

Erasmus+ Programme – Strategic Partnership  
Project Title: “One Minute May Save A Life”  
No. project: 2015-1-RO01-KA202-014982

## **Risultati generali / conclusioni del sondaggio**

Tra novembre 2015 e marzo 2016, Zivac ha condotto uno studio di ricerca sulla percezione, la comunicazione con il chiamante, il riconoscimento di false chiamate e la gestione dello stress all'invio urgente.

### 1. La percezione dei dispatcher di emergenza verso il luogo di lavoro

#### Obiettivi

#### Indagine

- la percezione dello stress sul luogo di lavoro
- fatica sul lavoro
- percezione dell'importanza di ciò che funziona
- grado di empatia che dovrebbe essere spedito
- l'importanza di lavorare con altri colleghi e di lavoro di gruppo
- percezione dell'orario di lavoro

### 2. Difficoltà / Esigenze

#### Obiettivi

#### Le difficoltà di comunicare con il chiamante

- La necessità di migliorare l'organizzazione del luogo di lavoro
- L'uso di una formazione continua sul posto di lavoro
- La necessità di una formazione psicologica per gli operatori risponde alla chiamata di emergenza

### 3. L'utilità della formazione

#### Obiettivi

#### L'utilità dell'apprendimento

- la priorità delle chiamate di emergenza
- il riconoscimento di false chiamate

- la creazione di un profilo di chiamante
- le domande per il chiamante
- circa la psicologia di emergenza
- la comunicazione con il chiamante

#### 4. Statistiche

##### Obiettivi

##### Identificazione

- false chiamate in una settimana
- false chiamate un giorno
- oggetto di chiamate frequenti
- la percezione della precisione della gamma di chiamate ricevute nell'indice dei casi

#### 5. Supervisione

##### Obiettivi

##### Comprensione

- l'utilizzo di un monitoraggio elettronico permanente dell'attività del dispatcher (registrazione delle comunicazioni radio e telefoniche di tutte le azioni)
- l'efficienza dell'attività dell'operatore

#### 6. Fattori di stress

##### Obiettivi

##### Comprensione

- il grado di preparazione all'interazione con persone in situazioni di crisi estreme (ad es. bambino deceduto, persone girate, incidenti con molteplici vittime)
- preparazione all'interazione con le persone arrabbiate che esprimono insoddisfazione con il dispacciatore

#### 7. Ricompensa

##### Obiettivi

##### Comprensione

- il grado di soddisfazione professionale per aiutare a salvare la vita delle persone VIII

## 8. Dispositivo di emergenza - Riconoscimento del lavoro

### Obiettivi

#### Utilità

- riconoscimento 'Dispatcher emergenza' come professione distinta nel contesto di spedisizionieri di emergenza operativi integrati
- istituzione di un istituto (scuola) istruzione / formazione per il lavoro 'Dispatcher emergenza'
- Selezione 'dispatcher di emergenza' dopo criteri predeterminati per essere inclusi nel processo
- super specializzazione di dispatcher di emergenza a seconda delle specificità delle varie agenzie coinvolte nella risposta a situazioni di emergenza (es. pompieri di Dispatcher, dispatcher medici, dispatcher di polizia, disperatore di gendarme, ecc.)
- identificazione di 5 abilità / attributi della 'Emergency Dispatcher '

### ***Ipotesi:***

1. La percezione del dispatcher sul posto di lavoro è influenzata dall'organizzazione e dall'ambiente di lavoro
2. Le difficoltà e le esigenze sono al lavoro
3. È importante preparare i dispatcher ad essere efficaci
4. ci sono un gran numero di false chiamate
5. La sorveglianza e il monitoraggio non sono utili
6. esistono fattori di stress
7. La soddisfazione professionale è grande
8. È necessario creare il lavoro di dispatcher di emergenza

### ***Metodologia***

#### Ricerca qualitativa:

2 discussioni a gruppi di messa a fuoco a Bucarest. La durata di una discussione di gruppo è di circa 2 ore.

La struttura di questi gruppi è stata Uomini e donne attive nel campo della dispacciamento di emergenza, di età 25-40

#### Ricerca quantitativa:

##### Questionari strutturati

813 persone a livello nazionale

Il campione totale e i relativi sottotitoli avevano i seguenti errori di campionamento

Campione totale  $N = 813 \pm 2.5\%$

Il campione totale è rappresentativo per i dispatcher in tutto il paese tra i 30 ei 40 anni.

L'analisi dei dati è stata condotta in tutto il mondo.

### ***Attività***

Fare il questionario

Sviluppare il questionario  
Selezione campione  
Pianificare il questionario  
Reclutare intervistati  
Fare l'intervista  
Moderare il gruppo di discussione  
Analisi dei dati  
Rapporto

