
Společné cvičení IZS Plzeňského kraje a FN Plzeň

Komunikační centrum



Ing. Miloslav Beneš
Oddělení krizového managementu FN Plzeň

VII. kongres Medicína katastrof Brno 2012, Brno 2. – 3. 2. 2012

Zařazení nemocnice v situacích narušujících bezpečné prostředí

- specifický provoz -

Obecně : -) Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, statut FN

- definována jako zdravotnické zařízení poskytující zdravotní služby
- poskytuje základní, specializovanou a zvláště specializovanou léčebnou a diagnostickou péči, výzkum, klinickou a praktickou výuku
- může mít přidělen statut některého z center (např. traumatologické)

Konkrétně : -) zákon č. 239/2000 Sb., o IZS

- stanovení podílu na zabezpečování záchranných a likvidačních prací (§ 3)
- poskytování plánované pomoci na vyžádání (§ 4, odst. 2, § 21)
- ostatní složka integrovaného záchranného systému poskytující při vyhlášení krizových stavů specializovanou péči obyvatelstvu (§ 4, odst. 3)

VÝSTUP



přípravenost na řešení MU a KS

Co máme umět?

- prvky přípravy a přímého řešení mimořádných a krizových situací

- **Pr** - prevence (systém přípravy předurčených sil a prostředků),
- **Př** - připravenost (reakce vyčleněných sil a prostředků),
- **Od** - odezva (vlastní aktivita sil a prostředků v rámci řídicích a výkonných činností),
- **Ob** - obnova (schopnost návratu do stavu Pr a Př),
- **Po** - poučení (hodnotící závěry)

PŘ MKS = Pr + Př + Od + Ob + Po

Co umíme?

plánovat připravenost - PKP, traumaplány, metodiky činnosti
prověřovat připravenost - cvičení
realizovat prakticky - Nažidla r. 2003, Ostrava - Vřesina r. 2008,
Studénka r. 2008, ...

S H R N U T Í

zajištění úkolů návaznosti přednemocniční neodkladné péče
na komplexní nemocniční neodkladnou péči

- přijetí informace
- zmobilizování zdravotnického a logistického personálu
- poskytování adekvátní léčebné a ošetrovatelské pomoci
- zajištění zvýšených nároků na materiál, zásobování ...
- kontaktní místo -TP
- Plán svolání -TP
- traumatologická péče -TP
- Plán MTZ -TP, HP

Opravdu vše umíme?

Informace - informace - informace - informace - informace - informace...

- **Složky IZS**

- zákon č. 239/2000 Sb., o IZS - §18 - komunikace IZS, §32 - hromadné informační prostředky
- vyhláška MV č. 328/2001 Sb., - §13 - úkoly OPIS, §29 - krizová komunikace,
- §30 - organizace spojení
- STČ-09/IZS - zásah složek IZS u MU s velkým počtem raněných a obětí

Shrnutí



Informační středisko

- **Fakultní nemocnice**

- zákon ?, vyhláška ?, STČ - ?
- Traumatologický plán - obsah, periody, převzetí, zpracování, předání
- způsob součinnosti se zřizovatelem, KÚ, složkami IZS, LZZ, příbuzní zraněných, masmédiá

- kdy prověřit - CVIČENÍ

- jak u FN Plzeň - koordinátor informací o raněných přijatých v LZZ - „ZOS ZZS“ - ano?
- koordinátor informací o raněných a obětech MU z místa události, jednotlivých OS IZS, příbuzným a masmédiím - „KOPIS IZS“ - ano?

Závěr = ano



Komunikační centrum

Informace při MU a FN Plzeň

- Úkol**
- vybudovat Komunikační centrum
 - zpracovat a realizovat „Plán předávání informací o osobách postižených MU“ - IZS, KŠ, LZZ, příbuzní, masmédia

Zabezpečit komunikaci a přenos informací

- se zástupci aktivovaných krizových štábů (KŠ)
- operátorů (HZS, PČR, ZZS) se svými operačními středisky
- operátorů se zasahujícími silami IZS na místě MU
- operátorů (HZS, PČR, ZZS a FN) s příbuznými zraněných - tlf. přes tzv. „super číslo“ a osobně přímo v KC
- novinářům - tiskové středisko v rámci KC
- z jiných ZZLP - počty ošetřených a hospitalizovaných
- o „vlastních nemocných“ ve FN (informační středisko v místě třídění a příjmu a komunikační centrum)

