

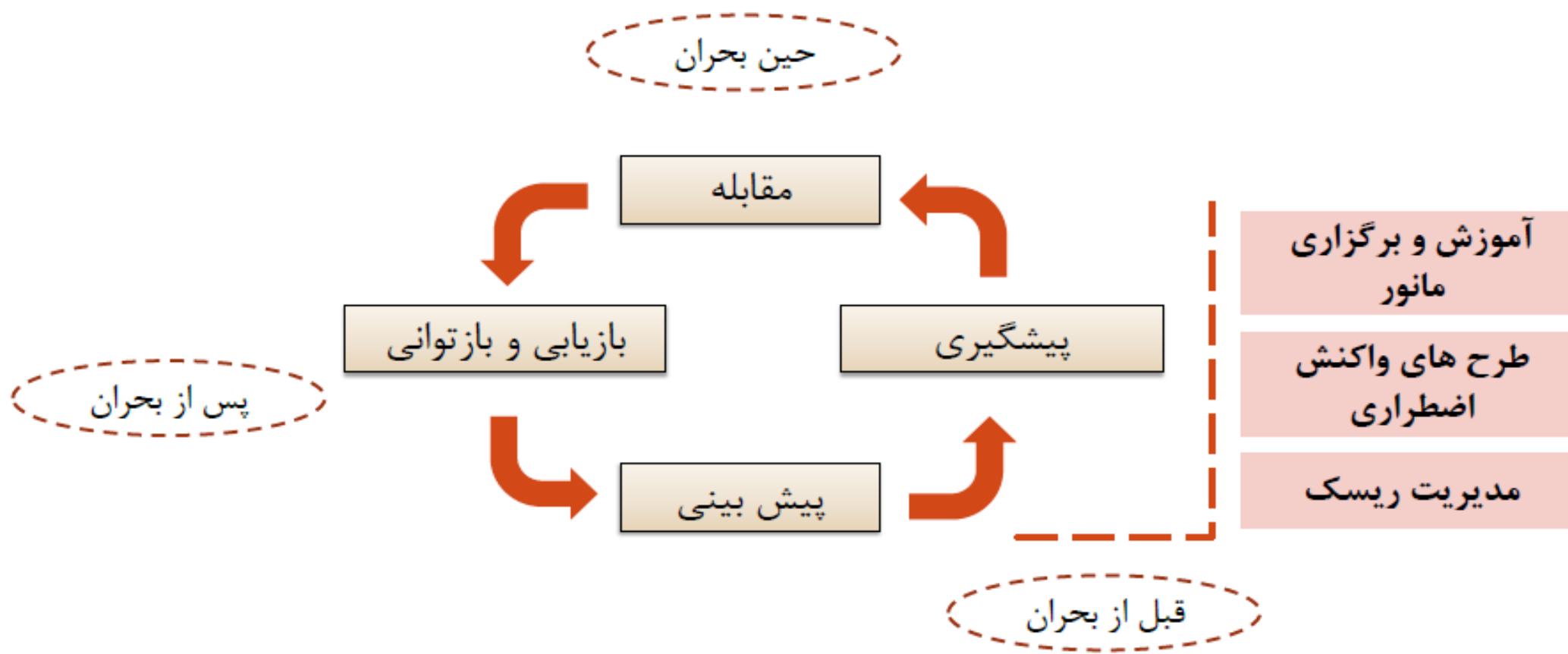
سناریو نویسی

فهرست مطالب:

