

 حكومة دبي GOVERNMENT OF DUBAI	الوحدة التنظيمية: إدارة الصحة والسلامة العامة	 بلدية دبي DUBAI MUNICIPALITY	
	Form sheet title: إرشاد فني للاستعداد والاستجابة لحالات الطوارئ		اسم النموذج:
	Doc Ref. DM-PH&SD-P7-TG6		رقم النموذج:

إرشاد فني للاستعداد والاستجابة لحالات الطوارئ

دليل الاستعداد والاستجابة لحالات الطوارئ

أ) المقدمة :

لقد أثر التقدم العلمي المذهل في كافة فروع العلم وأنشطة المجتمع المختلفة وتطور أساليب الصناعة واختلاف المنتجات على كل المستويات وأصبح هناك حاجة ماسة إلى تأمين بيئة العمل والبيئة العامة وكذلك حماية الأفراد وتأمين حياتهم من أي مخاطر لذلك تم إنشاء هذا الدليل الذي يدعم سياسة حكومة دبي للحد من الكوارث والمساعدة في تطوير ومراجعة خطة إدارة حالات الطوارئ لمواجهة الأزمات والحالات الطارئة سواء بالاستعداد لها أو توقعها أو التعامل معها إذا ما حدثت لضمان توفير الحماية الشاملة للأفراد والمنشآت في القطاعين العام والخاص، لذلك كان لزاماً عليها إعداد خطة شاملة لمواجهة الكوارث والحالات الطارئة التي قد تتعرض لها، تتضمن كيفية إخلاء تلك المباني والمواقع من شاغليها في الحالات الطارئة واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتأمين سلامتهم وكفالة الطمأنينة والاستقرار والأمن لهم، وسوف نستعرض مجموعة من التعليمات والإرشادات الواجب تنفيذها لضمان نجاح إدارة حالات الطوارئ.

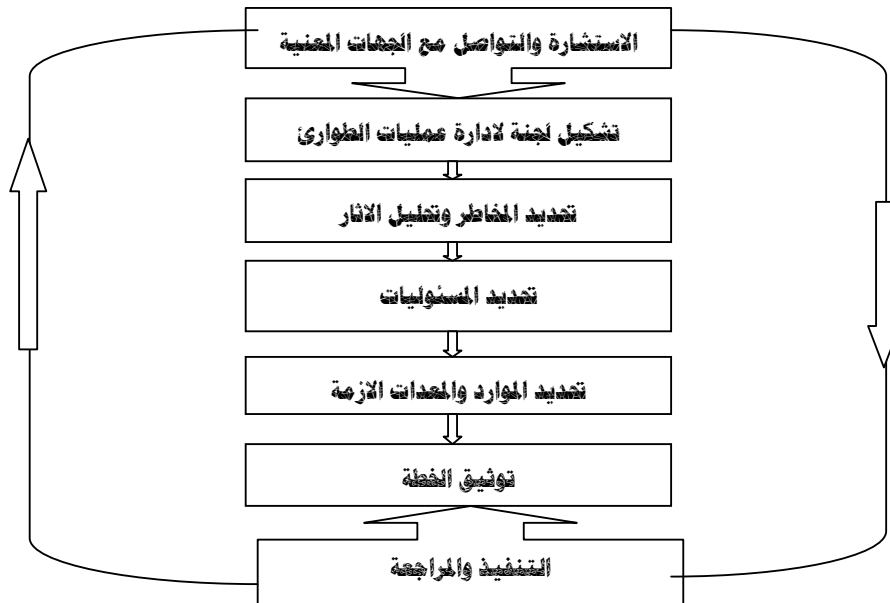
ب) أهداف الدليل

يهدف الدليل توجيه كل من القطاعين الخاص والعام للاستعداد ومواجهة الأزمات والحالات الطارئة وفقاً لما يلي:

1. سياسة إدارة المخاطر و الطوارئ.
2. تحديد المسؤوليات.
3. الإجراءات المتبعة لإدارة حالات الطوارئ.
4. تحديد الموارد والمعدات اللازمة.
5. تدريبات وتمارين على خطط الطوارئ والإخلاء.
6. توثيق و مراجعة واختبار خطط الطوارئ.

مراحل عملية التخطيط :

المخطط التوضيحي أدناه يبين مراحل عملية التخطيط لإدارة حالات الطوارئ.



