



سازمان حج و زیارت
مرکز پزشکی حج و زیارت



نظام جامع مدیریت بحران حج ۱۴۰۲

Hajj Disaster Risk Management

تألیف و تدوین:

دکتر پیرحسین کولیوند

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقدیم به:

❖ ارواح پاک و مطهر رسول اعظم (ص)، حضرت زهرا (س) و ائمه بقیع (ع)

❖ ارواح پاک و مطهر شهدای حج ۱۳۶۶

❖ ارواح پاک و مطهر شهدای منا و حادثه سقوط جرثقیل حج ۱۳۹۴

فهرست

مقدمه	۷
فصل ۱- تیم‌های امدادی حج	۸
فصل ۲- ساختار فرماندهی و هماهنگی بحران	۱۸
فصل ۳- سامانه هشدار اولیه	۴۱
پیوست ۱- برنامه پاسخ به مخاطرات محتمل حج	۵۸
پیوست ۲- فرایند فعال کردن برنامه پاسخ به حوادث حج	۸۴
پیوست ۳- اصطلاح‌شناسی	۹۳

مقدمه

مناسک حج تمتع، از بزرگترین اجتماعات بشری و آیین پر رمز و رازی است که سالانه حدود ۴ میلیون مسلمان را از اقصی نقاط جهان با فرهنگ‌ها و ملیت‌های مختلف ذیل نام «الله» گرد هم می‌آورد. این گردهمایی فوق‌انبوه^۱، خود بستر حوادث و رویدادهایی است که گاه تبدیل به یک فاجعه مهم بشری شده‌اند. حادثه سقوط جرتفیل در مسجدالحرام و فاجعه شهادت بیش از ۷۰۰۰ حاجی در قربانگاه منا در حج ۹۴ از آن جمله است.

درس‌آموخته این حوادث، دست‌کم در حد و اندازه بضاعت عملیاتی مرکز پزشکی حج و زیارت، جدی گرفتن مدیریت خطر حوادث و بحران‌ها و از آن جمله سازماندهی صحیح و متناسب با مقدرات است که در برخی دقایق و ثانیه‌های بحرانی و حساس، نقش‌آفرینی خود را به رخ خواهند کشید و به حکم آیه شریفه «و من احياءها فکانما احياء الناس جميعا» حتی حفظ یک جان، به منزله حفظ تمام بشریت است.

با همین نیت، بسته طراحی شده حاضر تلاش دارد که با ترسیم یک نظام جامع مدیریت بحران با تاکید بر هماهنگی و فرماندهی (زیر نظر بعثه مقام معظم رهبری و سازمان حج و زیارت) به تقسیم و شفاف سازی وظایف، تلاش برای پرهیز از موازی کاری، انجام همه وظایف کلیدی، رعایت حیطة نظارت و مشخص فرایند و زنجیره فرماندهی از بالاترین سطح تا سطوح عملیاتی پردازد و با پایش مداوم مخاطرات احتمالی و برنامه‌ریزی پاسخ جامع با زمان‌بندی منطقی و با جلوگیری از بی‌نظمی و با سرعت عمل، بر اساس سطح حادثه که بر اساس معیارها و شاخص‌های علمی منطبق با تجارب و واقعیات اداره حج موجب شود از وقوع یا گسترش حوادث و بحران‌ها پیشگیری کند و در نهایت در صورت وقوع حوادث بحرانی، با اندیشیدن تمهیدات لازم برای کاهش و به حداقل رساندن تلفات و صدمات جسمی و روحی و خسارات مالی، بهترین عملیات پاسخ امدادی و پزشکی ممکن، موثر و بموقع به حجاج شریف بیت الله الحرام و زوار ارجمند حرم نبوی (صلی الله علیه و آله) و دخت گرامی‌شان حضرت فاطمه زهرا (سلام الله علیها) و ائمه شریف بقیع (علیهم‌السلام) ارائه شود؛ ان‌شاءالله.

¹ Mega Mass Gathering

فصل (۱)

تیم‌های امدادی حج

تعریف تیم‌های امدادی حج (EMT)^۱

یکی از راهکارهای افزایش توانمندی و ظرفیت پاسخ سازمان حج و زیارت به وقوع حوادث و بحران‌ها، تشکیل تیم‌های امدادی می‌باشد. تیم‌های امدادی متشکل از تعدادی امدادگر آموزش دیده می‌باشند که در زمان بروز حوادث و بحران‌ها، دارای قابلیت اعزام سریع به منطقه تحت تأثیر حادثه می‌باشند. به همین منظور اعضای این تیم‌ها باید در دوره‌های آموزش و تمرین مربوطه که توسط سازمان حج و زیارت برگزار می‌شود، شرکت نمایند. اعضای این تیم‌ها را کارکنان پزشکی، پیراپزشکی، امدادگران، نظامیان، فرهنگیان، روانشناسان و آتش نشانان حاضر در مجموعه‌ها تشکیل می‌دهند. این تیم‌ها دارای ساختار تشکیلاتی کوچک با قابلیت اعزام فوری می‌باشند.

ساختار پیشنهادی تیم‌های امدادی حج

ضرورت دارد که در هر کاروان، یک تیم امدادی ۵ نفره تشکیل گردد. فرماندهی تیم‌ها به عهده معاون کاروان خواهد بود و در غیاب ایشان جانشین‌های اول و دوم هم (به انتخاب معاون) مشخص شوند. بر اساس تصمیم اتخاذ شده تیم‌های امدادی موظف به همراهی کاروان‌های خود در تمامی مراحل حج می‌باشند. این تیم‌ها تحت فرمان مدیر عملیات ICS مجموعه‌ها قرار دارند و در زمان وقوع حادثه، طبق فراخوان صورت گرفته در خدمت سامانه فرماندهی حادثه و سلسله مراتب مدیریت بحران حج خواهند بود.

اعضای تیم امدادی هر کاروان:

- معاون کاروان (فرمانده تیم)
- ۲ نفر از زائران کاروان
- ۲ نفر از خدمه کاروان

¹ Emergency Medical Teams (EMTs)

- در صورتی که کاروانی کمتر از دو خدمه در اختیار داشته باشد، یک نفر به تعداد زائران عضو تیم اضافه می‌شود.

- دو تن از اعضای تیم (اعم از خدمه یا زوار) به انتخاب معاون کاروان (فرمانده تیم) به عنوان جانشین اول و دوم فرمانده تیم امدادی کاروان معرفی خواهند شد.

شرکت در دوره (های) آموزشی اعلامی توسط ستاد مدیریت بحران حج در ایام حضور در عربستان الزامی است. لازم به ذکر است که اعضای این تیم‌ها در شرایط عادی به پایش و ارزیابی خطرات حوادث احتمالی و گزارش آن‌ها خواهند پرداخت و در زمان فراخوان بر اساس ساختار تعیین شده و بر اساس نوع و وسعت حادثه به محل حادثه اعزام خواهند شد که در زیر به تفصیل به این وظایف اشاره می‌شود:

شاخص‌های عضویت زائرین در تیم‌های امدادی:

- سن: ترجیحاً کمتر از ۴۰ سال
- مدرک تحصیلی: حداقل دیپلم (افراد دارای تحصیلات در گروه‌های پزشکی و پیراپزشکی، فرهنگیان، نظامیان، امدادگران هلال احمر، آتش نشانان و ورزشکاران و همچنین بازرسان افتخاری، زائر - خدمه و دستیار - خدمه در اولویت قرار می‌گیرند).
- جنسیت: آقا؛ ولی توصیه می‌شود در صورت امکان، در هر تیم یکی از ۵ عضو، خانم باشد. (بر اساس تشخیص مسئولین کاروان).

- سلامت جسمی و روانی و توان کافی جسمی جهت انجام وظایف محوله
- ارائه تعهد جهت حضور در زمان فراخوانی تیم‌ها

وظایف تیم‌های امدادی حج (EMT)

الف) پیش از وقوع حوادث و بحران‌ها (شرایط عادی)

۱- پایش و ارزیابی مستمر خطر پیش از وقوع حادثه و بحران

- ۲- ارائه خدمات حمایتی و پشتیبانی در مراکز درمانگاهی یا بیمارستانی
- ۳- همراهی گروه های حجاج در کاروانها در ایام تشریق، سقاییت و توزیع آب (حمل کوله بطری های آب) و مانند آن

ب) در زمان وقوع حوادث و بحرانها

- ۱- جمع آوری اطلاعات و اطلاع رسانی خطر در زمان وقوع حوادث و بلایا
- ۲- تریاژ و تخلیه مصدومان و بیماران
توصیه می شود جهت تعیین اولویت بیماران و مصدومان از الگوی تریاژ START استفاده گردد. پس از تعیین اولویت، و در صورت حضور سایر تیم های امدادی (بخصوص در ایام تشریق و در مکان های دور نسبت به درمانگاهها) توصیه می شود اقدامات حیاتی اولیه در محل حادثه صورت پذیرد.
- ۳- مشارکت در امور جستجو و نجات در زمان وقوع بحران
- ۴- مشارکت در عملیات تخلیه اضطراری حجاج در زمان وقوع بحران
- ۵- مشارکت در امور بهداشت و درمان مورد نیاز در زمان وقوع بحران از جمله ارائه کمک های اولیه پزشکی در محل (بر اساس پروتکل های ابلاغی)
- در صورت عدم وجود امکان برای ارائه خدمات حیاتی (احیای قلبی - ریوی، مدیریت راه هوایی، کنترل قطعی خونریزی و مدیریت عوارض خطرناک تروماها) در محل حادثه، تمامی مصدومان به نزدیکترین فضای ایمن منتقل و ارائه خدمات حیاتی قبل از انتقال در آنجا صورت خواهد گرفت.
- ۶- مشارکت در انتقال مصدومان به درمانگاه یا بیمارستان و ارائه خدمات درمانی در حین انتقال
- ۷- مشارکت در ارائه خدمات درمانی توسط واحد مراقبت موقت (SCU)
واحدهای مراقبت موقت مستقر در خارج از مناطق تحت تأثیر حادثه، تسهیلات سلامت را به مصدومان و بیماران منتقل شده از مناطق حادثه دیده ارائه می دهند.
- ۸- فعالیت در درمانگاهها و بیمارستانها به عنوان نیروهای امدادی مضاعف

۹- ارائه خدمات و کمک‌های اولیه روانشناسی در حوادث و بلایا

برای مداخلات روانشناسی پیشنهاد می‌شود در صورت امکان یک تیم تخصصی شامل روانپزشک، روانشناس و روانپرستار در ایام حج حضور داشته باشند (از ظرفیت روحانیان محترم، روان‌پزشکان، روان‌شناسان و روان‌پرستاران حاضر در کاروان‌ها و مجموعه‌ها نیز برای این موضوع می‌توان بهرمنند شد).

۱۰- مشارکت در فرآیند مدیریت اجساد (در صورت نیاز)

قوانین پایه عملکرد تیم‌ها

- فعالیت تیم‌های امدادی حج بر اساس شرح وظیفه مشخص شده در سازمان حج و زیارت صورت خواهد گرفت.
- اعزام تیم‌ها بر اساس درخواست حوزه مدیریتی مناطق چندگانه صورت می‌گیرد (تا این حوزه اعلام نیاز و درخواست نکند هیچ تیم امدادی در منطقه حاضر نخواهد شد)
- در صورت وقوع حادثه در مقیاس بزرگ و وسعت بسیار زیاد، که به مناطق متأثر آسیب زیادی وارد شده باشد، مرکز هدایت عملیات بحران شهری (EOC) مستقر در مکه و مدینه بدون اعلام نیاز منطقه / مناطق تحت تأثیر می‌تواند تیم‌های امداد پزشکی را اعزام نماید.

سامانه فرماندهی حادثه در ایام تشریق (ICS)

در ایام تشریق که مجموعه‌ها در ۹ منطقه مشخص شده (مطابق مکاتب سعودی) مستقر می‌شوند، در هر منطقه، یک سامانه فرماندهی یکپارچه (UCS) فعالیت خواهد کرد. تیم‌های امدادی که همراه کاروان‌ها می‌باشند در صورت احتمال یا وقوع حتمی هر نوع حادثه‌ای، در اولین اقدام فرمانده تیم (معاون کاروان) موظف به اطلاع‌رسانی وقوع حادثه فوق به مدیر هماهنگی سامانه فرماندهی مجموعه خود و از طریق ایشان به مدیر هماهنگی سامانه فرماندهی ارشد (UCS) مستقر در هریک از مناطق نه‌گانه می‌باشد. در حین

اطلاع‌رسانی خطر توسط فرمانده تیم، سایر اعضا بر اساس برنامه پاسخ فوریت (ERP) اقدام به فعالیت‌های امدادی می‌نمایند.

فرمانده تیم امدادی کاروانی که قبل از دیگر تیم‌ها به محل وقوع حادثه حضور پیدا می‌کنند، به عنوان فرمانده صحنه تلقی می‌شود و دیگر تیم‌هایی که بعداً به محل حادثه می‌رسند تحت فرماندهی ایشان خواهند بود و موظف به اطاعت از دستورها می‌باشند. این فرآیند تا رسیدن مدیر عملیات یا فرمانده حادثه سامانه یکپارچه و یا مدیر عملیات و یا رئیس EOC سیار ادامه می‌یابد و با حضور هر یک از این افراد فرماندهی صحنه تحویل ایشان می‌شود.

مسئولیت‌های فرمانده صحنه حادثه:

- ۱- گردآوری اطلاعات پیرامون اثرات حادثه
- ۲- اطلاع‌رسانی خبر وقوع حادثه
- ۳- هماهنگی با سایر تیم‌های حاضر در محل حادثه
- ۴- انجام هماهنگی‌های لازم برای تأمین تجهیزات ضروری
- ۵- برقراری ارتباط و هماهنگی با فرمانده تیم‌های عملیاتی حاضر در منطقه تحت تأثیر حادثه
- ۶- فراهم کردن اطلاعات برای افسر تیم و حوزه سیاست‌گذاری سلامت منطقه

واحد مراقبت موقت^۱ SCU

اقدام دیگری که در منطقه حادثه دیده و حوزه عملیاتی قابلیت اجرا دارد، راه اندازی واحد مراقبت موقت (SCU) برای کنترل فعالیت‌های مرتبط با انتقال مصدومان حادثه توسط تیم‌ها می‌باشد.

مسئولیت‌های فرمانده واحد مراقبت موقت

- ۱- گردآوری اطلاعات از وضعیت موجود تسهیلات سلامت و سایر واحدهای مراقبت موقت حاضر در منطقه و وضعیت انتقال مصدومین به سایر نقاط

¹ Staging Care Unit (SCU)

- ۲- ایجاد هماهنگی در زمینه فعالیت هر کدام از تیم‌ها
- ۳- ایجاد هماهنگی در خصوص انتقال مصدومین و تأمین تجهیزات مورد نیاز
- ۴- ایجاد ارتباط و هماهنگی با مسئولان سایر واحدهای مراقبت موقت
- ۵- گردآوری اطلاعات برای واحد عملیات و حوزه سیاست‌گذاری سلامت منطقه

لیست تجهیزات اساسی مورد نیاز در مراسم حج

- ۱- تجهیزات تریاژ شامل کارت تریاژ ضد آب، مازیک ضد آب
- ۲- تجهیزات لازم برای مدیریت راه هوایی و احیای قلبی - ریوی شامل LMA، Air way، پنس مگیل، لارنگوسکوپ، لوله تراشه، کپسول اکسیژن پرتابل، ماسک و کانولای اکسیژن، ساکشن پرتابل الکتریکی و دستی، دستگاه دفیبریلاتور خودکار (AED) و مانیتورینگ قلبی
- ۳- انواع داروها شامل آتروپین، اپی‌نفرین، آدنوزین، نالوکسان، لیدوکائین، لازیکس، مرفین، نیتروگلیسیرین، انواع سرم تزریقی، اسپری آلبوترول و سالبوتامول، آسپیرین، انسولین و داروهای خوراکی کنترل قند خون، دکستروز هایپرتونیک ۵۰٪ و انواع مسکن خوراکی
- ۴- تجهیزات مدیریت مصدومان ترومایی شامل وسایل تثبیت و بی حرکت سازی (انواع آتل اندام و گردن)، انواع باند و گاز پانسمان، آنژیوکت، سرنگ، ست سرم
- ۵- یک عدد کوله پشتی یا کیف جهت حمل تجهیزات به محل حادثه توسط هر تیم حاوی ابروی، LMA، آنژیوکت، ماسک تنفس دهان به دهان، اپی‌نفرین، پرل نیتروگلیسیرین، اسپری آلبوترول و سالبوتامول، ویال دکستروز هایپرتونیک ۵۰٪، لوازم پانسمان و بانداژ و کلار گردنی

سرفصل‌های پیشنهادی جهت برنامه آموزشی تیم‌های امدادی حج

- تریاژ START

- مدیریت راه هوایی
- احیای قلبی - ریوی پایه و پیشرفته
- اصول مدیریت مصدومان ترومایی (کنترل خونریزی، مواجهه با سوختگی‌ها)
- آشنایی با اصول تثبیت و بی‌حرکت سازی و انتقال بیماران و مصدومان
- آشنایی با اصول تخلیه در زمان وقوع حوادث و بلایا
- اصول مدیریت اجساد
- مداخلات و کمک‌های اولیه روانشناسی
- آشنایی با نظام جامع مدیریت بحران حج ۹۶ به ویژه سامانه فرماندهی حادثه مجموعه‌ها

میزان مداخله تیم‌های امدادی بر اساس مکان وقوع حوادث:

۱- مکه مکرمه

- تیم‌ها بجز در شرایط خاص، اجازه مداخله در زمان وقوع حوادث داخل مسجدالحرام را ندارند.
- خارج مسجدالحرام، باید برای تیم‌های هر مجموعه، حوزه استحفاظی تعریف شود.
- در برخی حوادث (مانند آتش‌سوزی، ریزش آوار و ازدحام) سامانه دفاع مدنی عربستان ورود پیدا می‌کند و تیم‌های امدادی کاروان‌های ایرانی، تنها در شرایط خاص و در صورت صدور مجوز، به عنوان نیروی کمکی قابل ملحق شدن به ایشان می‌باشند.
- جهت پوشش حوادث و بلایای مناطق پنج‌گانه باید برای تیم‌ها منطقه استحفاظی تعریف شود.
- در زمان وقوع حوادثی که نیاز به امداد رسانی سریع دارند (آتش‌سوزی یا آوار در درون مجموعه‌ها)، تیم‌های حاضر تا رسیدن عوامل سعودی ملزم به ارائه خدماتی مانند تخلیه حجاج به مکان ایمن و انجام کمک‌های اولیه می‌باشند.
- بیشترین ابتکار عمل تیم‌های امدادی در داخل مجموعه‌ها می‌باشد. بنابراین در صورت وقوع هر نوع حادثه‌ای در مجموعه‌ها باید اعضای تیم سریعاً فراخوان شده و به ارائه خدمات مشخص شده بپردازند

۲- مدینه منوره

- تیم‌ها بجز شرایط خاص، اجازه مداخله در زمان وقوع حوادث در مسجدالنبی (ص) را ندارند.
- جهت پوشش حوادث و بلایای مناطق دوگانه باید برای تیم‌ها منطقه استحفاظی تعریف شود.
- در زمان وقوع حوادثی که نیاز به امداد رسانی سریع دارند (آتش‌سوزی یا آوار در درون مجموعه‌ها)، تیم‌های حاضر تا رسیدن عوامل سعودی ملزم به ارائه خدماتی مانند تخلیه حجاج به مکان ایمن و انجام کمک‌های اولیه می‌باشند
- بیشترین ابتکار عمل تیم‌های امدادی در داخل مجموعه‌ها می‌باشد. بنابراین در صورت وقوع هر نوع حادثه‌ای در مجموعه‌ها باید اعضای تیم سریعاً فراخوان شده، به ارائه خدمات مشخص شده بپردازند

۳- مشاعر مقدسه (در ایام تشریق)

- تمامی ظرفیت موجود در مجموعه‌ها در محل‌ها و چادرهای مشخص در مناطق سه گانه مشعر، منا و عرفات مستقر و به ارائه خدمت می‌پردازند.
- در این ایام، منا به ۹ منطقه تقسیم می‌شود که تمامی ظرفیت‌های امدادی در آنها مستقر می‌شوند.
- مرکز پزشکی حج دارای بیمارستان‌های صحرایی در این مناطق می‌باشد که به ارائه خدمات می‌پردازند.
- در عرفات و منا بیمارستان‌های مجهز سعودی وجود دارد که فقط چهار روز در سال کار می‌کنند (ایام تشریق) و بیماران یا مصدومان برای دریافت خدمات درمانی به آنجا منتقل می‌شوند. اگر بیمار قابل درمان در بیمارستان‌های عرفات یا منا نباشد به بیمارستان ایرانی در مکه منتقل می‌شود و در صورت نیاز به خدمات بیشتر به بیمارستان‌های سعودی منتقل می‌گردد. لازم به ذکر است که عربستان سعودی در عرفات ۴ بیمارستان و در منا ۵ بیمارستان دارد که در ایام تشریق فعال می‌باشند

- پس از تعطیلی این بیمارستان‌ها در روز ۱۵ ذی‌الحجه بیماران آنها به مکه منتقل می‌شوند. (در شرایط بسیار ویژه و پرمصدوم (مانند فاجعه منا ۱۳۹۴)، امکان انتقال به بیمارستان‌های جده و طایف نیز وجود دارد).
- امکان مداخله تیم‌های امدادی ایرانی در حوادث احتمالی مناطق سه گانه مشعر، منا و عرفات وجود دارد.
- بنابر تصمیم اتخاذ شده، در ایام تشریق تیم‌های مشخص شده برای هر کاروان موظف به همراهی کاروان خود می‌باشد و در صورت احتمال وقوع یا وقوع حتمی حادثه فرمانده تیم (معاون کاروان) بلافاصله اطلاع‌رسانی خبر حادثه به سامانه فرماندهی مجموعه مستقر در مناطق نه‌گانه را انجام داده و سایر اعضا به ارائه خدمات امدادی لازم برای حجاج می‌پردازند.

۴- جاده‌های مواصلاتی

- در جاده‌ها پلیس و اورژانس عربستان به طور مستمر فعالیت می‌کنند و آمبولانس‌های ایرانی اجازه مداخله ندارند.
- در صورت وقوع حادثه منجر به صدمه‌های جسمانی یا فوریت پزشکی برای حجاج، بهتر است مسئول اتوبوس با شماره امداد ایرانی ارتباط برقرار کرده، پاسخگوی تلفن مورد را اطلاع‌رسانی نماید.
- پیشنهاد می‌شود اعضای تیم امدادی هر کاروان بین اتوبوس‌ها تقسیم شوند و در صورت وقوع حادثه بر اساس دوره‌های آموزشی گذرانده شده، کمک‌های اولیه پزشکی لازم را برای مصدوم یا مصدومان انجام دهند.

فصل (۲)

ساختار فرماندهی و هماهنگی بحران

سامانه فرماندهی حادثه (ICS)^۱

سامانه فرماندهی حادثه روشی برای فرماندهی، کنترل و تأمین و انتقال منابع در حوادث مختلف است. سامانه فرماندهی حادثه برای کنترل هر حادثه اورژانسی یا غیر اورژانسی بزرگ و کوچکی برای طولانی مدت یا کوتاه مدت کاربرد دارد. این سامانه، ساختار استandarادی جهت تسهیل برقراری ارتباط بین سازمانی است. سامانه مذکور در رده‌های مختلفی از جمله کشوری، استانی، منطقه‌ای و محلی قابل استفاده است و در حیطه‌های عملکردی فرماندهی، عملیات، برنامه‌ریزی، پشتیبانی و مالی-اداری کاربرد دارد.

