

چارچوب تشکیل ستاد عملیات بحران

مراکز بهداشتی درمانی

PHEOC

مؤلفین:

مهندس صفراآبادی

مهندس نایبی

بهروز ایران نژاد

دکتر فرزین خرمشود



ناشر: کتب علوم پزشکی

عنوان و نام پدیدآور	: چارچوب تشکیل ستاد عملیات بحران مراکز بهداشتی درمانی PHEOC / تالیف - ترجمه مهدی صفربآبادی... و دیگران.
مشخصات نشر	: تهران : انتشارات حیدری، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۱۲۰ ص: جدول، نمودار.
شابک	: 978-600-8532-16-3
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: مولفان مهدی صفربآبادی، علی جدیدی، بهروز ایران نژاد، فرزین خوشنودی.
موضوع	: ستاد عملیات بحران مراکز بهداشتی درمانی Health Emergency Operations Centre
موضوع	: بهداشت همگانی - خدمات Community health services
موضوع	: مدیریت بحران - برنامه ریزی Crisis management -- Planning
موضوع	: اورژانس - مدیریت Emergency management
شناسه افزوده	: صفربآبادی، مهدی، ۱۳۶۰ -
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۵ ۲۸۵۸۸
رده بندی دیویی	: ۳۴/۶
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۳۸۶۴۵۸



ناشر کتب علوم پزشکی

چارچوب تشکیل ستاد عملیات بحران مراکز بهداشتی درمانی PHEOC

مؤلفین: مهدی صفربآبادی، علی جدیدی، بهروز ایران نژاد، فرزین خوشنودی

نوبت و سال چاپ: ۳۹۵

شمارگان: نسخه

چاپ و صحافی: برال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۳۲-۱۰۰۳

این اثر، مشمول قانون حمایت از مؤلفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ اس. ه. - م. مام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مؤلف (ناشر)، منتشر یا پخش کند مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

مراکز پخش

دفتر مرکزی: خیابان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان شهدای ژاندارمری غربی، روبروی اداره پست، پلاک ۱۲، طبقه اول، واحد ۲
تلفن: ۶۶۹۷۶۴۹۹ - ۶۶۹۷۶۴۷۸

فروشگاه ۱: خیابان انقلاب، روبروی دانشگاه، پاساژ فروزنده، طبقه همکف، پلاک ۳۲۳، تلفن: ۶۶۴۷۸۹۴۷

فروشگاه ۲: خیابان انقلاب، بین ۱۲ فروردین و فخر رازی، روبروی نشر جیحون، فروشگاه کتب پزشکی، ۶۶۴۹۹۲۱۴

فروشگاه ۳: قلهک، خیابان زرگنده، دانشگاه آزاد اسلامی، کتابفروشی دانشگاه، تلفن: ۲۲۶۲۲۶۰۵

فروشگاه ۴: اراک، خیابان دکتر حسایی، فروشگاه نشر حیدری، تلفن: ۰۸۶۳-۲۲۳۴۸۸۳

فروشگاه ۵: بجنورد، خیابان ۱۷ شهروین جنوبی، نبش کوچه پرتانی، پلاک ۳۱۳، فروشگاه نشر حیدری، تلفن: ۰۵۸-۲۲۲۶۳۵۵۸

فروشگاه ۶: خرم آباد، دانشگاه علوم پزشکی کمالوند- فروشگاه نشر حیدری، تلفن: ۰۸۶۳-۲۲۳۴۸۸۳

