



دانشگاه علوم پزشکی تهران

معاونت توسعه مدیریت و برنامه ریزی منابع

آموزش الکترونیکی ضمن خدمت کارکنان



جزوه کمک آموزشی



نام دوره آموزشی : مدیریت بحران

ساعت دوره آموزشی : ۱۰ ساعت



فهرست مطالب

- ۱- اهداف رفتاری..... ۲
- ۲- مقدمه..... ۳
- ۳- تعریف بحران و مدیریت بحران..... ۴
 - بحران
 - مدیریت بحران
- ۴- انواع بحران..... ۴
- ۵- خصوصیات بحران..... ۴
 - مراحل زمانی وقوع حوادث و بالایا
 - گام‌ها به هنگام بروز بحران
- ۶- مقابله با بحران..... ۵
 - سیستم نمونه‌سازمانی و عملیاتی مدیریت بحران در وزارت خانه
 - سیستم نمونه‌سازمانی و عملیاتی مدیریت بحران مستقر در دانشگاه‌ها
 - قبل از بحران
 - حین بحران
 - تریاژ و اورژانس‌های رفتاری در بحران
 - پایان بحران
- ۷- خودآزمایی..... ۱۴
- ۸- پاسخنامه..... ۱۴
- ۹- کلید واژگان..... ۱۵
- ۱۰- منابع..... ۱۶



۱. اهداف رفتاری

پس از پایان این دوره از فراگیران انتظار می‌رود:

۱. بحران و مدیریت بحران را تعریف نمایند.
۲. انواع بحران، اثرات و مراحل زمانی وقوع حوادث و بلایا را شرح دهند.
۳. خصوصیات رهبران و مدیران بحران را توصیف نمایند.
۴. گام‌ها به هنگام بروز بحران را شرح دهند.
۵. اصول مبارزه با بحران را توصیف نمایند.
۶. اقدامات افراد را هنگام بروز بحران، توضیح دهند.
۷. اورژانس‌های رفتاری و نحوه برخورد با آن را شرح دهند.
۸. نیازهای غذایی گروه‌های آسیب‌دیده را به تفکیک سن طبقه‌بندی نموده، و توصیف نمایند.
۹. اقدامات سوپروایزر و سرپرستار را به هنگام بحران توصیف نمایند.



۲. مقدمه

بنابر گزارش سازمان بحران جهانی در سال ۲۰۰۰ بحرانهای ساخت بشر تقریباً ۴۳٪ از بحرانهای دهه ۱۹۹۰ بوده است. سیل، باران سیل آسا، زلزله و بیماریهای عفونی به ترتیب ۱۹٪، ۱۷٪، ۵٪ و ۷٪ بوده است. بحرانهای دست بشر همانند تصادفات، جنگ، اعمال تروریستی عامل بزرگ تهدید سلامتی بشر بوده است و بیشترین بحران در آسیا بوده است. ایران کشوری بحران خیز است و همه ساله بوسیله بحرانهای طبیعی همانند سیل، زلزله و بحرانهای ساخت بشر همانند جنگ، اعمال تروریستی و تصادف مورد حمله قرار می گیرد. تاکنون بیشتر پرستاران ایران یا اصلاً آموزشی جهت مواجهه با بحران ندیده اند و عموماً بر اثر شرکت در هر بحران کسب تجربه نموده اند و یا در صورت کسب آموزش، میزان آن کافی نبوده است. اصولاً اقداماتی که طی پیروزی انقلاب، جنگ تحمیلی، زلزله رودبار و بم و سیل تهران توسط پرستاران صورت گرفته بصورت داوطلبانه بوده است. پرستاری بحران عبارتند از شرکت در فعالیتهای بمنظور به حداقل رساندن ضایعاتی که در اثر بحران بر زندگی انسانها و سلامتشان وارد شده است که توسط پرستاران ماهر و متخصص و با همکاری دیگر اعضای تیم بهداشتی درمانی انجام می گردد.

