

1. Namen in področje uporabe

Navodila opredeljujejo način komunikacije med zdravstvenimi dispečerji ter izvajalci in zdravstvenimi dispečerji, ki opravljajo operativno delo izven prostorov pristojnega dispečerskega centra zdravstva v sistemu radijskih zvez Dispečerske službe zdravstva.

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), člani mobilnih enot (uporabnik), sistem radijskih zvez Dispečerske službe zdravstva (sistem radijskih zvez), namizni računalnik z zaslonom na dotik – dispečerska aplikacija (konzola)

3. Sistem radijskih zvez Dispečerske službe zdravstva

Digitalni DMR sistem radijskih zvez sestavlja sistem repetitorjev, ki so postavljeni tako, da zagotavljajo najboljšo možno pokritost ozemlja s signalom sistema radijskih zvez. Repetitorji so med seboj povezani tako, da uporabniku ni potrebno spreminjanje nastavitvev na radijskih postajah ne glede na to, kje se nahaja.

Sistem omogoča:

- dobro slišnost na celotnem področju pokrivanja
- repetitorske in simpleksne zveze
- individualne in skupinske klice
- organizacijo radijskega prometa (spremljanje, snemanje, upravljanje) z dispečerskim programom
- povezava in pošiljanje avtomatsko generiranih sporočil iz dispečerskega programa
- pošiljanje statusnih in drugih sporočil
- klic v sili
- spremljanje pozicij radijskih postaj*

*trenutno onemogočeno zaradi mnenja Urada informacijskega pooblaščenca

Uporabnik mora imeti pred prijavo v sistem radijskih zvez potrebno znanje za uporabo sistema radijskih zvez ter za delo z radijskimi postajami in mora poznati veljavna navodila za delo ND 4543 Uporaba komunikacijskih naprav v Dispečerski službi zdravstva in ND 4525 Aktivacija in nadzor mobilnih enot ter druga področna navodila.

3.1 Osebna koda uporabnika

Pred uporabo sistema radijskih zvez je uporabniku s strani delodajalca v skladu s predhodno določenim naborom osebnih kod, ki ga izvajalcu posreduje Dispečerska služba zdravstva, dodeljena štirimestna osebna koda uporabnika, s katero se uporabnik prijavi in odjavi iz sistema radijskih zvez

3.2 Prijava v sistem radijskih zvez

V sistem radijskih zvez se uporabnik prijavi ob nastopu službe z 9-mestno kodo, ki jo pošlje v obliki statusnega sporočila v sistem radijskih zvez (»Centrala«). 9-mestna koda vsebuje osebno kodo uporabnika, kodo MoE in funkcijo, ki jo uporabnik opravlja (Slika 1). Seznam osebnih kod uporabnikov dodeljenih posameznemu izvajalcu je naveden v Prilogi 1. Seznam kod MoE dodeljenih posameznemu izvajalcu je naveden v Prilogi 2. Seznam funkcij uporabnika je naveden v Tabeli 1.

Prijava na omenjeni način je mogoča samo ob predhodnem vpisu v sistem radijskih zvez in pridobitvi ustrezne osebne kode uporabnika ter kode MoE.

Slika 1: Sestava in pomen 9-mestne kode za prijavo v sistem radijskih zvez

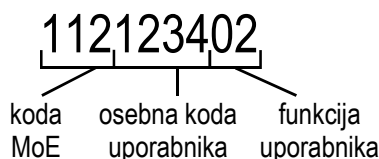


Tabela 1: Seznam funkcij uporabnika

Koda funkcije uporabnika	Pomen kode
01	voznik
02	spremljevalec
03	reševalec motorist
04	vodja izmene
05	zdravnik
06	dežurstvo
07	koordinator
09	zdravstveni dispečer
99	drugo
Kode za prijavo v sistem radijskih zvez v primeru množičnih nesreč	
Koda funkcije uporabnika	Pomen kode
90	splošna koda – masovna nesreča
91	vodja intervencije NMP
92	koordinator prevozov
93	vodja primarne triaže I
94	vodja primarne triaže II
95	vodja primarne triaže III
96	vodja zdravstvene oskrbe
97	vodja logistike
98	prometnik
81	rdeči sektor
82	rumeni sektor
83	zeleni sektor
84	črni sektor

3.3 Odjava iz sistema radijskih zvez

Uporabnik se je dolžan ob zaključku službe odjaviti iz sistema radijskih zvez. Uporabnik se odjavi iz sistema radijskih zvez s pošiljanjem statusnega sporočila, ki vsebuje štirimestno osebno kodo uporabnika, v sistem radijskih zvez (»Centrala«).

3.4 Prijava v drugo MoE ali na drugo funkcijo uporabnika

Kadarkoli se uporabnik prijavi v drugo MoE ali na drugo funkcijo uporabnika, prijava avtomatično »povozi« predhodno prijavo. Tako odjava iz sistema radijskih zvez in nato ponovna prijava na drugo MoE ali na drugo funkcijo uporabnika ni potrebna.

4. Vrste komunikacijskih naprav

Navodila za delo s posamezno vrsto komunikacijske naprave izvajalcu dobavi proizvajalec oz. zastopnik.

4.1 Konzola

Konzolo se primarno uporablja v enoti za oddajno in nadzor DCZ.

Konzolo sestavljata strojni del (namizni računalnik z zaslonom na dotik, slušalka, mikrofoni in zvočnik) ter programski del. Ob zagonu programa se konzola poveže s komunikacijskim strežnikom in s strežnika pridobi informacije, kot so seznam radijskih postaj, njihov status, seznam kontaktov ipd. Dodatna prijava v sistem ni potrebna.

4.2 Mobilna radijska postaja

Mobilne radijske postaje so pretežno nameščene v reševalnih vozilih, nujnih reševalnih vozilih in vozilih urgentnega zdravnika, pa tudi v prostorih izvajalcev ter v DCZ.

Mobilno radijsko postajo sestavljata radijska postaja ter pogovorka.

4.3 Ročna radijska postaja

Z ročnimi radijskimi postajami so opremljeni člani MoE in sestavljajo del obvezne opreme vsakega člana MoE.

Navodila za delo s posamezno vrsto komunikacijske naprave izvajalcu dobavi proizvajalec oz. zastopnik.

5. Osnove komunikacije

Uporabniki morajo imeti ročne radijske postaje vedno pri sebi, ne glede na to kje se nahaja. Ročna in mobilna radijska postaja mora biti vedno na ustreznem kanalu in nastavljena na ustrezno glasnost.

Pogovor preko sistema radijskih zvez poteka po določenem protokolu. V sistemu je dovoljeno uporabljati zgolj predpisane pozivne znake. Govor mora biti razločen, sporočila kratka in nedvoumna. Sistem radijskih zvez se uporablja zgolj za podajanje nujnih informacij in obveščanje. Ob sporočanju pomembnih podatkov naj se ob nerazumevanju uporablja slovenska tablica črkovanja (Tabela 2).

- Komunikacija po sistemu radijskih zvez mora biti razločna, kratka in nedvoumna.
- Uporabnik mikrofona drži 5 do 8 cm od ust in ga po možnosti zaščiti pred hrupom iz okolice. Pri uporabi mobilne radijske postaje drži uporabnik pogovorko 5 do 8 cm od ust.
- Z govorom začnemo 1 sekundo po pritisku tipke PTT. Tipko PTT spustimo 1 sekundo po zaključku govora.
- Kličoči začne pogovor s pozivnim znakom klicane osebe in navedbo svojega klicnega znaka »[klicni znak klicanega] kliče [klicni znak kličočega], sprejem (npr. DC Maribor, kliče NMP 242, sprejem).
- Kličoči se odzove s ponovitvijo klicnega znaka kličočega in navedbo svojega klicnega znaka ter sporočilom »poslušam« na način [klicni znak kličočega][svoj klicni znak] poslušam, sprejem (npr. NMP 242, DC Maribor poslušam, sprejem).
- Pogovor zaključi klicani s ponovitvijo zadnjega sprejetega sporočila in besedo »končano« (npr. »NMP 242, DC Maribor sprejel. Končano«).

Tabela 2: Slovenska tablica črkovanja

A	ANKARAN	O	ORMOŽ
B	BLLED	P	PIRAN
C	CELJE	R	RAVNE
Č	ČATEŽ	S	SOČA
D	DRAVA	Š	ŠMARJE
E	EVROPA	T	TRIGLAV
F	FALA	U	UNEC
G	GORICA	V	VELENJE
H	HRASTNIK	Z	ZALOG
I	IZOLA	Ž	ŽALEC
J	JADRAN	Q	QUEEN
K	KAMNIK	W	DVOJNI V
L	LJUBLJANA	X	IKS
M	MARIBOR	Y	IPSILON
N	NANOS		

6. Vzpostavitev individualnega klica

Komunikacija v sistemu radijskih zvez praviloma poteka preko individualne zveze.

Če želimo vzpostaviti privatni pogovor z drugo osebo iz imenika radijske postaje izberemo zeleni kontakt in pritisnemo gumb za govor (PTT) ter začnemo govoriti. Individualne zveze ne smemo uporabiti na kanalih, ki so primarno namenjene komunikaciji z DSZ.

Kličoči za pričetek individualnega klica v imeniku izbere željeno klicano osebo, pritisne tipko PTT in prične z govorom. Po premoru daljšem od 4 do 5 sekund se individualna zveza prekine.

Dokler je na zaslonu izpisan kontakt je vzpostavljena individualna zveza.

6.1 Vzpostavitev individualne zveze z DSZ

Kličoči za pričetek individualnega klica v imeniku izbere »Centrala« in pritisne tipko PTT.

Individualna zveza se prekine po premoru daljšem od 4 do 5 sekund.

7. Pošiljanje statusnih sporočil

Uporabniki lahko iz postaje pošiljajo statusna sporočila. MoE vedno, ko je pozvana na intervencijo na ročno postajo prejme aktivacijsko sporočilo, ki vsebuje najmanj:

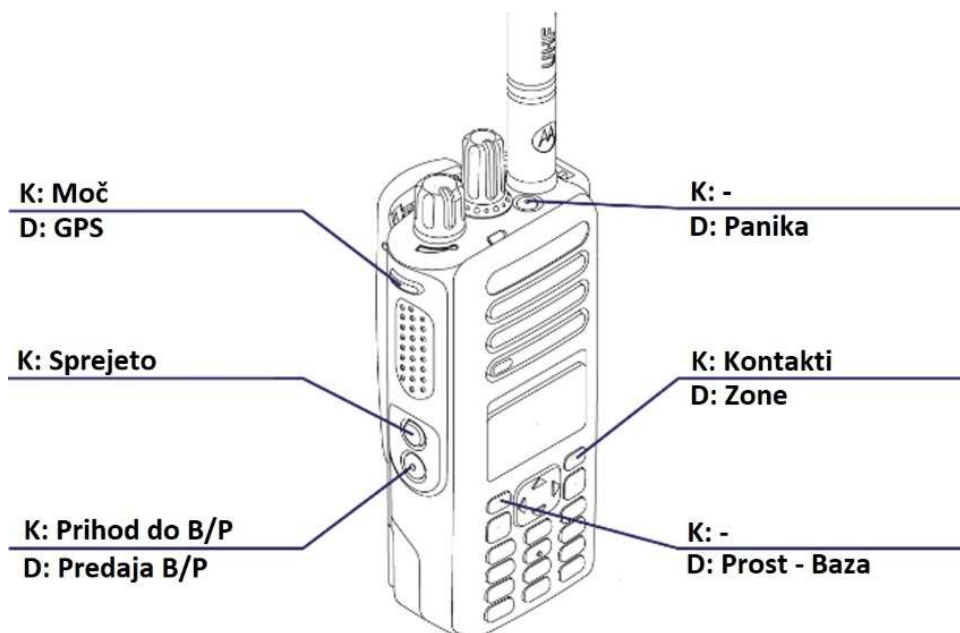
- številko in ime kartice v skladu s Sloln NMP;
- oznako prioritete intervencije in režima vožnje;

- podatek o imenu in priimku pacienta, v kolikor ON ZdrDis razpolaga z njim;
- podatek o začetni lokaciji intervencije;
- kratek opis dogodka;
- številko intervencije.

Uporabnik mora ob prejemu aktivacijskega sporočila sprejem potrditi s poslanim statusnim sporočilom »Sprejeto«. Seznam statusnih sporočil in njihov pomen je prikazan v Tabeli 3.

Nekatera statusna sporočila je mogoče poslati z ročne radijske postaje preko hitrih tipk. Hitre tipke za pošiljanje statusnih sporočil na ročni radijski postaji prikazuje Slika 2.

Slika 2: Hitre tipke za pošiljanje statusnih sporočil na ročni radijski postaji



K: kratek stisk <1s, D: dolg stisk 2s

Tabela 3: Seznam najpomembnejših statusnih sporočil

Ime statusnega sporočila	Pomen statusnega sporočila
SPREJEM	Sprejem intervencije
NA POTI	Start ekipe na intervencijo
NA KRAJU	Prihod na kraj intervencije
PRI B/P	Prihod do pacienta
SE VRAČA	Odhod s kraja intervencije
NA CILJU	Prihod na končno lokacijo
PREDAJA B/P	Zaključek predaje pacienta
PROST	Ekipe je ponovno razpoložljiva
PANIKA	Ekipe je napadena, potrebuje prisotnost policije

7.1 Uporaba panika gumba

Ob dolgem pritisku na »panika gumb« je oddajno-nadzorni ZdrDis (ON ZdrDis) z zvočnim signalom na konzoli opozorjen na posebno statusno sporočilo. Sporočilo vsebuje podatek o uporabniku radijske postaje ter besedo »PANIKA« in je obarvano z rdečo barvo.

Na podlagi podatkov, s katerimi razpolaga ON ZdrDis

- podatek o zadnji znani lokaciji MoE,
- podatek o intervenciji,
- podatek o pacientu in kličoči osebi,
- ostali podatki,

ON ZdrDis obvesti pristojni OKC ter pooblaščen osebno izvajalca. Ob tem ZdrDis NE PREVERJA stanja MoE.

Panika gumb se lahko uporabi zgolj v primerih, ko je MoE kakorkoli ogrožena in ne more uporabljati radijske postaje (fizični napad na MoE, AMOK idr.).

Neupravičena uporaba panika gumba je kazniva!

8. Nedelovanje sistema radijskih zvez

V primeru nedelovanja sistema radijskih zvez ali motenj v sistemu radijskih zvez se uporablja sistem mobilne telefonije v skladu z ND 4525 Aktivacija in nadzor mobilnih enot.

V prehodnem obdobju se do popolne vzpostavitve sistema radijskih zvez lahko uporablja lokalno obstoječ sistem UKV oz. sistem mobilne telefonije v skladu z ND 4542 Aktivacija in nadzor mobilnih enot oziroma v skladu z začasnimi navodili za delo.

9. Pravila komuniciranja ter reševanje nesoglasij

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.