

اطلاعات کاربردی مرتبط با مدیریت بحران

در بیمارستان شهید چمران

تهیه کننده: واحد آموزش با همکاری

کارشناس خطر، حوادث و بلایا

خرداد ۱۴۰۳

فصل اول : بحران / مدیریت بحران

بحران: حادثه ای است که در اثر رخدادها و عملکردهای طبیعی و انسانی بطور ناگهانی به وجود می آید؛ نظم سیستم اصلی یا قسمت هایی از آن، سیستم های فرعی را مختل کرده ؛ مشقت، سختی و خسارت را به یک مجموعه یا جامعه انسانی تحمیل می کند و برطرف کردن آن نیاز به اقدامات و عملیات اضطراری و فوق العاده دارد.

طبقه بندی بحران

به طور کلی و برای آسان تر شدن طبقه بندی، می توان بحران ها را به دو دسته کلی : طبیعی و مصنوع بشر تقسیم بندی کرد. البته گهگاه تقسیم بندی های دیگری نیز برای بحران ها انجام می شود. اما رایج ترین تقسیم بندی، تقسیم بندی بر اساس منشاء رخداد است.

۱- بحران های طبیعی: منشاء این گونه بحران ها، فرآیندهای طبیعی زمین است، شامل آتش فشان، زلزله، رانش و فرسایش .تغییرات ناگهانی جوی نیز می توانند با نمودهایی چون انواع طوفان، خشکسالی و سیل منجر به ایجاد بحران های طبیعی شوند .

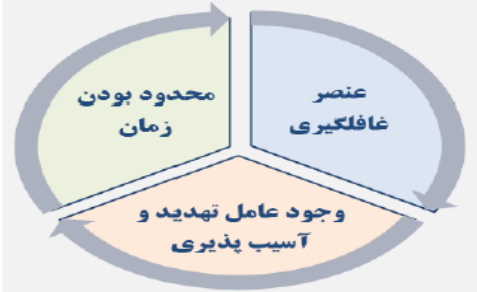
۲- بحران های مصنوع بشر(تکنولوژیک): این دسته از بحران ها به حوادثی اطلاق می شوند که ناشی از ایجاد تغییر در نظام رایج طبیعت توسط انسان رخ می دهند .انسان برای دست یابی به رفاه بیشتر و به خدمت در آوردن منابع زمین دست به فعالیت های صنعتی می زند که عدم رعایت اصول ایمنی و یا بکارگیری نادرست ابزار منجر به گشوده شدن باب جدیدی در حوادث و بحران ها در جهان امروز شده است.که بحران های مصنوع بشر نامیده می شود.

همانگونه که می دانیدالزاما فعالیت های صنعتی بشر منجر به پدید آمدن بحران در جوامع نمی شود .بحران های اجتماعی بسیاری چون اعتیاد و یا بیکاری نیز می تواند در یک جامعه رخ بنماید .اینگونه بحران ها نیز حاصل عملکرد نادرست بشر است بنابراین مصنوع بشر تلقی می شود .بحران های سیاسی، بحران انرژی و... نیز تمامی مولفه ها و مصادیق بحران را دارا می باشند.

سوالی که بی شک در اینجا به ذهن خطور می کند این است که چگونه حوادثی با ماهیت اینقدر متفاوت همگی تحت یک لفظ واحد " بحران " شناخته می شوند. باید توجه داشت که بی شک مولفه های مشترکی در میان این وقایع وجود دارد که موجب می شود همه آنها بحران نامیده شوند. و آن طبق تعریف سازمان بهداشت جهانی عبارتست از:

" درهم ریختگی شدید زیست محیطی و روانی اجتماعی است که بسیار فراتر از ظرفیت انطباقی جامعه مبتلا به است."

خصوصیات عمده بحران عبارت است از:

 <p>شکل ۱: خصوصیات سه گانه بحران</p>	<ul style="list-style-type: none"> • فرصت و زمان کم برای واکنش نسبت به آن • وجود اطلاعات ناقص ، نامعتبر و مشکوک در هنگام وقوع حادثه • تهدید کردن منابع طبیعی و یا زندگی بشر
---	--

مدیریت بحران به مجموعه ای از فعالیتها، چاره جوییها و دستورالعملهایی اطلاق می شود، که مدیریت یک سازمان در چالش با بحران انجام می دهد و هدف آن کاهش روند، کنترل و رفع بحران است. به طور کلی، مدیریت بحران به معنای سوق دادن هدفمند جریان امور به روالی قابل کنترل و بازگشت امور در أسرع وقت به شرایط قبل از بحران است. برخلاف مدیریت ریسک، که شامل ارزیابی تهدیدهای احتمالی و پیدا کردن بهترین راه جلوگیری از وقوع آن است، مدیریت بحران شامل برخورد با تهدیدها قبل، در حین و پس از وقوع تهدید است.