پیش آگهی هر حادثه غیرمترقبه موردی اورژانسی است و نیاز به هماهنگ کردن تلاشهای گروههای مراقبت کننده بهداشتی، جامعه، دفاع شهری و سازمانهای غیردولتی وجود دارد. موقعیت کشور ما چه از نظر زمین لرزه و چه از نظر تغییرات بارش و دما و پدیدههای ناشی از آن نگران کننده بوده و به عنوان دهمین کشور بلاخیز دنیا معرفی شده است.

کلید کارایی و تولید محصول در هر سازمانی مدیریت است. برنامه ریزی، سازماندهی، جهت دهی، هماهنگی و کنترل از عملکردهای اساسی مدیریت هستند، هر چند، این عملکردها در طی بحران فراموش شده و سیستم دچار هرج و مرج بیشتری نسبت به قبل از وجود حادثه می شود. در طی یک حادثه غیرمترقبه مدیران پرستاری باید عملکردهای اساسی مدیریتی را بکارگیرند. مدیران پرستاری در بیش از ۵ حیطه مسئولیت دارند منابع انسانی، مالی، مواد، حمایتی، و منابع سیستمی، که مدیریت در هر یک از این منابع در قبل، حین و بعد از یک حادثه غیرمترقبه حیاتی است.

نتیجه این که حوادث غیرمترقبه هرگز نمی تواند به عنوان یک حالت روتین در نظر گرفته شود. مراکز مراقبت بهداشتی در سراسر کشور باید برای حوادث غیرمترقبه داخلی و خارجی آماده شوند. در این راستا یک رویکرد چند سازمانی برای برنامه ریزی حادثه غیرمترقبه برای برآورده سازی نیازها موثر است.

۳. تعریف بحران و مدیریت بحران

عبارت بحران، نخستین بار توسط رابرت مک نامارا (Robert McNamara) به هنگام پیشامد امکان درگیری موشکی میان آمریکا و کوبا عنوان گردید.

بحران

بحران عبارت است از حادثه‌ای که به طور طبیعی و یا توسط بشر، به طور ناگهانی و یا به صورت فزاینده بوجود آید و سختی و مشقتی را به جامعه انسانی تحمیل نماید که جهت برطرف کردن آن نیاز به اقدامات اساسی و فوق العاده باشد.

مدیریت بحران

مدیریت بحران، علمی کاربردی است که به وسیله مشاهده سیستماتیک بحران‌ها و تجزیه و تحلیل آنها در جستجوی- یافتن ابزاری است که به وسیله آنها بتوان از بروز بحران‌ها، پیشگیری نمود؛ و یا در صورت بروز آن، در خصوص کاهش اثرات آن، آمادگی لازم، امدادسانی سریع، و به بهبودی اوضاع اقدام نمود.

۴. انواع بحران

به طور کلی انواع بحران‌های معمول و مطرح در دنیا، بدین قرار می‌باشند: زمین لرزه، آتشفشان، موج‌های دریایی ناشی از زلزله، گردبادهای استوایی (طوفان)، طغیان، شکافتن زمین، آتش‌سوزی طبیعی جنگل‌ها و بیشه‌ها، خشکسالی، بیماری‌های شایع، تصادفات عمده، شورش‌های اجتماعی و بحران‌های ناشی از جنگ.

۵. خصوصیات بحران

- ۱- بحران بیشتر یک وضعیت اضطراری و آنی است، تا یک حالت مزمن، با وجود آنکه زمان غیرمشخص می‌باشد.
- ۲- بحران موجب تغییر رفتار و سلوک می‌شود، و اکثراً آثار پاتولوژیکی مانند: یأس، کاهش بهره‌وری، فرار از مسئولیت و عذر تراشی دارد.
- ۳- بحران هدف‌های اشخاص درگیر را مورد تهدید قرار می‌دهد.
- ۴- بحران یک وضعیت نسبی ادراکی است، یعنی رویدادی که ممکن است به وسیله یک طرف بحران تشخیص داده شود، و برای طرف دیگر ممکن است غیرقابل تشخیص باشد.
- ۵- بحران در ارگان‌های بدن فشار ایجاد می‌کند، و موجب خستگی و تشویش می‌گردد.