 حكومة دبي GOVERNMENT OF DUBAI	Organization Unit: إدارة الصحة والسلامة العامة	الوحدة التنظيمية:	 بلدية دبي DUBAI MUNICIPALITY
	Form sheet title: إرشاد فني للاستعداد والاستجابة لحالات الطوارئ	اسم النموذج :	
	Doc Ref. DM-PH&SD-P7-TG6	رقم النموذج :	

ج) نطاق الدليل

يتضمن نطاق التطبيق جميع المباني والمؤسسات الخاصة والعامة اعتماداً على درجة الخطورة وطبيعة الأنشطة والخدمات والمنتجات وعدد العاملين داخل المؤسسة.

د) المصطلحات :

- **الكارثة:** هي حالة الطوارئ التي تتجاوز القدرات الطبيعية للمؤسسة وتتطلب دعم من أطراف خارجية.
- **الطارئ:** حدث غير مخطط له قد يسبب الوفاة أو الإصابات للموظفين والعملاء والجمهور كما يمكن أن يوقف العمليات والأنشطة ضمن نطاق عملك ويهدد سمعة المؤسسة.
- **الاستجابة لحالات الطوارئ:** رد الفعل الأولي للمؤسسة لتوفير الحماية الشاملة للموظفين والعملاء وغير من الأفراد وتأمين سلامتهم وحماية البيئة من الأضرار المتوقع حدوثها.
- **إدارة حالات الطوارئ:** نظام شامل للسياسات والممارسات والإجراءات الواجب اتخاذها لحماية الناس والممتلكات من آثار حالات الطوارئ أو الكوارث. ويتضمن البرامج، والموارد، والقدرات للتخفيف من حدة الأضرار، والعمل على تقليل الخسائر الناجمة عنها، لحين التعافي من جميع الأخطار.
- **إدارة المخاطر:** هي في الأساس أداة تخطيط لإدارة المخاطر سواء بتقييم المخاطر ونتائج المخاطر وما هي المخاطر المتوقعة على أساس عملية منسقة ومخطط لها بخطوات يتم من خلالها معرفة المخاطر وإمكانية حدوثها وتنقسم إلى عدد من الخطوات والمهام.
- **تقييم المخاطر:** تحليل منهجي للمخاطر التي من المحتمل أن تحدث بحيث يتم تحديد طبيعة الخطر أو الأخطار ومستوى التأثير واحتمالية الحدوث باستخدام المعلومات المتوفرة للخطر أو الأخطار وتقييم الظروف المحيطة والسائدة وتحليلها لمعرفة مدى خطورتها وكيفية المواجهة للتقليل من النتائج السلبية أو التقليل من الخسائر البشرية أو المادية.
- **الأخطار:** حدث ما يتطلب استجابة منسقة ويعرض للخطر أو يهدد الأرواح والمنشآت سواء كانت طبيعية كالزلازل والعواصف وغيرها أو من صنع الإنسان كالحرائق أو الانفجارات وتسرب المواد الكيميائية الخطرة وغيرها.
- **الاستعداد:** مجموعة عمليات لضمان السيطرة على حالات الطوارئ من خلال تدريب وتجهيز الموارد وتوفير الخدمات اللازمة لاحتواء الضرر والآثار الناجمة.
- **الإخلاء:** هو نقل الأفراد المعرضين للخطر إلى أماكن أخرى آمنة ورعايتهم وإيوائهم ثم إعادتهم مرة أخرى بعد زوال الخطر.
- **المخاطر (مخاطرة):** حصة احتمالية وقوع الحدث والعواقب السلبية المصاحبة له.

 GOVERNMENT OF DUBAI	Organization Unit: إدارة الصحة والسلامة العامة	الوحدة التنظيمية:	 بلدية دبي DUBAI MUNICIPALITY
	Form sheet title: إرشاد فني للاستعداد والاستجابة لحالات الطوارئ	اسم النموذج:	
	Doc Ref. DM-PH&SD-P7-TG6	رقم النموذج:	

- **نظام الإنذار المبكر:** مجموعة من القدرات اللازمة لإعداد ونشر معلومات تحذير مفهومة وواضحة في الوقت المناسب لتمكين الأشخاص والمجتمعات والمنظمات المهتدة بالأخطار لتستعد وتتصرف بشكل مناسب وبالوقت الكافي للحد من الأضرار والخسائر.
- **التخفيف:** التقليل أو الحد من الأثر السلبي للأخطار والكوارث المتعلقة بها.
- **الوقاية:** التجنب التام لآثار المخاطر السلبية والكوارث المتصلة بها.
- **القدرة على المجابهة:** قدرة المنظومة أو التجمع العمراني أو المجتمع المعرض للخطر على المقاومة والامتصاص والاستيعاب والتعافي من آثار الخطر بالوقت المناسب والأسلوب الفعال.

