

Regulamentul intern al Serviciului de Ambulanță Județean Vaslui ANEXA 13

REGULAMENT pentru personalul SAJ-VS cu activitate în DISPECERATUL JUDEȚEAN INTEGRAT Vaslui

REGULI GENERALE DE CONDUITĂ

Art.1. Regulamentul prezent se aplică personalului care desfășoară activități în ture de serviciu, în Dispeceratul Județean Integrat (în continuare DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI), din partea SAJ-VS;

Art.2. Personalul în cauză are obligația ca, pe perioada desfășurării serviciului în dispeceratul integrat, să respecte atât prevederile cuprinse în prezentul regulament, cât și în regulamentele interne generale.

Art.3. Prin aplicarea prezentului regulament, personalul care execută serviciul structura de dispecerizare trebuie să:

- (1) respecte disciplina,
- (2) să aibă o conduită morală și etică;
- (3) să își exercite profesionist atribuțiile ce le revin prin regulamentele interne și fișele de post;
- (4) să respecte normele legale și organizatorice impuse de localizarea Dispeceratului Medical Județean Integrat;

Art.4. Personalul care execută serviciu în structura de dispecerizare are **obligația de confidențialitate a tuturor datelor**, să păstreze secretul profesional. Personalul nu are dreptul de a folosi sau dezvălui nici în timpul serviciului, nici după încetarea acestuia, fapte sau date care ar dăuna intereselor, imaginii ori prestigiului instituțiilor reprezentate în DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI sau unuia dintre ele. Personalul respectiv nu poate uza, în folos personal sau în folosul terțelor persoane, de informații pe care le-a dobândit în timpul exercitării serviciului, indiferent de modul de dobândire a acestora.

Art.5. Personalul SAJ-VS, care execută serviciu în structura de dispecerizare are, în principal - dar fără ca enumerarea să aibă caracter limitativ, următoarele **obligații generale**:

- (1) să respecte disciplina muncii în toate aspectele ei;
- (2) să respecte prevederile legislației în vigoare și a regulamentelor interne ale SAJ-VS;
- (3) să respecte toate regulamentele/reglementările specifice aplicabile în incinta ISU-VS;
- (4) să respecte principiul nediscriminării;
- (5) să respecte demnitatea oricărei persoane cu care vine în contact;
- (6) să se abțină de la exprimarea sau manifestarea convingerilor politice;
- (7) pe parcursul unei ture de lucru, întreg personalul SAJ-VS este obligat să acorde atenție maximă activității proprii, să nu deruleze activități care îl distrag de la munca sa,
- (8) să soluționeze orice problemă survenită cu profesionalism și bun simț.

Art.6. Personalul SAJ-VS, care execută serviciu în structura de dispecerizare are, în principal - dar fără ca enumerarea să aibă caracter limitativ, următoarele **obligații speciale**:

- (1) ORU/registratorul medical aflat/-e în serviciu:
 - i. confirmarea prezentei la serviciu prin semnarea în condica de prezență;
 - ii. semnarea și/sau completarea, după caz, a registrelor implementate în DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI;
 - iii. prezența permanentă a minim un ORU/registrator medical la postul de lucru (este interzisă părăsirea posturilor de lucru, simultan, de ambele ORU/registratoare medicale

aflate în serviciu);

iv. logarea în sistemul 112 și aplicațiile aferente, cu parola personalizată. Ambele ORU/registrator de urgență se vor loga atât ca receptor pt. solicitările de urgență, cât și pentru solicitările de transport, e-call, transfer interjudețean etc.;

v. răspunsul prompt (până la 20 sec.) la toate apelurile care intră prin sistemul 112;

vi. gestionarea apelurilor, în toate aspectele lor;

vii. completarea, corect și complet, a detaliilor misiunii și a detaliilor privind locația în fișa de caz din platforma informatică 112;

viii. alocarea echipajului din teren la misiunea în cauză, conform deciziei proprii sau a coordonatorului medical, după caz;

ix. transmiterea către echipaj/-e a detaliilor legate de misiune, prin SMS și fișă pe tableta IT;

x. alertare radio a echipajului;

xi. evidența confirmării misiunilor de către echipajele prin teren, după primirea sms/alertă pe tabletă;

xii. transmiterea fișei de solicitare către ISU (în cazul în care se alocă misiunea unui echipaj SMURD);

xiii. răspunderea apelurilor telefonice prin MD, tel. fix/fax, GSM etc.;

xiv. triajul misiunii și decidera tipului de echipaj care se alocă misiunii preluate și procedarea la alocarea echipajelor la solicitare, cu respectarea prevederilor legale privind dispecerizarea și triajul misiunilor.1, în situații speciale sau când coordonatorul este indisponibil (datorită altor activități în dispecerat, când părăsește masa de lucru, când coordonatorul derulează preluarea unei solicitări, etc.), pentru a nu se temporiza misiunea preluată/a nu pierde timp. În acest caz/-uri, responsabilitatea deciziei și acțiunilor în consecință, în acest caz este solidară, aparținând atât coordonatorului medical cât și ORU/registrator medical în cauză;

xv. sesizarea oricărei neconformități organizatorice și/sau tehnice întâmpinate;

xvi. luarea la cunoștință și aplicarea conformă a noilor reglementări legale, dispoziții, circulare, proceduri etc. care sunt în legătură cu activitatea sa;

xvii. preia și comunică Directorului medical/ Asistentului șef, pentru luare în evidență, aprobare și programare, solicitările de transporturi programate, asistate și neasistate de îndată ce sunt primite;

xviii. verificarea existenței tuturor documentelor necesare în cazul transporturilor programate;

xix. respectarea circuitului de avizare a solicitărilor de transport programat, conform procedurilor interne ale unității;

xx. întreținerea curentă a igienei și curățeniei la locul de muncă, inclusiv spații adiacente;

xxi. elaborarea periodică a necesarului de consumabile (hârtie, toner de imprimantă, instrumente de scris, instrumente de stocare și arhivare, produse de curățenie etc.) necesare funcționării în bune condiții a activității în structura de dispecerizare;

xxii. executarea, prompt, a dispozițiile (verbale, scrise sau comunicate electronic) șefilor ierarhici;

xxiii. luarea la cunoștință a raportului de gardă, întocmit de personalul care iese din serviciu și confirmarea luării la cunoștință prin semnătură (atât cel de urgență cât și cel de transport);

1 Ordin MSP/MIRA nr. 2021/2008

(2) Medicul/asistentul coordonator aflat în serviciu:

i. logarea în sistemul 112 și aplicațiile aferente, cu parola personalizată;

ii. întregul management al activității operative din tura sa de lucru (coordonarea, triajul și monitorizarea intervențiilor operative cu specific medical);

iii. activitatea ambelor ORU/registrator medical aflate în serviciu;

- iv. monitorizarea activității personalului operativ din componența echipajelor operative;
- v. conducerea și completarea conformă a tuturor registrelor implementate în DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI;
- vi. luarea la cunoștință a raportului de gardă, întocmit de cel pe care-l schimbă și confirmarea luării la cunoștință prin semnătură;
- vii. în situații speciale sau când ORU este indisponibil (datorită unor necesități fiziologice, altor activități specifice DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI, când preia solicitare simultan, etc.) răspunde în maxim 20 secunde la apelul intrat prin 112 și gestionează conform preluarea apelului, urmând ca în funcție de specific să decidă dacă predă misiunea spre finalizare ORU/registrator de urgență sau gestionează personal misiunea până la capăt;
- viii. răspunderea apelurilor telefonice prin MD, GSM, IC și alte platforme de comunicare voce sau electronice etc.;
- ix. ține legătura radio și GSM cu echipajele operative din teren și cu persoanele/structurile cu atribuții de coordonare, în completare;
- x. ținerea legăturii radio și GSM cu structuri similare din alte județe, COSU, DSU etc.;
- xi. preia și ia în evidență (scriptic) orice document, sosit prin fax, e-mail, Whatsapp etc. În cazul documentelor sosite din partea structurilor centrale (MS, MAI-DSU etc.) contactează telefonic managerul general (sau înlocuitorul legal al acestuia) și execută dispozițiile primite din partea acestuia. Consemnează pe verso-ul documentului data și ora la care a fost informat managerul și măsura dispusă de aceasta
- xii. ține legătura cu structurile regionale de operare aero-medicală;
- xiii. elaborează și transmite, în timpul prevăzut de lege, raportarea de la ora 5.00;
- xiv. notificarea șefilor ierarhici de orice neconformitate survenită în cadrul sau în legătură cu activitatea operativă din tura respectivă;
- xv. preia și comunică Directorului medical/Asistentului șef, pentru luare în evidență, aprobare și programare, solicitările de transporturi programate, asistate și neasistate de îndată ce sunt primite;
- xvi. ținerea legăturii cu, și comunicarea detaliilor specifice, după caz, către structurile de coordonare centrale și regionale (COSU, CNCCI, CJCCI, CJSU, DSP etc.)
- xvii. întreținerea curentă a igienei și curățeniei la locul de muncă, inclusiv spații adiacente;
- xviii. alte sarcini/atribuții specifice, ce îi revin prin legislație, regulamentele interne al SAJ-VS, contractul individual de muncă, contractele colective de muncă și fișa de post proprie;
- xix. execută prompt dispozițiile (verbale, scrise sau comunicate electronic) șefilor ierarhici.

Art.7. Insubordonarea:

- (1) reprezintă incapacitatea sau refuzul deliberat al unui angajat de a respecta un ordin/dispoziție/sarcină primită din partea unui șef ierarhic;
- (2) insubordonarea reprezintă răspundere disciplinară.

Art.8. Comportamentul față de colegi:

- (1) fiecare persoană trebuie să-i trateze cu respect pe colegii cu care lucrează;
- (2) fiecare persoană trebuie să fie politicoasă în relațiile interpersonale cu cei din jur și cu persoanele care vin în contact prin intermediul activității desfășurate;

Art.9. Abuzul de putere:

- (1) angajații nu au voie să abuzeze de poziția lor oficială sau de funcția pe care o dețin;
- (2) angajații nu se vor folosi de poziția lor oficială, de legitimațiile sau ecusoanele oficiale de identificare în vederea obținerii de câștiguri personale, de privilegii pe care altfel nu le-ar putea obține sau pentru a evita consecințele unor acte ilegale.

(3) angajații nu trebuie să împrumute unei alte persoane legitimațiile lor de identificare sau ecusoanele sau să le permită să le fotografieze sau reproducă.

(4) angajații nu trebuie să permită folosirea numelui lor, a fotografiilor sau a titlurilor oficiale care îi identifică ca fiind operatori, pentru a face publicitate unui articol sau unei companii.

(5) angajații nu trebuie să se folosească de poziția ocupată și/sau de activitatea desfășurată în vederea soluționării unor disensiuni, să discrimineze personalul coordonat sau să comită acte ce pot fi interpretate că ar avea „caracter de răzbunare” sau „plata de poliție”.

Art.10. Comportamentul față de cetățeni:

(1) toți angajații trebuie să se comporte cu profesionalism la locul de muncă;

(2) ei trebuie să fie amabili și eficienți în relațiile cu cetățenii.

(3) trebuie să-și desfășoare activitatea liniștiți, evitând folosirea unui limbaj dur, violent, profanator sau jignitor și întotdeauna să își controleze conduita, în ciuda provocărilor;

(4) dacă li se cere, trebuie să își decline identitatea prezentându-și într-un mod elegant, numărul de operator. (de exemplu: „sunt operator 99 din Dispeceratul comun ISU-SAJ Vaslui”).

