



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت بهداشت، درمان  
و آموزش پزشکی  
معاونت درمان

دستورالعمل اجرا و اصول راه اندازی

# سامانه تریاژ بیمارستانی

## در

### بخش اورژانس

مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی کشور

اداره اورژانس بیمارستانی

بهار ۱۳۹۰



باسمه تعالی

## فهرست مطالب

ردیف	عنوان	صفحه
۱	تعریف	۴
۲	محیط های تریاژ	۴
۳	تریاز در صحنه در زمان بلایا	۵
۴	تریاز در بخش اورژانس در زمان بلایا	۵
۵	تریاز در صحنه در موارد معمول	۵
۶	تریاز در بخش اورژانس در موارد معمول	۶
۷	روش های تریاژ	۶
۸	اجزای سامانه تریاژ	۸
۹	کارکنان تریاژ - انتظارات از کارکنان تریاژ	۹
۱۰	برنامه های آموزشی و مهارت های ضروری	۱۰
۱۱	فضای فیزیکی تریاژ	۱۱
۱۲	تجهیزات تریاژ	۱۲
۱۳	روش ثبت اطلاعات	۱۳
۱۴	بخش های پشتیبان و همکار	۱۴
۱۵	سامانه های ارتباطی	۱۵
۱۶	ارزیابی و پایش سامانه تریاژ	۱۵
۱۷	گروه پایش تریاژ	۱۶
۱۸	امنیت و حفاظت	۱۷
۱۹	کارگروه های تریاژ	۱۸
۲۰	کارگروه تریاژ بیمارستانی کشوری	۱۸



۲۱	کمیته تریاژ بیمارستانی دانشگاه	۲۱
۲۲	کارگروه تریاژ بیمارستانی مراکز درمانی	۲۲
۲۳	گردش کار طرح کشوری تریاژ بیمارستانی	۲۳
۲۴	نیروهای حامی راه اندازی تریاژ	۲۴
۲۵	نیروهای مانع راه اندازی تریاژ	۲۵
۲۶	ایجاد یا اصلاح سامانه تریاژ در بخش اورژانس	۲۶
۲۷	گروه راه اندازی تریاژ در روز استقرار	۲۷
۲۸	نمونه فرم تریاژ بیمارستانی	۲۸
۲۹	فرم شرح وظایف پرستار تریاژ در بخش اورژانس	۲۹
۳۰	حدود انتظارات از پرستار تریاژ	۳۰



## تعریف:

تریاز به معنای دسته بندی یا اولویت بندی بیماران، در ابتدا به منظور تعیین اولویت تخصیص منابع و مراقبت های پزشکی در موارد جنگ، بلایا و تلفات دسته جمعی ایجاد شد. بعدها این مفهوم در بخش های اورژانس که در آن ها بیماران بدون برنامه ریزی یا زمان بندی خاص با آمبولانس یا روش های دیگر مراجعه می کردند تا مراقبت های اورژانسی دریافت کنند، مورد استفاده قرار گرفت.

بخش های اورژانس که به طور اولیه به عنوان یک مرکز مراقبت برای موارد فوری و حاد ایجاد شده بود، به مرور در نظر عموم به عنوان تنها منابع در دسترس در تمام ساعات شبانه روز مطرح شدند. این دیدگاه موجب افزایش آهسته و پیوسته در تعداد بیمارانی شد که با مشکلات اورژانس یا غیر اورژانس به اورژانس ها مراجعه می کردند. فعالیت 24 ساعته بخش های اورژانس، ارجاع بسیاری از بیماران توسط پزشکان خصوصی با دستور رادیوگرافی و آزمایشات روتین و همچنین مراجعه بسیاری از بیماران بی خانمان یا فاقد بیمه به بخش های اورژانس برای رفع مشکلات پزشکی، همه و همه از دلایل ازدیاد مراجعان این بخش بیمارستان ها هستند.

این مسأله موجب شد تا مسئولان بخش های اورژانس برای تسریع شناسایی و افتراق مجروحان و بیماران بدحال از بیمارانی که شکایت های غیر فوری و مزمن دارند، به دنبال راهکار مناسب و اجرایی باشند. لذا استفاده از سامانه تریاز در اولویت بندی بیماران بخش اورژانس به عنوان راهکار مناسب این مسأله مطرح گردید. فرآیند تریاز زمانی معنا پیدا می کند که اولاً، منابعی برای خدمت رسانی موجود باشد(پس در صورت تخریب عمده منابع، تریاز مفهومی ندارد) ثانیاً، تعادل نسبی بین عرضه و تقاضای منابع برقرار نباشد(پس اگر امکان ارائه خدمت به همه بیماران بدون تأخیر وجود دارد، نیازی به انجام تریاز نیست) و ثالثاً، برنامه مشخصی برای اولویت بندی بیماران تعریف شده باشد(پس باید سامانه و روشی مشخص برای تریاز تعریف شده باشد).

## محیط های تریاز:

منظور از محیط تریاز، فضای فیزیکی است که اولویت بندی بیماران در آن محیط صورت می گیرد. در

کتاب مرجع، 4 محیط اصلی برای تریاز تعریف می شود:

1. تریاز در صحنه در زمان بلایا
2. تریاز در بخش اورژانس در زمان بلایا
3. تریاز در صحنه در موارد معمول
4. تریاز در بخش اورژانس در موارد معمول



## 1- تریاژ در صحنه حادثه در زمان بلایا و حوادث غیرمترقبه

این مرحله از تریاژ از وظایف اصلی کارکنان "اورژانس پیش بیمارستانی و دستگاه های مسئول امداد و نجات" در حوادث غیر مترقبه است. انتقال به موقع و مناسب حادثه دیدگان به مراکز درمانی، تنها در سایه همکاری و هماهنگی سامانه اورژانس پیش بیمارستانی، مراکز درمانی، سایر ارگان های درگیر در بحران و مسؤولان مدیریت بحران منطقه میسر خواهد شد.

تریاز در زمان بلایا در محل حادثه توسط افراد آموزش دیده انجام می شود. در این شرایط وظیفه تیم تریاژ، ارزیابی سریع بیماران، انجام برخی اقدامات درمانی خاص و تعیین اولویت انتقال آنان به مراکز درمانی است. اقدامات درمانی در این مرحله، محدود به اقداماتی سریع و از پیش تعیین شده است که به صورتی مؤثر، به حفظ حیات بیمار کمک کنند.

## 2- تریاژ در بخش اورژانس در زمان بلایا و حوادث غیرمترقبه

تریاز در بخش اورژانس در حین بلایا، به برنامه های از پیش طراحی شده بخش اورژانس و بیمارستان مربوطه بستگی دارد. در این موارد تیم های آموزش دیده متشکل از پزشک، پرستار یا سایر کارکنان به اولویت بندی بیماران در ورودی بخش اورژانس خواهند پرداخت. در چنین مواردی نیز به مانند تریاژ در صحنه، مداخلات درمانی شامل اقداماتی است که شانس بقای بیمار را افزایش می دهد. توجه داشته باشید که:

تریاز در حین بلایا، اهداف و فرآیندهای متفاوتی نسبت به تریاژ در

شرایط معمول دارد.

بنابراین تمامی کارکنان بخش اورژانس باید با هر دو نوع تریاژ آشنایی

کامل داشته باشند و بدانند که هر روش را در چه زمانی باید اجرا کنند.

یکی از شرایط بحران حوادث هسته ای، شیمیایی و میکروبی است که در این شرایط بدهی است تریاژ بعد از اقدامات آلودگی زدایی انجام می گیرد.

## 3- تریاژ در صحنه در شرایط معمول (تریاز پیش بیمارستانی)

تریاز در صحنه در شرایط معمول بر این اساس است که آیا بیمار به باید به مراکز درمانی انتقال یابد یا خیر، این که با توجه به مسافت و تخصص های موجود، کدام بیمارستان برای کدام بیمار مناسبتر است و در نهایت برای انتقال از چه وسیله ای استفاده شود. برای انجام منطقی و مناسب این روش تریاژ، وجود سامانه ارتباطی مؤثر و دقیق بین کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی و مراکز درمانی بسیار ضروری است.



#### 4- تریاژ در بخش اورژانس در شرایط معمول

بیشترین روش مورد استفاده و در عین حال بالاترین سطح تریاژ، انجام تریاژ در بخش اورژانس برای اولویت بندی مراجعان معمول به این بخش است. برای انجام صحیح این کار، به کارکنان آموزش دیده و مجرب، سامانه تریاژ کارآمد، فضای فیزیکی و تجهیزات مناسب و دیدگاه مدیریتی همدل و آگاه نیاز است. هدف از ارائه دستورالعمل حاضر، تبیین اصول فوق و مراحل اجرا و راه اندازی سامانه تریاژ اورژانس در مراکز درمانی است.

