

مرکز هدایت عملیات بحران

وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی سبزواری

Emergency operation center

The purpose of this document is to provide guidance and procedures for the activation and operation of the State Emergency Operations Center (SEOC). This procedure is a supporting document to the Comprehensive Emergency Management Plan (CEMP) and is incorporated in the Direction and Control of that plan

مقدمه

مطابق با آخرین آمار منتشر شده از طرف مرکز مقابله با حوادث غیر مترقبه وزارت کشور، در ۵ سال گذشته بالغ بر ۷,۵۰۰ میلیارد تومان صرف جبران خسارات ناشی از حوادث غیر مترقبه گردیده است که متوسط آن سالی ۱۵۰۰ میلیارد تومان خسارت ناشی از بحرانهای طبیعی در کل کشور می باشد.

این خسارات بطور عمده ناشی از بحرانهای طبیعی بوجود آمده از پدیده‌هایی نظیر زلزله، سیل، خشکسالی، طوفان، گرما و سرمای شدید، زمین لغزه و بعضی حوادث مشابه بوده است.

در تمام مدتی که کشور به جبران خسارات عظیمی ناشی از این حوادث مشغول بوده است، حرکت قابل توجهی در راستای مقابله با این بحرانها بصورت یک جریان تحقیقاتی و مدیریتی سازمان یافته صورت نگرفته است مگر در مورد زلزله که حرکت‌های شایسته تقدیری بویژه در تهران و بعضی از شهرهای بزرگ صورت گرفته که تا رسیدن به نتایج قابل قبول هنوز راه زیادی در پیش است.

بحران‌های ناشی از بلایای طبیعی یکی از موانع اصلی توسعه پایدار می باشد. عدم آمادگی و مقابله مناسب کشورها در این رابطه تلفات و خسارات سنگینی را به ملت‌ها و دارائی‌های آنها وارد نموده که بعضاً جبران‌ناپذیر است. بلایای طبیعی پیشینه‌ای به درازای عمر کره زمین دارند در حالیکه انسان دارای تمدنی کمتر از چندین هزاره و دانشی کمتر از چند صد سال دارد، لذا رویکردهای صحیح در مدیریت بحران‌های طبیعی بدون تبادل تجربیات ملت‌ها تقریباً غیرممکن بوده و به هزینه، زمان و نیروی انسانی چندین برابر نیاز دارد.

از میان بلایای طبیعی، زلزله به خاطر ویژگیهای خاص خود که تقریباً ناگهانی، با قدرتی معادل صدها بمب اتم، در مدت زمان کمتر از یک دقیقه، مناطق وسیعی را به لرزه درآورده و به طور شگرفی آنچه در روی و درون زمین اعم از ساختمان، تأسیسات و شریانهای حیاتی وجود دارد را درهم

کوبیده و انسانها را به کام مرگ کشیده و یا به داغ عزیزان می‌نشانند، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است که آنرا در صدر بلایای طبیعی قرار داده است.

رویدادهای پیش‌بینی نشده هر ساله سهم عمده‌ای در ایجاد خسارات مالی و جانی در جهان دارند. قاره آسیا، پرحادثه‌ترین، و کشور ما ایران جزء ده کشور اول حادثه‌خیز جهان است. کشوری که از چهل و یک بلای شناخته شده احتمال ایجاد سی و یک مورد در آن وجود دارد. امروزه، یکی از مشکلات موجود در راه حفظ منابع انسانی و مادی و توسعه کشورها، وقوع حوادث طبیعی و یا غیرطبیعی است که ضعف مدیریت صحیح جهت کنترل و مقابله با آن‌ها، موجب افزایش دامنه و میزان خسارات ناشی از بحران‌ها می‌شود. با نگرش به تجربیات حاصله از سوانحی که در ایران و سایر کشورها رخ داده است، باید به اینکته اذعان نمود که ما در ردیف کشورهای پر مخاطره قرار داریم.

