

# إطار مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

تشرين الثاني/ نوفمبر 2015

# إطار مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

تشرين الثاني/ نوفمبر 2015

## © منظمة الصحة العالمية ٢٠١٧

بعض الحقوق محفوظة. هذا المصنف متاح بمقتضى ترخيص المشاع الإبداعي "نسب المصنف - غير تجاري - المشاركة بالمثل 3.0 لفائدة المنظمات الحكومية الدولية"

3.0 IGO licence (CC BY-NC-SA 3.0 IGO; <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/>).

وبمقتضى هذا الترخيص يجوز أن تتسوخا المصنف وتعيدوا توزيعه وتحوروه للأغراض غير التجارية، وذلك شريطة أن يتم اقتباس المصنف على النحو الملائم كما هو مبين أدناه. ولا ينبغي في أي استخدام لهذا المصنف الإيحاء بأن المنظمة (WHO) تعتمد أي منظمة أو منتجات أو خدمات محددة. ولا يُسمح باستخدام شعار المنظمة (WHO). وإذا قمتم بتعديل المصنف فيجب عندئذ أن تحصلوا على ترخيص لمصنّفكم بمقتضى نفس ترخيص المشاع الإبداعي (Creative Commons licence) أو ترخيص يعادله. وإذا قمتم بترجمة المصنف فينبغي أن تدرجوا بيان إخلاء المسؤولية التالي مع الاقتباس المقترح: "هذه الترجمة ليست من إعداد منظمة الصحة العالمية (المنظمة (WHO)). والمنظمة (WHO) غير مسؤولة عن محتوى هذه الترجمة أو دقتها. ويجب أن يكون إصدار الأصل الإنكليزي هو الإصدار الملزم وذو الحجية."

ويجب أن تتم أية وساطة فيما يتعلق بالمنازعات التي تنشأ في إطار هذا الترخيص وفقاً لقواعد الوساطة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية. (<http://www.wipo.int/amc/en/mediation/rules/>).

الاقتباس المقترح إطار مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية. تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥. جنيف: منظمة الصحة العالمية: ٢٠١٧. الرخصة [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/).

بيانات الفهرسة أثناء النشر. بيانات الفهرسة أثناء النشر متاحة في الرابط <http://apps.who.int/iris/>.

المبيعات والحقوق والترخيص. لشراء مطبوعات المنظمة (WHO) انظر الرابط <http://apps.who.int/bookorders>. ولتقديم طلبات الاستخدام التجاري والاستفسارات الخاصة بالحقوق والترخيص انظر الرابط <http://www.who.int/about/licensing>.

مواد الطرف الثالث. إذا كنتم ترغبون في إعادة استخدام مواد واردة في هذا المصنف ومنسوبة إلى طرف ثالث، مثل الجداول أو الأشكال أو الصور فإنكم تتحملون مسؤولية تحديد ما إذا كان يلزم الحصول على إذن لإعادة الاستخدام هذه أم لا، وعن الحصول على الإذن من صاحب حقوق المؤلف. ويتحمل المستخدم وحده أية مخاطر لحدوث مطالبات نتيجة انتهاك أي عنصر يملكه طرف ثالث في المصنف.

بيانات عامة لإخلاء المسؤولية. التسميات المستعملة في هذا المطبوع، وطريقة عرض المواد الواردة فيه، لا تعبر ضمناً عن أي رأي كان من جانب المنظمة (WHO) بشأن الوضع القانوني لأي بلد أو أرض أو مدينة أو منطقة أو لسلطات أي منها أو بشأن تحديد حدودها أو تخومها. وتشكل الخطوط المنقوطة على الخرائط خطوطاً حدودية تقريبية قد لا يوجد بعد اتفاق كامل بشأنها.

كما أن ذكر شركات محددة أو منتجات جهات صانعة معينة لا يعني أن هذه الشركات والمنتجات معتمدة أو موصى بها من جانب المنظمة (WHO)، تفضيلاً لها على سواها مما يماثلها في الطابع ولم يرد ذكره. وفيما عدا الخطأ والسهو، تميز أسماء المنتجات المسجلة الملكية بالأحرف الاستهلاكية (في النص الإنكليزي).

وقد اتخذت المنظمة (WHO) كل الاحتياطات المعقولة للتحقق من المعلومات الواردة في هذا المطبوع. ومع ذلك فإن المواد المنشورة تُوزع دون أي ضمان من أي نوع، سواء أكان بشكل صريح أم بشكل ضمني. والقارئ هو المسؤول عن تفسير واستعمال المواد. والمنظمة (WHO) ليست مسؤولة بأي حال عن الأضرار التي قد تترتب على استعمالها.

## جدول المحتويات

1	شكر وتقدير
1	استخدام الوثيقة
3	موجز تنفيذي
7	الاختصارات
8	1- مقدمة
9	2- نبذة عن إطار مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية
10	3- مفهوم مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية
11	4- إرشادات لتخطيط مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية
11	4-1-4 الصلاحيات القانونية
11	4-1-1 فريق السياسات
12	4-1-2 اللجنة التوجيهية
12	4-2 التخطيط
12	4-2-1 خطة الاستجابة للطوارئ (ERP)
13	4-2-2 مفهوم العمليات (CONOPS)
14	5- إدارة الطوارئ الصحية العمومية
14	5-1 الاعتبارات الهامة المتعلقة بالتخطيط والتشغيل
15	5-2 عناصر برنامج إدارة الطوارئ
16	5-3 نظام إدارة الحوادث (IMS)
17	5-4 خطط الاستجابة لأحداث أو أخطار محددة وإدارتها
19	6- تنفيذ مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية
19	6-1 أهداف مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية
20	6-2 وظائف مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية الأساسية
20	6-3 الهيكل التشغيلي لمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية
21	6-4 الأدوار والمهام المرتبطة بالأقسام الوظيفية
21	6-4-1 موظفو الإدارة
23	6-4-2 قسم التخطيط
23	6-4-3 قسم العمليات

24	4-4-6 قسم اللوجيستيات
24	5-4-6 قسم الشؤون المالية والإدارية
25	5-6 المكونات الأساسية لمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية
25	1-5-6 الخطط والإجراءات
26	2-5-6 البنى التحتية المادية لمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية
29	3-5-6 البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
30	4-5-6 نظم ومعايير المعلومات
33	5-5-6 الموارد البشرية
34	7- التدريب والتمارين
34	1-7 التدريب
35	2-7 التمارين
35	3-7 التوجيه
36	8- الرصد والتقييم
37	9- حساب تكاليف مركز عمليات الطوارئ، وتمويل المركز واستدامته
37	10- القائمة المرجعية لتخطيط وتنفيذ مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية
38	11- الملاحق
39	الملحق 1: مسرد المصطلحات والتعاريف
50	الملحق 2: نموذج لمفهوم العمليات (CONOPS)
54	الملحق 3: النظم والبنى التحتية المطلوب توفيرها لمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية
61	الملحق 4: مثال لمجموعة البيانات الدنيا الخاصة بمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية
66	الملحق 5: تمثيل بياني لمجموعة البيانات الدنيا الخاصة بمركز عمليات الطوارئ
67	الملحق 6: المعارف والمهارات والقدرات المطلوبة لتنفيذ الوظائف الأساسية لمركز عمليات الطوارئ
70	الملحق 7: أنواع التمارين
72	الملحق 8: معايير اختيار التمارين
73	الملحق 9: القائمة المرجعية المجمعاً لتخطيط وتنفيذ مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية
79	المراجع
80	المتعاونون

## شكر وتقدير

هذه الوثيقة هي ثمرة تعاون مكثف بين مجموعات وإدارات ومكاتب تابعة لمنظمة الصحة العالمية (WHO)، وشركاء شبكة مراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية (EOC-NET) التابعة للمنظمة. وكان على رأس هذا العمل إدارة القدرات والإنذار والاستجابة على الصعيد العالمي (GCR)، ضمن مجموعة الأمن الصحي والبيئة (HSE). وحظي العمل بدعم من: إدارة المعرفة والأخلاقيات والبحوث (KER)، ضمن مجموعة النظم الصحية والابتكار (HIS)؛ والإدارة المعنية بإدارة مخاطر الطوارئ والاستجابة الإنسانية (ERM)، ضمن مجموعة شلل الأطفال والطوارئ والتعاون مع البلدان (PEC)؛ ومكتب منظمة الصحة العالمية الإقليمي لأفريقيا (AFRO)؛ ومكتب المنظمة الإقليمي للأمريكتين (AMRO)؛ ومكتب المنظمة الإقليمي لشرق المتوسط (EMRO)؛ ومكتب المنظمة الإقليمي لأوروبا (EURO)؛ ومكتب المنظمة الإقليمي لجنوب شرق آسيا (SEARO)؛ ومكتب المنظمة الإقليمي لغرب المحيط الهادئ (WPRO).

وتعرب المنظمة عن امتنانها للإسهامات الهامة التي قدمها الخبراء والشركاء التقنيون في شبكة مراكز عمليات الطوارئ، إذ ساهموا في تفصي البيئات ومشاورات الخبراء والاجتماعات التقنية واستعراض عدة مسودات لهذه الوثيقة. وتزد قائمة كاملة بأسماء الأشخاص المتعاونين في نهاية هذه الوثيقة.

وتعرب المنظمة أيضاً عن تقديرها لمؤلفي المواد التي أُدرجت في الاستعراضات المنهجية المجراة من خلال شبكة مراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية. تتوفر قائمة بالمراجع على الموقع الإلكتروني للمنظمة:  
[http://www.who.int/ihr/eoc\\_net/en/index7.html](http://www.who.int/ihr/eoc_net/en/index7.html).

وقد تسنى إصدار وثيقة "إطار لمراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية" بفضل الدعم المالي المقدّم من وكالة الحدّ من التهديدات الدفاعية (DTRA) التابعة لوزارة الدفاع الأمريكية.

## استخدام الوثيقة

أُعدت وثيقة "إطار مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية" كي يستخدمها ممارسو الصحة العمومية؛ وواضعو السياسات الصحية؛ والسلطات والوكالات المسؤولة عن إدارة الطوارئ أو الحوادث أو الأحداث التي تشكل خطراً على صحة السكان. وتقدم هذه الوثيقة إرشادات منهجية رفيعة المستوى لتصميم وإنشاء وتعزيز مراكز عمليات الطوارئ.

إطار مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية



## موجز تنفيذي

يُعتبر مركز عمليات الطوارئ (EOC) موقعاً مادياً لتنسيق المعلومات والموارد من أجل دعم أنشطة إدارة الحوادث. وقد يكون هذا المركز مرفقاً مؤقتاً أو قد يخصص له مقر دائم.

وتستعرض هذه الوثيقة المفاهيم الرئيسية والمتطلبات الأساسية لإنشاء وإدارة مركز لعمليات الطوارئ الصحية العمومية (PHEOC) من أجل تنفيذ استجابة للطوارئ الصحية العمومية تركز على تحقيق الأهداف، وكذلك من أجل توحيد جهود الوكالات المعنية بالاستجابة.

## مفهوم مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

يدمج مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية خدمات الصحة العمومية التقليدية في نموذج لإدارة الطوارئ. ويدعم المركز السلطات أو الكيانات الوطنية القائمة المعنية بإدارة الكوارث وبشكل مكوناً من مكوناتها.

ويجب أن يكون المركز، باعتباره مركزاً يركز على الصحة العمومية، جزءاً من برنامج شامل للتأهب للطوارئ الصحية العمومية والتخطيط لها وبناء القدرات اللازمة لمواجهتها. ويتضمن مثل هذا البرنامج، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- 1- الوقاية من الأخطار والتخفيف من وطأتها<sup>1</sup>
- 2- تحسين الاستعداد من خلال التخطيط لموارد الاستجابة وتخزينها
- 3- إنشاء القدرات والإمكانات المؤسسية والتقنية ذات الصلة (مثل المختبرات، والعيادات المجتمعية، وأفرقة الاستجابة السريعة)
- 4- تنفيذ برامج ترصد الصحة العمومية
- 5- تحسين برامج الصحة البيئية
- 6- إشراك المجتمعات المحلية
- 7- تدريب الموظفين والتحقق من سلامة الخطط.

## تخطيط وإنشاء مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

### (أ) الصلاحيات القانونية

لكي يتسنى إنشاء مركز لعمليات الطوارئ الصحية العمومية، ينبغي أن تضع الدول الأعضاء تشريعاً أو تصدر توجيهاً تنفيذياً يسمح لوزارة الصحة أو وكالة الصحة العمومية بإنشاء مركز لعمليات الطوارئ الصحية العمومية

1 ينبغي إشراك سائر القطاعات ذات الصلة عندما تؤثر الأخطار على قطاعات متعددة، على سبيل المثال في حالة الأخطار الحيوانية المنشأ أو المخاطر النووية، 4 تشرين الثاني/نوفمبر 2015.



وإدارته. وتحدد هذه الصلاحية المخولة أدوار وكالة الصحة العمومية ومسؤولياتها، والآلية التي تتبناها الوكالة في التنسيق مع الموارد الوطنية لإدارة الكوارث، والآلية المناسبة لتمويل أنشطة المركز.

وينبغي أن تنشئ الوكالة/ المنظمة المسؤولة عن المركز فريقاً للسياسات كي يقدم إرشادات في مجال السياسات. ويجب أن يضم فريق السياسات رؤساء المنظمات المعنية، وخبراء معنيين بموضوعات العمل (بمن فيهم مستشار قانوني ومستشار للشؤون الأخلاقية)، ومسؤولين حكوميين ومسؤولين تنفيذيين آخرين، والمهنيين المكلفين بتولي القيادة على المستوى الاستراتيجي.

#### (ب) إنشاء لجنة توجيهية

ينبغي تشكيل لجنة توجيهية لعملية التخطيط عند إنشاء مركز جديد لعمليات الطوارئ أو تحسين مركز قائم بالفعل. ويتمثل دور هذه اللجنة في قيادة عمليات تقييم المخاطر والقدرات بغية الوصول إلى قرارات بشأن نطاق المركز وهيكله التشغيلي فضلاً عن النموذج الأوسع لإدارة الطوارئ الصحية العمومية. ويجب أن تضع اللجنة أهدافاً واضحة للمركز حتي يتسنى اتخاذ قرارات فعالة وإدارة الموارد بكفاءة.

#### (ج) خطة الاستجابة للطوارئ

تحتاج الطوارئ الصحية العمومية الأوسع نطاقاً والمتعددة القطاعات إلى قدرات وإمكانات لا توجد بطبيعة الحال في وزارة الصحة، وقد لا تتوافر إطلاقاً في قطاع الصحة. لذا قد يتعين على السلطة الصحية المسؤولة أن تعمل مع المنظمة الوطنية لإدارة الكوارث ووكالات أخرى، من بينها منظمات دولية، كي تستطيع الحصول على تلك القدرات من خلال خطة الاستجابة للطوارئ (ERP). وتوضح خطة الاستجابة للطوارئ أدوار الإدارات والوكالات المعنية ومسؤوليات والموارد التي يمكن استخدامها، وتوفر هيكلًا واضحاً للسلطة. ويجب أن تغطي الخطة الفترة السابقة لوقوع الطارئة الصحية العمومية، وفترة وقوعها، والفترة التالية لوقوعها مباشرة.

#### (د) مفهوم العمليات (CONOPS)

يبين مفهوم العمليات الطرق والأوقات المناسبة لإشراك مختلف فروع ومستويات الحكومة وكذلك الجهات الشريكة الأخرى (بما فيها الوكالات الدولية) في نظام إدارة الحوادث (IMS). ويحدد مفهوم العمليات الأعمال المتوخاة من نظام الاستجابة للطوارئ بأكمله، ويبين ما يلي:

- 1- مسؤوليات المنظمات المعيّنة على المستويات الاستراتيجية والتشغيلية والتكتيكية
- 2- هيكل وتنظيم الاستجابة الشاملة
- 3- تصنيف الحدث من أجل تحديد مستويات الاستجابة اللازمة
- 4- طبيعة تصعيد مستويات الاستجابة
- 5- الطريقة التي تعمل بها عناصر الاستجابة معاً.

ولمفهوم العمليات أهمية محورية في تحديد طريقة التنسيق بين القطاعات المتعددة وعبر الحدود الوطنية سواء على المستوى الاستراتيجي أو التشغيلي أو التكتيكي.

## نظام إدارة الحوادث (IMS)

يُعد تطبيق نموذج أو إطار تنظيمي مشترك على جميع مستويات الجهات المسؤولة عن إدارة الطوارئ داخل الولاية القضائية الواحدة، بدءاً من الحكومة الوطنية وصولاً إلى مقدمي خدمات الاستجابة للطوارئ في الخطوط الأمامية، أمراً مفيداً للغاية. وفي أنحاء كثيرة من العالم، صار تطبيق نظام إدارة الحوادث من الممارسات المعتادة. وعادةً ما تُنشأ خمس وظائف داخل نظام إدارة الحوادث، وتتمتع هذه الوظائف بالمرونة الكافية للتكيف مع مختلف الحوادث والوكالات والولايات القضائية. وهذه الوظائف الأساسية هي:

- 1- الإدارة
- 2- العمليات
- 3- التخطيط
- 4- اللوجيستيات
- 5- الشؤون المالية والإدارية.

## المكونات الأساسية لمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

تعتمد الوظائف الرئيسية لمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية على المكونات الأساسية التالية:

**الخطط والإجراءات:** وهي تشمل خطة الاستجابة للطوارئ الخاصة بقطاع الصحة (والتي تتضمن الأعمال المتوخاة من نظام إدارة الحوادث ومركز عمليات الطوارئ) وخطة مركز عمليات الطوارئ وخطة استمرارية العمليات.

**البنى التحتية المادية:** يمكن أن يتخذ المرفق الخاص بمركز عمليات الطوارئ موقفاً له إما في مكان أنشئ لهذا الغرض أو في مكان متعدد الأغراض. ويجب أن يكون المرفق مأموناً من الناحية المادية والبيئية وقابلًا للوصول إليه وقادراً على البقاء في أي حالة طوارئ، وأن يوفر مساحات كافية لموظفيه. ويجب أن يحتوي المرفق على مساحات خارجية مشتركة وأماكن عمل مغلقة. ويجب إعداد خطة لاستمرارية الأعمال، أو خطة لاستمرارية العمليات، ووضعها موضع التطبيق.

**البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT):** تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إجراء الاتصالات الداخلية والخارجية وتنفيذ جميع جوانب إدارة المعلومات اللازمة لتنفيذ العمليات اليومية لمركز عمليات الطوارئ. ويُعتبر توافر نظم الاتصالات، ومنها على سبيل المثال لا الحصر نظم الاتصال الهاتفي اللاسلكي أو الساتلي المزودة بخاصية الرسائل القصيرة ونظم الاتصال اللاسلكي العالي التردد سواء الموجهة للهواة أو المحترفين، أمراً ضرورياً لدعم إجراء الاتصالات في الوقت الحقيقي. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي توفير حواسيب تعمل بنظام محطات العمل وموصولة بالإنترنت عن طريق شبكة منطقة محلية ومزودة بخاصية البريد الإلكتروني.

**نظم المعلومات ومعايير البيانات:** يتمثل الهدف من إنشاء نظام معلومات فعال لمركز عمليات الطوارئ في تحسين توافر المعلومات المتعلقة بعمليات الطوارئ وإمكانية الحصول عليها وجودتها ودقة توقيتها وفائدتها. ويجب أن يدعم نظام المعلومات جميع وظائف مركز عمليات الطوارئ ويجب أن يحترم المبادئ التي تقضي بضمان أمن البيانات وخصوصيتها وسريتها.

**الموارد البشرية:** يتطلب التشغيل الناجح لمركز عمليات الطوارئ وجود موظفين أكفاء ومدربين. ويجب الاحتفاظ بقائمة مرشحين لكل موقع وظيفي. وينبغي أن تتضمن القائمة أعداداً كافية من المرشحين كي يتسنى مواصلة عمليات المركز على مدار الساعة.

## التدريب والتمارين

ينبغي تقييم أداء مركز عمليات الطوارئ وموظفيه من خلال سلسلة متواصلة من التدريب والتمارين، وهو ما يتيح تطوير مجموعات المهارات الحاسمة والحفاظ عليها، والتحسين المستمر لأداء المركز استناداً إلى عمليات التقييم المُجرأة من خلال التمارين. وينبغي أن تشمل التمارين كلاً من التمارين الداخلية والأخرى الخارجية التي تُعقد مع الشركاء في الاستجابة.

## الرصد والتقييم

لكي يتسنى تحسين جودة مركز عمليات الطوارئ وكفاءته، ينبغي إدخال الرصد والتقييم في صلب خطط المركز وأشطته. وبعد جميع التمارين والأنشطة الحية، ينبغي إجراء تقييم (ويسمى غالباً "الاستعراض اللاحق") للخروج بتوصيات قابلة للتنفيذ، وتحديد المجالات المطلوب تحسينها عند الضرورة، وتنفيذ إجراءات تصحيحية.

## حساب تكاليف مركز عمليات الطوارئ، وتمويل المركز واستدامته

يتطلب إنشاء مركز عمليات الطوارئ إجراء التخطيط المالي من خلال فئات التكاليف الثابتة والمتكررة المعروفة. ويجب أن تشمل تكاليف المركز جميع جوانب تخطيط وتنفيذ المركز المذكورة أعلاه. وتضم فئات التكاليف الثابتة، على سبيل المثال لا الحصر، تكاليف البنى التحتية المادية، والاستثمارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعيين موظفي المركز الأساسيين. وتتضمن فئات التكاليف المتكررة، على سبيل المثال لا الحصر، تكاليف الاجتماعات، وأتعاب الخبراء الاستشاريين، والتدريب، والمعدات، والمواد، والسفر والنقل، وأجور الموظفين المختصين بمواجهة الاحتياجات المفاجئة.

## القائمة المرجعية لتخطيط وتنفيذ مركز عمليات الطوارئ

يتضمن الإطار قائمةً مرجعيةً رفيعة المستوى بالإجراءات والمتطلبات اللازمة لتنفيذ مركز عمليات الطوارئ وتعزيزه.

## الاختصارات

مكتب منظمة الصحة العالمية الإقليمي لأفريقيا	AFRO
مكتب منظمة الصحة العالمية الإقليمي للأمريكتين	AMRO
مفهوم العمليات	CONOPS
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبنيتها التحتية	CTI
إدارة الطوارئ	EM
مكتب منظمة الصحة العالمية الإقليمي لشرق المتوسط	EMRO
مركز عمليات الطوارئ	EOC
شبكة مراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية	EOC-NET
خطة الاستجابة للطوارئ	ERP
مكتب منظمة الصحة العالمية الإقليمي لأوروبا	EURO
نظام المعلومات الجغرافية	GIS
التدفئة والتهوية وتكييف الهواء	HVAC
نظام مراقبة الاتصالات المتكاملة	ICCS
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	ICT
تحديد الهوية	ID
اللوائح الصحية الدولية	IHR
نظام إدارة الحوادث	IMS
تكنولوجيا المعلومات	IT
النظام المتكامل لإدارة التصوير المرئي	IVMS
مركز المعلومات المشترك	JIC
شبكة المنطقة المحلية	LAN
مجموعات البيانات والمعايير الدنيا	MDSS
وزارة الصحة	MOH/MoH
التبادل الفرعي الآلي الخصوصي	PABX
الخطط والإجراءات	P&P
مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية	PHEOC
الشبكة الهاتفية العمومية التبادلية	PSTN
التعرف على الترددات اللاسلكية	RFID
الشبكات المعرّفة بالبرمجيات	SDN
مكتب منظمة الصحة العالمية الإقليمي لجنوب شرق آسيا	SEARO
إجراءات التشغيل الموحدة	SOP
التدريب والتمارين	T&E
التمرين المنضدي	TTX
نقل الصوت/الفيديو عبر بروتوكول الإنترنت	VoIP
الشبكات الخاصة الافتراضية	VPN
منظمة الصحة العالمية	WHO
مكتب منظمة الصحة العالمية الإقليمي لغرب المحيط الهادئ	WPRO

## 1- مقدمة

يُعتبر مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية (EOC) موقعاً مادياً أو حيزاً افتراضياً تتفدّ فيه وظائف إدارة الطوارئ المعيّنة، بدعم من التشريعات واللوائح المناسبة، وتتخذ مسألة الاستدامة في الاعتبار عند تصميمه وتزويده بالموارد. ويؤدي مركز عمليات الطوارئ دوراً حيوياً في تنسيق المعلومات والموارد من أجل زيادة كفاءة أوجه الاستجابة وفعاليتها. ويمكن أن يكون هذا المركز مرفقاً مؤقتاً أو قد يخصص له مقر دائم.

في عام 2012، أنشأت منظمة الصحة العالمية شبكة مراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية (EOC-NET) من أجل تحديد وتعزيز أفضل الممارسات والمعايير الخاصة بمراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية (PHEOCs) وتقديم الدعم لبناء قدرات هذه المراكز في الدول الأعضاء بغية تيسير الاستجابة الفعالة.

وأشارت سلسلة من المشاريع البحثية ومشاورات الخبراء كانت قد أُجريت من خلال شبكة مراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية إلى عدم وجود إرشادات ومعايير لإنشاء مركز لعمليات الطوارئ الصحية العمومية وإدارته على نحو يتيح الاستجابة الفعالة للطوارئ الصحية العمومية. وبناءً على ذلك أُجرت منظمة الصحة العالمية، بهدف وضع توصيات مسندة بالبيانات، سلسلةً من الأنشطة عبر الشبكة من أجل صياغة وثائق إرشادية ذات صلة تتعلق بمراكز عمليات الطوارئ.

وتستعرض هذه الوثيقة المفاهيم الرئيسية والمتطلبات الأساسية لإنشاء وإدارة مركز لعمليات الطوارئ الصحية العمومية (PHEOC). ويُعد النهج الكلي المتبع نهجاً عاماً يعتمد على العناصر المعترف بها على نطاق واسع لإدارة الطوارئ الشاملة لجميع الأخطار. وتضع الوثيقة الخطوط العريضة لإنشاء مركز لعمليات الطوارئ وإدارته من أجل تنفيذ استجابة للطوارئ الصحية العمومية تركز على تحقيق الأهداف، ومن أجل توحيد جهود الوكالات المعنية بالاستجابة. وسيجري تنقيح الوثيقة حسب الضرورة. ومن المقرر وضع إرشادات عملية حول جوانب محددة من الإطار الخاص بمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية ونشرها في وثيقة منفصلة.

وتُعرّف الطارئة الصحية العمومية هنا بأنها حدوث مرض أو حالة صحية تنذر بوقوع عدد كبير من الوفيات أو الإصابات أو حالات العجز الدائم أو الطويل الأمد، أو وجود خطر وشيك بحدوث ذلك. ويمكن أن تحدث الطوارئ الصحية العمومية بسبب مجموعة متنوعة من الأخطار وحالات الطوارئ المعقدة. وقد أظهرت التجارب أنّ إنشاء مركز لعمليات الطوارئ في الوقت المناسب يمثل منصة أساسية للإدارة الفعالة للطوارئ الصحية العمومية.

وتتطوي الطوارئ الصحية العمومية على حدوث زيادة في معدل الإصابة بمرض ما أو معدل الإصابات و/أو الوفيات الناجمة عنه، وتتقضي اتخاذ تدابير خاصة لمواجهة ارتفاع معدلات المراضة والوفيات وانقطاع الخدمات الصحية الأساسية. ولمواجهة هذا النوع من الطوارئ، غالباً ما يتطلب الأمر مشاركة وكالات متعددة ولايات قضائية متعددة في عملية الاستجابة، والعمل مع المنظمة الوطنية لإدارة الكوارث. وإذا فاق الأمر حدود الموارد والقدرات العادية، يجب الحصول على دعم إضافي من خارج المناطق المتضررة. ويمكن أن تشمل تلك المساعدات الخارجية موارد وطنية أو عابرة للحدود أو إقليمية أو دولية.

وفي هذه الوثيقة تُستخدم مصطلحات "الحادث" و"الحدث" و"الطارئة" بالتبادل.

ويتضمن الملحق 1 مسرداً بالمصطلحات والاختصارات المستخدمة في هذه الوثيقة.

## 2- نبذة عن الإطار الخاص بمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

يقدم الإطار الخاص بمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية (إطار مركز عمليات الطوارئ) إرشادات رفيعة المستوى بخصوص إنشاء هذه المراكز أو تحسين القائم منها بالفعل. وتُعد هذه الوثيقة ثمرة مشاورات بين الخبراء [4] و[5] واستعراضات منهجية للمؤلفات وللمعايير الممارسة الحالية ولنُظم المعلومات الخاصة بمركز عمليات الطوارئ وللتطبيقات ذات الصلة. وقد أُجريت خمسة استعراضات منهجية بقيادة منظمة الصحة العالمية وعبر شبكة مراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية منذ عام 2012، وغطت الاستعراضات المواضيع التالية:

- 1- مراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية [2]
- 2- الخطط والإجراءات ذات الصلة [3]
- 3- التدريبات والتمارين ذات الصلة [3]
- 4- البنى التحتية للاتصالات والتكنولوجيا ذات الصلة [3]
- 5- مجموعات البيانات والمعايير الدنيا ذات الصلة [3]

وفي الفترة من 29 أيلول/سبتمبر إلى 1 تشرين الأول/أكتوبر 2015 عقدَ مكتب المنظمة الإقليمية لجنوب شرق آسيا حلقة عمل إقليمية حول تعزيز مراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية والربط الشبكي بينها. واستعرض المشاركون في هذه الحلقة القائمة المرجعية للمسودة الأولى لوثيقة الإطار الخاص بمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية وقدموا تعليقات قيمة على أهمية القائمة المرجعية وفائدتها وإمكانية تقيحها في المستقبل.

### 3- مفهوم مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

يشكل مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية جزءاً من برنامج إدارة الطوارئ الصحية العمومية المتعلق بتحليل المخاطر والتأهب للطوارئ والاستجابة لها والتعافي منها. ويتضمن البرنامج، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- 1- الوقاية من الأخطار والتخفيف من وطأتها<sup>2</sup>
- 2- تحسين الاستعداد من خلال تخزين الموارد اللازمة للاستجابة
- 3- إنشاء القدرات والإمكانات المؤسسية والتقنية ذات الصلة (مثل المختبرات، والعيادات المجتمعية، وأفرقة الاستجابة السريعة)
- 4- تنفيذ برامج ترصد الصحة العمومية
- 5- تعزيز برامج الصحة البيئية
- 6- إشراك المجتمعات المحلية
- 7- تدريب الموظفين والتحقق من سلامة الخطط.

ويدمج مركز عمليات الطوارئ خدمات الصحة العمومية التقليدية ووظائف أخرى في نموذج لإدارة الطوارئ، وذلك اعترافاً بأن التصدي لتهديدات الصحة العمومية وعواقبها يتطلب تنسيق عمليات الاستجابة. ويمثل المركز أحد مكونات شبكة مراكز عمليات الطوارئ التي تعمل تحت إشراف السلطات أو الكيانات القائمة المعنية بإدارة الكوارث على الصعيدين الوطني ودون الوطني. وللاطلاع على مثال، انظر الملحق 2.

ولكي يؤدي المركز ووظائفه كما ينبغي، يجب أن يملك خططاً وإجراءات مناسبة، ونظم معلومات موثوقة وفعالة، وموظفين مدربين تدريباً جيداً؛ ويخضعون للتمارين بانتظام.

وقد يكون هذا المركز مرفقاً مؤقتاً أو قد يخصص له مقر دائم.

وقد يُطلق على مراكز عمليات الطوارئ أيضاً "غرف التحكم" و"مراكز العمليات" و"مراكز القيادة" و"مراكز التنسيق" ومصطلحات أخرى مماثلة. وفي هذه الوثيقة، تشير عبارة "مركز عمليات الطوارئ" أو "المركز" إلى مراكز تنسيق الطوارئ الدائمة سواء على المستوى الوطني أو دون الوطني أو مستوى المقاطعات أو المستوى الإقليمي أو الدولي.

وتلتزم اللوائح الصحية الدولية (2005) الدول الأطراف فيها ببناء القدرات اللازمة للاستجابة بسرعة وفعالية لمخاطر الصحة العمومية والطوارئ الصحية العمومية وتعزيز تلك القدرات والحفاظ عليها. ويُعد تشغيل مركز لعمليات الطوارئ الصحية العمومية أحد العناصر الهامة لتلبية هذه المتطلبات.

2 ينبغي إشراك سائر القطاعات ذات الصلة عندما تؤثر الأخطار على قطاعات متعددة، على سبيل المثال في حالة الأخطار الحيوانية المنشأ أو المخاطر النووية، تشرين الثاني/ نوفمبر 2015

## 4- إرشادات لتخطيط مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

يمثل وجود خطة جيدة التصميم شرطاً أساسياً لإنشاء مركز لعمليات الطوارئ. ويُعتبر إنشاء المركز عمليةً تتطور مع الوقت. وفيما يلي الخطوات الأساسية لهذه العملية:

- 1- الحصول على الصلاحيات القانونية اللازمة ووضع إرشادات التخطيط
- 2- تشكيل لجنة توجيهية فعالة
- 3- وضع الأهداف الرئيسية
- 4- تحديد الوظائف الأساسية لمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية
- 5- إنشاء المكونات الأساسية لمركز عمليات الطوارئ
- 6- التدريب والتمارين
- 7- الرصد والتقييم
- 8- حساب تكاليف مركز عمليات الطوارئ، وتمويل المركز واستدامته.

