

التاريخ: 02/09/2025

الموضوع: تفريغ محتوى تسجيل اليوم الأول.

• [REDACTED]

الدعم الفني شوق

00:00:02

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته. أهلا وسهلا بكم من جديد. أرحب بكم جميعا

- في دورة إدارة المخاطر في يومنا الأول التي مدتها ٣ أيام لأحد دورات برنامج التدريب الرابع. نتمنى تكون دورة مفيدة وممتعة وسلسلة المعلومات. ونطمح أيضا أن تكون إستفدوا الكثير منها وأرحب في مدرسة البرنامج المدربة، القديرة الأستاذة أروى حياك الله أستاذة أروى حياكم الله جميعا في يومنا الأول من دورة إدارة المخاطر،
- تفضلي ٦ أروى المايك معك.

• [REDACTED]

ARWA DIAB

00:00:47

السلام عليكم ورحمة الله

- مساء الخير أعزائي المغتربين أسعد الله مساءكم بكل خير اهلا وسهلا بكم حياكم الله في اليوم الأول من دورة إدارة المخاطر.
- نرحب بكم حياكم الله أهلا وسهلا في الجميع
- طيب بس لحظات أعزائي وحنيدا لحظة
- طيب معليش لحظات اعزائي للشاشة وقفي التسجيل. شوية شغل
- دقيقة بس.

• [REDACTED]

Shaha

00:04:09

إمم.

• [REDACTED]

الدعم الفني شوق

00:06:08

أروى العرض. أنا أعطيتك إياه في الوقت

- تسمعي سيدة أروى



- المايك مقفل عندك استاذاه اروى اذا مو منتبهة
- لحظات يبدو أن الأستاذة أروى عنده مشكلة في الزوم.

ARWA DIAB

00:07:44

زيد.

الدعم الفني شوق

00:07:49

تفضلي سيدة أروى المايك.

ARWA DIAB

00:07:52

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاه والسلام على سيدنا محمد وعلى اصحابه اجمعين. نرحب بكم اعزائي المغتربين في اليوم الاول لدوره ادارة المخاطر

• والأزمات

- الدورة مدتها ٣ ايام ستكون كل يوم في تمام الساعة التاسعة مساء
- طيب لماذا تعتبر هذه الدورة مهمه دوره ادارة المخاطر والازمات تتمثل في كونها من اهم الدورات التدريبية التي تعزز من جاهزية الافراد والمؤسسات للتعامل مع المواقف الحرجة والغير متوقعة
- من ابرز جوانب اهميتها اعزائي انها تمكن المشاركين من وضع خطط وقائيه استباقية لتقليل اثار الازمات قبل وقوعها فهم ما المقصود بالازمه وما المقصود بالكارثة، وما هي استراتيجيات ايضا التعامل مع الازمات والكوارث،
- مما يساعد في تقليل الخسائر تقليل الاضرار المالية البشرية والسمعة. المؤسسية ايضا للمنشاه عبر ادارة المخاطر بكفاءة
- ايضا تزود مغتربين بمهارات التفكير التحليل لاتخاذ قرارات، صحيحة تحت الضغط تمكنهم ايضا من التكيف السريع مع المتغيرات الازمات وضمن استمراريته. الاعمال تحسين التواصل اثناء الازمات وتطوير القيادات من حيث السيطرة على المواقف المفاجئة وإدارة الفريق بكفاءة تحت الضغط
- بشكل عام تعتبر دوره استثمار استراتيجي لاي منشاه او فرد لانها تحول الازمات من تهديد محتمل الى فرصه للتعلم وايضا التحسين.

الدعم الفني شوق

00:09:36



معليش استاذة آراء للمقاطعة. لكن موقفه عندنا.

ARWA DIAB

00:09:42

تمام.

الدعم الفني شوق

00:10:02

الآن تمام.

