جامعة المنار الساطع الطبية

AL-Manar AL-Satah Medical University

إدارة المخاطر والأزمات

جامعة المنار الساطع الطبية
Al-Manar Al-Sateh Medical University

المحتويات

الصفحة

	البيان	
1	مقدمة عامة	2
2	التعريفات والمصطلحات	3
3	أهداف الدليل	4
4	أهمية إدارة المخاطر	4
5	منهجية إدارة المخاطر	4
6	تحديد المخاطر	5
7	تحليل المخاطر	5
8	تقييم المخاطر	5
9	إجراءات التعامل مع الخطر	6
10	المهام والمسئوليات المتعلقة بإستراتيجية إدارة المخاطر.....	7
11	نماذج وحالات مختلفة للازمات والمخاطر والكوارث بالمؤسسة	7
12	آليات مجابهة الأزمات والمخاطر والكوارث	8
13	إرشادات عامة في حالات الكوارث والمخاطر	9

مقدمة عامة

المخاطر هي أحداث أو ظروف غير مؤكدة الحدوث لكن إن حدثت يكون تأثيرها سلبي على المؤسسة وأهدافها، فالمخاطر أمر متأصل مع أي مؤسسة وعلى صناع القرار بالمؤسسة تقييم المخاطر باستمرار ووضع الخطط لمعالجتها تتضمن خطط إدارة المخاطر تحليل للمخاطر المحتمل وقوعها مع تقييم تأثيرها إذا كان مرتفعا أو منخفضا إضافة الى استراتيجيات التخفيف من هذا التأثير للمساعدة في إنجاح المشروع عن طريق تجنب تلك المخاطر .ويجب أن يتم مراجعة خطط إدارة المخاطر دوريا من قبل المسئولين على إدارة المخاطر لتجنب أي مخاطر لم تحلل أو تؤخذ بعين الاعتبار مسبقا .إن خطة إدارة المخاطر توضح منهج إدارة المخاطر للمؤسسة عبر تقديم مصطلحات ومسؤوليات و واضحة ومفصله لعملية إدارة المخاطر والنماذج الموحدة سابقة الإعداد المستخدمة في العملية والخطة مصممة لإرشاد فريق المؤسسة وأصحاب المصلحة .تهدف إدارة المخاطر الى قياس وتقييم المخاطر وتطوير استراتيجيات إدارتها وتتضمن هذه الاستراتيجيات نقل المخاطر وتقليل أثارها السلبية وقبول تبعاتها .

في حالة إدارة المخاطر المختلفة يتم تتبع عملية إعطاء الأولويات بحيث أن المخاطر ذات الخطورة الكبيرة تعالج أولا ثم المخاطر ذات الخسائر الأقل .هذا ولقد ازداد الاهتمام في السنوات الأخيرة بخدمات الطوارئ الصحية واتجهت كليات طب الأسنان في مناهجها إلى الاهتمام بتدريس إدارة الكوارث وعالج الحالات المرضية الطارئة .كما اهتمت المؤسسات العلاجية أيضا عبر برامج التعليم المستمر للأطباء وهيئات التمريض بالتدريب على وسائل العلاج الحديثة الخاصة بالطوارئ.

وتتلخص أهم المخاطر والأزمات والكوارث التي قد تواجه المؤسسات التعليمية في السرقات والحرائق والتخريب المتعمد وتسرب الامتحانات والغش والاعتصام والمشاجرات وحالات التسمم و انتشار الأوبئة وحالات الإغماء والأزمات القلبية داخل القاعات .....الخ.

التعريفات والمصطلحات

الطارئة :هي الحدث المفاجئ الذي يتطلب تدخل عاجلا ومناسبا لعلاج نتائجه وتفادى عواقبه.

إجراء المخاطر :هي أحداث أو ظروف غير مؤكدة الحدوث لكن إن حدثت يكون لها تأثير سلبي على المؤسسة .

