Consolidarea managementului apelurilor complexe la 112 și implementarea noilor tehnologii – pași importanți spre eficiență operațională

În scopul consolidării capacității operaționale și creșterii eficienței în gestionarea apelurilor de urgență, în cadrul Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 a fost organizată o ședință de lucru cu șefii de schimb, dedicată managementului apelurilor complexe și repetate, precum și analizării celor mai recente noutăți în domeniul managementului situațiilor de urgență.

Pe parcursul ședinței au fost abordate aspecte practice privind procesarea apelurilor care implică mai multe servicii specializate de urgență, cooperarea interinstituțională și comunicarea cu apelantul în situații complexe – acele cazuri care presupun intervenția comună și coordonată a două sau mai multe servicii specializate de urgență.

S-a pus un accent deosebit pe îmbunătățirea calității comunicării cu apelanții și pe optimizarea mecanismelor de coordonare și comunicare operativă între Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență. Totodată, au fost prezentate modificările și actualizările recente în domeniul managementului situațiilor de urgență, cu accent pe implementarea noilor tehnologii NG-SOS și eCall, care contribuie la localizarea mai rapidă a apelurilor și la eficientizarea procesului de transmitere a informațiilor către instituțiile competente.
Directorul Serviciului 112, Anatolie Viniciuc, a subliniat importanța utilizării noilor tehnologii și a consolidării procesului de instruire continuă pentru operatorii 112, menționând că fiecare zi de lucru în cadrul Serviciului 112 aduce noi provocări, dar acestea pot fi depășite printr-o gestionare corectă și eficientă a fiecărui apel preluat.

De asemenea, s-a evidențiat faptul că implicarea și suportul oferite operatorilor de către șefii de schimb determină în mod direct rata de succes în preluarea, gestionarea și transmiterea informației către serviciile specializate de urgență, în special în cazurile complexe, care presupun un flux intens de apeluri și un grad sporit de responsabilitate.

Lucrul individual cu fiecare operator și valorificarea abilităților profesionale ale fiecărui membru al echipei contribuie la formarea unor ture mai unite, mai eficiente și mai bine coordonate. În acest sens, șeful de schimb reprezintă un pilon esențial de sprijin atât pentru operatorii din tură, cât și pentru Direcție în ansamblu.