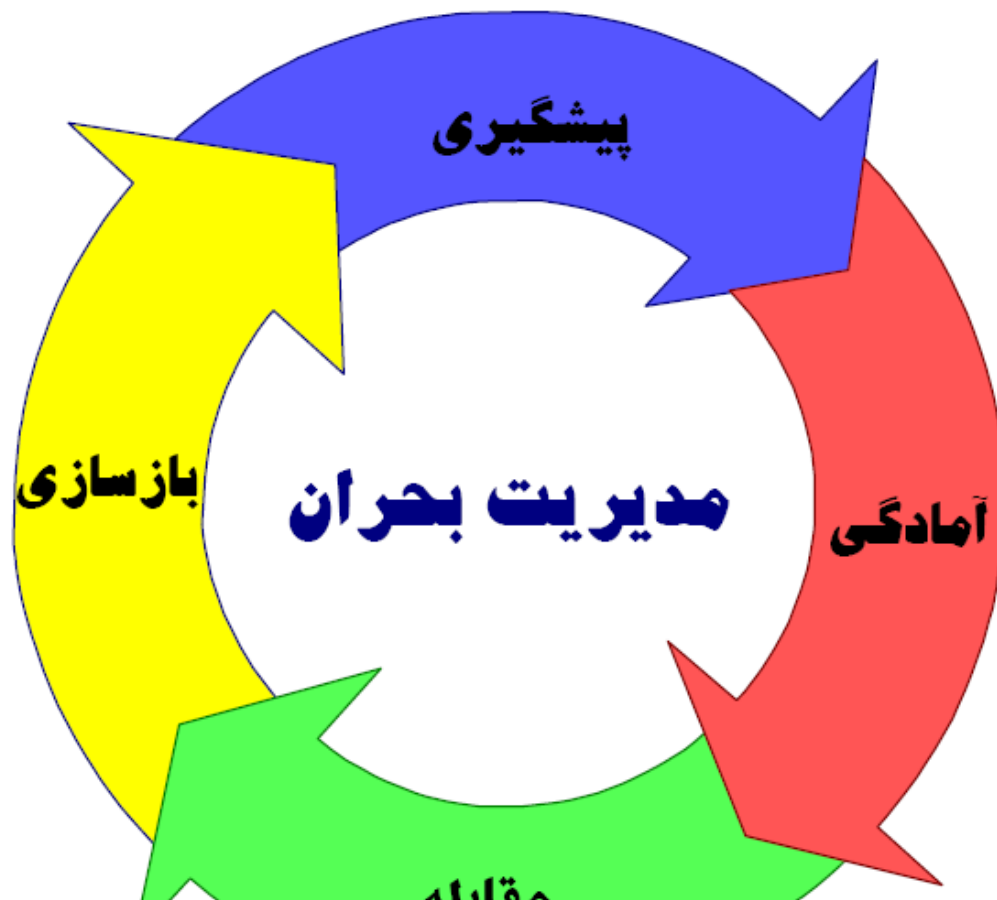
بحران، وضعیتی ناگهانی و غیرعادی است که در نتیجه بروز حوادث طبیعی و یا غیرطبیعی بوقوع می‌پیوندد. با توجه به احتمال زیاد وقوع حوادث مختلف در کشور ما، ضروریست مدیران و سازمان‌های متولی کنترل بحران، پیوسته آماده رویارویی با بحران‌ها بوده و تدابیر لازم را اتخاذ نمایند. بطور کلی مدیریت بحران، در محورهای: شناخت بحران و پیشگیری آن، مقابله با پیامدهای ناشی از بحران، کاهش سطح آسیب‌پذیری و بازسازی آسیب‌های ناشی از بحران تعریف شده است. با نگرش به تجربیات حاصله از سوانحی که در ایران و سایر کشورها رخ داده است، به نظر می‌رسد که یکی از اصلی‌ترین مشکلات در حوزه مدیریت بحران، نبود هماهنگی و همکاری کارآ بین سازمان‌های دخیل در مدیریت بحران و عدم استفاده صحیح از امکانات موجود و در دسترس بوده است. بنابراین بهره‌گیری از علم موجود در مدیریت بحران که پیش‌بینی‌های لازم جهت حل مسایل مطرح در حوزه مذکور را نموده باشد، از دغدغه‌های مدیریت کلان در کشور به شمار می‌آید. در این مجموعه مراکز مدیریت بحرانی پیشنهاد می‌شود که طراحی آن مبتنی بر آخرین استانداردهای موجود در زمینه مدیریت بحران می‌باشد. در این مجموعه، تلاش گردیده بخش‌های مختلف اطلاعاتی، ارتباطی و عملیاتی و برقراری تعامل‌پذیری بین آنها، زمینه را برای تصمیم‌گیری، کنترل، هدایت موثر و بهنگام از سوی فرمانده بحران و سایر عناصر دارای نقش در مدیریت بحران فراهم نماید. از نتایج اولیه چنین مراکزی، شناسایی فضای عملیات، ماموریت‌ها و وظایف عناصر دارای نقش، فرایندهای

