

## Załączniki nr 1 do Regulaminu Świadczenia Teleopieki

### Szczegółowy opis czynności podejmowanych przez Centrum Alarmowy w ramach usługi teleopieki

- 1) Dyżury ratownicze prowadzone są 24 godziny na dobę, z wykorzystaniem sprzętu informatycznego (komputer z oprogramowaniem pozwalającym monitorować opaski), telefonu alarmowego
  - 2) Podstawowym zadaniem ratownika jest monitorowanie Pacjentów objętych opieką (kontrola tętna Pacjenta, jego mobilności) reagowanie na ewentualne alarmy oraz wskazania opaski przekraczające normy, Ratownik sprawdza stan działania opasek, wspiera Pacjentów w podstawowej obsłudze opaski (np. reset urządzenia).
  - 3) W przypadku:
    - a) odebrania sygnału SOS od Pacjenta, gdzie ratownik nie słyszy Pacjenta ratownik kontaktuje się z Pacjentem – dzwoniąc na podany nr telefonu kontaktowego lub opaskę posiadającą kartę SIM i należącą do Pacjenta. Następnie - w przypadku braku kontaktu z Pacjentem - powiadamia telefonicznie jedną z osób wskazanych przez Pacjenta (a gdy Pacjentem jest osoba małoletnia, posiadająca przedstawiciela ustawowego – jedną z osób wskazanych przez tego przedstawiciela ustawowego) do kontaktu w ten sposób, że podejmuje jedнокrotną próbę kontaktu z każdą z tych osób. Po uzyskaniu kontaktu z jedną z osób wskazanych przez Pacjenta (przedstawiciela ustawowego) ratownik nie dzwoni już do kolejnych osób. Jeżeli próba kontaktu z Pacjentem oraz osobami wskazanymi przez Pacjenta (przedstawiciela ustawowego) kończy się niepowodzeniem ratownik powiadamia profesjonalne służby ratunkowe (nr telefonu 112) podając im wszystkie znane i niezbędne informacje do skutecznego udzielenia pomocy.
    - b) odebrania sygnału SOS od Pacjenta, który daje możliwość komunikacji dwukierunkowej ratownik przeprowadza rozmowę z Pacjentem. Każda rozmowa jest rejestrowana. Rozmowa prowadzona jest spokojnie i rzeczowo. Ratownik identyfikuje rozmówcę, potwierdza, że rozmawia z Pacjentem, ustala powód wezwania oraz stan zdrowia Pacjenta i inne informacje mogące pomóc w obsłudze zgłoszenia. Ratownik ocenia zasadność alarmu oraz sprawdza czy ma do czynienia ze stanem zagrażającym zdrowiu i życiu, na podstawie uzyskanych informacji określa czy stan wymaga natychmiastowego wezwania służb medycznych lub kontakt i porada ratownika jest działaniem wystarczającym
- w przypadku stanu zdrowia Pacjenta zagrażającego jego życiu ratownik powiadamia profesjonalne służby ratunkowe dzwoniąc na nr telefonu 112 a następnie niezwłocznie

telefonicznie powiadamia jedną osobę wskazanych przez Pacjenta (przedstawiciela ustawowego) do kontaktu w ten sposób, że podejmuje jednokrotną próbę kontaktu z każdą z tych osób. Po uzyskaniu kontaktu z jedną z osób wskazanych przez Pacjenta (przedstawiciela ustawowego) ratownik nie dzwoni już do kolejnych osób. Ratownik podaje służbom ratunkowym oraz osobie kontaktowej wszystkie znane i niezbędne informacje

- w razie konieczności ratownik utrzymuje lub wznawia kontakt z Pacjentem i przekazuje mu lub osobie udzielającej pomocy na miejscu w sposób zrozumiały instrukcje dotyczące postępowania do czasu przybycia służb medycznych.

- w przypadku stwierdzenia braku stanu zagrażającego życiu lub uzasadniającego udzielenie natychmiastowej pomocy ratownik przeprowadza rozmowę z Pacjentem informuje o ewentualnych dalszych czynnościach czy zaleceniach (np. wizyta w przychodni). Jeżeli podczas takiej rozmowy ratownik otrzyma kolejny sygnał SOS natychmiast kończy rozmowę informując Pacjenta o późniejszym kontakcie i rozpoczyna obsługę nowego zgłoszenia.

I W przypadku przerwania połączenia przed zakończeniem rozmowy ratownik zobowiązany jest do niezwłocznego nawiązania ponownego połączenia z Pacjentem. W tym celu podejmuje trzy próby nawiązania połączenia. Jeżeli z przerwanej rozmowy wynika, że Pacjent jest w stanie zagrażającym życiu, ratownik przed próbą ponownego kontaktu z Pacjentem wzywa profesjonalne służby medyczne dzwoniąc na numer telefonu 112 oraz podając tam wszystkie niezbędne informacje.

II Przed zakończeniem każdej rozmowy ratownik :

- jeżeli nie zawiadamia służb medycznych wyraźnie informuje o tym Pacjenta
- informuje Pacjenta, że w przypadku zmiany stanu zdrowia powinien ponownie skontaktować się z ratownikiem lub bezpośrednio dzwonić na numer telefonu 112
- potwierdza, że Pacjent zrozumiał wszystkie informacje i zalecenia
- sporządza stosowną notatkę.

4) w przypadku gdy Pacjent jest małoletni, posiada przedstawiciela ustawowego, ratownik po zakończeniu każdej rozmowy z Pacjentem, niezwłocznie kontaktuje się z przedstawicielem ustawowym Pacjenta w celu przekazania informacji o sytuacji Pacjenta, jego stanie zdrowia.