

الإسعاف الوطني National Ambulance



الفاعلية في الإستجابة لحوادث المرور



www.nationalambulance.ae



محتوى العرض

- من نحن .
- دور الإسعاف في الحد من آثار الحوادث المرورية
- الركائز التي تقوم عليها فعالية خدمات الإسعاف
- مفهوم الاستجابة الفعالة
- آليات قياس فعالية الاستجابة
- إجراءات الاستجابة في حالة الحوادث الجسيمة وحالات الطوارئ الأخرى.



من نحن

- تأسس الإسعاف الوطني سنة 2010 في إطار تفعيل نموذج الشراكة بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص وذلك للارتقاء بمستوى الخدمات الإسعافية بالاعتماد على شراكة مع خبرات دولية تساهم في إرساء أعلى المعايير المطبقة في البلدان التي لها سبق في هذا المجال مع الأخذ في الاعتبار الثقافة السائدة والتشريعات المعتمدة وخصوصية الاحتياجات.
- يوفر الإسعاف الوطني شتى الخدمات ذات الصلة بالإسعاف والنقل الطبي للقطاع الحكومي والقطاع الخاص.



دور الإسعاف في الحد من آثار الحوادث المرورية



التعامل مع حوادث السير والحد من الوفيات والإعاقات الناجمة عنها وما يتبعها من آثار اجتماعية وحتى اقتصادية يستوجب وجود منظومة متكاملة تشمل إجراءات الوقاية وكذلك إجراءات الاستجابة السريعة والفعالة.



ظرا للوعي بأهمية دور الإسعاف في التعامل مع الإصابات الناجمة على حوادث سير، تم تعهيد خدمات الإسعاف في دولة الإمارات العربية منذ تأسيسها إلى وزارة الداخلية والقيادات التابعة لها (الشرطة والدفاع المدني) لضمان انسجام عمل دوريات المرور مع دوريات الإسعاف في حالات حوادث المرور العادية والجسيمة.

نظرا لخصوصية عمل الإسعاف وارتباطه بالمجال الطبي، قامت وزارة الداخلية بمبادرة إنشاء الإسعاف الوطني ليكون حلقة الوصل بين العمل الميداني في مرحلة ما قبل المستشفى والعمل الذي تقوم به أقسام الطوارئ بالمنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة مما يساعد على خلق منظومة سلسلة تؤمن نجاح تطبيق سلسلة إنقاذ (survival chain).



الركائز التي تقوم عليها نجاعة استجابة الإسعاف إلى الحوادث المرورية



① الاتصالات وتقنية المعلومات

② الإمداد

③ القدرات التشغيلية

④ الحوكمة السريرية



اتصالات وتقنية المعلومات :

غرفة العمليات: تم إنشاء غرفة عمليات متخصصة في الاستجابة إلى بلاغات الإسعاف تتوفر على الآتي:

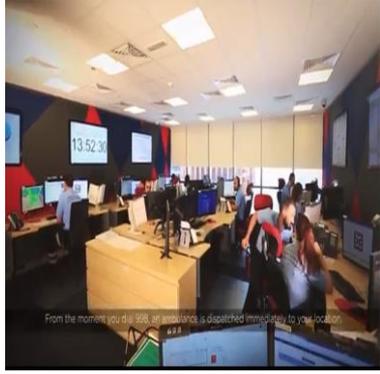
موظفي اتصالات بخلفية طبية قادرين على تقديم التوجيهات الطبية اللازمة للمتصل ما من شأنه أن يزيد من فرص نجاة المصاب حيث أن التدخل الأولي يمثل عاملا محددًا في إنقاذ الحياة والتقليل من الآثار الدائمة للإصابة

نظام ذكي لتصنيف الحالات وإملاء الإجراءات الضرورية بطريقة آلية.

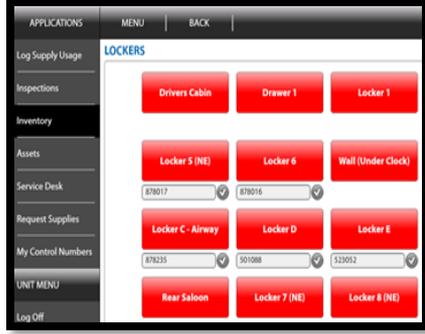
خرائط إلكترونية ذكية لتحديد المواقع وتتبع مركبات الإسعاف وعملية الاستجابة بطريقة حديثة

تطبيق خاص بالأجهزة الذكية لتحديد إحداثيات المتصل مما يحسن زمن الاستجابة

نظام إلكتروني للربط مع المستشفيات وحسن استغلال البيانات: لإدخال وتخزين بيانات المرضى بواسطة لوحات بيانات طرفية تمكن من الربط الإلكتروني مع غرفة العمليات والمستشفيات ونقل البيانات قبل الوصول إلى المستشفى .



