

# إدارة الأزمات

## Crisis Management

---

د/ سعيد السحرني

كلية إدارة الأعمال – بكالوريوس إدارة صحية

- مقدمة

- إدارة الأزمات وأهميتها الاستراتيجية

- أنواع الأزمات المتربّبة حدوثها في القطاع الصحي

- تشكيل فريق إدارة الأزمات للإدارة الصحية

- خطط الطوارئ المختلفة

- دراسات ناجحة

- المراجع

## المخرجات المتوقعة من الدرس

- مفهوم الأزمات و إدارة الأزمات
- أنواع الأزمات وخطط الطوارئ
- من هم فريق إدارة الأزمات
- إستراتيجيات التعامل المختلفة مع الأزمات المترقب حدوثها

# المقدمة

إن الإدارة الفعالة للمؤسسات والمنظمات من أهم عوامل النجاح والاستدامة في بيئه الأعمال المتغيرة والمتسارعة. تتضمن هذه الإدارة مجموعة من المحاور الأساسية التي تساعد على توجيه العمل وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة وفعالية. فيجب تحديد الهيكل التنظيمي، والذي يساهم في تحديد الأدوار والمسؤوليات وتوزيع المهام بين الأفراد والفرق المختلفة داخل المنظمة. تتنوع الهياكل التنظيمية من الهياكل الهرمية التقليدية إلى الهياكل التفاعلية المبتكرة، ويجب اختيار الهيكل الأنسب بناءً على طبيعة وحجم النشاط.

حيث تعتبر السياسات إطاراً توجيهياً للقرارات والممارسات اليومية، بينما تسهم الإجراءات في توثيق وتوضيح الخطوات المتبعة لتنفيذ المهام المختلفة. تلعب السياسات والإجراءات دوراً حيوياً في تحسين الانضباط وتوحيد العمل، مما يعزز من استقرار وشفافية العمليات داخل المؤسسة. من جهة أخرى، يعد التواصل الداخلي محوراً لا غنى عنه لتعزيز التفاهم والتعاون بين الموظفين. يتطلب ذلك استخدام أدوات فعالة لتنظيم الاجتماعات، وتبادل المعلومات، والتغلب علىالحواجز والصعوبات التي قد تعرّض طريق التواصل الفعال. تعزيز ثقافة التواصل المفتوح يساعد على تحسين بيئة العمل ودعم اتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة ومحدثة.

تعد إدارة الأزمات من أهم المحاور التي تضمن استمرارية العمل وحماية المؤسسة من التهديدات المختلفة. يتضمن ذلك تحديد أنواع الأزمات المحتملة، ووضع خطط الطوارئ المناسبة، وتشكيل فريق متخصص لإدارة الأزمات، وتدريب الموظفين على كيفية التعامل مع الحالات الطارئة بفعالية. بتناول هذه المحاور، يمكن للمؤسسات تعزيز كفاءتها واستعدادها لمواجهة التحديات وتحقيق النجاح. تشمل إدارة الأزمات تشكيل فريق متخصص يتمتع بالمهارات والخبرات اللازمة للتعامل مع الحالات الطارئة بكفاءة. من المهم أيضًا تدريب الموظفين على الاستجابة للأزمات والاعتياض على السيناريوهات المختلفة التي قد تواجههم. تعزيز الوعي واستعداد الجميع داخل المنظمة يعتبر من العوامل الحاسمة في تجاوز الأزمات بفعالية وتقليل تأثيرها السلبي على العمل.

تتضمن إدارة الأزمات أيضًا وضع إجراءات واضحة وموثقة لضمان تنفيذ خطة الطوارئ بكفاءة. يجب مراجعة وتحديث هذه الخطط بانتظام لضمان جاهزيتها واستجابتها للتغيرات المحتملة. بناءً على ذلك، يمكن للمؤسسات تحقيق مستوى عالٍ من الاستدامة والمرونة في مواجهة الأزمات والتحديات المختلفة.

## إدارة الأزمات وأهميتها الإستراتيجية

- ✓ إدارة الأزمات في الشركات هي عملية حيوية تهدف إلى التعامل بفعالية مع الأحداث غير المتوقعة التي تهدد استقرار ونمو الشركة. هذه الأحداث قد تكون داخلية مثل تعطل في الإنتاج أو أزمات مالية، أو خارجية مثل الكوارث الطبيعية أو الأزمات الاقتصادية.
- ✓ إدارة الأزمات ليست مجرد مجموعة من الإجراءات، بل هي ثقافة يجب أن تسود في الشركة. يجب على جميع الموظفين أن يكونوا على دراية بأهمية إدارة الأزمات وأن يكونوا مستعدين للمساهمة في جهود الاستجابة. فالشركة التي تتبنى ثقافة إدارة الأزمات تكون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات المفاجئة والتغلب على التحديات بثقة وفعالية.
- ❖ إدارة الأزمات هي عملية تخطيط وتنظيم وتوجيه الجهود لمواجهة الأزمات والمشكلات الكبيرة التي قد تواجه المنظمة أو الشركة. تهدف إدارة الأزمات إلى تقليل تأثير الأزمة على الشركة وضمان استمرارية العمل بأقل قدر ممكن من الأضرار. تتضمن إدارة الأزمات العديد من الخطوات الأساسية، منها:

# CRISIS MANAGEMENT



## إدارة الأزمات وأهميتها الإستراتيجية

إدارة الأزمات لها أهمية استراتيجية كبيرة في ضمان استمرارية العمل وتقليل الأضرار التي قد تترجم عن الأزمات. إليك بعض الجوانب التي تبرز أهميتها الاستراتيجية.



- ✓ حماية السمعة المؤسسية
  - ✓ ضمان استمرارية العمل
  - ✓ تقليل الخسائر المالية
  - ✓ تعزيز الثقة الداخلية والخارجية
  - ✓ تحسين الجاهزية والتخطيط المستقبلي
- دعنا نتحدث بإستفاضة عن كل منهم بمثال واضح.

# إدارة الأزمات وأهميتها الإستراتيجية



## ✓ حماية السمعة المؤسسية

- المعنى: التعامل الفعال مع الأزمات يمكن أن يحمي سمعة الشركة ويحافظ على ثقة العملاء والمساهمين.

- المثال: إذا واجهت شركة تصنيع منتجات غذائية مشكلة تتعلق بسلامة المنتج، فإن إدارة الأزمة بسرعة وشفافية يمكن أن تحافظ على سمعة الشركة.

## ✓ ضمان استمرارية العمل

- المعنى: إدارة الأزمات تساعد في تقليل التوقفات التشغيلية وضمان استمرارية الأعمال خلال وبعد الأزمة.

- المثال: شركة تقنية تستخدم خطط الطوارئ لاستعادة البيانات بعد هجوم إلكتروني، مما يضمن استمرارية العمل.

## ✓ تقليل الخسائر المالية

- المعنى: التخطيط المسبق وإدارة الأزمات بفعالية يمكن أن يقلل من الخسائر المالية الناتجة عن الأزمات.

- المثال: شركة طيران تتعامل بسرعة مع حادثة فنية عبر تعويض العملاء وتقديم بدائل، مما يقلل من تكاليف الغرامات ويحتفظ بولاء العملاء.

# إدارة الأزمات وأهميتها الإستراتيجية



## ✓ تعزيز الثقة الداخلية والخارجية

- المعنى: الإدارة الفعالة للأزمات تعزز ثقة الموظفين والعملاء والمساهمين في قدرة الشركة على التعامل مع التحديات.

- المثال: شركة استثمار تثبت قدرتها على التعامل مع الأزمات المالية عبر الشفافية والتواصل المستمر، مما يعزز ثقة المستثمرين.

## ✓ تحسين الجاهزية والخطيط المستقبلي

- المعنى: التعامل مع الأزمات يوفر فرصاً للتعلم والتحسين المستمر في خطط الطوارئ والإجراءات المستقبلية.