و کتابفروشی های معتبر سراسر کشور

قیمت: ۲۲۹۰۰۰ ریال

بی‌شک درس آموخته‌های ناشی از تجزیه و تحلیل دقیق فرآیند مدیریت بحران‌های ایجاد شده در سراسر جهان از طریق تشکیل مراکز عملیات بحران (EOC) در کشورهای پیشرفته و صاحب‌نام در عرصه مدیریت علمی و اصولی موارد بحران و عدم وجود چارچوبی جهت تاسیس و ادامه فعالیت مراکز عملیات بحران با رویکرد مدیریت بحران در سیستم‌های بهداشتی و درمانی مثل عزیزمان ایران، ما را بر آن داشت تا کتابی تحت عنوان چارچوب تشکیل ستاد عملیات بحران مراکز بهداشتی درمانی (PHEOC) را که برگرفته از جدیدترین تجربیات و نکات علمی روز دنیا و بر پایه ترجمه متن کتابی از سازمان بهداشت جهانی (WHO) تحت عنوان Framework for a Public Health Emergency Operations Centre می‌باشد را جهت استفاده تمامی مدیران و کارشناسان علاقمند به مباحث مدیریت بحران در نظام سلامت تالیف نماییم.

روح کتاب مورد نظر طرح مباحثی تخصصی در زمینه تشکیل و ادامه فعالیت مراکز عملیات بحران در نظام سلامت بوده که بصورت مدیریت با نگرشی کاملاً عملیاتی و کاربردی به ذکر اصول، قوانین و نکات مورد نیاز جهت تاسیس و ادامه فعالیت و حتی چک‌لیست‌های ارزیابی فعالیت اینگونه مراکز می‌پردازد.

تلاش و مقصود مؤلفین این اثر ایجاد راهبرد و نگرشی جدید در حوزه نگاه به مدیریت بحران در مباحث نظام سلامت و ایجاد بینشی کاملاً تخصصی به این بعد عظیم و تاثیرگذار از مقوله مدیریت بحران بوده است.

۹.....	دیباجه
۱۶.....	اختصارات
۱۹.....	۱- مقدمه
۲۱.....	۲- درباره چارچوب PHEOC
۲۱.....	۳- مفهوم PHEOC
۲۳.....	۴- دستورالعمل طراحی PHEOC
۲۳.....	۴-۱-۱ احتیاجات قانونی
۲۴.....	۴-۱-۱-۱ و ه قانون گذاری (سیاست گذاری)
۲۴.....	۴-۱-۲ کمیته اهبیری
۲۵.....	۴-۲ برنامه ریزی
۲۵.....	۴-۲-۱ طرح واکس اضار (ERP)
۲۷.....	۴-۲-۲ مفهوم عملیات (CONOPS)
۲۷.....	۵- مدیریت اضطراری بخش سلامت همگانی
۲۸.....	۵-۱ اهمیت برنامه ریزی و توجه به ملاحظات عملیات
۳۰.....	۵-۲ اجزای تشکیل دهنده یک برنامه مدیریت شرایط اضطرار
۳۲.....	۵-۳ سیستم مدیریت حادثه (IMS)
۳۳.....	۵-۴ طرحهای مدیریتی و پاسخ به مخاطرات و حوادث خاص
۳۶.....	۶- اجرای یک PHEOC
۳۹.....	۶-۱ اهداف یک PHEOC
۳۹.....	۶-۲ کارکردهای ضروری یک PHEOC
۳۸.....	۶-۳ ساختار عملیاتی PHEOC
۴۰.....	۶-۴ نقش ها و وظایف مربوط به بخش های عملیاتی

- ۴۰ ۱-۴-۶ کادر مدیریتی
- ۴۱ ۲-۴-۶ بخش برنامه‌ریزی
- ۴۲ ۳-۴-۶ بخش عملیات
- ۴۳ ۴-۴-۶ بخش لجستیک و پشتیبانی
- ۴۴ ۵-۴-۶ بخش امور مالی و مدیریتی
- ۴۴ ۵-۴-۶ مؤلفه‌های اصلی PHEOC
- ۴۵ ۱-۵-۶ برنامه‌ها و پروسه‌ها یا روندهای کاری
- ۴۶ ۲-۵-۶ زیرساخت فیزیکی PHEOC
- ۵۰ ۵-۶-۱ زیرساخت تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات
- ۵۲ ۲-۵-۶ ستاندها و سیستم‌های اطلاعات
- ۵۶ ۵-۵-۶ منابع انسانی
- ۵۸ ۷-۲ آموزش و تمرین
- ۵۹ ۱-۷ آموزش
- ۶۰ ۲-۷ تمرین‌ها
- ۶۰ ۸- نظارت و ارزیابی
- ۶۲ ۹- تعیین هزینه، تأمین بودجه و حفظ ساختار یک HEOC
- ۶۳ ۱۰- چک لیست برنامه‌ریزی و اجرای یک PHEOC
- ۶۴ پیوست‌ها:
- ۶۵ پیوست ۱: فهرست واژگان و اختصارات
- ۹۱ پیوست ۲: نمونه مفهوم عملیات (CONOPS)
- ۹۸ پیوست شماره ۳: سیستم‌های PHEOC و الزامات مورد نیاز زیرساخت‌های آنها
- ۱۰۸ پیوست شماره ۴: نمونه‌ای از مجموعه داده‌ی حداقل یک PHEOC
- ۱۱۴ پیوست شماره ۵: نمایش مجموعه داده‌های حداقل برای PHEOC ها

