



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة المخاطر

العنوان باللغة العربية

إدارة المخاطر في نظام الخدمات الطبية الطارئة : دراسة تهدف لتحسين ادارة المخاطر في هيئة
الهلال الاحمر السعودي

إعداد الطالب/

فيصل عبدالله منصور المكري

إشراف/

أ.د. فايز علي جراد

العام الدراسي:

2024

فهرس المحتويات:

قائمة الجدوال	3
قائمة الاشكال	3
مقدمة:	5
مشكلة الدراسة	5
أهمية الدراسة:	6
أهداف الدراسة	6
تساؤلات الدراسة	7
فروض الدراسة:	7
الدراسات السابقة:	10-9-8
المنطلقات النظرية للدراسة:	11
المنهجية وطرق البحث:	11
مجتمع وعينة الدراسة	12
أداة الدراسة	12
خامسًا: حدود الدراسة	13
المراجع	23-22

قائمة الجداول :

- 1- إجراءات تفعيل قيادة الحدث
- 2- الية تصعيد البلاغات
- 3- مستويات التصعيد
- 4- اجراء خطة استمرارية الاعمال
- 5- مراجعه الخطة
- 6- سجل المخاطر

فهرس الأشكال:

- 1- تفعيل قيادة الحدث
- 2- اعداد خطة استمراريه الاعمال

يعد نظام الخدمات الطبية الطارئة ركيزة أساسية في أي منظومة خدمات صحية يهدف إلى توفير استجابة سريعة لجميع الحالات الطبية الطارئة والتي تحدث غالباً ما قبل المستشفى بغض النظر عن طبيعة هذه الحالات سواء كانت طبياً أو ناتجة عن إصابة أو حادثة. نظام الخدمات الطبية الطارئة بهئية الهلال الأحمر السعودي يعد ركيز أساسية في منظومة الخدمات الصحية بالمملكة العربية السعودية حيث تم إنشائه في عام 1934 هـ كجهة حكومية تقدم خدماتها الطبية والإنسانية على مستوى المملكة من خلال دوره الرئيسي في الاستجابة الطارئة والإستجابة للزلات والكوارث من خلال شبكة واسعة من مراكز إسعافية تنتشر في جميع مدن المملكة وشبكة الطرق السريعة والتي تتضمن العديد من المركبات الإسعافية والنوعية ومراكز الترحيل الطبي وغرف العمليات وشبكة اتصالات متقدمة تهدف لتوظيف أحدث التقنيات الحديثة بالإضافة إلى توظيف خدمة الإسعاف الجوي ودمجه بالنظام بهدف تحقيق أعلى معايير الخدمة الإسعافية. تستجيب هذه الشبكة لآلاف الاتصالات والطلبات من المجتمع و من جهات حكومية أخرى لاستفاده من نظام الخدمة. نظراً إلى مستوى المخاطر المصاحبة للعملية التشغيلية ولشدة حساسية النظام وخصوصاً عند الاستجابة للأحداث الجسيمة التي تنتج عنها تعدد إصابات ومدى شدة تأثيرها على النظام مثال (موسم الحج والعمرة) يبرز دور إدارة المخاطر حيث تعد دور رئيسي في الحفاظ على النظام وممتلكاته من الانهيار عن طريق استراتيجيات تضمن الاستمرارية ومرونة عالية بالنظام. تهدف الدراسة لتبسيط الضوء على السياسات والاستراتيجيات المتبعة بالنظام والبحث عن نقاط الضعف وتقليص الفجوات لتحسين أداء المنظومة بشكل عام من خلال دراسات الاستراتيجيات والمنهجيات التي يتم استخدامها بالوقت الحالي وقياس مدى فعاليتها على النظام بالإضافة لإرسال استبيانات تقيس مدى عمق فهم العاملين بالمنظومة والأشخاص المناط بهم مهام إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال على جميع المستويات. حيث تم توظيف المنهج المختلط (mixed methods) الذي يعتمد على كل من المرحلة الكمية والمرحلة النوعية. وتظهر نتائج البحث بعد تحليل البيانات بشكل دقيق مدى جودة الخطط الخاصة بإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال بهئية الهلال الأحمر السعودي حيث تم تدعيم الخطط بحوكمة قوية تتمثل بالسياسات المصاحبة للخطط وأظهرت النتائج من خلال الاستبانة التي سارك فيها 48 موظف على مستوى الهيئة عدة عوامل ومنها مرونة العاملين ومدى فهمهم لخطط إداره المخاطر واستمرارية الأعمال بالهيئة حيث نجد أن غالبية المشاركين بالاستبانة هم من العاملين بالميدان حيث يتضح تماماً أن الكادر الإداري غير مهتم بتطوير منظومة المخاطر. وعند ما تم طرح سؤال للعاملين عن مدى قدرتهم على تنفيذ خطط إداره المخاطر واستمرارية الأعمال نجد أن 85% من العاملين أفادوا بقدرتهم على تنفيذ المهام المسندة لهم. وعندما تم طرح سؤال عن قدرتهم للتجاوز التحديات المترافقة مع أي حدث نجد أن أكثر من 90% من العاملين أجابوا بقدرتهم التامة على تجاوز التحديات وهو ما يظهر أن لدى العاملين على المستوى الميداني قدرة عالية ومرونة عالية لتأقلم مع ظروف العمل وهو ما يعد عاملاً رئيسياً لتخطي الأزمات والكوارث. ونجد أن أكثر من 60% من العاملين تم إطلاعهم على خطط إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال ولا يزال هناك ضعف في نشر ثقافته للعاملين بمفهوم إدارة الكوارث حيث أفاد 49% من العاملين بحضور ورش عامل لتوعية بالأدوار المناطة بهم في حال تفعيل إداره المخاطر لخطط استمرارية الأعمال.

في ظل هذه النتائج نوصي بما يلي : العمل على تدريب العاملين بشكل دوري على خطط ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال و العمل على نشر ثقافة ادارته المخاطر والتنويه بالدور الحيوي والفعال والذي من شأنها انقاذ المنظمه من الفشل ومشاركه العاملين بالميدان في تصميم سجلات المخاطر وتصميم الخطط و الحرص التام على وصول الخطط المحدثة لجميع العاملين و المواظبة على الحوكمة الفعالة من خلال ضبط السياسات.

الفصل الأول

المقدمة:

يعد نظام الخدمات الطبية الطارئة ركيزة اساسيه في اي منظومة خدمات صحية يهدف الى توفير استجابة سريعة لجميع الحالات الطبية الطارئة والتي تحدث غالبا ما قبل المستشفى بغض النظر عن طبيعة هذي الحالات سواء كانت طبيا او ناتجة اثر اصابة او حادثة . نظام الخدمات الطبية الطارئة بهيئة الهلال الاحمر السعودي يعد ركيز اساسية في منظومة الخدمات الصحية بالمملكة العربية السعودية حيث تم إنشاءه في عام 1934 هـ كجبه حكومية تقدم خدماتها الطبية والإنسانية على متسوى المملكة من خلال دوره الرئيسي في الاستجابة الطارئة والإستجابة لأزمات والكوارث من خلال شبكة واسعه من مراكز إسعافية تنتشر في جميع مدن المملكة وشبكة الطرق السريعة والتي تتضمن العديد من المركبات الاسعافية والنوعية ومراكز الترحيل الطبي وغرف العمليات وشبكة اتصالات متقدمة تهدف لتوظيف احداث التقنيات الحديثة بالاضافه الى توظيف خدمة الإسعاف الجوي ودمجه بالنظام بهدف تحقيق أعلى معايير الخدمة الإسعافية . تستجيب هذي الشبكة لالاف الاتصالات والطلبات من المجتمع و من جهات حكومية اخرى لاستفاده من نظام الخدمة . نظرا الى مستوى المخاطر المصاحبة للعملية التشغيلية ولشدة حساسية النظام وخصوصا عند الاستجابة للاحداث الجسيمة التي تنتج عنها تعدد اصابات ومدى شدة تأثيرها على النظام مثال (موسم الحج والعمره) يبرز دور ادارة المخاطر حيث تعد دور رئيسي في الحفاظ على النظام وممتلكاته من الانهيار عن طريق استراتيجيات تضمن الاستمرارية ومرونة عالية بالنظام . تهدف الدراسة لتسليط الضوء على السياسات والاستراتيجيات المتبعة بالنظام والبحث عن نقاط الضعف وتقليص الفجوات لتحسين اداء المنظومة بشكل عام من خلال دراسات الاستراتيجيات والمنهجيات التي يتم استخدامها بالوقت الحالي وقياس مدى فعاليتها على النظام بالاضافه لارسال استبيانات تقيس مدى عمق فهم العاملين بالمنظومة والاشخاص المناط بهم مهام ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال على جميع المستويات .

