دليل وحدة ادارة الازمات والكوارث

(أمنك وسلامتك مسئوليتنا)

سيناريوهات إدارة الأزمات والكوارث

مدير الوحدة وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة عميدة الكلية

ا.م.د/سهام أحمد علوان ا.د/محمد عبد الله الفقى ا.د/ فاتن فاروق عبد الفتاح

٢٠٢١/٢٠٢٢

محتويات سيناريوهات إدارة الأزمات والكوارث

وحدة إدارة الأزمات والكوارث

م	الموضوع	الصفحة
	المقدمة.....	٣
	نماذج لحالات عملية عن أزمات جامعي:	٤-١٦
	١. **انتشار شائعات.**	
	٢. **التظاهرات الطلابية والاعتصامات:**	
	٣. **الحرائق**	
	٤. **سقوط أمطار غزيرة أثناء اليوم الدراسية**	
	٥. **حوادث الغاز**	
	٦. **حوادث انغلاق الأبواب**	
	٧. **حوادث التسمم بالأغذية**	
	٨. **حوادث المصاعد الكهربائية**	
	٩. **انهيار جزء من مبني الكلية**	
	١٠. **تسرب الامتحانات**	
	١١. **سرقة الكنترول**	
	١٢. **حوادث لرحلات ترفيهية**	
	١٣. **انتشار الأوبئة والأمراض الفيروسية**	
	١٤. **الهزات الأرضية والزلازل**	

المقدمة

لقد أصبحت إدارة الأزمات سلوك ومنهج يحمل في طياته ملامح رؤية للتفاعل والتكامل مع متطلبات التكيف مع الأزمات والتعامل معها وفيها. إن الأزمات قد تكون شديدة لأن بواعثها شديدة، و لأن روافد الأزمة المصاحبة لها شديدة بسبب التطورات التي عززت وقوعها وأضافت إليها مؤثرات أدت إلى قوة وشدة الأزمة. وبالتالي يجب علي كل منشاة أن تدرك أبعاد الأزمات وأن تشكل فيها فرق متنوعة لإدارة الأزمات والكوارث وعلي الأخص الأزمات التي قد تعوق العملية التعليمية.

نماذج لحالات عملية عن أزمات جامعية :

- **انتشار شائعات.**
- **اعتصام الطلاب /عاملين /أعضاء هيئة التدريس.**
- **حريق داخل الكلية.**
- **سقوط أمطار غزيرة أثناء اليوم الدراسي.**
- **حوادث الغاز.**
- **انغلاق الأبواب.**
- **حالات تسمم غذائي بالكلية.**
- **حوادث الكهرباء.**
- **تعطل أحد المصاعد.**
- **انهيار جزء من مبنى الكلية.**
- **تسرب أسئلة الامتحانات.**
- **سرقة الكنترول.**
- **حوادث لرحلات ترفيهية.**
- **انتشار الأوبئة و الأمراض الفيروسية.**
- **الهزات الأرضية و الزلازل.**

سيناريو مقترح المواجهة الشائعات

الشائعة:

رسالة معلوماتية تتناقلها الأفواه بصورة تلقائية غير واعية وللأسف الشديد فان ارتفاع القابلية للإيحاء وعدم إعمال العقل والحكمة واختفاء المعلومات الصحيحة مع انتشار الجهل تمثل جميعها بيئة خصبة لانتشار الشائعات.

سيناريو التدخل العملي:

في حالة وقوع أزمة من نوع ما بسبب انتشار شائعات أو معلومات كاذبة عن: نشوب حريق، أو انهيار مبني الكلية أو انتشار غازات سامة، فمن الضروري اتخاذ الإجراءات العملية الآتية:

- سرعة الإبلاغ عن انتشار الشائعة إلي جميع المسئولين في الكلية.
- سرعة استدعاء فريق إدارة الأزمات والكوارث في الكلية، بالإضافة إلي أعضاء هيئة التدريس مع التأكيد علي النظام لأنه أساس التدخل.
- من الضروري استخدام مكبرات صوت توضح كذب الشائعة.
- الحزم الشديد في سرعة انتشار أعضاء هيئة التدريس بالكلية لتنظيم الطلاب وعدم التدفق السريع علي السلالم، وإذا حدث فلابد من السيطرة والحزم حتي يسود الهدوء، ويتم تنظيم:
  - إعادة الطلاب لأماكنهم والتوضيح لهم أن ما حدث هو نتيجة شائعة بنوع من الهدوء والعنف.
  - السماح لمن تملكه الخوف والذعر الخروج بنظام للخارج بمساعدة عضو هيئة التدريس مع توضيح أنه لا توجد مشكلة فقد يعود الطالب إلي مكانه بهدوء.
  - التمسك بالنظام أثناء عملية التدخل.

