

ABSTRAKT

Poskytování telefonicky asistované první pomoci má podle situace a možností instruovat volající nebo svědky k poskytnutí první pomoci postiženému přímo na místě události. Jde o jednu ze základních úloh zdravotnického operačního střediska a musí ji zvládat každý operátor. Tyto základní instrukce by měly být poskytnuty v mnoha různých situacích. Jednou z těchto situací je i náhlá zástava oběhu. Pokud ji operátor během hovoru odhalí, měl by neprodleně zahájit poskytování tzv. telefonicky asistované neodkladné resuscitace (TANR). To znamená telefonickou asistenci a vedení záchránce na místě události k provádění neodkladné resuscitace.

Hlavním cílem výzkumného šetření je zjistit, zda jsou operátoři zdravotnické záchranné služby schopni včas odhalit náhlou zástavu oběhu a adekvátně na tuto situaci reagovat, tzn. iniciovat volajícího k zahájení neodkladné resuscitace, motivovat ho, správně a jednoduše instruovat, uklidnit situaci a vést záchránce až do příjezdu posádky na místo. Zároveň jsou stanoveny tři dílčí cíle práce, jejichž úkolem je seznámit s prací zdravotnického operačního střediska, s náplní práce operátorů a s konceptem telefonicky asistované neodkladné resuscitace. Zvolenou metodou empirické části je kvalitativní výzkum, vedený formou přepisovaného telefonického rozhovoru a jeho následná analýza. Přepsáno je celkem osm reálných hovorů z tísňové linky, které byly záměrně vybrány tak, aby odrážely široké spektrum situací, se kterými se operátor může ve své praxi setkat. Analýza probíhá na základě studia odborné literatury a z vlastních odborných zkušeností. Zkoumaným vzorkem jsou sestry v roli operátora zdravotnické záchranné služby.

Z výsledků výzkumného šetření vyplývá, že operátoři jsou schopni náhlou zástavu oběhu odhalit včas. Zároveň umí jasně a srozumitelně předat instrukce volajícímu, poskytují mu psychickou oporu a postupují v souladu s odbornými doporučenými postupy. V případě konfliktní situace ovládají asertivní komunikaci a zvládají volajícího i situaci na místě uklidnit. Drobné nedostatky ve vedení hovoru je možné odstranit pravidelným systematickým vzděláváním operátorů, které zároveň prohloubí jejich dosavadní znalosti a dovednosti. Důležitou součástí pro zvýšení efektivity poskytování telefonicky asistované neodkladné resuscitace je zpětná vazba ze strany vedení. V závěru diplomové práce je navržena tabulka, podle které by bylo možné operátory zpětně hodnotit. Zároveň je zde zpracován návrh krátkého edukačního letáku pro laickou veřejnost, jak postupovat při kontaktování tísňové linky záchranné služby.

klíčová slova: telefonicky asistovaná neodkladná resuscitace, tísňové volání, zdravotnická záchranná služba, zdravotnické operační středisko, first responder