

Věstník MZd ČR, částka 1/2018

Certifikovaný kurz

OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE O PACIENTA V PŘEDNEMOCNIČNÍ NEODKLADNÉ PÉČI A OPERAČNÍ ŘÍZENÍ PŘEDNEMOCNIČNÍ NEODKLADNÉ PÉČE

OBSAH**1 Cíl certifikovaného kurzu****2 Profil absolventa/ky certifikovaného kurzu****3 Podmínky vzdělávání****4 Charakteristika vzdělávacího programu****5 Počet účastníků****6 Učební plán****7 Učební osnovy****8 Charakteristika akreditovaného zařízení****9 Zkratky****10 Seznam doporučené studijní literatury****Příloha 1 Záznam o odborné praxi****1 Cíl certifikovaného kurzu****1.1 Cíl vzdělávacího programu**

Připravit všeobecné sestry se specializovanou způsobilostí v oboru Intenzivní péče pro výkon činností v přednemocniční neodkladné péči (dále jen PNP) a na zdravotnickém operačním středisku poskytovatele zdravotnické záchranné služby (dále jen ZOS) tak, aby tyto činnosti mohly vykonávat kvalifikovaně, samostatně a bezpečně.

Certifikovaný kurz (dále jen CK) si klade za cíl seznámit účastníky CK se specifickými postupy v rámci PNP a doplnit znalosti a dovednosti v této problematice.

1.2 Cíle vzdělávání**Absolvent/ka je připraven/a:**

poskytovat přednemocniční neodkladnou péči pacientům všech věkových kategorií,
vyšetřovat pacienta a poskytovat mu zdravotní péči, včetně případných neodkladných výkonů k záchraně života,
provádět na místě události výkony, které směřují k obnovení nebo stabilizaci základních životních funkcí pacienta,

poskytovat soustavnou zdravotní péči a nepřetržité sledování ukazatelů základních životních funkcí pacienta během jeho přepravy k cílovému poskytovateli akutní lůžkové péče, a to až do okamžiku osobního předání pacienta zdravotnickému pracovníkovi, provádět třídění osob postižených na zdraví podle odborných hledisek urgentní medicíny při hromadném postižení osob v důsledku mimořádných událostí nebo krizových situací, umět správně používat speciální osobní ochranné pracovní prostředky (oblékání i svlékání) používané při řešení mimořádných událostí s podezřením na vysoce nakažlivou nemoc, zajišťovat nebo provádět bezpečné vyproštění, třídění, polohování, imobilizaci a fixaci při poskytování PNP a bezpečný transport, přijímat, evidovat a vyhodnocovat tísňová volání a tísňové výzvy z hlediska závažnosti zdravotního stavu pacienta, rozhodovat o nejvhodnějším okamžitém řešení tísňové výzvy podle zdravotního stavu pacienta, rozhodovat o vyslání výjezdové skupiny, rozhodovat o přesměrování výjezdové skupiny a operačním řízení výjezdových skupin, podle stupně naléhavosti zabezpečovat odpovídající způsob řešení tísňových výzev za použití komunikačních prostředků, spolupracovat s cílovým poskytovatelem akutní lůžkové péče, provádět telefonní instruktáž k poskytování první pomoci a poskytovat další potřebné rady za použití vhodného psychologického přístupu, vykonávat v rozsahu své odborné způsobilosti činnosti při řešení následků hromadných neštěstí v rámci integrovaného záchranného systému.

1.3 Organizace vzdělávání

Vzdělávání v certifikovaném kurzu provádí akreditované zařízení¹⁾, kterému byla udělena akreditace Ministerstvem zdravotnictví k uskutečňování vzdělávacího programu certifikovaného kurzu. Vzdělávání probíhá dle schváleného vzdělávacího programu certifikovaného kurzu. Zahrnuje teoretickou výuku a odbornou praxi, která probíhá u poskytovatele zdravotnické záchranné služby (dále jen poskytovatel ZZS) pod dohledem školitele. Učební plán je rozpracován do tematických celků s uvedením počtu hodin. Odborná praxe je specifikována počtem hodin praxe ve výjezdové skupině a počtem hodin praxe na ZOS.

2 Profil absolventa/ky certifikovaného kurzu

Osvojením si potřebných teoretických znalostí, praktických dovedností, návyků schopnosti týmové spolupráce a samostatného rozhodování, bude absolvent/ka připraven/a pro výkon úzce vymezených činností při poskytování PNP a na ZOS.

Absolvent/ka certifikovaného kurzu je připraven/a:

poskytovat PNP v souladu s právní úpravou vztahující se k ZZS, vyšetřovat pacienta a poskytovat mu zdravotní péči, včetně případných neodkladných výkonů k záchraně života, provádět na místě události výkony, které směřují k obnovení nebo stabilizaci základních životních funkcí pacienta, poskytovat soustavnou zdravotní péči a nepřetržité sledování ukazatelů základních životních funkcí pacienta během jeho přepravy k cílovému poskytovateli akutní lůžkové péče, a to až do okamžiku osobního předání pacienta, provádět třídění osob postižených na zdraví podle odborných hledisek urgentní medicíny při hromadném postižení osob v důsledku mimořádných událostí nebo krizových situací, umět správně používat speciální osobní ochranné pracovní prostředky (oblékání i svlékání) používané při řešení mimořádných událostí s podezřením na vysoce nakažlivou nemoc,

zajišťovat nebo provádět bezpečné vyproštění, třídění, polohování, imobilizaci a fixaci při poskytování PNP a bezpečný transport,
přijímat, evidovat a vyhodnocovat tísňová volání a tísňové výzvy z hlediska závažnosti zdravotního stavu pacienta, rozhodovat o nejvhodnějším okamžitým řešení tísňové výzvy podle zdravotního stavu pacienta, rozhodovat o vyslání výjezdové skupiny, rozhodovat o přesměrování výjezdové skupiny a operačním řízení výjezdových skupin,
podle stupně naléhavosti zabezpečovat odpovídající způsob řešení tísňových výzev za použití telekomunikační a sdělovací techniky,
spolupracovat s cílovým poskytovatelem akutní lůžkové péče,
provádět telefonní instruktáž k poskytování první pomoci a poskytovat další potřebné rady za použití vhodného psychologického přístupu,
vykonávat v rozsahu své odborné způsobilosti činnosti při řešení následků hromadných neštěstí v rámci integrovaného záchranného systému.

