

WYTYCZNE**do obsługi zgłoszeń alarmowych i powiadomień
o zdarzeniach kierowanych do dyspozytorni medycznej
w SWD PRM**

Opracowała:	Zaakceptował:	Zatwierdził i wprowadził do stosowania:
Ewelina Kuryś <i>starszy specjalista</i> przy współpracy Ilona Skwierzyńska kierownik oddziału Wielkopolski Urząd Wojewódzki	Mateusz Komza <i>dyrektor</i> /dokument podpisany elektronicznie/	Marek Tombarkiewicz <i>Podsekretnarz Stanu w Ministerstwie Zdrowia</i> /dokument podpisany elektronicznie/

CEL

Celem wytycznych jest zapewnienie jednolitego sposobu postępowania dyspozytorów medycznych przy obsłudze zgłoszeń alarmowych kierowanych do dyspozytorni medycznej za pośrednictwem systemu teleinformatycznego SI CPR oraz powiadomień o zdarzeniach kierowanych bezpośrednio na numer alarmowy 999.

ZAKRES STOSOWANIA

Wytyczne dotyczą dyspozytorów medycznych, w tym osób pełniących funkcję głównego dyspozytora medycznego i jego zastępcy, realizujących zadania związane z obsługą zgłoszeń alarmowych i powiadomień o zdarzeniach.

Wytyczne obejmują:

1. Ogólne zasady postępowania dyspozytora medycznego.
2. Zasady postępowania dyspozytora medycznego w przypadku odebrania w SWD PRM zdarzenia kierowanego z CPR lub od dyspozytora Policji i/lub PSP.
3. Zasady postępowania dyspozytora medycznego w przypadku odebrania zgłoszenia z obszaru działania innej dyspozytorni medycznej.
4. Zasady postępowania dyspozytora medycznego w przypadku konieczności użycia zespołu ratownictwa medycznego z obszaru działania innej dyspozytorni medycznej.

STOSOWANE POJĘCIA I SKRÓTY

SWD PRM – System Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego – system teleinformatyczny umożliwiający przyjęcie z CPR zgłoszeń alarmowych oraz powiadomień o zdarzeniach kierowanych bezpośrednio na numer alarmowy 999, dysponowanie zespołów ratownictwa medycznego, rejestrowanie zdarzeń medycznych, prezentację miejsca geograficznego zdarzenia alarmowego oraz pozycjonowanie zespołów ratownictwa medycznego.

SI CPR – System Informatyczny Centrów Powiadamiania Ratunkowego, za pośrednictwem którego przekazywane są przez operatorów numerów alarmowych zgłoszenia alarmowe kierowane do centrum powiadamiania ratunkowego.

CPR – centrum powiadamiania ratunkowego, w rozumieniu ustawy z dnia 22 listopada 2014 roku o systemie powiadamiania ratunkowego.

ZRM – zespół ratownictwa medycznego.

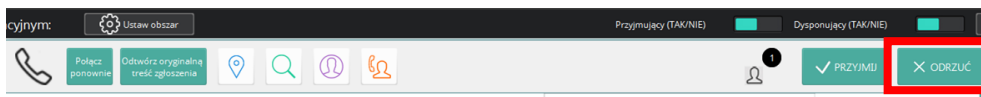
DM – dyspozytornia medyczna.

FORMATKA – elektroniczny formularz zgłoszenia wypełniany w SWD PRM.

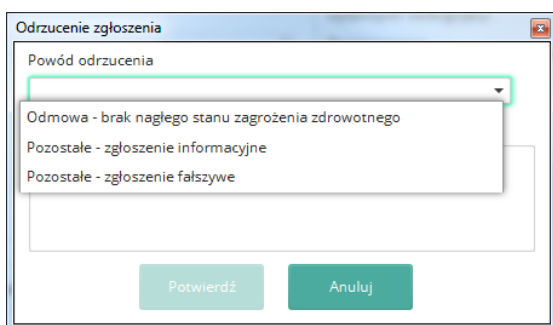
BRĄK STANU NAGŁEGO ZAGROŻENIA ZDROWOTNEGO – jest to stan zdrowia pacjenta, nie będący stanem nagłego zagrożenia zdrowotnego w rozumieniu ustawy o Państwowym Ratownictwie Medycznym, nie wymagający interwencji zespołu ratownictwa medycznego i obejmuje poinformowanie osoby dzwoniącej o odmowie zadysponowania zespołu ratownictwa medycznego, z podaniem przyczyn odmowy i zaleceń dotyczących dalszego postępowania.

OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA DYSPOZYTORA MEDYCZNEGO

1. Dyspozytor medyczny przyjmujący po usłyszeniu sygnału i podjęciu połączenia przedstawia się przez podanie komunikatu słownego: „**Ratownictwo medyczne, dyspozytor nr** (kod dyspozytora zgodny z opracowaniem pt. 'Zasady tworzenia ujednoliconych identyfikacyjnych oznaczeń zespołów ratownictwa medycznego działających w systemie Państwowe Ratownictwo Medyczne'), **słucham**".
2. **Dyspozytor medyczny przyjmujący tworzy formatkę w SWD PRM do każdego odebranego powiadomienia o zdarzeniu, kierowanego bezpośrednio na numer alarmowy 999.**
3. Jeżeli osoba dzwoniąca nie podejmuje rozmowy:
 - dyspozytor medyczny przyjmujący, podejmuje próby nawiązania rozmowy w celu uzyskania niezbędnych informacji sugerujących zasadność zadysponowania ZRM lub odmowy zadysponowania ZRM,
 - w przypadku zaistnienia okoliczności wskazujących na konieczność zadysponowania ZRM dyspozytor medyczny po konsultacji z głównym dyspozytorem medycznym lub jego zastępcą podejmuje decyzje o sposobie dalszego postępowania,
 - w przypadku jednoznacznych przesłanek pozwalających zakwalifikować zgłoszenie jako fałszywe, dyspozytor medyczny rozłącza połączenie informując o tym osobę dzwoniącą przez podanie komunikatu słownego: „**Brak odpowiedzi – rozłączam połączenie**".
4. Dyspozytor medyczny przyjmujący może odrzucić zgłoszenie alarmowe, używając przycisku „Odrzuć”:

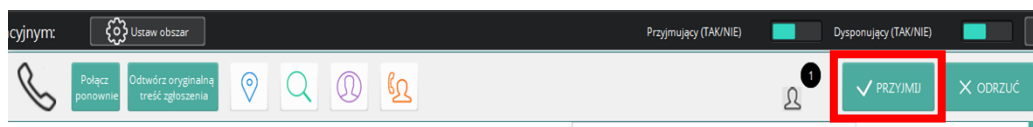


5. W przypadku zakwalifikowania zgłoszenia jako:

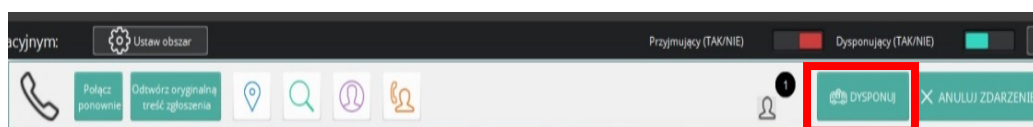


- brak nagłego stanu zagrożenia zdrowotnego – dyspozytor medyczny przyjmujący w oknie modalnym wybiera powód odrzucenia: „**Odmowa – brak nagłego stanu zagrożenia zdrowotnego**” i po uzupełnieniu pola „Zalecenia”, potwierdza decyzję przyciskiem „Potwierdź”. Zgłoszenie zostaje oznaczone w systemie jako „Odmowa”. Informacja o odmowie jest przekazywana automatycznie do SI CPR. Wypełnienie pola „Zalecenia” jest obligatoryjne.
- informacyjne – dyspozytor medyczny przyjmujący w oknie modalnym wybiera powód odrzucenia: „**Pozostałe – zgłoszenie informacyjne**” i potwierdza decyzję przyciskiem „Potwierdź”. Zgłoszenie zostaje oznaczone w systemie jako „Pozostałe”.
- fałszywe – dyspozytor medyczny przyjmujący w oknie modalnym wybiera powód odrzucenia: „**Pozostałe – zgłoszenie fałszywe**” i potwierdza decyzję przyciskiem „Potwierdź”. Zgłoszenie zostaje oznaczone w systemie jako „Pozostałe”.

