

التخطيط وإدارة الموارد أثناء الأزمة

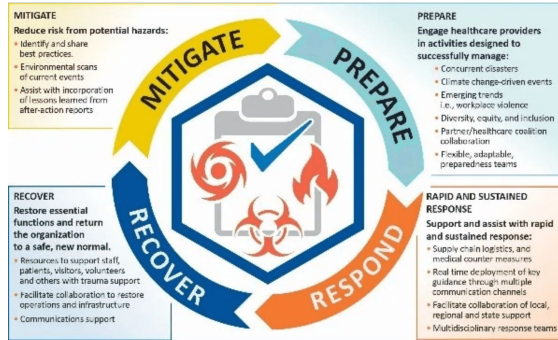
الفصل السادس - إدارة الأزمات الصحية

محاضرة لطلاب البكالوريوس

قسم الإدارة الصحية

التخطيط للطوارئ الصحية يمثل الأساس الاستراتيجي للاستعداد والاستجابة الفعالة

يُعرف التخطيط للطوارئ الصحية بأنه الأداة الشاملة التي تجمع كافة أجزاء المؤسسة الصحية لتكون جاهزة لتوفير المساعدات الإنسانية والطبية في أي وقت وبصورة فعالة.



يتضمن هذا التخطيط وضع القرارات والإجراءات التي تُطبق عند وقوع الأزمة، مما يضمن استمرارية تقديم الخدمات الصحية الحيوية للمجتمع.

التخطيط الفعال للطوارئ يحول المؤسسات الصحية من حالة رد الفعل إلى حالة الاستعداد

الاستباقي للآزمات المحتملة

النقاط الأساسية والهدف الاستراتيجي للتخطيط

النقاط الأساسية للتخطيط للطوارئ الصحية:

✓ إعداد استراتيجيات استجابة واضحة ومحددة مسبقاً لكل نوع من أنواع الأزمات

✓ تحديد السيناريوهات المحتملة للأزمات مثل الكوارث الطبيعية والأوبئة والحوادث الجماعية

✓ ضمان جاهزية المنشآت الصحية للتعامل مع الطوارئ بكفاءة عالية ومستدامة

✓ تقييم المخاطر بشكل دوري ومستمر لتحديث الخطط والاستراتيجيات

الهدف الاستراتيجي:

تعزيز فهم جميع العاملين في المؤسسة الصحية لأهمية وجود خطة طوارئ شاملة تلبي الاحتياجات الأساسية وتحدد الفجوات المحتملة، مما يضمن استجابة فعالة ومنسقة عند وقوع الأزمات

خطة إدارة الأزمات الفعالة تقوم على البساطة والواقعية والعدالة في توزيع الموارد

Crisis management plan checklist



Risk analysis

Outline potential risks and put them in order of probability



Response procedures

Identify the roles and responsibilities of each person when a crisis occurs



Activation protocol

Determine when action should be taken if a crisis occurs



Communication strategy

Assess who delivers information to the public and who handles feedback



Emergency contacts

Include a list of emergency contacts to speed up the response process



Post-crisis assessment

Remember to follow up and assess what went well and what didn't

الاستخدام الأمثل للموارد

استعمال الموارد المتاحة بكفاءة وعدالة لتقديم الخدمات لأكبر عدد ممكن من المستفيدين.

البساطة والقابلية للتطبيق

يجب أن تكون الخطة سهلة الفهم والتنفيذ من قبل جميع العاملين في القطاع الصحي، وليس فقط الاختصاصيين.

التحديث المستمر

مراجعة الخطة بشكل دوري لتحديد التحديات والفجوات وتطوير استراتيجيات جديدة تواكب المتغيرات.

الواقعية والاستجابة

يجب أن تكون الخطة واقعية وقابلة للتحقيق، مع استعداد دائم من المراكز الصحية لتنفيذها عند الحاجة.

