

زمان رسیدن اورژانس به محل حادثه
در اغلب شهرهای کشور در کمتر از ۸ دقیقه اورژانس به محل حادثه می‌رسد. این زمان در شهرهای بزرگ تر هم کمتر از ۱۰ دقیقه است. ۸۰ درصد ماموریت‌های اورژانس معادل ۴ تا ۳ میلیون ماموریت در ۱۲-۱۰ شهر بزرگ کشور انجام می‌شود. حدود یک تا ۲ میلیون ماموریت هم در بقیه شهرها انجام می‌شود.



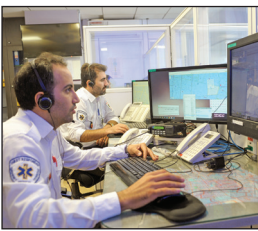
وضعیت اورژانس تهران
در تهران ۲۰۰ آمبولانس و ۱۵۰ موتور لانس فعالیت می‌کند که از نظر ناوگانسی ۸۰ فرزند از آمبولانس‌ها مسالم و بقیه فرسوده هستند اما به دلیل کمبود امکانات از آنها استفاده می‌شود. در شرایط عادی ۱۰۰ آمبولانس و ۵۰ موتور در ماموریت هستند اما مثلا ساعت ۱۱ شب حدود ۲۵۰ آمبولانس و موتور لانس به ماموریت می‌روند.



کمبود ۵۰ درصدی پایگاه در تهران
در تهران باید ۴۵۰ پایگاه اورژانس وجود داشته باشد اما در حال حاضر ۲۲۰ پایگاه وجود دارد؛ یعنی ۵۰ درصد کمبود پایگاه. در هر پایگاه باید ۲ آمبولانس مستقر باشد؛ یعنی باید در تهران ۸۰۰ آمبولانس وجود داشته باشد اما ۱۲۰ آمبولانس فعال است. از طرف دیگر فقط آمبولانس و پایگاه نیست باید نیروی کافی هم وجود داشته باشد که این موضوع به منابع مالی نیاز دارد.



مزاحمت‌های تلفنی برای اورژانس
حدود ۱۰ درصد از تماس‌هایی که با اورژانس گرفته می‌شود، مزاحمت تلفنی است. مثلا در بین مزاحمت‌ها فردی را داریم که در یک روز ۲۴۰ مرتبه تماس گرفته و مزاحمت ایجاد کرده است. بعضی از آنها بیمار هستند که مزاحمت ایجاد می‌کنند. افراد دیگری هم هستند که تنها هستند و می‌خواهند یک هم‌زبان داشته باشند که با اورژانس تماس می‌گیرند. دسته دیگری هم که رفتارشان دور از شأن انسانیت است که تماس می‌گیرند و توهین می‌کنند.



۳۲۰۰ پایگاه اورژانس در کشور وجود دارد که شامل بیش از ۱۸۰۰۰ پایگاه جاده‌ای است.

۵۲ پایگاه هوایی اورژانس در کشور وجود دارد که یکی مخصوص هواپیما و ۵۱ مورد دیگر برای فرود بالگرد است.

اورژانس کشور حدود ۲۶ هزار نفر پرسنل فعال دارد.

حدود ۵ هزار آمبولانس در کشور فعال است.

اورژانس کشور حدود ۶۰ اتوبوس آمبولانس در اختیار دارد.

مزاحمت‌ها ادامه دارد و حدود ۱۰ درصد از تماس‌ها با اورژانس، مزاحمت تلفنی است. به نظر می‌رسد باید برای این افراد محرومیت‌های اجتماعی در نظر گرفته شود. وقتی فردی برای اورژانس مزاحمت ایجاد می‌کند مدتی موظف شود پایگاه اورژانس را نظافت یا تجهیز کند و... مثلا در بین مزاحمت‌ها فردی را داریم که در یک روز ۲۴۰ مرتبه تماس گرفته و مزاحمت ایجاد کرده است.