مراحل زمانی وقوع حوادث و بلایا

- تجهیز (Equipping phase)، یا برنامه‌ریزی پیش از حادثه
- اخطار (Warning phase)، که خود به مرحله آماده‌باش (Alarm) و مرحله تهدید (Threat)، که در آن مصیبت کاملاً تهدیدکننده، و قابل درک باشد، تقسیم می‌شود.
- وقوع (Impact) که حادثه و بلا اتفاق می‌افتد؛ و مدت‌زمان آن در هر حادثه‌ای متفاوت است.
- اضطراری (Emergency) که به دنبال وقوع حادثه و بلا پیش می‌آید.
- بازتوانی یا احیا (Rehabilitation)، که در این مرحله نیازمندی‌های منطقه موردنظر برآورد و تدارک می‌شود.
- تجدیدآبادانی یا بازسازی (Reconstruction)، که منطقه به وضعیت طبیعی و آرام بازمی‌گردد.

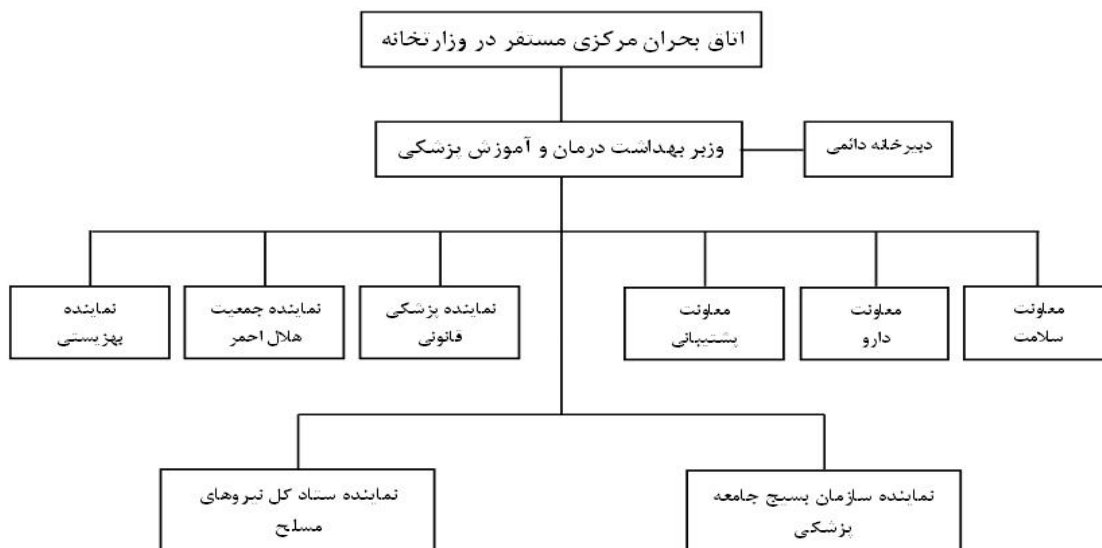
گام‌ها، به‌هنگام بروز بحران

- گام اول: تشریح و روشن نمودن وضعیت؛
- گام دوم: مشخص نمودن هدف؛
- گام سوم: ایجاد فرضیه ؛
- گام چهارم: تجزیه و تحلیل واقعیت‌ها و دستیابی به حقایق؛
- گام پنجم: در نظر گرفتن اقدام‌های شدنی ؛
- گام ششم: ارزیابی اقدام‌های عملی راه‌کارها؛
- گام هفتم: تصمیم‌گیری برای انتخاب و اجرای راه‌کار؛
- گام هشتم: بررسی میزان پیشرفت اجرای کار .

