



Each Home Asa Health Post (HAHP)

راهنمای خودمراقبتی برای  
سفیران سلامت خانواده

# کمک خواهی از اورژانس ۱۱۵



## اهداف آموزشی

- بعد از مطالعه این راهنما قادر خواهید بود:
- ❁ وظایف اورژانس ۱۱۵ را شرح دهید.
- ❁ موارد فوریت‌های پزشکی را بیان کنید.
- ❁ اجزای یک واحد امدادی اورژانس پیش بیمارستانی ۱۱۵ را نام ببرید.
- ❁ در صورت نیاز با برقراری تماس تلفنی، از خدمات اورژانس استفاده کنید.
- ❁ اطلاعات لازم را به درستی در اختیار اورژانس قرار دهید.
- ❁ در صورت مواجهه با یک حادثه اقدامات مناسب را تا زمان رسیدن واحد امدادی اورژانس ۱۱۵ انجام دهید.
- ❁ فرآیند امداد خواهی و امداد رسانی را شرح دهید.



بیماری‌ها  
و حوادث  
اورژانس  
به مواردی  
گفته می‌شود  
که در صورت  
عدم ارایه  
بموقع اقدامات  
امدادی -  
درمانی، منجر  
به صدمات  
عضوی،  
جانی و مشکلات  
روانی بیمار  
می‌شود

## کار اورژانس ۱۱۵ چیست؟

وظیفه اورژانس پیش بیمارستانی رسیدگی به موارد فوریت‌های پزشکی و ارایه خدمات به مصدومین و بیماران اورژانسی است. در واقع، کار این مجموعه از صحنه حادثه آغاز شده و در مرکز درمانی به پایان می‌رسد.

## به چه مواردی فوریت‌های پزشکی گفته می‌شود؟

بیماری‌ها و حوادث اورژانس به مواردی گفته می‌شود که در صورت عدم ارایه به‌موقع اقدامات امدادی - درمانی، منجر به صدمات عضوی، جانی و مشکلات روانی بیمار می‌شود.



## اجزای یک واحد امدادی اورژانس پیش بیمارستانی ۱۱۵ چیست؟

🚑 کارکنان تخصصی (کارکنان با تحصیلات دانشگاهی - مدارک تحصیلی پزشکی، فوریت‌های پزشکی، پرستاری و بیهوشی)  
 🚑 تجهیزات تخصصی اورژانس پیش بیمارستانی از جمله وسایل ثابت سازی و انتقال بیمار، کیف احیا به همراه داروهای ضروری و وسایل مدیریت راه هوایی  
 🚑 وسیله نقلیه که بسته به محل مأموریت و نوع مأموریت متفاوت است (ون آمبولانس، اتوبوس آمبولانس، موتورلانس، قایق آمبولانس، اورژانس ریلی یا اورژانس هوایی)

واحد اعزام شده در محل حادثه با انجام معاینه اولیه و گرفتن شرح حال از بیمار، اقدامات اولیه از جمله باز کردن راه هوایی، کنترل خونریزی و ثابت سازی اندام شکسته را انجام می‌دهد در ادامه با کمک وسایل مخصوص حمل بیمار، مصدوم را به داخل آمبولانس انتقال داده و ضمن هماهنگی با اتاق فرمان برای تعیین مرکز درمانی پذیرنده بیمار، ادامه درمان بیمار را در داخل آمبولانس انجام خواهد داد. چنانچه تعداد مصدومین در محل حادثه بیش از یک مورد باشد و همگی نیاز به انتقال به مراکز درمانی داشته باشند، اولین واحد امدادی اعزام شده به محل، وظیفه بررسی همه مصدومین و انجام اقدامات اولیه برای آن‌ها را به عهده دارد. در واقع این واحد اعزامی وظیفه فرماندهی حادثه در زمینه سلامتی صحنه حادثه را برعهده داشته و به دسته‌بندی مصدومین از نظر اولویت رسیدگی و دریافت خدمات اورژانسی و انتقال می‌پردازد.

وظیفه اورژانس

پیش

بیمارستانی

رسیدگی

به موارد

فوریت‌های

پزشکی و

ارایه خدمات

به مصدومین

و بیماران

اورژانسی

است



## چگونه با برقراری تماس تلفنی از خدمات اورژانس استفاده کنید؟

وقتی با تلفن اورژانس (شماره ۱۱۵) تماس می‌گیرید، در مورد وضعیت فعلی بیمار و نوع حادثه از شما سوال می‌شود و شما باید با آرامش به تمامی سوالات پرستار تریاژ تلفنی پاسخ دهید، چرا که مرکز بر اساس همان سوال‌ها، برای فرد منابع و تجهیزات مناسب ارسال خواهد کرد و همچنین می‌تواند با ارائه آموزش‌های ساده تا زمان رسیدن آمبولانس به بهبود و وضعیت بیمار کمک نماید. اگر با چندین مصدوم مواجه شده‌اید، در درخواست خود به تعداد مصدومین و نوع آسیب آن‌ها اشاره کنید، این کار باعث افزایش سرعت عمل و دقت تصمیم‌گیری در کارکنان اتاق فرمان اورژانس خواهد بود. اگر در مورد موقعیت مکانی خود مطمئن نیستید، هراس به خود راه ندهید. سعی کنید از افراد محلی و اطرافیان، موقعیت جغرافیایی محل را جویا شوید.

در تماس با اتاق فرمان اورژانس سعی کنید خونسردی خود را حفظ کنید تا بتوانید تمام اطلاعات موردنیاز را ارائه کنید.

وتماس با تلفن  
اورژانس  
(شماره ۱۱۵)  
تماس  
ممنوع لیدید، در مورد  
وضعیت فعلی  
بیمار و نوع حادثه  
از شما سوال  
ممنوع شود شما  
باید با آرامش  
بهمامی  
سوالات پرستار  
تریاژ تلفنی پاسخ  
دهید



## اطلاعاتی که باید در اختیار اورژانس قرار دهید؟

جزئیات زیر ضروری هستند:

- ◆ شماره تلفن خودتان
- ◆ محل دقیق حادثه
- ◆ در صورت امکان، نام یا شماره جاده را بدهید. هرگونه تقاطع یا نشانه دیگر را ذکر کنید.
- ◆ نوع و سنگینی مورد اورژانس را گزارش دهید، به‌عنوان مثال «در حادثه رانندگی دو خودرو، جاده مسدود شده و سه نفر در خودروها گیر افتاده‌اند».
- ◆ تعداد، جنس و سن تقریبی مصدومان و هر چیزی که در مورد وضعیت آن‌ها می‌دانید را اعلام کنید؛ به‌عنوان مثال «مرد، پنجاه و چند ساله، مشکوک به حمله قلبی، ایست قلبی».
- ◆ جزئیات هر نوع خطر مثل گاز، مواد سمی، صدمه خطوط نیرو یا وضع آب و هوا را نیز اعلام کنید. (مثلا جاده مه آلود یا یخ‌زده)

اطلاعات کاملی  
از حادثه را در  
اختیار اورژانس  
قرار دهید

## اقدامات افراد حاضر در صحنه تا رسیدن واحد

### امدادی اورژانس ۱۱۵ چیست؟

بعد از برقراری تماس با شماره ۱۱۵ و دادن شرح حال بیمار و آدرس محل حادثه، به موارد زیر توجه نموده و خود و دیگران را ملزم کنید تا آنها را رعایت کنند:

۱ سعی کنید آرامش خود را حفظ کنید و دیگران را نیز به آرامش و پرهیز از اقدام عجولانه تشویق نمایید.

۲ راه را برای رسیدن نیروهای امدادی به محل حادثه باز نگه دارید، چنانچه بازکردن مسیر نیاز به کمک نیروی پلیس دارد، حتما موارد را با پلیس ۱۱۰ در میان بگذارید. در تصادفها چنانچه محل حادثه در نقطه‌ای قرار دارد که هرلحظه امکان ورود خودروهای دیگر به محل حادثه و خطر برخورد با مصدومین و خودروی آنها وجود دارد (بعد از پیچ یا نقاط کور)، در فاصله‌ای دورتر از محل حادثه، دیگر رانندگان را از وجود خطر در مسیر آگاه سازید.

