



МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
ЦЕНТЪР ЗА СПЕШНА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ - БЛАГОЕВГРАД
2700 гр. Благоевград, ул. "Бр. Миладинови" № 21, п.к. 427; тел./факс: 073/ 886954
e-mail: csmpl_b1@abv.bg www.csmpl-bl.com

УТВъРДИЛ:
ДИРЕКТОР ЦСМП
/д-р Кр. Михайлов/
Дата: 19.11.2024г.

АЛГОРИТЪМ

ЗА РАБОТА С КОМУНИКАЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА В РКЦ-БЛАГОЕВГРАД

I. Основни задължения на Лекар - завеждащ смяна и ръководител диспечерски екип в РКЦ-Благоевград.

Със Заповед № РД-01-41/10.02.2022г. на Директора на ЦСМП-Благоевград е определен лекар-авторитет смяна в РКЦ – Благоевград, който да осъществява оперативното ръководство на дейността на ЦСМП-Благоевград по оказване на спешна медицинска помощ, ведно с дисперческият екип в РКЦ със следните права и отговорности:

а/ ръководи и организира дейността на РКЦ по оказване на СМП на територията на Благоевградска област и носи персонална отговорност за това;

б/ осигурява взаимодействието между екипите на ЦСМП-Благоевград и органите на полицията, пожарната и гражданска защита при оказване спешна помощ на пострадали при масови бедствия, аварии и катастрофи;

в/ при масови бедствия, аварии, катастрофи и тежки ПТП уведомява незабавно Директора на ЦСМП-Благоевград, събира постоянната комисия при БАК, уведомява Директора на РЗИ, НМКЦ и МЗ /съгласно изработен и одобрен от Директора План за действие при БАК/;

г/ организира и контролира транспорта на пациенти между лечебни заведения.

д/ извършва приоритетен телефонен и екипен триаж.

е/ организира и контролира специализирания транспорт на кръв, кръвни продукти, апаратура и трупове, подлежащи на съдебно-медицинска експертиза.

ж/ приема, оценява и обработка постъпилите повиквания за спешна републиканска консултативна помощ от лечебните заведения; организира спешен транспорт на републиканските консултанти до искащото лечебно заведение и попълва необходимата документация.

II. Задължения на двамата диспечери в РКЦ-Благоевград в началото на всяка работна смяна:

1. Единият диспечер се логва в Национална Система за спешна помощ и отговаря за регистрариране на мисиите към повикванията, двамата се логват в Национална Система тел. 112 и отговаря за приемането и предаването на повикванията, постъпили на тел. 112, както и за обратната връзка.

а/ диспечерът въвежда кодовете на дежурната смяна в КИС и така регистрира началото на смяната.

б/ проследява изправността на комуникационната система в ЦСМП.

в/ приема, предава, регистрира, обработка с помощта на автоматизирана информационно-комуникационна система повикванията и получава обратна информация от екипите приключили изпълнението на повикването.

2. Двамата диспечери се логват в Национална Система 112 и отговарят за:

а/ приемането и предаването на повикванията, постъпили на тел. 112,

б/ обратните връзки между: РКЦ и тел. 112, РКЦ и мобилните екипи, РКЦ и стационарните екипи във ФСМП на ЦСМП-Благоевград.

в/ определяне на триажната категория на повикването на база симптомите, описни в досието по случая на Национална Система 112 .

2.1. Постъпващите повиквания от тел.112 се приемат от диспечерите в РКЦ – Благоевград в писмен вид, посредством компютърна система.

2.1.1. При позвъняване на тел. 112 единият диспечер, приема инцидента чрез кликане върху десния монитор.

Върху екрана на средния монитор излизат данните на оператора от тел.112, който предава инцидента, данни за пациента – име, възраст, адрес, оплаквания.

2.1.2. Диспечерът клика върху „обратна връзка” в долн ляв прозорец. Пада прозорец, върху който се предава информация, че инцидента е приет.

2.1.3. Извършва триаж и възлага повикването на подходящ реагиращ екип при поддържане на двустранен информационен поток, включващ базово съдържание при предаване и възлагане на повикването.

2.1.4. Когато повикването касае някой от филиалите на ЦСМП-Благоевград , диспечера, отговарящ за КИС - Национална Система за спешна помощ го предава чрез IP телефон в максимално кратък срок на съответния филиал.