پیوست شماره ۶: دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های لازم برای عملکردهای ضروری PHEOC..... ۱۱۶

پیوست شماره ۷: انواع تمرین (مانور)..... ۱۲۱

پیوست شماره ۸: معیارهای انتخاب نوع تمرین یا مانور مورد نظر..... ۱۲۴

پیوست شماره ۹: چک لیست برای پیاده‌سازی یا ایجاد یک PHEOC..... ۱۲۶

۱۳۶.....References

دیباجه

یک ستاد عملیات بحران مراکز بهداشتی درمانی¹ (PHEOC) مکانی فیزیکی برای جمع آوری و هماهنگی اطلاعات و منابع برای پشتیبانی از فعالیتهای انجام شده به منظور مدیریت بحران است. چنین مرکزی ممکن است بصورت موقتی و برای مدت زمانی محدود تشکیل شده و یا ممکن است در یک مکان دائمی دایر شود. این سند مفاهیم کلیدی و الزامات ضروری برای توسعه مدیریت یک ستاد عملیات بحران مراکز بهداشتی درمانی (PHEOC) را ارائه می کند. طرحی برای توسعه و مدیریت یک PHEOC به منظور دستیابی به پاسخ هدف محور به مسائل مدیریت بحران بخش سلامت همگانی جامعه و ایجاد یک پارچه ای در مدیریت تلاش انجام گرفته توسط تمامی سازمانها و دستگاهها در این بخش ارائه می کند.

مفهوم PHEOC

یک PHEOC خدمات ارائه شده توسط نظام بهداشت و سلامت همگانی یک جامعه را در مدل مدیریت بحران و اورژانس ارائه می دهد و پشتیبان و قسمت از فرمان مدیریت بحران ملی یک کشور می باشد.

PHEOC بعنوان ستاد عملیات بحران مراکز بهداشتی درمانی باید بخشی از برنامه جامع آمادگی بحران نظام سلامت جامعه در قسمت برنامه ریزی و ظرفیت سازی باشد. چنین برنامه ای دربرگیرنده موارد ذیل ولی نه فقط محدود به آنها می باشد.

۱- اقدامات پیشگیری و کاهش مواجهه با مخاطرات (این اجتناب باید بخشهای مرتبط دیگر را نیز در بر بگیرد مثل وقتی مخاطره اثرات چند بخشی دارد مانند بیماریهای زئونوز (مشترک بین انسان و دام و تهدیدات هسته ای)

- ۲- تقویت آمادگی از طریق برنامه ریزی برای منابع.
- ۳- ایجاد ظرفیتهای و قابلیتهای سازمانی و فنی نظیر آزمایشگاهها، کلینیکهای اجتماعی و تیمهای واکنش سریع.
- ۴- پیاده سازی برنامههای نظارت بر بهداشت همگانی.
- ۵- تقویت برنامههای بهداشت محیط زیست.
- ۶- مشارکت دادن جامعه و نهادهای مردمی.
- ۷- آموزش کارکنان و اجرای برنامههای ارزیابی.

