

خط و مشی مدیریت بحران، حوادث و بلایا

حادثه (Disaster / Hazard): رویدادی ناگهانی که منجر به خسارت جانی، مالی یا اختلال در خدمات حیاتی می‌شود (مثل زلزله، سیل، اپیدمی).

• بحران (Crisis): وضعیتی غیرعادی که تعادل طبیعی سیستم سلامت و خدمات جامعه را برهم می‌زند و برای کنترل آن به منابعی بیشتر از ظرفیت معمول نیاز است.

• از دید نظام سلامت، بحران یعنی وضعیتی که عملکرد عادی بیمارستان متوقف شده و نیاز به مدیریت ویژه و سریع دارد.

چرخه مدیریت بحران (Disaster Management Cycle)

- پیشگیری و کاهش خطر (Mitigation): اقداماتی برای کم کردن آسیب‌ها (تقویت سازه‌ها، سیستم ایمنی حریق، آموزش).
- آمادگی (Preparedness): ایجاد برنامه واکنش اضطراری، مانور، آموزش پرسنل، ذخیره تجهیزات.
- پاسخ (Response): فعالیت فوری بعد از حادثه: فعال‌سازی فرماندهی، تریاژ، درمان مصدومان، مدیریت رسانه‌ای.
- بازتوانی و بازسازی (Recovery): بازگرداندن خدمات به حالت عادی، تحلیل درس‌آموخته‌ها، بهبود سیستم.

چارت بحران (Hospital Incident Command System – HICS)

سیستم فرماندهی حادثه، چارچوبی سازمان‌یافته برای مدیریت بحران در بیمارستان است.

ساختار کلی HICS

*فرمانده حادثه (Incident Commander): مسئول اصلی مدیریت بحران (جلیقه سفید برتن دارد).

*واحد عملیات (Operations Section): مدیریت خدمات درمانی، پرستاری، پشتیبانی بالینی (جلیقه قرمز).

*واحد برنامه‌ریزی (Planning Section): جمع‌آوری داده‌ها، پیش‌بینی نیازها (جلیقه آبی).

*واحد اداری-پشتیبانی (Logistics Section): تأمین منابع (تجهیزات، دارو، آب، برق، نیروی انسانی) (جلیقه زرد).

*واحد مالی (Finance/Administration): مدیریت هزینه‌ها، مستندسازی (جلیقه سبز).

📌 این چارت باعث می‌شود اختیارات و وظایف هر بخش مشخص باشد و از هرج و مرج جلوگیری شود.

شرح وظایف اعضاء چارت بحران

- **فرمانده حادثه:** فعالسازی جایگاه های سامانه فرماندهی- هدایت و هماهنگی مؤثر تمامی بخشها- بررسی شرایط حادثه وضعیت پاسخ به حادثه وضعیت بیمارستان و اخذ نظر مدیران عملیات و برنامه ریزی و نیز هماهنگی و امنیت- صدور مجوزهای لازم به زیرمجموعه مانند مجوز به ارشد روابط عمومی جهت انتشار اخبار- تسهیل در بهره گیری از ظرفیتهای سازمان های همکار و پشتیبان و پیگیری تأمین منابع نیازمند هماهنگی های برون سازمانی- شرکت در جلسات جمع بندی حادثه در داخل بیمارستان، دانشگاه و سایر دستگاههای
- **شرح وظایف ارشد ایمنی**
ارزیابی مستمر خطرات و تلاش برای کنترل و کاهش خطرات صحنه حادثه- کنترل وضعیت بهداشتی آب- پیگیری استقرار علایم ورود ممنوع- بازرسی سامانه دفع پساب (فاضلاب) محل حادثه- نظارت بر نحوه توزیع صحیح و بهداشتی آب و غذا- نظارت بر استفاده کارکنان از تجهیزات حفاظت فردی و محیطی- پیگیری اقدامات لازم در جهت کنترل عفونت و تأمین تجهیزات مرتبط- بازرسی از محل تصفیه و فاضلاب مصدومین حوادث خاص (CBRN)- نظارت بر برنامه های اپیدمیولوژیک اجرا شده توسط بخش عملیات جهت مقابله با بیماریهای عفونی و واگیر
- **شرح وظایف ارشد روابط عمومی**
به عهده گرفتن نقش سخنگوی حادثه- دریافت اطلاعات مورد نیاز از نحوه پاسخ به حادثه و موانع و مشکلات احتمالی- تماس و برقراری ارتباط با رسانه های محلی جهت انتشار بموقع اخبار و اطلاعات- انجام هماهنگیهای لازم با روابط عمومی دانشگاه، فرمانده حادثه و ارشد امنیت بیمارستان- اطلاع رسانی های عمومی از طریق وبگاه دانشگاه، سامانه پیامکی و رسانه های مجاز- تهیه گزارش اولیه از حادثه برای رسانه ها پس از تأیید فرمانده حادثه
- **شرح وظایف متخصص فنی و پزشکی**
مشاور تخصصی در هر یک از حوزه هایی که بیمارستان نیاز داشته باشد فرد متفاوتی است؛ برای مثال بیمارستان میتواند برای سامانه فرماندهی حادثه خود یک مشاور در زمینه آشنشانی، یک مشاور حقوقی، یک مشاور بیماریهای عفونی و مانند آن داشته باشد. ارائه خدمات مشاوره ای تخصصی در حوزه مربوطه به تیم سامانه فرماندهی حادثه- ارائه مشاوره به کادر عملیاتی (درمانگران و...)- تعامل با ارشد ایمنی به منظور ارائه هشدارهای لازم جهت حفظ ایمنی کارکنان و بیماران
- **شرح وظایف ارشد هماهنگی**
برقراری تماس با سازمانهای مسئول و همکار و پشتیبان- اطمینان از دسترس بودن تجهیزات حفاظت فردی و استفاده صحیح از آنها توسط کارکنان- برقراری ارتباط برای مبادله اطلاعات با دیگر مراکز درگیر در پاسخ به حادثه- پاسخگویی به درخواستهای ارسال اطلاعات از سوی دستگاههای ذیصلاح ومقامات مافوق با هماهنگی فرمانده حادثه- گزارش جزئیات اقدامات و تعاملات انجام شده و آمارهای مبادله شده با سایر مراکز به فرمانده
- **شرح وظایف رئیس بخش عملیات**

