------|-------|-------|-------|
| عدد المستفيدين | 127089 | 78636 | 32756 | 26808 | 49938 |



عدد المستفيدين من برنامج "سفير الحياة" للإسعافات الأولية:

جدول يوضح البرامج التدريبية المجتمعية المقدمة خلال عام 2024م

| عدد المستفيدين | البرنامج | م |
|----------------|---|---|
| 49938 | برنامج سفير الحياة | 1 |
| 2407 | دعم الحياة الأساسي (BLS) | 2 |
| 544 | دعم الإصابات الدولي (ITLS) | 3 |
| 1149 | تشغيل وقيادة سيارات الإسعاف (EVOC) | 4 |
| 1126 | أساسيات مكافحة العدوى (Infection Control) | 5 |
| 551 | إدارة الكوارث (Disaster management) | 6 |
| 55715 | الإجمالي | |

جدول يوضح إحصائية مشاركات الهيئة في المعارض والمحاضرات والزيارات التوعوية خلال عام 2024م

| عدد المشاركات | نوع المشاركة | م |
|----------------------|--|---|
| 1981 جهة تعليمية | محاضرات توعوية في جهات تعليمية مثل (المدارس والجامعات) | 1 |
| 1492 قطاع حكومي وخاص | محاضرات توعوية في جهات غير تعليمية | 2 |
| 1278 | أركان توعوية في الأماكن العامة ضمن 13 منطقة | 3 |
| 4751 | الإجمالي | |

جدول يوضح إحصائيات برنامج "المسعف الكفيف" لعام 2024م

| عدد المستفيدين | عدد البرامج | م |
|----------------|---|---|
| 91 متدرب | 6 دورات تدريبية لبرنامج "المسعف الكفيف" وإعداد مدربيه | 1 |



عدد المستفيدين من برنامج "سفير الحياة" للإسعافات الأولية:

جدول يوضح إحصائيات المبادرات التدريبية لعام 2024م

| عدد المستفيدين | عدد المحاضرات والدورات أو الجهة المستفيدة | الوصف | المنجز |
|----------------|---|---|-------------------------|
| 3649981 | 2391 | تستهدف مبادرة "ثقف" جميع فئات المجتمع من خلال محاضرات توعوية ضمن برنامج سفير الحياة للإسعافات الأولية، لرفع الوعي بالمهارات الإسعافية الأساسية وتعزيز الجاهزية للتعامل مع الحالات الطارئة. | مبادرة ثقف |
| 16617 | 286 | تستهدف مبادرة تدريب منسوبي الدوريات الأمنية على المهارات الإسعافية الأساسية، مثل الإنعاش القلبي الرئوي، استخدام جهاز إزالة الرجفان، إيقاف النزيف، التعامل مع الكسور، والاستجابة للطوارئ الطبية، مما يعزز جاهزيتهم في التعامل مع الحالات الطارئة بفعالية وسرعة. | مبادرة رجل الأمن المسعف |
| 5750 | 59 | تهدف المبادرة إلى تنمية المهارات العملية لأسر الموظفين في الإسعافات الأولية السريعة، وتأهيلهم للتعامل مع الحوادث المنزلية الشائعة مثل الجروح، الحروق، والاختناق، مما يعزز ثقتهم في قدرتهم على التدخل المبكر قبل وصول الفرق الطبية المتخصصة. كما تساهم في رفع الوعي الصحي وتعزيز التعاون المجتمعي لخلق بيئة أكثر أماناً واستعداداً للطوارئ، المناطق المستهدفة: الرياض، حائل، القصيم، الحدود الشمالية، تبوك. | مبادرة الأسر |
| 7346 | 314 | تهدف المبادرة إلى تمكين العمالة المنزلية من التعامل مع الحوادث الطارئة، وتعزيز الوعي بالإسعافات الأولية والسلامة المنزلية، مما يساهم في تقليل المخاطر الناتجة عن الحوادث داخل المنازل كما تركز على تدريب العمالة على المهارات الأساسية للإسعافات الأولية، وتشجيعهم على طلب المساعدة عند الحاجة لضمان بيئة منزلية أكثر أماناً واستجابة للطوارئ، المناطق المستهدفة: المنطقة الشرقية، المدينة المنورة، الجوف، جازان، نجران. | مبادرة منازل آمنة |
| 2183 | 66 | تهدف المبادرة إلى تعزيز دور الهيئة في التدريب والتثقيف المجتمعي، من خلال نشر الثقافة الطبية الإسعافية في أماكن تقديم الوجبات الغذائية والحد من المخاطر الناتجة عن عادات الأكل الخاطئة كما تساهم في تطوير مهارات مقدمي الخدمات "النوادل" للتعامل الصحيح مع الحالات الإسعافية الطارئة، إضافة إلى التوعية بخطوات طلب الخدمة الإسعافية عند الحاجة، مما يساهم في تعزيز سرعة الاستجابة وإنقاذ الأرواح المناطق المستهدفة: مكة المكرمة، الباحة، عسير، جازان، الجوف. | مبادرة النادل المنقذ |

ثالثاً: جهود الهيئة في تعزيز الحضور الدولي

تستهدف الهيئة، تعزيز رؤيتها في مشاركة المجتمع على المستوى الإقليمي والدولي، حيث تسهم المملكة بشكل فاعل في تقديم المساعدات الإنسانية للدول المتأثرة بالأزمات والكوارث.

هذا ويعتمد تنظيم الهيئة على اتفاقيات جنيف الأربع لعام 1949م، والبروتوكولين الإضافيين لعام 1977م، إضافة إلى الاتفاقيات الدولية التي تكون المملكة طرفاً فيها، مما يعكس التزامها بمبادئ الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر.

وتعمل الهيئة انطلاقاً من مسؤوليتها الإنسانية، على مد يد العون للمناطق المتضررة بالكوارث الطبيعية أو النزاعات المسلحة أو الأزمات الإنسانية الأخرى، من خلال استثمار كافة إمكانياتها ومواردها لتلبية النداءات الإنسانية وفق التوجيهات السامية لتخفيف المعاناة وتعزيز الاستجابة العاجلة، كما تسعى إلى تحقيق تطلعات المملكة في الريادة الإنسانية وتجسيد مبادئ الحركة الدولية، وتعزيز مكانتها كعضو فاعل في مجال العمل الإنساني والاستجابة للنداءات الإنسانية.

وتشارك الهيئة في المؤتمرات الدولية والإقليمية المتعلقة بالعمل الإنساني وتتابع التطورات والتحديثات الصادرة عن مكونات الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات الإقليمية الإنسانية، كما تقوم بدورها التوعوي في نشر القانون الدولي الإنساني، وتعزيز الدبلوماسية الإنسانية، عبر ورش العمل، والندوات، واللجان الإقليمية والدولية.

ومن ضمن الخدمات التي تقدمها الهيئة خدمة إعادة الروابط العائلية بالتنسيق مع اللجنة الدولية للصليب الأحمر، والتي تهدف إلى مساعدة الأسر التي انقطع تواصلها بسبب الكوارث أو النزاعات أو حالات الطوارئ المختلفة، إضافة إلى البحث عن المفقودين وإيصال الرسائل الإنسانية بين المحتجزين وذويهم، حيث أصبحت الهيئة عضواً في عدة منظمات دولية، من بينها:

- عضوية مجلس إدارة الاتحاد الدولي للصليب الأحمر والهلال الأحمر عن منطقة آسيا والباسيفيك.
- رئاسة المجموعة الاستشارية لإدارة الكوارث في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (DMAG).
- عضوية المجموعة الاستشارية للمانحين بصفة مراقب (DAG).
- عضوية صندوق الاستجابة للطوارئ والكوارث (DREF).
- عضوية اللجنة الإسلامية للهلال الدولي.
- عضوية اللجنة التنفيذية للمنظمة العربية للهلال الأحمر والصليب الأحمر.

وتجسد هذه الجهود التزام الهيئة بتعزيز دور المملكة في العمل الإنساني الدولي، وترسيخ مكانتها ضمن المنظمات الإنسانية العالمية، مما يسهم في توسيع نطاق التعاون والمشاركة الفاعلة في المبادرات الإنسانية على المستوى الدولي.

تحقيق الريادة والتميز في التعاون الدولي:

تعمل الهيئة على تحقيق الريادة والتميز في المجال الإنساني، ضمن منظومة الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، من خلال تعزيز التعاون الدولي، بناء الشراكات الاستراتيجية، ودعم الاستجابة الفعالة للأزمات والكوارث.

وتسعى الهيئة إلى تعزيز التعاون مع المنظمات الإنسانية الدولية، والمساهمة في تمكين الجمعيات الوطنية، وضمان استجابة إنسانية شاملة تعتمد على مبدأ عدم التمييز، مما يعكس دور المملكة الرائد في دعم الجهود الإنسانية العالمية، ويؤكد التزامها بالمبادئ الأساسية للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر.

