

مقاله اصیل

میزان آگاهی پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی از مدیریت بحران

هدایت اله لله گانی^۱، سلمان یداله‌ای^۲، یوسف فدایی چالستری^۱، فرشاد انصاری^۲، موسی کریمی فرد^{۳*}

۱. دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، شهرکرد، ایران.

۲. دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، یزد، ایران.

*نویسنده مسئول: موسی کریمی فرد؛ دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، یزد، ایران. تلفن: ۰۹۳۰۲۵۱۳۰۷۸؛ ایمیل: mousakarimi72@yahoo.com

تاریخ دریافت: تیر ۱۳۹۶

تاریخ پذیرش: شهریور ۱۳۹۶

خلاصه:

مقدمه: از آنجا که پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی اولین ارایه دهندگان خدمات بهداشتی و درمانی در مواقع بحران هستند، این پژوهش با هدف تعیین میزان آگاهی پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی از مدیریت بحران و عوامل مرتبط با آن در کلیه پایگاه‌های اورژانس سطح استان چهار محال و بختیاری انجام گردید. **روش کار:** این مطالعه به صورت توصیفی مقطعی انجام شد. نمونه‌گیری به صورت تمام شماری انجام گردید. ابزار جمع‌آوری اطلاعات یک پرسشنامه محقق ساخته بود که حاوی سؤالاتی در مورد ویژگی‌های دموگرافیک و میزان آگاهی پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی از مدیریت بحران بود که میزان آگاهی را در چهار حیطه آموزشی، مدیریتی، حرفه‌ای و امنیتی بررسی می‌نمود. در هر حیطه چهار سؤال در نظر گرفته شد که با مقیاس لیکرت و توسط پنج گزینه اصلاً، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد میزان آگاهی پرسنل پیش بیمارستانی را می‌سنجید. اعتبار پرسشنامه به روش اعتبار محتوا و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۸ ارزیابی شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS-13 و روش‌های آمار توصیفی استفاده شد. **یافته‌ها:** تحلیل داده‌ها نشان داد ۱۰۰ درصد شرکت‌کنندگان در این پژوهش مذکر و میانگین سنی آن‌ها، $27/52 \pm 6/47$ سال بود. سطح آگاهی ۲/۲ درصد پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی نسبت به مدیریت بحران در حد خیلی زیاد؛ ۱۰/۲ درصد در حد زیاد؛ ۴۸/۴ درصد در حد متوسط؛ و ۳۹/۲ درصد در حد کم بود. در بررسی ارتباطات آماری مشخص گردید که بین سطح تحصیلات، شرکت در مانورهای وقوع بحران و عضویت در کمیته بحران با آگاهی افراد از مدیریت بحران رابطه مستقیم وجود داشت ($p < 0/05$). **نتیجه‌گیری:** نتایج مطالعه حاضر حاکی از آگاهی نسبتاً پایین پرسنل پیش بیمارستانی از مدیریت بحران و عوامل مربوطه می‌باشد که نیاز به آموزش و انجام مانورهای جهت ارتقا سطح آگاهی به منظور آمادگی و روبرویی با خطرات را داشته باشند.

واژگان کلیدی: مدیریت مراقبت از بیمار؛ مدیریت منابع انسانی، بهداشت و درمان؛ دانش‌نگرش و مهارت بهداشت؛ پرسنل پیش بیمارستانی

مقدمه:

پژوهش؛ مقابله با هدف ارائه خدمات اضطراری بلافاصله پس از وقوع بحران؛ بازسازی با هدف بازگرداندن جامعه به حالت عادی. مدیریت بحران در بخشی از وظایف خود به عنوان پیش‌بینی و پیشگیری قادر خواهد بود تا با تدارک برنامه‌های آموزشی مناسب نسبت به افزایش آگاهی مردم در برابر خطرات ناشی از بلایای طبیعی و ایجاد تغییرات مناسب در رفتار افراد اقدام نماید (۵). مراکز اورژانس پیش بیمارستانی باید به گونه‌ای آماده باشند که توانایی مقابله با هر بحرانی را داشته باشند. بنابراین وجود پرسنل آگاه و دارای عملکرد مناسب در این زمینه الزامی است (۶). این مطالعه با هدف بررسی میزان آگاهی پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی از مدیریت بحران و عوامل مرتبط با آن انجام گرفت.

