

## **Technická specifikace**

### **Část 1 - Vzdělávání pro krizové situace**

#### **1.1. Kurz KA1 - Rozvoj základní záchranné komunikace IZS**

(1) Vzdělávací kurz bude zaměřený na praktické zvládnutí každodenních situací, do kterých se dostávají pracovníci zdravotnické záchranné služby (ZZS), a to z pohledu základních komunikačních dovedností, jež adekvátní použití je nezbytnou součástí celého procesu řešení krizových situací. Pracovníci ZZS se v kurzu naučí, jak komunikovat s účastníky krizových situací, tak, aby byla přesně zmapována situace, byly podány jasné instrukce a informace nebo popsaly postupy apod. Zvládnutí těchto dovedností je cíleno tak, aby pokrylo všechny klienty zdravotnické záchranné služby, z nichž až 5 % tvoří cizinci (osoby, které nejsou schopni komunikovat v českém nebo slovenském jazyce).

(2) Po absolvování kurzu bude účastník schopen komunikovat ve všech základních modelových situacích a v potřebném rozsahu i tehdy, pokud v daném jazyce nemá ani základní znalosti.

(3) Kurz bude připraven formou modelových situací, které lze v rámci činnosti ZZS zažít, a to jak z pohledu operátora přijímajícího tísňové volání, tak z pohledu záchranáře, který musí zasahovat přímo na místě. Je důležité, aby všichni zaměstnanci zdravotnické záchranné služby měli detailní znalost celého procesu a chápali, jakým způsobem se jednotlivé role prolínají a jak je zásadní komunikace -včetně komunikace s klienty, jejichž mateřský jazyk není čeština.

(4) Modelové situace budou navrženy tak, aby pokryly všechny oblasti, ve kterých je třeba v rámci výkonu činnosti ZZS potřebné komunikovat. Daná situace bude vždy procvičena v českém jazyce a následně procvičena v cizím jazyce, včetně možných variant v komunikaci. Modelové situace budou připraveny v češtině, angličtině, němčině a ruštině. Ke každé modelové situaci bude připraven okruh otázek k nacvičení, které budou vyžadovat odpověď, kterou budou účastníci po absolvování kurzu schopni bezpečně rozpoznat a získat tak potřebnou informaci.

(5) Účastník kurzu si vybere jeden cizí jazyk, ve kterém bude kurz absolvovat, v případě zájmu ale může kurz absolvovat ve více jazycích. Kurz není jazykové vzdělávání, ale využívá cizí jazyk pro nacvičení záchranné komunikace vůči osobám, které potřebují zdravotnickou záchrannou službu, a přitom nejsou schopni komunikovat v českém jazyce (např. cizinci).

(6) Kurz klade velký důraz na samostatné procvičení a následnou zpětnou vazbu, hlavním úkolem účastníka kurzu bude tedy samostatně řešit a procvičovat modelové situace. Vždy po dokončení jednoho modulu (lekce), jehož studium je plánováno na jeden měsíc, vyhodnotí metodik postup studia a doporučí oblasti, kterým by se účastník kurzu měl více věnovat. Tyto situace bude následně procvičovat s lektorem v rámci Skype lekcí.

(7) Obsah kurzu bude rozdělen do tří tematických okruhů (modulů) - všeobecná témata, zdravotnická témata, pacient. Je třeba brát v úvahu, že všechny složky Integrovaného záchranného systému u (IZS) jsou propojeny a sdílejí informace v reálném čase, včetně toho že tísňovou výzvu, určenou pro jiné složky IZS, může zpracovat operátor ZZS, nebo že při zásahu ZZS je zapotřebí asistence dalších složek a je zapotřebí aktivity koordinovat.

(8) Tematický okruh všeobecná témata, je zaměřen na průřezová témata týkající se komunikace, orientace, popisu okolností tísňové situace. Tematický okruh bude pokrývat alespoň následující témata: základy psychologie komunikace, praktické rady, jak použít správně jazyk, jaké obraty volit v které situaci, jakým způsobem reagovat na úzkostný, agresivní, zmatený projev, základní komunikační techniky, doporučení, jak pracovat se slovy, intonací, způsoby zapojení empatie a asertivního chování, složky IZS - přehled složek, členění, propojení,

Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

tísňová situace - orientace ve městě a terénu, základní navigace a orientace, vysvětlení situace - popis místa události, situace na místě, zdravotní pojištění.

