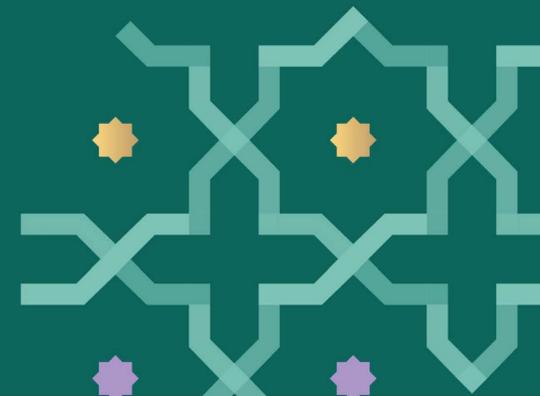


تحديات برنامج

ديوان الابتكار





مجال

الصدقة

التحدي الأول: الحلاقة والتحلل من النسك

من واجبات ومتطلبات التحلل من الإحرام نسك الحلاقة (التقصير - الحلق)، ويواجه ضيوف الرحمن تحديات في الحلاقة سواء في الأماكن العامة المرخصة، أو الحلاقين غير المرخصين، كما تشكل مخلفات الحلاقة (الشعر) تحدي بيئي وصحي بسبب استخدام أدوات غير معقمة (المقص) وتناثر الشعر في ساحات المسجد الحرام. هذا وقد استحدثت هيئة العناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي خدمات مبتكرة لتسهيل التحلل من النسك على المعتمرين والزوار كتشغيل تجريبي في موسم رمضان 1446هـ، أطلقت الهيئة مبادرة ”**التحلل من النسك**” وهي خدمة مبتكرة تهدف إلى مساعدة المعتمرين على إتمام نسكهم بسهولة ويسر بعد الانتهاء من السعي بين الصفا والمروة.

مصادر أولوية التحدي

- 01 مواقع الخدمة:** يتم تقديم الخدمة عبر 5 مواقع مخصصة تقع مقابل منطقة المروة في الساحة الشرقية.
- 02 عربات متنقلة:** تعتمد المبادرة على 12 عربة متنقلة (10 للرجال و2 للنساء) مجهزة لتقديم خدمة الحلاقة والتقصير. هذه العربات تتميز بإمكانية الحركة لتناسب تدفقات الحشود وتخفيف الازدحام في منطقة معينة وتقديم خدماتها بشكل مجاني.
- 03** التلوث البيئي والصحي بسبب الحلاقة العشوائية تنتقل الأمراض الجلدية والعدوى البكتيرية ويتراكم الشعر في الطرقات وتصبح بيئة جاذبة للحشرات والقوارض ومن خلال خدمة التحلل من النسك تتم مكافحة هذه الظواهر.
- 04** بدراسة مسحية 79% من الحجاج يؤدي نسك الحلاقة بعد رمي جمرة العقبة وقبل طواف الإفاضة، و9% منهم بعد رمي جمرة العقبة وطواف الإفاضة، و11% يؤديون بعد النحر، و1% يؤديون نسك الحلاقة بعد الخروج من مزدلفة.
- 05** 64% من الحجاج يؤديون نسك الحلاقة بواسطة الحلاقين، 22% من الحجاج بواسطة الأصدقاء، 6% منهم بواسطة الأهل، و3% منهم يقوم بالحلاقة لنفسه.

يُعد الأقبال الكبير للاستفادة من الخدمة ووصول أعداد المستفيدين لأكثر من **150 ألف** في فترة وجيزة مؤشر جيد إلى رضا المستخدمين عن الخدمة وقد أعرب البعض منهم من خلال تعليقاتهم بوسائل التواصل الاجتماعي عن ارتياحهم بتوفر الخدمة بالقرب من منطقة المروة مباشرة بعد الانتهاء من السعي مما يوفر عليهم الوقت والجهد في البحث عن مجالات الحلاقة خارج الحرم، وعلى الرغم من ذلك لوحظ أيضاً بعض التحديات تمثلت في:

04

التعرف على مواقع أداء
النُسك وأماكن منافذ
تقديم الخدمة.

03

التوعية الصحية والتعريف
بإجراءاتها.

02

تغطية أوسع قد يكون
هناك طلب على توسيع
نطاق الخدمة لتشمل
مواقع أخرى في ساحات
الحرم لتلبية احتياجات أكبر
عدد من المعتمرين.

