

1GC1 - Management of international health and safety

ELEMENT 1

1. Explain the reasons for maintaining and promoting good standards of health and safety in the workplace. (8)

اشرح الأسباب اللازمة للحفاظ على وتعزيز معايير جيدة للصحة والسلامة في مكان العمل. (8)

الاسباب الأخلاقية وهي الحاجة لتوفير مستوى معقول من الرعاية والحد من الإصابات والألم و المعاناة التي يتعرض لها العمال من الحوادث وسوء الحالة الصحية والمخاوف الاجتماعية مع ضرورة توفير مكان آمن للعمل ، بيئة آمنة و المعدات والانظمة الآمنة المتخصصة للعمل وان يكون العمال على مستوى عال من التدريب والإشراف .

الاسباب الاقتصادية تشمل تجنب العقوبة الجنائية و مطالبات التعويض عن طريق الامتثال للقانون بما في ذلك واجب صاحب العمل لرعاية معقولة تجاه عمالها ؛ تحفيز القوي العاملة مما يؤدي إلى حدوث تحسن في معدل الإنتاج وجودة المنتج ، و تحسين صحة عمال المنظمة و ثقافة السلامة والتزام الإدارة؛ تجنب التكاليف المرتبطة بالتحقيقات في الحوادث ، و تجنب التكاليف المرتبطة بالحوادث مثل التوظيف أو تدريب الموظفين واستبدال وإصلاح الآلات والمعدات ، وتأمين أكثر شروط وانشاط اكبر للتأمين و الحفاظ على صورة و سمعة المنظمة بين المنظمات الاخرى .

2. (a) Outline the responsibilities of employers towards workers in respect of health and safety at work. (4)

ما هي مسؤوليات أصحاب العمل تجاه العمال فيما يتعلق بالصحة والسلامة في العمل

مسؤوليات الصحة والسلامة الرئيسية لصاحب العمل في توفير والحفاظ على مكان آمن للعمل وبيئة عمل آمنة بما في ذلك الدخول والخروج - الآلات والمعدات الآمنة؛ تقييم المخاطر واستحداث أنظمة عمل آمنة، وضمان الاستخدام الآمن والتخزين والمناولة ونقل المواد، وتوفير مرافق الرعاية الكافية بما في ذلك الإسعافات الأولية، وتقديم المعلومات، والتعليم والتدريب والإشراف للعاملين. الرجوع إلى مسؤولية صاحب العمل لتوفير معدات الوقاية الشخصية، عرض إجراءات الطوارئ - التعاون مع والتشاور مع عمالها

(b) Outline the responsibilities of workers in respect of health and safety. (4)

ما هي مسؤوليات العمال فيما يتعلق بالصحة والسلامة في العمل

العمال تتحمل المسؤولية في التعاون مع صاحب العمل، واتخاذ العناية المعقولة حفاظا على سلامتهم وذلك من زملائهم وتقديم تقرير الحوادث وأي لحالات خطرة في مكان العمل. لا ينبغي إساءة استخدام أي المعدات المقدمة لهم، يجب أن يتبعوا قواعد الموقع ويجب عدم تناول الكحول أو المخدرات خلال فترة عملهم

ما المقصود بكل من الآتي:

(2) الصحة

(2) السلامة

(2) الرفاهية

(2) الحماية البيئية

مصطلح 'الصحة' يمكن تعريفها بأنها الشعور الجسدي والنفسي الجيد على حد سواء و من حيث المهنية، فإنه لا يجب وجود معاناه على سبيل المثال من التعب، والإجهاد أو الضوضاء التي تسبب الصمم
السلامة' يمكن تعريفها على أنها حالة عدم وجود خطر أو الأذى الجسدي للأشخاص، وتمتد في مكان العمل ' لأشياء مثل المعدات والمواد وبيئة العمل
مصطلح 'الرفاهية' يتعلق بتوفير مرافق العمل التي تحافظ على صحة جيدة والراحة للعامل مثل الأكل والغسيل والمراحيض التي تمكنها من أداء وظائفها الجسدية
الحماية البيئية' يمكن تعريف كإجراء يستخدم لمنع الضرر الذي يلحق بالبيئة من البيئة المحيطة بها ويمنع الضرر في الهواء والماء والأرض والموارد الطبيعية و توفر الحماية للنباتات والحيوانات والبشر

