



عکس‌ها: ابوالفضل نسایی/ایران

در اورژانسی ترین اتاق ایران چه می‌گذرد؟ پشت خط ۱۱۵

گزارش

ترانه‌بینی یعقوب
گزارش نویسنده

۲۰۰

بار مزاحمت

حالا تصور کنید در این شرایط سخت یک مزاحم تلفنی هم دائم به اورژانس زنگ بزند مثلاً فردی در شش ماه دوم سال گذشته بیش از سی هزاربار مزاحم اورژانس شده بود، یعنی ساعتی ۹ بار، یا مزاحمی که بیش از ۲۰۰ بار در شب چهارشنبه سوری مزاحمت ایجاد کرد. البته این همه مزاحمت‌ها مأموریت کاذب از همه بده‌تر است، مثلاً شخص نظاهر به مشکلی می‌کند اما آمبولانس که اعزام می‌شود، می‌فهمند خبری نیست و گوشه‌های چند نفری می‌خندند، البته اورژانس کشور برای این مسأله واژاین پس قراراست با مزاحمان تلفنی یا حکم دادستانی کل کشور برخورد شود



برای پاسخگویی در شرایط اورژانسی دیده‌اند، اما مردم وقت تماس با آنها اغلب عجله دارند، و بهترین سبک‌های این کار را از حرف‌هایشان را گوش نمی‌دهند و تنها درخواست اعزام آمبولانس دارند در حالی که خیلی اوقات با راهنمایی بموقع همین کارشناسان زنده آدم‌ها از مرگ نجات یافته‌اند. نمونه‌اش یکی از دیسپچرهاست که با راهنمایی درست یک نوزاد دو هفته‌ای را از خطر مرگ نجات می‌دهد. او موبه مو و با حوصله برای تماس گیرنده توضیح می‌دهد که چگونه رفتار کند تا چه راه‌ها از فحکمی نجات دهد و کودکی که کبود شده و پدر و مادر از کمک به او با مانده‌اند بعد از چند دقیقه ذوق زده صدای گریه بچه را می‌شنوند و همه با هم کف می‌زنند. اگر تماس گیرنده در این وضعیت تنها اصرار به اعزام آمبولانس می‌کرد به نتیجه‌ای نمی‌رسید. حالا تصور کنید در این شرایط سخت یک مزاحم تلفنی هم دائم به اورژانس زنگ بزند. مثلاً فردی در شش ماه دوم سال گذشته بیش از سی هزاربار مزاحم اورژانس شده بود؛ یعنی ساعتی ۹ بار. یا مزاحمی که بیش از ۲۰۰ بار در شب چهارشنبه سوری رخ می‌دهد و چه افرادی با صبوری و تلاش فوق‌العاده در کمک به شما می‌کوشند. تا وارد ساختمان می‌شوم تصویر ۱۸ شهید مدافع سلامت به چشمم می‌خورد. ۱۸ نفری که در کوران کرونا جانانشان را از دست داده‌اند، چه کسی است که آن روزهای سخت را به یاد نیاورد. زمانی که مادر و فرزند هم کمتر حاضر بودند یکدیگر را ببینند، اما نیروهای اورژانس و کادر درمان سخت‌ترین روزهای کاری شان را گذراندند و امروز از آنها نام و خاطره بزرگ‌شان باقی است و تصویری روی دیوار.



برخورد شود. اما این موضوعات تنها مشکل کارکنان این بخش نیست و بهترین سبک‌های این کار را از زبان خودشان بشنوید.

