



## Tisková zpráva

### Srdce pražské záchranky bije v novém. Dispečink záchranné služby prošel kompletní rekonstrukcí a modernizací techniky i zázemí

Operátorky a operátoři Zdravotnické záchranné služby hl. m. Prahy poskytují nově pomoc volajícím na tísňové linky z dispečinku, který patří k nejmodernějším v republice i v Evropě. Zdravotnické operační středisko pražské záchranky prošlo po více než 25 letech kompletní rekonstrukcí a modernizací techniky i zázemí. Dispečerů mají k dispozici více pracovních míst, polohovatelné stoly, bezdrátové komunikační sety či velkou zobrazovací stěnu pro lepší přehled o situaci v metropoli. Volající uslyší v telefonu úplně poprvé také oznamovací hlášku.

*„Dispečink je pro záchrannou službu zcela klíčové pracoviště, kdy vytočením tísňové linky začíná naprostá většina příběhů našich pacientů. Předchozí prostory byly již na hraně kapacitních a zejména technologických možností. Díky rekonstrukci teď máme moderní, technologicky robustní a důstojné místo pro práci dispečerů, kteří jsou prostřednictvím telefonu na místě všech událostí jako první zdravotníci,“* říká Petr Kolouch, ředitel ZZS HMP.

Díky stavebním úpravám se podařilo zvýšit o třetinu počet dispečerských míst, celkem je zde nyní 12 plnohodnotných pracovišť. Dispečerské stoly jsou polohovatelné a každý pracovník si je může upravit podle své výšky, případně během směny libovolně střídat práci vsedě a vestoje. U desky stolu pak lze zapnout i vyhřívání pro větší komfort i prevenci vzniku syndromu karpálního tunelu. Dispečerů pracují také nově s bezdrátovými komunikačními sety, které usnadňují pohyb. Dominantou zdravotnického operačního střediska je nástěnná zobrazovací plocha, na kterou lze přenášet například záběry z městských kamer pro zvýšení povědomí o situaci na místě událostí.

*„Záchranáři jsou pro mě skuteční hrdinové. A dispečerů? To jsou ti první, kteří slyší naše volání o pomoc. Právě oni jsou tím prvním hlasem na druhém konci linky 155, který nás dokáže v našich nejtěžších a krizových chvílích uklidnit, poradit a vést. Jejich přístup, práce a slova opravdu pomáhají zachraňovat naše životy. Dispečink naší záchranné služby jsem měla možnost opakovaně navštívit a přesvědčila se, jak náročná tato práce je a jak skvěle ji tu odvádí. Jsem ráda, že teď mají jeden z nejmodernějších dispečinků v Evropě, naši strážní andělé si to více než zaslouží,“* říká Alexandra Udženija, náměstkyně primátora pro oblast sociálních věcí a zdravotnictví.

Volající na tísňovou linku 155 v Praze také zcela prvně uslyší před spojením s dispečerem informační hlášku. Ta volající jednak ujistí, že se skutečně dovolali na záchrannou službu, a jednak může předcházet hovorům, kdy člověk vytočí tísňovou linku nedopatřením. Volající může díky upozornění hovor zavěsit ještě před tím, než zaměstná operátora.

Stavebními úpravami prošlo i zázemí zdravotnického operačního střediska, dispečerů mají k dispozici nové převlékárny, kuchyňku či relaxační část, která během pravidelných přestávek v práci slouží k načerpání nových sil při aktivním odpočinku nebo v tichém prostředí.



Takto rozsáhlá modernizace zdravotnického operačního střediska se v Praze uskutečnila poprvé od roku 1999. Tehdy se dispečink přesunul z předchozího sídla v ulici Dukelských hrdinů do dnešního působiště a přecházel rovněž z „papírového systému“ na počítače.

