



Rivensco Consulting Ltd

1B Georgiou Gemistou street

Strovolos Nicosia Cyprus

tel 1 +357 99 482 059

tel 2 +357 99 555 516

Erasmus+ Programme – Strategic Partnership

Project Title: **“One Minute May Save A Life”**

No. project: **2015-1-RO01-KA202-014982**

Riportare il numero d'emergenza 112 a Cipro sviluppato da Rivensco Consulting

Il presente rapporto di ricerca documento raggiunto alcuni risultati gravi per quanto riguarda il funzionamento complessivo del numero di emergenza europeo 112 a Cipro. Uno dei risultati è che c'è una grande percentuale della popolazione di Cipro che, purtroppo, non sapeva dell'esistenza e quindi il valore della linea di emergenza specifico. Inoltre, l'attuale relazione per estrarre alcune informazioni specifiche e preziose circa l'importanza del ruolo dei professionisti richiedenti chiamate per consentire il miglior servizio possibile per tutte le persone nel bisogno, specialmente quegli incidenti che sono riferendosi alla morte e/o violenza in qualsiasi forma. Il costante sviluppo di professionisti in questo settore sono un elemento essenziale della gestione e sviluppo della linea generale di emergenza 112. Il supporto di tutti i membri dell'Unione europea dovrebbe diventare un elemento essenziale in questo test, perché il bisogno crescente di assistenza richiede un approccio di questo tipo.

Parole chiave: chiamare, chiamare la linea di emergenza 112, Unione europea, supporto, servizi professionali, sanità elettronica, comunicazione, sviluppo, dice il rapporto.

1. Introduzione

La presente relazione è stata progettata e sviluppata da Rivensco Consulting, e costituisce parte integrante del progetto 'Un minuto può vita' 2015-2017 '. La relazione fa riferimento al numero di emergenza 112 a Cipro, e sviluppi generali ha mostrato che a Cipro vi è una disponibilità di servizi di emergenza. Servizi specifici hanno sviluppato programmi speciali per consentire al pubblico di acquisire la conoscenza di loro, ma questo non potrebbe essere raggiunto e, di conseguenza, è considerato pubblico conoscenza rimangono limitati.

Inoltre, il rapporto rivela anche che, malgrado gli sforzi enormi, non ha fatto molto per informare il pubblico circa il funzionamento generale e l'utilità della linea di emergenza 112. Come evidenziato in questo rapporto, solo una piccola percentuale della popolazione di Cipro è consapevole del fatto che il numero è disponibile in tutti i paesi dell'Unione europea e può essere utilizzato per superare situazioni indesiderate mentre sei in un altro paese.

Il numero di emergenza 112 è stato originariamente introdotto nel 1991, diventando un movimento pionieristico per il periodo. A partire dal 1991, la linea di emergenza 112 è diventata uno strumento utile per quasi 500 milioni di cittadini dell'Unione europea. La sua utilità è che copre un gran numero di servizi, quali polizia, vigili del fuoco, servizi medici e paramedici. L'articolo 1 della decisione 91/396/CEE, di introdurre 112 originariamente ordinato: (1) ' articolo 1 (1) gli Stati membri provvedono a che il numero 112 è stato introdotto nelle reti telefoniche pubbliche, reti digitali di servizi integrati e in futuro e reti pubbliche Servizi di telefonia mobile, come l'unico europeo per chiamate d'emergenza. (2) il numero di emergenza unico europeo per chiamate è posto in parallelo a qualsiasi altra chiamata emergenza nazionale, dove opportuno. '

La suddetta decisione del Consiglio è stato il primo passo per garantire che l'Unione avrà un numero di emergenza unificato, nonostante il fatto che il numero è stato precedentemente utilizzato in alcuni paesi, come la Germania.

Chiamare gratuitamente da qualsiasi telefono, telefono fisso o garantire che tutti i cittadini abbiano accesso e uguale ai servizi di emergenza, pertanto, un principio fondamentale dell'uguaglianza delle persone si basa sulla struttura dell'Unione europea, ora è assicurato nel campo specifico. La Commissione ha pubblicato le istruzioni aggiuntive per garantire l'attuazione della decisione e agire come un agente 'middle' telefono cellulare aziende/membri su un lato e i cittadini dell'UE, d'altra parte.

2. Linea di emergenza 112 in Cipro

È disponibile in Cipro in coesistenza con il numero di emergenza locale 199, che era una volta il numero di emergenza paneuropeo numero 112. Chiamate il 112 sono abilitate a tutte le linee telefoniche e cellulari, compresi quelli che non hanno un numero. Per rispondere a ogni chiamata al 112 è necessaria una media di 16 secondi. Un parametro importante è che le chiamate sono risposto in quattro lingue diverse:

- i. li greco.
- ii. Inglese
- iii. Arabo
- iv. Russo

Uno studio sul mercato elettronico di apparecchiature elettroniche e di telecomunicazioni 2016 ha rivelato che fino al 58% del cipriota i cittadini sanno che 112 può essere utilizzato in tutti i paesi europei, insieme a 199, come un numero di emergenza a Cipro.

Sono stati inoltre progettati e implementati disposizioni speciali per le persone con disabilità a consentire loro l'accesso alla linea di emergenza 112. Tali disposizioni comprendono quanto segue, in conformità con gli obblighi giuridici internazionali:

- i. apparecchiature speciali sono cieco.
- ii. I non udenti possono comunicare con i client che utilizzano un telefono macchina fax o SMS.

La relazione contiene diversi capitoli che mettono a fuoco sui metodi di analisi della ricerca basata su specifici fattori psicologici il comportamento delle persone che influenza e sociologici. Questi fattori includono sviluppo storico delle linee di emergenza in Cipro, come pure le varie procedure che hanno portato allo sviluppo di protocolli che impostare i parametri globali per il funzionamento di tutte le linee di emergenza al fine di raggiungere i vostri obiettivi.

Si noti che le chiamate vengono prelevate dal dipartimento di polizia e poi inserite i servizi competenti. Tutti gli operatori fanno parte delle forze di polizia della Repubblica di Cipro, e tutte le formazione pertinente e supporto psicologico ai fini del loro lavoro provengono dal dipartimento di educazione e addestramento delle forze di polizia.

