بسم الله الرحمن الرحیم

شیوه نامه سامانه فرماندهی حادثه

در مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث

(Incident Command System)

تهیه و تنظیم

دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه

مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث

اداره مدیریت حوادث، بلایا و پایش مراقبت های درمانی

آخرین بازنگری: مرداد ماه ۱۴۰۴

مقدمه:

سامانه فرماندهی حادثه (ICS) هرچند یک ساختار سازمانی دائمی محسوب نمی‌شود، اما به‌عنوان یک سیستم موقت و ساختارمند، نقش بسیار مهمی در مدیریت حوادث و بلایا ایفا می‌کند. این سامانه با سازمان‌دهی نیروهای انسانی، تجهیزات، امکانات، و برقراری ارتباطات مؤثر، می‌تواند در کلیه مراکز ارائه خدمات درمانی، از جمله اورژانس پیش بیمارستانی، برای مدیریت موارد زیر به‌کار گرفته شود:

- **حوادث و تهدیدات در آستانه وقوع**
- **حوادث و شرایط اضطراری رخ‌داده، چه با منشأ خارج از مراکز درمانی (مانند زلزله، سیل، آتش‌سوزی و...) و چه با منشأ داخلی (مانند قطعی برق یا آب، اختلال در سیستم‌های اطلاعاتی، اعتصاب پرسنل، یا خشونت در محل کار)**
- **وقایع برنامه‌ریزی‌شده، مانند مانورهای آموزشی، بازدید مسئولان، طرح‌های واکسیناسیون، یا برنامه‌های اعتباربخشی**

در این ساختار، یک فرد به‌عنوان «فرمانده حادثه» مسئولیت کلی هدایت عملیات و تصمیم‌گیری‌ها را بر عهده دارد.

در حوادث و بلایا، اورژانس‌های پیش بیمارستانی و بیمارستان‌ها با حجم بالایی از مراجعه‌کنندگان مواجه می‌شوند. این گروه‌ها شامل مصدومان و بیماران، خانواده و همراهان، نمایندگان رسانه‌ها، و نیروهای امدادی و مدیریتی از سازمان‌های مختلف هستند. در چنین شرایطی، طراحی، استقرار، آموزش و تمرین منظم سامانه فرماندهی حادثه پیش از بروز بحران، باعث می‌شود منابع انسانی و تجهیزات به‌طور هماهنگ و مؤثر سازماندهی شوند و ظرفیت پاسخ‌گویی به تعداد بیشتری از آسیب‌دیدگان افزایش یابد.

در غیر این‌صورت، نبود ساختار مشخص و هماهنگی، منجر به سردرگمی، تداخل وظایف، دوباره‌کاری و کاهش کارایی عملیات امدادی خواهد شد. هر حادثه، چه کوچک و چه بزرگ، نیازمند مدیریتی ساختاریافته، شفاف و سریع است. به‌کارگیری سامانه فرماندهی حادثه در سیستم اورژانس پیش بیمارستانی و مراکز درمانی، از بروز بی‌نظمی، تأخیر در پاسخ، و اقدامات خودسرانه جلوگیری کرده و در نهایت به کاهش عوارض، نجات جان بیماران و بهبود کیفیت خدمات ارائه شده منجر می‌شود.

تاریخچه:

این سامانه در دهه ۱۹۷۰ در ایالت کالیفرنیای آمریکا، به‌منظور مقابله با آتش‌سوزی تدوین شد. قبل از تدوین سامانه، تحقیقات درخصوص پاسخ به حوادث و بلایای قبلی، نشان‌دهنده کمبودهای زیر بود:

- ارتباط ناکافی به دلیل استفاده از مفاهیم و اصطلاحات نادرست و ناآشنا توسط واحدها و سازمان‌های درگیر در حوادث و بلایا؛ به عبارتی، نبود زبانی مشترک بین سازمان‌های پاسخ‌گو؛
- نبود ساختار مدیریتی استاندارد به‌منظور تلفیق با سازمان‌های دیگر، فرماندهی، کنترل و مدیریت حجم زیاد فعالیت‌های مورد نیاز برای مقابله با حوادث و بلایا؛
- نبود پاسخ‌گویی مناسب و بموقع به حوادث و بلایا؛
- فقدان فرآیند نظام‌مند برنامه‌ریزی برای رویارویی با حوادث و بلایا.

در نتیجه این مشکلات و نقایص بسیار دیگر، حوادث و بلایا در هر نوع و اندازه‌ای اغلب به‌خوبی مدیریت نشده و به آسیب‌های متعددی در بخش سلامت، مدیریت غیر مؤثر منابع و صدمات اقتصادی زیاد منجر می‌شود. در پاسخ به این معضلات، سامانه فرماندهی حادثه طراحی شد تا به‌عنوان یک ساختار انعطاف‌پذیر و مقیاس‌پذیر، تمام ابعاد حوادث را مدیریت کرده و هماهنگی و یکپارچگی را بین تمامی سازمان‌های درگیر ایجاد کند.

در اواخر دهه ۱۹۸۰، این نظریه در کالیفرنیای آمریکا، یعنی خاستگاه سامانه فرماندهی حادثه، مورد توافق واقع شد که مناسب‌سازی سامانه فرماندهی حادثه برای بیمارستان‌ها مفید خواهد بود. این مناسب‌سازی و انطباق سامانه فرماندهی حادثه با واقعیات بیمارستان‌ها، منجر به شکل‌گیری سامانه فرماندهی حادثه بیمارستان شد که هرچند در اصول با سامانه فرماندهی حادثه مشترک است ولی در جزئیات تفاوت‌هایی دارد. این سامانه در طول عمر بیش از ۳۰ ساله خود، تاکنون سه نسخه و بازنویسی داشته است که علاوه بر نسخه اولیه، دومین بار در سال ۲۰۰۶ (تحت عنوان HEICS) و آخرین آن تحت عنوان HICS در سال ۲۰۱۴ منتشر شده و در وبگاه https://www.emsa.ca.gov قابل دسترسی می‌باشد.

اصول حاکم بر سامانه فرماندهی حادثه

سامانه فرماندهی حادثه در اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث، بر اصولی طراحی شده که پاسخ سریع، هماهنگ و کارآمد به انواع سوانح و بحران‌ها را تضمین کند:

- **جامع بودن:** سامانه به‌گونه‌ای طراحی شده که قابلیت پاسخ به انواع حوادث و تهدیدات (چه طبیعی، چه انسان‌ساخت و چه ترکیبی) را داشته باشد. این ویژگی باعث می‌شود اورژانس پیش بیمارستانی نیاز به طراحی ساختارهای متعدد برای هر نوع حادثه نداشته باشد و بتواند با یک ساختار واحد، به همه حوادث پاسخ دهد.
- **انعطاف‌پذیری و مقیاس‌پذیری:** سامانه قابلیت تطبیق با هر اندازه حادثه (از یک تصادف تکی تا بحران‌های با مصدومین انبوه) و هر سطح از منابع موجود را دارد. به این ترتیب، در هر موقعیتی، متناسب با شرایط صحنه، می‌توان اجزای سامانه را فعال یا غیرفعال کرد.
- **زنجیره فرماندهی مشخص و قابل پیش‌بینی:** در عملیات پیش بیمارستانی، داشتن سلسله مراتب روشن حیاتی است. مشخص بودن مافوق و مرجع فرماندهی، از بروز سردرگمی در صحنه حادثه جلوگیری کرده و فرماندهی یکپارچه را تضمین می‌کند.
- **حیطه نظارت محدود و مشخص:** هر فرمانده یا سرگروه باید بر تعداد محدودی از تیم‌ها یا بخش‌ها (معمولاً بین ۳ تا ۷) نظارت داشته باشد تا بتواند به‌صورت مؤثر هدایت و پشتیبانی کند و از تمرکز و کیفیت عملیات کاسته نشود.
- **پاسخگویی و کار تیمی:** هر واحد یا فرد در سامانه، مسئولیت مشخصی دارد و باید مطابق نقش تعریف‌شده عمل کند. تأکید بر تکمیل چک‌لیست‌ها، هماهنگی تیمی و مستندسازی اقدامات، از اصول کلیدی این سامانه است تا کارایی و ایمنی در عملیات پیش بیمارستانی به حداکثر برسد.