3 Podmínky vzdělávání

3.1 Vstupní podmínky

Podmínkou pro zařazení do certifikovaného kurzu je úspěšné ukončení kvalifikačního studia v oboru všeobecná sestra²) a specializovaná způsobilost v oboru Intenzivní péče.

3.2 Průběžné podmínky

Absolvoování teoretické a praktické výuky v rozsahu daném vzdělávacím programem. Do splněného počtu hodin stanovených vzdělávacím programem započte akreditované zařízení nejvýše 15% omluvenou absencí z celkového počtu hodin.

3.3 Výstupní podmínky, ukončení kurzu

Splnění teoretické části vzdělávacího programu.

Splnění odborné praxe a požadovaného počtu výkonů stanovených vzdělávacím programem.

Prokázání schopností souhrnně formulovat poznatky získané v jednotlivých etapách vzdělávacího programu, schopností vytvářet logické vztahy a prokázání získaných dovedností. Například praktická zkouška formou modelové situace, písemná práce na zadané téma s obhajobou.

Po úspěšném absolvování certifikovaného kurzu obdrží absolvent certifikát, kde budou uvedeny činnosti, k nimž získal zvláštní odbornou způsobilost.

3.4 Rozsah činností, k nimž absolvent/ka certifikovaného kurzu získá zvláštní odbornou způsobilost

Absolvent/ka certifikovaného kurzu získá zvláštní odbornou způsobilost k těmto činnostem:

poskytovat PNP pacientům všech věkových kategorií při použití psychologického přístupu k pacientům v náročných situacích,

vyšetřovat pacienta a poskytovat zdravotní péči, včetně případných neodkladných výkonů k záchraně života,

poskytovat soustavnou zdravotní péči a nepřetržitě sledovat ukazatele základních životních funkcí pacienta během jeho přepravy k cílovému poskytovateli akutní lůžkové péče,

zajišťovat nebo provádět bezpečné vyproštění, polohování, imobilizaci a fixaci pacienta v PNP,

zajišťovat bezpečný transport pacientů při poskytování PNP, vyhodnocovat stupně naléhavosti tísňového volání, přijímat, evidovat a vyhodnocovat tísňová volání a tísňové výzvy z hlediska závažnosti zdravotního stavu pacienta a podle stupně naléhavosti zabezpečovat odpovídající způsob jejich řešení za použití komunikačních prostředků, rozhodovat o nejvhodnějším okamžitém řešení tísňové výzvy podle zdravotního stavu pacienta, rozhodovat o vyslání výjezdové skupiny, rozhodovat o přesměrování výjezdové skupiny a operačním řízení výjezdových skupin, provádět telefonickou instruktáž k poskytování laické první pomoci včetně telefonicky asistované neodkladné resuscitace a poskytovat další potřebné rady za použití vhodného psychologického přístupu, spolupracovat s cílovým poskytovatelem akutní lůžkové péče, aktivovat systém pro zahájení postupů podle plánů zpracovaných pro řešení mimořádných událostí a krizových situací při řešení zdravotních následků hromadných neštěstí a katastrof a na svém úseku zabezpečovat jejich realizaci s využitím všech možností integrovaného záchranného systému.

4 Charakteristika vzdělávacího programu

Vzdělávací program zahrnuje výuku teoretickou a odbornou praxi v rozsahu, který účastníkům poskytne ucelený soubor znalostí nezbytných pro poskytování PNP a pro práci na ZOS.

4.1 Celková délka vzdělávacího programu

Minimální celková délka vzdělávacího programu certifikovaného kurzu je 250 hodin výuky (1

vyučovací hodina trvá 45 minut) v průběhu 12 měsíců z toho:

teoretická výuka včetně výuky teoreticko-praktické v celkovém počtu **minimálně** 154 hodin zahrnuje přednášky, panelové diskuse, konzultace, odborné semináře, samostatné a skupinové práce, prezentace, praktické nácviky aj.,

odborná praxe v akreditovaném zařízení v rozsahu **minimálně** 96 hodin, z toho minimálně 48 hodin ve výjezdové skupině zdravotnické záchranné služby a 48 hodin na ZOS.

Počet hodin je uveden jako minimální, garant CK může počet hodin teoretické i praktické výuky dle potřeby navýšit.

5 Počet účastníků

Maximální počet míst pro vzdělávací program: 25

6 Učební plán

Tematické celky vzdělávacího programu	Minimální počet hodin
Přednemocniční neodkladná péče	Celkem 82
1. Koncepce a organizace zdravotnické záchranné služby, související legislativa	8
2. Integrovaný záchranný systém	5
3. Psychologické aspekty práce v přednemocniční neodkladné péči	8
4. Přednemocniční neodkladná péče o dospělého i dětského pacienta	29

5. Praktický nácvik v simulovaném prostředí, diferenciální rozvaha	16
6. Imobilizace, bezpečné vyproštění, bezpečný transport pacienta	8
7. Medicína katastrof, mimořádné události a hromadné postižení zdraví, třídění pacientů, používání OOPP	8
Zdravotnické operační středisko	Celkem 72
8. Zdravotnické operační středisko	2
9. Základy týmové spolupráce na ZOS (Crisis resource management - CRM)	4
10. Základy legislativy relevantní pro činnosti operátora	4
11. Psychologické aspekty práce operátora ZOS	8
12. Vedení telefonického hovoru - lokalizace, klasifikace, TANR a TAPP	32
13. Operační řízení ZZS	4
14. Letecká záchranná služba (LZS), její specifika a operační řízení letecké výjezdové skupiny (LVS)	4
15. Komunikační a informační technologie v prostředí IZS	6
16. Činnost ZOS při spolupráci v IZS v běžném provozu a při mimořádné události	3
17. Praktický nácvik v simulovaném prostředí - simulovaný příjem tísňových volání a tísňových výzev, řešení komunikačně náročných situací, nácvik týmové spolupráce v komplexních scénářích	5
Odborná praxe v akreditovaných zařízeních	Celkem 96
18. ZOS	48
Výjezdová skupina RZP (min 15 výjezdů)	36
Výjezdová skupina RLP (min 5 výjezdů)	12
Celkem	250

7 Učební osnovy

7.1 Učební osnova tematického celku 1

1. Tematický celek: Koncepce a organizace zdravotnické záchranné služby, související legislativa

Rozsah: 8 hodin

Metody výuky: přednáška, diskuze, konzultace

Anotace tematického celku

Tematický celek je orientován na úlohu a koncepci ZZS, právní problematiku ZZS a urgentní medicíny (dále jen UM) v ČR, organizaci ZZS, integraci PNP, zásady financování.