2 خدمات الإمداد والدعم:



منظومة Operative IQ: استخدام منظومة ذكية خاصة بخدمات الإسعاف لمتابعة مخزون الأدوية والمواد الطبية بما يسمح بتوفر هذه المواد بطريقة مسترسلة وتلي الاحتياجات في الحوادث العادية والحوادث المرورية الجسيمة التي تستوجب كميات كبيرة من هذه المواد صيدلية ومستودعات طبية : تستجيب إلى المعايير المعتمدة وتتوفر على التجهيزات الشروط اللازمة الخاصة بسلامة المواد وحسن عملية التخزين وإدارة المخزون.

منظومة التزود وتوريد المواد: منظومة متكاملة للتعامل مع المزودين تسمح بتوفر المواد بطريقة مسترسلة حسب الجودة المطلوبة وبأسعار تنافسية.



القدرات التشغيلية :

الأسطول:

العدد: توفر عدد كاف من سيارة الإسعاف لتحقيق زمن الاستجابة المستهدف وفي ذات الوقت تحقيق الجدوى الاقتصادية

المواصفات: اقتناء مركبات تستجيب إلى المعايير المعتمدة لتأمين سلامة الطواقم والمرضى ولتوفير أفضل ظروف العمل الإسعافي

الطواقم:

الكفاءة: تشغيل طواقم لها المؤهلات العلمية والمهارات اللازمة

العقيدة: الالتزام برؤية الشركة ورسالتها والعمل على تطبيق البروتوكولات المعتمدة وأفضل الممارسات لتوفير أفضل رعاية ممكنة ضمن الصلاحيات المخولة.

التجهيزات والمواد:

الفعالية: توفير أجهزة أثبتت فعاليتها في إنقاذ المرضى مثل جهاز الضغط الآلي على الصدر الذي يضمن حسن عملية الإنعاش القلبي الرئوي

تحسين تجربة المريض: العمل على تخفيف الألم من خلال توفير الأدوية المخدرة (غاز الأنتنوكس) والمواد الاستهلاكية (ضمادات الكسور) إلخ



ISO 9001 • ISO 14001
OHSAS 18001



Organization Accredited
by Joint Commission International



الإسعاف National
الوطني Ambulance



Version 2

Emergency Medical Technician - Basic (EMT-B),
Emergency Medical Technician - Intermediate (EMT-I),
Paramedic (EMT-P), and Extended Scope of Practice (ESP) Providers
Patient Care Protocols
CGP134

Patient Care Protocols of the National Ambulance Physician and Chief Medical Adviser to all clinical staff with practice privileges.
Use of the National Ambulance Patient Care Protocols
requires that the provider have in their possession CGF 143
APPROVAL OF CLINICAL PRIVILEGES
form on which their name and the CMA/MD's signature appear.



www.nationalambulance.se

CGP134 Patient Care Protocol, Version 2, Dec 2016

Page 1

الحوكمة السريرية

توكول رعاية المرضى:

أولاً واعتماد دليل إرشادي يتضمن جميع بروتوكولات الرعاية الطبية
معدة للمرضى في مرحلة ما قبل المستشفى ويتضمن معلومات
سليمة ومنظمة حول الأعراض - التشخيص والعلاجات الحيوية
وأداءات الإسعاف حسب الفئة المهنية والصلاحيات. تم إنشاء هذه
البروتوكولات على معايير JRCALC و PHECC المعتمدة من الجهات التنظيمية
تتضمن هذه الإرشادات لتصبح متماشية مع الخصائص الثقافية
للسريعات المعتمدة بالدولة.

البروتوكولات والإجراءات:

تتضمن مجالات مثل الصحة والسلامة ومكافحة العدوى وإجراءات
علام على الأمراض الفاشية والأوبئة وإجراءات التعامل مع الحوادث
سليمة والكوارث والأزمات

تتضمن الأداء: إلى جانب المتابعة على رأس العمل من قبل قائد الفريق، يتم
تتبع على أداء المسعفين من خلال التدقيق على سجلات المرضى والكشف
أي إخلالات إن وجدت واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة



ISO 9001 • ISO 14001
OHSAS 18001



Organization Accredited
by Joint Commission International

نماذج الإستجابة : النماذج العالمية لتقديم خدمات الإسعاف

تطورت خدمات الإسعاف الطارئ وفق نموذجين رئيسيين:

| النموذج | الإنجليزي / الأمريكي | الفرنسي / الألماني |
|---------------|-------------------------------|-------------------------------|
| الغرض | علاج ونقل المريض | علاج ونقل المريض |
| الجهة المشرفة | هيئات الطوارئ أو البلديات | هيئات الطوارئ أو البلديات |
| الطواقم | مسعف متقدم وأساسي | طبيب وممرض |
| النقل إلى | قسم الطوارئ في المنشآت الطبية | قسم الطوارئ في المنشآت الطبية |