Plnění stanoveného úkolu - KC ve FN Plzeň

- Zpracování „Záměru Ř FN“ s úkoly a odpovědností jejich plnění:
 - **prostory** rozmístění - dislokace, možnost zaujetí 24/7
 - **doby** dosažení pohotovosti - rozvinutí, časové normy
 - **síly** - osoby plnící úkol (dosažitelnost, znalosti a dovednosti)
 - **technické zabezpečení** - spojovací prostředky, PC, programové vybavení, dokumentace
 - **způsob práce** - spojení, činnost operátorů, rozsah informací, součinnost, začlenění do systému činnosti FN (plány, metodiky)

Prostory a rozmístění - KC



FAKULTNÍ NEMOCNICE PLZEŇ

LOCHOTÍN - KOMUNIKAČNÍ CENTRUM



Příchod ke KC - značení



← informační cedule - pro pěší

informační cedule – →
- pro pěší
- pro ZZS



Vstup do KC - příchod



ÚNM – KC ve FN Plzeň



KC – mírový provoz

Rozvinutí KC - operátoři



součinnost s PČR

operátoři složek IZS



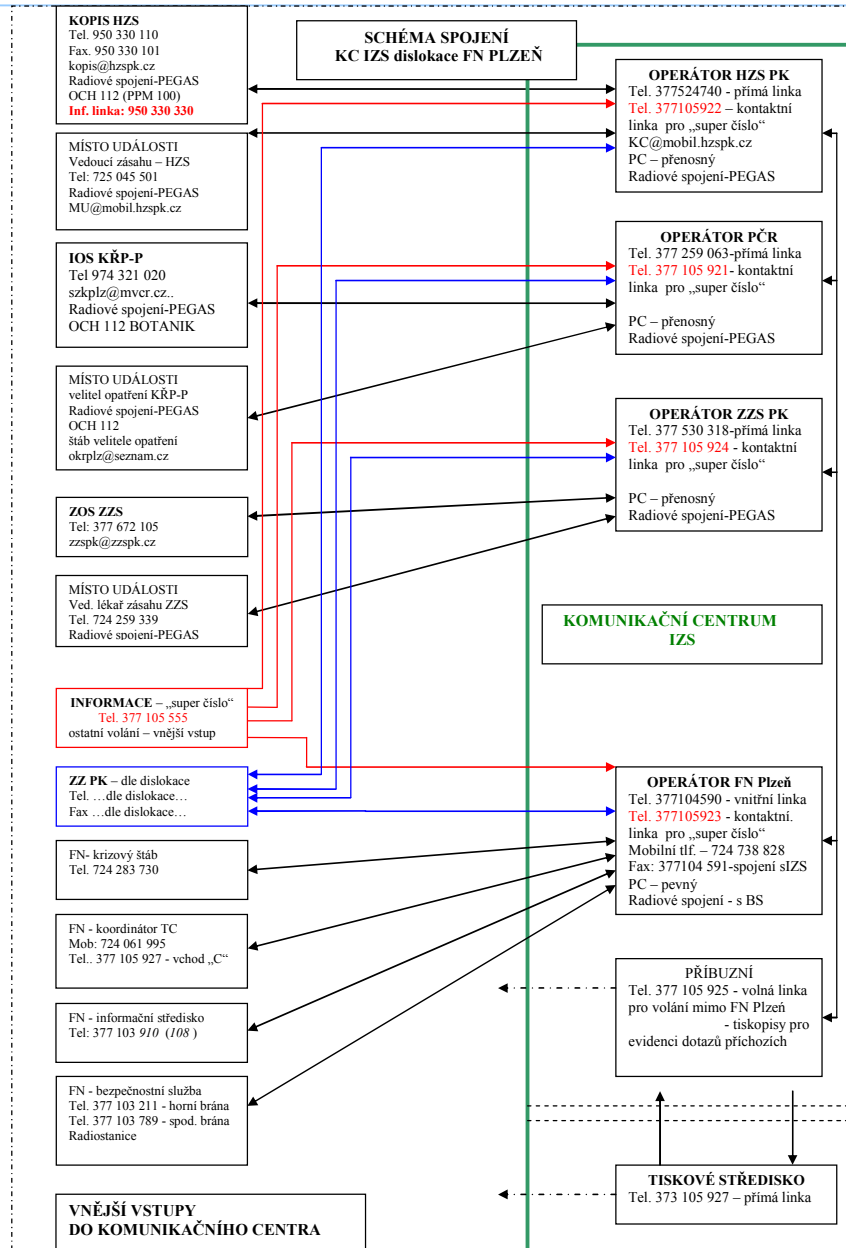
Rozvinutí KC - technika

- osoby, technika, dokumentace



Zabezpečení spojení - schéma

- obsazení
 - hesla
 - spojení
-
- texty informací :
- a) vysílačky
 - b) telefony
 - c) osobní kontakt



Činnost KC - informace



osobní kontakt



PČR - ztotožnění

KC - dokumentace

Dokumentace zpracování pro činnosti KC ve FN:

- Plán vyrozumění blízkých osob obětí a zraněných
- Harmonogram činnosti KC - časový sled rozvinutí
- Harmonogram činnosti IS FN - návaznost činností na KC
- Harmonogram činnosti SIS - časy a technický sled činností
- Činnost operátora - varianta reakce na tlf., osobní informaci
- Podkladová dokumentace - tabulky, osnovy hlášení

Podkladová dokumentace - tiskopis pro osoby blízké

PODKLADY PRO OVĚŘENÍ TOTOŽNOSTI

HLEDANÁ OSOBA (PACIENT/KA)

Pohlaví: muž žena dítě pohlaví M Ž

Příjmení a jméno, titul : RČ :

Místo narození :

Trvalé bydliště :

Vztah k žadateli : (např. syn, manželka...) :

ŽADATEL/KA (OSOBA BLÍZKÁ K HLEDANÉ OSOBĚ)¹

Příjmení a jméno, titul : RČ :

Místo narození : datum naroz.:

Trvalé bydliště :

Kontakt (telefon, e-mail, adresa) :

Vztah k hledané osobě (např. matka, manžel ...)¹ :

