

تطبيقات إدارة الحشود في المستشفيات بين الواقع والمأمول

حالة دراسية بمستشفى مدينة الملك عبدالله الطبية
في مدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية

إعداد:

- 1- عمرة إبراهيم الزهراني
- 2- عبير علي العميري
- 3- نجاح نمر الجحدي
- 4- ريم إبراهيم العتيبي

❖ الملخص

يعد تجمع الناس والحشود في المستشفى من أخطر وأصعب الأمور التي قد يواجهها ومن أجل ذلك التخطيط والتنظيم والتنفيذ والتحكم في هذه المجموعات من الأشخاص من الأمور المهمة التي تعد تطبيقات إدارة الحشود ضرورية لتقليل الفيروسات الفتالة مثل كورونا.

كل هذا يميل إلى خلق جو من القلق ، مما يؤدي إلى تصعيد التوتر بين المريض والأقارب الذين يشعرون بالفعل بالتوتر.

من خلال إستراتيجية جيدة لإدارة الحشود ، يمكن أن تصبح المستشفى مكانًا فعالًا للرعاية الطبية في الوقت المناسب

من أجل تحقيق كل هذا ، يجب على كل مستشفى تطوير سياسة إدارة الحشود ، وقائمة وإدارة جميع الإجراءات المتعلقة بالسيطرة على الحشود ، بهدف جعل تجربة المريض ممتعة ومفيدة وأفضل طريقة لتحقيق هذا الهدف هي تنفيذ تقنيات إدارة الحشود بناء على تعليمات وخطوات مدروسة.

لنتأمل الوضع الذي يواجهه العالم والمملكة العربية السعودية في مواجهة فيروس التاجي الجديد ، وكذلك المخاطر المحتملة التي ينطوي عليها انتشار الفيروس بين المرضى والطاقم الطبي في المستشفى واحتمال تفشي المرض ، تنفرد المملكة العربية السعودية في إدارة تنظيم الحج والإشراف على شؤون الحياة المختلفة في إدارة الأفراد في مختلف مجالات الحياة ، وفي هذا البحث أجريت بحثًا تأمليًا وواقعيًا حول إجراءات إدارة الحشود ، شرحت فيه مفهوم إدارة الحشود وأجزائه وضرورة تطبيقه.

الكلمات المفتاحية: تطبيقات، إدارة الحشود، المستشفيات، الواقع، المأمول

Summary

Gathering of people and crowds in a hospital is one of the most dangerous and difficult things they may face. Therefore, planning, organizing, implementing and controlling these groups of people are important things that crowd management applications are necessary to reduce deadly viruses such as Corona. All the previous tends to create an atmosphere of anxiety, which leads to an

escalation of tension between the patient and relatives who are already feeling stressed.

The hospital, with a good crowd management strategy, can be an effective place for timely medical care. But in order to achieve all this, every hospital must develop a crowd management policy, list and manage all procedures related to crowd control, and a goal of making the patient experience enjoyable and beneficial.

The best way to achieve this goal is to implement crowd management techniques based on thoughtful instructions and steps. With a contemplative look at the new coronavirus that Saudi Kingdom and the world face, we can realize the potential risks involved in the spread of the virus among patients and medical staff in the hospital and the possibility of an outbreak of the disease. The Kingdom of Saudi Arabia is unique in managing the organization of Hajj and supervising various life affairs in the management of individuals.

In this study, I conducted a contemplative and realistic research on crowd management procedures, in which I explained the concept of crowd management, its parts and the need to apply it.

Key words: Applications, crowd management, hospitals, reality, expectancy

❖ المقدمة

نظرًا لوباء فيروس كورونا ، تعد إدارة الحشود أحد المتطلبات الأساسية للمستشفيات ، لأنها تتطلب الكثير من التنظيم والتخطيط وتحديد المسؤوليات بين الناس. تقييم المخاطر المرتبطة بالتجمعات الجماهيرية. تقييم الآثار الصحية المحتملة لهذا التجمع الجماعي على الجمهور ، مثل احتمال الإصابة أو المرض أو الوفاة أو المرض أو الإصابة المزمنة ، وما هي الأنظمة والعمليات اللازمة لتنفيذ هذا الحشد يعتمد مدى الحاجة إلى تعديل المستشفى وإجراءات القطاع الصحي الأخرى أو تطويرها من أجل MG إلى حد كبير على نوع الحدث وتقييم المخاطر.

