



WOJEWODA ŁÓDZKI

Łódź, 9 kwietnia 2024 r.

ZD-II.6310.68.2024

**Analiza liczby, natężenia i czasu obsługi zgłoszeń  
na terenie województwa łódzkiego w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 r.**

Analiza liczby, natężenia i czasu obsługi zgłoszeń na terenie województwa łódzkiego w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 r. została opracowana na podstawie art. 21 ust. 3b ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz. U. z 2023 r., poz. 1541, z późn. zm.) i oparta na danych pozyskanych z Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego (SWD PRM) oraz Podsystemu Zintegrowanej Łączności (PZŁ).

W województwie łódzkim od 3 października 2017 r. funkcjonuje jedna dyspozytornia medyczna, o symbolu: DM05 01. Dyspozytornia DM05 01 od dnia 1 stycznia 2021 r. działa w strukturach Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi i obsługuje rejon operacyjny RO 10/01.

W DM05 01 w okresie od dnia 1 stycznia do dnia 31 grudnia 2023 r. funkcjonowało 13 stanowisk dyspozytorskich, w tym 1 stanowisko dyspozytora głównego, 8 stanowisk dyspozytorów przyjmujących oraz 4 stanowiska dyspozytorów wysyłających. W roku 2023 w dyspozytorni medycznej zatrudnionych było, wg stanu na 31.12.2023 r. 61 dyspozytorów medycznych posiadających wykształcenie wymagane dla pielęgniarki systemu lub ratownika medycznego, w tym 5 głównych dyspozytorów medycznych oraz 4 zastępców dyspozytorów głównych. Zdecydowana większość dyspozytorów była zatrudniona w formie umowy o pracę, tj.: 49 osób (44 etaty), natomiast z 12 dyspozytorami zawarto umowy cywilnoprawne (9 etatów przeliczeniowych).

**I. Analiza danych pochodzących z Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego:**

**1. Liczba połączeń (zgłoszeń zdarzeń medycznych)**

ŁÓDZKI URZĄD WOJEWÓDZKI W ŁODZI

90-926 Łódź, ul. Piotrkowska 104, tel.: (+48) 42 664 10 00, fax: (+48) 42 664 10 40 Elektroniczna Skrzynka Podawcza ePUAP: /lodzuw/SkrzytkaESP  
<https://www.gov.pl/web/uw-lodzki>

Administratorem danych osobowych jest Wojewoda Łódzki. Dane przetwarzane są w celu realizacji czynności urzędowych. Masz prawo do dostępu, sprostowania, ograniczenia przetwarzania danych. Więcej informacji znajdziesz na stronie <https://www.gov.pl/web/uw-lodzki> w zakładce ochrona danych osobowych.

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 r. do dyspozytorni DM05 01 wpłynęły łącznie 328 492 zgłoszenia, tj. o 12 143 mniej niż w roku 2022.

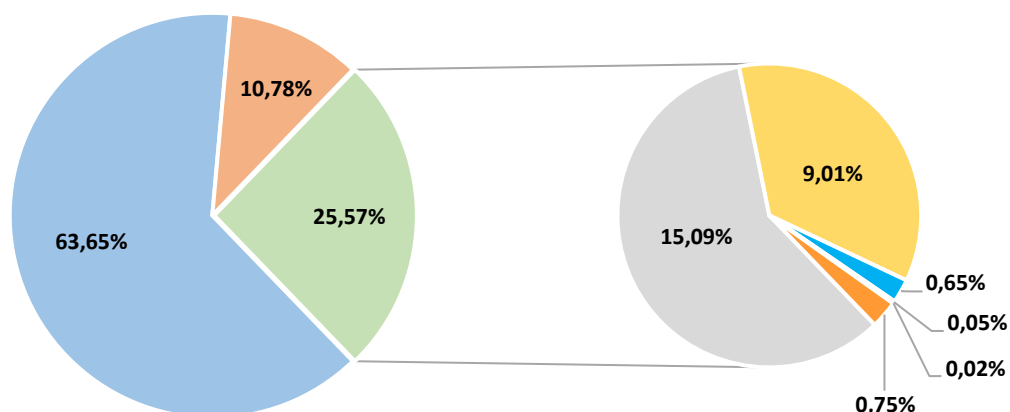
Województwo łódzkie	Liczba wszystkich zgłoszonych zdarzeń na nr alarmowy 999 w 2023 r.			
	wszystkie zgłoszenia	w tym:		
		zakończone zadysponowaniem ZRM	zakończone odmową zadysponowania ZRM	pozostałe
	<b>328 492</b>	<b>209 076</b>	<b>35 415</b>	<b>84 001</b>
100%	63,65%	10,78%	25,57%	

W odniesieniu do danych za rok 2022, ogólna liczba zgłoszeń w rok 2023 uległa zmniejszeniu w stosunku do roku 2022 o 12.143, tj. o 3,57 %, w tym:

- ✓ liczba zgłoszonych zdarzeń zakończonych zadysponowaniem ZRM uległa zmniejszeniu o 3.955, tj. o 1,86%,
- ✓ liczba zgłoszonych zdarzeń zakończonych odmową zadysponowania ZRM uległa zmniejszeniu o 1.178, tj. o 3,22 %,
- ✓ analogicznie do lat ubiegłych liczba zgłoszeń o charakterze informacyjnym, zgłoszeń fałszywych oraz takich, w których wystąpił brak możliwości uzyskania niezbędnych informacji do podjęcia decyzji o przyjęciu lub odmowie przyjęcia zgłoszenia, a także wszystkich pozostałych innych niż zakończonych zadysponowaniem lub odmową zadysponowania ZRM, charakteryzuje się tendencją spadkową (w roku 2023 odnotowano spadek o 7,70% w stosunku do roku 2022). Zgłoszenia te stanowią, podobnie jak w poprzednim roku około 1/4 liczby wszystkich zgłoszeń.

Wyszczególnienie		2023	2022	% (rok do roku)
Wszystkie zgłoszone zdarzenia		<b>328 492</b>	<b>340 635</b>	<b>(-) 3,57%</b>
w tym:	zakończone zadysponowaniem ZRM	209 076	213 031	(-) 1,86%
	zakończone odmową zadysponowania ZRM	35 415	36 593	(-) 3,22%
	pozostałe:	84 001	91 011	(-) 7,7%

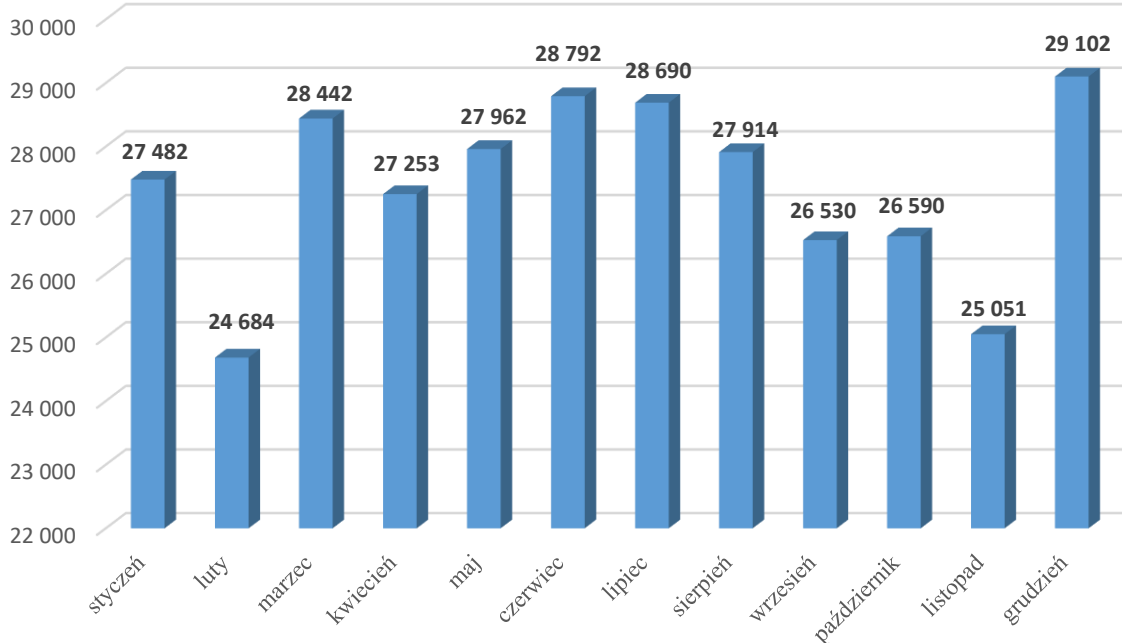
### PROCENTOWY UDZIAŁ POSZCZEGÓLNYCH ZGŁOSZEŃ



