

# سند مدیریت بحران

انجمن دیابت گابریک

۱۴۰۴



## فهرست:

هدف.....	۳
۱. مقدمه و دامنه سند.....	۳
۲. مشکلات ناشی از بحران.....	۳
۳. اقدامات پیشگیرانه.....	۴
۴. ساختار کمیته بحران گابریک (پیشنهادی).....	۵
۵. خدمات حیاتی گابریک در بحران.....	۵
۶. ارزیابی و بهبود مستمر برنامه.....	۶
پیوست‌ها:.....	۷

## هدف

هدف از انجام این آیین نامه و چک لیست مرتبط با آن، افزایش آمادگی، کاهش تاثیرات بحران و در صورت وقوع بحران، این است که بدانیم به طور کلی باید چه کاری انجام دهیم و چه کسی آن را انجام می دهد.

مسئولیت و اختیارات:

مسئولیت کلی این آیین نامه و تکمیل چک لیست مرتبط با آن، با دفتر برنامه ریزی می باشد. چک لیست "قبل از وقوع" مدیریت بحران در حالت عادی، هر ۶ ماه یکبار تکمیل می شود. هنگام وقوع بحران نیز چک لیست "بعد از وقوع" مدیریت بحران انجام می گردد و در بحران های طولانی مدت (بیشتر از یک ماه) حداکثر ۲ ماه یکبار توسط دفتر برنامه ریزی این چک لیست بازبینی می گردد.:

## ۱. مقدمه و دامنه سند

این سند با هدف تضمین تداوم خدمات انجمن دیابت گابریک در شرایط بحرانی تدوین شده است.

بحران مورد نظر ممکن است شامل بلایای طبیعی (زلزله، سیل، بی آبی و ...) و بلایای ساخت انسان (جنگ، حملات سایبری، عدم دسترسی به اینترنت) باشد.

تمرکز اصلی بر دو محور حیاتی است: تداوم خدمت رسانی و کاهش آسیب رسیدن به ذی نفعان (افراد دارای دیابت) و مدیریت منابع (انسانی، مالی، فضا و تجهیزات، اطلاعاتی و دانشی) در بحران. ساختار کلی سند مبتنی بر چارچوب COOP (Continuity of Operations Plan) است و در بخش های خدمات رسانی، با الهام از استانداردهای بین المللی IFRC و Sphere توسعه یافته است.

## ۲. مشکلات ناشی از بحران

۱. تخریب ساختمان گابریک یا عدم دسترسی به ساختمان با توجه به بحران

۱.۱. عدم امکان ارائه فرآیند های مبتنی بر خدمات حضوری (بطور مثال: صدور کارت، فروش کتاب و بسته بندی تجهیزات مددجویان، استند)

۱.۲. تخریب ساختمان و از دست رفتن اموال

۱.۳. عدم امکان برگزاری ایونت ها و در نتیجه عدم پایبندی به تعهدات به ذینفعان و کاهش دریافتی از اسپانسرها

۱.۴. عدم امکان تعریف فعالیت های دورکاری برای تعدادی از پرسنل

۱.۵. از دست رفتن بخشی از اطلاعات کلیدی گابریک

## ۲. عدم دسترسی به اینترنت بین الملل و شبکه های اجتماعی/ حملات سایبری

- ۲.۱. اختلال دسترسی به برخی بسترهای آنلاین مانند واتساپ، تلگرام، میزیتو و ....
- ۲.۲. ضعف در سیستم های پشتیبانی آموزش ( ویپ- پنل ارسال پیامک)
- ۲.۳. عدم دسترسی به سرور
- ۲.۴. اختلال در سیستم مکانیزه و دسترسی به اطلاعات ذینفعان
- ۲.۵. حک شدن بانک هایی که گابریک حساب دارد.
- ۲.۶. اختلال در زنجیره تامین و توزیع داروها و تجهیزات پزشکی و اقلام ضروری مرتبط با دیابت

## ۳. آسیب پذیری روانی برای کلیه ذینفعان ( پرسنل، افراد دیابتی و ...)

### ۳. اقدامات پیشگیرانه

در این سطح سازمان بر اساس پیش بینی تاثیر بحران ها اقدامات پیشگیرانه لازم را جهت کاهش تاثیرات ناشی از بحران بر فعالیت های انجمن انجام می دهد. در جدول زیر اقدامات و واحدهای سازمانی مسئول آورده شده است:

اقدام	واحد سازمانی مسئول
بررسی امکانات مورد نیاز برای دورکاری پرسنل در شرایط بحران و کمک به تهیه تجهیزات بصورت اعطای وام یا ارائه تجهیزات توسط گابریک به صورت امانی	معاونت پشتیبانی و مدیریت منابع
تشکیل گروه های هماهنگی سازمانی، کانال اطلاع رسانی و اکانت مشاوره آنلاین در پیام رسان داخلی موجود	معاونت ارتباطات و مشارکت
بررسی امکانات مورد نیاز برای پرسنل جهت ارتباط با سیم کارت های سازمانی در صورت عدم امکان استفاده از ویپ	معاونت پشتیبانی و مدیریت منابع با هماهنگی واحدها
ارتباط با سازمان های ذی ربط جهت مواجهه با کمبود یا گرانی دارو و تجهیزات کنترل قند	کمیته مدافعه گری
ذخیره کلیه اطلاعات سرور روی یک هارد و بردن به مکانی غیر گابریک (معاونت پشتیبانی و مدیریت منابع	واحد تکنولوژی اطلاعات
برگزاری دوره کمک های اولیه یا پدافند غیر عامل برای پرسنل (معاونت پشتیبانی و مدیریت منابع) - تهیه جعبه کمک های اولیه و آموزش آن	معاونت پشتیبانی و مدیریت منابع و مشاوره دیابت (واحد علمی و آموزش
نقدینگی مزاد بر حقوق در بانکی بجز صادرات باشد (معاونت پشتیبانی و مدیریت منابع	واحد مالی
آموزش تاب آوری و مدیریت استرس و ..... جهت مدیریت خود در زمان بحران	واحد منابع انسانی
بررسی بیمه ساختمان و اموال و اجرای آن	معاونت پشتیبانی و مدیریت منابع