-مشكلة الدراسة:

من خلال مراجعة الخطط والقاء نظرة على نظام ادارة المخاطر في هيئة الهلال يتبين لنا مشكلة رئيسية تكمن في وجود عدد كبير من الخطط والسيناريوات مقيدة لكل مشكلة والتي من الممكن احتمال حدوثها والتي من شأنها الحاق الضرر باداء المنظومة الاسعافية بالهيئة والتي قد تسبب في خسائر براس المال البشري وبالاصول سواء من مركبات او معدات او اجهزة .بالاضافة الى تداخل الخطط وعدم وجود اشخاص مختصين في ادارة المخاطر وعدم وجود ادارات مختصة بالفروع الهيئة وانما الاكتفاء باشخاص تم اسناد مهام ادارته المخاطر لهم بالاضافه الى مهام عملهم الرئيسية

ومن هذا المنطلق يتم التساؤل عن مدى فعالية الخطط الحالية ومدى تأثيرها وهل لدى الاشخاص الذين وقع الاختيار عليهم المقدرة والمعرفة التامة للقيام بالادوار المناطة بهم . حيث يتجلى بوضوح تام وجود فجوة بالنظام من ظل غياب الكفاءات المختصة والعدد الكبير لخطط المحتملة بالاضافة الى تداخل الخطط وتعدد الاشخاص بكل خطة حيث انه يشكل تحديا في مدى الوصول في ظل عدم وجود بديل والذي قد يتسبب في تاخير الاستجابة لحدث ما او خطر وشيك . ومن هذا المنطلق لابد من القاء نظرة شاملة على نظام ادارة المخاطر والسياسات المصاحبة له وسياسة اختيار الكفاءات المناط بهم ادوار قيادية عند تفعيل خطط ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال . وبالنظر الى الحاجة الماسة لمرتجعة نظام ادارة المخاطر بالبيئة و مدى شدة التأثير على النظام يتجلى بشكل واضح حادثة سقوط الرافعه بالحرم المكي والتي وقعت في 11 سبتمبر 2015 حيث ادت الى 111 وفاة واسفرت عن اصابة حوالي 228 شخصا وفقا للتقارير النهائية للدفاع المدني السعودي حيث كان عدد مراكز الاسعاف انذاك بمكة المكرمة 34 مما ادى ضغط شديد بنظام الخدمة الاسعافية . بلاضافه الى تداخل الخطط حيث الدفاع المدني يمتلك خطط خاص بها وكذلك وزارة الصحة مما يؤدي الى تاخير الاستجابة وهدر للموارد من خلال ازدواجية المهام.

-أهمية الدراسة:

(أ) الأهمية العلمية:

- إثراء المعرفة النظرية في مجال ادارة المخاطر بهيئة الهلال الاحمر
- سد الفجوات في نظام ادارة المخاطر
- تقديم إطار نظري متكامل من خلال تحليل النظام الحالي وابرار نقاط الضعف

(ب) الأهمية التطبيقية:

- تقديم توصيات للهيئة الهلال الاحمر السعودي
- مساعدة صانعي السياسات من خلال تقييم الخطط الحالية ومدى فعاليتها
- تطوير خطط قابلة للتطبيق على جميع الاحداث بمرونه عالية
-

-أهداف الدراسة:

- أهداف عامة
- أهداف خاصة/تفصيلية

الهدف العام:

تحليل خطط ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال ومدى فعاليتها بنظام الخدمة الاسعافية بهيئة الهلال الاحمر السعودي .

الأهداف الخاصة:

1. قياس مدى فعالية الخطط الحالية
2. تقييم منظومة ادارة المخاطر الحالية وتطبيقاتها واطارات العمل لها
3. قياس عمق فهم الاشخاص المناط بهم ادوار ادارة المخاطر
4. تقييم العوائق التنظيمية وتقليص الفجوات بالنظام
5. تقديم إطار مقترح لتبني نماذج ادارة مخاطر مرنة قابلة للتطبيق بشكل مبتكر

-تساؤلات الدراسة:

- ما مدى فعالية الخطط اداره المخاطر الحالية المستخدمة بنظام هيئة الهلال الاحمر السعودي ؟
- ما العوائق الرئيسية التي تواجه ادارة المخاطر بهيئة الهلال الاحمر السعودي ؟
- ما مدى فهم اصحاب الصلاحية للمهام الموكلة بهم عند تفعيل خطط المخاطر واستمرارية الاعمال ؟
- هل الاشخاص اصحاب الصلاحية المناط بهم او موكله لمهم ادارة المخاطر مختصين او حاصلين تدريب خاص او شهادات احترافيه بالمجال ؟
- هل هناك بديل جاهز في حال تعذر الوصول للشخص صاحب الصلاحية ؟
- ما مدى تداخل الخطط الحاليه مع الأشخاص والجهات الاخرى ؟

-فروض الدراسة:

- الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتبني الابتكار في نماذج أعمال ادارة المخاطر لتحسين الأداء في هيئة الهلال الاحمر السعودي
- الفرضيات الفرعية:
 - 1H: توجد علاقة سلبية بين مستوى الخطط ومستوى الفهم المترابط بها
 - 2H: لا بد من ابتكار نموذج شامل للتطبيق لجميع السيناريوات بالهيئة

-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث:

ووجود ضروره لعمل مراجعة شاملة لانظمة وسياسات ادارة المخاطر بهيئة الهلال الاحمر وذلك لعدة اسباب :

- اهمها نقص المعرفة لدى العاملين على جميع المستويات (فني – اداري – قيادي)
- عدم وجود تناغم وتداخل بين الخطط والسياسات الحالية
- اسناد مهام ادارة المخاطر لاشخاص غير مؤهلين وغير مدربين على نظم وسياسات ادارة المخاطر
- كثرة الخطط والسياسات المصاحبة لها مما يؤدي الى تاخير الاستجابة والارتباك

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

-مقدمة:

عند النظر الى مفهوم ادارة المخاطر نجد انه علم بدات نشأته في الستينيات وبدا تطويره على مدى السنوات الماضية حيث ان البدايات كان في البيئات الصناعيه ومن ثم تم توظيفه بشكل أكثر في شتى المجالات فنجد ان علم ادارة المخاطر الان اصبح ركيزة اساسيه في الشركات وفي المنظمات والجهات الحكوميه ويوم بعد يوم يتجلى بشكل واضح ووصريح اهميه تطبيق مفهوم اداره المخاطر حيث يتم التطرق الى المخاطر والتهديدات ودراستها بشكل مكثف وعمل اجراءات من شأنها تقليل الاثر المصاحب لها سواء عن طريق انهاء الخطر بشكل تام او عن طريق نقل الخطر او من خلال اليه مصممه لتخفيف الاثر المرتب عن الخطر وهنا يتجلى بشكل واضح الدور الرئيسي لاداره المخاطر حيث ان شركات كبرى اضطرت لاعلان الافلاس والخروج من السوق بسبب المخاطر التي لم يتم التطرق لها او الاثر المصاحب لها . واليوم نشهد تحول كبير في جميع المجالات ويبرز دوره اداره المخاطر بشكل كبير في هيكله الشركات والمنظمات والجهات الحكوميه حيث انه تعد ركيزة اساسية .