والموارد المتاحة لدعم احتياجات المشاركين في الحدث وسكان البلد المضيف وتحدد هذه المعلومات تخطيط الحدث وتنفيذه إلى جانب التخطيط يعد التدريب المصمم جيدًا والمحدث باستمرار جزءًا مهمًا من الاستجابة الناجحة للطوارئ. لذلك ، يجب على وزارة الصحة تحديد معايير التدريب والتعليم المطلوبة من قبل موظفي الإدارة الصحية المشاركين في إدارة التعبئة الجماعية. معظم المعلومات لتوجيه تطوير هذه المعايير وتصميم البرامج التدريبية موجودة ، بما في ذلك المنظمات المهنية والمؤسسات الوطنية والمنظمات الصحية. والهدف العام هو تزويد جميع المهنيين الصحيين بالتدريب اللازم لدورهم في البرنامج الوطني. جودة التدريب في الدولة والقدرات الحالية. ومع ذلك ، إذا تم العثور على ثغرات مهمة ، يمكن استكمالها من خلال مزيد من التقييم لاحتياجات التدريب المحددة، في ضوء استخدام تقنيات الجيل الخامس الحديثة ، يجب استخدام هذه التقنيات لإدارة الحشود ، من خلال الاستشعار عن بعد لعدد الأشخاص داخل وخارج المستشفى ، وكذلك قياس درجة حرارة الجسم وتسهيل تحركاتهم وتحديد المدخل والخروج من المستشفى حتى لا تزدحم الأماكن والأماكن المفتوحة الأخرى.

في معظم الحالات ، نفذت وزارة الصحة أنشطة التقييس والتخطيط والمراقبة على المستوى الوطني كما أنه يقلل من تدفق الناس من خلال تحديد مواعيد للقبول وتحديد أنواع الأمراض السريرية ، وهو إجراء لتقليل تدفق الأشخاص وفقًا لانتظام العمل وترتيب الدخول والخروج من المستشفى.

من دراسة الوضع السكاني ودراسة كيفية تنظيم حشد الحج ، توافد أكثر من 2.5 مليون شخص على مكة في كل من يوم عرفة و العيد.

يُظهر الحج السنوي الحاجة لإثبات الحماس المستمر للمملكة وتقديم أفضل خدمة لضيوف الرحمن بطريقة فخور وفخور. تضع المملكة العربية السعودية صحة الحجاج في المقام الأول ، لأنها مجهزة بأعلى

مستوى من التكنولوجيا الحديثة. لقد وضع لافتات لجميع اللغات ، تظهر الأماكن غير المزدحمة والتأكد من إمكانية نقل الأماكن الأخرى بسهولة ويسر. ومن هذه الدراسات التي تحدثت عن إدارة الحشود:

1- دراسة (Martella , 2017) بعنوان " On Current Crowd Management Practices and the Need for Increased Situation Intervention and, " Prediction, and intervention

يهدف البحث إلى مراجعة حوادث الحشد في السنوات العشر الماضية والتحقيق في أحد أسباب إمكانية تجنب الحوادث إذا تمت إدارة الحشد من خلال التخطيط السليم والتنفيذ الدقيق والتعاون بين جميع الأطراف في المنظمة ، وتدفق الحشود تدار باحتراف. سبب حوادث الحشود هو قلة الاستثمار في التقنيات المتقدمة في إدارة الحشود ، ويوصى بأن تلعب التقنيات الحديثة المتقدمة دورًا بارزًا في إدارة الحشود.

2- دراسة (Khozium,2012) بعنوان :

" A Proposed Computer-Based System Architecture for Crowd Management" of Pilgrims using thermography

يتضمن البحث تطوير نظام كمبيوتر مقترح لإدارة ومراقبة وضبط حركة حشد الحج ، ويشمل جمع البيانات ومعالجتها من خلال كاميرات التصوير الحراري الموزعة في العديد من المواقع الاستراتيجية في الحرم الشريف ، حيث يتم توصيل المستشعرات بها. وحدة خاصة. قم بتحليل البيانات المتدفقة من كاميرا التصوير الحراري ، ثم اقتبس حركة وكثافة الحشد. عندما تصل كثافة الحشد في أحد المواقع المحددة مسبقًا إلى مستوى خطير ، سيتم تشغيل الإنذار تلقائيًا. يوفر القرار - صناع لديهم خيارات مختلفة ليكونوا في الوقت المناسب يتم اتخاذ القرارات المناسبة لحماية حياة الحجاج وعمال الحج والممتلكات العامة والخاصة في المشاريع المقدسة.

