







# فرآیندهای عملیات اورژانس پیش بیمارستانی



وَمَنْ أَحْيَاهَا فَكَأَنَّمَا أَحْيَا النَّاسَ جَمِيعًا

و هر کس نفسی را زنده کند گویا همه مردم را زنده کرده است.

سوره مائده آیه ۵۳

التَّذَبُّرُ قَبْلَ الْعَمَلِ يُؤْمِنُكَ مِنَ النَّدَمِ

آینده‌نگری قبل از شروع کار، تو را از پشیمانی ایمن می‌سازد.

(غرورالحکم / ج ۶۸ / ص ۳۳۸)

التَّلَطُّفُ فِي الْحِيلَةِ أَجْدَى مِنَ الْوَسِيلَةِ

ظرافت و دقت در برنامه‌ریزی بهتر از امکانات است.

(غرورالحکم / ج ۱ / ص ۱۰۷)

رَحِمَ اللَّهُ إِمْرًا عَلِمَ مِنْ أَيْنَ وَفِي أَيْنَ وَ إِلَى أَيْنَ

خدا رحمت کند کسی را که بداند از کجا آمده

و در کجا قرار دارد و به کجا می‌رود.

حضرت علی علیه السلام



## اعضای کارگروه تدوین

### اعضای اصلی

دکتر پیمان صابریان / دکتر حسن نوری ساری / دکتر علی سرابی آسیابر  
دکتر حمید لرنژاد / دکتر حسین عرفانی / دکتر محمد سرور / دکتر جعفر میعادفر  
دکتر پژمان آقازاده / دکتر سید حسن حسینی زاده / محمد قادری فر  
مهرداد زینلی / اسماعیل فراهانی / مجتبی خالیدی / فاطمه کشوری

### مسئول کارگروه تدوین

محمد قادری فر

### سایر اعضا

دکتر رضا دهقانپور / دکتر آرش نوکار / دکتر معصومه عباسی  
مهندس سید محمود بکا / دکتر زینب محمدی / دکتر علی شریفان  
دکتر محمد باقر نامداری / داوود حسام فر / آیتا رضایی / سارا علیپور  
عظیمه سادات جعفری / سارا عاروان / پروانه عزتی / حمید رضایی نکو  
سجاد کارگر / سید اشکان موسوی / سعید مهر سروش / هادی اردکانی  
میثم فراهانی / حسن وطنی / سعیده مساح / پرویز آقاعلی / جواد حسن زاده  
معصومه صابری فر / رضا زارعی نژاد / سمیرا شصتی / فرهاد عبدالحی  
محسن لعل حسن زاده / امیر صدیقی / کارولین ابش زاده  
مینا حاجی زین العابدینی / علی کنعانی

### با تشکر از همکاری اساتید محترم

دکتر اصغر جعفری روحی / دکتر سید محمدرضا حسینی / دکتر فرزاد رحمانی  
دکتر محمد جواد مرادیان / دکتر احمد دهقان / دکتر غفور راستین  
دکتر یحیی صالح طبری / دکتر سید محمد صابری / دکتر رضا وفایی نژاد  
دکتر علی یزدانی / دکتر حبیب معصومی / دکتر پیمان نامدار

ویراستار: نسیم هوشمندی

طراح جلد و صفحه آرا: یاسمین حق بین

عکاس: ابوالفضل ماهرخ

زیر نظر دکتر پیرحسین کولیوند

|                     |                                                                                                                  |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| سرشناسه             | : نوری ساری، حسن، ۱۳۵۴ -                                                                                         |
| عنوان و نام پدیدآور | : فرآیندهای عملیاتی اورژانس پیش بیمارستانی/ حسن نوری ساری، حسین عرفانی، محمد قادری فر ؛ زیر نظر پیرحسین کولیوند. |
| مشخصات نشر          | : تهران: سازمان اوقاف و امور خیریه، سازمان چاپ و انتشارات، ۱۴۰۰.                                                 |
| مشخصات ظاهری        | : ۳۲۸ ص.                                                                                                         |
| شابک                | : 978-964-422-961-9                                                                                              |
| وضعیت فهرست نویسی   | : فیپا                                                                                                           |
| موضوع               | : اورژانس                                                                                                        |
| موضوع               | : Medical emergencies                                                                                            |
| موضوع               | : پزشکی اورژانس                                                                                                  |
| موضوع               | : Emergency medicine                                                                                             |
| موضوع               | : اورژانس -- تکنیسین‌ها                                                                                          |
| موضوع               | : Emergency medical technicians                                                                                  |
| شناسه افزوده        | : عرفانی، حسین، ۱۳۴۶ -                                                                                           |
| شناسه افزوده        | : قادری فر، محمد، ۱۳۵۶ -                                                                                         |
| شناسه افزوده        | : کولیوند، پیرحسین، ۱۳۵۰ -                                                                                       |
| شناسه افزوده        | : سازمان اوقاف و امور خیریه. سازمان چاپ و انتشارات                                                               |
| شناسه افزوده        | : Endowment and Charity Affairs. Organization Printing & Publishing                                              |
| رده بندی کنگره      | : RC۸۶/۷                                                                                                         |
| رده بندی دیویی      | : ۶۱۶/۰۳۵                                                                                                        |
| شماره کتابشناسی ملی | : ۸۴۷۰۳۷۷                                                                                                        |



**شرکت چاپ و انتشارات**

لیتوگرافی، چاپ، صحافی، نشر و پخش کتاب

**فرآیندهای عملیاتی اورژانس پیش بیمارستانی**

**نویسندگان: حسن نوری ساری، حسین عرفانی، محمد قادری فر**

**تیراژ: ۳۶۰۰ نسخه**

**نوبت چاپ: اول تابستان ۱۴۰۰**

**لیتوگرافی، چاپ و صحافی: شرکت چاپ و انتشارات**

**شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۴۲۲-۹۶۱-۹**

|         |                                                        |
|---------|--------------------------------------------------------|
| ۱۱..... | پیشگفتار.....                                          |
| ۱۳..... | مقدمه.....                                             |
| ۱۴..... | هدف کلی.....                                           |
| ۱۴..... | اهداف اختصاصی.....                                     |
| ۱۴..... | جمعیت هدف.....                                         |
| ۱۵..... | فصل اول / پایگاه.....                                  |
| ۲۳..... | فصل دوم / کارکنان عملیاتی.....                         |
| ۲۵..... | ۲-۱- نیروی انسانی.....                                 |
| ۴۳..... | ۲-۲- آموزش.....                                        |
| ۴۵..... | ۲-۲-۱- آموزش دانشجویان فوریت‌های پزشکی.....            |
| ۴۷..... | ۲-۲-۲- آموزش بدو ورود کارکنان عملیاتی.....             |
| ۴۸..... | ۲-۲-۳- آموزش بدو ورود کارکنان اداره ارتباطات.....      |
| ۵۰..... | ۲-۲-۴- آموزش تخصصی حین خدمت.....                       |
| ۵۴..... | ۳-۲- مسئولیت‌ها در عملیات.....                         |
| ۵۴..... | ۲-۳-۱- کارکنان عملیاتی.....                            |
| ۵۷..... | ۲-۳-۲- مسئول پایگاه.....                               |
| ۶۰..... | ۳-۳-۲- مسئول ناحیه / مسئول اورژانس شبکه / شهرستان..... |
| ۶۲..... | ۲-۳-۴- مدیر جانشین.....                                |
| ۶۵..... | ۲-۳-۵- مسئول فنی.....                                  |
| ۶۷..... | ۲-۴- تحویل و تحول شیفت عملیات.....                     |
| ۷۲..... | ۲-۵- انضباط در عملیات.....                             |
| ۷۹..... | ۲-۶- جابه‌جایی و انتقال ایمن بیمار.....                |
| ۸۱..... | ۲-۷- اخلاق حرفه‌ای.....                                |
| ۸۸..... | ۲-۸- گزارش نویسی.....                                  |
| ۹۲..... | ۲-۹- حفاظت از اموال گیرندگان خدمت.....                 |

۱۰-۲- سلامت کارکنان ..... ۹۳

۱۱-۲- رانندگی تدافعی ..... ۹۷

## فصل سوم / آمبولانس و تجهیزات ..... ۱۰۵

۱-۳- آمبولانس ..... ۱۰۷

۲-۳- پروتکل نگهداری، کالیبراسیون و جایگزینی تجهیزات ..... ۱۱۲

۳-۳- نگهداشت آمبولانس ..... ۱۱۵

۴-۳- آژیر و چراغ گردان ..... ۱۲۰

۵-۳- سوخت‌گیری آمبولانس ..... ۱۲۲

۶-۳- پیش‌گیری از حوادث آمبولانس ..... ۱۲۴

۷-۳- اورژانس هوایی ..... ۱۲۶

## فصل چهارم / ارتباطات و هدایت عملیات ..... ۱۳۲

۱-۴- واحد تریاژ تلفنی فوریت‌های پزشکی ..... ۱۳۶

۲-۴- واحد اعزام و راهبری آمبولانس (دیسپچ) ..... ۱۴۰

۳-۴- واحد هدایت پزشکی عملیات (Medical Director) ..... ۱۴۶

۴-۴- واحد پذیرش ..... ۱۵۱

## فصل پنجم / عملیات ..... ۱۵۷

۱-۵- اعزام به مأموریت ..... ۱۵۹

۱-۱-۵- آماده‌سازی (در ابتدای شیفت) ..... ۱۵۹

۲-۱-۵- اعزام ..... ۱۶۰

۳-۱-۵- در طول مسیر اعزام به صحنه حادثه ..... ۱۶۰

۴-۱-۵- رسیدن به صحنه حادثه ..... ۱۶۱

۵-۱-۵- انتقال بیمار به آمبولانس ..... ۱۶۳

۶-۱-۵- در طول مسیر رسیدن به مرکز درمانی ..... ۱۶۵

۷-۱-۵- در مرکز درمانی ..... ۱۶۶

|          |                                          |
|----------|------------------------------------------|
| ۱۶۶..... | ۸-۱-۵- در طول مسیر بازگشت به پایگاه      |
| ۱۶۷..... | ۹-۱-۵- رسیدن به پایگاه                   |
| ۱۶۸..... | ۱۰-۱-۵- استقرار                          |
| ۱۶۹..... | ۲-۵- نتیجه مأموریت                       |
| ۱۷۲..... | ۳-۵- درمان در محل                        |
| ۱۷۳..... | ۴-۵- امتناع از دریافت مراقبت و یا انتقال |
| ۱۷۸..... | ۵-۵- انتقال به بیمارستان                 |
| ۱۸۱..... | ۶-۵- هدایت عملیات و بحران (EOC)          |
| ۱۸۴..... | ۷-۵- پایش مدیریت عملیات                  |
| ۱۹۷..... | ۸-۵- محدوده عملیات                       |
| ۲۰۰..... | ۹-۵- مدیریت صحنه عملیات                  |

## فصل ششم / مدیریت درمان مددجویان..... ۲۱۲

|          |                                      |
|----------|--------------------------------------|
| ۲۱۵..... | ۱-۶- مدیریت بیماران سکته قلبی        |
| ۲۱۸..... | ۲-۶- مدیریت بیماران سکته مغزی        |
| ۲۲۰..... | ۳-۶- مدیریت بیماران ترومایی          |
| ۲۲۴..... | ۴-۶- مدیریت احیا                     |
| ۲۲۷..... | ۵-۶- مدیریت زایمان                   |
| ۲۲۸..... | ۶-۶- مدیریت بیماران دچار اختلال روان |
| ۲۳۰..... | ۷-۶- مددجویان کم توان                |
| ۲۳۱..... | ۸-۶- مدیریت کنترل عفونت              |

## فصل هفتم: پیوست ها و ضامم..... ۲۳۷





## پیشگفتار

دستیابی به آرمان‌های بلند نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران مستلزم تلاشی همه جانبه بوده که تدوین و اجرای برنامه‌های پیش برنده در بازه‌های زمانی از یک سو و اختصاص منابع لازم برای تحقق این برنامه‌ها از سوی دیگر لوازم ضروری جهت دستیابی به این آرمان‌هاست. بی‌شک تحقق آرمان‌های متعالی انقلاب اسلامی در گرو پیشرفت همه جانبه در علم است علمی که دارای سه شاخصه عدالت، معنویت و عقلانیت است و تحقق پیشرفت همه جانبه علمی و عملیاتی که از وظایف ذاتی و حیاتی همه سازمان‌های خدمت‌رسان و همین‌طور سازمان اورژانس کشور می‌باشد نیازمند ترسیم نقشه راه علمی است که در آن نحوه طی مسیر، منابع و امکانات لازم، تقسیم کار در سطح کلان و الزامات طی این مسیر به طور شفاف و دقیق مشخص شده باشد.

سازمان اورژانس کشور به عنوان تنها سازمان متولی امر خدمت‌رسانی در زمینه فوریت‌های پزشکی به بیماران و مصدومین، بار سنگین ارائه خدمات سلامت را در جریان اتفاقات و اورژانس‌های پزشکی بر عهده دارد. خدمتی که حتی ثانیه‌ها در آن نقشی حیاتی دارند. بی‌تردید ارائه خدمات باید به نحوی باشد که به جلب اعتماد آحاد جامعه و افزایش میزان رضایت‌مندی آنان بیانجامد، به ترتیبی که مردم، "سازمان اورژانس" را به عنوان یابوری کارآمد و مؤثر در رخدادهای تهدیدکننده سلامت بشناسند.

با استعانت از درگاه احدیت و با توجه به منویات مقام معظم رهبری و با الهام از اسناد بالادستی نظیر اساسنامه سازمان اورژانس کشور، برنامه پنجم توسعه کشور، "دستورالعمل جامع عملیات در اورژانس پیش‌بیمارستانی" تهیه و تدوین گردیده است که حاصل مشارکت و همکاری معاونین، مدیران، کارشناسان و اساتید محترم بوده که بدین وسیله از زحمات آنان تشکر و قدردانی می‌گردد. امید است با ابلاغ این دستورالعمل، تمامی پرسنل ستادی و عملیاتی در تمام کشور نهایت تلاش و همت خود را برای اجرای کامل برنامه‌ها و اقدامات آن به‌کارگیرند تا شاهد تحقق هر چه بیشتر اهداف و آرمان‌های بلند خدمت‌رسانی به مصدومین و بیماران نیازمند به خدمات فوریت‌های پزشکی در تمامی نقاط کشور عزیز اسلامی آنچنان که شایسته است و بخش کوچکی از آرمان‌های نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران را که حاصل خون شهیدان والامقام و مجاهدت‌های جانبازان عزیز و انتظارات به حق مقام معظم رهبری از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و سازمان اورژانس کشور است فراهم گردد.

**دکتر پیرحسین کولیوند**

**رئیس سازمان اورژانس کشور**





## مقدمه

فرآیندهای عملیاتی قلب تپنده هر سازمان می‌باشند، به عبارتی دیگر با اجرای صحیح فرآیندها، دستیابی به اهداف استراتژیک میسر می‌گردد. بهبود فرآیندهای عملیاتی، در مکاتب مدیریتی نوین، امری حیاتی است که در راستای ارتقاء ارزش خدمات ارائه شده می‌بایست به صورت مستمر صورت پذیرد. از طرف دیگر ارائه خدمات فوریت‌های پزشکی، خدمتی خاص و منحصر به فرد و حلقه اول پاسخ درمانی به نیازمندان و مددجویان هم در شرایط عادی و هم در زمان وقوع حوادث و بلایا بوده که پیچیدگی‌های فنی ارائه این خدمات، تفاوت جوامع، فرهنگ‌ها و گستره عظیم خدمات مورد نیاز، ضرورت وجود یک استاندارد دقیق را دو چندان می‌نماید.

با استعانت از پروردگار متعال و با روحیه سرشار از عشق به خدمت و رشادت و همچنین بهره‌گیری از تجارب ۴ دهه فعالیت حرفه‌ای، در ادامه استانداردسازی خدمات فوریت‌های پزشکی در قالب آموزش و مهارت کارکنان، پایگاه‌ها، آمبولانس و تجهیزات پزشکی بر آن شدیم دستورالعملی جامع در خصوص فرآیندهای عملیاتی اورژانس پیش بیمارستانی تدوین نماییم. در همین راستا و با توجه به اهمیت اخذ نظرات کارشناسی مراکز اورژانس پیش بیمارستانی، دو نوبت فراخوان انجام و نظرات کارشناسی ارسالی در تدوین این بسته بکارگیری گردیده است.

