

ZATWIERDZAM

Warszawa, 11 sierpnia 2021 r.

Minister Spraw Wewnętrznych
i Administracji

z up. Maciej Wąsik
Sekretarz Stanu
/podpisano elektronicznie/

RAPORT **z funkcjonowania** **systemu powiadamiania ratunkowego** **w 2020 r.**



Ministerstwo
Spraw Wewnętrznych
i Administracji

Spis treści

Spis treści	2
Słownik pojęć.....	3
1. Wstęp	4
2. Operatorzy numerów alarmowych	5
2.1. Szkolenia operatorów numerów alarmowych	8
2.2. Znajomość języków obcych	8
2.3. Obciążenie połączeniami przychodzącymi	9
3. Dane statystyczne SPR.....	12
3.1. Połączenia przychodzące	12
3.2. Połączenia niezasadne i anulowane	16
3.3. Zgłoszenia zasadne	22
3.4. Zgłoszenia eCall	27
3.5. Zgłoszenia SMS	29
3.6. Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca	31
3.7. Czas oczekiwania na odbiór połączenia	32
3.8. Czas obsługi połączeń	35
4. Współpraca ze służbami ratunkowymi.....	38
4.1. Policja.....	40
4.2. Państwowa Straż Pożarna	43
4.3. Państwowe Ratownictwo Medyczne	46
5. Działania CPR w czasie pandemii COVID-19.....	49
6. Upowszechnianie wiedzy o SPR i numerze alarmowym 112	50
7. Plany na przyszłość.....	50
7.1. Przejęcie przez CPR obsługi zgłoszeń kierowanych do numeru alarmowego 998.....	50
7.2. Wprowadzenie zmian w funkcjonowaniu i organizacji SPR	50
Spis rysunków	51
Spis tabel	52

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	ONA	Operator Numerów Alarmowych
6	PRM	System Państwowego Ratownictwa Medycznego
7	SICPR	System Teleinformatyczny Centrum Powiadamiania Ratunkowego
8	SMS	<i>Short Message Service</i> - usługa przesyłania krótkich wiadomości tekstowych w sieciach telefonii komórkowej, stacjonarnej
9	SPR	System Powiadamiania Ratunkowego
10	SWD	System Wspomagania Dowodzenia Policji, Państwowego Ratownictwa Medycznego / Decyzji Państwowej Straży Pożarnej
11	Ustawa o SPR	Ustawa o systemie powiadamiania ratunkowego (t.j. Dz.U. z 2021 r., poz. 268)

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.

Rok 2020 był kolejnym rokiem funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w ujednoliconym kształcie, w którym obsługą zgłoszeń skierowanych do numeru alarmowego 112 i 997 zajmowały się w całym kraju centra powiadamiania ratunkowego. Wzorem lat poprzednich, czas ten poświęcony był doskonaleniu funkcjonowania systemu, zarówno w sferze organizacyjnej, proceduralnej, jak i technicznej.

Pracowano nad udoskonaleniem przepisów prawnych, regulujących w szczególności organizację centrów powiadamiania ratunkowego oraz proces szkolenia operatorów numerów alarmowych. 12 listopada 2020 r. weszła w życie ustawa z dnia 17 września 2020 r. (Dz.U. poz. 1899) o zmianie ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego. Nowelizacja wprowadziła m.in. bezterminowe certyfikaty operatorów numerów alarmowych. Kolejną istotną zmianą, wprowadzaną w ustawie, jest objęcie operatorów numerów alarmowych ochroną przewidzianą dla funkcjonariuszy publicznych, o której mowa w kodeksie karnym. Ma to na celu zapobieganie sytuacjom, w których osoby dokonujące zgłoszeń alarmowych bezkarnie znieważają i grożą operatorom numerów alarmowych podczas obsługi zgłoszeń. Ponadto w ustawie uregulowano kwestię aplikacji mobilnej Alarm 112, która zapewnia możliwość skorzystania z usługi powiadamiania ratunkowego przede wszystkim osobom głuchym. Jest to aplikacja umożliwiająca wysyłanie do centrów powiadamiania ratunkowego zgłoszeń alarmowych za pośrednictwem wiadomości SMS. Aplikacja mobilna jest dostępna bezpłatnie od stycznia 2020 r. w sklepach Google Play i AppStore.

Ponadto w 2020 r. w systemie teleinformatycznym, wspomagającym pracę operatorów numerów alarmowych, wprowadzano bieżące modyfikacje i nowe funkcjonalności związane z rozwojem systemu oraz ułatwiające codzienną pracę.

W 2020 r. zakończono budowę siedziby Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Białymstoku, rozpoczęto inwestycję w Krakowie, a w planach na kolejne lata są budowy siedzib CPR w Lublinie, Bydgoszczy oraz Katowicach.

2. Operatorzy numerów alarmowych

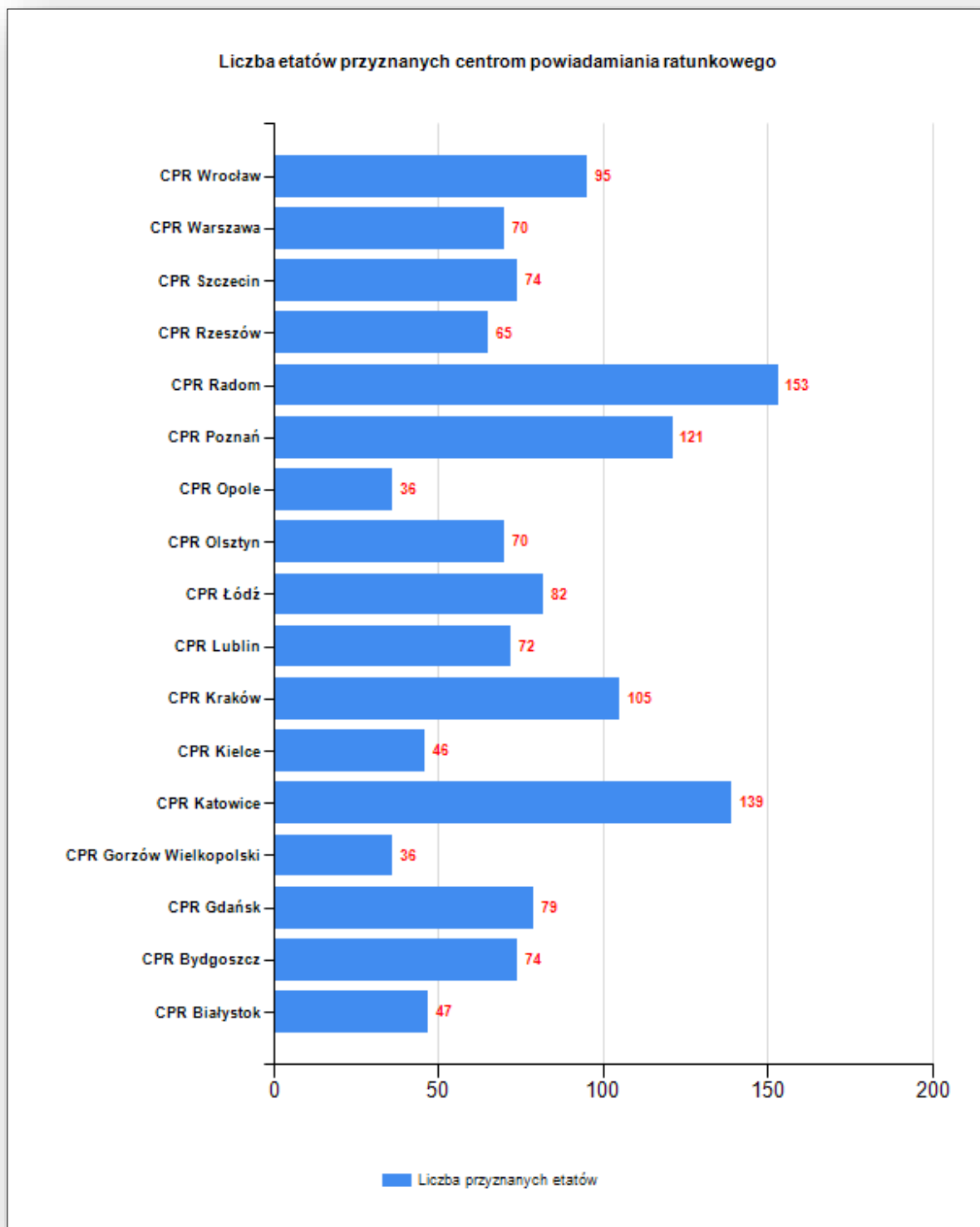
W 2020 r. funkcjonowało 17 centrów powiadamiania ratunkowego, które odbierały połączenia kierowane na numer alarmowy 112 z obszaru całego kraju. We wszystkich 17 CPR suma wszystkich przyznaných etatów operatorów numerów alarmowych wynosiła 1.365.



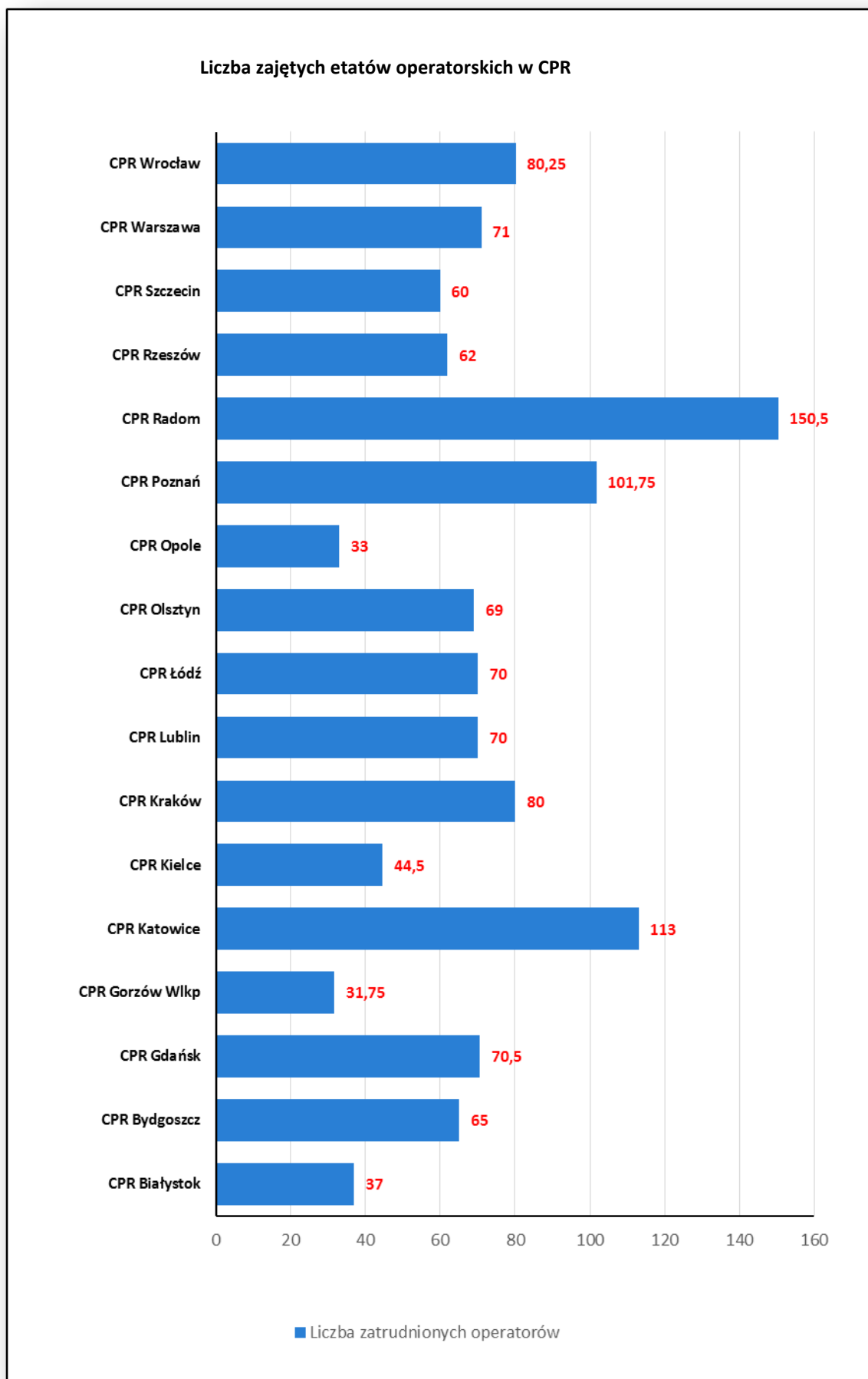
Rysunek 1. Centra powiadamiania ratunkowego w Polsce

Z danych uzyskanych z centrów powiadamiania ratunkowego na dzień 31 grudnia 2020 r. wynika, że zajętych było 1 209,25 etatów operatora numerów alarmowych. Na koniec ubiegłego roku najwięcej etatów operatorskich zajętych było w CPR w Radomiu (150,5), natomiast najmniej w Gorzowie Wlkp. (31,75) i Opolu (33). W porównaniu z rokiem 2019, faktyczny stan zatrudnienia w centrach powiadamiania ratunkowego, na stanowisku operatora numerów alarmowych, zwiększył się o 108 zajętych etatów.