وتركز الهيئة جهودها على ترسيخ القيم والمبادئ الأساسية للحركة الدولية (الإنسانية، عدم التحيز، الحياد، الاستقلال، الخدمة التطوعية، الوحدة، العالمية).



أهداف التعاون الدولي الاستراتيجية:

جدول يوضح مؤشرات أداء الهيئة في مجال التعاون الدولي

| # | المؤشر | دورية القياس | المستهدف | الفعلي | الحالة |
|---|---|--------------|----------|--------|--------|
| 1 | عدد مقاعد العضوية والتمثيل الدولي التي رشحت لها المملكة | ربع سنوي | 5 | 6 | إيجابي |
| 2 | عدد المساهمات المقدمة من الهيئة مع الأطراف الاقليمية والدولية | ربع سنوي | 26 | 38 | إيجابي |

■ 99% فأكثر. ■ 85% إلى ما دون 99%. ■ ما دون 85%. ■ عدم توفير مستهدفات المؤشرات/أو عدم توفير قيم فعلية للمؤشر.

برنامج الروابط العائلية:

في إطار جهودها الإنسانية، تواصل الهيئة جهودها ضمن برنامج الروابط العائلية، بهدف تمكين المعتقلين من التواصل مع ذويهم من خلال الرسائل العائلية، وطلبات البحث عن المفقودين، والاتصالات الهاتفية والمرئية، وذلك بالتعاون مع اللجنة الدولية للصليب الأحمر، وفقاً للإستراتيجية المعتمدة من الجهات المشرعة. وانطلق البرنامج في عام 2003م، حيث تم تبادل الرسائل بين المعتقلين وعائلاتهم، ومع تطور الجهود، تمت إضافة خدمة الاتصالات الهاتفية والمرئية في عام 2009م لتعزيز التواصل ولمّ شمل الأسر التي فرقتها النزاعات أو الأزمات الدولية.

جدول يوضح إحصائيات جهود إعادة الروابط العائلية خلال السنوات الخمس الماضية

| الرقم | الموضوع | 2020م | 2021م | 2022م | 2023م | 2024م |
|-------|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | عدد المكالمات الهاتفية | 35 | 28 | 4 | 2 | 1 |
| 2 | عدد المكالمات المرئية | 16 | 17 | 81 | 78 | 55 |
| 3 | عدد الرسائل | 125 | 40 | 114 | 105 | 83 |
| 4 | عدد طلبات البحث عن المفقودين | 21 | 10 | 6 | 13 | 15 |

مؤتمرات ودورات تدريبية لدعم جهود إعادة الروابط العائلية لعام 2024:

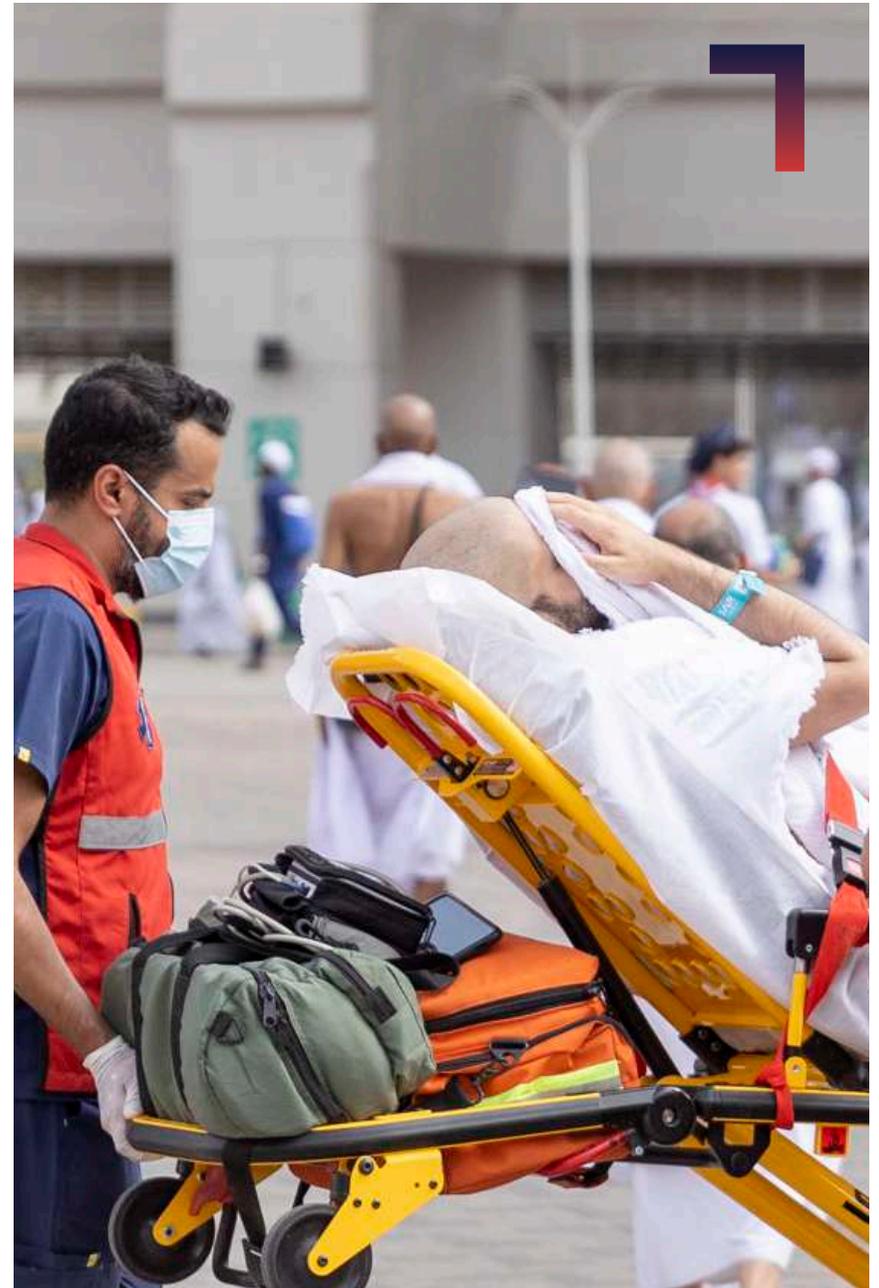
في إطار التزامها بتعزيز إعادة الروابط العائلية وتوسيع نطاق التعاون الإقليمي والدولي، نظّمت الهيئة سلسلة من الدورات التدريبية والمؤتمرات المتخصصة خلال عام 2024م، والتي شملت:

- 1- الاجتماع الإقليمي لشبكة إعادة الروابط العائلية لدول مجلس التعاون الخليجي - جدة، 14-15 أكتوبر 2024م.
- 2- ورشة عمل بعنوان "إدارة الجثث" المخصصة للجمعيات الوطنية في دول مجلس التعاون الخليجي - 16 أكتوبر 2024م.
- 3- المؤتمر الإقليمي لشبكة الروابط العائلية للشرق الأدنى والأوسط - الدمام، 11-13 نوفمبر 2024م.
- 4- ورشة عمل حول إعادة الروابط العائلية في الكوارث، الموجهة للعاملين في هذا المجال بدول الخليج - 2-3 ديسمبر 2024م.

دور الهيئة في إعادة الروابط العائلية:



ضمن جهودها المستمرة في إعادة الروابط العائلية، قامت الهيئة، بالتنسيق مع الجهات المعنية، بتنفيذ عملية استعادة مواطنين من سوريا، وذلك في إطار التزامها الإنساني بلمّ شمل العائلات المتأثرة بالنزاعات، حيث تم تنفيذ هذه المبادرة وفقاً للمعايير الدولية، وبالتعاون مع اللجنة الدولية للصليب الأحمر، تأكيداً لدور الهيئة في تقديم الدعم الإنساني وتعزيز الاستجابة لحالات الطوارئ العائلية.



رابعاً: أبرز أعمال الهيئة في المجالات الأخرى:

تعزيز استدامة الموارد البشرية وتطوير بيئة العمل:

في إطار جهودها المستمرة لتعزيز استدامة الموارد البشرية، نفذت الهيئة سلسلة من الإجراءات والدراسات التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة القوى العاملة، مما أسفر عن تحقيق عدة إنجازات بارزة، من بينها:

- 1- تحقيق معدل رضا وظيفي بنسبة 73%، وفق استبيان يقيس مستوى الارتباط المهني لموظفي القطاع الحكومي، مما يعكس بيئة عمل داعمة ومحفزة.
 - 2- إجراء دراسة شاملة لتحديد الاحتياج من القوى العاملة الإسعافية على مستوى المملكة، شملت 517 مركزاً إسعافياً، لضمان توزيع الموارد البشرية بكفاءة.
 - 3- تطوير وتحديث دليل الأوصاف الوظيفية لـ 420 وظيفة، إلى جانب مواءمة 350 مسمى وظيفياً مع الدليل السعودي الموحد للمهن، مما يساهم في أتمتة نظام احتياج القوى العاملة وتعزيز كفاءة إدارة الموارد البشرية.
- تعكس هذه الجهود التزام الهيئة بتطوير بيئة عمل مستدامة، وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والتكامل في إدارة الموارد البشرية، بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية.

