

وحدة ادارة الازمات و الكوارث

مقدمة:

لقد أصبحنا في عصر يندر فيه عدم حدوث أزمات أو كوارث وبالتالي لا بد للكلية من الاستعداد في مثل هذه الأزمات و الكوارث . لذلك من الضروري وضع خطط واستعدادات مسبقة للتعامل مع شتى الأزمات والكوارث المتوقع حدوثها بالكلية . وعلى هذا الأساس يجب تكوين وحدة متخصصة بإدارة الأزمات والكوارث بالكلية بحيث تكون وحدة إدارية لها كيانها ومسئولياتها في الكيان الإداري و تضم فريق متميز لإدارة الأزمات و الكوارث.

الرؤية:

إنشاء نظام داخلي فعال لتوفير الأمن والسلامة في مباني الكلية.

رسالة الوحدة:

إنشاء نظام داخلي فعال لإدارة الأزمات والكوارث بتوفير الأمن والسلامة في منشآت الكلية سعياً إلى استقرار مجتمع الكلية الداخلي .

الأهداف:

1. توفير الأمن والسلامة للبشرية
2. تأمين مباني الكلية ضد الحرائق والأزمات والكوارث.
3. تحقيق معايير الأمن والسلامة
4. نشر الوعي بين العاملين والطلاب وتدريبهم على السلوك الأمثل

مجلس إدارة الوحدة :

- السيد الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة .
- السيد الدكتور / منسق الوحدة.
- السيد الأستاذ الدكتور / رئيس مجلس القسم (رؤساء الأقسام العلمية) .
- السيد الأستاذ / أمين الكلية – عضواً
- السيد / قائد حرس الكلية – عضواً
- السيد الأستاذ الدكتور/ مسئول العيادة الطبية بالكلية – عضواً
- رؤساء بعض الإدارات.
- احد الطلاب الكلية – عضواً.

احتياجات وحدة إدارة الأزمات والكوارث بالكلية:

- 1- إعداد غرفة عمليات لإدارة الأزمات والكوارث مزودة بأجهزة اتصال حديثة (تليفون - فاكس - لاسلكي - كمبيوتر - طابعة).
- 2- إعداد رسم توضيحي بمرافق ومنشآت الكلية يوضح المباني والمرافق والملاعب محددًا عليها شبكة الإطفاء والكهرباء والصرف الصحي والمياه والغاز الطبيعي والتليفونات) .
- 3- سجل الأزمات توثق به الكلية كل المواقف التي تعتبرها أزمات أو كوارث من شأنها تهديد كيان الكلية ويكون بمثابة ذاكرة للكلية .
- 4- فريق توعية لإدارة الأزمات بالإضافة إلى الهيكل التنظيمي لوحدة إدارة الأزمات و الكوارث لا بد من تكوين فرق مصغرة لإدارة الأزمات و الكوارث بالأماكن الأكثر تعرضاً لحدوثها حيث أن معالجة الموقف الذي يقوم علي

أساس أن الأشخاص الأقربون للأزمة أو الكارثة هم الأقدر علي حلها أو توفير الحل المناسب لها و ذلك لكل الأماكن الأكثر تعرضاً للأزمة أو الكارثة مثل معمل الكيمياء ، معمل الطرق ، وحدة تكنولوجيا الورش ، لوحات توزيع الكهرباء. و يقوم القسم العلمي أو الوحدة بتشكيل فريق محدد للاستعانة به مع فريق إدارة الأزمة او الكارثة.

5- استخدام الوسائل العلمية للتعامل مع الأزمات استخدام وسائل علمية في التعامل مع الأزمات مثل المحاكاة والسيناريو. فالسيناريو هو مجموعة من الافتراضات المتعلقة بالموقف في مجال محدد يقوم فيه النظام بتحليله ودراسته مما يساعد على وضع تصورات للأزمة وإيجاد بدائل عديدة للحلول الموضوعية . والمحاكاة تقليد لظاهرة ما بهدف التفسير والتنبؤ بسلوكها أو هي أسلوب كمي يهدف إلى وصف النظام الحقيقي من خلال تطوير النموذج الذي يوضح كيف تتداخل العوامل المؤثرة في المشكلة وما هو تأثير تلك العوامل مع التركيز على الكيفية التي يمكن بها أن يقلد هذا النموذج حركة النظام الحقيقي .