سازمانی، سناریوهای مواجهه با بحران، نوع و نحوه اجرای نقش‌ها و مأموریت‌های واگذاری، ارتباطات بین عناصر یا گره‌های عملیاتی، اولویت‌بندی مأموریت‌ها، محتوای اطلاعاتی متبادل بین عناصر یاد شده، تعیین بخش‌های مختلف سیستم نرم‌افزاری و سخت‌افزاری مورد نیاز، نمایش ارتباطات بین هر یک از زیرسیستم‌ها می‌باشد. افزایش سرعت و دقت فرایند تصمیم‌گیری فرماندهی از طریق ایجاد تصویر مشترک، تسهیل در به اشتراک‌گذاری اطلاعات، خدمات و توانمندی‌ها در طول عملیات مقابله با موارد بحران خواهد بود.

مدیریت بحران به طور کلی به فرایند طرح‌ریزی، برنامه‌ریزی، سازماندهی، تخصیص منابع، کنترل، نظارت و هدایت اقدامات اجرایی که توسط سازمان‌های درگیر پیرامون شناخت، پیشگیری، مقابله، کاهش سطح آسیب‌پذیری و بازسازی صورت می‌پذیرد، اطلاق می‌گردد. مدیریت بحران، بر چهار رکن اساسی پیشگیری، آمادگی، مقابله و بازسازی استوار است [۱]. شکل (۱)، چرخه مدیریت بحران و جدول شماره (۱) نیز، برخی از مهمترین اقدامات و فعالیت‌های مورد نظر در هر مرحله از

مذکور
نشان

چرخه
را
می‌دهد.



جدول (۱): معرفی برخی از فعالیتهای اجرایی در حوزه مدیریت بحران [۱]

ارکان مدیریت بحران	نوع فعالیت
پیشگیری	فعالیت‌های سخت‌افزاری شامل: بازسازی و بهسازی ساختمان‌ها، زیرساخت‌های حیاتی و مهم، بافت‌های فرسوده، روش‌های اتکایی و جبرانی خسارت
آمادگی	فعالیت‌های نرم‌افزاری شامل: برنامه‌ریزی، آموزش و فرهنگ‌سازی، جمع‌آوری اطلاعات، تامین سایر منابع و امکانات نرم‌افزاری
مقابله	فعالیت‌های عملیاتی شامل: صدور فرامین، ابلاغ ماموریت‌ها، انجام اقدامات و ارائه خدمات اضطراری پس از وقوع بحران
بازسازی	فعالیت‌های احیاء و عادی‌سازی شامل: کلیه اقدامات ضروری پس از وقوع بحران برای بازگرداندن وضعیت عادی به منطقه آسیب‌دیده با رعایت مقررات و در نظر گرفتن معیارهای توسعه پایدار

ایران همیشه داغ زخمهای این بلایای طبیعی را به تن دارد و کمتر ایرانی یافت می‌شود که از این بلای طبیعت اندوهی در دل نداشته باشد. لیکن اگرچه زلزله یک بلای طبیعی است لیکن الزاماً عذاب الهی نیست و می‌توان با یافتن راه درست مقابله، درست با آن مقابله کرد. تلاش گسترده ملت ایران جهت زندگی ایمن در سرزمین کهن خود در سالهای اخیر، جلوه دیگری یافته و کشور، یکپارچه عزم

خود را برای حفاظت از جان و مال مردم این سرزمین جزم نموده است. تلاش بی‌وقفه و نیاز به تجربه، از ویژگیهای کنونی کشور برای مقابله جدی و برنامه‌ریزی شده با بحران‌های ناشی از طبیعت و به ویژه زلزله است.