ARWA DIAB

00:10:07

طبيب

- بشكل عام، تعد الازمات والمخاطر جزء لا يتجزأ من بيئة العمل والحياة اليومية.
- يمكن ان تواجه اي مؤسسه او اي فرد مواقف غير متوقعة ممكن تؤثر على استقرارهم واستمراريتهم فمن هنا مثل ما ذكرنا اتت اهميه دوره اداره المخاطر التي تهدف ان شاء الله الى تزويد المشاركين بالمعرفة المهارات اللازمة للتعامل مع المواقف الحرجه
- بكفاءة وأيضاً فاعلية
- طبيب
- قبل نتعرف الآن على المقصود بالأزمة
- طبيب أمامنا على الشاشة أعزائي الأزمة هي احتمال حدوث ظرف
- مفاجئ له تأثير على العمل
- او موقف مفاجئ او غير متوقع يهدد استقرار الافراد المؤسسات ويصاحب الشعور بالضغط والارتباك فيحتاج الى قرارات سريعة حاسمه لتقليل اثاره السلبيه.
- فإذا الأزمة هي حدث استثنائي يخرج عن المألوف ممكن يسبب خسائر او اضطرابات اذا لم يدار بشكل صحيح، لكنها بالوقت نفسه ممكن تمثل فرصة للتغيير وايضا التطوير اذا جرى التعامل معها بالوعي ووضع خطة واضحة للتعامل مع هذه الازمات
- طبيب احنا حنفرق ان شاء الله بين الأزمة والكارثة من حيث المفهوم، وأيضا الخصائص
- سيكون لديكم القدرة على التفريق بين مصطلحين لتعرف على خصائص كل من الأزمة والكارثة نتميز او نميز أيضا بين المسرحات الشائعة في التعبير عن الأزمة تحديد ابعاد الازمة نشوء الازمات.
- احد انواع الازمات نتعرف على فوائد الازمات. كيف ممكن نوظفها ونتعرف على مراحل حدوث الأزمة وخصائص كل مرحلة



- طيب هو في امامنا نشاط الان من 5 دقائق. نشوف مدى مفهومكم أنتم أعزاء. الأزمة
- فأعطونا مصطلحات ترتبط بمفهوم الأزمة أو تعريف يعني بسيط سريع عن الأزمة يلا نشوف مشاركاتكم
- تفضلوا اعزائي نشوف مشاركاتكم عبر سكايب
- ممتاز
- تمام
- طيب إذا ممكن التعبير عنها على انها شدة لتطور فجائي أو تغيير فجائي.
- تمام
- ممتاز أيضا أعزائي نشوف مشاركاتكم تفضلوا
- ما مفهومكم، للأزمة
- طيب
- إذا الأزمة ما المقصود فيها مثل ما ذكرتم أعزائي
- فيها أو كمصطلح
- الشدة ضيق تغيير ممكن يكون فجائي
- طيب
- نقطة تحول حاسمه تحدث بشكل مفاجئ في النظام الاقتصادي او الاجتماعي او يعني بشكل عام ممكن نتكلم
- احنا نقطة تحول في نظام مستقر ممتاز في اي وقت
- الازمه هي اضطراب مفاجئ في نظام ما مثل استقرار او يفرض استجابته فوريه عاجله لمنع تفاقم في النتائج
- بالشكل الذي ممكن ان يتحول الى
- كارثة
- طيب زي ايش مثلا ممكن يكون في ازمتا مثلا اذا انتشر في ازمه صحيه مفاجئة مثلا انتشار وباء معدي
- على سبيل المثال، مثل اللي حصل في كوفيد أو كورونا بشكل عام انتشار وباء كورونا، كان ازمه صحيح تمام
- تفشي عدوى مثلا داخل مستشفيات هذه أزمة
- كوارث مثلا طبيعية انقطاع كهرباء تعطل انظمه التكييف في الصيف مثلا داخل المستشفى في غرف العمليات
- أو العناية المركزة. هذه كارثة تمام زي ما نلاحظ تكون يعني
- اكبر او اضخم تمام
- طيب ازمتا زي مثلا تكون ازمتا فنية وتقنية توقف أنظمة المعلومات الصحية إيه أو فشل في النظام
- الالكترونى في الطوارئ مثلا تعطل أجهزة طبية حساسة مثل أجهزة التنفس الصناعي
- ازمتا مثلا ممكن تكون امنية زي حرائق داخل المستشفى اعتداء او تهديد من قبل بعض المراجعين او الزوار
- ممكن أيضا في ازمتا تكون زي اضطراب أو غياب جماعي للكوادر الطبية والتمريضية هذه تكون ازمتا إدارية
- أو بشرية نقص حاد في الأدوية المستلزمات الطبية. إيه
- انتشار خبر سيئ مثلا عن خطأ طبي أو وفاة غير متوقعة في المستشفى فتسريب بيانات سرية للمرضى هذه
- ممكن تكون ايضا ازمه



