SAWA UNIVERSITY

أدارة الازمات الصحية: الكورس الاول

مراحل أدارة الازمات الصحية: المحاضرة الثالثة



جامعـــــــة ســـــــــاوة الاهلية — Sawa University

كليـــــة التقنيـــات الصحيـة والطبيـة — College of health and medical techniques

قسم تقنيات الإدارة الصحية — Department of Health Administration

المرحلـــــــــــــة .....الرابعة ..... — Four Stage: .

الجانب النظري محاضرة رقم (3)

Theoretical Lecture No. ……..

تدريسي المادة : م.م.حسين عبد حمزة

الفصل الثالث



مراحل إدارة الأزمات الصحية

فهم المراحل الأساسية للتعامل الفعال مع الأزمات

مقدمة عامة لإدارة الأزمات الصحية

تعريف الأزمة الصحية

حدث مفاجئ أو متوقع يهدد صحة وسلامة المرضى والعاملين والمجتمع، ويتطلب استجابة سريعة ومنظمة لاحتوائه وتقليل آثاره السلبية على النظام الصحي

أهمية إدارة الأزمات في القطاع الصحي

تضمن استمرارية تقديم الخدمات الصحية، تحمي الأرواح والموارد، تقلل الخسائر المادية والمعنوية، وتعزز ثقة المجتمع في النظام الصحي

الفرق بين الأزمة والكارثة والطوارئ

الطوارئ:	حدث يمكن إدارته بالموارد المتاحة	الأزمة: تتطلب موارد إضافية وتنسيق خاص
الكارثة:	حدث واسع النطاق يتجاوز قدرة المؤسسة	

أنواع الأزمات الصحية

التصنيفات الرئيسية للأزمات في القطاع الصحي

الأوبئة والجوائح

انتشار واسع للأمراض المعدية يتجاوز الحدود الجغرافية ويهدد أعداداً كبيرة من السكان مثل كوفيد-19 والإيبولا

الكوارث الطبيعية

الزلازل، الفيضانات، الأعاصير، والحرائق التي تسبب إصابات جماعية وتدمير للبنية التحتية الصحية

الحوادث الكبرى

حوادث المرور الجماعية، الحرائق الكبيرة، الانفجارات، والحوادث الصناعية التي تؤدي لإصابات متعددة

فشل الأنظمة

انقطاع الكهرباء، تعطل أنظمة المعلومات، نقص الإمدادات الحيوية، أو فشل المعدات الطبية الأساسية

المرحلة الأولى: الوقاية والاستعداد

الجزء الأول: تحديد المخاطر وبناء الخطط

تحديد المخاطر المحتملة

تقييم شامل للبيئة الصحية والعوامل الداخلية والخارجية

تقييم نقاط الضعف

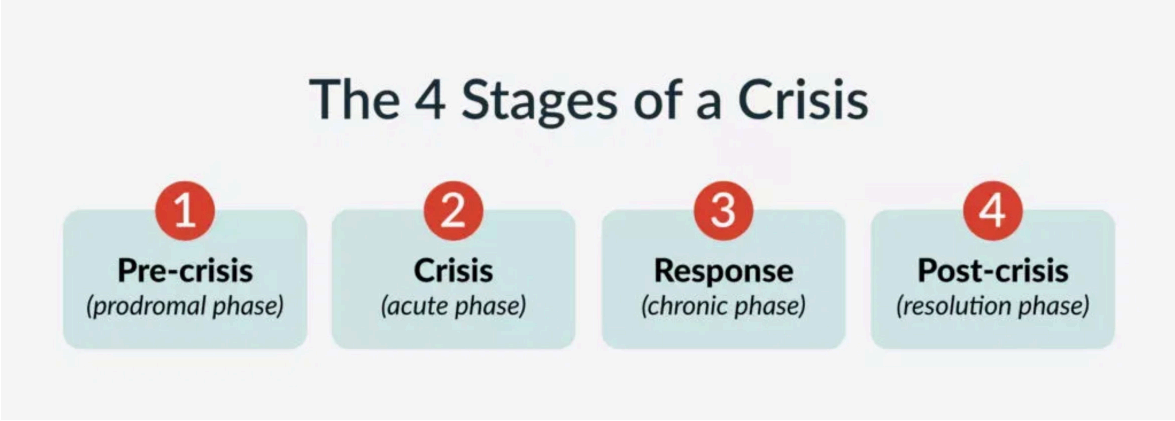
تحديد الثغرات في النظام الصحي والبنية التحتية

