



إدارة الأزمات الصحية – الكورس الاول

مقدمة في إدارة الأزمات الصحية

Sawa University

جامعة ساوة الاهلية

College of health and medical techniques

كلية التقنيات الصحية والطبية

Department of Health Administration

قسم تقنيات الإدارة الصحية

. Fourth Stage

المرحلة الرابعة

محاضرة رقم 5

الجانب النظري

Lecture No 5 .

Theoretical

تدريسي المادة : م.د امين فهد جايد

القيادة واتخاذ القرار في الأزمات الصحية

تمثل القيادة الفعالة حجر الزاوية في إدارة الأزمات الصحية، حيث يتطلب نجاح الاستجابة للطوارئ قيادة حاسمة ووثيقة قادرة على اتخاذ قرارات صعبة في ظل الضغط والمعلومات المحدودة.

القائد الناجح في الأزمات يجمع بين الحسم والمرونة، والقدرة على التواصل الفعال، وبناء الثقة مع الفريق والمجتمع، مع الحفاظ على الهدوء والتركيز على الأولويات الحيوية لإنقاذ الأرواح.

”

القيادة في الأزمات ليست عن امتلاك جميع الإجابات، بل عن القدرة على اتخاذ أفضل القرارات الممكنة بالمعلومات المتاحة، والاستعداد للتكيف عندما تتغير الظروف“

دورة إدارة الأزمات الصحية المستمرة

خصائص الدورة المستمرة

- **التكامل:** كل مرحلة تبني على المرحلة السابقة وتمهد للمرحلة التالية في نظام متكامل
- **التعلم المستمر:** كل دورة توفر دروساً مستفادة تحسن الأداء في الدورات القادمة
- **المرونة:** إمكانية الانتقال بين المراحل حسب تطور الأزمة والظروف المحيطة
- **الاستدامة:** الدورة لا تنتهي بل تستمر لضمان الجاهزية الدائمة للنظام الصحي
- **التقييم الدوري:** مراجعة مستمرة للأداء وتحديث الخطط والإجراءات



النجاح في إدارة الأزمات يعتمد على فهم أن هذه المراحل ليست خطية بل دورية، حيث تساهم كل مرحلة في تعزيز قدرة النظام الصحي على مواجهة الأزمات المستقبلية



المبادئ الأساسية للتخطيط الفعال لمواجهة الأزمات الصحية

الشمولية (Comprehensiveness)



1

يجب أن تغطي الخطة جميع جوانب الأزمة المحتملة وتشمل كافة القطاعات والجهات المعنية، مع مراعاة السيناريوهات المختلفة والتحديات المتعددة الأبعاد.

المرونة (Flexibility)



2

القدرة على التكيف مع الظروف المتغيرة والمستجدات الطارئة، مع إمكانية تعديل الاستراتيجيات والإجراءات بناءً على تطور الموقف الميداني والمعطيات الجديدة.

التنسيق (Coordination)



3

ضمان التعاون الفعال بين جميع الأطراف المعنية من قطاعات صحية وحكومية ومجتمعية، مع وضوح الأدوار والمسؤوليات وآليات التواصل المشترك.

الاستدامة (Sustainability)



4

بناء قدرات طويلة الأمد يمكن الحفاظ عليها وتطويرها باستمرار، مع ضمان توفر الموارد اللازمة والدعم المؤسسي المستمر لتنفيذ الخطط.

القابلية للقياس (Measurability)



5

وضع مؤشرات أداء واضحة وقابلة للقياس لتقييم فعالية الخطة، مع آليات للمتابعة والتقييم المستمر لضمان تحقيق الأهداف المرجوة.

تقييم المخاطر والتهديدات الصحية

خطوات تقييم المخاطر

- 1

تحديد المخاطر:
حصر جميع التهديدات الصحية المحتملة (أوبئة، كوارث طبيعية، حوادث كيميائية)
- 2

تحليل الاحتمالية:
تقدير احتمالية حدوث كل خطر بناءً على البيانات التاريخية والسياق المحلي
- 3

تقييم التأثير:
تحديد شدة التأثير المحتمل على الصحة العامة والموارد والخدمات
- 4

ترتيب الأولويات:
تصنيف المخاطر حسب درجة خطورتها لتحديد أولويات التخطيط والموارد
- 5

