

ZATWIERDZAM

Warszawa, 2 lutego 2024 r.

Minister Spraw Wewnętrznych
i Administracji

z up. *Wiesław Leśniakiewicz*

Podsekretarz Stanu

/podpisano elektronicznie/

RAPORT z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w 2023 roku



Ministerstwo Spraw
Wewnętrznych i Administracji

Spis treści	2
Słownik pojęć.....	3
1. Wstęp	4
2. Operatorzy numerów alarmowych	5
2.1. Szkolenia operatorów numerów alarmowych	6
2.2. Znajomość języków obcych	6
2.3. Obciążenie połączeniami przychodzącymi	7
3. Dane statystyczne SPR.....	10
3.1. Połączenia przychodzące	10
3.2. Czas oczekiwania na odbiór połączenia	14
3.3. Połączenia niezasadne i anulowane	14
3.4. Zgłoszenia eCall	17
3.5. Zgłoszenia SMS	19
3.6. Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca	19
3.7. Czas obsługi połączeń	21
4. Współpraca ze służbami ratunkowymi.....	22
4.1. Policja.....	23
4.2. Państwowa Straż Pożarna	24
4.3. Państwowe Ratownictwo Medyczne	26
5. Działania CPR w czasie pandemii COVID-19.....	27
6. Działania CPR w związku z konsekwencjami napaści Rosji na Ukrainę	28
7. Upowszechnianie wiedzy o SPR i numerze alarmowym 112	29
8. Plany na przyszłość.....	29
8.1. Prace nad modernizacją Systemu Teleinformatycznego CPR	29
8.2. Nowelizacja ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego.....	29
Spis rysunków	30
Spis tabel	30

Słownik pojęć

1	Alarm112	Aplikacja mobilna umożliwiająca wysłanie SMS alarmowego do centrum powiadamiania ratunkowego
2	CPR	centrum powiadamiania ratunkowego
3	eCall	Ogólnoeuropejski samochodowy system szybkiego powiadamiania o wypadkach drogowych
4	formatka	Elektroniczny formularz zgłoszenia, przekazywany przez ONA do SWD
5	MSD	<i>Minimum Set of Data</i> - minimalny zakres informacji przekazywany z IVS (In Vehicle System) w ramach eCall
5	ONA	operator numerów alarmowych
6	PRM	Państwowe Ratownictwo Medyczne
7	TPS	<i>TPSP Third Party Service Providers</i> - zewnętrznymi operatorzy obsługujący w swoich centrach eCall
7	TSD	pakiet informacji przesłany przez TPS (ang. TPS-ECALL Set of Data), zawierający dodatkowe informacje do oryginalnej transmisji MSD
8	ST CPR	System Teleinformatyczny Centrów Powiadamiania Ratunkowego
9	SMS	<i>Short Message Service</i> - usługa przesyłania krótkich wiadomości tekstowych w sieciach telefonii komórkowej, stacjonarnej
10	SPR	system powiadamiania ratunkowego
11	SWD	System Wspomagania Dowodzenia Policji, Państwowego Ratownictwa Medycznego / Decyzji Państwowej Straży Pożarnej
12	Ustawa o SPR	Ustawa o systemie powiadamiania ratunkowego (tj. Dz.U. z 2023 r. poz. 748)

1. Wstęp

Zadaniem niniejszego raportu jest przedstawienie stanu funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego, ze szczególnym uwzględnieniem danych statystycznych przedstawiających zakres pracy centrów powiadamiania ratunkowego, a także skalę i sposób wykorzystania tego systemu przez społeczeństwo.

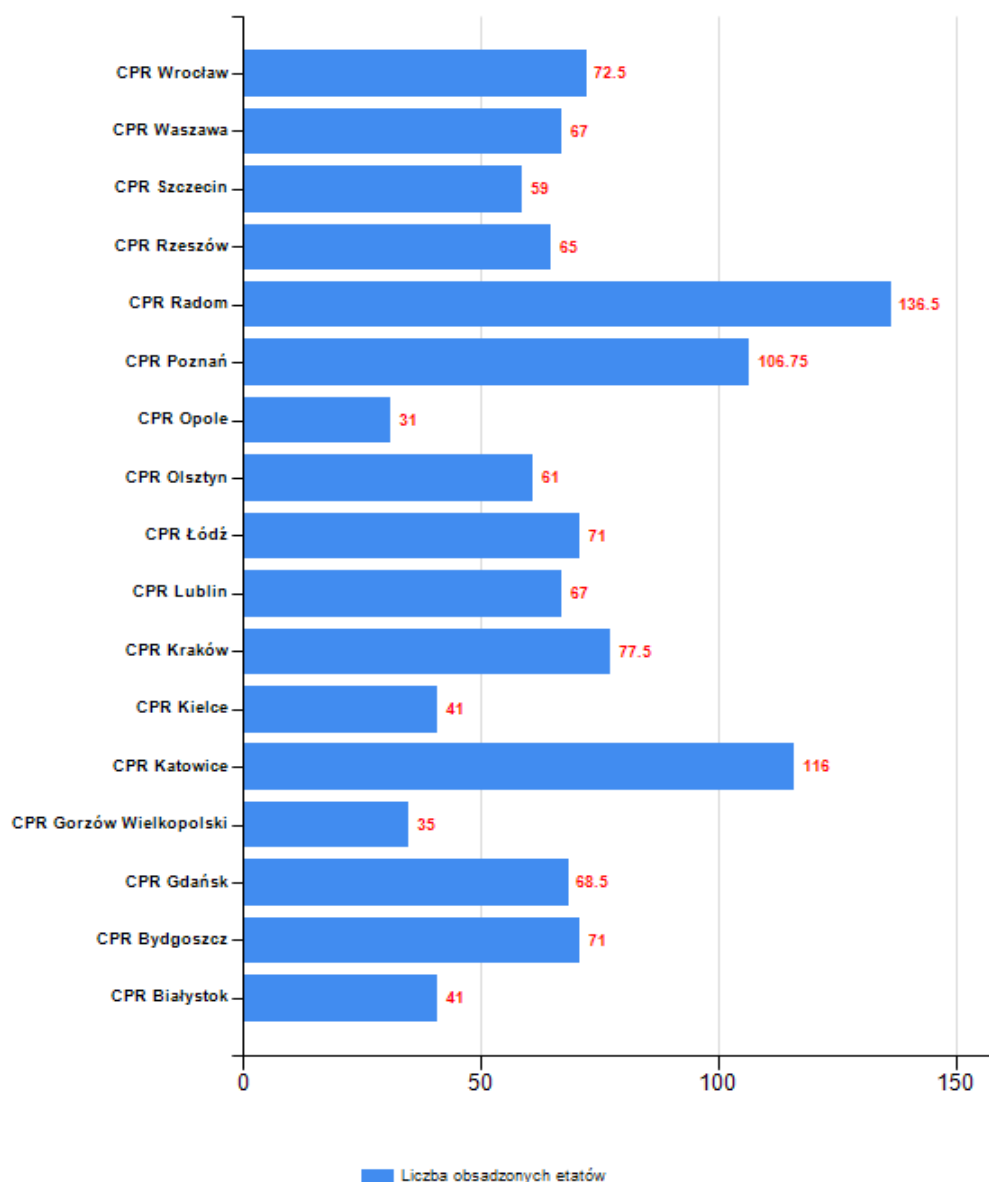
W roku 2023 opracowano, we współpracy z centrami powiadamiania ratunkowego oraz służbami ratunkowymi, nowe procedury obsługi zgłoszeń alarmowych, które ujednolicają podejście operatorów do obsługi zgłoszeń, szczególnie w obszarach dotychczas nieobjętych procedurami w sposób wystarczająco szczegółowy.

Zmodernizowano też najważniejszą część Systemu Teleinformatycznego CPR, tj. jego warstwę serwerową, co gwarantuje stabilniejszą pracę ST CPR i zwiększa jego wydajność.

W związku z zakończeniem stanu zagrożenia epidemicznego, szkolenia i egzaminy operatorów numerów alarmowych od połowy 2023 r. są organizowane przez MSWiA. Rozpowszechnione w czasie pandemii COVID-19 metody komunikacji w wykorzystaniem systemów elektronicznych pozwoliły na prowadzenie szkoleń i egzaminów w formule zdalnej. Dzięki temu w niespełna dwa miesiące można było przeegzaminować operatorów, którzy otrzymali certyfikaty ONA w czasie pandemii w macierzystych ośrodkach. Formuła zdalna pozwala na znaczącą oszczędność czasu osób szkolących i szkolonych, a także pozwala uniknąć kosztów delegacji tych osób oraz – co najważniejsze – zwiększa możliwości w zakresie liczby uczestników szkoleń. Pozytywne doświadczenie prowadzenia szkoleń w formule zdalnej w ostatnim kwartale 2023 roku pozwoliło na zaplanowanie szkoleń w tym kształcie w całym 2024 roku.

2. Operatorzy numerów alarmowych

W 2023 roku funkcjonowało 17 centrów powiadamiania ratunkowego, które odbierały połączenia kierowane na numery alarmowe 112, 997 oraz 998. Z danych uzyskanych z centrów powiadamiania ratunkowego na dzień 31 grudnia 2023 r. zajętych było 1.186,75 etatów operatorów numerów alarmowych. Na koniec ubiegłego roku najwięcej etatów operatorskich zajętych było w CPR w Radomiu (136,5), natomiast najmniej w Opolu (31). W porównaniu z rokiem 2022, faktyczny stan zatrudnienia w centrach powiadamiania ratunkowego na stanowisku operatora numerów alarmowych zwiększył się o 30,8 etatów operatorów w przeliczeniu na zatrudnienie w pełnym wymiarze. Najwięcej wakatów znajdowało się w CPR w: Krakowie (27,5), Katowicach (24) oraz Wrocławiu (22,5). Połączenia alarmowe odbierali ONA pracujący na 1071 etatach, tj. 90% wszystkich etatów obsadzonych – jest to o 59,5 (2%) więcej, niż w roku 2022. Pozostali operatorzy są długotrwale nieobecni (zwolnienia lekarskie, urlopy związane z rodzicielstwem itp.).



Rysunek 1. Liczba obsadzonych etatów operatorskich w CPR – stan na dzień 31 grudnia 2023 r.

2.1. Szkolenia operatorów numerów alarmowych

W pierwszej połowie 2023 roku, ze względu na trwający stan zagrożenia epidemicznego, kontynuowano szkolenia operatorów numerów alarmowych w centrach powiadamiania ratunkowego. W pierwszym półroczu w poszczególnych centrach przeszkolono łącznie 78 operatorów i wydano 68 certyfikatów. Dla porównania, w całym roku 2022 przeszkolono 148 kandydatów i wydano 135 certyfikatów ONA.

W związku ze zniesieniem stanu zagrożenia epidemicznego z dniem 1 lipca 2023 r., szkolenia operatorów numerów alarmowych, zgodnie z ustawą o SPR, zostały przeniesione do MSWiA. W dwóch turach szkoleń w ostatnim kwartale 2023 roku przeszkolono łącznie 60 operatorów i wydano 52 certyfikaty. 2 osoby spośród nowo zatrudnionych pracowników zrezygnowały już w trakcie szkolenia, a 6 kandydatów na ONA nie zaliczyło wymaganego egzaminu (w pierwszym podejściu egzamin zaliczyło 41 operatorów, natomiast egzamin poprawkowy zaliczyło 11).

Ponadto, zgodnie z wymogami wynikającymi z ustawy o SPR, konieczne było ponowne, tym razem centralne, przeegzaminowanie ONA, którzy uzyskali certyfikaty tymczasowe po szkoleniach i egzaminach w ośrodkach macierzystych w czasie trwania stanu epidemii i stanu zagrożenia epidemicznego. Do egzaminu przystąpiło 335 ONA, spośród których w 2023 roku egzaminy zaliczyło 333 operatorów (jeden nie zaliczył egzaminu przy dwukrotnym podejściu, jeden – z przyczyn losowych - do egzaminu praktycznego podszedł w 2024 roku). Osoby długotrwale nieobecne, które uzyskały certyfikat tymczasowy, będą egzaminowane po powrocie do pracy. ONA, którzy nie zdecydowali się na bezpośrednie podejście do egzaminu, przechodzą ponowne szkolenia.

Szkolenia doskonalące realizowane są przede wszystkim za pośrednictwem platformy e-learningowej udostępnianej przez Departament Służby Cywilnej KPRM.

2.2. Znajomość języków obcych

Operator numerów alarmowych musi posługiwać się co najmniej jednym językiem obcym w stopniu komunikatywnym. W tabeli 1. przedstawiono informację na temat znajomości języków obcych wśród operatorów numerów alarmowych, obsługujących zgłoszenia alarmowe (posiadających aktywny status w ST CPR). Największa liczba operatorów posługuje się językiem angielskim, w dalszej kolejności rosyjskim i niemieckim. Należy podkreślić, że kilkudziesięciu operatorów posługuje się więcej niż jednym językiem obcym.

