

مسئول نقلیه بیمارستان امام رضا (ع) قم در گفت و گو با «آتیه‌نو»:

## آمبولانس مقدم است؛ راه را باز کنیم

تیم امدادی، نیازمند بر خورداری از حس انسان دوستی، روحیه‌ای قوی و در عین حال آرام در مواقع بحرانی هستند تا بتوانند بیمار را به سلامت به مراکز درمانی برسانند. برای نشان دادن گوشه‌ای از زحمات و خدمات کاربران آمبولانس با «مهدی یزداد»، مسئول نقلیه بیمارستان تأمین اجتماعی امام رضا (ع) قم به گفت و گو نشستیم و درباره مسائل و ویژگی‌های این حرفه جویا شدیم. یزداد با ۱۸ سال سابقه فعالیت حرفه‌ای، لیسانس مدیریت دولتی دارد. او ۴۰ ساله و دارای دو فرزند، یک دختر ۱۷ ساله و یک پسر ۱۰ ساله است. صحبت‌های شیرین و صمیمانه او را پیش رو دارید.



برخی روزها پزشکان را جابه‌جا کرده و بعضاً انتقال خون انجام می‌دهند. ما همچنین به دلیل محدودیت نیرو که پنج راننده هستیم و سه دستگاه آمبولانس در اختیار داریم، شیفت‌های کاری فشرده‌ای داریم.

**با توجه به نوع کارتان که با بیماران گوناگونی سروکار دارید، حتماً خطرات را یادماندنی هم برای تان رقم خورده. یکی از این خطرات را تعریف کنید.**

بله خاطرات تلخ و شیرین بسیاری دارم. بگذارید موضوعی را که اخیراً یعنی دی‌ماه سال گذشته برایم پیش آمد، تعریف کنم. آقای ۷۰ ساله را به درمانگاه بقیه‌الله قم اعزام می‌کردم که همسرش نیز همراه او بود. متوجه شدم از نظر روحی بسیار به هم ریخته است. برای اینکه او را از فضای سنگین خود بیرون بیاورم، به شوخی گفتم «حاجی ماشین یک میلیاردی سوار شدی‌ها» و از این قبیل شوخی‌ها و او نیز با من دم می‌گرفت. وقتی به مقصد رسیدیم با توجه به اینکه کار او در درمانگاه حدود ۲۰ دقیقه به طول می‌انجامید برای خانمش آمبوه تهیه کردم و به او پیشنهاد دادم که در بوستان بانوان کنار درمانگاه دوری بزند. سعی می‌کردم تا در طول مأموریت به آنها خوش بگذرد و نگرانی برای‌شان به وجود نیاید. بعد از پایان کار بیمار، آنها را سوار آمبولانس کردم و هنگام بازگشت، گپ‌گفت‌مان داغ‌تر شد. آن آقا به من گفت مانند و کلا صحبت می‌کنم.

من نیز به او گفتم اتفاقاً درباره موضوعی پیگیری قانونی می‌کنم و تقریباً به امور و کلا وارد هستم. پاسخ داد، پسر من نیز درگیر پرونده‌ای شده که بدهی مالی دارد. می‌دانم مقصر است، اما ما وسیع مالی نداریم که برای او وکیل بگیریم. فردا هم دادگاه دارد و خیلی نگران وضعیت او هستم. گفتم، چه جالب من نیز فردا کار دادگاهی دارم. اگر می‌خواهید شماره من را به پسر تان بدهید تا فردا در همانجا همدیگر را ببینیم. اگر بتوانم کمکش می‌کنم. آن آقا شماره من را گرفت و من نیز شماره تماس پسر او را گرفتم. وقتی اسمش را پرسیدم ناگاه خشمگین زد.

متوجه شدم او همان شخصی است که من از او شکایت کرده‌ام. یک لحظه بغض گلویم را فشرده و پرسیدم: «آقا جواد پسر شماست؟» گفت بله! گفتم کسی که از او شکایت کرده من هستم حاجی. او ناباورانه من را نگاه کرد و همسرش نیز از این حرف من جا خورد و گفت آقا شوخی می‌کنید. گفتم نه شوخی در کار نیست. به آقا پسر تان بگویید که فردا به دادگاه نیاید؛ چون من فردا رضایت می‌دهم. لحظه‌ای به فکر فرو رفتم و این پسند اخلاقی که محبت وقتی همراه با هزینه باشد، ارزش دارد، به یادم آمد. جالب اینکه قرار بود من در آن دادگاه او را محکوم کنم یا به او فرصتی دوباره برای بازپرداخت بدهی خود بدهم. از این موقعیت خود بسیار شادمان بودم؛ زیرا او همواره طی تماس یا ارسال پیامک من را تهدید می‌کرد و می‌گفت «تو را می‌دوانم. اگر توانستی من را پول کنی». جالب اینکه پس از بخشیدن او، ظرف مدت یک ماه بدهی خود را به من پرداخت کرد و من نیز آن مبلغ را صرف خرید ویلچر و دستگاه اکسیژن‌ساز برای پدرش کردم. الان حدود سه ماه است که با هم دوست صمیمی شده‌ایم.