## *Interpretazione dei risultati*

### **I. Percezione del posto di lavoro**

1. Alla domanda 'Sono sottolineato sul lavoro, 207 intervistati (25%) pensano che sia totalmente falso per loro, mentre 129 pensa che sia completamente vero. Ricordo che non è né falso né vero. L'analisi dei dati dimostra che la percezione dei dispatcher di emergenza è che non si sentono stressati al lavoro.
2. Alla domanda 'Mi sento stanco sul posto di lavoro, 202 dispacciatori hanno risposto che era completamente falso, cioè la percentuale più alta del 25%, mentre i più piccoli 111, cioè il 14%, hanno risposto che.
3. Alla domanda 'che cosa faccio al lavoro aiuta la società in cui vivo', un numero di maggioranza, risposte a 613 dispacciatori, che è completamente vero, la percentuale più alta, 87%, mentre solo 5 rispondenti rispondono che è completamente falso per lei .....
4. Sulla questione 'ritengo che ciò che faccio è importante, un numero di 702 dispatcher ha risposto che è completamente vero, mentre solo 4 è completamente falso.
5. La domanda 'Che cosa faccio al lavoro mi fa sentire bene', un numero di 555 dispacciatori ha detto che era completamente vero, mentre solo quattro risposero che era completamente falso.
6. Sulla questione 'ritengo che la mia vita dipenda da coloro che chiedono aiuto nella chiamata di emergenza, 87%, cioè 679 dispatchers hanno risposto sì, mentre 7 dispatchers hanno risposto negativamente
7. Alla domanda ritengo che gli operatori che rispondono alla chiamata di emergenza devono essere molto empatici (per capire il chiamante), hanno risposto affermativamente l'84%, un numero di 657 dispatcher, mentre i risponditori negativi hanno risposto a un numero solo di 5 dispatcher
8. Alla domanda credo sia molto importante, nel corso dell'attività, la collaborazione con gli altri colleghi e il lavoro di squadra, affermativamente risposto ad una percentuale del 96%, ovvero 735 dispatcher, mentre solo 2 hanno risposto negativamente
9. Il programma di lavoro dell'operatore di emergenza SABIF più efficiente è a sua volta, con 404 dispatcher considerando che il giro ottimale è di 12 ore, 233 dispatcher considerano il programma ottimale per essere 24 ore, un numero di 66 dispatcher crede che 8 ore sarebbe efficace per lavorare e una spalla di 22 rispondenti ha risposto che 6 ore sarebbe efficace.

## II Difficoltà / richieste

1. Alla domanda aperta Quali sono le principali difficoltà sul posto di lavoro ?, la risposta di disacci dall'ISU e dall'ambulanza è:

| ISU   | AMBULANCE SERVICE   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- La mancanza di personale</li> <li>- Molte applicazioni per le quali gli stessi dati</li> <li>- 90% dei dispositivi nelle funzioni di dispacciamento, come negli anni '80</li> <li>- i carichi di lavoro di sovraccarico</li> <li>- 24/48 programma invece del 24 / 72</li> <li>- differenza invio personale</li> <li>- burocrazia</li> <li>- rumore disagio</li> <li>- rumore disturbo accoppiamento dispatcher datorării al SAJ ISU e SMURD</li> <li>- personale provato in un piccolo spazio</li> <li>- Mancanza di un pannello interagency</li> <li>- accumulato stanchezza</li> <li>- Molta burocrazia, la moltitudine di carte - situazioni che devono essere riempite</li> <li>- in un caso, i dati vengono inseriti in almeno 3 programmi</li> <li>- Gestire situazioni insolite</li> <li>- La grande quantità di attività</li> <li>- Svolgere attività che non sono correlate all'attività dell'operatore dispatcher</li> <li>- Accesso a dispatcher - NO RISPETTARE</li> <li>- dovrebbe essere riconosciuto meglio il lavoro di squadra</li> <li>- straordinario non è pagato</li> <li>- Omessa comunicazione in tempo reale con le altre agenzie, istituzioni coinvolte nel SMURD</li> <li>- La mancanza di luce naturale</li> <li>- ventilazione insufficiente</li> <li>- Non vi sono materiali pulizia</li> <li>- straordinari non compensata</li> <li>- Ascoltando le tre frequenze simultaneamente</li> <li>- la mancanza di comunicazione del chiamante</li> <li>- il volume delle chiamate in caso di pioggia e vento forte</li> <li>- la mancanza di istruzione pubblica circa 112</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- No ambulanza (equipaggi) e le risorse</li> <li>- La mancanza di spazio in cui le attività</li> <li>- Gli accompagnatori scuotono equivoco</li> <li>- agitatori di spedizione</li> <li>- molti dispositivi che emettono radiazioni elettromagnetiche</li> <li>- Mancanza di istruzione sanitaria della popolazione sul ruolo del sistema di emergenza nazionale, la mancanza di informazioni della popolazione circa il significato del 112</li> <li>- Persone che chiamano e non capiscono il sistema di emergenza</li> <li>- Nr. (come medico)</li> <li>- Difficoltà nella comunicazione con i chiamanti (chiamata falsa, chiamata in attesa, lesioni, jigniri)</li> <li>- Operatori</li> <li>- Numero di chiamate falsi / ingannevoli, n. grande chiamate di emergenza minore / nonurgente</li> <li>- spazio limitato, elevato rumore di fondo</li> <li>- chiamanti e non capisco il sistema di emergenza</li> <li>- Aree con difficile accessibilità in alcuni comuni / villaggi</li> <li>- Non agire per sempre confotm una buona logica medica adattate al caso specifico</li> <li>- bufale</li> <li>- richieste fasulle</li> <li>- sistema politico populista, che sembra dimostrare che i chiamanti hanno solo diritti e non doveri</li> <li>- Lunghie ore</li> <li>- vista L'abuso e l'udito</li> <li>- equipaggi Lack (ASIS medico ambulațier) di terreno</li> <li>- forte rumore</li> <li>- in realtà non conoscere i compiti di ciascuno, senza mandato chiaro per la spedizione (separando ogni agenzia separatamente)</li> <li>- molti compiti molto stress</li> <li>- concettualmente Ambulanze obsoleti Tecnico</li> <li>- Programma f caricato.</li> <li>- La comunicazione con i chiamanti con minore livello di istruzione</li> <li>- Informazioni chiamanti sono limitati</li> <li>- molti giri a causa della mancanza di personale</li> <li>- Dublitatea</li> <li>- Mancanza di criteri di rifiutare richieste irragionevoli</li> <li>- Nessun guardaroba e zona pranzo</li> <li>- Cognome insufficiente coinvolgimento dei medici in atto emergenza</li> <li>- c'è triage medico al 80% delle chiamate</li> <li>- Sovraccarico degli equipaggi nel traffico</li> <li>- Quando la persona al telefono dice una cosa e l'equipaggio ha funzionato altrimenti</li> </ul> |