### 1-4-1 الصلاحيات القانونية

يجب أن تُمنح الصلاحيات القانونية، سواء بموجب تشريع معين أو توجيه حكومي، لأيّ جهة مكلفة بإدارة الطوارئ الصحية العمومية (مثل إدارة أو وزارة أو وكالة الصحة العمومية)، وتشكل هذه الصلاحيات عنصراً أساسياً من عناصر أيّ إطار وطني لإدارة الطوارئ. وتسمح هذه الصلاحيات للجهة التي تحصل عليها بمراقبة برنامج إدارة الطوارئ الصحية وعمليات تخطيط وتنفيذ مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية؛ وبتنسيق سياسات الاستجابة لهذه الطوارئ؛ وبالوصول إلى الموارد الوطنية لإدارة الكوارث؛ وبالوصول على التمويل اللازم للاستجابة للطوارئ الصحية العمومية. وينبغي أن تحدد هذه الصلاحيات القانونية أدوار وكالة الصحة العمومية ومسؤولياتها، والآلية التي تتبّعها الوكالة في التنسيق مع الموارد الوطنية والدولية لإدارة الكوارث، والآلية المناسبة لتمويل أنشطة مركز عمليات الطوارئ.

### 1-1-4 فريق السياسات

تتولى الوكالة/المنظمة المسؤولة عن مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية إنشاء فريق للسياسات كي يقدم إرشادات للمركز في مجال السياسات. ويضم فريق السياسات رؤساء المنظمات المعنية، وخبراء معينين بموضوعات العمل (بمن فيهم مستشار قانوني ومستشار للشؤون الأخلاقية)، ومسؤولين حكوميين ومسؤولين تنفيذيين آخرين، والمهنيين المكلفين بتولي القيادة على المستوى الاستراتيجي.

ويقدم فريق السياسات إرشادات سياساتية وتقنية رفيعة المستوى بشأن إدارة حالة الطوارئ بوجه عام، وبيسر التنسيق بين الوكالات والتنسيق بين الولايات القضائية. ويتولى الفريق أيضاً مسؤولية الموافقة على طلبات الحصول على الموارد والمساعدات الخارجية، وإجراء طلبات الحصول على المساعدات من المستويات العليا في الحكومة أو الجهات المانحة أو وكالات المعونة الدولية. على سبيل المثال: إذا كان هناك طلب للحصول على قدر من الموارد البشرية والمادية أكبر من المتاح داخل الوكالة أو الولاية القضائية المعنية بالاستجابة، فإنّ فريق السياسات هو الذي يقوم



بإجراءات الطلب، ذلك في حالة أنها لم تبرم أي ترتيب بديل للمساعدة المتبادلة مع وكالات قريبة. ولفريق السياسات أن يفوض هذه المسؤوليات إلى مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية.

#### 2-1-4 اللجنة التوجيهية

ينبغي تشكيل لجنة توجيهية من أجل تخطيط وتنفيذ مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية، وعادةً ما تتألف عضوية اللجنة من أصحاب المصلحة والمستخدمين الرئيسيين للمركز.

وفي جميع مراحل عملية التخطيط، ينبغي أن تلتزم اللجنة التوجيهية بمبادئ إدارة الحوادث (انظر الشكل 2). وتجري اللجنة عمليات تقييم للمخاطر والقدرات بُغية الوصول إلى قرارات بشأن نطاق المركز وهيكله التشغيلي فضلاً عن النموذج الأوسع لإدارة الطوارئ الصحية العمومية. ويشمل هذا النشاط، ضمن أمور أخرى، ما يلي:

- 1- استراتيجيات الوقاية من المخاطر والتخفيف من وطأتها
- 2- أنشطة التأهب
- 3- التخطيط لاستمرارية العمليات.

وتحدد اللجنة التوجيهية حجم ونوع ونطاق مركز عمليات الطوارئ المراد إنشاؤه؛ وتحدد أهدافه الرئيسية ووظائفه الأساسية وهيكله التشغيلي؛ وترسم طريقة إدارة العمليات؛ وتتأكد من إعداد المكونات الأساسية؛ وتضع خطاً للرصد والتقييم؛ وتضع خطة لحساب تكاليف إنشاء المركز وميزنته.

ويختلف حجم المركز ونوعه ونطاقه حسب حجم وأثر الحدث الذي يُراد الاستجابة له، ونطاق أنشطة إدارة الطوارئ التي قد تحدث داخله، وقدرة التعاون المطلوب مع الشركاء في الاستجابة.

#### 2-4 التخطيط

تعتمد عملية التخطيط على تحليل للأخطار ولجوانب الضعف والمخاطر المترتبة عليها التي قد يتعين على مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية الاستجابة لها. وبالإضافة إلى ذلك ينبغي إجراء تقييم لقدرات الاستجابة القاعدية. والوضع الأمثل هو أن يكون هناك برنامج شامل لإدارة المخاطر يتعرف على جميع المخاطر، ويتكامل مع نُظم إدارة الحوادث الوطنية وغيرها، ويشرك جميع الوكالات ذات الصلة.

#### 1-2-4 خطة الاستجابة للطوارئ (ERP)

تحتاج الطوارئ الصحية العمومية الأوسع نطاقاً والمتعددة القطاعات إلى قدرات وإمكانات لا توجد بطبيعة الحال في وزارة الصحة، وقد لا تتوافر إطلاقاً في قطاع الصحة. لذا يتعين على السلطة الصحية المسؤولة أن تعمل مع المنظمات الوطنية لإدارة الكوارث ووكالات أخرى، من بينها منظمات دولية إذا اقتضت الضرورة ذلك، كي تستطيع الحصول على تلك القدرات من خلال خطة الاستجابة للطوارئ (ERP). وتوضح خطة الاستجابة للطوارئ أدوار الإدارات والوكالات المعنية ومسؤولياتها، والموارد التي يمكن استخدامها، وتوفر هيكلًا واضحاً للسلطة. ويجب أن تغطي الخطة الفترة السابقة لوقوع الطارئة الصحية العمومية، وفترة وقوعها، والفترة التالية لوقوعها مباشرةً. وينبغي أن توضح الخطة أيضاً مسؤولية السلطة الصحية عن توفير المساعدات والإرشادات التقنية فيما يخص إدارة العواقب الصحية المترتبة على وقوع طائفة أوسع من حالات الطوارئ. ويبين الشكل 1 مكونات خطة الاستجابة للطوارئ.

### الشكل 1: مكونات خطة الاستجابة للطوارئ (ERP)

- إنّ خطة الاستجابة للطوارئ تحدد مفهوم العمليات (CONOPS)، وتشمل الخطة ما يلي:
- مسؤوليات الأقسام الوظيفية المعنية بإدارة الحوادث
  - الإجراءات الخاصة بطلب الدعم من الشركاء وتلقّيه منهم وتنسيقه، وإجراءات التنسيق مع القطاعات الأخرى
  - الجوانب المادية والتكنولوجية لمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية
  - إجراءات التوظيف وإجراءات التشغيل الموحدة (SOPs)
  - تقييم الحوادث وتصنيفها
  - بدء تشغيل مركز عمليات الطوارئ وتحديد عتبات وعمليات التحجيم
  - بروتوكولات إعداد تقارير الحالة (SITREP)
  - عمليات الاتصال الداخلية الرأسيّة والأفقية بشأن أيّ حدث
  - خطة استمرارية العمليات أو خطة استمرارية الأعمال الواجب تنفيذها في حالة انقطاع عمليات المركز. وقد تتضمن خطة الاستجابة للطوارئ ملاحق خاصة بأخطار محددة وبعض الوظائف التشغيلية.

### 4-2-2 مفهوم العمليات (CONOPS)

يحدد مفهوم العمليات الأعمال المتوخاة من نظام الاستجابة للطوارئ بأكمله، ويبين ما يلي:

- 1- مسؤوليات المنظمات المعيّنة على المستويات الاستراتيجية والتشغيلية والتكتيكية
- 2- هيكل وتنظيم الاستجابة الشاملة
- 3- تصنيف الحدث من أجل تحديد مستويات الاستجابة اللازمة
- 4- طبيعة تصعيد مستويات الاستجابة
- 5- الطريقة التي تعمل بها عناصر الاستجابة معاً.

وعلى الرغم من وجود الكثير من العناصر المشتركة بين مختلف مفاهيم العمليات، إلا أنّ مفهوم العمليات المذكور هنا يتميز بأنّ له ولاية قضائية خاصة به توضح الولايات والقيود القانونية والتشغيلية والمتعلقة بالبنى التحتية. ويبين هذا المفهوم أيضاً الطرق والأوقات المناسبة لإشراك مختلف فروع ومستويات الحكومة وكذلك الشركاء الآخرين (بما في ذلك الوكالات الدولية) في نظام إدارة الحوادث. ولمفهوم العمليات أهمية محورية في تحديد طريقة التنسيق بين القطاعات المتعددة وعبر الحدود الوطنية سواء على المستوى الاستراتيجي أو التشغيلي أو التكتيكي.

ويرد نموذج لمفهوم العمليات في الملحق 2.

## 5- إدارة الطوارئ الصحية العمومية

إنّ جميع حالات الطوارئ وسبل إدارتها تحدث في سياق معين، وقد يتأثر هذا السياق بعوامل عدة، منها ما يلي:

- حجم الحدث ومكان وقوعه والأثر المترتب عليه
- توافر الموارد البشرية والمادية اللازمة للتصدي له
- البيئات والولايات القانونية والسياساتية
- نقاط القوة والضعف في الوكالات المعنية بالاستجابة للطوارئ وإدارتها
- درجة القدرة على الصمود لدى الأفراد والنظم الاجتماعية ووكالات الخدمات الصحية
- عوامل أخرى تسهم في تفرد كل حالة.

ويختلف نطاق أنشطة الإدارة اللازمة وقدرة التعاون المطلوب مع الشركاء في الاستجابة باختلاف السياق.

### 5-1 الاعتبارات الهامة المتعلقة بالتخطيط والتشغيل

ثمة نقاط فشل معروفة في إدارة الطوارئ؛ ولكن يمكن تقليلها إلى أدنى حد من خلال إنكفاء الوعي، والتخطيط المناسب، وإيلاء الاهتمام لعمليات الإدارة.

ويمكن أن يؤدي عدم الوضوح فيما يتعلق بالسلطة والمسؤولية إلى اتخاذ قرارات معيبة أو متأخرة.

ويمكن أن تتسبب أعطال الاتصالات التقنية داخل المنظمة المعنية بالاستجابة في اتخاذ قرارات متأخرة وإجراءات سابقة لأوانها، ومن بينها عدم القدرة على تكوين صورة تشغيلية مشتركة أو تكوين وعي طرفي مشترك.

ويؤدي نقص التنسيق بين الشركاء إلى عدم الكفاءة في استخدام الموارد، وحدوث ازدواجية في الجهود يمكن تجنبها، و/ أو ظهور ثغرات تجعل الاستجابة دون المستوى الأمثل.

ويمكن أن يؤدي غياب أو سوء استخدام الموارد المتخصصة أو إمكانيات الاستجابة - ومن ذلك مثلاً وجود نقص في الموظفين المختصين بمواجهة الاحتياجات المفاجئة - إلى تحقيق حصائل سيئة. فغالباً ما تتطلب الطوارئ الصحية العمومية نشر أعداد كبيرة من العاملين المتخصصين، واستخدام كميات كبيرة من المواد، والحصول على بعض الموارد العلمية والتقنية الشحيحة.

ويمكن أن يتسبب غياب القدرات أو الإمكانيات، وسوء استخدام الموارد، وسوء إدارة العلاقات مع وسائل الإعلام وفرص التواصل مع الجمهور في عدم فعالية حصائل الصحة العمومية.

انظر الشكل 2 للاطلاع على بعض المبادئ الهامة لدعم عملية التخطيط عند إنشاء مركز عمليات الطوارئ وتشغيله.

وتتألف إدارة الطوارئ الصحية العمومية من مجموعة من الأنشطة، تتراوح بين الاستجابة المباشرة على المستوى المحلي أو الميداني والتنسيق الرفيع المستوى بشأن اللوجيستيات والسياسات من جانب الحكومة الوطنية أو وكالة

دولية. وهذه الفروق في التركيز تميز بين العمليات التكتيكية والعمليات الاستراتيجية من أجل حماية الصحة والسلامة العمومية؛ وصيانة الخدمات الأساسية أو استعادتها؛ وتوفير خدمات الإغاثة الطارئة؛ والتخفيف من وطأة المخاطر المرتبطة بالحدث. وأثناء الطوارئ الصحية العمومية، يجب تعزيز وظائف الصحة العمومية الروتينية بأنشطة إدارة الطوارئ، وليس استبدالها بها.

### الشكل 2: مبادئ إدارة الحوادث

- **تطبيق نهج شامل لجميع الأخطار** – أي دعم عمليات وهياكل إدارة الحوادث، في ظل وجود عمليات صنع قرار واضحة، بخطط استجابة خاصة بأخطار محددة أعدت بناءً على تقييم شامل للمخاطر
- **وضع هياكل إدارة معيارية أو قابلة للتجسيم أو قابلة للتعديل** يمكن توسيعها أو تقليصها (تجسيمها) بالقدر الذي يتيح لها التعامل مع أيّ تغييرات في نطاق وسياق حالة الطوارئ
- **دعم إشراك العديد من الولايات القضائية والقطاعات والمنظمات** في صنع وتنفيذ القرارات المشتركة بشأن إدارة الحوادث (الإدارة الموحدة)
- **رسم خطوط واضحة للمساءلة**، بحيث تسري على جميع العاملين في وحدات العمل قاعدة تقضي بألا يزيد عدد الذين يعملون تحت الإشراف المباشر لمشرف واحد عن سبعة أشخاص، حتى وإن كانوا يعملون ضمن مصفوفة أفرقة عاملة داخل مركز عمليات الطوارئ
- **تحديد أدوار ومسؤوليات واضحة** للموظفين تتوافق مع كفاءاتهم الثابتة، وتعزيزها بدورات تدريبية محددة حول وظائف المركز وعملياته
- **التحديد الواضح للصلاحيات وعتبات الخطر والإجراءات** اللازمة لتفعيل عمليات الطوارئ وتصعيدها وإيقافها
- **وضع سياسات وإجراءات واضحة** لتيسير التواصل بين مراكز عمليات الطوارئ الدولية والوطنية ودون الوطنية والمحلية أو بين الجهات المعنية بإدارة الحوادث
- **إنشاء مصطلحات ووظائف وتكنولوجيات مشتركة** في جميع مستويات هيكل الاستجابة من أجل دعم إمكانية التشغيل البيئي
- **تعزيز القدرة على الاندماج أو المشاركة مع الوكالات الشريكة وصاحبة المصلحة بما فيها الوكالات الدولية الشريكة** من خلال الإدارة المشتركة (الموحدة) أو الاتصال النشط.
- **بناء قدرات كافية لإدارة فرص التواصل مع الجمهور**، من خلال وسائل الإعلام التقليدية والاجتماعية مثلاً، وبطرق مناسبة ثقافياً، بغية دعم التبليغ الفعال عن المخاطر والتعبئة الاجتماعية والمشاركة المجتمعية.

## 2-5 عناصر برنامج إدارة الطوارئ

يتكون أي برنامج شامل لإدارة الطوارئ من خمسة عناصر معروفة عموماً هي:

- 1- **تقييم المخاطر** يشمل تحديد الأخطار، وتقييم جوانب الضعف أو التهديدات، وتقدير المخاطر، وترصد التهديدات المحتملة أو الناشئة ورصدها.

- 2- **الوقاية من المخاطر والتخفيف** من وطأتها تتطوي على معالجة المخاطر المتعرّف عليها بهدف الوقاية منها أو اتخاذ تدابير للحد من أثرها. وقد يشمل ذلك اكتشاف الأمراض والوقاية من فاشيات تلك الأمراض ومكافحتها، وتطعيم فئات سكانية محددة، وضمان سلامة الأغذية والمياه، وتقديم برامج حماية البيئة، والتثقيف المجتمعي، والتعبئة الاجتماعية.
- 3- **التأهب** يتضمن تقييم القدرات والإمكانات، ووضع الخطط، وإنشاء البنى التحتية وصيانتها، والاحتفاظ بالمخزونات، وتصميم الإجراءات وتنفيذها، وتدريب الموظفين. ويشمل التأهب أيضاً بناء القدرات التقنية، والتخطيط، والتدريب وتنفيذ التمارين.
- 4- **الاستجابة** تشمل استخدام موارد التأهب، وإجراء الأنشطة اللازمة لمواجهة الحدث، وإدارة الحدث بصورة استباقية. وقد تضم أنشطة الاستجابة أيضاً تقييم الوضع، وتعبئة الموارد الخاصة بالعلاج والوقاية، وتعزيز الترصد، واقتفاء أثر المخالطين، والتدخل والرصد في مجال الصحة البيئية.
- 5- **التعافي** هو استعادة البنى التحتية والموارد التي تعرضت للضرر، واستعادة أنشطة الترصد والرصد الروتيني وإعادة تشغيل المرافق الصحية المرخصة، واستعادة البنى التحتية المجتمعية وقدرة المجتمعات المحلية على الصمود، وتقييم حصائل الاستجابة، وإجراء استعراض لاحق، وتنفيذ خطة عمل للتخفيف من وطأة المخاطر ولتحسين عمليات الاستجابة في المستقبل.

ولكي يتسنى الاستجابة للطوارئ الصحية العمومية ينبغي أن تدعم عمليات وهياكل الإدارة الجوانب التالية:

- الثقة والكفاءة في اتخاذ القرارات وتنفيذ العمليات
- معالجة البيانات والمعلومات بطرق موثوقة وسريعة وتحويلها إلى خطط عمل
- النشر السريع للموارد
- تحقيق الفعالية في توفير الموارد البشرية والمالية وفعالية المساءلة

تلعب هذه القدرات دوراً محورياً في فعالية مركز عمليات الطوارئ، ومن وسائل بنائها وصيانتها اختيار وتدريب موظفين ذوي دراية عالية وكذلك التنسيق مع القطاعات الأخرى ذات الصلة (مثل الخدمات البيطرية لعلاج الأمراض الحيوانية المنشأ).

ويُعد تطبيق نموذج أو إطار تنظيمي مشترك على جميع مستويات الجهات المسؤولة عن إدارة الطوارئ داخل الولاية القضائية الواحدة، بدءاً من الحكومة الوطنية وصولاً إلى مقدمي خدمات الاستجابة للطوارئ في الخطوط الأمامية، أمراً مفيداً للغاية. وفي أنحاء كثيرة من العالم، صار تطبيق نظام إدارة الحوادث (IMS) من الممارسات المعتادة، وهو النموذج الذي يقوم عليه هذا الإطار.

### 3-5 نظام إدارة الحوادث (IMS)

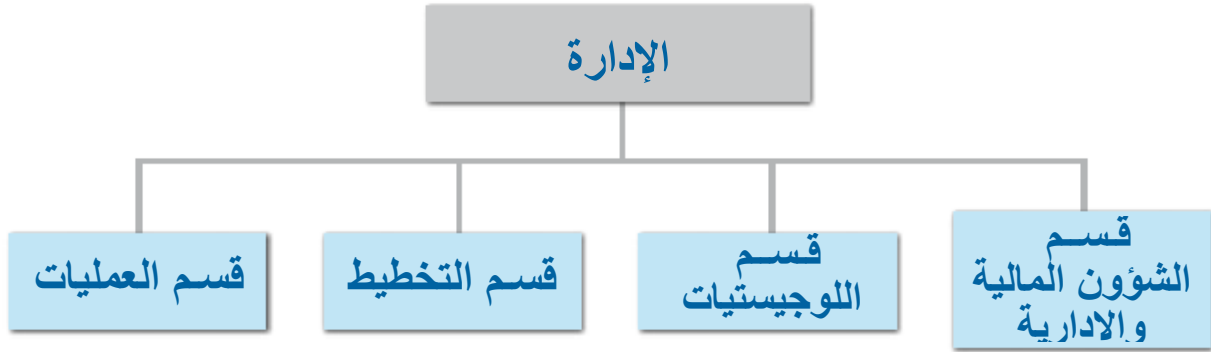
يُعد نظام إدارة الحوادث نموذجاً تنظيمياً مشتركاً ينطبق على جميع الأخطار وحالات الطوارئ. وتلعب مراكز عمليات الطوارئ دوراً حيوياً في نظام إدارة الحوادث، وذلك لكونها مراكز اتصال لتنسيق المعلومات والموارد اللازمة لدعم أنشطة إدارة الحوادث. وعادةً ما تُنشأ خمس وظائف داخل نظام إدارة الحوادث هي:

- 1- الإدارة
- 2- التخطيط

- 3- العمليات
- 4- اللوجيستيات
- 5- الشؤون المالية والإدارية (انظر الشكل 3).

وتُعتبر وظيفة الإدارة وظيفة تنفيذية واستراتيجية وتشغيلية وقيادية وتنسيقية تتضمن اتخاذ القرارات وتنسيق التبليغ عن المخاطر.

الشكل 3: نموذج نظام إدارة الحوادث



أما قسم التخطيط فهو مسؤول عن تقييم الوضع (من خلال جمع المعلومات وتحليلها)، وتقييم الخيارات الممكنة للتعامل معه، وتتبع الموارد.

ويتعامل قسم العمليات مع دعم الاستعمال التكتيكي للموارد.

ويختص قسم اللوجيستيات بالحصول على الموارد ونشرها.

ويضطلع قسم الشؤون المالية والإدارية بمسؤولية تتبع الإنفاق، وإجراء المدفوعات، وتوفير الخدمات الإدارية.

ويتسم هذا النموذج من نظام إدارة الحوادث ذي الوظائف الخمس بأنه مرن ويمكن تكيفه مع الأحداث والوكالات والولايات القضائية الفردية، سواء أكانت محلية أو إقليمية أو وطنية، وفقاً للاحتياجات والموارد المتاحة.

#### 4-5 خطط الاستجابة لأحداث أو أخطار محددة وإدارتها

يتمثل أفضل وضع في أن تقوم الخطط المتعلقة بأحداث أو أخطار محددة على نهج شامل لجميع الأخطار، بحيث تعترف الخطط بالقواسم المشتركة بين عمليات الاستجابة لأنواع المختلفة من الطوارئ وفي الوقت نفسه بالفروق في متطلبات الاستجابة الخاصة بكل سياق. فعلى سبيل المثال: تتطلب بعض الطوارئ الصحية العمومية النشر السريع لمعدات الحماية الشخصية (PPE) الخاصة بالمستجيبين، أو المستحضرات الصيدلانية اللازمة للعلاج والوقاية. بيد أن تحديد نوع المعدات والمستحضرات الصيدلانية يعتمد على نوع الملوث أو العامل الممرض المحدد الذي تسبب في حدوث الطارئة.

وغالبا ما تقدم الخطط المتعلقة بأحداث أو أخطار محددة تفاصيل عن بعض العمليات والموارد المطلوبة، ومنها على سبيل المثال ما يلي:

- عتبات الخطر أو الحدوث التي تؤدي إلى إصدار إنذارات أو تصعيد مستويات الاستجابة للطوارئ (تصنيف الأحداث والاستجابات)
- القدرات التقنية والعلمية التي ينبغي الاستفادة منها في الاستجابة (كالمختبرات، والخبراء المعنيين بموضوعات العمل)
- متطلبات جمع البيانات ومعالجتها
- نشر الرسائل بشأن التبليغ عن المخاطر، وتحذير الجمهور، وإشراك المجتمعات المحلية، وتعزيز عمليات التواصل بين الوكالات
- عمليات الموافقة على القرارات
- المسائل القانونية والأخلاقية
- الحساسيات الثقافية
- عمليات الحصول على المواد ونشرها
- الشركاء الرئيسيون الواجب إشراكهم
- إجراءات التشغيل الخاصة (وليس الموحدة).

تشكل رسائل التبليغ عن المخاطر والأزمات وخطط توزيعها المُعدَّة والمُجرية سلفاً جزءاً حيوياً من الخطة المتعلقة بأخطار محددة، ويجب أن تكون متسقة مع القطاعات الأخرى. وهي تحتّ على تعاون الجماهير الرئيسية المستهدفة وتعبئة عامة الجمهور للمشاركة في التخفيف من وطأة الحدث.

ولانتقال من الاستجابة التفاعلية إلى الإدارة والتسوية الاستباقية للوضع، يجب تطبيق نظام الإدارة بالأهداف من أجل تحقيق الأهداف ضمن أطر زمنية محدودة. ويتضمن نظام الإدارة بالأهداف أربع خطوات تطبق بطريقة دورية (انظر الشكل 4):

- 1- وضع أهداف محددة يمكن قياسها أو ملاحظتها ويمكن تحقيقها بواقعية في حدود الموارد المتاحة وضمن إطار زمني محدد، وذلك ضمن سياق ولاية الوكالة المعنية وسياساتها
- 2- اختيار استراتيجية مناسبة استناداً إلى تقييم للخيارات التي يمكن من خلالها تحقيق الأهداف
- 3- الحصول على الموارد وتنسيق استخدامها: تحديد التكتيكات (أي الأنشطة) المناسبة للاستراتيجية المختارة وتخصيص الموارد المناسبة
- 4- رصد وتقييم حصائل التدخلات من أجل إعادة بدء هذه الدورة أو تحديد الثغرات والقيود أو تحقيق هدف تسوية الوضع.

الشكل 4: الإدارة الاستباقية للوضع



## 6- تنفيذ مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

يقدم هذا الجزء من الوثيقة إرشادات لإنشاء مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية، ويوضح بعض الجوانب الهامة التي ينبغي النظر فيها، وهي:

- 1- وضع الأهداف
- 2- شرح وظائف كل فريق وظيفي
- 3- تحديد الهيكل
- 4- وصف الأدوار والمهام المحددة لكل مجال وظيفي.

### 6-1 أهداف مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

يجب أن تكون أهداف أيّ مركز من مراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية (سواء أكان وكالة معنية بالاستجابة للطوارئ الصحية أو بأيّ نوع آخر من الاستجابات) متوافقة مع الغرض منه. وينبغي النظر في كل من تكاليف إدارة الحدث والحاصل الناتجة عنه عند وضع الأهداف. وقد تشمل الأهداف ما يلي:

- اتخاذ قرارات تشغيلية في الوقت المناسب بشأن الحدث المحدد باستخدام أفضل ما هو متاح من معلومات وسياسات ومشورة تقنية وخطط
- التواصل والتنسيق مع الشركاء في الاستجابة
- جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالحدث ومضاهاتها وتحليلها وعرضها واستخدامها
- الحصول على الموارد ونشرها، بما في ذلك قدرات مواجهة الاحتياجات المفاجئة والخدمات والمواد اللازمة لدعم جميع وظائف المركز



- إعداد سُبل التواصل مع الجمهور والتنسيق مع الشركاء في الاستجابة من أجل إنقاذ وعي الجمهور والتوعية والتعبئة الاجتماعية
- رصد الالتزامات المالية وتوفير الخدمات الإدارية للمركز.

## 6-2 وظائف مركز الطوارئ الصحية العمومية الأساسية

يؤدي المركز وظائفه بتوجيه من فريق السياسات (انظر 4-1-1) وفقاً للأدوار والمسؤوليات الواردة في خطة الاستجابة للطوارئ ونظام إدارة الحوادث. وينبغي إنشاء هيكل تشغيلي لتوضيح وظائف المركز الأساسية؛ وتحقيقاً لهذه الغاية يوفر نظام إدارة الحوادث طريقة مفيدة لتأمّل وتنظيم العمليات المتعلقة بالاستجابة للطوارئ الصحية العمومية وإدارتها. وعادةً ما يتضمن النظام خمس وظائف أساسية، ويتسم بالمرونة الكافية للتكيف مع مختلف الأحداث والوكالات والولايات القضائية.

وتتمثل هذه الوظائف الأساسية الخمس فيما يلي:

- 1- الإدارة - مسؤولة عن التعامل الشامل مع الحوادث أو الأحداث (بما في ذلك تنسيق التبليغ عن المخاطر والاتصال بالوكالات الأخرى)
- 2- العمليات - في المستوى الميداني، تتضمن هذه الوظيفة الاستجابة المباشرة للحوادث أو الحدث؛ أما في المستويات العليا، فهي تشمل التنسيق وتوفير الإرشادات التقنية
- 3- التخطيط - جمع البيانات وتحليلها، وتخطيط الإجراءات المقترحة اتخاذها في المستقبل بناءً على المسار المحتمل للحوادث والموارد المتاحة للاستجابة
- 4- اللوجيستيات - تشمل هذه الوظيفة الحصول على الموارد المادية اللازمة للاستجابة للحدث وتتبع تلك الموارد وتخزينها وتنظيمها والحفاظ عليها والتخلص منها. وهي تتضمن أيضاً توفير الخدمات لدعم الاستجابة، مثل توفير الخدمات الصحية للمستجيبين
- 5- الشؤون المالية والإدارية - إدارة التدفقات النقدية؛ وتتبع تكاليف الموارد المادية والبشرية؛ وإعداد الميزانية ورصدها؛ وإعداد السجلات الإدارية وحفظها.

ويمكن تفعيل هذه الوظائف أو إيقاف تفعيلها حسب ما يقتضيه تطور الحدث.

## 6-3 الهيكل التشغيلي لمركز الطوارئ الصحية العمومية

يقوم الهيكل التشغيلي لمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية على نظام إدارة الحوادث ومجالاته الوظيفية الخمسة. وينبغي أن تكون هذه المجالات قابلة للتحميل وللبناء عليها ولتكيفها مع أنواع معينة من الطوارئ، بدءاً من المستوى التكتيكي وحتى المستوى الاستراتيجي. ويختلف مقدار الوقت والجهد المخصّصين لكل وظيفة، وكذلك مدى الحاجة إلى الحصول على مساعدة خارجية لأيّ وظيفة منها، باختلاف حجم الطارئة وسياقها ونوعها.

وكثيراً ما تقتضي الاستجابة للطوارئ الصحية العمومية تنفيذ وظائف محددة في مجال الصحة العمومية، مثل تدخلات وخدمات الوقاية والعلاج المتعلقة بالصحة العمومية، فضلاً عن الإرشادات التقنية. ويمكن إنشاء فرع منفصل

لوظيفة الصحة العمومية وإدراجه تحت قسم العمليات أو التخطيط، أو إلحاقه بموظفي الإدارة. ويعتمد تحديد الموقع المخصص على محور التركيز والمُدخلات العلمية والتقنية.

ويمكن أن تقدم وظيفة الصحة العمومية المشورة التقنية بشأن المخاطر والتدخلات الجديدة، أو البحوث المتعلقة بالحدث، وقد تعبر الحدود الوظيفية. وبالمثل، يمكن أحياناً دمج أجزاء من وظيفة الشؤون المالية والإدارية (كالمشتريات) في قسم اللوجيستيات.

و تُدار معظم الطوارئ أو الحوادث الصغيرة الحجم في مكان وقوعها بواسطة الشخص المعين المسؤول (مدير أو قائد الحوادث). وقد ينشئ هذا الشخص مركز قيادة على المستوى الميداني. وغالباً ما تكون الأنشطة والقرارات التي تُتخذ على المستوى الميداني متعلقة بالإدارة المباشرة للموارد البشرية والمادية من أجل معالجة الوضع؛ وعادةً ما يُطلق على هذا الأمر المستوى "التكتيكي". وعلى الرغم من أنّ مركز القيادة ليس مركزاً لعمليات الطوارئ الصحية العمومية بالمعنى الدقيق للكلمة، إلا أنه جزء من نظام مراكز عمليات الطوارئ وينبغي أن يتبع نموذج مركز عمليات الطوارئ ذي الوظائف الخمس. وفي مثل هذا السيناريو، غالباً ما تُنفذ الوظائف الخمس جميعها في موقع الحدث بواسطة شخص واحد، أو بواسطة فريق صغير مكون من عدد قليل من الأشخاص. وفي الحالة الأخيرة، يجب أن يقود الفريق الشخص الأكفأ أو الأكبر سناً أو الأكثر خبرةً، أو الشخص الذي يخول له القانون سلطة القيادة.

