

اورژانس ۱۱۵، بفر مایید

وقتی فردی به خاطر مشکلی با اورژانس تماس می‌گیرد، این تماس با این جمله آغاز می‌شود: اورژانس ۱۱۵، بفر مایید. خانم جوانی که این سوی خط قرار دارد مشکل تماس گیرنده را ثبت می‌کند و همزمان با بررسی موضوع تلاش می‌کند تا تباری اینکه زمان طلایی از دست نرود مشکل بیمار را با راهنمایی تلفنی برطرف کند. این مشکل ممکن است مسدودشدن راه تنفسی یک نوزاد یا ایست قلبی یک فرد سالخورده باشد. همزمان با انجام این کار او آدرس و مشخصات حادثه را به بخش دیگری از مرکز اورژانس اطلاع می‌دهد تا در این بخش نزدیک‌ترین آمبولانس یا موتورولانس به محل اعزام شود. همه این اقدامات به سرعت و شایده در کمتر از ۱۰ دقیقه انجام می‌شود و در ادامه تکنیسین‌های اورژانس در کوتاه‌ترین زمان ممکن خود را به محل حادثه می‌رسانند و به این ترتیب جان یک فرد نجات پیدا می‌کند.



فرد سرهای اورژانسی

مشکلات نیر و های اورژانس

از کتک خوردن از بیماران تا مزاحمت‌های تلفنی

محمد جعفری، روزنامه‌نگار: نیر و های اورژانس به‌طور مستقیم با جان مردم سر و کار دارند و در کار آنها نخستین اشتباه می‌تواند آخرین اشتباه باشد و به قیمت جان شهروندان تمام شود. با اینکه اغلب نیر و های شاغل در این سازمان جوان هستند اما کار کردن در شرایط سخت آنها را چنان با تجربه و متبحر بار آورده که برای هر بحرانی می‌شود روی آنها حساب کرد؛ در دست مثل شرایط بحرانی کرونا زمانی که حتی اعضای خانواده از یکدیگر فرار می‌کردند، تکنیسین‌های اورژانس به استقبال بیماران کرونا می‌رفتند و ناجی آنها بودند. اما نیر و های اورژانس با مشکلات زیادی دست و پنجه نرم می‌کنند. از پرستاران مرکز تلفنی اورژانس که با صدها مورد مزاحمت تلفنی شامل ماموریت‌های کاذب و فحاشی روبرو هستند تا تکنیسین‌هایی که در محل از سوی بیمار یا همراهانش کتک می‌خورند و بسه آنها بی‌احترامی می‌شود. اما هیچ‌یک از این مشکلات باعث نمی‌شود که این فرشته‌های سپیدپوش دست از کار بکشند. خبرنگار همشهری سرخ با حضور در سازمان اورژانس کشور ساعتی را بین نیر و های اورژانس گذراند تا گزارشی از کار این سازمان تهیه کند. در این گزارش به دردسرهای اورژانسی می‌پردازیم؛ مشکلاتی که اگر هر چه سریع‌تر و به شکل اورژانسی به آنها رسیدگی نشود ممکن است روند خدمت‌رسانی اورژانس کشور را با مشکل مواجه کند.

مزاحم تلفنی‌های حرفه‌ای

حسینی در ادامه به یکی از معضلات اورژانس به نام مزاحمت تلفنی اشاره می‌کند و می‌گوید: «معمولا یکسری از مزاحم‌های تلفنی افراد ثابتی هستند. ج که یکی از معروف‌ترین مزاحم‌های تلفنی اورژانس است یک مرتبه در ۲۴ ساعت بیش از ۲۰۰ مرتبه تماس گرفت. او اسلار کارهای روزانه‌اش را می‌دهد مثلا می‌گوید دارم می‌روم بسر کار، یا برای خانم‌ها می‌شود هدیه می‌خریم... البته مدل‌های مختلف مزاحمت‌های تلفنی هم داریم. مثلا مزاحم‌هایی که فحاشی می‌کنند افرادی که آدرس‌های کاذب می‌دهند و همکارانم به محل مراجعه می‌کنند و می‌بینند که خبری از فرد مصدوم و بیمار نیست. گاهی این مزاحمت‌ها درست در اوج کار ما یعنی سر ظهر اتفاق می‌افتد. معمولا ساعتی که کار کارمندان و ادارها تمام می‌شود شلوغ‌ترین اوقات اورژانس است. تصادف‌ها در این ساعت‌ها بیشتر است و به‌طور کلی تماس‌ها با اورژانس در ظهر بیشتر می‌شود. اما مثلا جمعه صبح کمترین تماس‌ها با اورژانس گرفته می‌شود. چون مردم اغلب خواب و در حال استراحت هستند اما چند ساعت بعد که ظهر می‌شود تماس‌ها بیشتر می‌شود»

