



CENTRUM MEDYCZNE  
KSZTAŁCENIA  
PODYPLOMOWEGO

# **Program kursu doskonalącego dla dyspozytorów medycznych**

w ramach doskonalenia zawodowego

Zatwierdzam  
z upoważnienia Ministra Zdrowia  
Piotr Bromber  
Podsekretarz Stanu  
/dokument podpisany elektronicznie/

Aktualizacja Programu  
Data obowiązywania: 1 stycznia 2023 r.

Warszawa 2023

## **Program kursu opracował zespół ekspertów w składzie:**

1. Prof. dr hab. n. med. Jerzy Robert Ładny,
2. Dr hab. n. med. i n. o zdr. Klaudiusz Nadolny,
3. Dr n. med. Małgorzata Popławska,
4. Dr n. med. i n. o zdr. Michał Kucap,
5. Mgr Mateusz Komza,
6. Mgr Marta Opałka.

### **I. Cel ogólny kształcenia:**

Kurs doskonalący w ramach doskonalenia zawodowego dyspozytorów medycznych ma na celu pogłębienie, aktualizację wiedzy i umiejętności z zakresu ratownictwa medycznego i organizacji systemu Państwowe Ratownictwo Medyczne (PRM) niezbędnych do wykonywania zadań na stanowisku dyspozytora medycznego.

### **II. Szczegółowe cele kształcenia:**

- 1) usprawnienie realizacji zadań dyspozytora medycznego przez usystematyzowanie wiedzy oraz praktycznych umiejętności niezbędnych podczas obsługi zgłoszeń alarmowych, zbierania wywiadu medycznego, dysponowania zespołami ratownictwa medycznego, zasadami komunikacji i postępowania w różnych sytuacjach,
- 2) pogłębienie wiedzy teoretycznej oraz poznanie, utrwalenie i przyswojenie praktycznych umiejętności z zakresu udzielania pierwszej pomocy, postępowania w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego oraz postępowania w przypadku zdarzenia z dużą liczbą poszkodowanych, w celu przekazywania niezbędnych informacji osobom udzielającym pierwszej pomocy,
- 3) utrwalenie wiedzy dotyczącej zasad korzystania z Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego (SWD PRM), w tym w szczególności z Modułu Dyspozytora i Modułu Mapowego,
- 4) utrwalenie wiedzy dotyczącej zasad korzystania ze środków łączności radiowej i telefonicznej dla potrzeb systemu PRM,
- 5) zapoznanie dyspozytorów medycznych z organizacją systemu ratownictwa medycznego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz w innych krajach,

- 6) utrwalenie wiedzy z zakresu współdziałania dyspozytorów medycznych z zespołami ratownictwa medycznego (ZRM) podczas realizacji zlecenia oraz współpracy z innymi służbami,
- 7) utrwalenie wiedzy o postępowaniu dyspozytora medycznego w przypadku zdarzeń z dużą liczbą poszkodowanych,
- 8) utrwalenie wiedzy oraz poznanie podstaw prawnych oraz zasad współdziałania z jednostkami współpracującymi z systemem PRM, o których mowa w art. 15 ust. 1 ustawy o Państwowym Ratownictwie Medycznym oraz innymi jednostkami realizującymi zadania z zakresu ratownictwa medycznego, a także służbami bezpieczeństwa i porządku publicznego,
- 9) kształtowanie poczucia odpowiedzialności za jakość wykonywanych zadań,
- 10) kształtowanie właściwej postawy etycznej podczas wykonywania zadań dyspozytora medycznego,
- 11) ogólne informacje o prawach pacjenta,
- 12) utrwalenie wiedzy z zakresu awarii oraz zastępowalności dyspozytorów medycznych (DM),
- 13) wsparcie psychologiczne dla dyspozytorów medycznych.

### **III. Czas trwania kursu:**

Kurs doskonalący powinien trwać co najmniej 64 godziny dydaktyczne (1 godzina = 45 min.) realizowane w ciągu 8 dni (nie więcej niż 8 godzin zajęć dziennie), w tym 16 godzin zajęć teoretycznych i 44 godziny zajęć praktycznych oraz 4-godzinny egzamin teoretyczny oraz praktyczny. Kurs doskonalący może być realizowany w jednym bloku (8 dni) lub podzielony na części jednakże cały program kursu doskonalącego musi zostać zrealizowany w ciągu 30 dni od dnia rozpoczęcia kursu doskonalącego.

### **IV. Kadra dydaktyczna:**

Organizator kursu doskonalącego zobowiązany jest udokumentować dysponowanie odpowiednią kadrą dydaktyczną przygotowaną do prowadzenia zajęć teoretycznych (wykładów) i praktycznych (ćwiczeń). Zajęcia teoretyczne i praktyczne kursu doskonalącego prowadzą:

- 1) lekarz - lekarz systemu / specjalista medycyny ratunkowej posiadający

minimum 5 lat doświadczenia w wykonywaniu medycznych czynności ratunkowych lub

- 2) pielęgniarka systemu posiadająca minimum 5 lat doświadczenia w wykonywaniu medycznych czynności ratunkowych lub
- 3) ratownik medyczny posiadający minimum 5 lat doświadczenia w wykonywaniu medycznych czynności ratunkowych;
- 4) psycholog z minimum 3 letnim doświadczeniem zawodowym;
- 5) dyspozytor medyczny posiadający minimum 5 lat doświadczenia na stanowisku dyspozytora medycznego.

