

الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق

المجلد 14، الفصل 2

الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

رقم الوثيقة: EOM-ZE0-PR-000001-AR
رقم الإصدار: 000



جدول المراجعات

سبب الإصدار	التاريخ:	رقم الإصدار
للاستخدام	2020/02/24	000



يجب وضع هذا الإشعار على جميع نسخ هذا المستند

إشعار هام وإخلاء مسؤولية

هذه "الوثيقة" هي ملكية حصريّة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية.

يعد هذا الإشعار والشروط الواردة به جزءاً لا يتجزأ من هذا المستند. ويجوز للجهات العامة الإفصاح عن محتوى هذا المستند أو جزء منه لمستشاريها و/أو المتعاقدين معها، شريطة أن يتضمن هذا الإشعار.

أي استخدام أو إجراءات تنبثق عن هذا المستند أو جزء منه، من قبل أي طرف، بما في ذلك الجهات العامة و/أو مستشاريها و/أو المتعاقدين معها، يكون على المسؤولية التامة لذلك الطرف ويتحمل المخاطر المرتبطة به. وتخلي الهيئة مسؤوليتها للحد المسموح به نظاماً عن أي تبعيات (بما في ذلك الخسائر والأضرار مهما كانت طبيعتها والتي يُرفع بها مطالبات بصرف النظر عن الأسس التي بُنيت عليها بما في ذلك الإهمال أو خلافه) تجاه أي طرف ثالث تكون ناتجة عن أو ذات علاقة باستخدام هذا المستند بما في ذلك الإهمال أو التقصير.

تسري صلاحية هذا المستند وما تضمنه من محتويات استناداً على الشروط الواردة به واعتباراً من تاريخ إصداره.



5	1.0 الغرض	5
5	2.0 النطاق	5
5	2.1 التخفيف من المخاطر	5
8	2.2 الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ	8
8	2.3 الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ	8
8	2.3.1 المقصد	8
9	2.3.2 الأهداف	9
9	2.3.3 العناصر الرئيسية	9
9	2.3.4 المبادئ	9
10	3.0 مصطلحات وتعريفات	10
11	4.0 المراجع	11
11	5.0 المسؤوليات	11
12	5.1 بطاقات العمل	12
12	5.2 مرافق الإسعافات الأولية	12
13	6.0 العمليات	13
13	6.1 المرحلة السابقة لحالات الطوارئ	13
15	6.1.1 لجنة إدارة الطوارئ	15
15	6.1.2 هيكلية نظام قيادة الحوادث	15
16	6.1.3 خدمات الدعم في حالات الطوارئ	16
16	6.1.4 تحليل قابلية التأثر بالأخطار	16
17	6.1.5 متطلبات الاتصال	17
19	6.1.6 اللافتات	19
19	6.1.7 برامج الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ	19
19	6.1.8 نظام إدارة أصول المؤسسة	19
19	6.1.9 الإشارات التحذيرية في حالات الطوارئ	19
22	6.1.10 خطط الطوارئ	22
22	6.2 مرحلة الطوارئ	22
23	6.2.1 تفعيل الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ	23
24	6.2.2 تفعيل مناطق عمليات الطوارئ	24
25	6.2.3 الوصول إلى الموقع أثناء الحادث الطارئ	25
26	6.2.4 جودة وأمن التوريد	26
28	6.3 المرحلة اللاحقة لحالات الطوارئ	28
28	6.3.1 إلغاء التفعيل/إخلاء الموقع	28
30	6.3.2 استخلاص المعلومات في المرحلة اللاحقة للطوارئ	30
30	6.3.3 تقييم الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ	30
30	6.3.4 متطلبات التدريب	30
30	7.0 المرفقات	30
31	المرفق 1 – EOM-ZE0-TP-000001-AR – نموذج الدراسة المسحية للحالة التشغيلية في المرافق	31
32	المرفق 2 – EOM-ZE0-TP-000002-AR – نموذج الدراسة المسحية لمراقبة الأخطار	32
33	المرفق 3 – EOM-ZE0-TP-000003-AR – نموذج قائمة جهات الاتصال الخارجية	33
33	المرفق 4 – EOM-ZE0-TP-000004-AR – نموذج مصفوفة توزيع المسؤوليات	33
35	المرفق 5 – EOM-ZE0-TP-000005-AR – نموذج إدارة أطراف المصلحة	35
35	المرفق 6 – EOM-ZE0-TP-000006-AR – نموذج قائمة مهام الموظفين	35
37	المرفق 7 – EOM-ZE0-TP-000007-AR – نموذج سجل حسابات الموارد	37
38	المرفق 8 – EOM-ZE0-TP-000008-AR – نموذج تقرير ملخص المشتريات	38
38	المرفق 9 – EOM-ZE0-TP-000009-AR – نموذج بطاقات العمل في حالات الطوارئ	38



1.0 الغرض

الغرض من هذه الوثيقة هو تزويد الجهات العامة بالدليل التشغيلي لحالات الطوارئ (EOM) المخصص والمحسن. ونظرًا لانتساع وعمق موضوع إدارة الطوارئ وأهميته، فإن الإرشادات المضمنة في هذه الوثيقة تشمل كل شخص يعمل داخل الجهة العامة بصرف النظر عن منصبه.

صُمم الدليل الإجرائي لإدارة الطوارئ بحيث يكون قابلاً للتطوير ويعتمد على حجم الجهة العامة والقطاع بما في ذلك:

- الرعاية الصحية
- المدارس والجامعات
- المرافق المكتبية
- المنشآت البلدية
- المنشآت السكنية
- الطرق
- المتنزهات وأماكن الترفيه

تتضمن المرفقات نماذج وأمثلة لبطاقات العمل تدعم تنفيذ الدليل الإجرائي.

2.0 النطاق

تُقدم هذه الوثيقة إرشادات تستند إلى المعايير المحلية والدولية وأفضل الممارسات الصناعية للتخفيف من حدة المخاطر والاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ. وقد صُممت بحيث تتمكن كل جهة عامة من إنشاء دليل تشغيلي لحالات الطوارئ شامل ومناسب للغرض. يُشكّل تخفيف المخاطر والاستعداد للتعامل مع الحالات الطارئة الأساس للدليل التشغيلي لحالات الطوارئ ويتم تحديدهما بشكل مناسب في هذا القسم.

2.1 التخفيف من المخاطر

الخطر هو أي شيء يمكن أن يسبب ضررًا للأشخاص أو تعطيل العمليات العادية أو إتلاف الأصول، في حين أن المخاطر هي ترجيح حدوث الخطر بشكل واقعي.

تتطوي جميع عمليات الجهة العامة على نوع من المخاطر. يؤدي تحديد هذه المخاطر إلى تشكيل ملف لحالة المخاطر، والتي قد تؤدي، في حال عدم اتخاذ تدابير للتخفيف منها، إلى:

- حدوث الأخطار وتبعاتها التي تفضي لوقوع حوادث الطوارئ
- الاستجابة غير المناسبة لحوادث الطوارئ والتي تزيد من الآثار السلبية الناجمة عن الأخطار

يُستخدم التخفيف من المخاطر لتقليل المخاطر. وتتضمن أمثلة التخفيف من المخاطر على سبيل المثال لا الحصر:

- الإشارات التحذيرية في حالات الطوارئ والتي تشير إلى حوادث طوارئ محددة
- أجهزة تجميع المياه في المناطق المتضررة من الجفاف
- أنظمة الاتصالات والطاقة الاحتياطية
- نظام السلامة من الحرائق وسلامة الحياة
- مرشحات الاغتسال من المواد الكيميائية
- محطات غسل العينين
- أنظمة الدفاع ضد الفيضانات
- تصميم المباني المقاومة للزلازل

تُسجّل المخاطر في سجل المخاطر. يتم عرض نموذج من سجل المخاطر في الجدول 1 (أدناه).



الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

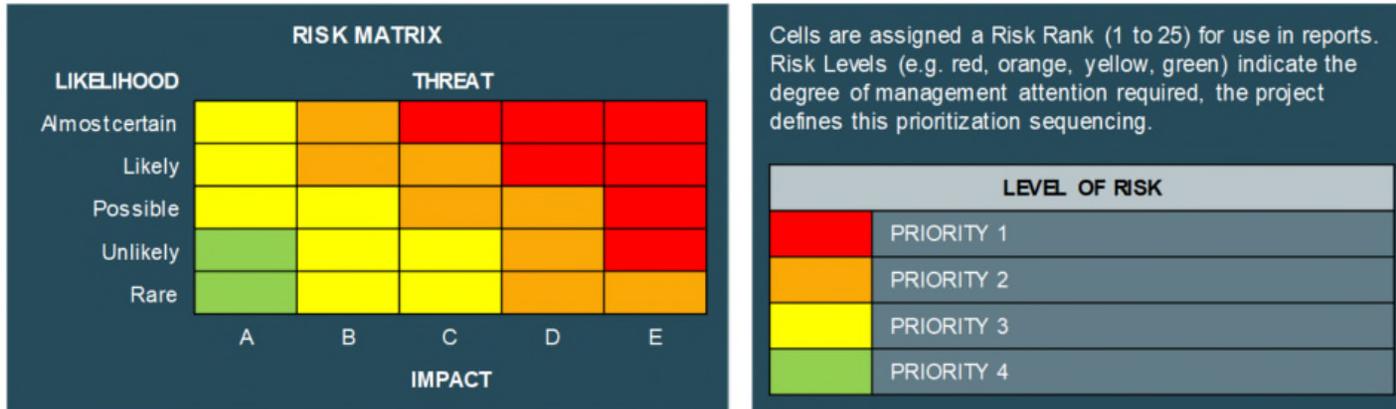
نوع النشاط	مالك النشاط	خطة التدخل لإدارة المخاطر النشاط	مالك خطة المعالجة	عنوان خطة المعالجة	الحالي			بيان بالمخاطر	مصادر المخاطر	العواقب	سبب الأخطار	البنء
					مستوى المخاطر	تصنيف المخاطر						
الإجراء	مدير التدريب	توفير التدريب لتلبية المتطلبات الموجودة في الدليل الإجرائي للتخطيط للطوارئ	1		لا شيء	تحديد	الاحتمالية/ الترتيب		عدم كفاية الموظفين المدربين في الموقع وعدم وجود خطة إخلاء.	إجراء التخطيط لحالات الطوارئ للجهة العامة/ خطة إخلاء مستخدمي المرفق	يطلب من مستخدمي المرفق الإخلاء أثناء الأحداث الخطرة التي تحدث بشكل طبيعي مثل الزلازل الأرضية أو الفيضانات. لم يتم التحكم في الإخلاء ولم يغادر المستخدمون المرفق متآ أدى إلى إصابتهم المحتملة.	1
الإجراء	مدير التدريب	توفير التدريب لتلبية المتطلبات الموجودة في خطة إخلاء العملاء	2	لا شيء		مخاطر التكلفة	تهديد					
الضبط	مقيم مختص	إدارة الكفاءة بهدف الحفاظ على مستويات مهارة مراقبي الإخلاء	3	لا شيء		المخاطر المرتبطة بالوقت						
الضبط	مدير العمليات التشغيلية	تخطيط الموظفين للتأكد من وجود الحد الأدنى من مراقبي الإخلاء في الموقع	4	لا شيء		مخاطر على السلامة						
الضبط	جميع المستخدمين	برنامج تدريبات الإخلاء واختبار عملية الإخلاء	5	لا شيء		مخاطر الجودة						
			6	لا شيء		العوامل البيئية						
			7	لا شيء		مخاطر مجتمعية						
			8	لا شيء		مخاطر تعرض السعة للتشويه						
			9	لا شيء		الأمن						

الجدول 1: نموذج لسجل المخاطر



الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

يتم قياس المخاطر باستخدام مصفوفة المخاطر كما هو موضح في الشكل 1 (أناه).



الشكل 1: سجل المخاطر

تستند مصفوفة المخاطر (الشكل 1) إلى مخطط تصنيف المخاطر الذي يشتمل على: فئات ترجيح المخاطر (الجدول 2 - أناه)، وفئات تأثير المخاطر (الجدول 3 - أناه):

أ	ب	ج	د	هـ	الترجيح
نادرة	غير مرجحة	ممكنة	مرجحة	شبه مؤكدة	
تقل نسبة حدوث المخاطر عن 1%	من غير المرجح أن تحدث المخاطر في هذا المشروع مع وجود العمليات والإجراءات الحالية.	غالبًا ما تحدث المخاطر داخل القطاع أو الشركة.	حدثت المخاطر مؤخرًا في مشروع مماثل داخل القطاع أو الشركة.	من المحتمل جدًا أن تحدث المخاطر في هذا المشروع، ومن المحتمل أن تحدث عدة مرات.	
=> 10%	< 10% إلى 30%	30% إلى 70%	70% إلى 90%	< 90%	(أو) الاحتمالية

الجدول 2: فئات ترجيح حدوث المخاطر

أ	ب	ج	د	هـ	فئة الأثر
منخفض للغاية	منخفض	متوسطة	مرتفع	مرتفع للغاية	

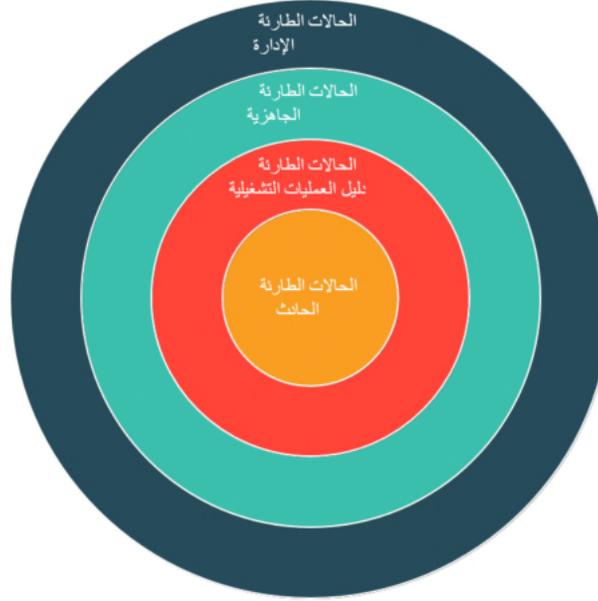
الجدول 3: فئات تأثير المخاطر



2.2 الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ

الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ هو أحد تطبيقات إدارة الطوارئ، وهو مجموعة السياسات والقرارات الإدارية والأنشطة التشغيلية التي تتم في مراحل مختلفة من حوادث الطوارئ.

في حين أن التخفيف من المخاطر يتعلّق بتدابير محددة تُتخذ للحد من المخاطر، فإن الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ يدمج التخفيف من المخاطر في عملية وقائية. فهو يمكّن الجهات العامة من الاستجابة بسرعة لحالة الطوارئ، والتعامل معها بأمان وفعالية في حدودها وتسهيل العودة السلسة للعمليات العادية. يوضح الشكل 2 (أدناه) كيفية تطبيق الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ.



الشكل 2: تطبيق الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ

يُستخدَم الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ للتعامل مع جميع حوادث الطوارئ التي قد تواجهها الجهة العامة وهو يُلخّص جميع "أدوات" الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ مثل:

- إجراءات إدارة الطوارئ
- تمارين وتدريبات التعامل مع حالات الطوارئ
- خطط الطوارئ

2.3 الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ

تتطلب جميع الجهات العامة دليلاً تشغيلياً لحالات الطوارئ والذي يوضّح كيفية استجابة المرفق للتعافي من حوادث الطوارئ. يجب تحديد الإبلاغ والتسجيل والتنسيق وتقييم الأنشطة المرتبطة بإدارة الطوارئ في الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ.

