



تکس: ایجاد مطبوی ایران

گفت‌وگوی «ایران» با رئیس اورژانس تهران

پس از جنگ ۱۲ روزه آبدیده شدیم

روایت محمد اسماعیل توکلی از حضور اورژانس در محل جلسه شورای امنیت ملی بعد از حمله اسرائیل

گفت‌وگو

احسان گل محمدی

معاون سردبیر

یادزهر حل مشکلات در جامعه امروز ایران چیست؟ چگونه می‌توان بحران‌ها را مدیریت کرد؟ تحولات اجتماعی به کدام سو می‌رود؟ اقدام فوری برای اقتصاد با کدام فرمول خواهد بود؟ اولویت‌های عرصه سیاست کدام است؟ بر سر فرهنگ چه آمده است؟ تبعات جنگ دنیا در نظم جدید و جایه‌جایی قدرت چه کشورهایی

فرسودگی ناوگان اورژانس موضوع مهمی است که گویا در دوره‌های مختلف برای حل آن تصمیماتی گرفته شده اما به طور کامل حل نشده است؛ آماری از ناوگان فرسوده استان تهران دارید؟

باید شفاف بگویم که مشکل فرسودگی ناوگان اورژانس جدی بوده و در سال‌های اخیر جدی‌تر هم شده است چراکه در نهایت ۵۰۰ آمبولانس به ناوگان اورژانس در کل کشور اضافه شده که برای کشوری با این وسعت واقعا آمار بالایی نیست.

از ۵۷۴ آمبولانس اورژانس استان تهران تنها قریب به ۱۰۰ دستگاه شرایط مطلوب و استاندارد دارد و ۱۱۰ دستگاه آن کاملاً اسقاط و از چرخه خارج شده است و مابقی هم به خاطر عمر بالای ۱۵ سال، هزینه نگهداری بشدت بالایی دارد و در همین لحظه که ما صحبت می‌کنیم ۱۰۰ آمبولانس برای بازگشت به چرخه نیاز به تأمین قطعات دارد.

صریح باید بگویم که تحریم‌ها بر حوزه تجهیزات پزشکی و بویژه آمبولانس در ایران اثر گذاشته است و اینکه مطرح می‌شود این محصولات تحریم نیست کذب محض است این‌گونه نیست که آمبولانس در دنیا موجود نباشد اما خرید آن نیاز به طی تشریفات و انتقال ارز دارد که تحریم‌ها مانع آن شده است. هرچند ایران به این توانمندی رسیده که با واردات نوع دیگری از وسیله نقلیه و تبدیل به آمبولانس تا حدودی مانع از کاهش خدمت‌رسانی شود.

میناگین رسیدن یک آمبولانس از زمان تماس بیمار تا بالین او چقدر است؟

در گذشته از زمان تماس بیمار با ۱۵ حدود ۲۵ تا ۲۸ دقیقه بود اما خوشبختانه هم‌اکنون به ۱۷ دقیقه رسیده است و با توجه به موضوعات مختلف از جمله بحث‌های ترافیکی، امکان کاهش آن به کمتر از این آمار از اختیار ما خارج است. در حوزه موتورلانس در گذشته، این آمار ۱۷ دقیقه بود اما هم‌اکنون این آمار به ۱۲ دقیقه کاهش پیدا کرده است و در حوزه بالگرد به دورترین نقاط تهران از لحظه استارت و تیک‌آف و پرواز حدوداً ۲۰ دقیقه است.

بیشترین تماس‌ها در چه ساعت‌هایی با اورژانس گرفته می‌شود؟

در حوادث مختلف، ساعت‌ها متغیر هستند اما در بحث حوادث ترافیکی، بیشترین حجم تماس‌ها و تصادفات از ساعت ۱۶ تا ۲۱ است. مردم باید بدانند با امکانات موجود، اورژانس بیش از این امکان خدمت‌رسانی ندارد.

روزانه ۱۱ هزار نفر با اورژانس در کشور تماس می‌گیرند و این حجم خدمت‌رسانی در منطقه جنوب غرب آسیا بی‌سابقه است و در این آمار قطعاً ممکن است نارضایتی‌هایی هم وجود داشته باشد اما با توجه به میزان تماس‌ها، کلایه‌ها بسیار اندک است.