Žádám o sdělení informací k výše hledané osobě :

- místo pobytu
- fyzický (zdravotní) stav
- jiné :

Datum: Podpis žadatele:

¹ dle zákona č. 20/1966 Sb. je osobou blízkou v řadě přímé (tzn. rodiče, děti, prarodiče, vnuci), sourozenec a manžel, partner (i registr. partnerství); jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, jestliže by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní.

Vyplní pracovník Komunikačního centra složek IZS

1. Ověření totožnosti¹ : osoba blízká
 osoba jiná (uvést vztah)
 osoba neoprávněná

2. Sdělení informace :
- v plném rozsahu (osoba blízká) čas:
- v částečném rozsahu (osoba jiná) čas:
- nesděleno (odkázání na) čas:

Datum : Podpis :

Podkladová dokumentace - činnost operátora

Informace vydávaná (zjišťovaná) komunikačním centrem IZS ve FN Plzeň (možné varianty reakce operátora na předpokládané situace)

na telefonickou informaci o pobytu - umístění účastníka (zraněného) nehody operátor odpovídá následovně:

Poznámka : - **po telefonu nepodáváme** informace o hospitalizaci, příslušném oddělení, nebo zdravotním stavu

Operátor - zahájení hovoru
„Komunikační centrum IZS, s čím Vám mohu pomoci“
nebo

„Komunikační centrum IZS, Kopečný, s čím Vám mohu pomoci“ - bude se operátor představovat?

Volající - následuje nějaký dotaz
- obsahově - zda do FN Plzeň, nebo někam jinam nedovezli syna, manželku, babičku, nebo kde by mohl hledaný být

Operátor - pokračování hovoru
„Ano rozumím. Můžete mi zopakovat jméno hledané osoby a sdělit její rodné číslo nebo datum narození?“

Volající - zná datum narození (r.č.)
„Děkuji, okamžik, podívám se.“

- našli jsme, víme: „Ano, vámi hledaná (ý) byla převezena do nemocnice (nebo je na jiném místě - místo události, evakuační středisko).“

Pro bližší informace si zavolejte na číslo¹⁾“ popř. Prosím, můžete mi zopakovat ještě jednou vaše jméno?“ (slouží pro záznam do „tabulky“ - uvádíme jméno a čas volající osoby) Děkuji.“

Pozn. ¹⁾ - v případě že hledaná osoba se nachází ve FN Plzeň:

Pro bližší informace se prosím dostavte do FN Plzeň - Lochotín.