وفي الطوارئ الأكبر حجماً، قد يحتاج المستجيبون الميدانيون إلى المزيد من الموارد والتنسيق والإرشاد أو التوجيه بشأن السياسات من أجل دعم أنشطة الاستجابة التي يضطلعون بها. ويمكن تفعيل مركز لعمليات الطوارئ الصحية العمومية مؤقتاً أو دائم في الموقع لتوفير الدعم اللازم لتنفيذ وظائف الإدارة والتخطيط والعمليات واللوجيستيات والشؤون المالية والإدارية. ويوفر هذا المركز الدعم التشغيلي والإرشادات بشأن السياسات والإرشادات التقنية لمراكز القيادة الموجودة في الموقع. ويتولى المركز أيضاً تنسيق وتسريع طلبات الحصول على الموارد المقدّمة من المواقع الميدانية؛ وإجراء التخطيط الاستراتيجي أثناء الأحداث الطويلة الأمد؛ وإدارة الأنشطة المُضطلع بها خارج الموقع، بما فيها إشراك الجهات الشريكة الرئيسية في عمليات صنع القرار. وعادةً ما يُطلق على هذا المستوى اسم المستوى "التشغيلي".

وفي الطوارئ الكبيرة التي تؤثر على قطاعات متعددة، يجري ربط هذا المركز بمركز عمليات الطوارئ الوطني في إطار المنظمة الوطنية لإدارة الكوارث (NDMA) ومنظمة إدارة الكوارث (DMA) المحلية الموجودة في الموقع. وفي بعض الحالات، يمكن لمركز عمليات الطوارئ الموجود في الموقع أن يخدم عدة قطاعات.

## 4-6 الأدوار والمهام المرتبطة بالأقسام الوظيفية

### 1-4-6 موظفو الإدارة

يضطلع موظفو الإدارة بالمسؤوليات التالية:

- التشغيل الشامل لمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية
- تحديد كيفية تنسيق أنشطة الاستجابة والشركاء في الاستجابة
- الاتصال بالوكالات المساعدة (أي التي تقدم مواردها التكتيكية الذاتية) والوكالات المتعاونة (التي تقدم الدعم الخارجي)
- التواصل مع الجمهور

- تأمين سلامة المستجيبين
- رفع تقارير الحالة إلى القيادة التنظيمية العليا والحصول على توجيهات من القيادة العليا
- تعبئة الموارد.

وعند إدارة الطوارئ الصحية العمومية المعقدة يجب أن يكون هناك اتساق واستمرارية في العمل والجهد من جانب جميع الشركاء. وتحقيقاً لهذه الغاية يجب أن يعزز قسم الإدارة الجوانب التالية:

- فهم مهام الوكالات المشاركة وولاياتها وقدراتها وإمكاناتها
- فهم العوامل السياقية للحدث من أجل تكوين صورة تشغيلية مشتركة
- إنشاء قياسات مشتركة للحصائل
- وضع رؤية وأهداف وأغراض مشتركة
- تنسيق الإجراءات.

والأدوار الأساسية لموظفي الإدارة تشمل تلك الخاصة بمدير الحوادث، ومدير المرفق الخاص بمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية، ومسؤول التواصل مع الجمهور. وفيما يلي تفاصيل هذه الأدوار:

#### مدير الحوادث

تعيّن الوكالة المسؤولة مديراً للحوادث (ويسمى أحياناً المنسق أو الرئيس) ليكون مسؤولاً عن قسم الإدارة. ويمكن أن ترسل الوكالات المتعاونة مسؤولاً للتواصل مع الجمهور ومديراً للمخاطر ومسؤولاً للسلامة ومسؤولي اتصال ليقدموا الدعم المباشر لمدير الحوادث. أما على المستوى الميداني، فغالباً ما يسمى الشخص المسؤول عن وظيفة الإدارة "قائد الحادث".

#### مدير مرفق مركز عمليات الطوارئ

تعيّن الوكالة المسؤولة أيضاً مديراً لمرفق مركز عمليات الطوارئ (ويختلف عن مدير الحوادث). ومدير المرفق هو المسؤول عن تشغيل مركز عمليات الطوارئ والحفاظ عليه، ويشمل ذلك التأكد من أنّ جميع الوظائف والنظم والأجهزة والبرمجيات وأدوات دعم الموظفين مُصانة جيداً ويمكن تشغيلها عند الحاجة إليها، وأنّ الموظفين المعيّنين يحصلون على التدريب المناسب لتعزيز فعاليتهم. وإذا كان المرفق كبيراً وله مقر دائم، عادةً ما يتولى فريق من الموظفين التقنيين العمل مع مدير المرفق من أجل إدارة ودعم نظم المعلومات والاتصالات ونظم المعلومات الجغرافية المكانية (GIS) والمسائل الأمنية.

#### مسؤول التواصل مع الجمهور

يلعب التواصل مع الجمهور دوراً حاسماً في إدارة الطوارئ الصحية العمومية. ويضطلع مسؤول التواصل مع الجمهور بالمسؤوليات التالية:

- التفاعل مع مجموعة متنوعة من الجماهير ووسائل الإعلام
- تنفيذ أنشطة الدعوة (إنكفاء الوعي بالمخاطر والتعبئة الاجتماعية)

- استحداث منتجات التواصل.

## 6-4-2 قسم التخطيط

يضطلع قسم التخطيط بالمسؤوليات التالية:

- تجميع البيانات ومعالجتها
- إنشاء المعلومات التشغيلية وتبليغها
- التنبؤ بالتطور المحتمل للأحداث
- وضع الأهداف والاستراتيجيات وخطط العمل
- تحديد الخبرات التقنية المطلوبة.

وعلى المستوى الميداني، يُعنى جزء كبير من وظيفة التخطيط بتخصيص الموارد البشرية والمادية المتاحة بُغية تحقيق أكبر تأثير ممكن. أما في مركز عمليات الطوارئ الذي يقدم الدعم من خارج الموقع، فغالباً ما تُعنى أنشطة التخطيط بمسائل مختلفة مثل رسم مخطط لقدرات ومستويات أداء جميع الموارد الصحية، وإسناد المهام للموارد المتحصّل عليها حديثاً ونشرها من أجل احتواء الحدث.

ويمكن إسناد مسؤولية تحليل البيانات أثناء التحريات الوبائية إلى قسم التخطيط أو قسم العمليات، وذلك من أجل وضع أهداف تشغيلية للمستجيبين وتعزيز الوعي بالظروف داخل مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية.

## 6-4-3 قسم العمليات

يتولى قسم العمليات المسؤولية عن استخدام الموارد من أجل الاستجابة المباشرة للحدث. وعلى مستوى مراكز عمليات الطوارئ التي تقدم الدعم في الموقع، تتمثل مسؤولية قسم العمليات في تنسيق جميع عمليات الاستجابة وتقديم الإرشادات التقنية اللازمة لتنفيذها، وهو مسؤول أيضاً عن تنفيذ خطة استجابة قائمة أو مرتجلة من أجل دعم عملية الاستجابة الميدانية. وعلى المستوى الميداني، يُعنى قسم العمليات بتنفيذ أنشطة الاستجابة المباشرة، منها على سبيل المثال:

- التطعيم
- اقتفاء أثر المخالطين
- الفرز
- علاج المرضى/ المصابين/ المتوفين ونقلهم
- إزالة التلوث عن الأشخاص والمباني
- إجراء عمليات ترصد الأمراض وجمع البيانات الوبائية
- إنشاء عيادات الطوارئ و/ أو استعادة أداء البنى التحتية الصحية التي تعرضت للضرر
- سائر التدخلات الصحية العمومية
- توسيع نطاق التوعية المجتمعية من أجل تعزيز الصحة وتدبير الحالات علاجياً.

وتختلف أنشطة الاستجابة حسب نوع الحدث وحجمه وأثره - كما هو الحال بالنسبة للهيكل الفرعي لقسم العمليات.

#### 6-4-4 قسم اللوجيستيات

يوظف قسم اللوجيستيات بمسؤولية الحصول على الموارد التكتيكية والتشغيلية اللازمة للاستجابة للحدث وتتبع تلك الموارد وتخزينها وتنظيمها والحفاظ عليها والتخلص منها. وقد تشمل تلك الموارد ما يلي:

- المرافق
- الخدمات (معدات الاتصالات، والأثاث، والخدمات الخاصة بالأغذية، والأمن، ودعم المستجيبين، وما إلى ذلك)
- رصد إمدادات الأغذية والمياه
- التخلص من النفايات الصلبة والسائلة والنفايات الخطرة
- موظفو الدعم (في مجالات مثل تكنولوجيا المعلومات، والأعمال الكتابية، والنقل البري)
- المعدات (مثل الحواسيب، وأجهزة الاتصال اللاسلكي، والمركبات، ومعدات الحماية الشخصية)
- الموظفون المختصون بمواجهة الاحتياجات المفاجئة
- خدمات النقل والتخلص من النفايات (نقل المرضى، وتدمير المواد الملوثة، نقل المتوفين وإدارة شؤونهم).

ويمكن أن يتولى قسم العمليات أيضاً توفير هذه الخدمات.

#### 6-4-5 قسم الشؤون المالية والإدارية

يتولى قسم الشؤون المالية والإدارية المسؤولية عن جميع الأنشطة المالية والمهام الإدارية، والتي قد تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- إدارة التدفقات النقدية
  - تتبع تكاليف الموارد المادية والبشرية
  - إعداد الميزانية ورصدها
  - إعداد السجلات الإدارية وحفظها
  - إدارة مطالبات التعويض
  - إعداد عقود الشراء
  - دفع الحوافز والتأمينات.
- يجب أن يكون رئيس قسم الشؤون المالية والإدارية حاضراً ومتاحاً بصورة روتينية في مركز عمليات الطوارئ من أجل تيسير العمليات. وينبغي توفير مساحة داخل المركز لحفظ السجلات الإدارية. وبالنسبة لموظفي الشؤون المالية والإدارية الآخرين، فيمكن أن تُخصَّص لهم أماكن خارج مقر المركز.

## 5-6 المكونات الأساسية لمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

إنّ تحقيق الأهداف الرئيسية لمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية وتنفيذ وظائفه الأساسية يتطلبان وجود المكونات الأساسية التالية (الشكل 5):

### الشكل 5: المكونات الأساسية لمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

- الخطط والإجراءات
- البنى التحتية المادية
- نُظم المعلومات ومعايير البيانات
- البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- الموارد البشرية

ويرد وصف لكل واحد من هذه المكونات الأساسية في الأقسام التالية.

### 1-5-6 الخطط والإجراءات

في إطار خطة الاستجابة للطوارئ الخاصة بقطاع الصحة، تتمثل مهمة المركز في الانتقال من الاستجابة التفاعلية لطائرة صحية عمومية إلى إدارتها بصورة استباقية، ثم في النهاية إلى تسويتها. وفي حين أنّ المركز يوفر مكاناً لإدارة الحدث، إلا أنّ تنفيذ نظام إدارة الحوادث ومختلف الخطط والإجراءات المرتبطة به هو الذي يؤدي إلى إنجاز المهمة.

ويعتمد مركز عمليات الطوارئ في عمله على ثلاثة أنواع من الخطط:

- 1- خطة مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية
- 2- خطط الاستجابة لأحداث أو أخطار محددة وإدارتها
- 3- خطط العمل الخاصة بالحوادث.

يتحمل أعضاء اللجنة التوجيهية الخاصة بمركز عمليات الطوارئ أو برنامج إدارة مخاطر الطوارئ الصحية مسؤولية العمل مع إداراتهم ووكالاتهم من أجل إعداد وتقييم المجموعة الأولية من خطط وإجراءات العمل الخاصة بالمركز. وقبل حدوث أيّ طائرة صحية عمومية، يجب أن يضع هؤلاء الأعضاء خطة للمركز.

### خطة مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

توضح خطة مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية هيكل ووظائف وإجراءات تشغيل المركز. وتشكل هذه الخطة الدليل المرجعي الأول لموظفي المركز، حيث تحتوي على الاستمارات اللازمة، وتوصيفات الأدوار، ومفاهيم العمليات، وإجراءات التشغيل الموحدة.

وقد تتضمن الخطة ملاحق خاصة بمواضيع محددة و ببعض الوظائف التشغيلية، وكذلك خططاً لاستمرارية العمليات وإجراءات التشغيل الموحدة. وتسمح الخطة، التي توضع قبل حدوث الطارئة الصحية العمومية، بإعداد وتنفيذ خطة عمل بفعالية أكبر أثناء الحوادث أو الحدث.

و تُصمَّم خطة مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية بحيث تجعل إدارة عمليات المركز مسألة روتينية ويمكن التنبؤ بها، مما يتيح لموظفي المركز أن يركزوا على جوانب محددة أو فريدة من الطارئة، وأن يرتجلوا حسب ما يقتضيه سياق الحدث.

### خطط الاستجابة لأحداث أو أخطار محددة وإدارتها

ينبغي أن تستند خطط الاستجابة لأحداث أو أخطار محددة وإدارتها إلى قائمة التهديدات والأخطار ذات الأولوية التي تحددها عملية تقييم التهديدات. وينبغي أن تضع هذه الخطط في الاعتبار اللوائح أو الولايات الإقليمية والوطنية والمحلية التي قد تنطبق على تهديدات محددة. ويمكن إدراج هذه الخطط في شكل ملاحق لخطة مركز عمليات الطوارئ.

### خطط العمل الخاصة بالحوادث

استناداً إلى تقييم لحجم وأثر الطارئة الصحية العمومية ولمدى توافر الموارد والقدرات، يمكن أن تؤدي خطط العمل إلى استجابة أكثر فعالية. وتوضح خطة العمل المكتوبة أو الشفوية الأهداف المحددة التي يجب تحقيقها بالتعاقب من أجل بلوغ الأهداف الأوسع لإدارة الحدث. وتُرسَم خطط العمل الخاصة بالحوادث داخل قسم التخطيط، وهي تزود جميع الموظفين الإشرافيين في مركز عمليات الطوارئ بالتوجيهات اللازمة لتنفيذ الإجراءات الحالية والمستقبلية.

وتشكل خطط العمل الخاصة بالحوادث أيضاً الأساس لتحديد الفترات التشغيلية. وتعتبر الفترات التشغيلية عن الوقت اللازم لتحقيق الأهداف المحددة في خطة العمل، وللتخطيط المسبق للموارد المطلوبة. ويختلف طول الفترات التشغيلية حسب احتياجات كل حدث بعينه، وغالباً ما يتراوح بين بضع ساعات و 24 ساعة.

### 6-5-2 البنى التحتية المادية لمركز عمليات الطوارئ

يمكن أن يتخذ المرفق الخاص بمركز عمليات الطوارئ موقراً له إما في مكان أنشئ لهذا الغرض أو في مكان متعدد الأغراض. لكن المكان يجب أن يكون مأموناً من الناحية المادية والبيئية، وقابلاً للوصول إليه وقادراً على البقاء في حالة وجود تهديد أو حدث كارثة. ويجب أن يكون المركز قادراً على البقاء أمام الأخطار الأكثر احتمالاً أن تحدث والتي حددها تقييم للمخاطر أعد خصيصاً لهذا الغرض.

وفي حالة حدوث الأعطال التكنولوجية وغيرها من الأعطال يجب أن تتوفر خيارات بديلة، وينبغي تجهيز موقع مادي احتياطي خشية أن يصير المركز الأساسي غير صالح للاستخدام. ويجب إعداد خطة لاستمرارية الأعمال، أو خطة لاستمرارية العمليات، ووضعها موضع التطبيق.

ويجب أن يكون المركز في موقع يسهل وصول المستخدمين إليه، وأن تتوفر فيه أماكن كافية لوقوف السيارات الخاصة وكذلك قدر كاف من الأمن، وأن يكون موقعه على مقربة معقولة من الوكالات الرائدة والشريكة المعينة.

## المرفق

ينبغي أن تكون مساحة المركز كافية لموظفيه، ويجب أن يحتوي على أماكن مشتركة مفتوحة ومساحات مغلقة مناسبة للاجتماعات والمؤتمرات التي تُجرى عن بُعد وأنشطة المجموعات الصغيرة. ومن الضروري أيضاً وجود أماكن خارجية لإجراء الجلسات الإعلامية والمقابلات والمؤتمرات الصحفية وللتنسيق مع الشركاء الخارجيين. ويجب أن يكون حجم المرفق كافياً لاستيعاب جميع وظائفه بقدر معقول من الراحة. ويجب أن تتوفر في المركز مرافق إصباح مناسبة واستراحات ومعدات لإعداد الطعام للموظفين الذين قد تطول فترات عملهم هناك في بعض الأحيان.

وينبغي تقسيم المساحة بحيث تتوفر أماكن للاجتماع وأماكن عمل هادئة نسبياً.

وغالبا ما تكون للتكلفة أهمية طاغية في معظم الولايات القضائية، إلا أن هناك ميلاً إلى تشجيع المخططين على محاولة موازنة التكاليف مع المتطلبات الهيكلية، وليس العكس.

وغالبا ما تكون مراكز عمليات الطوارئ التي أنشئت خصيصاً لهذا الغرض أكثر شيوعاً على المستوى الإقليمي ومستوى المقاطعات ومستوى الحكومات الوطنية، وتُستخدم في كثير من الأحيان كأماكن لعقد الاجتماعات. أما مراكز عمليات الطوارئ الثنائية أو المتعددة الأغراض فهي الأكثر شيوعاً، حيث تُستخدم المساحة عادةً لغرض آخر، كالتدريب، ويجري تحويلها إلى مركز لعمليات الطوارئ عند اللزوم. وقد يكون هذا الأمر مفيداً لأنه يعني أن المساحة ستكون غالباً في الموقع نفسه الذي سيُجلب منه العديد من موظفي المركز، وأن معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر الملحق 3) غالباً ستُستخدم وتُصان بصورة روتينية. وفيما يلي الاعتبارات الرئيسية الواجب مراعاتها عند التفكير في استخدام مساحة تُستعمل بصورة روتينية لأغراض أخرى:

- ينبغي أن يكون ممكناً إخلاء المساحة وتحويلها إلى مركز لعمليات الطوارئ وبدء تشغيل المركز في أقل من ساعة، وينبغي تدريب الموظفين على هذا التحويل بصورة روتينية.
- يجب أن يكون المكان مأموناً، أو يجب أن يكون ممكناً وضع تدابير أمنية مناسبة في الإطار الزمني المحدد لعملية تحويله إلى مركز عمليات طوارئ.
- يجب أن يكون المكان/ المرفق مستوفياً للمتطلبات الأساسية لدعم القدرة على البقاء بعد الكوارث والحصول على الاحتياجات الأساسية، ويجب أن يكون قادراً على مواصلة العمليات أثناء الكوارث الطبيعية بفضل امتلاكه بنية قوية ومصدراً لمياه الشرب المأمونة وللاإمدادات الغذائية ومصدراً للكهرباء في حالات الطوارئ.
- على الرغم من ازدحام مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية، إلا أنه يجب أن يوفر مساحة كافية لاستيعاب ما يحتاج إليه من موظفين ومعدات لتشغيله. وفي معظم مراكز عمليات الطوارئ يوجد مزيج من الأماكن المفتوحة والمغلقة، علماً بأن جزءاً كبيراً من العمل يجري في الأماكن المفتوحة. والهدف من ضرورة وجود بعض المساحات المغلقة هو توفير أماكن للاجتماعات والمؤتمرات التي تُجرى عن بُعد وأنشطة العمل التي تُنفَّذ في مجموعات.

وفي كثير من الأحيان يتدنى مستوى معايير الصحة والسلامة بشدة في مراكز عمليات الطوارئ التي لا تُستخدم إلا نادراً، وذلك لأن المرافق لا تُستعمل إلا لفترات زمنية قصيرة؛ ولكن من المهم تطبيق مبدأ "الشكل يتبع الوظيفة". ففي حين أن الوظائف قياسية، إلا أن حجم الأحداث الطارئة (وبالتالي متطلباتها من حيث عدد الموظفين ومساحة المكان والتجهيزات التكنولوجية) كلها أمور غير معروفة، ويجب تقديرها من خلال تحليل المخاطر الذي يسبق إنشاء المركز من أجل تحديد الأحداث التي يُحتمل أو يُرجح أن يكون لها الأثر الأكبر ويتعين إدارتها من خلال مركز عمليات الطوارئ.



## الأمن

يتولى مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية معالجة كميات كبيرة من المعلومات، وغالباً ما تكون معلومات حساسة وتُثبت على شاشات عرض مفتوحة. وكثيراً ما تعاني بيئة العمل أيضاً من ضغوط ولا تتحمل حدوث أيّ تشويش. لذا ينبغي أن تُعقد المؤتمرات الإعلامية وجلسات التصوير الفوتوغرافي خارج الموقع أو في وقت يناسب موظفي المركز، وفي وقت تكون فيه المعلومات الحساسة غير مرئية للغير.

ويجب أن تكون جميع الروابط الإلكترونية مشفرة ومحمية بكلمة سرّ، وينبغي أيضاً حماية شبكات الحواسيب من التهديدات الخارجية، بما فيها الهجمات على الشبكات وحالات الارتقاع المفاجئ للتيار الكهربائي وانقطاعه.

وينبغي اتخاذ تدابير في الموقع لضمان حماية المرفق والموارد والموظفين من الأخطار الروتينية ومن أيّ هجوم محتمل. وقد تشمل هذه التدابير استخدام نُظم المراقبة بالدوائر التلفزيونية المغلقة، ونُظم حماية المحيط الخارجي، و/أو نُظم مراقبة الوصول/الدخول. وللحفاظ على أمن بيانات المركز، والنُظم التي تعالجها وتخزنها، فلا بد من الاستخدام الروتيني لجدران الحماية؛ والتشفير؛ وحماية كلمات المرور؛ واستخدام أحدث برمجيات مكافحة الفيروسات؛ والدعم الاحتياطي للبيانات (وقدر من الدعم الاحتياطي للأجهزة) من أجل سرعة استعادة الخدمات في حالة حدوث خرق أمني.

## الدعم الاحتياطي

ينبغي أن يكون مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية قادراً على الصمود أمام الأخطار المحتمل حدوثها والتي حددها تحليل المخاطر السابق لإنشاء المركز. لذا فمن الضروري وجود خطط احتياطية لمواجهة الأعطال التكنولوجية التي قد تحدث داخل المركز، ومن الضروري أيضاً وجود موقع بديل للمركز لاستخدامه في الحالات التي تجعل المرفق المعين غير صالح للاستعمال أو غير مناسب للظروف.

ووفقاً لحجم الطوارئ المطروحة وأثرها، قد يتسنى استخدام موقع بديل لا يستوفي جميع المتطلبات الخاصة بمراكز عمليات الطوارئ ويعتمد على نقل بعض المعدات، وكذلك بعض الموظفين، من الموقع الأساسي (ويسمى هذا الموقع البديل "الموقع الدافئ"). وفيما يخص المراكز الدائمة التي تُستخدم باستمرار، أو بكثرة، فينبغي أن يكون لها موقع بديل يمكن تفعيله بكامل طاقته في غضون دقائق (ويسمى "الموقع الساخن").

وينبغي أن تكون جميع مراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية قد مارست عملياً وضع خطط استمرارية العمليات أو استمرارية الأعمال لمواجهة أيّ انقطاعات قد تحدث في العمليات أو الأعمال، بما في ذلك وضع خطة للإحلال الوظيفي من أجل مواجهة أيّ فقدان متوقع أو غير متوقع للموظفين الرئيسيين.

## مركز عمليات الطوارئ الافتراضي

ينبغي النظر في إنشاء مركز عمليات افتراضي في الحالات التي تتطلب وجود قدر أكبر من المرونة التشغيلية أو قدرات احتياطية لدعم المركز الحقيقي. إذ يمكن إنشاء مركز افتراضي ليكون مكملاً للمركز الحقيقي، بحيث يعتمد على شبكة من الحواسيب ومحطات العمل الاتصالية لربط موظفي المركز الموجودين في أماكن متعددة بمكان عمل افتراضي مشترك.

وتشمل الاعتبارات الرئيسية لوجود المركز الافتراضي: موثوقية البنى التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؛ واحتمالية أن تؤدي الضغوط في أماكن العمل الأخرى إلى تشتيت انتباه الموظفين عن المهمة الخاصة بالمركز؛ وفقدان قيمة التفاعل وجهاً لوجه الذي يتميز به أي موقع مادي مشترك.

### 3-5-6 البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تعتمد عمليات المركز اليومية على مجموعة متنوعة من البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT). ولا توجد معايير محددة لتجهيز المركز بالمعدات، أو لتحديد النظم المطلوب تركيبها. وتعتمد المتطلبات في هذا الصدد على عوامل عديدة، منها على سبيل المثال لا الحصر: نوع الحادث المتوقع (أو أنواع الحوادث المتوقعة)، والموقع الجغرافي، وعدد الموظفين. وتتضمن الحلول التكنولوجية الخاصة بمراكز عمليات الطوارئ نظم الأجهزة والبرمجيات، والاتصالات الداخلية والخارجية، وجميع جوانب إدارة المعلومات، ومنها ما يلي:

- نظام أو شبكة اتصالات تضم العديد من الخيارات التي تختلف حسب خيارات الاتصال الإلكتروني المتاحة. وداخل مركز عمليات الطوارئ، يحتاج الموظفون إلى حواسيب تعمل بنظام محطات العمل وموصولة بالإنترنت، وكذلك إلى هواتف نقالة أو هواتف ثابتة.
- بالنسبة للأماكن النائية، قد يكون الخيار الوحيد هو استخدام نظم الاتصال الهاتفي اللاسلكي أو الساتلي.
- في جميع مستويات مراكز عمليات الطوارئ، تُعتبر إحدى القدرات الرئيسية الواجب توافرها القدرة على إجراء المؤتمرات عن بُعد، والتي تشمل في أحسن الأحوال المؤتمرات الفيديوية.
- يساعد وجود شاشات عرض كبيرة على تقديم صورة بصرية لحالة الحدث وجوانبه السياقية التي تؤثر على عملية صنع القرار. ومن الضروري أيضاً توافر القدرة على رصد وسائل الإعلام (التلفزيون، والإذاعة، وما إلى ذلك). ومن المفيد توافر القدرة على التسجيل المرئي وإعادة تشغيل التسجيلات.
- بالإضافة إلى ذلك، يحتاج مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية شأنه شأن باقي المكاتب إلى جميع المستلزمات المعتادة للمكاتب مثل: الحواسيب، والطابعات، والآلات الناسخة، والمساحات الضوئية، وأجهزة الفاكس، والخوادم الخاصة باستضافة التطبيقات وتخزين البيانات، واللوازم المكتبية، والاستثمارات المُعدّة لغرض توفير نسخ ورقية احتياطية تُستخدم في حالة الأعطال التكنولوجية.

وعلى الرغم من الفوائد المتأصلة للتكنولوجيات التي تدعم الاتصالات وتحليل البيانات وإدارة المعلومات الخاصة بالحدث والعرض البصري للمعلومات التشغيلية، إلا أن هذه التكنولوجيات تتطور بسرعة وقد تتعرض للأعطال. وبناءً على ذلك فإن المعلومات التي تحويها هذه النظم يجب أن تُسَخَّ نسخة احتياطياً روتينياً للتخفيف من الأثر المحتمل لفقدان البيانات الذي قد ينتج عن الأعطال التكنولوجية. ويجب أن تكون جميع المعدات مشمولة بضمان أو عقد صيانة.

يجب أن تكون التكنولوجيات المستخدمة في مركز عمليات الطوارئ متوافقة - إلى أقصى حد ممكن عملياً - مع تلك المستخدمة بصورة روتينية في بقية أنحاء المرفق وفي الوكالات المضيفة والشريكة. وكلما تغيرت احتياجات المركز بمرور الوقت وارتفع مستوى قدرات المرفق من القدرات الأساسية إلى المتوسطة ومن المتوسطة إلى المثلى كلما كان مفيداً - في ظل التطورات التكنولوجية السريعة - استشارة الخبراء بشأن عمليات شراء الأجهزة، وكذلك الحصول على دعم من الخبراء في الموقع فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المركز. ويتضمن الملحق 3 قائمة

إرشادية للنظم والبني التحتية المطلوب توفيرها لمراكز عمليات الطوارئ. وتدرج عناصر هذه القائمة تحت الفئات التالية: "الأساسية" (أي المتطلبات الدنيا)؛ و"العامّة" (المتطلبات المعتادة)؛ و"المثلى".

ويجب تدريب موظفي المركز على استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصيانتها (انظر أيضاً القسم 7 من هذه الوثيقة: التدريبات والتمارين)

#### 4-5-6 نظم ومعايير المعلومات

يتمثل الهدف من إنشاء نظام معلومات فعال لمركز عمليات الطوارئ في تحسين توافر المعلومات المتعلقة بعمليات الطوارئ وإمكانية الحصول عليها وجودتها ودقة توقيتها وفائدتها من أجل تنفيذ أعمال الصحة العمومية.

وينبغي أن يكون هذا النظام الفعال للمعلومات داعماً لجميع وظائف مركز عمليات الطوارئ وقادراً على ما يلي:

- ضمان أمن البيانات وخصوصيتها وسريتها
- ضمان التشغيل المتواصل للنظم
- اعتماد معايير خاصة بالبيانات وتكنولوجيا المعلومات، لضمان التشغيل البيئي لنظم المعلومات الخاصة بمراكز عمليات الطوارئ بحيث تتكامل بسلاسة مع سائر نظم المعلومات الصحية الوطنية ذات الصلة.

ويجب أن يتكامل نظام معلومات المركز تكاملاً سلساً مع سائر نظم المعلومات الصحية الوطنية ذات الصلة. وعند إنشاء نظام المعلومات أو تحسينه، ينبغي اتباع النهج والمبادئ والإجراءات العامة لتعزيز نظم المعلومات الصحية في البلاد.

ويتضمن نظام المعلومات الخاص بمركز عمليات الطوارئ ستة عناصر هي:

- 1- الموارد (القيادة، والسياسات، والموارد المالية والبشرية، والبني التحتية)
- 2- المؤشرات (مثل معدل المراضة، ومعدل الوفيات، والمخاطر البيئية، وتوافر الموارد الصحية وجاهزيتها، والتغطية باللقاحات)
- 3- مصادر البيانات (مثل مجموعات البيانات التشغيلية المشتركة، وبيانات المرافق الصحية، والتقارير الواردة من أفرقة الإدارة الصحية دون الوطنية والصادرة عن اجتماعات التنسيق، والقوى العاملة الصحية، وأنشطة ترصد البشر والحيوانات، والمختبرات، والبيانات المتعلقة بمخزونات الأدوية والسلع، والبيانات المالية، وما إلى ذلك)
- 4- إدارة البيانات (مثل جمع البيانات وتخزينها وضمان جودتها ومعالجتها وتجميعها وتحليلها وعرضها بصرياً، وعرض المعلومات الجغرافية المكانية)
- 5- منصة تعاونية لتبادل المعلومات
- 6- المنتجات المعلوماتية (مثل تقارير الحالة، والأجوبة على الأسئلة الرئيسية الثلاثة "3Ws" من الذي يؤدي عمل معين، وأين يؤديه، ومتى يؤديه)، والإحصاءات الخاصة بموجزات الحالات، وتقارير وسائل الإعلام أو تقارير التبليغ، والتقارير المالية، وتقارير توزيع القوى العاملة الصحية، وما إلى ذلك)

## المبادئ

- تتضمن المبادئ التوجيهية لإنشاء وتنفيذ نظام معلومات لمركز عمليات الطوارئ ما يلي:
- القيادة والملكية القطرية لجميع جوانب نظام المعلومات
  - تلبية نظام المعلومات للاحتياجات والمطالب القطرية
  - استناد نظام المعلومات إلى المبادرات والنظم القائمة
  - إنشاء نظام المعلومات وتنفيذه من خلال إشراك أصحاب المصلحة والتوصل إلى توافق في الآراء
  - تنفيذ نظام المعلومات الخاص بمركز عمليات الطوارئ من خلال عملية تدريجية وتصاعدية تسترشد برؤية طويلة الأمد.

يجب أن يكون تنفيذ نظام المعلومات الخاص بمركز عمليات الطوارئ عملية ذات مراحل:

المرحلة 1 تتعلق بالقيادة والتنسيق والتقييم. ويشترك جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين في هذه المرحلة. وهي توضح آليات التنسيق وتصريف الشؤون الخاصة بنظم معلومات مراكز عمليات الطوارئ، وتقيّم الاحتياجات والأهداف والأغراض.

المرحلة 2 يجب أن تحدد رؤية واضحة لنظام المعلومات، مع وضع خطة استراتيجية لتنفيذها (بما يشمل وضع خطة عمل وميزانية).

المرحلة 3 تتعلق بالتنفيذ الفعلي لنظام المعلومات، بما يشمل القدرات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والموارد البشرية، والتدريب، وما إلى ذلك.

ويجب تطبيق برنامج مستمر للتقييم وتحسين الجودة من أجل ضمان فعالية النظام.

## البيانات والمعايير

توجد ثلاثة أنواع عامة من البيانات ينبغي استقاؤها ومعالجتها وعرضها بصورة روتينية، وهي:

- **البيانات المتعلقة بحدث محدد:** وهي المعلومات المرتبطة بمعرفة الماهية والعدد والمكان والأشخاص والسرعة والوضع الحالي (مثل البيانات السريرية والوبائية)
- **المعلومات المتعلقة بإدارة الحدث** التي تُنظّم من أجل المجالات الوظيفية الرئيسية في مركز عمليات الطوارئ: وهي المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية والمادية المتاحة، وحالة التدخلات، وأنشطة الشركاء، ونشر الموارد، والإنفاق، والتقدم المحرز نحو تحقيق الأهداف
- **البيانات السياقية:** وهي خرائط المعلومات الجغرافية، والمعلومات المرتبطة بتوزيع السكان، وبخطوط النقل، وبمواقع المرافق الثابتة والمؤقتة، وبتوافر المياه النظيفة، وبالمناخ، وبالطقس، وأي معلومات سياقية أخرى ذات أهمية.