يتكون الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ من العناصر التالية:

2.3.1 المقصد

تسهيل الاستجابة المثلى لحوادث الطوارئ المتوقعة واستخلاص الدروس المستفادة لتحسين الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ.



2.3.2 الأهداف

في حين أن الهدف من الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ أمر شائع في جميع القطاعات، إلا أن أهداف الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ خاصة بجهة عامة معينة ويجب تحديدها في خطط إدارة الطوارئ.

2.3.3 العناصر الرئيسية

تشمل العناصر الأساسية للدليل التشغيلي لحالات الطوارئ ما يلي:

- خدمات الدعم في حالات الطوارئ مثل الشرطة والهلال الأحمر والدفاع المدني.
- اتصالات محددة بدقة
 - تنسيق الإدارات
 - التقنية
 - نموذج تحديد الطوارئ
- الموارد والأصول
 - نموذج حسابات الموارد
 - متتبع الأصول
 - نموذج تقرير ملخص المشتريات
- السلامة والأمن
- جودة البنية التحتية وأمن التوريد
- ترشيد استهلاك الموارد
- لجنة إدارة الطوارئ
 - الأدوار والمسؤوليات (بطاقات العمل الوظيفي)
 - إنشاء مركز عمليات الطوارئ ومكتب الاتصالات
 - التسلسل القيادي
 - الأوامر والبروتوكولات الدائمة
- برامج الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ
- أكواد التنبيه (تساعد في تحديد أكواد التنبيه والاستجابة بشكل مناسب)
- خريطة منطقة العمليات {تعرض مناطق العمليات في حالات الطوارئ فوق مناطق العمليات العادية}
- الترتيبات الأمنية
- تخطيط السيناريو (ضمان القدرة على التكيف مع الطلب المتزايد)
- خطة الاتصالات

2.3.4 المبادئ

مبادئ الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ

- **إمكانية التنبؤ:** يؤدي إلى استجابة ونتائج يمكن التنبؤ بها لجميع حوادث الطوارئ المحتملة في ظل جميع السيناريوهات الممكنة في كل حادث طارئ
- **البساطة:** البساطة والعملية من الناحية الوظيفية
- **المرونة:** تحقيق توازن مثالي بين المرونة والجمود. ويجب توفير إطار يمكن من خلاله النجاح في ظل جميع أنواع حوادث الطوارئ التي يمكن تصورها في ظل جميع السيناريوهات الممكنة داخل كل حادث طارئ
- **الإيجاز:** تحديد الأدوار والمسؤوليات والبروتوكولات والاتصال المختلفة للمجموعات الإدارية والفنية بطريقة موجزة بحيث يمكن تطبيقها كلياً أو جزئياً اعتماداً على الحادث الطارئ
- **الشمولية:** عرض جميع المعلومات التي يمكن للمرء أن يدرك أنها مطلوبة أثناء أحد حوادث الطوارئ، مع الإيجاز أيضاً
- **إمكانية التكيف:** على الرغم من أن الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ يجب أن يحتوي على إجراءات يجب اتباعها بدون تأخير، إلا أنه يجب أيضاً أن يكون قابلاً للتكيف بسهولة وسرعة مع الظروف غير المتوقعة
- **الاستباقية:** دراسة أسوأ السيناريوهات
- **التكامل:** يمثل نهجاً متكاملًا للتعامل مع إدارة الطوارئ مع مراعاة جميع أطراف المصلحة الداخليين (مثل الإدارات) وداخل الجهات العامة (مثل الجمهور، وخدمات دعم الطوارئ، والمقيمين). يجب أن يُمكن الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ الناجح من اتباع نهج منسق لحوادث الطوارئ، ويجب أن يتم وضعه بالتعاون مع أطراف المصلحة على المستوى المحلي ومستوى المناطق والمستوى الوطني



3.0 مصطلحات وتعريفات

المصطلح	التعريف
CEO	الرئيس التنفيذي
CFCs	مركبات الكلوروفلوروكربون
COO	مسؤول شؤون التشغيل الرئيسي
COSHH	التحكم في المواد الخطرة على الصحة
CUG	مجموعة مستخدمين مغلقة
CUL	قائد وحدة الاتصالات
DLAN	Disaster LAN
EAMS	نظام إدارة أصول المؤسسة
EI	حوادث الطوارئ
EM	إدارة حالات الطوارئ
EMC	لجنة إدارة الطوارئ
EMP	خطة إدارة الطوارئ
EOA	مناطق عمليات الطوارئ
EOC	مركز عمليات الطوارئ
EOM	الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ
EP	الجاهزية للتعامل مع الحالات الطارئة
EPS	برامج الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ
ESS	خدمات الدعم في حالات الطوارئ
ETAP	برنامج تحليل الأداء الكهربائي العابر
EWS	الإشارات التحذيرية في حالات الطوارئ
FEMA	الوكالة الفيدرالية لإدارة الطوارئ
FM	إدارة المرافق (المنشآت)
FSC	رئيس قسم الشؤون المالية
FUL	قائد وحدة المرافق
GPS	نظام تحديد المواقع العالمي
HAZID	جلسة تحديد الأخطار
HSS	الدراسة المسحية لمراقبة الأخطار
HV	جهد عالي
HVA	تحليل قابلية التأثر بالأخطار
HVAC	التدفئة والتهوية والتكييف
IC	قائد إدارة الحوادث
ICS	هيكلية نظام قيادة الحوادث
ISDN	الشبكة الرقمية للخدمات المتكاملة
IT	تقنية المعلومات
KPI	مؤشر أداء رئيسي
LAN	الشبكة المحلية
LED	الوحدات الموفرة للطاقة
LSC	رئيس قسم الأعمال اللوجستية
Mbps	ميغابت في الثانية
MCVs	مركبات القيادة المتنقلة
MS	مايكروسوفت
MSDS	صحيفة بيانات سلامة المواد
NFPA	الجمعية الوطنية لمكافحة الحرائق
NOA	مناطق العمليات التشغيلية الاعتيادية
NWC	شركة المياه الوطنية
O&M	التشغيل والصيانة
OAM	خريطة مناطق العمليات التشغيلية
PA	إعلان عام



الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

المصطلح	التعريف
PAT	اختبار الأجهزة المحمولة
PC	جهاز الحاسوب الشخصي
PMRs	أجهزة بث لاسلكي محمولة
PoWRA	تقييم المخاطر في مكان العمل
PPE	معدات الحماية الشخصية
PRO	مسؤول العلاقات العامة
PSC	رئيس قسم التخطيط
PUL	قائدة وحدة المشتريات
RACI	المسؤولية والمساءلة والاستشارة والاطلاع
RPL	قائد مجموعة الموارد
SEC	الشركة السعودية للكهرباء
SLT	فريق القيادة العليا
SSO	مسؤول أنظمة الصرف الصحي
STC	شركة الاتصالات السعودية
UPS	نظام التزويد بالطاقة غير المنقطعة
WAN	الشبكة المحلية واسعة النطاق

الجدول 4: مصطلحات وتعريفات

4.0 المراجع

- Federal Emergency Management Agency (FEMA) Comprehensive Preparedness Guide (CPG) 201 – Threat and Hazard Identification and Risk Assessment (THIRA) and Stakeholder (Preparedness Review (SPR
- Federal Emergency Management Agency (FEMA) Comprehensive Preparedness Guide (CPG) 101 – Developing and Maintaining Emergency Operations Plans
- 2013 Federal Emergency Management Agency (FEMA) – Local Mitigation Planning Handbook
- Standardization (ISO 22326) – Emergency management Guidelines International Organization for for Monitoring Facilities with Identified Hazards
- Standardization (ISO 22320) – Emergency Preparedness International Organization for
- Kingdom of Saudi Arabia Ministry of Interior General Directorate of Civil Defense – Warning Signals - https://www.998.gov.sa/English/CivilProtection/Pages/whistle_alarm.aspx

5.0 المسؤوليات

يُعدّ تعيين الأدوار والمسؤوليات جزءاً أساسياً من مرحلة الطوارئ ويجب أن يحدث فوراً بعد تفعيل الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ. يتضمن هذا القسم قائمة بالأدوار والمسؤوليات التي يجوز أن تكون قابلة للتطبيق على الجهة العامة خلال أحد حوادث الطوارئ، ومع ذلك، فإنها تكون مسؤولة عن تحديد أدوارها ومسؤولياتها خلال المرحلة السابقة لحالات الطوارئ كجزء من وضع الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ.

الدور	الوصف
قائد وحدة الاتصالات	مسؤول عن تنظيم الاتصالات الداخلية والخارجية وتنسيقها خلال حادث طوارئ والعمل كمشرف على جميع الاتصالات المسجلة/الموثقة
مسؤول تقييم الأضرار ومراقبتها	تقديم معلومات كافية فيما يتعلق بالوضع التشغيلي للمرفق خلال حادث طوارئ لغرض صنع القرار/صنع السياسة، بما في ذلك تلك المتعلقة بالإخلاء الكامل أو الجزئي
لجنة إدارة الطوارئ	مجموعة من الأشخاص المسؤولين والخاضعين للمساءلة المكلفين بإعداد المؤسسة لحادث طوارئ وقيادة المؤسسة بنجاح خلاله، ثم استخلاص الدروس المستفادة كجزء من التحسين المستمر
المشرف على مناطق عمليات الطوارئ	الشخص المسؤول عن منطقة عمليات الطوارئ المعين من قبل قائد تجمع الموارد. مسؤول عن إعداد منطقة عمليات الطوارئ وإدارتها بنجاح
المدير الإداري للمرفق	مسؤول عن إدارة قسم إدارة المرافق. يجب أن يقوم بالتنسيق مع موظفي إدارة المرافق والإشراف عليهم بحيث يتم الحفاظ على جودة عملية الإمدادات وأمنها إلى أعلى المستويات الممكنة خلال حادث طوارئ
قائد وحدة المرافق	دعم رئيس قسم اللوجستيات من خلال الحفاظ على سلامة المرفق الفعلي بأفضل مستوى ممكن خلال حادث طوارئ، مما يضمن جودة عملية الإمدادات وأمنها



الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

الدور	الوصف
رئيس قسم الشؤون المالية	مسؤول عن اتخاذ جميع القرارات المالية خلال حادث طوارئ، يجب على رئيس قسم الشؤون المالية توثيق الموافقة على الحصول على الإمدادات والخدمات اللازمة للعبور بالجهة العامة بنجاح خلال مرحلة الطوارئ
مقدمو الإسعافات الأولية	يجب أن يكون مقدمو الإسعافات الأولية مدربين وأفراد أكفاء يتحملون مسؤولية تقديم الإسعافات الأولية للمصابين في مسرح حادث طوارئ لمساندة خدمات الدعم في حالات الطوارئ
قائد إدارة الحوادث	رئيس صانعي القرار المسؤول عن تنظيم وتوجيه مركز عمليات الطوارئ. يخضع قائد إدارة الحوادث للمساءلة عن سلامة الأفراد وحماية الأصول أثناء وقوع حوادث الطوارئ. يشغل قائد إدارة الحوادث منصب رئيس لجنة إدارة الطوارئ
قائد وحدة تقنية المعلومات	تطوير وصيانة شبكة المعلومات الداخلية للجهة العامة من خلال مراقبة نظام الحاسب الألى والخوادم وأجهزة الإنترنت وصيانتها
مسؤول الاتصال	الاتصال بأطراف خارج الجهة العامة بناءً على توجيه من قائد وحدة الاتصالات
رئيس قسم الأعمال اللوجستية	توجيه العمليات التشغيلية للصيانة وضمان توافر مستويات كافية من الغذاء والمأوى والإمدادات أثناء حادث طوارئ
فريق الصيانة	هم المسؤولون عن صيانة الأنظمة الهندسية
فريق التشغيل	المسؤولون عن تشغيل الأنظمة الهندسية أو جوانب عمليات الأعمال
رئيس قسم التخطيط	مسؤول عن المراقبة الفعالة وتنفيذ خطط الطوارئ. وهو يجمع توقعات السيناريوهات/الموارد من جميع رؤساء الأقسام ويسجل الخروج عن مسار خطط الطوارئ ويحدد القيود
قائد وحدة المشتريات	الاحتفاظ دائمًا بسجل لموقع الأصول وتلقي طلبات الأصول الإضافية وتحديد الحاجة للمشتريات
قائد مجموعة الموارد	يسجل قائمة الموظفين والمتطوعين على أساس الحاجة أثناء حادث طوارئ. ويحافظ على أعداد كافية من الموظفين في مجموعة الموارد
مسؤول السلامة والأمن	الشخص الذي يتولى المسؤولية العامة عن سلامة الموظفين داخل المؤسسة. إعداد وصيانة حماية المرفق وأمن حركة المرور
مسؤول أنظمة الصرف الصحي	من خلال رفع التقارير إلى قائد وحدة المرافق، يراقب مسؤول أنظمة الصرف الصحي استخدام أنظمة الصرف الصحي والمجاري الحالية ويضع طرقاً بديلة للصرف الصحي إذا لزم الأمر
فريق القيادة العليا	هم المسؤولون عن تحديد السياسات المؤسسية وإدارة المؤسسة بنجاح أثناء عمليات التشغيل العادية
قائدة وحدة الإقامة	تنظيم مخازن الغذاء والماء لإعدادها وتقنيها خلال حادث طوارئ في ضوء فترات النقص المتوقعة
قائد وحدة النقل	تنظيم وتنسيق النقل الآمن وفي الوقت المناسب لجميع الأفراد والموارد، كما هو مطلوب. إدارة أسطول الأصول المملوكة للجهة العامة وأي مركبات يتم التبرع بها للجهة خلال أحد حوادث الطوارئ

الجدول 5: الأدوار والمسؤوليات

5.1 بطاقات العمل

تقدم بطاقات العمل أمثلة لكل من الأدوار المذكورة أعلاه للجهة العامة لتأسيس أدوار ومسؤوليات خاصة بالعمل (الرجاء الرجوع إلى المرفق 9). ويجب استخدام بطاقات العمل كمرجع عند إعداد بطاقات العمل الخاصة بالجهة العامة خلال المرحلة السابقة لحالات الطوارئ. ويجب إعداد بطاقة واحدة لكل دور كما هو موضح في الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ. كحد أدنى، يجب أن تكون هناك بطاقة عمل مرتبطة بكل عضو في لجنة إدارة الطوارئ.

عند التعيين في دور ضمن هيكلية نظام قيادة الحوادث، يجب على الشخص المعين التوضيح بالواجبات العادية والتركيز بالكامل على المسؤوليات الواردة في بطاقة العمل الخاصة به.

تساهم بطاقات العمل في الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ الناجم للأسباب التالية:

- تقدم أوصافاً أكبر للمسؤوليات المرتبطة بالأدوار الرئيسية
- تحدد مجالات التركيز الأساسية والثانوية المرتبطة بكل دور
- تحدد نقاط التداخل بين كل دور
- تمكن كل جهة عامة من إنشاء هيكلية نظام قيادة الحوادث خاصة بالأعمال

المزيد من التفاصيل حول هيكلية نظام قيادة الحوادث فيما يتعلق بترتيب الإبلاغ بين الأدوار المذكورة في القسم 6.1.2. سمة من السمات المهمة لهيكلية نظام قيادة الحوادث هي "مدى التحكم". أقصى مدى مثالي للتحكم هو خمسة أشخاص، مما يعني أن كل دور ضمن هيكلية نظام قيادة الحوادث يجب ألا يكون له أكثر من 5 تقارير مباشرة. والفكرة هي ممارسة التفويض الفعال وبالتالي زيادة مشاركة جميع الموظفين للحد من المشكلة وتبسيطها. يمكن عرض هيكلية نظام قيادة الحوادث بما في ذلك جميع التسلسل الإداري وطاقات العمل كجزء من برامج الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ كما هو موضح في القسم 6.1.7.

