دستورالعمل پایش ضربتی اورژانس پیش بیمارستانی

اورژانس کشور

دی ماه ۱۳۹۹

مقدمه:

همانگونه که مستحضرید ارزیابی عملکرد از جنبه های گوناگونی از جمله انجام وظایف در سازمان ها و قبول مسئولیت ها انجام می گردد. در این فرایند مدیران می بایست رفتار کارکنان و امکانات خود را مورد بررسی و پایش قرار دهند، تا بتوانند بازخورد هایِ لازم را درباره نقاط قوت و ضعف، به آنها ارائه نمایند. بهبود مستمر عملکرد در سازمان ها باعث ایجاد هم افزایی شده و می تواند موجبات رشد و توسعه را فراهم آورد. اهمیت نیرو و سرمایه انسانی از بخش مدیریت مزایای حاصل از خدمت فراتر رفته و تبدیل به داراییِ استراتژیک سازمان ها شده است که این موضوع مبین آگاهی و شناخت مدیران از اهمیت و بهبود عملکرد سازمانی است.

یکی از اصلی ترین وظایف مدیران شناسایی مشکلات مربوط به عملکرد بوده و زمانیکه مشکلاتی مربوط به عملکرد پیش می‌آید، اگر از قابلیت های رهبری و توانایی خود مدیریت موثر افراد استفاده شود عملکرد بهبود می بخشد.

این دستورالعمل با عنوان "دستورالعمل پایش ضربتی اورژانس پیش بیمارستانی" با هدف بهبود عملکرد و ارائه بهترین خدمت به مددجویان شامل پنج بخش مدیریت، کارکنان، پایگاه ها، آمبولانس و آموزش تدوین گردیده است؛ که امید است با اجرا و پایش آن خدمات اورژانس پیش بیمارستانی به صورت بهینه و هدفمند ارائه گردد.

الف- مدیریت

۱- روسای محترم مراکز و معاونین آنها می بایست در ساعات اداری در محل خدمت حضور داشته باشند. فعالیت در ساعات اداری در خارج از اورژانس پیش بیمارستانی (شیفت در مراکز درمانی و بخش خصوصی و...) ممنوع می باشد؛ ضروریست همه روسای محترم معاونین و مسوولین محترم پایگاه ها به صورت ۲۴ ساعته آماده پاسخگویی به تماس های تلفنی در خصوص حوادث و بحران های احتمالی باشند.

۲- یک نفر به عنوان **مدیر جانشین عملیاتی** از بین معاونین، روسای ادارات عملیاتی و روسای نواحی مرکز در دانشگاه تیپ ۱ و تیپ ۲ انتخاب و به صورت تمام وقت در ساعات غیر اداری و روزهای تعطیل همه امورات مرتبط با عملیات اورژانس ۱۱۵ و حوادث و بحران ها را پایش نماید.

۳- لیست مربوط به مدیر جانشین عملیاتی می بایست به صورت ماهیانه تهیه و در اختیار مسئول وقت مرکز هدایت عملیات و بحران دانشگاه قرار گیرد و نسبت به بروزرسانی لیست به صورت روزانه اقدام گردد. اطلاعات مربوط به لیست مذکور از ابتدای دی ماه سال جاری در سامانه پورتال سازمان اورژانس کشور/ EOC/ لیست مدیران جانشین ثبت و هر ماه بروزرسانی گردد.

۴- یک عدد سیم کارت تلفن همراه اختصاصی برای مدیر جانشین عملیاتی در نظر گرفته شود و شماره مذکور به سازمان اورژانس کشور بمنظور پاسخگویی در هر ساعت از شبانه روز اعلام گردد.

۵- تلفن Hot Line سازمان اورژانس کشور به شماره ۰۲۱۴۹۲۳۱۶۷۱ بوده و مدیران جانشین عملیاتی باید با این شماره **در صورت نیاز فوری** در تماس باشند.