وضع استراتيجيات التخفيف:
تطوير خطط للحد من المخاطر ذات الأولوية العالية
- 6

المراجعة الدورية:
تحديث التقييم بانتظام لمواكبة التغيرات والتهديدات الجديدة

مصفوفة تقييم المخاطر

	عالي	متوسط	منخفض	
عالي	عالي	متوسط	منخفض	معتدل
متوسط	عالي	متوسط	منخفض	معتدل
منخفض	عالي	متوسط	منخفض	معتدل
معتدل	عالي	متوسط	منخفض	معتدل

التأثير المحتمل

تساعد المصفوفة في تحديد أولويات المخاطر بناءً على احتمالية

تخطيط الموارد والقدرات

الموارد البشرية



إنشاء قاعدة بيانات للمتطوعين والخبراء

تحديد الاحتياجات من الكوادر الطبية والفنية

برامج التدريب المستمر والتأهيل

وضع خطط التعبئة السريعة للطواقم

الموارد المادية والمعدات



معدات الحماية الشخصية والتعقيم

المخزون الاستراتيجي من الأدوية واللقاحات

مستلزمات المختبرات والتشخيص

الأجهزة الطبية وأجهزة التنفس الصناعي

البنية التحتية والمرافق



إنشاء مراكز عزل وحجر صحي طارئة

تحديد المستشفيات والمراكز الصحية المرجعية

تأمين وسائل النقل الطبي والإسعاف

تجهيز مراكز الفرز والإسعافات الأولية

مبادئ التخطيط الفعال للموارد



يجب أن يكون التخطيط مبنياً على تقييم دقيق للمخاطر والاحتياجات المتوقعة، مع ضمان التوزيع العادل للموارد وفق الأولويات، والحفاظ على مرونة كافية للتكيف مع المتغيرات، وتحديث الخطط بشكل دوري بناءً على الدروس المستفادة.

خطة الاتصال والتواصل في الأزمات

عناصر خطة الاتصال الفعالة

تحديد الجمهور المستهدف

تصنيف الجمهور إلى فئات: المرضى، العاملون الصحيون، الجمهور العام، صناع القرار، ووسائل الإعلام

صياغة الرسائل الرئيسية

إعداد رسائل واضحة ومتسقة تتناسب مع كل فئة من الجمهور وتعالج مخاوفهم واحتياجاتهم

اختيار قنوات التواصل

استخدام قنوات متعددة: المؤتمرات الصحفية، وسائل التواصل الاجتماعي، الرسائل النصية، والموقع الإلكتروني

تعيين المتحدثين الرسميين

اختيار متحدثين مدربين وموثوقين لتمثيل الجهات الصحية وتقديم المعلومات بشكل احترافي



مبادئ الاتصال الفعال



السرعة: إصدار المعلومات بسرعة قبل انتشار الشائعات



الدقة: التأكد من صحة المعلومات قبل نشرها



الشفافية: الصدق والوضوح حتى في المواقف الصعبة



الاتساق: توحيد الرسائل عبر جميع القنوات



التعاطف: إظهار الاهتمام والتفهم لمخاوف الجمهور



الوضوح: استخدام لغة بسيطة وتجنب المصطلحات المعقدة



الاتصال الفعال يبني الثقة ويقلل من الدُعر ويعزز التعاون



المجتمعي في مواجهة الأزمات



آليات التنسيق والتعاون بين القطاعات

التنسيق الفعال بين مختلف الجهات والقطاعات يعد عاملاً حاسماً في نجاح الاستجابة للأزمات الصحية، حيث يضمن توحيد الجهود وتجنب الازدواجية وتحقيق أقصى استفادة من الموارد المتاحة.



المنظمات الدولية

منظمة الصحة العالمية، الهلال الأحمر، والمنظمات غير الحكومية



الجهات الحكومية

وزارات الصحة، الداخلية، الدفاع، والشؤون الاجتماعية



القطاع الصحي

المستشفيات، المراكز الصحية، المختبرات، والصيديات

الآليات الأساسية للتنسيق

إنشاء مركز عمليات طوارئ موحد لإدارة الأزمة ومتابعة التطورات

1

تشكيل لجان تنسيقية مشتركة بين القطاعات المختلفة

2

وضع بروتوكولات واضحة لتبادل المعلومات والبيانات

3

عقد اجتماعات دورية لمراجعة التقدم وحل المشكلات

4

استخدام أنظمة معلومات موحدة للتواصل والمتابعة

5



التدريب والتمارين



1

التدريب النظري والعملي

برامج تدريبية منتظمة للكوادر الصحية على بروتوكولات الاستجابة للطوارئ، استخدام المعدات الطبية، وإجراءات السلامة والحماية الشخصية في بيئات الأزمات.