اولین جاش؛ آدرس دادن

نعیمه سادات حسینی، یکی از سوپروایزرهای اورژانس تهران است. او که ۹ سال است کارش را در اورژانس آغاز کرده درباره تماس‌هایی که با این مرکز گرفته می‌شود می‌گوید: بیشتر تماس‌ها در خصوص تصادف هستند که اغلب موتورسواری و پرانسدور هستند. بیماران قلبی و اختلال هوشیاری هم در رتبه بعدی قرار می‌گیرند. بعد از تماس با دیسپچ اورژانس همکارانم که همگی پرستار هستند و دوره‌های تخصصی را گذرانده‌اند جوابگوی آنها خواهند بود. او ادامه می‌دهد: خیلی از مردم به درستی آدرس نمی‌دهند و مثلا از پلاک شروع می‌کنند به آدرس دادن. اگر پرستار ما به شهر مسلط باشد و او ادامه می‌دهد: خیلی از مردم به درستی آدرس نمی‌دهند و مثلا از مناطق مختلف راه خوبی بشناسد به تسریع در امداد رسانی کمک می‌کند. اما اگر کسی نتواند آدرس را درست بدهد باید به تماس گیرنده کمک کنیم. مثلا در این مواقع درخواست می‌کنیم که فرد شماره‌ای از همراهانش بدهد که با او ارتباط بگیریم. یا اینکه همسایه‌های ارضا کند و این مراحل واقعا سخت است.

تجربه و صبر، رمز موفقیت در اورژانس

آنطور که یکی از پرستاران اورژانس می‌گوید افراد که با ۱۵ تماس می‌گیرند ممکن است خودشان پزشک باشند اما در شرایط بحرانی دست و پای‌شان را گم می‌کنند. این افراد در آن لحظات بحرانی چون حادثه‌ای برای عزویشان اتفاق افتاده مستاصل می‌شوند و کمک می‌خواهند. او می‌گوید: مثلا یک مورد تشنج داشتیم که پدر بیمار، پزشک بود اما نمی‌توانست علامت بیمار را به ما بگوید و ما تلفنی به او کمک کردیم و همزمان به محل حادثه تا اعزام شدند. همکارانم در دیسپچ علاوه بر اینکه باید کار پزشکی بدانند باید خوب با تماس گیرنده ارتباط بگیرند و راهکارهای لازم را طوری به او توضیح دهند که بتواند انجام دهد و این یک هنر است. این کارها با آموزش و تجربه و صبر و حوصله به‌دست می‌آید.

نجات نوزاد ۳ روزه

با اینکه مشکلات و مزاحمت‌های تلفنی کام پرستاران اورژانس را تلخ کرده و کار آنها سختی‌های خاصی خودش را دارد اما آنها خطرات خوبی هم دارند. نعیمه سادات حسینی، سوپروایزر اورژانس تهران یکی از خطرات خوب خودش را اینطور بازگو می‌کند: در ماه اولی که وارد اورژانس شدم یک مورد انسداد راه هوایی داشتیم که برای نوزادی ۳ روزه اتفاق افتاده بود. پدر و مادر نوزاد تماس گرفتند و دست و پای‌شان را گم کرده بودند و نمی‌دانستند باید چه کار کنند. البته خودم هم دست و پایم را گم کرده بودم اما با مانورهایی که به شکل تلفنی به آنها یاد دادم راه تنفسی نوزاد باز شد و به زندگی برگشت. همزمان تا من توضیح می‌دادم، همکارانم هم به محل حادثه رسیدند.



لطفا درست آدرس بدهید

مهديه احمدی، یکی دیگر از پرستاران اورژانس است که ۱۰ سال سابقه کار دارد. او از نحوه آدرس دادن تماس گیرندگان شکایت دارد و می‌گوید: متأسفانه اکثر افرادی که با ما تماس می‌گیرند درست همکاری نمی‌کنند به خاطر اینکه نسبت به اورژانس خیلی آگاه نیستند. نمی‌دانند هنگامی که تماس می‌گیرند اگر اطلاعات را درست منتقل کنند و علائم مریض را درست بگویند ما سریع‌تر می‌توانیم تصمیم‌گیری کنیم. ما برای اغلب تماس‌ها نیر و اعزام می‌کنیم مگر اینکه موردی باشد که حائز اهمیت نباشد. در آدرس دادن خیلی مشکل

بیماری اورژانس آزاری

بعد از آنکه فردی با اورژانس تماس گرفت و درخواست کمک کرد، پرستاران خانم تماس را به بخش دیگری هدایت می‌کنند که در آنجا در هر شیفت حدود ۱۰ مورد حضور دارند. افرادی که تهران را مثل کف دست‌شان می‌شناسند و باید در لحظه انتخاب کنند که چه آمبولانسی به محل حادثه نزدیک‌تر است و آن را به مأموریت اعزام کنند. عبدالله محمدی، کارشناس فوریت‌های پزشکی و جانشین مسئول شیفت اورژانس است. او می‌گوید: ما هدایت و راهبری آمبولانس را انجام می‌دهیم. تهران به ۵ ناحیه تقسیم شده و برای هر ناحیه تعدادی آمبولانس در نظر گرفته شده و مزبندی شده است. همکاران من آدرس‌ها و نواحی مختلف را به خوبی می‌شناسند. براساس آدرس‌ها بررسی می‌کنند که نزدیک‌ترین آمبولانس به محل کدام است که آن را به محل بفرستند. مزاحمت‌های تلفنی آفت‌دار از دهنده است که اغلب کارکنان اورژانس

