

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

عنوان و نام پدیدآور	حراست در اورژانس پیش بیمارستانی/تالیف محمداسماعیل توکلی آبدان سری ... [و دیگران]؛ ویراستار ملیکا ولیزاده.
مشخصات نشر	تهران: یافته ، ۱۴۰۴.
مشخصات ظاهری	۱۸۰ص.
شابک	۹۷۸-۶۲۲-۸۶۱۳-۲۹-۱
وضعیت فهرست نویسی	فیپا
یادداشت	تالیف محمداسماعیل توکلی آبدان سری، میثم غلامی، عبدالله محمدی تمنانی، محمدجواد میرزائی، مطهره سادات کمالی، بختیار احمدی فرد، مهران جهانگیری.
موضوع	نگهبانان -- آموزش حین خدمت Watchmen -- In-service training خدمات اورژانس Emergency medical services
شناسه افزوده	توکلی، محمد اسماعیل، ۱۳۶۳-
رده بندی کنگره	۵/RA۶۴۵
رده بندی دیویی	۱۸/۳۶۲
شماره کتابشناسی ملی	۱۰۱۱۳۲۳۹
اطلاعات رکورد کتابشناسی	فیپا

حراست در اورژانس پیش بیمارستانی

مولفان:

محمد اسماعیل توکلی آبدان‌سری

میثم غلامی

عبدالله محمدی تمنانی

محمد جواد میرزائی

مظهره سادات کمالی

بختیار احمدی فرد

مهران جهانگیری

شناسنامه کتاب

حراست در اورژانس پیش بیمارستانی

ناشر: یافته، تهران

نویسندگان: محمد اسماعیل توکلی آبدان سری، میثم غلامی، عبدالله محمدی
تمنایی، محمد جواد میرزائی، مطهره سادات کمالی، بختیار احمدی فرد، مهران
جهانگیری

طراحی جلد: امین حیدری، دانیال نعمتی زاده

صفحه آرای و ویراستاری: نسیم ناصری مقدم

چاپ و صحافی: مؤسسه مهراد

نوبت چاپ: اول (پاییز ۱۴۰۴)

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۴۸۵۷-۶۷-۵

شمارگان: ۱۰۰

مرکز پخش: تهران، انقلاب، خیابان وحید نظری، پلاک ۸۵، طبقه ۴ واحد ۷

راه های ارتباطی:

۰۹۳۹۴۳۶۷۶۳۶

۰۲۱۹۱۶۹۴۲۵۷



یافته
ناشر کتب دانشگاهی

www.yaftehpublishing.ir

yaftehpublishing@gmail.com

Telegram: yaftehpublishing1

کلیه حقوق مادی و معنوی محفوظ است

مقدمه و پیشگفتار

حمد و ستایش خدایی را سزااست که توفیق این مهم دست داد تا برای نخستین بار در پژوهش تخصصی، محور حراست در حوزه پرچالش اورژانس پیش بیمارستانی مورد بررسی قرار گیرد تا زین پس چراغ راهی مستقل بر مسیر سخت و طاقت فرسای همکاران پرتلاشمان در اقصای نقاط ایران اسلامی باشد. همانطور که میدانید حراست از کلیه مراکز درمانی یکی از مهمترین نیازهای هر جامعه است. حراست در اورژانس پیش بیمارستانی به دلیل در هم تنیدگی ساختاری و افعالی که از اهمیت ویژه و درخور توجه برخوردار است. سازمان اورژانس کشور و مراکز تابعه که برای فراهم کردن خدمات فوریتهای پزشکی پیش بیمارستانی به بیماران و مصدومان ایجاد شده اند، نیازمند توجه ویژه ای به مباحث مربوط به حوزه حراست هستند. این مراکز به دلیل ویژگی های خاص خدمات خود (که در فصل آتی مفصل به آن خواهیم پرداخت)، از جمله حضور بر بالین در منزل بیماران، تمامی موقعیت های گیرندگان خدمات پیش بیمارستانی کارکنان و افراد درگیر مختلف، محل نگهداری لجستیک، داروها و تجهیزات پزشکی گرانبها، اطلاعات حساس پزشکی که همواره در معرض تهدیدات گوناگون قرار دارند و به همین دلایل، حراست از این مراکز خدمت رسان امری حیاتی و کاملاً ضروری است. حراست و زیرمجموعه های تابعه آن همواره باید آگاه باشند و با آگاهی کامل از همه جوانب کار حراست نمایند. برای این امر مهم، دو عنصر شناخت و آموزش پیرامون موضوع حراست جزء کلیدی ترین و مهمترین و اثر بخش ترین اصول می باشند آموزش کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی در حوزه حراستی و آشنایی و تسلط آنها به حراست میتواند به نحو احسن اهداف اورژانس پیش بیمارستانی را به خوبی پیش ببرد از این رو مجموعه حاضر برای نخستین بار به مقوله حراست در اورژانس پیش بیمارستانی پرداخته و ضمن ارائه آموزش مناسب به بررسی پیرامون راهکارها و چالش های پیش روی همکاران عزیزمان در این حوزه توجه خواهد داشت. باشد که کوشش صورت گرفته بتواند افقی روشن به فردای سیستم اورژانس پیش بیمارستانی با احیاء فرامین حراستی و پیشگیرانه متصور شود و یاریگر مناسبی برای همکاران در جای جای ایران اسلامی عزیزمان باشد.

