

## RAMOWY PROGRAM KURSU UPRAWNIAJĄCEGO DO PRACY NA STANOWISKU DYSPOZYTORA MEDYCZNEGO

### I. Założenia organizacyjno-programowe:

#### 1. Cel kształcenia:

Celem kształcenia jest uzyskanie umiejętności niezbędnych do realizacji przez dyspozytora medycznego zadań, o których mowa w art. 27 ust. 1 ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz. U. z 2023 r. poz. 1541, z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą o PRM”.

#### 2. Rodzaj kształcenia:

Kursy zamknięte dla ratowników medycznych lub pielęgniarek systemu realizowane hybrydowo, w tym zajęcia teoretyczne oraz zajęcia praktyczne mogą być realizowane w siedzibie Krajowego Centrum Monitorowania Ratownictwa Medycznego.

#### 3. Czas trwania kursu: 34 godziny dydaktyczne.

### II. Plan nauczania:

Lp.	Temat/zagadnienie	Liczba godzin dydaktycznych na zajęciach teoretycznych	Liczba godzin dydaktycznych na zajęciach praktycznych	Liczba godzin dydaktycznych ogółem
1	System ochrony zdrowia oraz organizacja systemu Państwowe Ratownictwo Medyczne, zwanego dalej „systemem PRM”	3		3
2	Odpowiedzialność karna i cywilna dyspozytora medycznego	1		1
3	Zasady i procedury przyjmowania oraz obsługi zgłoszeń alarmowych, a także zasady dysponowania zespołami ratownictwa medycznego, zwanymi dalej „zrm”, w tym lotniczymi zespołami ratownictwa medycznego, zwanymi dalej „lzm”, oraz zasady współpracy dyspozytora medycznego z tymi zespołami w systemie PRM	1	4	5
4	Zagadnienia z zakresu medycyny ratunkowej niezbędne do realizacji zadań dyspozytora medycznego; zasady udzielania pierwszej pomocy oraz przekazywania niezbędnych informacji osobom udzielającym pierwszej pomocy do czasu przybycia zrm	1	5	6
5	Zasady komunikacji i zbierania wywiadu medycznego	1	2	3
6	Prowadzenie komunikacji radiowo-telefonicznej		2	2
7	System Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego, zwany dalej „SWD PRM”	1	3	4
8	Postępowanie w przypadku zdarzenia z dużą liczbą poszkodowanych	1	3	4

9	Zadania wojewódzkiego koordynatora ratownictwa medycznego i zasady współpracy z nim	1		1
10	Zasady postępowania w przypadku przyjęcia lub odmowy przyjęcia pacjenta w podmiocie leczniczym	1		1
Razem godziny dydaktyczne		11	19	30
Egzamin z części teoretycznej i z części praktycznej		1	3	4
Ogółem czas trwania kursu				34

### III. Wykaz umiejętności wynikowych:

W wyniku realizacji planu nauczania dyspozytor medyczny posiada wiadomości dotyczące:

- 1) podstaw prawnych działania oraz organizacji systemu PRM na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz w innych państwach;
- 2) podstaw prawnych i zasad pracy dyspozytora medycznego oraz ochrony prawnej dyspozytorów medycznych;
- 3) jednostek systemu PRM;
- 4) definicji zawartych w art. 3 ustawy o PRM;
- 5) praw pacjenta, o których mowa w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. z 2023 r. poz. 1545, z późn. zm.), organizacji i zadań podmiotów współpracujących z systemem PRM, o których mowa w art. 15 ust. 1 ustawy o PRM, w zakresie prowadzenia działań ratowniczych;
- 6) podstaw prawnych, zadań oraz organizacji służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy osobom w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego (Krajowy System Ratowniczo-Gaśniczy, podmioty uprawnione do wykonywania ratownictwa wodnego oraz górskiego);
- 7) zasad współpracy ze specjalistycznymi ośrodkami medycznymi (m.in. centrami urazowymi dla dorosłych i dzieci oraz ośrodkami kardiologii interwencyjnej, leczenia udarów, transplantacji, replantacji, oparzeń, ostrych zatruc);
- 8) zadań ratownika, ratownika medycznego, dyspozytora medycznego, lekarza systemu i pielęgniarki systemu;
- 9) jednostek podległych i nadzorowanych przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych i Ministra Obrony Narodowej;
- 10) społecznych organizacji ratowniczych, które w ramach swoich zadań są obowiązane do niesienia pomocy osobom w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego;
- 11) zakresu wiedzy i umiejętności praktycznych uzyskiwanych w ramach kursu kwalifikowanej pierwszej pomocy;
- 12) organizacji systemu PRM oraz współpracy tego systemu z innymi służbami w zakresie powiadamiania ratunkowego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz w innych państwach;
- 13) organizacji i zadań Centrum Powiadamiania Ratunkowego, zwanego dalej „CPR”;
- 14) zasad zastępowalności dyspozytorni medycznych;
- 15) zasad przyjmowania wezwań, ich kwalifikacji i kodowania oraz zasad dysponowania zrm i ustalania priorytetu ich dysponowania;
- 16) zasad postępowania w przypadku zdarzeń z dużą liczbą poszkodowanych lub katastrof (definicje zdarzenia z dużą liczbą poszkodowanych i katastrofy; przykłady zdarzeń i katastrof);