۶. مقابله با بحران

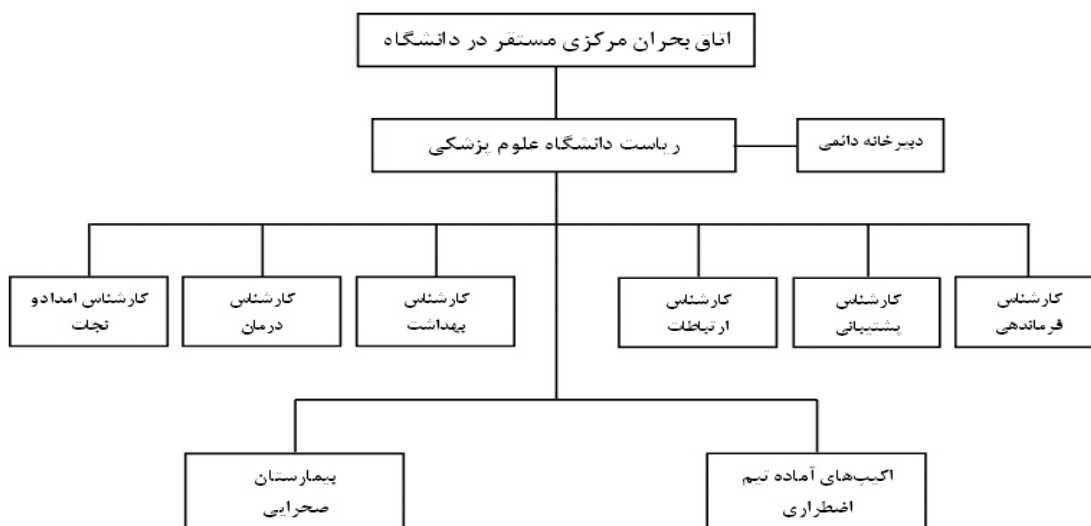
- مقابله با بحران شامل در نظر گرفتن وارد زیر است:
- سیستم تشکیلاتی و سازمانی مدیریت بحران
- برنامه‌ریزی
- کاربرد بهینه از منابع
- استفاده از تخصص‌های لازم
- آموزش

سیستم نمونه‌سازمانی و عملیاتی مدیریت بحران در وزارتخانه



شکل شماره (۱): سیستم نمونه‌سازمانی و عملیاتی مدیریت بحران در وزارتخانه

سیستم نمونه‌سازمانی و عملیاتی مدیریت بحران مستقر در دانشگاهها



شکل شماره (۲): سیستم نمونه‌سازمانی و عملیاتی مدیریت بحران مستقر در دانشگاهها

مقابله با بحران شامل اقداماتی، قبل از بحران، حین بحران و پایان بحران می باشند.

قبل از بحران

قبل از شروع بحران، هشدار توسط دولت و مؤسسات وابسته، به مردم داده می شود. به طور مثال هشدار در مورد وقوع سیل، زلزله، خشکسالی و مواردی از این قبیل. پس از هشدار منطقه‌های مسکونی تخلیه شده، و افراد تغییر مکان می دهند.

حین بحران

فرمانده سامانه

- رهبری کلان مدیریت و صدور تأیید دستورهای فعال سازی سه بخش.
- ارزیابی شرایط بحران و صدور دستورات اولیه برای اجرای سریع.
- صدور دستورات لازم به کارکنان سیستم فرماندهی حوادث (Incident command system).
- هماهنگی بین کلیه واحدها.
- ارتباط و هماهنگی با سایر سازمان‌های درگیر بحران .
- تأیید درخواست منابع و تجهیزات مورد نیاز جهت تأمین در اسرع وقت.
- نظارت بر نحوه اطلاع رسانی، از طریق رسانه‌ها.
- دریافت گزارشی مستمر از کلیه بخش‌ها.
- هماهنگی با ستاد مرکزی مدیریت بحران استان مربوطه.
- ابلاغ دستور پایان عملیات به کلیه بخش‌ها با هماهنگی ستاد مرکزی مدیریت بحران استان مربوطه .

مدیر سامانه

- استخراج اطلاعات مربوط به بحران و تأمین منابع مورد نیاز با هماهنگی بخش پشتیبانی و اداری.
- تعیین سازمان‌های مورد نیاز برای مشارکت در کنترل بحران، و تهیه فهرست منابع موجود و بالقوه با همکاری بخش پشتیبانی و اداری.
- مشارکت با فرمانده سامانه در تصمیم‌گیری‌ها.
- نظارت بر عملکرد بخش‌ها و ایجاد هماهنگی‌های لازم میان بخش‌ها.
- هدایت نیروها اعم از داخلی، داوطلب و غیره و کنترل وضعیت.