(9) Tematický okruh zdravotnická témata je zaměřen na komunikaci s pacientem při samotném zásahu, popisuje stavy či způsoby zajištění pacienta. Tematický okruh bude pokrývat alespoň následující témata: zjištění momentálního stavu pacienta, pokyny pro poskytnutí první pomoci - základní instrukce jak rozpoznat náhlou zástavu oběhu, jak provádět nepřímou srdeční masáž, jak dostat pacienta do zotavovací polohy, jak zprůchodnit dýchací cesty, tělo - popis těla, části těla, vnitřní orgány, symptomy a stavy - bezvědomí, mdloby, kóma, šok, zástava dechu, zástava srdeční činnosti, infarkt, krvácení, zlomeniny, otrava, popáleniny, porod, napadení zvířetem, pobodání, uštknutí.

(10) Tematický okruh pacient je zaměřen na komunikaci s pacientem, který může být rozrušený, agresivní nebo jinak částečně nezpůsobilý ke komunikaci. Tematický okruh bude pokrývat alespoň následující témata: agresivita pacienta - rozpoznání rizikového pacienta, strategie komunikace vedoucí k snížení agresivity, použití síly ke zklidnění pacienta, druhy agresivit, postup při řešení situací, vlastní ochrana, stav pacienta - seznámení pacienta se situací, stavem, okolnostmi a dalším postupem, konverzace s pacientem - vedení „small talk“ s pacientem s cílem uklidnit jej , připravit na další postup, zmírnit stresovou situaci, vhodná i zakázaná konverzační témata, uklidňující vedení dialogu, práce s hlasem , gesty, mimikou.

(11) Celkem bude v rámci kurzu k dispozici alespoň 12 modulů, pokrývajících všechny tematické okruhy. Náročnost výuky v rámci jednoho modulu by měla být jeden měsíc, modul bude tvořit ucelenou a strukturovanou lekci, časový rozsah jednoho modulu min. 4 hodiny.

(12) S ohledem na charakter práce cílové skupiny, musí být kurz navržen tak, aby realizace kurzu probíhala distanční formou tzv. blended learningu, který bude v tomto případě tvořen kombinací samostatné online výuky a Skype lekcí s lektorem. Kromě toho, že tento způsob výuky umožňuje plošně (geograficky) pokrýt všechny zaměstnance, kteří jsou rozmístěni na výjezdových základnách v rámci celého kraje, je další výhodou to, že zaměstnanec může výuku kdykoliv přerušit a po návratu na pracoviště opět pokračovat na stejném místě, kde s výukou přestal.

(13) Výukové prostředí bude díky systému online výuky dostupné 24 h denně, takže účastníci kurzu si mohou lekce procházet ve vlastním tempu a dle svých časových možností. Součástí online výuky je i podpora lektora, který bude k dispozici každý pracovní den v době od 8h do 17h.

(14) Prostor pro online výuku bude obsahovat minimálně následující funkcionalitu:

- (a) Strukturovaný přehled kurzů včetně informace o absolvovaných částech kurzu a cvičení.
- (b) Možnost vyhledávání v obsahu.
- (c) Interaktivní cvičení:
  - (i) Více typů cvičení,
  - (ii) Automatické vyhodnocení správnosti odpovědí ,
  - (iii) Možnost cvičení libovolně opakovat,
  - (iv) Možnost cvičení uložit k dalšími procvičení,
  - (v) V případě přeskočení nebo neúspěšného cvičení systém automaticky zařadí cvičení do úkolů.
- (d) Multimediální obsah.
- (e) Podpora lektora přímo v elektronickém prostředí.

- (f) Statistiky student - přehled výuky účastníka kurzu:
  - (i) Procento dokončení kurzu
  - (ii) Úspěšnost
  - (iii) Celkový čas strávený ve výuce
  - (iv) Porovnání se studijním plánem
- (g) Statistiky lektor - přehled stavu výuky všech účastníků. Možnost filtrování výsledků dle konkrétních studentů, dle kurzů, dle plnění studijních plánů, na základě definovaného časového období:
  - (i) Procento dokončení kurzu
  - (ii) Úspěšnost
  - (iii) Celkový čas strávený ve výuce
  - (iv) Porovnání se studijním plánem

(15) Během výuky v rámci jednotlivých tematických okruhů budou účastníci kurzu v pravidelných intervalech - předpokládá se jednou měsíčně, procvičovat získané dovednosti s lektorem formou 1:1, k tomu budou využívány Skype lekce. Lektor bude procvičovat se studentem problémové oblasti. Skype lekce se účastní jeden student a obsahuje 45 minut výuky a 15 minut zpětné vazby. Skype lekce budou probíhat na základě individuálních rezervací, během pracovního dne v době mezi 8 h a 17 h.