۶- یک راه ارتباطی جهت ارتباط بین پرسنل فوریتهای پزشکی و روسای محترم مراکز طراحی گردد (اختصاص شماره تلفن همراه، صندوق صوتی، صندوق پستی، ایمیل و یا اختصاص زمانی برای مراجعه حضوری از تاریخ ۱ بهمن ماه سال جاری لازم الاجرا می باشد)

۷- با توجه به لزوم اجرای طرح ضربتیِ پایش **تمامی** پایگاه های اورژانس حوزه سرزمینی می بایست؛ روسای محترم اورژانس پیش بیمارستانی دانشگاه ها/ دانشکده ها شخصاً ظرف مدت ۳۰ روز کاری و رئیس محترم مرکز اورژانس تهران ظرف مدت ۲ ماه، تمامی پایگاه های اورژانس را یکبار بازدید نمایند و مشکلات احتمالی در دفتر پایگاه ثبت گردد تا در زمان حضور بازرسان سازمان رویت گردد. یک نفر از نیروهای تحت امر رئیس مرکز ، به عنوان مسئول پیگیری و رفع مشکلات انتخاب گردد.

۸- علاوه بر طرح ضربتی، **بازدید تمامی** پایگاه ها به شرح زیر صورت پذیرد:

- روسای محترم مراکز اورژانس؛ مراکز با تعداد کمتر از ۵۰ پایگاه به صورت هر دو ماه، مراکز با تعداد ۵۰ تا ۱۰۰ پایگاه به صورت فصلی و مراکز با تعداد بیش از ۱۰۰ پایگاه به صورت شش ماه
- معاون محترم مرکز/ رییس محترم شبکه هر ۴۵ روز یکبار
- مسوول پایگاه های شهری حداقل یکروز در میان، مسوول پایگاه جاده ای برخوردار حداقل هر هفته و مسوول پایگاه جاده ای دوردست حداقل هر دوهفته

۹- در پایان طرح ضربتی بازدید پایگاه ها می بایست پس از انجام بازدید ها، جلسه هیئت محترم رئیسه دانشگاه در ساختمان اورژانس در سالجاری تشکیل و گزارش جامعی از وضعیت پایگاه ها به اطلاع اعضای محترم هیئت رئیسه دانشگاه رسانده و برنامه عملیاتی برای رفع مشکلات و نواقص اورژانس پیش بیمارستانی تدوین و به اطلاع سازمان اورژانس کشور رسانده شود. همچنین در جلسه ای با حضور اینجانب مشکلات و راهکارهای عملیاتی مطرح و تصمیم گیری گردد.

۱۰- تمامی عملیات اورژانس پیش بیمارستانی در شبکه های بهداشتی، مستقیماً زیر نظر رئیس مرکز اورژانس می باشد. و در این خصوص ضروری است ایشان نسبت به اجرای فرایندها و نظارت دقیق بر عملکرد تمامی پایگاههای تحت پوشش دانشگاه اقدام نمایند.

۱۱- هرگونه تردد آمبولانس های اورژانس ۱۱۵ صرفاً با ابلاغ ماموریت و نظارت مرکز ارتباطات و طبق دستورالعمل های ابلاغی سازمان مجاز می باشد. همچنین در صورتی که نیاز به خروج از حوزه سرزمینی شهرستان مربوطه باشد، می بایست با هماهنگی مرکز هدایت عملیات و بحران EOC دانشگاه انجام پذیرد. لازم به ذکر است خروج آمبولانس اورژانس ۱۱۵ از کلان منطقه آمایشی مربوطه منوط به هماهنگی با EOC وزارت بهداشت می باشد.

۱۲- در ابتدای هر شیفت۲۴ ساعته، لازم است مسئول شیفت مرکز ارتباطات گزارشی از وضعیت و تعداد ناوگان آمبولانس های فعال و ۷-۱۰ (شامل آمبولانس سبک، بالگرد، موتورلانس و اتوبوس آمبولانس) را تهیه و در اختیار معاونت فنی و عملیات و مدیرجانشین مرکز قرار دهد و در صورت هرگونه تغییر بروز رسانی نماید. معاونت فنی و عملیات اورژانس دانشگاه موظف است به نحوی برنامه ریزی نماید تا ظرفیت ناوگان فعال عملیاتی اورژانس حفظ گردد.

۱۳- نظارت ویژه روسای محترم مراکز بر نحوه پرداخت های تکنسین های محترم و پیگیری امورات مرتبط با حقوق و مزایای مستمر و غیر مستمر (اضافه کار،کارانه، مأموریت، غذا و لباس) پرسنل(بویژه نیروهای شرکتی) باید با اولویت تا حصول نتیجه انجام پذیرد و مستندات لازم در خصوص پیگیری های انجام شده، نگهداری شود.