چرخه مدیریت بحران چیست؟



فعالیت های مدیریت بحران در چهار مرحله **پیشگیری، آمادگی، مقابله و بازسازی** قابل دسته بندی هستند. در واقع چرخه مدیریت بحران شامل مراحل زیر است:

پیشگیری

پیشگیری عبارتست از: اقدامات، با هدف جلوگیری از وقوع مخاطرات یا کاهش آثار زیانبار آن.

پیشگیری شامل کلیه اقداماتی است که موجب پیشگیری از بحرانها و جلوگیری از اثرات مخرب آن بر جامعه میشود. بخش پیشگیری از اهم فعالیتهای چرخه مدیریت بحران محسوب می گردد. طبیعی است که بهترین روش برای مقابله با بحران، جلوگیری از رخداد آن است. اگر کانون های خطر در یک سازمان که میتوانند آغازگر بحران باشند، شناسایی و اقدام به حذف یا مهار آنها شود، هرگز بحرانی به وقوع نخواهد پیوست که نیاز به مقابله با آن باشد. مصادیق مرحله پیشگیری، به جامعه یا سازمانی که مدیریت بحران برای آن در حال استقرار است وابسته خواهد بود. برای مثال در پیشگیری از زلزله باید ساختمان ها را مقاوم ساخت و یا در پیشگیری از سیل باید سیل بند ساخت.

آمادگی

عبارتست از: اقداماتی برای افزایش توانایی در انجام مراحل مختلف مدیریت بحران.

مروری بر بحران های گوناگون رخ داده در جهان، نشان می دهد که پیشگیری نمیتواند ضامن عدم رخداد حوادث باشد. بزرگ شدن ابعاد حادثه و فراگیر شدن دامنه تاثیر حوادث، بعضاً نه به دلیل شدت حادثه اولیه، بلکه به دلیل عدم آمادگی سازمان درگیر و از دست دادن کنترل امور است. بنابراین منطق حکم می کند که در شرایط آرامش در یک سازمان، از طرق مختلف آن جامعه یا مجموعه را در برابر رخداد بحران آماده کرد. اصلی ترین گام در آمادگی در برابر بحران، تدوین و تهیه یک طرح جامع مدیریت حوادث غیر منتظره است. این به این مفهوم است که برای مثال در یک واحد، در زمان عملکرد نرمال، وظایف همگی پرسنل مشخص است، اما آیا به این موضوع فکر شده است که در هنگام یک حادثه هر یک از این افراد چه وظیفه ای دارند و آیا این وظایف در صورت مشخص شدن مکتوب و ابلاغ هم شده است. وظایف افراد در هنگام بحران کاملاً میتواند متفاوت با وظیفه آنها در حین عملکرد نرمال باشد. بنابراین این وظایف باید تعیین، مکتوب و به افراد ابلاغ شده باشد. پس از آن باید وظایف افراد به آنها ابلاغ و آموزش داده شود. تمامی آموزشهایی مرتبط پرسنل در زمینه مقابله با حوادث و بحران، جزء مرحله آمادگی شناخته میشود. آموزش در سه بخش نظری، عملی و اجرای مانور صورت می گیرد. در آمادگی در برابر بحران، مانور نقش بسیار مهمی دارد. این مانور میتواند شامل مانور تخلیه مدارس در هنگام وقوع یک زلزله فرضی یا مانور تخلیه یک واحد صنعتی در حین یک حادثه باشد. طراحی و اجرای مانور نکته ای فراوانی دارد. هدف از اجرای مانور سنجیدن آمادگی و آگاهی از توانایی های افراد و سازمان است. بنابراین مانورها باید در فواصل زمانی مشخص و در شرایطی تا حد امکان نزدیک به شرایط واقعی انجام شوند.