4. Identify possible costs to an organisation following an accident in the workplace. (8)

ما هي التكاليف التي تتحملها المنشأة نتيجة الحوادث في بيئة العمل

التكاليف المؤمن عليها :

التكاليف المحتملة المرتبطة بفقد الإنتاج، وغياب الموظفين، وإجازة مرضية مدفوعة الأجر، واستبدال مؤقت مع الحاجة إلى تدريب إضافي، وإصلاح الآلات والمعدات التالفة، تلف المنتجات والتحقيق والإجراءات التصحيحية، والإدارة الإضافية التي تكبدتها، وزيادة في أقساط التأمين والغرامات والتعويضات ، وتكاليف المحاكم والتمثيل القانوني.

أيضا ذات الصلة هي التكاليف غير المؤمن عليها

الناجمة عن فقدان صورة النشاط التجاري والأثر السلبي على معنويات العمال مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية

ELEMENT 2

1. Outline why it is important that all persons in an organisation are aware of their roles and responsibilities for health and safety. (8)

ما هي أهمية ان يكون الافراد في المنظمة علي دراية بادوارهم ومسئولياتهم تجاه السلامة والصحة المهنية ؟

تاكيد ووعي الافراد بمسئولياتهم تجاه السلامة والصحة المهنية سوف يساعد علي تفهمهم لادوارهم تجاه

السلامة والصحة المهنية - وسوف تشير إلى الالتزام والقيادة من الإدارة العليا

وبذلك تكون الواجبات واضحة مما يساعد في المشاركة في اعباء الصحة والسلامة ، وسوف تضمن

مساهمات من مختلف المستويات والوظائف، وسوف تساعد على إنشاء خطوط واضحة للإبلاغ والاتصالات،

وسوف تساعد في تحديد الكفاءات الفردية والاحتياجات التدريبية خصوصا، للقيام بأدوار محددة مثل

الإسعافات الأولية ومكافحة الحرائق .

وأخيرا، سوف يجعل الأفراد على بينة من أدوارهم ومسئولياتهم وهذا يشير بأن الصحة والسلامة تعتبر مهمة

أساسية من اداء الوظيفة - ذلك يعطي دافعا علي تحسين ثقافة الصحة والسلامة داخل المنظمة.

2. (a) Identify a range of health and safety targets that may be included in the 'statement of intent' section of the health and safety policy. (4)

ما هي الاهداف التي يجب ان يتضمنها بند بيان النوايا في سياسة الصحة والسلامة

(b) Describe the purpose of:

(i) The 'organisation' section of a health and safety policy (2)

(ii) The 'arrangements' section of a health and safety policy (2)

تحديد الأهداف التي يمكن إدراجها في بند بيان النوايا من سياسة الصحة والسلامة مثل التزام المنظمة بالمتطلبات التشريعات ذات الصلة؛ خفض عدد الحوادث وحالات اعتلال الصحة؛ الانتهاء من تقييم جميع المخاطر في مكان العمل واستعراضها ضمن نطاق زمني محدد، وتوفير المعلومات الضرورية لجميع العاملين ، والتعليم والتدريب لضمان كفاءتهم، والحفاظ على مستويات التعرض أقل من الحدود الامنة ؛ التشاور الكامل مع العمال في قضايا الصحة والسلامة وتوفير الموارد الكافية لتأمين الأهداف المذكورة أعلاه .

- الغرض من تنظيم سياسة الصحة والسلامة هو لإظهار توزيع واضح للمسؤوليات الصحة والسلامة، بما في ذلك المسؤوليات المتخصصة، لجميع مستويات الإدارة والعاملين في المؤسسة وذلك بهدف التأكد من أن سياسة الصحة والسلامة تم تنفيذها.

