



بسم الله الرحمن الرحيم

معاونت آموزشی

مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی

درس طرح

نیمسال:



دانشگاه علوم پزشکی خدمات بهداشتی درمانی خراسان شمالی

نام درس: آشنایی با Dispatch و سیستم های مخابراتی	نوع درس (تئوری/عملی): تئوری	ساعت درس:
رشته تحصیلی: فوریت های پزشکی	مقطع تحصیلی دانشجویان: کارشناسی	محل برگزاری: دانشکده پرستاری
		مدرس:

**هدف کلی درس:** آشنایی فراگیران با اداره ارتباطات اورژانس و سیستم های مخابراتی به منظور ارتقاء مهارت های علمی و عملی آنان در زمینه ی مدیریت اعزام، انجام تریاژ تلفنی، ارائه راهنمایی های قبل از رسیدن، چگونگی برقراری ارتباط با گروه های مختلف جامعه مانند سالخوردگان، کودکان، معلولین و بکارگیری تجهیزات مخابراتی در شرایط عادی و بحران

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی

خراسان شمالی

جلسه	تاریخ جلسه	اهداف میانی (رئوس مطالب)	اهداف ویژه (بر اساس سه حیطه اهداف آموزشی : شناختی، عاطفی، روان حرکتی)	حیطه	روش یاددهی* - یادگیری	مواد و وسایل آموزشی	تکالیف دانشجوی
۱		معارفه و تبیین انتظارات سنجش آغازین (آزمون ورودی) ارتباطات و اهمیت آن در فوریتهای پزشکی (ارزشیابی تشخیصی)	<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. ضمن برقراری ارتباط با دانشجویان، سطح شناختی آنان، تعیین و تکالیف، تبیین می شود.</li> <li>۲. اهمیت ارتباطات را در زمان ارائه فعالیت های EMS را بیان کنند.</li> <li>۳. با تاریخچه دیسپچ آشنا شوند.</li> <li>۴. اصطلاحات مربوط به دیسپچ را تعریف کنند.</li> <li>۵. تفاوت بین EMS و دیسپچ را بیان کنند.</li> <li>۶. ارتباط مرکز پیام با سایر افراد در یک مأموریت اورژانس را تشریح نمایند.</li> </ol>	شناختی	پیش سازمان دهنده، سخنرانی، روش پرسش و پاسخ و نمایش عملی و بحث گروهی	تخته وایت برد، مژیک، کامپیوتر، دیتا پروژکتور	حضور فعال
۲		برقراری ارتباط با بیماران مختلف	<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. از مهارتهای ارتباط کلامی و غیر کلامی در شرایط اورژانس به نحو مناسب استفاده کند.</li> <li>۲. از ده قانون طلایی به منظور آرام کردن و اطمینان دادن به بیمار و خانواده وی بدرستی استفاده کند.</li> <li>۳. تکنیک های مربوط به مصاحبه با بیمار سالمند را توضیح دهند.</li> <li>۴. با کودکان ارتباط مؤثر برقرار نماید.</li> <li>۵. مراحل را که به برقراری ارتباط مناسب با بیماران دچار مشکلات شنوایی کمک می نماید را برشمرند.</li> <li>۶. با بیماران نابینا ارتباط برقرار نمایند.</li> </ol>	شناختی	پیش سازمان دهنده، سخنرانی، روش پرسش و پاسخ و نمایش عملی و بحث گروهی	تخته وایت برد، مژیک، کامپیوتر، دیتا پروژکتور	حضور فعال روش پرسش و پاسخ کنفرانس