Język	Liczba operatorów
Angielski	1003
Białoruski	1
Czeski	3
Francuski	13
Hiszpański	11
Niderlandzki	1
Niemiecki	52
Ormiański	1

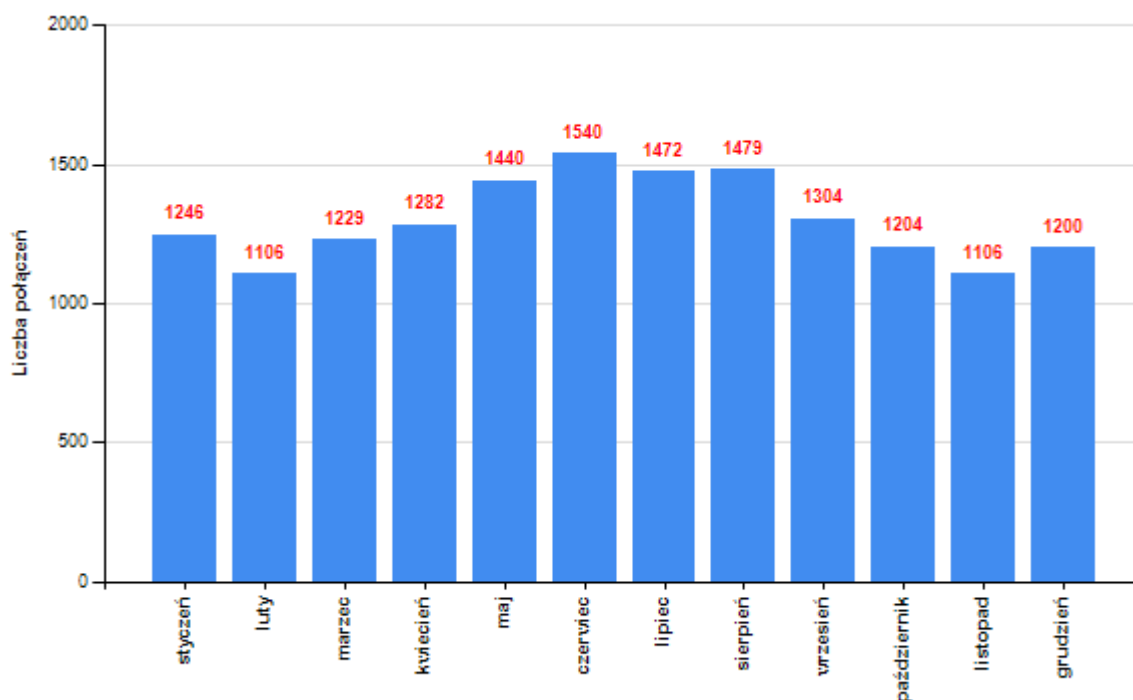
Rosyjski	99
Serbski	1
Ukraiński	13
Włoski	15

Tabela 1. Znajomość języków obcych wśród ONA (rok 2023)

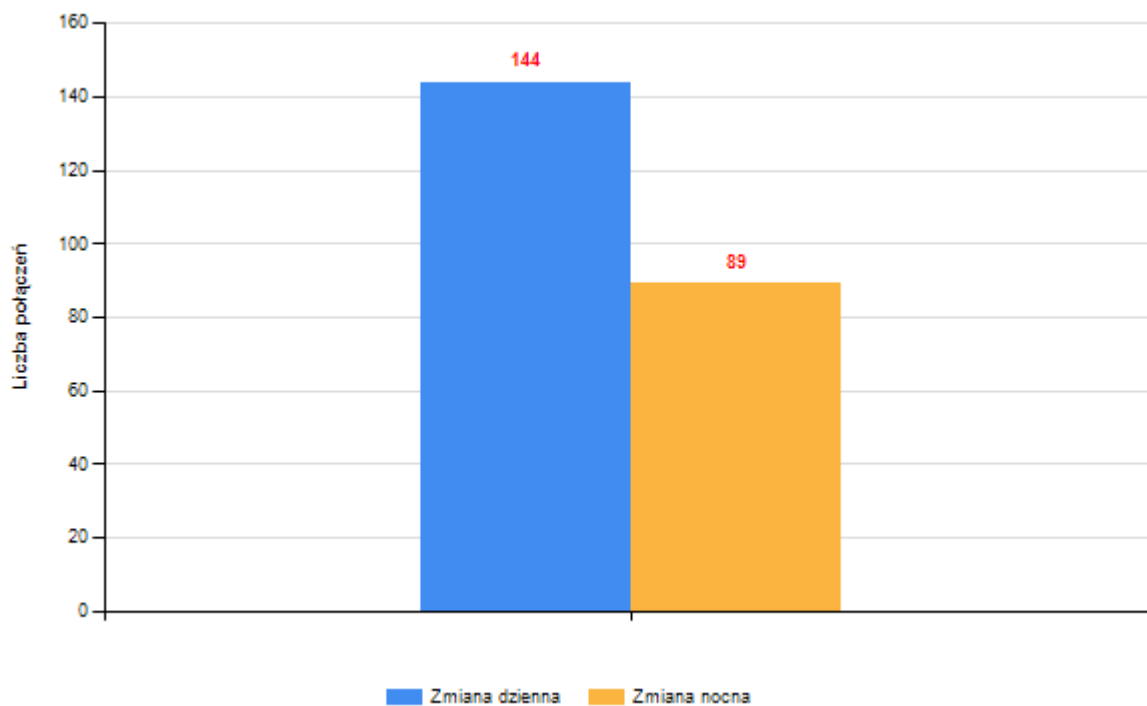
2.3. Obciążenie połączeniami przychodzącymi

W roku 2023 na jednego ONA w CPR przypadało średnio 1300 połączeń miesięcznie (dla porównania w 2022 r. było to 1289 połączeń). Na rysunku 2. przedstawiono średnią liczbę połączeń przypadających na jednego ONA – przy czym liczba kierowanych połączeń oraz operatorów ich obsługujących w poszczególnych CPR zmieniała się w ciągu roku.

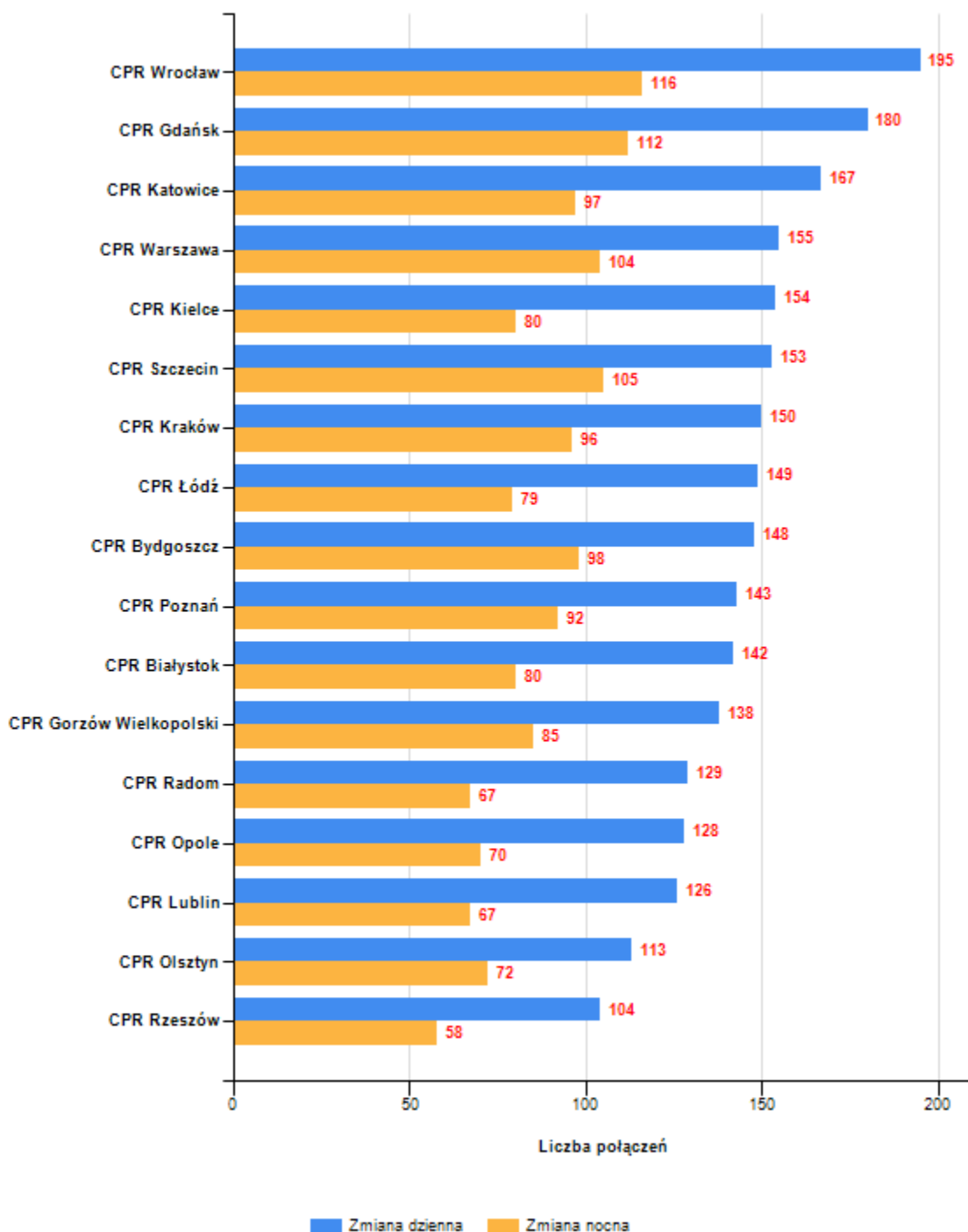
Z danych zarejestrowanych w ST CPR wynika, że występuje znacząca różnica między liczbą połączeń obsługiwanych przez operatora numerów alarmowych w ciągu zmiany dziennej i nocnej. ONA obsługiwał średnio 144 połączenia na zmianie dziennej i 89 połączeń na zmianie nocnej (rysunek 3.). Godziny rozpoczęcia zmiany dziennej i nocnej różnią się w poszczególnych centrach.



Rysunek 2. Obciążenie ONA połączeniami przychodzącymi w rozbiściu na miesiące (rok 2023)



Rysunek 3. Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w Polsce (rok 2023)

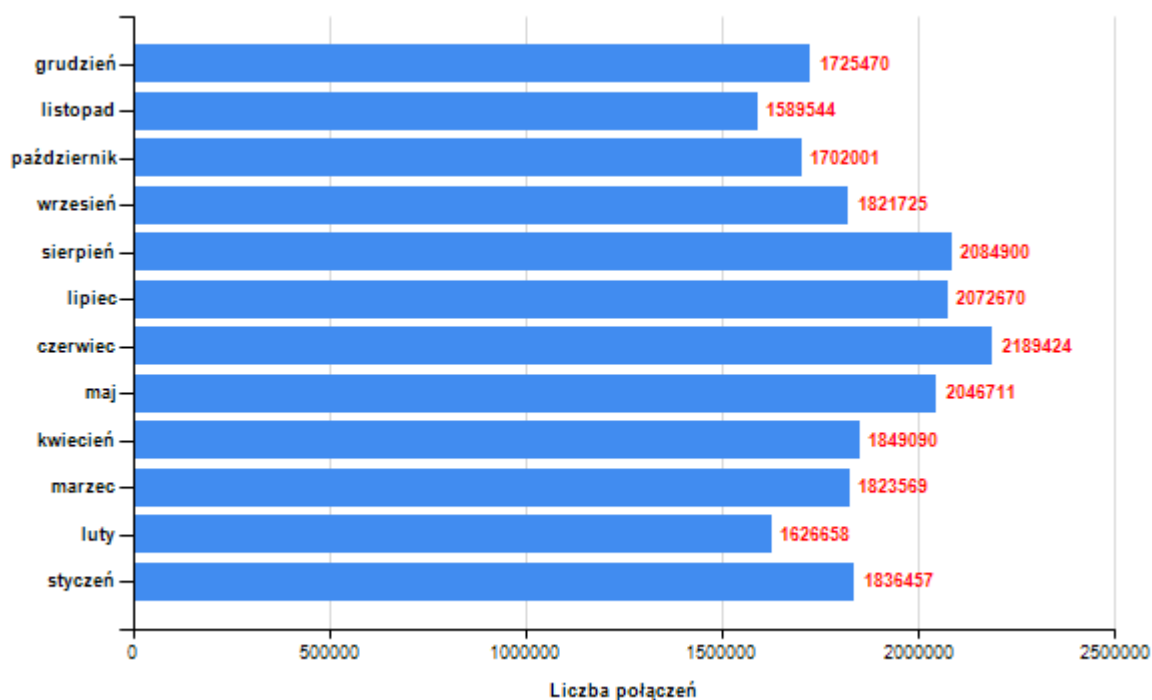


Rysunek 4. Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w poszczególnych CPR (rok 2023)