تنمية قدرات الموارد البشرية:

جدول يوضح إحصائية الدورات التدريبية غير الطبية المقدمة لمنسوبي الهيئة خلال العام 2024م

| م | الموضوع | العدد |
|---|-----------------------|-------|
| 1 | عدد الدورات التدريبية | 51 |
| 2 | عدد المتدربين | 596 |
| 3 | عدد الأيام التدريبية | 184 |

تنمية قدرات الموارد البشرية:

جدول يوضح إحصائية البرامج الطبية المقدمة لمنسوبي الهيئة خلال العام 2024م

| اسم الدورة | الساعات التدريبية للدورة | عدد الدورات | مجموع عدد الساعات التدريبية |
|---|--------------------------|-------------|-----------------------------|
| Life Ambassador first-Aid program | 6 | 3835 | 23010 |
| Medical Treatment Protocols | 16 | 232 | 3712 |
| Basic Life Support-AHA BLS | 6 | 358 | 2148 |
| Primary First Responder | 40 | 50 | 2000 |
| Vehicle Operator Safety for Emergency medical services (EVOS) | 16 | 93 | 1488 |
| (PIT CREW CPR) High Performance CPR | 2 | 606 | 1212 |
| International Trauma Life Support | 16 | 56 | 896 |
| Infection control | 8 | 70 | 560 |
| Disaster Management | 8 | 45 | 360 |
| Advanced Cardiac Life Support | 16 | 18 | 288 |
| Bleeding Control | 4 | 54 | 216 |
| Advance Airway Management | 8 | 25 | 200 |
| Tactical Emergency Casualty Care | 16 | 11 | 176 |
| First Responder | 80 | 2 | 160 |
| Basic Life Support-AHA BLS (American Heart Association) | 6 | 25 | 150 |
| Prehospital Trauma Life Support | 16 | 9 | 128 |
| Emergency medical dispatch (EMD) | 40 | 3 | 120 |
| EMS Safety | 8 | 9 | 72 |
| Life Ambassador first-Aid program online | 6 | 12 | 72 |
| Basic ECG | 8 | 6 | 48 |
| Intraosseous (IO) Vascular Access | 6 | 8 | 48 |
| All Hazards Disaster Response (AHDR) | 8 | 5 | 40 |
| Disaster Management Course | 8 | 4 | 32 |
| Rapid sequence induction (RSI) | 6 | 4 | 24 |
| Airway Management | 8 | 2 | 16 |
| (PIT CREW) High Performance CPR | 2 | 3 | 6 |
| HP-CPR Instructor training | 2 | 2 | 4 |
| الإجمالي | | 5547 | 37186 |



الساعات التطويرية:

قدّمت الهيئة برامج تدريبية تطويرية في المجالات الإدارية والصحية، بهدف رفع كفاءة منسوبيها وتعزيز معرفتهم، مما يساهم في تحسين الأداء وتحقيق التطوير المستدام.

جدول يوضح إحصائية الساعات التطويرية المقدمة لمنسوبي الهيئة خلال العام 2024م

| م | تصنيف الساعات | عدد الساعات المعتمدة |
|----------|----------------------------|----------------------|
| 1 | الساعات التطويرية الصحية | 76 |
| 2 | الساعات التطويرية الإدارية | 46 |
| الإجمالي | | 122 |

جدول يوضح إحصائية البرامج المجتمعية المقدمة لمنسوبي الهيئة خلال العام 2024م

| م | البرنامج | عدد الدورات | عدد المتدربين | إجمالي عدد أيام التدريب |
|----------|------------------------|-------------|---------------|--------------------------|
| 1 | برنامج سفير الحياة | 2513 | 36679 | 2513 يوم تدريبي (الدورة) |
| 2 | المستجيب الأول الأساسي | 20 | 285 | 100 يوم |
| الإجمالي | | 2533 | 36964 | 2613 |

مؤشرات أداء الإفصاح

ضمن جهود الهيئة لتعزيز الشفافية والإفصاح المؤسسي، تم اعتماد مؤشر "بادر" لقياس نسبة الإفصاح بين منسوبي الهيئة، مما يساهم في رفع كفاءة الأداء وتعزيز بيئة عمل قائمة على الوضوح والمسؤولية.

جدول يوضح نسبة الإفصاح بين منسوبي الهيئة خلال العام 2024م

| المؤشر | المحقق |
|---------------------------------------|--------|
| نسبة المفصحين | 99.81% |
| عدد وثائق الإفصاح | 12339 |
| عدد الورش والندوات المنفذة | 8 |
| عدد المستفيدين من حضور الورش والندوات | 9264 |

مؤشرات أداء الإفصاح

جدول يوضح عدد الملتمزين بالإفصاح بين منسوبي الهيئة خلال العام 2024م

| عدد المفصحين | غير المفصحين |
|--------------|--------------|
| 8735 | 16 |

حصول الهيئة على اعتمادات المنظمة الدولية للمعايير (ISO):

حصلت الهيئة على ثلاثة اعتمادات من المنظمة الدولية للمعايير (ISO)، التي تُعنى بتطوير وتوحيد معايير الجودة في مختلف القطاعات، بهدف تحسين جودة الخدمات وتعزيز الكفاءة التشغيلية. وقد شملت الاعتمادات ما يلي:

- ISO 10002 – مواصفة إدارة شكاوى العملاء

حصلت الهيئة على شهادة ISO 10002، التي تعد معيارًا دوليًا لإدارة الشكاوى، حيث توفر إطار عمل فعال لمعالجة شكاوى العملاء بطريقة منظمة واحترافية، يهدف هذا المعيار إلى تحسين تجربة المستفيدين وتعزيز الثقة في الخدمات المقدمة من خلال آليات واضحة لمعالجة الملاحظات والاقتراحات.

- ISO 31000 – مواصفة إدارة المخاطر

اعتمدت الهيئة شهادة ISO 31000، وهو معيار دولي يساعد المنشآت على تحليل المخاطر وتقييمها وإدارتها وفق استراتيجيات فعالة، يساهم هذا المعيار في تحديد المخاطر المحتملة، وتطوير خطط لمعالجتها، وتقييم تأثيرها لضمان استمرارية الأعمال وتقليل التحديات المستقبلية.

- ISO 20000 – مواصفة إدارة خدمات تقنية المعلومات

كما حصلت الهيئة على شهادة ISO 20000، والتي تضمن تطبيق أفضل الممارسات في إدارة خدمات تقنية المعلومات، يعزز هذا المعيار كفاءة البنية التحتية التقنية، ويساعد في تحسين دورة حياة الخدمات الرقمية، مما يضمن تقديم حلول تقنية موثوقة ومتسقة تدعم العمليات التشغيلية للهيئة.

تعكس هذه الاعتمادات التزام الهيئة بتطبيق أعلى معايير الجودة، وتعزيز الأداء المؤسسي، والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

إنجازات الهيئة في التحول الرقمي لعام 2024:

حققت الهيئة قفزة نوعية في مجال التحول الرقمي خلال عام 2024، حيث طوّرت العديد من الأنظمة والتطبيقات الذكية التي ساهمت في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين ورفع كفاءة العمليات الداخلية، حيث نفّذت الهيئة مجموعة تحسينات على العديد من الخدمات الإلكترونية، كما أطلقت الهيئة تحسينات أخرى شملت عدة إدارات، منها إدارة الموارد البشرية، والمالية، والمستودعات، مما يساهم في تحسين دقة عمليات الجرد والإمداد. وبالإضافة لما سبق فقد شملت التحسينات أيضًا أنظمة المشتريات، ونظام الأصول الذي يساعد في تتبع حالة الأصول واستخدامها، إلى جانب نظام الإيرادات الذي يعزز من دقة التسجيل والتحصيل.