#### روش ها و مدل های تریاژ:

تریاز یک فرآیند تصمیم گیری به منظور اولویت بندی بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس است. هدف از تریاژ پاسخگویی به این سؤال است که " در این لحظه، مراقبت از این بیمار خاص، در چه مرتبه ای از اولویت نسبت به کل بیماران مراجعه کننده به اورژانس قرار دارد؟ ". در هر بخش اورژانس، برای راه اندازی موفق سامانه تریاژ، داشتن الگوی عملی مشخص و مناسب تریاژ، همراه با دستورالعمل های کاربردی امری حیاتی است. راه اندازی سامانه تریاژ با فرآیند متفاوت است و حصول نتایج مطلوب این سامانه فقط با حمایت و همکاری همه جانبه بخش اورژانس، سایر بخش های بیمارستان و مدیران و مسئولان مراکز درمانی و نظام سلامت میسر خواهد شد.

#### روش های تریاژ:

روش های انجام تریاژ بیماران، ممکن است 2، 3، 4 و 5 سطحی باشند. تا به امروز، پایا ترین و رواترین روش های موجود، روش های جامع یا ادراکی 5 سطحی هستند. مسئولان مراکز درمانی باید پس از گزینش روش مطلوب تریاژ (ترجیحاً روش های 5 سطحی) با همفکری کارگروه های دانشگاه و مراکز درمانی خود، به تثبیت آن در بخش های اورژانس بپردازند. در شرایط حاضر، به نظر می رسد استقرار روش های واجد محدوده زمانی مانند روش تریاژ منچستر یا استرالیایی و ...، به طور همه گیر در کشور ما قابل اجرا نیست. همچنین با توجه به محدودیت منابع باید روشی انتخاب شود که در زمان کوتاه و با امکانات کم قابلیت اجرا و آموزش داشته باشد. لذا تصور می شود روشی مانند روش تریاژ ESI که هم روشی 5 سطحیست و هم قابلیت های اجرایی بهتری دارد، برای کشور ما مناسب تر باشد. در تمامی روش های ادراکی، کارکنان تریاژ نه تنها بر اساس سنجش نیازهای بیمار (مبتنی بر شواهد عینی، ذهنی و معاینه مختصر) بلکه بر اساس توانمندی های بخش اورژانس و همچنین فاکتورهای پیرامونی مثل نوع بیمه یا ازدحام بخش اورژانس، بیمار را برای دریافت خدمات اولویت گذاری می کنند. همچنین بیماران منتظر برای دریافت خدمات، در فواصل زمانی مناسب بر اساس اولویت بالینی باید مجدداً ارزیابی شوند تا در صورت تغییر وضعیت، اولویت



رسیدگی به آنان نیز تغییر داده شود. باید وظایف کارکنان، محدوده اختیارات آنان و تعاملات سایر کارکنان و بخش ها با ایشان نیز کاملاً مشخص شده باشد.

هر بیماری که وارد بخش اورژانس می شود باید ابتدا در واحد تریاژ توسط کارکنان این بخش ارزیابی شود و یافته های بالینی مورد نیاز برای تریاژ وی، به دقت ثبت شود پس از آن ثبت اطلاعات فردی در قسمت پذیرش صورت خواهد گرفت.

بدیهی است که تمامی بیماران ورودی به بخش اورژانس باید در نوبت ویزیت پزشک قرار گیرند. حتی موارد غیر اورژانسی یا روتین باید قبل از ارجاع به درمانگاه ها، مورد ارزیابی پزشکی قرار گیرند.

"به هیچ عنوان پذیرفتنی نیست که کارکنان تریاژ، قبل از ارزیابی کامل پزشکی توسط پزشک در بخش اورژانس و احیاناً بررسی های لازم، بیماری را غیر اورژانسی تلقی کرده به درمانگاه ارجاع دهند."

وقتی کارکنان غیر پزشک (روش معمول استفاده از پرستاران آموزش دیده است) وظیفه تریاژ را برعهده دارند، باید محدوده اختیارات و وظایف آنان بر اساس دستورالعمل ها و تصمیمات کارگروه تریاژ مرکز درمانی یا استان مربوطه، به طور واضح و مشخص، تعیین و مکتوب گردد.

بنا به اقتضای بیمارستان و نوع بیماران مراجعه کننده ممکن است پرستار تریاژ علاوه بر شرح وظایف موظف ملزم به اقدام خاصی برای بیمار باشد که باید توسط کارگروه تریاژ بیمارستانی مصوب گردد. به این ترتیب علاوه بر تعیین حدود اختیارات این واحد، حمایت قانونی و اجرایی لازم از کارکنان تریاژ در موارد مقتضی و در پاسخ به الزامات پزشکی قانونی تأمین خواهد شد.

بسیاری از این اقدامات به واقع اقدامات پرستاری ساده ای چون آتل بندی، پانسمان یا استفاده از کمپرس سرد می باشند. گاهی این خدمات در سطوح بالاتری مانند تجویز واکسن کزاز در محل واحد تریاژ یا اندازه گیری سریال قند خون بیمارانی که در اتاق انتظار در نوبت ویزیت می باشند، تعیین و ارائه می شوند. بدیهی است آموزش تریاژ به کلیه پرسنل پرستاری شاغل در بخش های بیمارستان توصیه می شود اما جهت پرسنل شاغل و یا کادر پرستاری شاغل در اورژانس الزامی است. چراکه اگر پرسنل تابعه بعد از درمان حاد این مقوله را آموزش ندیده باشند عملاً تریاژ به هدف خود نایل نخواهد شد.

## اجزای سامانه تریاژ:

برای راه اندازی یا اصلاح سامانه تریاژ، باید اجزای زیر را از پیش طراحی کرد:

1 کارکنان آموزش دیده و انتظارات از کارکنان تریاژ: باید بدانیم چه کسی کار تریاژ را انجام خواهد

داد و چند نفر در هر شیفت برای انجام این کار مورد نیاز است؟



2 برنامه آموزشی و مهارت های ضروری: باید بدانیم برای انجام تریاژ، کدام روش را برگزیده ایم و به چه برنامه های آموزشی نیاز داریم؟

3 فضای تریاژ: باید بدانیم چه فضایی و با چه وسعتی باید به واحد تریاژ اختصاص داده شود؟

4 تجهیزات تریاژ: باید مشخص باشد چه اسباب و لوازمی برای راه اندازی واحد تریاژ مورد نیاز است؟

5 روش ثبت اطلاعات: باید بدانیم با چه روشی به ثبت اطلاعات مراجعان خواهیم پرداخت؟

6 بخش های پشتیبان و همکار: باید مشخص شود چه قسمت هایی از اورژانس و سایر بخش های بیمارستان به کارآمدسازی سامانه تریاژ کمک خواهند کرد؟

7 سامانه های ارتباطی: باید مشخص شود از چه روش هایی برای برقراری ارتباط واحد تریاژ با سایر بخش های اورژانس و بیمارستان استفاده خواهد شد؟

8 ارزیابی و پایش سامانه تریاژ: باید بدانیم قرار است با چه روشی به ارزیابی و پایش عملکرد سامانه تریاژ خواهیم پرداخت؟

9 امنیت و حفاظت: باید مشخص شود از چه روش هایی برای حفاظت از این واحد و تأمین امنیت کارکنان آن و بیماران مراجعه کننده استفاده خواهد شد؟

10 کارگروه های تریاژ در معاونت درمان دانشگاه و بیمارستان: برای استقرار موفق سامانه تریاژ، ضروری است کارگروه های تریاژ در معاونت درمان دانشگاه و مرکز درمانی مربوطه تشکیل و علاوه بر پذیرش مسئولیت راه اندازی و حمایت از این واحد، به رفع موانع و پایش و نظارت دقیق عملکرد سامانه بپردازند.

11 - مسائل قانونی و اخلاقی: باید مشخص شود چه دستورالعمل های قانونی و چه اصولی مبتنی بر اخلاق در نظام سلامت، قرار است از برنامه تریاژ حمایت نماید؟

### 1 کارکنان واحد تریاژ، انتظارات از کارکنان تریاژ:

- کارکنان این واحد باید دارای ویژگی های خاصی باشند. این افراد باید از با تجربه ترین کارکنان (ترجیحاً پرستاران) بخش برگزیده شوند.
- دانش بالینی کافی و داشتن تفکر صحیح در شرایط بحرانی، احاطه کامل به دستورالعمل آموزشی تریاژ، آشنایی کافی با امکانات و توانایی های بخش اورژانس و قدرت حفظ تعادل روحی و روانی در شرایط سخت و فشارهای زیاد، چهار رکن اساسی در گزینش کارکنان تریاژ است.
- در صورت واگذاری مسئولیت تریاژ به پرستاران، باید برای همکاری در تصمیم گیری ها، همواره یک پزشک در ارتباط نزدیک با واحد تریاژ باشد.