**Organizator kursu doskonalącego zapewnia kadrę dydaktyczną w liczbie co najmniej 3 osób spośród lekarza systemu, pielęgniarki systemu, ratownika medycznego oraz obowiązkowo osoby wskazane w pkt 4 i 5 (psycholog oraz dyspozytor medyczny).**

## **V. Baza dydaktyczna:**

Organizator kursu doskonalącego zobowiązany jest udokumentować dysponowanie wymaganymi salami dydaktycznymi, w szczególności:

- 1) salą wykładową wyposażoną w laptop oraz rzutnik multimedialny,
- 2) salami ćwiczeniowymi (minimum jedną salę ćwiczeniową na każdą grupę 8 uczestników kursu doskonalącego),
- 3) salą ćwiczeniową z minimum dwoma stanowiskami pracy dyspozytora medycznego wyposażonymi w aplikację Modułu Dyspozytora i Modułu Mapowego SWD PRM, zgodnie z aktualnymi minimalnymi wymaganiami dotyczącymi sprzętu do obsługi SWD PRM oraz zestawu z nagłośnieniem, nagrywaniem i odtwarzaniem wywiadu medycznego prowadzonego przez dyspozytora medycznego ze zgłaszającym.

## **VI. Sprzęt dydaktyczny:**

Organizator kursu doskonalącego zobowiązany jest udokumentować posiadanie lub dysponowanie wymaganym sprzętem dydaktycznym niezbędnym do przeprowadzenia kursu doskonalącego, w szczególności:

- 1) zestaw do nauki podstawowej resuscytacji krążeniowo-oddechowej

dla noworodka, dziecka i dorosłego:

a) manekin, który musi umożliwić wykonanie następujących czynności:

- uciskanie klatki piersiowej z możliwością obrazowania jakości wykonywanych czynności
- bezprzewodowe udrożnienie dróg oddechowych,
- defibrylacji zautomatyzowanej,
- oddechu zastępczego za pomocą maski twarzowej,

2) pozostały sprzęt dydaktyczny:

- a) automatyczny defibrylator zewnętrzny
- b) maska twarzowa do prowadzenia wentylacji zastępczej
- c) środki ochrony osobistej
- d) apteczka pierwszej pomocy z wyposażeniem
- e) inny niezbędny sprzęt wymagany do prowadzenia zajęć.

## VII. Plan kształcenia:

| Lp | Treści kształcenia   | Liczba godzin zajęć teoretycznych | Liczba godzin zajęć praktycznych | Liczba godzin ogółem |
|----|--|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------|
| 1. | Zasady i procedury przyjmowania wezwań kierowanych na numer alarmowy 999 oraz przekazywanych przez operatorów numerów alarmowych                             | 1,5                               | 3                                | 4,5                  |
| 2. | Zasady zbierania wywiadu medycznego, podstawy i algorytmy zbierania wywiadu medycznego przez dyspozytorów medycznych, system kodowania i kwalifikacji wezwań | 1                                 | 3                                | 4                    |
| 3. | Zasady dysponowania ZRM, w tym lotniczych ZRM  | 1                                 | 3                                | 4                    |

|    |   |     |   |     |
|----|---|-----|---|-----|
| 4. | Zasady prowadzenia komunikacji radiowo-telefonicznej z ZRM i lotniczymi ZRM, wojewódzkim koordynatorem ratownictwa medycznego, szpitalnym oddziałem ratunkowym oraz innymi służbami współpracującymi z systemem PRM | 0,5 | 1 | 1,5 |
| 5. | Zasady korzystania z Modułu Dyspozytora SWD PRM wraz z Modułem Mapowym  | 1   | 3 | 4   |
| 6. | Zasady postępowania w przypadku awarii SWD PRM  | 1   | - | 1   |
| 7. | Organizacja pracy dyspozytorni medycznej. Role dyspozytorów medycznych.   | 1   | - | 1   |

|    |  |   |   |   |
|----|--|---|---|---|
| 8. | <p>System ratownictwa medycznego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i w innych państwach. Organizacja, zadania oraz kompetencje jednostek współpracujących z systemem, o których mowa w art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym oraz innych jednostek realizujących zadania z zakresu ratownictwa z uwzględnieniem przypadków ich wykorzystania do zdarzeń (w tym m. in. podmioty uprawnione do wykonywania ratownictwa górskiego i wodnego). Organizacja systemu powiadamiania ratunkowego</p> | 1 | - | 1 |
| 9. | <p>Zasady koordynacji działań ratowniczych na terenie województwa w przypadku potrzeby użycia zespołów ratownictwa medycznego spoza obszaru województwa oraz uruchomienia jednostek współpracujących; Zadania wojewódzkiego koordynatora ratownictwa i zasady współpracy z nim</p>   | 1 | 1 | 2 |