2. Su domanda aperta Qual è la più grande difficoltà che hai incontrato sul posto di lavoro ?, inviare dalla risposta ISU e del Ambulance:

| ISU  | AMBULANCE SERVICE  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non è possibile immettere dati sull'elevato volume di lavoro nelle applicazioni informatiche (in dinamiche)</li> <li>- Tecnica insufficiente per gestire tutte le emergenze</li> <li>- Funzioni di servizio inflitte</li> <li>- Non rispettare la legislazione militare e le regole</li> <li>- Inquinamento acustico</li> <li>- Ignoranza e dignità con cui si è trattati come un ufficiale non commissionato</li> <li>- Cambiamento del programma dal 24/72 al 24/48</li> <li>- Fatica accumulata</li> <li>- mancanza di tecniche di lavoro (computer, tastiere, mouse) / tecnica obsoleta ^ ^ - molte statistiche ^ ^ - grandi eventi</li> <li>- il traffico radiocomunitario affligge la comunicazione e quindi aumenta il tempo di risposta</li> <li>- e il segnale del dispositivo di comunicazione</li> <li>- Map 112 è scaduto, mancano molte strade</li> <li>- Interventi estesi</li> <li>- incendi con molti partecipanti</li> <li>- In caso di inondazioni massicce, tempeste o ciuffi nelle aree abitative, il sistema è difficile da affrontare.</li> <li>- Percezione del chiamante sul servizio ISU</li> <li>- Mancanza di proprietà</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non v'è alcuna comunicazione e la comprensione con l'ISU</li> <li>- mancanza di ambulanza</li> <li>- la necessità di equipaggio B e tipo C</li> <li>- collaborazione con ER-BZ</li> <li>- La mancanza di spazio in cui l'attività</li> <li>- No quadro giuridico per punire coloro che cercano ambulanza abusiva e ripetitivi, anche se possiedono farmaco</li> <li>- mancanza di protezione del sistema nazionale di emergenza, tenuto conto del n. forte domanda per. casi medici che possono essere risolti in ambulatori. Un disallineamento delle risorse viene creato all'intervista in caso di gravi accidenti</li> <li>- Gruppo sanitario inadeguato</li> <li>- Operatori scarsamente addestrati</li> <li>- troppe chiamate agli equipaggi disponibili</li> <li>- La difficoltà più grande è quello di gestire situazioni / incidenti che coinvolgono più vittime mancano equipaggi (non troppo poche ambulanze.)</li> <li>- L'educazione alla salute popolazione povera</li> <li>- interventi equipaggi mancanza</li> <li>- Inosservanza di un limite di età per il lavoro in pre-ospedaliera che richiede forza fisica, mentale</li> <li>- navetta</li> <li>- malvagità</li> <li>- Solicitări provenienti da stranieri</li> <li>- I problemi tecnici a rispondere alle chiamate in un giorno occupato</li> <li>- trasferimenti tra ospedali, se ripetuta spesso e non hanno risorse sufficienti per loro rendendo tempestivo</li> <li>- cure primarie - cure mediche insufficienti di emergenza</li> <li>- che soffoca sia ambulanze e spedizionieri</li> <li>UPU-paesi</li> <li>- Collaborare con alcuni operatori / radiotelefonisti</li> </ul> |

3. Alla domanda 'Sei spesso in difficoltà a comunicare con i chiamanti?', Il maggior numero di intervistati, cioè 269 ha risposto che è completamente falso per loro, solo 24 dicendo che è completamente vero

4. Sulla questione se l'organizzazione del modo in cui il lavoro è necessario, gli intervistati hanno dichiarato la maggior parte di loro (225 che hanno bisogno della maggioranza e di cui hanno bisogno) per migliorare il loro modo di lavorare.

5. Quando si chiede se sia utile preparare continuamente la spedizione di emergenza, il numero maggiore in una percentuale maggiore (359, 44%) ha risposto sì, hanno bisogno di una formazione continua.

6. When asked if psychological training is needed, most dispatchers also think they need this training

7. Quando viene chiesto se la preparazione delle chiamate dovrebbe essere fatta in un certo modo, il 70% (595) dice che dovrebbe essere fatto attraverso domande dirette su misura per ogni situazione del dispatcher, mentre 255 dicono che dovrebbero essere eseguite seguendo un rigoroso algoritmo di domande indirizzate alla chiamante.

### **III. Utilità di preparazione**

1. Quando si chiede se sarebbe utile preparare una spedizione per imparare a dare priorità alle chiamate di emergenza, il maggior numero (205) ha risposto che sarebbe utile.

2. Quando viene chiesto se fosse utile una formazione di riconoscimento di chiamate false, un totale di 405 (50%) degli intervistati ha dichiarato che sarebbe molto utile.

3. Sulla questione se sarebbe utile imparare a fare un profilo del chiamante, 251, il più alto numero di chiamanti ha risposto che sarebbe molto utile

4. Quando si chiede se sia utile imparare a fare domande ai chiamanti, anche un numero maggiore di intervistati, cioè 320 ha risposto che sarebbe molto utile

5. Quando gli viene chiesto se hanno bisogno di ricevere informazioni sulla psicologia delle situazioni di emergenza, un numero di 242 intervistati ha dichiarato che sarebbe molto utile, ma un totale di 255 intervistati ha dichiarato che sarebbe utile.