۱۴-لازم است جلسه مجازی (آنلاین) در نیمه اول بهمن ماه سالجاری توسط رییس محترم اورژانس دانشگاه برای گزارش بند فوق با دسترسی برای همه تکنسین های اورژانس برگزار و به سوالات احتمالی کارکنان عملیاتی پاسخ داده شود.

۱۵-راه اندازی و تکمیل سامانه اتوماسیون عملیاتی اورژانس ۱۱۵برای همه پایگاه های دانشگاه مطابق با سیاست های سازمان تا پایان سالجاری انجام گردد. همچنین ارتقای سیستم بی سیم اورژانس پیش بیمارستانی از آنالوگ به دیجیتال در برنامه های دانشگاه قرار گیرد.

۱۶-در هر آمبولانس تعداد ۲۰ عدد فرم کاغذی" گزارش مراقبت اورژانس پیش بیمارستانی" PCR برای شرایط اضطراری قرار گیرد.

۱۷- برای حفظ آمادگی در مواقع بحران و اختلالات شبکه اینترنتی، سامانه عملیاتی اورژانس ۱۱۵ در روزهای سه شنبه هر هفته از ساعت ۷:۰۰ تا ۷:۳۰ قطع و سیستم به صورت دستی هدایت گردد.

۱۸- به منظور راه اندازی خدمت الکترونیکی "موقعیت یاب مکان تماس گیرنده با ۱۱۵" در سامانه مدیریت عملیات پیش بیمارستانی، حداکثر طی هفته آتی ضمن هماهنگی با اداره فناوری اطلاعات سازمان، نسبت به APN کردن سیم کارت های عملیات بعنوان پیش نیاز دریافت خدمت اقدام نمایند. سامانه مذکور می بایست تا پایان سالجاری در دانشگاه مربوطه راه اندازی گردد.

۱۹-تأخیر در خروج آمبولانس از پایگاه ها بعلت عدم وجود ساز و کار نظارتی توسط مراکز هنوز یکی از مشکلات می باشد و مسئولین پایگاه ها و واحد کنترل کیفیت ملزم به بررسی نرم افزاری و میدانی این موضوع در تمام ساعت شبانه روز بصورت انتخابی می باشند. بدیهی است رفع اشکالات احتمالی (شامل مشکلات سازه ای، ارتباطی و تخلف پرسنل) به صورت جدی پیگیری و رفع گردد.

۲۰-کمیته نقل و انتقالات اورژانس ۱۱۵ با حضور رئیس مرکز (به عنوان رییس کمیته)، معاون فنی و عملیات، مسئول امور اداری (دبیر)، مسئول حراست، مسئول امور پایگاه ها تشکیل گردیده و همه در خواست های پرسنل برای جابجایی بین پایگاه ها دو شهر/ شهرستان/ دانشگاه، مطرح و تصمیم گیری انجام گردد و مستندات ثبت و بایگانی گردد.

۲۱-کنترل عفونت در اورژانس پیش بیمارستانی با راه اندازی محل شستشو و گندزدایی آمبولانس در بیمارستان ها و اجرای برنامه مدیریت نیدل استیک با دقت و ظرافت پیگیری گردد. بدیهی است در ایام کرونا دانشگاه موظف به تأمین

تمهیدات لازم برای مقابله با کرونا (شامل گان، لباس یکسره، لباس فرم رزرو، کیسه زباله زرد رنگ و ...) می باشد.

۲۲- برنامه سلامت جسمانی و روان پرسنل با تشکیل و تکمیل پرونده سلامت کارکنان عملیاتی طبق دستورالعمل ابلاغی سازمان (با تاکید بر توسعه ورزش در پایگاه) به جدیت اجرا گردد.

۲۳- برنامه تجمیع مراکز پیام در دستور کار قرار گرفته و تا زمان تجمیع تمامی مراکز پیام در مرکز ارتباطات دانشگاه، به همه کسانی که تلفن های ۱۱۵ را پاسخ می دهند نحوه استفاده از تریاژ تلفنی مصوب سازمان را آموزش داده و تأکید گردد موارد نیازمند کمک های اولیه در صحنه را تا رسیدن آمبولانس به صورت تلفنی مدیریت کنند ضروریست در تمامی مراکز پیام و ارتباطات کارشناسان با مدرک تحصیلی مرتبط و داری گواهینامه آموزش تریاژ تلفنی به تماس های ۱۱۵ پاسخ دهند.