01

أوقات الانتظار خلال أوقات
الذروة، قد يكون هناك
بعض الانتظار للاستفادة
من الخدمة نظرًا للإقبال
الكبير.

بعض تحديات الضيف

07

التأثير السلبي للطقس في الصيف.

06

تناثر الشعر أثناء الحلاقة في أوقات الذروة مما يؤثر على نظافة المكان.

05

ضييق المكان المخصص للعربات مما يسبب ازدحام في أوقات الذروة وفي المواسم.

عوامل مؤثرة بالضيف

01 تنوع الخصائص الديموغرافية "**Demographic**": (الجنسية - الجنس - مستوى التعليم - مستوى الدخل) والنفسية "**Psychographic**" لضيوف الرحمن تؤثر على تجربتهم أثناء تواجدهم لتأدية المناسك، حيث تؤدي إلى اختلاف التوقعات ومعيار الرضا، مثل: الاختلاف بين الجنسيات، وحاجات كبار السن وذوي الإعاقة، وتفضيلات الحجاج.

02 مراعاة المذاهب عند أداء نُسك الحلاقة.

03 الأدوات والوسائل المستخدمة في عملية الحلق أو التقصير.

04 الحلاقة العشوائية.

05 مجانية الخدمة.

06 عدم توفر أدوات ذات استخدام واحد وبجودة عالية للحفاظ على الصحة العامة.

صوت الضيف

22:19 13 مارس 2025

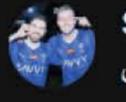
7

بكر يطفشون أصحاب محلات الحلاقه من الفضاه وكش الذبان ويقفلون محلاتهم وتقدر بعدها تتحكم ف السوق.. ولا كيف...!



turki 1

الخدمة مجاناً شكراً لشؤون المسجد الحرام



Saleh

ليت فيه موس



Random person

اهم شيء لا يكون شعرك قصير يعني محلق من قريب أو شبه أصلح لأن ما

عندهم الا مقص انا رتوني بعد ما دخلت الصف 😊

...

Eng. Ahmed Al Masry

6 أبريل الساعة 8:49 ص

إذا كانت حالتك المادية مستورة؛ فاترك الحلاقة المجانية لمن يستحقها، ولا تترحم الناس عليها.
فلن تفتقر بدفعك عشرة ريال ثمن الحلاقة بالقرب من الحرم، ولن تغتني إذا لم تدفعها أمام باب المروة بالحلاقة المجانية.



عصام الذهب

يا اخي شو مزاحمة وشو حلاقة
ليست حلاقة انها تقصير فقط
قص بعض الشعرات
طبعاً جزاهم الله خيراً



محمد شلبي

وجود ماكينة حلاقة معك ومقص للسيدات أفضل من الناحية الصحية



Sulafa Alsmami Om Raseel

والله ما قصرنا معانا كل شي متوفر وخدمات و نظافة ماباقي ليهم الا يشيلونا من الارض شيل الله
يكتب لكم الاجر ويبارك في جهودكم والله لو بايدي كل يوم امشي اعتمر