سيناريو مقترح المواجهة التظاهرات الطلابية والاعتصامات:

نحيا الآن بعد الثورة في عصر ملئ بالعديد من المشكلات، وخاصة لدي طلاب الجامعة، وبما أن الدستور يكفل حق التظاهر السلمي، فلابد من وضع مقترح للتعامل مع هذه الظاهرة بسلمية.

السيناريو الوقائي:

- الحرص علي دراسة مشكلات الطلاب وإيجاد حلول لها أولاً بأول.

سيناريو التدخل العملي:

- سرعة استدعاء فريق إدارة الأزمات والكوارث بالكلية، بالإضافة إلي أعضاء هيئة التدريس مع التأكيد علي النظام لأنه أساس التدخل.
- التحدث مع ممثل للطلاب المتظاهرين ومعرفة المشكلة.
- مناقشة المشكلة مع إدارة الكلية.
- تهدئة الطلاب و التمسك بالنظام. الحزم الشديد في سرعة انتشار أعضاء هيئة التدريس بالكلية لتنظيم الطلاب.

سيناريو لمواجهة الحرائق:

- من المعلوم أن الكلية بها العديد من الأماكن الهامة من حيث محتوياتها الورقية أو الأجهزة الإلكترونية وأجهزة المعامل، وهذه الأماكن معرضة لسبب أو لأخر لحدوث حريق، لذا يتعين علينا وضع سيناريو كيفية التعامل مع الحريق.

السيناريو الوقائي:

- توفير طفاية حريق مناسبة مع مراعاة أن تكون في مكان بارز وعمل الصيانة الدورية لها.
- توفير حقيبة إسعافات أولية ويوجد بها بعض الأدوية والمستلزمات الطبية الضرورية.
- تحديد مخارج للطوارئ و أماكن تجمع الأفراد عند حدوث حريق.
- التدريب علي كيفية التعامل والتصرف بهدوء.

سيناريو التدخل العملي:

- إبلاغ الموجودين فوراً بحادث الحريق مع سرعة إخلاء المكان عن طريق مخارج الطوارئ الآمنة.
- سرعة الإبلاغ لجميع المسئولين والجهات الأمنية المختصة الحماية المدنية.
- لابد من التوجه السريع من خلال أعضاء فريق إدارة الأزمات إلي إيقاف مصدر الحريق كلما كان ذلك متاحا مع ضرورة التأكد من المحافظة علي سلامة من يتولى تلك المهمة.
- فصل التيار الكهربائي عن مصدره.
- التدخل الطبي السريع يمثل خطوة هامة لمن تعرضوا مباشرة للحريق حيث يمكن تفادي أي أثار نفسية تنشأ عن تشوه الوجه أو الجسد إذا ما تأخرنا بتقديم الخدمة الطبية السريعة.

- علي جميع أعضاء هيئة التدريس والعاملين التعاون والحزم في إقرار النظام حتي يتمكن فرق الإسعاف والمطافى من تأدية الواجبات المطلوبة منها.
- مكافحة الحريق بوسائل الإطفاء الأولية الموجودة.
- في حالة وجود دخان كثيف يوضع منديل مبلل علي الفم والأنف والزحف علي الأرض باتجاه مخرج الطوارئ حيث أن الدخان أقل كثافة في الهواء.
- لا تحاول الرجوع إلي موقع الحادث لأخذ أي شئ حتي ولو كان ثمينا.

