



كلية التمريض
FACULTY OF NURSING



وحدة إدارة الأزمات والكوارث

Crisis and Disaster Management Unit



دليل وحدة إدارة الأزمات والكوارث ٢٠٢٤/٢٠٢٥

عميد الكلية

أ.د/ حنان محمد ترك

وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

أ.د/ أماني حامد محمد

مدير الوحدة

أ.م.د/ أسماء على السيد على

هـ



مقدمة

لا تخلو حياة الإنسان من الأزمات والعقبات، سواء كانت مادية أو معنوية ، تعوق سيره نحو أهدافه. والطريق الطبيعي لإزالة هذه العقبات أو التغلب عليها هو أن يضاعف الفرد جهوده و أن يكرر محاولاته لتحقيقها من طريقة. وتعتبر مواجهة الأزمات والحالات الطارئة سواء بتوقعها أو الإستعداد لها أو التعامل معها إذا ما حدثت غاية يسعى لإنسان جاهداً بكل ما أوتي من أدوات ووسائل أن يحققها، وعلى هذا الأساس يجب تكوين وحدة متخصصة لإدارة الأزمات والكوارث بالكلية لضمان توفير الحماية الشاملة للأفراد والمنشآت، ولتحقيق هذا كان لازماً وضع سيناريوهات لعدة أزمات محتملة، وكذلك خطة للإخلاء صممت لتساعد على مواجهة ما قد يحدث من مخاطر و أضرار مفاجئة ، وما يجب فعله عند حدث أى أزمة. من هنا نشأت فكرة دراسة و تحليل الأزمات باختلاف أنواعها و محاولة الخروج منها بأقل الخسائر الممكنة و العمل على تأخير الأزمة التالية في حال تعذر إبطالها.



الفهرس

المحتوى	رقم الصفحة
الرؤية و الرسالة و الأهداف الإستراتيجية للكلية	٣
نشأة الوحدة	٤
رؤية و رسالة و أهداف الوحدة	٥
الهيكل التنظيمى و مجلس إدارة الوحدة	٦
مهام و إختصاصات مجلس إدارة الوحدة	٧
أنوار و مهام لجان الوحدة	٨
خطة إدارة الأزمات و الكوارث	١٠
خطة الإخلاء فى حالات الطوارئ	١٣
سيناريوهات إدارة الأزمة	١٧
إنجازات الوحدة	٣٠



رؤية كلية التمريض

تطمح كلية التمريض - جامعة الزقازيق أن تكون مؤسسة تعليمية وبحثية و مساهمة في التنمية المجتمعية بكفاءة تنافسية مع كليات التمريض علي المستوى المحلي والإقليمي.

رسالة كلية التمريض

تلتزم كلية التمريض – جامعة الزقازيق بتقديم تعليم تمريضي يستوفى معايير الجودة و يحث على احترام أخلاقيات المهنة ويلبى احتياجات المؤسسات الصحية و انتاج أبحاث علمية تساهم في رفع كفاءة الرعاية الصحية وتوفير خدمات مجتمعية لتنمية البيئة المحلية في اطار من الحداثة و التنافسية

الغايات و الأهداف الاستراتيجية لكلية التمريض

الغاية الأولى: زيادة القدرة التنافسية للكلية كمؤسسة تعليمية في مجال التعليم التمريضي
الأهداف الاستراتيجية:

- تحديث البرامج والمقررات لمرحلة البكالوريوس طبقا لمعايير الجودة
- تطوير أنشطة التعليم و التعلم و خدمات الطلاب
- تحسين الموارد المالية و المادية.
- تنمية الموارد البشرية.
- تفعيل الممارسات الخاصة بالعدالة و حقوق الملكية الفكرية.
- تفعيل نظم ادارة الجودة

الغاية الثانية: تأكيد هوية الكلية كمركز للبحث العلمي في علوم التمريض.
الأهداف الاستراتيجية:

- النهوض بقطاع الدراسات العليا.
- رفع كفاءة القدرة البحثية للكلية



الغاية الثالثة: المساهمة في رفع كفاءة الرعاية الصحية في المجتمع المحلي الأهداف الاستراتيجية:

- تنمية الوعي الصحي و البيئي في المجتمع المحلي.
- تعزيز تفاعل الكلية مع المجتمع المحلي.

نشأة الوحدة

بناء على قرار مجلس كلية التمريض رقم (١) المنعقد بتاريخ ٢٠١١/٩/٢٦ والخاص بالموافقة على اللائحة الداخلية لوحدة إدارة الأزمات والكوارث، تمت الموافقة على إستحداث الوحدة كوحدة تابعة لقطاع شئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة بالكلية.

رؤية الوحدة

تسعى وحدة إدارة الأزمات والكوارث بكلية التمريض جامعة الزقازيق إلى تحقيق التميز في إدارة الأزمات على مستوى الجامعة والجامعات المصرية بغرض تحقيق أعلى درجات الأمان عند أداء المهام التعليمية.