6. Tuttavia, la situazione è diversa quando viene chiesto se è necessario ricevere informazioni sulla psicologia della sicurezza (ad esempio proteggere il chiamante / paziente da un pericolo immediato, assicurare l'area in cui si è verificato l'incidente o il paziente, la gestione di persone vicine), Il numero dei dispatcher molto grandi (469, 57%) ha detto che una simile formazione sarebbe molto utile.

7. Quando viene chiesto se è necessario ricevere informazioni sulla psicotraumatologia, il più alto numero di 257 ha risposto che sarebbe molto utile

8. Quando viene chiesto se la formazione è utile per imparare a comunicare con il chiamante, una percentuale molto alta (53%, 437 intervistati) ha detto che sarebbe molto utile.

9. Chiedete l'utilità di ricevere informazioni per sostenere il chiamante in misure di primo soccorso, 554 intervistati (66%) hanno dichiarato che sarebbe molto utile.

### **IV. Statistica**

1. La domanda si riferisce a quante false chiamate vengono ricevute nel dispatcher entro una settimana. Così, fra 1 e 5 chiamate alla settimana hanno risposto alla maggior parte dei dispatcher, questo significa che questo è il numero di false referral.

2. Quanto a quante chiamate sono barzellette, un numero di 340 dispatcher ha risposto che nessuno, mentre un numero di 205 dispatchers risposto 1-5 chiama un giorno.

3. Per quanto riguarda il numero di chiamate, si sbaglia, la maggioranza, cioè 411 (65%), afferma che nessuno, mentre 130, la prossima come percentuale del 21%, risponde che 1-5 chiama in un giorno

4. Alla domanda che è oggetto delle chiamate più frequenti in una settimana, i dispatcher rispondono:

| ISU  | AMBULANCE SERVICE   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emergenza medica</li> <li>- Fuoco</li> <li>- Persone in strada ^^ - Aggressioni</li> <li>- Trasporto di persone in sovrappeso</li> <li>- Sblocco porta</li> <li>- Le chiamate che non sono classificate secondo l'indice, la metodologia che è spesso una novità per gli operatori ISU</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Allergia, svenimento, colite, febbre, HTA, cardiaca, ACV, psicosi, malattia psichiatrica agitata, consigli medici, trasporto ospedaliero, consultazione a domicilio, pazienti che richiedono ambulanza 2-3 volte al giorno.</li> </ul> |

5. In merito della percezione della precisione del numero di chiamate ricevute nell'indice dei casi, rispondo:

| ISU   | AMBULANCE SERVICE  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Molto buono</li> <li>- L'indice di casi è molto limitato</li> <li>- Può essere migliorato</li> <li>- Funziona con difficoltà perché le applicazioni non funzionano</li> <li>- Poche date per poter fare il giusto lavoro</li> <li>- La maggior parte del tempo, i casi sono erroneamente incorniciati</li> <li>- Non è molto buono (Fuoco è FOC, emergenza medica o SMURD è qualcos'altro. Quasi tutte le chiamate da 112 vengono a ISU)</li> <li>- nella stragrande maggioranza dei casi l'ignoranza, la mancanza di responsabilità, la mancanza di conoscenza della legge attuale del chiamante porta ad una straordinaria pressione sugli operatori che hanno effetti in termini di frammentazione adeguata</li> <li>- quasi il 60% di precisione</li> <li>- superficialità</li> <li>- 3 di 5</li> <li>- Satisfactory</li> <li>- 99%</li> <li>- Precisione del 75% - 80%</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- A seconda dell'emergenza, essere raggruppati per colore o codice di emergenza ^^ - Chiari, concreti e obiettivi domande</li> <li>- Ciao</li> <li>- Spesso la ragione della richiesta non corrisponde alla realtà</li> <li>- Non sempre il sintomo può essere correttamente incastrato nell'indice del caso ^^ - credo che abbia bisogno di una nuova analisi, seguita da una migliore concretizzazione.</li> <li>- Spesso i chiamanti tendono ad esagerare i sintomi per ottenere l'ambulanza più velocemente. Fino a quando non esiste una soluzione in questi casi, gli equipaggi minori avranno un'equipaggio in eccesso e, in caso di emergenza, gli equipaggi meno qualificati.</li> <li>- L'inquadramento delle chiamate in ingresso nell'indice dei casi è importante</li> </ul> |

## V. Supervisione

1. Quando si chiede se ritiene che sia utile un monitoraggio permanente dell'attività del dispatcher, 702 (87%) degli intervistati hanno dichiarato che è stato utile, 38 (5%) ha dichiarato che è inutile, mentre 69 (8%) ha risposto non so

2. Per quanto riguarda l'efficacia dell'attività dell'operatore, rispondo a 469 (58%) che è più efficace in presenza di un supervisore a prendere decisioni, mentre 127 afferma che è più efficace in assenza di un supervisore per prendere decisioni Nel suo posto e dire che non lo so.



## **VI. Fattori di stress**

1. Quando si chiede se siano disposti ad interagire con persone in situazioni di crisi estreme (bambini deceduti, persone girate, incidenti con più vittime), un gran numero, 755 intervistati (94%) hanno detto sì, 12 come non 38 Non lo so.
2. Quando mi viene chiesto se penso di essere pronta ad interagire con la gente arrabbiata che esprime la mia insoddisfazione con me, anche se non sono in grado di rispondere a questa insoddisfazione, 750 dei rispondenti (92%) dicono sì, 29 non piace 37.
3. Sulla questione se sono consapevole che se faccio una decisione sbagliata, potrebbe avere conseguenze negative sulla vita o sulla proprietà della gente, 804 (99%) rispondono sì, nessuno risponde no e solo 7 risponde con non lo so.

