

مصفوفة العمليات الخاصة بمرونة المستشفيات

		العمليات الروتينية في المستشفيات (قبل الطوارئ أو الكوارث أو كليهما معاً)			أثناء الطوارئ أو الكوارث أو كليهما معاً	مرحلة ما بعد الطوارئ أو الكوارث أو كليهما معاً
		الجاهزية	الحد من المخاطر (الوقاية من المخاطر والتخفيف منها)	تقييم المخاطر والتخطيط لها	الاستجابة للطوارئ	التعافي (التعافي المبكر - قصير الأمد، إعادة التأهيل - قصير - متوسط الأمد، إعادة الإعمار (متوسط - بعيد الأمد)
الأهداف		تطوير القدرات على الاستجابة لتأثير المخاطر والتعافي منها	منع المخاطر الجديدة أو المتزايدة والقضاء على المخاطر الحالية أو التخفيف من حدتها وتعميم مفهوم إدارة مخاطر الكوارث في عمليات المستشفى الروتينية	تحديد المخاطر المحتملة ونقاط الضعف ووضع أولويات المخاطر التي يمكن أن تعطل عمليات المستشفى الروتينية	إدارة المخاطر الفعلية التي تتعرض لها المستشفيات والتي لا يمكن التقليل منها بشكل فعال	استعادة عمليات المستشفى الروتينية وإعادة البناء بشكل أفضل بما في ذلك تعلم الدروس من أجل التطوير المستمر للقدرات
الصلات على المستوى الوطني (السياسات والمبادئ التوجيهية والاستراتيجيات)		آليات التنسيق الوطنية والمبادئ التوجيهية واستراتيجيات ومعايير تعزيز النظام الصحي والأمن الصحي (مثل وزارة الصحة ومؤسسة إدارة الكوارث ووكالة حماية البيئة وقانون البناء الوطني/السلامة من الحرائق ووزارة المالية وهيئة التخطيط ومؤسسة التنمية الاقتصادية إلخ)				
النتائج الرئيسية الخدمات		إنقاذ الأرواح بالحفاظ على الوظيفة (الوظائف) وتوفير الجودة (وأن تكون آمنة وفعالة وتركز على المريض وفعالة ومنصفة وتقدم في الوقت المناسب) والخدمات الحرجة والأساسية المستمرة وسط الأزمات وعدم ترك أي شخص خلفنا				
المرونة الصلبة	الأماكن بما في ذلك العناصر الهيكلية (البنوية) وغير الهيكلية (البنية التحتية)	التقييم الاستراتيجي للمخاطر في حالات الطوارئ والكوارث في المستشفيات	تنفيذ تدخلات التخفيف الهيكلي (مثل التعديل التحديثي وجدار النار وحواجز الفيضانات واتباع قوانين التصميم وقوانين البناء الآمنة ومتطلبات المرافق الجديدة)	تحديد واختيار مناطق التشغيل الرئيسية لجاهزية المستشفى والاستجابة لها (مثل نقطة الإخلاء ومنطقة الأمان واستقبال المرضى وفرزهم والعزل وإزالة التلوث وتوسيع المساحة ومواقع الرعاية البديلة ومركز عمليات الطوارئ بالمستشفى والخدمات اللوجستية)	إجراء تقييم سريع للأضرار	تنظيف وإصلاح مرافق الأضرار (قصير الأمد-متوسط الأمد-بعيد الأمد)
			تنفيذ تدخلات التخفيف غير الهيكلية (أنظمة البنية التحتية والدعم الاحتياطي) (مثل حماية معدات المستشفيات الحيوية بما في ذلك الجودة والوظائف والمرافق وشرابيين الحياة - الطاقة / المياه / الاتصالات / الصرف الصحي / التدفئة والتهوية والتكييف / الوقود / الغاز / إدارة النفايات الخطرة / الحماية من الحرائق بما في ذلك المصادر البديلة)			استعادة الأنظمة الأساسية (الكهرباء والاتصالات والمياه والنفائات والغازات الطبية والتدفئة والتهوية وتكييف الهواء) (قصير الأمد-متوسط الأمد)
			تقييم إمكانية الوصول إلى البنية التحتية وتدخلات الحد من المخاطر للأشخاص ذوي الإعاقة (على سبيل المثال أجهزة الإنذار الشاملة والقضبان والسلام غير الزلقة والمنحدرات)			استعادة الوظيفة والاستخدام الاعتياديين لمساحة إعادة الاستخدام (قصير الأمد-متوسط الأمد)
			تأمين تصميم المرافق الصحية لتلبية احتياجات المجتمع (مثل خصوصية المرأة وإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة ...)			
