

Kartais primirštame, kad slaugytojai dirbaujasi ne tik ligoninių palatose, net tik poliklinikų kabinetuose, bet ir Bendrajame pagalbos centre. Galbūt todėl, kad čia jie tarsi „nematomi“ – su jais bendraujame telefonu, ištikti nelaimės skubiai surinkę išganingąjį numerį 112. Minėdami profesinę šventę, Tarptautinę slaugytojų dieną, norime priminti apie šią gyvybiškai svarbią slaugytojų veiklos sritį.



Buvusi Sveikatos priežiūros ir farmacijos specialistų kompetencijų centro dėstytoja slaugos magistrė **Jolita Paulauskienė** šiuo metu dirba Bendrojo pagalbos centro Vilniaus skyriaus viršininko pavaduotoja. Kompetencijų centro specialistus, savo buvusius kolegas, ji supažindino su Bendrojo pagalbos centro darbu ir suteikė įdomios informacijos apie šio Centro operatorių darbo specifiką. Didžiujamės buvusia kolege, sėkmingai tobulėjančia specialiste.

Mintimis apie savo darbo patirtį pasidalijo Bendrojo pagalbos centro Vilniaus skyriaus operatorių pamainos vadovė buvusi slaugytoja **Daiva Muranovienė**.

Dėkojame Jums, kolegės, už kantrybę, mokėjimą išklausti, nuraminti. Sveikiname Jus ir visus slaugytojus, dirbančius Bendrajame pagalbos centre 112, su Tarptautine slaugytojų diena. Linkime Jums geros nuotaikos, artimųjų ir kolegų dėmesio, profesinės sėkmės. Tegu dienas užpildo ne tik darbai ir rūpesčiai, bet ir malonios atokvėpio valandėlės.

Jaučiamės saugesni, kai jūs esate.

*Loreta Gudalienė-Gudelevičienė,  
Sveikatos priežiūros ir farmacijos specialistų kompetencijų centras*

## Teikti skubią pagalbą – mūsų prerogatyva

**Daiva Muranovienė**

*Bendrojo pagalbos centro Vilniaus skyrius*

Prieš pradėdama dirbti Bendrajame pagalbos centre, dešimt metų dirbau bendrosios praktikos slaugytoja iš pradžių Šv. Jokūbo ligoninės Priėmimo ir Neurochirurgijos skyriuose, vėliau – Respublikinės Vilniaus universitetinės ligoninės Skubios pagalbos skyriuje.

Susikūrus 112 tarnybai, po atrankos pokalbio buvau pakviesta dirbti į Bendrąjį pagalbos centrą operatore. 2005 m. buvau priimta į vidaus tarnybą, tapau statutine pareigūne. Baigiau mokymus Ugniagesių gelbėtojų mokykloje, kur įgijau Bendrojo pagalbos centro operatoriaus kvalifikaciją.

Baigusi mokymus pradėjau dirbti skambučių operatore ir jau 14 metų mano gyvenimas susietas su darbu Bendrajame pagalbos centre. Darbas sunkus, atsakingas, tačiau įdomus. Kiekvieną kartą pakėlus ragelį susiduri su nauju įvykiu, esi pirmas žmogus, kuris išgirsta pagalbos šauksmą, todėl privalai tinkamai įvertinti situaciją, priimti pranešimą, perduoti jį atitinkamoms pagalbos tarnyboms, patarti, ką žmogui daryti, kol atvyks pagalbos tarnybos. Man šis darbas patinka, nes skatina tobulėti. Privalai ne tik turėti gerus darbo kompiuteriu įgūdžius, greitai orientuotis žemėlapiuose, tačiau turi ir nuolatos mokytis, atnaujinti savo žinias.

Malonu, kai tavo darbas vertinamas. Esu apdovanota Valskybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pasižymėjimo ženklu „Už nuopelnus gyventojų saugai“ ir „Ugniagesio gelbėtojo žvaigždė“. Tačiau didžiausias įvertinimas yra žmogaus padėka ir žinojimas, kad kiekvieną kartą, kai tarnyboms pavyksta išgelbėti ir nelaimę patekusį žmogų, greit nuvykti į nelaimės vietą, nemaža dalimi esi pats prie to prisidėjęs.