مقابله

عبارتست از: ارائه خدمات اضطراری و فوق العاده بدنبال وقوع بحران با هدف حفاظت از منابع مختلف در جلو گیری از گسترش خسارات. باوجود تمام اقدامات ایمنی و حتی استقرار طرح مدیریت بحران و انجام دو مرحله پیشگیری و آمادگی، رخداد بحران امری است که قابل پیش بینی نیست. تمام فعالیت های انجام شده پس از آشکار شدن نشانه های بحران در یک مجموعه مرحله مقابله است. اکثر این فعالیت ها، اقداماتی اضطراری است. طبیعی است که بسته به نوع بحران ماهیت این اقدامات میتواند بسیار متنوع باشد. این مرحله شامل اقداماتی است که حین یا بلافاصله پس از وقوع بحران برای نجات مردم و به حداقل رساندن خسارات وارده به اموال آنها جهت افزایش اثربخشی عملیات بازسازی انجام می شود. در اجرای عملیات مقابله، زمان تاثیرمستقیمی در کاهش میزان آسیب های وارده بر اثر سوانح رادارد؛ اقداماتی از قبیل فعال نمودن سیستمهای ضدبحران، عملیات جستجو و نجات، تمهیدات اضطراری برای غذا، سرپناه و کمکهای پزشکی، بررسی، ارزیابی و برآورد اقدامات مربوط به تخلیه جمعیت همگی، جزو برنامه ها و فعالیت های بخش مقابله می باشد.

در هر بحران وظیفه سازمان دهی و هدایت افراد و گروه های درگیر بر عهده فردی به نام مدیر بحران است. این فرد که باید قابلیت های بسیاری از جمله خونسردی، قابلیت رهبری، اطلاعات فنی لازم و سرعت انتقال و تصمیم گیری داشته باشد، قاعدتاً باید پیش از رخداد بحران و به عنوان بخشی از طرح مدیریت بحران آن سازمان در چارت سازمانی مشخص شده باشد. در بسیاری از موارد در حوادث طبیعی مقامات استانی و در صورت فراگیری بحران مشخص، وزیر کشور مدیر بحران خواهد بود.

بازسازی

عبارتست از: بازگرداندن شرایط یک سازمان آسیب دیده پس از بحران به شرایط عادی با در نظر گرفتن کلیه ضوابط ایمنی. این بخش از چرخه مدیریت بحران شامل کلیه عملیات و اقداماتی است که به منظور عادی سازی شرایط در زمان پس از بحران صورت می گیرد این بخش از چرخه معمولاً با بهسازی نیز همراه می باشد در این بخش اقداماتی همچون برقراری مجدد سرویس ها و خدمات ضروری، استقرار مجدد خانه های قابل تعمیر و سایر ساختمانها و تاسیسات، تهیه مسکن موقت، اقداماتی که جهت یاری دادن به جسم و روان افراد مصیبت دیده انجام می گیرد و اقدامات بلند مدت شامل جایگزینی تاسیسات زیر بنائی و همچنین ساختمان هایی که در اثر وقوع بحران نابود شده اند صورت می گیرد.

مرحله بازسازی زمان خوبی برای بررسی دلایل رخداد بحران و ضعف های سیستم موجود و برنامه ریزی جهت رفع نقاط ضعف است. در مرحله بازسازی پیشنهاداتی برای تجدید نظر در قوانین و رویه های کاری موجود که در هنگام مقابله با بحران به کار رفته مطرح میشود .

مدیریت بحران در بیمارستان ها

حوادث و بلایا به هر علتی که روی دهند، نیازمند آمادگی مراکز بهداشتی درمانی هستند؛ زیرا این مراکز وظیفه تامین خدمات سلامتی مورد نیاز مردم را بعهدہ دارند. بیمارستانها بدلیل خدمات فوریتی و عملکرد ۲۴ ساعته، بعنوان مراکز حیاتی برای فعالیتهای تشخیصی و درمانی و نیز مرکز پیگیری مراقبتهای ارائه شده پزشکان و دست اندرکاران بهداشت و درمان بشمار می آیند. شواهد علمی متعدد نشان دهنده این است که بین آمادگی بیمارستانها و مراکز بهداشتی درمانی و میزان مرگ و میر ناشی از وقوع حوادث و بلایا، ارتباط مستقیمی وجود دارد. لذا با ارزیابی صحیح حوادث احتمالی میتوان بیمارستانها را برای مقابله با حوادث و بلایا آماده ساخت تا در زمانهای بحرانی، بتوانند بهترین عملکرد را داشته باشند.

