

معلومات ونصائح عامة لتشكيل وإدارة غرفة الطوارئ

غرفة الطوارئ تتكون من فريق عمل متطوع من مختلف الخلفيات المهنية والذي يقوم بتقديم مساعدات فورية لمجموعة من الأفراد في الأوقات الطارئة أو الخطرة أو أثناء أي ظروف استثنائية. ويقوم فريق عمل غرفة الطوارئ بتقديم المساعدات إما عن طريق متابعة الأحداث التي تستلزم تقديم تلك المساعدات والتواصل مع الأفراد عند تعرضهم للخطر أو المشكلة التي تستدعي تلك المساعدات، أو عن طريق تلقي اتصالات من الأفراد بأنفسهم عند تعرضهم للخطر أو المشكلة التي تستلزم تلك المساعدات، أو عن طريق أفراد متابعين يقوموا بتقديم بلاغات لغرفة الطوارئ. وفي جميع الأحوال فإن غرفة الطوارئ تقوم بتقديم المساعدات عن طريق فريق ميداني تابع لغرفة الطوارئ.

تشكيل غرفة الطوارئ

غرفة الطوارئ تتكون من مجموعة فرق تقوم بالمهام التالية:

- تلقي المكالمات علي الخط الساخن.
- توثيق البلاغات التي ترد ومتابعة تطوراتها.
- متابعة الفريق الميداني وتوزيعهم وتلبية احتياجاتهم.
- تقديم الدعم لفريق غرفة الطوارئ في الجوانب اللوجستية.
- التواصل الإعلامي وتولي إدارة المواقع التفاعلية والنشر والرد على الاستفسارات.

مكونات غرفة الطوارئ

يجب الإعداد الجيد لغرفة الطوارئ ومراعاة:

- الموقع الجغرافي لغرفة الطوارئ؛ يجب أن يكون في مكان يستطيع فريق العمل الوصول إليه بسهولة.
- مراعاة وجود تغطية ممتازة لشبكات الاتصالات التليفونية وخدمة الإنترنت.
- وجود أدوات مكتبية كافية من أقلام وأوراق وأشرطة لاصقة وأجهزة طباعة وتصوير ودباسة.
- وجود منافذ كهربائية تكفي فريق العمل وتحمل الجهد والضغط.
- مراعاة انخفاض مستوى الإزعاج والصوت في محيط غرفة الطوارئ.
- توفير جهاز كمبيوتر محمول (لاب-توب) وشاحن كهربائي، ومشاركات كهربائية، وبطاقات ذاكرة (Memory Cards) وقارئ بطاقات الذاكرة (Memory Readers)، و يو إس بي مودم (Internet USB Modem)، وجهاز يوفر نظام الاتصال بالبلوتوث، وموزع منافذ يو إس بي (USB Hub).

- مراعاة وجود هواتف محمولة احتياطية، وكروت شحن احتياطية، وخطوط محمول احتياطية.
- يجب مراعاة وجود فريق العمل فقط داخل مقر عمل غرفة الطوارئ لتجنب الإزعاج والتدخل والتطفل والانفعال.

نصائح لتلقي المكالمات وإدارة الخط الساخن

يجب على القائم بتلقي المكالمات:

- مراعاة أن الشخص القائم بالاتصال في الغالب يواجه مشكلة أو خطر وفي احتياج للمساعدة أو يقوم بالإبلاغ بالنيابة عن شخص آخر، وبالتالي قد يكون القائم بالإبلاغ والاتصال في غاية الانفعال والعصبية وبالتبعية لا بد من القائم بتلقي المكالمات عدم الانفعال مطلقا واحتواء انفعالات المتصل مهما كانت وامتصاص الغضب ومحاولة بث الطمأنينة وروح المساندة.
- مراعاة أقصى درجات الأمانة والصراحة وتجنب الكذب مطلقا أو إخفاء الحقيقة تحت أي ظرف.
- عدم إعطاء وعود لا يمكن الالتزام بها.
- مراعاة الفرق بين توثيق البلاغ وتوثيق الحالة؛ القائم بتلقي المكالمات يقوم فقط بتوثيق البلاغ.
- تحضير مختلف المصادر وأرقام التليفونات والمعلومات التي قد يطلبها المتصل أو يحتاج إليها فريق العمل.
- يجب ضبط النفس أثناء تلقي المكالمات وعدم الذعر أثناء الحديث.
- يجب توثيق بيانات المتصل: الاسم - رقم التليفون - التاريخ والساعة لتلقي البلاغ.
- يجب توثيق جميع البيانات على الكمبيوتر على فترات زمنية قصيرة جدا أو فور ورودها.
- يجب مراعاة عمل نسخ احتياطية من البيانات المسجلة على الكمبيوتر وحفظ المستندات الورقية في مكان آمن أو إتلافها.

