

Komunikácia s dispečingom pri výpadku vozidla

Od chaosu ku kontrole:
Štruktúrované hlásenia pod tlakom



Bc. Martin Semanco | Zdravotnícky
záchranár, RZP Leopoldov

Rovnako dôležitá ako hasiaci prístroj



TECHNICKÁ PRIPRAVENOSŤ

Väčšina posádok ZZS vie, čo robiť pri poruche vozidla technicky.

Málokto vie, čo **presne povedať dispečingu.**

DÁTA: ANALÝZA ZNALOSTÍ POSÁDOK ZZS |
ID: 458-99-TECH | STATUS: KRITICKÝ



DISPATCH



OPERATIONAL IMPACT

Štruktúrované, presné a rýchle hlásenie dispečingu priamo rozhoduje o tom, ako **rýchlo dorazí náhradná posádka** k pacientovi. Čas stratený chaotickou komunikáciou je čas ukradnutý pacientovi.



TIME CRITICAL: OPTIMIZATION



COMM LINK: DISPATCH PRIORITY



PATIENT OUTCOME: DIRECT CORRELATION



ALERT: IMMEDIATE ACTION REQUIRED

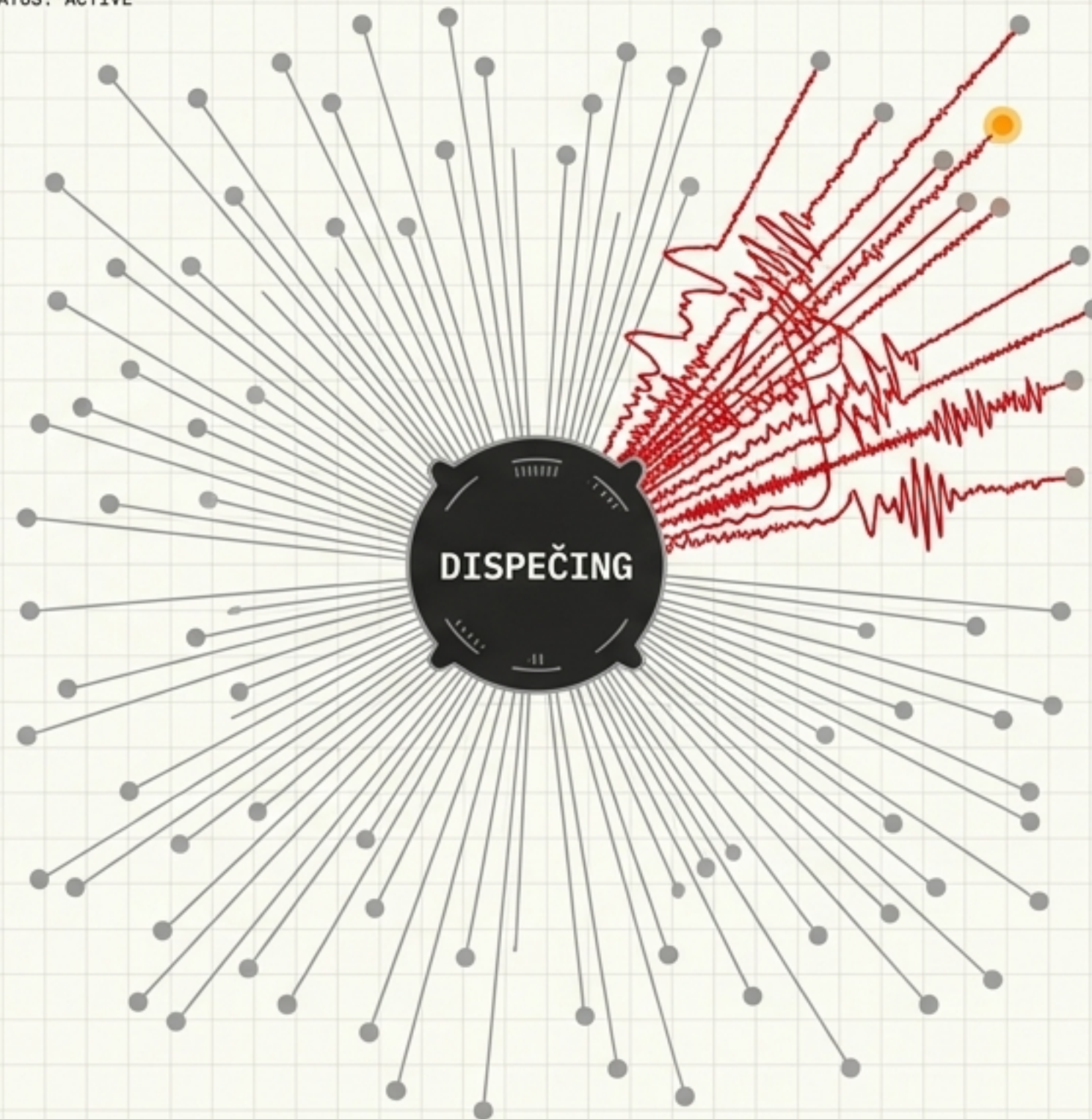
Realita na druhej strane vysielacky

Dispečer ZZS súčasne koordinuje desiatky posádok, sleduje mapu výjazdov a komunikuje s viacerými jednotkami naraz.



Keď príde hlásenie o poruche, chaotické alebo neúplné informácie spôsobujú kognitívne preťaženie. Dispečer sa musí dopytovať na detaily, čo kriticky predlžuje čas reakcie systému.

