

دانشگاه تهران

دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی

بررسی تحلیلی اداره امور اورژانس تهران

پایان نامه فوق لیسانس



استاد راهنما: آقای دکتر هوشنگ کولان

هیئت داوران

آقای دکتر علیرضا بشارت - آقای دکتر هوشنگ کولان

آقای دکتر منوچهر شجاعی

تهیه و تنظیم از: کرامت الله منظوری جهرمی دانشجوی

فوق لیسانس رشته علوم اداری دانشکده

علوم اداری و مدیریت بازرگانی .

۲۴۷

تاریخ: فروردین ماه ۱۳۵۸

۱۳۵۸/۳/۱	این مقاله در جلسه مورخ
متمموب رسید	هیئت رسیدگی
خوب	خوب

پیش‌گفتار

با وجود اهمیتی که مسئله کمک رسانی فوری بحادثه دیدگان و بیماران سخت دارد تاکنون کمتر کسی در کشور ما ب فکر پژوهشی در این زمینه و تجزیه و تحلیل مشکلات و ارائه پیشنهادهای در جهت بهبود مدیریت اورژانس افتاده است در حالیکه در کشورهای دیگر خصوصاً آمریکا از سالها قبل مسئله اورژانس و بهبود مدیریت آن مورد توجه خاص پژوهشگران مدیریت قرار گرفته و استادان فن ، کتب و نشریات فراوانی در این مورد نوشته‌اند . البته کوشش پزشکیانی که با استفاده از الگوی اورژانس آمریکا اقدام به تأسیس مرکز اطلاعات اورژانس تهران نموده‌اند نبایستی نادیده گرفته شود .

من که از ابتدا در جریان نابسامانیهای موجود در سیستم حمل و مداوای بیماران اورژانس بودم تشکیل مرکز اطلاعات اورژانس تهران را نقطه پایانی بر این جمله می‌پنداشتم . گرچه تأسیس این مرکز بسیاری از مشکلات موجود را حل کرد لیکن هنوز مسائلی قابل پژوهشی و تحقیق وجود داشت که من در مدتی پیش از یکسال به بررسی آنها پرداختم . از آنجا که همیشه راه حل بهتری جهت انجام امور وجود دارد نمیتوان

ب

روشی موجود را ایده آل و خالی از اشکال دانست، خصوصا "شخص بیطرفی که از خارج از سازمان بایک دید تحلیلی مسائل را بنگرد بهتر میتواند مشکلات را تشخیص داده و پیشنهادات مفیدی را ارائه نماید .

ریشه اغلب نارسائیهار باید در روشهای انجام کار، خط مشی، قوانین، و مقررات دست و پاگیر جستجو کرد و این همان مطلبی است که مورد توجه من قرار گرفته است .

من تحقیقات خود را متمرکز در بررسی روشهای انجام کار، رفع نواقص، و ارائه پیشنهادات مفید نموده ام و در این رساله به مسائل تکنیکی علم پزشکی پرداخته ام و این موضوعات از حوزه تحقیقات من که صرفا "جنبه اداری (ADMINISTRATIVE)" دارد خارج میباشد .

مسائل اداری و روشهای انجام کار حائز کمال اهمیت و درخور بررسی و پژوهش است زیرا چه بسا مرگ و میرهای ناشی از حوادث از عدم اقدام بموقع مسئولین اداری و فنی، نقص قوانین و مقررات، روشهای ناصحیح انجام کار، مقررات دست و پاگیر،

و نبودن طرح صحیح جا و مکان سرچشمه گرفته باشد و در این مورد کمبود یافتن دارو و تسهیلات لازم پزشکی، و نبودن پزشکان متخصص و مجرب نقش کمتری را بازی کنند. در حالیکه در صورت مرگ مریض اورژانس اولین موضوعی که به ذهن متبادر میشود نقائص موجود در علم پزشکی است و کمتر کسی به تجزیه و تحلیل مسائل مدیریت و بررسی روشها فکر می کند.