- 17) planowania zabezpieczenia medycznego oraz organizacji pomocy medycznej na wypadek zdarzeń z dużą liczbą poszkodowanych;
- 18) zasad segregacji medycznej poszkodowanych (triage);
- 19) zasad dekontaminacji w zdarzeniach z dużą liczbą poszkodowanych;
- 20) organizacji, zasad działania i współpracy służb ratowniczych z systemem PRM;
- 21) zasad współpracy z zrm, lzm, Centrum Operacyjnym Lotniczego Pogotowia Ratunkowego oraz innymi dyspozytorniami medycznymi, jednostkami systemu PRM i jednostkami współpracującymi z systemem PRM, o których mowa w art. 15 ust. 1 ustawy o PRM, podczas obsługi zdarzeń;
- 22) zasad przekazywania niezbędnych instrukcji dotyczących sposobu udzielania pierwszej pomocy osobie w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego przed przybyciem zrm;
- 23) zasad współpracy z wojewódzkim koordynatorem ratownictwa medycznego oraz jego roli w systemie PRM;
- 24) Modułu Dyspozytora SWD PRM oraz Modułu Mapowego SWD PRM wraz z lokalizacją miejsca zdarzenia i zrm oraz wykorzystania filtrów i warstw Modułu Mapowego SWD PRM;
- 25) zbierania wywiadu medycznego zawartych w obwieszczeniu ministra właściwego do spraw zdrowia wydanym na podstawie art. 27 ust. 6 ustawy o PRM;
- 26) zasad ustalania priorytetu zadysponowania zrm na podstawie przeprowadzonego wywiadu i nadanego kodu;
- 27) zasad oraz kryteriów dysponowania zrm, lzm oraz jednostek współpracujących z systemem PRM, o których mowa w art. 15 ust. 1 ustawy o PRM, zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 27 ust. 5 ustawy o PRM;
- 28) zasad prowadzenia korespondencji radiowej, z uwzględnieniem zapisów z wojewódzkiego planu działania systemu PRM oraz Regulaminu Łączności Radiowej właściwego dla miejsca wykonywania pracy dyspozytora medycznego w danym województwie;
- 29) zasad przyjmowania zgłoszeń alarmowych bezpośrednio kierowanych na numer 999 i przekazywanych z CPR (numer 112) oraz dysponowania zrm z wykorzystaniem Modułu Dyspozytora SWD PRM, w tym zasad obsługi Modułu Mapowego SWD PRM dla potrzeb realizacji przyjęcia zgłoszenia alarmowego i dysponowania zrm oraz lzm;
- 30) organizacji i roli CPR w systemie powiadamiania ratunkowego oraz obsługi zgłoszenia przekazanego z CPR;
- 31) zasad postępowania w przypadku wystąpienia awarii SWD PRM oraz Modułu Mapowego SWD PRM lub katastrof naturalnych;
- 32) organizacji, sposobu funkcjonowania oraz elementów technicznych dyspozytorni medycznej, o których mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 25b ust. 6 ustawy o PRM;
- 33) zasad koordynacji działań ratowniczych na miejscu zdarzenia;
- 34) zasad przekazywania informacji służbom biorącym udział w akcji ratowniczej;
- 35) zasad współpracy z mediami, roli rzecznika prasowego;
- 36) podstaw prawnych i zasad pracy wojewódzkiego koordynatora ratownictwa medycznego;
- 37) podstaw prawnych, zadań i zasad działania centrum zarządzania kryzysowego;
- 38) zasad udzielania instruktażu pierwszej pomocy oraz zasad przekazywania niezbędnych informacji świadkom zdarzenia przed przyjazdem zrm;
- 39) zasad postępowania w ostrych stanach psychiatrycznych;
- 40) stanów wymagających natychmiastowej interwencji psychiatrycznej;

- 41) zasad stosowania przymusu bezpośredniego;
- 42) sposobów przyjęcia wezwania i prowadzenia wywiadu medycznego z dzieckiem przez zadawanie prostych i zrozumiałych pytań adekwatnych do wieku dziecka;
- 43) przyczyn i rodzajów zaburzeń mowy, orientacji i pamięci, przyczyn i trudności w nawiązaniu rozmowy z pacjentami m.in. pod wpływem alkoholu, środków psychoaktywnych, pacjentami w wieku podeszłym, pacjentami z zaburzeniami psychicznymi lub niedorozwojem umysłowym wraz z zasadami skutecznego reagowania na wezwania od tych osób oraz zasad prowadzenia z nimi rozmowy;
- 44) zadań dyspozytorów medycznych, o których mowa w art. 27 ust. 1 ustawy o PRM;
- 45) zakresu odpowiedzialności karnej i cywilnej dyspozytora medycznego, o których mowa w przepisach ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny (Dz. U. z 2024 r. poz. 17) i ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2023 r. poz. 1610, z późn. zm.);
- 46) zasad współpracy ze szpitalnym oddziałem ratunkowym w zdarzeniach z dużą liczbą poszkodowanych;
- 47) przygotowania szpitalnego oddziału ratunkowego do przyjęcia ofiar zdarzeń z dużą liczbą poszkodowanych;
- 48) zasad komunikacji w przypadku zdarzeń z dużą liczbą poszkodowanych;
- 49) psychologicznych aspektów zdarzeń z dużą liczbą poszkodowanych;
- 50) zasad prowadzenia dokumentacji medycznej w przypadku wystąpienia zdarzenia z dużą liczbą poszkodowanych;
- 51) zasad kierowania akcją medycznych czynności ratunkowych na miejscu zdarzenia;
- 52) koordynacji akcji w warunkach zdarzenia z dużą liczbą poszkodowanych i katastrof;
- 53) zasad postępowania w przypadku wystąpienia zdarzeń o charakterze chemicznym, biologicznym, radiologicznym, nuklearnym, wybuchowym (CBRNiE);
- 54) wpływu sytuacji trudnych na sprawność funkcjonowania dyspozytora medycznego członków zrm, pacjenta, roli i konieczności udzielenia wsparcia psychicznego pacjentowi;
- 55) psychologii i etyki działań ratunkowych jednostek systemu PRM oraz jednostek współpracujących z systemem PRM, o których mowa w art. 15 ust. 1 ustawy o PRM;
- 56) rodzajów, źródeł, objawów i skutków stresu oraz zasad radzenia sobie ze stresem i trudnymi emocjami;
- 57) zasad wsparcia psychicznego pacjentów, członków zrm, dyspozytorów medycznych;
- 58) zasad zastosowania zautomatyzowanej defibrylacji zewnętrznej (AED);
- 59) zasad prowadzenia akcji medycznych czynności ratunkowych.

#### IV. Szczegółowy program kursu obejmuje:

- 1) organizację systemu:
  - a) PRM oraz systemów ratownictwa medycznego w innych państwach,
  - b) powiadamiania ratunkowego;
- 2) zasady i procedury przyjmowania oraz obsługi zgłoszeń alarmowych, a także zasady dysponowania zrm przez dyspozytora medycznego w systemie PRM;
- 3) zagadnienia z medycyny ratunkowej niezbędne do realizacji zadań dyspozytora medycznego;
- 4) zasady zbierania wywiadu medycznego, podstawy i algorytmy zbierania wywiadu medycznego przez dyspozytorów medycznych, system kodowania i kwalifikacji zgłoszeń;

- 5) podstawy prawne i zasady współdziałania dyspozytora medycznego z jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej, jednostkami współpracującymi z systemem PRM, o których mowa w art. 15 ust. 1 ustawy o PRM, oraz z innymi jednostkami realizującymi zadania z zakresu ratownictwa medycznego, w tym zadania i zasady działania krajowego systemu ratowniczo-gaśniczego;
- 6) zasady prowadzenia korespondencji z wykorzystaniem łączności radiowej;
- 7) zasady stosowania przymusu bezpośredniego oraz współpracy ze służbami ustawowo powołanymi do niesienia pomocy i jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej;
- 8) podstawy prawne odpowiedzialności karnej i cywilnej dyspozytora medycznego;
- 9) zasady komunikacji i postępowania dyspozytora medycznego z:
  - a) osobami z zaburzeniami psychosomatycznymi,
  - b) dziećmi oraz osobami starszymi,
  - c) osobami o utrudnionym kontakcie,
  - d) osobami przejawiającymi agresję werbalną,
  - e) osobami będącymi ofiarami przestępstwa, w szczególności w sytuacji, gdy niewłaściwe poprowadzenie rozmowy może skutkować spowodowaniem zagrożenia dla zdrowia lub życia tych osób,
  - f) osobami w kryzysie suicydalnym;
- 10) zasady udzielania pierwszej pomocy oraz przekazywania niezbędnych informacji osobom udzielającym pierwszej pomocy do czasu przybycia zrm;
- 11) zasady współpracy z lzrm, wskazania do ich użycia i sposoby ich dysponowania;
- 12) organizację i zadania jednostek współpracujących z systemem PRM, o których mowa w art. 15 ust. 1 ustawy o PRM, oraz innych jednostek realizujących zadania z zakresu ratownictwa medycznego;
- 13) zasady korzystania ze środków łączności na potrzeby systemu PRM, w szczególności w oparciu o konsolę zintegrowanej łączności wykorzystywaną na stanowisku dyspozytora medycznego do obsługi zgłoszeń alarmowych w ramach SWD PRM;
- 14) zasady korzystania z SWD PRM w zakresie zarządzania zrm, z wykorzystaniem funkcjonalności uwzględniającej algorytm podpowiadania zrm najbliższych miejscu zdarzenia;
- 15) wykorzystanie danych przestrzennych i związanych z nimi usług, do których SWD PRM uzyskuje dostęp zgodnie z art. 24d ustawy o PRM;
- 16) zapoznanie się ze strukturą, modułami i funkcjonalnościami SWD PRM;
- 17) zasady postępowania na wypadek awarii SWD PRM lub Podsystemu Zintegrowanej Łączności SWD PRM;
- 18) zasady postępowania w przypadku wystąpienia klęski żywiołowej, katastrof naturalnych lub awarii technicznych, o których mowa w ustawie z dnia 18 kwietnia 2002 r. o stanie klęski żywiołowej (Dz. U. z 2017 r. poz. 1897);
- 19) zasady postępowania w przypadku prowadzenia działań antyterrorystycznych w rozumieniu art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 10 czerwca 2016 r. o działaniach antyterrorystycznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 92);
- 20) zasady postępowania w przypadku zdarzenia z dużą liczbą poszkodowanych;
- 21) zasady koordynacji działań ratowniczych na terenie województwa oraz w przypadku potrzeby użycia zrm spoza obszaru województwa;
- 22) zadania i zasady współpracy z wojewódzkim koordynatorem ratownictwa medycznego;
- 23) zasady postępowania w sytuacjach wydłużonego oczekiwania zrm na przyjęcie pacjenta w szpitalnym oddziale ratunkowym lub izbie przyjęć szpitala;

- 24) zasady postępowania w przypadku przyjęcia pacjenta w podmiocie leczniczym oraz odmowy przyjęcia w podmiocie leczniczym pacjenta przetransportowanego przez zrm oraz odmowy przyjęcia zgłoszenia do realizacji przez świadczeniodawcę udzielającego świadczeń opieki zdrowotnej w zakresie podstawowej opieki zdrowotnej;
- 25) informacje o prawach pacjenta, o których mowa w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, oraz zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych, o których mowa w ustawie z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781) i rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, z późn. zm.);
- 26) zasady wykorzystywania aplikacji udostępnianych przez urząd obsługujący ministra właściwego do spraw zdrowia na potrzeby realizacji zadań przez dyspozytora medycznego.

#### V. Wskazówki metodyczne:

Zajęcia teoretyczne mogą być realizowane w formie e-learningu lub za pośrednictwem sieci internetowej z ograniczonym dostępem.

1 godzina dydaktyczna = 45 minut.