3. Dane statystyczne SPR

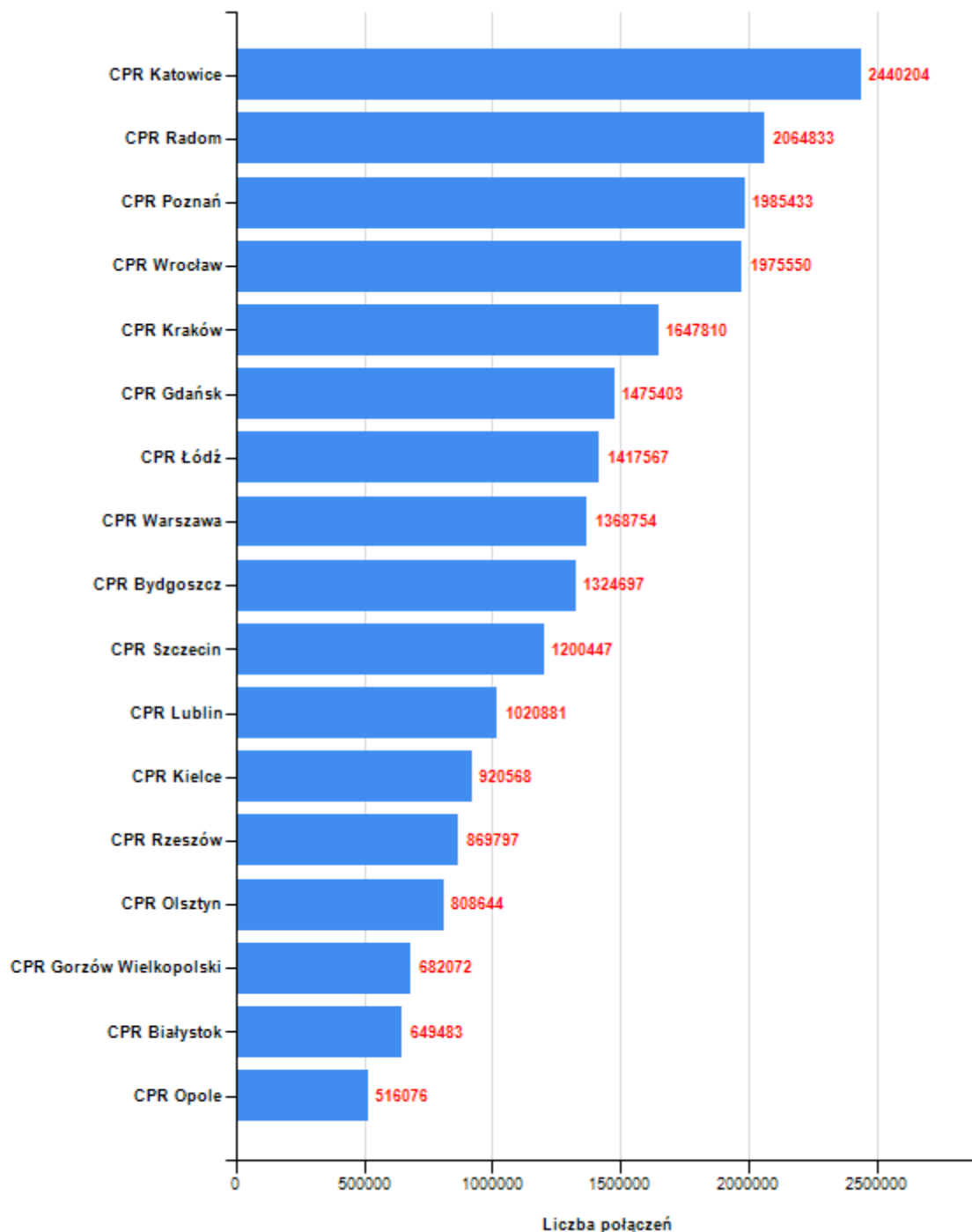
3.1. Połączenia przychodzące

W 2023 roku w centrach powiadamiania ratunkowego odnotowano w sumie **22.368.219 połączenia przychodzące**, tj. o ponad 1 mln zgłoszeń więcej, niż w roku 2022. Na rysunku 5. przedstawiono liczbę połączeń przychodzących do centrów powiadamiania ratunkowego w rozbiciu na miesiące. Z danych wynika, że najwięcej połączeń zostało zarejestrowanych w czerwcu (2.189.424), sierpniu (2.084.900) oraz lipcu (2.072.670).



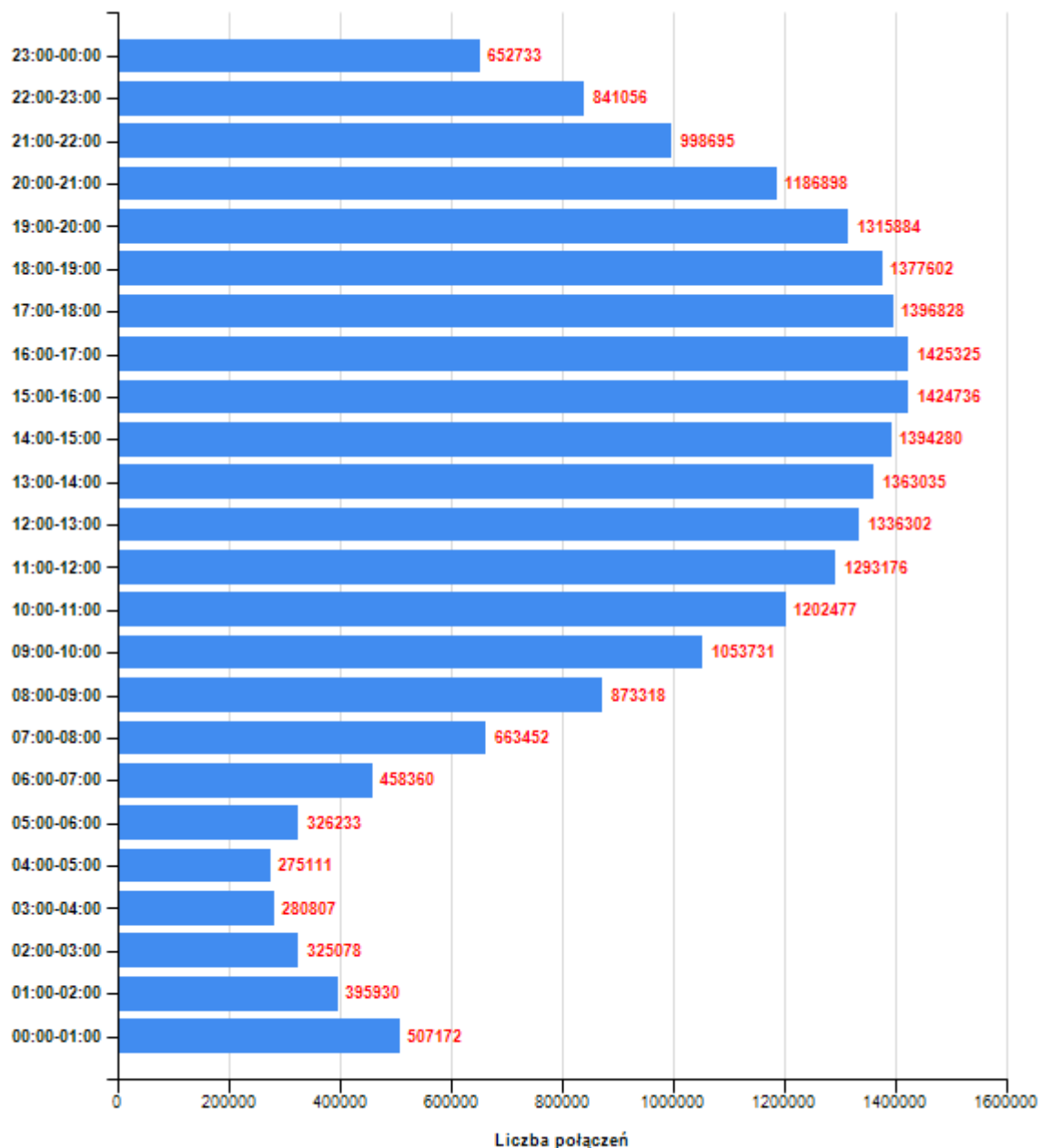
Rysunek 5. Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na miesiące (rok 2023)

Na rysunku 6. przedstawiono liczbę połączeń przychodzących, zarejestrowanych w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego. Najwięcej połączeń przychodzących zarejestrowano w CPR w Katowicach (2.440.204), Radomiu (2.064.833) i Poznaniu (1.985.433).



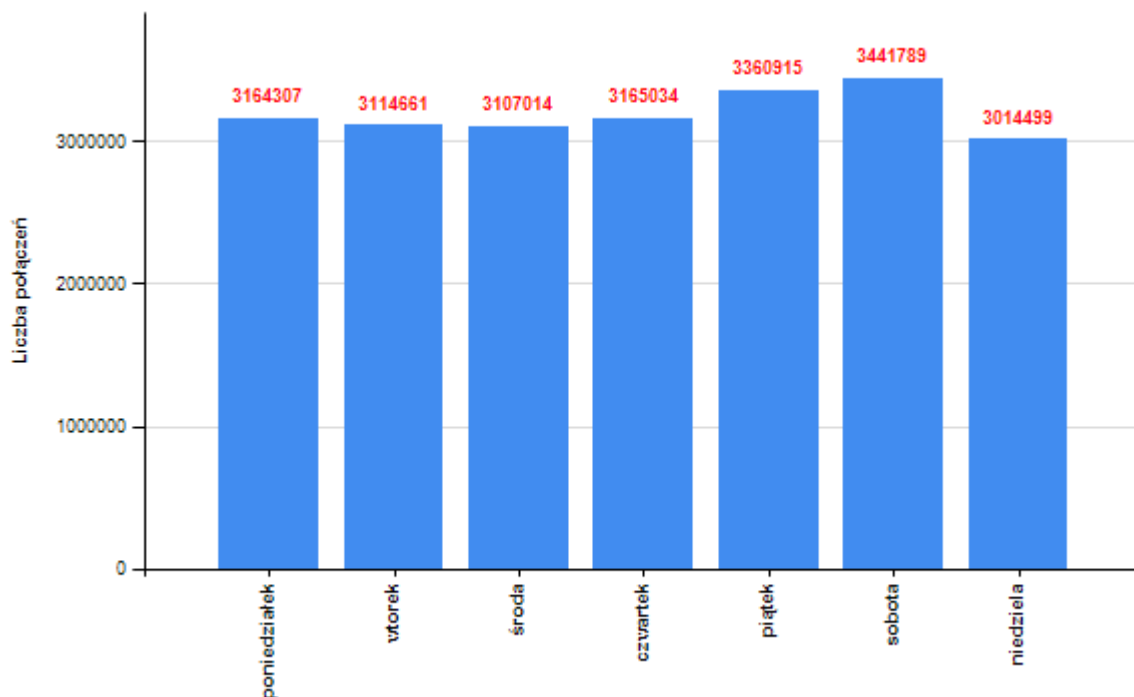
Rysunek 6. Liczba połączeń przychodzących w poszczególnych CPR (rok 2023)

Jak wynika z rysunku 7. najwięcej połączeń rejestrowanych jest między godziną 10 a 21. Należy zauważyć, że liczba połączeń w ciągu doby zaczyna znacząco wzrastać od godziny 7, z długim, dość płaskim maksimum, trwającym od godz. 15.00 aż do 19.00, a wyraźniejszy spadek połączeń następuje dopiero po godzinie 20.00.