¹ Martella, Claudio, etal. (2017). "on Current Crowd Management Practices and The Need for Increased Situation Awareness, Prediction and Intervention", Safety Science Journal, Vol 91, pp: 381-393.

² - Khozium, Mohamed Osama, etal. (2012). "A Proposed Computer- based System Architecture for Crowd Management of Pilgrims Using Thermography", Life Science Journal, Vol 9. 2, pp: 277-282.

دراسة (Rahmat ,2011) بعنوان³ Crown Management strategist and Safety performance among sports Tourism Event Venue Organizers in Kuala Lumpur ' and Selangor

تناقش هذه الدراسة المخاطر العالية للوفاة والإصابة أثناء حركة الجماهير في الأحداث الرياضية ، وتهدف إلى التحقيق في مستوى تطبيق المنظمين لاستراتيجيات إدارة الجماهير في الأحداث الرياضية وتوصلت الى ان تطبيق مستوى عال من استراتيجيات ادارة الحشود لها علاقة طردية مع سلامة افراد الحشود ويوصي بتطبيق الدراسة على عينة وطنية على مستوى الولاية بدلاً من عينة محلية بحيث يمكن تعميم النتائج.

من خلال مراجعة الدراسات السابقة التي تتناول إدارة الحشود ، سواء من منظور التنظيم أو إدارة التكنولوجيا ، أرى أن مجال إدارة الحشود هو تحقيق التنظيم وتحديد الشروط والأمان ، والعوامل السياسية والاجتماعية ، واستخدام التطبيقات الحديثة. أو الوسائل التقنية أحدث طرق التكنولوجيا لتوضيح أفضل إستراتيجية استخدام في التطبيق نظراً لأن النظام الحالي في المستشفيات يحتاج لخطة أكثر شمولية لإدارة الحشود في المستشفى.

³ Rahmat, Norazlina, etal. (2011). "Crowd Management Strategies and Safety Performance among Sports Tourism Event Venue Organizers in Kuala Lumpur and Selangor", World Applied Sciences Journal, Vol 12, pp: 47-51.

❖ مشكلة وأسئلة الدراسة

نظرا لوجود الوباء التاجي الجديد ، فإن استخدام الإجراءات الوقائية في المستشفى ، وكيفية تنظيم العمل الداخلي للمستشفى ، وتحديد مسؤولية كل فرد في المستشفى ، ودرجة تنظيم إدارة الحشود ، أهمية من هذا البحث ظهر في المستشفى ، بالنظر إلى عواقب الالتهاب الرئوي التاجي الجديد. كان للناس في أماكن معينة واستخدام التكنولوجيا الحديثة لقياس درجة حرارة أجسامهم تأثير فعال على تطبيق تقنية الاستشعار عن بعد في إدارة الحشود ، لأنها أصبحت حقيقة متوقعة وتواجه وباء فيروس كورونا. .

وقدمت وزارة الصحة طلباً باسم "توكلنا" ، أوضحت فيه كيفية الانتقال وكيفية الوصول إلى المستشفى. يستخدمه المريض لتحديد موعد مع أقرب مستشفى ويوفر له الوقت والمكان المناسبين. ما هي الخدمات الصحية التي يمكن تقديمها بأفضل مستوى للمحافظة على صحته، وبالتالي يمكن حصر أهمية البحث في الأمور التالية:

- 1- مدى إدارة التقنيات الحديثة للسكان في المستشفيات ، خاصة في الجيل الخامس من هذه التقنيات.
- 2- بالإضافة إلى وجود تطبيقات الجوال مثل تطبيق توكلنا ، فإن أهمية تقديم الخدمات الصحية للمرضى تتجلى من خلال توفير الراحة وعدم الاكتظاظ في المستشفيات الحكومية وتحديد المواعيد وتحديد المواقع من خلال هذا التطبيق.
- 3- فهم درجة الارتباط بين مستوى الخدمات الصحية واستخدام إدارة السكان.
- 4- فهم درجة الارتباط بين مستوى الخدمات الصحية المقدمة ونوع النظام الصحي الذي يقدم الخدمات الطبية
- 5- الإلمام بالآثار الإيجابية والسلبية لإدارة الحشود في المستشفى وكيفية تطبيقها.