این پژوهشی در شش فصل تدوین گردیده و هر یک از فصول شامل چندین بخش میباشد. فصل اول به کلیات اختصاص داده شده و در آن مطالبی در زمینه اورژانس، روش پژوهش، فرضیه‌ها، محدودیت‌های پژوهش عنوان گردیده است.

در فصل دوم وضع موجود مرکز اطلاعات اورژانس تهران شامل سازمان، وظائف، روش جاری، و طرح جا و مکان مورد بحث قرار گرفته است. علاوه بر این، مطالبی در مورد عوامل و عللی که سبب تشکیل این مرکز گردیده و همچنین پدیده‌های نوین اورژانس عنوان شده است.

برای سنجش وضع اورژانس در ایران و تطبیق آن بایک الگوی ایده‌آل، پس از

مطالعه کتب انگلیسی و آمریکائی و مصاحبه و کسب اطلاعات لازم از پزشکان و اشخاص
مطلع يك الكوی مناسب جهت اورژانس پیشنهاد نمود که در فصل سوم این مجموعه
آمده است.

اطلاعات مستخرجه از پرسشی نامه‌ها در فصل چهارم مورد طبقه بندی و تجزیه و
تحلیل قرار گرفته و با توجه به فرضیه‌ها نتیجه گیری لازم بعمل آمده است.

در فصل پنجم با توجه به الكوی پیشنهادی ، امور اورژانس تهران مورد تجزیه و
تحلیل قرار گرفته و پیشنهادات ضروری در زمینه بهبود و مدیریت در کلیه جنبه‌ها ارائه
گردیده است.

چکیده و نتیجه پژوهشی را در فصل ششم ملاحظه میفرمائید .
بامید اینکه این پژوهشی که در زمینه یکی از مهمترین مسائل مبتلا به جامعه امروزی
صورت گرفته است مورد قبول استادان محترم قرارگیرد .

کرامت الله منظوری جهرمی

سیاسگزی

با وجود اینکه تحقیق حاضر بصورت انفرادی انجام پذیرفته و جمع آوری اطلاعات ، استخراج آمارها ، تجزیه و تحلیل امور ، و ارائه پیشنهادات کلا " وسیله نگارنده صورت گرفته است باز در انجام این مهم از یاری و همکاری اشخاص و سازمانها بی نیاز نبوده^{ام} و شاید بدون مدد آنها نمی توانستم کار خود را با موفقیت پایان رسانم .

بدوا " بایستی از راهنمایی استادان محترم آقایان دکتر شارت ، دکتر کوکلان ، و دکتر شجاعی سیاسگزی نمایم . نوشته های این استادان معظم و همچنین مطالبی که در کلاسهای متشکله از آنان فرا گرفته ام چراغی فراراه پژوهشهای من بوده است و از آنها بهره فراوان گرفته ام .

در طول مدت بیش از یکسال تحقیقات ، بیشتر اوقات را در مرکز اطلاعات اورژانس تهران گذرانیدم و متصدیان امور با وجود مشغله فراوان از هیچگونه کوششی در راه کمک بانجام پژوهشیهای من فروگذار نفرمودند و هرگونه آمار و اطلاعات مورد لزوم مرا با خوشرویی در اختیارم گذاشتند و هر زمان که لازم بود بمن اجازه دادند جهت مشاهده جریان امور

از نزدیک همراه تکنیسین های فوریت های پزشکی وسیله آمبولانسهای مرکز اورژانس به محل های حادثه بروم. لذا بجا است که از همکاری آقایان دکتر شکیب فهیمی رئیس مرکز اطلاعات اورژانس تهران، دکتر پارسا معاون اورژانس، بهروز مقدم رئیس بخش ارتباطات، پزشکان، تکنیسین های فوریت های پزشکی، وسایر پرسنلی که مرا یاری کرده اند تشکر نمایم.

بخشی از داده های آماری را از کتب تجزیه و تحلیل هد فهای ژاندارمری کل کشور و همچنین آمارهای پلیس راه استخراج کرده ام و لذا از اجازه ای که ریاست کنترل ژاندارمری و فرماندهی پلیس راه بمن داده اند سپاسگزارم.