ایران همیشه بعنوان یک سرزمین لرزه‌خیز شناخته شده است. بخش عمده‌ای از اطلاعات زلزله‌های گذشته ایران از کتابها و سفرنامه‌های قدیمی این مرز و بوم استخراج گردیده است. کارشناسان داخلی و خارجی مطالعات متعددی را در لرزه‌خیزی و تکتونیک ایران انجام داده‌اند، لیکن وجود نام ایران در فهرست زلزله‌های بسیار مخرب و پرتلفات و ادامه آن در قرن بیست و یکم بسیار جای تعجب دارد. در فهرست‌های مربوطه در ستون تلفات انسانی زلزله‌هایی که بزرگی آنها حدود ۶ ریشتر تا ۷ ریشتر می‌باشد، اعداد و ارقام بسیار بزرگی نوشته شده است. این اعداد و ارقام بزرگ برای کشورهای نظیر چین و هند بخاطر جمعیت بالای آنها آنچنان جای تعجب ندارد. لیکن در ایران محل بحث فراوان است که پاسخ به آن بدون توجه به ویژگیهای لرزه‌ها، آثار آنها و شیوه مدیریت مقابله با زلزله این کشور بسیار مشکل می‌باشد.

علیرغم اینکه در زلزله‌های گذشته بعضی از شهرک‌ها و مناطق روستایی بطور صد در صد تخریب شده‌اند، لیکن آمار و اطلاعات مناسبی از آنها در دست نیست. حتی زلزله‌های نیم قرن گذشته ایران دارای مجموعه‌های جامع و مناسبی از آمار و اطلاعات مربوط به زلزله‌ها، مشکلات آنها و چگونگی آسیب‌ها و بازسازی آنها در دست نمی‌باشد. حتی زلزله بسیار بزرگ و معروف سال ۱۳۶۹ در رودبار- منجیل و زنجان به جز چند گزارش پراکنده توسط مراکز مختلف و تعدادی مقاله دارای مجموعه مبسوطی از اطلاعات نیست و این در حالی است که درباره زلزله ۱۷ ژانویه سال ۱۹۹۵ ژاپن در شهر کوبه بیش از دو هزار جلد گزارش و کتاب و هزاران مقاله نوشته شده، بطوریکه کتابخانه مخصوصی برای آن ایجاد گردیده است. پژوهشها در مورد این زلزله بعد از گذشت یک دهه همچنان ادامه دارد.

تجربه زلزله‌های اخیر در بم و بلده نیز در همین راستا بوده و علاوه بر مستند نشدن کامل این زلزله‌ها، مشکلات و موانع مدیریتی در برخورد با زلزله نه چندان پرقدرتی در شهر کوچکی چون بم و

روستاهای اطراف آن بطور مستمر مورد بحث و تبادل نظر مسئولین، متخصصین، رسانه ها و مردم می باشد.