این سامانه قابلیت تغییر درونی دارد و متناسب با شرایط و جهت برطرف ساختن نیازهای مختلف ساختار آن بزرگ یا کوچک می‌شود. از مزایای استفاده از این سامانه، بهره‌مندی از ادبیات مشترک، پیشگیری از اغتشاش و به هم‌ریختگی، پیشگیری از تکراری، جلوگیری از خسارت‌ها و آسیب‌های پیشرونده، جلوگیری از ادامه حادثه و پیشگیری از موازی‌کاری، تسهیل هماهنگی و مدیریت متمرکز منابع می‌باشد.

این سامانه، ساختاری از بالا به پایین و با وحدت فرماندهی می‌باشد. به این معنا که هر یک از اعضای سامانه به صورت مستقیم از یک فرمانده دستور می‌گیرند و به یک فرمانده گزارش می‌دهند. حیطه نظارت فرمانده کلید مدیریت موثر و کارآمد است و براین اساس مدیران همه جایگاه‌های تعریف شده (که ترجیحاً نباید بیش از ۷ جایگاه باشند و در این سامانه رعایت شده) به صورت مستقیم زیر نظر یک فرمانده مشغول به ایفای نقش هستند. فرماندهی حادثه تنها جایگاهی است که همیشه و در هر وضعیتی از حادثه فعال می‌شود. این جایگاه علاوه بر فرماندهی، تدوین اهداف و مشخص کردن راهبردها و اولویت‌ها را نیز به عهده دارد. در کنار فرماندهی حادثه، سه جایگاه مدیر عملیات، مدیر پشتیبانی و مدیر هماهنگی نیز فعال می‌شوند. سامانه مدیریتی فوق در شرایط وقوع انواع حوادث دارای مصدومین انبوه و بلایا و بحران‌هایی همچون آتش‌سوزی، گردهمایی انبوه، حوادث ترافیکی، همه‌گیری‌های بیماری‌های عفونی، سیل، موج گرما و سایر شرایط اضطراری خاص همچون موارد نیازمند عملیات جستجو و نجات کاربرد دارد.

¹ Incident Command System (ICS)

برای پاسخ فوری و بی وقفه به حوادث بزرگ و شرایط بحرانی، در هر مجموعه (هتل) یک سامانه فرماندهی حادثه مستقر می‌شود. ترکیب کلی سامانه فرماندهی در همه مجموعه‌ها (هتل‌ها) یکسان است ولی بر اساس تعداد کاروان‌های مستقر در هر مجموعه تعداد تیم‌های عملیاتی زیرمجموعه هر سامانه متفاوت است که توضیح داده شد.

اعضای سامانه فرماندهی حادثه در حج عبارتند از فرمانده حادثه، مدیر عملیات، مدیر پشتیبانی، و مدیر هماهنگی. نکته قابل توجه این می‌باشد که هر یک از این افراد (و سایر جایگاه‌های ذکر شده در این دستورالعمل) لازم است **حداقل دو جانشین** داشته باشند. لازم به توضیح است که این سامانه از سامانه فرماندهی استاندارد اقتباس شده و متناسب با شرایط حج طراحی گردیده است و با ساختار استاندارد ICS تفاوت‌هایی دارد. ساختار سامانه فرماندهی حادثه (مستقر در هر مجموعه) به این شکل است:



هریک از این پست‌ها توسط افراد زیر احراز می‌شود:

- **فرمانده حادثه:** مدیر مجموعه

- **مدیر عملیات:** سرگروه پزشکان مجموعه

- **مدیر پشتیبانی:** انباردار مجموعه

- **مدیر هماهنگی:** معاون مجموعه

در ادامه وظایف هر یک از پست‌ها توضیح داده می‌شود.

- **فرمانده حادثه^۱:**

مسئولیت کلی مدیریت حادثه به عهده فرمانده می‌باشد و مسئول حفظ جان و دارایی افراد است براین اساس اهداف و اولویت‌های عملیات را تنظیم می‌کند و مسئول جهت‌دهی، صدور دستورهای عملیاتی و کنترل منابع می‌باشد. فرمانده مسئول برقراری ارتباط و اخذ دستورهای لازم از مرکز هدایت عملیات بحران^۲ است. فرمانده مسئولیت پاسخگویی به شرایط را به عهده دارد و فرد با تجربه‌ای است. فرمانده حادثه مسئولیت همهٔ امور مرتبط با حادثه از جمله برنامه‌ریزی برای شرایط از قبل پیش‌بینی نشده را بر عهده دارد و سایر ارکان سامانه با تفویض اختیار از سوی ایشان عهده‌دار وظایف محوله می‌شوند. تعداد نیروی انسانی در سامانه فرماندهی بر اساس اندازه و پیچیدگی حادثه انعطاف‌پذیر (قابل انقباض و انبساط) است و به تشخیص فرمانده و یا سلسله مراتب مافوق ایشان بستگی دارد.

- **وظایف فرمانده:**

۱- راهبری عملیات پاسخ (اعم از امدادی، درمانی و مانند آن)

۲- فعال‌سازی بخش‌های مختلف سامانه فرماندهی حادثه از جمله تیم‌های امدادی

۳- صدور دستورهای لازم به اعضای تحت فرماندهی

¹ Incident Commander (IC)

² Emergency Operations Center (EOC)

۴- هماهنگی میان بخش‌های مختلف سامانه

۵- پشتیبانی همه‌جانبه تیم‌های امدادی

۶- درخواست و پیگیری تأمین منابع مورد نیاز در اسرع وقت

۷- انتقال منابع لازم به محل مورد نیاز

۸- تأمین ایمنی و امنیت کارکنان درگیر در پاسخ به حادثه

۹- دریافت مستمر گزارش از بخش‌های مختلف سامانه

۱۰- هماهنگی با مرکز هدایت عملیات بحران منطقه مربوطه و گزارش‌دهی مستمر به آن مرکز

۱۱- انجام هماهنگی‌های لازم با مراکز امدادی سعودی از جمله بیمارستان، پلیس و آمبولانس (در صورت

لزوم)

۱۲- شرکت در جلسات EOC منطقه و سایر جلسات ضروری مرتبط با حادثه

۱۳- صدور دستور پایان عملیات

در هنگام وقوع حوادث مهم در حدی که (بر اساس شاخص‌های تعریف شده در بخش سطح بندی حوادث حج) نیاز به فعال شدن سامانه فرماندهی باشد، مدیر مجموعه به عنوان فرمانده حادثه به انجام وظیفه می‌پردازد. در غیاب ایشان به هر دلیل، به ترتیب جانشینان اول، دوم و یا سوم مسئولیت فرماندهی را عهده دار می‌شوند. معاون مجموعه به عنوان جانشین اول فرمانده، یکی از مدیران کاروان‌های مستقر در مجموعه به عنوان جانشین دوم و یک فرد دیگر از مدیران کاروان‌های مستقر در مجموعه با تعیین مدیر مجموعه (در اولین روزهای استقرار کاروان‌ها در مجموعه) به عنوان جانشین سوم فرمانده تعیین می‌شوند تا تحت هر شرایطی سامانه ICS بدون فرمانده نباشد.

مدیر عملیات^۱: متناسب با اهداف و دستور فرمانده عملیات را انجام داده، به صورت مستقیم دستور را از فرمانده حادثه دریافت و اجرا می‌نماید. پس از دریافت دستور فعال‌سازی سامانه فرماندهی حادثه، برنامه

¹ Operations Section Chief

عملیاتی را اجرا می‌کند. این فرد موظف به ارائه گزارش به فرمانده حادثه است و با هماهنگی فرمانده اقدام به تأمین نیازها و صدور دستور خاتمه عملیات می‌نماید.

وظایف مدیر عملیات:

۱- تهیه برنامه عملیات اضطراری و نظارت بر نحوه اجرای آن در حوادث محتمل (متناسب با شرایط هر مجموعه)

۲- صدور دستورهای تاکتیکی به تیم‌های امدادی حاضر در مجموعه در هنگام وقوع حوادث

۳- تعیین منابع انسانی و تجهیزات جهت اجرایی سازی برنامه عملیات و ارائه درخواست به فرمانده

۴- صدور دستور اعزام تیم (های) امدادی به صحنه

۵- توجه به ایمنی کارکنان فعال در صحنه عملیات و مراقبت مستمر از ایشان

۶- رعایت ملاحظات امنیتی و سیاسی

۷- ارائه گزارش انجام عملیات به فرمانده

۸- انجام هماهنگی با سایر بخش‌ها از طریق فرمانده حادثه

۹- صدور دستور پایان عملیات به تیم(های) امدادی

مدیر عملیات سرگروه پزشکان مجموعه است و دو تن از پزشکان با تعیین ایشان نقش جانشین اول و دوم این جایگاه را ایفا خواهند کرد.

تبصره: در مواردی که مجموعه دارای درمانگاه اختصاصی نباشد، پزشکان مجموعه دارای درمانگاه، نقش عملیات کلیه مجموعه‌های تحت پوشش را ایفا خواهند کرد و در شرایط وقوع حوادث در مجموعه درگیر حضور پیدا خواهند کرد و به ایفای نقش خواهند پرداخت. تعیین حوزه استحفاظی هر درمانگاه، بر عهده گروه پزشکان سلامت است.

عملیات در هر سامانه فرماندهی حادثه از تیم‌های امدادی کاروان‌ها تشکیل شده است. ساختار تیم‌های امدادی در بخش مربوطه جداگانه و به تفصیل شرح داده شد. همان طور که ذکر شد؛ هر کاروان ملزم است یک تیم امدادی متشکل از معاون کاروان و ۲ تن از خدمه و ۲ تن از حجاج داوطلب (ترجیحاً از کادر درمان،

نظامیان، آتش‌نشانان، فرهنگیان یا سایر حجاج حائز شرایط ابلاغی) با معیارهای اعلام شده در بخش قبل (از جمله داشتن تحصیلات دیپلم به بالا و توان سنی و جسمی متناسب با وظایف) تشکیل دهد. فرمانده هر تیم امدادی، معاون کاروان خواهد بود و فرماندهان این تیم‌ها در شرایط بروز حوادث تحت نظارت و دستور مدیر عملیات فعالیت می‌کنند.

• **مدیر پشتیبانی^۱:** مدیر پشتیبانی وظیفه تأمین منابع مورد نیاز را بر عهده دارد. این نیازها می‌تواند منابعی چون تجهیزات پزشکی، غیر پزشکی، نیروهای انسانی، مواد غذایی و غیره را شامل شود. علاوه بر آن به دلیل چابکی سامانه و پرهیز از تعدد جایگاه‌ها به دلیل اقتضائات حج، مدیر پشتیبانی همزمان عهده‌دار **وظیفه تأمین امنیت و نظارت بر رعایت استانداردهای ایمنی** توسط کارکنان در حین عملیات امدادی برای پیشگیری از بروز حوادث برای کادر امدادی می‌باشد. در صورت فعال شدن ICS، انباردار مجموعه عهده‌دار سمت «مدیر پشتیبانی» سامانه می‌شود و در غیاب وی خانه‌دار مجموعه این مسئولیت را می‌پذیرد.

وظایف مدیر پشتیبانی:

- ۱- نظارت بر ابعاد حادثه و نوع عملکرد تیم‌های امدادی و در صورت لزوم ارائه راهکارهای عملیاتی میدانی^۲ برای حل معضلات از قبل پیش‌بینی نشده
- ۲- تأمین منابع مالی مورد نیاز سامانه
- ۳- تأمین نیازمندی‌های پشتیبانی کلیه عناصر سامانه فرماندهی حادثه (ابلاغی از سوی فرمانده)
- ۴- تأمین آب و غذای تیم‌های عملیاتی و سایر کارکنان درگیر در حادثه
- ۵- تأمین دارو و تجهیزات پزشکی مورد نیاز تیم‌های امدادی
- ۶- تأمین مکان لازم برای انجام مأموریت محوله
- ۷- تأمین نیروی انسانی کمکی (اعم از عمومی یا تخصصی)
- ۸- تأمین ترابری مورد نیاز عملیات (اعم از خودروی سواری، جمعی، امدادی و مانند آن)

¹ Logistics Section Chief

² Incident Action Plan (IAP)

۹- اطمینان از امنیت و ایمنی حجاج و نیروهای امدادی در شرایط وقوع حادثه

۱۰- ارائه مشاوره به فرمانده حادثه در زمینه ایمنی و امنیت

۱۱- جلوگیری از عملیات امدادی در صورت مشاهده موارد تهدید کننده ایمنی و امنیت اعضای تیم و

سایر حجاج و کسب تکلیف از فرمانده

مدیر هماهنگی: معاون مجموعه نقش مدیر هماهنگی را عهده دار می‌شود و ۲ نفر دیگر از میان مدیران

کاروان یا خدمه و یا حجاج توانمند به تأیید مدیر مجموعه به عنوان جانشینان ایشان تعیین می‌شوند.

وظایف مدیر هماهنگی قبل از حادثه:

۱. ارزیابی روزانه و مستمر مجموعه

۲. تکمیل فرم ارزیابی شرایط بر اساس اطلاعات دریافتی از تیم‌های امدادی کاروان‌ها

۳. ارائه روزانه گزارش به فرمانده، جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز فرمانده و سایر مدیران سامانه

فرماندهی و مدیر هماهنگی عملیات EOC منطقه (هر شب ساعت ۲۱). این امر می‌تواند از

طریق بسترهای مختلف ارتباطی از قبیل شبکه‌های مجاز اجتماعی صورت پذیرد.

۴. پیگیری امور محوله از سوی فرمانده در شرایط حادثه

وظایف مدیر هماهنگی پس از وقوع حادثه / بحران (حین عملیات پاسخ امدادی):

۱- ارزیابی سریع از حادثه و ارائه گزارش به فرمانده (برای امکان سطح بندی حادثه توسط EOC منطقه

و ارائه پاسخ امدادی متناسب و در صورت لزوم فعال شدن EOC منطقه و فراخوان تیم‌های امدادی)

۲- ارتباط مستمر با مسئولین ایرانی مستقر در EOC منطقه

مرکز هدایت عملیات بحران (EOC)^۲

مرکز هدایت عملیات بحران (EOC)، محلی جهت جمع‌آوری، تحلیل و انتقال اطلاعات، هماهنگی،

مدیریت اطلاعات، تسهیل ارتباطات، انجام هماهنگی‌های بین بخشی، پیگیری تأمین و تخصیص منابع،

¹ Liaison Officer

² Emergency Operations Center (EOC)

تعیین اولویت‌ها و در یک کلام راهبری و مدیریت کلان حوادث و بحران‌هاست. هماهنگی میان بخش‌های مختلف مسئول در مدیریت بحران در مرکز فوق انجام می‌شود. در این مرکز تمام خطرات تهدید کننده موجود با دریافت گزارش‌های دریافتی روزانه مورد بررسی قرار می‌گیرد و برای پاسخگویی به آن برنامه‌ریزی‌های لازم، اقدامات و مداخلات ضروری در زمان مناسب انجام می‌شود. در این مرکز اطلاعات سامانه‌های فرماندهی حوادث تحت پوشش به صورت روزانه و مستمر جمع‌آوری، نگهداری و در صورت نیاز انتقال داده می‌شود. از این رو پس از بررسی گزارش‌ها و شناسایی خطر در اسرع وقت به جمعیت تحت پوشش خود اعلام خطر می‌نماید. EOC امکان و فرصت هدایت و کنترل حوادث و بحران‌ها را به فرمانده می‌دهد و نیازهای ضروری هر یک ICS ها را در شرایط اضطراری تأمین می‌نماید. EOC به صورت ثابت در یک مرکز (ساختمان، کانکس، چادر و...) و یا سیار (در داخل یک خودرو) ممکن است طراحی شود و مکانی ایمن جهت استقرار مسئولین تأمین می‌کند. EOC وظیفه هماهنگی و پشتیبانی از ICS های تحت پوشش خود را دارد. کارکرد مهم و کلیدی EOC پایش مستمر شرایط و شناسایی شرایط پرخطر و فعال کردن برنامه پاسخ بر اساس الگوی سطح‌بندی اطلاعات مستمر ارسالی و هماهنگی منابع و اقدامات است (که بدان اشاره خواهد شد).

از جمله کارکردهای EOC می‌توان موارد زیر را نام برد:

- ۱- دریافت و انتشار اعلام خطر
 - ۲- اطلاع‌رسانی به کارکنان زیرمجموعه
 - ۳- ارتباط با سازمان‌های مسئول، همکار و پشتیبان در مدیریت بحران
- ❖ چنین مرکزی دارای برخی از ویژگی‌ها و شرایط و امکانات است (بر مبنای امکانات و مقدرات منطقه):

✓ فعالیت ۲۴ ساعته

✓ خوداتکایی (آب، غذا، برق، سوخت...) حداقل تا ۷۲ ساعت

✓ فضای کافی

✓ امنیت و ایمنی کافی

- ✓ استقرار تجهیزات و زیرساخت‌های ارتباطی مناسب و چندلایه (تلفن شهری، موبایل، بی‌سیم و...)
- ✓ نقشه‌های مجموعه‌های تحت پوشش و نقشه‌های شهری
- ✓ لیست شماره تماس‌های ضروری
- ✓ تلویزیون و رادیو
- ✓ اینترنت
- ✓ تجهیزات الکترونیک ضروری مانند دوربین، رایانه، پروژکتور، چاپگر ۴ کاره (دارای اسکنر، نمابر، فتوکپی)
- ✓ گاو صندوق و پول نقد
- ✓ تخته سفید و لوازم‌التحریر

در EOC جهت حفظ هماهنگی و ادامه فرایند برنامه‌ریزی و هدایت عملیات لازم است تمام فعالیت‌های قابل اجرا به گونه‌ای ساده تعریف شوند. فرایند استاندارد عملیات (SOP)^۱ برای تمام اقدامات قابل اجرا لازم است تعریف شود و از هر SOP چندین نسخه در EOC نگهداری شود. به عنوان مثال SOP فعال کردن برنامه عملیاتی، SOP فعال کردن EOC، SOP فعال کردن سامانه هشدار اولیه، SOP تریاژ به شیوه START. این فرایندها به استفاده مناسب منابع و زمان کمک می‌کند. این استانداردها به حذف اطلاعات نامناسب کمک کرده و سبب افزایش هماهنگی بیشتر در عملیات پاسخ می‌شود.

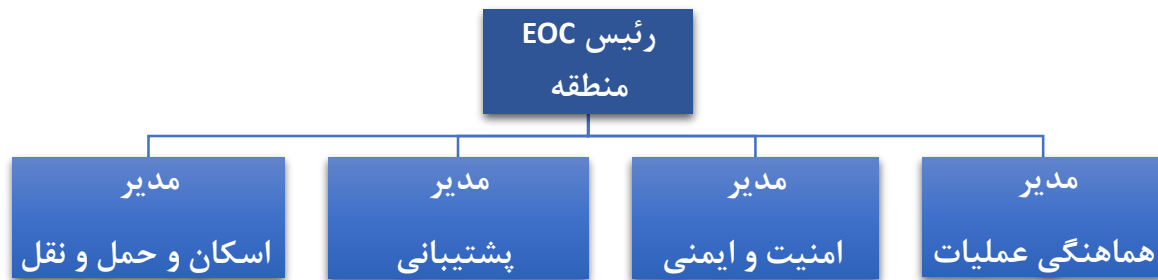
مرکز هدایت عملیات بحران (EOC) منطقه‌ای:

مرکزی است که در شرایط عادی به پایش مخاطرات و ارزیابی وضعیت منطقه تحت پوشش خود می‌پردازد و در هنگام وقوع حوادث مهم، وظیفه هماهنگی بین بخشی، تسهیل برقراری ارتباطات لازم برای مدیریت حادثه، راستی‌آزمایی اخبار واصله، تهیه آمار و اطلاعات، تأمین امکانات و منابع لازم برای مدیریت حادثه، هماهنگی برای تعیین مقصد اعزام مصدومین و نیز توجه به ملاحظات و استانداردهای سیاسی، امنیتی و

¹ Standard Operating Procedure (SOP)

ایمنی را بر عهده دارد. این مرکز در جزئیات مدیریت حادثه دخالت نمی‌کند و این امر بر عهده سامانه‌های فرماندهی حادثه (مستقر در مجموعه‌ها) می‌باشد. آماده باش یا فعال شدن EOC و ICS های زیرمجموعه آن مطابق برنامه سطح بندی حوادث انجام می‌شود.

ساختار داخلی EOC منطقه‌ای به این شرح می‌باشد:



• **رئیس مرکز هدایت عملیات بحران (EOC) منطقه:** انجام وظایف EOC به طور کلی بر عهده

رئیس EOC است و در این امر از ۴ مدیر تحت امر خود (مدیران عملیات، ایمنی و امنیت، پشتیبانی و نیز اسکان و حمل و نقل) کمک می‌گیرد. رئیس ستاد هر منطقه (در هر یک از شهرهای مکه یا مدینه) در هنگام وقوع حادثه، ریاست EOC را بر عهده می‌گیرد و در غیاب ایشان به ترتیب معاون منطقه، معاون اسکان و معاون حمل و نقل جانشینان اول، دوم و سوم خواهند بود.

وظایف رئیس EOC منطقه عبارتند از:

- نظارت بر اقدامات ICS های مستقر در مجموعه‌های حوزه استحفاظی منطقه
- ارتباط با EOC مرکزی شهر (مکه یا مدینه) و ارائه گزارش شرایط حادثه به رئیس EOC مرکزی شهر
- برقراری ارتباط مستقیم (تماس‌های تلفنی، اینترنتی و...) با همه طرف‌های سعودی (از جمله بیمارستان، پلیس، آمبولانس و...)
- شرکت در جلسات هماهنگی در رده‌های بالاتر (حسب ضرورت)

مدیر هماهنگی عملیات: یکی از پزشکان به پیشنهاد رئیس بیمارستان شهر و تأیید رئیس EOC منطقه‌ای، مسئولیت این واحد را بر عهده دارد و در غیاب ایشان دو تن دیگر از پزشکان (به انتخاب رئیس EOC منطقه‌ای) جانشینان اول و دوم وی خواهند بود. مدیر هماهنگی عملیات EOC منطقه، وظایف زیر را بر عهده دارد:

الف) در شرایط عادی (پیش از وقوع حادثه):

- ۱- پایش مستمر شرایط محیطی منطقه و مجموعه‌های مستقر در حوزه استحضاطی منطقه و ارزیابی خطرات حوادث محتمل از طریق دریافت منظم و شبانه روزی گزارش (ترجیحاً مکتوب) از مدیران هماهنگی سامانه‌های فرماندهی (معاونین مجموعه‌های) تحت پوشش در انجام این وظیفه مسئول دفتر مدیر منطقه با مدیر هماهنگی عملیات همکاری خواهد داشت و پس از دریافت گزارش‌ها از مجموعه‌ها، جمع‌بندی آن را به مدیر هماهنگی عملیات ارائه خواهد کرد.
- ۲- در شرایط عادی؛ ارائه گزارش منطقه به صورت منظم و شبانه روزی به مدیر هماهنگی عملیات EOC شهری

ب) در صورت وقوع حادثه:

- ۱- تکمیل فرم گزارش حوادث (تا بر اساس آن رئیس EOC منطقه بتواند به سطح‌بندی حادثه بپردازد و در صورت لزوم EOC منطقه‌ای، مرکزی، ECC و تمام یا بخشی از ICS های تابعه را آماده‌باش و یا فعال و تیم‌های امدادی را فراخوان کند).
- ۲- برقراری ارتباط مستمر با مدیر هماهنگی عملیات EOC شهری در حین عملیات پاسخ به حادثه (در صورت ضرورت و تفویض امر از سوی رئیس EOC)
- ۳- ارزیابی مستمر تیم‌های امدادی

۴- نظارت مستمر بر ارائه خدمات پزشکی

۵- مستندسازی و تولید گزارش از اقدامات انجام شده در پاسخ به حادثه

- **مدیر امنیت و ایمنی:** مدیر این واحد و جانشین وی توسط رئیس ستاد منطقه از میان نمایندگان حراست، و در صورت عدم وجود حراست در منطقه، بازرسی سازمان حج و زیارت مستقر در هر منطقه تعیین می‌شوند.

