

Pokud se dostanete do situace, kdy někdo z vašeho okolí potřebuje lékařskou pomoc a vy zavoláte na linku 155 tak se dovoláte na zdravotnické operační středisko. Operační střediska fungují nepřetržitě čtyřicet hodin denně a dispečerky se střídají po dvanáctihodinových směnách. Operátorky mají vyšší zdravotnické vzdělání a jsou školené na to, aby cílenými dotazy dokázaly po telefonu vyhodnotit zdravotní stav pacienta a podle jeho závažnosti vyslat k nemocnému příslušnou posádku záchranné služby. Povolání dispečerek je velice náročné. Denně přijímají stovky hovorů, musí komunikovat s lidmi, kteří jsou pod tlakem a ve stresu, někdy jsou bohužel vystaveny i tomu, že si z nich volající dělají legraci nebo je dokonce častují nadávkami. Při volání na tísňovou linku 155 by si toto vše člověk měl uvědomit a snažit se ulehčit operátorkám práci tím, že jim podá ucelené a strukturované informace.

- **Co říci operátorkám**

Základní pravidlo pro volání na linku zní: srozumitelně říci, kdo volá, kde a komu se co stalo, jaké má pacient zdravotní obtíže a kontakt na volajícího. Kontakt na volajícího je důležitý, když si operátorky potřebují ověřit nějaké informace nebo se doptat na cestu, když má sanitní vůz problém najít správný dům. Velice důležité je přesně vědět, kam má posádka záchranné služby přijet. Dokud dispečerka nemá dostatečné informace o místopisu, nemůže k nemocnému vyslat záchranáře. Pokud se budete nacházet v místě, kde je orientace složitá, je dobré vyslat jednoho člena rodiny naproti sanitce, aby ji ukázal cestu. Také je dobré popsat výrazné orientační body v okolí: náměstí, samoobsluha, kaplička, kostel apod.

Když popisujete zdravotní stav pacienta, měli byste se zaměřit na to nejdůležitější. Je pacient při vědomí? Dýchá normálně? Co ho bolí? Krvácí? Je bledý, zmatený nebo přesně dokáže popsat, co se mu stalo?

- **Kdy a jak potíže vznikly?**

Budete-li volat na linku 155, snažte se zachovat klid a nepropadat panice. Dispečerky se vám snaží pomoci a vězte, že jejich dotazy jim napomohou co nejpřesněji vyhodnotit situaci, i když vám se mohou zdát zbytečné a zdlouhavé. Dispečerky jsou také schopny volajícímu poskytnout potřebné informace o tom, jak pacientovi poskytnou první pomoc. Poskytnutí první pomoci může postiženému výrazně zvýšit šanci na přežití, zvláště když jsou ohroženy jeho základní životní funkce. K tomu se však podrobněji dostaneme v dalších vydáních.

- **Kdy volat na záchrannou službu ?**

Výjezd záchranné služby je indikován v případech, kdy je ohroženo zdraví či život pacienta. Sanitní vozy nevyjíždějí například ke chřipkovým onemocněním a dalším běžným nemocem, které mají v kompetenci praktičtí lékaři. Když zavoláte na záchrannou službu a stav pacienta nebude indikovaný pro výjezd záchranné služby, operátorky vám poskytnou informace, jak se v dané situaci nejlépe zachovat, na koho se obrátit, případně jak poskytnout domácí péči.

- **Na záchrannou službu je nutné volat v těch případech,**

kdy je přímo ohroženo zdraví pacienta či dokonce jeho život nebo když dojde k náhlému zhoršení zdravotního stavu. Na linku 155 volejte v případě, kdy dojde k vážnému úrazu, když si pacient stěžuje na bolesti na hrudi a tlak na prsou, pokud má problémy s dýcháním, když dochází k poruchám vědomí nebo když je pacient v bezvědomí. Volejte také v případě, že má postižený křeče, pokud u něj došlo k otravě či náhodnému požití léků či chemikálií.