وتندرج ضمن هذه الأنواع العامة مستويات مختلفة من التفاصيل التي ينبغي مواءمتها مع احتياجات الحدث والولاية القضائية المسؤولة (انظر الشكل 6).

## الشكل 6: أنواع البيانات/ المعلومات المتعلقة بمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

البيانات المتعلقة بحدث محدد	المعلومات المتعلقة بإدارة الحدث	البيانات السياقية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الماهية</li> <li>• العدد</li> <li>• المكان</li> <li>• الأشخاص</li> <li>• السرعة</li> <li>• الوضع الحالي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الموارد البشرية والمادية</li> <li>• حالة التدخلات وأنشطة الشركاء</li> <li>• نشر الموارد</li> <li>• الإنفاق</li> <li>• التقدم المحرز نحو تحقيق الأهداف</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خرائط المعلومات الجغرافية وتوزيع السكان</li> <li>• خطوط النقل</li> <li>• مواقع المرافق الثابتة والمؤقتة</li> <li>• توافر المياه النظيفة</li> <li>• المناخ والطقس</li> </ul>

ويلعب التوحيد القياسي والتشغيل البيئي لنظم البيانات، بما فيها تطبيقات البرمجيات، دوراً حاسماً في تنفيذ وظائف مركز عمليات الطوارئ. ويجب أن تكون عملية تصميم نظام فعال للمعلومات عملية واضحة لا لبس فيها من حيث تحديد عناصر تبادل البيانات والمعايير ذات الصلة القابلة للتشغيل البيئي. ويجب اعتماد معايير لجمع البيانات الخاصة بمركز عمليات الطوارئ في إطار نظام معلومات قابل للتشغيل البيئي.

وثمة اعتراف واضح بضرورة أن تكون البيانات منظمة - في شكل عناصر بيانات موحدة قياسياً - لتتيح تجميع المعلومات المتعلقة بالرعاية الصحية وتبليغها وتبادلها، ليس داخل النظام الوطني للصحة العمومية فحسب بل أيضاً بين النظم المختلفة. وينطبق هذا الأمر بشكل خاص على مراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية وسائر مراكز عمليات الطوارئ المشاركة في إدارة الطوارئ الصحية العمومية. ويقدم الملحق 4 مثالاً لمجموعة البيانات الخاصة بمراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية، ويقدم الملحق 5 تمثيلاً بيانياً لمجموعة البيانات الدنيا لمراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية.

## خصائص البرمجيات المستخدمة في مراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

تشمل تطبيقات البرمجيات التي يمكن استخدامها في مراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية مجموعة متنوعة من الأدوات، بعضها متوفر في السوق وجاهز للاستخدام، وبعضها مسجل الملكية، والبعض الآخر منها مفتوح المصدر ومجاني.

وتتعامل برمجيات مراكز عمليات الطوارئ والمعدة للأغراض العامة مع الوظائف الأساسية التي سبق إدراجها في هذه الوثيقة. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن أن توفر البرمجيات الخاصة بالصحة وظائف أخرى مثل التحليل التنبؤي والنمذجة التنبؤية؛ وتوجيه الإنذارات والتحذيرات المرتبطة بترصد الشؤون الصحية؛ والتخطيط للطوارئ؛ وتحليل الوضع.

وبعض الخصائص الأخرى التي يمكن أخذها في الاعتبار عند شراء البرمجيات أو شراء ترخيص هي: تحسين أداء الهواتف النقالة؛ وتفعيل وضع "غير متصل بالإنترنت" أو برنامج عميل غير موصول بالإنترنت في حالة وجود

المنتجات المعتمدة على الخوادم أو الحوسبة السحابية؛ وإمكانية التحجيم لتلبية المتطلبات المتزايدة للمركز؛ والقابلية؛ وواجهة متعددة اللغات.

### 5-5-6 الموارد البشرية

يحتاج مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية إلى أشخاص أكفاء ومدربين لتحقيق أهدافه وأداء وظائفه بنجاح.

وفي الحالات المثلى، ينبغي أن يكون موظفو المركز على دراية بهياكل ونظم المكونات الدولية لاستجابة الصحة العمومية. وتشمل الموارد البشرية المطلوبة لتشغيل المركز والحفاظ عليه كلاً من الموظفين الروتنيين والموظفين المختصين بمواجهة الاحتياجات المفاجئة. فعلى سبيل المثال، يندرج ضمن الموظفين المعنيين بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبنيتها التحتية كل من مدير المرفق وموظفي إدارة المعلومات وموظفي دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأخصائي نظم المعلومات الجغرافية المكانية، في حين أن الموظفين المختصين بمواجهة الاحتياجات المفاجئة يشكلون الغالبية العظمى من موظفي الاستجابة المعيّنين للعمل لدى المركز. ويجب الاحتفاظ بقائمة مرشحين مختصين ومدربين لكل موقع وظيفي.

وترتبط بعض المواقع الوظيفية بأخطار محددة و/ أو بحجم الحدث، مثل الوظائف المسؤولة عن التنسيق بين الشركاء. وقد يكون بعض الموظفين غير معيّنين للعمل بدوام كامل لدى المركز، ويجب أن يكونوا قادرين على مواصلة مواعيد عملهم الأساسي مع الوظيفة ذات الدوام الجزئي. وقد يكون من الضروري تعيين موظفين آخرين للعمل بدوام كامل، وإذا كانت الحاجة تقتضي إطالة ساعات عمل المركز على مدى فترة زمنية طويلة (كما في الحالات التي تتطلب استمرار تشغيله لمدة 24 ساعة يومياً) فيجب أن يتوفر لدى المركز عدد كاف من الموظفين المختصين بمواجهة الاحتياجات المفاجئة لاستيعاب جدول ورديات قياسي يتضمن ورديات مدتها إما 12 ساعة أو 8 ساعات. وعادةً ما يتطلب ذلك الحصول على دعم احتياطي للقوى العاملة (موظفين أو ثلاثة موظفين احتياطيين لكل وظيفة).

ولا يجوز إعطاء الموظفين أدوار ومسؤوليات غير معروفة لهم، ولكن يجب أن تتواءم أدوارهم قدر الإمكان مع مجموعات المهارات الثابتة لديهم، ويجب أن يتلقوا دورة توجيه شاملة في المركز وكذلك برنامج تدريب خاص بالمهام والأدوار والإجراءات التي سيضطعون بها.

ويُشترط على موظفي المركز في مختلف المستويات، بمن فيهم الذين يستهدفون تقديم الدعم للموظفين من أجل تعزيز عملية الاستجابة للطوارئ، استيفاء المعايير الثلاثة التالية:

- 1- أن تكون لديهم خبرة في موضوعات العمل ذات الصلة: أي أن تكون لديهم معرفة بنوع الحدث الطارئ الجاري إدارته أو نوع وظيفة الإدارة التي يؤديونها
- 2- أن تكون لديهم السلطة والمسؤولية اللازمين لتخصيص موارد الوكالات أو للحصول عليها
- 3- أن يكونوا قد تلقوا تدريباً حول وظائف وعمليات مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية.

ومن الأمور الطبيعية في مراكز عمليات الطوارئ تطبيق عمليات معجلة ومزودة بسبل التمكين، بحيث يملك منفذوها السلطة اللازمة للقيام بما هو مطلوب منهم في إطار الدور المنوط بهم. وينبغي أن تكون تلك العمليات مدعومة من هياكل وإجراءات الوكالات المعنية، والتي قد يكون من الضروري تعليقها أو تقويضها أو تسريعها خلال فترة تشغيل المركز.

ويجب أن يكون جميع الموظفين المعيّنين لدى المركز ملتزمين بمبدأ العمل الجماعي وبتنفيذ أعمال إدارة الطوارئ، وينبغي إعطاؤهم تعليمات باحترام حقيقة أنّ العمل الجماعي والتعاون من المتطلبات التي لا غنى عنها. وثمة أربع طرق لتعليم الموظفين المشاركة الفعالة في أعمال المركز أو لمساعدتهم عليها، وهي:

- 1- إشراكهم في إنشاء المركز أو تحسينه، كلما كان ذلك ممكناً وعملياً
- 2- توفير التدريب اللازم لتنمية كفاءاتهم المطلوبة للاضطلاع بمسؤولياتهم داخل المركز
- 3- توجيههم بشأن الأدوار المنوطة بهم وتدريبهم على أدائها بطرق متنوعة (تنفيذ التمارين)
- 4- تقييم فعالية مركز عمليات الطوارئ والخطط المنفذة بعد انتهاء التمارين والأحداث.

ويُعتبر تتبُّع الموارد البشرية مهمة ذات أهمية.

ووفقاً للوظائف المنوطة بالموظفين، ينبغي تحديد اختصاصات عامة للموظفين المختصين بمواجهة الاحتياجات المفاجئة.

## 7- التدريب والتمارين

على النحو المبين في القسم السابق، فإنه لا يجوز إعطاء موظفي مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية أدوار ومسؤوليات غير معروفة لهم: إذ يجب أن تتواءم أدوارهم قدر الإمكان مع مجموعات المهارات الثابتة لديهم، ويجب أن يتلقوا دورة توجيه شاملة في المركز وكذلك برنامج تدريب خاص بالمهام والأدوار والإجراءات التي سيضطلعون بها.

وينبغي اتباع نهج متعدد المستويات لتنمية كفاءات موظفي المركز. ويقدم الملحق 6 قائمة بالمعارف والمهارات والقدرات المطلوبة لتنفيذ كل وظيفة من وظائف المركز الأساسية. ولتنفيذ استجابة الصحة العمومية، يجب أن تتوفر كفاءات أخرى في مجالات محددة، من بينها الويائيات التطبيقية؛ والإحصاءات الحيوية؛ ورعاية المصابين بالرضوخ؛ والصحة النفسية؛ والصحة البيئية؛ والأمراض السارية؛ والتبليغ عن المخاطر؛ والإرهاب البيولوجي.

ونقتضي المعارف والمهارات والقدرات المطلوبة على المستوى التكتيكي داخل مركز عمليات الطوارئ مستوى من الكفاءة العملية أعلى من تلك المطلوبة على المستوى الاستراتيجي، فقد يكفي في هذا المستوى الدراية الواسعة بالقضايا ذات الصلة. وينبغي تقييم أداء المركز وموظفيه من خلال سلسلة متواصلة من التدريبات والتمارين، وهو ما يتيح تطوير مجموعات المهارات الحاسمة والحفاظ عليها، والتحسين المستمر لأداء المركز استناداً إلى عمليات التقييم المُجرّاة من خلال التمارين. وينبغي أن تشمل التمارين كلاً من التمارين الداخلية والأخرى الخارجية التي تُعقد مع الشركاء في الاستجابة للطوارئ الصحية، وكذلك مع القطاعات الأخرى المعنية بإدارة الطوارئ.

### 7-1 التدريب

يبدأ تقييم الاحتياجات التدريبية - سواء على المستوى التنظيمي/ المؤسسي أو على مستوى الأفراد - بتقييم المعارف والمهارات والقدرات (الكفاءات) المطلوب توافرها في الأشخاص كي يستطيعوا العمل بفعالية في مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية، وكذلك بتقييم احتياجاتهم التدريبية والفرص القائمة للتعاون مع الشركاء والقطاعات الأخرى. وبعد ذلك تجري مقارنة هذه الاحتياجات مع أوجه النقص المتعرّف عليها من أجل صياغة أهداف التدريب،

ثم يجري تصميم برنامج التدريب وإعداده وتقديمه وتقييمه والانتقال بعد ذلك إلى المستوى التالي من متطلبات التدريب، لتتعد المجموعات المتتالية من المتدربين من مستوى الوعي الأساسي إلى مستوى المعرفة اللازمة لأداء العمل، ثم إلى مستوى الكفاءة المتقدمة.

ويجب أن يخضع المشاركون في برنامج التدريب للتقييم قبل بداية التدريب وبعد انتهائه وذلك للتأكد من تحقيق أهداف التدريب. وبالنسبة للموظفين المعيّنين للعمل لدى المركز، توجد ثلاثة أنواع محددة من متطلبات التدريب هي:

- 1- التدريب على نظام إدارة الحوادث المستخدم في المركز
- 2- التدريب على الوظيفة المحددة التي يُتوقع أن ينفذها الشخص داخل المركز
- 3- التدريب على الجوانب الخاصة بإدارة الطوارئ من خبرة المتدرب في موضوعات العمل.

وبالإضافة إلى ذلك، يجب أن يكون لدى جميع الموظفين المستوى المطلوب من مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للعمل في المركز. وينبغي تخطيط وتنفيذ برامج تدريب متخصصة لموظفي دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ودورة تعريفية لمستخدمي المركز حول استخدام المرفق، وتمارين محاكاة لاستخدام المرفق والبنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وهناك العديد من عمليات التدريب المعترف بها لبناء المعارف والمهارات والقدرات اللازمة للعمل بفعالية في مركز عمليات الطوارئ، ومنها ما يلي:

- الدورات التي تُعقد في قاعات دراسية ويحصل الدارس في نهايتها على شهادة بالمعرفة التي اكتسبها
- دورات التعلم الإلكتروني
- المشاركة في عمليات التخطيط الخاصة بالمركز ووضع إجراءات التشغيل
- المهام الميدانية وتلك التي تتفقد في الموقع لتوفير التدريب عن طريق التجربة
- المشاركة في التمارين، وعمليات التعلم بين الأقران، والبرامج التوجيهية، والبرامج الإرشادية، وتشكيل أفرقة العمل.

## 2-7 التمارين

تُعد التمارين أداة من أدوات التدريب الأساسية. وتنقسم التمارين إلى فئتين واسعتين، لكل منهما تكاليفه ومنافعه. وهاتان الفئتان هما:

- 1- التمارين القائمة على المناقشة، وتفيد في تعلم الخطط والإجراءات وفهماها
- 2- التمارين العملية، وتفيد في ممارسة إجراءات الاستجابة والإدارة وتقييمها.

ويُلخص الشكل 7 أنواع التمارين المناسبة لعمليات الاختبار والتحقق والتدريب ويصنفها حسب درجة تعقيدها، ويقدم الملحق 7 وصفاً تفصيلياً لهذه التمارين. ويرد في الملحق 8 جدول يبيّن معايير اختيار التمارين.



### الشكل 7: التمارين المناسبة لعمليات الاختبار والتحقق والتدريب

- تمارين التوجيه
- التدريبات العملية المحدودة
- التمارين المنضدية
- التمارين الوظيفية
- الألعاب

## 8- الرصد والتقييم

توجد مجموعة متنوعة من الأدوات لرصد فعالية العمل داخل مركز عمليات الطوارئ بعد بدء تشغيله. وتحتوي إجراءات التشغيل الموحدة المطلوبة في عملية من عمليات إدارة الحوادث على عمليات اتصال أفقية ورأسية محددة، ويُعتبر وجودها أو غيابها مؤشراً مبكراً على الفعالية والكفاءة التنظيمية.

وفي اجتماعات التخطيط الروتينية، التي تضم عادةً جميع المشرفين، وغالباً كثيرين غيرهم، تحدث مناقشات تؤدي إلى التقييم المستمر لفعالية الخطط والتدخلات.

ويتيح الاستخدام الروتيني للوحات المتابعة من أجل رصد وتتبع تحقيق الأهداف وحالة الموارد إمكانية رصد الفعالية والكفاءة في الوقت شبه الحقيقي.

وبعد جميع التمارين والأنشطة الحية ينبغي إجراء تقييم (ويسمى غالباً "الاستعراض اللاحق") يركز على تحديد فعالية الخطط ومدى ملاءمة مركز عمليات الطوارئ. وتعتمد جميع الاستعراضات اللاحقة على بناء جدول زمني لما حدث، وتؤدي الأحداث الرئيسية الواقعة على الخط الزمني إلى تغيير السياق التشغيلي للمركز. ويوضح الشكل 8 بعض أسئلة التقييم النموذجية.

### الشكل 8: أسئلة تقييم نموذجية

- ما هي جوانب التمرين أو جوانب العملية التي ارتقت إلى مستوى التوقعات أو استوفت المعايير، وكيف يمكن تحسين الخطط أو المرفق نفسه؟
- ما الجوانب التي ارتقت جزئياً إلى مستوى التوقعات أو استوفت جزءاً من المعايير، وما التعديلات المطلوبة لتحسين الخطط أو المرفق؟
- ما الجوانب التي لم ترتق إلى مستوى التوقعات، وما التصحيحات الواجب إدخالها على الخطط أو المرفق؟
- ما هي القدرات التي أظهرها التمرين على نحو مُرضٍ، والقدرات التي لم يُظهرها على نحو مُرضٍ؟

وعادةً ما يُجرى تقييمان أو استعراضان منفصلان، الأول عبارة عن جلسة استخلاص معلومات "ساخنة" تُعقد فور انتهاء التمرين أو النشاط، أي عند تكوين الانطباعات الأولى. وبعد ذلك بفترة وجيزة (بضع ساعات أو بضعة أيام) تُعقد جلسة استخلاص معلومات "باردة"، وتكون هذه الجلسة أكثر تنظيمًا من الأولى وتسترشد باستعراض دقيق للحصائل. وتصير الملاحظات التي تدوّن أثناء هاتين الجلستين جزءاً من التقرير اللاحق (AAR) الذي يوثق نقاط القوة والضعف والدروس المستفادة، وهو ما يؤدي إلى وضع توصيات خاصة بإجراء تحسينات محددة وقابلة للتنفيذ.

وعادةً ما تتطلب الأنشطة الواسعة النطاق أو الطويلة الأمد والتمارين الوظيفية الكاملة النطاق تقيماً منظماً، يجريه في الغالب مقيّم خارجي أو يُجرى بالتعاون مع الشركاء، وينبثق عنه تقرير تقييم رسمي يتضمن توصيات لوضع خطة عمل تصحيحية. وفي إطار برنامج شامل للتمارين، ينبغي تنفيذ هذه التوصيات ثم اختبارها من خلال تمرين جديد في إطار التمارين المتدرجة، الأمر الذي يؤدي إلى عملية للتحسين المستمر.

ومن المفيد تعيين موظفين متخصصين لتقديم التدريبات والتمارين، على المستوى الوطني والمستويات دون الوطنية التابعة له مباشرةً، من أجل استدامة عملية التحسين المستمر.

## 9- حساب تكاليف مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية، وتمويل المركز واستدامته

لا يُعتبر مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية استثماراً لمرة واحدة، بل هو جزء من برنامج يرمي إلى تعزيز الجاهزية المؤسسية واستدامتها. وتتضمن تكاليف المركز جميع جوانب تخطيط وتنفيذ المركز المذكورة آنفاً واللازمة لتحقيق النطاق والحجم الأدنى المطلوب الذي حدده تقييم الاحتياجات المتوقعة. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي إيلاء المزيد من الاهتمام للتحسينات التي يمكن إجراؤها في المستقبل للارتقاء بالمركز إلى مستوى أفضل يواكب تغيّر المتطلبات وظهور الفرص التكنولوجية الجديدة.

ويتطلب إعداد المركز فهماً لفئات التكاليف الثابتة والمتكررة. وتضم فئات التكاليف الثابتة، على سبيل المثال لا الحصر، تكاليف تجهيز وصيانة البنى التحتية والمنافع ذات الصلة، والاستثمارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعيين موظفي المركز الأساسيين. وتتضمن فئات التكاليف المتغيرة المتكررة، على سبيل المثال لا الحصر، تكاليف الاجتماعات وأتعاب الخبراء الاستشاريين، والتدريب، والمعدات، والمواد، والسفر والنقل، وأجور الموظفين المختصين بمواجهة الاحتياجات المفاجئة.

## 10- القائمة المرجعية لتخطيط وتنفيذ مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

وبقدم الملحق 9 قائمة مرجعية مجمعة - جمعت من مصادر مختلفة - لتخطيط وتنفيذ مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية. وتعكس القائمة المرجعية محتويات هذه الوثيقة الإطارية، وأضيف إليها بعض المتطلبات المنصوص عليها في معايير سبق نشرها. وليس الغرض من القائمة تطبيقها بصرامة وإنما الاسترشاد بها. وفيما يلي مصادر الأدوات والمواد المشار إليها، والتي تشكل الجزء الأكبر من الأساس الذي بُنيت عليه هذه القوائم المحتوية على العناصر والقدرات الأساسية:

- برامج أخرى تابعة لمنظمة الصحة العالمية
- مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (UNOCHA)

- مختلف المؤسسات الوطنية والدولية الشريكة
- المواد التي أُعدت من أجل "قائمة منظمة الصحة العالمية المرجعية المجمعّة للتأهب لمرض فيروس الإيبولا"
- أداة تقييم مماثلة ولكن أكثر شمولاً وضعتها المراكز الأمريكية لمكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC)
- الاستعراضات المنهجية لمراكز عمليات الطوارئ المُجرّاة من خلال شبكة مراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية.

## الملاحق:

- 1- مسرد المصطلحات والتعاريف
- 2- نموذج لمفهوم العمليات (CONOPS)
- 3- النُظم والبنى التحتية المطلوب توفيرها لمراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية
- 4- مثال لمجموعة البيانات الدنيا الخاصة بمراكز عمليات الطوارئ
- 5- تمثيل بياني لمجموعة البيانات الدنيا الخاصة بمراكز عمليات الطوارئ
- 6- المعارف والمهارات والقدرات المطلوبة لتنفيذ الوظائف الأساسية لمركز عمليات الطوارئ
- 7- أنواع التمارين
- 8- معايير اختيار التمارين
- 9- القائمة المرجعية المجمعّة لتخطيط وتنفيذ مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

## الملحق 1: مسرد المصطلحات والتعاريف

خطة العمل	تسمى غالباً خطة العمل الخاصة بالحوادث، وهي عبارة عن إعلان للنوايا يخص حوادث أو حدث بعينه. وهي تبين بالتفصيل استراتيجيات وأهداف وموارد الاستجابة المطلوب تطبيقها والإجراءات التكتيكية المطلوب اتخاذها (انظر الخطط).
مستوى التفعيل	هو مستوى الجاهزية أو الاستجابة للطوارئ الذي يصف أنشطة مركز عمليات الطوارئ في إطار تلبية معايير محددة سلفاً ترتبط بمدى خطورة الحادث.
الشؤون الإدارية	هي واحدة من وظائف إدارة الاستجابة وتُعنى بالحسابات والميزانيات والسجلات والمدفوعات والمصروفات و عقود الشراء. وعادةً ما تُعرف أيضاً بالشؤون المالية والإدارية.
التقرير أو الاستعراض اللاحق (AAR)	يوضع بعد انتهاء عملية التفعيل أو التشغيل أو التدريب، ويستدعي إجراء مناقشة مُيسّرة ومنظمة لاستعراض ما كان يجب أن يحدث، وما حدث فعلياً، وأسباب ذلك.
شامل لجميع الأخطار	هو نهج لإدارة الطيف الكامل من مخاطر وأحداث الطوارئ ينطلق من الاعتراف بوجود عناصر مشتركة بين طرق إدارة هذه المخاطر، بما فيها طرق الاستجابة لجميع حالات الطوارئ تقريباً، وبأن توحيد نظام الإدارة من أجل التعامل مع العناصر المشتركة يؤدي إلى تعزيز القدرات وكذلك وضع تدابير محددة للتعامل مع الخصائص الفريدة لكل حدث.
الوكالة المساعدة	هي الوكالة أو المنظمة التي تمد الوكالة الرئيسية المسؤولة عن إدارة الحادث بموظفين أو خدمات أو موارد أخرى.
خطة استمرارية العمل	هي وثيقة توضح كيفية التي ستمكن بها منظمة ما من الحفاظ على الوظائف والخدمات التشغيلية الحيوية واعادتها إلى مستوى مقبول ومحدد سلفاً في حالة حدوث ظرف يعطل قدراتها التشغيلية. وليس التركيز هنا على طبيعة الظرف الذي حدث، وإنما على التعافي من الأضرار التي لحقت بالمنظمة. وغالباً ما تسمى خطة استمرارية العمليات، وخاصة بالنسبة للوكالات الحكومية.
الإمكانات	هي مزيج من جميع نقاط القوة والصفات والموارد المتوفرة داخل أي منظمة أو ولاية قضائية أو مجتمع محلي أو مجتمع بأسره والتي يمكن أن تسهم في إدارة المخاطر وتخفيض مستوياتها وتعزيز القدرة على الصمود. ويمكن أن تشمل الإمكانات: البنى التحتية والوسائل المادية والمؤسسات وقدرات التكيف الاجتماعي والأصول الاقتصادية فضلاً عن المعارف والمهارات والصفات الجماعية البشرية مثل العلاقات الاجتماعية والقيادة والقدرة على الإدارة.
القدرات	هي امتلاك القدرة الواضحة على أداء مهام معينة.
التسلسل القيادي	هي سلسلة من المناصب القيادية أو الرقابية أو التنفيذية أو الإدارية المرتبة حسب الترتيب الهرمي للسلطة.
جلسة استخلاص المعلومات "الباردة"	هي جلسة لاستخلاص المعلومات تُعقد بعد فترة من انتهاء أحد التمارين أو الحوادث من أجل مناقشة أي ملاحظات ومشاكل يُحتمل أن يكون قد عُف عنها أثناء الجلسة "الساخنة". انظر جلسة استخلاص المعلومات الساخنة.

<p>هي القيام بالإدارة أو التوجيه أو إعطاء الأوامر أو المراقبة بمقتضى صلاحية قانونية أو تنظيمية صريحة أو بموجب صلاحية مخوَّلة. هي الاسم المختصر الشائع لـ"قيادة الحوادث"، التي تتطلب اتخاذ القرارات وتنفيذ الخطط لإدارة الحوادث والحد من آثاره.</p>	<p><b>القيادة</b></p>
<p>هو شكل من أشكال مراكز عمليات الطوارئ التي تعمل على المستوى الميداني، وقد يكون متنقلاً ويتم تجميعه وتركيبه حسب الحاجة من جانب الوكالة أو الوكالات المستجيبة للحوادث.</p>	<p><b>مركز القيادة</b></p>
<p>هي من جوانب نظام الإدارة التي تتيح تطبيق السلطة والمساءلة الرأسية ("التسلسل القيادي") والتحكم في الموارد مثل الموظفين والأصول.</p>	<p><b>القيادة والتحكم</b></p>
<p>هي تكوين نظرة إجمالية واحدة للحوادث وتحديثها باستمرار في جميع مراحلها من خلال البيانات المتبادلة بين النظم المتكاملة للاتصالات، وإدارة المعلومات، وتبادل المعلومات الاستخباراتية والمعلومات الأخرى. ويتعين إتاحة الصورة التشغيلية المشتركة لجميع موظفي مركز عمليات الطوارئ، مما يؤدي إلى تكوين وعي ظرفي موحد.</p>	<p><b>الصورة التشغيلية المشتركة</b></p>
<p>هي عمليات وبروتوكولات ومحتويات المعلومات الخاصة بإدارة الحدث التي يتم تبادلها رأسياً وأفقياً داخل المنظمة المعنية بإدارة الحوادث أو الحدث.</p>	<p><b>الاتصالات التقنية/الداخلية</b></p>
<p>هي أي كارثة تعقدت بسبب اندلاع أعمال عنف أهلية، أو عدم استقرار الحكومة، أو حدوث انهيار كلي للاقتصاد، أو هجرة السكان، أو فرض حلول سياسية صعبة المنال، أو ما شابه ذلك، وتقتضى تنفيذ الاستجابة في بيئة سياسية وأمنية صعبة، ويحتمل أن تكون استجابة دولية متعددة القطاعات تتعدى قدرة أو ولاية أي وكالة بمفردها.</p>	<p><b>الطارئة المعقدة</b></p>
<p>هو برنامج تنظمه شركات أو حكومات ويخصص الموارد لمجموعة من التدابير اللازمة لتنفيذ عمليات الوقاية من المخاطر والتخفيف من وطأتها والتأهب والاستجابة والتعافي (ويسمى أيضاً برنامج إدارة (مخاطر) الكوارث). ويتضمن هذا البرنامج عادةً المجموعة الكاملة من القدرات المطلوبة لإدارة المخاطر المرتبطة بالطوارئ والكوارث.</p>	<p><b>البرنامج الشامل لإدارة (مخاطر) الطوارئ</b></p>
<p>هو برنامج تدريب يتكون من مجموعة من التمارين المتزايدة التعقيد أعدت لغرض تحسين فهم المشاركين لمختلف قدرات إدارة الطوارئ وممارستها وتقييمها. ويتألف البرنامج الشامل من خمسة أنواع عامة من التمارين هي: تمارين التوجيه، والتدريبات العملية المحدودة؛ والتمارين المنضدية (TTXs)؛ والتمارين الوظيفية؛ والتمارين الكاملة النطاق.</p>	<p><b>برنامج التمارين الشامل (المتدرج)</b></p>
<p>هو بند أو بيان يرد في خطة الطوارئ الخاصة بإحدى الوكالات أو في خطة أحد مراكز عمليات الطوارئ ويحدد السياسات والأدوار والمسؤوليات وكذلك كيفية العمل المشترك بين العناصر الهيكلية والوظيفية للمنظمة من أجل تنفيذ استجابة متناسقة.</p>	<p><b>مفهوم العمليات (CONOPS)</b></p>
<p>هي تنسيق وتنفيذ التدابير والأنشطة لتخفيف الأضرار والخسائر والمصاعب والمعاناة الناتجة عن الطارئة. ويختلف هذا المصطلح عن "إدارة الأزمات" - فهو يميز بين طرق التعامل مع الطارئة فور حدوثها (كإطفاء الحريق) وطرق التعامل مع الآثار المترتبة عليها أو التي تظهر في أعقابها (كعلاج ضحايا الحروق). ومن أمثلة إدارة العواقب في قطاع الصحة: إدارة الإصابات الجماعية؛ وتوفير الخدمات النفسية-الاجتماعية؛ ومكافحة الأمراض السارية؛ وتنفيذ تدابير الصحة البيئية. وتشمل إدارة العواقب أيضاً تدابير استعادة الخدمات الحكومية الأساسية، وحماية الصحة العمومية، وتقديم الإغاثة الطارئة للحكومات والشركات والمجموعات السكانية المتضررة.</p>	<p><b>إدارة العواقب</b></p>

<p>وفقاً لإدارة (مخاطر) الطوارئ، يتحدد السياق بعدد من العوامل المتعلقة بالمكان والظروف والبيئة التي تقع فيها المخاطر والأحداث. وتشمل هذه العوامل البيئة الثقافية والاجتماعية والسياسية والقانونية والتنظيمية والمالية والتكنولوجية والاقتصادية والطبيعية والتنافسية - سواء أكانت محلية أو وطنية أو إقليمية أو دولية - وكذلك العوامل المتعلقة بتصريف الشؤون، والهيكل التنظيمي، والأدوار، وجوانب المساءلة، والسياسات، والأهداف، والاستراتيجيات المتبناة لتحقيق تلك الأهداف. وهي تشمل أيضاً قدرات الجهات الفاعلة والجهات صاحبة المصلحة الداخلية والخارجية والعلاقات التي تربط بينها.</p>	<p><b>السياق</b></p>
<p>هي خطة توضع للتعامل مع جوانب معينة من تهديد محدد يختلف عن غيره من التهديدات. فعلى سبيل المثال: على الرغم من أنّ طريقة الإدارة العامة لحالات الطوارئ مماثلة لمعظم الطوارئ، وبالتالي تتم مواجهتها بفعالية عبر تطبيق نهج عام (شامل لجميع الأخطار)، إلا أنّ الموارد والإجراءات المحددة التي ستكون مطلوبة لمواجهة فاشية مرض سار تختلف عن الموارد المستخدمة لمواجهة زلزال. فكل حالة منهما ستتطلب خطة طوارئ مختلفة عن الأخرى (انظر الخطط).</p>	<p><b>خطة الطوارئ</b></p>
<p>هو تطبيق السلطة، مصحوباً بالقدرة على إدارة الموارد، من أجل تحقيق الأهداف المحددة. ويشير إلى التوجيه العام للأنشطة أو الوكالات أو الأفراد المعنيين ويعمل بشكل أفقي على مستوى جميع الوكالات/ المنظمات والوظائف والأفراد.</p>	<p><b>التحكم</b></p>
<p>هي وكالة توفر المساعدة في مجالات غير الوظائف أو الموارد التشغيلية أو الداعمة المباشرة من أجل تعزيز جهود إدارة الحوادث.</p>	<p><b>الوكالة المتعاونة</b></p>
<p>هو عبارة عن تنفيذ عمليات خاصة بالإدارة لضمان تكامل (توحيد) الجهود. ويرتبط التنسيق في المقام الأول بالموارد، ويعمل بشكل رأسي (داخل المنظمة) كوظيفة من وظائف سلطة القيادة، وبشكل أفقي (عبر المنظمات) كوظيفة من وظائف سلطة التحكم.</p>	<p><b>التنسيق</b></p>
<p>هو عملية تفضي إلى التصديق على شهادات وتراخيص الموظفين والوثائق التي تثبت هويتهم وكفاءتهم والتحقق منها، ويشمل ذلك مديري الحوادث المعيّنين، والمستجيبين للطوارئ، والموظفين التقنيين والمهنيين والإداريين.</p>	<p><b>الاعتماد</b></p>
<p>هي عبارة عن فحص نقدي لأيّ عمليات أو تمارين بعد انتهائها من أجل تقييم الإجراءات.</p>	<p><b>جلسة استخلاص المعلومات</b></p>
<p>هي أيّ حدث يسبب اضطراباً خطيراً في سير شؤون مجتمع ما بسبب تفاعل أخطار معينة مع ظروف تتسم بالضعف والتعرض للمخاطر ونقص القدرة على الحد منها أو مواجهة عواقبها، مما يتسبب في خسائر بشرية ومادية واقتصادية وبيئية واسعة النطاق. وغالباً ما يكون تأثير الكارثة واسع النطاق ويمكن أن يستمر لفترة طويلة من الزمن. وقد يفوق هذا التأثير قدرة المجتمع المتضرر على التحمل باستخدام موارده الذاتية فقط، لذلك قد يضطر إلى التماس المساعدة من مصادر خارجية كالولايات القضائية المجاورة، أو مصادر وطنية أو دولية. وقد تشمل العواقب حدوث إصابات وأمراض وأثار سلبية أخرى على الرفاه البدني والنفسي والاجتماعي للناس، فضلاً عن حدوث أضرار في الممتلكات وفقدان للخدمات وتدهور بيئي.</p>	<p><b>الكارثة</b></p>