Zaobserwowany wzrost zatrudnienia spowodowany był najprawdopodobniej poprawą warunków płacowych w CPR w latach 2019-2020.



Rysunek 2. Przyznane etaty ONA (rok 2020)



Rysunek 3. Zatrudnienie ONA w CPR – stan na dzień 31 grudnia 2020 r.

2.1. Szkolenia operatorów numerów alarmowych

Ośrodek szkolący operatorów numerów alarmowych w Radomiu przeprowadził na początku 2020 r. dwa szkolenia podstawowe, w których uczestniczyło 48 operatorów. Spośród nich wynik pozytywny z egzaminów końcowych uzyskało 33 operatorów. W tym okresie udało się zorganizować również dwa szkolenia doskonalące, w których uczestniczyło 38 operatorów. Szkolenie z wynikiem pozytywnym ukończyło 35 operatorów.

W marcu 2020 roku, ze względu na wprowadzenie w Polsce stanu epidemii, za zbyt ryzykowne uznano prowadzenie szkoleń centralnych. W związku z brakiem możliwości prowadzenia szkoleń centralnych, w celu zapewnienia odpowiedniej liczby operatorów numerów alarmowych, poprzez nowelizację ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego w marcu i kwietniu 2020 r. przedłużono ważność certyfikatów operatorów numerów alarmowych oraz umożliwiono centrom powiadamiania ratunkowego szkolenie nowo zatrudnionych pracowników w ośrodkach macierzystych.

Korzystając z tej możliwości w roku 2020 przeszkolono w centrach powiadamiania ratunkowego łącznie 216 kandydatów, a dla 167 z nich szkolenie zakończyło się wynikiem pozytywnym i certyfikatem ONA.

2.2. Znajomość języków obcych

Każdy 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 SICPR). Należy podkreślić fakt, iż kilkudziesięciu operatorów posługuje się więcej niż jednym językiem obcym.

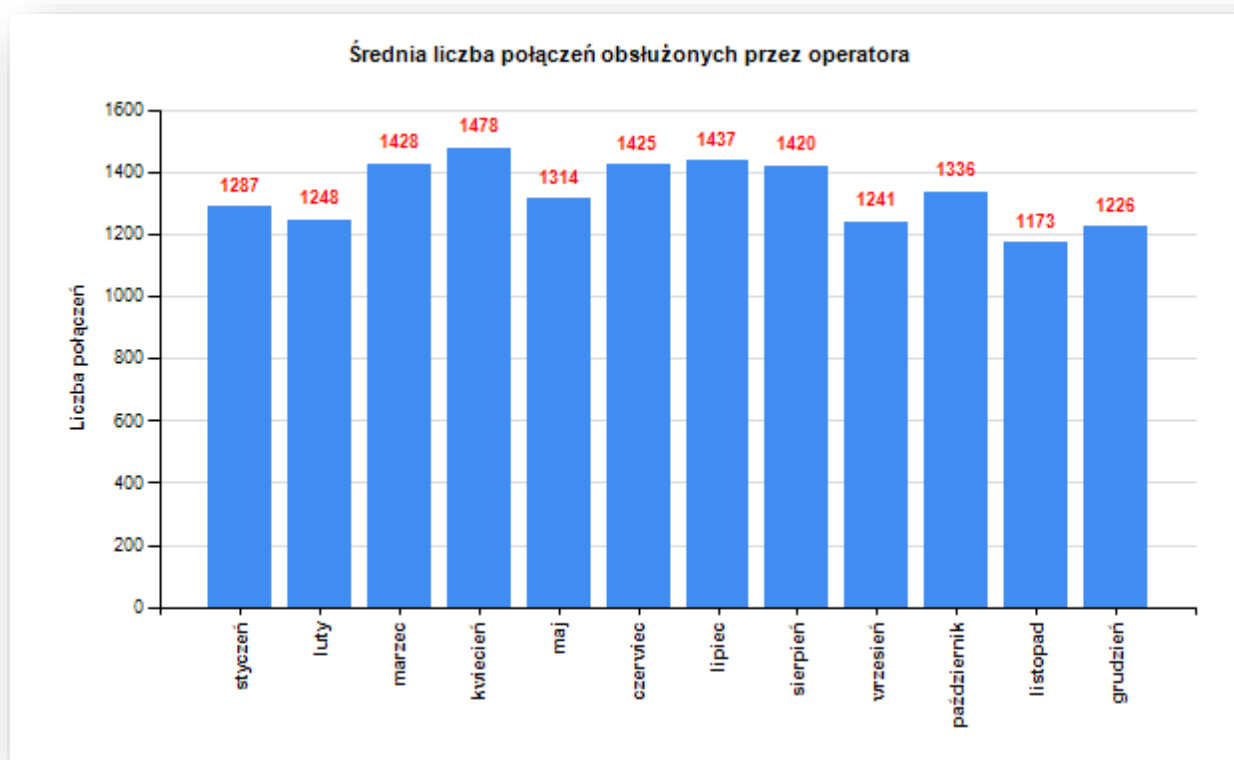
Język	Liczba operatorów
Angielski	980
Niemiecki	55
Hiszpański	11
Rosyjski	109
Francuski	9
Włoski	11
Czeski	2
Szwedzki	1
Ukraiński	7
Ormiański	1

Tabela 1. Znajomość języków obcych wśród ONA (rok 2020)

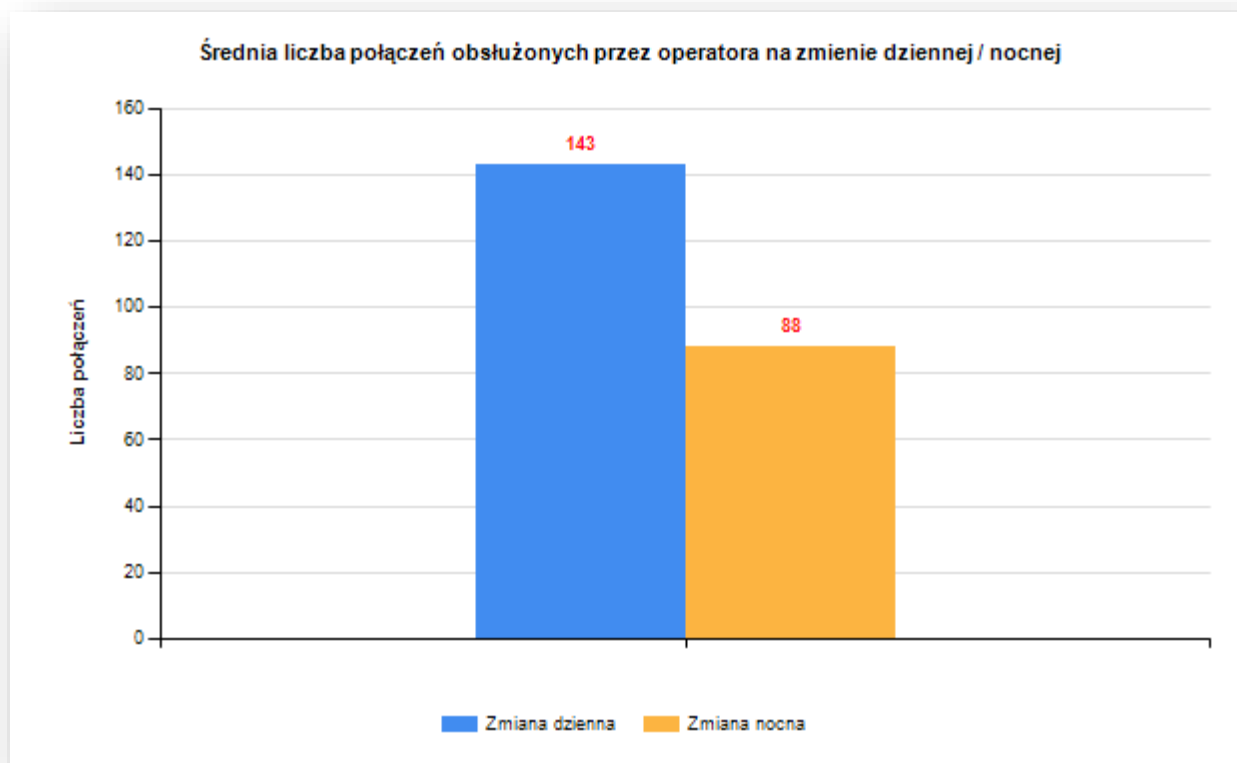
2.3. Obciążenie połączeniami przychodzącymi

W roku 2020 na jednego ONA w CPR przypadały średnio 1334 połączenia miesięcznie (dla porównania w 2019 r. były to 1463 połączenia). Na rysunku 4. przedstawiono średnią liczbę połączeń przypadających na jednego ONA – przy czym liczba kierowanych połączeń oraz operatorów je obsługujących w poszczególnych CPR zmieniała się w ciągu roku.

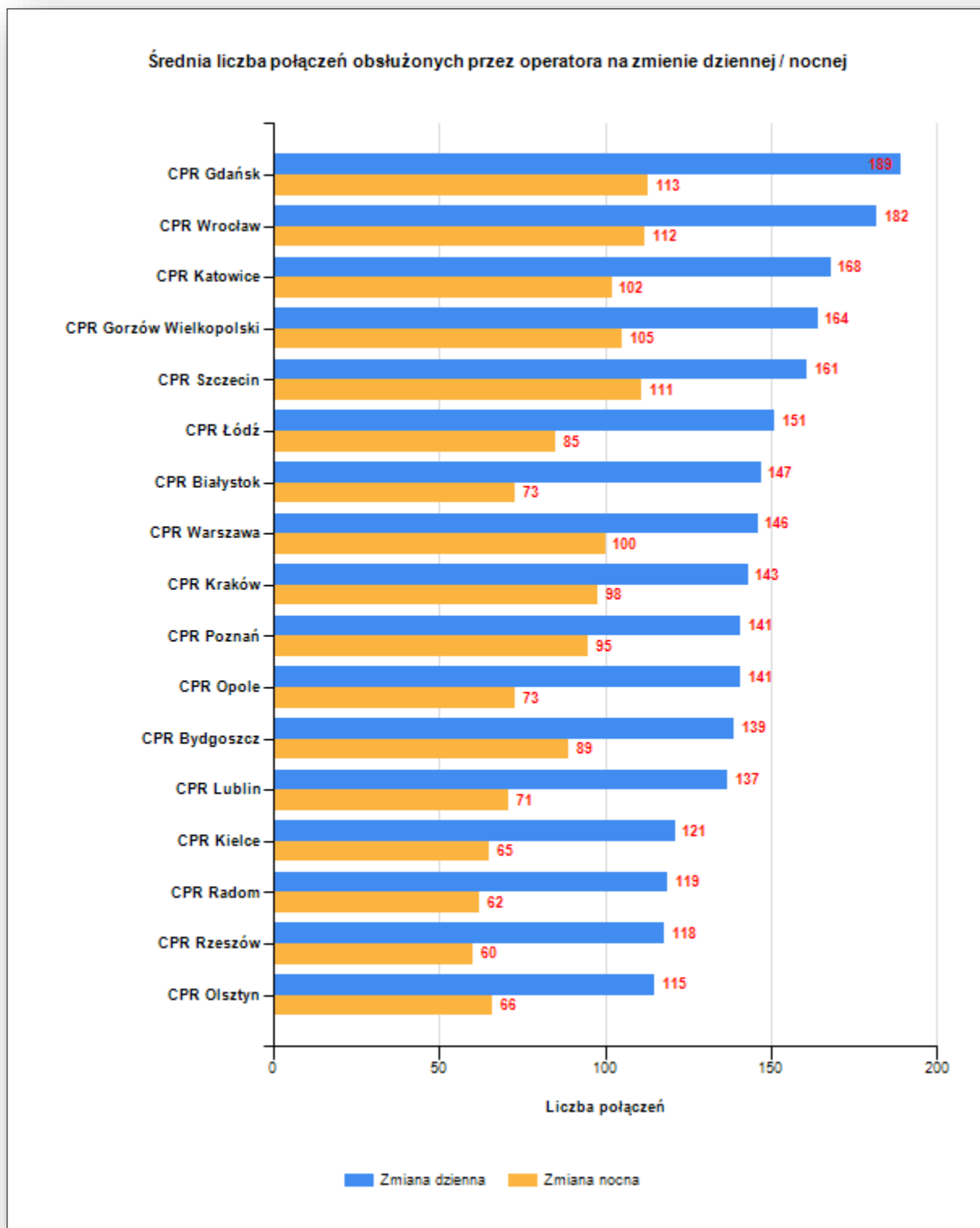
Z danych zarejestrowanych w SICPR wynika, że występuje znacząca różnica między liczbą połączeń obsługiwanych przez operatora numerów alarmowych w ciągu zmiany dziennej i nocnej. ONA obsługiwał średnio 143 połączenia na zmianie dziennej i 88 połączeń na zmianie nocnej (rysunek 5.). Godziny rozpoczęcia zmiany dziennej i nocnej różnią się w poszczególnych centrach.



