

درس آموخته‌های سریال "روزها"

تهیه و تنظیم

دکتر آرزو دهقانی

دکترای سلامت در بلايا و فوریتها

دکتر زهرا اسکندری

عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی البرز

دکتر مریم کیارسی

عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی دزفول

سید آروین برزنجی

دانشجوی دکترای سلامت در بلايا و فوریتها دانشگاه علوم توانبخشی و سلامت اجتماعی



ششمین جلسه نقد فیلم با محوریت مدیریت بحران با مشارکت دانشجویان، اساتید و متخصصان حوزه مدیریت بحران از سازمان‌ها و دانشگاه‌های ذیل ۱۴۰۲/۰۵/۲۳ در کشور برگزار شد:

- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اراک
- دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اصفهان
- دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران
- دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی البرز
- دانشگاه علوم توانبخشی و سلامت اجتماعی
- دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی دزفول
- دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی

| طبقه | صحنه بازی شده | درس آموخته |
|--------------------------------|---|--|
| مستند سازی و ثبت درس آموخته‌ها | ساخت سریال روزها | مستندنگاری تاریخی برای ثبت درس آموخته‌ها در حوزه مدیریت خطر بلافاصله در حوادث هسته‌ای |
| | رجوع یکی از متخصصین به مستندسازی درس آموخته‌های حادثه‌ی هسته‌ای "تاکای مورا - ۱۹۹۹" | لزوم مستندسازی و ثبت درس آموخته‌ها برای حوادث آتی استفاده از درس آموخته‌های حوادث قبلی برای مدیریت بحران فعلی |
| | ارایه گزارشات بر اساس کد و زمانبندی شده (مثال گزارش ۱۵ ساعت ۲۳:۳۰) | اهمیت اشاره به زمان و شماره و کد گذاری گزارشات برای ارجاعات بعدی |
| | بررسی مستندات و گزارشات حادثه چرنوبیل برای درس آموزی | استفاده از درس آموخته‌های حوادث قبلی برای مدیریت بحران فعلی |
| | سرشماری گروه‌ها پس از تخلیه | سرشماری افراد حین تخلیه جهت ردیابی بهتر و اطمینان از تخلیه کامل |
| | نوشتن برنامه واکنش سریع برای شرایط اضطراری | اهمیت نوشتن IAP در شرایط فوریت و اضطراری |
| | ثبت اسامی افراد قبل از ورود به پناهگاه | اهمیت سرشماری افراد برای مدیریت فضا و تامین نیازهای فیزیولوژیک و ایمنی |
| | نداشتن دستورالعمل هواگیری راکتور | لزوم وجود ثبت فرآیندها و دستورالعمل‌ها به همراه آموزش و تمرین روش‌های اجرایی و دستورالعمل‌ها |
| | نمایش انفجار هسته راکتور در نمایشگرها تیم مدیریتی | اهمیت دیده بانی و رصد حوادث/ استفاده از آشکارسازهای بروز حوادث |
| دیده بانی خطر و هشدار سریع | نبود مسیرهای جایگزین برای رصد لحظه‌ای حوادث در صورت قطع برق | اهمیت وجود دیده بانی چند لایه |
| | فرستادن یکی از کارکنان روی پشت بام جهت دیده بانی امواج احتمالی ناشی از بروز سونامی | اهمیت وجود استفاده از تمامی روش‌های دیده بانی جهت هشدار سریع |
| | اعلام به موقع وضعیت اضطراری هسته‌ای | اهمیت هشدار سریع در حوادث با ضریب فوریت بالا بدون فوت وقت و خودسانسوری سازمانی |
| | اعلام هشدار درجه سه برای کارکنان به دلیل قطعی برق | |
| آموزش و تمرین | جمله‌ی: "تمرین تخلیه را یک ماه پیش انجام دادیم" | اهمیت آموزش و تمرین |
| | جمله‌ی: "ما برای خاموشی کامل نیروگاه تمرین نداشتیم!" | |
| | کجا پناه بگیریم؟ همانجا که تمرین کرده بودیم؟ | |