Cíle

Tematický celek je koncipován jako teoretický základ pro seznámení účastníků s úlohou a koncepcí ZZS, s právní problematikou ZZS a UM v ČR, s organizací ZZS, integrací PNP, zásadami financování ZZS a ZOS.

Obsahové zaměření

1. Úloha a koncepce ZZS.
2. Právní problematika ZZS a UM v ČR.
3. Organizace ZZS.

4. Integrace PNP.
5. Zásady financování.
6. ZZS jako zdravotní služba.
7. Zákon o ZZS a navazující legislativa.
8. Kompetence zdravotnických pracovníků.
9. Zdravotnická dokumentace.
10. Jízda sanitního vozidla versus bezpečnost.
11. Problematika transplantačního a dárcovského programu z pohledu ZZS a ZOS.

7.2 Učební osnova tematického celku 2

2. Tematický celek: Integrovaný záchranný systém

Rozsah: 5 hodin

Metody výuky: přednášky, semináře, konzultace, exkurze aj.

Anotace tematického celku

Tematický celek je zaměřený na koncepci a základní charakteristiku integrovaného záchranného systému (dále jen IZS), právní předpisy související s IZS, složky IZS a jejich úkoly, úlohu IZS při mimořádných událostech, součinnost poskytovatele ZZS se základními a ostatními složkami IZS, na mezistátní součinnost při poskytování PNP, problematiku krizových stavů.

Cíle

Tematický celek je koncipován jako teoreticko-praktický. Je zaměřený na IZS. Seznamuje s koncepcí a základní charakteristikou IZS, platnými právními předpisy související s IZS. Objasňuje složky IZS a jejich úkoly.

Obsahové zaměření

1. Koncepce a základní charakteristika IZS.
2. Právní předpisy související s IZS.
3. Složky IZS a jejich úkoly.
4. Úloha IZS při mimořádných událostech.
5. Součinnost poskytovatele ZZS se základními a ostatními složkami IZS.
6. Mezistátní součinnost při poskytování PNP.
7. Krizové stavy.

7.3 Učební osnova tematického celku 3

3. Tematický celek: Psychologické aspekty práce v přednemocniční neodkladné péči

Rozsah: 8 hodin

Metody výuky: přednášky, semináře, konzultace, metody demonstrační, názorné, praktická cvičení aj.

Anotace tematického celku

Tematický celek je orientován na psychologii osobnosti, komunikaci s pacientem a jeho blízkými v náročných situacích v přednemocniční neodkladné péči, na komunikaci s psychicky nemocným v PNP, na pravidla direktivního rozhovoru, na krizovou intervenci po telefonu, na specifikaci náročných situací, na protistresový program, na agresivního pacienta a jeho blízké v PNP.

Cíle

Předmět je koncipován jako teoreticko-praktický. Řeší problematiku psychologie nemocných. Směřuje ke kvalitnějšímu poznání nemocných, k pochopení jejich potřeb i problémů, které jim nemoc přináší. Prohlubuje poznatky, které jsou důležité pro profesionální zvládnání náročných situací v péči o nemocné a jejich blízké v PNP, seznamuje s postupy při jednání s agresivním pacientem a umírajícím. Seznamuje s krizovou intervencí po telefonu.

Obsahové zaměření

1. Psychologie osobnosti/nemocného.
2. Komunikace s pacientem a jeho blízkými v náročných situacích v PNP.
3. Komunikace s psychicky nemocným v PNP.
4. Pravidla direktivního rozhovoru.
5. Náročné situace, protistresový program.
6. Agresivní pacient a jeho blízcí v PNP.
7. Praktická cvičení.

7.4 Učební osnova tematického celku 4

4. Tematický celek: Přednemocniční neodkladná péče o dospělého i dětského pacienta

Rozsah: 29 hodin

Metody výuky: přednášky, semináře, diskuse, konzultace, demonstrace, simulace reálných situací aj.

Anotace tematického celku

Tematický celek je orientovaný na materiální a technické vybavení v PNP, techniky fyzikálního vyšetření a hodnocení celkového zdravotního stavu pacienta v PNP, odběr

anamnézy, léčivé přípravky užívané v přednemocniční neodkladné péči, PNP o pacienta s postižením jednotlivých orgánových systémů a specifika PNP o dětského pacienta.

Cíle

Tematický celek je koncipován jako teoreticko-praktický. Charakterizuje klinické stavy v PNP se zaměřením na specifika PNP o dětského pacienta, techniky fyzikálního vyšetření a hodnocení celkového zdravotního stavu pacienta a léčivé přípravky užívané v PNP. Seznamuje účastníky s materiálním a technickým vybavením v PNP.

Obsahové zaměření

1. Materiální a technické vybavení v PNP.
2. Diferenciální rozvaha, směřování pacienta.
3. Fyzikální vyšetření a hodnocení celkového zdravotního stavu pacienta v PNP, odběr anamnézy.
4. Léčivé přípravky užívané v PNP.
5. PNP o pacienta s postižením kardiovaskulárního systému.
6. PNP o pacienta s postižením respiračního systému.
7. PNP o pacienta s neurologickým postižením.
8. PNP o pacienta s postižením uropoetického systému.
9. PNP o pacienta s akutní poruchou vnitřního prostředí.
10. PNP o pacienta s akutní poruchou endokrinního systému.
11. PNP o pacienta s akutní intoxikací.
12. PNP o pacienta s traumatem, polytraumatem.
13. PNP o dětského pacienta.