## ۴. ساختار کمیته بحران گابریک (پیشنهادی)

- مدیرعامل/ قائم مقام مدیرعامل: رئیس کمیته بحران
- معاون ارتباطات و مشارکت: نقش برون سازمانی
- معاونت پشتیبانی و مدیریت منابع: هماهنگ کننده ارتباطات و تصمیم گیری بین واحدی، مستندسازی اقدامات بحران برای تحلیل های بعدی
- کلیه معاونت ها یا نماینده معرفی شده از طرف آن ها

وظایف اعضای کمیته در جلسات و بر اساس جمع بندی نهایی سند تعریف می شود.

## ۵. خدمات حیاتی گابریک در بحران

۱. سطوح اولویت بندی در دو سطح به شرح زیر می باشد:

اقدامات	معاونت
اطلاع رسانی، آموزش و حمایت از ذینفعان: جایگزینی شبکه های اجتماعی داخلی در صورت قطع اینترنت بین المللی بطور مثال بله	معاونت ارتباطات و مشارکت
پاسخگویی و تماس با افراد دیابتی و دیگر ذینفعان از طریق کانال های ارتباطی جایگزین	<ul style="list-style-type: none"> <li>• معاونت آموزش و مشاوره</li> <li>• معاونت ارتباطات و مشارکت</li> <li>• معاونت مدافعه گری و آکادمی دیابت</li> </ul>
تولید محتوای مرتبط با شرایط بحران (تأمین انسولین، نگهداری آن، استمرار مصرف در و....) و انتشار آن	<ul style="list-style-type: none"> <li>• معاونت ارتباطات و مشارکت</li> <li>• معاونت آموزش و مشاوره</li> <li>• معاونت مدافعه گری و آکادمی دیابت</li> </ul>
استمرار آموزش های گابریک	معاونت آموزش و مشاوره
اطلاع رسانی سریع درباره تغییرات خدمات بیمه، مراکز درمانی جایگزین، و وضعیت اورژانس ها	معاونت مدافعه گری و آکادمی دیابت
برقراری تماس پیگیر با افراد دیابت نوع یک در مناطق پرخطر	معاونت آموزش و مشاوره
ارتباط با سازمان های مرتبط جهت کاهش آسیب ذی نفعان	<ul style="list-style-type: none"> <li>• معاونت ارتباطات و مشارکت</li> <li>• معاونت مدافعه گری و آکادمی دیابت</li> </ul>

## ۲. هماهنگی اجرایی پرسنل و سفیران جهت بقا و پیشبرد اهداف گابریک

اقدامات	معاونت
پشتیبانی از مشاوره روانشناختی در بحران برای ذینفعان بخصوص پرسنل	معاونت پشتیبانی و مدیریت منابع
مدیریت فعالیت پرسنل در حالت دورکاری یا حضوری و بازنگری وظایف	کلیه معاونت‌ها
بررسی ساعات کاری پرسنل و پرداخت حقوق طبق قوانین اعلام شده توسط وزارت کار	معاونت پشتیبانی و مدیریت منابع
استفاده از ظرفیت شبکه داوطلبان گابریک با توجه به ابعاد کاری تعریف شده از طرف کمیته	کمیته سفیران، واحد امور داوطلبان و توسعه فردی
تامین زیر ساخت های تکنولوژی اطلاعات	معاونت پشتیبانی و مدیریت منابع
ادامه خدمات به مددجویان و بررسی تاثیر بحران بر مددجویان	معاونت جلب مشارکت های مردمی و خدمات حمایتی
بررسی تعریف کمپین‌های جمع‌سپاری مالی در بحران و اجرای آن	• معاونت جلب مشارکت های مردمی و خدمات حمایتی • معاونت ارتباطات و مشارکت
ارتباط با خیرین حقیقی و ارائه گزارش فعالیت های انجمن و خدمات به اعضا در شرایط بحران و درخواست حمایت	معاونت جلب مشارکت های مردمی و خدمات حمایتی
ارتباط با خیرین حقوقی به ویژه شرکت ها و سازمان هایی که در شرایط بحران قرار ندارند	معاونت ارتباطات و مشارکت
اطمینان از کارکرد پلتفرم‌ها، امنیت داده ها و ارتباطات	معاونت ارتباطات و مشارکت

## ۶. ارزیابی و بهبود مستمر برنامه

مسئول این بند: مدیر عامل

- بازبینی سند پس از هر بحران یا سالانه
- اجرای تمرین‌های شبیه‌سازی (در حد محدود) برای بررسی آمادگی تیم‌ها
- دریافت بازخورد پرسنل و ذی‌نفعان درباره میزان اثربخشی اقدامات بحران
- تعریف شاخص‌های کلیدی عملکرد برای سنجش موفقیت طرح (مانند زمان پاسخگویی، درصد حفظ کارکنان، درصد ادامه خدمات آموزشی)



## فرم چک لیست مدیریت بحران (بعد از وقوع)

سطوح اولویت	وضعیت انجام	ردیف	چک لیست مدیریت بحران بعد از وقوع		
			پارامترهای ارزیابی	موارد پارامترهای ارزیابی	مسئول انجام
اولویت اول		۱			تاریخ:
		۲			توضیحات
		۳			
		۴			
اولویت دوم		۵			
		۶			
		۷			
		۸			