وظایف مدیر امنیت و ایمنی عبارتند از:

- ۱- نظارت بر حفظ امنیت کارکنان و حجاج به‌ویژه حادثه‌دیدگان
- ۲- اشراف اطلاعاتی و امنیتی
- ۳- رعایت استانداردهای ایمنی در همه مراحل عملیات پاسخ به حادثه
- ۴- درخواست و پیگیری تأمین تجهیزات ایمنی (مانند ماسک‌های تنفسی، دستکش و مانند آن) از مسئول امنیت و ایمنی ستاد هدایت عملیات (EOC) مرکزی شهر
- ۵- وظیفه رصد هر گونه اخبار مرتبط با حادثه

- **مدیر پشتیبانی:** مدیر پشتیبانی وظیفه تأمین نیازمندی‌های ICS های درگیر در حادثه را در حوزه استحفاظی آن منطقه (حسب تدبیر رئیس EOC) بر عهده دارد. این نیازها می‌تواند منابعی چون اقلام پشتیبانی، آب و غذای تیم‌های عملیاتی و سایر کارکنان درگیر در حادثه، دارو و تجهیزات پزشکی، مکان لازم برای انجام مأموریت محوله، نیروی انسانی کمکی و مانند آن را شامل شود. در صورت فعال شدن ICS، معاون مجموعه ای که دفتر منطقه در آن مستقر است، عهده‌دار سمت «مدیر پشتیبانی» سامانه می‌شود و در غیاب وی انباردار مجموعه (به عنوان جانشین اول) و در غیاب ایشان فرد توانمند دیگری به انتخاب رئیس EOC منطقه (به عنوان جانشین دوم) این مسئولیت را می‌پذیرند.

- **مدیر اسکان و حمل و نقل:** وظایف این مدیریت در شرایط بحرانی، همانند مجموع وظایف عادی دو معاونت اسکان و حمل و نقل است؛ با این تفاوت که تمرکز بر مدیریت حادثه و کمک به مناطق درگیر در



حادثه است و طبعاً وظایف روتین منطقه در اولویت دوم قرار می‌گیرد. مدیر اسکان و حمل و نقل را معاون اسکان ستاد منطقه عهده‌دار خواهد شد و جانشینی وی با معاونت حمل و نقل ستاد منطقه خواهد بود.

مرکز هدایت عملیات بحران (EOC) شهری¹

این مرکز در ستادهای حج در هر یک از دو شهر مکه و مدینه عمدتاً همان وظایف مندرج برای EOCهای منطقه‌ای را در سطح کلان‌تر (کل شهر) بر عهده دارد. در ایام عملیات حج در محل ستاد حج در هر یک از دو شهر مکه و مدینه مستقر می‌شود. اولین تفاوت وظایف این مرکز با مراکز EOC منطقه‌ای، افزوده شدن مدیریت اطلاع‌رسانی به ساختار آن است که مشابه وظایف اطلاع‌رسانی ستاد در حالت عادی و البته با تمرکز بر بحران رخ داده است. تفاوت دوم افزوده شدن نقش تکمیل فرم گزارش حوادث توسط تیم ارزیابی (زیرمجموعه مدیریت عملیات) است تا بر اساس آن رئیس EOC شهری بتواند به سطح بندی حادثه بپردازد و در صورت لزوم EOC شهری، ECC و تمام یا بخشی از EOC های تابعه و بالتبع ICS های مورد نظر آماده‌باش و یا فعال و تیم‌های امدادی فراخوان شوند.

در مورد انتصاب جایگاه‌های فوق این گونه عمل خواهد شد:

¹ Emergency Operations Center (EOC)

- **رئیس EOC شهری:** رئیس ستاد مکه یا مدینه؛ جانشین اول: معاون اسکان؛ جانشین دوم معاون حمل و نقل
- **مدیر هماهنگی عملیات:** رئیس بیمارستان شهر؛ جانشین اول: مدیر بیمارستان؛ جانشین دوم معاون درمان
- **مدیر امنیت و ایمنی:** حراست ستاد شهری با جانشینی دو تن از همکاران ایشان به انتخاب مسئول حراست ستاد مکه یا مدینه
- **مدیر پشتیبانی:** مسئول پشتیبانی ستاد شهری با تعیین جانشینان از سوی رئیس EOC شهری
- **مدیر اطلاع‌رسانی:** مسئول اطلاع‌رسانی ستاد با جانشینی از سوی خودشان
- **مدیر اسکان و حمل و نقل:** معاون اسکان ستاد با جانشینی معاون حمل و نقل ستاد



نظام مدیریت بحران در مکه معظمه

هدایت کل عملیات نظام سلامت در زمان عملیات حج در شهر مکه تحت نظارت و کنترل بیمارستان مرکز پزشکی حج هلال احمر جمهوری اسلامی انجام می‌شود. در این مرکز، عالی‌ترین ساختار هماهنگی در شرایط حوادث و بلايا مستقر خواهد شد که به آن «ستاد کل هماهنگی بحران» یا ECC^۱ اطلاق می‌شود. همچنین در شرایط عملیات حج برای ایران به ۴ منطقه تقسیم می‌شود (امکان افزایش مناطق بر اساس شرایط ویژه وجود دارد). که در هر یک از این مناطق، یک «مرکز هدایت عملیات» یا EOC مستقر می‌شود که این EOC ها زیر نظر ECC فعالیت خواهند کرد. علاوه بر آن در ایام تشریق (ایام حضور زوار در مشعر، عرفات و منا) یک مرکز هدایت عملیات بحران (EOC) سیار در محل بیمارستان‌های صحرائی آن مناطق مستقر می‌شود.

نظام مدیریت بحران در مشاعر مقدسه (مشعر، عرفات و منا)

ساختار مدیریت بحران در ایام تشریق در مشاعر مقدسه (مشعرالحرام، عرفات و منا) که پرخطرترین مناطق و ایام عملیات حج تمتع محسوب می‌شوند تا حدودی با موارد ذکر شده قبلی متفاوت است. با توجه به وقوف و حرکت مستمر حجاج در این مناطق (به ترتیب مقرر در مناسک حج)، مرکز هدایت عملیات بحران (EOC) به طور سیار به همراه یک ساختار فرماندهی برای مدیریت حوادث احتمالی پیش‌بینی شده است. این مرکز

¹ Emergency Coordination Center (ECC)

در بیمارستان‌های صحرایی (و یا هر نقطه ای که فرمانده حادثه صلاح بداند) مستقر می‌شود و با ساختار زیر به فعالیت می‌پردازد. در این ایام قطب‌های امدادی یا همان مراکز فرماندهی یکپارچه^۱ (UCS) در هر یک از مناطق ۹ گانه مشاعر مقدسه (مطابق مکاتب سعودی) که از ادغام ICS های مجموعه‌ها (حدود ۱۱۲ سامانه) شکل گرفته‌اند، به طور مستقیم با EOC سیار ارتباط خواهند داشت. مسئول هر یک از این قطب‌های ۹ گانه، یکی از سامانه‌های فرماندهی حادثه مجموعه‌ها به تشخیص تیم مدیریت بحران مرکز پزشکی حج خواهد بود.



- **فرمانده حادثه مشاعر مقدسه:** که با توجه به شرایط خاص منطقه، همزمان مدیریت مرکز هدایت عملیات بحران سیار را بر عهده دارد، به طور مستقیم بر روند پایش مخاطرات و در صورت لزوم پاسخ به حوادث و بلایای احتمالی نظارت می‌کند و در ارتباط با EOC مکه مکرمه و در صورت لزوم بعثه مقام معظم رهبری و ستاد مرکزی حج و زیارت تمهیدات لازم را می‌اندیشد. فرمانده حادثه، مسئول عملیات سازمان حج و زیارت است و دو تن از مدیران ایشان جانشینان اول و دوم این جایگاه خواهد بود.
- **مدیر عملیات:** رئیس عملیات پزشکی مشاعر مقدسه به عنوان مدیر عملیات تعیین می‌شود و در غیاب ایشان به هر دلیل، به ترتیب؛ معاون درمان رئیس عملیات پزشکی مشاعر و معاون سلامت کاروان‌ها به عنوان جانشین اول و دوم در غیاب ایشان نقش مدیر عملیات را ایفا خواهند کرد. عملیات در مشاعر مقدسه از سه بخش تشکیل شده است. بخش اول: فرماندهان سامانه‌های فرماندهی حادثه (ICS های) مجموعه‌های شهری و تیم‌های امدادی تابعه ایشان، که در ایام تشریق در هریک از مناطق هشت گانه

¹ Unified Command System (UCS)

منا با یکدیگر ادغام می شوند و تحت نظارت یکی از سامانه های فرماندهی برتر و توانمندتر، سامانه های فرماندهی یکپارچه (UCS) را شکل می دهند و تحت نظارت و فرمان مدیر عملیات مرکز هدایت عملیات بحران (EOC) سیار (مستقر در مشاعر مقدسه) فعالیت می کنند. بخش دوم: کلیه کادر درمانی بیمارستان های صحرائی منطقه (اعم از پزشکان، پرستاران، کادر پاراکلینیک و...) تحت نظارت و مدیریت مدیر عملیات تعریف می شوند. بخش سوم پزشکان سلامت است که در شرایط عادی به طور مستمر به پایش و ارزیابی شرایط بهداشتی محیط و ارزیابی سلامت بیماران پرخطر و سایر گروه های آسیب پذیر^۱ می پردازند و در صورت وقوع حادثه نظارت بر ابعاد حادثه و نوع عملکرد تیم های امدادی و در صورت لزوم ارائه راهکارهای عملیاتی میدانی برای حل معضلات از قبل پیش بینی نشده به مدیر عملیات را بر عهده خواهند داشت.

- **مدیر پشتیبانی:** مدیر پشتیبانی وظیفه تأمین نیازمندی های سامانه فرماندهی و EOC سیار (ابلاغی از سوی فرمانده) را بر عهده دارد. این نیازها می تواند منابعی چون اقلام پشتیبانی، آب و غذای تیم های عملیاتی و سایر کارکنان درگیر در حادثه، دارو و تجهیزات پزشکی، مکان لازم برای انجام مأموریت محوله، نیروی انسانی کمکی، وسیله نقلیه معمولی یا امدادی و مانند آن را شامل شود. در صورت فعال شدن ICS، **مسئول پشتیبانی ستاد مشاعر مقدسه** عهده دار سمت «مدیر پشتیبانی» و دست کم ۲ جانشین با انتخاب خود ایشان تعیین می شوند.

- **مدیر امنیت و ایمنی:** وظیفه برقراری امنیت و توجه به جنبه های سیاسی و ملاحظات امنیتی و نظارت بر رعایت استانداردهای ایمنی توسط کارکنان در حین عملیات امدادی برای پیشگیری از بروز حوادث برای کادر امدادی را عهده دار خواهد شد. عالی ترین مقام حراست مستقر در مشاعر مقدسه به عنوان مدیر امنیت و ایمنی و دو تن از همکاران ایشان به انتخاب مدیر امنیت و ایمنی، به عنوان جانشینان اول و دوم وی منصوب می شوند.

¹ Vulnerable Groups

نظام مدیریت بحران در مدینه منوره

ساختار مدیریت حوادث در مدینه منوره شبیه مکه است؛ با دو تفاوت: اول این که در مدینه ۳ منطقه و در نتیجه ۳ مرکز هدایت عملیات بحران (EOC) وجود دارد و تفاوت دوم این که برای شهر مدینه EOC سیار پیش‌بینی نشده است.



نظام مدیریت حوادث در جاده‌های بین شهری

در جریان عملیات حج تمتع، عمدتاً سه محور وجود دارد که محل تردد حجاج است:

۱- محور مدینه به مکه و بالعکس

۲- محور جده - جحفه - مکه

۳- محور جده به مدینه و بالعکس

عمده حوادث متصور برای حجاج در حین تردد عبارت است از:

- گم شدن
- خرابی خودروهای حامل حجاج
- تصادفات

○ اورژانس‌های پزشکی مانند؛ مشکلات گوارشی و مسمومیت غذایی، گرم‌زدگی، سرماخوردگی و

آنفلوآنزا

○ سایر حوادث و بیماری‌ها

فلذا نوع حوادث متصور و محتمل در جاده‌ها با شرایط توصیف شده در مکه و مدینه و مشاعر مقدسه متفاوت است. تفاوت دیگر این‌که حکومت عربستان سعودی اجازه تردد آمبولانس ایرانی را در جاده‌ها نمی‌دهد و عملیات امدادی به مفهوم رایج آن برای تیم امدادی ایرانی متصور نیست. با توجه به جمیع جهات و با در نظر گرفتن این‌که هر کاروان در حج ۹۶ بین ۲ تا ۴ اتوبوس در اختیار خواهد داشت، اعضای تیم امدادی کاروان بین اتوبوس‌ها توزیع می‌شوند و در هر اتوبوس، یکی از اعضای تیم‌های امدادی به عنوان فرمانده اتوبوس تعیین می‌شود و در صورت بروز تصادفات جرحی و یا سایر حوادث تهدید کننده سلامت حجاج (به ویژه وقوع اورژانس‌های پزشکی داخلی)، با همراهی و مساعدت سایر حجاج باتجربه و کارآشنای حاضر در آن اتوبوس، به ایفای وظایف تعیین شده به شرح زیر می‌پردازد:

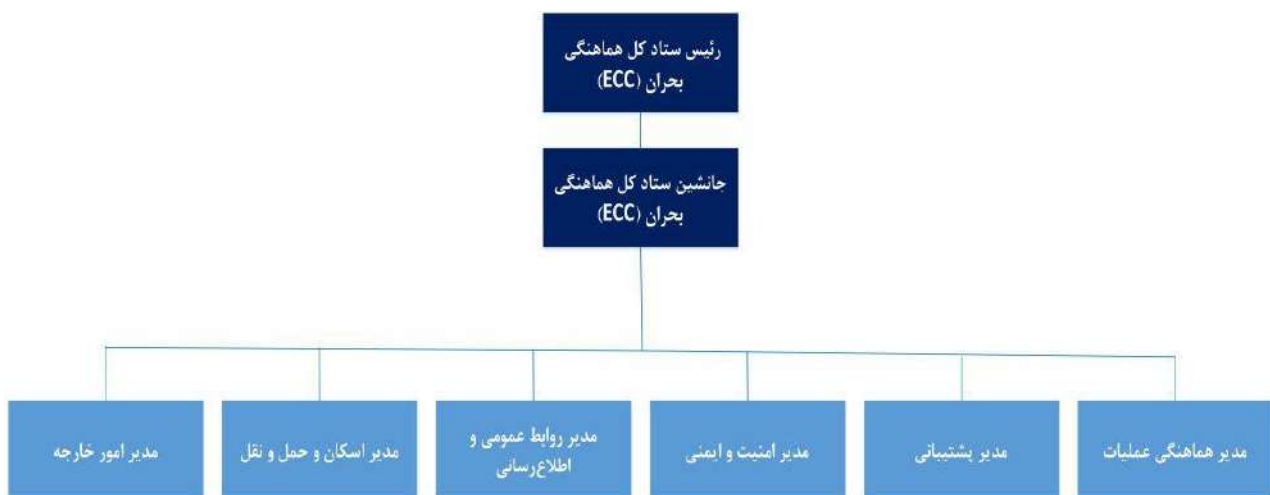
- ۱- اطلاع‌رسانی مراتب به شماره تلفن‌های امدادی سعودی، ایرانی و نیز مدیر کاروان
 - ۲- برقراری نظم و عدم انسداد مسیر و توجه به پیشگیری از حوادث احتمالی بعدی (حوادث آبشاری)^۱
 - ۳- منع مسافران ناآشنا (مداخله‌گران غیر حرفه‌ای^۲) از دخالت در امور پزشکی تا رسیدن پلیس و تیم‌های امدادی
 - ۴- هماهنگی با مسئول حمل و نقل ترددی شهر مربوطه در صورت لزوم
 - ۵- هماهنگی با مدیر هماهنگی عملیات EOC شهر مربوطه در صورت لزوم
- توضیح این‌که در محور جده - جحفه - مکه شهر مکه مرجع تماس است و در محورهای مدینه - مکه و بالعکس؛ و جده - مدینه و بالعکس با لحاظ استراحت‌گاه (ساسکو) به عنوان مرز، بر اساس محل وقوع حادثه به یکی از دو شهر مدینه یا مکه تماس حاصل خواهد شد.

¹ Cascading Events

² Lay People

ستاد کل هماهنگی بحران (ECC) ^۱:

عالی‌ترین ساختار هماهنگی در شرایط وقوع بحران، ستاد کل هماهنگی بحران یا ECC است که در ستاد مرکزی حج و زیارت در شهر مکه مستقر می‌شود. ECC به هماهنگی و هدایت کلان مراکز هدایت عملیات یا EOC های مستقر در شهرهای مکه و مدینه (حسب مکان وقوع و وسعت حادثه) در چارچوب سیاست‌های جمهوری اسلامی می‌پردازد. ECC تنها با EOC های شهری ارتباط دارد و به طور مستقیم با EOC های مناطق و سامانه‌های فرماندهی حادثه (مستقر در مجموعه‌ها) و تیم‌های امدادی کاروانی در ارتباط نیست. مسئولیت سیاستگذاری و راهبری کلان و تعیین اولویت‌ها با رئیس ستاد و مدیریت عملیات اجرایی و ارتباط‌گیری مستقیم با مدیریت‌های تابعه و EOC های شهری و ارائه گزارش به رئیس یا جانشین ستاد کل هماهنگی بحران خواهد بود ساختار داخلی ECC به این شرح می‌باشد:



شرح وظایف واحدها مشابه ساختارهای هماهنگی (EOC) منطقه‌ای و شهری است با این تفاوت که اولاً ابعاد وظایف ECC در ابعاد کل عملیات حج است و ECC جمهوری اسلامی ایران را نمایندگی می‌کند. ثانیاً یکی از کارکنان وزارت امور خارجه (با تأیید رئیس/جانشین ECC) برای پیگیری امور کنسولی و برقراری ارتباطات دیپلماتیک با طرف سعودی در شرایط وقوع بحران تحت عنوان مدیر امور خارجه در ستاد حضور خواهد داشت. ثالثاً روابط عمومی نیز به اطلاع‌رسانی اضافه شده که علاوه بر وظایف قبلی، وظیفه تهیه آمار مرتبط با

¹ Emergency Coordination Center (ECC)

حادثه (اعم از تعداد کشته، مصدوم، مفقود، محبوس و مانند آن) جهت ارائه به رؤسای ECC، تعامل با رسانه‌ها و تهیه اخبار حادثه را با رعایت همه اصول اطلاع‌رسانی حوادث و ارتباطات خطر و با هماهنگی و تأیید رؤسای ECC بر عهده دارد. در صورت تفویض رئیس/جانشین ECC، مسئول روابط عمومی می‌تواند وظیفه سخنگویی حادثه را نیز عهده‌دار شود، هرچند رئیس یا جانشین ECC خود نیز می‌توانند این وظیفه را بر عهده داشته باشند.

- **رئیس ستاد کل هماهنگی بحران :** نماینده محترم ولی فقیه در حج و سرپرست حجاج ایرانی بیت‌الله الحرام رئیس ECC می‌باشند.
- **جانشین ستاد کل هماهنگی بحران :** معاون محترم وزیر فرهنگ و ارشاد اسلامی و رئیس محترم سازمان حج و زیارت عهده‌دار این سمت خواهند شد. در غیاب ایشان مسئول دفتر نمایندگی حج و زیارت جانشین دوم ECC خواهند بود.
- **مدیر هماهنگی عملیات:** مدیر محترم عملیات پزشکی حج، مدیر هماهنگی عملیات است و جانشین اولی وی با رئیس بیمارستان مکه و جانشین دومی با معاون درمان بیمارستان مکه خواهد بود.
- **مدیر پشتیبانی:** معاون پشتیبانی سازمان حج و زیارت و در غیاب ایشان یکی از مدیران ایشان با تعیین مدیر پشتیبانی جانشین وی خواهد بود.
- **مدیر امنیت و ایمنی:** مسئول محترم حراست سازمان حج و زیارت، مدیر امنیت و ایمنی است و جانشینان اول و دوم نیز از سوی ایشان تعیین می‌شوند.
- **مدیر روابط عمومی و اطلاع‌رسانی:** توسط رئیس/جانشین ECC مسئول روابط عمومی را از میان مدیران باتجربه انتخاب می‌شود.

▪ **مدیر اسکان و حمل و نقل:** معاون اسکان سازمان حج و زیارت با جانشینی معاون حمل و نقل

سازمان

▪ **مدیر امور خارجه:** مدیر و جانشینان ایشان از میان کارکنان وزارت محترم امور خارجه و با نظر

رئیس/جانشین ECC تعیین خواهند شد.

ستاد مدیریت بحران حج:

متشکل از تعدادی از کارشناسان تخصصی مدیریت بحران است که در بیمارستان مکه مستقر هستند و ضمن نظارت بر حسن اجرای دستورالعمل حاضر، دارای اختیارات لازم برای تغییرات میدانی در اجزای این دستورالعمل و شیوه سازماندهی و مانند آن (در موارد ضروری) می‌باشند و در صورت وجود هرگونه سؤال یا ابهام، می‌توان از این ستاد استعلام لازم صورت پذیرد. کلیه اطلاعات لازم در مورد ارکان مدیریت بحران که در این دستورالعمل آمده است باید در اختیار این ستاد قرار گیرد و ضرورت دارد کارگزاران محترم حج، حداکثر همکاری را با اعضای این ستاد به عمل آورند.

فصل (۳)

سامانه هشدار اولیه

فرایند ارزیابی مستمر خطر حوادث

جهت آگاهی بموقع و کاهش خسارات ناشی از بحران‌ها لازم است مخاطرات به صورت مداوم پایش، تحلیل و اطلاع‌رسانی شوند. در طی مناسک حج مخاطرات مختلفی همچون: تجمع انبوه، موج گرما، حوادث ترافیکی، و همه‌گیری بیماری‌های عفونی حجاج محترم را تهدید می‌نماید. از سوی دیگر به دلیل وجود علل مختلفی مانند حضور افراد سالمند، افراد کم‌سواد و یا بی‌سواد، افراد بدون تجربه سفر به خارج از کشور، عدم تسلط حجاج به زبان عربی و یا انگلیسی سبب افزایش آسیب‌پذیری حجاج در برابر مخاطرات در طی این سفر معنوی می‌شود. مخاطرات فوق حجاج را در معرض خطراتی مانند گم شدن افراد، انواع تروما، گرمزدگی، تشدید علائم بیماری‌های مزمن جسمی مانند مشکلات قلبی و عروقی و کلیوی، تشدید علائم اختلالات روانی، تشدید اختلالات شناختی در سالمندان، ابتلا به بیماری‌های عفونی و اپیدمی بیماری‌های عفونی، سوختگی و خفگی در دود و ... قرار می‌دهد.