۲۴- در خصوص پایگاه های شلوغ (بیش از ۶ مأموریت در پایگاه های جاده ای برخوردار،۴ مأموریت در پایگاه های جاده های غیر برخوردار و ۹ مأموریت در پایگاه های شهری در ۲۴ ساعت)، برنامه ریزی کوتاه مدت برای ایجاد پایگاه های جدید صورت پذیرد؛ بدین منظور از توان پرسنل عملیاتی شاغل در ستاد به صورت فعال کردن آمبولانس رزرو در شیفت های ساعات غیر اداری (با توجه به ساعات پیک ترجیحاً از ساعت ۱۶ تا ۲۲) برای استقرار در اماکن پرمأموریت و میادین شهر کمک گرفته شود.

۲۵- از بکارگیری پرسنل با سابقه عملیاتی کمتر از **۲ سال و غیر بومی** در مسیر های مواصلاتی بین شهری و روستایی خودداری شود. تا پایان دی ماه پرسنل مربوطه شناسایی و راهکار عملیاتی استخراج گردد و تا پایان بهمن ماه نسبت به جابجایی افراد اقدام گردد.

۲۶- به دلیل اهمیت آشنایی با مسیر و جاده محل خدمت، شیفت بندی به گونه ای طراحی شود که یکی از پرسنل عملیاتی هر آمبولانس حتماً آشنا به منطقه بوده و یا سابقه کار در آن محدوده را داشته باشد؛ ترجیحاً از نیروهای بومی منطقه استفاده گردد.

۲۷-برای حفظ توان عملیاتی موثر و کارامد، وضعیت عملکرد تریاژ تلفنی بررسی گردد تا از اعزام به مأموریتهای غیرفوریتی پیشگیری گردد.

۲۸- بمنظور جلوگیری از ایجاد وقفه در پاسخگویی به تماس های فوریتهای پزشکی در موارد اختلال به دلیل حوادث غیرمترقبه در مرکز ارتباطات، دیسپچ جایگزین پیش بینی و هماهنگی لازم برای راه اندازی در مواقع ضرور انجام گردد.

۲۹- برای آمادگی پاسخگویی به تماس های فوریتی درمواقع اختلال تلفن ۱۱۵، ضمن اختصاص شماره تلفن های مناسب، هماهنگی لازم با مخابرات برای انتقال تماس های مردمی به شماره تماس جدید و جلوگیری از هرگونه وقفه در عملیات صورت پذیرد. همچنین با صدا و سیمای و مخابرات محلی جهت اطلاع رسانی لازم هماهنگی گردد و صورتجلسات مذکور نگهداری شود.

۳۰- در صورت بروز هرگونه حادثه ویژه یا پرتلفات بلافاصله موضوع با دخالت مستقیم رییس محترم اورژانس/ مدیر جانشین، بررسی و به EOC وزارت بهداشت اطلاع داده شود. ضروری است با تشکیل جلسه ظرف ۶ ساعت موضوع تعیین تکلیف و نتیجه نهایی و مداخلات انجام شده به EOC اعلام گردد.

۳۱-درشیفت های مرکز EOC پرسنل باید حضور داشته باشند و از انتقال تماس ها به تلفن های شخصی خودداری گردد.

۳۲-بر تأمین به موقع اکسیژن پایگاه ها تأکید گردیده و استانداردهای لازم به دقت رعایت گردد. ضروریست **از هر گونه شارژ اکسیژن در پایگاه و توسط کارکنان عملیاتی خودداری گردد.** همچنین تأمین اکسیژن توسط دستگاه اکسیژن ساز (در کنار کپسول اکسیژن آمبولانس) در برنامه دانشگاه قرار گیرد.

۳۳-برنامه های ۲۴۷ و ۷۲۴ به دقت بررسی و در حوزه سرزمینی اجرا گردد.

۳۴-برای ایجاد امنیت خاطر همه کارکنان عملیاتی و اداره ارتباطات تحت پوشش بیمه مدنی (مسوولیت حرفه ای) قرار گیرند.

ب) کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی

۱- تأکید بر پوشش مصوب در تمام ساعات شبانه روز در زمان انجام ماموریت و حضور در پایگاه الزامی بوده و کارکنان می بایست با لباس فرم مصوب برای مراجعات حضوری احتمالی آماده باشند. این موضوع می بایست به تمام کارکنان عملیاتی ابلاغ گردد.