سيناريو مواجهة سقوط المطار غزيرة أثناء اليوم الدراسية:

السيناريو الوقائي:

- علي كل عضو هيئة تدريس أن يشرح للطلاب مدي الخطورة التي يمكن أن تحدث بسبب عدم الانتظام في الصعود أو النزول علي السلالم.
- علي كل طالب أن يلتزم بالجلوس في مكانه وعدم التزاحم إلي حين توقف سقوط الأمطار.
- التأكيد من قبل أعضاء هيئة التدريس في حملات توعية أن كل طالب يمكن أن يكون الضحية وهو الذي يصاب بأي مشكلة.
- التأكيد علي تعليم الطلاب أن النظام عادة سلوكية وليس عقاب.
- نشر تعليمات مثل عدم التزاحم ، الاتجاه إلي المخارج بنظام، استخدام السلالم بدون تزاحم ....الخ.

سيناريو التدخل العملي:

- استدعاء فريق إدارة الأزمات، و سرعة إبلاغ أعضاء هيئة التدريس بضرورة الحزم الشديد في فرض النظام.
- يتم نشر كميات من الرمل في الأماكن الحساسة التي تؤدي إلي حدوث اختناق في السير إذا لزم الأمر.
- النظام و التعاون مع الآخرين.
- استخدام الأبواب أو المخارج المتاحة بحيث لا يحدث تصادم.

السيناريو مواجهة حوادث الغاز:

السيناريو الوقائي:

- اختيار المكان المناسب والأمن للأسطوانة ويفضل أن يكون ذلك في مكان جيد للتهوية وبعيداً عن أشعة الشمس.
- التأكد من التمديدات وسلامتها وعدم تعرضها للحرارة والعوامل الجوية التي تسبب في إتلافها واستبدال التالف فورا.
- إغلاق مفاتيح موقد الغاز، وكذلك مصدر الغاز عند مغادرة المكان، وهذه النقطة الأخيرة ضرورية وهامة للغاية.
- غلق أنبوبة الغاز بعد كل استعمال حتي لا يحدث تسرب.
- لا تقم برمي أو دحرجة الاسطوانة.
- التأكد من عدم تسرب باختبار رغوة الصابون (إذا ظهرت فقاعات دل ذلك علي وجود تسرب) والبعد عن الكشف عن التسرب بواسطة أعواد الثقاب.

سيناريو التدخل العملي:

- إذا شممت رائحة غاز لا تحاول التعامل مع مفاتيح الكهرباء بالتشغيل أو الإيقاف ولا تقم
- بتشغيل مراوح الشفط أو إشعال أعواد الثقاب.
- إغلاق مصدر تسرب الغاز.
- فتح النوافذ.
- قم علي الفور بإخلاء المنطقة من جميع الأشخاص.
- قم بإحكام غلق صمام الغاز.

سيناريو مواجهة حوادث انغلاق الأبواب:

السيناريو الوقائي:

- استخدام أقفال جيدة الصنع حتي لا تتسبب في انغلاق الأبواب.
- عدم ترك مفاتيح الأبواب بها، والاحتفاظ بها في مكان واضح ومعروف.

سيناريو التدخل العملي:

- في حالة احتجاز أحد الأشخاص في احدي الغرف أو دورات المياه ينبغي تهدئة الشخص أولاً لحين الحصول على المفتاح فى أسرع وقت.

- الاتصال فورا بالحماية المدنية عند صعوبة التصرف وعدم إهدار الوقت.

سيناريو مواجهه حوادث التسمم بالأغذية:

التسمم الغذائي:

- يشمل عدداً كبيراً من الإضطرابات التي تظهر بشكل إسهال وتقيؤ ناجمة عن التهاب حاد في الجهاز الهضمي يتطور خلال ٢٤ ساعة بعد الأكل والشرب.

الأعراض والعلامات:

- ألم شديد بالبطن، إسهال، تقيؤ، غثيان، جفاف.

السيناريو الوقائي:

- التأكيد على الأفراد بضرورة مراجعة تاريخ صلاحية الأغذية قبل تناولها.
- التأكد من صلاحية المواد الغذائية سواء الجاهزة أو التي تحضر في الكافتيريا.
- التخلص فوراً من جميع الأغذية الفاسدة عند معرفة ذلك، وعدم تركها حتي لا يتناولها أشخاص يجهلون صلاحيتها من عدمه.
- تجنب ترك الأكل مكشوفاً حتي لا يتعرض للحشرات الضارة والعوامل الجوية.
- غسل الخضروات والفواكه جيداً قبل تناولها.