جهت پیشگیری، کنترل و کاهش خطرات فوق کمیته/ستاد مدیریت بحران حج تلاش خواهد نمود با پایش مداوم مخاطرات از داخل مجموعه‌ها تا ستاد کل هماهنگی بحران (ECC) در طی دوران حج تا حد امکان خسارات و تلفات ناشی از حوادث و بحران‌ها را کنترل و کاهش دهد. در هر مجموعه، سامانه فرماندهی حادثه/بحران طراحی شده است. یکی از اعضای این سامانه، مدیر هماهنگی است که به صورت مستقیم زیر نظر فرمانده حادثه، که مدیر هر مجموعه می‌باشد، فعالیت می‌نماید. مدیر هماهنگی در این سامانه در هر مجموعه، یکی از مدیران کاروان‌های مقیم در مجموعه هستند که به تشخیص مدیر مجموعه انتخاب شده است.

۱. مدیر هماهنگی موظف است اطلاعات حاصل از ارزیابی مداوم حوادث و مخاطرات را، که در طی شیفت کاری توسط اعضای تیم امدادی حج در هر یک از کاروان‌ها متشکل از معاون کاروان، دو خدمه و دو زائر واجد شرایط به صورت مداوم جمع‌آوری و گزارش می‌شود، با استفاده از فرم استاندارد ارزیابی خطر، شرایط را در قسمت‌های مختلف مجموعه از جمله درمانگاه مستقر در مجموعه پایش کند و به محض شناسایی مورد پرخطر، به فرمانده حادثه به صورت کتبی و شفاهی گزارش دهد (ارتباط اعضای تیم امدادی حج با معاون هر

کاروان و ارتباط معاونین کاروان‌ها به عنوان سرتیم با مدیر هماهنگی از طریق تلفن به طور شبانه‌روزی است و در صورت مشاهده هر گونه حادثه‌ای، مدیر هماهنگی اولین فردی است که مطلع می‌شود و بلافاصله مدیر مجموعه، که فرمانده حادثه می‌باشد، را مطلع می‌کند. در صورت وجود شرایط عادی (EO) یا پایش بر اساس سامانه سطح بندی حادثه، لازم است ارزیابی خطر هر ۲۴ ساعت انجام و ثبت شود لذا گزارش ارزیابی خطر انجام شده هر ۲۴ ساعت به صورت مکتوب به فرمانده در هر مجموعه اطلاع داده شود.

۲. گزارش ارزیابی انجام شده توسط مدیر هماهنگی در غیر شرایط اضطراری (EO) روزانه به ترتیب به فرمانده حادثه و توسط فرمانده حادثه، به رئیس EOC منطقه‌ای و رئیس EOC شهری به ترتیب به EOC منطقه، EOC شهر و ECC اعلام شود.

۳. فعال شدن سامانه فرماندهی حادثه در مجموعه به معنی سطح E1 در سطح منطقه می‌باشد. سطح E2 مرکز عملیات بحران (EOC) منطقه را فعال و سطح شهری را مطلع می‌کند و سطح E3 سطح شهری و مرکز عملیات کل را فعال می‌کند.

فرایند ارزیابی خطر در شرایط عادی

در صورت شناسایی موقعیت پرخطر توسط اعضای تیمهای امدادی و سپس مدیر هماهنگی مجموعه و فعال شدن سامانه فرماندهی حادثه در مجموعه، ارزیابی خطر توسط مدیر هماهنگی در فواصل زمانی:

- ۰-۲ ساعت اول پس از وقوع حادثه
- ۲-۶ ساعت
- پس از ۶ ساعت از زمان وقوع حادثه

با استفاده از فرم ارزیابی خطر جهت پایش شرایط در مجموعه لازم است انجام شود و مراتب به صورت کتبی و شفاهی به اطلاع فرمانده حادثه برسد. در این شرایط فرمانده حادثه موظف است به محض دریافت گزارش از مدیر هماهنگی، ابتدا با بررسی شرایط، گزارش را تأیید و سپس ICS مجموعه را فعال نماید و با استفاده از تلفن ثابت و یا تلفن همراه موضوع را به صورت شفاهی به EOC منطقه‌ای جهت انجام سطح بندی اولیه و سایر اقدامات اعلام نماید. علاوه بر گزارش شفاهی، شرح ماقع به صورت کتبی نیز لازم است به

EOC منطقه‌ای ارسال گردد. در صورت وجود این شرایط مدیر هماهنگی جهت پایش شرایط و شناسایی بحران‌های ثانویه در زمان‌های قید شده در فرم ارزیابی خطر، لازم است به صورت مستمر ارزیابی خطر را انجام و گزارش دهد.

فرایند فوق در طی وقوف حجاج در مشاعر مقدسه نیز ادامه خواهد یافت، با این تفاوت که فرمانده حادثه پس از دریافت گزارش حادثه، مراتب را به صورت شفاهی به EOC سیار حاضر در منطقه اطلاع می‌دهد. مسئول EOC سیار با توجه به سطح حادثه، به فعال‌سازی EOC پرداخته، به ECC گزارش شفاهی می‌دهد.



نظام جامع مدیریت بحران حج
فرم گزارش ارزیابی خطر

نام مجموعه / منطقه:			شهر:			EOC مسئول:				
نام تکمیل کننده فرم در EOC:			نام دریافت کننده گزارش در مجموعه:			زمان پایان حادثه:				
تاریخ وقوع حادثه: ۱۳۹۶/ /			ساعت آغاز حادثه:			زمان پایان حادثه:				
ردیف	حادثه	افراد خاص متأثر از حادثه *			تعداد مصدومین			تعداد فوتی‌ها		
		بیش از ۶ ساعت	۲-۶ ساعت	۰-۲ ساعت	بیش از ۶ ساعت	۲-۶ ساعت	۰-۲ ساعت	بیش از ۶ ساعت	۲-۶ ساعت	۰-۲ ساعت
۱.	آتش‌سوزی									
۲.	حوادث ترافیکی									
۳.	سیل									
۴.	طوفان									
۵.	گم شدن جمعی افراد									
۶.	سقوط از ارتفاع									
۷.	حوادث ناشی از ازدحام جمعیت									
۸.	حوادث آسانسور									
۹.	انفجار									
۱۰.	مسمومیت غذایی									
۱۱.	همه‌گیری بیماری‌های عفونی									
۱۲.	حوادث مواد خطرناک شیمیایی									
۱۳.	حوادث پروژه‌های عمرانی									
۱۴.	نزاع و درگیری									
۱۵.	مواجهه با بیماران اعصاب و روان									
۱۶.	ریزش کوه									
۱۷.	حملات تروریستی/گروگان‌گیری									
۱۸.	سایر.....									

* افراد خاص متأثر از حادثه عبارتند از: سالمندان، کودکان زیر ۵ سال، زنان، افراد کم‌توان جسمی-ذهنی-روانی، بیماران دیابتی، بیماران دیالیزی، مبتلایان به بیماری‌های قلبی - عروقی، مبتلایان به بیماری‌های تنفسی و مبتلایان به اختلالات روانی.

به دنبال اطلاع وقوع حوادث به EOC منطقه‌ای، مدیر مرکز هدایت عملیات بحران با استفاده از فرم " دریافت و تأیید گزارش حادثه " سطح حادثه و فعال‌سازی EOC را تعیین نموده و در صورت نیاز EOC و سامانه هشدار اولیه توسط رئیس EOC منطقه فعال می‌شود.

نظام جامع مدیریت بحران حج
فرم دریافت و تأیید گزارش حادثه

کاروان / مجموعه / منطقه / واحد درمانی /:.....

۱- نام و نام خانوادگی گزارش دهنده:..... سمت: زمان دریافت خبر: تاریخ: / / ۱۳۹۶ ساعت: :					
۲- آدرس و تلفن برای پیگیری بعدی: تلفن ثابت: تلفن همراه: آدرس/ سایر اطلاعات:					
۳- زمان وقوع حادثه: تاریخ: / / ۱۳۹۶ ساعت: :					
۴- نوع و عامل حادثه / بحران (علامت بزنید):					
آتش سوزی	حوادث ترافیکی	حوادث آسانسور	حوادث پروژه‌های عمرانی	گم شدن جمعی افراد	سقوط از ارتفاع
ازدحام جمعیت	نزاع و درگیری	مواجهه با بیماران اعصاب و روان	مسمومیت غذایی	همه‌گیری بیماری های عفونی (تنفسی و ...)	حوادث ناشی از خطرناک شیمیایی
سیل	طوفان	ریزش کوه	انفجار	حملات تروریستی/گروگان‌گیری	ریزش ساختمان
سایر (ذکر شود):					
۵- شرح مختصر حادثه:					
۶- محل وقوع حادثه / بحران: نام شهر: منطقه: مکان دقیق (مجموعه/ جاده و...):					
۷- تعداد تقریبی قربانیان در صورت امکان به تفکیک وضعیت تریاژ:					
وضعیت قرمز: ■ چه تعداد از مصدومین نیاز به مراقبت فوری و انتقال ضروری دارند؟ (با درمان و انتقال فوری جان آنها حفظ می‌شود)؟					
وضعیت زرد: ■ چه تعداد از مصدومین نیاز به مراقبت اورژانسی تاخیری و انتقال دارند؟ (دچار آسیب‌های شدید شده‌اند					

هرچند با وجود کمی تاخیر انتقال یابند)؟

وضعیت سبز: چه تعداد از مصدومین دچار آسیب‌های خفیف شده اند و نیاز به مراقبت سرپایی دارند؟ (تأخیر در درمان
شانس یقay آنها را کاهش نمی دهد مانند شکستگی‌ها و آسیب بافت نرم بدون خونریزی شدید)؟

وضعیت سیاه: چه تعداد از بیماران دچار آسیب‌های کشنده هستند و حتی با وجود درمان زنده نمی‌مانند؟

۸- تعداد و نوع وسایل نقلیه حامل مصدومین:

آمبولانس..... سایر

خودروها.....

آیا تعداد وسایل نقلیه جهت انتقال مصدومین کافی است؟ بله () خیر ()
در صورت عدم کفایت چه تعداد خودرو و از چه نوع مورد نیاز است؟

.....

۹- مسافت و زمان تقریبی رسیدن اولین آمبولانس و بیماران به بیمارستان چقدر است؟

مسافت:

- ۱۰ تا ۲۰ دقیقه ۲۰ تا ۳۰ دقیقه ۳۰ تا ۴۰ دقیقه
 ۴۰ تا ۵۰ دقیقه ۱ ساعت بیشتر از ۱ ساعت

۱۰- انواع آسیب‌های وارده به قربانیان (علامت بزنید):

سوختگی	خفگی	له شدگی	مشکلات تنفسی	شکستگی	خونریزی
حوادث مواد خطرناک	مشکلات اعصاب و روان	ضربه مغزی	اسهال و استفراغ	گرما زدگی	برق گرفتگی

سایر (ذکر شود):

۱۱- تعداد تقریبی مصدومین در هر رده سنی چه تعدادند؟

افراد بین ۶ تا ۲۰ سال: افراد بین ۲۰ تا ۶۰ سال: افراد بالای ۶۰ سال:

۱۲- تعداد تقریبی مصدومین بر اساس جنسیت: خانم آقا

۱۳- آیا شخص دیگری جهت دریافت اطلاعات بیشتر وجود دارد؟

نام و نام خانوادگی: کاروان/ مجموعه/ ... : تلفن:

۱۴- سایر سازمان‌های درگیر در حادثه: (نام ببرید)

۱۵- خدمات مورد نیاز؟ (سلامت/ تغذیه/ تخلیه/ ...)

۱۶- مرجع تایید خبر: EOC یا سایر مراجع: ساعت تماس با مرجع خبر:

ساعت تأیید خبر: شخص تایید کننده خبر:

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده:

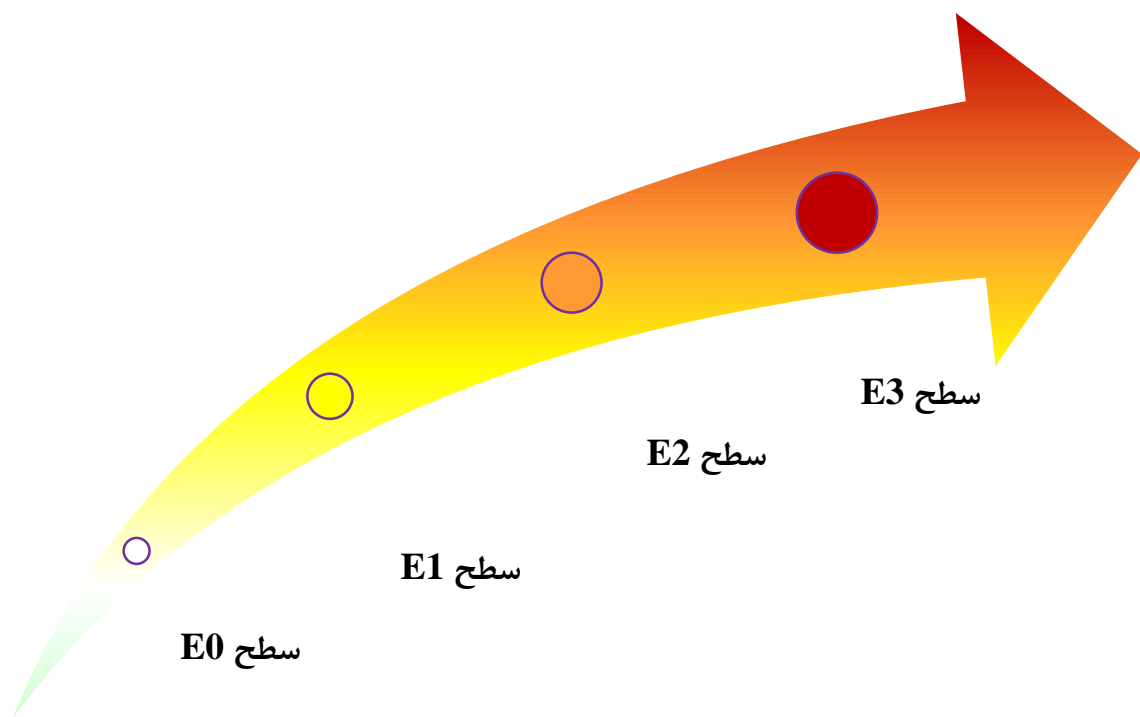
سمت:

تاریخ تکمیل فرم: / / ۱۳۹۶

مهر و امضا:

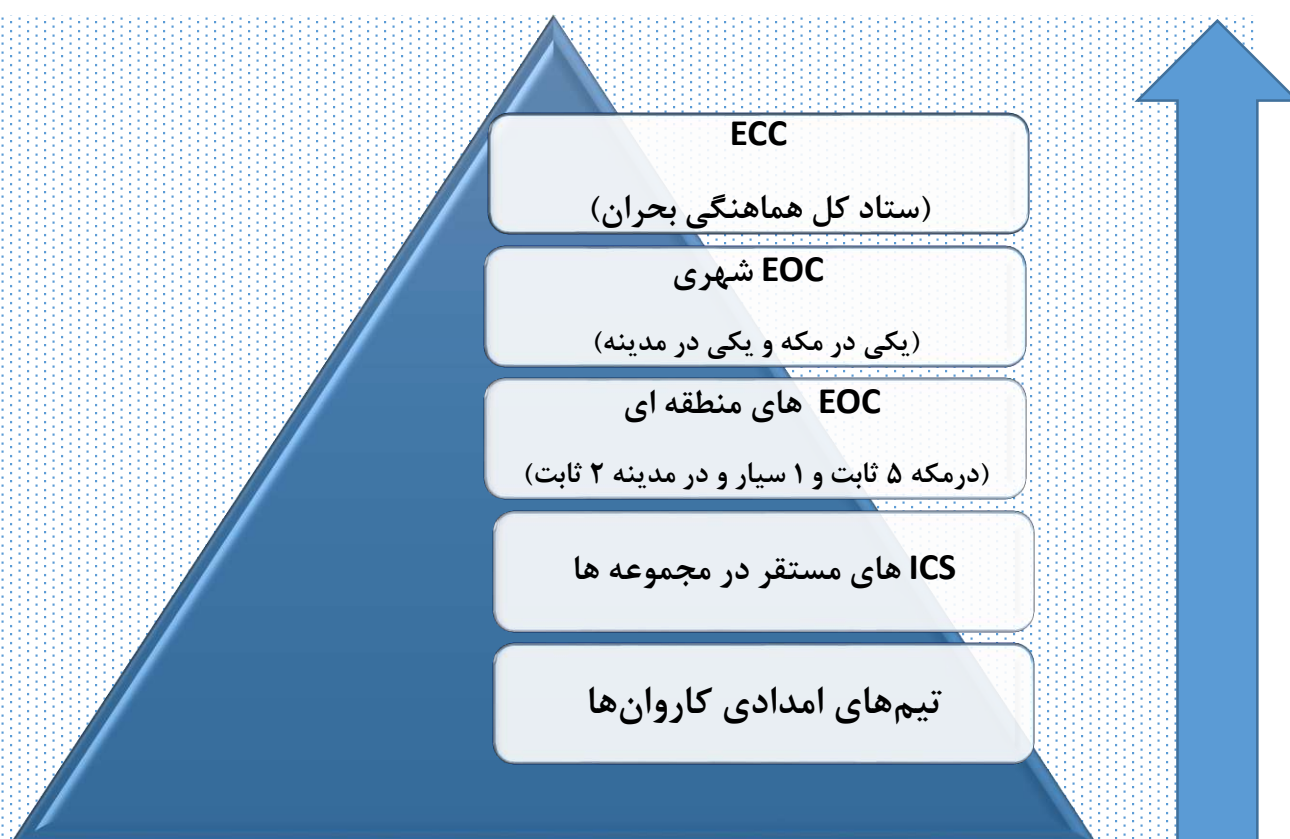
سطح بندی حادثه

یکی از مباحث مهم در امر مدیریت خطر بحران، سطح بندی مناسب حوادث می باشد. سطح بندی صحیح و فعال سازی مرکز هدایت عملیات بحران EOC در سطح مناسب در زمان وقوع حوادث و بحران ها به مدیریت و فرماندهی حادثه در وسعت حقیقی منتهی می شود. با سطح بندی، از هدر رفت منابع، گسترش کاذب سطح حادثه، دخالت نامناسب سطوح مدیریتی بالاتر و سردرگمی مسئولین و تیم های عملیاتی جلوگیری می شود. در برنامه جامع مدیریت خطر حوادث بحرانی حج، فرآیند سطح بندی و فعال سازی سامانه فرماندهی در چهار سطح E0 تا E3 دسته بندی خواهند شد. جهت انجام سطح بندی براساس تعداد مصدومین، تعداد کشته-شدگان و تعداد افراد نیازمند به امداد رسانی تصمیم گیری انجام می شود. در شکل زیر سطوح حادثه براساس شدت و وخامت شرایط نمایش داده شده است.



سطح‌بندی حوادث براساس شدت و وخامت

در انتخاب هر یک از معیارهای فوق براساس شرایط پیش‌آمده، منابع موجود و نیاز به امدادسانی جهت سطح‌بندی انتخاب خواهد شد. سازماندهی مدیریت بحران به صورت عمودی است. به این معنا که در هرم مدیریت بحران در حج، در بالاترین سطح ستاد کل هماهنگی بحران (مستقر در مکه معظمه) و پایین‌ترین سطح هرم مجموعه‌های مستقر در مناطق شهر مدینه منوره و مکه مکرمه است. نکته مهم و قابل توجه در مدیریت بحران این است که مسئولین محلی در سطح مجموعه‌ها و مناطق شهرهای مدینه و مکه توانایی، ظرفیت و آمادگی خود را افزایش دهند و تا حد امکان حوادث و بحران‌ها در پایین‌ترین سطح به عنوان مثال در مجموعه‌ها و در سطح مناطق، مدیریت و کنترل شود. در ادامه هر یک از این سطوح و نقش مسئولین در سطوح مختلف جهت سطح‌بندی حوادث و بحران‌ها به اختصار توضیح داده خواهد شد.



سلسله مراتب مدیریت بحران در حج

• سطح E0 (وضعیت سفید)

در این سطح، هیچ نوع حادثه و بحرانی رخ نداده است و شرایط طبیعی است. در این سطح وقایع روزمره توسط مسئولین، پایش، گزارش و ثبت می‌شود. در صورت مشاهده علائم هشدار دهنده وقوع حادثه و یا رخداد حادثه، شرایط لازم است توسط مسئولین به سطح بالاتر اطلاع داده شود.

• سطح E1 (وضعیت زرد)

در این سطح حادثه و بحرانی رخ داده است، و یا امکان وقوع رخدادی توسط اخبار و مسئولین اعلام شده است. در صورت وقوع حادثه و بحران، کمتر از ۴۰٪ افراد تحت تاثیر مخاطره قرار دارند و خطرات مختلفی مانند مسمومیت غذایی آنها را تهدید می‌نماید. کمتر از ۵ نفر فوت شده‌اند، یا کمتر از ۵۰ نفر مصدوم شده‌اند و یا لازم است به کمتر از ۵۰۰ نفر امداد رسانی شود. در این شرایط نیاز به اطلاع‌رسانی به مسئولین سعودی و مسئولین حج و زیارت ایران نیست. با استفاده از امکانات و منابع موجود محلی، لازم است به حادثه پاسخ داده شده و مدیریت بحران انجام شد. جهت مدیریت شرایط فوق لازم است ۳۰٪ تیم‌های امدادی فراخوان و ۷۰٪ آنها در حالت آماده‌باش باشند.

• سطح E2 (وضعیت نارنجی)

در این سطح حادثه و بحران رخ داده است و یا وقوع حادثه پیش‌بینی شده است و توسط مسئولین اطلاع‌رسانی شده است. در این سطح میزان تلفات از وضعیت زرد بیشتر است و به ظرفیت بیشتری برای پاسخ‌گویی نیاز است. با این وجود لازم است تلاش شود تا شرایط پیش‌آمده در سطح منطقه مدیریت شود. در این سطح بین ۵۰-۵۰۰ نفر فوتی، یا ۵۰۰-۵۰۰۰ نفر مصدوم، و یا ۵۰۰-۵۰۰۰ نفر نیاز به امداد رسانی دارند. در این سطح لازم است جهت مدیریت شرایط و شدت یافتن آن به مسئولین حج و زیارت و مسئولین سعودی اطلاع‌رسانی شود. همچنین جهت پاسخگویی در این سطح لازم است ۷۰٪-۵۰٪ تیم‌های امدادی فراخوان و ۵۰٪-۳۰٪ آنها در حالت آماده‌باش باشند.