-الدراسات السابقة:

- في دراسته تم عملها في عام (2010) على نظام الخدمات الطبية الطارئة بالمانيا والتي تشير الى وجود فجوة في التواصل لدى المسعفين ادت الى التسبب بسلوكيات غير امنه وخطيرة في التواصل اثناء عمليه المحاكاه والتي من الممكن التأثير بشكل مباشر على بيئة العمل وتعريض حياة الأشخاص للخطر حيث استهدفت الدراسة (ع=40) فرقه اسعافية من خلال 40 سناريو ولخصت الدارسة الى وجود خلل رئيسي في عمليه التواصل الفعال و اقترحت وجود حاجه لمشاركة الفرق الاسعافية في التدريب الاساسي وبرامج التعليم الطبي المستمر . حيث يوجد عامل ارتباط مباشر بالبحث الخاص هو وجود خلل في عمليه التواصل الفعال وفهم المهام الاساسية للنظام .
(Zimmer, 2010)¹

¹ Zimmer, M., Wassmer, R., Latasch, L., Oberndörfer, D., Wilken, V., Ackermann, H., & Breitkreutz, R. (2010). Initiation of risk management: incidence of failures in simulated emergency medical service scenarios. *Resuscitation*, 81(7), 882-886

- في دراسة أخرى تم عملها في عام (2017) على مدارء نظام الخدمات الطبية الطارئة والتي اشارت الى ان المدارء يفتقدون القدرة على تجنب العاملين بنظام الخدمات الطبية الطارئة الاجهاد والارهاق والتي اثرت على اكثر من نصف القوة العاملة حيث كان هدف الدراسة عمل مشروع متخصص في ادارة المخاطر والتي تستهدف بشكل مباشر الاجهاد والارهاق للعاملين بنظام الخدمات الطبية الطارئة مبني على اسس علمية. حيث ان حجم العينه كان من عام 1980-2016 وطريقة البحث المستخدمه عبارة عن عدة ابحاث منظمة متسلسلة موجه ومدعمه بعده محوار. خلصت هذه الدراسة للخروج بعده توصيات ومن اهمها تقليص ساعات عمل المناوبات والسماح للعاملين باخذ استراحات قصيرة مخصصه للنوم اثناء العمل وتعليم مستمر يستهدف ادارة المخاطر. في اشارة واضحة لارتباط بالبحث الخاص في ادارة المخاطر نظام الخدمات الطبية الطارئة حيث انه يوجد فجوة ادارية كبيره بين المستوى القيادي والمستوى الفني وعدم وجود كفاءات معينة او ملمه بمفهوم اداره المخاطر.

(Pattersom, 2018)²

- وفي دراسته اخرى تم نشرها في عام (2023) على السياسات المستخدمة حاليا في المملكة العربية السعودية والتي تستهدف تقليص مخاطر الأزمات والاحطار التي قد تساهم في الازمات سواء كانت بيئية او مصطنعه من عمل الانسان من خلال القاء نظرة شمولية على السياسات الحالية وكان هدف الدراسة التوصل الى افكار من شأنها دعم سرعة اتخاذ القرار ودعم السياسات الحالية عن طريق نموذج سريع لمراجعة القرار يغطي كلا من الطبقة الخغرافية والاجتماعية والسياسية وتم توظيف نهج التحليل الادبي في صياغة البحث عن طريق تحليل منظم للبيانات من خلال ثلاث منصات بحثية بحجم عينه تبلغ 69 دراسة سابقة حيث اشارت النتائج الى ان المملكة العربية السعوديه لديها القدرة لتوظيف افضل الممارسات الحديثة في مجال تقليص الخطر في الازمات والتي تتلاءم مع السياسات الدولية من خلال تحسين اكواد البناء وتحسين نظام الانذار المبكر ورفع درجة الوعي لدى المجتمع وافضت الدراسة الى ان المجال لازال مفتوح لاحراز التقدم في انظمة المخاطر والسياسات الحالية ويتجلى لكم بوضوح مدى الارتباط بالبحث العلمي في ظل السياسات الحالية والقدرة على ابتكار نماذج من شأنها ترسيخ مفهوم افضل وقابلة للتطبيق.

(• Al-Wathinani, 2023)³

² Patterson, P. D., Higgins, J. S., Van Dongen, H. P., Buysse, D. J., Thackery, R. W., Kupas, D. F., ... & Martin-Gill, C. (2018). Evidence-based guidelines for fatigue risk management in emergency medical services. *Prehospital emergency care*, 22(sup1), 89-101.

³ Al-Wathinani, A. M., Barten, D. G., Borowska-Stefańska, M., Gołda, P., AlDulijan, N. A., Alhallaf, M. A., ... & Goniewicz, K. (2023). Driving sustainable disaster risk reduction: A rapid review of the policies and strategies in Saudi Arabia. *Sustainability*, 15(14), 10976.

- وعند القاء النظر على دراسة اخرى تم نشرها في عام (2024) والتي تتطرق الى انشاء المنظمات في الدول النامية والتي تبرز دور التغيير في كل من مجال الابتكار واستمرارية البنية والسلامة بالاضافة الى عوامل اخرى والتي من شأنها التسبب باضرار للبيئة والعواقب المترتبة على المستثمرين او المساهمين من امراض واعراض صحية قد تصيب المجتمع مما يستدعي ضرورة انشاء نظام ادارة بيئية للحد من المخاطر البيئية الناتجة اثر عملية البناء او الصناعة وهو ما تم تبينه عن طريق شركات المقاولات في بناء المشاريع حيث يبرز دور الصحة والسلامة البيئية كنظام اساسي لكل الشركات وكان الهدف الرئيسي من الدراسة تسليط الضوء على الموانع والعوائق المرافقة لتطبيق نظام ادارة بيئة من خلال نشر استبيانات لكل من المهندسين والصناعيين ومدراء المشاريع لاستخراج بيانات نوعية ودمجها مع بيانات كمية كنهج ممنهج لصياغة البحث وهو ما ابرز ان نقص المعرفة وعدم فهم الغاية من نظام الادارة البيئي تشكل دور اساسي في التحديات في مجال الصناعة الحديثة في الدول النامية وهنا يبرز ارتباط مباشر مع عملية فهم الغاية من نظام يساهم بشكل كبير في ادارة المخاطر ويحد منها ومن هذا المنطلق تم الاستعانة بالدراسة لتوضيح الأثر الناتج عن نقص المعرفة والعواقب المصاحبة لها .

(Ojo, 2024)⁴

- وفي دراسة اخرى تم نشرها في عام (2025) تتطرق الى تقييم معايير السلامة والصحة المهنية والوقاية لدى العاملين ببيئة الهلال الاحمر السعودي في ظل مستهدفات الرؤية 2030 من خلال رفع الطاقة الاستيعابية للسائحين في المملكة العريضة السعودية من خلال مشاريع نيوم والبحر الاحمر والتي تسلط الضوء على ضرورة تشكيل وحدة اسعافية خاصة بالسائحين وكان الهدف الرئيسي للباحث تقديم اطار عمل مقترح لادارة وحده اسعاف السائحين متازمته مع برامج جودة الحياة الخاصة برؤية 2030 وتبنى الباحث عدة طرق منها البيانات النوعية والوصفية واطار تنظيم الافكار البحثية بالضافة الى دراسة ادبية منظمة واستعان بثلاث قواعد بيانات بالاضافه الى التقارير الوطنية الخاصة بكل من الهلال الاحمر السعودي ووزارة الصحة ورؤية 2030 وافضت هذه الدراسة للضرورة استحداث وحدة خاصة للخدمات الطبية الطارئة للسائحين وهو ما يعنكس ويسهم في سمعة المملكة العربية السعودية كدولة عالية الامان والاعتمادية ويحقق مستهدف رئيسي من مستهدفات الرؤية 2030 ومن هنا يبرز ارتباط مباشر للضرورة مراجعة السياسات الخاصة بادارة المخاطر حيث انه لا يوجد نظام بدون شوائب فعال بنسبة مطلقة ويبرز هنا ايضا دور الابتكار في الانظمة وتطورها بما يحقق المستهدفات .

