



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی گیلان

دانشکده پرستاری مامائی شهید بهشتی

نام و شماره درس: دیسپچ 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: کارشناسی فوریت های پزشکی	مدت زمان ارائه درس: ۳۶ ساعت در طول نیمسال اول ۱۴۰۲
دروس پیش نیاز: پیش نیاز ندارد	محل برگزاری: دانشکده پرستاری مامائی 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 دستورالعملهای 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 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 دیسپچ 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 سکنه 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.
- ۴-۱۲) 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 و خونریزی ، پرسشهای کلیدی، سطوح اولویت اعزام و توصیه های پیش از رسیدن EMS را شرح 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 دیسپچ و ارتباط با مرکز اورژانس در فوریت های پزشکی نیمسال اول/دوم ۱۴۰۱							
ردیف	تاریخ	ساعت	موضوع جلسه	مدرس	روش های آموزش	امکانات مورد نیاز	عرصه آموزش
۱	۶/۲۳	۳-۵	سازمان دهی خدمات فوریت های پزشکی پیش بیمارستانی (ماهیت و اهمیت آن)	دکتر عطااله اسدی لویه	پرسش و پاسخ ، ایفای نقش، نمایشی و عملی	لب تاپ ، برد هوشمند ، تجهیزات دیسپچینگ	کلاس درس و مرکز دیسپچ اورژانس
۲	۶/۳۰	۳-۵	مبانی پایه تریاژ تلفنی، دستورالعمل چهار سطحی	دکتر عطااله	پرسش و پاسخ ، ایفای نقش،	لب تاپ ، برد	کلاس درس و مرکز دیسپچ

اورژانس	هوشمند ، تجهیزات دیسپچینگ	نمایشی و عملی	اسدی لویه	تریاز تلفنی ، مزایا و ویژگیهای آن			
کلاس درس و مرکز دیسپچ اورژانس	لب تاپ ، بوردهوشمند ، تجهیزات دیسپچینگ	پرسش و پاسخ ، ایفای نقش، نمایشی و عملی	دکتر عطاله اسدی لویه	مدیریت واحد ارتباطات و اعزام اورژانس های پیش بیمارستانی، نقش واحد دیسپچ در امداد رسانی	۳-۵	۷/۶	۳
کلاس درس و مرکز دیسپچ اورژانس	لب تاپ ، بوردهوشمند ، تجهیزات دیسپچینگ	پرسش و پاسخ ، ایفای نقش، نمایشی و عملی	دکتر عطاله اسدی لویه	اهداف واحد دیسپچ، وظایف پرستار دیسپچ و سطوح اولویت در اعزام کدهای عملیاتی	۳-۵	۷/۲۰	۴
کلاس درس و مرکز دیسپچ اورژانس	لب تاپ ، بوردهوشمند ، تجهیزات دیسپچینگ	پرسش و پاسخ ، ایفای نقش، نمایشی و عملی	دکتر عطاله اسدی لویه	چگونگی تعیین تکلیف اعزام آمبولانس ، نحوه شرح حال گیری از مددجو و مشاوره و ارتباط با پلیس و آتش نشانی و ...	۳-۵	۷/۲۷	۵
کلاس درس و مرکز دیسپچ اورژانس	لب تاپ ، بوردهوشمند ، تجهیزات دیسپچینگ	پرسش و پاسخ ، ایفای نقش، نمایشی و عملی	دکتر عطاله اسدی لویه	چگونگی انجام تریاز تلفنی در برخورد با مددجو دچار آنژین صدری و ایست قلبی و سکنه مغزی	۳-۵	۸/۴	۶
کلاس درس و مرکز دیسپچ اورژانس	لب تاپ ، بوردهوشمند ، تجهیزات دیسپچینگ	پرسش و پاسخ ، ایفای نقش، نمایشی و عملی	دکتر عطاله اسدی لویه	چگونگی انجام تریاز تلفنی در برخورد با مددجو دچار خفگی، غرق شدگی، مشکلات تنفسی و دیابت و تشنج	۳-۵	۸/۱۱	۷
کلاس درس و مرکز دیسپچ اورژانس	لب تاپ ، بوردهوشمند ، تجهیزات دیسپچینگ	پرسش و پاسخ ، ایفای نقش، نمایشی و عملی	دکتر عطاله اسدی لویه	چگونگی انجام تریاز تلفنی در برخورد با مددجو دچار اختلالات رفتاری و روانپزشکی و مسمومیت ها	۳-۵	۸/۱۸	۸
کلاس درس و مرکز دیسپچ اورژانس	لب تاپ ، بوردهوشمند ،	پرسش و پاسخ ، ایفای نقش، نمایشی	دکتر عطاله اسدی لویه	چگونگی انجام تریاز تلفنی در برخورد با مددجو دچار سوانح محیط زیست ، برق	۳-۵	۸/۲۵	۹