أثناء تلقي المكالمات:

- يجب على القائم بتلقي المكالمات تعريف نفسه من خلال التعريف باسمه.
- يجب في بداية المكالمات الاستماع الجيد للمتصل وتدوين كل شيء في ورقة وعدم إلقاء أي أسئلة، بعد أن يقوم المتصل بالانتهاء من الحديث يمكن طرح بعض الأسئلة للحصول على مزيد من المعلومات أو التحقق منها أو فهمها بشكل أفضل.
- يجب توثيق البلاغ عبر طرح أسئلة تساعد في معرفة: الاسم الثلاثي - التاريخ والساعة التي وقعت فيهما الواقعة - الموقع الجغرافي للواقعة - السن - الحالة الصحية - كيفية الاتصال بالأهل أو الأصدقاء.

أثناء تلقي مكالمات بدون متحدث:

- قد تتلقي غرفة الطوارئ بعض المكالمات بدون متحدث. قد يقوم الشخص الذي يواجه المشكلة أو الخطر بالاتصال بالخط الساخن أثناء الحدث للاستتجاد أو لتمرير معلومات بطريقة غير مباشرة. في حالة تلقي مكالمات بدون وجود شخص يتحدث، يجب الإصغاء جيدا لما يدور ومحاولة كتابة كل التفاصيل وعدم التحدث مطلقا وعدم غلق الخط نهائيا. وفي حالة ظهور شخص قام بالتحدث فجأة، يجب عدم التسرع بالإفصاح عن أن هذا الرقم هو رقم طوارئ فقد يكون هذا الشخص هو الجاني أو القائم بالاعتداء.

بشكل عام:

- يجب مراعاة وجود عضوة في فريق تلقي المكالمات، وجعلها تتعامل مع المكالمات وتلقي البلاغ إذا كانت القائمة بالاتصال امرأة.
- لا يجوز تحت أي ظرف إغلاق الهاتف المحمول أو عدم وجود تغطية ممتازة أو عدم الرد على المكالمات.
- لا يجوز قيام شخص واحد فقط بتولي مسؤولية الخط الساخن على مدار اليوم، يجب الاتفاق على ورديات وساعات قليلة لتولي مسؤولية الخط الساخن على مستوى فريق العمل.
- بعد انتهاء اليوم والعمل، ينصح أن يقوم فريق تلقي المكالمات بعقد لقاء مغلق فيما بينهم لتفريغ الطاقات السلبية والغضب والانفعال والاستماع لتجاربيهم على مدار اليوم.

نصائح في حالة غرف الطوارئ الخاصة بالاعتداءات الجنسية

بالإضافة إلى ما سبق، في حالة تشكيل غرفة طوارئ لتوفير الدعم والمساعدة للناجيات من مختلف أشكال الاعتداءات الجنسية والتي قد تتضمن حالات اغتصاب، يجب مراعاة التالي:

- يجب أن يكون الفريق القائم بتلقي المكالمات إناث، لا يجب أن يقوم ذكور بتلقي المكالمات.
- لا يجوز سؤال المتصل عن أي بيانات شخصية غير ضرورية لتوثيق الحالة أو لتقديم الدعم.
- لا يجوز سؤال المتصل عن الحالة الاجتماعية.
- لا يجوز سؤال المتصل عن الحالة الدينية.
- لا يجوز سؤال المتصل عن عذرية الناجية. (إلا في حالة وجود نزيف ولأسباب تقديم دعم طبي)
- لا يجوز طرح أسئلة أو إبداء آراء بغرض الحكم أو التقييم.

الخصوصية والسرية

في جميع الأحوال، يجب على فريق العمل والقائم بتلقي المكالمات إتباع أقصى درجات الخصوصية والسرية فيما يتعلق ببيانات المتصلين والحالات التي تلقتها غرفة الطوارئ. ولا يجوز تحت أي ظرف الإفصاح عن تلك البيانات لأي جهة أو شخص أو مشاركتها مع آخرين. وعلى مستوى فريق عمل غرفة الطوارئ، يجب مشاركة البيانات في أضيق الحدود ولدواعي التوثيق أو الدعم.