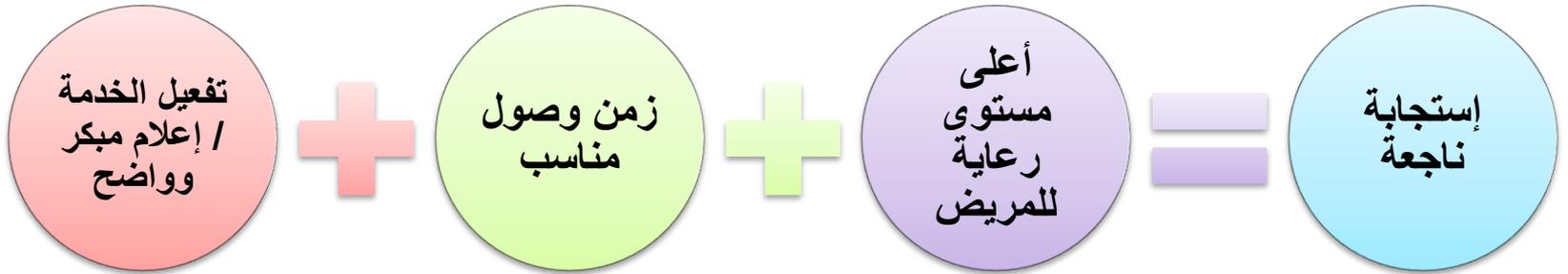
- النموذج المعتمد في دولة الإمارات:
- ✓ دعم حياة أساسي: رعاية أساسية تتضمن تدخلات غير معقدة لجعل الحالة مستقرة ونقلها بسرعة إلى قسم الطوارئ
- ✓ دعم حياة متقدم: رعاية تشمل عمليات معقدة مثل التنبيب الرغامي وتقديم أدوية.
- ✓ مع توفر رقم للدعم الطبي في العمليات 7/24 , وبروتوكول معتمد .

ما هي الاستجابة الفعالة

فهوم السائد: سرعة الوصول ونقل المصاب في أسرع وقت ممكن

فهوم الاستجابة الفعالة بالإسعاف الوطني: تحريك الموارد المناسبة بناء على معلومات دقيقة وصول في وقت مناسب مع العمل على جعل الحالة مستقرة قدر الإمكان وإعلام المنشأة ستقبلة بطريقة مبكرة في حالة الحاجة إلى أخذ استعدادات استثنائية.

المؤشر الأساسي هو مخرجات الاستجابة



آليات قياس الفعالية

مؤشرات كمية:

عدد الحالات التي تمت الاستجابة إليها
متوسط زمن الاستجابة

مؤشرات نوعية

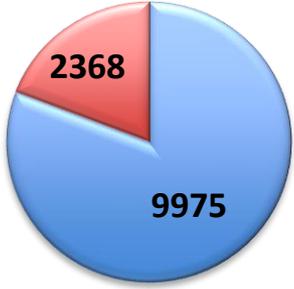
مخرجات تدخل طواقم الإسعاف (نسبة حالات السكتة القلبية التي تم إنقاذها – نسبة النجاح
في التعامل مع الحالات الحرجة ...)
نسبة رضا المتعاملين
اعتمادات الجودة

مدى فائدة قاعدة البيانات:

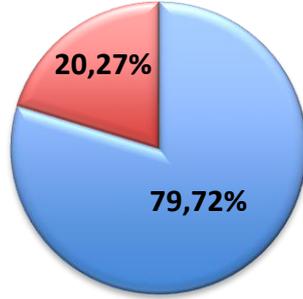
استخدام البيانات لتحسين الأداء الداخلي
مشاركة البيانات مع الشرطة والجهات المعنية للوقاية من حوادث الطرقات



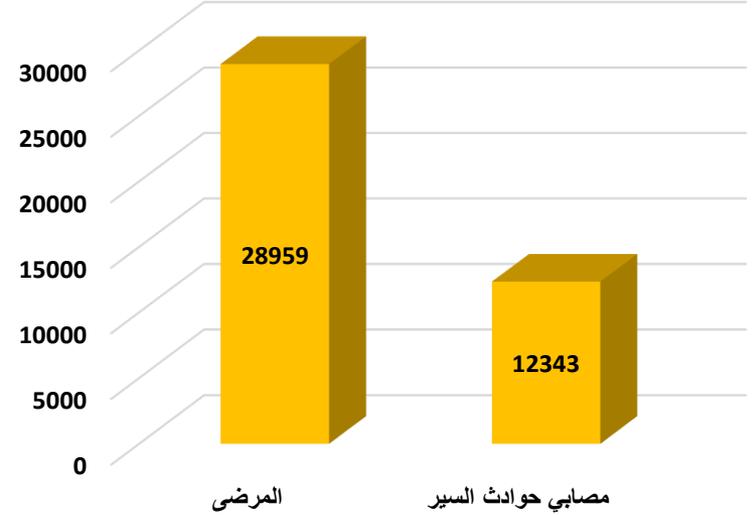
المؤشرات الكمية:- بيانات المرضى (الحوادث والمصابين)



المصابين المنقولين
المصابين غير المنقولين



المرضى المنقولين
المرضى غير المنقولين



الحالات المنقولة مثلت نسبة 79.72 % من إجمالي الحالات التي تم إسعافها دون نقلها إلى منشآت صحية. تم نقل عدد 9,975 من مصابي حوادث السير إلى المنشآت الصحية في مختلف الإمارات.

