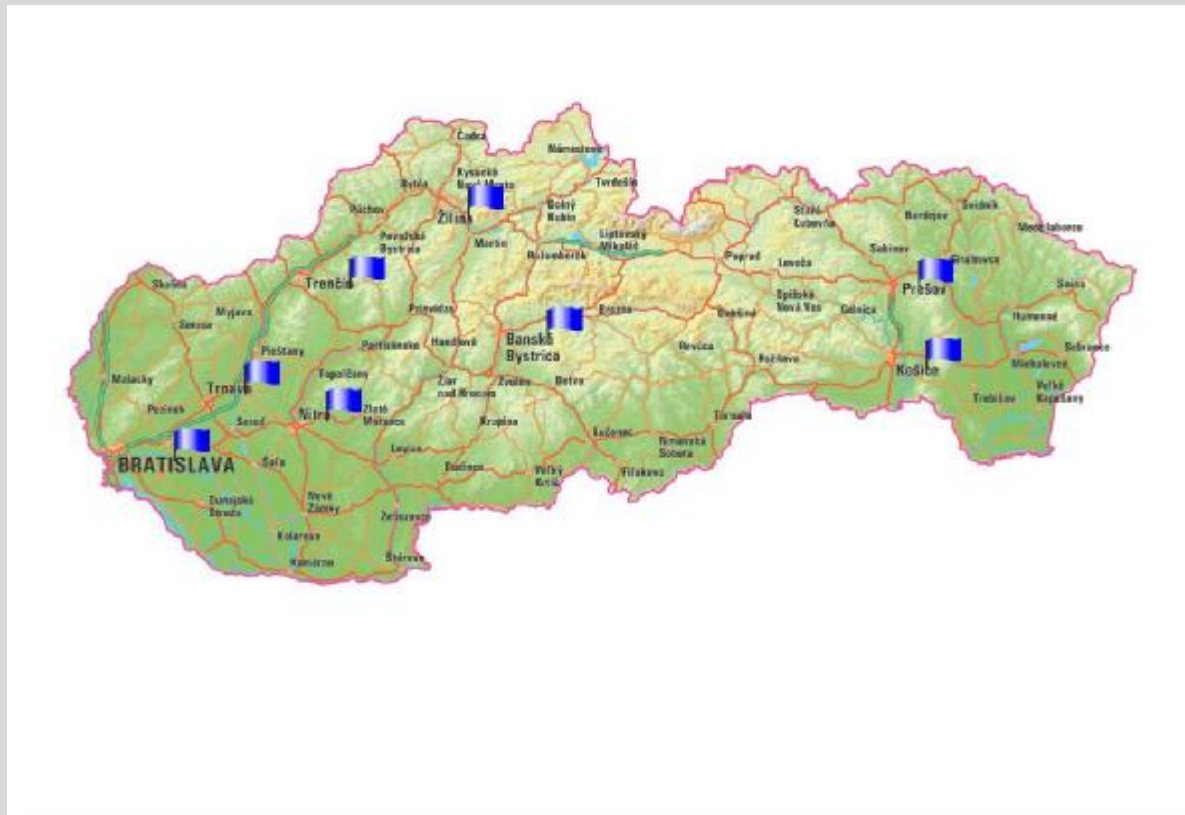


Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky a vzdelávanie operátorov

OS ZZS SR v systéme neodkladnej zdravotnej starostlivosti



Operátor na operačnom stredisku záchranej zdravotnej služby

Samostatná odborná práca pri prijímaní a spracovaní tiesňovej výzvy cez telefón, rozhodovanie a posudzovanie dôležitosti a urgentnosti ohlásených stavov na poskytnutie základnej neodkladnej pomoci pri stavoch ohrozujúcich zdravie alebo život, riadenie zásahových skupín jednotlivých poskytovateľov ZZS, poskytovanie operátorom riadenej neodkladnej resuscitácie, poskytovanie telefonickej pozitívnej a negatívnej inštrukcie volajúcemu, poskytovanie telefonickej krízovej intervencie v časovo obmedzenom rozsahu na spádovom území kraja vykonávaná operátorom/-kou na operačnom stredisku ZZS po získaní špecializácie v príslušnom odbore.

Čo a ako sme pre naplnenie ambícií
urobili a čo plánujeme ?

Vzdelávanie operátorov

Východiská vzdelávania

Ø Zákon NR SR č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Ø Zákon NR SR č. 579/2004 Z.z. o záchranej službe (§ 4 odsek 2 povinnosť odbornej prípravy).