بخش روابط عمومی

- گزارش لحظه به لحظه از بحران.
- آگاه‌سازی پرسنل از تغییرات عمده در وضعیت حادثه.
- ایجاد پل ارتباطی بین مراجعین و مسئولین.
- اطلاع‌رسانی به رسانه‌ها با هماهنگی فرمانده‌سامانه (اتاق خبرنگاران).
- پاسخگویی مناسب به داوطلبان جهت مشارکت در امداد و اعلام اقدام موردنیاز.
- اطلاع‌رسانی متقابل به پرسنل و خانواده آنها.

بخش حراست

- ایجاد امنیت برای پرسنل و مراجعه‌کنندگان به مرکز درمانی.
- هماهنگی لازم با نیروهای نظامی و انتظامی خارج از بیمارستان.

بخش عملیات و برنامه‌ریزی (مدیریت مراقبت‌های پرستاری)

- نظارت بر کار سوپروایزر کشیک اورژانس و سوپروایزر کشیک بیمارستان.
- بررسی نیازهای بلندمدت تأمین پرسنل پرستاری.
- سازماندهی و هماهنگی نیروهای پرستاری ارائه مراقبت به بیماران.
- نظارت و هماهنگی بر مرکز کنترل خدمات پرستاری و ستاد مرکزی پرسنل.
- تعیین گروه‌ها و تقسیم‌بندی پرسنل برای بخش‌های مختلف درمانی.
- بررسی میزان سلامتی و نیازهای پزشکی مصدومین.
- هدایت نیروها، کنترل وضعیت و ترخیص بیماران الکتیو، و بازگشایی بخش‌های اضافی با هماهنگی مسئول مراقبت‌های پزشکی.
- دریافت سفارشات از فرمانده سامانه.
- کسب اطلاعات از ستاد مرکزی بحران، و اجرای خط‌مشی‌ها و قوانین مربوط به بحران.
- نظارت و سرپرستی بر مرکز عملیات اورژانس، کمک به حل بحران داخل بیمارستان و پاسخ سریع و گسترده به بحران یا موقعیت‌های بحرانی.
- برنامه‌ریزی جهت استراحت و رفاه پرسنل در هنگام بحران.



- ✚ هماهنگی بین قسمت پشتیبانی و درمان اورژانس جهت تأمین تجهیزات و لوازم ضروری و تهیه لیست تجهیزات.
- ✚ همکاری در برقراری و راه اندازی سیستم اطلاعات و پیگیری بیماران و نظارت و کنترل آن، و به کار گرفتن ترخیص فوریتی، در صورت لزوم.
- ✚ فراخواندن پرسنل در صورت نیاز.
- ✚ اطلاع از آمار بیماران و چگونگی وضعیت آنها .
- ✚ در صورت نیاز، ارسال گزارشات لازم به مسئولین حراست، حمل و نقل و تجهیزات.
- ✚ هماهنگی جهت اعزام بیماران خاص به سایر مراکز درمانی با هماهنگی مسئول مراقبت های پزشکی.
- ✚ نظارت بر نحوه عملکرد وظایف محوله پرسنل و حسن اجرای آن.

مدیریت ارتباطات

- ✚ پرستار ارتباطات، وظیفه گزارش به مدیر پرستاری بیمارستان را دارد. وی با آگاهی از زمان و مکان و نوع حادثه، حجم بیماران، شرایط بیماران، همراه با مدیر پرستاری به فعالیت می پردازد. وی موظف به دریافت گزارش بحران، دریافت گزارش حادثه از صحنه، نوع بحران، نوع مراقبت های انجام شده، وضعیت انتقال، سطوح فعالیت بیماران را دارد.
- ✚ ثبت وقایع بحران، استفاده از اطلاعات در زمان حادثه، ارائه گزارش و توصیه های لازم به فرمانده سامانه و پیش بینی روند احتمالی بحران و بروز بحران های ثانویه، بر عهده مدیریت اطلاعات است.