(Alshammari, 2025) •⁵

10

⁴ Ojo, L. D., Oladinrin, O. T., Chan, A. P., & Owusu, E. K. (2024). Understanding the fundamental barriers to environmental management system implementation in developing countries. *Journal of Building Design and Environment*, 2(3), 36971-36971.

⁵ Alshammari, O. M. Z., Alshammari, M. S. M., Alharbi, B. K. S., Alanazi, A. H. M., Almutairi, M. M. H., Alanazi, M. A. K., ... & Aldhafeeri, B. M. A. (2025). Assessing Occupational Safety Risks And Prevention Strategies Among Ambulance Personnel In The Saudi Red Crescent Authority In Light Of The Objectives Of Vision 2030. *The Review of Diabetic Studies*, 358-371.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-مقدمة:

يوجد العديد من المنهجيات المستخدمة في البحوث من قبل الباحثين والباحث هو من يحدد المنهجية المناسبة له في عملية إنشاء البحث وفي الآونة الأخيرة برز منهج المختلط (mixed Methode) وهو منهج يجمع ما بين البيانات الكمية والنوعية معا في دراسة واحدة بعد تحليل البيانات والهدف من هذا المنهج هو تجاوز نقاط الضعف عند استخدام منهج واحد فقط . لذلك يبرز دور هذا المنهج في الابحاث العلميه حيث انه يضيف قوه للبحث او الظاهرة التي يتم دراستها .

-المنهجية وطرق البحث:

"الدراسة تستخدم المنهج المختلط:(Mixed Methods)

- المرحلة النوعية :مراجعة خطط ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال بالهيئة .
- المرحلة الكمية :استبيان لقياس مدى فهم واثار ادارة المخاطر واستمراريه على موظفين الهيئة .

-مجتمع البحث:

هيئة الهلال الاحمر السعودي بالملكة العربية السعودية

المركز العام :

(الرياض)

فروع الهيئة بالمناطق:

(الرياض-مكة المكرمة- الشرقية- المدينة المنورة – عسير-تبوك- جيزان – نجران – حائل-الجوف- الحدود الشمالية

-القصيم – الباحة)

-حدود البحث:

أ) المجال البشري

- مجتمع الدراسة (هيئة الهلال الاحمر السعودي)
- عينة الدراسة (المركز العام - 13 فرع بهيئة الهلال الاحمر السعودي)
- حجم العينة وطريقة اختيارها :
- خطط ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال)
- استبيانات لموظفين الهيئة يحدد مدى قياس ادارة المخاطر ومفهومها (
- (13 فرع لهيئة الهلال الاحمر السعودي)
- (المركز العام)

ب) المجال المكاني:

- المنطقة الجغرافية (المملكة العربية السعودية)

ج) المجال الزمني:

- فترة جمع البيانات (الربع الثاني 2026)
- فترة الدراسة (2025-2026)

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

-مقدمة:

عند صياغة المقترح البحثي تم طرح العديد من التساؤلات وكان من أهم هذه التساؤلات هو ما مدى فعالية خطط ادارة المخاطر واستمرارية الأعمال المستخدمة بنظام هيئة الهلال الأحمر السعودي وبعد الإطلاع على الخطط والسياسات والحكومة تفاجأت بان الخطط حديثه متواكبة مع جميع الأخطار ومتواءمة مع الخطة الوطنية لأزمات والكوارث ومن هنا يتضح ان الخطط فيها مرونة عالية وقابله للتعديل في وقت الحاجة .وفيما يخص العوائق من خلال هذا البحث تبين وجود عائق وحيد وهو نشر ثقافة ادارة المخاطر واستمرارية الاعمل وهو عائق لازال محط الأنظار ولكن من خلال العديد من المبادرات وورش العمل وعملية التثقيف الموجهة والتي تستهدف جميع العاملين في الهيئة على عدة مستويات نجد ان هذا العائق قريبا سوف يتلاشى مع اتساع دائرة التثقيف حيث ان الهيئة لم تكتفي فقط بما سبق ذكره وانما استخدمت العديد من الطرق من خلال خدمة التواصل الداخلي ومن خلال منصات الميديا ايضا .كان هناك ايضا تساؤل تم طرحه وهو ما مدى فهم اصحاب الصلاحية للمهام الموكلة لهم والادوار المناطة بهم عندما يتم تفعيل خطط ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال ومن خلال الاطلاع على السياسات وجميع المرفقات تبين بشكل قاطع مدى الحوكمة العالية التي تم توظيف وتبادل الادوار ووضوح المهام المسندة لكل شخص وهذا هو السبب الوحيد الذي ساهم بشكل كبير في نجاح الهيئة في توظيف ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال بشكل صحيح مواكب لجميع الاخطار والتهديدات . من ضمن التساؤلات كان هل هناك شخص بديل جاهز في حال تعذر الوصول للشخص صاحب الصلاحية وتبين من خلال البحث ان هناك برنامج تم تدشينه وهو ما يعرف باسم قيادات الصف الثاني والذي تم تدريبهم وتاهيلهم لينوب عن صاحب الصلاحية في حال تعذر الوصول اليه وهو ما يعد ثغرة في اغلب الشركات والمؤسسات حيث انها تعد نقطة ضعف ولكن هيئة الهلال الاحمر السعودي اقفلت هذي الثغرة عندما دشنت هذا البرنامج في خطوة ذكية تعبر عن مدى العمق الاستراتيجي او المنهجية المتبعة لديها . في أغلب الأحيان يكون هناك دائما تداهل في الخطط وازدواجية بالادوار وهو ما يركب سير العمل ويؤدي الى هدر موارد وهذا ما تم اكتشافه في عام 2006 ميلادي بأمريكا بعد اعصار كاترينا حيث تبين انه لا يوجد خطة شاملة للتعامل مع الاخطار او التهديدات ومن هناك بدأت اول خطة وطنية لازمات والكوارث وبعد التقصي تبين ان جميع الخطط لاتداهل مع بعضها البعض ولا يوجد هنا اي ازدواجية بالادوار وانما توافق تام مع الخطة الوطنية لازمات والكوارث المعتمده من وزارة الداخلية .

-تحليل البيانات:

من خلال الاطلاع بشكل تفصيلي على خطط ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال والسياسات المصاحبة لها تبين بشكل قاطع مدى احترافية تصميم الخطط وتطبيق اعلى معايير الجودة حيث انه تم تبني معيار الايزو ISO 323.1:2019

في تصميم الخطط ومزامتها معا باقي الخطط فنجد على سبيل المثال عند تحليل سياسة استمرارية الاعمال انه تم ادراج خمس محاور رئيسية وهي (تقنيه المعلومات -الكهرباء-الاسطول الاسعافي-المرافق – المستودعات وسلاسل الامداد) وكان هناك خطة بديلة في حال حدوث فشل في اي من المحاور حيث تم تزويد تقنية المعلومات بانظمة بديلة محفوظة في مكان اخر يضمن توفير بديل في حال حدوث فشل بالسيرفات عن طريق توظيف شركة تقنيه معلومات تحتفظ بالسيرفات في مكان خارجي بالاضافه الى تزويد المركز العام والفروع بمولدات اضافيه لضمان استمرار عمل التقنيه في حال انقطاع الكهرباء ومن هنا يتضح اثر خطط ادارته المخاطر واستمرارية الاعمال ومن هنا نلاحظ انه تم نقل الخطر فيما يتعلق بتقنيه المعلومات وتخفيف الخطر عن طريق اضافات مولدات كهرباء وعند تحليل خطط ادارته المخاطر نجد انه تم توظيف مصوفات المخاطر ذات البعد الخماسي ليكون شامل ونجد ان هناك حوكمة واضحه وصريحة توضح الاشخاص ذات العلاقه والادوار المناطه بهم .

سلسلة عمليات: إجراء تفعيل قيادة الحدث وتوثيقها.

وصف سلسلة العمليات:

تحدد سلسلة العمليات هذه آلية التعامل السريع مع الأحداث الكبيرة أو المتطورة والخطوات المسبقة عند التعامل مع الأحداث الكبيرة التي تتطلب تفعيل قيادة الحدث.