ویژگیهای بلایا و آثار آنها در ایران:

تکتونیک فلات ایران گویای آن است که بخش عمده و تقریباً تمام مناطق آن در معرض وقوع زمین لرزه های کوچک و بزرگ هستند. وجود سه رشته کوه زاگرس، البرز و کپه داغ در پهنه این سرزمین مجموعه بسیار بزرگی از گسلهای پیدا و نهان و کوچک و بزرگ را در دامنه کوهها و دشتها بوجود آورده است. بخش قابل توجهی از این گسلها فعال بوده و زلزله های فراوانی را از خود بجای گذارده اند. بزرگای زلزله های ایران گاهی به مرز ۷/۵ ریشتر هم رسیده اند ولی اکثر زلزله های مخرب گذشته و اخیر دارای بزرگای بین ۶ تا ۷/۴ ریشتر بوده است. عمق کانونی این زلزله ها کم یا متوسط و گاهی تا ۵ کیلومتر نیز به سطح زمین نزدیک شده است (زلزله آوج در عمق ۵ و زلزله بم در عمق ۸ کیلومتر). این امر باعث گردیده تا بطور کلی زلزله های ایران مناطق نسبتاً محدودتری را با شدت بیشتری به لرزه درآورده و خسارات و تلفات شدید موضعی بر جای بگذارند.

تجربه های گذشته نشان می دهد که مناطق روستایی و شهرهای کوچکتر بیشتر در معرض زلزله های مخرب قرار داشته اند و با توجه به بافت نسبی ساخت و ساز در این مناطق، عمده خرابیها متوجه خانه های سنتی ساخته شده از خشت های گلی، آجری و بعضاً نیمه اسکلت (آجر و فولاد) شده است. البته خانه های اسکلت دار اعم از بتنی و فولادی نیز در زلزله های مختلف آسیب های جدی تا میزان تخریب کامل نیز دیده اند، لیکن نکته قابل ذکر این است که حجم عظیم تلفات انسانی ناشی از تخریب واحدهای مسکونی بدون اسکلت و ساخته شده از مصالح سنتی سنگین خشت و آجر بوده است.

گرچه در سایر کشورها یک رابطه منطقی و معقول بین تعداد خانه های تخریب شده، تعداد مجروحین و تعداد کشته ها وجود دارند، لیکن در زلزله های ایران این رابطه معنی نداشته و تعداد کشته ها بسیار بسیار فراتر از آن است که در روابط تجربی فوق صدق نماید.

کم توسعه یافتگی مناطق فوق در مقایسه با مناطق شهری مدرن باعث می‌گردد تا خسارات شریان‌های حیاتی در مقایسه با تخریب ساختمان‌ها از اهمیت کمتری برخوردار باشد. مثلاً در شهر کوچکی نظیر بم شبکه‌های گاز و فاضلاب وجود نداشته و سایر شریان‌های حیاتی نظیر آب و برق و مخابرات در محدوده چند کیلومتر مربعی قرار دارند که آسیب‌های وارده در مقایسه با حجم فراوان واحدهای مسکونی و عمومی تخریب شده، زیاد نمی‌باشد هرچند که بازسازی آنها نیز بسیار هزینه و زمان بر می‌باشد.

تخریب وسیع خانه‌ها باعث آوارگی و بی‌خانمانی بخش عظیمی از مردم زلزله زده در ایران گردیده است که این حجم عظیم آوارگان و بی‌خانمان‌ها نیز اثر مضاعفی در مسایل و مشکلات مدیریت بحران بعد از زلزله به ویژه اسکان موقت، بازسازی و اسکان دائم خواهد گذارد. علاوه بر این مشکلات سلامت-اجتماعی-اقتصادی-فرهنگی و روانی بعدی در بین چنین جامعه بزرگی از زلزله زدگان معضلات بزرگ و ماندگار خاص خود را داشته و دارد که متأسفانه از توجه بسیار کمتری نسبت به سایر امور برخوردار بوده است.

فعالیت‌های سازمانی در مقابله با بلایا:

فعالیت مختلف و پراکنده‌ای توسط نهادهای مختلف حکومتی، اجرایی، دانشگاهی و پژوهشی در زیر مجموعه مقابله با بلایا صورت می‌گیرد. در یک نگاه اجمالی می‌توان تقسیم‌بندی زیر را بطور اجمال برای این نهادها ارائه داد:

- وزارت کشور (و زیر مجموعه‌های منطقه‌ای آن) که بطور عمده به مسائل مختلف مربوط به اطلاع رسانی، امداد و بازسازی می‌پردازد.
- وزارت مسکن و بنیاد مسکن به مسائل مختلف مربوط به سیاستها و برنامه‌های شهرسازی و خانه‌سازی مقاوم در برابر زلزله می‌پردازند (مشمول بر مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن).
- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به مسائل بهداشت و درمان بعد از بحران

- وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، دانشگاه و مراکز پژوهشی به آموزش و پژوهش در زمینه‌های مختلف زلزله (مشمول بر مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران و پژوهشگاه بین‌المللی لرزه‌شناسی و مهندسی زلزله)

- سازمان هلال احمر که در عملیات امداد و اسکان موقت فعالیت می‌نماید.

- نیروهای انتظامی و نظامی در عملیات نجات و امداد و تأمین امنیت

- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در تدوین ضوابط و معیارها و برنامه‌های توسعه‌ای در زمینه مدیریت بحران

- شهرداریها در مدیریت شهری مسائل بحران بلایا

- نهادهای مردمی و غیر دولتی در کمک‌رسانی و امداد داوطلبانه

- وزارتخانه‌ها و شرکتهای مرتبط با شریان‌های حیاتی جهت مدیریت بحران در شبکه‌ها و تأسیسات شریان‌های حیاتی

طب حوادث به دو بخش اصلی پیش بیمارستانی و بیمارستانی تقسیم می‌شود که در کشور ما وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی این وظایف را به عهده دارد و در شرایط عادی مسئول سیاست‌گذاری سلامت افراد جامعه است. در بخش پیش بیمارستانی برای تأمین ساختار انعطاف پذیر از یک سیستم مدیریتی استاندارد به نام سیستم فرماندهی حادثه **Incident Command System** استفاده می‌شود که معمولاً در بردارنده ۵ جز عملکردی فرماندهی، عملیات، جمع‌آوری و پردازش اطلاعات، پشتیبانی و مالی اداری است. در بخش بیمارستانی مقابله با بلایا، سیستم فرماندهی حادثه بیمارستانی **Hospital Incident Command System (HEICS)** با در نظر گرفتن چهار فاز پیشگیری، آمادگی، مقابله و عادی‌سازی تعریف می‌گردد. در این سیستم اجزای کلیدی عبارتند از فعال شدن سیستم، ارزیابی توانایی‌ها و ظرفیت بیمارستان‌ها، تشکیل مرکز فرماندهی، ارتباطات، امکانات و تجهیزات، جایگاه‌های درمانی و مدیریتی، آموزش و مانور. طی سالیان اخیر با رویداد هر حادثه غیرمترقبه به خصوص زلزله‌های پر تلفات، سیستم درمانی کشور جزو اولین و پرکارترین سیستم‌های مدیریت بحران بوده است که این به دلیل نقش ذاتی این واحدها، گستردگی آنها و مسؤولیت پذیری کارکنان بخش درمان می‌باشد. همچنین عاطفه قوی ایرانی و مشارکت گسترده آنان

و نیز تعالیم مذهبی در این بین مؤثر بوده است. از طرفی پزشکان و پیراپزشکان ایرانی از دانش بالای تنوریک و عملی در مقایسه با بسیاری از کشورهای دیگر برخوردارند که تا حدی نقایص کار: گروهی سازماندهی شده و ناهماهنگی‌های بین بخشی در این واحدها و نیز عدم تعامل صحیح این بخش با سایر سازمانهای مسؤول مقابله با بحران را جبران می‌کند. نکته مهم دیگر آماده شدن سریع مراکز درمانی جهت پاسخ به پیامدهای بحران و پاسخگویی به حجم بالای مراجعان می‌باشد. تجربیات وقوع بلایای طبیعی و ایجاد بحران در شهرهای دنیا، و بوجود آمدن مشکلات عدیده ای در مدیریت بحران از جمله:

- ساختارهای سازمانی متفاوت موجود برای واکنش در برابر سوانح و بلایا
- کمبود اطلاعات قابل اعتماد در رابطه با بحران
- ارتباطات ناقص و ناسازگار بین ارگان‌ها و نهادهای زیربسط
- فقدان ساختار مناسب برای برنامه ریزی هماهنگ بین ارگانها
- حد و مرز نامشخص بین مسئولیت‌های مقامات
- وجود اختلاف در درک مفاهیم مربوط به حوادث در نزد مسئولین و ارگانها
- اهداف نامشخص و نامعین در حوادث و بلایا
- فقدان برنامه ریزی از پیش تعیین شده جهت حوادث و بحرانها
- تحمیل خسارات و تلفات سنگین به مردم و نهادهای دولتی
- و ...

موجب گردید تا یک سیستم مدیریت و فرماندهی استاندارد شده جهت از بین بردن مشکلات فوق الذکر فراهم شود و آزمایشات و تمرینات مستمری به منظور حصول بیشینه بهره وری از سیستم فرماندهی بحران به عمل آمد.

هدف (Purpose)

مرکز هدایت عملیات بحران EOC مکانی است که در آن کلیه ارکان یک سازمان گرد یکدیگر آمده و با استفاده از کلیه منابع و استعداد‌های آن سازمان نسبت به اقدام شایسته مبادرت ورزند. یک **مرکز هدایت عملیات بحران EOC** توانمند جایی است که بتواند کلیه استعداد‌های خود را در دسترس داشته باشد تا بتواند با مشکلات و معضلات پیش آمده نسبت به استفاده یا تغییر آنها بتواند در کاهش یا حذف معضلات و مشکلات موثر واقع شود.

با توجه به تعاریف فوق می‌توان اقسام مختلفی از این مراکز را در نظر داشت ولی عموماً در یک چیز مشترک می‌باشند و آن دریافت اخبار و اطلاعات، دریافت نیازها و تطبیق این موارد با استعدادها می‌باشد.

مرکز هدایت عملیات بحران EOC در شرایطی که هماهنگ نمودن کلیه بخش‌های درگیر بسیار مشکل می‌باشد می‌تواند وارد صحنه شده و به عنوان تنها قسمت تصمیم‌گیرنده هدایت عملیات را بر عهده بگیرد و تصمیماتی را که باعث بازگشت وضعیت به حالت عادی می‌شود را در کوتاهترین زمان ممکن و مؤثرترین حالت بگیرد. لازم به ذکر است این فرایند در شرایط بحرانی به صورت غیر علمی انجام می‌پذیرد بطوری که افرادی در کنار یکدیگر جمع شده و تلاش در مدیریت حادثه می‌نمایند در حالی که چند اشکال بر آنها وارد می‌باشد.

اول: این که در بسیاری از موارد افراد با یک فاز تأخیری اقدام به مدیریت حادثه می‌نمایند و همین تأخیر باعث افزایش غیرقابل کنترل حادثه و یا از بین رفتن استعداد‌های مورد نظر جهت مدیریت حادثه می‌باشد می‌گردند و عملاً تیم مدیریتی حادثه در انبوهی از مشکلات گیر خواهند افتاد. دوم: افرادی که در چنین حالتی مسئولیت مدیریت حادثه را بر عهده می‌گیرند در بسیاری از موارد تجربه کافی را در این گونه حوادث ندارند و بر حسب جایگاه شغلی و یا در دسترس بودن این مسئولیت را بر عهده می‌گیرند و همین موضوع باعث ایجاد خطا در تصمیمات گرفته شده می‌گردد. خطاهایی که شاید غیرقابل جبران باشد.

سوّم: هر کس با توجه به شرح وظایف شغلی عموماً به استعداد های نیرو های تحت امر خود واقف می باشد در حالی که در زمان بحران اگر مدیر بحران به استعداد های خود آشنا نباشد طبیعی است که نمی تواند مدیریت صحیحی را اعمال نماید و باعث عدم بکارگیری جامع منابع می گردد. چهارم: با توجه به گستردگی خطرات عملاً آشناسازی به مدیران مختلف در سطح سازمان غیر قابل انجام می باشد و نمی توان افراد را آموزش یکسان مدیریت بحران داد.

پنجم: در بحران هایی که یک تیم قرار است که آن را مدیریت نمایند بایستی حتماً قبل از حوادث بصورت فرضی مدیریت حوادث را تمرین نمایند در حالی که در این وضعیت به دلیل این که مشخص نیست چه کسانی وظیفه خطر مدیریت حادثه را عهده دار باشند عملاً نمی توان انتظار داشت که تصمیمات هماهنگی گرفته شود و حاصل این گونه مدیریت ها جز خسران یا تأخیر در مدیریت چیز دیگری نمی باشد.

با عنایت به توضیحات مختصر فوق که می توان موارد دیگری را هم به صورت مبسوط به آن اضافه کرد می توان گفت که اگر **مرکز هدایت عملیات بحران EOC** تشکیل گردد و بتوان افرادی را آموزش مدیریت بحران داد می توان از ایجاد معضلات فوق الذکر و مشابه خودداری نمود.

برای ایجاد یک **مرکز هدایت عملیات بحران EOC** مؤثر اهداف ذیل در نظر گرفته می شود:

- ۱- ایجاد مکانی جهت حضور اعضای تیم مدیریت بحران ها بطور مشخص
- ۲- ایجاد بستر مناسب جهت مدیریت بحران ها از قبیل سیستم های ارتباطی / تجهیزات مخابراتی و غیره
- ۳- فعال سازی تیم مدیریت بحران هر سازمان در کوتاهترین زمان ممکن
- ۴- ایجاد بستر مناسب انجام مانور های (تمرینی) برای اعضای تیم مدیریت بحران ها
- ۵- ایجاد یک مکان امن جهت مدیریت بحران ها (از لحاظ سازه ای)
- ۶- ایجاد بستر مناسب جهت اشتراک دهی اطلاعات واحدهای مختلف هر سازمان
- ۷- ایجاد فضای قابل ارزیابی مستمر بحران ها
- ۸- فراهم نمودن امکان حضور افراد ثابت در مدیریت بحران ها

- ۹- فراهم نمودن یک مکان جمع‌آوری اطلاعات حادثه
- ۱۰- فراهم نمودن یک مکان جمع‌آوری اطلاعات استعدادهای
- ۱۱- ایجاد مکن مشخص جهت ثبت نیازها و درخواست‌ها
- ۱۲- ایجاد پل ارتباطی بین سازمان و سازمان‌های همکار
- ۱۳- فراهم نمودن مکان معتبر اطلاع‌رسانی در خصوص حادثه
- ۱۴- ایجاد بستر مناسب جهت ارزیابی اولیه حادثه در لحظات اولیه
- ۱۵- فراهم نمودن مکانی جهت پیش‌بینی حوادث و بلایای احتمالی با توجه به شواهد و قراین
- ۱۶- داشتن آمادگی برای حضور مستمر تیم‌های عملیاتی مدیریت بحران
- ۱۷- فراهم نمودن مکانی تصمیم‌گیرنده خارج از بروکراسی اداری
- ۱۸- ایجاد فضایی با اعضای پاسخگو در مقابل بحران‌ها
- ۱۹- فراهم نمودن آمادگی جهت مدیریت حوادث نادر
- ۲۰- ایجاد فضایی جهت جمع‌آوری آخرین دستاوردهای تکنولوژی مرتبط با مدیریت بحران‌ها

Concept of Operation or Common Goals of Emergency Management

افرادی که در فرایند مدیریت بحران شرکت می‌کنند دارای اهداف مشترکی می‌باشند که اگر بخواهیم رؤس آنها را بیان نماییم شامل:

- ۱- حفظ جان و مال انسانها
- ۲- مراقبت از حادثه دیدگان
- ۳- محدود ساختن تبعات حوادث بزرگ
- ۴- محدود ساختن آسیب وارده ناشی از حوادث بزرگ
- ۵- بازگرداندن آرامش و اطمینان به مردم و جامعه
- ۶- بازگرداندن وضعیت به شرایط عادی در کوتاهترین زمان ممکن