

## با ما در ارتباط باشید

شماره ۰۹۰۵۴۶۴۵۸۰۶۰ - شماره اپت، آی‌گپ و روبیکا  
shahraramordom - آی‌دی روبیکا  
شماره ۰۹۰۵۴۶۴۵۸۰۶۰ - شماره  
Shahraranews - رایاناامه

حرف مردم

ستون «صدای مردم» روزنامه شهرآرا منتشر کننده پیام‌های مردمی است و صحت آن بر عهده فرستنده پیام است.

### شهرداری

۵۲۴...۰۹۹۶۰ سرویس بهداشتی پارک طبرسی شمالی ۳۸، مقابل خیابان طباطبایی ۲۷، دوازده روز است مایع دست شویی ندارد. چرا شهرداری از بوستان هابازدید نمی‌کند؟

### اتوبوس رانی

کروسی- تنها راه دسترسی سریع و مستقیم چندین هزار نفر ساکنان منطقه محروم شهرک شهید رجایی، خط ۶۵ است. این خط هر ۱۰ دقیقه سرویس دهی می‌کند. اما اکنون این زمان به چهل دقیقه رسیده است. در گذشته دو تا خط دسترسی مستقیم به مترو ایجاد می‌کرد. اما اکنون به یک خط کاهش یافته است. این در حالی است که جمعیت مهاجر از جنوب شرق ایران به اینجا چند برابر شده است.

### شهرآرا

۳۶۹...۰۹۳۹۰ برای ضمیمه شهرآرا مترو این پیشنهاد دارم که مطالب طنز و داستانی های تاریخی و برش هایی از کتاب های مفید را به محتوا اضافه کنید.

### علوم پزشکی

ابادریان- آقای وزیر جهاد کشاورزی، لطفا دستور کشت ارگانیک به کشاورزان بدهید. همچنین بودجه ای برای پژوهشگران اختصاص دهید تا افت کش گیاهی که بی ضرر است، تولید کنند. بخش عمده

## خواستید انجام شد

۱۳۷

ستون «الو» ۱۳۷۰ صدای شماست که به مرکز ارتباط مردمی شهرداری مشهد رسیده است تا ما به عنوان رسانه شما، آن را به گوش مسئولان برسانیم و از مسئولان خواسته هایمان را مطالبه کنیم.

آب سردکن خیابان ساعی ۳۱، صاحب الزمان ۱۵، مقابل مسجد امام حسین (ع)، دچار نقص شده است و آب را سرد نمی‌کند. (تقاضای رفع نقص)  
پاسخ ۱۳۷: عوامل خدمات شهری منطقه ۷ آب سردکن را رفع نقص کردند.

دریچه مربوط به شیرفلکه آبیاری فضای سبز، حداقل با بانظر ۸ و ۱۰، از محل خارج شده است. (درخواست نصب مجدد)  
پاسخ ۱۳۷: عوامل فنی و عمران منطقه ۴ شیرفلکه را تعمیر کردند.

فنس ورزشی بوستان نصرت در خیابان حر تیر دروازه ندارد. (درخواست نصب)  
پاسخ ۱۳۷: عوامل فرهنگی و اجتماعی منطقه ۶ تیر دروازه را نصب کردند.

دریچه منهول کانال خیابان شهید رجایی، نیش شهید رجایی ۴۸، سرقت شده است. (درخواست نصب مجدد)  
پاسخ ۱۳۷: عوامل خدمات شهری منطقه ۱۱ دریچه را نصب کردند.

صندلی الاکلنگ بوستان رامپاد ایثارگران ۱۱، خراب است. (درخواست رفع نقص)  
پاسخ ۱۳۷: عوامل خدمات شهری منطقه ۱۲ الاکلنگ را تعمیر کردند.

کانال آب های سطحی در بولوار مقداد، حداقل مقداد ۳۱ و ۲۹، بوی تعفن می‌دهد. (درخواست شست و شوی کانال)  
پاسخ ۱۳۷: عوامل خدمات شهری منطقه ۲ کانال آب های سطحی را لای روبی کردند.