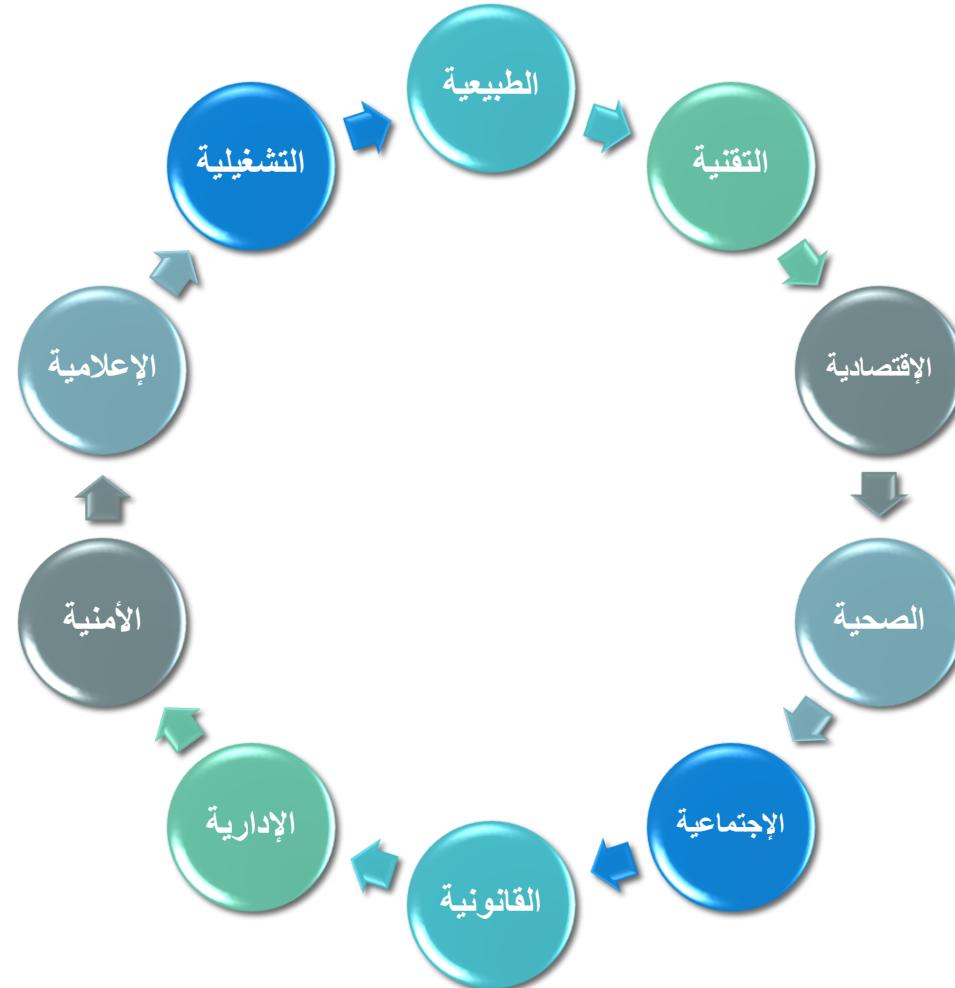
- المثال: بعد أزمة صحية في مصنع، تقوم الإدارة بتحليل الأداء وتحديث خطط السلامة والصحة لضمان عدم تكرار المشكلة.

## ✓ عزيز المرونة التنظيمية

- المعنى: تعزيز قدرة الشركة على التكيف والاستجابة السريعة للأزمات يمكن أن يحسن من مرونة المنظمة و يجعلها أكثر قدرة على مواجهة التحديات المستقبلية.

- المثال: شركة توريد تعتمد على خطط طوارئ متعددة لتحويل مسارات التوريد في حالة حدوث تعطيل في أحد الموردي.

# الأزمات المتوقعة حدوثها



# الأزمات المتوقعة حدوثها

## □ الأزمات الطبيعية

- الوصف: تشمل الكوارث الطبيعية مثل الزلزال، الفيضانات، الأعاصير، والجفاف.

- الأمثلة: زلزال قوي يؤدي إلى تدمير جزء من منشآت الشركة، فيضان يغمر منطقة العمل ويؤدي إلى تعطل الأنشطة اليومية.

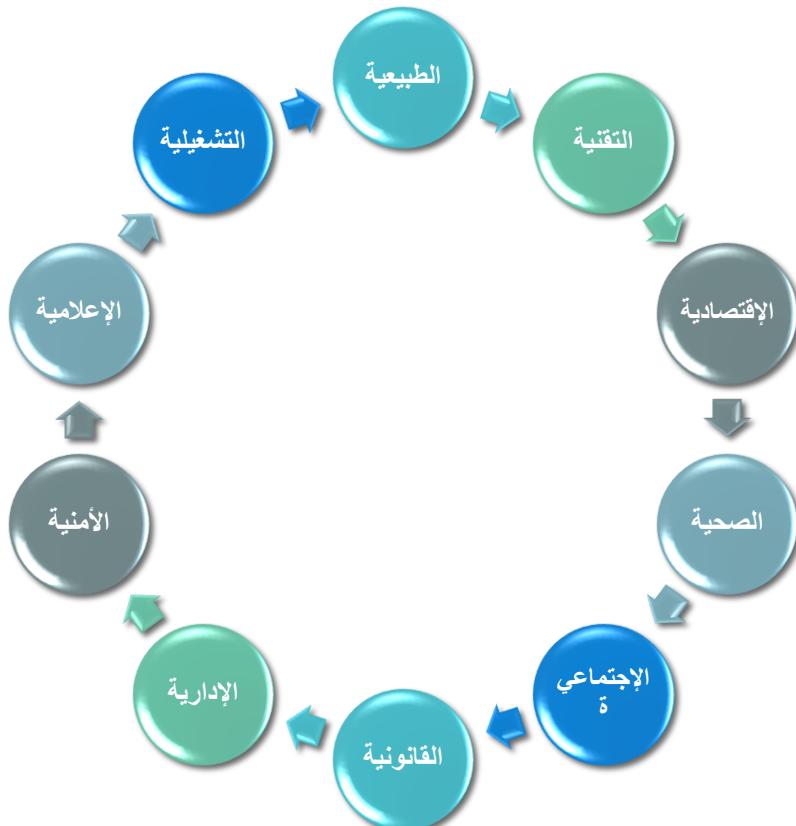
## التأثير على القطاع الصحي:

✓ تدمير المنشآت الصحية أو إلحاق الضرر بها.

✓ قطع الطرق المؤدية إلى المستشفيات مما يعيق وصول المرضى والإمدادات.

✓ زيادة أعداد المصابين والحالات الطارئة (إصابات، حروق، غرق، حالات اختناق).

✓ انقطاع التيار الكهربائي ونقص المياه.