کتاب پیش‌رو گویای هنر در هم آمیختن علم، خرد و عشق مسئولیت‌پذیری در جهت التیام بخشی به مشکلات جسمانی و حتی روحی هم‌میهنان عزیزمان بوده و امید است همانند چراغ راهی برای کارکنان عملیاتی و مسئولین این حرفه تخصصی راهگشا باشد، انتظار می‌رود مدیران مراکز اورژانس پیش بیمارستانی نسبت به مطالعه و اطلاع‌رسانی دقیق این دستورالعمل جامع اقدام نمایند تا با ارائه خدمات استاندارد، گامی هر چند کوچک در جهت ارائه خدمات با کیفیت برداریم.

## هدف کلی

استانداردسازی فرآیندهای عملیاتی اورژانس پیش بیمارستانی

## اهداف اختصاصی

۱. طراحی چارچوب استاندارد زمان‌بندی عملیاتی
۲. هدایت مراکز اورژانس جهت تطبیق اهداف و فعالیت‌های خود با سند مزبور



۳. بسترسازی دستیابی به سطوح بالاتری از استانداردهای عملیاتی
۴. تفهیم و تسهیل پیچیدگی‌های فنی و عملیاتی
۵. ارتقای کیفیت خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در زمینه استانداردسازی فضای فیزیکی و نیروهای تخصصی و تکنولوژی و مدیریت عملکرد و فرایندها
۶. افزایش سطح آمادگی، تقویت زیرساخت‌ها و ترویج نگرش آینده نگاری در سوانح برای پیش‌گیری و مقابله با حوادث جدید و بلایای طبیعی و انسان ساخت

### جمعیت هدف

تمامی کارکنان عملیاتی و ستادی - عملیاتی سازمان اورژانس کشور، صرف‌نظر از نوع رابطه استخدامی در سراسر کشور مشمول این دستورالعمل می‌باشند.





# فصل اول

## پایگاه







هدف: تسهیل دسترسی مردم به خدمات فوریت‌های پزشکی پیش‌بیمارستانی در کوتاه‌ترین زمان ممکن در نظام فوریت‌های پزشکی پیش‌بیمارستانی، خدمات مراقبت‌های درمانی اولیه و انتقال بیماران و مصدومین اورژانسی به مراکز درمانی توسط واحدهای عملیاتی محیطی پایگاه‌های اورژانس پیش‌بیمارستانی انجام می‌شود که متناسب با محل استقرار، حوزه تحت پوشش و یا روش امداد رسانی با عناوین پایگاه‌های اورژانس پیش‌بیمارستانی شهری، جاده‌ای، ریلی، هوایی، دریایی و موقت (فصلی، ساحلی و مناسبتی) به شرح زیر شناخته می‌شوند.

- پایگاه اورژانس پیش‌بیمارستانی شهری: پایگاه اورژانس ۱۱۵ است که در شهرهای با جمعیت بیش از بیست هزار نفر ایجاد می‌شود. در این شهرها به ازای هر ۲۰ هزار نفر جمعیت، یک پایگاه شامل یک دستگاه آمبولانس سبک فعال تعریف می‌گردد.
- پایگاه اورژانس پیش‌بیمارستانی جاده‌ای: این پایگاه در آزادراه‌ها، بزرگراه‌ها، راه‌های اصلی، راه‌های فرعی و روستایی، شهرهای با جمعیت کم‌تر از بیست هزار نفر ایجاد می‌گردد.
- هر پایگاه اورژانس پیش‌بیمارستانی جاده‌ای دارای یک دستگاه آمبولانس فعال بوده و تحت نظر اداره ارتباطات، فرماندهی عملیات فعالیت می‌نماید.
- پایگاه اورژانس پیش‌بیمارستانی هوایی: پایگاهی است که با استفاده از آمبولانس هوایی بال ثابت یا متحرک به ارائه خدمات فوریت‌های پزشکی به بیماران و مصدومان می‌پردازد.
- پایگاه اورژانس پیش‌بیمارستانی دریایی: پایگاهی است که با استفاده از آمبولانس دریایی به ارائه



خدمات فوریت‌های پزشکی حین انتقال به بیماران و مصدومان جزایر کشور از خشکی به خشکی می‌پردازد.

- پایگاه اورژانس پیش‌بیمارستانی موقت: پایگاهی است که در شرایط ویژه به منظور افزایش توان عملیاتی سیستم خدمات فوریت‌های پزشکی و در راستای پاسخ‌گویی به نیازهای موقت منطقه‌ای و مدیریت خطر ایجاد می‌گردد. این پایگاه‌ها شامل پایگاه‌های فصلی، ساحلی و مناسبتی است.

## روش کار

۱. ارائه درخواست تاسیس پایگاه توسط مراکز اورژانس پیش‌بیمارستانی و کسب مجوز مطابق آمایش سرزمینی از اداره امور پایگاه‌های سازمان اورژانس کشور
۲. نیازسنجی دقیق و کارشناسی تعیین اولویت احداث پایگاه بر اساس شاخص‌های مربوطه (توجه به گزارشات کمسیون ایمنی راه و پلیس راهور در خصوص نقاط حادثه‌خیز)
۳. کارشناسی و تعیین بهترین محل و موقعیت جهت احداث پایگاه
۴. در خصوص احداث پایگاه جاده‌ای و لزوم پیش‌بینی تاسیسات، انشعابات و امنیت، توصیه می‌شود پایگاه اورژانس ۱۱۵ در کنار سکونت گاه‌ها، اقامتگاه‌های بین راهی، مجتمع‌های امدادی وزارت راه، عوارضی‌ها، مقر پلیس، پایگاه‌های هلال احمر، رستوران‌ها و نهایتاً هر نوع اماکن متفرقه احداث گردد و ترجیحاً از تعیین نقاطی که ساختمان اورژانس تنها می‌باشد؛ پرهیز گردد.
۵. در صورت نیاز به جابه‌جایی مکان پایگاه به محل جدید، اخذ تأییدیه مجدد سازمان جهت نقل و انتقالات الزامی می‌باشد.
۶. در اماکن شهری باید به دسترسی مناسب معابر شهری و بزرگ‌راه‌ها و پوشش حداکثری منطقه توجه داشت.
۷. در صورت تفاهم جهت استقرار اورژانس در ساختمان‌های از قبل ساخته شده مانند شهرداری، بخشداری، آتش‌نشانی و سوله‌های بحران و... معادل‌سازی استانداردهای احداث پایگاه و توجه به نقشه‌های تپ لازم الاجراست.
۸. استقرار هرگونه پایگاه اورژانس در طبقات مثبت و منفی ساختمان، کانکس، ساختمان مسکونی و هرگونه سازه غیر استاندارد ممنوع می‌باشد. مواردی که پایگاه اورژانس به صورت ساختمان مستقل، دارای پارکینگ در پیلوت و استقرار پرسنل در طبقه اول است شامل ممنوعیت این بند نمی‌باشد.



۹. پیش‌بینی تدابیر تامین نیروی انسانی و آمبولانس
۱۰. طراحی نقشه پایگاه اورژانس ۱۱۵ باید مطابق نقشه‌های تیپ بندی شده مصوب سازمان باشد.
۱۱. وجود اتاق معاینه به ویژه در پایگاه‌های جاده‌ای و نقاط شهری مستقر در اماکن پرجمعیت مانند فرودگاه‌ها، ترمینال‌ها، پارک‌ها، مجتمع‌ها و...
۱۲. اطمینان از ایجاد روشنایی مناسب در محوطه پایگاه هنگام تاریکی
۱۳. اتاق معاینه می‌بایست شامل: تخت معاینه، پتو، ملحفه، بالش، پاراوان، ترالی دارو و لوازم احیا، کپسول اکسیژن و پایه سرم و دفتر ثبت مراجعین بوده و سایر تجهیزات به تناسب نیاز از داخل کد تامین شود.
۱۴. کف اتاق معاینه به لحاظ رعایت اصول بهداشتی و نیاز به شستشو نباید موکت/فرش باشد.
۱۵. در صورت عدم وجود اتاق معاینه، اقدامات تشخیصی و درمانی بیمار داخل آمبولانس انجام گردد.
۱۶. مجهز نمودن تمامی پایگاه‌ها به زنگ اخبار تصویری و اطمینان از صحت عملکرد آن
۱۷. با توجه به عدم حضور کارکنان در پایگاه حین انجام مأموریت، لازم است راهنمای مددجو جهت تماس با ۱۱۵ در معرض دید نصب گردد.
۱۸. تمهیدات ایجاد امنیت پایگاه با دیوارکشی، روشنایی محوطه، دوربین مدار بسته، آیفون تصویری و در صورت امکان پارکینگ خودروی پرسنل انجام گردد.
۱۹. تمامی پایگاه‌ها باید دارای پارکینگ/آشیانه آمبولانس باشند و برای تسریع در خروج، نصب درب برقی الزامی است.
۲۰. کد عملیاتی تمامی پایگاه‌ها تحت مدیریت اداره ارتباطات، هدایت و راهبری می‌گردند.
۲۱. هر پایگاه دارای لیست اموال و تجهیزات بوده که مسئول پایگاه در حفظ و مراقبت از اموال مسئول می‌باشد.
۲۲. پس از ساخت پایگاه و پیش از افتتاح، دریافت پروانه بهره‌برداری از اداره تعالی بالینی سازمان اورژانس کشور الزامی است.
۲۳. تمامی انشعابات و تاسیسات باید به صورت سالانه مورد بازدید قرار گیرد و نگهداری اشیا مخاطره‌آمیز مانند کپسول اکسیژن، کپسول گاز می‌بایست مطابق دستورالعمل‌های مربوطه و تأیید واحد HSE دانشگاه باشد.



۲۴. هرگونه پر نمودن کپسول اکسیژن سانترال و پرتابل در پایگاه ممنوع است.
۲۵. نصب بودن تابلوی سر درب در تمامی پایگاه‌ها مطابق با دستورالعمل ابلاغی سازمان (پیوست شماره ۲) و همچنین تابلوهای نشان‌گر موقعیت اورژانس ۱۱۵ در جاده‌ها (پیوست شماره ۳)
۲۶. از آنجایی که پایگاه اورژانس محیطی اداری بوده لذا لازم است محیط درونی و بیرونی آن مؤید این موضوع باشد. چیدمان داخل پایگاه بایستی دارای الگوی منظم و اجزا مشخص از جمله: اتاق اداری، اتاق معاینه، اتاق استراحت، آشپزخانه و به ویژه انبار لوازم و ملزومات باشد.
۲۷. راه‌اندازی پایگاه کانکسی جدید ممنوع می‌باشد و پایگاه‌هایی که در گذشته به‌صورت کانکس ساخته شده‌اند، می‌بایست در اولین فرصت به ساختمان تبدیل شوند. (پیوست شماره ۴)
۲۸. با عنایت به نقش مؤثر پایگاه‌های اورژانس ۱۱۵ در تداوم ارائه خدمات فوریت‌های پزشکی، مطابق نامه ابلاغی سازمان (پیوست شماره ۵) هرگونه تعطیلی پایگاه ممنوع بوده و جابه‌جایی پایگاه نیز با مجوز سازمان صورت پذیرد.
۲۹. با عنایت به اهمیت فعالیت پایگاه‌های اورژانس پیش‌بیمارستانی در شهرها و جاده‌ها جهت ارائه خدمات فوریت‌های پزشکی شبانه‌روزی، از آنجایی که ارائه خدمات به مراجعین حضوری/مددجویان جزء لاینفک خدمات سازمان بوده لذا جهت تحقق این مهم با ابلاغ دستورالعمل شماره ۱۱۵/۲۰۰/۴۲ مورخ ۱۴۰۰/۰۲/۲۵، رعایت موارد زیر در تمامی پایگاه‌های اورژانس سراسر کشور الزامی می‌باشد:
۱. آمادگی کامل کارکنان فوریت‌های پزشکی جهت پاسخ‌گویی و ارائه خدمات فوریت‌های پزشکی به تمامی مراجعان حضوری
۲. مواجهه با مددجویان/همراهان بیمار می‌بایست مسئولانه، فارغ از سن، نژاد، قومیت، جایگاه اجتماعی و توأم با رفتار محترمانه و اداری صورت پذیرد.
۳. حضور بر بالین مددجو با لباس فرم مرتب و در شأن سازمان
۴. در صورت مشاهده و تشخیص وجود فوریت پزشکی، بلافاصله مراتب به واحد دیسپچ اطلاع‌رسانی شده و اقدامات معمول مطابق دستورالعمل‌های ابلاغی نظیر مشاوره پزشکی برخط، پروتکل‌های آفلاین، انتقال بیماران به مراکز درمانی، درخواست بالگرد بر اساس اندیکاسیون‌های اورژانس هوایی و... می‌بایست انجام گردد و فرم مراقبت اورژانس پیش‌بیمارستانی PCR بطور کامل ثبت شود.



۵. در موادی که پس از اخذ شرح حال و بررسی اولیه، عدم وجود فوریت پزشکی محرز شد بلافاصله بیمار تعیین تکلیف و مشاوره و راهنمایی لازم انجام گردد تا کد عملیاتی برای مأموریت احتمالی آماده باشد.
۶. هرگونه اقدام درمانی داخل پایگاه می‌بایست مطابق دستورالعمل‌های ابلاغی اشاره شده در بند ۴ صورت پذیرد و کارکنان اورژانس پیش‌بیمارستانی در این زمینه مسئولیت دارند.
۷. رعایت تمامی جوانب حقوقی و اخلاقی و رعایت حریم خصوصی مددجو الزامیست و در مواردی که احتمال ایجاد شائبه وجود داشته، معاینه بیمار باید داخل آمبولانس صورت پذیرد.
۸. تمامی اقدامات یاد شده باید در حضور هر دو نفر کارکنان عملیاتی صورت پذیرد.
۹. تمامی موارد مراجعین حضوری و اقدامات انجام شده باید در دفتر مربوطه ثبت گردد.
۱۰. در مورد مراجعین به کد عملیاتی خارج پایگاه: می‌بایست اقدامات اشاره شده در بند ۴ انجام گردد و در صورتی که کد عملیاتی در حال انجام مأموریت دیگر یا استقرار بوده، می‌بایست مراتب به واحد دیسپچ اطلاع‌رسانی شده تا در خصوص انجام مأموریت قبلی یا مأموریت جدید کسب تکلیف شود.





## فصل دوم

# کارکنان عملیاتی







## هدف

به کارگیری کارکنان براساس بر آورد کمی و کیفی نیروی انسانی مورد نیاز و رعایت توازن در به کارگیری آن‌ها  
نیروی انسانی فرآیندی است که بر اساس آن سازمان تعیین می‌کند که برای نیل به اهداف خود به چه تعداد  
کارمند، با چه تخصص و مهارت‌هایی، برای چه مشاغلی نیاز دارد؛ شامل توانمندی، تجربه، مهارت، سابقه،  
تحصیلات و سایر معیارها

منظور از توازن در به کارگیری، رعایت ترکیب رده‌های شغلی، تحصیلات و سابقه افراد و تعداد آن‌ها در  
بر آورد نیروی انسانی پایگاه‌های مختلف با لحاظ نوع مأموریت، تعداد مأموریت، شهری یا جاده‌ای بودن و  
توان کارکنان عملیاتی در نیازسنجی نیروی انسانی پایگاه‌های اورژانس پیش بیمارستانی

## ۲-۱- نیروی انسانی

بر اساس کتاب طرح طبقه بندی مشاغل اختصاصی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ویرایش سال  
۱۳۹۹ رشته‌های شغلی اورژانس پیش بیمارستانی مشتمل بر موارد زیر می‌باشد:



### عنوان رشته شغلی: فوریت‌های پزشکی پیش‌بیمارستانی



تعریف: این رشته شغلی دربرگیرنده پست‌هایی است که متصدیان آن‌ها، به انجام وظایف امداد سریع، ارائه خدمات اولیه پزشکی پیش‌بیمارستانی و کمک‌رسانی به مصدومین، بیماران و مجروحین اورژانسی و انتقال آنان به مراکز درمانی باهدف کاهش مرگ و میر، نقص عضو و آسیب در کم‌ترین زمان ممکن و همچنین سرپرستی، طرح‌ریزی و هماهنگی امور مرتبط با فوریت‌های پزشکی می‌پردازند.