- طيب اذا كما نلاحظ الازمه هي اضطراب مفاجئ في نظام ما في نظام مستقر حدث او حدوث تغيير جذري او غير متوقع ممكن ان يخل بتوازن النظام تصبح هناك مخاطر حقيقه تهدد استقرار النظام
- وقيمه الأساسية. وتشعر الأطراف بضغط زمنية لجمع المعلومات إتخاذ القرارات حتى ما تتفاهم المشكلة ويصير في خسائر لاتخاذ قرار مناسب لتصحيح هذه الأزمة، قبل أن تتحول أيضا إلى كارثة
- طيب ممتاز.
- إذا يتسم مفهوم إدارة الأزمات بالحدثة من حيث التناول العلمي الا انه من حيث الممارسة قديم قدم الانسان نفسه
- فكلما حدث الإنسان موقف طلب حشد طاقاته من اجل مواجهة
- مواجهة هذا الموقف. وكلما استنفر أو استخدم قدراته وطاقاته وتعاون معه الآخرون للمعالجة الامور الى ما كانت عليه هي موقف او حدث او مجموعة احداث متوقعة او غير متوقعة تنسم بالخطورة والعمق
- بالشكل اللي يؤثر على العمل إيه على تحقيق الأهداف يجعل أيضا من الصعب السيطرة على الأوضاع الحالية بالطرق والأساليب والإمكانيات المعتادة فا يجب بالتالي تطوير أساليب جديدة والتعاون مع الأزمة
- قدر الإمكان، وضع خطة للتعامل مع هذه الأزمة
- إذا الأزمة تستلزم وضع خطة تستلزم إتخاذ قرار
- قرارات تستلزم ابتكار حلول اداء اداري او اداء اداري بمعنى ان هنا الاداره تتوجه لتنفيذ بعض الامور تمام حتى تعالج الوضع وتصحيحها ايضا فيها تعقيد فيها تشابك
- إيه
- ايضا فيها ضغوط كبيرة قد تؤثر على مكان العمل وتعيق تحقيق أهدافها
- ومن واقع الازمات. اي من الازمات تنشأ في بيئة مواتيه تمثل حاضنة جيدة ومسبباتها الازمات المتوقعة. كثيره جدا
- الا ان المؤشرات او النذر الاولى او اخفاء المعلومات من أخطر عناصر التي تحدث وتولد الأزمات بمعنى الأزمة. ما تحصل إلا وهناك مؤشرات أو نذر مسبقه
- يعطيها الموقف قبل حدوث هذه الازمه وعلينا احتضانها.

الدعم الفني شوق

00:21:26

نعتذر منكم اليوم غالبا طلع الأستاذة أروى الآن هي داخله.

ARWA DIAB

00:21:31

عفوا، أعزائي

• طيب نرجع نستكمل



- طيب زي ما ذكرت اذا الازمه ممكن ان تؤدي الى تحسن او تدهور كبير اي لحظه فاصله
- ممكن احيانا بين مسار التطور او حتى حدوث ازمه او انهيار
- في بعض الأحيان أعزائي زي ما ذكرنا في مواقف معينة يكون في مؤشرات إنذارات مسبقة لحدوث
- ازمه لكن لا يتم التعامل معها اما يعني يكون في تعارض بين فريق العمل وبين اهداف المؤسسة وهذا يطيل من
- عمر الازمه ويعيق اثرها حتى حد الانهيار التام للمؤسسة
- تمام وحيانا ما يتم التعامل معها بشكل يعني بشكل مسبق ممكن لعدم توفر الامكانيات اللي تساعد في حل
- هذه الازمة.
- فإذا ما كان في امكانيات لحل هذه الازمه ممكن تتحول فيما بعد
- إلى إنهاء تحدث خلل أكبر في المنشأ وقد تظهر الأزمة نتيجة لغياب السياسة أو الخطط أو عدم الرشد في إتخاذ
- القرار أو لأسباب أخرى عديدة قد تخرج عن سيطرة الإدارة
- الازمه قد تنشأ نتيجة لخلل ما في إنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط او تنظيم صحيح أو توجيه
- صحيح أو رقابة أو إتخاذ القرارات الصحيحة أو أحيانا قصور في إدارة البيئة الكلية للمنظمة والسيطرة عليها
- البيئة الكلية شاملة البيئة الخارجية أيضا من متغيرات
- خارجي
- الآن سيكون في عندنا نشاط
- مدته خمستاش دقيقة
- الفرق بين الأزمة والكارثة
- أعزائي حتتقسم الغروبين
- جروب يمस्क الأزمة من حيث المفهوم والخصائص تمام ومثال عن الأزمة وجروب يمस्क يمस्क الكارثة من
- حيث المفهوم والخصائص وأيضا مثال على الكارثة
- سيكون مدة النشاط ٥ دقائق عفوا، خمسة ١٠ دقيقة
- يتم توزيعكم هنا بداخل القاعة لرومين لجروبين جروب زي يمस्क الازمه زي ما ذكرنا من حيث المفهوم
- والخصائص هو مثال عليها وغروب يمस्क الكارثة، من حيث المفهوم والخصائص وايضا مثال عليها
- انت سبق سبق توزيعكم فيما سبق اعزائي
- عارفين كيف التوزيع يكون
- سبق أخذتم نشاط في توزيع صحيح
- ايوه طيب اللي حيصير ان احنا نفس الطريقة حنفتح خاصية حوزعكم الجروبين لرومين
- وين يجي اسمكم تمام حتجيككم رساله مضمون الرساله اللي انا ادعوكم للانضمام الى جروب اما ١ او ٢ فوين
- ياتي اسمكم اما جروب ١ او ٢ جروب ١ هو الذي سيمسك الازمه من حيث المفهوم خصائص وايضا مثال
- جروب ١ خاص في الازمه وجروب ٢ خاص بالكارثة فانت اين لا ياتي اسمك اذا في جروب ١ اذا مع الازمه واذا
- جروب ٢ مع ايوه الكارثة تمام