عهده داری مسئولیت شاخه های ۱-خدمات پزشکی ۲- خدمات پاراکلینیک ۳- مواد خطرناک ۴- تخلیه

ارزیابی سریع و پیرامون ابعاد حادثه، میزان خسارات و تلفات وارده، منابع در دسترس و مورد نیاز با کمک سایر بخش های سامانه فرماندهی- نظارت و حمایت از عملیات، حسب نوع حادثه -اشراف و نظارت و رسیدگی به وضعیت بیماران/ مصدومین و از لحاظ روند مداوای ایشان، قابلیت دسترسی به تخت بستری، انتقال بیمار، پیگیری وضعیت بیماران، مرگ و میر احتمالی، دارو و تجهیزات پزشکی مورد نیاز و جابه جایی کارکنان و منابع به مناطق عملیاتی مورد نیاز- حمایت از خانواده بیماران در حد مقدمات-مدیریت نیروی انسانی

خط و مشی مدیریت بحران، حوادث و بلایا

عملیاتی (اعم از نظارت بر چینش شیفت ها، مدیریت استرس کارکنان با کمک تیم سلامت روان-مدیریت اعزام تیم های اضطراری پزشکی و تخصصی و مواد خطرناک و سلامت روان به صحنه حادثه حسب نوع مأموریت - پیگیری و نظارت بر فعالسازی مناطق عملیاتی مورد نیاز برای مدیریت حادثه از قبیل (مناطق قرمز، زرد و سبز مصدومین؛ حادثه، منطقه تریاژ، پد بالگرد، آلودگیزدایی، اردوگاه، نقاهتگاه و...) - پیگیری استقرار و فعالسازی ایستگاههای آلودگی زدایی - درخواست و پیگیری تأمین انواع منابع مورد نیاز-درخواست و پیگیری تأمین دارو و تجهیزات پزشکی و بهداشتی مورد نیاز برای عملیات پاسخ به حادثه از بخش اداری-پشتیبانی- تبادل اطلاعات با دیگر بیمارستانها و سازمان های امدادی

- شرح وظایف ارشد واحد امنیت و انتظامات

حضور در محل حادثه در قالب تیم ارزیابی سریع حادثه (در صورت لزوم) - شناسایی و احصاء آسیبها، تهدیدات و نقاط ضعف درخصوص موضوعات حفاظتی - ارجاع آسیبها، تهدیدات و نقاط ضعف به مبادی ذیربط (فرمانده حادثه، بخش های امنیت و عملیات) جهت پیگیری بموقع- تصمیم گیری در مورد محدودیت رفت و آمد و دسترسی به ساختمانها و محوطه بیمارستان ۱- قفل کردن درها باید به صورت دستی یا برقی انجام شود. درهای قفل شده باید به دقت کنترل شود تا از این مسأله تخطی صورت نگیرد ۲-علامت های داخل و خارج بیمارستان که نشان میدهد درها باز نشوند یا ورودی جدید در کجا قرار دارد، باید هرچه زودتر نصب شود-مدیریت پارکینگ ها و اصلاح شیوه های رفت و آمد -صدور تأییدیه های امنیتی حسب ضرورت عملیات پاسخ و نظر فرمانده حادثه (از جمله صدور تأییدیه های امنیتی برای خبرنگاران، عکاسان و...) - حفاظت ویژه قسمت های مشخصی از بیمارستان مانند مرکز فرماندهی بیمارستان ، ساختمان محل حادثه، بخش اورژانس، داروخانه، پست برق، سانترال و محل انبارش گازهای طبی، مخازن آب اضطراری و... - ثبت و حفاظت از لوازم شخصی بیماران و کارکنان در شرایط ازدحام