5.2 مرافق الإسعافات الأولية

يجب تدريب الأفراد المؤهلين ذوي المسؤولية ومقدمي الإسعافات الأولية على تقديم الإسعافات الأولية للضحايا في موقع حادث طوارئ لتمكين خدمات الدعم في حالات الطوارئ. فيما يلي الفوائد المنتقاة لنشر فرق الإسعافات الأولية في مكان حادث طوارئ:

Document No.: EOM-ZE0-PR-000001-AR-AR Rev 000 | Level - 3-E - External

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند. إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند



الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

- يحظى مرفق الرعاية الصحية برؤية أفضل لما هو قادم
- يتم علاج المرضى على الفور

قد يتم تقليل عدد المرضى الذين يحتاجون إلى علاج فوري في المستشفى بالنسبة لأولئك الذين تأثروا بالحوادث الطارئ بناءً على تقييم الإسعافات الأولية. يجب تصنيف المصابين والجرحى بشكل مناسب بناءً على الحالة.

6.0 العمليات

تقع مسؤولية إعداد الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ على عاتق لجنة إدارة الطوارئ. يجب أن يتم تنظيمه في 3 مراحل، موضحة في الأقسام التالية:

1. المرحلة السابقة لحالات الطوارئ
2. مرحلة الطوارئ
3. المرحلة اللاحقة لحالات الطوارئ

تعريف الحالات الطارئة

يُعدّ حادث الطوارئ حادثاً طبيعياً أو مقصوداً أو غير مقصود يؤدي إلى أي مما يلي أو كله:

- حمل مفاجئ غير مخطط له على موارد الجهة العامة بما يتجاوز الحدود المحددة
- تهديد وشيك للحياة
- الضرر أو الخطورة العالية لإلحاق الضرر بالأصول

ينتج عن حادث الطوارئ خروج قسري عن مسار الإجراءات التشغيلية العادية من أجل الحفاظ على الحياة والأصول. ويجوز أن يشمل حادث الطوارئ:

- الإخلاء
- فيضان/ إعصار
- انقطاع الاتصالات
- عاصفة تليجية/رملية
- الحرائق
- الحوادث الكيميائية أو البيولوجية
- الزلازل

إعلان الحالات الطارئة

حدود ما يُشكّل حادث طوارئ هي حدود خاصة بالجهة العامة، وبالتالي يجب أن تحددها الجهة العامة نفسها. تقدم خطط الإدارة البيئية الخاصة بالقطاعات إرشادات لتحديد القيم الحدية للجهات العامة داخل كل قطاع.

دور الجهة العامة أثناء الحالات الطارئة

يعتمد دور كل جهة عامة خلال حالة الطوارئ على القطاع الذي تعمل فيه ونوع حادث الطوارئ الذي تواجهه. يُحدّد دور كل جهة عامة من جانب الجهة العامة نفسها من خلال تطبيق إجراء إدارة الطوارئ والوثائق الداعمة المرتبطة به. يجب أن يبيّن تنفيذ إجراءات إدارة الطوارئ لإعداد دليل تشغيلي لحالات الطوارئ خاص بالأعمال تحديداً واضحة للأدوار والمسؤوليات الفردية المرتبطة بهيكلية نظام قيادة الحوادث. توفر أمثلة بطاقات العمل في المرفق 9 ملخصاً لهذه الأدوار والمسؤوليات المرتبطة بها وكيفية تفاعل كل دور مع الآخرين.

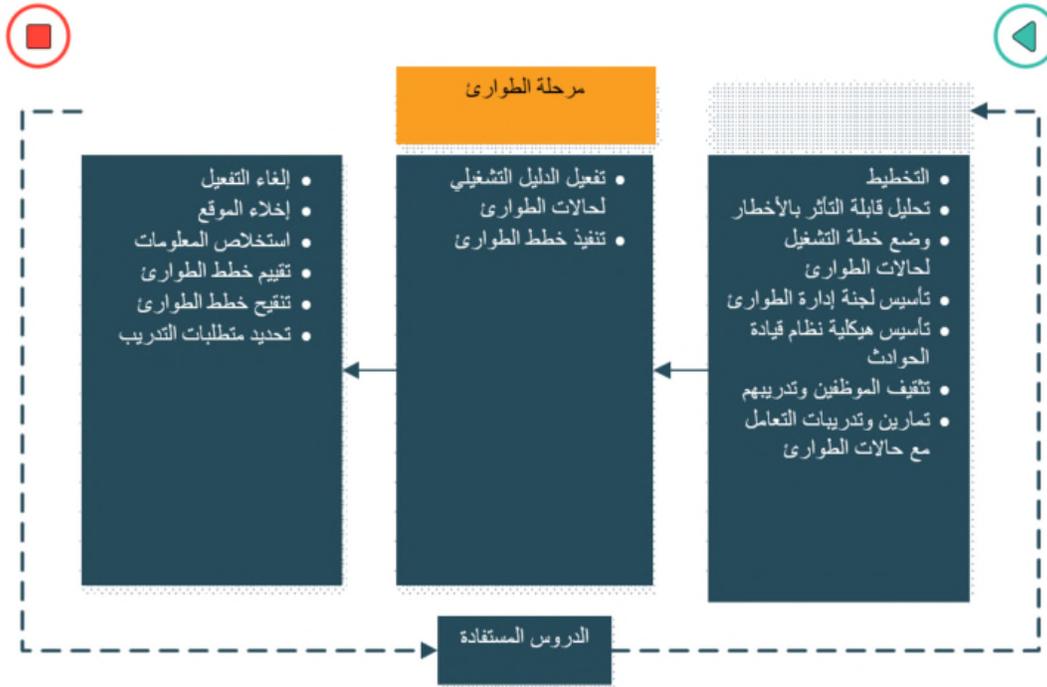
مراحل الطوارئ

العملية التي يجب اتباعها عند إنشاء الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ هي كما يلي:

6.1 المرحلة السابقة لحالات الطوارئ

الغرض من المرحلة السابقة لحالات الطوارئ (كما هو موضح في الشكل 3 أدناه) هو:

- تأسيس لجنة إدارة الطوارئ
- تنفيذ التخطيط
- تنفيذ تحليل قابلية التأثر بالأخطار
- وضع الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ
- تأسيس هيكلية نظام قيادة الحوادث
- تنفيذ تنقيف الموظفين وتدريبهم
- تطبيق تمارين وتدريبات التعامل مع حالات الطوارئ



الشكل 3: مراحل الطوارئ



6.1.1 لجنة إدارة الطوارئ

تتولى لجنة إدارة الطوارئ مسؤولية إعداد الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ والمحافظة عليه وتنفيذه وتحديثه ويخضع أعضاء لجنة إدارة الطوارئ للمساءلة عن أدوار محددة أثناء حادث طوارئ.

6.1.1.1 أعضاء لجنة إدارة الطوارئ

وفقاً للمخطط التنظيمي للجهة العامة، يجب أن يوجد ضمن أعضاء لجنة إدارة الطوارئ أعضاء فريق القيادة العليا. على سبيل المثال:

- الرئيس التنفيذي، المدير الإداري للمرفق، الرئيس، المحافظ أو نائب المحافظ
- المدير الإداري للاتصالات
- مديرو الإدارات
- رؤساء الأقسام/رؤساء الإدارات
- غير ذلك

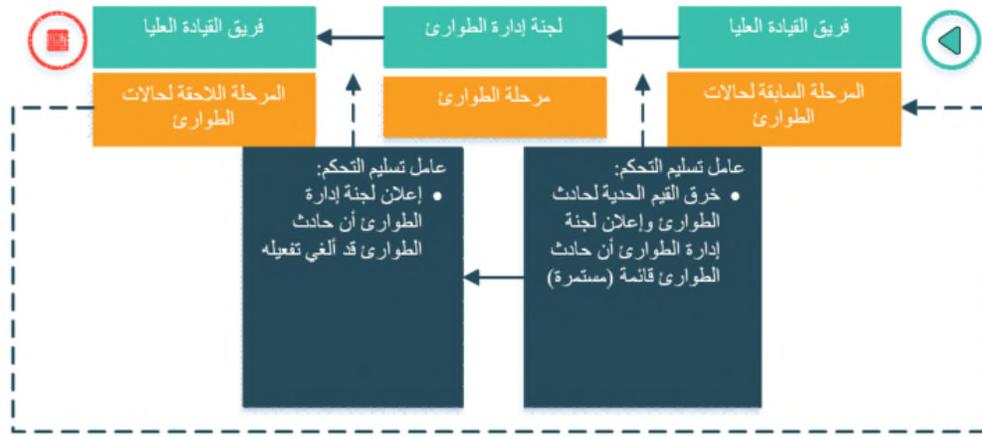
يجب أن يكون عدد أعضاء لجنة إدارة الطوارئ مساوياً لعدد الأدوار المحددة في الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ. يجب أن يحضر الموظف المعين ورش عمل واجتماعات لجنة إدارة الطوارئ عند تعيينه في دور لجنة إدارة الطوارئ. يجب ألا يحضر أولئك الذين لم يتم تعيينهم لدور في دور لجنة إدارة الطوارئ ورش العمل أو الاجتماعات، ما لم يطلب ذلك أحد أعضاء لجنة إدارة الطوارئ للحصول على مدخلات محددة.

6.1.1.2 تشكيل لجنة إدارة الطوارئ

يرأس قائد إدارة الحوادث لجنة إدارة الطوارئ. وهو مسؤول عن عقد اجتماع لجنة إدارة الطوارئ وتخصيص الأدوار وفقاً لهيكلية نظام قيادة الحوادث الموضحة في الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ. إذا كان هناك نقص في الموظفين خلال فترة حادث الطوارئ، فيجب أن يظطلع الأعضاء بأكثر من دور واحد كما هو مطلوب أو يتم وضع موظفين مؤهلين إضافيين في لجنة إدارة الطوارئ لسد العجز. يجب أن يحافظ أعضاء لجنة إدارة الطوارئ على فهم لجميع أدوار لجنة إدارة الطوارئ ويجب أن يتم تدريبهم خصيصاً لتقديم الدور المُستند إليهم. يجب تقديم وصف دور كل عضو في لجنة إدارة الطوارئ ضمن بطاقات العمل والتي يجب أن تُشكّل جزءاً من حزم المعلومات المرتبطة بالدور.

6.1.2 هيكلية نظام قيادة الحوادث

تُعد هيكلية نظام قيادة الحوادث جانباً مهماً من الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ. وهو يوضح كل من يتحمل المسؤولية أثناء حادث طوارئ ويوضح التسلسل القيادي. خلال حادث طوارئ، يجب أن تتجاوز هيكلية نظام قيادة الحوادث الهيكل التنظيمي المرتبط بالعمليات التشغيلية العادية. لذلك خلال حادث طوارئ يجب أن تحل لجنة إدارة الطوارئ محل أعضاء فريق القيادة العليا مع رئيسته وأعضاء مجلس الإدارة المرتبطين به المسؤولين عن اتخاذ القرار أثناء العمليات العادية بالكامل. عند إلغاء تفعيل حادث طوارئ، يجب أن يعود التحكم التنظيمي إلى أعضاء فريق القيادة العليا كما هو موضح في الشكل **Error!** 4 Reference source not found. (أدناه).



الشكل 4: تسليم التحكم التنظيمي بين أعضاء فريق القيادة العليا ولجنة إدارة الطوارئ

يجب أن تكون هيكلية نظام قيادة الحوادث خاصة بالجهة العامة. ومع ذلك يتم توفير نماذج ضمن خطط إدارة حالات الطوارئ الخاصة بالقطاع. قد لا يكون من الضروري ملء جميع مناصب هيكلية نظام قيادة الحوادث وذلك اعتماداً على طبيعة حادث الطوارئ. يتم تحديد عدد المناصب المطلوبة من خلال عدة معايير بما في ذلك حجم وطبيعة حادث الطوارئ والقطاع الذي تقع فيه الجهة العامة (على سبيل المثال، الرعاية الصحية والمنتزهات والترفيه والمدارس والجامعات والطرق والإسكان والبلديات والمكاتب). وعلى الرغم من أن الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ يجب أن يكون قابلاً للتكيف مع جميع حوادث الطوارئ المتوقعة؛ فإن كل حادث طوارئ يُعد فريداً من نوعه ويجب التعامل معه على هذا الأساس. يجب أن تكون جميع مكونات الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ، بما في ذلك هيكلية نظام قيادة الحوادث، مرنة بما يكفي للتعامل مع حادث الطوارئ المحدد الجاري تنفيذه.



6.1.3 خدمات الدعم في حالات الطوارئ

لا تحظى هيكلية نظام قيادة الحوادث بالصلاحيات التي تحتفظ بها خدمات الدعم في حالات الطوارئ. ويجب أن تكون صلاحيتها وسيطرتها مطلقة على كل حادث طوارئ وتحل محل صلاحية هيكلية نظام قيادة الحوادث للأسباب التالية:

- يجب الاتصال بخدمات الدعم في حالات الطوارئ فور اكتشاف أحد حوادث الطوارئ. هذا لا يتطلب إدخال لجنة إدارة الطوارئ وهي المسؤولة الوحيدة للطرف الذي اكتشف حادث الطوارئ، بغض النظر عن دوره داخل الجهة العامة
- تتطلب جميع حوادث الطوارئ إدخال خدمات الدعم في حالات الطوارئ وسيطرتها
- تم تدريب خدمات الدعم في حالات الطوارئ بشكل خاص على إدارة حوادث الطوارئ
- تمتلك خدمات الدعم في حالات الطوارئ القوى البشرية والموارد اللازمة لنقل حادث الطوارئ بسرعة إلى المرحلة اللاحقة لحالات الطوارئ من مرحلة الطوارئ

عند وصول خدمات الدعم في حالات الطوارئ إلى مكان الحادث وهناك نزاع حول أي من خدمات الدعم في حالات الطوارئ يجب أن يؤدي إلى حل حادث الطوارئ، تُعيّن الصلاحية إلى المسؤول الأعلى خبرة.