۲- بر آمادگی و آراستگی کامل کارکنان عملیاتی برای پاسخ به مأموریتها تاکید گردد. خروج از پایگاه باید در روزها در زمان کمتر از ۶۰ ثانیه و از ۱۲ شب تا ۷ صبح در زمان کمتر از ۹۰ ثانیه انجام پذیرد. ضروری است پاسخ به مراجعات حضوری در زمان کمتر از ۱ دقیقه انجام پذیرد.

۳- لباس مصوب مراکز اورژانس شامل پیراهن سفیدپاگون دار،کمربند چرم مشکی، شلوار پارچه ای ساده مشکی، جوراب مشکی، کفش چرمی مشکی و کاپشن سبز فسفری و آبی مصوب به همراه لوگوهای اورژانس و اتیکت می باشد. (نمونه موجود در سایت سازمان به همه ی پرسنل ابلاغ گردد) همچنین لباس موتورلانس و لباس فرم بانوان (اداره ارتباطات، عملیات و ستاد) شامل مانتو، شلوار، مقنعه سورمه ای به همراه لوگوهای اورژانس و اتیکت و کفش مشکی ابلاغ می گردد.

۴- کارکنان عملیاتی فوریتهای پزشکی وضعیت ظاهری خود را با رعایت شئونات اسلامی کارکنان حفظ نمایند و از حضور بر بالین بیمار با ظاهری نامتعارف از نظر مو و محاسن خودداری نماید.

۵- همه نیروهای عملیاتی و ستادی دارای مدرک تحصیلی مرتبط و کد عملیاتی (گروه پزشکی، پرستاری، هوشبری و فوریتهای پزشکی) می بایستی در جلسات درون و برون سازمانی (جلسات، همایش ها، مراسم ها، جشن ها) نسبت به پوشیدن لباس فرم مصوب اقدام نمایند.

۶- به منظور حفظ شأن لباس مقدس اورژانس پیش بیمارستانی تمامی نیروهای عملیاتی و ستادی از پوشیدن لباس فرم به صورت ناقص خودداری نمایند.

۷- در تمامی مراحل عملیات از صحنه عملیات تا انتقال بیمار و تحویل به مرکز درمانی، می بایستی ارشد عملیاتی کد بر بالین ایشان حضور داشته و مراقبت و درمان بیمار را برعهده بگیرد.

۸- در صورت تماس یک مددجو خارج از حوزه سرزمینی، می بایستی فرد پاسخگو (کارشناس تریاژ تلفنی) ضمن دریافت آدرس و ارجاع به مرکز مربوطه، تا اطمینان از رسیدن آمبولانس به صحنه موضوع را پیگیری نماید. بدیهی است انجام مأموریت به عهده نزدیکترین پایگاه/ آمبولانس به محل حادثه/ بیماری است.

ج) پایگاه های اورژانس پیش بیمارستانی

۱- برای حفظ جلوگیری از انتقال عفونت به منازل کارکنان عملیاتی می بایست ماشین لباسشویی و اتو و برای حفظ توان عملیاتی مایکروفر در تمامی پایگاه ها در اختیار پرسنل قرار گیرد. (از ابتدای سال ۱۴۰۰ لازم الاجرا می باشد)

۲- امکانات رفاهی برای اوقات فراغت کارکنان عملیاتی ایجاد گردیده و اقدامات انجام شده به سازمان اعلام گردد و سازمان نیز حمایت های خود را از طرح های فوق اعلام می دارد.

۳- بررسی نظافت آمبولانس ها و پایگاه ها در دستور کار قرار گیرد و مسئولین پایگاه ها نظارت جدی بر این موضوع داشته باشند.

۴-دفاتر تحویل و تحول آمبولانس باید به دقت تکمیل و مشکلات گزارش شده در آن باید توسط مسئولین پایگاه ها پیگیری و نتیجه در دفاتر روزانه ثبت و ضبط گردد.

۵- مسئولین پایگاهها نظارت دقیق بر روند استفاده دارو و تجهیزات با کنترل تاریخ مصرف و جایگزینی به موقع داروهای کم مصرف (جهت جلوگیری از اتلاف منابع) داشته باشند.

۶-در طرحی ضربتی طی مدت یکماه تمامی دارو های پزشکی و ملزومات مصرفی کدهای عملیاتی و پایگاه ها از نظرتعدادو تاریخ مصرف بررسی و داروهای بدون تاریخ از چرخه عملیات خارج گردد و برنامه ریزی دقیق برای جلوگیری از وجود دارو و تجهیزات مصرفی تاریخ گذشته صورت پذیرد. بدیهی است مشاهده حتی یک مورد داروی تاریخ مصرف گذشته در بازرسی های سازمانی قابل قبول نبوده و با تخلفات به شدت برخورد خواهد گردید.

۷-بر برنامه کالیبراسیون تجهیزات کدهای عملیاتی و پایگاه ها (بویژه فشارسنج، گوشی پزشکی، گلوکومتر، AED الکتروشوک، ونتیلاتور، پالس اکسی متر و ساکشن) تأکید گردد و می بایستی در مستندات در بازدید های سازمانی ارائه گردد.

۸-بر دقت در تکمیل فرم PCR در تمامی مأموریت ها تاکید گردد. ضروری است فرم یاد شده به صورت الکترونیک یا فیزیک تحویل مراکز درمانی گردیده و رسید (الکترونیک یا فیزیکی) دریافت گردد.

۹- اطمینان از وجود و سلامت زنگ درب پایگاهها و روشنایی برای پاسخ مناسب و به موقع به مراجعات حضوری

د) آمبولانس اورژانس پیش بیمارستانی

۱- به منظور تسریع در خروج آمبولانس برای ارایه خدمات فوریت های پزشکی، در تمامی پایگاه ها به ویژه پایگاه های جاده ای، پارک تمام آمبولانس ها در تمامی ساعات شبانه روز به صورت عملیاتی صورت پذیرد. همچنین در پایگاه های مجاور جاده های مواصلاتی می بایست موقعیت قرار گیری آمبولانس به نحوی باشد که در معرض دید خودروهای عبوری قرار گیرد.

۲- به منظور ایجاد امنیت خاطر مسافران و تسریع در ارایه خدمات، برنامه استقرار کد های عملیاتی جاده ای به شرح زیر انجام گردد:

- در فصل بهار و تابستان: در ایام هفته ۱۹ الی ۲۱ و در روزهای پایانی هفته و ایام تعطیل در ساعات ۱۹ الی ۲۲
- در فصل های پاییز و زمستان: در ایام هفته در ساعات ۱۶ الی ۱۸ و در روز های پایانی هفته و ایام تعطیل در ساعات ۱۵ الی ۱۹

روسای محترم مراکز می بایست برنامه استقرار را به مسئولین پایگاهها /مدیران شبکه و مسئولین شیفت ابلاغ نموده و بر اجرای آن نظارت نمایند.

۳- انتقال بیماران بین مراکز بهداشتی و درمانی توسط آمبولانس ۱۱۵ ممنوع بوده و انتقال بین مراکز درمانی و بین شهرها باید توسط آمبولانس های مراکز بهداشتی و درمانی یا آمبولانس خصوصی صورت پذیرد. موارد استثنا با ارایه دلایل توجیهی صرفا با هماهنگی EOC (در موارد انتقال بین مراکز درمانی محدوده دانشگاه با مجوز EOC دانشگاه و در موارد انتقال خارج محدوده دانشگاهی با مجوز EOC کشور) صورت پذیرد. شایان ذکر است مسوولیت تأخیر در رسیدگی به بیماران/ مصدومین در مواردی که تأخیر ناشی از انتقال بیمار بین مراکز بهداشتی/ درمانی است، به عهده صادر کننده دستور مأموریت می باشد.

۴- تمامی آمبولانس های ۱۱۵ باید به همه دارو و تجهیزات و جامبگ مصوب (طبق آخرین ویرایش دارو و تجهیزات آمبولانس های اورژانس ۱۱۵) مجهز بوده و نظارت جدی مسئولین محترم پایگاهها و مسئولین شیفت پایگاه ها در این خصوص باید با دقت انجام پذیرد.

۵- آموزش رانندگی تدافعی با صدور گواهینامه طی شش ماه آتی برای تمامی کارکنان و در قالب سیاست های معاونت آموزش سازمان انجام پذیرد.

۶- فردی که مسئولیت رانندگی آمبولانس را برعهده دارد حین رانندگی، حق استفاده از گوشی عملیاتی و شخصی را نداشته و ارشد کد عملیاتی می بایست نظارت و هماهنگی لازم را انجام دهد.

۷- تمام سرنشینان آمبولانس شامل تکنسین کابین جلو و کابین بیمار، بیمار و همراه بیمار (بجز در زمان خاص که انجام خدمت بالینی ضرورت باز کردن کمربند را ایجاد نماید) باید از کمربند ایمنی (هم در زمان رفت و هم در زمان برگشت از ماموریت) استفاده کنند و این دستورالعمل به تمام کارکنان عملیاتی ابلاغ و ارشد هر آمبولانس مسئول نظارت بر این موضوع باشد. تاکید می گردد بدون بستن کمربند ایمنی هیچ آمبولانسی اجازه حرکت ندارد.

۸- حداکثر سرعت مجاز و مطمئنه در مسیر رفت و برگشت رعایت گردد و صرفاً در صورت اعلام مرکز ارتباطات مبنی بر ۳۳-۱۰ بودن مأموریت و یا ۹۹-۱۰ بودن بیمار طبق تشخیص ارشد کد، نهایتاً مجاز به افزایش سرعت تا **۲۰ درصد سرعت مجاز در شرایط عادی جاده بوده و در شرایط جوی ناپایدار و درشرایط خاص رانندگی فقط با سرعت مطمئنه** مجاز می باشد.

۹- فرم گزارش مراقبت اورژانس پیش بیمارستانی (الکترونیک و کاغذی) به صورت روزانه توسط روسای محترم پایگاه ها از نظر موارد زیر ارزیابی گردد: رعایت فرایندهای جاری، زمان های مأموریت، ثبت دقیق مستندات، کیلومتر های ثبت شده، دارو و تجهیزات مصرفی و ... مورد بررسی قرار گیرد. بدین منظور لازم است دسترسی مسئولین پایگاه ها به عملیات های انجام شده پایگاههای زیر مجموعه انجام گیرد. بدیهی است مسوول مربوطه موظف است مأموریتهای زیر مجموعه خود را به دقت بررسی و هرگونه خطا را در فرایند عملیات گزارش و تا زمان رفع نیز پیگیری نماید و تقدیر از عملکرد مناسب و فداکاری پرسنل را نیز به همین منوال پیگیری نماید و همچنین گزارش هر شیفت را امضا نمایند.

۱۰- نظارت فنی بر ناوگان عملیاتی به صورت مداوم توسط مسوول نقلیه و مسوول پایگاه صورت پذیرفته و از تردد آمبولانس دارای اختلال فنی و یا ناوگان عملیاتی فاقد بیمه جلوگیری گردد.

۱۱-با نظارت مسئول محترم نقلیه مراکز یا دانشگاه برای همه آمبولانس های تحت نظارت اعم از فعال یا غیرفعال شناسنامه فنی تهیه شود و برنامه باز سازی آمبولانس های فرسوده با هماهنگی معاونت فنی و عملیاتی سازمان تهیه و به عنوان یک سند پیگیری گردد. (تا پایان دی ماه باید سند و زمان بندی بازسازی آمبولانس ها با هماهنگی معاونت فنی و عملیات سازمان تهیه و پیگیری گردد)

۱۲- جلساتی با مسئولین محترم پلیس در حوزه سرزمینی تشکیل و به مسئولین محلی پلیس محترم راهور در خصوص حضور در صحنه به عنوان مسئول صحنه عملیاتی حوادث ترافیکی تاکید گردد و در صورت عدم تامین امنیت صحنه، ضمن اعلام موارد به این سازمان، مراتب در کمیسیون ایمنی راههای استان مطرح و تا زمان رفع مشکل پیگیری جدی گردد همچنین موارد مورد نیاز به این سازمان جهت طرح در کمیسیون ایمنی راههای کشور اعلام گردد.

۱۳-رئیس مرکز با برگزاری جلساتی با حضور مسئولین محترم پلیس راهور حوزه سرزمینی هر مرکز، موضوع حضور عوامل پلیس راهور در صحنه به عنوان مسئول صحنه عملیاتی حوادث ترافیکی را مورد پیگیری جدی قرار دهد و در صورت عدم تأمین امنیت صحنه، ضمن اعلام موارد به این سازمان، مراتب در کمیسیون ایمنی راههای استان مطرح و تا زمان رفع مشکل مورد پیگیری جدی گردد.

۱۴-در صورت بروز هرگونه حادثه برای آمبولانس ۱۱۵، بلافاصله رئیس محترم اورژانس/ شبکه یا مدیر جانشین در صحنه حاضر گردند و در موارد منجر به آسیب جدی، ضمن حضور در صحنه و بررسی میدانی توسط روسای محترم مراکز گزارش جامع در سامانه پورتال سازمان در قسمت EOC/ آمبولانس های آسیب دیده ظرف مدت ۲۴ ساعت ثبت گردد.