- Liczba zdarzeń zakończonych zadysponowaniem ZRM
- Liczba zdarzeń zakończonych odmową zadysponowania ZRM
- Liczba zdarzeń informacyjnych
- Liczba zdarzeń fałszywych
- Liczba zdarzeń z brakiem możliwości uzyskania niezbędnych informacji do podjęcia decyzji o przyjęciu lub odmowie przyjęcia zgłoszenia
- Liczba zdarzeń zwróconych do CPR ze względu na niewłaściwie wskazaną służbę
- Liczba zdarzeń niezakończonych (nowe, wywiad, przyjęte, obsługiwane)
- Liczba zdarzeń anulowanych (odwołanych) przed zadysponowaniem ZRM

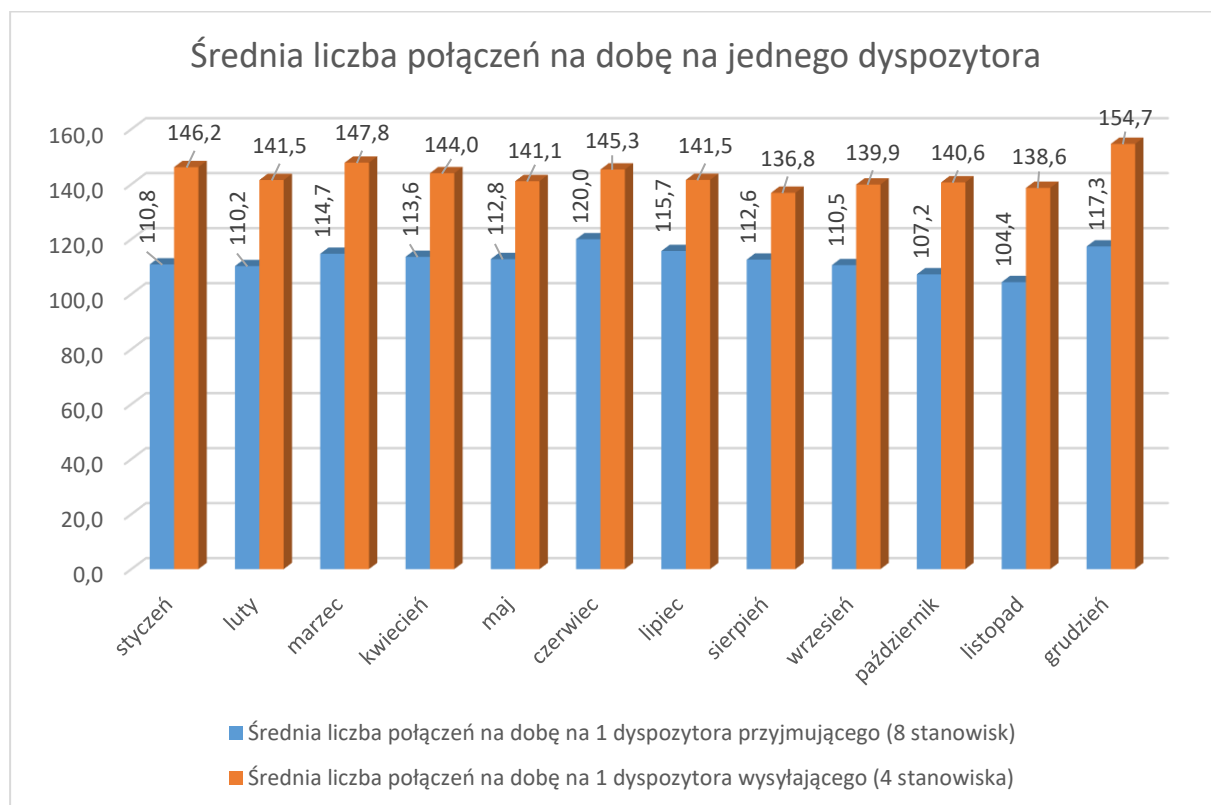
Z przeprowadzonej analizy wynika, że najwięcej zgłoszeń na numer alarmowy 999 zostało odebranych, podobnie jak w latach ubiegłych, w grudniu 2023 r. – 29.102, a najmniej w lutym 2023 r. – 24.684.

### Liczba wszystkich połączeń z DM05 01 w podziale na miesiące



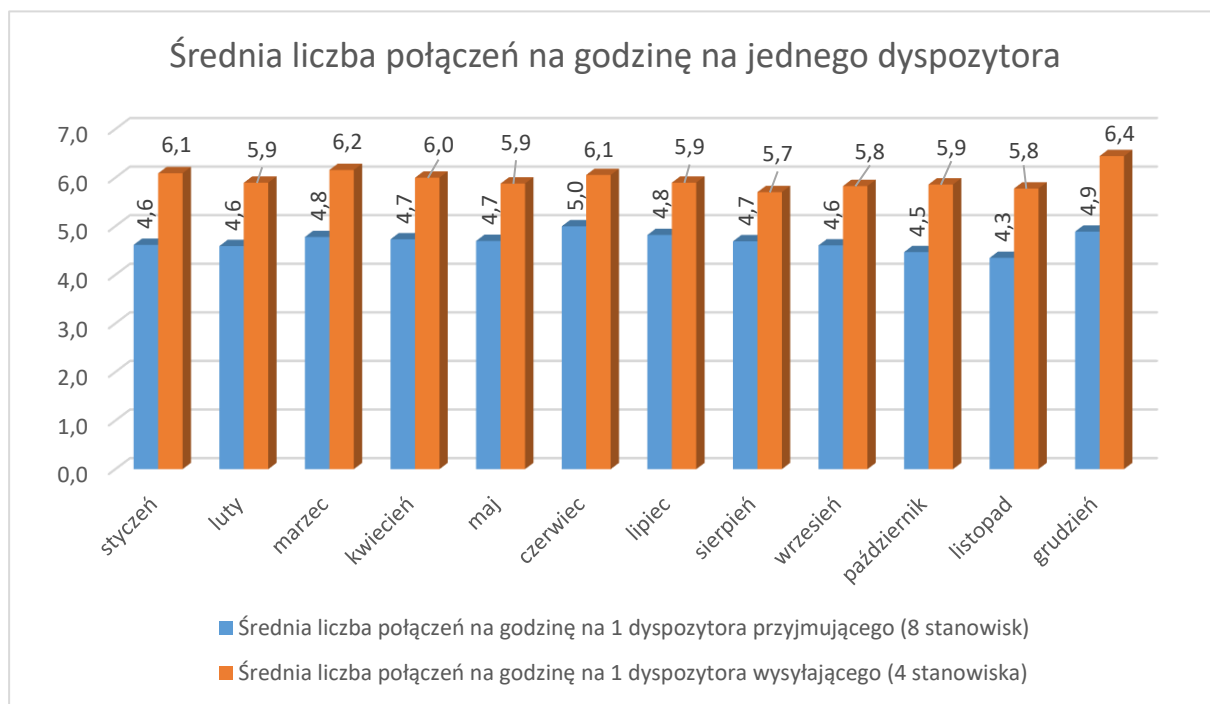
## 2. Natężenie zgłoszeń

Mając na uwadze, że w dyspozytorni DM05 01 w ciągu doby powinno funkcjonować 8 stanowisk dyspozytorów przyjmujących, w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 r. średnia liczba zgłoszeń przypadających na jedno takie stanowisko wynosiła około 112,5, czyli 4,7 zgłoszeń na godzinę. Największe natężenie odnotowano w czerwcu i grudniu, tj. odpowiednio 120 i 117 zgłoszeń w trakcie doby, czyli około 5 i 4,9 na godzinę, a najmniejsze w listopadzie i październiku, tj. odpowiednio 104,4 i 107,2 zgłoszeń, czyli około 4,3 do 4,5 na godzinę. W tym miejscu należy jednak wskazać, że z uwagi na występujące w DM05 01 braki kadrowe, faktyczna liczba stanowisk dyspozytorskich wynosiła 7. Oznacza to, że przy faktycznej liczbie 7 stanowisk dyspozytorskich średnia liczba zgłoszeń na dobę przypadających na jednego dyspozytora przyjmującego wynosiła około 128,6 czyli 5,4 zgłoszeń na godzinę.



