

11 lutego - dzień numeru 112

Utworzono: środa, 11, luty 2015 09:57 Ilona Hałucha



11 lutego został ogłoszony dniem numeru alarmowego 112. Jest świętowany w Europie od 2009 roku. Obchodom towarzyszą imprezy promujące numer alarmowy w państwach unijnych.

Numer alarmowy 112 został utworzony w 1991 roku. Reguluje go dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2002/22/WE z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie usługi powszechnej i praw użytkowników odnoszących się do sieci i usług łączności elektronicznej, w skrócie - dyrektywa o usłudze powszechnej. Od 2008 roku jest to numer ratunkowy obowiązujący na terenie wszystkich krajów Unii Europejskiej.

Cykliczne przypominanie o nim jest nadal potrzebne. Tylko 41% obywateli Europy rozpoznaje 112 jako uniwersalny numer alarmowy działający na terenie całej Unii Europejskiej. W związku z coraz większą liczbą turystów przemierzających Europę, zakorzenienie w świadomości obywateli tego numeru jest potrzebna bardziej niż kiedykolwiek.

Z numeru 112 można korzystać z telefonów stacjonarnych i komórkowych. Numer można wybrać z telefonu bez karty SIM, a połączenia są bezpłatne. Służy do zgłaszania sytuacji zagrożenia życia, zdrowia, środowiska lub mienia.

Centrum Powiadamiania Ratunkowego (CPR) to miejsce, gdzie obsługiwane są wszystkie połączenia kierowane na numer alarmowy 112. W Polsce proces uruchamiania wszystkich CPR zakończony został pod koniec 2013 roku. Wszystkie zgłoszenia alarmowe obsługiwane są obecnie według jednolitych standardów przez wyszkolonych i odpowiednio wyposażonych operatorów numerów alarmowych, znających co najmniej jeden język obcy.

W Polsce działa 17 Centrów Powiadamiania Ratunkowego. Działają one 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

11 lutego - dzień numeru 112

Utworzono: środa, 11, luty 2015 09:57 Ilona Hałucha

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, ale również ułatwia identyfikowanie fałszywych zgłoszeń, w przypadku, gdy zgłaszający podaje błędne dane.

Mazowieckie

Ponad 3 mln zgłoszeń w 2014 r. odebrali operatorzy numeru alarmowego 112 w województwie mazowieckim. Średni czas oczekiwania na połączenie wynosił 11 sekund. W województwie mazowieckim, jako jedynym w Polsce, działają dwa centra powiadamiania ratunkowego. Obsługują w sumie 15 proc. zgłoszeń w skali kraju. CPR w Radomiu zatrudnia 71 operatorów, którzy odbierają połączenia z województwa mazowieckiego z wyłączeniem Warszawy. W ciągu doby przyjmuje 3,5 - 5,5 tys. zgłoszeń. Połączenia ze stolicy obsługuje CPR zarządzany przez Biuro Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego m.st. Warszawy. Pracuje w nim 40 operatorów, którzy przyjmują ponad 3 tys. zgłoszeń na dobę, najczęściej między godziną 15 a 19. Średni czas oczekiwania na połączenie z operatorem wynosi od 10 do 15 sekund. W ubiegłym roku najczęściej zgłoszeń przekazano do policji (Mazowsze - 55 proc., Warszawa - 59) oraz pogotowia ratunkowego (odpowiednio 39 i 35 proc.).

Według danych warszawskiego Centrum Powiadamiania Ratunkowego nadal największym problemem są połączenia bezzasadne. Jest ich aż 75%. To w większości pomyłki, zabawy dzieci telefonami, zapytania niezwiązane z ratownictwem, zamawianie usług (np. cateringowych) i przypadkowe uruchomienia telefonów. Połączenia te zajmują czas operatorów i blokują linię, która staje się niedostępna w sytuacji realnego zagrożenia życia lub zdrowia osoby potrzebującej pomocy.

Wielkopolskie

Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Poznaniu zostało uruchomione 9 lutego 2012 roku. Zatrudnia 70 operatorów pracujących w trybie zmianowym. Od 2011 roku prowadzi szkolenia dla operatorów numeru 112 z całej Polski - od początku działalności szkoleniowej CPR certyfikował ponad 700 operatorów. Rokrocznie rośnie liczba odbieranych połączeń. Aktualnie CPR odbiera ponad 4500 zgłoszeń na dobę. Mimo że liczba fałszywych i niezasadnych zgłoszeń sukcesywnie maleje, to nadal stanowi 68% wszystkich połączeń. Spośród zgłoszeń, które trafiają do CPR najczęściej jest przekazywanych do stanowisk dyspozytorów medycznych.

11 lutego - dzień numeru 112

Utworzono: środa, 11, luty 2015 09:57 Ilona Hałucha

Podlaskie

16 grudnia 2014 r. minął rok, od kiedy Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Białymstoku odbiera zgłoszenia alarmowe z terenu województwa podlaskiego. Zatrudnionych jest 28 operatorów, którzy pełnią dyżury w systemie 12-godzinnym. W ciągu tego roku w CPR w Białymstoku odebrano 155 302 zgłoszeń. Przeważają niestety zgłoszenia fałszywe i bezzasadne - średnio to aż 75%. Najwięcej z nich jest przekazywanych do policji - 21307 w ciągu ostatniego roku. Do służb medycznych przekazano 14596 zgłoszeń, natomiast do straży pożarnej - 3038. Inne służby pomocnicze to na przykład straż miejska, pogotowie gazowe, pogotowie ciepłownicze bądź też służba dyżurna zarządu dróg. Do tego rodzaju podmiotów przekazano 4 059 zgłoszeń. Średni czas na zgłoszenie się operatora to 9-10 sekund. Sama rozmowa trwa od minuty do dwóch, następnie następuje połączenie osoby dzwoniącej z właściwą służbą.

Najwięcej zgłoszeń jest przyjmowanych w godzinach od 14 do 19. Wtedy w ciągu godziny do CPR w Białymstoku dociera 110-150 zgłoszeń. Są to tzw. godziny szczytu, które charakteryzują się zwiększonym natężeniem ruchu alarmowego.

Zachodniopomorskie

Centrum Powiadania Ratunkowego działa w województwie zachodniopomorskim od 4 lipca 2013 r. Do 10 lutego 2015 r. odebrano 1,6 mln zgłoszeń, z czego aż 82% było niezasadnych, wykonanych dla żartu lub przez pomyłkę. Większość z nich kierowana była do policji (180 tys.), w drugiej kolejności do pogotowia ratunkowego (91 tys.) oraz do straży pożarnej (10 tys.). W ciągu doby operatorzy odbierają około 3 tys. połączeń. Najwięcej w wakacje - w sierpniu 2014 r. pod 112 w soboty dzwoniło nawet 6 tys. razy.

Śląskie

Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Katowicach to największe tego typu centrum w Polsce - każdego dnia odbiera się tu około 4 500 zgłoszeń, które w 60% są fałszywe lub nieuzasadnione. W 2014 roku z numerem 112 obsługiwany przez CPR w Katowicach łączono się ponad 2,4 mln razy. Kilkudziesięcioosobowy zespół operatorów uczestniczy w obsłudze zgłoszeń różnego typu, najczęściej zgłaszanych kolizji drogowych, pospolitych przestępstw i zdarzeń medycznych.

Obchodom dnia numeru 112 zazwyczaj towarzyszy kampania informacyjno-promocyjna o właściwym wykorzystaniu numeru alarmowego. Głównym celem jest zmniejszenie liczby zgłoszeń fałszywych lub niezasadnych, które wciąż stanowią ok. 75% wszystkich zgłoszeń. Film edukacyjny na temat numeru 112 przygotowany przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji:

Ilona Hałucha

Na podstawie informacji Urzędów Wojewódzkich w Białymstoku, Poznaniu, Szczecinie, Katowicach i Warszawie