❖ محتوى الدراسة النظري والتطبيقي

● الجانب النظري

أولاً: مفهوم الحشود وإدارتها:

يعرف الحشد على أنه العامة أو العوام من الناس، وحشد القوم جمعهم، وحشدوا وتحاشدوا أي خلفوا مسرعين.

يتألف الحشد من عدة أفراد ، الأفراد هم أشخاص لا يستطيعون العيش بمفردهم أو منعزلين عن الآخرين بسبب سلوكياتهم وسلوكياتهم ، وهم مجموعة من الترف والصراع المتأصل في نفسية الإنسان. أما بالنسبة للحشد ، فهو مجموعة من الناس في المجتمع قد تكون لهم علاقات اجتماعية ، ولديهم تفاعلات اجتماعية متبادلة ، وقد يكون لديهم مصير مشترك ، وهدف ، واهتمامات يتطلعون إلى تحقيقها. إفادة المجتمع وإدراك صورته الأمنية والاستقرار في المصلحة العامة وكذلك سلوك الأفراد في الجماعة. يتميز الحشد أيضاً بوحدة التجربة العاطفية. ظهر الحشد كرد على المشكلة. يتطلب دخول الحشد الداخلي القدرة على الشعور بالمشكلة والتعاطف معها. ميز هوبرت بلومر أربعة أنواع من الأشخاص على النحو التالي⁴ :

- 1- الحشد العارض: هو التجمع الذي يحدثه الأفراد لمشاهدة حادث معين مثل تجمع أفراد لمشاهدة حادث تصادم بين مركبتين.
- 2- الحشد النظامي: هو الحشد الذي نجده في جمهور مناسبة معروفة مثل تجمع افراد لمشاهدة فيلم سينائي.
- 3- الحشد الفاعل: هو الحشد الذي نشاهده في المظاهرات او الاندفاع الجماهيري الذي يتميز بالحدة والانفعالية.
- 4- الحشد المعبر هو الحشد الذي يشترك أفراده معا في أداء طقوس مشتركة معبرة عنها بأسلوب حركي مثل أداء مراسم الحج والوقوف في عرفة.

ثانياً: إدارة الحشود

المجموعة ككل هي شكل من أشكال التجمع وأبسط أنواعها. يتواجد الأفراد في مكان قريب جغرافياً في المجموعة ، ولا يشعرون بوحدة المصالح المشتركة أو وحدة الكيانات ، لذلك لا يوجد نوع من التفاعل الاجتماعي بين أعضاء المجموعة ، والعامل الوحيد الذي يميزهم هو قربهم المكاني. في إدارة الحشود ، يعد التقييم المستمر لكل خطوة أو جزء من المهمة أمراً مهماً للغاية ، أي التحقق من محتوى المهمة ، واستخراج سلبيها وإيجابيتها ، والنقد والمراجعة للحكم على النجاح أو الفشل.⁵

ثالثاً: أنواع الحشود

⁴ مراد ، علي عباس (2017) : القومية والأمة مدخل الى التفكير السياسي القومي ، العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة ص 36 ، 37 .
⁵ العبود ، عبدالرحمن الخلف (2015 م) : إدارة الحشود والسيطرة عليهم ، مجلة الأمن والحياه ، عدد 388 ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض .

يمكن تقسيم الحشود الى عدة انواع:

1- من حيث الشكل والتكوين :⁶ (اندريكس ، 2015 ، ص 16)

1- حشود مخطط لها مسبقا وتتفق فيما بينها على اسلوب حشدها وعادة تكون لها قيادة تهيمن عليها قد تحدث لمرة واحدة.

2- حشود تلقائية: غير مخطط لها تلتقى مصادفة وليس لها هدف معين او قيادة تحركها مثل التجمع حول حادث.

3- حشود تجمعات توافقيه: لا قيادة لها ولكن يحكمها توافق بين افرادها كالمجتمعين في الملاعب الرياضية.

2- من حيث الغرض او الهدف:

1- حشود وتجمعات لها هدف محدد مسبق: كالحشود والتجمعات العدائية بطبيعتها وهي التي تتميز بالعنف والاحتجاجات.

2- حشود وتجمعات ليس لها هدف محدد مسبق: كالحشود والتجمعات المذعورة وهي التي تحدث نتيجة حوادث خطيرة او كوارث طبيعية او صناعية او بيئية.

3- حشود وتجمعات تحشد نفسها في مناسبات معينة كأداء مناسك الحج.