خلال العام 2016 , فعليا قامت دوريات الإسعاف بالتعامل مع عدد **41302** حالة بين مرضى ومصابي حوادث السير, وقد مثل المرضى أكثر من ضعف عدد مصابي حوادث السير 70% من إجمالي الحالات

المؤشرات الكمية: تزايد عدد البلاغات

النمو في عدد البلاغات التي تم الإستجابة لها

== 2013 == 2016 ==

عدد البلاغات سنة 2016 وصل إلى **41302** بلاغ, مقابل **9100** بلاغ سنة 2013 «قبل أن يستلم الإسعاف الوطني الخدمة»

120000

100000

80000

60000

40000

20000

0

-20000

عدد الاستجابات

9100

41302

2013

2016

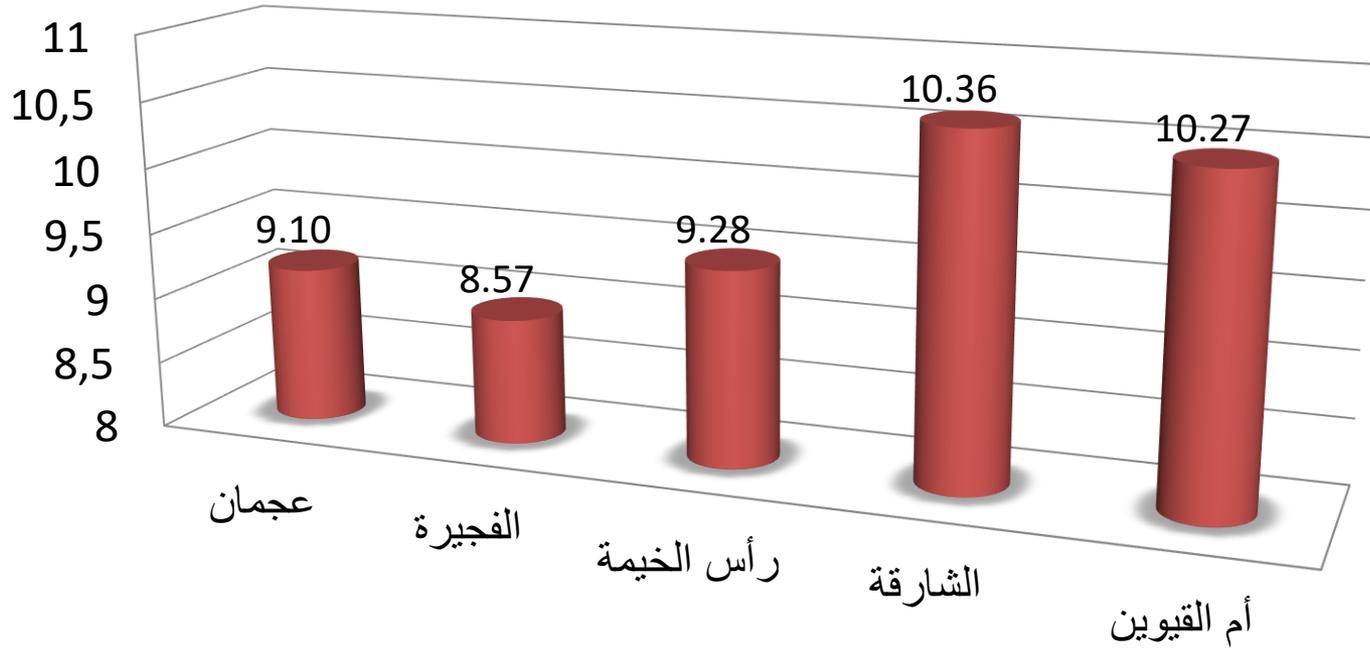
== NUMBER OF PATIENT

9100

41302