بناء خطط طوارئ شاملة

خطط واضحة ومرنة تتضمن سيناريوهات متعددة

توثيق الإجراءات

توثيق واضح لجميع الإجراءات والبروتوكولات



المرحلة الثانية: الاكتشاف والتنبيه

الاكتشاف المبكر ينقذ الأرواح ويقلل الخسائر

رصد المؤشرات الأولية

رصد المؤشرات الأولية للأزمة من خلال أنظمة مراقبة مستمرة وفعالة

تفعيل آليات الإنذار

تفعيل آليات الإنذار المبكر وإبلاغ جميع الأطراف المعنية فوراً

التقييم السريع

تقييم سريع لحجم الأزمة ومدى خطورتها على المرضى والعاملين

تحديد نوع الأزمة

تحديد نوع الأزمة وطبيعتها (وباء، كارثة، حادث، فشل نظام)

المرحلة الأولى: الوقاية والاستعداد

الجزء الثاني: التدريب والموارد والإنذار المبكر

تدريب الفرق الطبية والإدارية

برامج تدريبية مستمرة للفرق على التعامل مع حالات الطوارئ من خلال محاكاة واقعية وتمارين عملية



توفير الموارد والمعدات اللازمة

تخزين استراتيجي للمعدات الطبية والأدوية والإمدادات لضمان الجاهزية الفورية عند حدوث الأزمة



إنشاء أنظمة الإنذار المبكر

تطوير أنظمة رصد ومراقبة مستمرة للكشف عن الأزمات قبل تفاقمها وتفعيل الاستجابة السريعة



بناء شراكات استراتيجية

المرحلة الثالثة: الاستجابة والاحتواء

الجزء الأول: تفعيل الخطة وحشد الموارد

تفعيل خطة الطوارئ المعدة مسبقاً وتوزيع المهام على الفرق المختصة بوضوح ودقة



حشد الموارد البشرية والمادية اللازمة للتعامل مع الأزمة بكفاءة وفعالية عالية



تشكيل فريق إدارة الأزمة المتخصص وتحديد الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح ومحدد



تفعيل قنوات الاتصال الداخلية والخارجية لضمان التنسيق الفعال بين جميع الأطراف



التواصل الفعال أثناء الأزمة

التواصل الشفاف والمستمر يبني الثقة ويمنع الشائعات

البيانات الرسمية

إصدار بيانات رسمية دقيقة وموثوقة بشكل منتظم

قنوات متعددة

استخدام قنوات متعددة للتواصل والوصول لجميع الفئات

المتحدث الرسمي

تعيين متحدث رسمي مدرب للتعامل مع الإعلام

الشفافية والمصداقية

الشفافية في نقل المعلومات مع تجنب نشر الذعر

التعاطف والدعم

التعاطف مع المتضررين وتقديم الدعم المعنوي

نصيحة مهمة

التحديث المستمر والاستجابة السريعة للاستفسارات

المرحلة الثالثة: الاستجابة والاحتواء

الجزء الثاني: القرارات والتنسيق والسلامة



اتخاذ قرارات سريعة وحاسمة بناءً على المعلومات المتاحة والخبرات السابقة والتقييم الدقيق



تنسيق الجهود بين الأقسام الداخلية والجهات الخارجية لضمان التكامل والفعالية القصوى



تطبيق بروتوكولات السلامة والوقاية الصارمة لحماية المرضى والعاملين من جميع المخاطر



المتابعة المستمرة لتطورات الأزمة وتعديل الاستراتيجيات والإجراءات حسب الحاجة والمستجدات

المرحلة الرابعة: التعافي وإعادة البناء

التعافي المنهجي يعيد النظام الصحي لوضعه الطبيعي

تقييم الأضرار والخسائر

تقييم شامل للأضرار والخسائر الناتجة عن الأزمة على جميع المستويات

إعادة تأهيل البنية التحتية

إعادة تأهيل البنية التحتية والمعدات المتضررة بشكل تدريجي ومخطط

استعادة الخدمات الصحية

استعادة الخدمات الصحية الروتينية تدريجياً مع الحفاظ على الجودة

الدعم النفسي والاجتماعي

تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للعاملين والمتضررين من الأزمة



