

درس‌هایی از مدیریت داوطلبان در زلزله غرب کشور (ازگله - سرپل ذهاب)

سیمین تاج شریفی فرا^{۱*}، سعید نظری^۲

دانشگاه علوم پزشکی آجا انجام گرفته است. امید است این گزارش در سازمان‌های درگیر در مدیریت بحران به عنوان درس آموخته‌ای مهم و قابل اجرا در برنامه‌ریزی‌های آتی مورد توجه قرار گیرد. یکی از موارد سوء مدیریت که در اغلب بلایا به چشم می‌خورد و در جریان کمک‌های امدادی زلزله کرمانشاه مشهود بود بحث مدیریت داوطلبان می‌باشد. طی بررسی‌های میدانی اکثر داوطلبان خودجوش و بدون ثبت نام قبلی وارد منطقه شده بودند و همچنین برای اولین بار بود که به صورت داوطلبانه در کارهای امدادی شرکت می‌کردند. افرادی که تجربه گذشته داوطلب شدن دارند احتمال دارد که در طول پاسخ به بحران داوطلب شوند و احتمال بیشتری برای فعالیت‌های داوطلبانه خود پس از این رویداد داشته باشند. طی مصاحبه با ریاست و پرسنل دو بیمارستان صحرایی از سازمان‌های مختلف که از لحظات اولیه پس از وقوع زلزله در منطقه مستقر شده بودند مشخص شد که در مراکز نامبرده هیچ سازوکاری از قبل برای ثبت نام داوطلبان پیش بینی نشده است. امنیت و تأیید صحت مدرک افراد داوطلب مورد بررسی قرار نگرفته بود که خود می‌توانست با توجه به شرایط خاص منطقه آسیب دیده ایجاد مشکل کند. با توجه به اینکه نیروهای داوطلب هیچ دوره‌ای تحت عنوان امداد و نجات و حمل مصدوم به صورت تخصصی ندیده‌اند امکان بروز اشتباه و مشکل را در فرآیند امداد و نجات افزایش می‌داد. حال این سؤال پیش می‌آید که آیا آسیب‌ناخعی این افراد ناشی از فرو ریزش آوار می‌باشد یا جابجایی غیرتخصصی بعد از حادثه توسط داوطلبان؟ افراد داوطلب خود جوش که با تحمل سختی مسیر و اینکه کار و زندگی خود را جهت کمک رها کرده و وارد منطقه آسیب دیده شده بودند در بسیاری از موارد با این مشکل روبرو شده بودند که یا تخصص فرد

بلایا و بحران‌ها رویدادهای مختل کننده‌ای هستند که معمولاً مهار آن‌ها فراتر از ظرفیت پاسخ دهی سیستم‌های محلی و منطقه‌ای است (۱). کشور ما رتبه اول را از لحاظ تنوع مخاطرات در دنیا دارا می‌باشد، به طوری که از ۴۳ نوع حادثه شناخته شده در سطح جهان، ۳۴ مورد آن در ایران رخ می‌دهد (۲) و ۹۰ درصد جمعیت آن در معرض بلایای طبیعی مانند زلزله و سیل قرار دارند (۳). از میان بلایای طبیعی رخ داده در ایران، زلزله دارای بیشترین تکرار و مخرب‌ترین تأثیرات بوده است، به طوری که در ۹۰ سال اخیر باعث از بین رفتن بیش از ۱۸۰ هزار نفر شده است که نمونه بارز آن، زلزله ۶/۴ ریشتری بم با بیش از ۳۰ هزار کشته و ۱۰ هزار مجروح است (۴). در زمان بلایا، معمولاً برای کمک به مجروحان و قربانیان، بازسازی و آموزش عمومی نیاز به همکاری داوطلبان است. ایده آل آن است که داوطلبان قبلاً در سازمان‌های مرتبط ثبت نام کرده و توانمندی اجرای عملیات را بسته به شرایط داشته باشند. شناخته شدن داوطلبان قبل از بلایا، آموزش، توانمندسازی آن‌ها در امور حیاتی و عکس‌العمل سریع و اثر بخش در زمان نیاز، اهمیت بسزایی دارد؛ اما آنچه مسلم است، عدم ثبت نام تمامی داوطلبان قبل از رخداد بلایا می‌باشد. این داوطلبان معمولاً به صورت خودجوش وارد صحنه می‌شوند (۵).