(16) Za účelem posouzení kvality vzdělávacího kurzu a použitých metodických postupů, doloží uchazeč v rámci nabídky alespoň následující materiály:

- (a) Obsah kurzu, min. v rozsahu 1 normostrany, max. v rozsahu 10 normostran,
- (b) Metodika - ukázkou metodiky vzdělávání minimálně v rozsahu alespoň jedné lekce, max. v rozsahu tří lekcí,
- (c) Ukázka online prostředí formou videonahrávky s předvedením všech požadovaných funkcionalit.

## 1.2. Kurz KA2 - Vzdělávání krizové intervence

(1) Hlavním cílem kurzu je doplnění vzdělávání pro pracovníky ZZS o rozvoj specifických komunikačních dovedností nutných pro obtížné a kritické situace, do nichž se zdravotničtí pracovníci vzhledem k charakteru své práce dostávají. Kurz bude navržen ve formě blended learningu, která kombinuje online výuku s prezenčními tematickými workshopy. V obou složkách bude program inovativním způsobem využívat moderní metody nenásilné komunikace, krizové intervence a principy koučování, tj. bude stavět na potenciálu a kompetencích účastníků programu, tento potenciál a kompetence bude aktivizovat a propojovat s nově osvojenými dovednostmi.

(2) Po absolvování kurzu budou účastníci schopni efektivně zvládat komunikaci v obtížných a krizových situacích, se kterými se v praxi setkávají. Efektivní zvládání lze přitom chápat ve dvojm smyslu: jednak komunikace bude mít potřebný výsledek: tj. absolvent kurzu bude schopen sdělit, co sdělit potřebuje, a to způsobem, který maximalizuje pravděpodobnost, že výsledkem komunikace bude nejen předaná informace, ale i akce, ke které má předaná informace vést. Dále v obtížných komunikačních situacích se budou cítit lépe, budou je zvládat s jistotou, sebevědomě, bez stresu. Tato úleva bude zároveň oboustranná, tj. bude ji zažívat i partner v komunikaci.

(3) Obtížnými situacemi rozumíme situace, se kterými se pracovník vzhledem ke své pozici a charakteru práce více či méně pravidelně setkává, a které jsou pro něj nepříjemné, necítí se v nich dobře, stresují ho, má z nich obavy. Pokud se opakují a schopnost je zvládat není řešena, mohou přispět například k rozvoji syndromu vyhoření. V každém případě se negativně projevují v podobě dlouhodobě sníženého uspokojení z práce, motivovanosti a výkonnosti. Výrazem krizové situace označujeme situace objektivně náročné, zejména situace výrazně zátěžové a/nebo bolestné, situace obsahující potenciální nebo již realizovaný konflikt, závažné vzájemné nepochopení atp.

(4) Vzdělávací kurz bezprostředně reaguje na stávající nastavení a možnosti vzdělávání personálu zdravotnické záchranné služby. Ten je pravidelně vzděláván, toto vzdělávání nicméně směřuje primárně do odborné oblasti, tj. zdravotnického vzdělávání, a nikoliv do oblasti komunikace. Přitom právě pracovníci ZZS jsou častěji než jiné profese, konfrontováni s náročnými až krizovými situacemi, a to jak v rámci své práce v týmu, tak při práci s klienty. Zároveň jsou vystaveni výrazně zvýšenému riziku vyhoření, k němuž může diskomfort a stres způsobený těmito situacemi, potažmo obtížemi s jejich komunikačním zvládnutím, podstatnou měrou přispět.

(5) Kurz bude koncipovaný jako kombinace online výuky a prezenčních workshopů a strukturován tak, aby vhodně využíval výhody obou typů vzdělávání. Obsah kurzu bude rozdělen do dvou tematických okruhů (modulů) podle typu komunikační techniky - modul pro techniku nenásilné komunikace a modul pro krizovou intervenci.