16 أعجبتني رد مشاركة



Sina Elbana · متابع

هيوقفوا حال الحلاقين



ام عمر

جزاهم الله خير. نساء. في التحلل. بينسوا اني فيه رجال. ويقعدوا يقصوا وفيه رجال

14 أعجبتني رد مشاركة

وسائط



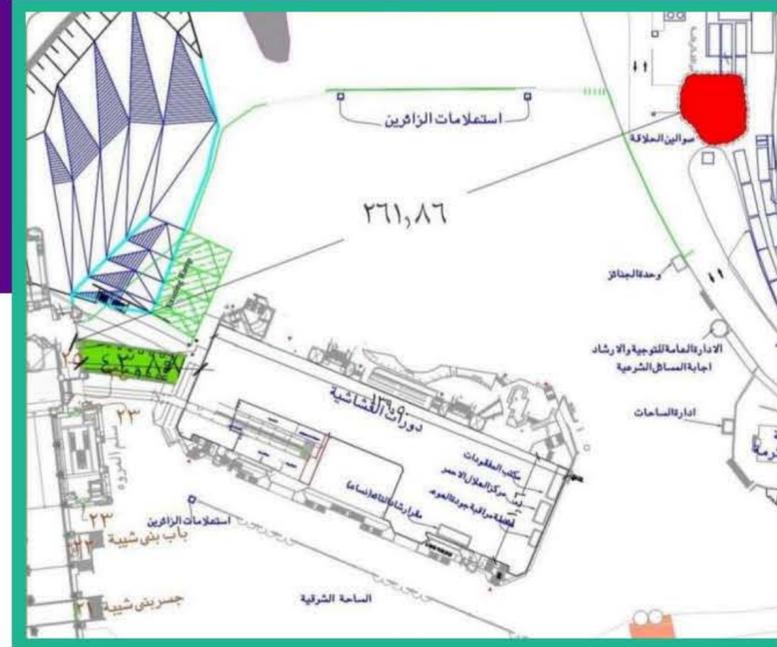
وسائط

صور من الحلاقة العشوائية وتأجير المقصات على ضيوف الرحمن دون مراعاة للتعقيم أو سلبيات
تأثير الشعر في ساحات المسجد الحرام :



وسائط

المسافة بين باب المروة وبين أقرب صالون حلقة حسب ما هو موضح (261م)



التحدي الثاني: إفطار الصائمين في ساحات المسجد الحرام

تتولى الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بتنظيم عملية الإفطار داخل المسجد من خلال جهات خيرية مرخصة من الجهة المشرفة فنيًا والأفراد عن طريق شركات إعاشة معتمدة خلال شهر رمضان لضمان الانسيابية وعدم إعاقة حركة المصلين والمعتمرين، ويتم توزيع وجبات الإفطار عادة في المسجد الحرام، وما زال التعامل مع الأعداد الهائلة من الصائمين في الحرم، خاصة في أوقات الذروة في رمضان، يمثل تحديًا لوجستيًا كبيرًا في عمليات التجهيز والتوزيع والنظافة، كذلك ضمان سلامة الغذاء وإدارة عملية التوزيع بشكل منظم خاصة في ظل التدافع التي تحدث أحيانًا، كذلك تحديات تنظيف الساحات تتطلب جهودًا كبيرة وسريعة للحفاظ على نظافة المكان وتهيئته سريعًا لأداء الصلاة، ولا نغفل هنا تحدي توعية القاصدين بأماكن التوزيع وتوقيع اتفاقيات مع الجهات المختصة في حفظ النعمة والعمل أن تكون لهم مواقع مخصصة موزعة على المسجد الحرام.

مصادر أولوية التـحـدي

01 300 ألف وجبة إفطار هو متوسط الوجبات الموزعة يومياً في المسجد الحرام، بالإضافة إلى المغلفات المخصصة للتوزيع اليدوي والتي تتجاوز 800 ألف مغلف يومياً.

02 أكثر من 10.8 مليون وجبة إفطار تم توزيعهم في ساحات المسجد الحرام.

03 أكثر من 3 آلاف عامل وألف متطوع يعملون في توزيع وتنظيم إفطار الصائمين في ساحات المسجد الحرام.

04 إجمالي عدد المغلفات المخصصة للتوزيع اليدوي بمكة المكرمة 34,432,000 مغلف.

بعض تحديات الضيف

03

صعوبة التخلص من النفايات، خاصة في حال احتفاظ الضيف بالوجبة لما بعد موعد تناولها.

02

مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة من المرضى من أصحاب الأمراض المزمنة مثل السكري والضغط وبعض الأمراض الأخرى التي تتطلب أطعمة بمواصفات خاصة.

01

تعدد رغبات وتفضيلات الأطعمة لدى بعض الجنسيات.

06

توعية القاصدين بالاهتمام بنظافة المسجد الحرام بعدة لغات.

05

مراقبة صلاحية الوجبة والتأكد من سلامتها.

04

عدم توافر أماكن مخصصة للتوزيع، بالإضافة إلى عدم توفر أماكن لحفظ الوجبات وتخزينها داخل المسجد الحرام وساحاته.

عوامل مؤثرة بالضيف

01

تنوع الخصائص الديموغرافية "**Demographic**": (الجنسية - الجنس - مستوى التعليم - مستوى الدخل) والنفسية "**Psychographic**" لضيوف الرحمن تؤثر على تجربتهم لوجبة إفطار الصائم.

02

متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة من أصحاب بعض الأمراض التي تحتاج إلى أطعمة خاصة.

03

حرص الكثيرين على تناول وجبات الإفطار في ظل مجانيته واحتوائها على العناصر الغذائية الأساسية رغم بساطتها خاصة من ذوي الدخل المحدود منهم.

