

APLIKACE ZÁCHRANKA, PROPOJENÍ S HORSKOU SLUŽBOU A ROZŠÍŘENÍ PŘÍSTUPNOSTI PRO NESLYŠÍCÍ

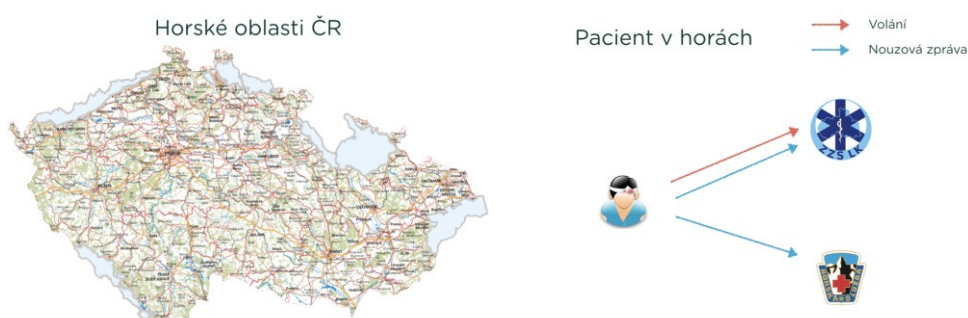
Ing. Filip MALEŇÁK

Aplikace Záchranka, z.ú., Vachova 43/5, Brno, 60200, fmalenak@zachrankaapp.cz

Aplikace Záchranka funguje téměř dva roky a za tak krátkou dobu se jí podařilo dosáhnout výrazných úspěchů; ve svých chytrých telefonech ji má více než půl milionu uživatelů, na základě volání z aplikace vyjžděla ZZS k 1800 případům, přes aplikaci volá o pomoc zhruba 40 lidí každý den, při použití aplikace se podařilo zkrátit dojezdové časy záchranářů. Současně je nyní aplikace propojena s Horskou službou ČR. Systém je tak komplexnější a zahrnuje v sobě další významnou složku záchranného systému. V minulém roce aplikace přinesla rozšíření pro neslyšící osoby. Ukázalo se však, že toto rozšíření může být i nadále vylepšováno, a to především na straně operačních středisek zdravotnické záchranné služby. Novinkou je zavádění textové komunikace neslyšící osoby s operátorem linky 155 prostřednictvím systému aplikace.

Propojení aplikace Záchranka se systémem Horské služby ČR

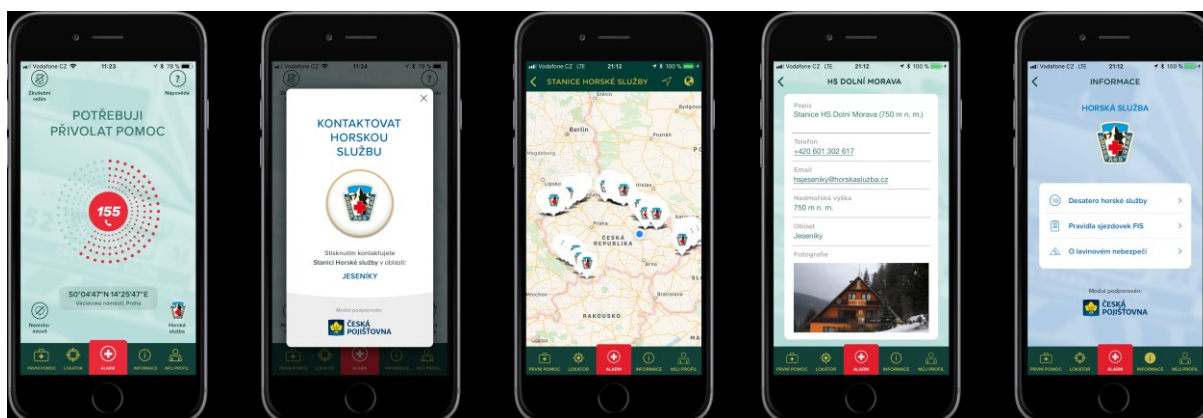
Oficiální aplikace zdravotnické záchranné služby – Záchranka – se stala i oficiální aplikací Horské služby České republiky. Nyní při stisknutí nouzového tlačítka v případě, že se člověk nachází na horách, dochází k odeslání nouzové zprávy s přesnou GPS polohou, stavem baterie a zdravotními informacemi, kontakty na osoby blízké a dalšími údaji, jak na ZZS příslušného kraje, tak všem členům HS v dané oblasti. Následně dochází vždy k vytočení linky 155, kde operátoři koordinují celou záchrannou akci. V případě, kdy je součinnost obou záchranných složek potřebná, mají tak obě složky současně k dispozici kompletní identifikaci volajícího. Přeposílání informací či zdlouhavé vysvětlování situace se tak díky spojení aplikace Záchranka a aplikace Horská služba zjednodušilo. Oblasti Horské služby ČR jsou znázorněny na obrázku (obr.1). Došlo tak k plnému propojení již dříve fungující aplikace “Horská služba“ a aplikace “Záchranka“.



