

Pacienta musím vnímat jako objekt

9.2.2026 - Lada Součková | Univerzita Pardubice

Jako malý kluk volal z telefonní budky na linku 155. Tehdy, aby otestoval budoucí kolegy. Dnes stejné hovory sám přijímá. Ale k událostem také vyjíždí v sanitce a za zdravotnickou záchrannou službu mluví s médii. „Vzpomínám na hovor, kdy jsem pomohl matce zachránit dusící se dítě. Jsou ale také případy, kdy uděláte maximum a nestačí to,“ říká absolvent Fakulty zdravotnických studií Josef Strašík.

Co v sobě člověk musí mít, aby se stal dobrým záchranářem?

Zápal. Jednoznačně. Člověk pro takové povolání musí hořet. Tento obor spolkne strašně moc času, a je to podle mě životní styl. Patří k němu dvanáctihodinové velmi náročné směny, což vydrží jen člověk, který tím žije. Už na oboru zdravotnický záchranář na Fakultě zdravotnických studií (FZS) bylo vidět, že jsme jedna krevní skupina. Akční lidé, kteří sportují, tráví hodně času v přírodě, mají potřebu pořád něco dělat.

Kam vedly vaše kroky, když jste dokončil školu?

Tři dny po státnicích jsem nastoupil na záchranku v Pardubicích. Předem jsem měl domluvené, že nastoupím na zdravotnické operační středisko. Nabízeli mi, jestli si nechci dát dva měsíce volna a užít si poslední prázdniny. Já ale nechtěl čekat. Studoval jsem proto, abych šel na záchranku. Přestože jsem z Vysočiny, chtěl jsem být součástí záchranky v Pardubicích, která se stala mou srdcovkou už při studiích.

Jste ale i výjezdový záchranář...

Pracovat u výjezdů jsem chtěl vždycky. Nejdřív jsem si ale musel splnit rok praxe takzvaně u lůžka. A těch dvanáct měsíců jsem strávil na novém urgentním příjmu, kde jsem se potkal se spoustou absolventů naší fakulty.

A teď jste k tomu i tiskový mluvčí. Jak jste se dostal k této funkci?

Vždy mě bavilo pracovat se sociálními sítěmi. Na vysoké škole jsem byl součástí PR týmu fakulty. Po nástupu na záchranku jsem zase spolupracoval s tehdejší tiskovou mluvčí. Když potom odcházela, navrhla mě na svou pozici a vedení s tím souhlasilo. Měl jsem neskutečnou radost, protože je to kreativní činnost, kterou také v životě potřebuju.

Připravoval jste se na svoji roli?

Mluvil jsem před zrcadlem a připravoval se hlavně na možné nepříjemné situace - tedy na to, že bychom selhali my. To je ta nejtěžší a zároveň nejcitlivější situace. V tu chvíli je nejdůležitější nenechat se zaskočit a být transparentní. Jakmile člověk začne uhýbat nebo mlžit, je to špatně. Veřejnost má právo to vědět. Je lepší být otevřený, říct novinářům, že jejich dotazy rádi zodpovíme, ale potřebujeme čas, abychom to probrali s právním oddělením. Naštěstí se nám zatím nic takového nestalo a doufám, že ani nestane.

Médiím byste měl být dostupný 24/7. To musí být při všech těch směnách, nočních, těžkých výjezdech dost náročné...

Je, ale mě to baví, takže to nějak zvládám. Chvilí trvalo najít si systém. Dodnes občas improvizuju a

pořád se učím, ale myslím, že už jsem našel svůj rytmus. Jasně, spánek mám někdy, hlavně po nočních směnách, narušený hovory od novinářů. Spousta z nich moc nechápe, jak to zvládám, protože tiskoví mluvčí policistů nebo hasičů jsou full time mluvčí. Já mám ještě směny ve výjezdu a na operačním středisku. Mluvčího dělám spíš ve volném čase. Mně to ale v tuto chvíli naplňuje. Když přijdu domů, jdu znovu pracovat, a to mě baví. A tím se vracíme zpátky – je to životní styl.

Jak zjistíte, že se stalo něco, kvůli čemu by vám mohli novináři volat?

