

Suvestinė redakcija nuo 2018-07-01 iki 2019-01-31

Įsakymas paskelbtas: Žin. 2012, Nr. [131-6618](#), i. k. 1122250ISAK000V-996

Nauja redakcija nuo 2015-11-01:

Nr. [V-528](#), 2015-04-23, paskelbta TAR 2015-04-27, i. k. 2015-06423

LIETUVOS RESPUBLIKOS SVEIKATOS APSAUGOS MINISTRAS

ĮSAKYMAS

**DĖL GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS DISPEČERINIŲ TARNYBŲ
VEIKLOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2012 m. lapkričio 7 d. Nr. V-996
Vilnius

Įgyvendindama Greitosios medicinos pagalbos pertvarkos gairių įgyvendinimo priemonių plano, patvirtinto Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2002 m. liepos 1 d. įsakymu Nr. 324 „Dėl Greitosios medicinos pagalbos pertvarkos gairių patvirtinimo“, 4 punktą:

1. T v i r t i n u Greitosios medicinos pagalbos dispečerinių tarnybų veiklos aprašą (pridedama).
2. P a v e d u įsakymo vykdymą kontroliuoti viceministrui pagal veiklos sritį.

SVEIKATOS APSAUGOS MINISTRAS

RAIMONDAS ŠUKYS

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos sveikatos
apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 7 d.
įsakymu Nr. V-996
(Lietuvos Respublikos
sveikatos apsaugos ministro
2015 m. balandžio 23 d.
įsakymo Nr. V-528 redakcija)

GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS DISPEČERINIŲ TARNYBŲ VEIKLOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Greitosios medicinos pagalbos dispečerinių tarnybų veiklos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja greitosios medicinos pagalbos (toliau – GMP) dispečerinių tarnybų darbo organizavimo tvarką, reikalavimus naudojamai techninei ir programinei įrangai.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis:

2.1. Lietuvos Respublikos bendrojo pagalbos centro įstatymu;

2.2. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 228 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012–2016 metų programos įgyvendinimo prioritetinių priemonių patvirtinimo“;

2.3. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2002 m. liepos 1 d. įsakymu Nr. 324 „Dėl Greitosios medicinos pagalbos pertvarkos gairių patvirtinimo“;

2.4. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2005 m. lapkričio 25 d. įsakymu Nr. V-915 „Dėl Lietuvos medicinos normos MN 135:2005 „Paramedikas. Teisės, pareigos, kompetencija ir atsakomybė“ patvirtinimo“;

2.5. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007 m. rugpjūčio 28 d. įsakymu Nr. V-710 „Dėl Lietuvos medicinos normos MN 142:2007 „Skubiosios medicinos pagalbos slaugos specialistas. Teisės, pareigos, kompetencija ir atsakomybė“ patvirtinimo“;

2.6. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007 m. lapkričio 6 d. įsakymu Nr. V-895 „Dėl Greitosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo reikalavimų patvirtinimo“;

2.7. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2009 m. spalio 22 d. įsakymu Nr. V-868 „Dėl Skubiosios medicinos pagalbos slaugos specialisto kvalifikacinių reikalavimų aprašo patvirtinimo“;

2.8. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2010 m. gruodžio 16 d. įsakymu Nr. V-1075 „Dėl Greitosios medicinos pagalbos iškviетimų įvertinimo ir greitosios medicinos pagalbos brigados siuntimo į iškviетimo vietą tvarkos aprašo patvirtinimo“;

2.9. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. rugpjūčio 31 d. įsakymu Nr. V-822 „Dėl gaivinimo standartų patvirtinimo“;

2.10. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. V-1110 „Dėl Informacijos apie sveikatos priežiūros įstaigų pasirengimą veiklai ekstremaliųjų situacijų atvejais teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

3. Apraše vartojamos sąvokos atitinka Aprašo 2 punkte nurodytuose teisės aktuose vartojamas

sąvokas.