2

التمارين المكتبية (Tabletop Exercises)

جلسات نقاش منظمة يتم فيها محاكاة سيناريوهات الأزمات على الورق، حيث يناقش المشاركون كيفية الاستجابة واتخاذ القرارات دون تفعيل فعلي للموارد.



3

التمارين الوظيفية (Functional Exercises)

تمارين تحاكي الأزمات الحقيقية بشكل أكثر واقعية، حيث يتم تفعيل مركز العمليات واختبار أنظمة الاتصال والتنسيق بين الجهات المختلفة.



4

التمارين الميدانية الكاملة (Full-Scale Exercises)

محاكاة شاملة للأزمات تشمل نشر الفرق الطبية، استخدام المعدات الفعلية، ومشاركة جميع الجهات المعنية لاختبار الجاهزية الكاملة للنظام.





صفات القائد الفعال في الأزمات الصحية

الهدوء والالتزان العاطفي

الحفاظ على الهدوء والتفكير الواضح في المواقف الحرجة، وعدم الانجراف وراء الذعر أو الانفعالات



الحسم والقدرة على اتخاذ القرار

القدرة على اتخاذ قرارات سريعة وحاسمة في ظل الضغط والمعلومات المحدودة، مع تحمل مسؤولية النتائج



المرونة والقدرة على التكيف

الاستعداد لتغيير الاستراتيجيات والخطط بناءً على المستجدات والتطورات الميدانية السريعة



مهارات التواصل الفعال

القدرة على إيصال المعلومات بوضوح وشفافية لجميع الأطراف، والاستماع الجيد لآراء الفريق والخبراء



التعاطف والحساسية الإنسانية

إظهار الاهتمام بمعاناة المتأثرين والعاملين الصحيين، واتخاذ قرارات تراعي البعد الإنساني



الرؤية الاستراتيجية

القدرة على رؤية الصورة الكبيرة وتوقع التطورات المستقبلية مع التركيز على الأهداف طويلة الأمد



القدرة على تمكين الفريق

تفويض المهام بفعالية، وتحفيز أعضاء الفريق، ودعمهم لتحقيق أفضل أداء ممكن



النزاهة والمصداقية

الالتزام بالقيم الأخلاقية والشفافية في التعامل، مما يبني الثقة بين الفريق والجمهور



القدرة على التحمل والمثابرة

الصمود في مواجهة الضغوط الشديدة والعمل لساعات طويلة دون فقدان الفعالية



الإبداع وحل المشكلات

القدرة على التفكير خارج الصندوق وإيجاد حلول مبتكرة للتحديات غير المتوقعة





عملية اتخاذ القرار في الأزمات الصحية



العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار





نظام القيادة والسيطرة في الأزمات الصحية (ICS)

قائد الحادث (Incident Commander)

المسؤول الأعلى عن إدارة الأزمة واتخاذ القرارات الاستراتيجية

I

قسم اللوجستيات

توفير الموارد والدعم المادي

قسم التخطيط

جمع المعلومات وتطوير خطط العمل

قسم العمليات

تنفيذ الاستجابة الميدانية والأنشطة التكتيكية

I I I

النقل الطبي

إخلاء المرضى

إدارة الموارد

توزيع المعدات

وحدة التوثيق

جمع البيانات

فرق الفرز

تصنيف الحالات

الفرق الطبية

تقديم الرعاية الصحية

مبادئ نظام القيادة والسيطرة



نظام القيادة في الحوادث (ICS) هو نموذج إدارة موحد يستخدم عالمياً لتنسيق الاستجابة للطوارئ. يعتمد على سلسلة قيادة واضحة، ونطاق سيطرة محدد، ومصطلحات موحدة، وتواصل فعال بين جميع المستويات. يضمن هذا النظام استجابة منظمة وفعالة حتى في أكثر الأزمات تعقيداً.



إدارة الفريق في الأزمات الصحية

استراتيجيات إدارة الفريق الفعالة

تحديد الأدوار والمسؤوليات



وضوح المهام والمسؤوليات لكل عضو في الفريق يمنع التداخل والارتباك، ويضمن تغطية جميع الجوانب الحيوية للاستجابة.

