

جامعة الزقازيق

كلية التكنولوجيا والتنمية

وحدة ضمان الجودة بالكلية

إدارة الأزمات والكوارث

جامعة الزقازيق
كلية التكنولوجيا والتنمية
وحدة ضمان الجودة بالكلية
إدارة الأزمات والكوارث

مفهوم الأزمة:

تعرف الأزمة علي أنها خلل مفاجئ، نتيجة لأوضاع غير مستقرة، غالباً ما تكون بفعل الإنسان، تحدث حالة من التوتر والقلق، تضع الفرد والمؤسسة أمام لحظة حاسمة تحتاج إلى موقف اداري ينتج عنه مواقف جديدة، إيجابية كانت أو سلبية، ولكنها مصيرية، يتحول معها المؤسسة إلى الأفضل أو الأسوأ.

الكارثة:

الكارثة هي الحالة التي حدثت فعلاً وأدت إلى تدمير وخسائر جسيمة في الموارد البشرية والمادية وأسبابها إما طبيعية أو بشرية، وعادة ما تكون غير مسبقة بإنذار، وتتطلب اتخاذ إجراءات غير عادية للرجوع إلى حالة الاستقرار. وقد تؤدي الكارثة إلى ما يسمى بالأزمة، والعكس صحيح فقد تؤدي الأزمات إلى كوارث إذا لم يتم اتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة خلال مراحل الأزمة المختلفة.

التعريف بالوحدة:-

هي وحدة إدارية متخصصة بتوفير عناصر الأمن والسلامة؛ لإدارة الأزمات بالكلية، وهذه الوحدة لها كيانها ومسئولياتها قبل وأثناء وبعد حدوث الأزمة، وتضم الوحدة فريق عمل متميز لإدارة تلك الأزمات.

وقد تم إنشاء هذه الوحدة كأحدى مخرجات مشروع التطوير والجودة والاعتماد، وذلك بموافقة مجلس الكلية بجلسته رقم () بتاريخ ()

رؤية وحدة إدارة الأزمات:

تحقيق أعلى درجات الأمن والسلامة والحد من الخسائر التي يمكن حدوثها بما يكفل استقرار وتقديم بيئة العمل.

رسالة وحدة إدارة الأزمات:

نشر الوعي الثقافي بإدارة الأزمات، عن طريق عقد ورش عمل تدريبية للارتقاء بمستوى كفاءة العاملين وأعضاء هيئة التدريس بالكلية في هذا الصدد . و تطوير وسائل مبتكرة في مجال إدارة الرصد والإنذار بالأزمات والكوارث بالكلية.

مرحلة المواجهة والاستجابة والاحتواء:

- تنفيذ الخطط والسيناريوهات التي سبق إعدادها والتدريب عليها.
- تنفيذ أعمال المواجهة والإغاثة بأنواعها وفقاً لنوعية الأزمة.
- القيام بأعمال خدمات الطوارئ العاجلة.
- تنفيذ عمليات الإخلاء عند الضرورة.

- متابعة الحدث والوقوف على تطورات الموقف بشكل مستمر، وتقييمه، وتحديد الإجراءات المطلوبة للتعامل معه من خلال غرفة العمليات.

مرحلة إعادة التوازن وعودة الحياة:

- حصر الخسائر فى الأفراد والمنشآت.
- التأهيل وإعادة بناء مرحلة استئناف النشاط والحماية من الأخطار المستقبلية المحتملة.
- تقييم الإجراءات التي تم للتعامل بها مع الأزمة ورصد نقاط الضعف والقوة.
- توثيق الحدث و تقديم التوصيات والمقترحات اللازمة، وتوجيهها إلى الجهات المعنية للاستفادة منها من أجل تلافي السلبات مستقبلا (إن وجدت).

أعضاء مجلس الإدارة وفريق الأزمة

- الأستاذ الدكتور عميد الكلية (بصفته) رئيس مجلس الإدارة
- الأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشؤون خدمة المجتمع والبيئة (بصفته) عضوا
- المدير التنفيذي لوحة ضمان الجودة (بصفته) عضوا
- المدير الإدارى لوحة الجودة عضوا
- المدير العام عضوا

اللجان التنفيذية

- لجنة الصحة والسلامة المهني
- لجنة التوعية والإعلام.
- لجنة الأمن الداخلي.
- اللجنة الطبية.

اللجان المنبثقة للمجلس التنفيذي لوحة إدارة الأزمات بالكلية وأهم

اختصاصاتها

يتم تشكيل عدة لجان منبثقة عن وحدة إدارة الأزمات، ويكون رئيسها ومديرها التنفيذي عضو مجلس إدارة الأزمات، وباقي أعضاء اللجنة يحددها رئيس اللجنة المنبثقة حسب ما يخدم العمل للتخصص والمهام الوظيفية المكلف بها لا يتقاضى أعضاء اللجنة أجور إضافية تشكل عبء مادي على الكلية، علي أن تصرف للمتميز منهم مكافأة جهود غير عادية.

و اللجان تكون على النحو التالي لجنة السلامة والصحة المهنية:

يتولى رئاستها أحد أعضاء هيئة التدريس بالكلية يعاونه مجموعة من الزملاء يقوم هو بتشكيلهم، ويتمثل مهام هذه اللجنة في مراجعة إجراءات الأمن والسلامة داخل الأقسام الإدارية المختلفة والمعامل وقاعات التدريس والمخازن من حيث سلامة التوصيلات الكهربائية، ووجود صناديق الإسعافات الأولية، ووسائل الإطفاء ، ونظام الإنذار الأوتوماتيكي. ويمكن إيجاز اختصاصاتها في:

- التفتيش علي عمليات التخزين ولا سيما المواد القابلة للاشتعال بالمكان المراد تأمينه.
- التأكد من سلامة التوصيلات الكهربائية وتأمينها.
- التفتيش علي مصادر الشرر وغيرها من المصادر الحرارية.
- التأكد من سلامة أجهزة إطفاء الحريق ومدى صلاحيتها للتشغيل.
- التأكد من تنفيذ تعليمات النظافة العامة وتصريف العوادم.
- وضع لافتات إرشادية لضرورة عدم التدخين في الأماكن المحظورة.

لجنة الأمن الداخلي:

• الإشراف علي جميع عمليات الأمن والسلامة بالكلية ومتابعتها بشكل دائم لغدم وقوع الحوادث.

• التأكد من سلامة مداخل ومخارج المؤسسة ومرافقها والتأكد من هوية • الأشخاص في حالات الطوارئ في أيام العمل والعطلات إعداد مناوبات للحراسة لمنع السرقة أو أعمال التخريب

• اتخاذ الإجراءات اللازمة للوقاية من وقوع الحوادث ومعالجتها. إجراء تجارب وتدريبات لشاغلي المبنى على تنفيذ سيناريو الإخلاء باستخدام نقاط الإنذار المبكر و مراقبة رد الفعل للفرق المشكلة لإدارة الأزمة.

• التأكد من صلاحية أجهزة الإنذار بالتنسيق مع الأجهزة المعنية.

• إعداد سيناريو وهمي لإخلاء المبنى: بالتعاون مع باقي لجان التدريب علي الإنذار والإخلاء للمبنى للوصول لآليات طرق المثلي في عمليات الإخلاء أثناء أوقات الخطر.

لجنة التطوير والتوعية والإعلان:

• تعريف العاملين والقيادات بمفهوم إدارة الأزمات ومصادرها وأسبابها عن طريق الإعداد لدورات تدريبية عن الأمن والسلامة والحماية المدنية والإسعافات الأولية لمجموعات الطوارئ المختصة بكل مبني (مبنى الشعبة الزراعية ومبنى الإدارة الرئيسي).

• رفع درجة الاستعداد المناسبة واستدعاء فريق إدارة الأزمات طبقا لنوعية الحدث.

• تجميع المعلومات وإبلاغها لمركز إدارة الأزمات بالكلية.

• دورات تدريبية متنوعة حول إدارة الأزمات

اللجنة الطبية:

يرأس هذه اللجنة أحد أعضاء هيئة التدريس بالكلية، يعاونه أعضاء الوحدة العلاجية بالكلية من من الطبيب وهيئة التمريض بها . ويتمثل اختصاصاتهم في:

• القيام بالتوعية الكاملة لأعضاء المؤسسة ولا سيما في حالة وجود عدوي ما.

• نشر التعليمات والإجراءات الوقائية للحماية من الأمراض المعدية.

• تدريب فريق إدارة الأزمات علي الإسعافات الأولية في حالة وجود خطر.

• إعداد دورات تدريبية متنوعة في التعامل الطبي السريع مع الأزمات.

المدير التنفيذي لوحدة ادارة الأزمات بالكلية

- يجب أن يكون من بين أعضاء هيئة التدريس بالكلية.
- يجب أن يكون لديه خبرة في مجال إدارة الأزمات.
- أن يكون حاصل علي دورات تدريبية في مجال إدارة الأزمات والكوارث.
- أن يكون سجله خالي من الجزاءات أو لفت النظر
- أن يكون لديه مهارات التواصل الفعال مع الآخرين
- أن يكون مشهود له بالمصداقية والعمل الجاد
- يفضل أن لا يشغل أي منصب إداري بالكلية أو الجامعة عند تعيينه مديرا للوحدة.

اختصاصات مدير وحدة إدارة الأزمات:

- المهام التنفيذية، وتحديد اللجان للوحدة، تشكيل الهيكل التنظيمي
- وضع التشكيل السنوي للوحدة وعرضه علي مجلس الكلية للموافقة
- دعوة اجتماعات الوحدة لحضور الأعضاء لتحديد أعمال شهرية وأنشطة ومسؤوليات كل عضو
- متابعة سير العمل واتخاذ القرارات اللازمة طبقا للتقارير المقدمة من المدير التنفيذي للوحدة.
- متابعة تنفيذ السياسة العامة لتحقيق أهداف الوحدة
- متابعة تنفيذ قرارات مجلس الإدارة.
- الإشراف الفني والإداري علي العاملين بالوحدة.
- وضع آليات للتقويم الداخلي والخارجي بالوحدة.
- الاجتماع الدوري باللجان الفرعية.
- الإشراف علي حملات التوعية بإدارة الأزمات للطلبة والعاملين وأعضاء هيئة التدريس.
- يقدم هو ومجلس إدارته الرؤي والخطط والحلول المبتكرة لإدارة الأزمات مع التنبؤ بها قبل حدوثها ان أمكن.....

اختصاصات ممثلو وحدة ضمان الجودة.

تقديم العون الفني والمالي للوحدة.

اختصاصات مدير شئون العاملين والعضو الإداري.

- وهو عضو إداري يتولي رئاسة لجنة إدارية يعاونه عدد من الإداريين بالإضافة إلي سكرتارية الوحدة، وتقوم اللجنة بالمهام والاختصاصات الآتية:
- التنسيق مع وحدات إدارة الأزمات بالكلية الأخرى بالجامعة
- تحديث أخبار الوحدة على جروب الواتس أب لإدارة الأزمات بالكلية و موقع الوحدة على شبكة المعلومات.
- تسجيل جميع المواقف التي تعتبر أزمة يمكن أن تهدد كيان الكلية في سجل الأزمات.
- إعداد قاعدة بيانات عن أي أزمات وكوارث تمر بها الكلية وطرق حلها.
- تقديم المساعدة عن طريق توفير الدعم المعلوماتي لمتخذي القرار وذلك لإيجاد حلول لأي أزمة.
- إنشاء موقع للوحدة على شبكة المعلومات.
- تنظيم ومتابعة الاتصالات الخاصة بالوحدة.
- توفير المعلومات لكافية عن المبنى الخاص بالكلية.
- تدوين محاضر اجتماعات الوحدة.

- تسجيل أرقام هواتف الطوارئ في أماكن واضحة.
- إعداد مطويات إرشادية عن كيفية إدارة الأزمات.
- إعداد مطويات إرشادية عن وسائل السلامة أثناء العمل في المعامل
- إعداد مطويات إرشادية عن وسائل السلامة في المحاضرات لعملية.
- إعداد مطويات إرشادية عن وسائل السلامة.

أمثلة لأنواع الأزمات التي قد يتعرض لها مبنى الكلية:

- تعطل احد المصاعد وبداخله طلاب أو أعضاء هيئة تدريس أو عاملين.
- حريق داخل أحد المعامل أو المكاتب.
- انهيار جزء من مبني الكلية.
- مظاهرة طلابية داخل الحرم الجامعي واقتحام الطلاب لمبنى الكلية.
- حالات تسمم غذائي بالكلية
- هبوط في المسطحات الأرضية الشاسعة بالكلية
- وجود أسلاك كهرباء دون غطاء في أماكن تجمع الطلاب والعاملين وأعضاء هيئة التدريس.
- تسرب أسئلة الامتحانات واقتحام الكنترولات.