(ه) الدليل:

1. سياسة إدارة المخاطر والطوارئ:

يجب على كل مؤسسة إعداد وتطبيق نظام إدارة مخاطر وطوارئ فعال وفقاً لأفضل الممارسات العالمية يتم من خلاله التحكم بالمخاطر والسيطرة عليها لمواجهة الحالات الطارئة الناجمة عنها وعادة ما يتم وضع النظام و اعتماده من قبل الإدارة العليا للمؤسسة كالرئيس التنفيذي أو مدير الشركة من خلال القيام بما يلي:

- التزام إدارة المؤسسة بضمان صحة وسلامة الموظفين والجمهور، وحماية البيئة.
- وضع حماية الأرواح والممتلكات والبيئة ضمن أولويات نظام إدارة المخاطر في المؤسسة ومواصلة العمليات حتى يتم السيطرة على الوضع.
- تحديد المواقع الجغرافية التي يشملها نظام إدارة المخاطر والطوارئ.
- إعداد خطة واضحة لتطبيق نظام إدارة المخاطر والطوارئ داخل المؤسسة.
- تحديد التاريخ الفعلي لتطبيق نظام إدارة المخاطر والطوارئ.
- وضع جدول زمني لمراجعة واختبار/ممارسة النظام.

2. تحديد المسؤوليات:

يجب أن تتضمن الخطة تنظيم عملية الاستجابة لحالات الطوارئ ويجب تحديد المسؤوليات بشكل واضح.

اللجنة التنسيقية لإدارة الطوارئ والأزمات:

هو الفريق المسئول بشكل عام عن التخطيط ووضع الاستراتيجيات للاستعداد وإدارة حالات الطوارئ.

يتم إدارة اللجنة التنسيقية لإدارة الطوارئ والأزمات من قبل المدير التنفيذي للمؤسسة أو من ينوب عنه وينبغي أن يندرج أعضاء الفريق تحت الفئات أدناه :

- الإدارة.
- الموارد البشرية.
- الهندسة والصيانة .
- الصحة والسلامة والبيئة.
- العلاقات العامة.
- الأمن.
- المالية.
- القانونية.

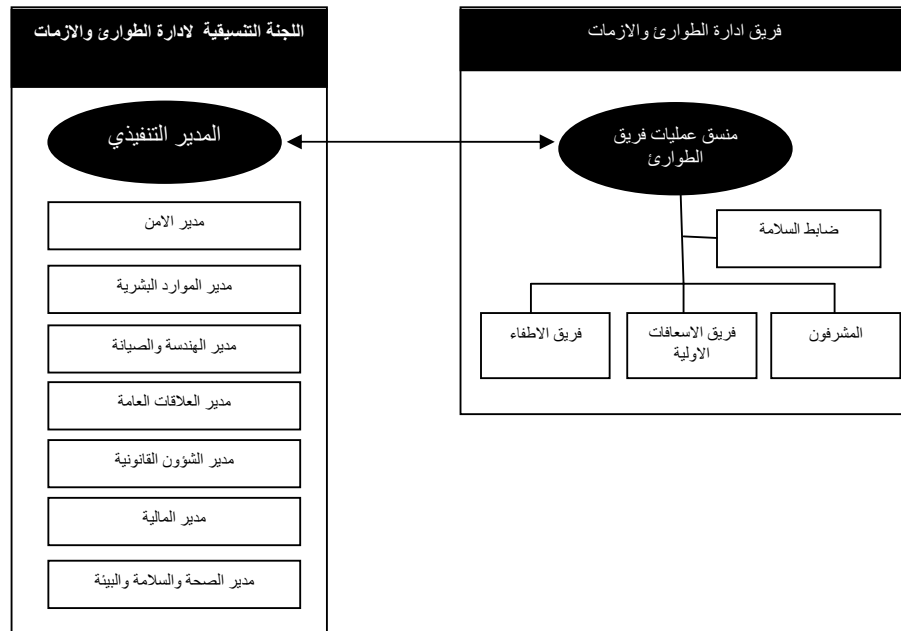
 GOVERNMENT OF DUBAI	Organization Unit: إدارة الصحة والسلامة العامة	الوحدة التنظيمية:	 بلدية دبي DUBAI MUNICIPALITY
	Form sheet title: إرشاد فني للاستعداد والاستجابة لحالات الطوارئ	اسم النموذج :	
	Doc Ref. DM-PH&SD-P7-TG6	رقم النموذج :	