التواصل المستمر والشفاف



إنشاء قنوات اتصال مفتوحة وفعالة، مع اجتماعات إحاطة منتظمة لتبادل المعلومات والتحديثات الميدانية.

الدعم النفسي والمعنوي



توفير الدعم النفسي للعاملين الصحيين الذين يواجهون ضغوطاً هائلة، والاعتراف بجهودهم وتقديرها.

التناوب وإدارة التعب



وضع جداول عمل مرنة تسمح بالراحة الكافية، وتجنب إرهاق الفريق الذي قد يؤدي إلى أخطاء طبية.

التحديات الرئيسية في إدارة الفريق



الضغط النفسي الشديد: التعامل مع حالات الوفاة والمعاناة الإنسانية يؤثر على الصحة النفسية للعاملين

1

نقص الموارد والمعدات: العمل في ظروف محدودة الموارد يزيد من صعوبة المهام ويرفع مستوى الإحباط

2

ساعات العمل الطويلة: الأزمات تتطلب عملاً متواصلًا مما يؤدي إلى الإرهاق الجسدي والذهني

3

صراعات الأولويات: التوتر بين احتياجات المرضى المتعددة والموارد المحدودة يخلق معضلات أخلاقية

4

تغير المعلومات بسرعة: التحديثات المستمرة للبروتوكولات والإرشادات تتطلب تكيفاً سريعاً

5

المخاوف الشخصية: القلق على سلامة الذات والعائلة من العدوى يؤثر على التركيز والأداء

6

القيادة الناجحة تدرك أن الفريق هو أهم مورد، وتستثمر في رفاهيته وتطويره المستمر



الاعتبارات الأخلاقية في إدارة الأزمات الصحية



المعضلات الأخلاقية الشائعة



تخصيص الموارد المحدودة



كيف نوزع أجهزة التنفس الصناعي أو أسرة العناية المركزة عندما يفوق الطلب العرض؟

الحجر الصحي والعزل الإجباري



متى يكون من المبرر تقييد حرية الأفراد لحماية الصحة العامة؟ وكيف نوازن بين الحقوق الفردية ومصلحة المجتمع؟

توزيع اللقاحات والعلاجات



من يحصل على اللقاح أولاً عندما تكون الكميات محدودة؟ هل نعطي الأولوية للفئات الأكثر عرضة للخطر؟

الإفصاح عن المعلومات



ما مقدار المعلومات التي يجب الكشف عنها للجمهور؟ كيف نوازن بين الشفافية وتجنب إثارة الذعر؟

العدالة والإنصاف



ضمان التوزيع العادل للموارد الصحية المحدودة دون تمييز، مع إعطاء الأولوية للحالات الأكثر حاجة.

الشفافية والمساءلة



الإفصاح الصادق عن المعلومات المتعلقة بالأزمة، وتبرير القرارات المتخذة، وتحمل المسؤولية عن النتائج.

احترام الاستقلالية



احترام حق الأفراد في اتخاذ قراراتهم الصحية، مع الموازنة بين الحرية الفردية ومصلحة الصحة العامة.

عدم الإضرار والإحسان



السعي لتحقيق أقصى منفعة للمرضى والمجتمع مع تقليل الأضرار المحتملة من التدخلات الطبية.

السرية والخصوصية



حماية المعلومات الشخصية والطبية للمرضى، مع الموازنة بين الخصوصية وضروة تتبع

القرارات الأخلاقية في الأزمات تتطلب توازناً دقيقاً بين المبادئ المتنافسة، ويجب أن نتخذ بشفافية وبمشاركة الخبراء والمجتمع



الخاتمة

إدارة الأزمات الصحية: مسؤولية مشتركة نحو مستقبل أكثر أماناً

إن نجاح إدارة الأزمات الصحية يعتمد على التخطيط المسبق الشامل، والقيادة الحكيمة، والتنسيق الفعال بين جميع القطاعات، والاستثمار المستمر في بناء القدرات وتطوير الأنظمة الصحية.

الدروس المستفادة من الأزمات السابقة تؤكد أن الاستعداد الجيد والاستجابة السريعة والتعافي المدروس هي المفاتيح الأساسية لحماية الصحة العامة وإنقاذ الأرواح. يجب أن نعمل معاً كمجتمع عالمي لبناء أنظمة صحية أكثر مرونة وقدرة على مواجهة