- لا تنسوا تعطونا أمثلة حاولوا تبحتوا يعني عن أمثلة أو من واقع يعني ما شاء الله هنا في خبرات إيه في ناس يعني من
- يعني تعمل وفي عندها أكيد خبرات فشاركوا بالمعلومات وتبادروا في المعلومات بين بعضكم البعض واختاروا شخص منكم
- يطلع ويبلغنا اجابتمكم
- تمام عشان يكون موضوعنا فيما بعد إذن ما الفرق بين الأزمة والكارثة نفرق منها من حيث المفهوم الخصائص وايضا نعطي أمثلة عليه.
- طيب
- إيه إذا حتوزع الغروبين إذا جروب ١ للأزمة وغروب ٢ الكارثة كل جروب من ٩ الى ١٠ مشاركين يلا حبيداً الان النشاط مدته ١٥ دقيقة
- إلى ٥٩ إلى ٥٩ دقيقة نعود يلا
- وصلكم الآن رسالة
- اضغطوا عليها أوكي
- خلال هذه الفترة. أعزائي أنا موجودة معكم. هنا في القاعة لأي سؤال أو استفسار أي شخص تواجهوا مشكلة خرج الزوم
- فحيدخل عندي هنا في القاعة الأساسية. لذلك احفظ. رقم جروبك انت في جروب ١ او جروب ٢ في حال خرجت من الثوم ودخلتوا مره اخرى. في اي جروب
- لذلك أنتم بس بلغوني مثلا أنا بندر كنت في جروب ١ أحولكم لجروب يصير سهل. إني أحولك لغروب ١ تمام.
- طيب انتظروا دقائق حتى تصل الرسالة للجميع الاشخاص اللي ما وصلتهم الرسالة
- تمام يبلغوني في الشارع علشان أرجع أحولكم مرة اخرى للرمة
- الآن الأشخاص اللي يسمعونا وما وصلتهم الرسالة يبلغوني أعزائي
- يبرغوني في الشاط
- طيب المشاركين اصبحوا الان في قاعات منفصلة يشتغلوا على نشاط اللي هو الفرق بين الازمه والكارته من حيث المفهوم والخصائص
- جروب ١ مستلم الازمة وغروب ٢ مستلم الكارثة
- فحننتظر إذا ل ٥٩ دقيقة
- تمام ممتاز اذا في اي شخص يسمعنا الان الزوم ما حولك للرمة الان خلص كل المشاركين تحولوا ممكن يكون في عندك ضغط في النت انا الاسماء ما تظهر لي الان واضح لي ان كل المشاركين خلاص تحولوا للرمة
- تمام فإذا تسمعوني واسمكم مو طالع عندي في عندكم ضعف في النت اخرجوا من القاعة واردوا ادخلوا مره اخرى
- لكي اراكم وابلغوني في الشاط. اذا احبوا ان تنظموا في الانشطه مع العلم ان النشاط غير الزامي
- النشاط العزائي غير الزامي لكن هو من ضمن انشطة الدورة.



- طيب يانوف أحولك لغروب ١
- تشتغلي معهم.
- لحظة
- طيب ليه ما في أحد سدروب اسنان
- انت معك مها
- تمام هنا في معنا؟ فهد وفواز اعزائي المدربين داخل قاعات تدريبية يشتغلوا على نشاط مفهوم الأزمة. ومفهوم الكارثة فغروب ١ أخذ اللي هو
- مفهوم الأزمة إيش خصائصها وأيضا مثال عليها جروب ٢ أخذ مفهوم الكارثة
- ايش خصائصها مفهومها وأيضا خصائصها مثال عليها طيب نوف أنا
- روف معنا انت موجودة في القاعة
- موجودة هنا نوف. اسمعينا
- طيب هو متبقي النشاط ٥ دقائق. أعزائي
- النشاط هذا من ضمن انشطه دوره نحن سنرجع وناقش معكم مفهوم الازمه وايش خصائصها. وايضا الكارثة نفس الشيء
- بس نبغي تتبادل المعلومات تبادل الخبرات فيما بينكم من ناحية المفاهيم مع اشخاص يعني جدا. خبراء على فكرة تمام حيفيدكم هذه الفائدة من الدورات،
- يبدو أن نوفة ستشتغل مع مها
- لأنها موجودة في غروبستان. طيب حننتظر ٤ دقائق لينتهي النشاط
- تمام الان انتهى وقت النشاط
- الله أكبر
- انتهى وقت النشاط اعزائي نرجع الآن نكمل
- إن شاء الله إن كان الوقت كافي
- طيب بس ننتظر المشاركين يدخلوا القاعة الأساسية
- زين كان في فرق
- بين مفهوم الأزمة ومفهوم الكارثة من حيث المفهوم وايضا الخصائص
- إذا أمداكم طبعا تحضروا امثله المثل معنا
- فيكون مناسب
- تمام اتمنى انا جروب ١ وجروب ٢ الاثنين اشتغلوا
- نشوف الآن جاهزين أعزائي.