روش انجام پژوهش:

طراحی مطالعه

این پژوهش یک مطالعه مقطعی است که در اورژانس پیش بیمارستانی

طبق آمارهای سازمان صلیب سرخ جهانی، فجایع طبیعی جهان در فاصله سالهای ۱۹۹۴ تا ۱۹۹۸ میلادی به طور متوسط ۴۲۸ مورد در سال بود. در حالی که بین سالهای ۱۹۹۹ تا ۲۰۰۳ این رقم ۷۰۷ مورد در سال اعلام شده بود (۱). از نظر آماری به طور کلی در سال بیش از ۲۸۰۰ نفر در سراسر دنیا در اثر بلایای طبیعی می‌میرند (۲). ایران در آسیا مقام چهارم و در دنیا مقام ششم را از نظر آمار وقوع حوادث طبیعی دارد و آمارهای موجود حاکی از افزایش وقوع بلایای طبیعی و یا عدم آمادگی در مقابله با آن هستند (۳). مدیریت بحران فرایند کاهش خطرپذیری سانحه با استفاده از منابع ضد بحران به گونه‌ای کارا و اثربخش است (۴).

مدیریت بحران دارای چهار مرحله است که هر یک از آنها با اهداف خاص خود طراحی و اجرا می‌گردد. این مراحل عبارتند از: پیش‌بینی و پیشگیری با هدف کاهش احتمال وقوع بحران؛ آمادگی با هدف برنامه‌ریزی، آموزش و

در بررسی ارتباطات و همبستگی ها مشخص گردید مواردی مانند سن ($p = 0/420$) نوع استخدام ($p = 0/614$)، نوع مسئولیت ($p = 0/718$) و سابقه کاری افراد ($p = 0/330$) با سطح آگاهی از مدیریت بحران رابطه معنادار نداشتند. اما سطح تحصیلات با آگاهی از مدیریت بحران رابطه معنادار داشت ($p < 0/05$) به طوری که کارشناسان آگاهی بالاتر و کاردان ها آگاهی متوسط داشتند.

جدول شماره ۳ صرفا سوابق مورد ارزیابی در این مطالعه (شرکت در دوره های آموزشی مقابله با بحران، شرکت در مانورهای وقوع بحران، عضویت در کمیته بحران، ارسال مصوبات کمیته بحران به پایگاه ها) بوده که بعد از تحلیل آماری همبستگی پیرسون دارای ارتباط معنی دار با میزان آگاهی پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی در ارتباط با مدیریت بحران را نشان می دهد. بر این اساس شرکت در دوره های آموزشی مقابله با بحران، شرکت در مانورهای وقوع بحران، عضویت در کمیته بحران و ارسال مصوبات کمیته بحران به پایگاه های مربوطه با میزان آگاهی پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی با میزان آگاهی ایشان در مورد مدیریت بحران ارتباط معنی داری داشتند.

جدول ۱: اطلاعات دموگرافیک و پایه افراد شرکت کننده در مطالعه (۱۶۰ نفر)	
متغیر	تعداد (درصد)
جنس	
مذکر	۱۵۴ (۹۶/۴)
مونث	۶ (۳/۶)
نوع استخدام	
طرحی	۳۷ (۲۳/۷)
پیمانی	۶۶ (۴۰/۷)
رسمی	۵۷ (۳۵/۶)
مدرک تحصیلی	
کاردانی	۸۹ (۵۵/۶)
کارشناسی	۶۶ (۴۱/۲)
کارشناسی ارشد	۵ (۳/۱)
سنوات خدمتی	
زیر یکسال	۳۷ (۲۳/۵)
بالای یکسال	۱۲۳ (۷۶/۵)
شغل	
اپراتور	۱۰ (۶/۳)
تکنسین	۱۵۰ (۹۳/۷)

جدول ۲: سطح آگاهی پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی شرکت کننده در مطالعه در مورد مدیریت بحران	
سطح آگاهی	تعداد (درصد)
کم	۶۴ (۳۹/۲)
متوسط	۷۷ (۴۸/۴)
زیاد	۱۶ (۱۰/۲)
خیلی زیاد	۳ (۲/۲)

استان چهارمحال و بختیاری در نیمه دوم سال ۱۳۹۵ انجام شد. جهت نمونه گیری از روش تمام شماری استفاده گردید و پرسنل کلیه پایگاه های اورژانس پیش بیمارستانی سطح استان وارد مطالعه شدند. از کلیه پرسنل رسمی، پیمانی و طرحی و پیام آور دعوت شد که در مطالعه شرکت نمایند و عدم تمایل به تکمیل پرسشنامه به عنوان معیار خروج از مطالعه در نظر گرفته شد.