**با توجه به شغل خطیری که دارید، جایگاه افراد امدادگران را در جامعه چگونه می‌بینید و آیا مردم قدرشناس زحمات شما هستند؟**

باید بگویم جایگاه افراد امدادگران رفته‌رفته در جامعه شناخته می‌شود؛ به‌ویژه پس از بروز سوانح مهم، نقش امدادگران در اذهان عمومی بیشتر نقش می‌بندد و مردم تا مدت‌ها آن را به یاد دارند، اما با فروکش کردن تب اخبار مربوط به سوانح برخی از مردم اهمیت جایگاه این افراد را فراموش می‌کنند. ما هنوز برای رسیدن به نقطه مطلوب فاصله داریم. یک خاطره تلخ هم در این زمینه دارم. در صف نانویی بودم و راننده آمبولانسی با عجله آمد و گفت خسته نباشید دوستان. می‌توانم یک نان خارج از صف بگیرم. یکی از افراد داخل صف جواب سربالایی داد که نمی‌خواهم بازگو کنم. جلو رفته و یکی از نان‌های خود را به او دادم و اندوه را در چشمانش دیدم. نمی‌خواهم چنین برخوردهایی را به کل جامعه تعمیم دهم. همان‌طور که اشاره کردم معتقدم مردم پی به ارزش و اهمیت خدمات امدادگرانی برده‌اند و احترام بیشتری را برای آنها قائلند.

**علاوه بر مسائل فرهنگی و ابعاد اجتماعی، در محیط کار با چه چالش‌های حرفه‌ای مواجه هستید؟**

هر کس در محیط کار خود با مسائلی مواجه است. رانندگان آمبولانس هم خالی از دغدغه نیستند. می‌خواهم به یک موضوع کلی اشاره کنم. در سازمان، رانندگان از بین متصدیان خدمات عمومی انتخاب می‌شوند. یعنی در فراخوان اعلام می‌شود که به تعدادی متصدی خدمات عمومی نیازمندیم و از بین آنها رانندگان آمبولانس و سایر وسایط نقلیه انتخاب می‌شود.

**باید بگویم جایگاه افراد امدادگران رفته‌رفته در جامعه شناخته می‌شود؛ به‌ویژه پس از بروز سوانح مهم، نقش امدادگران در اذهان عمومی بیشتر نقش می‌بندد و مردم تا مدت‌ها آن را به یاد دارند**

حال اینکه صرفاً داشتن گواهینامه برای این کار کافی نیست. بسیاری از افراد گواهینامه دارند، اما آیا می‌توانند راننده آمبولانس شوند؟ هرچند آموزش‌های بدو استخدام وجود دارد، اما لازم است توانمندی‌های اولیه را دارا باشند تا بتوانند در موارد ضروری کمک‌حال پرستار شوند. باید توجه کرد رانندگان آمبولانس مانند انتظامات، آینه تمام‌نمای سازمان هستند و باید نسبت به رفتار و تعهدات شغلی خود پایبند باشند و هر گونه بدخلقی و بی‌توجهی می‌تواند کلیت سازمان را زیر سؤال ببرد، در نتیجه باید انتخاب رانندگان این وسیله نقلیه با دقت بیشتری صورت گیرد. مسائل دیگری نیز وجود دارد؛ از جمله اینکه راننده‌های آمبولانس تأمین اجتماعی بر خلاف راننده‌های ۱۱۵ تنها کاربر آمبولانس نیستند بلکه رانندگی سایر وسایط نقلیه بیمارستان از جمله سواری و نیسان را نیز برعهده دارند و

