

الاستجابة للطوارئ

إرشادات الموظفين في حالات الطوارئ

خطة الاستجابة للحوادث

توفر هذه الخطة إطاراً واضحاً لإدارة الحوادث الخطيرة والإصابات والطوارئ الأخرى التي تشمل عملاء وضيوف دائرة ديسكفري ومديري الجولات والمرشدين وموظفي الدعم المكتبي والإدارة. قد تشمل الحوادث أفراداً، مركبات، أماكن إقامة، مواقع بالإضافة إلى حوادث طرف ثالث.

الأهداف:

- تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح أثناء الطوارئ.
- تحديد وتقليل المخاطر المحتملة مسبقاً لتقليل عدد الحوادث المحتملة.
- توضيح الإجراءات خطوة بخطوة لضمان عدم تجاهل أي تصرف حاسم تحت الضغط.
- توفير معلومات طوارئ أساسية للمساعدة في إدارة الوضع والمتابعة اللازمة.
- ضمان توفر أدوات الاتصال في حالات الطوارئ، والمهارات الطبية/الإسعافات الأولية، والإمدادات الطارئة الأساسية.

تعد هذه الخطة دليلاً منظماً لتعزيز الاستعداد والاستجابة في حالات الطوارئ.

ما هي الطوارئ؟

الطوارئ هي أي حالة تعطل سير الرحلة الطبيعي أو تشكل خطراً كبيراً على المشاركين أو الموظفين أو الممتلكات.

وتشمل الطوارئ على سبيل المثال لا الحصر:

- أحداث تعيق سير الرحلة الطبيعي.
- قيود السفر أو ظروف غير متوقعة تمنع أعضاء الرحلة من استكمال خط سيرهم أو العودة إلى الوطن كما هو مخطط.
- إصابة أو مرض خطير يصيب مرشد، موظف، عميل أو ضيف.
- أي نوع من الحوادث.
- حالات وفاة.
- مواجهة المجموعة لظروف خطيرة أو تعرضها للاحتجاز.
- افتقار أحد أعضاء الرحلة للوثائق اللازمة (مثل جواز السفر أو التأشيرة).
- حادث كاد أن يؤدي إلى أي من الحالات المذكورة أعلاه.

قد تنشأ الطوارئ من عدة أسباب مثل الأخطاء البشرية، الحوادث المتعلقة بالنشاط، الأعطال الميكانيكية أو في المعدات، الطقس القاسي (خاصة الأمطار الغزيرة في البترا والوديان)، الاضطرابات السياسية أو الأعمال الإرهابية.

في حالة الطوارئ - عميل أو ضيف مصاب أو مريض
إجراءات الطوارئ لموظفي الجولات (مدير الجولة، المرشد، السائق)

في حالة الطوارئ، تُعد سلامة وصحة ورفاهية جميع الأفراد هي الأولوية القصوى. إذا كان يلزم اتخاذ إجراء فوري قبل إخبار المكتب أو عند تعذر الاتصال به، يجب على موظفي الجولة استخدام أفضل تقدير لديهم وإبلاغ المكتب في أقرب فرصة ممكنة.

1) في وقت الطوارئ

a. تقييم الوضع

- ضمان سلامة جميع الأفراد، بما في ذلك الضيوف المصابين أو المرضى، ومسعفي الإسعاف الأولي، والعملاء أو الضيوف والموظفين غير المصابين.
- إبلاغ المكتب بالحادث ومواصلة التحديث في كل مرحلة أو اتباع التعليمات المقدمة من المكتب بعد التشاور مع جاك فراج.

b. تهدئة الوضع

اتخاذ الخطوات اللازمة لمنع إصابة إضافية للعميل أو الضيف المصاب/المريض وضمان عدم إصابة عملاء أو ضيوف آخرين أو المتفرجين.

c. تقديم الإسعاف الأولي من قبل شخص معتمد

- تقديم الرعاية الطارئة ضمن حدود التدريب.
- مواساة وطمأنة الشخص/الأشخاص المصابين أو المرضى.
- تفصيل الحادث (تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات كتابيًا أو شفهيًا عبر تسجيل صوتي على جهازك). يجب تسجيل الحقائق الواضحة فقط.