خاک و نخاله های ناشی از بازپیرایی فضای سبز صارمی ۴۵ و ۴۷ برای عابران پیاده مزاحمت ایجاد کرده است. (درخواست جمع آوری و تسریع در اتمام کار)  
پاسخ ۱۳۷: عوامل خدمات شهری منطقه ۹ نخاله ها را جمع آوری کردند.

### ادامه

### یادداشت

... هر چند این مسیر به هماهنگی در سیاست گذاری و منابع نیازمند است. در مجموع، مکانیسم ماشه ایزاری رسمی در نظام ملل متحد است که فعال شدن آن، ضمن ایجاد برخی تغییرات کوتاه مدت در فضای اقتصادی، پیام هایی در سطح سیاسی و دیپلماتیک مخابره می‌کند. نحوه مدیریت این فرایند، هم در بُعد خارجی و هم داخلی، می‌تواند بر دامنه و شدت آثار آن نقش تعیین کننده داشته باشد.

## گزارش شهرآرا از مشکلات بیماران در اورژانس عدالتیان مشهد

# تب اورژانس در حوالی خیابان بهار

### گزارش



شبنام غوبادیپور  
لایه سلامت خبری

«مدام بالا آوردن نشانه خوبی نبود. بدنش حتی لحظه ای نمی‌توانست انواع چرک خشک کن و مسکن و داروی ضد تهوع را تحمل کند.

پزشک معالج هم توصیه چندانی برای بعد از سنگ شکنی ارائه نداده بود. هیچ کدام نمی‌فهمیدیم که چرا باید بیمار بعد از عمل نسبتا ساده و بی‌هوشی کامل به منظور شکستن سنگ هایی که وارد مجرای صفراش شده بود، این چنین اوضاعش وخیم شود. این خلاصه گفته های یک همراه بیمار و رنج چند ساعته ای است که برای بستری بیمار کشیده است: بیماری که به گفته آن ها و با تشخیص فوق تخصص گوارش و با پای خودش در بیمارستان رضوی بستری شد تا پزشک معالجتش سنگ های وارد شده به مجرای صفراش را بشکند. اما چند ساعت بعد از این عمل به اصطلاح سرپایی، پشت سر هم بالا می‌آورد. تا جایی که همراهان بیمار این تأکید دارند که دیگر زمانی بر تن بیمارشان باقی نمانده بود. به گفته همراهان بیمار، هر چه تلاش کرده اند با پزشک معالج ارتباط بگیرند، موفق نشده اند. با این وضعیت، عقل حکم می‌کند که به همان بیمارستانی بروند که بیمار بستری شده و عمل سرپایی سنگ شکنی صفرآرا انجام داده است.

### رنج یافتن یک نفر باسگکو

ادامه توضیحات همراهان بیمار از آنچه به چشم دیده و پشت سر گذاشته اند، از این قرار است: اورژانس بیمارستان رضوی نخستین مقصدی بود که به ذهنمان رسید. اما وقتی بیمار را به این بیمارستان رساندیم تا برای وی کار درمانی انجام شود، مسئولان و متولیان این بیمارستان پاسخ منفی دادند. توضیح و دلیل آن ها این بود که پزشک فوق تخصص گوارش بیمار، در این بیمارستان فقط کار سنگ شکنی انجام می‌دهد. از آنجا که این پزشک در این بیمارستان کار نمی‌کند، بیمار اونی می‌تواند اینجا بستری شود و خدمات تخصصی درمانی بگیرد. این در حالی بود که بیمار ما از شدت ضعف بدنی به خود می‌لرزید. با همین حال، همراه با درد شدید و بالا آوردن های مداوم، به ما گفتند که بیمارستان امام رضا (ع) برویم: بیمارستانی که به گفته آن ها پزشک معالجتش آنجا ساغل است.