II SKYRIUS

GMP DISPEČERINĖS TARNYBOS PASLAUGŲ ORGANIZAVIMAS

4. GMP dispečerinės tarnybos funkcijas vykdo Aprašo reikalavimus atitinkanti GMP įstaiga.
5. GMP dispečerinė tarnyba teikia paslaugas visą parą.
6. GMP dispečerinės tarnybos struktūrą ir vidaus darbo organizavimo tvarką tvirtina GMP įstaigos, kuriai priklauso dispečerinė, vadovas.
7. GMP dispečerinės tarnybos paslaugos apima:
 - 7.1. GMP iškvietimų priėmimą ir skambinančiųjų apklausą;
 - 7.2. ūmaus gyvybei grėsmingo sindromo nustatymą ir paciento būklės sunkumo vertinimą;
 - 7.3. GMP iškvietimų rūšiavimą (skirstymą į grupes pagal GMP paslaugų suteikimo skubumą). GMP iškvietimai rūšiuojami vadovaujantis Aprašo 2.8 papunktyje nurodytu teisės aktu;
 - 7.4. informacijos apie iškvietimą perdavimą GMP brigadoms, sveikatos priežiūros įstaigoms, o prireikus – Bendrajam pagalbos centrui (toliau – BPC) ar kitoms pagalbos tarnyboms;
 - 7.5. GMP brigados ir automobilio šviesos ir garso signalų naudojimo režimo pasirinkimą;
 - 7.6. GMP brigadų išsiuntimą;
 - 7.7. GMP brigados atvykimo į įvykio vietą fiksavimą;
 - 7.8. skubiosios medicinos pagalbos pajėgų koordinavimą įvykio vietoje;
 - 7.9. pradinio gaivinimo ir kitų pagalbos teikimo iki GMP brigados atvykimo instrukcijų, rekomendacijų dėl įvykio kontrolės perdavimą skambinančiajam.
8. GMP dispečeris, priimdamas iškvietimą, pagal kompetenciją užpildo Greitosios medicinos pagalbos kvietimo kortelės, patvirtintos Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2013 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. V-1234 „Dėl formos Nr. 110/a „Greitosios medicinos pagalbos kvietimo kortelė“, formos Nr. 110/a „Greitosios medicinos pagalbos kvietimo kortelė“ pildymo, pateikimo ir tikslinimo taisyklių patvirtinimo ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2013 m. gegužės 7 d. įsakymo Nr. V-461 „Dėl Bandomosios formos 110/a „Greitosios medicinos pagalbos kvietimo kortelė“, Bandomosios formos 110/a „Greitosios medicinos pagalbos kvietimo kortelė“ pildymo, pateikimo ir tikslinimo taisyklių patvirtinimo“ pripažinimo netekusiu galios“, elektroninę formą (toliau – forma Nr. 110/a).
9. GMP brigadai reikalingi formos Nr. 110/a duomenys turi būti perduoti į GMP brigados budėjimo vietą ir (ar) į GMP automobilį.
10. Perduoti skambinančiajam pagalbos teikimo iki GMP brigados atvykimo instrukcijas turi tas GMP dispečeris, kuris priėmė GMP iškvietimą. Perduoti informaciją apie GMP iškvietimą GMP brigadai bei kitoms pagalbos tarnyboms gali ir kitas GMP dispečeris.

III SKYRIUS

REIKALAVIMAI DISPEČERINEI TARNYBAI

11. GMP dispečerinė tarnyba turi palaikyti nuolatinį GMP dispečerinės tarnybos ryšį su gretimomis GMP dispečerinėmis tarnybomis ir BPC. GMP dispečerinė tarnyba prireikus gali pasitelkti GMP brigadas, kurias valdo kitos GMP dispečerinės tarnybos, taip pat teikti pagalbą kitoms GMP dispečerinėms tarnyboms.
12. GMP dispečerinė tarnyba, naudodama informacines technologijas, turi stebėti GMP brigados buvimo vietą ir jos pasirengimo būseną („vyksta pagal iškvietimą“, „atvyko į iškvietimo vietą“, „vykdo pervežimą“, „atvyko į asmens sveikatos priežiūros įstaigą“, „laisvas – pasirengęs vykti pagal kitą iškvietimą). Pasikeitus GMP brigados būsenai į „atvyko į iškvietimo vietą“, turi

fiksuoti GMP brigados koordinates. GMP brigados atvykimas į iškvietimo vietą laikomas tinkamu iki įvykio vietos likus ne daugiau kaip 200 metrų.

13. GMP dispečerinė tarnyba **gali** turėti BPC nuotolines kompiuterizuotas darbo vietas (toliau – KDV), skirtas darbui su Bendrojo pagalbos centro informacine sistema (toliau – BPCIS) , arba kitą techninę ir programinę įrangą, įgalinančią apdoroti GMP pagalbos kvietimus, juos perduoti artimiausiai laisvai atitinkamo pasirengimo lygio GMP brigadai. GMP automobiliuose turi būti su GMP dispečerine tarnyba suderinta techninė ir programinė įranga, kurios sąrašas pateiktas Aprašo priede.

