



Επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης για τους Ευρωπαίους πολίτες

Από τα Τροχαία στις Καταστροφές

Olivier PAUL-MORANDINI

*Ιδρυτής - Πρόεδρος
European Emergency Number Association - EENA*

28 Σεπτεμβρίου 2006, Τεχνικό Επιμελητήριο της Ελλάδος
Οδική Ασφάλεια και ΕΚΑΒ : Μετά το ατύχημα τι;



Περιεχόμενα

- Εισαγωγή
- Οι πολίτες καλούν τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης
- Επικοινωνίες μεταξύ των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης
- Έγκαιρη προειδοποίηση και συναγερμός για τους πολίτες
- Συμπεράσματα



Εισαγωγή



Δύο λόγια για τους Ευρωπαίους

- Οι Ευρωπαίοι ταξιδεύουν για ψυχαγωγία και δουλειές
 - 100 εκατομμύρια Ευρωπαίοι διασχίζουν τα εσωτερικά σύνορα της ΕΕ κάθε χρόνο
- Το 65% νοιώθει λιγότερο προστατευμένο στο εξωτερικό
 - Αγνοεί τους κινδύνους και τη γλώσσα
 - Νομίζει ότι οι υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης είναι λιγότερο καλά οργανωμένες
 - ...



Τροχαία ατυχήματα



Με επικίνδυνα εμπορεύματα



Με εγκλωβισμένα θύματα



Επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης

Υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης



Αρχές



Ειδικά δίκτυα

112

Πολίτες



Σειρήνες,
Ραδιόφωνο,
Τηλεόραση,
Κινητά



Οι πολίτες καλούν τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης

Κοινός Ευρωπαϊκός αριθμός κλήσεως έκτακτης ανάγκης 112



Η αλυσίδα του 112

- Γνώση του 112
 - Ενημέρωση, Μοναδικός αριθμός
 - Δυνατότητα κλήσης
 - Διαθεσιμότητα δικτύου, Ανάπηροι
- Η κλήση απαντάται
 - Οργάνωση κέντρου, Πολυγλωσσία
 - Η κλήση διεκπεραιώνεται (εξυπηρετείται)
 - Εκπαίδευση χειριστών, Πρότυπα
- Η βοήθεια είναι καθ' οδόν
 - Διαθέσιμοι πόροι, Εντοπισμός θέσης καλούντος
 - Η βοήθεια φτάνει
 - Πρότυπο για ελάχιστο χρόνο επέμβασης
- Παροχή φροντίδας στον καλούντα
 - Κριτήρια και πρότυπα ποιότητας



112 - νομικές υποχρεώσεις

- Οδηγία καθολικής υπηρεσίας 2002/22 (αρθ. 6, 7, 26)
 - Οδηγία 2002/58 – *Ιδιωτική ζωή (άρθ. 9, 10)*
- Διατίθεται δωρεάν και παράλληλα με τους εθνικούς αριθμούς
- Οι κλήσεις απαντώνται δεόντως και διεκπεραιώνονται με τον πλέον ενδεδειγμένο τρόπο
- Δεδομένα εντοπισμού θέσης (*κατά διαφανή τρόπο*)
- Επαρκής πληροφόρηση για την ύπαρξη και τη χρήση



112 εφαρμογή - 1

- **Γνώση** – Ευρώπη 35%, Ελλάδα 7%!
- **Ύπαρξη του 112 – Διεκπεραίωση κλήσεων**
 - 112 ενιαίος εθνικός αριθμός (FIN, SW, DK, NL, LUX, PT, ES, IS, ...) ☺
 - Ένας ενιαίος εθνικός αριθμός ≠ 112 (UK, IRL) ☺
 - Αρκετοί αριθμοί (οι υπόλοιποι) ☹
 - Αλλά 112 – DE (Πυροσβεστική), IT (Αστυνομία), NO (Αστυνομία)
- **Δέουσα απάντηση (πολυγλωσσία)**
 - Μερικές δεκάδες γλώσσες ... ☺
 - ... ή μόνο μία ☹



112 εφαρμογή - 2

- **Εντοπισμός θέσης**
 - Κλήσεις από σταθερά – ± ok
 - Κλήσεις από κινητά – σε αρκετές χώρες
 - 11 παραβάσεις
- **Πρόσβαση στο δίκτυο**
 - Προβλήματα σε ορισμένες χώρες όταν δεν έχει πληρωθεί ο λογαριασμός
 - Πρόσβαση ατόμων με ειδικές ανάγκες
 - Γεωγραφική κάλυψη από τα δίκτυα



112 – Τρέχουσα κατάσταση

- Αναφορά της EENA στο Ευρωκοινοβούλιο
- Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δραστηριοποιείται
 - Συνέδριο τον Οκτώβριο 2005 – το 112 προτεραιότητα
 - Ευρωβαρόμετρο
 - 11 παραβάσεις, e-call ...
- Ομάδα εργασίας EMTEL του ETSI ...
 - Σύγκριση με ΗΠΑ**
 - Hillary Clinton – Νόμος ENHANCE 911 (2004)



Επικοινωνίες μεταξύ των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης



Επισκόπηση

- **Συστήματα - Αναλογικά έναντι Ψηφιακών**
- **Ζώνες συχνότητας**
 - Στενοζωνικές, Ευρυζωνικές
 - Σι-Μπι (Citizens' Band), Ραδιοερασιτέχνες
- **Τεχνολογίες**
 - TETRA, TETRAPOL (380-395 MHz)
 - GSM (800-900, 1800 MHz)
 - GSM/BOSS, Γερμανία, Vodaphone
 - StateWide Network, Πολιτεία Νέας Υόρκης, M/A-COM Inc.
 - Wi-Fi (2,4 – 5 GHz)
 - Αρκετά ερευνητικά έργα στην Ευρώπη
 - Citywide Mobile Wireless Network, Πόλη της Νέας Υόρκης, Northrop Grumman
- **Συστήματα - Επίγεια έναντι Δορυφορικών**



Ενδιαφέροντα έργα σε εξέλιξη

- **MESA**
ETSI και TIA
- **U-2010**
Ubiquitous IP-centric Government & Enterprise NGN Vision 2010
- **ORCHESTRA**
Open Architecture and Spatial Data Infrastructure for Risk Management
- **WIDENS**
Wireless Deployable Network System
- **WIN**
Wide Information Network
- **DeHiGate**
Deployable High Capacity Gateway for Emergency Services



Διαλειτουργικότητα

- Δίδαγμα από τις 11/9 και τις 7/7
 - Στις 7 Ιουλίου οι επικοινωνίες στο πλαίσιο και μεταξύ των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης δεν λειτούργησαν ...
(Έκθεση του κοινοβουλίου του Λονδίνου για τις επιθέσεις της 7/7/2005)
- Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Έρευνας στον τομέα της Ασφάλειας
- Κοινό σύστημα επικοινωνίας και πληροφόρησης έκτακτης ανάγκης (CECIS)
 - Κοινοτικός Μηχανισμός Πολιτικής Προστασίας



Έγκαιρη προειδοποίηση & συναγερμός για τους πολίτες



Επείγουσες ανάγκες

- Έλεγχος κυκλοφορίας και τροχαία ατυχήματα
- Επερχόμενο χημικό ή πυρηνικό νέφος
- Απειλή τρομοκρατικών επιθέσεων
- Επερχόμενα έντονα καιρικά φαινόμενα
- Παλιρροϊκά κύματα (τσουνάμι)
- ...



Διαθέσιμες τεχνολογίες

- RDS (Radio Data System)
- Διασυνδεδεμένοι ραδιοφωνικοί και τηλεοπτικοί σταθμοί
- Κινητά τηλέφωνα
- Σειρήνες (ακουστικά σήματα)
- Καμπάνες

Δεν υπάρχει γενική, καθολική λύση για την ΕΕ !



Νομικές υποχρεώσεις

- Σήμανση ασφάλειας και υγιεινής στο χώρο εργασίας (οδηγία 92/58/ΕΟΚ)
 - Συνεχές ακουστικό σήμα για εκκένωση
 - Τακτικοί έλεγχοι
- Εγκαταστάσεις Seveso (οδηγία 96/82/ΕΚ)
 - Οργάνωση συναγερμού και επέμβασης
 - Έγκαιρη προειδοποίηση, συναγερμός και πληροφόρηση του κοινού
- Ραδιολογικές έκτακτες ανάγκες (Οδηγία 89/618/Ευρατόμ)
 - Συναγερμός και πληροφόρηση του κοινού
 - Ισχύει και για τις μεταφορές
- Οδηγία αδειοδότησης (2002/20/ΕΚ)
 - Χρήση των δικτύων σε καταστροφές για ανακοινώσεις προς τον πληθυσμό
- Μεταφορά επικίνδυνων εμπορευμάτων
 - Ασφάλεια σε σήραγγες



Τρέχουσα κατάσταση

- Εξαιρετικά κατακερματισμένος τομέας
- Εκπομπή κυψέλης (ομαδικό SMS) (εντολή στο ETSI)
- Έργο CHORIST
 - Ειδοποιήσεις από ετερογενείς ανιχνευτές / πολλαπλές υπηρεσίες στους πολίτες
- Ορισμένες εργασίες σε επίπεδο ΟΗΕ
 - Συνέδρια και εκθέσεις σχετικά με Συστήματα Έγκαιρης Προειδοποίησης για τη μείωση Φυσικών Καταστροφών
- Νομική υποχρέωση για έγκαιρη προειδοποίηση και συναγερμό στο πλαίσιο της αναβάθμισης του Μηχανισμού Πολιτικής Προστασίας (υπό συζήτηση)



Συμπεράσματα



Η Ευρώπη υστερεί έναντι των ΗΠΑ

- ΗΠΑ – Προτεινόμενος «Ομοσπονδιακός νόμος Διαλειτουργικών Επικοινωνιών και Ασφάλειας (FICS)» (Hillary Clinton, 25 Μαΐου 2006).
 - Υφυπουργός/Υπηρεσία Επικοινωνιών Έκτακτης Ανάγκης
 - Εθνική Στρατηγική Επικοινωνιών Έκτακτης Ανάγκης
 - Πολιτειακά σχέδια διαλειτουργικών επικοινωνιών
 - Εθνική αξιολόγηση διαλειτουργικών δυνατοτήτων
 - Κέντρο Ετοιμότητας Έκτακτης Ανάγκης
 - Εθνικό σύστημα συναγερμού
- ΕΕ – Φόρουμ ευρωπαϊκών επικοινωνιών δημόσιας ασφάλειας (EPSC) (σχετικά μικρή πρωτοβουλία)



Προς μια προσέγγιση επικεντρωμένη στους πολίτες;

- *Η επέμβαση απέδειξε πως οι άνθρωποι δεν ελήφθησαν υπόψη ...*
- *Τα σχέδια ... εστιάζονται περισσότερο στα συμβάντα και στις διαδικασίες παρά στους ανθρώπους. ...*
- *Τα σχέδια τείνουν να καλύψουν περισσότερο τις ανάγκες των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης παρά να αντιμετωπίσουν σαφώς τις ανάγκες και τις προτεραιότητες των θυμάτων.*
(Έκθεση του κοινοβουλίου του Λονδίνου για τις επιθέσεις της 7/7/2005)



Η EENA πιστεύει ότι ...

- Η γνώση του 112 αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα του πολίτη
- Οι πολίτες που καλούν το 112 πρέπει να λάβουν την κατάλληλη βοήθεια, το ταχύτερο δυνατό, στον τόπο της έκτακτης ανάγκης
- Οι πολίτες δικαιούνται προστασίας και ασφάλειας με τα ίδια υψηλής ποιότητας πρότυπα και πρέπει να λάβουν την ίδια υψηλής ποιότητας περίθαλψη σε περίπτωση ατυχήματος ή καταστροφής
- Οι πολίτες που βρίσκονται στον τόπο επικείμενης ή σημειωθείσας καταστροφής έχουν το θεμελιώδες δικαίωμα στην έγκαιρη προειδοποίηση και στην ενημέρωση για να αυτοπροστατευθούν



Τι είναι η EENA

- Μη κερδοσκοπική ένωση με έδρα το Βέλγιο
- Εργάζεται για να προωθήσει τη γνώση και την αποτελεσματική χρήση του 112, στην Ευρώπη
 - Ενεργώντας ως χώρος συζήτησης όλων των εμπλεκόμενων φορέων (οργανισμών, υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης, επιχειρήσεων και ατόμων)
- Δραστηριοποιείται επίσης στον τομέα της έγκαιρης προειδοποίησης των πολιτών που βρίσκονται στο χώρο επικείμενης ή σημειωθείσας καταστροφής



Σας ευχαριστούμε!



Επαφή με την EENA

- **Ιστός :** www.eena.org
- **Ηλ-ταχυδρομείο:** info@eena.org
- **Διευθυνση:** EENA
262, Avenue Louise,
B-1050 Brussels
BELGIUM
- **Ομοιοτυπία:** +32 (0)2 534-9789