۳ وسیله نقلیه خود را در محلی دورتر از محل حادثه پارک کنید.

۴ از جابه‌جا کردن مصدومینی که امکان صدمه به سر و گردن و ستون فقرات در آنها وجود دارد، بپرهیزید. چنانچه محل حادثه احتمال آسیب بیشتر را برای مصدوم به همراه دارد مانند زمانی که خودرو آتش گرفته و یا در حال سقوط در پرتگاه است با رعایت احتیاط و با حداقل حرکت، مصدوم را از محل خارج سازید.



سعی کنید  
آرامش خود  
را حفظ کنید و  
دیگران را نیز به  
آرامش و پرهیز  
از اقدام عجولانه  
تشویق نمایید

چنانچه مصدوم در محل حادثه گیر افتاده، مانند شخصی که در اثر تصادف در خودرو خود حبس شده و درها باز نمی‌شود، حتماً از نیروهای امداد نجات (در شهرها آتش‌نشانی و در جاده هلال احمر) تقاضای کمک نمایید و تا حد امکان از اقدام برای رهاسازی بیمار در شرایط عادی بپرهیزید.

هرگز به بیمار و مصدومینی که هوشیاری آن‌ها کامل نیست آب و غذا ندهید زیرا به دلیل عدم هوشیاری کامل و ناتوانی در بلع، ممکن است آب و غذایی که به بیمار می‌دهید، راه هوایی بیمار را ببندد و باعث خفگی وی شود.



## در هنگام تماس با فوریت‌های پزشکی (۱۱۵)

### چه مسائلی را باید رعایت کنید؟

❖ حفظ خونسردی

❖ پاسخ‌گویی به سوالات پزشکان و پرستاران ۱۱۵ (در مورد سن،

جنس و تعداد مصدومین، سابقه بیماری، نحوه بروز حادثه)

❖ دادن نشانی کامل و در صورت امکان نام یا شماره کوچه و خیابان

(اگر در مورد موقعیت مکانی خود مطمئن نیستید، هراس به خود راه

ندهید، سعی کنید از افراد محلی و اطرافیان موقعیت جغرافیایی محل

را جویا شوید).

❖ به کار بستن توصیه‌های پزشکان و پرستاران ۱۱۵ تا رسیدن تیم

امدادی

❖ دادن اطلاعات در خصوص خطرات موجود در محل حادثه مثل

وجود مواد سمی، آسیب سیم‌های برق یا وضعیت آب و هوا (جاده

مه آلود یا یخ‌زده)

هرگز به بیمار و  
مصدومینی که  
هوشیاری  
آن‌ها کامل  
نیست آب و غذا  
ندهید

## فرآیند امداد خواهی و امداد رسانی:

فرایند امداد خواهی و امداد رسانی از تماس با شماره ۱۱۵ شروع شده و در مرحله تحویل بیمار به اولین مرکز درمانی پایان می‌پذیرد که به همین دلیل به آن، اورژانس پیش بیمارستانی گفته می‌شود. در واقع کار اورژانس پیش بیمارستانی از صحنه حادثه تا مرکز درمانی تعریف شده و بعد از رسیدن به اولین مرکز درمانی، بیمار یا مصدوم خود را به آن‌ها تحویل می‌دهد. بر اساس نماد ستاره حیات، فرایند امداد خواهی و امداد رسانی دارای شش مرحله به شرح زیر است:

### تماس با شماره ۱۱۵ برای امداد خواهی:

برای اینکه یک فرایند امداد خواهی شکل بگیرید باید افراد حاضر بر بالین بیمار یا مصدوم با شماره ۱۱۵ تماس بگیرند. این شماره در سراسر کشور یکسان بوده و بر روی اتاق فرمان فوریت‌های پزشکی زنگ می‌خورد.

### گرفتن شرح حال تلفنی:

کارکنان اتاق فرمان شامل: پزشک، پرستار و اپراتور بی‌سیم است که در این بین کارشناسان پرستاری به تماس‌های امداد خواهی پاسخ می‌دهند. وظیفه این کارشناسان گرفتن شرح حال تلفنی از وضعیت بیمار است و در صورتی که شرح حال بیمار نشان‌دهنده حالت فوریت‌های پزشکی باشد برای گرفتن آدرس محل حادثه و اعزام واحد امدادی اقدام می‌کنند.

تذکره: چنانچه شرح حال ارائه شده مربوط به موارد فوریت‌های پزشکی باشد، پس از گرفتن آدرس دقیق، نزدیک‌ترین واحد امدادی به محل، از طریق بی‌سیم یا تلفن اعزام خواهد شد. در مواردی که وضعیت بیمار اورژانسی نباشد، با دادن اطلاعات لازم به تماس گیرنده، وی را برای انجام اقدامات لازم راهنمایی می‌کنند.

### اعزام نزدیک‌ترین واحد امدادی به محل حادثه:

با توجه به پراکنده بودن واحدهای امدادی اورژانس پیش بیمارستانی در سطح شهرها و جاده‌ها، اتاق فرمان اورژانس ضمن تماس با نزدیک‌ترین واحد امدادی به محل حادثه، آن‌ها را

گرفتن شرح حال  
فرمان شامل:  
پزشک، پرستار  
اپراتور بی‌سیم  
است  
این بی‌سیم  
کارشناسان  
پرستاری به  
تماس‌های  
امداد خواهی  
پاسخ می‌دهند





برای انجام ماموریت فراخوان می‌کند. این پراکندگی در جاده‌ها بر اساس فواصل و در شهرها بر اساس تعداد جمعیت تعریف شده است. در زمان اعزام واحد امدادی به محل حادثه، اطلاعات لازم در مورد آدرس و شرح حال مصدوم حادثه از طریق بی‌سیم در اختیار کارکنان قرار می‌گیرد و کلیه زمان‌ها (اعلام ماموریت، حرکت به محل، رسیدن به محل، حرکت از محل، رسیدن به مرکز درمانی) در اتاق فرمان توسط اپراتور بی‌سیم ثبت می‌شود. در اتاق فرمان، کلیه تماس‌های تلفنی و بی‌سیمی از طریق سیستم ضبط مکالمات با درج تاریخ و زمان دقیق ثبت می‌شود. در اعزام واحد امدادی، انتخاب نوع واحد امدادی بر اساس نوع حادثه و دسترسی به محل حادثه و داشتن کمترین زمان رسیدن بر بالین بیمار است و ممکن است به صورت اعزام واحد آمبولانس، موتورلانس یا مدیکوپتر و حتی در موارد امداد دریایی، کشتی اورژانس باشد.

یکی از مشکلات موجود در راه امداد رسانی به حوادث به خصوص حوادث جاده‌ای، وجود ترافیک در مسیر است که اغلب توسط افراد حاضر در صحنه که برای تماشای صحنه حادثه از سرعت خود کم کرده‌اند یا حتی در محل توقف نموده‌اند به وجود می‌آید. بهترین



اقدام و کمک افراد حاضر در صحنه حادثه برای تسریع در فرایند امداد رسانی این است که راه را برای نیروهای امدادی باز کنند و خودروی خود را در نقطه‌ای دور از محل حادثه پارک نمایند. ضمن اینکه توقف بی‌مورد در صحنه حادثه ممکن است به دلیل وجود خطرات ثانویه در این گونه صحنه‌ها، باعث آسیب افراد دیگری غیر از مصدوم حادثه نیز بشود.

افراد حاضر در صحنه حادثه باید به این نکته توجه داشته باشند که تا حد امکان از جابه‌جا کردن مصدوم تصادفی در صحنه حادثه خودداری کنند، زیرا هر نوع حرکت ناگهانی و جابه‌جا کردن مصدوم خطر آسیب به ستون فقرات و قطع نخاع را به همراه دارد.

**رسیدن واحد امدادی به محل و انجام اقدامات فوری در محل**

زمانی که واحد امدادی به محل حادثه رسید، ضمن رعایت ایمنی صحنه، اقدام به گرفتن شرح حال بیمار و انجام معاینه فوری می‌نماید. یک سری از مشکلات بیمار یا مصدوم حادثه در اولویت رسیدگی هستند مثل باز کردن راه هوایی و رفع انسداد آن و یا کنترل خونریزی که تکنسین‌های فوریت‌های پزشکی با تجهیزات و امکاناتی که در دسترس دارند برای رفع مشکلات بیمار اقدام خواهند کرد. برخی از مواردی که نیاز به اقدام فوری دارند و باید خدمات در صحنه حادثه به بیمار ارائه شود، عبارتند از:



تا حد امکان از  
جابه‌جا کردن  
مصدوم تصادفی  
در صحنه حادثه  
خودداری  
کنند، زیرا حرکت  
ناگهانی و  
جابه‌جا کردن  
مصدوم خطر  
آسیب به  
ستون فقرات  
و قطع نخاع را به  
همراه دارد

-رفع انسداد راه هوایی، کنترل خونریزی، ثابت سازی اندام‌ها، احیای قلبی ریوی، رگ گیری و شروع مایع درمانی.

### انتقال بیمار به داخل آمبولانس و حرکت به سمت مرکز درمانی:

پس از انجام اقدامات فوری، شرح حال بیمار از طریق تلفن یا بی‌سیم به اطلاع پزشک اتاق فرمان رسانده شده و پزشک در خصوص نوع مراقبت و داروهای مصرفی، کارکنان را راهنمایی می‌کند. تصمیم‌گیری در مورد اینکه بیمار به کدام مرکز درمانی انتقال داده شود برعهده اتاق فرمان است. ملاک‌های اتاق فرمان برای انتخاب نوع مرکز درمانی عبارتند از:

🚑 فاصله مرکز درمانی از محل حادثه

🚑 مشکل بیمار و وضعیت فعلی وی از نظر بدحال بودن

🚑 نوع خدمات قابل ارایه در مرکز درمانی مورد نظر

به‌طور مثال در بسیاری از موارد، بیمار به یک مرکز درمانی نزدیک است که در حال حاضر نوع خدمت لازم را ارایه نمی‌کند و یا تخت خالی در اورژانس ندارد که در این صورت، بیمار توسط واحد امدادی به مرکز درمانی دیگری که در اولویت قرار دارد، انتقال داده می‌شود. برای انتقال بیمار به داخل آمبولانس، ممکن است، وسایل و امکاناتی چون برانکارد آمبولانس، صندلی پله یا برانکارد برزنتی استفاده شود. البته در موارد ترومایی (موارد همراه با ضربه) ابتدا اندام‌های مصدوم با وسایل لازم مثل تخته پستی بلند و یا انواع آتل، ثابت سازی شده و سپس به روش ایمن به داخل آمبولانس منتقل می‌شود.

زمانی که بیمار به داخل آمبولانس انتقال داده شد، اقدامات تکمیلی از جمله معاینه کامل و گرفتن شرح حال تکمیلی انجام می‌شود. در مسیر انتقال بیمار به مرکز درمانی علایم حیاتی بیمار تحت نظر بوده و در صورت نیاز، اقدامات درمانی، تکمیلی مثل تجویز دارو و اکسیژن برای وی انجام می‌شود.

### تحويل بیمار به مرکز درمانی:

زمانی که واحد امدادی به مرکز درمانی رسید، بیمار یا مصدوم را به پزشک یا مسوول اورژانس با دادن شرح حال و پرکردن فرم گزارش ماموریت تحويل می‌دهد و در اینجا ماموریت این واحد امدادی به پایان می‌رسد.

زمانی که واحد  
امدادی به  
مرکز درمانی  
رسید، بیمار  
یا مصدوم را  
به پزشک  
یا مسوول  
اورژانس  
با دادن  
شرح حال  
و پرکردن  
فرم گزارش  
ماموریت  
تحويل  
می‌دهد



سازمان اورژانس کشور

معاونت بهداشت

مرکز مدیریت شبکه

دفتر آموزش و ارتقای سلامت

[iec.behdasht.gov.ir](http://iec.behdasht.gov.ir)