- براساس شلوغی و تعداد مراجعان، ممکن است یک یا دو نفر پرستار تریاژ در این واحد، به ارائه خدمت بپردازند.
- در بخش های اورژانس با تعداد مراجعان بالا، که ممکن است بیماران زمان زیادی را برای ویزیت پزشک در انتظار بمانند، استفاده از "روش دولایه" یکی از راه حل هاست. در این وضعیت، یکی از کارکنان تریاژ به سرعت و با دیدگاهی کلی، شکایت فعلی تمامی بیماران را بررسی می کند و بیمارانی سطوح اول و دوم تریاژ ( Resuscitation and Emergent ) را فوراً به اتاق درمان هدایت می نماید و از بقیه بیماران درخواست می کند که برای ارزیابی بیشتر به دومین فرد مسئول تریاژ مراجعه کنند. به این ترتیب نباید هیچ بیماری در ورودی بخش اورژانس بلا تکلیف و به حال خود رها شده باشد. بر عکس در مراکز دارای مراجعان کم یا در ساعاتی که تعداد مراجعان کمتر است، ممکن است حضور دایمی کارکنان تریاژ در اتاق تریاژ ضروری نباشد ولی این افراد باید در صورت حضور بیمار، به سرعت به واحد تریاژ فراخوانده شوند.
- ممکن است برای ثبت اطلاعات، نوشتن درخواست ها یا انتقال بیماران و همچنین پاسخ به سؤالات غیر پزشکی بیماران، به وجود منشی یا کارکنان اداری یا خدماتی در واحد تریاژ نیاز داشته باشیم.

#### انتظارات از کارکنان واحد تریاژ:

- الف- ثبت اطلاعات بیماران: از مهم ترین وظایف کارکنان واحد تریاژ، ثبت اطلاعات بیماران مراجعه کننده به این واحد است. ثبت این اطلاعات در فرم تریاژ (که بعداً به پرونده بیمار الصاق می گردد) و دفاتر یا فایل رایانه ای ثبت اطلاعات تریاژ ضروری است.
- ب- تعیین اولویت تریاژ بیمار: کارکنان تریاژ باید بر اساس روش تریاژ از پیش تعیین شده، به تعیین اولویت بیماران بپردازند. نکته ضروری این است که پس از تعیین اولویت بیماران، فرد تریاژ کننده باید محل ارجاع بیمار (مثلاً اتاق ویزیت سرپایی یا بخش اورژانس) و زمان مراجعه وی به آن قسمت را معین نماید.
- ج- ممکن است براساس تصمیمات و دستورالعمل تدوین شده توسط کارگروه تریاژ مرکز درمانی، درخواست برخی اقدامات پاراکلینیک مانند گرافی های ساده یا آزمایشات اولیه توسط کارکنان واحد تریاژ صورت پذیرد.
- د- همچنین بر اساس دستورالعمل تدوین شده در کارگروه مرکز درمانی، ممکن است برخی اقدامات مراقبتی اولیه مانند تجویز مسکن، استفاده از کمپرس یخ، آتل بندی و خصوصاً آغاز عملیات احیا بر عهده کارکنان واحد تریاژ گذاشته شود.



## 2 برنامه های آموزشی و مهارت های ضروری : کارکنان واحد تریاژ ملزم به کسب توانایی در

مهارت های ذیل می باشند:

- گذراندن کارگاه روش تریاژ برای تمامی پرستاران اورژانس، خصوصاً کارکنان تریاژ اجباری است. این افراد باید با روش مصوب تریاژ و سایر آشنایی کامل داشته باشند. تأثیر این دوره ها باید هم در پایان دوره و هم با فواصل مشخص، پس از پایش و در صورت لزوم بازآموزی، با آزمون مشخص و معتبر تأیید شود.
- چون برقراری سیستم تریاژ بسیاری از مناسبات درون بخشی و برون بخشی را تحت تأثیر قرار می دهد، ممکن است لازم باشد دوره هایی هر چند مختصر از آموزش یا اطلاع رسانی برای سایر کارکنان درمانی یا حتی کارکنان اداری مثل حسابداری، پذیرش، نگهبانی و مدیریت در نظر گرفته شود. این آموزش ممکن است به روش سخنرانی یا حتی با تهیه و توزیع جزوات آموزشی در خصوص تریاژ صورت گیرد. با افزایش دانش سایر کارکنان بخش، می توان از همکاری آنان برای اداره واحد تریاژ و برقراری نظم کمک گرفت.
- تمامی کارکنان تریاژ، باید دارای دانش پایه پزشکی باشند. این افراد باید با کسب مهارت های اولیه اورژانس (شامل اقدامات پایه احیا، مراقبت های اولیه تروما، احیای پیشرفته نپوگسالان و اطفال) توانایی ارائه مراقبت های اورژانس در موارد مقتضی را داشته باشند.
- طی دوره های مهارت ارتباطی و کسب تبحر لازم در این حیطه از مهم ترین اصول ارائه دهندگان خدمت در واحد تریاژ است.
- از جمله مهارت های مهم و کاربردی برای کارکنان این واحد، داشتن مهارت حل مساله در مواجهه با موارد پیش بینی نشده است.
- کارکنان واحد تریاژ باید دانش کافی در برخورد با مواقع بحران را داشته باشند. واحد تریاژ یکی از اجزای اصلی مدیریت بحران است.
- شناخت کامل از فضای فیزیکی و امکانات بخش اورژانس و بیمارستان محل خدمت به خدمت رسانی بیشتر کارکنان تریاژ کمک می کند.

## 3 فضای فیزیکی تریاژ:

- طراحی این فضا تا حدودی به نقشه فعلی بخش اورژانس بستگی دارد. گاهی با ایجاد برخی تغییرات جزئی امکان طراحی فضای مناسب وجود دارد. در صورت تصمیم به راه اندازی بخش جدید، بهتر است فضای مناسب برای این واحد از پیش در نظر گرفته شود.



- واحد تریاژ باید به ورودی بیماران، ورودی آمبولانس ها و همچنین اتاق احیا به راحتی دسترسی داشته باشد و در حالی که امکان نظارت بر ورود تمام بیماران از داخل این واحد فراهم است، حریم خصوصی بیماران در حین بررسی و معاینه در این اتاق، رعایت گردد. به طور مثال توصیه می شود این واحد با شیشه های رفلکس (یکطرفه) محصور گردد تا هر دو هدف حاصل شود یا در داخل این واحد از پرده یا پارتیشن مناسب استفاده شود.
- درهای ورودی و خروجی تریاژ باید به گونه ای طراحی شوند تا عبور برانکار و صندلی چرخدار از آن ها به راحتی ممکن باشد.
- فضای داخلی تریاژ باید به اندازه ای وسعت داشته باشد که یک میز، دو صندلی و یک برانکار یا صندلی چرخدار، به راحتی در آن استقرار یابند.
- فضای این واحد بر اساس بافت جمعیتی مراجعه کننده ممکن است تغییر کند. اگر تعداد بیماران اطفال بالاست، باید فضای کافی برای تخت معاینه اطفال و تعبیه ترازوی نوزادان در نظر گرفته شود.
- اگر برای مستند سازی و انتقال اطلاعات قرار است از رایانه استفاده شود، باید فضای مناسب برای میز رایانه در نظر گرفت.
- به منظور کنترل عفونت، باید در داخل یا مجاورت اتاق تریاژ یک دستشویی طراحی گردد.
- اگر اخذ بعضی نمونه ها یا انجام برخی درمان های ساده مثل کمپرس یخ برای اسیب های اندام نیز جزء وظایف تریاژ تعریف شده است، باید فضایی برای نگهداری نمونه ها و وسایل درمانی مربوطه فراهم آید.
- بهتر است ورودی مجزا برای هدایت بیماران منتقل شده توسط آمبولانس ها طراحی شود تا بدین وسیله گردش کار بیماران با سهولت بیشتری انجام گیرد.
- در صورت لزوم باید قبل از اتاق تریاژ اتاق آلودگی زدایی قرار گیرد و یا فضای تریاژ ارتباط مجزایی با اتاق آلودگی زدایی داشته باشد تا در صورت مشاهده هر گونه آلودگی از ورود بیمار به بخش اورژانس پیشگیری شده و انجام اقدامات تریاژ و درمان در واحدی جدا و ایزوله ادامه دارد.
- به علت این که پرسنل نگهداری در ورودی بیمارستان قرار دارند آموزش های لازم و فرهنگ سازی فرایند تریاژ در اورژانس باید صورت پذیرد. چرا که دیده شده ارجاعات نا مناسب این گروه باعث مشکلات قانونی و درمانی برای بیماران و بیمارستان شده است.
- نصب علائم راهنما از ورودی بیمارستان تا محل تریاژ جهت دسترسی آسان مراجعه کنندگان ضروری است.
- پیشنهاد می شود به منظور ایجاد امنیت بیشتر، ورودی و خروجی تریاژ توسط دوربین کنترل شود.



#### 4 تجهیزات تریاژ:

- وسایل مورد نیاز در واحد تریاژ به انتظارات مرکز از این واحد بستگی دارد. درست است که محل اتاق تریاژ باید در مجاورت اتاق احیا باشد، ولی باید امکانات برقراری راه هوایی و تهویه کمکی و برقراری گردش خون در این فضا موجود باشد.
- بهتر است تعدادی صندلی چرخدار برانکاردر در نزدیکی اتاق تریاژ، جدای از برانکاردهای موجود در ورودی بخش، در نظر گرفته شده باشد. سایر وسایل مورد نیاز در جدول زیر آورده شده است.