الهدف من سلسلة العمليات:

التعامل مع الأحداث الكبيرة أو المتطورة بأفضل طريقة ممكنة.

نطاق سلسلة العمليات:

جميع البلاغات للأحداث الكبيرة أو المتطورة (الأحداث الطارئة، الجسيمة، التنبيهات والاندازات، الأحداث النوعية، البلاغات الخاصة).

مؤشرات اداء سلسلة العمليات

متوسط زمن تفعيل قيادة الحدث.

الفترة الزمنية للإجراء:

(ساعة واحدة) لتفعيل المستوى الأول

(ساعة واحدة) لتفعيل المستوى الثاني

(ساعة واحدة) لتفعيل المستوى الثالث

اللوائح والقيود:

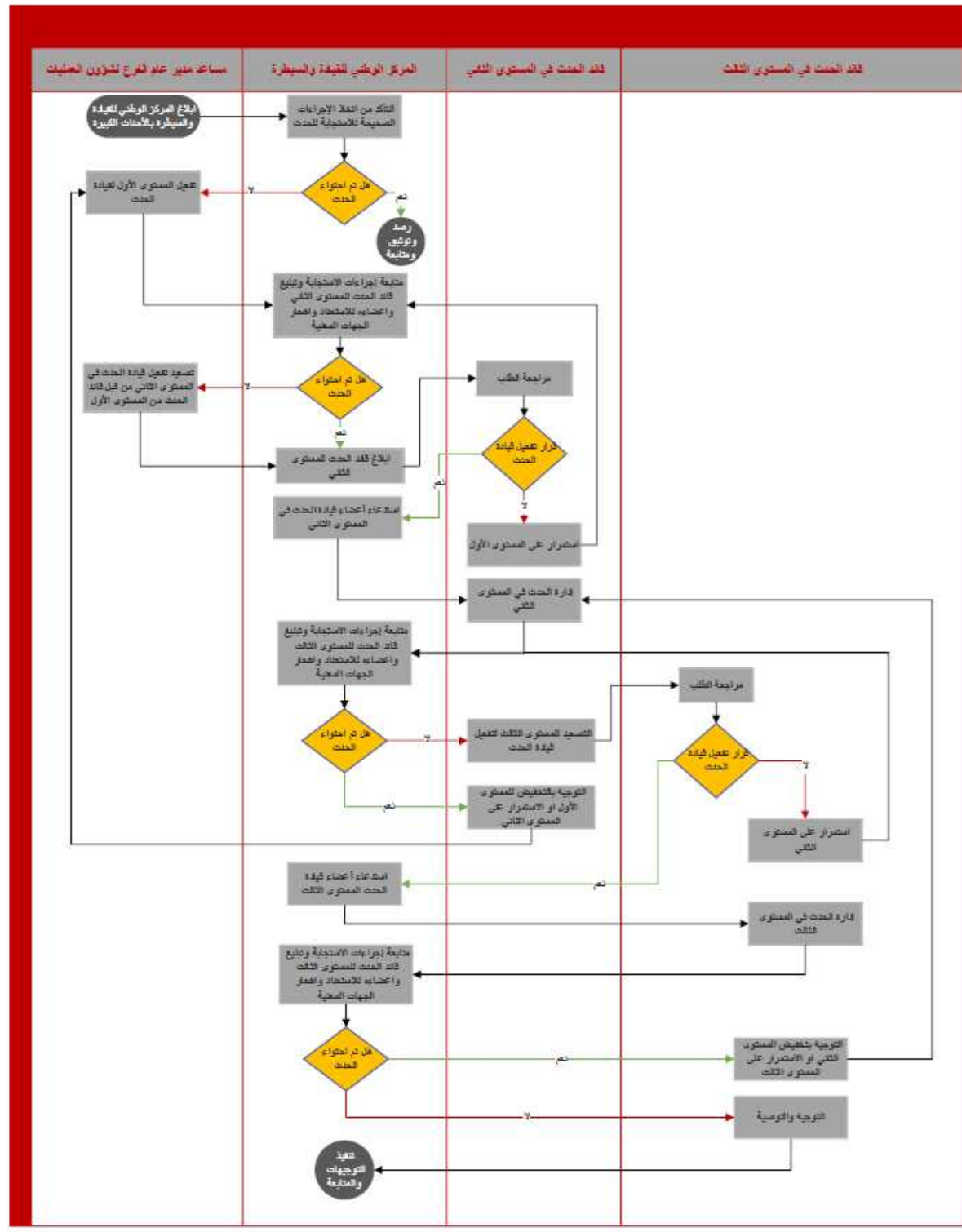
سياسة تفعيل قيادة الحدث.

السياسة الشاملة للتعامل مع الطوارئ والتزامات والكوارث وإدارتها.

سياسة رصد الأحداث الكبيرة.

جدول (1): إجراءات تفعيل قيادة الحدث

مخطط إجراء: تفعيل قيادة الحدث وتوثيقها.



شكل (1) تفعيل قيادة الحدث

	آلية تصعيد البلاغات				اسم النموذج:
	تم عمل هذا النموذج بهدف تنظيم عملية تصعيد البلاغات وحلها				الهدف:
	صالحة لغاية:	تاريخ التفعيل:			تاريخ الاعتماد:

				اسم النظام
				مالك النظام
				اتفاقية مستوى الخدمة
منخفض	متوسط	عالي	عالي جدا	مستوى الخطورة

جدول إسناد البلاغات					
التوقيع	رقم هاتف العمل	اسم الموظف	مدة الاستجابة	تسلسل التصعيد	
					١
					٢
					٣
					٤
					٥
					٦

يتم تصعيد البلاغ بعد مرور المدة المحددة للاستجابة

جدول رقم (2) آلية تصعيد البلاغات

ونجد انه تم تبني ثلاث مستويات مستوى أول ويتم تفعيل عن طريق الموظفين ومستوى ثاني على مستوى الادارة التنفيذية ومستوى ثالث وهو أعلى حاله تصنيف يتم قيادة الحدث عن طريق رئيس الهيئة كما هو موضح بالجدول (3)

المنصب
رئيس هيئة الهلال الاحمر السعودي
نائب رئيس الهيئة (قائد الحدث المستوى الثالث)
مساعد الرئيس للشؤون التشغيلية (قائد الحدث المستوى الثاني)
قائد الحدث المستوى 1 بمنطقة الرياض
قائد الحدث المستوى 1 بمنطقة مكة المكرمة
قائد الحدث المستوى 1 بمنطقة الشرقية
قائد الحدث المستوى 1 بمنطقة المدينة المنورة
قائد الحدث المستوى 1 بمنطقة عسير
قائد الحدث المستوى 1 بمنطقة القصيم
قائد الحدث المستوى 1 بمنطقة حائل
قائد الحدث المستوى 1 بمنطقة تبوك
قائد الحدث المستوى 1 بمنطقة جازان
قائد الحدث المستوى 1 بمنطقة نجران
قائد الحدث المستوى 1 بمنطقة الباحة
قائد الحدث المستوى 1 بمنطقة الجوف
قائد الحدث المستوى 1 بمنطقة الحدود الشمالية