رسالة الوحدة

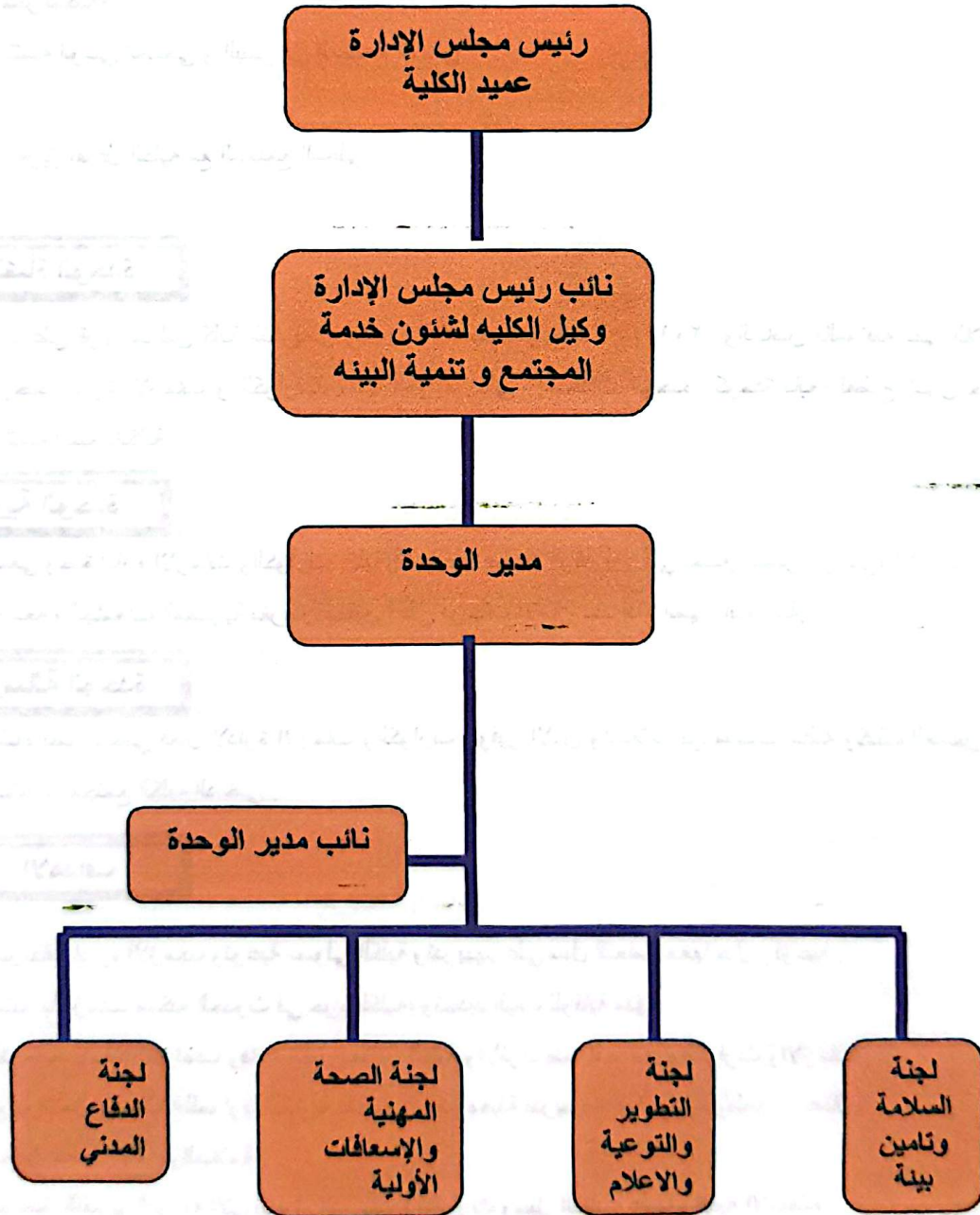
إنشاء نظام داخلي فعال لإدارة الأزمات والكوارث بتوفير الأمان والسلامة في منشآت الكلية وكذلك العاملين بها سعياً إلى استقرار مجتمع الكلية الداخلي .

الأهداف

١. نشر ثقافة إدارة الأزمات وتوعية مسؤولي الكلية وتدريبهم على سبل التعامل معها حال وقوعها .
٢. التنبيه بالأزمات ممكنة الحدوث في حرم الكلية، وتحديد آليات للوقاية منها.
٣. التخطيط لإتخاذ إجراءات وقائية لتأمين منشأة الكلية والأفراد ضد الحرائق والكوارث والأزمات.
٤. توفير الأمان والسلامة للموارد البشرية بالكلية (أعضاء هيئة تدريس – طلاب – موظفين – عمال)
٥. تحقيق معايير الأمان والسلامة .
٦. دراسة التقارير الدورية التي تتناول الأزمات والكوارث وسبل التغلب عليها وكيفية الاستفادة



الهيكل التنظيمي لوحدة إدارة الأزمات والكوارث ٢٠٢٥-٢٠٢٦





مجلس إدارة الوحدة

أ.د/ حنان محمد ترك	عميد الكلية	رئيس مجلس الإدارة
أ.د/ اماني حامد	وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة	نائب رئيس مجلس الإدارة
ا.م.د/ أسماء على السيد	استاذ مساعد تمريض صحة المجتمع	مديرا للوحدة
د/ إسراء محمد عبد العزيز	مدرس تمريض صحة المجتمع	نائب مدير الوحدة
د / اميرة صبرى	رئيس لجنة الصحة المهنية والإسعافات الأولية	عضوا
د/ دعاء قدرى	رئيس لجنة الدفاع المدني	عضوا
ا.د / وفاء مصطفى	رئيس لجنة السلامة وتأمين بيئة العمل	عضوا
د/ اسراء عبد العزيز	رئيس لجنة التطوير والتوعية والإعلام	عضوا
أ. نهلة	مدير عام الكلية	عضوا
قائد امن الكلية	قائد الحرس الجامعي بالكلية	عضوا

رئيس مجلس الإدارة

وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

المهام والاختصاصات:

١. وضع التشكيل السنوى للوحدة وعرضه على مجلس الكلية.
٢. دعوة الاعضاء لحضور اجتماعات شهرية لتحديد اعمال وانشطة الوحدة ومسئوليات كل عضو.
٣. متابعة سير العمل واتخاذ القرارات اللازمة طبقا للتقارير المقدمة من مدير الوحدة.