### نمونه وظایف و مسئولیت‌ها

- معاینه بیماران و مصدومین در صورت امکان و بنا به دستور پزشک مربوطه
- انجام کمک‌های اولیه پزشکی در مورد بیماران و مجروحان و گزارش وضع اولیه به پزشک مربوطه
- کنترل علائم حیاتی بیمار از قبیل فشارخون، نبض، تنفس و غیره و گزارش به پزشک مربوطه
- پوشاندن و بانداز زخم‌ها
- آتل‌بندی اندام‌های آسیب‌دیده
- گرفتن IVLINE رگ باز و تزریق داخل وریدی
- گرفتن نوار قلب و مخابره آن از طریق امکانات مخابراتی
- انجام مانیتورینگ قلبی و اقدامات ABCD اقدامات ضروری اولیه درمان شامل دارو، جریان خون، مجاری تنفسی، راه هوایی
- انجام عملیات CPR احیاء قلبی، تنفسی درخصوص بیماران اورژانس
- کنترل کامل جامبک دارویی و CPR یا کیت احیاء طبق چک لیست
- انجام انتوباسیون (لوله تراشه) با کسب مجوز از پزشک مربوطه
- تزریق و یا تجویز داروهای موجود در توالی اورژانس پس از کسب مجوز از پزشک



- برقرار ساختن ارتباط با مراکز اصلی اورژانس و پزشک مربوطه به وسیله دستگاه بیسیم و پرهیز از هرگونه درمان بدون هماهنگی با پزشک مرکز
- اجرای کامل دستورات دارویی و غیردارویی صادره از پزشک مرکز (در کدهای فاقد پزشک)
- حضور مداوم و مؤثر بر بالین بیماران در کابین عقب آمبولانس (در زمان انتقال بیمار)
- تحویل دقیق بیمار به مرکز درمانی و اخذ امضاء و مهر ارجاع از بیمارستان
- تکمیل فرم مأموریت با دقت کامل و ثبت اطلاعات مورد نیاز
- رعایت تمامی اصول آموزش دیده مربوط به چگونگی حمل بیمار و مدیریت بیماران تا رسیدن به مرکز درمانی

### شرایط احراز

#### تحصیلات

- الف: دارا بودن مدرک تحصیلی کاردانی در یکی از رشته‌های فوریت‌های پزشکی، پرستاری، هوشبری و اتاق عمل
- ب: دارا بودن مدرک تحصیلی کارشناسی در یکی از رشته‌های فوریت‌های پزشکی، پرستاری، هوشبری و اتاق عمل
- ج: دارا بودن مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد در یکی از رشته‌های فوریت‌های پزشکی، پرستاری، هوشبری، اتاق عمل و مدیریت خدمات بهداشتی درمانی مشروط به دارا بودن مدرک کارشناسی در یکی از رشته‌های تحصیلی ذکر شده در بند الف داشتن گواهینامه رانندگی جهت این شغل الزامی است.

#### مهارت‌ها

- مهارت ارزیابی سریع وضعیت بیمار
- مهارت برنامه‌ریزی
- مهارت به کارگیری صحیح تجهیزات موجود در آمبولانس
- مهارت احیای قلبی، ریوی پیشرفته
- مهارت ارزیابی صحنه
- مهارت ارزیابی بیمار



- محدودسازی و انتقال
- مدیریت بیمار ترومایی
- مدیریت راه هوایی
- رگ گیری وریدی
- تفسیر پایه الکتروکاردیوگرافی
- مهارت رانندگی با آمبولانس

### دوره‌های آموزشی

- آموزش بدو خدمت اورژانس پیش بیمارستانی امدادگر
- مراقبت‌های اولیه پیش بیمارستانی در بیماران ترومایی
- اخلاق حرفه‌ای در فوریت‌های پزشکی
- آموزش بدو ورود عمومی و تخصصی
- اتوماسیون عملیاتی اورژانس پیش بیمارستانی
- گواهینامه رانندگی با آمبولانس

### عنوان رشته شغلی: کارشناس تریاژ تلفنی فوریت‌های پزشکی



تعریف: این رشته شغلی دربرگیرنده پست‌هایی است که متصدیان آن‌ها، فعالیت‌هایی نظیر پاسخ‌گویی بدون وقفه به تلفن ۱۱۵ و بیسیم، اخذ شرح حال بیماران و مصدومین و ارائه مشاوره اولیه، اقدام جهت اعلام فوریت و پی‌گیری اعزام آمبولانس از نزدیک‌ترین پایگاه به محل مصدوم یا بیمار و تصمیم‌گیری صحیح و ایجاد



هماهنگی در استفاده از خدمات درمانی موجود را بر عهده دارند.

### نمونه وظایف و مسئولیت‌ها

- پاسخ‌گویی بدون وقفه به تلفن ۱۱۵ و بیسیم و ثبت ساعت دریافت پیام در فرم
- اخذ شرح حال بیماران و مصدومین
- اخذ نشانی بیماران و مصدومین و محل حادثه
- تماس با نزدیک‌ترین پایگاه و اطلاع سریع به همکاران
- هماهنگی اعزام آمبولانس
- اعلام و ثبت کلیه زمان‌های مربوط به عزیمت آمبولانس به محل حادثه و بیمار و بازگشت آن‌ها به پایگاه‌ها
- ارائه مشاوره به بیماران و تماس گیرندگان با اورژانس
- مشاوره با پزشک مرکز
- ارجاع به پزشک مرکز در موارد ضروری
- ایجاد اطمینان خاطر در بیماران و مصدومین
- رعایت حسن خلق و همکاری لازم توأم با احترام به بیمار و خانواده او
- شرکت فعال در دوره‌های کارآموزی، مهارتی و آموزشی در جهت ارتقاء معلومات و توانمندی‌های شغلی و به کارگیری نتایج آن در انجام وظایف محوله
- مشارکت در تحقیقات کاربردی در عرصه نظام سلامت در شغل مربوط

### شرایط احراز

#### تحصیلات و معلومات

- الف: دارا بودن مدرک تحصیلی کارشناسی در یکی از رشته‌های پرستاری، فوریت‌های پزشکی
- ب: دارا بودن مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد پرستاری اورژانس، پرستاری مراقبت‌های ویژه
- ج: دارا بودن مدرک تحصیلی دکترای حرفه‌ای پزشکی عمومی یا دکترای تخصصی Phd در یکی از گرایش‌های رشته پرستاری

#### مهارت

- مهارت انجام ارزیابی اولیه و سریع بیمار



- مهارت ارائه گزارش پزشکی
- مهارت مدیریت بحران
- مهارت درک مطالب و انتقال مفاهیم
- مهارت انجام مشاوره، مدیریت استرس

### دوره‌های آموزشی

- مبانی ارتباطات اورژانس
- شناخت GPS و کارکرد آن در اورژانس ۱۱۵
- علائم حیاتی و گرفتن شرح حال سیستمی بیمار

### عنوان رشته شغلی: کارآزمای اورژانس پزشکی و هدایت عملیات بحران



تعریف: این رشته شغلی دربرگیرنده پست‌هایی است که متصدیان آن‌ها، به برنامه‌ریزی جهت پاسخ‌دهی سریع در حوادث و سوانح مرتبط با مراکز فوریت‌های پزشکی، عملیاتی نمودن برنامه هشدار سریع و تدوین آئین‌نامه‌های مرتبط با آن، تعامل و هماهنگی با سایر مراکز امداد رسانی کشور، نظارت، ارزیابی و پایش توانمندی‌های اتاق کنترل عملیات، گزارش‌گیری و گزارش‌دهی عملیات بحران و ایجاد آمادگی برای حوادث می‌پردازند یا سرپرستی، طرح‌ریزی و هماهنگی امور مرتبط با حوادث و هدایت عملیات بحران را بر عهده دارند.

### نمونه وظایف و مسئولیت‌ها

- سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، هماهنگی و ارزیابی خدمات فوریت‌های پزشکی در حوادث غیر مترقبه



- برنامه‌ریزی جهت عملیاتی نمودن پاسخ سریع به حوادث و سوانح
- تهیه برنامه عملیاتی هشدار سریع و تدوین آئین‌نامه‌های مرتبط با آن
- نظارت، پایش و تعامل با سایر مراکز امدادرسانی کشور به منظور اجرای برنامه‌های مشترک
- فراهم نمودن زمینه‌های ارتباطات مؤثر برون‌سازمانی در سطح ملی برای ایجاد هماهنگی‌های عملیاتی در مواجهه با بحران‌ها
- ایجاد هماهنگی جهت اجرایی شدن بسته‌های خدمتی دریافت شده از کارگروه بهداشت و درمان حوادث غیر مترقبه
- نظارت، ارزیابی و پایش توانمندی‌های مراکز EOC در دانشگاه‌های علوم پزشکی در مواجهه با حوادث غیر مترقبه
- برنامه‌ریزی عملیاتی برگزاری مانورها و عملیات مشترک درون‌سازمانی و برون‌سازمانی
- نیازسنجی، طراحی و نظارت بر استقرار EOC در مراکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی
- جمع‌آوری آمار به صورت شبانه‌روزی و تحلیل و پایش عملکرد EOC مراکز مدیریت حوادث و سایر سازمان‌های امدادی در خصوص حوادث و فوریت‌های پزشکی
- پی‌گیری دریافت گزارش‌های حوادث ویژه شامل: حوادث ترافیکی سنگین، انفجار، سیل، زلزله و...
- از EOC مراکز مدیریت حوادث فوریت‌های پزشکی و سایر مراجع ذی‌ربط به صورت روزانه و آنی
- اطلاع‌رسانی به مراکز فوریت‌های پزشکی و سایر مراکز امدادی و درخواست آماده باش در زمان وقوع حوادث و بلايا
- تهیه گزارش‌های تخصصی جهت ارائه به مراجع ذی‌صلاح
- شرکت فعال در دوره‌های کارآموزی، مهارتی و آموزشی در جهت ارتقاء معلومات و توانمندی‌های شغلی و به کارگیری نتایج آن در انجام وظایف محوله
- مشارکت در تحقیقات کاربردی در عرصه نظام سلامت در شغل مربوطه

### شرایط احراز

### تحصیلات و معلومات

الف: دارا بودن مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد پرستاری اورژانس



ب: دارا بودن مدرک تحصیلی دکترای حرفه‌ای پزشکی عمومی

ج: دارا بودن مدرک تحصیلی دکترای تخصصی طب اورژانس

د: دارا بودن مدرک تحصیلی دکترای تخصصی Phd در یکی از رشته‌های تحصیلی پرستاری، سلامت در بلایا و فوریت‌ها

### تجربه

- حداقل ۵ سال تجربه مرتبط با شغل

### مهارت

- مهارت آموزش دادن در زمینه مدیریت و کاهش خطر بلایا
- مهارت برنامه‌ریزی، مهارت حل مشکلات و رهبری در مدیریت و کاهش خطر بلایا، مهارت تحقیق و پژوهش
- مهارت طراحی و مدیریت برنامه‌های سلامت در بلایا و فوریت‌ها
- مهارت مدیریت کاهش آسیب
- مهارت پاسخ‌دهی و بازسازی در بلایا و فوریت‌ها

### دوره‌های آموزشی

- اصول برنامه‌ریزی
- مدیریت بحران و خطر
- کاربرد آمار و اطلاعات در تحلیل تصمیم‌گیری‌ها، مدیریت حوادث (بررسی، گزارش‌دهی، تجزیه و تحلیل)
- اصول و مبانی کنترل و نظارت
- اصول گزارش‌نویسی



### عنوان رشته شغلی: کارآزمای هماهنگی اورژانس ۱۱۵



تعریف: این رشته شغلی دربرگیرنده پست‌هایی است که متصدیان آن‌ها، فعالیت‌های هماهنگی، نظارت و ارزیابی وضعیت و بهینه‌سازی شاخص‌های عملکرد و فرآیندهای اورژانس پیش‌بیمارستانی در تعامل با اورژانس بیمارستانی یا سرپرستی، طرح‌ریزی و هماهنگی امور مرتبط با اورژانس ۱۱۵ را بر عهده دارند.

### نمونه وظایف و مسئولیت‌ها

- تدوین سیاست‌ها، ضوابط، شاخص‌ها و استانداردهای ملی نیروی انسانی، منابع فیزیکی، داروها و برنامه‌های عملیات اورژانس پیش‌بیمارستانی
- برنامه‌ریزی و نظارت بر نحوه انجام خدمات فوریت‌های پزشکی تا رفع مخاطرات فوری بیماران و مصدومین در حوزه پیش‌بیمارستانی و بیمارستانی
- نظارت بر عملکرد و نحوه تعامل اورژانس پیش‌بیمارستانی با بیمارستانی
- همکاری در تدوین طرح‌های پوشش فراگیر نظام خدمات فوریت‌های پزشکی
- بررسی و برنامه‌ریزی در جهت افزایش پوشش امدادی نقاط حادثه‌خیز و تلاش برای کاهش تعداد این نقاط با همکاری سایر سازمان‌های ذی‌ربط
- جمع‌آوری اطلاعات به‌صورت مستمر جهت بهینه نمودن فعالیت اورژانس‌های پیش‌بیمارستانی با بیمارستانی
- بررسی موقعیت استقرار پایگاه‌ها در سراسر کشور و تطبیق آن با پوشش فراگیر
- جمع‌آوری اطلاعات در خصوص وسایل نقلیه هوایی، دریایی و زمینی و تجهیزات تخصصی به منظور تهیه و تنظیم شناسنامه اورژانس‌های پیش‌بیمارستانی
- تهیه طرح‌های مشترک امدادهای ویژه و ایجاد هماهنگی لازم با سایر سازمان‌های ذی‌ربط



- تدوین خط مشی امداد و نجات و انتقال مصدومین تا قبل از پذیرش در بیمارستان
- تعیین اولویت‌های پشتیبانی و تجهیزات پزشکی و نظارت بر توزیع آن در اورژانس پیش بیمارستانی
- مشارکت در ارائه الگوهای مناسب در خصوص تأمین، توزیع آمبولانس، تجهیزات و سایر اقلام مورد نیاز واحد فوریت‌های پزشکی و نظارت بر چگونگی خدمات پس از فروش آن‌ها با همکاری واحدهای ذی‌ربط
- تحلیل و پردازش داده‌ها و ارائه راهکارهای علمی و اجرایی جهت بهینه نمودن امور مربوط به مدیریت اورژانس‌های پیش بیمارستانی
- بررسی آماری در سطح منطقه‌ای، ملی و مقایسه آن با وضعیت بین‌المللی
- بررسی مستمر سطح رضایت‌مندی زینفعان ارائه خدمات اورژانس
- تدوین و اجرای ارزیابی عملکرد کارکنان و مدیران مراکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی و اورژانس‌های پیش بیمارستانی
- مشارکت در تهیه و تدوین برنامه‌ها و مطالب آموزشی و کمک آموزشی پرسنل عملیاتی و غیر عملیاتی واحدهای فوریت‌های پزشکی به منظور افزایش سطح علمی شاغلین و ارتقاء کمی و کیفی ارائه خدمات
- شرکت فعال در دوره‌های کارآموزی، مهارتی و آموزشی در جهت ارتقاء معلومات و توانمندی‌های شغلی و به کارگیری نتایج آن در انجام وظایف محوله
- مشارکت در تحقیقات کاربردی در عرصه نظام سلامت در شغل مربوطه

## شرایط احراز

### تحصیلات و معلومات

الف: دارا بودن مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد در یکی از رشته‌های پرستاری اورژانس، پرستاری مراقبت‌های ویژه

ب: دارا بودن مدرک تحصیلی دکترای حرفه‌ای پزشکی عمومی یا دکتری تخصصی Phd در یکی از گرایش‌های رشته پرستاری

### تجربه

- حداقل ۲ سال تجربه مرتبط با شغل



## مهارت

- مهارت کار با نرم افزارهای تحلیل داده
- مهارت گردآوری و تحلیل داده‌ها
- مهارت برنامه‌ریزی
- مهارت هدایت فعالیت‌ها جهت انجام تغییرات
- مهارت تحلیل مالی و برآورد هزینه‌ها

## دوره‌های آموزشی

- کاربرد آمار و اطلاعات در تحلیل، تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی راهبردی
- اصول و مبانی نظارت و کنترل
- اصول و مبانی سازماندهی

## عنوان رشته شغلی: کارشناس ارتباطات و عملیات



تعریف: این رشته شغلی دربرگیرنده پست‌هایی است که متصدیان آن‌ها، در مراکز ارتباطات و فرماندهی عملیات، اموری نظیر دریافت تماس‌های مردمی، اعزام انواع وسیله نقلیه امدادی به محل حادثه یا بیمار و هدایت عملیات فوریت‌های پزشکی در شرایط متعارف و غیرمتعارف یا سرپرستی، طرح‌ریزی و هماهنگی امور مرتبط با ارتباطات و عملیات فوریت‌های پزشکی را بر عهده‌دارند.