## **VII. Ricompensa**

1. Sulla questione se l'attività di dispacciamento offre una soddisfazione professionale per aiutare a salvare la vita delle persone, 749 (93%) rispondono sì, 17 non come 44 non lo so

## **VIII. Dispacciamento di emergenza - riconoscimento del commercio**

1. Quando si chiede se sia utile riconoscere il Dispatcher di Emergenza come un lavoro distinto nel contesto dell'operativizzazione dei dispatcher di emergenza integrati, 649 rispondenti hanno detto di sì, 84 non so 66.
2. Chiedere se ritiene che sarebbe utile istituire un istituto di formazione / istruzione (scuole) per il 'Dispatcher di emergenza', 571 dire sì, 136 non 139 e non so.
3. Alla domanda ritengo che la selezione dei 'dispatcher di emergenza' dovrebbe essere effettuata secondo criteri predefiniti da inserire nel foglio di lavoro, un numero di 524 risponde affermativamente (74%), mentre 78 rispondono negativamente e 109 rispondono sapere.
4. Alla domanda ritengo che, nel contesto dell'operativizzazione dei centri di spedizioni di emergenza integrati, è necessario super specializzare i dispatcher di emergenza in base alle specificità delle diverse agenzie coinvolte nella risposta alle emergenze (ad es. Dispatcher, dispatcher medico, dispatcher, dispatcher Gendarme ecc.), 564 dispatchers dicono sì, (71%), 138 dicono di non sanno 96.
5. Chiedere se credo che il responsabile di emergenza di emergenza dovrebbe essere addestrato a comprendere, gestire e integrare la risposta di emergenza di tutte le agenzie coinvolte nel processo di consegna diretta da parte dei loro rappresentanti (vigili del fuoco, supervisore di polizia, supervisore medico, supervisore di gendarme) , 576 rispondere affermativamente, 145 rispondere negativamente e 115 dire che non lo so.

6. Alla domanda che sono i 5 principali abilità / attributi della risposta del dispatcher totale:

| ISU  | AMBULANCE SERVICE   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pazienza</li> <li>- Fiducia</li> <li>- Calmata</li> <li>- Rapidità nelle decisioni</li> <li>- Competenze di comunicazione</li> <li>- Organizzata</li> <li>- Sociale</li> <li>- Sicuramente</li> <li>- Discernimento</li> <li>- Coerenza e flessibilità nel pensiero</li> <li>- Flessibilità</li> <li>- Disciplina</li> <li>- Lavoro di squadra</li> <li>- Potere di persuasione</li> <li>- Trust</li> <li>- Rigoroso</li> <li>- Empatia</li> <li>- Operazione PC</li> <li>- Lingue straniere</li> <li>- Intelligenza</li> <li>- Forza e fatica</li> <li>- Abilità per prendere le giuste decisioni in situazioni di emergenza</li> <li>- attenzione distributiva</li> <li>- Receptivity</li> <li>- Calm</li> <li>- Professionalità</li> <li>- Capacità di comunicare</li> <li>- Buon organizzatore</li> <li>- Buona memoria</li> <li>- Convince</li> <li>- Resistenza allo stress</li> <li>- Autocontrollo</li> <li>- Resistenza a un programma di lavoro prolungato</li> <li>- Buona formazione nel campo</li> <li>- Sensibilità</li> <li>- Desiderio di aiutare le persone a chiedere</li> <li>- Disponibilità in qualsiasi momento, giorno e notte</li> <li>- Capire il chiamante</li> <li>- Capacità di convincere</li> <li>- Atteggiamento positivo</li> <li>- Vigilanza</li> <li>- Motivazione professionale</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenacity,</li> <li>- Distributive attention</li> <li>- Professional training</li> <li>- Responsabilità</li> <li>- Comprensibile</li> <li>- Empatia</li> <li>- Pazienza</li> <li>- Disciplina</li> <li>- Tolleranza</li> <li>- Vigilanza</li> <li>- Spirito di squadra</li> <li>- Professionalità</li> <li>- Forza e fatica,</li> <li>- Perseveranza</li> <li>- Comunicatore</li> <li>- Chiudere la collaborazione con il medico coordinatore e il dispatcher centrale</li> <li>- Essere un buon organizzatore</li> <li>- Capacità di sviluppo personale continuo</li> <li>- Disponibilità permanente per imparare nuove cose</li> <li>- Gestire i tuoi sentimenti / reazioni in situazioni di crisi</li> <li>- Possibilità di testare casi di emergenza</li> <li>- Capacità di ascoltare e fare domande</li> <li>- Formazione psicologica</li> <li>- Promptness per riconoscere casi urgenti</li> <li>- Conoscere le misure di primo soccorso</li> <li>- Gestire le risorse disponibili</li> </ul> |

## Conclusioni

Per quanto riguarda la percezione del luogo di lavoro, i dispatchers ritengono di non sentirsi stressati al lavoro, la percezione della fatica sul lavoro si percepisce da un piccolo

numero di dispatcher di emergenza. Per quanto riguarda il modo in cui essi si sentono perché lavorano in questo settore e aiutano la società in cui vivono, ciò che fanno è molto importante, sono molto orgogliosi e si sentono molto bravi a fare questo e rappresenta un vero e proprio risultato per loro.

Sono anche consapevoli che ogni individuo dipende dalla vita di coloro che chiamano, il che significa che assumono la responsabilità per il loro lavoro e comprendono e comprendono che un operatore di emergenza deve essere empatico, comprendere la persona che suona e capire la situazione quando sta chiamando in caso di emergenza.

La collaborazione con altri colleghi è importante nella loro percezione, perché questo è l'unico modo per completare la catena che assicura successo nel risolvere ogni caso.

Come programma di lavoro, sarebbe meglio per i dispatcher lavorare in turni di 12 ore.

Come difficile / esigente, considerano che le seguenti sono le principali difficoltà di lavoro. Le risposte sono condivise nell'ISU e nel servizio di ambulanza, anche se esistono molte analogie, esistono differenze nei problemi riscontrati dai dispatcher.

| ISU   | AMBULANCE SERVICE  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- La mancanza di personale</li> <li>- Molte applicazioni per le quali gli stessi dati</li> <li>- 90% dei dispositivi nelle funzioni di dispacciamento, come negli anni '80</li> <li>- i carichi di lavoro di sovraccarico</li> <li>- 24/48 programma invece del 24 / 72</li> <li>- differenza invio personale</li> <li>- burocrazia</li> <li>- rumore disagio</li> <li>- rumore disturbo accoppiamento dispatcher datorari al SAJ ISU e SMURD</li> <li>- personale provato in un piccolo spazio</li> <li>- Mancanza di un pannello interagency</li> <li>- accumulato stanchezza</li> <li>- Molta burocrazia, la moltitudine di carte - situazioni che devono essere riempite</li> <li>- in un caso, i dati vengono inseriti in almeno 3 programmi</li> <li>- Gestire situazioni insolite</li> <li>- La grande quantità di attività</li> <li>- Svolgere attività che non sono correlate all'attività dell'operatore dispatcher</li> <li>- Accesso a dispatcher - NO RISPETTARE</li> <li>- dovrebbe essere riconosciuto meglio il lavoro di squadra</li> <li>- straordinario non è pagato</li> <li>- Omessa comunicazione in tempo reale con le altre agenzie, istituzioni coinvolte nel SMURD</li> <li>- La mancanza di luce naturale</li> <li>- ventilazione insufficiente</li> <li>- Non vi sono materiali pulizia</li> <li>- straordinari non compensata</li> <li>- Ascoltando le tre frequenze simultaneamente</li> <li>- la mancanza di comunicazione del</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- No ambulanza (equipaggi) e le risorse</li> <li>- La mancanza di spazio in cui le attività</li> <li>- Gli accompagnatori scuotono equivoco</li> <li>- agitatori di spedizione</li> <li>- molti dispositivi che emettono radiazioni elettromagnetiche</li> <li>- Mancanza di istruzione sanitaria della popolazione sul ruolo del sistema di emergenza nazionale, la mancanza di informazioni della popolazione circa il significato del 112</li> <li>- Persone che chiamano e non capiscono il sistema di emergenza</li> <li>- Nr. (come medico)</li> <li>- Difficoltà nella comunicazione con i chiamanti (chiamata falsa, chiamata in attesa, lesioni, jigniri)</li> <li>- Operatori</li> <li>- Numero di chiamate falsi / ingannevoli, n. grande chiamate di emergenza minore / nonurgençe</li> <li>- spazio limitato, elevato rumore di fondo</li> <li>- chiamanti e non capisco il sistema di emergenza</li> <li>- Aree con difficile accessibilità in alcuni comuni / villaggi</li> <li>- Non agire per sempre confotm una buona logica medica adattate al caso specifico</li> <li>- bufale</li> <li>- richieste fasulle</li> <li>- sistema politico populista, che sembra dimostrare che i chiamanti hanno solo diritti e non doveri</li> <li>- Lunghe ore</li> <li>- vista L'abuso e l'udito</li> <li>- equipaggi Lack (ASIS medico ambulațier) di terreno</li> <li>- forte rumore</li> <li>- in realtà non conoscere i compiti di ciascuno, senza mandato chiaro per la spedizione (separando ogni agenzia separatamente)</li> <li>- molti compiti molto stress</li> <li>- concettualmente Ambulanze obsoleti Tecnico</li> <li>- Programma f caricato.</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
| <p>chiamante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il volume delle chiamate in caso di pioggia e vento forte</li> <li>- la mancanza di istruzione pubblica circa 112</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicazione con i chiamanti con minore livello di istruzione</li> <li>- Informazioni chiamanti sono limitati</li> <li>- molti giri a causa della mancanza di personale</li> <li>- Dubbiatezza</li> <li>- Mancanza di criteri di rifiutare richieste irragionevoli</li> <li>- Nessun guardaroba e zona pranzo</li> <li>- Cognome insufficiente coinvolgimento dei medici in atto emergenza</li> <li>- c'è triage medico al 80% delle chiamate</li> <li>- Sovraccarico degli equipaggi nel traffico</li> <li>- Quando la persona al telefono dice una cosa e l'equipaggio ha funzionato altrimenti</li> </ul> |
|--|---|

Per quanto riguarda le maggiori difficoltà incontrate sul posto di lavoro, le spedizioni provenienti dall'ISU e dall'ambulanza rispondono.