14. GMP dispečerinės tarnybos ryšiui su GMP brigadomis palaikyti naudojama Skaitmeninė mobiliojo radijo ryšio sistema (toliau – SMRRS) ir mobilusis telefonas bei kitos ryšio priemonės.

15. GMP iškvietimų ir GMP brigadų valdymo programinė įranga įgalina nustatyti arčiausiai iškvietimo vietos esančią laisvą atitinkamo pasirengimo lygio GMP brigadą.

16. Informacija apie iškvietimų priėmimą, perdavimą GMP brigadoms, o prireikus ir kitoms pagalbos tarnyboms, iškvietimo vykdymą saugoma ne mažiau kaip 3 metus kompiuterinėje duomenų bazėje.

17. GMP dispečerinė tarnyba privalo turėti rezervinį autonominį elektros energijos šaltinį.

IV SKYRIUS

GMP DISPEČERIO KVALIFIKACINIAI REIKALAVIMAI IR DARBO KOKYBĖS RODIKLIAI

18. GMP dispečerio darbo kokybės rodikliai:

18.1. tinkamas iškvietimo skubumo kategorijos parinkimas, iškvietimų rūšiavimas;

18.2. iškvietimo perdavimo GMP brigadoms operatyvumas, nustatytas Aprašo 2.8 papunktyje nurodytame teisės akte;

18.3. tinkamų pirmosios pagalbos patarimų iki GMP brigados atvykimo teikimas.

19. GMP dispečeriai (slaugytojai, paramedikai), vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais, per paskutinius 5 metus turi būti išklause ne trumpesnę kaip 36 valandų pradinio vaikų gaivinimo ir pradinio suaugusiųjų gaivinimo ir kritinių būklių kursą.

V SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

20. GMP įstaigos, kurių brigadas valdo GMP dispečerinė tarnyba, teikia jai savo ekstremaliųjų situacijų valdymo planų (toliau – ESVP) kopijas.

21. GMP įstaigų ESVP kopijos rengiamos ir GMP dispečerinei tarnybai teikiamos vadovaujantis Aprašo 2.10 papunktyje nurodyto teisės akto nuostatomis ir kitais teisės aktais.

22. Atsitikus įvykiui, ekstremaliajam įvykiui ar ekstremaliajai situacijai (toliau – įvykis), GMP dispečerinė tarnyba koordinuoja GMP paslaugų teikimą įvykio vietoje, keičiasi informacija apie įvykį su kitomis GMP dispečerinėmis tarnybomis, sveikatos priežiūros įstaigomis, BPC bei civilinės saugos sistemos institucijomis.

GMP DISPEČERINIŲ TARNYBŲ IR GMP BRIGADŲ TECHNINĖS IR PROGRAMINĖS ĮRANGOS SĄRAŠAS

1. GMP dispečerio darbo vietos techninė ir programinė įranga:

1.1. skambučių priėmėjo ir pajėgų valdytojo darbo vieta arba tik pajėgų valdytojo darbo vieta:

1.1.1. radijo ir telefoninių pokalbių valdymo techninė ir programinė įranga:

1.1.1.1. skaitmeninis radijo ryšys, skirtas balsui, visuotinė padėties nustatymo sistema (angl. „*Global Positioning System*“) (toliau – GPS) duomenims, tekstiniais pranešimams, pranešimams apie GMP brigadų būseną perduoti;

1.1.1.2. individualių ir (arba) grupinių profesionalaus radijo ryšio standarto (angl. „*Terrestrial Trunked Radio*“) (toliau – TETRA) ir (arba) kito skaitmeninio radijo ryšio standarto radijo pokalbių valdymas;

1.1.1.3. kiekviena GMP įstaiga privalo turėti savo atskirą pokalbių radijo kanalą;

1.1.1.4. radijo pokalbių grupių valdymas naudojant programinę įrangą (tiesiogiai arba per BPC);

1.1.1.5. dispečerio radijo pokalbio grupių kūrimas, galimybė sujungti skirtingų GMP įstaigų brigadas į komutuojamą grupę (tiesiogiai arba per BPC);

1.1.1.6. žinučių ir informacijos apie GMP brigadų būsenas perdavimas iš nešiojamosios radijo stoties į automobiline radijo stotį įjungiant specialias radijo tinklo funkcijas (būsenos perdavimas);

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-45](#), 2018-01-16, paskelbta TAR 2018-01-16, i. k. 2018-00663

1.1.1.7. galimybė vienu metu perduoti / priimti balso pranešimus ir trumpuosius duomenis apie iškvietimą;