04

عدم توعية ضيوف الرحمن بآلية تناول الوجبات بالمسجد الحرام والكمية الصحية التي يحتاجها جسم الإنسان من السعرات الحرارية اليومية على غلاف الوجبات بالإضافة لعدم احتواء بعض الوجبات على البطاقة الغذائية.

صوت الضيف

 SA ❤️ SA
لازم كل جمعية تتعاقد مع حفظ النعمه علشان مانشوف هالشى يتكرر

 Badr
طبيعي يكون فيه فائض وانا اشوفه يعتبر عدد قليل ولا تنسى ان المشكلة من الناس الي تطمع وتأخذ فوق حاجتها وبعدين يرمونه

 user5618029244625
وانه أنا إسراف ناس وثقافات مختلفه مو كل الناس ياكل رز ودجاج فا لافضل شي مشترك ممكن توزيع نقاط تجمع توزيع الواجبات وفيها مقياس الطلب الي بيبي رز يلقي ولي بيبي ايدام يلقيه زي درايش توزع فيها

 ghadh147
أنا مستحيل أشارك في افطار صايم عند الحرم لأني شفت كذا لان نص كرتون كثير علي شخص يكمله ويرميه ولكن للأسف مافيه ثقافه

 
صاينا بالتوسعة و لم نحصل على افطار الصائم.
افطرننا عند عودتنا للفندق وراء صلاة التراويح

 9jji.c0
جبت فطوري ومرره كنت ميته جوع صمت بنية مفاتي السحور فكملت صيام ولا نقت منه طلعت السطح وجهزت وجلست اخذوه اللي حولي ف لمحاه استحييت منهم وبقيت على تمره ومويه 😊 حتى قهوتي رجعو لي الثلج فاضيه

 ياسر
اهم شيء لاحظت المويه الموزعه مع الوجبه ليست من ماء زمزم كما كانت سابقاً

 عبدالله البكر
افطار صائم يحتاج الي حل جذري الرز وربع حبه دجاج ماعاد تصلح

وسائط



التحدي الثالث: النقل الإسعافي

يُعد النقل الإسعافي في الحرم المكي الشريف جزءاً حيوياً من خدمات الرعاية الصحية المقدمة للحجاج والمعتمرين والقاصدين، والذي يهدف إلى ضمان صحتهم وسلامتهم وتقديم الرعاية الصحية اللازمة لهم في الوقت المناسب من خلال توافر الفرق الطبية والمراكز والسيارات الإسعافية باستخدام أنظمة اتصالات متقدمة لضمان الاستجابة السريعة بالتعاون مع الجهات الصحية العاملة بالمسجد الحرام، ومن أبرز التحديات التي تواجه النقل الإسعافي بالحرم المكي: (الازدحام خاصة في المواسم وأوقات الذروة مما يعيق حركة النقل الإسعافي ويقلل من سرعة الوصول إلى الحالات الطارئة، احتياج الفرق الإسعافية إلى التنقل لمسافات طويلة داخل الحرم مما يستغرق وقتاً إضافياً في حالات الطوارئ، تعدد جنسيات الحجاج والمعتمرين والقاصدين يتطلب وجود مترجمين وكادر طبي مؤهل يتحدث بلغات متعددة لتقديم رعاية أفضل، إضافة إلى ارتفاع درجات الحرارة مما يزيد من حالات الإنهاك الحراري والإغماءات مما يتطلب استجابات سريعة ومنظمة، وأخيراً حالات الطوارئ المتعددة التي تتزايد أوقات الذروة مما يؤدي إلى ضغط كبير على الفرق الإسعافية وحالات النقل الخاصة بالمرضى).

مصادر أولوية التحدي

تتأثر أعداد الحالات الإسعافية بعوامل مختلفة مثل أعداد المعتمرين والزوار، الظروف الجوية، والحالة الصحية العامة للحجاج. بلغت أعداد الحالات الإسعافية التي باشرتها الهيئة أكثر من **29 ألف** حالة منذ بداية رمضان وحتى يوم 19 من الشهر الكريم لعام 1445هـ، هذا وقد باشرت الهيئة أكثر من 12 ألف حالة بموسم حج 1445هـ منها **636 حالة** بالحرم المكي الشريف، وفي موسم حج 1440 هـ استقبلت أربعة مراكز طوارئ في الحرم المكي الشريف **1180 حاجًا وحاجة**.

بعض تحديات الضيف

03

عدم معرفة الضيف للعلاج
والأدوية التي يتناولها.