- nenašli jsme, nevíme: „Děkuji, okamžik, podívám se. Ne, o Vámi hledané (m) momentálně nemáme žádné informace. Zavolejte prosím za půl hodiny.“

nebo

- operátor ví, že v seznamu má neurčené osoby (v bezvědomí, zmatené,...)

„Můžete mi sdělit nějaký popis - věk, barva vlasů, oblečení Moment, píšu si. Ano děkuji. Pokusím se zjistit nějaké informace, zavolejte prosím za hodinu.“

Volající - nezná datum narození (r.č.)

Omlouvám se, ale Vámi požadované informace můžeme sdělovat pouze rodinným příslušníkům. Je pravděpodobné, že tito již byli námi informováni. Prosím, obraťte se na ně.

Komunikační centrum ve FN - ano či ne

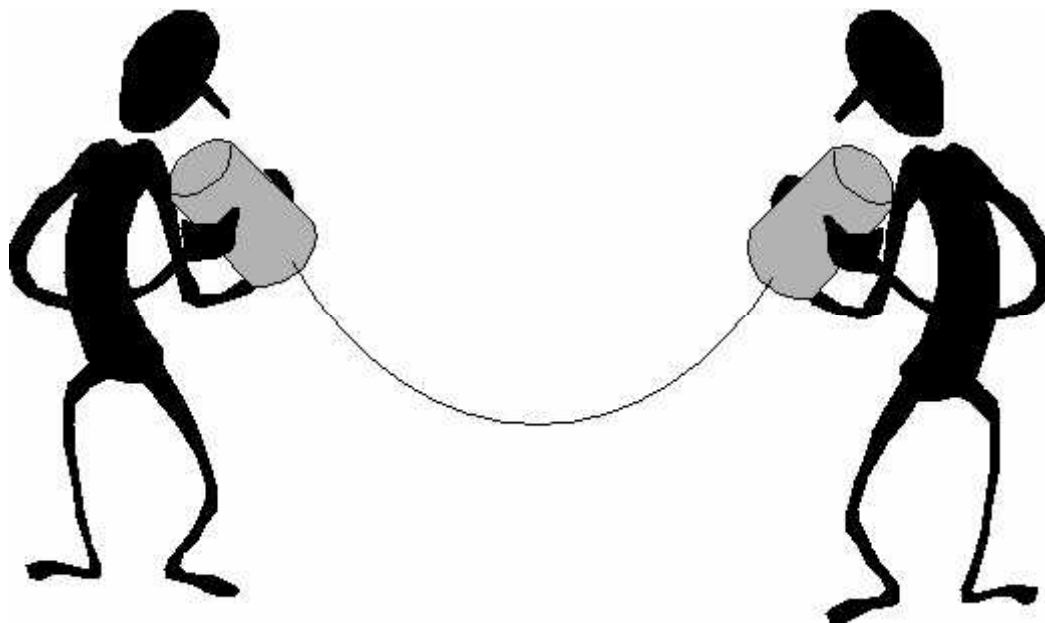
ano

- přebírání informací od IZS - ZOS ZZS (KŠ, LZZ)
- předávání informací k IZS
 - ZOS ZZS, KŠ, PČR
 - oprávněné osoby
 - novináři
 - k veřejnosti
 - k médiím
 - k vlastní nemocnici - dle TP

ne

- FN není ZOS ZZS - legislativa
- FN není KOPIS IZS - legislativa
- FN nemá v organizační struktuře pracoviště řešící tok informací v rozsahu IS IZS - místo, obsazení, pohotovost, metodickou činnost

Komunikační znalosti a dovednosti - máme je ?



Ing. Miloslav Beneš
FN Plzeň
tel. : 724 283 730
e-mail : benesm@fnplzen.cz