

فصل ۹

اصول سازماندهی

مطالب آموزشی فصل:

■ اصول سازماندهی

■ اطلاعات

■ تجهیزات

■ مدیریت زمان

■ تشکیل و خود کفائی تیم

نوع دوم سازمان غیررسمی می باشد که حاصل تعامل اجتماعی مداوم است و مدیر روابط سازمانی را به طور شفاهی برای کارکنان توضیح می دهد و این روابط را برحسب نیاز تغییر می دهد. سازماندهی در هر دو سازمان قابل اجرا و عملیاتی است بنابراین محدودیتی در بحث سازماندهی وجود ندارد.

● مدیریت در سازماندهی:

مدیریت فرآیند به کارگیری موثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه ریزی سازماندهی بسیج منابع، امکانات، هدایت و کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی صورت می گیرد.

بر طبق این تعریف، برای امدادگران مشخص میشود که سازماندهی موفق و موثر بدون حضور مدیریت کارا و موثر قابل اجرا و نتیجه بخش نمیشود و مدیر کارا، با تصمیم های مناسب و هدایت تشکیلات انسانی، گروه را به اهداف سازمان می رساند.

نوع دیگر دسته بندی سازمان ها در سازماندهی از نظر سطوح تصمیم گیری و اجرا به سه سطح تقسیم می شوند که عبارتند از:

- سطح عالی
- سطح میانی
- سطح عملیاتی

در سطح عالی (ستادی)، سیاستگذاری می شود. در سطح میانی، براساس سیاست های تدوین شده، تصمیم گیری می شود و در سطح عملیاتی تصمیمات، اجرایی می شود.

امروزه به موازات گستردگی و پیچیدگی بحرانها، تصمیم گیری در امر بحران ها اهمیتی مضاعف یافته است؛ به نحوی که سازماندهی نیروها، سیاستگذاری در برنامه ها و فرایندها وقت و انرژی زیادی از مدیران و دست اندرکاران امر را به خود اختصاص داده است و روز به روز، این تلاش ها زیادتر می شود.

سازماندهی مناسب در ساز و کارها رسیدگی به سوانح انسان ها را قادر می سازد تا در کمترین فرصت، بتوانند بر تبعات حادثه فائق آمده و وضعیت بحرانی را به وضعیت عادی تبدیل کنند.

سازماندهی دست آورد برنامه ریزی است و دستاورد سازماندهی، کنترل مناسب است.

● سازماندهی مدیریت بحران:

سازماندهی یعنی تشخیص این مطلب که آمادگی پیش از وقوع و اقدام سریع برای بازگرداندن جامعه



● اصول سازماندهی:

اگر بخواهیم تمام فعالیت های خود را به موقع انجام داده و در کمترین زمان کار آمدی را بهبود دهیم، باید مراحل و اصول سازماندهی را در سازمان خود را اجرا کنیم و اگر سازماندهی در سازمان رواج یابد، می توانیم استفاده موثرتری از منابع در عملیات داشته باشیم.

● تعریف سازماندهی:

سازماندهی فرایندی است که طی آن تقسیم کار میان افراد (امدادگران) و گروه های کاری (تیم های امدادی) و هماهنگی میان آنان به منظور کسب اهداف (امداد رسانی) صورت می گیرد.

سازماندهی جهت تیم های عمومی و تخصصی صورت میگیرد و قابل استفاده در تمام سطوح می باشد. سازماندهی فرایندی است که به صورت پیوسته و مستمر ادامه دارد.

با توجه به تعریف فوق، این فرایند شامل سه مرحله زیر می باشد:

- ۱- تعریف کارها و طراحی آن ها و فعالیت های ضروری
- ۲- دسته بندی فعالیت های متناسب با نوع فعالیت و اهداف سازمانی
- ۳- برقراری رابطه مناسب بین اعضا برای کسب اهداف مشترک

● انواع مختلف سازماندهی:

روش های بسیار متفاوتی برای دسته بندی سازمان ها وجود دارد. یک نوع آن سازمان رسمی می باشد که به طور قانونی بنیانگذاری و تقویت می شود و در آن تعداد و حدود وظایف و اختیارات و چگونگی انجام آن مشخص می شود و مدیر، روابط سازمانی را به طور مکتوب و به کمک نمودار به اعضا انتقال می دهد و تغییرات به طور رسمی یا غیر رسمی انجام می شود.

می کنند و به منظور رسیدن به هدف کارها را هماهنگ می کنند.