طراحی و ایجاد یک ستاد عملیات بحران مراکز بهداشتی درمانی یا PHEOC

۱- اختیارات قانونی

برای ایجاد و بنای یک PHEOC، عضو دولتی باید تدوین قانون یا یک راهکار اجرایی برای وزارت بهداشت یا آژانس بهداشت همگانی را با هدف تاسیس و مدیریت یک PHEOC تدوین کند. این قانون نقشها و مسئولیتهای وزارت بهداشت، مکانیسم هماهنگی آن با منابع مدیریت ملی بحرانها و مکانیسم تامین مالی برای عملیتهای احتمالی PHEOC را تعیین می کند. مسئول موسسه یا سازمان برای PHEOC باید یک گروه قانونگذار برای ارائه راهکار به استنها ایجاد کند. گروه قانون گذاری باید شامل روسای سازمانهای دخیل، متخصصین مربوط، نمایان مشاورین قانونی و مباحث اخلاقی، مقامات دولتی و سایر مدیران اجرایی و مدیران حرفه ای جهت مدیریت استراتژیک افرادی که مسئولیتها به آنها سپرده شده است.

۲- وظیفه کمیته راهبری

یک کمیته راهبری باید برای فرآیند برنامه ریزی در زمان تشکیل یک مرکز هدایت عملیات بحران (EOC) جدید یا تقویت یک مرکز هدایت عملیات بحران^۱ (EOC) موجود دایر شود. نقش این کمیته، هدایت خطر و ارزیابی ظرفیتهای می باشد که به اتخاذ تصمیماتی در باب ماهیت و ساختار

عملیاتی PHEOC و مدل گسترده تر مدیریت فوریت‌های بهداشت همگانی منجر می‌شود.

این کمیته باید اهداف شفاف برای PHEOC تدوین کند تا تصمیم‌گیری کارآمد و مدیریت موثر منابع را ممکن سازد.

۳- برنامه واکنش اضطراری

موارد فوریت‌های سلامت همگانی در مقیاس کلان و در بخش‌های عمده نیازمند ظرفیت‌ها و قابلیت‌هایی است که بطور معمول در وزارت بهداشت یافت نمی‌شوند و ممکن است به تنهایی در بخش بهداشت و سلامت یک کشور موجود نباشند.

مسئول بهداشتی پاسخگو ممکن است به همکاری سازمان مدیریت بحران آن کشور و سایر موسسات از جمله سازمان‌های بین‌المللی نیاز داشته باشد تا از طریق برنامه واکنش اضطراری^۱ (ERP) به قابلیت مدیریت بحران ایجاد شده است. برنامه واکنش اضطراری (ERP) نقش‌ها و مسئولیت‌های دپارتمان‌ها و آژانس‌های دخیل و منابعی که ممکن است مورد بهره‌برداری قرار گیرند را مشخص کرده و یک ساختار کاملاً روشن از مسئولیت‌ها ارائه می‌دهد.

برنامه واکنش اضطراری دوره‌های قبل، هنگام و پس از یک بحران فوریت‌های سلامت همگانی را در بر می‌گیرد.

۴- مفهوم عملیات^۲ (CONOPS)

مفهوم عملیات یا (CONOPS) شرح می‌دهد که چگونه و چه زمانی می‌توان بخش‌ها و سطوح متفاوت دولت و همچنین سایر شرکا از جمله سازمان‌های بین‌المللی را در سیستم مدیریت حادثه^۳ (IMS) مداخله داد. این مفهوم کل عملیات سیستم پاسخ اضطراری را تعریف و همچنین این موارد را کاملاً شرح می‌دهد:

1 Emergency response plan.

2 Concept of operations.

3 Incident management system.

- ۱- مسئولیت سازمانهای مشخص شده در سطوح استراتژیک، عملیاتی و تاکتیکی.
 - ۲- ساختار و سازمان واکنش کلی.
 - ۳- درجه بندی سطح حادثه برای تعیین سطح پاسخ مورد نیاز.
 - ۴- ماهیت سطوح تشدید کننده پاسخ.
 - ۵- تعیین نحوه کار کردن اجزای تشکیل دهنده پاسخ با یکدیگر.
- مفهوم عملیات (CONOPS) کلید تشریح این موضوع است که بخشهای مختلف کشور و سازمانهای ذی‌مدنی چگونه با یکدیگر هماهنگ و در سطوح استراتژیک، عملیاتی و تاکتیکی به فعالیت خواهند پرداخت.