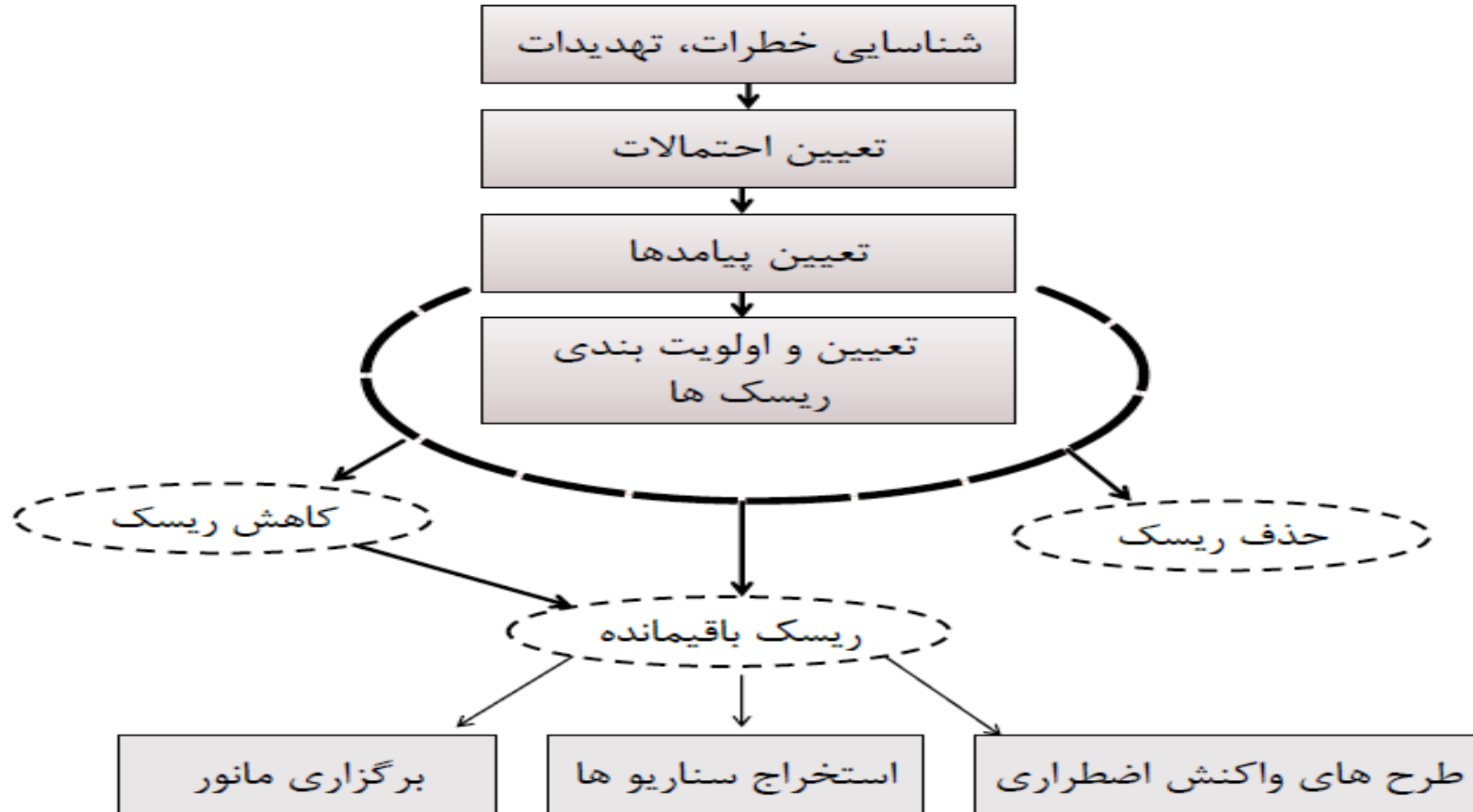


- مدیریت ریسک و جایگاه سناریو بحران
- سناریو چیست؟
- اهداف سناریو نویسی
- ویژگی سناریو خوب
- اجزای اساسی یک سناریو
- بررسی چند سناریو
- گام های هفت گانه برای سناریوسازی موفق