FAISAL BATAWEEL

00:41:57



جاهزين إن شاء الله فريق ١ جاهز.

ARWA DIAB

00:42:10

طبيب اذا هناك ١ سيناقش مفهوم؟ الازمه طبيب اخترت المتحدث الذي يتكلم معنا في المايك.

FAISAL BATAWEEL

00:42:24

إن شاء الله.

ARWA DIAB

00:42:28

طبيب مين المتحدث

• تفضل يلا.

FAISAL BATAWEEL

00:42:34

طبيب بالنسبة السلام عليكم نحنا جروب ١

- بالنسبة لنا
- طبعا الفريق كان مكون من الأستاذة لولوة الشمري الأستاذة منيفة والأستاذة رهام والأستاذ بندر والأستاذ سلمان وفيصل باطويل متحدث
- طبعا الأخوة حقيقة كان في مشاركات جدا ممتازة بالنسبة لنا طبعا الأزمة بداية أخذنا في التعريف هي حالة من التوتر والإضطراب. تحدث فجأة تتطلب إتخاذ قرارات سريعة وحاسمة تنشأ الأزمة بسبب
- هناك مخاطر كانت موجودة لم يتم حلها وتلافيها فالأزمة هي عبارة عن حدث يقع
- يكون ممكن يتم التنبؤ به
- من داخل ال من داخل المنظمة اللي يعمل فيها الشخص بالنسبة للكارثة.
- هي يعني حدث يقع بسبب أضرار جسيمة
- مثل نتكلم عالزمات الأزمات مثلا يصير عندنا اللي يسموها الكود براون اللي هي توقف الخدمات المساندة في أحد المستشفيات ال سيستم يتعطل
- والسبب إنه كان في بعض التحديثات ما نعملت بشكل جيد فما انتبهوا للمخاطر
- أدت للأزمة اللي هي الكود اللي تم إعلانه أنه هناك يعني صار عندنا ال سيستم تعطل تأثرت تقديم الخدمة في قسم الطوارئ في أحد المستشفيات هذه مثلا، مثال على



- الأزمة بالنسبة للكوارث. لا حدث عندنا فيضان
- أو حدث عندنا زلزال أو صار عندنا هجوم مجموعة من الخارجين على القانون على مكان وكان هناك يعني طلق نار وصار هناك ضحايا
- حدثت بالنسبة للأمر هذا طريقة التعامل في الأزمات. سيكون هناك طبعا إتخاذ قرارات سريعة. سيكون هناك تكوين فريق استجابة سريع
- ويفترض إنه أصلا يكون موجود. ويكون يرصد يتم عقد الإجتماع أخذ الأمر من صاحب الصلاحية يتم إتخاذ القرارات السريعة يتم التنفيذ. يفضل معاه أسلوب القيادة المركزية في أثناء الأزمات
- يكون عندنا فريق للرصد السريع في عملية الداتا آلية العمل تكون سريعة بالنسبة للكوارث يكون هناك طبعا عملية تنسيق كبيرة جدا على مستويات عليا من داخل المنظمة من خارج المنظمة مع كثير من القطاعات الحكومية والقطاعات الخاصة.
- تكون إنت عادة المنظمة حثك تكون مشاركة من ضمن المشاركين، وهي تكون جهة منفذة. وهناك جهات عليا تكون موجود فيها الهدف الأساسي ما يخص للأزمات، يكون هناك رصد للمخاطر، يكون هناك رصد للمخاطر ويكون عندنا يعني حاجة لعملية المتابعة الدائمة واتخاذ القرارات والتعديل
- هذا شيء الشيء الثاني هناك يكون في خطوات سيناريوهات جاهزة لإدارة الأزمات وهناك سيناريوهات جاهزة لإدارة الكوارث الله يعطيكم العافية.