إختصاصات مدير الوحدة :-

١. متابعة تنفيذ السياسة العامة الموضوعة لتحقيق أهداف الوحدة.
٢. متابعة تنفيذ قرارات مجلس الإدارة.
٣. تشكيل الهيكل الإداري والتنظيمي للوحدة واللجان التنفيذية لأنشطة الوحدة وتحديد المهام الوظيفية لجميع الأعضاء.
٤. الاجتماع دوريا بأعضاء الوحدة.
٥. الإشراف الفني والإداري علي العاملين بالوحدة.
٦. متابعة أداء العمل بالوحدة ووضع آليات للتقويم الداخلي والخارجي للوحدة.
٧. الإشراف علي حملات التوعية بإدارة الأزمات والكوارث للطلبة والعاملين وأعضاء هيئة التدريس.

إختصاصات نائب مدير الوحدة:

١. استخدام اليات التقييم الداخلي للوحدة
٢. تقديم التقارير عن سير العمل بالوحدة كل شهر بناء على متابعة اللجان التالية:

- لجنة السلامة وتأمين بيئة العمل
- لجنة الصحة المهنية والإسعافات الأولية
- لجنة التطوير والتوعية والإعلام
- لجنة الدفاع المدني

إختصاصات أمين الكلية

يعتبر أمين الكلية العضو الدائم باللجنة طبقا لوظيفة يقوم بنشر اداء باقى ادارات الكلية فى تنفيذ تعليمات وارشادات اللجنة والالتزام بها.

أدوار ومهام لجان الوحدة

أولاً لجنة السلامة وتأمين بيئة العمل

١. مراجعة إجراءات الأمن والسلامة داخل الكلية والمعامل وقاعات التدريس والمخازن من حيث سلامة التوصيلات الكهربائية، ووجود صناديق الاسعافات الأولية ، وسائل الإطفاء ، ونظام الإنذار
- ٢- التفثيش على عمليات التخزين ولا سيما المواد القابلة للاشتعال بالمكان المراد تأمينه



٢. التفتيش على مصادر الشرر وغيرها من المصادر الحرارية.

٣. توفير وسائل الانذار الأتوماتيكي في الكلية.

٤. توفير العدد الكافي من طفايات الحريق .

٥. توفير صندوق الرمل بالكلية.

٦. التفتيش الدوري على وسائل الاطفاء والتأكد من صلاحيتها.

٧. التفتيش الدوري على حنفيات الحريق.

٨. توفير متطلبات الوقاية الكافية لأي أزمة او كارثة.

٩. التفتيش الدوري على وسائل الانذار والصيانة الدورية للأجهزة في المنشأة.

١٠. متابعة الصيانة الدورية لجميع معدات الإطفاء.

١١. التأكد من تنفيذ تعليمات النظافة العامة.

ثانياً لجنة الصحة المهنية والإسعافات الأولية

١. إعداد البرامج الوقائية والعلاجية.

٢. نشر الوعي الصحي وخاصة في مجال الطب الوقائي في حال حدوث أوبئة.

٣. التأكد من وجود الإمكانيات المطلوبة للإسعافات الأولية في حال حدوث كارثة.

٤. التنسيق مع الجهات المختصة وخاصة المستشفيات لوضع آلية لكيفية التعامل أثناء الأزمة.

ثالثاً لجنة التطوير والتوعية والإعلام

١. العمل على نشر التوعية بأمور السلامة والأمن من خلال الندوات والمحاضرات التثقيفية.

٢. تنفيذ وتطبيق المواصفات الواردة بلوائح الدفاع والحماية المدنية لمختلف الأنشطة والمنشآت بالكلية.

٣. رفع كفاءة العاملين بالوحدة وتشجيعهم على حضور دورات تدريبية متخصصة

٤. دراسة وتحليل الأزمات والكوارث من خلال حدوثها في أماكن أخرى مع وضع تصور لكيفية علاج أوجه

القصور.

٥. إتاحة المعلومات والبيانات في إطار كامل من الشفافية.

رابعاً لجنة الدفاع المدني:



١. تأمين بيئة العمل وتأمين المنشآت.
٢. الاشراف على جميع عمليات الأمن والسلامة بالكلية ومتابعتها بشكل دائم لمنع وقوع الحوادث.
٣. التأكد من سلامة مدخل ومخارج الكلية ومرافقها والتأكد من هوية الأشخاص في حالات الطوارئ.
٤. إعداد منوبات للحراسة في أيام العمل والعطلات لمنع السرقة أو أعمال التخريب.
٥. إتخاذ الإجراءات اللازمة للوقاية من وقوع الحوادث ومعالجتها.
٦. إجراء تجارب وتدريب لشاغلي المبنى على تنفيذ سيناريو الإخلاء باستخدام نقاط الإنذار المبكر ومراقبة رد الفعل للفرق المشكلة لإدارة الأزمة.
٧. التأكد من صلاحية أجهزة الإنذار بالتنسيق مع الأجهزة المعنية.
٨. إعداد سيناريو وهمي لإخلاء المبنى بالتعاون مع باقي لجان التدريب على الإنذار والإخلاء للمبنى للوصول إلى الطرق المثلى في عمليات الإخلاء أثناء أوقات الكوارث.

خطة إدارة الأزمات والكوارث

إدارة الكوارث:

هي عبارة عن مجموع الإجراءات والخطوات الضرورية واللازمة للتعامل مع وضع غير طبيعي أو غير عادي، وذلك بهدف تقليل الأضرار والخسائر في الأرواح والممتلكات لأقصى حد ممكن.

الهدف من الخطة:

١. الإرتقاء بمهارات وقدرات العاملين وأعضاء هيئة التدريس في مواجهة الأزمات والكوارث محتملة الحدوث بالكلية.
٢. الإهتمام باستكمال وتطوير الأجهزة والمعدات التي تستخدم في مواجهة الأزمات والكوارث بأنواعها المختلفة.