Rysunek 4. Obciążenie ONA połączeniami przychodzącymi w rozbięciu na miesiące (rok 2020)



Rysunek 5. Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w Polsce (rok 2020)

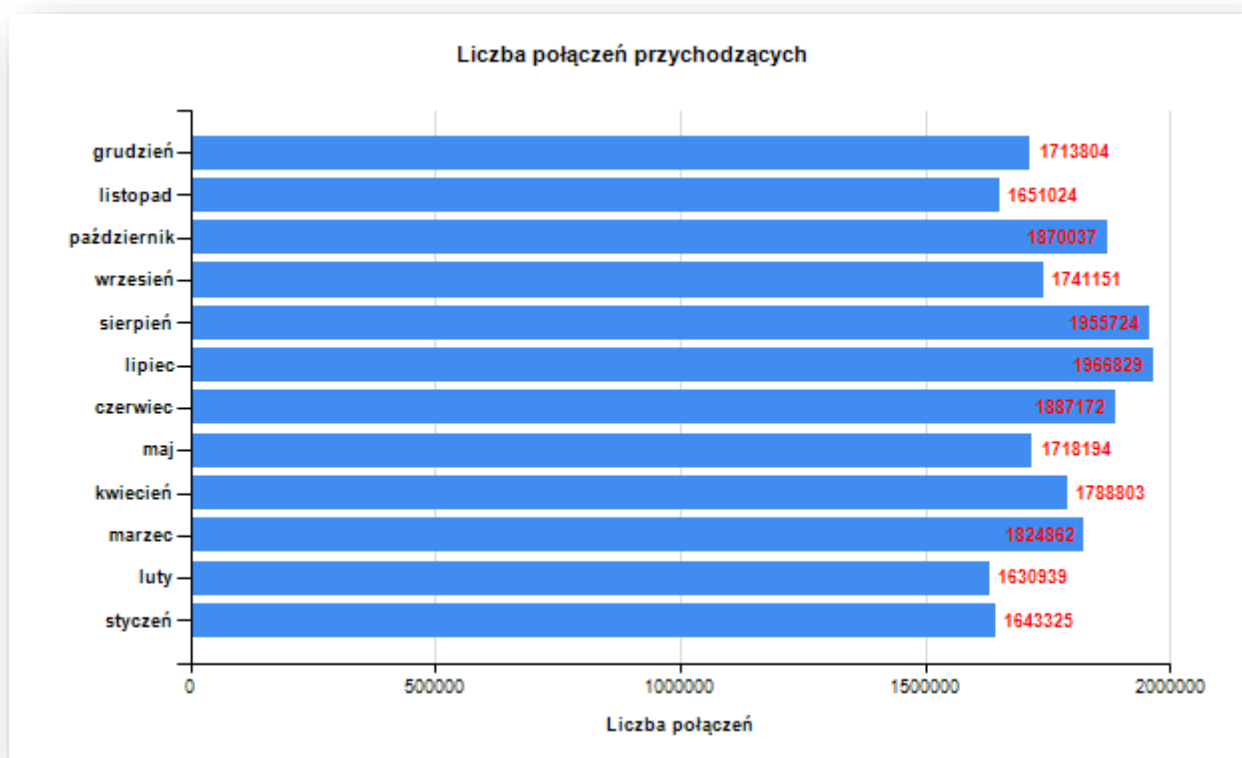


Rysunek 6. Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w poszczególnych CPR (rok 2020)

3. Dane statystyczne SPR

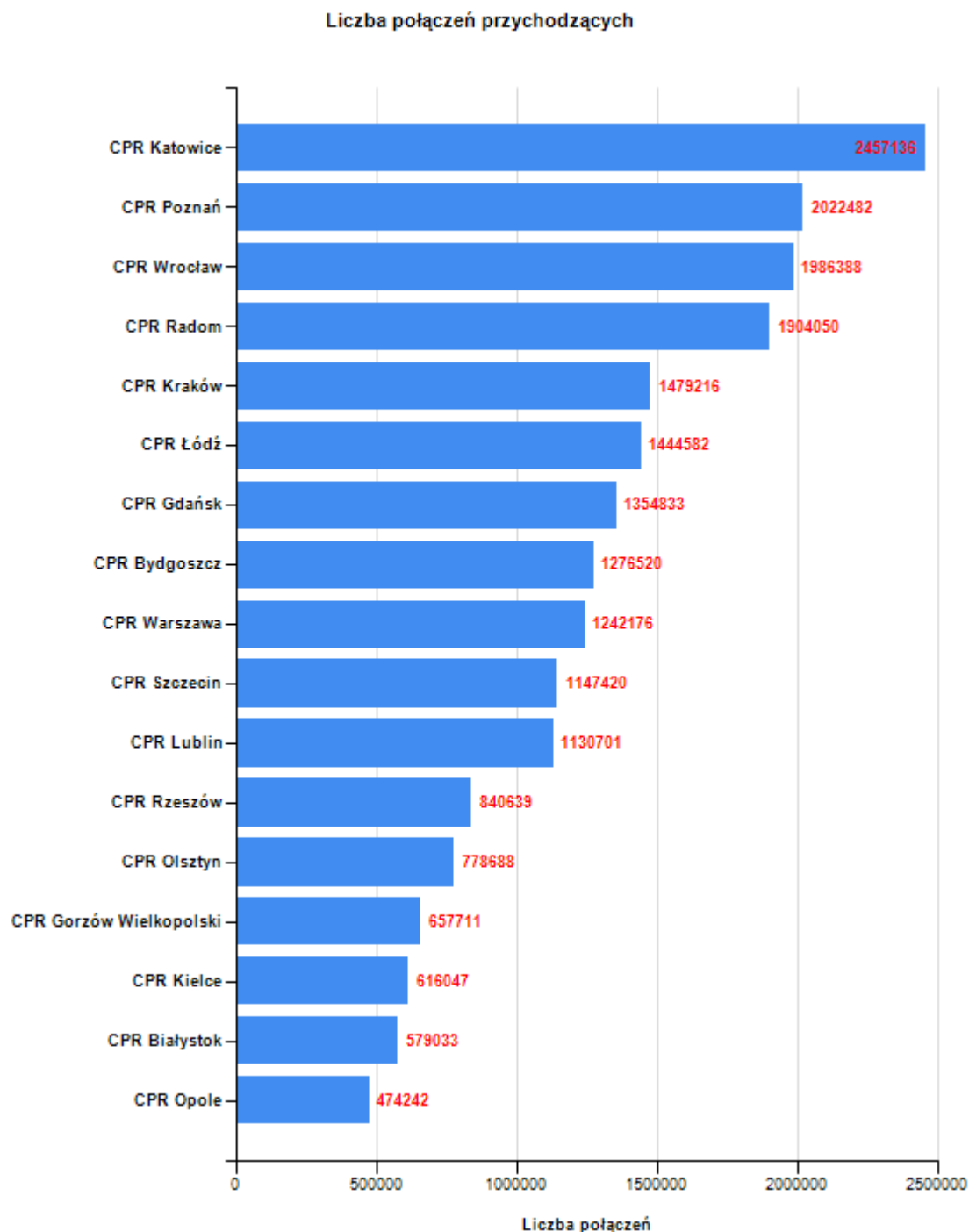
3.1. Połączenia przychodzące

W 2020 r. w centrach powiadamiania ratunkowego odnotowano w sumie 21.391.864 połączenia przychodzące, średnio 1.782.655 połączeń miesięcznie w skali kraju. Na rysunku 7. przedstawiono liczbę połączeń przychodzących do centrów powiadamiania ratunkowego w rozbiciu na miesiące. Z danych wynika, że najwięcej połączeń zostało zarejestrowanych w miesiącach - lipiec (1.966.829), sierpień (1.955.724) oraz czerwiec (1.887.172).



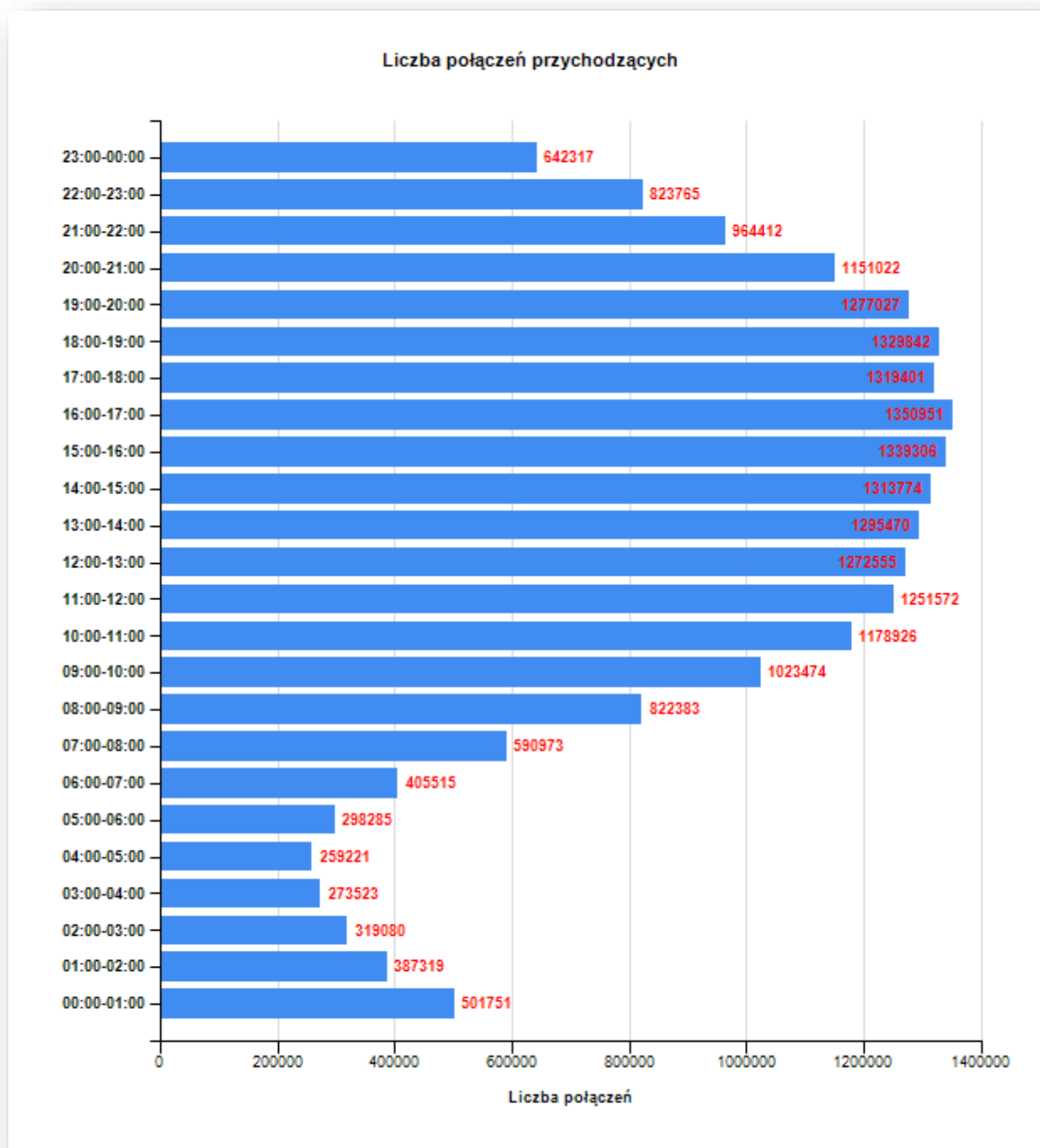
Rysunek 7. Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na miesiące (rok 2020)

Na rysunku 8. przedstawiono liczbę połączeń przychodzących zarejestrowanych w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego. Najwięcej połączeń przychodzących zarejestrowano w CPR w Katowicach (2.457.136), Poznaniu (2.022.482) i Wrocławiu (1.986.388).