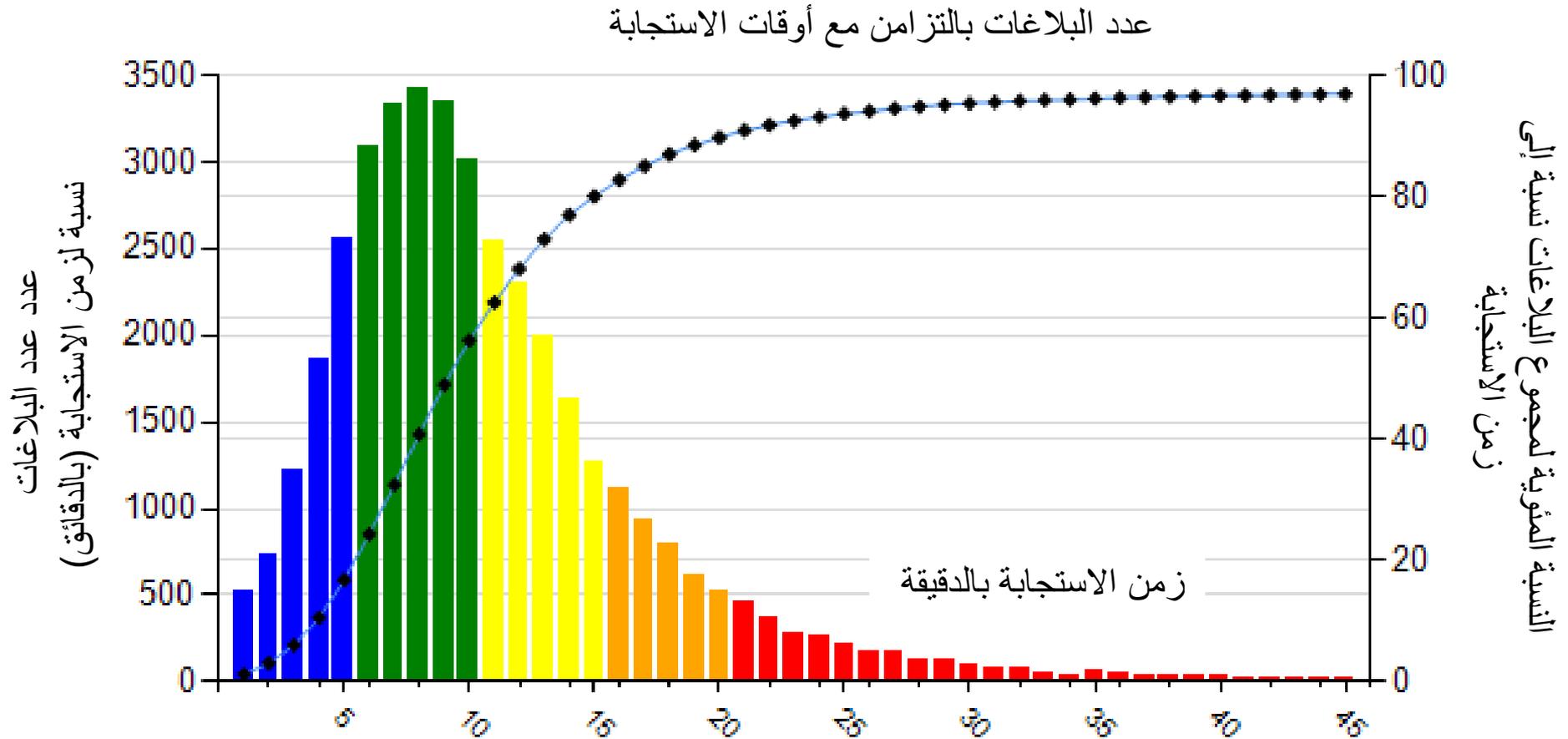
السنة

المؤشرات الكمية- متوسط زمن الاستجابة حسب كل إمارة



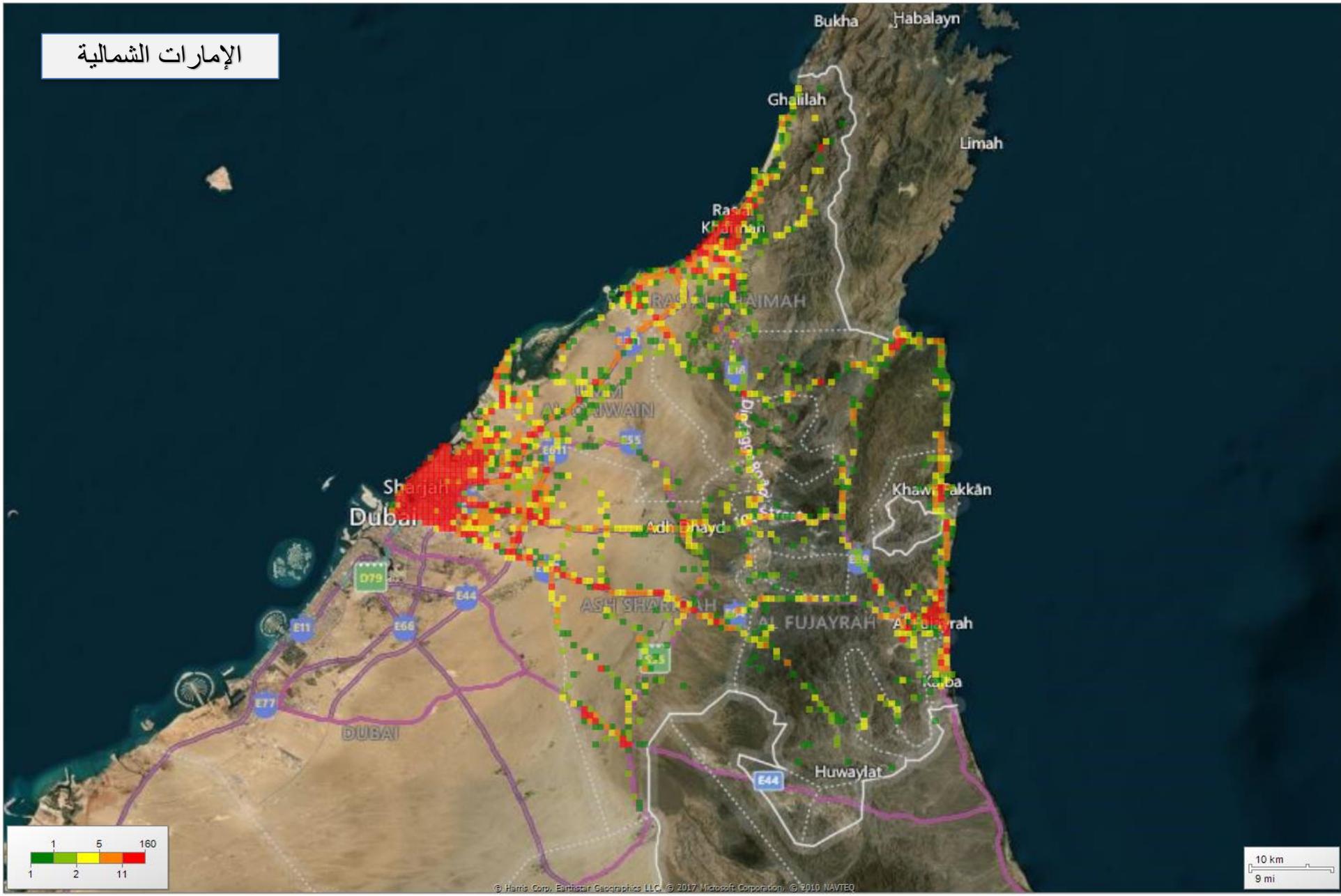
إحصائيات عامة - زمن الاستجابة

متوسط زمن الاستجابة هو 9.37 دقائق



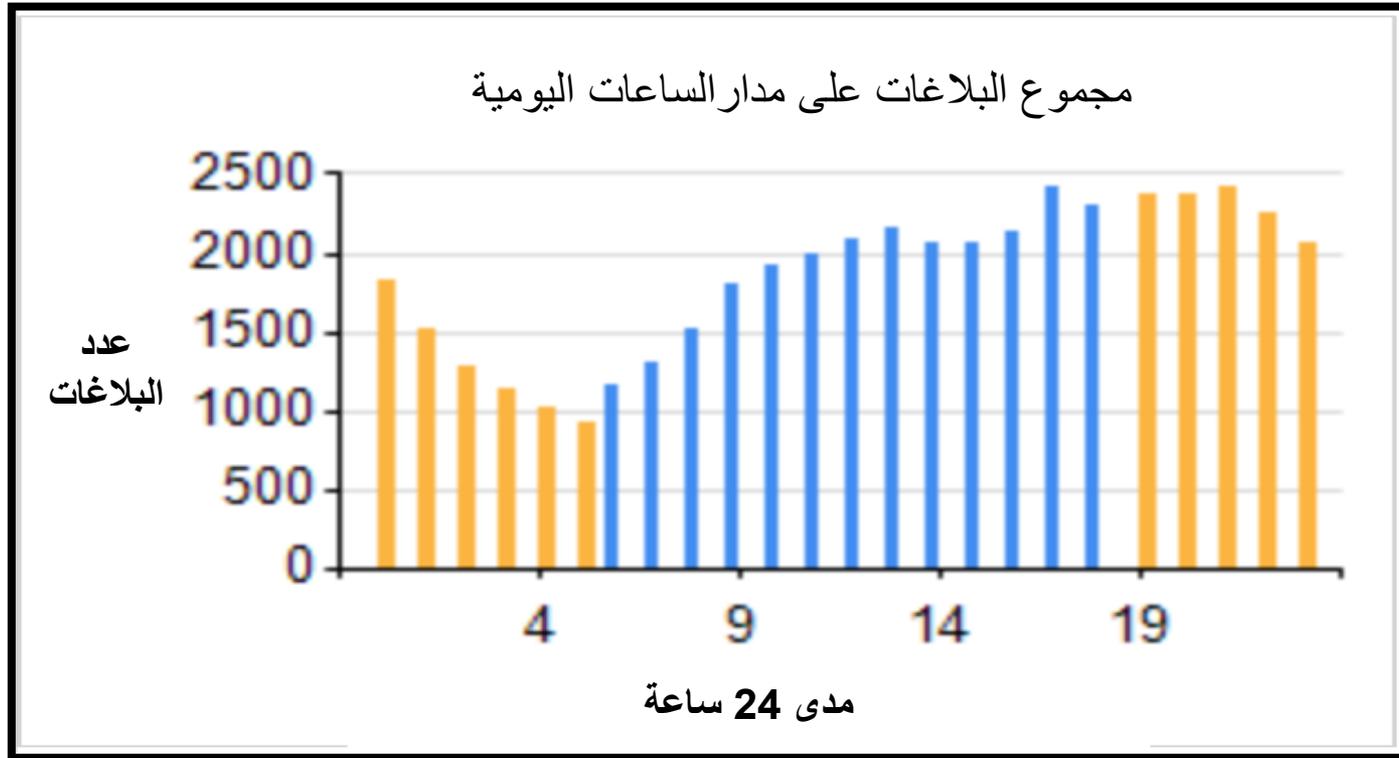
مدى فائدة قاعدة البيانات : خريطة الحرارة