سوپروایزر کشیک

- ✚ ارتباط با واحد ستاد مرکزی پرسنلی، در صورتی که ستاد مرکزی پرسنلی حضور نداشته باشد، تا زمان برگشت سوپروایزر کشیک باید در آنجا بماند.
- ✚ ارتباط با واحد مرکز کنترل خدمات پرستاری، و سرپرستی مرکز کنترل خدمات پرستاری.
- ✚ ارتباط با مسئول شیفت اورژانس و واحد پذیرش.
- ✚ برقراری تماس اولیه با سرپرستار اورژانس، جهت تعیین وضعیت بیماران و پرسنل.
- ✚ هماهنگی با واحد پذیرش، جهت انتقال بیماران و تخلیه و آمار تخت ها در بخش های مختلف.
- ✚ انتقال منشی های اضافی به نواحی تریاژ و اورژانس.
- ✚ تقسیم کار و توزیع نیروی انسانی در واحدهای مختلف.



انجام عملیات توزیع تخت و ایفای نقش Bed manager

اعزام نیروها به بخش‌های مختلف در صورت نیاز .

سرپرستار بخش

آماده نگه‌داشتن بخش جهت پذیرش بیماران.

انتقال یک پرستار کارشناس از هر بخش به واحد درمانی به دنبال ایجاد بحران.

گزارش تعداد تخت‌ها به واحد پذیرش و تماس با پرسنلی که در مرخصی به سربرده و یا آف هستند جهت برگشت فوری به محیط کار.

در نظر داشتن پرسنل در حال کار برای پوشش انسانی، و محول کردن وظایف به پرسنل جهت مراقبت از بیماران بحرانی پذیرش شده به واحد.

شناسایی بیماران و مصدومینی که احتمالاً ترخیص می‌شوند، و کمک به ترخیص و انتقال آنها.

مسئول مراقبت‌های پزشکی

نظارت بر تعیین وظایف محوله هر یک از اعضاء گروه پزشکی.

مدیریت خدمات جانبی (پارا کلینیکی) و نظارت بر اعمال واحدهای مربوطه و هماهنگی با مسئول هرواحد.

تهیه لیست اقلام دارویی و تجهیزات پزشکی مورد نیاز و اعلام نیازهای ضروری و پیش‌آمده با هماهنگی واحدهای مربوطه.

ارتباط با مراکز پاراکلینیکی معین و مدیریت تریاژ.

بررسی میزان سلامتی و نیازهای پزشکی مصدومین و پرسنل.

تشخیص بیماری‌ها از نظر اپیدمیولوژی و ارائه گزارش به بخش پشتیبانی و اداری.

ترخیص بیماران الکتیو و بازگشایی بخش‌های اضافی با هماهنگی مسئول پرستاری .

بخش پشتیبانی و اداری و خدماتی

برقراری کلیه تجهیزات اضطراری (آب، برق، سوخت، گاز و ارتباطات).

واحد خدمات، تأمین نیروی انسانی مورد نیاز، انتقال اجساد و متوفیان حادثه.

انتقال مواد زائد و آلوده به خارج از مرکز درمانی.

برپایی چادرهای انفرادی و توالت‌های صحرائی.

انتقال مصدومین و تخلیه مرکز درمانی در صورت نیاز.



واحد خدمات

- + تعیین نیازهای خدماتی پشتیبانی لازم.
- + کنترل بیماری‌ها از نظر اپیدمیولوژی.
- + اطمینان سازی از ایمنی پرسنل و بیمار.
- + مستندسازی شرح وقایع و میزان استفاده از منابع.
- + طبقه‌بندی درخواست‌های خدماتی.