(5) trebuie să răspundă solicitărilor publicului rapid și cu precizie;

(6) angajații nu trebuie să accepte să fie insultați; dacă se întâmplă acest lucru, trebuie adus la cunoștința șefilor ierarhici, prin menționarea în raportul de gardă din tura respectivă sau în scris, referat depus la secretariatul instituției;

(7) cetățenii furioși sau nepoliticoși trebuie să fie tratați într-o manieră politicoasă, dar fermă; operatoarea nu se va angaja în nicio discuție contradictorie cu cetățeanul respectiv și nici nu va avea același comportament ca acesta;

(8) personalului din DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI nu îi este permis:

(9) să exprime opinii personale legate, indiferent de natura acestora, să formuleze opinii despre personalul medical, aspecte de organizare etc.

(10) să ofere sfaturi juridice, să își exprime o opinie referitoare la cea mai bună modalitate de acțiune legată de o problemă juridică;

(11) personalul din DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI nu este abilitat să ofere sfaturi cu privire la modul de soluționare a unei proceduri cu implicații juridice, medico-legale sau asimilabile acestora;

(12) să exprime opinii personale politice, religioase etc.

Art.11. Accesul și uniforma:

(1) Dispeceratul Județean Integrat (prescurtat DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI) are sediul în cadrul ISU- VS;

(2) la nivelul aceste structuri sunt preluate și distribuite apelurile de urgență și transport;

(3) accesul în dispecerat comun se va realiza pietonal, pe aleea din față și pe poarta de acces principală ISU-VS;

(4) accesul se va realiza numai pe la Punctul de control acces în inspectorat, în baza unui tabel nominal aprobat de inspectorul șef al ISU-VS, după prezentarea, documentelor de identitate, subofițerului care executa serviciul pe punctul control acces;

(5) deplasarea până la DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI, care se află la ultimul etaj, se va face pe scările principale de acces în inspectorat;

(6) pe toată perioada turei de serviciu, personalul din DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI va fi echipat cu ținuta specifică instituției, curată, ajustată, îngrijită și va purta la vedere ecusonul propriu;

Art.12. Prezentarea la program:

(1) fiecare salariat are obligația să se prezinte la serviciu în deplină capacitate de muncă în vederea executării în bune condiții a îndatoririlor ce îi revin, prin serviciul desfășurat;

(2) personalului din dispeceratul integrat îi este recomandat să se prezinte la locul

de muncă cu cel puțin 10-15 minute înainte de începerea programului de lucru stabilit, astfel încât, la ora 7.00/19.00, să fie în măsură să-și înceapă serviciul cu toate informațiile/noutățile profesionale și organizatorice relevante preluate de la tura anterioară;

(3) luarea în primire a serviciului de tură se efectuează de către asistentul coordonator împreună cu ORU/registratorul medical, prin preluarea rapoartelor de tură;

(4) fiecare asistent coordonator/ORU/registrator medical aflat în serviciu în structura de dispecerizare are obligația de a se informa și are dreptul de a fi informat asupra personalului care încadrează autospecialele și/sau ambulanțele, de eventualele modificări survenite față de programarea inițială în graficul de lucru zilnic și lunar, sau de orice altă modificare în ceea ce privește tura lui de serviciu.

Art.13. Derularea turei de serviciu:

(1) La intrarea în tura de serviciu, obligațiile personalului care lucrează în structura de dispecerizare sunt:

i. înlocuiește personalul din tura anterioară;

ii. confirmă prezența în condica de prezență;

iii. preia tura, pe bază de semnătură în Registrul de procese verbale predare/preluare serviciu, dispeceratul și tura de lucru;

iv. preia toate documentele (dispoziții, faxuri, circulare și alte documente) predate de tura care iese;

v. distribuie către destinatari a documentelor care au intrat în unitate în afara programului de lucru a structurilor administrative și de conducere;

vi. verifică toate echipamentele pe care va lucra (stație de lucru, telefon, etc.);

vii. verifică concordanța a personalului operativ cu graficele de lucru și notifică șefii ierarhici în cazul în care survin neconcordanțe;

(2) Încheierea turei de serviciu - la ieșirea din tură, asistentul coordonator execută următoarele:

i. va informa, după caz, șefii ierarhici despre problemele/ situațiile speciale din tura încheiată;

ii. va părăsi postul de lucru la ora 7.00/19.00, chiar dacă persoana care intră în tură a sosit mai repede;

iii. va părăsi dispeceratul doar după ce sa delogat din aplicațiile informatice și a predat toate informațiile relevante personalului care intră în tură;

iv. se asigură că orice informație/dispoziție/modificare survenită în tura proprie de lucru este luată la cunoștință, în vederea aplicării, de către asistentul coordonator care intră în tura de serviciu;

v. va lăsa echipamentele/documentele/registrele etc. de la locul său de muncă în condiții adecvate pentru utilizare;

vi. va pune la loc toate materialele și echipamentele de care s-a folosit în procesul muncii, în tura sa;

Art.14. Pauze:

(1) fiecare salariat are dreptul la pauză de masă de 30 minute, conform prevederilor RI în vigoare;

(2) pauza de masă poate fi în transă unică sau fracționată;

(3) în situația apariției unor situații critice, durata pauzei se poate micșora sau pauza poate fi eliminată total;

(4) pe timpul unei pauze, este permisă ieșirea în curtea instituției, dar nu este permisă ieșirea în afara acesteia;

(5) pe timpul pauzelor, personalul SAJ-VS are acces în spațiile anexe (locul de servit masa, vestiar, curte, grup sanitar etc.), cu respectarea zonelor de securitate inscripționate pe căile de acces;

(6) pauzele se vor eșalona în așa fel încât dispeceratul să nu fie lăsat gol; acolo unde este în serviciu doar un salariat pauza sau părăsirea incintei pentru nevoi fiziologice se va

semnala colegilor, care să preia, în caz de nevoie, activitatea până la revenire;

(7) este interzisă părăsirea incintei dispeceratelor/postului de lucru, de către salariați, pentru somn. nerespectarea acestei interdicții reprezintă abatere, indiferent de locul de activitate și funcția deținută;

Art.15. Fumatul:

(1) în instituțiile sanitare fumatul și/sau folosirea oricăror alte produse pe baza de tutun este interzisă;

(2) angajaților nu li se va permite să-și părăsească locul de muncă pentru fumat, nerespectarea acestei prevederi reprezentând abatere;

(3) personalul va fuma doar în pauza de masă, în afara perimetrului instituțional;

Art.16. Păstrarea curățeniei:

(1) păstrarea curățeniei în DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI se va realiza de către personal SAJ-VS;

(2) curățenia generală periodică se va efectua prin îngrijitoarea de curățenie, pusă la dispoziție de unitate și se va întreține zilnic sau ori de câte ori este nevoie, de către personalul care activează în dispecerat, astfel încât spațiul destinat dispeceratului integrat să fie în permanență curat și igienizat;

(3) responsabilitatea acestui aspect revine fiecărei persoane din tura care iese din serviciu;

(4) materialele de curățenie se vor asigura de prin grija unității.

Art.17. Consumul de substanțe nepermise:

(1) noțiunea de "substanță nepermisă" desemnează, fără a se limita numai la acestea, următoarele:

(2) substanțe periculoase, ilegale (substanțe medicamentoase din categoria stupefiantelor, psihotropelor, a sedative/or sau a oricărei substanțe chimice sau biologice cu acțiune similară acestora)

(3) băuturi alcoolice;

(4) orice altă substanță chimică care interferă cu capacitatea psihică sau fizică a persoanei, prin afectarea performanțelor profesionale, ducând la situația ca aceștia să fie nepotriviiți pentru activitatea într-o structură aparținând sistemului public de urgență;

(5) personalul din dispecerate nu are voie să introducă/să păstreze/să consume nici o astfel de substanță în timpul sau în afara turei de serviciu;

(6) personalul din dispecerate nu are voie să se afle sub influența unei astfel de substanțe în timpul turei de serviciu;

(7) personalul din dispecerat poate fi testat, ori de câte ori există suspiciunea ca persoana în cauză, este sub influența consumului de alcool sau substanțelor nepermise;

(8) șefii ierarhici care au motive să creadă că o persoană din dispeceratul integrat folosește sau se află sub influența unei substanțe sau medicament interzise de lege, pot solicita un test de verificare. Decizia de a supune o persoană unui astfel de test trebuie să se bazeze pe indicatori specifici de ordin fizic, comportamental și/sau de performanță, care evidențiază posibila folosire a unor substanțe nepermise;

(9) personalul care refuză un astfel de test se consideră ca refuză îndeplinirea unui ordin direct și încalcă prevederile regulamentelor interne, fiind sancționat disciplinar;

(10) oricare persoană din dispeceratul integrat al cărui test iese pozitiv, va fi scos imediat de la locul de muncă, până la luarea unor dispoziții finale și va fi înlocuit cu alt personal;

(11) dacă o persoană se prezintă pentru a intra în tura de serviciu în dispeceratul integrat sub influența acestor substanțe, nu va fi acceptată în serviciu, iar șeful ierarhic al persoanei în cauză va lua măsurile care se impun în acest caz.

Art.18. Consumul de alimente și băuturi în timpul serviciului:

(1) alimentele și băuturile non-alcoolice, vor fi consumate **numai** în încăperea destinată acestui scop (sala de mese), astfel încât documentele și echipamentele specifice să nu vină în contact cu alimente/băuturi;

(2) se interzice consumul de semințe, fructe, snack-uri și/sau produse similare la mesele de preluare a solicitărilor;

Art.19. Apeluri telefonice și navigarea pe internet în interes personal:

(1) apelurile telefonice personale/navigarea pe chat sau rețele de socializare, nu trebuie să influențeze negativ activitățile;

(2) personalul din dispecerate poate primi sau efectua apeluri personale, cu condiția ca acestea să fie scurte (sub 3 min);

(3) aceste convorbiri/navigări etc. este obligatoriu a fi întrerupte, în momentul când trebuie gestionat o solicitare sau când este nevoie de managementul unor situații speciale;

(4) pe timpul executării serviciului, în dispeceratul integrat, telefoanele mobile personale vor fi trecute pe modul silențios, cu vibrații sau vor fi păstrate în dulapul personal din vestiar;

Art.20. Regimul vizitatorilor:

(1) în dispecerat nu este permis accesul vizitatorilor, fără o aprobare prealabilă, a conducerii inspectoratului;

(2) personalul are obligația de a comunica persoanei care dorește să intre în dispecerat fără aprobare că nu are acest drept și să-i interzică accesul;

Art.21. Programul de lucru :

(1) este în ture de 12 ore serviciu cu 24 ore liber,

(2) perioada minimă între două ture de lucru nu poate fi mai mică de 12 ore;

(3) turele vor fi programate în regim turnus, "Z-N-L-TL", dar pot exista, cu acordul salariaților, și perioade cu ture dispuse fără a se respecta regimul de turnus. Aceste perioade vor fi limitate la maxim și se va respecta obligatoriu timpul liber de minim 12 ore între 2 ture de lucru;

(4) personalul din dispecerate este obligat să respecte programul de lucru lunar, stabilit de șeful ierarhic și aprobat de conducere;

(5) indisponibilitățile temporare, survenite neprevăzut, sunt obligatoriu a fi anunțate cu minim 6 ore anterior intrării în tura de serviciu, pentru ca unitatea să poată asigura din timp înlocuirea;

(6) în cazul în care o persoană nu se prezintă la serviciu până la ora finalizării turei în curs, asistentul coordonator va informa șefii ierarhici de situație și, după caz, va stabili persoana care va asigura continuitatea, până la sosirea persoanei în cauză sau înlocuitorului desemnat;

Art .22. Modificarea programului de lucru (cererile de schimb de tură):

(1) schimbul de tură se va efectua cu respectarea prevederilor regulamentelor interne.

(2) este interzis și reprezintă abatere schimb de tură fără aprobare scrisă;

(3) solicitarea unui schimb de tură trebuie să fie bine întemeiată/justificată, în timp util, astfel încât să se poată realiza înlocuirea persoanei respective;

(4) schimburile de tură pentru asistenții medicali și ORU/registratoare de urgență se aprobă de către Asistentul șef, iar pentru medicii coordonatori se aprobă de către Directorul medical.