یکی از حوادث تلخی که درباره اورژانس شنیده می‌شود موضوع درگیری و ضرب و شتم تکنیسین هاست و این موضوع پر تکرار تر از قبل شده است. در این باره چه تمهیداتی اندیشیده‌اید؟ چند روز قبل در خرم‌آباد اتفاقی افتاد که چند نفر که وضعیت مناسب و عادی نداشتند به اورژانس حمله کردند. آنها تکنیسین‌ها را کتک زدند و یکی از آنها آمبولانس را سرت کرد و در راه با چند خودروی دیگر تصادف کرد. چنین رفتاری روز به روز بیشتر می‌شود و باید فکری به حال چنین افسردگی کرد. در فاصله‌های کوتاه امروزه حمله به امدادگران اورژانس در بروجرد، خرم‌آباد، قزوین و... داشته‌یم. سرت آمبولانس مورد تازه‌ای بود که اوج بحران را نشان می‌دهد.

اگر ناگفته‌ای باقی مانده است بیان کنید. ما در اورژانس چند مشکل عمده داریم؛ اول مشکل اعتباری به خصوص در بحث اورژانس هوایی. ما با وجود اینکه ۵۲ پایگاه اورژانس هوایی داریم اما هنوز یک ردیف مشخص برای اورژانس هوایی در نظر گرفته نشده است. دائم برای تأمین اعتبار آن مشکل داریم و حدود ۶ ماه است که هزینه‌های آن پرداخت نکرده‌یم. ما با لگدهای مسأله‌های خرید خدمت است. از ارتش، وزارت بهداشت و... اجاره می‌کنیم و ۶ ماه است که آمبولانس مشکل جدی است و از دولت محترم انتظار داریم که این مشکل برطرف شود و نیاز به ارز داریم. اینها مشکلات اولیه کار ما است.



کار هم مدیریت زمان انجام می‌شود، هم رضایت مردم کسب می‌شود و هم هزینه‌ها کاهش می‌یابد. موتور لانس تقریبا همه امکانات آمبولانس را دارد؛ فقط نمی‌تواند بیمار را منتقل کند.

همه وقتی دچار مشکل می‌شوند از اورژانس کمک می‌گیرند. حالا که اورژانس به لحاظ امکانات در مضیقه و تنگنا قرار دارد دولت چه کمکی انجام داده است؟ پس از عمل شورای عالی سلامت با حضور رئیس جمهور محترم تشکیل شد. در این جلسه مباحث مختلفی مطرح شد. یکی از این نکات سرویس لوکیشن بود. این موضوع یکی از چالش‌های جدی اورژانس است. در شرایط اضطرار وقتی با ۱۵ تماس گرفته می‌شود یکی از مهم‌ترین سؤالات پرسش است. مریض با همراهش ممکن است در شرایط بحرانی باشد و نتواند حتی آدرس خانه‌اش را درست اعلام کند. با استفاده از سرویس لوکیشن، با تماس فرد، آدرس او نشان داده می‌شود و این مشکل برطرف می‌شود و از این طریق می‌شود در زمان صرفه‌جویی کرد. با این مصوبه سرویس لوکیشن در چند استان برقرار شده و در حال توسعه است.

نوسازی آمبولانس‌ها یکی دیگر از مصوبات این جلسه بود که سازمان برنامه مصوب کرد که سالانه ۱۵ درصد از آمبولانس‌ها نوسازی شود. در سال جاری ۳۵۰۰ میلیارد تومان برای تأمین آمبولانس اختصاص داده شده است. یکی از مهم‌ترین چالش‌های اورژانس، فرسودگی آمبولانس‌ها است. ما ۳ هزار آمبولانس فرسوده داریم که بیش از ۱۵ سال کار کرده‌اند و قابل استفاده نیستند و باید جایگزین شوند. ما مناقصه‌ای را ترتیب داده‌یم که ۵۰۰ دستگاه آمبولانس هوایی امکان امداد رسانی را در اختیار داریم اما اعتبار ارزی نداریم. باید ۳۵ میلیون دلار تأمین شود که انتظار داریم به‌زودی تأمین شود تا بخش کوچکی از ناوگان مان را ترمیم کنیم و هزار تا ۱۵۰۰ دستگاه آمبولانس جدید وارد ناوگان مان کنیم. در این جلسه همچنین قرار شد نکات آموزشی با موضوع اورژانس و کمک‌های اولیه برای کتاب‌های درسی دانش‌آموزان تهیه شود.