	تجهیزات دیسپچینگ	وعملی	گرفتگی و گزیدگی ها				
کلاس درس و مرکز دیسپچ اورژانس	لب تاپ ، بورد هوشمند ، تجهیزات دیسپچینگ	پرسش و پاسخ ، ایفای نقش ، نمایشی وعملی	دکتر عطاله اسدی لویه	چگونگی انجام تریاژ تلفنی در برخورد با مددجو دچار اورژانس های حرارتی و تروما و خونریزی	۳-۵	۹/۲	۱۰
کلاس درس و مرکز دیسپچ اورژانس	لب تاپ ، بورد هوشمند ، تجهیزات دیسپچینگ	پرسش و پاسخ ، ایفای نقش ، نمایشی وعملی	دکتر عطاله اسدی لویه	نحوه کار با امکانات ، تجهیزات ارتباطی و سیستم های مخابراتی واحد دیسپچینگ و نحوه گزارش نویسی	۳-۵	۹/۹	۱۱
کلاس درس و مرکز دیسپچ اورژانس	لب تاپ ، بورد هوشمند ، تجهیزات دیسپچینگ	پرسش و پاسخ ، ایفای نقش ، نمایشی وعملی	دکتر عطاله اسدی لویه	نحوه کار با نرم افزارها و سخت افزارهای نوین و همچنین تجهیزات خودرو ارتباطات سیار	۳-۵	۹/۱۶	۱۲
کلاس درس و مرکز دیسپچ اورژانس	لب تاپ ، تجهیزات دیسپچینگ	پرسش و پاسخ ، ایفای نقش ، نمایشی وعملی	دکتر عطاله اسدی لویه	روشهای مناسب شروع و خاتمه ارتباط با مددجو و ارتباط لازم با پزشک در ماموریتها	۳-۵	۹/۲۳	۱۳
کلاس درس و مرکز دیسپچ اورژانس	لب تاپ ، تجهیزات دیسپچینگ	پرسش و پاسخ ، ایفای نقش ، نمایشی وعملی	دکتر عطاله اسدی لویه	چگونگی انجام تریاژ تلفنی در در حوادث ترافیکی ، غیر ترافیکی و ثبت گزارش در اتوماسیون	۳-۵	۹/۳۰	۱۴
کلاس درس و مرکز دیسپچ اورژانس	لب تاپ ، تجهیزات دیسپچ	پرسش و پاسخ ، ایفای نقش ، نمایشی وعملی	دکتر عطاله اسدی لویه	جلسه رفع اشکالات درسی و انجام تکنیکها و نحوه گزارش نویسی ، ثبت در اتوماسیون	۳-۵	جلسه جبرانی	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 اول ۱۴۰۰ وزارت بهداشت

۳- درسنامه جامع اورژانس های طبی پیش بیمارستانی ، ملیسا الکساندر

امکانات آموزشی

- - لب تاپ ، بورد هوشمند ، تجهیزات دیسپچینگ

نحوه ارزشیابی دانشجو و بارم مربوط به هر ارزشیابی:

الف) در طول ترم ب) پایان دوره

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 فوریتهای پزشکی

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

هر دانشجو طی 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