فکر آن باشد که بگشاید راهی ...

با احترام، گروه مولفان

اهمیت حراست در محیط های پزشکی و اورژانس

با توجه به آنچه در مقدمه شرح داده شد، حراست گستره ای نه تنها به وسعت واژه حراست بلکه در مفهوم عملی و عملیاتی به ژرفای کار حساس و بدنه آسیب پذیر جامعه هدف دارد. در اصل هر حرفه ای بدون حراست و رعایت مبانی حراستی سست و شکننده خواهد بود و اورژانس پیش بیمارستانی نیز به به عنوان پیشانی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی کشور از این قاعده مستثنی نخواهد بود. به کارگیری راهبردهای عملی حراست در این حوزه می تواند به ایمنی پرسنل و بیماران کمک شایانی کرده باشد و این اطمینان در ذهن و خاطر پرسنل و بیماران به عنوان گیرندگان اصلی خدمات داده خواهد شد که با توجه به برقراری موازین حراستی به تبع ایمنی محیط نیز فراهم است و تاثیر فزاینده ای در افزایش باز خورد بیماران و در مقابل راندمان کاری پرسنل خواهد داشت. نظارت بر ورود و خروج ها نیز به عنوان عنصر بعدی در اورژانس پیش بیمارستانی و حراست از آن و مراکز تابعه می تواند امکان دسترسی و سو استفاده از تجهیزات ، ناوگان، منابع انسانی و لجستیک و ... را از فرصت طلبان و سود جویان سلب نماید. با توجه به اینکه اورژانس پیش بیمارستانی در مواقع حساس و بحرانی همیشه فعالیت خود را آغاز می کند، در انجام وظایف محوله نقش موازین حراستی بدون هیچگونه دخل و تصرف یا کم و کاستی ، با سرعت و طور مؤثر میتواند در برون رفت هرچه بهتر پرسنل کمک نماید. با بهره مندی هر چه بهتر حراست در اورژانس پیش بیمارستانی می توان از تجهیزات و داروهای در اختیار به خوبی مراقبت نمود و همچنین امکان سرقت و یا آسیب رسیدن به آنها را به نحو چشمگیری کاهش داد که این امر مهم در راستای جلوگیری از تضییع اموال و همچنین اتلاف سرمایه های ملی در سطح خرد و کلان می تواند تاثیر بسزایی داشته باشد. در اصل بازوی پشتیبانی حراست یاری گر همه جانبه پرسنل سخت کوش حوزه اورژانس پیش بیمارستانی خواهد بود و باید به این فرصت مغتنم با چشمی طالب و گوش شنوا و آغوشی پذیرا پاسخ داد. در راستای تقویت و تحکیم اعتماد عمومی با نظربه اینکه سیستم اورژانس پیش بیمارستانی زیر ذره بین قضاوت مستقیم مردم شریف ایران اسلامی قرار دارد و هرگونه اهمال و سستی در این حوزه گناهی نابخشودنی و فرصتی غیر قابل جبران است، حراست مؤثر و پویا میتواند اعتماد بیماران و همراهان آنان را به سیستم فوریت های پزشکی و خدمات آن هر چه بیشتر جلب نماید و احساس امنیت و رضایت و طیب خاطر را در آنان تقویت نماید و مسئولان امر نیز پس از مدتی با افزایش چشمگیر بازدهی مناسب از تمام توان سیستم خواهند رسید و نتایج در خور توجهی را کسب خواهند نمود.