Díky systému časného hlášení mi informace chodí přímo z operačního střediska. Když operátor přijme hovor o události, která bude nejspíš mediálně sledovaná, zaklikne tlačítko TM – tiskový mluvčí. Tím informaci rozešle mně a vedení záchranky, abychom byli připraveni reagovat. Typicky jsou to události jako vzlet letecké záchranné služby, dopravní nehoda s vážným zraněním nebo něco, co se děje na veřejném místě. Ať už to byla třeba Velká pardubická, kam jsme vyjžděli například ke kolapsům v hledišti, nebo nedávný požár v podzemních garážích Paláce Pardubice.

Takové zprávy asi dokážou narušit spánek...

Chodí mi i přes ztišený režim, takže mi telefon pípá klidně ve čtyři ráno jako třeba dneska. Už jsem si ale zvykl. Jen zkontroluju, jestli se nejedná o mimořádnou událost s hromadným postižením osob, a pokud ne, spím dál. V případě mimořádné události sednu do auta a jedu tam, abych odpovídal médiím přímo z místa.

Co o takové události můžete médiím prozradit?

Musím dodržovat GDPR – nesmím uvádět jména ani jiné detaily, které by mohly spojit událost s konkrétní osobou. Hodně záleží na domluvě s policií, která vydává oficiální informace. Pokud bych něco pustil ven dřív než oni, mohlo by se stát, že to dotčené rodiny zjistí z médií nebo ze sociálních sítí, protože je policie ještě nestihla kontaktovat. Za záchranáře můžu říct jen to, že jsme přijeli, provedli určitý zákrok a do jakého typu zařízení jsme transportovali pacienta. Můžu mluvit o tom, že se střetla dvě osobní auta, ale nemůžu říct, kdo za to mohl. Můžu popsat, co jsme udělali, že jde třeba o středně těžká zranění, ale ne konkrétní typ poranění.

Panika, agrese i slzy štěstí

Podle jednoho výzkumu je práce dispečera záchranky nejvíce ohrožena syndromem vyhoření. Sedí to?

Sedí. Asi hlavně kvůli tomu, že pacienta nevidíme a volajícimu můžeme pomoci jen slovně. Nemůžu u něj stát, nemůžu poskytnout první pomoc sám – můžu pouze co nejkvalitněji navést volajícího. A pak záleží na tom, jestli bude spolupracovat. Bezmoc je jedna věc. Druhá věc je verbální agresivita. Lidé nám fakt hodně nadávají a není to příjemné. Problém je také to, že člověk tráví čas koukáním do monitoru, hlavu má pořád u obrazovky, a do toho neustále zvoní telefon – intenzivní, pronikavý zvuk. Po psychické stránce je to strašně náročné. Takže je jasné, že může rychle přijít syndrom vyhoření.

Agrese? Je to záměr nebo tak lidé jednájí v šoku?

Obojí. Ve stresu lidé jednájí impulzivně. Bohužel se ale často stává, že na nás volající nastoupí nepříjemně hned od začátku. Mají pocit, že mají nárok na zdravotní péči a my jsme od toho, abychom jim sloužili. Člověk po pár větách pozná, že to bude těžký hovor.

Jak pracujete s lidmi, kteří jsou plní emocí nebo třeba zamrznou?

Operátor musí být direktivní. Musí rozdávat úkoly a být trochu přísný. Ve stresové situaci totiž

člověk reaguje pouze na povely. Dáváme tedy jasné, stručné pokyny, zvýšíme hlas – ne proto, že bychom byli zlí, ale proto, že chceme, aby poslouchali a reagovali. Například u vážných dopravních nehod, kde je bezvědomí nebo zástava dechu, jsme zpočátku silně direktivní. Jakmile se situace stabilizuje a adrenalin opadá, zvolňujeme tempo a na konci poděkujeme za spolupráci.

Jak dlouho takové hovory trvají?

V těch nejtěžších situacích, což je třeba resuscitace nebo porod, jsme na telefonu až do příjezdu posádky zdravotnické služby. Zůstáváme ale na lince déle i u méně vážných případů, kdy cítíme, že je volající ve stresu. Opakujeme klidně stejné věty, jen aby věděli, že na to nejsou sami. A to dělá hrozně moc.