فريق إدارة الطوارئ الأزمات :

هو الفريق المسنول عن الاستجابة لحالات الطوارئ على النحو الآتي :

- تقييم الوضع .
- الاستجابة وتنفيذ حالات الطوارئ.
- تفعيل وتنشيط الموارد.
- تنفيذ خطة الإخلاء بشكل آمن

تتم إدارة فريق الطوارئ والازمات من قبل منسق الطوارئ الذي يقوم بتوجيه فريق الطوارئ بناء على توجيهات المدير التنفيذي للجنة التنفيذية للطوارئ والازمات. الرسم التوضيحي أدناه يوضح مراحل التنسيق بين لجنة الطوارئ والازمات ومنسق العمليات في فريق الطوارئ.



3. الإجراءات المتبعة لإدارة حالات الطوارئ:

تحديد المخاطر:

يجب تحديد المخاطر المحتملة في خطة الاستجابة لحالات الطوارئ سواء كانت طبيعية كالزلازل والعواصف وغيرها أو من صنع الإنسان كالحرائق أو الانفجارات وتسرب المواد الكيميائية الخطرة وغيرها اعتماداً على نشاط المؤسسة وأنشطة المناطق المحيطة بها.

تحليل المخاطر:

الخطوة الثانية هي تحليل الأخطار الناتجة عن الحوادث المتوقع حصولها وفقاً للإجراءات التالية:

1. يتم إعداد خطط الطوارئ اعتماداً على حالات الطوارئ المحتملة.
2. تقييم شدة التأثير وخطورة تلك الحوادث على الموظفين والعملاء والمرافق العامة باستخدام المقياس أدناه:

 GOVERNMENT OF DUBAI	Organization Unit: إدارة الصحة والسلامة العامة	الوحدة التنظيمية:	 بلدية دبي DUBAI MUNICIPALITY
	Form sheet title: إرشاد فني للاستعداد والاستجابة لحالات الطوارئ	اسم النموذج:	
	Doc Ref. DM-PH&SD-P7-TG6	رقم النموذج:	

(A),

عالي
متوسط (B) منخفض (C)

Low	Medium	High	Severity
C	B	A	Severity Grade

3. تقييم تكرار هذه الحوادث اعتماداً على عدد مرات الحدوث سابقاً باستخدام المقياس أدناه:

(A),

عالي
متوسط (B) منخفض (C)

Low	Medium	High	Frequency
C	B	A	Frequency Grade

4. باستخدام مصفوفة المخاطر الموضحة أدناه واعتماداً على شدة التأثير وعدد مرات الحدوث يمكن تصنيف أي المخاطر أولوية للاستعداد في حالة وقوعها.

		Severity		
		High A	Med B	Low C
Frequency	High A	High Priority	High Priority	Med Priority
	Med B	High Priority	Med Priority	Low Priority
	Low C	Med Priority	Low Priority	Low Priority

إجراءات التنبيه والتحذير:

الاتصالات الداخلية

يجب وضع آلية لضمان نقل المعلومات بشكل دقيق وسريع في حالات الطوارئ إلى جميع المعنيين بحالات الطوارئ داخل المؤسسة وإخطار لجنة الطوارئ والأزمات بشكل فوري.

 حكومة دبي GOVERNMENT OF DUBAI	الوحدة التنظيمية: إدارة الصحة والسلامة العامة	 بلدية دبي DUBAI MUNICIPALITY	
	Form sheet title: إرشاد فني للاستعداد والاستجابة لحالات الطوارئ		اسم النموذج:
	Doc Ref. DM-PH&SD-P7-TG6		رقم النموذج:

ويجب تحديد وسائل الاتصال بين فريق الطوارئ ولجنة الطوارئ بشكل واضح (هاتف المنزل، عنوان البريد الإلكتروني، الهاتف المتحرك) وتحديثها بشكل دوري لضمان التواصل السريع في حالات الطوارئ ويجب تحديد بدلاء لأعضاء الفريق الأساسي.