فهرست مطالب

فصل اول: مقدمه ای بر نظام اورژانس پیش بیمارستانی	۱۱
تعریف اورژانس پیش بیمارستانی و خدمات آن:	۱۲
دو دسته عمده سیستم اورژانس پیش بیمارستانی	۱۴
منشور اخلاقی فعالیت مراکز هدایت عملیات و عمران شامل:	۲۱
قابلیت های مراکز هدایت عملیات و بحران:	۲۱
روش کار EOC:	۲۲
نقش و اهمیت اورژانس در سیستم بهداشت و درمان:	۲۳
چالش های موجود در اورژانس پیش بیمارستانی:	۲۶
فصل دوم: مفهوم حراست در اورژانس	۲۷
تعریف حراست، اهداف، وظایف:	۲۸
اهمیت حراست در حفظ سلامت و امنیت بیماران و کارکنان	۳۶
فصل سوم: زیر ساخت های حراست، تاسیسات و تجهیزات لازم برای حراست	۴۷
تاسیسات فیزیکی:	۵۰
نمونه های تاسیسات فیزیکی در حراست:	۵۰
ویژگی های تاسیسات فیزیکی:	۵۰
نقش فناوری در حراست:	۶۹
جمع بندی نهایی:	۷۷
فصل چهارم: آموزش کارکنان اورژانس	۷۹
آموزش کارکنان اورژانس:	۸۰
افزایش آگاهی و دانش پرسنل:	۸۰
ارتقای مهارت های تخصصی:	۸۰
پیشگیری از خطاهای انسانی:	۸۰
به روز رسانی با تهدیدات جدید:	۸۰
تقویت فرهنگ امنیتی:	۸۰
افزایش اعتماد سازمانی:	۸۱
رعایت قوانین و استانداردها:	۸۱
افزایش آگاهی و دانش پرسنل در حراست	۸۱
جزئیات و جنبه های کلیدی افزایش آگاهی و دانش پرسنل	۸۲
آموزش پروتکل ها و رویه های امنیتی:	۸۲
تقویت مهارت های تصمیم گیری:	۸۲

۸۲	آموزش فرهنگ امنیت در سازمان:
۸۳	اهمیت آموزش در حراست :
۸۳	روش های مؤثر برای افزایش آگاهی و دانش:
۸۷	جمع بندی
۸۷	ارتقای مهارت های تخصصی در حراست :
۸۸	چرا ارتقای مهارت های تخصصی مهم است؟
۸۸	جزئیات و جنبه های کلیدی ارتقای مهارت های تخصصی
۸۸	مهارت های تحلیل و ارزیابی ریسک
۸۸	مهارت های استفاده از فناوری های امنیتی
۸۹	مهارت های مدیریت بحران و واکنش سریع
۸۹	مهارت های بازرسی و کنترل دسترسی
۹۰	مهارت های ارتباطی و هماهنگی تیمی
۹۰	روش های مؤثر برای ارتقای مهارت های تخصصی
۹۰	آموزش های عملی و میدانی:
۹۱	دوره های گواهینامه محور:
۹۱	آموزش های مبتنی بر فناوری:
۹۱	مربیگری و منتورینگ:
۹۱	مزایای ارتقای مهارت های تخصصی
۹۱	جمع بندی
۹۲	پیشگیری از خطاهای انسانی در حراست :
۹۲	چرا پیشگیری از خطاهای انسانی مهم است؟
۹۲	جزئیات و جنبه های کلیدی پیشگیری از خطاهای انسانی
۹۲	آموزش هدفمند و مستمر
۹۳	طراحی سیستم های مقاوم در برابر خطا (FAIL-SAFE)
۹۳	شبیه سازی و تمرین برای آمادگی عملی
۹۴	مدیریت خستگی و استرس پرسنل
۹۵	روش های مؤثر برای پیشگیری از خطاهای انسانی
۹۵	آموزش های تعاملی و بازی محور:
۹۵	اتوماسیون و فناوری های کمکی:
۹۵	بازرسی و نظارت منظم:
۹۵	بازخورد و اصلاح مستمر:

مزایای پیشگیری از خطاهای انسانی	۹۵
بهروزرسانی با تهدیدات جدید در حراست:	۹۶
چرا بهروزرسانی با تهدیدات جدید مهم است؟	۹۶
جزئیات و جنبه‌های کلیدی بهروزرسانی با تهدیدات جدید	۹۷
شناسایی و تحلیل تهدیدات سایبری پیشرفته	۹۷
مقابله با جاسوسی صنعتی و اطلاعاتی	۹۷
استفاده از سیستم‌های رمزنگاری پیشرفته برای حفاظت از داده‌ها	۹۸
آمادگی برای تهدیدات زیستی و بیولوژیک	۹۸
بهروزرسانی فناوری‌ها و تجهیزات امنیتی:	۹۹
روش‌های مؤثر برای بهروزرسانی با تهدیدات جدید	۹۹
دوره‌های آموزشی تخصصی و مستمر:	۹۹
تقویت فرهنگ امنیتی در حراست	۱۰۰
چرا تقویت فرهنگ امنیتی مهم است؟	۱۰۰
جزئیات و جنبه‌های کلیدی تقویت فرهنگ امنیتی:	۱۰۱
آموزش و آگاهی‌بخشی فراگیر	۱۰۱
تشویق به گزارش‌دهی و مشارکت فعال:	۱۰۱
رهبری و الگوسازی توسط مدیریت	۱۰۲
ایجاد سیاست‌های امنیتی شفاف و قابل اجرا	۱۰۲
استفاده از ابزارهای انگیزشی و تعاملی	۱۰۳
روش‌های مؤثر برای تقویت فرهنگ امنیتی:	۱۰۳
مزایای تقویت فرهنگ امنیتی	۱۰۴
افزایش اعتماد سازمانی در حراست:	۱۰۴
چرا افزایش اعتماد سازمانی مهم است؟	۱۰۵
جزئیات و جنبه‌های کلیدی افزایش اعتماد سازمانی	۱۰۵
حرفه‌ای‌گری و عملکرد مؤثر پرسنل حراست	۱۰۵
شفافیت در فرآیندها و گزارش‌دهی	۱۰۵
آموزش و توانمندسازی کارکنان غیرحراست	۱۰۶
سرمایه‌گذاری در فناوری و زیرساخت‌های امنیتی	۱۰۶
مدیریت مؤثر حوادث و پاسخگویی سریع	۱۰۷
روش‌های مؤثر برای افزایش اعتماد سازمانی	۱۰۸
رعایت قوانین و استانداردها در حراست:	۱۰۹

جزئیات و جنبه‌های کلیدی رعایت قوانین و استانداردها.....	۱۰۹
انطباق با مقررات حفاظت از داده‌ها و حریم خصوصی:.....	۱۱۱
همکاری با نهادهای نظارتی و قانونی:.....	۱۱۲
برنامه‌های آموزش برای کارکنان.....	۱۱۴
روش‌های آموزشی.....	۱۲۰
ارزیابی و بازخورد.....	۱۲۰
ارزیابی عملکرد:.....	۱۲۰
نتیجه‌گیری.....	۱۲۰
فصل پنجم: چالش‌ها و راهکارها.....	۱۲۱
شناسایی چالش‌ها در حراست.....	۱۲۲
راهکارهای پیشگیرانه.....	۱۵۱
راهکارهای پیشنهادی برای رفع مشکل:.....	۱۵۲
راهکارهای پیشنهادی برای کاهش خسونت یا تهدیدات فیزیکی:.....	۱۵۲
راهکارهای پیشنهادی برای رفع کمبود آموزش:.....	۱۵۲
راهکارهای پیشنهادی برای رفع نقص در هماهنگی:.....	۱۵۳
راهکارهای پیشنهادی برای کاهش فساد یا سوءاستفاده:.....	۱۵۳
راهکارهای پیشنهادی برای رفع ناکارآمدی در مدیریت اطلاعات:.....	۱۵۴
راهکارهای پیشنهادی برای کاهش مقاومت در برابر فناوری جدید:.....	۱۵۴
راهکارهای پیشنهادی برای رفع نقص در ارزیابی ریسک:.....	۱۵۴
راهکارهای پیشنهادی برای کاهش فشار روانی و خستگی:.....	۱۵۵
پایه گذاری I.S.M.S.....	۱۵۸
واگذاری طراحی سیستم مدیریت امنیت اطلاعات:.....	۱۶۰
آموزش امنیت اطلاعات.....	۱۶۲
فصل ششم: نتیجه‌گیری.....	۱۷۱
نتیجه‌گیری.....	۱۷۲
فهرست منابع.....	۱۷۷