إذا رفض شخص بالغ (سنة فما فوق 18) تلقي الرعاية الطبية الضرورية، يجب الحصول على وثيقة تفيد رفض العلاج الضروري (وثيقة موقعة، تأكيد عبر البريد الإلكتروني أو تسجيل فيديو/صوتي بموافقة الشخص). يجب تضمين أسماء الشهود وتفصيل الاتصال بهم. يمكن أن تكون الوثيقة مكتوبة بخط اليد إذا لزم الأمر بشرط توقيعها من الشهود.

d. تقييم الاحتياجات الطارئة وتطوير خطة استجابة

إذا أمكن، التحدث مع مكتب دائرة ديسكفري ووضع هذه الخطة بناءً على نصائح جاك فراج.

e. طلب المساعدة الخارجية عند الحاجة

- الاتصال بالسلطة المختصة (مثل الشرطة أو الخدمات الطبية).
- وضع خطة للمتابعة.
- إذا تعذر الاتصال، يتم إرسال شخصين محددين على الأقل من المجموعة مع:

تقرير طارئ مكتوب أو شفهي عبر رسالة صوتية (GPS تفاصيل الحادث، حالة المصاب، الطقس، الموقع).
معلومات طبية عن المصاب، بما في ذلك جهات الاتصال للطوارئ.
المستلزمات اللازمة خراط، طعام، ماء، إسعافات أولية، إلخ).
تسجيل وقت المغادرة من موقع الحادث.

f. ضمان بيئة آمنة وهادئة لبقية أعضاء الجولة/المجموعة

دعم الأعضاء غير المصابين والحفاظ على النظام قدر الإمكان.

g. الحفاظ على الاتصال مع فريق مكتب دائرة ديسكفري

h. توثيق موقع الحادث

تعيين عضو فريق لتصوير وكتابة تقرير واقعي (الوقت، الموقع، الطقس، الإصابات، إفادات الشهود). يجب أن يكون التقرير مفصلاً قدر الإمكان.

يجب على الشهود تقديم إفادات مكتوبة و/أو تسجيلات صوتية

(2) الإخلاء

يجب أن تتماشى طريقة وأولوية الإخلاء مع شدة الإصابة أو المرض.

الإجراءات الإلزامية

يجب تنفيذ الإخلاء في الحالات التالية:

إصابة في الرأس مع فقدان الوعي أو تغير في الحالة الذهنية .
نوبات صرع، اشتباه في نوبة قلبية أو علامات سكتة دماغية.
اشتباه في إصابة العمود الفقري.
صدمة حساسية شديدة تم فيها استخدام حقنة إبيبنفرين.
إنهاك حراري شديد أو ضربة شمس.
جفاف شديد.
حادث شبه غرق.

اعتبارات الإخلاء

قبل تنفيذ الإخلاء، يجب تقييم ما يلي مع الحفاظ على الاتصال مع المكتب إن أمكن:

استقرار حالة المصاب .
سلامة ورفاهية المجموعة .
إمكانية وصول المجموعة وتوفير المساعدة الخارجية وظروف التضاريس .

طرق الإخلاء

الإخلاء الذاتي: يخرج المصاب بمفرده مع مرافق .
إخلاء بمساعدة موظفي الشركة: فريق القيادة يسترجع المصاب .
الإخلاء بحمل المصاب: يتم نقل المصاب بواسطة الموظفين أو فريق إنقاذ .
الإخلاء عبر طائرة مروحية: يتم نقل المصاب من موقع هبوط محدد .

الإخلاء الذاتي للبالغين

- إذا قرر مشارك (سنة فأكثر 18) مغادرة الرحلة، يجب على الموظفين محاولة معالجة مخاوفه.
- إذا أصر على المغادرة، يجب أن يبقى مع المجموعة حتى الوصول إلى أقرب نقطة خروج آمنة.
- إذا رفض العلاج أو الإخلاء، يجب أن يوقع على وثيقة تحرير مكتوبة، يشهد عليها الموظفون.

3) التعامل مع حالة وفاة أثناء الجولة

في حالة حدوث وفاة، تقع المسؤولية الأساسية على الموظفين الميدانيين في رعاية الحالة النفسية والعاطفية والجسدية للمشاركين المتبقين.

