



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی کیلان
دانشکده پرستاری مامانی شهید بهشتی

نام و شماره درس: دیسیچ و ارتباط با مرکز اورژانس در فوریت های پزشکی	تعداد واحد و نوع واحد (نظری/ عملی): ۱/۵ واحد (۱ واحد نظری و ۰/۵ واحد عملی)
رشته و مقطع تحصیلی: ترم ۳ کارشناسی ناپیوسته فوریت های پزشکی	مدت زمان تدریس: ۳۶ ساعت در نیمسال دوم ۱۴۰۲ - ۱۴۰۳
دروس پیش نیاز: پیش نیاز ندارد	محل برگزاری: دانشکده پرستاری مامانی شهید بهشتی
نام مسئول برنامه: گروه فوریت های پیش بیمارستانی	تلفن و روزهای تماس: ۰۱۳-۳۳۵۵۵۰۰۱
آدرس ایمیل: a.a.louyeh@gmail.com	نام و مرتبه علمی مدرس: دکتر عطاله اسدی لویه - استادیار

معرفی و شرح مختصری از درس:

بی شک سامانه اورژانس های پیش بیمارستانی ، **Emergency Medical**

Services(EMS) نقش بسیار مهم و حیاتی در برخورد حمایتی و درمانی از فردی که بطور حاد دچار

مشکلی شده است دارد. چرا که این سامانه در مقدم ترین خط چین برخورد با مصدومین حوادث دارد. هر چه انجام وظیفه یک بخش در چنین مداخلاتی به زمان بروز مشکل نزدیکتر می شود، اهمیت آن نیز بیشتر می

شود. بنابراین واحد ارتباطات و اعزام اورژانس های پیش بیمارستانی **Emergency Medical**

Dispatch(EMD) که نخستین محل دریافت تماس از مددجو است از اهمیت فوق العاده ای

برخوردار است. نظر باینکه امداد رسانی مناسب به افراد آسیب دیده در گرو عملکرد مناسب و دقیق واحد ارتباطات اورژانس می باشد، لذا در این درس دانشجویان ضمن آشنائی با سیستم های موجود در آن واحد، باید توانائی انجام وظایف در آن واحد را داشته باشند. در این دوره دانشجو چگونگی فرآیند تریاژ تلفنی و دستورات عملیهای مربوطه آشنا می شود و با نحوه ارائه راهنمائی های پزشکی به مددجویان آشنا می شود. در این درس دانشجو با سیستمها و تجهیزات ارتباطی و نحوه ارتباط با گروههای مختلف جامعه آشنا می شود.

اهداف کلی درس:

- آشنائی دانشجویان با مفاهیم تریاژ تلفنی، آشنائی دانشجویان با اداره ارتباطات اورژانس و سیستم های مخابراتی در آن و با توجه به محدودیت منابع در اورژانس پیش بیمارستانی، استفاده درست و بجا از این منابع و تعیین اولویت در اختصاص منابع به نحوی که امکان ارائه بهترین و سریعترین خدمات به نیازمندترین گروه مددجویان فراهم شود. لذا اهداف کلی درس شامل:
- آشنائی با مبانی تریاژ تلفنی، قوانین و مسئولیتهای اپراتور و نحوه برخورد با مددجویان
- آشنائی با چگونگی دریافت اطلاعات از تماس گیرنده و نحوه ثبت آن در اتوماسیون
- آشنائی با چگونگی اعزام آمبولانس و مدیریت اعزام
- آشنائی با شیوه اولویت بندی و تریاژ تلفنی در براساس دستورالعمل های کشوری
- آشنائی با شرایط بحرانی و مدیریت بحران در واحد ارتباطات اورژانس
- آشنائی با وظایف واحد ارتباطات در زمان بروز حوادث غیر مترقبه و بحران
- آشنائی با چگونگی تریاژ تلفنی در حوادث ترافیکی، غیر ترافیکی
- آشنائی با پروتکل های احیاء در بزرگسالان و اطفال
- آشنائی با تجهیزات، نرم افزار و سخت افزارها و سیستم های مخابراتی موجود در واحد دیسپچینگ
- آشنائی با تجهیزات خودرو ارتباطات سیار و سیستم کدینگ مکالمات کشوری

اهداف اختصاصی درس:

از دانشجو انتظار می رود در پایان دوره بتواند:

- ۱- مبانی تریاژ تلفنی تشریح نماید.
- ۱-۱) اهمیت سازماندهی خدمات فوریت های پزشکی پیش بیمارستانی را بیان کند.
- ۱-۲) واحد تریاژ تلفنی را توضیح دهد.
- ۱-۳) پروتکل استاندارد بالینی (دستورالعمل تریاژ تلفنی) را توضیح دهد.
- ۱-۴) مزایا و ویژگیهای پروتکل استاندارد بالینی در واحد تریاژ را شرح دهد.
- ۲) واحد ارتباطات و اعزام اورژانس های پزشکی پیش بیمارستانی را مدیریت کند.
- ۲-۱) نقش واحد دیسپچ بعنوان اولین سطح تماس در کمک رسانی به جامعه را بیان کند.
- ۲-۲) وظایف پرستار واحد ارتباطات و اعزام اورژانس های پیش بیمارستانی را شرح دهد.
- ۲-۳) هدف از انجام تریاژ تلفنی و نحوه برخورد با مددجویان در تریاژ را توضیح دهد.
- ۲-۴) سطوح اولویت در اعزام کدهای عملیاتی را تشریح کند.

۲-۵) عملکرد دیسپیچ در مواجهه با سطوح مختلف تریاژ تلفنی را بیان کند.

۲-۶) چگونگی تعیین تکلیف جهت اعزام آمبولانس در شرایط مختلف را شرح دهد.

۲-۷) شرایط معمول، شلوغ و بحرانی و نحوه بازتریاز فعال و غیرفعال را مقایسه کند.

۲-۸) نحوه شرح حال گیری از مددجو و مشاوره و ارتباط با نیروی انتظامی، آتش نشانی و مدارس را توضیح دهد.

۲-۹) چگونگی وضعیت هوشیاری، تنفس، شوک و تشنج و وضعیت اعزام در هر مورد را شرح دهد.

۳) چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد با حوادث و بیماریها و اعزام کد عملیاتی در هر مورد را تشریح کند.
۳-۱) چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد با مددجو دچار ایست قلبی، پرسشهای کلیدی، سطوح اولویت اعزام و توصیه های پیش از رسیدن EMS را شرح دهد.

۳-۲) چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد با مددجو دچار سکته مغزی، پرسشهای کلیدی، سطوح اولویت اعزام و توصیه های پیش از رسیدن EMS را شرح دهد.

۳-۳) چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد با مددجو دچار خفگی و مشکلات تنفسی، پرسشهای کلیدی، سطوح اولویت اعزام و توصیه های پیش از رسیدن EMS را شرح دهد.

۳-۴) چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد با مددجو دچار آنژین صدری و ناراحتی های قفسه سینه، پرسشهای کلیدی، سطوح اولویت اعزام و توصیه های پیش از رسیدن EMS را شرح دهد.

۳-۵) چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد با مددجو دچار دیابت و کمای دیابتیک، پرسشهای کلیدی، سطوح اولویت اعزام و توصیه های پیش از رسیدن EMS را شرح دهد.

۳-۶) چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد با مددجو دچار مشکلات روانپزشکی و رفتاری، پرسشهای کلیدی، سطوح اولویت اعزام و توصیه های پیش از رسیدن EMS را شرح دهد.

۳-۷) چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد با سوانح محیط زیست و برق گرفتگی، پرسشهای کلیدی، سطوح اولویت اعزام و توصیه های پیش از رسیدن EMS را شرح دهد.

۳-۸) چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد با مددجو دچار گزیدگی و گاز گرفتگی ، پرسشهای کلیدی، سطوح اولویت اعزام و توصیه های پیش از رسیدن EMS را شرح دهد.

۳-۹) چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد با مددجو دچار تب و لرز و تشنج ، پرسشهای کلیدی، سطوح اولویت اعزام و توصیه های پیش از رسیدن EMS را شرح دهد.

۳-۱۰) چگونگی انجام تریاژ تلفنی در در حوادث ترافیکی ، غیر ترافیکی ، پرسشهای کلیدی، سطوح اولویت اعزام و توصیه های پیش از رسیدن EMS را شرح دهد.

۳-۱۱) چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد با مددجو دچار مسمومیت ها، خفگی و غرق شدگی ، پرسشهای کلیدی، سطوح اولویت اعزام و توصیه های پیش از رسیدن EMS را شرح دهد.

۳-۱۲) چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد در اورژانس های حرارتی (سرمزدگی و گرمزدگی) ، پرسشهای کلیدی، سطوح اولویت اعزام و توصیه های پیش از رسیدن EMS را شرح دهد.

۳-۱۳) چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد با مددجو دچار تروما ، خونریزی و سوختگی ، پرسشهای کلیدی، سطوح اولویت اعزام و توصیه های پیش از رسیدن EMS را شرح دهد.