● ویژگی های تیم ها:

تیم یا گروه کاری دارای اعضای می باشد که همگی دارای اهداف مشترکی هستند و به یکدیگر وابسته و جهت پیشبرد اهداف نیازمند تعامل با همدیگر می باشند. هر تیم دارای ویژگی های خاصی می باشد، ولی ویژگی های مشترک آن ها عبارتند از:

- حداقل دو نفر در تیم بایستی حضور داشته باشند.
- داشتن تعامل بین اعضا و هماهنگی در اجرای فعالیت ها
- دارا بودن یک هدف مشترک
- از دیدگاه کلی، می توان مراحل زیر را جزو پیش نیازهای تیم سازی برشمرد که عبارتند از:
- مرحله پیش بینی کار یا هدف
- مرحله ایجاد شرایط مناسب جهت تیم سازی که نیروی انسانی مورد نیاز و مواد و تجهیزات مورد نیاز را شامل می گردد.
- مرحله شکل دهی و تیم سازی با تعیین حدود و اختیارات و رفتارهای مورد انتظار جهت نیل به اهداف.

• مرحله پشتیبانی از تیم شامل پشتیبانی مادی و تجهیزات و تامین نیروی انسانی مورد نیاز و برطرف نمودن مشکلات موانع موجود.

تیم ها انواع مختلفی دارند. در حوزه امداد و نجات، بیشترین کارایی با تیم های عملیاتی می باشد، هرچند تیم های برنامه ریزی در ستاد عملیاتی کاربرد داشته و مورد نیاز می باشند.

● عوامل حیاتی در موفقیت تیم:

تیم ها می توانند به شرط تامین نیازهای عمده خود، موفق باشند. مهمترین این عوامل حیاتی موفقیت عبارتند از:

- تشویق و پایداری
- تغییر فرهنگی
- آموزش
- حمایت خارجی

● ویژگی تیم های امداد و نجات:

به طور کلی ساختارهای مدیریت بحران (ICS) در همه کشورها بر سه رکن اصلی زیر استوار است:

- واحد عملیات پاسخگویی و مقابله
- واحد مدیریت و فرماندهی
- واحد لجستیک و پشتیبانی از عملیات
- تیم ها نیز به عنوان ساختار کوچکتر و دارای

جامعه به حالت اولیه، دو اصل مهم مدیریت بحران هستند. یعنی آگاهی از این که اصول و راهنمای ارزشمندی وجود دارد که می توان در سطح وسیع از آنها کمک گرفت. نیازهای مدیریت بحران باید به خوبی شناخته شوند. این نیازها را باید با انجام اقداماتی به نام "وظایف مدیریت بحران" تبیین نمود. مدیریت بحران باید جایگاه واقعی خود را در نظام سازمانی به خوبی پیدا کند و اعتبار و ارزش خود را از راه بهبود عملکرد افزایش دهد. وظایف و نقش مدیریت بحران باید از طریق یک سلسله مهارت ها و تکنیک های ویژه حرفه ای و سازمانی به اجرا درآید و هیچ گونه خلل وضعفی در انجام آن راه نیابد.

و بالاخره برنامه منظم و دقیقی بر اساس اصول یاد شده و با در نظر گرفتن ملاحظات ویژه تنظیم شود. این اقدامات باید به عنوان بخشی از امور روزمره تلقی شود و نتیجه اقدامات انجام شده، به طور مرتب، مورد بازبینی و اصلاح قرار گیرد.

● جذب، پذیرش و آموزش:

از عوامل موثر در سازماندهی تیم ها، جذب، پذیرش و آموزش امدادگران است. دارا بودن ویژگیهای مورد نیاز امدادگری و شرایط خاص هر تیم در سازماندهی، دارای اولویت بوده و جذب و پذیرش امدادگران متناسب با نیاز محلی ملی و بین المللی و براساس دستورالعمل های مربوط صورت می گیرد.

بهره گیری از نیروهای علاقه مند خلاق و متخصص در راستای افزایش خاصیت هم افزایی تیم و افزایش مهارت ها به دلیل تعامل گروهی بسیار تاثیرگذار می باشد.

تربیت و آماده سازی کادر متخصص و مجرب جهت سازماندهی تیم ها و حضور فعال موثر و علمی در حوادث و سوانح از جمله اقدامات مهم قبل از سازماندهی می باشد. سازماندهی امدادگران در تیم های عمومی یا تخصصی براساس نوع آموزش آن ها انجام می شود.

آموزش های مورد نیاز در جهت تیم های سازماندهی شده بر اساس نیاز سنجی حوادث و سوانح در کشور طراحی و در عرصه های مختلف امداد رسانی و جستجو و نجات و سایر موارد مرتبط قابل ارائه می باشد.