إدارة الأزمات تتطلب تنسيقاً شاملاً لأربعة أنواع رئيسية من الموارد

تعتمد فعالية إدارة الأزمات الصحية على القدرة على تنظيم وتخصيص أنواع مختلفة من الموارد بشكل متكامل ومنسق

نوع المورد	الوصف	الأمثلة
الموارد البشرية	الكوادر الطبية والإدارية والفنية	الأطباء، الممرضون، الفنيون، الإداريون
الموارد المالية	الميزانيات والتمويل المخصص	تخصيص الميزانيات، ضبط النفقات، التمويل الطارئ

أنواع الموارد الصحية في إدارة الأزمات (تابع)

نوع المورد	الوصف	الأمثلة
الموارد التكنولوجية	الأنظمة الرقمية والمعلوماتية	السجلات الإلكترونية، أنظمة الاتصال، HIS أنظمة
الموارد اللوجستية	المعدات والإمدادات الطبية	الأدوية، الأجهزة الطبية، الأسرة، المستلزمات

التكامل الاستراتيجي: نجاح إدارة الأزمة يعتمد على التنسيق الفعال بين هذه الموارد الأربعة لضمان استمرارية تقديم الرعاية الصحية عالية الجودة

تقييم المخاطر الشامل يمكن المؤسسات من الاستعداد الاستباقي للآزمات

أنواع المخاطر:

المخاطر غير السريرية: الأمن السيبراني
واستمرارية العمل

المخاطر السريرية: سلامة المرضى
والأخطاء الطبية

Crisis management plan for healthcare industry

The purpose of this table is to highlight how a crisis management plan for the health care industry ensures a coordinated response to emergencies, safeguarding patient care, operational continuity, and the reputation of healthcare institutions.

Affected functional area	Communication channel	Involved stakeholders	Response plan
Patient care disruption			
Medical Supply Shortage	Internal Communication System	Procurement Team Medical Staff	o Activate alternative suppliers o Communicate revised protocols to medical staff
Staffing Shortages	Internal Messaging System	Human Resources Department Heads	o Implement contingency staffing plans o Redistribute workload
Data security breach			
Unauthorized Access to Patient Data	Secure Messaging System	IT Security Team, Compliance Officers	o Activate incident response plan o Investigate the breach
Cyberattack on Healthcare Systems	Emergency Notification System	IT Security Team, Management	o Isolate affected systems, engage cybersecurity experts
Facility operations disruption			
Natural Disaster Impact	Emergency Alert System	Facilities Management, Safety Team	o Activate emergency response o Communicate safety measures to staff and patients
Utility Failures (e.g., Power Outages)	Internal Communication System	Facilities Management, Engineering Team	o Implement backup power systems o Address utility issues

This table is 100% editable. Adapt to your needs and capture your institution's attention.

أدوات التقييم المتخصصة:

FMEA (تحليل نمط الفشل وآثاره)

منهجية منظمة لتحديد نقاط الضعف المحتملة في العمليات الصحية قبل حدوثها

RCA (تحليل السبب الجذري)

أداة تحليلية لفهم الأسباب الأساسية للحوادث والأخطاء لمنع تكرارها

خطة الاستجابة الشاملة تحدد الإجراءات الواضحة لكل مرحلة من مراحل الأزمة

1

جهات الاتصال في حالات الطوارئ

قائمة محدثة بأرقام الاتصال والمسؤوليات لجميع أعضاء فريق إدارة الأزمات

Health crisis management communication plan

This table illustrates crisis management communication plan for healthcare professionals which helps in identification of professional roles and design of response. It provides information regarding stakeholders, tasks, responsibility, communication channels and duration.