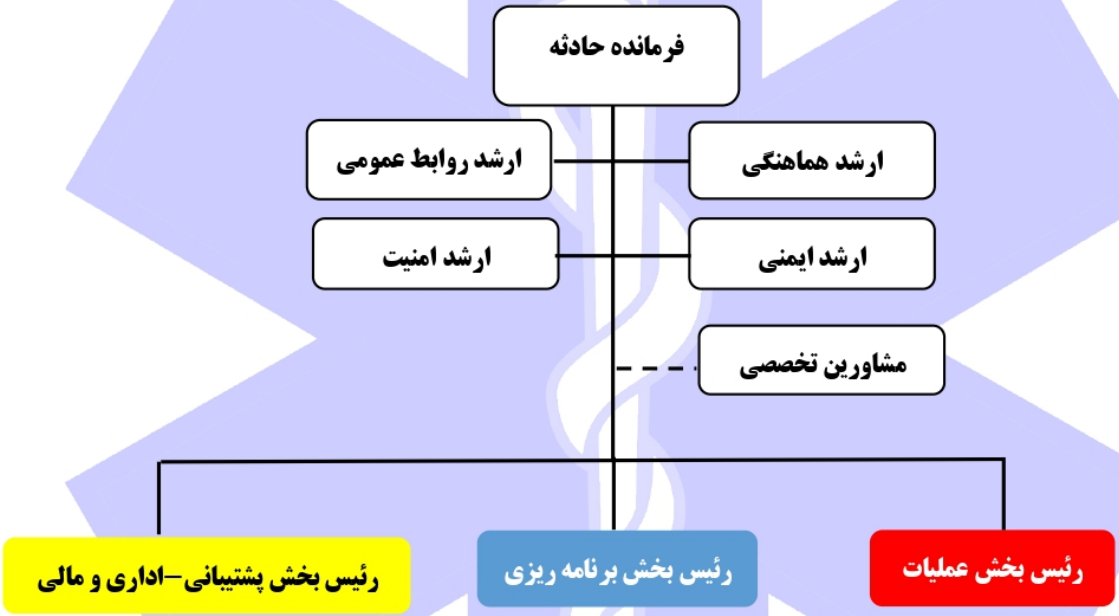
آشنایی با اجزای سامانه فرماندهی حادثه در اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث

سامانه فرماندهی حادثه در اورژانس پیش بیمارستانی، یک سیستم مدیریتی پویا و انعطاف‌پذیر است که به‌منظور سازماندهی سریع و اثربخش تیم‌های عملیاتی در صحنه حادثه طراحی شده است. **این سامانه جایگزین ساختار ثابت یا اداری سازمان نیست، بلکه با هدف مشخص کردن دقیق وظایف، نقش‌ها و مسئولیت‌ها و جلوگیری از موازی‌کاری در هنگام پاسخ به بحران به‌کار گرفته می‌شود.**

در هر حادثه یا بحران، ابتدا باید شرایط موجود دقیق ارزیابی، مشکلات شناسایی و متناسب با آن، یک برنامه پاسخ عملیاتی تدوین شود. سپس منابع انسانی، تجهیزات و امکانات موجود به‌طور هدفمند و هماهنگ به‌کار گرفته شوند. سامانه فرماندهی حادثه پیش بیمارستانی، برخلاف ساختار اداری مرسوم، به‌دنبال چابکی، کاهش پیچیدگی، و تسریع در تصمیم‌گیری و اجراست. این سامانه اجازه می‌دهد سلسله مراتب فرماندهی شفاف، زنجیره ارتباطات مشخص و کنترل کارآمد منابع برقرار شود.

یکی از ویژگی‌های کلیدی این ساختار، قابلیت انطباق با ابعاد و نوع حادثه است؛ به‌طوری که در یک حادثه کوچک ممکن است تنها چند جایگاه کلیدی فعال شود، ولی در حوادث با مصدومین انبوه، همه بخش‌ها و واحدها فعال می‌شوند و نقش‌های متعددی شکل می‌گیرد.

نکته: ساختار ذیل با توجه به مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه در نظر گرفته شده است و می تواند متناسب با شرایط هر مرکزی تغییر کند.



نمودار ۱: جایگاه های اصلی سامانه فرماندهی حادثه در مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث

جایگاه‌های اصلی سامانه فرماندهی حادثه در اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث

الف) کادر فرمانده حادثه و دستیاران(ارشد ها و مشاورین)

فرمانده صحنه:

بالاترین مسئول تصمیم‌گیری و هماهنگی کلی عملیات پیش بیمارستانی است. او وظیفه تعیین اهداف، اولویت‌بندی اقدامات، مدیریت منابع و ارتباط با سایر نهادهای درگیر (مانند آتش‌نشانی، پلیس و بیمارستان‌ها) را بر عهده دارد. این جایگاه همیشه و در هر حادثه‌ای فعال می‌شود.

ارشد هماهنگی:

در ساختار اورژانس پیش‌بیمارستانی به‌عنوان پل ارتباطی اصلی بین پایگاه‌های عملیاتی اورژانس، مرکز فرماندهی عملیات بحران (EOC) دانشگاه و سایر سازمان‌های پشتیبان خارج از مرکز عمل می‌کند. بسته به شرایط حادثه یا بحران، ممکن است ارشد هماهنگی در محل، مسئولیت هماهنگی کلی عملیات میدانی و پشتیبانی را بر عهده بگیرد.

ارشد روابط عمومی:

وظیفه تأمین و انتقال اطلاعات مربوط به حادثه را به پرسنل عملیاتی، مدیران ارشد، رسانه‌ها و نهادهای خارج از مرکز اورژانس پیش‌بیمارستانی دارد و نقش سخنگوی رسمی سازمان را ایفا می‌کند.

ارشد ایمنی:

مسئول ارزیابی مداوم ایمنی محل حادثه، مسیرهای دسترسی، تجهیزات، و نحوه عملکرد نیروهای عملیاتی برای تضمین سلامت و امنیت کلیه پرسنل اورژانس و سایر افراد حاضر در صحنه است.

ارشد امنیت:

مدیریت امنیت فیزیکی صحنه، حفاظت از تجهیزات و خودروهای اورژانس، مدیریت جمعیت، و همچنین تأمین امنیت اطلاعاتی را بر عهده دارد و نظم و کنترل رفت‌وآمد در محیط حادثه را مدیریت می‌کند.

مشاوران تخصصی:

افرادی هستند که در مواقع خاص بر اساس ماهیت تهدید یا نوع بحران (مانند بیماری‌های عفونی، حوادث شیمیایی، حوادث پرتوی، اپیدمیولوژی، آتش‌سوزی و سایر تهدیدات تخصصی) به‌عنوان مشاور علمی و عملی در کنار فرمانده صحنه حضور دارند و توصیه‌ها و راهنمایی‌های لازم را برای بهبود تصمیم‌گیری و مدیریت عملیات ارائه می‌دهند.

نکته: این گروه جایقه سفید بر تن دارند.

ب) رئیس بخش عملیات/ رنگ جلیقه ی قرمز

این بخش مسئول اجرای مستقیم اقدامات درمانی، نجات و تخلیه در صحنه حادثه است. شامل تیم‌های **ایمنی و فرماندهی صحنه، مسئول تریاژ در صحنه و مسئول اعزام در صحنه** می‌شود. بخش عملیات معمولاً بزرگ‌ترین بخش در حوادث با مصدومین انبوه است.