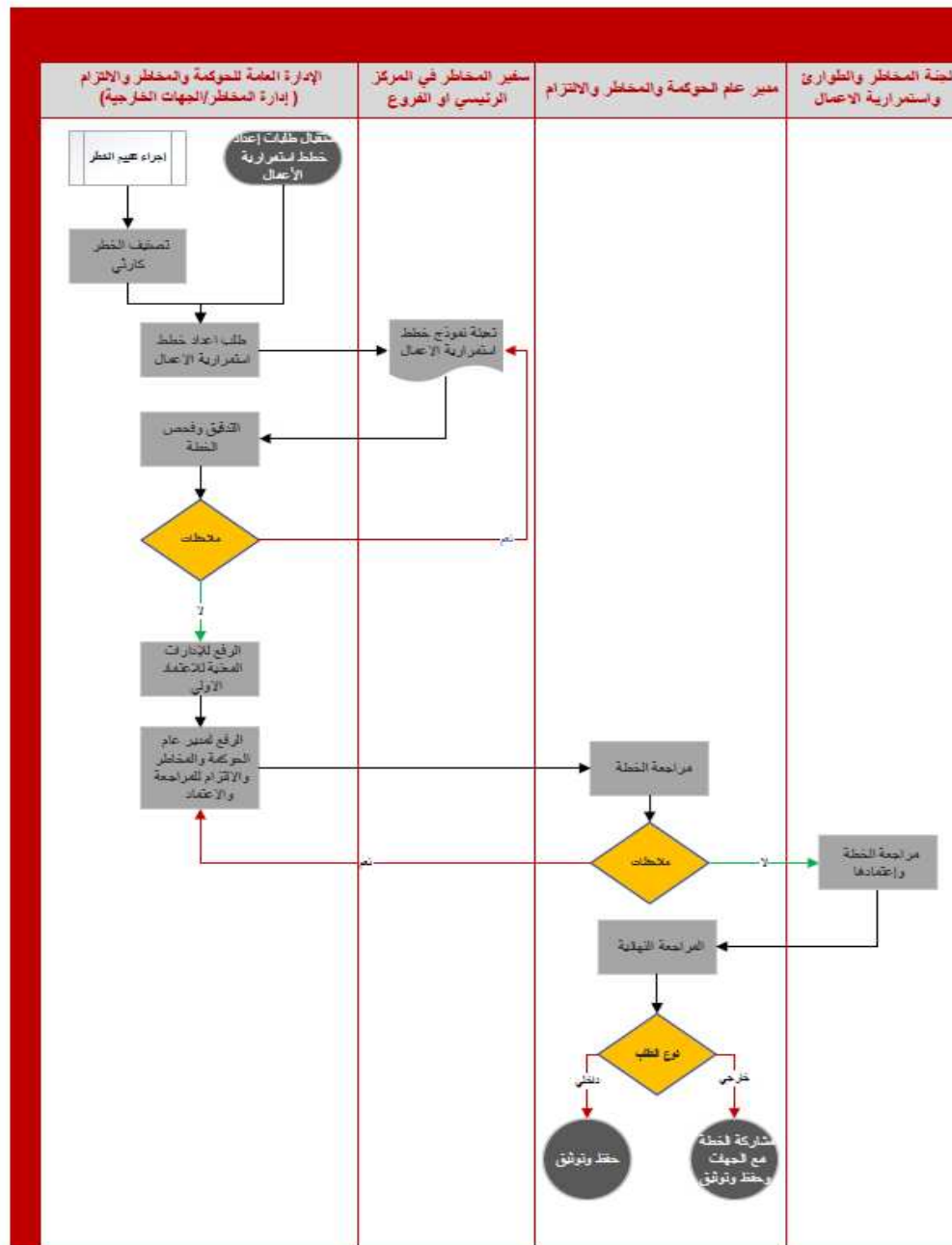
جدول رقم (3) مستويات التصعيد

ومن خلال تحليل سياسة استدامة الخدمة الاسعافية يتضح انه تم استهداف 7 محاور (الفرق الاسعافية – القوى العاملة – القطاع – كبير المسعفين – منسق الاستجابة – التحكم العملياتي – الدعم اللوجستي) وهنا يتضح بشكل جلي التغطية الشاملة لجميع اصحاب العلاقة والتي من خلالها يتم تنفيذ خطة استمرارية الاعمال .

سلسلة عمليات: إجراء اعداد خطة استمرارية الاعمال
وصف سلسلة العمليات: تحدد سلسلة العمليات آلية اعداد خطة استمرارية الاعمال من قبل سفراء المخاطر في جميع الوحدات التنظيمية في المركز الرئيسي والفروع للهيئة او بطلب من الجهات الخارجية.
الهدف من سلسلة العمليات: وضمان استمرارية الاعمال في الهيئة.
نطاق سلسلة العمليات: تطبق على جميع المخاطر المصنفة كارتية (الانقطاعات الحرجة والحساسية) الخاصة في (العملية التشغيلية، التقنية، المالية، البنية التحتية، الإدارية) للهيئة.
مؤشرات اداء سلسلة العمليات متوسط زمن انجاز خطة استمرارية الاعمال في الفترة الزمنية المحددة.
الفترة الزمنية للإجراء: ١٠ أيام عمل
اللوائح والقيود: سياسة استمرارية الاعمال

جدول رقم (4) إجراء اعداد خطة استمرارية الاعمال

مخطط الاجراء: اعداد خطة استمرارية الاعمال



شكل رقم (2) اعداد خطة استمرارية الاعمال

عندما يتم تدعيم الخطط بالحوكمة الفعال تبرز الخطط بدورها في المنظومة حيث نجد ان هناك العديد من المهارات والجدارات التي تم تدريب العاملين عليها من خلال كرت الخطر والخطط المترافقة معه

ملحق (1): خطة استمرارية الاعمال (اسم الخطة)

اعداد الخطة:

رقم النسخة الحالية	تاريخ اعداد الخطة	المسؤول المعني بإعداد الخطة
٤		

مراجعة الخطة:

رقم النسخة الحالية	تاريخ المراجعة القائمة	المسؤول المعني بمراجعة الخطة
٤		

اعتماد الخطة:

رقم النسخة	الاسم	المسمى الوظيفي	التوقيع
٤			

التدريب

رقم النسخة	تاريخ التدريب على الخطة	نوع التدريب	المسؤول عن التدريب
٤			

جدول رقم (5) مراجعة الخطة

وعند تحليل نماذج الخطر والتهديدات نجد ان هناك سهولة تامه في رصدتها بعيد عن التعقيد وهنا يبرز الدور الفعال للحكومة ايضا . فسجل ادارة المخاطر نجد نموذج بسيط وقابل لرصط البيانات المهمة والتي من شأنها مساعدة اصحاب القرار في اتخاذ القرار للحد منها .

جدول رقم (6) سجل المخاطر

-النتائج:

20

-التوصيات:

- 1- العمل على تدريب العاملين بشكل دوري على خطط ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال
- 2- العمل على نشر ثقافة ادارة المخاطر والتنويه بالدور الحيوي والفعال والذي من شأنها انقاذ المنظمه من الفشل
- 3- مشاركة العاملين بالميدان في تصميم سجلات المخاطر وتصميم الخطط
- 4- الحرص التام على وصول الخطط المحدثه لجميع العاملين
- 5- المواظبة على الحوكمة الفعالة من خلال ضبط السياسات .

المراجع

-المراجع العربية:

- 1- وثيقة سياسة استدامة الخدمة الإسعافية
رقم المستند (PP-COR-004) بتاريخ 01.01.2024
المصدر: هيئة الهلال الاحمر السعودي
- 2- وثيقة الإجراء: تفعيل قيادة الحدث وتوثيقها
رقم المستند (PP-COR-007) بتاريخ 15.07.2025
رقم المستند (PP-COR-008) بتاريخ 15.07.2025
المصدر : هيئة الهلال الاحمر السعودي
- 3- سياسة إدارة المشاكل التقنية
رقم المستند (PP-SUB-012) بتاريخ 01.01.2023
4- وثيقة الإجراء : تقييم المخاطر
رقم المستند (PRO-001-PP-LED-005) بتاريخ 22.05.2025
المصدر : هيئة الهلال الاحمر السعودي
- 5- وثيقة الإجراء: إعادة الخدمة الإسعافية للعمل بعد تعطّلها
رقم المستند (PRO-001-PP-COR-004) بتاريخ 30.07.2025
المصدر : هيئة الهلال الاحمر السعودي
- 6- وثيقة الاجراء: إعداد خطة استمراريه الأعمال
رقم المستند (PRO-001-LED-006) بتاريخ 22.05.2025
- 7- سياسة استمرارية أعمال تقنية المعلومات
رقم المستند (PP-SUP-09-01) بتاريخ 25.12.2022
المصدر: هيئة الهلال الاحمر السعودي