## نمونه وظایف و مسئولیت‌ها

- تنظیم برنامه شیفت کارکنان مرکز ارتباطات و فرماندهی عملیات



- نظارت و ارزیابی عملکرد کارکنان اداره ارتباطات و فرماندهی عملیات
- آموزش نیروهای جدید با تجهیزات، شرح وظایف و مسئولیت‌های اداره ارتباطات و فرماندهی عملیات
- نظارت بر نحوه پاسخ‌گویی پزشکان مشاور و راهنما، اپراتورهای ۱۱۵ و بیسیم
- پی‌گیری و رسیدگی به کلیه موارد گزارش‌ها و شکایات مردمی از کارکنان
- نظارت بر استخراج آمارهای مورد لزوم
- نظارت بر آموزش و آشنا کردن نیروهای جدید با منطقه مأموریت، تجهیزات، شرح وظایف و مسئولیت‌های اورژانس و کارکنان
- آنالیز دقیق اطلاعات مورد لزوم حتی بازگشت کدهای منطقه از مأموریت و کنترل بر مأموریت‌های مناطق
- آنالیز موارد احیای قلبی به ریوی CPR موفق به تفکیک کد و تکنسین و شیفت
- نظارت بر تعداد مأموریت‌های انجام شده توسط آمبولانس‌های منطقه در خارج از محدوده منطقه عملیاتی با ذکر علت
- شرکت فعال در دوره‌های کارآموزی، مهارتی و آموزشی در جهت ارتقاء معلومات و توانمندی‌های شغلی و به کارگیری نتایج آن در انجام وظایف محوله
- مشارکت در تحقیقات کاربردی در عرصه نظام سلامت در شغل مربوطه

## شرایط احراز

### تحصیلات و معلومات

- الف: دارا بودن مدرک تحصیلی کارشناسی در یکی از رشته‌های پرستاری، فوریت‌های پزشکی
- ب: دارا بودن مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد در یکی از رشته‌های پرستاری اورژانس، پرستاری مراقبت‌های ویژه
- ج: دارا بودن مدرک تحصیلی دکترای حرفه‌ای پزشک عمومی یا دکتری تخصصی Phd در یکی از گرایش‌های رشته پرستاری

### تجربه

- حداقل ۵ سال تجربه مرتبط با شغل



## مهارت

- مهارت ارائه کمک‌های اولیه پزشکی
- مهارت ارزیابی اولیه و سریع بیماری
- مهارت به کارگیری صحیح تجهیزات موجود در آمبولانس
- مهارت انجام اقدامات پایه (گرفتن مسیر و ریدی مناسب، تجویز اکسیژن، مهارت باز نگهداشتن راه هوایی، مهارت انجام پایش قلبی و مهارت تجویز داروهای موجود در آمبولانس)

## دوره‌های آموزشی

- مبانی ارتباطات اورژانس
- اصول و مبانی کنترل و نظارت
- اصول گزارش نویسی
- کاربرد آمار و اطلاعات در تحلیل تصمیم‌گیری‌ها

### عنوان رشته شغلی: پزشک اورژانس پیش بیمارستانی



**تعریف:** این رشته شغلی دربرگیرنده پست‌هایی است که متصدیان آن‌ها، فعالیت‌هایی شامل ارائه مشاوره به اپراتور تلفن ۱۱۵ فوریت‌های پزشکی و اپراتور بیسیم، اخذ شرح حال بیماران و مصدومین، انجام خدمات درمانی و تشخیصی اولیه، انجام عملیات احیا قلبی و ریوی و ارائه دستورات پزشکی به تکنسین فوریت‌های پزشکی یا سرپرستی، طرح‌ریزی و هماهنگی امور مرتبط با درمان بیماران اورژانسی را بر عهده دارند.



## نمونه وظایف و مسئولیت‌ها

- اخذ شرح حال بیماران و مصدومین و ارائه طریق به تکنسین‌ها
- راهنمایی تکنسین‌ها جهت انجام معاینات بیماران و مصدومین
- صدور دستورات دارویی و غیردارویی برای بیماران و مصدومین
- ارائه دستورات پزشکی جهت انتقال صحیح بیماران و مصدومین از محل حادثه تا مرکز درمانی
- ارائه مشاوره به اپراتور ۱۱۵ و یا بیماران و تماس گیرندگان با اورژانس
- ایجاد اطمینان خاطر در بیماران و مصدومین انجام معاینات پزشکی و اخذ شرح حال بیماران و مصدومین
- انجام دستورات دارویی و غیردارویی برای بیماران و مصدومین
- گرفتن نوار قلب EKG و تفسیر آن
- انجام مانیتورینگ قلبی و اقدامات اقدامات ضروری اولیه درمان شامل دارو، جریان خون، مجاری تنفسی، راه هوایی (ABCD)
- انجام عملیات احیاء قلبی، تنفسی CPR درخصوص بیماران اورژانس
- انجام انتوباسیون (لوله تراشه)
- ثبت دقیق فرم مأموریت
- نظارت بر حمل صحیح بیماران و مصدومین از محل حادثه تا مرکز درمانی و مدیریت بیماران و مصدومین تا رسیدن به مرکز درمانی
- حضور دائم بر بالین بیمار در کابین عقب آمبولانس در مدت انتقال به مرکز درمانی
- انجام مأموریت‌های محوله از مرکز فرماندهی / مرکز پیام و همکاری با آن
- هماهنگی کامل با پذیرش جهت اعزام بیماران و مصدومین به مرکز درمانی
- اعزام بیماران و مصدومین به مرکز درمانی در صورت نیاز
- نظارت بر تحویل دقیق بیمار و مصدومین به مرکز درمانی
- شرکت فعال در دوره‌های آموزشی کارآموزی و مهارتی در جهت ارتقاء دانش و توانمندی‌های شغلی و به کارگیری نتایج آن در انجام وظایف محوله
- مشارکت در تحقیقات کاربردی در عرصه نظام سلامت در شغل مربوطه



## شرایط احراز

### تحصیلات و معلومات

الف: دارا بودن مدرک تحصیلی دکترای حرفه‌ای پزشکی عمومی

ب: دارا بودن مدرک تحصیلی دکترای تخصصی (طب اورژانس)، قلب، داخلی، بیهوشی

### تجربه

- حداقل ۲ سال تجربه مرتبط با شغل

### مهارت

- مهارت انجام اقدامات تشخیصی درمانی اورژانس
- ساکشن معده، کنترل راه هوایی، کنترل دمای بدن
- مهارت گزارش دهی به پزشک متخصص
- مهارت آرامش دهی به بیمار
- مهارت به کارگیری وسایل انفوزیون وریدی پمپ‌های وریدی
- مهارت به کارگیری لارنگوسکوپ‌های خمیده و مسطح، سیستم‌های اسپلینت ارتوپدی، وسایل مورد ستون مهره‌ها
- مهارت به کارگیری وسایل انفوزیون وریدی تحت فشار

### دوره‌های آموزشی

- آموزش بدو خدمت اورژانس پیش بیمارستانی پزشکان
- اخلاق حرفه‌ای در فوریت‌های پزشکی
- احیای قلبی و تنفسی پیشرفته



استاندارد نیروی انسانی انواع لجستیک آمبولانس به شرح زیر می باشد:

## ۱- آمبولانس سبک



۲ نفر کارکنان عملیاتی که دارای شرایط احراز رشته شغلی کارشناس، کاردان و یا تکنسین بالینی فوریت های پزشکی که حداقل یکی از ایشان دارای تحصیلات دانشگاهی مرتبط می باشد.  
در صورت اجرای طرح رتبه بندی استاندارد آن طبق طرح مذکور رعایت گردد.  
شایان ذکر است کد عملیاتی بانوان شامل ۱ نفر دارای شرایط احراز کارشناس، کاردان و یا تکنسین بالینی فوریت های پزشکی آقا و ۲ نفر بانو دارای شرایط احراز رشته شغلی کارشناس، کاردان بالینی فوریت های پزشکی می باشد.

## ۲- آمبولانس هوایی



۲ نفر از کارکنان عملیاتی که دارای شرایط احراز رشته شغلی کارشناس، کاردان بالینی فوریت های پزشکی باشند با سابقه حداقل ۵ سال عملیات.  
در صورت اجرای طرح رتبه بندی استاندارد آن طبق طرح مذکور رعایت گردد. توصیه می شود:



الف) یکی از کارکنان عملیاتی دارای شرایط احراز رشته شغلی پزشک اورژانس پیش بیمارستانی باشد.  
ب) در فوریت‌های انتقال مادران باردار از مراکز بهداشتی و درمانی، در صورت امکان ماما به همراه کارکنان عملیاتی اعزام گردد.

### ۳- آمبولانس دریایی



۲ نفر کارکنان عملیاتی که دارای شرایط احراز رشته شغلی کارشناس، کاردان بالینی فوریت‌های پزشکی باشند با سابقه حداقل ۵ سال عملیات

در صورت اجرای طرح رتبه‌بندی استاندارد آن طبق طرح مذکور رعایت گردد. توصیه می‌شود:

الف) یکی از کارکنان عملیاتی دارای شرایط احراز رشته شغلی پزشک اورژانس پیش بیمارستانی باشد.  
ب) در فوریت‌های انتقال مادران باردار از مراکز بهداشتی و درمانی، در صورت امکان ماما به همراه کارکنان عملیاتی اعزام گردد.

### ۴- آمبولانس موتوری



۱ نفر کارکنان عملیاتی که دارای شرایط احراز رشته شغلی کارشناس، کاردان بالینی فوریت‌های پزشکی



باشند با سابقه حداقل ۵ سال عملیات

در صورت اجرای طرح رتبه‌بندی استاندارد آن طبق طرح مذکور رعایت گردد.

## ۵- اتوبوس آمبولانس



۱ نفر از کارکنان عملیاتی دارای شرایط احراز رشته شغلی کارشناس، کاردان و یا تکنسین بالینی فوریت‌های پزشکی دارای گواهینامه پایه ۱ و به همراه ۲ نفر کارکنان عملیاتی که دارای شرایط احراز رشته شغلی کارشناس، کاردان بالینی فوریت‌های پزشکی باشند با سابقه حداقل ۵ سال عملیات در صورت اجرای طرح رتبه‌بندی استاندارد آن طبق طرح مذکور رعایت گردد.

بر اساس تشکیلات تفصیلی ابلاغی شماره ۲۱۲/۹۵۹/د مورخ ۹۸/۵/۸ از سوی معاونت توسعه مدیریت و منابع وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی (پیوست شماره ۶) تشکیلات تفصیلی پایگاه‌های اورژانس شهری، جاده‌ای، هوایی، دریایی و موتورلانس به شرح زیر ابلاغ گردید.

### تشکیلات تفصیلی پایگاه اورژانس ۱۱۵ ابلاغی شماره ۲۱۲/۹۵۹/د مورخ ۹۸/۵/۸

| پایگاه اورژانس تک کده | پایگاه اورژانس دوکده | پایگاه اورژانس هوایی | پایگاه اورژانس دریایی | پایگاه اورژانس یا موتورآمبولانس |
|-----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------------|
| ۹ پست سازمانی         | ۱۵ پست سازمانی       | ۴ پست سازمانی        | ۹ پست سازمانی         | ۳ پست سازمانی                   |

به ازای هر ۴ پایگاه اورژانس یک مسئول پایگاه پیش بینی می‌گردد به نحوی که دانشگاه/دانشکده با مدنظر قرار دادن عواملی نظیر موقعیت جغرافیایی و جمیع پارامترهای تاثیرگذار، پایگاه حائز شرایط را به عنوان پایگاه مرکز جهت استقرار مسئول پایگاه تعیین نماید.

در ارتباط با تشکیلات تفصیلی نیروی انسانی حوزه ستاد و اداره ارتباطات مراکز فوریت‌های پیش بیمارستانی،



چارت مورد تأیید سازمان اورژانس کشور تدوین و جهت ابلاغ به معاونت توسعه مدیریت و منابع وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی ارائه شده است.

## ۲-۲- آموزش



امروزه توسعه دانش و مهارت‌های نیروی انسانی از ارکان ارتقا خدمات و افزایش بهره‌وری سازمان‌ها بوده و لذا اهمیت این موضوع در اورژانس پیش بیمارستانی دو چندان بوده و بدین منظور پایگاه‌های آموزشی پایه‌ریزی گردید. از آنجا که رسالت پایگاه آموزشی فوریت‌های پزشکی ارتقاء مهارت‌های بالینی هر دو گروه پرسنل فوریت‌های پزشکی و دانشجویان می‌باشد، دوره آموزش برای ۳ گروه مخاطب اصلی پایگاه آموزشی به شرح ذیل می‌باشد:

- **دانشجویان:** بر اساس ساعات مصوب کوریکولوم آموزشی و طبق معرفی نامه دانشگاه مربوطه دوره کارآموزی یا کارورزی را در پایگاه آموزشی آغاز می‌نمایند. در ابتدا مربی آموزشی فرایند آموزش (ارائه لاگ بک و آموزش شیوه تکمیل آن و ملاحظات لازم) را به دانشجو آموزش داده و همچنین توضیحات تکمیلی در خصوص آزمون پایانی (skill sheet) را به فراگیر ارائه می‌نماید. دانشجو ضمن آشنایی کامل با ساختار آموزشی و پایش و ارزیابی پایگاه، دوره آموزشی را تحت نظر مربی آموزشی آغاز نموده و در پایان مورد ارزشیابی قرار می‌گیرد. نمره دانشجو کتبا به ریاست مرکز و سپس به دانشگاه اعلام می‌گردد.

- **پرسنل جدیدالورود (آموزش بدو خدمت):** به منظور توانمندسازی علمی و مهارتی در اقدامات بالینی پیش بیمارستانی و آشنایی با فرایند عملیات زمان پیشنهادی برای افرادی که به لحاظ مدرک تحصیلی شرایط احراز پست فوریت‌های پزشکی را داشته و درخواست کار به عنوان کارکنان فوریت‌های پزشکی در اورژانس ۱۱۵ را ارائه نموده‌اند، ۵ شیفت کاری ۲۴ ساعته یا ۱۲۰ ساعت حضور در پایگاه آموزشی (حضور در عملیات و حضور در پایگاه) می‌باشد. فراگیران این گروه نیز در ابتدا نسبت به شیوه آموزش، ضرورت و نحوه تکمیل لگ بک و شیوه ارزشیابی پایانی توسط مربی آموزشی توجیه شده و در پایان بر اساس skill sheet ابلاغی مورد ارزیابی قرار می‌گیرند. با توجه به اهمیت موضوع و جذب نیروهای علمی و کارآمد در سیستم در صورت عدم کسب حد نصاب نمره طبق آئین نامه، کمیته علمی پایگاه آموزشی در خصوص نحوه ادامه همکاری با ایشان تصمیم‌گیری می‌نماید.



- آموزش حین خدمت: به منظور توانمندسازی پرسنل عملیاتی پیشنهاد می‌گردد هر یک از پرسنل عملیاتی شاغل در مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی دانشگاه سالانه، ۵ شیفت ۲۴ ساعته (۱۲۰ ساعت) در پایگاه‌های آموزشی بگذرانند. فراگیران این گروه نیز در ابتدا نسبت به شیوه آموزش، ضرورت و نحوه تکمیل لاگ بوک و شیوه ارزشیابی پایانی توسط مربی آموزشی توجیه شده و در پایان بر اساس skill sheet ابلاغی مورد ارزیابی قرار می‌گیرند. با توجه به اهمیت موضوع و جذب نیروهای علمی و کارآمد در سیستم در صورت عدم کسب حد نصاب نمره طبق آئین‌نامه، موظف به تکرار دوره آموزشی می‌باشند.