هدف اصلی برنامه بیمارستانی در رویداد غیرمترقبه، کاهش تعداد مرگ و میر، افزایش تعداد نجات یافتگان، کاهش یافتن عوارض معلولیت ها و تسکین دردهای جسمانی و روانی حادثه دیدگان است. سازماندهی عملیاتی بیمارستانی هنگام بلایا باید با همان کارکنانی امکانپذیر باشد که در زمان عادی، در بیمارستان فعالیت می کنند.

خلاصه فصل:

طبق تعریف سازمان بهداشت جهانی بحران عبارتست از درهم ریختگی شدید زیست محیطی ، روانی و اجتماعی که بسیار فراتر از ظرفیت انطباقی جامعه مبتلا به است. رایج ترین تقسیم بندی، تقسیم بندی بر اساس منشاء رخداد بحران بوده که طی آن بحران به دو دسته طبیعی و مصنوع بشر تقسیم بندی می گردد. مدیریت بحران مجموعه فعالیتهایی است که مدیریت یک سازمان در چالش با بحران انجام می دهد و هدف آن کاهش روند، کنترل و رفع بحران است. که در چهار مرحله پیشگیری، آمادگی، مقابله و بازسازی قابل دسته بندی است.

فصل دوم : اطلاعات کاربردی مرتبط با مدیریت بحران در بیمارستان شهید چمران

هدف کلی :

ارتقاء دانش علمی شرکت کنندگان در دوره در خصوص بحران و مدیریت بحران

اهداف اختصاصی فصل:

شناخت مراجعه معتبر تایید کننده خبر بحران

آشنایی با سامانه هشدار اولیه، چارت فراخوان نیرو در بیمارستان

کدهای بحران، راه های خروج اضطراری، مناطق امن، بخش های حیاتی و ..

اطلاعات کاربردی مرتبط با مدیریت بحران جهت همکاران در بیمارستان شهید چمران

الف- مراجع معتبر جهت تایید خبر بحران و مخاطرات خارجی در بیمارستان عبارتند از:

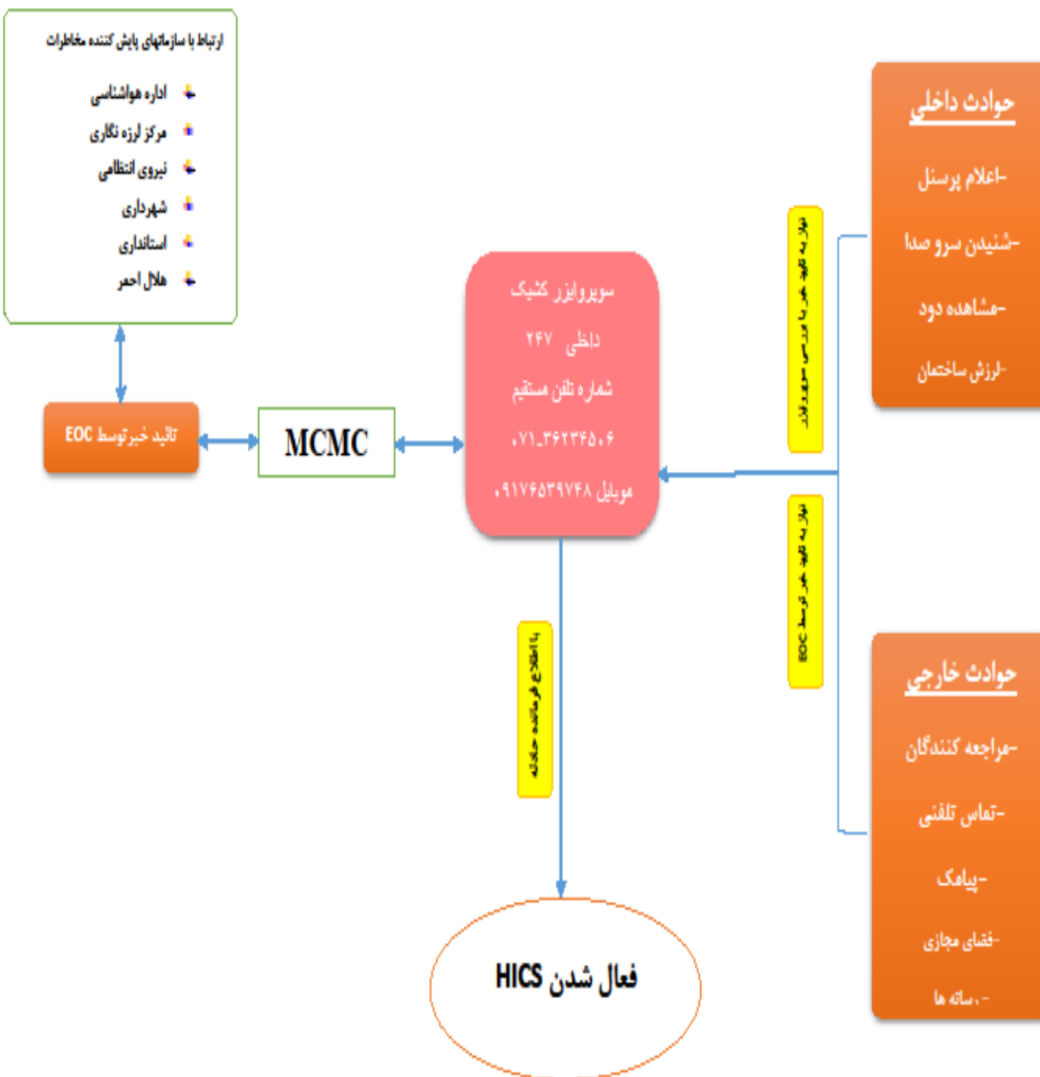
- MCMC
- اورژانس ۱۱۵
- ستاد حوادث غیرمترقبه دانشگاه علوم پزشکی شیراز (EOC) : مکانی که کلیه ارکان دانشگاه بر اساس سامانه فرماندهی حادثه و با در نظر گرفتن وسعت حوادث و بلایا در آن گرد یکدیگر آمده اند تا با استفاده از کلیه منابع و استعداد های موجود، نسبت به اقدام شایسته در زمان بروز حوادث، مبادرت ورزند.
- مسئولین رده بالای دانشگاه و...

ب- در بیمارستان ، سوپروایزر کشیک و یا فرمانده حادثه ، پس از تایید خبر در خصوص مخاطرات خارج یا داخل بیمارستان ، سامانه هشدار اولیه را فعال کرده و اعلام یکی از کدهای رنگی: زرد ، نارنجی و قرمز را می نماید.

ج- در مخاطرات داخلی، سوپروایزر کشیک و یا فرمانده حادثه ، به واحد EOC دانشگاه اطلاع رسانی می نماید.