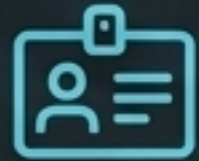
CREW ID: 458-99
STATUS: ACTIVE



CREW ID: 458-99
STATUS: ACTIVE

INCOMING TRANSMISSION:
SIGNAL DISTORTED

5 informácií, ktoré dispečing potrebuje okamžite



1. KTO

Identifikácia vozidla: číslo RZP/RLP, stanica, EČV



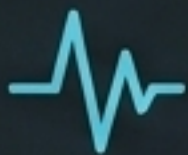
2. KDE

Presná poloha: GPS z MDT, názov ulice, km diaľnice



3. ČO

Typ poruchy jednoducho: defekt, výpadok motora, požiar



4. PACIENT

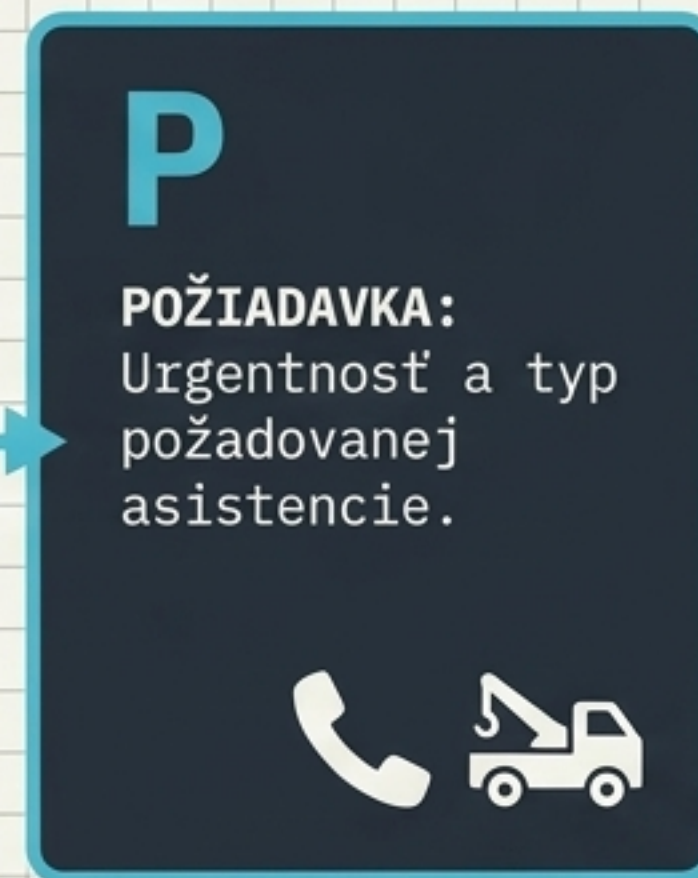
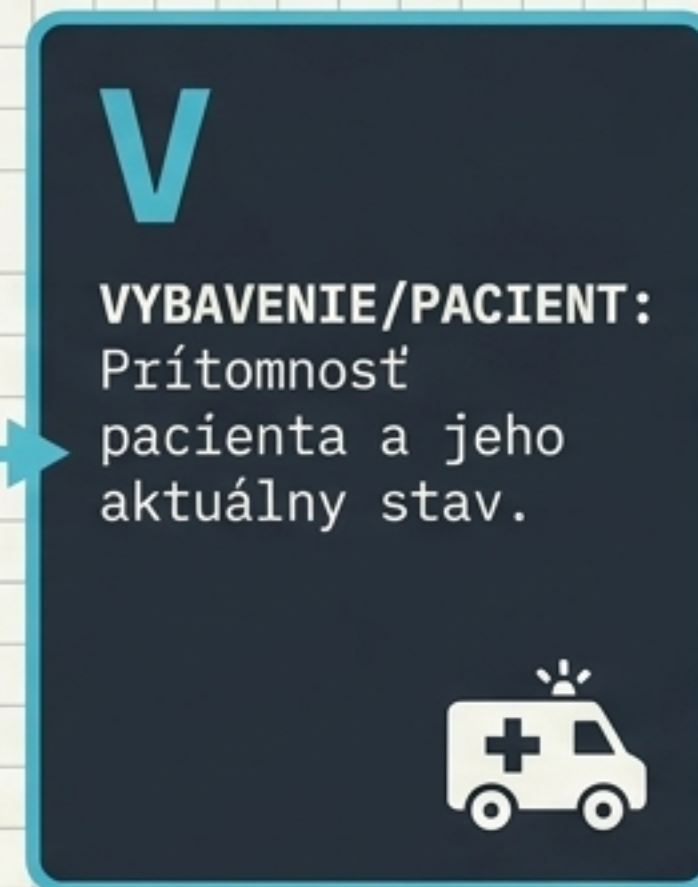
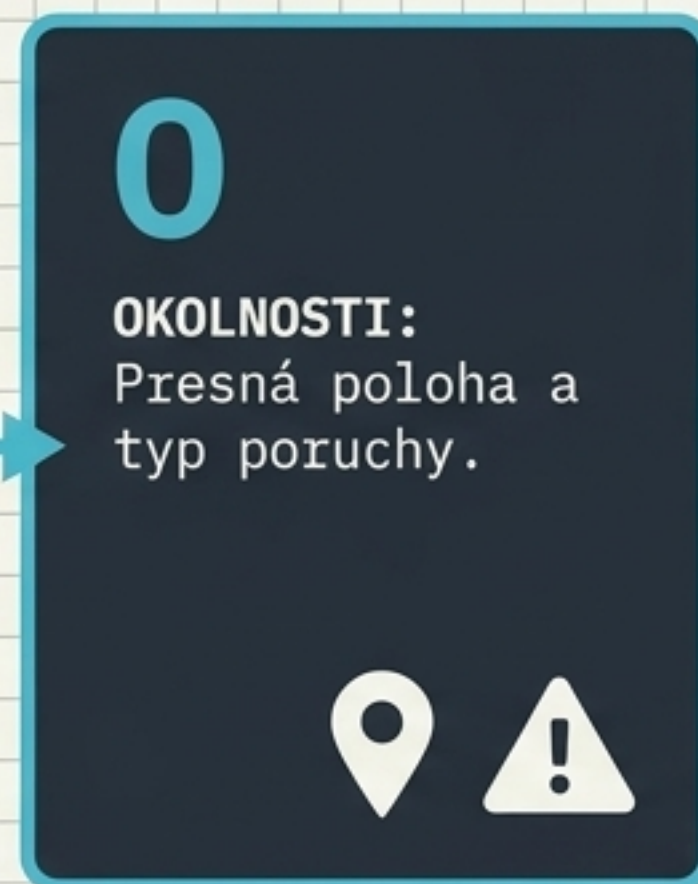
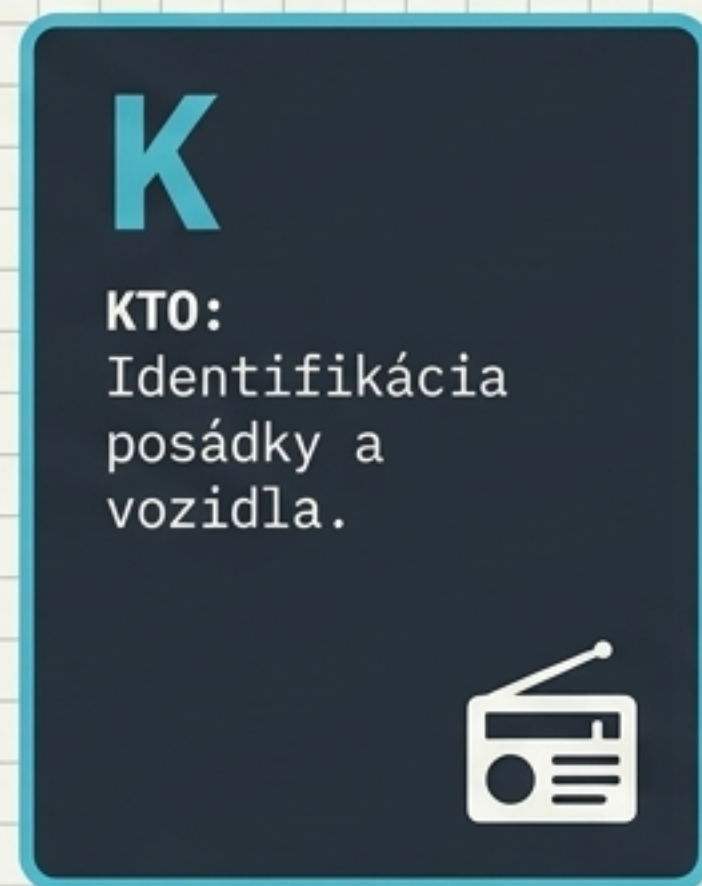
Je na palube? Aký je jeho klinický stav?