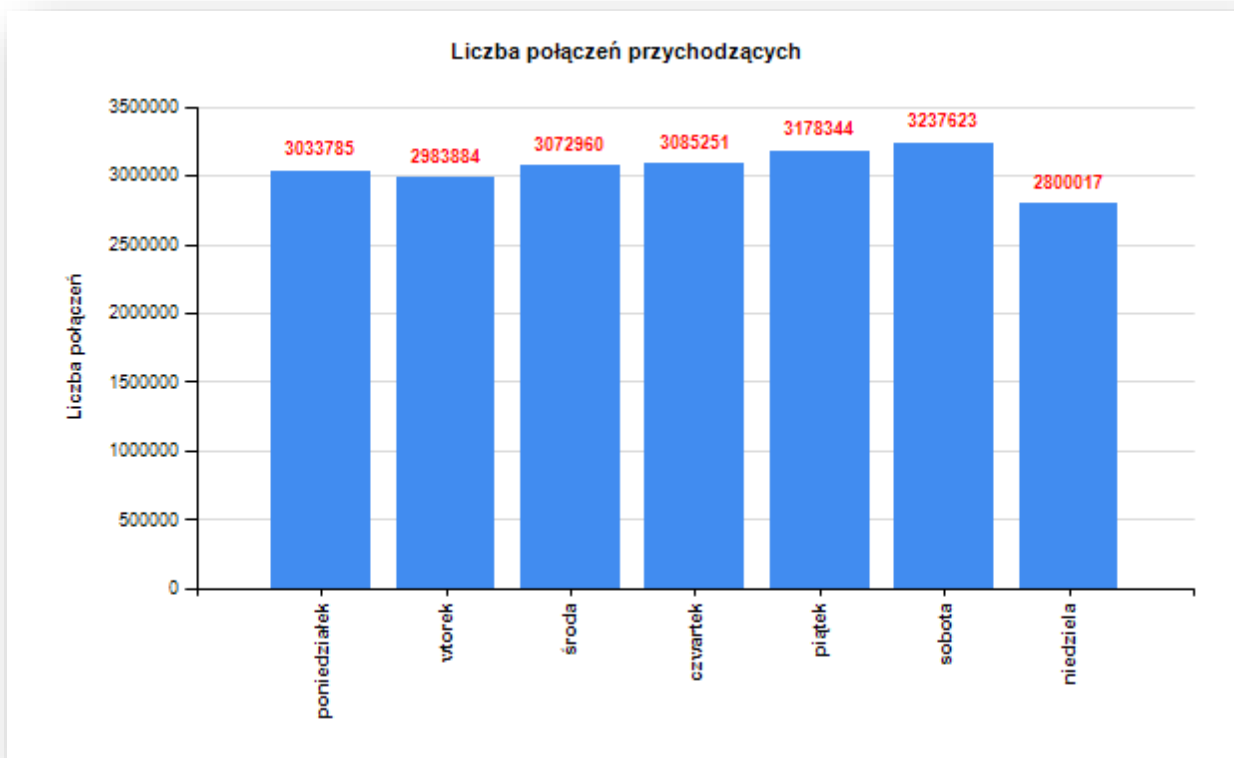
Rysunek 8. Liczba połączeń przychodzących w poszczególnych CPR (rok 2020)

Jak wynika z rysunku 9. najwięcej połączeń rejestrowanych jest między godziną 10 a 20. Należy zauważyć, że liczba połączeń w ciągu doby zaczyna znacząco wzrastać od godziny 7, a spadek połączeń następuje dopiero po godzinie 20.



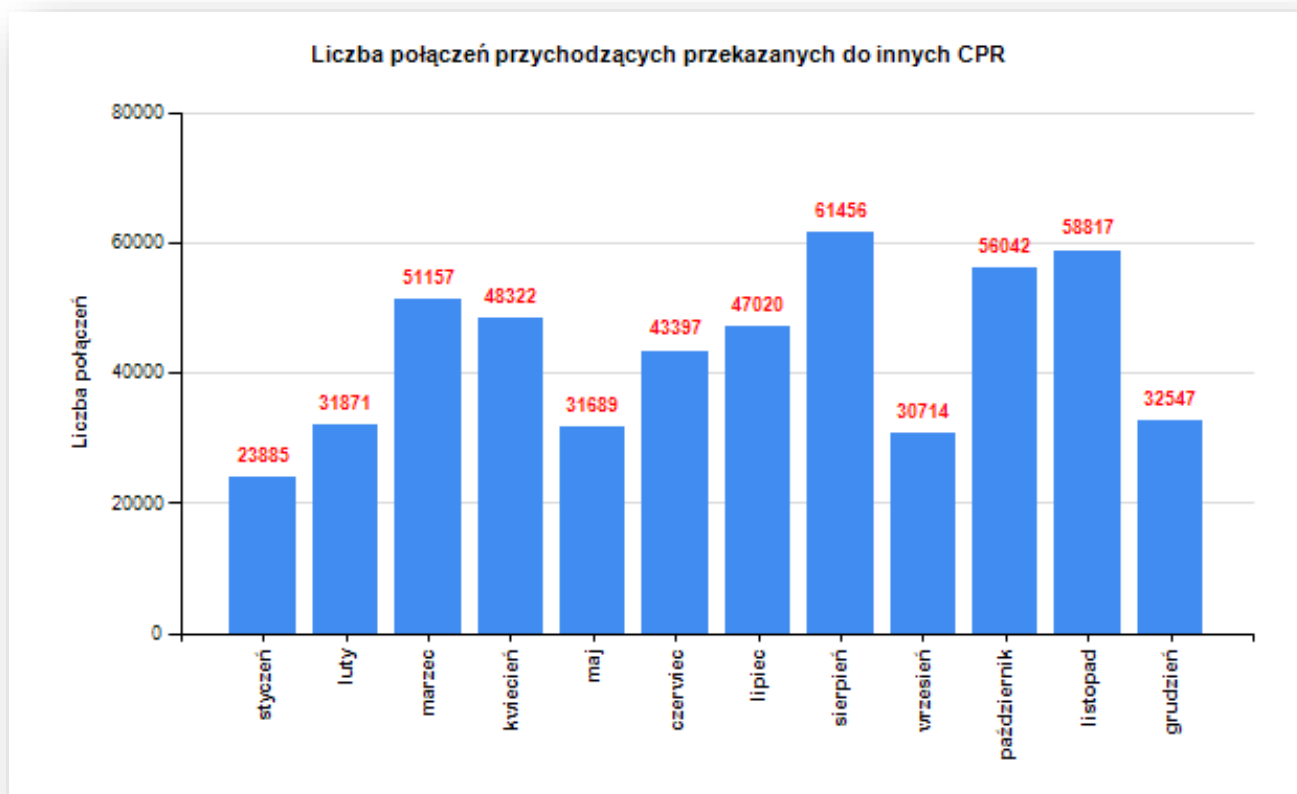
Rysunek 9. Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na godziny (rok 2020)

Najwięcej połączeń przychodzących (rysunek 10.) odnotowano w soboty (3.237.623), piątki (3.178.344) oraz w czwartki (3.085.257). Rozkład połączeń w pozostałe dni tygodnia rozkłada się stosunkowo równomiernie, z wyjątkiem niedziel, kiedy odnotowano najmniejszą liczbę połączeń (2.800.017).



Rysunek 10. Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na dni tygodnia (rok 2020)

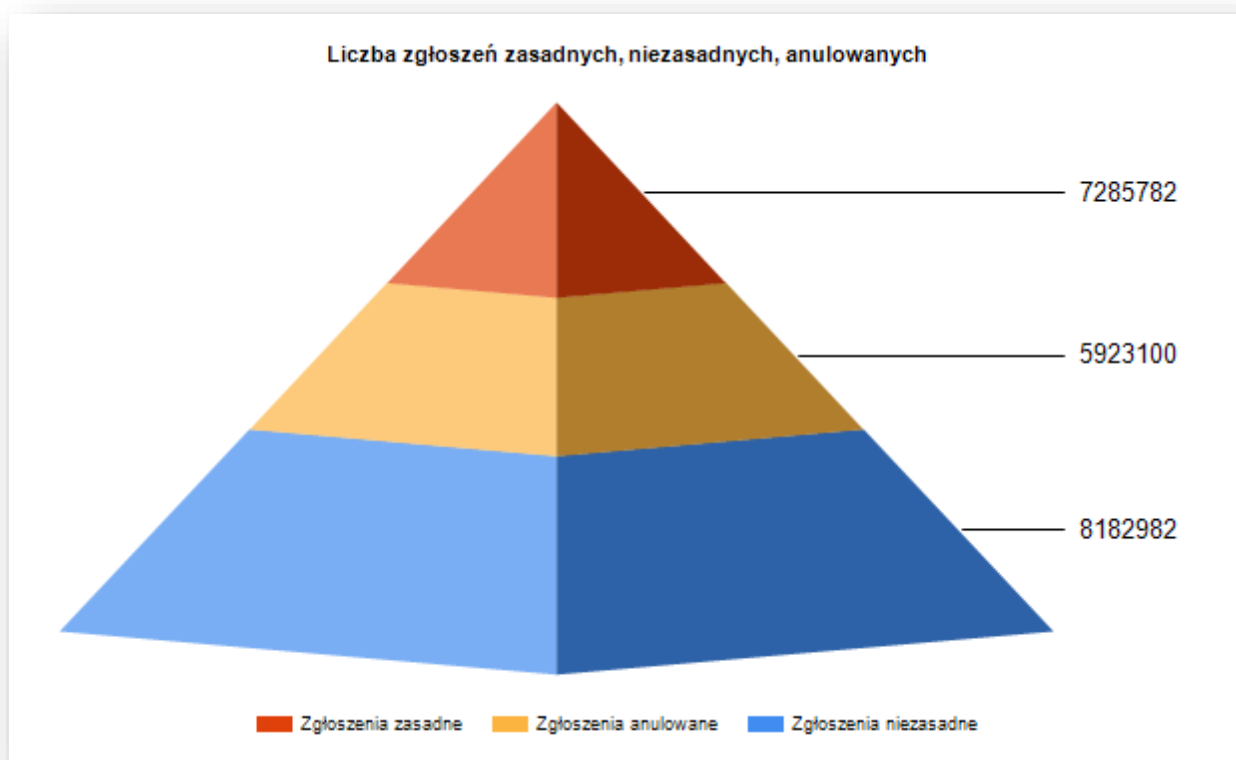
W celu zapewnienia dostępności numerów alarmowych dla wszystkich obywateli przez 24 godziny na dobę oraz skrócenia czasu oczekiwania na odbiór połączenia, centra powiadamiania ratunkowego wzajemnie się zastępują. Oznacza to, że w przypadku awarii CPR połączenie zostaje przekierowane przez operatora telekomunikacyjnego do ośrodka zastępującego. W przypadku przeciążenia CPR, połączenia przychodzące, po 30 sekundach oczekiwania na odbiór, skierowane zostają do najdłużej wolnego ONA w kraju. Na rysunku 11. zobrazowano skalę połączeń przychodzących przekazanych do innych CPR w ramach zastępowalności wewnętrznej w ujęciu miesięcznym. Najwięcej połączeń przekazano do innych CPR w miesiącach – sierpniu (61.456), listopadzie (58.817) oraz październiku (56.042).