برای کسب اطلاعات لازم در زمینه مدیریت بخش اورژانس در کشورهای مختلف خصوصا "انگلستان و آمریکا" نیاز به مطالعه کتب و نشریاتی در این زمینه داشتم که منحصرآ در اختیار کتابخانه دانشکده بهداشت بود. برای انجام این عمل ضمن معرفی از طرف دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی به عضویت کتابخانه دانشکده بهداشت درآمدم و متصدیان مربوطه کتب و نشریات انگلیسی را جهت مطالعه در اختیار من گذاشتند و لذا از همکاری آنان تشکر می نمایم.

در پایان امید است با پذیرش این پایان نامه از جانب استادان گرامی اجسر
این همکاریها و زحمات داده شود و پیشنهادات من در زمینه بهبود مدیریت ورزشانس
که مسئله ای حیاتی است مفید واقع گردد .

کرامت الله منظوری جهرمی

تقدیم به مسرم فرشته :

بپاس معاضدت و همکاری وی در انجام این پژوهش .

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات
۱	بخش اول: اورژانس و مطالعات انجام شده در این زمینه
۹	بخش دوم: تعریف اورژانس
۱۲	بخش سوم: تاریخچه اجمالی مرکز اطلاعات اورژانس تهران
۱۷	بخش چهارم: مسئله و چگونگی پی بردن بآن
۲۲	بخش پنجم: علت انتخاب موضوع و اهمیت پژوهشی
۲۴	بخش ششم: روش پژوهشی (متد لژی تحقیق)
۲۹	بخش هفتم: تعریف واژه ها و اصطلاحات
۳۳	بخش هشتم: فرضیه ها
۳۷	بخش نهم: محدودیت های پژوهشی
۴۰	فصل دوم: مرکز اطلاعات اورژانس تهران
۴۰	بخش اول: عوامل و عللی که سبب تشکیل مرکز اطلاعات اورژانس تهران
۴۰	گردید و پدیده های نوین اورژانس

فهرست مندرجات

صفحه

عنوان

۴۷	بخش دوم : تکنیسین فوریت های پزشکی
۵۷	بخش سوم : سازمان ووظائف مرکز اطلاعات اورژانس تهران
۸۹	بخش چهارم : طرح جا و مکان
۹۱	بخش پنجم : روش جاری
۱۰۱	فصل سوم : الگوی پیشنهادی بخش اورژانس
۱۰۲	بخش اول : مقدمه
۱۰۶	بخش دوم : خط مشی ها و روشها
۱۲۴	بخش سوم : برنامه ریزی وسائل
۱۴۷	فصل چهارم : طبقه بندی و تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصله از پرسشنامه ها
۱۸۲	فصل پنجم : تجزیه و تحلیل امور اورژانس تهران و ارائه پیشنهادات در زمینه بهبود مدیریت با توجه به الگوی پیشنهادی

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
۱۸۲	بخش اول : بهبود مدیریت مرکز فرماندهی
۱۹۸	بخش دوم : طرح ریزی برنامه های آینده بر مبنای آمارها
۲۲۴	بخش سوم : طرح جا و مکان وسایر ملاحظات در يك آمبولانس
۲۳۱	بخش چهارم : بهبود روش کار مندگیری
۲۳۴	بخش پنجم : هم آهنگی بخش اورژانس بیمارستانها و درمانگاهها
	بخش ششم : تجزیه و تحلیل هدف ها و فعالیت های مرکز
۲۳۷	اورژانس
۲۴۵	فصل ششم : چکیده و نتیجه پژوهش و ارائه پیشنهادات
۲۵۷	فهرست منابع و مآخذ
۲۵۸	مآخذ فارسی
۲۶۰	مآخذ انگلیسی