| | | |
|--|---|------------|
| اهمیت ایمنی سازه ای و غیرسازه از در مراکز حساس و حیاتی | ثابت سازی بعضا مناسب قفسه ها | ایمنی صحبه |
| اهمیت داشتن برنامه تخلیه اضطراری با سناریوهای مختلف | تصمیم به تخلیه اضطراری نیروگاه | |
| اهمیت طراحی و ایجاد یک اتاق یا سالن ایمن و عایق در مراکز حساس در به عنوان مکان امن در شرایط بحرانی | اعزام نیروهای تخلیه شده به ساختمان عایق ارتعاشی | |
| اهمیت ردیابی وضعیت و موقعیت نیروها در زمان بحران | ثبت اسامی قبل از ورود به محل امن | |
| اهمیت مشخص بودن وضعیت نیروها در زمان بحران | سرشماری گروه ها حین تخلیه | |
| اولویت بندی نیروها برای مدیریت حادثه | عدم تمایل فرمانده به فرستادن جوان ها به داخل برای هواگیری | |
| ضروری بودن حمایت روانی از تمامی کارکنان ضمن و پس از بحران | حمایت و همدلی با گروهی که نتوانستند ماموریت خود را انجام دهند | |
| توجه به وضعیت سلامت کارکنان | فرستادن و پیگیری وضعیت کارکنان آلوده برای مراقبت درمانی | |
| | تخلیه اضطراری افراد به ساختمان با عایق ارتعاشی | |
| لزوم توجه به استانداردهای شستشوی بدن و توجه به جمع نشدن آب ناشی از شستشوی بدن آلوده به نحوی که با بدن افراد تماس مستقیم و مداوم داشته باشد | نمایش پاهای قرار گرفته در آب ناشی از شستشوی بدن کارکنان آلوده که در حوضچه آب طراحی شده قرار دارد. | |

| | | |
|---|---|--------------|
| کاهش اعتماد عمومی در حوادث و بلایا با انکار و تاخیر در اطلاع رسانی فرافکنی و مقصر نشان دادن سازمان های دیگر | نگفتن حقیقت و داستان سازی / دنبال مقصر گشتن | ارتباطات خطر |
| اهمیت وجود خطوط ارتباطی پشتیبان | عدم توانایی برقراری ارتباط در زمان مناسب با نیروگاه ها | |
| نقش ارتباطات خطر در مدیریت حوادث هسته ای / عدم امکان پنهان سازی حوادث | واکنش رسانه های خارجی به حادثه | |
| مدیریت دانش / اهمیت حضور تیم های عملیاتی و تخصصی در کنار هم | گفتن حقیقت توسط دانشمندان علی رغم مخالف سیاست گذاران | |
| اهمیت داشتن برنامه ارتباطات خطر و انجام تمرین دورمیزی و عملیاتی | عدم در نظر گرفتن برنامه ای برای دریافت اطلاعات از نیروگاه فوکوشیما از قبل | |
| لزوم آگاه سازی و آموزش مردم | پیام در رادیو و تلویزیون در مورد پس لرزه های احتمالی و آموزش عمومی در این زمینه | |
| | روشن کردن تلفن همراه فقط در شرایط اضطراری به علت عدم اطمینان از امکان شارژ مجدد | |
| لزوم آگاه سازی کارکنان درون سازمانی و برون سازمانی | پیام هشدار با اهمیت بالا برای کارکنان | |
| استفاده از روش های مختلف اطلاع رسانی برای اطمینان از دسترسی عمومی به پیام ها به خصوص پیام هشدار | استفاده از بلندگو برای هشدار | |
| اهمیت اطلاع رسانی به خصوص در حوادثی که منجر به ترس عمومی شود | نشست خبری بلافاصله بعد از وقوع حادثه توسط وزیر | |
| اهمیت اطلاع در مورد زمان بعدی کنفرانس برای جلوگیری از بروز شایعات فی مابین دو کنفرانس خبری و بدست آوردن زمان لازم برای تصمیم گیری در خصوص خبرهای جدید | سخن وزیر پس از رسیدن خبر نیروگاه: کنفرانس مطبوعاتی رو فردا ادامه میدیم | |
| وجود مسیرهای ارتباطی جایگزین در حوادث | قطع اینترنت و وجود ۶ تلفن ماهواره ای | |
| لزوم آگاهی سازی مردم | کتمان حقیقت از مردم به منظور جلوگیری از ترس و وحشت | |
| اهمیت اعلام عدم قطعیت در شرایط ناپایدار بحران | تناقض اطلاعاتی و خبری | |
| اهمیت پاسخگویی به سوالات خبرنگاران برای جلوگیری از بروز شایعات | ترک کنفرانس خبری توسط سخنگو بدون پاسخ به سوالات خبرنگاران | |
| استفاده از ظرفیت های رسانه ای برای اعلام وضعیت موجود و اطلاع رسانی به خانواده ها | اعلام نام گم شدگان در رادیو | |
| اهمیت حضور فرد متخصص با محوریت حادثه برای پاسخگویی به سوالات فنی در کنفرانس های خبری | حضور متخصص برای توضیحات فنی در کنفرانس مطبوعاتی | |
| توجه به نمادهای ملی و آرمانی در شرایط بحران برای مدیریت افکار عمومی و نشان دادن جان فدا بودن | احترام سخنگو به پرچم قبل از ورود به کنفرانس خبری | |
| اهمیت وجود سخنگو و حتی متخصص آموزش دیده در تعامل با رسانه ها | زبان بدن نامناسب و عدم دانش متخصص در پاسخ به سوالات | |
| اهمیت ایجاد ارتباط مداوم بین صف و ستاد جهت تصمیم گیری صحیح و به موقع | قطع ارتباط بین محیط و وزیر و عدم دسترسی به اطلاعات درست و دقیق | |
| اهمیت توجه به تمامی گروه ها در حوادث ملی و بین المللی | حضور مترجم زبان اشاره در کنفرانس خبری | |