جمع آوری اطلاعات

کلیه شرکت کنندگان توسط یک پرسشنامه محقق ساخته که با استفاده از متون و مقالات معتبر و جدید طراحی گردیده بود، مورد ارزیابی قرار گرفتند. جهت بررسی اعتبار پرسشنامه از اعتبار محتوا استفاده گردید و از ۶ نفر از اعضای هیأت علمی دانشکده پرستاری دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، یکی از اعضای کمیته بحران دانشگاه و سه پرسنل شاغل در بخش فوریت ها نظرخواهی گردید و پیشنهادهای ارائه شده جهت اصلاح پرسشنامه به کار بسته شد. جهت تعیین پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شد که برابر با ۰/۸۸ بدست آمد که مقدار بالایی است و نشان از این دارد که سئوالات پرسشنامه از انسجام لازم برخوردار هستند. قبل از توزیع پرسشنامه مجوز نمونه گیری اخذ و به ریاست محترم مرکز مدیریت ارایه گردید. پرسشنامه حاوی ۱۲ سؤال در مورد ویژگی های دموگرافیک پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی و ۱۶ سؤال در رابطه با میزان آگاهی پرسنل از مدیریت بحران بود که میزان آگاهی را در چهار حیطه آموزشی، مدیریتی، حرفه ای و امنیتی بررسی می نمود. در هر حیطه چهار سؤال در نظر موجود بود که از جواب بلی یا خیر استفاده گردید.

آنالیز آماری

با کمک نرم افزار آماری SPSS-13 و با استفاده از تست های آماری همبستگی پیرسون و کای اسکور تجزیه و تحلیل داده ها انجام گرفت. سطح معنی داری در این مطالعه کمتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

یافته ها:

از تعداد ۱۷۰ پرسشنامه ای که بین پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی توزیع گردید، ۱۶۰ مورد تکمیل و برگردانده شد. میانگین و انحراف معیار سن کل شرکت کنندگان $28/12 \pm 4/97$ بود. جدول شماره ۱ اطلاعات دموگرافیک و پایه افراد شرکت کننده در مطالعه را نشان می دهد. بر این اساس ۹۶/۴ درصد شرکت کنندگان، مذکر با میانگین سنی $27/52 \pm 6/47$ سال و ۳/۶ درصد ایشان، مونث با میانگین $28/72 \pm 3/47$ بودند. اکثرا (۴۰/۷ درصد) تحت استخدام پیمانی بودند. از نظر مدرک تحصیلی نیز ۵۵/۷۷ درصد مدرک کاردانی داشتند. میانگین سنوات خدمت شرکت کنندگان نیز $6/23 \pm 7/54$ سال بود.

جدول شماره ۲ سطح آگاهی پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی شرکت کننده در مطالعه در مورد مدیریت بحران را نشان می دهد. بر این اساس سطح آگاهی ۱۴۱ نفر (۸۸/۱ درصد) در حد متوسط یا کم بود. در مطالعه حاضر کمتر از نیمی از افراد (۳۰/۲ درصد) در دوره های آموزشی یا مانورهای بحران ۲۰ درصد شرکت کرده بودند. هیچکدام آنها عضو کمیته بحران نبودند و مصوبات کمیته بحران به پایگاه های آنها ارسال نمی شد.

جدول ۳: سوابق مورد ارزیابی دارای ارتباط معنی دار با میزان آگاهی پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی در ارتباط با مدیریت بحران		
p	بله	خیر
	تعداد (درصد)	
۰/۰۰۱	۵۲ (۳۲/۵)	۱۰۸ (۶۷/۵)
۰/۰۰۵	۴۸ (۳۰/۰)	۱۱۲ (۷۰/۰)
۰/۰۰۵	۱۰ (۶/۳)	۱۵۰ (۹۳/۷)
۰/۰۰۲	۲۵ (۱۵/۶)	۱۳۵ (۸۴/۳)

بحث:

نتایج مطالعه حاضر نشان داد که اکثر پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی در دوره های آموزشی مقابله با بحران شرکت نکرده و بیش از نیمی از افراد نیز در مانورهای وقوع بحران شرکت نداشتند. که بایستی به این نقطه ضعف توجه شود. به همین دلیل برگزاری مانورهای وقوع بحران در پایگاه های اورژانس برای ایجاد آمادگی بسیار مهم بنظر می رسد. در پژوهشی که ملک شاهی و مردانی در خرم آباد انجام دادند مشخص شد بیش از نیمی از شرکت کنندگان در دوره های آموزشی و مانورهای وقوع بحران شرکت کرده بودند (۷).