Vzhledem k technické náročnosti předcházela rekonstrukci přibližně tříletá plánovací a přípravná fáze. Samotná rekonstrukce, včetně vybavení novými technologiemi, probíhala v roce 2024 a dokončena byla začátkem letošního roku. Během této doby byl dispečink přesunut v rámci sídla záchranné služby v Korunní ulici do dočasných prostor při zachování plné provozuschopnosti, a to i během samotného stěhování.

Kompletní rekonstrukce a pořízení veškerého technického a dalšího vybavení stála celkem 52,3 milionu korun včetně DPH. Vítězem veřejné zakázky na stavební úpravy se na základě předložené nabídky a rozhodnutí výběrové komise stala společnost SARK engineering, s.r.o., vítězem veřejné zakázky na dodávku technologií se stala společnost YOUR SYSTEM, spol.s r.o. Investiční příspěvek Magistrátu hl. m. Prahy činil 10 milionů korun, zbývající výdaje hradila ZZS HMP z vlastního investičního fondu.

Byť na pracovním trhu přetrvává nedostatek profesionálních zdravotníků, kteří splňují požadavky pro práci na zdravotnickém operačním středisku záchranné služby, podařilo se pražské záchrance v loňském roce rozšířit řady svých dispečerů a klíčové pracoviště personálně stabilizovat. Noví zájemci o tuto náročnou, ale zároveň mimořádně pestrou a naplňující práci mají dveře otevřené i nadále. Bližší informace ohledně pracovní pozice najdou například na náborové stránce [www.zachranujpraze.cz](http://www.zachranujpraze.cz).

### **Dispečink pražské záchranky v číslech a zajímavostech**

- Na dispečinku pražské záchranné služby slouží ve 12hodinových směnách 7–10 operátorek a operátorů.
- V roce 2024 přijal dispečink záchranné služby téměř 226 000 tísňových volání.
- Zhruba dvě třetiny volání přichází v denní a třetina v noční směně.
- Záchrannou službu volají lidé během dne nejčastěji v pondělí (v průměru 671 volání), naopak nejméně zatížená bývá neděle (591 volání).
- Noční směny jsou nejvytíženější z pátku na sobotu a ze soboty na neděli, kdy přichází zhruba o desetinu volání více než v jiné dny.
- Nejvíce volají lidé na tísňovou linku ve všední dny mezi 9. a 11. hodinou.



### Jak správně postupovat při pomoci druhým a volání na linku 155?

- Na prvním místě je bezpečnost samotných záchránců. Než začneme komukoliv pomáhat, vždy je důležité se na pár sekund zastavit a zamyslet se, jestli nám nehrozí nějaké nebezpečí.
- Zdravotnickou záchranou službu volejte vždy, když si nejste jistí, zda danou situaci zvládnete vlastními silami. Ne každé volání musí nutně skončit výjezdem záchrané služby, ale třeba „jen“ užitečnou radou.
- Pokud se rozhodnete zavolat o pomoc v případě ohrožení zdraví, vždy vytočte přímo tísňovou linku 155. Případně využijte bezplatnou aplikaci Záchranka.
- Nejdůležitější informací, kterou operátor potřebuje vědět, je adresa – tedy místo, kde se nacházíte. Voláte-li na záchranou službu prostřednictvím aplikace Záchranka, je informace o poloze předána automaticky. Informaci o poloze mohou předat při volání na tísňovou linku i moderních chytré telefony.
- Pak přenechejte iniciativu na operátorovi – odpovídejte na otázky, nechte se vést a nikdy nezavěšujte jako první.
- Nemusíte mít strach, protože i laika dokážou profesionálové na tísňové lince navést k poskytnutí účinné první pomoci. Není to nic těžkého, díky jejich radám zvládne pomoci opravdu každý a nakonec zjistíte, že k záchraně života nepotřebujete víc než svoje dvě ruce.

#### **Kontakt pro novináře:**

**Bc. Jana Poštová**

**602 445 376**

**tiskove@zzshmp.cz**