Rysunek 11. Liczba połączeń przychodzących przekazanych do innych CPR w rozbiciu na miesiące (rok 2020)

3.2. Połączenia niezasadne i anulowane

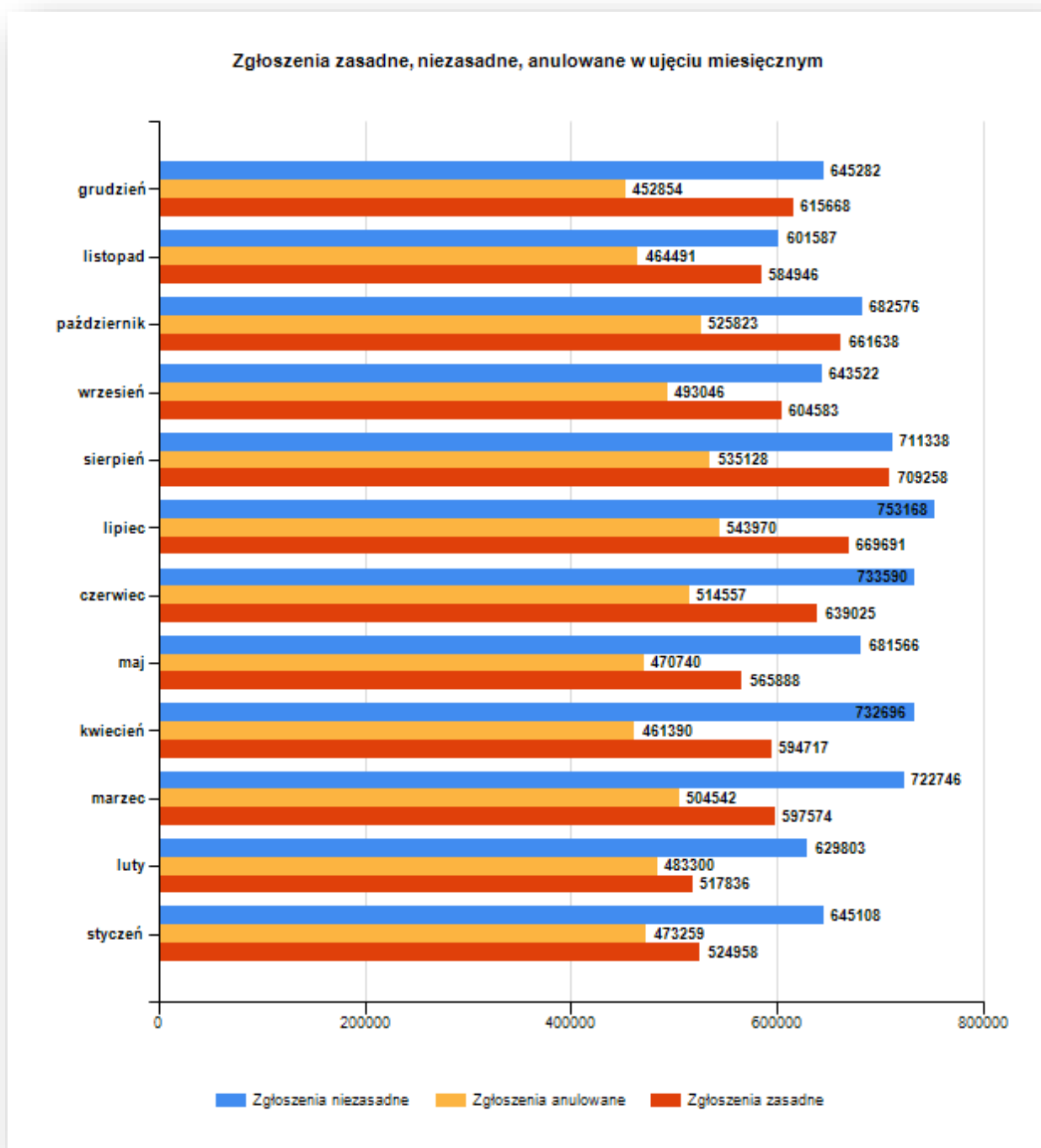
Spośród wszystkich połączeń przychodzących do centrów powiadamiania ratunkowego, w 5.923.100 przypadkach (rysunek 12.), co stanowi 27,69% wszystkich zgłoszeń (rysunek 15.), dzwoniący rozłączył się przed przydzieleniem połączenia na stanowisko operatorskie. W SICPR połączenia takie oznaczane są jako połączenia anulowane.



Rysunek 12. Liczba zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w Polsce (rok 2020)

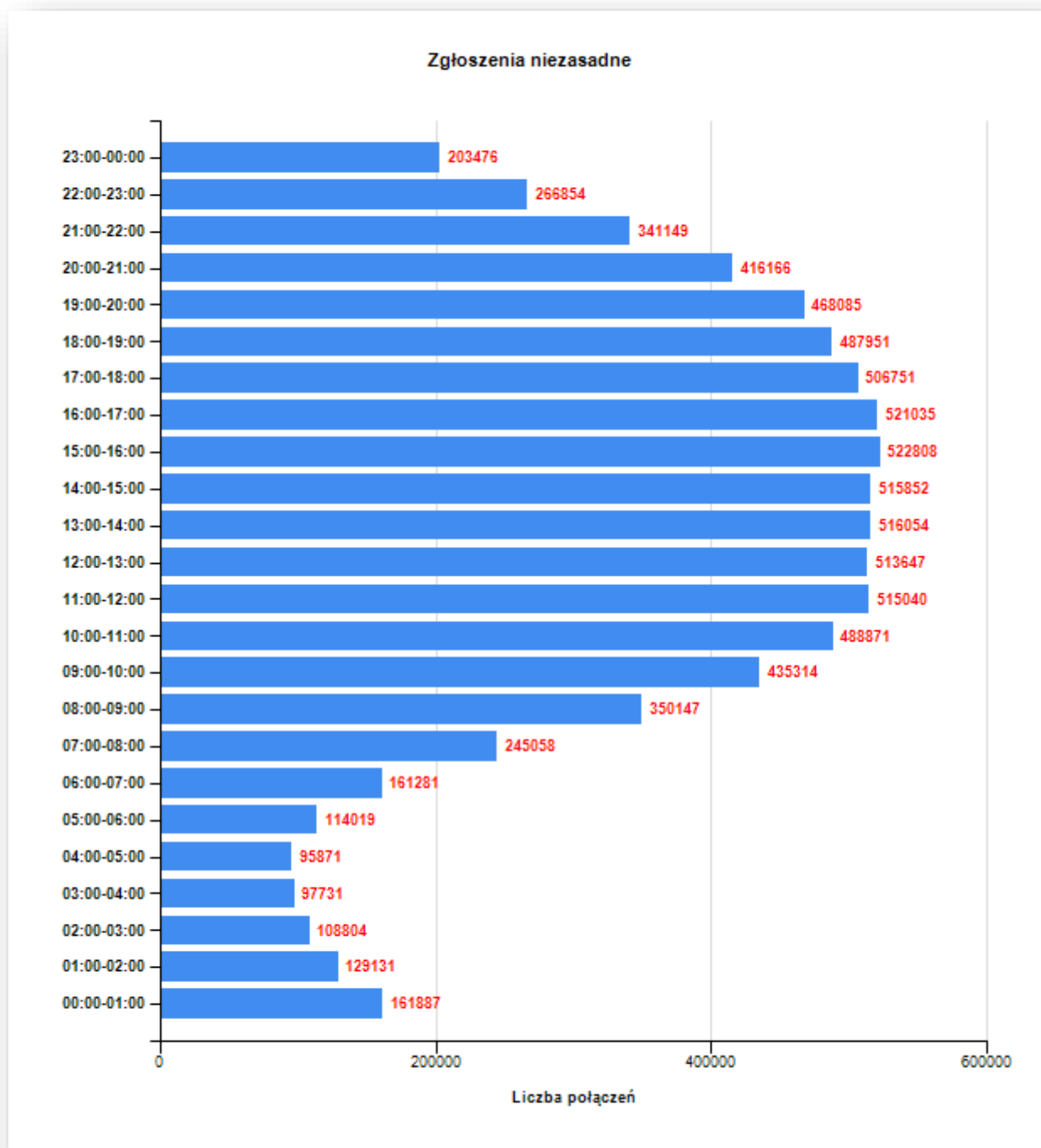
W 8.182.982 przypadkach (rysunek 12.), co stanowi 38,25% (rysunek 15.) wszystkich połączeń, zgłoszenie zostało zakwalifikowane przez ONA jako niezasadne, niewymagające interwencji służb. Informacje o tych zgłoszeniach nie zostały przekazane do podmiotów ratunkowych.

Na rysunku 13. przedstawiono zgłoszenia zasadne, niezasadne oraz anulowane w ujęciu miesięcznym. Z analizy danych wynika, że najwięcej połączeń niezasadnych i anulowanych zarejestrowano w lipcu (1.297.138), czerwcu (1.248.147) i sierpniu (1.246.466) – podobnie jak ogólną liczbę wszystkich połączeń. Podsumowując należy zauważyć, że udział zgłoszeń zasadnych, niezasadnych i anulowanych jest porównywany w każdym miesiącu.

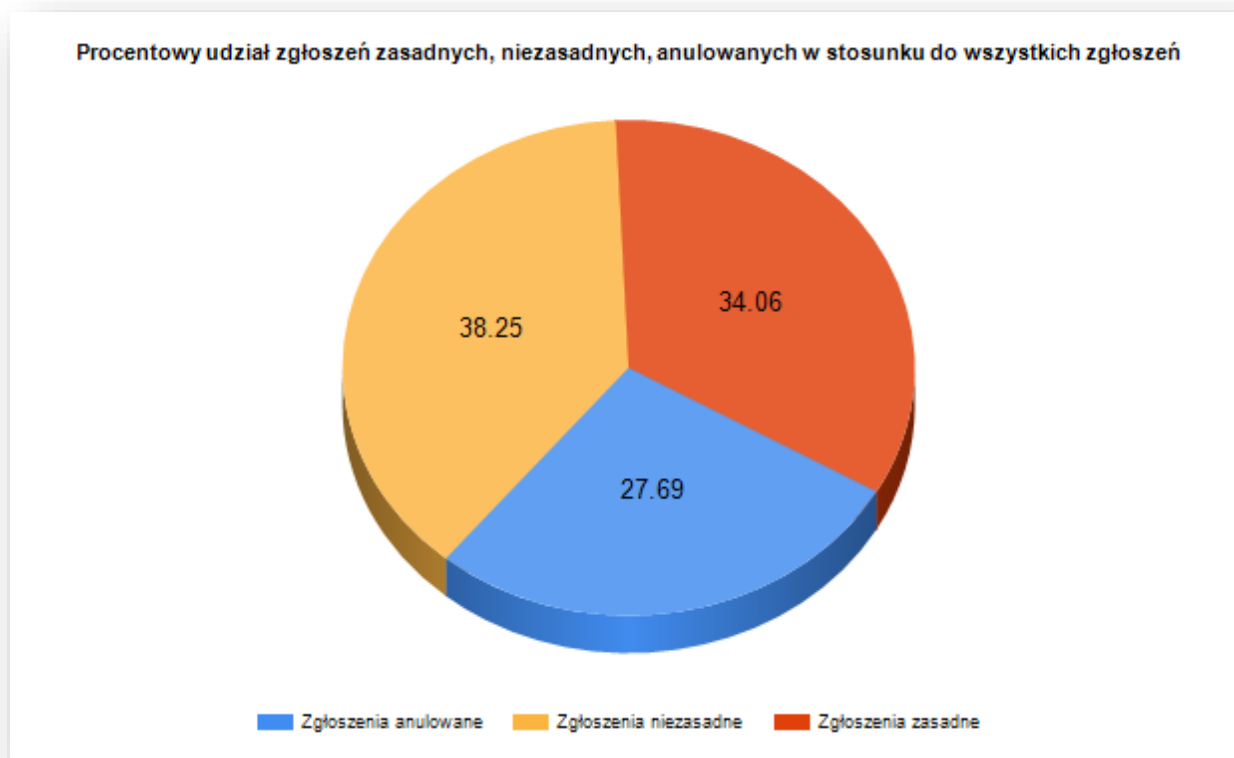


Rysunek 13. Liczba zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w rozbiu na miesiące (rok 2020)

Z danych w SICPR wynika, że liczba zgłoszeń niezasadnych jest proporcjonalna do liczby ogólnie rejestrowanych połączeń przychodzących, tzn. najwięcej zgłoszeń niezasadnych (rysunek 14.) kierowanych jest do centrów powiadamiania ratunkowego w okresie największego obciążenia systemu.



Rysunek 14. Liczba zgłoszeń niezasadnych w rozbiciu na godziny (rok 2020)