الغرض من الترتيبات الخاصة بتفاصيل السياسة هي الترتيبات العملية التي قدمت لتنفيذ أهداف سياسة الصحة والسلامة فيما يتعلق بتحديد والتحكم في المخاطر

ELEMENT 3

1. Outline ways in which the health and safety culture of an organisation might be improved. (8)

ما هي الاسباب التي تؤدي الي تحسين ثقافة الصحة والسلامة في بيئة العمل

إعداد وتنفيذ السياسة التي تدعم أنظمة فعالة لإدارة الصحة والسلامة، وتأمين التزام الإدارة والتأكد من أنها

تقود بمبدأ القدوة ؛ التشاور مع وإشراك العمال في المسائل التي تؤثر على صحتهم وسلامتهم وتوفير الإشراف والتدريب الفعال

بالإضافة إلى ذلك، إعطاء المنظمة أولوية متساوية لقضايا الصحة والسلامة وأهداف العمل الأخرى مثل الإنتاج والجودة وإدخال وتعزيز تطبيق ثقافة الملا اللوم - أن تكون المنظمة متزنة في اتخاذ القرارات الإدارية وإعطاء الانتباه إلى أي الشكاوى التي يقدمها العمال فيما يتعلق بمسائل الصحة والسلامة؛ توظيف الشخص القادر على تقديم معلومات بشأن المسائل والإجراءات الصحية والسلامة في أشكال مختلفة، وتوفير بيئة عمل بها مرافق الرعاية الجيدة وإدخال خطط حوافز لزيادة اهتمام مشاركة الموظف

(a) Explain the difference between consulting and informing workers on health and safety. (4)

وضح الفرق بين الاعلام والاستشارة في الصحة والسلامة المهنية ؟ (4)

"إعلام" هو الاخبار من طريق واحد وتشمل توفير المعلومات ذات الصلة من قبل الإدارة للعمال في حين أن "الاستشارات" هو عملية ذات اتجاهين اي الاخبار واخذ رد الفعل حيث يؤخذ في الاعتبار وجهات نظر العمال قبل اتخاذ أي قرار

(b) Explain how arrangements for consultation with workers may be made more effective. (4)

(ب) اشرح كيف يمكن إجراء ترتيبات للتشاور مع العمال أكثر فعالية. (4)

يمكن إجراء ترتيبات للتشاور مع العمال أكثر فعالية من خلال : إنشاء لجان السلامة ، والتشاور مع الممثلين المنتخبين ، والتشاور المباشر في اجتماعات الإدارات، اجتماعات فريق ، محادثات التدريب علي استخدام العدة و تقييم الموظفين ، والتشاور عند وقوع حادث أو التحقيق في الحوادث أو كجزء من تقييم المخاطر؛

مشاورات غير رسمية يومية من قبل المشرفين مع فريقهم في مكان العمل؛ مناقشة كجزء من دوائر السلامة أو اجتماعات التحسين؛ الاستبيانات و مخططات اقتراح و توفير التدريب التشاور إلى كل من الإدارة و العمال . إذا كانت الجلسات الرسمية تعقد ، فمن المهم التأكد من أن يكون هناك

توازن الصحيح بين الإدارة و العمال ، وضع جدول أعمال الاجتماع و تدار بشكل جيد من قبل الرئيس؛ أن أعمال الاجتماع و تقرير عن الاجتماع لا بد ان يتاح للعمال ككل ، وأن تجرى الإجراءات المتفق عليها دون تأخير .

3. (a) Identify TWO main purposes of first-aid treatment (2)

حدد اثنين من اهمية الاسعافات الأولية ؟

أهم وظيفتين للعلاج الإسعافات الأولية هي: أولاً، الحفاظ على الحياة و / أو التقليل إلى أدنى حد من عواقب الإصابة حتى يتم الحصول على المساعدة الطبية،
وثانياً، علاج الإصابات الطفيفة التي لا تحتاج الي العلاج الطبي

(b) Outline the factors to be considered when making an assessment of first-aid requirements in a workplace. (4)

(ب) ما هي العوامل التي ينبغي أخذها في الاعتبار عند إجراء تقييم للاحتياجات في مجال الإسعافات الأولية في مكان العمل.

حجم المنظمة، وتوزيع العمال ويؤخذ في الاعتبار الاحتياجات الخاصة مثل وجود متدربين ومعوقين ، وأنواع المخاطر ومستوى المخاطر ، عدد الحوادث السابقة ونوعها وعواقبها؛ قرب مكان العمل من الخدمات الطبية ؛ الحاجة الي السفر لهذه الخدمات ، العاملين في المناطق النائية أو الذين يعملون بمفردهم بتوفير معدات للإسعافات الأولية أو الهواتف النقالة، والحاجة لتدريب الموظفين علي الإسعافات الأولية ، توفير عمالة بديلة للعمال المرضى - اتباع التشريعات ان وجدت في هذا الشأن.