ARWA DIAB

00:46:06

ممتاز، شكرا لك أخ فيصل يعطيك العافية يعطيكم العافية جروب ١ ما قصرتمو شكرا لكم لتشارك هذه المعلومات القيمة

- اذا هذه بالنسبة للأزمات.
- غروب اسنان كان في أي وقت
- ومعه
- طيب ما في مشكله. طيب اذا هذا اللي توصلتم له مها مفهوم الكوارث كارثة حدث مفاجئه او متوقع يتسبب في اضرار جسيمة للبشر او ممتلكات او البيئه حيث يفوق قدرة
- يعني قدرة التنظيم قدرة التنظيم ممكن تحتاج الى تدخل ممتاز
- خصائص مفاجئة
- غالبا تحدث دون في الغالب أيوة
- ممكن غالبا لكن في كوارث يكون فيها اندازات
- الدمار الواسع بسبب خسائر ايوه في دمار واسع الضغط على الموارد
- بشكل تفوق قدرات الجهاد
- ممتاز،



- التأثير النفسي والاجتماعي
- الحاجة الاستجابة السريعة تطلب تدخل عشان يتفادوا الاضرار قدر الامكان.
- زلزال اعاصير حرائق
- زلزال نعم، كمثال زلزال الفين وثلاثه و ٢٠ الذي حدث في تركيا وسوريا
- كمثال حدث بشكل مفاجئ ٣ الاف الضحايا وخسائر مادية هائلة،
- صحيح؟
- طيب يعطيكم العافية. اعزائي. شكرا لكم. لجمع المشاركين طبعاً الهدف من هذا النشاط ان نفرق بين الازمه والكارثة مشاركة المعلومات لأن عندنا كما ذكرت اشخاص خبراء فان شاء الله انكم استفدتوا الكثير من هذا النشاط
- وشكرا لكم اعزائي المشاركة ناتي الان اعزائي نحن لنفرق بين الازمه والكارثة
- مثل ما ذكرنا الازمات والمخاطره جزء لا يتجزأ من بيئته،
- العمل كمفهوم الازمه هي موقف مفاجئ كما ذكرنا او ممكن تكون غير متوقعه احيانا يكون فيها انذارات مسبقه
- اذا انا ما اخذ هذه الانذارات مسبقا بعين الاعتبار ممكن ان تحدث الازمه واذا ما حلت الازمه ممكن انها تتحول لكارثة
- تمام تحتاج الازمات الى قرارات سريعة وحاسمه حتى نقلل من اثارها قدر الامكان بحيث ما تتحول الى كارثة وتختلف عنها نتائج يعني سلبيه ضخمه
- خصائص الازمه غالبا تكون
- في لها انذارات مسبقه تمام تضع ضغط زمني لاتخاذ قرارات مستعجله
- ممكن تكشف لنا عن نقاط ضعف لبعض الامور بعض الاعمال نقاط ضعف في الخطه يجب تعديلها قبل ان تتحول ايضا لازمه كبيره وتتحول لكارثة
- طيب اذا الازمات بتهدد استقرار العالم تتطلب قرارات سريعة لادارتها والتخفيف من اثارها ممكن السيطرة عليها. اذا اديرت بشكل صح
- اذا خططنا بشكل صحيح اذا نظرنا بشكل صحيح؟ اذا وجهنا بشكل صحيح وعقبنا بشكل صحيح. الازمات لن تتحول الى كوارث ان شاء الله، لكن في بعض الكوارث تكون
- خارج عن السيطرة واساسا ما في لها مؤشرات تحدث بشكل
- يعني مفاجئه وتكون شديده التأثير يفوق قدرات المؤسسه مثل ما ذكر جروب ٢ تمام فممكن الطلب هنا المؤسسه انها تستدعي جهات حتى تحل معها هذه الكارثة لان السيطرة عليها تكون شبه يعني صعبه
- تحتاج تدخل خارجي وخطط استثنائية لانقاذ الموقف
- من حيث الخصائص
- احنا ذكرنا أعزائي أن الكارثة