6.1.4 تحليل قابلية التأثير بالأخطار

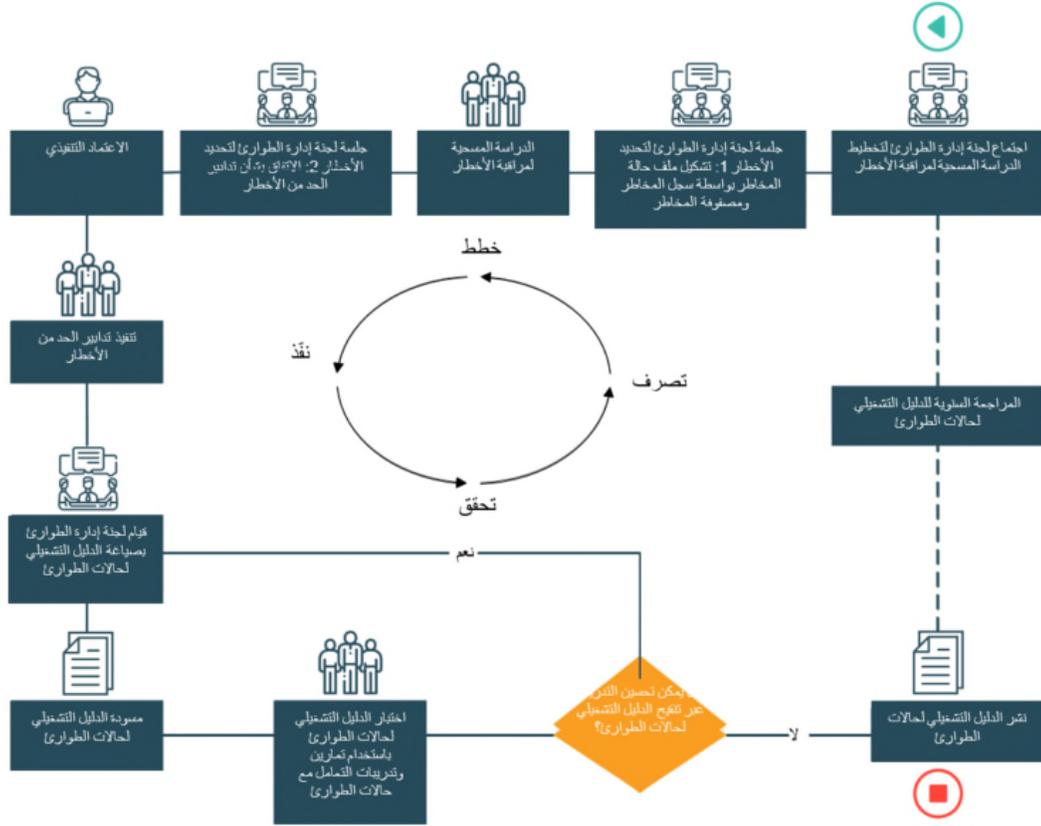
تتم عملية تحديد المخاطر وقياس احتمالية حدوث الأخطار (أو المخاطر المحتملة) كما هو موضح في القسم 2.1 من خلال استكمال الدراسة المسحية لمراقبة الأخطار (HSS) التي سيتم تنفيذها أثناء المرحلة السابقة لحالات الطوارئ ضمن تحليل قابلية التأثير بالأخطار. ستؤثر هذه العملية بشكل مباشر على محتوى الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:

- أنواع حوادث الطوارئ المتصورة
- خطط إدارة حالات الطوارئ التي تم إعدادها
- الأدوار والمسؤوليات
- شكل هيكلية نظام قيادة الحوادث
- وضع تمارين وتدريبات التعامل مع حالات الطوارئ

يجب إجراء تحليل قابلية التأثير بالأخطار كتمرين جماعي يتماشى مع العملية الموضحة في الشكل (أدناه).



الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ



الشكل 5: مخطط سير تحليل قابلية التأثر بالأخطار

يجب على الموظفين المؤهلين لتنفيذ الدراسة المسحية لمراقبة الأخطار والمؤهلين أيضاً للمشاركة في جلسة النقاش الخاصة بتحديد الأخطار، فهم ما يلي بشكلٍ متعمق:

- عمليات أعمال الجهة ككل، بما في ذلك أوجه الترابط بين الإدارات
- مناطق العمليات العادية والعمليات التشغيلية التي يتم إجراؤها في هذه المناطق
- الأنظمة الهندسية - كيف تعمل وما هي الأخطار المرتبطة بتشغيلها

يجب أن يتم تنفيذ الدراسة المسحية لمراقبة الأخطار من جانب فريق يتحرك عبر جميع مناطق العمليات التشغيلية الاعتيادية ويسجل المخاطر. يجب الاتفاق على المخاطر وعمليات التخفيف من المخاطر خلال جلسة تحديد الأخطار.

6.1.5 متطلبات الاتصال

يتناول هذا القسم جميع متطلبات الاتصال المرتبطة بحادث طوارئ. ويجب على كل جهة عامة تطويرها بشكل أكبر في ضوء العمليات الحالية الخاصة بالأعمال ويجب أن تنعكس في الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ.

6.1.5.1 خطة الاتصالات

يجب وضع خطة اتصالات لحادث الطوارئ. يجب أن تتميز بنقاط تواصل بين الجهة العامة - الموظفين والجهة العامة - الأطراف الخارجية (مثل خدمات الدعم في حالات الطوارئ والجهات العامة الأخرى والوزارة التي تدير العمل).



6.1.5.2 البقاء على اطلاع

في حين أن هناك تركيز كبير على أولئك الذين تم تكليفهم بأدوار داخل هيكلية نظام قيادة الحوادث، يجب أيضًا إبلاغ جميع أعضاء الجهة العامة عن الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ:

- مراجعة وفهم سياسات وإجراءات الجهة العامة المرتبطة بالاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ
- مراجعة وفهم الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ في للجهة العامة بما في ذلك جميع محتوياته
- ملاحظات على تعليقات الإدارة المباشرة أو الأسئلة المرتبطة بالدليل التشغيلي لحالات الطوارئ
- تحديد الدور المحدد للفرد ضمن الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ. وإذا لم يكن ذلك واضحًا، فيُحدّد بالاتفاق مع المدير المباشر
- فهم العلامات الإرشادية التي تشير إلى الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ
- استنادًا إلى الدور المحدد للفرد خلال حادث طوارئ، يتم تحديد وتعزيز العلاقات مع أصحاب المصلحة (على سبيل المثال، الزملاء والجمهور) الذين سيصبحون نقاط تداخل رئيسية خلال الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ
- حضور جميع جلسات الإحاطة المرتبطة بالاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ
- المشاركة بنشاط في تمارين وتدريبات التعامل مع حالات الطوارئ
- مراجعة محضر الاجتماع من اجتماعات لجنة إدارة الطوارئ السابقة للجهة العامة
- إكمال جميع التدريبات الإلزامية

يمكن لكل جهة عامة دعم موظفيها في البقاء على اطلاع من خلال حملة اتصال تستخدم أدوات مثل:

- ملصقات في مناطق الاستراحات
- المقالات الإخبارية المنشورة على الشبكة الداخلية الخاصة بالشركة
- نشرة إلكترونية توزع عبر البريد الإلكتروني
- كتيب يصدر أثناء تعريف الموظفين
- غير ذلك

6.1.5.3 أساليب التواصل

يجب أن تضمن إدارة إدارة المرافق جودة وأمن التوريد، سواء أثناء عمليات حادث الطوارئ والعمليات العادية. يجب وضع مؤشرات الأداء الرئيسية خلال المرحلة السابقة للطوارئ بناءً على تقييم ما يلي كحد أدنى:

- توفر الشبكة كقيمة مئوية مقابل الوقت (الجودة)
- مرونة الشبكة من حيث القنوات الرئيسية والاحتياطية (على سبيل المثال، $1+n$ ، $2+n$) وتقنيات الدعم/وسائط الاتصال
- سرعة شبكة تكنولوجيا المعلومات {ميجابايت في الثانية أو مقاييس أخرى مناسبة}

يجب أن يحكم هذا الالتزام المعلومات الأخرى للوفاء بالتزامات الجودة والأمن، على سبيل المثال، الحد الأدنى من قطع الغيار المطلوبة والاستثمار المطلوب في البنية التحتية. يجب أن تحدد إدارة المرافق التزامها كجزء من الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ. كحد أدنى، يجب على هذا الإدارة ما يلي:

- التأكد من توفر أجهزة اتصال لا تعتمد على شبكة كهربائية فعالة. إذا كانت الأجهزة تعمل بالبطارية، فيجب أن تكون مناسبة للعمر الافتراضي لتحمل فترة انقطاع التيار الكهربائي بناءً على تقييم الاحتياجات
- وضع ضمانات أداء لصيانة واستعادة شبكة الاتصالات مع مزود خدمة الهاتف المحلي

فيما يلي أمثلة على أنظمة الاتصال التي قد تعتمد عليها الجهة العامة كمصدر أساسي أو وسيط اتصال احتياطي:

- مركبات القيادة المتنقلة
- سعاة لنقل الاحتياجات
- منصات الاتصال القائمة على الويب
- شبكة المنطقة الواسعة عالية السرعة (WAN) أو الشبكة المحلية (LAN) عن طريق كابل الألياف البصرية
- اتصالات الأقمار الصناعية
- الهاتف المتنقل
- الهاتف الأرضي
- أجهزة بث لاسلكي محمولة
- الشبكة الرقمية للخدمات المتكاملة (ISDN) - اتصال طلب هاتفي يمكن استخدامه لعقد مؤتمرات الفيديو
- اللافتات الكبيرة معروضة في شكل ورقي على لوحة إعلانات الطوارئ (سبورة بيضاء)
- شاشات الصمام الثنائي الباعث للضوء (LED) المرتبطة بأجهزة الكمبيوتر الشخصية المحمولة (أجهزة الكمبيوتر)
- الأجهزة اللوحية
- لافتة كبيرة معروضة فعليًا بتنسيق ورقي في الموقع المطلوب (على سبيل المثال لتحديد مناطق التشغيل في حالات الطوارئ)
- أجهزة تحديد مواقع نظام تحديد المواقع العالمي (GPS) للأصول والأفراد
- محافل للاتصالات بأسلوب التخاطب وجهًا لوجه
- إشراك وسائل الإعلام (مثل التلفزيون والراديو)
- مجموعة مستخدمين مغلقة (CUG) لغرض محدد (مثل مجموعة مستخدمين مغلقة على تطبيق الواتساب للجنة إدارة الطوارئ)
- مكبرات الصوت/نظام الإعلان العام (PA)



6.1.6 اللافتات

بغض النظر عن أنظمة الاتصالات الموجودة، من المحتمل أن يكون وضع اللافتات المادية مطلوبًا أثناء حادث طوارئ. على سبيل المثال، في المستشفيات التي تواجه تفشي الأمراض المعدية.

اللافتات الموضوعية جيدًا لها تأثير كبير على نتيجة حادث الطوارئ. على سبيل المثال، يُعد التعرف المبكر على أحد الأمراض المعدية أثناء أزمة الصحة العامة أمرًا بالغ الأهمية لفرز المرضى بشكل فعال وتقليل انتقال المرض.

يجب أن يكون موظفو إدارة المرافق في الجهة العامة، الذين يعملون تحت إشراف مشرف مناطق التشغيل في حالات الطوارئ ضمن مناطق التشغيل في حالات الطوارئ، مسؤولين عن إقامة اللافتات وتثبيتها.

6.1.7 برامج الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ

برامج الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ هي أنظمة قائمة على الويب تتيح للمستخدمين تطبيق مجموعة من آليات إدارة الطوارئ. قد يتضمن ذلك وظائف تشمل، على سبيل المثال لا الحصر:

- تقييم وتخفيف المخاطر
- مراقبة حركة الموظفين
- رفع مستوى الوعي
- مراقبة
- تحديد اتجاهات الحوادث والوقائع

تتميز أنظمة برامج الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ الأكثر تقدمًا بتطبيقات الهاتف المحمول وتوفر أدوات للوعي بالمواقف المشتركة وإدارة المعلومات المستندة إلى سير العمل والتواصل في الوقت الفعلي. كما أنها توفر منصة مشتركة للتواصل الآمن والتعاون متعدد الوكالات والوعي بالموقف في الوقت الحقيقي والذي يمكن تكييفه وفقًا لاحتياجات الجهة العامة. تتضمن أمثلة أنظمة برامج الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ الشائعة المتوفرة حاليًا، على سبيل المثال لا الحصر:

- (Disaster LAN (DLAN
- ArcGIS لإدارة حالات الطوارئ
- LiveSafe
- OpsCenter
- Veoci
- WebEOCx
- مدير الحوادث ARCOS
- CatapultEMS
- نموذج المعلومات المشترك (CIM)
- COBRA
- CoreCCS

يجب على كل جهة عامة دراسة تطبيق نظام برامج الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ على أساس تقييم الاحتياجات. تشمل العوامل التي تؤثر على حالة تنفيذ نظام برامج الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ على سبيل المثال، عدد المباني وعدد الموظفين والقطاع الذي تعمل فيه الجهة العامة ونتائج تحليل قابلية التأثير بالأخطار.

يمكن تنفيذ جزء كبير من مناطق التشغيل في حالات الطوارئ بشكل فعال باستخدام برامج الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ وبالتالي فهي أداة قيمة في حالة وجود حادث طوارئ.

6.1.8 نظام إدارة أصول المؤسسة

يجوز للجهات العامة استخدام نظام إدارة أصول المؤسسة أثناء العمليات الاعتيادية. لدى نظام إدارة أصول المؤسسة وظيفة من أجل:

- تسجيل التسلسل الهرمي للأصول
- تسجيل أحداث الصيانة
- مراقبة وتتبع تدهور الأصول كجزء من استراتيجية الصيانة

لا يُعد استخدام نظام إدارة أصول المؤسسة شرطًا إلزاميًا خلال حادث طوارئ.

6.1.9 الإشارات التحذيرية في حالات الطوارئ

تُستخدم الإشارات التحذيرية في حالات الطوارئ لإثبات وجود أو اختفاء المصادر التي تشكل تهديدًا للحياة أو الممتلكات. تشمل أنواع الإشارات التحذيرية في حالات الطوارئ على سبيل المثال، الرسائل النصية ورسائل الوسائط الاجتماعية ونظام المخاطبة بالمكبرات الصوتية والبريد الإلكتروني وبرامج



الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ. إذا كانت الجهة العامة تعتزم استخدام خدمات الإنذار المبكر، فلا يجوز لها التدخل في أنظمة الإنذار المبكر المخصصة للدفاع المدني للاستخدام العام على نطاق أوسع والتي لها الأسبقية على النغمات الخاصة بالجهة العامة في جميع الظروف.

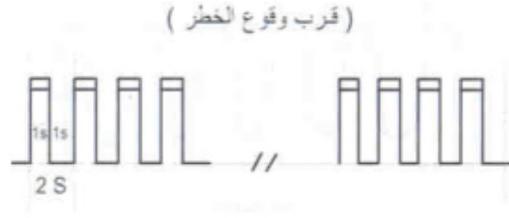
يستخدم الدفاع المدني السعودي ثلاثة أنواع من أنظمة الإنذار المبكر ويجب أن يفهمها الجميع.

6.1.9.1 أنواع النغمات

أنواع النغمات التي يتعين على الجهة العامة تنفيذها على النحو التالي:

الإنذار المبكر: المرحلة السابقة لحالات الطوارئ

هذه نغمة ثابتة متقطعة تستمر لمدة دقيقة واحدة وتشير إلى إنذار مبكر لقراب الخطر.



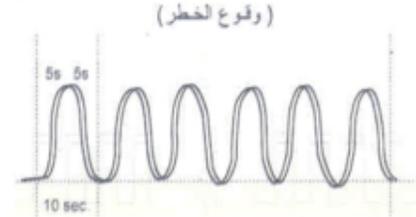
الشكل 7: نغمة ثابتة

تشمل التعليمات التي قد تصدر بشأن إذاعة هذه النغمة ما يلي:

- ارتداء ملابس واقية من المواد الضارة (مثل المواد الكيميائية والبيولوجية والإشعاعية)
- الانتقال إلى موقع آمن (مثل المخبأ أو المبنى الملحق أو القبو)
- البقاء بعيداً عن النوافذ والمواد المتطايرة
- انتظار المزيد من التعليمات

خطر وشيك: مرحلة الطوارئ

النغمة المموجة تدل على خطر وشيك وتستمر لمدة دقيقة واحدة. وتستخدم للتأكيد على أن الخطر الذي تم تصوره أصبح حقيقة واقعة الآن.