Pastaruosius septynerius metus vadovauju pamainos operatoriams Bendrojo pagalbos centro Vilniaus skyriuje. Pamainos metu, per 12 valandų, mes gauname apie 2000 skambučių, per parą – apie 4000, per metus – net apie 1 400 000. Maždaug tiek pat skambučių gauna ir Klaipėdos skyrius. Ne visi skambučiai yra pagalbos prašymai, kartais žmogus nori tiesiog pakalbėti, pasveikinti su šventėmis, užduoda klausimų,



*Bendrojo pagalbos centro Vilniaus skyriaus operatorių pamainos vadovė Daiva Muranovienė darbo vietoje*

mų, nesusijusių su 112 kompetencija, praneša apie nevalytas gatves, netvarkomus šaligatvius, benamius gyvūnus, dingusią elektrą ir t. t.

Kiekvienas turi žinoti, kad 112 – tai skubios pagalbos telefono numeris. Šiuo numeriu reikia skambinti, kai būtina policijos, greitosios, priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos ir aplinkos apsaugos pagalba.

Kiekvienas į kritinę situaciją patekęs ir numeriu 112 paskambinęs žmogus pirmiausiai turėtų būti pasiruošęs aiškiai atsakyti į operatoriaus užduodamus klausimus. Operatorius dirba vadovaudamasis sąveikos su pagalbos tarnybos sutartimis ir jų patvirtintais klausimynais. Todėl kiekvienas užduotas klausimas yra labai svarbus ir įvykio vietą vykstančioms tarnyboms. Nuo atsakymų į operatoriaus klausimus priklauso, kaip greitai ir kokybiškai bus suteikta pagalba.

Stresinėje situacijoje laikas prailgsta, kiekviena minutė atrodo kaip valanda, kartais atrodo, kad pokalbis trunka per ilgai, klausimai gali pasirodyti nereikšmingi ir pertekliniai, tačiau operatorius išsiųs informaciją pagalbos tarnyboms jau per pirmą pokalbio minutę, toliau informacija tik tikslinama, o tarnybos pokalbio metu jau vyks į pagalbą. Priklausomai nuo situacijos, operatorius gali tęsti pokalbį iki pagalbos tarnybų atvykimo: patars, ką daryti, arba sujungs su atitinkama tarnyba, pvz., su GMP, jei reikės atlikti gaivinimą.

112 operatorius – pirmas žmogus, kuris pakelia ragelį ir nelaimę patekusiam žmogui. Nereikia užmiršti, kad dažnai, ypač sudėtingų situacijų metu, pats 112 operatorius patiria nemažą stresą, todėl nuo jo sugebėjimo bendrauti, valdyti pokalbį, situaciją, mokėjimo suvaldyti savo ir pašnekovo jaudulį, stresą priklauso, kaip greitai ir kokybiškai bus suteikta pagalba ir nelaimę patekusiam žmogui. Jis turi gebėti greitai įvertinti situaciją, numatyti grėsmes, priimti sprendimus, mokėti išklausti, pagarbiai kalbėti su pašnekovais, būti atsakingu, pareigingu, gebėti atrinkti, sisteminti pagrindinę informaciją, aiškiai suformuluoti mintis žodžiu ir raštu.

Pagrindinė Bendrojo pagalbos centro operatoriaus funkcija – atsakyti į pagalbos skambučius, reaguoti į pagalbos prašymus, tinkamai juos įvertinti, perduoti pranešimą apie pagalbos poreikį reikiamoms pagalbos tarnyboms ir, jei reikia, teikti pagalbą iki pagalbos tarnybų atvykimo arba, jei įmanoma, suteikti pagalbą telefonu.

Pagalbą galima iškviešti ne tik skambinant 112 numeriu, bet ir 112 numeriu parašius SMS pranešimą, tačiau SMS rekomenduojame naudoti tik tuomet, kai negalite kalbėti (pvz., į jūsų namus įsibrovė nusikaltėlis, jūs prievarta laikomas pagrobtas, smurtautojas yra šalia ir kalbėdamas, kviesdamas pagalbą sukeltumėte sau pavojų, o gal tiesiog turite klausos negaliją). Kadangi susirašinėjimas trunka ilgiau nei skambinimas, siųsdami pagalbos prašymą SMS pranešimu iš karto stenkitės surašyti visą informaciją: tikslų adresą (ne tik gatvę ir namo numerį, bet ir miestą, seniūniją), laiptinės kodą, kas atsitiko, kokia tarnyba reikalinga.