| م | وصف المنجز | الأنظمة |
|---|--|--|
| 1 | تحسين (17) خدمة إلكترونية بهدف تطوير الأنظمة الرقمية، وتسهيل الإجراءات، وتعزيز كفاءة الخدمات، مما يساهم في تحسين تجربة المستخدم بجودة وسلاسة أكبر. | (صوت الموظف، التظلمات، الدعم الفني، النقل، بادر، إدارة المشاريع التقنية، مشكاة، صفحة العروض، طلبات الإجازة، نظام الساعات التطويرية، نظام تذاكر المركز الوطني الإسعافي، بلاغات السلامة، خدمة الاستبيانات، خدمة مهارات الموظفين، طلبات الدعم عن طريق المسعف الإلكتروني، المعيار الوطني، وخدمة نسيب بصمتي). |
| 2 | إجراء عدد (5) تحسين للأنظمة لتعزيز الأداء، وتحديث التقنيات، وتوفير حلول أكثر كفاءة لتلبية احتياجات المستخدمين. | (تطبيق أسعفني - نظام AVL - نظام التطوع - التدريب متأهب - نظام مداد للاتصالات الإدارية) |
| 3 | تطوير 10 أنظمة جديدة لتعزيز كفاءة أنظمتها الداخلية، ومواكبة أحدث التقنيات لتحسين الخدمات الرقمية. | (التحول، تقييم الأداء، التحقيق الإداري، طلبات المشاريع الهندسية، نظام المؤشرات التشغيلية، مخالفات الكاد، نظام إدارة الزوار، خدمة الترشح لدورات البحث العلمي، استعراض حالات التميز، خدمة مشاركة البيانات). |
| 4 | إجراء (7) عمليات تحسين على أنظمة الموارد البشرية، المالية، الميزانية، والمستودعات، المشتريات، الأصول، والإيرادات بهدف تعزيز الكفاءة ودقة العمليات الإدارية والمالية. | (الموارد البشرية - المالية - الميزانية - المستودعات - المشتريات - الأصول - الإيرادات) |
| 5 | تطوير مشروع تترا كنظام اتصالات متقدم، يهدف إلى تعزيز كفاءة وسرعة التواصل بين الفرق الميدانية، مما يساهم في تحسين الاستجابة والعمليات التشغيلية. | (القصيم - المدينة المنورة) |
| 6 | تطوير (5) أنظمة جديدة، وتعزيز تكاملها لتقديم خدمات أكثر تطورًا وفعالية. | (امداد - الحج والعمرة الجديد - تطبيق خدماتي - المراجعة الداخلية - مجلس تك) |
| 7 | عززت الهيئة منصات العامة للخدمات اللوجستية، مقدمة حلولاً متطورة لدعم العمليات التشغيلية، وتسهيل الخدمات، ورفع الكفاءة في مختلف القطاعات. | (منصة الدخول الموحد نفاذ - ترقية البوابة الداخلية) |
| 8 | فعلت الهيئة عملية الربط التكاملية لتعزيز تبادل البيانات بين الأنظمة المختلفة، مما يساهم في تحسين الكفاءة وتقديم خدمات أكثر تكاملًا وسلاسة. | (تطبيق تولكنا لخدمات التطوع - الربط مع بنك البيانات الوطني بنظام الكاد - الربط مع وزارة السياحة - ربط منصة صرف ونظام مصادر (الرواتب). |

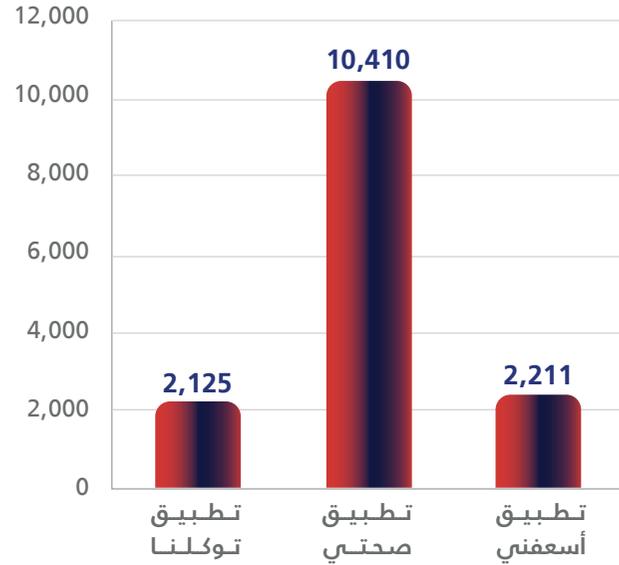
الأنظمة والتطبيقات التي تم تطويرها:

حققت الهيئة قفزة نوعية في مجال التحول الرقمي خلال عام 2024، حيث طوّرت العديد من الأنظمة والتطبيقات الذكية التي ساهمت في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين ورفع كفاءة العمليات الداخلية، حيث نقّدت الهيئة مجموعة تحسينات على العديد من الخدمات الإلكترونية، كما أطلقت الهيئة تحسينات أخرى شملت عدة إدارات، منها إدارة الموارد البشرية، والمالية، والمستودعات، مما يساهم في تحسين دقة عمليات الجرد والإمداد. وبالإضافة لما سبق فقد شملت التحسينات أيضًا أنظمة المشتريات، ونظام الأصول الذي يساعد في تتبع حالة الأصول واستخدامها، إلى جانب نظام الإيرادات الذي يعزز من دقة التسجيل والتحصيل.

| م | النظام | إيضاح |
|---|----------------------------|--|
| 1 | تطبيق خدماتي الجوال المطور | نظام مخصص لتحسين وتسهيل الخدمات المقدمة للمستخدمين عبر تطبيق الجوال، مع تعزيز تجربة المستخدم ورفع الكفاءة التشغيلية. |
| 2 | تطبيق إمداد المطور | نظام يهدف إلى تحسين تدفق الإمدادات والموارد بشكل رقمي، مما يساهم في تسريع العمليات وتعزيز التعاون بين الجهات المعنية. |
| 3 | تطبيق طارئ المطور | تطبيق مخصص للاستجابة السريعة للطوارئ، يوفر حلولاً تقنية متكاملة لدعم فرق الاستجابة وتنسيق الجهود في حالات الطوارئ. |
| 4 | تطبيق الحج والعمرة | نظام رقمي مخصص لتنظيم إدارة خدمات الحج والعمرة، ويهدف إلى تحسين تجربة الحجاج والمعتمرين عبر تسهيل الإجراءات وتقديم خدمات مبتكرة. |
| 5 | نظام المستودعات | نظام لإدارة المخزون والمستودعات بشكل رقمي، يساهم في تحسين دقة عمليات الجرد والإمداد. |
| 6 | نظام الأصول | نظام لإدارة الأصول الثابتة والمتنقلة، يساعد في تتبع حالة الأصول واستخدامها. |
| 7 | نظام الإيرادات | نظام لإدارة الإيرادات المالية، يعزز دقة التسجيل والتحصيل. |

تمكين الخدمات الإلكترونية للبلاغات الإسعافية عبر مختلف القنوات والتطبيقات:

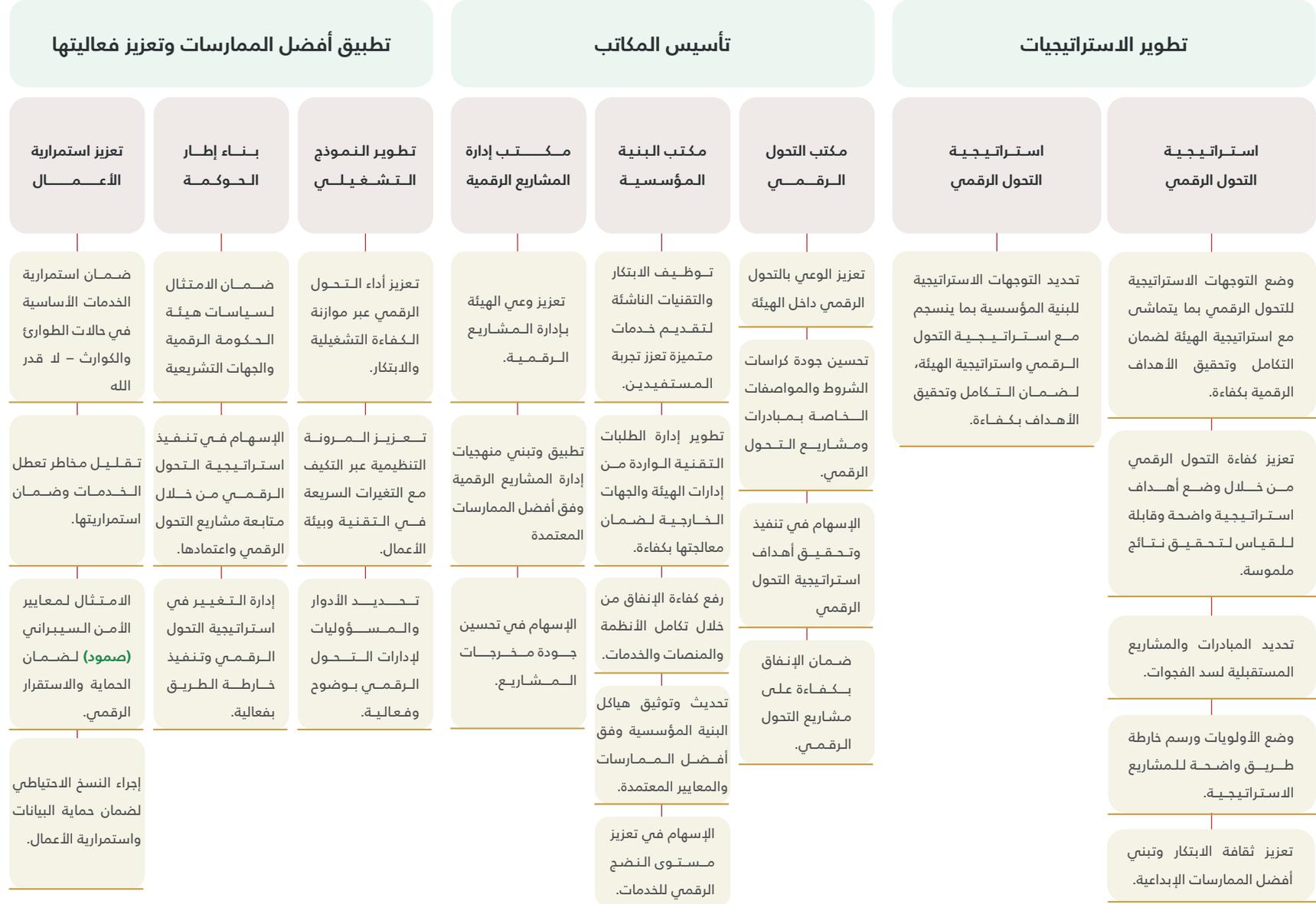
جدول يوضح البلاغات الواردة للهيئة عبر تطبيقات الأجهزة الذكية خلال عام 2024م