1.1.1.8. iškvietimo peradresavimas kitam GMP dispečeriui ar GMP brigadai;

1.1.1.9. įterpimas į vykstantį pokalbį (tiesiogiai arba per BPC);

1.1.1.10. išterpimas į vykstantį pokalbį (tiesiogiai arba per BPC);

1.1.1.11. transliaciniai pranešimai vienai arba kelioms pokalbių grupėms;

1.1.1.12. nuotolinis GMP brigadų radijo terminalų išjungimas ir įjungimas (tiesiogiai arba per Informatikos ir ryšių departamentą prie Vidaus reikalų ministerijos);

1.1.1.13. neįjungiamas pokalbio klausymas;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-45](#), 2018-01-16, paskelbta TAR 2018-01-16, i. k. 2018-00663

1.1.1.14. aprėpties zona apskričių teritorijose ne mažiau kaip 95 proc. ryšio su automobilių radijo ryšio terminalais (radijo stotimis);

1.1.1.15. telefonų stoties techninė ir (arba) programinė įranga skambučiams iš BPC numerio 112 ir iš 03, 033, 103 trumpųjų numerių priimti ir aptarnauti;

1.1.1.16. telefoninių pokalbių ir radijo pokalbių sujungimas;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-45](#), 2018-01-16, paskelbta TAR 2018-01-16, i. k. 2018-00663

1.1.1.17. dispečerinės programinės įrangos integracija su telefonija, kuri įgalina skambinančiojo telefono numerį automatiškai įsirašyti kvietimo duomenų formoje Nr. 110/a;

1.1.1.18. dispečerinės programinės įrangos integracija su telefonija, kuri įgalina skambučio pokalbio įrašą automatiškai išsaugoti prie kvietimo duomenų istorijos;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-45](#), 2018-01-16, paskelbta TAR 2018-01-16, i. k. 2018-00663

1.1.1.19. darbo duomenų (telefoninių, radijo pokalbių, GPS, GMP brigadų būsenų) istorijos kaupimas, naudojimas ir saugojimas duomenų bazėse. Dispečerinės programinė įranga turi suteikti dispečeriui galimybę:

1.1.1.19.1. prireikus iš karto perklausti telefoninius pokalbius darbo vietoje;

1.1.1.19.2. prireikus iš karto perklausti radijo pokalbius darbo vietoje;

1.1.1.20. tekstinių pranešimų istorijos kaupimas duomenų bazėje;

1.1.2. pajėgų valdymo sistemos techninė ir programinė įranga:

1.1.2.1. duomenų apie GMP brigadų buvimo vietą ir būseną rinkimas ir atvaizdavimas;

1.1.2.2. įvykio duomenų, gautų iš BPC numerio 112 ir iš skambučių 03, 033, 103 telefonų numeriais, įvedimas į elektroninę formą Nr. 110/a;

1.1.2.3. GMP brigados automatinis ir rankinis parinkimas, naudojant automatinę transporto priemonės buvimo vietos nustatymo sistemą;

1.1.2.4. operatyvus informacijos apie įvykį perdavimas (balso ryšiu ir iškvietimo pranešimu) GMP brigadoms, naudojant skaitmeninio mobiliojo radijo ryšio sistemą;

1.1.2.5. informacijos apie GMP brigadų būseną priėmimas, naudojant skaitmeninio mobiliojo radijo ryšio sistemą;

1.1.2.6. informacijos apie GMP brigadų būseną patvirtinimas, naudojant skaitmeninio mobiliojo radijo ryšio sistemą;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-45](#), 2018-01-16, paskelbta TAR 2018-01-16, i. k. 2018-00663

1.1.2.7. iškvietimų paskirstymo vizualizavimas žemėlapyje;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-45](#), 2018-01-16, paskelbta TAR 2018-01-16, i. k. 2018-00663

1.1.2.8. GMP brigadų padengimo zonų skaičiavimas realiuoju laiku;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-45](#), 2018-01-16, paskelbta TAR 2018-01-16, i. k. 2018-00663

1.2. skambučių priėmėjo darbo vieta:

1.2.1. telefoninių pokalbių valdymo techninė ir programinė įranga:

1.2.1.1. telefonų stoties techninė ir (arba) programinė įranga skambučiams iš BPC numerio 112 ir iš 03, 033, 103 trumpųjų numerių priimti ir aptarnauti;

1.2.1.2. dispečerinės programinės įrangos integracija su telefonija, kuri įgalina skambinančiojo telefono numerį automatiškai įsirašyti kvietimo duomenų formoje Nr. 110/a;