(6) V rámci modulu technika nenásilné komunikace, se účastníci seznámí se základními kroky vedoucími k úspěšné komunikaci, při níž se mohou všichni cítit jako vítězové, a přesto potřeby všech zúčastněných zůstanou stejně cenné. Jde o trénink zaměřený na vcítění se a porozumění, namísto prosazování a pravdy za každou cenu. Toto je důležitý prvek a dovednost při práci na ZZS. Technika nenásilné komunikace je proces komunikace, který zahrnuje pozorování bez hodnocení, poznání pocitů, poznání potřeb, které jsou za pocity ukryté, a nenásilné vyjádření svých potřeb. Nenásilná komunikace je založena na domněnce, že všichni lidé jsou schopni soucítění a uchylují se k násilí, jen pokud neznají jiné prostředky, jak si vyplnit své potřeby. V procesu nenásilné komunikace člověk identifikuje své potřeby, potřeby druhých a pocity, které jsou s těmito potřebami spojené. Jedná se o techniku komunikace, která je využívána v případech, kdy jsou vyhrocené situace, často s agresivními jedinci, což je bohužel častý případ ZZS.

- (7) Modul pro krizovou intervenci bude zaměřen na vzdělávání v krizové intervenci, které zajistí, že účastník zná základní postupy krizové intervence, umí vhodně použít komunikační nástroje k mírnění aktuální krize, je seznámen se standardy krizové intervence a standardy pracoviště, které pracuje s lidmi v krizi. Při tomto vzdělávání budou účastníci trénovat komunikační techniky používané při krizové intervenci, komunikační rozhovory s lidmi v akutní krizi, jak pracovat s rozjitřenými emočními stavy. Dalším cílem bude naučit účastníky základním technikám prevence stresu a ochrany před hrozbou syndromu vyhoření.
- (8) Pro každý modul bude zajištěna prezenční výuka, ve formátu společného jednodenního workshopu, při kterém se účastníci seznámí s obsahem modulu, problematikou konkrétních komunikačních technik atp., a tréninkového workshopu, ve formátu intenzivního školení po menších skupinách (2x menší skupiny), tzn. dopoledne jedna skupina a odpoledne druhá skupina.
- (9) Online výuka musí obsahově navazovat na prezenční výuku, systém online výuky musí být dostupný 24 h denně, takže účastníci kurzu si mohou lekce procházet ve vlastním tempu a dle svých časových možností. Součástí online výuky je i podpora lektora, který bude k dispozici každý pracovní den v době od 8 h do 17 h pro podporu účastníků v samostatném studiu.
- (10) Prostředí pro online výuku bude obsahovat minimálně následující funkcionalitu:
- (a) Strukturovaný přehled kurzů včetně informace o absolvovaných částech kurzu a cvičení.
  - (b) Možnost vyhledávání v obsahu.
  - (c) Interaktivní cvičení:
    - (i) Více typů cvičení,
    - (ii) Automatické vyhodnocení správnosti i odpovědí,
    - (iii) Možnost cvičení libovolně opakovat,
    - (iv) Možnost cvičení uložit k dalšími procvičení,
    - (v) V případě přeskočení nebo neúspěšného cvičení systém automaticky zařadí cvičení do úkolů.
  - (d) Multimediální obsah.
  - (e) Podpora lektora přímo v elektronickém prostředí.
  - (f) Statistiky student - přehled výuky účastníka kurzu:
    - (i) Procento dokončení kurzu
    - (ii) Úspěšnost
    - (iii) Celkový čas strávený ve výuce
    - (iv) Porovnání se studijním plánem
  - (g) Statistiky lektor - přehled stavu výuky všech účastníků. Možnost filtrování výsledků dle konkrétních studentů, dle kurzů, dle plnění studijních plánů, na základě definovaného časového období:
    - (i) Procento dokončení kurzu
    - (ii) Úspěšnost
    - (iii) Celkový čas strávený ve výuce
    - (iv) Porovnání se studijním plánem

(11) Za účelem posouzení kvality vzdělávacího kurzu a použitých metodických postupů, doloží uchazeč v rámci nabídky alespoň následující materiály:

- (a) Obsah kurzu, min. v rozsahu 1 normostrany, max. v rozsahu 10 normostran
- (b) Metodika - ukázkou metodiky vzdělávání minimálně v rozsahu alespoň jednoho školícího dne, max. v rozsahu tří školících dní,
- (c) Studijní materiály - ukázkou studijního materiálu k alespoň jednomu uchazečem vybranému tématu vzdělávání v minimálním rozsahu 4 stran A4, max. v rozsahu 20 stran A4,
- (d) Ukázka online prostředí formou videonahrávky s předvedením všech požadovaných funkcionalit.