جدول يوضح إحصائيات الفرص التطوعية لعام 2024

| المنطقة | أسعفني | صحتي | توكلنا | المجموع |
|-----------------|--------|-------|--------|---------|
| الرياض | 506 | 2362 | 685 | 3553 |
| مكة المكرمة | 628 | 2995 | 547 | 4170 |
| الشرقية | 366 | 1861 | 324 | 2551 |
| المدينة المنورة | 138 | 655 | 133 | 926 |
| القصيم | 94 | 572 | 94 | 760 |
| عسير | 121 | 634 | 118 | 873 |
| جازان | 46 | 472 | 84 | 602 |
| تبوك | 169 | 301 | 50 | 520 |
| حائل | 44 | 238 | 40 | 322 |
| الباحة | 38 | 84 | 15 | 137 |
| الجوف | 25 | 85 | 16 | 126 |
| نجران | 15 | 95 | 13 | 123 |
| الحدود الشمالية | 21 | 56 | 6 | 83 |
| إجمالي البلاغات | 2211 | 10410 | 2125 | 14746 |

الإجازات التطويرية والقيمة المضافة:



مؤشر قياس التحول الرقمي لهيئة الحكومة الرقمية:

حققت الهيئة نتيجة متقدمة في مؤشر قياس التحول الرقمي الصادر عن هيئة الحكومة الرقمية لعام 2024، حيث بلغت نسبة التحول الرقمي 72.32% من إجمالي 91 معيارًا.

إجمالي عدد المعايير

91
معيار

نتيجة التحول الرقمي لهيئة لعام 2024

72.32%

62
معيار

التزام كمي

22
معيار

التزام جزئي

7
معايير

عدد التزام

النتيجة المكافئة

قياس 2024 72.32% ▼

البناء | الاتاحة | التحسين | التكامل | البناء

قياس 2023 56.80% ▲

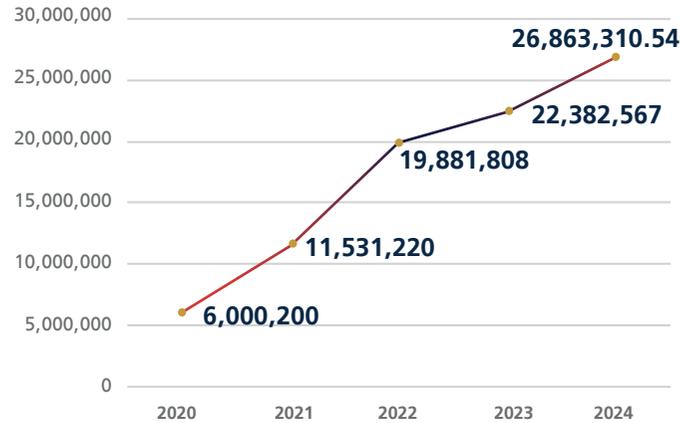
تنمية إيرادات الهيئة الذاتية:

تعد الهيئة ركيزة أساسية في تقديم خدمات الطوارئ الطبية والإسعاف في المملكة، حيث نجحت على مدى السنوات في تعزيز استدامتها المالية وتنويع مصادر إيراداتها من خلال استراتيجيات مبتكرة ونهج تطويري متكامل. كما حرصت على تمكين القطاع الخاص عبر وضع تنظيمات تضمن استمراريته، وتعزز فرص الاستثمار في القطاع الصحي والإسعافي.

نمو إيرادات التأمين:

حققت الهيئة تطورًا ملحوظًا في مجال التأمين، حيث ارتفع صافي الدخل من 6,000,200 ريال في عام 2022م إلى 26,863,310.54 ريال في عام 2024م، مسجلة نموًا بنسبة 273%، جاء هذا النجاح نتيجة لعدة عوامل رئيسية، أبرزها:

- زيادة أكواد التغطيات الإسعافية، مما ساهم في توسيع نطاق الخدمات المقدمة وتحسين شموليتها.
 - تحسين استجابة شركات التأمين للمطالبات الإسعافية خارج المستشفى، ما أدى إلى رفع كفاءة تحصيل الإيرادات.
 - تقليل نسبة المرفوضات التأمينية عبر تطوير الإجراءات التنظيمية والرقابية، مما عزز دقة وكفاءة معالجة المطالبات.
 - تعزيز البيئة الاستثمارية في القطاع الصحي، مما جعل المجال أكثر جذبًا لمشاركة القطاع الخاص في دعم خدمات الإسعاف.
- يعكس هذا النمو قدرة الهيئة على التكيف مع التغيرات التنظيمية والتشغيلية، مما يعزز استدامتها المالية ويدعم خططها التوسعية في تقديم الخدمات الإسعافية وفق أعلى المعايير.



شكل يوضح نمو صافي الدخل لإيرادات التأمين خلال الأعوام الماضية

جدول يوضح صافي دخل إيرادات التأمين.

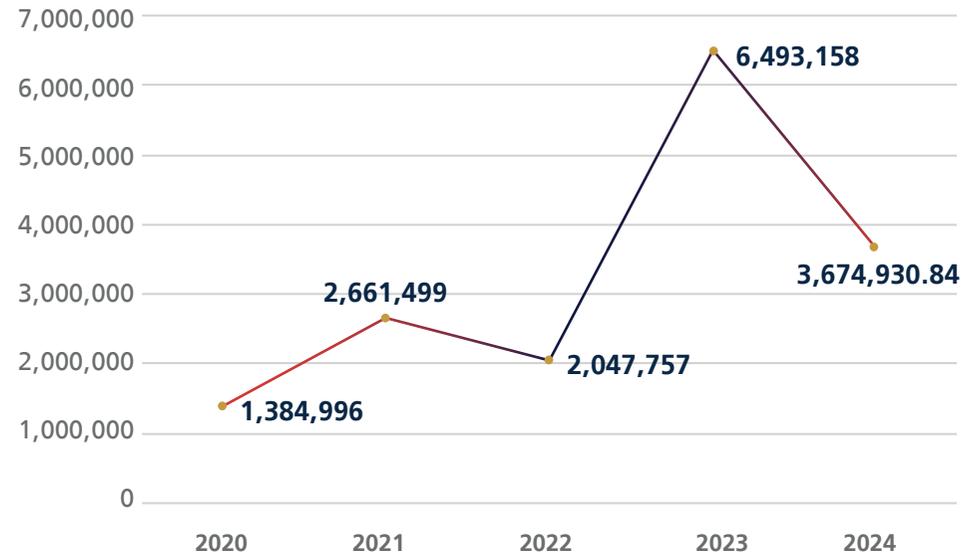
| إيرادات التأمين | | | | | |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|---------------|
| الوصف/العام | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| صافي الدخل | 6,000,200 | 11,531,220 | 19,881,808 | 22,382,567 | 26,863,310.54 |
| نسبة التغير | سنة الأساس | 92% | 72% | 13% | 20% |

إيرادات برامج التدريب:

شهدت برامج التدريب، بما في ذلك "متأهب، اعتماد، والتعاقدات المباشرة"، توسعًا كبيرًا، حيث ارتفع صافي الدخل من 1,384,996 ريال في عام 2020م إلى 3,674,930.84 ريال في عام 2024م، محققًا نموًا بنسبة 165%، إذ يعود هذا التحسن إلى تكثيف الدورات التدريبية بمختلف أنواعها، مما يعكس التزام الهيئة بتعزيز الوعي الصحي والثقافة الإسعافية في المجتمع، ودورها الفاعل في نشر المعرفة الطبية وتمكين الأفراد من التعامل مع حالات الطوارئ بكفاءة عالية.