<p>هو تمرين يتكون من مناقشة مُيسرة تتيح للمشاركين فيها التعرف على خطط وسياسات وإجراءات الاستجابة، وبحث سبل تطبيقها في سيناريوهات محددة خاصة بالطوارئ، وتضم التمارين القائمة على المناقشة حلقات دراسية وحلقات عمل وتمارين منضدية وألعاب.</p>	<p><b>التمرين القائم على المناقشة</b></p>
<p>هو نوع محدود من التدريبات العملية، والغرض منه ترسيخ سلوكيات ومهارات إجرائية معينة تتعلق بالاستجابة والحفاظ عليها، وكذلك تقييم مدى دعم مركز عمليات الطوارئ لهذه الإجراءات.</p>	<p><b>التدريب العملي المحدود</b></p>
<p>هي عبارة عن حدث يسبب، أو خطر وشيك قد يسبب، مجموعة من العواقب، ويتطلب جهوداً منسقة وعادةً ما تكون عاجلة وغير روتينية. وتصنّف حالات الطوارئ حسب الآثار الناجمة عنها، إذ تتراوح بين طوارئ محلية ذات عواقب محدودة وكوارث واسعة النطاق ذات عواقب مأساوية. وكثيراً ما يُطلق على الحوادث أو الأحداث اسم الطوارئ، وتُستخدم المصطلحات الثلاثة بالتبادل، وإن كانت الحوادث أو الأحداث ليست جميعها طوارئ.</p>	<p><b>الطارئة</b></p>
<p>هو مصطلح يُستخدم لوصف نوع من مراكز عمليات الطوارئ لا يؤدي وظيفة مباشرة أو تكتيكية أو تشغيلية معينة وإنما يشكل نقطة لمراقبة وتنسيق التخصيص الاستراتيجي للموارد وإدارة المسائل الخاصة بالسياسات.</p>	<p><b>مركز تنسيق الطوارئ</b></p>
<p>تُسمى أيضاً إدارة (مخاطر) الكوارث. وإدارة (مخاطر) الطوارئ هي تطبيق سياسات وعمليات وإجراءات لمنع ظهور مخاطر جديدة وللمحد من المخاطر الموجودة ولإدارة المخاطر المتبقية. وهي تشمل التأهب المنظم للأحداث المحفوفة بالمخاطر والاستجابة لها، وتوفير الدعم عقب وقوعها لعمليات تعافي وإعادة تأهيل وتعمير المجتمعات المحلية والمجتمعات الأوسع التي تضررت من الأحداث.</p>	<p><b>إدارة (مخاطر) الطوارئ</b></p>
<p>هي عبارة عن منظمة، وفي أحيان كثيرة وكالة حكومية، مكلفة بولاية محددة تتمثل في توفير نقطة واحدة للمساءلة عن تنسيق أنشطة الطوارئ المتعددة القطاعات والمشاركة بين الوكالات، بما فيها أنشطة تقييم المخاطر والوقاية منها والتخفيف من وطأتها والتأهب لها والاستجابة لها والتعافي منها في منطقة معينة. وتُسمى أيضاً منظمة إدارة (مخاطر) الكوارث.</p>	<p><b>وكالة أو منظمة إدارة (مخاطر) الطوارئ</b></p>
<p>هي وثيقة توضح الكيفية التي تعتمزم بها وكالة أو منظمة ما إدارة استجاباتها لمختلف أنواع الطوارئ، وذلك من خلال تقديم وصف لأهداف وسياسات الاستجابة للطوارئ ومفهوم عملياتها؛ وكذلك الهياكل والسلطات والمسؤوليات اللازمة لتنفيذ استجابة منسقة وفعالة ومنهجية. وفي هذا السياق، ترتبط خطة الاستجابة للطوارئ بوكالة أو ولاية قضائية محددة، وتوضح بالتفصيل الموارد والإمكانات والقدرات التي ستستخدمها الوكالة أو المنظمة في استجابتها للطوارئ (انظر الخطط). ويُطلق عليها أيضاً خطة الطوارئ أو العمليات.</p>	<p><b>خطة الاستجابة للطوارئ (ERP)</b></p>
<p>في سياق الطوارئ، هو مكان يستطيع فيه الموظفون المسؤولون عن تخطيط وتنسيق وتنظيم وحياسة وتخصيص الموارد، والمسؤولون عن التوجيه والمراقبة، أن يوجهوا هذه الأنشطة نحو الاستجابة للطوارئ. ويُعتبر مركز عمليات الطوارئ مفهوماً عاماً يتضمن مجموعة من مرافق إدارة الطوارئ، بدءاً من مركز لقيادة الحوادث في موقع الطوارئ وصولاً إلى مركز وطني لتنسيق الطوارئ مهمته تقديم التوجيهات والموارد الاستراتيجية لعدة ولايات قضائية ووكالات لمواجهة كارثة واسعة النطاق. وعادةً ما يقع مركز</p>	<p><b>مركز عمليات الطوارئ (EOC)</b></p>

<p>عمليات الطوارئ بين هذين الطرفين النقيضين ويوفر الدعم الاستراتيجي في مجال السياسات واللوجيستيات والعمليات للمستجيبين ووكالات الاستجابة على المستوى الميداني - انظر أيضاً مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية (PHEOC).</p>	
<p>هي وثيقة توضح هيكل ووظائف وإجراءات تشغيل مركز عمليات الطوارئ. وتشكل الدليل المرجعي الأول لموظفي المركز، حيث تحتوي على نماذج من جميع الاستثمارات اللازمة، وتوصيفات الأدوار، ومفاهيم العمليات، وإجراءات التشغيل الموحدة.</p>	<p><b>خطة مركز عمليات الطوارئ</b></p>
<p>هو حوادث طارئ أو واقعة طارئة. وفي كثير من الأحيان يُستخدم مصطلحا "الحدث" و"الحوادث" بالتبادل. وقد يكون الحدث ضئيلاً أو قد يكون حدثاً كبيراً، مخططاً له أو غير مخطط له (مثل حدوث ظاهرة جوية بالغة الشدة أو إقامة تجمّع جماهيري)، ومؤثراً على سلامة وأمن المجتمعات المحلية التي يقع فيها. وفي إطار اللوائح الصحية الدولية (2005) (المادة 1) يُعرّف الحدث بأنه "ظهور بؤادر المرض، أو واقعة قد تؤدي إلى حدوث المرض" (مع الإشارة بوجه خاص إلى الطوارئ الصحية العمومية التي تسبب قلقاً دولياً، أو ما يُطلق عليها (PHEIC)).</p>	<p><b>الحدث</b></p>
<p>هو شكل من أشكال ممارسة القدرات وتدريبها وتقييمها ويتضمن وصفاً أو محاكاةً للطارئة، ووصفاً أو محاكاةً للاستجابة لها بناءً على خطط الطوارئ الخاصة بالوكالة، وخطة مركز عمليات الطوارئ. ويمكن استخدام التمارين للتحقق من سلامة السياسات والخطط والإجراءات وبرامج التدريب والمعدات والاتفاقات المبرمة بين المنظمات؛ ولتوضيح الأدوار والمسؤوليات للموظفين وتدريبهم عليها؛ ولتحسين التنسيق والتواصل بين المنظمات؛ ولتحديد الفجوات الموجودة في الموارد؛ ولتحسين أداء الأفراد وتحديد فرص التحسين المستمر؛ ويمكن استخدام التمارين أيضاً كفرصة منظمة لممارسة الارتجال.</p>	<p><b>التمرين</b></p>
<p>هو تمرين عملي يركز على القدرات التشغيلية من خلال النشر الفعلي لموارد الوكالة في الوقت الحقيقي، في إطار عملية محاكاة تتسم بأكثر قدر ممكن من الواقعية، دون تعريض سلامة الجمهور والموظفين للخطر. والتمارين الكاملة النطاق هي الشكل الأكثر تعقيداً وكلفةً بين جميع أشكال التدريب والتقييم.</p>	<p><b>التمرين الكامل النطاق</b></p>
<p>هي أحد الأنشطة الخمسة الرئيسية في نظام قيادة الحوادث (وهي على التوالي: القيادة والعمليات والتخطيط واللوجيستيات والشؤون المالية والإدارية). ويُستخدم مصطلح "وظيفة" أيضاً عند وصف النشاط المعنى (على سبيل المثال: "وظيفة التخطيط"). وقد تُنشأ وظائف أخرى، مثل الاستخبارات/التحقيقات، إذا كانت مطلوبة لتلبية احتياجات إدارة الحوادث.</p>	<p><b>الوظيفة</b></p>
<p>هو تمرين عملي معقد يتألف من محاكاة كاملة (وإن كانت لا تشمل النشر الفعلي للموارد) بهدف التقييم والتدريب، ويركز على السياسات والأدوار والمسؤوليات وقدرات الإدارة في إطار نظام لإدارة الاستجابة للطوارئ. ويمثل التمرين الوظيفي عادةً تحدياً للمشاركين فيه بسبب القيود الزمنية التي يفرضها ولأنه يُعقد داخل مركز عمليات الطوارئ أو مركز التنسيق كي يتسنى استخدام وتقييم الأدوات والتكنولوجيات المتاحة.</p>	<p><b>التمرين الوظيفي</b></p>
<p>هو قاعدة بيانات محوسبة لجمع المعلومات المحددة جغرافياً وتخزينها وتحليلها وعرضها. وهو عبارة عن مجموعة منظمة من الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات والبيانات الجغرافية والموظفين المُعدّين جيداً لجمع كافة أشكال المعلومات المسندة جغرافياً وتخزينها وتحديثها ومعالجتها وتحليلها وعرضها. وهو أولاً وقبل كل شيء عبارة عن نظام معلومات ذي متغير جغرافي يتيح لمستخدميه معالجة المعلومات أو البيانات</p>	<p><b>نظام المعلومات الجغرافية (GIS)</b></p>



مكانياً وعرضها بصرياً وتحليلها بسهولة. انظر أيضاً رسم خرائط المعلومات الجغرافية المكانية.	
هو حدث مادي أو ظاهرة أو مادة أو نشاط بشري يُحتمل أن يتسبب في ضرر ويمكن أن يسفر عن خسائر في الأرواح أو إصابات أو أضرار صحية أخرى، أو إتلاف للممتلكات، أو فقدان لسبل العيش والخدمات، أو اضطراب اجتماعي واقتصادي، أو تدهور بيئي.	<b>الخطر</b>
هو عبارة عن مجموعة من الأنشطة لتعريف الأفراد والمؤسسات وعامة الجمهور بالقضايا الهامة في مجال الصحة والتأثير عليهم وتحفيزهم بشأنها.	<b>التواصل في مجال الصحة</b>
هي حدث يسبب، أو خطر وشيك قد يسبب، مجموعة من العواقب الصحية، ويحتاج إلى جهود منسّقة وعادةً ما تكون عاجلة وغير روتينية. وقد تنطوي الطائفة الصحية على خطر التسبب في زيادة معدل المراضة أو معدل الوفيات في المجتمع المحلي المتضرر.	<b>الطائفة الصحية</b>
هو موقع بديل لمركز عمليات الطوارئ ويمكن أن يكون ثابتاً أو متنقلاً، ويجب أن يكون مجهزاً بكل الوسائل اللازمة للاستئناف السريع لعملية تقديم الخدمات الحاسمة التي تضررت بسبب حدوث اضطراب.	<b>الموقع الساخن</b>
هي جلسة لاستخلاص المعلومات تُعقد فور انتهاء أحد التمارين أو الحوادث من أجل تحديد مواطن القوة والضعف في الخطط والسياسات والإجراءات. انظر أيضاً جلسة استخلاص المعلومات الباردة.	<b>جلسة استخلاص المعلومات "الساخنة"</b>
هو وقوع فعلي أو وشيك لحدث طبيعي أو من صنع الإنسان (انظر الحدث) يتعين الاستجابة له من أجل منع أو تلبية خطر حدوث أمراض أو خسائر في الأرواح أو إتلاف للممتلكات أو البيئة، والحد من أيّ خسائر اقتصادية واجتماعية.	<b>الحوادث</b>
هي خطة شفوية أو مكتوبة تبين الأهداف المرتبطة باستراتيجية إدارة الحوادث. وقد تحدد أيضاً الموارد والمهام التشغيلية والمرفقات المحتوية على توجيهات، ويمكن أن توفر معلومات هامة عن إدارة الحوادث خلال فترة تشغيلية واحدة أو أكثر. انظر أيضاً خطة العمل الخاصة بالحدث.	<b>خطة العمل الخاصة بالحوادث</b>
هي المنصب الإداري الأول في مركز عمليات الطوارئ والمسؤول عن تحديد الأهداف والاستراتيجيات والأولويات الخاصة بالحوادث، وهي تتولى المسؤولية الكاملة عن إدارة الحوادث.	<b>(وظيفة) قيادة الحوادث</b>
هو عبارة عن هيكل لإدارة الطوارئ ومجموعة من البروتوكولات التي تشكل نهجاً لتوجيه الوكالات الحكومية والقطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية والجهات الفاعلة الأخرى للعمل بطريقة منسّقة من أجل الاستجابة لجميع أنواع الطوارئ والتخفيف من أثارها. ويمكن الاستفادة من نظام إدارة الحوادث أيضاً في دعم جوانب أخرى من إدارة الطوارئ، من بينها التأهب والتعافي. انظر أيضاً نظام قيادة الحوادث.	<b>نظام إدارة الحوادث (IMS)</b>
هي نظام مكوّن من أجهزة حاسوبية وبرمجيات وشبكات تنقل المعلومات، وكذلك الأفراد اللازمين لتصميم النظام وتنفيذه ودعمه.	<b>تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)</b>
هي مجموعة من العمليات والإجراءات لجمع وتخزين وتحليل وتوزيع البيانات والمعلومات اللازمة لتنفيذ وظائف مركز عمليات الطوارئ.	<b>إدارة المعلومات</b>

<p>هو مجموعة متكاملة من العناصر المحوسبة وظيفتها ضمان توافر البيانات والمعلومات اللازمة لتنفيذ وظائف مركز عمليات الطوارئ وضمان سهولة الوصول إليها وجودتها وحسن توقيتها وفائدتها. وتشمل هذه العناصر: الموارد (التنسيق والقيادة، والسياسات، والموارد المالية والبشرية، والبنى التحتية)؛ ومتطلبات البيانات والمعلومات؛ ومصادر البيانات؛ وإدارة البيانات (تخزين البيانات، وضمان جودة البيانات، ومعالجة البيانات وتجميعها)؛ ومنتجات المعلومات؛ واستخدام المعلومات.</p>	<p><b>نظام المعلومات</b></p>
<p>هي قدرة نظامين أو عنصرين أو أكثر على تبادل البيانات باستخدام معايير مشتركة.</p>	<p><b>إمكانية التشغيل البيني</b></p>
<p>تُعرف عادةً باسم الإدارة الموحدة أو القيادة الموحدة، وهي شكل من أشكال إدارة مراكز عمليات الطوارئ يتيح للوكالات ذات الولايات التكميلية، أو الولايات المتعلقة بالطوارئ، أن تعمل معاً في مراقبة وتوجيه مركز عمليات الطوارئ، مع الاتفاق على أن يتولى مدير واحد زمام الأمر طوال مدة الحدث الطارئ أو لفترة تشغيلية متفق عليها.</p>	<p><b>الإدارة المشتركة</b></p>
<p>هي منظمة (مستوى من مستويات الحكومة أو وكالة معينة) لديها سلطة ومسؤولية توفير بعض الوظائف والخدمات داخل منطقة جغرافية محددة.</p>	<p><b>الولاية القضائية</b></p>
<p>هي وكالة أو قطاع مسؤول عن إدارة أنواع محددة من الطوارئ.</p>	<p><b>الوكالة الرائدة</b></p>
<p>هي عملية إشراك الآخرين وتعزيز إجراءات بناءً للعمل المشترك، واستدامة التفاعل التعاوني من أجل توجيه الأنشطة وتحقيق الأهداف.</p>	<p><b>القيادة</b></p>
<p>هي القضايا المحددة التي يمكن أن تطبّق عليها إجراءات تصحيحية، من أجل تحسين الأداء.</p>	<p><b>الدروس المستفادة</b></p>
<p>هو عملية الربط والتنسيق بين عمليات التخطيط المشترك وجهود الوكالات غير التابعة للولاية القضائية المسؤولة عن الاستجابة للطوارئ. وقد يكون لهذه الوكالات مصلحة سياسية أو تشغيلية في الاستجابة ويمكن أن تشارك فيها من خلال مسؤول اتصال إما عن طريق المساعدة في الاستجابة (تخصيص موارد تكتيكية لمواجهة الحدث) أو التعاون (توفير دعم خارجي). ويُعتبر مسؤولو الاتصال من ضمن موظفي القيادة/الإدارة ويعملون تحت الإشراف المباشر لمدير الحوادث/ قائد الحوادث.</p>	<p><b>الاتصال</b></p>
<p>هو مركز عمليات طوارئ (أو مركز قيادة) يعمل على المستوى الميداني ويقع عادةً على مقربة من المكان الذي ينبغي أن تتفدّ فيه العمليات التكتيكية (الاستخدام المباشر للموارد). وغالباً ما يكون المرفق هو المكتب المعتاد أو مكان العمل الميداني للمستجيبين، وقد يكون أحياناً وحدة متنقلة تذهب إلى مواقع جديدة حسب الاقتضاء. وبالنسبة للكثير من الطوارئ الصحية العمومية فإنّ الموقع الأمثل للمرفق هو أن يكون بالقرب من المحيط الجغرافي للحدث، مع توفير وسائل نقل جيدة، وليس في الوسط.</p>	<p><b>الموقع</b></p>
<p>هي الجانب من إدارة (مخاطر) الطوارئ الذي يتعامل مع شراء الموارد المادية والبشرية وتوزيعها وصيانتها وإحلالها وإعادتها، بما يشمل توفير البنى التحتية والخدمات الداعمة لموظفي الاستجابة.</p>	<p><b>اللوجيستيات</b></p>
<p>هي نهج للإدارة ينطوي على: وضع الأهداف العامة للاستجابة للحوادث؛ وصياغة استراتيجيات تستند إلى الأهداف؛ واعداد وتخصيص الموارد المناسبة؛ وتحديد نتائج أو مهام معينة قابلة للقياس لمختلف أنشطة الاستجابة للحوادث؛ وتوجيه الجهود من أجل تحقيق النتائج؛ وتقييم النتائج بهدف قياس الإنجاز وتيسير الإجراءات التصحيحية.</p>	<p><b>الإدارة بالأهداف</b></p>

<p>هي مجموعة من عناصر البيانات التي تُعد وتُستخدم لتنفيذ الوظائف الأساسية لمركز عمليات الطوارئ. وتتألف مجموعة البيانات الدنيا لمركز عمليات الطوارئ من: نطاقات؛ ومؤشرات مرتبطة بها (متطلبات البيانات والمعلومات)؛ وتعريف لكل مؤشر من أجل تحقيق التوحيد القياسي؛ ومصادر يمكن الحصول منها على بيانات لكل مؤشر؛ وتبرير منطقي لأهمية كل مؤشر؛ وأي معلومات إضافية داعمة.</p>	<p><b>مجموعة البيانات الدنيا</b></p>
<p>هو الأنشطة الرامية إلى تقليل المخاطر التي يتعرض لها الأشخاص أو الممتلكات والحد منها، أو تقليل الآثار أو العواقب الفعلية أو المحتملة للحوادث. ويمكن أن تُنفذ تدابير التخفيف قبل وقوع الحوادث أو أثناءه أو بعده. ويتطلب التخفيف اتخاذ إجراءات مستمرة للحد من الأخطار وتقليل الضعف إزاء الأخطار والتعرض لها، ولزيادة القدرات.</p>	<p><b>التخفيف</b></p>
<p>هو عبارة عن مركبة، تستخدمها وكالات الاستجابة، مصممة ومجهزة لدعم التنسيق والمراقبة على المستوى التكتيكي للموظفين والوكالات المعنية بالاستجابة للطائرة على المستوى الميداني.</p>	<p><b>مركز القيادة المتقل</b></p>
<p>هي سمة تنظيمية تعتمد على توحيد المكونات قياسياً من أجل دعم المرونة في بناء أو تعديل المنظمة لتلبية الاحتياجات المتغيرة.</p>	<p><b>القالبية</b></p>
<p>هي النتائج أو الحصائل المراد تحقيقها من تنفيذ أنشطة محددة خلال فترة معينة. وتُعتبر الأهداف إعلاناً محدداً وواقعياً ويمكن قياسه للنوايا.</p>	<p><b>الأهداف</b></p>
<p>هو مركز عمليات يُنشأ لدعم أنشطة الاستجابة للطوارئ الكبيرة الحجم التي تحدث في مواقع متعددة وتتطلب مراعاة مجموعة معقدة من الاعتبارات، من أهمها إنشاء المركز على مقربة من صناعات القرارات والشركاء وأصحاب المصلحة والجهات المانحة والوكالات الإنسانية. وعادةً ما يكون مقر هذا المركز داخل البنية التحتية العادية للمكاتب الخاصة بالوكالة المسؤولة. وإذا كان المركز يتولى أعمال تنسيق المناطق لعدة مواقع، فمن الأفضل أن يكون مقره بعيداً عن الحوادث.</p>	<p><b>مركز عمليات الطوارئ الموجود خارج الموقع</b></p>
<p>هي الوقت اللازم لتحقيق مجموعة معينة من الأهداف.</p>	<p><b>الفترة التشغيلية</b></p>
<p>هي الوظيفة التي تضع التكتيكات وتوجه الموارد التشغيلية من أجل تحقيق أهداف الاستجابة للحوادث.</p>	<p><b>العمليات (وظيفة مركز عمليات الطوارئ)</b></p>
<p>هي التمارين التي تتميز بإجراء محاكاة كاملة لعملية الاستجابة أو تنفيذ استجابة فعلية تتضمن استخدام المعدات والموارد وتخصيص الموظفين. وتُستخدم التمارين القائمة على العمليات للتحقق من سلامة القدرات والخطط والسياسات والاتفاقات والإجراءات، وهي تشمل التدريبات العملية المحدودة والتمارين الوظيفية والتمارين الكاملة النطاق.</p>	<p><b>التمارين القائمة على العمليات</b></p>
<p>هو عملية قائمة على المناقشة وتُمثل أبسط شكل من أشكال التدريبات وتمارين التقييم، الهدف منها تعريف منفذي خطة الطوارئ أو مستخدمي مرفق إدارة الطوارئ بملامح الخطة أو المرفق وكيفية استخدامها. ويتضمن تمرين التوجيه قدرًا ضئيلاً من المحاكاة من أجل التركيز على المسائل المتعلقة بالتنسيق وتوزيع المسؤوليات.</p>	<p><b>تمرين التوجيه</b></p>
<p>هي الملابس الواقية (مثل الأردية والقفازات والأحذية) والمعدات الواقية (مثل الأقنعة والدروع وأجهزة التنفس وسدادات الأذن) الضرورية لحماية الشخص من التعرض للمخاطر البيولوجية والكيميائية والفيزيائية والصوتية والحرارية.</p>	<p><b>معدات الحماية الشخصية (PPE)</b></p>
<p>هو مركز عمليات طوارئ متخصص في توفير متطلبات القيادة والتحكم والتنسيق اللازمة للاستجابة لحالات الطوارئ التي يترتب عليها عواقب صحية وتشكل خطراً على</p>	<p><b>مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية (EOC)</b></p>

صحة الجمهور .	(PHEOC)
<p>هي إشارة عامة إلى الوثائق المُعدة لغرض تحديد المسؤوليات، على مختلف المستويات، فيما يتعلق بطائفة من الأنشطة والأهداف المرجوة والاستراتيجيات والتكتيكات. والهدف من الخطط هو تحقيق أقصى قدر من الفعالية وتقليل الوقت اللازم للاستجابة للأحداث إلى أدنى حد ممكن، وتوحيد الأنشطة الروتينية المرتبطة بالاستجابة والإدارة حتى يمكن توجيه القدرات الإضافية نحو معالجة الخصائص الفريدة لكل حدث. وتُعتبر الخطط مخصصة للمستخدمين المستهدفين. انظر أيضاً خطة الطوارئ، وخطة مركز عمليات الطوارئ وخطة الدعم.</p>	الخطط
<p>في مركز عمليات الطوارئ، تُعتبر وظيفة التخطيط مسؤولة عن جمع المعلومات ومعالجتها وتحليلها وتقييمها بهدف التنبؤ بتطور الطارئة، وكذلك عن تحديد الاستراتيجيات والأهداف المطلوبة لمواجهتها. وتعد هذه الوظيفة أيضاً مسؤولة عن إعداد ونشر تقارير الحالة والوثائق المتعلقة بالاستجابة للحوادث. ويتكون التخطيط عموماً من العمليات الفكرية والتفاعلية المتمثلة في تصميم وإنشاء واختبار وتطوير الأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف. وعادة ما تتمثل نتيجة عملية التخطيط الجامعة والشاملة في أن قيمة المنتج النهائي (أي الخطة) تكون أقل أهمية من قيمة عملية التخطيط نفسها، لكون عملية التخطيط تستند إلى التأزر الذي يجمع بين الوكالات والأشخاص ذوي المصالح المشتركة من أجل تحليل المشاكل وحلها بطريقة تعاونية.</p>	التخطيط (وظيفة مركز عمليات الطوارئ)
<p>هو ما تتمتع به الحكومات والوكالات المعنية بالاستجابة والتعافي والمجتمعات المحلية والأفراد من معارف وقدرات تتيح لهم توقع الآثار الناجمة عن طائفة واسعة من الأحداث المحتملة أو الشبيكة أو الحالية والاستجابة لها والتعافي منها على نحو فعال. وتُعتبر حالة التأهب نتاجاً لمزيج من التخطيط وتخصيص الموارد والتدريب وتطبيق التمارين والتنظيم من أجل بناء واستدامة وتحسين القدرات التشغيلية استناداً إلى عمليات تقييم المخاطر.</p>	التأهب
<p>هي الأنشطة والتدابير المُتخذة، بناءً على عمليات تقييم المخاطر، من أجل تفادي المخاطر القائمة والناشئة. وغالباً ما يُستخدم مصطلحاً الوقاية والتخفيف بالتبادل، لأنّ الهدف منهما هو الحد من احتمال وقوع الكوارث أو من الآثار الناجمة عنها، وكذلك من ضعف المجتمعات المحلية إزاء تلك الكوارث. ويمكن تنفيذ تدابير الوقاية في مرحلتي الاستجابة والتعافي أيضاً من أجل منع حدوث عواقب معينة.</p>	الوقاية
<p>هي حدوث، أو خطر وشيك بحدوث، مرض أو حالة صحية - بسبب الإرهاب البيولوجي أو مرض وبائي أو جائحة أو أحد العوامل المُعدية أو السموم البيولوجية الجديدة والشديدة الفتك - تنذر بوقوع عدد كبير من الوفيات أو الإصابات أو حالات العجز الدائم أو الطويل الأمد.</p>	الطارئة الصحية العمومية
<p>هي حدث استثنائي يحدّد، كما هو منصوص عليه في هذه اللوائح [الصحية الدولية]، على أنه: (1) يشكل خطراً محتملاً يحدق بالصحة العمومية في الدول الأخرى وذلك بسبب انتشار المرض دولياً و(2) قد يقتضي استجابة دولية منسّقة.</p>	الطارئة الصحية العمومية التي تثير قلقاً دولياً (PHEIC) (التعريف الوارد في اللوائح الصحية الدولية)
<p>هو عبارة عن نظام وعملية لتزويد عامة الجماهير بالمعلومات التي تخلق الوعي والمعرفة حتى يتسنى للناس تصحيح فهمهم الشخصي للمخاطر، وكذلك ردود فعلهم وقراراتهم وتصرفاتهم إزاء التهديدات والأزمات.</p>	التواصل مع الجمهور

<p>هو امتلاك قدرات ثانوية أو احتياطية للموارد البشرية والمادية خشية أن تتعرض قدرات الموارد الأساسية للضرر أو تصبح غير متوفرة لأي سبب من الأسباب.</p>	<p><b>الدعم الاحتياطي</b></p>
<p>هو المزيج المتمثل في احتمال وقوع الحدث والعواقب المترتبة عليه، ويُعتبر نتاجاً للتفاعل بين الأخطار الطبيعية والأخرى التي يسببها الإنسان، وجوانب الضعف، وأوجه التعرض، والقدرات.</p>	<p><b>الخطر</b></p>
<p>هو عبارة عن عملية لتحديد المخاطر التي ينبغي إعطاؤها الأولوية من أجل إدارة المخاطر عبر المزيج التالي: تحديد المخاطر، وتحليل المخاطر، وتقييم مستوى المخاطر وفقاً لمعايير أو أهداف أو مخاطر محددة سلفاً أو مقاييس أخرى. وتشمل عمليات تقييم المخاطر استعراضاً للخصائص التقنية للأخطار، وتحليلاً لأوجه التعرض وجوانب الضعف، وتقيماً لفعالية قدرات التحمل السائدة فيما يتعلق بسيناريوهات المخاطر المحتملة.</p>	<p><b>تقييم المخاطر</b></p>
<p>هو التواصل مع الجمهور في جميع مراحل التأهب والاستجابة والتعافي الخاصة ببطارية صحية عمومية خطيرة من أجل تشجيع اتخاذ قرارات مستتيرة وإحداث تغيير إيجابي في السلوك وتعزيز الثقة.</p>	<p><b>التبليغ عن المخاطر</b></p>
<p>هي الأنشطة المنسقة الرامية إلى توجيه ومراقبة إحدى المنظمات أو الكيانات فيما يتعلق بالمخاطر. وهي النهج المنتظم المتمثل في إدارة حالات عدم اليقين بغية تقليل الأضرار والخسائر المحتملة (مثل حدوث خسائر في الأرواح والأصول والموارد، وحدوث إصابات وأمراض وآثار ضارة أخرى) إلى أدنى حد ممكن. وتتضمن هذه الأنشطة إجراء عمليات تقييم المخاطر، وتنفيذ تدابير معالجة المخاطر، والتقييم والرصد والاستعراض.</p>	<p><b>إدارة المخاطر</b></p>
<p>هي القدرة على زيادة الحجم أو تقليصه من أجل تعديل القدرات والإمكانات عن طريق إضافة أو إيقاف بعض القوالب التنظيمية من أجل التكيف مع التغيرات الحاصلة في الطلب دون الحاجة إلى إعادة تشكيل الهيكل الأساسي.</p>	<p><b>قابلية التحجيم</b></p>
<p>هو واحد من الأقسام أو من الجوانب الجماعية لمنطقة جغرافية ما أو اقتصاد ما أو مجتمع ما.</p>	<p><b>القطاع</b></p>
<p>هي مناقشة غير رسمية وموجهة يقودها مقدم/ قائد الحلقة، ولا تقتيد بإطار زمني، والهدف منها تعريف الموظفين والشركاء بالخطط والإجراءات والاستفادة من مشاركتهم في صقل أحد المنتجات.</p>	<p><b>الحلقة الدراسية</b></p>
<p>هو الموقع الفعلي للاستجابة العملية للطوارئ على المستوى التكتيكي. وعندما تعجز القدرات المتوفرة على المستوى الميداني عن الاستجابة للحدث، يصبح دور مركز عمليات الطوارئ الداعم للمستوى الميداني (والذي يعمل على المستوى التشغيلي) هو تقديم المساعدة فيما يتعلق باللوجيستيات (أي الموارد) والاستراتيجية (أي التوجيه والتنسيق).</p>	<p><b>المستوى الميداني</b></p>
<p>هو تقرير يصدر بصورة روتينية ويقدم معلومات حالية عن الاستجابة للطائرة وإجراءات الاستجابة الفورية والمستقبلية، وتحليلاً لتأثير الطائرة، ويحدد القضايا المتعلقة بإدارتها.</p>	<p><b>تقرير الحالة (SITREP)</b></p>
<p>هو الوعي والاهتمام بما يحدث في بيئة معينة في وقت معين، مع التركيز بوجه خاص على تأثير التغيرات الحاصلة في تلك البيئة؛ بمعنى آخر، هو معرفة تفاصيل تطور الحوادث أو الحدث.</p>	<p><b>الوعي الظرفي</b></p>