الإمارات الشمالية



أوقات الذروة بالنسبة للبلاغات

- معظم البلاغات تكون خلال أيام الأسبوع العادية
- مع وقت الغداء إلى منتصف الليل كونها الأكثر ازدحاما وانشغالا.
- حجم البلاغات المستلمة يبدأ بالإنحدار من منتصف الليل إلى الساعة 6 صباحا عندما تبدأ في الزيادة مجددا.



كيفية تحقيق الأفضل

رغم من النجاح المحقق في النموذج الذي أرساه الإسعاف الوطني إلا أنه لا تزال هناك تحديات لتطوير العمل أهمها:

- تفعيل سلسلة النجاة من خلال إشراك العامة في عملية الإنقاذ. حيث أن تدخل الأفراد في ضل البلدان زاد من فرص نجاة المصابين / المرضى بـ3 أضعاف ويمكن أن يتم ذلك بالتنسيق مع الهيئات المعنية بالسلامة المرورية وإشراكها في حملات التوعية وتنظيم الدورات على طاء الإسعافات الأولية مع توفير الحماية القانونية للمتدخلين.

- الاستجابة من التجارب العالمية والخبرات ذات العلاقة ليتم اعتماد نموذج يجمع إيجابياتها ومقاربة بما يمكن من تطوير الممارسات.



ISO 9001 • ISO 14001
OHSAS 18001



Organization Accredited
by Joint Commission International

خطة الاستجابة إلى الحوادث الجسيمة

أهم المؤشرات التي يقوم عليها تقويم مستوى فاعلية الإسعاف في الاستجابة هو تلك القدرات والآليات والمرونة اللازمة للاستجابة إلى الحوادث الجسيمة.

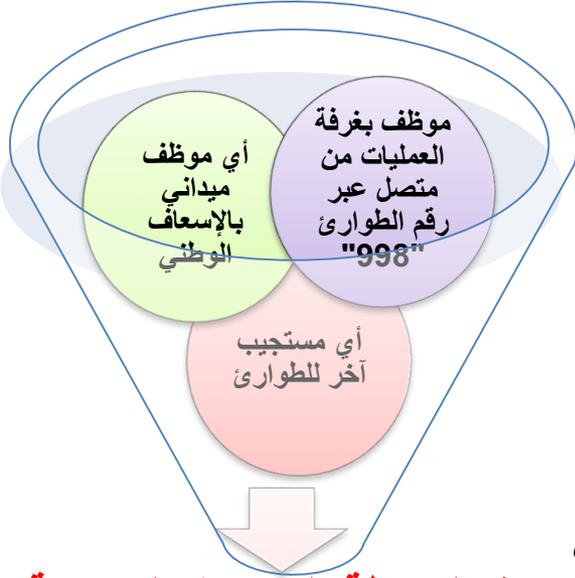
الحوادث الجسيمة :

الحوادث الجسيمة على أنه «حادث يتطلب موارد إضافية تتجاوز القدرات العادية ب مساحة موقع الحادث وعدد إصابات ودرجة خطورتها»

تلتزم الحوادث الجسيمة من خدمات الإسعاف تفعيل خطة معدة مسبقا ومعتمدة من قبل الجهات المتدخلة مثل الشرطة والدفاع المدني والمنشآت الطبية

الاستجابة يتوقف بالأساس على تحديد المسؤوليات وفق الاختصاص لتجنب أي مشاكل حيث يجب ان تسند الإدارة الطبية للموقع إلى مزود خدمة الإسعاف الذي يكون أول الوحيد على تحديد أساليب التعامل مع المصابين ونقلهم حسب الأولويات التي حددتها بروتوكولات

حالة تفعيل أي قسم من الخطة، يجب تفعيل خطة استمرارية العمل من قبل القائد الطبي رئيس الفريق المناوب للتأكد من مواصلة توفير الموارد والعودة السريعة لتنسيق العمليات العادية.