| | | |
|---|--|-----------------------|
| اهمیت وجود سامانه فرماندهی حادثه برای صنایع | تماس و برگزاری جلسات به واسطه مسئول نیروگاه | سامانه فرماندهی حادثه |
| اهمیت جمع آوری اطلاعات جهت تصمیم گیری | عقب انداختن جلسه بازرسی به علت جمع آوری اطلاعات | |
| اهمیت تدوین IAP اختصاصی برای هر حادثه و به روزرسانی آن در زمان بحران | تدوین نقشه پاسخ اضطراری پس از اعلام بحران | |
| اهمیت تدوین و طراحی برنامه پاسخ برای سناریوهای مختلف | عدم وجود برنامه پاسخ برای زمان قطع برق | |
| تصمیم گیری توسط تخلیه توسط فرمانده حادثه و اولویت بندی افراد بر اساس نوع حادثه | تصمیم به تخلیه و اولویت بندی مناطق برای تخلیه | |
| اهمیت کنترل و تایید چندباره در مراکز نیازمند به دقت بالا و لزوم تایید اقدامات توسط فرمانده | بیان چندباره اقدامات و عملکرد در مرکز کنترل راکتور با تکرار جملات در حین انجام هر کار توسط کارشناسان مربوط | |
| اهمیت مشخص بودن جایگاه هر فرد در سامانه فرماندهی حادثه و پوشیدن لباس با رنگ مرتبط برای ارتباط بهتر سایر سازمان ها و افراد درون سازمانی | لزوم پوشیدن لباس فرم توسط وزیر حتی در شرایط بحرانی | |
| در نظر گرفتن درجه اطمینان بیش از زمان تمرین | تصمیم گیری بر اساس تمرین: تخلیه تا شعاع ۳ کیلومتر | |
| اهمیت و تصمیم گیری در خصوص فایده حضور/ عدم حضور سران دولت و شکل گیری و شفاف سازی نوع ارتباطات برای کاهش فشار ناشی از بحران بر روی مسئولین و کارکنان | عدم تمایل ستاد به حضور نخست وزیر در کنار کارهای بسیار.. " برای اومدن و استقبال از نخست وزیر آماده شوید" کمبود زمان و امکانات و قرار گرفتن اولویت امکانات برای نخست وزیر | |
| اهمیت فرماندهی عملیات حادثه توسط فرد تخصصی و حاضر در صحنه و تبعیت سایرین از وی | عدم اطمینان به تصمیم گیری های فرمانده میدانی حادثه (گزارش ماده ۱۵ به موقع از طرف پوشیدا به دفتر نخست وزیر اعلام شد اما بلافاصله از جانب مافوق خود بازخواست شد/صحنه بعد تکرار عدم اطمینان به تصمیم پوشیدا برای تخلیه سایر کارکنان توسط نخست وزیر) | |
| لزوم کنترل خشم و تسلط بر اوضاع توسط افراد رده بالا در دولت ها جهت تصمیم گیری های درست و عقلانی و بدور از احساسات | عصبانیت و تهدیدهایی که توسط نخست ویزر نسبت به دگران، در لحظات حساس مشاهده می شد. | |
| تعیین اشخاص مرتبط به لحاظ تحصیلی و تجربی در جایگاه های حساس | عدم استفاده از فرد متخصص در پست های رده بالا در نیروگاه هسته ای و عدم جایگزینی فرد دیگری به محض پی بردن به ناتوانی او | |
| اهمیت وجود برنامه اقتضایی در مراکز حساس و حیاتی و شهرهای مهم | نبود برنامه و تدبیری در مورد اینکه احتمال قطع کامل برق بعد از زلزله و سونامی | |
| اهمیت رعایت سلسله مراتب و سامانه فرماندهی حادثه | جمله ی: "بعد از اتمام آب شیرین از آب اقیانوس استفاده شود این یک دستور است." | |