• سطح E3 (وضعیت قرمز)

در این سطح حادثه و بحران وسیعی رخ داده است. بیش از ۶۰٪ افراد خطرات مختلفی مانند گم شدن، آسیب و شکستگی اندام‌ها تهدید می‌نماید. در این سطح بیش از ۵۰ نفر فوتی، یا بیش از ۵۰۰ نفر مصدوم، و یا بیش از ۵۰۰۰ نفر نیاز به امداد رسانی فوری دارند. در این سطح لازم است به مسئولین حج و زیارت و مسئولیت سعودی جهت مدیریت شرایط اطلاع داده شود و ۱۰۰٪ نیروهای امدادی آماده‌ی پاسخگویی باشند.

جدول راهنمای تعیین سطح حوادث

<p>E 0 (سفید): اطلاعات از همه پایش‌گرها دریافت و به نمایش می‌گذارد.</p>
<p>شرایط عادی</p>
<p>E 1 (زرد): دریافت اخبار، احتمال وقوع یک حادثه بر اساس اخبار فراخوان ۳۰٪ کارکنان و تیم‌های امدادی - آماده باش ۷۰٪ کارکنان و تیم‌های امدادی</p>
<p>تعداد کشته‌ها کمتر از ۵ نفر</p>
<p>تعداد مصدومین کمتر از ۵۰ نفر</p>
<p>تعداد افراد نیازمند به امداد رسانی فوری کمتر از ۵۰۰ نفر</p>
<p>نیاز به هماهنگی با مسئولین حج و زیارت و عدم نیاز به هماهنگی با مسئولین عربستان</p>
<p>عدم احتمال وقوع حوادث ثانویه</p>
<p>احتمال آسیب‌های بیشتر جانی- مالی - عملکردی برای کمتر از ۴۰ درصد جمعیت در معرض مخاطره</p>
<p>E 2 (نارنجی): فراخوان ۷۰٪-۵۰٪ کارکنان و تیم‌های امدادی و آماده باش ۵۰٪-۳۰٪ کارکنان و تیم‌های امدادی</p>
<p>تعداد کشته‌ها ۵-۵۰ نفر</p>
<p>تعداد مصدومین ۵۰-۵۰۰ نفر</p>
<p>تعداد نیاز به امداد رسانی ۵۰۰-۵۰۰۰ نفر</p>
<p>نیاز به هماهنگی با مسئولین حج و زیارت و مسئولین عربستان</p>
<p>عدم احتمال وقوع حوادث ثانویه بیش از توان مدیریت پزشکی</p>
<p>احتمال آسیب‌های بیشتر جانی- مالی - عملکردی برای ۴۰-۶۰ درصد جمعیت در معرض مخاطره</p>
<p>E 3 (قرمز): آماده باش ۱۰۰٪ کارکنان و تیم‌های امدادی</p>
<p>تعداد کشته‌ها بیش از ۵۰ نفر</p>
<p>تعداد مصدومین بیش از ۵۰۰ نفر</p>
<p>تعداد نیاز به امداد رسانی بیش از ۵۰۰۰ نفر</p>
<p>نیاز به هماهنگی با مسئولین حج و زیارت و مسئولین عربستان</p>
<p>احتمال وقوع حوادث ثانویه بیش از توان مدیریت پزشکی حج</p>
<p>احتمال آسیب‌های جانی- مالی - عملکردی برای بیش از ۶۰ درصد جمعیت در معرض مخاطره</p>

نحوه فعال شدن ICS در مجموعه‌ها و سامانه هشدار اولیه E1 مجموعه

۱. فعال شدن ICS و سامانه هشدار اولیه فرمانده حادثه پس از دریافت:

- گزارش خطر و حادثه توسط مدیر هماهنگی مجموعه بر اساس گزارش تیم های امدادی
- گزارش و دستور از EOC منطقه‌ای و سطوح بالاتر

۲. فراخوان ۳۰٪ تیم‌های امدادی مستقر در مجموعه‌ها (EMT) و آماده باش ۷۰٪ تیم‌ها از طریق

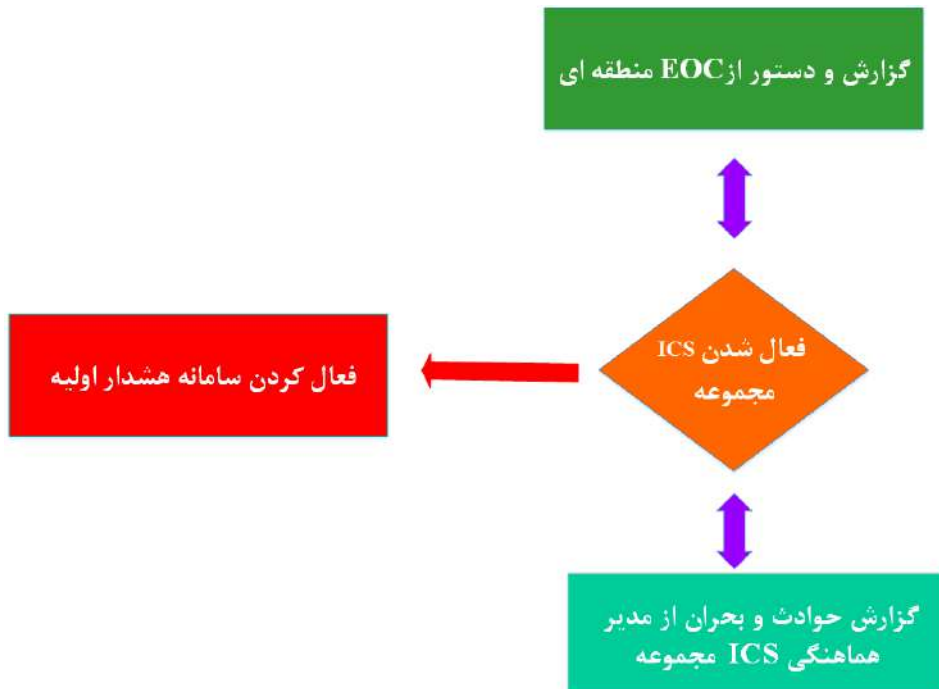
تلفن ثابت و یا تلفن همراه به مدیر عملیات سامانه فرماندهی حادثه مجموعه در شرایطی که حادثه در سطح

E1 باشد. (فعال شدن بر اساس سطح حادثه در سطوح مختلف فرماندهی و هماهنگی صورت می‌گیرد.)

۳. گزارش‌دهی به EOC منطقه‌ای توسط فرمانده حادثه

۴. مستندسازی و انتشار اخبار حادثه، پاسخگویی به آن و نتایج حاصل از آن به مسئول EOC منطقه-

ای

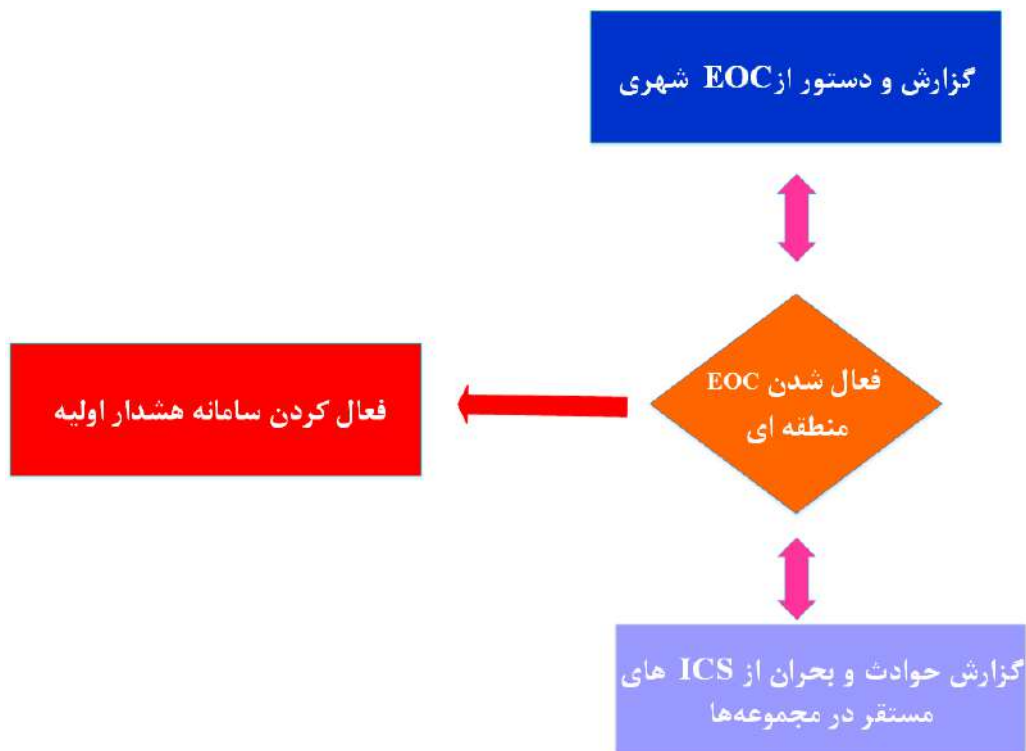


فعال سازی ICS و سامانه هشدار اولیه در مجموعه‌ها (هتل‌ها)

نحوه فعال شدن EOC منطقه‌ای و سامانه هشدار اولیه این مرکز در سطح E1 منطقه

۱. فعال شدن EOC منطقه‌ای و سامانه هشدار اولیه توسط رئیس این مرکز پس از دریافت:
 - گزارش حوادث و بحران‌ها از ICS های مستقر در مجموعه‌ها
 - گزارش و دستور از EOC شهری و سطح بالاتر
۲. فراخوان ۳۰٪ نیروهای EOC منطقه‌ای و آماده باش ۷۰٪ نیروهای EOC منطقه‌ای از طریق تلفن ثابت و یا تلفن همراه به فرمانده ICS های مستقر در منطقه
۳. مستندسازی و انتشار اخبار و اطلاعات واقعه، پاسخگویی به آن و نتایج حاصل از آن به

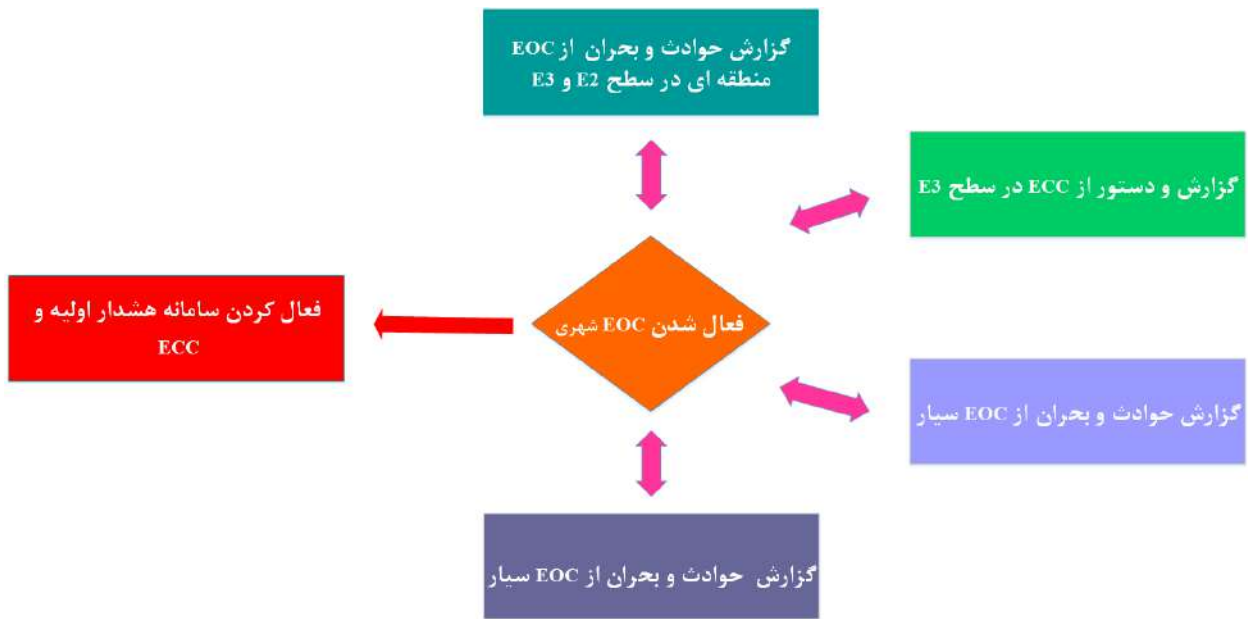
مسئول EOC منطقه‌ای



فعال سازی EOC منطقه‌ای و سامانه هشدار اولیه

نحوه فعال شدن EOC شهری و سامانه هشدار اولیه این مرکز در سطح E2 و E3

۱. فعال شدن EOC شهری و سامانه هشدار اولیه توسط رئیس این مرکز پس از دریافت:
 - گزارش حوادث بحرانی از EOC منطقه‌ای در سطح E2 و E3
 - گزارش حوادث تهدید کننده سلامت حجاج از اتوبوس‌های در حال انتقال حجاج از مسئول نقل شهر
 - دریافت گزارش و دستور از ستاد کل هماهنگی بحران (ECC) در سطح E3
 - دریافت گزارش حوادث و بحران‌ها از EOC سیار (فعال شدن EOC شهر مکه)
۲. فراخوان ۳۰٪-۵۰٪ از نیروهای EOC شهری و آماده باش ۷۰٪-۵۰٪ از نیروهای EOC شهری توسط رئیس EOC شهری در سطح E2. شرایط از طریق تلفن ثابت و یا تلفن همراه به فرمانده ICS‌های مستقر در منطقه اطلاع‌رسانی می‌شود. در سطح E3، ۱۰۰٪ نیروهای تیم‌های امدادی و مراکز هدایت عملیات بحران فراخوان می‌شوند.
۳. فعال کردن HICS (سامانه فرماندهی حادثه بیمارستانی) مکه و یا مدینه پس از دریافت خبر حوادث حجاج در طی انتقال بین‌شهری از مسئول نقل شهر از طریق تلفن ثابت، تلفن همراه و نمابر
۴. ارائه گزارش خبر شرایط تهدید کننده سلامت حجاج در طی انتقال بین‌شهری به ستاد کل هماهنگی بحران ECC از طریق تلفن ثابت، تلفن همراه و نمابر
۵. فعال کردن ظرفیت ۱۰۰ درصدی EOC شهری پس از دریافت گزارش از ستاد کل هماهنگی بحران (ECC) سطح E3
۶. فعال کردن ICS مستقر در بیمارستان شهر مکه پس از دریافت گزارش حادثه در سطح E2 و E3
۷. گزارش و اطلاع‌رسانی ماقع به ECC
۸. مستندسازی و انتشار اخبار و اطلاعات واقعه، پاسخگویی به آن و نتایج حاصل از آن به رئیس/جانشین ECC و شبکه‌های خبری



نحوه فعال شدن EOC شهری و سامانه هشدار اولیه

نحوه فعال شدن ECC و سامانه هشدار اولیه این مرکز در سطح E3

۱. فعال شدن ECC و سامانه هشدار اولیه توسط رئیس/جانشین این مرکز پس از دریافت:

- گزارش حوادث بحرانی از EOC شهری در سطح E3
- گزارش حوادث بحرانی از EOC سیار در سطح E2 و E3
- گزارش حوادث بحرانی از مقامات کشور عربستان سعودی
- گزارش شرایط اضطراری از سفارت کشور جمهوری اسلامی ایران

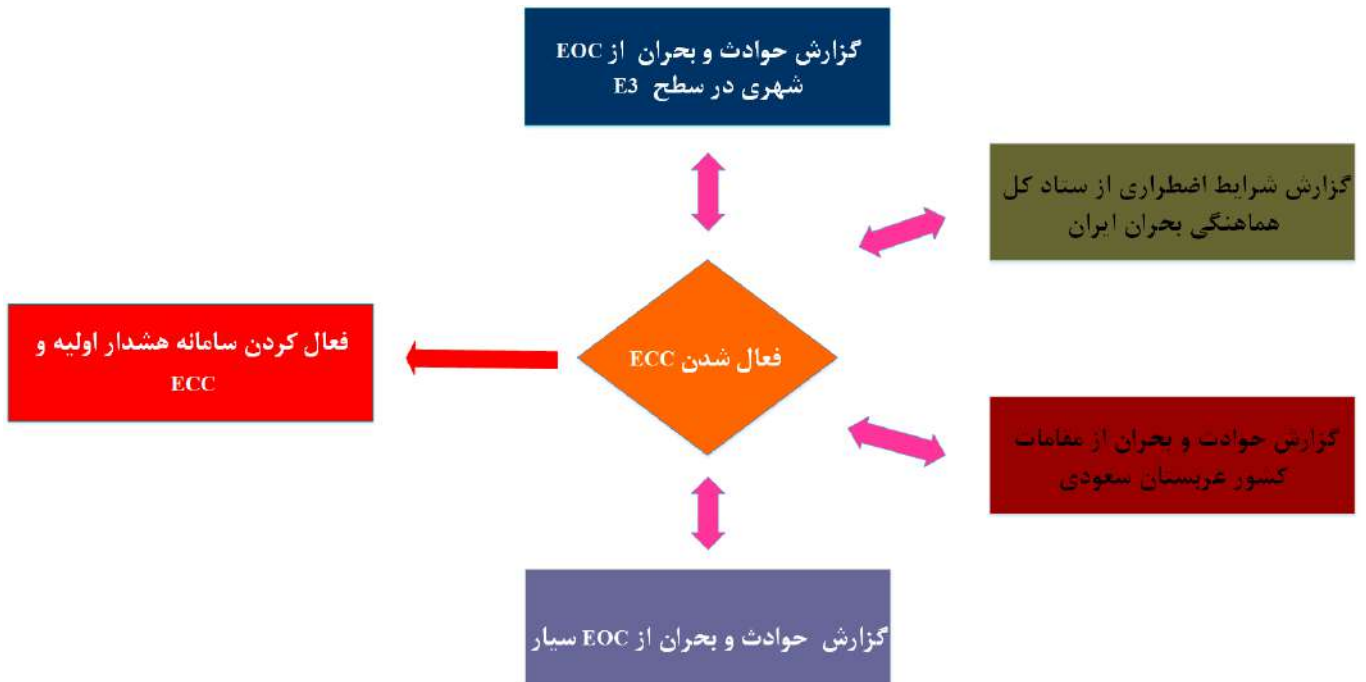
۲. فعال کردن ظرفیت ۱۰۰ درصدی EOC شهری و تیم‌های امدادی از طریق تلفن ثابت، تلفن همراه و نمابر

۳. درخواست کمک به سازمان‌های امدادی کشور عربستان سعودی در صورت نیاز

۴. درخواست کمک و هماهنگی با وزارت امور خارجه

۵. مستندسازی و انتشار اخبار و اطلاعات واقعه، پاسخگویی به آن و نتایج حاصل از آن به رسانه‌ها و مسئولین

کشوری



نحوه فعال شدن ECC و سامانه هشدار اولیه

پیوست (۱)

برنامه پاسخ

به مخاطرات محتمل حج

برنامه پاسخ به مخاطرات محتمل حج

در زمان حضور زائران در کشور عربستان جهت انجام مناسک حج تمتع، مخاطرات مختلفی ایشان را تهدید می‌نماید. در این قسمت تلاش شده است براساس تجربیات حوادث پیشین در طی سالیان گذشته، جهت کاهش و پیگیری از تلفات و خسارات ناشی از مخاطرات فوق برنامه‌ریزی لازم جهت انجام اقدامات مناسب تنظیم گردد. جهت ارائه پاسخ مناسب به اثرات هر نوع از مخاطرات فوق، اولین و مهمترین موضوع شناسایی و اطلاع‌رسانی بموقع وقوع مخاطره از سوی افراد شاهد رخداد حادثه می‌باشد. پس از اطلاع‌رسانی وقوع مخاطره، الزامی است که بلافاصله ارزیابی وضعیت و پاسخ اولیه توسط افراد حاضر در محل صورت پذیرد. پس از اطلاع‌رسانی به سامانه فرماندهی حادثه مجموعه‌ها یا مراکز هدایت عملیات مناطق شهرهای مدینه و مکه، اولین جلسه در جهت تعیین اهداف تاکتیکی، انجام برنامه‌ریزی برای تعیین مسیر دستیابی به اهداف و تدوین برنامه عملیاتی حادثه¹ (IAP) را تشکیل می‌دهند. پس از تعیین اهداف و ارائه برنامه عملیاتی حادثه، مدیر بخش عملیات به دستور فرمانده حادثه، مسئول فراخوان و اعزام تیم‌های امدادی حج خواهد بود. ابتدا لیستی از مخاطرات اصلی و در ادامه برنامه‌های آمادگی پاسخ به این نوع حوادث تنظیم شده که تقدیم می‌گردد.

¹ Incident Action Plan (IAP)

مخاطرات محتمل در زمان برگزاری مناسک حج تمتع:

۱- گرمایزدگی
۲- حوادث مربوط به تجمع انبوه <ul style="list-style-type: none">- داخل مسجدالنبی در زمان برداشته شدن حائل‌های اطراف حرم حضرت محمد (ص)- ایستگاه‌های اتوبوس اطراف مسجدالحرام- داخل مسجدالحرام در زمان طواف کعبه- زمان حرکت از مشعر به منا- حرکت از منا به سوی رمی جمرات- زمان خروج از منا
۳- سقوط از ارتفاع <ul style="list-style-type: none">- سقوط از آسانسور- سقوط از کوه‌های اطراف مکه- سقوط از پله برقی
۴- آتش‌سوزی <ul style="list-style-type: none">- آتش‌سوزی در هتل‌ها- آتش‌سوزی در چادرهای زائران
۵- تشدید بیماری‌های مزمن <ul style="list-style-type: none">- بیماری‌های قلبی - عروقی- بیماری‌های تنفسی- بیماری‌های گوارشی- بیماری‌های واگیر
۶- حوادث ترافیکی <ul style="list-style-type: none">- محور مدینه به مکه و بالعکس- محور جده - جحفه - مکه- محور جده به مدینه و بالعکس

گرمزدگی

با توجه به اینکه در سال جاری مراسم حج در فصل تابستان و ماه‌های مرداد و شهریور برگزار خواهد شد و کشور عربستان در این زمان از سال دارای هوایی به مراتب گرمتر از کشورمان می‌باشد، یکی از مخاطرات محتمل در این ایام گرمزدگی زائران و حجاج می‌باشد. با توجه به بالا بودن میانگین سنی زائرین احتمال وقوع این مخاطره نیز افزایش می‌یابد. احتمال رخداد این مخاطره در زمان انتقال زائران از مدینه به مکه، در زمان طواف و در ایام تشریق بیشتر است. برای مدیریت عواقب ناشی از این مخاطره می‌توان اقدامات ذیل را انجام داد؛

با توجه به دلیل اصلی گرمزدگی (حضور طولانی مدت در هوای گرم یا قرار گرفتن در بین ازدحام جمعیت انبوه) اقدامات پاسخ می‌توانند متفاوت باشند

در صورتیکه زائران به دلیل حضور طولانی مدت در آب و هوای گرم دچار گرمزدگی شدید بشوند اقدامات زیر باید به ترتیب انجام پذیرند؛

خارج نمودن زائران گرمزده از محل، رساندن ایشان به منطقه‌ای خنک

انجام ارزیابی سریع جهت تعیین نوع حادثه، محل وقوع حادثه، تعداد افراد صدمه دیده (کشته و مجروح)، نوع و میزان صدمات و وضعیت بالینی آسیب دیدگان

ارزیابی سریع توسط یکی از اعضای تیم امدادی یا افراد آموزش دیده حاضر در محل صورت می‌گیرد

تماس با شماره امداد ایرانی و سعودی (۹۹۷) جهت فعال‌سازی سامانه فرماندهی حادثه

پس از دریافت تماس توسط مدیر مجموعه (فرمانده حادثه) یا رئیس مرکز هدایت عملیات بحران (EOC) منطقه، ایشان با فعال نمودن بخش "مدیر هماهنگی" دستور ارزیابی وضعیت توسط رابطان بحران (که عضو تیم امدادی هستند) را صادر می‌نماید.