7.5 Učební osnova tematického celku 5

5. Tematický celek: Praktický nácvik v simulovaném prostředí, diferenciální rozvaha

Rozsah: 16 hodin

Metody výuky: simulace reálných situací, diferenciální rozvaha, procvičování dovedností aj.

Anotace tematického celku

Tematický celek je orientován na procvičení postupů v PNP s důrazem na diferenciální rozvahu a správné poskytování PNP.

Cíle

Celek je koncipován jako teoreticko-praktický. Umožňuje účastníkům na simulovaných

situacích upevnit a procvičit získané znalosti v poskytování PNP.

Obsahové zaměření

1. PNP a diferenciální rozvaha zaměřená na neodkladnou resuscitaci.
2. PNP a diferenciální rozvaha zaměřená na pacienta s traumatem.
3. PNP a diferenciální rozvaha zaměřená na pacienta s netraumatologickým postižením.
4. PNP a diferenciální rozvaha zaměřená na dětského pacienta.

7.6 Učební osnova tematického celku 6

6. Tematický celek: Imobilizace, bezpečné vyproštění, bezpečný transport pacienta

Rozsah: 8 hodin

Metody výuky: přednášky, semináře, diskuze, demonstrace, simulace reálných situací, procvičování dovedností aj.

Anotace tematického celku

Tematický celek je orientován na PNP o pacienta s traumatem a polytraumatem, vyprošťování, technické vybavení pro imobilizace, na zajištění pacienta pro bezpečný transport.

Cíle

Celek je koncipován jako teoreticko-praktický. Seznamuje účastníky s PNP o pacienta s traumatem a polytraumatem, s problematikou vyprošťování, s technickým vybavením pro imobilizaci, se zajištěním pacienta pro bezpečný transport.

Obsahové zaměření

1. PNP o pacienta s traumatem a polytraumatem.
2. Bezpečné vyprošťování.
3. Technické vybavení pro imobilizace, fixace a transport.
4. Bezpečná imobilizace a fixace.
5. Zajištění pacienta pro bezpečný transport.
6. Praktická cvičení.

7.7 Učební osnova tematického celku 7

7. Tematický celek: Medicína katastrof, mimořádné události a hromadné postižení zdraví, třídění pacientů, používání osobních ochranných pracovních prostředků (OOPP)

Rozsah: 8 hodin

Metody výuky: přednášky, semináře, diskuze, demonstrace, simulace reálných situací,

procvičování dovedností aj.

Anotace tematického celku

Tematický celek je orientován na charakteristiku, vývoj, současnost medicíny katastrof, moderní trendy, rozlišení PNP a medicíny katastrof (odlišnosti v poskytování PNP), třídění zraněných podle nastavených algoritmů, pravidla odsunu, používání OOPP, typy traumatologických a evakuačních plánů, plán krizové připravenosti, připravenost ZZS pro řešení mimořádných událostí (dále MU) a součinnost se složkami IZS, včetně řešení vysoce nakažlivých nemocí, úkoly zdravotního operačního střediska při MU.

Cíle

Tematický celek je koncipovaný jako teoreticko-praktický. Seznamuje účastníky s charakteristikou, vývojem, současností medicíny katastrof, s moderními trendy, s rozlišením PNP a medicíny katastrof, s tříděním zraněných, s pravidly odsunu, s typy traumatologických, evakuačních a krizových plánů, s připraveností poskytovatele ZZS pro řešení MU, včetně řešení vysoce nakažlivých nemocí, součinností se složkami IZS, včetně souboru typových činností, s úkoly ZOS při MU.

Obsahové zaměření

1. Charakteristika, vývoj, současnost medicíny katastrof, moderní trendy.
2. Rozlišení PNP a medicíny katastrof (odlišnosti v poskytování PNP, a PNP při hromadném postižení zdraví).
3. Třídění zraněných, pravidla odsunu. Používání speciálních OOPP.
4. Typy traumatologických a evakuačních plánů, plán krizové připravenosti, soubor typových činností složek IZS.
5. Připravenost poskytovatele ZZS pro řešení MU a součinnost se složkami IZS.

7.8 Učební osnova tematického celku 8

8. Tematický celek: Zdravotnické operační středisko

Rozsah: 2 hodiny

Metody výuky: přednášky, semináře, diskuse, počítačové demonstrace, procvičování dovedností aj.

Anotace tematického celku

Předmět poskytuje informace o legislativním prostředí, struktuře a fungování operačních středisek tísňových složek, jejich dimenzování a integraci.

Cíle

Tematický celek je koncipovaný jako teoreticko-praktický a seznamuje účastníky se základními, obecnými informacemi o činnosti a fungování operačních středisek obecně, se specifiky provozu ZOS a s relevantní legislativou.

Obsahové zaměření

1. Systém tísňových volání v ČR, tísňová čísla.
2. Základní principy fungování ZOS.
3. Legislativa ZOS.
4. Definice a rozdělení, procesní režim zpracování tísňové výzvy.
5. Prostorová a funkční integrace.
6. Předání pacienta do zdravotnického zařízení.
7. Poslání ZOS, úkoly v síti zdravotnických zařízení v ČR, úkoly v rámci činností ZZS - příjem tísňové výzvy, operační řízení, informační služby a telemedicína.

7.9 Učební osnova tematického celku 9

9. Tematický celek: Základy týmové spolupráce na ZOS (Crisis Resource Management - CRM)

Rozsah: 4 hodiny

Metody výuky: přednášky, diskuze, simulace reálných situací, procvičování dovedností aj.

Anotace tematického celku

Tematický celek je orientován na informace o zásadách racionální komunikace a týmové spolupráce, udržování situačního povědomí a managementu chyb.

Cíle

Seznámit účastníky se základními, obecnými informacemi o principech CRM.

Obsahové zaměření

1. Význam týmové práce pro výsledek týmu.
2. Interakce jedince a prostředí - model SHELL.
3. Udržování situačního povědomí (příprava - monitorování situace - debriefing).
4. Zásady efektivní komunikace v týmu.
5. Práce s chybou - error management, systémové a individuální chyby a jejich eliminace, zpětná vazba a nápravná opatření.