| ISU  | AMBULANCE SERVICE  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non è possibile immettere dati sull'elevato volume di lavoro nelle applicazioni informatiche (in dinamiche)</li> <li>- Tecnica insufficiente per gestire tutte le emergenze</li> <li>- Funzioni di servizio inflitte</li> <li>- Non rispettare la legislazione militare e le regole</li> <li>- Inquinamento acustico</li> <li>- Ignoranza e dignità con cui si è trattati come un ufficiale non commissionato</li> <li>- Cambiamento del programma dal 24/72 al 24/48</li> <li>- Fatica accumulata</li> <li>- mancanza di tecniche di lavoro (computer, tastiere, mouse) / tecnica obsoleta ^ ^ - molte statistiche ^ ^ - grandi eventi</li> <li>- il traffico radiocomunitario affligge la comunicazione e quindi aumenta il tempo di risposta</li> <li>- e il segnale del dispositivo di comunicazione</li> <li>- Map 112 è scaduto, mancano molte strade</li> <li>- Interventi estesi</li> <li>- incendi con molti partecipanti</li> <li>- In caso di inondazioni massicce, tempeste o ciuffi nelle aree abitative, il sistema è difficile da affrontare.</li> <li>- Percezione del chiamante sul servizio ISU</li> <li>- Mancanza di proprietà</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non v'è alcuna comunicazione e la comprensione con l'ISU</li> <li>- mancanza di ambulanza</li> <li>- la necessità di equipaggio B e tipo C</li> <li>- collaborazione con ER-BZ</li> <li>- La mancanza di spazio in cui l'attività</li> <li>- No quadro giuridico per punire coloro che cercano ambulanza abusiva e ripetitivi, anche se possiedono farmaco</li> <li>- mancanza di protezione del sistema nazionale di emergenza, tenuto conto del n. forte domanda per. casi medici che possono essere risolti in ambulatori. Un disallineamento delle risorse viene creato all'intervista in caso di gravi incidenti</li> <li>- Gruppo sanitario inadeguato</li> <li>- Operatori scarsamente addestrati</li> <li>- troppe chiamate agli equipaggi disponibili</li> <li>- La difficoltà più grande è quello di gestire situazioni / incidenti che coinvolgono più vittime mancano equipaggi (non troppo poche ambulanze.)</li> <li>- L'educazione alla salute popolazione povera</li> <li>- interventi equipaggi mancanza</li> <li>- Inosservanza di un limite di età per il lavoro in pre-ospedaliera che richiede forza fisica, mentale</li> <li>- navetta</li> <li>- malvagità</li> <li>- Solicitari provenienti da stranieri</li> <li>- I problemi tecnici a rispondere alle chiamate in un giorno occupato</li> <li>- trasferimenti tra ospedali, se ripetuta spesso e non hanno risorse sufficienti per loro rendendo tempestivo</li> <li>- cure primarie - cure mediche insufficienti di emergenza</li> <li>- che soffoca sia ambulanze e spedizionieri</li> <li>UPU-paesi</li> <li>- Collaborare con alcuni operatori / radiotelefonisti</li> </ul> |

In connessione con la difficoltà di comunicare con i chiamanti, ritengono di non avere questa difficoltà, ma l'organizzazione del modo in cui lavorano ha bisogno di miglioramento ed è certamente utile prepararsi continuamente e in particolare richiede una formazione psicologica.

Si conclude inoltre che la preparazione delle chiamate dovrebbe essere fatta in un certo modo attraverso domande dirette su misura per la situazione da parte di ciascun dispatcher in parte, mentre alcuni dei dispatcher sentono la necessità di eseguire un rigoroso algoritmo di domande indirizzate al chiamante.

La conclusione per quanto riguarda l'utilità della formazione, innanzitutto per imparare a dare priorità alle chiamate di emergenza, a riconoscere le false chiamate, per imparare il profilo del chiamante, per imparare a rispondere alle domande del chiamante è che i dispatcher di emergenza lo considerano una formazione particolarmente utile.

Inoltre, per ricevere informazioni sulla psicologia delle situazioni di emergenza, sarebbe utile, ma molto utile e una necessità per loro è ricevere informazioni sulla psicologia della sicurezza (ad esempio proteggere il chiamante / pazienti da pericoli immediati, assicurare l'area in cui sono avvenuti incidente o paziente, gestire le persone vicine).

Le informazioni sulla psicotraumatologia, la comunicazione con il chiamante, il modo in cui il chiamante può sostenere le misure di pronto soccorso afferma che sarebbe molto utile per la loro preparazione.

La conclusione statistica mostra che le chiamate false vengono ricevute nella spedizione da 1 a 5 chiamate a settimana, circa una mela risulta essere uno scherzo, circa 1-5 chiamate al giorno si dimostrano per errore.

L'argomento delle chiamate più frequenti in una settimana è:

| ISU  | AMBULANCE SERVICE   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emergenza medica</li> <li>- Fuoco</li> <li>- Persone in strada ^^ - Aggressioni</li> <li>- Trasporto di persone in sovrappeso</li> <li>- Sblocco porta</li> <li>- Le chiamate che non sono classificate secondo l'indice, la metodologia che è spesso una novità per gli operatori ISU</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Allergia, svenimento, colite, febbre, HTA, cardiaca, ACV, psicosi, malattia psichiatrica agitata, consigli medici, trasporto ospedaliero, consultazione a domicilio, pazienti che richiedono ambulanza 2-3 volte al giorno.</li> </ul> |

La percezione dell'esattezza della classificazione delle chiamate ricevuta nell'indice dei casi è:

| ISU   | AMBULANCE SERVICE  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Molto buono</li> <li>- L'indice di casi è molto limitato</li> <li>- Può essere migliorato</li> <li>- Funziona con difficoltà perché le applicazioni non funzionano</li> <li>- Poche date per poter fare il giusto lavoro</li> <li>- La maggior parte del tempo, i casi sono</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- A seconda dell'emergenza, essere raggruppati per colore o codice di emergenza ^^ - Chiari, concreti e obiettivi domande</li> <li>- Ciao</li> <li>- Spesso la ragione della richiesta non corrisponde alla realtà</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
| <p>erroneamente incorniciati</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non è molto buono (Fuoco è FOC, emergenza medica o SMURD è qualcos'altro. Quasi tutte le chiamate da 112 vengono a ISU)</li> <li>- nella stragrande maggioranza dei casi l'ignoranza, la mancanza di responsabilità, la mancanza di conoscenza della legge attuale del chiamante porta ad una straordinaria pressione sugli operatori che hanno effetti in termini di frammentazione adeguata</li> <li>- quasi il 60% di precisione</li> <li>- superficialità</li> <li>- 3 di 5</li> <li>- Satisfactory</li> <li>- 99%</li> <li>- Precisione del 75% - 80%</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non sempre il sintomo può essere correttamente incastrato nell'indice del caso ^ ^ - credo che abbia bisogno di una nuova analisi, seguita da una migliore concretizzazione.</li> <li>- Spesso i chiamanti tendono ad esagerare i sintomi per ottenere l'ambulanza più velocemente. Fino a quando non esiste una soluzione in questi casi, gli equipaggi minori avranno un'equipaggio in eccesso e, in caso di emergenza, gli equipaggi meno qualificati.</li> <li>- L'inquadramento delle chiamate in ingresso nell'indice dei casi è importante</li> </ul> |
|---|---|

Relazioni con il supervisore considera utile il monitoraggio elettrico permanente dell'attività del dispatcher, l'attività dell'operatore è più efficiente in presenza di un supervisore.