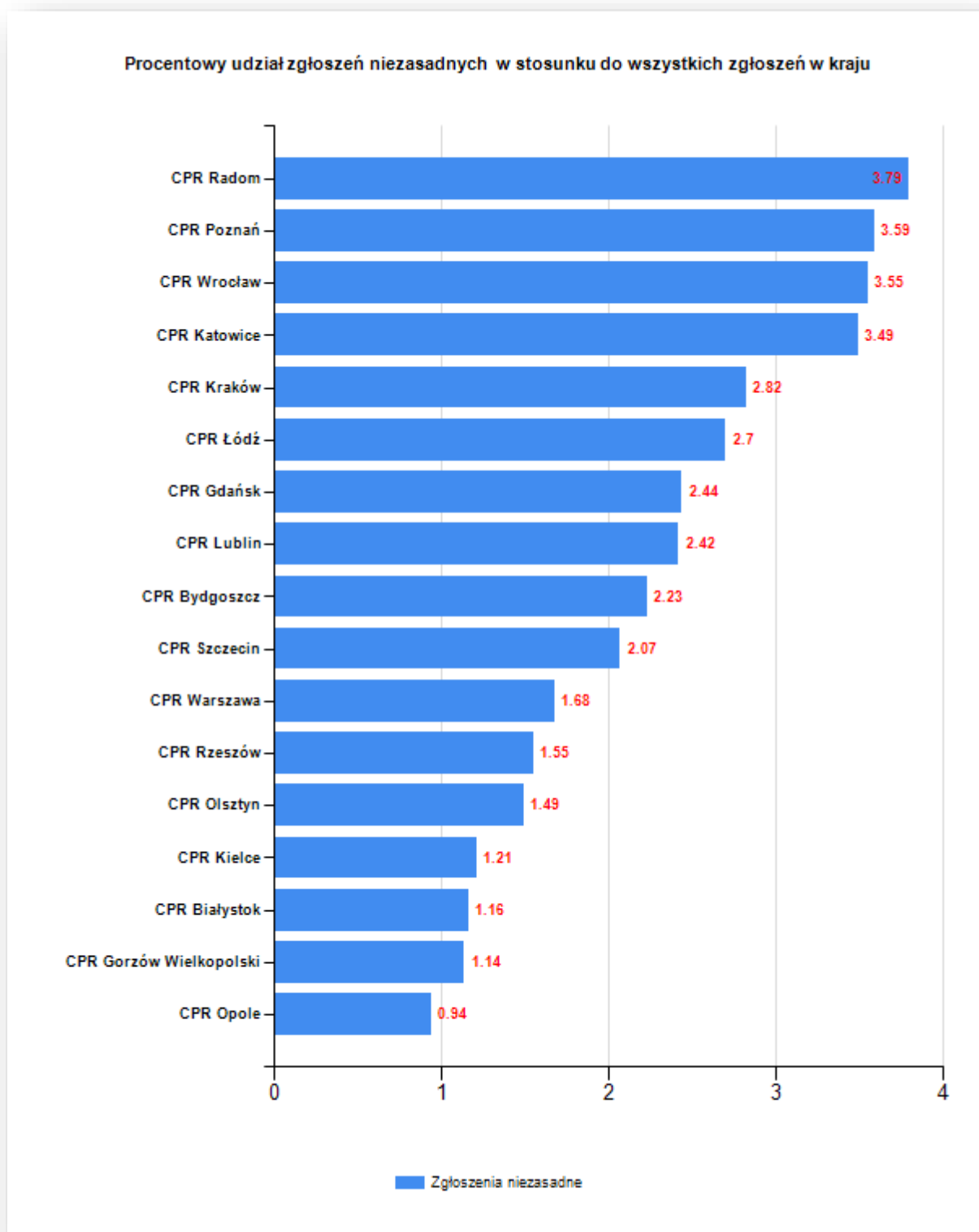


Rysunek 15. Procentowy udział zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w stosunku do wszystkich połączeń (rok 2020)

W porównaniu z 2019 r. ogólna liczba zgłoszeń przychodzących zmalała o 883.067. Odsetek zgłoszeń niezasadnych, w porównaniu z rokiem 2019, zmniejszył się o 5,16%, a zgłoszeń anulowanych - o 12,66%, co jednocześnie przyczyniło się do wzrostu procentowego udziału zgłoszeń zasadnych o 3,97%.

W ciągu 2020 r. zaobserwowano tendencję spadkową liczby zgłoszeń niezasadnych i anulowanych w stosunku do liczby wszystkich zgłoszeń kierowanych do numeru alarmowego 112. W styczniu 2020 r. było to 68,05%, a w grudniu – 64,07% wszystkich zgłoszeń.

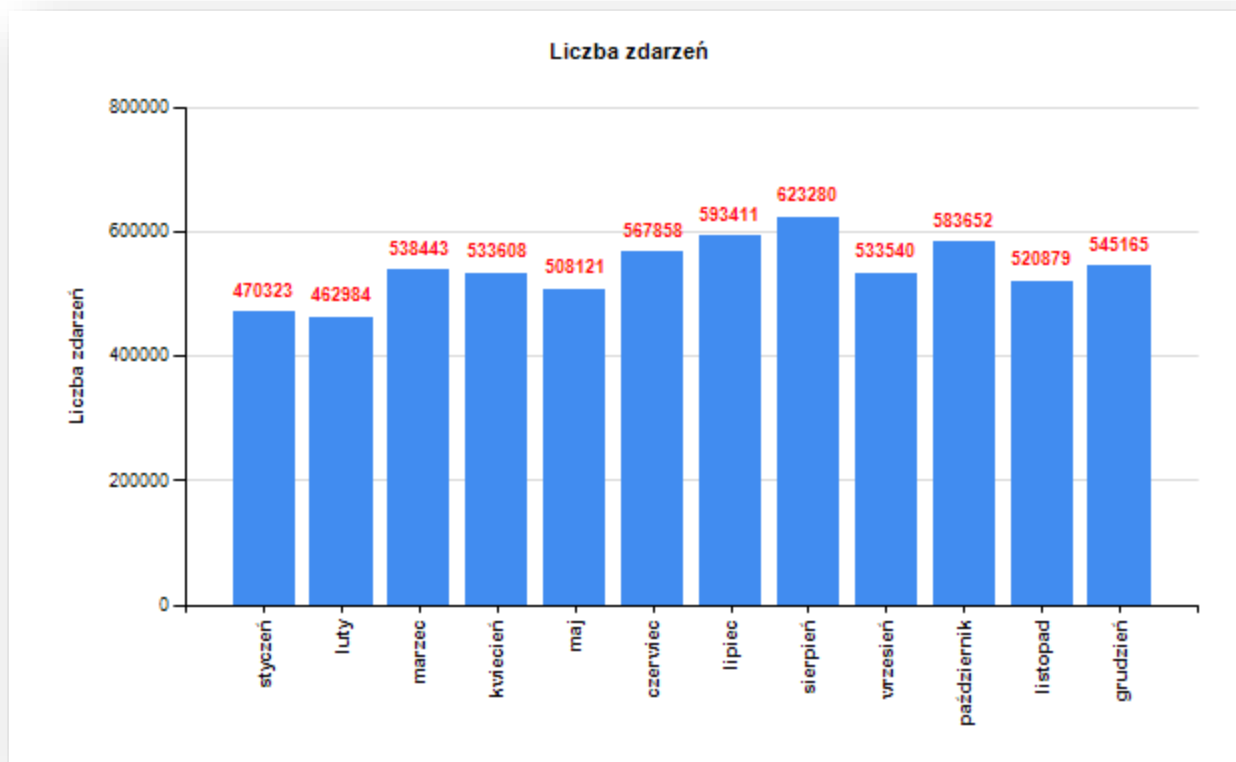
Najwięcej zgłoszeń niezasadnych, w stosunku do wszystkich zgłoszeń przychodzących w kraju (rysunek 16) odebrali operatorzy numerów alarmowych w centrum powiadamiania ratunkowego w Radomiu (3,79%), Poznaniu (3,59%) i Wrocławiu (3,55%). Najmniej w Opolu (0,94%), Gorzowie Wielkopolskim (1,14%), Białymstoku (1,16%) i Kielcach (1,21%).



Rysunek 16. Procentowy udział zgłoszeń niezasadnych w poszczególnych CPR w stosunku do wszystkich połączeń (rok 2020)

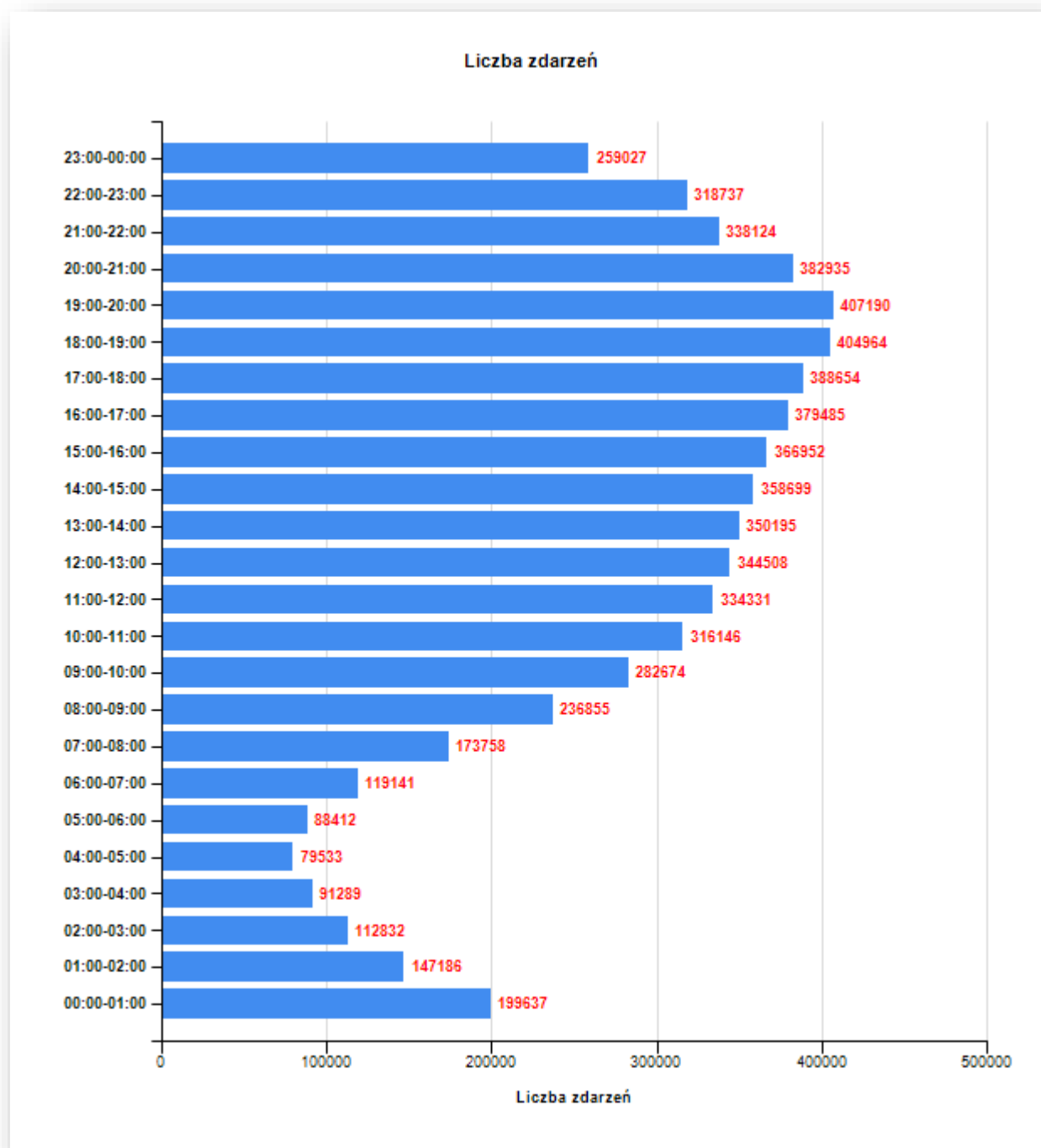
3.3. Zgłoszenia zasadne

Na rysunku 17. przedstawiono zgłoszenia zasadne, z których operatorzy numerów alarmowych utworzyli zdarzenia przekazane do służb ratunkowych za pośrednictwem formatek, w ujęciu miesięcznym. Z analizy danych wynika, że najwięcej zgłoszeń zasadnych zarejestrowano w sierpniu (623.280), lipcu (593.411), październiku (583.652) oraz grudniu (545.165).



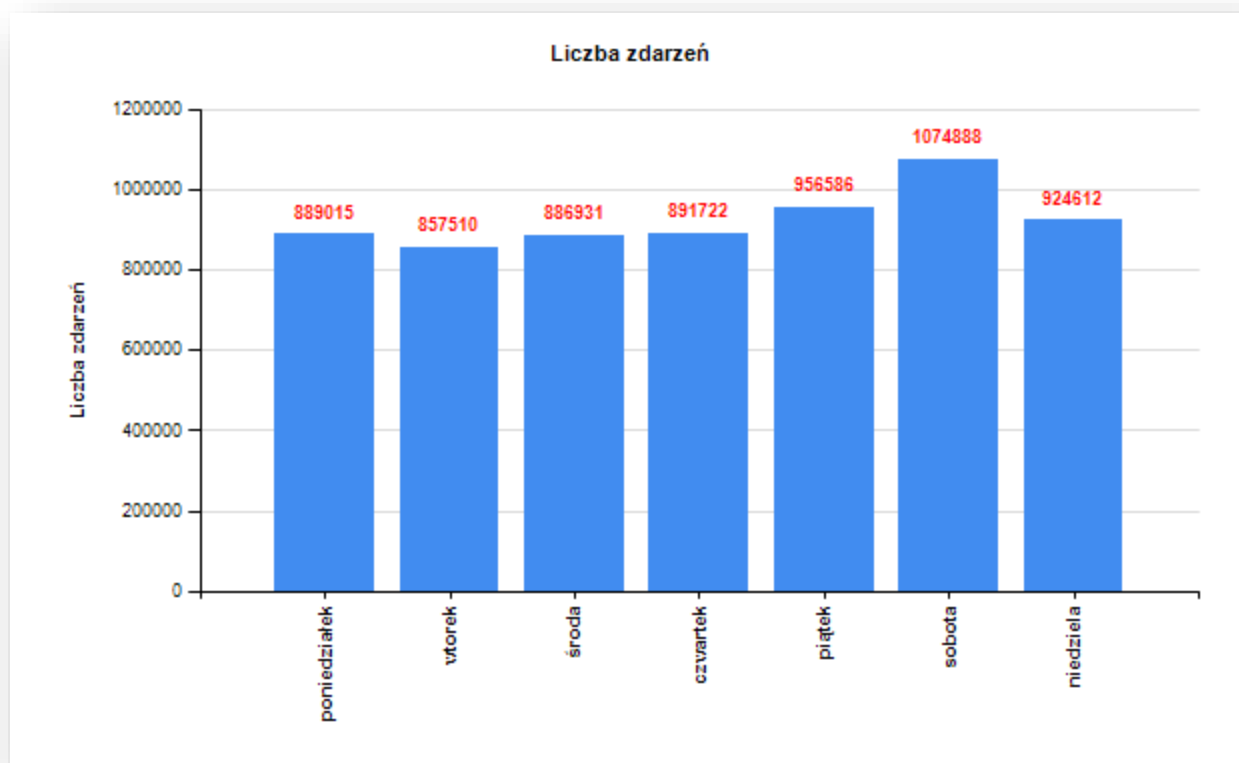
Rysunek 17. Liczba zdarzeń w rozbiu na miesiące (rok 2020)

Jak wynika z rysunku 18. najwięcej zdarzeń zarejestrowano między godziną 13 a 22. Liczba zdarzeń zaczyna znacząco wzrastać w ciągu doby od godziny 6, a spadek zdarzeń następuje dopiero po godzinie 21.



