



Ćwiczenie z umiejętności wzywania pomocy

Student po zapoznaniu się z informacjami na temat jak prawidłowo wzywać pomoc oraz roli dyspozytora przystępuje do ćwiczenia. W ćwiczeniu bierze udział dwóch studentów. Jeden odgrywa rolę wzywającego, a drugi dyspozytora który przyjmuje zgłoszenie zgodnie z procedurą. Studenci siedzą do siebie plecami i nie widzą się nawzajem. W przypadku ćwiczenia resuscytacji student próbuje „telefonicznie” pokierować tak wzywającym, aby prawidłowo wykonywał RKO. Przed „wzywającym” leży manekin BLS.

Wzorcowe wezwanie zespołu Ratownictwa Medycznego

Przykład: Nazywam się Jan Kowalski. Jestem na ulicy Kopernika 19, przy skrzyżowaniu z ul. Strzelecką. Mój numer telefonu to 501333444. Na chodniku leży nieprzytomny mężczyzna, około lat 50, nie oddycha. Wcześniej widziałem jak złapał się za klatkę piersiową, a potem upadł. Podejmuję RKO. Na rogu ulicy będzie czekał kolega i machał jak zauważy karetkę.

Wzywanie zespołu ratownictwa medycznego przez świadka

Podczas wzywania pomocy musimy przekazać dyspozytorowi kilka informacji. Wbrew pozorom **kolejność** ich przekazywania jest bardzo **ważna**. Zawsze jako pierwsze powinniśmy podać **gdzie zdarzenie ma miejsce**. Ma to ogromne znaczenie w momencie, gdyby połączenie z numerem alarmowym zostało przerwane (rozładowana bateria telefonu komórkowego, zgubienie sieci, brak prądu w domu itp.).

1. Miejsce zdarzenia

Określamy najdokładniej jak potrafimy miejsce w którym doszło do zdarzenia. Jeśli sytuacja ma miejsce w domu/bloku przekazujemy dyspozytorowi dokładny adres: nazwa ulicy, numer domu, bloku, klatki, piętro. Podajemy także miejscowość gdyż zdarza się, że w dwóch pobliskich miasteczkach znajdują się dwie takie same ulice. Gdy sytuacja wydarzyła się na drodze także staramy się określić orientacyjny adres miejsca zdarzenia. Jeśli jest to niemożliwe podajemy charakterystyczne punkty orientacyjne.

Np: *miasto Kraków, osiedle Tysiąclecia 3/54, klatka 4, piętro 5, wjazd pod klatkę od sklepu Biedronka*

II. Powód wezwania

Przekazujemy informacje o tym dlaczego dzwoniemy, co się wydarzyło. Określamy czy jest to np. zachorowanie (ból w klatce piersiowej, napad duszności, drgawek itd), wypadek komunikacyjny, uraz, oparzenie etc. Podajemy objawy które możemy zaobserwować (np.



brak oddechu, krwotok z ręki, uraz głowy, drgawki), jak i te które podają sami poszkodowani (np. piekący ból w klatce piersiowej, duszność, zawroty głowy).

Np.: Proszę Pana, na ulicy leży starszy człowiek i się nie porusza. Potrącił go rower

III. Ilość i stan poszkodowanych

Staramy się określić ile jest osób potrzebujących pomocy i w jakim są stanie. Od tej informacji zależy, ile karettek zostanie zadysponowanych.

IV. Dane poszkodowanego

Przekazujemy dyspozytorowi czy osobą poszkodowaną jest dorosły czy dziecko, kobieta czy mężczyzna. Jeśli jest to możliwe podajemy jego wiek, imię i nazwisko.