إعتبرات الخطة:

١. التوجهات القومية.
٢. توجيهات ومطالب متخذي القرار على مستوى الكلية / الجامعة / المحافظة.
٣. أنشطة الكلية المختلفة وطبيعة عملها وما يترتب على ذلك من احتمالات.



٤. استثمار الكوادر البشرية والأجهزة والمعدات.
٥. الاستفادة بالخبرات المكتسبة في أماكن أخرى.
٦. التنسيق مع وحدات إدارة الأزمات بالكليات الأخرى والجامعة.

المحاور الرئيسية للخطة:

١. الإستخدام الأمثل للأجهزة والمعدات.
٢. نقل وتبادل الخبرات والتجارب الناجحة في مجال مواجهة الأزمات و الكوارث سواء كانت طبيعية أو نتيجة لظروف طارئة.
٣. الاهتمام بالأنظمة التي تعمل بها الوحدات الخدمية في الأقسام المختلفة.
٤. زيادة كفاءة وحدة مواجهة الأزمات و الكوارث والارتقاء بالكوادر العاملة فيها.
٥. التدريب المستمر على عمل السيناريوهات المختلفة لمواجهة الأزمات.

مراحل إدارة الكارثة

يمكن تقسيم دور ومهام وحدة إدارة الأزمات و الكوارث بكلية التمريض طبقا للمنظومة القومية لإدارة الأزمات إلى ثلاث مراحل على النحو التالي:

أولاً ما قبل الأزمة أو الكارثة ويتم فيها:

١. التخطيط للأزمات والكوارث المحتمل حدوثها في المدى القريب أو البعيد.
٢. إعداد الخطط ورسم السيناريوهات لدرء الأزمات ومواجهة الكوارث.
٣. إتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع حدوث الأزمة أو الكارثة.
٤. الإستعداد للتعامل مع الأحداث مثل تدريب الأفراد وصيانة المعدات.
٥. نشر الوعي الثقافي بإدارة الكوارث والأزمات، وعقد ورش عمل تدريبية للارتقاء بمستوى كفاءة العاملين وأعضاء هيئة التدريس بالكلية في هذا المجال.
٦. تطوير آليات الرصد والإنذار المبكر في مجال إدارة الأزمات والكوارث كلما كان ذلك ممكناً.



٧. تجهيز وحدة لإدارة الأزمات والكوارث مزودة بأجهزة الإتصال المناسبة.

ثانياً مرحلة المواجهة والاستجابة والاحتواء:

١. تنفيذ الخطط والسيناريوهات التي سبق إعدادها والتدريب عليها
٢. تنفيذ أعمال المواجهة والإغاثة بأنواعها وفقاً لنوعية الأزمة أو الكارثة.
٣. القيام بأعمال خدمات الطوارئ العاجلة.
٤. تنفيذ عمليات الإخلاء عند الضرورة.
٥. متابعة الحدث والوقوف على تطورات الموقف بشكل مستمر، وتقييمه، وتحديد الإجراءات المطلوبة للتعامل معه من خلال الوحدة.

ثالثاً مرحلة التوازن :

- حصر الخسائر في الأفراد والمنشآت.
- التأهيل وإعادة البناء
- تقييم الإجراءات التي تم اتخاذها للتعامل مع الكارثة والخروج بالدروس المستفادة.
- توثيق الحدث و تقديم التوصيات والمقترحات اللازمة
- تحديث الخطط وفقاً للمستجدات من أجل إدارة أفضل.

مراحل تنظيم وإدارة الأزمة أو الكارثة:

١. لتبليغ الفوري لوحدة إدارة الأزمات بالجامعة عن الحدث (حريق - انهيار الخ).
٢. إخطار غرفة عمليات المحافظة.
٣. رفع درجة الاستعداد للجهات المختصة مثل : شرطة النجدة (١٢٢) ، والإسعاف (١٢٣) ، الحماية المدنية (١٨٠) ، طوارئ المياه (١٢٥) ، طوارئ الغاز (١٢٩) ،
٤. تأمين منطقة الحدث و استدعاء فريق إدارة الأزمة المختص طبقاً لنوعية الحدث.
٥. تجميع وتحليل وتداول المعلومات الأولية مع المختصين.
٦. إبلاغ الإعلام في حالة ضرورة تواجده تجنباً لانتشار الشائعات (الإذاعة المحلية - التلفزيون).
٧. عدم التهويل أو التهويل بالحدث.
٨. إنتقال بعض أفراد طاقم إدارة الأزمة إلى منطقة الحدث للمتابعة واتخاذ بعض القرارات بالتنسيق مع وحدة إدارة الأزمات.



٩. تجميع المعلومات و إبلاغها لمركز إدارة الأزمات بالجامعة لتحليلها وتقدير الموقف لاتخاذ القرارات المناسبة

وإبلاغها للجهات المنفذة مع الإبلاغ للمستوى الأعلى (مجلس الوزراء).

١٠. إزالة آثار الحدث وإعادة الأوضاع إلى ما كانت عليه.

١١. الخروج بالدروس المستفادة وتعديل السيناريوهات السابق وضعها.

