

## چکیده

**مقدمه:** نظام خدمات فوریت‌های پزشکی پیش بیمارستانی وظیفه تأمین خدمات فوریتی پزشکی برای بیماران و مصدومین قبل از بیمارستان را بر عهده دارد و امروزه به عنوان یکی از زنجیره‌های مهم نظام سلامت شناخته می‌شود. با توسعه شهرنشینی و افزایش جمعیت و افزایش مخاطرات از قبیل حوادث ترافیکی، بیماری‌های قلبی-عروقی و مغزی و همچنین افزایش آگاهی مردم نسبت به وجود چنین خدماتی، نیاز و تقاضا برای دریافت این خدمات در جوامع و به ویژه ایران رو به افزایش است. در پاسخ به این تقاضاها و همچنین لزوم پیشگیری از مرگ و میر ناشی از حوادث و بیماری‌های قابل پیشگیری و پیامدهای ناشی از آنها، توسعه و تقویت نظام خدمات فوریت‌های پزشکی پیش بیمارستانی ضروری است. لذا این مطالعه با هدف ارائه الگوی نظام خدمات فوریت‌های پزشکی پیش بیمارستانی کشور انجام شد.

**روش پژوهش:** در این مطالعه چند روشی ابتدا یک مطالعه تطبیقی با بررسی ابعاد نظام خدمات فوریت‌های پزشکی پیش بیمارستانی ۶ کشور منتخب (آلمان، ترکیه، سوئد، ایالات متحده آمریکا، مالزی و ایران) انجام شد. سپس به منظور استخراج ابعاد و مؤلفه‌های وضع موجود نظام خدمات فوریت‌های پزشکی پیش بیمارستانی کشور، یک مطالعه کیفی با روش تحلیل محتوی کیفی استقرایی از طریق مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته با ۳۸ نفر از خبرگان، مدیران و ارائه دهندگان خدمات پیش بیمارستانی در سراسر کشور و ۵ نفر از دریافت کنندگان خدمات پیش بیمارستانی انجام شد. پس از تلفیق نتایج مرحله اول و دوم، الگوی اولیه طراحی شد. الگوی اولیه در اکسپرت پنل مطرح شد و پس از جمع بندی نظرات، الگوی نهایی طراحی گردید. در نهایت مؤلفه‌های مدل نهایی به روش دلفی تعیین اعتبار گردید.

**یافته‌ها:** یافته‌های مطالعه تطبیقی نشان داد که ارائه خدمات پیش بیمارستانی در کشورهای منتخب با سه رویکرد کلی انگلو-امریکن، فرانکو-ژرمن و هیبرید و توسط نهادها و سازمان‌های مختلفی از قبیل دولت، شهرداری، آتش نشانی، پلیس، بیمارستان‌ها، بخش خصوصی و داوطلبین صورت می‌گیرد. تنوع در سطوح پرسنلی از پزشک متخصص تا تکنسین پایه در این کشورها وجود دارد. اعزام تیم به صورت یک مرحله‌ای یا دو مرحله‌ای صورت می‌گیرد. هر کدام از این کشورها به جز مالزی توانسته‌اند متناسب با شرایط با بهره‌گیری از پتانسیل‌های موجود خدمات پیش بیمارستانی بهینه‌ای را ارائه دهند. یافته‌های مطالعه کیفی هم در قالب ۸ درونمایه (قوانین و سیاست‌ها، مدیریت منابع انسانی، زیرساخت، چالش‌های آموزش و اطلاع رسانی عمومی، فرایند ارائه خدمت، تعامل، سازمان متولی و مدل ارائه خدمت) چالش‌ها، نقاط قوت و ضعف، ابعاد وضع موجود و پیشنهادات جهت بهبود ساختار خدمات پیش بیمارستانی کشور را نشان داد. در نهایت با استخراج تجارب بین المللی و ملی و تلفیق آنها مدل اولیه طراحی و در نشست خبرگان ارائه گردید. در نشست خبرگان مدل پیشنهادی مورد بازنگری قرار گرفت و مدل نهایی با ۱۰ مؤلفه طراحی شد و سپس ابعاد این مدل توسط روش دلفی معتبر گردید.

**نتیجه‌گیری:** یافته‌های مطالعه نشان داد که نظام اورژانس پیش بیمارستانی در کشورهای مختلف الگوی واحدی ندارد و هر کشوری متناسب با بستر اقتصادی، جغرافیایی، جمعیتی، سیاسی و نظام سلامت کشور خود این خدمات را به روش‌ها و الگوهای متنوع و توسط نهادهای مختلف تأمین می‌کند. این کشورها توانسته‌اند با اقداماتی نظیر استفاده از پزشکان در آمبولانس، ایجاد شرایط ارتقاء برای پرسنل غیر پزشک و استقلال در تصمیم‌گیری همراه با پذیرش مسوولیت، استفاده از پرسنل توانمند در واحد دیسپچ و تریاژ، استفاده از پزشکان باتجربه در واحد مشاوره پزشکی و... موجبات رشد و توسعه EMS و ارائه خدمات با کیفیت را فراهم نمایند. نظام

اورژانس پیش بیمارستانی ایران در بدو تأسیس با استفاده از الگوی انگلو-امریکن جزء نظام‌های EMS پیشرو در جهان بوده است، با این وجود پس از گذشت نزدیک نیم قرن از رشد متوازن کمی و کیفی متناسب با توسعه شهرها و افزایش جمعیت کشور برخوردار نیست و علی‌رغم رشد و توسعه در تعداد پایگاه‌ها، تجهیزات و نیروی انسانی در سال‌های اخیر، هنوز با چالش‌های زیادی از قبیل قوانین و مقررات، مدیریت منابع انسانی، انگیزش و ارتقاء نیروی انسانی، هدایت پزشکی، ساختار اورژانس در تشکیلات شبکه، استقلال سازمانی، فرایندهای ارائه خدمت و.. مواجه است. بنابراین به نظر می‌رسد الگوی فعلی ارائه خدمات پاسخگوی نیاز جامعه نیست و نیاز هست که تغییراتی در الگوی موجود صورت گیرد. بنابراین پیشنهاد می‌شود با تقویت استقلال سازمانی در سطح وزارتخانه و دانشگاه‌ها، ارائه خدمات با الگوی هیبرید، اجرای آزمایشی تأمین خدمات فوریت‌های پزشکی پیش بیمارستانی توسط سایر نهادها از قبیل بیمارستان‌ها، شهرداری، بخش خصوصی در مناطقی از کشور و ارزیابی نقاط قوت و ضعف و مقایسه آن با وضع موجود و انعکاس نتایج آن در سطح ملی، موجبات رشد و توسعه نظام اورژانس پیش بیمارستانی فراهم گردد. همچنین مدیران و سیاستگذاران با استناد به یافته‌های مطالعه و توجه به ۱۰ مؤلفه اصلی الگوی نهایی، زمینه رشد و ارتقاء کمی و کیفی این بخش مهم و حیاتی نظام سلامت را فراهم نمایند.

**واژگان کلیدی:** نظام خدمات فوریت‌های پزشکی، اورژانس پیش بیمارستانی، سازمان متولی، الگوی ارائه خدمت، مطالعه تطبیقی، تحلیل محتوی کیفی استقرایی، مدیریت اورژانس