آمبولانس نقشی حیاتی در نجات جان انسان‌ها دارد. افراد جامعه در شرایط بیماری و آسیب‌های ناشی از تصادفات و سوانح در اولین اقدام درخواست آمبولانس می‌کنند. به موقع رسیدن این وسیله نقلیه بر بالین بیمار از یک سو و از سوی دیگر رساندن به موقع او به نزدیکترین مرکز درمانی، جدای از معضل ترافیک، نیازمند برخورداری از تبحر لازم رانندگان برای سرعت راندن این وسیله است، اما این مشکلات نیز برای فعالیت در کسوت یک راننده آمبولانس کافی نیست بلکه این گروه حرفه‌ای علاوه بر آشنایی با کمک‌های اولیه در قالب یک



**مهمترین ویژگی لازم را برای احراز شغل رانندگی آمبولانس چه می‌دانید؟**

قبل از هر چیز بگویم کسی که می‌خواهد راننده آمبولانس شود باید از مهارت فنی نگهداری خودرو برخوردار باشد تا در صورت خرابی وسیله نقلیه در راه نماند. همچنین باید از توان جسمی مناسبی برخوردار باشد تا هنگام مأموریت قدرت بدنی او کاهش نیابد. ضمن اینکه بومی منطقه باشد تا راه‌ها را بشناسد و اصول ارائه خدمات به بیماران را بداند. روحیه‌ای قوی داشته و نکته مهم اینکه مزین به سجایای اخلاقی مانند تعهد، خودکنترلی و در عین حال انسان‌دوستی باشد و در یک جمله می‌توانم بگویم که باید فرد قابل اعتمادی باشد.

**به نظر می‌رسد جمع این خصوصیات در یک فرد، به طور حتم او را از سایرین متمایز می‌کند. آیا این خصوصیات ذاتی است یا در طول مدت فعالیت قابل کسب است؟**

برخی از این خصوصیات ذاتی است یا ممکن است در طول زندگی افراد شکل گیرد؛ مانند حس انسان‌دوستی، برخورداری از قوای جسمانی مناسب و داشتن تعهد حرفه‌ای، اما برخی دیگر اکتسابی است و می‌توان آن را در مدت زمان کوتاهی آموخت.

برای همین معتقدم انتخاب رانندگان آمبولانس باید با دقت و بررسی انجام شود تا افراد بتوانند در شغل خود دوام بیاورند.



**متأسفانه بعضی از مردم هنوز آن‌طور که باید همکاری لازم را با رانندگان آمبولانس برای عبور از خیابان‌ها ندارند**

**به خاطر دارم سال‌ها قبل مردم تردد آمبولانس‌ها را در خیابان‌ها جدی نمی‌گرفتند و بعضاً از راه باز کردن برای آنها خودداری می‌کردند؛ حتی برخی‌ها توجیه می‌کردند که آمبولانس‌های از بیمارستان و... در حالی که می‌دانیم آمبولانس خالی از بیمار می‌تواند در مأموریت باشد و راننده می‌خواهد خود را به بیمار برساند. در حال حاضر فرهنگ عمومی مردم را در مواجهه با آمبولانس چگونه می‌بینید؟**

با اندوه می‌گویم که بعضی از مردم هنوز هم آن‌طور که باید همکاری لازم را با راننده‌های آمبولانس برای عبور از خیابان‌ها ندارند. مردم هنوز به این باور نرسیده‌اند که آمبولانس با آژیر یا بدون آژیر اولویت تردد دارد. برای ایجاد این همدلی باید از خود بیرسمیم شخصی که داخل آمبولانس است چه کسی است؟ چندی پیش یک کلیپ خارجی را مشاهده کردم که از یک مهندس راه‌سازی سؤال شد در طول یک سال، مرگ چه تعداد افراد در اثر سوانح جاده‌ای می‌تواند به عنوان یک رقم منطقی ارزیابی شود. او در یک پاسخ کارشناسی اعلام کرد که حدود ۶۰ نفر؛ در آن لحظه در پشت سروپاژ شد و جمعی از افراد خانواده، اقوام و دوستان او را که قبلاً به استودیو دعوت شده بودند، نشان دادند و گفتند تعداد این جمعیت، ۶۰ نفر است. وقتی میهمان برنامه با چنین صحنه‌ای مواجه شد، بغض گلویش را گرفت و پاسخ داد حتی مرگ یک نفر هم زیاد است.