4- حشود وتجمعات تحشد بغرض الحصول على شيء معين مثل الحصول على تذاكر المباريات.

3- من حيث القيادة والتنظيم:

1- حشود وتجمعات لها قيادة ومعد لها مسبقا مصل تجمعات الطلاب والعمال والمحتجين.

2- حشود وتجمعات تختار لنفسها قيادة وقتية تظهر فجأة وتسيطر على مشاعر الأفراد بالخطب .

3- حشود وتجمعات بلا قيادة او تنظيم: تتصرف بعشوائية وارتجالية وغوغائية.

4- من حيث الانفعال:

1- حشد الأقوال: أي أن أفراد الحشد يعبرون عن حالتهم الانفعالية بالقول فقط بالهتافات والشعارات الحماسية .

2- حشد الأفعال: أي أن أفراد الحشد يعبرون عن حالتهم الانفعالية بالفعل ويشمل ذلك اعمال التخريب .

⁶ اندريكس ، تينا واخرون (2015) : الصحة العامة في التجمعات الحاشدة ، منظمة الصحة العالمية ، جنيف.

5- من حيث المكان:

- 1- حشد متجمع: هو الحشد الذي يجتمع أعضائه في مكان واحد ويمارسون فيه سلوكياتهم .
- 2- حشد متشتت: هو الحشد الذي لا يجمع أعضائه مكان واحد بل يتم تبادل التأثير والايحاء فيما بينهم من خلال وسائل الاتصال والتواصل الاجتماعي .
- 6- حشد المشاعر أو الحالة الانفعالية:
 - 1- حشد متقلب: أي أن افراد الحشد لا يمارسون حالة انفعالية او مشاعر ثابتة فمرة تجدهم في حالة حزن ومرة في حالة فرح.
 - 2- حشد مركز: هو الحشد الثابت على حالة انفعالية واحدة.

مراحل تكوين الحشود:

- 1- المرحلة الأولى: محلة التجهيز والاعداد والتنظيم ويتم من خلال هذه المرحلة تحديد القيادات التي ستتولى عملية التجميع والتأثير على الحشود وتحريضهم واثارتهم وترويج الشائعات والاحبار الكاذبة بينهم.
- 2- المرحلة الثانية: مرحلة جميع الصفوف وتتم من خلالها استقطاب الافراد، ثم يتم توزيع الأدوار عليهم.
- 3- المرحلة الثالثة: مرحلة التنفيذ وهي أخطر المراحل يتم فيها استغلال الحشود والتجمعات بغرض التظاهر والتخريب.

• الجانب التطبيقي

على الرغم من أن شبكات الجيل الرابع يمكنها أداء العديد من المهام والوظائف لخدمة تقنية إدارة الحشود ، إلا أنه لا تزال هناك فجوة كبيرة بين ما تقدمه والاحتياجات الفعلية لصناعة إدارة الحشود. وسيتم تحقيق ذلك من خلال استخدام الجيل الخامس الشبكات .. وتتمثل خصائصها في نقل البيانات بسرعة عالية. وهو ما يساعد في تطبيق الكثير من الابتكارات والأفكار القائمة على سرعة نقل البيانات. تُظهر البيانات التي جمعتها مؤسسة فريدم هاوس أن عدد القيود المفروضة على الحريات السياسية والمدنية في جميع أنحاء العالم قد ازداد منذ عام 2000 ؛ وذكرت المنظمة: "يُظهر تحليلنا باستخدام بيانات تغطي 202 دولة أن الأنظمة الاستبدادية تستخدم القمع الرقمي. الأنظمة الاستبدادية التي لا تستخدم هذه الأدوات نفسها".

طرق لإدارة الحشود بالمستشفى

1. استخدام التكنولوجيا في السيطرة على الحشود

التكنولوجيا هي أفضل أداة للمشاركة في السيطرة على الحشود. يجب أن تستخدم المستشفيات التكنولوجيا في شكل تطبيقات الهاتف المحمول لتحديد المواعيد ، وطائرات بدون طيار للتحكم في الحشود ومراقبتها ، والذكاء الاصطناعي لتشخيص المرضى. يجب دمج كل هذه مع نظام معلومات المستشفى للحصول على أفضل النتائج.