فهرست جداول

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۷۱	مناطق تابعه مرکز اورژانس تهران
	جدول مسمومیت‌هایی که برای مداوای آنها از دفاتر اطلاعات
۸۶	مسمومیت‌ها نظرخواهی شده است.
	آمار بیماران حمل شده وسیله مرکز اورژانس تهران از تاریخ افتتاح
۱۷۵	تا تاریخ ۱۳۵۷/۹/۲۹
	آمار مقایسه ای تصادفات منجر بقتل و جرح در استانهای کشور در
۲۰۰	سه ماهه اول سال ۱۳۵۶
	آمار مقایسه ای تصادفات منجر بقتل و جرح استانهای کشور در
۲۰۱	سه ماهه دوم سال ۱۳۵۶
	آمار مقایسه ای تصادفات منجر بقتل و جرح استانهای کشور در
۲۰۲	سه ماهه سوم سال ۱۳۵۶
	آمار مقایسه ای تصادفات منجر بقتل و جرح استانهای کشور در
۲۰۳	سه ماهه چهارم سال ۱۳۵۶

فهرست جداول

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۲۰۹	بیماران حمل شده به بیمارستانهای وزارت بهداشتی و بهزیستی
۲۱۰	بیماران حمل شده به بیمارستانهای خصوصی طرف قرارداد
۲۱۱	بقیه بیماران حمل شده به بیمارستانهای خصوصی طرف قرارداد بیماران حمل شده به بیمارستانهای وابسته بدانشگاه تهران و دانشگاه ملی
۲۱۲	
۲۱۳	بیماران حمل شده به بیمارستانهای شیروخورشید
۲۱۳	بیماران حمل شده به بیمارستانهای نیکوکاری
۲۱۴	بقیه بیماران حمل شده به بیمارستانهای نیکوکاری
۲۱۴	بیماران حمل شده به بیمارستان های ارتش
۲۱۵	بقیه بیماران حمل شده به بیمارستانهای ارتش
۲۱۵	بیماران حمل شده به بیمارستانهای خصوصی غیرطرف قرارداد
۲۱۶	بقیه بیماران حمل شده به بیمارستانهای خصوصی غیرطرف قرارداد
۲۱۷	بیماران حمل شده بدرمانگاهها و کلینیک ها

فهرست جداول

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۲۱۸	بقیه بیماران حمل شده بدرمانگاهها و کلینیک ها
۲۱۹	بقیه بیماران حمل شده بدرمانگاهها و کلینیک ها
۲۲۰	بقیه بیماران حمل شده بدرمانگاهها و کلینیک ها
۲۲۰	بیماران حمل شده به بیمارستانهای وابسته بشرکتهایا سازمانهای دولتی
۲۲۱	جمع کل تعداد بیمارانی که در عرض سالهای ۵۴ الی ۵۶ از طریق اورژانس به بیمارستانهای مختلف تهران منتقل شده اند .

فهرست نمودارها و تصاویر

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۲۰	نمودار تعداد بیماران فوت شده اورژانس تهران
۵۸	شمای سازمانی مرکز اطلاعات اورژانس تهران
۷۴	نمودار روابط واحد های صف در مرکز اطلاعات اورژانس تهران
	نمونه ای از نوار قلبی که وسیله دستگاه الکتروکاردیوگراف واقع در
۸۴	آمبولانس بیمارکرا اورژانس ارسال گردیده است.
۹۲	فرم برگ اعزام بیمار
۹۷	فرم آماری مرکز اورژانس
۹۸	فرم هفتگی آماری مرکز اورژانس تهران
۱۰۰	فرم بیمار
۱۴۹	پرسشی نامه
۱۵۰	صفحه دوم پرسشی نامه
۱۵۷	نمودار حوادث مهم تهران در سال ۱۳۵۶
۱۸۴	سیستم ارتباطات اورژانس تهران

فهرست نمودارها و تصاویر

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱۹۰	مرکز کنترل گشتی هادر پلیس شیکاگو
۱۹۳	تخته مغناطیسی برای نشان دادن تخت های خالی در بخش های بیمارستانها .
۲۰۶	نمودار مسمومینی که وسیله مرکز اطلاعات اورژانس تهران از خردار ۱۳۵۵ تا اردیبهشت ۱۳۵۶ حمل شده است .
۲۳۵	طرح پیشنهادی یک بخش اورژانس
۲۴۱	طرز ارائه فعالیت های قابل سنجش
۲۴۴	طرز ارائه فعالیت های غیر قابل سنجش
۲۵۳	طرح جا و مکان پیشنهادی جهت مناطق اورژانس تهران

فصل اول - کلیات

بخش اول : اورژانس و مطالعات انجام شده در این زمینه

بخش امداد فوری یا بخش اورژانس به معالجه بیمارانی اختصاص داده میشود که از شرایطی رنج می برند که آنها را نیازمند درمان و مراقبت فوری کرده است و اگر معالجات فوری درباره آنان انجام نگیرد و یا در این مورد سهل انگاری شود عضوی از آنان نواقص میشود و یا حیاتشان در معرض خطر قرار می گیرد .