وسائل التدخل السريع للأنقاذ:

- أفراد وحدة الأزمات والعاملين بالكلية المدربين على مكافحة الحريق والتدخل السريع
- الحماية المدنية
- الإسعاف
- الأجهزة المعاونة مثل الادارة الهندسية بالجامعة والصرف الصحي والغاز الطبيعي والكهرباء المياه والتلفونات والطرق والمرور

خطة الإخلاء في حالات الطوارئ

إن مواجهة الأزمات والحالات الطارئة سواء بالاستعداد لها أو توقعها أو التعامل معها إذا ما حدثت يضع على كاهل وحدة إدارة الأزمات العبء الأكبر في هذا المجال لضمان توفير الحماية الشاملة للأفراد والمنشآت ، لذلك كان لزاما عليها إعداد خطة شاملة لمواجهة الكوارث والحالات الطارئة التي قد تتعرض لها منشآت الكلية ، تتضمن كيفية إخلاء تلك المباني من شاغليها في الحالات الطارئة واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتأمين سلامتهم وكفالة الطمأنينة والاستقرار والأمن لهم.

أولاً أهداف الخطة

تستهدف خطة مواجهة الأزمات والحالات الطارئة بمباني الكلية ما يلي:-

- تشكيل وتدريب فريق إدارة الأزمات والحالات الطارئة وتحديد الواجبات والمهام المنوطة بهم لتكون بمثابة إطار عام لتنفيذ خطط الإخلاء ومكافحة الحرائق وعمليات الإنقاذ ودليلاً مرشداً في سبيل حماية الأفراد بالتنسيق والتعاون مع إدارة الحماية المدنية، الإسعاف،



- إخلاء المبنى من شاغليه فور سماع جرس الإنذار وذلك بتوجيههم إلى نقطة التجمع المحددة سلفاً.
- السيطرة على الخطر ومنع انتشاره والعمل على تقليل الخسائر الناجمة عنه.

ثانياً عناصر خطة الإخلاء

متطلبات نجاح خطة مواجهة الأزمات والحالات الطارئة تعتمد بشكل أساسي على فريق إدارة الأزمة ومدى تدريبه على كيفية إكتشاف إشارات الإنذار بالأزمة واتخاذ الإجراءات الوقائية والمواجهة الفعلية واحتواء الضرر وتعتمد أيضاً على الوسائل والمعدات المتوفرة ودليل التعليمات التي تنظم أسلوب تنفيذ الخطة ويمكن تصنيفها إلى:-

١. واجبات فريق إدارة الأزمات:-

- يتم تشكيل فريق إدارة الأزمة من شاغلي المبنى في الكلية وتكليف أعضائه بالواجبات التالية:
- إرشاد شاغلي الكلية أو المبنى إلى طريق مسالك الهروب ومخارج الطوارئ ونقطة التجمع.
- نقل الوثائق والأشياء ذات القيمة.
- تقديم الإسعافات الأولية ورفع الروح المعنوية لشاغلي المبنى.

- مكافحة الحرائق ومساعدة فرق الإطفاء والإنقاذ الإسعاف.

٢. واجبات أعضاء هيئة التدريس والموظفين و الطلاب في حالات الطوارئ:-

- التحلي بالهدوء وعدم الارتباك.
- إيقاف العمل فوراً.
- قطع التيار الكهربائي عن المكان.
- عدم استخدام المصعد الكهربائي.
- التوجه إلى نقطة التجمع من خلال مخارج الطوارئ.
- التنبيه على الأفراد بعدم الركض أو تجاوز الزملاء حتى لا تقع إصابات.
- لا تجازف ولا تخاطر بحياتك ولا ترجع إلى المبنى مهما كانت الأسباب إلا بعد أن يؤذن لك بذلك من المسؤولين.

٣. واجبات رؤساء الأقسام :-

- التأكد من إغلاق الأبواب والنوافذ فيما عدا المخارج المخصصة لعمليات الإخلاء
- التأكد من فصل التيار الكهربائي.
- الإشراف على عمليات الإخلاء.
- التأكد من عمليات الاتصال بالجهات المختصة (الحماية المدنية ، الإسعاف ،.....).



- التأكد من وصول الفرق المتخصصة.
- التوجه إلى نقطة التجمع للتأكد من وجود جميع الزملاء والطلاب والعاملين وعدم تخلف أي منهم داخل المبنى

٤. واجبات الحرس :-

- تأمين المبنى وحفظ النظام.
- منع دخول أي أفراد غير المختصين داخل المبنى.
- منع خروج أحد من البوابة الرئيسية إلى أن تنتهي عمليات الإخلاء والسيطرة على الأزمة وانتهاء الحالة الطارئة
- انتظار الفرق المتخصصة من الحماية المدنية وإرشادهم لموقع الحريق.

ثالثاً الوسائل والمعدات المطلوب توافرها بالكلية

إن توفير الوسائل والمعدات اللازمة لمواجهة الكوارث والأزمات (نقطة التجمع - لوحات إرشادية - أجهزة إطفاء وإنذار - إسعافات أولية) تلعب دور كبير بصورة مباشرة في الحد من الخسائر الناجمة عن الأزمة لذلك كان من الضروري التأكد من توافر البنود التالية:-

- يجب تحديد نقطة التجمع الخاصة بالمبنى.
- التأكد من توافر أجهزة مكافحة الأولية لجميع أنواع الحرائق وأن تكون صالحة للاستخدام الفوري.
- لتأكد من توافر الأدوية والمهمات والأدوات الطبية اللازمة لعمليات الإسعافات الأولية.
- التأكد من توافر مخارج وأبواب الطوارئ الكافية وكافة اللوحات الإرشادية التي تسهل عمليات الإخلاء وتدل شاغلي المبنى على مخارج الطوارئ ونقطة التجمع.

رابعاً التجارب والاختبارات

- إعداد سيناريو للأزمة والبدء في تنفيذه باستخدام نقاط الإنذار المبكر ومراقبة ردة الفعل للفرق المشكلة لإدارة الأزمة وسلوك وتصرفات شاغلي المبنى أو الكلية وذلك من خلال التنسيق المباشر بين الجهات المختصة بالجامعة والجهات المعنية بالمحافظة مثل الحماية المدنية ، والإسعاف .. الخ.