7.10 Učební osnova tematického celku 10

10. Tematický celek: Základy legislativy relevantní pro činnosti operátora

Rozsah: 4 hodiny

Metody výuky: přednášky, semináře, diskuze, praktická cvičení aj.

Anotace tematického celku

Tematický celek je zaměřen na základní právní normy upravující fungování ZZS a IZS na území České republiky. Podává informace o trestně právní a pracovně právní odpovědnosti zdravotnických pracovníků.

Cíle

Seznámit účastníky se základními právními normami nezbytnými pro výkon operátora ZOS.

Obsahové zaměření

1. Právní postavení ZZS v České republice (zákony a vyhlášky).
2. IZS.
3. Trestně právní odpovědnost operátora (neposkytnutí první pomoci, neoprávněné nakládání s osobními údaji, odborné pochybení).
4. Pracovně právní odpovědnost.

7.11 Učební osnova tematického celku 11

11.Tematický celek: Psychologické aspekty práce operátora ZOS

Rozsah: 8 hodin

Metody výuky: přednášky, semináře, diskuze, praktická cvičení aj.

Anotace tematického celku

Tematický celek je zaměřen na základní pojmy z psychologie osobnosti záchranáře, dále se věnuje problematice náročných profesních situací s důrazem na problematiku stresu a to jak volajícího člověka, tak i operátora. Podílí se také na nácviku zvládnání zátěžových situací. Důraz je kladen na telefonickou komunikaci a to jak v rovině teoretických znalostí, tak zejména v rovině praktického nácviku zvládnání telefonického kontaktu s různými druhy volajících, včetně výjezdových skupin vozidel ZZS.

Cíle

Seznámit účastníky s praktickým využitím poznatků z psychologie při jednání s lidmi a to nejen v rámci komunikace s volajícími, ale i v interpersonálních vztazích.

Obsahové zaměření

1. Základy psychologie osobnosti se zaměřením na zvládnání profesně zátěžových situací dispečerů ZZS.
2. Náročná životní situace (charakteristika náročné životní situace, stres a jeho odraz do práce operátora, stres volajícího).
3. Komunikace s volajícím (taktika komunikace s volajícím, specifické skupiny volajících a přístup k nim).

7.12 Učební osnova tematického celku 12

12.Tematický celek: Vedení telefonického hovoru - lokalizace, klasifikace, TANR a TAPP

Rozsah: 32 hodin

Metody výuky: přednášky, semináře, diskuze, praktická cvičení aj.

Anotace tematického celku

Tematický celek je stěžejním a je zaměřen na správný postup přijetí tísňového volání a tísňové výzvy. Postupuje od obecných pravidel až k jednotlivým specifickým klasifikacím výzev. Kromě toho se zabývá i základní telefonickou instruktáží první pomoci (TAPP) a neodkladné resuscitaci (TANR), kterou poskytuje operátor volajícímu.

Cíle

Seznámit účastníky se zvládnutím techniky i taktiky hovoru na tísňové lince s důrazem na příjem tísňového volání a tísňové výzvy, ale i s důrazem na stavy psychosociálních emergence a metod telemedicíny. Součástí je i upevnění praktických postupů a dovedností laické první pomoci, včetně základů anatomie a fyziologie oběhového a dýchacího systému.

Obsahové zaměření

1. Příjem tísňového volání (lokalizace, navigace, geografické informační systémy, klasifikace událostí, obecná část - formalizovaný a volný přístup, chyby a úskalí, klasifikace událostí - speciální část)
2. Indikace a její význam (stupně naléhavosti, kompetence jednotlivých druhů výjezdových skupin).
3. TAPP, telemedicína, telefonicky asistovaná medicína.
4. TANR.
5. Psychosociální pomoc a základy krizové intervence.
6. Laická první pomoc - praktický nácvik, opakování základů anatomie a fyziologie oběhu a dýchání.

7.13 Učební osnova tematického celku 13

13.Tematický celek: Operační řízení ZZS

Rozsah: 4 hodiny

Metody výuky: přednášky, semináře, diskuze, praktická cvičení aj.

Anotace tematického celku

Tematický celek je zaměřen na zásady operačního řízení prostředků ZZS na taktické i strategické úrovni.

Cíle

Seznámit účastníky s možnostmi taktického a strategického řízení ZZS, s možnostmi alternativní reakce, s optimalizací činnosti a se spoluprací v rámci IZS.

Obsahové zaměření

1. Úkoly operačního řízení.
2. Metody optimální alokace zdrojů, vstupní podmínky, alternativní taktické postupy.
3. Spolupráce s dalšími složkami IZS.
4. Modelové situace.

7.14 Učební osnova tematického celku 14

14.Tematický celek: Letecká záchranná služba (LZS), její specifika a operační řízení letecké výjezdové skupiny (LVS)

Rozsah: 4 hodiny

Metody výuky: přednášky, semináře, diskuze, praktická cvičení aj.

Anotace tematického celku

Tematický celek je zaměřen na specifika využití LZS při poskytování PNP, včetně specifických rysů operačního řízení, spojení a komunikace, navigace a podpory bezpečnosti provozu.

Cíle

Seznámit účastníky s možností a zásadami racionálního využívání LZS a s jejími specifickými rysy významnými pro práci ZOS.

Obsahové zaměření

1. Indikace a kontraindikace LZS.
2. Specifika operačního řízení LVS, vlivy významné pro provoz LZS.
3. Bezpečnost v LZS.
4. Spojení, navigace a informační podpora LVS.

7.15 Učební osnova tematického celku 15

15.Tematický celek: Komunikační a informační technologie v prostředí IZS

Rozsah: 6 hodin

Metody výuky: přednášky, semináře, diskuze, praktická cvičení aj.

Anotace tematického celku

Tematický celek je zaměřen na moderní komunikační a informační technologie, jejich vlastnosti a využití pro potřeby práce na ZOS.

Cíle

Seznámit účastníky s aktivním zvládnutím práce s informačními a komunikačními systémy.