- عدم تحريك الجثمان أو تغيير موقع الحادث ما لم يكن المكان غير آمن.
- تعيين موظف للبقاء بجوار الجثمان إذا كان الوضع آمناً.
- إخطار خدمات الطوارئ مع الالتزام بنقل المعلومات الواقعية فقط.
- الاتصال بمكتب دائرة ديسكفري على الفور.

استجابة الحوادث - إجراءات المكتب

في حالة الطوارئ، الشخص الأول الذي يتم الاتصال به هو جاك فراج (مسؤول الطوارئ) الذي سيحدد الأدوار والمسؤوليات لأعضاء فريق المكتب.

إرشادات الاتصال الهامة:

- حصر الاتصال الخارجي حول الطوارئ بالأشخاص المشاركين بشكل مباشر في الاستجابة.
- توجيه جميع الاستفسارات الخارجية، بما في ذلك طلبات الإعلام، إلى جاك فراج.

مسؤول الطوارئ

يضمن مسؤول الطوارئ أن يكون فريق استجابة المكتب على اطلاع مستمر بالوضع ويساعد في تنسيق الاستجابة. عادةً ما يتولى هذا الدور أعضاء الفريق التنفيذي أو موظفو العمليات. في حال غياب جاك فراج - يتولى العضو الأعلى رتبة (محمد الدباس) في المكتب هذا الدور مع التواصل المستمر مع جاك فراج وموظفي الجولة إذا أمكن.

المسؤوليات الرئيسية:

- العمل كحلقة الاتصال الأساسية - تلقي الاتصال الأولي وتوثيق جميع التفاصيل الرئيسية.
- الحفاظ على سجل الاتصال.
- تسجيل جميع الاتصالات بما في ذلك التاريخ، الوقت، الأشخاص المعنيين، الموضوع، الإجراءات، وأرقام الهواتف.
- تسجيل المعلومات الواقعية فقط - تجنب التخمين أو الآراء.

اتباع خطة الاتصالات في الأزمات:

- الاتصال بالسلطات المختصة لتوفير الدعم الميداني المناسب إذا لزم الأمر.
- الاتصال بشريك مشغل الجولات السياحية إذا تطلب الأمر أو بناءً على التوجيه.

جمع وتنظيم جميع وثائق الحادث بما في ذلك:

- تقرير الحادث - قد يتطلب نسخه إذا تم إرساله كرسالة صوتية.
- أي نماذج أو تقارير إضافية.

تعيين موظف مخصص لـ:

- مراقبة المكالمات الواردة.
- الحفاظ على سجل مفصل لجميع الأحداث.

استمرار التواصل مع موظفي الجولة وتقديم التوجيه اللازم.

تقييم الحالة الجسدية والنفسية للموظفين والمشاركين.

إخطار جهة الاتصال في حالات الطوارئ:

إذا كان يجب إخطار جهة الاتصال الطارئة الخاصة بالعميل أو الضيف، فيجب أن يتم ذلك من قبل شريك مشغل الجولات السياحية الدولي أو وكيل الحجز.

إذا كان الشخص المصاب من موظفي الجولة ولا يستطيع الاتصال بجهة الاتصال الخاصة به، فيجب الحصول على إذنه الصريح قبل الاتصال.

خطة الاتصال

المسؤول	الإجراء	البند
جاك فرّاج	تقديم تدريب سنوي لجميع موظفي دائرة ديسكفري على إجراءات الطوارئ	استراتيجية الاتصال
جميع موظفي دائرة ديسكفري	يجب على جميع موظفي دائرة ديسكفري الاحتفاظ بأرقام هواتف المرشدين ومديري الجولات وشركات النقل بالإضافة إلى جميع أرقام موظفي دائرة ديسكفري	الهواتف المحمولة
جاك فرّاج	يجب أن يحتفظ موظفو دائرة ديسكفري بجميع أرقام الطوارئ الخاصة بشركات النقل، وشركاء إدارة الوجهات، والمرشدين، وإدارة دائرة ديسكفري العليا	أرقام الطوارئ
جاك فرّاج	جاك فرّاج سيكون نقطة الاتصال الأولى لجميع شركاء مشغلي الجولات السياحية الدوليين في أوقات الأزمات	شريك مشغل الجولات السياحية الدولي