خامسا تقييم النتائج

- تحليل وتقييم مستوى أداء فريق إدارة الأزمة والأخطاء التي وقعت للوقوف على أوجه القصور بها والاستفادة مما قد يظهر من مشكلات لوضع الحلول العاجلة لها لتلافيها مستقبلا.



خطة الطوارئ لإخلاء المبنى



١ يقوم أقرب شخص بحكم مكان عمله بإطلاق أجراس الإنذار المتعارف عليها (يكلف بذلك عدد من الأشخاص).

٢ يقوم أقرب شخص بحكم مكان عمله بفصل إمدادات التيار الكهربى والغاز والماء ويكون ذلك فى الدور الأرضى للمبنى (يكلف بذلك عدد من الأشخاص).

٣ الاتصال بالهيئة المدنية، الإسعاف، ... (يكلف بذلك عدد من الأشخاص).

٤ إضاعة مصابيح الطوارئ/ أو أى بديل (يكلف بذلك عدد من الأشخاص).

٥ التزام الهدوء واتباع التعليمات الموجهة من فريق الإخلاء.

٦ مراعى عدم التدافع لتجنب سقوط ضحايا أو الارتطام بالحائط.

٧ سرعة مغادرة الأفراد للمبنى بطريقة الاصطفاف فى خط واحد إذا أمكن أو خطين.

٨ لا يستخدم المصعد (الأسانسير) مظلة.

٩ اتباع خريطة مخارج الطوارئ أو أى من وسائل التوجيه الخاصة بالإخلاء.

١٠ لا يتم البدء بالإخلاء نهو مصدر الخطر.

١١ الإسراع الى نقطة التجمع المحددة والإبلاغ عن أى شخص مفقود أو مصاب.

ملحوظة: يجب عدم مغادرة نقطة التجمع حتى يتم الحصر الكلى.

مع تمنياتنا للجميع بالآمن والسلامة
فريق العمل بالوحدة



تمهيد

في عالمنا المتغير والملي بالتحديات، أصبحت إدارة الأزمات والكوارث من الأمور الأساسية لأي مؤسسة. هذا الكتاب يهدف إلى تزويد القارئ بالمفاهيم الأساسية وأدوات إدارة الأزمات، مع التركيز على الجانب الإنساني والتنظيمي. من خلال دراسة حالات واقعية وتطبيق نماذج تحليلية، سيمكن القارئ من التعامل بفعالية مع الأزمات عند وقوعها.

والله اعلم بالصواب

أ.م.د. / د. / م. / م.م. / م.م.م.

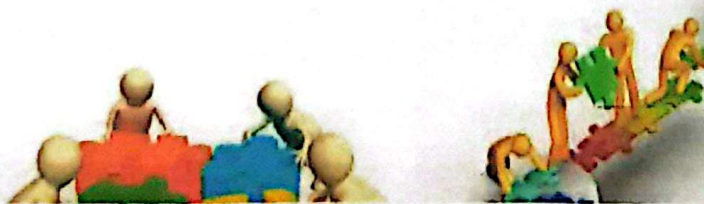
أ.م.د. / د. / م. / م.م. / م.م.م.

أ.م.د. / د. / م. / م.م. / م.م.م.

سيناريوهات إدارة الأزمة سيناريوهات إدارة الأزمة



SUCCESS





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 منشأة 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:

١. الإشتباه في وجود جسم غريب
٢. إنتشار شائعات
٣. إعتصام الطلاب /عاملين /أعضاء هيئة التدريس
٤. تسرب أسئلة الامتحانات
٥. سرقة الكنترول
٦. حريق داخل الكلية
٧. حوادث الغاز
٨. إنغلاق الابواب
٩. حالات تسمم غذائي بالكلية
١٠. حوادث الكهرباء
١١. تعطل أحد المصاعد
١٢. إنهيار جزء من مبنى الكلية
١٣. إنتشار الأوبئة و الأمراض الفيروسية
١٤. الهزات الارضية و الزلازل





وزارة الداخلية
الإدارة العامة للحماية المدنية
قسم الإعلام والعلاقات

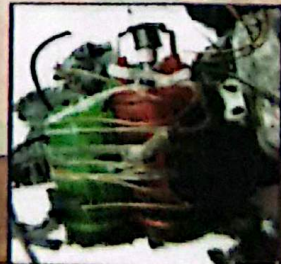
كيف تتصرف في حالة العثور على جسم غريب

أعراض الاشتباه :

- ١ - السيارة متروكة في مكان غير مخصص للانتظار .
- ٢ - حقيبة مجهولة الهوية .
- ٣ - جسم غير مصنّف وفي غير موضعه .
- ٤ - جسم يخرج منه أسلاك أو لمبة أو هوائي .

عند اشتباهك في سيارة متروكة أو حقيبة مجهولة الهوية أو جسم غريب اتبع التعليمات الآتية :

- ١ - عدم لمس الجسم أو تحريكه .
- ٢ - إبعاد المواطنين عن منطقة الجسم الغريب .
- ٣ - الاتصال بأرقام ١٢٢ النجدة أو ١٨٠ (الحماية المدنية) .
- ٤ - الانتظار بعيداً عن الجسم واستقبال المستجيب الأول من الشرطة للإدلاء بالمعلومات .





سيناريو مواجهة الشائعات:-

الشائعة:

رسالة معلوماتية تنتقلها الأفواه بصورة تلقائية غير واعية وللأسف الشديد فإن إرتفاع القابلية للإيهام وعدم إعمال العقل والحكمة واختفاء المعلومات الصحيحة مع إنتشار الجهل تمثل جميعها بيئة خصبة لإنتشار الشائعات.