المرونة الناعمة	الاستراتيجيات أي السياسات والخطط والتنسيق مشتملة على التنوع والإنصاف والشمول	تقييم المخاطر ومواطن الضعف	دمج إدارة مخاطر الكوارث في نظام اعتماد/إعادة اعتماد المستشفيات والتراخيص (وتجديد التراخيص) لعمليات المستشفيات العامة والخاصة	مراقبة معلومات الإنذار المبكر (مثل خدمات الأرصاد الجوية ووكالات DM ووكالة الصحة العامة)	التحقق من صحة ومراجعة وتوثيق معلومات الإنذار المبكر بما في ذلك الإجراءات المتخذة	
			تعزيز وحدة الطوارئ لخدمات الطوارئ الروتينية وتنسيقها مع أقسام المستشفى الأخرى (مثل إدارة الصدمات والأمراض المعدية والفرز الروتيني)	إنشاء برنامج للتأهب للطوارئ يتضمن خطة العمل السنوية والموارد والأهداف والميزانية (مثل الاستجابة الواعية بالمخاطر وتخطيط التعافي والإجراءات الموحدة وبرنامج التدريب على الاستجابة والموارد والتنسيق الخارجي والشراكة وتمارين المحاكاة)	تفعيل جميع خطط الاستجابة للمستشفيات والإجراءات الموحدة وفقاً للمحفزات المحددة (بما في ذلك الآلية التشغيلية لتنسيق الاستجابة وخطط استمرارية الخدمة و MCM / MFM)	تقليل الاستجابة وتفعيل خطة التعافي
			تطوير خطط وبرامج واستراتيجيات تطوير الأعمال الواعية بالمخاطر بما في ذلك عمليات الميزانية	تعميم مفاهيم الإعاقة والإنصاف والإدماج في التأهب	تطوير وتقييم وتحديث خطة عمل الحوادث للتعامل مع أنشطة الاستجابة التي لا تترك أحدا خلفنا	
			إنشاء لجنة HEDRM متعددة التخصصات ذات أدوار ومسؤوليات واضحة	إعداد خطة استمرارية الخدمة والإجراءات الموحدة (مثل فريق التخطيط وتحديد الخدمات والوظائف الحيوية وتحديد مواقع الرعاية البديلة والتسليم ونظام النسخ الاحتياطي للمعلومات والبيانات)	الوقاية من العدوى ومكافحتها (IPC) والترصد	مسارات الإحالة (الداخلية والخارجية)

مصفوفة العمليات الخاصة بمرونة المستشفيات

الروتينية والطارئة	القيادة والإدارة	تعزيز تدخلات المستشفيات الذكية (الأمنة + صديقة البيئة) الخطط والاسراتيجيات وآلية التنسيق لإزالة الكربون من عمليات المستشفى الروتينية (مثل إدارة النفايات وخيارات الطاقة المتجددة وشراء المنتجات المستدامة)	في إطار خطة الاستجابة للمستشفيات لجميع المخاطر يجب تحديد أدوار ومسؤوليات واضحة للمستشفيات HIMT ومركز عمليات الطوارئ			
		تعزيز خدمات دعم المستشفيات بوضع إجراءات محدثة وخطط لتنمية القدرات للعمليات الروتينية (مثل الصيانة والهندسة والنظام الغذائي والأشعة والمختبر والأمن والإدارة والإمداد المركزي والصيدلة والتدبير المنزلي وما إلى ذلك)	إعداد خطة تدبير الإصابات الجماعية (مثل استقبال المرضى وفرزهم رعاية المصابين والرعاية الحرجة والجراحة والقدرة المفاجئة)	تقييم الأضرار والخسائر (متوسط الأمد / بعيد الأمد)	إجراء تقييم سريع لاحتياجات الاستجابة	
		تعزيز خطط تنمية القدرات في خدمات المستشفيات الروتينية بما في ذلك القيادة (مثل الموارد البشرية وإدارة سلسلة التوريد والإدارة المالية وإدارة مخاطر الكوارث والإدارة السريية والمعلومات	وضع خطة لتدبير حالات الوفيات الجماعية (مثل التنسيق وتحديد الهويات والمشرحة والمسائل القانونية وإعادة الجثث إلى أفراد الأسرة ومعدات الوقاية الشخصية إلخ)			