الخطر :هو حدوث شيء ما يكون له أثر سلبي في تحقيق أهداف المؤسسة أو يؤدى الى خسائر بشرية أو مادية أو معنوية .

الكارثة :هي الحدث الطارئ الذي ينتج عنه خسائر بشرية ومادية كبيرة التي تستطيع السلطات المحلية المختصة من بلد ما أو قطرية أو عالمية كالحروب مواجهتها بشكل كاف وقد تكون كارثة محلية تصيب جزءا والجوائح والانفجاريات النووية .

الأزمة : هي خلل مفاجئ نتيجة ألأوضاع غير مستقرة تحدث حالة من التوتر والقلق لمنتسبي المؤسسة .

تنظيم خدمات الطوارئ الطبية :هي مجموعة الإجراءات والخدمات الطبية التي تقدم عند طلب المساعدة للحالات الطارئة سواء في مرحلة ما قبل المستشفى أو في داخله .

مريض الطوارئ: هو المريض المصاب بحالة مرضية تتطلب تدخلا طبيا عاجلا لتشخيصها وعالجها وقد يؤدي التأخير الى حدوث مضاعفات مختلفة الخطورة أو تهديد حياة المصاب. وتشمل حالات التسمم والغرق والسقوط والنوبات القلبية...الخ

خطة مكافحة الطوارئ :هي مجموعة الإجراءات التي تتخذ عند وقوع الكارثة .

المسعف :هو الشخص الذي يؤهل ويدرب على إجراء الإسعافات الأولية للحالة الطارئة والحفاظ على حياة المريض أو المصاب حتى وصوله الى طبيب الطوارئ.

أهداف الدليل

- وضع خطة للمخاطر وطرق علاجه .
- نشر الوعي بأهمية إدارة المخاطر
- نشر ثقافة إدارة المخاطر.
- التوقع بالمخاطر المحتملة
- التنبؤ باحتمال حدوثها
- دراسة العوامل المسببة لها والآثار المترتبة عليها.

أهمية إدارة المخاطر

إدارة المخاطر عنصر أساسي من عناصر الإدارة والمساءلة في كل المؤسسات التعليمية فهي أسلوب منهجي يطبق على نطاق المؤسسة، الأمر الذي يدعم تحقيق أهدافه الإستراتيجية من خلال نهج استباقي في تحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها وتحديد الأولويات المتعلقة بها ومراقبتها في المؤسسة بأكملها، كما تساعد إدارة المخاطر في الاستعداد الأفضل للمستقبل والتعامل مع حالات عدم التيقن إذا يمكن فصلها عن آليات تحديد الأولويات والتخطيط، والهدف من نهج إدارة المخاطر هو المساعدة على ضمان استدامة عمل المؤسسة وتساعد إدارة المخاطر على تقليل المخاطر المفاجئة من خلال استشراق مستمر للمستقبل.

منهجية إدارة المخاطر

إدارة المخاطر جزء من إدارة المؤسسة وتتمثل في مجموعة الإجراءات التي تتبعها إدارة المخاطر بشكل منظم لمواجهة المخاطر في نطاق المؤسسة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة في ظل وجود المخاطر بما يضمن تحقيق الأهداف، ووجود إستراتيجية إدارة المخاطر مجال للتوصل لمنع الخطر أو التقليل منه ومن حجم الخسائر عند حدوثها والعمل على عدم تكرارها من خلال دراسة أسباب حدوث كل خطر لتلافيه مستقبلا وتوفير الأموال لتعويض الإدارة عن الخسائر التي قد تحدث ، إن الخطوط العريضة لطرق إدارة المخاطر التي يجب استخدامها في مرحلة من مراحل عملية إدارة مخاطر المؤسسة تتمثل في أربع خطوات وهى **تحديد المخاطر، تحليل المخاطر، الاستجابة للمخاطر، تتبع المخاطر، ورفع التقارير عنها.**

تحديد المخاطر

لضمان نجاح هذه الخطوة يجب الالتزام بالمعايير التالية:

- يجب أن يشارك في تحديد المخاطر الأشخاص الذين لديهم المعرفة الصحيحة بوضع المؤسسة أليه تتطلب معرفة المؤسسة معرفة تامة.
- خطة إدارة المخاطر نشاط مستمر لا تنتهي بمجرد إعداد خطة إدارة المخاطر
- خطة إدارة المخاطر عمل جماعي يشارك فيه جميع متسيبي المؤسسة وقد يحتاج الى مشاركة أصحاب المصلحة

تحليل المخاطر

تتضمن هذه العملية شقين أساسيين هما:

1. تقييم كل مخاطرة من حيث ضررها المحتمل على المؤسسة
2. ترتيب المخاطر حسب أولويتها .

تقييم المخاطر

يتم تقييم المخاطر وفقا للعوامل الأربعة التالية::

الاحتمال :يتم تحديد احتمال حدوث الخطر من الممكن أن تكون سهلة أو صعبة على سبيل المثال توافر معلومات سابقة حول الخطر يساعد في معرفة احتمالية حدوثه في المستقبل وبالمقابل إذا لم تتوافر معلومات مسبقة حول الخطر فإن تحديد احتمالية حدوث الخطر ستكون قليلة .

إن مصفوفة تستخدم لتحليل المخاطر ويتم الاستعانة بها عند وضع الخطط التنفيذية للتعامل مع المخاطر التي تواجه المؤسسة

الاثر: الأثر يصف الخسارة التي ستقع على المؤسسة عند حدوث المخاطر ويقاس الاثر على الميزانية بالدوالر أما الأثر على الجدول الزمني بالشهور

يتم تحديد مدى تأثير الخطر على النحو التالي :

- مخاطر بليغة عالية جدا بشكل غير مقبول يجب توقف العمل بالمؤسسة في ظل الظروف السائدة.

- مخاطر كبرى عالية بشكل غير مقبول ويجب تعديل العمل ليتضمن خططا وإجراءات علاجية وأن يكون خاضع للتقييم .
- مخاطر متوسطة مقبولة لكن يحب إدارتها بحيث تظل في أدنى مستوى عملي منطقي .
- مخاطر منخفضة مقبولة دون الحاجة لاتخاذ إجراء أخر

الإطار الزمني :يشير الإطار الزمني إلى توقيت المخاطر وتأتى المصطلحات كلالتي :

الأجل القريب ,الأجل المتوسط، الأجل البعيد

حالة أنشطة الاستجابة للمخاطر :حالة أنشطة الاستجابة للمخاطر تشير إلى مدى تقدم ونجاح أنشطة الاستجابة للمخاطر وتكو ن على النحو التالي :

- لا توجد خطة
- خطة غيرمفعلة
- خطة مفعلة.
- خطة مفعلة وفعالة .

إجراءات التعامل مع الخطر والاستجابة له

تتضمن الاستجابة للمخاطر مهمتين أساسيتين وهما التخطيط لكيفية الاستجابة للمخاطر، تنفيذ ومراقبة خطط العمل المعدة لاستجابة للمخاطر .فبعد أن تتم عملية التعرف على المخاطر وتقييمها فإن التقنيات المستخدمة للحكم بها تقع ضمن أربع مجموعات كالأتي :

نقل الخطر :تحويل الخطر الى أماكن أو جهات أخرى مثل تحويل العمل أو الدراسة أو جزء منه الى جهات أخرى

تقبل الخطر :إن اتحاد إجراءات فعالة للحد من الخطر تكون محدودة في بعض الحالات أو تكلفة اتحاد هذه الإجراءات قد تكون عالية أو مكلفة، وفى هذه الحالة يكون الاجراء الإداري المطلوب هو مراقبة الخطر للحد من منه

معالجة الخطر :معظم حالات الخطر ستكون ضمن هذه الفئة حيث يتم احتواء الخطر من خلال اتخاذ إجراءات وقائية للتعامل معه أو للحد منه .