Obsahové zaměření

1. Telefonní systém (tísňové linky, koordinační linky, datové přenosy atd.).
2. Radiové systémy.
3. Geografické informační systémy, navigační technologie, lokalizační technologie, lokalizace tísňových volání.
4. Možnosti a limity spolupráce různých technologií operačních středisek, CAD (Computer Aided Dispatch).
5. Řídící software.
6. NIS (Národní informační systém IZS), GIS (Geografický informační systém), GINA (Geographic information assistant).
7. Postup při degradaci technologických možností.

7.16 Učební osnova tematického celku 16

16.Tematický celek: Činnost ZVS při spolupráci v IZS v běžném provozu a při mimořádné události

Rozsah: 3 hodiny

Metody výuky: přednášky, semináře, diskuze, praktická cvičení aj.

Anotace tematického celku

Tematický celek je zaměřen na informace o činnosti ZOS za mimořádných podmínek, tj. v situacích okamžitého přetížení z důvodu rozsáhlého zdravotního postižení, mimořádné události, katastrofy, včetně situací limitujících činnost ZOS jako takového.

Cíle

Seznámit účastníky se základními postupy pro zvládnání mimořádných situací.

Obsahové zaměření

1. Objasnění pojmu mimořádná událost (hromadné neštěstí, katastrofy, živelné pohromy, epidemie atd.).
2. Legislativní podmínky pro řešení mimořádné události (IZS, stav nebezpečí, nouzový stav, stav ohrožení státu, poplachové stupně záchranné a likvidační práce)
3. Práce ZOS při mimořádné události (příprava na mimořádnou událost - dlouhodobá,

operativní, traumatologické, evakuační a krizové plány, identifikace mimořádné události, svolávání záloh, spolupráce s dalšími složkami IZS, operační řízení - zajištění běžného provozu, komunikace se zdravotnickými zařízeními, koordinace distribuce zraněných, udržení spojení atd., poskytování informací - rodina, média).

7.17 Učební osnova tematického celku 17

17.Tematický celek: Praktický nácvik v simulovaném prostředí - simulovaný příjem tísňových volání a tísňových výzev, řešení komunikačně náročných situací, nácvik týmové spolupráce v komplexních scénářích

Rozsah: 5 hodin

Metody výuky: diskuze, praktická cvičení aj.

Anotace tematického celku

Tematický celek je zaměřen na jednoduchá a komplexní cvičení zaměřená na zvládnutí práce ZOS v simulovaném prostředí.

Cíle

Seznámit účastníky s dovednostmi operátora v chráněném, simulovaném prostředí.

Obsahové zaměření

1. Příjem tísňového volání a tísňové výzvy.
2. Poskytování TANR a TAPP.
3. Nestandardní komunikační situace.
4. Operační řízení za běžných podmínek.
5. Operační řízení mimořádné události.
6. Postupy při degradaci dostupných technologií.
7. Radiový a telekomunikační provoz.

7.18 Učební osnova tematického celku 18

18.Tematický celek: Odborná praxe v akreditovaných zařízeních

Rozsah: 96 hodin z toho: 36 hodin ve výjezdové skupině RZP (min. 15 výjezdů) 12 hodin ve výjezdové skupině RLP (min. 5 výjezdů) 48 hodin na ZOS

Forma organizace odborné praxe

Odborná praxe probíhá pod vedením školitele v akreditovaném zařízení. Umožňuje účastníkům CK aplikovat v podmínkách poskytovatele ZZS teoretické vědomosti a praktické dovednosti, které získali během teoretické výuky. Poskytuje prostor pro zdokonalení zručnosti, dovednosti, návyků. Výkony prováděné na odborné praxi jsou zaznamenávány do „Záznamu o odborné praxi“.

Anotace tematického celku

Tematický celek je orientován na praktické provedení postupů a výkonů, se kterými se účastník seznámil v průběhu teoretické výuky. Následuje po absolvování teoretické části. Je zaměřen na pracoviště poskytovatele ZZS.

Cíle

Tematický celek je koncipovaný jako praktický, tvoří klíčovou složku přípravy sester pro práci v PNP a na ZOS. Účastníci si prohlubují kognitivní, psychomotorické a efektivní dovednosti v přirozených podmínkách poskytovatele ZZS, tím se stávají kompetentnější k tomu, aby své dosavadní znalosti, dovednosti dokázali použít v konkrétních klinických situacích a reagovat na individuální potřeby pacienta a jeho blízkých.

Obsahové zaměření

1. Pracoviště poskytovatele ZZS a jeho technické a věcné vybavení.
2. Sledování, monitorování a vyhodnocování údajů vitálních funkcí v PNP včetně diferenciální diagnostiky.
3. Specifická ošetrovatelská péče v PNP u dospělých i dětí zaměřená zejména na postižení jednotlivých orgánových systémů včetně traumat a polytraumat.
4. Komunikace s pacienty i blízkými osobami v kritických situacích.
5. Specifická ošetrovatelská péče o dárce orgánů v PNP.
6. Kontrola přístrojové techniky specifické pro neodkladnou péči a zajištění její stálé připravenosti.
7. Vedení dokumentace v PNP.
8. Příjem tísňového volání a tísňové výzvy, její zpracování, vyhodnocení tísňových výzev, určení nejvhodnějšího druhu dopravního prostředku pro přepravu pacienta.