<p>هي مجموعة من التعليمات أو التوجيهات التي تبين بالتفصيل نوع الإجراءات التي ينبغي أن يتخذها موظفو مركز عمليات الطوارئ - وكذلك الكيفية والزمان والأشخاص والأسباب - فيما يتعلق بأحداث أو مهام محددة.</p>	<p><b>إجراءات التشغيل الموحدة (SOPs)</b></p>
<p>هي لجنة مراقبة أو لجنة مستخدمين مسؤولة عن توفير الدعم فيما يتعلق بالتنكّل والقيادة والسياسة العامة والتمويل لفريق عامل مكلف بإنشاء مركز عمليات طوارئ.</p>	<p><b>اللجنة التوجيهية</b></p>
<p>تتمثل السمة المميزة للشيء "الاستراتيجي" في أنه يتعامل مع مفاهيم طويلة الأمد نسبياً وعالية المستوى تنظر إلى الصورة الكاملة من أجل دمج الأهداف والسياسات وتسلسلات الإجراءات الرئيسية للمنظمة في كل متماذك. ومن السمات الأخرى أنه قد يتضمن عنصراً معيارياً أو عنصراً يختص بوضع المعايير.</p>	<p><b>الاستراتيجي</b></p>
<p>هي وكالة توفر الخدمات أو المواد الضرورية أو الموظفين اللازمين لدعم أو مساعدة وكالة رائدة (أي الوكالة المدعومة). ويمكن أن تقدم الوكالات الداعمة هذا الدعم إما عن طريق المساعدة (أي المساهمة بمواردها التشغيلية الذاتية) أو التعاون (تقديم المساعدة غير المباشرة).</p>	<p><b>الوكالة الداعمة</b></p>
<p>هي القدرة على الاعتماد على موارد إضافية من أجل مواصلة العمليات وزيادة القدرات حسب الاقتضاء، وعادةً ما يكون ذلك في إطار الاستجابة للطوارئ.</p>	<p><b>القدرة على مواجهة الاحتياجات المفاجئة</b></p>
<p>هو شكل من أشكال التدريبات أو تمارين التقييم القائمة على المناقشة ويلتقى فيها جميع الموظفين المعيّنين لدى مركز عمليات الطوارئ بصورة غير رسمية، وبدون حدود زمنية ضيقة، لدراسة بعض حالات الطوارئ الافتراضية. ويتضمن ذلك مناقشة الاستجابات المرجوة، وتحديد المشاكل وحلها بناءً على خطة المركز التشغيلية وخطط الطوارئ الخاصة بالوكالات.</p>	<p><b>التمرين المنضدي (TTX)</b></p>
<p>هو الأنشطة والموارد والمناورات التي تطبّق مباشرةً على مستوى المهام من أجل تحقيق الأهداف. انظر المستوى الاستراتيجي للمقارنة. والمستوى التكتيكي هو المستوى (الأدنى من المستوى الاستراتيجي والأعلى من المستوى التشغيلي) الذي تدار فيه عملية الاستجابة للطوارئ.</p>	<p><b>التكتيكي</b></p>
<p>هي الاتصالات المتعلقة بالبروتوكولات والإجراءات والأساليب المستخدمة لنقل المعلومات الحيوية بين المشاركين الرئيسيين في إدارة حالة الطوارئ.</p>	<p><b>الاتصالات التقنية</b></p>
<p>هي عبارة عن نهج يقوم على العمل الجماعي في إدارة الطوارئ المعقدة المتعددة الوكالات أو المتعددة الولايات القضائية ويسمح لجميع الوكالات ذات المسؤوليات الجغرافية أو الوظيفية التكميلية في عملية الاستجابة بإنشاء مجموعة مشتركة من الأهداف والاستراتيجيات والعمليات. وتُنشأ وكالة رائدة بناءً على اتفاق حول المشكلة الرئيسية الجاري معالجتها؛ فيما تتقاسم الوكالات الأخرى المسؤولية وتشارك مشاركةً كاملةً في صنع القرارات. انظر أيضاً الإدارة المشتركة.</p>	<p><b>الإدارة/ القيادة الموحدة</b></p>

## الملحق 2: نموذج لمفهوم العمليات (CONOPS)

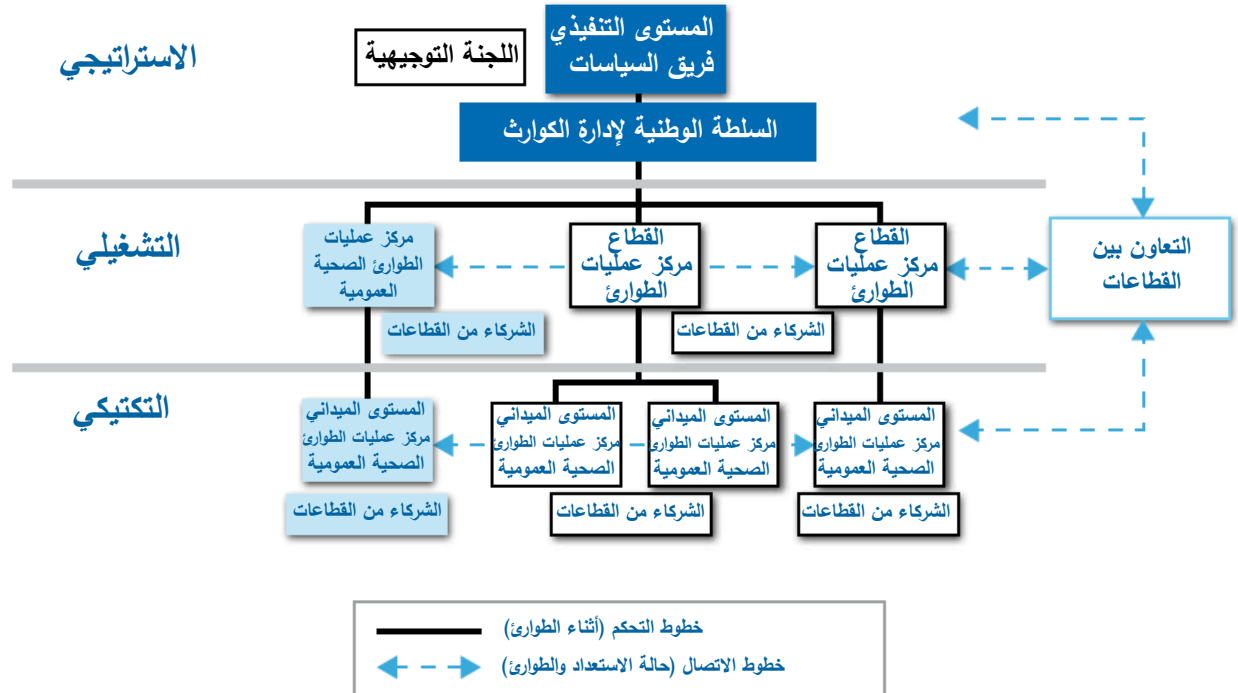
قد يكون من الضروري إشراك العديد من الوكالات والقطاعات والولايات القضائية في حالات الطوارئ الصحية العمومية. لذلك يحدد مفهوم العمليات (CONOPS) الأدوار والمسؤوليات المنوطة بجميع المشاركين في عملية الاستجابة المنسقة، ويوضح كيفية العمل المشترك بين المنظمات.

ويستعين هذا النموذج بنظام إدارة الحوادث للتعامل مع الترتيبات المتعلقة بالقيادة والتحكم اللازمة للتنسيق الفعال بين الوكالات المستجيبة التابعة لقطاعات وولايات قضائية مختلفة، وكذلك بين مستويات الاستجابة المتعددة (المستوى الوطني ودون الوطني والمحلي). ويحدد نظام إدارة الحوادث المسؤوليات الخاصة بالإدارة والعمليات والتخطيط واللوجيستيات والشؤون المالية والإدارية والسياسات والاتصالات، ويمكن تكييفه ليلائم سياق الحوادث والاستيعاب مصالح وولايات الوكالات المستجيبة التي يُحتمل أن يحدث تداخل بين صلاحياتها ومسؤولياتها وأدوارها.

ويحدد هذا النموذج المسؤوليات المتعلقة بالصحة العمومية والإجراءات ذات الصلة على المستويات الاستراتيجية والتشغيلية والتكتيكية، ويوضح كيفية ارتباطها بالهيكل الوطنية الأوسع لإدارة الكوارث.

ومن المرجح أن يتطلب الأمر إجراء تعديلات على المستوى الاستراتيجي أو التشغيلي لمواجهة مسائل محددة أو مسائل ترتبط بتنسيق الموارد. ومن الأمثلة على التعديلات المحتملة إنشاء قيادة موحدة داخل وظيفة الإدارة من أجل ضمان توحيد الجهد؛ أو إنشاء وحدة كبيرة لإجراء عمليات التبليغ عن المخاطر؛ أو توسيع الوظائف العلمية والتقنية في فرع العمليات.

ويبين الشكل 9 الهيكل التنظيمي للقيادة والاستجابة.



## 1- المستوى الاستراتيجي والسياساتي

يُعتبر هذا المستوى أعلى مستوى في الهيكل الوطني لإدارة الكوارث، وهو مسؤول عن التنسيق الاستراتيجي وصنع السياسات. وعادةً ما يقود هذا المستوى مكتب الرئيس/ رئيس الوزراء أو مندوب لمجلس الوزراء، وتزوّده الوكالات المشاركة بقدرات الإدارة التنفيذية. وقد يضم أيضاً شركاء تقنيين وممثلين سياسيين من المناطق المتضررة.

- وفيما يتعلق بالمسؤوليات والإجراءات ذات الصلة، يضطلع المستوى الاستراتيجي بما يلي:
- توفير توجيهات رفيعة المستوى لتنفيذ عملية الاستجابة
- تحديد ضرورة إعلان حالة الطوارئ على المستوى الوطني
- تحديد وقت انتهاء حالة الطوارئ الوطنية
- وضع وإقرار السياسات اللازمة لتنفيذ الاستجابة
- إنشاء الأهداف الوطنية والمتعددة الجنسيات
- وضع خطط على المستوى الوطني لدعم هذه الأهداف
- تنسيق استجابة الوكالات على المستوى الوطني
- رصد التنسيق والتنفيذ التشغيلي للاستراتيجية
- ضمان توفير الموارد البشرية والقدرات الأخرى اللازمة لدعم العمليات وتحقيق الأهداف المحددة
- إعداد و/ أو اعتماد المواد والإرشادات التقنية والأنشطة الخاصة بالتواصل مع الجمهور.

وفي إطار نهج لمواجهة الأخطار المتعددة، تُسند هذه الوظيفة في معظم البلدان عادةً إلى السلطات الوطنية لإدارة الكوارث مثل المكتب الوطني لإدارة الكوارث أو وكالة مماثلة.

وينبغي إنشاء مركز لعمليات الطوارئ على المستوى الوزاري لتنسيق التخطيط والعمليات مع سائر الوزارات والجهات الشريكة في الاستجابة، وللمراقبة وتنسيق أنشطة مراكز عمليات الطوارئ العاملة على المستوى التشغيلي من أجل تنفيذ استجابة صحية عمومية. وقد يشمل ذلك التنسيق مع الجهات الدولية الشريكة لضمان توحيد الجهود على المستوى الاستراتيجي. ووفقاً لتقدير الدولة العضو فإنه يمكن تنسيق الجهود الدولية، بما فيها المنظمات الدولية والمنظمات غير الحكومية، من خلال نظام مجموعات الأمم المتحدة.

وفي حالة عدم وجود مركز لعمليات الطوارئ على المستوى الاستراتيجي يجب أن توفر وزارة الصحة تمثيلاً كافياً في هذا الصدد، ويجب أن تتوفر في الهيكل الوطني لإدارة الكوارث الصلاحيات الملائمة لضمان التنسيق مع جميع المستجيبين على المستوى الاستراتيجي.

وفي حالة الأحداث الصحية العمومية الأصغر حجماً، يمكن تحقيق التنسيق من خلال مركز عمليات الطوارئ وحده ولا يتطلب الأمر تدخل هيكل وطني كامل لإدارة الكوارث. أما إذا تصاعد حجم ونطاق الفاشية أو غيرها من الطوارئ، بما يستدعي مشاركة عدد كبير من المستجيبين من خارج الوكالة الصحية، فإنه ينبغي النظر في إشراك السلطة الوطنية لإدارة الكوارث. ويجب أن يكون هناك تنسيق وثيق وتبادل للمعلومات في الوقت المناسب بين السلطة



الوطنية لإدارة الكوارث وسائر الوكالات المستجيبة. وأثناء عمل مركز عمليات الطوارئ، يجب تثبيت عدد من مسؤولي الاتصال داخل الهيكل الوطني لإدارة الكوارث من أجل عرض القضايا الصحية.

ولضمان وضوح المسؤوليات والصلاحيات يجب أن تحدد القيادة العليا في الحكومة الوطنية العلاقات "المدعومة" و"الداعمة" بين وكالات الاستجابة. فالوكالة المدعومة هي الوكالة ذات المسؤولية والصلاحيات والخبرة التقنية لإدارة الحوادث أو الحدث على الوجه الأفضل. والوكالات الداعمة هي التي لديها موارد إضافية أو متاحة، من بينها موارد بشرية ومواد وخبرات، تحتاج إليها الوكالة المدعومة. وعندما تساهم الوكالة أو الولاية القضائية الداعمة بمواردها الذاتية مباشرة في عملية الاستجابة، فإنها تكون وكالة مساعِدة. أما عندما تكون مساهمتها غير مباشرة، فإنها تسمى وكالة متعاونة. وفي كثير من الأحيان تشارك الوكالات المساعِدة، بالتعاون مع الوكالة الرائدة، مشاركة مباشرة في هيكل القيادة والتحكم الخاص بإدارة الاستجابة، وذلك لتجنب ازدواجية الجهود وسوء استخدام الموارد الشحيحة.

## 2- المستوى التشغيلي (التنسيقي)

يتولى المستوى التشغيلي مسؤولية التنسيق الفعال لجميع عناصر الاستجابة وتعزيز الوعي الظرفي لسلطات المستوى الاستراتيجي.

وفيما يتعلق بالمسؤوليات والإجراءات ذات الصلة، يوظف المستوى التشغيلي بما يلي:

- توفير القيادة التقنية لعملية الاستجابة التشغيلية بالاستناد إلى الإرشادات الاستراتيجية
- وضع الخطط التشغيلية من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية
- التنسيق بين استجابة الوكالة واستجابة الوكالات الأخرى، بما فيها الوكالات الدولية الشريكة التي تستجيب على المستوى التشغيلي
- توجيه وتعزيز الوعي الظرفي للوحدات التكتيكية وما تقوم به من أفعال
- إعطاء الأولوية للموارد اللازمة لدعم أنشطة الاستجابة على المستوى التكتيكي وتوفير هذه الموارد
- تكوين "الصورة التشغيلية المشتركة" التي تُصنع على أساسها القرارات الاستراتيجية والتشغيلية.

وفي بعض الحالات يمكن أن تُدمج المسؤوليات الخاصة بالمستوى التشغيلي والمستوى الاستراتيجي في مركز عمليات طوارئ واحد. وفي البيئات المحدودة الموارد يمكن أن يُدرج مركز عمليات الطوارئ الخاص بالمستوى التشغيلي في المستوى الوطني.

وفي حالة اضطلاع وكالات أخرى بإدارة بعض مراكز عمليات الطوارئ، يتعين تنسيق التخطيط التشغيلي مع هذه المراكز لضمان الاستخدام الفعال للموارد وتوحيد الجهود. وحيثما أمكن، ينبغي أن تعيّن الوكالات المستجيبة، بما فيها الوكالات الدولية الشريكة، مسؤول اتصال للعمل داخل المركز الخاص بالمستوى التشغيلي من أجل دعم توحيد الجهود.

### 3- المستوى التكتيكي (التنفيذي)

يتمثل المستوى الثالث من الاستجابة في الإدارة التكتيكية لعمليات الاستجابة. وخلافاً للمستوى الوطني أو دون الوطني، عادةً ما يقع هذا المستوى في أقرب مكان ممكن إلى مكان الحادث، أي على مستوى المنطقة أو المجتمع المحلي. وقد يكون عبارة عن مركز قيادة متنقل ومؤقت، أو مركز عمليات يعمل فيه موظفون من جميع الوكالات المحلية المشاركة في الاستجابة، أو مركز عمليات محلي مخصص للطوارئ الصحية العمومية.

ويُعد هذا المستوى مسؤولاً عن الأعمال اليومية التي تفضي إلى تحقيق الأهداف والأغراض الاستراتيجية والتشغيلية المحددة. ولإنجاز هذه الأعمال، يعكف مركز العمليات التكتيكي عموماً على وضع خطط عمل تركز على تنفيذ أعمال يمكن قياسها وتحقيقها باستخدام الموارد التكتيكية خلال "فترة تشغيلية" محددة (تبلغ في العادة 24 ساعة بالنسبة لاستجابة الصحة العمومية). وفي إطار خطة العمل الخاصة بالحادث، يحدد التخطيط التكتيكي أنواع الآليات التي يمكن استخدامها في حدود الموارد المتاحة من أجل تحقيق النتائج المرجوة.

**وينبغي أن تُصنع القرارات المتعلقة بالأعمال التكتيكية في أدنى مستوى ممكن.**

ويجب أن تتوفر في المستوى التكتيكي حرية تحديد مسار العمل بناءً على الأهداف المحددة. وينبغي أن تتفادى المستويات الأعلى منه توجيه أعمال أو مهام معينة، باستثناء ما تمليه قيود السياسات والموارد. ويجب أن يكون بإمكان المستوى التكتيكي التواصل مع المستوى التشغيلي من أجل طلب الموارد التي يحتاج إليها لإنجاز الأهداف المحددة.

وكما هو الحال في المستويات الأعلى من التكتيكي، فإن التنسيق بين مركز عمليات الطوارئ والوكالات الأخرى، من بينها الوكالات الدولية الشريكة، في عملية الاستجابة المحلية أمر بالغ الأهمية لضمان تحقيق أفضل الحاصلات.

### 4- تصنيف الحوادث/ الحدث وتحجيم مركز عمليات الطوارئ

تُعتبر عملية التصنيف تقيماً لمستوى المخاطر المرتبطة بالحوادث، وهي تأخذ في الاعتبار عوامل مثل نطاق الحادث الجغرافي ومدى تعقيد وحدته ومدته، وكذلك حجم الموارد الداخلية المتوفرة والأخرى الخارجية المطلوبة للاستجابة للحوادث. وتبدأ عملية التصنيف - أو تقييم المخاطر - فور اكتشاف الحادث أو تلقّي إخطار أو إنذار بوقوعه، وذلك لضمان تنفيذ استجابة عاجلة وتوفير موارد كافية لها. ومن الضروري إعادة التقييم المستمرة للحوادث لضمان تصعيد الاستجابة أو تخفيفها حسب الضرورة.

وغالباً ما تبدأ هذه العملية في المستوى التكتيكي، لكنها تصير تشغيلية واستراتيجية عند الحاجة إلى موارد إضافية أو في حالة تجاوز العتبات المحددة سلفاً. وفي عملية التصنيف يعتمد التدرج في المستويات، التي غالباً ما يتراوح عددها بين 3 و5 مستويات، على زيادة حجم الموارد المطلوبة للاستجابة، وهو ما يؤدي إلى تصعيد مستويات أو مراحل تفعيل مركز عمليات الطوارئ. فكلما ارتفعت درجة تصنيف الحادث، زاد حجم الموارد المطلوبة للاستجابة والإدارة، وزادت الحاجة إلى الإعداد الكامل لتفعيل مركز عمليات الطوارئ.

وعند تلقّي إنذار بوقوع حوادث مرتفع المخاطر أو بقرب وقوعه، تعيّن الوكالة المسؤولة (وهي وزارة الصحة، في حال تعيينها) مديراً للحوادث كي يرصد الحدث ويعدل درجة تصنيفه وحجم الاستجابة له بما يتلاءم مع تطور الوضع. وفي مراكز عمليات الطوارئ الخاصة بالمستوى الوطني تتحدد أعلى درجة تصنيف، بغض النظر عن عدد الدرجات، بناءً على ما يتركه الحدث من أثر واسع النطاق على السكان والنظام الصحي، مما يتطلب تنفيذ استجابة منسّقة متعددة القطاعات ومتعددة الولايات القضائية ومدعومة بالمساعدة الدولية.

### الملحق 3: النظم والبني التحتية المطلوب توفيرها لمراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

يقدم الجدول أمثلة على عناصر النظم والبني التحتية المطلوب توفيرها لمركز عمليات الطوارئ في كل من المستوى الأساسي والعام والأمثل لتطور المركز وكذلك لمختلف مراحل إدارة الطوارئ.

إنّ المتطلبات المصنفة بأنها "أساسية" هي التي تدعم عمليات المركز الأساسية والتي يستطيع تنفيذها عدد محدود من الموظفين حتى في الحالات الحرجة. أما العناصر المصنفة بأنها "عامة" فهي تمثل الممارسات المعتمدة على نطاق واسع لمراكز عمليات الطوارئ في ظروف التشغيل العادية. وبالنسبة للعناصر المصنفة بأنها "الأمثل" فهي التي يُتوقع أن توفر خصائص متطورة، ولكن غير جوهرية، قد تؤدي إلى تعزيز قدرات المركز وأدائه وبالتالي يمكن اعتمادها عند الحاجة إلى مركز عمليات طوارئ متقدم ومدعوم بالتمويل الكافي.

المفتاح: B= أساسي، G= عام، O= أمثل، S= متخصص، M= التخفيف، P= التأهب، R= الاستجابة، A= في جميع المراحل

العناصر	المركز الثابت/ الدائم	المركز المتنقل/ الميداني
<b>1- أجهزة وخدمات وأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات</b>		
1-1 المعدات المكتبية	B	B
طابعة	B	B
لوحة كتابة	B	B
آلة ناسخة	B	B
جهاز فاكس (حسب الاقتضاء)	B	B
ماسح ضوئي	B	B
طابعة متعددة الوظائف (كبديل للمذكورة أعلاه)	B	B
راسمة	O	
نظام فاكس متعدد الخطوط (حسب الاقتضاء)	O	
مستلزمات للمعدات المكتبية	B	B
2-1 معدات وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية	G	G
محطة أساسية للاتصال اللاسلكي	G	G
أجهزة اتصال لاسلكي محمولة	G	G
اتصالات للبيانات الساتلية (الأساسية أو الاحتياطية)	O	O
هواتف ساتلية (بالقمر الصناعي)	O	G
خطوط تابعة للشبكة الهاتفية العمومية التبادلية (PSTN)	B	O
اتصال أساسي بالإنترنت	B	B
اتصال فائق السرعة بالإنترنت	G	G
جسر سمعي وبصري متعدد النقاط لإجراء المؤتمرات أو الخدمات المماثلة	G	O

S	S	جهاز لتقوية الإشارة/ جسر للاتصالات التكنيكية	
O	O	اتصالات شبكية دائمة بين المواقع والمراكز التي تقع خارج مركز عمليات الطوارئ (حسب الاقتضاء)	
O	G	شبكة مقسم فرعي آلي خصوصي (PABX)	
G	B	معدات لإجراء مؤتمرات هاتفية/ فيديو	
G	G	معدات لإجراء مؤتمرات عبر الإنترنت	
G	G	نظام للرسائل (الهاتفية، والرسائل الفورية)	
B	B	نظام/ خدمات للبريد الإلكتروني	
O	G	تقنية نقل الصوت/ الفيديو عبر بروتوكول الإنترنت (VoIP)	
S	S	نظام مراقبة الاتصالات المتكاملة (ICCS) (اللاسلكية والهاتفية)	
B	B	أجهزة شبكات (مبدّل، موجّه)	3-1 البنية التحتية للشبكات
O	B	شبكة منطقة محلية (LAN)	
G	G	شبكة لاسلكية	
O	O	شبكة لبث المعلومات وتبادلها	
O	O	دعم احتياطي للشبكات	
S	S	محاكاة افتراضية للشبكات/ شبكات معرّفة بالبرمجيات (SDN)	
B	B	حواسيب (مكتبية/ محمول/ لوحية)	
B	B	أجهزة لتخزين البيانات (المادية/ الافتراضية)	
G	G	خوادم (مادية/ افتراضية)	
G	G	تلفزيون كبلّي/ ساتلي/ إلكتروني	
G	B	مشغل/ مسجل أقراص فيديو رقمية/ أقراص بلو راي	
B	B	شاشة عرض فيديو كبيرة/ حائط فيديو/ جهاز عرض	
O	G	جهاز تبديل مصفوفة الصوت والفيديو	
O	O	نظام تحكم (عن بُعد) مركزي	
O	O	تقنية البث التدفقي	
S	S	أجهزة كشف المواد في الميدان	
B	B	نظام صوت	
S	S	شبكات استشعار لاسلكية	
S	S	جهاز تعرّف على الترددات اللاسلكية (RFID)	
G	S	أجهزة تحديد مواقع	
S	S	نظام تصوير عن بُعد	

O	O	حواسيب (مكتبية/ محمول/ لوحية)	5-1 أمن تكنولوجيا المعلومات
B	B	مسجل رقمي	
B	B	جدار حماية	
G	G	تشفير	
B	B	شبكات خاصة افتراضية (VPN)	
G	G	برمجيات لمكافحة الفيروسات/ البرمجيات الخبيثة	
B	B	تقنية لكشف نقاط الضعف	
O	G	دعم احتياطي للبيانات المحلية	
B	B	تخزين/ دعم احتياطي لبيانات الشبكات	
G	G	استراتيجية "باردة" للنسخ الاحتياطي خارج الموقع	
O	O	استراتيجية "دافئة" للنسخ الاحتياطي خارج الموقع	
O	O	استراتيجية "ساخنة" للنسخ الاحتياطي خارج الموقع	
G	G	استعادة سريعة للخدمات	
<b>2- برمجيات إدارة المعلومات</b>			
GA	GA	التحليل التنبؤي والنمذجة التنبؤية	1-2 الوظائف
GA	GA	ترصد (الشؤون الصحية/ جميع المخاطر) وإعداد الخرائط والتحليلات والإحصاءات	
BP	BP	توجيه الإنذارات/ التحذيرات المبكرة	
BA	BA	رصد المؤشرات الأساسية	
OA	OA	رسم خرائط توافر الموارد الصحية	
BP	BP	التخطيط	
GA	GA	تلقي مكالمات الطوارئ وإرسال أفرقة الطوارئ	
SR	SR	وضع نظام للإخلاء في حالات الطوارئ	
SA	GA	إدارة المخاطر	
GR	GR	تحليل البيانات/ الأوضاع	
BA	BA	إسناد المهام وتوفير القيادة في الموقع	
GA	GA	الجلسات الإعلامية/ جلسات استخلاص المعلومات حول الانتشار/ ما بعد الانتشار	
OR	OR	الجلسات الإعلامية/ جلسات استخلاص المعلومات حول الانتشار	
BA	BA	إدارة الاتصال	
BA	BA	إعداد موجز الإجراءات	

BA	BA	تسجيل الأنشطة	2-2 الخصائص
GR	GR	إنشاء منصة للتعاون	
BA	BA	إدارة البيانات	
BA	BA	إدارة الوثائق	
GA	GA	التدريب	
BA	BA	إعداد التقارير/ العرض البصري	
GA	GA	إنشاء نظام للمعلومات الجغرافية	
GPR	GPR	تسجيل الشركاء ورسم خرائط بمواقعهم	
GA	BA	التواصل مع الجمهور	
G	G	يعتمد على الخوادم	
O	O	يعتمد على الحوسبة السحابية	
B	B	قائم بذاته	
O	G	يتم في الوقت الحقيقي/ يتسم بالدينامية	
G	G	محسّن الأداء بالنسبة للهواتف النقالة	
G	O	في وضع غير متصل بالإنترنت	
O	G	قابل للتشغيل البيئي	
O	G	قابل للتحميل	
O	O	يتسم بالقابلية	
G	B	متوفر بدرجة كبيرة	
O	O	ذو واجهة متعددة اللغات	
O	O	مفتوح المصدر	
S	S	مسجل الملكية	
B	B	سهل الاستخدام	
O	O	متخصص (للخبراء)	
O	O	مركز عمليات طوارئ افتراضي	
<b>3- البنية التحتية (المرافق، الأمن، الأثاث)</b>			
O	O	بنية مخصصة تقع على مقربة من صناعات القرارات	1-3 الدعم الخاص بالمباني
B	B	مساحة متعددة الأغراض يمكن تحويلها ضمن إطار زمني معقول (خلال ساعة واحدة مثلاً)	
G	G	غرفة/ أجنحة مخصصة	
B	B	غرفة اتصال لخدمات الطوارئ	

O	G	غرفة اجتماعات منفصلة لمناقشة القضايا ذات الأولوية
O	G	غرفة مؤتمرات
O	G	غرفة ترصد
G	G	غرفة عمليات
O	G	مساحة للجلسات الإعلامية مخصصة للزوار ووسائل الإعلام
G	G	مكتب لشؤون الإعلام/ مركز معلومات مشترك (JIC PIO)
O	O	مساحة لاستضافة الجهات الخارجية وغير التابعة لنفس الولاية القضائية
O	G	غرفة لمعدات الاتصالات
O	O	مركز اتصالات منفصل (غرفة اتصال لخدمات الطوارئ)
G	G	غرفة تخزين
O	O	غرفة معاطف
O	O	مكان للعلاج الطبي
O	O	مكان للاستراحة ولأنشطة الترفيهية
O	O	نقطة انطلاق لوسائل النقل (الجوي أو البري)
B	B	إمكانية الوصول إلى مرفق للنظافة الشخصية
O	G	النظافة الشخصية (الاستحمام والغسيل) وما يتصل بها من لوازم
G	G	الإسعافات الأولية
B	B	توافر المياه والأغذية وتخزينها
S	S	إمدادات مياه قائمة بذاتها
B	B	الإضاءة
B	B	وحدات إمداد بالطاقة الكهربائية
B	B	جهاز احتياطي لتوليد الطاقة بالديزل
G	B	نظام للطاقة غير المنقطعة (مزود بإمكانية التصفية إن أمكن)
G	G	نظام للبيث الإذاعي
O	G	نظم للتحكم في البيئة العامة (تكييف هواء، وتهوية، وإضاءة، وما إلى ذلك)
O	O	نظام قائم بذاته للتدفئة والتهوية وتكييف الهواء (HVAC)
O	B	بنية تحتية لنظام الكابلات
O	O	معالجة صوتية

G	S	نظام ذاتي لتسوية الأرضيات	
O	S	برج إضاءة/ نظام لإضاءة المناطق البعيدة	
G	G	نظام انذار في حالات الطوارئ	
B	S	نظام للمآوي السهلة التركيب والمقاومة للعوامل الجوية	
S	S	مانع/ مقوي لإشارة شبكة الهواتف النقالة	
O	G	مساحة مخصصة لدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
B	B	محطة عمل بها مساحة كافية لحاسوب وشاشة عرض ولوحة مفاتيح وفأرة وهاتف ولوازم مكتبية، وما إلى ذلك. ويمكن النظر في شراء حامل لشاشة العرض قابل للسحب	2-3 الأثاث
B	B	مقاعد	
G	G	وحدة تحكم ذات زوايا مشاهدة وخطوط رؤية قابلة للتعديل	
B	B	سُبل لتيسير الوصول إلى مآخذ التيار الكهربائي الشخصية	
G	G	زاوية دوران 360 درجة للمقاعد	
G	G	إمكانية تعديل ارتفاع المقاعد بالهواء المضغوط	
G	G	تعديل زاوية/ ارتفاع/ عمق مساند الظهر	
O	O	تصميم مريح وقابل للتعديل لوحدة التحكم	
O	O	إضاءة قابلة للتخفيف في محطات العمل	
O	O	إمكانية التحكم في زاوية وضغط المقاعد	
O	O	مضخة لظهور المقاعد	
O	O	تعديل ارتفاع/ زاوية دوران/ زاوية انعطاف/ عرض مساند الأذرع في المقاعد	
O	O	تعديل ارتفاع/ عمق مساند الرأس في المقاعد	
G	G	نظام لإدارة التردد/ نظام متكامل لإدارة التصوير المرئي (IVMS)	3-3 أمن المباني
G	G	حماية محيط المباني	
G	G	المسح الإشعاعي للبضائع الخطرة	
G	G	مراقبة الدخول	
G	G	الوقاية من الفيضانات	
B	B	الحماية من الكوارث (الطبيعية أو التي يسببها الإنسان)	
G	G	أجهزة مخاطبة الجمهور	
B	B	الحماية من الحرائق	
<b>4- التدريبات والتمارين الخاصة بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات وبنيتها التحتية</b>			
G	B	تحسين مهارات مستخدمي المركز في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	1-4



G	G	تدريب متخصص لموظفي دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	2-4
G	B	دورة تعريفية لمستخدمي المركز حول استخدام المرفق	3-4
O	G	محاكاة لاستخدام المرفق والبنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	4-4
O	G	اختبار قابلية التشغيل البيني لنظم معلومات المركز مع القطاعات الأخرى	5-4
O	O	تقييم الجاهزية وفقاً لنتائج عملية (عمليات) المحاكاة	6-4

**5- الموارد البشرية المطلوبة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبنيتها التحتية**

O	G	مدير المرفق	1-5
G	G	موظفو إدارة المعلومات	2-5
B	B	موظفو دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	3-5
O	O	اختصاصي نظم المعلومات الجغرافية	4-5

**6- الدعم والصيانة**

B	B	دعم الأجهزة الحاسوبية وصيانتها	1-6
B	B	دعم البرمجيات وصيانتها	2-6
B	B	صيانة المباني	3-6

## الملحق 4: مثال لمجموعة البيانات الدُّنيا الخاصة بمراكز عمليات الطوارئ

يقدم هذا الجدول مثلاً لمجموعة بيانات تتوافق مع نماذج الأنشطة الأساسية والمعلومات الضرورية التي تدعم الوظائف الخمس لمراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية. وللمزيد من المعلومات عن عناصر البيانات ذات الصلة ونسقتها ووصفها، يُرجى زيارة المواقع التالية:

International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems 10th Revision (WHO ICD-10)

Health Level Seven International (HL7) Standards (Clinical and Administrative Domains)

Public Health Information Network Vocabulary Access and Distribution System (CDC PHIN VADS)

وظيفة الإدارة			
أمثلة للأنشطة الأساسية: القرارات والمواقفات؛ والتنسيق بين الشركاء؛ والاتصالات الخارجية؛ والقيادة؛ ونظام إدارة الحوادث؛ وما إلى ذلك.			
أمثلة للمعلومات المطلوبة	أمثلة لعناصر البيانات	أمثلة لنسق عناصر البيانات	أمثلة لوصف عناصر البيانات*
قرار التفعيل/الإيقاف	تحديد الحدث	نص حر	معرف فريد للحدث
	قرار التفعيل/الإيقاف	قيمة مرمّزة	علامة تبين الغرض من الإجراء (التفعيل أو الإيقاف)
	وصف الحدث	نص حر	توضيح خصائص الحدث (أي الزمان والمكان والخسائر في الأرواح، وما إلى ذلك)
	وصف المسببات	نص حر	تحديد الظروف التي تؤدي إلى تنفيذ استجابة مبكرة
	العتبة	نص حر	تحديد الظروف التي تنتهي الحدث
	...		
الشركاء	اسم الشريك	نص حر	اسم المنظمة الشريكة لمركز عمليات الطوارئ
	معلومات الاتصال بالمنظمة الشريكة	نص حر	معلومات الاتصال بالمنظمة الشريكة (العنوان، والهاتف، والبريد الإلكتروني)
	موظف الاتصال	نص حر	اسم شخص في المنظمة الشريكة ومعلومات الاتصال به
	القدرات	نص حر	وصف المهام التي يمكن/ينبغي أن يقوم بها الشريك فيما يتعلق بالاستجابة
	المهمة المُسندة	نص حر	وصف المهام التي أُسندت إلى الشريك فيما يخص حدث معين
	...		