• فازهای مدیریت بحران



مدیریت ریسک و سناریو بحران



سناریو چیست؟

- ▶ در آمادگی بیمارستانی در حوادث و بلایا، منظور از سناریو، متنی است که در آن وقایعی توصیف میشود که ممکن است به دنبال حوادث و بلایا، باعث اختلال در امور روزمره بیمارستان شود یا سلامت و احیاناً جان مردم و بیماران و کارکنان را به خطر اندازد. درواقع، یک سناریوی آمادگی بیمارستانی در بلایا، تصویرساز همه اتفاقات ممکن و محتمل مرتبط با بیمارستان، پس از وقوع بلایاست.
- ▶ یکی از مهمترین نمادهای طرح ریزی برای مقابله با شرایط اضطراری، تهیه سناریوهای مناسب و تمرین بر اساس آنها می باشد.
- ▶ سناریو توصیفی است از توالی رویدادهای فرضی که به منظور تست کردن صحت تصمیم گیری ها و اقدامات عملیاتی در زمان پاسخ به کار می روند.
- ▶ برای تهیه یک سناریو مناسب، باید منابع و زمان کافی تخصیص داده شود. این کار باید توسط کارشناسان خبره انجام شده و یکسری اصول اولیه در فرایند طرح ریزی آن رعایت شوند.

اهداف سناریو نویسی

- ✓ پیشگیری از غافلگیری
- ✓ تقویت وحدت رویه در برنامه ریزی و تمرین
- ✓ تهیه ابزار برای مدیریت علمی بلایا و تاب آوری جامعه هدف در صورت وقوع آن شرایط
- ✓ تعیین جهت گیری و اولویت بندی تخصیص منابع
- ✓ سناریوها علاوه بر این که پایه تدوین انواع برنامه های پاسخ به ویژه برنامه عملیات اضطراری برنامه اقتضایی و برنامه عملیات حادثه هستند، مبنایی برای برگزاری تمرین نیز محسوب می شوند

ویژگیهای یک سناریوی مناسب



✓ موجه باشد؛ یعنی امکان وقوع آن وجود داشته باشد.

✓ اجزای آن سازگاری درونی داشته باشند.

✓ روابط علت و معلولی را وصف کند.

✓ هنگام تصمیم گیری به کار آید.

✓ . به چالشهای احتمالی اشاره کند.

اجزای اساسی یک سناریو

۱. توصیف ویژگی ها و آثار حادثه فرضی

✓ نوع حادثه:

در سناریو، باید نوع حادثه اولیه ای که روی داده است، مشخص شود. مثلا باید معلوم باشد که حادثه اصلی زلزله، سیل، آتشسوزی اتفاقی یا یک حمله تروریستی است.

✓ ابعاد حادثه:

در یک سناریو، باید وسعت حادثه ای که اتفاق افتاده است، مشخص باشد. به بیان دیگر، باید معلوم شود که حادثه، حادثه ای با ابعاد کوچک یا متوسط یا بزرگ است. برای مثال، اگر مغازه ای دچار آتشسوزی شده باشد، حادثه میتواند کوچک تلقی شود؛ ولی اگر آتشسوزی در یک مجتمع تجاری روی دهد، حادثه بزرگ خواهد بود.

✓ پیچیدگی حادثه:

در یک سناریو باید معلوم باشد که حادثه در اثر یک اتفاق معمول و ساده بوجود آمده یا نتیجه واقعه ای پیچیده است. برای مثال، انفجار کپسول گاز در بازار یک شهر، اتفاقی ساده است؛ ولی انفجار حاصل از یک بمبگذاری تروریستی، واقعه ای پیچیده محسوب میشود.