8-وثيقه الاجراء:رفع جاهزية ادارات الترحيل الطبي أثناء تحديثات الأنظمة التقنية

رقم المستند (PRO-001-PP-COR-013) بتاريخ 07.08.2025

المصدر: هيئة الهلال الاحمر السعودي

9- سياسة استثمارية الأعمال

رقم المستند (PP-LED-006) بتاريخ 25.12.2022

المصدر: هيئة الهلال الاحمر السعودي

-المراجع الأجنبية:

- Zimmer, M., Wassmer, R., Latasch, L., Oberndörfer, D., Wilken, V., Ackermann, H., & Breitreutz, R. (2010). Initiation of risk management: incidence of failures in simulated emergency medical service scenarios. *Resuscitation*, 81(7), 882-886.
- Patterson, P. D., Higgins, J. S., Van Dongen, H. P., Buysse, D. J., Thackery, R. W., Kupas, D. F., ... & Martin-Gill, C. (2018). Evidence-based guidelines for fatigue risk management in emergency medical services. *Prehospital emergency care*, 22(sup1), 89-101.
- Alshammari, O. M. Z., Alshammari, M. S. M., Alharbi, B. K. S., Alanazi, A. H. M., Almutairi, M. M. H., Alanazi, M. A. K., ... & Aldhfeeri, B. M. A. (2025). Assessing Occupational Safety Risks And Prevention Strategies Among Ambulance Personnel In The Saudi Red Crescent Authority In Light Of The Objectives Of Vision 2030. *The Review of Diabetic Studies*, 358-371..
- Al-Wathinani, A. M., Barten, D. G., Borowska-Stefańska, M., Gołda, P., AlDulijan, N. A., Alhallaf, M. A., ... & Goniewicz, K. (2023). Driving sustainable disaster risk reduction: A rapid review of the policies and strategies in Saudi Arabia. *Sustainability*, 15(14), 10976.
- Ojo, L. D., Oladinrin, O. T., Chan, A. P., & Owusu, E. K. (2024). Understanding the fundamental barriers to environmental management system implementation in developing countries. *Journal of Building Design and Environment*, 2(3), 36971-36971.

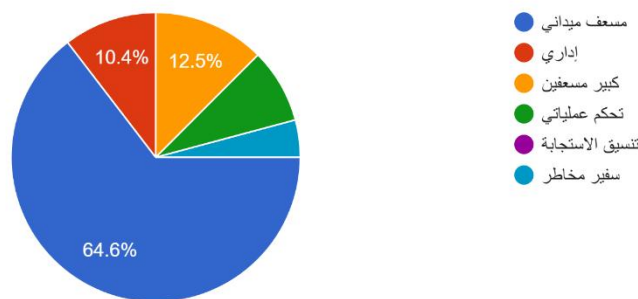
الملاحق

-الاستبانة

تم عمل استبانة شارك فيها 48 موظف على مستوى الهيئة من أغلب مناطق المملكة وشملت الإستبانة عدة محاور سوف يتم التطرق لها بشكل منفصل لكل محور .

ماهي نوع الوظيفة الحالية ؟

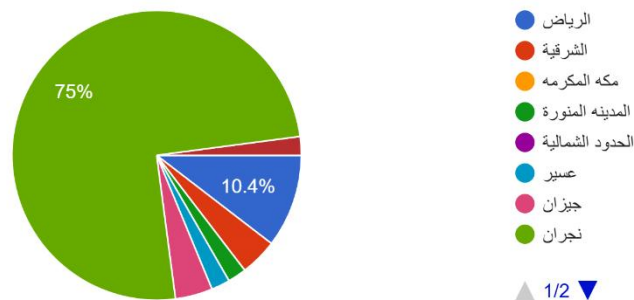
48 responses



نجد هنا ان الغالبية العظماء من المشاركين بالاستبانة من مقدمي الرعاية الطبية العاملين بالميدان حيث انه يعد مؤشر جيد وهنا يتجلى بشكل واضح مدى تعاون المسعفين الميدانيين بهئية الهلال الاحمر وذلك عندما تم ابلاغهم بان الاستبيان من شأنه تحسين منظومه ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال بالهيئة . وعند النظر الى الجانب الإداري نجد ان مشاركتهم بالاستبيان ضعفية بنسبة تقدر بحوالي 10.4% ويعد هذا مؤشر خطير حيث ان الاداريين لابد ان يكون لديهم مستوى وعي عالي ومبادرات لتحسين بيئة العمل . مما يطرح تساؤل خطير ! ما هو سبب تقاعس الموظفين الاداريين بالهيئة ولماذا نجد دائما ان الميدانيين هم أكثر قابلية للمبادرات وتحسين بيئة العمل بالرغم من ان المزايا تخص الكادر الاداري فقط .

المنطقة؟

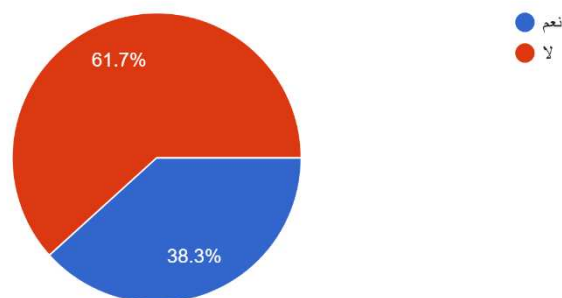
48 responses



هنا يظهر لنا جانب آخر حيث ان غالبية المشاركين من منطقة نجران وهي المنطقة التي يعمل بها الباحث . حيث يبرز دور المنطقة الجغرافية والتاثير المصاحب لها . علما بان الباحث سبق له العمل بمنطقة الرياض وهنا يتبن لنا بشكل واضح تاثير العلاقات . نجد ان هناك العديد من المناطق لم تشارك بالاستبانة لانه لا يوجد علاقه عمل سابقه بهذي المناطق . هنا يبرز بشكل جلي مدى تاثير العلاقات الشخصية في مجال العمل .

هل تعمل في مجال ادارة المخاطر واستمرارية الأعمال ؟

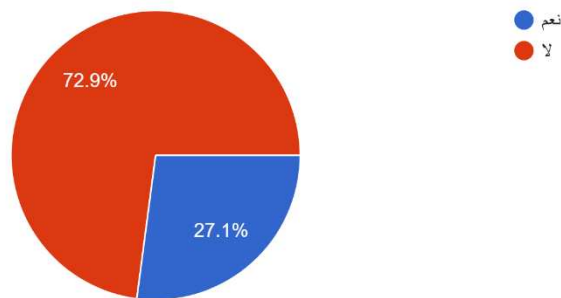
47 responses



عند سؤال المشاركين بالاستبانة عن مجال عملهم وهل يوجد علاقه بمهام عملهم باداره المخاطر واستمرارية الاعمال ! كان الجواب يتضمن غالبية بنسبه تقدر بحوالي 61.7% بانه لا يوجد علاقة . هنا يتجلى بشكل كبير مدى ضعف الثقافه لادارة المخاطر واستمرارية الاعمال . علما بان المستوى الاول يتم تفعيله عن طريق المسعفين الميدانيين في حالات فشل التشغيل .

هل لديك شهادات احترافية في مجال ادارة المخاطر واستمرارية الأعمال ؟

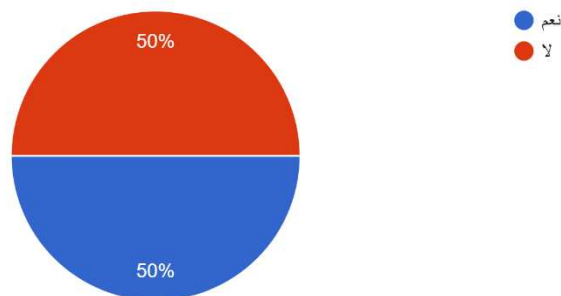
48 responses



عند سؤال المشاركين بالاستبانة عن حصولهم على شهادات احترافية بمجال ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال نجد ان نسبة الحاصلين على شهادات احترافية بالمجال تقدر بحوالي 27.1% من إجمالي المشاركين وهو ما يعد مستوى متدني نوعا ما ولكن مرتفع عند مقارنته بعدد المشاركين بالاستبانة ويعد هذا مؤشر جيد بان ثقافة ادارة المخاطر بدت تتوسع بالقطاع .