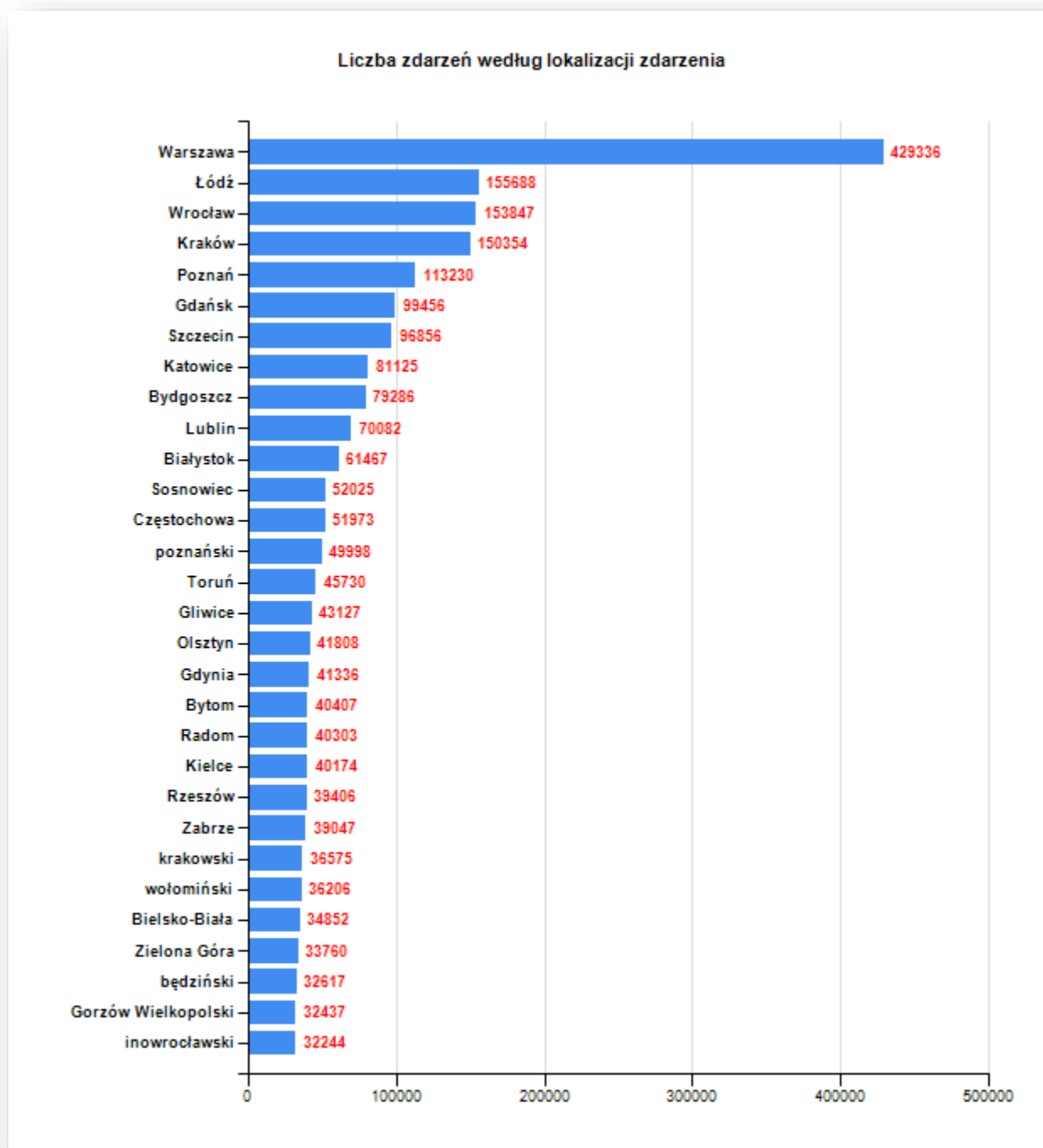
Rysunek 18. Liczba zdarzeń w rozbiściu na godziny (rok 2020)

Najwięcej zdarzeń (rysunek 19.) odnotowano w soboty (1.074.888), piątki (956.586) oraz niedziele (924.612).



Rysunek 19. Liczba zdarzeń w rozbiciu na dni tygodnia (rok 2020)

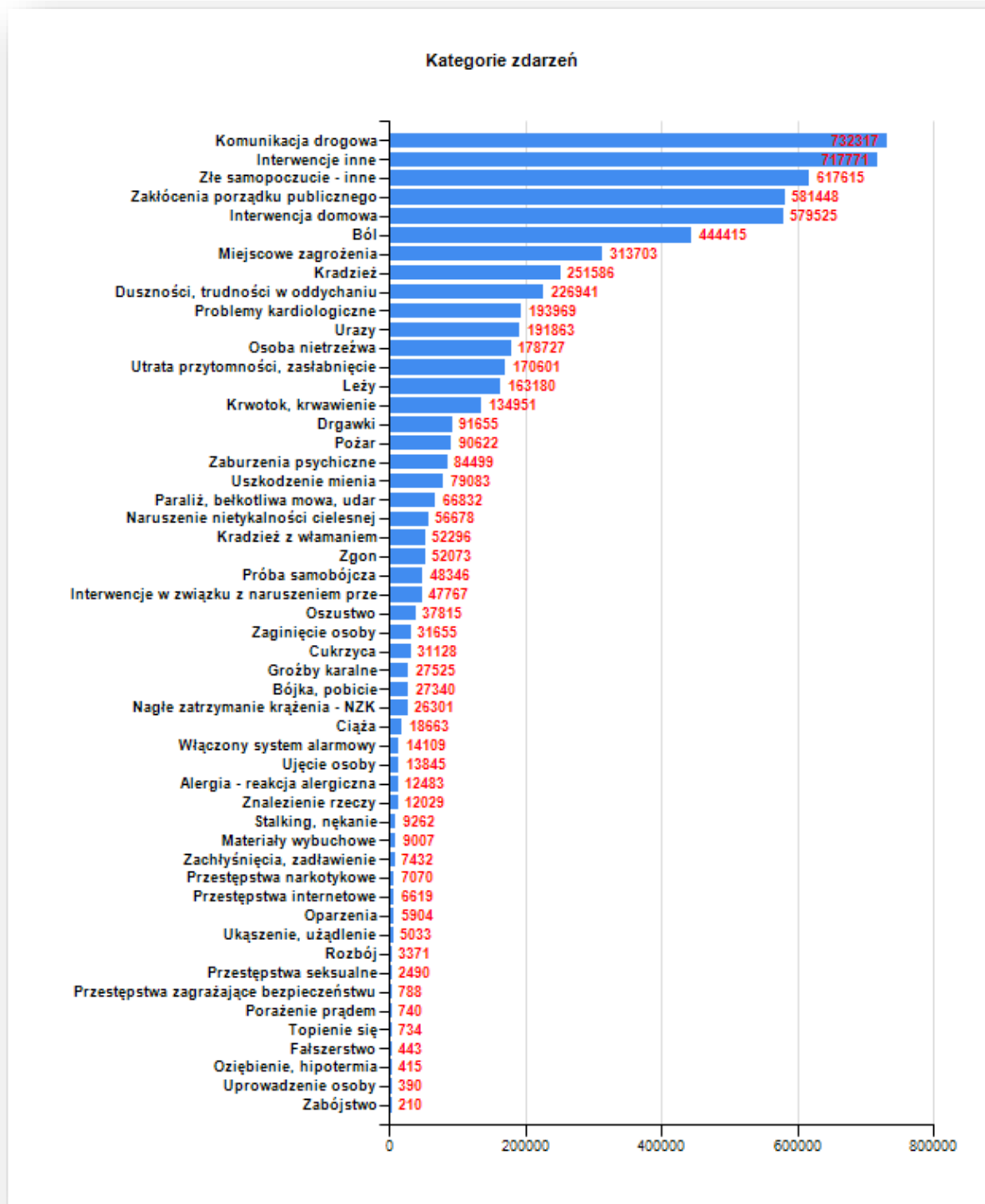
Rysunek 20. obrazuje liczbę zdarzeń według miejsca ich lokalizacji. Przy opracowywaniu danych uwzględniono 30 powiatów, z których przyjęto najwięcej zdarzeń. Zgodnie z danymi w SICPR, najwięcej zdarzeń odnotowano w Warszawie (429.336), która zdecydowanie przoduje w tym zakresie, a następnie około trzykrotnie mniej w Łodzi (155.688) oraz Wrocławiu (153.847).



Rysunek 20. Liczba zdarzeń określona po lokalizacji miejsca zdarzenia (30 powiatów, z których przyjęto najwięcej zdarzeń) (rok 2020)

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych (rysunek 21.) zdecydowanie przodują zdarzenia dotyczące komunikacji drogowej (732.317), a następnie interwencje inne (717.771), złe samopoczucie - inne (617.615) oraz zakłócenia porządku publicznego (581.448).

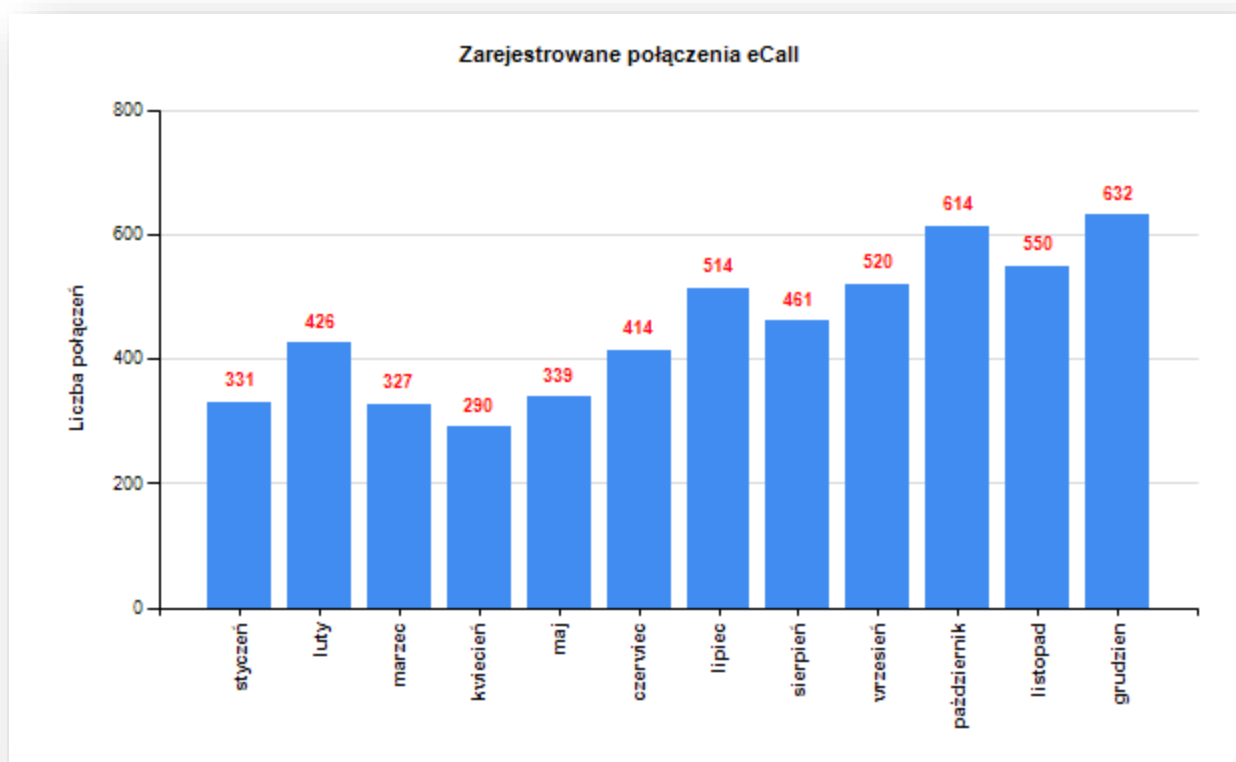
Przekazano także stosunkowo dużo zdarzeń z kategorii – interwencja domowa (579.525) oraz kategorii ból (444.415). Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych stanowiły zgłoszenia z kategorii zabójstwo (210).