Ø Nariadenie vlády Slovenskej republiky č. 322/2006 Z.z. o spôsobe ďalšieho vzdelávania zdravotníckych pracovníkov, sústave špecializačných odborov a sústave certifikovaných pracovných činností v znení neskorších predpisov.

Ø Vyhláška MZ SR č. 366/2005 Z.z. o kritériách a spôsobe hodnotenia sústavného vzdelávania zdravotníckych pracovníkov v znení neskorších predpisov.

Ø Národný program vzdelávania prvej pomoci v neodkladnej zdravotnej starostlivosti.

Ø Konceptia odboru „Urgentná medicína“.

História vzdelávania v OS ZZS SR

- vzdelávacie aktivity od 01.05.2007
- stanovenie strategických cieľov vzdelávacieho procesu
- analýza vzdelávacích potrieb operátorov
- plánovanie vzdelávacích aktivít na dosiahnutie stanovených strategických cieľov
- realizácia, kontrola a evaluácia vzdelávacieho procesu

Ciele vzdelávacieho procesu

Všeobecné dlhodobé ciele:

- | Celoslovensky zjednotiť pracovné postupy v odlišných podmienkach.
- | Cieľavedome formovať vedomostný profil operátorov.
- Zvýšiť firemnú kultúru, dôveryhodnosť a kredibilitu organizácie.
- | Zhodnocovať profesionálne a osobnostné vybavenie operátorov.
- | Vytvoriť podmienky na efektívne osvojenie prakticky použiteľných vedomostí a zručností potrebných k optimálnemu vyhodnoteniu tiesňovej výzvy, realizácii odozvy na tiesňovú výzvu, riadenie a koordináciu ZZS.
- | Naučiť poskytnutie operátorskej podpory volajúcim, účastníkom mimoriadnej udalosti v prípade ohrozenia ich zdravia alebo života.

System vzdelavania v ZOP I. 2007

Ø Časový rozsah:

37,5 hodín/operátor /rok

Ø 24 operátorov v skupine

Ø cca 220 operátorov



Ø **Metódy:** prednášky, počítačové prezentácie, učenie napodobňovaním, učenie zážitkom, medicínsko – komunikačná analýza kazuistiky, demonštračné ukážky, prípadová štúdia, exemplifikácia, praktický nácvik

Obsah ZOP I. 2007

1. Základy prijímania, vyhodnocovania a realizácie odozvy na tiesňové volanie.
2. Systém NZS a miesto OS ZZS SR v systéme NZS. Efektivita vs. zneužitie.
3. Základy a zásady riadenia a koordinácie prednemocničnej NZS a zložiek IZS.
4. Basic Life Support (teória a praktický nácvik).
5. Akútny koronárny syndróm (teória a práca s OU MZ SR o STEMI).
6. NCMP (teória a pripravované OU MZ SR o NCMP v hyperakútnom štádiu).
7. Dusenie – cudzie teleso v DC (teória a praktický nácvik).
8. ZŽF a ich vzťahy (transport kyslíka v organizme a s ním súvisiace vzťahy).
9. Psychologicko – komunikačné aspekty práce operátora (základy KI, štruktúra a vedenie hovoru v podmienkach OS ZZS SR).
10. Nehody s hromadným postihnutím osôb – výbuch vo VOP Nováky – 02.03.2007 – cca 16:00 nezistený počet osôb na pracovisku, 8 mŕtvych, 1 ťažko a 20 ľahko zranených - zamerané na dispečerské riešenia.

System vzdelavania v ZOP II. 2008

- Ø Časový rozsah 37,5hodín /operátor/ rok
- Ø Maximálne 18 operátorov v skupine
cca 240 operátorov
- Ø Skutočnosť:
 - 14 termínov od 10 do 27 účastníkov
- Ø **Metódy:** prednáška, počítačová prezentácia, kladenie otázok, medicínsko – komunikačná analýza kazuistiky, prípadová štúdia, práca s nariadeniami odborných usmernení – výpočty časových osí, exemplifikácia, brainstorming v malých skupinách, praktický nácvik zručností

Iné vzdelávacie aktivity 2008

- **Cvičenia NHPO:**
Letisko Košice 2008



MEKA 2008 Liptovský Ján



Ukázkové cvičenie krízového riadenia pri NHPO v nemocnici
Dolný Kubín



Súčinnosť IZS tunel Branisko

Iné vzdelávacie aktivity 2008

Kongresy, konferencie, workshopy

Wintertalks Stará Lesná, Karpaty Rescue 2008 Smolenice, Záchrana
2008 Modra, Operační řízení Mílovy, Agresívny pacient Rožňava,
Rescue fórum Starý Smokovec, MEKA Hradec Králové

Ø „Pilotný projekt vzdelávania a zavádzania
psychotraumatickej prvej pomoci, psychosociálnej prvej
pomoci a krízovej intervencie“. (projekt ESF).

