



دستورالعمل فرآیندهای عملیاتی موتور آمبولانس

ویرایش صفر



سازمان اورژانس کشور
معاونت فنی و عملیات
خرداد ۱۴۰۱

مقدمه:

سیستم اورژانس پیش بیمارستانی یکی از بخش های مهم نظام سلامت است. این بخش نقطه تلاقی حوزه درمان و جامعه است و حضور به موقع آمبولانس در صحنه حادثه و بر بالین بیمار بسیار تاثیر گذار می باشد؛ از طرفی سرعت ارائه خدمات در اورژانس پیش بیمارستانی در جهت کاهش مرگ و میر و معلولیت ها از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

مدیریت زمان یکی از ارکان اصلی خدمت رسانی در اورژانس پیش بیمارستانی است و در این چرخه اجزای زمانی از لحظه تماس مددجو تا رسیدن به مرکز درمانی تعریف گردیده است. یکی از مهم ترین شاخص هایی که در ارزیابی مراکز اورژانس به کار گرفته می شود، زمان پاسخگویی به موارد اورژانس است و از اهمیت ویژه ای برخوردار است و برای رسیدن به استاندارد آن ارائه راهکارهایی اعم از باز طراحی فرآیندها، بکارگیری روش های نوین و همچنین استفاده از ناوگان عملیاتی چابک نیاز است.

افزایش جمعیت، ترافیک سنگین شهری و تقاضای فزاینده برای دریافت خدمات اورژانس پیش بیمارستانی از چالش های پیش روی این بخش از نظام سلامت می باشد که یکی از راهکارهای مقابله با این موضوع استفاده از موتور آمبولانس است.

امداد رسانی در شهرهای شلوغ و پر ترافیک با توجه به ویژگی ها و ابعاد موتور آسان تر است. مطالعات نشان داده است هرچه ارائه دهنده خدمات فوریت های پزشکی، سریعتر به مجروح و یا فرد صدمه دیده دسترسی داشته باشد، شانس زنده ماندن بیمار یا مصدوم به نحو بارزتری افزایش می یابد. از سوی دیگر کمبود نیروی انسانی متخصص و آموزش دیده در این حوزه محسوس است. موتور آمبولانس ها نیاز به نیروی انسانی کمتری دارند و به عنوان پیشرو در ماموریت ها اعزام می شوند و در صورت نیاز به اقدامات درمانی بیشتر، آمبولانس اعزام خواهد شد.

مطالعات نشان می دهد که تأخیر در زمان پاسخ یکی از مهمترین عوامل خشونت علیه تکنسین های اورژانس می باشد؛ بنابراین کاهش زمان پاسخگویی با بکارگیری موتور آمبولانس ها، می تواند در افزایش انگیزه شغلی و کاهش فرسودگی شغلی کارکنان اورژانس موثر باشد.

بهره مندی از موتور آمبولانس ها در پایگاه ها در زمان اوج تردد، زمان پاسخگویی را به میزان قابل توجهی کاهش می دهد و با ارائه خدمات لازم و به موقع و اختصاص دادن آمبولانس به ماموریت های اورژانسی تر، می توان خدمات بیشتری را ارائه نمود. بنابراین افزایش موتور آمبولانس ها و مکان یابی دقیق آنها و همچنین استفاده از نیروهای مجرب، منجر به افزایش پوشش فوریت های پزشکی و کاهش هزینه های سیستم اورژانس پیش بیمارستانی می شود.