2. استخدام نظام حجز التقييم

يجب أن يستخدم المستشفى نظام حجز تقييم متكامل مع نظام معلومات المستشفى (HIS). سيساعد النظام موظفي المستشفى على تحديد المواعيد مباشرة خلال ساعات اليوم المجانية أو خارج أوقات الذروة. بفضل التكامل مع HIS ، يتم تحديث حجوزات التقييم تلقائيًا ، مما يساعد على إعادة جدولة المواعيد بسبب الإلغاءات العرضية وحالات الطوارئ وما إلى ذلك.

3. تقليل وقت انتظار المرضى

أظهر استطلاع أجراه مكارثي وماكجي وأوبويل أن 65% من المرضى غير راضين عن وقت انتظار المستشفى. باستخدام تقنيات مثل أنظمة المواعيد عبر الإنترنت ومديري قوائم الانتظار بالمستشفى ، يتم تقليل وقت انتظار المرضى في المستشفى.

يمكن أن يساعدك نظام الحجز عبر الإنترنت في حجز المواعيد عبر الإنترنت عبر الأجهزة المحمولة أو الإنترنت ، وتتبع حالة المواعيد حتى اكتمالها.

4. زيادة وقت التفاعل بين الطبيب والمريض باستخدام التكنولوجيا.

يتطلع معظم المرضى إلى تفاعل فردي مع أطبائهم ، ولا يشعرون بالرضا إلا عند إجراء محادثة مفصلة معهم وتوضيح مخاوفهم. لسوء الحظ ، يقضي الأطباء معظم وقتهم في التشخيص والتوثيق وما إلى ذلك ، ولا يوجد مجال تقريباً لمثل هذه المحادثات.

المساعدون الظاهريون هم مساعدين هبة من السماء في هذا المجال. من خلال تقنية التعرف على الكلام المضمنة ، وتحويل النص إلى كلام ، والتكامل مع السجلات الصحية الإلكترونية ، يساعد هؤلاء المساعدون الظاهريون في جمع معلومات المريض وتسجيلها مع إثراء التفاعلات بين الطبيب والمريض. وبالمثل ، تستخدم التكنولوجيا Google Glass لأتمتة عملية الكتابة للأطباء ، مما يساعدهم على تقليل الوقت الذي يقضونه على أجهزة الكمبيوتر وإنفاق المزيد على المرضى.

5. تسجيل الوصول التلقائي للمريض وتتبع رحلة المريض

استقبال المستشفى هو الأكثر فوضوية. من خلال تثبيت تسجيل تلقائي للمرضى في المستشفى ، فإنه يقلل من اصطاف المرضى أو ازدحام المكاتب الأمامية. يؤدي الجمع بين هذا الفحص الآلي للمريض ونظام المعلومات الصحية (HIS) إلى تقليل عدد الموظفين بنسبة 25٪ مع التخلص من الازدحام. يعد استخدام نظام تتبع رحلة المريض المدمج مع HIS خياراً قابلاً للتطبيق لأنه سيثري تجربة المريض من خلال التنبؤ بالوقت الذي يقضيه في كل زيارة.

تدابير أخرى قيّمة للسيطرة على الحشود

المعلومات هي مفتاح المستشفى. يتيح إخطار فني المختبر بوصول المريض وتاريخه الطبي مقدماً للفني تحديد موعد لإجراء فحص دم أو مسح ضوئي. سيؤدي ذلك إلى تقليل الازدحام في مراكز فحص الدم وفحص الدم.

الأهداف الجوهرية المبتغاة من تقديم خدمات طب الحشود في إحدى الفعاليات هي:

- الوصول السريع إلى المرضى والمصابين.
- الثبات والنقل الفعال للمرضى والمصابين.

- الرعاية الموضوعية للإصابات والأمراض الطفيفة.
- السيطرة على الحشود في المستشفى هي المفتاح الحيوي لضمان حسن سير العمل، وتقديم خدماتها في الوقت المناسب وإثراء تجربة المريض

وتتلخص الأهداف فيما يلي:

- 1- التعرف على المدى الذي يمكن أن يؤدي فيه استخدام إدارة الحشود إلى تحسين الخدمات الطبية التي تقدمها المستشفى.
- 2- شرح درجة الاختلاف في إدارة الحشود في المستشفى وعواقب قدرة المستشفى على تنظيم وتحديد مسؤوليات كل موظف في المستشفى.
- 3- المرضى الذين يقدمون تسهيلات في المستشفى (المستفيدون من الخدمات الصحية) لديهم آراء مختلفة حول قدرة وزارة الصحة على ترتيب الاستشفاء وتحديد المواعيد لهم.
- 4- يتم تحديد درجة ملاءمة وتعيين مستوى الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفى بناءً على استخدام رؤية التنظيم الداخلي للمستشفى.
- 5- درجة تطبيق التكنولوجيا الحديثة في إدارة الحشود عن بعد.