V. Dane wzywającego

Na samym końcu, po przekazaniu wszystkich powyższych informacji, podajemy nasze imię i nazwisko, i numer telefonu spod którego dzwonic

W trakcie rozmowy uważnie słuchajmy tego, co mówi dyspozytor. Może on nam zadawać pytania, które ułatwią np. dojazd ZRM na miejsce zdarzenia, może także powiedzieć co możemy zrobić do czasu przyjazdu karetki. **Nigdy nie kończymy rozmowy jako pierwsi**, dyspozytor po potwierdzeniu przyjęcia wezwania pierwszy odkłada słuchawkę!

Pozostałe numery alarmowe

998 – straż pożarna

997 – policja

994 – pogotowie wodno-kanalizacyjne

993 – pogotowie ciepłownicze

992 – pogotowie gazowe

991 – pogotowie energetyczne

986 – straż miejska

985 – ratownictwo górskie

984 – pogotowie rzeczne

0 601 100 100 – numer ratunkowy nad wodą (WOPR)

0 601 100 300 – numer ratunkowy w górach (TOPR i GOPR)

źródło: <http://www.ratowniczy.net/jak-wzywac-pogotowie-ratunkowe/>



Protokół dyspozytora poniżej

Protokół przyjęcia wezwania przez dyspozytora na podstawie „ Procedury wspomagające podjęcie decyzji przez dyspozytora medycznego w zakresie przyjęcia zgłoszenia, kwalifikacji zgłoszenia oraz dysponowania zespołami ratownictwa medycznego do różnych stanów nagłego zagrożenia zdrowotnego”

Ratownictwo Medyczne (kod przyjmującego dyspozytora medycznego), słucham?		
1.	Proszę podać adres zdarzenia	Miejscowość, ulica, gmina, powiat, województwo, ewentualne charakterystyczne punkty/obiekty lokalizacyjne
2.	Potwierdź adres zdarzenia	Powtórz głośno dane uzyskane od wzywającego
3.	Proszę podać numer telefonu z którego Pan/Pani dzwoni?	Potwierdź , jeśli numer jest inny niż wyświetlany na ekranie
4.	Co się stało? Jakie są objawy?	
5.	Kto potrzebuje pomocy?	Jeśli możliwe ustal wiek, płeć, imię i nazwisko osoby potrzebującej pomocy
PRZEJDŹ DO WŁAŚCIWEJ PROCEDURY (procedura NZK)		
	Czy okoliczności zdarzenia mogą mieć wpływ na stan pacjenta i bezpieczeństwo wzywającego?	Zatrucie tlenkiem węgla, przestępstwo, porażenie prądem, wypadek komunikacyjny
1.	Zadysponuj ZRM i poinformuj osobę wzywającą o zadysponowaniu ZRM i prowadź dalszą rozmowę	Poinformuj o wysłaniu ZRM i nierozłączaniu się do momentu uzyskania wszystkich informacji
2.	Jeśli NIEPRZYTOMNY I NIE ODDYCHA PRAWIDŁOWO – udzielaj niezbędnych porad w zakresie sposobu udzielania pierwszej pomocy do czasu przybycia ZRM zgodnych z aktualną wiedzą medyczną	Wytyczne BLS 2015
3.	Jeśli możliwe uzyskaj dokładne dane pacjenta	Wiek, płeć, wywiad chorobowy
4.	Jeśli możliwe uzyskaj dane wzywającego	Imię i nazwisko
5.	Poinformuj zgłaszającego o sposobie postępowania do momentu przybycia ZRM oraz o konieczności ponownego kontaktu z dyspozytorem medycznym w przypadku pogorszenia stanu zdrowia poszkodowanego	Dostępności AED – adres do mapy lokalizującej AED w Polsce: http://www.ratujzsercem.pl/Map.aspx . Możliwości wykorzystania w telefonie wzywającego trybu głośnomówiącego.



Dyspozytor

Zdarzenia Czynności

Dysponowanie w rejonie operacyjnym:

Ustaw ob...

