

11.2 – Dzień Numeru 112

Utworzono: czwartek, 11, luty 2016 09:14



Wciąż około 75% zgłoszeń od osób, które dzwonią na numer alarmowy 112, jest bezpodstawnych. Pod 112 należy dzwonić tylko w sytuacjach zagrożenia zdrowia, życia lub mienia, m.in. po wypadkach drogowych.

Europejski Dzień Numeru Alarmowego obchodzony jest od 2009 roku. Mimo to tylko około 1/3 Europejczyków zna numer 112 i wie do czego służy. Tegoroczne obchody skierowane są głównie do studentów, którzy w ramach uczelnianych wymian podróżują po całej Europie. Tylko w roku akademickim 2012/13 poza granicę swojego kraju wyjechało ponad 268 tysięcy studentów.

Numer alarmowy 112 Rada Europy uchwaliła w 1991 roku, a dyrektywa Parlamentu Europejskiego z 2002 r. w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników (dyrektywa o usłudze powszechnej) potwierdziła obowiązek jego prowadzenia w krajach członkowskich. Od 2008 roku jest to jednolity numer ratunkowy obowiązujący na terenie wszystkich krajów Unii Europejskiej, zarówno dla telefonów stacjonarnych, jak i komórkowych. Połączenie z numerem 112 jest bezpłatne i można go wybrać nawet w telefonie nie posiadającym karty SIM.

112 po wypadku

11.2 – Dzień Numeru 112

Utworzono: czwartek, 11, luty 2016 09:14



Numer ratunkowy służy m.in. do zgłaszania wypadków drogowych. Według wstępnych danych w 2015 roku w Polsce w wypadkach drogowych zginęło prawie 3 tys. osób, a niespełna 40 tys. zostało rannych.

Standardem powinno być dotarcie ratowników do 80% populacji w czasie do 15 minut, poinformowali specjaliści, którzy brali udział w VI Konferencji BRD w Kazimierzu Dolnym, zorganizowanej przez Polski Kongres Drogowy. Czas dotarcia do poszkodowanych decyduje w wielu przypadkach o szansach przeżycia. Naukowcy z Politechniki Gdańskiej przeanalizowali dane o wypadkach i raporty jednostek PSP wyjeżdżających do zdarzeń na trzech drogach szybkiego ruchu, przebiegających w pobliżu aglomeracji trójmiejskiej: A1, S6 i S7. Okazało się, że w 80% przypadków czas dojazdu mieścił się w zakładanym limicie 15 minut, ale w 4 przypadkach czas dojazdu na autostradzie przekroczył nawet 30 minut.

Korzystniejsze statystyki podali na początku lutego mazowieccy policjanci, którzy oszacowali, że średni czas reakcji na zgłoszenie wypadku w mieście wynosi niewiele ponad 7 minut i niespełna 12 minut w przypadku wsi.

System informatyczny Centrum Powiadamiania Ratunkowego pozwala na identyfikację numeru telefonu zgłaszającego, wyświetla dane osoby, na którą telefon jest zarejestrowany oraz pokazuje na mapie aktualną lokalizację telefonu. Pomaga to w udzieleniu pomocy w sytuacji, gdy ktoś nie potrafi podać dokładnej lokalizacji, ułatwia również identyfikowanie fałszywych zgłoszeń, gdy dzwoniący podaje błędne dane.

Poza zgłaszaniem wypadków drogowych, pod 112 należy dzwonić w sprawach pożarów, włamań i kradzieży, poważnych uszkodzeń ciała i utraty świadomości, a także innych sytuacji zagrażających zdrowiu, życiu lub bezpieczeństwu i porządkowi publicznemu.

Centrum Powiadamiania Ratunkowego

11.2 – Dzień Numeru 112

Utworzono: czwartek, 11, luty 2016 09:14

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

W Polsce działa 17 Centrów Powiadamiania Ratunkowego, które podlegają Urzędowi Wojewódzkim. Zlokalizowane są w każdym mieście wojewódzkim oraz dodatkowo w Radomiu. Podstawowym założeniem systemu jest jak najszybsze odebranie połączenia i powiadomienie właściwych służb udzielających pomocy. Jako pierwszy, w 2009 roku, powstał CPR w Krakowie, a ostatni został uruchomiony w Warszawie. Największy CPR znajduje się w Radomiu.

W 2015 roku odnotowano łącznie ponad 21 mln zgłoszeń na numer 112, czyli średnio ok. 1,8 mln miesięcznie w skali całego kraju. Niestety 45% stanowiły zgłoszenia fałszywe lub niezasadne. Natomiast w przypadku 37% dzwoniący anulował połączenie przed przyjęciem zgłoszenia przez operatora, czyli w ciągu kilku pierwszych sekund. W całym kraju zatrudnionych jest ponad 1 tys. operatorów numerów alarmowych. Na jednego operatora przypadały w ubiegłym roku średnio ok. 1,4 tys. zgłoszeń miesięcznie. Średni czas obsługi zgłoszeń wynosił 73 sekundy.

Warszawa

Stolica, jako jedyna w Polsce, ma swój własny CPR zorganizowany przez samorząd. W ubiegłym roku pod numer 112 zadzwoniono tam ponad milion razy. Zgłoszenia, po weryfikacji i zakwalifikowaniu przez operatorów, w liczbie około 250 tys. zostały przekierowane do właściwych służb. 58% z nich skierowano do policji, 37% do Pogotowia Ratunkowego, 2% do Państwowej Straży Pożarnej i 3% do jednostek miejskich. Podobnie jak w latach ubiegłych, problemem są zgłoszenia bezpodstawne i rozłączone przed podjęciem czynności przez operatora, które stanowią aż 74%. Dziennie średnio przyjmowanych jest od 3 do 3,5 tys. połączeń, a ich szczyt przypada pomiędzy godz. 15.00 a 16.00. W ubiegłym roku najwięcej zgłoszeń odebrano w sierpniu, ponad 117 tys., najmniej w lutym, 89,7 tys. Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Warszawie obsługuje tylko stolicę, w której mieszka 4,5% populacji Polski. Centrum jest ośrodkiem utworzonym na mocy porozumienia Wojewody Mazowieckiego z Miastem Stołecznym Warszawa.

Białystok

W 2015 roku na Podlasiu odnotowano ponad pół miliona zgłoszeń, z czego ponad 250 tys. fałszywych. Przyjęto też 125 połączeń z obszaru działania innego CPR. Najwięcej zgłoszeń adresowanych było do Policji (prawie 50 tys.) następnie do ratownictwa medycznego (prawie 40 tys.) do innych służb np.: straży miejskiej, pogotowie energetyczne (prawie 6 tys.) i do PSP (prawie 5 tys.). Operatorzy średnio dziennie przyjmowali 1000 wywołań na numer alarmowy 112. Operatorzy CPR w Białymstoku mówią po angielsku (22 osoby), rosyjsku (13) i włosku (1).

Gdańsk

11.2 – Dzień Numeru 112

Utworzono: czwartek, 11, luty 2016 09:14

W gdańskim centrum na stanowisku operatora numeru 112 zatrudnionych jest 60 osób (41 kobiet i 19 mężczyzn), średnia wieku wynosi około 30 lat. 90% z zatrudnionych legitymuje się dyplomami wyższych uczelni. 6 operatorów włada biegle trzema językami obcymi, ośmioro dwoma językami, pozostali jednym językiem obcym. Operatorzy rozmawiają po: angielsku, francusku, niemiecku, włosku, duńsku i rosyjsku. W 2015 roku operatorzy gdańskiego CPR odebrali ponad 5,5 tys. próśb o pomoc od obcokrajowców. Ogółem zgłoszeń przyjętych przez CPR było prawie 1,5 miliona, o pół miliona więcej niż w roku 2014 r. 81% z nich było fałszywych.

W Polsce w każdym województwie co roku obchodzony jest Dzień Numeru 112. 11 lutego upowszechnia się znajomość numeru, zasady jego działania, a przede wszystkim apeluje o niewykonywanie połączeń fałszywych i niepotrzebnych. Akcje informacyjne, spotkania i pokazy są organizowane głównie dla dzieci i młodzieży.

Ilona Hałucha