النتائج والتوصيات

النتائج

- 1- تتطلب إدارة الحشد جهود المسؤولين لتحديد التخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والإشراف والتتبع والتقييم فيما بينهم لإدارة الحشد وتطبيقه في المستشفى.
- 2- أهم شيء يفعله المخططون في إدارة الحشود هو تحديد وتقييم المخاطر المحتملة ، ووضع الخطط لكل حدث محتمل وتأثيره ، ومحاولة منع حدوثه.
- 3- يظهر استخدام التقنيات الحديثة وخاصة تقنيات الجيل الخامس مدى هذه التقنيات في إدارة الحشود.

- 4- يتيح العمل الجماعي للأفراد اكتساب المزيد من الخبرة والقوة للتنسيق بينهم وتحديد المسؤوليات والوظائف عند تنفيذ هذا النشاط.
- 5- يختلف السلوك الفردي من شخص لآخر ، لذا فإن دراسة السلوك الفردي يمكن أن تمنع السلوك العدوانى الجماعى والسيطرة عليه والحد من آثاره السلبية.

التوصيات

لذلك طرحت بعض المحتويات التي يجب على الأفراد تنفيذها في إدارة الحشود وتطبيقها في المستشفيات وهي:

- 1- الالتزام باستخدام التكنولوجيا الحديثة المتمثلة بكاميرات المراقبة وأجهزة الاستشعار عن بعد وغيرها من أنظمة المراقبة والمراقبة الحديثة لمراقبة ومراقبة الأفراد.
- 2- ملتزمون بإنشاء قسم في المستشفى لإدارة الزحام وخاصة في المستشفى حتى لا يتجمع الأفراد ويوفرون أقصى درجات السلامة والصحة العامة كإجراء وقائي لحل مشكلة وباء فيروس كورونا وحل مشكلة الازدحام. ستؤثر مشكلة تلقي الأدوية في غرفة الطوارئ وغرفة الاستراحة في العيادة أو قاعة الزيارة أو الصيدلية بالمستشفى على نفسية المرضى والحكام والموظفين.
- 3- تنظيم دورات تدريبية لتطبيق المصالح الفضلى للموظفين المسؤولين عن تطبيقات إدارة الحشود في المستشفى.
- 4- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كنشاط اجتماعي لإظهار سلوك الأفراد في المستشفيات المزدحمة وتوضيح أدوارهم.

❖ المراجع

أولاً: المراجع العربية :

- 1- إندريكس ، تينا واخرون (2015) : الصحة العامة في التجمعات الحاشدة ، منظمة الصحة العالمية ، جنيف .
- 2- العبود ، عبدالرحمن الخلف (2015 م) : إدارة الحشود والسيطرة عليهم ، مجلة الأمن والحياء ، عدد 388 ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض .
- 3- سيد ، السيد عبدالسلام (2015) : إدارة الحشود المفاهيم والمصطلحات والأنواع . ورقة عمل .
الملتقى العلمي الأساليب والتقنيات الحديثة في إدارة الحشود ، مكة المكرمة ، جامعة نايف العربية
الأمنية .
- 4- مراد ، علي عباس (2017) : القومية والأمة مدخل الى التفكير السياسي القومي ، العربي للنشر
والتوزيع ، القاهرة ص 36 ، 37

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 5- Khozium, Mohamed Osama, etal. (2012). "A Proposed Computer- based System Architecture for Crowd Management of Pilgrims Using Thermography", Life Science Journal, Vol 9. 2, pp: 277-282.
- 6- Martella, Claudio, etal. (2017). "on Current Crowd Management Practices and The Need for Increased Situation Awareness, Prediction and Intervention", Safety Science Journal, Vol 91, pp: 381-393.
- 7- Rahmat, Norazlina, etal. (2011). "Crowd Management Strategies and Safety Performance among Sports Tourism Event Venue Organizers in Kuala Lumpur and Selangor", World Applied Sciences Journal, Vol 12, pp: 47-51.
- 8- De Lorenzo RA:Mass (2017) : gathering medicine: A review. Prehosp Disast Med .