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی

خراسان شمالی

<p>حضور فعال روش پرسش و پاسخ کنفرانس</p>	<p>تخته وایت برد، ماژیک، کامپیوتر، دیتا پروژکتور</p>	<p>پیش سازمان دهنده، سخنرانی، روش پرسش و پاسخ و نمایش عملی و بحث گروهی</p>	<p>شناختی</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. مسئولیتهای پنجگانه مرتبط با EMS که بر عهده FCC می باشد را بیان کنند.</li> <li>۲. شرح وظایف حرفه ای خود را برشمرد.</li> <li>۳. با شرح وظایف و مسئولیت های اپراتور ۱۱۵ آشنا شود.</li> <li>۴. وظایف اعزام کننده را در حین مرحله آماده باش و اعزام، تشریح کنند.</li> <li>۵. بر اساس دستورالعمل های استاندارد، از تماس گیرنده اطلاعات لازم را جمع آوری نماید.</li> <li>۶. سطح پاسخ و نوع واکنش را بر اساس اطلاعات بدست آمده از پاسخ دهنده را تعیین کرده و کارکنان EMS را احضار نماید.</li> <li>۷. بر اساس دستورالعمل های استاندارد، قبل از رسیدن نیروهای کمکی، به تماس گیرنده آموزشهای مربوط را ارائه نمایند.</li> <li>۸. با پزشک کنترل کننده ارتباط برقرار کرده و به نحو مناسب دستورات لازم را دریافت نماید.</li> </ol>	<p>قوانین و مسئولیت- های اپراتور فوریت- های پزشکی پاسخ به صحنه حادثه روشهای اعزام</p>	<p>۳</p>
<p>حضور فعال روش پرسش و پاسخ کنفرانس</p>	<p>تخته وایت برد، ماژیک، کامپیوتر، دیتا پروژکتور</p>	<p>پیش سازمان دهنده، سخنرانی، روش پرسش و پاسخ و نمایش عملی و بحث گروهی</p>	<p>شناختی</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. اطلاعات ضروری در یک گزارش شفاهی در یک چارچوب استاندارد بیان کنند.</li> <li>۲. اجزاء گزارش از یک بیمار داخلی را تشریح نمایند</li> <li>۳. اجزاء گزارش از یک بیمار ترومایی را فهرست کنند.</li> <li>۴. نمونه ای از یک گزارش شفاهی در مورد بیمار داخلی برای ارسال به مرکز پیام و یا پزشک اورژانس تهیه نمایند.</li> </ol>	<p>تدوین گزارش شفاهی</p>	<p>۴</p>

<p>حضور فعال روش پرسش و پاسخ کنفرانس</p>	<p>تخته وایت برد، ماژیک، کامپیوتر، دیتا پروژکتور</p>	<p>پیش سازمان دهنده، سخنرانی، روش پرسش و پاسخ و نمایش عملی و بحث گروهی</p>	<p>شناختی</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. تجهیزات مخابراتی را فهرست کنند.</li> <li>۲. سیستم های ارتباطی ساده، دوگانه، چندگانه، شبکه های اصلی، ارتباطات دیجیتالی، تلفن بی سیم، نمابر و کامپیوتر را از یکدیگر تمایز دهند.</li> <li>۳. اجزای سیستم ارتباطات اعزام محلی را بیان کنند.</li> <li>۴. اصول کلی نحوه استفاده از رادیو بی سیم را نشان دهد.</li> <li>۵. توانایی به کارگیری سیستم ارتباطات اعزام محلی را نشان دهند.</li> </ol>	<p>آشنایی با تجهیزات و سیستم های مخابراتی</p>	<p>۵</p>
<p>حضور فعال روش پرسش و پاسخ کنفرانس</p>	<p>تخته وایت برد، ماژیک، کامپیوتر، دیتا پروژکتور</p>	<p>پیش سازمان دهنده، سخنرانی، روش پرسش و پاسخ و نمایش عملی و بحث گروهی</p>	<p>شناختی</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. تریاژ تلفنی را تعریف نمایند.</li> <li>۲. اهمیت تریاژ تلفنی را بیان کنند.</li> <li>۳. از چک لیست قواعد حمایتی در برابر مشکلات پزشکی - قانونی ضمن تریاژ تلفنی استفاده کنند.</li> <li>۴. مراحل مخلف تریاژ تلفنی را بر اساس دستورالعمل استاندارد بیان کنند.</li> <li>۵. بر اساس دستورالعمل های استاندارد، از تماس گیرنده اطلاعات لازم را جمع آوری نماید.</li> <li>۶. سطح پاسخ و نوع واکنش را بر اساس اطلاعات بدست آمده از پاسخ دهنده را تعیین کرده و کارکنان EMS را احضار نماید.</li> <li>۷. بر اساس دستورالعمل های استاندارد، قبل از رسیدن نیروهای کمکی، به تماس گیرنده آموزشهای مربوط را ارائه نمایند.</li> <li>۸. با پزشک کنترل کننده ارتباط برقرار کرده و به نحو مناسب دستورات لازم را دریافت نماید.</li> </ol>	<p>تریاز تلفنی</p>	<p>۶</p>