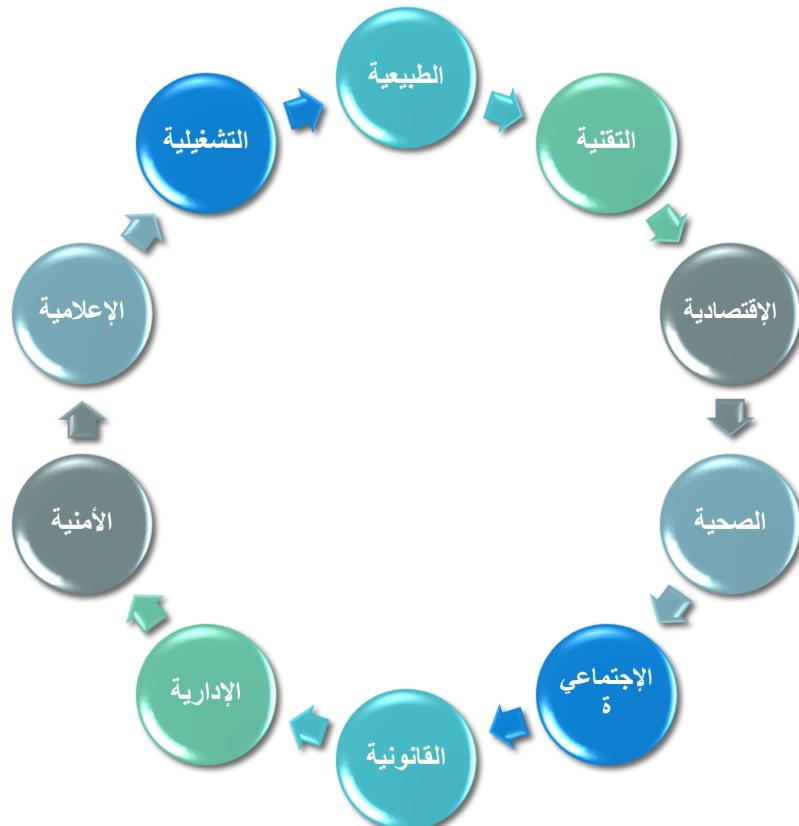
# الأزمات المتوقعة حدوثها

## □ الأزمات التقنية

- الوصف: تشمل مشاكل تقنية تؤثر على الأنظمة التكنولوجية والمعلوماتية للشركة.
- الأمثلة: هجمات سيرانية تؤدي إلى اختراق البيانات وسرقتها، تعطل الخوادم وأنظمة البرمجة المستخدمة في العمل.

## التأثير على القطاع الصحي:

- ✓ شل حركة العمليات التشغيلية للمستشفى.
- ✓ فقدان بيانات المرضى أو عدم القدرة على الوصول إليها، مما يؤثر على جودة الرعاية.
- ✓ توقف العمليات الجراحية والتشخيصية والعلاجية.
- ✓ تأثر صرف الأدوية وعمليات المختبرات.
- ✓ مسؤوليات قانونية محتملة بسبب تسرب البيانات.



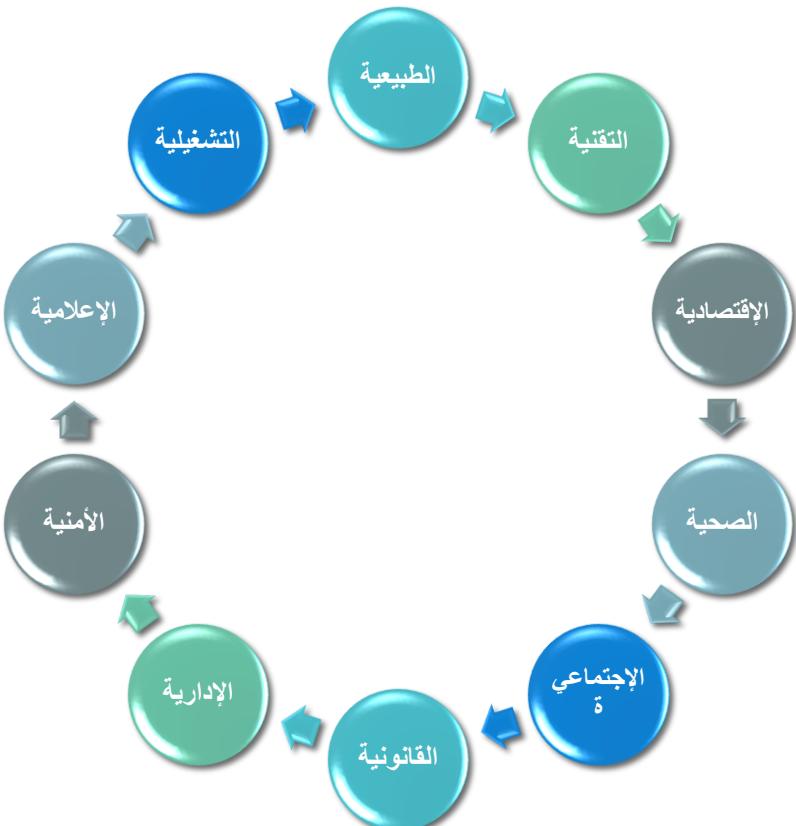
# الأزمات المتوقعة حدوثها

## □ الأزمات الاقتصادية

- الوصف: تشمل التغيرات الاقتصادية التي تؤثر على أداء الشركة واستقرارها المالي.
- الأمثلة: الركود الاقتصادي الذي يؤدي إلى تقليل الطلب على منتجات الشركة، ارتفاع أسعار المواد الخام مما يؤثر على تكلفة الإنتاج.

### التأثير على القطاع الصحي:

- ✓ صعوبة شراء الأدوية والمستلزمات الطبية الحديثة.
- ✓ تأثر جودة الخدمات الصحية المقدمة بسبب نقص التمويل.
- ✓ صعوبة توظيف الكفاءات الطبية والاحتفاظ بها.
- ✓ زيادة الأعباء المالية على المرضى أو عدم قدرتهم على تحمل تكاليف العلاج.
- ✓ إفلاس بعض المنشآت الصحية الخاصة.



# الأزمات المتوقعة حدوثها

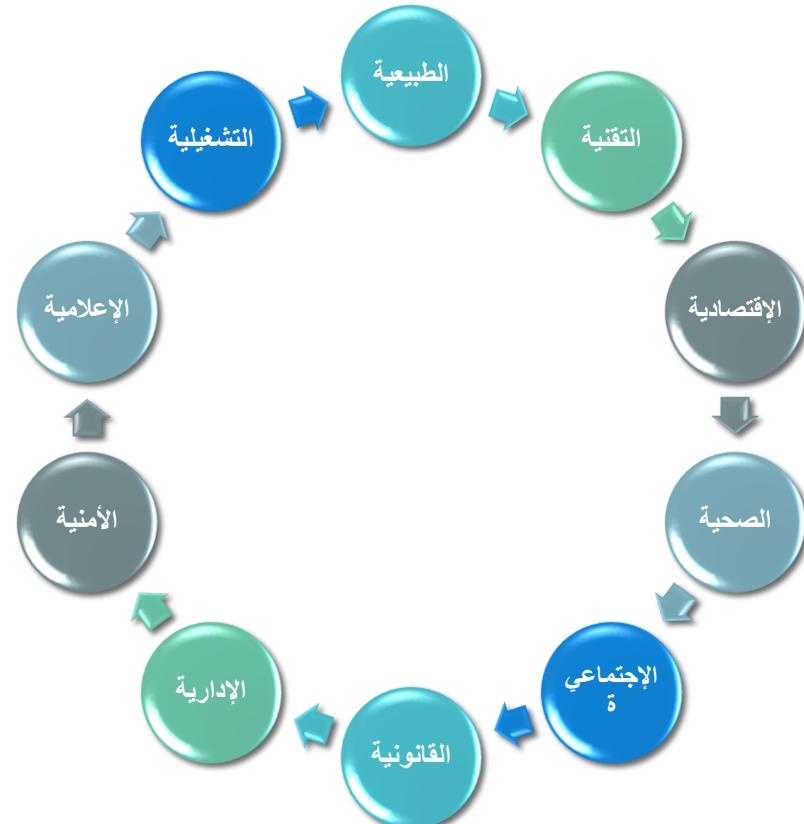
## □ الأزمات الصحية

- الوصف: تشمل الأوبئة والأمراض التي تؤثر على صحة وسلامة الموظفين.

- الأمثلة: انتشار فيروس مثل COVID-19 يؤدي إلى تعطيل العمل وال الحاجة إلى تطبيق إجراءات صحية مشددة.

## التأثير على القطاع الصحي :

- ✓ زيادة هائلة في أعداد المرضى تفوق القدرة الاستيعابية للمستشفيات .
- ✓ ضغط كبير على الكوادر الطبية والتمريضية .
- ✓ نقص حاد في المستلزمات الطبية والأدوية واللقاحات .
- ✓ انتشار العدوى بين العاملين في القطاع الصحي .
- ✓ الحاجة إلى اتخاذ إجراءات عزل وحجر صحي واسعة النطاق .