02

عدم معرفة الضيف
بتاريخه المرضي أو الأمراض
التي يعاني منها.

01

صعوبة التواصل اللغوي
مع الكادر الطبي.

بعض تحديات الضيف

06

نقص التوعية الصحية

خاصة ما يتعلق بالإجراءات الوقائية لتجنب المشاكل الصحية والإسعافات الأولية مما يؤدي إلى تفاقم الإصابات في بعض الحالات.

05

صعوبة الوصول إلى

المصابين وسط الحشود الكبيرة وتحديد موقع المصاب والوصول إليه بسرعة.

04

صعوبة وصول سيارات

الإسعاف إلى المناطق الداخلية من الحرم مما يستدعي استخدام فرق إسعافية راجلة أو عربات جولف مجهزة طبياً وهو ما قد يستغرق وقتاً أطول.

بعض تحديات الضيف

09

إغلاق بعض مواقع مراكز
الرعاية الصحية بالمسجد
الحرام بقية العام نظرا
لاستمرار الأعمال المدنية.

08

عدم معرفة الضيف
مواقع المراكز الصحية
بالمسجد الحرام والنقاط
الإسعافية.

07

الازدحام الهائل داخل
الحرم المكي وساحاته
الخارجية مما يعوق حركة
الفرق الإسعافية والوصول
إلى المصابين في الوقت
المناسب.

عوامل مؤثرة بالضيف

01 تنوع الخصائص الديموغرافية والنفسية "Demographic - Psychographic" (الجنسية - الجنس - مستوى التعليم) لضيوف الرحمن تؤثر على تجربتهم أثناء تعرضهم لأي وعكات صحية، حيث تؤدي إلى اختلاف التوقعات ومعيار الرضا، مثل: الاختلاف بين الجنسيات، وحاجات كبار السن وذوي الإعاقة.

02 التاريخ المرضي للحجاج والمعتمرين والزوار.

03 ارتفاع نسبة كبار السن.

04 تعدد اللغات مما يعد عائقاً في التواصل بين الكادر الطبي والمرضى.

05 ارتفاع درجات الحرارة خاصة للقادمين من دول غير معتادة على درجات الحرارة العالية.

06 على الرغم من الجهود المبذولة لإدارة الحشود، إلا أن التنظيم الفعال لحركة الملايين من الأشخاص يظل تحدياً كبيراً ويؤثر على سرعة استجابة الفرق الإسعافية.

عوامل مؤثرة بالضيف

07 عدم وجود لوحات إرشادية لمواقع المراكز الصحية بالمسجد الحرام ونقاط الفرق الإسعافية لتوجيه الحالات الصحية إليها.

08 عدم وجود مظلات في الساحات الخارجية للمسجد الحرام مما يسبب ازدياد في حالات الإجهاد الحراري.

09 عدم وجود مسار خاص بعربات الجولف الإسعافية لنقل الحالات الحرجة في أوقات الذروة.

10 عدم وجود مسارات طوارئ مخصصة ممتدة إلى مراكز الرعاية الصحية والمستشفيات لنقل الحالات الحرجة.

11 عدم الاستفادة المثلى من التقنية في تقديم خدمات الرعاية الصحية بالمسجد الحرام.

صوت الضيف



DinaGawish

عامل النظافة بيسعب المريض معاهم يا الله .ربنا يجعله في ميزان حسناتهم
يارب



صمت أنثى

كنت موجوده كم اقشعر جسمي. لانهم في سباق مع الزمن رغم ظروف
الزحام. و الا انهم قدرو يسون حاجز للمسعفين



Zoz

والله انهم عظماء في واحد ساعد اختي برمضان جاها هبوط سكر ووداها
لين سيارة الهلال الاحمر وكان منجد خايف معنا عليها كأنها اخته ومالحقنا



NONi

افكر بشعور الشخص اللي مع المريض وهو يركض وراهم ويشوفونهم
ينعشونه ياربب تلللطف بحاله وتربط على قلبه 🙏🏻🥲



tasneemali289

كل سنه استبعد ارواح مكه برمضان اكثر من اللي قبلها .. الوضع مخيف جدا
وغير امن وغير مريح للعباده هالكم من البشر



abdull6170

أنا كنت في الليلة 27 ومعني طفل عمرة 8اشههور
وكانت العمرة كأنها حج وكنت أنا بموت من تعب البيئي والزحمة لو توقفت
يحطمونك

وسائط