● تعریف تیم:

تیم عبارتست از یک گروه دو یا چند نفره از افراد، که به طور منظم با یکدیگر تعامل برقرار

پیش بیمارستانی و یا اردوگاهی)

(ج) تجهیزات نجات (سبک، نیمه سنگین و سنگین).

● تجهیزات شخصی و انفرادی امدادگر:

باید دقت داشت در زمان اعزام به مأموریت، حداقل وسایل شخصی و تجهیزات انفرادی خود را به همراه داشته باشید.

تجهیزات شخصی و وسائلی که هر امدادگر خودش تهیه می کند را تا در زمان اعزام به منطقه حادثه، به همراه داشته باشد. این تجهیزات، در حفظ بهداشت فردی امدادگر بسیار مؤثر می باشد.

تجهیزات شخصی شامل ظروف غذا (بشقاب، قاشق، چاقو، در بازکن، لیوان)، مسواک و خمیر دندان، حوله و صابون، کارت شناسایی، کبریت یا فندک، دمپایی، لباس اضافه، سوزن و نخ، کاغذ و قلم.

تجهیزات انفرادی نیز وسائلی هستند که معمولاً با توجه به نیاز هر عملیات و امکانات موجود در سازمان، در اختیار نیروهای امدادی قرار می گیرد تا آمادگی لازم را جهت انجام مأموریت های امدادی داشته باشند.

تجهیزات انفرادی شامل کوله پشتی، کیسه خواب یا پتو، پوتین یا کفش مناسب، لباس امدادی (با توجه به فصل)، چراغ قوه، قمقمه، ماسک های محافظ، دستکش های محافظ، جعبه کمک های اولیه انفرادی، غذای فاسد نشدنی جهت ۲۴ ساعت.

● تجهیزات امداد و کمک های اولیه:

بعد از آمادگی امدادگر و در اختیار قرار دادن تجهیزات و امکانات لازم، امدادگر می تواند آمادگی حضور در عملیات امدادی را داشته باشد که یک بخش از این تجهیزات را، وسایل امدادی و پزشکی تشکیل می دهند.

وسایل جعبه کمک های اولیه شامل باند(سه گوش، نواری، کشی، توری)، گاز استریل و گاز وازلین، سوزن قفلی، دستمال کاغذی، پنبه و قیچی، آتل انگشت(فینگر)، ایروی دهانی و بینی، ماسک مخصوص تنفس مصنوعی، ورقه های آلومینیومی استریل جهت مصدومین سوختگی، سرم شستشو، چسب زخم، چسب کاغذی، ترمومتر، چراغ قوه، دستکش استریل، دستکش یکبار مصرف.

● تجهیزات امدادی:

دستگاه فشارسنج و گوشی پزشکی، کیسه های آب سرد و گرم، ملحفه، انواع آتل، انواع برانکار (ساده، چرخدار، سبکی، تاشوه، کوهستان، کیف احیا، تخت بیمار، پاراوان

نقش های عمدتاً عملیاتی، بایستی واجد این ارکان برای استواری و پایداری باشند؛ به این معنا که همه ویژگی های لازم برای عملیات (سرعت، کفایت، کارآمدی و...) را داشته باشند و تیم های سازماندهی شده برای انجام مأموریت در بخش های جستجو و نجات، امداد و درمان اضطراری، علاوه بر طی دوره های آموزشی، جهت اعزام سریع (در زمان طلایی هر حادثه) به منطقه حادثه و انجام مأموریت های خود بایستی به قابلیت های زیر دست یابند:

- قابلیت دسترسی سریع
- قدرت تحرک بالا
- خوداتکایی (برای ۴۸ ساعت)
- استاندارد درمانی بالا
- توانایی انجام عملیات در حوادث گوناگون (چندوجهی)
- کاملاً سازماندهی شده
- دارای دستورالعمل ها و روش های استاندارد و از قبل تمرین شده برای انجام عملیات



● اطلاعات و تجهیزات:

اطلاعات منابع انسانی و تجهیزات نقش بسزایی در ارائه سازماندهی بهتر دارد.

در صحنه های متفاوت حوادث، تیم های مختلف با تجهیزات و کاربری متفاوت حضور پیدا می کنند که هر تیم، دارای مهارت لازم در رشته تخصصی خود می باشد.

شاید لازم باشد به عنوان یک امدادگر، در کنار این گروه ها در امر امداد رسانی همکاری داشته باشید.

در مأموریت های امدادی آشنایی با تجهیزاتی مورد استفاده قرار می گیرد باعث موفقیت می باشد.

