

Název : Vyhodnocení kurzu operátorek ZOS při IDVPZ Brno.

Autor: **MUDr. Dana Hlaváčková**, ZZS Mělník
 as. Františka Ertlová, IDVPZ Brno

ABSTRAKT

Z podnětu Asociace zdravotnických záchranných a dopravních služeb ČR a ve spolupráci s IDVPZ Brno byl ve školním roce 2000/2001 zahájen postgraduální kurz pro operátorky zdravotnických operačních středisek (dále ZOS), jehož součástí je teoretická výuka i praktické stáže. Přednáškové bloky se konají ve třech týdenních kurzech v Brně a jejich obsahem jsou základní moduly:

- poskytování první pomoci při neodkladných stavech zdravotníkem
- spojení, spojové technologie a komunikace zdravotnického operačního střediska zdravotnické záchranné služby (dále ZZS)
- informační systémy zdravotnického operačního střediska
- základy psychologie pro komunikaci s veřejností, vedení telefonického rozhovoru, zvládnutí krizových a stresových psychologických situací
- součinnost ZOS s leteckou záchrannou službou, s územním střediskem záchranné služby
- základy medicíny katastrof, krizové řízení a plánování, traumatologické plánování
- úkoly zdravotnické operačního střediska při řešení mimořádných událostí, spolupráce se složkami IZS, zejména hasiči, policií a civilní ochranou
- právní a organizační předpisy ve zdravotnické záchranné službě, ve zdravotnictví, obecná legislativa s dopadem na práci ZOS
- další problematika.

Každý přednášející v jednotlivých blocích je hodnocen účastníky kurzu známkami 1-5 dle 4 kritérií

- odborné zvládnutí problematiky
- potřebnost tématu pro praxi
- pedagogické zvládnutí problematiky
- celkový dojem z vystoupení lektora

Praktická část výuky se odehrává na vybraných operačních střediscích zdravotnických záchranných služeb, zejména územních středisek ZZS, na odděleních nemocnic poskytujících intenzivní péči a formou exkurzí na operační střediska základních složek IZS v Brně.

Závěrečná část kurzu je věnována ústní a praktické zkoušce jak z odborně medicínské problematiky tak z oblasti provozu ZOS.

Autorky a organizátorky kurzu v přednášce sdělují své zkušenosti, které nabyly během prvních dvou let, kdy kurz probíhá. Kurzů se zúčastnilo celkem 58 operátorek, z toho pouze jediný muž. Průměrný věk účastníků kurzu byl 40 let, nejmladší účastnice měla 26 let, nejstarší 54 let. Operátorky na kurzy přijely z 34 okresů, převážně ze státních zařízení ZZS. Ze strany územních středisek ZZS se zúčastnily pouze operátorky z ÚZS Olomouc, Jihlava a Ostrava.

Během kurzů byla provedena tři menší šetření mezi přítomnými posluchači kurzu a jejich prostřednictvím rovněž mezi jejich přímými nadřízenými na pracovišti.

První šetření se týkalo názoru operátorek na sadu ideálních vlastností dispečera/ky ZOS a zařazení těchto vlastností dle priorit jednotlivců v kurzu i celé skupiny. Následně pak proběhlo podobné šetření mezi přímými nadřízenými zúčastněných operátorek a komparace výsledků ve skupině operátorek se skupinou nadřízených.

Druhé a třetí šetření probíhalo formou otevřených otázek a týkalo se zkušeností a názorů na spolupráci s operačními středisky územních středisek ZZS, zejména problematiky předávání tísňových výzev přijatých z mobilních telefonů, spolupráce při nasazení letecké záchranné služby a zajištění intenzivních lůžek ve vyšších klinických zdravotnických zařízeních. Třetí sada dotazů pak mapovala připravenost operačních středisek na zajištění mimořádných událostí ve spádové oblasti, především s důrazem na znalost jednotlivých traumatologických plánů a frekvence námětových cvičení samotné záchranné služby, či místně příslušných složek IZS.

Výsledky a závěry těchto mini šetření jsou prezentovány na grafech a tabulkách v rámci přednášky.