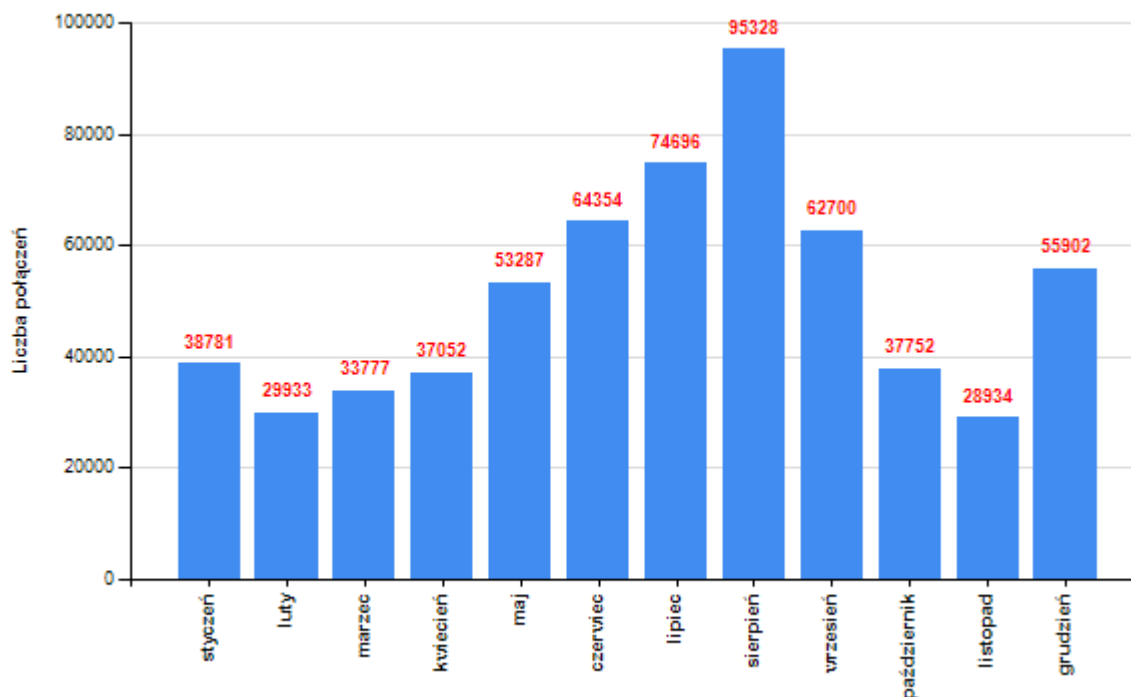
Rysunek 7. Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na godziny (rok 2023)

Najwięcej połączeń przychodzących (rysunek 8.) odnotowano w soboty (3.441.789) i piątki (3.360.915). Liczba połączeń w pozostałe dni tygodnia rozkłada się stosunkowo równomiernie, z wyjątkiem niedziel, kiedy odnotowano najmniejszą liczbę połączeń (3.014.449).



Rysunek 8. Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na dni tygodnia (rok 2023)

W celu zapewnienia dostępności numerów alarmowych dla wszystkich obywateli przez 24 godziny na dobę oraz skrócenia czasu oczekiwania na odbiór połączenia, centra powiadamiania ratunkowego wzajemnie się zastępują. Oznacza to, że w przypadku, gdy dany CPR nie może w krótkim czasie lub wcale odebrać połączenia, zostaje ono przekierowane do ośrodka zastępującego. W przypadku przeciążenia CPR, połączenia przychodzące po 20 sekundach oczekiwania na odbiór kierowane są do najdłuższej wolnego ONA w kraju (zastępowalność wewnętrzna). W przypadku awarii lub planowanego wyłączenia ośrodka, połączenia są przekierowywane od razu przez operatora telekomunikacyjnego do ośrodka zastępującego według przyjętych ustaleń (zastępowalność zewnętrzna). Na rysunku 9. zobrazowano skalę połączeń przychodzących przekazanych do innych CPR w ramach zastępowalności wewnętrznej w ujęciu miesięcznym. Najwięcej połączeń przekazano do innych CPR w miesiącach – sierpniu (95.328), lipcu 74.696) oraz czerwcu (64.354).



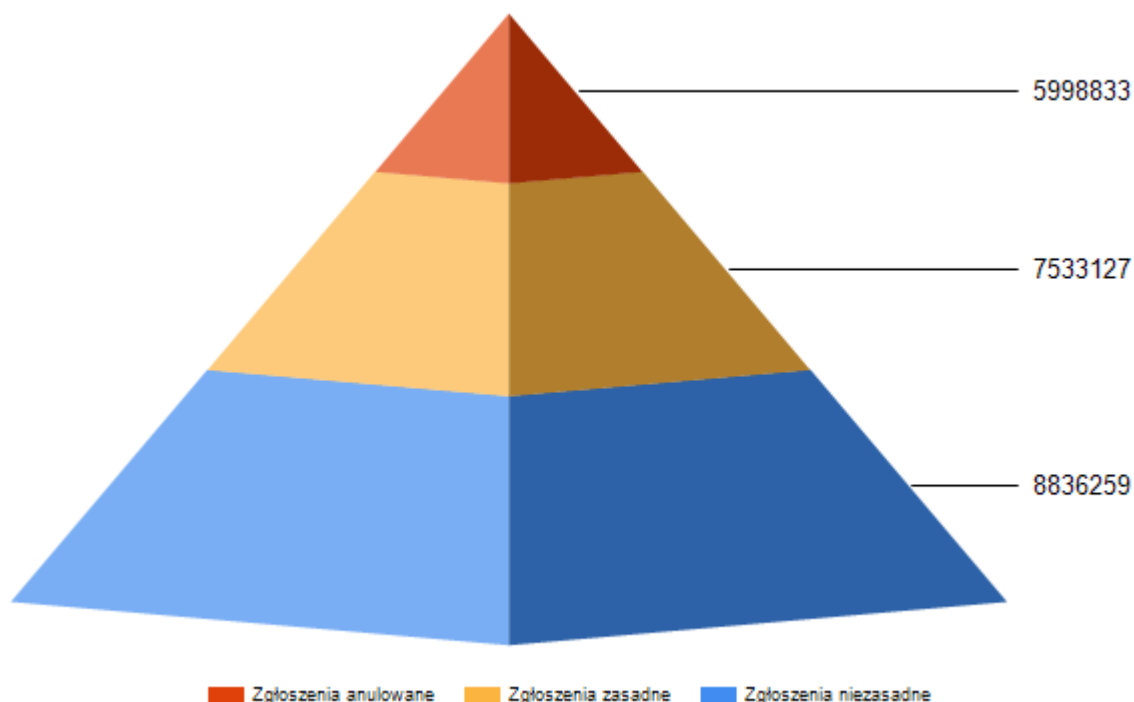
Rysunek 9. Liczba połączeń przychodzących przekazanych do innych CPR w rozbiściu na miesiące (rok 2023)

3.2. Czas oczekiwania na odbiór połączenia

Średni czas oczekiwania dzwoniącego na odbiór połączenia wynosił około 9,39 sekundy, co w praktyce oznacza, że operator odbiera połączenie w 3-4 sekundzie od momentu wptynięcia połączenia na stanowisko operatorskie (około 6 sekund trwa zapowiedź, która jest obligatoryjna). Należy zaznaczyć, że w przypadku nieodebrania zgłoszenia w ciągu 10 sekund od wptynięcia na stanowisko (czyli około 16 sekund od zarejestrowania w systemie) operator zostanie karnie wylogowany, a połączenie skierowane do innego operatora.

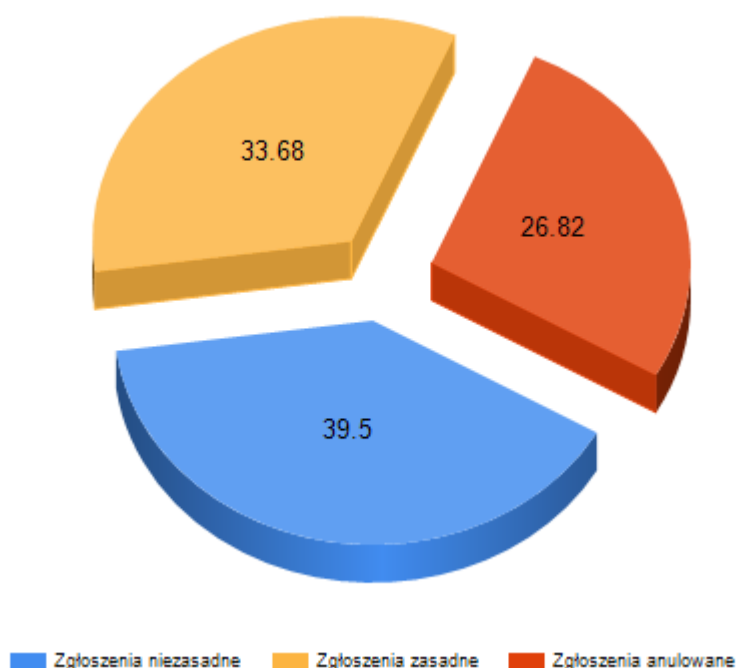
3.3. Połączenia niezasadne i anulowane

Spośród wszystkich połączeń przychodzących do centrów powiadamiania ratunkowego, w 5.998.833 przypadkach (rysunek 12.), co stanowi 26,82% wszystkich zgłoszeń (rysunek 10.), dzwoniący rozłączył się przed przydzieleniem połączenia na stanowisko operatorskie. W ST CPR połączenia takie oznaczane są jako połączenia anulowane.



Rysunek 10. Liczba zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w Polsce (rok 2023)

W 8.836.259 przypadkach (rysunek 10.), co stanowi 39,5% (rysunek 11.) wszystkich połączeń, zgłoszenie zostało zakwalifikowane przez ONA jako niezasadne, niewymagające interwencji służb. Informacje o tych zgłoszeniach nie zostały przekazane do podmiotów ratunkowych.

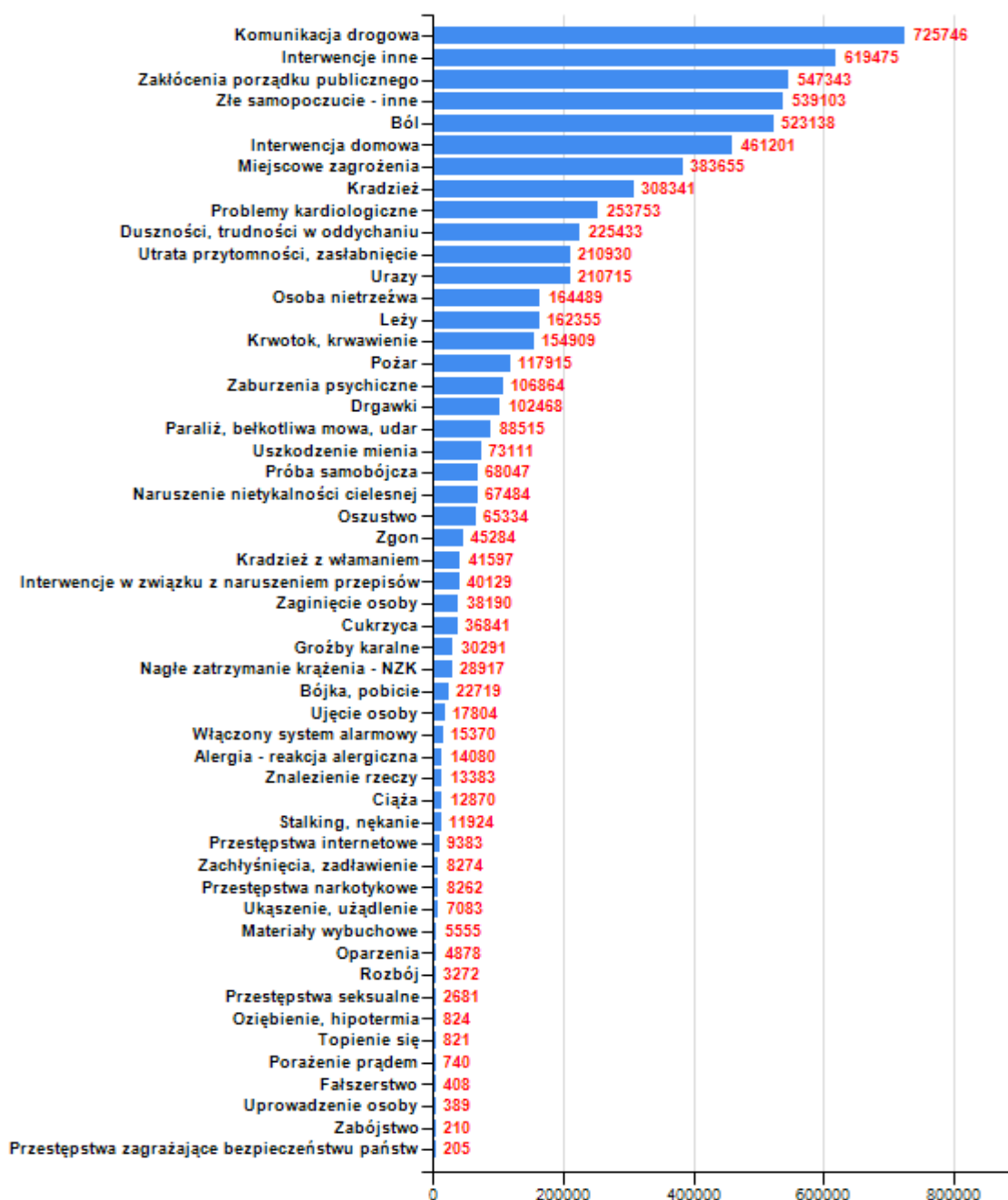


Rysunek 11. Procentowy udział zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w stosunku do wszystkich połączeń (rok 2023)

W porównaniu z 2022 rokiem ogólna liczba zgłoszeń przychodzących wzrosła o ponad 1 mln. Odsetek zgłoszeń niezasadnych, w porównaniu z rokiem 2022, wzrósł o 15,93%, a zgłoszeń anulowanych o 2,5%, przy jednoczesnym spadku procentowym udziału zgłoszeń zasadnych o 4,02%.

