

## 1. Namen in področje uporabe

Navodila opredeljujejo način aktiviranja mobilnih enot na intervencijo, način in izvedbo nadzora mobilnih enot, statuse razpoložljivosti mobilnih enot ter način komunikacije med dispečerskim centrom zdravstva ter mobilnimi enotami. Navodila tudi opredeljujejo ukrepe, ki jih zdravstveni dispečer izvede ob odstopanjih.

## 2. Osebe, oprema in prostor

Dispečerski center zdravstva (DCZ), zdravstveni dispečerji (ZdrDis), pooblaščen osebe izvajalcev nujne medicinske pomoči (pooblaščen oseba izvajalca), izvajalci nujne medicinske pomoči (izvajalci) ter mobilne enote (MoE), sistem radijskih zvez Dispečerske službe zdravstva (sistem radijskih zvez)

## 3. Aktivacija mobilnih enot

### 3.1 Aktivacija MoE

Aktivacijo MoE izvaja oddajno-nadzorni zdravstveni dispečer (ON ZdrDis) pristojnega dispečerskega centra zdravstva (DCZ). Aktivacija MoE se praviloma izvede z aktivacijskim sporočilom preko sistema radijskih zvez. V prehodnem obdobju se do popolne vzpostavitve sistema radijskih zvez lahko uporablja lokalno obstoječ sistem UKV oz. sistem mobilne telefonije (drugi telekomunikacijski sistemi).

#### 3.1.1 Drugačen način aktivacije MoE

Aktivacija MoE se lahko izvede tudi na druge načine, kadar zaradi tehničnih razlogov MoE ni mogoče aktivirati drugače in sicer:

- z govornim sporočilom preko sistema radijskih zvez;
- z govornim sporočilom preko službenega mobilnega telefona, ki je zabeležen posamezni MoE, VUZu, motorju ali sanitetnemu vozilu;
- na druge načine.

O takem načinu aktivacije ON ZdrDis napiše Poročilo o izrednem dogodku in obvesti vodjo izmene DCZ. Vodja izmene DCZ o tem po potrebi obvesti vodjo izmene izvajalca in o tem naredi pisni zaznamek.

Drugačen način aktivacije MoE se uporablja tudi, kadar sistem radijskih zvez na področju delovanja izvajalca ni vzpostavljen oz. v primeru daljšega nedelovanja sistema radijskih zvez. V tem primeru ON ZdrDis deluje v skladu z začasnimi navodili za delo.

### 3.2 Vsebina aktivacijskega sporočila

Ob predaji intervencije v izvajanje vozilu, ki razpolaga z aplikacijo za sprejem podatkov o intervenciji, se podatki v aplikaciji samodejno prikažejo, ko ON ZdrDis v dispečerskem programu intervencijo preda ustreznemu vozilu. Hkrati se aktivacijsko sporočilo pošlje preko sistema radijskih zvez na prenosne radijske postaje članom MoE, ki so ustrezno prijavljeni na aktivirano vozilo.

Ob predaji intervencije s tekstovnim ali ustnim sporočilom preko sistema radijskih zvez in/ali drugih telekomunikacijskih sistemov, sporočilo vsebuje najmanj:

- številko in ime kartice v skladu s SloIn NMP;
- oznako prioritete intervencije in režima vožnje;
- podatek o imenu in priimku pacienta, v kolikor ON ZdrDis razpolaga z njim;
- podatek o začetni lokaciji intervencije;
- kratek opis dogodka;
- številko intervencije.

Hkrati z aktivacijo MoE preko službenega telefona, ON ZdrDis intervencijo preda v izvajanje po predpisanem postopku iz tč. 3.1.

#### 3.2.1 Potrditev aktivacije s strani MoE

MoE ON ZdrDis sprejem intervencije potrdi v največ 30 sekundah s statusnim sporočilom »SPREJETO«. Kadar ON ZdrDis ne sprejme potrditve sprejema intervencije preko sistema radijskih zvez ali drugih telekomunikacijskih sistemov s statusnim

sporočilom »SPREJETO« oz. izjemoma potrditve sprejema intervencije z ustnim sporočilom preko sistema radijskih zvez ali drugih telekomunikacijskih sistemov, MoE ponovno pokliče, kot je vpisano v točki 3.1 oz. na prenosne radijske postaje sistema radijskih zvez oz. ukrepa na način opisan v točki 3.1.1.

Člani MoE morajo imeti prenosne radijske postaje sistema radijskih zvez, ki so ustrezno prijavljene v sistem radijskih zvez in pripravljene za uporabo, ves čas pri sebi, ne glede na to, kje se nahajajo.

### 3.2.2 Aktivacija MoE v zaprtih prostorih

Kadar se MoE nahaja v zaprtih prostorih, se MoE aktivira na način, opisan pod točko 3. V kolikor ON ZdrDis v 30 sekundah ne prejme statusnega sporočila »SPREJETO« MoE aktivira z ustnim sporočilom preko sistema radijskih zvez in preko ustreznega službenega telefona.

Vzpostavitev kontakta preko službenega telefona se šteje kot potrditev aktivacije, kar ON ZdrDis označi v dispečerskem programu z zapisom statusa »SPREJETO«.

### 3.3 Odziv MoE in pričetek intervencije

Aktivirana MoE sprejem intervencije takoj potrdi s pomočjo prenosne ali mobilne radijske postaje sistema radijskih zvez s statusom »SPREJETO«. Če se MoE ne odzove v roku 30 sekund, ON ZdrDis ponovi poziv v skladu s točko 3.2.1. Po 60 sekundah neodzivnosti MoE, ZdrDis pozove drugo MoE oz. uporabi način aktivacije opisan v tč. 3.1.1 in o odstopanju napiše poročilo o izrednem dogodku ter obvesti vodjo izmene DCZ. Vodja izmene DCZ ukrepa v skladu z internimi navodili.

Aktivirana MoE mora začeti intervencijo v roku 60 sekund in to v sistem zabeleži s poslanim statusnim sporočilom »NA POTI«. Kadar MoE ne prične z izvajanjem intervencije v predpisanem času, ON ZdrDis preveri vzrok. Kadar se MoE na ta poziv ne javi ali ne more izvesti intervencije, ON ZdrDis aktivira drugo MoE ter o odstopanju napiše poročilo o izrednem dogodku ter po potrebi v skladu z navodili obvesti vodjo izmene DCZ.

### 3.4 Sporočanje statusa MoE

MoE je dolžna svoj status sporočiti pristojnemu DCZ s pomočjo prenosne ali mobilne radijske postaje sistema radijskih zvez ali drugih telekomunikacijskih sistemov z ustreznim statusnim sporočilom. Kadar statusa ni mogoče sporočiti s statusnim sporočilom, ga mora MoE sporočiti ustno in sicer na način: »DC [kraj DCZ]! [klicni znak MoE], sporoča status [ime statusa], sprejem.« (npr. »DC Maribor! NMP 242 sporoča status »NA KRAJU«, sprejem.).

Sprejem intervencije MoE sporoči s statusom »SPREJEM«.

Odhod MoE na intervencijo »NA POTI«.

Prihod na kraj intervencije MoE sporoči s statusom »NA KRAJU«.

Prihod do pacienta MoE sporoči s statusom »PRI B/P«.

Odhod s kraja intervencije MoE sporoči s statusom »SE VRAČA«.

Prihod na končno lokacijo intervencije MoE sporoči s statusom »NA CILJU«.

Zaključek predaje pacienta MoE sporoči s statusom »PREDAJA B/P«.

Ponovno razpoložljivost MoE sporoči s statusom »PROST«.

### 3.5 Izvajanje navodil ZdrDis

MoE je dolžna takoj in brez odlašanja izvesti navodila ON ZdrDis. MoE oz. njen član lahko zavrne izvajanje navodila le v primeru, kadar bi bilo ogroženo njegovo ali zaradi izvajanja danih navodil zdravje ali življenje druge osebe. O razlogih odklonitve mora MoE oziroma njen član podati ON ZdrDis ustrezno razlago, ON ZdrDis ter član MoE pa o dogodku napišeta poročilo o izrednem dogodku. ON ZdrDis o dogodku obvesti vodjo izmene DCZ ter ukrepa v skladu z internimi navodili.

Motorist reševalec lahko zavrne izvajanje intervencije zaradi neustreznih vremenskih pogojev. O tem mora motorist reševalec nemudoma obvestiti ON ZdrDis. O odklonu ON ZdrDis obvesti vodjo izmene DCZ, ki ukrepa v skladu z internimi navodili.

Na vsa ostala sprejeta navodila, lahko MoE ali njen član poda pisno pritožbo preko vodje izmene izvajalca v prostem času po končani intervenciji.

## 4. Nadzor MoE

ON ZdrDis nadzira lokacije, čase izvajanja in uporabo zvočno-svetlobne signalizacije MoE na terenu.

## 4.1 Uporaba zvočno-svetlobne signalizacije

ON ZdrDis nadzira uporabo zvočno-svetlobne signalizacije in morebitno zlorabo le-te. Kadar MoE uporablja zvočno-svetlobno signalizacijo, se v dispečerskem programu označa prioritete intervencije obarva z modro barvo. Ob zaznani neodobreni uporabi ali neuporabi zvočno-svetlobne signalizacije, je ON ZdrDis dolžan obvestiti MoE in po potrebi napisati poročilo o izrednem dogodku ter o tem obvestiti vodjo izmene DCZ, ki ukrepa v skladu z internimi navodili.

V primeru spremembe režima vožnje med intervencijo mora voznik MoE o tem obvestiti ON ZdrDis ter podati obrazložitev, zakaj je prišlo do spremembe režima vožnje oz. uporabe zvočno-svetlobne signalizacije. ON ZdrDis utemeljeno spremembo režima vožnje ustrezno označi v sprejemnem oknu intervencije.

## 4.2 Lokacija MoE

ON ZdrDis s pomočjo geolokacije vozil v aplikaciji GIS (geografski informacijski sistem) v dispečerskem programu spremlja lokacijo vozil. MoE ne sme zapustiti lokacije brez odobritve ON ZdrDis. Za odobreno lokacijo se šteje pot na kraj in s kraja intervencije. Kadar MoE ni na odobreni lokaciji ima ON ZdrDis pooblastilo, da v skladu s temi navodili od MoE zahteva pojasnilo in jo pozove, da spremeni lokacijo. Po potrebi obvesti vodjo izmene DCZ in napiše poročilo o izrednem dogodku. Vodja izmene DCZ ukrepa v skladu z internimi navodili.

ON ZdrDis lahko, zaradi boljšega geografskega pokrivanja in doseganja krajših dostopnih časov, MoE pozicionira izven izhodiščne lokacije.

## 4.3 Čas izvajanja intervencij in statusov

ON ZdrDis nadzira čas izvajanja intervencije preko poslanih statusnih sporočil MoE ter lokacij vozil. Aktivacijo MoE ter posamezne statuse opredeljuje točka 3.4 teh navodil.

### 4.3.1 Statusi pogojne razpoložljivosti

ON ZdrDis lahko odobri in v dispečerskem programu ustrezno označi naslednje statuse pogojne razpoložljivosti:

- Odmor (15 minut)
- Malica (30 minut)
- Kosilo (45 minut)
- Izredno čiščenje (30 minut)
- Urejanje dokumentacije (15 minut)
- Drugo

### 4.3.2 Omogočanje statusa pogojne razpoložljivosti

Statuse pogojne razpoložljivosti lahko ON ZdrDis odobri, kadar to dopušča status sistema in odobritev statusa pogojne razpoložljivosti nebi imela negativnih posledic na proces zagotavljanja nujne medicinske pomoči v skladu s standardi in normativi. Na območjih, kjer ni sočasne prisotnosti več ustreznih MoE je dovoljen status pogojne razpoložljivosti, vendar pa mora MoE ob aktivaciji na intervencijo RDEČE PRIORITETE izvoziti v največ 2 minutah.

Status lahko ON ZdrDis odobri MoE, kadar je le-ta pripravljena na izvajanje naslednje intervencije. V skladu s 154. členom Zakona o delovnih razmerjih (ZDR-1) skupni čas statusov po 2., 3. in 6. alineji te točke v delovniku 12 ur ne sme presegati 45 minut, v delovniku 8 ur ne sme presegati 30 minut ter v delovniku 4 ure ne presegati 15 minut. Čas se začne šteti ob odobritvi statusa.

V skladu s 154. členom ZDR-1 status pogojne razpoložljivosti iz 2., 3. in 6. alineje točke 4.3.1 ni mogoče odobriti do 1 uro po začetku delovnega časa MoE, zaključiti pa se mora najmanj 1 uro pred zaključkom delovnega časa MoE. Izjemoma se lahko status pogojne razpoložljivosti (2., 3. in 6. alineja točke 4.3.1), glede na prejšnji odstavek, odobri v primeru, da statusa zaradi povečanega obsega dela ali izrednega dogodka predhodno ni bilo možno omogočiti.

## 4.4 Čas ponovne razpoložljivosti

ON ZdrDis spremlja čas oddaje oz. čas ponovne razpoložljivosti MoE. Čas oddaje je omejen na 15 minut. Po preteku časa za oddajo pacienta se v dispečerskem programu v oddajnem razdelku status »PROST« obarva vijolično.

Pred potekom statusa za predajo pacienta mora MoE, v kolikor je to potrebno, ON ZdrDis sporočiti razlog morebitne daljše predaje pacienta ali nerazpoložljivosti oz. javiti status »PROST«.

Kadar MoE ne javi razloga daljše oddaje ali nerazpoložljivosti, lahko ON ZdrDis od MoE zahteva obrazložitev. V kolikor MoE ni dosegljiva pa ON ZdrDis o tem napiše poročilo o izrednem dogodku in obvesti vodjo izmene DCZ, ki ukrepa v skladu z internimi navodili.

ON ZdrDis spremlja tudi čas pogojne nerazpoložljivosti MoE. V primeru prekoračitve časa pogojne razpoložljivosti, ON ZdrDis pri MoE preveri stanje razpoložljivosti.

Ob sprostitvi s statusa pogojne razpoložljivosti je MoE zadnja na vrsti za izvajanje intervencije.

#### 4.5 Preklic statusa pogojne razpoložljivosti

Status pogojne razpoložljivosti se prekliče vedno, kadar ni drugega razpoložljivega vozila za izvedbo intervencij RDEČE PRIORITETE. MoE na statusu pogojne razpoložljivosti mora biti vedno dosegljiva preko prenosne radijske postaje sistema radijskih zvez in preko drugih telekomunikacijskih sistemov ter ob aktivaciji pričeti z izvajanjem intervencije v roku 2 minut od poziva.

#### 4.6 Status nerazpoložljivosti

Status nerazpoložljivosti določi in označi pooblaščen oseba izvajalca, oziroma ON ZdrDis, v kolikor je do nerazpoložljivosti prišlo med izvajanjem intervencije oz. na zahtevo vodje izmene izvajalca (zgolj kadar le-ta nima možnosti označitve nerazpoložljivosti). O razlogu nerazpoložljivosti MoE ON ZdrDis obvesti vodjo izmene DCZ, ki ukrepa v skladu z internimi navodili.

Status nerazpoložljivosti je mogoč za naslednja stanja:

1. Okvara
2. Dežurstvo
3. Slabo vreme (motorist/helikopter)
4. Drugo

Po zahtevnih intervencijah ima pooblaščen oseba izvajalca možnost, ob soglasju ON ZdrDis, MoE zadržati iz dela. V tem času mora pooblaščen oseba izvajalca v dispečerskem programu MoE označiti s statusom nerazpoložljivosti oziroma to stori ON ZdrDis po prejemu obvestila pooblaščen osebe izvajalca o razlogu in času trajanja nerazpoložljivosti.

O predvidenem času nerazpoložljivosti pooblaščen oseba izvajalca (v kolikor sam označi status nerazpoložljivosti) obvesti ON ZdrDis ta pa po potrebi vodjo izmene DCZ o razlogu ter času trajanja nerazpoložljivosti MoE. Ustrezna pooblaščen oseba izvajalca mora poskrbeti za odpravo vzrokov nerazpoložljivosti v čim krajšem času oziroma mora v skladu z 2. točko 22. člena Pravilnika o dispečerski službi zdravstva zagotoviti ustrezno nadomestno MoE oz. ustrezno vozilo o čemer obvesti vodjo izmene DCZ.

### 5. Pravila komuniciranja ter reševanje nesoglasij

Člani MoE in ZdrDis imajo možnost podajanja pritožb glede nepravilnega delovanja vključenih v sistem DSZ svojemu neposredno nadrejenemu. V primeru morebitnih konfliktov in/ali nesoglasij glede dela DCZ ali MoE se ne sme vršiti pritiska na/med neposredno vpletene/-imi. Za reševanje tovrstnih dogodkov je na strani DCZ odgovoren vodja izmene, ki ukrepa v skladu z navodili za delo. Postopek se sproži na način, kot ga določajo navodila delovne organizacije.

Morebitni konflikti se rešujejo takoj po zaključku intervencije ali na podlagi pisnih poročil o izrednem dogodku, ki morajo biti DSZ posredovana najkasneje 5 delovnih dni po izrednem dogodku.

Vsi vpleteni v sistem DSZ morajo upoštevati vse predpisane postopke in smernice o primerni komunikaciji. Od vseh zaposlenih v sistemu DSZ se pričakuje profesionalno opravljanje delovnih obveznosti.

Do neprimerne komunikacije ali nasilja v kakršni koli obliki obstaja ničelna stopnja tolerance. Morebitna odstopanja od primerne komunikacije se bodo reševala nemudoma v skladu z internimi navodili delovnih organizacij in veljavno zakonodajo.