مزاحمت‌های تلفنی یکی از مشکلات همیشگی ارگان‌های امدادی بوده است. آیا همچنان مزاحمت‌های تلفنی برای اورژانس وجود دارد؟ متأسفانه بله و حدود ۱۰ درصد از تماس‌گیرندگان با اورژانس مزاحمت تلفنی هستند. هفته قبل مکانته‌ای با دادستان کل کشور انجام شد که مشکلات اورژانس بررسی شود و قرار شد با افراد مزاحم طوری برخورد شود که برای‌شان بازدارندگی به‌وجود بیاید. درباره مزاحمت‌های تلفنی، تلفن فرد مزاحم قطع می‌شود یا اقدامات دیگری درباره او انجام می‌شود اما به نظر می‌رسد این کارها کافی نیست؛ چرا که همچنان این

به‌صورت ویژه انجام می‌شود. به‌طور شبانه‌روزی بیمارانی که در شهرهای بزرگ دچار حمله قلبی می‌شوند، همکاران این افراد را در محل مانیتور می‌کنند و نوار قلب‌شان را به مرکز تشخیص می‌فرستند. در صورتی که بیمار دچار سکته قلبی شده باشد او را به‌طور مستقیم به بیمارستان هدفی که در هر شهر وجود دارد منتقل می‌کنند و کارهای تخصصی برای بیمار انجام می‌شود و این کار زمان را برای بیمار کوتاه می‌کند. درباره بیمارانی که دچار سکته مغزی شده‌اند نیز اگر این افراد در زمان کوتاهی به آنها رسیدگی و اقدامات درمانی برای آنها انجام شود می‌تواند به‌عنوان یک فرد سالم به زندگی برگردند و هر چه این زمان طولانی‌تر شود بیمارمان دچار عوارض و مشکلات می‌شوند و سلامت فرد مختل می‌شود.

یکی از خدمات اورژانس به شهروندان، به‌خصوص در مناطقی دورافتاده، حوادث جاده‌ای یا بحران‌ها امداد هوایی است. در این باره بیشتر توضیح دهید.

در اورژانس هوایی هم اغلب این پایگاه‌ها در مناطق محروم مستقر هستند. هم برای انتقال مادران باردار از مناطق صعب‌العبور استفاده می‌شود و هم برای حوادث ترافیکی و همچنین برای انتقال اعضای پیوندی. انتقال اعضای پیوندی برای ما و بیمارستان‌ها هزینه‌های زیادی دارد اما همه این تلاش‌ها به‌صورت رایگان انجام می‌شود. در سال گذشته، ۴۰۰ مادر باردار را با اورژانس هوایی منتقل کردیم. در برخی مناطق مثل یاسوج که عشار ساکن هستند، گاهی دسترسی زمینی وجود ندارد و فقط از طریق اورژانس هوایی امکان امداد رسانی وجود دارد. نکته جالب اینکه در این مناطق مردم خودشان برای امداد رسانی بهتر با صاف کردن زمین و جمع‌آوری سنگ‌ها پد بالگرد دست می‌کنند. بارها اتفاقی افتاده در بالگرد و هنگام انتقال، مادری زایمان کرده است. در سال ۱۴۰۱ بیش از ۲ هزار زایمان در اورژانس پیش‌بیمارستانی انجام شده است.

بین صحبت‌ها بپتان از موتور لانس یا اورژانس موتوری صحبت کردید. این موتورها چه کارایی دارند و تا چه میزانی در کار امداد رسانی مؤثر هستند؟

ما بخش موتور لانس را در یکی، دو سال اخیر توسعه داده‌ایم و بخش عمده‌ای از ماموریت‌هایمان در کلانشهرها با موتور لانس انجام می‌شود. در برخی مناطق به‌خصوص بافت‌های فرسوده آمبولانس نمی‌تواند عبور کند اما موتور می‌تواند برود و اقدامات درمانی انجام شود. آمارهای ما نشان می‌دهد در حدود ۷۰ درصد از ماموریت‌ها با موتور، کار مریض انجام می‌شود و دیگر نیازی به آمبولانس نیست. با این

وضعیت و پایگاه‌های اورژانس در پایتخت چگونه است؟

ما باید در تهران ۴۵۰ پایگاه داشته باشیم اما با کمبود ۵۰ درصدی مواجه هستیم. تهران باید ۸۰۰ آمبولانس داشته باشد اما ۲۲۰ آمبولانس فعال داریم و حدود ۱۵۰ آمبولانس فرسوده. از طرف دیگر فقط آمبولانس و پایگاه هم نیست باید نیروی کافی هم در اختیار باشد و برای داشتن نیرو نیاز به منابع مالی است. اگر منابع مالی وجود داشته باشد همه این امکانات فراهم می‌شود.