La conclusione sui fattori di stress evidenzia il fatto che i dispatcher sono disposti ad interagire con persone in situazioni di crisi estreme (bambini deceduti, persone girate, incidenti con molteplici vittime), con persone arrabbiate che esprimono insoddisfazione con il dispatcher, essere consapevoli A livello individuale, se prende la decisione sbagliata, potrebbe avere conseguenze negative sulla vita o sulla proprietà della gente.

La soddisfazione della loro attività è sentita dai dispatcher, poiché aiuta a salvare la vita delle persone.

È per questo che il riconoscimento dello Spedizioniere di emergenza come un mestiere distinto nel contesto dell'operazione dei centri di spedizioni di emergenza integrati è estremamente importante e utile per i dispatcher e contribuirebbe ad aumentare la soddisfazione che si sta facendo in questo modo. La creazione di un istituto di formazione / formazione per il 'Dispatcher di emergenza' è considerata una necessità da loro e la selezione di 'Dispatcher di emergenza' dovrebbe essere effettuata secondo criteri predefiniti da inserire nella descrizione del lavoro.

Allo stesso modo, la conclusione è che i dispacciatori ritengono che nel contesto delle operazioni di spedizioni di emergenza integrate è necessaria la «super specializzazione» dei dispatcher di emergenza a seconda delle specificità delle varie agenzie coinvolte nella risposta a situazioni di emergenza (ad es. Dispecer , dispatcher medico dispatcher Etc.) ed è necessario che i dispatcher siano formati per comprendere, gestire e integrare la risposta di emergenza di tutte le agenzie coinvolte nelle condizioni di resa diretta da parte dei loro rappresentanti (vigili del vigili del fuoco, supervisore della polizia, supervisore medico, supervisore della gendarmeria ecc.).

Una delle conclusioni interessanti di questo studio è quella relativa all'identificazione delle capacità personali e tecniche del dispatcher di emergenza, delle competenze che essi si sono proposte e che vogliamo sostenere il contorno del profilo dispatcher per la selezione e l'assunzione del dispatcher.

Di seguito sono elencate le proposte per queste competenze, dai quali verranno selezionati quelli più significativi.

| ISU  | AMBULANCE SERVICE  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pazienza</li> <li>- Fiducia</li> <li>- Calmata</li> <li>- Rapidità nelle decisioni</li> <li>- Competenze di comunicazione</li> <li>- Organizzata</li> <li>- Sociale</li> <li>- Sicuramente</li> <li>- Discernimento</li> <li>- Coerenza e flessibilità nel pensiero</li> <li>- Flessibilità</li> <li>- Disciplina</li> <li>- Lavoro di squadra</li> <li>- Potere di persuasione</li> <li>- Trust</li> <li>- Rigoroso</li> <li>- Empatia</li> <li>- Operazione PC</li> <li>- Lingue straniere</li> <li>- Intelligenza</li> <li>- Forza e fatica</li> <li>- Abilità per prendere le giuste decisioni in situazioni di emergenza</li> <li>- attenzione distributiva</li> <li>- Receptivity</li> <li>- Calm</li> <li>- Professionalità</li> <li>- Capacità di comunicare</li> <li>- Buon organizzatore</li> <li>- Buona memoria</li> <li>- Convince</li> <li>- Resistenza allo stress</li> <li>- Autocontrollo</li> <li>- Resistenza a un programma di lavoro prolungato</li> <li>- Buona formazione nel campo</li> <li>- Sensibilità</li> <li>- Desiderio di aiutare le persone a chiedere</li> <li>- Disponibilità in qualsiasi momento, giorno e notte</li> <li>- Capire il chiamante</li> <li>- Capacità di convincere</li> <li>- Atteggiamento positivo</li> <li>- Vigilanza</li> <li>- Motivazione professionale</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenacity,</li> <li>- Distributive attention</li> <li>- Professional training</li> <li>- Responsabilità</li> <li>- Comprensibile</li> <li>- Empatia</li> <li>- Pazienza</li> <li>- Disciplina</li> <li>- Tolleranza</li> <li>- Vigilanza</li> <li>- Spirito di squadra</li> <li>- Professionalità</li> <li>- Forza e fatica,</li> <li>- Perseveranza</li> <li>- Comunicatore</li> <li>- Chiudere la collaborazione con il medico coordinatore e il dispacciatore centrale</li> <li>- Essere un buon organizzatore</li> <li>- Capacità di sviluppo personale continuo</li> <li>- Disponibilità permanente per imparare nuove cose</li> <li>- Gestire i tuoi sentimenti / reazioni in situazioni di crisi</li> <li>- Possibilità di testare casi di emergenza</li> <li>- Capacità di ascoltare e fare domande</li> <li>- Formazione psicologica</li> <li>- Promptness per riconoscere casi urgenti</li> <li>- Conoscere le misure di primo soccorso</li> <li>- Gestire le risorse disponibili</li> </ul> |