✓ محدوده و مشخصات منطقه درگیر حادثه:

در سناریو، باید محدوده جغرافیایی که تحت تاثیر حادثه قرار میگیرد، مشخص باشد. به بیان دیگر، باید معلوم باشد که منطقه درگیر حادثه چه حدودی را دربرمیگیرد. آن دسته از ویژگیهای منطقه فرضی دچار حادثه که میتواند عملیات پاسخ را تحت تاثیر قرار دهد، باید در سناریو، به روشنی توصیف شود. مثلاً اگر در منطقه ای که زلزله رخ داده است، سدی هم وجود دارد، در سناریو، باید به وجود این سد نیز اشاره شود؛ چون شکستن این سد بر اثر زلزله، میتواند بر پاسخ ما و از جمله، بر آمادگی بیمارستانی در آن منطقه تاثیر بگذارد. مشخصات جمعیتی، اقتصادی، اجتماعی و سیاسی منطقه نیز باید در سناریو ذکر شود.

✓ آثار و پیامدهای حادثه:

پیامدهای احتمالی حادثه باید به وضوح در سناریو ذکر شود. آثار اولیه حادثه که مستقیم، ناشی از خود حادثه است و همچنین آثار ثانویه حادثه باید مشخص شود. برای مثال، اگر زلزله حادثه اصلی در سناریو است، مصدومان احتمالی ناشی از واقعه اصلی، افراد نجات یافته از زیر آوار خواهند بود؛ ولی چون زلزله اغلب، با آتشفشانی نیز همراه است، بسیاری از افراد نیز با آسیبهای ناشی از سوختگی، به بیمارستان مراجعه خواهند کرد.



گفتنی است در سناریو، باید موضوعاتی نیز معین شوند؛ نظیر مسائل زیر که از آثار حوادث محسوب میشوند:

➤ تعداد تخمینی کشته ها و زخمی های حادثه؛

➤ تعداد جمعیت جابه جا شده یا تخلیه شده؛

➤ وجود یا نبود آلودگی منطقه؛

➤ میزان صدمه به زیرساختها؛

➤ میزان احتمال وقوع حوادث متعدد و پشت سرهم

➤ پیشبینی زمان لازم برای بازیابی منطقه حادثه دیده.

۲. توصیف عوامل اساسی مؤثر در آمادگی و پاسخ

✓ زمان وقوع حادثه:

در سناریو باید مشخص شود که حادثه فرضی در چه فصلی از سال و در چه ساعتی از شبانه روز اتفاق میافتد. بدیهی است آمادگی و پاسخ در برابر حادثه ای که در زمستان و در نیمه شب رخ میدهد با حادثه ای که در تابستان و در روز اتفاق میافتد، متفاوت است.

✓ امکانات و پشتیبانی:

در سناریویی که در حوادث و بلاها تهیه می شود، باید به امکانات موجود و آمادگی های قبلی اشاره شهود. از آنجاکه سناریوها اغلب، در تمرینات و مانورها استفاده میشوند، این قسمت از سناریو اهمیت خاصی دارد. در سناریو باید معلوم باشد که منابع انسانی و مادی موجود ما برای مواجهه با حادثه فرضی سناریو، در چه حدی است. بهترین حالت، حالتی است که در آن، امکانات فرض شده در سناریو با وضعیت واقعی منطبق باشد.

✓ دینامیسم توسعه سناریو:

در این بخش از سناریو، باید به وقایع و اتفاقاتی اشاره شود که پشت سرهم، به دنبال حادثه اصلی ایجاد می شود؛ وقایع و اتفاقاتی مانند: آتشسوزی، نشت مواد خطرناک، انفجارهای ثانویه در منطقه، ازدحام مردم، فرار مردم، امداد رسانی و نجات، سازمانهای فعال شده برای امداد از ابتدای حادثه تا مراحل نهایی، تخلیه جمعیت، آلودگی منطقه، خدمات پزشکی و بهداشت و... .

۳. بیان اهداف فرضی و موانع احتمالی

✓ نوع پاسخ موردانتظار:

در سناریو، باید اهدافی مشخص باشد که قرار است در طول عملیات پاسخ فرضی به آن دست یابیم؛ برای مثال، باید مشخص باشد که هدف از تدوین سناریو، تخلیه اضطراری بیمارستان است یا ظرفیت افزایشی بیمارستان برای پذیرش مصدومان حادثه فرضی اتفاق افتاده.