|     |  |     |     |     |
|-----|--|-----|-----|-----|
| 10. | Wybrane zagadnienia z ratownictwa medycznego niezbędne do realizacji zadań dyspozytora medycznego na podstawie aktualnej wiedzy medycznej,<br>Zasady udzielania instruktażu pierwszej pomocy oraz zasady przekazywania niezbędnych informacji świadkom zdarzenia | 2,5 | 7,5 | 10  |
| 11. | Zasady komunikacji i postępowania dyspozytora medycznego z osobami z zaburzeniami psychicznymi   | 0,5 | 1,5 | 2   |
| 12. | Zasady komunikacji i postępowania dyspozytora medycznego z dziećmi   | 0,5 | 1,5 | 2   |
| 13. | Zasady komunikacji i postępowania dyspozytora medycznego z osobami o utrudnionym kontakcie   | 0,5 | 1,5 | 2   |
| 14. | Podstawy odpowiedzialności karnej i cywilnej dyspozytora medycznego  | 0,5 | -   | 0,5 |



|                                  |   |           |           |           |
|----------------------------------|---|-----------|-----------|-----------|
| 15.                              | Zasady postępowania w przypadku zdarzeń z dużą liczbą poszkodowanych, zgodnie z procedurą MZ;<br>Zasady postępowania w przypadku wystąpienia katastrof naturalnych lub awarii technicznych w rozumieniu ustawy z dnia 18 kwietnia 2002 r. o stanie klęski żywiołowej (Dz. U. z 2017 r. poz. 1897) | 1,5       | 5         | 6,5       |
| 16.                              | Metody radzenia sobie z silnym stresem w praktyce dyspozytora medycznego  | 1         | 2         | 3         |
| 17.                              | Sytuacje pozorowane (ćwiczenia scenariusze)   | -         | 11        | 11        |
| <b>Razem zajęcia kursu</b>       |   | <b>16</b> | <b>44</b> | <b>60</b> |
| <b>Egzamin zaliczający</b>       |   | <b>1</b>  | <b>3</b>  | <b>4</b>  |
| <b>Ogółem czas trwania kursu</b> |   |           |           | <b>64</b> |

## VIII. Treści kształcenia i oczekiwane wyniki kształcenia:

### 1. Zasady i procedury przyjmowania wezwań kierowanych na numer alarmowy 999 oraz przekazywanych przez operatorów numerów alarmowych:

- a) cechy i zachowania dyspozytora medycznego,
- b) stosowanie zasad przyjmowania wezwań i dysponowania ZRM,
- c) stosowanie algorytmów zbierania wywiadu medycznego
- d) zasady postępowania w przypadku zdarzeń z dużą liczbą poszkodowanych,

- e) zasady współpracy z ZRM, lotniczymi ZRM (LZRM), Centrum Operacyjnym Lotniczego Pogotowia Ratunkowego (LPR) oraz innymi dyspozytorniami medycznymi, jednostkami systemu i jednostkami współpracującymi z systemem podczas obsługi zdarzeń,
- f) przekazywanie niezbędnych instrukcji dotyczących sposobu udzielania pierwszej pomocy osobie w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego przed przybyciem ZRM,
- g) wypełnianie wymaganej dokumentacji,
- h) współpraca z wojewódzkim koordynatorem ratownictwa medycznego,
- i) znajomość Modułu Dyspozytora oraz Modułu Mapowego SWD PRM,
- j) znajomość dobrych praktyk, zaleceń i procedur wydawanych przez Ministra Zdrowia

Oczekuje się, że w wyniku realizacji kursu słuchacz wykaże się umiejętnością:

- przyjmowania i kwalifikacji wezwań, zbierania wywiadu medycznego, dysponowania zespołami ratownictwa medycznego, nawiązywania komunikacji i postępowania w różnych sytuacjach,
- współpracy z ZRM, LZRM, Centrum Operacyjnym LPR oraz innymi dyspozytorniami medycznymi,
- instruowania wzywającego przed przyjazdem zespołu ratownictwa medycznego,
- prowadzenia dokumentacji.

## **2. Zasady zbierania wywiadu medycznego, podstawy i algorytmy zbierania wywiadu medycznego przez dyspozytorów medycznych, system kodowania i kwalifikacji wezwań:**

- a) zbieranie wywiadu medycznego zgodnie z obowiązującymi algorytmami zbierania wywiadu medycznego zawartymi w Obwieszczeniu Ministra Zdrowia, opracowanymi na podstawie aktualnej wiedzy medycznej dotyczącej stanów nagłego zagrożenia zdrowotnego,
- b) ustalenie priorytetu zadysponowania ZRM na podstawie przeprowadzonego wywiadu i nadanego kodu.

Oczekuje się, że w wyniku realizacji kursu słuchacz wykaże się umiejętnością:

- zbierania wywiadu medycznego,

- kwalifikowania i kodowania wezwań,
- ustalania priorytetu zadysponowania ZRM,
- prowadzenia instruktażu pierwszej pomocy przed przyjazdem ZRM

### **3. Zasady dysponowania ZRM, LZRM oraz jednostek współpracujących z systemem PRM:**

- a) zasady dysponowania ZRM, LZRM oraz jednostek współpracujących z systemem zgodnie z rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 19 sierpnia 2019 r. w sprawie ramowych procedur obsługi zgłoszeń alarmowych i powiadomień o zdarzeniach przez dyspozytora medycznego,
- b) kryteria zadysponowania lotniczego zespołu ratownictwa medycznego,
- c) procedury współpracy dyspozytora medycznego z dyspozytorem Centrum Operacyjnego Lotniczego Pogotowia Ratunkowego.

