

Když slyšíme dětský pláč, víme, že je vyhráno, říká dispečerka

Dispečerka Hana Sejkorová pomáhá zachraňovat lidské životy. Musí zvládnout hysterické volající a odhalit falešné poplachy.

Jana Pšeničková
redaktorka MF DNES

LIBEREC Jen málokdo má důvod k radosti, když slyší dětský pláč. Dispečerka krajské záchranné služby Hana Sejkorová k té menšíně patří. „Je to ta největší úleva a štěstí. Jakmile na druhém konci telefonu zůstává ticho, je to zlé,“ říká žena, která na záchrance pracuje s menšími přestávkami od roku 1986.

Víte, co mě zajímá? Jak dokážete navést po telefonu člověka, aby poskytoval první pomoc, když za prvé neví jak a za druhé je třeba i hysterický nebo zmatkuje?

Záleží na konkrétním případě. Pokud jde o poskytování první pomoci cizímu člověku, pak ty emoce tam nejsou tolik vypjaté. Horší už to je, když jde o někoho blízkého a nejhorší, když jde o dítě. Pokud je ten volající hysterický, tak klidnou řečí jej nezvládnete. Musíte na něj kolikrát i razantně zvýšit hlas, dostat ho do stavu, kdy s vámi začne spolupracovat. Rodiče na nás často začnou křičet a chvíli trvá, než z nich dostaneme adresu. Jakmile ji známe, spadne i z nás stres, už víme, kam máme poslat auto.

Tím ale vaše práce nekončí, počítám, že musíte být na telefonu, dokud sanitka nedorazí.

Ano, jakmile známe adresu, soustředíme se na volajícího. Někdy třeba stačí, když telefon vezme z ruky hysterické mamince otec a důležitý je i hlasitý odposlech. Lidé by se jej měli naučit využívat, kolikrát ani neví, kde to tlačítko na telefonu najdou, přitom jim hodně pomůže, mají volné ruce a zároveň jsou s námi nadále ve spojení.

Neříkejte, že instrukce první pomoci po telefonu není náročná i pro vás. Vždyť nejste na místě, nevidíte, co se tam děje, jen posloucháte zděšení, křik.

Jsem profesionálové, na takové situaci jsme školení. Ale samozřejmě to obtížné je. Proto je pro nás ideální, když třeba dítě začne brečet, to je úleva. Jakmile je ticho, tak víme, že je to zlé. Nejčastěji volají rodiče, že miminko vdechlo mlíčko a duší se. Musíme je navést, že jej mají otočit na předloktí, bříškem k ruce, hlavičku do dlaně, ale neucpat nosánek a lehkými údery poplácat do zad, dokud mlíčko nebo jiná potravina nevyjde z pusinky ven. Jakmile slyšíme, že brečí, tak už radostně voláme posádce, která jede na místo, že dítě se podařilo rozdýchat. Pak jsou ale i smutné případy, například syndrom náhlého úmrtí kojence. Větší-



V akci. Dispečerka Hana Sejkorová zachraňuje životy na dálku, přes telefon. Foto: Ota Bartovský, MAFRA

nou volají rodiče ráno, že nemohou miminko probudit. Tam je potřeba zahájit masáž srdce a umělé dýchání. Bohužel je ale většinou pozdě. To je i pro nás velká zátěž na psychiku, dospělého ještě nějak zvládnete, ale jak jde o dítě, zasáhne nás to mnohem víc.

Říkáte, že napůl vyhráno je, když máte adresu. Ale co když se do bytu nemůžete z nějakého důvodu dostat? Vyrazí záchranáři dveře?

Pokud nám volá třeba babička, že upadla, leží za dveřmi a není schopná se zvednout a na dveřích má řetěz, voláme do součinnosti i hasiče a policii. Hasiči musejí byt otevřít, protože v tomto případě nepomůže ani nikdo z rodiny, kdo má klíče, přes řetěz se dovnitř nedostane.

Dispečink záchranné služby prošel za ta léta, kdy jste v něm začínala, jistě velkou změnou. V čem jsou největší rozdíly?