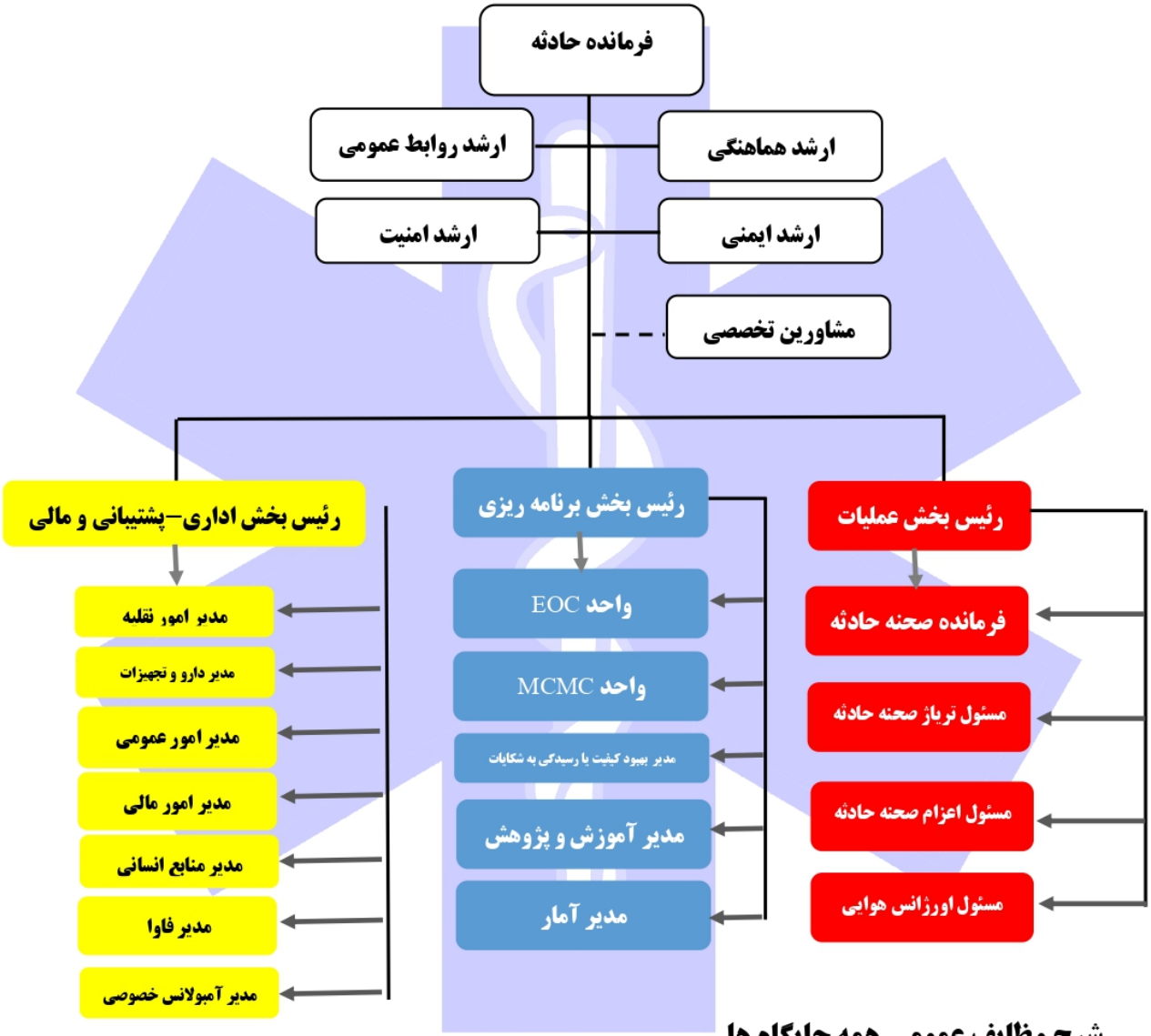
ج) رئیس بخش برنامه‌ریزی/ رنگ جلیقه ی آبی

این بخش مسئول جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات صحنه، ارزیابی وضعیت حادثه، پیش‌بینی نیازها (مانند تعداد آمبولانس یا تجهیزات بیشتر)، ثبت داده‌ها و مستندسازی عملیات برای بهبود پاسخ در مراحل بعدی است.

د) رئیس بخش پشتیبانی-اداری و مالی/ رنگ جلیقه ی زرد

این بخش وظیفه تأمین نیازهای لجستیکی، توزیع دارو و تجهیزات پزشکی، منابع انسانی، ارتباطات رادیویی و فناوری اطلاعات وظیفه ثبت و پیگیری هزینه‌ها، تأمین منابع مالی اضطراری، مستندسازی خسارات و برآورد هزینه‌های عملیات را دارد.

جایگاه در ICS	افراد پیشنهادی برای عهده دار شدن مسئول یا جانشین در هر جایگاه
فرمانده حادثه	۱) رئیس مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیر حوادث ۲) معاون مرکز ۳) رئیس اداره مدیریت حوادث، بلایا و پایش مراقبت های درمانی
ارشد هماهنگی	۱) مسئول EOC دانشگاه ۲) رئیس اداره ارتباطات و هدایت عملیات
ارشد ایمنی	۱) کارشناس سلامت کارکنان مرکز
ارشد امنیت	۱) مسئول حراست مرکز
ارشد روابط عمومی	۱) مسئول روابط عمومی مرکز ۲) مسئول دفتر ریاست مرکز
مشاورین تخصصی	متناسب با حادثه رخ داده با انتخاب فرمانده یا جانشینان وی
رئیس بخش عملیات	۱) کارشناس مسئول عملیات و امور پایگاه ۲) مسئولین نواحی
رئیس بخش برنامه ریزی	۱) رئیس اداره مدیریت حوادث، بلایا و پایش مراقبت های درمانی ۲) کارشناس آموزش تخصصی و همگانی ۳) کارشناس بهبود کیفیت و اعتبار بخشی ۴) مسئول نواحی
رئیس بخش پشتیبانی- اداری و مالی	۱) معاون مرکز ۲) مسئولین نواحی



شرح وظایف عمومی همه جایگاه ها

الف) دریافت مأموریت

۱. حضور و استقرار در مرکز فرماندهی یا محل تعیین شده ابلاغی حسب مأموریت
۲. مراجعه به فرمانده حادثه و توجیه عملیاتی پیرامون:

- ابعاد و پیچیدگی حادثه (مکان و زمان وقوع حادثه، شدت و وسعت حادثه، تعداد کشته و مصدوم و...)
- انتظارات فرمانده حادثه/ جایگاه مافوق

- تعیین اهداف حادثه/ مأموریت ابلاغی
- سایر افراد و سازمان های درگیر در حادثه
- شرایط موجود، اقدامات انجام شده و هر گونه ملاحظات ویژه (سیاسی، امنیتی، رسانه ای و...)

۳. عهده دار شدن نقش مربوطه (فرمانده حادثه، ارشد هماهنگی، رئیس بخش عملیات و ...)

دریافت لوازم مورد نیاز مانند:

- لوازم شناسایی (جلیقه، کارت شناسایی و...)
- تجهیزات ارتباطی (موبایل امن، بی سیم و ...)
- تجهیزات ایمنی (حسب نیاز تجهیزات حفاظت فردی مانند ماسک، دستکش، شیلد، کلاه و... داروها و واکسن های پروفیلاکتیک شیوه نامه ایمنی و...)
- تجهیزات امنیتی (حسب نیاز شوکر، افشانه و...)
- شیوه نامه ها و چک لیست های متناسب با جایگاه و مأموریت

٤. پوشیدن جلیقه مربوطه و نصب کارت شناسایی

٥. مرور برگ شرح وظایف برنامه پاسخ و شیومنامه های استاندارد عملیاتی مربوطه

٦. فراخوان کارکنان تحت امر و فعال سازی معاونین و کارکنان زیر مجموعه (حسب نیاز حادثه) و توجیه عملیاتی ایشان پیرامون ابعاد حادثه، نوع پاسخ مورد نیاز و یا مأموریت ابلاغی، جنبه های سیاسی امنیتی حادثه/ ماموریت؛ سازمان های مسئول همکار و پشتیان امدادی

۷. اطمینان از فعال شدن بخش های زیر مجموعه در مکان های تعیین شده

۸. اطمینان از سلامت، امنیت و ایمنی کارکنان زیر مجموعه و در دسترس بودن تجهیزات حفاظت فردی و استفاده صحیح از آن ها توسط ایشان.

