



Detekce polohy volajícího na tísňovou linku

**Krajské operační středisko
Zdravotnické záchranné služby
Jihomoravského kraje**

případová studie

Úvod

Krajské operační středisko ZZS Jihomoravského kraje umístěné v Brně je dispečink přijímající tísňová volání při krizových stavech – volání na tísňovou linku 155. V operačním středisku se soustředí tísňová volání uskutečněná v Jihomoravském kraji a tato jsou dále distribuována školenými operátory na výjezdová stanoviště vozidel záchranné služby.

Informovat o poloze volajícího na tísňovou linku je pro dispečera záchranné služby zásadní informace pro řešení dané události. Technologie operátorů mobilních i pevných sítí udržují informace o poloze volajícího a umožňují jejich předání.

Zadání

V rámci technologického rozvoje krajského operačního střediska požadovala ZZS Jihomoravského kraje implementovat do řešení záznamu hlasového provozu ReDat[®] identifikaci polohy volajícího v mobilních sítích a současně i detekci polohy v pevných sítích. Tyto informace by měl ReDat[®] aditivně zpracovávat, a adresně přidělovat do databáze k jednotlivým záznamům. Zároveň je systém ReDat[®] musí předávat, dle definovaného rozhraní do dalších systémů ZZS Jihomoravského kraje.



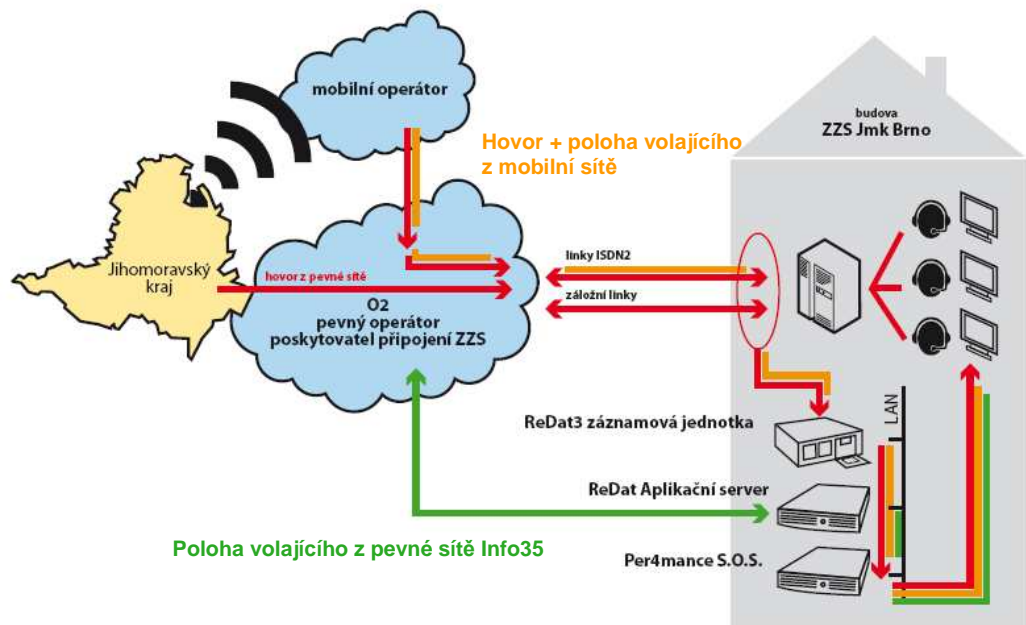
Řešení

Pro zabezpečení záznamu telefonní a radiové komunikace je na ZZS Brno použita ReDat[®]3 Záznamová jednotka, která zaznamenává veškerou komunikaci ISDN i analogových linek a radiostanic. Z ISDN linek ReDat[®] automaticky detekuje číslo volaného, číslo volajícího a dále přiřazuje k záznamům datum a čas hovoru.

K aktivní práci s hovory je využíván ReDat[®] Aplikační server s webovým grafickým rozhraním. Na základě přesně definovaných uživatelských práv je v systému ReDat[®] minimalizována možnost zneužití citlivých informací.

Identifikace polohy volajícího z mobilní sítě je pro volání na tísňové linky poskytována mobilními operátory bezplatně a je ve speciálním formátu přenášena jako součást ISDN signalizace. ReDat[®] z ISDN signalizace tuto informaci o poloze volajícího detekuje a po vyhodnocení ji předává k dalšímu zpracování.

Při volání z pevných linek je využívána funkce systému ReDat[®], kdy je při přijetí hovoru navázáno spojení do databáze služby O2 Info35 umožňující získat polohu pevné stanice podle čísla volajícího.



Přínosy

Detekce polohy volajícího je důležitá funkce záznamového systému ReDat[®] umožňující operátorovi linky 155 reagovat na tísňové volání i v případě, kdy volajícímu stav neumožňuje definovat svou polohu nebo je-li volání přerušeno. Implementací této funkcionality se výrazně zlepšila možnost včasného a správného směrování pracovníků zdravotnické záchranné služby v terénu, kde při záchranně životů může mít každá minuta prodlení fatální následky.

Partneři

Per4mance spol. s r. o., Telefónica O2 Czech Republic, a. s.

Související informace

Řešení ReDat[®] pro záznam veškeré hlasové komunikace na tísňové lince 155 je spolu s detekcí polohy volajícího úspěšně nasazeno i ve Zdravotnické záchranné službě Pardubického kraje, který má nejmodernější dispečink v rámci celé České republiky.