

Razvoj komunikacijskih centara žurnih službi

IMATE INFORMACIJU - UPRAVLJATE DOGAĐAJEM

ZA POSAO koji radim mogu reći da je složen. Da bih ga mogao raditi morao sam zadovoljiti više zahtjeva: u pogledu stručne spretnosti, radnog iskustva, stručnih kompetencija, dokvalifikacija, psihofizičke sposobnosti i sl. Da bih pak ovaj posao obavljao duži niz godina, morao sam se prema njemu proaktivno odnositi i pripremati vatrogasnu postrojbu za intervenciju, raditi na osuvremenjivanju opreme, tehnike, sredstava za gašenje, osmisliti i organizirati osposobljavanje i trening vatrogasaca te neprekidno održavati pozitivni radni elan u postrojbi, unatoč teškim i nezahvalnim vremenima. I ono najvažnije, morao sam biti spreman u svakom trenutku preuzeti zapovijedanje u složenim kriznim situacijama kad vremena za pripremu akcije ima malo, a zadataka puno. Tada, u nizu nepredvidivih iznenadnih okolnosti, prepoznate važnost detalja. Nedavno nam se vratilo vozilo s popravka koji se obavio po žurnom režimu, srećom, imamo dovoljno sredstava za gašenje jer smo unatoč malim mogućnostima predvidjeli važnost ove nabave, vatrogasce smo opremili lampama za kacige te im omogućili dobru radio komunikaciju i sl. Sve ovo i još puno toga drugog, u slučaju izostanka, može biti razlogom razvoja crnog scenarija. U trenutku sve ono što ste stvarali kroz godine rada i odricanja nestane u salvama kritika pozvanih i nepozvanih organizacija i pojedinaca. Svjestan važnosti ovakvog pristupa svoj posao radim s puno žara i odgovornosti.

Na ovaj način odnosio sam se i prema vrlo važnom se-



Tekst: Boris Banjan, dipl.ing.

gmentu rada svoje postrojbe – razvoju operativno komunikacijskog centra. Nekadašnji je imao izgled i funkcionalnost iz vremena ranih sedamdesetih godina. Namještaj je bio star, a oprema u većem dijelu neupotrebljiva. Crni telefon dizajniran u šezdesetima te jedan dio komunikacijskog stola koji je još funkcionirao, bili su okosnica radne opreme. Dežurni djelatnici mijenjali su se u centru kad bi netko došao *po kazni*, a možete zamisliti kakav je radni elan pri tome vladao. Kako sam i sam bio „nagrađen“ radom na ovom mjestu (3 godine) shvatio sam svu težinu ovog posla. Primiti dojavu te dati neophodne informacije ugroženim osobama pravo je umijeće. Pogotovo kad vam je to 101 poziv tog dana, a u prethodnim su vas uglavnom ometali neodgovorni pozivatelji. Dakle, primajte i prosljeđujete informacije, uzbunjujete dežurnu smjenu i ostale neophodne pojedince i službe, javljate potrebne obavijesti nadležnim službama i zapovjednicima te prema potrebi komunicirate s medijima. Pri tome uključujete razglas, rasvjetu u zgradi i garaži, uključujete semafore za izlazak te vršite brojne operativne zadatke kao neodvojivi dio vatrogasnog tima. Za sve to

vrijeme morate evidentirati informacije značajne za intervenciju, a nakon njenog završetka raditi na sačinjavanju izvješća o događajima te ih pohraniti u digitalnom obliku. Sve nabrojano čini dio poslova koje operativni dežurni vatrogasci obavljaju u svom radnom danu.

Što imamo sada, a što nam treba u budućnosti?