Art.23. Controlul personalului:

(1) personalul din dispecerate va putea fi controlat de șefii ierarhici, ori de câte ori consideră aceștia, în vederea monitorizării performanțelor activității și a identificării necesităților de pregătire ale acestora.

(2) aceste controale vor viza:

i. calitatea gestionării solicitărilor;

ii. politețea și interesul acordat;

iii. atenția și concentrarea;

iv. exactitatea;

v. eficiența și eficacitatea;

vi. cunoașterea tuturor procedurilor necesare gestionării cazurilor;

vii. managementul comunicării;

viii. triajul;

(3) rezultatele controalelor vor fi analizate în scopul îmbunătățirii continue a activității;

Art.24. Pregătirea personalului:

(1) va fi realizată de instituție, cu sprijinul STS, în funcție de reglementările și ordinele în vigoare, pregătirea va avea scopul de a se crea condiții optime pentru ca fiecare salariat să își îndeplinească atribuțiunile și sarcinile de serviciu la standarde superioare de calitate;

Art.25. Evaluarea personalului :

(1) va fi realizată de fiecare instituție din care acesta provine, în funcție de reglementările și ordinele în vigoare,

(2) la finalul unui an, fiecare persoană va fi apreciată și i se va acorda un calificativ, în funcție de îndeplinirea atribuțiunilor și sarcinilor de serviciu.

Art.26. Securitatea/accesul la informații și păstrarea confidențialității:

(1) personalul din DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI este obligat să respecte confidențialitatea informațiilor cu care intră în contact pe timpul îndeplinirii îndatoririlor de serviciu;

(2) în dispecerate se vehiculează doar informații neclasificate, drept urmare, personalul SAJ-VS nu are nevoie de autorizație de acces la informații clasificate;

(3) prin intermediul structurii de securitate al ISU-VS, personalul SAJ este instruit cu privire la zonele în care le este interzis accesul atunci când desfășoară activitate în dispeceratul integrat, situat în sediul ISU-VS în vederea prevenirii unor incidente de securitate, accesul personalului din cadrul SAJ-VS fiind restricționat în zonele de securitate clasa I. și II;

(4) accesul personalului SAJ-VS la informații clasificate este strict interzis acesta, fiind permis numai angajaților unității care dețin autorizații în acest sens;

(5) este interzis accesul în DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI cu aparate de fotografiat, filmat, înregistrat audiovideo, de copiat sau de comunicare la distanță și utilizarea acestora în incinta DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI;

(6) este interzis cu desăvârșire, nerespectarea reprezentând abatere:

i. introducerea mediilor de stocare amovibile;

ii. introducerea și utilizarea de software/hardware aflate în proprietate privată;

iii. copierea, filmarea, reproducerea sub orice formă și utilizarea în scop personal a oricărei tip de informație din sistemul 112 sau sistemul civil (de pe oricare din calculatoarele din DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI);

iv. reproducerea, copierea, multiplicarea pentru uz personal, sau pentru terți, a documentelor cu care angajatul vine în contact în decursul activității sale;

(7) este strict interzisă utilizarea oricăror stații de lucru străine, altele decât cele pe care personalul trebuie să le acceseze pentru realizarea atribuțiilor de serviciu

(8) în situația în care în mod accidental, personalul intră în posesia unui document clasificat, va anunța imediat șefii ierarhici

(9) este strict interzisă diseminarea oricăror informații cu care intră în contact legat de personalul/activitatea/organizarea etc. instituției colaboratoare (ISU-VS în cazul dispeceratului integrat);

(10) furnizarea de informații cu caracter public și relaționarea cu mass media va fi derulată de fiecare instituție în parte, conform reglementărilor legale în vigoare și procedurilor interne adoptate;

Art.27. Comportamentul în caz de accidente sau incidente la locul de muncă:

(1) instruirea personalului privind securitatea și sănătatea în muncă se realizează în cadru organizat, cu respectarea prevederilor legislației specifice în domeniu;

(2) toate accidentele survenite în timpul serviciului, mai ales cele cu consecințe

grave, vor fi semnalate imediat, conducerii instituției, respectiv responsabilului SSM;

(3) aceste reguli vor fi respectate și în cazul accidentelor survenite pe traseul domiciliu - loc de muncă și invers;

(4) accidentele/incidentele de muncă din DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI vor fi gestionate de către o comisie formată din personal din cele două instituții colaboratoare din care vor face parte cel puțin responsabilii SSM din ambele instituții.

Art.28. Utilizarea echipamentelor de protecție și echipamentelor de lucru din dotare:

(1) fiecare persoană, care desfășoară activități în DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI este obligată să utilizeze echipamentul tehnic, de protecție și de lucru conform cerințelor, fiind interzisă utilizarea acestuia în alte scopuri;

(2) personalul din dispeceratul integrat va avea asupra sa, la locul de muncă, doar acele materiale, care sunt necesare pentru desfășurarea activităților de serviciu;

(3) sunt considerate echipamente tehnice: echipamente de calcul, birotică, aparatură de birou etc., în general toate echipamentele, dotările și materialele încredințate personalului în vederea executării atribuțiilor sale de serviciu;

(4) este interzisă intervenția, din proprie inițiativă, asupra echipamentului tehnic sau de protecție, dacă întreținerea acestuia este încredințată personalului specializat, persoana în cauză fiind obligată să apeleze la serviciile acestuia. La apariția oricăror disfuncționalități de natură tehnică a echipamentelor aflate în exploatare (stații de lucru, stații radio, telefoane, etc.) se va înștiința personalul specializat din cadrul SAJ-VS, ISU-VS sau STS-VS, după caz;

(5) executarea sarcinilor de muncă implică întreținerea și curățirea echipamentului tehnic și de lucru, personalul fiind obligat să-și consacre timpul necesar acestei obligații, conform cerințelor stabilite prin fișa postului, fără a afecta bunul mers a activității de management solicitări;

(6) necesarul de materiale consumabile (role fax, hârtie A4 și A5, toner pentru imprimante, baterii, instrumente de scris, corectoare etc.) va fi asigurat prin grija instituției, pe bază de necesar periodic, conform procedurilor interne.

MANAGEMENTUL SPECIFIC AL SOLICITĂRILOR

Art.29. La preluarea legăturii de la operatorul 112, salariați SAJ-VS se va adresa apelantului cu următoarea formulă "Bună ziua, suntem Ambulanța, ce urgență medicală aveți !". Adresarea standard poate conține, după caz și prezentarea operatorului care răspunde la apel (cu numărul de identificare operator), caz în care formula de adresare va fi "Bună ziua, suntem Ambulanța, operator XY, ce urgență medicală aveți ?".

Art.30. Calitatea vocii:

(1) în cursul convorbirii cu apelantul, trebuie să vorbiți rar și clar la telefon și la un volum adecvat. Dacă apelanții nu vă pot auzi sau înțelege, va trebui să repetați întrebările, pierzând astfel timp prețios.

(2) vocea trebuie să reflecte autoritate și înțelegere, însoțită de siguranță cu privire la ceea ce spuneți apelantului.

(3) dacă sunteți ezitant sau păreți nesigur apelantul va pune sub semnul întrebării abilitatea de a răspunde la întrebări și de a-l ajuta.

(4) utilizați un limbaj comun de zi cu zi cu publicul;

(5) niciodată nu folosiți termeni juridici sau un jargon specific agențiilor specializate de intervenție ale poliției, jandarmeriei, pompierilor sau ambulanței.

Art.31. Eticheta vocii:

(1) când discutați cu apelanții, trebuie să aveți un ton politicos și prietenesc;

(2) nu trebuie să acceptați abuzurile verbale din partea apelanților, dar nici nu vă este permisă folosirea acestora la adresa lor. Chiar și în aceste situații apelantul are dreptul să primească ajutorul solicitat:

Art.32. Modul de adresare/ conversația:

(1) la preluarea legăturii de la operatorul 112, formula de adresare standard

trebuie să fie " "Bună ziua, suntem Ambulanța, operator XY, ce urgență medicală aveți ?" (XY este nr. identificare operator)

(2) în cazul în care apelantul reia furnizarea detaliilor personale, trebui întrerupt politicos și comunicat că se dețin deja datele de identificare iar în prezent trebuie să se limiteze la detalii de ordin medical, să răspundă la întrebările formulate de operatorul ambulanței;

(3) când vă adresați persoanei trebuie să folosiți numele acesteia, mai ales dacă trebuie să o puneți în așteptare. Acest lucru va da apelantului impresia ca nu l-ați uitat și că veți avea în vedere apelul lui.

(4) trebuie menținut întotdeauna o atitudine profesională când preluați apeluri, chiar dacă situația este hilară;

(5) trebuie creat interes față de situația apelantului și niciodată să nu tratați cu lejeritate situația. nu se fac glume și nu se povestesc istorioare amuzante pentru a explica ceva;

(6) este posibil ca apelantul să nu înțeleagă. Dacă apelantul comentează că situația este amuzantă sau stranie, puteți să fiți de acord, dar nu-i faceți să se simtă nelalocul lor;

(7) nu trebuie să faceți remarci deplasate cu privire la rasa, vârsta, religia, etnia, clasa socială, grupul de persoane etc.- serviciile de urgență sunt pentru orice persoană care are nevoie de ajutor, fără a ține cont de alți factori;

(8) nu trebuie să încercați să educați pe apelant în ceea ce privește termenii folosiți sau prevederile legale; dacă procedați așa nu veți face decât să-l determinați pe apelant să se simtă prost sau să iscați o discuție în contradictoriu. De exemplu, dacă un apelant spune ca „are 0 urgență” nu începeți să-i explicați că el nu e sigur că știe ce este o urgență, în loc de asta întrebați: „spuneți-mi exact ce s-întâmplat?”; „în ce constă urgența, mai exact?”

(9) „putem trimite un echipaj sa va ajute.

Locuiți la ?”(repeți adresa care este pe ecran și a parvenit de la operatorul 112).

Dacă operatorul nu este sigur de exactitatea adresei, atunci este necesară reconfirmarea adresei de către solicitant);

(10) mulți apelanți cu limbaj jignitor încearcă să-i pună pe angajat în încurcătură, cerându-i să le spună numele. Dacă acesta refuză, atunci apelantul profită de poziția defensivă a operatorului și poate face alte plângeri. Cea mai ușoară cale de a rezolva situația cu acești apelanți este de a le furniza imediat informațiile legate de identitatea dumneavoastră, ca operator.

(11) dacă apelantul este supărat, isteric, ostil sau furios, spuneți-i „înțeleg că sunteți furios, dar trebuie să vă pun câteva întrebări pentru a putea decide care este tipul de echipaj care este cel mai adecvat situației Dvs. și care va pleca, în timp ce noi vorbim, să vă ofere ajutor”. Acest lucru va demonstra faptul că înțelegeți situația și că intenționați să trimiteți asistență și că aveți nevoie de informații certe pentru a face acest lucru;

(12) dacă apelantul este abuziv și este evident faptul că nu puteți discuta cu el, rugați-l să aștepte și transferați apelul coordonatorului medical. În majoritatea cazurilor, „a face echipă” cu un alt operator va rezolva conflictul inițial;

(13) de cele mai multe ori, o scuză sinceră pentru o întârziere în trimiterea urgenței, pentru o neînțelegere anterioară sau pentru acțiunile altui operator, va fi de ajuns pentru apelant și va readuce apelul în starea inițială. Nu trebuie niciodată să ezitați să acceptați că ați făcut o greșală. Cereți-vă scuze; furnizați-le informațiile corecte și apoi continuați să le acordați ajutorul necesar.

(14) puteți primi plângeri din partea cetățenilor în ceea ce privește bunăvoința și amabilitatea de care ați dat dovadă sau modul în care ați procesat apelul primit. În acest caz puteți informa apelantul că dacă este nemulțumit, se poate adresa instituției din care faceți parte și sesizările lui vor fi soluționate conform legislației în vigoare.