Stakeholders	Tasks	Crisis team responsibility	Communication channels	Duration
Patients	- Identify family members related to patients health - Change potential impact of crisis on patients and develop best practices - Add feedback	- Develop crisis emergency communication plan and follow - Add feedback	- Face to face meeting - Face call meeting	1-5-2023 to 2-2-2023
CEO Executive board	- Communicate crisis emergency impact with CEO and executive board - Create shared content for executive board - Add feedback	- Conduct training session for crisis management team - Add feedback	- Webinars - Video conferencing	2-2-2023 to 28-2-2023
Staff members	- Develop key message for communication and communicate message with team members - Add feedback	- Identify potential risks and develop mitigation strategies - Add feedback	Team meetings	2-3-2023 to 30-3-2023
Operations department	- Show crisis related information with departments such as HR, legal, finance and gather inputs - Make adjustments to communication plan - Add feedback	- Implement communication plan and gather feedback from patients and staff members - Add feedback	- In person meeting - Video calls	3-4-2023 to 29-4-2023

This table is 100% editable, adapt to your needs and capture your audience's attention.

2

بروتوكولات الاتصال

إجراءات واضحة لنقل المعلومات بين الفرق الطبية والإدارية والمرضى

3

توزيع الموارد

استراتيجيات محددة لتخصيص الموارد البشرية والمادية بناءً على الأولويات

عناصر خطة الاستجابة للأزمات (تابع)

4

خطوات التعافي

إجراءات طويلة الأمد لاستعادة العمليات الطبيعية وتقييم الأداء بعد الأزمة، مع تحليل شامل للاستجابة وتحديد مجالات التحسين المستقبلية.

5

التدريبات والمحاكاة

إجراء تدريبات منتظمة ومحاكاة واقعية للأزمات تساعد الموظفين على التأقلم مع البروتوكولات والتصرف بكفاءة وثقة عند مواجهة الأزمات الفعلية.

ملاحظة مهمة: نجاح خطة الاستجابة للأزمات يعتمد على التكامل بين جميع العناصر الخمسة، مع التأكيد على أهمية التدريب المستمر والتقييم

التكنولوجيا الحديثة تعزز سرعة الاستجابة وفعالية اتخاذ القرارات أثناء الأزمات

تمثل التكنولوجيا عاملاً حاسماً في تحسين قدرة المستشفيات على الاستجابة للأزمات من خلال توفير أدوات متقدمة للمراقبة والتنسيق والتحليل

الذكاء الاصطناعي وأنظمة الرصد

مراقبة المرضى بشكل مستمر والتنبؤ بالأزمات الصحية قبل وقوعها من خلال تحليل الأنماط والبيانات.

(HIS) أنظمة إدارة المعلومات الصحية

تخزين وتحديث بيانات المرضى بشكل فوري، مما يضمن وصول الفرق الطبية إلى المعلومات الحيوية بسرعة أثناء الطوارئ.

تحليل البيانات والتنبؤ

استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل بيانات الطوارئ والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للمستشفى، مما يساعد في تخصيص الموارد بكفاءة أعلى.

التكنولوجيا السحابية

تتيح مشاركة البيانات والتواصل بين الفرق الطبية في أماكن متعددة، مما يعزز سرعة اتخاذ القرارات والتنسيق الفعال.

الاستثمار في تطوير الكوادر البشرية يضمن استجابة احترافية وفعالة للآزمات

التدريب المستمر

توفير ورش عمل تعليمية منتظمة وتدريب الفرق الصحية على أحدث التقنيات الطبية وبروتوكولات الطوارئ



التحفيز والتقدير

تقديم حوافز مالية ومعنوية ومكافأة الأداء المتميز لتعزيز الإنتاجية والالتزام

التقييم الدوري للأداء

استخدام أدوات قياس الأداء لتحديد نقاط القوة والضعف ووضع خطط تطوير مخصصة

إدارة الموارد البشرية أثناء الأزمات (تابع)

إدارة المناوبات

تنظيم جداول العمل والمناوبات بطريقة تقلل من الإرهاق الوظيفي وتضمن توفير الرعاية على مدار الساعة

الصحة النفسية

توفير بيئة عمل داعمة وبرامج رفاهية نفسية للتعامل مع ضغوط العمل الشاقة في المستشفيات

التواصل الواضح والتوزيع العادل للموارد يحددان نجاح الاستجابة للأزمات

EMERGENCY PREPAREDNESS
FOR OLDER ADULTS AND PEOPLE WITH DISABILITIES

CREATE A NETWORK OF SUPPORT
TO HELP YOU IN CASE OF AN EMERGENCY.

