

Kaj je dispečerska služba zdravstva?

Dispečerska služba zdravstva je posebna služba v sistemu nujne medicinske pomoči. Deluje neprekinjeno 24 ur, vse dni v letu. Naš cilj je, da se odzovemo na vse klice, jih celovito obravnavamo ter sprejmemo hitre in pravilne odločitve za interveniranje mobilnih enot nujne medicinske pomoči na terenu. Vse to se izvaja v okviru opredeljenih normativov. Med glavne naloge dispečerske službe spadajo:

- sprejem nujnih klicev,
- sprejem naročil za nenujne in sanitetne prevoze pacientov,
- razporejanje mobilnih enot nujne medicinske pomoči,
- razporejanje nenujnih in sanitetnih prevozov,
- aktivacija prvih posredovalcev,
- aktivacija mobilnih enot helikopterske nujne medicinske pomoči,
- dajanje navodil po telefonu za prvo pomoč do prihoda reševalcev.

Kdaj in na katero telefonsko številko poklicati dispečersko službo zdravstva?

Na številko za klic v sili **112** pokličemo vedno, kadar potrebujemo nujno medicinsko pomoč (živiljenjsko ogrožajoča zdravstvena stanja).

Ali je klic na številko 112 brezplačen?

Številka 112 je namenjena klicu v sili in je za vse uporabnike brezplačna (mobilni in stacionarni telefoni).



Ali se pogovori snemajo?

Vsi pogovori se lahko snemajo.

Kaj storiti, če je linija zasedena?

Glavna naloga dispečerske službe zdravstva se je v najkrajšem možnem času odzvati na vse nujne klice, saj je v primeru neposredne živiljenjske ogroženosti čas pristopa mobilne enote nujne medicinske pomoči pogosto ključnega pomena za preživetje bolnikov. Sodoben tehnološki sistem nam omogoča, da imajo klici v sili prednost pred ostalimi klici. Ne glede na to, se lahko zgodi, da so vsi operaterji, zdravstveni dispečerji, zasedeni. V takšnih primerih priporočamo, da ostanete na liniji, dokler se na vaš klic ne odzove prvi prosti operater, zdravstveni dispečer.

Kaj storiti, če po pomoti pokličem 112?

Ker se na vsak klic v sili odzovemo z vso resnostjo, bomo v primeru prekinjene zveze poklicali nazaj. Zato v primeru, da ste po pomoti poklicali klic v sili ne odlagajte slušalke! Preprosto počakajte, da se vam oglasi operater in povejte, da ste se zmotili.

Kaj se zgodi, ko pokličete 112 (klic v sili)?

Vsak klic na številko 112 sprejme operater Regijskega centra za obveščanje. Ko operater po vsebini pogovora zazna, da potrebujete nujno medicinsko pomoč, vas bo prevezal v Dispečersko službo zdravstva, kjer bo vaš klic prevzel zdravstveni dispečer.

Kdo so zdravstveni dispečerji?

Delo dispečerjev v Dispečerski službi zdravstva opravljajo zdravstveni tehniki/medicinske sestre in diplomirani zdravstveniki/diplomirane medicinske sestre s specialnimi znanji s področja dispečerstva v zdravstvu.

Zakaj zdravstveni dispečerji postavljajo veliko vprašanj?

Zdravstveni dispečerji pri sprejemu in obravnavi klicev uporabljajo t. i. odločitvene modele. Z vprašanji, ki jih zastavljajo, pridobivajo pomembne podatke, ki so jim v pomoč pri hitri določitvi stopnje nujnosti in vrsti pomoči.

Sprejem klica z uporabo odločitvenih modelov z algoritmi odločanja zagotavlja, da so vsi prejeti klici obravnavani enako, brez možnosti subjektivnih in objektivnih dejavnikov. S takšno obravnavo klicev lahko zdravstveni dispečer sprejema odločitve, kateri pacienti bodo imeli prednostno obravnavo oziroma katera zdravstvena težava se bo začela obravnavati najprej. V primeru neposredne živiljenjske ogroženosti lahko že med samim pogovorom aktivira ustrezno mobilno enoto nujne medicinske pomoči. Kljub temu, da so nekatera vprašanja na videz nesmiselna, so postavljena z razlogom zato prosimo, da nanje odgovorite.

Ne pozabite:

112 je številka, namenjena klicu v sili, na katero pokličete, če potrebujete:

- **nujno medicinsko pomoč**,
- pomoč gasilcev,
- nujno veterinarsko pomoč,
- pomoč gorskih reševalcev,
- pomoč jamarskih reševalcev,
- podvodnih in drugih reševalnih služb.

Kadar potrebujete pomoč POLICIJE pokličite na interventno številko – 113.

Pomembni napotki:

- ob klicu poskusite biti zbrani in mirni;
- zdravstveni dispečer vas bo skozi pogovor vodil s pomembnimi vprašanji;
- jasno in kratko odgovarjajte na vprašanja, katerih namen je, da vam pošljemo pravo pomoč ob pravem času;
- nikoli se ne prerekajte z zdravstvenim zdravstvenim dispečerjem (vaš klic bo obravnavan hitreje in pomoč bo napotena hitreje, kadar bo komunikacija potekala tekoče);
- ne prekinite linije, dokler vam tega ne naroči zdravstveni dispečer;
- pogosto klicanje in preverjanje, kdaj bo reševalna ekipa na kraju, ne bo pripomoglo k hitrejšemu dostopnemu času, bo pa zasedalo linijo za nujno pomoč in operaterje, zdravstvene dispečerje za druge nujne klice;
- ko čakate reševalno ekipo, bodite dosegljivi na telefonsko številko, ki ste jo navedli!

Številka 112 ni namenjena naročilom nenujnih in sanitetnih reševalnih prevozov.

Zavedamo se, da se z nujno medicinsko pomočjo srečujejo ljudje v času nenadne stiske ali življenjske ogroženosti njih samih ali njihovih bližnjih. To so izredno zahtevni in stresni trenutki, ki zahtevajo hitro in učinkovito prvo pomoč ter strokovno nujno medicinsko pomoč. Zavedajte se, da v takšnih primerih **NISTE SAMI**, saj vam bodo visoko usposobljeni zdravstveni dispečerji z nasveti pomagali pri nudenju prve pomoči do prihoda reševalne ekipe.



Info: Tajništvo DSZ 01/5228395

e-pošta: dsz@kclj.si



Spremljajte nas: www.fb.com/DSZSi ali www.facebook.com/DSZSi



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE

univerzitetni
klinični center ljubljana



NUJNA MEDICINSKA POMOČ

112

**ZANESLJIVA
PRAVOČASNA
pr(a)va pomoč**