Oczekuje się, że w wyniku realizacji kursu słuchacz wykaże się znajomością:

- zasad dysponowania ZRM
- zasad dysponowania LZRM,
- podstawowych zasad bezpieczeństwa obowiązujących przy współpracy z lotniczym zespołem transportowym,
- zasad dysponowania jednostek współpracującym z systemem

### **4. Zasady prowadzenia komunikacji radiowo-telefonicznej z ZRM i lotniczymi ZRM, wojewódzkim koordynatorem ratownictwa medycznego, szpitalnym oddziałem ratunkowym oraz innymi służbami współpracującymi z systemem PRM**

Zasady prowadzenia korespondencji radiowej, z uwzględnieniem zapisów z wojewódzkiego planu działania systemu PRM oraz Regulaminu Łączności Radiowej właściwego dla danego województwa.

Oczekuje się, że w wyniku realizacji kursu słuchacz wykaże się znajomością:

- organizacji łączności radiowej w danym województwie,
- zasad prowadzenia korespondencji radiowej,
- nowoczesnych systemów łączności,
- obowiązujących kryptonimów ZRM.

## 5. Zasady korzystania z Modułu Dyspozytora SWD PRM wraz z Modułem Mapowym

Przyjmowanie zgłoszeń bezpośrednio kierowanych na numer 999 i przekazywanych z centrum powiadamiania ratunkowego (CPR) (numer 112) oraz dysponowanie ZRM z wykorzystaniem Modułu Dyspozytora SWD PRM. Umiejętności posługiwania się Modułem Mapowym SWD PRM dla potrzeb realizacji przyjęcia zgłoszenia i dysponowania ZRM oraz LZRM.

Oczekuje się, że w wyniku realizacji kursu słuchacz wykaże się znajomością:

- umiejętności posługiwania się Modułem Dyspozytora oraz Modułem Mapowym SWD PRM,
- umiejętności obsługi zgłoszenia przekazanego z CPR,
- lokalizacji zdarzenia w Module Mapowym,
- lokalizacji ZRM w Module Mapowym,
- wykorzystania filtrów i warstw w Module Mapowym.

## 6. Zasady postępowania w przypadku awarii SWD PRM, oraz zasad postępowania w przypadku zadziałania funkcjonalności zastępowalności dyspozytorni medycznych

Postępowanie dyspozytorów medycznych w przypadku wystąpienia awarii SWD PRM w tym postępowanie zgodne z zasadami opisanymi w dokumencie pt.:

- a) **KCMRM-ZR-INS-03** Instrukcja użytkownika - Moduł Dyspozytora SWD PRM,
- b) **KCMRM-ZR-INS-17** Instrukcja użytkownika - Moduł Mapowy SWD PRM,
- c) **KCMRM-ZR-INS-03-PRO-01** Procedura postępowania DM
  - brak automatycznego wyświetlania formatki,
- d) **KCMRM-ZR-INS-17-PRO-01** Procedura postępowania DM i WKRM brak usług UMM po stronie GUGiK,
- e) Zastępowalność dyspozytorni medycznych w systemie Państwowe Ratownictwo Medyczne.

Oczekuje się, że w wyniku realizacji kursu słuchacz wykaże się znajomością:

- znajomością zasad postępowania w przypadku awarii Modułu Dyspozytor SWD PRM,
- znajomością zasad postępowania w przypadku awarii Modułu Mapowego SWD PRM,

- znajomość zasad postępowania w przypadku zastępowalności dyspozytorni medycznych.

## **7. Organizacja pracy dyspozytorni medycznej. Zadania dyspozytorów medycznych.**

Postępowanie zgodnie z zapisami ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz.U. z 2022 r. poz. 1720 i 1733) oraz rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 12 października 2018 r. w sprawie organizacji pracy dyspozytorni medycznej (Dz. U. z 2018 r., poz. 2001).

Oczekuje się, że w wyniku realizacji kursu słuchacz wykaże się znajomością:

- organizacji pracy dyspozytorni medycznej,
- sposobu funkcjonowania dyspozytorni medycznej,
- zadań realizowanych przez dyspozytorów medycznych z uwzględnieniem ról,
- niezbędnych do realizacji zadań przez dyspozytorów medycznych elementów technicznych dyspozytorni medycznej.

## **8. System ratownictwa medycznego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i w innych państwach. Organizacja, zadania oraz kompetencje jednostek współpracujących z systemem, o których mowa w art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym oraz innych jednostek realizujących zadania z zakresu ratownictwa z uwzględnieniem przypadków ich wykorzystania do zdarzeń (w tym podmioty uprawnione do wykonywania ratownictwa górskiego i wodnego). Organizacja systemu powiadamiania ratunkowego.**

- a) podstawy prawne działania systemu PRM na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
- b) pozostałe akty prawne przydatne w pracy dyspozytora medycznego w szczególności:
  - ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 o działalności leczniczej (Dz.U. z 2022 r. poz. 633 z późn. zm.),
  - ustawa z dnia 19 sierpnia 1994 o ochronie zdrowia psychicznego

