

وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

مرکز آموزشی، تحقیقاتی و درمانی قلب و عروق شهید رجایی



عنوان دستورالعمل :

فعال سازی روشهای ارتباطی جایگزین در هنگام وقوع حادثه

کد: WIM 10-05	شماره ویرایش: ۳	تاریخ تصویب و ابلاغ: ۹۵/۹/۱
حوزه تولید: مدیریت خطر و بلایا	تعداد صفحه ها: ۴۰	تاریخ آخرین ویرایش: ۹۵/۸/۳۰
هدایت کننده: کمیته بحران / مدیر مرکز		تاریخ بازبینی بعدی: ۹۶/۸/۳۰

اهداف:

- اطلاع رسانی به افراد در گروههای مختلف
- ایجاد هماهنگی های لازم جهت مقابله با بحران

تعریف واژگان و کلمات کلیدی:

- ۱- وضعیت کاملاً بحرانی (Crisis Situation): در این وضعیت؛ تهدید شدید، زمان کوتاه و غافلگیری وجود دارد مثل زلزله های مخرب
- ۲- وضعیت نوظهور (Innovative Situation): تهدید شدید، زمان بلند و غافلگیری در این وضعیت تهدید شدید است، بحران پیش آمده هم کاملاً غیرمنتظره می باشد ولی فرصت کافی برای تصمیم گیری وجود دارد
- ۳- وضعیت بطئی (کند) و آرام (Inertial Situation): تهدید ضعیف، زمان زیاد و غافلگیری؛ در این حالت هم تهدید کم است و هم فرصت برای تصمیم گیری بسیار زیاد می باشد.
- ۴- وضعیت موردی یا تصادفی (Circumstantial Situation): تهدید ضعیف، زمان کوتاه و غافلگیری، در این حالت بحران پیش آمده تهدیدی اساسی به وجود نمی آورد ولی هم غافلگیری شدید است و هم زمان برای تصمیم گیری کوتاه.
- ۵- وضعیت انعکاسی (Reflective Situation): تهدید شدید، زمان کوتاه و پیش بینی شده. در این وضعیت تهدید شدید است و زمان عکس العمل، کوتاه ولی غافلگیری وجود ندارد چون از قبل، وقوع حادثه ای قابل پیش بینی بوده است
- ۶- بحران عمدی (Deliberative Situation): تهدید شدید، زمان بلند و پیش بینی شده. در این حالت تهدید، شدید است ولی زمان کافی برای عکس العمل وجود دارد و هم بحران قابل پیش بینی بوده است،
- ۷- وضعیت عادی و روزمره (Routinized Situation): تهدید ضعیف، زمان بلند و پیش بینی شده. در چنین وضعیتی هم تهدید کم است و هم زمان برای تصمیم گیری زیاد است و هم بحران از قبل قابل پیش بینی بوده است
- ۸- وضعیت اداری و اجرائی (Administrative Situation): تهدید ضعیف، زمان کوتاه و پیش بینی شده. در چنین شرایطی تهدید کم است، زمان عکس العمل، کوتاه و بحران قابل پیش بینی است
- ۹- Emergency Medical Center (EMS): مرکز خدمات اورژانس بیمارستانی
- ۱۰- Emergency Operation Center (EOC): مرکز هدایت عملیات

روش انجام کار :

الف) حوادث به وجود آمده در داخل بیمارستان :
فراخوانی اعضای تیم پاسخ اضطراری و جاننشین های آنان:
۱. اعلام بروز بحران به شماره ۵۵۵ از سوی پرسنل:

واحد تلفنخانه بیمارستان بلافاصله پس از انتقال هشدار حوادث غیرمترقبه باید برنامه ارتباطات داخلی و خارجی بیمارستان را اجرا نماید. خطوط تلفن باید برای تماسهای اضطراری و تماسهای خارج از بیمارستان آزاد باشند تا ارتباط به سهولت صورت گیرد. برای ارتقاء خدمات ارتباطی توصیه می شود تماسهای تلفنی براساس اولویت به سه دسته زیر تقسیم شوند:

- تماسهایی که در ارتباط با حادثه غیرمترقبه می باشند.
- تماسهایی که از طرف مطبوعات برای دریافت اطلاعات انجام می شود.
- تماسهایی که از طرف بستگان بیماران انجام می گیرد.

اعلام هشدار به پرسنل بیمارستان درمورد فعال شدن برنامه از اولویتهای کاری در این مرحله می باشد و در صورت نیاز آگاه نمودن مسئولین خارج از بیمارستان از رخداد حادثه در صورت صلاحدید نیز برعهده **مسئول روابط عمومی** با کسب اجازه از فرمانده حادثه می باشد.

۲. تماس اپراتور مخابرات با :

۲۱۹۱	رئیس بیمارستان
۲۱۳۷	معاون توسعه
۲۱۲۵	مدیر مرکز
۲۲۳۶-۲۴۷۸	تاسیسات
۲۲۲۲	برق
۲۴۶۰	آسانسور
۲۲۰۳-۲۲۰۲-۲۲۰۱	دفتر پرستاری
۲۱۷۱	سوپروایزر کشیک
۲۱۱۸	حراست

استفاده از سیستمهای مخابراتی اضطراری مانند بی سیم در صورت آسیب دیدگی شبکه های مخابراتی موجود توسط پرسنل حراست و نگهبانی نیز راه دیگر ارتباطی می باشد.

ب) حوادث غیرمترقبه خارج از بیمارستان:

۱. هشدار درمورد حوادث غیرمترقبه می تواند از طریق منابع متعددی مانند پلیس، آتش نشانی، بخش اورژانس بیمارستان های اطراف ، سیستم EMS و مرکز EOC دانشگاه یا بیمارستان های اطراف برسد. کاربر یا فرد دریافت کننده هشدار (مدیر مرکز و یا دبیر کمیته بحران) باید اطلاعات زیر را در این رابطه تقاضا نماید:

- نام و سازمان متبوع فرد هشدار دهنده
- شماره تلفن تماس فرد یا سازمان مربوطه
- تشریح موقعیت حادثه غیرمترقبه: طبیعی (Nature) ، شدت (Magnitude) ، محل (Location) و زمان (Time) حادثه
- برآوردی از تعداد بیماران
- برآورد زمانی تا شروع انتقال بیماران از محل حادثه

• برآورد زمانی برای رسیدن مجروحین به بیمارستان

۲. مدیر مرکز یا دبیر کمیته بحران پس از دریافت پیام هشدار اولیه با فرمانده حادثه، سوپروایزر روز و یا شب با توجه به زمان دریافت پیام، وهمچنین تلفنخانه تماس گرفته وموضوع را به منظور آماده سازی مدیران و پرسنل اطلاع می دهد
۳. واحدتلفنخانه مرکزی (switchboard) باید هشدار دریافت شده راسریعاً به مهمترین فردمسئول در بیمارستان (رئیس یا جانشینهای ایشان، معاونت توسعه ویا مدیر بیمارستان) منتقل نماید. سپس وی اقدام مقتضی را در جهت فعال شدن مرکز عملیات اضطراری انجام دهد

نام و نام خانوادگی تهیه کنندگان و سمت :

ندا شیرخانلو (دبیر کمیته بحران) - دکتر نوحی (ریاست مرکز) - دکتر غلامپور (معاونت درمان) - دکتر صادقی (معاونت توسعه) - دکتر افتخاری (مدیر مرکز) - دکتر گل پیرا (مسئول اعتبار بخشی و حاکمیت بالینی) - دکتر حیدر پور (مدیر گروه بیهوشی) - خانم نخعی (مترون) - خانم پرورش (سوپروایزر بالینی) - آقای خلجی (امور مالی) - مهندس آقائی (مسئول تاسیسات) - مهندس زبیری (مسئول عمران) - آقای حسینی (مسئول حراست) - خانم رستمی (سوپروایزر کنترل عفونت) - خانم مایل افشار (کارشناس ارشد حاکمیت بالینی) - مهندس توانا (مسئول خدمات) - آقای برفی (مسئول برق ومخابرات) - آقای صدیق (عمران)

مستندات مرتبط:

نمونه ای از فرم عملکرد واحد مخابرات (تلفنخانه) در زمان بروز بحران

عملکرد واحد مخابرات در صورت تماس با شماره بحران (۵۵۵)

- ۱- اخذ اطلاعات توسط اپراتور مستقر در مخابرات :
نام فرد تماس گیرنده :
سمت :
نام بخش یا واحد :
مشخصات حادثه :
شماره تلفن بخش یا واحد :
- ۲- اطلاع به افراد ذیل :
- چه نوع حادثه ای اتفاق افتاده است؟
 - شدت حادثه چقدر می باشد؟
 - محل حادثه کجاست؟
 - زمان دقیق وقوع حادثه چه موقع بوده است؟
 - چند نفر در معرض خطر می باشند؟
 - چه تعداد مصدوم یا دچار عارضه شده اند؟
- (در صورتیکه منبع تلفن، نیروهای ستاد یا امداد خارج از بیمارستان باشند این سؤال پرسیده شود)
- در چه زمانی مصدوم یا مجروحین به بیمارستان خواهند رسید؟
- ۳- آزاد نگه داشتن حداقل ۲-۳ خط تلفن جهت تماس های ضروری
- نام وامضاء تکمیل کننده فرم :
- | | |
|-------------|-----------------------------|
| ۲۴۷۸ - ۲۲۳۶ | اطلاع به سرپرست تاسیسات : |
| ۲۲۲۲ | اطلاع به واحد برق: |
| ۲۴۶۰ | خرابی آسانسور: |
| ۲۱۱۰ | سرپرست انتظامات : |
| ۳۱۳۶ - ۲۷۷۶ | مسئول بحران: |
| ۲۱۷۱ | سوپروایزر (صبح - عصر - شب): |
| ۲۲۰۲ - ۲۲۰۱ | دفتر پرستاری: |

(منابع و امکانات لازم):

- تلفن داخلی و خطوط تلفن همراه - بی سیم - پیجر
- منابع انسانی: پرسنل آموزش دیده

مراجع:

- کتاب آمادگی بیمارستانی در حوادث و بلایا (دکتر حمیدضا خانکه و همکاران)
- تجارب بیمارستانی تصویب شده در جلسات کمیته مدیریت خطر و بلایا

نام و امضاء تایید کننده رئیس مرکز: دکتر فریدون نوحی	نام و امضاء سرپرست تهیه کنندگان: کارشناس بهداشت حرفه ای: ندا شیرخانلو
نام و امضاء تصویب و ابلاغ کننده رئیس مرکز: دکتر فریدون نوحی	مهر و امضاء دفتر بهبود کیفیت بهزاد مومنی