۱۲ ساعت کار در روز، ۲۵۰ تماس روزانه و مزاحمین تلفنی

«ما در روز ۱۲ ساعت کار می‌کنیم. هشت ساعت از ساعات کارمفید است. تماس‌هایی که جواب می‌دهیم بالای ۲۵۰ تماس در هر روز است. تعداد تماس‌ها بالاست و از اینکه بخواهیم در همه تماس‌ها اعصاب اولیه را داشته باشیم بسیار سخت است؛ چون باید به نحو احسن جوابگوی مردم باشیم.» اینها حرف‌های دیسپچری (پرستار اورژانس) است که به پرسش‌هایم پاسخ می‌دهد. از او می‌پرسم چه تماس‌هایی مربوط به اورژانس نیست: «گاهی مردم برای تزریقات یا اطلاعات دارویی یا تماس با بیمارستان‌ها به ما زنگ می‌زنند؛ در حالی که برای شرایط اورژانسی سلامت باید با ما تماس بگیرند. مثلاً اطلاعات دارویی اصلاً در مزاحم اورژانس شده بود؛ یعنی ساعتی ۹ بار. یا مزاحمی که بیش از ۲۰۰ بار در شب چهارشنبه سوری تماس ایجاد کرد. البته از بین همه مزاحمت‌ها مأموریت کاذب از همه بدتر است. مثلاً شخص نظاهر به مشکلی می‌کند اما آمبولانس که اعزام می‌شود، می‌فهمند خبری نیست و گوشه‌های چند نفری می‌خندند. البته اورژانس کشور برای این مسأله چاره‌ای اندیشیده و واژاین پس قراراست با مزاحمان تلفنی یا حکم دادستانی کل کشور



دیسپچر یا پرستار اورژانس برخلاف تصور عامه اپراتور یا تلفنچی ساده نیستند بلکه کارشناسان پرستاری هستند که آموزش‌های حرفه‌ای برای پاسخگویی در شرایط اورژانسی دیده‌اند، اما مردم وقت تماس با آنها اغلب عجله دارند، حرف‌هایشان را گوش نمی‌دهند و تنها درخواست اعزام آمبولانس دارند در حالی که خیلی اوقات با راهنمایی به موقع همین کارشناسان زنده آدم‌ها از مرگ نجات یافته‌اند

هیست و مغزی را تشخیص می‌دهند و به بیمار می‌گویند چه کاری انجام دهد تا همکاران ما برسند و گاهی همین اقدامات از مرگ افراد جلوگیری می‌کند که در برابر این اقدامات مهم و تأثیرگذار از بچه‌های ما باید قدر دانی شود تا کارشان را بهتر انجام دهند. ما با کمترین تجهیزات سعی می‌کنیم بهترین مشاوره را به فرد تماس گیرنده بدهیم تا به بیمار کمک کند که البته در خیلی از همین تماس‌ها چنان سر بچه‌های ما داد می‌زنند و توهین می‌کنند که نگو و نپرس. اما با این همه بچه‌های ما تا آخرین لحظه تلفن را نگه می‌دارند و مشاوره می‌دهند. کاش مردم بدانند وقتی با ۱۱۵ تماس می‌گیرند یک پرستار حرفه‌ای آموزش دیده پشت خط است اما مردم فکرمی‌کنند ما تلفنچی هستیم که صرفاً آدرس می‌گیریم و نیرو اعزام می‌کنیم. کوش ندادن درست فقط باعث ضربه به بیمار می‌شود در حالی که اگر خوب علائم بدهند و به مشاوره ما گوش بدهند این اطلاعات به تکنیسین ما هم اعلام می‌شود. این اصرار می‌کنند ما آمبولانس اعزام کنیم؛ در حالی که ما باید بدانیم موضوع از چه قرار است؛ البته آدم‌ها را کاملاً در این شرایط درک می‌کنیم، چون هول و شتابزده مسأله نه تخصص ماست نه حق اظهارنظر داریم. خیلی از تماس‌ها در ارتباط با دارو است. مردم فکر می‌کنند اورژانس باید پاسخگوی سؤالات همه چیز باشد. این سؤالات بی‌ربط وقت اورژانس را می‌گیرد و باعث می‌شود آنهایی که نیاز به کمک فوری دارند، شانس کمتری برای اعزام نیرو داشته باشند. شاید برخی نمی‌دانند وظیفه اورژانس



کمیترت تجهیزات سعی می‌کنیم بهترین مشاوره را به فرد تماس گیرنده بدهیم تا به بیمار کمک کند که البته در خیلی از همین تماس‌ها چنان سر بچه‌های ما داد می‌زنند و توهین می‌کنند که نگو و نپرس. اما با این همه بچه‌های ما تا آخرین لحظه تلفن را نگه می‌دارند و مشاوره می‌دهند. کاش مردم بدانند وقتی با ۱۱۵ تماس می‌گیرند یک پرستار حرفه‌ای آموزش دیده پشت خط است اما مردم فکرمی‌کنند ما تلفنچی هستیم که صرفاً آدرس می‌گیریم و نیرو اعزام می‌کنیم. کوش ندادن درست فقط باعث ضربه به بیمار می‌شود در حالی که اگر خوب علائم بدهند و به مشاوره ما گوش بدهند این اطلاعات به تکنیسین ما هم اعلام می‌شود.

آستانه تحمل بالا در فوریت‌های پزشکی

آنها بین ده ساعت کار زمان استراحت دارند و در طبقه‌ای جداگانه که دور از هیاهوی این اتاق است کمی تجدید قوا می‌کنند. بار روانی کار بالاست و بچه‌های این تیم گاهی اوقات وقتی تلفن عادی خودشان را هم پاسخ می‌دهند با این جملات آغاز می‌کنند اورژانس تهران بفرمایید... با این کار سخت بچه‌های تیم اورژانس کارانه و سختی کار هم ندارند؛ چرا که معتقدند آنها مثل پرستاران بیمارستان با بیمار مستقیماً در ارتباط نیستند. در حالی که کارکنان اورژانس هم درست مثل کارکنان بیمارستان‌ها شیفت شب دارند اما اغلب با اینکه کارشناس پرستاری هستند و درباره یک بیمار به تنهایی تصمیم می‌گیرند از حق سختی کار محرومند.

یکی دیگر از پرستاران این بخش برایم توضیح می‌دهد: «خیلی اوقات بچه‌های این بخش سکته



و بس. اینجا آستانه تحمل بچه‌های ۱۱۵ بالاست. بچه‌ها حتی فحاشی و داد را تحمل می‌کنند و تا آخرین لحظه به تماس‌ها گوش می‌دهند. گاهی بچه‌ها وقتی تماس را قطع می‌کنند، هدست را کنار می‌گذارند و گریه می‌کنند.»

واحد ۸۰۰ یا مدیریت اعزام راهبری

تماس‌های گرفته شده بعداً با آمبولانس و توسط مدیریت اعزام هماهنگ می‌شود البته مشاوره پزشکی هم در این ساختمان وجود دارد و برخی تماس‌ها به پزشک مشاور ارجاع می‌شود و مرحله آخر هم عملیات اعزام آمبولانس است که هر کدام قصه‌های خودشان را دارند. همکاران ۱۱۵ آدرس‌های ثبت شده را به واحد ۸۰۰ اعلام می‌کنند. یک نقشه بزرگ بر دیوار اتاق نصب شده. این اطلاعات در قالب سیستم اتوماسیون است. برای همکاران اعزام این آدرس نمایش داده می‌شود و آنها با دوبار کلیک کردن آدرس را از نزدیک‌ترین تیم عملیات دریافت می‌کنند و به این ترتیب آدرس از سیستم حذف می‌شود و وظیفه اعزام برعهده آن اپراتور قرار می‌گیرد.

عملیات اعزام

در اورژانس تهران بخش اورژانس بانوان هم ایجاد شده و برخی بیمارانی که خانم هستند با اعزام تیم عملیاتی خانم موافق ترند. در اینچنین عملیاتی یک خانم و یک

آقا حضور دارند. می‌نشینیم پای حرف‌های بچه‌های تیم عملیات. یکی از خانم‌های تیم عملیات می‌گوید: «از آنجا که ما در تیم عملیاتی هستیم بدو بدومان بیشتر است و معمولاً کف خیابان هستیم. یعنی در صحنه و رودرو با فرد بیمار یا صدمه دیده هستیم. این کار سختی‌های خودش را دارد. مثلاً همراه مریض در شرایط بحرانی است و استرسش را نمی‌داند چطور کنترل کند و رفتارهایی از او سر می‌زند که شاید در حالت عادی انجام ندهد. ما این شرایط را درک و سعی می‌کنیم صحنه را برای خودمان و بیمار ایمن کنیم چون گاهی همراه بیمار، حرص و استرسش را سر ما خالی می‌کند. ما سعی می‌کنیم اینها را مدیریت کنیم. گاهی حوادثی مثل تصادف رخ می‌دهد همه جمع می‌شوند می‌خواهند ببینند چه شده اینها کار را برای ما سخت می‌کند.»