انتقال بیمار ۳۰ کیلویی

تکنیسین‌های اورژانس گاهی هم با مأموریت‌های عجیب و غریبی مواجه می‌شوند. یکی از این موارد انتقال بیماران سنگین وزن است. محمدی در این باره می‌گوید: بعضی از بیماران هستند که وزن سنگینی دارند و اگر ما ۲ یا حتی ۳ کدم به محل اعزام کنیم باز هم نمی‌توانیم این بیمار را منتقل کنیم و باید از آتش‌نشانی کمک بگیریم. مثلا در موردی که مدتی قبل در قم داشتیم با استفاده از نردبان‌های مخصوص یا چرخ‌های ویژه‌ای که در اختیار دارند بیماران سنگین وزن را منتقل می‌کنند.



از این مزاحمت‌ها دلخور هستند. محمدی در این باره می‌گوید: یکسری افراد هستند که بیماری اورژانس آزاری دارند. مثلا فردی را داریم که روزی ۱۰ مرتبه تماس می‌گیرد و می‌گوید که قلبم درد می‌کند و دارم می‌میرم و تنگی نفس دارم. کاملا غلامی می‌دهد که آمبولانس را در کوتاه‌ترین زمان ممکن اعزام می‌کنیم. وقتی همکاران به محل می‌رسند می‌بینند که نشسته و می‌گوید نوک انگشت شستم درد می‌کند. از این مدل افراد زیاد هستند که بعضی از آنها همکاران مان را کتک می‌زنند. یا مورد دیگری بود که همکارانم وقتی به محل حادثه رسیدند مردی قوی هیکل را در ساختمان دیدند که ۲ ساطور به دست گرفته بود و با شرایطی عجیب می‌گفت می‌خواهم پدر و مادرم را بکشم. طبق قانون، اورژانس باید وارد صحنه امن شود. یعنی تازمانی که پلیس یا آتش‌نشانی محل حادثه را امن نکنند تکنیسین‌های اورژانس نباید وارد آنجا شوند.

اورژانس ویژه بانوان

برخی از تماس گیرندگان با اورژانس می‌گویند که من دوست دارم پزشک یا پرستار خانم برایم بفرستید یا ماهیت جایی که باید نیرو به آنجا اعزام شود. شرایط زلف‌های دارد؛ مثل استخر. یا اینکه مسئله زایمان خانم‌هاست. بنابر چنین ضرورت‌هایی اورژانس بانوان راه‌اندازی شد؛ تکنیسین‌های این بخش از خانم‌هایی تشکیل شده که جزو زبده‌ترین نیروهای اورژانس هستند. یکی از آنها سعیده

مساحت تکنیسینی است ۱۸ سال سابقه کار او می‌گوید: اوایل مردم نگاه می‌کردند که تکنیسین خانم آمده از خودشان می‌پرسیدند که آیا این خانم می‌تواند کارش را به درستی انجام دهد و درباره توانایی ما تردید نداشتند. تیم اعزامی اورژانس بانوان شامل دو خانم و یک آقای می‌شود. البته منظور نیست که اورژانس بانوان برای بیماران آقا اعزام نشود. همین چند وقت قبل بسر حدود ۱۵ ساله‌ای در حالی که مشک در چشمش حلقه زده بود دون دون وارد ساختمان ما شد و گفت پدرم حالش خوب نیست چون خانه‌شان نزدیک بود ما از همین جا پیاده به خانه‌شان رفتیم. پدر او دچار مشکل قلبی شده بود و ما به‌عنوان اورژانس بانوان توانستیم جان او را نجات دهیم.



یکی دیگر از تکنیسین‌های اورژانس بانوان که همه از تجربه و مهارت اوصحت می‌کنند سیمیا جایی است. او مدت‌هاست که در اورژانس بانوان مشغول به کار است و تجربیات زیادی دارد. او می‌گوید: بعضی همراهانش حالت عادی نداشته باشند یا به شدت بی‌قرار باشند. مثلا در موردی ما برای رسیدگی به وضعیت فردی که دچار افت هوشیاری شده بود به مأموریت رفتیم و فرد دچار مشکل اعصاب و روان بود. من می‌خواستم بررسی کنم که بیمار دچار چه مشکلی شده که ناگهان با یک لگد به قفسه سینه من کوبید و پرت شدم. ما باید در این شرایط از پلیس کمک بگیریم اما با توجه به شرایطی که بیمار داشت کارمان را انجام دادیم و در نهایت او را به بیمارستان منتقل کردیم. او در ادامه می‌گوید: حتی همکاران آقا هم باها کتک خودراندن. یا اینکه طرف بساز قهقهه همکاران ما را گروگان گرفته است که چرا مریض من فوت شده یا چرا او را به فلان بیمارستان نمی‌برید. یا اینکه فحش و بد بیزاری می‌گویند یا به آمبولانس حمله می‌کنند که چرا اینجا پارک کرده‌اید. رفتارهای اینچنینی پرترکار است.



۵۴ همشهری

دوره جدید ۱۱۰ تیر ۱۴۰۳