## وظيفة العمليات

أمثلة للأنشطة الأساسية: تتبّع المهام؛ والتحقيق في الحدث؛ وتنسيق العمليات الميدانية وتقديم إرشادات تقنية بشأنها مثل عمليات التطعيم، واقتفاء أثر المخالطين، والفرز، وعلاج المرضى/ المصابين/ المتوفين ونقلهم، وإزالة التلوث عن الأشخاص والمباني؛ وترصد الأمراض وجمع البيانات الوبائية؛ ورصد إمدادات الأغذية والمياه؛ والتخلص من النفايات الصلبة والسائلة والنفايات الخطرة؛ وإنشاء عيادات الطوارئ.

أمثلة للمعلومات المطلوبة	أمثلة لعناصر البيانات	أمثلة لنسق عناصر البيانات	أمثلة لوصف عناصر البيانات*
معلومات عن المهمة	تحديد المهمة	نص حر	معرف فريد للمهمة
	وصف المهمة	نص حر	تفاصيل المهمة
	أسندت المهمة إلى	نص حر	الاسم واللقب والمسمى الوظيفي للشخص الذي أسندت إليه المهمة
	تاريخ إسناد المهمة	تاريخ، بالشهر والسنة	تاريخ إسناد المهمة
	...		
تقرير العمليات المختبرية	تاريخ/ وقت التقرير	تاريخ، بالشهر والسنة	تاريخ ووقت تقديم تقرير العمليات المختبرية
	العدد الإجمالي للأشخاص الذين خضعوا للاختبار	قيمة عددية	العدد الإجمالي للأشخاص الذين خضعوا للاختبار
	العدد الإجمالي للأشخاص الذين كانت النتائج النهائية للتشخيص المختبري لعيناتهم إيجابية مؤكدة	قيمة عددية	العدد الإجمالي للأشخاص الذين كانت النتائج النهائية للتشخيص المختبري لعيناتهم إيجابية مؤكدة
	العدد الإجمالي للأشخاص الذين كانت النتائج الأولية للتشخيص المختبري لعيناتهم إيجابية	قيمة عددية	العدد الإجمالي للأشخاص الذين كانت النتائج الأولية للتشخيص المختبري لعيناتهم إيجابية
	...		
كفاءة الخدمات الصحية	تحديد المرفق الصحي	نص حر أو قيمة مرمزة	معرف فريد للمرفق الصحي
	نوع الخدمة الصحية	نص حر أو قيمة مرمزة	نوع أو فئة المرفق الصحي
	القدرات	نص حر أو قيمة مرمزة	تصنيف الخدمات والقدرات إلى فئات
	.....		

## وظيفة التخطيط

أمثلة للأنشطة الأساسية: تحليل الوضع، وإعداد الخطط، وإدارة المعلومات، وإجراء استعراض لاحق، وما إلى ذلك

أمثلة للمعلومات المطلوبة	أمثلة لعناصر البيانات	أمثلة لنسق عناصر البيانات	أمثلة لوصف عناصر البيانات*
ترصد الأمراض المعدية والإبلاغ عنها	تحديد المريض	نص حر	معرف فريد للمريض
	الاسم	نص حر	اسم المريض
	نوع الجنس	نص حر أو قيمة مرمزة	الجنس الحالي للمريض المبلغ عنه (أنثى أم ذكر أم غير محدد النوع)
	العمر	قيمة عددية	عمر المريض المبلغ عنه
	العنوان التفصيلي	نص حر	عنوان المنزل
	المرض/ اسم الإصابة/ الرمز	نص حر	المرض أو اسم الإصابة أو الرمز
	تاريخ ظهور المرض	تاريخ، بالشهر والسنة	بداية ظهور علامات المرض أو أعراضه
	...		
تقرير الحالة	التاريخ/ الوقت	تاريخ، بالساعة والشهر والسنة	التاريخ/ الوقت الذي أُعد فيه تقرير الحالة
	اسم الحوادث	نص حر	
	وصف الحالة	نص حر	وصف الحالة
	...		

## وظيفة اللوجستيات

أمثلة للأنشطة الأساسية: إدارة الموارد، ودعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أمثلة للمعلومات المطلوبة	أمثلة لعناصر البيانات	أمثلة لنسق عناصر البيانات	أمثلة لوصف عناصر البيانات*
الوكالات الصحية	نوع الوكالة	نص حر أو قيمة مرمزة	تحديد وكالة الصحة العمومية مقابل الوكالة الطبية
	عدد الموظفين	قيمة عددية	عدد الموظفين في الوكالة الطبية (على سبيل المثال 200)
	تخصص الموظفين	نص حر	مجال الدراسة أو العمل الذي يتخصص فيه أحد الموظفين أو الذي لديه به معرفة خاصة
	المعدات	نص حر	اسم ونوع وكمية المعدات
	عدد أسرة المستشفيات (العامة/ المتميزة)	قيمة عددية	توافر أسرة المستشفيات (العدد)
	الأسرة القابلة للتمدد	قيمة عددية	توافر الأسرة القابلة للتمدد (العدد)
	أصناف الفحوص المختبرية	نص حر أو قيمة مرمزة	وصف أنواع الفحوص المختبرية التي تستطيع الوكالة إجراؤها
	معلومات الاتصال	نص حر أو قيمة مرمزة	الهاتف والبريد الإلكتروني
	....		
احتياجات إمدادات الطوارئ	الأصناف	نص حر أو قيمة مرمزة	طبيعة الإمدادات الاحتياطية
	الفئة	نص حر أو قيمة مرمزة	أمثلة للقيم المرمزة: المواد الطبية، المعدات
	المنظمة	نص حر	اسم المنظمة
	الموقع	نص حر أو قيمة مرمزة	موقع التخزين
	المخزون	عدد	كمية الإمدادات التي يُحتفظ بها لتكون جاهزة للاستخدام في المستقبل
	تاريخ انتهاء الصلاحية	تاريخ	تاريخ انتهاء صلاحية...
	الموردون	نص حر	اسم المنظمة
	...		

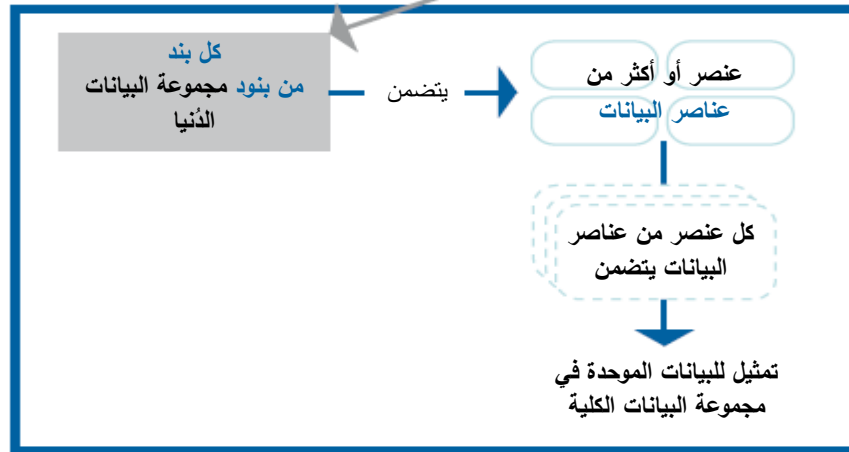
## وظيفة الشؤون المالية والإدارية

أمثلة للأنشطة الأساسية: إدارة التدفقات النقدية؛ وتتبع تكاليف الموارد المادية والبشرية؛ وإعداد الميزانية ورصدها؛ وإعداد السجلات الإدارية وحفظها؛ وإدارة مطالبات التعويض؛ وإعداد عقود الشراء؛ ودفع الحوافز والتأمينات.

الميزانية	المبلغ	قيمة عددية	مبلغ الميزانية
	المصدر	نص حر	مصادر تمويل الميزانية؛ أمثلة للقيم: الحكومة؛ منظمة غير حكومية
	النشاط	نص حر	تحليل الميزانية وشرح تفاصيلها
	وحدة التنفيذ	نص حر	الجهة المسؤولة عن تنفيذ الميزانية
	...		
الشراء	المبلغ	قيمة عددية	المبلغ المالي
	النشاط	نص حر	نققات الاعتمادات
	وحدة التنفيذ	نص حر	الجهة المسؤولة عن تنفيذ الميزانية
	...		

## الملحق 5: تمثيل بياني لمجموعة البيانات الدنيا الخاصة بمراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

يتيح وجود مجموعة بيانات دنيا موحدة قياسياً تحسين إمكانية التشغيل البيئي وتبادل البيانات في الوقت الحقيقي، ويمكن أن يساعد أيضاً في تفادي تكرار جمع نفس البيانات. ومن حيث المبدأ، تتألف مجموعة البيانات عموماً من عنصر واحد أو أكثر من عناصر البيانات. ولجعل عنصر البيانات قابلاً للتشغيل المتبادل بين نُظم المعلومات، ينبغي أن تكون هذه العناصر ممثلة في شكل موحّد قياسياً (انظر الشكل 10).



مجموعة البيانات الدنيا	عناصر البيانات
رقم التحديد	رقم التحديد الوحيد، تاريخ الاصدار، تاريخ الانتهاء، مكان الاصدار
الاسم بالكامل تاريخ الميلاد	الاسم الأول، لقب العائلة، اسم الاب، الاسم الأول، اسماء أخرى، تاريخ الميلاد، الجنس، محل الميلاد، وخلافه
العنوان	العنوان المادي
معلومات تخص من يمكن الاتصال به	رقم الهاتف، عنوان البريد الإلكتروني، من يمكن الاتصال به في حالات الطوارئ
الحالة الوظيفية المؤسسة التي تقدم البيانات	الحالة الوظيفية، المسمى الوظيفي، الفئة المهنية اسم المؤسسة، بيانات التقديم، مكان وزمان التقديم
مجموعة بيانات خاصة بوظيفة مركز عمليات الطوارئ	عناصر البيانات التي تتوأم مع مجموعة البيانات

## الملحق 6: المعارف والمهارات والقدرات المطلوبة لتنفيذ الوظائف الأساسية لمركز عمليات الطوارئ

### السياسات

- تحديد الاتجاهات الصحية الحالية وجمع المعلومات التي يمكن الاسترشاد بها في اختيار السياسات والبرامج والخدمات
- الاعتراف بقيمة وجود هيكل قيادة للحوادث أثناء حالات الطوارئ
- تحديد سقف المعرفة والمهارات والصلاحيات القانونية وتحديد موارد النظام الرئيسية، بما في ذلك المستشارون القانونيون، من أجل إحالة المسائل التي تتجاوز هذا السقف
- توضيح الصلاحيات القانونية المتعلقة بتوزيع الإمدادات الطبية وتدريبها ومدى تأثير أي حالة طوارئ وطنية و/ أو اتحادية أو إعلان بشأن الصحة العمومية على تلك الصلاحيات

### التخطيط

- المساهمة في وضع وتنفيذ الخطة الاستراتيجية التنظيمية وخطط الطوارئ
- جمع المعلومات المناسبة لتقييم السياسات والبرامج والخدمات
- تطبيق استراتيجيات للتحسين المستمر للجودة
- التحقق من مصداقية مصادر المعلومات
- استخدام الأدوات التحليلية لتحليل المعلومات والتوصية باتخاذ إجراءات محددة

### القيادة

- إظهار القدرة على تحديد الأولويات والالتزام بها، وعلى تعظيم الحصائل بناءً على الموارد المتاحة
- إظهار القدرة على أداء الأدوار الوظيفية في إطار الاستجابة لطائرة صحية عمومية
- تطوير الموظفين من خلال توفير فرص التطوير المهني للأفراد والأفرقة (مثل التدريب، والإرشاد، وتبادل المشورة بين الأقران، والتوجيه) وتشجيع استفادة الأفراد والأفرقة من فرص التطوير المهني
- إدارة التغيير التنظيمي من أجل تعديل الممارسات على نحو يتناسب مع التغييرات (الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والعلمية وما إلى ذلك)
- تيسير التعاون مع الجهات الداخلية والخارجية الشريكة في الاستجابة
- إظهار المهارات المتقدمة في حل المشاكل أثناء حالات الطوارئ
- الاستفادة من الموظفين والتكنولوجيا في تعزيز الوعي الظرفي
- التمييز بين أدوار الموظفين القائمين بجمع ونشر المعلومات للجمهور (مثل المنسق، ومسؤول الإعلام، وإدارات التكنولوجيا/ تكنولوجيا المعلومات، وما إلى ذلك)



- التمييز بين المعلومات الروتينية والعاجلة المتعلقة بإدارة الحدث
- تصنيف المعلومات التي تقدّم للجمهور الداخلي والجمهور الخارجي
- توضيح الأدوار التي يؤديها أعضاء الأفرقة في نظام إدارة الحوادث
- تلخيص أدوار ومسؤوليات موظفي الصحة العمومية في مختلف حالات الطوارئ الصحية العمومية وفي نظام إدارة الحوادث
- إظهار الالتزام بضمان سلامة الموظفين عن طريق تطبيق السلوكيات الوقائية وفقاً للظروف المتغيرة والقيود الشخصية والتهديدات المحتملة
- تصنيف وتقييم التهديدات والطوارئ المحتملة
- وصف العلاقة بين تطبيق التدابير والسلوكيات الوقائية وانخفاض خطر تعرّض العاملين للإصابة أو المرض
- تطبيق الممارسات التي تقلل إلى أدنى حد من إمكانية التعرض للعوامل والأخطار أثناء الطوارئ
- معرفة نطاق السلطة التشريعية والتنظيمية الاتحادية والوطنية والقبلية والمحلية، والتصرف في حدوده، أثناء الطوارئ الصحية العمومية وعند إعلان حالة الطوارئ على المستوى الوطني و/ أو الاتحادي

#### الاتصالات

- التفريق بين التبليغ عن المخاطر والتبليغ عن الأزمات الطارئة
- إعداد الرسائل وبنائها وفقاً للمبادئ التوجيهية الخاصة بالتبليغ عن الأزمات والمخاطر
- إظهار الحساسية الثقافية بوصفها ضرورة أساسية للتواصل مع مختلف فئات السكان
- نقل المعلومات إلى المهنيين والموظفين وعامة الجمهور باستخدام مجموعة متنوعة من الأساليب (منها على سبيل المثال التقارير، والعروض التوضيحية، والنشرات الصحفية، ورسائل البريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي)
- التواصل الفعال، سواء أكان توصلاً كتابياً أو شفوياً أو مباشراً أو من خلال الوسائل الإلكترونية، مع ضمان الكفاءة اللغوية والثقافية
- تعزيز العلاقات مع مختلف الشركاء المجتمعيين للمساعدة في تبليغ خطط التأهب والرسائل الموجهة لجماعات سكانية محددة
- التحقق من مصداقية المعلومات ومصادرها

#### العمليات

- تفسير الإجراءات وتبليغها في خطط عمليات الطوارئ المتعلقة بإدارة المعلومات
- تمييز وتبليغ المعلومات ذات الصلة المحتملة بتحديد الطارئة ومواجهتها من خلال التسلسل القيادي
- معرفة إجراءات إزالة التلوث أو التطهير وإدارتها أو تطبيقها عند الضرورة
- استخدام تكنولوجيا المعلومات للحصول على البيانات والمعلومات وجمعها وتحليلها واستعمالها وصيانتها ونشرها

- تطبيق المعايير المعلوماتية
- تطبيق المبادئ الأخلاقية في الحصول على البيانات والمعلومات وجمعها وتحليلها واستعمالها وصيانتها ونشرها
- تحديد البيانات والمعلومات الكمية والنوعية
- جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها للتأكد من صحتها وموثوقيتها
- ممارسة عملية تحسين إجراءات العمل

### اللوجستيات

- دعم تطوير نُظم المعلومات
- إدارة إجراءات وبرتوكولات الشراء، وخاصةً تلك المرتبطة بالصحة العمومية
- إجراء عمليات نُظم تكنولوجيا المعلومات وصيانة هذه النُظم
- استخدام نُظم إدارة المخزونات
- تخطيط وتنفيذ نُظم التوزيع
- معرفة اللوائح الخاصة بالمواد الخطرة
- تطبيق إدارة سلاسل الإمداد
- معرفة سياسات وإجراءات الموارد البشرية وممارسات التوظيف وإعداد قوائم بأسماء المرشحين المقبولين
- توفير أو إدارة خدمات صيانة المرافق
- إنشاء وصيانة قاعدة بيانات لموظفي الاتصال والخبراء والمرافق واللوجستيات وما إلى ذلك
- الاستفادة من نُظم إدارة السجلات في إدارة الوثائق الهامة والسجلات المالية التي تستوفي معايير الوكالة
- التمييز بين الأنواع المختلفة من المعلومات والمصادر الإلكترونية
- شرح واستخدام عمليات التخطيط المالي والميزنة والتدفق النقدي الخاصة بالوكالة
- تصميم وتنفيذ الخطط المالية للمشاريع التشغيلية المخصصة
- إعداد مقترحات التمويل (لتقديمها إلى المؤسسات، والوكالات الحكومية، والشركات، وما إلى ذلك)
- التفاوض على العقود والاتفاقات الأخرى الخاصة بالبرامج والخدمات
- إدارة مطالبات التعويض (الحوافز والتأمينات والمصروفات)

## الملحق 7: أنواع التمارين

## تمارين التوجيه

يتضمن هذا النوع من التمارين مناقشات منظمة ولكن غير رسمية الغرض منها استخلاص التعليقات من المشاركين في مركز عمليات الطوارئ وتعريفهم بالخطط والأدوار والإجراءات. وتركز تمارين التوجيه على المسائل المتعلقة بالتنسيق وتوزيع المسؤوليات. وهي تمارين بسيطة ومنخفضة التكلفة، ويجب اعتبارها الشرط الأدنى لإقرار خطة المركز (أو أجزاء منها) و/ أو إقرار مركز تحت الإنشاء.

وهناك تفاوتان شائعان من التوجيه: الندوات والحلقات العملية. ويعتمد الاثنان على مناقشات موجهة غير رسمية نسبياً.

تهدف الحلقات إلى توجيه المشاركين بشأن هياكل السلطات؛ والاستراتيجيات والخطط؛ والسياسات؛ والبروتوكولات؛ والموارد؛ والتشريعات؛ والمفاهيم والأفكار. وهي تستخدم أيضاً في نقل هذا الفهم للقدرات والطاقات المشتركة بين الوكالات أو بين الاختصاصات المختلفة.

وتتشابه الحلقة العملية مع الندوة في بعض الخصائص مع المزيد من التركيز المحدد والذي عادة ما يشمل إعداد المنتج (الإجراء، الخطة أو عنصر الخطة).

## التدريبات العملية المحدودة

بعد إنشاء مركز عمليات الطوارئ، يكون من المهم التدرب على جوانب تفعيله باستخدام نوع محدود جداً من التدريبات العملية. وتساعد التدريبات العملية المحدودة على تطوير وتقييم وتعزيز المهارات اللازمة لتطبيق إجراءات محددة. وقد تشمل هذه التدريبات: توجيه الإنذارات والإخطارات؛ ونقل المعلومات الهامة؛ وتفعيل الموارد الخاصة بالطوارئ، بما فيها مركز عمليات الطوارئ نفسه؛ وممارسة أي من المهارات المتخصصة الأخرى التي تشكل واحداً أو أكثر من مكونات الخطة التشغيلية للمركز. ويتضمن كل تدريب عملي محدود نقداً لكل إجراء من الإجراءات المتدرب عليها من حيث كفاءته وحصوله على دعم مناسب من المركز.

## التمارين المنضدية (TTX)

التمارين المنضدية هي عبارة عن عملية يلتقي فيها جميع الموظفين المعيّنين لدى مركز عمليات الطوارئ، وقد يشمل ذلك أعضاء فريق السياسات، بصورة غير رسمية وبدون حدود زمنية ضيقة، لدراسة وتقييم خطط المركز وإجراءاته واستجاباته المحددة لبعض حالات الطوارئ الافتراضية. والتمرين المنضدي هو مناقشة موجهة ومدفوعة بعملية محاكاة تعتمد على سيناريو نموذجي في مستوى من المستويات المنخفضة وتنفذ من خلال الرسائل الورقية أو الشفوية أو الإلكترونية.

## التمارين الوظيفية

أُعدت التمارين الوظيفية لغرض ممارسة وضع الخطط والإجراءات والسياسات ثم تقييمها. ويُعتبر الارتقاء من التمرين المنضدي إلى التمرين الوظيفي تحدياً للمشاركين لثلاثة أسباب محددة هي:

1- أنه عبارة عن محاكاة كاملة (وإن كان لا يشمل النشر الفعلي للموارد) وتفاعلية تتطلب من المشاركين أن يردوا على بعضهم البعض ضمن الأدوار المخصصة لهم في خطة المركز وخطة الاستجابة لحدث معين

2- أنه يجري تحت قيود زمنية من شأنها أن تجعل التمرين مماثلاً للحدث الحقيقي، أو في أغلب الأحيان تجعله أكثر تحدياً منه

3- أنه يُعقد عادةً داخل المركز حتى يتسنى استخدام وتقييم الأدوات والتكنولوجيات المتاحة.

ولا يصح أن يكون التمرين الوظيفي هو التمرين الأول للمشاركين في مركز عمليات الطوارئ.

## التمارين الكاملة النطاق

في حين أنّ التمرين الوظيفي يسلط الضوء على العناصر السياساتية والتفاعلية لإدارة الطارئة، فإنّ التمرين الكامل النطاق يركز على القدرة التشغيلية لنُظم الاستجابة للطوارئ وإدارتها. وعند تدريب الموظفين وتقييم مركز عمليات الطوارئ فإنّ التمرين الكامل النطاق يتضمن النشر الفعلي لبعض الموارد اللازمة لممارسة التنسيق وقدرات الاستجابة في أوضاع تتسم بأكثر قدر ممكن من الواقعية دون تعريض سلامة الجمهور والموظفين للخطر. وفي حالة المراكز المكتملة الإنشاء، يتطلب التقييم الدوري المستمر لأداء المركز وتدريب مستخدميه تنفيذ تمارين متزايدة التعقيد. ويُعرف هذا النوع من التمارين باسم برنامج التمارين المتدرج، ويشكل جزءاً من برنامج التحسين المستمر على المدى الطويل.

## الألعاب

تُعتبر درجة المحاكاة في الألعاب أعلى منها في التمارين الأخرى، حيث تُستخدم سيناريوهات حقيقية أو افتراضية. وقد يشارك في هذا النوع من التمارين فريقان أو أكثر، ويتولى مراقبو التمرين تقديم بيانات عن التمرين وفرض قواعد اللعبة. وتُعتبر الألعاب مفيدة كأدوات للتدريب بسبب ارتفاع مستوى المشاركة الناشئ عن بيئة الألعاب، ويُستخدم هذا النوع من التمارين لزيادة مستويات فهم المشاركين للخطط والإجراءات وقدرتهم على تنفيذها.

## الملحق 8: معايير اختيار التمارين

العوامل التي تؤخذ في الاعتبار	المجالات المزمع ممارستها واختبارها وتقييمها وتحسينها	أنواع التمارين
هي عبارة عن مناقشة غير رسمية وموجهة تُعقد في غرفة اجتماعات أو مؤتمرات، ولا تقتيد بإطار زمني، وتُستخدم فيها تقنيات تعليمية مختلفة.	تعريف الموظفين بالأدوار والخطط والإجراءات وإجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالمنظمة. يمكن أيضاً استخدام الحلقة لحل المشاكل المرتبطة بالتنسيق وتوزيع المسؤوليات.	حلقة التوجيه
هو مصمم لتحقيق هدف محدد ويكون واقعياً قدر الإمكان وفي الوقت نفسه مجدياً من الناحية اللوجستية، ويتمحور حول مجالات مواضيعية وليس سيناريوهات. وفي حين أنّ العديد من التمارين المنضدية تحتاج إلى قدر ضئيل نسبياً من التخطيط والتنسيق، إلا أنّ التمرين المنضدي الدقيق والواسع النطاق يحتاج إلى موارد مخصصة للتخطيط وميسرين مهرة ومقيمين مدربين لكي يكون فعالاً.	التحقق من سلامة الخطط والإجراءات من خلال سيناريو/ نبذة وصفية انطلاقية؛ وإتاحة الفرصة للتعارف المتبادل بين الوكالات الرئيسية وأصحاب المصلحة الأساسيين، وللتعريف بأدوارهم المترابطة ومسؤوليات كل منهم.	التمرين المنضدي
يمكن أن يتولى أحد المديرين أو المشرفين أو رؤساء الإدارات أو مصممي التمارين قيادة هذا التمرين، ويمكن إجراؤه داخل المرفق أو في الميدان أو في مركز عمليات الطوارئ أو مركز عمليات آخر.	يُستخدم عادةً لاختبار عملية أو وظيفة واحدة محددة. فقد يختبر نظم الإخطار والتبليغ، أو عملية إخلاء مركز القيادة، أو الوقت المستغرق في الاستجابة، أو قدرات المعدات، أو إجراءات الاتصال النازل الخاصة بمركز عمليات الطوارئ أو عودة الاتصال بين الموظفين وأشجار الاتصال الهاتفي.	التدريب العملي المحدود
يعتمد على خلق موقف وتيسير استجابة "حقيقية" وهو عبارة عن محاكاة كاملة تتضمن قدراً كبيراً من التفاصيل، وعادةً ما يتناول وظائف متعددة. يتطلب هذا التمرين عمليات تخطيط واعداد موسعة. يجب أن يتمتع الموظفون بخبرة كبيرة في الوظائف التي يجري اختبارها. دائماً ما يكون التمرين الوظيفي شرطاً مسبقاً للتمرين الكامل النطاق.	التحقق من سلامة السياسات والأدوار والمسؤوليات والقدرات والإجراءات الخاصة بوحدة أو أكثر من وظائف أو وكالات إدارة الطوارئ. ينصب التركيز الرئيسي على التنسيق والتكامل والتفاعل بين سياسات وإجراءات وأدوار ومسؤوليات المنظمة قبل وقوع الحدث المحاكى أو أثناءه أو بعده. قد يتضمن أنشطة مثل تفعيل مراكز القيادة، وتوثيق الإجراءات والقرارات، وملء استمارات حقيقية، وإصدار رسائل تبليغ حقيقية، والرد على أسئلة وسائل الإعلام أو أسئلة أخرى ضمن عملية المحاكاة.	التمرين الوظيفي
هي تمارين مكلفة وتستغرق وقتاً طويلاً. ينبغي أن يشارك فيها جميع مستويات الموظفين. تُعقد بعد تفعيل مركز عمليات الطوارئ أو مركز عمليات آخر، وربما تكون مراكز القيادة الميدانية قد أنشئت. تُنقل المعلومات الخاصة بالمحاكاة على الورق وعبر الهاتف ومن خلال وسائل الإعلام الزائفة والضحايا الزائفين الذين يحاكيهم ممثلو الأدوار. تحتاج إلى عمليات تخطيط وإعداد موسعة.	اختبار وتقييم جزء كبير من عمليات الطوارئ بطريقة تفاعلية خلال فترة زمنية ممتدة. المجالات المطلوب اختبارها تشمل: تحليل المعلومات، والتعاون بين الوكالات، وإجراءات التفاوض، وتخصيص الموارد والموظفين، وأماكن المعدات وقدراتها.	التمرين الكامل النطاق

## الملحق 9: القائمة المرجعية المجمعّة لتخطيط وتنفيذ مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

في هذه القائمة المرجعية، "القدرة" تعني أنّ جميع الموارد المادية والبشرية المألوفة للمعارف والمهارات والقدرات متوفرة هي والصلاحيات اللازمة لرسم السياسات وكذلك التعليمات الإجرائية الضرورية.