جدول يوضح صافي دخل إيرادات البرامج التدريبية

| إيرادات التأمين | | | | | |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | الوصف/العام |
| 3,674,930.84 | 6,493,158 | 2,047,757 | 2,661,499 | 1,384,996 | صافي الدخل |
| 43%- | 217% | 23%- | 92% | - | نسبة التغير |



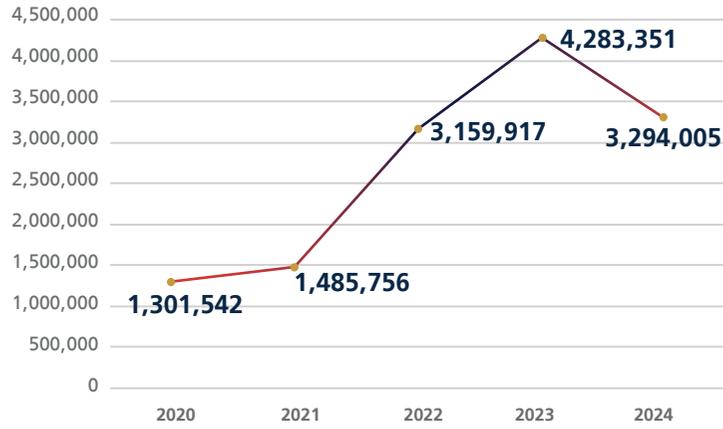
شكل (18/2): صافي دخل إيرادات البرامج التدريبية للأعوام الماضية



التغطيات الإسعافية المجدولة "ساهم، عقد"

ارتفعت إيرادات التعاقدات الإسعافية من 1,301,542 ريال في عام 2020م إلى 3,294,005 ريال في عام 2024م، محققة معدل نمو بنسبة 153%، حقق هذا النمو نتيجة لزيادة الطلب على الخدمات الإسعافية في الفعاليات والمنشآت الصحية التي تتطلب تعاقدات للنقل الإسعافي، كما تم في العام الحالي تقليص التسويق للتعاقدات التشغيلية لضمان عدم التأثير على التشغيل الإسعافي الأساسي، إضافة إلى إتاحة الفرص للقطاع الخاص وتحفيزه لسد الاحتياج في هذا المجال.

جدول يوضح صافي دخل إيرادات التعاقدات الإسعافية



| إيرادات التعاقدات الإسعافية | | | | | |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| الوصف/العام | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
| صافي الدخل | 3,294,005 | 4,283,351 | 3,159,917 | 1,485,756 | 1,301,542 |
| نسبة التغير | 23%- | 36% | 113% | 14% | - |

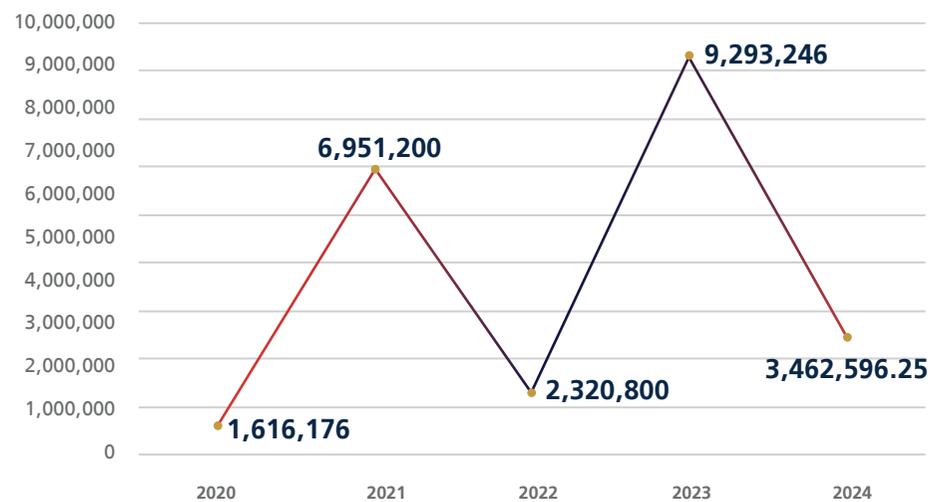


إيرادات متنوعة:

تشمل هذه الفئة المبالغ المودعة في الحساب والتي لا تندرج ضمن التصنيفات الأخرى، مثل إيرادات لجنة أخلاقيات البحث، وعوائد استثمار المواقع، وغيرها من المصادر المالية غير المصنفة ضمن الفئات الرئيسية.

جدول يوضح صافي دخل إيرادات الهيئة المتنوعة

| إيرادات متنوعة | | | | | |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | الوصف/العام |
| 3,462,596.25 | 9,293,246 | 2,320,800 | 6,951,200 | 1,616,176 | صافي الدخل |
| 63%- | 300% | 67%- | 330% | - | نسبة التغير |



شكل (20/2): صافي دخل إيرادات الهيئة المتنوعة للأعوام الماضية



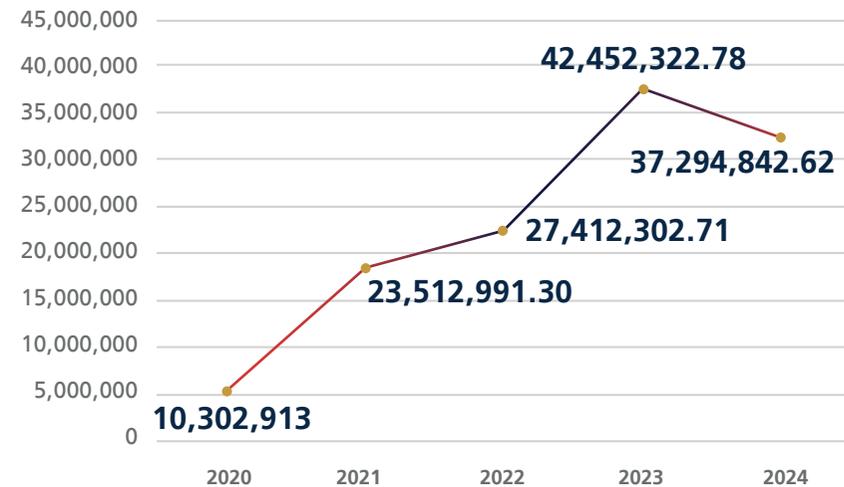
تعزيز الاستدامة المالية "إجمالي الإيرادات":

بلغ إجمالي الإيرادات الموردة لوزارة المالية في عام 2024م نحو 37,294,842.62 ريال، مقارنة في 10,302,913 ريال في عام 2020م، مسجلاً معدل نمو بنسبة 293% تعكس هذه الزيادة تحسن عمليات التحصيل، إلى جانب التوسع في بيع الخدمات، وزيادة رموز التغطيات التأمينية، مما ساهم في تعزيز الاستدامة المالية للهيئة.

جدول يوضح إجمالي الإيرادات

| إجمالي إيرادات الهيئة الموردة لوزارة المالية | | | | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|---------------------------------|
| 2025 | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | الوصف/العام |
| - | 37,294,842.62 | 42,452,322.78 | 27,412,302.71 | 23,512,991.30 | 10,302,913 | الموردة لوزارة المالية |
| * 66,000,000 | 55,000,000 | 30,800,000 | 27,257,460 | 24,000,000 | 800,000 | المستهدف |
| * 20% | -12.15% | 55% | 17% | 128% | - | نسبة التغيير (من المحقق الفعلي) |

*نسبة النمو المستهدفة في عام 2025



شكل (21/2): إجمالي إيرادات الهيئة الموردة لوزارة المالية



إسعاف
997
AMBULANCE



ثالثاً:

نظرة عامة على الوضع الراهن للهيئة

نسعى لنحييها
WE STRIVE TO SAVE



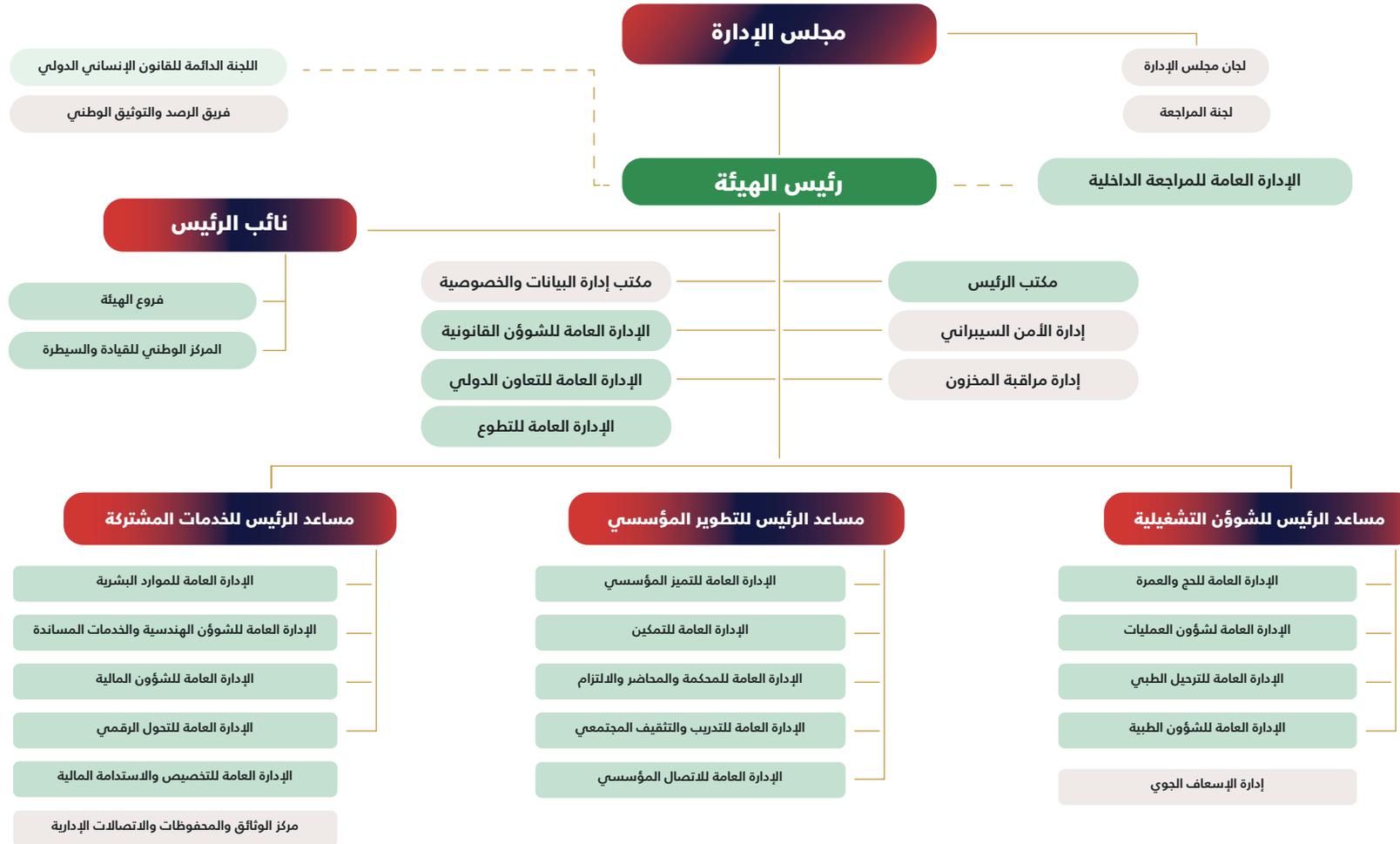
MEDIA SRCA

هيئة الهلال الأحمر السعودي
SAUDI RED CRESCENT AUTHORITY



1/3 الهيكل التنظيمي:

يتكون التنظيم الإداري للهيئة من عددٍ من الوحدات التنظيمية، ويوضح الشكل التالي الهيكل التنظيمي لهيئة الهلال الأحمر السعودي لعام 2024م والذي اعتمده مجلس إدارة الهيئة في تاريخ 18 صفر 1444 هـ الموافق 2022/9/14م:

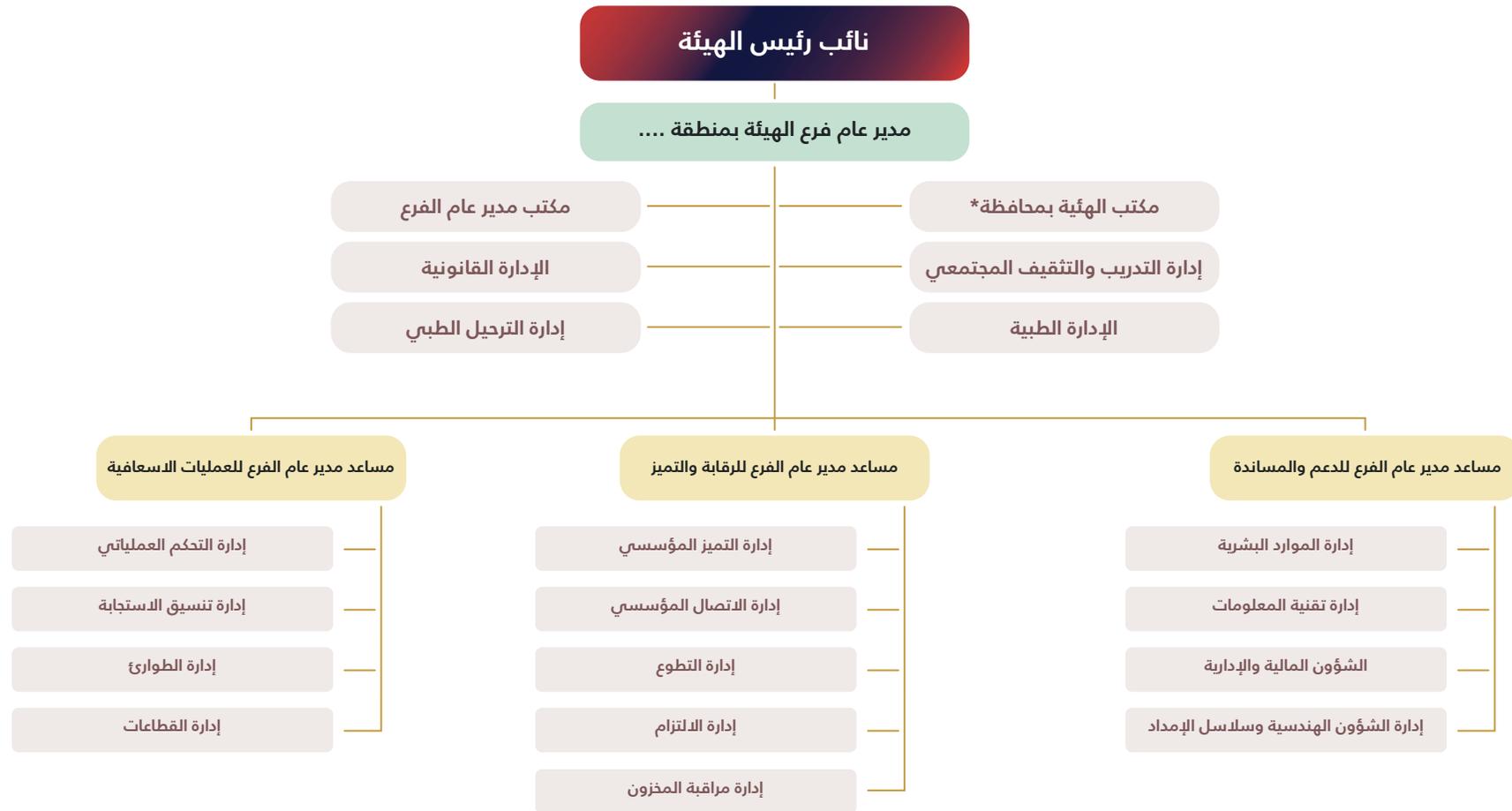


● الإدارة العليا ● الإدارة الإشرافية (القادة) ● الإدارة الوسطى

1/3 الهيكل التنظيمي:

وللهيئة 13 فرعاً موزعة في المناطق الإدارية، فيما يلي هيكل الفروع:

الهيكل التنظيمي لفروع الهيئة بمناطق (الرياض، مكة المكرمة، المدينة المنورة، المنطقة الشرقية، عسير)



الإدارة العليا (الداكنة) الإدارة الإشرافية (القادة) الإدارة الوسطى الإدارة المباشرة

* مكاتب الهيئة في محافظات (جدة، الطائف، الأحساء)

1/3 الهيكل التنظيمي:

الهيكل التنظيمي لفروع الهيئة بمناطق (القصيم ، حائل ، جازان، نجران، تبوك، الباحة، الحدود الشمالية، الجوف)



الإدارة العليا (الإدارة الإشرافية) (القادة) الإدارة الوسطى الإدارة المباشرة

2/3 معلومات ذات أهمية تصف الوضع الراهن للهيئة:

1. اللجان والفرق : اللجنة الدائمة للقانون الدولي الإنساني:

اللجنة الدائمة للقانون الدولي الإنساني

التعريف

- هي لجنة دائمة بهيئة الهلال الأحمر السعودي شكلت بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (144) وتاريخ 1428/4/2هـ، ويرأسها رئيس هيئة الهلال الأحمر السعودي وتتكون من ممثلين من: وزارة الداخلية، وزارة الدفاع، وزارة الخارجية، وزارة الإعلام، وزارة المالية، وزارة الاقتصاد، وزارة الحرس الوطني، وزارة العدل، وزارة التعليم، الرئاسة العامة للاستخبارات، هيئة حقوق الإنسان، وهيئة الهلال الأحمر السعودي.
- ويتضمن قرار مجلس الوزراء بأن تعنى اللجنة بالقانون الدولي الإنساني واتفاقياته التي صدقت عليها المملكة، أو انضمت إليها، وتقديم التوصيات بشأنها، وتعزيز الوعي بها. وانطلقت أعمال اللجنة خلال العام 1428هـ، حيث تم تشكيل اللجنة من الأعضاء الممثلين للجهات الواردة حسب التوجيهات السامية