۳-۱۴) پروتکل های احیاء را به تفکیک در اطفال و بزرگسالان بیان کند.

۳-۱۵) پروتکل های برطرف کردن انسداد راه هوایی به تفکیک در اطفال و بزرگسالان را توضیح دهد.

۴) نحوه کار با امکانات ، تجهیزات ارتباطی و سیستم های مخابراتی واحد دیسپچینگ را نشان دهد.

۴-۱) نحوه کار با انواع بی سیم و سیستم های تقویت کننده پایگاه اصلی را نشان دهد.

۴-۲) روشهای مناسب شروع و خاتمه ارتباط با مددجو و ارتباط لازم با پزشک را در ماموریتها بیان کند.

۴-۳) ارتباط موثر با افراد سالخورده ، ناشنوا و نابینا و کودکان و شرایط خاص را شرح دهد.

۴-۴) نحوه دریافت اطلاعات و گزارش نویسی صحیح و ثبت در اتوماسیون را توضیح دهد.

۴-۵) نحوه کار با نرم افزارها و سخت افزارهای نوین و همچنین تجهیزات خودرو ارتباطات سیار را نشان دهد.

جدول زمانبندی ارائه برنامه درس دیسیچ و ارتباط با مرکز اورژانس در فوریت های پزشکی
نیمسال اول ۱۴۰۲ - ۱۴۰۳

ردیف	تاریخ	ساعت	موضوع جلسه	مدرس	روش های آموزش	امکانات مورد نیاز	عرصه آموزش
۱	۱۱/۱۷	۱-۳	سازمان دهی خدمات فوریت های پزشکی پیش بیمارستانی (ماهیت و اهمیت آن)	دکتر عطااله اسدی لویه	پرسش و پاسخ، ایفای نقش، نمایشی و علمی	لب تاپ، بوردهوشمند، تجهیزات دیسیچینگ	کلاس درس و مرکز دیسیچ اورژانس
۲	۱۱/۲۴	۱-۳	مبانی پایه تریاژ تلفنی، دستورالعمل چهار سطحی تریاژ تلفنی، مزایا و ویژگیهای آن	دکتر عطااله اسدی لویه	پرسش و پاسخ، ایفای نقش، نمایشی و علمی	لب تاپ، بوردهوشمند، تجهیزات دیسیچینگ	کلاس درس و مرکز دیسیچ اورژانس
۳	۱۲/۱	۱-۳	مدیریت واحد ارتباطات و اعزام اورژانس های پیش بیمارستانی، نقش واحد دیسیچ در امداد رسانی	دکتر عطااله اسدی لویه	پرسش و پاسخ، ایفای نقش، نمایشی و علمی	لب تاپ، بوردهوشمند، تجهیزات دیسیچینگ	کلاس درس و مرکز دیسیچ اورژانس
۴	۱۲/۸	۱-۳	اهداف واحد دیسیچ، وظایف پرستار دیسیچ و سطوح اولویت در اعزام کدهای عملیاتی	دکتر عطااله اسدی لویه	پرسش و پاسخ، ایفای نقش، نمایشی و علمی	لب تاپ، بوردهوشمند، تجهیزات دیسیچینگ	کلاس درس و مرکز دیسیچ اورژانس
۵	۱۲/۱۵	۱-۳	چگونگی تعیین تکلیف اعزام آمبولانس، نحوه شرح حال گیری از مددجو و مشاوره و ارتباط با پلیس و آتش نشانی و...	دکتر عطااله اسدی لویه	پرسش و پاسخ، ایفای نقش، نمایشی و علمی	لب تاپ، بوردهوشمند، تجهیزات دیسیچینگ	کلاس درس و مرکز دیسیچ اورژانس
۶	۱۲/۲۲	۱-۳	چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد با مددجو دچار آنژین صدری و ایست قلبی و سکنه مغزی	دکتر عطااله اسدی لویه	پرسش و پاسخ، ایفای نقش، نمایشی و علمی	لب تاپ، بوردهوشمند، تجهیزات دیسیچینگ	کلاس درس و مرکز دیسیچ اورژانس