لیست پیشنهادی حداقل تجهیزات اتاق تریاژ*	
پالس اکسی متر	گاز استریل و غیر استریل
گلوکومتر	باند و چسب پانسمان
ترمومتر	آتل آماده
دستگاه فشار سنج	کولارگردنی
اتوسکوپ	بسته های مخصوص یخ
آبسلانگ	آنژیوکت و ابزار رگ گیری
تیغ جراحی و قیچی برای بریدن باند و ...	محلول سالین
دستگاه ساکشن	محلول بتادین
کیپسول اکسیژن و مانومتر مربوطه	دستکش معاینه
ماسک و آمبوبگ	ماسک و عینک محافظ
Airway وسایل حمایت راه هوایی	ابزار دفع سر سوزن
ملزومات ثبت اطلاعات	سایر ملزومات اداری
تلفن	

\*توجه: در مراکز دارای بیماران خاص و یا تک تخصصی، استفاده از ملزومات مورد نیاز، بنا به

صلاحدید کارگروه تریاژ مرکز درمانی، قابل افزایش خواهد بود.



## 5 روش ثبت اطلاعات:

- یکی از اجزای بسیار ضروری در واحد تریاژ، وجود سامانه مناسب ثبت اطلاعات بیماران است. روش ثبت اطلاعات چه به صورت دستی و چه به صورت رایانه ای، براساس شرایط و امکانات مرکز درمانی باید از پیش طراحی شده باشد.
- بهتر است فرمی طراحی شود که بیشتر اطلاعات به صورت چک لیست در آن علامت گذاری شود و در عین حال بخشی برای ثبت روایت گونه برخی اطلاعات در آن گنجانده شده باشد.
- همچنین باید به کمک دفاتر یا فایل های رایانه ای، به بایگانی اطلاعات مراجعان در واحد تریاژ پرداخت. بسیار ضروری است که در طراحی سامانه تریاژ، به مسأله ثبت زمان ورود بیماران و زمان ارجاع آنان به فضای درمان یا اتاق ویزیت پزشک توجه کافی مبذول گردد.
- حداقل اطلاعات مورد نیاز که باید در واحد تریاژ ثبت شود، در جدول زیر خلاصه شده است:

حداقل اطلاعات مورد نیاز برای ثبت در فرم تریاژ و دفاتر مربوط به ثبت بیمار
تاریخ و ساعت ورود بیمار به واحد تریاژ
علت مراجعه و شکایت اصلی بیمار
نتایج معاینات و ارزیابی اولیه *
سطح تریاژ یا اولویت بیمار
تاریخ و ساعت تعیین تکلیف بیمار ( بیمار در چه زمانی به کدام قسمت مراجعه نماید )
نام فرد مسؤول تریاژ

\* در روش تریاژ ESI ثبت علایم حیاتی در واحد تریاژ، تنها برای بیماران سطح 2 و 3 الزامی است. ثبت علائم حیاتی برای بیماران سطح 1 در واحد احیاء باید صورت گیرد. برای بیماران سطح 4 و 5 ارزیابی علائم حیاتی کاملاً منتفی نیست بلکه در صورت نیاز باید ثبت گردد.

نمونه فرم تریاژ پیشنهادی به پیوست و در طی جلسات کارگاهی توزیع خواهد شد.

- وقتی امکان ثبت اطلاعات مربوط به آدرس، شماره تلفن بیمار و ... در پذیرش وجود دارد، منطقی نیست با محول کردن این کار، موجب اتلاف زمان در واحد تریاژ شویم.
- ممکن است در یک اورژانس تعداد فضاهای درمانی با دسته بندی 5 سطحی بیماران معادل نباشد. لذا بیماران یک سطح ممکن است به دو قسمت مختلف ارجاع شوند یا برعکس. مثلاً ممکن است بیماران سطح یک اگر ترومایی باشند، به اتاق تروما و اگر با ایست قلبی تنفسی آورده شده باشند، به اتاق احیا



منتقل شوند. درحالت دیگر، اکثر مواقع، فضاهاى درمانى کمتر از دسته هاى طبقه بندى تریاژ هستند و مثلاً ممکن است بیماران سطح یک و دو بنا به تصمیم کمیته تریاژ، وارد اتاق احیا یا منطقه مراقبت های بحرانی شوند. برای کارکنان تریاژ شناخت این تقسیم بندی و نحوه ارجاع بیماران الزامی است.

## 6- بخش های پشتیبان و همکار:

عملکرد مطلوب یک واحد تریاژ به طور کامل به نحوه ی همکاری عوامل پشتیبان در بخش اورژانس و مرکز درمانی مربوطه بستگی دارد. به عبارت بهتر توقع عملکرد مناسب از واحد تریاژ، فقط در سایه حمایت مناسب این بخش ها میسر خواهد شد.

- یکی از بخش های پشتیبان واحد تریاژ، "واحد معاینه سرپایی یا **Fast track**" است. در این واحد، بیماران با مشکلات ساده و غیر اورژانسی تر، جدای از بیمارانی که مشکلات جدی تر و یا اورژانسی تری دارند، توسط پزشک مسؤل این بخش مورد معاینه و درمان قرار گرفته از بخش اورژانس مرخص می شوند. در صورت تعدد بیماران غیر اورژانسی، به اجبار باید با تعیین حق تقدم، این بیماران را در اتاق انتظار (waiting room) تا ویزیت بیماران بد حال تر، منتظر نگاه داشت.

- یکی از مهمترین مشکلات واحد تریاژ، پاسخگویی به سؤالات متنوعی است که ارتباطی به وضعیت بیماران ندارد. مانند پرسش در مورد امکانات بیمارستان، دستشویی، آزمایشگاه، صندوق، واحد پذیرش، محل بستری یک بیمار یا پرسش در مورد بخش های دیگر بیمارستان. برای حل این مشکل در ابتدا، می توان ورودی های اورژانس را به گونه ای طراحی کرد که فقط مخصوص تردد بیمار، خانواده وی و کارکنان اورژانس باشد. در عین حال یکی از اقداماتی که ممکن است در حل این مشکل کارگشا باشد، طراحی واحد اطلاعات کارآمد و به روز در نزدیکی واحد تریاژ به عنوان یکی از بخش های پشتیبان است.

- واحدهای درمانگاهی فعال و همگام با بخش اورژانس، به عنوان یک واحد پشتیبان دیگر در خدمت رسانی و توزیع بیماران غیر اورژانس مراجعه کننده به بخش اورژانس بسیار کمک کننده خواهند بود. البته اطلاع کافی کارکنان تریاژ از محل و نحوه خدمت رسانی واحدهای درمانگاهی، در جلب رضایت بیشتر بیماران بسیار مؤثر است.

- حتی بهتر است کارکنان تریاژ لیستی از مراکز ارائه خدمات سلامت عمومی مثل گروه های حمایت کننده از بیماران ایدز، معتادان و... در دسترس داشته باشند تا در صورت نیاز به راهنمایی بیماران بپردازند.

- در صورت وجود شکایت از واحد تریاژ، توسط بیمار یا همراهان وی، باید از قبل سازوکار رسیدگی به شکایات مراجعان، طراحی شده و به گونه ای به اطلاع ایشان رسانده شود.



## 7 سامانه های ارتباطی - تعاملات:

- تحقق اهداف تریاژ، تنها با حضور فیزیکی دائم کارکنان تریاژ در این واحد میسر می شود. برای نیل به این مقصود، لازم است واحد تریاژ مجهز به وسایل ارتباطی مناسبی باشد تا کارکنان آن بدون ترک این واحد بتوانند به سرعت با قسمت های مختلف بخش اورژانس ارتباط برقرار کنند.
- یک دستگاه تلفن (بهتر است دارای حافظه باشد) و یک خط تلفن داخلی مجزا برای تسهیل ارتباطات ضروری است.
- برای تسهیل ارتباطات درون و برون بخشی لیستی از شماره های مورد لزوم را میتوان به دیوار اتاق تریاژ نصب کرد یا در حافظه رایانه یا تلفن حفظ نمود.
- وجود زنگ "اعلام خطر" در داخل اتاق تریاژ و نزدیک به میز پرستار تریاژ و مرتبط به واحد انتظامات، به منظور هشدار و فراخوان فوری به کارکنان امنیتی از اجزای ضروری واحد تریاژ می باشد. این قسمت در بخش امنیتی نیز توضیح داده شده است.
- از طرفی کارگروه تریاژ باید نحوه ارتباط سایر واحد ها و بخش های بیمارستان یا خارج بیمارستانی با این واحد را مشخص کند. خصوصاً این که در هنگام بروز بحران و بلایا، واحد تریاژ یکی از ارکان مهم پاسخ به حوادث می باشد.