5. POŽIADAVKA

Čo presne potrebujete: náhradné vozidlo, odťah, IZS

Model KOVP: Záchranný algoritmus pre komunikáciu

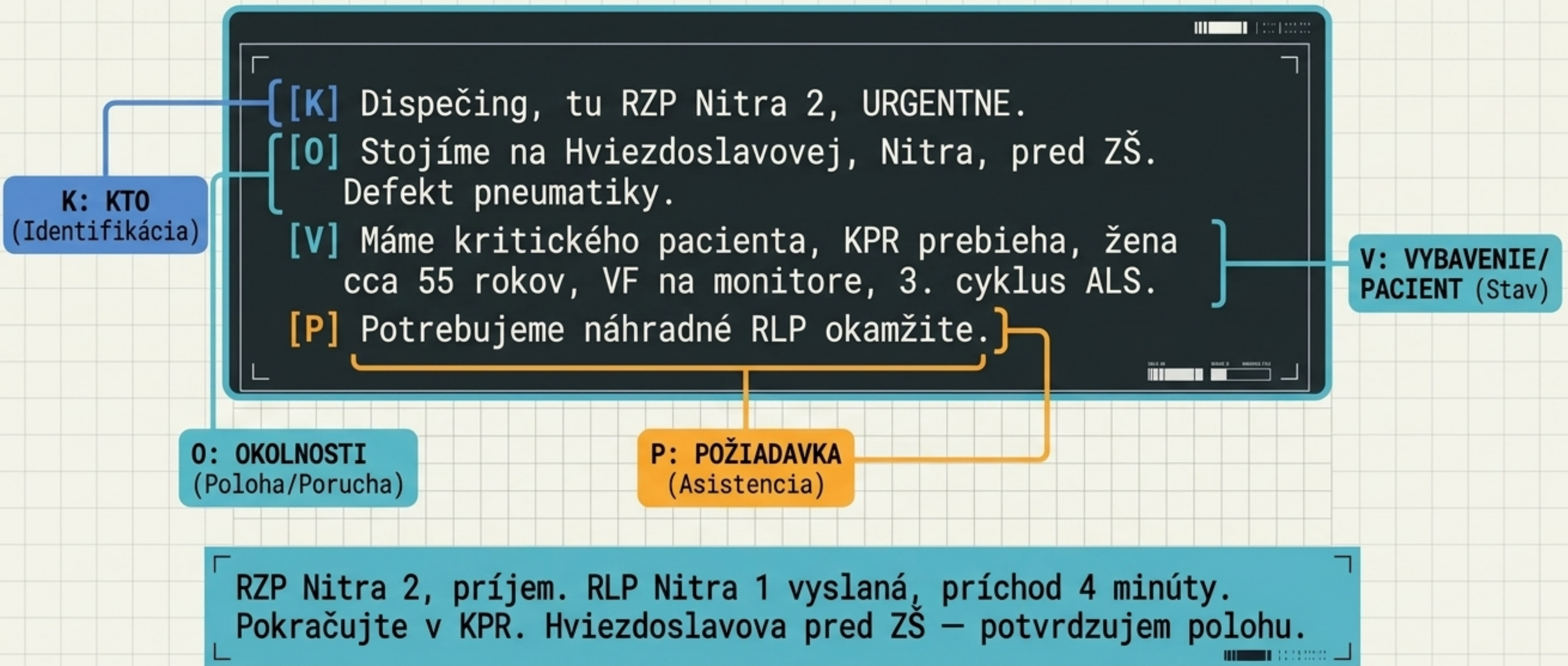


+ Model KOVP je interný komunikačný štandard. Je to analogický nástroj k protokolom MIST a SBAR – navrhnutý na obídenie stresu.

KOVP v praxi: Matica scenárov

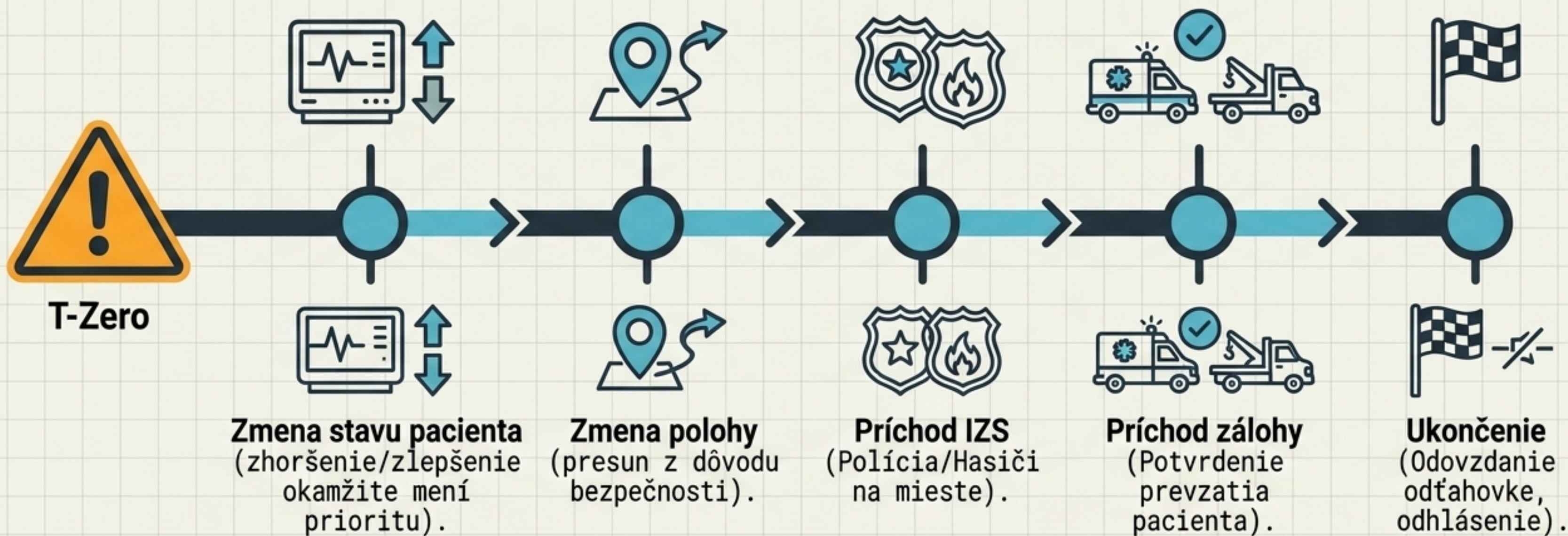
Scenár 1: Bez pacienta	Scenár 2: Stabilný pacient	Scenár 3: Kritický pacient
(Defekt, D1 km 87)	(Výpadok motora, STEMI, SpO ₂ 96%, GCS 15)	(Defekt, KPR prebieha, VF na monitore)
Požiadavka: Náhradné vozidlo k pôvodnému výjazdu + odťah	Požiadavka: Náhradné RLP na prevzatie, transport na Kardio JIS	Požiadavka: Náhradné RLP OKAMŽITE
Priorita dispečingu: Nízka	Priorita dispečingu: Stredná (8 min príchod)	Priorita dispečingu: Najvyššia (4 min príchod)