واحد نقلیه

- + واحدنقلیه، حمل‌ونقل اضطراری و بسیج کلیه امکانات ترابری.
- + واحدتدارکات، جمع‌آوری کمک‌های مردمی و ارسال آن به واحدها با هماهنگی واحدانبار و تأمین سریع مایحتاج موردنیاز (غذا و آب و ...) اعلام شده و برنامه‌ریزی شده.
- + واحدانبار، وظیفه بازگشایی‌انبار و در دسترس قرار دادن مایحتاج موردنیاز، گزارش مداوم به مدیر سامانه از منابع موجود انبار و تهیه لیست‌های موردنیاز جهت جایگزینی منابع و همچنین استفاده از فضاهای موجود جهت نگهداری کالاهای ارسالی و اهدائی.

واحد حضور و غیاب

- + واحد حضور و غیاب، فراخوانی پرسنل غیرکشیک و نیروهای داوطلب طبق برنامه‌ریزی انجام‌شده، ثبت ساعت‌های-کاری افراد حاضر در مرکز درمانی و گزارش ترک پرسنل کشیک به مدیر سامانه و گزارش آماری پرسنل به مدیر سامانه.
- + بخش مالی، وظیفه ثبت و نگهداری فاکتورهای کلیه اقلام خریداری شده، و تماس مستمر و مشورت با مدیر سامانه در مورد هزینه‌ها، و برآورد خسارت، به‌منظور گزارش به فرمانده سامانه و در نهایت طبقه‌بندی درخواست.

تریاژ و اورژانس‌های رفتاری در بحران

- به هنگام برخورد با مصدوم پرخاشگر توصیه‌های زیر را بکار برید:
- + آرام باشید، و مطمئن شوید راهی برای خروج، یا فرار از محیط را دارید.
- + حداقل دو متر فاصله با فرد پرخاشگر را حفظ کرده، و در کنار وی بایستید.
- + تماس چشمی غیر تهدیدآمیز را، حفظ کنید.



- ✚ کمک خارجی را مدنظر داشته باشید.
- ✚ برخورد با مصدوم پر خاشگر.
- ✚ با دقت با فرد پر خاشگر صحبت کنید.
- ✚ برای مذاکره با فرد آماده، و حداکثر تلاش خود را بنمائید.
- ✚ به فرد دروغ نگوئید، یا قوی که قادر به انجام آن نیستید، ندهید.
- ✚ در صورت بدتر شدن اوضاع، نیازهای مداخله سریع را تشخیص دهید.

در صورت بروز پر خاشگری

- ✚ فوراً نیروهای انتظامی و امنیتی را خبر کنید.
- ✚ حداقل محدودیت فیزیکی را برای کنترل اوضاع، در مورد فرد پر خاشگر به کار ببرید.
- ✚ هرگز فرد مبتلا به اختلال تنفسی را نبندید؛ یا محدود نسازید.
- ✚ هرگز محدودیت فیزیکی را در اطراف گردن به کار نبرید.
- ✚ برای دست‌ها و پاها می‌توانید از محدودیت فیزیکی استفاده کنید.
- ✚ نبض زیر محل بسته شده را جهت اطمینان از گردش خون مؤثر، بررسی کنید.
- ✚ در تمام مدت مراقب فرد پر خاشگر باشید.
- ✚ آرام باشید و هرگز فرد را تهدید نکنید.
- ✚ با فرد پر خاشگر مذاکره و صحبت کنید.
- ✚ زمانی که فرد آرام شد، با احتیاط محدودیت فیزیکی را بردارید. به بهبودی سریع اعتماد نکنید.
- ✚ هرگز مصدوم را تنها نگذارید .



نیاز غذایی	مصرف کنندگان
شیرخشک، بیسکویت، شیر استریل و پاستوریزه، پنیر، آب میوه، نان و مواد غذایی کنسرو شده	آسیب دیده (کودکان، نوجوانان، بزرگسالان و سالمندان)
لبنیات (شیرخشک، شیراستریل و پاستوریزه، پنیر)، بیسکویت، میوه، آب میوه و مواد غذایی کنسرو شده، نان	آسیب پذیر (کودکان، سالمندان و مادران باردار)
کلیه گروه های غذایی محلی موجود و ارسالی از مناطق دیگر	سالم و سالم فعال (نوجوانان، جوانان و بزرگسالان)
این گروه باید مواد غذایی مورد نیاز خود را همراه داشته باشند و نیاز آنها به مردم تحمیل نشود	نیروهای امدادگر (ارتش، سپاه، بسیج، هلال احمر و ...)
غذاهای رژیمی آماده و طبخ شده در حادثه	بیماران