## 8 ارزیابی و پایش سامانه تریاژ:

- روش های مختلفی برای ارزیابی عملکرد واحد تریاژ وجود دارد. "مطالعات زمان سنجی"، یکی از ابزارهای کارآمد برای ارزیابی عملکرد و اثربخشی سامانه تریاژ است. سنجش زمان ورود بیمار به بخش اورژانس تا زمان ورود به اتاق درمان، اندازه گیری زمان ورود بیمار به اتاق درمان تا زمان ارزیابی توسط پزشک، ثبت کل مدت اقامت بیمار در بخش اورژانس و همچنین مدت زمانی که جواب آزمایشات یا سایر اقدامات پاراکلینیک آماده می شود، از جمله این موارد هستند.
- "ارزیابی میزان رضایتمندی بیماران" یکی از انواع مطالعات بررسی عملکرد تریاژ است. خصوصاً اگر فرم های مربوطه طی چند روز اول پس از ترخیص، توسط بیمار یا همراهان وی تکمیل گردند، وسیله ای کارآمد در این مسیر خواهند بود. روش مناسب برای طراحی این مطالعات، تکمیل تصادفی این فرم ها است. در ضمن در طراحی این فرم ها باید 2 یا 3 سؤال اختصاصی در مورد عملکرد واحد تریاژ مانند مدت زمان انتظار بیمار تا ویزیت در واحد تریاژ، چگونگی رفتار کارکنان تریاژ و یا پرسش در مورد اهمیت این که اول پرستار بیماران را ویزیت می کند، گنجانده شود.
  - پس از راه اندازی واحد تریاژ، می توان مطالعات بسیاری در مورد ارزیابی عملکرد انجام داد. یکی از بهترین روش ها، بررسی تصادفی پرونده های بایگانی بخش اورژانس و مقایسه تشخیص های نهایی،



نتیجه درمانی بیماران و سطوح تریاژ بیماران است. بدین ترتیب می توان دریافت چه بیمارانی "تریاز به سطوح پایین" و یا "تریاز به سطوح بالا" شده اند:

- "تریاز به سطوح پایین یا **under triage**" یعنی عدم شناسایی به موقع بیماری که بد حال است و اختصاص اولویت های پایین به وی. این وضعیت باید در حداقل باشد.
- "تریاز به سطوح بالا یا **over triage**" یعنی اولویت دادن اشتباه به بیماری که زیاد بد حال نیست. وضعیت اخیر با ایجاد یک درجه ای از امنیت، وضعیت به نسبت مطلوب تری است.
- البته تریاز به سطوح بالا وظیفه اصلی تریاز را که شناسایی بیماران و مجروحین بد حال و کاهش تراکم در بخش اورژانس است مختل می کند. کارکنان تریاز می توانند با صرف روزانه 15 تا 20 دقیقه زمان و بازنگری پرونده بیمارانی که روز قبل تریاز کرده اند و مشاهده تشخیص های نهایی و نتایج درمانی آنان، قادر خواهند بود به ارزیابی عملکرد خود بپردازند. این یک روش سریع و اختصاصی برای خود ارزیابی و ارتقای کارکنان است.

### گروه پایش تریاز در بیمارستان:

- منطقی است 2 نفر از اعضای کمیته تریاز بیمارستان به عنوان گروه پایش تریاز انتخاب شوند. این افراد ترجیحاً باید از مدرسان تریاز **ESI** و در غیر این صورت، از پرستاران با سابقه تریاز **ESI** انتخاب شوند.
- یکی از راهکارها، پایش تصادفی تعدادی پرونده از پرستاران مختلف، در شیفت های متفاوت و در روزهای مختلف هر هفته است. تعداد فرم های تریاز انتخابی در سه ماهه اول راه اندازی تریاز حداقل 10 درصد و سپس از ماه چهارم به بعد حداقل 5 درصد کل فرم ها خواهد بود. پس از شش ماه اول پس از راه اندازی، تعداد فرم های مورد بررسی می تواند با نظر گروه تغییر نماید.
- گروه پایش، فرم ها را بر اساس الگوریتم تریاز بررسی نموده و پس از توافق بعمل آمده بین 2 فرد پایش کننده، سطح تریاز بیمار مشخص شده و تریاز انجام شده پرستاری با آن مقایسه و موارد تریازهای اشتباه مشخص می شود.
- موارد تریازهای نامناسب، به طور فردی به پرستاران فیدبک داده می شود.
- در صورتی که موارد تریازهای نامناسب ماهانه بیش از 20 درصد گزارش شود، باید کارگاه بازآموزی جهت کارکنان تریاز برگزار شود.
- بررسی صحت تریاز در تمام بخش های اورژانس دارای واحد تریاز، لازم و ضروری است.
- بررسی شاخص های کیفی دیگر تریاز نیز جهت بهبود ارائه خدمات به کار خواهند آمد:





- ✓ توزیع سطوح مختلف تریاژ در بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس بطور ماهانه محاسبه و نتیجه برای بهبود فرآیندها به مدیریت بخش گزارش شود. مدیریت بخش بر اساس این اطلاعات می تواند بر حسب نیاز فضا، تجهیزات یا پرسنل خود را در بخش های مختلف اورژانس تغییر دهد.
- ✓ نتیجه نهایی و میزان ماندگاری هر بیمار تریاژ شده در بخش اورژانس بر حسب سطح تریاژ مشخص شده و بطور ماهانه گزارش شود.
- ✓ پس از سنجش میزان رضایتمندی بیماران تریاژ شده، تلاش در جهت بهبود رضایتمندی انجام گیرد. معمولاً با ارتقای کیفی مهارت های ارتباطی کارکنان تریاژ، می توان به این مهم دست یافت.
- ✓ زمان سنجی برای ویزیت بیماران توسط پزشک از زمان انجام تریاژ و اصلاح ساختار اورژانس در صورت نیاز

## 9 امنیت و حفاظت:

- رفتار خشونت آمیز علیه کارمندان بخش اورژانس و یا بیماران، حضور نیروهای امنیتی ورزیده و آموزش دیده را در بخش اورژانس ضروری می کند. واحد تریاژ در نزدیک ترین محل به ورودی اورژانس قرار دارد و کارکنان تریاژ باتوجه به فرآیند تریاژ، در خط اول تماس بیمار هستند. یکی از مهمترین واحدهای پشتیبان در بخش های اورژانس، واحد انتظامات یا امنیت است. این واحد باید در تمام ساعات شبانه روز به دقت، با سامانه های امنیتی مناسب به مراقبت از ورودی های بیمارستان شامل ورودی های اصلی و ورودی های کارکنان بپردازند. ورود بیماران و همراهان نگران و مضطرب به اورژانس، ممکن است با رفتارهای پرخاشگرانه آنان همراه شود و حضور به موقع کارکنان امنیتی آموزش دیده، در کاهش چنین مواردی کمک کننده است.
- کارکنان واحد انتظامات باید در صورت بروز مشکل، بتوانند به سرعت در محل حاضر شوند. حتی می توان یک مرکز فرماندهی در مجاورت بخش اورژانس طراحی کرد که در آن کارکنان واحد انتظامات، به کمک سامانه های مداربسته، قادر باشند تمام قسمت ها را پایش کنند. همچنین بهتر است تجهیزات متنوعی مانند "کلید زنگ خطر" در اتاق تریاژ نصب کرد که در صورت بروز مشکل، پرستار تریاژ با استفاده از آن، مأموران را مطلع نماید.
- حضور آشکار مأموران امنیتی در بخش اورژانس، برای بیماران و سایر مراجعان، علامت هشدار است که بیشتر مراقب رفتار خود باشند. گاهی فقط استفاده از همین ترنند، در کنترل نظم و ممانعت از بروز آشوب در بخش اورژانس، بسیار مؤثر است.
- البته ضروری است آموزش های لازم در زمینه شناسایی و کنترل رفتارهای پرخاشگرانه به مأموران امنیتی داده شود تا بروز این موارد به حداقل برسد. در بسیاری از اوقات به کمک پیام های کلامی و غیر



کلامی حتی بدون برخورد فیزیکی، می توان به طرز مؤثری از آسیب به کارکنان و یا بیماران دیگر پیشگیری کرد و از میزان آن کاست.

- یک راه برقراری امنیت در اتاق تریاژ، طراحی مناسب فضای فیزیکی و مبلمان این واحد است. شکل قرار گیری میز و صندلی ها می تواند به صورتی باشد که میز به عنوان یک سد در برابر رفتار پرخاشگرانه ناگهانی عمل کند. مطلوب است برای آن مراکزی که یک اتاق جداگانه برای تریاژ دارند یک راه خروج سریع تعبیه شود. بهتر است که یک در باز شدنی رو به خارج که قفل نیست در مقابل در ورودی اتاق تریاژ نصب شود تا قبل از عبور بیمار پرخاشگر از مقابل میز، پرستار تریاژ فرصت کافی برای خروج داشته باشد.

## 10 - کارگروه های تریاژ بیمارستانی:

### الف- کارگروه کشوری تریاژ بیمارستانی

کارگروه کشوری تریاژ بیمارستانی، در معاونت درمان وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی تحت سرپرستی رییس اورژانس کشور تشکیل شده است. این کارگروه دارای یک هسته مدیریت و سه کارگروه مجزا می باشد.