2.1.5. Когато мисията е изпълнена отново чрез „обратна връзка” се информира оператора на тел.112 за диагнозата на пациента и приключване на мисията.

2.1.6. Следва кликане върху прозорец „приключване”.

2.1.7. Попълва се Книга за регистрация на повикванията-номер на мисия, име, възраст, адрес, час на повикването, час на предаване на екипа, час на пристигане на място, диагноза, екип и час на приключване и триажна категория / входяща и на медицинския екип/;

2.1.8. Когато повикването касае случай с триажна категория А1, диспечерът предава информацията за изпълнение на повикването на съответния екип в максимално кратък срок.

2.1.9. Дава указания и инструктира екипа за изпълнение на повикването.

2.1.10. При осъществяване на конферентна връзка, извършва Телекомуникационен и приоритетен екипен триаж и дава телефонни инструкции за действия до пристигане на мобилния екип.

2.1.11. Определянето на триажната категория на пациента по време на осъществяване на телекомуникационния триаж се основава на информацията, получена от отговорите на ключовите въпроси по време на телефонното интервю и на допълнителни уточняващи въпроси, посочени в съдържанието на съответната стандартизирана карта за инцидент.

2.1.12. Телекомуникационният триаж се провежда по строго определен протоколен модел, съдържащ стандартизиирани за целта карти за инцидент, ключови въпроси на телефонното интервю, диагностични категории (признания и симптоми) на повикването и телефонни инструкции за помощни действия до пристигане на мобилния екип за спешна медицинска помощ.

2.2 Диспечерите в РКЦ-Благоевград , логнати в Национална Система за спешна помощ регистрират всички повиквания, като създават мисия в КИС и въз основа на характера на повикването /триажната категория/ и привързват към нея съответен екип.

2.3. В случай на необходимост от промяна в графика/ смяна на дежурство и невъзможност на зав. ФСМП да извършат същата , диспечерите в РКЦ-Благоевград , въвеждат промяна на графика на служителите на ЦСМП-Благоевград в КИС по следният начин:

2.3.1. От меню "Инструменти" се избира под-меню "Графици и смени" след което вдясно се клика върху бутон "Месечен график".

2.3. 2."Организационна структура" - съответното ФСМП на ЦСМП-Благоевград, където работи, "Период" - дата за която ще се прави промяна на графика, "Тип специалист" - длъжност на съответният служител и се клика върху бутона "Търси".

2.3.3. Избира се клетка от показаната таблица, срещу името на служителя в съответна група DLE, DLE2, RE, LE, SE и изтриваме /или добавяме дежурство съгласно възможните смени за въвеждане - Д, Н, Б

-Изтриване – изтриване на въведената информация на служителя, който е възпрепятстван за постъпване на работа.

-Добавяне – въвежда се дежурство на служителя, който е извикан на работа.

2.3.4. Промяна на екипи- От меню "Инструменти" се избира под-меню "Управление на екипи" след което вдясно се клика върху бутона "Търсене екипи".

2.3.5. Следва таблица, в която последователно се избира "вид екип по функции", "организация" за съответна смяна, ден и участник.

2.3.6. От таблица, срещу съответният екип, най-вдясно под бутона "Филтър" се клика върхи иконка "моливче" и може да се пристъпи към редактиране на екипа.

2.3.7. Отваря се следващият прозорец – съдържащ данните за екипа, като се обръща внимание, че статусът му е "ПЛАНИРАН". След изключване на които и да е бил участник от него се променя статусът на екипа в "НЕОКОПЛЕКТОВАН"

2.3.8. Натиска се иконка "X" на редчето с лекаря и изкача прозорец. За потвърждаване на избора се натиска бутон "OK".

2.3.9. Натиска се бутона "Добавяне на участник". Веднага се добавя нов ред с името на избраният участник, който в дясното на реда се вижда че е „Активен“, а този с премахнатия участник е "изключен". Статусът на екипа е променен на "Планиран" и последно се клика върху "Запис" за съхраняване на направените промени.

III. Задължения на шофьорите на санитарни автомобили в ЦСМП-Благоевград .

При започване на работната смяна се логват в таблетите, поставени в санитарните автомобили с потребителско име и парола за свързване с Национална Система за спешна помощ и получаване на достъп до мисии, създадени за изпълнение и привързани към мобилен екип.

IV. Действия на медицинския екип при изпълнение на повикване от тел.112.

1. Диспечерите в РКЦ-Благоевград регистрират всички повиквания, като създават мисия в КИС и въз основа на хактера на повикването /триажната категория/, привързват към нея съответен мобилен екип.

Критерии за приемане на повиквания, при които не следва KB между оператор 112 и дежурен диспечер в РКЦ-Благоевград:

- Повиквания с ангажиране на повече от една ССР /Служба за Спешно Реагиране/
- Повиквания за пострадали при ПТП, бедствия, аварии и др.
- Повиквания за лица с остро или внезапно настъпила промяна в здравето, свързана с тежки увреди на жизненоважни органи и системи, в т.ч. пострадали на обществено място:

-Безсъзнателно състояние /неконтактен пациент/.

-Тежко нарушение или липса на дишане и сърдечна дейност/спиране на дишането, силен задух, внезапен задух, липса на пулс, трудно опиващ се или неправилен пулс/

-Тежки увреждания и травми с голяма загуба на кръв.

- Повиквания за лица с психично разстройство, силно агресивни, които представляват опасност за себе си и/или околните.

Регистриране на повикванията в КИС :

1. Кликване на Обаждания
2. Създаване на нов случай
3. Определяне на триажна категория
4. Попълване на повод за повикване
5. Определяне на Спешност
6. Попълване на: Населено място- община, населено място, улица, №, име, презиме

фамилия, възраст, пол, произход на обаждането.

7. Кликване върху Запис

8. Избор и добавяне на екип за изпълнение на повикването.

9. От таблетите в санитарните автомобили се регистрират времената: пристигане на място, отпътуване и пристигане в ЛЗ

10. Попълване на резултат от посещението на СМП

11. Попълване на Код на медицински триаж.

12. Попълване на документи към мисията /фиш, реанимационен лист /

13. Приключване на мисията

2. Действия на шофьорите на санитарни автомобили в ЦСМП-Благоевград от таблетите, поставени в санитарните автомобили:

Стартират мисии и регистрират времената: пристигане на място, отпътуване и пристигане в ЛЗ.

При стартиранието на мисията на таблета може да се кликне върху бутона „Навигация“. Стартира се GPS навигация, показваща най- целесъобразният маршрут за придвижване до подадения адрес.

3. Медицинските екипи в ЦСМП-Благоевград осъществяват бърз достъп, триаж, диагностика, лечение и транспорт на спешни пациенти.

Пациенти в състояние, налагащо продължаване на лечението, се транспортират за хоспитализация в специализираните ЛЗ и се предават на приемащия лекар с фиш за СМП. Дежурният лекар в болничното заведение приема пациентите за преглед, изследване и диагностика, транспортирали за хоспитализация пациент, като удостоверява това с подпись във фиша за СМП в графа „приел пациента”.

4. Спешен първичен транспорт - иницииране до 10 минути от момента на пристигането на медицинския екип на мястото на инцидента, до най-близкото ЛЗ с подходящо ниво на компетентност, избирайки най-целесъобразния маршрут.

5. Спешен транспорт с хеликоптер – при нужда от авиационен транспорт, дежурния диспачер в РКЦ на ЦСМП-Благоевград се свързва с координационната централа на ЦСМПВ – София независимо.

5.1. При необходимост от спешен транспорт с хеликоптер, подават искането към ЦСМПВ, като в създадената мисия кликат върху иконата - хеликоптер, попълват необходимата информация и кликат върху бутона заяви.

5.2. При одобрена заявка от ЦСМПВ, иконата- авиомедицински транспорт се оцветява в зелено. ЦСМПВ осъществяват комуникация с диспачерите за допълнителна информация и указания.

5.2.3. При отказ на ЦСМПВ да изпълнят заявката, иконата- авиомедицински транспорт се оцветява в червено.

5.2.4. В случай, при който се налага диспачерите да откажат заявлението транспорт с хеликоптер, кликат върху същата икона/хеликоптер/ и в прозореца пишат причините за отказа.

6. При нападение или проявена агресия от пациенти или техни близки към мобилните медицински екипи чрез Бутона "Агресия" се подава текстово съобщение и звуков сигнал в Национална Система за спешна помощ, както и позвъняване на телефон 0897000150 в РКЦ-Благоевград.

7.3. По - бърза и по - добра комуникация между членовете на медицинските екипи и / или операторите в РКЦ – Благоевград, се използват устройствата за бърз достъп / Myki Spot, които поддържат двупосочни гласови обаждания, по предварително въведени телефонни номера като:

7.1. С едно кликане върху Myki Spot се осъществява връзка между членовете на екипа.

7.2. С две кликвания се осъществява връзка с РКЦ – Благоевград диспачер на тел. 0897000150.

7.3. При нападение и проявена агресия към медицински екип с три кликвания се осъществява бърза връзка с РКЦ – Благоевград диспачер на тел. 073880112. При такова повикване, РКЦ – Благоевград диспачерите веднага уведомяват служителите на МВР и НМКЦ.

8. След приключване на повикването, медицинския служител, изпълнил повикването попълва медицинската документация, свързана с изпълненото повикване в КИС и на хартиен носител.

V. Основни задължения на стационарен екип във ФСМП на ЦСМП-Благоевград.

Стационаренят екип във ФСМП в ЦСМП-Благоевград, приема постъпващите повиквания от РКЦ-Благоевград чрез IP телефони и осигурява денонощен прием на пациенти, нуждаещи се от спешна медицинска помощ, като:

1. Осъществява дейности по медицински триаж, преглед, диагностика, лечение, наблюдение и амбулаторна дейност при спешни пациенти в условията на краткосрочен престой.

2. Регистрира в КИС и амбулаторната книга всички амбулаторно прегледани пациенти.

3. Регистрирането в КИС извършва по следния начин:

Регистриране на амбулаторно прегледани пациенти в КИС :

-Кликване на Обаждания

-Създаване на нов случай

-Определяне на триажна категория

-Попълване на повод за повикване

-Определяне на Спешност

- Попълване на: Населено място - община, населено място, улица, № име, презиме
фамилия, възраст, пол, произход на обаждането.

-Кликване върху Запис

-Добавяне на стационарен екип за изпълнение на амбулаторния преглед.

-Регистрират времената: на стартиране и приключване на мисия

-Попълване на резултат от оказаната СМП

-Попълване на Код на медицински триаж.

-Попълване на документи към мисията /амбулаторен лист, реанимационен лист /

-Приключване на мисията.

4. При амбулаторно постъпили пациенти в състояние, налагащо продължаване на лечението, с фиш за СМП, предлага спешна хоспитализация в специализираните ЛЗ. Дежурният лекар в болничното заведение приема пациентите за преглед, изследване и диагностика предложението за хоспитализация пациент, като удостоверява това с подпись във фиша за СМП в графа „приел пациента”.

5. Осъществяват контрол върху стриктното, точно и пълно попълване на “Фиш за Спешна медицинска помощ” в КИС от отговорника на медицинския екип. При установяване на пропуски при оформяне на медицинската документация и отказ на медицинския служител за отстраняването му, вписват нередността в Рапортната книга.

VI. При настъпили екстремни ситуации, диспечерите в Районната координационна централа –Благоевград задължително незабавно уведомяват Директора на ЦСМП-Благоевград. Към дежурен дирекция „Лечебни дейности“ към МЗ се предават сигнали за инциденти с повече от трима пострадали, както и всички сигнали за :

-Бедствия

-Терористични актове.

-Аварии и инциденти с радиоактивни или биологични вещества.

-Аварии или инциденти в обекти, работещи с опасни промишлени вещества и материали.

-Инциденти с боеприпаси

-Инциденти с вещества от неизвестен произход и състав.

VII. Действия на лекар - завеждащ смяна и ръководител диспечерски екип в РКЦ – Благоевград при приключване на работната смяна:

Изготвя „Ежедневно сведение за дейността на ЦСМП-Благоевград“, идентично със съведенietо в КИС, касаещо дейността на ЦСМП-Благоевград за времето на работната смяна.

Изготвя Рапорт за работната смяна по определен образец, в който се вписват дежурния екип, вид и брой повиквания, хоспитализирани пациенти и евентуални проблеми в КИС и ЦСМП-Благоевград.

След приключване на работната смяна, дежурният диспетчер в РКЦ-Благоевград дава край на работното време в КИС на всички дежурни екипи в ЦСМП-Благоевград.

Настоящият Алгоритъм е актуализиран на основание Заповед №РД-01-175/ 14.11.2024г., утвърден е със Заповед №РД-01-181/19.11.2024г.на Директора на ЦСМП-Благоевград и влиза в сила от 01.12.2024г.

Изготвил:

/гл.м.с. А.Бобошевска /