۱۵-در خصوص آسیب جسمی و روانی به پرسنل محترم اورژانس ۱۱۵ در حین عملیات حداکثر حمایت لازم به ویژه حمایت های درمانی از پرسنل آسیب دیده و خانواده ایشان انجام پذیرد.

۱۶- پرواز بالگرد در موارد خارج از اندیکاسیون های ابلاغی، صرفاً با مجوز مرکز هدایت عملیات EOC وزارت بهداشت امکان پذیر می باشد.

۱۷-رعایت دستورالعمل ابلاغی آژیر و آلارم (به پیوست) ضروری است و بر این موارد تأکید می گردد:

- در تمامی موارد مأموریت ها از ابتدای زمان اعزام، حضور در صحنه، انتقال به بیمارستان و بازگشت به پایگاه، استفاده از چراغ گردان در تمامی ساعات شبانه روز الزامی می باشد.
- در تمامی استقرارها خصوصا به ویژه در زمان حضور در جاده ها و بزرگراه ها، روشن بودن چراغ گردان ضروری می باشد.
- در زمانی که بیمار بد حال در حال اعزام می باشد، استفاده از آژیر و چراغ گردان ضروری است.
- در صورت ناگزیر بودن آمبولانس ۱۱۵ به عبور از چراغ قرمز باید ضمن روشن بودن آژیر، ابتدا توقف کامل نموده و پس از اطمینان کامل از هوشیاری سایر خودروهای عبوری به حرکت ادامه دهند.
- در صورتی که مسیر تردد از جمله ترافیک، شلوغی جمعیت، چراغ قرمز و ..، مانع رسیدن سریع آمبولانس می گردد می بایستی پرسنل آمبولانس از آژیر استفاده کنند.
- زمانی که آگاه کردن بیمار از نزدیک بودن آمبولانس ضرورت دارد و در مواردی که آدرس دقیق نمی باشد می بایستی از آژیر استفاده شود.
- در زمان اعزام آمبولانس برای غیر فوریت (مانند اعزام به تعمیرگاه و ..) از آژیر و چراغ گردان استفاده نشود. و برگه اعزام به تعمیرگاه به شیشه جلو آمبولانس الصاق گردد.

۱۸-استفاده از موتورلانس برای مأموریت های شهری به ویژه در بافت های قدیمی شهر و کلان شهرها در اولویت قرار گیرد.

ه) آموزش

۱- آموزش بدو ورود در پایگاه آموزشی در خصوص دانش، مهارت های بالینی، فرایندهای عملیاتی و مهارتهای رانندگی تدافعی انجام گردد و همه کارکنان عملیاتی می بایست در این زمینه بررسی شوند و در صورت تأیید، این چهار جزء، در پرونده ایشان ثبت گردد تا قابل پایش بوده و بدیهی است پرسنل صرفاً با دریافت گواهینامه بدو ورود مجوز خدمت خواهند داشت.

۲- ایمنی صحنه و نحوه پارک آمبولانس در حوادث ترافیکی به پرسنل آموزش داده شود و بر اجرای دقیق آن نظارت گردد.

۳- آموزش نحوه استفاده و تکمیل تمامی اطلاعات سامانه اتوماسیون عملیاتی اورژانس ۱۱۵برای همه پرسنل عملیاتی انجام و گواهی مربوطه صادر گردد.

۴- با عنایت به تغییرات جدید در پروتکل احیا (مطابق پروتکلAHA-۲۰۲۰) آموزش احیای قلبی ریوی، برای همه کارکنان عملیاتی تا پایان بهمن ماه سال جاری انجام شود.

۵- آموزش مباحث و مشکلات قانونی برای همه کارکنان عملیاتی در خصوص نحوه اعزام، نحوه فعالیت، اخلاق حرفه ای، اخذ امضاء فرم های ماموریت تا پایان بهمن ماه سال جاری برگزار گردد.

٦- ضمن رعایت پروتکل های کرونا و با در نظر گرفتن شرایط محلی، دوره های آموزشی مهارت محور PHTM و ۲۴۷ برای همه کارکنان اجرا گردیده و در مورد عزیزانی که دوره را گذرانده اند، دوره بازآموزی برگزار گردد.