ب) ملاحظات ضروری در صورت طولانی شدن عملیات

۱. در صورت لزوم واگذاری نقش مربوطه (فرمانده حادثه / ارشد هماهنگی / رئیس بخش عملیات و...)، برگزاری جلسه توجیهی با فرد جایگزین جهت شرح حادثه و اقدامات انجام شده در راستای پاسخ به حادثه، منابع موجود، کمبودهای احتمالی و نیز نقش سایر سازمان‌ها؛

۲. مد نظر قرار دادن تمام مسائل مرتبط به سلامت و رفاه کارکنان (تعویض شیفت، تأمین آب و غذا، استراحت، مدیریت استرس).

۳. توجه به حساسیت‌های احتمالی سیاسی، امنیتی و رسانه‌ای.

٤. دریافت مستمر گزارش پاسخ به حادثه از کارکنان زیرمجموعه و ارائه مستمر گزارش به مافوق.

۵. حضور در همه جلسات تیم سامانه فرماندهی حادثه برای هماهنگی همه‌جانبه.
۶. کسب اطمینان از آمادگی کافی همکاران برای انجام وظایف محوله و اندیشیدن تدابیر لازم جهت جایگزینی کارکنان در شرایط اضطراری از جمله موارد بروز استرس و رفتارهای نامناسب.
۷. توجه به شرایط خانواده کارکنان زیرمجموعه و پیگیری رفع مشکلات احتمالی ایشان.
۸. تداوم دریافت گزارش فعالیت‌ها از واحدها / کارکنان زیرمجموعه در فواصل زمانی تعیین شده جهت تهیه گزارش و به‌روزرسانی برنامه عملیات میدانی حادثه و تشکیل جلسات هماهنگی با زیرمجموعه و شرکت در جلسات با حضور مافوق.
۹. در صورت احساس خستگی و یا وجود ضرورت، انتقال نقش رئیس بخش امنیت و برگزاری جلسه توجیهی جهت شرح حادثه و اقدامات انجام شده در راستای پاسخ به حادثه و منابع موجود و کمبودهای احتمالی و نیز نقش سایر سازمان‌های امدادی همکار و پشتیبان، حساسیت‌های احتمالی سیاسی، امنیتی و رسانه‌ای.

ج) بازگشت به حالت عادی

۱. در پایان مأموریت (اعلام وضعیت سفید) و در صورت لزوم واگذاری نقش مربوطه (فرمانده حادثه / ارشد هماهنگی / رئیس بخش عملیات و...) و برگزاری جلسه توجیهی با فرد جایگزین جهت شرح حادثه و اقدامات انجام شده در راستای پاسخ به حادثه و منابع موجود و کمبودهای احتمالی و نیز نقش سایر سازمان‌ها.
۲. بازگرداندن کارکنان مازاد به شغل‌های عادیشان پس از رسیدن به اهداف حادثه و کاهش نیاز و ادغام یا غیرفعال‌سازی جایگاه‌ها / کارکنان (در طی چند مرحله و مطابق با نیاز حادثه) در هماهنگی با مسئول واحد بازگشت به وضعیت عادی بخش برنامه‌ریزی.
۳. پیگیری بازگرداندن شرایط کاری واحد مربوطه به حالت عادی با جایگزینی کارکنان خسته، پیگیری بازگرداندن وسایل کارگیری شده در حادثه/ماموریت، بازسازی و تعمیرات در موارد لازم و مانند آن.
۴. اطمینان از مستندسازی کلیه وقایع رخ داده/ماموریت‌های ابلاغی و اقدامات انجام شده در فرم‌های مربوطه و جمع‌آوری آمار و مستندات مکتوب و تصویری مرتبط.
۵. شرکت در جلسه جمع‌بندی فوری حادثه یا ماموریت (معروف به Hot Wash) به منظور ارائه اهم موارد، گزارش کار، نقاط قوت و ضعف و موانع موجود، و نیز با هدف تخلیه استرس‌ها و هیجانات روانی کارکنان.
۶. شرکت در جلسه جمع‌بندی نهایی و تهیه درس آموخته‌های حادثه/ماموریت (معروف به Cold Wash) که حداکثر یک هفته کاری پس از حادثه/ماموریت تشکیل خواهد شد.
۷. ارائه گزارش کتبی به واحد مستندسازی بخش برنامه‌ریزی شامل موارد: شرح عملیات (با ارائه مستندات و تصاویر)، نقاط قوت، نقاط قابل بهبود.

شرح وظایف اختصاصی هر جایگاه:

اهم وظایف فرمانده حادثه:

- جمع‌آوری تمام اطلاعات مرتبط با حادثه از منابع تأمین‌کننده اخبار حوادث
- فعال‌سازی جایگاه‌های سامانه فرماندهی (حسب تشخیص ضرورت) و تفویض اختیار به ایشان جهت انجام مأموریت‌های محوله و غیرفعال‌سازی بخشی از جایگاه‌ها یا تمام سامانه پس از خاتمه مأموریت
- اعزام تیم فرماندهی عملیات به صحنهٔ حادثه در صورت نیاز (با مسئولیت ارشد هماهنگی)
- مطلع ساختن تیم فرماندهی حادثه و سایر مقامات مسئول مربوطه و مافوق از وضعیت حادثه با توجه به نوع و سطح حادثه و مأموریت ابلاغی
- هدایت و هماهنگی مؤثر تمامی بخش‌ها و حوزه‌های مستقر در سامانه فرماندهی حادثه مرکز اورژانس
- ایجاد راهبردهای صحیح عملیاتی و برنامه‌ریزی عملیاتی پاسخ به حادثه بر مبنای ارزیابی مداوم حادثه و وضعیت عملیات
- نظارت بر مراقبت از مصدومین، بررسی تأثیرات واقعه بر جامعه با همکاری واحد برنامه‌ریزی
- مد نظر قرار دادن ملاحظات و حساسیت‌های احتمالی سیاسی-امنیتی و بازتاب‌های روانی حادثه در سطح جامعه با هماهنگی نهادهای امنیتی، نظامی و انتظامی محلی
- هماهنگی با مرکز عملیات اضطراری دانشگاه(EOC)
- صدور مجوزهای لازم به زیرمجموعه، مانند مجوز به ارشد روابط عمومی جهت انتشار اخبار و اطلاعات مشخص یا اعطای مجوز هزینه‌کرد در زمینه خاص به بخش‌های اداری-پشتیبانی و مالی
- شرکت در جلسات جمع‌بندی حادثه دانشگاه و سایر دستگاه‌های مسئول، اطمینان از مناسب بودن وضعیت بخش‌های مختلف درگیر از لحاظ سازه‌ای، تجهیزات، کارکنان و... جهت ارائه فعالیت‌های معمول

- تسهیل در بهره‌گیری از ظرفیت‌های سازمان‌های همکار و پشتیبان و پیگیری تأمین منابع نیازمند هماهنگی‌های برون‌سازمانی.

اهم وظایف ارشد هماهنگی:

- برقراری تماس با سازمان‌های مسئول و همکار و پشتیبان در صورت لزوم.
- در صورت لزوم هماهنگی جهت برگزاری جلسات در مرکز عملیات اضطراری دانشگاه.
- دریافت اطلاعات لازم از رئیس بخش برنامه‌ریزی یا عملیات در خصوص میزان ازدحام در محل حادثه، وضعیت مصدومین حادثه و درمان آنان جهت ارائه به نهادهای خارج از مکان مورد نظر.
- اطمینان از دسترس بودن تجهیزات حفاظت فردی و استفاده صحیح از آن‌ها توسط کارکنان با هماهنگی ارشد ایمنی.