فصل اول:

مقدمه ای بر نظام اورژانس پیش بیمارستانی

تعریف اورژانس پیش بیمارستانی و خدمات آن:

امروزه سیستم فوریت‌های پزشکی بخشی از یک سیستم زنجیره ایی در مراقبت از بیمار است که از زمان وقوع حادثه یا بیماری تا باز توانی و مرخصی بیمار ادامه می یابد. در حال حاضر وقتی شخص بیمار یا دچار آسیب شود به سادگی و از طریق تلفن به اورژانس پیش بیمارستانی دسترسی خواهد داشت و با این کار به نیاز او به سرعت پاسخ داده خواهد شد و مراقبت های بهداشتی با کیفیت بالا را توسط افراد حرفه ای دریافت خواهد کرد.

در تاریخ پیدایش این سیستم میتوان گفت که طی جنگ جهانی اول خدمات پیش بیمارستانی از نظر کیفی ارتقا پیدا کرد حتی پیش از جنگ جهانی دوم آمبولانس های مدرن حامل پزشک بر بالین بیماران حاضر میشدند و با مراکز دیسپچ برای ارائه بهتر خدمات درمانی در تماس بودند همچنین در جنگ جهانی دوم ارتشی ها یگانهای خاصی را برای ارائه مراقبت در میدان جنگ و آوردن زخمی ها به پایگاه های کمک رسانی که پرستار و پزشک داشتند تربیت کرد. تا قبل از سال ۱۹۶۰ خدمات اورژانس و مراقبت از بیماران اورژانسی در ایالات متحده متفاوت بود و توسط گروه های تعلیم یافته، اترنها، پزشکان تازه کار، اداره کفن و دفن، مأموران پلیس و آتش نشانی انجام میشد اما در همین سال، فوریت‌های پزشکی تحت نظر مرکز "انتقال" آمریکا پایه گذاری شد. در این دهه دولت فدرال آکادمی ملی تحقیقات علمی با آموزش حرفه ای پرسنل و مؤسسه قلب آمریکا کار آموزش عمومی احیاء قلبی - ریوی CPR و اصول پایه حمایت از بیمار را آغاز نمود.

در سال ۱۹۶۶ در بزرگراه ها ایالت متحده طرح ارائه خدمات پیش بیمارستانی اجرا گردید دستورالعمل هایی برای تربیت تکنسین های فوریت‌های پزشکی در نظر گرفت و در سال ۱۹۷۲ دانشگاه سین سیناتی اولین برنامه آموزش تخصصی طب اورژانس را راه اندازی کرد. یک سال بعد یعنی ۱۹۷۳ قانون ملی خدمات پیش بیمارستانی و اجزای آن در ایالات متحده طراحی و به اجرا درآمد. طی دهه ۱۹۸۵ تا ۱۹۹۵ بسیاری از مناطق برنامه درسی استاندارد ملی تکنسین فوریت های پزشکی را با اضافه کردن سطوح بالاتر آموزش ارتقا دادند که این افراد میتوانند مراقبت های حمایتی پیشرفته ای را که قبلاً فقط توسط تکنسین فوریت‌های پزشکی پارامدیک اجرا می شد را ارائه دهند. سپس منشأ سیستم فوریت های پزشکی امروزی در سال ۱۹۹۶ کلید خورد.

نقطه آغاز تشکیل سیستم فوریت‌های پزشکی در ایران به حادثه دردناک فرو ریختن سقف یکی از سالنهای انتظار فرودگاه مهر آباد برمیگردد. این حادثه که به دلیل ارتعاشات ناشی از سرو صدای موتور جت های غول پیکر در ساعت ۱۴:۵۰ روز چهاردهم آذر ۱۳۵۲ رخ داد موجب کشته شدن ۱۶ تن و مجروح شدن ۱۱ تن شد. این حادثه به دلیل انعکاس در رسانه های داخلی و خارجی آن سال در ردیف یکی از تلخ ترین وقایع کشورمان به ثبت رسید و این در حالی بود که هیچ سیستم از پیش طراحی شده ای برای کمک و انتقال مصدومین در این گونه حوادث ناگهانی وجود نداشت.