V minulosti jsme neměli počítače, ale telefon, tužku a papír. Na lísteček jsme psali výjezdy, které se znamenávaly ještě do ambulance a tam šly dohledat. Teď máme úplně jiný systém práce. Původně fungoval jednostupňový dispečink, čtyři dispečerky přes den, z toho tři na primární výjezdy, tedy na telefon 155, a ta čtvrtá byla sekundární. Řešila hlavně problémy mezinemocničních transportů pro rychlou službu a vypomáhala v případech, že ty tři nestíhaly. Teď pracujeme v dvoustupňovém dispečinku, kde jsou takzvaní nabírači, na lince 155. Kolmo k nim sedí hlavní dispečer, který odesílá všechny výjezdy a druhý, který mu pomáhá a má na starosti i sekundární transporty, telefonické rozhovory mezi dispečinkem, nahlašování případů na traumacentrum. Všechny hovory jsou nahrávané.

Nabízí se otázka, zda linku 155 ještě stále zneužívají lidé i k falešným poplachům.

To víte, že ano. Děti občas z legrace zavolají, ale už to také není tak často. Chodí jich sem hodně na exkurze, kde jim ukazujeme, jak dispečink funguje, že se nám tu zobrazí jejich telefonní číslo, takže je pak můžeme snadno dohledat a rodiče za ně mohou dostat pokutu. Hodně lidí také volá, když si neví rady s obyčejnými věcmi, třeba se zvýšenou teplotou, dost výjezdů tak suplují pohotovost. Ale my nemůžeme ignorovat žádné volání a nedovolíme si někoho odmítnout.

Řekněte, zalarmovala jste někdy záchranáře zbytečně?

Je to tak tři roky zpátky. Většinou poznáte, když si z vás chce někdo jen vystřelit, ale tyhle holky to dotáhly až do konce. Volaly, že na Českolipsku, jak jsou Hradčanské rybníky, se topí jejich kamarádka. V telefonu jsem slyšela vzdálený křik, holky hysterčily. Tak jim říkám, že posílám vrtulník, vyjeli policisté i pozemní složky záchranného zdravotního systému, a také hasiči. Ještě jsem se bála, že to nemohou stihnout. Jenže když dorazili záchranáři na místo, nikoho tam nemohli najít. Pak jsem zjistila, že volali na 155 bez SIM karty, to se nám pak neobjeví telefonní číslo, ale dlouhý výrobní kód. V tom stresu jsem si to neuvědomila, přišla jsem na to až v okamžiku, kdy jsem jim chtěla volat zpátky. Tehdy se podávala i žaloba, ten výjezd stál statisíce korun.

Je rozdíl, když zavolám na tísňovou linku 155 a 112?

Určitě, 112 zvoní u hasičů a oni nám pak hlášení přeposílají. Je to zdržení, než kdyby lidé volali přímo k nám. Vzpomínám si na případ paní, která volala přes 112, protože její syn silně krvácel. Hasiči nám to pře-

dávali, jenže oni nejsou zdravotníci, proto se znovu musíme vyptat na zdravotní stav, a ta paní už byla chudák celá vynervovaná, že to musela zase opakovat. Když už byl její syn mimo nebezpečí, tak jsem jí zavolala zpátky a poradila, ať příště raději volá rovnou k nám, na 155. Linku 112 je dobré volat třeba v případě, kdy je tam jazyková bariéra. Konkrétně já bych si netroufla převzít výzvu v němčině, propojím se tedy s dispečerem na 112, kde německy mluví a jejich prostřednictvím zjišťuji, jaký má volající problém.

Možná je to jen pocit, ale přijde mi, že přibývá lidí s epileptickými záchvaty a není ojedinělé, že k nim dojde i na ulici. Jaká je v těchto případech první pomoc.