6- التنبؤ الوقائي يجب تبنى التنبؤ الوقائي كمتطلب أساسي في عملية إدارة الأزمات من خلال إدارة سباقه وهي الإدارة المعتمدة على الفكر التنبؤي الإنذاري لتفادي حدوث أزمة مبكراً عن طريق صياغة منظومة وقائية مقبولة تعتمد على المبادأة والابتكار وتدريب العاملين عليها.

البات تنفيذ عملية إدارة الأزمات تتطلب عدة عوامل منها :

1. إيجاد وتطوير نظام إداري مختص يمكّن الكلية من التعرف على المشكلات وتحليلها ووضع الحلول لها بالتنسيق مع الكفاءات المختصة .
2. العمل على جعل التخطيط للأزمات جزءاً هاماً من التخطيط الاستراتيجي .
3. ضرورة عقد البرامج التدريبية وورش العمل للموظفين في مجال إدارة الأزمات .
4. ضرورة التقييم والمراجعة الدورية لخطط إدارة الأزمات واختبارها تحت ظروف مشابهة لحالات الأزمات وبالتالي يتعلم الأفراد العمل تحت الضغوط .
5. التأكيد على أهمية وجود نظام فعال للإنذار المبكر .
- 7- الهيكل التنظيمي لوحدة إدارة الأزمات والكوارث.

دور ومهام وحدة إدارة الأزمات و الكوارث

يمكن تقسيم دور ومهام وحدة إدارة الأزمات و الكوارث بالكلية طبقاً للمنظومة القومية لإدارة الأزمات إلى ثلاث مراحل، وذلك وفقاً لمراحل إدارة الكوارث، على النحو التالي:

أولاً المرحلة الأولى:

- ما قبل الأزمة/ الحدث الطارئ/الكارثة ويتم فيها:
1. التخطيط (التنبؤ / التوقع) للأزمات والكوارث المحتمل حدوثها في المدى القريب/ المتوسط/ البعيد.
 2. إعداد الخطط ورسم السيناريوهات لدرء الأزمات ومواجهة الكوارث.
 3. إتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع/ تسكين الأزمات أو الكارثة
 4. الاستعداد للتعامل مع الأحداث مثل تدريب الأفراد وصيانة المعدات.
 5. نشر الوعي الثقافي بإدارة الكوارث والأزمات، وعقد ورش عمل تدريبية للارتقاء بمستوى كفاءة العاملين بالكلية في هذا المجال.
 6. تطوير آليات الرصد والإنذار المبكر في مجال إدارة الأزمات والكوارث كلما كان ذلك ممكناً.
 7. تجهيز غرفة عمليات لإدارة الأزمات والكوارث مزودة بأجهزة الإتصال المناسبة.

ثانياً: مرحلة المواجهة والاستجابة والاحتواء:

1. تنفيذ الخطط والسيناريوهات التي سبق إعدادها والتدريب عليها
2. تنفيذ أعمال المواجهة والإغاثة بأنواعها وفقاً لنوعية الأزمة أو الكارثة.
3. القيام بأعمال خدمات الطوارئ العاجلة.
4. تنفيذ عمليات الإخلاء عند الضرورة.
5. متابعة الحدث والوقوف على تطورات الموقف بشكل مستمر، وتقييمه، وتحديد الإجراءات المطلوبة للتعامل معه من خلال غرفة العمليات.

ثالثاً: مرحلة التوازن:

1. حصر الخسائر في الأفراد والمنشآت.
2. التأهيل وإعادة البناء (مرحلة إستئناف النشاط) والحماية من أخطار المستقبل المحتملة.
3. تقييم الإجراءات التي تم اتخاذها للتعامل مع الكارثة خلال مرحلة المواجهة والاستجابة والاحتواء والخروج بالدروس المستفادة.
4. توثيق الحدث وتقديم التوصيات والمقترحات اللازمة، وتوجيهها إلى الجهات المعنية للاستفادة منها من أجل تلافي السلبية مستقبلاً (إن وجدت)، وتطوير وتحديث الخطط وفقاً للمستجدات من أجل إدارة أفضل.

خطة إدارة الأزمات والكوارث:

الهدف من الخطة:

- 1- الارتقاء بمهارات وقدرات العاملين وأعضاء هيئة التدريس في مواجهة الأزمات والكوارث التي قد تحدث بالكلية.
- 2- الاهتمام باستكمال وتطوير الأجهزة والمعدات التي تستخدم في مواجهة الأزمات والكوارث بأنواعها المختلفة

اعتبارات الخطة:

- 1- التوجهات القومية .
- 2- توجيهات ومطالب متخذي القرار على مستوى الكلية / الجامعة / المحافظة.
- 3- أنشطة الكلية المختلفة وطبيعة عملها وما يترتب على ذلك من احتمالات .
- 4- استثمار الكوادر البشرية والأجهزة والمعدات .
- 5- الاستفادة بالخبرات المكتسبة في كلية الصيدلة .
- 6- التنسيق مع وحدات إدارة الأزمات بالكلية الأخرى والجامعة.

المحاور الرئيسية للخطة:

- 1- الاستخدام الأمثل للأجهزة والمعدات .
- 2- نقل وتبادل الخبرات والتجارب الناجحة في مجال مواجهة الأزمات والكوارث سواء كانت طبيعية أو نتيجة لظروف طارئة.
- 3- الاهتمام بالأنظمة التي تعمل بها الوحدات الخدمية في الأقسام المختلفة.
- 4- زيادة كفاءة وحدة مواجهة الأزمات والكوارث والارتقاء بالكوادر العاملة فيها .
- 5- التدريب المستمر على عمل السيناريوهات المختلفة لمواجهة الأزمات.

سيناريو إدارة الأزمة

نماذج لحالات عملية عن أزمات جامعة :

1. إعتصام الطلاب.
2. إقتحام الطلاب لمبنى الكلية.
3. مظاهرة طلابية داخل الحرم الجامعي.
4. إلغاء درجات الرأفة.
5. حريق داخل أحد المعامل أو المكاتب.
6. الإشاعات المدمرة.
7. تعطل احد المصاعد وبداخله طلاب أو أعضاء هيئة تدريس أو عاملين.
8. إنهيار جزء من مباني الكلية.
9. كيفية التعامل مع المواد الكيميائية الخطره وكذلك المواد البيولوجية.
10. حالات تسمم غذائي بالكلية.
11. هبوط في المسطحات الأرضية الشاسعة بالكلية.
12. وجود أسلاك كهرباء دون غطاء في أماكن تجمع الطلاب والعاملين وأعضاء هيئة التدريس.
13. تسرب أسئلة الامتحانات.
14. سرقة مقارنات الكنترول.

مراحل تنظيم وإدارة الأزمة او الكارثة:

- 1- التبليغ الفوري لوحدة إدارة الأزمة بالجامعة عن الحدث (حريق - انهيار - تلوث كيميائي. الخ) .
- 2- رفع درجة الاستعداد للجهات المختصة مثل: شرطة النجدة 122 والإسعاف 123 والدفاع المدني 180.
- 3- استدعاء فريق إدارة الأزمة المختص طبقا لنوعية الحدث .
- 4- تأمين منطقة الحدث بالتنسيق مع إدارة المرور - وحدات حفظ الأمن ومكافحة الإرهاب - الدفاع المدني والحريق - الإدارات الهندسية الخ .
- 5- تجميع وتحليل وتداول المعلومات الأولية مع المختصين .
- 6- إبلاغ الإعلام في حالة ضرورة تواجده تجنباً لانتشار الشائعات (الإذاعة المحلية - التلفزيون) .
- 7- عدم التهويل أو التهويل بالحدث .
- 8- انتقال بعض أفراد طاقم إدارة الأزمة إلي منطقة الحدث للمتابعة واتخاذ بعض القرارات بالتنسيق مع وحدة إدارة الأزمات .
- 9- انتقال وحدات (الإسعاف - فرق الإنقاذ - عربات ومركبات النقل الميكانيكي - الأمن الصناعي - الكهرباء - المياه - الصرف الصحي - وحدة تأمين شبكة الغاز الطبيعي ...) للتدخل في معالجة الحدث كل فيما يخصه .
- 10- إزالة آثار الحدث وإعادة الأوضاع إلى ما كانت عليه .
- 11- الخروج بالدروس المستفادة وتعديل السيناريوهات السابق وضعها .

وسائل التدخل السريع للإنقاذ:

- أفراد وحدة إدارة الأزمات من العاملين بالكلية المدربين على مكافحة الحريق والتدخل السريع.
- الدفاع المدني والحريق.
- الشرطة.

- الإسعاف.
- الوحدة المحلية.
- جهاز التطهير ورفع المخلفات.

الأجهزة المعاونة:

- الإدارة الهندسية بالجامعة
- الصرف الصحي
- الغاز الطبيعي
- الكهرباء المياه
- التليفونات
- الطرق
- المرور

خطة إدارة الأزمات والإخلاء في حالات الطوارئ:

إن مواجهة الأزمات والحالات الطارئة سواء بالاستعداد لها أو توقعها أو التعامل معها إذا ما حدثت يضع على كاهل وحدة إدارة الأزمات العبء الأكبر في هذا المجال لضمان توفير الحماية الشاملة للأفراد والمنشآت ، لذلك كان لزاماً عليها إعداد خطة شاملة لمواجهة الكوارث والحالات الطارئة التي قد تتعرض لها منشآت الكلية ، تتضمن كيفية إخلاء تلك المباني من شاغليها في الحالات الطارئة واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتأمين سلامتهم وكفالة الطمأنينة والاستقرار والأمن لهم ، وسوف نستعرض في هذا الدليل مجموعة من التعليمات والإرشادات الواجب تنفيذها لضمان نجاح عمليات الإخلاء في حالات الطوارئ .

أولاً: أهداف الخطة تستهدف خطة مواجهة الأزمات والحالات الطارئة بمباني الكلية ما يلي :-

- 1- إخلاء المباني فور سماع جرس إنذار الحريق وذلك بتوجيههم إلى نقاط التجمع المحددة سلفاً بكل مبنى
- 2- تشكيل وتدريب فريق إدارة الأزمات والحالات الطارئة بكل مبنى وتحديد الواجبات والمهام المنوطة بكل منها لتكون بمثابة إطار عام لتنفيذ خطط الإخلاء ومكافحة الحرائق وعمليات الإنقاذ ودليلاً مرشداً في سبيل حماية الأفراد بالتنسيق والتعاون مع إدارة الدفاع المدني والحريق .
- 4- السيطرة على الخطر ومنع انتشار الحرائق والعمل على تقليل الخسائر الناجمة عنها بالقدر الكافي من خلال استخدام الوسائل الفعالة لمكافحة الحرائق .

ثانياً: عناصر خطة الإخلاء

متطلبات نجاح خطة مواجهة الأزمات والحالات الطارئة تعتمد بشكل أساسي على فريق إدارة الأزمة ومدى تدريبه على كيفية اكتشاف إشارات الإنذار بالأزمة واتخاذ الإجراءات الوقائية والمواجهة الفعلية واحتواء الضرر وتعتمد أيضاً على الوسائل والمعدات المتوفرة ودليل التعليمات التي تنظم أسلوب تنفيذ الخطة ويمكن تصنيفها إلى :-

واجبات فريق إدارة الأزمات:- يتم تشكيل فريق إدارة الأزمة من شاغلي كل مبنى في الكلية وتكليف أعضائه بالواجبات التالية :-

- 1- إرشاد شاغلي الكلية أو المبنى إلى طريق مسالك الهروب ومخارج الطوارئ ونقاط التجمع
- 2- نقل الوثائق والأشياء ذات القيمة .
- 3- تقديم الإسعافات الأولية ورفع الروح المعنوية لشاغلي المبنى أو الكلية وبخاصة الطلاب .
- 4- مكافحة الحرائق ومساعدة فرق الإطفاء والإنقاذ والصحة .