● انواع وسایل و تجهیزات:

الف) تجهیزات شخصی و انفرادی امدادگر
ب) تجهیزات امداد و کمک های اولیه (تجهیزات

● تجهیزات نجات:

در بعضی از موقعیت های ناشی از حوادث، نیاز به تجهیزات خاصی می باشد تا به کمک آن بتوان یک عملیات امدادی مؤثر را مدیریت کرد که لزوم آن، شناخت و آشنایی با ابزار نجات است. این تجهیزات با توجه به کاربرد آن ها، به دسته های زیر تقسیم می شوند:

• ابزار ایمنی و هشدار:

شما به عنوان یک امدادگر بایستی بدانید که اگر بر اثر بی احتیاطی و عدم استفاده از ابزار مناسب آسیب ببینید، مشکلات زیادی را برای خود و دیگر پرسنل امدادی به وجود می آورید و توانایی لازم را جهت انجام عملیات از دست می دهید. پس همیشه قبل از شروع هر عملیات، ابتدا اقدامات لازم جهت ایمنی خود، مصدومین و دیگران را فراهم کنید. لباس ضد گاز با متعلقات، لباس ضد اسید، لباس کامل ضد اشعه، لباس ضد رادیو اکتیو، لباس کار، کلاه ایمنی، کفش ایمنی، عینک ایمنی، دستکش های ایمنی، نقاب ایمنی، نوار ایمنی و خطر، کمربند ایمنی، مخروط شبرنگ، دستکش ضد ولتاژ، جلیقه فرفری، انواع ماسک (بخارات مضر، گرد و خاک، آلودگی محیط، گازهای سمی و خطرناک، مجهز به سیلندر هوای فشرده، بلومان)، تابلوهای اعلام خطر (دستی و ثابت)، چراغ گردان و چشمک زن، بلند گو دستی، گوشی کم کننده صدا، دستگاه آزمایش گاز محیط، دستگاه آزمایش رادیو اکتیو محیط، کابل بُر، فیوز کش، ولتاژ متر، ملاقه دسته بلند، چنگال بزرگ، قلاب نوک تیز، نوارچسب پهن، گوه، باند قیری، تخته های تثبیت وسایل ناپایدار و ابر بزرگ مستطیلی.

• ابزار روشنایی:

از دلائلی که باعث می شود نتوان طبق استانداردهای تعیین شده کار کرد، نبود نور کافی محیط می باشد. چراغ قوه (با باتری و لامپ اضافی)، چراغ هالوژنه، پروژکتور ثابت، پروژکتور دستی، پروژکتور مه شکن، هدمپ (چراغ پیشانی)، چراغ روشنایی گازی، پیک نیک (با کپسول و توری اضافی)، چراغ روشنایی گازی بزرگ.

• ابزار سبک دستیابی به مصدوم:

این دسته از ابزارها جهت عملیات رها سازی و دستیابی به مصدوم مورد استفاده قرار می گیرند. از خصوصیات این ابزار می توان به فراوانی، قابل دسترس بودن، تعمیر و تأمین مجدد آسان، کم حجم بودن، قابل حمل بودن و کم هزینه بودن آن

اشاره کرد.

دیلیم (کوچک، بزرگ، متوسط)، پتک (سنگین، سبک)، تبر (کوچک، بزرگ)، تبرچندمنظوره، تایلیور، جک، طناب نجات، پلکان تاشو، قیچی فولادبر، بیل، بیلچه امدادی، کلنگ، سُمبه، ارّه آهن بر، قلم تیزبر.

• ابزار نیمه سنگین دستیابی به مصدوم:

این دسته از ابزار کارایی بسیار بالایی را جهت انجام عملیات های رها سازی و نجات دارند، ولی معمولاً ابعاد و وزن زیادی دارند و برای حمل آن ها نیاز به خودروهای جداگانه ای بجز آمبولانس داریم که به آن ها خودرو نجات می گویند. ابزار هیدرولیک (موتور، جک، فک، قیچی و شلنگ های رابط)، ابزار برش (کپسول اکسیژن، کپسول گاز استیلن، کپسول گاز مایع، فندک، سری برش)، سنگ فرز، ارّه برقی یا بنزینی، ابزار جرثقیل (جرثقیل های دستی، وینچ، اهرم زنجیری، قرقره ساده و مرکب، انواع قلاب، طناب پنبه ای و نخی)، کیسه های نجات (کیسه های پنوماتیک، کپسول اکسیژن، شلنگ های رابط)، انواع جک های بزرگ بالا برنده، دستگاه های زنده یاب.

• ابزار آگیری و آبدهی:

این دسته از وسایل جهت تخلیه یا انتقال آب و مواد مایع دیگر مورد استفاده قرار می گیرند. پمپ های (آب کش، لجن کش، کف کش، اسید کش)، شلنگ های رابط (معمولی و فشار قوی)، اکاتور، تانکرهای آب از مخازن ۹۰۰ لیتری ثابت تا ۵۰۰۰ لیتری چرخدار و ۲۵ هزار لیتری خودرویی.

• ابزار تعمیر سبک:

جعبه ابزار کامل، کابل های رابط، بکسل (طنابی، سیمی، نواری).

• ابزار اطفاء حریق:

خاموش کننده های دستی (پودر و هوای خشک، پودر و گاز، گاز CO₂، کف - هالوژنه، آب و گاز)، پتوی نسوز، سطل آتش نشانی، انواع سیستم های ثابت اطفاء حریق و اعلام خطر حریق.

• ابزار غواصی:

لباس کامل ضد فشار (تابستانه و زمستانه)، کپسول اکسیژن، گیج اکسیژن (دیمن وال)، کفش غواصی (فین)، اشنوگل، فشارسنج، قطب نما، ساعت، دستکش، ماسک، کلاه، جوراب، خنجر.

• تجهیزات کوهنوردی:

کوله پشتی (یک روزه، چند روزه)، کیسه خواب،

- تیم توزیع اقلام امدادی و تغذیه اضطراری: (فرمانده، ۲ امدادگر تغذیه، ۲ امدادگر بهداشت، ۲ امدادگر آب، ۲ امدادگر توزیع اقلام)
- تیم روابط عمومی: (فرمانده، فیلم بردار، امدادگر مستند ساز، امدادگر خطاط)
- تیم ارتباطات آمار و پشتیبانی اداری: (فرمانده، امدادگر ارتباطات رادیویی، امدادگر امور اداری، امدادگر آمار اطلاعاتی)
- تیم توانا (ویژه بانوان): (فرمانده، از کلیه تیمهای معرفی شده فوق یک نفر که شامل ۱۱ نفر می شود)

● مدیریت زمان:

مدیریت زمان یعنی استفاده بهینه از زمانی که در اختیار داریم. به طور مثال، در فراخوان نیروها، بهینه سازی تیم بندی ها در سازماندهی، باز دهی بالاتری را در خدمات رسانی به دنبال خواهد داشت. آثار مدیریت زمان در سه بازه به خوبی قابل درک است:

- کار کردن با تمرکز بالا (تقسیم کار بین اعضا مساوی است با پایین آمدن درصد خطای انسانی).
- کار کردن به همراه گروه (هم افزایی)
- استفاده از ابزار و تجهیزات

از آنجائی که اقدام به موقع برای احیا قلبی و ریوی، مانع مرگ مغزی می شود، زمانی که غریق نجات، به هنگام حادثه در صحنه حاضر می شود و اجرای به موقع یک مانور هایملیخ، کودکی را دوباره به زندگی برمی گرداند و ... معنای واقعی وقت ارزشمند تر از طلاست را بهتر درک می کنیم. امر خدمات رسانی در بلایا از دست رفتن زمان بیش از هر مورد دیگری حائز اهمیت می باشد؛ حال باید به این امر اذعان داشت، جهت پیشگیری از هر گونه هرج و مرج و تیتتر های زرد خبری، باید هر چه سریع تر به مرحله پاسخگویی در امداد رسید. بسیج منابع انسانی و تجهیزات یکی از کلیدی ترین مراحل مدیریت زمان می باشد. سازماندهی ها و تیم بندی های درست و کارآمد، در لحظه صفر حادثه قدرت خود را نشان می دهد. بطور مثال بسیج منابع انسانی در مرحله رسیدگی به افراد آسیب دیده مانع از تبعیض و اختلافات و درگیری های محلی و قبیله ای می شود.

کفش (از مدل سبک کوهپیمائی تا مدل سنگین جهت برف)، کفش کوه اسکی، لباس پَر (کت، شلوار، جوراب، دستکش)، لباس گورتکس، کلاه بوران، عینک (بوران، برف)، کلنگ، کرامپون، مینی کرامپون، پانچو، گتر، چادر، چراغ قوه، قطب نما.



● تیم های عملیاتی امدادگران و نجاتگران:

- تیم جستجو و نجات در آوار: (۲ نفر زنده یاب و ۴ نفر آواربردار)
- تیم جستجو و نجات در سوانح ترافیکی: (۲ نفر نجاتگرو ۲ نفر مسئول تجهیزات)
- تیم جستجو و نجات در کوهستان: (فرمانده، ۳ نفر نجاتگر کوهستان)
- تیم جستجو و نجات در آب ها و سیلاب: (فرمانده، نجاتگر روی عرشه، شناگر اصلی و نجاتگر پشتیبان)
- تیم فوریت درمانی: (فرمانده، ۲ نفر کارشناس فوریت درمان، ۲ نفر تکنسین فوریت درمان، پزشک)
- تیم اسکان اضطراری: (فرمانده، جانشین، مسئول طراحی اردوگاه، ۳ نفر مسئول برپائی)
- تیم پشتیبانی عملیات امداد و نجات: (فرمانده، مسئول آمار و اطلاعات، ۲ امدادگر ترابری، ۲ امدادگر تجهیزات، ۲ امدادگر انبار، ۲ امدادگر تدارکات، ۲ امدادگر ارتباطات، ۲ امدادگر تاسیسات)
- تیم حمایت های روانی: (فرمانده و ۳ امدادگر حمایت روانی)
- تیم پشتیبانی اداری: (فرمانده، ۳ امدادگر پشتیبانی)

فصل ۱۰

گزارش نویسی در سوانح

مطالب آموزشی فصل:

- تعريف
- انواع واركان تهيه گزارش
- انواع گزارش رايج در فدراسيون
- بكارگيري جداول و نمودار در گزارش

برخوردار است. مستندسازی فرایند تهیه مجموعه اطلاعات، اسناد، شواهد و مدارکی است که به موجب آنها می‌توان از هدف، منظور، مسیر، چرایی و چگونگی انجام فعالیتی از شروع تا پایان آگاهی یافت. مستندسازی تصویرگر تغییرات است. در این میان مستندسازی حوادث و سوانح، فرایند ثبت رخدادها و فعالیت‌هایی است که در فرایند مدیریت حوادث و سوانح انجام می‌شوند. این فرایند نیازمند دانش و تجربه مناسب است؛ مستندسازی از اولویتهای حیاتی یک عملیات محسوب می‌شود.

● گردآوری داده‌ها و اطلاعات:

با توجه به اهمیت جان و دارایی انسان، ارزیابی خدمات امدادی مناسب و تأمین ایمنی و سلامت افراد در برابر حوادث و سوانح و... از جمله فعالیت‌هایی است که مستلزم تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری حساس و دقیق می‌باشد. برخورداری از توانمندی لازم در گردآوری، پردازش و ارزیابی دقیق و سریع اطلاعات مربوط به حوادث و سوانح می‌تواند گامی موثر و حیاتی برای رسیدن به اهداف برنامه‌ریزی باشد.

مهم‌ترین روش‌های جمع‌آوری اطلاعات عبارتند از: مشاهده مستقیم، مصاحبه و پرسش، ثبت خاطرات و یادداشت‌های میدانی، تهیه فیلم و عکس و پرسشنامه (پرسش هدایت‌شده)

● مفهوم گزارش‌نویسی:

گزارش‌نویسی حوادث و سوانح طیفی از نتایج مثبت و متفاوت را به خود همراه دارد. این اقدام وسیله‌ای برای اطلاع‌رسانی از کیفیت انجام فرایندهای پاسخگویی، امدادرسانی و نشر درس آموخته‌ها است. ادبیات گزارش‌نویسی زبانی ساده و قابل فهم برای همگان دارد. استفاده از واژه‌های مناسب، توجه به هدف و منظور گزارش‌نویسی، رعایت مسایل فرهنگی، قومیتی و اجتماعی می‌تواند ارتباط با مخاطب را هموار نموده و مشارکت و ارزشیابی را بیشتر نماید.

● اصول گزارش‌نویسی:

از مهم‌ترین اصول گزارش‌نویسی می‌توان به مفاهیمی همچون چهارچوب گزارش، محتوای گزارش، کیفیت و روایی گزارش و دسترسی و دستیابی به گزارش اشاره داشت، که در ادامه بیان شده است.

● شاخص‌های گزارش‌نویسی در مدیریت سوانح:

از مهم‌ترین شاخص‌های گزارش‌نویسی در مدیریت سوانح می‌توان به شفاف بودن، پاسخگو بودن،



جهت استفاده موثر و برون رفت از چالش‌های پیش‌رو، با درنظرگیری ظرفیت و پتانسیل موجود و استفاده بهینه از آن‌ها، نیاز به اتخاذ تدابیر لازم می‌باشد. در این میان، مستندسازی و گزارش‌نویسی این تدابیر می‌تواند زمینه لازم جهت تحلیل، اتخاذ شیوه‌های مناسب و بهره‌برداری در وضعیت پیش‌رو را فراهم کند. تجربه نشان می‌دهد که آمار و اطلاعات مستندشده در یک دوره فعالیت، منابع موثری برای اتخاذ تصمیم درست برای فعالیت‌های آتی است. تصمیم اتخاذشده در فرایند مستندهای حوادث و سوانح، می‌تواند زمینه‌ساز تدوین سیاست‌های موثر و روشن برای آینده باشد.

● تعاریف:

• داده:

داده‌ها، واقعیت‌ها، آمار و ارقام ساده‌ای هستند که به صورت خام جمع‌آوری می‌شوند. داده‌ها به عنوان مرجع مورد استفاده قرار می‌گیرند.

• اطلاعات:

اطلاعات، نتیجه پردازش، تجزیه و تحلیل داده‌ها و تبدیل آن‌ها به حیطه‌ای معنادار هستند. اطلاعات پاسخ لازم برای سؤالات مطرح‌شده هستند.

• مستند:

مستند، شکلی از اطلاعات است که انجام فعالیتی را ثبت و در قالب پرونده‌ای حفظ می‌کند. مستند، یک سیستم از داده‌های پردازش‌شده و ارزشمند هستند که به عنوان اطلاعات آن سیستم شناسایی می‌شوند. مستند فعالیت‌های چرخه مدیریت سوانح، اطلاعاتی است که با توجه شاخص‌های مستندسازی هر مرحله تنظیم و به عنوان اطلاعات ارزشمند سامانه مدیریت سوانح شناسایی می‌شود. این مستند از قابلیت‌های برای رهگیری فعالیت‌ها و انتقال دانش‌های آشکار و پنهان به مراحل و نسل آینده، به منظور ایجاد تغییر و اثربخشی بیشتر

● شفاف بودن گزارش:

شفافیت، مهم‌ترین اصل گزارش‌نویسی است. یک گزارش شفاف، گزارشی است که از حیث اطلاعات مستند، قابل قبول باشد.

شفاف بودن دارای شاخص‌های زیر می‌باشد:

- دارای عنوان، تاریخ، شماره، زمان، مکان و موضوع گزارش.
- ذکر انواع اقدامات انجام‌شده به لحاظ کمی و کیفی.
- اشاره به انواع نیازهای فوریتی موجود.
- اشاره به انواع تأثیرات حادثه.
- اشاره به کمیت و کیفیت تلفات جانی حادثه و آسیب دیدگان.
- انعکاس میزان تأثیر کمک‌های تیم‌های عملیاتی به تفکیک نوع و سطوح آن.
- مشخص بودن تهیه‌کنندگان گزارش.

● پاسخگو بودن گزارش:

پاسخگو بودن گزارش به پرسش‌هایی مربوط می‌شود که خواننده گزارش، انتظار دارد پاسخ آن‌ها را در محتوای گزارش بیاید. برای پاسخگو بودن گزارش، تنظیم‌کننده آن بایستی در ابتدا به طرح سئوالاتی اساسی بر مبنای اولویت خوانندگان گزارش، اقدام و برای آن‌ها پاسخ لازم را ارائه کند. بنابراین پاسخگو بودن دارای شاخص‌های زیر می‌باشد:

- رعایت اصول بشردوستانه و کرامت انسانی در انجام فعالیت‌ها.
- اشاره به میزان توانمندی تیم‌های امدادی و کمیت و کیفیت تجهیزات نجاتگران و امدادگران.
- مشخص بودن میزان سرعت عمل نیروهای عملیاتی در محل حادثه.
- انجام شدن اقدامات فوریتی مبتنی بر دانش ارزیابی اولیه.
- مشخص بودن میزان و سطح کیفیت دانش و مهارت امدادگران و نجاتگران.
- میزان رعایت موارد ایمنی در تأمین سلامت فرایند عملیات امدادونجات.
- مشخص بودن میزان همکاری دولت و مسئولین محلی.
- اشاره به توانمندی جذب و هزینه‌کرد اعتبارات تخصیصی از سوی سیستم‌های مالی و پشتیبانی موجود.

● قابل رسیدگی بودن گزارش:

قابل رسیدگی بودن اشاره به اطلاعاتی دارد که

مربوط به سامانه اطلاعات مدیریت سوانح می‌شود. این اطلاعات باید از کمیت و کیفیتی برخوردار باشد که توسط بازرسی درون‌نهادی یا سازمان دیگر قابل بررسی باشد. در تهیه این نوع گزارش سازمان باید سئوالاتی در حوزه وجاهت و اهلیت‌های حقوقی و قانونی، برای خود مطرح نموده و به آن پاسخگو باشد.

● کامل بودن گزارش:

کامل بودن گزارش به این معناست که گزارش به تمام فعالیت‌ها در حوزه موضوع پوشش می‌دهد. بنابراین، یک گزارش کامل، دربردارنده تمام مستندهای مربوط به شرایط فعلی فعالیت‌ها و شرایط در حال تغییر است. یک گزارش کامل باید دارای شاخص پیداری باشد؛ پیداری گزارش به ثبات و معناداری اطلاعات در سراسر گزارش اشاره دارد. اطلاعات مربوط به نحوه اجرای یک فعالیت با ابعاد کوچک، باید قابل تعمیم به فعالیت با ابعاد وسیع‌تر باشد که در زمانی متفاوت انجام می‌شود.

● انواع گزارش در سوانح:

- گزارش ادواری (روزانه، هفتگی، ماهیانه)
- گزارش به اهدا کنندگان (هدیای مردمی به تفکیک، فعالیت‌های انجام شده)
- گزارش اطلاعات محرمانه و امنیتی (ایجاد امنیت یک رکن اساسی جامعه است).
- گزارش دقیق موجودی اموال به مسئولین و در صورت غیر محرمانه بودن به مردم.
- گزارش فعالیت‌های بهداشتی (از نظر سازمان‌های جهانی، این نوع گزارش‌ها بسیار مهم است).
- گزارش وسایل اضطراری موجود و مورد نیاز.
- گزارش خسارت ناشی از حوادث.

● مراحل اجرای گزارش سانحه:

- گزارش اولیه در ۲۴ ساعت اول
- گزارش دوم در ۷۲ ساعت پس از سانحه
- گزارش هفتگی
- گزارش نهایی

در زمان وقوع یک سانحه می‌بایستی گزارش اول را در ۲۴ ساعت اولیه و گزارش دوم را در طی ۷۲ ساعت ارائه نمود و متعاقب آن گزارش هفتگی و نیز گزارش نهائی را تحویل داد.

● نتیجه گیری:

فرایند جمع‌آوری اطلاعات مربوط به یک فعالیت اقدامی راهبردی و مبتنی بر برنامه است. بهره‌گیری از چهار روش حضور در صحنه فعالیت، مشاهده مستقیم، صحبت با افراد و مطالعه اسناد و

مستندسازی و گزارش‌نویسی حوادث، فعالیت‌های کلیدی در چرخه اقدامات اداره حوادث هستند. این فعالیت‌ها نه تنها به ثبت و ضبط کیفیت انجام اقدامات می‌پردازند، بلکه تأمین‌کننده زمینه‌های لازم برای اخذ تصمیم‌های مهم، حساس و فوری و اجرای ارزیابی و ارزشیابی اقدامات نیز می‌باشند. اطلاعات گردآوری، مستند و گزارش داده‌شده از حوادث بخش کلیدی برنامه پاسخ به حوادث و فوریت‌ها هستند و می‌بایست از توانایی لازم و کافی برای ایجاد درکی روشن و عمیق در خواننده از کلیه فعالیت‌های انجام‌شده برخوردار باشند. درس آموخته‌ها می‌توانند زمینه‌ساز اعتلای برنامه‌ریزی‌ها و اقدامات پایدار و موثرتری در آینده باشند.

مدارک بسیار مهم بوده و لذا یافته‌ها با استفاده از ابزارهای مناسب مورد مطالعه قرار گرفته و در چارچوب الگوهای خاص دسته‌بندی، تنظیم، تدوین و مستند می‌شوند.

مستندسازی فرایندی از فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده است که به بررسی، ردگیری و ثبت اقدامات در فرایند اجرا می‌پردازد و در پایان مدارک و مستنداتی مدون و کارشناسی‌شده برای تشریح تصمیمات اتخاذشده، شیوه عملکرد و دستاوردهای حاصله و همچنین ارزیابی اقدامات به عنوان سابقه فعالیت به همراه دارد. مستندسازی در حقیقت فرایند تکمیل‌کننده فرایند جمع‌آوری اطلاعات است.

گزارش به نوعی اظهار کلامی یا نوشتاری اطلاعات و دستاوردهایی است که در یک مرحله بر اساس برنامه و اصولی مشخص گردآوری و در قالب اسناد و مدارکی معتبر مستند شده‌اند.