سیستم مدیریت حوادث (۱۰۶)

بکارگیری یک الگو یا چارچوب سازمانی مشترک برای تمامی سطوح پاسخگویی مدیریت سوانح از دولت مرکزی و وزیران آن گرفته تا خط مقدم که همان پرسنل پاسخ دهنده مراکز فوریت‌های پزشکی می‌باشد بسیار سودمند است. در بسیاری از نقاط جهان سیستم مدیریت حوادث به یک تمرین استاندارد و مشخص بدل شده است. در چارچوب در نظر گرفته شده سیستم مدیریت حوادث پنج عملکرد اختصاصی و ویژه با ویژگی انعطاف پذیری برای سازگاری با حوادث گوناگون، آژانسها و انواع مختلف این حوادث در نظر گرفته شده‌اند. این عملکردهای اختصاصی و ویژه عبارتند از:

- ۱- مدیریت.
- ۲- عملیات.
- ۳- برنامه ریزی.
- ۴- پشتیبانی.
- ۵- امور اداری، مالی و اجرایی.

اجزای اصلی تشکیل دهنده ستاد عملیات بحران مراکز بهداشتی درمانی PHEOC
کارکردهای اصلی یک PHEOC بر اساس اجزای اصلی تشکیل دهنده زیر است:

برنامه‌ها و فرآیندها

این بخش دربرگیرنده یک برنامه واکنش اضطراری^۱ (ERP) سلامت است (که دربرگیرنده عملیات سیستم مدیریت حادثه (IMS) و ستاد عملیات بحران مراکز بهداشتی درمانی (PHEOC) است). یک برنامه برای ایجاد مرکز هدایت عملیات بحران (EOC) و یک طرح برای تداوم فعالیت و عملیات می‌باشد.

زیرساختهای فیزیکی

ایجاد مرکز هدایت عملیات بحران (EOC) می‌تواند در یک مکان با اهداف کاربری چندگانه و یا تنها با هدف تشکیل مرکز هدایت عملیات بحران تاسیس شود. این مکان باید از نظر ساختمانی و در نظر گرفتن وضعیت محیطی، زمین که در آن ساخته می‌شود کاملاً ایمن باشد، کاملاً ایمن و قابل دسترس در تمامی واقع اضطراری بونه و دارای فضای کافی برای کارکنان باشد. این مکان باید دارای فضاهای باز برای استفاده عمومی و فضاهای کار اختصاصی باشد. یک برنامه حرفه‌ای مداوم یک برنامه اجرایی مداوم برای اجرا و تمرین شود.

زیرساختهای بخش ارتباطات و فن آوری اطلاعات^۲ (ICT)

بخش ارتباطات و فن آوری اطلاعات (ICT) ما را قادر به برقراری ارتباطات درونی و بیرونی و تمامی جنبه‌های مدیریت اطلاعات مورد نیاز برای اجرای فعالیتهای روزانه مرکز هدایت عملیات بحران (EOC) می‌سازد. سیستم ارتباطات موارد تلفنهای موبایل و ماهواره ای با کارکرد در حال پیامای کوتاه را شامل می‌شود ولی تنها به این موارد محدود نمی‌گردد و سیستمهای رادیویی و سیستم فرکانس بالای حرفه ای یا آماتور برای پشتیبانی واقعی از سیستم ارتباطات در زمان بحران مورد نیاز می‌باشند. به علاوه این موارد کامپیوترهای اداری با قابلیت ارتباط به شبکه محلی و استفاده از پست الکترونیک و اینترنت نیز مورد نیاز می‌باشند.

1 Emergency response plan.

2 Information and communication technology.