### قوانین و مقررات آموزشی

- ساعت کارآموزی شیفت صبح از ساعت ۰۸:۰۰ الی ۱۴:۰۰ شیفت عصر از ساعت ۱۴:۰۰ الی ۲۰:۰۰، شیفت شب از ساعت ۲۰:۰۰ الی ۰۸:۰۰ می‌باشد.
- استفاده از یونیفرم مطابق مقررات سازمان اورژانس کشور "استفاده از اتیکت، پیراهن سفید به همراه آرم و علائم مصوب، شلوار مشکی پارچه‌ای، کفش ساده مشکی" ضروری می‌باشد.
- جبران هر غیبت موجه یک برابر و غیر موجه دو برابر می‌باشد. حداکثر تا یک هفته پس از اتمام کارآموزی دانشجو می‌بایست غیبت خود را جبران نماید.
- در برخورد با بیماران، همراهان، همکاران، کادر آموزشی - درمانی اصول اخلاقی و شئون اسلامی را رعایت نماید.
- خروج از پایگاه یا بیمارستان فقط با کسب اجازه از مربی مربوطه میسر می‌باشد.
- اختصاص بخشی از ساعت آموزش به استفاده از کتابخانه و اینترنت در ارتباط با موضوعات شایع پیش بیمارستانی، در طول مدت آموزش با نظر مربی امکان‌پذیر است.
- حضور مربیان آموزشی علمی و توانمند (شرایط علمی و آموزشی آنان در آئین‌نامه پایگاه آموزشی آمده است).



## ۲-۱-۲- آموزش دانشجویان فوریت‌های پزشکی



### هدف

ارتقاء دانش، نگرش و آگاهی دانشجویان در پایگاه‌های آموزشی و بهبود کیفیت خدمات.

### دامنه

دانشجویان فوریت‌های پزشکی

### تعاریف

دانشجویان پایگاه‌های آموزشی: افرادی که به لحاظ دستورالعمل‌های موجود، مدرک تحصیلی و تعداد واحد گذرانده در دانشگاه‌ها و همچنین دارا بودن شرایط عمومی سازمان (صلاحیت‌های جسمی و روانی) به عنوان کارآموز شرایط حضور در پایگاه‌های فوریت‌های پزشکی را دارند.

**SKILL SHEET:** چک لیستی است که با استفاده از آن میزان دانش، مهارت فراگیر در زمینه انجام مهارت‌های حرفه‌ای به صورت استاندارد مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. با اسکیل شیت می‌توان سطح دانش نظری، کیفیت انجام مهارت، تشخیص بالینی و پتانسیل‌های بالقوه فراگیر را بر اساس امتیاز کسب شده ارزیابی نمود.

**لاگ بوک:** دفترچه‌ای است که ضمن بیان اهداف کلی درس و روند دوره، عملکرد فراگیر را در این درس و در این دوره ثبت می‌نماید.

### روش کار

۱. معرفی دانشجویان به پایگاه‌های آموزشی پس از پذیرش در مراکز فوریت‌های پزشکی از طریق واحد آموزش



#### دانشگاه / اورژانس دانشگاه

۲. دانشجو پس از ورود به پایگاه باید تحت نظر مربی آموزشی، آموزش‌ها و مهارت‌های لازم را به شرح زیر کسب نماید:

۳. آشنا نمودن فراگیران با مفاهیم و زمان‌بندی علمی و مهارتی مطرح شده در فوریت‌های پزشکی
۴. آشنا نمودن فراگیران با چگونگی بررسی نیازهای مددجویان و خانواده آن‌ها در مواقع اضطراری
۵. کسب مهارت کارآموزان به هنگام مراقبت‌های بالینی و درمان بیماران و مصدومین در مأموریت‌ها
۶. افزایش انگیزه کارآموزان
۷. آموزش فرآیندهای عملیاتی اورژانس
۸. آشنا نمودن فراگیران با مهارت‌های ارتباطی در اورژانس پیش بیمارستانی
۹. آشنا نمودن فراگیران با ارتباطات رادیویی در اورژانس پیش بیمارستانی و سیستم‌های دیجیتالی روزآمد در اورژانس
۱۰. آشنایی با زمینه‌های تحقیقاتی و پژوهشی در اورژانس
۱۱. آشنا نمودن فراگیران با قطعه‌شناسی و مهارت رانندگی، رانندگی تدافعی و نگهداری آمبولانس
۱۲. آشنا نمودن فراگیران با مهارت ارائه خدمت در انواع آمبولانس‌های سبک، موتور، ریلی، دریایی و هوایی
۱۳. آشنایی با مسائل حقوقی، قانونی و اخلاقی

#### فرآیند آموزش در پایگاه آموزشی

- دانشجو در طی گذراندن دوره موظف به تکمیل کار پوشه (لاگ بوک‌های آموزشی) که در ابتدای دوره در اختیار وی قرار داده شده هستند.
- مربی در موعد مقتضی و به صورت مستمر کار پوشه را ارزیابی نموده و نتیجه را به کارآموز خواهد داد.
- ارائه کار پوشه تکمیل شده توسط فراگیر در پایان دوره الزامی است.
- فراگیر می‌بایست پس از اتمام دوره آموزشی مورد سنجش قرار گیرد تا به سطح کافی از معلومات و مهارت در حوزه اورژانس پیش بیمارستانی برسد و ضمناً نمره‌ای واقعی در سطح مهارت‌هایش دریافت کند.



- این مهم با استفاده از ابزار ارزیابی مهارت در فوریت‌های پزشکی (SKILL SHEET) ممکن خواهد بود. در این ابزار هر مهارت فوریت‌های پزشکی به اجزاء کوچک‌تر تقسیم شده است و هر جزء دارای نمره می‌باشد.
  - مربی آموزشی پس از پایان دوره نتیجه را به واحد آموزش ارسال کند.
- تذکر: تمامی فرآیندهای مرتبط با آموزش دانشجویان تحت عنوان آئین‌نامه پایگاه آموزشی طی نامه شماره ۱۱۵/۳۰۰/۳۸ مورخ ۹۸/۱۱/۲ ابلاغ گردیده و پیوست شماره ۷ می‌باشد.

### ۲-۲-۲- آموزش بدو ورود کارکنان عملیاتی



#### هدف

ارتقاء دانش، نگرش و آگاهی کارکنان عملیاتی جدیدالورود، جهت افزایش بهره‌وری و ارتقای کیفیت خدمات به مددجویان

#### دامنه

تمامی کارکنان عملیاتی با هر نوع رابطه استخدامی که آماده شروع به کار می‌باشند.

#### روش کار

- معرفی کارکنان جدیدالورود از طرف معاونت فنی اورژانس به واحد آموزش
- همکاران جدیدالورود بین پایگاه‌های آموزشی تقسیم‌بندی شده و پس از طی دوره آموزشی و تأیید نهایی و قبولی در آزمون علمی و عملی، از حوزه آموزش به معاونت فنی و عملیات معرفی می‌شوند.
- پس از پایان دوره آموزشی و کسب حداقل توانایی‌های لازم در اورژانس پیش‌بیمارستانی و موفقیت



در امتحان تئوری و عملی که از مواردی مثل آشنایی با کدهای اورژانس، آشنایی با داروها، وسایل و تجهیزات داخل آمبولانس و جامبگ دارویی و نحوه بکار بردن آن‌ها، رانندگی تدافعی، اخلاق حرفه‌ای، آشنایی با اتوماسیون جدید، BLS و ACLS، مدیریت راه هوایی (ساده و پیشرفته)، ارزیابی و مدیریت صحنه و بیمار ترومایی و غیرترومایی، محدود سازی و انتقال بیمار ترومایی، نحوه مدیریت بیماران سکته مغزی، بیماران قلبی و کار با دستگاه تله کاردیو مدیسین و پروتکل‌های آفلاین مصوب سازمان اورژانس کشور و... به عمل می‌آید، فرد آموزش دیده به معاونت فنی و عملیات معرفی می‌گردد.

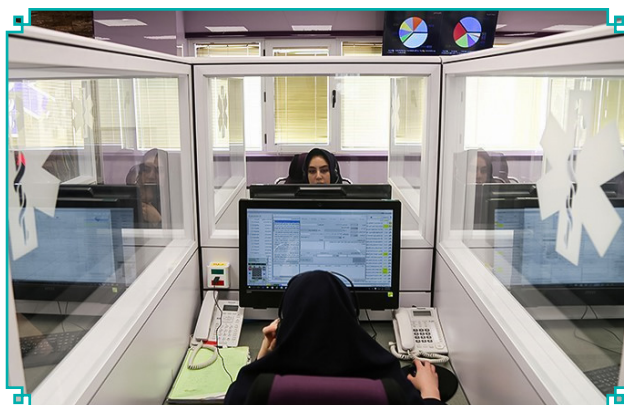
۴. معاونت فنی و عملیات ضمن اختصاص کد عملیاتی برای افراد جدید، ایشان را به اداره امور پایگاه‌ها جهت تعیین محل خدمت و شروع به کار معرفی می‌نماید.

۵. کارکنان عملیاتی موظفند در تمامی مراحل انجام مأموریت، کد عملیاتی مختص به خود را در سامانه/ برگه مراقبت بیمار (PCR) ثبت نمایند.

۶. همکاران فوریت‌های پزشکی علاوه بر دارا بودن گواهینامه معتبر رانندگی با آمبولانس، می‌بایست گواهینامه دوره رانندگی تدافعی را کسب نمایند و در غیر این صورت مجاز به شروع به کار نمی‌باشند.

تذکر: تمامی مستندات طی دوره آموزشی بدو ورود باید در پرونده کارکنان بایگانی گردد.

## ۲-۳- آموزش بدو ورود کارکنان اداره ارتباطات



### هدف

ارتقاء سطح کمی و کیفی آموزش متقاضیان حضور در اداره ارتباطات، جهت افزایش بهره‌وری و ارتقای



کیفیت خدمات به مددجویان

### دامنه

تمامی کارشناسان جدیدالورود متقاضی خدمت در اداره ارتباطات که شرایط احراز کار در اداره ارتباطات به عنوان کارشناس تریاژ تلفنی را داشته باشند.

### روش کار

- حضور فرد در اداره کارگزینی و یا شرکت جهت ثبت نام
- دریافت فرم خام تأییدیه (به ترتیب حراست، کمیته جذب، تأیید روانشناختی، تأییدیه آموزش، تأییدیه کنترل کیفیت، تأییدیه معاونت فنی)
- حضور در کمیته جذب در تاریخ و ساعت تعیین شده
- حضور در واحد روانشناختی جهت مصاحبه و بررسی به لحاظ روانشناختی
- در صورت سابقه حضور در اورژانس دریافت تأییدیه رضایت از عملکرد در محل خدمت از واحد معاونت فنی
- شرکت کردن در کلاس بدو ورود (شامل: تریاژ تلفنی، شهر شناسی، اتوماسیون، مدیریت استرس و...)
- کسب کردن حد نصاب نمره آزمون کتبی
- کسب کردن حد نصاب نمره از آزمون عملی
- تحویل برگه تأییدیه واحدها به واحد معاونت فنی و کارگزینی
- حضور در کارگاه‌های شبیه‌سازی شده و تمرین پاسخ‌گویی به مددجویان تحت نظر مربی
- حضور در واحد اداره ارتباطات و دریافت فایل تحت نظارت مستقیم سوپروایزر آموزشی تا یک هفته (به شکل دو هداسته)
- دریافت فایل به تنهایی تحت نظارت غیر مستقیم سوپروایزر آموزشی



## ۲-۴- آموزش تخصصی حین خدمت



### هدف

توانمندسازی و ایجاد دانش و مهارت‌های تخصصی برای کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی جهت افزایش بهره‌وری و ارتقا کیفیت خدمات به مددجویان

### دامنه

تمامی کارکنان عملیاتی اورژانس پیش بیمارستانی

### تعاریف

**مسئول آموزش:** فردی است که مسئولیت برنامه‌ریزی، نیازسنجی و ارزیابی و پایش برنامه‌ها و بهبود کیفیت آن‌ها و همچنین بر روند انجام آموزش‌ها، تولید محتوا (مصور، صوتی، مکتوب و...) و فضای مجازی نظارت می‌کند.

**برنامه استراتژیک:** برنامه استراتژیک آموزش در راستای برنامه استراتژیک سازمان و به عنوان یک یا چند هدف استراتژیک می‌باشد که نوشتن برنامه‌ها و فعالیت‌ها و ریز فعالیت‌های آن با مسئول آموزش است.

**برنامه بهبود کیفیت:** بهبود کیفیت آموزش در تمامی جنبه‌ها (نیازسنجی، تولید محتوا، اجرا و تمامی عوامل وابسته) در حوزه آموزش‌های بدو و ضمن خدمت به طور سالانه مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و در صورت عدم کسب امتیاز لازم در شاخص‌های تعریف شده، در سازمان و مراکز بازنگری مجدد می‌شود. عناوین دوره‌های آموزشی تخصصی حین خدمت در آخرین ویرایش مطابق پیوست شماره ۸ می‌باشد.

**برنامه توسعه فردی (PDP):** برنامه توسعه فردی به واسطه جمع‌آوری و دسته‌بندی اطلاعات و درخواست‌ها و نیازهای آموزشی پرسنل



## روش کار

۱. مسئول آموزش با توجه به موارد زیر نیازهای آموزشی سازمان را استخراج می نماید:
  - برنامه استراتژیک
  - برنامه بهبود کیفیت
  - اداره ارتباطات مشتری
  - مدیریت خطر گذشته نگر
  - مدیریت خطر آینده نگر
  - بازدید و گزارش های مدیریتی
  - شاخص های سازمان
  - توسعه آموزش های الکترونیک
  - توسعه آموزش های مهارت محور
  - دستورالعمل و آیین نامه ابلاغی اخیر سازمان بالادستی
۲. ارسال فرم برنامه توسعه فردی (PDP) برای تمام پرسنل اورژانس تحت پوشش مرکز
۳. جمع آوری اطلاعات و دسته بندی اطلاعات و در خواست ها و نیازهای آموزشی از فرم های PDP و برنامه های ذکر شده در بند ۱
۴. ارسال جدول طراحی شده نیازهای آموزشی و اولویت بندی شده به شورای کمیته آموزشی جهت تأییدیه و اخذ دستور تأمین منابع مالی برای برگزاری آموزش
- تذکره ۱: اولویت بندی بر اساس اطلاعات جمع آوری شده از برنامه توسعه فردی و نیز طرح ارتقاء سازمانی پرسنل و رتبه بندی خواهد بود.
- تذکره ۲: کمیته آموزشی متشکل از رئیس مرکز، معاونت فنی، معاون اجرایی، مسئول بهبود کیفیت، معاون/مسئول آموزش با دبیری مسئول آموزش خواهد بود.
۵. جدول عناوین و زمان های برگزاری آموزش ها و دسته بندی افراد از سوی مسئول آموزش انجام می گردد.
- تذکره ۱: دسته بندی به گونه ای اعمال می گردد که خللی در ارائه خدمات سازمانی صورت نگیرد.
- تذکره ۲: برگزاری آموزش های مهارت محور می بایست طبق استانداردهای ابلاغی سازمان صورت پذیرد.



۶. موارد زیر توسط معاونت آموزش سازمان طراحی و به تمامی مراکز ابلاغ می‌گردد:
    - تدوین آئین‌نامه جامع برگزاری دوره‌های کارگاهی و تئوری
    - تشکیل کمیته علمی و اجرایی دوره‌ها
    - بسته اختصاصی دوره‌های آموزشی شامل موارد بند ۷
    - تشکیل بانک اطلاعاتی سؤالات برای دوره‌های مختلف
    - طراحی پروتکل‌های Line Off
    - الزامات آموزش الکترونیک
    - ابلاغ برنامه زمان‌بندی آموزش‌های مجازی به تمامی مراکز
    - بسته‌های آموزش مهارت محور
    - آئین‌نامه‌های اجرایی تربیت مربیان آموزش (TOT)
    - تخصیص اعتبار لازم به مراکز مجری و تدوین دستورالعمل پرداخت حق‌التدریس اساتید و هزینه‌های دوره‌های آموزشی
    - طراحی فرم نظر سنجی دوره و اساتید
  ۷. در هنگام برگزاری آموزش‌ها رعایت نکات زیر الزامی می‌باشد:
    - طراحی و تعریف اهداف
    - تشکیل کمیته اجرایی (مراکز اورژانس پیش بیمارستانی)
    - طراحی طرح درس
    - طراحی و آماده‌سازی سناریوها، کارگاه‌ها و پاورپوینت‌های استاندارد
    - انتخاب مربی
- انتخاب مربی بر اساس سطح علمی و آموزشی مورد نیاز و همگام با موضوع مورد بحث یکی از ضروریات دوره‌های آموزشی است. مراکز موظف هستند در این زمینه اهتمام ورزیده و از ارائه مطالب آموزشی توسط افراد مبتدی و ارائه مطالب نظری بدون ورود به عرصه عملیات خودداری نمایند.
- انتخاب روش‌ها و تکنیک‌های تدریس
- برگزاری کارگاه‌های مهارتی و بالینی (با استفاده از افراد بیمار نما و مانکن‌های آموزشی) یکی از شاخص‌های مهم در افزایش اثربخشی و افزایش سطح یادگیری در فراگیران می‌شود.