**Vaikų edukacija.** Informuoti visuomenę apie numerį 112, jo paskirtį, teikti paaiškinimus, kaip ir kokiais atvejais reikia skambinti šiuo numeriu, yra viena iš Bendrojo pagalbos centro funkcijų. Vaikai – viena iš tikslinių auditorijų. Svarbu juos nuo mažens išmokyti, koku numeriu galima išsikviesti pagalbą ir kaip teisingai juo naudotis.

Lengviausia vaikus išmokyti įsiminti numerį 112, naudojant veiduko pavyzdį: viena burnytė, viena nosytė, dvi akytės. Bendradarbiaujant su „Smaltijos“ leidykla buvo parengti ir specialūs mokytojų plakatai.

Jei vaikas, grįžęs iš mokyklos, namuose būna vienas, tėveliams patariame gerai matomoje vietoje pakabinti lapelį su užrašytu namų adresu, tėvų telefonų numeriais ir skubios pagalbos telefono numeriu 112. Įvykus nelaimei, labai svarbu žinoti tikslų įvykio adresą. Jei iš išgąščio vaikas adresą užmirštų, ant lapelio užrašytas adresas jam padėtų jį prisiminti.

Yra kelios skambinimo taisyklės, kurių svarbu laikytis tiek vaikams, tiek suaugusiems:

- pasakyti, kas atsitiko,
- nurodyti tikslų įvykio adresą,
- atsakyti į visus operatoriaus klausimus ir nepadėti ragelio, kol operatorius pasakys, kad pokalbis galima baigti,
- jei visi operatoriai užimti, nepadėti ragelio, nes į skambučius atsakoma eilės tvarka. Padėjus ragelį ir skambinant iš naujo skambinantysis nukeliamas į eilės pabaigą.

*Ir pati svarbiausia taisyklė – skambinti tik tada, kai iš tiesų reikia skubios ugniagesių gelbėtojų, policijos ar medikų pagalbos.*

Kartais tėveliai nuperka vaikams telefonus, bet nepaaiškina, jog negalima be reikalo skambinti numeriu 112, meluoti apie nebūtus įvykius ir pan. Užsiėmimų metu aiškiname vaikams, kada reikia skambinti numeriu 112, o kada juo skambinti nereikėtų, kokios baudos numatytos už trukdančius ir melagingus skambučius ir pan.

Operatoriai teigia, kad vaikai, skambinantys dėl tikrų įvykių, yra geri pranešėjai. Jie paprastai tiksliai atsako į klausimus, vykdo operatorių nurodymus, nesiginčija ir nepriešgyniauja. Yra vaikų, kurie pranešė apie sąmonę praradusius tėvus (ir taip galbūt išgelbėjo jiems gyvybę), degančią pievą, namus, muštynes gatvėje. Liūdna, bet nemažai skambučių yra ir dėl smurto artimoje aplinkoje. Vieni vaikai patys skundžiasi dėl tėvų smurto, o kiti buitinių konfliktų metu bando gelbėti nuo smurto kenčiančią mamą ir pan.

Vieną vaiką iš Lietuvos už laiku iškvieštą pagalbą sąmonę praradusiam tėvui 2017 m. apdovanojo Europos skubios pagalbos numerio asociacija (EENA).

Visų 112 operatorių vardu norėčiau paprašyti: nepravažiukite, nepraeikite pro šalį, pamatę ir nelaimę patekusius žmones. Galbūt nuo jūsų suteiktos informacijos priklausys, ar pavyks išgelbėti žmogaus gyvybę, ar ne.

## SAVIŠVIETA

# Funkcionalusis maistas – puikus pasirinkimas

*Rimantas Stukas*

*Vilniaus universiteto Medicinos fakulteto Sveikatos mokslų instituto  
Visuomenės sveikatos katedra*

Milijonus metų žmonės negalvojo, ką, kiek ir kada valgyti. Žmonių maitinimąsi lėmė religinės, klimatinės ir gamtinės sąlygos. Tik maždaug prieš 1,5–2 tūkstančius metų senovės gydytojai ir filosofai pradėjo nagrinėti mitybos ir sveikatos ryšį. Senovės graikų filosofo Sokrato mintis apie mitybos

nuosaukumą, išreiškta posakiu „Valgome tam, kad gyventume, bet negyvename tam, kad valgytume“ iki šiol neprarado aktualumo. Šiandien neabejojama, kad mityba – sveikatos pagrindas. Ji lemia fizinę ir protinę žmogaus raidą, sveikatą bei ilgaamžystę, tačiau daugelis gyventojų maitinasi nesvei-