### نیبود تخت و پزشک!

این شهروند به نبود تخت خالی تا نماندن پزشک معالج بر سر بیمار اشاره کرد. او در ادامه می‌گوید: رسیدن به اورژانس عدالتیان تازه نقطه شروع ما گردید. تخت های اورژانس بیمارستان امام رضا (ع) لبریز از بیمار بود. برخی از همراهان بیمار ما می‌گفتند که بیمارشان را پس از چند ساعت معطلی، در نهایت با تخت های قرض گرفته شده از دیگر بخش ها در راهرو ورودی به اورژانس خوابانده اند. اعتراض به کادر درمان هم فایده ای ندارد. با این حال، از چند نفر از کارکنان پیگیر تختی برای بیمارمان شدیم. اما همه آن ها این طور جواب دادند که «بیش از تعطیلات شهر شلوغ است. نصف بیمارانی که اینجا بستری شده اند، مشهدی نیستند و چاره ای نداریم. باید منتظر بمانید تا تخت خالی شود!» این شهروند ادامه می‌دهد: وضعیت برخی بیماران حادثر از معمول است. یکی از آن ها هر سه ثانیه یک بار بالا می‌آورد. با این شرایط، وضعیت بیمار ما در میان آن ها گم شده بود.

تخت کناری مرد میان سالی بود که شکمش حساسی ورم کرده بود و به پاهایش پابند داشت. گویا مجرمی بود که به دلیل وضعیت حاد بیماری،

## مراجعه برابر ظرفیت بیماران به اورژانس عدالتیان

به دنبال پیگیری این موضوع، رئیس بخش اورژانس عدالتیان بیمارستان امام رضا (ع) مشهد در این باره می‌گوید: بیمارستان امام رضا (ع) و بیمارستان قائم (عج) مشهد به دلیل موقعیت خاص و پذیرا بودن انواع بیماران، اولین انتخاب بیماران برای مراجعه قرار می‌گیرند. محمد داوود شریفی بیان می‌کند: هر بیماری از هر جا که سابقه درمانش ناقص می‌ماند، به اورژانس عدالتیان مراجعه می‌کند و ما نیز پذیرش بیمار را انجام می‌دهیم. حتی گاهی دربار برخی بیماران مراجعه کننده، از نظر پزشکی متوجه می‌شویم کار درمان بیمار چندان هم اورژانسی نیست، اما در عین حال باز هم به درمان بیمار پاسخ می‌دهیم. او می‌افزاید: ما در اورژانس عدالتیان پذیرای مشکلات درمانی اورژانسی و غیر اورژانسی بیماران هستیم. بنابراین حجمی از بیماران غیر اورژانسی هم به شبکه خدمت رسانی ما اضافه می‌شوند و طبیعتا است که در حوزه هایی تسهیلات و نیروی انسانی ما در برابر این همه تقاضا کم یابود.

### پذیرش روزانه ۴۰۰ بیمار

وی تأکید دارد: خدماتی که ارائه می‌شود، ممکن است ایده آل نباشد. اما بی شک در حد قابل قبول هست و ذکر این نکته با وجود آمار پذیرش روزانه بیش از چهار صد بیمار در بخش اورژانس عدالتیان قابل اثبات است. بیشتر بیماران مراجعه کننده به این بخش، مراجعان پرکار هستند که آزمایش و رادیولوژی را قطعاً دارند.

رئیس بخش اورژانس عدالتیان بیمارستان امام رضا (ع) مشهد بیان می‌کند: برای حل دغدغه شهروندان، مهم ترین راهکار این است که در وهله اول بیمار، به تشخیص اورانجا آورده بودند. کمی آن طرف تر می‌شد، دیگری مدام ناله می‌کرد و می‌گفت: سردم است. یک نفر برآیم پتو بیاورد. آن طرف تر هم بیمار سالمندی بود که هر چند دقیقه یک بار فریاد می‌زد که دارم می‌میرم، کمک کنید! در میان این همه هیاهو، ناله های دختر و پسر و مادرشان در اورژانس قوت کرده، کل فضای اورژانس عدالتیان را تحت شعاع قرار داده بود. وسط اورژانس، درست در مرکزی ترین نقطه، تیم پرستاری و کادر درمان قرار دارند. اطراف این مربع چهار گوشه، مملو از جمعیت مراجعاتی بود