Art.33. Controlul conversației:

(1) este important să mențineți controlul tuturor conversațiilor telefonice, astfel încât să obțineți toate informațiile necesare într-o perioadă cât mai scurtă de timp. Apelanților

vorbăreți sau insistenți este mai greu să le puneți întrebări și vă poate lua mai mult timp să soluționați apelul;

(2) apelantul știe de obicei ce s-a întâmplat, dar nu și cum să raporteze acest lucru. De operator depinde cum orientează răspunsurile apelantului astfel încât să se obțină informații relevante. Puteți spune persoanei „Opriți-vă puțin. Lăsați -mă să vă pun câteva întrebări” sau „Liniștiți-vă și lăsați-mă să vă pun câteva întrebări.” Orice ar putea să le distragă atenția pentru câteva momente, asigurându-i în același timp că aveți de gând să-i ajutați, vă va ajuta să mențineți controlul interviului.

(3) tactica cea mai eficientă este de a pune întrebări scurte, care vizează informații specifice, cum ar fi numele, adresa, numărul de telefon, unde se află, punctul de reper, etc.;

(4) întrebările trebuie să evedențieze informațiile relevante și trebuie menținut un „flux” de informații neîntrerupt. Dacă faceți pauze prea mari sau sunteți acaparați de alte activități, veți pierde controlul conversației și va trebui să îl restabiliți.

Art.34. Acuratețea informațiilor:

(1) este vital pentru siguranța fiecărei unități de răspuns aflată pe teren ca dumneavoastră să fiți preciși în activitatea dumneavoastră. Mai ales în situațiile în care sunt raportate cazuri cu caracter agresiv.

(2) când primiți apeluri, este esențial ca să ascultați și să auziți tot ce vi se spune;

(3) nu faceți presupuneri pornind de la declarațiile apelantului. Lăsați ca acestea să vină de la sine și apoi puneți întrebări care să clarifice afirmațiile apelantului. De exemplu, dacă un apelant spune că este un incendiu pentru că el a văzut un fum, nu presupuneți că acela este un incendiu. Întrebați apelantul ce vede exact și de ce crede el că fumul provine de la un incendiu;

(4) nu-l lăsați pe apelant să folosească termeni specifici, mai ales medicali. Dacă folosește astfel de termeni, întrebați-l „Nu știu ce înțelegeți prin.....(termenul în cauza). Mai exact, ce prezintă/ce se întâmplă cu el/ea?” și lăsați apelantul să descrie ce vede, chiar dacă Dvs. știți ce implică acea stare. Încercați să definiți starea/evenimentul respectiv prin întrebări specifice, fără ca apelantul să aibă senzația că îl instruiți.

Art.35. Filtrarea informațiilor:

(1) scopul angajatului care tratează apelul de urgență este de a obține informațiile necesare pentru a identifica natura urgenței și a putea direcționa echipajul/- e de urgență competent/-e să îi acorde ajutorul.

(2) pentru a putea face acest lucru, angajatul pune o serie de întrebări prin care să obțină în cel mai scurt timp cele mai multe informații. El trebuie să se concentreze asupra:

- i. identificării caracterului de urgență
- ii. identificării tipului de incident
- iii. confirmării locației incidentului
- iv. colectării informațiilor specifice importante și relevante

(3) în multe cazuri apelantul nu știe ce s-a întâmplat sau ce să facă, "știe doar anumite fapte": niciodată nu trebuie lăsat pe apelant să decidă dacă este necesară intervenția ambulanței, poliției sau a departamentului de pompieri, chiar dacă apelantul face parte din anumite structuri de intervenție -> hotărâți dumneavoastră, bazându-vă pe faptele descrise de către apelant.

(4) luați inițiativa discuției de la bun început -> nu ascultați pur și simplu ce are persoana de spus;

(5) puneți întrebări cu care puteți obține rapid cele mai importante informații. Deși nu trebuie să repetați tot ce auziți, trebuie să repetați totuși adresa, numărul de telefon sau alte informații, cu privire la locație, pentru a evita orice neînțelegere.

(6) când sunt mai multe apeluri care se referă la același incident, angajatul se va asigura că apelantul raportează același incident și nu unul asemănător. Odată ce sunteți sigur că

apelantul sună pentru același incident, care a fost deja raportat și ați obținut toate informațiile suplimentare pertinente pe care le deține apelantul, informați apelantul că a fost deja trimisă o echipă de intervenție și încheiați convorbirea. Încheiați aceste apeluri cât se poate de repede, pentru a nu ține ocupate, în mod nejustificat, liniile de urgență 112.

(7) în situațiile în care apelantul închide, este deconectat sau pur și simplu a scăpat telefonul înainte de a vă furniza informațiile de care aveți nevoie, niciodată nu presupuneți că apelurile incomplete sunt farse sau ca cineva a greșit numărul. Din informațiile pe care reușiți să le obțineți, trebuie să decideți dacă există într-adevăr o situație urgență. Dacă este așa și apelantul a reușit să vă dea locația, procesați apelul în mod normal iar dacă aveți numărul de telefon, reapelați persoana pe cască, pentru a fi înregistrată convorbirea inițiată în sistem. Gândiți-vă că e posibil ca apelantul să fi fost întrerupt chiar de un incendiu apropiat sau din cauza unei probleme medicale care l-a determinat să sune pentru ajutor; niciodată nu presupuneți ca apelul a fost răuvoitor sau fals, pana nu aveți confirmare în acest aspect.

Art.36. Apeluri cu caracter de urgență:

(1) consecințele neglijenței sau ale superficialității pot fi dezastruoase, de aceea fiecare apel trebuie tratat cu maximum de seriozitate !

(2) interviul are ca scop colectarea datelor despre apelant, victimă/-e, dacă există și localizarea cât mai exactă a evenimentului. În orice situație operatorul va confirma următoarele informații:

(3) locația incidentului - totdeauna verificați datele primite cu privire la locația incidentului semnalat;

(4) țineți cont că adresa apelantului poate fi diferită de cea a incidentului. Niciodată nu faceți presupuneri în ceea ce privește locația !

(5) numărul de apelare;

(6) numele apelantului și/sau denumirea firmei, dacă este cazul;

Art.37. În scopul facilitării intervenției, în caz de urgență, este vital să se obțină locația cât mai precisă unde s-a desfășurat/se desfășoară incidentul, prin interviul apelantului astfel:

(1) care este strada exactă sau intersecția incidentului;

(2) s-a petrecut într-o zonă sau la o adresă anumită;

(3) delimitarea cât mai precisă a zonei;

(4) delimitarea locului incidentului (în interiorul, în afara, lângă zona sau adresa menționate);

(5) precizarea unor puncte de reper semnificative din zonă sau de la adresa incidentului (în apropierea cărei firme sau clădiri, pe trotuar, în stradă, în pragul ușii, etc.).

(6) confirmați adresa persoanei prin întrebarea „locuiți pe strada xxxx, la nr. yyy ?” În cazul în care o persoană se mută dar păstrează același număr de telefon, este posibil ca baza de date a companiei de telefoane să nu fi fost actualizată, iar pe monitor sa se afișeze adresa anterioară.

(7) capacitatea angajaților serviciilor de ambulanță, poliție, pompieri etc., de acces la locația unde are loc incidentul este decisivă pentru acțiunea de salvare de vieți omenești și de protejare a proprietății. Trebuie sa puneți suficiente întrebări pentru a determina cât mai exact locația, cât mai precis posibil:

i. nu presupuneți niciodată că incidentul a mai fost raportat anterior - completați o fișă cu informații complete.

ii. chiar dacă incidentul a fost raportat, e posibil să discutați cu singurul martor care îi poate identifica pe cei implicați. Prin urmare, încercați întotdeauna să obțineți numele apelantului, adresa și numărul de telefon pentru fiecare apel pe care-l procesați.

(8) este interzisă condiționarea preluării unei urgențe de cunoașterea de către apelant a numărului de telefon de la care apelează serviciul de urgență 112;

(9) numai dacă pe timpul interviului se constată o lipsă de seriozitate a apelului/apelantului și există dovezi concrete și obiective că apelul este/poate fi o farsă, acesta

trebuie deconectat și se rejectează foaia de caz; este bine a fi precauți în aceste cazuri și este bine a căuta cât mai multe elemente de asigurare că într-adevăr este o farsă;

Art.38. Apeluri fără caracter de urgență:

(1) dacă apelul este un apel serios, dar nu are caracter de urgență, angajatul va informa apelantul că a sunat pe o linie de urgență și îi va furniza un număr pentru apeluri non-urgente sau va transfera solicitarea în dispeceratul de transport;

(2) este obligatoriu ca doar apelurile de urgență legitime să fie procesate de dispeceratul de urgență, deoarece:

(3) rețeaua de telefonie 112 are un număr limitat de linii, dedicate de trunchi;

(4) ocuparea acestor linii cu apeluri non-urgente poate duce la blocarea apelurilor de urgență „reale”, iar apelurile sunt preluate numai în ordinea în care au fost recepționate;

(5) apelurile non-urgente primite vor încetini viteza de răspuns la apelurile de urgență.

Art.39. Apelurile cu caracter medical - reprezintă principala categorie de solicitări din dispeceratul integrat județean.

(1) deseori sunt înșelătoare, deoarece apelantul sub-/supraevaluează situația. De aceea este important ca prin întrebările care sunt adresate apelantului, să se încerce realizarea unei imagini cât mai exacte a stării pacientului.

(2) apelantului i se vor formula **obligatoriu** următoarele întrebări (ordinea în care se pun întrebările nefiind fixă):

i. care este acuza principală pentru care s-au apelat serviciile de urgență;

ii. dacă persoana respiră (necesar pt. a stabili prezența funcțiilor vitale);

iii. dacă persoana vorbește (necesar pentru a stabili starea aproximativă de conștientă);

iv. dacă persoana colaborează/este coerentă (necesar pentru a stabili dacă pacientul este orientat temporo-spațial);

v. dacă pacientul prezintă simptome asociate și în caz de răspuns afirmativ, care sunt acestea;

vi. dacă pacientul este suferă de boli cronice și ce anume;

vii. dacă pacientul urmează tratament prescris (din natura medicației operatorul își poate da seama de ce anume suferă pacientul);

viii. dacă pacientul și-a respectat administrarea medicamentelor (urgența pentru care s-a apelat poate rezulta din nerespectarea tratamentului);

Art.40. Pacienții traumatizați - reprezintă o categorie aparte de solicitări, la care sunt esențiale următoarele informații suplimentare de obținut, în cursul convorbirii cu apelantul:

(1) dacă persoana respiră (necesar pt. a stabili prezența funcțiilor vitale);

(2) dacă persoana vorbește (necesar pentru a stabili starea aproximativă de conștientă);

(3) dacă persoana colaborează/este coerentă (necesar pentru a stabili dacă pacientul este orientat temporo-spațial);

(4) mecanismul accidentării care a dus la starea prezentă ("cum a căzut?; de unde a căzut?; cam de la ce înălțime a căzut?; ce l-a lovit?; unde l-a lovit? etc.)

(5) zonele corpului care sunt afectate, la prima vedere (unde este lovit? etc.)