Stává se, že lidé nespolupracují?

Stává. Takzvaní nelucidní volající, jak je mezi záchranáři nazýváme, odmítají poslouchat naše rady – prostě panikaři. Pamatuji si třeba telefonát, kdy jsem vedl resuscitaci a dával jsem pokyny, ať pacientovi zakloní hlavu, začnou stlačovat hrudník. Místo toho jsem slyšel bouchnutí s telefonem a hlas, který říkal: „Dejte mu polštář pod hlavu! Zvedněte mu nohy!“ A já do telefonu křičím: „Ne, to nedělejte! Nedávejte mu nic pod hlavu – nemůže dýchat!“ Ale oni vůbec nereagovali. Stalo se to, že k volajícímu přiběhl příbuzný a společně se rozhodli jednat. Oni za to samozřejmě nemohli, byli v šoku. Neobviňujeme je, ale pro nás je snazší pracovat s někým, kdo je lucidní, tedy kdo si uvědomuje vážnost situace a spolupracuje.

Jaký hovor nebo výjezd vám utkvěl v paměti nejvíc?

Když přestalo dýchat malé dítě. Byl jsem na lince a radil použít vypuzovací manévry, protože šlo o aspiraci cizího tělesa. Bylo to úspěšné. A maminka se rozbrečela. V tu chvíli jsem i přes telefon cítil její vděk a byl jsem hrozně dojatý. To jsou přesně ty momenty, kterými se dobývám. Protože pak je tady spousta ubíjejících hovorů a výjezdů.

Jak zvládáte nenosit si všechny ty osudy v hlavě domů?

Musím všechno nechat za sebou. Cíleně se nezajímám o osudy pacientů. Nezjišťuju citlivé věci, jako kolik měl dětí, jestli byl dobrý otec. Kdybych si to připouštěl, bylo by to pro mě strašně těžké. Vnímám to tak, že mám před sebou „objekt“, u kterého provedu všechny potřebné úkony. Buď to vyjde, nebo ne. Udělám maximum, ale někdy to prostě nestačí – a to je osud.

Měl jste to tak nastavené od začátku?

Ne, ale postupně jsem v sobě přepnul, že to tak prostě musí být – jinak bych se z toho zbláznil. Nejde totiž jen o vážné případy. Někdy jedeme třeba k babičce s teplotou, o kterou se nikdo nestará. Rodina ji opustila, nikdo ji nenavštěvuje. Tohle jsou často emočně nejtěžší výjezdy. A já si v tu chvíli řeknu: „Takhle se ke svým rodičům nikdy chovat nechci.“ A tím to pro mě končí. Musí.

Zjišťujete pak, jak to s pacientem dopadlo?

Ano, ale jen po odborné stránce. Zajímá mě výsledek z profesního hlediska – jestli jsme správně diagnostikovali, reagovali, zvolili nejlepší postup.

Kolik hovorů vaše operační středisko denně přijímá?

Výjezdů máme v Pardubickém kraji denně kolem 180, hovorů je klidně dvojnásobek. Ne každý hovor znamená výjezd – někdy nejde o akutní stav a jen pacientovi poradíme, někdy jde o omyl. Občas se

nám dovolá třeba nemluvně, kterému rodiče půjčili mobil. Někdy jde o klukovinu. Sám jsem jako malý volal z telefonní budky a pak jsem vyděšeně utíkal domů, když mi operátor řekl, že vidí, kde jsem. Až o spoustu let později jsem zjistil, že znal jen číslo té budky (smích). Všichni jsme byly děti. Teď takovým klukům, jako jsem byl já, volám i několikrát zpátky, aby si uvědomili, že to není legrace.

Aplikace Záchranka umožňuje i videohovor. V jakých situacích se to využívá?

Používáme ho třeba při resuscitacích. Díky tomu vidíme, jak probíhají komprese, a můžeme poradit: „Posuňte ruce výš, propněte lokty, zrychlete tempo“. U větších dopravních nehod nám video pomáhá získat situační přehled. Občas se podíváme třeba na chronické rány, abychom měli představu, o jaké zranění se jedná. A s ostatními operátory někdy soutěžíme, kdo to využije častěji. Počet použití bude jen narůstat, technologický pokrok je znatelný i v naší profesi a moc nám to pomáhá.