سيناريو التدخل العملي:

- الاتصال فوراً بالإسعاف.
- يجب إسعاف المصاب عن طريق إخراج أو تخفيف السم من المعدة وذلك بإعطاء المصاب كمية كبيرة من الماء ثم تفريغ المعدة بإحداث القئ بإعطائه كوب ماء مذاب فيه حوالي ملعقتين ملح، ثم يشرب المصاب كوب أو كوبين من اللبن بعد انقطاع القئ.
- تؤخذ عينة من القئ وترسل إلي المختبر لتحليلها ومعرفة نوع السم الذي أبتلعه المصاب ويعطي علي ضوء ذلك مضاد النوع السم عند معرفته.

سيناريو مواجهة حوادث المصاعد الكهربائية:

السيناريو الوقائي:

- عدم سكب الماء أو السوائل داخل المصعد أو بالقرب منه حتي لا يتعطل.
- الالتزام بالحمولة المقررة للمصعد وتثبيتها علي لافتة بجوار المصعد.
- التدريب علي كيفية تشغيل المصعد يدوياً عند توقفه فجأة، وكتابة طريقة التشغيل وتعليقها في مكان ظاهر مع كتابة هواتف الاتصال في حالات الطوارئ.
- إجراء الصيانة الدورية للمصعد من قبل شركات متخصصة في مواعيد محددة.

سيناريو التدخل العملي:

- عند توقف المصعد يجب الالتزام بالهدوء والتصرف بحكمة وعدم ضرب الأبواب بشدة أو الضغط العنيف علي الأزرار.
- الاتصال فوراً بالحماية المدنية عندما تدعو الحاجة للمساعدة والإنقاذ.

سيناريو مواجهة انهيار جزء من مبني الكلية:

السيناريو الوقائي:

- ضرورة الاستعانة بالإدارة الهندسية لتقييم حالة المبني بصفة دورية.
- معرفة العمر الافتراضي للمبني.
- ضرورة معرفة العوامل المؤثرة علي العمر الافتراضي للمبني.

سيناريو التدخل العملي:

- الإخلاء الفوري للعاملين الموجودين بالمكان. لا التأكد من فصل التيار الكهربائي.
- الاتصال بالجهات المختصة (الإسعاف - الادارة العامة للشئون الهندسية،.....).
- التوجه إلي نقطة التجمع للتأكد من وجود جميع العاملين وعدم تخلف أي منهم داخل المبنى.

سيناريو مواجهة تسرب الامتحانات

- حالة تسرب الامتحان من الأزمات التي قد تتعرض لها الكلية، لسبب أو لأخر.

السيناريو الوقائي:

- أن يقوم أستاذ المادة بتسليم عدد (٢) نسخة من امتحان المادة وتسلم النسختان معاً إلي السيد الأستاذ الدكتور/ رئيس الكنترول، علي أن يقوم أستاذ المادة بتوضيح أي من النسختين كم أساسية يتم العمل بها أولا، وأي منهما احتياطيا يتم العمل بها في حالة الطوارئ.

سيناريو التدخل العملي:

- السيد الأستاذ الدكتور/ عميد الكلية يقوم بعمل ما يراه مناسباً.

سيناريو مواجهة سرقة الكنترول

السيناريو الوقائي:

- يجب أن يكون الكنترول في مكان واحد وثابت، وأن يكون منعزلاً، لا يتردد عليه غير الأعضاء العاملين به، علي أن تقام أبواب حديدية مؤمنة علي الكنترول من الجهتين إذا كان يتطلب ذلك.
- تثبيت دعامات حديدية علي الشبابيك.

سيناريو التدخل العملي:

- استدعاء مسئول الأمن والشرطة.

سيناريو مواجهة حوادث لرحلات ترفيهية

السيناريو الوقائي:

- يتم إخطار رئيس مجلس إدارة وحدة الأزمات والكوارث بميعاد الرحلة.
- يتم إبلاغ المشرف علي الرحلة برقم تليفون أ.د/ رئيس الوحدة- أو من يقوم مقامه وذلك للاتصال به في حالة حدوث أي مكروه.

سيناريو التدخل العملي:

- في حالة حدوث أي مكروه، يقوم المشرف بالاتصال مع أ.د/ رئيس الوحدة وتلقي التوجيهات علي حسب نوع الحادث.
- يتم إبلاغ عميد الكلية بكل ما يحدث.
- يستمر أ.د/ رئيس الوحدة في متابعة المشرف لحين انتهاء الأزمة.

- إذا اقتضي الأمر، يتوجه أ.د/ رئيس الوحدة بنفسه إلي مكان الأزمة، وإبلاغ عميد الكلية.
- يقوم أ.د/ رئيس الوحدة بكتابة تقرير مفصل عن ملابسات الحادث، ويوقع عليه المشرف العام للرحلة، ويقدم إلي أ.د/ عميد الكلية.

سيناريو مواجهة انتشار الأوبئة والأمراض الفيروسية

السيناريو الوقائي:

- **العمل علي تهوية المدرجات والقاعات بصورة جيدة.**
- **تقسيم الطلاب إلي مجموعات دراسية منعا لتكدس الطلاب لفترات طويلة.**
- **العمل علي نظافة وتعقيم أماكن التجمعات الطلابية وقاعات المحاضرات بصفة دورية.**

سيناريو التدخل العملي:

- **في حالة ظهور حالات مرضية يتم إبلاغ الجهات المسئولة في وزارة الصحة، ونقل المصاب إلي المستشفي.**

حقائق يجب أن نتذكرها دائما :

- نظافة اليدين هي العنصر الأكثر أهمية في ضبط العدوى .
- الالتزام بنظافة اليدين يحد من الأوبئة و انتشار العدوى في الأماكن العامة، و يقلل من انتشار البكتيريا .
- تمثل نظافة اليدين أولوية على المستوى المؤسسي لكثير من المؤسسات التعليمية والصحية .
- لا يزال الالتزام بنظافة اليدين على سهولته و أهميته دون المستوى المطلوب في كثير من الثقافات.

تشمل نظافة اليدين التالي :

- التنظيف الروتيني باستخدام الماء و الصابون أو المطهرات الكحولية عند الحاجة .
- الاهتمام بصحة الجلد .
- تقليم الأظافر و تجنب لبس الأظافر الصناعية و الخواتم .

الأمراض المعدية
كيف تحمي نفسك والآخرين
استخدم منديل ورقي عند السعال أو العطس
اطرح المنديل بعد استعماله في القمامة فورا
داوم علي غسل يديك بالماء و الصابون
اذا ظهرت عليك اعراض الانفلونزا سارع بزيارة الطبيب
اذا ظهرت عليك أعراض الانفلونزا، حافظ علي مسافة لا تقل عن متر عند تعاملك مع الاخرين
اذا ظهرت عليك اعراض الانفلونزا لا تغادر الي الجامعة أو أية أماكن مزدحمة
احذر العناق أو المصافحة عند تحية الاخرين
احذر لمس العينين أو الانف أو الفم دون غسل اليدين

سيناريو مواجهة الهزات الأرضية والزلازل

السيناريو الوقائي:

- توفير العدة الاحتياطية توقعا لحدوث هزات أرضية أو زلازل وهي تتكون من:
- راديو صغير مع بطاريات إضافية.
- مصباح مع بطاريات إضافية.
- حقيبة إسعاف وبها الأدوية المطلوبة.
- كتيب عن الإسعاف الأولي.
- مطفاة حريق.
- مفتاح إنكليزي قابل للتعديل لإصلاح تسرب الغاز والمياه.
- سلم هروب متنقل.
- زجاجات مياه كافية.
- كبريت.
- أرقام هواتف الشرطة والطوارئ الصحية والحريق.
- الاقتصاد في الماء لأننا نحتاجه عند الحالة الطارئة.

سيناريو التدخل العملي:

- الاستماع إلي بلاغات السلطات والتقيد بتوجيهات الحماية المدنية.

كيفية التصرف أثناء وبعد حصول الهزات:

كيف تتصرف إذا كنت بالداخل:

- حافظ علي الهدوء وتجنب الانفعال.
- لا تبادر إلي الخروج فالبقاء بالداخل أسلم.
- احتم تحت طاولة أو عتبة باب أو في احدي الزاويا الداخلية.
- ابتعد عن النوافذ وعن الأشياء المثبتة علي السقوف والجدران .
- أقطع جميع مصادر الطاقة إذا أمكن.
- احم رأسك بوسادة أو ماشابه.