الشكل 8: النغمة المموجة

تستخدم النغمة 2 مباشرة دون سابق إنذار في ظل الظروف التي لا يمكن فيها توقع الحادث الطارئ. في مثل هذه الحالة، يجب الاستماع إلى النغمة 2 دون الاستماع إلى النغمة 1.

تشمل التعليمات التي قد تصدر بشأن إذاعة هذه النغمة ما يلي:

- الاستمرار في ارتداء ملابس واقية من المواد الضارة (مثل المواد الكيميائية والبيولوجية والإشعاعية)
- البقاء في موقع آمن (مثل المخبأ أو المبنى الملحق أو القبو)
- الاستمرار في الابتعاد عن النوافذ والمواد المتطايرة
- انتظار المزيد من التعليمات



الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

بعد انتهاء الخطر المرحلة اللاحقة لحالات الطوارئ

النعمة 3 هي نعمة ثابتة ومتواصلة تدوم دقيقة واحدة وتشير إلى زوال الخطر.

(تدل على زوال الخطر)



الشكل 9: النعمة الثابتة المتواصلة

من الممكن الانتقال من النعمة 1 إلى النعمة 3 مباشرة، إذا لم يتحقق الخطر فعليًا.

تشمل التعليمات التي قد تصدر بشأن إذاعة هذه النعمة ما يلي:

- عدم نزع الملابس الواقية حتى يُطلب ذلك
- البقاء في موقع آمن (مثل المخبأ أو المبنى الملحق أو القبو) حتى يتم الإعلام أنه من الأمن تركه
- الاستمرار في الابتعاد عن النوافذ والمواد المتطايرة
- انتظار المزيد من التعليمات

6.1.9.2 تطبيق الإشارات التحذيرية في حالات الطوارئ

يستخدم الدفاع المدني السعودي نظام الإنذار المبكر خلال المناسبات التالية:

- أثناء أوقات السلم:
 - الطواهر الطبيعية (مثل الفيضانات والبراكين والأعاصير والانهيارات الأرضية)
 - الكوارث الصناعية (مثل التسربات الإشعاعية والأسلحة البيولوجية والكيميائية المملوكة للدولة)
- في حالات الطوارئ والحرب:
 - الأفعال التي يُحتمل أن تسبب ضررًا على نطاق واسع للممتلكات المملوكة للدولة أو للمواطنين السعوديين أو للوافدين تحت رعاية المملكة العربية السعودية

هناك قيم حديّة يحددها الدفاع المدني والتي تحكم استخدام أنظمة الإنذار المبكر وتأخذ في الاعتبار عوامل مثل:

- الكثافة السكانية
- الأهمية الاقتصادية
- الأهمية العسكرية
- الأهمية البيئية
- الأماكن ذات الأهمية التاريخية أو الثقافية أو الدولية (على سبيل المثال، الأهمية الدينية للمدينتين المقدستين في مكة المكرمة والمدينة المنورة)

يجب تعيين العوامل ضمن الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ التي تحكم المناسبات التي تكون فيها الجهة العامة مسؤولة عن رفع نظام الإنذار المبكر (EWS) ومتى يمكن أن تعتمد كليًا على الدفاع المدني السعودي.



6.1.9.3 تمارين وتدريبات التعامل مع الطوارئ

يجب اختبار الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ بدقة بمجرد وضعه. يجب تطوير تمارين وتدريبات التعامل مع حالات الطوارئ من خلال تحليل قابلية التأثر بالأخطار، كما يجب استخدام ملاحظات الموظفين لتحسين الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ بشكل مستمر. وتُعدّ تمارين وتدريبات التعامل مع حالات الطوارئ إحدى الطرق الأساسية لتدريب الموظفين.

يقدم الدليل الإجرائي تمارين وتدريبات التعامل مع حالات الطوارئ (EOM-ZE0-PR-000002) إرشادات للجهات العامة حول إعداد وتقديم تمارين وتدريبات التعامل مع حالات الطوارئ بحيث يمكن لكل جهة عامة إعداد وتقديم تمارين وتدريبات خاصة بالأعمال في حالات الطوارئ.

6.1.10 خطط الطوارئ

تُستخدَم خطط الطوارئ لتحديد الأولويات والأهداف والمهام المتوافقة مع مجموعة من مؤشرات حادث الطوارئ. توضع خطط أثناء المرحلة السابقة لحالات الطوارئ بناءً على مخرجات ونتائج تحليل قابلية التأثر بالأخطار والملاحظات من الموظفين وتمرين وتدريبات التعامل مع حالات الطوارئ. تُصمَّم خطة الطوارئ خصيصاً للتعامل مع الأهداف العاجلة أثناء حوادث الطوارئ، ويتم تنفيذها أثناء مرحلة الطوارئ بعد تفعيل الدليل الإجرائي للطوارئ وقبل الوصول لمرحلة استقرار الأوضاع.

يضطر الموظفون في بعض الأحيان إلى الخروج عن خطة الطوارئ المقررة أثناء حالة الطوارئ تلبية لحاجة ما. في هذه الحالة، يجب الاتفاق على ذلك واتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنه، ويجب توثيق المرئيات أثناء مرحلة ما بعد الطوارئ من أجل معرفة السبب الذي دفع الموظفين للخروج عن الخطة.

تختلف خطط الطوارئ باختلاف الجهات العامة، إلا أنها يجب أن تتضمن العناصر المبينة أدناه:

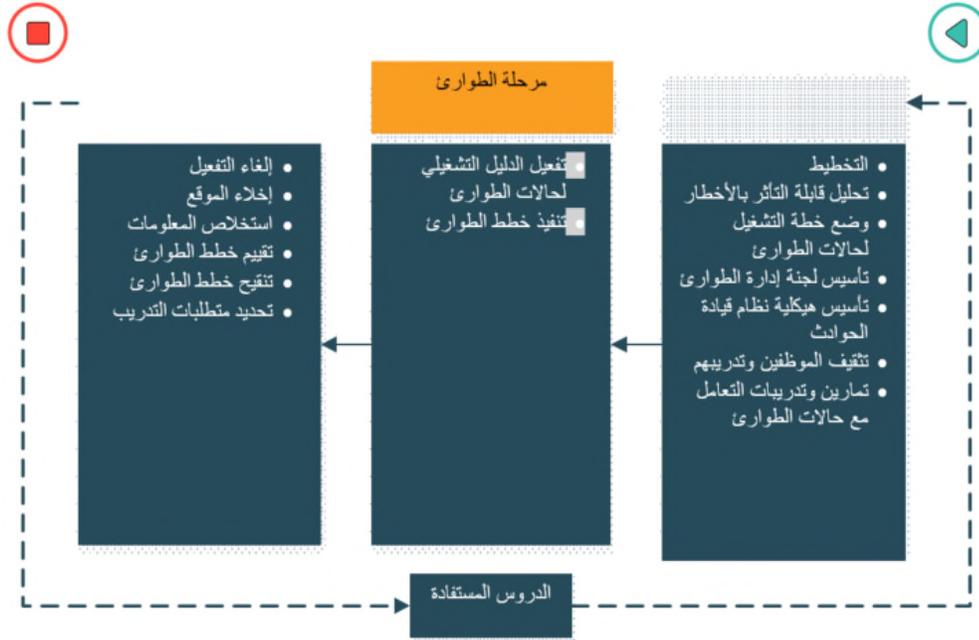
- قائمة الأهداف التي يجب تحقيقها - يجب أن تكون هذه الأهداف قابلة للقياس
- بيان الأولويات المتعلقة بالأهداف
- بيان استراتيجية تحقيق الأهداف - يجب تحديد الوسائل التي ستُتبع لتحقيق الهدف واختيار أنسبها.
- المهام والإجراءات اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية بما في ذلك تحديد الجهة المسؤولة عن التنفيذ، والمهام والإجراءات التي سيتم تنفيذها، ومكان التنفيذ، ووقته.
- تحديد فترة التشغيل - أي الإطار الزمني اللازم لإتمام الإجراءات

يتم توفير التوجيهات المتعلقة بالاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ الخاصة بقطاع معين في شكل دليل إجرائي لتمكين كل جهة عامة من التأسيس الناجح للاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ الخاصة بالأعمال.

6.2 مرحلة الطوارئ

الغرض من مرحلة الطوارئ هو:

- تأكيد حادث طوارئ
- الاتصال بخدمات الدعم في حالات الطوارئ
- تفعيل مرحلة الطوارئ
- تطبيق الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ



الشكل 10: مراحل الطوارئ

6.2.1 تفعيل الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ.

تتم مشاركة المعلومات المتعلقة بحادث طوارئ في جميع أنحاء الجهة العامة حتى أعضاء فريق القيادة العليا، كما يتم إبلاغ خدمات الدعم في حالات الطوارئ أو العكس بالعكس (اعتماداً على الطرف الأول الذي يحدد حادث الطوارئ).

تجتمع لجنة إدارة الطوارئ للتحقق من حادث الطوارئ وجمع البيانات الكاملة التي ستسهل في تحديد ما إذا كان حادث الطوارئ الذي يقع ذي أهمية كافية لخرق القيم الحديثة المحددة ويتم تفعيل الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ. قد تتضمن البيانات التي يجب أن تدعم القرار بشأن ما إذا كان يجب تنشيط الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ بواسطة لجنة إدارة الطوارئ:

- طبيعة الحادث وحجمه
- أعداد الضحايا المحتملة
- الموقع
- وقت الحادث
- وقت وصول الضحية (للمستشفيات)

بعد تحليل بيانات حادث الطوارئ، يجب على رئيس لجنة إدارة الطوارئ جمع التحليل والمقارنة مع القيم الحديثة لتفعيل حادث الطوارئ التي تم تحديدها خلال مرحلة ما قبل الطوارئ (أثناء وضع الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ). بناءً على التحليل، يجب أن يقرر رئيس اللجنة إدارة الطوارئ إما تفعيل الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ والانتقال إلى مرحلة الطوارئ، أو إغلاق اجتماع لجنة إدارة الطوارئ والمضي قدماً إلى المرحلة اللاحقة لحالات الطوارئ.

في ما يلي الإجراءات التي يتم اتخاذها فور تفعيل الدليل الإجرائي للطوارئ:

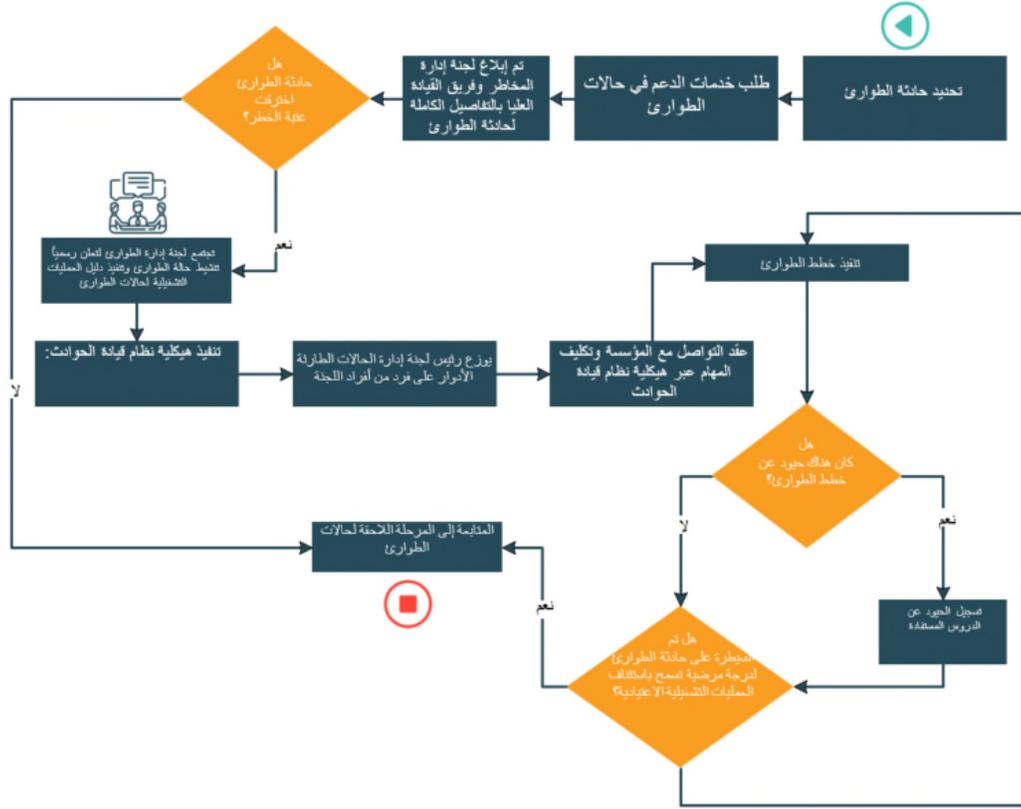
- يتم تفعيل هيكلية نظام قيادة الحادث فوراً
- يقوم رئيس لجنة إدارة الطوارئ بتحديد أدوار ومسؤوليات كل عضو من أعضاء اللجنة.
- يقوم رئيس لجنة إدارة الطوارئ بصياغة مستند تعاميم متسق، وواضح، ومختصر يتناول إجراءات الاتصال المتعلقة بحوادث الطوارئ، ويتعاون مع رئيس قسم الاتصال لإعداد النسخة النهائية من ملف الإجراءات المذكور.
- يقوم الشخص المعين في منصب قائد وحدة الاتصالات بإرسال تعميم لجميع موظفي الجهة العامة من خلال عدة وسائل (كالبريد الإلكتروني، ونظام المخاطبة بالمكبرات الصوتية، والإشعارات على لوحات منشورات الطوارئ)
- يقوم قسم إدارة المرافق بتحديد منطقة عمليات الطوارئ واعتماد ضمانات أداء محددة وفقاً لما هو منصوص عليه في الدليل الإجرائي للطوارئ.
- الهدف الرئيسي من هذا الإجراء حماية الأرواح وضمان الجودة وتأمين المستلزمات
- يجب على جميع الموظفين التواجد في مناطق عمليات الطوارئ الخاصة بهم والالتزام بالتعليمات الصادرة من مشرف مناطق عمليات الطوارئ، وتنفيذ خطط الطوارئ لإدارة الحادث الطارئ بأمان



عدم التأخير

من المحتمل أن تكون حالة الطوارئ قيد التقدم (على سبيل المثال، قد تكون خدمات الدعم في حالات الطوارئ في مكان الحادث، وقد يكون هناك ضحايا). ويجب اتخاذ القرارات في أسرع وقت ممكن بناءً على المعلومات المتوفرة في ذلك الوقت. يجب عدم تأخير اتخاذ الإجراء المناسب لأغراض تنفيذ العملية. فهذه العملية هي تسهيل العمل وليس إعاقته.

تُعرض أدناه العملية النموذجية التي يمكن أن تعتمد عليها كل جهة عامة لدعم إنشاء عملية تفعيل/إلغاء تفعيل الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ الخاص بها.



الشكل 11: تفعيل حادث طوارئ وإلغاء تفعيله

6.2.2 تفعيل مناطق عمليات الطوارئ

ويعتبر إنشاء الدليل الإجرائي للطوارئ أحد أهم البنود والعناصر المذكورة في خطة الطوارئ. فيما يلي أمثلة على مناطق العمليات التي قد تكون مطلوبة عند وقوع حوادث الطوارئ:

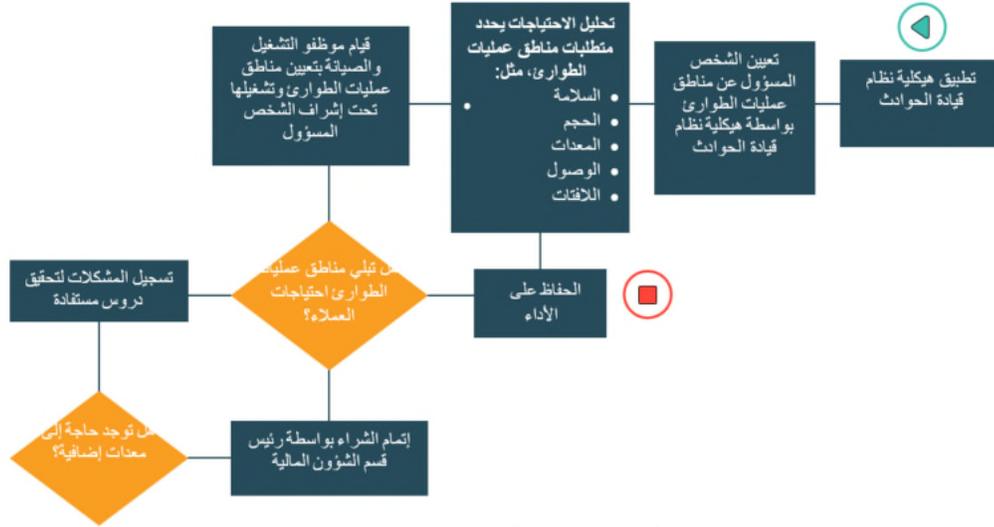
- EOC
- مكتب الاتصالات
- مكتب الأمن
- منطقة الانتظار
- منطقة الاستقبال / الفرز
- منطقة التطهير
- منطقة الإجراءات العلاجية البسيطة
- وحدة العناية المركزة
- المشرفة
- منطقة الانتظار المخصصة للأقارب/الأفراد غير المصابين
- المنطقة المخصصة لعقد لقاءات الإحاطة الإعلامية (تضم غرفة منفصلة لوسائل الإعلام، ومسؤول العلاقات العامة، والمتحدث الرسمي)
- المنطقة المخصصة للمرضى في حال تم إخلاء جزء من المستشفى



الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

المزيد من التفاصيل المتعلقة بمناطق العمليات الخاصة بقطاع معين موجودة في برامج الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ الخاصة بقطاع معين.

تقع على عاتق إدارة المرافق مسؤولية دعم التأسيس الآمن لمناطق العمليات خلال حادث طوارئ. قد تحتفظ مناطق العمليات بنفس الوظيفة والحجم كما كانت قبل حادث الطوارئ، أو قد تتطلب التوسيع، أو يُعاد تشغيلها خصيصًا لحادث الطوارئ. يجب تحديد مشاركة موظفي إدارة المرافق أثناء إعداد منطقة العمليات باستخدام العملية التالية:



الشكل 12: إنشاء مناطق العمليات في حالات الطوارئ

يقوم موظفو إدارة المرافق المكلفين بتحديد منطقة العمليات بتأدية مهام عملهم تحت إشراف الشخص المكلف بإدارة هذه المنطقة. يمكن الاطلاع على هذه التفاصيل في الدليل الإجرائي للطوارئ. يقدم موظفو إدارة المرافق الدعم أثناء تحديد مناطق العمليات، ما لم ينص الدليل الإجرائي للطوارئ على خلاف ذلك.

يجب أن يتضمن الدليل الإجرائي للطوارئ التابع للجهة العامة خارطة لمنطقة العمليات تُظهر مناطق عمليات الطوارئ مركبة كطبقة فوق مناطق العمليات الاعتيادية. كما يجب ذكر إمكانيات وقدرات مناطق العمليات التشغيلية الاعتيادية إلى جانب إمكانيات وقدرات مناطق عمليات الطوارئ في هذه الخرائط.

6.2.2.1 إنشاء مركز عمليات الطوارئ ومكتب الاتصالات

يجب أن يتميز مركز عمليات الطوارئ بشبكة الاتصال الأكثر موثوقية المتاحة للجهة العامة. إدارة المرافق مسؤولة عن إنشاء شبكة اتصالات مناسبة تلبى متطلبات الأداء المضمونة (والتي يجب أن يكون توافر الشبكة فيها مؤشر أداء رئيسي). موظفو الصيانة مسؤولون أيضًا عن الحفاظ على جميع أصول الاتصالات. يجب أن يعمل رئيس لجنة إدارة الطوارئ من مركز عمليات الطوارئ ويجب أن يحتفظ بما يلي لتمكين تنفيذ المسؤوليات:

- أرقام هواتف الاتصال (أو الارتباط المباشر من خلال أجهزة بث لاسلكي محمولة) لجميع الأفراد الذين يشغلون دورًا في هيكلية نظام قيادة الحوادث
- تفاصيل الاتصال المباشر بالأفراد المعيّنين للجهة من جانب خدمات الدعم في حالات الطوارئ (على سبيل المثال، الشرطة والهلال الأحمر والدفاع المدني)

قد يفرض حادث الطوارئ أن يكون مركز عمليات الطوارئ فقط للإدارة الداخلية لحادث الطوارئ، بينما يكون مكتب الاتصالات المنفصل مسؤولاً عن إدارة جميع الاتصالات خارج الجهة العامة (على سبيل المثال الاستفسارات العامة ووسائل الإعلام والاتصال المجتمعي).

من المرجح أن يتولى معظم كبار الموظفين من خدمات الدعم في حالات الطوارئ السيطرة على حادث الطوارئ في الجهة العامة. يجب أيضًا استخدام مركز عمليات الطوارئ كقاعدة لخدمات الدعم في حالات الطوارئ، إذا كان يسمح بمعالجة أكثر كفاءة لحادث الطوارئ.

6.2.3 الوصول إلى الموقع أثناء الحادث الطارئ

يشير هذا القسم إلى مجموعتين رئيسيتين يعتبر الوصول إلى الموقع أمرًا مهمًا بالنسبة لهما، ومع ذلك يلزم إعداد قائمة نهائية مع التبرير ذي الصلة وإجراءات الوصول حيث إن الجهة العامة تُمكن المعيار.

6.2.3.1 وصول الموظفين



الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

قد يُطلب من الموظفين الوصول إلى الموقع أثناء حادث الطوارئ. بينما يجب مراقبة الوصول والتحكم فيه بعناية إلى موقع حادث الطوارئ، يجب أن يكون الأشخاص المخوّلين للوصول والذين يكون وجودهم مطلوبًا لدعم التعامل مع حادث الطوارئ قادرين على الوصول بأسرع ما يمكن وبكفاءة. يجب أن يتعاون موظفو الأمن مع خدمات الدعم في حالات الطوارئ للتحكم في الوصول إلى الموقع.

6.2.3.2 وصول وسائل الإعلام

يمكن استخدام وسائل الإعلام (مثل التلفزيون والصحف والراديو والإنترنت) كأداة مفيدة في نشر المعلومات للجمهور. ومع ذلك، لا ينبغي تعريض العاملين في وسائل الإعلام للخطر أو إعاقة العمل الذي يقوم به موظفو الجهة العامة أو قسم الإحصاء. لذلك يجب تقييد وصولهم إلى الموقع ويكون قائد وحدة الاتصالات مسؤولاً عن التنسيق مع خدمات الدعم في حالات الطوارئ لتحديد مستوى حقوق الوصول والتسهيلات التي يجب أن تكون لدى وسائل الإعلام.

6.2.4 جودة وأمن التوريد

من المتوقع أن يضمن موظفو إدارة المرافق خلال فترة حادث الطوارئ جودة الإمدادات وأمنها والحفاظ على الحياة.

6.2.4.1 الإعاشة

في حين أن الإدارة والتحكم في حصص الإعاشة ومناطق الراحة وأماكن تناول الطعام يجب أن تقع على عاتق الآخرين (بطاقات العمل)، يجب أن يكون موظفو إدارة المرافق مسؤولين عن إنشاء مناطق الراحة وأماكن تناول الطعام، كما تعتبر هذه المساحات مناطق العمليات في حالات الطوارئ أيضًا. يجب على موظفي إدارة المرافق، وفقًا لما يطلبه مشرف مناطق العمليات في حالات الطوارئ، تقديم الدعم في إعداد حصص الإعاشة وتوزيعها. يجب أن تكون هذه المسؤولية على قدر كبير من الأهمية بشكل خاص في حالة عدم وجود مقصف في الموقع يضم طاقم تقديم الطعام. يكون موظفو الصيانة مسؤولين عن ضمان توافر وتنشغيل معدات المطبخ (مثل المواقد والغلايات والخزائن الساخنة).

6.2.4.2 الخدمات الأساسية

خدمات الصرف الصحي والمخلفات

من المحتمل أن تتعرض الحمامات والمراحيض لضغط إضافي أثناء حادث الطوارئ. وتقع على عاتق موظفي الصيانة مسؤولية ضمان توفر وموثوقية خدمات الصرف الصحي إلى أقصى حد خلال حادث الطوارئ. يجب على إدارة المرافق المالية تقييم الحاجة إلى إمدادات مؤقتة إضافية، ثم شراء هذه الإمدادات حسب الحاجة، بناءً على تقييم الاحتياجات.

المياه الصالحة للشرب

إدارة المرافق هي المسؤولة عن ضمان جودة إمدادات المياه وأمنها بحيث تتم تلبية المتطلبات الإضافية من المياه أثناء حادث الطوارئ، مع احتياطي محدود بناءً على تقييم الاحتياجات. ويستلزم تقييم الاحتياجات الذي يقوم به موظفو إدارة المرافق متطلب شراء صهاريج التخزين وتركيبها والتشغيل التجريبي لها والتي يمكن أن توفر المياه في حالة الانهيار المحتمل في نظام الإمداد العادي. خلال المرحلة السابقة للتقييم، يجب على موظفي الإدارة المالية تنفيذ تحليل قابلية التأثر بالأخطار لإمدادات المياه وتسلط الضوء على الفجوات في الأصول أو البنية التحتية الحالية، ثم ترقية البنية التحتية كما هو مطلوب. يجب أيضًا تفعيل عقود التسليم عند الطلب مع الشركات التي يمكنها توفير صهاريج مياه صالحة للشرب أثناء مرحلة الطوارئ. يجب أن تحتوي خطط الطوارئ التي تُعدها كل جهة عامة على قائمة بالموردين الذين وافقوا على ترتيبات قصيرة الأجل أثناء تفعيل الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ.

الضوء والكهرباء

يجب توفير المولدات الاحتياطية لتوفير الضوء والكهرباء لكل مناطق العمليات في حالات الطوارئ في حالة انقطاع التيار الكهربائي. يجب توصيل المولدات الاحتياطية بلوحة الخدمات الأساسية ويجب أن تكون إما ثابتة أو محمولة بناءً على تقييم الاحتياجات الذي يتم إجراؤه بواسطة موظفي التشغيل والصيانة خلال المرحلة السابقة لحالات الطوارئ.

يجب أن تنسق إدارة المرافق بشكل مناسب مع مشغلي شبكة التوزيع المحليين اعتمادًا على مستوى الجهد الكهربائي الذي تعمل فيه الجهة (على سبيل المثال، الشبكة الوطنية والشركة السعودية للكهرباء).

تشمل الخطوات المحددة التي يجب أن يتخذها موظفو إدارة المرافق ما يلي:

- إنشاء سجل للمعدات والأنظمة الأساسية التي تحتاج إلى طاقة مستمرة. قد يعتمد هذا على التسلسل الهرمي للأصول، إذا كان موجودًا. في حالة عدم وجود التسلسل الهرمي للأصول، يجب إعداد السجل يدويًا وتحديثه في وقت لاحق
- إجراء دراسة إعداد الطلب على الحمل والحماية - سيتطلب ذلك استخدام برنامج تصميم نظام الطاقة {على سبيل المثال، برنامج تحليل الأداء الكهربائي العابر، Power World} وسيسمح للجهة العامة بتحديد المعلمات الرئيسية مثل:
 - أقصى طول للوقت الذي ستعمل فيه العيادة بالكهرباء في حالات الطوارئ
 - ذروة الطاقة الكهربائية
 - عامل الطلب
 - عامل القدرات
 - إعدادات الحماية الصحيحة
 - قيود النظام



الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

- وضع متطلبات إعادة فرض الشبكة ومتطلبات نظام التزويد بالطاقة غير المنقطعة وبنوك البطاريات ومتطلبات/مواصفات المولدات الاحتياطية، على النحو المطلوب
- إجراء الصيانة لجميع الأصول بما يتماشى مع خطط الصيانة

معدات مكتبية

- تركيب أجهزة حماية من زيادة التيار لحماية المعدات المكتبية من الطفرات الكهربائية
- تأمين المعدات و/أو رفع المعدات حسب الاقتضاء خلال وقت خطر الفيضانات وخرق أنبوب المياه الرئيسي

مكافحة حريق

- التأكد من فحص معدات مكافحة الحرائق لضمان تشغيل وفحصها وفقاً لتوصيات الشركة المصنعة. إعداد عقود معايرة وصيانة لطرف آخر، حسب الاقتضاء. يجب عدم افتراض أن خدمات دعم الحياة لا تتأثر بالحادثة الطارئ

6.2.4.3 اعتبارات أخرى

قطع الغيار

يجب أن تحتفظ إدارة المرافق بقطع الغيار الأساسية لدعم العمليات التشغيلية العادية. ومع ذلك، قد يتطلب أحد حوادث الطوارئ قطع غيار إضافية أكثر مما هو مطلوب أثناء العمليات التشغيلية العادية. يجب أن تضمن إدارة المرافق جودة البنية التحتية وأمن الإمدادات أثناء حادث الطوارئ. ويجب أن يحكم هذا الالتزام الحد الأدنى من قطع الغيار المطلوبة. يجب أن تحدد إدارة المرافق التزامها كجزء من الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ.

إدارة الأسطول

تقع على عاتق إدارة المرافق مسؤولية إدارة المركبات وصيانتها أثناء العمليات التشغيلية الاعتيادية. ومع ذلك، يتطلب حادث طوارئ زيادة توافر المركبات أكثر مما هو مطلوب أثناء العمليات التشغيلية الاعتيادية. لذلك، يجب أن تضمن إدارة المرافق توافر أقصى قدر من المركبات أثناء حادث طوارئ. يجب أن تحدد إدارة المرافق التزامها كجزء من الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ. نظراً لأهمية المركبات في العمليات العادية وزيادة الاعتماد على المركبات خلال حادث طوارئ، لا سيما في بعض القطاعات (مثل الرعاية الصحية)؛ قد يُطلب من إدارة المرافق إعادة تشغيلها خصيصاً للمركبات لتحقيق أداء مضمون. وفي مرافق الرعاية الصحية، على سبيل المثال، يمكن ارتجال سيارات الإسعاف في حالات الحاجة إلى الاستلقاء من الشاحنات والحافلات التي تحتوي على نقالات كافية. بينما قد تكون المركبات المخصصة لمقدمي الإسعافات الأولية والمصابين الجالسين مرتجلة من السيارات الخاصة والشاحنات وسيارات الأجرة وغيرها من المركبات الخفيفة المماثلة.

المتطلبات الأمنية أثناء حادث طوارئ

يجب أن تكون خدمات الأمن جزءاً من إدارة المرافق. خلال حادث طوارئ، من المرجح أن تواجه الجهة العامة مستويات حركة مرور أعلى بكثير مقارنة بالظروف العادية (على سبيل المثال، الأقارب والمتفرجون وخدمات الدعم في حالات الطوارئ ووسائل الإعلام). تؤدي زيادة حركة المرور إلى زيادة التأخر في مواقف السيارات ومناطق التشغيل ونقاط الدخول/الخروج.

تأمين الحماية البشرية

في حين أن غالبية موظفي إدارة المرافق يكونون مسؤولين عن الحفاظ على سلامة الأشخاص من الأصول، يجب أن يكون أفراد الأمن مسؤولين عن مراقبة مواقف السيارات ومناطق التشغيل ونقاط الدخول/الخروج والتحكم فيها. خلال حادث طوارئ، يجب أن يكون لموظفي الأمن مسؤوليات متزايدة وفقاً للدليل التشغيلي لحالات الطوارئ الخاص بالجهة العامة. قد تشمل هذه المسؤوليات، على سبيل المثال:

- التنسيق والتعاون مع خدمات الدعم في حالات الطوارئ (على سبيل المثال، الشرطة والهلال الأحمر والدفاع المدني)
- المحافظة على النظام في جميع الأراضي المملوكة للجهة العامة
- توجيه حركة المرور حتى لا تمنع دخول/خروج مركبات الدعم في حالات الطوارئ
- حماية أصول الجهة العامة ومواردها وموظفيها من الهجوم وما يترتب عليها من أضرار من حيث القدرات الفردية
- تقييد الوصول إلى أراضي الجهة العامة ومبانيها والتحكم فيه بشكل صارم
- توجيه الأفراد المصرح لهم إلى مناطق التشغيل المناسبة
- إصدار بطاقات الهوية مقابل الوثائق الشخصية وتخزين الوثائق الشخصية بأمان
- إدارة ومراقبة والتحكم في المفقودات والعتور عليها

تُقدّم الإرشادات المتعلقة بعمليات أنظمة الأمان ضمن الوثائق الخاصة بالقطاع والمذكورة في الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق، المجلد 5، الفصل 9 (EOM-ZO0-PR-000040 إلى EOM-ZO0-PR-000045).

الأنظمة الأمنية



الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

يجب على أفراد الأمن تنفيذ مسؤولياتهم على النحو المحدد في بطاقات العمل وبما يتماشى مع التدريب والخبرة التي تفرضها الجهة العامة. ويجب أن تخضع أنظمة الأمن للرقابة التشغيلية من جانب أفراد الأمن وأن تتم صيانتها من خلال أفراد الصيانة. فيما يلي أمثلة على أنظمة الأمن التي يمكن وجودها في الجهات العامة:

- أنظمة الإنذار الأمنية
- أجهزة الكشف عن المعادن المحمولة باليد
- أجهزة فحص الجسم
- وحدات العرض البصري
- الحواجز الأمنية/أنظمة البوابات

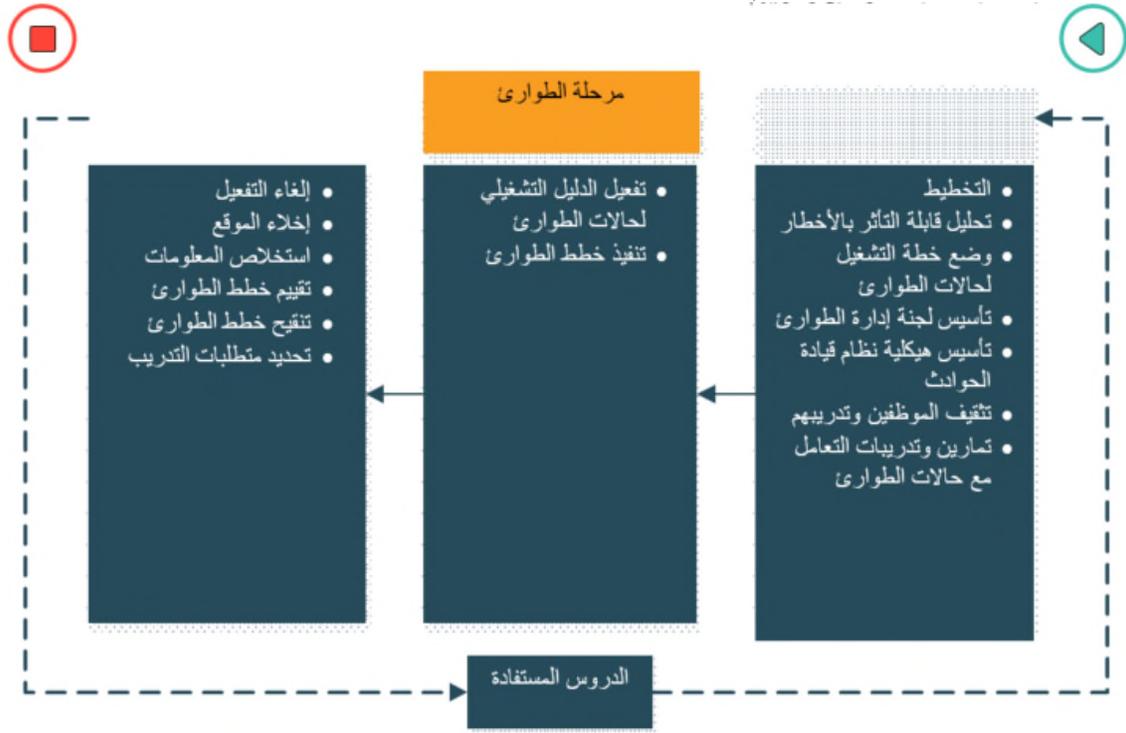
خلال حادث أمني، يكون موظفو إدارة المرافق (بما في ذلك أفراد الأمن) مسؤولين عن إجراء تعديلات على أنظمة الأمن وإنشائها.

تُقدّم الإرشادات المتعلقة بخطط صيانة أنظمة الأمان ضمن الوثائق الخاصة بالقطاع والمذكورة في الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق، المجلد 6، الفصل 11 (EOM-ZM0-PL-000037 إلى EOM-ZM0-PL-000042).

6.3 المرحلة اللاحقة لحالات الطوارئ

الغرض من المرحلة اللاحقة لحالات الطوارئ هو:

- إلغاء تفعيل حادث الطوارئ
- تسريح الموظفين
- استخلاص المعلومات من الموظفين
- إجراء تقييم الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ
- تنقيح الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ
- تحديد متطلبات تثقيف الموظفين وتدريبهم



الشكل 13: مراحل الطوارئ

6.3.1 إلغاء التفعيل/إخلاء الموقع

يُعدّ الإعلان عن إلغاء تفعيل حادث الطوارئ عنصرًا رئيسيًا للدليل التشغيلي لحالات الطوارئ. في هذه المرحلة، يجب تسليم إدارة المؤسسة من لجنة إدارة الطوارئ إلى أعضاء فريق القيادة العليا.



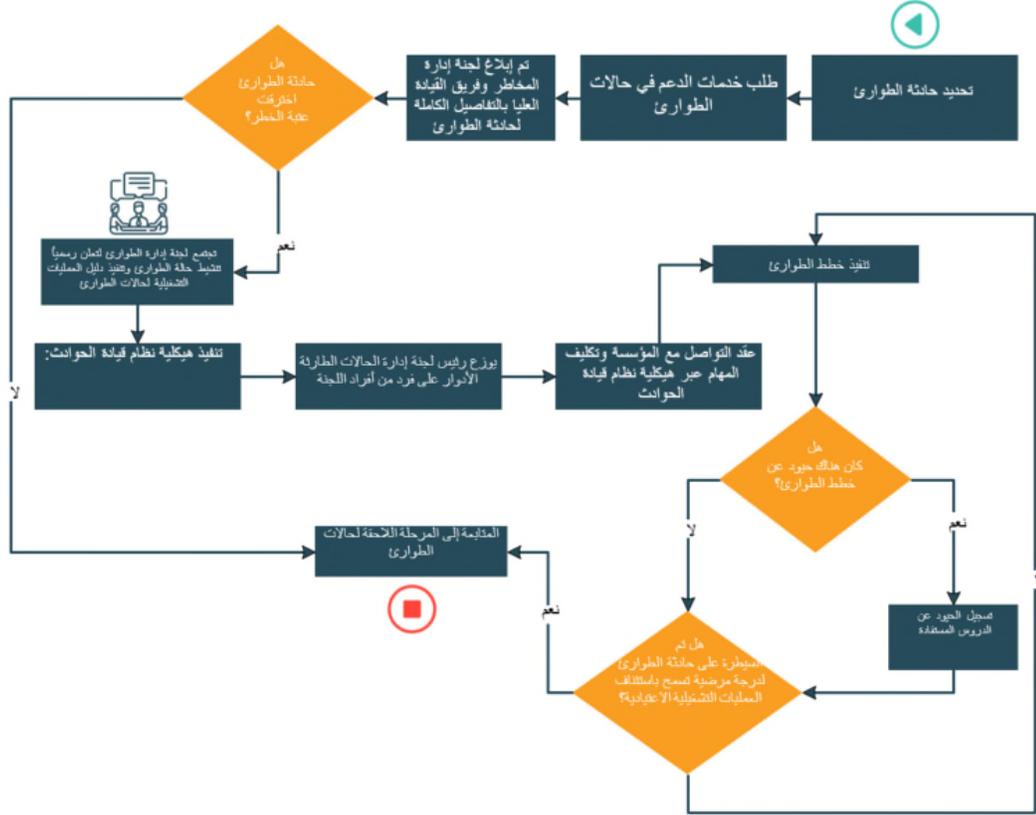
الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

تقع مسؤولية قرار إلغاء تفعيل الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ على عاتق قائد إدارة الحوادث ويجب عدم اتخاذه إلى بعد تقييم الموقف والإبلاغ عنه. يحمل قرار إلغاء تنشيط الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ نفس خطورة قرار تفعيل الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ ويجب عدم الاستخفاف به. قد يؤدي إلغاء تفعيل الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ مبكرًا إلى ما يلي:

- عدم القدرة على إعادة تفعيل الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ في حالة عدم انتهاء حادث الطوارئ بالفعل
- عدم القدرة على العودة إلى العمليات التشغيلية الاعتيادية
- حدوث خلط حول من هو المسؤول عن المؤسسة

بمجرد اقتناع قائد إدارة الحوادث وأعضاء لجنة إدارة الطوارئ الآخرين المعينين داخل هيكلية نظام قيادة الحوادث بأن حادث الطوارئ قد انتهى حَقًا وأن الجهة العامة يمكنها العودة إلى العمليات التشغيلية الاعتيادية، يمكن بعد ذلك اتخاذ القرار (من جانب قائد إدارة الحوادث) لإلغاء تفعيل الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ.

يخضع إلغاء تفعيل حادث الطوارئ للعملية التالية:



الشكل 14: تفعيل حادث طوارئ وإلغاء تفعيله



6.3.2 استخلاص المعلومات في المرحلة اللاحقة للطوارئ

بعد إلغاء تفعيل الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ وتسليم التحكم التنظيمي إلى أعضاء فريق القيادة العليا، يجب أن تجتمع لجنة إدارة الطوارئ لتسجيل الدروس المستفادة، فوراً بعد أن يكون ذلك عملياً بشكل معقول حيث يكون حاضراً في أذهان الجميع. يجب إعداد تقرير موجز عن حادث الطوارئ وتقديمه إلى أعضاء فريق القيادة العليا من خلال لجنة إدارة الطوارئ. يجب أن يتضمن التقرير العناصر التالية:

- طبيعة الحادث وسببه
- عدد ضحايا الحادث
- قائمة الأضرار التي لحقت بالأصول والتكلفة المرتبطة بها
- أفضل الممارسات ومجالات المشاكل التي شوهدت خلال حادث الطوارئ
- مجالات التحسين الناتجة عن الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ
- التوصيات

قد تتضمن التوصيات الواردة في تقرير حادث طوارئ موجز، على سبيل المثال، تدريب الموظفين وتعزيز البنية التحتية والأصول الجديدة التي سيتم شراؤها. يجب أن تتابع لجنة إدارة الطوارئ التوصيات وتضمن استكمال الإجراءات في الجدول الزمني المحدد في التقرير.

6.3.3 تقييم الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ

يجب تقييم الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ سنوياً من جانب لجنة إدارة الطوارئ للتأكد من أنه يلبي احتياجات الجهة العامة بناءً على تحليل قابلية التأثر بالأخطار. كحد أدنى، يجب مراجعة الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ سنوياً لتحديد العناصر التي تتطلب التحديث أو الإدراج أو الحذف. يجب على الجهة العامة اختبار الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ مرتين سنوياً، من خلال تمارين وتدريب التعامل مع حالات الطوارئ، كما يجب عليها ضمان الامتثال لأحدث التوجيهات الصادرة عن الدفاع المدني السعودي ووزارة الداخلية السعودية. يجب أن تضمن أيضاً الامتثال لأفضل الممارسات على النحو المنصوص عليه من قبل الوكالة الفيدرالية لإدارة الطوارئ (FEMA) بالولايات المتحدة الأمريكية.

6.3.4 متطلبات التدريب

بينما يتم تقديم التدريب خلال المرحلة السابقة لحالات الطوارئ، يتم استيعاب متطلباته إلى حد كبير خلال المرحلة اللاحقة لحالات الطوارئ بناءً على الملاحظات والدروس المستفادة. ومع ذلك، يجوز أن تنشأ متطلبات التدريب أيضاً خلال المرحلة السابقة لحالات الطوارئ نتيجة للدروس المستفادة المرتبطة بتنفيذ تمارين وتدريب التعامل مع حالات الطوارئ.

مجالات التركيز العامة للتدريب هي:

- المهارات الخاصة بالمهام المطلوبة لأداء الواجبات (على سبيل المثال، تدريب مراقبي الحرائق، تدريب الإسعافات الأولية)
- طرق الاتصال (على سبيل المثال، التأثير على التدريب على المهارات، والتدريب على إدارة الأزمات)
- المشتريات والعمليات خلال حادث طوارئ (على سبيل المثال، التدريب على برمجيات إدارة الطوارئ)

يُعدّ التدريب جزءاً حيوياً من الجهود المستمرة لتعزيز الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ في جميع أنحاء الجهة العامة.

7.0 المرفقات

1. المرفق 1 – EOM-ZE0-TP-000001-AR – نموذج الدراسة المسحية للحالة التشغيلية في المرافق، نموذج الدراسة المسحية لمراقبة الأخطار
2. المرفق 2 – EOM-ZE0-TP-000002-AR – نموذج الدراسة المسحية لمراقبة الأخطار، نموذج مصفوفة توزيع المسؤوليات (المسؤولية، المساءلة، الاستشارة، الاطلاع)
3. المرفق 3 – EOM-ZE0-TP-000003-AR – نموذج قائمة جهات الاتصال الخارجية، نموذج قائمة إسناد المهام للموظفين
4. المرفق 4 – EOM-ZE0-TP-000004-AR – نموذج تقرير ملخص المشتريات لنموذج مصفوفة توزيع المسؤوليات
5. المرفق 5 – EOM-ZE0-TP-000005-AR – نموذج إدارة أطراف المصلحة
6. المرفق 6 – EOM-ZE0-TP-000006-AR – نموذج قائمة مهام الموظفين
7. المرفق 7 – EOM-ZE0-TP-000007-AR – نموذج سجل حسابات الموارد
8. المرفق 8 – EOM-ZE0-TP-000008-AR – نموذج تقرير ملخص المشتريات
9. المرفق 9 – EOM-ZE0-TP-000009-AR – نموذج بطاقات العمل في حالات الطوارئ



الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

المرفق 1 – EOM-ZE0-TP-000001-AR – نموذج الدراسة المسحية للحالة التشغيلية في المرافق

يتم إجراء الدراسة المسحية للحالة التشغيلية للمرفق بشكل دوري في كل من مرحلة ما قبل الطوارئ، وأثناء مرحلة الطوارئ، ومرحلة ما بعد الطوارئ. خلال المرحلة السابقة لحالات الطوارئ، ستقوم بإبلاغ سجل المخاطر أثناء مرحلة الطوارئ وستقوم بإبلاغ خطط الطوارئ وأثناء المرحلة اللاحقة لحالات الطوارئ ستقوم بإبلاغ أعمال الصيانة التصحيحية.

التاريخ: ____/____/____ اسم المشغل: _____

الوقت: _____ الموقع: _____

النظام	الحالة التشغيلية	الملاحظات (في حالة عدم التشغيل، قَدِّم سبباً وقم بتقدير الوقت / المورد المطلوب للإصلاح)
المكونات الهيكلية		
التزويد بالطاقة الكهربائية الأولية		
المصادر/القوائم/ الممرات المتحركة		
التزويد بالطاقة الكهربائية الثانوية والمولد الاحتياطي		
التزويد بالمياه		
المياه الصالحة للشرب		
غرف التصريف		
التزويد بالغاز (الغاز الطبيعي، غاز ثاني أكسيد الكربون، إلى غير ذلك)		
التزويد بالهواء والزيت والمواد الكيميائية		
الأكسجين		
البيئة		
ضاغط الهواء		
أنظمة مكافحة الحرائق		
سخانات المياه والدعامات		
التدفئة والتهوية والتكييف		
النقل الهوائي		
الاتصالات (الهاتف، الإنترنت، أجهزة الراديو، أجهزة البيجر)		
معدات المطبخ		
معدات الغسيل		
الأنظمة الأمنية		



الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

المرفق 2 – EOM-ZE0-TP-000002-AR – نموذج الدراسة المسحية لمراقبة الأخطار

يجب إجراء دراسة مسحية لمراقبة الأخطار (HSS) لإحلال مرحلة ما قبل الطوارئ كجزء من تحليل قابلية التأثر بالأخطار (HVA). سيؤثر ذلك تأثيراً مباشراً على مخرجات سجل المخاطر، وبالتالي على محتوى الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ.

التاريخ: _____ / _____ / _____
اسم المشغل/ مسؤول المعاينة: _____
الموقع: _____

أكمل الجدول أدناه بوضع علامة (✓) في المربع الذي يتوافق مع الدرجة المخصصة للسؤال الموجه.

مفتاح شكل تسجيل الدرجات:

1	=	المتبقي
2	=	جيدة
3	=	جيدة
4	=	مخاطر مرتفعة
5	=	غير مقبول

بجوار الحقل المسمى "المجموع الفرعي"، أدخل رقماً بناءً على عدد العلامات المطبقة على كل درجة.

بجوار الحقل المسمى "إجمالي الفئة"، أدخل رقماً قائماً على تجميع المجاميع الفرعية.

الملاحظات	5	4	3	2	1	أسئلة موجهة	الفئة
						1. هل الأرضيات نظيفة وخالية من الأخطار؟	إدارة السلامة
						2. هل الأرضيات نظيفة وجافة وفي حالة جيدة من الإصلاح وخالية من العوائق؟	
						3. هل تعمل أليات الوصول (مثل المنحدرات، والدرابزين، وأليات فتح الأبواب، وما إلى ذلك) على النحو المطلوب؟	
						4. هل مواقف السيارات خالية من الحفر والأخطار الأخرى؟	
						المجاميع الفرعية للفئة:	
						5. هل تفتح وتغلق الأبواب على النحو اللازم؟	إدارة الأمن
						6. هل خزائن الملفات مغلقة ولا يستطيع الوصول إليها سوى الأفراد المصرح لهم فقط؟	
						7. هل تعمل أجهزة الإنذار ويتم اختبارها وصيانتها وفقاً لتعليمات الجهة المصنعة؟	
						8. هل تتوفر الأنظمة والأليات اللازمة لإخطار نظام حالة الطوارئ وفريق القيادة العليا بسرعة في حالة وقوع حوادث طارئة؟	
						المجاميع الفرعية للفئة:	
						9. هل تتوفر مراقبة المواد الخطرة على الصحة (COSHH) وتستخدم؟	إدارة المواد الخطرة وإدارة المخلفات
						10. هل تحددت جميع المواد الخطرة والسامة الموجودة؟	
						11. هل تتوفر صُحف بيانات سلامة المواد (MSDS) وتتضح في تقييم المخاطر؟	
						12. هل تؤخذ جميع النفايات الملوثة بالدم/ سوائل الجسم في الاعتبار ويجري التعامل معها باعتبارها معدية؟	
						13. هل تُستخدم حاويات أدوات حادة تتوافق مع السلامة (أي مقاومة للتقرب وما إلى ذلك)؟	
						14. هل تُستخدم معدات الحماية الشخصية (PPE) وأدوات مراقبة مكان العمل؟	
						15. هل يجري التخلص من البطاريات والمعدات التي تحتوي على مركبات الكلور وفلوروكربون (CFCS) والأيسستوس وتراكيبات المصابيح، بطريقة مستدامة؟	



الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

المرفق 3 – EOM-ZE0-TP-000003-AR – نموذج قائمة جهات الاتصال الخارجية

تستخدم قائمة جهات الاتصال الخارجية أثناء مرحلة الطوارئ لتحديد الأفراد المشاركين بنشاط، أو الذين قد يُطلب منهم معالجة حوادث الطوارئ بنشاط.

مسؤول الاتصال	البريد الإلكتروني	الهاتف (+966)	
			الشرطة
			الدفاع المدني
			الهلال الأحمر
			وزارة الصحة
			مصدر الغاز الرئيسي (مثل أرامكو)
			مصدر الماء الرئيسي (مثل شركة المياه الوطنية)
			مصدر الطاقة ذات الجهد المرتفع (مثل الشركة السعودية للكهرباء)

نموذج



المرفق 4 – EOM-ZE0-TP-000004-AR – نموذج مصفوفة توزيع المسؤوليات

تم تصميم مصفوفة توزيع المسؤوليات (المسؤولية، المساءلة، الاستشارة، الاطلاع) ليتم استخدامها في مرحلة الطوارئ لتتبع المهام المسندة لعدد كبير من الموظفين. يجب استخدامها من قبل رؤساء الإدارات، أو أي من أعضاء لجنة إدارة الطوارئ.

Key
R = Responsible
A = Accountant
C = Consulted
I = Informed

	Incident Commander	Safety and Security Officer	Logistics Section Chief	Facility Unit Leader	Damage Assessment and Control Officer	Communications Unit Leader	Planning Section Chief
PRE-EMERGENCY PHASE							
a) Emergency Preparedness Planning and Hazard Vulnerability Analysis	R/A	C	C	C	C	C	C
b) Establishing Emergency Operations Manual.	A	C	I	I	I	R	I
c) Establish Emergency Management Committee and Incident Command Structure.	C	C	R	C	I	I	I
d) Staff education, and execution of Emergency Drills.	C	R	R	R	R	R	R
e) etc.							
EMERGENCY PHASE							
a) Review Emergency Incident Threshold criteria against information collated regarding the Emergency.	R/A	C	C	C	C	C	C
b) Activate the Emergency Incident and implement the Emergency Operations Manual.	R/A	I	I	I	I	I	I
c) Issue communication to all staff and stakeholders.	A	C	I	I	I	R	I
d) Set up Emergency Operating Areas.	A	C	R	C	I	I	I
e) etc.							
POST-EMERGENCY PHASE							
a) Deactivation of the Emergency Incident, Demobilization and debriefing of staff.	R/A	C	C	C	C	C	C
b) Evaluation of the Emergency Operations Manual.	A	R	R	R	R	R	R
c) Revision of Emergency Operations Manual.	A	C	C	C	C	R	C
d) Identification of staff training and education requirements.	A	R	R	R	R	R	R
e) etc.							



الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

المرفق 5 – EOM-ZE0-TP-000005-AR – نموذج إدارة أطراف المصلحة

يتم تصميم مصفوفة إدارة الجهات المعنية لاستخدامها أثناء مرحلة الطوارئ لربط موظفي الجهة العامة بأولئك المذكورين في قائمة جهات الاتصال الخارجية. وعادة ما يتحكم بها مسؤول الاتصالات أو مسؤول التواصل.

اسم الجهة المعنية	المؤسسة	الوظيفة	بريد إلكتروني	الهاتف	الوضع الحالي (أي؛)	الوضع المرغوب (أي؛)	الإجراءات (أي ما يجب القيام به للوصول بالجهة المعنية من الوضع الحالي إلى الوضع المرغوب)	المسؤول (أي من المسؤول عن اتخاذ الإجراء؟)
	الشرطة				• غير مدرك • مدرك • متفهم • ملتزم • نشط	• غير مدرك • مدرك • متفهم • ملتزم • نشط		
	الدفاع المدني							
	الهلال الأحمر							
	وزارة الصحة							
	مصدر الغاز الرئيسي (مثل أرامكو)							
	مصدر المياه الرئيسي (شركة المياه الوطنية)							
	مصدر الطاقة ذات الجهد المرتفع (مثل الشركة السعودية للكهرباء)							

مرفق 5



الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

المرفق 6 – EOM-ZE0-TP-000006-AR – نموذج قائمة مهام الموظفين

يجب استخدام قائمة إسناد المهام إلى الموظفين أثناء مرحلة الطوارئ لتتبع مواقع الموظفين وفقاً لمناطق عمليات الطوارئ. وعادة ما يديرها رؤساء الإدارات أو المدير الإداري للمرافق.

الدور	الاسم	مناطق عمليات الطوارئ المعينة	تاريخ/وقت التكاليف	وقت العودة إلى المجموعة

قائمة مناطق عمليات الطوارئ

الرمز	اسم المنطقة بالكامل
TRI	منطقة الفرز
KIT	المطبخ
MOR	المشرفة
RAD	قسم الأشعة
CLI	العيادة
TOI	دورات المياه
FRE	مخرج الحريق
UTC	مجمع المرافق
REC	منطقة الاستقبال
SUB	محطة فرعية
MCC	وحدة التحكم في المحركات
DCP	محطة تبريد المناطق
BAT	غرفة البطارية
UPS	نظام التزويد بالطاقة غير المنقطعة



الدليل الإجرائي لإدارة حالات الطوارئ

المرفق 8 – EOM-ZE0-TP-000008-AR – نموذج تقرير ملخص المشتريات

يجب استخدام تقرير ملخص المشتريات أثناء مرحلة الطوارئ من أجل التتبع السريع لشراء الأصول، دون الحاجة إلى دراسة جدوى. يجب على موظفي إدارة المرافق تحديد الحاجة للحصول على بند من المعدات أثناء حوادث الطوارئ استناداً إلى تقييم الحاجات. يُقدم الطلب إلى المسؤول المالي للموافقة عليه. تحدد الجهة العامة حدود صلاحيتها المالية الخاصة بها.

السيد: الرقم	رقم طلب شراء	البند/الخدمة	المورد	المبلغ (ريال سعودي)	اسم ومنصب مقدم الطلب والإدارة التي يتبع لها	الاعتماد (توقيع مسؤول الشؤون المالية)
1	(على سبيل المثال، 123XYZ)	(على سبيل المثال، صندوق الأطعمة الساخنة)	(على سبيل المثال، بنتلي)			



المرفق 9 – EOM-ZE0-TP-000009-AR – نموذج بطاقات العمل في حالات الطوارئ

يجب استخدام بطاقات العمل الواردة هنا كمرجع عند إعداد بطاقات العمل الخاصة بالجهة العامة خلال المرحلة السابقة لحالات الطوارئ. يجب إعداد بطاقة واحدة لكل دور محدد في الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ. كحد أدنى، يجب أن تكون هناك بطاقة عمل مرتبطة بكل عضو في لجنة إدارة الطوارئ.

قائد إدارة الحوادث

الوظيفة المكلفة إلى: _____ هاتف جهة الاتصال: _____

مناطق عمليات الطوارئ: _____

المهمة

رئيس صانعي القرار المسؤول عن تنظيم وتوجيه مركز عمليات الطوارئ. يخضع قائد إدارة الحوادث للمساءلة عن سلامة الأفراد وحماية الأصول أثناء وقوع حوادث الطوارئ. يشغل قائد إدارة الحوادث منصب رئيس لجنة إدارة الطوارئ.

الأولوية العاجلة

- تولي وظيفة قائد إدارة الحوادث وعقد اجتماع لجنة إدارة الطوارئ
- بدء الدليل التشغيلي لحالات الطوارئ
- الرجاء قراءة بطاقة العمل هذه بأكملها
- ارتداء سترة التعريف الوظيفي
- تعيين جميع رؤساء الأقسام وتوزيع:
 - أوراق العمل الوظيفي لكل وظيفة
 - سترة التعريف لكل وظيفة
 - النماذج المتعلقة بالقسم والوظائف
- الإعلان عن اجتماع التخطيط للطوارئ مع جميع رؤساء الأقسام الذي سيعقد خلال 5 أو 10 دقائق - والغرض منه هو التأكد من أن خطط الطوارئ المعدة مسبقاً مناسبة لتأمين العمل الجاري، وتسجيل أي خروج عن المسار متصور عن الخطط
- تعيين مسجل وثائق لدعم تنفيذ مهمة قائد إدارة الطوارئ
- العمل مع رئيس وحدة الاتصالات لإصدار الاتصالات الداخلية والخارجية
- تلقي تقرير دراسة مسحية لأضرار المرفق من رئيس قسم الأعمال اللوجستية (إن وجد)
 - تقييم الحاجة للإخلاء
 - تحديد الوضع الأساسي ومستويات الخدمة المستهدفة
- الحصول على أرقام الموظفين من رئيس قسم التخطيط
- استدعاء للحصول على تقارير الحالة من كل من رؤساء الأقسام خلال 4 و 8 و 24 و 48 ساعة من وقت بدء حوادث الطوارئ (ضبط التوقعات حسب الضرورة)
- التأكد من إنشاء معلومات الاتصال والموارد مع الوكالات الخارجية من خلال مسؤول الاتصال

الأولوية العاجلة

- إقرار الموارد حسب الحاجة أو طلب رؤساء الأقسام
- ترتيب جلسات إحاطة روتينية مع رؤساء الأقسام لتلقي تقارير الحالة والموافقة على استمرار خطط طوارئ محددة أو تعديلها أو إنهائها

المسؤولية الموسعة

- الموافقة على النشرات الإعلامية المقدمة من رئيس وحدة الاتصالات ومسؤول الاتصال
- ملاحظة جميع الأفراد لرصد علامات الإجهاد والسلوكيات الخاطئة. توفير فترات راحة للموظفين حسب الحاجة