

## Call centrum

**800 888 155**email: [call@zachranka.cz](mailto:call@zachranka.cz)

sms: 720 002 655

## DŮLEŽITÁ ČÍSLA

Policie	158	
Záchranná služba	155	
Hasiči	150	KONTAKT

Zdravotnická záchranná služba  
Středočeského kraje  
Vančurova 1544, Kladno 272 01  
Ředitelství PO-PÁ 7:00-15:30  
Tel: 312 256 601  
Fax: 312 256 610  
E-mail: [info@zachranka.cz](mailto:info@zachranka.cz)

**Krajské zdravotnické operační středisko - jeden z nejdůležitějších článků záchranky**

Veřejnost roli dispečinku záchranné služby tolik nevnímá, ztrácí se za modrými majáky houkajících sanitek a oranžovými uniformami záchranářů, je však jednou z nejdůležitějších součástí záchranné služby. Dispečeri na tísňové lince vše řídí, od prvního telefonátu na linku 155, přes vyslání a navigování sanitek na místo události, až po předání pacienta v nemocnici. Zdravotnické operační středisko je jedním z nejdůležitějších článků záchranky už jenom proto, že zde dochází k prvnímu kontaktu s člověkem v tísni.

Zdravotnické operační středisko prošlo během posledních deseti let revolucí v oblasti poskytování pomoci po telefonu. Dispečeri jsou stejní profesionálové jako záchranáři v terénu. Procházejí pečlivým proškolením v přednemocniční neodkladné péči a v psychosociální oblasti. Po telefonu posuzují a vyhodnocují závažnost situace a zdravotní stav pacienta. Musejí zvládat náročné telefonáty, které vyžadují znalosti z oboru psychologie a sociálních vztahů. **Radí po telefonu, jak poskytnout první pomoc ještě před příjezdem sanitního vozu a v případě potřeby vedou telefonicky asistovanou neodkladnou resuscitaci.**

Největší zodpovědnost je kladena na dispečerky především ve chvíli, kdy musí po telefonu co nejrychleji zjistit stav zraněného nebo nemocného, jestli se jedná o zásah pro záchrannou službu a jestli na místo poslat posádku s lékařem nebo bez lékaře. Nemají k dispozici přístroje, nemohou si na pacienta sáhnout, ani se na něj podívat. Jediné co mohou použít je sluch a systém šikovně kladených otázek, kterými zjistí potřebné informace.

Středočeská záchranná služba má v provozu od září 2013 Krajské zdravotnické operační středisko, které sídlí v Kladně a vzniklo postupným slučováním okresních dispečinků. Je v provozu 24 hodin denně a je zde 8 operátorů, kteří se střídají po 12 hodinách. Dispečeri zde denně přijmou a vyhodnotí přes 300 hovorů.

Každé volání, které je na linku 155 přijato, je nahráváno a povinně se archivuje po dobu pěti let. V případě potřeby je možné jej kdykoliv přehrát. Lze tedy zpětně vyhodnocovat krizové situace a je možné nahrávku využít jako důkazní materiál v případě zneužití záchranné služby, stížností, znaleckých posudků nebo soudních sporů. Nahrávání hovorů je povinné ze zákona.