المرحلة الخامسة: التقييم والتعلم

التقييم الشامل يحول الأزمات إلى فرص للتحسين

المراجعة الشاملة

مراجعة شاملة لكيفية التعامل مع الأزمة وتحديد نقاط القوة والضعف

توثيق الدروس المستفادة

توثيق الدروس المستفادة والممارسات الجيدة بشكل منهجي

تحديث خطط الطوارئ

تحديث خطط الطوارئ والبروتوكولات بناءً على التجربة الفعلية

تقييم الأداء

تقييم أداء الفرق والأفراد بشكل موضوعي وتقديم التغذية الراجعة

نشر المعرفة

الفصل الرابع

أدوات وآليات إدارة الأزمات الصحية

استخدام الأدوات الحديثة والآليات الفعالة لتعزيز القدرة على مواجهة الأزمات



فريق إدارة الأزمات

فريق متخصص ومدرب يشكل العمود الفقري للاستجابة الناجحة

قائد الأزمة

يتخذ القرارات الاستراتيجية وينسق بين جميع الأطراف

المتحدث الرسمي

يدير التواصل الإعلامي ويضمن وصول المعلومات الدقيقة

الخبراء الطبيون

يقدمون الاستشارات الفنية ويوجهون الإجراءات السريرية

مسؤول اللوجستيات

يضمن توفر الموارد والمعدات في الوقت المناسب

مسؤول التوثيق



نموذج دورة إدارة الأزمات

عملية مستمرة ومتكاملة لا تتوقف عند نهاية الأزمة

الدورة المستمرة

إدارة الأزمات عملية دورية مستمرة تبدأ من جديد بعد كل أزمة

الترابط بين المراحل

جميع المراحل مترابطة ومتكاملة وتؤثر على بعضها البعض

التحسين المستمر

الاستدامة والجاهزية

مراحل تقييم وإدارة المخاطر

تقييم منهجي للمخاطر يمكّن من اتخاذ قرارات مستنيرة

تحديد المخاطر المحتملة

تحديد شامل للمخاطر من خلال تحليل البيئة الداخلية والخارجية

تحليل وتقييم المخاطر

تقييم احتمالية حدوث كل خطر وتأثيره المحتمل على العمليات

ترتيب المخاطر حسب الأولوية

ترتيب المخاطر باستخدام مصفوفة المخاطر لتحديد الأهم

وضع استراتيجيات التعامل

استراتيجيات للتعامل مع كل خطر)تجنب، تقليل، نقل، قبول(

المراقبة والمراجعة المستمرة

التكنولوجيا في إدارة الأزمات

الجزء الأول: الأنظمة والتطبيقات الأساسية

أنظمة المعلومات الصحية



تتيح الوصول السريع لبيانات المرضى والموارد المتاحة وتسهل اتخاذ القرارات المبنية على البيانات الدقيقة

تطبيقات الاتصال الفوري



تسهل التنسيق بين الفرق المختلفة في الوقت الفعلي وتضمن تدفق المعلومات بسرعة وكفاءة عالية

أنظمة تتبع الموارد



تضمن الاستخدام الأمثل للمعدات والإمدادات الطبية وتمنع النقص أو الهدر في الموارد الحيوية

مهام ومسؤوليات فريق الأزمة

تحديد واضح للمهام يضمن التنسيق والفعالية

تقييم الموقف واتخاذ القرارات



تقييم مستمر للموقف واتخاذ قرارات استراتيجية وتكتيكية بناءً على المعلومات المتاحة والخبرات السابقة

التنسيق مع الجهات المختلفة



التنسيق الفعال مع الأقسام الداخلية والجهات الخارجية والسلطات الصحية والمدنية لضمان الاستجابة المتكاملة

إدارة الموارد والإمدادات



الإشراف على توزيع واستخدام الموارد البشرية والمادية بكفاءة وضمان توفر الإمدادات الحيوية

التدريب والمحاكاة

الأهمية والأنواع في إعداد الفرق للأزمات

أهمية التدريب المستمر

يعزز الجاهزية ويبني الثقة ويطور المهارات اللازمة

التدريب النظري

محاضرات وورش عمل لفهم المفاهيم والبروتوكولات

التدريب العملي

تطبيق عملي للمهارات في بيئة تدريبية آمنة

المحاكاة الواقعية

تمارين محاكاة لسيناريوهات أزمات حقيقية ومعقدة

فوائد المحاكاة

تكشف الثغرات وتبني الخبرة دون مخاطر حقيقية



تقييم المخاطر

المفهوم والأهمية في القطاع الصحي

تعريف تقييم المخاطر

عملية منهجية لتحديد وتحليل وتقييم المخاطر المحتملة التي قد تهدد سلامة المرضى والعاملين والعمليات الصحية، ووضع استراتيجيات للتعامل معها

أهمية تقييم المخاطر

يمكّن المؤسسات الصحية من الاستعداد المسبق للأزمات، تقليل الخسائر، تحسين سلامة المرضى، وتخصيص الموارد بكفاءة للمخاطر الأكثر أهمية

أنواع المخاطر الصحية

الخاتمة والتوصيات

إدارة الأزمات الصحية عملية شاملة ومستمرة تتطلب التخطيط المسبق والاستعداد الدائم

نجاح إدارة الأزمات يعتمد على الفريق المدرب والأدوات الحديثة والتنسيق الفعال

التعلم المستمر من التجارب السابقة هو المفتاح لتحسين الجاهزية المستقبلية

مصفوفة تقييم المخاطر

أداة فعالة لتصنيف المخاطر واتخاذ القرارات المناسبة

محور الاحتمالية

يقيس احتمالية حدوث الخطر من نادر إلى شبه مؤكد

محور التأثير

يقيس شدة التأثير من ضئيل إلى كارثي على العمليات

تصنيف المخاطر

اتخاذ القرارات

التكنولوجيا في إدارة الأزمات

الجزء الثاني: الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة



الذكاء الاصطناعي والتنبؤ

يساعد في التنبؤ بالأزمات المحتملة وتحليل الأنماط والتوجهات المهمة قبل حدوثها لاتخاذ إجراءات وقائية



تحليل البيانات الضخمة

تحليل كميات هائلة من البيانات الصحية لاستخلاص رؤى قيمة تدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتكتيكية



منصات التواصل الاجتماعي

توفر قنوات فعالة للتواصل مع الجمهور ونشر المعلومات الموثوقة ورصد الشائعات والتصدي لها بسرعة

أفضل ممارسات التدريب والمحاكاة

استراتيجيات فعالة لبناء فرق جاهزة ومؤهلة

الدورية والانتظام

تنفيذ تمارين دورية منتظمة على الأقل مرتين سنوياً لضمان الجاهزية المستمرة

الشمولية والتنوع

إشراك جميع الفئات الوظيفية والأقسام في التدريبات لضمان التنسيق الكامل

التدرج في الصعوبة

البدء بسيناريوهات بسيطة والتقدم تدريجياً نحو سيناريوهات أكثر تعقيداً وواقعية

التقييم والتغذية الراجعة

تقييم شامل بعد كل تمرين وتقديم تغذية راجعة بناءة لتحسين الأداء المستقبلي

التحديث المستمر

تصميم برامج التدريب الفعالة

عناصر أساسية لبناء برامج تدريبية ناجحة ومؤثرة

تحديد الأهداف التعليمية

تحديد أهداف واضحة وقابلة للقياس لكل برنامج تدريبي بناءً على الاحتياجات الفعلية



التنوع في أساليب التدريب

الجمع بين المحاضرات والتطبيق العملي والمحاكاة لتلبية أنماط التعلم المختلفة



التقييم المستمر للمتدربين

استخدام أدوات تقييم متنوعة لقياس مدى اكتساب المهارات والمعارف المطلوبة



التحسين المستمر للبرامج

مراجعة وتحديث البرامج التدريبية بانتظام بناءً على التغذية الراجعة والمستجدات



إدارة الموارد أثناء الأزمة

التخصيص الأمثل للموارد المحدودة في الظروف الحرجة

تحديد الأولويات

تحديد الاحتياجات الأكثر إلحاحاً وتخصيص الموارد بناءً على شدة الحالات وأهميتها

إدارة المخزون الاستراتيجي

الحفاظ على مخزون استراتيجي من الأدوية والمعدات والإمدادات الحيوية للطوارئ

التنسيق مع الموردين

بناء علاقات قوية مع الموردين لضمان التوريد السريع عند الحاجة الملحة

إدارة الموارد البشرية

تنظيم نوبات العمل ومنع الإرهاق وضمان توفر الكوادر المدربة في جميع الأوقات