	آلية التنسيق مع السلطات المحلية	الإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية				
		إنشاء صلات مع وسائل الإعلام المحلية والمشاركة في أنشطة العلاقات العامة الروتينية (أي المسؤولية الاجتماعية للشركات)				
		ضمان إمكانية الوصول إلى المعلومات والاتصالات للأشخاص ذوي الإعاقة والسكان الأصليين والمجموعات الأخرى				
		تعزيز رسائل السلامة بالاستعانة بالملصقات والحملات الإعلامية والنشرات وما إلى ذلك مثل السلامة من الحرائق وضبط العدوى ومكافحتها والسلامة الكيميائية والأمراض المعدية)	إنشاء برامج توعية مجتمعية لدعم استعداد المجتمعات المحلية بما في ذلك إشراك الفئات الضعيفة والتأكد من أن المجتمع على دراية بالخطط البديلة (مثل التدريب والتمارين وتخطيط إدارة مخاطر الكوارث المجتمعية)	تنفيذ استراتيجيات الاتصال في الأزمات (مثل إعداد مسؤول الإعلام للبيانات الصحفية وتنسيق المقابلات الإعلامية وإصدار رسائل السلامة الداخلية والخارجية على حد سواء وإعداد التقارير وتبادل المعلومات من خلال IMS 1. التواصل داخل المستشفى (داخلي)2. التواصل مع المرضى والمجتمع (آليات الاتصال الخارجية للمستشفى)3. الاتصال والتنسيق مع المستشفيات والشبكات والجهات الفاعلة في النظم الصحية الأخرى والمستوى الوطني		
		ضمان تقديم خدمات الدعم المناسبة والمعلومات الواضحة لذوي الاحتياجات الخاصة (مثل الأشخاص ذوي الإعاقة والسكان الأصليين)	إعداد واختبار وتحديث رسائل الإبلاغ عن المخاطر لمختلف الفئات المستهدفة	إعلام المجتمعات على منصات الخدمة البديلة أثناء حالات الطوارئ		
	تقديم احتياجات المجتمع بما في ذلك إيلاء لفئة السكان الضعفاء			نظام الإنذار المبكر (مثل مركز عمليات الطوارئ المحلي وإدارة الأرصاد الجوية ونظام مراقبة الأمراض وإجراءات اتخاذ القرار لتفعيل خطة الاستجابة والتواصل وتبادل معلومات الإنذار المبكر)	التحقق من صحة ومراجعة وتوثيق معلومات الإنذار المبكر بما في ذلك الإجراءات المتخذة	
				نظام / فريق إدارة حوادث المستشفيات (مثل أدوار ومسؤوليات فريق إدارة الحوادث وصحائف إجراءات العمل وإجراءات حشد الموارد وتخطيط إجراءات الحوادث والتنسيق الداخلي / الخارجي والاتصالات وإعداد التقارير والتوثيق واستمرارية الخدمات الأساسية والسلامة والأمن ورفاهية الموظفين)	تفعيل إجراء إيقاف عمليات الاستجابة للمستشفى (على سبيل المثال تحديد محفزات صنع القرار وإلغاء تنشيط مركز عمليات الطوارئ بالمستشفى وتوحيد المعلومات وتوثيق الاستجابة وإجراء استخلاص المعلومات والتخطيط لمراجعة ما بعد اتخاذ الإجراءات)	
				تنشيط مركز عمليات الطوارئ في المستشفى (مثل التنشيط / إلغاء التنشيط والموقع والترتيبات البديلة والأمن والإعداد والروابط الرأسية والأفقية)	بدء التخطيط للتعافي	