ELEMENT 4

1. (a) Identify work activities that may present a particular risk to pregnant women at work AND give an example of EACH type of activity. (6)

(أ) حدد أنشطة العمل التي قد تشكل خطراً خاصة على النساء الحوامل في العمل وإعطاء مثال لكل نوع من أنواع النشاط. (6)

أنشطة العمل مثل المناولة اليدوية للأحمال مثل في حالة تعبئة وتغليف السلع؛ المهام التي تشمل فترات طويلة من الوقوف أو الجلوس من ذوي الخبرة ؛ عمل يستدعي التعرض لعوامل بيولوجية أو المواد الكيميائية التي قد تؤثر على الجنين أو الأم الحامل / التعرض للمواد الخطرة مثل الرصاص، والعمل في أجواء الضغط العالي، على سبيل المثال الغوص تحت الماء؛ المهام التي تشمل التعرض للإشعاع والتي من شأنها أن تؤثر بالأشعة المؤينة؛ المهام التي تنطوي على التعرض المنتظم للصدمات والاهتزاز أو الحركة المفرطة مثل القيادة والعمل المجهد بشكل غير عادي - مثل المهام التي تنطوي على التعرض للحرارة و الضوضاء؛ الاتصال مع الجمهور حيث قد يكون هناك خطر التعرض للعنف أو الإساءة اللفظية، والقضايا مثل ما يكون في عمل الجمعية، وعمل في ارتفاعات على سبيل المثال من على سلم

(b) Outline actions that an employer may take when a risk to a new or expectant mother cannot be avoided. (2)

ما هي الإجراءات التي يجوز لصاحب العمل اتخاذها عندما يكون خطراً على الأم أو الحوامل لا يمكن تجنبها تعديل شروط أو ساعات العمل للعمال، ويقدم لهم عمل بديل مناسب أو تعليقها عن العمل لظالما كان ذلك ضرورياً بأجر كامل

2. Identify EIGHT sources of information that might usefully be consulted when developing a safe system of work. (8)

حدد ثمانية مصادر المعلومات التي قد تكون من مفيدة عند وضع نظام أمن للعمل

مصادر المعلومات مثل التشريعات والتوجيهات الرسمية؛ المعلومات من الشركات المصنعة والمعايير الوطنية والدولية مثل منظمة العمل الدولية و معايير الصناعة أو توجيه اتحاد التجارة؛ نتائج تقييمات المخاطر والسلامة المهنية تحليل نتائج عمليات الرصد مثل عمليات التدقيق والتفتيش

؛ إحصاءات الحوادث وسجلات المراقبة الصحية / الطبية، ونتائج التشاور مع القوى العاملة
والسجلات - سياسة الشركة والمعايير والصيانة

3. Personal Protective Equipment (PPE) should only be considered after other control measures have been found to be ineffective or not practicable.

ينبغي النظر الي معدات الوقاية الشخصية بعد اتخاذ اجراءات الوقاية الاخرى

اعط الاسباب لماذا تعتبر بها بعد اتخاذ الاجراءات الاخرى

هناك أسباب عديدة لماذا ينبغي النظر معدات الحماية الشخصية

وفقا للمتطلبات القانونية و المعايير الدولية والوطنية ينبغي تطبيق التسلسل الهرمي للضوابط
استخدام معدات الوقاية الشخصية كملأذ أخير لأنه لا تزيل الخطر
قد لا توفر الحماية الكافية بسبب عوامل مثل سوء اختيارها وقد تكون غير مناسبة بسبب ملامح
الوجه مثل اللحي، عدم التوافق مع أنواع أخرى من معدات الوقاية الشخصية - والتلوث، وسوء
استخدام أو عدم استخدام من قبل العمال مرة أخرى، معدات الوقاية الشخصية من المحتمل أن تكون
غير مريحة ويعتمد لفعاليتها على العمل الواعي من قبل المستخدم الذي يجب عمل التدريب
والإشراف اللازم وهناك عوامل التكلفة والصيانة الدورية ، تنظيف واستبدال في نهاية اليوم. في
ظروف معينة استخدامها يؤدي الي خلق مخاطر إضافية، على سبيل المثال، ضعف السمع وخاصة
الي جرس الانذار من قبل ملثمين استخدام يرتدون مهمات وقاية السمع .