گزارش‌های مربوط به؛ نوع حادثه، محل وقوع حادثه، شدت و بزرگی حادثه، نوع آسیب‌ها، تعداد آسیب دیدگان (کشته، مصدوم و مفقود)، وضعیت ایمنی محل حادثه و وجود امکان برای مداخله تیم‌های امداد ایرانی باید بر اساس "چک لیست ارزیابی" تهیه و ارسال گردد.

در صورتی که تعداد آسیب دیدگان بالاتر از سطح آستانه باشد جلسه هماهنگی بین اعضای اصلی سامانه تشکیل و فرآیند پاسخ و اهداف مد نظر تعیین شوند.

تشکیل جلسه تیم فرماندهی حادثه به منظور برنامه‌ریزی، تدوین و تصویب برنامه عملیاتی حادثه می‌باشد. پس از فعال شدن "بخش عملیات"، با توجه به امکان مداخله تیم‌های امداد ایرانی تصمیم مناسب جهت فعال‌سازی تیم‌های امدادی ایرانی یا تقاضای کمک از تیم امداد سعودی را با هماهنگی "مدیر هماهنگی" و دستور فرمانده انجام می‌دهد.

اولویت‌های فرآیند پاسخ توسط بخش عملیات عبارتند از؛

- ✓ حفظ حیات زائران
- ✓ تخلیه سریع و ایمن از محل حادثه
- ✓ انجام اقدامات حیاتی برای آسیب دیدگان (اقدامات براساس پروتکل کمک‌های اولیه در گرم‌زدگی انجام می‌شود)
- ✓ انتقال به درمانگاه یا بیمارستان
- ✓ برای انتقال آسیب دیدگان با شماره امداد ایرانی تماس گرفته و از ایشان جهت هماهنگی با مرکز اعزام آمبولانس درخواست کمک می‌کنیم
- ✓ مراقبت مناسب در زمان انتقال (اقدامات براساس پروتکل کمک‌های اولیه در گرم‌زدگی انجام می‌شود)
- ✓ تثبیت و کنترل حادثه

✓ در صورت امکان با اطلاع‌رسانی خطر به مراکز هدایت عملیات مناطق شهرهای مدینه یا مکه، هماهنگی و همکاری مسئولان سعودی از بروز حوادث بعدی در محل حادثه جلوگیری نمایند (جلوگیری از ازدحام بیش از حد با کنترل ورودی‌ها)

✓ حفظ اموال و دارایی‌ها

این اقدام با همکاری بخش پشتیبانی سامانه فرماندهی حادثه مجموعه‌ها و بخش امنیت و ایمنی EOC مناطق صورت می‌گیرد.

در صورت عدم حضور ایشان، اعضای تیم‌های امدادی ایرانی حاضر در محل حادثه اقدام به مراقبت از اموال متعلق به مصدوم یا مصدومان می‌کنند.

حوادث مربوط به تجمعات انبوه

با توجه به حضور میلیونی مسلمانان جهان در مراسم حج ابراهیمی یکی از مهمترین مخاطرات تهدید کننده زائران، حوادث مربوط به تجمعات انبوه می‌باشد. در یک نگاه می‌توان احتمال بروز این حوادث را در نقاط ذیل مد نظر قرار داد؛

- داخل مسجد النبی در زمان برداشته شدن حائل‌های اطراف مسجدالنبی (ص)
- ایستگاه‌های اتوبوس اطراف مسجد الحرام
- داخل مسجد الحرام در زمان طواف کعبه
- زمان حرکت از مشعر به منا
- حرکت از منا برای رمی جمرات
- زمان خروج از منا

حوادث مربوط به تجمعات انبوه در داخل مسجدالنبی (ص)

در اثر ازدحام زیاد جمعیت در زمان زیارت و برداشته شدن حائل‌های اطراف حرم مطهر امکان بروز آسیب‌های متعدد سیستم عضلانی- اسکلتی، مشکلات تنفسی و خفگی در این مکان وجود دارد. با توجه به اهمیت اقدامات پیشگیری کننده از وقوع حادثه نیاز است که زائران و اعضای کاروان‌ها از دانش و مهارت کافی برای ارائه پاسخ مناسب به این نوع حادثه برخوردار باشند.

❖ اقدامات لازم برای پاسخ مناسب عبارتند از:

- ۱- کمک به خارج نمودن زائران از محل و رساندن ایشان به منطقه ایمن
- ۲- انجام ارزیابی سریع جهت تعیین نوع و میزان آسیب‌ها، تعداد افراد آسیب دیده و وضعیت بالینی آسیب دیدگان
- ۳- تماس با شماره امداد ایرانی و سعودی (۹۹۷) جهت فعال‌سازی سامانه فرماندهی حادثه
- ۴- پس از دریافت تماس توسط "مدیر عملیات" مستقر در مرکز هدایت عملیات بحران (EOC) منطقه، ایشان با ارسال گزارش، سامانه فرماندهی حادثه را فعال می‌کند
- گزارش حاوی اطلاعاتی مربوط به؛ نوع حادثه، محل وقوع حادثه، شدت و بزرگی حادثه، نوع آسیب‌ها، تعداد آسیب‌دیدگان (کشته، مصدوم و مفقود)، وضعیت ایمنی محل حادثه و وجود امکان برای مداخله تیم‌های امدادی ایرانی بر اساس "چک لیست ارزیابی" تهیه و ارسال می‌گردد.
- جلسه تیم فرماندهی حادثه برای برنامه‌ریزی و تدوین و تصویب برنامه عملیاتی حادثه تشکیل می‌شود.
- ۵- با توجه به عدم امکان مداخله مستقیم در داخل مسجدالنبی، بهترین اقدام توسط اعضای تیم‌های امدادی ایرانی که متشکل از عوامل کاروان‌ها هستند، اطلاع‌رسانی سریع و انجام کمک‌های اولیه می‌باشد.

۶- اولویت‌ها در این مرحله عبارتند از؛

- حفظ حیات زائران

✓ تخلیه سریع و ایمن از محل حادثه

✓ انجام اقدامات حیاتی اولیه برای آسیب دیدگان (بر اساس نوع صدمه‌های وارده، اقدامات

لازم بر اساس پروتکل موجود انجام می‌شوند)

✓ آماده سازی برای انتقال به درمانگاه یا بیمارستان

▪ برای انتقال آسیب‌دیدگان با شماره امداد ایرانی تماس گرفته و از ایشان جهت هماهنگی با مرکز اعزام آمبولانس درخواست کمک شود.

✓ ثبت مشخصات کامل زائران آسیب دیده و ارسال اطلاعات به مرکز هدایت عملیات بحران

شهر مدینه منوره

- حفظ اموال و دارایی‌های آسیب دیدگان

✓ حفاظت از اموال و لوازم آسیب دیدگان و تحویل آنها به مسئولین مربوطه

▪ اعضای تیم امدادی کاروان‌ها علاوه بر مشارکت در ارائه کمک‌های اولیه، در صورت نیاز به انتقال زائران آسیب دیده، مسئول حفاظت از اموال ایشان می‌باشند.

حوادث مربوط به تجمعات انبوه در ایستگاه اتوبوس‌ها (اطراف مسجدالحرام)

یکی دیگر از محل‌هایی که دارای پتانسیل وقوع حوادث مرتبط با تجمع انبوه می‌باشد، ایستگاه اتوبوس‌های نزدیک مسجد الحرام است. در این محل به دلیل حضور تعداد کثیری از زائران کشورهای مختلف در زمان‌های قبل و بعد از نمازهای یومیه امکان بروز مشکلات متعدد مانند گم شدن زائران، قرار گرفتن در بین ازدحام جمعیت و بروز آسیب‌های مختلف وجود دارد. یکی از تدابیری که از قبل برای کاهش حوادث فوق بکار رفته است حضور افرادی تحت عنوان "راهنمای زائران و گمشدگان" است که با پوشیدن لباس‌های

مخصوص و در دست داشتن تابلوهای راهنما، وظیفه راهنمایی و هدایت زائران را بر عهده دارند. این افراد به دلیل حضور دائم در ایستگاه اتوبوس‌ها و امکان مواجهه با برخی حوادث، به عنوان گروه هدف تحت آموزش‌های لازم مدیریت خطر حوادث و کمک‌های اولیه قرار خواهند گرفت. (لازم به ذکر است که در زمان نزدیک شدن به ایام تشریق به دلیل اعزام تعدادی از اتوبوس‌ها به مناطق مقدسه از تعداد اتوبوس‌های حاضر در این ایستگاه کم می‌شود)

❖ در صورت بروز هر نوع حادثه در اثر "تراکم جمعیت" اقدامات زیر باید صورت پذیرد:

۱- خارج نمودن زائران آسیب دیده از محل حادثه و انتقال ایشان به محلی ایمن

۲- تماس با شماره امداد ایرانی و سعودی (۹۹۷) جهت اطلاع‌رسانی خبر وقوع حادثه

پس از دریافت تماس از سوی "مدیر عملیات" مرکز هدایت عملیات بحران (EOC) منطقه، اطلاعات مربوط به حادثه مانند نوع حادثه، محل وقوع حادثه، شدت و بزرگی حادثه، نوع آسیب‌ها، تعداد آسیب دیدگان (کشته، مصدوم و مفقود)، وضعیت ایمنی محل حادثه از "راهنمای زائران" حاضر در محل دریافت می‌شود. لازم است لیست کشیک روزانه مربوط به مشخصات راهنمایان زائران و گمشدگان در مراکز هدایت عملیات بحران (EOC) مناطق وجود داشته باشد.

پس از دریافت تماس، جلسه هماهنگی در مرکز هدایت عملیات بحران منطقه برگزار و فرآیند پاسخ پایش، در صورت نیاز هماهنگی‌های لازم توسط مدیر بخش هماهنگی با مسئولان سعودی انجام می‌شود.

۳- انجام کمک‌های اولیه توسط راهنمای زائران

با توجه به این موضوع که راهنمای زائران و گمشدگان از اعضای گروه هدف برای آموزش کمک‌های اولیه می‌باشند، این افراد توان ارائه کمک در چنین شرایطی را دارند.

✓ جابجایی سریع و ایمن آسیب دیدگان از محل حادثه

✓ انجام کمک‌های اولیه برای آسیب دیدگان

▪ این اقدامات بر اساس نوع آسیب‌ها و طبق پروتکل‌های تهیه شده صورت می‌گیرد:

✓ آماده سازی برای انتقال به درمانگاه یا بیمارستان

✓ ثبت مشخصات کامل زائران آسیب دیده و ارسال این اطلاعات به مرکز هدایت عملیات بحران

منطقه

۴- پیگیری وضعیت آسیب‌دیدگان و گمشدگان توسط "مدیر هماهنگی" مجموعه یا مرکز هدایت

عملیات بحران منطقه

۵- حفظ اموال و دارایی‌ها

- توصیه می‌شود یکی از راهنمایان زائران و گمشدگان مسئولیت جمع آوری و نگهداری اموال

زائران آسیب‌دیده را بر عهده بگیرد.

حوادث مربوط به تجمع انبوه در زمان طواف کعبه

یکی دیگر از محل‌هایی که امکان بروز حوادث مربوط به تجمع انبوه در آنجا وجود دارد، داخل مسجدالحرام و در زمان طواف می‌باشد. برای پیشگیری از این اتفاق به زائران توصیه می‌شود، در قالب گروه‌های منسجم (کاروان‌هایی که عضو آن هستند) اقدام به طواف نمایند و در حین طواف افراد توانمند و اعضای تیم امدادی کاروان توجه ویژه‌ای به سالمندان داشته باشند. در صورت بروز هرگونه حادثه‌ای به دلیل ممنوعیت‌های موجود تیم‌های پزشکی ایرانی اجازه مداخله در صحنه را نخواهد داشت. در این وضعیت اعضای تیم امدادی کاروان‌های مربوطه که بین زائران حاضر هستند، دارای نقش کلیدی در ارائه کمک به آسیب‌دیدگان می‌باشند.

اقدامات لازم در صورت بروز حادثه عبارتند از:

۱- خارج نمودن زائران از محل حادثه، رساندن ایشان به منطقه ایمن

۲- انجام ارزیابی سریع جهت تعیین نوع حادثه، نوع و میزان آسیب‌ها، تعداد افراد آسیب دیده و وضعیت

بالینی آسیب دیدگان

۳- تماس با شماره امداد ایرانی و سعودی (۹۹۷) جهت فعال‌سازی سامانه فرماندهی حادثه

۴- پس از دریافت تماس توسط مرکز هدایت عملیات بحران منطقه، سامانه فرماندهی حادثه فعال

می‌شود

- گزارش حاوی اطلاعاتی مربوط به؛ نوع حادثه، محل وقوع حادثه، شدت و بزرگی حادثه، نوع و

میزان آسیب‌ها، تعداد آسیب دیدگان (کشته، مصدوم و مفقود)، وضعیت ایمنی محل حادثه

می‌باشد که باید بر طبق چک لیست ارزیابی تهیه و ارسال گردد.

- جلسه تیم فرماندهی حادثه برای برنامه‌ریزی، تدوین و تصویب برنامه عملیاتی حادثه تشکیل

می‌شود

۵- با توجه به عدم امکان مداخله تیم‌های ایرانی خارج از مسجدالحرام، اعضای تیم‌های امدادی

کاروان‌های حاضر در داخل مسجد الحرام، انجام اقدامات مراقبتی می‌باشد

۶- اولویت‌ها در این مرحله عبارتند از؛

- حفظ حیات زائران

✓ جابجایی و انتقال ایمن و سریع زائران آسیب دیده از محل حادثه

✓ ارائه کمک‌های اولیه برای آسیب دیدگان

▪ این اقدامات بر اساس نوع آسیب‌ها و بر طبق پروتکل تهیه شده توسط صورت می‌گیرند

✓ آماده سازی آسیب دیدگان جهت انتقال به درمانگاه یا بیمارستان

✓ ثبت مشخصات کامل زائران آسیب دیده و ارسال اطلاعات به مرکز هدایت عملیات بحران

شهر مکه

- حفظ اموال و دارایی‌های آسیب دیده‌ها

✓ حفاظت از اموال و لوازم آسیب دیدگان و تحویل آنها به مسئولین مربوطه

▪ اعضای تیم امدادی کاروان‌ها علاوه بر مشارکت در ارائه کمک‌های اولیه، در صورت نیاز به انتقال

زائران آسیب دیده، مسئول حفاظت از اموال ایشان می‌باشند.

۷- پیگیری وضعیت آسیب دیدگان و گم شدگان توسط فرمانده یا مدیر هماهنگی مرکز هدایت عملیات

بحران شهر مکه

حوادث مربوط به تجمع انبوه در ورودی و خروجی منطقه مقدس منا (بدایه المنا و نهایه المنا)

یکی از مهمترین و پرحادثه ترین مناطق و ایام در زمان حج مناطق مشاعر سه گانه در ایام تشریق می باشد. حضور جمعیت میلیونی در این ایام در صورتی که با چاشنی ناهماهنگی و همکاری ضعیف بین سازمانی و درون سازمانی همراه باشد منجر به بروز فاجعه هایی می شود که نمونه های آن را در سال های گذشته شاهد بوده ایم.

در زمان ورود از مشعر به منا و حرکت به سوی جمرات امکان بروز حوادث مرتبط با تجمع انبوه وجود دارد. این حوادث در زمانی که حرکت و جابجایی بسوی جمرات بدون هماهنگی و توجه به تصمیمات اتخاذ شده در ستاد کل هماهنگی بحران حج صورت بگیرد، افزایش می یابد. از آنجائیکه زائران در روزهای گذشته به دلیل وقوف در عرفات و مشعر استراحت و تغذیه کافی نداشته اند توصیه می شود در زمان ورود به منا کاروان ها مدتی استراحت نموده، مدیران کاروان ها با هماهنگی رئیس مرکز هدایت عملیات بحران مشاعر مقدسه مسیر مناسب جهت حرکت به سوی جمرات را انتخاب و کاروان های خود را راهنمایی نمایند.

حوادث محتمل در این منطقه عبارتند از:

- ازدحام در زمان ورود به منا (بدایه المنا) و حرکت به سوی جمرات، گرمزدگی و گم شدن زائران
- آسیب و صدمه در اثر برخورد با اتوبوس حامل زائرانی که با تأخیر وارد منطقه می شوند
- سقوط از پل جمرات
- آسیب و صدمات اندام و چشم ها در زمان رمی جمرات
- گم شدن در زمان بازگشت از جمرات
- ازدحام شدید در زمان خروج از منطقه منا (نهایه المنا)

در صورت وقوع هر نوع حادثه مرتبط با ازدحام جمعیت روان به سوی جمرات اقدامات زیر بهتر است صورت پذیرند:

۱- اعلام سریع وقوع حادثه (اطلاع‌رسانی خبر) به "مرکز هدایت عملیات بحران سیار" (MEOC) از طریق شماره تماس موجود

- پس از دریافت تماس از سوی مدیر عملیات مرکز هدایت عملیات بحران سیار، تیم ارزیابی سریع جهت کسب اطلاعات مربوط به حادثه مانند نوع حادثه، محل وقوع حادثه، شدت و بزرگی حادثه، نوع و میزان آسیب‌ها، تعداد آسیب دیدگان (کشته، مصدوم و مفقود) و وضعیت ایمنی محل حادثه به محل اعزام می‌شود

۲- تماس با شماره امداد ایرانی و سعودی (۹۹۷) جهت درخواست کمک

- پس از دریافت تماس جلسه هماهنگی در مرکز هدایت عملیات بحران سیار برگزار، فرآیند پاسخ پایش شده و در صورت نیاز هماهنگی‌های لازم توسط "مدیر بخش هماهنگی" با عوامل سعودی انجام می‌شود.

۳- خارج نمودن زائران آسیب دیده از محل حادثه و انتقال ایشان به محلی ایمن توسط اعضای تیم امدادی حج

۴- انجام کمک‌های اولیه توسط تیم امدادی حج

- تریاژ سریع آسیب دیدگان حادثه

- جابجایی سریع و ایمن از محل حادثه به محلی ایمن

- انجام اقدامات حیاتی اولیه

۵- آماده سازی زائران آسیب دیده برای انتقال به درمانگاه یا بیمارستان ایرانی مستقر در منطقه

۶- ثبت مشخصات کامل زائران آسیب دیده و ارسال اطلاعات به مرکز هدایت عملیات بحران سیار

۷- انجام مداخلات حمایت روانی توسط تیم امدادی ویژه

۸- در صورت نیاز مصدومان به بیمارستان هیئت پزشکی حج واقع شهر مکه منتقل می‌شوند

- تأمین تجهیزات و آمبولانس کافی برای انتقال توسط "مدیر پشتیبانی" صورت می‌گیرد

۹- در زمان حوادث بزرگ به دلیل کمبود فضا، امکان انتقال به بیمارستان‌های سعودی نیز وجود دارد (با توجه به بیمارستان‌های سعودی مستقر در مشاعر سه گانه، فقط در زمانی که تعداد آسیب دیدگان حوادث و بلاها بسیار زیاد باشند انتقال به بیمارستان‌های شهر مکه صورت خواهد گرفت)

۱۰- پیگیری وضعیت مصدومان منتقل شده به بیمارستان‌های سعودی توسط فرمانده یا "مدیر

هماهنگی" مرکز هدایت عملیات بحران سیار

۱۱- پیگیری وضعیت زائران مفقود توسط "مدیر امنیت و ایمنی"

حوادث مرتبط با جمرات

در زمان رمی جمرات یکی از مخاطرات مرتبط با تجمع انبوه برخورد سنگ با اندام زائران بخصوص چشم‌ها می‌باشد. این اتفاق زمانی رخ می‌دهد که زائران پس از پرتاب سنگ‌ها در خلاف جهت استقرار دیگر زائران که مشغول پرتاب سنگ هستند حرکت می‌نمایند. در این زمان و بر اساس درس آموخته‌های سالیان گذشته تعدادی از زائران دچار آسیب از نواحی چشم‌ها، سر و صورت می‌شوند. توصیه این است که زائران پس از پرتاب سنگ‌ها به سمت عقب (بدون برگرداندن صورت) حرکت نمایند.

در صورت وقوع چنین حادثه‌ای فرآیند پاسخ به ترتیب زیر توصیه می‌شود:

۱- خارج کردن زائران آسیب دیده از منطقه

۲- تماس با مرکز هدایت عملیات بحران سیار مستقر

۳- اطلاع‌رسانی وقوع حادثه به اعضای تیم امدادی حج توسط مدیر بخش عملیات

۴- ارائه کمک‌های اولیه مانند کنترل خونریزی و پانسمان

با توجه به نوع و میزان آسیب‌های وارده اقدامات مراقبتی بر اساس پروتکل‌های موجود و ترجیحاً توسط اعضای تیم امدادی حج صورت می‌گیرد.

۵- انجام هماهنگی‌های لازم توسط مدیر بخش هماهنگی جهت انتقال زائران آسیب دیده به درمانگاه یا

بیمارستان مستقر در منطقه

حوادث مربوط به زمان بازگشت از رمی جمرات

یکی از مهمترین حوادث در انتهای رمی جمرات و زمان بازگشت به سوی چادرها گم شدن زائران به علت تغییر مسیر بازگشت می‌باشد (لازم به ذکر است که مسیر بازگشت تا حدودی متفاوت از مسیر رفت می‌باشد). در این منطقه گروهی از راهنمایان زائران حضور دارند که وظیفه آنها مدیریت بازگشت زائران می‌باشد. به همراه داشتن آب کافی و بازگشت بطور دست جمعی از راهکارهای مناسب برای پیشگیری از خستگی، گرمزدگی و گم شدن حجاج عزیز می‌باشد. توصیه می‌شود قبل از فرا رسیدن ایام تشریق در جلسات روزانه مجموعه‌ها موارد فوق برای پیشگیری از وقوع حوادث مرتبط با زمان بازگشت از رمی جمرات به طور مکرر به زائران تذکر و آموزش داده شود.

آتش‌سوزی در محل اقامت حجاج

با توجه به گسترش روزافزون آتش‌سوزی اماکن صنعتی، تجاری و مسکونی در اقصا نقاط جهان و به خطر افتادن جان و مال ساکنین و مالکان این اماکن لازم است تا توجه ویژه‌ای به این مخاطره (که بیشتر بر اساس بی احتیاطی و غفلت انسان‌ها بوقوع می‌پیوندد) صورت گیرد. در همین راستا و بر اساس سوابق ثبت شده در رابطه با موضوع آتش‌سوزی هتل و چادرهای محل اقامت حجاج یکی از مخاطراتی که در ایام حج زائران حرم امن الهی را تهدید می‌کند، وقوع آتش‌سوزی در هتل‌ها یا چادرهای محل اقامت در مشاعر مقدسه می‌باشد. با توجه به فراوانی رخداد این مخاطره در سال‌های گذشته باید در برنامه مدیریت جامع خطر حج به این موضوع بصورت مبسوط پرداخته شود. هر چند که مهمترین موضوع در این رابطه پیشگیری از وقوع آتش‌سوزی می‌باشد، دستورالعمل لازم برای فرآیند پاسخ در زمان وقوع آتش‌سوزی در این مجموعه آورده شده است.