واجبات أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين في حالات الطوارئ:-

- 1- التحلي بالهدوء وعدم الارتباك .
- 2 - إيقاف العمل فوراً .
- 3- قطع التيار الكهربائي عن المكان .
- 4- عدم استخدام المصاعد الكهربائية .
- 5- التوجه إلى نقاط التجمع من خلال (مسالك الهروب ومخارج الطوارئ) .
- 6- التنبيه على الطلاب بعدم الركض أو تجاوز زملائهم حتى لا تقع إصابات بينهم .
- 7- لا تجازف ولا تخاطر بحياتك ولا ترجع إلى المبنى مهما كانت الأسباب إلا بعد أن يؤذن لك بذلك من المسؤولين .

كيفية التصرف في حالة الحريق:-

- 1- كسر زجاج إنذار الحريق لتشغيله .
- 2- إبلاغ غرفة المطافئ فوراً على الرقم 180 .
- 3- مكافحة الحريق إذا أمكن باستخدام أقرب مطفأة مناسبة لنوع الحريق كما يأتي :-
 - اسحب مسمار الأمان بالمطفأة .
 - وجه فوهة المطفأة إلى مكان الحريق .
 - اضغط على المقبض لتشغيل المطفأة .
- تأكد أن المكان الذي تقف فيه لا يشكل خطورة عليك وأنه باستطاعتك الهروب إذا انتشر الحريق.

واجبات فرق مكافحة الحرائق:-

- 1- تحديد مكان الحرائق من خلال ملاحظة اللوحة التوضيحية لنظام إنذار الحريق .
- 2- القيام بمكافحة الحريق بوسائل الإطفاء المتوفرة بالمبنى أو الكلية (مطفآت الماء ذات اللون الأحمر - مطفآت ثاني أكسيد الكربون ذات اللون الأسود) .
- 3- التأكد من غلق النوافذ والأبواب وذلك لمنع انتشار الحريق بباقي مكونات المبنى .
- 4- التعاون مع الفرق المتخصصة التابعة لإدارة الدفاع المدني والحريق بإرشادهم إلى موقع الحريق ونوعه وأجهزة ووسائل الإطفاء المتوفرة .

واجبات رؤساء الأقسام:-

- 1- التأكد من إغلاق الأبواب والنوافذ فيما عدا المخارج المخصصة لعمليات الإخلاء .
- 2- التأكد من فصل التيار الكهربائي .
- 3- الإشراف على عمليات الإخلاء .

- التأكد من عمليات الاتصال بالجهات المختصة (الدفاع المدني - وزارة الصحة) .
- التأكد من وصول الفرق المتخصصة لإدارة الدفاع المدني والحريق .
- التوجه إلى نقطة التجمع للتأكد من وجود جميع العاملين وعدم تخلف أي منهم داخل المبنى .

واجبات الحراس الجامعي:-

- تأمين المبنى وحفظ النظام .
- منع دخول أي أفراد غير المختصين داخل المبنى .
- منع خروج أحد من البوابة الرئيسية إلى أن تنتهي عمليات الإخلاء والسيطرة على الأزمة وانتهاء الحالة الطارئة .

- انتظار الفرق المتخصصة من رجال الدفاع المدني وإرشادهم لموقع الحريق .

ثالثاً : الوسائل والمعدات المطلوب توافرها بالكلية

- إن توفير الوسائل والمعدات اللازمة لمواجهة الكوارث والأزمات (نقطة التجمع - لوحات إرشادية - أجهزة إطفاء وإنذار - إسعافات أولية) تلعب دور كبير بصورة مباشرة في الحد من الخسائر الناجمة عن الأزمة لذلك كان من الضروري التأكد من توافر البنود التالية :-
- يجب تحديد نقاط التجمع الخاصة بكل مبنى .
- التأكد من توافر أجهزة مكافحة الأولية لجميع أنواع الحرائق وأن تكون صالحة للاستخدام الفوري .
- التأكد من توافر الأدوية والمهمات والأدوات الطبية اللازمة لعمليات الإسعافات الأولية .
- التأكد من توافر مخارج وأبواب الطوارئ الكافية وكافة اللوحات الإرشادية التي تسهل عمليات الإخلاء وتدل شاغلي المبنى على مسالك الهروب ومخارج الطوارئ ونقاط التجمع .

