



دورة إدارة خدمات الإسعاف والطوارئ الطبية: تشغيل سيارات الإسعاف ومراكز التوجيه ومؤشرات الأداء



دورة إدارة خدمات الإسعاف والطوارئ الطبية: تشغيل سيارات الإسعاف ومراكز التوجيه ومؤشرات الأداء

مقدمة:

دورة إدارة خدمات الإسعاف والطوارئ الطبية EMS دورة تدريبية مدتها خمسة أيام لفرق تشغيل الإسعاف ومراكز استقبال البلاغات والتوجيه وتخطيط الطوارئ الصحية، تتناول تشغيل سيارات الإسعاف والتوجيه ومؤشرات الأداء، وتنتهي بإعداد مراجعة لأداء خدمة الإسعاف وخطة لتحسين الانتشار في منطقة محل الدراسة. تفقد الخدمات دقائق حاسمة حين يتفاوت فرز البلاغات، وتنتظر سيارات الإسعاف عند أبواب المستشفيات، وتبتعد المراكز عن مواقع الطلب، وتعد جداول المناوبات دون مراعاة أنماط البلاغات بالساعة. يشرف المرشحون فعلاً على الطواقم أو موظفي التوجيه أو تخطيط الخدمة، وتعتمد الدورة دراسات حالة مبنية على بيانات البلاغات والانتشار ووقت الدوران. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في إدارة خدمات الإسعاف.

أهداف الدورة:

- مقارنة نماذج منظومات EMS ومستويات الرعاية وتحديد مزيج موارد الإسعاف الطارئ ونقل المرضى غير العاجل في الخدمة
- تنظيم مسار استقبال البلاغات وفرزها والتوجيه بمساعدة الحاسوب في مركز التوجيه مع روتين منظم لتدقيق البلاغات
- تخطيط انتشار سيارات الإسعاف ومواقع المراكز ونقاط التمرکز بما يطابق الموارد مع الطلب بحسب الساعة واليوم
- إدارة جاهزية الأسطول وفحص المعدات وأنماط المناوبات وضوابط الإرهاق لطواقم الإسعاف
- تحليل مؤشرات وقت الاستجابة واستغلال ساعة الوحدة ووقت البقاء في الموقع ووقت الدوران في المستشفى، والتصرف بناء على نتائج الحوكمة السريية
- إعداد مراجعة لأداء خدمة الإسعاف وخطة لتحسين الانتشار في منطقة محل الدراسة، تشمل الجاهزية لحوادث الإصابات الجماعية

الفئة المستهدفة:

- فرق تشغيل خدمات الإسعاف المسؤولة عن الطواقم والمركبات والمراكز وأداء الاستجابة اليومي
- فرق إدارة مراكز استقبال البلاغات والتوجيه المسؤولة عن الرد على البلاغات وفرزها وتخصيص الموارد
- فرق تخطيط الطوارئ الصحية التي تقدر سعة الرعاية قبل المستشفى وتعد ترتيبات الإصابات الجماعية
- فرق إدارة الأسطول والإمداد التي تصون سيارات الإسعاف ومعداتھا وتدير عمليات تجهيزھا
- فرق الحوكمة السريية والجودة التي تدقق سجلات رعاية المرضى وتراجع الأحداث السلبية في الرعاية قبل المستشفى
- فرق الأداء والمعلومات التي تعد تقارير مؤشرات الاستجابة وتنمذج الطلب لتخطيط الخدمة

محاور الدورة:

اليوم 1: أسس منظومة الإسعاف والطوارئ الطبية وخط الأساس للخدمة

- مقارنة نموذجي EMS الأنجلو أمريكي والفرنسي الألماني
- مستويات الرعاية من BLS إلى النقل للرعاية الحرجة
- تقسيم خدمات الإسعاف الطارئ ونقل المرضى غير العاجل
- محركات الطلب على الإسعاف من أنماط البلاغات بالساعة واليوم
- بطاقة قياس خط الأساس لخدمة الإسعاف لمراجعة الوضع الراهن

اليوم 2: تصميم مراكز التوجيه وفرز البلاغات وفئات الاستجابة

- الاختيار بين الفرز المبني على المعايير والفرز المبني على البروتوكول
- مسار استقبال البلاغ والاستجواب المنظم وتعليمات ما قبل الوصول
- إعداد نظام التوجيه بمساعدة الحاسوب CAD لدعم القرار وحوكمته
- مصفوفة فئات الاستجابة لمطابقة أولوية البلاغ مع نوع الوحدة
- ضمان جودة التوجيه بتدقيق عينات البلاغات المنظم

اليوم 3: انتشار سيارات الإسعاف وجاهزية الأسطول وجدول المناوبات

- خطط التمرکز وفق إدارة حالة المنظومة SSM مع تتبع المركبات AVL
- تحليل مواقع مراكز الإسعاف بخرائط التغطية حسب وقت القيادة
- تجهيز سيارات الإسعاف وفحص المعدات وتقييم سلوك السائقين
- تصميم أنماط المناوبات وفق الطلب وإعداد جداول الطواقم
- ضوابط مخاطر الإرهاق في المناوبات الطويلة والليالية