طبق مطالعه ای، ۲۸,۹ درصد از افراد مبتلا به بیماری که با ۱۱۵ تماس می گیرند و اعزام آمبولانس برایشان صورت می پذیرد نیازی به انتقال فوری به مراکز درمانی ندارند. ماموریت های غیرضروری اورژانس و سوء

استفاده از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی، سبب هدر رفت منابع محدود موجود می شود و بیماران دارای شرایط اورژانس واقعی را منتظر دریافت خدمت نگه می دارد؛ در نتیجه منجر به افزایش میزان مرگ و میر و عوارض جانبی در این افراد می شود. بهره گیری از موتور آمبولانس ها به عنوان پیشرو در مأموریت ها و اعزام آمبولانس در صورت نیاز بعد از آن، می تواند از اتلاف منابع جلوگیری کند. همچنین مصرف سوخت کم، هزینه تعمیر و نگهداری کمتر و پوشش بهینه در منطقه و امداد رسانی در مواقع بحرانی از اصلی ترین مزیت های این وسیله می باشد.

بهره گیری از موتور آمبولانس ها می تواند راه حل خوبی برای رفع بخشی از مشکلات مذکور باشد و بهبود شاخص های اورژانس پیش بیمارستانی را به دنبال خواهد داشت.

با عنایت به تجربه موفق شهر تهران در بکارگیری از ناوگان موتورآمبولانس تخصیص داده شده در سنوات گذشته و بکارگیری نیروهای تخصصی آموزش دیده و همچنین بسته های تشویقی ویژه برای کارکنان عملیاتی تخصیص موتورآمبولانس های عملیاتی در دستور کار سازمان اورژانس کشور قرار گرفته است. بررسی آمار و عملکرد این ناوگان منتج به افزایش رضایتمندی، کاهش بار مأموریت پایگاه ها، کاهش زمان رسیدن بر بالین بیمار، افزایش پوشش خدمات فوریت های پزشکی و کاهش هزینه ها شده است. دستورالعمل پیش رو در راستای ایجاد وحدت رویه ، بهره مندی و بکارگیری بهینه از این ناوگان تدوین و جهت اجرا ابلاغ می گردد.

۱- شرایط نیروی انسانی جهت فعالیت با موتور لانس:

- مدرک تحصیلی و سابقه کار:

- تکنسین فوریت های پزشکی با حداقل ۱۵ سال سابقه کار در عملیات اورژانس پیش بیمارستانی

- کاردان/ کارشناس رشته های فوریت های پزشکی/ پرستاری/ هوشبری/ اتاق عمل و بالاتر با حداقل ۱ سال سابقه کار در عملیات اورژانس پیش بیمارستانی

- دارا بودن گواهینامه رانندگی مجاز با توجه به ظرفیت موتور سیکلت (حداقل یک هفته برای کسب مهارت رانندگی تمرین نمایند)

- گذراندن دوره آموزشی ویژه موتور لانس

- تأییدیه واحد کنترل کیفیت

۲- زمان فعالیت موتور آمبولانس ها:

ساعت فعالیت موتورآمبولانس ها از ساعت ۸ صبح لغایت حداکثر ۲۴ می باشد.

تبصره: ساعت فعالیت فوق و همچنین در شرایط اضطرار مانند شب های قدر، مراسم خاص، تجمعات بزرگ فعالیت موتورلانس در ساعات غیر با نظر رئیس مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیر حوادث دانشگاه/ دانشکده و مرکز فوریت‌های پیش بیمارستانی اورژانس تهران قابل تغییر می باشد.

۳- محل فعالیت:

محل استقرار موتورلانس در یکی از پایگاه های شهری با رویکرد، ارزیابی ترافیک مأموریت پایگاه ها بر عهده رئیس مرکز می باشد؛ که بر اساس تحلیل داده ها در زمان پیک مأموریت ها به صورت استقرارهای میدانی مورد استفاده قرار گیرد. (مراکز پرجمعیت، میادین و... به شکل استقرار در طول شیفت مستقر گردد.)
فعالیت موتور لانس: در محدوده مجاز شهری (قوانین جاری پلیس راهور)

۴- شرایط عدم فعالیت:

در زمان های بارندگی شدید، برف، یخبندان و کاهش دید زیر ۱۰۰ متر مانند مه، غبار یا گرد و خاک و بادهای بالای ۲۰ نات، ایجاد نقص فنی در موتورلانس بیش از ۲۴ ساعت و نبود موتورلانس جایگزین امکان انجام مأموریت توسط موتورآمبولانس وجود ندارد.