الاتصالات الخارجية

يجب وضع آلية للتنسيق والتعاون مع الجهات الخارجية المعنية بحالات الطوارئ (الدفاع المدني، الشرطة، الإسعاف، المستشفيات والمراكز الصحية) لضمان التعاون المشترك في حالات الطوارئ.

تحديد المسؤوليات

متطلبات نجاح خطة مواجهة الأزمات والحالات الطارئة تعتمد بشكل أساسي على فريق إدارة حالات الطوارئ ومدى تدريبه على كيفية اكتشاف إشارات الإنذار وإتخاذ الإجراءات الوقائية والمواجهة الفعلية واحتواء الضرر وتعتمد أيضاً على الوسائل والمعدات المتوفرة ودليل التعليمات التي تنظم أسلوب تنفيذ الخطة.

الاستجابة للعمليات

معرفة تفاصيل وموقع الحادث هي الخطوة الأولى للاستجابة لحالات الطوارئ وبينبغي أن يوضع خطة عمل محددة لكل حالة من حالات الطوارئ على النحو الآتي:

- معرفة طبيعة الحالة الطارئة ومقدار الخسائر الناجمة عنها.
- تحديد موقع ومصدر الخطورة واحتمالية تفاقم الحالة.
- تشغيل نظام الإنذار وتنبيه المسؤولين داخل المؤسسة.
- تقديم الإسعافات الأولية ورفع الروح المعنوية لشاغلي المبنى أو الموقع.
- اتخاذ إجراءات لحماية الموظفين والممتلكات والبيئة من خلال إرشاد شاغلي المبنى إلى طريق مسالك الهروب ومخارج الطوارئ ونقاط التجمع ونقل الوثائق والممتلكات ذات القيمة.
- وضع آلية لمعرفة عدد شاغلي المبنى والتأكد من إخلاء المبنى بالكامل.
- تفعيل وسائل الاتصال بين فريق الطوارئ وإخطار الإدارة العليا والاتصال بالجهات الخارجية المعنية بالطوارئ.
- التنسيق مع جهات الطوارئ الخارجية لغاية وصولهم إلى موقع الحادث.
- مواكبة تطورات الحادث ونقل المعلومات بشكل دقيق إلى الإدارة العليا والجهات الخارجية.

خطة الإخلاء في حالات الطوارئ:

ضرورة توفير خطة واضحة وأمنة للإخلاء ويجب أن يؤخذ بعين الاعتبار الإجراءات الآتية عند إعداد الخطة:

- ضرورة توفير نظام إنذار متكامل لتحديد مكان ودرجة الخطورة.
- يجب توفير خرائط رسم للموقع يبين فيه مواقع الأبواب والشبابيك والممرات والسلالم مع ملاحظة أن المصاعد الكهربائية قد تأخذك إلى موقع النار بدلاً من الهروب منها بالإضافة إلى إمكانية تأثرها بالحريق فتكون حبيساً فيها.
- يجب أن تشمل الخطة على الأقل طريقين للإخلاء من كل المواقع التي تكثر فيها عدد العمال.
- يجب تحديد نقاط للتجمع خارج الموقع في حالات الإخلاء ويجب أن تكون واضحة للجميع.
- وضع آلية واضحة للتحقق من إخلاء الموقع وإجلاء جميع الموظفين والعملاء وغيرهم.
- يجب إعداد سيناريو واضح لخطة الإخلاء لضمان رد الفعل السريع والأمن في حالات الطوارئ ويكون فريق الطوارئ هو المسؤول عن تحديد موقع الخطر وتوجيه جميع شاغلي المبنى للخروج من أقرب مخرج للطوارئ والتأكد من خروج الجميع ومن ثم التجمع في مناطق التجمع المتفق عليها مسبقاً والتأكد من وجود الجميع ويجب أن تتضمن الخطة توفير زي مميز لفريق الطوارئ أثناء القيام بعملية الإخلاء وفقاً للجدول أدناه:

الفريق	الزي المطلوب
1	منسق عمليات الطوارئ
	سترة حمراء تشير إلى وظيفة الشخص في الجزء

 GOVERNMENT OF DUBAI	Organization Unit: إدارة الصحة والسلامة العامة	الوحدة التنظيمية:	 بلدية دبي DUBAI MUNICIPALITY
	Form sheet title: إرشاد فني للاستعداد والاستجابة لحالات الطوارئ	اسم النموذج :	
	Doc Ref. DM-PH&SD-P7-TG6	رقم النموذج :	