Studenti v sanitkách

Studenti - záchranáři z FZS chodí na záchranku na praxi. Co vše si mohou vyzkoušet?

Na operačním středisku stráví týden, kdy jsou na takzvaném příposlechu. Mají druhá sluchátka, slyší, jak se dispečer vyptává, vidí, co zapisuje do systému nebo jaké posílá posádky, jak probíhá komunikace přes vysílačky i telefony.

A když jsou na výjezdu?

Jezdí s posádkou na všechny události a jsou plnohodnotnou součástí týmu. Ti šikovní mohou pod dohledem zapisovat dokumentaci, vyšetřovat pacienta nebo třeba při resuscitaci zavádět pomůcky k zajištění dýchacích cest či žilního vstupu. Vyzkoušejí si tedy v podstatě všechno.

Pro aktivní studenty máte speciální program. Co na ně čeká?

Projekt Studenti PAK jsem vymyslel hned po svém nástupu do funkce mluvčího. Jako student jsem byl hodně aktivní, díky čemuž jsem se dostal na místa, kam se jiní studenti nedostali. A teď to chci umožnit dalším. Cílem projektu je podpořit skupinu proaktivních studentů, tedy těch, kteří dělají věci nad rámec, chtějí se dál vzdělávat, věnují se záchrance i ve svém volném čase. Takové lidi chceme na záchranné službě mít. V pilotním ročníku nám vybraní studenti pomáhají třeba s organizací různých akcí. My jim potom umožníme zkusit a zažít si něco navíc. Nedávno například proběhlo cvičení aktivního střelce na krajském úřadě, kam jsme posílali tři posádky a do každé jsme přidali jednoho studenta. Když pojedou na soutěž, vybavíme je našimi uniformami, dáme jim prostor trénovat v našem výcvikovém středisku a připravíme je profesionálně na soutěžní scénáře.

Jak vzpomínáte na dobu, kdy jste sám byl studentem záchranářem?

Jako na jedno z nejšťastnějších období mého života. Univerzitu Pardubice považuji za svoji alma mater a moc si jí vážím za to, jak se o studenty stará. Každý semestr se něco dělo. Akce jako Příliv pro nás byla skoro státním svátkem. Hned v prváku jsme si vytvořili partu kluků, kteří byli nadšení a drželi při sobě. Hodně tomu pomohl přístup fakulty a vedení oboru Zdravotnický záchranář. Už od začátku dělají akce, třeba „záchranářský seznamovák“, kde se studenti nejen seznámí s první pomocí, ale hlavně spolu navzájem. Z toho vznikají pevné vazby, které přetrvávají roky.

Snil jste o dráze záchranáře už odmala?

Ano. Už jako malý kluk jsem chtěl jezdit pod modrým majákem. Nakonec se to vyprofilovalo směrem k záchranářství, které mi přišlo jako adrenalinová, smysluplná a zodpovědná práce. Kdybych nebyl záchranář, asi bych byl policista, hasič nebo voják – prostě někdo, kdo pomáhá. Samozřejmě realita

není neustále plná adrenalinu, ale jsou chvíle, kdy si řeknete: „Jo, pro tohle jsem to studoval.“ Jsou to momenty, kdy přijedete na místo a víte, že teď záleží na vás. Je to obrovská zodpovědnost, kterou musíte být ochotni přijmout.

Co byste vzkázal budoucím studentům záchranářům?

Aby si šli za svým snem, nebáli se a využívali každou příležitost, která se jim naskytne. A hlavně – aby se rozhodovali srdcem. Záchranářina není práce, kterou by člověk mohl dělat jen kvůli platu nebo jistotě zaměstnání. Musí ho to bavit. Musí do ní chodit s nadšením.

TEXT Lada Součková : FOTO Jan Palla

Tento text najdete v exkluzivním vydání časopisu Univerzity Pardubice MY UPCE, vydání č. 116, v tištěné i on-line podobě.

<https://www.upce.cz/pacient-musim-vnimat-jako-objekt>