- تكون مفاجأة غالباً،
- تمام لكن في بعضها يكون فيها انذارات مسبقه
- تأثيرها يكون مو مثل كارثة تقريبا يكون محدود ممكن التحكم فيه اداريا وتنظيميا ايضا قصيرة ممكن ايضا تلافيها. اذا تجنبنا الخسائر المؤقته
- طيب اما من ناحيه الكارثة ففي اوسع وتأثيرها على نطاق يكون اوسع
- تأثيرها الشامل وممكن يوقف عمل المستشفى او يعطله كلياً حتى او يعني المنشاه بشكل عام تجاوز قدرات المنشاه وتحتاج الى دعم خارجي
- من جهه خارجيه مثلا اذا كنا نتكلم عن مستشفيات وزاره الصحه دفاع مدني على سبيل المثال لانها ممكن تسبب خسائر بشريه وماديه كبيره وتعطل الخدمات
- طيب مثل ما هي الازمه كما كان يحصل هناك تعطل مفاجئ في احد الاجهزه الموجوده
- تمام نقص مفاجئ في طاقم التمريض على سبيل المثال، فهذه ايضا ازمه تتطلب الى حل سريع اما بالنسبه لكوارث مثل ماذا؟
- شو
- زلزال حريق؟ على سبيل المثال، حيث هناك قسم من اقسام المستشفى انهيار جزئي مثلا لمبنى المستشفى على سبيل المثال
- تفشي عدوى مما سببت في مثلا ضحايا ايضا على سبيل المثال،
- طيب كيف ممكن نحن نتصرف لحل الازمات قبل تحويلها لكارثة نحن ان شاء الله سنتكلم عن استراتيجيات المستخدمه في تجنب الازمات والكوارث لكن كخطوات نحن ممكن نتصرف فيها من خلال التنبؤ المسبق التنبؤ المبكر. الرصد الانذارات. فنحن ممكن. نضع نظام مؤشرات الخطر
- ايا كانت شكاوى مثلا
- معدلات ارتفاع العدوى على سبيل المثال، اذا كان هناك تفشي للعدوى تعطل متكرر في الاجهزه او مثلا نفس الجهاز على سبيل المثال، يحدث معه اخطاء طبيه مثلا يحرق، مريض على سبيل المثال، جهاز بسبب حرق لعدد من المرضى فانا هنا. اتوقع اذا هناك مؤشرات ان هذا الجهاز يمكن ان يساوي كارثة فيما بعد
- طيب ممكن. اذن هنا ان اضع خطط استباقيه خطط للطوارئ ومثل ما ذكر اخ فيصل نقوم باعداد سيناريوهات محتمله للازمه.

ARWA DIAB

00:55:05

عفوا، اعزائي خرجني الزوم وما ادري متى خرجني فجاء هكذا ظهرت عندي

• طيب



- نحن كنا نناقش الفرق بين الازمه والكارثة فكنا نناقش الخطوات العمليه للتصرف لحل الازمات قبل ان تتحول لكارثة يعني بعض الازمات تتحول الى كوارث.
- ففي بعض الكوارث ايوه يكون فيها مؤشرات التريع المبكر من اندارات ممكن انها لا ، ادري اذا سمعتوا هذه الجزئيه اعزائي
- وين توصلنا
- وين وصلنا آخر شي
- انا ذكرت انه سيكون هناك تنبؤ مفكر سيكون في خطط استباقيه لخطط ممكن تكون طارئه
- تمام طبعا لازم يكون في سيناريوهات محتمله للازمات نجهز بدائل ايضا وحلول لكل ازمه يعني كل ازمه نضعها نكتبها مثلا في السيناريو ماذا يمكن ان يكون الحل.

الدعم الفني شوق

00:58:22

نعنذر منكم اليوم غالبا طلع الأستاذة أروى اليوم عندها مشكلة في النت الآن ترجع.

ARWA DIAB

01:04:59

معذرة، أعزائي معليش والله ما أدري إيش فينا اليوم

- طيب خيلنا ننتهي من هذه الجزئيه ونرجع غدا ان شاء الله نحن كنا نتكلم عن خطوات التصرف لحل الازمات،
- مثل الذي هو التنبؤ المسبق او التنبؤ المبكر لرصد وانذار اي مشكله ممكن تؤدي الى حدوث كارثة او ازمه متوقعه
- نقوم بوضع خطط استباقيه خطط للطوارئ نقوم باعداد سيناريوهات محتمله
- بديل او حل سريع لكل ازمه نحن ممكن نكسب كل ازمه وايش ممكن يكون في سيناريو وما يمكن ان يكون حل ازمه زائد. اكيد يجب ان نقوم بالتواصل الفعال تحديد
- الذي هو فريق خاص بالتعاون مع الازمات. ابلاغ الفريق الطبي مثلا او الاداري فور حدوث اي ازمه تحديد مسؤوليات كل عضو في الفريق حتى لا يحدث فيه اي ارتباكات
- أيضا لازم نضمن ان يكون في استجابة سريعة تدخل سريع لمعالجة السبب قبل أن يتفاقم مثلا يوم يكون في صيانة عاجلة للجهاز المعطل قبل أن يتوقف عن الخدمة كليا او يؤدي الى مشكلة لأحد المرضى
- ايضا لازم نتخذ قرار وجود قائد للأزمة له صلاحية في ان يتخذ قرارات سريعة وحاسمه نتجنب الذي هو التردد او تضارب القرارات لان هذا ممكن يؤدي ايضا الى بطاء في حل الازمه او الكارثة
- بعد انتهاء الازمه او من انتهاء اي ازمه يجب ان يتم عقد اجتماع ليراجعوا ما كانت اسباب الازمه ما هي الدروس المستفادة من الازمه وكيف يمكن ان نعالج مثل هذه الازمات فيما بعد او تطور الحلول بحيث
- يعني ما ترجع الازمه مره اخرى يعني تطور خطط او اجراءات لتجنب تكرارها مستقبلا