- (Dz.U. z 2022 r. poz. 2123),
- ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2022 r. poz. 1876 i 2280),
  - ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. z 2022 r. poz. 2561, z późn. zm.),
- c) jednostki systemu PRM:
- szpitalne oddziały ratunkowe,
  - ZRM w tym lotnicze ZRM,
  - jednostki organizacyjne szpitali wyspecjalizowane w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych niezbędnych dla ratownictwa medycznego;
- d) omówienie określić zawartych w art. 3 ustawy o Państwowym Ratownictwie Medycznym,
- e) organizacja ratownictwa medycznego w innych państwach,
- f) prawa pacjenta,
- g) służby ustawowo powołane do niesienia pomocy osobom w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego. Podstawy prawne i zasady współdziałania,
- h) Krajowy System Ratowniczo - Gaśniczy - organizacja i zadania z zakresu ratownictwa,
- i) podmioty uprawnione do wykonywania ratownictwa wodnego – organizacja i zadania,
- j) podmioty uprawnione do wykonywania ratownictwa górskiego – organizacja i zadania,
- k) jednostki podległe ministrowi właściwemu do spraw wewnętrznych, ministrowi obrony narodowej,
- l) społeczne organizacje ratownicze, które w ramach swoich zadań ustawowych lub statutowych są zobowiązane do niesienia pomocy osobom w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego,
- m) rejestr jednostek współpracujących z systemem,
- n) zakres wiedzy i uprawnień uzyskiwanych w ramach kursu KPP,
- o) system powiadamiania ratunkowego w Polsce,
- p) organizacja i zadania centrów powiadamiania ratunkowego oraz DM – podstawy prawne,
- q) systemy powiadamiania służb ratunkowych w innych państwach.

Oczekuje się, że w wyniku realizacji kursu słuchacz wykaże się znajomością:

- organizacji systemu PRM oraz podstaw prawnych funkcjonowania systemu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i w innych państwach,
- podstawowych definicji niezbędnych w organizacji systemu ratownictwa medycznego,
- organizacji systemu na terenie województwa,
- organizacji systemu powiadamiania ratunkowego,
- zadań ratunkowych jednostek systemu i jednostek współpracujących z systemem PRM,
- zasad prowadzenia akcji medycznych czynności ratunkowych,
- zadań ratownika, ratownika medycznego, dyspozytora medycznego, lekarza i pielęgniarki systemu,
- zasad współpracy ze specjalistycznymi ośrodkami medycznymi (m.in. centra urazowe dla dorosłych i dzieci, ośrodki kardiologii interwencyjnej, leczenia udarów, transplantacji, replantacji, oparzeń, ostrych zatruc,
- ogólnych informacji o prawach pacjenta,
- organizacji, miejsca i zadań oraz kompetencji podmiotów współpracujących z systemem w zakresie prowadzenia działań ratowniczych,
- kwalifikowanej pierwszej pomocy udzielanej przez ratowników – zakresu wiedzy i umiejętności praktycznych,
- zasad funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w Polsce,
- organizacji, miejsca i roli centrów powiadamiania ratunkowego w systemie powiadamiania ratunkowego,
- organizacji i zasad działania dyspozytorni medycznych w systemie PRM.

**9. Zasady koordynacji działań ratowniczych na terenie województwa w przypadku potrzeby użycia zespołów ratownictwa medycznego spoza obszaru województwa oraz uruchomienia jednostek współpracujących. Zadania wojewódzkiego koordynatora ratownictwa i zasady współpracy z nim.**

- a) zasady dysponowania zespołami ratownictwa medycznego,
- b) procedury łączności,
- c) zasady współpracy z jednostkami współpracującymi z systemem,

- d) zasady koordynacji działań ratowniczych na miejscu zdarzenia,
- e) zasady przekazywania informacji służbom biorącym udział w akcji ratowniczej,
- f) współpraca z wojewódzkim koordynatorem ratownictwa medycznego,
- g) współpraca z mediami, rola rzecznika prasowego.
- h) podstawy prawne pracy wojewódzkiego koordynatora ratownictwa medycznego,
- i) zasady współpracy z dyspozytorami medycznymi,
- j) zadania i zasady działania zarządzania kryzysowego – podstawy prawne,
- k) ogólne zasady działania centrum zarządzania kryzysowego.

Oczekuje się, że w wyniku realizacji kursu słuchacz wykaże się znajomością:

- zasad postępowania dyspozytora medycznego w przypadku zdarzeń z dużą ilością osób poszkodowanych
- miejsca i roli wojewódzkiego koordynatora ratownictwa medycznego w systemie Państwowe Ratownictwo Medyczne,
- zasad współpracy dyspozytora medycznego z wojewódzkim koordynatorem ratownictwa medycznego w szczególności przypadku zdarzeń z dużą ilością osób poszkodowanych,
- ogólnych zadań i zasad działania zarządzania kryzysowego.

## **10. Wybrane zagadnienia z ratownictwa medycznego niezbędne do realizacji zadań dyspozytora medycznego na podstawie aktualnej wiedzy medycznej. Zasady udzielania instruktażu pierwszej pomocy oraz zasady przekazywania niezbędnych informacji świadkom zdarzenia**

Przyczyny, objawy i postępowanie w następujących przypadkach, a przede wszystkim:

- a) nagłe zatrzymanie krążenia i oddechu,
- b) zaburzenia oddychania,
- c) zadławienie,
- d) krwawienia, w tym u osób chorych na hemofilię
- e) wstrząs,
- f) ból w klatce piersiowej, ostry zespół wieńcowy,
- g) udar mózgu u dzieci i dorosłych
- h) cukrzyca,
- i) urazy, w tym oparzenia,
- j) poród,



- k) drgawki,
- l) hipotermia,
- m) podtopienie/utonięcie
- n) inne stany nagłe.