الاختصاصات

1. تعزيز الوعي بالقانون الدولي الإنساني ونشر أحكامه بين مختلف أجهزة الدولة لاسيما القطاعات العسكرية وجميع شرائح المجتمع.
2. السعي لإدراج القانون الدولي الإنساني في برامج المدارس والمعاهد والجامعات وكذلك الكليات والمعاهد العسكرية.
3. تنسيق الجهود المحلية لمراجعة الأنظمة الوطنية ذات العلاقة بالقانون الدولي الإنساني في ضوء المصلحة الوطنية والمستجدات التي يشهدها القانون الدولي الإنساني وتقديم المقترحات والتوصيات المناسبة في شأنها إلى الجهات المختصة.
4. اقتراح مشاريع الأنظمة التي يتطلبها الالتزام بالقانون الدولي الإنساني بما يتوافق مع التزامات المملكة الدولية وتقديمها إلى الجهات المختصة.
5. اعداد دراسات شاملة حول الاتفاقيات الدولية ذات الصلة بالقانون الدولي الإنساني الذي صادقت عليها أو انضمت إليها المملكة وكيفية تطبيقها على الصعيد الوطني.
6. تنظيم المؤتمرات والندوات وحلقات النقاش وورش العمل والدورات التدريبية المتعلقة بمجالات القانون الدولي الإنساني في المملكة والمشاركة في المؤتمرات والفعاليات الدولية ذات الصلة بالقانون الدولي الإنساني داخل المملكة وخارجها وفقا للإجراءات النظامية المتبعة.
7. تنمية التعاون وتبادل الخبرات مع المؤسسات الوطنية والعربية والدولية المعنية بالقانون الدولي الإنساني وتوثيق الروابط معها.
8. تقديم المشورة القانونية بما يخص القانون الدولي الإنساني للجهات الرسمية ذات العلاقة.

تشكيل اللجنة

1. اللجنة الدائمة.
2. الأمانة العامة للجنة الدائمة.
3. اللجنة التنفيذية.
4. اللجنة الفرعية القانونية.
5. اللجنة الفرعية للإعلام والنشر.
6. اللجنة الفرعية للتدريب والدراسات والأبحاث.

نشاطات لجنة التدريب والدراسات والأبحاث:

الشراكات التي تم إبرامها مع الجهات الوطنية:

1. هيئة الهلال الأحمر السعودي
2. وزارة الخارجية
3. مركز الخدمات الطبية الشرعية
4. الجامعة السعودية الإلكترونية

أبرز مشاريع مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية:

1. أصدر العدد الأول من المجلة السعودية للقانون الدولي باللغتين الإنجليزية والعربية.
2. تدشين النشرة السعودية للقانون الدولي للجنة الدائمة القانون الدولي الإنساني.
3. البحث العلمي عن الملك عبد العزيز في مجال القانون الدولي الإنساني.
4. كرسي الأمير تركي الفيصل للدراسات القانون الدولي الإنساني.

الشراكات المحلية التي تحت الإجراء:

1. وزارة العدل
2. جامعة الملك سعود
3. جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن
4. معهد الإدارة العامة

البرامج التنفيذية المشتركة مع الجهات الدولية:

- معهد سان ريمو للقانون الدولي الإنساني

البحث العلمي للعام 2024م:

- تم اعتماد عدد (50) عنوان بحثي في مجالات القانون الدولي الإنساني وتم تزويد الجهات الأعضاء والجهات الأكاديمية بها.

الأنشطة التعليمية والتدريبية للعام 2024م.

الدور التوعوي

حرصت اللجنة الدائمة للقانون الدولي الإنساني على تعزيز دورها التوعوي بإقامة عدت دورات التدريبية والفعاليات خلال العام 2024م

- إجمالي عدد المستفيدين من البرامج التعليمية والتدريبية والفعاليات التي أقامتها اللجنة الدائمة والجهات الأعضاء (18,000)
- إجمالي عدد مستفيدين دارسي كافة الكليات العسكرية (وزارة الدفاع- وزارة الحرس الوطني- وزارة الداخلية) (6,000)

الجهات المستفيدة من البرامج والدورات التعليمية والتدريبية المقدمة من اللجنة الدائمة للقانون الدولي الإنساني

1. أعضاء اللجنة الدائمة

وزارة الدفاع، وزارة الحرس الوطني، وزارة الداخلية، وزارة الخارجية، وزارة التعليم، وزارة العدل، وزارة الاعلام، هيئة حقوق الإنسان، هيئة الهلال الأحمر السعودي، رئاسة الاستخبارات العامة، وزارة المالية، وزارة الداخلية، وزارة الاقتصاد والتخطيط.

2. الجهات التعليمية

جامعة الامام بن محمد الإسلامية، جامعة الملك خالد، جامعة الامير سطاتم، جامعة ام القرى، جامعة الاميرة نورة بنت عبد الرحمن، جامعة الملك فيصل، جامعة الجوف، جامعة جازان، جامعة الملك عبد العزيز، جامعة جدة، جامعة تبوك، جامعة الملك خالد، وزارة الصحة، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، جامعة القصيم، جامعة الملك فيصل الاحساء، جامعة الامام عبد الرحمن الفيصل، جامعة بيشة.

3. الجهات العسكرية

قيادة القوات المشتركة، القوات البرية الملكية السعودية، القوات البحرية الملكية السعودية، القوات الجوية الملكية السعودية، قيادة قوة نجران، مركز الاسناد الطبي للقوات المشتركة، إدارة العلاقات العامة والتوجيه المعنوي للقوات المسلحة، قيادة قوة شروره، مستشفى القوات المسلحة بالمنطقة الجنوبية، مركز الاسناد الطبي للقوات المشتركة، الأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربية، الرئاسة العامة لشؤون الدينية بالمسجد الحرام والمسجد النبوي، كلية الملك عبد الله بن عبد العزيز للقيادة والدركان، مركز الاحتجاز بقيادة المنطقة الجنوبية، قوة الدفاع الجوي الملكي السعودي، الأمن العام، المديرية العامة لحرس الحدود، كلية الأمير سلطان الصحية، مجمع الملك فهد الطبي، وحدة حماية الأطفال بقيادة القوات المشتركة، المديرية العامة للدفاع المدني، رئاسة امن الدولة، التحالف الإسلامي العسكري لمحاربة الإرهاب، رئاسة الاستخبارات العامة، القيادة الموحدة لدول المجلس التعاون الخليجي العربي.

الأنشطة التعليمية والتدريبية للعام 2024م.

الجهات المستفيدة من البرامج والدورات التعليمية والتدريبية المقدمة من اللجنة الدائمة للقانون الدولي الإنساني

4. التحالف الإسلامي العسكري لمحاربة الإرهاب

ممثل دولة الإمارات العربية المتحدة بالتحالف الإسلامي لمحاربة الإرهاب، ممثل الجيش الكويتي في التحالف الإسلامي لمحاربة الإرهاب، ممثل دولة الكويت للمجال الإعلامي في التحالف الإسلامي العسكري لمحاربة الإرهاب، ممثلي القوات المصرية بتحالف دعم الشرعية، ممثلي القوات المسلحة اليمنية بتحالف دعم الشرعية، ممثلي القوات المسلحة السودانية بتحالف دعم الشرعية، القيادة العسكرية الموحدة لدول مجلس التعاون، ممثلي تحالف دعم الشرعية الكويت و الإمارات ممثل البنك المركزي الافغاني بالتحالف الإسلامي العسكري لمحاربة الإرهاب.

5. القيادة العسكرية الموحدة لدول مجلس التعاون الخليجي العربي

التدريب الدولي

- مشاركة اللجنة الدائمة في الدورات الخارجية في دولة إيطاليا في معهد سان ريمو للقانون الدولي الإنسان بعدد (8) مرشحين لدروة مديرو الدورات والمدربون في القانون الدولي الإنساني.

الخاتمة:

تناول هذا التقرير عرضًا عن التوجه الإستراتيجي للهيئة وموجز الأداء والذي يستعرض فيه مؤشرات الأداء الرئيسية للهيئة وحالة المبادرات المعتمدة والمؤشرات الدولية المرتبطة بالهيئة ومدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الهيئة.

كما تناول التقرير أبرز أعمال وإنجازات الهيئة للعام المالي 2024م (1445 / 1446هـ) كما استعرض التقرير تطوير رأس المال البشري والنشاطات الاجتماعية والمؤتمرات التي شاركت بها الهيئة والجوائز التي حققتها.

وقد استعرض التقرير مشاركات الهيئة في التحول في القطاع الصحي ورؤية المملكة 2030، وقد قدم التقرير نظرة عامة على الوضع الراهن للهيئة.

هذا والله الموفق،،،