W dyspozytorni DM05 01 zarówno w dzień, jak i w nocy powinny funkcjonować 4 stanowiska dyspozytorów wysyłających. W okresie objętym analizą 209.076 zgłoszeń zostało zakończonych zadysponowaniem zespołu ratownictwa medycznego (liczba ta obejmuje również zgłoszenia anulowane/odwołane po zadysponowaniu ZRM), w związku z czym można oszacować, że w ciągu doby na jedno stanowisko dyspozytorskie przypadało około 143,2 zgłoszeń, czyli około 6 dyspozycji na godzinę. Jednakże, z uwagi na występujące w DM05 01 braki kadrowe, faktyczna liczba takich stanowisk dyspozytorskich wynosiła 3. Największe

natężenie odnotowano w grudniu – około 154,7 zgłoszeń w ciągu doby, czyli około 6,4 zgłoszeń na godzinę, a najmniejsze w sierpniu – około 136,8 zgłoszeń w ciągu doby, czyli około 5,7 zgłoszeń na godzinę. Jednakże, z uwagi na występujące w DM05 01 braki kadrowe, faktyczna liczba takich stanowisk dyspozytorskich wynosiła 3. Zatem faktyczna liczba zadysponowanych zespołów ZRM na jednego dyspozytora wysyłającego wynosiła około 190,9 na dobę, co daje średnio 8 dyspozycji na godzinę.



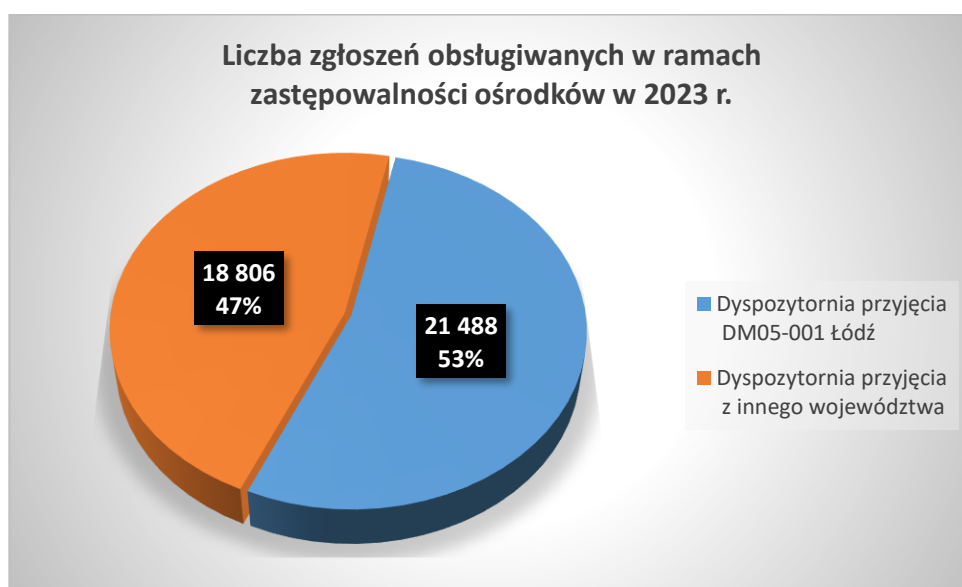
Podsumowując należy wskazać, że pomimo lekkiego spadku ogólnej liczby zgłoszeń o 3,6% rok do roku, liczba zgłoszeń na jedno stanowisko dyspozytora przyjmującego wzrosła o 8,5% (112,50 vs. 103,70) na dobę oraz o 9,1% na godzinę (4,7 vs. 4,3). Liczba zgłoszeń na jedno stanowisko dyspozytora wysyłającego spadła o 1,9% (143,2 vs. 146,0) na dobę, natomiast na godzinę pozostała constanta i wynosiła 6 dyspozycji.

W roku 2023 średnia liczba zgłoszeń na dobę przypadających na jednego dyspozytora pełniącego dyżur spadła ogółem, rok do roku o 3,5%, natomiast średnia liczba zgłoszeń na godzinę spadła o 3,6%. Średnia obsada wszystkich dyspozytorów w 2023 roku, z uwzględnieniem dyspozytora głównego wynosiła 11 osób.

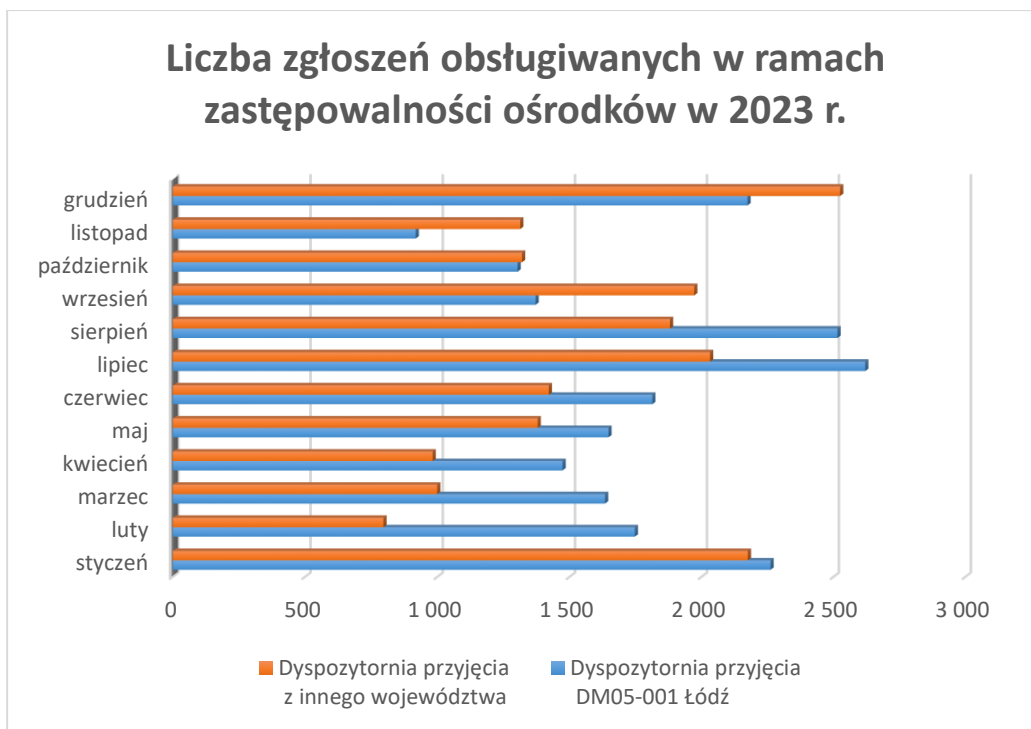
### 3. Liczba zgłoszeń w ramach zastępowalności ośrodków (dyspozytorni medycznych)

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 r. w dyspozytorni DM05 01 odnotowano łącznie 40.294 zgłoszeń zdarzeń medycznych w ramach zastępowalności ośrodków (dyspozytorni medycznych), z tego:

- ✓ 21.488 zgłoszeń, które zostały przekazane do innych dyspozytorni medycznych z dyspozytorni DM05 01. Są to zgłoszenia, które z jakiegoś powodu nie zostały odebrane w innych DM i w wyniku zastępowalności trafiły do DM05 01, a następnie zgłoszenia te zostały przekazane do właściwych DM. Liczba ta wskazuje ile zdarzeń (nie połączeń) zostało zgłoszonych przez DM05 01 do innych DM (53%);
- ✓ 18.806 zgłoszeń, które zostały przekazane z innych dyspozytorni medycznych do dyspozytorni DM05 01. Są to zgłoszenia, które z jakiegoś powodu nie zostały odebrane w DM05 01 i w wyniku zastępowalności trafiły do innych DM, a następnie zgłoszenia te zostały przekazane do DM05 01. Liczba ta wskazuje ile zdarzeń (nie połączeń) zostało zgłoszonych przez inne DM do DM05 01 (47%).



Największa liczba zgłoszeń w DM05 01 w 2023 roku została odnotowana w styczniu (2.262), lipcu (2.621) i sierpniu (2.516), a najmniejsza we wrześniu (1.372), październiku (1.304) i listopadzie (919). Największą liczbę zgłoszeń w innych DM w 2023 r. odnotowano styczniu (2.176), lipcu (2.033) oraz grudniu (2.526), natomiast najmniejszą w lutym (797), marcu (1.000) i kwietniu (983).



## II. Analiza danych pochodzących z Podsystemu Zintegrowanej Łączności:

### 1. Liczba połączeń

Zgodnie z danymi pozyskanymi z Podsystemu Zintegrowanej Łączności w 2023 r. do dyspozytorni DM05 01 wpłynęło łącznie 405.602 połączeń, z czego około 92% stanowiły połączenia odebrane, natomiast 8% stanowiły połączenia rozłączone przed podjęciem obsługi. Ponadto, 56,50% wszystkich połączeń stanowiły połączenia z numeru alarmowego 112, natomiast 43,50% z numeru alarmowego 999. W odniesieniu do danych za rok poprzedni, nastąpił wzrost ogólnej liczby połączeń o około 10,55% (w 2022 r. odnotowano łącznie 366.867 połączeń, czyli o 38.735 mniej niż w roku 2023).

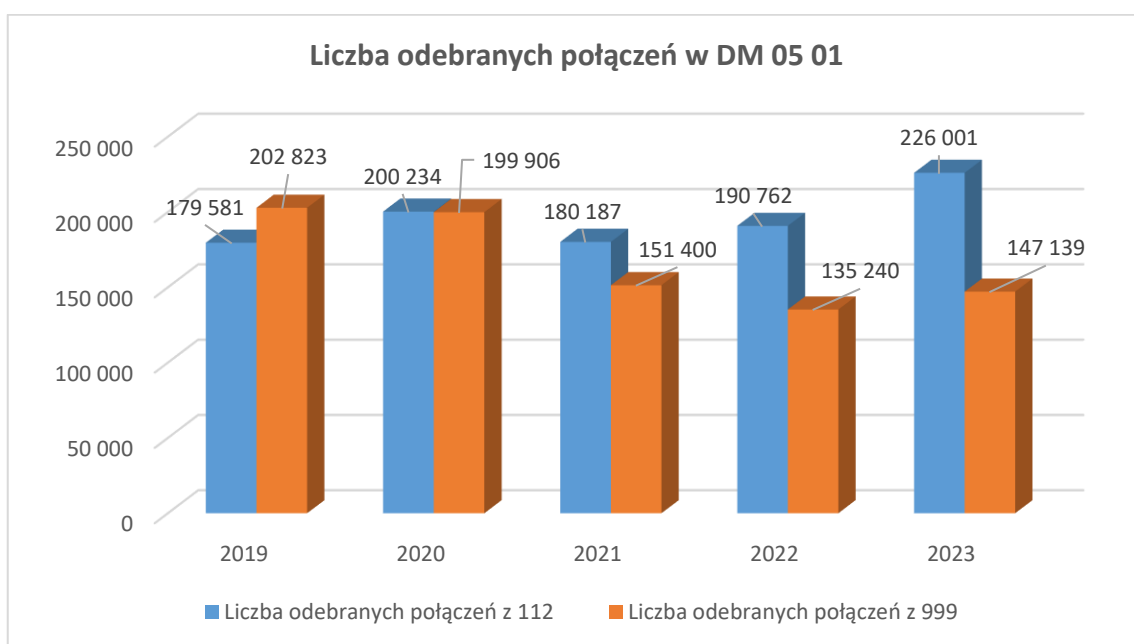
W analizowanym okresie czasu w dyspozytorni DM05 01 odebrano łącznie 373.140 połączeń odebranych, z tego:

- ✓ 226.001 połączeń z nr. 112, co stanowi 60,57% wszystkich połączeń odebranych oraz
- ✓ 147.139 połączeń z nr. 999, co stanowi 39,43% wszystkich połączeń odebranych.

Liczba połączeń odebranych w 2023 r.			
Miesiąc	Liczba odebranych połączeń ze 112	Liczba odebranych połączeń z 999	Suma odebranych połączeń
styczeń	16 566	10 953	27 519

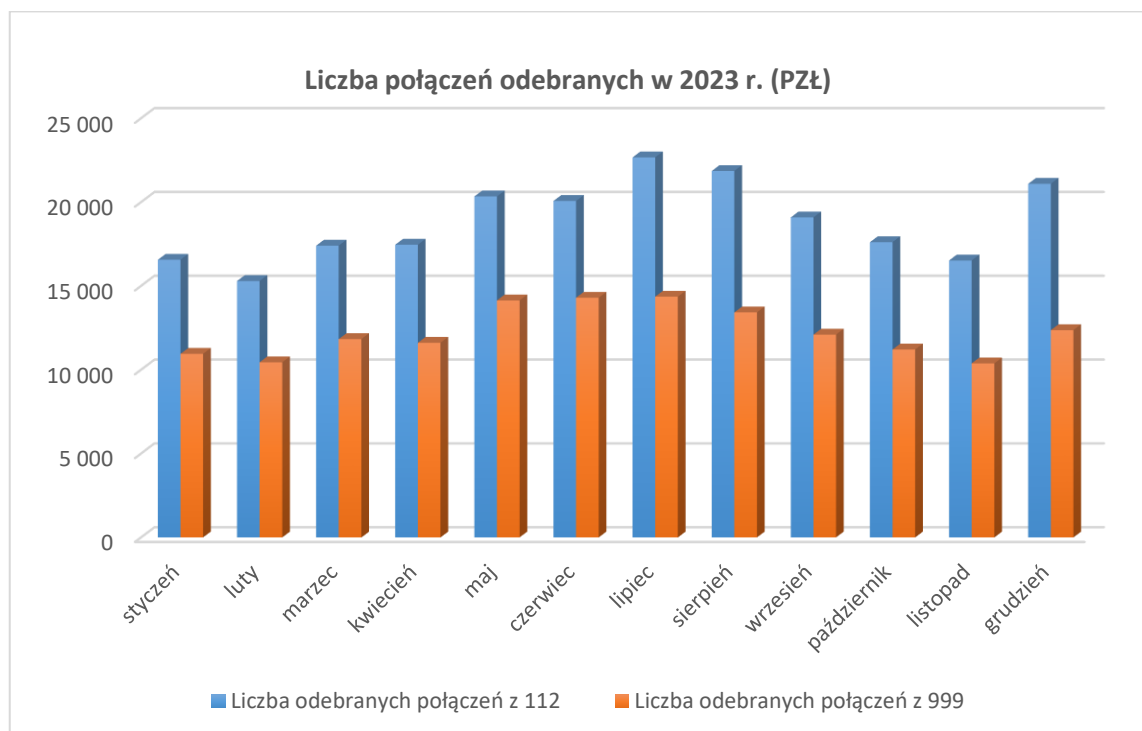
Liczba połączeń odebranych w 2023 r.			
Miesiąc	Liczba odebranych połączeń ze 112	Liczba odebranych połączeń z 999	Suma odebranych połączeń
luty	15 297	10 449	25 746
marzec	17 405	11 833	29 238
kwiecień	17 461	11 612	29 073
maj	20 343	14 138	34 481
czerwiec	20 073	14 299	34 372
lipiec	22 672	14 363	37 035
sierpień	21 859	13 426	35 285
wrzesień	19 091	12 101	31 192
październik	17 615	11 214	28 829
listopad	16 522	10 385	26 907
grudzień	21 097	12 366	33 463
<b>Suma:</b>	<b>226 001</b>	<b>147 139</b>	<b>373 140</b>
<b>%</b>	<b>60,57%</b>	<b>39,43%</b>	<b>100%</b>

W porównaniu do 2022 r. nastąpił wzrost ogólnej liczby odebranych połączeń o 14,5%, przy czym w odniesieniu do połączeń odebranych z numeru alarmowego 112 odnotowano wzrost ich liczby o 18,5%, natomiast liczba odebranych połączeń bezpośrednio wpływających na numer 999 wzrosła o 8,8%.





W roku 2023 największa liczba połączeń odebranych wystąpiła w miesiącach: lipcu – 37.035 (61,22% z numeru alarmowego 112 oraz 38,78% z numeru alarmowego 999) oraz sierpniu – 35.285 (61,95% z numeru alarmowego 112 oraz 38,05% z numeru alarmowego 999), natomiast najmniejsza wystąpiła w miesiącach: lutym – 25.746 (59,42% z numeru alarmowego 112 oraz 40,58% z numeru alarmowego 999) oraz listopadzie – 26.907 (61,40% z numeru alarmowego 112 oraz 38,60% z numeru alarmowego 999).

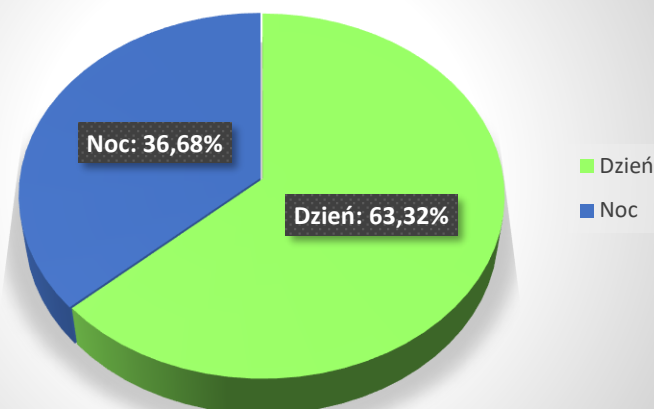


## 2. Struktura połączeń z uwzględnieniem pory dnia

W analizowanym okresie ponad 63% połączeń kierowanych na numery alarmowe 112 oraz 999 zostało odebranych na zmianie dziennej (od 7:00 do 19:00), a prawie 37% na zmianie nocnej (od 19:00 do 7:00). Są to dane analogiczne do danych za rok poprzedni (2022). Proporcje te pozostają zachowane zarówno w odniesieniu do połączeń kierowanych bezpośrednio na nr alarmowy 999, jak i za pośrednictwem numeru alarmowego 112.

Miesiącami o największym natężeniu odebranych połączeń na zmianie dziennej były: maj i sierpień, natomiast na zmianie nocnej był styczeń, luty oraz listopad. Należy stwierdzić, że natężenie w podziale na porę dnia rozkładało się równomiernie w całym 2023 r., bez względu na porę roku w stosunku około  $\frac{2}{3}$  połączeń w godz. 7:00-19:00 i  $\frac{1}{3}$  połączeń w godz. 19:00-07:00 co pozwala uzasadnić zróżnicowanie w obsadzie dyspozytorów na poszczególnych zmianach.

Liczba połączeń odebranych (112 i 999) w podziale na dzień i noc

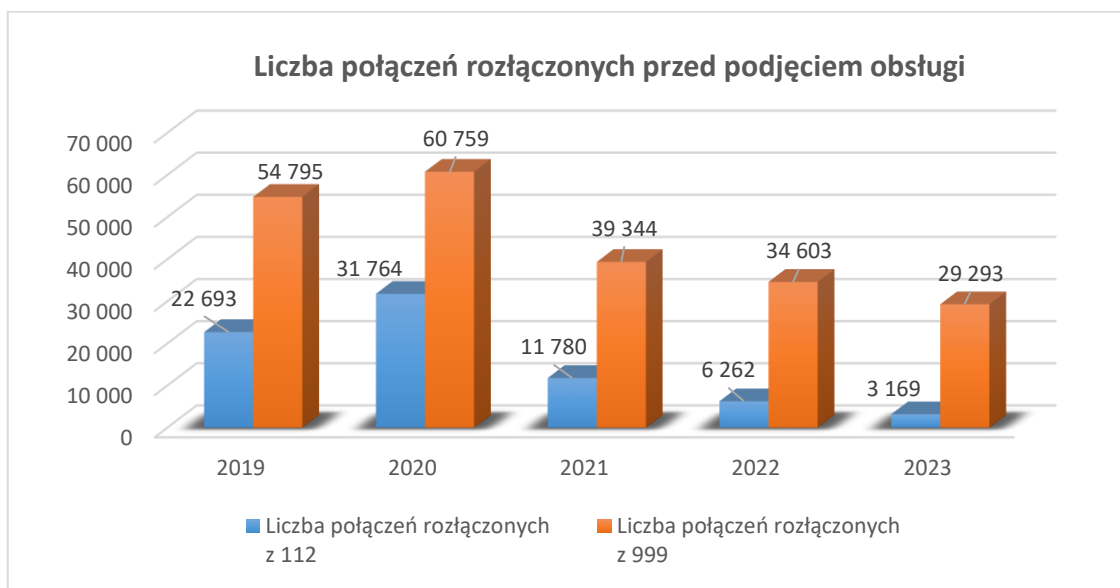


W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 r. liczba połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi wynosiła 32.462, z tego: 29.293 (90,24%) pochodziło z numeru alarmowego 999, natomiast 3.169 (9,76%) pochodziło z numeru alarmowego 112.

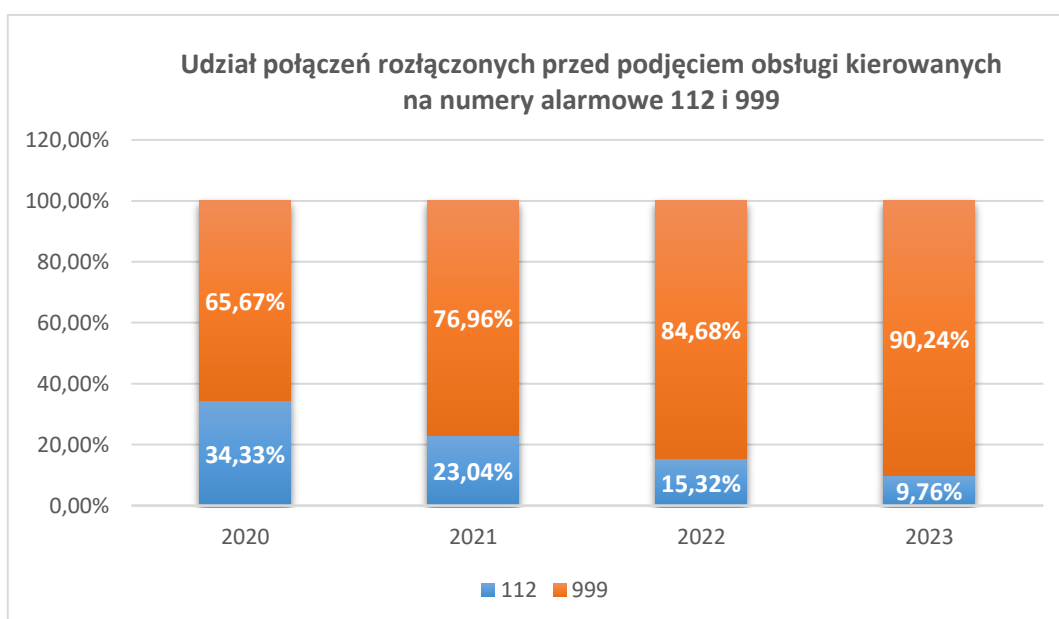
Liczba połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi w 2023 r.			
Miesiąc	Liczba rozłączonych połączeń z 112	Liczba rozłączonych połączeń z 999	Suma rozłączonych połączeń
styczeń	382	2 662	3 044
luty	167	2 366	2 533
marzec	226	2 877	3 103
kwiecień	263	2 749	3 012
maj	360	3 042	3 402
czerwiec	287	3 087	3 374
lipiec	349	2 800	3 149
sierpień	418	2 641	3 059
wrzesień	235	2 242	2 477
październik	180	1 690	1 870
listopad	101	1 520	1 621
grudzień	201	1 617	1 818
<b>Suma:</b>	<b>3 169</b>	<b>29 293</b>	<b>32 462</b>
<b>%</b>	<b>9,76%</b>	<b>90,24%</b>	<b>100%</b>

W analogicznym okresie roku ubiegłego, tj. 2022 liczba ta wynosiła 40.865, z tego: 34.603 (84,68%) pochodziło z numeru alarmowego 999, natomiast 6.262 (15,32%) pochodziło z numeru alarmowego 112. W porównaniu do roku 2022 ogólna liczba połączeń

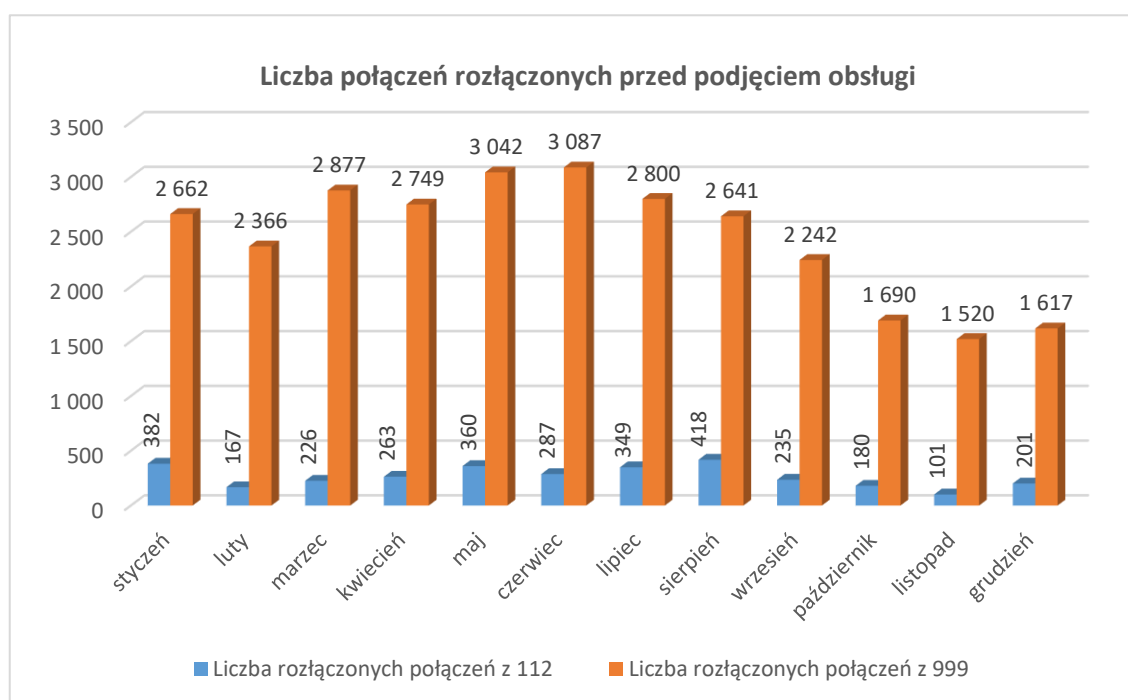
rozłączonych przed podjęciem obsługi spadła o 20,56% i systematycznie spada od roku 2020, kiedy to wynosiła 92.523 oraz roku 2021, kiedy wynosiła 51.124.



Udział połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi kierowanych na numer alarmowy 112, w stosunku do liczby wszystkich połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi wynosił w roku 2023 – 9,76 %. Natomiast udział połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi kierowanych na numer alarmowy 999, w stosunku do liczby wszystkich połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi wynosił w roku 2023 – 90,24%. Udział połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi kierowanych na numer alarmowy 112, w odniesieniu do połączeń rozłączonych kierowanych na numer alarmowy 999 systematycznie spada każdego roku.



Największa liczba połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi w 2023 roku została odnotowana w maju – 3.402 (10,58% z numeru alarmowego 112 oraz 89,42% z numeru alarmowego 999) i czerwcu– 3.374 (8,51% z nr. 112 i 91,49% z nr. 999), a najmniejsza w listopadzie – 1.621 (6,23% z numeru alarmowego 112 oraz 93,77% z numeru alarmowego 999) i grudzień – 1.818 (11,06% z nr. 112 i 88,94% z nr. 999). Największą liczbę połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi z numeru 999 odnotowano w czerwcu – 3.087, a najmniejszą w listopadzie – 1.520. Największą liczbę połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi z numeru 112 odnotowano w sierpniu – 418, a najmniejszą w listopadzie – 101.

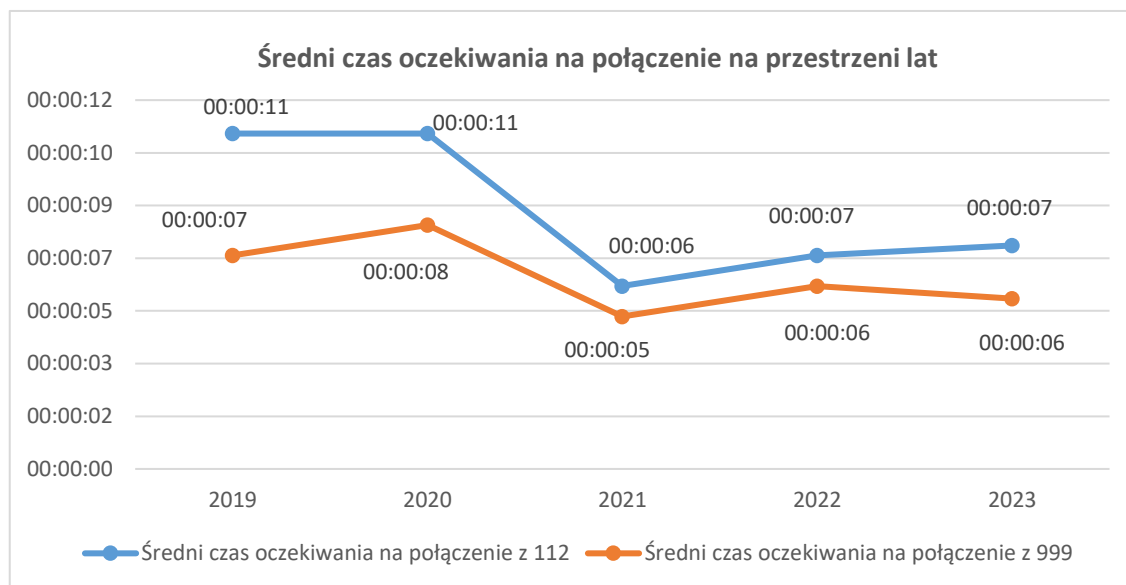


### 3. Natężenie połączeń

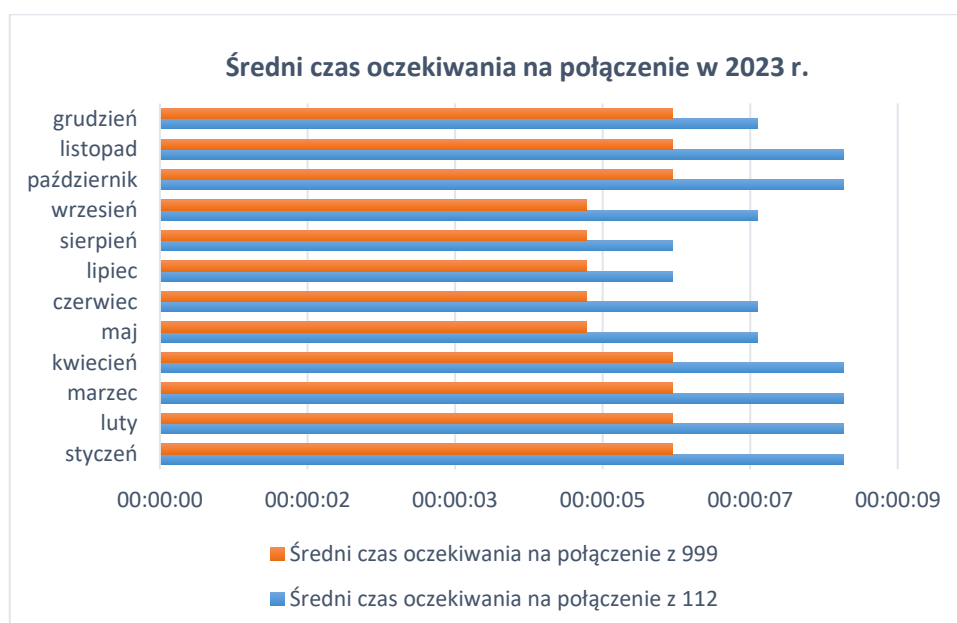
W analizowanym okresie czasu, w dyspozytorni DM05 01 w ciągu doby odbierano średnio około 1.021 połączeń, czyli około 43 połączenia na godzinę, tj.: średnio około 14,5% połączeń na dobę oraz 15% na godzinę więcej niż w roku 2022. Największe natężenie odebranych połączeń odnotowano w lipcu – około 1.195 połączeń na dobę, co daje około 50 połączeń na godzinę. Natomiast najmniejsze średnie natężenie odnotowano w styczniu – około 888 połączenia na dobę, co daje około 37 połączeń na godzinę.

### 4. Czas obsługi zgłoszeń

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 r. średni czas oczekiwania na połączenie bezpośrednio z numerem alarmowym 999 wynosił 6 sek., czyli wynosił tyle samo ile w roku 2022. Natomiast średni czas oczekiwania na połączenie z numerem alarmowym 112 wynosił 7 sek., czyli również wynosił tyle samo ile w roku ubiegłym.

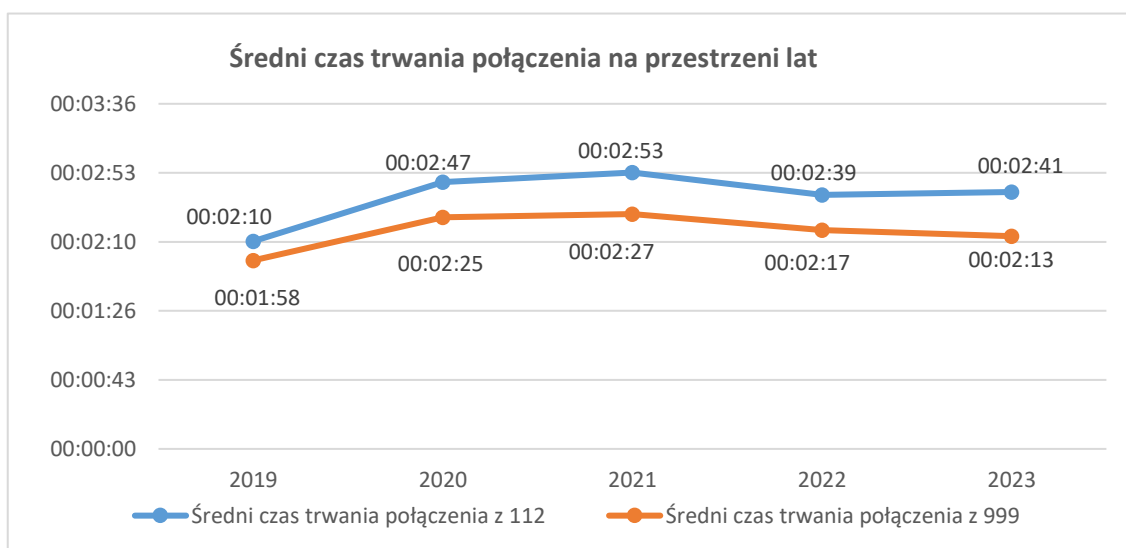


Średnie czasy oczekiwania na połączenie w podziale na poszczególne miesiące w odniesieniu do numeru alarmowego 999 mieszczą się w przedziale 5 – 6 sek., zaś w odniesieniu do numeru alarmowego 112 wynoszą średnio 7 – 8 sek.

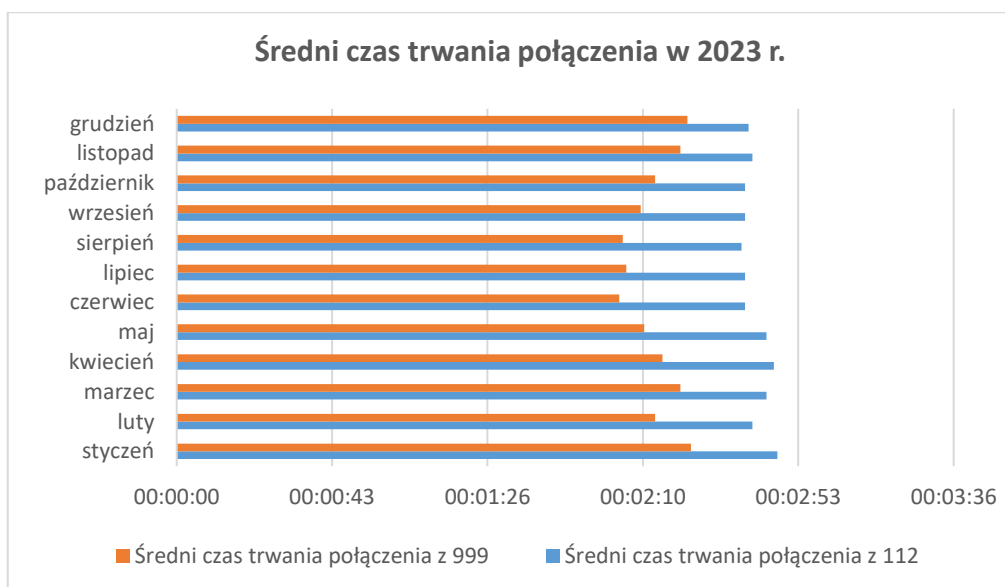


Średni czas trwania połączenia z numerem 999 wynosił 2 min, 13 sekund i był o 4 sek. krótszy niż w roku 2022, natomiast średni czas trwania połączenia z numerem alarmowym 112 wynosił 2 min. 41 sek., co w odniesieniu do poprzedniego roku oznacza wzrost o 2 sek.

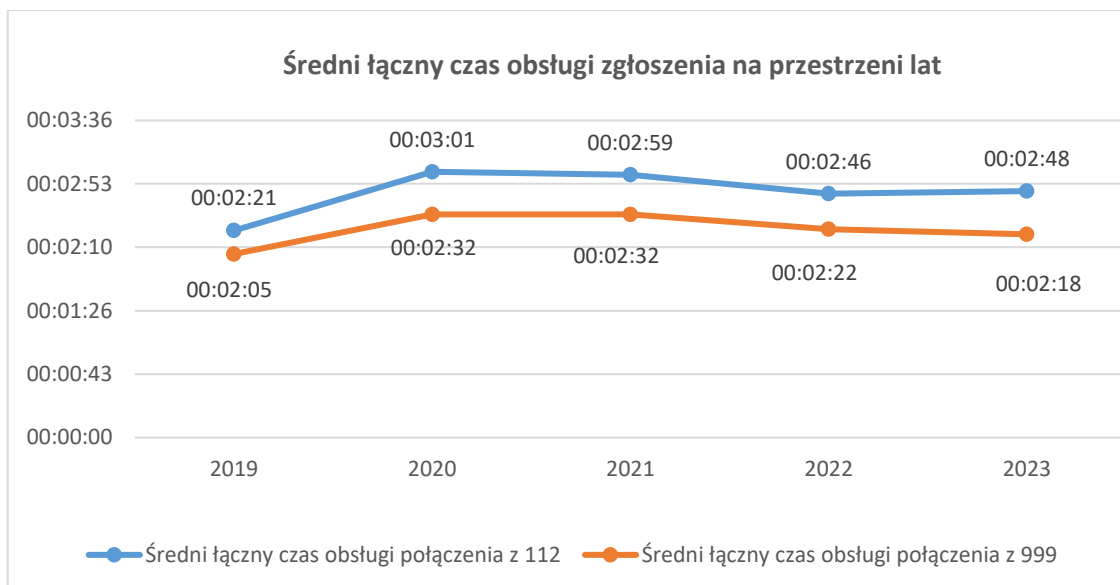
Oznacza to, że poziom obsługi zgłoszeń przez dyspozytorów medycznych pozostawał, pomimo zmniejszonej obsady w stosunku do roku ubiegłego, na podobnym poziomie.