- شرح وظایف رئیس بخش برنامه ریزی

تهیه آمار از تعداد و وضعیت منابع در دسترس از جمله تخت، نیروی انسانی و سرشماری مصدومین و گزارش وضعیت آنها به فرمانده حادثه - طراحی مستمر «برنامه عملیاتی حادثه» بر اساس نتایج ارزیابی سریع و نیز در شرایط استمرار حادثه (توسط واحد ارزیابی؛ شرایط و منابع) -توجه به روانی سیر عملیات درمانی مصدومین و گزارش فوری گلوگاه ها و نقاط ایجاد صف و ازدحام غیرعادی و یا تأخیر و کندی غیرمعمول - ارزیابی نحوه تعامل درون و برون بخشی واحدهای درگیر در عملیات پاسخ و میزان هماهنگی با دستگاههای همکار و پشتیبان -ارتباط با بخشهای عملیات و اداری-پشتیبانی از نظر نیاز به منابع و فعالیتهای پیشبینی شده و زمان سنجی کارکنان؛ ارتباط با بخش مالی از نظر پرداخت مطالبات و خسارات - دریافت مستمر اطلاعات پیرامون حادثه از مدیران واحدهای زیرمجموعه و ارائه مستمر اطلاعات به فرمانده حادثه پیرامون وضعیت عملیاتی شامل توانمندیها (نقاط قوت) و محدودیتها (نقاط قابل بهبود)

- شرح وظایف مدیر شاخه ارزیابی شرایط و منابع

مدیر این شاخه، موظف به تهیه گزارش و تأمین اطلاعات درخصوص حوادث داخلی و خارجی است که این مسئولیت شامل پیگیری بیماران، پیگیری تختهها، تعیین محل بیماران و گزارش این اطلاعات به کارکنان مرکز فرماندهی بیمارستان میباشد.

- شرح وظایف مدیر بازگشت به حالت عادی

مدیر بازگشت به حالت عادی به معنای هماهنگی و نظارت بر بازسازی سیستم‌ها و خدمات بهداشتی پس از وقوع بحران‌ها و حوادث است. این فرد مسئول ارزیابی و اطمینان از این است که بیمارستان یا مراکز درمانی به وضعیت عادی و پیش از بحران خود بازگردند و فرآیندهای ضروری مانند ارائه خدمات به بیماران، تأمین منابع، و بهبود شرایط محیطی و فنی به حالت عادی بازگردد.

- شرح وظایف رئیس بخش اداری - پشتیبانی

فعالسازی مرکز فرماندهی بیمارستان - هماهنگی با مدیر مالی جهت نیازهای خرید و هزینه‌های مورد نیاز - نظارت بر امور تأمین و توزیع، نگهداری و تعمیرات - مأموریت ذاتی پشتیبانی در وضعیت بحران در هفت حوزه مدیریتی به شرح ذیل

● مدیریت منابع انسانی

● مدیریت فاوا (امنیت شبکه، ارتباطات رادیویی و زیرساخت، سامانه‌های نرم افزاری، شبکه‌های رایانه‌ای و تعمیرات)

● مدیریت فنی و مهندسی (سازه و معماری، تأسیسات مکانیکی، برق، آسانسورها و ابنیه)

● مدیریت تدارکات/آمد (ترابری، ذخیره سازی و توزیع اقلام مصرفی و سرمایه‌ای)

● مدیریت خدمات عمومی و امور متوفیان؛

● حمایت از کارکنان و خانواده‌های ایشان

اطمینان از تأمین منابع ضروری برای مناطق درمانی (مصدومین قرمز و زرد و سبز و بیماران بستری و سرپایی) - شرکت در جلسات مشترک با تیم فرمانده حادثه - گزارش وضعیت پشتیبانی به طور منظم به فرمانده حادثه - خرید اقلام و نیازمندی‌های لجستیکی در سقف و نوع مجاز

- شرح وظایف رئیس بخش مالی

هزینه‌های مرتبط با پاسخ و اقدامات انجام شده در حادثه باید از ابتدا ثبت و گزارش شود - گزارش مالی باید روزانه آماده و در برخی مواقع، بر اساس الگوی استاندارد تهیه و به مقامات استانی و قطبی فرستاده شود - به علاوه، هزینه بیماران، هزینه اقلام مصرفی، کمکهای دریافتی، پاداش مالی کارکنان و ... باید محاسبه و پیگیری شود - واحد مالی به موضوعات مرتبط با سفارشها و قراردادهای رسیدگی میکند (زیرشاخه محاسبه هزینه) - همچنین، پرداختهای مرتبط با کارکنان و خسارتهای آنان را نیز انجام داده (زیرشاخه خسارات و مطالبات) و فاکتور پرداختها و هزینه‌های مرتبط با بازگشت به فعالیتهای عادی را پیگیری میکند (زیرشاخه تأمین هزینه ها)