آتش‌سوزی در هتل محل اقامت حجاج

در صورت وقوع آتش‌سوزی در هتل محل اقامت انجام اقدامات زیر توصیه می‌شوند:

۱- تماس "مدیر هماهنگی" مجموعه یا جانشین ایشان با شماره دفاع مدنی عربستان (۹۹۸) جهت فراخوانی تیم‌های آتش‌نشانی

۲- ارزیابی سریع وضعیت و استخراج اطلاعات لازم توسط "مدیر هماهنگی"

- محل دقیق بروز حادثه، وسعت حادثه، تعداد افراد در معرض خطر، تعداد آسیب دیدگان

۳- فعال‌سازی سامانه فرماندهی توسط فرمانده حادثه و تشکیل جلسه فوری در مجموعه

۴- اقدام سریع "مدیر عملیات" و اعضای تیم‌های امدادی حج در جهت تخلیه بموقع زائران با استفاده از تابلوهای راهنمای خروج

- عدم استفاده از آسانسور در این مواقع

- نظارت بر ایمنی افراد سالمند و زنان توسط مدیر پشتیبانی

- ارزیابی ایمنی محل حادثه توسط مدیر پشتیبانی

۵- فعال‌سازی "مدیر بخش عملیات" و آغاز فرایند عملیات توسط ایشان

- اقدام به اطفای حریق توسط اعضای تیم امدادی حج

- فراخوان تیم‌های امدادی مستقر در مجموعه و ارائه کمک‌های اولیه توسط ایشان

✓ خارج نمودن زائران آسیب دیده از محل حادثه و انتقال ایشان به محلی ایمن

✓ تریاژ سریع و صحیح آسیب دیدگان حادثه

✓ جابه‌جایی سریع و ایمن از محل حادثه به محلی ایمن

✓ انجام کمک‌های اولیه

با توجه به نوع و میزان آسیب‌های وارده اقدامات مراقبتی بر اساس پروتکل‌های موجود و ترجیحاً توسط

اعضای تیم امدادی حج صورت می‌گیرد

- آماده سازی آسیب دیدگان جهت انتقال به درمانگاه یا بیمارستان
 - ✓ مشارکت اعضای تیم‌های امدادی در فرایند انتقال آسیب دیدگان
 - ✓ ثبت مشخصات کامل زائران آسیب دیده و ارسال اطلاعات به مرکز هدایت عملیات بحران
- شهر مکه
- ۶- تهیه و ارسال گزارش مربوط به ارزیابی وضعیت و حادثه توسط مدیر هماهنگی مجموعه به مرکز هدایت عملیات بحران منطقه مربوطه
 - اعلام آماده باش به مجموعه‌های مستقر منطقه و قرار گرفتن در یکی از وضعیت‌های سه گانه (زرد، نارنجی و قرمز)
 - ارسال گزارش از طرف مرکز هدایت عملیات بحران منطقه به مرکز هدایت عملیات بحران شهری
- ۷- حراست از اموال و دارایی‌های زائران
 - این اقدام با همکاری بخش پشتیبانی (در سامانه فرماندهی مجموعه‌ها) صورت می‌گیرد
 - ۸- پیگیری وضعیت آسیب دیدگان و گمشدگان
 - پس از انتقال آسیب دیدگان به مراکز درمانی، مدیر هماهنگی مجموعه وظیفه پیگیری وضعیت ایشان را بر عهده دارد.

❖ توضیح تکمیلی: تخلیه اضطراری

تخلیه جمعیت در بلایایی مانند زلزله، سیل، آتش‌سوزی در جهت کاهش تلفات انسانی و افزایش سرعت امداد رسانی بسیار حائز اهمیت می‌باشد و از این‌رو حرکت دادن ایمن جمعیت به سمت خارج از ناحیه در معرض خطر با حداکثر سرعت ممکن، از اقدام‌های اساسی در مدیریت بحران است و یکی از اجزای اصلی مدیریت بلایا در مرحله پاسخ می‌باشد. در تخلیه اضطراری تلاش می‌شود با استفاده از کوتاه‌ترین و امن‌ترین

مسیر در شرایط اضطراری افراد را به منطقه تجمع ایمن (از قبل شناسایی و آماده سازی شده) منتقل نمایند. تخلیه یکی از راهکارهای مدیریت خطر با هدف کاهش خسارات ناشی از حوادث و بحران‌هاست. تخلیه به معنای هماهنگی افراد جهت انتقال صحیح و سازمان‌دهی شده از مکان ناایمن به مکانی ایمن‌تر است. تخلیه پیش یا پس از وقوع حادثه ممکن است انجام شود. تخلیه انواع مختلفی دارد که با توجه به نیاز و ضرورت در سفر معنوی حج تمتع برخی از موارد آن در ادامه شرح داده خواهد شد.

انواع تخلیه

- **تخلیه اضطراری:** در زمان حادثه‌ای که نیاز به پاسخ سریع وجود دارد و زمان کافی برای آماده‌سازی جامعه و فعال‌سازی سامانه‌های هشدار اولیه وجود ندارد، انجام می‌شود. مانند تخلیه در آتش‌سوزی وسیع.

- **تخلیه غیرفوری:** در پاسخ به حادثه‌ای که به زمان کافی برای هشدار اولیه و آمادگی وجود دارد از این نوع تخلیه استفاده می‌شود. مانند سیل.

- **انواع تخلیه بر اساس جهت:**

- **تخلیه افقی:** در این نوع تخلیه جابه‌جایی در همان طبقه و در جهت مخالف ساختمان صورت می‌گیرد. این روش دارای سرعت بیشتر، خطر کمتر است و در زمان کوتاه‌تری قابل اجراست.
- **تخلیه عمودی:** از این نوع تخلیه در ساختمان‌های بلند استفاده می‌شود و جهت تخلیه از طبقات فوقانی در اغلب موارد رو به پایین است. در برخی شرایط خاص که امکان خروج از ساختمان وجود ندارد و یا خطری در طبقات تحتانی افراد را تهدید می‌نماید مانند سیل، جهت حرکت به سمت طبقات فوقانی است.

آتش‌سوزی در چادرهای محل اقامت حجاج

همان‌طور که اشاره شد، آتش‌سوزی در چادرهای محل اقامت حجاج از مخاطراتی می‌باشد که نیازمند توجه و دقت ویژه در مراحل پیشگیری و پاسخ هست. با توجه به محدودیت در حیطة اختیار و عملکرد تیم

مدیریت بحران کشورمان و امکان مداخله اندک در مناطق مقدسه سه گانه، در صورت وقوع آتش سوزی در چادرها انجام اقدامات زیر توصیه می شود:

۱- اعلام سریع وقوع حادثه (اطلاع رسانی خبر) به مرکز هدایت عملیات بحران سیار (Mobile EOC)

از طریق شماره تماس موجود

- پس از دریافت تماس از سوی مدیر عملیات مرکز هدایت عملیات بحران سیار، تیم ارزیابی سریع جهت کسب اطلاعات مربوط به حادثه مانند نوع حادثه، محل وقوع حادثه، شدت و بزرگی حادثه، نوع و میزان آسیب ها، تعداد آسیب دیدگان (کشته، مصدوم و مفقود) و وضعیت ایمنی محل حادثه به محل اعزام می شود.

۲- تماس با شماره تماس دفاع مدنی (۹۹۸) و اورژانس سعودی (۹۹۷) جهت درخواست کمک

- پس از دریافت تماس جلسه هماهنگی در مرکز هدایت عملیات بحران سیار برگزار، فرآیند پاسخ پایش شده و در صورت نیاز هماهنگی های لازم توسط مدیر بخش هماهنگی با عوامل سعودی انجام می شود.

۳- خارج نمودن زائران آسیب دیده از محل حادثه و انتقال ایشان به محلی ایمن توسط اعضای تیم امدادی ایرانی یا افراد حاضر در محل

۴- انجام کمک های اولیه توسط تیم امدادی حج

- تریاژ سریع و صحیح آسیب دیدگان حادثه

- جابجایی سریع و ایمن از محل حادثه به محلی ایمن

- انجام اقدامات حیاتی اولیه

این اقدامات بر اساس نوع آسیب ها و بر طبق پروتکل تهیه شده صورت می گیرند

۵- آماده سازی زائران آسیب دیده برای انتقال به درمانگاه یا بیمارستان ایرانی مستقر در منطقه

- ثبت مشخصات کامل زائران آسیب دیده و ارسال اطلاعات به مرکز هدایت عملیات بحران سیار

۶- انجام مداخلات حمایت روانی توسط تیم امدادی ویژه

۷- تأمین تجهیزات و آمبولانس کافی برای انتقال توسط "مدیر پشتیبانی"

۸- در صورت نیاز مصدومان به بیمارستان هیئت پزشکی حج واقع شهر مکه منتقل می‌شوند

۹- به دلیل کمبود فضا در زمان حوادث بزرگ امکان انتقال به بیمارستان‌های سعودی نیز وجود دارد (با

توجه به بیمارستان‌های سعودی مستقر در مشاعر سه گانه، فقط در زمانی که تعداد آسیب دیدگان

حوادث و بلاها بسیار زیاد باشند انتقال به بیمارستان‌های شهر مکه صورت خواهد گرفت)

۱۰- پیگیری وضعیت مصدومان منتقل شده به بیمارستان‌های سعودی توسط "فرمانده" یا

"مدیر هماهنگی" مرکز هدایت عملیات بحران سیار

۱۱- پیگیری وضعیت زائران مفقود توسط "مدیر امنیت و ایمنی"

سقوط از ارتفاع

در ایام اقامت زائران در هتل‌ها و زیارت دوره در اطراف شهر مکه امکان بروز مخاطرات مرتبط با سقوط برای

زائران وجود دارد که نیاز به اقدامات پیشگیری، آمادگی برای پاسخ مناسب و بموقع دارند. حوادث مرتبط با

مخاطرات سقوط را می‌توان در تقسیم‌بندی زیر بازگو نمود؛

• سقوط از آسانسور

• سقوط از کوه‌های اطراف شهر مکه

• سقوط از پله برقی

سقوط از آسانسور:

قبل از پرداختن به فرآیند پاسخ لازم به ذکر است که ارزیابی ایمنی آسانسورها توسط مسئولان هتل و دقت زائران در عدم استفاده از آسانسورهای نا ایمن (توجه به علائم عدم استفاده از آسانسور) مهمترین راه پیشگیری از بروز حادثه می باشد.

در زمان سقوط زائران از آسانسور اقدامات زیر توصیه می شود:

- ۱- اطلاع رسانی خبر برای فعال سازی سامانه فرماندهی حادثه
- ۲- ارزیابی سریع ایمنی و امنیت توسط "مدیر پشتیبانی"
- ۳- فعال سازی مدیر عملیات توسط فرمانده حادثه
 - فراخوان اعضای تیم های امدادی کاروان ها
 - اقدام سریع تیم امدادی در ارائه خدمات لازم
- ✓ تخلیه حجاج آسیب دیده از محل و انتقال ایشان به محلی ایمن
- ✓ کمک های اولیه
- با توجه به نوع و میزان آسیب های وارده اقدامات مراقبتی بر اساس پروتکل های موجود و ترجیحاً توسط اعضای تیم های امدادی کاروان ها صورت می گیرد.
- ۴- تهیه گزارش ارزیابی سریع وضعیت توسط "مدیر عملیات"
- ۵- انجام هماهنگی لازم توسط "مدیر هماهنگی" برای انتقال زائران آسیب دیده به بیمارستان
 - آماده سازی آسیب دیدگان جهت انتقال به درمانگاه یا بیمارستان
- ✓ مشارکت اعضای تیم های امدادی در فرایند انتقال آسیب دیدگان (در صورت نیاز)
- ✓ ثبت مشخصات کامل زائران آسیب دیده

سقوط از جبل الرحمه (صحرای عرفات)

با توجه به اینکه صعود به این کوه جزء اعمال واجب و مستحب نمی‌باشد لذا توصیه می‌شود که زائران از صعود به این کوه خودداری نمایند. در صورت سقوط زائران از این کوه اقدامات زیر توصیه می‌شود:

- ۱- انتقال زائران به محل ایمن
- ۲- تماس با شماره امداد ایرانی و سعودی (۹۹۷) جهت اطلاع‌رسانی و درخواست کمک
 - این اقدام جهت فراهم نمودن آمبولانس برای انتقال زائران آسیب دیده صورت می‌گیرد.
 - ۳- ارائه کمک‌های اولیه توسط اعضای تیم امدادی حج
 - با توجه به اینکه اعضای تیم امدادی حج از بین عوامل حاضر در هر کاروان انتخاب شده‌اند، لذا این افراد همیشه با کاروان‌ها همراه بوده و در صورت وقوع حوادثی اینچنین می‌توانند به عنوان اولین پاسخگو نقش مهمی داشته باشند.
 - کمک‌های اولیه بر اساس نوع آسیب و طبق پروتکل‌های موجود صورت می‌گیرند.
 - ۴- انتقال مصدومین به مرکز درمانی متعلق به ایران در عرفات
 - ثبت مشخصات کامل آسیب دیدگان توسط اعضای تیم امدادی و ارائه آن به "مدیر عملیات" مجموعه
 - ۵- فراهم کردن امکانات و هماهنگی لازم برای انتقال احتمالی زائر به بیمارستان مکه توسط "مدیر پشتیبانی و هماهنگی" مرکز هدایت عملیات بحران سیار

سقوط از پله برقی

با توجه به اینکه اغلب زائران حرم امن الهی را افراد سالمند تشکیل می‌دهند، این امکان وجود دارد که زائران (بخصوص بانوان) در استفاده از پله برقی دچار مشکل بشوند. یکی از این مشکلات سقوط ایشان از پله‌های برقی موجود در مراکز خرید است. در صورت وقوع این حادثه اقدامات زیر توصیه می‌شود:

- ۱- خارج نمودن زائران آسیب دیده از محل
- ۲- تماس با شماره امداد سعودی (۹۹۷) و ایرانی
- ۳- دستور فرمانده حادثه به "مدیر عملیات" جهت آگاه سازی اعضای تیم‌های امدادی حج
- ۴- مداخله اعضای تیم امدادی حج در صورت حضور در محل حادثه
- در صورت عدم حضور اعضای تیم امدادی، کمک‌های اولیه توسط سایر افراد آموزش دیده ارائه می‌شود
- ۵- آماده نمودن زائران آسیب دیده جهت انتقال به مرکز درمانی
- ثبت مشخصات زائران آسیب دیده توسط اعضای تیم یا افراد حاضر در صحنه حادثه
- ۶- ارائه مراقبت حین انتقال به مرکز درمانی
- ۷- پیگیری وضعیت آسیب‌دیدگان توسط "مدیر هماهنگی"
- مدیر هماهنگی مجموعه مسئول پیگیری وضعیت زائران آسیب دیده می‌باشد

تشدید بیماری‌های مزمن

یکی از مخاطرات تهدیدکننده حجاج در ایام تشریف، شدت یافتن علایم بیماری‌های حاد و مزمن جسمی و روانی ناشی از تغییرات فیزیولوژیک مانند تغییر دمای هوا، تغییر میزان فعالیت، تغییر الگوی تغذیه‌ای و عدم رعایت رژیم غذایی است. با توجه به سن افراد در این سفر لازم است به این موضوع توجه ویژه شود. بیماری‌هایی که بر اساس تجربیات سال‌های گذشته و خصوصیات جمعیت حاضر در حج قابل توجه می‌باشند عبارتند از:

- بیماری‌های عفونی تنفسی
- بیماری‌های گوارشی
- سایر بیماری‌های عفونی واگیردار
- بیماری‌های قلبی - عروقی

• سایر بیماری‌های غیر واگیر

در صورت بروز هر یک از موارد فوق اقدامات زیر توصیه می‌شوند:

۱- تماس با شماره‌های امداد ایرانی توسط افراد حاضر در محل

۲- ارائه کمک‌های اولیه توسط اعضای تیم امدادی حاضر در محل

در صورتی که بروز یا شیوع بیماری در داخل مجموعه‌ها بوقوع بپیوندد، همراهان یا اعضای تیم امدادی زائران بیمار را به درمانگاه مجموعه منتقل می‌کنند.

۳- فعال‌سازی سامانه فرماندهی حادثه در صورت وجود علائم "همه‌گیری"

زمانی که شواهد موجود حاکی از یک همه‌گیری باشد، بلافاصله سامانه فرماندهی توسط "پزشک مجموعه" فعال می‌شود.

اگر بروز یا شیوع همه‌گیری خارج از مجموعه‌ها و در ایام تشریق اتفاق بیافتد اعضای تیم امدادی که همراه کاروان‌ها هستند وظیفه اطلاع‌رسانی خبر به مقرر فرماندهی منطقه مربوطه یا مرکز هدایت عملیات بحران سیار را به عهده دارند.

۴- انجام مداخلات درمانی به موقع توسط تیم‌های درمانی حاضر در مجموعه‌ها

اگر بروز یا شیوع بیماری در خارج از مجموعه‌ها باشد، اقدامات اولیه برای بیمار(ان) توسط اعضای تیم امدادی کاروان مربوطه صورت گرفته و سپس به مرکز درمانی منتقل می‌شوند.

۵- انجام احیای قلبی - ریوی پایه توسط اعضای تیم امدادی

در صورت وقوع ایست قلبی - تنفسی قبل از انتقال زائر به درمانگاه، اقدامات احیای پایه توسط اعضای تیم امدادی صورت می‌گیرد.

۶- هماهنگی لازم برای انتقال بیماران به مرکز درمان ایرانی توسط "مدیر هماهنگی"

۷- ارائه خدمات مراقبتی در زمان انتقال توسط اعضای تیم امدادی

۸- ارائه گزارش روزانه مربوط به تشدید بیماری‌های حاد و مزمن توسط "مدیر هماهنگی" به فرمانده

حادثه مستقر در مجموعه و مرکز هدایت عملیات بحران منطقه

۹- تهیه گزارش مربوط به همه گیری‌های بیماری‌های عفونی توسط "مدیر عملیات" و ارائه آن به مرکز

هدایت عملیات بحران منطقه

۱۰- توزیع تجهیزات حفاظت فردی مناسب بین زائران و اعضای تیم‌های امدادی توسط "مدیر

پشتیبانی"

۱۱- قراردادان محلول‌های ضد عفونی کننده دست‌ها در محل استقرار زائران

نحوه استفاده از این محلول‌ها باید به زائران آموزش داده شود.

حوادث ترافیکی

یکی دیگر از مخاطرات تهدید کننده حجاج در ایام حضور در کشور عربستان، حوادث ترافیکی و حوادث

مربوط به داخل اتوبوس‌ها در زمان جابجایی می‌باشد. این نوع از حوادث در مسیرهای زیر امکان وقوع دارند:

• محور مدینه به مکه و بالعکس

• محور جده - جحفه - مکه

• محور جده به مدینه و بالعکس

در زمان وقوع هر حادثه در زمان انتقال بوسیله اتوبوس اقدامات زیر باید در نظر گرفته شود؛

۱- اطلاع‌رسانی به شماره‌های امدادی سعودی (۹۹۷) و ایرانی توسط مسئول اتوبوس

- توصیه می‌شود در داخل هر یک از اتوبوس‌ها یک نفر از اعضای تیم امدادی هر کاروان (به عنوان فرمانده اتوبوس) حضور داشته باشند و در صورت وقوع حادثه اطلاع‌رسانی حادثه را انجام دهند.

✓ پس از تماس مسئول اتوبوس با شماره امداد ایرانی، مرکز هدایت عملیات شهر مدینه یا مکه سامانه را فعال می‌نماید.

✓ مدیر هماهنگی مرکز هدایت عملیات بحران شهری ضمن تماس با مسئولان سعودی فرآیند پاسخ را پایش می‌نماید.

۲- ارائه کمک‌های اولیه توسط اعضای تیم امدادی حاضر در اتوبوس

- فرمانده اتوبوس باید از مداخله افراد غیر متخصص در ارائه مراقبت خودداری نمایند

۳- آماده سازی زائران آسیب دیده برای انتقال به مراکز درمانی

در صورت تصمیم برای انتقال زائران به مراکز درمانی باید یکی از اعضای تیم‌های امدادی به عنوان همراه حضور داشته باشند.

۴- تماس - فرمانده اتوبوس با "مدیر شاخه حمل و نقل" شهری جهت پیگیری وضعیت زائران در زمان خرابی یا تصادف اتوبوس

در صورت انتقال زائران به مراکز درمانی توسط آمبولانس‌های سعودی، پیگیری وضعیت ایشان باید انجام پذیرد

در صورت فوت زائران در اثر تصادف یا حوادث دیگر "مدیر عملیات" اقدامات لازم را انجام می‌دهد.

پیوست (۲)

فرایند فعال کردن برنامه پاسخ

در حوادث حج

اهداف بخش

خوانندگان پس از مطالعه این بخش، قادر خواهند بود:

۱. مراحل و فرایند فعال کردن سیستم پاسخ در حوادث و بحران‌های حج را تشریح کنند.
۲. هشدار/آماده‌باش/اطلاع‌رسانی در حوادث و بحران‌ها را توضیح داده، منابع دریافت خبر و انواع آن را بیان کنند.
۳. فرایند فعال‌سازی و توقف برنامه را توضیح دهند.
۴. براساس سناریوهایی فرضی، فرایند سه‌گانه هشدار/آماده‌باش/اطلاع‌رسانی، فعال‌سازی و توقف برنامه را تمرین کنند.

۴. تبیین فرایند فعال کردن سیستم پاسخ در حوادث حج

- هشدار/آماده باش / اطلاع‌رسانی؛^۱
- فعال‌سازی؛^۲
- متوقف‌سازی^۳

۴-۱. هشدار/آماده باش / اطلاع‌رسانی

۴-۱-۱. هشدار/آماده باش

دربارۀ رویدادها، اگر فرد یا افرادی از وقوع حوادث و بحران‌ها یا احتمال وقوع آن مطلع شوند، با شماره مرکز امداد ایرانی تماس می‌گیرد. این مرکز فهرست افراد مسئولی را که باید به‌سرعت با آن‌ها تماس گرفته شود،

1. Notification
2. Activation
3. Deactivation

در اختیار دارد. ضروری است دستورالعمل‌های معینی برای مرکز امداد ایرانی تعریف شود تا این پیام در قالبی درست و در کمترین زمان، به فرد مناسب انتقال یابد. همچنین، لازم است بلافاصله موضوع را به مدیر مجموعه یا مرکز هدایت عملیات بحران منطقه/شهر منتقل و زمینه ارتباط افراد مسئول را با منبع خبر برقرار کند؛ همچنین، تا به وجود آمدن ارتباط، تلاش‌ها باید ادامه داشته باشد.