فعال شدن سامانه هشدار اولیه در بیمارستان شهید دکتر چمران

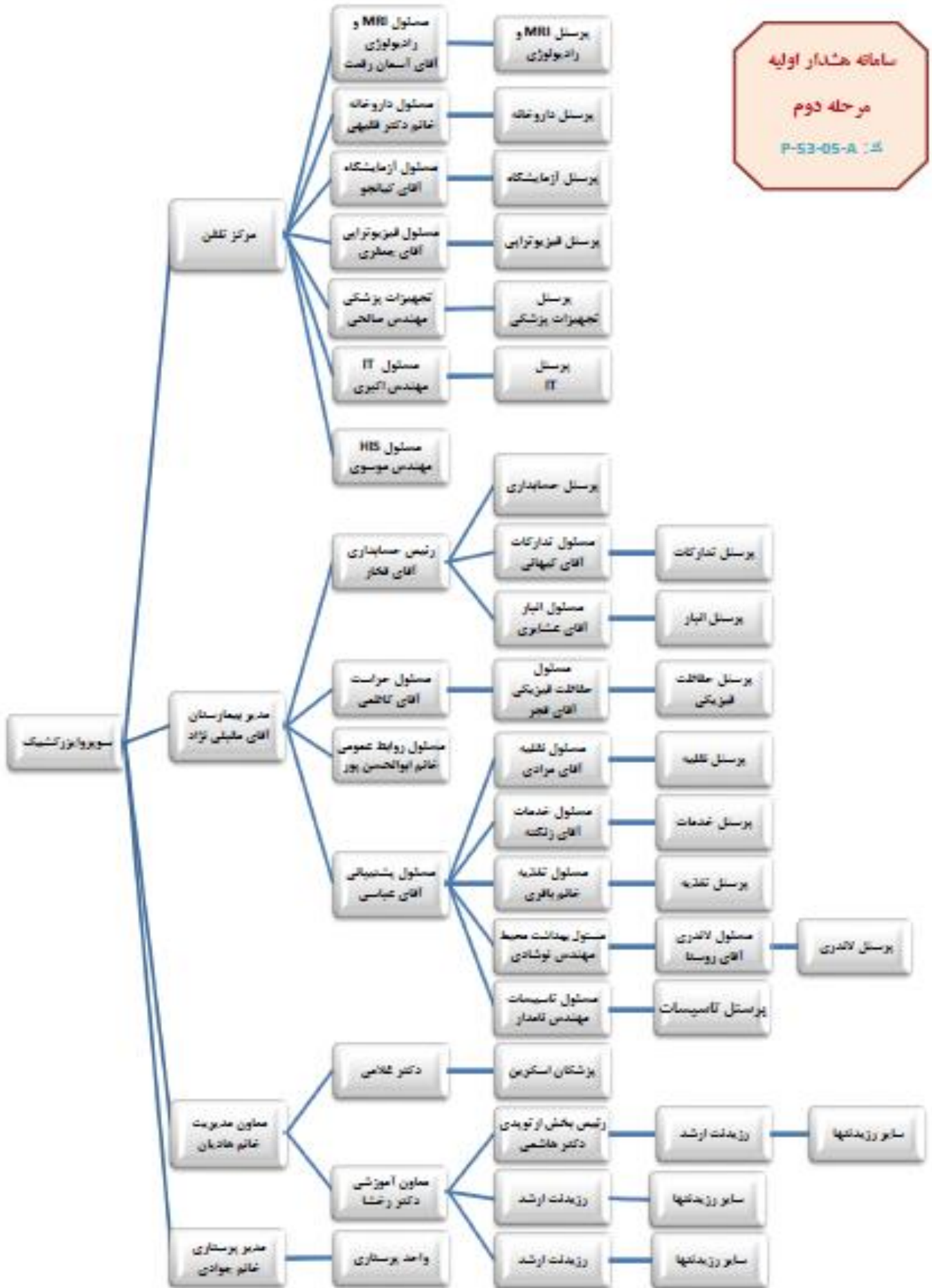


فعال شدن سامانه هشدار اولیه مرحله دوم

سامانه هشدار اولیه

مرحله دوم

شماره: P-53-05-A



• از چارت فراخوان نیرو، جایگاه خود در چارت، نحوه اطلاع رسانی، اقدامات لازم در صورتیکه افراد زیر مجموعه پاسخ ندادند،

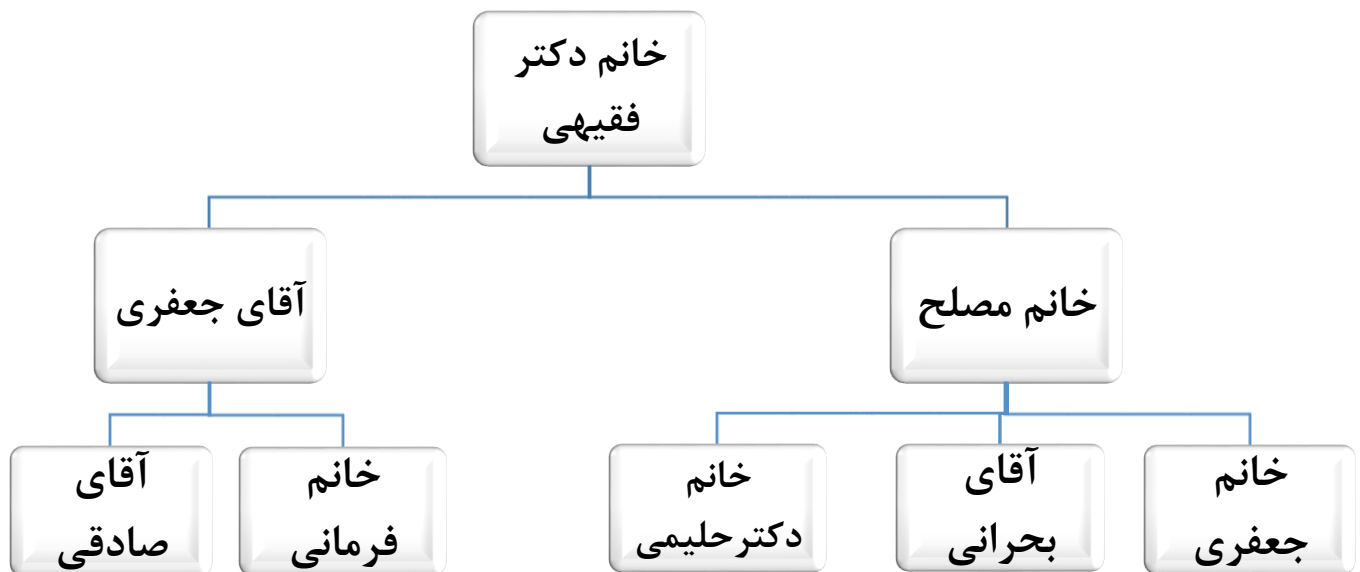
اطلاع داشته باشید. مانند نمونه زیر:

نمونه چارت فراخوان پرسنل در مواقع بحران

نام بخش / واحد: داروخانه

مسئول بخش / واحد: خانم دکتر فقیهی

جانشین مسئول بخش / واحد: خانم مصلح



تذکره ۱: در صورت در دسترس نبودن هر یک از پرسنل، باکس بالاتر از ایشان، مسئول اطلاع رسانی به پرسنل

زیر مجموعه ایشان می باشد.

تذکره ۲: کلیه پرسنل موظف هستند شماره تلفن همراه زیر مجموعه های خود را داشته باشند.

تذکره ۳: در صورت در دسترس نبودن یا عدم پاسخگویی، از طریق پیامک، اطلاع رسانی گردد.

❖ اعلام وضعیت در شرایط بحران

با توجه به سطح بحران ۴ وضعیت اعلام می گردد که با رنگ های سفید/ زرد/ نارنجی و قرمز مشخص می گردد.

در این شرایط سازمانهای مسئول پس از دریافت پیام (آماده باش زرد)، تجهیزات خود را بررسی کرده و کمبودهای احتمالی را بررسی می نمایند. همچنین نیروهای کشیک خود را بصورت در دسترس تلفنی (آنکال) آماده می سازند تا در صورت تغییر وضعیت آماده باش بتوانند کارکنان خود را بسرعت فراخوانده و در پست های کشیک و امداد مستقر نمایند.

در این شرایط سازمانهای مسئول پس از دریافت پیام (آماده باش نارنجی)، با توجه به ساختار سازمانی و شرح وظایف، تعدادی از نیروهای خود را (۳۰ تا ۵۰ درصد) فراخوانده و تجهیزات خود را برای استفاده آماده می سازند. همچنین سایر نیروهای خود را بصورت در دسترس تلفنی (آنکال) آماده می سازند تا در صورت وقوع حادثه بسرعت وارد عمل شده و برای پاسخگویی از تمام استعداد نیرو و تجهیزات خود استفاده کنند.

در این شرایط سازمانهای مسئول پس از دریافت پیام (وضعیت قرمز)، تجهیزات خود را در وضعیت آماده باش برای عملیات قرار داده و تمامی کارکنان و نیروهای مرتبط با بحران را جهت حضور در تیم ها و واحدهای اجرایی فراخوانی و به شهرستان ها و استان های معین نیز اعلام وضعیت نارنجی می نمایند.

کدهای مورد استفاده در حوادث

عنوان	کد
فوریت‌های زیرساختی	۴۴
مادری پرخطر	۵۵
احیای نوزاد	۸۸
احیای بزرگسال	۹۹
تخلیه	۱۰۰
انتظامات	۱۱۰
بحران	۱۱۱
آتش نشانی	۱۲۵
درمان سکته قلبی	۲۴۷
درمان سکته مغزی	۷۲۴
اورژانس هوایی	۳۵۰
حوادث CBRN	۴۰۰
تجمعات انبوه	۴۵۰
حوادث جوی	۵۰۰

کمیته حوادث و بلايا - ۱۴۰۳

راه های خروج اضطراری و محل های امن بیمارستان را بشناسید

راه های خروج اضطراری

❖ مسیر اول

- رمپ بین بخش سه و بخش یک
- ✓ جهت خروج بیماران طبقه دوم به طبقه اول (بخش سه و زنان)