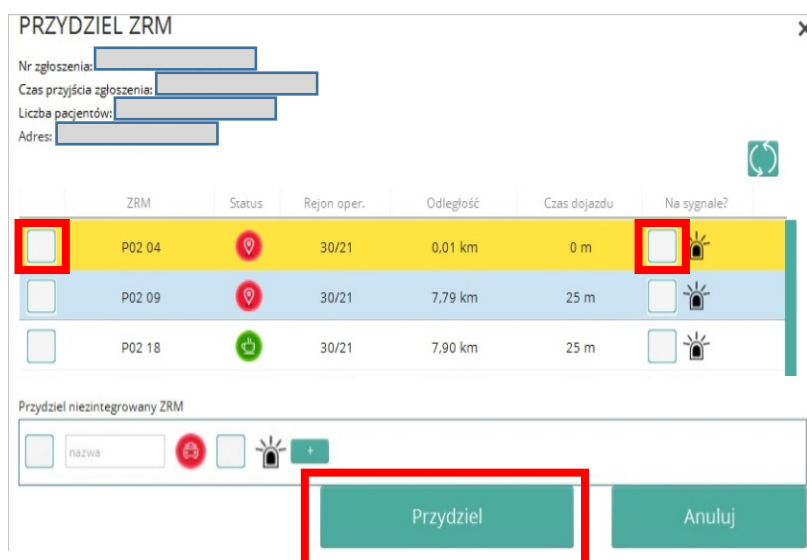
6. W przypadku kontynuowania połączenia, dyspozytor medyczny przyjmujący obsługuje zgłoszenie zgodnie z rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 10 stycznia 2014 roku w sprawie ramowych procedur przyjmowania i dysponowania zespołów ratownictwa medycznego.
7. Dyspozytor medyczny przyjmujący przekazuje osobie dzwoniącej informacje o przyjęciu zgłoszenia i przekazaniu go do realizacji przez ZRM przez podanie komunikatu słownego: **„Zgłoszenie przyjęte do realizacji, proszę czekać na przyjazd zespołu ratownictwa medycznego”**.
8. Dyspozytor medyczny przyjmujący przyjmuje zgłoszenie do dalszej obsługi poprzez kliknięcie przycisku „Przyjmij” i przekazanie formatki do właściwego dyspozytora dysponującego.



9. Dyspozytor medyczny dysponujący dysponuje ZRM przyciskiem „Dysponuj”, ze szczególnym uwzględnieniem algorytmu podpowiadania ZRM.



10. W przypadku wprowadzenia przez dyspozytora medycznego przyjmującego lokalizacji miejsca zdarzenia wraz ze współrzędnymi długości i szerokości geograficznej, dyspozytor medyczny dysponujący korzysta z algorytmu podpowiadania ZRM z uwzględnieniem aktualnego statusu ZRM oraz powodu wezwania do którego został zadysponowany ZRM, poprzez wybranie odpowiedniego ZRM i potwierdzenie decyzji przyciskiem „Przydziel”.



11. W przypadku wprowadzenia przez dyspozytora medycznego przyjmującego lokalizacji miejsca zdarzenia bez współrzędnych długości i szerokości geograficznej, dyspozytor medyczny dysponujący korzysta z listy dostępnych ZRM. Zadysponowanie ZRM odbywa się poprzez kliknięcie prawym przyciskiem myszy na wybrany ZRM, zgodnie z aktualną wiedzą i doświadczeniem oraz z uwzględnieniem aktualnego statusu ZRM, a także powodu wezwania, do którego został zadysponowany ZRM.

Informacja

Zdarzenie nie ma współrzędnych, więc zespoły nie będą wyszukiwane (wciąż można jednak przydzielić zespół niezintegrowany). Określ współrzędne wybierając dokładny adres lub oznaczając miejsce zdarzenia na mapie. Możesz również zadysponować konkretny zespół z listy ZRM.

OK

ZESPOŁY Obce ZRM w obszarze +1 km

... jarociński, kępiński, krotoszyński, ostro...

Status ZRM	Nazwa ZRM	Kod	Opis
P04 01			Szczegóły
P04 02			Szczegóły
P04 03			Szczegóły
P04 04			Szczegóły
P04 05			Szczegóły
P04 06			Szczegóły
P04 07			Szczegóły
P04 08			Szczegóły
P04 09			Szczegóły
P04 10			Szczegóły
P04 11			Szczegóły
P04 12			Szczegóły
P04 13			Szczegóły
P04 14			Szczegóły
P04 15			Szczegóły
P04 16			Szczegóły
P04 17			Szczegóły
P04 18			Szczegóły
P04 19			Szczegóły
P04 20			Szczegóły

Zadysponuj na sygnale
Zadysponuj

Szczegóły
Pokaż zmiany statusu
Zmień skład ZRM

12. Kolejne zgłoszenie dotyczące tego samego zdarzenia należy traktować jako informacje uzupełniające. Dyspozytor medyczny przyjmujący po wprowadzeniu lokalizacji miejsca zdarzenia i upewnieniu się, że zgłoszenie dotyczy zdarzenia już przyjętego do realizacji, będącego w trakcie realizacji – informuje zgłaszającego o wcześniejszym przyjęciu zgłoszenia:

- jeżeli okoliczności i stan poszkodowanego nie uległy zmianie, dyspozytor medyczny przyjmujący dołącza utworzoną formatkę do zdarzenia znajdującego się na liście zdarzeń podobnych,
- jeżeli okoliczności i stan poszkodowanego uległy zmianie, dyspozytor medyczny przyjmujący dołącza formatkę do istniejącego zdarzenia, znajdującego się na liście zdarzeń podobnych, wprowadza zmiany mające istotne znaczenie dla obsługi zdarzenia (lokalizacja zdarzenia, powód wezwania, kod pilności) w formatce pierwotnej i potwierdza zmiany przyciskiem „Zapisz zmiany”.

INFORMACJE O ZDARZENIU

Powód wezwania: Kod pilności: Zdarzenie masowe? ☐

Kategoria CPR: Opis dla CPR:

Podkategoria CPR:

Liczba pacjentów:

Wyślij opis

opis czas źródło

Brak opisów

PODOBNE ZDARZENIA

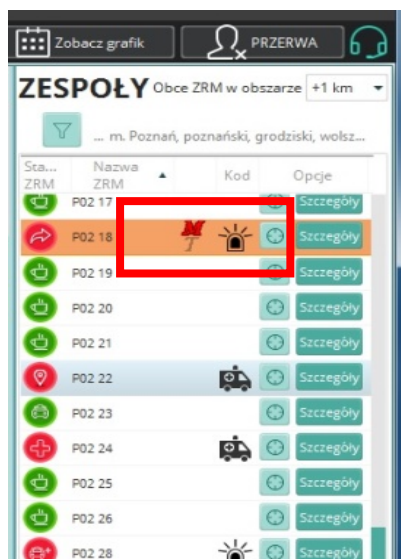
Połącz z innym zdarzeniem

Przełącz obsługę Historia **Zapisz zmiany** Powrót do listy zdarzeń

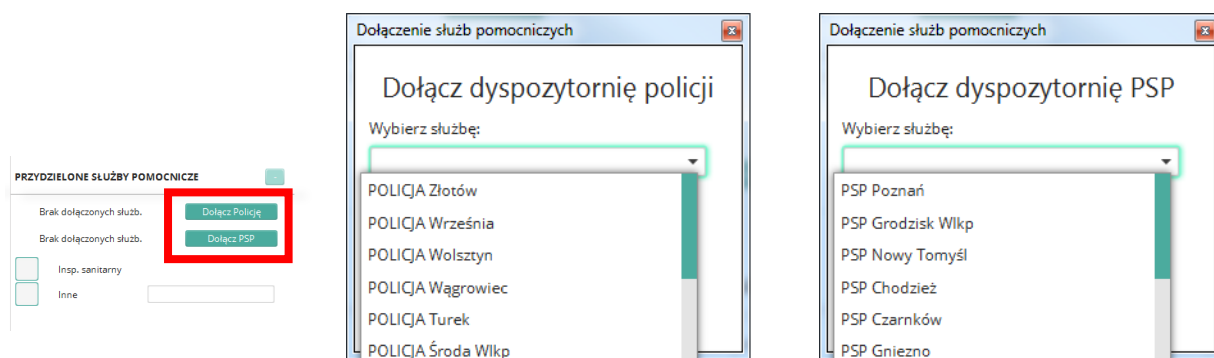
13. Dyspozytor medyczny przyjmujący powiadomienia o zaistniałych zmianach dyspozytora medycznego dysponującego, który sprawdza w SWD PRM lub drogą telefoniczną, przy użyciu konsoli dyspozytorskiej, czy wprowadzone zmiany zostały dostarczone do ZRM.

14. Dyspozytor medyczny dysponujący na bieżąco monitoruje dostarczenie zlecenia wyjazdu ZRM oraz statusy ZRM.

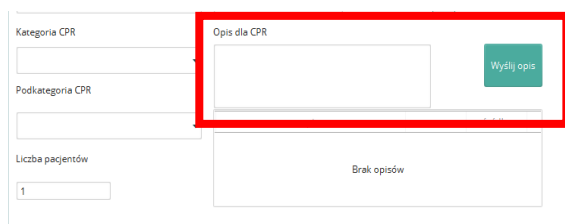
15. Potwierdzeniem dostarczenia karty zlecenia wyjazdu do ZRM jest zmiana koloru literki M (miejsce stacjonowania) i literki T (tablet) na liście „Zespoły” z szarego na czerwony. W przypadku braku zmiany koloru, dyspozytor medyczny dysponujący zobowiązany jest do skutecznego powiadomienia ZRM przy użyciu środków łączności radiowej lub telefonicznej – konsoli dyspozytorskiej, celem wyjaśnienia przyczyny nieodebrania zlecenia wyjazdu oraz przekazania danych zgłoszenia i zadysponowania ZRM.



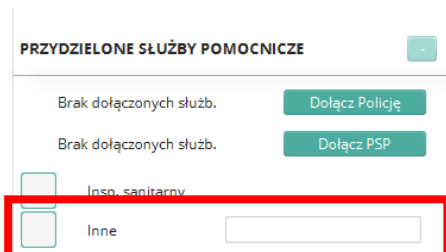
16. W przypadku konieczności zadysponowania do zdarzenia Policji i/lub PSP, dyspozytor medyczny przyjmujący/dysponujący w okienku „Przydzielone służby pomocnicze” wybiera właściwą służbę. Po zadysponowaniu ZRM do zdarzenia dyspozytor medyczny dysponujący drogą telefoniczną przy użyciu konsoli dyspozytorskiej potwierdza u dyspozytora wybranej służby pomocniczej dostarczenie formatki.



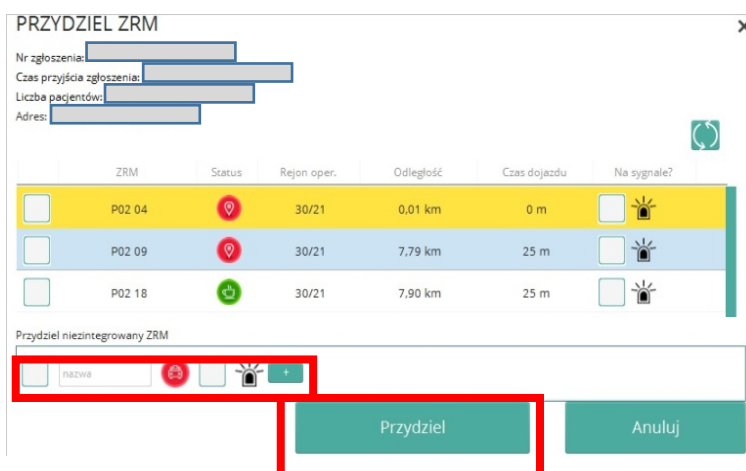
17. W przypadku konieczności przekazania dyspozytorowi wybranej służby pomocniczej dodatkowych informacji związanych z obsługą zdarzenia, dyspozytor medyczny przyjmujący/dysponujący wprowadza dane w formacie w polu „Opis dla CPR” i potwierdza przyciskiem „Wyślij opis”. Wprowadzone dane przekazywane są automatycznie poprzez SI CPR do SWD Policji i/lub PSP.



18. W przypadku konieczności zadysponowania do zdarzenia służby pomocniczej innej niż Policja i/lub PSP, dyspozytor przyjmujący/dysponujący w okienku „Przydzielone służby pomocnicze” odznacza „Inne” i w pustym polu wpisuje nazwę powiadomionej służby pomocniczej.



19. W przypadku konieczności powiadomienia o zdarzeniu dodatkowego ZRM (zgodnie z Wojewódzkim Planem Działania Systemu) lub Lotniczego Zespołu Ratownictwa Medycznego, dyspozytor medyczny dysponujący w oknie dysponowania ZRM odznacza „Niezintegrowany ZRM”, w polu nazwy wpisuje oznaczenie dodatkowego ZRM (zgodnie z Wojewódzkim Planem Działania Systemu) lub „LPR – Ratownik X (nr ratownika)” i potwierdza decyzję przyciskiem „Przydziel”.

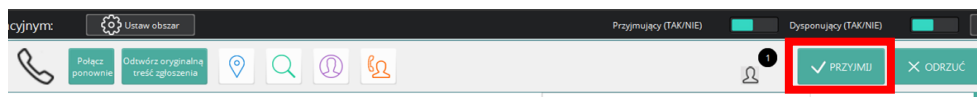


20. Dyspozytor medyczny dysponujący powiadamia o zdarzeniu wybraną służbę pomocniczą inną niż Policja i/lub PSP, dodatkowy ZRM lub Lotniczy Zespół Ratownictwa Medycznego przy użyciu środków łączności radiowej lub telefonicznej – konsoli dyspozytorskiej. Sposób powiadomienia odbywa się na dotychczasowych zasadach.
21. W przypadku odmowy zadysponowania ZRM do zdarzenia z jednoczesnym wystąpieniem konieczności poinformowania o zdarzeniu Policji i/lub PSP dyspozytor medyczny przyjmujący dołącza do zdarzenia wybraną służbę pomocniczą, a następnie odrzuca formatkę poprzez wybranie przycisku „Odrzuć”, a w oknie modalnym wybiera powód odrzucenia: „Odmowa – brak nagłego stanu zagrożenia zdrowotnego” i po uzupełnieniu pola „Zalecenia”, potwierdza decyzję przyciskiem „Potwierdź”. Zgłoszenie zostaje oznaczone w systemie jako „Odmowa”. Informacja o odmowie jest przekazywana automatycznie poprzez SI CPR do SWD Policji i/lub PSP.

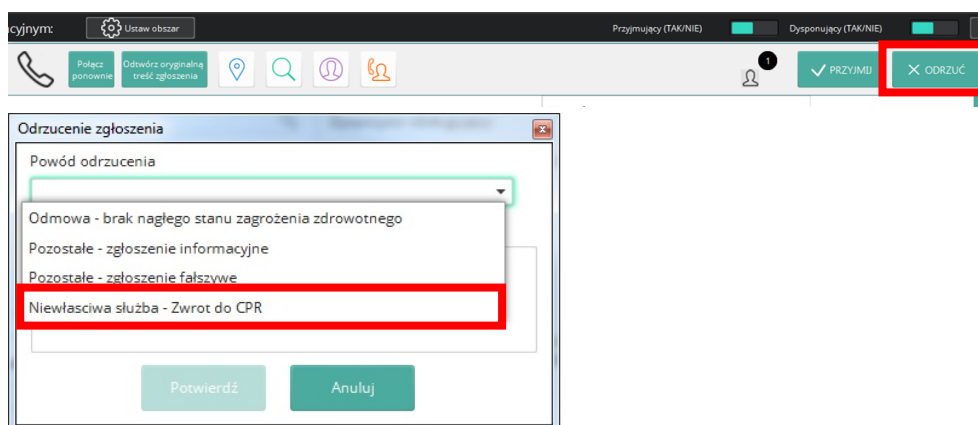
ZASADY POSTĘPOWANIA DYSPOZYTORA MEDYCZNEGO W PRZYPADKU ODEBRANIA W SWD PRM ZDARZENIA KIEROWANEGO Z CPR LUB OD DYSPOZYTORA POLICJI I/LUB PSP.

1. Dyspozytor medyczny przyjmujący po usłyszeniu sygnału i podjęciu połączenia przedstawia się przez podanie komunikatu słownego: „**Ratownictwo medyczne, dyspozytor nr** (kod dyspozytora zgodny z opracowaniem pt. 'Zasady tworzenia ujednoliconych identyfikacyjnych oznaczeń zespołów ratownictwa medycznego działających w systemie Państwowe Ratownictwo Medyczne'), **słucham**”.

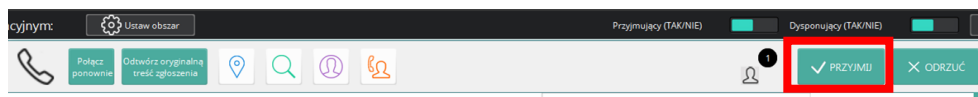
2. Wraz z połączeniem telefonicznym, operator numerów alarmowych z CPR przekazuje do SWD PRM formatkę z uzupełnionymi danymi uzyskanymi podczas rozmowy z osobą zgłaszającą.
3. Dyspozytor medyczny przyjmujący, po potwierdzeniu operatorowi numerów alarmowych otrzymania formatki w SWD PRM, obsługuje zgłoszenie zgodnie z *rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 10 stycznia 2014 roku w sprawie ramowych procedur przyjmowania i dysponowania zespołów ratownictwa medycznego*, weryfikując informacje przekazane w formacie przez operatora numerów alarmowych (w szczególności lokalizacji miejsca zdarzenia, liczby osób poszkodowanych, rodzaju zdarzenia, powodu wezwania).



4. W przypadku, gdy podczas rozmowy z osobą zgłaszającą okaże się, że formatka została przekazana do niewłaściwej służby, dyspozytor medyczny przyjmujący odrzuca formatkę poprzez wybranie przycisku „Odrzuć”, a następnie w oknie modalnym wybiera powód odrzucenia: „**Niewłaściwa służba – Zwrot do CPR**” i po uzupełnieniu pola „Zalecenia”, potwierdza decyzję przyciskiem „Potwierdź”. Zgłoszenie zostaje oznaczone w systemie jako „Odrzucone”. Informacja o odrzuceniu jest przekazywana automatycznie do SI CPR – formatka wraca do operatora numerów alarmowych.



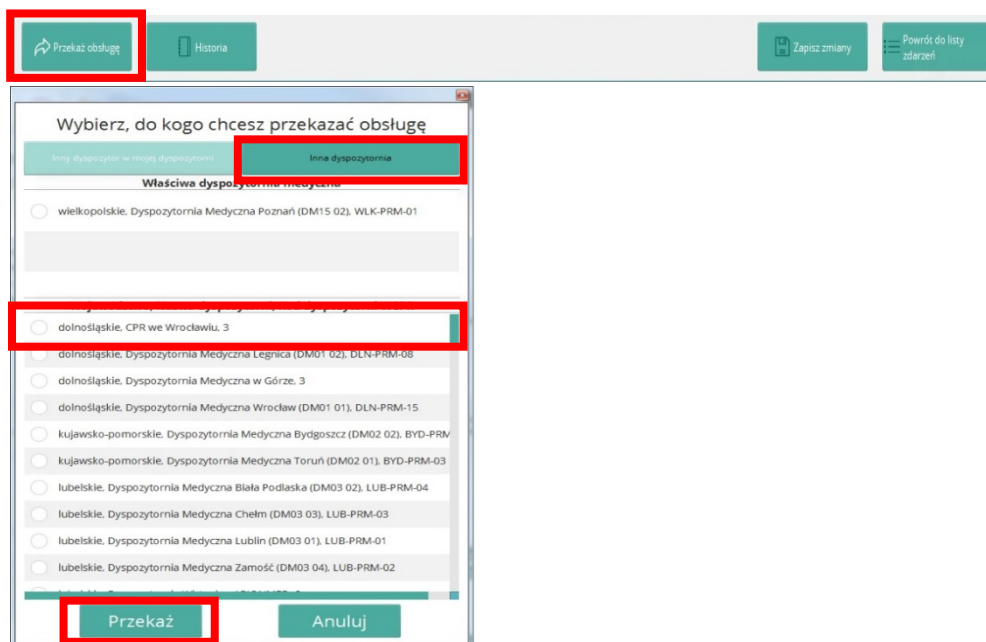
5. W przypadku otrzymania z CPR lub od dyspozytora Policji lub PSP formatki bez połączenia telefonicznego, dyspozytor medyczny przyjmujący przyjmuje zgłoszenie do dalszej obsługi poprzez kliknięcie przycisku „Przyjmij” i przekazuje formatkę do właściwego dyspozytora medycznego dysponującego.



6. W razie konieczności doprecyzowania informacji zawartych w formacie, dyspozytor medyczny przyjmujący/dysponujący wykonuje połączenie telefoniczne do operatora numerów alarmowych/dyspozytora Policji/PSP lub osoby zgłaszającej, w celu uzyskania dodatkowych informacji niezbędnych do przyjęcia zgłoszenia lub odmowy zadysponowania ZRM.
7. Dyspozytor medyczny dysponujący dysponuje ZRM w taki sam sposób jak przy obsłudze powiadomień o zdarzeniach kierowanych bezpośrednio na numer alarmowy 999.

ZASADY POSTĘPOWANIA DYSPOZYTORA MEDYCZNEGO W PRZYPADKU ODEBRANIA ZGŁOSZENIA Z OBSZARU DZIAŁANIA INNEJ DYSPOZYTORNII MEDYCZNEJ

1. W przypadku odebrania zgłoszenia z obszaru działania innej DM, dyspozytor medyczny przyjmujący obsługuje zgłoszenie zgodnie z *rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 10 stycznia 2014 roku w sprawie ramowych procedur przyjmowania i dysponowania zespołów ratownictwa medycznego* i tworzy formatkę w SWD PRM.
2. W przypadku przyjęcia zgłoszenia do realizacji, dyspozytor medyczny przyjmujący, przekazuje formatkę do właściwej pod względem obszaru działania DM, klikając przycisk „**Przekaż obsługę**”. Po kliknięciu wyświetli się lista podpowiadanych dyspozytorni, do których istnieje możliwość przekazania zdarzenia. Z listy należy wybrać właściwą DM i potwierdzić decyzję przyciskiem „**Przekaż**”.



3. Wraz z przekazaniem formatki dyspozytor medyczny przyjmujący, drogą telefoniczną przy użyciu konsoli dyspozytorskiej informuje głównego dyspozytora właściwej DM o przekazaniu zdarzenia do realizacji.

ZASADY POSTĘPOWANIA DYSPOZYTORA MEDYCZNEGO W PRZYPADKU KONIECZNOŚCI UŻYCIA ZRM Z OBSZARU DZIAŁANIA INNEJ DYSPOZYTORNII MEDYCZNEJ.

1. W przypadku konieczności użycia do zdarzenia ZRM z obszaru innej DM, dyspozytor medyczny dysponujący kontaktuje się z głównym dyspozytorem medycznym dyspozytorni medycznej, z obszaru której chce zadysponować ZRM.
2. Główny dyspozytor medyczny podejmuje decyzje o wyrażeniu zgody na zadysponowanie ZRM lub odmowie zadysponowania ZRM.
3. W przypadku zgody na zadysponowanie ZRM z obszaru innej DM, dyspozytor medyczny dysponujący z rejonu, w którym ma miejsce zdarzenie, dysponuje wybranym ZRM.
4. W przypadku odmowy na zadysponowanie ZRM z obszaru innej DM, dyspozytor medyczny dysponujący z rejonu, w którym ma miejsce zdarzenie, dysponuje własnym ZRM, najbliższym miejscu zdarzenia.
5. Główny dyspozytor medyczny, z obszaru którego zadysponowano ZRM, każdorazowo informuje o zaistniałej sytuacji Lekarza Koordynatora Ratownictwa Medycznego.