- كمثل، على سبيل المثال، عندما يكون هناك ازمه التي هو انقطاع مفاجئ في الكهرباء ممكن ان يؤثر على غرفه العمليات فحتى نمنع حدوث مثل هذه الحالة او ان تتحول الى كارثة ممكن ان نقوم بتشغيل مورديات احتياطيه مثلا فورا
- نقل الحارات الحرجه الى المستشفيات المجاوره
- ثم نراجع الذي هو نظام الصيانه لاحقا حتى نتأكد من عدم تكرار حدوث هذه المشكله مره اخرى تكرار الانقطاع
- طيب فكان هذا النشاط لغايه فهم الازمه اكثر وايضا الكارثة ما الفرق بينهم من حيث المفهوم والخصائص وايضا الامثله ان شاء الله يكون الان مفهوم الازمه واضح مفهوم الكارثة واضح
- أعزائي
- اذا هنا امامنا جدول الذي هو الفرق بين الازمه والكثرت لكي لا يحصل هناك خلط بين المفهومين
- في عناصره مقارنة من حيث المفاجاه فالازمه تصاعديه ويمكن لها انذارات مسبقه تراكمها. ممكن السبب الى ازمه كبيره وبالتالي تتحول الى كارثة الكارثة كاملة تكون الخسائر في الازمه تكون معنويه وممكن يصاحب خسائر بشريه او مادية. أحيانا أما الكارثة خسائرها كبيرة بشريه وماديه
- اسبابها او اسباب الازمه تكون انسانيه غالبا لكن الكارثة غالبا تكون طبيعية واحيانا انسانيه، طبعا لكن غالبا تكون طبيعية من ناحية التنبؤ بوقوعها فالازمه ممكن يكون فيها انهارات مسبقه الكارثة احيانا صعب ان نتنبأ فيها
- وممكن كما ذكرت اعزائي الازمه ممكن هي نفسها تتحول الى كارثة اذا لم يتم التعامل معها
- من ناحية الضغط على متخذ القرار فالازمه فيها يكون ضغط وتوتر الكارثة تفاوت في الضغط تبعاً لنوع الكارثة
- من ناحية المعلومات والدعم الازمه احيانا يكون لها دعم واحيانا تكون بسريه او يتم معالجتها بسريه الكارثة غالبا يعلنه معلومه من. الجميع وغالبا حتى يطلب منها مساعدات خارجيه
- من ناحية مواجهه الازمه الداخليه تعالج المنشاه هنا بنفسها احيانا اما الكارثة تتطلب كما ذكرنا تدخل ايضا خارجي احيانا
- طيب مثل ما ذكرت الازمه قد تولد كارثة والكارثة قد تولد ازمه او ازمات متنوعه
- هنا ناقشنا خصائص الازمات سنرجع لخصائصها نراجعها بشكل سريع لخصائص الازمات ان شاء الله غدا وننتهي بالنسبة لمحتوى اليوم كل شيء واضح ومفهوم اعزائي اي سؤال او استفسار تقدروا الان تفضلوا عبر الشات.

الدعم الفني شوق

01:10:02

يعطيك العافيه استاذه اروى ويعطيك العافيه جميعا. اشكركم على حسن، استماعكم نعتذر منكم اليوم النت معلق عند الاستاذة اروى

• وباذن الله كانت حاضره ممتعه للجميع واتمنى ان استفدتوا الكثير منها



• وأى حد عنده سؤال يتفضل معنا.

ARWA DIAB

01:10:18

- نعتذر منكم اعزائي على اليوم الانقطاعات كانت كثيرة النت مو مستقره عندي للاسف
- فهذه ازمه. ان شاء الله تنحل غدا لكي لا تصير كارثة ولا نقدم المحاضره
 - فنتمنى انكم تعذروني اعزائي واتمنى انه كان بالنسبة لمحتوى اليوم واضح ومفهوم؟ كان اساسا الغرض من الجلسة الاولى هو توضيح مفهومي الفرق بينهم بالخصائص وايضا نعطي امثلة يعني كيف ممكن ايضا احيانا الازمات تتحول الى كوارث
 - ويعافيكم يا رب
 - ويعافيكم يا رب أعزائي. إذا نرجع ندرس فيكم لقاء غدا يعطيكم العافية
 - يلا نرجع نجلد فيكم لقاء غدا في أمان الله مع السلامة.
 -
- الدعم الفني شوق
يعطيك العافية أستاذة أروى ويعطيكم العافية جميعا ونلتقاكم غدا بإذن الله.

منصة التعليم الإلكتروني لشركة ومؤشرات الأداء الأساسية الطبية

منصة أصحاب الشغف من الكوادر الصحية

Medical KPI's eLearning

Medical KPI'S
Infinite Giving
عطاء بلا حدود