بچه‌های تیم عملیات معمولاً در روز ۷ یا ۸ عملیات می‌روند. کارکنان این بخش هم کارشناس پرستاری یا کارکنان و تکنیسین فوریت پزشکی هستند. آنها می‌گویند کارشان هیجان و انرژی زیادی می‌طلبد و باید به قول معروف به دل حادثه بزنند. یکی دیگر از بچه‌های بخش عملیات می‌گوید: «دریافتی‌های ما کافی نیست و برخی از بچه‌های این بخش مجبورند چند شیفت کار کنند. گاهی همراهان مریض ما را می‌زنند و حمله می‌کنند. امورات زندگی خیلی از ماها به سختی

می‌گذرد.» یکی دیگر از سختی‌هایی که بچه‌های تیم عملیات به آن اشاره می‌کنند گرمای تابستان و سرمای زمستان است اینکه نوبت کد (آمبولانس) خیلی گرم است و طی دو سه ساعتی که آنها عملیات می‌روند، خیس عرق می‌شوند؛ با زمستان گذشته بسیار سرد بود و تا زمانی که آمبولانس یا به قول خودشان کد گرم شود از سرما می‌لرزند. به قدری که در زمستان مجبور بودند کف داروها را به از مشکلات وقتی است که تیم عملیات به جایی اعزام می‌شود که خانه بیمار آسانسور ندارد و مریض هم سنگین وزن است و آنها مجبورند بیمار را پایین بیاورند و خانواده هم می‌گویند وظیفه شامست نه ما. بی‌توجهی مردم به راه دادن به اورژانس و تیم عملیات هم از دیگر مشکلات بچه‌های تیم این آدرس نمایش داده می‌شود و آنها با دوبار کلیک کردن آدرس را از نزدیک‌ترین تیم عملیات دریافت می‌کنند و به این ترتیب آدرس از سیستم حذف می‌شود و وظیفه اعزام برعهده آن اپراتور قرار می‌گیرد.

بچه‌های تیم مأموریت هم که باید روزانه بین ۶ تا ۸ مأموریت برون عمدتاً بین ۱۵ تا ۱۸ مأموریت روزانه دارد که بالای ۱۵ سال کار کرده‌اند و تنها حدود ۸۰ آمبولانس وجود دارد. بچه‌های تیم مأموریت هم که باید روزانه بین ۶ تا ۸ مأموریت برون عمدتاً بین ۱۵ تا ۱۸ مأموریت روزانه دارد که بالای ۱۵ سال کار کرده‌اند و تنها حدود ۸۰ آمبولانس وجود دارد. بچه‌های تیم مأموریت هم که باید روزانه بین ۶ تا ۸ مأموریت برون عمدتاً بین ۱۵ تا ۱۸ مأموریت روزانه دارد که بالای ۱۵ سال کار کرده‌اند و تنها حدود ۸۰ آمبولانس وجود دارد.

از آنجا که ما در تیم عملیاتی هستیم بدو بدومان بیشتر است و معمولاً کف خیابان هستیم، یعنی در صحنه و رودرو با فرد بیمار یا صدمه دیده هستیم. این کار سختی‌های خودش را دارد؛ مثلاً همراه مریض در شرایط بحرانی است و استرسش را نمی‌داند چطور کنترل کند و رفتارهایی از او سر می‌زند که شاید در حالت عادی انجام ندهد. ما این شرایط را درک و سعی می‌کنیم صحنه را برای خودمان و بیمار ایمن کنیم چون گاهی همراه بیمار حرص و استرسش را سر ما خالی می‌کند



ما با کمترین تجهیزات سعی می‌کنیم بهترین مشاوره را به فرد تماس گیرنده بدهیم تا به بیمار کمک کند که البته در خیلی از همین تماس‌ها چنان سر بچه‌های ما داد می‌زنند و توهین می‌کنند که نگو و نپرس. اما با این همه بچه‌های ما تا آخرین لحظه تلفن را نگه می‌دارند و مشاوره می‌دهند. کاش مردم بدانند وقتی با ۱۱۵ تماس می‌گیرند یک پرستار حرفه‌ای آموزش دیده پشت خط است اما مردم فکرمی‌کنند ما تلفنچی هستیم که صرفاً آدرس می‌گیریم و نیرو اعزام می‌کنیم. کوش ندادن درست فقط باعث ضربه به بیمار می‌شود در حالی که اگر خوب علائم بدهند و به مشاوره ما گوش بدهند این اطلاعات به تکنیسین ما هم اعلام می‌شود.