- برقراری ارتباط برای مبادله اطلاعات با دیگر مراکز درگیر در پاسخ به حادثه و نیز مراکز و سازمان‌ها (بسته به نوع و وسعت حادثه) مانند آتش‌نشانی، ستاد مدیریت بحران فرمانداری/شهرداری، پلیس راهور، پلیس پیشگیری (کلانتری) و...
- توجه به حساسیت‌ها و ملاحظات احتمالی سیاسی و امنیتی حادثه، اطمینان از مستندسازی و ثبت کلیه اقدامات، تصمیم‌ها و آمارهای دریافتی.
- مستندسازی کلیه اقدامات و تصمیمات و نیز مبادلات اطلاعاتی با سایر سازمان‌ها.
- گزارش جزئیات اقدامات و تعاملات انجام شده و آمارهای مبادله شده با سایر مراکز (به تفکیک نوع مرکز) به فرمانده.
- مدیریت اطلاعات در مورد مراکز اطراف محل حادثه، سایر سازمان‌های درگیر در پاسخ و سایر اطلاعات لازم برای استفاده در فرآیند برنامه‌ریزی حادثه.

اهم وظایف ارشد روابط عمومی:

- به عهده گرفتن نقش سخنگوی حادثه در صورت تفویض اختیار از سوی فرمانده حادثه (فرمانده در صورت تشخیص، خود رأساً می‌تواند عهده‌دار این مسئولیت شود یا فرد دیگری را نعرفی نماید.)
- دریافت اطلاعات مورد نیاز از نحوه پاسخ به حادثه و موانع و مشکلات احتمالی از رؤسای بخش‌های عملیات، پشتیبانی، برنامه‌ریزی، ارشد امنیت و سایر اعضای سامانه فرماندهی حادثه.
- برقراری ارتباط با مسئولین روابط عمومی مجموعه‌های مرتبط و بالادستی مانند روابط عمومی دانشگاه در صورت لزوم.
- اطمینان از این که تمامی اخبار ارائه شده به رسانه‌ها به تأیید فرمانده حادثه رسیده است.
- درخواست کمک و اطلاعات مورد نیاز از منابع معین شده در صورت ضرورت.
- شرکت در تمامی جلسات سامانه فرماندهی حادثه جهت به اشتراک گذاشتن اطلاعات مربوطه.
- نظارت و رصد جدیدترین اخبار از رسانه‌ها جهت اطلاع از اخبار درست و تأیید صحت و سقم خبر منتشر شده.
- دریافت گزارش‌های پیشرفت عملیات از فرمانده حادثه، رؤسای بخش‌ها و دیگر افراد واجد شرایط جهت تبدیل به اخبار قابل ارائه به رسانه‌ها تحت نظارت فرمانده حادثه.
- ایجاد پل ارتباطی بین مراجعین و مسئولین.
- ارائه گزارش به فرمانده سامانه فرماندهی حادثه مرکز اورژانس.
- اطلاع‌رسانی به رسانه‌ها با هماهنگی فرمانده حادثه.
- آگاه‌سازی کارکنان از تغییرات عمده در وضعیت حادثه.
- تماس با خانواده و بستگان نزدیک کارکنان (علی‌الخصوص افراد کلیدی).

- دریافت اطلاعات از خانواده و قرار دادن آن در اختیار کارکنان.
- دریافت وضعیت درمانی بیماران از مرکز MCMC
- تهیه گزارش لحظه به لحظه از حوادث و بلایا.
- اطلاع‌رسانی از وضعیت بیماران و مصدومین به همراهان آن‌ها با رعایت شرایط لازم
- پاسخگویی مناسب به داوطلبان جهت مشارکت در امداد و اعلام اقدام مورد نیاز.

اهم وظایف ارشد ایمنی:

- ارزیابی مستمر خطرات و تلاش برای کنترل و کاهش خطرات صحنه حادثه با هم‌فکری مشاورین تخصصی (بسته به نوع حادثه) به‌منظور حفظ ایمنی پاسخگویان، بیماران و سایرین.
- گزارش اجمالی به فرمانده حادثه از شرایط ایمنی بخش‌های مختلف (به‌ویژه بخش‌های درگیر حادثه).
- توجیه کارکنان زیرمجموعه و ارائه لیست درخواست اقلام لازم و ضروری برای ایمنی (سیفتی باکس، ماسک، تجهیزات حفاظت فردی و...).
- مدنظر قراردادن و پرداختن به تمام مسائل پزشکی و بهداشتی در خصوص هرکدام از موارد CBRN (شیمیایی، بیولوژیک، رادیولوژیک و هسته‌ای).
- بازرسی از فضای مربوط به پد بالگرد و بررسی جوانب ایمنی و هماهنگی و همکاری با واحد های مربوط بیمارستانی.
- در صورت نیاز بازرسی از نحوه جمع‌آوری پسماندها و مواد زائد خطرناک در پایگاه ها و آمبولانس.
- تأمین منابع مورد نیاز برای ایمنی کارکنان از طریق درخواست از فرمانده حادثه و با دستور فرمانده به رئیس پشتیبانی.
- مستندسازی کلیه اقدامات و تصمیمات در فرم‌های از پیش تعیین شده.
- نظارت بر برنامه‌های اپیدمیولوژیک اجرا شده توسط بخش عملیات جهت مقابله با بیماری‌های عفونی و واگیر.
- حمایت از کارکنان و خانواده های آنان و حمایت از خانواده بیماران با همکاری بخش عملیات

اهم وظایف ارشد امنیت:

- در صورت امکان و نیاز، حضور در محل حادثه در قالب تیم ارزیابی سریع حادثه در صورت لزوم و بررسی دقیق موضوع و ارائه گزارش به فرمانده
- شناسایی و احصاء آسیبها تهدیدات و نقاط ضعف در خصوص موضوعات حفاظتی در حین عملیات پاسخ به حادثه از جمله توجه ویژه به وجود گروه های اراذل و اوباش احتمال خشونت میان کارکنان و مددجویان و همکاری با واحد حراست بیمارستان ها.

- ارجاع آسیب ها، تهدیدات و نقاط ضعف به مبادی ذی ربط فرمانده حادثه بخش های امنیت و عملیات... جهت پیشگیری بموقع
- تعامل و هماهنگی با اجزای مختلف سامانه فرماندهی در حوزه آگاه سازی متناسب با نوع و وسعت حادثه
- تصمیم گیری در مورد محدودیت رفت و آمد و دسترسی به ساختمان ها و محوطه مرکز اورژانس در صورت لزوم و اطلاع رسانی سریع محدودیت دسترسی ها و متعاقباً، تغییر مسیر محل عبور و مرور کارکنان و مراجعان و وسایل نقلیه به کارکنان و مردم

توضیح ۱: در فضاهای فیزیکی مرتبط با مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث قفل کردن درها باید به صورت دستی یا برقی انجام شود. درهای قفل شده باید به دقت کنترل شود تا از این مسأله تخطی صورت نگیرد.

توضیح ۲: علامت های داخل و خارج مرکز اورژانس که نشان می دهد درها باز نشوند یا ورودی جدید در کجا قرار دارد، باید هر چه زودتر نصب شود. برای نصب سریع این نشانه ها می توان از قبل آنها را روی درهای پیش ساخته نصب و انبار کرد.

مدیریت پارکینگ ها و اصلاح شیوه های رفت و آمد وسایل نقلیه کارکنان، مردم، مصدومان از جمله تجهیز تمام پارکینگ ها به سیستم ثبت مشخصات خودروها (از جمله شماره و نوع و رنگ و مالک) و سایر وسایل نقلیه، پیش بینی زیر ساخت بازرسی وسایل نقلیه و وسایل مشکوک، منطقه بندی پارکینگ و تعیین محل های اختصاصی جهت استقرار خودروهای امدادی، خودروهای نمایندگان دستگاه های مسئول به خصوص نهادهای امنیتی، مدیران پزشکان و کارکنان ارشد مورد نیاز و نیز بازرسی مستمر از این اماکن.