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych (rysunek 12.) zdecydowanie przodują zdarzenia dotyczące komunikacji drogowej (725.746), a następnie interwencje inne (619.475), zakłócenia porządku publicznego (547.343), złe samopoczucie - inne (539.103).

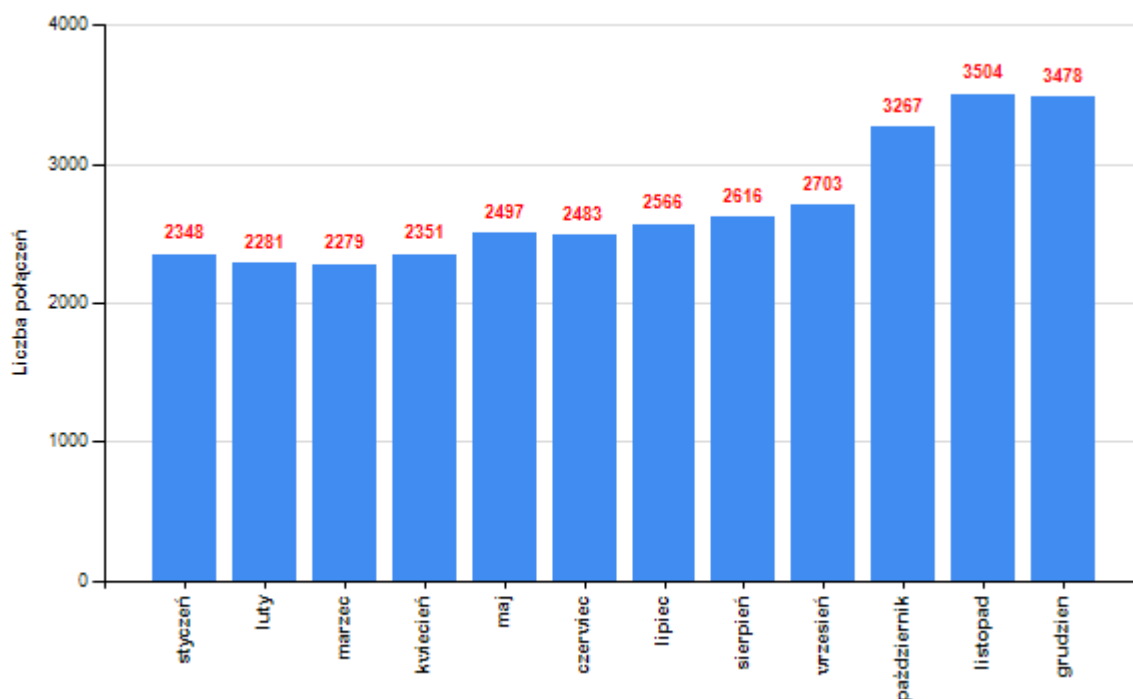
Przekazano także stosunkowo dużo zdarzeń z kategorii – ból (523.138) oraz kategorii interwencja domowa (461.201). Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych stanowiły zgłoszenia z kategorii Przeprowadzenie zagrażające bezpieczeństwu państw (205).



Rysunek 12. Liczba zdarzeń w rozbiciu na kategorie zdarzeń (rok 2023)

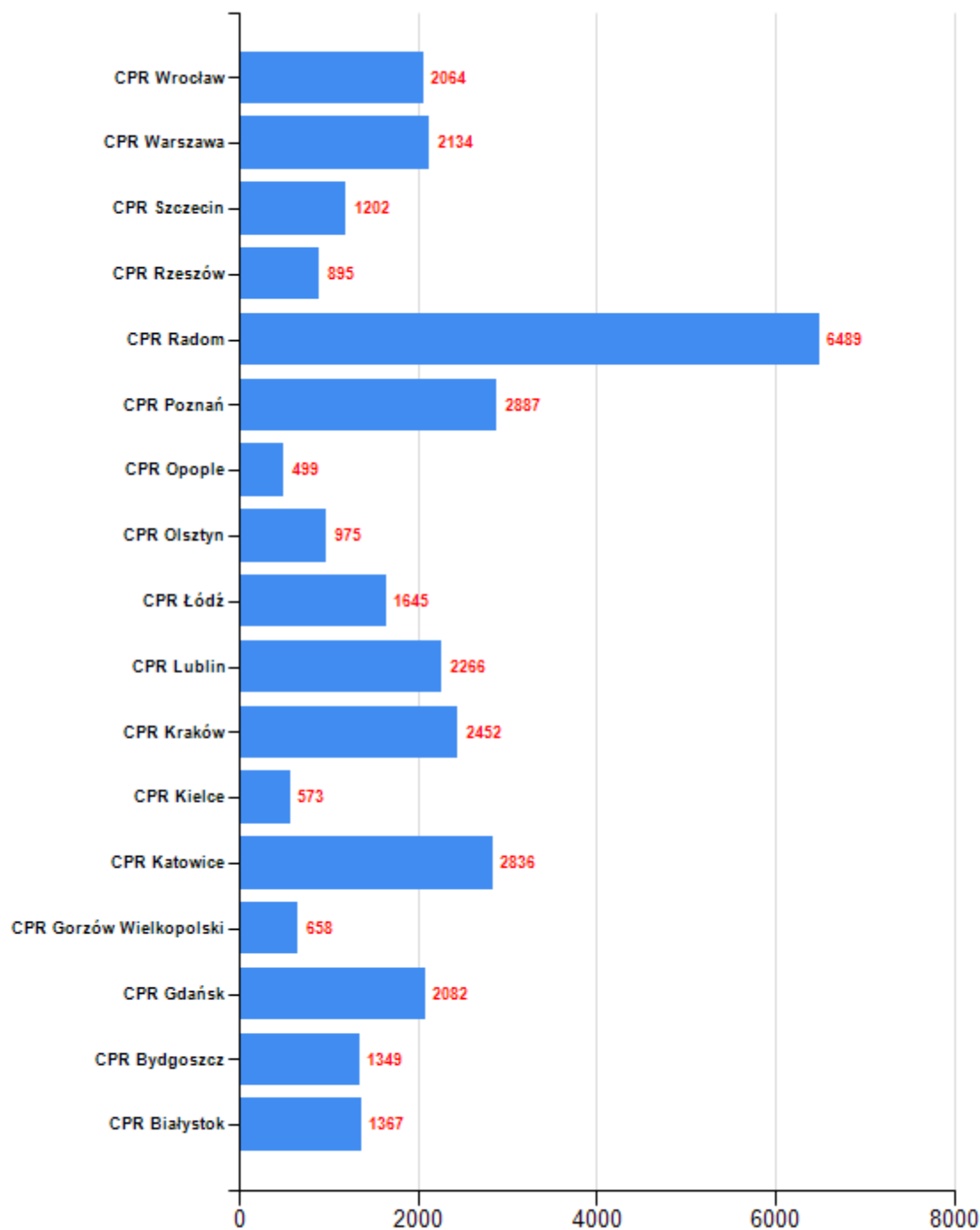
3.4. Zgłoszenia eCall

W 2023 r. w ST CPR zarejestrowano łącznie 32.373 zgłoszenia eCall (rysunek 13), co jest wynikiem wyższym o 37,97% niż w roku 2022 (23.464). Najwięcej zgłoszeń wpłynęło w listopadzie (3.504), grudniu (3.478) i październiku (3.267). Wzrost liczby zgłoszeń eCall wynika ze zwiększającej się liczby samochodów posiadających przedmiotową funkcjonalność.



Rysunek 13. Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w rozbiciu na miesiące (rok 2023)

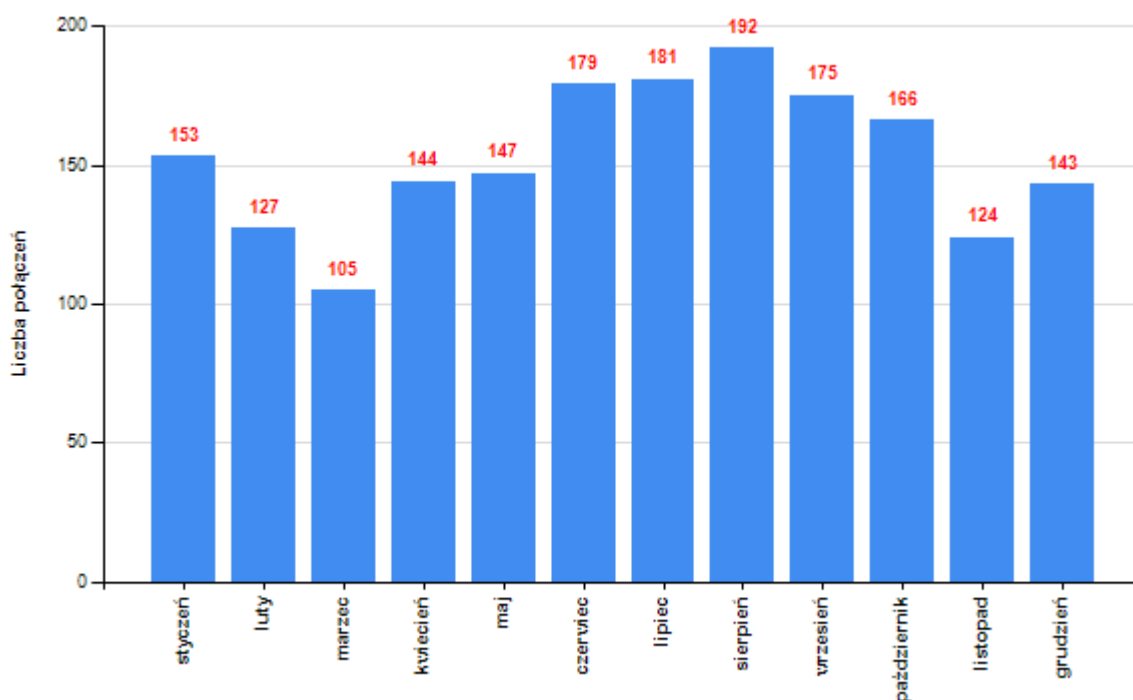
Z danych zawartych w ST CPR wynika, że najwięcej zgłoszeń eCall wpłynęło do centrów powiadamiania ratunkowego w Radomiu (6.489) oraz Poznaniu (2.887).



Rysunek 14. Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w poszczególnych CPR (rok 2023)

3.5. Zgłoszenia SMS

W 2023 r. w ST CPR zarejestrowano łącznie 1.836 zgłoszenia SMS. Najwięcej zgłoszeń wpłynęło w sierpniu (192), lipcu (181), czerwcu (179) oraz wrześniu (175). Do służb przekazano 1.646 zgłoszenia zasadne. Na dzień 31 grudnia 2023 r. w ST CPR było aktywnych 25.165 użytkowników aplikacji mobilnej Alarm112, które dokonały rejestracji od czasu jej publikacji w sklepach.