کلاس درس	لب تاپ، بوردهوشمند، تجهیزات دیسپچینگ	پرسش و پاسخ، انفای نقش، نمایشی و علمی	دکتر عطااله اسدی لویه	چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد با مددجو دچار خفگی، غرق شدگی، مشکلات تنفسی و دیابت و تشنج	۱-۳	۱/۲۱	۷
کلاس درس	لب تاپ، بوردهوشمند، تجهیزات دیسپچینگ	پرسش و پاسخ، انفای نقش، نمایشی و علمی	دکتر عطااله اسدی لویه	چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد با مددجو دچار اختلالات رفتاری و روانپزشکی و مسمومیت ها	۱-۳	۱/۲۸	۸
کلاس درس	لب تاپ، بوردهوشمند، تجهیزات دیسپچینگ	پرسش و پاسخ، انفای نقش، نمایشی و علمی	دکتر عطااله اسدی لویه	چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد با مددجو دچار سوانح محیط زیست، برق گرفتگی و گزیدگی ها	۱-۳	۲/۴	۹
کلاس درس	لب تاپ، بوردهوشمند، تجهیزات دیسپچینگ	پرسش و پاسخ، انفای نقش، نمایشی و علمی	دکتر عطااله اسدی لویه	چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد با مددجو دچار اورژانس های حرارتی و تروما و خونریزی	۱-۳	۲/۱۱	۱۰
کلاس درس	لب تاپ، بوردهوشمند، تجهیزات دیسپچینگ	پرسش و پاسخ، انفای نقش، نمایشی و علمی	دکتر عطااله اسدی لویه	نحوه کار با امکانات، تجهیزات ارتباطی و سیستم های مخابراتی واحد دیسپچینگ و نحوه گزارش نویسی	۱-۳	۲/۱۸	۱۱
کلاس درس	لب تاپ، بوردهوشمند، تجهیزات دیسپچینگ	پرسش و پاسخ، انفای نقش، نمایشی و علمی	دکتر عطااله اسدی لویه	نحوه کار با نرم افزارها و سخت افزارهای نوین و همچنین تجهیزات خودرو ارتباطات سیار	۱-۳	۲/۲۵	۱۲
کلاس درس	لب تاپ، بوردهوشمند، تجهیزات دیسپچینگ	پرسش و پاسخ، انفای نقش، نمایشی و علمی	دکتر عطااله اسدی لویه	روشهای مناسب شروع و خاتمه ارتباط با مددجو و ارتباط لازم با پزشک در ماموریتها	۱-۳	۳/۱	۱۳

کلاس درس اورژانس دیپچ ومرکز	لب تاپ، بوردهوشمند، تجهيزات ديسپچينگ	پرسش و پاسخ، ايغاي نقش، نمایش و علی	دکتر عطااله اسدی لویه	چگونگی انجام تریاژ تلفنی در در حوادث ترافیکی، غیر ترافیکی و ثبت گزارش در اتوماسیون	۱-۳	۳/۸	۱۴
کلاس درس اورژانس دیپچ ومرکز	لب تاپ، بوردهوشمند، تجهيزات ديسپچينگ	پرسش و پاسخ، ايغاي نقش، نمایش و علی	دکتر عطااله اسدی لویه	پروتکل احیاء در اطفال و بزرگسالان ، رفع انسداد راه هوائی در اطفال و بزرگسالان	۱-۳	۳/۱۵	۱۵

منابع اصلی درس (عنوان کتاب، نام نویسنده، سال و محل انتشار، نام ناشر، شماره فصول یا صفحات مورد نظر در این درس - در صورتی که مطالعه همه کتاب یا همه مجلدات آن به عنوان منبع ضروری نباشد)

- ۱- اورژانس های طبی پیش بیمارستانی پایه و میانی، بلد سوبرایان، آخرین چاپ
- ۲- کتاب دستورالعمل چهار سطحی تریاژ تلفنی - ویرایش دوم ۱۴۰۱ وزارت بهداشت
- ۳- درسنامه جامع اورژانس های طبی پیش بیمارستانی، ملیسا الکساندر

امکانات آموزشی

- لب تاپ، بوردهوشمند، تجهيزات ديسپچينگ

نحوه ارزشیابی دانشجو و بارم مربوط به هر ارزشیابی:

(ب) پایان دوره

(الف) در طول ترم

ساعت	تاریخ	نمره	روش آزمون
		۱۰ درصد از کل نمره	حضور کامل و مشارکت فعال در فعالیت های کلاسی
		۷۰ درصد از کل نمره	آزمون کتبی پایان ترم
		۲۰ درصد از کل نمره	آزمون عملی در واحد ارتباطات مرکز فوریت های پزشکی

مقررات و انتظارات از دانشجو: (توسط گروه تعیین می گردد)

هر دانشجویی دوره ملزم به رعایت مقررات آموزشی به شرح زیر است:

➤ رعایت حسن اخلاق و شئون اسلامی

➤ حضور فعال در کلاس های درس و واحد دیسپچینگ مرکز اورژانس

➤ شرکت در اجرای بهتر برنامه های آموزش عملی

➤ شرکت در امتحانات نظری و عملی