

Česká lékařská společnost J.E. Purkyně
Společnosti urgentní medicíny a medicíny katastrof



Správná praxe ZOS

Stanovisko Výboru ČLS-JEP - spol. UM a MK
Aktualizace 27.4.2007

Zdravotnické operační středisko je centrálním a jediným prvkem operativního řízení provozu zdravotnické záchranné služby. Tento materiál definuje minimální obecné, odborně-organizační požadavky na činnost ZOS. Specifické požadavky definované zákonnými a dalšími předpisy nejsou tímto stanoviskem dotčeny.

- Provoz ZOS probíhá v souladu s Organizačním řádem ZOS. Organizační řád definuje úkoly a oblasti odpovědnosti jednotlivých zaměstnanců ZOS. Součástí organizačního řádu jsou předem definované postupy pro případ předvídatelných mimořádných událostí, včetně selhání technologií ZOS a vyřazení ZOS z provozu.
- Veškeré činnosti ZOS jsou dokumentované.
- Kapacita příjmové části ZOS by měla být dimenzovaná tak, aby v každé hodině bylo 90% příchozích volání obslouženo volným operátorem do 10 sekund. Tento parametr je vyhodnocován a dokumentován.
- Události*) jsou tříděny podle předem definovaných a lékařským vedením ZOS schválených pravidel. Třídění spočívá v určení klasifikace (popisu) události a následně v určení indikace (stanovení stupně naléhavosti události a potřebné odbornosti výjezdové skupiny). Jsou stanoveny také postupy pro třídění události při volání, kde není možné získat všechny požadované informace (volající není na místě apod.)
- Standardní součástí příjmu a vyhodnocení tísňové výzvy je předání instrukcí k první pomoci (telefonicky asistovaná první pomoc – TAPP) včetně poskytování telefonicky asistované neodkladné resuscitace (TANR).
- Přijaté hovory jsou systematicky a dokumentovaně zpětně vyhodnocovány podle předem stanovených kritérií.
- ZOS je vybaveno specifickou spojovací technikou stojící mimo veřejné komunikační sítě, umožňující efektivní řízení výjezdových skupin na celém spádovém území.

- ZOS zaznamenává ke každé události zpětně prokazatelným způsobem nejméně tyto časy:
 - a) **Čas vzniku události**, tj. první čas, který je v daných podmínkách technicky možné zaznamenat (tj. čas začátku hovoru na záznamovém zařízení, případně čas založení záznamu v dispečerském sw,)
 - b) **Čas předání výzvy** k první výjezdové skupině,
 - c) **Čas dosažení místa** události první výjezdovou skupinou.

*) Událost je děj, vyžadující poskytnutí PNP.

Editor Stanoviska: dr. Ondřej Franěk

Za Výbor ČLS JEP, spol. UM a MK

MUDr. Jana Šeblová