- صدور تأییدیه های امنیتی حسب ضرورت عملیات پاسخ و نظر فرمانده حادثه از جمله صدور تأییدیه های امنیتی برای خبرنگاران، عکاسان و اصحاب رسانه خودروهای امدادی مرتبط و...
- همکاری و هماهنگی با حراست، انتظامات، حفاظت اطلاعات سایر دستگاه های همکار و پشتیبان به خصوص مراکز نظامی و انتظامی قضایی و امنیتی جهت تسهیل در امور حفاظتی و امنیتی برون سازمانی.
- حفاظت ویژه قسمت های حساس مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث مانند مرکز ارتباطات و هدایت عملیات، مرکز پایش مراقبت های درمانی و غیره.
- استفاده از کارکنان امنیتی مکمل، بسته به نوع و طول مدت حادثه. این نیاز از طریق فراخوانی کارکنان انتظامات غیر شیفت به کارگیری نیروی انتظامی، کارکنان سایر قسمتها به خصوص خدمات و کادر اداری داوطلبان محلی به خصوص بسیج و ..
- دریافت گزارش از زیر مجموعه و ارائه اطلاعات لازم به فرمانده و سایر ارکان سامانه فرماندهی حادثه از طریق حضور در جلسات تیم سامانه فرماندهی حادثه برای اجرای بهینه مأموریت های مشترک

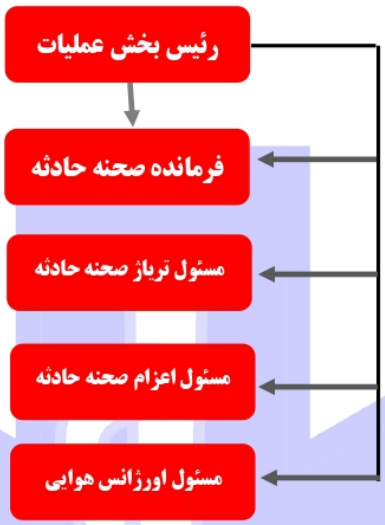
- تعامل نزدیک با ارشد روابط عمومی (مطابق تشخیص فرمانده حادثه در خصوص صدور مجوز انتشار سریع و صحیح اخبار حادثه به منظور پیشگیری از پخش شایعات و سیر هدایت مردم (جوبای خبر از حادثه دیدگان و اصحاب رسانه به منطقه اطلاع رسانی حادثه به که توسط تیم روابط عمومی راه اندازی شده است.
- به کارگیری عناصر اطلاعاتی در زمان وقوع حوادث اطلاع مأموریت در گشت های اطلاعاتی
- دریافت گزارش های پیشرفت عملیات از فرمانده حادثه، روسای بخش ها و دیگر افراد واجد شرایط

اهم وظایف مشاورین تخصصی:

- مشاور تخصصی در هر یک از حوزه‌هایی که مرکز اورژانس پیش بیمارستانی نیاز داشته باشد فرد متفاوتی است؛ برای مثال مرکز اورژانس می‌تواند برای سامانه فرماندهی حادثه خود یک مشاور در زمینه آتش‌نشانی، یک مشاور حقوقی، یک مشاور بیماری‌های عفونی و یک مشاور سلامت در بلایا و فوریت‌ها و مانند آن داشته باشد.
- ارائه خدمات مشاوره‌ای تخصصی در حوزه مربوطه به تیم سامانه فرماندهی حادثه.
- همکاری در ارزیابی حادثه (در صورت لزوم با حضور میدانی در صحنه حادثه) و پایش مستمر شرایط حادثه و نحوهٔ عملیات پاسخ.
- ارائه مشاوره به کادر عملیاتی (کارشناسان عملیاتی و ...).
- تعامل با دستگاه‌های تخصصی و کارشناسان ذی‌ربط.
- اشتراک‌گذاری اطلاعات تخصصی با ارشد روابط عمومی جهت اطلاع‌رسانی همگانی و رسانه‌ای.
- تعامل با ارشد ایمنی به منظور ارائه هشدارهای لازم جهت حفظ ایمنی کارکنان و بیماران.
- راهنمایی در انجام عملیات تخصصی(آلودگی زدایی شیمیایی یا زیستی یا پرتوی اطفای حریق و....)
- انجام تحقیقات و گردآوری داده های تخصصی و یا راهنمایی در مورد نوع اطلاعات مورد نیاز و شیوه صحیح گردآوری آن.

بخش عملیات:

در اغلبِ حوادث و بلایا که تعداد زیادی افراد آسیب دیده و بیمار به دنبال دارد، بخش عملیات، مسئولیت مدیریت اهداف تاکتیکی تعیین شده توسط فرمانده حادثه را به عهده خواهد داشت. این بخش از جنبه مدیریت و هماهنگی، بزرگ‌ترین جایگاه سامانه فرماندهی حادثه است. برای تأمین حیطه نظارت و امکان مدیریت افراد زیرمجموعه و تسهیلِ سازمان‌دهی، این بخش به قسمت‌های کوچک‌تری تقسیم می‌شود که عبارتند از: فرمانده صحنه حادثه، مسئول تریاژ صحنه حادثه، مسئول اعزام صحنه حادثه و مسئول اورژانس هوایی.

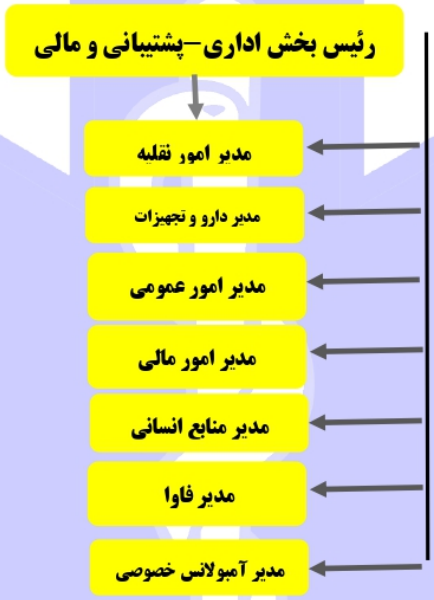


- ارزیابی سریع و پیرامون ابعاد حادثه، میزان خسارات و تلفات وارده، منابع در دسترس و مورد نیاز با کمک سایر بخش‌های سامانه فرماندهی به ویژه ارشد هماهنگی، ارشد امنیت و بخش‌های اداری- پشتیبانی و برنامه‌ریزی با تکمیل چک لیست‌های مخصوص و متعاقب آن تدوین برنامه اقدام حادثه؛
- نظارت و حمایت از عملیات، حسب نوع حادثه از جمله اطفای حریق، تخلیه اضطراری، اورژانس و امداد هوایی، مدیریت حوادث مرتبط با مقامات و شخصیت‌های لشکری و کشوری، جستجو و نجات سبک پزشکی و...؛
- اشراف و نظارت و رسیدگی به وضعیت بیماران/ مصدومین
- درخواست و پیگیری تأمین انواع منابع مورد نیاز مدیریت‌های مختلف زیرمجموعه بخش عملیات (منابع انسانی، منابع مالی، دارو و تجهیزات پزشکی و غیره).
- دریافت مستمر اطلاعات پیرامون حادثه از مدیران واحدهای زیرمجموعه پس از آغاز عملیات و در طول عملیات پاسخ.
- هماهنگی و همکاری کامل با مرکز ارتباطات و هدایت عملیات و مرکز EOC دانشگاه.
- حمایت از خانواده بیماران در حد مقدورات
- مدیریت نیروی انسانی عملیاتی (اعم از نظارت بر چینش شیفت ها، مدیریت استرس کارکنان با کمک تیم سلامت روان، توجه به آب و غذا و نیازهای فیزیولوژیک کارکنان و...) و در صورت لزوم بهره گیری از خدمات واحد حمایت از کارکنان و خانواده.

شرح وظایف کلی فرمانده صحنه حادثه:

ارزیابی اولیه صحنه‌ی حادثه، تعیین اهداف کلی پاسخ به حادثه مانند اولویت‌بندی اقدامات (مثلاً نجات جان، تخلیه، کنترل حریق، تریاژ و ...)، هماهنگی بین تیم‌های مختلف امدادی، مدیریت منابع انسانی و تجهیزاتی، اطلاع‌رسانی ، گزارش‌دهی و هماهنگی با EOC ، مستندسازی صحیح براساس منابع فوریت های پزشکی.