3. 112 Introduzione a Cipro

chip di emergenza 112 è stato introdotto in primo luogo nel 2009, tuttavia, i 199 tradizionale è stato mantenuto per consentire l'accesso più facile al pubblico che non sapeva dell'esistenza di un numero di nuova introduzione. Introducendo il nuovo numero 112 ha aumentato uso scientifico sa5. Secondo il numero ufficiale fornito dal servizio di Ciprului6, fino al 90% della popolazione di Cipro sono utenti di telefonia mobile, facilitando così il contatto con persone in linea di emergenza 112. Brochure specifiche sono state pubblicate per informare il pubblico, che sono anche disponibili al pubblico attraverso siti popolari.

Azione specifica permette un facile accesso per i ciprioti che non conosce la disponibilità della linea di emergenza 112 e familiarità solo con i numeri di emergenza locali, come:

- i. 999 per il Regno Unito.
- ii. 999 per basi britanniche il personale internazionale di Cipro
- iii. 911 per gli Stati Uniti. 100 linee di emergenza da Israele
- iv. 112 per la Federazione Russa

I paesi sopra elencati si riferiscono a un gran numero di turisti che visitano Cipro provenienza da questi paesi, e l'introduzione di queste lingue costituiscono un grave problema (sicurezza) al paese.

La presente relazione indica che, nonostante il fatto che nella maggior parte dei paesi dell'Unione europea esiste un'ampia consapevolezza dell'esistenza e il funzionamento della linea di emergenza 112 in Cipro questo numero è limitato a 11%.

Secondo la polizia di Cipro, qualsiasi chiamata d'emergenza 112 all'indirizzo verrà essere utilizzato dal Dipartimento per facilitare un servizio migliore e per eliminare qualsiasi rischio.

Un elenco completo delle diverse linee di emergenza è il seguente:

Tabella 1: elenco di numeri di emergenza specifici in diverse aree.

Stupefacenti forze dell'unità (informazioni riservate) Tel: 149.

Supporto contro abuso di narcotici narcoticeTel: 1410.

Informazioni su origine alimentare intossicazione e farmaco-informazione e controllo
otrāvurilorTel: 1401.

Violenza in famiglia-l'associazione per la prevenzione e la repressione della violenza in
FamilieTel: 1440.

Linea di assistenza per la gioventù-Gioventù Gioventù aiuto Tel: 1455.

Tabella 2: Dipartimento di polizia.

Addetto servizio Tel: 1499.

Polizia-cittadini LiniaTel: 1460.

Per favore rapporto incendi forestiereTel: 1407.

Tabella 3: fornitura di energia elettrica.

Elettricità guasti Tel: 1800.

Directory del telefono numeri Tel: 11892.

4. protocollo 112 a Cipro.

La risposta primaria di una chiamata al 112 si svolge alla stazione di polizia regionali
dove è stata effettuata la chiamata.

i. stazioni di polizia locali.

ii. Service del Ministero dell'ambulanza di salute.

iii. vigili del fuoco 112.

iv. elettrico autorità.

v. approvvigionamento idrico.

vi. coordinamento centro di salvezza per navale e aereo incidenti.

4. protocollo 112 a Cipro.

La risposta primaria di una chiamata al 112 si svolge alla stazione di polizia regionali
dove è stata effettuata la chiamata.

i. stazioni di polizia locali.

ii. Service del Ministero dell'ambulanza di salute.

iii. vigili del fuoco 112.

iv. elettrico autorità.

v. approvvigionamento idrico.

vi. coordinamento centro di salvezza per navale e aereo incidenti.

Il concetto del protocollo dovrebbe rendere possibile identificare il chiamante per
fornire assistenza se necessario. Così facendo, essi saranno in grado di utilizzare le
informazioni, ad esempio la Triangulated con informazioni provenienti da altre
persone che segnalano lo stesso incidente per monitorare i bisogni della persona (s).

4.1. Quando si dovrebbe chiamare il 112?

Linea di emergenza 112 deve essere chiamato solo se è assolutamente necessario e in
occasioni come ad esempio:

i. Servizi di ambulanza

ii. sono necessari. Per i vigili del fuoco o polizia

iii. Se siete vittima di o sono stati testimoni di un incidente grave.

iv. Quando si vede un edificio bruciato giù o un interruttore

4.2. Non devi chiamare il 112

Per:

- i. informazioni sul traffico.
- ii. Meteo aggiornamento-o-
- iii. Tutte le altre informazioni generali

Le chiamate non necessarie possono sovraccaricare la rete o seriamente, che potrebbe mettere in pericolo le persone che hanno bisogno reale. Dovuto al fatto che in passato persone con carte SIM prepagate hanno abusato dei 112 paesi come il Belgio, Cipro, Francia, Slovenia e Regno Unito hanno deciso di bloccare le chiamate in uscita ai telefoni cellulari con questa scheda SIM.

Oltre ai numeri di emergenza chiamata registrati dalla Repubblica di Cipro, si deve osservare che le basi britanniche a Cipro e la SBA hanno stabilito i propri numeri di emergenza sull'isola per permettere l'accesso del pubblico all'assistenza nel caso improbabile di caso di emergenza. Corrispondente scheda informativa fornisce una vasta gamma di informazioni su tutti i numeri di emergenza disponibili e, oltre al numero 112, che è un numero di emergenza paneuropeo ', numero 1443 fu fondata per fornire assistenza per gli incidenti che non sono le emergenze. Il documento offre informazioni utili per tutte le persone, se vivono nella zona, se si vive in solo 10. Inoltre, particolare attenzione è rivolta ai cittadini che vivono nella zona cipriota perché le informazioni sono fornite in greco.

In un documento preparato dalla Università di Cipro, Nicosia General Hospital e Makarios11 ospedale arcivescovo è presentata una rassegna di tre applicazioni telematiche a Cipro di professione d'infermiera. Lavoro si concentra su:

1. Ambulanza e emergenza progetto-112 che è finalizzato a sviluppare un commercio interno specifico del sistema, consentendo ulteriormente lo sviluppo della sanità attraverso la facilitazione di servizi di telemedicina. Il progetto si svolgerà sia a Cipro e nel resto dei paesi dell'UE. Il progetto mira anche a concentrarsi sulla fornitura di vittime di priorità (TRIAGE) con lesioni gravi, al fine di garantire che avranno accesso immediato all'assistenza medica.
2. TELEGYN: Telepatologia cancro ginecologico [1], che si concentra sulla fornitura di assistenza ai pazienti con cancro ginecologico. Questo problema ha assunto una dimensione massiccia negli ultimi anni e programmi speciali sono stati sviluppati per affrontare il problema. Come affermato nel libro, l'obiettivo principale del programma è quello di ' creare una rete di telepatologica nel campo del cancro ginecologico per fornire consulenze e postoperatorio intraoperative dinamico online tra un gruppo di esperti utilizzando la rete per trasmettere immagini video (laparoscopica), ancora immagini (esemplari di istopatologia di immagini) e dati clinici ' (pag. 1).
3. Il DITIS rappresenta il terzo ed ultimo progetto recensita nel contesto del lavoro. DITIS costituisce un progetto pionieristico, perché si concentra

sull'elemento cruciale della comunicazione, che può essere considerata parte integrante della pratica medica. Il progetto si concentra sull'eliminazione comunicazione tempo necessario tra malati di cancro e la loro famiglia, da un lato e medici su altro lato. DITIS ha avuto un impatto significativo sulla qualità della vita dei pazienti con cancro e le loro famiglie, e, per questo motivo, il progetto è stato classificato nella top 25 di 179 dei progetti UE.

Conclusione finale disegnata da quanto sopra è che hanno fatto molto per sviluppare programmi appropriati, tuttavia, può essere reso più e richiedono la cooperazione del settore pubblico e privato e ONG Volontariato. Come specificato nel documento ' Cipro dovrebbe accelerare e in informatica medica e telematica al fine di beneficiare l'intero settore medico di salute, fornendo così un servizio migliore ai cittadini (pag. 2).

Una relazione congiunta (2014) dell'Università di Nicosia e l'Università di Cipro ha portato alle seguenti conclusioni che sono considerate cruciali per il funzionamento della linea di emergenza 112:

- i. Rapidi progressi della tecnologia dell'informazione (IT) e telecomunicazioni e convergenza (telematica) ha portato allo sviluppo di un nuovo tipo di approccio alla salute, famoso internazionale della sanità elettronica. La ricerca ha suggerito nuovi modi di promuovere la sanità elettronica, compreso l'ampliamento la metrica di valutazione per le case intelligenti (SH).
- ii. mediante l'applicazione di nuove metodologie che faciliteranno l'accesso ai servizi e forniscono anche il sistema con nuove potenze mondiali... basato su parametri specifici di ioni, che sono considerati importanti per ulteriori ricerche, anche come e la loro applicazione nel campo dell'e-health. Questi parametri sono 'privacy, sicurezza, disponibilità, facilità di scambio di informazioni, estensione e consapevolezza' (p. 247).

Nonostante gli sforzi dei servizi sanitari a Cipro al fine di promuovere l'uso di sistemi informatici sofisticati in sanità (ISS), sembra che c'erano troppo pochi, e che il programma è stato considerato un fallimento nonostante identificazione chiaro per il Ministero della salute a Cipro che prevede che: «l'Unione europea sta promuovendo un "spazio europeo" e-Health' allo stesso tempo, coordinare le varie attività e facilita sinergie tra politiche correlate e le parti interessate per trovare le migliori soluzioni e a diffondere le migliori pratiche tra gli Stati membri. " 13. Di conseguenza, molti altri devono essere effettuati e la maggior parte professionisti del settore sanitario fortemente sostengono che tale approccio non può avvenire solo attraverso un sistema sanitario nazionale completa.

5. Sistema informativo sanitario del Ministero della salute

5.1. Sistema di informazione sanitaria (HIS)

Sistema di informazione sanitaria della Repubblica di Cipro ha iniziato nel 1989 come un progetto tra il Ministero della sanità della Repubblica di Cipro e l'orientale Mediterraneo regione Office (EMRO) dell'organizzazione mondiale della sanità (OMS). Da allora, molti altri dati possono essere considerati una pietra miliare per lo sviluppo ulteriore, come l'incontro del ministro della salute che 201314 della Repubblica di

Cipro ha ospitato i colloqui con chi al ministro e che hanno concordato una serie di misure ampliamento della collaborazione per il che di cemento di assistere il ministero nella formulazione della decisione politica sulla base delle prove e monitoraggio dell'impatto delle riforme. Che essi potenziano il relativo lavoro con quello della Banca mondiale a Cipro. ' Tali azioni hanno avuto successo nell'ottenere competenze e know-how dai principali paesi nel campo della SIS.

Come una sequenza di queste azioni, il sistema di gestione dei pazienti (passaggio) è stato sviluppato come un programma pilota nel 1991, che si trova all'Arcivescovo Makarios III ospedale a Nicosia. Il programma è stato completato con successo nel 1993, e la valutazione effettuata dall'OMS e Ministero della salute a Cipro è stata positiva. Basato sul programma pilota, PAS è stato inoltre stabilito in tutti gli ospedali importanti in Cipro con i professionisti e pazienti con uno speciale supporto, che conduce ad una migliore performance.

Si stima che nel 2007 fino al 2007 erano 760 dipendenti addestrati in tutti gli ospedali, 80% di loro essendo personale medico, circa il 20% del personale amministrativo e un piccolo numero di personale medico. ' 15 Tuttavia, la crisi che ha colpito il paese ha portato ad una massiccia riduzione del bilancio del Ministero della salute. Pertanto, non sarebbe in grado di estrarre altri dati validi per migliorare le conclusioni di questa relazione.

Oltre alle informazioni precedenti, Ministero della salute, in collaborazione con il Ministero delle finanze, ha progettato, sviluppato e finalmente implementato un programma specifico di creare software per una salute integrato informazioni (IHCIS) . Il sistema è stato implementato nella maggior parte degli ospedali in ospedale generale di Nicosia e General Hospital a Famagosta. IHCIS comprende i seguenti moduli: 13

1. gestione del paziente
2. Registro elettronico di assistenza sanitaria
3. L'ingresso all'ordine hospital,
4. Laboratorio clinico,
5. PACS/radiologia,
6. IHCIS 13
- 7 moduli di fatturazione. Controllo delle scorte,
8. Gestione di prescrizione,
9. Gestione del personale,
10. Banca del sangue,
11. smart health Card,
12. L'istopatologia e
13. Codificazione e classificazione dei termini clinici

Sarà effettuata la valutazione del programma programma in corso una procedura al fine di consentire il perseguimento di possibili problemi di utilizzare qualsiasi azione necessaria per la correzione. La prima valutazione ha avvenuto nel 2007, con risultati positivi. Il programma è attualmente supportato dagli specialisti IT di IBM e SAP.

Direttore dell'ospedale generale Nicosia IT, Evi Yiapatou, ha detto: "la combinazione di competenze tecniche e consulenza IBM Global Business Services, supportato da IBM System x tecnologie server, ci ha aiutato a costruire una soluzione integrata ed efficiente Combinando le applicazioni SAP e non SAP che migliorano notevolmente la capacità di Stati Uniti di fornire popolazione salute efficace ed efficiente di Cipro (pag. 2). Entro la fine del 2010 più di 320.000 pazienti erano deserviti tramite software.

5.2. Programma INTERREG III B Archimed:

Oltre a SIS, è stato sviluppato sulla base di un programma pilota aggiuntivo all'ospedale generale di Paphos. Programma INTERREG III B Archimed, intitolato 'una rete intranet per Mediterraneo ricerca e istruzione superiore nelle scienze mediche e biologiche', è un progetto che è stato sviluppato grazie all'unificazione delle forze della Università di Cipro, dipartimento di Ospedale generale di Paphos e la salute. Il programma si concentra sul portare insieme ricerca e centri educativi in diversi paesi mediterranei, come Cipro, Grecia e Italia. Questi paesi condividono molto in comune con un forte background culturale, che inevitabilmente si estende a problemi medici. Il programma utilizza una rete intranet sofisticato per lo scambio di informazioni, che lo rende utile per tutti i partecipanti.

6. Telemedicina: emergenza ambulanza e emergenza progetti-112

Assistenza medica disponibile può migliorare significativamente i servizi di assistenza sanitaria nelle zone rurali o periferiche. Fornire soluzioni efficaci per la telemedicina e monitoraggio emergenza a casa significa principali campi di interesse di ambulanza e auto-ORGANIZZANTE-HC1001 EZE-112 HC4027 cofinanziati dalle applicazioni programma/Commissione europea DGXIII telematics. L'obiettivo del progetto era quello di sviluppare un dispositivo portatile di palo per emergenza telemedicina supportare la trasmissione in tempo reale di biosignalelor critico e le immagini del paziente che utilizza la connessione GSM.

6.1. EMERGENZA-112, che ha rappresentato l'estensione del progetto Polo, mirano a estendere il sistema ad un sistema integrato che potrebbe essere eseguito su più collegamenti di comunicazione (satellitare, GSM, ISDN, LAN, pentole, ecc.) Include due diversi moduli: io) unità del paziente è un'unità si trova in prossimità del paziente. Questa unità può funzionare automaticamente e ha molte funzioni operative (a seconda del caso). Doctor who) unità è l'unità si trova vicino il medico specialista. Questa unità può essere fissa o mobile a seconda della posizione del medico personale. Immagini statiche della condizione del paziente e la posizione sono astratto attraverso una piccola stanza e dati.

Il sistema specifico ha stato valutato e verificato in diversi paesi dell'UE, tra cui Cipro. Il sistema di valutazione è svolta sulla base di criteri preliminari che hanno garantito la validità e la credibilità. Questi criteri inclusi indicatori di tempo, come durante il trasporto, il tempo di trattamento, tempo di stabilizzazione, ecc., in un totale di 100 casi in cui il sistema è stato utilizzato in altri casi 100 usare il sistema per dedurre i risultati comparati. È stato dimostrato che il sistema fornisce un sostegno significativo per pre- e presto ospedale specializzato per la sopravvivenza in caso di emergenza. Pazienti con grave o traumi multipli sono stati valutati come meglio, mentre record elettronici emessi da qualsiasi documentazione personale e ambulanței del paziente

ha contribuito a dedicare più tempo a una cura di emergenza reale. Il programma ha diviso gli utenti secondo la loro età, che hanno tra i 25 e i 50 anni di età, come pure a livello di competenze informatiche. Formazione iniziale durò per circa 30 minuti per gli antipasti e ha ampliato a un'ora per gli utenti inesperti. Anche se il sistema è stato valutato positivamente dalle autorità cipriote, esso ancora non è stato implementato come parte del sistema sanitario a Cipro. Questo dovrebbe essere rivisto nel contesto del sistema sanitario, come pure una parte prevista di rivitalizzazione basata su un nuovo programma di Archimedic programma INTERREG IIIB, intitolato ' una piattaforma pilota per le telecomunicazioni a banda larga per migliorare le cure mediche nella regione di Mediterranean ' 20, che è stata recentemente concessa nell'Università di Cipro e l'ospedale generale di Paphos.

7. DITIS: Assistenza sanitaria a casa per i pazienti con cancro al seno [8-11]

DITIS (ΔΙΤΗΣ, in greco, significa: lavorare per Home HealthCare collaborazione) è un sistema che supporta il team virtuali di sanità trattare con assistenza medica domiciliare ai pazienti con cancro in Cipro. DITIS è stato originariamente sviluppato per superare efficacemente gli ostacoli di comunicazione e la continuità dell'assistenza tra squadra multidisciplinare di salute a casa (Pancresticã associazione di malati di cancro e gli amici, PASYKAF) e tra il team e l'oncologo spesso oltre 100 km. DITIS supporta la creazione, gestione e coordinamento di team virtuali, per il trattamento di cura costante del paziente a casa di cura. Così, il paziente ha da offrire un miglioramento nella qualità della vita del paziente, ad esempio gli assistenti di cura che fornisce la possibilità di cambiare la prescrizione attraverso dispositivi mobili e oncologo la possibilità di valutare e controllare i sintomi senza dover vedere il paziente.

DITIS è stato avviato nel 1999 come progetto di ricerca per due anni e poi fu finanziato da diverse organizzazioni:

- i. Fondazione per la promozione della ricerca, l'Università di Cipro e Cipro associazione di malati di cancro e gli amici (PASY-KAF).
- ii. Cyprus Telecommunications Authority (CYTA),
- iii. Laboratori di Microsoft Research Cambridge,
- iv. Netu consultants Ltd
- v. WinMob Technologies Ltd,
- vi. Ericsson (da S.A. Petrides Ltd) dal vivo. Banca di sviluppo di Cipro (CDB).

8. Conclusioni

La carta attuale Recenzãrile nel profondo applicazioni sanità a Cipro hanno presentato sia successo e il fallimento sulla base delle loro attività di formazione. Diverse metodologie sono state utilizzate per la formazione, che spaziano da approcci classici, quali la formazione dei formatori, utilizzare casi demo seguiti da formazione personale, training di gruppo e workshop, le più recenti metodologie basate su sessioni di e-learning, tra cui teleconsultãri. La formazione è stata condotta con successo in tutti i casi. Tuttavia, non tutti i sistemi di sanità sono stati implementati con successo, principalmente per motivi estranei alla formazione.

Cipro dovrebbe accelerare servizi sanitari a beneficio di tutto il settore dell'assistenza sanitaria. Un fattore critico nel raggiungimento di questo obiettivo è la formazione di medici, personale paramedico ed amministrativo in tecnologie emergenti nel campo della salute. Questa formazione personale dovrebbe comprendere concetti come sistemi elettronici di registrazione paziente, lavoro remoto, basato su web, sicurezza e altro ancora. Relativi alla formazione, ci dovrebbe essere il supporto di 24 ore per il personale medico della cura della casa mentre si lavora o sistemi clinici ospedalieri. Inoltre, basata sulle raccomandazioni del who report sul eHealth22 di strumenti e servizi, Cipro dovrebbe considerare gli investimenti in modalità e-learning nelle scienze della salute, che verranno darà il paese un serio vantaggio per entrambi lo sviluppo consapevolezza dei vantaggi di diventare un centro medico internazionale internazionale della sanità elettronica nella regione mediterranea. Il risultato finale è che l'emergenza ha vinto 112 numero un alto tasso di risposta a Cipro, tuttavia, deve essere sviluppata molto più lavoro in termini di operatori, al fine di avere tutto il supporto fisico e psichico necessario per soddisfare con missione di successo personale e professionale.

9. Il ruolo della psicologia formazione per operatore 112

9.1. Funzionamento psicologico dei 112 chiamanti P-documento fornire le istruzioni riguardanti il ruolo della psicologia nell'ambito della formazione professionale dell'operatore di linea di emergenza 112. L'obiettivo principale del documento è di descrivere i principali aspetti degli aspetti psicologici e ha bisogno del sostegno di 112 chiamanti.

9.2. Abbreviazioni e glossario

Per consentire la preparazione di alta qualità, un glossario è stato sviluppato specificamente per assistere le chiamate al 112. Alcuni del glossario sono elencati di seguito:

ALS - Advanced supporto vitale (ALS).

AVL - Posizione del veicolo automatico.

BLS - Supporto vitale di Basic.

CE - Commissione europea.

UE - Unione europea.

I punti di risposta.

ONU-ONU.

OMS - Organizzazione che-mondiale della sanità.

9.3. Il ruolo del chiamante

Ruolo del chiamante è essenziale in caso di emergenza così per persone bisognose, nonché per i lavoratori, perché le situazioni sono in una posizione difficile in termini emotivi. È infatti importante che non rispondo di essere a conoscenza di come si occuperà con situazioni difficili in modo professionale. Come faccio non risposta a utilizzare razionale e procedure formali e i singoli processi di intelligenza non formale, intuitivo ed emotivo per prendere decisioni e come essi possono essere supportati in modo efficace al processo decisionale? Queste domande costituiscono le questioni

importanti che devono essere affrontate al fine di consentire una migliore performance e risultati migliori.

9.4. Catena di servizio 112 definisce il quadro di base delle attività e, di conseguenza, il contesto in cui possiamo cominciare cercare risposte a queste domande e altre questioni rilevanti.

Sequenza di allarme di emergenza:

La gamma della risposta del pubblico:

- i. incidenza si verifica.
- ii. emergenza chiamata viene eseguita.

La gamma di risposta in caso di emergenza.

- i. la chiamata viene prelevato dal servizio.
- ii. una necessità viene identificata.
- iii. priorità è deciso.
- iv. È una risposta definita.
- v. risposta/risorsa viene inviata.
- vi. l'assistenza può essere offerti on-line, se indicato.
- vii. la chiamata viene annullata.

Chiamate in entrata di triage è un grave problema per le chiamate che coinvolgono triage delle chiamate in arrivo e che questa azione richiede un addestramento speciale, un'enorme pazienza e, infine, l'indipendenza dei sentimenti. Coloro che sostengono la chiamata deve dare la priorità le chiamate in entrata a seconda della gravità degli effetti.

Come tali, essi dovrebbero essere in grado di:

- i. ottenere informazioni critiche e prendere la chiamata appena possibile.
- ii. prendere decisioni rapide e reazioni con me.
- iii. valutazione delle chiamate corrette per determinare se sono non di emergenza o di emergenza.
- iv. Get informazioni critiche.
- v. inserire informazioni il CADS.
- vi. soggiorno calmo, professionale, cortese e rispettoso.

È essenziale che la decisione su come fare o quando mettere in pausa il processo stabilito richiede pensiero critico e il giudizio in nome della persona che ha chiamato.

In molti casi, il chiamante è responsabile per la gestione di più risorse e fornendo linee guida per il primo soccorso (Basic o advance Life Support) o altri consigli potenzialmente salva-vita al chiamante.

Inoltre, il chiamante è anche responsabile di fornire supporto informativo per le risorse sotto la loro responsabilità. Questo può comportare:

- i. Chiarire la posizione esatta del paziente/paziente.
- ii. Chiamate per il servizio di salvataggio dell'equipaggio sul posto per fornire risorse di supporto,
- iii. Ulteriori ambulanze, attrezzature di soccorso o un elicottero.

Il destinatario della chiamata svolge anche un ruolo fondamentale la sicurezza del personale sul posto. Essi sono il primo ad avere l'opportunità di valutare la situazione in cui l'equipaggio risponde, mantengono il contatto sulla scena per monitorare la

sicurezza dell'equipaggio e sono spesso responsabili di richiesta di risposta di emergenza della polizia in caso di ' copia libro ' i paramedici quando si incontra con una situazione di violenza.

Un'azione importante che è necessario mantenere una persona che effettua chiamate è che tutte le informazioni pertinenti su ogni chiamata relativi incidenti dovrebbero essere trattate entro i confini dei parametri legali stabiliti da ciascun paese, perché record spesso possono diventare un argomento di interesse in un procedimento giudiziario e possono essere nominati alla Corte di giustizia.

10. Prendere decisioni in situazioni di emergenza

Fare decisioni rapide e analitico processo decisionale si basa su presupposti diversi per quanto riguarda la modalità di elaborazione delle informazioni. ' Anche se le concettualizzazioni sono basati sul ragionamento e ragionamento può essere altamente semplificate rappresentazioni di questi fenomeni, essi hanno guadagnato l'attenzione in tutti i programmi di ricerca e sono stati portati nel contesto del pronto soccorso.

Secondo Coget e Keller (2013) decisione di 30 può essere ostacolato e lo stress di aumento di livelli a causa di una mancanza di risorse disponibili e sostegno istituzionale per... '

11. Aspetti psicologici di prendere le chiamate di emergenza

Fare non risposta chiamata d'emergenza sentito descrivere che le cose terrene non rispondo, ma i chiamanti che descrive ferite gravi, agonia e morte. È raro che chi riceve le chiamate di emergenza per incontrare incidenti mortali e richiede una formazione specifica per aiutare tutte le persone interessate a mantenere la calma e agire in modo professionale.

Pertanto, è essenziale che i candidati chiamano a sviluppare competenze specifiche in termini medici, competenze tecniche e l'intelligenza emotiva, accompagnata da un sostegno educativo e psicologico. Uno studio recente che ha avuto luogo presso il Blekinge Institute of technology in Svezia, ha rivelato che ' competenze individuali, conoscenza, esperienza, sensibilità, comprensione, empatia e intuizione ha contribuito alle difficoltà legate al superamento le attività '.

Un compito apparentemente semplice di effettuare chiamate veloce, richiede un coordinamento efficiente e flessibile gestione dei processi mentali. Ogni chiamata richiede flessibilità e capacità mentale per superare le difficoltà della situazione data. Capacità di memoria e immaginazione sono solo alcune delle competenze che è necessario svilupparle destinatari delle chiamate. Il compito di effettuare chiamate e più integra professioni messo alti requisiti dei processi mentali, le condizioni e i chiamanti personali.

Fattori di complessità si chiama acquisizione attività possono essere divisi in 3 gruppi:

1. carico di lavoro mentale e il processo decisionale, basato su possibilmente non sicuri.
2. interpersonali complessità, dovuta alla necessità di guadagnare la fiducia.
3. Fattori de cerere legați de timp și energie.

11.1. Fattori di stress nella realizzazione di chiamate possono includere:

- i. sentimenti di GNU in situazioni critiche.
- ii. requisiti per la rapida esecuzione e in competizione.
- iii. Child abuse sottolineano spesso, fattori.
- iv. funzionamento dei sistemi di supporto frequenti in procinto di fare le chiamate. Risorse necessarie,
- v. mancanza (come ambulanze).
- vi. problemi nell'organizzazione del lavoro, sovraccaricando i compiti.
- vii. formazione.
- viii. la mancanza di riconoscimento pubblico.

Come mostrato nel grafico seguente, un aumento dello stress porta ad un aumento della produttività - fino ad un punto, dopo di che le cose scendono rapidamente.

Il punto di picco è diverso per ogni individuo e dovrebbe pertanto adeguata e vista in questo quadro

11.2. I metodi di gestione dello stress possono includere quanto segue:

- i. rilassamento muscolare.
- ii. Meditazione, metodi di gestione dello stress.
- iii. Biofeedback.
- iv. Strategie cognitive

Sviluppare programmi per gestire lo stress (PSAP) dovrebbe basarsi su un'analisi completa dei gruppi target l'esposizione dei dipendenti a fattori di stress nel contesto definite le impostazioni e le attività, l'ergonomia stabiliscono lavoro e attingono completa, built-in Strategie istituzionali per la gestione delle risorse umane.

11.3. Sintomi di stress associati al lavoro:

Il ruolo dei chiamanti in chiamate 112 è cruciale nel tentativo di affrontare con successo un'emergenza. Tuttavia, molti sintomi di stress associati possono causare problemi ai chiamanti. Questi problemi sono:

- i. stanchezza.
- ii. Tensione muscolare.
- iii. Mal di testa sintomi fisici.
- iv. Incidenti cardiaci.
- v. Difficoltà al sonno.
- vi. La depressione.
- vii. Ansia.
- viii. Sintomi psicologici di scoraggiamento. Irritabilità.

Tutto quanto sopra costituiscono gravi questioni da trattare nel contesto di un più ampio sviluppo delle risorse umane, perché HR è- e deve essere considerato un bene prezioso e non come una spesa. Ricerca accademica ulteriore ha rivelato il ruolo dello sviluppo delle risorse umane dei chiamanti e i futuri professionisti del settore nei prossimi decenni. Inoltre, Daft (2008 e 2010) hanno messo a fuoco ripetutamente sul problema della motivazione per migliorare le prestazioni, perché il denaro non è gli unici fattori presi in considerazione dai professionisti in ogni settore.

11.4. Copiare le strategie nell'ambito della gestione delle catastrofi

Perché persone che effettuano le chiamate hanno un'estremamente grave missione da compiere e che parecchi sintomi influiscono sul posto di lavoro, è inevitabile che questi problemi dovrebbero essere risolti in un ambiente professionale. Considerando il fatto che più problemi possono variare da gravi a minori, e avendo la consapevolezza del potenziale progresso, condizioni ambientali, attività e vincoli, la necessità di introdurre un tale quadro sta diventando sempre più importante.

Pertanto, si propongono le seguenti azioni:

- i. programma di lavoro/sonno.
- ii. la nutrizione prendere chiamate. Anno
- iii. Financial.
- iv. evitare alcool/droghe.

Inoltre, le azioni successive devono consentire ai chiamanti di mantenere un atteggiamento efficace al fine di adempiere ai propri compiti:

- i. umorismo.
- ii. le interruzioni.
- iii. prendere in considerazione altre cose.
- iv. Fai un respiro profondo e rilassatevi.
- v. ricordo che potrebbe essere peggio.
- vi. parlare tra loro.
- vii. fuori luogo, in mente.

Per realizzare tutto quanto sopra, gli esperti hanno ripetutamente segnalato azioni specifiche che si sono dimostrate efficaci.

- i. respirazione profonda.
- ii. mentale relax.
- iii. stringere i muscoli.
- iv. mentale immagini.

In più,

- i. sviluppo di auto-motivazione.
- ii. introduzione dell'autocontrollo.
- iii. lo sviluppo delle abilità sociali, ad esempio di empatia.

Tutto quanto sopra consente prestazioni più elevate e maggiore soddisfazione sul posto di lavoro, perché la vostra preparazione mentale per disastri rappresenta un fattore chiave di successo per la realizzazione e l'implementazione dell'ambiente di lavoro.

11.5. Opportunità per intervento psicologico

Un insieme di strumenti è stato suggerito da diversi studiosi ad affrontare questi problemi:

- i. critica gestione dello Stress, che è un protocollo di intervento sviluppato specificamente per il trattamento di eventi traumatici. (Polizia, pompieri, ambulanza, i soccorritori di emergenza e calamità).

- II. Debriefingul è un intervento proattivo che coinvolge una riunione di gruppo o una discussione su un incidente critico particolarmente difficile.
- III. messa fuori servizio è un intervento che è più breve, meno dibattito formale.
- IV. sessione di dolore e di perdita è un gruppo strutturato o sessione individuale dopo la morte e aiutare le persone.
- V. Gestione della crisi dell'Ucraina è un gruppo di grande, omogeneo di intervento utilizzato prima, durante e dopo la crisi a fatti presenti.
- vi. assistenza per regolare l'incidente critico offre multi-sfaccettatura assistenza umanitaria. Pre-crisi
- VII. istruzione fornisce una base per i servizi ISSMP.
- VIII. la crisi intervento, mentre di fronte a crisi sia personali che sociali, ci sono cinque principi fondamentali delineati per intervento.

11.6. Corsi di formazione e workshop

Per creare uno spirito di squadra così necessario, che svolge un ruolo importante nella sua vita personale e il professionista, è essenziale sviluppare corsi di formazione speciale:

- i potenziali benefici sono personale i. diventando più sicuri nella loro capacità di gestire situazioni di crisi;
- II. gli agenti e i supervisori che adottano un approccio più coerente ai chiamanti in situazioni di crisi, fornendo così servizi di supporto di alta qualità;
- III. gli agenti che hanno ottenuto il maggiore intervento tecniche e gestione delle crisi;
- IV. Selected membri del personale delle autorità di vigilanza hanno ottenuto la base e sofisticate tecniche per eseguire programmi di formazione efficaci e beneficio a lungo termine per le risorse umane del PSAP.

Il valore del workshop di formazione non può essere compromessa in ogni caso, si tratta di un'azione specificamente consigliata da esperti del settore come addestramento è una prima occasione per espandere la base di conoscenza di tutti i dipendenti, ma molti datori di lavoro considerare le opportunità di sviluppo. "

Inoltre, sessioni di formazione per dirigenti possono portare a:

1. debolezza
2. migliorare le prestazioni dei dipendenti
3. coerenza degli effetti positivi di azioni di
4. sessioni di formazione per la soddisfazione dei dipendenti
- 5 maggiore produttività

Altri studiosi che hanno affrontato il tema della formazione e sono giunto alla conclusione che i dipendenti saranno resistere formazione perché rappresenta una perturbazione della vita normale, nonostante il fatto che i datori di lavoro sono disposti a investire nella loro formazione. Di conseguenza, di impegnarsi in un costante addestramento in modo professionale al fine di sviluppare competenze e diventare più efficiente e più efficace in un'area cruciale per la vita delle persone.

Un workshop per linea di emergenza 112 dalla Svezia identificato alcuni risultati positivi e ha permesso ai partecipanti di estendere il loro punto di vista

sull'importanza del mondo del lavoro e della loro missione e anche per sviluppare le abilità Professional.

12. L'ergonomia delle chiamate pubbliche di acquisto

12.1. La prospettiva del destinatario della chiamata

La professione dei chiamanti è ripreso da personale con il profilo di formazione varia in tutta Europa. Esperienza sul campo, knowledge base e le competenze professionali dei chiamanti hanno un impatto diretto sulle prestazioni di un insieme complesso di attività e sulla qualità del sostegno offerto ai chiamanti e servizi coinvolti nell'intervento di soccorso. L'Unione europea ha dato l'attenzione sull'importanza delle competenze specifiche che sono essenziali e, quindi, necessaria per lavori specifici e ha impostato i parametri importanti al fine di ottenere il più adatto. Questi parametri includono:

1. incentivi per i dipendenti
2. incentivi finanziari per i datori di lavoro
3. prospettive di sviluppo futuro incentivi per lavoro
4. creatività
5. Pensiero strategic

È davvero importante offrire ai dipendenti in un settore così importante, come linea di emergenza 112, con i migliori possibili incentivi. La compensazione finanziaria è un grosso problema, tuttavia, questo non è solo perché molti studiosi si sono concentrati su temi quali la motivazione nei luoghi di lavoro.

Secondo la ricerca, non rispondo più spesso lamentano i problemi connessi con l'aumento del rumore, uso a lungo termine delle cuffie, piedi a causa di una lunga e contorta interazione (comunicazione) con gli altri membri gonfiata squadra a causa della posizione delle stazioni di lavoro. L'ergonomia Center è un altro fattore cruciale che determina il benessere e le prestazioni dei chiamanti.

12.2. Ergonomia di Call Center

Call Center hanno un unico ambiente di lavoro caratterizzato da pratiche che possono presentare pericoli e sistemi di lavorazione che differiscono da quelli di altre posizioni di Office basati sul tuo computer e che potrebbero influenzare il potenziale e le prestazioni dei chiamanti. Creazione di un call center corectional ergonomica può aiutare i dipendenti di evitare tali ottimali prestazioni atletiche o danni. Ergonomia può essere utilizzato per migliorare il benessere e la produttività dei dipendenti garantendo che le workstation e i metodi di lavoro sono progettati per soddisfare le esigenze di funzionalità e, quindi, facendo analisi ergonomica del centro per le chiamate di emergenza e approccio sistematico ai potenziali pericoli e rischi.

Peso psicologico insieme a stanchezza derivanti da prestazioni di disagi fisici sono importanti. Chiamata centro lavoratori hanno di solito sedersi per lunghi periodi di tempo eseguendo più attività sul tuo PC e sul telefono. Avanzata tecnologia nei call center ha permesso di velocità e precisione, con tutti i suoi vantaggi, tecnologia call center può anche prendere un tributo ai lavoratori sotto forma di disturbi fisici, come dolori muscolari, mal di schiena e stanchezza.

12.3. Contesto politico

Alcuni quadri giuridici nazionali (ad esempio Leggi salute e sicurezza sul lavoro) 58 e lo standard di gestione delle risorse umane, che stabiliscono gli obblighi giuridici e istituzionali delle varie parti di lavoro. Lo scopo della normativa è quello di prevenire infortuni e malattie sul posto di lavoro.

Esempi di regole l'obbligo per i datori di lavoro di garantire che:

1. è previsto uno spazio di lavoro abbastanza per permettere alle persone di lavorare in modo sicuro;
2. i pavimenti e le superfici sono costruite e mantenute in modo da minimizzare la possibilità di scivoloni, inciampate e cadute;
3. le persone non sono ostacolate e possono muoversi in modo sicuro un lavoro.

12.4. Potenziali pericoli

Qualsiasi processo può presentare un pericolo per la salute e la sicurezza del lavoro fisico e/o psichico. 59 che il seguente si riferisce a vari pericoli all'interno dei centri di chiamata, ma non sono un elenco stancante.

1. la fase di design e l'ergonomia di lavoro stazioni
2. area di lavoro
3. illuminazione
4. ventilazione potenziali pericoli
- 5 uso del casco per tali chiamanti telefono 112
6. 7 opere di movimentazione manuale. ambiente psicologico.

12.5. Alla ricerca di pericoli, i datori di lavoro dovrebbero considerare

Ci sono molti tipi di pericoli sul posto di lavoro, che tendono a cadere in quattro categorie principali:

1. pericoli
2. Pericoli ergonomici sul posto di lavoro
3. chimica pericoli
4. biologici pericoli

Per evitare tutto ciò, è necessario che le misure specifiche per essere implementato in modo professionale. Queste misure possono comprendere i seguenti:

1. sviluppare procedure per lavorare in sicurezza
2. comunicare e consultarsi con dipendenti
3. assicura la formazione dei dipendenti
4. sorvegliati dipendenti

Pericoli possono cambiare di volta in volta come si cambia lavoro e procedure. I datori di lavoro deve, pertanto, stabilire una routine di controlli regolari sui pericoli e di fissare una data per rivedere l'intero processo di gestione del rischio. È essenziale riconoscere l'importanza del clima organizzativo per sia per aiutare e per attenuare gli effetti dello stress sul lavoro su chiamata d'emergenza.

13. Sfide e problemi per servizi economici-112

C'è prova che dimostra che non rispondo in situazioni di emergenza regolarmente esperienze una gamma di fattori di stress sia giornalieri che critici incidenti che sono simili a quelle incontrati dai loro omologhi di comunicazioni. Essi riferiscono anche ulteriori stressor sono specifici per la natura e la portata del loro lavoro. Stress di lavoro letteratura dà risalto sempre più organizzazionali fattori nel Principato sia esacerbando e mitigare gli effetti di questi fattori di stress.

Dato i costi di individuale e organizzativo, è assolutamente necessario per includere questo gruppo di destinazione del personale in sforzi teorici ed empirici di intervento, che risolve questi problemi. Suggerimenti ottenuti dalla ricerca indica che la struttura organizzativa del PSAP può essere un condotto per il cambiamento nel ridurre lo stress e migliorando le prestazioni dei dipendenti e morale, ed è un importante fattore di sistemi di sostenibilità istituzionale ed economica 112.

14. Conclusione

linea di emergenza 112 rappresenta uno strumento importante per la sicurezza di tutti i cittadini europei o quelli visita o viaggio di Unione all'interno di esso. dei 112 chiamanti rappresenta una parte essenziale di questa procedura e tutte le azioni intraprese dall'Unione europea come un organo costituzionale e gli Stati membri, come una parte di questo veramente importanti procedure deve prendere in è in seria considerazione le esigenze e i desideri degli individui chiedendo di consentire all'ambiente di lavoro migliore possibile. Tale azione deve essere in piena conformità con le procedure di gestione del contemporaneo, ampiamente accettata da tutti i professori da tutto il mondo. Tenendo in considerazione i parametri di prestazioni specifiche, come:

1. ambiente fisico
2. incentivi finanziari
3. motivare
4. continuing Professional Development parametri
5. apprezzamento del posto di lavoro

Porteranno a una migliore performance dei dipendenti, che porterà a migliori risultati per quelli nel bisogno. D'altra parte, i dipendenti sono chiamati ad assumersi la piena responsabilità del posto di lavoro e di concentrarsi su di loro in un atteggiamento efficiente ed efficace.

linea di emergenza 112 è vitale per la sicurezza generale dei cittadini dell'UE, come pure molti altri. Si tratta di un tema centrale per lo sviluppo di una solida e completa politiche per affrontare tutti i possibili problemi che sono correlati a questo quadro e che sono stati esaminati nel contesto di questo documento.

In termini di accademico e di ricerca valore di questo progetto di ricerca, ma la ricerca futura futuro consentiranno sua validità e credibilità. Tuttavia, sulla base di fatti concreti, suggerisce fortemente che i risultati siano appropriati evidenziare la situazione attuale in relazione al soggetto.