كيف تتصرف إذا كنت في المصعد:

- اضغط الزر المناسب لإيقاف المصعد وغادر بسرعة عبر السلالم الداخلية باتجاه الأماكن الآمنة.

كيف تتصرف إذا كنت بالخارج، في الهواء الطلق:

- ابتعد عن المباني والأسوار بمعدل ارتفاعها، ولا تختبئ تحت الأشجار أو خطوط التيار الكهربائي واللوحات المعدنية، وحاذر الشوارع الضيقة والحفر.
- إذا كنت في شارع ضيق تحيط به المباني من الجانبين، حاول الخروج منه بسرعة.

كيف تتصرف إذا كنت في أماكن عامة:

- لا تندفع نحو باب الخروج تجنبا للازدحام وابحث عن مخارج الطوارئ.
- ابتعد عن كل شى قابل للسقوط.
- لا حاول تهدئة المواطنين وأعطهم التعليمات اللازمة.
- نظم عمليات الإخلاء، إذا كانت لديك خبرة.
- تقيد ببلاغات السلطات المختصة وتعليمات فريق الإنقاذ.

بعد حدوث الهزة:

١ـ إذا كنت مصاب:

- حافظ علي هدوئك.
- حاول لفت الانتباه إلي مكان وجودك بأي أسلوب.

٢ـ إذا لم تتعرض لأي إصابة :

- تفقد الأفراد المحيطين بك.
- قم بإسعاف المصابين إذا كنت مدرب على ذلك.
- قم بإخماد الحرائق إذا كنت مدرب على ذلك. إقطع جميع مصادر الطاقة.
- إعمل علي إخلاء المصابين إذا كانت حياتهم في خطر.
- لا تلمس الأسلاك المتدلية.
- لا تستعمل الهاتف إلا في الحالات الطارئة وبخاصة في حالة تسرب الغاز.
- إستمع الي الراديو وتقيد بتعليمات الجهات المختصة.
- عند فتح الأبواب والمخازن، إحذر من سقوط الاشياء المتراكمة.
- إستعد لحدوث هزات إرتدادية وغادر المكان قبل حدوثها.
-

الوقاية من حوادث السقوط والتعثر والانزلاق:

تعتبر حوادث السقوط من أكثر الحوادث شيوعاً ويأتي ترتيبها الثاني من حيث كونها إحدى أهم الحوادث المؤدية للوفاة بعد حوادث الطرق، ويمكن أن تقع حوادث السقوط في أي وقت وفي أي مكان ، وبالتالي فينبغي إتباع تدابير الوقاية التالية:

- الحفاظ على إغلاق الأبواب المؤدية إلى الشرفات.
- وضع حواجز وموانع مناسبة تتفق مع اشتراطات السلامة على النوافذ.
- دم ترك بقايا سائلة على البلاط أو ترك أرضيات الحمام مبللة لتجنب وقوع حوادث الانزلاق.
- تجنب ترك الأشياء على الدرج أو في الممرات لأن ذلك قد يؤدي إلى التعثر أثناء السير ومن ثم السقوط.

الوقاية من حوادث خزانات مياه الشرب:

يجب أن يكون تصميم الخزان بشكل يسهل عملية غسله وتنظيفه وتهويته وذلك بوجود فتحة من الأسفل يمكن التحكم فيها ، ويجب أن يكون خزان المياه في مكان مرتفع ومزود بفلاتر قبل دخول المياه وفي مكان بعيد عن مصادر التلوث ، وكذلك يجب التأكد من نظافة خزانات مياه الشرب وإحكام غلقها لمنع دخول الحشرات أو أي أجسام غريبة بداخلها.

مع تمنياتنا للجميع بالأمن والسلامة والصحة

مدير الوحدة	وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة	عميدة الكلية
ا.م.د/سهام أحمد علوان	ا.د/محمد عبد الله الفقى	ا.د/ فاتن فاروق عبد الفتاح

٢٠٢١/٢٠٢٢