4. (a) Give the meaning of the term 'hierarchy of control'. (2)

اعط مصطلح للتسلسل الهرمي للتحكم في المخاطر

"التسلسل الهرمي للسيطرة قائمة من الاجراءات التي يجب ان تتبع للسيطرة على المخاطر التي تعتبر حسب
الترتيب من حيث الأهمية والفعالية أو الأولوية و تبدأ عادة مع الاجراءات الاقصى تحكم وتخلص من المخاطر
وتنتهي بمعدات الحماية الشخصية كملأذ أخير .

(b) Outline, with examples, the general hierarchy that should be applied with respect to controlling health and safety risks in the workplace. (6)

بأذكر مع الأمثلة، التسلسل الهرمي العام الذي ينبغي تطبيقه فيما يتعلق السيطرة على المخاطر الصحية والسلامة في مكان العمل. (6)

التسلسل الهرمي، و يبدأ مع ازالة المخاطر سواء من خلال تصميم أو تغيير العملية. الخطوة التالية تقليل المخاطر على سبيل المثال، استبدال المواد الخطرة باخري أقل خطورة. إذا كان هذا غير ممكن، يتم العزل باستخدام الحواجز المناسبة بعزل المادة عن العمال اما عزل العمال عن المادة تطبيق الضوابط الهندسية مثل الحواجز وتوفير أنظمة التهوية المحلية، استخدام أنظمة الجهد المنخفض أو أجهزة التيار المتبقي وتتبع هذه الضوابط بالضوابط الإدارية مثل نظم عمل آمنة، والتدريب، والتناوب على الوظائف والإشراف مع السيطرة النهائية توفير معدات الوقاية الشخصية مثل وافي الأذن أو معدات الحماية التنفسية

ELEMENT 5

1. A serious accident has occurred. During the investigation it is found that an inspection of the work site had taken place before the accident.

Outline possible reasons why the inspection did not lead to an unsafe situation being corrected. (8)

حدث حادث خطير. أثناء التحقيق تبين أن عملية تفتيش لموقع العمل قد حدثت قبل وقوع الحادث.

ما هي أسباب ان التفتيش لم ينتج عنه أوضاع غير آمنة يجب تصحيحها

هناك اسباب عديدة منها :

المواقف الغير امنه الناتجة من عمليات التفتيش لم يتم تصحيحها

قد يكون هناك أنشطة غير امنه تنفذ لم تكن موجودة اثناء التفتيش او ان المخاطر كانت موجودة ولكن غير واضحة لذلك لم يلاحظها المفتش

قد لوحظت حالة غير آمنة ولكن لم تذكر في تقرير التفتيش وحتى إذا أدرجت قد لا ينظر إليها من قبل الشخص المسؤول أو لم تتم متابعتها واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة
لم يتم تحديد مسؤولية اتخاذ الإجراءات التصحيحية وغير محدد بزمان وخاصة إذا كان هناك عدد من مديري العمل في الموقع
أخيرا الفشل في تصحيح العمل غير الآمن جيدا يكون ناجما عن عدم قدرة المفتش إجراء تفتيش المناسب بسبب افتقاره للمعرفة والكفاءة

2. Identify the:

(a) Active (proactive). (4)

(b) Reactive measures. (4)

By which an organisation can monitor its health and safety performance.

2- عرف كلا من

الاجراء الوقائي

الاجراء التصحيحي

والتي تستخدمهم المنشأة في مراقبة اداء السلامة والصحة المهنية الخاصة بها

الاجراء الوقائي هو الاجراء المتخذ لتجنب وقوع الحادث او لتجنب تاثير المخاطر علي بيئة العمل ومن امثلته تفتيش السلامة والمسح والتدقيق والفحص البيئي والمراقبة وملاحظة سلوك العمل عن طريق تنفيذ جولات السلامة واجراء مقارنات للاداء مع منظمات مهتمة بتطبيق معايير جيدة للسلامة والصحة المهنية

اما الاجراء التصحيحي فهو الاجراء المتخذ بعد وقوع الحادث او حدوث الاصابة ومن امثلته معدلات الحوادث والغياب الناتج عن الامراض (الاجازات المرضية) عدد الحوادث والحوادث الوشيكة في بيئة العمل و الفعال الغير امنه والافعال الخطيرة و تلف المعدات و عدد الاجراءات المتخذة من قبل السلطات الحكومية تجاه المنظمة عدد الشكاوي من العمال والدعاوي القضائية والتكلفة الناتجة عن كل ما سبق

