

# 155 / 112

*...ide o život!*

V jednom z našich článkov sme sa venovali problematike poskytovania prvej pomoci v podmienkach prednemocničnej starostlivosti. V jednej z viet je spomenuté, že pri náhlych stavoch je takmer vždy potrebné privolať odbornú pomoc a to býva často kameňom úrazu. V tomto príspevku by som sa rád venoval práve tomuto problému, aby pomoc prišla vždy včas a tam, kam má. Ako teda fungujú tiesňové linky v našej krajine??? V štátoch európskych spoločenstiev sa pred časom zaviedlo jednotné tiesňové číslo 112, ktoré by malo odpovedať na každé vaše volanie nech už sa týka prvej pomoci, porušenia zákona alebo napríklad požiaru. Tento tzv. Integrovaný záchraný systém, pod ktorý spadá množstvo záchraných zložiek však v našej krajine má ešte svoje rezervy, a preto sa v drvivej väčšine prípadov stane, že ihneď ako do telefónu poviete o aký problém sa jedná, operátor vás prepojí na inú, konkrétnu tiesňovú linku a vy musíte svoje volanie opakovať, čím logicky strácate drahocenné sekundy. Chcem vás však všetkých ubezpečiť, že situácia je dočasná a tento problém je v štádiu riešenia. Preto prosím zachovajte pokoj a snažte sa byť tolerantní, pretože každým svojim volaním na tiesňovú linku skvalitňujete tieto služby pre ich ďalšie využitie. Ak však voláte priamo na tiesňovú linku čísla 155, teda potrebujete záchranú zdravotnú službu, dovoláte sa na Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby. Každý kraj na Slovensku disponuje takýmto operačným centrom, no občas sa môže stať, že ak sa nachádzate na hranici jednotlivých krajov, vaše volanie môže najmä mobilný operátor presmerovať do susedného kraja. V takýchto prípadoch je rozumné nestrácať čas a pokúsiť sa ihneď volať na číslo 112, kde vás prepoja na konkrétne operačné stredisko podľa príslušnosti k miestu, na ktorom sa práve nachádzate. Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby v Nitre poskytuje prostredníctvom šiestich dostupných operátorov služby celému Nitrianskemu kraju, čo činí približne 713 000 ľudí civilného obyvateľstva. Ak sa vám aj napriek tomu stane, že sa nemôžete dovolať, vedzte, že sa nejedná o chyby operátorov či prevádzkovateľov, ale o nemiestne žarty tých, ktorí tiesňovú linku zneužívajú a operátorom samotným častokrát iba hrubo nadávajú, alebo len tak počúvajú ich márne snahy o nadviazanie kontaktu. Operátor je človek – profesionál, ktorý je schopný adekvátne reagovať na vaše volanie, avšak za predpokladu, že vy sami ste schopný mu podať zrozumiteľné informácie. V prípade Nitrianskeho kraja sa nemusíte báť, že sa nachádzate napríklad v Komárne, Šali alebo v ich blízkom okolí, pretože pomoc k vám dorazí z najbližšieho miesta vo vašom regióne. Na začiatku telefonátu je vždy potrebné stručne charakterizovať situáciu, aby operátor vedel o aký druh pomoci sa bude jednať. Predídte sa tak zbytočne omylným volaniam, ktoré nespádajú pod kompetencie záchranej zdravotnej služby. Je treba povedať ČO sa stalo, KDE sa to stalo, KOLKO postihnutých sa na mieste nachádza a či potrebujete aj iné zložky záchranného systému ako napríklad hasičov či políciu. Ak operátor usúdi, že potrebuje doplňujúce informácie, je vždy dôležité strpieť niekoľko otázok, aj keď sa vám môžu zdať zbytočné. Pokiaľ je treba miesto bližšie lokalizovať, hľadajte okolo seba orientačné body ako kostoly, školy, rieky alebo teplárenské komíny. Pokiaľ sa nachádzate napr. v paneláku nikdy nezabudnite uviesť poschodie a menovku, ktorá je na zvončeku! Pacient sa totiž môže volať úplne inak ako vlastník bytu. Potom už len nadiktujte vaše meno, telefónne číslo pre prípad ďalšieho kontaktu a pomoc je na ceste. Nikdy však nesmiete položiť telefón skôr ako operátor! Na operátora prosím zbytočne neútočte a nezvyšujte hlas, on sám totiž najlepšie vie, akú informáciu od vás potrebuje a to aj vtedy, ak sa vám zdá, že hovor trvá večne. Robí to predsa pre vás, nie pre seba! Veľa šťastia...