هدف اصلی از این درس آموخته بررسی چالش‌های داوطلبان به عنوان بخشی از تیم پاسخ به بحران برای کمک و امداد در زلزله است؛ و همچنین روشن کردن مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز داوطلبان است که پس از بلایای طبیعی مانند زلزله ۹۶/۸/۲۱ ازگله - سرپل ذهاب داوطلب می‌شوند. در این گزارش خلاصه نتایج بازدید میدانی و بررسی از زمان شروع حادثه تا ۶ روز بعد از وقوع حادثه است که توسط دپارتمان سلامت در حوادث و بلایای

در نتیجه، داوطلبان باید آماده باشند تا با چالش‌های جدی مواجه شوند، در حالی که با توجه به شرایط ژئوپولیتیکی و مخاطرات فراوانی که کشور را در معرض آسیب‌های مختلف قرار می‌دهد، باید آمادگی لازم داوطلب شدن در شرایط بحران برای انجام کار داوطلبانه در شرایط غیر مترقبه انجام شود. چالش‌ها در حین مشارکت داوطلبانه شامل تشکیل گروه، برنامه‌ریزی کار، محاسبه ریسک و امنیت گروهی می‌باشد. لزوم ثبت نام داوطلبان و راه اندازی سامانه‌های بر خط در فازهای کاهش خطر و آمادگی بلایا باعث مدیریت صحیح داوطلبان در شرایط اضطراری خواهد شد. در پایان پیشنهاد می‌گردد برای ایجاد آمادگی، پاسخ مناسب و کاهش ریسک سامانه‌های ثبت نام داوطلبان در فازهای آمادگی و کاهش خطر بلایا راه اندازی شود تا در صورت بروز مخاطرات داوطلبان گرامی بر اساس نیاز سنجی و به صورت مؤثر وارد منطقه آسیب دیده شوند. همچنین، انجام مطالعات مشابه در سایر جوامع با حجم نمونه بیشتر و سایر راهکارهای مدیریت درست پیشنهاد می‌گردد.

داوطلب مورد نیاز منطقه نبود یا امکان استفاده از تخصص او نبود و یا از تخصص مورد نظر در منطقه افراد بیش از حد نیاز وجود داشت. در صورتی که داوطلب خود جوش با این چنین مشکلاتی که مواجهه شود می‌توان از آن به عنوان تهدید یاد کرد چون در حوادث آتی این افراد به هیچ عنوان به صورت داوطلب وارد منطقه نمی‌شوند و امکان استفاده از تخصص فرد مورد نظر در حوادث آینده به صورت داوطلبانه از بین خواهد رفت. قبل از رفتن به محل حادثه، باید نیاز سنجی با اتکا به تیم واکنش سریع صورت گیرد. لجستیک مناسب باید انجام شود. هماهنگی باید در تمام سطوح کارآمد باشد. در بسیاری از موارد، داوطلبان خود جوش به طور داوطلبانه با یک سازمان غیردولتی وارد صحنه می‌شوند. این همگرایی ناخواسته در محل آسیب دیده از لحاظ ایمنی صحنه و سیستم ثبت پرسنل، اعتبار، آموزش و نظارت بر داوطلبان بار مسئولیت‌های قانونی دارد، به رغم حضور جهانی داوطلبان خود جوش در حوادث و بلایا، داده‌های مربوط به استفاده از آن‌ها و ایمنی آن‌ها نشان از نقص و محدودیت در این موارد دارد.

References

- 1- Abrahams J. Disaster management in Australia: The national emergency management system. *Emergency Medicine*. 2001; 13:165-73. <https://doi.org/10.1046/j.1442-2026.2001.00205.x>
- 2- Mahdi T, Mahdi A. Reconstruction and Retrofitting of Buildings after Recent Earthquakes in Iran. *Procedia Engineering*. 2013; 54:127-139 (Persian)
- 3- Asl Hashemi A. Health action in emergencies. Tabriz: Publishing and Astrophysics (NPMC), Tabriz University of Medical Sciences; 2008. (Persian)
- 4- Vosouqi Naieri M, Jahed G, Asgari M, Dargahi Q, Golestanifar H, Parastar S. Awareness and attitude of Tehran University of Medical Sciences about health care services in disaster situations. *Emdad-o-Nejat Journal*. 2012;4(2):43-51. (Persian)
- 5- Federal Emergency Management Agencies (FEMA). The Points of Light Foundation & Volunteer Venter National Network. Managing spontaneous volunteer in times of disaster. Atlanta: National Community Service; 2011 Aug [cited 2014 Feb 9]. Available from: <https://www.fema.gov/pdf/donations/ManagingSpontaneousVolunteers.Pdf>