بعد از این حادثه سیستم فوریت های پزشکی کشور در سال ۱۳۵۴ با همکاری کشور آمریکا تأسیس شد و ایران به عنوان چهارمین کشور دارنده خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در جهان شناخته شد. کشور آمریکا در دومین تجربه تشکیل سیستم اورژانس در ایران بسیاری از نقص های تجربه اول را که برای خودش پیش آمده بود را در ایران لحاظ نکرد و به جرأت میتوان گفت اورژانس پیش بیمارستانی ایران در سال ۱۳۵۴ کامل تر و بهتر از اورژانس پیش بیمارستانی آمریکا راه اندازی شد.

به دستور مسئولان وقت تعداد چهار پزشک متخصص از کشور ایران برای گذراندن دوره طب اورژانس به ایالت تگزاس آمریکا سفر کردند. که پس از بازگشت ۲ مربی آموزش به نام های پاترسون و ماکس را نیز با خود به ایران آوردند و این گروه با فراخوان عمومی دعوت به استخدام اورژانس کردند و در این دوره داوطلبان تکنسین های فوریت های پزشکی در این دوره به مدت ۶ ماه شرکت کردند و پس از آن در اورژانس تهران مشغول به کار شدند از سال ۱۳۵۴ تا ۱۳۵۷، ۱۲ پایگاه در شهر تهران و ۷ پایگاه دیگر در شهرهای بزرگ راه اندازی شد. در آن زمان شماره سه رقمی ۱۲۳ برای تماس با اورژانس اختصاص داده شد و از آمبولانس های بنزون برای خدمت رسانی استفاده می شد که بعداً شماره تماس مردم با اورژانس شماره ۱۱۵ در کل کشور اعلام شد.

به دلیل همزمانی این دوره با جنگ تحمیلی و تمرکز امداد رسانی در مناطق جنگ زده، اقدام شاخصی در خصوص ارتقا وضعیت اورژانس پیش بیمارستانی صورت نگرفت. مرکز اورژانس و پرسنل آن در طول دفاع مقدس نیز خدمات ارزشمندی را به رزمندگان و ایثارگران ارائه نمود. پس از اتمام جنگ تحمیلی در دوره زمانی کوتاهی دستورالعمل و پروتکل هایی تدوین و اقداماتی در این خصوص انجام گرفت.

در سال ۱۳۷۹ خرداد ماه با هدف افزایش سرعت امداد رسانی به مصدومان و بیماران به خصوص در مناطق صعب العبور اولین پایگاه امداد هوایی در مرکز اورژانس تهران راه اندازی شد. از سال ۱۳۵۷ تاکنون

تعداد پایگاه های مراکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی افزایش یافته و علاوه بر بخش شهری به بخش جاده ای نیز توجه ویژه ای شده است. با افزایش جمعیت شهرها اورژانس پیش بیمارستانی امکانات و تجهیزات خود را معطوف به خدمات فوریت های پزشکی به صورت کاملاً رایگان به مردم و نیازمندان نمود و در جهت گسترش ارائه خدمات فوریت های پزشکی در سراسر کشور گام برداشت. اداره اورژانس پیش بیمارستانی برنامه هایی در جهت توسعه کمی و کیفی خدمات ارائه و اجرا می نماید و در راستای اهداف مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی در ابتدای برنامه چهارم توسعه، برنامه اجرایی اورژانس پیش بیمارستانی را در قالب آیین نامه سازماندهی پوشش فراگیر خدمات فوریت های پزشکی تدوین نموده است.

در این آیین نامه ضوابط ایجاد پایگاه های اورژانس پیش بیمارستانی شهری و جاده ای شاخص های عملکردی و نحوه تعامل با سایر سازمان ها در جهت رسیدن به اهداف تعیین شده در آیین نامه مزبور مشخص شده است

دو دسته عمده سیستم اورژانس پیش بیمارستانی

۱. سیستم فرانکوژرمن که در آن همه امکانات و تجهیزات در صحنه حادثه بر بالین بیمار برده و از حضور پزشک در آمبولانس ها استفاده می شود.

۲. سیستم آمریکانوانگلند که سیستم اورژانس پیش بیمارستانی ایران در شروع راه اندازی خود از این سیستم تبعیت کرده و تکنسین هایی که دوره های اولیه فوریت های پزشکی را آموزش دیده اند در صحنه حاضر می شوند، بیمار را پذیرش نموده و اقدامات اولیه را انجام داده و سپس آنها را به بیمارستان انتقال می دهند.