7.11 Výkony a jejich četnost

Seznam výkonů odborné praxe na akreditovaném pracovišti	Minimální počet výkonů
Výjezd pod přímým vedením školitele, diferenciální diagnostika, poskytnutí PNP (minimálně 15 výjezdů ve výjezdové skupině RZP a minimálně 5 výjezdů ve výjezdové skupině RLP).	30
Zjištění anamnézy v PNP.	30
Vedení zdravotnické dokumentace v PNP.	30
Předání pacienta do lůžkového zdravotnického zařízení.	15
Kontrola funkčnosti přístrojového vybavení a zajištění stálé připravenosti.	5
Kvalifikovaný příjem tísňového volání a tísňové výzvy, její zpracování, vyhodnocení tísňových volání a tísňových výzev, strukturalizované vedení hovoru, určení nejvhodnějšího druhu použití dopravního prostředku a rozhodnutí o nejvhodnějším způsobu poskytnutí PNP a vyřešení výzvy.	30
Kvalifikované vyhodnocení tísňového volání a tísňové výzvy podle stupně naléhavosti a konkrétní provozní situace, ukládání úkolů jednotlivým výjezdovým skupinám ZZS.	30

Soustředění informací o volných lůžkách na odděleních neodkladné péče a dle potřeby podání výzvy na toto oddělení k přijetí postiženého (avizování příjezdu posádky ZZS).	30
Koordinace a zabezpečení realizace přepravních činností v rámci transplantačního a dárcovského programu.	1
Samostatné vedení dokumentace při dodržování právních předpisů a etických norem, včetně spolupráce s výjezdovými skupinami v terénu při vyhledávání již dříve ošetřených pacientů v databázi ZZS.	10
Aktivní vedení telefonického rozhovoru, rozlišení naléhavosti stavu, posouzení situace a poskytnutí informací pro neodkladnou laickou první pomoc včetně TANR.	3
Poskytování účinné psychologické pomoci a podpory při telefonickém kontaktu.	3
Spolupráce s ostatními osobami podílejícími se na zajištění ZZS a složkami IZS, kolegy ZOS, vzájemná komunikace, spolupráce s výjezdovými skupinami apod.).	5
Aktivace systému pro řešení mimořádných událostí a krizových situací k řešení zdravotních následků hromadného neštěstí nebo katastrofy - modelová situace.	1
Zabezpečení svolání určených pracovníků při likvidaci zdravotních následků při mimořádných událostech, spojení a součinnost s dalšími složkami IZS, organizace rychlých výjezdů potřebných sil a prostředků, aktivní podání výzev zdravotnickým zařízením na příjem většího počtu pacientů, vyhodnocení informací, jejich předání a realizace potřebných opatření - modelová situace.	1
Alternativní postupy lokalizace události - modelová situace.	1

7.20 Průběh odborné praxe

Odborná praxe navazuje na teoretickou část certifikovaného kurzu, uskutečňuje **se v akreditovaném zařízení** poskytovatele ZZS. Minimálně 48 hodin musí být realizováno ve výjezdové skupině a minimálně 48 hodin musí být realizováno na ZOS. Školitel vede praktickou výuku, dokumentuje a sleduje plnění jednotlivých výkonů, hodnotí získané praktické dovednosti účastníků certifikovaného kurzu.

Splnění stanovených výkonů bude účastníkům potvrzeno v „Záznamu o odborné praxi“.

8 Charakteristika akreditovaného zařízení

Odborná praxe se uskutečňuje na pracovištích poskytovatele ZZS, které disponují potřebným věcným a technickým vybavením.

8.1 Akreditované zařízení

Personální požadavky

Odborným garantem může být zdravotnický pracovník, který získal:

odbornou způsobilost zdravotnického záchranáře dle zákona [č. 96/2004 Sb.](#), v platném znění, a má minimálně 5 let praxe na ZZS,
odbornou způsobilost všeobecné sestry dle zákona [č. 96/2004 Sb.](#), v platném znění, se specializovanou způsobilostí v oboru Intenzivní péče dle Nařízení vlády [č. 463/2004 Sb.](#) a absolvoval speciální moduly se zaměřením na přednemocniční neodkladnou péči a operační řízení přednemocniční neodkladné péče a má minimálně 5 let praxe na ZZS.

Lektorem může být zdravotnický pracovník, který získal:

odbornou způsobilost zdravotnického záchranáře dle zákona [č. 96/2004 Sb.](#), v platném znění, a má minimálně 3 roky praxe na ZZS,
odbornou způsobilost všeobecné sestry dle zákona [č. 96/2004 Sb.](#), v platném znění, se

specializovanou způsobilostí v oboru Intenzivní péče dle Nařízení vlády [č. 463/2004 Sb.](#) a absolvoval speciální moduly se zaměřením na přednemocniční neodkladnou péči a operační řízení přednemocniční neodkladné péče a má minimálně 3 roky praxe na ZZS, zvláštní odbornou způsobilost absolvováním certifikovaného kurzu Ošetrovatelská péče o pacienta v přednemocniční neodkladné péči a operační řízení přednemocniční neodkladné péče a má minimálně 2 roky praxe na ZZS, zvláštní odbornou způsobilost absolvováním certifikovaného kurzu Operační řízení přednemocniční neodkladné péče a má minimálně 2 roky praxe na ZZS, odbornou způsobilost všeobecné sestry dle zákona [č. 96/2004 Sb.](#), v platném znění, a specializovanou způsobilost v oboru Intenzivní péče a má minimálně 2 roky praxe se zaměřením na danou problematiku, lékař se specializovanou způsobilostí v oboru: anesteziologie a intenzivní medicína nebo urgentní medicína, lektorem může být i jiný zdravotnický pracovník nebo pracovník s jinou kvalifikací, jehož odbornost a zkušenosti souvisí s problematikou ZZS, IZS, nebo krizového řízení.

Školitelem může být zdravotnický pracovník, který získal:

odbornou způsobilost zdravotnického záchranáře dle zákona [č. 96/2004 Sb.](#), v platném znění, s profesními zkušenostmi na pracovišti ZZS v délce minimálně 5 let, odbornou způsobilost všeobecné sestry dle zákona [č. 96/2004 Sb.](#), s profesními zkušenostmi na pracovišti ZZS a je absolventem certifikovaného kurzu Ošetrovatelská péče o pacienta v přednemocniční neodkladné péči a operační řízení přednemocniční neodkladné péče a má minimálně 5 let praxe na pracovišti ZZS, zvláštní odbornou způsobilost absolvováním certifikovaného kurzu Operační řízení přednemocniční neodkladné péče a má minimálně 5 let praxe na ZOS.

Materiální a technické vybavení

standardně vybavené učebny,
PC s dataprojektorem a možností přístupu k internetu,
přístup k odborné literatuře, včetně elektronických databází,
pracoviště pro výuku odborné praxe v akreditovaném zařízení je vybaveno dle právních předpisů upravujících požadavky na personální zabezpečení zdravotních služeb a požadavky na technické a věcné vybavení poskytovatelů zdravotních služeb.