- بهره‌گیری از آموزش‌های مجازی و رسانه‌های آموزشی متنوع (پادکست - فیلم کوتاه - فایل صوتی - انیمیشن و...) نقش بسزایی در افزایش راندمان آموزشی دارد.
- زمان‌بندی برنامه
۱. انجام PreTest، PostTest در هنگام برگزاری آموزش الزامی است.
  ۲. بررسی اثربخشی آموزش برگزار شده در سطوح شاخص‌های مرکز و روند تغییرات بهبود شاخص‌ها توسط واحد کنترل کیفیت با مشارکت واحد آموزش آن مرکز
  ۳. رصد و پایش کیفیت آموزش‌ها از طریق حضور در پایگاه‌های عملیاتی و طرح سؤالات علمی در فضای دوستانه و ارزیابی سطح علمی پرسنل عملیاتی
  ۴. تشکیل بانک اطلاعاتی از آموزش‌های برگزار شده و مستندات مبنی بر برگزاری آموزش‌ها برای افراد
  ۵. تحلیل اطلاعات و نهایی کردن آموزش‌های تخصصی در شورای آموزش
- تذکره ۱: شورای آموزش متشکل از معاونین سازمان اورژانس، روسای مراکز قطب منتخب، مسئول آموزش تخصصی، مسئول آموزش عمومی، کارشناسان آموزش و مسئول بهبود کیفیت سازمان خواهد بود.
- تذکره ۲: سایر اعضا یا مدعوین شورای آموزش با تأیید معاون آموزش سازمان می‌توانند در جلسات حضور داشته باشند.
- تذکره ۳: تمامی تصمیمات اتخاذ شده لازم‌الاجرا خواهد بود.
۶. بازدیدهای ادواری از واحد آموزش مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی توسط کارشناسان معاونت آموزش سازمان اورژانس کشور



## ۳-۲- مسئولیت‌ها در عملیات

با عنایت به اهمیت درک صحیح از زنجیره مدیریتی در حوزه عملیات و شفاف‌سازی در نحوه تصمیم‌گیری، در این بخش شرح وظیفه کارکنان عملیاتی در پنج سطح معرفی می‌شود و ضمناً شرح وظیفه کارکنان عملیاتی اداره ارتباطات نیز در فصل مربوطه گردآوری شده است.

### ۳-۱-۱- کارکنان عملیاتی

۱. حضور منظم طبق شیفت‌های موظفی و پرهیز از تاخیر در ورود و تعجیل در خروج
۲. ارتباط و تعامل صحیح با همکاران، حفظ روحیه کار گروهی و پایبندی به اصول آن
۳. پوشیدن لباس فرم مصوب اورژانس به همراه نصب نشان‌ها و آرم‌های مربوطه
۴. رعایت بهداشت فردی و بهداشت پایگاه و آمبولانس
۵. توجه به تمامی نکات ایمنی و امنیت در حین شیفت و هنگام خروج از پایگاه
۶. مسئولیت حفظ و نگهداری اموال و تجهیزات در اختیار
۷. داشتن حسن خلق و همکاری لازم توأم با عزت نفس و احترام به بیماران / مصدومین و خانواده‌هایشان (رعایت طرح تکریم) و همچنین احترام به همکاران
۸. اطلاع و توجه بودن نسبت به قوانین و مقررات حاکم بر شغل و تسلط بر فرآیندهای عملیاتی اورژانس پیش‌بیمارستانی
۹. تحویل و تحول کامل آمبولانس شامل دارو، تجهیزات پزشکی، غیرپزشکی و فنی آمبولانس و ثبت در دفاتر مخصوص و یا سامانه‌های مربوطه
۱۰. اطمینان از صحت و سلامت تجهیزات و عملکرد آن‌ها قبل از شروع شیفت و جایگزینی وسایل و تجهیزات سالم و آماده به کار به جای وسایل غیرقابل استفاده
۱۱. کنترل و ثبت کامل دارو و تجهیزات پزشکی و غیرپزشکی پایگاه و آمبولانس طبق دستورالعمل دارو و تجهیزات اورژانس پیش‌بیمارستانی و گزارش نواقص به مسئول پایگاه
۱۲. پارک عملیاتی آمبولانس جهت تسریع در خروج به موقع
۱۳. کنترل، ثبت و بازدید فنی آمبولانس و متعلقات جهت اطمینان از عدم وجود هرگونه اشکال و گزارش نواقص به مسئول پایگاه



۱۴. کنترل وضعیت نظافت، ضد عفونی و گندزدایی آمبولانس (کابین های جلو و عقب) در ابتدای شیفت و پس از هر مأموریت
۱۵. جایگزینی اکسیژن سانترال و پرتابل به محض تمام شدن در هر ساعت از شبانه روز (هرگونه پر نمودن کپسول اکسیژن سانترال و پرتابل در پایگاه ممنوع است)
۱۶. به گوش بودن بیسیم پایگاه/گوشی اتوماسیون عملیاتی ۱۱۵ و اعزام سریع به مأموریت پس از دریافت آن در هر ساعت از شبانه روز (حداکثر زمان خروج از پایگاه روز ۶۰ ثانیه و شب ۹۰ ثانیه می باشد)
۱۷. اعلام تمامی مراحل اعزام به مأموریت از ابتدا تا زمان برگشت به پایگاه در همان مقطع زمانی به واحد دیسپچ جهت ثبت در مستندات مأموریت و به گوش بودن بیسیم حتی در زمان برگشت از مأموریت
۱۸. ارزیابی و مدیریت صحنه بر اساس پروتکل های ابلاغی شامل PPE، تریاژ، درخواست کد عملیاتی و منابع بیشتر در صورت نیاز
۱۹. گرفتن شرح حال در صحنه حادثه و یا حین انتقال از بیماران/ مصدومین و یا همراهان در صورتی که بیمار/ مصدوم قادر به ارائه شرح حال نباشد.
۲۰. ارزیابی اولیه بیمار/ مصدوم و انجام معاینات متمرکز پس از پایدار نمودن علائم حیاتی بیمار/ مصدوم
۲۱. گزارش وضعیت بالینی بیمار/ مصدوم به پزشک مشاور توسط بیسیم یا سایر زمان بندی مخابراتی و الکترونیکی
۲۲. اجرای دستورات واحد هدایت پزشکی عملیات به صورت آنالین یا آفلاین
۲۳. انجام تمامی مراقبت های اولیه از قبیل برقراری راه وریدی، برقراری راه هوایی، فیکس کردن سر و گردن و ستون فقرات و اندام، پانسمان و کنترل خونریزی، تزریقات، تجویز داروهای مورد نیاز بر اساس پروتکل آفلاین یا دستور پزشک مشاور، انجام CPR کلاسیک (BLS، ACLS) و انجام دستورالعمل های پزشکی از راه دور مانند گرفتن ECG و ارسال به پزشک مشاور
۲۴. اقدام به جابه جایی بیمار/ مصدوم مطابق اصول و رعایت ایمنی
۲۵. هماهنگی با واحد دیسپچ جهت انتقال بیمار/ مصدوم به مرکز درمانی تعیین شده
۲۶. انتقال بیمار/ مصدوم بد حال به اولین مرکز درمانی و اطلاع به واحد دیسپچ
۲۷. حضور مداوم و مؤثر بر بالین بیماران در کابین عقب آمبولانس (در زمان انتقال بیمار)
۲۸. گزارش کامل وضعیت بیمار/ مصدوم و اقدامات انجام شده به واحد تحویل گیرنده بیمار/ مصدوم در



مرکز درمانی طبق دستورالعمل های ابلاغی

۲۹. انجام تریاژ بیماران در صورت ورود به عنوان اولین کد در صحنه حوادث پرتلفات

۳۰. همکاری با سازمان های همکار و پشتیبان نظیر آتش نشانی، نیروی انتظامی و... با هماهنگی دیسپچ

در محل حادثه

۳۱. ثبت تمام اقدامات انجام شده و نتیجه مأموریت در فرم PCR به صورت کامل

۳۲. کنترل داروها و تجهیزات به محض بازگشت از مأموریت و آماده سازی برای مأموریت بعدی

۳۳. حفظ وضعیت عملیاتی آمبولانس اعم از فنی و تجهیزات پزشکی و دارویی

۳۴. شرکت در دوره های آموزشی پیش بینی شده بدو ورود و حین خدمت در طی سال و به روز نمودن

دانش و مهارت حرفه ای

۳۵. حفظ و توانمندسازی آمادگی جسمانی

۳۶. عدم استفاده از آمبولانس غیر از انجام مأموریت های ابلاغی مرکز مطابق پیوست شماره ۱۴

۳۷. رانندگی با کد عملیاتی (به جز بالگرد، شناور اورژانس) درانجام مأموریت محوله

\* کد عملیاتی به تمامی اجزای ناوگان عملیاتی شامل آمبولانس سبک، موتورلانس، اتوبوس

آمبولانس، بالگرد و شناور اورژانس، خودروی فرماندهی و خودروی ارتباطات اطلاق می گردد.

۳۸. انجام سایر وظایف محوله زیر نظر مقام مافوق

### مهارت ها

- مدیریت زمان
- مدیریت استرس
- مهارت در رانندگی با کد عملیاتی ضمن دارا بودن گواهینامه معتبر مربوطه (آمبولانس، اتوبوس آمبولانس، موتورلانس) و گواهینامه رانندگی تدافعی
- مدیریت و ارزیابی صحنه
- مهارت در استفاده از تجهیزات پزشکی موجود در کدهای عملیاتی
- مهارت در انجام اقدامات درمانی پیش بیمارستانی برای بیماران و مصدومین
- مهارت های ارتباطی
- شهرشناسی



- آشنایی کامل با سیستم اتوماسیون (در شهرهای واجد اتوماسیون)
- مدیریت منابع

## ۲-۳-۲- مسئول پایگاه

فردی است که با مدرک تحصیلی حداقل کاردان مشاغل مرتبط می باشد و وظیفه آن سرپرستی حداقل ۴ پایگاه می باشد و در مناطقی که تعداد پایگاه کم تر می باشد و یا پراکندگی پایگاه ها زیاد می باشد تعیین مسئول پایگاه در غیر کلان شهرها برای تعداد کم تری پایگاه امکان پذیر می باشد و شرح وظایف آن به شرح زیر می باشد:

۱. حضور فعال و مستمر در ساعات موظفی، ارتباط و تعامل صحیح با همکاران، سایر واحدها و سازمان های همکار و پشتیبان

۲. پوشیدن لباس فرم مصوب اورژانس به همراه نصب نشان ها و آرم های مربوطه و نظارت بر نحوه پوشش و آراستگی کارکنان تحت امر

۳. بازدید فنی و اداری مستمر از تمامی پایگاه های اورژانس ۱۱۵ تحت پوشش

۴. تنظیم برنامه شیفت کارکنان پایگاه های اورژانس ۱۱۵ تحت پوشش طوری که حتما یک نفر از ترکیب شیفت، از کارکنان با حداقل دو سال سابقه کاری در همان منطقه باشد.

۵. شناسایی و تعیین پرسنل توانمند به عنوان ارشد کد و مسئول شیفت

۶. تهیه، تکمیل و بروزرسانی پرونده کارکنان پایگاه های اورژانس ۱۱۵ تحت پوشش شامل اطلاعات ضروری تماس، تصاویر شناسنامه، کارت ملی، حکم کارگزینی، گواهینامه رانندگی، کارت پایان خدمت، مدرک تحصیلی و کارت شناسایی اورژانس

۷. نظارت دقیق بر حضور به موقع کارکنان و ثبت ساعت ورود و خروج در دفتر پایگاه

۸. نظارت بر عملکرد کارکنان مطابق شرح وظیفه آنان و تنظیم گواهی کار ماهانه و ارزشیابی سالیانه

۹. نظارت بر مرخصی و جابه جایی های شیفت کارکنان و جلوگیری از هرگونه توقف ارائه خدمات و تعطیلی پایگاه

۱۰. انجام کلیه امور اداری مرتبط با پایگاه های اورژانس ۱۱۵ و کارکنان تحت پوشش

۱۱. نظارت بر رعایت انجام بهداشت فردی و بهداشت پایگاه و انجام نظافت دوره ای پایگاه و آمبولانس مطابق چک لیست (پیوست شماره ۹)

۱۲. پیش بینی تمهیدات و تدابیر برقراری ایمنی و امنیت پایگاه و کارکنان از جمله: حصارکشی اطراف



- پایگاه، نصب درب پارکینگ برقی ریموت دار، نصب دوربین مدار بسته، نگهداری تمامی کلیدهای یدک پایگاه و آمبولانس، هماهنگی با نیروی انتظامی در مناطق مرزی و پرخطر و...
۱۳. بررسی سالانه بهداشت حرفه‌ای و ایمنی پایگاه با مشارکت واحد HSE دانشگاه و پیش‌گیری مخاطرات ناشی از حوادث انفجار گاز، کپسول اکسیژن، حوادث برق و هرگونه حریق
۱۴. بررسی و اطمینان از عملکرد صحیح ارتباطات رادیویی، اتوماسیون عملیاتی ۱۱۵ و خطوط مخابراتی
۱۵. امتیازدهی و تکمیل فرم‌های محاسبه کارانه و ارزیابی سالیانه بطور دقیق و معرفی تکنسین‌های نمونه مطابق شاخص‌های ابلاغی و پرهیز از هرگونه بی‌عدالتی
۱۶. بررسی نحوه انجام مأموریت‌های روزانه و تکمیل فرم‌های مربوطه توسط کارکنان
۱۷. شناسایی نقاط حادثه‌خیز و گزارش به معاونت فنی و عملیات جهت طرح در کمیسیون ایمنی راه‌ها و پیشنهاد محل مناسب احداث پایگاه
۱۸. نظارت و پی‌گیری امور پدهای بالگرد در حوزه تحت پوشش
۱۹. بررسی و کارشناسی مأموریت‌های اعزامی خارج محدوده و تعامل جهت رفع هرگونه ابهام در این زمینه
۲۰. بررسی نحوه انجام مأموریت‌های ویژه، حوادث پرتلفات، زایمان، CPR موفق و گزارش آن‌ها به مقام مافوق و پی‌گیری صدور تشویقی جهت کارکنان تحت مجموعه
۲۱. تبیین شرح وظایف، مسئولیت‌ها و قانون و مقررات اورژانس پیش‌بیمارستانی برای تمامی کارکنان پایگاه‌های اورژانس ۱۱۵ تحت پوشش
۲۲. حضور مستمر در جلسات مدیریتی و برنامه‌های آموزشی تعیین‌شده توسط مقام مافوق
۲۳. حضور در برخی از مأموریت‌های پایگاه‌های اورژانس ۱۱۵ تحت مجموعه به منظور ارزیابی عملکرد کارکنان و بررسی مسائل و مشکلات مربوطه
۲۴. بررسی، رسیدگی و پاسخ‌گویی به تمامی موارد گزارشات و شکایات مردمی واصله از طریق اداری و پی‌گیری آن‌ها تا حصول نتیجه از پایگاه‌های اورژانس ۱۱۵ تحت پوشش
۲۵. دریافت درخواست‌های کارکنان پایگاه‌های اورژانس ۱۱۵ تحت مجموعه و ارجاع به مقام مافوق جهت پی‌گیری یا رسیدگی
۲۶. نظارت، بررسی و امضاء تمامی دفاتر و فرم‌های پایگاه به‌صورت روزانه و پی‌گیری موارد ثبت شده



۲۷. تهیه و تکمیل گزارشات عملکردی روزانه، ماهیانه و سالیانه ابلاغی و گزارش آن‌ها به مقام مافوق
۲۸. تهیه گزارش جامع سالیانه از وضعیت عمومی پایگاه‌های اورژانس ۱۱۵ تحت مجموعه از نظر ساختمانی، آمبولانس، تجهیزات پزشکی و غیرپزشکی، وسایل رفاهی، ملزومات، اقلام تبلیغاتی، ورزشی و آموزشی و... و پی‌گیری تارفع کمبودها و مشکلات موجود
۲۹. برآورد و درخواست تجهیزات، دارو و اقلام مورد نیاز اعم از مصرفی و غیرمصرفی پایگاه‌های اورژانس ۱۱۵ تحت مجموعه و گزارش به مقام مافوق
۳۰. توزیع اقلام مصرفی و دارویی پایگاه‌ها و ثبت مستندات آن
۳۱. تامین یک عدد جامبگ رزرو در هر پایگاه جهت شستشوی احتمالی جامبگ آلوده شده کد
۳۲. اطلاع‌رسانی دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌ها به تمامی کارکنان تحت نظر
۳۳. نظارت بر حضور مؤثر کارکنان در دوره‌های آموزشی مجازی و حضوری اعلام شده از طرف دانشگاه/سازمان
۳۴. کنترل کیلومترهای طی شده آمبولانس و مطابقت آن با مأموریت‌های انجام شده
۳۵. نظارت و گزارش وضعیت فنی و خرابی آمبولانس‌ها و پی‌گیری سریع جهت رفع نقایص
۳۶. بررسی آسیب‌شناسی وقوع تصادفات آمبولانس و انجام اقدامات لازم در جهت کاهش تصادفات و گزارش آن به ستاد و پی‌گیری جهت برگشت هر چه سریع‌تر آمبولانس به چرخه عملیات
۳۷. اقدام و پی‌گیری در جهت هرچه سریع‌تر ۱۰-۱۰ شدن کدهای ۷-۱۰
۳۸. نظارت بر مصرف سوخت آمبولانس‌ها و گزارش میزان مصرف و پی‌گیری تامین سوخت آمبولانس‌ها
۳۹. پی‌گیری انجام معاینات دوره‌ای سلامت جسمانی و روانی کارکنان پایگاه‌های اورژانس ۱۱۵ تحت مجموعه
۴۰. نظارت بر نظافت و گندزدایی پایگاه‌ها، آمبولانس و تجهیزات طبق دستورالعمل‌های ابلاغی
۴۱. رعایت اسرار حرفه‌ای و اخلاق پزشکی و تقویت حس همکاری بین پرسنل
۴۲. در صورت آسیب جسمی یا روحی کارکنان عملیاتی در حین انجام مأموریت، مسئول پایگاه به محض اطلاع باید نسبت به بررسی موضوع و پی‌گیری اقدامات درمانی و حمایتی لازم و اخذ نظر پزشک مشاور مرکز و تعیین نفر جایگزین نیز اقدام نماید.
۴۳. همکاری با سازمان‌های همکار و پشتیبان در چارچوب قوانین و مقررات زیر نظر مقام مافوق



۴۴. آمادگی کامل برای حضور در حوادث ویژه در تمامی ساعات
۴۵. شرکت در دوره‌های آموزشی پیش‌بینی شده و به روز نمودن دانش و مهارت حرفه‌ای
۴۶. حفظ و نگهداری اموال تحویلی
۴۷. برخورد قاطع با تخلفات احتمالی کارکنان و معرفی فرد متخلف به اداره
۴۸. انجام کشیک‌های ابلاغی مرکز در قالب مدیر جانشین و رعایت دقیق وظایف مربوطه
۴۹. انجام دستورات ابلاغی سازمان و سایر وظایف محوله زیر نظر مقام مافوق
۵۰. نظارت بر نحوه مصرف آب و برق گاز تلفن و اینترنت و ارسال به موقع قبوض به واحد مربوطه
۵۱. پی‌گیری رفع نقص امور مربوط به رایانه‌ها و شبکه‌های دیجیتال و بیسیم و با هماهنگی واحد مربوطه
۵۲. پی‌گیری رفع نواقص و سرویس‌های دوره‌ای تجهیزات پزشکی، اداری و رفاهی

### ۳-۳-۲- مسئول ناحیه/مسئول اورژانس شبکه/شهرستان

فردی است که با مدرک تحصیلی حداقل کارشناس مشاغل مرتبط می‌باشد و وظیفه آن سرپرستی پایگاه‌های تحت پوشش می‌باشد که در کلان‌شهرها بنام ناحیه و در شبکه‌های بهداشت و درمان بنام مسئول اورژانس شبکه/شهرستان نامیده شده و اهم شرح وظایف وی بشرح زیر می‌باشد:

۱. اشراف کامل بر شرح وظائف مسئول پایگاه مندرج در بند شماره ۲-۳-۲ و رعایت آن به عنوان مسئول بالاتر

۲. پوشیدن لباس فرم مصوب اورژانس به همراه نصب نشان‌ها و آرم‌های مربوطه و نظارت بر نحوه پوشش و آراستگی کارکنان تحت امر

۳. حضور فعال و مستمر در ساعات موظفی، ارتباط و تعامل صحیح با همکاران، سایر واحدها و سازمان‌های همکار و پشتیبان

۴. در اختیار داشتن آمار به روز در خصوص تعداد پایگاه (با تفکیک شهری، جاده‌ای، هوایی و...)، تعداد نیروی انسانی (با تفکیک نوع رابطه استخدامی)، تعداد لجستیک (با تفکیک نوع آمبولانس، فعال، پشتیبان و ۷-۱۰)

۵. در اختیار داشتن گزارش صبحگاهی عملیات (با تفکیک تعداد کد فعال و ۷-۱۰ روز جاری، تعداد مأموریت روز گذشته و جزئیات آن، استقراها و مناسبات خاص، گزارش مدیر جانشین روز گذشته و...)



۶. تلاش برای حفظ تعداد کدهای فعال و پیش‌گیری از توقف ارائه خدمات به دلایل: نیروی انسانی، آمبولانس، تجهیزات پزشکی و ارتباطات
۷. نظارت بر عملکرد مسئولین پایگاه‌ها در انجام امور محوله و برگزاری جلسات دوره‌ای
۸. اخذ برنامه شیفت‌بندی ماهانه پایگاه‌های تحت اختیار و نظارت بر چینش صحیح نیروها
۹. پیشنهاد تعیین مسئول پایگاه بر اساس ارزیابی سوابق کارکنان
۱۰. اطلاع‌رسانی و ابلاغ دستورالعمل‌های صادره از طرف سازمان/دانشگاه
۱۱. بازدید مستمر از پایگاه‌های تحت اختیار و بررسی عملکرد و نیازمندی‌های کارکنان عملیاتی
۱۲. پی‌گیری در راه‌اندازی پایگاه‌های مصوب و تلاش برای جذب کمک‌های خیرین با هماهنگی ستاد
۱۳. انجام کشیک‌های ابلاغی مرکز در قالب مدیر جانشین و رعایت دقیق وظایف مربوطه
۱۴. همکاری و برقراری تعامل برون‌سازمانی در قالب مقررات و رسالت سازمان
۱۵. جمع‌آوری و احصاء نیازمندی‌های پایگاه‌ها، اعم از دارو، تجهیزات، لوازم مصرفی و رفاهی به‌صورت دوره‌ای و تنظیم لیست درخواستی، ارسال به ستاد، دریافت و توزیع در پایگاه‌ها
۱۶. پی‌گیری رفع مشکلات پایگاه‌های در حال احداث
۱۷. نظارت بر اطلاع‌رسانی مطلوب در خصوص دستورالعمل‌ها و حضور کارکنان در برنامه‌های اداره آموزش
۱۸. نظارت بر شاخص‌های کیفیت در عملیات و برخورد با هرگونه کوتاهی و تخلفات احتمالی در این زمینه
۱۹. معرفی کارکنان نمونه مطابق شاخص‌های واحد کنترل کیفیت و تشویق افراد پرتلاش
۲۰. نظارت بر تعداد مأموریت‌های انجام شده توسط آمبولانس‌ها در خارج از محدوده عملیاتی با ذکر علت
۲۱. همکاری لازم با واحدهای نظارتی و پی‌گیری ارائه پاسخ به شکایات واصله
۲۲. پی‌گیری جهت انجام تعمیرات و بازسازی آمبولانس‌های تصادفی و معیوب مطابق آمار روزانه
۲۳. نظارت بر فرآیند تعمیر و نگهداری آمبولانس‌ها و تجهیزات پزشکی
۲۴. نظارت بر عملکرد مطلوب زیرساخت رادیویی و اتوماسیون عملیاتی حوزه تحت اختیار
۲۵. پی‌گیری امور بیمه‌ای خودروها (ثالث و بدنه) در زمان مقرر



۲۶. فراخوان پرسنل آنکال و غیر شیفت در زمان بحران، مانور و مناسبات خاص

۲۷. تهیه و تنظیم گزارش عملکرد فصلی و سالانه و ارائه به مسئولین بالادست

### ۲-۳-۴- مدیر جانشین

با عنایت به ارائه خدمات فوریت‌های پزشکی شبانه‌روزی در اورژانس پیش بیمارستانی و لزوم هدایت و کنترل ناوگان عملیاتی و همچنین حفظ توان ارائه خدمات در طول شبانه‌روز و جلوگیری از وقفه ارائه خدمات، بدین‌منظور تعیین مدیر جانشین عملیاتی برای اورژانس پیش بیمارستانی امری ضروری بوده و مطابق دستورالعمل شماره ۱۱۵/۴۸۴۰ مورخ ۱۳۹۹/۱۱/۰۸ به شرح زیر می‌باشد.

#### اهداف

۱. حفظ زنجیره مدیریتی و رصد بی‌وقفه انجام عملیات اورژانس پیش بیمارستانی
۲. مدیریت و پیش‌گیری از هرگونه عامل اختلال یا کندی ارائه خدمات و حل مشکلات مربوطه (نیروی انسانی و ناوگان آمبولانسی)
۳. حفظ توان عملیاتی اورژانس ۱۱۵ در طول شبانه‌روز برای ارائه خدمات
۴. آمادگی تصمیم‌سازی مدیریتی سریع برای افزایش ظرفیت و ارائه خدمات مناسب و به‌هنگام در حوادث غیرمترقبه
۵. نظارت بر عملکرد کارکنان در شیفت‌های عصر و شب و همچنین روزهای تعطیل
۶. مدیریت صحنه حوادث و انجام هماهنگی‌های درون و برون سازمانی
۷. دخالت و پی‌گیری حوادث و بیماری‌های کارکنان عملیاتی در هر ساعت از شبانه‌روز
۸. پی‌گیری حوادث مرتبط با ناوگان آمبولانسی
۹. پی‌گیری و تسریع در امر جایگزینی آمبولانس پشتیبان برای آمبولانس‌های دارای نواقص فنی

#### شرایط تعیین افراد برای مدیر جانشین عملیاتی اورژانس پیش بیمارستانی:

افراد دارای مدرک تحصیلی و سابقه خدمت در عملیات اورژانس پیش بیمارستانی به شرح زیر می‌باشد:

۱. پزشک یا مدرک بالاتر: حداقل ۲ سال سابقه عملیاتی
۲. کارشناس مرتبط: حداقل ۵ سال سابقه عملیاتی
۳. کاردان مرتبط: حداقل ۷ سال سابقه عملیاتی



۴. تکنسین دیپلمه: حداقل ۲۰ سال سابقه عملیاتی
  ۵. تسلط به تمامی دستورالعمل‌ها، قواعد مدیریت و قابلیت‌های فرماندهی
  ۶. داشتن حسن شهرت در بین همکاران و شهره بودن به تعهد و دلسوزی
- تذکره ۱: افراد فوق باید مسئولیت یکی از واحدهای ستادی یا ستادی عملیاتی اورژانس را بر عهده داشته باشند. (با اولویت رئیس مرکز، معاون مرکز و مسئول پایگاه اورژانس)
- تذکره ۲: یک خط تلفن همراه اختصاصی به مدیر جانشین عملیاتی در نظر گرفته و به تمامی کارکنان عملیاتی اطلاع‌رسانی شده و شماره آن و در تمام پایگاه‌ها نصب گردد.
- تذکره ۳: هرگونه انتخاب خارج از موارد فوق منوط به اخذ مجوز از سازمان اورژانس کشور می‌باشد.

#### انتظارات از مدیر جانشین عملیاتی اورژانس ۱۱۵

۱. حضور تمام وقت و فعال از ساعت ۱۴ الی ۷ صبح روز بعد-روزهای تعطیل از ۷ صبح تا ۷ صبح روز بعد (در مراکز اورژانس که کم‌تر از ۳۰ پایگاه دارند به صورت آنکالی نیز مورد قبول می‌باشد)
۲. بررسی تعداد آمبولانس فعال و عملیاتی و حفظ توان عملیاتی به صورت ۱۰۰٪ و ۲۴ ساعته
۳. بررسی تعداد پرسنل تریاژ تلفنی و اعزام و راهبری آمبولانس و حفظ توان دیسپچ به صورت ۱۰۰٪ و ۲۴ ساعته
۴. بررسی تعداد پایگاه اورژانس فعال جهت ارائه خدمات به صورت شبانه‌روزی و فعال نگه‌داشتن پایگاه به صورت ۱۰۰ درصدی
۵. آماده بکار نگه‌داشتن آمبولانس تجهیز شده پشتیبان به نحوی که در صورت نیاز بدون اتلاف وقت جایگزین آمبولانس غیر فعال گردد.
۶. حضور بر بالین و پی‌گیری امورات درمانی کارکنانی که در مأموریت دچار حادثه یا بیماری حاد می‌شوند.
۷. حضور در صحنه حوادث پرتلفات و حوادث آمبولانس و مدیریت عملیات
۸. بررسی زمان‌های پر اهمیت از دریافت تا خاتمه مأموریت به صورت بررسی مأموریت‌های جاری و یا دادن مأموریت پایشی به صورت موردی و میدانی
۹. بررسی فعالیت واحدهای EOC/MCMC/DISPACH به صورت میدانی حسب نیاز
۱۰. اطلاع‌رسانی حوادث ویژه و پرتلفات به مدیران ارشد حوزه سلامت و روابط عمومی



۱۱. بررسی طولانی شدن زمان حضور آمبولانس در بیمارستان‌ها و مداخله حضوری در موارد ضرورت
۱۲. نظارت بر فرآیند انجام مأموریت‌های اورژانس در پایگاه‌ها
۱۳. شرکت در جلسات فرا سازمان حسب نیاز
۱۴. ثبت تعداد کدهای فعال و همچنین وقایع مهم در فرم گزارش کشیک مدیر جانشین عملیاتی و ارائه به مسئول مربوطه برای انجام پی‌گیری‌های لازم
۱۵. شرکت در جلسات ماهانه که با حضور تمامی مدیر جانشین‌های عملیاتی و به منظور بررسی مشکلات مربوطه و پی‌گیری و رفع نواقص تشکیل می‌گردد.
۱۶. اطلاع‌رسانی آگهی‌های هشدار و آماده باش به پایگاه‌ها در هر ساعت از شبانه‌روز (هواشناسی- زلزله- سیل- طوفان- برف و کولاک)
۱۷. نظارت بر حضور کدهای عملیاتی در استقرارهای ابلاغی
۱۸. پی‌گیری انجام تدارکات و پشتیبانی (نیروی تازه نفس، آب، غذا و...) از تیم‌های عملیاتی که بیش از ۳ ساعت درگیر پوشش حادثه بوده و در محل استقرار دارند.
۱۹. حفظ ارتباط سلسله مراتب فرماندهی در حیطه دانشگاه، قطب و کشور و تسلط و شناخت این سلسله مراتب
۲۰. آشنایی کامل با شرح وظایف و عملکرد EOC، MCMC و دیسپچ در سطح دانشگاه، قطب و کشور
۲۱. آشنایی با عملکرد پایگاه اورژانس هوایی، اتوبوس آمبولانس، پایگاه‌های شهری و جاده‌ای در سطح حوزه سرزمینی
۲۲. آشنایی و تسلط به کتاب EOP ابلاغی از سازمان اورژانس کشور
۲۳. هماهنگی کامل با مدیران آنکال دانشگاه و دسترسی به برنامه آنکالی هیأت رئیسه دانشگاه
۲۴. هماهنگی کامل با مدیران دستگاه‌های همکار و پشتیبان و دسترسی به لیست مدیریت جانشین آن‌ها (پلیس راهور و انتظامی، آتش‌نشانی، هلال احمر، راهداری، پزشکی قانونی، سازمان آرامستان‌ها، مدیریت بحران استانداری و فرمانداری، فرودگاه‌ها، ایستگاه قطار و مترو)
۲۵. نظارت بر حوادث پرتلفات، مدیریت میدانی، مصاحبه با خبرنگاران در میدان حادثه با رعایت اصول و پرهیز از اظهارنظرهای خارج از مسئولیت اورژانس



۲۶. آشنایی و تسلط بر ICS دانشگاه و اورژانس و توانایی استقرار سامانه فرماندهی حادثه در کوتاه‌ترین

زمان ممکن

۲۷. آشنایی کامل با اصول استقرار ICP در صحنه حادثه، رعایت ایمنی و حفاظت از پرسنل در صحنه‌های

پر مخاطره

۲۸. آشنایی و توانایی و تسلط بر اصول فرماندهی و کنترل و تعیین محدوده‌های HOT-WARM-

COLD در صحنه حوادث خاص

۲۹. رعایت پوشش و لباس فرم مصوب اورژانس طی شیفت انجام وظیفه

## ۲-۳-۵- مسئول فنی

فردی است دارای مدرک دکتری یا تخصص در رشته‌های پزشکی و دارای تعهد شغلی و حسن شهرت و بدون سابقه سوء پیشینه که عهده‌دار مسئولیت نظارت بر فرآیندها و اقدامات رخ داده در زمینه ارائه خدمات مراقبتی و درمانی به مددجویان و بیماران می‌باشد.

دامنه: تمامی مراکز اورژانس پیش بیمارستانی سراسر کشور

### تعاریف

**مسئول فنی:** فردی است واجد شرایط و دارای مدرک تحصیلی دکتری یا تخصص در رشته‌های پزشکی که در مراکز اورژانس پیش بیمارستانی با دارا بودن حکم انتصاب و یا ابلاغ از طرف دانشگاه/مرکز اورژانس، مسئولیت نظارت فنی و پاسخ‌گویی در خصوص تمامی اقدامات مراقبتی و درمانی ارائه شده به مددجویان را دارا بوده و به ترتیب اولویت می‌تواند رئیس مرکز، معاون فنی و عملیات، پزشک مشاور مرکز و... باشد. تذکر: در صورت عدم تعیین و ابلاغ مسئول فنی، مسئولیت و شرح وظایف مربوطه و پاسخ‌گویی به مراجع قضائی و کمیسیون‌های پزشکی بر عهده رئیس مرکز می‌باشد.

**جانشین:** حسب اهمیت شرح وظایف مسئول فنی در ساعات غیر اداری و تعطیلات، در غیاب ایشان پزشک مشاور مرکز یا مدیر جانشین عهده‌دار وظایف مسئول فنی می‌باشند.

### اهم وظایف مسئول فنی

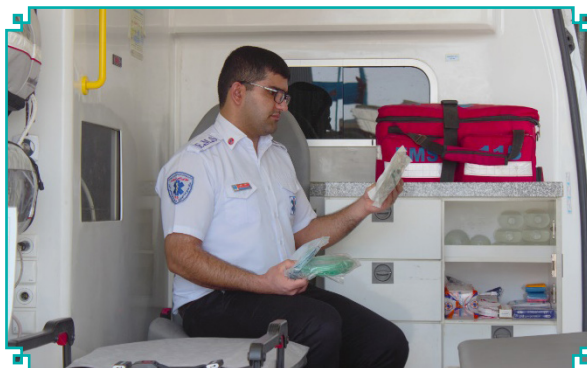
- نظارت بر همه امور فنی خدمات اورژانس پیش بیمارستانی و پاسخ‌گویی در ارتباط با اقدامات انجام شده مبتنی بر قوانین، مقررات و دستورالعمل‌های وزارت و سازمان



- ایجاد هماهنگی بین واحدها و بخش های مختلف و تشکیل جلسات مربوطه بر اساس دستورالعمل های وزارت
- نظارت بر انتخاب، به کارگیری و فعالیت نیروهای انسانی واجد شرایط و صلاحیت بر اساس ضوابط مورد قبول سازمان و نظارت بر فعالیت های آنان بر اساس مقررات موجود
- کنترل و نظارت بر حسن انجام ارائه خدمات لازم به بیماران/مصدومان در تمام ساعات شبانه روز و ایام تعطیل مطابق استانداردهای ابلاغی سازمان
- کنترل و نظارت بر پذیرش موارد فوریت های پزشکی بدون پیش شرط و اعزام آمبولانس
- نظارت بر نحوه صحیح انجام مراقبت های اورژانس پیش بیمارستانی مطابق فرآیندهای عملیاتی سازمان اورژانس
- نظارت بر وجود و صحت تجهیزات پزشکی و دارویی مناسب در آمبولانس ها مطابق آخرین دستورالعمل های ابلاغی سازمان
- نظارت بر کنترل و مراقبت وضعیت بهداشتی و کنترل عفونت پایگاه و آمبولانس
- نظارت بر انجام مشاوره های پزشکی برخط و یا آفلاین (طبق دستورالعمل مربوطه) در همه مأموریت ها و جلوگیری از اعمال پزشکی غیر مجاز یا بدون اندیکاسیون های علمی
- اطلاع رسانی در خصوص آخرین تغییرات علمی، فنی و تجهیزات پزشکی و دارویی به کارکنان عملیاتی
- آموزش و انتقال تجارب در خصوص موارد قانونی و خطاهای پزشکی شناخته شده در حوزه اورژانس پیش بیمارستانی
- رسیدگی به شکایات بیماران در امور فنی و پاسخ گویی به آنان و سایر مراجع ذی ربط
- نظارت بر جمع آوری اطلاعات و آمار مربوط به ارائه خدمات، نحوه فعالیت مرکز اورژانس و تهیه گزارش در صورت درخواست مراجع ذی ربط بر اساس قوانین - مقررات و دستورالعمل ها



## ۴-۲- تحویل و تحول شیفت عملیات



### هدف

تحویل و تحول دقیق شیفت برای حفظ اموال و تجهیزات در راستای حفظ توان عملیاتی اورژانس ۱۱۵

### تعاریف

- شیفت: بازه زمانی حضور کارکنان عملیاتی در محل خدمت طبق ساعات کاری مشخص شده
- تحویل و تحول: کنترل و بازرسی اموال و تجهیزات در حضور همکاران شیفت قبل و بعد
- ارشد کد: مطابق برنامه رتبه‌بندی عملیاتی تعیین می‌گردد و تا زمان ابلاغ برنامه مذکور، ارشد بر اساس امتیاز جدول زیر تعیین می‌گردد. در صورت برابری امتیاز، ارشد کسی است که مدرک بالاتری دارد.

| عنوان         | امتیاز | سنوات               |
|---------------|--------|---------------------|
| کاردان        | ۱      | (هر ۵ سال ۱ امتیاز) |
| کارشناس       | ۲      |                     |
| کارشناسی ارشد | ۳      |                     |
| دکترای مرتبط  | ۴      |                     |

- کارشناس دوم: همکار و نفر دوم کد آمبولانس می‌باشد.
- مسئول شیفت: فردی از میان کارکنان عملیاتی هر شیفت که از طرف مسئول پایگاه انتخاب شده تا در نبود ایشان برخی وظائف را انجام داده و موارد لازم را اطلاع‌رسانی نماید. (در پایگاه‌های تک کده مسئول شیفت همان ارشد کد می‌باشد)



- **دفتر تحویل و تحول:** جهت ثبت مستندات انجام فرآیند تحویل و تحول اعم از دفتر پایگاه و دفتر آمبولانس به صورت فیزیک یا الکترونیک استفاده می‌گردد. این دفاتر می‌بایست به امضای کارکنان شیفت قبل و بعد برسد.
- **کد فعال (۱۰-۱۰):** به آمبولانسی اطلاق می‌گردد که دارای تجهیزات کامل بوده و کارکنان عملیاتی در ابتدای شیفت پس از چک کامل و ثبت در دفتر، کد آن را به عنوان کد فعال به واحد دیسپچ اعلام نموده و آماده انجام مأموریت می‌باشند.
- **کد پشتیبان:** به آمبولانسی اطلاق می‌گردد که دارای تجهیزات کامل بوده و کارکنان عملیاتی در ابتدای شیفت پس از چک کامل و ثبت در دفتر، کد آن را به عنوان کد پشتیبان به واحد دیسپچ اعلام نموده تا در صورت نیاز و یا هرگونه اشکال فنی/تصادف کد فعال، کد پشتیبان بلادرنگ جایگزین آن گردد.
- **کد غیر فعال (۷-۱۰):** به آمبولانسی اطلاق می‌گردد که به دلیل نقص فنی و یا بروز هرگونه حادثه و تصادف قادر به انجام مأموریت نبوده و در اولین فرصت باید تعیین تکلیف شده و پس از انجام تعمیرات بلافاصله وارد چرخه عملیات گردد.

## روش کار

۱. مسئول اداره پایگاه موظف است نسبت به تدابیر ایمنی و امنیت کارکنان و حفظ اموال و تجهیزات در پایگاه و آمبولانس اقدام نماید.
۲. کارکنان عملیاتی بعد از حضور در پایگاه طبق زمان بندی شیفت بندی، حضور خود را به واحد دیسپچ اداره ارتباطات از طریق گوشی اتوماسیون/ بیسیم/ تماس تلفنی اعلام نموده و اقدام به تحویل و تحول به شرح زیر می‌نماید:
۳. در پایگاه‌های دارای سیستم اتوماسیون، مسئول شیفت تجهیزات مربوط به آن (سخت افزار و نرم افزار) را مورد بازبینی قرار می‌دهد و در صورت وجود نقص بلافاصله مراتب را به کارشناس مرکز اعزام و راهبری (جهت اعلام مأموریت از طریق تلفن و بیسیم) و مسئول پایگاه (جهت پی گیری و رفع نقص) اعلام و در دفتر مربوطه ثبت می‌نماید.
۴. ارشد کد کنترل و بروزرسانی وسایل و تجهیزات پزشکی و دارویی آمبولانس را مطابق با موارد ثبت شده در دفتر تحویل و تحول آمبولانس انجام می‌دهد. در صورت وجود نقص و کمبود، مسئول شیفت موارد را به مسئول پایگاه و در روزهای تعطیل و ساعات غیر اداری به مدیر جانشین وقت گزارش



- می دهد و در دفتر تحویل و تحول روزانه ثبت می نماید.
۵. نفر دوم نسبت به کنترل و برورسانی وضعیت فنی آمبولانس و تجهیزات غیر پزشکی طبق موارد ثبت شده در دفتر تحویل و تحول و همچنین مدارک آمبولانس (بیمه نامه و گواهینامه رانندگی فرد) اقدام می نماید. در صورت وجود نقص و کمبود غیر قابل حل به ارشد کد گزارش می دهد و در دفتر تحویل و تحول روزانه آمبولانس ثبت می نماید.
۶. از نوشتن عبارت "موارد قبلی" در دفتر تحویل و تحول روزانه آمبولانس پرهیز شود و دقیقاً نوع نقص یا خرابی ذکر شود.
۷. مسئول پایگاه موظف است به فوریت نسبت به رفع نواقص درج شده در دفاتر اقدام نماید.
۸. جهت بازرسی آمبولانس ابتدا باید در وضعیت خاموش وضعیت ظاهری بدنه، کارکرد مناسب درب ها و قفل مرکزی به ویژه درب کشویی کابین بیمار، شیشه ها، آئینه ها، آژیر و آلارم و لاستیک ها از نظر سلامت و همچنین میزان سیالات از جمله آب، روغن موتور، روغن ترمز، روغن هیدرولیک، مخزن شیشه شور و هرگونه نشستی بررسی گشته و در ادامه جهت اطمینان از عملکرد مطلوب موتور و گیربکس، آمبولانس روشن گردد و حتی مقداری حرکت کرده و ضمن بررسی میزان سوخت، هر نوع وضعیت غیرعادی از جمله: روشن ماندن نشانگر پشت آمپر زرد یا قرمز، لرزش موتور، خرابی جک، پنچربودن زاپاس، صدای غیرعادی، نقص در سیستم روشنایی و آژیر و آلارم، ضعف ترمز دستی، برف پاک کن، روشنایی، تهویه، گرمایش و سرمایش کابین بیمار و... را بررسی نماید.
۹. بررسی روزانه کد پشتیبان بسیار حائز اهمیت بوده و همانند کد فعال، آماده به خدمت بوده و بایستی طی دفتر جداگانه و مختص به هر کد، تحویل و تحول آن صورت پذیرد.
۱۰. به دلیل ضرورت رعایت حفظ اموال و نظم و انضباط، تجهیزات داخل هر کد مختص به آن بوده و هرگونه جابه جایی لوازم و تجهیزات بدون هماهنگی و کسب اجازه مافوق ممنوع می باشد. بدیهی است در صورتی که کد جایگزین فاقد یکی از تجهیزات اساسی مانند الکتروشوک می باشد، لازم است با هماهنگی مسئول بالادستی، تجهیزات لازم به کد جدید منتقل گردد.
۱۱. مسئول شیفت موظف است تمامی کدهای موجود در پایگاه اعم از فعال/ پشتیبان/ ۷-۱۰/ موتورلانس و اتوبوس آمبولانس را با ذکر کدینگ، شماره کیلومتر و میزان سوخت پس از انجام فرآیند چک روزانه، بطور دقیق در دفتر روزانه درج نموده و در ابتدای کشیک آمار آن را نیز به واحد دیسپچ اعلام نماید.



۱۲. در صورتی که در حین شیفت، جایگزینی پرسنل یا کد عملیاتی صورت پذیرد؛ تحویل و تحول مطابق ابتدای شیفت انجام می‌شود.

۱۳. بررسی دارو (از نظر نوع، تعداد و تاریخ مصرف) و تجهیزات (از نظر وجود، سلامت کارکرد و کالیبراسیون) و آمبولانس باید مطابق آخرین دستورالعمل دارو و تجهیزات پزشکی صورت پذیرد و در صورت کمبود دارو و تجهیزات با هماهنگی مسئول شیفت جایگزین و تحولات را در دفتر مربوطه ثبت نماید.

۱۴. نگهداری از دارو حائز اهمیت بوده و لذا دمای مناسب برای انبار دارویی و جامبگ و دیو دارویی در محدوده ۸ الی ۲۵ درجه سانتی‌گراد مطلوب می‌باشد. بدیهی است داروهای یخچالی مانند اکسی توسین می‌بایست در COOL BOX آمبولانس (و در صورت عدم دسترسی در یخچال پایگاه) نگهداری شوند. معمولاً بیشتر داروها به نور حساس بوده و باید دور از نور مستقیم نگهداری شوند. تاریخ انقضا از طرف کارخانه سازنده دارو تعریف شده و خارج از این بازه زمانی دارو کارایی نداشته و می‌تواند باعث عوارض و واکنش حساسیتی شود. لذا در نحوه چیدمان در کمد دارویی و انبار باید طوری عمل کرد که داروهای تازه وارد در ردیف‌های عقب‌تر قرارگیرد. قفسه داروها باید دور از نور، لوله‌های آب و فاضلاب و تاسیسات باشد. نصب دماسنج و رطوبت سنج در انباردارو و کمد دارو الزامیست.

۱۵. در تابستان و زمستان، جامبگ و سرم‌ها باید در دمای مناسب نگهداری شوند و بدین منظور لازم است این تجهیزات داخل پایگاه نگهداری شده و هنگام اعزام به مأموریت به داخل کد منتقل شوند.

۱۶. کنترل، ثبت و بروزرسانی اطلاعات دارو و تجهیزات مصرفی در انبارها و کمد‌های دارویی براساس دستورالعمل ابلاغی مدیریت و نگهداری دارو (پیوست شماره ۱۰) به شکل قابل مشاهده و ارزیابی انجام گردد. بدین منظور می‌بایست فرم یاد شده بر روی درب/شیشه کمد/انبار دارویی در معرض دید نصب گردیده و تاریخ مصرف اقلام طبق فرم و با استفاده از مداد تکمیل گردد. ضروری است در زمان برداشتن یا گذاشتن اقلام یاد شده در کمد/انبار، تاریخ مصرف در مقابل هر دارو/تجهیزات ویرایش گردد. همچنین بروزرسانی ماهیانه فرم یاد شده توسط مسئول پایگاه الزامی می‌باشد.

۱۷. برچسب مشخصات (شامل نام دارو و نزدیک‌ترین تاریخ انقضای دارو و تجهیزات مصرفی) بر روی محل قرارگیری دارو در جامبگ یا قفسه آمبولانس‌ها به نحوی که قابل مشاهده و ارزیابی باشد نصب