همانطور که می دانیم مرکز اورژانس پیش بیمارستانی مجزا از بیمارستان است. این مرکز دارای دو راه ارتباطی با آمبولانس و مرکز ارتباطات است مرکز اورژانس به طور شبانه روزی با مرکز ارتباط در تماس بوده و با حضور پزشک مشاور قادر است خدمات مورد نیاز از جهت اطلاعات درمانی - مراقبتی را در اختیار امداد خواهان بگذارد. مرکز اورژانس پیش بیمارستانی اولیه پذیرنده مصدوم یا بیمار است و همچنین میتواند در ارتباط با مراکز درمانی تخصصی شرایط و تسهیلات لازم برای پذیرش مصدومین و بیماران را فراهم کند. در خصوص اداره ارتباطات باید گفت که اداره ای است که وظیفه آن تریاژ تلفنی، اعزام و راهبری آمبولانس، پذیرش بیمارستان و هدایت پزشکی عملیات بصورت ۲۴ ساعته و بدون وقفه است، همچنین هماهنگی با سازمان های همکار و پشتیبان و برون سازمانی در شرایط عادی و بحران را بر عهده

دارد به منظور افزایش کیفیت خدمات فوریت های پزشکی و همچنین بالا رفتن راندمان کاری در مراکز اورژانس پیش بیمارستانی و متمرکز کردن خدمات آن مقرر گردید. مراکز ارتباطات واحد و استاندارد در هر دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی مستقلاً تشکیل شود و تجمیع مراکز پیام در شهرستان ها به فرماندهی مراکز استان ها انجام پذیرد. حسب اهمیت پاسخگویی بدون وقفه به تماس های مددجویان ۱۱۵ و ارائه به موقع خدمات در اورژانس پیش بیمارستانی، در نظر گرفتن تمهیدات لازم در مواقع اختلال خطوط اصلی و بحران انجام شود تا راهیابی تماس های ۱۱۵ به بسترهای ارتباط جایگزین و پایدار بصورت خودکار انجام پذیرد.

این اداره شامل واحد های تابعه زیر می باشد :

- واحد تریاژ تلفنی فوریت های پزشکی : برقراری ارتباط مستقیم و بدون وقفه با مددجد و شناسایی بیماران اورژانسی و ارائه راهنمایی های لازم به آن ها تا قبل از رسیدن نیروهای عملیاتی به جهت کاهش عوارض ناشی از حوادث و بیماری ها و اولویت بندی تریاژ بیماران.

- واحد اعزام و راهبری آمبولانس: ابلاغ فوریت پیش آمده و دریافت شده از واحد تریاژ تلفنی به مناسب ترین آمبولانس جهت انجام ماموریت و هدایت آمبولانس تا پایان ماموریت.

- واحد هدایت پزشکی عملیات: سیستم EMS باید دارای یک پزشک مشاور و راهنما باشد که در این واحد مستقر است و مدرک تحصیلی دکتری حرفه ایی پزشکی عمومی، دکترای تخصصی طب اورژانس، قلب، داخلی یا بیهوشی است که از نظر قانونی مسول تمام جنبه های بالینی و مراقبت از بیمار در سیستم است اقدامات پزشکی پیش بیمارستانی که توسط کارشناسان اورژانس پیش بیمارستانی انجام می شود با اجازه این پزشک راهنما صورت میگیرد. پرسنل حاضر در واحد های ستادی یا امدادی از طریق بیسیم و تلفن با پزشک راهنما در تماس می باشند و دستورات لازم به آنها داده می شود. ضمناً پزشک اتاق فرمان در صورت نیاز به مشاوره در راهنمایی تماس های مروری جوابگو خواهد بود.

- واحد پذیرش: واحدی است که مسئولیت تعیین مناسب ترین مرکز درمانی جهت اعزام بیمار یا مصدوم را بر عهده دارد و فرایند تحویل بیمار یا مصدوم را به مرکز درمانی نظارت و تسهیل می نماید.

ناگفته نماند که در شهرهای کوچک ممکن است بر حسب شرایط موجود، واحدهای تریاژ تلفنی و اعزام راهبری و پذیرش به جهت کم بودن ازدحام کار یا سطح فعالیت انجام شوند.

یک واحد امدادی اورژانس پیش بیمارستانی شامل سه جزء اصلی می باشد: