

NIE DZWOŃ BEZ POTRZEBY, 112 RATUJE ŻYCIE

Poradnik dla nauczycieli



Białystok, 2015

Spis treści

1. Czym jest numer alarmowy 112
2. Czym jest Centrum Powiadamiania Ratunkowego
3. Organizacja CPR w Białymstoku
4. SI WCPR – system informatyczny
5. Obsługa zgłoszeń
6. Korzyści z uruchomienia CPR

NUMER ALARMOWY 112

1. Czym jest Numer Alarmowy 112.

- Numer 112 jest jednolitym numerem alarmowym, który obowiązuje na terenie całej Unii Europejskiej.
- Można z niego skorzystać zarówno z telefonu stacjonarnego jak i komórkowego.
- Wybranie numeru 112 nie wymaga odblokowania klawiatury telefonu komórkowego.
- Połączenie można wykonać z telefonu **bez karty SIM**.
- Połączenia są całkowicie **bezpłatne**. Połączenie można wykonywać bez środków na koncie.
- Można się połączyć z miejsca, gdzie operator telekomunikacyjny nie zapewnia zasięgu.

2. Czym jest Centrum Powiadamiania Ratunkowego (CPR).

Centrum Powiadamiania Ratunkowego to miejsce, gdzie obsługiwane są wszystkie połączenia kierowane na numer alarmowy 112. Odbiera je operator numerów alarmowych, który po weryfikacji i klasyfikacji takiego zgłoszenia przekazuje je do odpowiedniej służby ratunkowej. Ww. zadania wynikają z ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o **systemie powiadamiania ratunkowego**.

CPR tworzą jednolity w skali kraju system do obsługi zgłoszeń alarmowych, kierowanych obecnie na numer alarmowy 112 (**docelowo również 997, 998 i 999**), umożliwiającą przekazywanie tych zgłoszeń w celu zaangażowania właściwych zasobów ratowniczych.

CPR w Białymstoku znajduje się w strukturze Podlaskiego Urzędu Wojewódzkiego. Zatrudnieni w nim operatorzy numerów alarmowych, którzy obsługują zgłoszenia alarmowe wywołane na numer alarmowy 112 z terenu całego województwa podlaskiego na zasadzie call - center, w ograniczonej formie organizacyjnej, polegającej na przyjęciu zgłoszenia i przełączeniu rozmowy do właściwej służby z wykorzystaniem centrali telefonicznej CPR oraz konsol operatorskie.

UWAGA!!! Nie jest to model docelowy a jedynie przejściowy.

Model docelowy będzie polegał na uzupełnieniu formatki (pkt. 4) – wskazanie służby wiodącej i wspomagających – za pomocą jednego przycisku przesłanie formatki w jednym czasie do wszystkich wybranych służb. Z powodu braku zestawienia systemów teleinformatycznych pomiędzy CPR, a Policją, Państwową Strażą Pożarną (PSP) i Państwowym Ratownictwem Medycznym (PRM) na razie ta funkcja nie działa. Trwają prace nad budową interfejsów wymiany danych pomiędzy systemami. Prace prowadzone są przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji.

3. Organizacja CPR w Białymstoku

W Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Białymstoku zatrudnieni są operatorzy numerów alarmowych, którzy pełnią dyżury całodobowo w systemie zmian 12 - godzinnych.

Operatorem numerów alarmowych jest osoba, która:

- posługuje się co najmniej jednym językiem obcym w stopniu komunikatywnym. W całym systemie informatycznym zarejestrowanych jest 14 języków obcych;
- ukończyła szkolenie operatorów numerów alarmowych, zdała egzamin z części teoretycznej i z części praktycznej;
- posiada ważny certyfikat operatora numerów alarmowych.

Średnia obsada każdego dyżuru wynosi 5 osób zarówno na zmianie dziennej jak i na zmianie nocnej. W dni wzmożonej intensywności dzwonienia na numer alarmowy obsada obsługi jest zwiększona (są to święta, imprezy masowe, weekendy). Dodatkowo należy podkreślić, że średni czas na zgłoszenie się operatora to 9-10 sekund, gdzie sama zapowiedź trwa 6 sekund.

Spśród operatorów wyznaczono również 7 **koordynatorów** – po jednym na każdej zmianie. Mają oni dodatkowe zadania – nadzorują pracę operatorów, wspomagają komunikację na sali operatorskiej, sporządzają i analizują statystyki ruchu alarmowego, zgłaszają awarie sprzętu i systemu informatycznego, współpracują z Wojewódzkim Centrum Zarządzania Kryzysowego oraz kontaktują się ze służbami i innymi ośrodkami regionalnymi w sytuacjach awarii. Dodatkowo posiadają funkcję koordynatora w SI WCPR, tym samym mają dostęp do programu umożliwiającego odsłuchiwanie i nagrywanie zarejestrowanych zgłoszeń.

Każdy operator numerów alarmowych przed zatrudnieniem odbywa szkolenie teoretyczne oraz praktyczne. Po pozytywnym zdaniu egzaminów uzyskuje certyfikat, który jest aktualizowany co 3 lata. Do tego dochodzą szkolenia wewnętrzne organizowana przez

urzędy wojewódzkie (każdy wg swoich zasobów i oczekiwań operatorów). Co 3 lata każdy operator kierowany jest również na obowiązkowe szkolenie teoretyczne i praktyczne zakończone egzaminem recertyfikacyjnym.

4. SI WCPR – System Informatyczny Wojewódzkiego Centrum Powiadamiania Ratunkowego

Operatorzy pracują w oparciu o System informatyczny (SI WCPR), który umożliwia tworzenie, zapisywanie i bezpieczne utrzymywanie zbiorów danych, w tym kontrolę dostępu do danych i autoryzację użytkowników systemu teleinformatycznego, prowadzenie pełnej archiwizacji zmienianych danych oraz odtworzenie historii każdego zgłoszenia alarmowego.

W momencie, gdy operator odbiera zgłoszenie, na monitorze wyświetla mu się formatka (rysunek poniżej). Wyświetla się na niej **numer telefonu zgłaszającego, dane abonenta** (o ile jego numer jest zarejestrowany), długość i szerokość geograficzna miejsca z jakiego dzwoni zgłaszający.

Operator uzupełnia formatkę w oparciu o zebrane informacje: dokładny adres zdarzenia, typ i opis zdarzenia, imię i nazwisko zgłaszającego, w razie potrzeby potwierdza też jego numer telefonu.

The screenshot displays the 'Zgłoszenie ZG/234412/BIA/2015' form. Key fields include: Numer zgłoszenia (ZG/234412/BIA/2015), Zdarzenie powiązane (
), Data i godzina przyjęcia zgłoszenia (2015-06-16 13:30:00), Data i godzina rozpoczęcia obsługi zgłoszenia (2015-06-16 13:30:10), Operator przyjmujący, PLI (checked), and Typ (Wiedomość głosowa). Location fields include Dł. geogr. (22,96), Szer. geogr. (53,841), and Prawdopodobieństwo lok. (80). The 'Lokalizacja zdarzenia' section has dropdowns for Powiat, Województwo, Miejscowość, Gmina, Ulica, Dzielnica, Nr domu, Nr lokalu, and Piętro. The 'Szczegóły zdarzenia' section includes a 'Kategoria' dropdown and a 'Zdarzenie zwykłe' dropdown. At the bottom, there are dropdowns for 'ZRM/PRM', 'Państwowa Straż Pożarna', and 'Policja'.

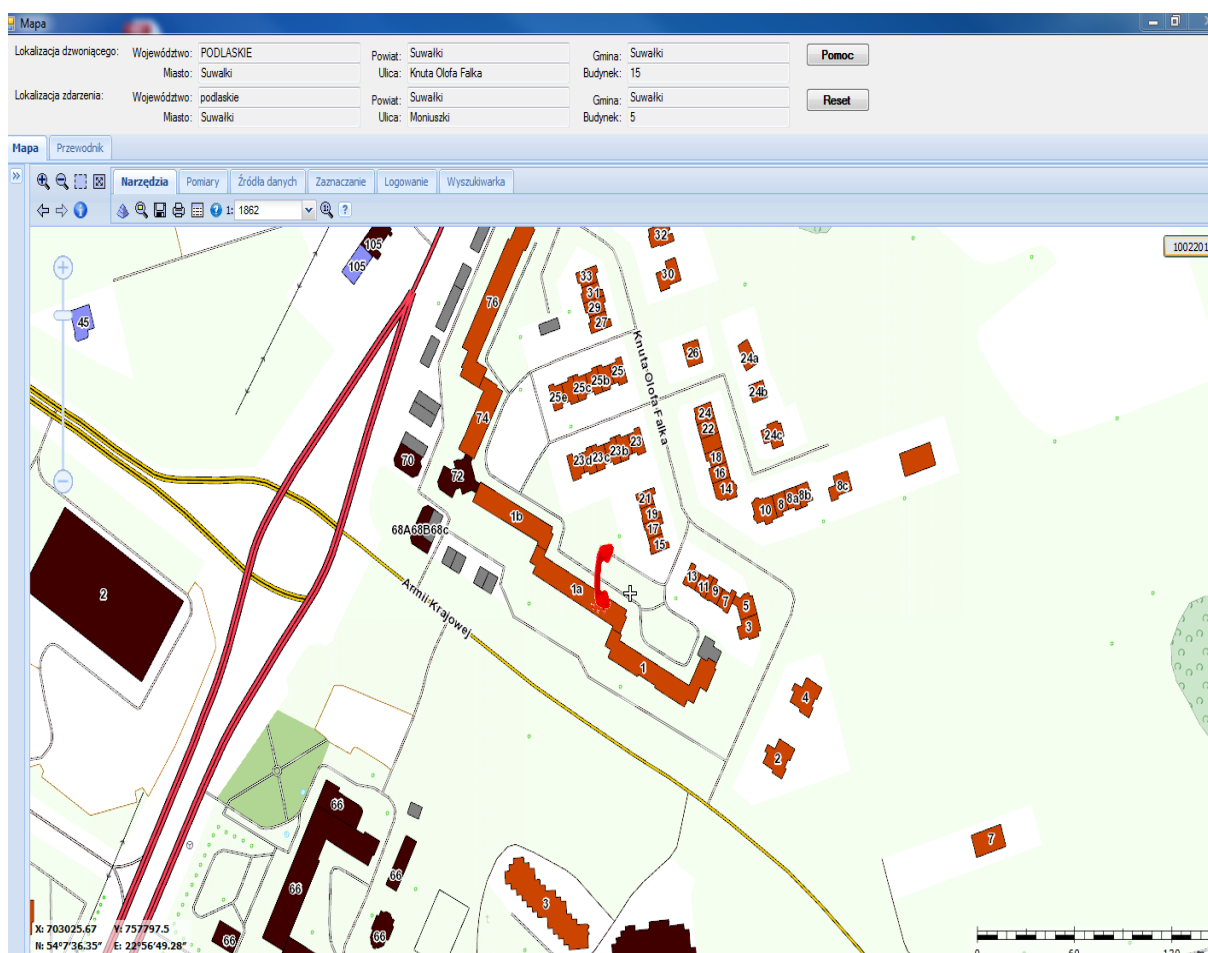
Formatka przyjęcia zgłoszenia

Szczegółowy katalog zdarzeń składa się z 88 kategorii, w tym dotyczących:

- 27 pożarów,
- 12 miejscowych zagrożeń,
- 28 typów zdarzeń policyjnych,
- 21 typów zdarzeń medycznych.

Kategorie o szerszym zakresie zastosowania posiadają podkategorie (182) pozwalające na sprecyzowanie występującego zagrożenia.

Operator numerów alarmowych posiada do dyspozycji mapę, która w oparciu o długość i szerokość geograficzną podaną w formacie pozwala w przybliżeniu określić miejsce, z którego dzwoni zgłaszający. Wyświetla się ona automatycznie po odebraniu zgłoszenia.



Mapa lokalizująca

5. Obsługa zgłoszeń

Zgłoszenia alarmowe (zasadne) to informacja o wystąpieniu lub podejrzeniu wystąpienia **nagłej sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia**, w tym aktu przemocy, a także nagłego zagrożenia środowiska lub mienia. Do takich sytuacji zaliczamy między innymi:

- Pożar



- Wypadek



- Kradzież
- Omdlenie
- Drgawki
- Zakłócanie ciszy nocnej
- Przemoc
- Znęcanie się nad zwierzętami
- Bójka
- Złamania
- Upadek z wysokości

- Krwotok
- Próba samobójcza
- Poród
- Kolidzja
- Uszkodzenie mienia
- Interwencja domowa

Jeśli wystąpi sytuacja wymagająca interwencji policji, straży pożarnej lub pogotowia ratunkowego, dzwoniąc na numer alarmowy 112 trzeba podać takie informacje jak:

- **MIEJSCE ZDARZENIA** – dokładna lokalizacja miejsca zdarzenia, czyli miejsce gdzie ma przyjechać pomoc - dokładny adres (miasto, gmina, powiat, nazwa ulicy, numeru lokalu, drogi).

Czasem zdarza się, że zgłaszający nie zna dokładnego adresu (jest turystą, czy akurat jedzie do wybranej miejscowości), w takich sytuacjach bardzo pomocne są informacje co się widzi dookoła – szkołę, kino, galerie handlową, plac zabaw. Prawie wszystkie ulice są oznaczone, więc czasem wystarczy się rozejrzeć dookoła, aby ujrzeć tabliczkę z nazwą ulicy. Można także skorzystać z pomocy przechodniów i po prostu zapytać się kogoś o adres. Jeśli natomiast zdarzenie, o którym chcemy poinformować wydarzyło się na drodze ważną informacją jest: skąd-dokąd jedziemy (miejscowości) , jaka miejscowość była ostatnio mijana, numer słupka przy drodze.

- **RODZAJ ZDARZENIA** – co się stało? Czego dotyczy zgłoszenie?

Należy szczegółowo opisać co konkretnie się wydarzyło. Bez względu na rodzaj zdarzenia trzeba powiedzieć czy są osoby ranne, jeśli tak to ile ich jest. Innymi informacjami, pomocnymi dla operatora są np. w przypadku pożaru, oprócz informacji co się pali, trzeba powiedzieć czy widać płomień czy dym, czy są w pobliżu materiały łatwopalne, które piętro, jak najszybciej dojechać na miejsce. Przy awanturach domowych ważne informacje to: czy są małe dzieci w środku, ile jest osób awanturujących się, czy są pod wpływem alkoholu, czy jest domofon w klatce. Natomiast jeśli zgłasza się kradzież trzeba powiedzieć czy złodziej uciekł, w którym kierunku, jak wyglądał. Tak więc niezależnie od sytuacji trzeba podać jak najwięcej informacji dotyczących zdarzenia. Ponadto należy rzetelnie odpowiadać na zadawane przez operatora pytania.

- **DANE OSOBY ZGŁASZAJĄCEJ** – imię i nazwisko oraz kontaktowy numer telefonu.

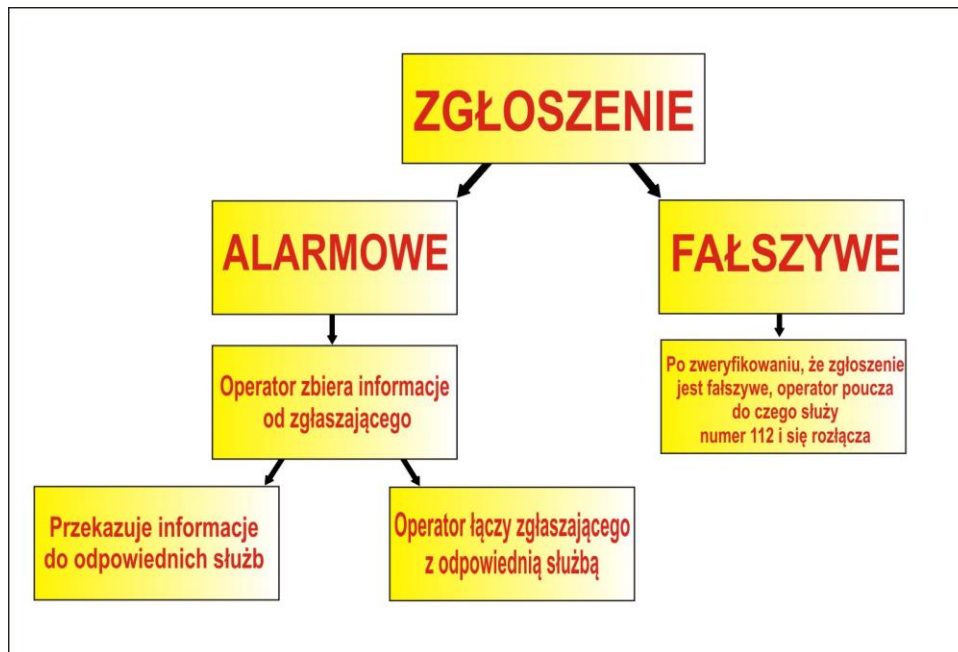
Dzięki tym danym można oddzwonić do osoby zgłaszającej, w celu ustalenia bardziej szczegółowych informacji, dogodniejszego dojazdu, dopytania co się dzieje w danej chwili gdy wiadomo, że pomoc będzie dłużej jechała.

Mając potrzebne informacje operator numeru alarmowego przekazuje informacje o zdarzeniu odpowiedniej służbie, która decyduje czy zostaną zadysponowane siły i środki, które pojadą na miejsce zdarzenia czy nie. Operator **NIE** decyduje, o tym czy, kiedy i jak długo, będzie jechała dana służba na miejsce zdarzenia. Operator ma za zadanie zebrać potrzebne informacje oraz je przekazać do służb, odseparować zgłoszenia zasadne od fałszywych, odciążyć służby od zgłoszeń bezzasadnych. Często zdarza się, że jedno zdarzenie jest zgłaszane przez kilka osób na raz, w tej sytuacji operator powiadamia wszystkie służby, a przyjmując kolejne zgłoszenie informuję osobę zgłaszającą, że służby wiedzą już o zaistniałej sytuacji.

Aby zgłoszenie było sprawnie i szybko przyjęte, należy pamiętać o tym żeby:

- Odpowiadać na wszystkie pytania operatora.
- Jeżeli operator poprosi o wykonanie jakiegoś polecenie (np. podejście do osoby poszkodowanej) należy to wykonać.
- Mówić wyraźnie i głośno, nie krzyczeć w słuchawkę.
- Starać się nie blokować swojego numeru telefonu, gdyż operator lub dyżurny może oddzwaniać w celu zebrania dokładniejszych danych.
- Jeśli sytuacja ulegnie zmianie, zadzwonić na numer alarmowy 112 i powiadomić o tym.
- Nie rozłączać się, dopóki nie usłyszysz słów od operatora: „Przyjąłem zgłoszenie, przekazuje do odpowiednich służb”.

Operator ma do dyspozycji mapę lokalizującą, która po odebraniu telefonu automatycznie pokazuje lokalizację zgłaszającego. Mimo to zawsze trzeba podać dokładny adres w celu potwierdzenia. Dodatkową pomocą dla operatora jest identyfikacja danych osoby dzwoniącej. Po odebraniu połączenia, na monitorze wyświetla się formatka, na której są dane osoby, na którą zarejestrowany jest telefon.



Poniżej przedstawione są przykładowe rozmowy z przyjęcia zgłoszenia pomiędzy operatorem numerów alarmowych, a osobą zgłaszającą:

1. Kolizja

Operator: „Operator nr... w czym mogę pomóc?”

Zgłaszający: „Chciałem zgłosić kolizję”

O: „Czy nic nikomu się nie stało? Czy ktoś potrzebuje pomocy medycznej?

W jakiej miejscowości miała miejsce kolizja?„

Z: „Nie nikomu się nic nie stało, jestem na ulicy Lipowej 25 w Białymstoku”

O: „Czy jest Pan uczestnikiem kolizji czy świadkiem?”

Z: „Uczestnikiem”

O: „Jakie pojazdy brały udział w kolizji? Samochody osobowe?”

Z: „Ford fokus niebieski nr rejestracyjny ... oraz mercedes biały nr rejestracyjny ...”

O: „Pana imię i nazwisko?”

Z: „Jan Kowalski”

O: „Czy numer który mi się wyświetlił jest numerem kontaktowym do Pana?„

Z: „Tak”

O: „ Proszę nie blokować linii swego telefonu, w razie potrzeby dyżurny policji oddzwoni do Pana. Przyjąłem zgłoszenie, przekazuje do odpowiedniej służby.,,

2. Zasłabnięcie

O: „Operator nr... w czym mogę pomóc?”

Z: „Pani zasłabła w parku”

O: „Gdzie? w jakiej miejscowości, nazwa ulicy?”

Z: „Białystok, ul. Akademicka, naprzeciwko budynku nr 30”

O: „Proszę podejść do osoby leżącej czy oddycha?”

Z: „Tak oddycha, ale jest nieprzytomna”

O: „Imię i nazwisko Pani/Pana?”

Z: „Anna Kowalska”

O: „Proszę pozostać przy tej osobie, nie rozłączać się, przekazuję połączenie do dyspozytora medycznego”

3. Pożar śmietnika

O : „ Operator nr ... w czym mogę pomóc?

Z: „ Śmietnik się pali”

O: „ Gdzie? W jakiej miejscowości?”

Z: „ Suwałki, ul. Lipowa, między blokiem nr 4 a 6,,

O: „ Jakie to śmietniki: małe czy duże? Otwarte zamknięte? Czy widać płomienie czy dym? Obok stoją samochody? „

Z: „ Dużo dymu, płomieni jeszcze nie widać. Śmietnik zamknięty taki kontener, Obok stoją dwa samochody.”

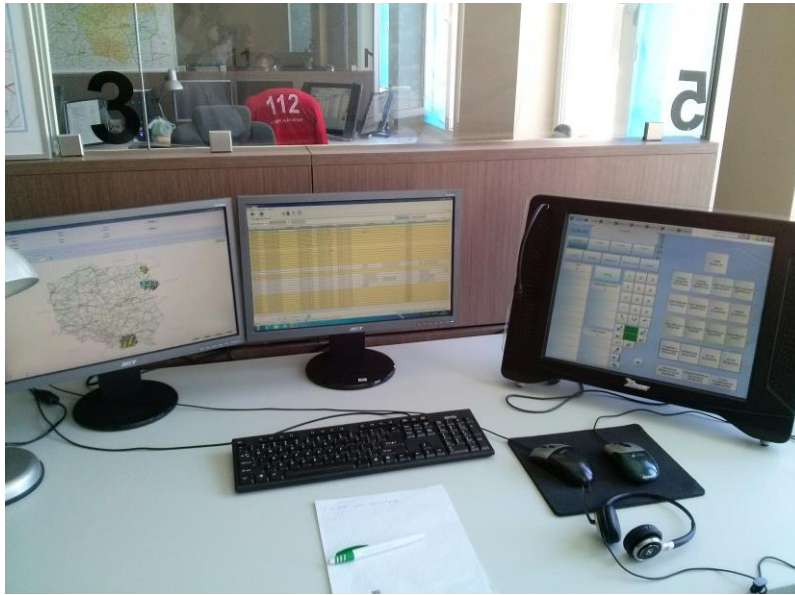
O: Czy są jakieś osoby poszkodowane? „

Z: „ Nie nikomu się nic nie stało?”

O: „ Imię i nazwisko Pani/Pana oraz numer telefonu kontaktowego?”

Z: „ Jan Kowalski, nr 501234567”

O: „Proszę nie zbliżać się do miejsca pożaru oraz przypilnować żeby nikt nie podchodził. Jeżeli sytuacja dynamicznie się zmieni proszę o informację na numer alarmowy 112. Przyjąłem zgłoszenie i przekazuję do właściwych służb.”



Stanowisko pracy operatora numeru alarmowego 112

Zgłoszenie fałszywe występuje w sytuacji, gdy operator odbiera tzw. głuchy telefon, lub gdy zgłaszana sytuacja nie jest alarmowa. Tego typu zgłoszenia to średnio 75% wszystkich zgłoszeń odbieranych w CPR w Białymstoku.

Przyjęcie jednego zgłoszenia fałszywego zajmuje ok. 15 sekund. W sytuacji, gdy operator usłyszy coś niepokojącego lub gdy ten sam numer dzwoni kolejny raz z rzędu – oddzwania, co zajmuje kolejne 2-3 minuty.

Odrębną sytuacją jest czas obsługi zdarzenia. Sama rozmowa ze zgłaszającym trwa od minuty do dwóch, następnie próba połączenia z daną służbą to kolejna minuta.

Dlatego bardzo ważne jest, aby nie korzystać z numeru alarmowego bez uzasadnionej potrzeby. Dzwoniąc w takich sytuacjach blokuje się linie alarmową, co sprawia że osoby, które potrzebują nagłej pomocy nie mogą jej otrzymać.

Od 1 stycznia do dnia 31 grudnia 2014 roku w CPR w Białymstoku odebrano ponad 500 tysięcy zgłoszeń wywołanych na numer alarmowy 112. Przez cały okres funkcjonowania CPR niezmiennie przeważają zgłoszenia fałszywe i bezzasadne – średnio to aż 75%. Liczba ta wciąż spowodowana jest brakiem świadomości – wiele osób wciąż nie zdaje sobie sprawy z tego, w jakim celu należy używać numeru alarmowego. Na ten wynik wpływ mają również niezablokowane aparaty telefoniczne, zabawy dzieci oraz pomyłki.

Na numer 112 **nie należy** dzwonić aby:

- Zgłosić zdarzenie, które tak naprawdę nie miało miejsca.
- Otrzymać numer telefonu i dane korespondencyjne firm lub osób prywatnych.
- Poinformować o złym stanie drogi.

- Otrzymać informację o przewoźnikach komunikacyjnych.
- Uzyskać połączenie międzynarodowe.
- Zamówić taksówkę, pizzę i kwiaty. Operator nie posiada również numerów telefonów do sklepów całodobowych.
- Wyrazić opinię na dany temat, wydarzenie lub na temat osoby publicznej bądź w celu uzyskania konsultacji i porady lekarskiej.
- Uzyskać informację o numerze PIN lub PUK telefonu komórkowego. W tej sytuacji należy kontaktować się z operatorem swojej sieci komórkowej.
- Zapytać o godzinę, datę lub by potwierdzić swój numer telefonu.
- Sprawdzić czy numer alarmowy 112 działa, posłuchać zapowiedzi.

Należy pamiętać, iż zabawy telefonem bez karty SIM, przez małe dzieci także mają swój udział w statystykach fałszywych zgłoszeń. Telefon to nie zabawka, w tej samej chwili ktoś może potrzebować pomocy, a przez „żartownisia” będzie miał utrudnione połączenie, a wiadomo iż w sytuacji zagrożenia życia i zdrowia najważniejszy jest czas. Osoby, które niewłaściwie korzystają z numeru alarmowego 112 mogą podlegać karze aresztu, ograniczenia wolności albo grzywny do 1500 zł. (art. 66 § 1 kodeksu wykroczeń).

Zdarzają się sytuacje, w których obsługa zgłoszenia trwa ponad godzinę (np. próba samobójcza). Wtedy zaangażowana jest cała zmiana operatorów, którzy pomagają w lokalizacji i powiadomieniu odpowiednich służb. Operator stara się utrzymać samobójcę jak najdłużej na linii, rozmawiając z nim często do czasu aż służba przyjedzie na miejsce zdarzenia.

W Polsce istnieje **17** Centrów Powiadamiania Ratunkowego – po jednym w każdym województwie. Dodatkowo utworzono CPR w Radomiu, który obsługuje teren województwa mazowieckiego wyłączając miasto Warszawa.

W celu uświadomienia mieszkańcom właściwego funkcjonowania numeru alarmowego 112 Podlaski Urząd Wojewódzki oraz Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji nakręciło spoty reklamowe, które można obejrzeć na stronie internetowej pod adresem:

<http://www.bialystok.uw.gov.pl/112>

6. Korzyści z uruchomienia CPR:

- **Odciążenie służb** (PRM, PSP, Policji) **od fałszywych i niezasadnych zgłoszeń** - wstępna selekcja zgłoszeń (złośliwe, fałszywe). Na poziomie CPR następuje

filtrowanie zgłoszeń fałszywych i niezasadnych. Biorąc pod uwagę dotychczasowe doświadczenia, aż 75% wszystkich zgłoszeń jest fałszywa lub nie wymaga interwencji służb.

- **Odciążenie służb od kolejnych zgłoszeń tego samego zdarzenia.** Jedno zdarzenie (kolizja, wypadek drogowy itp.) generuje przynajmniej 1 zgłoszenie wywołane na numer alarmowy. W przypadku kolejnych zgłoszeń, operator nie angażuje dyspozytora służb w odbiór przychodzących połączeń, aby mógł on dysponować siłą i środki na miejsce zdarzenia oraz prowadzić działania ratownicze.
- Obsługa zgłoszeń **obcojęzycznych**. Każdy operator wykazał praktyczną znajomość co najmniej jednego języka obcego (zgodnie z wymogiem formalnym). Zapewni to obsługę zgłoszeń obcojęzycznych wywołanych na ogólnoeuropejski numer alarmowy 112.
- Możliwość **integracji** z Systemami Wspomagania Dowodzenia (SWD) służb. W przypadku integracji systemów informatycznych CPR z systemami służb (997, 998, 999) będzie możliwość przekazywania zgłoszeń alarmowych w formie elektronicznej, a nie jak dotychczas telefonicznie.
- **Jednolity system w całym kraju.** Na terenie kraju uruchomionych jest 17 WCPR, które pracują na jednolitym systemie informatycznym, zaś zgłoszenia odbierają jednolicie wykwalifikowani operatorzy numerów alarmowych.
- **Zastępowalność** ośrodków regionalnych (CPR). W przypadku awarii poszczególnego CPR lub nadmiaru ilości zgłoszeń alarmowych następuje automatyczne przekierowanie zgłoszeń do innego CPR (z regionu województwa podlaskiego ośrodkiem zastępującym jest Olsztyn – województwo warmińsko - mazurskie).
- **Lokalizacja i identyfikacja** danych osoby dzwoniącej dająca możliwość weryfikacji autentyczności zgłoszenia. Narzędzie wspierające pracę operatora przy weryfikacji zgłoszeń alarmowych.
- Możliwość **rozbudowy systemu**. System informatyczny został zaprojektowany tak, aby możliwe było przyjmowanie zgłoszeń alarmowych za pomocą: Ecall (tzn. samochody wyposażone w odpowiednie urządzenia, podczas kolizji lub wypadku automatycznie dzwonią do właściwego terytorialnie CPR).
- **Poprawa bezpieczeństwa** obywatela. Numer alarmowy 112 jest ogólnym numerem funkcjonującym na terenie kraju. Poza tym funkcjonuje 13 innych

numerów alarmowych. Osoby nie znające konkretnego numeru alarmowego do poszczególnej służby, wystarczy że będą znać wyłącznie numer 112.

- **Czas** obsługi obywatela skraca się bo przekazuje informację o zdarzeniu do jednego ośrodka, a zadaniem CPR jest powiadomienie służby wiodącej (ta która będzie prowadziła czynności ratownicze i je koordynowała) oraz wspomagających (funkcja wspierająca, uzupełniająca).

Pamiętaj! Dzwoniąc na numer alarmowy 112 bez potrzeby i uzasadnienia, blokujesz linię telefoniczną osobie, która właśnie w tej chwili może potrzebować natychmiastowej pomocy, a nie może połączyć się z operatorem w CPR. Zastanów się – TY też możesz kiedyś potrzebować pomocy!