عکس از رئیس است

حالت خود به درمانگاه ها، کلینیک ها و بیمارستان های خصوصی مراجعه کند تا اقدامات اولیه در این مکان ها ارائه شود. از نظر ما، جای خوشبختی است که نگاه مردم به اورژانس عدالتیان این گونه است که این مرکز نخستین انتخابشان است. اما این نوع تصمیم گیری توسط خود بیمار، به کاهش حجم تقاضاهای ورودی در اورژانس عدالتیان کمک خواهد کرد. شریفی ادامه می‌دهد: از طرف دیگر، وقتی بیماری به ما مراجعه می‌کند، ما باید پاسخگو باشیم و او را حتی در حالت هایی که بیمار چندان نیست هم پذیرش کنیم. اما این اتفاق سبب می‌شود ماندگاری مریض با تعدد بیمار در اورژانس عدالتیان افزایش یابد و گاهی تخت موجود نباشد یا بیمار در راهرو بستری شود. وی بیان اینکه همکاران ما همه تلاش خود را می‌کنند که این اتفاق کمتر بیافتد، می‌گوید: در وضعیت بیک بیماری یا تعطیلات، متأسفانه گاهی این گلابه های شهروندان رخ می‌دهد که البته اجتناب ناپذیر است.

### ۲۵ برابر تخت ها، اشغال تخت داریم

شریفی با اشاره به وجود حدود چهل تخت در بخش اورژانس عدالتیان، یادآوری می‌کند: موجودی تخت در اورژانس عدالتیان چهل عدد است. اما تا ۲،۵ برابر تخت ها و بین نود تا صد بیمار در اورژانس پذیرش داریم که تخت اشغال می‌کنند. رئیس بخش اورژانس عدالتیان بیمارستان امام رضا (ع) مشهد اضافه می‌کند: در بیمارستان امام رضا (ع) بیشتر بیماران پرکار و ماندگارند، به این معنا که گاهی بیماری بعد از یک هفته تازه علت بیماری اش مشخص می‌شود. بنابراین با وجود بیماری هایی با این پیچیدگی تشخیص ها، روزهای اشغال تخت

که یا منتظر بودند تختی خالی شود یا پیگیر کار درمانی بیمارشان بودند.

### یافتن تخت بدون پتو، بدون بالشت

او در ادامه می‌گوید: در کنار این وضعیت آشفته، حال بیمارمان بدتر از قبل شد و هر قدر پیگیری کردیم، تخت خالی پیدا نکردیم. با وجود چند ردیف جمعیت مقابل بخش پرستاری، من از همان فاصله دور پرسیدم: ببخشید خانم پرستار، می‌توانید با دکتر... تماس بگیرید؟ بیمار ما از دست رفت!

## سامانه سپند برای ثبت نام سرویس مدارس باز است

### ذره بین

لاله سادات کوثری | شهروندی با ارسال پیامک به ستون حرف مردم، نوشت: «تیرماه سپرم را در یک مدرسه غیرانتفاعی ثبت نام کردم و در همان تاریخ برای سرویس مدرسه در سامانه سپند ثبت نام را کامل کردیم. اما بنا به دلایلی مجبور شدیم محل سکونت را جابه جا کنیم. حالا که پرونده سپرم را به مدرسه دیگری انتقال داده ایم، مسئولان می‌گویند باید در سامانه سپند مکان مدرسه جدید را برای سرویس وارد کنیم. هر بار که به سامانه مراجعه کردیم، سامانه باز نبود. پیگیری کنید چگونه می‌توانیم ویرایش مکان مدرسه را برای سرویس فرزندمان ثبت کنیم؟»

شهروند دیگری هم در تماس با تحریه صدای مردم گفت: «سامانه ثبت نام سرویس مدارس تا چه زمانی باز است؟ به دلیل جابه جایی هنوز محل سکونت من مشخص نیست. از طرف دیگر، ترس دارم که برای سرویس مدرسه فرزندمان با مشکل روبه روم.»

یکی دیگر از شهروندان نیز بیان اینکه با ارسال شرکت سامان دهی سرویس مدرسه فرزندم برای دریافت هزینه سرویس هیچ رسید و

قراردادی به اولیا ارائه نداد، برآیند نوشت: «کاش متولیان امر این موضوع را اطلاع رسانی کنند. چند سالی است که قضیه سرویس مدرسه فرزندانم همواره بر پایه سلیقه بوده است و مسئولان شرکت هایک عددی را اعلام می‌کنند که برای ۶ ماه تحصیلی باید واریز کنیم. زمانی که استاندارد و نحوه محاسبه ریالی سرویس را می‌پرسیم، جواب سریال می‌دهند.»