تفعيل خطة الحوادث الجسيمة



ISO 9001 • ISO 14001
OHSAS 18001



Organization Accredited
by Joint Commission International

خطة الطوارئ - حالات الحوادث الجسيمة

مرحلة الاستعداد

- تشمل تجهيز الموارد من كوادر البشرية ومعدات وإعادة توزيعها حسب الحاجة .

مرحلة الاستجابة

- تكوين فريق عمليات للاستجابة طبقا للتنسيق مع الهيئات الاتحادية
- تتوقف الفترة التي تستغرقها الاستجابة على نوع الحدث.

مرحلة التعافي

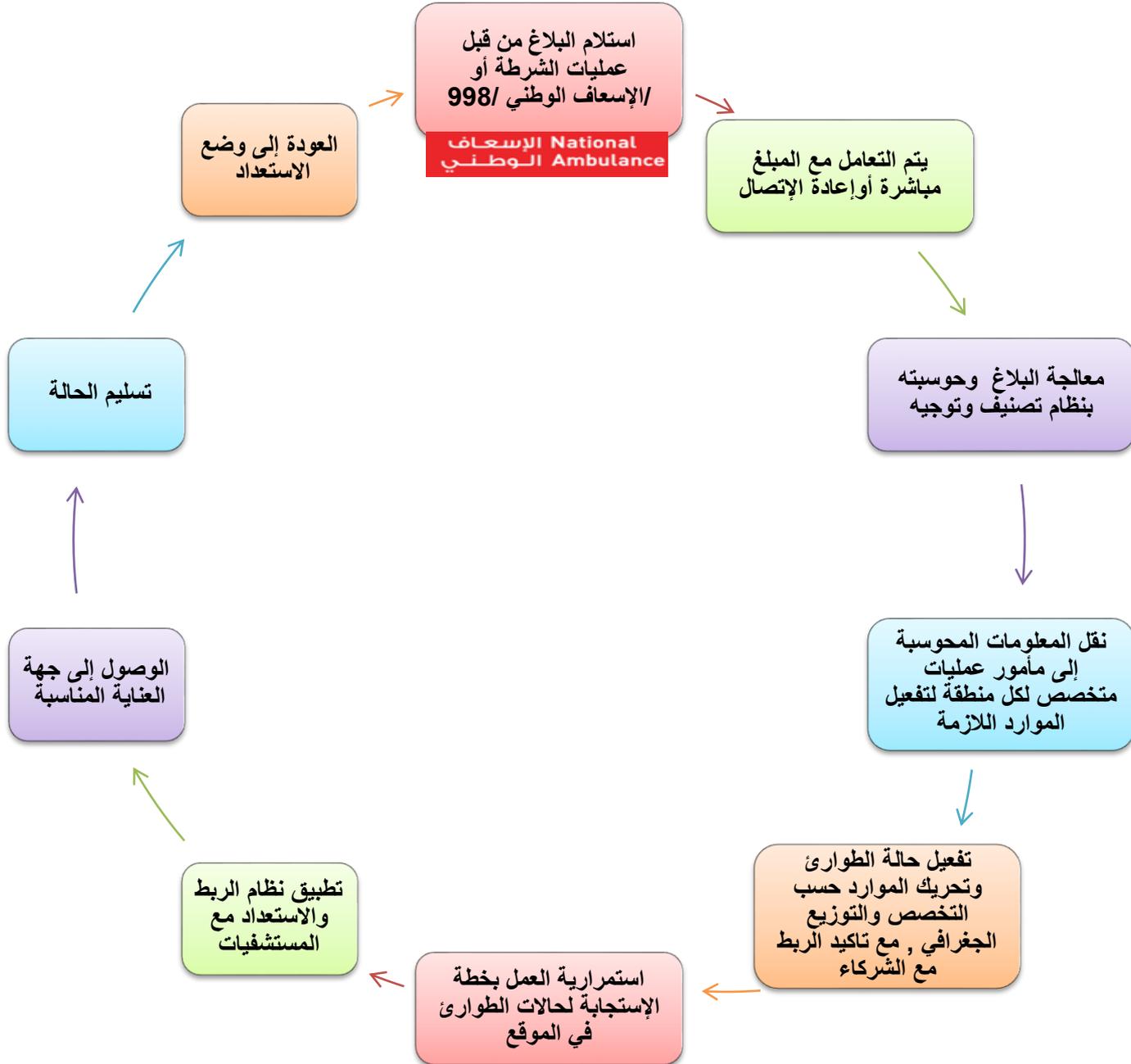
- مرحلة ما بعد تقليص الاستجابة أو عندما تصبح غير ضرورية.
- عملية سحب الموارد وإعادة تموينها للمحافظة على الاستمرارية

خطة الطوارئ – حالات الحوادث الجسيمة 1

مسؤوليات الإسعاف الوطني خلال مرحلة الاستجابة للحوادث الجسيمة (CSCATTT) :



خطة الطوارئ - إجراءات الاستجابة في حالات الطوارئ :



National Ambulance الإسعاف الوطني

تتكبرا