| | | |
|---------------------|--|--|
| پشتیبانی و هماهنگی | اهمیت وجود برنامه مدیریت از دحام و افکار عمومی در حوادث ملی | هجوم به فرودگاه ها برای خروج از کشور |
| | هماهنگی با نیروهای نظامی در شرایط بحرانی برای مدیریت وضعیت موجود و پیشگیری از شرایط سواستفاده گری و تخریب | کمک گیری از ارتش |
| | اهمیت وجود سیستم های چندلایه پاسخ و پشتیبانی در زمان بروز بحران های پیچیده | سیستم حمایت واکنش فوری |
| | اهمیت وجود کد ۲۴ ساعته تیم های امدادی در مراکز حساس و حیاتی | خراب شدن جاده ها به دلیل زلزله و عدم رسیدن آتشنشانی |
| | اهمیت وجود ژنراتور برق در سازمان های حساس و حیاتی | عدم وجود ژنراتور برق و دیده بانی |
| | اهمیت ایمن بودن فضای شریان های حیاتی.. تامین منابع برق و آب پشتیبان برای زمان حوادث و بلایا | قطع جریان برق |
| | انتخاب راه های جایگزین در شرایط اضطراری | به دنبال سونامی گورستان وسایل نقلیه ایجاد و راه های مسدود شدن |
| | اهمیت راه اندازی مرکز بهداشتی درمانی در فاصله مناسب از محل حادثه برای پیشگیری از آلوده شدن بیمارستان ها و محیط | راه اندازی مرکز درمانی خارج از محوطه |
| مدیریت درمان | اهمیت وجود تامین قرص ید برای تمامی کارکنان | خوردن قرص ید قبل از عملیات نظامی توسط افراد ارتشی |
| | اهمیت رعایت حفاظت فردی | استفاده از ماسک و پرتو سنج توسط کارکنان |
| | اهمیت آلودگی زدایی در بیمارستان | آلوده بودن افراد و سوختگی در اثر تشعشعات رادیو اکتیو و عدم به بیمارستان انجام آلودگی زدایی در بدو ورود |
| آلودگی زدایی | وجود محیط مناسب برای آلودگی زدایی: دوش آب سرد، محوطه دارای فضای جداکننده، فضای جمع آوری پسماند | شستشو با آب سرد قبل ورود |
| | محدود سازی منطقه حادثه به منطقه داغ، سرد و پست فرماندهی | حضور تیم های امدادی در تمام منطقه حادثه |
| | اهمیت وجود تیم تخصصی برای ارزیابی مکرر حادثه اهمیت تدوین شرح وظایف جهت پیشگیری از موازی کاری | داشتن کمیته بررسی حوادث ستاد بررسی حوادث اضطراری |
| ارزیابی وضعیت موجود | اهمیت بررسی و ارزیابی مکرر وضعیت موجود جهت فعالیت راکتورها و خنک کننده ها و شرایط لحظه ای | ارزیابی مکرر وضعیت موجود و اعلام به صورت مداوم و ثبت یکسان بروی تخته ی وایت برد |
| | ارزیابی مکرر وضعیت موجود و تغییر ابعاد و سطح حادثه | اعلام حادثه سطح ۷ و بین المللی بعد از انفجار دوم |
| | اهمیت تعریف چند لایه برای ارزیابی وضعیت موجود، نرم افزاری و سخت افزاری و حتی انسانی | فرستادن فرد تیزبین برای بررسی سونامی |
| | ارزیابی وضعیت موجود با توجه به زمان اورژانسی | گزارش دهی به مافوق |