اليوم 4: مؤشرات الأداء والحوكمة السريرية والتنسيق مع المستشفيات

- التقارير المئينية لوقت الاستجابة ومعدل استغلال ساعة الوحدة
- تحليل وقت التحرك ووقت البقاء في الموقع ودورة المهمة
- ضبط تأخر التسليم في المستشفى ووقت دوران سيارة الإسعاف
- الحوكمة السريرية عبر تدقيق سجلات رعاية المرضى
- التخطيط لجاهزية الإصابات الجماعية ونشر حافلات الإسعاف

اليوم 5: دراسة حالة: مراجعة أداء خدمة الإسعاف وخطة تحسين الانتشار

- مراجعة حجم البلاغات وبيانات الاستجابة لمنطقة الحالة
- تشخيص فجوات التغطية مقابل مستهدفات فئات الاستجابة
- إعادة تصميم المناوبات وخطة التمرکز لساعات ذروة الطلب
- إجراءات خفض تأخر التسليم بالتنسيق مع المستشفيات المستقبلية
- استكمال مراجعة أداء خدمة الإسعاف وخطة تحسين الانتشار

المهارات التي ستكتسبها:

- تصميم منظومات الإسعاف
- إدارة مراكز التوجيه
- تخطيط انتشار سيارات الإسعاف
- تحليل تغطية المراكز
- إعداد المناوبات وضبط الإرهاق
- تحليلات أداء الاستجابة
- إدارة التسليم في المستشفى
- الحوكمة السريية قبل المستشفى

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم مراجعة أداء خدمة الإسعاف وخطة تحسين الانتشار لمنطقة محل الدراسة إلى مدير خدمة الإسعاف ومسؤول تخطيط الطوارئ الصحية
- تحديد مواقع تمرکز سيارات الإسعاف والوحدة المناسبة لكل فئة بلاغ وشكل المناوبات وفق الطلب المقاس
- تجنب تأخر الاستجابة واحتجاز سيارات الإسعاف عند أبواب المستشفيات وحوادث إرهاب الطواقم التي تضعف أداء الخدمة وسلامة المرضى
- نقل نماذج تدقيق البلاغات وخطط التمرکز ولوحات مؤشرات الأداء ومتبعتات وقت الدوران إلى فرق التوجيه والتشغيل

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون مدير خدمة الإسعاف ومسؤول تخطيط الطوارئ الصحية مراجعة لأداء الخدمة وخطة لتحسين الانتشار، تحدد فجوات التغطية والتغييرات المقترحة في نقاط التمرکز والمراكز وتعديلات المناوبات وإجراءات التسليم المتفق عليها مع المستشفيات المستقبلية. وتعتمد عليها الإدارة في إقرار تغييرات الانتشار وأعداد الطواقم والاستثمار في الأسطول، بينما يستخدم مديرو التوجيه مصفوفة فئات الاستجابة لمواءمة الفرز مع الموارد. وبعد الربع الأول من تطبيق الخطة تراجع الوحدة المؤشرات المئينية لوقت الاستجابة واستغلال ساعة الوحدة ووقت الدوران مقابل خط الأساس.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشاركون إلى معرفته قبل دورة إدارة خدمات الإسعاف والطوارئ الطبية؟

يكفي أن يشرف المشاركون على طواقم الإسعاف أو موظفي التوجيه أو الأسطول أو تخطيط الخدمة، وأن يعرف سجلات البلاغات والاستجابة في جهته. ويساعد إحصار مستخرج من أوقات الاستجابة أو جداول المناوبات أو مواقع المراكز على تطبيق دراسة الحالة على خدمته.

بم تختلف دورة إدارة خدمات الإسعاف عن دورات الإسعافات الأولية أو قيادة الحوادث؟

تركز الدورة على إدارة خدمة الإسعاف كمنظومة: فرز البلاغات والتوجيه والانتشار والأسطول والمناوبات ومؤشرات الاستجابة والحوكمة السريية والتسليم في المستشفى. أما دورات الإسعافات الأولية فتعلم مهارات رعاية المصاب، ودورات قيادة الحوادث فتتناول هياكل القيادة بين الجهات أثناء حادث كبير واحد.

لماذا تعتمد إدارة خدمات الإسعاف على التقارير المئينية لوقت الاستجابة بدلا من المتوسط؟

يخفي المتوسط حالات الانتظار الطويل الأهم للمرضى، بينما تبين التقارير المئينية عدد المرات التي تبلغ فيها الخدمة المستهدف لكل فئة استجابة. ويرى المديرون عندها مواضع إخفاق التغطية أو خط التمرکز أو المناوبات فيعالجون تلك الفجوات.

ماذا يعود به المشاركون من دورة إدارة خدمات الإسعاف والطوارئ الطبية؟

يعود المشاركون بمراجعة لأداء خدمة الإسعاف وخطة لتحسين الانتشار في منطقة محل الدراسة، تضم مصفوفة فئات الاستجابة ومقترحات التمرکز والمناوبات ونموذجا لتدقيق البلاغات وتصميما للوحة مؤشرات الأداء وقائمة إجراءات لخفض تأخر التسليم، ويمكن تكييفها مع خدمته.