سامانه فرماندهی حادثه مجموعه یا مرکز هدایت عملیات بحران منطقه ضمن پیگیری، باید برای ارزیابی دقیق موقعیت و تأیید خبر از مرکز هدایت عملیات بحران شهری یا منابع دیگر، اطلاعات زیر را تا حد امکان، از فرد تماس‌گیرنده دریافت کند یا در صورت مطلع نبودن فرد، یکی از اعضای تیم امدادی را برای دریافت اطلاعات فراخواند. این اطلاعات عبارت‌اند از:

- نام و کاروان فرد تماس‌گیرنده؛
- شماره تماس یا هر روش دیگری برای تماس‌های بعدی؛
- شرح جزئیات حادثه؛
- گزارش تعداد تقریبی قربانیان؛ در صورت امکان، بهتر است به تفکیک وضعیت بالینی یا به تفکیک نوع آسیب، یعنی گرم‌زدگی، سوختگی، آسیب‌های سیستم عضلانی-اسکلتی، همه‌گیری بیماری‌های واگیر و غیر واگیر و غیره بیان شود؛
- فاصله تقریبی محل حادثه تا مجموعه/منطقه شهری؛
- شیوه انتقال آسیب‌دیدگان؛
- نام و مشخصات افراد دیگر، برای دریافت اطلاعات بیشتر.

مسئولان باید پیش از فعال کردن برنامه، شدت و وسعت حادثه را ارزیابی کرده و براساس آن، وسعت فعال کردن برنامه را تعیین و فعالیت‌های خود را تنظیم کنند. تصمیم‌گیری در این وضعیت، معمولاً باید به سرعت و با در اختیار داشتن اطلاعات بسیار اندک صورت گیرد؛ اما در نهایت، تنها فرمانده حادثه است که باید تصمیم نهایی بگیرد. جمع‌آوری اطلاعات زیر می‌تواند به این تصمیم‌گیری کمک کند:

- برآوردی از وسعت و شدت حادثه؛

- برآوردی از اثرات حادثه و نوع آسیب‌ها
 - برآوردی از تعداد آسیب‌دیدگان؛
 - برآوردی از شدت بیماری یا جراحی آسیب‌دیدگان؛
 - توان تیم‌های عملیات بحران؛
 - به‌دست‌آوردن اطلاع از روند رو به گسترش یا توقف حادثه؛
 - مشخص نمودن میزان امکان مداخله تیم‌های عملیات بحران
- زمانی که احتمال وقوع یک حادثه وجود دارد؛ و اطلاعات کافی در دسترس نمی‌باشد مرحله هشدار یا آماده-باش ایجاد می‌شود در چنین موقعیتی فعال کردن برنامه به صلاح نیست ولی مدیران می‌توانند از این مرحله به عنوان فرصت مناسبی برای ارزیابی نیازها و برنامه‌ریزی استفاده کنند.
- حفظ ارتباط با مرکز هدایت عملیات بحران منطقه و شهر برای دریافت اطلاعات کامل‌تر و آماده کردن اجزای سامانه فرماندهی حادثه برای مقابله با حوادث و بحران‌ها، از فعالیت‌های ضروری هستند. فعالیت‌های مشخص زیر برای رسیدن به اهداف بیان شده توصیه می‌شوند:

- انتصاب فرمانده حادثه مجموعه؛
- فعال کردن مرکز فرماندهی بحران مجموعه؛
- فراخوانی اعضای کلیدی توسط سامانه اطلاع‌رسانی؛
- انتصاب جایگاه‌های اصلی سامانه فرماندهی حادثه؛
- تدوین، تقسیم و مرور شرح وظایف و مسئولیت‌ها؛
- برقراری ارتباط با مرکز هدایت عملیات بحران منطقه و شهر توسط فرمانده یا مدیر هماهنگی سامانه فرماندهی حادثه مجموعه‌ها

۳-۱-۲. اطلاع‌رسانی

در ایام حج، اطلاع‌رسانی وقوع یا احتمال وقوع حوادث به مجموعه‌ها و مراکز هدایت عملیات توسط افراد و جایگاه‌های متعددی انجام می‌شود:

- اعضای تیم‌های امدادی کاروان‌ها؛
- مدیر و معاون کاروان؛
- رؤسای مراکز هدایت عملیات بحران منطقه و شهر؛
- ستاد کل هماهنگی بحران حج؛

تذکر مهم: ملاک نهایی فعال‌شدن برنامهٔ مقابله با حوادث، تأیید خبر از سوی فرمانده حادثه می‌باشد.

۳-۱-۲-۱. منابع دریافت اطلاعات و اخبار

- زائران حاضر در محل وقوع حادثه
- همراهان آسیب دیدگان حادثه
- اعضای تیم عملیات بحران کاروان‌ها
- مدیر و معاونان کاروان‌ها
- رؤسای مراکز هدایت عملیات (مناطق چندگانه و شهرهای مدینه و مکه)
- مدیران جایگاه‌های مشخص شده در سامانه فرماندهی بحران

۳-۲-۱-۲. تمهیدات مجموعه‌ها برای مقابله با حوادث و بحران‌ها

۱. مشخص‌بودن دستورالعمل فعال‌سازی و آماده‌باش برای پاسخ به حوادث؛
۲. داشتن برنامهٔ مشخص و شاخص‌های فعال‌سازی و اطلاع‌رسانی؛
۳. داشتن روش‌های ارتباطی چندلایه‌ای با واحدهای همکار و پشتیبان؛

۴. داشتن برنامه مشخص برای کسب اطلاع از مرکز هدایت عملیات بحران منطقه/شهر با رعایت سلسله مراتب؛

۵. داشتن برنامه مشخص محافظت از کارکنان در مقابل عوامل خطر آفرین؛

ویژگی‌های خبر خوب:

- معتبر و قابل استناد باشد؛
- مشخص و واضح باشد.

مشخصه خبر یا اطلاعات قابل اعتماد و ارزشمند آن است که از منبع معتبر و قابل استناد دریافت شود و حاوی اطلاعاتی مشخص و شفاف از حادثه باشد.

اطلاعاتی که یک خبر خوب می‌رساند:

- تعیین نوع حوادث و بحران‌ها، مانند تجمعات انبوه، آتش‌سوزی، همه‌گیری بیماری‌ها، گرم‌زدگی و ...؛
- مشخص کردن عامل حادثه، مانند انسداد مسیرهای تردد، اتصالات برقی، بیماری برخی زائران و ...؛
- اعلام محل وقوع حادثه؛
- گزارش تعداد افراد آسیب‌دیده؛
- بیان انواع آسیب‌های واردشده، آسیب‌های سیستم عضلانی - اسکلتی، سوختگی، مشکلات قلبی - تنفسی؛
- مشخص کردن نوع اقداماتی که باید انجام شود؛
- گزارش زمان تقریبی رسیدن اولین تیم عملیاتی؛
- مشخص کردن توقف یا گسترش بحران.

انواع خبر یا درخواست

- **آماده‌باش:**^۱ خبری است که فرمانده حادثه از مراجع بالاتر دریافت می‌کند و براساس آن، احتمال نیاز به فعال‌سازی سامانه فرماندهی حادثه و آمادگی پاسخ به یک حادثه را متذکر می‌شود،

جدول اعلام وضعیت

قرمز
نارنجی
زرد
سفید

- **هشدار:**^۲ افزایش آمادگی به دلیل نیاز به فعال‌سازی و پاسخ قطعی یا بسیار محتمل و قریب‌الوقوع به حادثه.
- **فعال‌سازی:**^۳ فعال‌سازی سیستم مدیریت بحران. این اقدام نیاز به برنامه‌ریزی و افراد آموزش‌دیده برای اقدامات اولیه دارد که شامل موارد زیر است:
 - اطلاع‌رسانی به افراد اثرگذار در لحظات اول حوادث؛
 - فعال‌سازی سامانه اطلاع‌رسانی اعضای اصلی و جانشین سامانه فرماندهی؛
 - راه‌اندازی مرکز فرماندهی بحران.

۲-۳. فعال‌سازی

فعال‌سازی برنامه زمانی صورت می‌گیرد که حادثه داخل یا خارج از مجموعه رخ داده، عملکرد مجموعه، انسجام کاروان‌ها را متأثر یا مختل کرده و باعث به خطر افتادن سلامتی زائران گردد.

1. Advisory
2. Alert
3. Activation

فعالسازی برنامه در سه سطح می‌تواند اتفاق بیافتد؛

۱- سطح مجموعه‌ها؛

زمانی که حادثه در داخل مجموعه رخ داده و نیاز به فعال‌سازی برنامه عملیات اضطراری برای پاسخ به عواقب حادثه می‌باشد.

۲- سطح مناطق؛

زمانی که حادثه اتفاق افتاده، بیش از یک مجموعه را تحت تأثیر قرار داده و عملکرد یک یا چندین مجموعه را مختل نموده و برای پاسخ به اثرات آن عملیات وسیعی مورد نیاز می‌باشد. فعال‌سازی در این سطح زمانی اتفاق می‌افتد که فرمانده حادثه مجموعه(های) درگیر به دلیل وسعت و اثرات حادثه توان پاسخ و مدیریت در سطح مجموعه را نداشته و نیاز به انجام هماهنگی در سطح مرکز هدایت عملیات بحران منطقه دارند.

۳- سطح شهرها؛

این سطح از فعال‌سازی زمانی اتفاق می‌افتد که یک یا چندین منطقه درگیر حادثه بوده و برای پاسخ به اثرات آن نیاز به هماهنگی‌های گسترده جهت تأمین منابع برای پاسخ به حادثه می‌باشد.

۳-۳- متوقف سازی

توقف برنامه با هماهنگی فرمانده حادثه با مرکز هدایت عملیات بحران منطقه/شهر و براساس وضعیت مجموعه/کاروان‌ها و اطلاعات به‌دست‌آمده از وضعیت صحنه حادثه اعمال می‌شود که روال آن، با رعایت نکات زیر خواهد بود:

۱. زمانی که دیگر نیازی به ادامه عملیات پاسخ نباشد، فرمانده حادثه مجموعه یا رؤسای مراکز هدایت عملیات مناطق و شهر با مشورت دیگر اعضای مرکز هدایت عملیات، برای توقف برنامه تصمیم می‌گیرند.
۲. مرکز تلفن امداد ایرانی توقف برنامه را از مراکز هدایت عملیات دریافت کرده و آن را با علائم هشداردهنده یا کدهای مربوط اعلام می‌کند.

۳. پس از اتمام عملیات و توقف برنامه، مدیریت مجموعه و مسئولان حاضر در عملیات موظف‌اند حداکثر تا ۷۲ ساعت، گزارش کاملی را از عملیات و فعالیت‌های صورت‌گرفته و مشکلات احتمالی و راه‌حل‌های پیشنهادی خود، به ستاد کل هماهنگی بحران ارائه دهند..

پیوست (۳)

اصطلاح شناسی

در این بخش تعاریف تعدادی از اصطلاحات کاربردی موجود در نظام جامع مدیریت بحران حج برای آشنایی بیشتر آورده شده است.

• آسیب پذیری Vulnerability

آسیب‌پذیری عبارت است از ویژگی‌های یک جامعه، گروه و فرد که موجب افزایش تأثیر پذیری آنها از مخاطرات شده و ظرفیت آنها را برای پیش‌بینی، مقابله و مقاومت در برابر حوادث و بلایا و بازیابی پس از آن راحت‌تر تأثیر قرار می‌دهد. آسیب‌پذیری نتیجه ترکیب عوامل فیزیکی، اجتماعی، اقتصادی و یا فرآیندهای محیطی می‌باشد.

در این میان گروه‌های آسیب‌پذیر که بر حسب شرایط سن، جنس، توانایی، وضعیت سلامت و جسمی تقسیم‌بندی می‌شوند از اهمیت قابل توجهی در مدیریت حوادث و بلایا برخوردارند. مانند کودکان، زنان باردار، مادران شیرده، سالمندان، افراد مبتلا به بیماری‌های مزمن (دیابت، آسم، قلبی-عروقی و ...)

• برنامه عملیات میدانی Incident Action Plan (IAP)

برنامه‌ای شفاهی یا کتبی حاوی اهداف کلی که منعکس‌کننده راهبردهایی برای مدیریت یک حادثه می‌باشد. این برنامه ممکن است شامل شناسایی منابع مورد کاربرد در عملیاتی و تکالیف افراد و واحدها باشد. همچنین ممکن است شامل فایل پیوستی باشد که حاوی اطلاعات مهم و خط‌مشی‌هایی برای مدیریت حادثه در جریان یک یا چند مرحله عملیاتی باشد.

برنامه عملیات حادثه در سامانه ملی مدیریت حوادث، روشی برای برقراری ارتباط منسجم بین اهداف کلی مدیریت حادثه در زمینه فعالیت‌های عملیاتی و پشتیبانی می‌باشد. برنامه‌های عملیاتی حادثه (IAPs) برای

دوره‌های عملیاتی ۱۲ ساعته تهیه می‌شوند. برنامه عملیات حادثه جهت رسیدن به اهداف تاکتیکی مرحله پاسخ تهیه می‌شود.

• تجمع فوق انبوه Mega Mass Gathering

طبق تعریف سازمان جهانی بهداشت، گردهمایی‌های گسترده، رخدادهایی از قبل سازمان‌دهی شده یا بدون برنامه قبلی هستند که تعداد افراد حاضر به حدی است که می‌تواند منابع و پاسخ جامعه میزبان را تحت فشار قرار دهد. این نوع گردهمایی‌ها دارای سطوح مختل هستند که در بالاترین سطح، تجمع بیشتر از یک میلیون نفر تحت عنوان Mega Mass Gathering نام گذاری شده اند.

• تریاژ Triage

روشی مرحله به مرحله برای طبقه‌بندی یا اولویت‌بندی بیماران بر اساس وضعیت بالینی و نوع خدمات مراقبتی مورد نیاز در محیط پیش بیمارستانی و بیمارستانی می‌باشد که در آن از ملاحظات آناتومیک، فیزیولوژیک و همچنین مکانیسم آسیب استفاده می‌شود؛ به عنوان مثال روش تریاژ مصدومان سوختگی ناشی از حادثه آتش‌سوزی.

• تیم‌های امدادی (EMTs) Emergency Medical Teams

تیم‌های امدادی حج متشکل از کادر حرفه‌ای درمان و سایر امدادگران هستند که در زمان بروز حوادث و بلایا دارای قابلیت اعزام سریع به منطقه تحت تأثیر می‌باشند. به همین منظور اعضای این تیم‌ها باید در دوره‌های آموزش و تمرین مربوطه که توسط سازمان حج و زیارت برگزار می‌شود، شرکت نمایند. اعضای این تیم‌ها را خدمه کاروان‌ها، کارکنان پزشکی، پیراپزشکی، امدادگران، نظامیان، فرهنگیان، روانشناسان و آتش

نشانی حاضر در مجموعه‌ها تشکیل می‌دهند. این تیم‌ها دارای ساختار تشکیلاتی کوچک با قابلیت اعزام فوری می‌باشند.

• حوادث آبشاری Cascading Events

حوادثی هستند که در برخی مواقع پس از وقوع حادثه اصلی، امکان دارد به صورت سریالی رخ داده، باعث افزایش اثرات حادثه شوند. مانند ازدحام و حبس شدن افراد پس از وقوع آتش‌سوزی

• سامانه فرماندهی حادثه Incident Command System (ICS)

ساختاری استاندارد برای مدیریت حادثه در صحنه می‌باشد که به‌طور خاص برای اتخاذ ساختار سازمانی یکپارچه طراحی شده که نشان دهنده پیچیدگی و نیازهای یک حادثه خاص یا چند حادثه گوناگون، بدون ایجاد مانعی توسط مرزهای اداری و قضایی می‌باشد. سامانه فرماندهی حادثه (ICS) ترکیبی از امکانات، تجهیزات، کارکنان، روش‌ها و عوامل ارتباطاتی با ساختار سازمانی مشترک می‌باشد که برای کمک در مدیریت منابع (انسانی و تجهیزات) در صحنه حوادث طراحی شده است. سامانه فرماندهی حادثه (ICS) قابلیت استفاده توسط تمامی نهادهای دولتی، خصوصی و عمومی را دارد.

مفاهیم و اصول اساسی سامانه (سامانه) فرماندهی حادثه شامل؛ کاربرد ادبیات مشترک، داشتن ساختاری منعطف، وجود سامانه ارتباطی یکپارچه و منسجم، ساختار فرماندهی واحد، برنامه عملیات یکپارچه، محدوده مدیریت قابل کنترل، امکانات و تسهیلات لازم برای حادثه و مدیریت جامع منابع می‌باشد.

• سامانه فرماندهی یکپارچه Unified Command System (UCS)

سامانه فرماندهی یکپارچه؛ شامل یک نوع کاربری سامانه فرماندهی حادثه (ICS) بوده و زمانی استفاده می‌شود که بیش از یک ارگان در حوزه استحفاظی حادثه وجود داشته باشد و یا هنگامی که حادثه در وسعت حوزه استحفاظی سیاسی باشد. ارگان‌ها از طریق اعضای تعیین شده در پست فرماندهی واحد، با قرار دادن فرماندهان حادثه تحت یک پست فرماندهی حادثه، یک مجموعه از اهداف و راهبردها و یک برنامه عملیاتی واحد، با هم کار می‌کنند.

• ستاد کل هماهنگی بحران (ECC) Emergency Coordination Center

عالی‌ترین ساختار هماهنگی در شرایط وقوع بحران، ستاد کل هماهنگی بحران (ECC) است که در ستاد مرکزی حج و زیارت در شهر مکه مستقر می‌شود. این ستاد به هماهنگی و هدایت کلان مراکز هدایت عملیات فوریت (EOC) های مستقر در شهرهای مکه و مدینه (حسب مکان وقوع و وسعت حادثه) در چارچوب سیاست‌های جمهوری اسلامی می‌پردازد. ECC تنها با EOC های شهری ارتباط دارد و به طور مستقیم با EOC های مناطق و سامانه‌های فرماندهی حادثه (مستقر در مجموعه‌ها) و تیم‌های امدادی کاروانی در ارتباط نیست.

• سطح‌بندی حادثه Incident Leveling

یکی از مباحث مهم در امر مدیریت خطر بحران، سطح بندی مناسب حوادث می‌باشد. سطح بندی صحیح و فعال سازی مرکز هدایت عملیات بحران EOC در سطح مناسب در زمان وقوع حوادث و بحران‌ها به مدیریت و فرماندهی حادثه در وسعت حقیقی منتهی می‌شود. از هدر رفت منابع، گسترش کاذب سطح حادثه، دخالت نامناسب سطوح مدیریتی بالاتر و سردرگمی مسئولین و تیم‌های عملیاتی جلوگیری می‌شود. در برنامه جامع مدیریت خطر حوادث بحرانی حج، فرآیند سطح بندی و فعالسازی سامانه فرماندهی در چهار سطح E0 تا E3 دسته‌بندی خواهند شد.

• فرآیند عملیاتی استاندارد (SOP) Standard Operating Procedure

مجموعه‌ای از دستورالعمل‌های تشکیل دهنده یک بخشنامه هستند که ویژگی‌های عملیات‌ها را به صورت فرآیند گام به گام در جهت هدف عملیات تبیین می‌کند.

• فرمانده حادثه (IC) Incident Commander

فردی که مسئول و پاسخگوی تمام فعالیت‌های مدیریتی حادثه، از جمله توسعه راهبردها، تاکتیک‌ها، درخواست و توزیع منابع می‌باشد. فرمانده حادثه دارای اختیارات کلی و مسئولیت اجرای عملیات حادثه و همچنین مسئول مدیریت تمامی فعالیت‌های مرتبط با عملیات حادثه در صحنه حادثه می‌باشد.

• مدیر پشتیبانی Logistics Section Chief

مدیر پشتیبانی وظیفه تأمین منابع مورد نیاز را بر عهده دارد. این نیازها می‌تواند منابعی چون تجهیزات پزشکی، غیر پزشکی، نیروهای انسانی، مواد غذایی و غیره را شامل شود. علاوه بر آن به دلیل چابکی سامانه و پرهیز از تعدد جایگاه‌ها به دلیل اقتضات حج، مدیر پشتیبانی همزمان عهده‌دار وظیفه تأمین امنیت و نظارت بر رعایت استانداردهای ایمنی توسط کارکنان در حین عملیات امدادی برای پیشگیری از بروز حوادث برای ایشان می‌باشد.

• مدیر عملیات Operations Section Chief

مدیر عملیات جایگاهی است که متناسب با اهداف و دستور فرمانده عملیات را انجام می‌دهد و به صورت مستقیم دستور را از فرمانده حادثه دریافت و اجرا می‌نماید. پس از دریافت دستور فعال‌سازی سامانه فرماندهی حادثه، برنامه عملیاتی را اجرا می‌کند. این فرد موظف به ارائه گزارش به فرمانده حادثه است و با هماهنگی فرمانده اقدام به تأمین نیازها و صدور دستور خاتمه عملیات می‌نماید. این جایگاه وظایفی همچون تهیه و نظارت بر نحوه اجرای برنامه عملیات اضطراری به حوادث محتمل (متناسب با شرایط بومی هر مجموعه)، صدور دستورهای تاکتیکی به تیم‌های امدادی حاضر، تعیین منابع انسانی و تجهیزات جهت اجرایی سازی برنامه عملیات و ارائه درخواست به فرمانده، صدور دستور اعزام تیم (های) امدادی به صحنه را بر عهده دارد.

• مدیر هماهنگی Liaison Officer

در برنامه جامع مدیریت بحران حج یکی از مدیران کاروان‌های مستقر در هر مجموعه به انتخاب مدیر مجموعه نقش مدیر هماهنگی را عهده دار می‌شود و ۳ نفر دیگر از میان مدیران کاروان یا خدمه و یا حجاج توانمند به تأیید مدیر مجموعه به عنوان جانشینان ایشان تعیین می‌شوند. وظایف مدیر هماهنگی به دو بخش قبل و بعد از حادثه تقسیم می‌شود.

• مرکز هدایت عملیات بحران (EOC) Emergency Operation Center

عبارت است از یک مکان فیزیکی که در آن هماهنگی اطلاعات و منابع برای حمایت از فعالیت‌های مدیریت حادثی که در فرآیند مدیریتی آن نیاز به حضور سازمان‌های متفاوت می‌باشد، صورت می‌گیرد. مرکز هدایت عملیات بحران (EOC) ممکن است به صورت یک مرکز موقت یا دائمی زیر نظر مدیریت عالی سازمان

مربوطه تاسیس شود. سازمان دهی مراکز هدایت عملیات فوریت توسط حوزه‌های مختلف عملکردی (به عنوان مثال: آتش نشانی، استانداری، خدمات پزشکی، هلال احمر و پلیس) در سطوح مختلف ملی، منطقه‌ای، استانی و شهرستانی تشکیل می‌شوند.

• واحد مراقبت موقت (Staging Care Unit (SCU)

اقدام دیگری که در منطقه حادثه دیده و حوزه عملیاتی قابلیت اجرا دارد، راه اندازی مرکز فرماندهی واحد مراقبت موقت (SCU) برای کنترل فعالیت‌های مرتبط با انتقال مصدومان حادثه توسط تیم‌ها می‌باشد. واحد مراقبت موقت محلی است که در صورت بالا بودن تعداد بیماران و مصدومان و کمبود امکانات انتقال، تمامی بیماران نیازمند مراقبت در این محل نگهداری شده، خدمات مراقبتی را از تیم درمانی دریافت می‌کنند.

تلفن همراه نماینده ستاد مدیریت بحران (مستقر در مرکز پزشکی حج) جهت پاسخ
به پرسش‌های احتمالی:

دکتر پریا بهرامی

۰۹۱۸۸۶۳۴۰۰۷