# الأزمات المتوقعة حدوثها

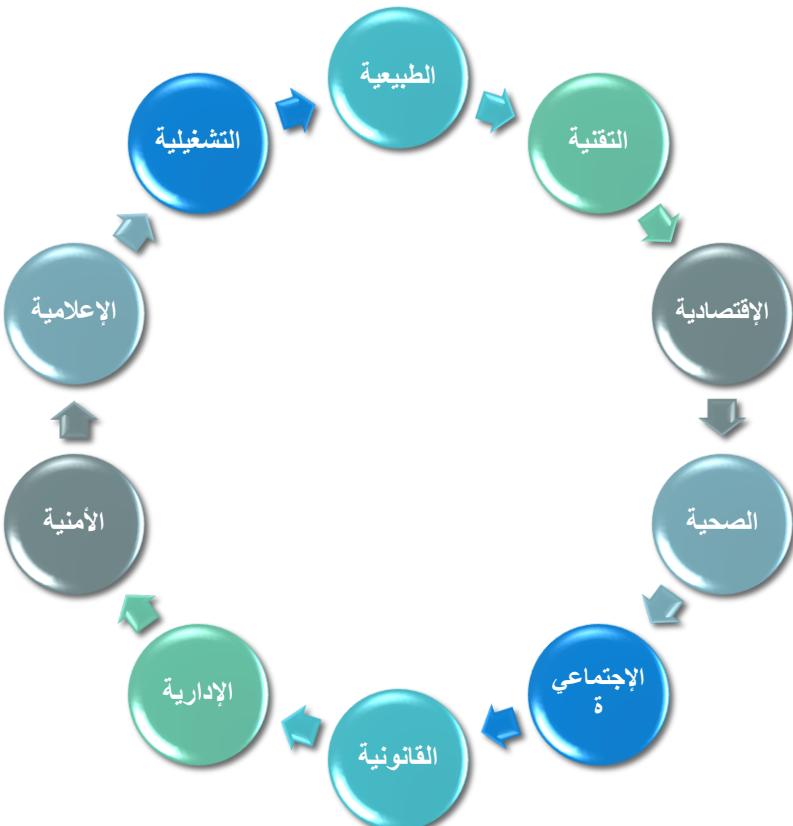
## □ الأزمات الاجتماعية

- الوصف: تشمل القضايا الاجتماعية التي تؤثر على سمعة الشركة وعلاقتها بالمجتمع.

- الأمثلة: احتجاجات العمال المطالبة بزيادة الأجور، تهم تتعلق بالتلوث البيئي الناتج عن عمليات الشركة.

## التأثير على القطاع الصحي :

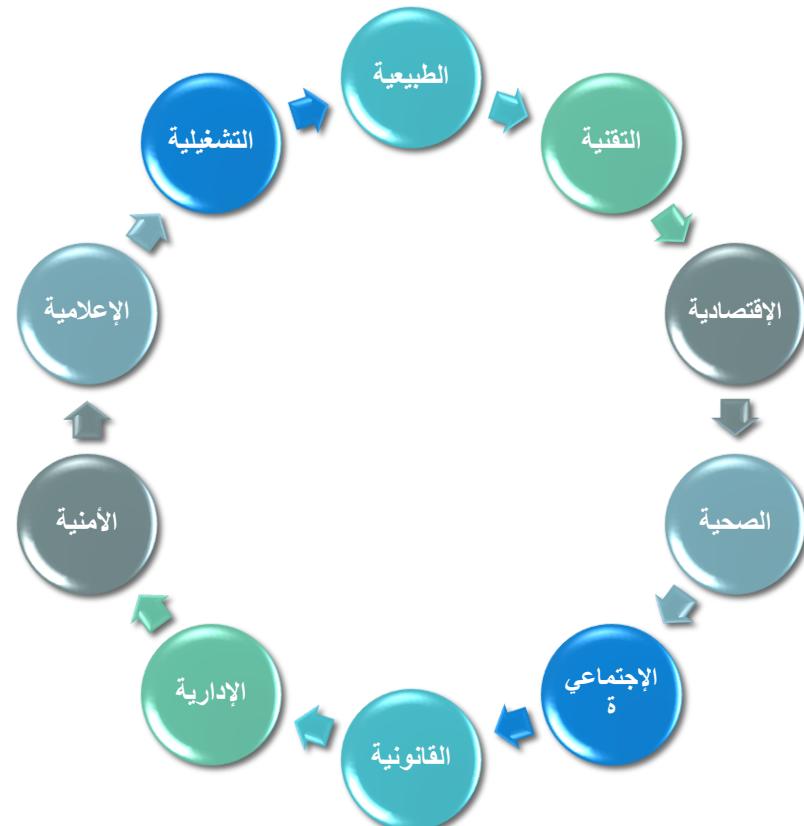
- ✓ زيادة الإصابات الناتجة عن العنف والاضطرابات .
- ✓ صعوبة وصول المرضى والعاملين للمنشآت الصحية .
- ✓ تأثر الحالة النفسية للمجتمع والكوادر الطبية .
- ✓ زيادة الطلب على خدمات الصحة النفسية .
- ✓ تحديات في تقديم الخدمات الصحية للمهاجرين أو النازحين .



# الأزمات المتوقعة حدوثها

## □ الأزمات القانونية

- **الوصف:** تشمل المشاكل القانونية التي تواجهها الشركة نتيجة مخالفة القوانين واللوائح.
- **الأمثلة:** دعوى قضائية تتعلق بحقوق الملكية الفكرية، قضايا تلوث بيئي تؤدي إلى غرامات مالية.



## التأثير على القطاع الصحي :

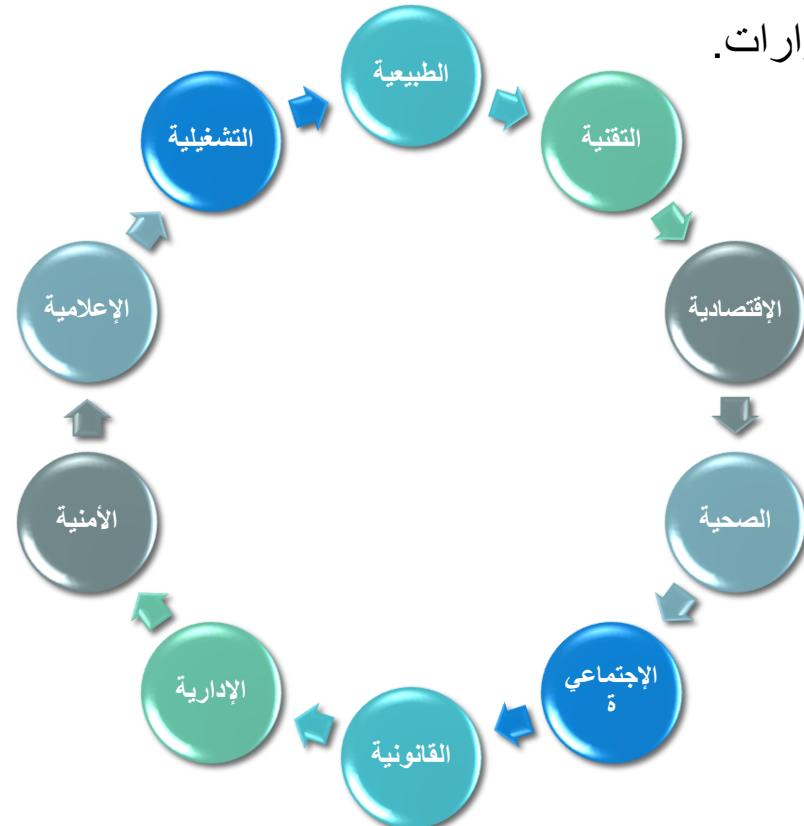
- ✓ فرض غرامات مالية كبيرة على المنشآت الصحية .
- ✓ تشويه سمعة المستشفى أو المؤسسة .
- ✓ تقييد حرية ممارسة المهنة في بعض الحالات .
- ✓ الحاجة إلى تعديل الإجراءات والسياسات الداخلية للمستشفى لتوافق مع القوانين .
- ✓ الضغط على الموارد البشرية والمالية بسبب الإجراءات القانونية .

# الأزمات المتوقعة حدوثها

## □ الأزمات الإدارية

○ **الوصف:** تشمل القضايا الإدارية التي تؤثر على استقرار وفعالية إدارة الشركة.

○ **الأمثلة:** استقالات جماعية من إدارة الشركة، نزاعات بين أعضاء الإدارة العليا تؤثر على صنع القرارات.



### التأثير على القطاع الصحي :

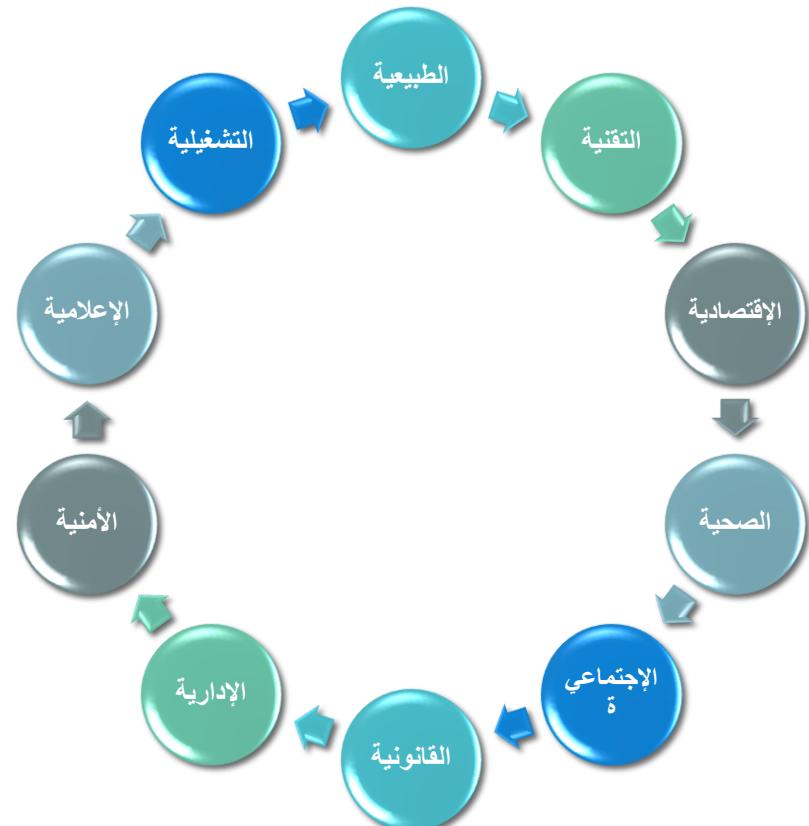
- ✓ انخفاض جودة الخدمات الصحية .
- ✓ تدهور معنويات العاملين وزيادة معدل الدوران الوظيفي .
- ✓ تأثر سمعة المنشأة وثقة الجمهور بها .
- ✓ خسائر مالية ناتجة عن سوء الإدارة .
- ✓ تعطيل سير العمليات اليومية للمستشفى .

# الأزمات المتوقعة حدوثها

## □ الأزمات الأمنية

- الوصف: تشمل المخاطر الأمنية التي تهدد سلامة الموظفين والممتلكات.

- الأمثلة: حوادث السطو على المنشآت، تهديدات إرهابية تؤدي إلى تعطل الأنشطة اليومية.



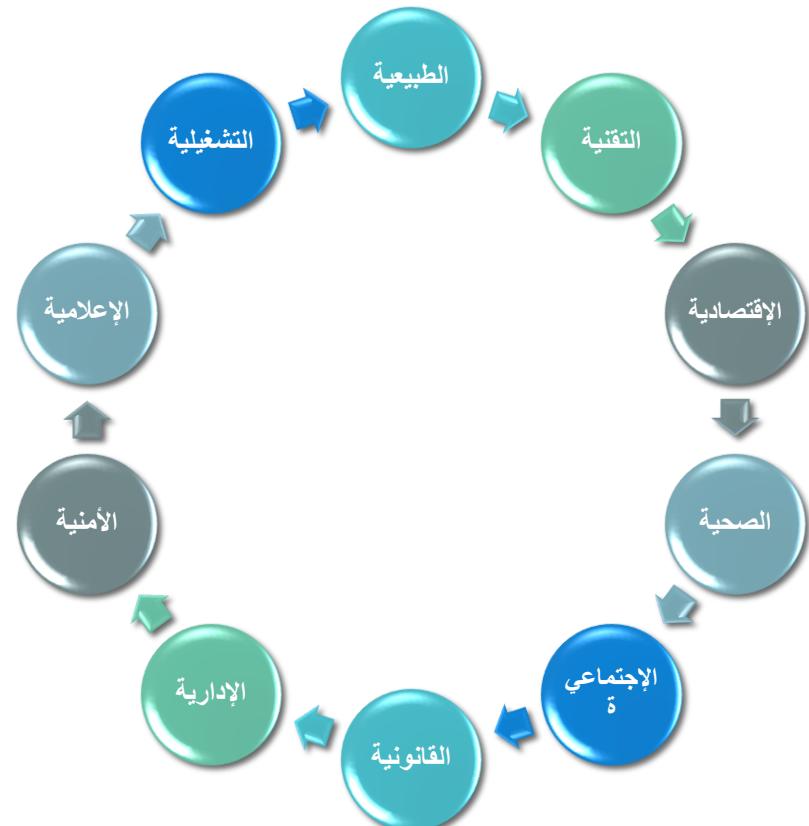
## التأثير على القطاع الصحي :

- ✓ تهديد سلامة وأرواح المرضى والموظفين والزوار .
- ✓ إغلاق أجزاء من المستشفى أو المستشفى بالكامل .
- ✓ تلف الممتلكات والمعدات .
- ✓ إثارة الذعر والخوف بين العاملين والمرضى .
- ✓ الحاجة إلى تعزيز الإجراءات الأمنية وتدريب الكوادر على التعامل مع هذه الحالات .

# الأزمات المتوقعة حدوثها

## □ الأزمات الإعلامية

- الوصف: تشمل المشاكل التي تنشأ نتيجة التغطية الإعلامية السلبية.



- الأمثلة: نشر تقارير سلبية عن الشركة تؤدي إلى تدهور سمعتها، انتشار شائعات كاذبة تؤثر على الثقة في الشركة.
- التأثير على القطاع الصحي :**
- ✓ تدهور كبير في سمعة المنشأة الصحية وثقة الجمهور بها .
  - ✓ انخفاض عدد المرضى الذين يطلبون الخدمات .
  - ✓ زيادة الضغط على الإدارة للرد على الاتهامات .
  - ✓ تأثير معنويات العاملين .
  - ✓ الحاجة إلى حملات علاقات عامة لإعادة بناء الثقة .

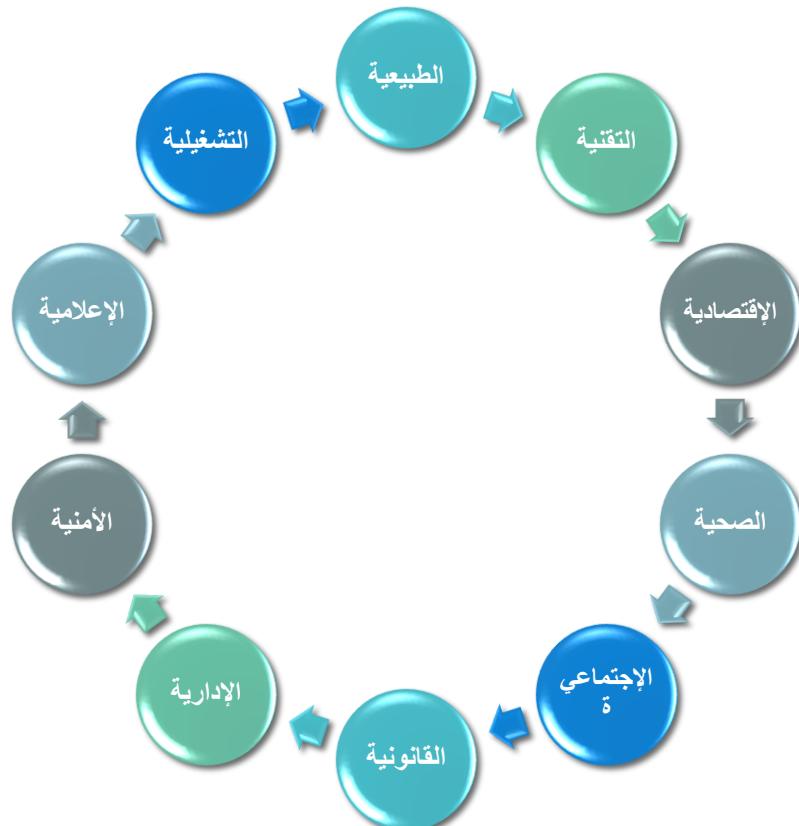
# الأزمات المتوقعة حدوثها

## □ الأزمات التشغيلية

- الوصف: تشمل المشاكل التي تتعلق بعمليات الشركة اليومية وإنتجها.

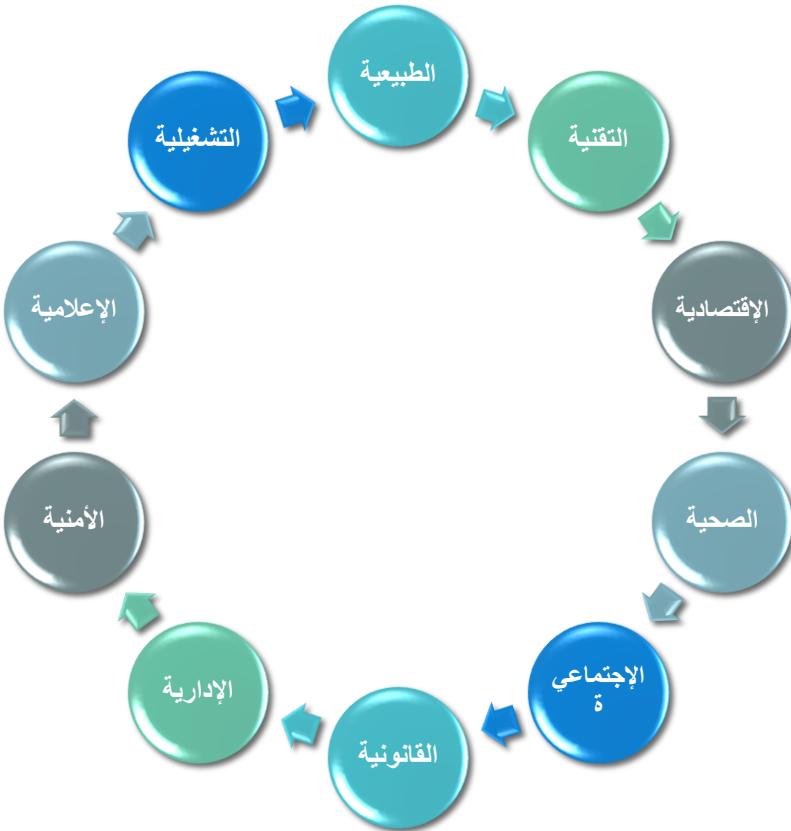
### التأثير على القطاع الصحي:

- ✓ توقف أو تعطل الخدمات الحيوية (غرف العمليات، العناية المركزية، وحدات غسيل الكلى).
- ✓ صعوبة الحفاظ على درجات الحرارة المناسبة للأدوية والمستلزمات.
- ✓ تأثير النظافة والصرف الصحي مما يزيد من مخاطر العدوى.
- ✓ إعاقة حركة المرضى والموظفين داخل المستشفى.
- ✓ الحاجة إلى تحويل المرضى إلى منشآت أخرى.



# الأزمات المتوقعة حدوثها

□ هل يعد الأمن السيبراني ضمن الأزمات المتوقعة حدوثها !! ؟

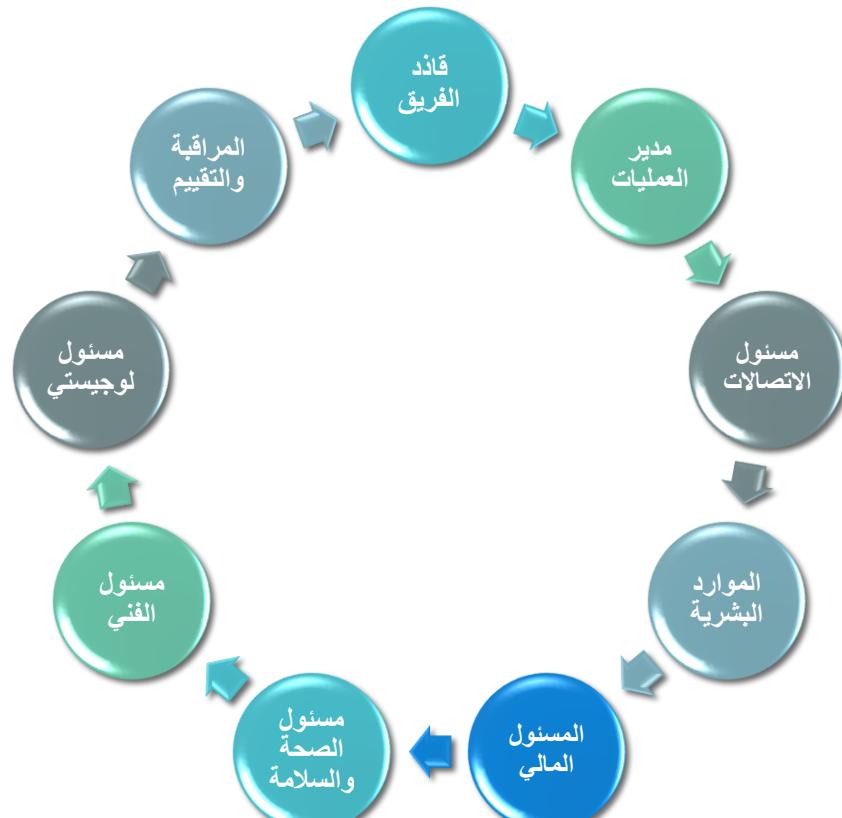


أذكر لي وصف كلاً من الآتي:-

- الأزمات الإعلامية.
- الأزمات الصحية
- الأزمات الإدارية
- الأزمات القانونية.