حضور فعال روش پرسش و پاسخ کنفرانس	تخته وایت برد، ماژیک، کامپیوتر، دیتا پروژکتور	پیش سازمان دهنده، سخنرانی، روش پرسش و پاسخ و نمایش عملی و بحث گروهی	شناختی	۱. سؤالات کلیدی را بر اساس دستورالعمل بپرسند. ۲. با توجه به اطلاعات بدست آمده سطح پاسخ را تعیین کنند. ۳. دستورالعمل پیش از رسیدن به صحنه حادثه را تبیین نمایند. ۴. مواردی را که کارشناسان مرکز پیام باید در گزارش کوتاه به نیروهای اعزامی یا تکنیسین ها ارائه نمایند را فهرست کنند.	پاسخ به صحنه حادثه در بیمار مبتلا به مشکلات تنفسی انسداد راه هوایی غش کرده یا بیهوش	۷
حضور فعال روش پرسش و پاسخ کنفرانس	تخته وایت برد، ماژیک، کامپیوتر، دیتا پروژکتور	پیش سازمان دهنده، سخنرانی، روش پرسش و پاسخ و نمایش عملی و بحث گروهی	شناختی	۱. سؤالات کلیدی را بر اساس دستورالعمل بپرسند. ۲. با توجه به اطلاعات بدست آمده، سطح پاسخ را تعیین کنند. ۳. دستورالعمل پیش از رسیدن به صحنه حادثه را تبیین نمایند. ۴. مواردی را که کارشناسان مرکز پیام باید در گزارش کوتاه به نیروهای اعزامی یا تکنیسین ها ارائه نمایند را فهرست کنند.	پاسخ به صحنه حادثه در بیماران دارای درد قفسه سینه دچار ایست قلبی	۸
حضور فعال روش پرسش و پاسخ کنفرانس	تخته وایت برد، ماژیک، کامپیوتر، دیتا پروژکتور	پیش سازمان دهنده، سخنرانی، روش پرسش و پاسخ و نمایش عملی و بحث گروهی	شناختی	۱. سؤالات کلیدی را بر اساس دستورالعمل بپرسند. ۲. با توجه به اطلاعات بدست آمده سطح پاسخ را تعیین کنند. ۳. دستورالعمل پیش از رسیدن به صحنه حادثه را تبیین نمایند. ۴. مواردی را که کارشناسان مرکز پیام باید در گزارش کوتاه به نیروهای اعزامی یا تکنیسین ها ارائه نمایند را فهرست کنند.	پاسخ به صحنه حادثه در بیماران ترومایی سقوط از بلندی	۹

<p>حضور فعال روش پرسش و پاسخ کنفرانس</p>	<p>تخته وایت برد، ماژیک، کامپیوتر، دیتا پروژکتور</p>	<p>پیش سازمان دهنده، سخنرانی، روش پرسش و پاسخ و نمایش عملی و بحث گروهی</p>	<p>شناختی</p>	<p>۱. سؤالات کلیدی را بر اساس دستورالعمل بپرسند. ۲. با توجه به اطلاعات بدست آمده سطح پاسخ را تعیین کنند. ۳. دستورالعمل پیش از رسیدن به صحنه حادثه را تبیین نمایند. ۴. مواردی را که کارشناسان مرکز پیام باید در گزارش کوتاه به نیروهای اعزامی یا تکنیسین ها ارائه نمایند را فهرست کنند.</p>	<p>پاسخ به صحنه حادثه در سوختگی برق گرفتگی حاملگی / زایمان (ارزشیابی تکوینی)</p>	<p>۱۰</p>
<p>حضور فعال روش پرسش و پاسخ کنفرانس</p>	<p>تخته وایت برد، ماژیک، کامپیوتر، دیتا پروژکتور</p>	<p>پیش سازمان دهنده، سخنرانی، روش پرسش و پاسخ و نمایش عملی و بحث گروهی</p>	<p>شناختی</p>	<p>۱. سؤالات کلیدی را بر اساس دستورالعمل بپرسند. ۲. با توجه به اطلاعات بدست آمده سطح پاسخ را تعیین کنند. ۳. دستورالعمل پیش از رسیدن به صحنه حادثه را تبیین نمایند. ۴. مواردی را که کارشناسان مرکز پیام باید در گزارش کوتاه به نیروهای اعزامی یا تکنیسین ها ارائه نمایند را فهرست کنند.</p>	<p>تریاز تلفنی در بیمار مبتلا به گیجی بی خوابی درد یا تورم مفاصل</p>	<p>۱۱</p>
<p>حضور فعال روش پرسش و پاسخ کنفرانس</p>	<p>تخته وایت برد، ماژیک، کامپیوتر، دیتا پروژکتور</p>	<p>پیش سازمان دهنده، سخنرانی، روش پرسش و پاسخ و نمایش عملی و بحث گروهی</p>	<p>شناختی</p>	<p>۱. وضعیتهایی که در آن انتقال هوایی بوسیله هلیکوپتر یا هواپیما در نظر گرفته می شود را بشناسند. ۲. در موارد سقوط هواپیما و یا هواپیماربابی اطلاعات لازم را از تماس گیرنده کسب نمایند. ۳. موارد قابل گزارش در یک تماس اورژانس از یک پایگاه هوایی را ارائه نماید.</p>	<p>پروتکل امداد هوایی</p>	<p>۱۲</p>
<p>حضور فعال روش پرسش و پاسخ کنفرانس</p>	<p>تخته وایت برد، ماژیک، کامپیوتر، دیتا پروژکتور</p>	<p>پیش سازمان دهنده، سخنرانی، روش پرسش و پاسخ و نمایش عملی و بحث گروهی</p>	<p>شناختی</p>	<p>۱. با شرایط بحرانی آشنا شود. ۲. وظایف واحد ارتباطات را در شرایط بحرانی و بروز حوادث غیر مترقبه تحلیل نماید. ۳. به نحو شایسته با واحد درون سازمانی و سازمانهای مرتبط در زمان بروز حوادث و بحران ارتباط برقرار نماید.</p>	<p>آشنایی با شرایط بحرانی و مدیریت بحران</p>	<p>۱۳</p>