(6) dacă prezintă sângerări vizibile;

(7) dacă simte toate membrele și dacă le poate mișca;

(8) dacă acuză durere;

(9) dacă este/nu este încarcerat;

Art.41. Gravidele - sunt o altă categorie, aparte, la care sunt esențiale următoarele întrebări, deoarece o parte însemnată dintre gravidele care apelează sistemul de urgență sună în ultimele momente:

(1) în ce lună de sarcină este;

- (2) a câtea naștere este;
- (3) dacă are contractii;
- (4) la ce interval survin contractiile;
- (5) de când/cât timp are contractii;
- (6) dacă sacul amniotic ("apa") s-a rupt;
- (7) a câtea sarcină este/dacă a avut pierderi de sarcină în trecut;
- (8) dacă prezintă sau nu sângerări;

Art.42. Nașterea la domiciliu - este o urgență datorită faptului că poate periclita atât viața nou născutului cât și viața mamei. În astfel de cazuri este foarte important să obținem informații clare, în paralel cu ghidarea apelantului să ia o serie de măsuri extrem de necesare pentru evitarea complicațiilor iminente:

- (1) copilul respiră?
- (2) copilul plânge?
- (3) ce culoare are pielea copilului?
- (4) mama este conștientă?
- (5) mama sângerează?
- (6) placenta a fost expulzată?
- (7) se recomandă apelantului:
- (8) să nu lase singuri mama și copilul;
- (9) să protejeze termic atât mama cât și copilul, învelindu-i cu ce are la îndemână;
- (10) să se asigure că gura copilului și nasul sunt degajate de secreții și copilul poate

respira;

- (11) să plaseze nou născutul pe abdomenul mamei dacă nu este tăiat cordonul ombilical și să îl învelescă;
- (12) dacă cordonul ombilical a fost tăiat să înfășoare nou născutul în material textil curat (prosop, cearceaf, ștergar etc.) și să îl mențină în brațe ca să îi fie cald;
- (13) să nu lase mama să adoarmă, recomandându-i să își maseze singură regiunea inferioară a abdomenului.

Art.43. Managementul apelurilor în cazul accidentelor rutiere :

- (1) în cazul accidentelor ușoare (tamponări, afirmativ fără victime etc.) se lasă solicitarea să fie soluționată de poliție, dar este recomandabil, în cazul în care există resurse disponibile și solicitarea este ușor accesibilă, să fie trimis la fața locului un echipaj medical pentru a verifica afirmațiile;
- (2) în cazul accidentelor cu una sau mai multe persoane implicate/victime, apelul se preia conform indexului de cooperare în vigoare iar angajatul/angajații care tratează apelul vor colecta următoarele informații:
- (3) locul exact al accidentului;
- (4) ce s-a întâmplat exact/în ce împrejurări sa produs accidentul;
- (5) numărul de autovehicule implicate și tipul acestora (autoturisme, microbus, autobus, vehicule transport marfă etc.)
- (6) numărul total al pasagerilor aflați în autovehiculele implicate;
- (7) detalii despre starea persoanelor implicate - se va întreba obligatoriu:
- (8) dacă persoana respiră (necesar pt. a stabili prezența funcțiilor vitale);
- (9) dacă persoana vorbește (necesar pentru a stabili starea aproximativă de conștientă);
- (10) dacă persoana colaborează/este coerent (necesar pentru a stabili dacă pacientul este orientat temporo-spațial);
- (11) zonele corpului care sunt afectate, la prima vedere (unde este lovit? etc.)
- (12) dacă prezintă sângerări vizibile;
- (13) dacă simte și poate mișca toate membrele;
- (14) dacă acuză durere;
- (15) dacă victimele sunt/nu sunt încarcerate;

-
- (16) dacă sunt/nu sunt scurgeri de combustibil;
- (17) dacă este/nu este circulația blocată pe segmentul de șosea unde a survenit accidentul;
- (18) dacă există/nu există alt pericol iminent, la prima vedere (prăbușire, explozie, incendiu etc.)
- (19) dacă există plăcuțe colorate pe autovehicul cu însemne/coduri specifice transportului de substanțe speciale (pot fi substanțe periculoase !);
- (20) indicații care se furnizează apelantului în cazul accidentelor rutiere;
- (21) apropierea de vehiculele avariate, cu evitarea pericolelor iminente pentru apelant din anturaj (operatorul trebuie să ghideze apelantul pentru că în situația dată apelantul poate să uite de propria siguranță!);
- (22) evaluarea vizuală a victimelor (se solicită descrierea victimelor - "ce vedeți?);
- (23) încercare de a stabili contact verbal cu ele ("domnul/doamna, sunteți bine?");
- (24) încercare de a stabili dacă persoanele implicate respiră;
- (25) încercare de a stabili dacă există sângerări vizibile;
- (26) comunicați apelantului să NU extragă victimele din autovehiculele avariate;
- (27) comunicați apelantului să NU intervină asupra caroseriei autovehiculelor avariate;
- (28) se poate recomanda deconectarea bornelor de la bateria autovehiculelor avariate dacă apelantul dorește să ajute și se constată că deține cunoștințe în domeniu;
- (29) în același timp, se asigură apelantul că echipajele au fost alertate și deja sunt în deplasare spre locul accidentului, iar el poate să continue conversația cu dispeceratul pentru furnizarea de detalii utile;
- (30) personalul din dispecerat se va asigura că în timp ce operatorul inițial derulează managementul convorbirii, un altul (salariat SAJ sau ISU) alocă intervenției și alertează echipajele de intervenție, conform prevederilor legale în vigoare, astfel încât timpul de răspuns să fie cât mai scurt, iar informațiile obținute ulterior se vor comunica personalului de intervenție prin radio;
- (31) în caz de revenire, se încearcă obținerea de noi informații:
- i. apelantul se află în câmp;
 - ii. mașina nu poate fi semnalizată;
 - iii. mașina nu este deplasabilă;
 - iv. în mașină se află copii, persoane în vârstă sau nedeplasabile, animale de companie etc.;
 - v. mașina blochează traficul rutier;
 - vi. e timp nefavorabil (zăpadă, polei, vizibilitate redusă etc.)
 - vii. accidente rutiere fără victime, dar cu mașini răsturnate care transportă produse inflamabile/periculoase;
 - viii. accidente fără victime, în care sunt implicate animale;
 - ix. vehiculul rămâne oprit din cauze tehnice, pe linia de cale ferată;
 - x. accidente cu victime când mașina a plonjat în apă;
 - xi. accidente cu una sau mai multe victime, blocate;
 - ix. accidente cu victime și mașini incendiate.

Art.44. Apeluri de la minori - trebuie să acordați o atenție deosebită apelurilor venite de la minori!

- (1) minorii pot părea inițial speriați, nedumeriți și s-ar putea să nu fie ușor de chestionat, putând să plângă chiar. Nu presupuneți niciodată că sunt farsori; trebuie să puneți întrebări specifice pentru a afla motivul pentru care aceștia au apelat singuri serviciul de urgență.
- (2) cereți întotdeauna, de la bun început, numele copilului, adresa și numărul de telefon;
- (3) spuneți-le pe nume când vorbiți cu ei;

(4) puteți să-îi întrebați „Este mama sau tata prin preajmă?”, dar să luați în calcul că s-ar putea să sune în legătură cu o problemă care-i implică și pe părinți și să nu vrea să îi cheme la telefon;

(5) s-ar putea să fiți nevoiți să vorbiți mai multe minute cu o persoană minoră pentru a obține suficiente informații. Detalii precum unde stau, dacă sunt singuri și locația unde se afla persoanele adulte cunoscute sunt întotdeauna informații utile;

(6) modul în care înțeleg copiii aspectele unei probleme

i. copiii cu vârste cuprinse între 4 și 11 ani nu sunt în stare să trateze mai multe aspecte ivite într-o situație, simultan. Este posibil ca ei să-și concentreze atenția asupra unui aspect anume al problemei. (De exemplu: un apelant-copil spune că mama sa a suferit un accident. Veți vrea să aflați dacă aceasta e conștientă și dacă respiră, dar copilul s-ar putea să fie preocupat exclusiv de sângele prezent.)

ii. un copil ar putea avea dificultăți să se descurce simultan cu două activități. Pentru un copil ar putea părea imposibil să poarte o conversație telefonică și în același timp să se pregătească pentru sosirea echipei de intervenție; indicațiile transmise pas cu pas ar putea ajuta copilul să facă față, în același timp, mai multor aspecte ale unei situații. (De exemplu, în situația de mai sus, mai mult ca sigur că acesta nu va fi în stare să urmeze indicațiile „Descuie ușa, aprinde lumina de la intrare și încuie câinele într-o camera! Așadar, operatorul trebuie să îi spună copilului: „Descuie ușa și vino înapoi la telefon!”. Când copilul revine la telefon, operatorul ar trebui să verifice dacă copilul a făcut ce i s-a spus înainte să îi traseze următoarea sarcină, după care operatorul poate să îi dea următoarea sarcină: „Du câinele în dormitor și închide ușa, apoi întoarce-te la telefon!”. Astfel este mai sigur că sarcinile vor fi duse la bun sfârșit, iar copilul mai mult ca sigur nu se va încurca.)

iii. copiii cu vârste cuprinse între 4 și 11 ani nu pot să grupeze informațiile și să le asimileze într-un mesaj. Dacă transmiteți apelanților-copii informații fără să le împărțiți în componente mai ușor de înțeles și în mesaje diferite, ei nu vor reuși să proceseze informațiile. Copiii trebuie îndrumați pas cu pas, fiecare sarcină pe rând, precum un lanț care trebuie rupt în bucăți individuale, așa trebuie procedat pentru ca aceștia să înțeleagă și să îndeplinească fiecare sarcină;

(7) **principii** ce trebuie urmate în convorbirile cu apelanții-copii:

i. în fața unei situații de criză, copiii par adesea foarte calmi; aceasta datorită faptului că ei nu conștientizează gravitatea situației. Rețineți, nu trebuie să interpretați gravitatea cazului în funcție de nivelul emoțional exprimat de apelant;

ii. în cazul apelanților-copii, trebuie să aveți, în primul rând, răbdare. De multe ori obținerea informațiilor de la copii cere mai mult timp decât la adulți. S-ar putea să fie nevoie să repetați întrebări sau indicații de mai multe ori, în mai multe feluri, pentru ca un copil să înțeleagă și să răspundă în mod corespunzător;

iii. de aceea, este esențial să păstrați o voce calmă, întrucât orice enervare va fi percepută de copil și nu ar face decât să complice procesul. În plus, o voce calmă liniștește copilul și permite o comunicare mai bună.

(8) ca și în cazul apelanților-adulți, este important ca operatorul să aibă un ton ferm. Deși apelanții copii trebuie tratați cu răbdare și calm, se impune și fermitate în darea oricărei indicații. Copiilor trebuie să li se spună într-o manieră clară și directă ce trebuie să facă. De fapt, îi comandați copilului ce acțiuni să întreprindă. Esențial este să o faceți într-o manieră care să nu îi inducă copilului frica.

(9) liniștirea apelanților copii: deși este important ca toți apelanții să se simtă ajutați, este vital ca apelanții copii să fie permanent liniștiți pe durata apelului.;

i. o metodă în acest sens este folosirea numelui copilului în momentul adresării. La începutul convorbirii, aflați numele copilului și folosiți-l frecvent. Este foarte liniștitor pentru copil și-l face să simtă că de partea cealaltă a firului se află un prieten.

ii. de asemenea, ar putea fi de ajutor să-i spuneți copilului prenumele dumneavoastră pentru a se simți mai confortabil.

iii. în afară de folosirea frecventă a numelui copilului în adresare, este foarte importantă liniștirea continuă a copilului prin folosirea unor afirmații pozitive. Afirmații precum „ Ai făcut foarte bine că ai sunat după ajutor”; „Ajutorul e pe drum, faci o treabă bună”, ajută la calmarea unui copil aflat în panică;

iv. o alta metodă de liniștire este recunoașterea oricărei temeri sau a oricăror sentimente pe care le-ar putea manifesta copilul. Acesta poate fi speriat, nervos sau panicat. Admițând aceste sentimente prin afirmații precum „Este OK sa fii speriat” sau „știu că ești îngrijorat” convingeți copilul că înțelegeți situația. Acestui tip de fraze le pot urma comentarii pozitive, precum „știu că ești speriat, dar știu ca îmi vei putea da informațiile de care am nevoie să te ajut”.

