

سياسة إدارة الأزمات
لجمعية مكافحة السرطان الخيرية (تفاؤل)
لعام ٢٠٢٥ م

الإصدار الأول

١٤٤٦م / ٢٠٢٥م

معلومات السياسة والآلية

العنصر	البيان
العنوان	سياسة إدارة الأزمات
المسؤول عنها	إدارة التميز المؤسسي والحوكمة
رمز السياسة	ح ٩
الإصدار	الأول
تاريخ الإصدار	٢٠٢٥
معد السياسة	فريق عمل السياسات
مصدر الوثيقة	وثيقة تفاؤل
اعتماد السياسة	مجلس الإدارة في اجتماعه رقم ٢٥

الفهرس

م	السياسة	الصفحة
١	المقدمة	٤
٢	أهداف سياسة الطوارئ	٤
٣	مراحل إدارة الأزمات - مرحلة ما قبل الأزمة (الوقاية والاستعداد)	٥
٤	مرحلة أثناء الأزمة (الاستجابة الفورية)	٧
٥	مرحلة ما بعد الأزمة (التعافي والتقييم)	٩
٦	الخاتمة	١٠
٧	الاعتماد	١٠

أولاً: المقدمة:

تواجه المنظمات غير الربحية مجموعة من التحديات التي قد تعيق قدرتها على الاستمرار في تقديم خدماتها، مثل الانقطاعات التشغيلية، الكوارث الطبيعية، الأزمات الصحية، أو المشكلات التقنية. ومن هذا المنطلق، تأتي أهمية وجود خطة طوارئ واضحة ومنهجية تُمكن المنظمة من التعامل بكفاءة مع أي ظرف غير متوقع، وتضمن استمرارية العمل بأقل قدر ممكن من الضرر.

وتُعد هذه الخطة جزءاً أساسياً من منظومة العمل المؤسسي، إذ تسهم في:

- حماية الموظفين والمستفيدين والمتطوعين.
- ضمان استمرارية تقديم الخدمات الإنسانية والاجتماعية.
- تقليل الخسائر التشغيلية والمادية.
- توحيد الجهود وسرعة اتخاذ القرار وقت الأزمات.

وترتكز الخطة على ثلاث مراحل رئيسية:

- 1- الاستعداد والوقاية قبل وقوع الأزمة، من خلال تحديد المخاطر وتدريب الكوادر ووضع بدائل تشغيلية.
 - 2- الاستجابة الفورية أثناء الأزمة، بتفعيل الإجراءات العاجلة وتنسيق الجهود وتقديم الدعم الضروري.
 - 3- التعافي والتقييم بعد الأزمة، لاستعادة العمليات وتوثيق الدروس المستفادة وتحسين الأداء المستقبلي.
- تأتي هذه الخطة كخطوة استباقية تهدف إلى تعزيز جاهزية المنظمة واستدامة أثرها، بما يتوافق مع رسالتها في تقديم الدعم النفسي والاجتماعي لفئة حساسة من المجتمع، هم مرضى السرطان وأسرهم.

ثانياً: أهداف سياسة الطوارئ

- 1- النفسية الآثار من والفريق المرضى والصحية. حماية
- 2- الاجتماعي الدعم خدمات من الأدنى الحد استمرارية ضمان
- 3- الداعمة- والجهات الشركاء مع والتنسيق الاتصال تنظيم
- 4- التعافي- خطط في لاحقاً لاستخدامها الاستجابة وتقييم توثيق

ثالثاً: مراحل إدارة الأزمات:

١. مرحلة ما قبل الأزمة (الوقاية والاستعداد):

- أ. تحليل أثر مخاطر الأزمات على المنظمة:
مؤقتاً- الدعم تقديم عن الشركاء بعض توقف الخدمات- لبعض المستفيدين وصول صعوبة وأسرهـم- المرضى لدى العالي النفسي القلق بعد-ا عن أو رقمية لتكون الدعم خدمات لتكليف حاجة -عدم قدرة الموظفين الوصول إلى مقر العمل

ب. تشكيل فريق داخلي لإدارة الطوارئ:

المهام	الاسم	الأعضاء	م
	د. فؤاد الجغيمان	المدير التنفيذي (قائد الفريق)	١
	تيماء البوحمـد	أمين اللجنة الطبية	٢
تقييم يومي للوضع	حوريه الثويني	مدير إدارة خدمات المستفيدين	٣
اتخاذ قرارات تشغيلية عاجلة	أحمد المهيني	مدير إدارة تنمية الموارد	٤
إدارة الاتصالات والمخاطر	بلال بو طيبان	مدير إدارة الاتصال المؤسسي	٥
إنشاء خطة إخلاء	عمار الخليفة	أخصائي قانوني	٦
	فهد الغوينم	مسؤول إخلاء	٧
	ناديه الجمعان	مسؤول متابعة خطة الإخلاء	٨

ج. خطة تدريب الموظفين على إدارة الأزمات والطوارئ:

الهدف منها رفع جاهزية جميع الموظفين لحماية أنفسهم والمستفيدين وضمان استمرار تقديم الخدمات بأمان. وتشمل خطة تدريب الموظفين على (الوعي العام بالطوارئ، الإسعاف النفسي، إجراءات الأمان والإخلاء).

د. خطة الإخلاء خلال الطوارئ

الهدف منها إخلاء المقر بأمان خلال دقائق بدون ارتباك وحماية الجميع من أي خطر.

الخطوات الرئيسية لخطة الإخلاء

م	الخطوات	الإجراءات
١	تعيين مسؤول إخلاء	أحد الموظفين يُدرب ليكون "قائد الإخلاء"، ويُدير العملية وقت الطوارئ
٢	رسم خريطة المقر ونقاط الإخلاء	تحديد مخارج الطوارئ، طفايات الحريق، نقطة التجمع خارج المقر، طرق إغلاق الكهرباء أو الغاز.
٣	تثبيت الخطة على الجدران	-نسخة مبسطة بلغة واضحة ورسوم توضيحية -توضع عند الأبواب والممرات
٤	تدريب الموظفين عملياً	-تجربة إخلاء وهمي كل ٦ أشهر -تسجيل الزمن المستغرق -مراجعة الأخطاء أو التأخير
٥	خطة لمساعدة المرضى والزوار	-تخصيص موظف مرافقة أي زائر أو مريض وقت الإخلاء -حقيبة طوارئ تحتوي (كمادات، مصباح يدوي، ماء، أرقام الطوارئ)

هـ. خطة حماية معلومات وسجلات المنظمة:-

الهدف منها حماية بيانات المرضى، بيانات الشركاء والتمويل، بيانات الموظفين، المستندات الإدارية، تقارير الدعم النفسي.

خطوات الحماية لمعلومات وسجلات المنظمة:

- ١- النسخ الاحتياطي المنتظم.
- ٢- حماية الملفات الحساسة بكلمة مرور.
- ٣- تقسيم صلاحيات وصول الموظفين للملفات.
- ٤- تسجيل الدخول الآمن.

٢- مرحلة أثناء الأزمة (الاستجابة الفورية):

أ- حماية الموظفين والمتطوعين

- تفعيل نظام العمل عن بُعد.
- إلغاء جميع الزيارات غير الضرورية للمنازل أو المستشفيات.
- القيام بالمهام الرقمية عبر المنصات.

ب- خطة طوارئ المستفيدين

م	الإجراء	التنفيذ
١	تأمين سلسلة الإمداد الطبي	وذلك بالتعاون مع ... -المستشفيات -الموردين المحليين -جمعيات إغاثة -إنشاء قائمة بأسماء المرضى الذين يعتمدون على علاجات منتظمة -تحديث بيانات التواصل مع كل أسرة
٢	الاتصال بالمرضى وعائلاتهم	-إنشاء خط طوارئ طبي ونفسي يعمل ٢٤ ساعة رقم التواصل (0135621112) -إرسال نشرات دورية تطمن المرضى وتوضح التعليمات
٣	السلامة النفسية والجسدية للمستفيدين	تقديم دعم نفسي عبر: -أخصائيين عن بعد (خلال منصة تفاؤل للاستشارات) -جلسات سريعة للحد من القلق والخوف عن بُعد -تدريب الأسر على الإسعافات الأولية البسيطة والاحتياطات الأمنية

ج- تمويل الطوارئ

الرقمية المنصات عبر عاجلة تبرعات جمع حملة إطلاق
طارئ دعم على للحصول المحليين المانحين مع التواصل
تخصيص حساب بنكي للطوارئ

د- إدارة الشراكات

المؤقتة الاتفاقيات لتحديث الحاليين الشركاء مع التواصل
والنفسية الطبية الإغاثة منظمات مع طارئة شراكات عقد
تقديم تقارير أسبوعية توضح الاحتياجات العاجلة وعدد المستفيدين

٣- مرحلة ما بعد الأزمة (التعافي والتقييم):

أ- خطة التعافي بعد الأزمة

- مراجعة الأداء خلال الأزمة.
- المؤجلة- الأنشطة جدول إعادة
- تقديم جلسات دعم نفسي ما بعد الأزمة.
- المستفادة الدروس على بناء الطوارئ خطة تحديث
- إعداد تقرير شامل عن إدارة الأزمة ورفعها للجهات الاشرافية.

ب- الملاحق

للطوارئ المستفيدين بيانات نموذج

المقدمة الجلسات سجل

الطوارئ حالات في والمانحين بالشركاء قائمة

الخاتمة:

إدارة الأزمات ليست مجرد رد فعل، بل هي ثقافة مؤسسية تُغرس في كل جزء من المنظمة، وتُمارس باستمرار لضمان الاستعداد والتعافي مهما كانت شدة الحدث، ومن خلال خطة متكاملة تُراعي الخصوصية النفسية والصحية للمستفيدين، يمكن للمنظمة أن تبقى واقفة في وجه التحديات، محافظة على رسالتها النبيلة.

الاعتماد

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وبعد:

تم اعتماد مجلس الإدارة سياسة إدارة الأزمات

في اجتماعهم (٥) بتاريخ ١٦/٧/٢٥ م الدورة (٤) وقرروا العمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق

الصيغة المرفقة بالاعتماد.

رئيس مجلس الإدارة



محمد بن عبد العزيز العفالق