آغاز ثبت نام مجدد سرویس مدارس از ابتدای شهریور  
به دنبال پیگیری این مطالبات شهروندان، مدیرعامل سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسی رانی شهرداری مشهد می‌گوید: با تصمیم دولت، از ارسال موضوع حمل و نقل که استاندارد و نحوه محاسبه ریالی سرویس را می‌پرسیم، جواب سریال می‌دهند.



## پیگیری پیام مردم



عکس از رئیس است

بیماران حتی در بخش هانیز بیشتر می‌شود. بیشتر بیماران ما بیماران مشخص با نوع بیماری نیستند. شریفی می‌افزاید: مهم ترین مشکل مادر بخش اورژانس این است که بیمار از بخش اورژانس به راحتی ترخیص نمی‌شود. تأکید ما بر این است که باید مشکل اورژانسی فرد رفع شود و به بخش وارد شود. همین مسئله به دلیل پیچیدگی های بیماری اغلب بیماران سبب می‌شود که گاهی ماندگاری بیماران در اورژانس بیشتر از حد استاندارد شود.

### کمبود تجهیزات در دیگر بیمارستان ها

وی در پاسخ به اینکه چرا ادامه درمان بیمار حتی در بیمارستان های خصوصی بر دوش بیمارستان دولتی قرار می‌گیرد، می‌گوید: بیمارستان های خصوصی معمولاً در بخش اورژانس به مشکل برمی‌خورند. اینکه بسیاری از بیماران برای ادامه درمانشان در بیمارستان مادر خود پذیرش نمی‌شوند، به این دلیل است که در برخی از این بیمارستان ها تسهیلات و دستگاه های لازم برای ادامه درمان وجود ندارد. به عنوان مثال، بیمار با خون ریزی گوارشی به بیمارستان امام رضا (ع) ارجاع می‌شود که مجهز به دستگاه آندوسکوپی است. شریفی ادامه می‌دهد: بیشترین بار اورژانسی بیماران در شهر روی شانه های بیمارستان های دانشگاهی به ویژه بیمارستان های قائم (عج) و امام رضا (ع) مشهد است. از مجموع مراجعه روزانه چهار صد بیمار به بخش اورژانس، نزدیک به ۷۵ درصد بیماران در ظرف چند ساعت مرخص می‌شوند. اما همچنان اولین انتخاب تقاضاهای اورژانسی بیماران در مشهد، اورژانس عدالتیان است.

ابروهایش را بالا انداخت و گفت: الان؟ ساعت ۱۰ شب؟ دکتر خواب است. فردا صبح هم شیفتش نیست نمی‌آید. شاید فردا عصر!

دوباره فریاد زد: بیمار ما فردا عصر از دست می‌رود. اینجا هم که یک تخت خالی پیدا نمی‌شود. تو را به خدا کاری کنید. گفت: متوفی تخت شماره... همین الان در حال انتقال به سردخانه است. سریع تر برو و تخت را تا نپوشده است، بگیر! فقط می‌توانیم تا فردا نپوشه را مهار کنیم تا پزشک معالجتش بیاید. در ضمن، تخت پتو و بالش هم ندارد. در جریان باش.

### تأکید بر دریافت یک نسخه از قرارداد

مدیرعامل سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسی رانی شهرداری مشهد با بیان اینکه ثبت نام در این سامانه باعث می‌شود تا در صورت بروز مشکل، رسیدگی به شکایات آسان تر باشد، بیان می‌کند: اولیا هنگام انعقاد قرارداد باید یک نسخه از قرارداد با شرکت یاد شده را مطالبه کنند.

چاپچی با بیان اینکه با ارسال برای ۶۵ هزار دانش آموز سرویس مدرسه فراهم شد، می‌افزاید: درباره چگونگی محاسبه نرخ سرویس مدارس باید یادآور شویم که این موضوع تابع دو محور مسافت و وضعیت ترافیک است و بالحاظ این دو بند، شهریه هر دانش آموز برای سرویس محاسبه می‌شود.