Organizační a provozní požadavky

akreditované zařízení pro odbornou praxi splňuje požadavky podle právních předpisů a vede příslušnou dokumentaci související s realizací akreditovaného vzdělávacího programu.

Bezpečnost a ochrana zdraví

výuka k bezpečné a zdravé neohrožující práci vychází z požadavků právních předpisů k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

9 Zkratky

CAD ... Computer Aided Dispatch

CK ... certifikovaný kurz

CRM ... Crisis Resource Management (metodika racionální komunikace a týmové spolupráce na operačním středisku)

GINA ... Geographic Information Assistant

GIS ... geografický informační systém

IZS ... integrovaný záchranný systém

LVS ... letecká výjezdová skupina

LZS ... letecká záchranná služba

MU ... mimořádné události

NIS ... národní informační systém IZS

OOPP ... osobní ochranné pracovní prostředky

PNP ... přednemocniční neodkladná péče

TANR ... telefonicky asistovaná neodkladná resuscitace

TAPP ... telefonicky asistovaná první pomoc

ZOS ... zdravotnické operační středisko

ZZS ... zdravotnická záchranná služba

10 Seznam doporučené studijní literatury

Doporučená studijní literatura

ANDRŠOVÁ, A. Psychologie a komunikace pro záchranáře v praxi. 1. vyd. Praha: Grada publishing, 2012. 120 s. ISBN 978-80-247-4119-2

BULÍKOVÁ, T. Medicína katastrof. b. v. Martin: Osveta, 2011. 392 s. ISBN 978-80-8063-361-5.

BYDŽOVSKÝ, J. Tabulky pro medicínu prvního kontaktu. 1. vyd. Praha: Triton, 2010. 239 s. ISBN 978-80-7387-351-6.

DOBIÁŠ, V., BULÍKOVÁ, T., HERMAN, P. Přednemocniční urgentní medicína. 2. dopl. a přeprac. vyd. Martin: Osveta, 2012. 739 s. ISBN 978-80-8063-387-5

DOBIÁŠ, Viliam. Klinická propedeutika v urgentní medicíně. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4571-8.

FRANĚK, O. Manuál dispečera zdravotnického operačního střediska. 5. dopl. a oprav. vyd. Praha: Ondřej Franěk, 2011. 236 s. ISBN 978-80-254-5910-2

LEJSEK, J. První pomoc. 2. přeprac. vyd. Praha: Karolinum, 2013. 271 s. ISBN 978-80-246-2090-9.

REMEŠ, R., TRNOVSKÁ, S. Praktická příručka přednemocniční urgentní medicíny. 1. vyd. Praha:

Grada publishing, 2013. 240 s. ISBN 978-80-247-4530-5

ŠEBLOVÁ, J., KNOR, J. Urgentní medicína v klinické praxi lékaře. 1. vyd. Praha: Grada publishing, 2013. 400 s. ISBN 978-80-247-4434-6

ŠEVČÍK, P. a kol. Intenzivní medicína. 3. přeprac. a rozšíř. vyd. Praha: Galén, 2014. 1195 s. ISBN 978-80-7492-066-0.

ŠTĚTINA, J. Zdravotnictví a integrovaný záchranný systém při hromadných neštěstích a katastrofách. 1. vyd. Praha: Grada publishing, 2014. 557 s. ISBN 978-80-247-4578-7

VILÁŠEK, J., FIALA, M., VONDRÁŠEK, D. Integrovaný záchranný systém ČR na počátku 21. století. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2014. 189 s. ISBN 978-80-246-2477-8.

PŘÍLOHA 1

Záznam o odborné praxi

Certifikovaný kurz

OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE O PACIENTA V PNEDNEMOCNIČNÍ NEODKLADNÉ PÉČI A OPERAČNÍ ŘÍZENÍ PŘEDNEMOCNIČNÍ NEODKLADNÉ PÉČE

Číslo kurzu/rok studia

Jméno a příjmení účastníka certifikovaného kurzu

Název akreditovaného zařízení pro odbornou praxi

Termín odborné praxe

Jméno a příjmení školitele

Seznam výkonů odborné praxe v akreditovaném zařízení	Počet výkonů
Výjezd pod přímým vedením školitele, diferenciální diagnostika, poskytnutí PNP (minimálně 15 výjezdů ve výjezdové skupině RZP a minimálně 5 výjezdů ve výjezdové skupině RLP).	30
	Datum splnění
	←
Zjištění anamnézy v PNP.	30

			Datum splnění ←
Spolupráce s ostatními osobami podílejícími se na zajištění ZZS a složkami IZS, kolegy ZOS, vzájemná komunikace, spolupráce s výjezdovými skupinami apod.).			5
			Datum splnění ←
Aktivace systému pro řešení mimořádných událostí a krizových situací k řešení následků hromadného neštěstí nebo katastrofy - modelová situace.			1
			Datum splnění ←
Zabezpečení svolání určených pracovníků při likvidaci zdravotních následků při mimořádných událostech, spojení a součinnost s dalšími složkami IZS, organizace rychlých výjezdů potřebných sil a prostředků, aktivní podání výzev zdravotnickým zařízením na příjem většího počtu pacientů, vyhodnocení informací, jejich předání a realizace potřebných opatření - modelová situace.			1
			Datum splnění ←
Alternativní postupy lokalizace události - modelová situace			1
			Datum splnění ←

Potvrzení splnění odborné praxe školitelem v akreditovaném zařízení

Razítko pracoviště, datum, jmenovka a podpis školitele odborné praxe ve výjezdové skupině	
Razítko pracoviště, datum, jmenovka a podpis školitele odborné praxe na krajském operačním středisku	
S hodnocením jsem byl/a seznámen/a dne	
Podpis účastníka studia	

1) [§45](#) až [§50](#) zákona č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povoláních a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů ([zákon o nelékařských zdravotnických povoláních](#)), ve znění pozdějších předpisů.

2) zákon [č. 96/2004 Sb.](#), o nelékařských zdravotnických povoláních, ve znění pozdějších předpisů