3. Identify the information that should be included in an accident investigation report. (8)

ما هي المعلومات التي يجب ان يتضمنها تقرير تحليل الحوادث

التفاصيل الشخصية للشخص المصاب بما له / لها تاريخ العمل وسجلات التدريب، وتاريخ ووقت ومكان وقوع الحادث واما إذا كان الإبلاغ عنها أم لا، وطبيعة ونوع من اصابة تعرض لها؛ وصفا للنشاط الذي كان يجري نفذت في وقت وقوع الحادث، والأسباب المباشرة والجزئية للحادث؛ تقييما من أي خرق التشريعات التي ارتكبت، وأسماء الشهود على الحادث وبياناتهم؛ أي رسومات وصور فوتوغرافية ذات الصلة؛ توصيات ل الإجراءات العلاجية التي ينبغي اتخاذها لمنع تكرار وتقدير التكاليف المترتبة على الحادث للمنظمة

(a) Explain the meaning of the term 'health and safety audit'. (2)

عرف ما معني تدقيق السلامة والصحة المهنية :

دراسة نقدية منهجية لنظام إدارة الصحة والسلامة، لجمع معلومات مستقلة بهدف تقييم فعالية وموثوقية النظام، وتحديد نقاط القوة والضعف في واقتراح الإجراءات التصحيحية عندما يكون هذا ضروري

(b) Identify the advantages of:

عرف كلا من

التدقيق الداخلي

التدقيق الخارجي التي تنفذ علي برنامج ادارة السلامة والصحة المهنية

فإن مزايا استخدام التدقيق الداخلي للسلامة الامام بمكان العمل، والمهام والعمليات وما يمكن تطبيقه ويكون مناسباً لبيئة العمل القدرة على رؤية تحسينات أو تدهور من التدقيق الماضي الامام بسلوك وكفاءة القوى العاملة ، وحقيقة أن القوى العاملة قد تكون أكثر استجابة مع شخص من المنظمة، وهو أقل تكلفة وأسهل نسبيا من حيث الترتيبات

اما التفتيش الخارجي : المفتش الخارجي يكون عنده القدرة الاكبر والكفاءة علي عمليات التدقيق وكذلك المصدقية وله القدرة علي انتقاد اي من افراد المنظمة - يتوافق مع احدث المتطلبات التشريعية وافضل الممارسات من الشركات الاخرى التي تعمل في نفس المجال – اشخاص جديدة تقيسي اداء المنظمة

(c) Outline why the audit findings should be presented to the senior management of an organisation. (2)

حدد لماذا يجب ان يعرف مدير المنظمة نتائج التدقيقات

لاسباب كثيرة يجب ان يعرف مدير المنظمة نتائج التدقيقات مثل ان لديه السلطة علي اتخاذ القرارات المناسبة وتوفير الموارد – لتأكيد تعهد الادارة – لتمكينها من تقديم الثناء والشكر للعاملين او العقوبة للمقصرين كلما كان ذلك ضروريا - لتمكينهم من النظر وإعادة تحديد الأهداف والغايات المستقبلية الذين يحددها او والامتثال للتشريع أو وفقا للمعايير الدولية وأفضل الممارسات

Identify documents that may be examined when reviewing an organisation's health and safety management system. (8)

ما هي الوثائق التي يجب ان تفحص اثناء مراجعة برنامج ادارة السلامة والصحة المهنية

سياسة الصحة والسلامة مع تقييمات المخاطر وأنظمة العمل الآمن التي تمت من قبل سجلات مراقبة الصحة والسلامة مثل التفتيش، التدقيق، المسح التي تمت من قبل بيانات الأحداث والحوادث بما في ذلك تقارير التحقيق في الحوادث وتقارير الأخطار الوشيكة - أي تبادل معلومات من زيارات الجهات المسؤولة عن تطبيق القانون تقارير شركات التأمين نتائج وقياسات المسح البيئي سجلات صيانة المعدات المعلومات المتوفرة عن أي أعطال قد وقعت من قبل تفاصيل إجراءات الطوارئ بالمكان - شكاوى العاملين سجلات الإشراف الصحي