Oczekuje się, że w wyniku realizacji kursu słuchacz wykaże się znajomością:

- zabezpieczenia i zasad postępowania z poszkodowanym wymienionych powyżej schorzeniach
- zasad udzielania pierwszej pomocy,
- postępowania w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego i zasad przekazywania niezbędnych informacji osobom udzielającym pierwszej pomocy,
- zastosowanie zautomatyzowanej defibrylacji zewnętrznej (AED).

## **11. Zasady komunikacji i postępowania dyspozytora medycznego z osobami z zaburzeniami psychicznymi**

- a) zasady postępowania w ostrych stanach psychiatrycznych,
- b) najczęstsze stany wymagające natychmiastowej interwencji psychiatrycznej,
- c) zasady stosowania przymusu bezpośredniego.

Oczekuje się, że w wyniku realizacji kursu słuchacz wykaże się znajomością:

- objawów najczęstszych stanów wymagających interwencji psychiatrycznej,
- zasad postępowania z osobami z zaburzeniami psychicznymi.

## **12. Zasady komunikacji i postępowania dyspozytora medycznego z dziećmi**

Sposób przyjęcia wezwania i prowadzenia wywiadu medycznego z dzieckiem poprzez zadawanie prostych i zrozumiałych pytań adekwatnych do wieku dziecka.

Oczekuje się, że w wyniku realizacji kursu słuchacz wykaże się znajomością:

- zasad prowadzenia rozmowy z dziećmi,
- zasad skutecznego reagowania na wezwania od dzieci.

### **13. Zasady komunikacji i postępowania dyspozytora medycznego z osobami o utrudnionym kontakcie**

Najczęstsze przyczyny i rodzaje zaburzeń mowy, orientacji i pamięci. Przyczyny trudności w nawiązaniu rozmowy z pacjentami pod wpływem alkoholu, środków psychoaktywnych, pacjentami w wieku podeszłym, pacjentami z zaburzeniami psychicznymi, z niedorozwojem.

Oczekuje się, że w wyniku realizacji kursu słuchacz wykaże się znajomością:

- rodzajów schorzeń i stanów, w których występują trudności w nawiązaniu kontaktu słownego oraz podstawowych objawów tych schorzeń,
- zasad prowadzenia rozmowy z pacjentami o utrudnionym kontakcie słownym,
- zasad skutecznego reagowania na wezwania od osób z utrudnionym kontaktem słownym.

### **14. Podstawy odpowiedzialności karnej i cywilnej dyspozytora medycznego**

Zadania dyspozytorów medycznych wynikające z ustawy o Państwowym Ratownictwie Medycznym i rozporządzeń. Zakres odpowiedzialności karnej i cywilnej dyspozytora medycznego wynikające z przepisów ustawy kodeks karny i kodeks cywilny.

Oczekuje się, że w wyniku realizacji kursu słuchacz wykaże się wiedzą dotyczącą:

- odpowiedzialności zawodowej i prawnej wynikającej z wykonywania zadań na stanowisku dyspozytora medycznego,
- znajomości odpowiednich przepisów prawnych,
- omówienie toku postępowania prokuratorskiego oraz biegłego sądowego na wybranym przypadku,
- zapoznanie z możliwością ochrony prawnej dyspozytorów medycznych.

### **15. Zasady postępowania w przypadku zdarzeń z dużą liczbą poszkodowanych, zgodnie z procedurą MZ. Zasady postępowania w przypadku wystąpienia katastrof naturalnych lub awarii technicznych w rozumieniu ustawy z dnia 18 kwietnia 2002 r. o stanie klęski żywiołowej (Dz. U. z 2017 r. poz. 1897)**

a) definicja i przykłady wypadków z dużą ilością osób poszkodowanych i katastrof,

- b) planowanie zabezpieczenia medycznego oraz organizacja pomocy medycznej na wypadek zdarzeń z dużą liczbą poszkodowanych,
- c) zasady segregacji medycznej poszkodowanych (triage),
- d) dekontaminacja w zdarzeniach z dużą liczbą poszkodowanych,
- e) zasady współpracy z SOR w warunkach wypadku z dużą liczbą poszkodowanych,
- f) przygotowanie SOR do przyjęcia ofiar zdarzeń z dużą liczbą poszkodowanych,
- g) informacja i komunikacja w przypadku wypadków z dużą liczbą poszkodowanych,
- h) psychologiczne aspekty zdarzeń z dużą liczbą poszkodowanych,
- i) zasady prowadzenia dokumentacji medycznej w przypadku wystąpienia wypadku z dużą liczbą poszkodowanych,
- j) zasady kierowania akcją medycznych czynności ratunkowych na miejscu zdarzenia i koordynacja akcji w warunkach wypadku z dużą liczbą poszkodowanych i katastrof.
- k) podstawowe definicje występujące w ustawie.
- l) zasady działania organów władzy publicznej.
- m) zakres ograniczeń wolności i praw człowieka i obywatela.
- n) przepisy karne.

Oczekuje się, że w wyniku realizacji kursu słuchacz wykaże się znajomością:

- zasad postępowania w przypadku wystąpienia zdarzeń z dużą liczbą poszkodowanych lub katastrof,
- współpracy z innymi służbami w zakresie powiadamiania ratunkowego,
- znajomość ogólnopolskiej procedury postępowania w przypadku zdarzeń z dużą ilością osób poszkodowanych i katastrof rekomendowanej przez MZ,
- zasad postępowania w przypadku wystąpienia katastrof naturalnych lub awarii technicznych,
- organizacji, zasad działania i współpracy służb ratowniczych,
- zasady postępowania w przypadku wystąpienia zdarzeń o charakterze chemicznym, biologicznym, radiologicznym, nuklearnym, wybuchowym (CBRNiE).

