

# هفت تا هفت باشیفت شبی های اورژانس ۱۱۵ اصفهان



دریافتی گروه اصفهان

سال ۱۳۵۲ بود که ریزش سقف فرودگاه مهر آباد تهران و نبودن سیستمی برای خدمت به مصدومین و انتقالشان به بیمارستان باعث شد تا مسئولان وقت به این فکر بیفتند تعدادی پزشک را برای آموزش طب اورژانس و فوریت های پزشکی به امریکا اعزام کنند. سال بعد از آن، یعنی ۱۳۵۳ اورژانس و فوریت های پزشکی در تهران و به فاصله یک سال در اصفهان شکل می گیرد و همزمان شورلت های آمریکایی سفید رنگ هم وارد سیستم می شود تا هویت بیشتری به فوریت های پزشکی آن زمان بدهد، اما تا قبل از آن اگر اتفاق و حادثه ای برای کسی رخ می داد، باید اطرافیان با هر وسیله ای که بود مصدوم و بیمار را به بیمارستان منتقل می کردند؛ مگر برای افراد و ارگان های خاص که بیمارستان ماشینین را به محل اعزام می کرد؛ همان ماشین های «پیل» و «پنز» یکدست سفید با آژیر استوانه ای قرمز رنگ و البته همراه با پرستاران مهربان خوش پوش با کلاه های سفید رنگ مربعی شکل. آن موقع ها آمبولانس ها هم برای خودشان ایهتی داشتند، یعنی صدای جیغشان که در می آمد، راه برایشان باز می شد؛ مثل حالا نبود که آمبولانس آژیرش هم بسوزد، آب در دل کسی تکان نمی خورد و هر کسی در هر حالتی هست، به رانندگیش ادامه می دهد؛ البته آن وقت مثل الان این همه ترافیک و همه هم نبود... پله این مقدمه را تا از لایه لای اوراق تاریخ اورژانس پیش بیمارستانی کشورمان به مرکز اورژانس ۱۱۵ اصفهان در سال ۱۳۹۵ برسیم؛ کسی چه می داند! شاید حال روز اورژانس های این زمان هم نوستالژی نسل های فرادایمان شود.

**عصر - خارجی - چهار باغ بالا - ساعت ۱۹**  
کوچه پس کوچه ها هم راهبندان است؛ چه برسد به خیابان های اصلی، دقت نکنی بر خورد با ماشین جلویی حتمی است. «واقعا در این کند و کاری خیابان ها و ترافیک جنون آور، بی خیالی بعضی از رانندگان در حرکت یا سبقت های بیچگانه آن هم در این مسیرهای تنگ و باریک شده نوبر است.» بالاخره به خیابان چهار باغ بالا می رسی و بعد چهارراه نظر که مدتی است عملیات حفاری و بهسازی فاضلاب در این محل هم مزید بر علت شده. «خدا می داند آمبولانس در آن گیر و دار چگونه می خواهد سر وقت به محل امدادخواهی برسد.» همان لپتای نظرشرفی سمت راست تابلوی آبی رنگ نصب شده سر درب ساختمانی فرسوده و نیمه متروک که مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی استان اصفهان «دقیقا کنار یک ساختمان مجلل بزرگ که مصداق کاخ و کوخ است، توجهت را جلب می کند.