Anatómia perfektnej výzvy (Scenár 3)



Prevencia stratenej posádky: Kontinuálna slučka

Hlásenie o poruche nie je jednorazová udalosť. Dispečing musí vedieť o každej zmene.



3 fatálne chyby v komunikácii



Príbehy namiesto dát.

Nelogické poradie, dispečer si musí triediť info.



Vágna poloha.

Sme niekde na D1 za Sencom = náhradná posádka blúdi.



Rádiové ticho.

Posádka ohlásí poruchu a odmlčí sa. Dispečer je slepý.



KOVP štruktúra.

Presné bloky dát, detaily až na vyžiadanie.



Exaktné dáta.

GPS z MDT, presný km diaľnice, alebo zreteľný bod.

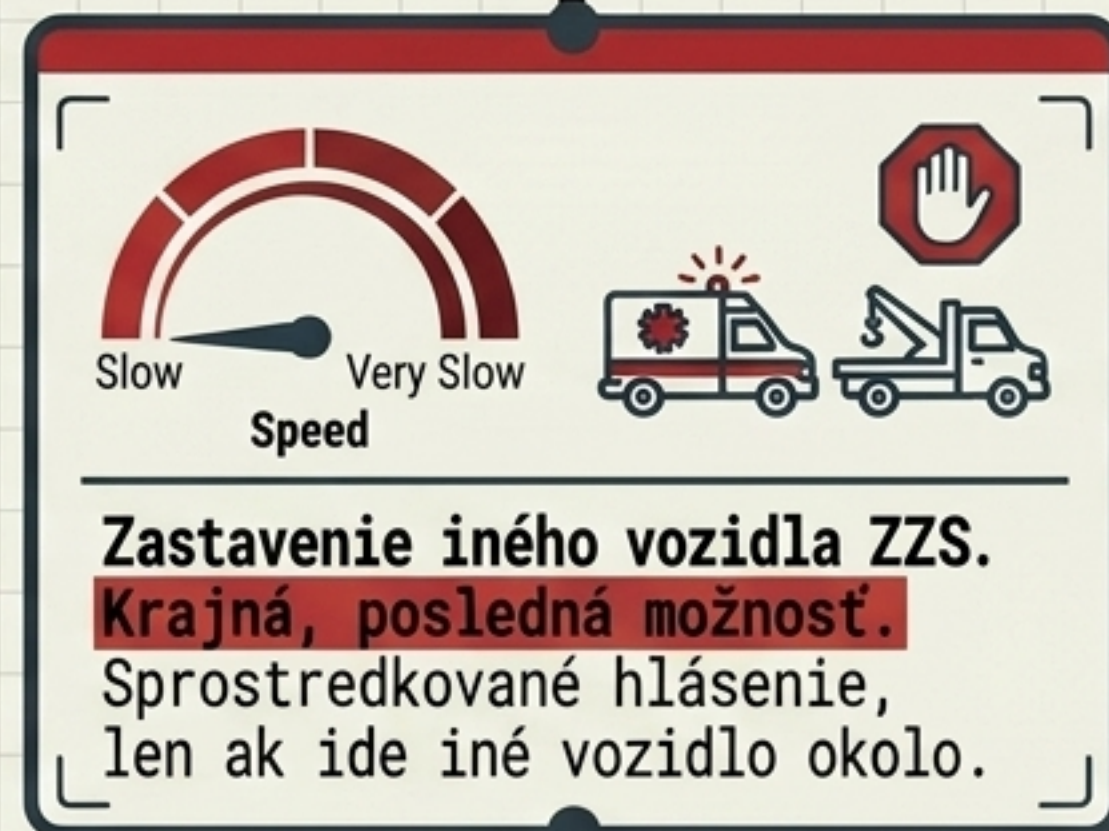
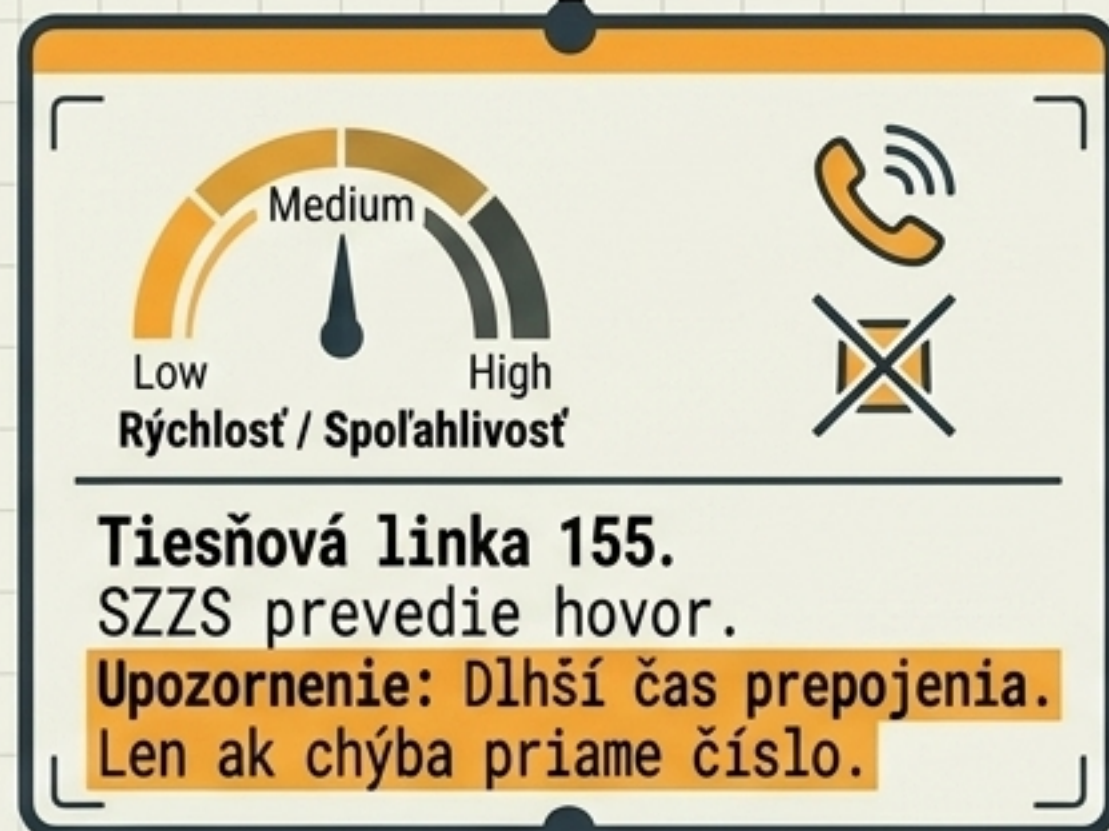


Priebežný update.

Hlásenie každej zmeny. Pri KPR potvrdenie stavu každých 5 minút.

Zlyhanie systému: Záložný strom

(Zákon č. 579/2004 Z. z.)