(10) **metode de adresare** a întrebărilor în caz de apelant copil:

i. în relațiile cu apelanții-copii, este important să rețineți că vocabularul și cunoștințele acestora variază în funcție de vârstă. Folosirea cuvintelor pe care copilul nu le-ar înțelege ar putea doar să complice lucrurile. Întrebând copilul dacă victima este conștientă, va duce mai mult ca sigur la o stare de confuzie a copilului și un răspuns incorect. Gândiți și exprimați-vă în termeni pe care i-ar putea înțelege copilul. „Oamenii din casă sunt oameni buni sau oameni răi?”; „Ce face persoana?”; „Poate vorbi?” - va dura mai mult timp până aflați informațiile de care aveți nevoie, dar acestea vor fi de o mult mai mare acuratețe;

ii. este important să folosiți întrebări directe, când aveți de-a face cu apelanți copii. De exemplu, întrebarea: „Nu ar fi bine ca pajiștea să fie greblată?” este clar o cerere de greblare a pajiștii. Oricum și ceva atât de simplu precum întrebarea de mai sus poate fi înțeleasă greșit de către copii. Efortul de comunicare ar fi mult mai bine sprijinit prin întrebări simple și directe.

iii. este tentant să-i pui unui copil mai multe întrebări deodată în scopul obținerii rapide a informațiilor necesare. Cu toate acestea, mai multe întrebări puse succesiv nu pot decât să împiedice procesul. Copiii nu sunt capabili să proceseze mai multe întrebări. Dacă întrebați un copil „Casa ta e făcută din cărămizi?” „Casa ta e făcută din lemn?” fără să îi acordați timp să răspundă pe rând, nu veți ști cu certitudine la care întrebare răspunde. Puneți o singură întrebare și așteptați răspunsul. Dacă nu veți primi niciun răspuns, informați copilul că veți pune o alta întrebare și abia apoi puneți acea întrebare. În acest fel puteți fi siguri la care întrebare răspunde copilul;

iv. o problemă legată de adresarea de întrebări copiilor este "da"-ul automat. În mod frecvent, copiii vor răspunde afirmativ unui adult perceput ca autoritar. De exemplu, unei întrebări precum "Ai înțeles?", copilul va răspunde adesea cu "da", chiar dacă nu a înțeles. „Da"-ul automat poate fi evitat cerând copilului sa repete întrebarea, folosind propriile cuvinte. "Repetarea în ecou" este o metodă prin care vă puteți asigura că informațiile au fost transmise și recepționate corect. Repetând informația pe care copilul a transmis-o într-o manieră ușor diferită, contribuie la acuratețea informațiilor. (De exemplu, apelantul-copil va spune că victima este întinsă pe jos și nu se mișcă, chiar după ce i-a strigat numele. Repetați, „După ce ai strigat-o pe nume, a rămas întinsă acolo și nu s-a mișcat, nu-i așa?” Copilul confirmă apoi spunând "da".) Ar putea să vi se pară că în acest fel pierdeți timp, dar, pe termen lung, comunicarea informațiilor va fi mai completă și mai exactă.

(11) **tehnicile de îndrumare** în cazul apelantului copil:

i. îndrumarea copiilor este similară cu punerea de întrebări acestora. Cu cât mai simplă și mai directă este o indicație, cu atât va fi înțeleasă și îndeplinită mai bine.

ii. vocabularul trebuie adaptat vârstei copilului, iar inferențele trebuie evitate. La fel ca în cazul adresării de întrebări, indicațiile trebuie date pe rând.

iii. chiar și copiii de 10 sau 11 ani au dificultăți în a procesa și reține mai multe indicații odată, mai ales în condiții de stress. Procesul de evaluare a stării de sănătate a cuiva sau de estimare a situației se poate prelungi în momentul în care copilul nu înțelege îndrumările prin care i se cere să efectueze mai multe sarcini.

iv. trebuie dată o singură indicație. După ce sarcina a fost realizată, puneți copilul

să confirme îndeplinirea acestuia. Apoi treceți la următoarea etapă;

(12) **etape în preluare** a unui apel de la un apelant copil:

i. procesarea unui apel de la un apelant-copil trebuie făcută în aceeași ordine și manieră ca și celelalte apeluri.

ii. informați copilul că puteți să îl ajutați;

iii. estimați gradul de siguranță în care se află copilul;

iv. instruiți copilul să rămână la telefon, până în momentul în care îi spuneți să închidă. Mulți copii sunt instruiți să apeleze serviciul de urgență 112, dar mulți dintre ei nu știu ce să facă în momentul în care au apelat acest serviciu;

v. instruiți copilul ca îi veți spune când poate închide telefonul;

vi. **unde?** - luați mai întâi adresa. Trebuie să aflați locul unde a avut loc incidentul (sau unde se desfășoară). Chiar dacă folosiți un terminal al sistemului 112, trebuie să verificați locația apelantului și a incidentului. Acesta se poate dovedi a fi cel mai dificil aspect al aprecierii inițiale, întrucât mulți copii nu-și cunosc adresa.

vii. **de unde?** - încercați să obțineți un număr de telefon de la copil; acest fapt poate fi crucial, mai ales dacă copilul nu ține minte indicațiile inițiale referitoare la a nu închide telefonul;

viii. **cine?** - numele de familie al copilului

sau al părinților poate fi util. Dacă aceste încercări nu au succes, este posibil să determinați locația, punând întrebări ajutătoare, ca de exemplu întrebând la ce școală merge, dacă locuința este situată în apropierea unor puncte reper cum ar fi un magazin, o patiserie, un spital, o biserică, turn de apă etc. .

ix. **ce?** - aflați natura apelului. Dacă este vorba de o urgență medicală, trebuie să determinați dacă victima e conștientă și poate respira. Nu uitați să spuneți copilului întrebări pe care să le înțeleagă și să dați indicații treptat și într-o progresie pas cu pas. Trebuie să fiți fermi și să controlați convorbirea, cu toate acestea, trebuie să îl ascultați pe apelantul- copil;

x. **cum?** - obținerea acestei informații este în general opțională și adesea este furnizată de apelant („Mama sa prăbușit la podea”, „Fratele meu se juca cu chibriturile și a pornit un incendiu”, „Prietenul meu a fost înțepat de o albină și acum nu pot să îl mai trezesc”). Oricum, puteți să o includeți în lista dumneavoastră de întrebări. Cunoașterea modului în care s-a petrecut un incident se poate dovedi valoroasă pentru estimarea situației și obținerea răspunsului corespunzător.

Art.45. Apeluri de la vârstnici - trebuie să acordați o atenție deosebită apelurilor venite de la vârstnici.

(1) vârstnicii pot părea inițial nedumeriți în legătură cu motivul apelului și s-ar putea să nu fie prea coerenti.

(2) nu presupuneți niciodată că sunt farsori sau senili; trebuie să puneți întrebări specifice pentru a afla motivul pentru care aceștia au apelat serviciul de urgență.

(3) s-ar putea să fiți nevoiți să vorbiți mai multe minute cu o persoană în vârstă, pentru a obține suficiente informații;

(4) detalii precum unde stau (un azil, hotel, spital), dacă sunt singuri și locația unde se află persoane cunoscute de apelant care ar putea bănuși motivul pentru care suna sunt întotdeauna utile;

Art.46. Violența în familie - gestionarea apelului:

(5) termenul „violență în familie” a fost inventat pentru a descrie un ciclu de abuzuri și infracțiuni care au loc în spațiul familial.

(6) include, în mod normal, una sau mai multe victime și un agresor. Agresorul folosește intimidarea, violența și amenințările pentru a-i controla pe ceilalți membri ai familiei. Din păcate, violența în familie a devenit obișnuită în societatea noastră.

(7) de câte ori ambulanta și/sau poliția este solicitată să rezolve o situație de violență în familie, rareori acest lucru se întâmplă pentru prima dată. Dinamica acestui tip de situație se schimbă frecvent, iar răspunsul la aceste apeluri cere o atenție specială. Răspunsul la

apeluri de violență în familie cere un efort coordonat, între operator, dispecer și echipa de intervenție din teren;

(8) cine sună? - de obicei, victima este cea care apelează serviciul de urgență 112. Este posibilă izbucnirea unei dispute sau a unui act violent în timpul apelului, ceea ce poate duce la deconectarea apelului, distrugerea telefoanelor sau smulgerea cablurilor din pereți. Când victima apelează 112, veți primi informații insuficiente și vă puteți aștepta să fiți deconectat. În anumite cazuri, apelantul poate fi un copil sau un terț, ca de exemplu un vecin. Acești apelanți vă pot furniza mai multe informații și detalii despre evenimentul în desfășurare până în momentul sosirii echipelor de intervenție;

(9) violența în familie nu se limitează la cupluri care au conflicte. Unele situații de violență în familie implică un copil sau alt membru al familiei care reprezintă o amenințare pentru ceilalți. Un adolescent violent care are constituția unui adult poate reprezenta o problemă majoră pentru familie. În aceste cazuri, ciclul violenței și rolurile pot fi similare cu cele descrise.

(10) în cazul apelurilor semnalând cazuri de violență în familie, operatorul poate dispune de foarte puțin timp pentru a obține informațiile necesare. Agresorul poate deconecta linia sau chiar ataca victima pentru a o pedepsi că a efectuat apelul respectiv. De aceea, este foarte important ca operatorul să obțină cât mai multe informații posibile în scurtul interval de timp disponibil;

(11) obținerea informațiilor necesare în timpul interogării inițiale - un apel este recepționat pe circuitele 112 și operatorul răspunde. Apelantul spune "iar mă bate! Veniți repede până nu mă omoară!". Operatorul are un interval de timp redus pentru a strânge informații. Situația este delicată, iar apelantul și-a asumat un risc efectuând acel apel. Agresorul sau victima pot întrerupe legătura în orice moment sau agresorul îi poate apuca receptorul pentru a-i spune operatorului că totul este în regulă și ca nu este necesară intervenția poliției. Deci,

(12) în primul rând se știe că un act de violență se desfășoară chiar în acel moment;

(13) în al doilea rând, se știe că cuiva îi e frică să nu fie rănit.

(14) dacă apelantul sună 112, există, de asemenea, informații neverificate privind locația incidentului și un număr pe care puteți să îl reapeleți.

(15) odată ce știți că cineva e în pericol și știți unde se află, aveți destule informații pentru a transfera apelul la Poliție. Chiar dacă apelantul închide telefonul, Poliția poate interveni la locul incidentului;

(16) scopul operatorului în cazul violenței în familie este să obțină cât mai multe informații în timp scurt și să transfere apelul către serviciul potrivit, împreună cu informațiile necesare pentru intervenție;

Art.47. Infracțiuni violente în desfășurare

(1) când se primește un apel referitor la o infracțiune în desfășurare, apelantul poate fi chiar victima sau un martor. Există niște elemente specifice pentru amândouă tipurile de apel:

(2) un apelant-victimă va fi labil emoțional, posibil rănit și de cele mai multe ori speriat și lipsit de apărare. E posibil ca aceștia să nu știe unde se află și pot întâmpina dificultăți în comunicarea cu operatorul.

(3) datorita surescitării emoționale a victimei, informațiile pot să nu fie clare;

(4) martorii pot de asemenea să fie emoționați datorită stării emoționale a victimei și posibil a rănilor suferite de aceasta.

(5) în general vorbind, persoanele nu sunt obișnuite să se descurce în situația în care o altă persoană este rănită sau îngrozită. Această emoție se comunică apelantului martor. Deși se pot obține puține informații despre suspect sau incident de la un apelant martor, informațiile privind locația, obținute de la aceștia sunt în general mai fiabile;

(6) o infracțiune violentă se deosebește de alt tip de infracțiune prin aceea că, de obicei, victima este rănită sau sub amenințarea rănirii. Uneori victimele sunt cele care raportează incidentele, alături de martorii. Când victima este cea care efectuează apelul, emoția,

confuzia și neajutorarea acesteia sunt perceptibile în apel. Un martor e posibil să nu dețină toate informațiile necesare, încetinind reacția de răspuns.