كيفية التصرف في بعض أنواع الأزمات:

عند اكتشاف حريقاً يتم ما يأتي:

خطه الإخلاء في حالات الطوارئ (الحريق)

أهداف الخطة

- تستهدف خطة مواجهة الأزمات والحالات الطارئة بالكلية ما يلي:
- إخلاء المبني من جميع الموجودين فور سماع جرس إنذار الحريق وذلك بتوجههم إلى نقاط التجمع المحددة سلفاً.
- تحديد نقاط التجمع ويقوم أفراد الأمن والسلامة بالمرور على المبني للتأكد من الإخلاء ثم إرشاد الأفراد لاستخدام سلم الهروب وعدم الركض.
- استدعاء مركبات إطفاء الحريق.
- السيطرة على الخطر ومنع انتشار الحرائق والعمل على تقليل الخسائر الناجمة عنها بالقدر الكافي من خلال استخدام الوسائل الفعالة لمكافحة الحرائق.
- التعامل مع الحرائق المحدودة باستخدام طفايات الحريق.

عند نشوب حريق داخل موقع العمل:

- يتم تنفيذ خطة إخلاء المبني التي تم التدريب عليها من قبل فريق إدارة الأزمات بكسر زجاج إنذار الحريق لتشغيله.
- يتصل فوراً برقم هاتف الطوارئ لاستدعاء فرق الإطفاء .
- يكافح الحريق إذا أمكن باستخدام أقرب مطفأة مناسبة لنوع الحريق كما يأتي:-
- إمساك المطفأة جيداً بواسطة مقبض الحمل.
- اسحب مسمار الأمان بالمطفأة.
- وجه فوهة المطفأة إلى قاعدة اللهب.
- اضغط على المقبض لتشغيل المطفأة.
- تحريك يميناً ويساراً على قاعدة النار.

- تأكد أن المكان الذي تقف فيه لا يشكل خطورة عليه وأنه باستطاعتك الهروب إذا انتشر الحريق.
- عند استخدام مطفأة الحريق اليدوية في الهواء الطلق يراعى الوقوف مع اتجاه الريح على مسافة مترين إلى ثلاثة أمتار من النار.
- إذا كان الحريق كبير غادر غرفتك وأغلق الباب خلفك وشغل جهاز الإنذار.
- في حالة وجود دخان كثيف يكون التدرج على الأرض أفضل وسيلة لوجود الهواء النقي.
- افتح بحدز وأخرج تحسس الباب والمقبض بظاهر يديك فإذا لم يكن ساخناً.
- عند ملامسته فلا تفتحه إذا وجدت الباب ساخناً.
- انزع الستائر وافتح الغرفة لتهويتها وطرده الدخان.

واجبات العاملين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب في حالات الطوارئ:

- التحلي بالهدوء وإيقاف العمل فوراً.
- قطع التيار الكهربائي عن المكان.
- عدم استخدام المصاعد الكهربائية.
- التوجه إلى نقاط التجمع من خلال (مسالك الهروب ومخارج الطوارئ).
- التنبيه على الطلاب بعدم الركض أو تجاوز زملائهم حتى لا تقع إصابات بينهم.
- عدم المخاطرة والرجوع إلى المبنى مهما كانت الأسباب إلا بعد أن يؤذن لك من المسؤولين

واجبات الحراس ورجال الأمن:

- تأمين المبنى وحفظ النظام.
- منع دخول أي أفراد غير المختصين داخل المبنى.
- انتظار الفرق المتخصصة من رجال الدفاع المدني وإرشادهم لموقع الحريق.

احتياجات وحدة إدارة الأزمات بالكلية:

- إعداد غرفة عمليات لإدارة الأزمات والكوارث مزودة بأجهزة اتصال حديثة (تليفون-فاكس-لاسلكي-كمبيوتر-نت-طابعة). وسكرتير للوحدة.
- إعداد رسم توضيحي بمرفق منشآت الكلية يوضح المباني والمرافق محدداً عليها شبكة الإطفاء والكهرباء والصرف الصحي والمياه والغاز الطبيعي والتليفونات).....
- سجل الأزمات لتوثيق كل المواقف التي تعتبرها المؤسسة أزمات منشاتها تهديد كيان الكلية يكون بمثابة ذاكرة للكلية

يعتمد عميد الكلية