Zlaté pravidlo osobného telefónu

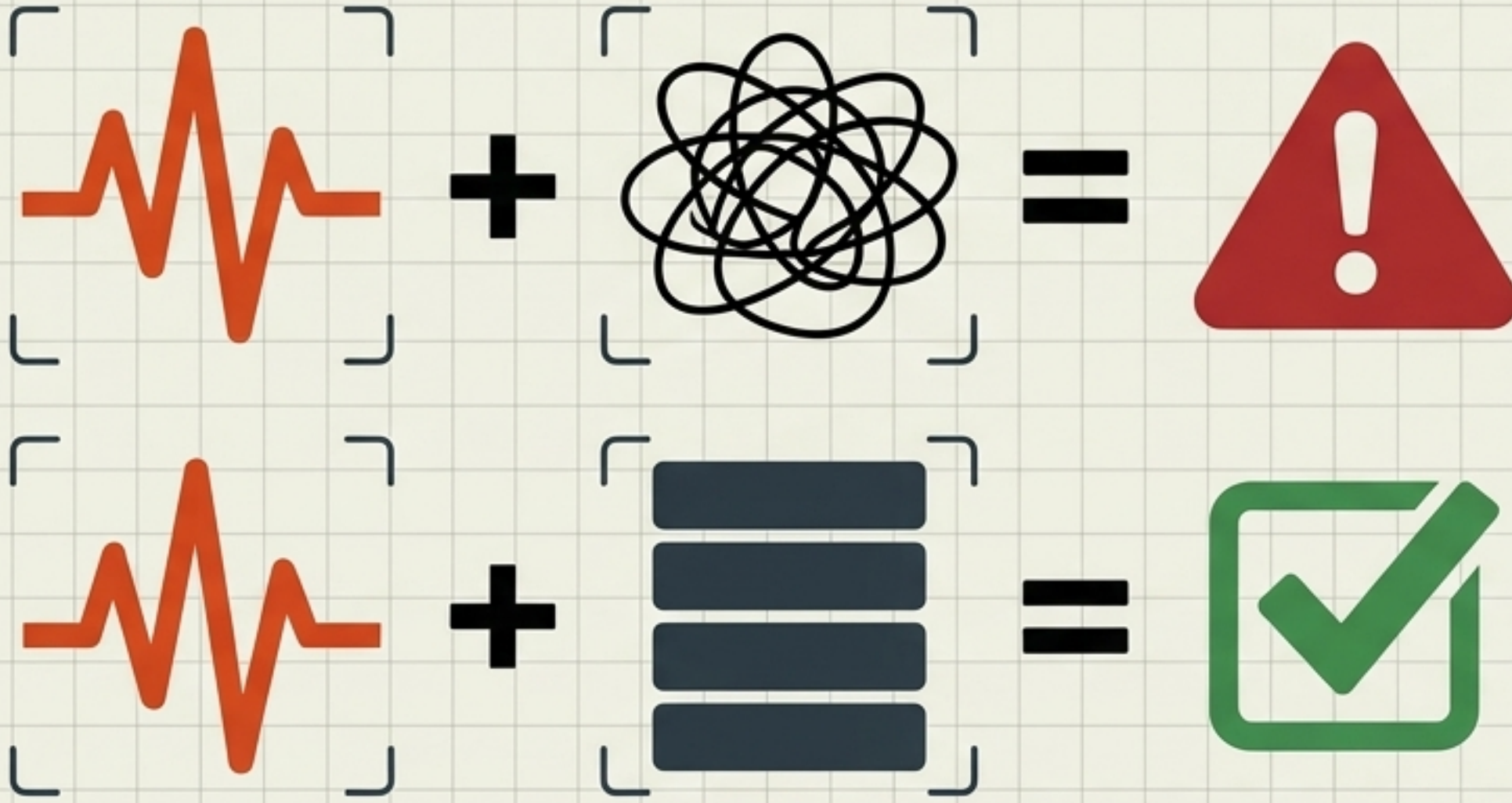
ČÍSLO DISPEČINGU MUSÍ MAŤ KAŽDÝ ČLEN POSÁDKY V TELEFÓNE.

Číslo operačného strediska nie je údaj, ktorý niekde leží v aute. Je to záchranná brzda pri výpadku rádiostanice.

- ✓ - Uložiť ako prioritný kontakt.
- ✓ - Overiť pri nástupe na novú zmenu.
- ✓ - Overiť pri zmene stanice alebo výmene telefónu.



Tréning v mieri, výkon v kríze



Stres + Chaotické hlásenie
= Predĺženie reakcie
& Ohrozenie pacienta

Stres + KOVP Štruktúra
= Okamžitá kontrola
& Rýchle riešenie

Pod stresom ľudia zabúdajú na kľúčové informácie. Model KOVP funguje len vtedy, ak je zautomatizovaný. Trénujte hlásenie pri poruche nasucho — presne tak, ako trénujete KPR alebo intubáciu.