دانشمندی و همکاران نیز در بررسی فرایند مدیریت بحران در پایگاه های اورژانس پیش بیمارستانی دریافتند که در این پایگاه ها نیز تمرینهای مهارتی و مانور برای آمادگی در موارد بحران انجام گردیده است (۸). در مطالعه نصیری پور و همکاران برگزاری مانور و تمرین برای آمادگی رویارویی با بحران در حد ضعیف ارزیابی شده بود (۹). برگزاری مانورهای بحران می تواند نقش مهمی در ایجاد آمادگی پرسنل برای مقابله مناسب با بحران، حفظ خون سردی، نظم دادن به امور و مراقبت مؤثرتر از مصدومین در شرایط بحران داشته باشد. تنها ۹/۹ درصد از نمونه های پژوهش حاضر در کمیته بحران بیمارستان عضو بودند. عضویت در کمیته بحران ۶۶ درصد گزارش در پژوهش ملک شاهی و مردانی شده بود (۷). شاید عدم اطلاع رسانی در مورد این کمیته یا فقدان آگاهی از اهمیت آن و یا بار کاری و نداشتن فرصت برای عضویت در این کمیته از دلایل عدم حضور پرسنل در کمیته بحران باشد. تقریباً یک چهارم افراد از ارسال مصوبات کمیته بحران به بخشها اطلاع داشتند که این اطلاع در پژوهش ملک شاهی و مردانی ۸۳/۳ درصد برآورد شده است (۷). ملکشاهی و مردانی آلدردیدگ در پژوهش خود اشاره می کند که سطح دانش و آگاهی پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی باید به طور مستمر پایش شده و آموزشهای لازم در ارتباط با سیاستها، رویه ها و پروتکل های پایگاه های اورژانس به آنان ارائه گردد (۱۰). در پژوهش آوازه و جعفری در پایگاه های اورژانس پیش بیمارستانی زنجان برنامه عملیاتی از قبل تدوین شده در زمینه مدیریت بحران مثل تشکیل کمیته حوادث غیرمترقبه، تعیین مرکز عملیات اضطراری و مانورهای آموزش مداوم وجود نداشت (۱۱). در مطالعه دانشمندی و همکاران نیز تیم های ثابت و سیار در پایگاه های اورژانس سطح شهریار تشکیل شده بود اما این تیم فاقد ابلاغ رسمی و شرح وظایف مشخص بود (۱۲) و این مسأله نیاز به یک برنامه ریزی دقیق و منظم داشته و پیگیری آن اهمیت بسزایی دارد. در تعیین میزان آگاهی افراد از مدیریت بحران، حدود نیمی از پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی آگاهی

