

چکیده

مقدمه: کشور ایران دچار نرخ بالای مرگومیر در اثر حوادث و بیماری‌های قلبی و عروقی است که هر دو معمولاً در محیط پیش‌بیمارستانی اتفاق می‌افتد. ارائه به‌موقع خدمات فوریت‌های پزشکی، می‌تواند در کاهش این مرگومیر مؤثر باشد. با توجه به توسعه فیزیکی ساختار خدمات فوریت‌های پزشکی در کشور در سال‌های اخیر، هم‌زمان نیاز به بهبود فرایندهای ارائه خدمات، به‌منظور توسعه عملکردی خدمات فوریت‌های پزشکی کشور، نیز وجود دارد. لذا این مطالعه، باهدف ارائه الگوی کاهش فواصل زمانی فوریت‌های پزشکی پیش‌بیمارستانی کشور، انجام شد.

روش پژوهش: در این مطالعه ترکیبی ابتدا مفاهیم مرتبط با کاهش فواصل زمانی، از بررسی متون شامل اسناد و مطالعات داخلی و خارجی، استخراج و سپس، با مطالعه میدانی در هفت مرکز پیام فوریت‌های پزشکی، شیوه مدیریت فواصل زمانی مورد بررسی قرار گرفت. همچنین، به‌منظور اکتشاف عوامل مؤثر بر کاهش فواصل زمانی، با ۳۳ نفر از خبرگان و دست‌اندرکاران مصاحبه نیمه ساختارمند انجام و با تحلیل موضوعی یافته‌های حاصل از مصاحبه، مشاهده و بررسی اسناد، الگوی کاهش فواصل زمانی اورژانس پیش‌بیمارستانی کشور تدوین و توسط تحلیل عاملی تأیید گردید.

یافته‌ها: الگوی استخراج‌شده در این مطالعه در ۲۲ طبقه و هفت درون‌مایه تدوین‌شده است که شامل مسئولیت‌پذیری (مشمول بر سه طبقه ارزش‌ها، دیدگاه‌های حرفه‌ای و آموزش عمومی)، انتشار عملکرد (تدوین شاخص‌های عملکردی، ارزیابی عملکرد و گزارش عملکرد)، توسعه فناوری (فناوری‌های مکان‌یابی و فناوری‌های ارتباطی و ثبت الکترونیک)، فرایندهای تصمیم‌گیری (ارزیابی بیمار، اولویت‌بندی بیمار، اعزام و هماهنگی)، کنترل فرایند (نظارت آنلاین و نظارت آفلاین و بازخورد به‌موقع)، توانمندسازی کارکنان (انتخاب کارکنان، آموزش کارکنان و انگیزش کارکنان) و بهبود دسترسی به آمبولانس (توسعه پایگاه‌ها، حفظ پوشش منطقه و تسریع در ترن‌آور) می‌باشد. همچنین از برآیند کلیه درون‌مایه‌های فوق، یک درون‌مایه اصلی با عنوان فرهنگ پاسخگویی استخراج گردید.

نتیجه‌گیری: شناسایی ارزش‌ها و دیدگاه‌های حرفه‌ای کارکنان خدمات فوریت‌های پزشکی یکی از مهم‌ترین یافته‌های این مطالعه است که می‌تواند به فهم بهتر عوامل مؤثر بر تصمیم‌گیری و عملکرد به‌موقع کارکنان کمک کند. نهادینه کردن فرهنگ پاسخگویی نیز به نظرمی رسد، با بهبود سایر درون‌مایه‌ها، منجر به ارائه به‌موقع خدمات فوریت‌های پزشکی پیش‌بیمارستانی خواهد شد. بر اساس نتایج این مطالعه، برای تقویت پاسخگویی، شفافیت در انتشار نتایج ارزیابی عملکرد به ذینفعان و استفاده از ارزیابی بیرونی و تدوین نظام اعتباربخشی خدمات فوریت‌های پزشکی پیشنهاد می‌گردد.

کلیدواژه: خدمات فوریت‌های پزشکی پیش‌بیمارستانی، تکنسین فوریت‌های پزشکی، واحد اعزام فوریت‌های پزشکی،

فواصل زمانی، زمان پاسخ، ساعت طلایی، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، رویکردهای حرفه‌ای