#### • اعضای هسته مدیریت این کارگروه شامل افراد زیر است:

- 1- رییس مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی کشور
- 2- رییس اداره ی اورژانس بیمارستانی معاونت درمان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- 3- نمایندگان سه کارگروه زیرمجموعه کارگروه کشوری
- 4- مشاور وزیر در امور پرستاری وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی یا نماینده ایشان
- 5- اعضای منتخب هیأت علمی طب اورژانس
- 6- رییس انجمن پرستاری ایران
- 7- معاون آموزش انجمن پرستاری ایران
- 8- کارشناس تریاژ اداره اورژانس بیمارستانی معاونت درمان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

#### • کارگروه های زیر مجموعه کارگروه کشوری عبارتند از:

- 1- کار گروه آموزش
- 2- کار گروه اجرایی
- 3- کار گروه پایش و پژوهش



شرح وظایف هسته مدیریت کارگروه کشوری تریاژ بیمارستانی:

- 1- ارتباطات بالادستی درون وزارت
- 2- اطلاع رسانی عمومی و هماهنگی با سایر نهادها
- 3- نظارت بر عملکرد و هماهنگی کردن کارگروه های سه گانه
- 4- تعیین و تخصیص بودجه
- 5- سیاست گذاری کلان و اعلام به دانشگاه علوم پزشکی کشور
- 6- ارائه شرح وظایف هر یک از کارگروه های سه گانه
- 7- ارائه برنامه زمان بندی شده مشخص برای هر کارگروه
- 8- ارائه گزارش عملکرد به صورت دوره ای 6 ماهه به معاونت درمان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

#### • اعضای کارگروه آموزش کشوری:

اعضای هیات علمی پرستاری و طب اورژانس و کارشناسان آموزشی مدعو حسب مورد  
وظایف:

- 1- اجرای سیاست های هسته مدیریت
- 2- تهیه برنامه جامع وبسته آموزشی جهت آموزش پایش و اجرای تریاژ
- 3- برگزاری دوره تربیت مدرس تریاژ جهت قطب های نه گانه کشوری برای حداقل یکصد و شصت نفر وگزینش حدود یکصد نفر مربی حائز شرایط و ارائه مجوز تدریس به ایشان
- 4- نظارت بر حسن اجرای برنامه های آموزشی توسط مدرسان در سراسر کشور با انجام بازدیدهای میدانی از بعضی کلاس ها، برگزاری امتحان و اخذ گزارشات مربوطه
- 5- ارائه برنامه های اصلاحی و برنامه های آموزش مداوم تریاژ بیمارستانی در کشور

#### • اعضای کارگروه اجرایی:

اعضای هیات علمی طب اورژانس و پرستاری ، معاونین درمان قطب های منتخب، کارشناسان مدعو  
(پرسنلی و تجهیزات) حسب مورد  
وظایف:

- 1- اجرای سیاست های هسته مدیریت



- 2- تهیه تدوین دستورالعمل راه اندازی تریاژ بیمارستانی
- 3- تهیه دستورالعمل جهت زیر ساخت های نرم افزاری و سخت افزاری (فضای فیزیکی ، تجهیزات، کارکنان، مستند سازی، تضمین امنیت، ارتباطات، ...)
- 4- هماهنگی و نظارت بر اجرای مرحله به مرحله ی استقرار تریاژ در مراکز بیمارستانی از طریق بازدیدهای میدانی و اخذ گزارش کار
- 5- ارائه بازخورد و در صورت لزوم مشاوره به معاونان درمان دانشگاه های علوم پزشکی کشور در خصوص استقرار
- 6- الحاق تریاژ و ملزومات آن به اجزای اعتبار بخشی

• اعضای کارگروه پایش و پژوهش:

اعضای هیأت علمی طب اورژانس و پرستاری، نمایندگان معاونت درمان قطب ها، کارشناسان مدعو

حسب مورد

وظایف:

- 1- تهیه دستورالعمل پایش تریاژ
- 2- پایش میدانی تریاژ و حضور فیزیکی و اخذ گزارشات و ارائه ی بازخورد نسبت به عملکرد تریاژ در مراکز دانشگاهی
- 3- انجام پژوهش،تجمیع مستندات و ارائه نتایج در محافل علمی بین المللی
- 4- ارائه بازخورد و مشاوره در صورت لزوم



### ب- کمیته تریاژ بیمارستانی معاونت درمان دانشگاه های علوم پزشکی

• این کمیته متشکل از اعضای زیر می باشند:

1. معاون درمان یا مدیر درمان دانشگاه
2. رییس دفتر امور پرستاری دانشگاه
3. رییس اداره نظارت و ارزشیابی و یا نماینده وی
4. 2-3 نفر منتخب از پزشکان شاغل در اورژانس (ترجیحاً متخصصان طب اورژانس)
5. کارشناس مسئول اورژانس بیمارستانی
6. 2 نفر منتخب از سر پرستاران بخش های اورژانس

شرح وظایف کارگروه ی تریاژ بیمارستانی دانشگاه شامل موارد زیر است :

1. انتخاب افراد شرکت کننده برای شرکت در کارگاه های کشوری تربیت مدرس تریاژ
2. هماهنگی برای شرکت افراد برگزیده شده در کارگاه های تربیت مدرس تریاژ
3. تعیین اولویت لزوم راه اندازی سامانه تریاژ بیمارستانی بین بیمارستان های تابعه ی دانشگاه
4. هماهنگی جهت تشکیل کارگاه های تریاژ پرستاری در مراکز تابعه طبق اولویت
5. نظارت بر آموزش پرستاران تریاژ از طریق اخذ گزارشات، برگزاری آزمون ها و بازدید های میدانی
6. هماهنگی و نظارت بر اجرای مرحله به مرحله ی سامانه تریاژ در مراکز بیمارستانی تابعه ی دانشگاه

7. انجام هماهنگی و نظارت بر اجرای صحیح تریاژ در مراکز بیمارستانی مورد نظر
8. اخذ گزارشات و ارائه ی بازخورد نسبت به عملکرد تریاژ در مراکز دانشگاهی و انعکاس آن به کارگروه تریاژ کشوری

9. تشکیل جلسات با فواصل حداقل 6 ماهه و ارائه ی عملکرد به کارگروه تریاژ کشوری
10. هماهنگی جهت گسترش آموزش تریاژ پیش بیمارستانی و تریاژ در بلایا در مراحل بعدی
11. انتخاب گروه پایش تریاژ در هر یک از بیمارستان های تحت پوشش « 2 نفر» (مراجعه شود به گروه پایش تریاژ در بیمارستان)

مسئولیت هر گونه عدم هماهنگی در بخش تریاژ بیمارستانی اعم از عدم آموزش پرسنل، بکارگیری پرسنل غیر مرتبط و یا عدم نظارت مناسب به عهده معاونت درمان دانشگاه خواهد بود.



### ج- کارگروه های تریاژ بیمارستانی در مراکز درمانی

- اعضای کارگروه های تریاژ در مراکز بیمارستانی عبارتند از:
  1. رئیس بیمارستان و یا نماینده ی ایشان
  2. رئیس بخش اورژانس
  3. سرپرستار بخش اورژانس
  4. 2 نفر از پزشکان منتخب شاغل در بخش اورژانس
  5. یکی از سوپر وایزر های عصر و شب بیمارستان ( یا اورژانس در صورت وجود سوپر وایزرمستقل اورژانس در شیفت عصر و شب) جهت اطلاع رسانی و هماهنگی با سایر سوپروایزرها
  6. مدیر بیمارستان و یا مترون
  7. سوپروایزر آموزشی
  8. Bed Manager

شرح وظایف کارگروه های تریاژ در بیمارستان ها به شرح زیر است:

1. هماهنگی و بستر سازی مناسب برای اجرای تریاژ بیمارستانی
2. پیش بینی فضای فیزیکی و تجهیزات مناسب برای اجرای تریاژ و پی گیری جهت آماده سازی آن
3. تعیین پرستاران مناسب جهت بکار گیری در تریاژ
4. هماهنگی جهت انجام آموزش پرستاران تریاژ
5. معرفی سامانه تریاژ به سایر پرسنل مرتبط بر حسب نیاز
6. نظارت بر نحوه ی آموزش پرستاران از طریق آزمون های استاندارد و اخذ گزارشات
7. تعیین نحوه ی ثبت اطلاعات توسط پرستار تریاژ و مشخص کردن فرم تریاژ مناسب
8. هماهنگی و نظارت کامل بر نحوه ی اجرای تریاژ از طریق ارزیابی منظم
9. تشکیل جلسات ماهانه کارگروه تریاژ و ارائه ی گزارش عملکرد حداقل هر 3 ماه به کارگروه ی تریاژ دانشگاه مربوطه
10. بررسی موارد خاص و موانع اجرای تریاژ و ارائه ی راه کار با هماهنگی کارگروه ی تریاژ دانشگاه
11. هماهنگی با معاونت درمان جهت آموزش پرسنل منتخب تریاژ



### کارگروه تریاژ بیمارستانی کشوری

تدوین دستورالعمل تریاژ کشوری و بسته ی آموزشی تربیت مدرس تریاژ و کارگاه های تریاژ آموزش مدرسان تریاژ در قطب های دانشگاهی در قالب کارگاه های کشوری تربیت مربی معرفی افراد واجد صلاحیت جهت برگزاری کارگاه های تریاژ بیمارستانی به کارگروه های تریاژ دانشگاه ها