PREPARE FOR A POWER OUTAGE IF YOU USE ELECTRIC MEDICAL DEVICES.

- talk to a health care provider about what to do
- Identify an alternative power source for devices
- Inform your emergency contacts of the plan

WHAT TO INCLUDE IN AN EMERGENCY PREPAREDNESS KIT

- ✓ Contact information for important people and care providers
- ✓ A list of medicines you need, dosage instructions, and any allergies
- ✓ Styles and serial numbers of all medical and assistive devices
- ✓ Need-to-know information for first responders and others who might need to help you

Plan how you will communicate if you have a communication disability.

Plan for your transportation if you need help evacuating.

Plan how you will evacuate with any assistive devices.

Food, water, and essentials for you and pets or service animals

Medicines, medical supplies, batteries, and chargers

Copies of Medicaid, Medicare, and other insurance cards

IMPORTANT INFORMATION

ACL
Administration for Community Living

Learn more: acl.gov/programs/emergency-preparedness

استراتيجيات التواصل الفعال

- تعيين متحدثين مدربين لتقديم معلومات واضحة ودقيقة
- استخدام أنظمة اتصال إلكترونية وأدوات تنسيق ذكية
- وضع خطة تواصل محددة مسبقاً تشمل جميع السيناريوهات
- التعاون مع الجهات الخارجية والمؤسسات الصحية الأخرى

إدارة توزيع الموارد

- تحديد الموارد الحيوية وتوفيرها بناءً على الأولويات
- لتتبع المخزون في الوقت الفعلي HIS استخدام أنظمة
- وضع سياسات واضحة لتوزيع الموارد تراعي الحالات الحرجة
- المرونة والسرعة في تخصيص الموارد للأماكن الأكثر حاجة

التقييم المنهجي بعد الأزمات يحول الدروس المستفادة إلى تحسينات مستقبلية

جلسات المناقشة

تنظيم جلسات شاملة مع جميع الأطراف المشاركة لمراجعة ما كان ناجحاً وما يحتاج لتحسين، مع توثيق الدروس المستفادة.

تعديل السياسات والإجراءات

استناداً إلى نتائج التقييم، يتم تحديث السياسات والإجراءات لتعزيز الاستعداد للأزمات المستقبلية.

بناء ثقافة الإبلاغ

تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن المخاطر والأخطاء دون خوف من العقاب، مع توفير خيارات الإبلاغ المجهول.

تحليل السبب الجذري



الخلاصة: التخطيط الشامل والاستعداد المستمر أساس النجاح في إدارة الأزمات الصحية

النقاط الرئيسية:

- التخطيط المسبق للطوارئ يعزز الجاهزية ويقلل من تأثير الأزمات
- تنوع الموارد (بشرية، مالية، تكنولوجية، لوجستية) يتطلب تنسيقاً شاملاً
- التكنولوجيا الحديثة تحسن سرعة الاستجابة وفعالية اتخاذ القرارات
- الاستثمار في تطوير الكوادر البشرية يضمن استجابة احترافية



التوصيات الاستراتيجية:

- تطوير خطط طوارئ شاملة ومرنة تغطي مختلف السيناريوهات المحتملة
- إجراء تدريبات ومحاكاة منتظمة لضمان جاهزية الفرق
- الاستثمار في التكنولوجيا الصحية المتقدمة وأنظمة المعلومات
- بناء ثقافة مؤسسية تشجع على التعلم المستمر والتحسين