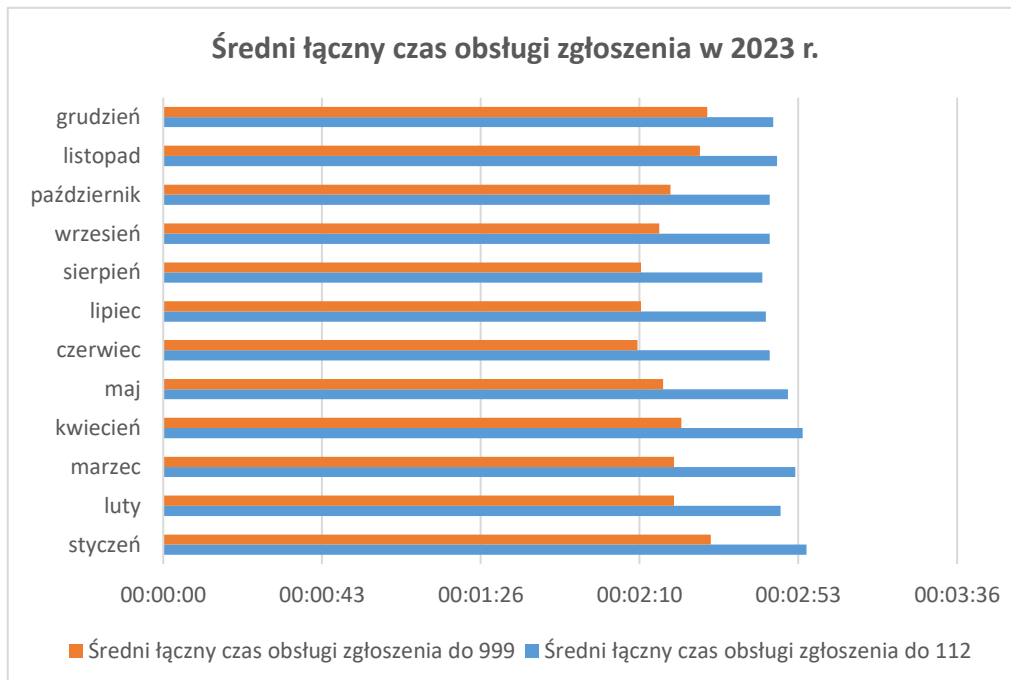
Najdłuższy średni czas trwania połączenia z numerem 999 odnotowano w styczniu oraz w grudniu – 2 min. 23 sek. oraz 2 min. 22 sek., a najkrótszy w czerwcu – 2 min. 3 sek. i sierpniu 2 min. 4 sek. Natomiast najdłuższy średni czas trwania połączenia z numerem 112 odnotowano w styczniu i kwietniu – 2 min. 47 sek. oraz 2 min 46 sek., a najkrótszy w sierpniu – 2 min. 37 sek.



Łączny średni czas obsługi zgłoszenia z numeru alarmowego 999 wynosił 2 min. 18 sek. (krócej o 4 sek. w stosunku do roku poprzedniego), natomiast z numeru alarmowego 112 – 2 min. 48 sek., czyli o 2 sek. krócej niż w roku poprzednim.



Najdłuższy łączny średni czas obsługi zgłoszenia z numeru 999 odnotowano w styczniu i grudniu – 2 min. 29 sek. i 2 min. 28 sek., a najkrótszy w czerwcu – 2 min. 9 sek. Najdłuższy łączny średni czas obsługi zgłoszenia z numeru 112 odnotowano również w styczniu i kwietniu – 2 min. 55 sek. oraz 2 min. 54 sek., a najkrótszy w sierpniu i lipcu – 2 min. 43 i 2 min. 44 sek.



### III. Wnioski

1. W roku 2023 r. nastąpił niewielki spadek ogólnej liczby zgłoszeń, zarówno zakończonych zadysponowaniem lub odmową zadysponowania Zespołu Ratownictwa Medycznego, jak i pozostałych. Powyższe może wynikać zarówno ze wzrostu świadomości pacjentów

w obszarze roli i zadań Zespołów Ratownictwa Medycznego, a co za tym idzie kierowania się z dolegliwościami niebędącymi stanem nagłego zagrożenia zdrowotnego do POZ lub NPL, jak również systematycznie wzrastającego ryzyka występowania w społeczeństwie chorób układu krążenia oraz innych stanów zagrażających życiu wymagających pilnej interwencji przedszpitalnego komponentu PRM leczenia w warunkach szpitalnych.

2. W związku z tym, że prawie 64% wszystkich zgłoszeń w 2023 r. kończyło się zadysponowaniem zespołu ratownictwa medycznego, zasadnym jest utrzymanie dysproporcji między liczbą dyspozytorów przyjmujących i wysyłających.
3. Z uwagi na problemy z pełną obsadą stanowisk dyspozytorskich w DM05 01, natężenie połączeń, zarówno na stanowiskach dyspozytorów przyjmujących, jak i stanowiskach dyspozytorów wysyłających utrzymuje się na poziomie wyższym niż w latach 2021 – 2022. Sytuacja ta wymaga niewątpliwie dalszego monitorowania, w szczególności w kontekście związanych z tym problemów z zastępowalnością i wzajemnym obciążaniem zgłoszeniami spoza danego rejonu operacyjnego.
4. Z przeprowadzonej analizy wynika, iż w 2023 r. nastąpił wyraźny spadek liczby zgłoszeń innych od zgłoszeń zakończonych zadysponowaniem bądź odmową zadysponowania zespołu ratownictwa medycznego, tj. połączeń o charakterze informacyjnym, fałszywych, złośliwych, niezakończonych bądź anulowanych (stanowiących około  $\frac{1}{4}$  wszystkich połączeń), aż o 7,7% w stosunku do roku 2022. Zasadnym jest zatem kontynuowanie działań mających na celu promocję informacji o zasadach działania systemu PRM celem ugruntowania wiedzy o roli i przeznaczeniu numerów alarmowych oraz zadaniach zespołów ratownictwa medycznego i innych komponentach systemu opieki zdrowotnej.
5. W porównaniu do danych za rok 2022, nadal wyraźna pozostaje różnica pomiędzy liczbą zgłoszeń wpływających do DM05 01 ze względu na porę dnia. W 2023 r. dysproporcja ta utrzymywała się na podobnym poziomie – około 63% połączeń wpływa w godzinach 7:00-19:00, a pozostałe 37% w godzinach 19:00-7:00;
6. Dostrzegalne jest pozytywne odchylenie w zakresie czasu obsługi zgłoszeń wpływających do dyspozytorni medycznej, co świadczy niewątpliwie o wzroście jakości realizowanych zadań przez dyspozytorów medycznych i uzasadnia dotychczasowe działania w zakresie organizacji obsady dyżurowej na stanowiskach dyspozytorskich. Szczęólnego uwzględnienia wymaga zabezpieczenie kadrowe w miesiącach wakacyjnych, na przełomie roku oraz w okresie wzmożonego ruchu związanego ze świętami i dniami wolnymi od pracy.



7. Średni czas oczekiwania na połączenie z dyspozytornią medyczną, jak i średni łączny czas obsługi zgłoszenia jest porównywalny z latami ubiegłymi, co przy mniejszej liczbie stanowisk dyspozytorskich w stosunku do roku poprzedniego oznacza, że dotychczasowa liczba stanowisk dyspozytorskich jest adekwatna do potrzeb.
8. Podobnie jak w latach ubiegłych zauważalny jest wzrost procentowy liczby połączeń odebranych z numeru alarmowego 112, w stosunku do liczby połączeń odebranych bezpośrednio z numeru alarmowego 999. Wynika to z planowych działań promujących europejski numer alarmowy.
9. W porównaniu do lat ubiegłych, rok 2023 był rokiem, w którym nastąpił znaczny spadek liczby połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi przez dyspozytora medycznego, co należy uznać w szerokiej perspektywie za pozytywną tendencję związaną pośrednio z wysoką jakością pracy dyspozytorów medycznych.

**WOJEWODA ŁÓDZKI**

*Dorota Ryl*