رابعاً : التجارب والاختبارات

- إعداد سيناريو للأزمة والبدء في تنفيذه باستخدام نقاط الإنذار المبكر ومراقبة ردة الفعل للفرق المشكلة لإدارة الأزمة وسلوك وتصرفات شاغلي المبنى أو الكلية وذلك من خلال التنسيق المباشر بين الجهات المختصة بالجامعة والجهات المعنية بالمحافظة مثل الدفاع المدني والحريق ووزارة الصحة .. الخ .

خامساً : تقسيم النتائج

- تحليل وتقييم مستوى أداء فريق إدارة الأزمة والأخطاء التي وقعت للوقوف على أوجه القصور بها والاستفادة مما قد يظهر من مشكلات لوضع الحلول العاجلة لها لتلافيها مستقبلاً .

- الخلاصة :-** عند نشوب حريق داخل موقع العمل يجب أن يكون هناك تصرف سريع وفعال وآمن للخروج من المبنى ويجب أن يكون في كل مبنى فريق معد للطوارئ يتراسه أحد الموظفين ومن مهام هذا الفريق تحديد موقع الخطر وتوجيه بقية الموظفين الى الخروج من المبنى بسرعة ومن أقرب المخارج، والتأكد من خروج الجميع قبل مغادرتها المبنى، ومن ثم التجمع في منطقة التجمع المتفق عليها مسبقاً والتأكد من وجود الجميع، ولايسمح بعدها لأحد بالرجوع الى موقع الخطر الا بعد الأذن من الشخص المسؤول. وذلك بعد التأكد من عدم وجود مخاطر.

- في حالة الطوارئ على كل شخص في المبنى أن يكون سريعاً في إستجابته ويؤمن منطقة قبل الخروج منها مثل إطفاء الأجهزة وإغلاق إسطوانات الغاز .
- من الضروري وجود خطة واضحة وسهلة للأخلاء أثناء حوادث الحريق ولايكتفى بوجودها بل يجب أن يدرّب

عليها جميع العاملين.

- كما يجب إن تحتوي الخطه على رسم للموقع يبين فيه مواقع الأبواب والشبابيك والممرات والسلالم. مع ملاحظة أن المصاعد الكهربائيه قد تأخذك الى موقع النار بدلاً من الهروب منها بالاضافة الى إمكانية تأثرها بالحريق فتكون حبيساً فيها.

- يجب الا توضع هذه المصاعد ضمن الخطه مطلقاً ولا بد من دراسة الحاجة الى وجود سلم خارجي للإخلاء اذا كان المبنى متعدد الأدوار ، والتأكد من أن المسار الذي يتخذ للإخلاء سليم وآمن وخال مما يعيق سرعة الحركة. وان تكون الشبابيك سهلة الفتح.

- يجب ان تشمل الخطه طريقتين (على الأقل) للإخلاء من كل مكتب خاصة المواقع التي يكثر فيها عدد العمال. مع تحديد موقع للتجمع للتأكد من وجود الجميع بدون إصابات ولا بد أن يوضح في الخطه أرقام هواتف أقسام الأطفال والعياده والأمن يجب أن تكون معلومه لدى الجميع، ومكتوبه في موقع بارز كي لا تنسى لاستخدامها عند الحاجه.

- اذا كان الشخص في وضعيه تمنعه من مغادرة المبنى نظراً لمحاصرة النار فعليه أن يلجأ الى مكتب له نافذه الى الخارج ويغلق الباب جيداً ويحاول وضع قطعة قماش حول الباب كي لا ينفذ الدخان اليه ويقف بجانب النافذه ويطلب المساعدة.