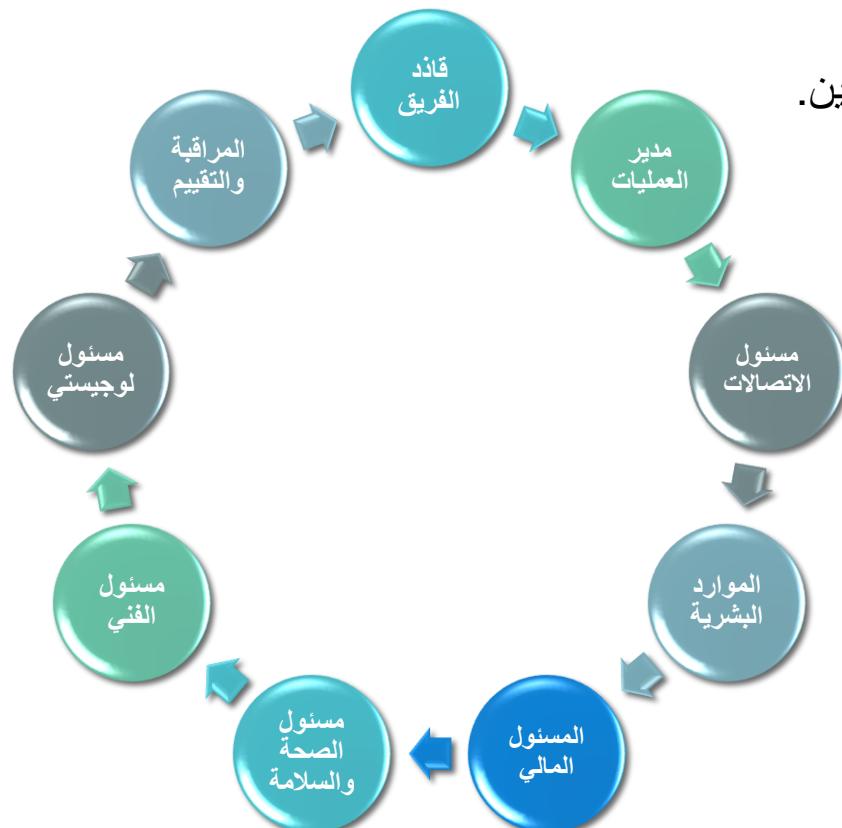
# فريق الأزمات

❑ فريق إدارة الأزمات يتكون من مجموعة من الأفراد ذوي الكفاءات والخبرات المتنوعة التي تمكّنهم من التعامل مع الأزمات بفعالية. إليك بعض المكونات الرئيسية لفريق إدارة الأزمات:



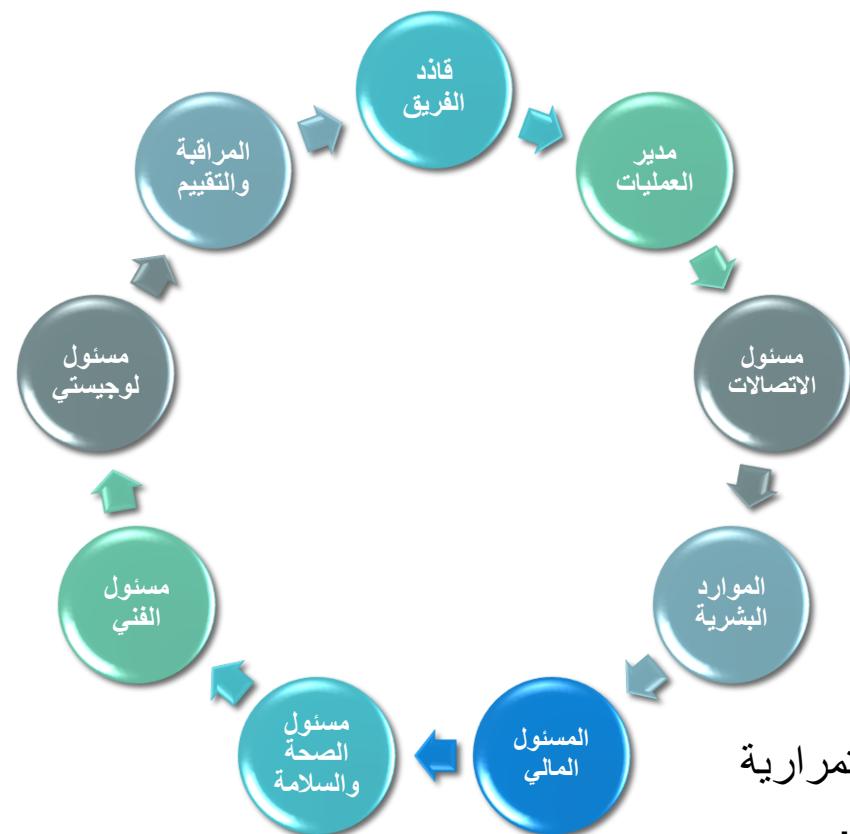
- ✓ قائد فريق إدارة الأزمات:
  - التفاصيل: يقود الفريق ويتخذ القرارات الرئيسية خلال الأزمات.
  - المهام: ينسق الجهود، يحدد الأولويات، ويتواصل مع أصحاب المصلحة الرئيسيين.
- ✓ مدير العمليات:
  - التفاصيل: يشرف على تنفيذ العمليات والإجراءات الازمة للتعامل مع الأزمة.
  - المهام: يدير الموارد، يتابع التقدم، ويضمن تنفيذ الخطة بشكل صحيح.
- ✓ مسؤول الاتصالات:
  - التفاصيل: يكون مسؤولاً عن التواصل مع الجمهور ووسائل الإعلام وأصحاب المصلحة.
  - المهام: يكتب البيانات الصحفية، يدير العلاقات العامة، ويضمن تدفق المعلومات بدقة.

# فريق الأزمات



- ✓ مسؤول الموارد البشرية:
  - التفاصيل: يهتم بشؤون الموظفين خلال الأزمات.
  - المهام: يوفر الدعم النفسي والاجتماعي، ينظم فرق الدعم، ويعامل مع أي استفسارات من الموظفين.
- ✓ المسئول المالي:
  - التفاصيل: يكون مسؤولاً عن إدارة الجوانب المالية للأزمة.
  - المهام: يقدر التكاليف، يخصص الموارد المالية، ويتابع الإنفاق المالي.
- ✓ مسؤول الصحة والسلامة:
  - التفاصيل: يضمن سلامة الفريق والموظفين والمجتمع أثناء الأزمة.
  - لمهام: يقيم المخاطر الصحية، ينفذ إجراءات السلامة، ويتابع الالتزام بالمعايير الصحية.

# فريق الأزمات



- ✓ الخبراء التقنيون:
    - التفاصيل: يقدمون الدعم الفني والتكنولوجي حسب نوع الأزمة.
    - المهام: يقدمون الاستشارات الفنية، يحلون المشاكل التقنية، ويدعمون العمليات الفنية.
  - ✓ مسؤول الخدمات اللوجستية:
    - التفاصيل: يدير الجوانب اللوجستية للإمدادات والموارد.
    - المهام: ينسق توفير الموارد، يدير النقل والتوزيع، ويتبع الجوانب اللوجستية الأخرى.
  - ✓ المراقب والمقيم:
    - التفاصيل: يتبع التقدم ويقيّم فعالية الاستجابة للأزمة.
    - المهام: يجمع البيانات، يحلل الأداء، ويقدم تقارير دورية.
- بتشكيل فريق متوازن يشمل هذه الأدوار، يمكن للشركات والمنظمات التعامل بفعالية مع الأزمات وضمان استمرارية الأعمال وسلامة الجميع. إذا كنت بحاجة إلى مزيد من التفاصيل أو توضيحات إضافية، فلا تتردد في إخباري!

ضع علامة صح أو خطأ مع التصحيح

- من مهام مسؤول الاتصالات بإدارة الأزمات تنفيذ العمليات والإجراءات اللازمة ( )
- المسئول عن قيادة الفريق وإتخاذ القرارات بإدارة الأزمات هو مسؤول الموارد البشرية ( )
- المسئول عن إدارة الموارد وتتابع التقدم بإدارة الأزمات هو مدير العمليات ( )
- مسئول الخدمات اللوجستية بإدارة الأزمات هو المسئول عن النقل التوزيع ( )
- العلاقات العامة هي التي تقدم الإستشارات الفنية والتقنية بإدارة الأزمات ( )

هل يتم إدارة الأزمات في القطاع الصحي مثل باقي المنشآت ؟



PLAN A

PLAN B

خطط الطوارئ هي استراتيجية معدة مسبقاً لمساعدة المنظمات على التعامل مع الأزمات بفعالية وتقليل تأثيرها. تتضمن هذه الخطط تحديد الإجراءات التي يجب اتخاذها عند وقوع الأزمة، وتحديد المسؤوليات، وتوفير الأدوات والموارد اللازمة لإدارة الأزمة. إليك بعض الخطوات الرئيسية في إعداد خطة الطوارئ.