✓ عوارض و موانع احتمالی:

در سناریو باید به عوارض احتمالی توجه شود که ممکن است از اقدامات انجام شده ناشی شود و همچنین، به موانعی که احتمال دارد بر سر راه عملیات پیش آید. ذکر این عوارض و موانع، موجب افزایش آمادگی پاسخگویان به حادثه خواهد شد.

مثال

در زیر، مثالی از یک سناریو ذکر میشود. توضیحات هر بخش از سناریو داخل پرانتز آمده است. سناریوهایی نظیر این میتواند در تمرینات (مانورهای آمادگی بیمارستانی) استفاده شود

سناریو ۱:

ساعت ۲۱ شب (زمان) تیرماه (فصل)، در مجاورت تالار بزرگ شهر که در منطقه ای عمدتاً تجاری واقع شده است (محدوده و مشخصات منطقه درگیر مکان حادثه)، کنسرتی با شرکت حدود ۲۰۰۰ نفر در حال برگزاری است (تعداد جمعیت در معرض آسیب مستقیم) که کامیونی منفجر میشود (نوع و پیچیدگی حادثه). شدت انفجار به حدی است که صدای مهیب آن تا چند کیلومتر دورتر شنیده میشود. بخش بزرگ تالار که در مجاورت خیابان قرار گرفته است، کاملاً تخریب شده و چاله ای عمیق در محل پارک کامیون به وجود می آید (ابعاد حادثه و صدمه به بخشی از راه مواصلاتی).

ادامه سناریو

آتش سوزی ایجادشده در محل حادثه (واقعه ثانویه)، رو به گسترش است و هر لحظه بیم آن میرود که به پمپ بنزینی که در صد متری محل حادثه قرار دارد، سرایت کند (دینامیسم سناریو و احتمال وقوع حوادث متعدد و پشت سرهم). ماموران امنیتی پس از چند لحظه، در محل حاضر میشوند و دقایقی بعد، به کمک واحدهای اورژانس که به محل رسیده اند، مصدومان را تخلیه میکنند. بسیاری از مصدومان وحشت زده در حال فرار هستند (دینامیسم سناریو). در همین حال، به بیمارستان عمومی ۲۰۰ تختخوابی ما که دارای بخشهای مختلف و ضریب اشغال متوسط ۶۰ درصد است (امکانات و پشتیبانی)، اعلام آماده باش میشود. سامانه فرماندهی حادثه بیمارستان فوراً فعال شده و امکان به حداکثر رساندن ظرفیت پذیرش مصدومان بررسی میشود (نوع پاسخ موردانتظار در سناریو). متأسفانه یکی از بخشهای بیمارستان، به علت تعمیرات اساسی، امکان سرویس دهی ندارد (موانع احتمالی).

در ساعت ۱۷:۳۰ (زمان) روز ۱۴۰۰/۰۷/۰۴ (تاریخ) در بیمارستان شهید رجایی اعلام حریق در اتاق برق میشود. (محدوده و مشخصات منطقه درگیر مکان حادثه)، این حادثه در پی مشکل بوجود آمده در یکی از خازنهای تابلوی مرکزی برق ایجاد می گردد (نوع و پیچیدگی حادثه)..حریق ایجاد شده و به تمام فضا سرایت میکند. مجاورت حریق با بخشهای اورژانس و تحت نظر سبب تراکم و انباشت دود در این دوبخش میگردد.در ادامه برق بخشهای اورژانس، تحت نظر، ICU و یکی از اتاقهای عمل قطع میگردد(دینامیسم سناریو و احتمال وقوع حوادث متعدد و پشت سرهم).

پرسنل همزمان با استفاده از کپسولهای آتشنشانی بیمارستان با آتش نشانی منطقه نیز تماس میگیرند، بعد از دقایقی آتش نشانی در محل حاضر شده و اقدام به اطفاء حریق می نماید. (امکانات و پشتیبانی)، در طی اطفاء یکی از آتشنشانان دچار برق گرفتگی میشود(دینامیسم سناریو و احتمال وقوع حوادث متعدد و پشت سرهم).

در این حادثه با وجود ژنراتور آماده به کار به علت نقص سیمکشی ژنراتور استارت نمیکند (پیچیدگی حادثه)..نیروهای اداره حوادث برق منطقه نیز در محل حاضر شده و برق بخش های مذکور بعد از مدتی وصل میکند. (امکانات و پشتیبانی)،

ادامه سناریو

بیمارستان شهید رجایی تنها بیمارستان تخصصی ترومای دانشگاه علوم پزشکی میباشد. و در منطقهای پر تراکم و مسکونی شهر و در مجاورت اداره گاز-و مدارس ابتدایی و راهنمایی و نیز پادگان قرار دارد. (محدوده و مشخصات منطقه درگیر مکان حادثه)،

سوپروایزر وقت بیماران بخشهای اورژانس و تحت نظر جهت دور شدن از کانون حریق به بخشهای دیگر تخلیه می گردند. همزمان چهار دستگاه آمبولانس اورژانس به همراه اتوبوسلانس در مجاورت بیمارستان مستقر میشوند تا در صورت سرایت حریق و گسترش احتمالی و در صورت اعلام نیاز بیمارستان، تخلیه فوری بیماران صورت بگیرد. در این خصوص به بیمارستان رازی سازمان تامین اجتماعی از طریق ستاد هدایت اعلام وضعیت زرد گردید که در ساعت ۱۱:۲۱ طی تماس مجدد اعلام وضعیت سفید گردید (نوع پاسخ موردانتظار در سناریو).

گام های هفت گانه برای سناریوسازی موفق

۱- ساخت حالات نهایی و اتفاقات:

یک گروه اصلی متشکل از ۳ تا ۵ مدیر طی جلسه ای با متخصصان داخلی و خارجی درونی و بیرونی، ۴ یا ۵ دیدگاه متفاوت از آینده و ۱۰۰ الی ۲۰۰ پیشامد را که ممکن است به آن آینده ها منجر شود، به تصویر می کشند.

۲-رتبه بندی حالات نهایی:

هر شرکت کننده حالات نهایی را با توجه به این که آن ها را تا چه میزان دست یافتنی یا مطلوب می داند، رتبه بندی می کند.

۳- تخمین احتمال پیشامدها:

شرکت کنندگان به گروه هایی به تعداد حالات نهایی تقسیم می شوند و هر گروه پیشامدهای منجر به حالات نهایی مربوط به خود را بر اساس احتمال آن ها رتبه بندی می کند.

۴- ساخت و دفاع از سناریوها:

هر گروه سناریویی را بر محور حالت نهایی مربوط به خود، می سازد و آن را به وضعیت کنونی ربط می دهد. سپس اعضای هر گروه سناریوی خود را ارائه می کنند تا دیگران را نسبت به منطقی و موجه بودن آن متقاعد کنند و آنچه را که هنگام ساخت آن کسب کرده اند، با ایشان در میان بگذارند.

۵- رتبه بندی مجدد:

پس از دفاع هر گروه از سناریوی خود، شرکت کنندگان براساس شرایط گام، دوباره حالات نهایی را رتبه بندی می کنند.

۶- مقایسه تفکر قدیم و جدید:

شرکت کنندگان در یک جلسه بحث و تبادل نظر درباره دگرگونی هایی که در دیدگاه هایشان پدید آمده، با راهبری گروه اصلی شرکت می کنند.

۷- اتخاذ راهبرد:

حالت نهایی مطلوبی را انتخاب و برای دستیابی به آن یک برنامه عملی را طراحی می کند



خسته نباشید