Przyjmujący

Przyjmujący i odsponujący

Obsługa

Połącz ponownie

Otwórz rozmowę

Przyjmij

Odrzuć

NOTYKACJE

✗ Nie udało się wyjąć z kolejni dyspozytorskiej

✗ Nowe zdarzenie o id 000043/1

Zdarzenie nr 000043/1/2014 (Nowe)

Zdarzenie 08/19/2014 15:54:29

MIEJSCE ZDARZENIA

Województwo Powiat

Gmina Mięjscość

Ulica Nr domu / lokalu Piętro Klatka

Dzielnica

Numer drogi Kilometr drogi Obiekt

Dodatkowe informacje o lokalizacji zdarzenia Dł. i szer. geograficzna

INFORMACJE O ZDARZENIU

Kategoria Kod pilności Na sygnale? Zdarzenie masowe?

Alarmowe Tak Nie

Pilne Inne

Źródło zgłoszenia:

Dyspozytor obsługujący:

Kategoria WCPR:

Podkategoria WCPR:

Masowe wg. WCPR:

Zarejestrowane w WCPR: 08/19/2014 15:54:29

Id Operatora kierującego WCPR:

Nr służbowy Operatora WCPR:

Powiązane zdarzenia: [brak](#)

PLI CBD

Abonent:

Adres:

Kod pocztowy:

Położenie:

Prawdopodobieństwo: 0

PODOBNE ZDARZENIA

PRZYDZIELONE SŁUŻBY POMOCNICZE

Status ZRM	Status ZRM	Opce
⊙	ZRM-001-P	<input checked="" type="checkbox"/> Szczegóło
⊙	ZRM-002-P	<input checked="" type="checkbox"/> Szczegóło
⊙	ZRM-003-S	<input checked="" type="checkbox"/> Szczegóło
⊙	ZRM-004-S	<input checked="" type="checkbox"/> Szczegóło
⊙	ZRM-005-P	<input checked="" type="checkbox"/> Szczegóło
⊙	ZRM-777-P	<input checked="" type="checkbox"/> Szczegóło
⊙	ZRM-666-P	<input checked="" type="checkbox"/> Szczegóło
⊙	ZRM-002-PAG	<input checked="" type="checkbox"/> Szczegóło
⊙	ZRM-JAK-P	<input checked="" type="checkbox"/> Szczegóło
⊙	ZRM-SGK-P	<input checked="" type="checkbox"/> Szczegóło
⊙	ZRM-MBA	<input checked="" type="checkbox"/> Szczegóło
⊙	ZRM-TOB	<input checked="" type="checkbox"/> Szczegóło

Przełącz obsługę

Historia

Powrót do listy zdarzeń

Nowe wiadomości: | Status: | Jednostka | Użytkownik: | data |



Połącz ponownie

Odtwórz rozmowę

Dodany dyspozytor D3



DYSPONUJ

ANULUJ

Zdarzenie nr. 449320

23.06.2014, 12:27:03

Obsługiwane

MIEJSCE ZDARZENIA

Województwo

Gmina

Powiat

Miejscowość

Ulica

Nr. domu / lokalu Piętro / klatka

Numer drogi

Kilometr drogi

Obiekt

Dodatkowe informacje o lokalizacji zdarzenia

Długość i szerokość geograficzna

INFORMACJE O ZDARZENIU

Kategoria

Kod pilności

Na sygnale?

Zdarzenie masowe?

Alarmowe

Tak

Pilne

Nie

Inne

Ilość pacjentów

Wywiad - opis

1

Źródło zgłoszenia: SI WPCR

Dyspozytor obsługujący: D4 Anna Kowalska

Kategoria WPCR: Lorem ipsum dolor sit amet

Masowe wg. WPCR: Nie

Zarejestrowane w WPCR: 23.06.2014, 12:26:01

Id Operatora kierującego WPCR

Nr służbowy Operatora WPCR

Powiązane zdarzenia: Zd. 4568220

PLI CBD

Abonent:

Adres:

Kod pocztowy:

Położenie:

Prawdopodobieństwo:

PODOBNE ZDARZENIA

Zd. 58037172

ul. Domaniewska 10 Warszawa

Wypadek drogowy

+48 508 793 376

Szczegóły

Połącz

Zd. 58037176

ul. Domaniewska , Warszawa

Wypadek drogowy

+48 875 990 654

Szczegóły

Połącz

Połącz z innym zdarzeniem

ZLECENIE NR. WSR-075332

P-8 Na miejscu zdarzenia

Szczegóły ZRM

Trasa przejazdu

Odwołaj



DANE PACJENTA

Imię: _____ Nazwisko: _____

Płeć: Mężczyzna Kobieta
Wiek: Dorosły Dziecko
Lata: _____ Miesiące: _____ Dni: _____

WZYWAJĄCY

Imię nazwisko: _____ Określenie wzywającego: Numer: +48 607 754 332

Województwo: _____ Gmina: _____
Powiat: _____ Miejscowość: _____
Ulica: _____ Nr. domu / lokalu: _____ Piętro / klatka: _____
Uwagi: _____

KZW

ZLECENIE NR. WSR-075332
 P-3 Na miejscu zdarzenia

PRZYDZIELONO SŁUŻBY POMOCNICZE

Policja
 Straż pożarna
 Insp. sanitarny
 Inne: _____

ODMOWA

Przyczyna: _____
Zalecenia: _____

źródło:

<http://docplayer.pl/16138948-Swd-prm-prezentacja-podstawowych-modulow-systemu-warszawa-21-sierpnia-2014.html>



Przykładowa rozmowa:

Dyspozytor: Ratownictwo Medyczne – Dyspozytor numer 121 – Słucham?

Wzywający: Proszę Pana, Na ulicy leży człowiek , nie porusza się

Dyspozytor: Proszę podać miejsce ? Czy wie Pan co to za ulica? Jakież charakterystyczne punkty?

Wzywający: ul. Kopernika 19, przy skrzyżowaniu z ul. Strzelecką

Dyspozytor (jeśli numer się nie wyświetla): Z jakiego numeru pan dzwoni ?

Wzywający: 500333444

Dyspozytor: Czy jest tylko jedna osoba potrzebująca pomocy? To osoba dorosła czy dziecko?

Wzywający: Tak, jedna. To dorosły mężczyzna

Dyspozytor: Czy ta osoba jest przytomna/oddycha?

Wzywający: Nie wiem?

Dyspozytor: Jeśli Pan może bezpiecznie podejść do tej osoby, to proszę potrząś ją za ramię i zapytać co się stało?

Wzywający: Dobrze. Podchodzę...(Halo czy mnie Pan słyszy)... Proszę Pana , nie odpowiada

Dyspozytor: Proszę się teraz nachylić się policzkiem nad ustami poszkodowanego i sprawdzić czy oddycha? Czy widzi Pan ruchy klatki piersiowej?

Wzywający: Proszę Pana, chyba nie oddycha, nie widzę żeby klatka się ruszała

Dyspozytor: Karetka już jedzie, proszę się nie rozłączać. Jeśli Pan może proszę przełączyć telefon w tryb głośnomówiący i wykonywać moje polecenia

Wzywający: Dobrze, już przełączam

Dyspozytor: Proszę odsłonić klatkę piersiową, następnie położyć swoje dłonie jedna na drugą na środku klatki piersiowej i rozpocząć uciskanie klatki

Wzywający: Proszę Pana zacząłem uciskać klatkę, ale boję że żebra pękną

Dyspozytor: Proszę się nie bać, proszę mocno uciskać klatkę piersiową, na 5 cm głębokości. Karetka już jedzie. Proszę uciskać klatkę piersiową do przyjazdu karetki

Dyspozytor: Proszę Pana, jeśli Pan może to proszę poprosić kogoś o pomoc. 200 metrów od Pana przy Kopernika 17 jest AED. Proszę uciskać klatkę, a druga osoba niech przyniesie AED.