الخلفي منها		
سترة برتقالية تشير إلى وظيفة الشخص في الجزء الخلفي منها	فريق الاستجابة لحالات الطوارئ: الإسعافات الأولية، المشرفون، الخ	2

4. تحديد الموارد والمعدات اللازمة:

- يجب تدريب وتأهيل فريق الاستجابة لحالات الطوارئ وتجهيزهم بالمعدات اللازمة ووضع جدول تدريبي لأعضاء فريق الاستجابة لحالات الطوارئ وتحديد المهام والواجبات المنوطة بكل عضو من أعضاء الفريق. يجب تدريب فريق الاستجابة لحالات الطوارئ على الأقل سنوياً مرة واحدة ماعدا الحالات التالية:
- يتم تدريب الموظفين الجدد على خطط الطوارئ خلال فترة مباشرتهم العمل.
 - يتم تدريب أعضاء الفريق الرئيسي عند تغيير مهام بعضهم.
 - يتم التدريب على الأجهزة والمعدات الجديدة التي يتم توفيرها لفريق الطوارئ.
 - يتم التدريب أثناء مراجعة خطة الطوارئ.
 - يتم التدريب في حالة الحاجة لإحداث تحسين وتطوير في خطة الطوارئ.

5. التمارين والتدريبات:

- يجب إجراء تمارين وتدريبات لفريق الاستجابة لحالات الطوارئ لتقييم مدى ملائمة خطة الطوارئ من خلال إجراء التجارب الوهمية لخطة الطوارئ ويجب أن تشمل أهداف التدريبات تقييم ما يلي:
- التطبيق العملي للخطة.
- التواصل الآمن بين الفريق في حالات الطوارئ.
 - توفير الأجهزة والمعدات اللازمة لحالات الطوارئ.
 - توفير الإسعافات الأولية وإجراءات الإنقاذ الفوري.
 - التدريب و العدد الكافي لموظفين الاستجابة لحالات الطوارئ.
 - مهارات العلاقات العامة.
 - إجراءات الإخلاء.
- يجب أن تجرى تدريبات الإخلاء على الأقل مرة في السنة لضمان اطلاع جميع الموظفين على خطة الطوارئ والتنسيق مع الجهات الخارجية المعنية بحالات الطوارئ كالشرطة والدفاع المدني وخدمات الإسعاف.

6. توثيق واختبار ومراجعة خطط الطوارئ:

- يجب رصد مدى فعالية خطة الطوارئ وتنفيذها داخل المنظمة ووضع جدول زمني لمراجعتها بشكل منتظم. ويجب أن تتم المراجعة على الأقل مرتين في السنة على فترات لا تتجاوز 6 أشهر. وتحديد الثغرات أن وجدت أثناء المراجعة ووضع الحلول المناسبة.

عدد الصفحات	الاعداد	المراجعة	الاعتماد	تاريخ الاصدار	Rev. No.
-------------	---------	----------	----------	---------------	----------

 حكومة دبي GOVERNMENT OF DUBAI	الوحدة التنظيمية: إدارة الصحة والسلامة العامة		 بلدية دبي DUBAI MUNICIPALITY	
	Form sheet title:	إرشاد فني للاستعداد والاستجابة لحالات الطوارئ		اسم النموذج :
	Doc Ref.	DM-PH&SD-P7-TG6		رقم النموذج :

					8
--	--	--	--	--	---

الملحقات:

يجب توفير المعلومات المرفقة أدناه:

- قائمة بأسماء أعضاء فريق الاستجابة لحالات الطوارئ ومعلومات الاتصال.
- تفعيل التعاون مع الجهات الخارجية (الهيئات الطبية والاعلامية).
- رسم توضيحي يوضح تفاصيل المنشأة وقائمة بأسماء المواد الخطرة.
- تنظيم الأدوار وتوزيع المسؤوليات.
- توفير نماذج للإبلاغ عن الحالات الطارئة.
- إجراءات إغلاق المؤسسة في حالات الطوارئ.
- قائمة بمعدات وأجهزة الطوارئ.
- جداول فحص وصيانة معدات الطوارئ.
- تحديد الجهة المسؤولة عن توفير معلومات الطقس .
- تطبيق القوانين والأنظمة والتشريعات.
- خطة الإخلاء وطرق الهروب في حالات الطوارئ.
- توفير عقود مع الشركات التي يتم الاستعانة بها في التنظيف.
- إجراءات إزالة التلوث.
- لائحة السلامة للمواد.
- دليل الاستجابة لحالات الطوارئ.