#### کمیته تریاژ بیمارستانی دانشگاهی

تعیین اولویت بیمارستان های تابعه

تعیین و معرفی افراد واجد صلاحیت جهت شرکت در کارگاه های تربیت مدرس تریاژ

هماهنگی و پیگیری تشکیل کارگروه های تریاژ بیمارستانی

هماهنگی جهت انجام مراحل اجرای تریاژ (آموزش، اجرا، ارزیابی) در این بیمارستانها از طریق کارگروه تریاژ بیمارستانی

#### کارگروه تریاژ بیمارستانی مراکز درمانی

اجرای برنامه ی آموزش پرستاران تریاژ با هماهنگی کارگروه تریاژ دانشگاه و با استفاده از مدرسان تریاژ بیمارستانی

اجرای سامانه تریاژ پرستاری با هماهنگی و کمک مدرسان تریاژ

ارزیابی سامانه تریاژ با هماهنگی و کمک مدرسان تریاژ

ارائه بازخورد به پرستاران تریاژ با هماهنگی و کمک مدرسان تریاژ

گزارش نحوه ی عملکرد به کارگروه تریاژ دانشگاه

ارائه ی نتایج عملکرد و گزارشات کارگروه های بیمارستانی به کارگروه های دانشگاهی

گردآوری گزارش های عملکرد دانشگاهی توسط کارگروه تریاژ کشوری

ارائه بازخورد به کارگروه تریاژ دانشگاهی توسط کارگروه تریاژ کشوری

ارائه بازخورد به کارگروه تریاژ بیمارستانی توسط کارگروه تریاژ دانشگاهی

پایش و بررسی تأثیر اجرای سامانه تریاژ بر فرآیند های بیمارستانی توسط کارگروه های کشوری و

دانشگاهی

ارائه و اجرای برنامه های اصلاحی و تکمیلی پس از استقرار اولیه ی سامانه تریاژ توسط کارگروه های

کشوری و دانشگاهی

**گردش کار طرح کشوری راه اندازی تریاژ بیمارستانی در بخش های اورژانس**



## نیروهای حامی برای راه اندازی تریاژ:

شناسایی عوامل حامی و همگام با اهداف تریاژ، یعنی نیروهای پشتیبان، به پیشبرد اهداف کارگروه کمک می کند. این عوامل در 4 حوزه اصلی خلاصه می شوند:

1. حمایت علمی و درمانی توسط پزشکان و سایر کارکنان بالینی : یکی از مهمترین ارکان راه اندازی تریاژ، وجود حمایت علمی از سامانه تریاژ است. این امر در صورتی امکان پذیر است که فرآیند تریاژ به شکلی سازماندهی شده و به کمک دستورالعمل های از پیش طراحی شده متناسب با شکایات های بیمار، علایم حیاتی و معاینات بالینی، با در نظر داشتن تشخیص های افتراقی خطرناکتر، از خطاهای تشخیصی و درمانی در بخش اورژانس بکاهد.
2. قوانین دولتی کارآمد: ضرورت حمایت منطقی و قانونمند مراجع قانونی و اجرایی از کارکنان تریاژ، برای ارائه بهتر خدمات درمانی ضروری است. خصوصاً که مسؤولان نظام سلامت، به دنبال ارائه درمان مناسب جهت بیماران بدحال و اورژانسی هستند.
3. تسریع گردش کار بیماران در بخش اورژانس و افزایش رضایتمندی آنان: استفاده از یک سامانه تریاژ کارآمد، موجب تسریع گردش کار بخش اورژانس و جلب رضایت آنان خواهد شد. هدایت منطقی بیماران به واحد معاینه سرپایی یا سایر زیرمجموعه های تخصصی یا حتی در موارد از پیش طراحی شده، درخواست برخی اقدامات پاراکلینیکی از اتاق تریاژ، موجب کاهش زمان انتظار بیماران و افزایش رضایتمندی آنان خواهد شد. در ضمن، یکی از فواید سامانه تریاژ بهبود روابط عمومی بخش اورژانس و بیماران است. برای این منظور، کارکنان تریاژ باید دارای سطح بالایی از مهارت های ارتباطی باشند. این مهارت ها به اندازه مهارت های بالینی اهمیت دارند. کارکنان تریاژ به عنوان اولین نقطه تماس بین بیمار و مرکز درمانی، در تعیین نگرش بیمار و همراهان وی نسبت به مرکز درمانی نقش بسزایی ایفا می کنند. درحالی که برخورد اولیه نامناسب موجب ایجاد احساس منفی و بدبینانه در بیمار و همراهان وی می شود، برخورد مناسب و منطقی با آنان موجب ایجاد تأثیر مثبت و احساس آرامش در بیمار و همراهان و در نتیجه تسهیل انجام وظیفه کارکنان سایر قسمت های اورژانس خواهد شد. انجام برخی اقدامات ساده مانند پانسمان زخم یا برقراری کمپرس سرد باعث می شود بیمار احساس کند که مورد توجه است. در مواردی هم که شکایت فعلی بیمار نیاز به پانسمان یا آتل بندی ندارد ولی بیمار به این درمان ها اصرار دارد، کارکنان تریاژ می توانند در مورد وضعیت خوب فشارخون بیمار یا نداشتن تب به وی اطلاعات بدهند. در این مواقع، در حالی که بیماران در انتظار معاینه توسط پزشک هستند، این حس مثبت را دارند که با وجود آن که اطلاع دقیقی از مشکل خود ندارند، ولی فشار خونشان مناسب است و با انجام کمپرس سرد روی عضو آسیب دیده، از بدتر شدن عارضه، پیشگیری شده است.





4. انگیزه های مالی برای بخش اورژانس و بیمارستان: مراکزی که خدمات بخش های تخصصی داخل بیمارستانی مانند تصویربرداری و آزمایشگاه سرپایی و... دارند، با ارجاع مناسب بیماران توسط کارکنان تریاژ، علاوه بر کاهش هزینه های درمانی بیماران، موجب رونق بخشیدن تمامی بخش های بیمارستان، استفاده بهینه از تجهیزات و کارکنان سایر قسمت ها و افزایش منابع مالی مراکز درمانی خواهند شد.

### نیروهای مانع راه اندازی سامانه تریاژ:

یکی از اقدامات مهم کارگروه تریاژ، شناسایی به موقع نیروهای مانع راه اندازی و یا اصلاح سامانه تریاژ است. شناسایی به موقع موانعی که از راه اندازی یک سامانه تریاژ کارآمد جلوگیری می کنند، به کارگروه این امکان را می دهد که از قبل برای مقابله با آن ها برنامه ریزی نماید. در ابتدای راه اندازی واحد تریاژ، اولین مانع، کارکنان بخش اورژانس هستند. ممکن است پزشکان، پرستاران و سایر کارکنان به مشکلات موجود در بخش اعتقاد نداشته باشند. لذا ضروری است که در مورد لزوم ایجاد و یا اصلاح سامانه تریاژ اطلاعات عینی ارائه گردد.

به طور مثال، یاد آوری مواردی که بیماران دچار عواقب ناخوشایندی شده اند بخصوص، اگر بتوان اثبات کرد که در صورت وجود سامانه تریاژ، ارزیابی سریع بیمار ممکن بود وضعیت بیمار را تغییر دهد یا به تصویر کشاندن کاهش مدت ماندگاری بیماران در بخش اورژانس در صورت استقرار سامانه تریاژ در بالا بردن سطح آگاهی و جلب همکاری کارکنان اورژانس مؤثر است. نمایاندن رضایتمندی بیماران نیز در این تغییر نگرش مفید است.

یکی از شایع ترین دلایل مخالفت با راه اندازی یا اصلاح واحد تریاژ، نیاز به افزایش تعداد کارکنان بخش اورژانس بیان می شود. از آنجا که کارکنان تریاژ فعالیت بدنی محدودتری دارند، کار ایشان آسان تر به نظر می رسد و شبهه تبعیض بین کارکنان را ایجاد می کند. این موارد و سایر ایراداتی که ممکن است مطرح شوند باید با همفکری کارگروه و ارائه دلایل و مدارک روشن مورد بررسی قرار گیرند و برطرف شوند. مثلاً برای رفع شبهه کم کار بودن کارکنان تریاژ، می توان مجموعه ای از فعالیت هایی چون بازیابی پرونده های روز قبل به منظور بهبود عملکرد، پیگیری بیماران و تماس های تلفنی که در این راستا لازم است و لیستی از سایر وظایفی که امکان انجام آن توسط کارکنان تریاژ وجود دارد تهیه کرد تا از میزان مخالفت ها کاسته شود.

موانع خارج از بخش اورژانس، مانند عدم همکاری بخش های امنیتی یا بخش های پاراکلینیک باید با تدابیر و طرح های از پیش اندیشیده شده توسط کارگروه تریاژ مرکز، برطرف شوند.