با وجود همه کاستی‌هایی که به لحاظ امکانات در اورژانس وجود دارد، اما همکاران شما موفقیت‌های زیادی هم داشته‌اند. درباره کارهایی که با وجود کمبود امکانات انجام می‌دهید صحبت کنید. با وجود کمبود امکانات رسانی به بیمارانی قلبی است که



رئیس سازمان اورژانس کشور در گفت‌وگو با همشهری سرنخ از مشکلات این سازمان می‌گوید

اورژانسی در وضعیت اورژانسی



عکس: همشهری/ایرورژانسی

این تأخیر چیست؟

در سیستم دیسچ وقتی شهروندی تماس می‌گیرد، تریاز یا اولویت‌بندی را ۴ مرحله‌ای کرده‌یم. نباید انتظار داشته باشیم اورژانس برای همه بیماران در همه حالت‌های مختلف در یک زمان برسد. در بیمارستان هم اولویت‌بندی وجود دارد. مریضی که مشکل شکمی حاد دارد باید سریع به اتاق عمل منتقل شود اما بیماری که سرماخوردگی می‌تواند یک ساعت منتظر پزشک بماند و برای او اتفاقی نمی‌افتد. اما جالب است که بیماری که مشکل شکمی حاد دارد زان باش کار نمی‌کند که وضعیتش را بیسان کند؛ اما بیماری که کمتر مریض است بیشتر شاک می‌شود. بیمارانی که در وضعیت اورژانسی هستند باید به آنها در حدود ۷، ۸ دقیقه رسید اما بیمارانی که کمتر مشکل دارند را می‌شود در زمان‌های مختلف رسیدگی کرد. علاوه بر این، اورژانس باید به فوریت‌های پزشکی رسیدگی کند. قرار نیست که اقدامات معمولی را انجام دهیم. بعضی از افراد هم از اورژانس سوءاستفاده می‌کنند؛ چرا که خدمات ما رایگان است.

میانگین رسیدن امدادگران اورژانس به محل حادثه چند دقیقه است؟

در عموم شهرها زمان رسیدن آمبولانس کمتر از ۸ دقیقه است. مشکلی هم وجود ندارد. در شهرهای بزرگ‌تر هم این زمان حداکثر ۱۰ دقیقه است. و بزرگ‌ترین مشکل در کلانشهرها و شهر تهران است. با وضعیت ترافیکی اگر سسر هر خیابان هم یک آمبولانس بگذریم باز هم دیر می‌رسیم. در حال حاضر هم تلاش می‌کنیم این وضعیت را به کمک موتور لانس‌هایی که در اختیار داریم مدیریت کنیم. اگر موتور نبود در تهران با فاجعه روبه‌رو

با وجود امکانات و پرسنلی که در اختیار دارید اما باز هم شهروندان گله دارند که گاهی اورژانس دیر به محل وقوع حوادث می‌رسد. دلیل

محمد جعفری، روزنامه‌نگار: برای نجات جان انسان‌ها، به هر جایی می‌روند؛ از کوچه‌های تنگ در بافت‌های فرسوده جنوب شهر تا روستاهای دورافتاده و بدون امکانات. از صحنه تصادفات رانندگی تا مناطق زلزله‌زده. امدادگران اورژانس با اینکه از کمترین امکانات برخوردار هستند اما حرفه‌شان نجات جان انسان‌هاست و پس از پایان هر ماموریت با عشق و علاقه برای ماموریت بعدی آماده می‌شوند. دکتر جعفر مدافع، رئیس سازمان اورژانس کشور در گفت‌وگویی اختصاصی با همشهری سرنخ به مسائلی و مشکلات مختلف اورژانس پرداخت و از چالش‌هایی گفت که باعث می‌شود امدادگران اورژانس گاهی دیر به محل وقوع حوادث برسند.