Obr. 1: Horské oblasti ČR pro současnou aktivaci ZZS a HS

Se spojením aplikací ale zároveň nedošlo ke ztrátě možnosti kontaktovat pouze HS, jak byli uživatelé zvyklí právě z aplikace Horská služba. Samostatné tlačítko pro přímé kontaktování HS je v aplikaci Záchranka zachováno. Uživatel se tak dovolá na linku 1210 a současně odešle nouzovou zprávu přímo HS. Tuto funkcionalitu můžou lidé v nouzi použít např. v případě, že se ztratí na horách. V záložce „Lokátor“ pak nově uživatelé aplikace Záchranka najdou také kompletní přehled stanic horské služby. Uživatelé tak mohou vyhledat jim nejbližší stanici, nebo si přečíst lyžařské desatero.

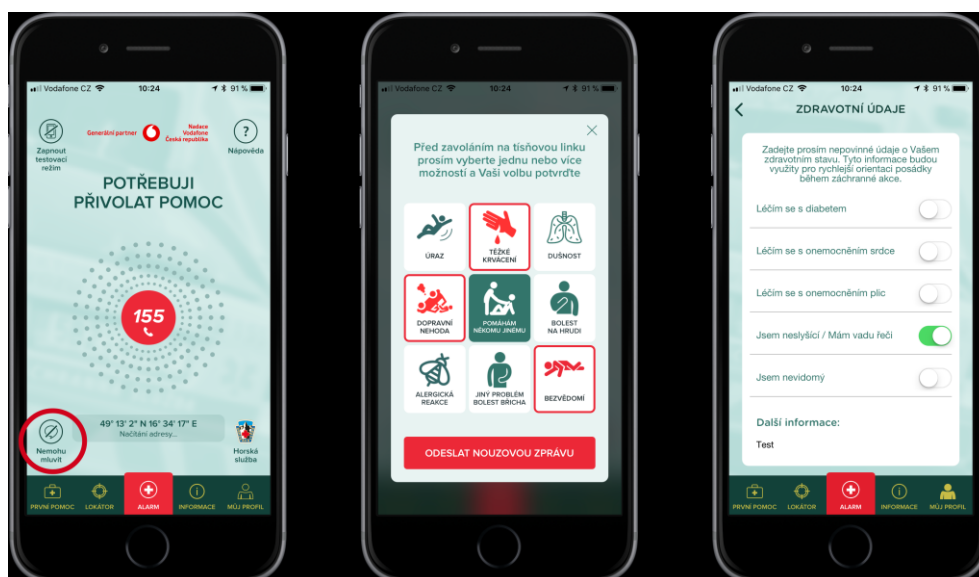
Mezi další novinky patří i nové grafické rozhraní aplikace Záchranka – podoba se po dvou letech částečně změnila právě na základě zpětné vazby od uživatelů. Aplikace Záchranka má nyní světlý podklad, větší písmo a přehlednější ikony, změny se prováděly v duchu celé aplikace – tedy tak, aby jednoduše umožnily záchranu člověka v nouzi. Nová podoba aplikace včetně možnosti kontaktovat přímo Horskou službu ČR je na obrázku níže (obr.2).



Obr. 2: Nová podoba aplikace Záchranka včetně integrace Horské služby ČR

ROZŠÍŘENÍ FUNKCÍ PRO NESLYŠÍCÍ UŽIVATELE

V minulém roce také Záchranka přinesla novinku pro neslyšící uživatele, kteří v případě neschopnosti hlasově komunikovat s operátorem linky 155 můžou svůj stav specifikovat pomocí jednoduchých ikon. Nově se tato možnost otevírá všem uživatelům, v případě, že jim jejich stav nedovolí mluvit, zmáčknou tlačítko „Nemohu mluvit“ a budou komunikovat se záchranáři pomocí ikon. (obr. 3).



Obr. 3: Nové tlačítko „Nemohu mluvit“, rozšířená komunikace pomocí ikon, nastavení profilu uživatele

Informace o poloze, stavu baterie a informacích o uživateli se tak přenášejí na dispečink krajské zdravotnické záchranné služby doplněné o charakter problému, se kterým uživatel ZZS kontaktuje. Tato funkce byla neslyšícími v rámci ČR využita v roce 2017 přibližně v patnácti případech. Ukazuje se, že se jedná o velmi dobrého pomocníka, jak pro pacienta, tak pro operátora linky 155.

Službu lze však považovat za nekompletní. Neslyšící uživatel odešle nouzovou zprávu s identifikací problému, stále však dochází i k vytočení linky 155, kde je nutná hlasová či zvuková verifikace naléhavosti. Neslyšící se tak snaží artikulovat či telefon předávat okolí, aby potvrdil naléhavost k výjezdu vozidla ZZS. Přitom již delší dobu mají v některých krajích neslyšící možnost zaregistrovat se do systému tísňové výzvy pomocí SMS. Aplikaci Záchranka a tyto krajské systémy se nyní pokoušíme propojit. Nově tak mají dispečeré linky 155 možnost na volání od neslyšícího odpovědět pomocí předdefinovaných SMS (obr. 4). Volající je tak SMS zprávou upozorněn na to, že jeho tísňová výzva z aplikace Záchranka byla přijata a posádka je vyslána na

místo. Případně je možné na SMS zprávu dále odpovědět pro upřesnění situace. Mezi operátorem linky 155 a neslyšícím může být tedy navázán kompletní SMS chat.

Historie SMS		Akceptace
		A
		A
		A
		A
		A

Obr. 4: Nový textový editor systému SOS pro operační řízení Zdravotnické záchranné služby

Tato nová funkcionální přináší dosud největší benefit pro neslyšícího uživatele od spuštění aplikace Záchranka s možností specifikovat svůj stav pomocí ikon. Počínaje dubnem roku 2018 je tato funkce distribuována na 9 ze 14 krajských záchranných služeb. Kraje: Praha, Jihomoravský, Vysočina, Pardubický, Královéhradecký, Liberecký, Ústecký, Karlovarský, Plzeňský. V ostatních krajích zahajujeme komunikaci s tamním poskytovatelem systému pro operační řízení pro nasazení obdobné služby. Na straně uživatele aplikace Záchranka není nutné provádět jakékoli aktualizace systému.

Dalším krokem je podrobnější evidence neslyšících uživatelů a jejich verifikace ze strany ZZS. Jak již bylo zmíněno, mnoho krajů v ČR má své vlastní registry neslyšících, kteří mohou komunikovat pomocí definovaného SMS čísla. Tyto registry jsou často neúplné a zastaralé. Do aplikace Záchranka proto plánujeme integrovat automatický systém verifikace neslyšícího uživatele tak, aby prostým výběrem "Jsem neslyšící" byl v registru dané krajské ZZS evidován.