## ایجاد یا اصلاح سامانه تریاژ در بخش اورژانس:

طراحی اولیه ایجاد یا اصلاح سامانه تریاژ موجود باید توسط یک کارگروه متشکل از پزشکان و پرستاران بخش اورژانس، سایر پزشکان و پرستارانی که با مسایل اورژانس آشنایی داشته با آن ارتباط دارند و مدیران مرکز درمانی از جمله ریاست، مدیرفنی و واحد حاکمیت بالینی یا نمایندگان آن ها انجام شود. گام های طرح ریزی شامل موارد زیر هستند:

### 1. تعیین اهداف

2. تجزیه و تحلیل نیازها، منابع و امکانات موجود برای دستیابی به اهداف مورد نظر

3. تعیین روش عملی و گام به گام اجرای سامانه تریاژ

اولین گام، شناسایی نیازها و مشکلاتی است که با ایجاد و یا اصلاح سامانه تریاژ حل خواهند شد. طراحی مطالعات کنترل کیفی در نمایانند مشکلات مراکز کمک کننده هستند. مانند بررسی میزان رضایتمندی بیماران، تعیین میزان زمان انتظار برای ویزیت پزشک، بررسی طول مدت اقامت بیماران در بخش اورژانس و تجزیه و تحلیل آمار مراجعان بر اساس تشخیص زمان ترخیص بیمار، که نشان دهنده درصد بیماران غیر اورژانسی بخش است.

همچنین می توان بر اساس نظرات کارکنان بخش اورژانس به بررسی نیازها و مشکلات بخش اورژانس پرداخت.

پس از آن در برخورد با مسایل کلی مانند " طولانی بودن زمان انتظار "، کارگروه باید به بررسی تمام دلایل احتمالی این موضوع بپردازد. در فرآیند تشکیل واحد تریاژ، این مرحله بسیار حیاتی است. بدیهی است باید تمامی مشکلات به طور خاص و با تمام جزئیات مورد بحث قرار گیرند تا راه حل مناسب برای آن ها بدست آید. جمع آوری دقیق و تجزیه و تحلیل اطلاعات و ثبت تعداد دفعاتی که یک مشکل از جانب کارکنان مطرح شده است، موجب تثبیت مدرکی عینی برای رد یا تأیید وجود آن مشکل خواهد بود. به طور مثال استفاده از 2 چارچوب زمانی می تواند کمک کننده باشد:

1. بیمارانی که در ابتدا در اتاق احیا یا بخش حاد در اورژانس تحت مراقبت قرار گرفته و در نهایت به واحد مراقبت های ویژه بستری منتقل شده یا فوت نموده اند.

2. بیمارانی که در بدو ورود در بخش تحت حاد یا سرپایی اورژانس مورد بررسی قرار گرفته اند و در نهایت یا به تختهای معمولی بیمارستان منتقل شده اند یا ترخیص گشته اند.

استفاده متناوب از این مطالعات و سایر موارد مانند مطالعات زمان سنجی، پس از راه اندازی یا اصلاح سامانه تریاژ، به عنوان مدرک عینی در نمایانند تأثیر تریاژ و نقایص احتمالی بکار خواهد آمد. بعد از تعیین اهداف و به دست آوردن اطلاعات پایه، کارگروه تریاژ می تواند تدابیر لازم برای برخورد با مشکلات و ارزیابی عملی بودن راه حل های پیشنهادی را بررسی کند. یکی از اقدامات کمک کننده در این



مسیر، ارتباط نمایندگان کارگروه با بخش های اورژانس بیمارستان های با حجم مشابه بیمار و استفاده از تجارب این مراکز در حل مشکلات مشابه است. همچنین تطبیق سیاست های بیمارستان های موجود در یک منطقه جغرافیایی و همسان سازی آن ها با سیاست های کشوری نیز از جمله اقدامات کارگروه خواهد بود. اگر نیاز به اعمال تغییراتی در بخش وجود دارد، کارگروه تریاژ باید میزان همکاری بخش ها و سرویس های دیگر را سنجیده و در جهت جلب آن اقدام نماید. طبعاً طرح های پیشنهادی که منجر به تغییرات درونی بخش اورژانس می شوند، شانس موفقیت بیشتری نسبت به طرح های فرا بخشی دارند.

برای دستیابی به یک سامانه تریاژ کارآمد و مؤثر، وجود ارتباطات قوی و کارآمد بین بخشی یک اصل است. یکی از اقدامات سازنده و مؤثر برای ایجاد واحد تریاژ مناسب و کارآمد، تهیه دستورالعمل های مشترک بین بخشی و همچنین راه اندازی کارگاه های آموزشی تریاژ برای تمام کارکنان دخیل در امر درمان بیماران است.

### گروه راه اندازی در روز استقرار واحد تریاژ:

این گروه وظیفه رسیدگی به سؤالات و مشکلات احتمالی در طی روز اول استقرار واحد تریاژ را بر عهده دارد. همچنین پاسخگوی موانع احتمالی در تعامل بین واحدهای درمانی و اداری و هماهنگی های درون و برون بخشی تریاژ خواهد بود.



محل برچسب

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

دانشگاه علوم پزشکی.....

فرم تریاژ بیمارستانی بخش اورژانس بیمارستان.....

نام و نام خانوادگی بیمار:.....	تاریخ مراجعه:..... ساعت
مراجعه:.....	
سن:.....	جنس: <input type="radio"/> مرد <input type="radio"/> زن
نحوه ارجاع: آمبولانس 115 <input type="radio"/> آمبولانس خصوصی <input type="radio"/> وسیله شخصی <input type="radio"/> امداد هوایی <input type="radio"/> سایر <input type="radio"/>	
مراجعه قبلی: در 24 ساعت گذشته <input type="radio"/> بستری در سه ماهه قبلی <input type="radio"/>	
شکایت اصلی بیمار:.....	
سابقه حساسیت دارویی و غذایی:.....	

شرایط تهدیدکننده ی حیات (سطح 1):

سطح هوشیاری بیمار:	A	V	P	U
مخاطره راه هوایی <input type="radio"/>	دیسترس تنفسی <input type="radio"/>	سیانوز <input type="radio"/>	علائم شوک <input type="radio"/>	

بیماران پر خطر (سطح 2):

شرایط پرخطر <input type="radio"/>	لتارژی و خواب آلودگی <input type="radio"/>	درد یا دیسترس شدید <input type="radio"/>
سابقه پزشکی:.....	سابقه دارویی:.....	
علائم حیاتی: SpO2:.....	T:.....	RR:.....
BP:.....	BS گلوکومتری:.....	PR:.....

سایر بیماران (سطوح 3 و 4 و 5):

تعداد تسهیلات مورد نیاز بیمار در اورژانس: 2 و بیشتر <input type="radio"/> 1 مورد <input type="radio"/> هیچ <input type="radio"/>
--

سطح تریاژ بیمار:  1  2  3  4  5

ارجاع به قسمت یا بخش:.....

ساعت و تاریخ ارجاع بیمار:.....

نام و امضای مسؤل تریاژ





### حدود انتظارات پرستار تریاژ:

1. در اتاق تریاژ حضور مستمر دارد.
2. ارتباط مناسب (1) با بیمار و همراه برقرار می نماید.
3. بر اساس پروتکل ارزیابی اولیه بیمار را انجام می دهد.
4. علائم حیاتی بیمار را طبق اصول استاندارد اندازه گیری می نماید (2)  
تبصره: در بیماران دارای شرایط حاد ( سطح 1) که نیاز به مداخله درمانی فوری دارد (ارجاع به قسمت حاد) گرفتن علائم حیاتی در اتاق تریاژ ضروری نیست.
5. در زمینه مراقبت از خود آموزشهای لازم را به بیمار یا همراه وی ارائه می نماید.
6. ثبت و گزارش مشاهدات و اقدامات انجام شده را طبق استاندارد انجام می دهد.
7. در شرایط بحرانی محیط را کنترل می نماید.
8. از بیماران دارای درد قفسه سینه ECG می گیرد.
9. فرم تریاژ را تکمیل می نماید.
10. سطح مراقبتی بیمار را تعیین می نماید.
11. محل ارجاع بیمار را تعیین می نماید.
12. بیمار را به قسمت مربوطه ارجاع می نماید.

1- به بیمار سلام کند- خود را به بیمار معرفی کند- بیمار را با نام خانوادگی صدا کند- به صحبت های بیمار گوش دهد- به سوالات بیمار پاسخ دهد- به سوالات همراه بیمار پاسخ دهد- در ضمن جدی بودن با بیمار خوشرو باشد- در شرایط بحرانی جهت حفظ آرامش بیمار اقدام نماید- قبل از انجام هر روش درمانی به بیمار توضیحات لازم را دهد.

2- کنترل BP, P جهت کلیه بیماران الزامی می باشد.

الف- 3 دقیقه برای تریاژ زمان گذارد.

ب - تعیین و قضاوت بالینی علائم حیاتی بیمار انجام دهد.

ج - از مهارت تصمیم گیری و قضاوت بالینی در بررسی و مراقبت های فردی موثر برخوردار باشد.