(7) amenințarea cu un act violent este de asemenea o infracțiune violentă, din două motive.

(8) în primul rând, teama îndreptățită a victimei ca o vătămare fizică este iminentă, va cauza victimei o angoasă puternică.

(9) în al doilea rând, amenințarea cu violență poate deveni foarte repede un act violent în sine, care să cauzeze răniri sau chiar moartea. De aceea, acțiunea de îndreptare a unei arme de foc către cineva sau amenințarea cu un cuțit sunt de asemenea acte violente;

(10) există **cinci tipuri** de infracțiuni violente:

i. **atacul și alte forme de violență** - în cazul acestei infracțiuni, o persoană este amenințată cu o vătămare fizică. În unele cazuri, simpla amenințare poate fi, de asemenea, considerată atac. Formele simple ale acestei infracțiuni - atacul simplu - sunt considerate delict minor. Formele mai complexe - atacul în condiții agravante, sunt considerate ofense. Ce le separă pe cele două este utilizarea armelor;

ii. vătămarea și vătămarea corporală gravă - ca și în cazul infracțiunii de atac, vătămările sunt împărțite în două categorii - vătămări simple și grave. Dacă o persoană lovește o altă persoană fără consimțământul acesteia, acțiunea este un delict de vătămare. Dacă persoana utilizează o armă, cum ar fi un cuțit, o bâtă sau o armă de foc sau dacă victima este rănită grav fără utilizarea unei arme (rănire gravă), atunci infracțiunea se numește vătămare corporală gravă;

iii. **violul** - toate violurile sunt considerate infracțiuni. Fără a mai lua în considerare șocul psihic care însoțește un atac sexual și vătămarea corporală, violul este o infracțiune violentă care implică elemente infracționale cum ar fi atac, vătămări și alte delicturi. Toate violurile trebuie considerate infracțiuni de maximă prioritate;

iv. **jaful** - când o persoană își însușește proprietatea altuia, prin folosirea forței sau prin amenințarea cu forța, avem de-a face cu un act de jaf. Distanța dintre furt și un jaf constă în folosirea forței. Deși majoritatea tâlhăriilor nu sunt în desfășurare, ele sunt infracțiuni grave care trebuie raportate imediat după ce s-au încheiat. Martorii care apelează 112 pot raporta un jaf în desfășurare, dar jaful efectiv se desfășoară foarte rapid. În cazurile de invadare a locuinței, perioada folosită pentru a comite jaful poate dura o oră sau mai mult.

v. **crima** - o crimă în desfășurare este în mod normal raportată ca fiind o vătămare, care are ca rezultat decesul victimei. Dacă se raportează o crimă, înseamnă că deja a avut loc. Intervalul de timp are un rol important în procesarea acestor apeluri, căci, cu cât intervalul este mai mare, cu atât descresc șansele de a prinde criminalul.

(11) strângerea de informații în timp util și cât mai precis:

i. când se primește un apel în legătură cu o infracțiune în desfășurare, este important să se determine cine sună. Victima? Un terț implicat? Un trecător?

ii. identificarea apelantului - și gradul său de implicare - va determina restul întrebărilor. Ca întotdeauna, cu cât puteți confirma mai repede locația, cu atât mai bine.

iii. încercați să obțineți mai multe informații pentru a decide către ce fel de echipaj de intervenție să alocați misiunea.

iv. primele informații privesc infractorul: se mai află încă acolo? Dacă da, unde?

v. cât de mare este pericolul pentru victimă și ceilalți? Sunt arme implicate? Toate aceste întrebări nu au caracter medical dar sunt importante datorită faptului că prin intermediul lor se pot lua măsuri de protecție atât pentru victimă cât și pentru personalul de intervenție. În mod clar, primele echipe care descind la locul infracțiunii nu trebuie să fie cu specific medical atâta vreme cât nu se știe dacă zona este sigură. Dacă atacatorul este încă la locul faptei, echipajele de intervenție trebuie să aștepte până când poliția a asigurat zona.

(12) în cazul tuturor infracțiunilor violente, aflate în desfășurare, apelantul trebuie reținut pe fir cât de mult posibil, pentru a furniza informații actualizate și suplimentare, până sosește echipa de intervenție. Acest lucru este de asemenea important datorită emoției puternice,

încercate de cei implicați. Intervenția poliției la locul faptei poate fi percepută de victimă ca un nou atacator.

(13) victima e posibil să fie înarmată și să îi atace pe membrii echipajelor de intervenție când aceștia sosesc la fața locului. Țineți apelanții la telefon și spuneți-le când sosesc echipele de intervenție. Această etapă a procesului devine responsabilitatea agenției din momentul în care le-a fost transferat apelul și au preluat controlul convorbirii când atacatorul este cel care efectuează apelul - în cazul multor infracțiuni violente, atacatorul și victima se cunosc. De multe ori, aceștia sunt rude. Este posibil ca de fapt apelantul să fie chiar atacatorul. Dacă un angajat de dispecerat descoperă că apelantul mărturisește că a comis o infracțiune și încearcă să obțină ajutor medical pentru victimă, este foarte important ca operatorul să nu îi contrazică pe apelant. Apelantul intenționează să obțină ajutor medical, nu neapărat să se predea autorităților. Retineti că echipajele medicale nu se pot prezenta la locul faptei pentru a furniza ajutorul necesar dacă acesta nu este sigur.

Art.48. Apeluri venite din partea persoanelor aflate sub influența alcoolului sau a substanțelor halucinogene

(1) consumul de alcool poate afecta, într-o măsură mai mare sau mai mică, calitatea informațiilor furnizate despre un anumit eveniment.

(2) în această situație, angajatul trebuie să urmeze procedura standard, fiind foarte atent la detaliile oferite de apelant, deoarece este posibil ca acesta să nu le mai poată repeta.

(3) dacă este posibil, angajatul poate solicita să vorbească cu o altă persoană, cunoscutoare a cazului, dar care nu a consumat băuturi alcoolice.

Art.49. Managementul apelurilor în cazul persoanelor bolnave psihic:

(1) în această situație, persoana bolnavă psihic se poate afla în pragul unei crize și să ceară ajutor.

(2) angajatul DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI va procesa apelul cu atenție, dând dovadă de multă înțelegere, un comportament uman, apropiat, pentru a obține informațiile de care are nevoie în selectarea echipajelor de urgență corespunzătoare.

(3) operatoarea se poate consulta cu operatorii de la poliție, pompieri, de multe ori aceste agenții fiind în ascultare/în conferință la preluarea apelului.

(4) cazurile de **suicid** :

i. persoanele care se sinucid, sau amenință că se vor sinucide, au probleme cu mult înainte ca aceștia să apeleze 112. Angajații dispeceratului trebuie să proceseze apelul, ținând cont de faptul că ceea ce spune apelantul, în momentul respectiv, nu este decât o parte a "poveștii".

ii. atunci când este identificat un astfel de caz, e recomandabil ca același operator să gestioneze incidentul până la capăt. Situația este critică pentru apelant, care cere ajutor atunci.

iii. angajatul trebuie să răspundă apelantului aflat într-o situație disperată și să intervină pentru a reduce riscul ca persoana să își facă rău. Este rolul și responsabilitatea angajatului de dispecerat să preia controlul asupra apelului, pentru a putea primi informațiile necesare în vederea transferării apelului celor care îi pot da ajutorul de care are nevoie.

iv. angajatul va răspunde apelantului cu empatie, înțelegere, respect, căldură și grijă sinceră, astfel încât să poată afla informațiile de care are nevoie pentru a putea să îl ajute. Persoana care intenționează să se sinucidă ca și o persoană puternică, care să îi dirijeze emoțiile. Persoanele care amenință să se sinucidă nu și-au pierdut dorința de a trăi și în majoritatea timpului nu sunt gata să accepte moartea.

v. singurele persoane care se sinucid sunt cei care și-au pierdut orice speranțe. Prin urmare, atunci când lucrați cu persoane cu tendințe suicidare, trebuie să faceți tot posibilul pentru a-i reclădi speranțele.

vi. există situații în care persoanele afirmă că au ingerat diverse substanțe; în acest caz este obligatoriu să întrebați:

-
- a) ce substanță a ingerat;
 - b) ce cantitate;
 - c) la ce oră;
 - d) ce simptome prezintă;
 - e) dacă a vărsat sau nu după ingestie;
 - f) în ce era ambalată substanța și dacă mai are ambalajul (e util să îi recomandați să păstreze ambalajul substanței și să îl predea membrilor echipajului de intervenție).
- g) sunt cazuri în care apelantul semnalează existența unui pacient cu care nu se poate relaționa și este suspectat că ar fi ingerat anumite substanțe. În acest caz întrebați obligatoriu apelantul:
- h) împrejurările în care a fost găsit pacientul;
 - i) este/nu este conștientă victima (vorbește, execută comenzile verbale etc.)
 - j) respiră/nu respiră?;
 - k) dacă există ambalaje care ar putea fi aferente substanței ingerate (ruzați apelantul să se uite și să încerce să identifice asemenea ambalaje în anturaj)
- vii. intervenția în criză se definește ca acea acțiune întreprinsă în scopul modificării și dezamorsării unei situații ajunse într-o fază critică.
- viii. o persoană care apelează un centru de comunicații amenințând cu sinuciderea este cu siguranță într-o situație de criză.
- ix. angajații dispeceratului joacă un rol important în rezolvarea situației și în direcționarea acesteia, prin canalele potrivite, fără a risca escaladarea crizei.
- x. trebuie abordate lucrurile într-o manieră specială și puteți face acest lucru având niște cunoștințe generale despre suicid:
- xi. când o persoană suicidară apelează un serviciu de urgență, acesta caută ajutor pentru că se confruntă cu mai multe probleme, în același timp.
 - xii. următoarele elemente exprimă starea psihică a persoanei cu tendințe suicidare:
 - a) deznădejde;
 - b) neajutorare;
 - c) nefericire/nenoroc
 - xiii. chiar atunci când apelantul pare că hotărât să comită un act irațional, operatorul trebuie să își dea seama că apelul este un strigăt de ajutor și apelantul așteaptă ca operatorul să îi acorde acest ajutor.
 - xiv. faptul că persoana a telefonat la serviciul de urgență, înseamnă că apelantul așteaptă să primească un ajutor, mai degrabă, decât să își facă rău. Sau s-ar putea ca apelantul să-și făcut deja rău și acum așteaptă să fie ajutat să rămână în viață.
 - xv. în ambele cazuri, exploatarea dorinței de a trăi și de a primi ajutor este un element cheie pentru a ajuta sinucigașul. Apelantul suicidar nu realizează sau chiar nu îi pasă cu ce fel de operator vorbește; pe el îl interesează numai că dincolo este cineva care îl poate ajuta. Angajatul dispeceratului trebuie să aibă un comportament uman, apropiat. Acesta pregătește cadrul pentru ceea ce se va întâmpla mai târziu.
 - xvi. angajatul dispeceratului trebuie să fie capabil să transmită empatie, respect, căldură și grija sinceră pentru starea de bine a celorlalți. Empatia este abilitatea de a te transpune în locul altei persoane și a înțelege modul în care ea gândește, simte și se comportă. Presupune imparțialitate și bunăvoință, de a încerca să înțeleagă. A fi empatic nu înseamnă să te identifici cu acea persoană. Empatia este o caracteristică fundamentală, pe care se bazează toate procedurile de tratare a apelurilor, mai ales cele suicidare.
 - xvii. există mai multe modalități de a transmite aceste emoții:
 - a) exersați această manieră de abordare cu toate persoanele cu care veniți în contact;
 - b) în orice caz, a demonstra empatie, respect, căldură și grija sinceră este o abordare bună pentru toți apelanții;
 - c) conștientizați tot ce faceți/cum reacționați în situații de stres. Faptul că sunteți atenți la felul în care reacționați nu numai că vă va ajuta să vă perfecționați stilul, dar veți putea

observa și reacția celorlalți;

d) păstrați un ton calm, liniștit al vocii; apelantul are nevoie de cineva care controlează situația; demonstrați-i că sunteți cel care controlează situația;

e) iată, în continuare, câteva modalități prin care vă puteți exprima empatia:

f) parafrizarea

g) exprimați ceea ce v-a spus, folosind cuvintele proprii;

h) rezumați prin propriile cuvinte ceea ce ați auzit « Vrei să spui că »; « Îmi spui că... »;

i) reflectarea;

j) repetați ultimele cuvinte sau ultima propoziție rostită de el;

k) pauze utile;

l) folosiți, când este cazul încurajări minimale « Văd ! », « Într-adevăr ! »;

m) mesaje formulate la persoana întâia: acest lucru înseamnă să comunicați sincer interlocutorului efectele pe care le are comportamentul lui asupra voastră; aceste mesaje riscă mult mai puțin să provoace rezistență, revoltă etc. « Mă simt extrem de, gândindu-mă la ce vrei să faci ! »

n) întrebări deschise, la care nu se poate răspunde cu da/nu și care nu presupun din partea operatorului o apreciere a comportamentului persoanei în criză;

o) acest gen de întrebări îi permite să exprime ceea ce simte și ar putea contribui la scăderea încordării pe care o trăiește « Ce s-a întâmplat ? »; « Cum te simți ? »;

p) reguli care trebuie respectate când procesați apeluri de la o persoană cu tendințe suicidare;

q) în funcție de particularitățile situației cu care vă confrunțați, puteți sau nu întreba apelantul ce are de gând. Aceasta nu înseamnă că Dvs. îl determinați să aibă gânduri legate de sinucidere; ele există deja în mintea lui. Dimpotrivă, îi faceți cunoscut apelantului că există cineva cărui îi pasă suficient de mult încât să pună această întrebare și să discute despre sentimentele sale. Acest lucru poate fi o oportunitate de comunicare: persoana respectivă poate vorbi despre ceea ce simte (de exemplu, fi poate mărturisi frica, ceea ce poate duce la scăderea intensității acestui sentiment);

r) faceți pauze între propoziții pentru a avea timp să vă gândiți la ce veți spune, chiar dacă sunteți stresat, controlați-vă emoțiile;

s) nu judecați acțiunile și cuvintele apelantului, indiferent de ce spune sau face;

t) încercați să îl acceptați ca fiind umană, fără a fi neapărat de acord cu valorile, convingerile sau comportamentele sale personale;

u) abordați apelul cu încrederea că veți reuși, indiferent de situație. Sentimentul reușitei se va transmite apelantului, ca și sentimentul că nu veți putea împiedica nenorocirea;

v) identificați nivelul de frustrare al apelantului, emoțiile și problemele care au condus la criză; aceasta vă va ajuta să izbândiți;

w) fiți un bun ascultător, nu discutați în contradictoriu, nu întrerupeți discursul persoanei, povestindu-i despre Dvs.;

x) așteptați-vă la orice;

y) nu-i lăsați pe apelant să creadă că sunteți autoritatea în materie. Puteți fi singura legătură a apelantului cu lumea din afară și trebuie să vă asigurați că această legătură nu se rupe;

z) încercați să nu păreți șocat, indiferent ce vă spune apelantul;

aa) nu vă angajați într-o dispută cu persoana care vrea să se sinucidă, pentru că s-ar putea să pierdeți nu numai dezbaterea, ci și apelantul;

bb) nu lăsați orgoliul să stea în calea unui apel încheiat cu succes;

cc) nu vă implicați emoțional (deși este dificil să nu o faceți!).

Art.50. Apelanți străini - dacă un apelant pe o linie de urgență nu vorbește limba română sau o limbă pe care sa o înțelegeți, apelul va fi transferat unui angajat al dispeceratului care vorbește acea limbă. sau se încearcă identificarea unei limbi cunoscute de ambele părți;

Art.51. Apelanți cronici - fiecare apel către dispeceratul de urgență trebuie filtrat cu atenție, chiar și cele venite de la persoane care sună frecvent, fără să fie vorba de incidente care să necesite intervenția la fața locului. Apelanții cronici pot avea sau chiar au solicitări întemeiate pentru soluționarea unor urgențe. Trebuie să le puneti de fiecare dată întrebări, pentru a determina situația, înainte de a încheia apelul.

Art.52. Gestionarea apelurilor privind **dezastre naturale/situații speciale**

(1) când se confruntă pentru prima dată cu haosul care însoțește un dezastru natural și urmările acestuia, mulți profesioniști în comunicațiile de urgență rămân surprinși de aria largă de întrebări și solicitări pe care le primesc din partea cetățenilor.

Unele solicitări li se par lipsite de importanță sau chiar banale în contextul respectivului moment. De multe ori întrebările care le sunt adresate sunt întrebări pe care le aud pentru prima oară și la care nu au răspunsuri.

(2) **amintiți-vă:** "faptul că răspundeți unui apelant în legătură cu un dezastru natural, nu modifică cu nimic procedura standard", obiectivele operatorului fiind aceleași:

- i. identificarea urgenței
- ii. identificarea locației;
- iii. încercarea de a obține un număr de contact
- iv. trimiterea la fața locului, cât de curând posibil, a echipajelor de intervenție specializate

(3) **tipuri de apeluri** referitoare la dezastre naturale (fără ca enumerarea să aibă caracter limitativ):

- i. apelarea pentru semnalarea cursurilor de apă deviate,
- ii. semnalarea copacilor căzuți pe linii de înaltă tensiune sau a copacilor doborâți
- iii. apelantul este blocat afară dintr-un vehicul
- iv. apelantul este blocat într-un autovehicul
- v. apel referitor la o altă persoană blocată într-un vehicul
- vi. apel referitor la cineva în primejdie să se înece într-un pârau/canal/puț/curs de apă/lac etc.
- vii. apel dintr-o casă sau clădire inundată
- viii. apelantul a fost lovit de trăsnet
- ix. apel referitor la o persoană lovită de trăsnet
- x. apelantul raportează despre o casă lovită de trăsnet
- xi. apelantul este prins într-o furtună puternică
- xii. apel pentru raportarea unui cutremur/supări de teren etc.

DISPOZIȚII FINALE

Art.53. Întreaga activitate de gestionare a solicitărilor, precum și coordonarea/dispecerizarea echipajelor prin DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI se va realiza cu respectarea întocmai a prevederilor legale în vigoare și cu respectarea limitelor de competență profesională și legală a salariaților în cauză.

Art.54. Gestionarea apelurilor în cazul urgențelor care necesită **acțiunea mai multor agenții**, operatorul 112 transmite evenimentul la toate dispeceratele de urgență ale agențiilor implicate, realizează legătura în sistem conferință cu acestea și acordă prioritate agenției stabilită prin indexul de incidente,² ca fiind cu responsabilitatea principală legată de natura cazului respectiv, fiind și titular de conferință (owner) și coordonator al conferinței.

Art.55. Dispeceratul care îndeplinește funcția de owner/coordonator al conferinței, va achiziționa datele specific structurii proprii, după care va preda acest rol, adică va transfera legătura altei/altor agenții, pentru achiziționarea datelor specifice acestora, necesare pentru derularea conformă a misiunii. Ulterior, fiecare agenție va aloca resurse și va coordona intervenția resurselor proprii.

Art.56. Este interzis operatorului dispeceratului de urgență care gestionează

² "Metodologie privind cooperarea agențiilor specializate

conferința să încheie apelul înainte de a permite dispeceratelor de urgență să își achiziționeze datele specifice.³

Art.57. Din considerentul operativității, operatorii DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI nu vor mai relua întrebările prin care au fost deja achiziționate date de către operatorii aflați anterior în convorbire cu apelantul, ci vor pune numai întrebări necesare obținerii unor date noi, specifice intervenției proprii și vor acorda apelantului sfaturile necesare a fi respectate până la sosire echipajelor de intervenție.

Art.58. Managementul global al solicitărilor trebuie să aibă în vedere, obligatoriu și în permanență, capacitatea de răspuns prompt la solicitări, în special cele de cod roșu. În acest sens coordonatorul de dispecerat va lua toate măsurile organizatorice și tehnice care îi stau la dispoziție, la nevoie solicitând sprijin ofițerului ISU coordonator de dispecerat aflat în serviciu și/sau Directorului medical.

Art.59. În situațiile în care, pe parcursul unei ture de serviciu, capacitatea de intervenție scade din motive obiective ce nu puteau fi anticipate (defectări de autosanitare, indisponibilitate subită personal operativ etc.), coordonatorul de dispecerat va informa Directorul medical și/sau Directorul tehnic și va solicita suplimentarea în vederea asigurării unei capacități de răspuns adecvat volumului de activitate înregistrat.

Art.60. Situațiile în care nu s-a reușit alocarea de echipaj în timp util sau a fost necesară temporizarea unei solicitări din motive obiective, precum și situațiile asimilabile acestora, se vor consemna în procesul verbal de predare-primire serviciu sau se vor aduce la cunoștința Directorului medical în cadrul raportului de gardă de dimineață.

Art.61. Personalul dispeceratului va fi obligat să respecte conform toate dispozițiile și procedurile elaborate de COSU și DSU cu privire la raportarea incidentelor speciale,/accidentele feroviare/accidentelor rutiere cu mai mult de trei victime, precum și cele legate de alocarea TIM la intervențiile care implică deplasări în afara județului/transport asistat în vederea efectuării unor investigații.

Art.62. Salariații DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI sunt obligați să aplice și să respecte prevederile legale și operaționale cu privire la intervenția echipajului de salvare aeriană (ESA):

(1) la fiecare intrare în tura de lucru, coordonatorul medical va contacta baza de operare aero-medicală, prin 112, și se va informa asupra disponibilității tehnice a ESA în tura respectivă, atât în ceea ce privește ESA Iași cât ESA Galați;

(2) 3 'Manual de operare în cadrul centrelor unice pentru apeluri de urgență'- [http://www.112.ro/upload/manual_operare .pdf](http://www.112.ro/upload/manual_operare.pdf) decizia de a evacua/transfera pe calea aerului aparține dispeceratului, având în vedere faptul că acesta deține toate informațiile în timp real asupra resursele disponibile la momentul apelului;

(2) solicitarea ESA se realizează de către personalul din dispecerat, în cursul apelului fiind transferată inclusiv fișa medicală 112;

(3) nu se solicită personalului apelant contactarea ESA; dacă personalul din baza de operare aero-medicală solicită informații suplimentare care se obțin de la medicul curant care are în grijă pacientul, personalul DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI comunică celor de la baza aero-medicală numărul de telefon al celui care a solicitat evacuare/transfer pacient (în cazul UPU, se va furniza nr. de telefon IC, în format 063/3087)

Art.63. Salariații DISPECERATUL COMUN ISU-SAJ VASLUI sunt obligați să aplice și să respecte prevederile legale și operaționale cu privire la intervenția echipajului de TIM-NN. Gestionarea misiunilor de nou născuți critici, care necesită TIM-NN, se va realiza prin dispeceratul regional din Iași, conform reglementărilor legale și operaționale în vigoare.

de intervenție în cazul urgențelor primite prin sistemul național unic pentru apeluri de urgență” -

<http://www.112.ro/upload/metodologie.pdf>

Art.64. Orice eveniment/incident/accident în care sunt implicate persoane sau tehnică aparținând SAJ-VS se raportează, în cel mai scurt timp de la producere, telefonic, managerului general, responsabilitatea în acest sens revenind coordonatorului de dispecerat.

Art.65. Orice eveniment/incident/accident care implică/ poate implica imaginea instituției sau este în legătură cu nemulțumiri/sesizări verbale ale apelanților/aparținătorilor acestora se raportează, în cel mai scurt timp de la producere, telefonic, managerului general, responsabilitatea în acest sens revenind coordonatorului de dispecerat.