



Z mirno komunikacijo, poslušanjem, odgovarjanjem na vprašanja in sledenjem navodilom, ki jih poda zdravstveni dispečer, lahko klicatelj močno pripomore k čimprejšnji in ustrezni obravnavi ter oskrbi pacienta.

ALI SO VSA VPRAŠANJA ZDRAVSTVENEGA DISPEČERJA POTREBNA?

DA. Zdravstveni dispečer vsako vprašanje zastavi z vnaprej določenim namenom pridobivanja točno določene informacije. Le tako bo lahko ustrezno ocenil ogroženost pacienta in izbral za pacienta najbolj primerno pomoč.

ALI BOM OB KLICU NA 112 VEDNO DOBIL REŠEVALNO VOZILO?

NE. V kolikor zdravstveni dispečer na podlagi pridobljenih informacij prepozna, da pacient ne potrebuje NMP, mu ponudi drugo obliko pomoči oziroma s pacientom opravi posvet. Tudi v primeru, ko prepozna, da pacient potrebuje NMP, lahko svetuje samostojni prihod v ambulanto NMP ali urgentni center, a le takrat, kadar je takšna oblika transporta varna in mogoča.

ALI REŠEVALNO VOZILO VEDNO PRIDE TAKOJ?

DELNO. V kolikor je ustrezno vozilo NMP prosto, se ga takoj napoti na kraj dogodka. V primeru življenjsko ogroženega pacienta in zasedenosti ustreznega vozila NMP, se na kraj napoti katerokoli prosto vozilo. Kadar zdravstveno stanje pacienta dopušča, se na kraj dogodka napoti ustrezno vozilo NMP takoj, ko je ta na voljo.



**S KLICEM NA 112,
ŽIVLJENJE
REŠITI SE DA.**



KAJ SE ZGODI, KO POKLIČEM NA ŠTEVILKO 112 IN POTREBUJEM NUJNO MEDICINSKO POMOČ?

Vaš klic najprej sprejmejo v enem izmed 13. regijskih centrov za obveščanje. Operater regijskega centra nato vsak klic zdravstvene narave preveže v Dispečersko službo zdravstva (DSZ)*, kjer vaš klic prevzame zdravstveni dispečer.

* Velja samo za tista področja, kjer delovanje enot nujne medicinske pomoči že pokriva DSZ

KAJ JE DISPEČERSKA SLUŽBA ZDRAVSTVA IN KDO JE ZDRAVSTVENI DISPEČER?

DSZ je specializirana služba zdravstva, ki je bila s strani države določena za vodenje vseh dogodkov, sprejetih preko klica 112, kjer je potrebna oskrba nujne medicinske pomoči (NMP). DSZ ima dva operativna dispečerska centra zdravstva (DCZ), enega v Ljubljani in enega v Mariboru, ki delujeta 24/7. Vsak DCZ je razdeljen na sprejemni del, kjer poteka sprejem klica, in oddajno nadzorni del, kjer poteka koordinacija in nadzor mobilnih enot NMP. V obeh DCZ delujejo zdravstveni dispečerji. To so zdravstveni delavci, ki so dodatno specialno usposobljeni za sprejem in vodenje dogodkov sprejetih preko klica 112.



KAKO POTEKA SPREJEM IN VODENJE KLICA 112?

Vaš klic je sprejet v sprejemnem delu DCZ. Sprejemni zdravstveni dispečer vsakemu klicatelju zastavlja specifična vprašanja v strukturiranem zaporedju. Takšen način vodenja klica omogoča, da zdravstveni dispečer v najkrajšem možnem času ugotovi stopnjo ogroženosti pacienta in opredeli najboljšo obliko zdravstvene oskrbe. Takoj, ko sprejemni zdravstveni dispečer prepozna ogroženega pacienta, v oddajno nadzorni del posreduje elektronski zahtevek za aktivacijo mobilne enote NMP. Sprejemni zdravstveni dispečer med tem še naprej ostaja na zvezi s klicateljem, pridobiva dodatne informacije in klicatelju podaja navodila za oskrbo pacienta do prihoda mobilne enote NMP na kraj dogodka.



Ker zdravstveni dispečer pacienta ne vidi, je za hitro in pravilno oskrbo pacienta najbolj pomembno dobro sodelovanje med zdravstvenim dispečerjem in klicateljem.

KAJ VSE PREVERJA ZDRAVSTVENI DISPEČER?

- NATANČNO LOKACIJO DOGODKA
- TELEFONSKI KONTAKT KLICATELJA (OZ. OSEBE, KI JE NA KRAJU DOGODKA)
- OCENO ODZIVNOSTI
- OCENO DIHANJA
- INFORMACIJE O TRENUTNI ZDRAVSTVENI TEŽAVI
- DRUGE POMEMBNE INFORMACIJE (ZNANA BOLENJA, ZDRAVILA, KI JIH JEMLJE PACIENT,...)

KAJ SE MED TEM DOGAJA V ODDAJNO NADZORNEM DELU DCZ?

Oddajno nadzorni zdravstveni dispečer takoj po prejetju zahtevka za aktivacijo mobilne enote NMP med vsemi razpoložljivimi vozili izbere ekipo, ki je najbolj primerna in najbližje dogodku. Vsem članom ekipe mobilne enote NMP sočasno na radijske postaje posreduje aktivacijsko sporočilo, ki vsebuje vse najbolj pomembne informacije o dogodku, tako da lahko ekipa NMP nemudoma prične z vožnjo na kraj dogodka. Oddajno nadzorni zdravstveni dispečer posreduje tudi zahtevek za aktivacijo drugih služb (policija, gasilci, prvi posredovalci), če so te potrebne. Do končne oskrbe pacienta ostaja pomemben povezovalni člen za izmenjavo informacij med vsemi aktiviranimi službami in mobilnimi enotami NMP.

Vse aktivacije in izvozi mobilnih enot NMP na kraj dogodka potekajo VZPOREDNO z obravnavo klica, kar pomembno skrajša čas prihoda prve ekipe NMP na kraj dogodka.