## **16. Metody radzenia sobie z silnym stresem w praktyce dyspozytora medycznego**

- a) psychologia i etyka działań ratunkowych,
- b) stres w działaniach ratunkowych – rodzaje, źródła, objawy, skutki,
- c) wpływ sytuacji trudnych na sprawność funkcjonowania dyspozytora medycznego, zespołu ratownictwa medycznego i pacjenta,
- d) zasady wsparcia psychicznego pacjentów, członków ZRM, dyspozytorów medycznych,
- e) radzenie sobie z sytuacjami trudnymi w kontakcie z wzywającym,
- f) radzenie sobie ze stresem i trudnymi emocjami.

Oczekuje się, że w wyniku realizacji kursu słuchacz wykaże się znajomością:

- wpływu sytuacji trudnych na sprawność funkcjonowania dyspozytora medycznego członków ZRM, pacjenta,
- roli i konieczności udzielenia wsparcia psychicznego pacjentowi.

## **17. Sytuacje pozorowane (ćwiczenia scenariusze)**

Ćwiczenia prowadzone zgodnie z wcześniej przygotowanymi scenariuszami zdarzeń. Liczba scenariuszy musi być większa od liczby kursantów. Ćwiczenia polegają na symulowaniu przez instruktora zgłoszenia o zdarzeniu. Kursant ma za zadanie poradzić sobie z sytuacjami trudnymi, pozorując dysponowanie odpowiednich służb oraz koordynować zadysponowanymi jednostkami a w końcowej fazie rozlokować poszkodowanych do odpowiednich szpitali. Wszystkie ćwiczenia są prowadzone przy pomocy stanowisk dyspozytorów medycznych.

## **IX. Założenia metodyczne i metodologiczne (standardy kształcenia):**

- **Organizator kursu doskonalącego:**

Organizator kursu doskonalącego zobowiązany jest:

1. zapewnić wymaganą kadre dydaktyczną przygotowaną do prowadzenia zajęć teoretycznych i praktycznych, obejmujących wymagane treści kształcenia zgodnie z pkt. 8,
2. zapewnić bazę dydaktyczną, w tym wymagane sale dydaktyczne dostosowane do liczby osób uczestniczących w kursie doskonalącym, w szczególności salę

- wykładową, sale ćwiczeniowe (minimum jedną salę ćwiczeniową na każdą grupę 8 uczestników kursu doskonalącego) oraz salę ćwiczeniową z minimum dwoma stanowiskami pracy dyspozytora medycznego, zgodnie z pkt. 5,
3. zapewnić wymagany sprzęt dydaktyczny niezbędny do przeprowadzenia kursu doskonalącego (zestaw sprzętu dydaktycznego pkt. 6),
  4. przygotować szczegółowy harmonogram zajęć teoretycznych i praktycznych na każdy dzień kursu doskonalącego osobno,
  5. opracować regulamin organizacyjny kursu doskonalącego,
  6. złożyć oświadczenie o dysponowaniu odpowiednią liczbą stanowisk pracy dyspozytora medycznego wyposażonych w aplikację Modułu Dyspozytora i Modułu Mapowego SWD PRM, zgodnie z wymaganiami zawartymi w pkt. 5 programu - w przypadku gdy organizatorem kursu doskonalącego jest Wojewoda lub Krajowe Centrum Monitorowania Ratownictwa Medycznego (KCMRM),
  7. złożyć zawarte porozumienie z Wojewodą lub KCMRM na udostępnienie i wykorzystanie odpowiedniej liczby stanowisk pracy dyspozytora medycznego wyposażonych w aplikację Modułu Dyspozytora i Modułu Mapowego SWD PRM, zgodnie z wymaganiami zawartymi w pkt. 5 programu - w przypadku gdy organizatorem jest inny podmiot.

- **Realizacja zajęć kursu doskonalącego:**

Organizator kursu doskonalącego zapewnia sprawną realizację zajęć teoretycznych i praktycznych zgodnie z opracowanym przez siebie w formie pisemnej szczegółowym harmonogramem zajęć kursu doskonalącego dostępnym dla uczestników kursu doskonalącego w każdej sali dydaktycznej.

1. Harmonogram zajęć musi zawierać:
  - a) tematy poszczególnych zajęć teoretycznych (wykładów) i zajęć praktycznych (ćwiczeń) obejmujących wymagane treści kształcenia (zgodnie z pkt. VIII),
  - b) datę oraz godziny przeprowadzenia poszczególnych zajęć w czasie wszystkich dni kursu doskonalącego (nie więcej niż 8 godzin dydaktycznych dziennie),
  - c) wykaz osób prowadzących poszczególne zajęcia teoretyczne i praktyczne, (zgodnie pkt. IV),