1.2.1.3. dispečerinės programinės įrangos integracija su telefonija, kuri įgalina skambučio pokalbio įrašą automatiškai išsisaugoti prie kvietimo duomenų istorijos;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-45](#), 2018-01-16, paskelbta TAR 2018-01-16, i. k. 2018-00663

1.2.1.4. telefoninių pokalbių įrašymas serveryje ir pokalbių išklausymas darbo vietoje. Dispečerinės programinė įranga turi suteikti dispečeriui galimybę prireikus iš karto perklausyti telefoninius pokalbius darbo vietoje;

1.2.2. pajėgų valdymo sistemos techninė ir programinė įranga:

1.2.2.1. duomenų apie GMP brigadų buvimo vietą ir būseną rinkimas ir atvaizdavimas (pasikeitus GMP brigados būsenai į „atvyko į iškvietimo vietą“, fiksuojant GMP brigados koordinates);

1.2.2.2. įvykio duomenų, gautų iš BPC numerio 112 ir iš skambučių 03, 033, 103 telefonų numeriais, įvedimas į elektroninę formą Nr. 110/a;

1.2.2.3. GMP brigados automatinis ir rankinis parinkimas, naudojant automatinę transporto priemonės buvimo vietos nustatymo sistemą;

1.2.2.4. operatyvus informacijos apie įvykį perdavimas (balso ryšiu ir iškvietimo pranešimu) GMP brigadoms, naudojant skaitmeninio mobiliojo radijo ryšio sistemą;

1.2.2.5. informacijos apie GMP brigadų būseną priėmimas naudojant skaitmeninio mobiliojo radijo ryšio sistemą;

1.2.2.6. informacijos apie GMP brigadų būseną patvirtinimas, naudojant skaitmeninio mobiliojo radijo ryšio sistemą;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-45](#), 2018-01-16, paskelbta TAR 2018-01-16, i. k. 2018-00663

1.2.2.7. iškvietimų paskirstymo vizualizavimas žemėlapyje;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-45](#), 2018-01-16, paskelbta TAR 2018-01-16, i. k. 2018-00663

1.2.2.8. GMP brigadų padengimo zonų skaičiavimas realiuoju laiku.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-45](#), 2018-01-16, paskelbta TAR 2018-01-16, i. k. 2018-00663

2. GMP dispečerinių tarnybų centrų pajėgų valdymo sistemos pastochių techninė ir programinė įranga:

2.1. techninė ir programinė įranga iškvietimui iš apskrities GMP dispečerinės tarnybos valdymo centro priimti pagal formą Nr. 110/a;

2.2. duomenys tarp apskrities GMP dispečerinės tarnybos valdymo centro ir pastotės turi būti perduodami saugiu kanalu.

3. GMP brigadų programinė ir techninė įranga:

3.1. automobilių TETRA ir (arba) kito skaitmeninio radijo ryšio standarto terminalas (radijo stotis);

3.2. nešiojamasis TETRA ir (arba) kito skaitmeninio radijo ryšio standarto terminalas (radijo stotis);

3.3. automobilio kompiuteris ir monitorius arba automobilio būsenų valdymo panelė, GPS navigatorius ir valdiklis (skaitmeninio radijo ryšio terminalui (radijo stoties), GPS navigatoriui ir būsenų panelei sujungti);

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-45](#), 2018-01-16, paskelbta TAR 2018-01-16, i. k. 2018-00663

3.4. pajėgų valdymo sistemos mobilios darbo vietos programinė įranga (jeigu naudojamas kompiuteris automobilyje).

Priedo pakeitimai:

Nr. [V-528](#), 2015-04-23, paskelbta TAR 2015-04-27, i. k. 2015-06423

Pakeitimai:

1.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-977](#), 2013-10-25, Žin., 2013, Nr. 114-5714 (2013-11-01), i. k. 1132250ISAK000V-977

Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 7 d. įsakymo Nr. V-996 "Dėl Laikino greitosios medicinos pagalbos dispečerinių tarnybų veiklos aprašo patvirtinimo" pakeitimo

2.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-528](#), 2015-04-23, paskelbta TAR 2015-04-27, i. k. 2015-06423

Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 7 d. įsakymo Nr. V-996 „Dėl laikino greitosios medicinos pagalbos dispečerinių tarnybų veiklos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“

3.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-45](#), 2018-01-16, paskelbta TAR 2018-01-16, i. k. 2018-00663

Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 7 d. įsakymo Nr. V-996 „Dėl Greitosios medicinos pagalbos dispečerinių tarnybų veiklos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo