CONCEPT

نظام قيادة الحوادث ومعيار ISO 22320: التنسيق بين الجهات المستجيبة وتشغيل مركز عمليات الطوارئ

26 – 30 أبريل 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



نظام قيادة الحوادث ومعيار ISO 22320: التنسيق بين الجهات المستجيبة وتشغيل مركز عمليات الطوارئ

المرجع: 13039_355 **التاريخ:** 26 – 30 أبريل 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

عندما تستجيب عدة جهات لحادث واحد مثل سيل أو تسرب صناعي أو حادث في تجمع جماهيري، نادرا ما يكون الخلل فنيا: قائدان يصدران أوامر متعارضة، ومركز عمليات الطوارئ يفتح متأخرا، ولا توجد صورة مشتركة للموارد. تبني هذه الدورة من كور كونسبت ممارسة نظام قيادة الحوادث وإرشادات معيار ISO 22320 لدى من يديرون مواقع القيادة ومراكز التنسيق. ينشئ المشاركون هياكل القيادة، ويديرون دورة تخطيط عمل الحادث، وينظمون الموارد المشتركة، ويختبرون الترتيبات في محاكاة متعددة الجهات، ثم يغادرون بدليل قيادة الحوادث متعددة الجهات وتفعيل مركز عمليات الطوارئ.

أهداف الدورة:

- إنشاء هيكل نظام قيادة الحوادث لحادث من أي حجم، وتكليف فريق القيادة وأقسام الفريق العام ضمن نطاق إشراف قابل للتطبيق
- تطبيق إرشادات معيار ISO 22320 لإدارة الحوادث في تحديد الأدوار والمهام وإدارة الموارد والتوجيه المشترك مع الجهات الشريكة
- تفعيل مركز عمليات الطوارئ وتزويده بالكوادر بحيث يحافظ على صورة تشغيلية مشتركة ويدعم القيادة الميدانية دون أن يتولى السيطرة التكتيكية
- قيادة دورات تخطيط عمل الحادث التي تحول الأهداف إلى تكليفات لكل فترة تشغيلية
- تنسيق طلبات الموارد والمساندة المتبادلة والإنذار العام والاتصالات بين الجهات المستجيبة
- تقييم ترتيبات القيادة من خلال التمارين ومراجعات ما بعد الحادث وتحويل النتائج إلى تحسينات متابعة

الفئة المستهدفة:

- كوادر قيادة الحوادث التي تتولى الاستجابة الميدانية في خدمات الطوارئ والمرافق والمواقع الصناعية والجهات البلدية
- مديرو مراكز عمليات الطوارئ وكوادر أقسامها المسؤولون عن التنسيق والتخطيط والدعم اللوجستي أثناء التفعيل
- ضباط الاتصال وممثلو الجهات الذين يتحدثون باسم جهاتهم داخل القيادة الموحدة أو مركز التنسيق
- كوادر تخطيط الطوارئ والمرونة التي تعد ترتيبات القيادة والتفعيل والمساندة المتبادلة
- كوادر الإعلام العام والإنذار التي تصدر التنبيهات والرسائل المنسقة أثناء الحوادث
- مديرو العمليات في المستشفيات ومراكز النقل والبنية التحتية الحيوية الذين يسلمون الموقف للمستجيبين الخارجيين ويعملون إلى جانبهم

محاور الدورة:

اليوم 1: أسس إدارة الحوادث وجاهزية القيادة

- مستويات الحادث والطارئ والأزمة وموقع القيادة في كل منها
- الغرض من معيار ISO 22320 ونطاقه ومبادئ إدارة الحوادث
- القيادة والسيطرة والتنسيق في استجابة جهة واحدة واستجابة جهات متعددة
- دروس من تحقيقات حوادث متعددة الجهات: إخفاقات القيادة المتكررة
- تقييم ذاتي لجاهزية القيادة بقائمة تحقق منظمة