مواظبت و مراقبت از بیمارانی که در اثر سوانح و اتفاقات ناگهانی مصدوم و مجروح میشوند و یا در اثر مسمومیت یا اقدام بانتحار در خطر مرگ قرار می گیرند توجه مقامات بهداشتی و درمانی را هر چه بیشتر بخود جلب نموده است .

استفاده از تسهیلات زندگی مدرن و وسایل پیشرفته امروزی موجب آسایش و رفاه بیشتری شده لیکن در مواردی عدم اطلاع یا کم توجهی به نحوه کاربرد آنها خطراتی را در برداشته است . مطالعه آماری حوادث مهلك که ناشی از طرز زندگی خاص امروزه و شیوه بکار بردن ابزار و وسایل جدید میباشد نشانگر آنست که همراه با پیشرفت

علم و اکتشافات قرون اخیر میزان مرگ و میر نیز افزایش یافته است. حوادث ناشی از تصادفات و سائط نقلیه موتوری، سقوط هواپیماها، برق گرفتگی و نظائر آنها ره آورد تمدن جدید میباشند که در قرون گذشته اسمی از آنها نبوده است. در گذشته مواردی که احتیاج با اقدام فوری داشته محدود بحوادث غیر مترقبه طبیعی نظیر زلزله، سیل و طوفان و ندرتا " مسمومیت های غذایی بوده است ولی در شهرهای بزرگ امروز همه روزه صدها مورد محتاج بدرمان فوری پیش میآید.

در سال ۱۹۷۱ در جمهوری فدرال آلمان قریب ۲/۶ میلیون مورد بیماریهای ناشی از کار در بین کارگران گزارش شده که از این عده ۶۶۸۶ مورد سبب مرگ گردیده است. در همین سال در کشور فرانسه در بین ۱/۱ میلیون حوادث ناشی از کار در بین کارگران ۲۳۸۳ مورد مرگ گزارش شده است.

با در نظر گرفتن افزایش جمعیت و صنعتی شدن کشورها، حوادث علاوه بر صد مائت جانی ضررهای اقتصادی رانیز سبب میشوند مثلاً " در کشور آمریکا در سال ۱۹۷۱ - خساراتی که در اثر حوادث ناشی از کار وجود آمده معادل ۹۳۰ میلیون دلار تخمین زده شده است. همچنین آمار موجود حاکی است که در سال ۱۹۶۸ حوادث ناشی از

کار سبب ۵ / ۴ میلیون روز بستری شدن سانحه دیدگان در بیمارستانهای آمریکا
 گردیده است. آمار سازمان بهداشت جهانی حاکی از آن است که در هر دقیقه در دنیا
 یک نفر بر اثر حوادث گوناگون از بین می رود که این رقم در هر شبانه روز به ۱۴۴ نفر و
 در سال متجاوز از نیم میلیون نفر میرسد .

آمار حوادث روزانه شهر تهران و درصد تقریبی آن بشرح زیر می باشد: (۱)

۱ - تصادفات وسائط نقلیه	۳۳٪
۲ - سقوط از بلندی	۱۸٪
۳ - خفگی در آب	۱۵٪
۴ - سوختگی	۱۲٪
۵ - مسمومیت	۱۲٪
۶ - سایر حوادث	۱۰٪

بطوریکه از آمار فوق برمی آید تصادفات وسائط نقلیه بزرگترین رقم را بخود اختصاص

۱ - دکتر ناصر پاکباز - " پیش گیری از سوانح و حوادث " نشریه شماره ۵ وزارت

بهداری ، اردیبهشت ۱۳۵۴