جدول شماره (۱) : نیازهای غذایی گروه های آسیب دیده در بحران

وظایف سازمان ها و نهادها در تأمین مواد غذایی

سازمان ها و نهادهای مربوط به تهیه، تأمین، نگهداری، توزیع مواد غذایی و مدیریت و نظارت بر تغذیه، در شرایط اضطراری و بحران که هر کدام به تناسب نوع وظایفی که در شرایط عادی دارند، و می توانند در شرایط بحران وارد عمل شوند.

پایان بحران

- مبارزه با شایعات
- اعلام تشکر از دست اندرکاران
- ارزیابی خود در مدیریت بحران
- بررسی مسائل بحران با اعضای تیم بحران
- صدور بیانیه پایان بحران



۷. خودآزمایی

۱- بحران عبارتست از:

الف- حوادثی که به طور طبیعی و ناگهانی بوجود می آیند.

ب- حوادثی که توسط بشر ایجاد شده و سختی و مشقتی بر جامعه انسانی تحمیل می نماید.

ج- حوادثی که بطور ناگهانی یا فرایندی بوجود می آید و جهت برطرف کردن آن نیاز به اقدامات اساسی و فوق العاده می باشد.

د- هر سه مورد

۲- کدامیک از خصوصیات بحران نمی باشد؟

الف- بحران هدفهای اشخاص درگیر را مورد تهدید قرار می دهد.

ب- بحران یک وضعیت مطلق ادراکی می باشد یعنی بوسیله همه اشخاص به طور یکسان قابل تشخیص است.

ج- بحران موجب تغییر در رفتار و سلوک افراد می گردد.

د- بحران در ارگانسیمهای بدن فشار ایجاد کرده و موجب خستگی و تشویش می گردد.

۳- کدامیک از گامهای هنگام بروز بحران نمی باشد؟

الف- مشخص نمودن هدف

ب- تجزیه و تحلیل واقعیتها و دستیابی به حقایق

ج- ارزیابی خود در مدیریت بحران

د- بررسی میزان پیشرفت اجرای کار

۴- نظارت بر نحوه اطلاع رسانی از طریق رسانهها در حین بحران از وظایف چه کسی می باشد؟

الف- فرمانده سامانه

ب- مدیر سامانه

ج- بخش روابط عمومی

د- حراست

۵- کدامیک از وظایف سرپرستار در حین بحران نمی باشد؟

الف- آماده نگه داشتن بخش جهت پذیرش بیماران

ب- انتقال یک پرستار کارشناس از هر بخش به واحد درمانی به دنبال ایجاد بحران

ج- اطمینان از ایمنی پرسنل و بیمار

د- شناسایی بیماران و مصدومینی که احتمالاً ترخیص می شوند و کمک به ترخیص و انتقال آنها

۸. پاسخنامه

۱- د ۲- ب ۳- ج ۴- الف ۵- ج



۹. کلید واژگان

Warning phase	اخطار
Emergency	اضطراری
Alarm	آماده باش
Rehabilitation	بازتوانی یا احیا
Reconstruction	بازسازی
Disaster	بحران
Equipping phase	تجهیز
Events	حوادث
Incident Command system	سیستم فرماندهی حوادث
Disaster management	مدیریت بحران
Threat	مرحله تهدید
Impact	وقوع



۱۰. منبع

- Yaghubian M. **Crisis Management**. ۲۰۱۱, Accessed ۱۶ June ۲۰۱۲. From: [http://www.](http://www.Uploads.pptfa.com/۲۰۱۱/۱۲/management.ppt)

[Uploads.pptfa.com/۲۰۱۱/۱۲/management.ppt](http://www.Uploads.pptfa.com/۲۰۱۱/۱۲/management.ppt)

"پایان دوره آموزشی"