- **تبصره:** در شرایطی که نیروهای موتورلانس های به دلایل فوق قادر به انجام مأموریت نیستند با فعال کردن آمبولانس پشتیبان این نیروها بکارگیری می گردند.

۵- تجهیزات پزشکی، فنی، دارویی و ایمنی:

منطبق بر آخرین ویرایش دستورالعمل دارو و تجهیزات اورژانس پیش بیمارستانی- ابللاغ سازمان اورژانس کشور می باشد. (پیوست شماره یک)

۶- ثبت مستندات:

ثبت مستندات شامل دفاتر تحویل و تحول، فرم گزارش مراقبت اورژانس پیش بیمارستانی (PCR) و دفاتر اخذ امضا می باشد.

۷- کدینگ موتور آمبولانس:

با توجه به دستورالعمل کدینگ و نامبرینگ کشوری و پیش بینی موتور آمبولانس در ناوگان عملیاتی، ظرفیتهای ۶ و ۷ در ناوگان عملیاتی پیش بینی می گردد. به طور مثال: A-۲۰۱۶
حرف انگلیسی نشاندهنده کلان منطقه آمایشی، اولین عدد از سمت چپ نشاندهنده ناحیه یا zone، دومین و سومین عدد نشاندهنده ی شماره پایگاه ها و چهارمین رقم از سمت چپ عدد ۶ و ۷ می باشد.

۸- لباس پرسنل موتور لانس:

لباس پرسنل شامل لباس موتور سوار (تابستانه و زمستانه)، کلاه ایمنی، دستکش، کفش، عینک آفتابی می باشد.



۹- اضافه کار و مزایای تشویقی:

- برای شیفت های کامل موتورآمبولانس ۱۵۰ ساعت اضافه کار تشویقی در نظر گرفته شود.
- به ازای هر مأموریت مبلغ ۱۰ هزار تومان در نظر گرفته شود.

۱۰- بیمه موتور لانس:

انجام بیمه شخص ثالث و بدنه برای موتور لانس اجباری بوده، بطوریکه در صورت آسیب به موتور لانس و راکب به صورت مقصر یا غیر مقصر خسارات وارده به طور کامل پوشش داده شود. (سقف تعهدات)

۱۱- بررسی عملکرد موتور لانس:

عملکرد موتور آمبولانس بر اساس شاخص هایی مانند تعداد مأموریت، زمان رسیدن بر بالین، رضایتمندی از خدمات، تعداد موارد ۵۱- ۱۰، کاهش مأموریت پایگاه ها و کاهش هزینه ها بررسی می گردد.

۱۲- اندیکاسیون و توصیه های اعزام موتور لانس:

مأموریت های موتور لانس به ۳ دسته تقسیم می شوند:

- **پیشرو:** مأموریتی است که کارشناس تریاژ تلفنی تشخیص می دهد که بیمار در وضعیت بحرانی است و نیازمند دریافت بی درنگ به خدمات است در این مأموریتها موتور لانس بعنوان آمبولانس پیشرو و همزمان آمبولانس از نزدیکترین محل اعزام می گردد.
- **مأموریت های عادی:** مأموریتی است که برای تماس های با سطح تریاژ تلفنی غیر بحرانی اعزام می گردد تا نسبت به تعیین ارائه خدمات فوریتهای پزشکی و تکلیف بیمار/ مصدوم اقدام نماید.
- **استقرار:** مأموریتی است که در موارد نیاز طبق نظر واحد هدایت و راهبری آمبولانس در محل خاصی مستقر می گردد تا نسبت به انجام مأموریت های احتمالی در کوتاه ترین زمان اقدام نماید.