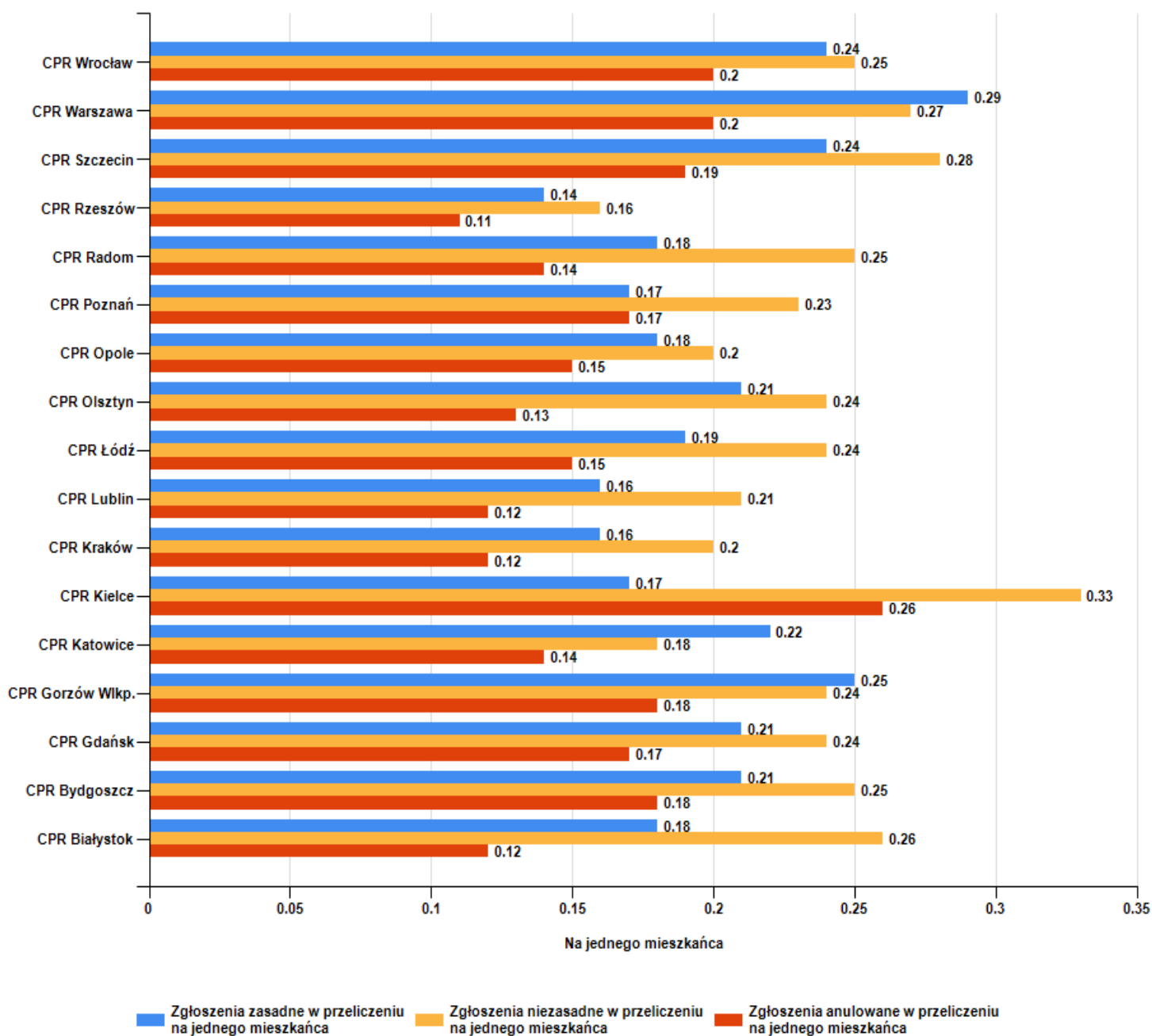
Rysunek 15. Zarejestrowane połączenia typu SMS w rozbiciu na miesiące (rok 2023)

3.6. Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca

Z danych zawartych w ST CPR wynika, że najwięcej zgłoszeń zasadnych, w przeliczeniu na jednego mieszkańca, odnotowano w CPR w Warszawie (0,29), w CPR w Gorzowie Wlkp. (0,25), oraz w CPR w Szczecinie i w CPR we Wrocławiu (0,24), a najmniej w CPR w Rzeszowie (0,14) oraz w CPR w Krakowie i w CPR w Lublinie (0,16).

Najwięcej zgłoszeń niezasadnych, w przeliczeniu na jednego mieszkańca, odnotowano w CPR w Kielcach (0,33), a najmniej w CPR w Szczecinie (0,28) i CPR w Warszawie (0,27).

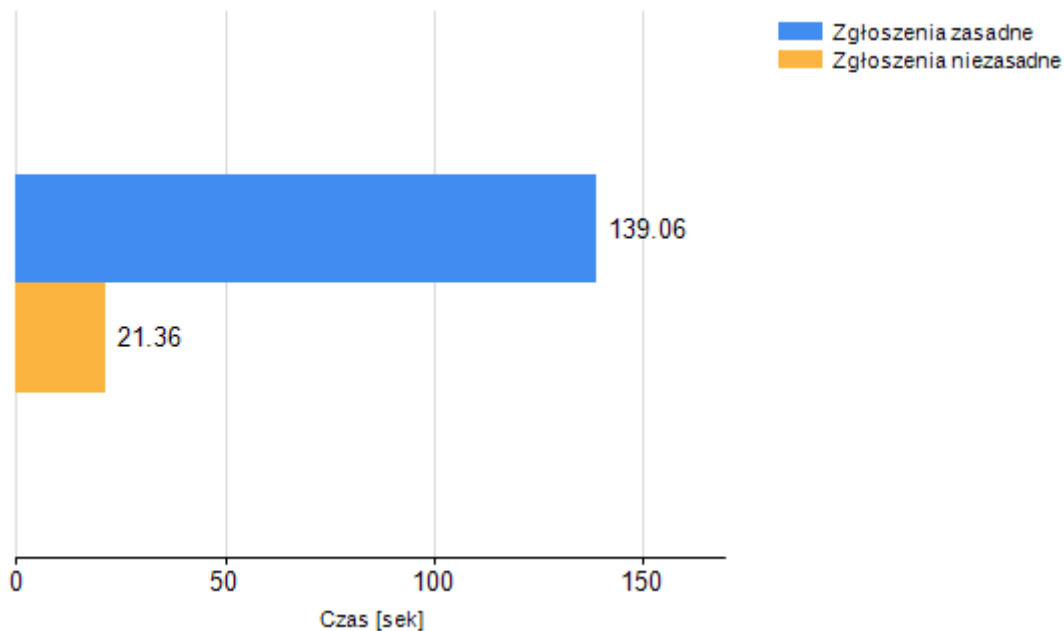
W przypadku zgłoszeń anulowanych, w przeliczeniu na jednego mieszkańca najwięcej zarejestrowano w CPR w Kielcach (0,26), w CPR w Warszawie, we Wrocławiu (0,2) i w Szczecinie (0,19), najmniej w CPR w Rzeszowie (0,11) i w Lublinie, Krakowie i Białymstoku (0,12).



Rysunek 16. Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca (rok 2023)

3.7. Czas obsługi połączeń

W 2023 roku średni czas prowadzenia rozmów w ramach obsługi zgłoszeń zasadnych wynosił 139,06 sek., a zgłoszeń niezasadnych 21,36 sek.

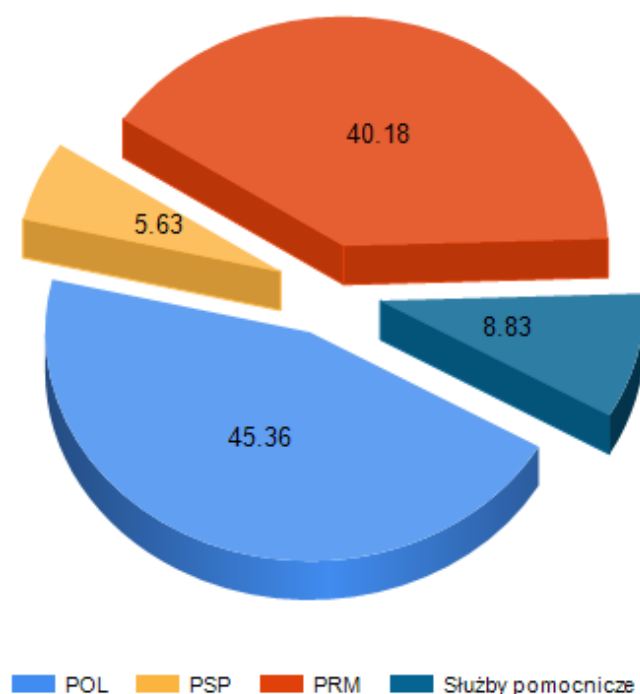


Rysunek 17. Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych i niezasadnych (w sekundach) (rok 2023)

4. Współpraca ze służbami ratunkowymi

W ST CPR zarejestrowano informację o 6.602.710 zdarzeniach utworzonych na podstawie zgłoszeń kierowanych do CPR oraz przekazanych drogą elektroniczną za pomocą formatki do dyżurnych PSP, dyżurnych Policji i dyspozytorów medycznych w ramach interfejsu komunikacyjnego między ST CPR a systemami służb (SWD) oraz do służb pomocniczych. W sytuacji, kiedy nie ma możliwości przekazania formatki, informacje o zdarzeniach przekazywane są drogą telefoniczną. Do Policji przekazano 3.314.873 zdarzenia alarmowe, do Państwowej Straży Pożarnej 411.409, do dyspozytorów medycznych 2.936.751. Do służb pomocniczych, przez które należy rozumieć w szczególności Wojewódzkie Centra Zarządzania Kryzysowego, GOPR, TOPR, podmioty ratownictwa wodnego, Sanepid i PKP PLK przekazano 645.645 zdarzeń.

Należy pamiętać, że system teleinformatyczny w CPR pozwala przekazać informację o zdarzeniu do więcej niż jednej służby w tym samym momencie. Wielokrotnie, ze względu na charakter danego zdarzenia, wymagającego interwencji więcej niż jednej służby, ONA przekazuje jednocześnie informacje do kilku podmiotów. Ponadto zdarza się, że zgłoszenia alarmowe obsługiwane w centrach powiadamiania ratunkowego często dotyczą tego samego zdarzenia lub zagrożenia, kwalifikowane są więc jako podobne do już zarejestrowanych zdarzeń, a do służb przekazuje się tylko informacje uzupełniające, np. o wystąpieniu nowych okoliczności mających wpływ na obsługę zdarzenia.



Rysunek 18. Procentowy podział zdarzeń przekazany do służb ratunkowych i pomocniczych (rok 2023)

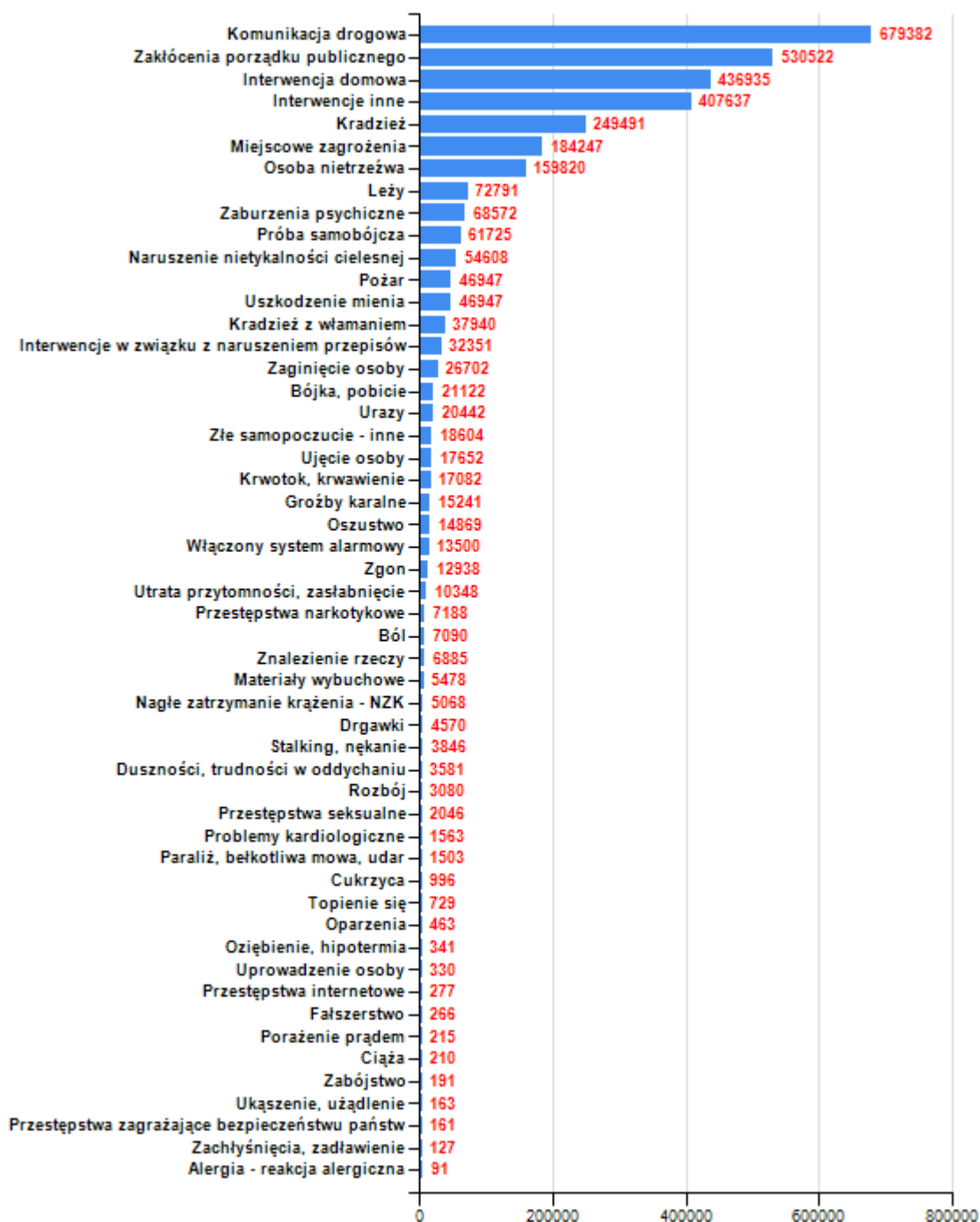
4.1. Policja

W 2023 r. utworzono w systemie 3.314.873 zdarzenia alarmowe przekazane do SWD Policji. Najwięcej zdarzeń przekazano do stanowisk kierowania Policji w Warszawie (250.676) – do której przekazano wielokrotnie więcej zdarzeń, niż do innych dużych ośrodków miejskich. Dużą liczbę zdarzeń przekazano także do dyżurnych Policji we Wrocławiu (113.035), Krakowie (82.032), Poznaniu (81.502), Łodzi (72.108), Gdańsku (56.583).

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych z CPR do Policji, zdecydowanie przodują zdarzenia dotyczące komunikacji drogowej (679.382), następnie zakłócenia porządku publicznego (530.522), interwencje domowe (436.935) oraz interwencje inne (407.637).

Przekazano także stosunkowo dużo zgłoszeń o charakterze medycznym – kategoria: leży (72.791), zaburzenia psychiczne (68.572), próba samobójcza (61.725) – które oprócz interwencji jednostek systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego wymagają również zaangażowania jednostek Policji.

Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych do SWD Policji stanowiły: alergia (91), zachłyśnięcia/ zadławienie (127), ukąszenie/użądlenie (163).



Rysunek 19. Kategorie zdarzeń przekazanych do Policji (rok 2023)

4.2. Państwowa Straż Pożarna

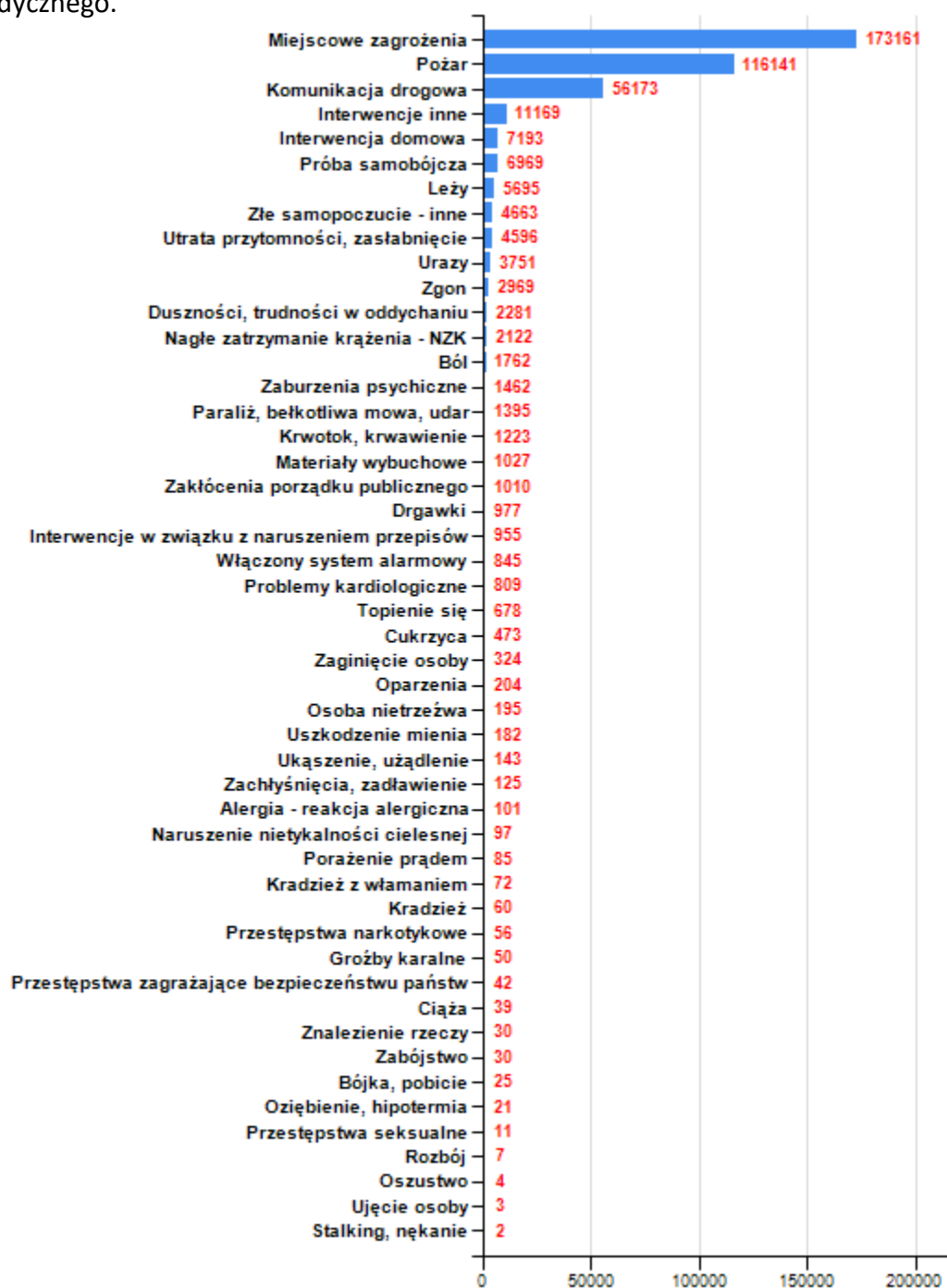
W 2023 r. utworzono w systemie 411.409 zdarzeń alarmowych przekazanych do jednostek Państwowej Straży Pożarnej.

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych z CPR do SWD PSP (rysunek 20.) najczęściej odnotowano interwencje dotyczących miejscowych zagrożeń (173.161), następnie pożarów (116.141) oraz kategorii komunikacja drogowa (56.173).

Spośród pozostałych kategorii zdarzeń wyróżniły się także: interwencje inne (11.169), interwencja domowa (7.193), próba samobójcza (6.969).

Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych do SWD PSP stanowiły: stalking, nękanie (2), ujęcie osoby (3), oszustwo (4), rozbój (7), przestępstwa seksualne (11), oziębienie, hipotermia (21), bójka, pobicie (25), zabójstwo (30).

Liczba przekazanych do PSP zgłoszeń w kategoriach medycznych wynika m.in. z tzw. izolowanych zdarzeń ratownictwa medycznego, czyli sytuacji, w których do nagłego zachorowania lub sytuacji zagrażających życiu i zdrowiu nie mógł w krótkim czasie dotrzeć zespół ratownictwa medycznego lub przekazanie informacji o zdarzeniu do SWD PRM nie było możliwe z uwagi na jego niedostępność. Wówczas na miejsce pierwsi docierali strażacy i udzielali kwalifikowanej pierwszej pomocy do czasu przejęcia pacjenta przez zespół ratownictwa medycznego.



Rysunek 20. Kategorie zdarzeń przekazanych do PSP (rok 2023)

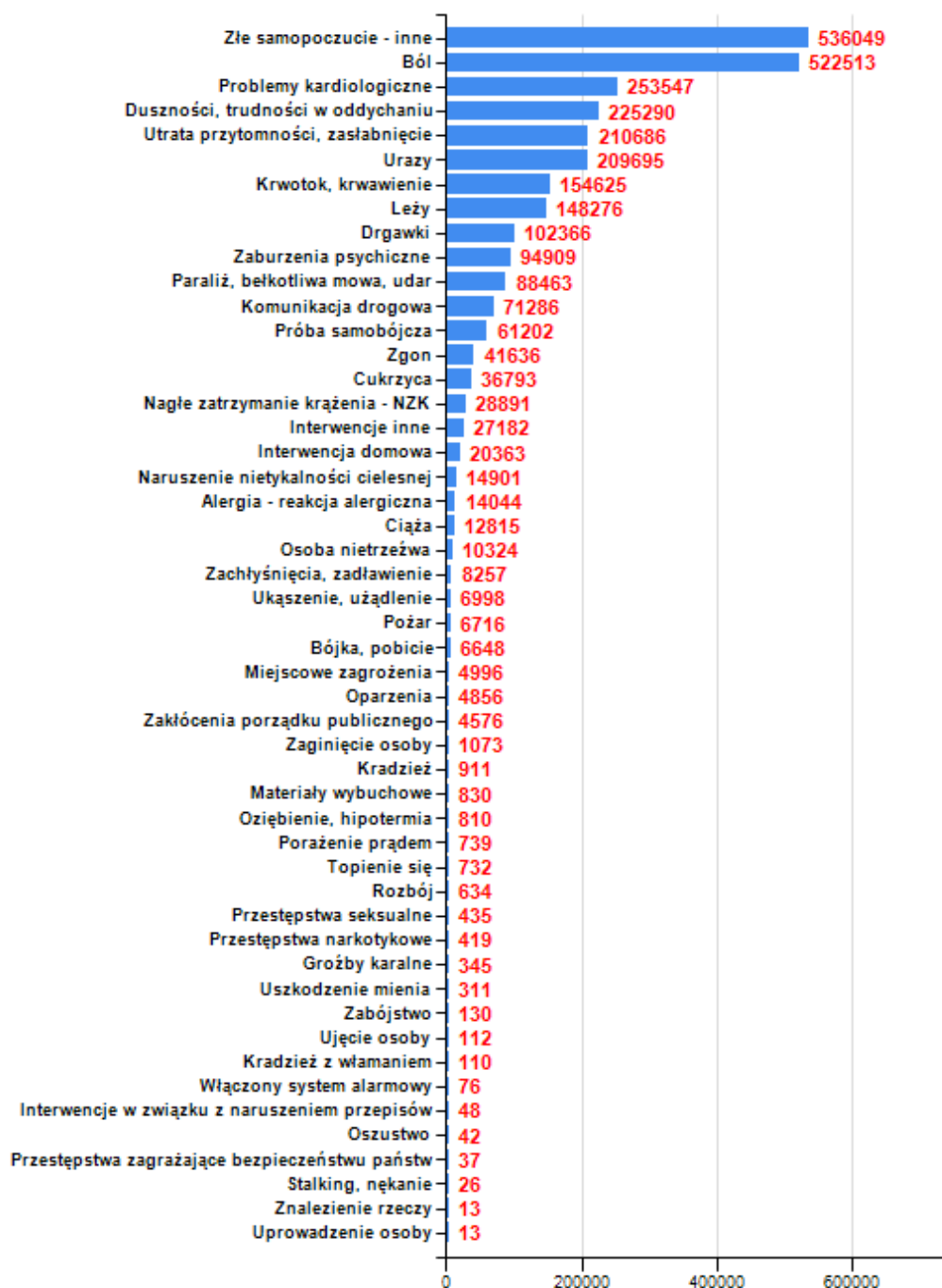
4.3. Państwowe Ratownictwo Medyczne

W 2023 r. w systemie utworzono 2.936.751 zdarzeń alarmowych przekazanych do jednostek Państwowego Ratownictwa Medycznego – dyspozytorni medycznych.

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych z CPR do SWD PRM (rysunek 21.) odnotowano najwięcej zdarzeń dotyczących złego samopoczucia/inne (536.049), a następnie w kategorii ból (522.513) oraz problemy kardiologiczne (253.547).

Spośród pozostałych kategorii zdarzeń wyróżniły się także: duszności, trudności w oddychaniu (225.290), utrata przytomności, zasłabnięcie (210.686), urazy (209.695), krwotok, krwawienie (154.625), oraz leży (148.276).

