

Europejski Dzień Numeru Alarmowego 112

Utworzono: wtorek, 11, luty 2014 08:40 IH



11 lutego, ze względu na zapis tej daty (11.2.), obchodzony jest Europejski Dzień Numeru Alarmowego 112. Numer alarmowy 112 został powołany do życia uchwałą Rady Europy z 29 lipca 1991 roku, a obowiązek ten usankcjonowano postanowieniami Dyrektywy 2002/22/WE Parlamentu Europejskiego z 7 marca 2002 r. w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników.

Wdrażanie numeru 112 rozpoczęło się w 1991 roku, a od 2008 roku jest to numer ratunkowy obowiązujący na terenie wszystkich krajów Unii Europejskiej. W sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia, osoby przebywające na terenie dowolnego kraju Unii mają możliwość połączenia się z operatorem bezpłatnego numeru 112 oraz uzyskać pomoc. Operatorzy numeru alarmowego muszą władać co najmniej jednym językiem obcym.

Numer 112 jest jednolitym ogólnoeuropejskim numerem alarmowym zarówno dla telefonów stacjonarnych, jak i komórkowych. Kierowanie połączeń na numer alarmowy 112 jest bezpłatne i możliwe nawet za pośrednictwem telefonu komórkowego nieposiadającego karty SIM. W Polsce, ze względu na przyzwyczajenie, komfort obywateli i specyfikę niektórych wezwań alarmowych, zachowane zostały również numery alarmowe 997 (Policja), 998 (Państwowa Straż Pożarna), 999 (Pogotowie Ratunkowe).

Numer 112 służy wyłącznie do powiadamiania w nagłych sytuacjach zagrożenia zdrowia, życia lub mienia, np.: pożary, wypadki drogowe, kradzieże, włamania, nagłe omdlenia i utrata świadomości, poważne uszkodzenie ciała i silne krwawienie, przypadki porażenia prądem, rozpoznania osoby poszukiwanej przez policję, inna

Europejski Dzień Numeru Alarmowego 112

Utworzono: wtorek, 11, luty 2014 08:40 IH

nagła sytuacja zagrażająca zdrowiu, życiu lub bezpieczeństwu i porządkowi publicznemu.

W Polsce działa 17 Centrów Powiadamiania Ratunkowego (CPR); są w każdym mieście wojewódzkim oraz dodatkowo w Radomiu. Podstawowym założeniem systemu jest jak najszybsze odebranie połączenia i powiadomienie służb udzielających pomocy. W przypadku, gdy osoba przebywająca na terenie danego województwa łączy się z numerem 112 i nie może uzyskać połączenia z centrum na tym terenie, zgłoszenie jest przekazywane do innego ośrodka zgodnie z tzw. regułą zastępowalności. Operator, który odbierze zgłoszenie, ustala lokalizację zdarzenia oraz przekazuje informacje do odpowiednich służb.

System informatyczny działający w centrach pozwala na identyfikację numeru telefonu zgłaszającego, w tym także numerów zastrzeżonych. System dodatkowo wyświetla dane osoby, na którą telefon jest zarejestrowany oraz pokazuje na mapie aktualną lokalizację telefonu. Pomaga to nie tylko w udzieleniu pomocy w sytuacji, gdy ktoś nie potrafi podać dokładnej lokalizacji (np. dziecko lub w przypadku wypadku samochodowego poza terenem zabudowanym), ale również ułatwia identyfikowanie fałszywych zgłoszeń w sytuacji, gdy zgłaszający podaje nieprawdziwą lokalizację.

Dzwoniąc pod numer 112 należy zadbać, aby miejsce rozmowy znajdowało się w pobliżu miejsca zdarzenia i pozwalało na przeprowadzenie spokojnej rozmowy z operatorem. Jeśli to możliwe, połączenie z operatorem powinno być wykonane przez osobę znajdującą się bezpośrednio w miejscu zagrożenia lub inną osobę będącą świadkiem zdarzenia. Po wybraniu numeru 112 należy czekać do momentu zgłoszenia się operatora i nie odkładać słuchawki do czasu, gdy połączenie nie zostanie podjęte (połączenie jest bezpłatne). W rozmowie z operatorem należy wskazać miejsce przebywania/adres, w którym miało miejsce zdarzenie i jeśli to możliwe wskazać najszybszą drogę dojazdu do tego miejsca, krótko opisać sytuację w celu wezwania właściwej służby oraz podać swoje imię i nazwisko. Należy zawsze udzielać operatorowi dodatkowych informacji na zadawane przez niego pytania oraz wykonywać jego zalecenia. Bez wyraźnego polecenia nie należy się rozłączać, gdyż mogą być konieczne udzielenie dodatkowych informacji. Po zakończeniu rozmowy nie powinno się korzystać przez chwilę z telefonu, z którego dokonywano zgłoszenia na wypadek, gdyby operator próbował skontaktować się ponownie.

Operator odbierający połączenie na numer alarmowy 112 w pierwszej kolejności pyta o miejsce i rodzaj zdarzenia, wstępnie dokonuje oceny sytuacji i weryfikacji, która służba powinna być skierowana do miejsca zdarzenia, informuje o rodzaju zdarzenia właściwe służby ratunkowe najbliższe miejscu zdarzenia, a także, jeśli zajdzie taka potrzeba, operator może połączyć osobę zgłaszającą zdarzenie bezpośrednio z dyspozytorem danej służby np.: z dyspozytorem medycznym.

Znajomość numeru 112 jest w Polsce, w porównaniu z innymi państwami europejskimi, duża, ale nadal jest on zbyt często wybierany niezgodnie z przeznaczeniem. Według danych organizacji EENA (European Emergency Number

Europejski Dzień Numeru Alarmowego 112

Utworzono: wtorek, 11, luty 2014 08:40 IH

Association) liczba zgłoszeń bezzasadnych w całej Unii Europejskiej jest bardzo wysoka i wynosi ponad 50%.

Dlatego w tym roku Dzień Numeru Alarmowego obchodzony jest pod hasłem „Ten numer ratuje życie. Nie blokuj go bez potrzeby”. Celem tej akcji informacyjnej jest uświadomienie, że numer 112 służy wyłącznie do ratowania życia i zdrowia, a blokowanie tego numeru uniemożliwia szybkie dodzwonienie się komuś, kto naprawdę potrzebuje pomocy.

IH