سيناريو التدخل العملي:

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

- سرعة الإبلاغ عن إنتشار الشائعة الي جميع المسؤولين في الكلية.
- سرعة استدعاء فريق ادارة الازمات والكوارث في الكلية، بالإضافة الي أعضاء هيئة التدريس مع التأكيد علي النظام لأنه اساس التدخل.
- من الضروري إستخدام مكبرات صوت توضح كذب الشائعة.
- الحزم الشديد في سرعة إنتشار أعضاء هيئة التدريس بالكلية لتنظيم الطلاب وعدم التدفق السريع علي السلام، واذا حدث فلا بد 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 الي مكانه بهدوء.
 - ✓ التمسك بالنظام اثناء عملية التدخل.

سيناريو مواجهة التظاهرات الطلابية والاعتصامات:-

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

السيناريو الوقائي:



الحرص على دراسة مشكلات الطلاب وإيجاد حلول لها أولاً بأول.

سيناريو التدخل العملي:

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

سيناريو مواجهة تسرب الامتحانات:

حالة تسرب الإمتحان من الأز مات التي قد تتعرض لها الكلية، لسبب أو لآخر.

السيناريو الوقائي:

أن يقوم أستاذ المادة بتسليم عدد (٢) نسخة من إمتحان المادة وتسلم النسختان معاً الي السيد الأستاذ الدكتور/ رئيس الكنترول، علي أن يقوم أستاذ المادة بتوضيح أي من النسختين أساسية يتم العمل بها أولاً، وأي منهما احتياطياً يتم العمل بها في حالة الطوارئ.

سيناريو التدخل العملي:

✓ السيد الاستاذ 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 اذا كان يتطلب ذلك.



■ تثبيت دعائم حديدة علي الشبابيك.

سيناريو التدخل العملي:

✓ إستدعاء مسئول الأمن والشرطة.

سيناريو لمواجهة الحرائق:



من المعلوم أن الكلية بها العديد من الاماكن الهامة من حيث محتوياتها الورقية أو الأجهزة الإلكترونية وأجهزة المعامل، وهذه الاماكن معرضة لسبب أو لآخر 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 واماكن تجمع الافراد عند حدوث حريق.
- التدريب علي كيفية التعامل والتصرف بهدوء.

سيناريو التدخل العملي:

- ✓ إبلاغ الموجودين فوراً مع سرعة إخلاء المكان عن طريق مخارج الطوارئ الآمنة.
- ✓ سرعة الإبلاغ لجميع المسؤولين والجهات الامنية المختصة الحماية المدنية.
- ✓ لا بد من التوجه السريع من خلال أعضاء فريق إدارة الازمات الي إيقاف مصدر الحريق كلما كان ذلك متاحاً مع ضرورة التأكد من المحافظة علي سلامة من يتولي تلك المهمة.
- ✓ فصل التيار الكهربائي عن مصدره.
- ✓ التدخل الطبي السريع يمثل خطوة هامة لمن تعرضوا مباشرة للحريق حيث يمكن تفادي اي آثار نفسية تنشأ عن تشوه الوجه أو الجسد إذا ما تاخرنا بتقديم الخدمة الطبية السريعة.



✓ علي جميع أعضاء هيئة التدريس والعاملين التعاون والحزم في إقرار النظام حتي تتمكن فرق الاسعاف والمطافي

من تأدية الواجبات المطلوبة منها.

✓ مكافحة الحريق بوسائل الاطفاء الاولية الموجودة .

✓ في حالة وجود دخان كثيف يوضع منديل مبلل علي الفم والانف والزحف علي الارض باتجاه مخرج الطوارئ حيث أن الدخان أقل كثافة في الهواء.

✓ لا تحاول الرجوع الي موقع الحادث لأخذ أي شئ حتي ولو كان ثميناً.

سيناريو 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 فوراً.
- 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 حرجة 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 الاشخاص.

✓ قم بإحكام غلق صمام الغاز.

سيناريو مواجهة حادثة إغلاق الأبواب

السيناريو الوقائي:

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

سيناريو التدخل العملي:

- ✓ في حالة إحتجاز أحد الأشخاص في إحدى الغرف أو دورات المياه ينبغي تهدئة الشخص أولاً لحين الحصول على المفتاح في أسرع وقت.
- ✓ الإتصال فوراً بالحماية المدنية عند صعوبة التصرف وعدم إهدار الوقت.

سيناريو مواجهة 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:

- ✓ الإتصال فوراً بالإسعاف.
- ✓ يجب إسعاف المصاب عن طريق إخراج أو تخفيف السم من المعدة وذلك بإعطاء المصاب كمية كبيرة من الماء ثم تغريغ المعدة بإحداث القيء بإعطائه كوب ماء مذاب فيه حوالي ملعقتين ملح، ثم يشرب المصاب كوب أو كوبين من اللبن بعد انقطاع القيء.
- ✓ تؤخذ عينة من القيء وترسل الي المختبر لتحليلها ومعرفة نوع السم الذي ابتلعه المصاب ويعطى علي ضوء ذلك مضاداً لنوع السم عند معرفته.

سيناريو مواجهة حوادث الكهرباء:

السيناريو الوقائي:

- التأكد دوماً من صلاحية الأسلاك الكهربائية ومطابقتها للمواصفات.
- عدم تحميل التوصيلات أكثر من طاقتها.
- البعد عن ملامسة الاجهزة الكهربائية بأيدي مبللة.
- تجنب تشغيل الأجهزة علي الارضيات المبللة ويفضل دائماً لبس الحذاء.
- الإبتعاد عن الكابلات المكشوفة في أي مكان.
- صيانة الاجهزة الكهربائية دورياً.
- فصل التيار الكهربائي عن الاجهزة المستخدمة فور الانتهاء منها.