# خطط الطوارئ



## 1. تقييم المخاطر:

- التفاصيل: تحديد وتحليل أنواع الأزمات المحتملة التي قد تواجهها المنظمة.
- التطبيق: إجراء تقييم شامل للمخاطر وتحديد السيناريوهات المحتملة لكل نوع من الأزمات.

## 2. إعداد خطة استجابة:

- التفاصيل: تطوير خطة تفصيلية للإجراءات التي يجب اتخاذها عند وقوع الأزمة.
- التطبيق: وضع خطوات واضحة ومحددة للتعامل مع كل نوع من الأزمات، مثل الانفجارات، الحرائق، الكوارث الطبيعية، أو الأزمات المالية.

## 3. تحديد الفريق والمسؤوليات:

- التفاصيل: تشكيل فريق إدارة الأزمات وتحديد مسؤوليات كل فرد في الفريق.
- التطبيق: تعين قائد فريق الأزمات، ومدير العمليات، ومسؤول الاتصالات، ومسؤول الصحة والسلامة، وغيرهم.

# **خطط الطوارئ**

## **4. التواصل والإعلام:**

- التفاصيل: وضع خطة للتواصل الداخلي والخارجي أثناء الأزمة.
- التطبيق: تحديد القنوات الإعلامية التي سيتم استخدامها لتوجيه الرسائل للعاملين، والجمهور، وأصحاب المصلحة.

## **5. التدريب والتوعية:**

- التفاصيل: توفير التدريب اللازم للموظفين ل التعامل مع الأزمات.
- التطبيق: إجراء تدريبات دورية ومحاكاة للأزمات لضمان جاهزية الفريق والموظفين.

## **6. توفير الموارد والأدوات:**

- التفاصيل: تأمين الموارد والأدوات الازمة لإدارة الأزمة.
- التطبيق: تجهيز المعدات والإمدادات الضرورية مثل أدوات الإسعاف الأولي، وأنظمة الإطفاء، ووسائل الاتصالات البديلة.

## **7. التقييم والتحديث:**

- التفاصيل: مراجعة وتقييم فعالية خطة الطوارئ بشكل دوري وتحديثها بناءً على المتغيرات الجديدة.
- التطبيق: إجراء تقييمات بعد كل أزمة وتحليل الأداء لتحسين الخطة المستقبلية.

## خطط الطوارئ (مثال عملي)

واجهت المنشآت الصحية حول العالم تحدياً هائلاً مع انتشار جائحة كوفيد-19. يمكننا أن نرى كيف تعامل مستشفى .... التخصصي بالدمام في المملكة العربية السعودية مع هذه الأزمة كمثال عملي لتطبيق خطة طوارئ فعالة:



## خطط الطوارئ (مثال عملي)

- تفعيل فريق إدارة الأزمات: تم تفعيل فريق الأزمات بالمستشفى بشكل فوري، والذي ضم قيادات من مختلف الأقسام لتنسيق الاستجابة. تم عقد اجتماعات يومية لتقييم الوضع واتخاذ القرارات اللازمة.

### 1. تقييم المخاطر:

تم تحديد كوفيد-19 كأزمة صحية عالمية ذات تأثير كبير. تم وضع سيناريوهات لارتفاع أعداد الحالات، الحاجة المتزايدة لأسرّة العناية المركزية، نقص الكوادر، وتحديات سلسلة الإمداد.

### 2. إعداد خطة استجابة:

- خطوات الاستجابة: تفعيل نظام الإنذار، إخلاء المبنى، إطفاء الحريق باستخدام معدات الإطفاء.



# خطط الطوارئ (مثال عملي)

## □ إعداد خطة استجابة:

- خطوات الاستجابة: تفعيل نظام الإنذار، إخلاء المبني، إطفاء الحريق باستخدام معدات الإطفاء.

✓ **نظام الفرز والتصنيف:** تم إنشاء مناطق فرز خاصة للمرضى المشتبه بإصابتهم بكورونا-19 عند مداخل المستشفى، وتحديد مسارات منفصلة للمرضى المصابين وغير المصابين لتقليل مخاطر العدوى .

✓ **زيادة القدرة الاستيعابية:** تم تحويل بعض الأقسام إلى وحدات لعزل وعلاج مرضى كوفيد-19، وزيادة عدد أسرّة العناية المركزية وأجهزة التنفس الصناعي .

✓ **إدارة الموارد:** تم وضع خطة لضمان توفر المستلزمات الطبية الوقائية (الكمامات، القفازات، المعقمات) والأدوية اللازمة، مع البحث عن موردين بديلين لضمان استمرارية الإمداد .

✓ **إدارة الكوادر:** تم إعادة توزيع الكوادر الطبية والتمريضية، وتقديم تدريب مكثف على بروتوكولات التعامل مع حالات كوفيد-19، وتقديم الدعم النفسي لهم .

✓ **الاتصالات:** تم إنشاء قنوات اتصال داخلية وخارجية واضحة لتقديم معلومات محدثة للموظفين والمرضى والجمهور، والتعاون مع وزارة الصحة والجهات الحكومية الأخرى .

## خطط الطوارئ (مثال عملي)

**3. التدريب والمحاكاة:** على الرغم من أن الأزمة كانت مفاجئة، إلا أن المستشفى كان لديه تدريبات سابقة على التعامل مع الأزمات الصحية، مما ساعد في سرعة التكيف والاستجابة. تم إجراء تدريبات مكثفة للموظفين على بروتوكولات مكافحة العدو والتreatment مع أجهزة التنفس الاصطناعي.

**4. التعافي والدروس المستفادة:** بعد تخفيف حدة الجائحة، قام المستشفى بتقييم شامل لاستجابته، وتحديد نقاط القوة والضعف. تم تحديث خطط الطوارئ لتشمل الدروس المستفادة من تجربة كوفيد-19، مثل أهمية المرونة في تخصيص الموارد، والجاهزية التقنية للعمل عن بعد، وتعزيز برامج الدعم النفسي للكوادر.

## خط —————ة طوارئ

## تحدى بـاستفاضة عند كيفية إدارة الاتصال عند حدوث الأزمات

<ul style="list-style-type: none"> <li>• أثر الهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي دراسة حالة شركة سكر كنانة (السودان)- الباحث: الريhani محمد أحمد الريhani- الجامعة: جامعة النيلين (السودان)</li> <li>• كتاب فن إدارة الأزمات" ستيفن كوفمان"</li> <li>• "التنظيم الإداري في مصر من القمة إلى القاعدة" حمدي محمد شعبان</li> </ul>	<p><b>كتب ورسائل علمية</b></p>
<p><a href="https://www.annajah.net/%d8%a3%d9%86%d9%88%d8%a7%d8%b9-%d8%a7%d9%84%d8%a3%d8%b2%d9%85%d8%a7%d8%aa-%d9%88%d9%83%d9%8a%d9%81%d9%8a%d8%a9-%d8%a5%d8%af%d8%a7%d8%b1%d8%aa%d9%87%d8%a7-article-29953">https://www.annajah.net/%d8%a3%d9%86%d9%88%d8%a7%d8%b9-%d8%a7%d9%84%d8%a3%d8%b2%d9%85%d8%a7%d8%aa-%d9%88%d9%83%d9%8a%d9%81%d9%8a%d8%a9-%d8%a5%d8%af%d8%a7%d8%b1%d8%aa%d9%87%d8%a7-article-29953</a></p>	<p><b>موقع إلكترونية</b></p>
<p><u>فن مواجهة الأزمات والكوارث   MILE Crisis Management</u></p>	<p><b>مصادر أخرى إلكترونية</b></p>



الأكاديمية العربية الدولية  
Arab International Academy

شكراً