بخش اداری-پشتیبانی و مالی:



اهم وظایف رئیس بخش اداری –پشتیبانی و مالی عبارت است از:

۱. فعال‌سازی مرکز فرماندهی مرکز پیش بیمارستانی در صورت لزوم.
۲. هماهنگی با مدیر مالی جهت خرید و هزینه‌های مورد نیاز جهت توان و سقف بازپرداخت‌ها.
۳. اطلاع‌رسانی به بخش مالی جهت ثبت زمان کاری کارکنان و مطالبات آن‌ها.
٤. نظارت بر امور تأمین و توزیع، نگهداری و تعمیرات دارو و تجهیزات پزشکی و غیر پزشکی.
٥. نظارت به نحوه عملکرد رده‌های تابعه و ارائه گزارش به مبادی ذی‌ربط.
٦. مدیریت منابع انسانی (گزینش، سازماندهی و به‌کارگیری و کارگزینی، ارزیابی و رسیدگی به موارد انضباطی با همکاری ارشد امنیت).
۷. مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات-آمار(فاوا)(امنیت شبکه ارتباطات رادیویی و زیرساخت، سامانه‌های نرم‌افزاری، شبکه‌های رایانه‌ای و تعمیرات و آمار.
۸. مدیریت فنی و مهندسی (سازه و معماری، تأسیسات مکانیکی، برق، آسانسورها و سایر ملزومات مربوط به ابنیه).
۹. مدیریت تمامی موارد مربوط به تدارکات (خرید اقلام، ذخیره‌سازی و توزیع اقلام مصرفی و سرمایه‌ای و غیره).

۱۰. اطمینان از تأمین بموقع و صحیح منابع ضروری.
۱۱. دریافت مستمر اطلاعات پیرامون حادثه از مدیران واحدهای زیرمجموعه پس از آغاز عملیات و در طول عملیات پاسخ.
۱۲. شرکت در جلسات مشترک با تیم فرمانده حادثه به‌منظور جمع‌آوری و به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات مربوط به حادثه و به‌روزرسانی اطلاعات طرفین.

شرح وظایف کلی مدیر واحد نقلیه:

تأمین و مدیریت وسایل نقلیه مورد نیاز عملیات، پشتیبانی حمل‌ونقل برای تیم‌های پاسخ سریع مانند انتقال نیروهای درمانی، تجهیزات پزشکی، داروها، ژنراتور، آب و غذا و غیره. برقراری سیستم ارتباطی مناسب بین وسایل نقلیه و EOC مانند صحت عملکرد بی‌سیم یا GPS برای ردیابی لحظه‌ای، مدیریت صحیح تعمیر و بازسازی ناوگان آمبولانسی. در تمامی موارد هماهنگی لازم بایستی با واحد دیسپچ و EOC صورت پذیرد.

شرح وظایف کلی واحد فاوا:

راه‌اندازی و نگهداری شبکه‌های ارتباطی دیجیتال، پیگیری تامین و پشتیبانی تجهیزات دیجیتال مورد نیاز عملیات، مدیریت امنیت سایبری اطلاعات مرکز، مدیریت و پشتیبان‌گیری از داده‌های بحران، آموزش و راهنمایی کاربران در استفاده از تجهیزات IT، پیگیری تعمیرات اضطراری یا جایگزینی تجهیزات آسیب‌دیده.

شرح وظایف کلی مدیر واحد دارو و تجهیزات:

برآورد نیازهای دارویی و تجهیزاتی متناسب با نوع حادثه، تأمین و توزیع دارو و تجهیزات پزشکی به تیم‌های عملیاتی، مدیریت انبار اضطراری دارو و تجهیزات، کنترل تاریخ انقضا، شرایط نگهداری و ایمنی اقلام دارویی، برقراری ارتباط با مراکز پشتیبانی دارویی، ثبت دقیق و مستند تمام داروهای مصرف‌شده یا توزیع‌شده و مدیریت تجهیزات غیر پزشکی لازم.

شرح وظایف کلی مدیر امور عمومی:

شناسایی فوری منابع قابل خرید در داخل و خارج سازمان با تایید بالاترین مقام مسئول مرکز، انجام خرید فوری کالا یا خدمات مورد نیاز عملیات، انجام مکاتبات و عقد قراردادهای کوتاه‌مدت با تأمین‌کنندگان، مستندسازی کامل تمامی فرآیندهای مالی مربوط به خرید، رعایت کامل اصول مالی، قانونی و اداری حتی در شرایط بحران، مدیریت خریدهای بین‌سازمانی یا کمک‌های نقدی ارسالی از نهادها. مدیریت و هماهنگی لازم با واحد فنی و تاسیات برای اجرای فعالیت ها، نظارت و هماهنگی با واحد کارپردازی و سایر وظایف مربوط برحسب نظر مافوق.

شرح وظایف کلی مدیر واحد امور مالی:

مدیریت و کنترل کلیه هزینه‌های مرتبط با عملیات بحران، مدیریت قراردادهای مالی با تأمین‌کنندگان و پیمانکاران، ارزیابی و ثبت خسارت‌ها با همکاری سایر واحد های مربوطه، ایجاد بودجه اضطراری و نظارت بر مصرف آن، پایش منابع مالی خارجی و کمک‌های نقدی و تخصیصی و تهیه گزارش نهایی مالی پس از پایان عملیات.

شرح وظایف کلی مدیر واحد منابع انسانی:

برآورد، جذب و تخصیص نیروهای مورد نیاز عملیات بحران، ایجاد بانک اطلاعاتی از نیروهای موجود، شیفت‌ها، تخصص‌ها و وضعیت آمادگی‌شان، هماهنگی با دانشگاه علوم پزشکی، مراکز درمانی و نیروهای داوطلب برای جذب منابع انسانی، برنامه‌ریزی شیفت‌بندی عادلانه و کارآمد برای نیروها، ثبت و مستندسازی عملکرد پرسنل برای ارزیابی، پرداخت حق‌الزحمه یا تقدیر.

شرح وظایف کلی مدیر واحد آمبولانس خصوصی:

آمادگی برای علیات در چارچوب دستور فرمانده حادثه، انتقال بیماران بر اساس سطح تریاژ و اولویت‌بندی، ثبت کامل اطلاعات مأموریت‌ها، رعایت الزامات ایمنی در حمل بیمار، اطمینان از آمادگی آمبولانس‌ها بین مأموریت‌ها، عدم دریافت وجه یا هزینه از بیماران یا همراهان در صحنه بحران، آمادگی لازم در حوزه تجهیزات براساس شیوه نامه های سازمان اورژانس کشور.

بخش برنامه ریزی:



اهم وظایف رئیس بخش برنامه‌ریزی عبارتند از:

۱. تهیه آمار از تعداد و وضعیت منابع در دسترس از جمله تخت، نیروی انسانی و سرشماری مصدومین و گزارش وضعیت آن‌ها به فرمانده حادثه بیمارستان از طریق واحد های زیر مجموعه و سایر واحد های مربوطه.
۲. کسب اطلاعات کلیدی از مناطق حادثه‌دیده و ارائه آن‌ها به فرمانده حادثه.
۳. اطمینان از ارسال گزارش بموقع تخت‌ها، نیروی انسانی و سرشماری مصدومین و گزارش وضعیت به فرمانده حادثه.
٤. اطلاع‌رسانی به کارکنان واحد برنامه‌ریزی از وضعیت موجود، فعالیت‌های انجام‌شده، منابع مورد استفاده و به‌روزرسانی آن‌ها.
٥. طراحی مستمر «برنامه عملیاتی حادثه» براساس نتایج ارزیابی سریع و نیز در شرایط استمرار حادثه و پیشنهاد این برنامه به فرمانده حادثه جهت ابلاغ به کل کارکنان سامانه.
٦. ارزیابی نحوه عملکرد کلیه مدیران و کارکنان واحدهای فعال سامانه فرماندهی حادثه و ارائه گزارش مستمر به فرمانده حادثه.
۷. توجه به مسیر عملیات درمانی، گزارش فوری گلوگاه‌ها و نقاط ایجاد صف و ازدحام غیرعادی و یا تأخیر و کندی غیرمعمول (نیازمند مداخله فرمانده حادثه) در مسیر عملیات پاسخ به حادثه یا انجام مأموریت.
۸. ارزیابی نحوه تعامل درون‌واحدی و میزان پاسخ‌دهی در عملیات، میزان هماهنگی با دستگاه‌های همکار و پشتیبان و احصاء مشکلات و موارد نیازمند مداخله و گزارش مستمر مراتب به فرمانده حادثه.
۹. جمع‌آوری و گزارش‌رسانی اطلاعات مورد نیاز از کارکنان برنامه‌ریزی.
۱۰. ارتباط با بخش‌های عملیات و اداری، پیش‌بینی از منابع و فعالیت‌های پیش‌بینی شده و فرآیندها.
۱۱. ارتباط با بخش مالی از نظر پرداخت مطالبات و خسارات احتمالی در لغو شدن عمل‌ها و فعالیت‌ها.
۱۲. شرکت در جلسات مشترک با تیم فرماندهی، جمع‌آوری و به اشتراک‌گذاری اطلاعات مربوط به حادثه و گزارش‌رسانی اطلاعات.
۱۳. گزارش وضعیت بخش برنامه‌ریزی به طور منظم، به سایر اعضای تیم، به خصوص ارشد روابط عمومی و ارشد هماهنگی.
۱٤. دریافت مستمر اطلاعات از مدیران واحدها پس از آغاز عملیات و در طول عملیات پاسخ.
۱٥. ارائه مستمر اطلاعات به فرمانده حادثه به طور منظم.