اليوم 2: هيكل نظام قيادة الحوادث ومكونات معيار ISO 22320

- أدوار قائد الحادث وضابط السلامة وضابط الإعلام العام وضابط الاتصال
- أقسام العمليات والتخطيط واللوجستيات والمالية والإدارة ووظيفة المعلومات الاستخبارية
- قواعد نطاق الإشراف والتوسع التدريجي لهيكل القيادة
- القيادة الموحدة: أهداف مشتركة وخطة واحدة وممثلو الجهات
- مكونات العملية والهيكل والتوجيه المشترك في ISO 22320 وربطها بأدوار النظام

اليوم 3: تفعيل مركز عمليات الطوارئ وتخطيط عمل الحادث

- محفزات تفعيل مركز عمليات الطوارئ ومستوياته وجداول المناوبات
- تخطيط المركز ولوحات الحالة وتدفق المعلومات إلى القيادة الميدانية
- تقارير الوعي بالموقف وتحديث الصورة التشغيلية المشتركة
- دورة Planning P: اجتماع الأهداف واجتماع التكتيكات واجتماع التخطيط
- إعداد خطة عمل الحادث لفترة تشغيلية محددة

اليوم 4: الموارد والإنذار والاتصالات بين الجهات تحت الضغط

- تصنيف الموارد وتتبع الطلبات وإجراءات تسجيل الوصول
- اتفاقيات المساندة المتبادلة وتقاسم الموارد بين الجهات
- رسائل الإنذار العام وترتيبات الإعلام العام المشترك
- خطط الاتصالات المتوافقة وشبكات اللاسلكي وبروتوكولات الاتصال
- انهيار القيادة: ضوابط العمل الفردي خارج الخطة وازدواج التكليف وفيض المعلومات

اليوم 5: محاكاة القيادة متعددة الجهات ودليل التفعيل

- محاكاة موقع القيادة: تسرب كيميائي يصيب حيا سكنيا
- تمرين تفعيل مركز عمليات الطوارئ بتقرير موقف موقت ومستجدات موارد
- تصميم تمارين نقاشية ووظيفية لاختبار ترتيبات القيادة
- تيسير مراجعة ما بعد الحادث وتتبع إجراءات التحسين
- إعداد دليل قيادة الحوادث متعددة الجهات وتفعيل مركز عمليات الطوارئ ومراجعته من الأقران

المهارات التي ستكتسبها:

- بناء هياكل قيادة الحوادث
- تشغيل القيادة الموحدة
- تنسيق مركز عمليات الطوارئ
- إدارة الصورة التشغيلية المشتركة
- تخطيط عمل الحادث
- تصنيف الموارد وتتبعها
- الاتصال بين الجهات
- تيسير مراجعات ما بعد الحادث

لماذا تحضر هذه الدورة:

- ممارسة تولي القيادة وتشغيل مركز تنسيق تحت ضغط الوقت في سيناريوهات مستمدة من حوادث صناعية وحضرية وفعاليات عامة
- مواءمة ترتيبات القيادة في جهتك مع ترتيبات الشركاء من الشرطة والإطفاء والصحة والمرافق دون لبس في الصلاحيات
- مقارنة ممارسات التفعيل والمساندة المتبادلة مع نظراء من خدمات الطوارئ ومشغلي البنية التحتية والجهات العامة
- العودة بدليل قيادة الحوادث متعددة الجهات وتفعيل مركز عمليات الطوارئ جاهزا للمراجعة في جهتك

الخاتمة:

تنجح الاستجابة للحوادث متعددة الجهات أو تتعثر بحسب القيادة والسيطرة والتنسيق: من يمسك بزمام الأمور، وما الأهداف المشتركة، وهل تصل الموارد والمعلومات إلى من يحتاجها. تنتقل الدورة من مبادئ إدارة الحوادث وإرشادات ISO 22320، مرورا بهيكل النظام والقيادة الموحدة، إلى تفعيل مركز العمليات وتخطيط عمل الحادث وإدارة الموارد والاتصال بين الجهات. ويختبر اليوم الأخير هذه الترتيبات في محاكاة موقتة، ويحولها إلى دليل قيادة الحوادث متعددة الجهات وتفعيل مركز عمليات الطوارئ لجهة كل مشارك.