## وظایف و تکالیف دانشجوی:

## روش ارزشیابی<sup>۱</sup> دانشجویان

ردیف	شرح فعالیت	درصد	نمره
۱	حضور به موقع و رعایت نظم و انضباط حرفه‌ای مشارکت فعال در مباحث درس	۵٪	۱
۲	ارائه کنفرانس با توجه به موضوعات تعیین شده	۱۰٪	۲
۳	آزمون تکوینی	۲۵٪	۵
۴	آزمون تراکمی	۶۰٪	۱۲
۵	جمع کل	۱۰۰٪	۲۰

۱. حضور به موقع در کلاس درس
۲. حفظ نظم و انضباط و رعایت شئونات دانشجویی
۳. مطالعه منابع قبل از حضور در کلاس
۴. مطالعه مطالب ارائه شده در جلسات قبلی
۵. ارائه کنفرانس با توجه به موضوعات تعیین شده
۶. شرکت در آزمون‌های تکوینی و تراکمی
۷. ترجمه یک مقاله از آخرین منابع علمی مطابق با موضوعات تدریس با تأیید مدرس و نقد آن (تشویقی)

### منابع:

۱. بلدسو برایان، پورتر روبرت، چری ریچارد، اورژانس‌های طبی پیش بیمارستانی (میانی). مترجمین: ابوذری مهدی، خرم نیا سعیده و همکاران، چاپ سوم، انتشارات سیمین دخت، تهران، ۱۳۹۱
۲. شفائی حجت، آشنایی با دیسپچ و سیستم‌های مخابراتی، چاپ اول، پرستاران جوان، مشهد، ۱۳۹۳
۳. مهشید فر بابک، حسنی شرامین پریسا، عباسی محسن و همکاران. گام به گام در ارتباطات و اعزام اورژانس‌های پیش بیمارستانی. چاپ اول. انتشارات یک یک پنج. تهران. ۱۳۹۷
۴. بک روندا، آندرو پالک، استیون رام، اورژانس‌های طبی پیش بیمارستانی (پیشرفته). مترجمین: ذوالجلالی شبنم، صمدی آرش و همکاران، چاپ سوم، انتشارات سیمین دخت، تهران، ۱۳۹۱.
۵. میستووچ ج، برنت ه، کیت ک. اورژانس‌های طبی پیش بیمارستانی پایه. مترجمین رضوانی ف و همکاران، تهران. سیمین دخت. ۱۳۹۱.
۶. داداش‌زاده عباس، محرم زاده عبدالله و همکاران، راهنمای مرکز پیام ۱۱۵، چاپ اول، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، ۱۳۸۹.
۷. <https://www.115.ir/index.php/2019-07-10-10-29-36>
۸. State of New Jersey Emergency Medical Dispatch Guidecards. Approved by the Office of Emergency Medical Services, State of New Jersey, State, ۲۰۲۰ (Last version).
۹. Brady, Essentials of paramedic care, ۲۰۰۷

خراسان شمالی

۱. آزمون‌ها بر اساس اهداف می‌توانند به صورت آزمون ورودی (آگاهی از سطح آمادگی دانشجویان) مرحله‌ای یا تکوینی (در فرایند تدریس با هدف شناسایی قوت و ضعف دانشجویان) و آزمون پایانی یا تراکمی (پایان یک دوره یا مقطع آموزشی با هدف قضاوت در مورد تسلط دانشجویان) برگزار گردد.