Ti lidé jsou v křeči, takže je dobře je jenom přidržovat, aby se nezranili a počkat, až záchvat pomine. Pokud jde ale o cizího člověka, u něhož nevíme, zda je epileptik, mohou být křeče i příznakem náhlé zástavy oběhu. Vždy je tedy dobré zavolat záchranku a nemocného hlídat. Vzpomínám na mladého muže, tak kolem čtyřiceti, jehož kolegové z kanceláře volali, že upadl ze židle a má křeče. Poskytli mu první pomoc, ale mně se nezdálo, že to je epileptický záchvat, takže jsem je navedla, aby zahájili masáž srdce, mezitím dorazila posádka, muže odvezli na kardio, tam mu udělali katetrizaci a odpoledne už seděl venku na lavičce.

Dříve jsme se v první pomoci učili, jak dávat umělé dýchání z úst do úst. Dnes už se prý doporučuje pouze masáž srdce. A další změna je prý i v první pomoci při ústknutí hadem. Dříve se říkalo zaškrtnit nad ránou. Co platí dnes?

K té první části otázky. U dospělých se skutečně provádí jen masáž, u

děti se k tomu ještě dýchá z úst do úst, u miminek do jednoho roku i do nosánek. Nejdříve radíme položit nemocného na záda, zaklonit mu hlavu, aby brada trčela nahoru a musejí nám hlásit, kdy se nadechne. Když zjistím, že dýchá, tak se srdeční masáž neprovádí, když je to dýchání nepravidelné, tak je navigujeme, ať přiloží ruce jednu na druhou na střed hrudní kosti, zhruba mezi prsní bradavky a stlačují hrudník tak 5 až 6 centimetrů. Musejí mít ruce propnuté v loktech a pokud mají tu možnost, tak se u masáže vystřídat. Zároveň je stále dokola ujišťujeme, že sanitka už jede. Často si totiž myslí, že nic neděláme, že si s nimi jen tak povídáme. A co se týče ústknutí hadem, tam radíme zasažené místo znehybnit, nezaškrcovat, jen nechat v klidu, aby se nerozproudila krev. Poslední dobou je takových případů poměrně dost.

V době, kdy si spolu na dispečinku povídáme, je zde poměrně klid. Je výjezdů více dopoledne nebo odpoledne, má nějaký vliv úplně nebo třeba bouřka?

To se nedá takhle říci, ale třeba v pátek a v sobotu večer jezdíme více ke rvačkám. Pak jsou dny, kdy vozíme více mozkových a srdečních příhod, což může souviset s tlakem a bouřka může spustit i porod.

Takže po telefonu radíte mamince při porodu?

Přímo mně se to nestalo, ale kolegyni ano. V noci kolem čtvrté hodiny ráno stihl manžel se svou těhotnou ženou sjet akorát výtahem před dům, ale už ji nedostal do auta, a tak musela родit na trávníku. Než došla posádka, bylo miminko venku a tatínek si svítil mobilem. Tohle jsou pro nás také dost náročné telefonáty, o to větší je pak naše radost, když slyšíme miminko plakat. Jenže pak je ještě důležité udržet jej v teple, otřít jej, a opatrně s ním manipulovat, protože klouže.

V kraji máme hned několik hor - Jizerské, Krkonoše, v Českém ráji jsou zase skály, což může představovat i špatně přístupný terén pro záchranáře. Stane se, že se ke zraněnému nemůžete dostat?

V takových chvílích využíváme hodně horskou službu, jsou opravdu šikovní, lehce zraněného nám svezou do míst, kde si je může převzít záchranka. Co se týče úrazů ve skalách, tam posíláme většinou vrtulník se sliňovací skupinou. Hodně nám nyní může pomoci i aplikace Záchranka v mobilu, která funguje od prvního března. Je zdarma a tím, že přidržíte tlačítko, se nám zobrazí souřadnice a víme tak přesně, kde ten člověk je, vidíme telefonní číslo, jméno i stav baterie mobilu a pokud si tam při nastavení zadáte i svůj zdravotní stav, tak zjistíme, že jste třeba diabetik nebo alergik. Tlačítko je nutné přidržet tři vteřiny a poté máte ještě dalších pět vteřin, kdy lze linku zrušit. Pak se okamžitě vytáčí linka 155.