	قيادة الأنظمة وتنسيقها وإدارة المعلومات والإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية بما في ذلك الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم			القدرة على تحديد ومعالجة اختناقات سير العمل والعمليات (مثل اكتظاظ ED) الابتكار في تقديم الخدمات آليات التغذية الراجعة وتقييم تدخلات الاستجابة والتعافي تحديد المؤشرات ومجموعات البيانات الهامة لتسهيل اتخاذ القرار للاستجابة والتعافي (مثل قدرة الأسرة ومعدل الإشغال والخرائط والموارد البشرية المناوبة وقائمة جهات اتصال الموظفين والإمدادات / المعدات الطبية والأكسجين والماء والوقود والمواد الكيميائية وما إلى ذلك)		
العوامل غير البشرية أي		تعزيز الإدارة الروتينية للمعدات والمواد (مثل الصيانة الوقائية للمعدات وسلسلة	إدارة مخزون أدوية وإمدادات الطوارئ النظر في استراتيجية التخصيص / التوزيع	حشد الموارد في الوقت المناسب وبمرونة لتمكين عمليات	تحديث المخزون وإعادة تخزين الإمدادات	

مصفوفة العمليات الخاصة بمرونة المستشفيات

التمويل والخدمات اللوجستية وإدارة سلسلة التوريد والاستدامة	التوريد ونظام الخدمات اللوجستية ونظام المخزون ونظام المشتريات	القائمة على الاحتياجات أنظمة الدعم الاحتياطي / البديل / المكررة لإدارة التوريد	الاستجابة المرنة	المعدات (فحص واستبدال الأجزاء التالفة والتنظيف والإصلاح والتجديد والتخزين)
		وضع إجراءات الشراء في حالات الطوارئ بما في ذلك الميزانية إعداد قائمة الإمدادات في حالات الطوارئ عقد اتفاقيات البائعين والخدمات	إجراء تقييم سريع للاحتياجات	التخفيف من التكاليف المباشرة وغير المباشرة للتعافي (بما في ذلك الإصلاحات وإعادة الإعمار)
		تأمين آلية تمويل مرنة ومستدامة في حالات الطوارئ	المعايير القائمة على الاحتياجات والمعدلة حسب المخاطر لتخصيص وتوزيع واستخدام الإمدادات والأدوية	
العوامل البشرية أي الموارد البشرية	دمج HEDRM في استراتيجيات تطوير الموارد البشرية وخطته وبرامجه (مثل تحديد قدرات الموظفين ومهاراتهم وإدراج أدوار إدارة مخاطر الكوارث في الوصف الوظيفي للموظفين وتوجيه الموظفين الجدد وتحديث دليل الموظفين)	تطوير كفاءات الموظفين لتطبيق بروتوكولات الاستجابة وخططها وأدوارها (مثل تدريب الموظفين والتمارين بما في ذلك المشاركة في أنشطة مجتمعية مماثلة كجزء من نظام الاستجابة الأوسع)	دعم السلامة والأمن والصحة ورفاهية الموظفين والأسر (مثل مرافق الراحة والغذاء ومراقبة الإجهاد / الإرهاق والتدابير الوقائية مثل معدات الوقاية الشخصية والتحصين والتأمين والأمن / السلامة)	الصحة النفسية والدعم النفسي والاجتماعي (مثل استخلاص المعلومات من الإجهاد والتشاور والرصد والإبلاغ عن علامات التحذير)
		إنشاء نظام لحشد الموارد البشرية للاستجابة (على سبيل المثال تحديد التوافر والكفاءات والمهام والأدوار الواضحة ودليل الموظفين المحدث وإجراءات الحشد واستدعاء الموظفين خارج الخدمة والدعم مثل الحوافز والأجور والراحة واعتماد المتطوعين)	الحوافز المالية وغير المالية (مثل الإجازات والتأمين / مطالبات بالمزايا)	