Mi smo komunikacijski centar osuvremenili. Prostor smo estetski i funkcionalno preuredili. Obnovili smo interijer, te izradili prikladan namještaj. Ugradili smo kvalitetnu rasvjetu i ventilaciju. Obnovili električne instalacije te fizički odvojili uređaje koji proizvode buku i zračenje. U komunikacijskom centru danas imamo četiri računala s osiguranim rezervnim napajanjem preko UPS uređaja. Stavili smo u funkciju novu digitalnu telefonsku centralu koja ima brojne mogućnosti uporabe. Snimamo dvokanalnu radio vezu te sve žurne telefonske linije. Osigurali smo pohranu podataka, kako snimanja dojave, radio veze, tako i programskih sadržaja s računala. U centar smo postavili i velike zidne ekrane na kojima se prenosi uvećana slika s računala. U računala smo unijeli više kvalitetnih programa – za mobilizaciju odsutnih vatrogasaca te dobrovoljnih vatrogasnih društava, za opasne tvari, za vođenje intervencija, za utvrđivanje adrese pozivatelja, karte, skice, adresare i dr. Najveći uspjeh bio nam je privlačenje zainteresiranih radnika, a i broj smo im povećali na ukupno osam. Ovakvim pristupom, ali i boljom plaćom, dali smo ovom

radnom mjestu potrebnu atraktivnost.

Ipak, stali smo na pola puta. Komunikacijski centar trebao bi veći, zaseban prostor, osiguran od vanjskog utjecaja prirode i čovjeka. Rasvjetu i ventilaciju treba uskladiti s važećim standardima. Komunikacijsku opremu dimenzionirati prema predvidivom razvoju regije koja se koristi uslugama vatrogasne postrojbe. Osigurati trostruke izvore napajanja električnom energijom iz tri različita tehnološka izvora, ali i najmanje tri nezavisne napajajuće strujne petlje. Informatička oprema te kompjutorski programski sadržaji moraju pratiti suvremena tehnička i tehnološka dostignuća. Komunikacijski centar mora imati potreban broj zaposlenih u smjeni, ali i kompetentno zamjensko osoblje te voditelja centra. Centar mora imati neprekidnu tehničku i tehnološku servisnu podršku.

S gledišta uvezivanja u sustav komunikacijskih centara drugih žurnih službi preko centra 112, ili sutra možda spajanjem dijela komponenti sustava uzbunjivanja i praćenja intervencija, trebali bismo biti upoznati s dugoročnom strategijom organizacije žurnih službi u Hrvatskoj te Europskoj uniji. No, za to nam treba i standard za opremanje, uporabu i održavanje komunikacijskih centara žurnih službi. Treba nam kompatibilna i funkcionalna oprema i programi. Trebaju nam i edukacijski



Djelatnik u VOC-u JVP grada Osijeka

sadržaji i kvalitetna obuka.

Korist od ovakve tehničke, tehnološke i organizacijske prilagodbe moraju osjetiti svi. Kako operativne postrojbe na terenu tako i zapovjednici i voditelji intervencija, ali i zaposleni u komunikacijskim centrima. A najveću korist moraju osjetiti korisnici naših usluga. Ta korist odnosi se na prikupljanje i pohranu cjelovitih podataka važnih za pojedine događaje, brzo i sveobuhvatno uzbunjivanje, proslijeđivanje i izdavanje važnih informacija i zapovjedi te davanje stručnih uputa, sudionicima intervencija, ali i ugroženim osobama. To u konačnici treba značiti maksimalnu i pravodobnu iskorištenost svih žurnih službi, ali i pozitivan impuls u razvoju komponenti sustava zaštite i spašavanja.

Ovih dana posjetili su nas članovi Odbora za informatizaciju Hrvatske vatrogasne zajednice – Tihomir Varga (voditelj VOC-a Zagrebačke županije), Robert Rožić (djelatnik VOS-a RH), te Darko Piškor (stručnjak za informatizaciju HVZ-a). Postavljali su nam pitanja o tehničkim, tehnološkim i organizacijskim mogućnostima našeg komunikacijskog centra. Ovo je prva visokostručna ekipa koja je došla dijagnosticirati stanje jednog dijela funkcioniranja naše vatrogasne postrojbe, a koja je posjetila i brojne druge komunikacijske centre u vatrogastvu. Sve izgleda kao dobar početak. Sljedeće je, nadam se, strategija razvoja komunikacijskih centara žurnih službi. Na svim razinama i u svim sredinama.



VOC Đurđevac



VOC Rijeka