سيناريو التدخل العملي:



✓ فصل التيار الكهربائي.

✓ في حالة حدوث قصور في القلب، يتم الإسعاف عن طريق الإنعاش القلبي الرئوي لحين وصول الإسعاف.

سيناريو مواجهة حوادث المصاعد الكهربائية:

السيناريو الوقائي:

- عدم سكب الماء أو السوائل داخل المصعد أو بالقرب منه حتي لا يتعطل.
- الالتزام بالحمولة المقررة للمصعد وتنبيهها 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.

✓ الإتصال 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.



- ✓ التأكد من فصل التيار الكهربائي.
- ✓ الاتصال بالجهات المختصة (الإسعاف- الادارة العامة للشئون الهندسية،.....).
- ✓ التوجه الي نقطة التجمع للتأكد من وجود جميع العاملين وعدم تخلف أي منهم داخل المبنى.

سيناريو مواجهة انتشار الأوبئة والأمراض الفيروسية:

السيناريو الوقائي:

- العمل علي تهوية المدرجات والقاعات بصورة جيدة.
- تقسيم الطلاب الي مجموعات دراسية منعاً لتكدس الطلاب لفترات طويلة.
- العمل علي نظافة أماكن التجمعات الطلابية وقاعات المحاضرات.

سيناريو التدخل العملي:

- ✓ في حالة ظهور حالات مرضية يتم ابلاغ الجهات المسؤولة في وزارة الصحة، ونقل المصاب الي المستشفى.

سيناريو مواجهة الهزات الارضية والزلازل:

سيناريو التدخل العملي:

- ✓ الاستماع الي بلاغات السلطات والتقييد بتوجيهات الحماية المدنية .

كيفية التصرف اثناء وبعد حصول الهزات:

كيف تتصرف اذا كنت بالداخل:

- ✓ حافظ علي الهدوء وتجنب الانفعال.
- ✓ لا تبادر الي الخروج فالبقاء بالداخل اسلم.
- ✓ اجتم تحت طاولة او عتبة باب او في إحدى الزاويا الداخلية.
- ✓ ابتعد عن النوافذ وعن الأشياء المثبتة علي السقوف والجدران .



✓ إقطع جميع مصادر الطاقة إذا أمكن.

✓ إحم رأسك بوسادة أو ما شابه.

كيف تتصرف إذا كنت في المصعد:

✓ إضغط الزر المناسب لإيقاف المصعد وغادر بسرعة عبر السلالم الداخلية باتجاه الأماكن الآمنة.

كيف تتصرف إذا كنت بالخارج:

✓ إبتعد عن المباني والأسوار بمعدل إرتفاعها، 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 تتدفع نحو باب الخروج تجنباً للإزدحام وإبحث عن مخارج الطوارئ.

✓ إبتعد عن كل شئ قابل للسقوط.

✓ حاول تهدئة المواطنين واعطهم التعليمات اللازمة.

✓ نظم عمليات الإخلاء، إذا كانت لديك خبرة.

✓ تقيد ببلاغات السلطات المختصة وتعليمات فريق الإنقاذ.

بعد حدوث الهزة:

١. إذا كنت مصاب:

■ حافظ على هدوئك.

■ حاول لفت الإنتباه الي مكان وجودك بأي أسلوب.

٢. إذا لم تتعرض لأي إصابة:

■ تفقد جميع الأفراد المحيطين بك.

■ قم بإسعاف المصابين إذا كنت مدرب على ذلك.

■ قم بإخماد الحرائق إذا كنت مدرب على ذلك.

■ إقطع جميع مصادر الطاقة.



- إعمل على إخلاء المصابين إذا كانت حياتهم في خطر.
- لا تلمس الأسلاك المتدلية.
- لا تستعمل الهاتف إلا في الحالات الطارئة وبخاصة في حالة تسرب الغاز.
- استمع الى الراديو وتقبل بتعليمات الجهات المختصة.
- عند فتح الأبواب والمخازن، إحرص من سقوط الأشياء المترامية.
- استعد لحدوث هزات إرتدادية وغادر المكان قبل حدوثها.

سلامتك تهمنا

عند دخولك (عاملين - أعضاء هيئة تدريس و معاونيهم،) مبنى الكلية يرجى مراعاة الآتي لسلامتك:

- ✓ الدخول بكارنيه الكلية أو أى إثبات للشخصية، وتقبل تنفيذ ذلك من قبل أفراد الأمن إذا طلب منك ذلك.
- ✓ عدم جلب الأشياء الغير مسموح بدخولها ولا تخص العمل وتقبل تنفيذ ذلك من قبل أفراد الأمن عند دخولك المبنى.
- ✓ التعرف على كروكي المبنى ، وخاصة مخارج الطوارئ.
- ✓ تطبيق تعليمات الأمن والسلامة داخل المبنى ومعرفة خطط الطوارئ.
- لا تترك أية مستندات أو أوراق



- ✓ لا تترك أية مستندات أو أوراق هامة على المكتب إذا كان بالإمكان حفظها في الخزائن والإدراج.
- ✓ لا تترك المبالغ النقدية والأوراق المالية على مكتبك عند مغادرتك العمل.
- ✓ عند نهاية اليوم الدراسي تأكد من جمع كافة المستندات و حفظها في مكان مقفل، وقم بإغلاق جميع النوافذ والأبواب وإحكام إقفالها.

مع تحيات وحدة إدارة الأزمات والكوارث،

وكيل الكلية لشؤون البيئة
أ.د/ أماني حامد

عبد الكلية
أ.د/ خكان محمد ترك



مدير الوحدة

أ.م.د/ أسماء علي السيد علي

أ.م.د/ أسماء علي السيد علي