الإرشادات الخاصة بتخطيط مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية		
التعليقات	الصلاحيات القانونية	
	<input type="checkbox"/> حصل مركز عمليات الطوارئ على الصلاحيات القانونية اللازمة <input type="checkbox"/> أكدت الحكومة التزامها بدعم المركز <input type="checkbox"/> تصنّف حالات الطوارئ الصحية العمومية بأنها كوارث وطنية محتملة	1
	<input type="checkbox"/> تم تحديد وإقرار آلية التعاون بين وزارة الصحة والمنظمة الوطنية لإدارة الكوارث وسائر الوزارات والوكالات والقطاعات ذات الصلة أثناء حالات الطوارئ الصحية العمومية	2
	<input type="checkbox"/> وافقت الحكومة والشركاء وأصحاب المصلحة على ولاية ونطاق القرارات والعمليات الخاصة بالمركز	3
فريق السياسات		
	<input type="checkbox"/> أنشئ فريق للسياسات من أجل تقديم الإرشادات بشأن السياسات لمركز عمليات الطوارئ	4
اللجنة التوجيهية		
	<input type="checkbox"/> أنشئت لجنة توجيهية مؤلفة من أصحاب المصلحة من أجل تخطيط وإنشاء مركز عمليات الطوارئ	5
	<input type="checkbox"/> حدّدت الأخطار وجوانب الضعف والمخاطر الناجمة عنها ورُتبت حسب الأولوية	6
	<input type="checkbox"/> وُضعت أهداف المركز الرئيسية	7
التخطيط		
	<input type="checkbox"/> وُضعت واعتمدت خطة وطنية لإدارة الطوارئ الصحية العمومية تشمل جميع الأخطار، وتتصدى للمخاطر ذات الأولوية <input type="checkbox"/>	8
	<input type="checkbox"/> وُضعت خطة الاستجابة للطوارئ الخاصة بقطاع الصحة موضع التطبيق	9
	<input type="checkbox"/> تبين خطط الاستجابة بالتفصيل الأدوار والمسؤوليات المنوطة بوزارة الصحة وسائر وكالات الاستجابة والقطاعات والولايات القضائية في مختلف المستويات في المنظمة المعنية بالاستجابة، بما في ذلك منظمات القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية.	10
	<input type="checkbox"/> توضح خطط الاستجابة المستويات المتدرجة للاستجابة، والموارد اللازمة في كل مستوى منها، والإجراءات التي تُتخذ للحصول على موارد إضافية	11
	<input type="checkbox"/> تبين خطط الاستجابة بالتفصيل متطلبات الإخطار والإبلاغ والمشاركة والتنسيق	12

	<p>13 تحتوي خطط الاستجابة على معلومات عن المختبرات، ومنها:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> معلومات الاتصال</li> <li><input type="checkbox"/> أنواع المختبرات - مثل مستوى الأمن البيولوجي - وأماكنها، وساعات العمل فيها، ومعلومات الاتصال بها، والصلات الرابطة بنظم الترصد التابعة لوزارة الصحة</li> <li><input type="checkbox"/> أنواع العينات المختبرة</li> <li><input type="checkbox"/> أنواع الاختبارات المقدّمة</li> <li><input type="checkbox"/> إجراءات التشغيل الموحدة لجمع العينات وتغليفها وشحنها وضمان تسلسل العهدة الخاص بها.</li> </ul>	13
	<p>14 تحتوي خطط الاستجابة على معلومات موثقة عن بعض الأماكن الهامة، ومعلومات الاتصال بها، ومعلومات عن استجابتها للطوارئ، وهي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> المستشفيات والعيادات ومراكز العلاج</li> <li><input type="checkbox"/> نقاط الدخول</li> <li><input type="checkbox"/> الصيدليات</li> <li><input type="checkbox"/> المنظمات غير الحكومية في البلاد</li> <li><input type="checkbox"/> وحدات الصحة العمومية</li> <li><input type="checkbox"/> مكاتب الخدمات الاجتماعية</li> <li><input type="checkbox"/> مراكز الإيواء</li> <li><input type="checkbox"/> الوكالات الحكومية الشريكة</li> <li><input type="checkbox"/> مركز الاتصال المعنى باللوائح الصحية الدولية ونقطة الاتصال التابعة لمنظمة الصحة العالمية والمعنية باللوائح الصحية الدولية</li> <li><input type="checkbox"/> مراكز عمليات الطوارئ دون الوطنية الأخرى أو مركز التنسيق الوطني</li> </ul>	14
	<p><input type="checkbox"/> تحدد خطط الاستجابة إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بعمليات التنسيق مع سلطات إنفاذ القانون ووكالات الأمن الوطني.</p>	15
<b>تنفيذ مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية</b>		
	<p>16 يوجد هيكل تشغيلي واضح قائم على نظام إدارة الحوادث ويضم الوظائف التالية: (1) الإدارة، (2) العمليات، (3) التخطيط، (4) اللوجيستيات، (5) الشؤون المالية والإدارية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> يتوفر موظفون، مدربون على إدارة الاستجابة للطوارئ وأنشطة وأهداف الصحة العمومية الحاسمة لأداء المهمة، لشغل الأدوار الرئيسية في المركز في جميع الأوقات</li> <li><input type="checkbox"/> توجد قائمة بأسماء المرشحين المقبولين لدور مدير الحوادث</li> <li><input type="checkbox"/> تم تعيين مدير المرفق</li> <li><input type="checkbox"/> تم تعيين مدير المعلومات</li> </ul>	16
	<p>17 يملك المركز القدرة على:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> إعداد إنذارات الصحة العمومية</li> <li><input type="checkbox"/> إجراء عمليات ترصد للإنترنت لكشف وتصحيح الشائعات، ومخاوف الجمهور ومجموعات المصالح، والتضليل الإعلامي</li> </ul>	17
	<p>18 أعدت البنى التحتية والموظفون والإجراءات بشكل مناسب لدعم متطلبات الإخطار الواردة في اللوائح الصحية الدولية (2005) (الترصد، والكشف، والإبلاغ، ومركز الاتصال المعنى باللوائح)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> يملك المركز القدرة على تكوين وتقاسم صورة تشغيلية مشتركة</li> </ul>	18

19	<input type="checkbox"/> يملك المركز القدرة على توجيه ودعم العمليات اللوجيستية الخاصة بشراء وتخزين ونقل وتسليم معدات الحماية الشخصية، والمعدات الطبية، والمستحضرات الصيدلانية، ولوازم المختبرات والمستلزمات الطبية للتدابير المضادة من أجل الاستجابة للطوارئ الصحية العمومية في البلاد
20	<input type="checkbox"/> يملك المركز القدرة على توفير الدعم اللوجيستي والتشغيلي للفريق (أو الأفرقة) وحماية صحة وسلامة الأفرقة المنتشرة
21	<input type="checkbox"/> صيغت السياسات الإدارية اللازمة لدعم عمليات التعاقد والتعيين والشراء وإدارة أموال المانحين في حالات الطوارئ.
<b>المكونات الأساسية لمركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية</b>	
<b>الخطط والإجراءات</b>	
22	<input type="checkbox"/> أُقرت الخطط الخاصة بالمركز (خطة مركز عمليات الطوارئ، ومفهوم العمليات)
23	<p>تتضمن الخطة/ الكتيب الخاص بموظفي المركز ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> مفهوم العمليات</li> <li><input type="checkbox"/> خريطة لمحطات العمل والغرف ومخزونات المعدات</li> <li><input type="checkbox"/> متطلبات تعيين الموظفين الروتينيين</li> <li><input type="checkbox"/> إجراءات التشغيل الموحدة</li> <li><input type="checkbox"/> الاستثمارات والنماذج الخاصة بجمع البيانات والإبلاغ وعقد الجلسات الإعلامية وما إلى ذلك</li> <li><input type="checkbox"/> عمليات إدارة الوثائق والسجلات</li> <li><input type="checkbox"/> وصف الأدوار ومعيّنات العمل للمواقع الوظيفية في المركز</li> <li><input type="checkbox"/> مستويات وعتبات الاستجابة</li> <li><input type="checkbox"/> عتبات وإجراءات التفعيل والتجيم والإيقاف</li> <li><input type="checkbox"/> معلومات الاتصال بكبار مسؤولي المركز وموظفيه</li> <li><input type="checkbox"/> بروتوكولات الإخطار والتبليغ المعقودة مع الوكالة المضيفة ومنظمات الاستجابة والوكالات الشريكة.</li> </ul>
24	<input type="checkbox"/> تتوفر الإجراءات والمعدات اللازمة لإقامة وتعزيز التواصل بين مركز الاتصال المعنى بالوائح الصحية الدولية ومكاتب منظمة الصحة العالمية الإقليمية ومكاتب مقرها الرئيسي
25	<input type="checkbox"/> أُعدت ملاحق تتعلق بالاستجابة لأخطار محددة، حسب الاقتضاء، من أجل مواجهة التهديدات الكيميائية أو الإشعاعية أو المرتبطة بالأمراض المعدية أو بسلامة الأغذية والمياه.
26	<input type="checkbox"/> وُضعت الإجراءات الخاصة بمنح شهادات الاعتماد والتراخيص اللازمة للسماح للمهنيين الصحيين القادمين من ولايات قضائية أخرى بالعمل في البلاد
27	<p>توجد لدى المركز خطة لاستمرارية الأعمال (خطة لاستمرارية العمليات) وتتضمن ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> الوظائف ذات الأولوية التي ينبغي الحفاظ عليها</li> <li><input type="checkbox"/> الموظفين الرئيسيين الذين لا يمكن تنفيذ الخطة بدونهم</li> <li><input type="checkbox"/> المواقع البديلة/الاحتياطية للمركز وخطط تغيير الموقع</li> <li><input type="checkbox"/> السجلات وإجراءات إدارة البيانات</li> </ul>



	<input type="checkbox"/> العمليات المطلوبة لتعزيز الاتصالات الخارجية الحاسمة <input type="checkbox"/> إجراءات التفعيل والإخطار والإيقاف	
28	<p>توجد لدى المركز خطة اتصالات لإعلام الجمهور وتحذيره في حالات الطوارئ، وتستعرض هذه الخطة ما يلي:</p> <input type="checkbox"/> المسببات الداعية إلى إصدار المعلومات لعامة الجمهور أو لشريحة محددة من الجمهور <input type="checkbox"/> نماذج الرسائل التي تُبث في حالة التهديدات ذات الأولوية <input type="checkbox"/> أدوار ومسؤوليات موظفي الاتصالات <input type="checkbox"/> إجراءات صياغة وإقرار الرسائل الجديدة <input type="checkbox"/> إجراءات التبليغ عن المخاطر من خلال وسائل الإعلام التقليدية، والحسابات الرسمية في وسائل التواصل الاجتماعي، والموقع الإلكتروني للوكالة <input type="checkbox"/> العملية التي تصاغ من خلالها رسائل مناسبة لغوياً وثقافياً <input type="checkbox"/> سلطات الاعتماد المسؤولة عن إقرار الرسائل الخارجية.	
29	<input type="checkbox"/> توضح خطط الإيقاف والتسريح إجراءات الإخطار، والإغلاق، واستخلاص المعلومات، وإدارة السجلات، وإعادة الموظفين والإمدادات إلى المستويات التي كانوا عليها قبل الحوادث أو إلى أدوارهم العادية.	
	<b>البنية التحتية المادية</b>	
30	<input type="checkbox"/> يتوفر مرفق مناسب ليكون مركزاً لعمليات الطوارئ الصحية العمومية <input type="checkbox"/> يمكن تحويل مرفق متعدد الاستخدامات إلى مركز عمليات طوارئ ملائم وجاهز للتشغيل في غضون ساعة واحدة <input type="checkbox"/> تم الحصول على مرفق مناسب إلا أنه لم يجهز بعد لتشغيله كمركز عمليات طوارئ	
31	<input type="checkbox"/> يستوفي المركز متطلبات الوصول السهل وتحقيق الأمن والسلامة الهيكلية ومقاومة الأخطار الطبيعية والأخرى التي يسببها الإنسان <input type="checkbox"/> تتوفر في المركز مساحة كافية لجميع وظائفه المتوقعة، والاجتماعات الخاصة، والموظفين المختصين بمواجهة الاحتياجات المفاجئة، والاتصالات المأمونة، ومعدات تكنولوجيا المعلومات، وموظفي الدعم <input type="checkbox"/> يملك المركز إمكانات سمعية وبصرية لعرض المعلومات التشغيلية والسياقية والمتعلقة بوضع الأحداث، وتخضع هذه الإمكانيات للاختبار والصيانة	
32	<p>يوجد لدى مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية ما يلي:</p> <input type="checkbox"/> إمدادات كافية من المياه الصالحة للشرب وكميات كافية من المياه لتلبية الاحتياجات الإصحاحية <input type="checkbox"/> خدمات الصيانة الهيكلية والحراسة وإزالة النفايات <input type="checkbox"/> مرابيض ومرافق إصحاح عدل حجمها لاستيعاب الإشغال المتوقع <input type="checkbox"/> الكمية المعتمدة من مستلزمات الإسعافات الأولية <input type="checkbox"/> نظام و/ أو معدات معتمدة لإخماد الحرائق <input type="checkbox"/> خطة لإجلاء الموظفين <input type="checkbox"/> تدابير أمنية لمراقبة الدخول إلى المركز <input type="checkbox"/> موقع احتياطي يمكن تفعيله إذا صار الموقع الأساسي غير قابل للدفاع عنه	

البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
33	<input type="checkbox"/> يوجد في المركز عدد كاف من محطات العمل الحاسوبية ومُحمّل عليها البرمجيات التطبيقية الضرورية التي خضعت للاختبار
34	<input type="checkbox"/> تخضع الخوادم والنسخ الاحتياطية، بتطبيقاتها المطلوبة، للصيانة والاختبار الروتيني
35	<input type="checkbox"/> توجد اتصالات لاسلكية هاتفية و/ أو قابلة للتشغيل البيني كافية ومختبرة لكل محطة عمل وكل مساحة مخصصة للاجتماعات، وكذلك قطع الغيار اللازمة لها.
36	<input type="checkbox"/> تتوفر معدات مختبرة لإجراء المؤتمرات عبر الإنترنت أو المؤتمرات الفيديوية في غرفة اجتماعات خاصة.
37	<input type="checkbox"/> توجد طابعات وآلات ناسخة وأجهزة فاكس ومساحات ضوئية كافية، وتُصان جميع هذه الأجهزة وتعمل بكفاءة.
38	<input type="checkbox"/> تتوفر كمية كافية من الكهرباء، وتشمل وحدات القدرة الاحتياطية (مثل المولدات والوقود، ووحدات الإمداد المتواصل بالطاقة لتخزين البيانات الهامة ومعالجتها)
39	<input type="checkbox"/> يوجد في المرفق نظام للتدفئة والتهوية وتكييف الهواء مناسب للحفاظ على راحة شاغلي المكان وعلى برودة معدات تكنولوجيا المعلومات.
نُظم المعلومات ومعايير البيانات	
40	<p><input type="checkbox"/> تتوفر لدى المركز القدرة على تلقّي وتحليل وعرض وتبليغ وتبادل التقارير التي تفيد بظهور أمراض غير عادية وحالات صحية والواردة من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> مقدمي ومرافق الرعاية الصحية بالقطاعين العام والخاص</li> <li><input type="checkbox"/> المكاتب والوحدات دون الوطنية</li> <li><input type="checkbox"/> المصادر المعنية بالصحة البيطرية والحيوانية</li> <li><input type="checkbox"/> نقاط الدخول</li> <li><input type="checkbox"/> المنظمات غير الحكومية</li> <li><input type="checkbox"/> الحكومات الوطنية والوكالات الدولية الأخرى</li> <li><input type="checkbox"/> شعب وفروع الحكومة الأخرى والمصادر المجتمعية</li> </ul>
41	<input type="checkbox"/> يملك المركز القدرة على جمع ومعالجة وتبادل البيانات الميدانية الخاصة بالتحريات الوبائية وغيرها من التحريات (بما يشمل (1) تلقّي وتجميع وتحليل البيانات الميدانية، و(ب) العرض البصري للمعلومات الوبائية وإعداد التقارير في الوقت المناسب وفق نسق موحد من أجل تبادلها مع الشركاء وصنع القرارات)
42	<input type="checkbox"/> يوجد رابط بين المركز وهيكل وطني لمعلومات الترصد من أجل رصد المخاطر ذات الأولوية والاستجابة لها
43	<p><input type="checkbox"/> تتوفر لدى مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية القدرة على:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> تلقّي وتبادل بيانات مختبرات الصحة العمومية المتعلقة بالفاشيات والأحداث</li> <li><input type="checkbox"/> تلقّي وإصدار وتبادل معلومات الترصد المتكامل المحتوية على النتائج الوبائية والنتائج المخبرية على المستويين الفردي والمجمّع</li> <li><input type="checkbox"/> توفير الدعم في مجال تحليل البيانات للأحداث الأخرى ذات الأهمية للصحة العمومية (مثل التجمعات الجماهيرية)</li> <li><input type="checkbox"/> إصدار المعلومات الجغرافية المكانية مثل الخرائط وغيرها من الصور البصرية المأخوذة من مجموعات البيانات التشغيلية المشتركة</li> <li><input type="checkbox"/> التأكد من حالة الموارد أو الجهات الشريكة الرئيسية الخارجية وتوفير معلومات عنها، مثل توافر الأسرة في المستشفيات، ومراكز العلاج، والمختبرات، وما إلى ذلك</li> </ul>

	<input type="checkbox"/> رصد حالة واحتياجات الأفرقة الميدانية المنتشرة وسائر موظفي الاستجابة بمن فيهم التابعون لمنظمات المساعدة الدولية والمنظمات غير الحكومية <input type="checkbox"/> عرض المعلومات التشغيلية السياقية مثل توزيع السكان، والحدود الإدارية والسياسية، والبنى التحتية للنقل، والهيدرولوجيا، والمرتفعات
44	<input type="checkbox"/> تتضمن مجموعات البيانات الخاصة بالمركز تحديد المعلومات اللازمة لتكوين صورة تشغيلية مشتركة من أجل مواجهة المخاطر ذات الأولوية
45	<input type="checkbox"/> يستطيع المركز الوصول إلى المعلومات المتعلقة بوضع الأشخاص المتضررين والفئات السكانية الضعيفة وعرض تلك المعلومات وتتبعها
46	<input type="checkbox"/> يملك المركز القدرة على رصد جميع الموارد المستخدمة في الاستجابة والمساءلة عنها
47	<input type="checkbox"/> يملك المركز القدرة على تتبّع حالة المهام والأهداف وعرضها
48	<input type="checkbox"/> تلقى الموظفون الذين اختيروا لشغل الأدوار الوظيفية الخاصة بنظام إدارة الحوادث تدريباً على استخدام البرمجيات ذات الصلة
	<b>الموارد البشرية</b>
49	<input type="checkbox"/> عين المركز موظفين غير مخصصين لحالات الطوارئ من أجل إدارة المرفق
50	<input type="checkbox"/> يتوفر موظفون تقنيون لتشغيل وصيانة وإصلاح المعدات السمعية والبصرية والحاسوبية ومعدات الاتصالات
51	<input type="checkbox"/> يوجد موظفون مدربون على إدارة الطوارئ وإجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالمركز
52	<input type="checkbox"/> يوجد عدد كاف من الموظفين المدربين لبدء تشغيل المركز خلال مهلة قصيرة
53	<input type="checkbox"/> تتوفر لدى المركز القدرة على تحديد قائمة بالموظفين المدربين وموردي المعدات والمستلزمات المقبولين والاتصال بهم من أجل دعم المستجيبين في المواقع الميدانية (مثل أفرقة الاستجابة السريعة)
	<b>التدريب والتمارين</b>
54	<input type="checkbox"/> يقدم المركز برنامجاً تدريبياً مخصصاً يستند إلى تقييم للاحتياجات التدريبية لموظفي إدارة الحوادث ويتناول أدوار الموظفين أثناء عمليات الاستجابة؛ واستخدام معدات الاتصالات وبرمجيات معالجة البيانات؛ ومعلومات عن الاستجابة لأخطار محددة.
55	<input type="checkbox"/> يقدم المركز برنامج تمارين شامل ومتدرج لجميع الموظفين والشركاء والوكالات الوطنية والوكالات غير الحكومية، ويصدر تقارير تقييم تحدد الإجراءات التصحيحية المطلوب اتخاذها.
	<b>الرصد والتقييم</b>
56	<input type="checkbox"/> تتشكل برامج التدريب والتمرين مكونات أساسية لنظام يُعنى برصد وتقييم الأداء ويرتكز على التحسين المستمر لقدرات وفعالية إدارة الطوارئ الصحية العمومية.
	حساب تكاليف مركز عمليات الطوارئ الصحية العمومية، وتمويل المركز واستدامته
57	<input type="checkbox"/> تتضمن خطة مركز عمليات الطوارئ جدولاً زمنياً مفصلاً للتكاليف
58	<input type="checkbox"/> توجد خطة تمويل وآلية تمويل لدعم المركز
59	<input type="checkbox"/> تتوفر الأموال اللازمة لإنشاء المركز واستدامته

## المراجع

- 1- اللوائح الصحية الدولية (2005)، الطبعة الثانية. <http://www.who.int/ihr/publications/9789241596664/en/>
- 2- A systematic review of public health emergency operations centres (EOCs). December 2013. [http://www.who.int/ihr/publications/WHO\\_HSE\\_GCR\\_2014.1/en/](http://www.who.int/ihr/publications/WHO_HSE_GCR_2014.1/en/)
- 3- Summary report of systematic reviews of: plans and procedures; communication technology and infrastructure; minimum datasets and standards; training and exercises for public health emergency operations centres. [http://www.who.int/ihr/eoc\\_net/en/](http://www.who.int/ihr/eoc_net/en/)
- 4- Consultation meeting, Public Health Emergency Operations Centre Network, November 2012. [http://www.who.int/ihr/publications/WHO\\_HSE\\_GCR\\_2013.4/en/](http://www.who.int/ihr/publications/WHO_HSE_GCR_2013.4/en/)
- 5- First consultation meeting on a framework for public health emergency operations centres, April 2015. [http://www.who.int/ihr/publications/9789241509398\\_eng/en/](http://www.who.int/ihr/publications/9789241509398_eng/en/)
- 6- Framework and standards for country health information systems/Health Metrics Network, World Health Organization. 2008. [http://www.who.int/healthmetrics/documents/hmn\\_framework200803.pdf](http://www.who.int/healthmetrics/documents/hmn_framework200803.pdf)
- 7- Minimum Data Set for Health Workforce Registry Human Resources for Health Information System. [http://www.who.int/hrh/statistics/minimum\\_data\\_set/en/](http://www.who.int/hrh/statistics/minimum_data_set/en/)
- 8- Emergency Response Framework (ERF). 2013. <http://www.who.int/hac/about/erf/en/>

## المتعاونون

أعدت هذه الوثيقة (إطار لمراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية) مركز العمليات الصحية الاستراتيجية التابع لمنظمة الصحة العالمية بالتعاون مع شركاء شبكة مراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية (EOC-NET). وتعرب المنظمة عن تقديرها الخاص لأفرقة البحث التي أجرت سلسلة استعراضات منهجية لمراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية؛ والخبراء الذين شاركوا في الاجتماعات التشاورية الخاصة بشبكة مراكز عمليات الطوارئ والذين ساهموا من خلال رسائل البريد الإلكتروني والمؤتمرات التي أُجريت عن بُعد؛ والخبراء الذين صاغوا الوثيقة الإطارية ثم أعدوها؛ والخبراء الذين استعرضوا مسودة الوثيقة والقائمة المرجعية.

*استعراض منهجي لمراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية (EOC)، كانون الأول/ ديسمبر 2013 [2]*

**جامعة إيموري:** لورين ريفز، بيج ريلاند، ناتالي جونسون، راسيل غان، باربرا أبو زيد، سكوت مكناب.

**منظمة الصحة العالمية:** جيان لي، بول مايكل كوكس، توماس ألين، سوزان نوريس، جيريد ماركوف، راميش كريشناورثي، إيزابيل نوتال، خالد شمس الدين أبو العزم، ريتشارد جون برينان، ديفيد بریت - ميجور، ستيليا شنغونغ، إيان ديفيد كولتارت، صوفيا فيكتوريا ديسيلاس، باتريك دروري، دينيس فاي، كريستين ماري فيغ، سنايت تيكيستي فيكادو، غايا مانوري غامهيوبيج، ليوناردو هيرنانديز غاليندو، كاندي - بوروبايا كامارا، سانجيف كاشياب، إيرين مورا كيني، تشين كي لي، راجيش سردهاران.

*استعراضات منهجية للخطط والإجراءات (P&P) المتعلقة بمراكز عمليات الطوارئ؛ والبنى التحتية لتكنولوجيا الاتصالات (CTI)؛ ومجموعات البيانات والمعايير الدنيا (MDSS)؛ والتدريبات والتمارين (T&E)<sup>1</sup>*

**أفرقة الاستعراض:** روزالي سبنسر، تامي ألين، ديفيد سيلرز، بن ريان، غريغوري بانر، بریت أيمرز، بيتر ليغات، ريتشارد فرانكلين؛ هوي تشانغ، بينغ دو، تاو تشين، يي ليو، روي يانغ، جيانغو تشين؛ كون لي، داكسين ني، هوي سون، يان نيو، كايجو لياو، هونغ تاو وو، تشاونان وانغ، يادونغ وانغ؛ بانوس افستاتيو، باناغيوستا ماندي، إيوانا أغرافا، فاسيليكي كاريوتي، ستاماتينا أندريو؛ نيكولاي ليبسكي، دانييل توتين، جيمز تايسون، جاكليين بيركهولدر، بيتر زيزوتارسكي، رونالد أبيرناثي.

**منظمة الصحة العالمية:** جيان لي، بول مايكل كوكس، وليام دوغلاس، جوزيف بولاك، جويل ماير، جيريد ماركوف، راميش كريشناورثي، توماس ألين، دان ليو، تشن شو، و (بالترتيب الأبجدي) يولاندا بايوغو، ديفيد بيرغر، ديفيد برات، أنا باولا كوتينهو، سنايت تيكيستي فيكادو، كارولين فوهرر، ليوناردو هيرنانديز غاليندو، فيليب غاسكيه، ديان جاكوفليفتش، سانجيف كاشياب، سيريل مولينز، سوزان نوريس، فيسون بينيويوات، جوكا تاباني بوكيلا، بردان جونغ رانا، خالد شمس الدين، نيكولا ويناروسكي وآخرون: يوان يوا تشانغ.

*الاجتماع التشاوري الخاص بشبكة مراكز عمليات الطوارئ (EOC-NET)، تشرين الثاني/ نوفمبر 2012 [4]*

**المشاركون:** فنسنت لي أنامى، بيتر زيزوتارسكي، حكيم خنيش، باولو غوغليميتي، ستيليا غورغيتا، جون سيمبسون، تينا إنديريكس، إليزابيث جين سوباردي، نارومول ساوانبانياليرت، كاث باترسون، مين شو، ستيفن أوي بنغ ليم، إينار بجورغو، توماس بيتر، فلوريان باسيو، ادغاردو أرزا، إيان كلارك، سنات تيكستي فيكادو، تاراندي كونستانت مانزيلا، يوجين تيبوغو ماهيلا، جان - لوك بونسيليه، ليوناردو هيرنانديز غاليندو، خالد شمس الدين أبو العزم، دينيس فاي، سيريل مولينز، جيرالد روكنتشوب، سانجيف كاشياب، كزافييه دوفرينو، ستيفن بايس، كيجي فوكودا، بول كوكس، ميشيل غاير، راميش كريشناورثي، فيرنون لي، جيان لي، جيريد ماركوف، يوهانس شنتزير، مارك سيمبسون.

#### الاجتماع التشاوري الأول بشأن وضع إطار لمراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية، نيسان/ أبريل 2015 [5]

**الخبراء بالترتيب الأبجدي:** علي منصور البراك، تامي ألين، أنوراك أمورنبيتساابورن، فنسنت لي أنامى، إيون أبوستول، نوا بوتوا، عبد الله بوسو، بن كاتشيو، تاو تشين، جيان كارلو تشيري، داودا كوليبالي، فيليبي كروز فيغا، تران داك فو، جيفري دامور، فودي دافاي، وليام دوغلاس، بنغ دو، باناغويتيس افستاتيو، أحمد يعقوب الخبي، مبالا ألان إيتوندي، إيزيس جوليتا غوميز فيريرا، محمد نادر حساس، تشيكوي إهيكويارو، بسام جرار، حكيم خنيش، دانييل لانغات، إيليني لياكورا، ماثيو ليم، نيكولاي ليبسكي، غونا راج لوهاني، باناغويتا مانتي، إيساي ميده، بيرسي مونتييس رويدا، رافاييل موتيولي، عيسى ماكومبي، كارل نيومان، أكينلاوون إيمانويل أويماكيندي، بول رايلي، بيتر زيزوتارسكي، إيريك سيرجينكو، عبد الرحمن، روزالي سبنسر، سامبا عثمانة سو، هوي سون، تمارا طلال طيب، جيرمان ثينوس، دانييل توتين، نيو يان، تيريزا زكريا، هوي تشانغ.

**منظمة الصحة العالمية (بترتيب الموقع الوظيفي والترتيب الأبجدي):** جوناثان أبراهامز، يولاندا بايوغو، ديفيد برات، خورخي كاستيلا إشينيكه، ليودميلا تشيريموخينا، ستيليا شنغونغ، إيان كلارك، بول مايكل كوكس، كيجي فوكودا، نيكولا إيسلا، إيرين مورا كيني، راميش كريشناورثي، جيان لي، جيريد ماركوف، أدلهيد مارشانغ، رافي شانكار، سانتانا غوبالا كريشان، يوهانس كريستوف شنتزير، إيلينا فال، نينغلان وانغ، نيكولا ووناروفسكي، جون شينغ، سنات تيكستي فيكادو، بلو فرانسوا نجويسان، ماريا ألميرون، ليوناردو غاليندو هيرنانديز، إرشاد شيخ، خالد شمس الدين، وديان جاكوفليفيتش، جوكا تاباني بوكيلا، سانجيف كاشياب، فيسون بينيووات، دابنغ لوه.

#### الاجتماع التشاوري الثاني بشأن وضع إطار لمراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية، تشرين الأول/ أكتوبر 2015<sup>1</sup>

**الخبراء (بالترتيب الأبجدي):** تامي ألين، أنوراك أمورنبيتساابورن، نوا بوتوا، تاو تشين، داودا كوليبالي، فودي دافاي، وليام دوغلاس، بنغ دو، باناغويتيس افستاتيو، تشون لي، نيكولاي ليبسكي، فو نجوك لونغ، عيسى ماكومبي، باناغويتا مانتي، بورتيا موتيفيدزي، يان نيو، روبرتو باغانيني، كريستوفر بيردو، بيتر زيزوتارسكي، خوان لويس سافيدرا غوميز، إيريك سيرجينكو، هوي سون، أستريد تريبودي، غافن وود، هوي تشانغ؛ إليزابيث جورج، جين ريتشاردز، كريستينا بويد.

**منظمة الصحة العالمية (بالترتيب الأبجدي):** جوناثان أبراهامز، ماريا ألميرون، بريمال بارت، ديفيد بيرغر، ريتشارد جون برينان، فيليب جان بيير بوشيه، كاستيلا إشينيكه، ستيليا شنغونغ، بول مايكل كوكس، كزافييه دو راديجيه، سنات تيكستي فيكادو، فيليب إيريك غاسكيه، أندريه غريكسبور، إدوارد تالبوت كيللي، هيو جونغ كيم، ديفيد ناغز،

راميش كريشنا مورثي، جان إيريك لارسن، روبرت لي، جيان لي، جيريد ماركوف، جيمز ماك غوناغل، دومينيك دانيال ميتايس، سيريل مولينز، سوزان موريس - بيتس، بلو فرانسوا نجويسان، جوكا بوكيلا، ميكو سينغا، إرشاد علي شيخ، كريستين إيفون تريتر، تشن شو، أحمد زويتن.

**حلقة العمل الإقليمية بشأن تعزيز مراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية والربط الشبكي بينها، التي استضافها مكتب منظمة الصحة العالمية الإقليمية لجنوب شرق آسيا في نيودلهي، الهند، 29 أيلول/ سبتمبر - 1 تشرين الأول/ أكتوبر 2015**

**الخبراء (بالترتيب الأبجدي):** خديجة عبد الصمد عبد الله، إبراهيم نيشان أحمد، أنوراك أمورنييتسانابورن، ويتون أنانكول، ثان تون أونغ، تو ثيري أونغ، كابيل تشودري، تاشي دوبا، كاستوديا بينيفيديس فلوريندو، كريستوفر غريغوري، سلاوت هيرابات، ه هيراث، أ عنايت حسين، م قمر الزمان، بابو رام خانال، براديب خاسنوبيس، برافين خوبراغادي، روسوكون كونغويون، راتراوي باتاناراتانامولي، و بيريرا، محمود الرحمن، تينزين الأب، ليتا ريناتا سيانيار، تولوس رياننو، براناي كومار أوبدهياي.

**موظفو منظمة الصحة العالمية (بالترتيب الأبجدي):** سوشيرا بونلوسين، ريتو سينغ شوهان، بول كوكس، جيرمياس دا كروز، سانجيف كاشياب، راميش كريشنا مورثي، أرون ماليك، جيريد ماركوف، سودهانث مالهوترا، بافانا مورثي، رودريكو أفرين، أرتورو بيسيغان، فيسون بينيويوات، محمد زاهد الرحيم، بردان جونغ رانا، سونيل كومار سينغ راجبوت، إدوين سلفادور، روين سامويل، ليفيو فيدراسكو، نيما وانغتشوك، فيجاي ناث كياو وين.

**تحضير الوثيقة:** إطار لمراكز عمليات الطوارئ الصحية العمومية

**الكتابة:** وليام دوغلاس، جيان لي، راميش كريشنا مورثي، ديفيد ناغز، بول مايكل كوكس، إيريك سيرجينكو.

**ساهم في الكتابة:** جيريد ماركوف، تشن شو، جوناثان أبراهامز، أندريه غريكسيور، ديفيد برات، ستيل شونغونغ، غافن وود، و (بالترتيب الأبجدي): تامي ألين، ميوريان برينان، تاو تشن، بينغ دو، هيو جونغ كيم، روبرت لي، عيسى ماكومبي، باناغيتا مانتي، هيدر بابويتز، فيسون بينيويوات، بيتر زيزوتارسكي، أستريد تريبودي، هوى تشانغ.

**التحرير والتصميم**

**التحرير:** مارك نان

**التصميم:** جان كلود فاتيه.



ISBN 978-92-4-656513-9



منظمة  
الصحة العالمية