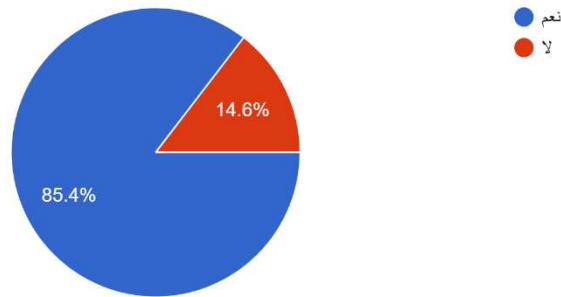
هل سبق لك حضور ورشة عمل مقدمة من هيئة الهلال الاحمر في مجال ادارة المخاطر واستمرارية الأعمال ؟

48 responses



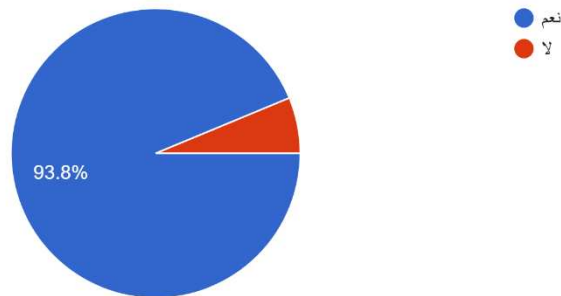
من الواضح هنا ان هيئة الهلال الاحمر السعودي تسعى بشكل كبير لنشر ثقافة ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال حيث نجد ان قرابه النصف من المشاركين سبق لهم حضور ورش عمل مرتبطة بادارة المخاطر واستمرارية الاعمال .وهو مؤشر جيد من شأنه تسهيل مهام اداره المخاطر من خلال تعريف الموظفين بالهيئة بشكل كامل بالادوار المنوطه بهم في اداره المخاطر واستمرارية الاعمال .

هل لديك القدرة على تنفيذ خطط ادارة المخاطر واستمرارية الأعمال ؟
48 responses



وهو ما يفسر بان اغلبية المشاركين بالبحث لديهم القدرة على تنفيذ وتفعيل خطط ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال ونجد نسبة متدنية تقدر بحوالي 14.6% ليس لديهم القدره الكافية على تنفيذ متطلبات خطط اداره المخاطر واستمرارية الاعمال .

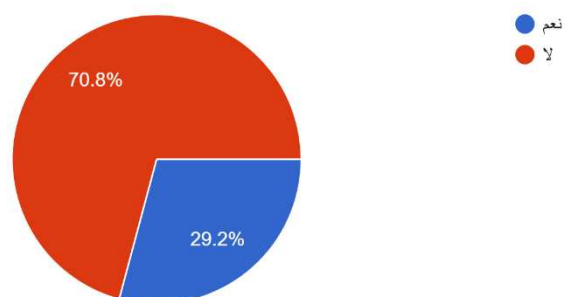
عند حدوث فشل تشغيلي بالمنظومه هل لديك القدرة على التغلب على التحديات المصاحبة للحدث ؟
48 responses



هنا يبرز بشكل جلي مدى المرونه العاليه لموظفين هيئة الهلال الاحمر السعودي حيث ان اكثر من 90% لديهم القدرة الكافية للتاقلم معا التحديات المصاحبة لاحداث التي تتطلب تفعيل خطط اداره المخاطر واستمرارية الاعمال . يعد هذا المؤشر من اهم العوامل لتغلب على التحديات والصعوبات في حال حدوث حدث او ازمه او كارثة حيث ان الخطط والحكومة وحدة لاتكون كافية وحدها وانما نوعية الموظفين بالمنظومه ومدى قابليتهم للتاقلم بسرعه معا الاحداث .

هل تواجه صعوبة عند تفعيل الية خطط ادارة المخاطر واستمرارية الأعمال ؟

48 responses



من خلال الحوكمة يتبين لنا مدى الاثر على خطط ادارة المخاطر واستمرارية حيث ان غالبية المشاركين بالاستبانة لايواجهون اي صعوبات بتنفي الخطط وهنا يتجلى بشكل بواضح مدى أثر الحوكمة حيث ان الجميع على اطلاع والمأم بالادوار المناطة بهم ولذلك الحوكمة مهمه جدا .

The Emergency Medical Services (EMS) system is a fundamental pillar of any healthcare system. Its primary objective is to provide a rapid response to all medical emergencies, which most often occur in the pre-hospital setting, regardless of the nature of the incident, whether it is a medical emergency or the result of an injury or accident.

The EMS system of the Saudi Red Crescent Authority (SRCA) represents a cornerstone of the healthcare system in the Kingdom of Saudi Arabia. It was established in 1354 AH as a government entity providing medical and humanitarian services throughout the Kingdom. Its primary role is to respond to medical emergencies, crises, and disasters through an extensive network of ambulance stations distributed across all cities and major highways. This network includes numerous ambulance vehicles, specialized emergency response units, medical evacuation centers, operations rooms, and an advanced communications network designed to employ the latest technologies. In addition, the integration of air ambulance services into the EMS system aims to achieve the highest standards of emergency medical care.

This network responds to thousands of emergency calls and service requests from the public, as well as requests from other government agencies seeking support from the EMS system. Given the level of risk associated with operational activities and the highly sensitive nature of the EMS system, particularly during major incidents involving multiple casualties and events that significantly impact operations, such as the Hajj and Umrah seasons, the role of risk management becomes critically important. Risk management plays a central role in protecting the system and its assets from operational failure by implementing strategies that ensure organizational resilience, continuity, and the ability to maintain services under adverse conditions.

This study aims to highlight the policies and strategies adopted within the EMS system, identify weaknesses and minimize existing gaps to improve overall organizational performance. This is achieved by examining the strategies and methodologies currently employed, evaluating their effectiveness, and distributing questionnaires to assess the level of understanding among personnel—and particularly those responsible for risk management and business continuity—across all organizational levels.

The study employs a mixed methods research approach, incorporating both quantitative and qualitative phases.

The findings, following a comprehensive analysis of the collected data, demonstrate the strength of the Saudi Red Crescent Authority's risk management and business continuity plans. These plans are supported by a robust governance framework reflected in the policies accompanying them. The questionnaire, completed by 48 employees from across the Authority, revealed several important findings. These include the flexibility of employees and their level of understanding of risk management and business continuity plans. Most respondents were field personnel, highlighting that administrative staff appear to be less engaged in the development and enhancement of the organization's risk management system.

When participants were asked about their ability to implement risk management and business continuity plans, 85% reported that they could carry out the responsibilities assigned to them. Furthermore, when asked about their ability to overcome challenges associated with emergency incidents, more than 90% indicated that they were fully capable of doing so. This finding suggests that field personnel possess a high degree of adaptability, resilience, and operational flexibility, all of which are essential factors in successfully managing crises and disasters.

The study also found that more than 60% of employees have been introduced to the organization's risk management and business continuity plans. However, there remains a weakness in promoting awareness of disaster management concepts among staff. Only 49% of respondents reported having attended workshops designed to raise awareness of their roles and responsibilities if risk management and business continuity plans are activated.

Based on these findings, the study recommends the following:

Providing regular training for employees on risk management and business continuity plans

Promoting a stronger organizational culture of risk management and emphasizing its vital role in preventing organizational failure

Involving field personnel in the development of risk registers and the design of risk management and business continuity plans.

Ensuring that updated plans are effectively communicated and made accessible to all employees

Maintaining strong governance through the continuous review, implementation, and enforcement of organizational policies.

Midocean University

College of Management

Department of Risk management

Title in English

Risk Management in Emergency Medical Services: A Case Study aimed to enhance risk management at Saudi Red Crescent Authority in Saudi Arabia

Prepared by:

Faisal Abdullah Almakrami

Supervised by:

Prof.Faiz Ali Jawad

Year:2026