



 **PPDS<sup>®</sup>**

**Priority  
Dispatch**

**POLICE PRIORITY DISPATCH SYSTEM<sup>™</sup>**

**“PPDS è una componente fondamentale per fornire sicurezza ed un servizio di eccellenza agli utenti; non siamo noi che contiamo, ma sono quelli che serviamo!”**



### **Il Police Priority Dispatch System presenta le seguenti caratteristiche:**

- **Utilizzo di un sistema di Ingresso del Caso:** Il Protocollo PPDS prevede un metodo standardizzato per rispondere ad ogni chiamata. Nel Protocollo d'Ingresso si confermano l'indirizzo dell'urgenza e il numero di telefono dove poter richiamare e si seleziona l'appropriato Protocollo Problema Principale.
- **Identificazione e ordinamento delle Domande Chiave:** Il protocollo guida l'operatore a porre le giuste domande per ciascun Problema Principale. Le domande e le istruzioni sono ordinate logicamente, prima quelle riguardanti la sicurezza della scena dell'evento poi quelle riguardanti altre informazioni essenziali.
- **Selezione dei codici d'invio basata sulla logica del sistema:** Le raccomandazioni per i codici d'invio sono dettate dalle informazioni sull'evento fornite dal chiamante. I codici d'invio assicurano che il triage delle chiamate sia effettuato in base alla risposte di soccorso definite dalle aziende.
- **Istruzioni Pre-Arrivo per situazioni potenzialmente letali:** Sulla base delle informazioni fornite dal chiamante, il protocollo guida l'operatore alle istruzioni per gestire specifiche situazioni potenzialmente letali come veicolo che sta affondando, persona in ostaggio, minaccia di bomba ed altre situazioni in cui il chiamante stesso può essere in pericolo. Gli operatori possono avviare una risposta in zero minuti (Zero-Minute Response) fornendo al chiamante Istruzioni Pre-Arrivo dettagliate e facili da seguire così da aiutare immediatamente, ancora prima dell'arrivo dei soccorritori.
- **Istruzioni Post-Dispaccio per i chiamanti:** Queste istruzioni aiutano l'operatore a guidare il chiamante per migliorare la sicurezza del luogo dell'evento e l'efficacia della risposta.
- **Raccolta di descrizioni dettagliate:** Durante l'evolversi di un evento, le descrizioni di persone sospette, veicoli, armi, vittime e testimoni sono registrate nei dettagli mentre sono ancora vivide nella mente delle persone presenti sulla scena. Le informazioni sono rapidamente comunicate ai soccorritori che si stanno dirigendo verso il luogo dell'evento e sono conservate in un apposito file.
- **Trasmissione continua di informazioni ai soccorritori:** Gli operatori sono in grado di comunicare rapidamente le informazioni raccolte e fornire eventuali aggiornamenti in tempo reale al personale assegnato al caso. Sia gli operatori con maggiore esperienza che i nuovi assunti saranno in grado di fornire immediatamente le informazioni necessarie per la tutela dei soccorritori e di tutti i presenti.

## SOFTWARE

Il software **ProQA Paramount** unisce l'efficacia dei **Protocolli delle IAED** con la più avanzata tecnologia informatica, aumentando la **rapidità e l'accuratezza** della gestione telefonica delle emergenze.

Il software **AQUA Evolution** per il miglioramento della qualità consente di **automatizzare la revisione dei casi**. L'**inserimento dei dati**, la **valutazione della conformità**, l'**elaborazione di report**, la **conservazione dei dati** ed altro ancora possono essere effettuati in modo rapido e preciso.



## FORMAZIONE

### Corso di Certificazione EPD

Il corso di 24 ore fornisce la migliore formazione possibile nell'ambito del dispatch. I partecipanti ricevono informazioni di base sulla gestione telefonica delle emergenze e sul Protocollo del **Police Priority Dispatch System™** (PPDS®), hanno opportunità di partecipare a discussioni e ad esercitazioni pratiche. Questa formazione è indirizzata al personale operante in centrale, ai supervisori ed ai manager.

### Corso di Certificazione EPD-Q™

Il corso di 16 ore evidenzia i principi fondamentali della revisione dei casi per le chiamate gestite con il PPDS. Questa formazione è indirizzata ai supervisori ed ai manager ed è indispensabile per il personale addetto al miglioramento della qualità. La certificazione EPD-Q, unita al software **AQUA® Evolution** può ridurre notevolmente il tempo impiegato per la revisione dei casi. La formazione in sede sull'uso del software fornisce la pratica necessaria per ottenere risultati rapidi.

### Formazione software

I corsi offerti da Priority Dispatch Corp.™ forniscono un'esperienza pratica sull'uso del software **ProQA Paramount** o **AQUA Evolution**. Questa formazione è indirizzata agli operatori, ai supervisori ed ai manager.

## IL PPDS OFFRE I SEGUENTI VANTAGGI:

L'**ISTITUZIONE DI UNO STANDARD UNIFICATO** aiuta a garantire che tutti i chiamanti ricevano livelli di servizio analoghi a prescindere dal Problema Principale o dall'esperienza dell'operatore. Inoltre, uno standard unificato facilita le procedure di miglioramento della qualità in quanto la performance di ciascun operatore è valutata obiettivamente.

La **SICURA DEFINIZIONE DI PRIORITÀ DELLE RISPOSTE** consente alle aziende di assegnare risposte in base alla gravità dell'evento e alle esigenze locali. Questo processo utilizza al meglio le risorse disponibili, riducendo il rischio di collisioni dei mezzi di soccorso e l'esaurimento delle risorse disponibili.

La **CERTIFICAZIONE EMERGENCY POLICE DISPATCHER (EPD)** aumenta la fiducia degli utenti nel sistema d'emergenza e l'efficacia all'interno della Centrale Operativa. Una formazione adeguata offre sempre il più elevato livello di rendimento quando si utilizza il PPDS.

Le **PROCEDURE DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ** misurano la performance dei singoli operatori rispetto ad uno standard definito. Il miglioramento della qualità assicura un elevato standard di servizio per tutte le chiamate, a prescindere dall'esperienza dell'operatore.

La **RIDUZIONE DELLE PROBLEMATICHE GIURIDICHE** è il risultato di un lavoro che si basa su uno standard riconosciuto di best practice, priorità delle risposte, operatori qualificati e su un solido programma di **Miglioramento della Qualità**. Tutto ciò è possibile utilizzando il PPDS, che fornisce la migliore tutela legale possibile.

### IL RICONOSCIMENTO DI CENTRO ACCREDITATO DI ECCELLENZA

conferito dalle International Academies of Emergency Dispatch è riservato a quelle aziende che mantengono il più elevato livello di eccellenza nelle attività svolte. L'accREDITAMENTO rassicura gli utenti che stanno ricevendo i migliori servizi possibili da parte del sistema d'emergenza.



**Tutti i prodotti di PDC utilizzano i protocolli del Priority Dispatch System delle International Academies of Emergency Dispatch. Questo è un sistema di affidabilità provata, testato per più di 35 anni. Il sistema può essere adattato per le diverse lingue o Paesi; questo lavoro è svolto dai Comitati Culturali delle IAED di cui fanno anche parte rappresentanti dei servizi d'emergenza locali. Potete essere certi che questo sistema soddisfa le esigenze particolari e specifiche del vostro contesto e Paese.**

**Priority  
Dispatch**



P-EUI-4PBRO-160308