**عصر - داخلی - سالن مرکز - ساعت ۱۹:۵۰**  
سالتی کوچک و تودرتو، کمی جلوتر، پله ۱۸ پله اهنی قدیمی که طبقه همکف را به طبقه دوم وصل می کند، راه پله ای با سطوح سنگی لغزنده که اگر چه به قالب های آهنی اش پش شده، اما با هر قدم گذاشتن و برداشتن بیم آن می رود زیر پای خالی شود. این لرزش در سراسر طبقه دوم وجود دارد. کافی است زمین لرزه ضعیفی رخ دهد؛ آن وقت اینجاست که کلمات سنگسازان بی سنگر به خوبی تفهیم می شود. بعد از پله ها سمت راست یک اتاق مربعی شکل با دو میز کنار هم و بالاخره یک اتاق دیگر. اینجا اتاق فرمان یا مرکز فرماندهی عملیات است. وسط اتاق سه میز تقریبا عرض و طولی با چندین تلفن و بی سیم و هنز فری های منگی بزرگ و چند دستگاه کمپیوتر، یک سیستم مانیتورینگ، آن روبه رو بالای دیوار نصب شده جدولی پر از شماره تلفن. جلیل محبی، هادی فتاحی، محمدرضا زراعت کار، دکتر عباسعلی حاجی صادقیان، دکتر حمیدرضا نیکانم، محمد ایزدی، سعید عمویی، امید خضری، عباس عابدی، حمیدرضا ترابی، همان صداهای آن طرف خطوط ۱۱۵ هستند و البته اعضای تیم شیفت امشب اتاق فرمان فوریت های پزشکی اصفهان. اینجا صدای بوق تلفن و مشاوره و اعلام کد تقریبا صدا به صدا نمی رسد؛ چیزی شبیه همان سالن های ۱۱۸، کم پیش می آید که سکوت برقرار شود و صدای جزی تیک تاک ساعت به گوش برسد. چهره هایی خسته

**عصر - داخلی - مرکز مدیریت فوریت های پزشکی - ساعت ۱۹:۴۰**  
بیشتر شبیه مدارس مناطق محروم است تا مرکز مدیریت فوریت های پزشکی؛ آن هم در خیابان نظر یعنی بالای شهر. چند دستگاه آمبولانس ردیف شده کنار دیوار سیمانی رنگ شده و یک فضای خالی تقریبا کوچک. حقیقتا راننده آمبولانس ها باید مهارت خاصی در دور زدن و خروج داشته باشند. ساختمان دو طبقه قدیمی، ایوانی کوتاه و فرسوده بعد دو درب آهنی و شیشه ای. عیب است اورژانس هایی که اطمینان خاطر بیماران هستند، خودشان امنیت ندارند. تقریبا ۴۱ سال پیش اینجا توسط یک خیر در اختیار بهداری آن زمان گذاشته می شود تا اورژانس هم بتواند در آن مستقر شود. تمام آمبولانس های اصفهان از همین محل به سراسر شهر و استان اعزام می شدند و حالا سال ها است انگار دست نخورده باقی مانده و فقط نامش تغییر کرده. همه تماس های ۱۱۵

خانم آروم باشیید، آدرس بدید و بگید بچه تون چند سالشه؟ قبلا سابقه تشنج داشته؟ چه دارویی مصرف می کنه؟  
**تلفن چهارم**  
اورژانس بفرمایید.  
آقا مادرم حالش بد، داشت باهامون حرف می زد به دفعه افتاد زمین، تورو خدا زود آمبولانس بفرستید. چند سالشه؟

**تلفن پنجم**  
اونجا کجاس؟  
اورژانس ۱۱۵.

آقا به سوال داشتم از تون، به نظر تون قیمتای سیتی سنتر گرون نیست؟  
خانم خط رو اشغال نکنید، خداحافظ.

**تلفن ششم**  
اورژانس بفرمایید.  
آقا تصادف شده، نمی تونه نفس بکشه. محل تصادف کجاست؟ آدرس کجاست؟  
(صدای خنده چند جوان می آید. قهقهه های بلندی که از سر جهل و نادانی است. اپراتور با دو دست چشمهایش را می مالد و خطر اقطع می کند.)

**تلفن هفتم**  
اورژانس بفرمایید.  
آقای دکتر! شوهرم زالو درماتی کرده، الان حالش بد شده چکار کنم؟  
**تلفن هشتم**  
الو آتش نشانی؟  
نخیر، اورژانس. شما لطفا ۱۲۵ زنگ بزنید.

**تلفن نهم**  
الو، ۱۱۸.  
خیر، اورژانس.  
آقای دکتر! شوهرم زالو درماتی کرده، الان حالش بد شده چکار کنم؟  
**تلفن دهم**  
الو آتش نشانی؟  
نخیر، اورژانس. شما لطفا ۱۲۵ زنگ بزنید.

**شب - داخلی - سالن مرکز - ساعت ۲۰**  
الو اورژانس؟  
بله بفرمایید؟  
آقا به آمبولانس بفرستید.  
چیه؟ شده؟ چه مشکلی دارید؟  
حالتش به هم خورده.  
حالتش به هم خورده یعنی چی؟ چند سالشه؟ آقا یا خانم؟  
یه دفعه افتاد زمین، به آقا ۶۰ ساله است. (گریه اماتش نمی دهد) باهامه ۶۰ سالشه.  
(با آرامش و دلسواری) سابقه بیماری خاصی داشته؟  
بله ناراحتی قلبی.

آلان باهاتش حرف می زنیید جواب می ده؟  
آقا آمبولانس فرست بیاد تو رو به خدا زود باشیید آقا... و گریه نمی گذارد حرف های پسر نگران را بشنوم.) آقا آمبولانس فرست بیاد، بیاد خیابون... آقا اول جواب سوال منو بده تا بتونم کمک کنم، آدرس ازت می گیرم...  
**تلفن دوم**  
الو ۱۱۵.  
بله آقا مشتریمون افتاد زمین.  
درست توضیح بدید ببینم چی شده.  
آقا من صاحب پیتزا فروشی... تو خیابون... بنده خدا داشت پیتزای خورد پیهو افتاد زمین.  
خب خونسر بد باشیید اول به طرف بخوابونیدش بعد الان آمبولانس می فرستیم...  
**تلفن سوم**  
اورژانس بفرمایید.  
(زنی گریان و مضطرب) آقا، آقا بچمام تشنج کرده، چشماتش به جوری شده.

بیشتر راز پرسنل فوریت های پزشکی که در صحنه حاضر است می پرسد.  
جالب است بدانید که این نوع سیستم اورژانس به آمریکایی - انگلیسی معروف است؛ چون فوریت های پزشکی آنجا به این شکل عمل می کند یعنی پرسنل فوریت های پزشکی سر صحنه حاضر می شود و عابدی دانستن نکاتی دیگر راهم برای مردم ضروری می داند؛ اینکه اورژانس ۱۱۵ در مان در منزل ندارد، سیستم فوریت های پزشکی بر پایه انتقال به مرکز درمانی است؛ یعنی اگر مورد واقعا فوریت های پزشکی باشد، در محل خدمات اولیه دریافت می شود و بعد انتقال داده می شود به مرکز درمانی. سعی می شود بیمار به بیمارستان محل انتقال یابد، به شرطی که مرکز درمانی تخت خالی داشته باشد.

متأسفانه هر مدی فهمیدن اوقات شرعی روزی چند بار با ۱۱۵ تماس می گیرند؛ این ها نیاز به اطلاع رسانی از ارگان مربوطه دارد که به جای تماس با ۱۱۵ با ۲۰۱۱۹ یا ۱۱۵ تماس بگیرند یا درخواست مشاوره و تجویز دارو که در حوزه وظایف اورژانس ۱۱۵ نیست. خواهشمندیم مردم همانطور که برای امدادخواهی تماس می گیرند، کنسول شدنش را هم اطلاع بدهند تا در این ترافیک خیابان ها و حجم زیاد امدادخواه، وقت هدر نرود و آمبولانس در محل امدادخواه واقعی حاضر شود. گرفتن فشار و خدمات پرستاری در منزل و زدن سوند و تزریق آمپول و سرم نیز وظیفه اورژانس نیست؛ وظیفه اورژانس انتقال بیمار بدحال به نزدیک ترین مرکز پزشکی است؛ حتی موظف به انتقال بیمار از بیمارستانی به بیمارستان دیگر هم وظیفه خود بیمارستانی است که بیمار در آن بستری شده و باید از مرکز ۱۱۸ شماره آمبولانس های خصوصی را گرفته و استفاده کنند. مورد فراوان دیگر موضوعی است که بعد از مشورت و مشاوره با پزشک نیاز به اعزام بیمارستان نیست که این عدم نیاز با تشخیص پزشک اتاق فرمان صورت می گیرد. گاهی هم عدم رضایت بیمار یا همراهانش به انتقال به مرکز درمانی است که باید خودشان مجددا با شماره ۱۱۵ تماس بگیرند و اعلام کنند تا تصدیقشان ضبط شود تا بعد همکاری اورژانس را انکار نکنند. محمد ایزدی، دومین نفر از پرسنل حاضر در اتاق فرمان اورژانس ۱۱۵ است که همزمان با پاسخگویی تلفن ها راجع به نکاتی که لازم است مردم مطلع شوند، توضیح می دهد.

او از مزاحمت هایی صحبت می کند که شاید به نظر خیلی بی فرهنگانه آید اما حقیقتا چیزی جز ضایع کردن حقوق دیگران نیست و چه بسا به خاطر همین سرگرمی های ناشایست، امدادخواهی از او می خواهم راجع به روند پاسخگویی و اعزام آمبولانس توضیحاتی بدهد تا بقیه همکارانش هم در فرصت مناسب صحبت کنند. عینک قلب مشکیش را از نوک بینی به بالا می برد، موهای جوگندی کنار سرش را با انگشت پشت گوش مرتب کرده و با همان لبخند همیشگی شروع به صحبت می کند. «در این اتاق یعنی اتاق فرمان، کارشناس فوریت های پزشکی - پزشک و اپراتور پانچی است به صورت شیفتی در ۲۴ ساعت شبانه روز فعالیت. در ۱۱۸ ثبت شده باشد، روی مانیتور نمایش داده می شود، از آن جهت که مزاحمت تلفنی ها هم ردیابی شوند و روند اعزام تسریع شود. تمام مکالمات هم ضبط و ثبت می شود. بعد از پاسخگویی به تلفن اگر نیاز به اعزام یا مشاوره باشد، این کار صورت می گیرد. وقتی آدرس دریافت شد، فرم به مسئول اعزام اپراتور تحویل داده می شود؛ بعد اپراتور از طریق تلفن به نزدیک ترین پایگاه اورژانس تماس گرفته شده و مورد را برای اعزام آمبولانس اعلام می کند. واحد امدادی وقتی سر صحنه رسید، بررسی اولیه را انجام داده، سپس در صورت نیاز به پزشک اتاق فرمان، مشاوره با وی انجام می شود؛ پزشک مجددا سوالات

فرهنگی این چنینی هستند. دکتر حمیدرضا نیکانم، پزشک شیفت اتاق فرمان هم که تماس های ارجاعی را مشاوره و راهنمایی می دهد، دقیقا رادر خصوص رعایت نکات ایمنی در فصل سرما و اصول تماس با اورژانس ۱۱۵ صحبت می کند. «مردم هنگام تماس با ۱۱۵ ابتدا خون سردی خودشان را حفظ کنند و به سوالات حتما جواب بدهند؛ چون از همین پاسخ هاست که مشاوره، کارشناس و پزشک می تواند تشخیص بدهد باید چه اقدامی انجام شود و نیاز به اعزام آمبولانس هست یا ندارد. در صورتی که اگر به پرسش ها به دقت جواب و مشاوره ها را انجام دهند، بعضا مشکل حل شده و به اعزام آمبولانس هم نیازی نمی شود. عدم رضایت برای انتقال به مرکز درمانی معضل دیگری است که در اورژانس ۱۱۵ به وفور با آن مواجهیم. ظاهر امر مد هم ویزیت رایگان را پیدا کرده اند؛ یعنی اغلب بیمار می خواهد فقط خیالش از اوضاع بیماریش آسوده شود و چون در بیمارستان باید هزینه پرداخت کنند، با ۱۱۵ تماس گرفته و امدادخواهی می کند. اما رعایت نکات ایمنی شاهد اتفاقات ناگوار کجاست؛ خواهیم بود؛ به عنوان مثال در این فصل بیشتر خطر مسمومیت با منو کسید هست که جان افراد را تهدید می کند؛ موضوعی که با شروع سرما بارها و بارها از طرق مختلف توصیه های لازم گوشزد می شود.»

عمر خضری پرسنل دیگری است که حین انجام کارش، نکات جالب توجه متعدد دیگر را یاد آوری می کند. «بیک سری کدهای بین المللی بین اورژانس های ۱۱۵ هست که برای کوتاه کردن مکالمه از این کدها استفاده می شود؛ این کدها برای طرفین معنای ثابتی دارد. مثلا کد ۱۰-۱۰ یعنی آماده برای عملیات، کد ۱۰-۴ یعنی پله شنیدیم، کد ۱۰-۱۴ یعنی تشکر و خداحافظ، کد ۱۰-۷ یعنی آمبولانس خراب شده، کد ۲۴-۱۰ یعنی خیر؛ ما بله می دانه اما می شنود.»

امید خضری پرسنل دیگری است از یک امکان جالب سخن می گوید. «بحث مانیتورینگ واحدهای امدادی با سامانه جی بی اس از نیازهای مرکز است که البته در حال پیگیری است تا تاهر لحظتا موقعیت واحد امدادی با سیستم و بدینم آمبولانس محل رسیده پانه و کجا قرار دارد، اینکه از اتاق فرمان هم بتوانی مشاهده کنی.»  
اما در هیاهوی تماس های ثانیه ای که در طول ۱۲ ساعت شیفت شب با این مرکز گرفته شده، گیر کردن پاهای کارگری در چرخ دنده های دستگاه رب پزی که با تلاش اورژانس ۱۱۵ و همکاری آتش نشانی حادثه ختم به خیر شد؛ همچنین اعزام دو بیمار قلبی به بیمارستان از امداد رسانی حضوری این مرکز که در صورت نیاز با تلاش اورژانس ۱۱۵ و همکاری ابلغ مافوق در دانشگاه علوم پزشکی صورت نگرفت.

**صبح - خارجی - محوطه مدیریت فوریت های پزشکی استان - ۷:۴۵**  
شیفت اورژانس های ۱۱۵ عوض شده و تاز نفس ها یکی یکی می آید تا برای شیفت بعد، سکان اتاق فرمان رادر دست گرفته و با صبر و حوصله امدادخواهان آن سوی خطوط ۱۱۵ راهنمایی و در صورت نیاز آمبولانس را به محل اعزام کنند.



**مشکلات اورژانسی اهالی ۱۱۵**  
پرستار و پرسنل فوریت های پزشکی ۱۱۵ هم دست کمی از سایر نیروهای درمان و سلامت ندارند. اینجا هم صحبت از پایین بودن کارانه ای است که به قول ۱۱۵ اهادر حکم حقوقی پرسنل رسمی و بیمانی لحاظ شده و در تهران اجرامی شود، اما در اصفهان به ویژه در پرسنل ۱۱۵ آن هم به دلیل عدم توانایی مالی ضعیف عمل شده. عدم برگزاری برنامه های تفریحی برای پرسنل، مشکلات شونایی - روانی - اسکلتی خصوصا کمر درد و فرسودگی زودرس شغلی، عدم اجرای قانون بهره روری در مرکز ۱۱۵ که در تمام حوزه پزشکی غیر از ۱۱۵ اجرا شده و حل شده است، اما در مرکز ۱۱۵ خصوصا اتاق های فرمان یا توجه به حجم کاری فراوان و ترافیک تلفن های امدادخواهی اجرا نشده، دیگر اینکه این رشته جزو مشاغل سخت و زیان آور است، اما قانونش اجرا نمی شود و به جای ۲۰ تا ۳۰ سال سابقه با همان ۳۰ سال باز نشسته می شوند، اینکه قانون هر یک تصویب شده، اما اینکه چرا بعضی قوانین در اصفهان اجرا نمی شود، مشخص نیست... همه و همه از جمله امدادخواهی های امدادگران فوریت های پزشکی ۱۱۵ اصفهان است که امید می رود رسیدگی به آن مورد توجه متولیان امر قرار گیرد.