❖ مسیر دو

- راه پله بین بخش چهار و اتفاقات
- ✓ جهت خروج بیماران بخش چهار و نروسرجری و در صورت نیاز ICU

❖ مسیر سه

- راه پله بین بخش ICU و ابتدای بخش ارتوپدی
- ✓ جهت خروج بیماران بخش ICU و نروسرجری و در صورت نیاز چهار

❖ مسیر چهار

- راه پله موجود در اتاق عمل

❖ همچنین از درب موجود در ابتدای دفتر ارتوپدی و درب موجود در اتفاقات که هر دو به پشت بام تجهیزات پزشکی ختم میشود نیز جهت تخلیه طبقه همکف میتوان استفاده کرد.

– مناطق تجمع ایمن در هنگام بروز بحران در بیمارستان (پارکینگ پرسنلی ، محوطه جلوی انبار مرکزی،

محوطه جلوی ساختمان MRI)

از بخشهای حیاتی بیمارستان چمران و جایگزین آنها اطلاع داشته باشید.

جایگزین	بخشهای حیاتی	ردیف
در صورت اختلال در هر کدام از اتاق عملها، از اتاق عمل دیگر استفاده شود	اتاق عمل	۱
در صورت مشکل در اورژانس از اتفاقات بستری می توان استفاده کرد	اورژانس	۲
در صورت اختلال در بخش آی سی یو، از آی سی یو های دیگر و یا از اتاقهای بخش ۴ که مانیتورینگ دارند، می توان استفاده کرد.	مراقبتهای ویژه	۳

در صورت مشکل در سی اس آر ، وسایل جهت استریل شدن ، به بیمارستان رجایی فرستاده شود	CSSD	۴
در صورت مشکل در آزمایشگاه ، آزمایشات اورژانسی ، به بیمارستان رجایی ارسال شود.	آزمایشگاه	۵
در صورت اختلال در رادیولوژی اتفاقات ، از رادیولوژی بخش استفاده شود.	رادیولوژی	۶

از بخش های جایگزین کننده تجهیزات هر بخش های حیاتی اطلاع داشته باشید.

جایگزین تجهیزات	بخشهای حیاتی	ردیف
تجهیزات حیاتی از اتاق عمل دیگر ویا از بانک تجهیزات پزشکی تامین شود	اتاق عمل	۱
تجهیزات حیاتی اورژانس از اتفاقات بستری و بخش ۵ تامین شود.	اورژانس	۲
تجهیزات حیاتی از اتاق عمل ویا از نروسرجری تامین شود ویا بانک تجهیزات پزشکی	مراقبتهای ویژه	۳
در صورت مشکل در سی اس آر ، وسایل جهت استریل شدن ، به بیمارستان رجایی فرستاده شود	CSSD	۴
در صورت مشکل در آزمایشگاه ، آزمایشات اورژانسی ، به بیمارستان رجایی ارسال شود.	آزمایشگاه	۵
در صورت اختلال در رادیولوژی اتفاقات ، از رادیولوژی بخش استفاده شود.	رادیولوژی	۶

خلاصه فصل: یافتن روشی برای پیش بینی روندها و آمادگی برای مواجهه با حوادث غیر منتظره از وظایف مدیریت

بحران است که با شناخت بحران و برنامه ریزی مناسب و جلب مشارکت و همکاری تمام نیروها می تواند بر مشکلات غلبه کند و به طور کلی با انسجام گروهی قوی و حفظ خونسردی، بررسی شرایط بحران، آینده نگری، بحث و گفتگو، تجزیه و تحلیل مسائل و اتخاذ تصمیم مناسب می تواند بحران را مدیریت و آثار تخریبی آن را به حداقل رساند. در پایان جمع بندی کلی ما را بر این رهنمون می دارد که:

- هرگز خود را مصون از بحران فرض نکنیم
- بحران ها را شناخته و به خوبی و دقیق تجزیه و تحلیل کنیم.
- بعد از تجزیه و تحلیل برنامه ریزی صحیح انجام دهیم.
- مسئولیت ها را به اعضا بشناسانیم.
- کنترل اوضاع را بدست گرفته و تحت هر شرایطی بر خود مسلط باشیم.
- و نهایتاً اینکه همواره آمادگی بحران را داشته باشیم.