Externé vzdelávanie 2008

- Akreditované programy

- inštruktori PP pre žiadateľov o VO a V
- PP pre žiadateľov o VO a V



- Neakreditované vzdelávacie aktivity
(Zdravé komunity)



2009

S V V V
OS ZZS SR

System vzdelavania v ZOP III. 2009

Časový rozsah - 37,5 hodiny/operátor/rok
maximálne 16 operátorov v skupine
cca 250 operátorov

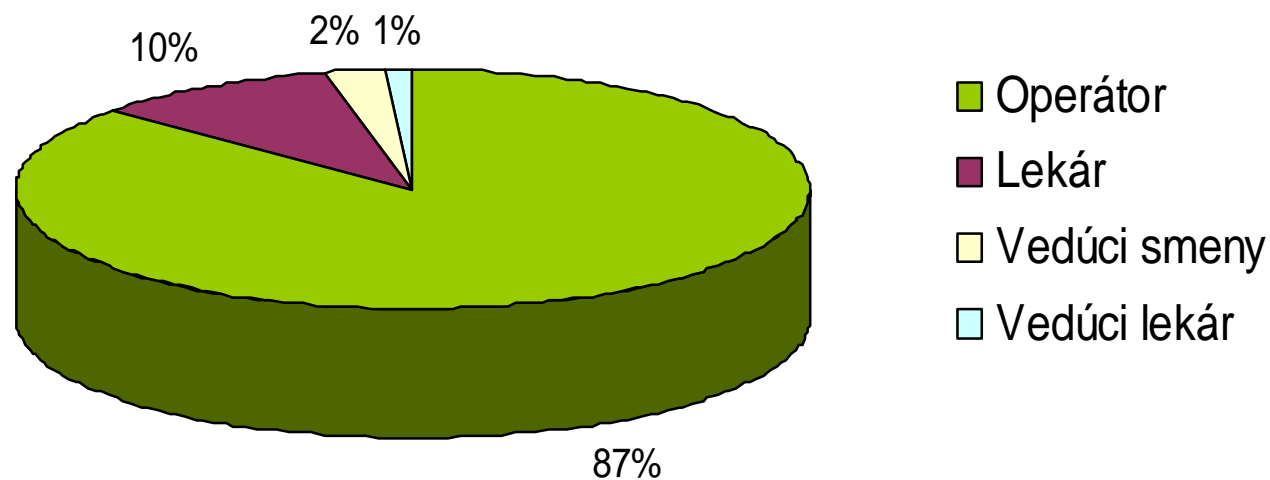


Plán:

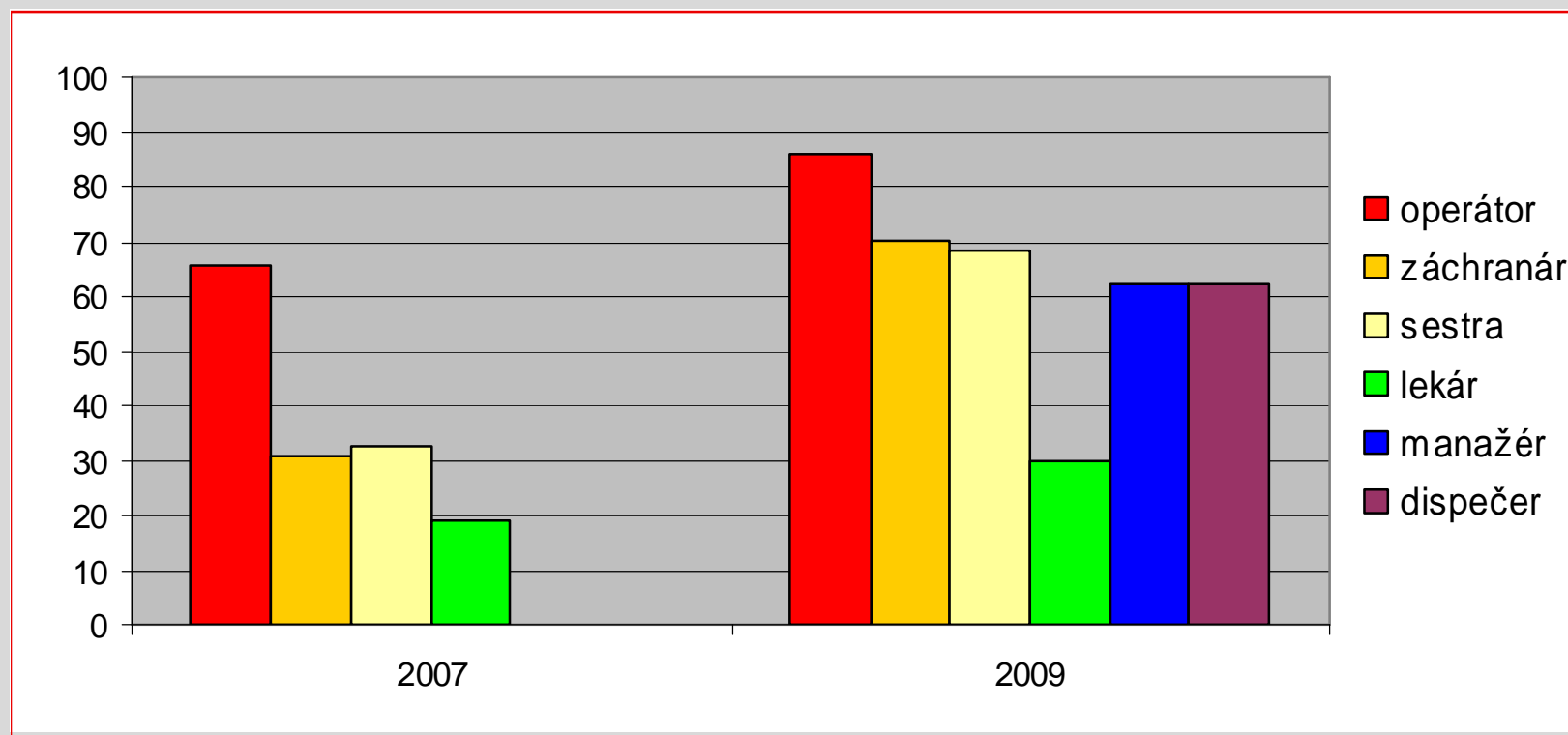
- 19 termínov /týždeň/ vrátane ZOP I a ZOP II pre novoprijatých zamestnancov
- Minimálne 50 hodín praxe u poskytovateľa ZZS
- E - learning
- Aktívna a pasívna účasť na kongresoch, konferenciách, odborných seminároch, workshopoch, cvičeniach atď.

Výskum SVVV 2009 - vzdelávanie operátorov

Pracovné zaradenie

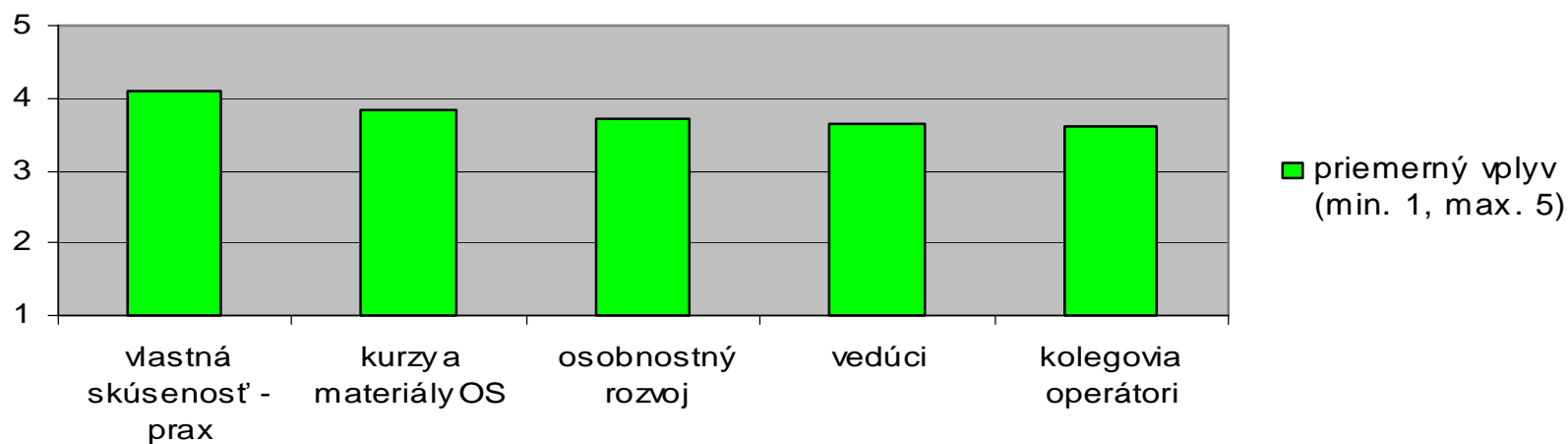


Identifikácia pracovníkov OS s jednotlivými rolami (2009 a porovnanie s 2007)

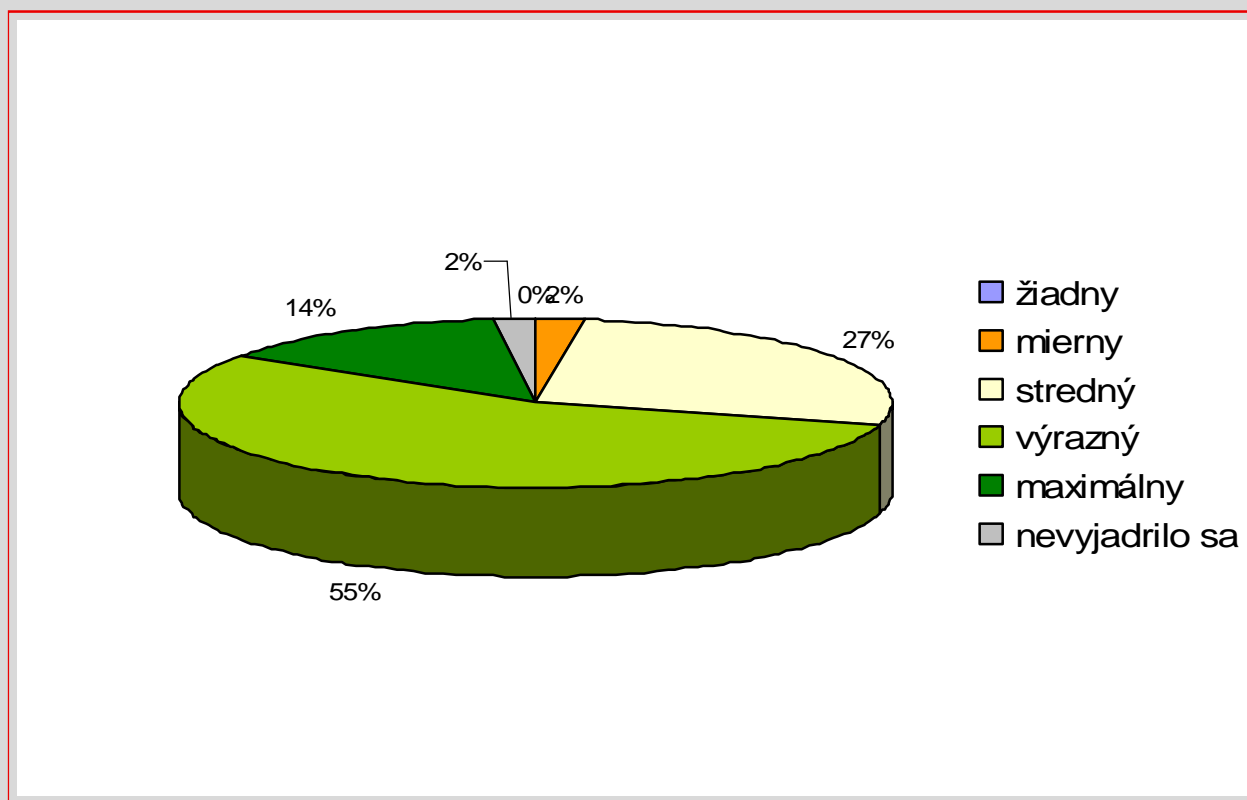


Zmena štýlu a kvality práce operátorov a jej faktory

Faktory ovplyvňujúce zmeny v práci operátorov



Vplyv vzdelávania OS na prácu operátorov



Vzniká nová profesia ... ?



ako ďalej s odbornou prípravou operátora

OS ZZS SR?

Budúcnosť operátora tiesňovej linky...

1. Inštitucionalizácia vzdelávania operátora tiesňovej linky ?!?
2. Zavedenie profesie zdravotníckeho operátora tiesňovej linky do „Katalógu pracovných činností vo verejnom záujme“ v časti „zdravotníctvo“ ?!?

Ďakujem za pozornosť

Autori: Mgr. Margita Vernarcová

Mgr. Arpád Esztergályos

Vďaka za spoluprácu: PhDr. Andrea Beňušková

Mgr. Jitka Gurňáková, PhD.

Spracované z materiálov OS ZZS SR