متوسط داشتند. انتظار می رود در شرایط کنونی که بر مدیریت بحران تأکید زیادی می شود این آگاهی در سطح بالاتری باشد. حاجوی و همکاران آگاهی پرسنل مدارک پزشکی را در زمینه های مختلف مدیریت بحران بررسی نمودند. آنها به این نتیجه رسیدند که آگاهی کارکنان در زمینه میزان رعایت جنبه های قانونی بحران در حد متوسط، در زمینه مدیریت منابع انسانی در حد ضعیف و در زمینه ایمنی و تجهیزات برای مواجهه با بحران، رعایت اصول پذیرش در بحران و نیز آمادگی قبلی بخش در حد خیلی ضعیف بود (۱۳). بر اساس پژوهش دانشمندی و همکاران که سطح آمادگی مقابله با بحرانها را در پایگاه های پیش بیمارستانی منتخب ایران ارزیابی نمودند، میزان آمادگی در قسمت آموزش در ۷۰ درصد موارد در سطح خوب ارزیابی شد. آنان تأکید نمودند که با وجود اهمیت فراوان آموزش در ارتقای سطح دانش و توانایی کارکنان و سایر افراد در مواجهه با وضعیت بحرانی، ساختار سازمانی واحد آموزش در بیمارستان ها مشخص نیست و پوسترها و بروشورهای آموزشی در زمینه حوادث غیرمترقبه منتشر و نصب نشده و دستورالعملی برای تمرین و کسب آمادگی پایگاه ها در زمان بحران وجود ندارد (۸). رودی و همکاران که توانایی دانشجویان فوریت های پزشکی در ارتباط با ایفای نقش شان در مواجهه با مراحل بحران را بررسی کردند دریافتند آگاهی دانشجویان در رابطه با نقش در بحران در طول دوران تحصیل افزایش می یابد ولی توانایی آنها افزایش معنی داری نداشته است (۱۴). داشتن آگاهی کافی برای پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی و توانایی انجام اقدامات آموخته شده در شرایط بحرانی، در جهت مدیریت مناسب بحران بسیار مؤثر می باشد. اجاقی و همکاران نیز مشخص کرد که وضعیت سیستم اطلاعاتی مدیریت بحران، سامانه فرماندهی بحران، آموزشهای مرتبط با بحران و سازماندهی نیروی انسانی برای مقابله با بحران در پایگاه های مرزی در سطح پایگاه ها در صورت بروز بلایا، با مشکلات فراوانی مواجه خواهند شد. آنان تأکید نمودند که لازم است کلیه پرسنل آگاهی لازم را داشته باشند تا اثربخشی کافی در زمان بحران مشاهده شود (۱۵).

از جمله محدودیتهای این مطالعه تعداد اندک پرسنل زن بوده که در در استان چهار محال و بختیاری در سمت های اپراتور به خدمت گرفته شده است و نیز عدم همکاری برخی از پرسنل اورژانس در تکمیل پرسشنامه ها بوده است به دلیل اینکه مطالعه در مدت زمان کوتاهی انجام گرفت.

نتیجه گیری:

نتایج مطالعه حاضر حاکی از آگاهی نسبتاً پایین پرسنل پیش بیمارستانی از مدیریت بحران و عوامل مربوطه می باشد که نیاز به آموزش و انجام مانورهای جهت ارتقا سطح آگاهی به منظور آمادگی و رویارویی با خطرات را داشته

باشند.

تقدیر و تشکر:

از پرسنل فوریت‌های پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد و ریاست محترم مرکز مدیریت و حوادث شهرکرد جناب دکتر شاهین که در انجام پژوهش همکاری نمودند تشکر و قدردانی بعمل می‌آید.

سهم نویسندگان:

تمامی نویسندگان معیارهای استاندارد نویسندگی بر اساس پیشنهاد کمیته

بین المللی ناشران مجلات پزشکی را دارا بودند..

تضاد منافع:

بدینوسیله نویسندگان تصریح می‌نمایند که هیچ گونه تضاد منافی در خصوص پژوهش حاضر وجود ندارد.

منابع مالی:

هیچ گونه کمک مالی برای انجام این پروژه دریافت نشده است.

منابع:

1. Ghahri M. Risk management in accidents. Proceedings of Safety and Prevention of accidents. 2004;153-5.
2. Tramontin M, Peters JJ. Disaster Mental Health Services: A Primer for Practitioners (Series in Psychological Stress) Myers, D. & Wee, DF (2004). New York: Routledge. Hardcover: 312 pages; ISBN 1583910638. List Price: \$59.95. Taylor & Francis; 2008.
3. Ghanefar S, Tabar A. Iran's strategy on natural disaster risk management. Geotechnical Engineering For Disaster Mitigation And Rehabilitation: (With CD-ROM): World Scientific; 2005. p. 539-42.
4. Yarmohammadian MH, Fooladvand M, Haghshenas A, Atighechian G, Alavi A. Crisis management competencies and their relation to self-efficiency of managers in the organizations related to disasters. International Journal of Health System and Disaster Management. 2013;1(2):64.
5. Jahanbakhsh M, Tavakoli N, Hadadpour A. Designing disaster victim's medical record; a step toward crisis management. Health information management. 2011;7(4):400-9.
6. Tzeng H-M, Yin C-Y. Crisis management systems: staff nurses demand more support from their supervisors. Applied nursing research. 2008;21(3):131-8.
7. Malekshahi F, Mardani M. Abilities and limitations of crisis management in Shohadaye Ashayer and Social Security hospitals of Khorramabad in 1385. Journal of Critical care nursing. 2009;1(1):29-34.
8. Daneshmandi M, Amiri H, Vahedi M, Farshi M, Saghafi A, Zigheymat F. Assessing the level of preparedness for confronting

crisis such as flood, earthquake, fire and storm in some selected hospitals of Iran. Military Medicine Journal. 2010;12(3):167-71.