نکته: شرح وظایف واحد های EOC و MCMC مطابق با شیوه نامه های از پیش تدوین شده توسط سازمان اورژانس کشور می باشد.

شرح وظایف کلی مدیر واحد بهبود کیفیت و رسیدگی به شکایات:

پایش مستمر کیفیت ارائه خدمات اورژانس، جمع‌آوری و تحلیل شکایات و بازخوردها، نظارت بر رعایت پروتکل‌ها و دستورالعمل‌های موجود، ارائه گزارش‌های تحلیل کیفیت و شکایات به فرمانده حادثه، پایش رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای و تکریم ارباب‌رجوع در شرایط بحران، تدوین، اجرا و به‌روزرسانی چک‌لیست‌ها و فرم‌های ارزیابی کیفیت عملیات، همکاری با واحد آموزش، عملیات و ایمنی برای اجرای اقدامات اصلاحی.

شرح وظایف کلی مدیر واحد آموزش و پژوهش:

برنامه‌ریزی و اجرای آموزش‌های پیش از بحران، طراحی و برگزاری مانورهای عملیاتی، شبیه‌سازی‌های واقع‌گرایانه و دوره‌های آمادگی ویژه نیروهای امدادی و پشتیبانی، ارائه آموزش‌های فوری، فشرده و هدفمند به نیروهای تازه‌وارد یا منتقل‌شده به صحنه حادثه در شرایط بحرانی، تدوین گزارش‌های After Action Review (AAR) و استخراج درس‌آموخته‌ها، طراحی نظام نیازسنجی آموزشی پویا بر اساس حوادث واقعی، ذخیره‌سازی ساختاریافته‌ی فیلم‌ها، گزارش‌ها، درس‌آموخته‌ها، و منابع آموزشی برای بهره‌برداری آتی.

شرح وظایف کلی مدیر واحد آمار:

جمع‌آوری داده‌های لحظه‌ای از صحنه حادثه با هماهنگی مستمر واحدهای MCMC و EOC، اعتبارسنجی داده‌های دریافتی از واحدهای مختلف، رفع تناقض‌ها و جلوگیری از داده‌های تکراری یا ناقص، ارائه داده‌های آماری جهت مستندسازی تجارب و اصلاح پروتکل‌ها، ارائه آمار به نهادهای بالادستی (دانشگاه علوم پزشکی، EOC، وزارت بهداشت).

روش‌های شناسایی کارکنان فرماندهی حادثه:

تمام افراد دارای نقش‌های فرماندهی، باید لباس‌های مخصوصی که پست سازمانی آن‌ها را می‌پوشاند، در اختیار داشته باشند. در بسیاری از مراکز اورژانس پیش بیمارستانی، از جلیقه‌های خاصی استفاده می‌کنند. لازم است بر پشت هر جلیقه، موقعیت فرد در سامانه فرماندهی حادثه مشخص شده باشد. اتیکت مطابق با شیوه نامه سازمان اورژانس کشور تهیه شود.

جلیقه‌ها بر اساس جایگاه‌های سامانه فرماندهی حادثه بیمارســـتانی رنگ‌بندی می‌شوند:

- رنگ سفید: برای فرمانده و کارد فـرماندهی (ارشدها و مشاورین و همکاران ایشان)
- رنگ قرمز: برای کارکنان بخش عملیات
- رنگ آبی: مختص کارکنان بخش برنامه‌ریزی
- رنگ زرد: برای کارکنان بخش اداری – پشتیبانی
- رنگ سبز: مختص کارکنان بخش مالی
- رنگ مشکی: برای کارکنان نگهبانی و حفاظت (ذیل ارشد امنیت).

جلیقه‌ها باید از جنس مقاوم، نوارهای پیرامونی، جیب‌های بزرگ و فضاهای مخصوصی برای حمل رادیو، دارو، ماده، مارک و گروه شرح وظیفه باشند راحت باشند و مسئولان مربوطه برای کسب اطّلاعات از کامل بودن آن‌ها را بررسی کنند.





در مجموعه دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه مهمترین حوادث قابل گزارش به شرح ذیل تعریف می شوند:

۱. حوادث ترافیکی با تعداد مجروح پنج نفر یا بیشتر

۲. حوادث ترافیکی با تعداد فوتی سه نفر یا بیشتر

۳. حوادث ترافیکی با مکانیسم حادثه خاص مانند برخورد با گاردریل، برخورد رخ به رخ و امثال آن.

٤. حوادث ترافیکی زنجیره ای با هر تعداد مجروح و فوت شده

٥. هرگونه تحسن و تجمع

٦. موارد مربوط به اغتشاشات

۷. حوادث هوایی اعم از سقوط یا سانحه انواع هواپیماها و بالگرد ها

۸. حوادث ریلی با تعداد مجروح بیش از ۴ نفر و هرگونه تعداد فوتی

۹. موارد مربوط به تیراندازی با هر تعداد مجروح و فوت شده

۱۰.مسمومیت ها ی گروهی

۱۱.مسمومیت با منوکسید کربن با هر تعداد مددجو یا فوت شده(بویژه در شش ماهه دوم سال)

۱۲.آلودگی آب و هوا

۱۳.موارد مربوط به حوادث غیر مترقبه مانند سیل، زلزله، طوفان غیره

۱٤.خودکشی حتی یک مورد

۱۵.موارد فوت مشکوک باتوجه به تشخیص EOC و کارشناسان عملیاتی

۱٦.حوادث تروریستی

۱۷.حوادث گروگانگیری

۱۸.حوادث مربوط به مواد خطرناک مانند واژگونی یا سانحه وسایل نقلیه حمل کننده مواد خطرناک

۱۹.حوادث مربوط به شهرک های صنعتی مانند برق گرفتگی و غیره

۲۰.حوادث بهداشت محیطی یا شغلی که حوزه سلامت را درگیر می کند

۲۱.غرق شدگی با هر تعداد مصدوم و فوت شده(بویژه در شش ماهه اول سال)

۲۲.هر گونه حادثه در تجمعات انبوه یا مراسمات مناسبتی ملی، مذهبی

۲۳.هرگونه حادثه برای مقامات رسمی شهرستانی، استانی و کشوری

۲٤.انجام احیای قلبی ریوی یا زایمان موفق

۲۵.حوادث مرتبط با سوختگی و انفجار با در نظر گرفتن مکانیسم حادثه(وسعت حادثه، تعداد مصدومین و شدت جرحات بنا بر تشخیص EOC و کارشناسان عملیاتی)

۲٦.تمامی حوادث و فوریت های داخل بیمارستان ها

۲۷ . ***هر مورد خاصی که بنا به تشخیص EOC و کارشناسان عملیاتی ویژه تلقی شود .***

۱۱۵

منبع مورد استفاده: کتاب راهنمای ملی مدیریت خطر حوادث و بلایا بیمارستانی