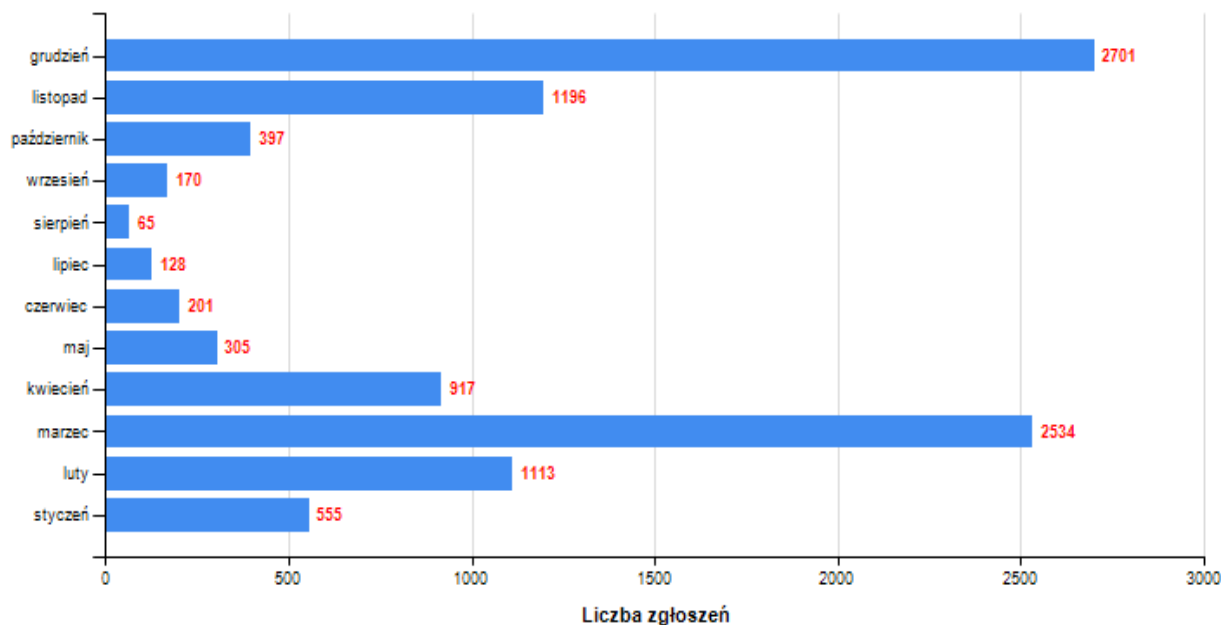
Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych do PRM stanowią: uprowadzenie osoby (13), znalezienie rzeczy (13), stalking, nękanie (26).



Rysunek 21. Kategorie zdarzeń przekazanych do dyspozytorni medycznych PRM (rok 2023)

5. Działania CPR w czasie pandemii COVID-19

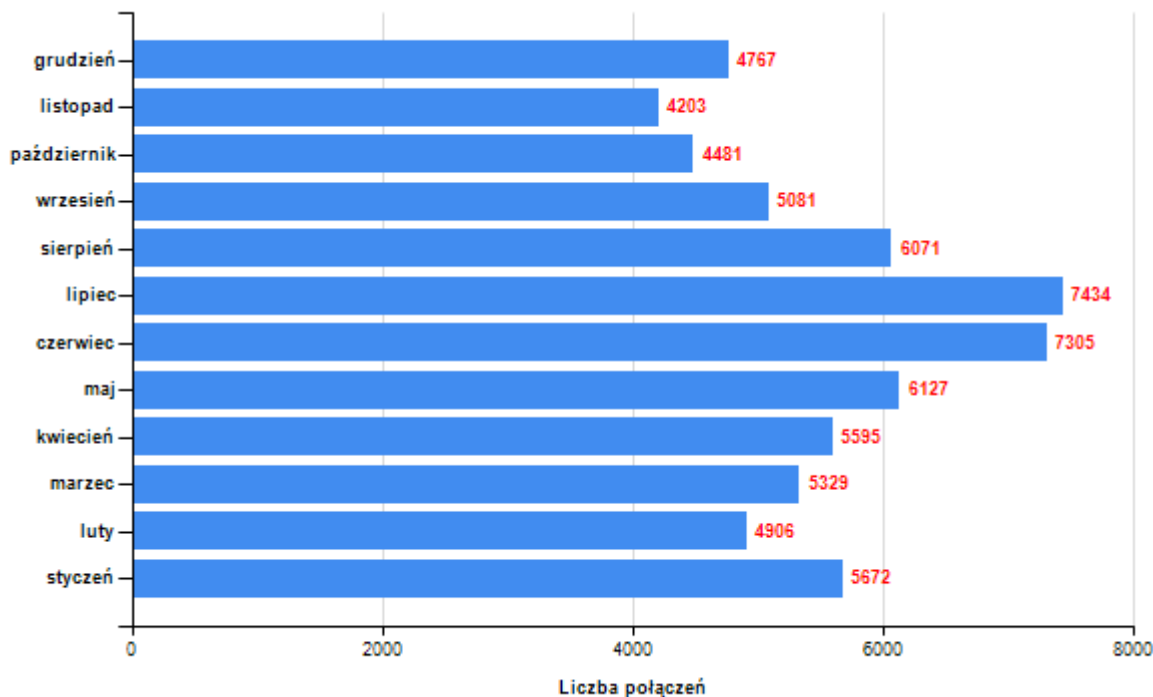
Centra powiadamiania ratunkowego odebrały 10.282 zgłoszeń dotyczących SARS-CoV-2, co stanowi znaczący spadek w stosunku do roku 2022, w którym zgłoszeń tych było 86.969. Wyraźnie zauważalna była też różnica w liczbie zgłoszeń dotyczących COVID-19 z pierwszego oraz czwartego kwartału i reszty 2023 roku.



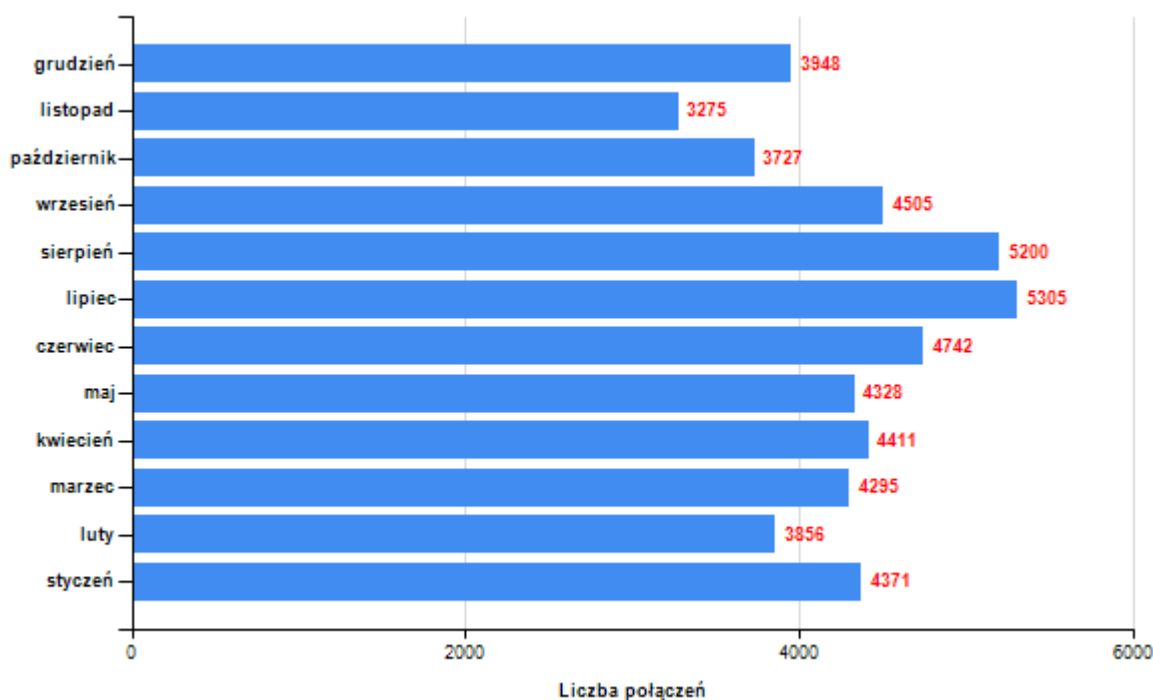
Rysunek 22. Zgłoszenia dotyczące koronawirusa w podziale na miesiące (rok 2023)

6. Działania CPR w związku z konsekwencjami napaści Rosji na Ukrainę

Po napaści Rosji na Ukrainę znacznie zwiększyła się liczba zgłoszeń alarmowych wpływających do CPR od uchodźców z tego kraju. W pierwszym okresie po wybuchu konfliktu, nastąpił ponad ośmiokrotny wzrost liczby kierowanych połączeń. Ogółem w roku 2023 zanotowano 66.971 połączeń z telefonów komórkowych prezentujących się ukraińskim numerem kierunkowym oraz 51.963 zgłoszenia związane z obecnością obywateli Ukrainy na terenie naszego kraju.



Rysunek 23. Zgłoszenia pochodzące z numerów zarejestrowanych na terytorium Ukrainy (rok 2023)



Rysunek 24. Zgłoszenia pochodzące z polskich numerów, związane z obecnością obywateli Ukrainy na terytorium Polski (rok 2023)

7. Upowszechnianie wiedzy o SPR i numerze alarmowym 112

Działania w zakresie promocji numeru alarmowego 112 obejmowały m.in. organizację centralnych obchodów Europejskiego Dnia Numeru Alarmowego 112 w dniu 11 lutego 2023 roku w Krakowie, podczas którego przekazano podziękowania Ministra SWiA dla pracowników centrów powiadamiania ratunkowego.

Ponadto, organizowano w szkołach i przedszkolach prelekcje, dotyczące funkcjonowania numeru alarmowego 112. Organizowano dni otwarte w CPR, przeprowadzono konkursy dla dzieci oraz rozdawano tematyczne upominki.

Podczas obchodów Dnia Dziecka w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów pracę systemu powiadamiania ratunkowego przedstawiało CPR w Krakowie.

Na uwagę zasługują prężnie działające, prowadzone w mediach społecznościowych profile niektórych centrów powiadamiania ratunkowego, tj. m.in. ośrodków z Bydgoszczy, Katowic, Olsztyna i Krakowa.

Na stronie internetowej www.112.gov.pl oraz w mediach społecznościowych MSWiA publikowane są bieżące statystyki z funkcjonowania systemu.

8. Plany na przyszłość

8.1. Prace nad modernizacją Systemu Teleinformatycznego CPR

Po wymienieniu w 2023 roku warstwy serwerowej Systemu Teleinformatycznego CPR, tj. Podstawowego i Zapasowego Ośrodka Krajowego, w 2024 roku planuje się przygotowanie modernizacji części aplikacyjnej systemu. Przygotowania i wdrożenia wymagają ponadto nowe funkcjonalności systemu zapewniające jego dostępność osobom z niepełnosprawnościami.

8.2. Nowelizacja ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego

Planowane jest znowelizowanie ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego, przede wszystkim w zakresie umożliwiającym zwiększenie efektywności i wydajności centrów powiadamiania ratunkowego w przypadku natłoku zgłoszeń alarmowych. Służyć temu ma nie tylko nowa warstwa techniczna systemu, ale także zmiany o charakterze organizacyjnym, w tym wzmocnienie kadrowe centrów.

Spis rysunków

Rysunek 1.	Liczba obsadzonych etatów operatorskich w CPR – stan na dzień 31 grudnia 2023 r.	5
Rysunek 2.	Obciążenie ONA połączeniami przychodzącymi w rozbiciu na miesiące (rok 2023)	7
Rysunek 3.	Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w Polsce (rok 2023)	8
Rysunek 4.	Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w poszczególnych CPR (rok 2023)	9
Rysunek 5.	Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na miesiące (rok 2023)	10
Rysunek 6.	Liczba połączeń przychodzących w poszczególnych CPR (rok 2023)	11
Rysunek 7.	Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na godziny (rok 2023)	12
Rysunek 8.	Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na dni tygodnia (rok 2023)	13
Rysunek 9.	Liczba połączeń przychodzących przekazanych do innych CPR w rozbiciu na miesiące (rok 2023)	14
Rysunek 10.	Liczba zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w Polsce (rok 2023)	15
Rysunek 11.	Procentowy udział zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w stosunku do wszystkich połączeń (rok 2023)	15
Rysunek 12.	Liczba zdarzeń w rozbiciu na kategorie zdarzeń (rok 2023)	16
Rysunek 13.	Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w rozbiciu na miesiące (rok 2023)	17
Rysunek 14.	Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w poszczególnych CPR (rok 2023)	18
Rysunek 15.	Zarejestrowane połączenia typu SMS w rozbiciu na miesiące (rok 2023)	19
Rysunek 16.	Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca	20
Rysunek 17.	Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych i niezasadnych (w sekundach) (rok 2023)	21
Rysunek 18.	Procentowy podział zdarzeń przekazany do służb ratunkowych i pomocniczych (rok 2023) .	22
Rysunek 19.	Kategorie zdarzeń przekazanych do Policji (rok 2023)	24
Rysunek 20.	Kategorie zdarzeń przekazanych do PSP (rok 2023)	25
Rysunek 21.	Kategorie zdarzeń przekazanych do dyspozytorni medycznych PRM (rok 2023)	26
Rysunek 22.	Zgłoszenia dotyczące koronawirusa w podziale na miesiące (rok 2023)	27
Rysunek 23.	Zgłoszenia pochodzące z numerów zarejestrowanych na terytorium Ukrainy (rok 2023)	28
Rysunek 24.	Zgłoszenia pochodzące z polskich numerów związanych z obecnością obywateli Ukrainy na terytorium Polski (rok 2023)	28

Spis tabel

Tabela 1.	Znajomość języków obcych wśród ONA (rok 2023).....	6
-----------	----------------------------------------------------	---