می‌خواهم بگویم اگر مردم، بیماران در آمبولانس را مانند خویشتن‌شان خود تصور کنند، به طور حتم راه را برای او باز خواهند کرد. این نکاتی است که باید در فرهنگ‌سازی شود و ای کاش به جای تبلیغات محصولاتی مانند چیپس و پفک، برای اهمیت تردد آسان آمبولانس‌ها اطلاع‌رسانی می‌شد. خوب است ماجرای دیگری را هم تعریف کنم. چندی قبل در تهران متوجه شدم بسیاری از اتومبیل‌ها برچسبی را با عنوان «بین خطوط برانید» نصب کرده‌اند. وقتی ماجرا را پرسیدم گفتند شخصی که فرزندش را با موتور خود به بیمارستان حمل می‌کرد، به دلیل شلوغی راه و ترافیک به موقع نمی‌تواند او را به بیمارستان برساند و فرزندش

## زمان برای بیماران اورژانسی حکم طلا را دارد

**سیدعلیر ضاحسینی**  
مسئول نقلیه بیمارستان تأمین اجتماعی پارس



رانندگی آمبولانس شباهت زیادی به پرستاری دارد؛ زیرا لازمه این شغل، داشتن روحیه نועدوستی و آشنایی با اقدامات اولیه درمان است. علاوه بر آن، راننده آمبولانس باید از روحیه قوی برای همراهی و کمک کردن به بیماران برخوردار باشد. معتقدم رانندگی آمبولانس از مشاغل بسیار حساسی است که باید با دقت انتخاب شود. یک راننده باید بار تنش‌های این شغل را متحمل شود. حمل بیمار در خیابان‌های شلوغ و پر ترافیک، دغدغه‌رساننده به موقع او به مراکز درمانی، حفظ امنیت و در عین حال نگرانی ناشی از وخامت حال بیمار، شکل ثابت مسئولیت این گروه حرفه‌ای است که هر روز تکرار می‌شود. از این‌رو انتظار داریم مردم با دیدن آمبولانس حتی بدون آژیر راه را برای عبور این وسیله نقلیه باز کنند؛ اما در برخی موارد کم‌لطفی می‌شود و رساندن بیمار به مرکز درمانی به طول می‌انجامد.

بی‌شک همکاری سایر رانندگان با آمبولانس‌ها برای تردد روان، نیاز به فرهنگ‌سازی دارد. خوشبختانه پس از دوران کرونا، این همکاری افزایش یافته و مردم، بیشتر به ارزش و اهمیت مشاغل امدادگرانی برای نجات جان انسان‌ها پی برده‌اند.

برخورد مناسب بیماران و همراهان آنها با رانندگان آمبولانس و کادر درمان، خود گویای ایجاد این همدلی است. پیش از این، کنترل تنش و اضطراب بیماران و همراهان در آمبولانس، بسیار دشوار بود. اگر راننده متوجه یک دست‌انداز نمی‌شد یا دچار تأخیر می‌شد، فروگاستن این تنش‌ها بسیار دشوار می‌شد؛ اما اکنون برخورد مردم با گروه امداد بسیار بهتر و صمیمانه‌تر شده و قدر آنان را می‌دانند.

یکی از ویژگی‌های رانندگی آمبولانس، توانایی سرعت و در عین حال احتیاط در راندن است. در آیین‌نامه قوانین راهنمایی و رانندگی اجازه انجام چند تخلف از جمله سرعت غیرمجاز و عبور از چراغ قرمز با رعایت احتیاط به آمبولانس داده شده؛ اما در سال‌های اخیر این خلافی‌ها از طریق دوربین‌های راهور، ثبت و آمبولانس‌ها جریمه می‌شوند.

رانندگان آمبولانس برای صفر کردن مبالغ جریمه باید دست از کار کشیده و دو سه روز از وقت خود را صرف پیگیری این امور کنند. در وهله اول باید در راهور تشکیل پرونده دهند، سپس به دادگستری مراجعه کرده و پس از صدور حکم بخشش، آن را در اجرایات راهور به ثبت رسانند.

به نظر می‌رسد اگر مبلغ جریمه را همان اول پرداخت کنند، راحت‌تر است تا اینکه به دنبال صفر کردن مبلغ جریمه باشند.

برخلاف انتظار، آمبولانس‌ها در شهرستان‌ها بیش از تهران با مشکلات ترافیک مواجه می‌شوند؛ زیرا در تهران برای حرکت ماشین‌های امدادی، خطوط ویژه در نظر گرفته شده اما برخی شهرستان‌ها فاقد چنین امکاناتی است و هنگام ترافیک راه‌ها قفل شده و راه عبور آمبولانس‌ها گرفته می‌شود. این در حالی است که در برخی از موارد بیمارانی را که دچار سکنه مغزی یا قلبی شده‌اند باید هر چه سریع‌تر به یک مرکز درمانی برسانیم و زمان برای آنها حکم طلا را دارد.