9. Nasiri-Pour A, Raeissi P, Mahboobi M. Border hospital readiness in handling border related crisis in Kermanshah Province, Iran, 2007. Journal of Health Administration. 2007;10(28):41-8.

10. Aldridge J. Hospital Security: the past, the present, and the future. SecurityInfoWatch com. 2005.

11. Mastaneh Z, Mouseli L. Capabilities and limitations of crisis management in the teaching hospitals of Hormozgan University of Medical Sciences, 2010. Scientific Research and Essays. 2013;8(26):1196-202.

12. Daneshmandi M, Amiri H, Vahedi M, Farshi M. Assessing level of Preparedness for disaster in hospitals of a selected medical sciences university-1388. Journal Mil Med. 2010;12(3):167-71.

13. Hajavi A, Shojaei Baghini M, Haghani H, Azizi A. Crisis Management in Medical Records Department in Kerman and Borujerd Teaching Hospitals 2006 (Providing Model). Journal of Health Administration. 2009;12(35):9-16.

14. Reddy MC, Paul SA, Abraham J, McNeese M, DeFlicht C, Yen J. Challenges to effective crisis management: using information and communication technologies to coordinate emergency medical services and emergency department teams. International journal of medical informatics. 2009;78(4):259-69.

15. Ojaghi S, Nourizad S, Mahboobi M, Khazaei M, Najafi G. Disaster crisis handling preparedness level of hospitals in Kermanshah. Journal of Kermanshah University of Medical Sciences (J Kermanshah Univ Med Sci). 2009;13(3).

ORIGINAL ARTICLE

Knowledge of Emergency Medical Service Staff on Crisis Management

Hedayat Lalehgani¹, Salman Yadollahi², Yousef Fadaee¹, Farshad Ansari², Mousa Karimifard^{2*}

1. Faculty of Nursing and Midwifery, Sharekord University of Medical Sciences, Shaherkord, Iran.

2. Faculty of Public Health, Shahid Sadoughi Yazd University of Medical Sciences, Yazd, Iran.

*Corresponding author: Mousa Karimifard; Faculty of Public Health, Shahid Sadoughi Yazd University of Medical Sciences, Iran Boulevard, Yazd, Yazd Province, Iran. Tel: +9809302513078; Email: mousakarimi72@yahoo.com

Abstract

Introduction: Since emergency medical service (EMS) staff members are the first providers of health care at times of crisis, this study was done with the aim of determining the knowledge of EMS staff on crisis management and its related factors in all emergency bases located throughout Chaharmahal and Bakhtiari province, Iran. **Methods:** This study was done as a descriptive cross-sectional one. Sampling was done via convenience sampling. The tool used for data gathering was a questionnaire prepared by a researcher that included questions regarding demographic characteristics and knowledge of EMS staff on crisis management, which evaluated their knowledge in 4 categories of educational, management related, professional, and safety related. 4 questions were asked in each category that assessed the knowledge of EMS staff on Likert scale using 5 choices of none, low, moderate, high, and very high. Validity of the questionnaire was evaluated using the content validity method and its reliability was calculated to be 88% via Cronbach's alpha. To analyze the data, SPSS 13 software and descriptive statistics methods were applied. **Results:** Data analysis showed that 100% of the participants in this study were male and their mean age was 27.52 ± 6.47 years. Knowledge of the EMS staff on crisis management was very high in 2.2 % of the participants; high in 10.2%; moderate in 48.4%; and low in 39.2%. In evaluation of statistical correlations it was determined that educational level, attending crisis maneuvers, and crisis committee membership directly correlated with knowledge of the participants on crisis management ($p < 0.05$). **Conclusion:** The results of the present study indicate the relatively low knowledge of EMS staff members on crisis management and its related factors, which points out the need for education and holding maneuvers to improve their knowledge in order to be prepared for facing crises.

Key words: Patient Care Management; Crew Resource Management, Healthcare; Health Knowledge, Attitudes, Practice; Emergency Medical Services