۱۳- فرایند انجام مأموریت‌های موتور آمبولانس:

فرایندهای فعالیت و بکارگیری موتور آمبولانس ها شامل فرایندهای چک، کنترل و آمادگی، دریافت و اعزام به مأموریت، حضور بر بالین بیمار و تعیین تکلیف و فرایند اعزام بیمار به شرح زیر می باشد.

الف - فرایند چک و کنترل و آمادگی به ترتیب شامل:

- تحویل گرفتن موتور
- پوشیدن لباس ایمنی شامل لباس، دستکش و ...
- تحویل و چک کلاه ایمنی
- چک موتور آمبولانس به لحاظ فنی
- چک تجهیزات آشکارساز و آژیر
- چک تجهیزات پزشکی، مصرفی و غیر مصرفی بر اساس دستورالعمل
- تحویل و چک گوشی اتوماسیون عملیاتی
- تحویل و چک بی سیم دستی
- اعلام ۱۰-۱۰ بودن موتور به دیسپچ

ب- دریافت و اعزام به مأموریت به ترتیب شامل:

- چک آدرس و تعیین مسیر حرکت
- پوشیدن کلاه ایمنی
- اعلام ۹۶-۱۰
- روشن نمودن آلارم و آژیر بر اساس دستورالعمل ابلاغی (پیوست شماره ۲)
- به گوش بودن بی سیم و هماهنگی کامل با دیسپچ
- رعایت سرعت مطمئنه
- اعلام ۹۷-۱۰

ج- فرایند حضور بر بالین بیمار و تعیین تکلیف به ترتیب شامل:

- پارک ایمن موتور در محل ایمن
- برداشتن جامبگ، کپسول اکسیژن و سایر تجهیزات بر اساس شرایط بیمار/ مصدوم (رعایت اصول ایمنی جهت جلوگیری از سرقت موتور و تجهیزات)
- کنترل صحنه و توجه به اصول ایمنی آن و در صورت لزوم تماس با واحد ارتباطات جهت حضور نیروهای امدادی نظیر پلیس، آتش نشانی و....
- معرفی خود به بیمار و یا همراهان

- شروع فرایند ارزیابی بیمار، معاینه و اقدامات لازم در حوزه خدمات فوریت‌های پزشکی بر اساس پروتکل آفلاین یا مشاوره پزشکی
- تعیین تکلیف بیمار جهت اعزام یا عدم اعزام

د- فرایند اعزام بیمار به ترتیب شامل: (درخواست آمبولانس)

- اعلام به واحد دیسپچ جهت درخواست آمبولانس (ثبت الکترونیکی یا تلفنی)
 - اعلام به واحد ارتباطات جهت فرایند اخذ پذیرش بیمارستان
 - انجام اقدامات فوریت‌های پزشکی مطابق دستورالعمل‌ها تا رسیدن آمبولانس
 - تداوم حضور بر بالین بیمار و پایش وضعیت بیمار تا زمان انتقال بیمار به داخل کابین آمبولانس
 - همکاری و همراهی با پرسنل آمبولانس برای انتقال بیمار از محل حادثه به داخل آن
 - ارائه گزارش شفاهی به تکنسین آمبولانس در خصوص وضعیت بیمار و مجموعه اقدامات درمانی صورت پذیرفته
 - تداوم مسئولیت صحنه حادثه با موتورآمبولانس تا زمان انتقال به کابین آمبولانس
 - تکمیل دفترچه اخذ امضا در موارد نیاز
- تبصره ۱: در موارد ۹۹-۱۰ علی‌رغم فعال کردن ۵۱-۱۰ اتوماسیون، تماس با واحد دیسپچ جهت اطمینان از آمبولانس اعزامی می‌بایست صورت پذیرد.
- تبصره ۲: انتقال بیمار مصدوم با موتورآمبولانس ممنوع می‌باشد.