آماری از میزان نارضایتی‌ها از اورژانس دارید؟ و پرتکرارترین نارضایتی مردم از اورژانس بابت چه موضوعی بوده است؟

کل موارد نارضایتی در سال ۱۴۰۳ از اورژانس ۳۵۰ مورد بوده است که میزان نارضایتی در پی انجام ۱ میلیون و ۳۰۰ هزار مأموریت واقعا آجتناپ ناپذیر است. برخی از این نارضایتی‌ها بابت تأخیر در حضور آمبولانس بوده که با توجه به ترافیک و ویژگی‌های

جغرافیایی و وسعت تهران اجتناب ناپذیر است هرچند سعی کردیم حتی‌المقدور این موضوع به خدمت‌رسانی آسیب نزنند. برخی دیگر از نارضایتی‌ها از کمبود امکانات نشأت می‌گیرد که باعث شده در خدمت‌رسانی چالش ایجاد شود اما برخی موارد از نارضایتی‌ها به سبب شناخت ناکافی از دستورالعمل‌های مجموعه اورژانس است به عنوان مثال برخی تأکید دارند که بیمارشان به بیمارستان خصوصی ارجاع شود.

اورژانس تهران در صورت وقوع یک زلزله بزرگ آمادگی خدمت‌رسانی و فیصله بحران را دارد؟

مردم عزیز دعا کنند که در تهران بحران و حادثه غیرمترقبه گسترده‌ای رخ ندهد به نظر من با این جمله پاسخ سؤال شما را داده باشم. به عبارت دیگر هرچند همکاران اورژانس تمام تلاش خود را برای خدمت‌رسانی صد‌صدی به کار می‌گیرند اما قطعاً منابع و امکانات اورژانس تهران آمادگی پاسخگویی به حجم عظیمی از آسیب را ندارد. در بحران‌های گسترده‌ای مانند زلزله، اورژانس برمباحث خودامدادی و دگرامدادی و در کل کمک مردم حساب ویژه‌ای باز کرده است.

به عملکرد اورژانس در دوران تجاوز رژیم صهیونیستی به ایران چه نمره‌ای می‌دهید؟

در جنگ ۱۲ روزه به عنوان رئیس این دستگاه نمره خوبی به خود نمی‌دهم اما به همکاران خود نمره ۲۰ می‌دهم، در آن دوره همکاران از اقصی نقاط کشور به تهران آمدند و در عملیات‌ها شرکت کردند من به عنوان رئیس اورژانس شاید باید اقداماتی را از قبل انجام می‌دادم و برای گرفتن امکانات تلاش بیشتری

پایان حضور اورژانس ۱۱۵ در ورزشگاه‌های تهران

خدمات اورژانس خدمات لاکجری نیست؛ قرار نیست ما برای ارائه یک خدمت خاص در یک موضوع خاص از اکثریت جامعه غافل شویم یک مسابقه ورزشی انجام می‌شود و قطعاً این موضوع باعث نشاط و سرگرمی مردم است شکی در این موضوع نیست اما این نکته را فراموش نکنید که در حاشیه همین مسابقه ورزشی، زندگی مردم عادی در جریان است اینکه یک آمبولانس با ۲ نیروی اورژانس از چرخه خدمت رسانی به مردم خارج شود و در گوشه یک ورزشگاه مستقر شود که شاید اتفاقی رخ بدهد یا ندهد، این منطقی نیست.

موضوع حقوق نیروهای اورژانس در این سال‌ها مغفول مانده و اگر از میزان حقوق نیروها گلایه نکنم جفا کردم.

باید تدبیر جدی در مورد بودجه اورژانس لحاظ شود در غیر این صورت، تنها خدمت درمانی کاملاً رایگان در درب منزل که در کشور انجام می‌شود دچار چالش جدی خواهد شد.

نیروهای اورژانس سربازان نظام هستند که در حوزه سرمایه اجتماعی فعالیت می‌کنند مردم بدون حکم قضایی نیروهای ما را به منزل خود دعوت می‌کنند اگر خدمات ما زیبنده و به نحو احسن نباشد ممکن است این سرمایه اجتماعی دچار چالش شود.

هر فردی دغدغه و چالش‌هایی دارد و نحوه برخورد و عملکرد همکاران ما می‌تواند میزان رضایت‌مندی مردم از نظام سلامت را افزایش دهد. بدون شک مهم‌ترین رکن کشور هم‌اکنون سرمایه اجتماعی است.

چه اتفاقی رخ دهد(مثلاً خبر خاصی منتشر شود یا مثلاً نارضایتی ایجاد شود و...) شما به عنوان مدیر اورژانس استعفا خواهید داد؟ حقیقتاً به استعفا زیاد فکر کردم اما نه از این بُعد اما اگر روزی احساس کنم اورژانس مورد بی‌مهری قرار گیرد یا کاستی‌ها رفع نشود به این موضوع فکر می‌کنم.

چرا دیگر اورژانس، آمبولانسی به استادبوم‌ها اعزام نمی‌کند؟ بحث مالی است یا فنی؟

حدود دو سال است که براین موضوع پافشاری کردیم که این موضوع چا بیفتد خدمات اورژانس خدمات لاکجری نیست؛ قرار نیست ما برای ارائه یک خدمت خاص در یک موضوع خاص از اکثریت جامعه غافل شویم.

یک مسابقه ورزشی انجام می‌شود و قطعاً این موضوع باعث نشاط و سرگرمی مردم است اما این نکته را فراموش نکنید که در حاشیه همین مسابقه ورزشی، زندگی مردم عادی در جریان است اینکه یک آمبولانس با ۲ نیروی اورژانس از چرخه خدمت‌رسانی به مردم خارج و در گوشه یک ورزشگاه مستقر شود که شاید اتفاقی رخ بدهد یا ندهد، منطقی نیست. در عین حال بخش خصوصی می‌تواند در این حوزه ورود کند و در صورت درخواست، اورژانس این آمادگی را دارد تا خدمات مورد تأیید و استاندارد را ارائه دهد.

حتماً روزانه تماس‌های متعددی از سوی افراد مشهور و مقامات با شما برقرار می‌شود؛ بیشترین خواسته این افراد در تماس با شما در مورد چه موضوعی است؟

بله این موضوع وجود دارد و بیشترین خواسته در مورد بیمارستان مقصد است که اغلب هم «نه» می‌شنوند؛ چراکه این موضوع پروسه خاصی دارد و نمی‌شود با سفارش بیمارستان مقصد را تعیین کرد و فاکتورهای زیادی در این مورد دخیل هستند. البته بیشتر تماس‌ها برای پیگیری حال عزیزان است و این‌گونه هم نیست که تماس‌ها صرفاً بابت سفارش باشد. در موضوع حادثه‌ای که برای خانواده آقای اسماعیل سقاب اصفهانی معاون رئیس‌جمهور رخ داد این موضوع اثبات شد که فرقی میان مردم عادی و خانواده یک مقام عالی‌رتبه وجود ندارد، برای انتقال فرزندان ایشان به تهران با الگرد اعزام نشد و آنها زمینی منتقل شدند.

همچنان هم برخی افراد، مزاحمت‌هایی برای اورژانس ایجاد می‌کنند، عجیب‌ترین مزاحمتی که برای اورژانس ایجاد شده چه بوده و چه حکمی برای مزاحمین در نظر گرفته می‌شود؟

الحمدلله با فرهنگساز و پیگیری دستگاه‌های نظارتی، آمار مزاحمت‌ها بشدت کاهش پیدا کرده و اتفاقات بسیار خوبی در این زمینه رخ داده است اما آخرین مورد خنمی بود که به دلیل قطع برق به اورژانس زنگ زده بود و گفته بود اکسیژن آکواریم قطع شده و ماهی‌ها حال خوبی ندارند. پیاگر به فرد دیگری از کمد به پایین افتاده بود و با اورژانس تماس گرفته بود.

آخرین باری که شما با یکی از اعضای خانواده با اورژانس تماس گرفتید چه زمانی بوده است؟

همسرم سال ۱۴۰۰ در دوران شیوع کرونا با اورژانس تماس گرفت چراکه من دچار عارضه قلبی شده بودم و مدتی هم در بیمارستان بستری بودم و با توجه به حجم زیاد تماس‌های مردمی در آن دوران حدوداً ۳۰ دقیقه طول کشید تا آمبولانس به منزل برسد.



تکس: رضا معطریان ایران

شایعه تئوتیتری مطرح شده که افراد بیمار با سن بالا در اولویت خدمت‌رسانی نیستند؛ به عنوان مثال اگر فردی اعلام کند ۹۰ سال سن دارد و فرد دیگری سن کمتری داشته باشد فرد کم‌سن و سال‌تر در اولویت است!

این موضوع دقیقاً برعکس است و برای اورژانس دو گروه سنی پرخطر داریم زیر ۸ سال و بالای ۵۵ سال، این دو گروه سنی در اولویت خدمت‌رسانی اورژانس هستند، جز موارد سکته قلبی که اولویت با زمان تماس است در بقیه موارد این دو گروه نه تنها کم اهمیت بلکه در اولویت اصلی خدمت‌رسانی هستند. در برخی کشورها این موضوع وجود دارد و اصطلاحاً نیروی تولید کننده را به چشم سرمایه نگاه می‌کنند اما در ایران این موضوع نه از نظر فرهنگی و نه از نظر عملی وجود ندارد.

بزرگترین دروغی که در مورد اورژانس شنیدید چه بوده است؟

همکاران من پاک‌دست‌ترین، درست‌ترین و صادق‌ترین افراد در حوزه خدمت‌رسانی به مردم هستند، یک دروغی یک رسانه معاند در برمه‌ای مطرح کرد که باعث شد برخی با رفتاری هیجانی به ۱۸۰ دستگاه آمبولانس (حدوداً هر دستگاه ۱۰ میلیارد قیمت دارد) آسیب بزنند؛ ببینید یک دروغ چه سرمایه‌ای از کشور نابود کرد.

من به مردم شفاف می‌گویم دشمنان نمی‌گذارند آمبولانس وارد کشور شود و با انتشار شایعات به دنبال از رده خارج کردن آمبولانس‌های موجود هستند؛ اگر این حرف دروغ است فردا هزار دستگاه آمبولانس در مرزهای ایران مستقر کنند.

تا بحث شایعه مطرح است این موضوع را هم بپرسم؛ اینکه گفته می‌شود میزان توزیع آمبولانس‌ها در مناطق شمالی تهران بیشتر از مناطق جنوبی است صحت دارد؟

دقیقاً برعکس است؛ موضوع اول پراکندگی جمعیت است و این پراکندگی جمعیت باعث می‌شود تا در مناطق مرکزی و جنوبی آمبولانس بیشتری حاضر باشد نکته دوم اگر بخواهم شفاف بگویم خرید ملک جدید برای استقرار پایگاه‌های اورژانس در مناطق شمالی مقدور نیست.

هزارگاهی خبرهایی به گوش می‌رسد که با توجه به کاهش (یا افزایش) قیمت دلار تماس‌های متعددی از مبدأ اسرزه میدان بابت سکته قلبی با اورژانس گرفته می‌شود؛ فارغ از طنز بودن این خبر، آیا تاکنون شده در موقعیت خاصی آمار درخواست‌های اورژانس دچار افزایش چشمگیری شود؟

نگاه ما به این خبرها صرفاً نگاه از جنس شوخی و طنز است، مردم ما که با این نوسانات خورفته‌اند، جز موارد الودگی هوا، مواردی که باعث افزایش درخواست‌های اورژانسی باشد نداشتیم، نکته بعدی اینکه مردم ایران به بلوغی رسیدند که به خاطر هیجانات اجتماعی، دستگاهی را درگیر نمی‌کنند.

روزانه اورژانس چند نفر را از مرگ نجات می‌دهد؟

به تعداد عملیات‌های روزانه؛ به عبارت دیگر ۱۱ هزار تماس با اورژانس روزانه گرفته می‌شود و بخش عمده‌ای از مشکلات با مشاوره تلفنی حل می‌شود و ۳۹۰۰ عدد از آن به مأموریت منجر می‌شود. در گذشته به تهران ما ۲۰۰ تا ۲۲۰ فوتی داشتیم اما امروز این آمار به خاطر تکنولوژی‌ها و اصلاح فرآیندها به زیر ۵۰ نفر رسیده است و این عزیزان معمولاً قبل از رسیدن همکاران اورژانس فوتی می‌کنند.

قانونی که در عملیات باعث شده نیروهای اورژانس دچار مشکل شوند چیست؟ یک مثال در این زمینه می‌زنید.

اگر بخواهم یک نکته را مثال بزنم باید در مورد بیماران و مصدومین تنها در عملیات سخن بگویم، همکاران اورژانس وقتی در تصادفات در محل حادثه حضور پیدا می‌کنند باید در صحنه بمانند و از دارایی‌های بیمار تا رسیدن پلیس حفاظت کنند این موضوع تا حدی به توان عملیاتی اورژانس آسیب زده است.

این موضوع الزامی است یا انسانی؟ یعنی قانونی در این زمینه وجود دارد یا بابت وظیفه انسانی نیروهای اورژانس خود را موظف کرده‌اند؟

هم انسانی است و هم الزامی؛ کلاً به خاطر چهارچوب قواعد اورژانس، همکاران سختی‌های زیادی را متحمل می‌شوند.

در زمان جنگ اورژانس غافلگیر شد؟

بعد از عملیات وعده صادق به دستور شهید باقری و شهید سلامی جلسات متعددی برگزار شد و انتظار یک حمله وجود داشت و از قریب الوقوع بودن جنگ مطلع بودیم اما اینکه بگویم ما در اورژانس اطلاع داشتیم دقیقاً دشمن چه زمانی حمله می‌کند، این‌گونه نبود.

اما به جرأت عرض می‌کنم که اورژانس در کمتر از هشت دقیقه در صحنه حاضر شد و صحنه‌ای نبود که اورژانس نتواند حاضر شود و برنامه‌ریزی همکاران ما بی‌تأثیر بود.

جنگ اصلاً رویداد مطلوبی نیست و در این موضوع شکی نیست اما این جنگ باعث شد تا تجربیات زیادی کسب کنیم و به قول معروف آبدیده شدیم.



با این رزمینه فیلم گنت‌وگو را در «ایران آنلاین» ببینید.



بعد از عملیات وعده صادق به دستور شهید باقری و شهید سلامی جلسات متعددی برگزار شد و انتظار یک حمله وجود داشت و از قریب الوقوع بودن جنگ مطلع بودیم اما اینکه بگویم ما در اورژانس اطلاع داشتیم دقیقاً دشمن چه زمانی حمله می‌کند، این‌گونه نبود