- d) wykaz wymaganego sprzętu dydaktycznego wykorzystanego do przeprowadzenia poszczególnych zajęć (zgodnie z pkt. 6),
  - e) egzamin zaliczający kurs doskonalący.
2. Liczba uczestników kursu doskonalącego może wynosić maksymalnie 16 osób.
  3. Zajęcia teoretyczne kursu doskonalącego prowadzone są w formie wykładów, a zajęcia praktyczne w formie ćwiczeń z wykorzystaniem wymaganego sprzętu dydaktycznego (zgodnie z pkt. VI).
  4. Zajęcia teoretyczne (wykłady) mogą być prowadzone łącznie dla wszystkich uczestników kursu doskonalącego w sali wykładowej wyposażonej w laptop i rzutnik multimedialny.
  5. Zajęcia praktyczne (ćwiczenia) odbywają się w grupach ćwiczeniowych liczących nie więcej niż 8 osób oraz jednego instruktora w każdej grupie. Każda grupa ćwiczy w osobnej sali ćwiczeniowej z użyciem wymaganego zestawu sprzętu dydaktycznego niezbędnego do przeprowadzenia tych zajęć.
  6. Uczestniczenie we wszystkich zajęciach kursu doskonalącego, przewidzianych w harmonogramie zajęć, jest obowiązkowe i jest odnotowane w imiennej liście obecności uczestników kursu doskonalącego.
  7. Organizator kursu doskonalącego wyznacza spośród kadry dydaktycznej kierownika naukowego kursu doskonalącego, który jest odpowiedzialny za praktyczne wykonanie przez każdego uczestnika kursu wszystkich czynności przedstawionych w szczegółowym harmonogramie zajęć praktycznych (ćwiczeń).
  8. Uczestnik kursu doskonalącego powinien nabyć wiedzę i wszystkie umiejętności praktyczne określone w harmonogramie zajęć kursu doskonalącego sprawdzone w czasie egzaminu zaliczającego kurs doskonalący.

- **Metody oceny wiedzy i umiejętności praktycznych:**

Ocena zdobytej wiedzy i nabytych umiejętności praktycznych uczestników kursu doskonalącego dokonywana jest za pomocą egzaminu zaliczającego kurs doskonalący składającego się z dwóch części: egzaminu teoretycznego i egzaminu praktycznego.

1. Egzamin zaliczający przeprowadzany jest przez kadrę dydaktyczną prowadzącą kurs doskonalący.
2. Egzamin teoretyczny jest przeprowadzany dla wszystkich uczestników kursu doskonalącego jednocześnie. Egzamin teoretyczny składa się z co najmniej

30 pytań testowych, każde z pięcioma odpowiedziami w tym jedną prawidłową. Do zaliczenia testu wymagane jest 80% prawidłowych odpowiedzi udzielonych przez uczestnika kursu doskonalącego.

3. Egzamin praktyczny odbywa się w sali ćwiczeniowej przy użyciu wymaganego sprzętu dydaktycznego (zgodnie z pkt. VI) i przeprowadzany jest dla każdego uczestnika kursu doskonalącego indywidualnie.
4. Egzamin praktyczny polega na wykonaniu 3 zadań (czynności) symulowanych z zakresu umiejętności praktycznych objętych programem kursu doskonalącego. Liczba przygotowanych zadań (czynności) symulowanych powinna być większa od liczby uczestników kursu doskonalącego. Do zaliczenia egzaminu praktycznego wymagane jest prawidłowe wykonanie 3 zadań (czynności) symulowanych spośród 3 wylosowanych zadań przez zdającego.
5. Pozytywny wynik egzaminu teoretycznego oraz egzaminu praktycznego stanowi zaliczenie egzaminu zaliczającego kurs doskonalący i uprawnia do uzyskania zaświadczenia o ukończeniu kursu doskonalącego i uzyskania wpisu w kartę przebiegu doskonalenia zawodowego.
6. Wyniki egzaminu teoretycznego oraz praktycznego poszczególnych uczestników kursu doskonalącego odnotowane są w protokole egzaminu zaliczającego, zawierającego liczbę prawidłowo rozwiązanych pytań testowych, tematy zadań symulowanych, oceny wykonania poszczególnych zadań, podpisanego przez osoby przeprowadzające egzamin i dołączonego do dokumentacji kursu doskonalącego.
7. W przypadku, gdy uczestnik kursu doskonalącego nie zda egzaminu zaliczającego kurs doskonalący lub nie zda jednej z jego części tj. egzaminu teoretycznego lub egzaminu praktycznego lub z ważnych przyczyn losowych, nie przystąpi do egzaminu zaliczającego kurs doskonalący lub nie przystąpi do jednej z jego części, może przystąpić do egzaminu zaliczającego kurs doskonalący lub jedną z jego części w następnym terminie, nie więcej jednak niż dwa razy. W przypadku dwukrotnego nie zaliczenia egzaminu poprawkowego uczestnik kursu doskonalącego zobowiązany jest ponownie odbyć wszystkie zajęcia teoretyczne i praktyczne objęte programem kursu doskonalącego.

- **Regulamin organizacyjny kursu doskonalącego:**

Organizator kursu doskonalącego opracowuje regulamin kursu doskonalącego, który określa organizację i przebieg kształcenia na kursie doskonalącym, sposób oceny wiedzy i umiejętności praktycznych, zakres praw i obowiązków kadry dydaktycznej prowadzącej zajęcia teoretyczne i praktyczne i zakres praw i obowiązków uczestników kursu doskonalącego.

O zasadach opisanych w wyżej wymienionym regulaminie uczestnicy kursu doskonalącego muszą być poinformowani najpóźniej w pierwszym dniu kursu doskonalącego.