Dincolo de apel – Rolul esențial al formatorilor în Serviciul național unic pentru apelurile de urgență

În fiecare zi, la numărul unic 112 sunt primite sute de apeluri de urgență. În spatele fiecărui răspuns se află un operator pregătit să acționeze rapid și eficient. Iar, în spatele fiecărui operator – sunt formatorii. Profesioniști dedicați, care modelează performanța și profesionalismul echipei 112.

La Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 din Republica Moldova, formatorii nu sunt doar instructori – sunt mentori, evaluatori și sprijin constant pentru operatori. Ei contribuie decisiv la gestionarea eficientă a urgențelor prin instruire continuă și prin menținerea unui înalt standard de calitate în răspunsurile oferite.
Rolul formatorilor în cadrul Serviciului 112 include:
-elaborarea și desfășurarea programelor de instruire profesională, adaptate contextului local și specificului urgențelor,
-evaluarea periodică a operatorilor și oferirea de feedback personalizat,
-sprijinirea dezvoltării profesionale și personale a echipelor de intervenție,
-monitorizarea calității proceselor operaționale în cadrul sistemului de management al calității,
-asigurarea respectării reglementărilor și procedurilor interne.

Deși nu răspund direct apelurilor, formatorii au un impact profund asupra modului în care sunt gestionate situațiile critice. Prin munca lor, se asigură că fiecare operator 112 este pregătit, încrezător și capabil să reacționeze eficient – chiar și în cele mai dificile momente.

Recunoaștem și apreciem contribuția esențială a formatorilor 112. Pentru că în fiecare secundă poate sta o viață, iar vocea de la capătul firului trebuie să fie una sigură, empatică și bine pregătită.