إنهاء الخطر :يتم فى هذه المرحلة اتخاذ بعض الإجراءات التي تزيل الخطر بشكل جذري مثل استخدام طرق مختلفة لتنفيذ العمل أو تقنية مختلفة والتي تجعل الخطر غير موجود.

المهام والمسؤوليات المتعلقة بإستراتيجية إدارة المخاطر

يجب أن يكون في كل مؤسسة تعليمية أشخاص مدربين أو جهة مسئولة على إدارة المخاطر المختلفة سواء كان موظفين أو أي منتسبين للمؤسسة التعليمية

أنواع المخاطر التي قد تتعرض لها المؤسسة التعليمية

المخاطر الداخلية

- الحريق خصوصا فى المعامل
- السرقات وتسرب الامتحانات
- التكسير والتخريب
- الشغب بجميع أنواعه.

المخاطر الخارجية

- العواصف والرياح العاتية
- تساقط الثلوج
- السيول
- الزلازل
- الحروب
- الجوائح والاوبئة

نماذج وحالات محتملة للأزمات والمخاطر والكوارث بالمؤسسة التعليمية

أولا: بالنسبة للطالب:

- تخريب وتحطيم المؤسسة التعليمية.
- مشاجرات بين الطالب داخل المؤسسة التعليمية
- حالات مرضية مختلفة داخل القاعات

- تسرب أسئلة الامتحانات.
- وجود حالات غش داخل القاعات بطرق مختلفة
- حالات تسمم جماعي
- التعدي على أعضاء هيئة التدريس والموظفين بأي صورة

ثانيا: بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس :

- إضراب أعضاء هيئة التدريس عن العمل.
- أسلوب التعامل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة والموظفين.
- السرقات العلمية للأبحاث والرسائل
- الخلافات الشخصية بين أعضاء هيئة التدريس خصوصا الحساسيات في حالة تعدد الجنسيات

ثالثا: بالنسبة للمنشآت والمباني :

- عدم وجود خطة لمجابهة المخاطر والكوارث
- التصميم العشوائي للمؤسسات التعليمية بحيث لا يراعى فيها إجراءات السلامة
- عدم وجود جسم لمكافحة المخاطر والكوارث بالمؤسسة.
- عدم وجود معدات السلامة والإطفاء بالمؤسسة.
- عدم تدريب جميع المتسيبين بالمؤسسة على مكافحة الحرائق والإنقاذ.

آليات مجابهة الأزمات والمخاطر والكوارث

اولا: فى حالة تسرب الامتحانات تطبق اللوائح الداخلية والعامة الصادرة بالخصوص .

ثانيا: فى حالة انتشار الأوبئة والجوائح تطبق الخطط والاستراتيجيات البديلة والموضوعة بالخصوص فى حالات الطوارئ الى حين رجوع الوضع الطبيعي.

ثالثا: في حالة السرقة العملية تطبق اللوائح الموضوعة في اللوائح الداخلية والعامة و دليل أعضاء هيئة التدريس الصادر ة بالخصوص

رابعا: في حالة الحرائق والكوارث المختلفة تستخدم الإمكانيات المتاحة والمتوفرة بالمؤسسة وتطبق الإجراءات الموضوعة بالخصوص الى حين وصول فرق الدعم والإنقاذ على مستوى المنطقة .

إرشادات عامة في حالة الكوارث والمخاطر

- تطبيق الإجراءات الأولية لإنقاذ الحياة المتعارف عليها حسب كل حالة.
- سرعة فصل مصادر الخطر مثل مصادر الغاز والكهرباء.
- إتباع طرق الإرشادات والتعليمات المتاحة بالمؤسسة.
- السيطرة على مصدر المخاطر بسرعة فى بعض الحالات.
- الإسراع فى إخلاء الأماكن الغير آمنة والبعد عن مصدر الكارثة ا ثناء الكارثة.
- الالتزام بالهدوء والحكمة
- الاتصال بالجهات المختصة بالمنطقة للمساعدة في الإخلاء والإنقاذ.