Rysunek 21. Liczba zdarzeń w rozbiciu na kategorie zdarzeń (rok 2020)

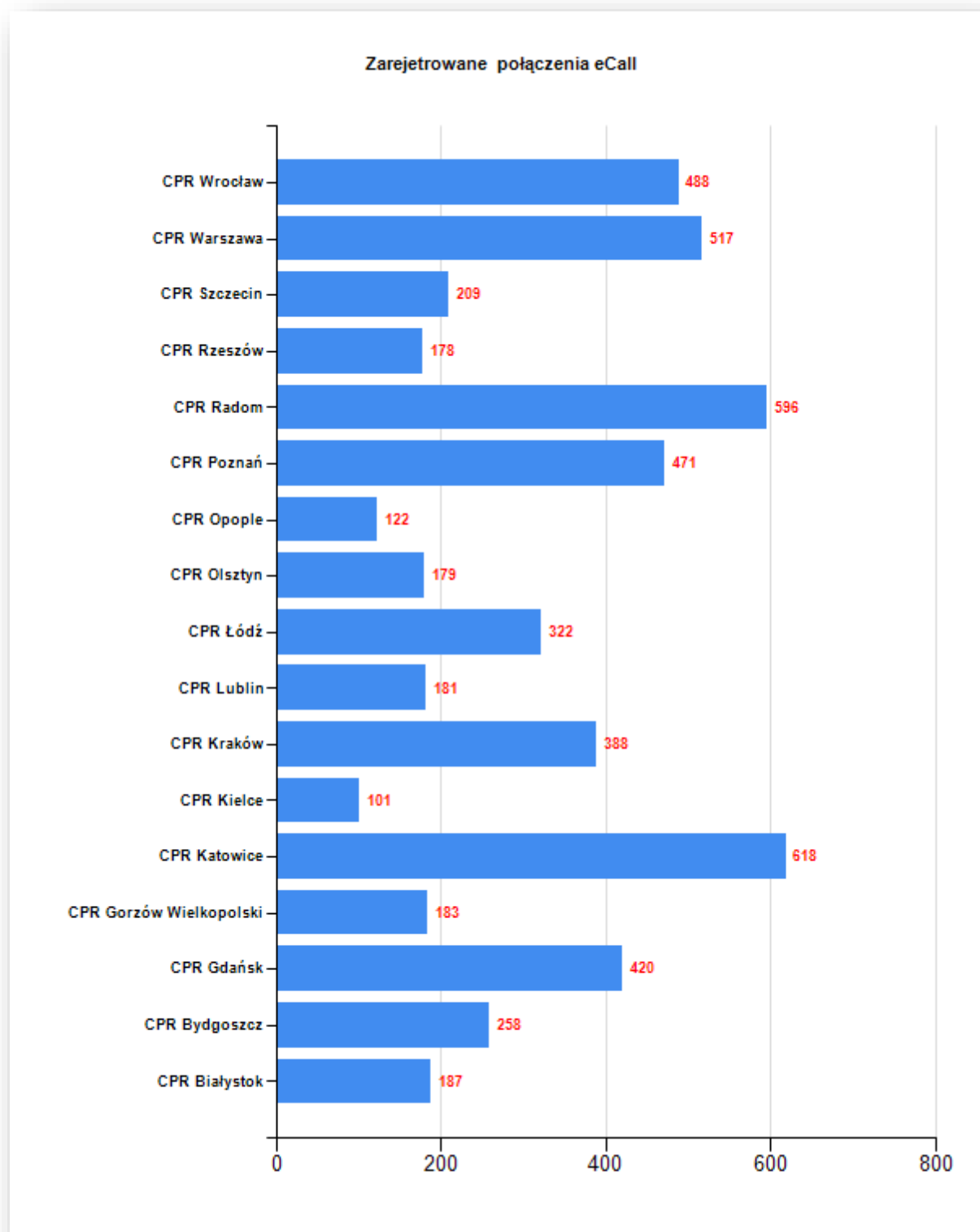
3.4. Zgłoszenia eCall

W 2020 r. w SICPR zarejestrowano łącznie 5418 zgłoszeń eCall (rysunek 23). Najwięcej zgłoszeń wpłynęło w miesiącu grudniu (632), październiku (614), wrześniu (520) i lipcu (514). 1249 zgłoszeń uznano za zasadne. W roku 2019 zgłoszeń tych było w sumie 1676. Wzrost liczby zgłoszeń eCall wynika ze zwiększającej się liczby samochodów posiadających przedmiotową funkcjonalność.



Rysunek 22. Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w rozbiciu na miesiące (rok 2020)

Z danych zawartych w SICPR wynika, że najwięcej zgłoszeń eCall wpłynęło do centrów powiadamiania ratunkowego w Katowicach (618), Radomiu (596) i Warszawie (517).

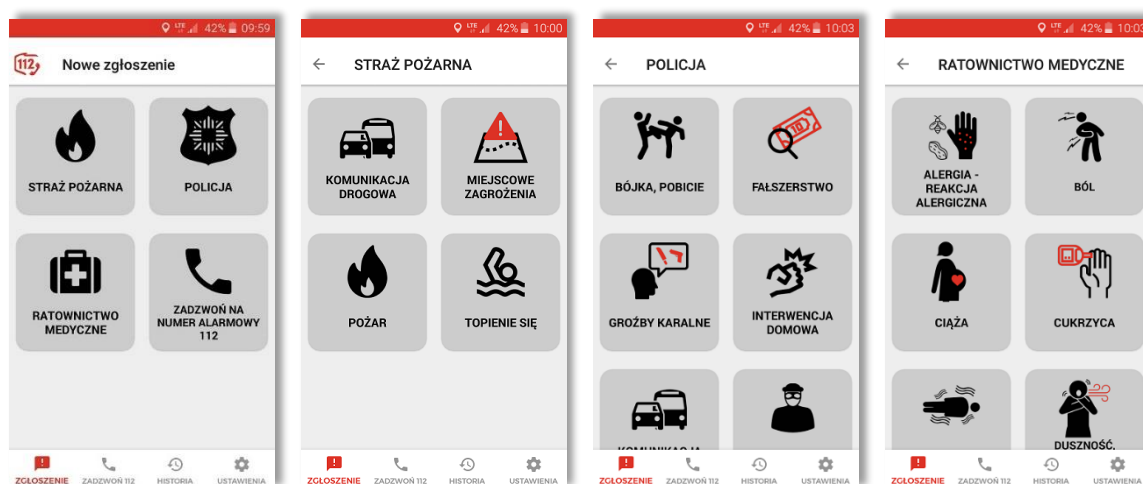


Rysunek 23. Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w poszczególnych CPR (rok 2020)

3.5. Zgłoszenia SMS

W styczniu 2020 r., po zakończeniu, trwającego w 2019 r., pilotażu, w sklepach Google Play i Apple AppStore, została opublikowana docelowa wersja aplikacji mobilnej Alarm112, dostępna do pobrania bezpłatnie dla wszystkich obywateli.

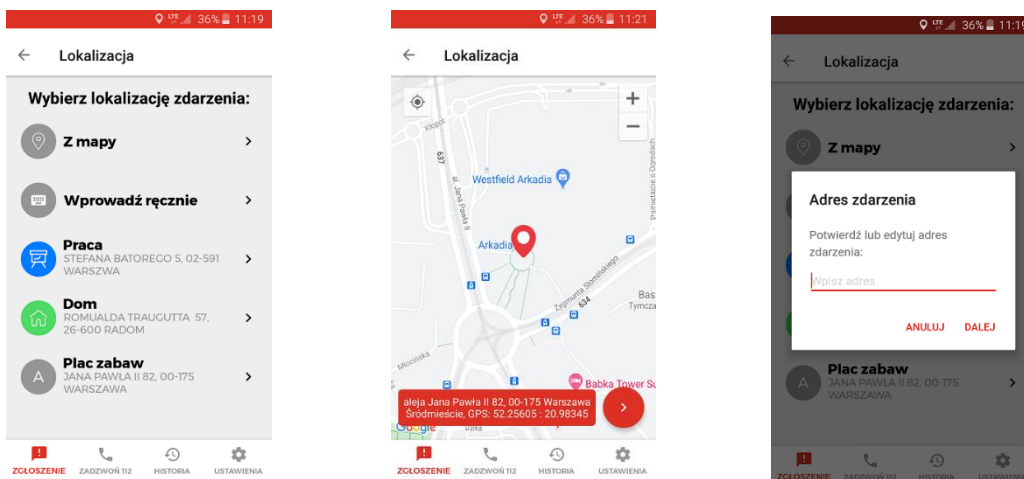
Głównym zadaniem aplikacji mobilnej Alarm112 jest możliwość budowania wątku zgłoszenia alarmowego w postaci krótkich wiadomości tekstowych SMS, które po wysłaniu trafiają do centrum powiadamiania ratunkowego i są obsługiwane przez operatora numerów alarmowych. Funkcjonalność dedykowana jest osobom nieposiadającym możliwości wykonania tradycyjnego połączenia telefonicznego, w szczególności osobom głuchym.



Rysunek 24. Interfejs użytkownika aplikacji mobilnej Alarm112 – okno główne wraz z kategoriami służb.

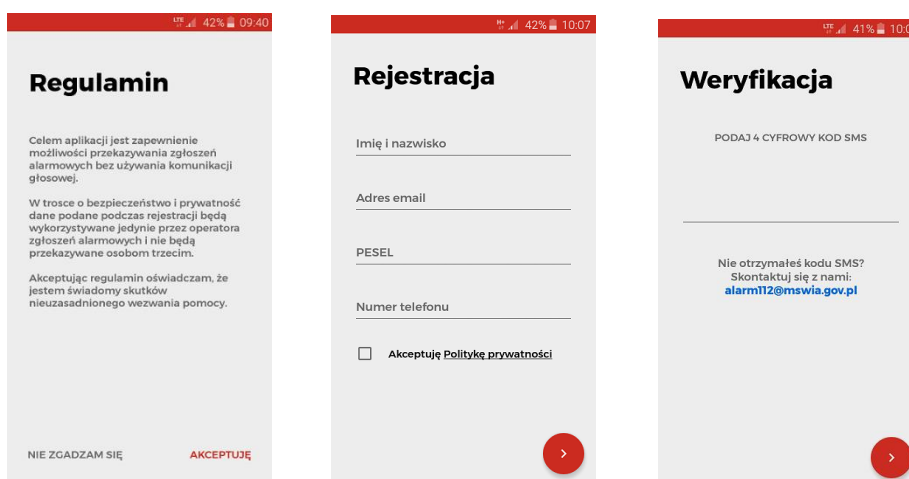
Budowanie wątku zgłoszenia alarmowego oparte jest o wybór czytelnych i skategoryzowanych dla danej służby alarmowej piktogramów. Użytkownik w głównym oknie aplikacji wybiera żadaną kategorię służby oraz rodzaj zaistniałego incydentu (rysunek 25.) przechodząc następnie do określenia miejsca zdarzenia (rysunek 26.), co możliwe jest na kilka sposobów:

- wybór zdefiniowanego adresu z listy zapisanych,
- określenie lokalizacji na mapie w sposób automatyczny lub poprzez wskazanie miejsca zdarzenia,
- ręczne wpisanie lokalizacji zdarzenia.



Rysunek 25. Interfejs użytkownika aplikacji mobilnej Alarm112 – określenie lokalizacji zdarzenia.

Po określeniu lokalizacji użytkownik przechodzi do podsumowania tworzego zgłoszenia. Na tym etapie dostępne jest pole pozwalające uszczegółowić budowane zgłoszenia np. wskazać liczbę osób poszkodowanych, czy kod do domofonu. Tak utworzone zgłoszenie w postaci wiadomości SMS zawiera wszystkie niezbędne informacje o zdarzeniu, istotne dla służb ratunkowych. Wysłane do SICPR zgłoszenie jest przydzielane do operatora numerów alarmowych, który na etapie obsługi ma możliwość prowadzenia czatu SMS ze zgłaszającym w celu ewentualnego uzupełnienia dodatkowych informacji, jeżeli kontakt z osobą zgłaszającą jest możliwy. Zebrane informacje są przekazywane za pośrednictwem formatki do SWD odpowiednich służb.

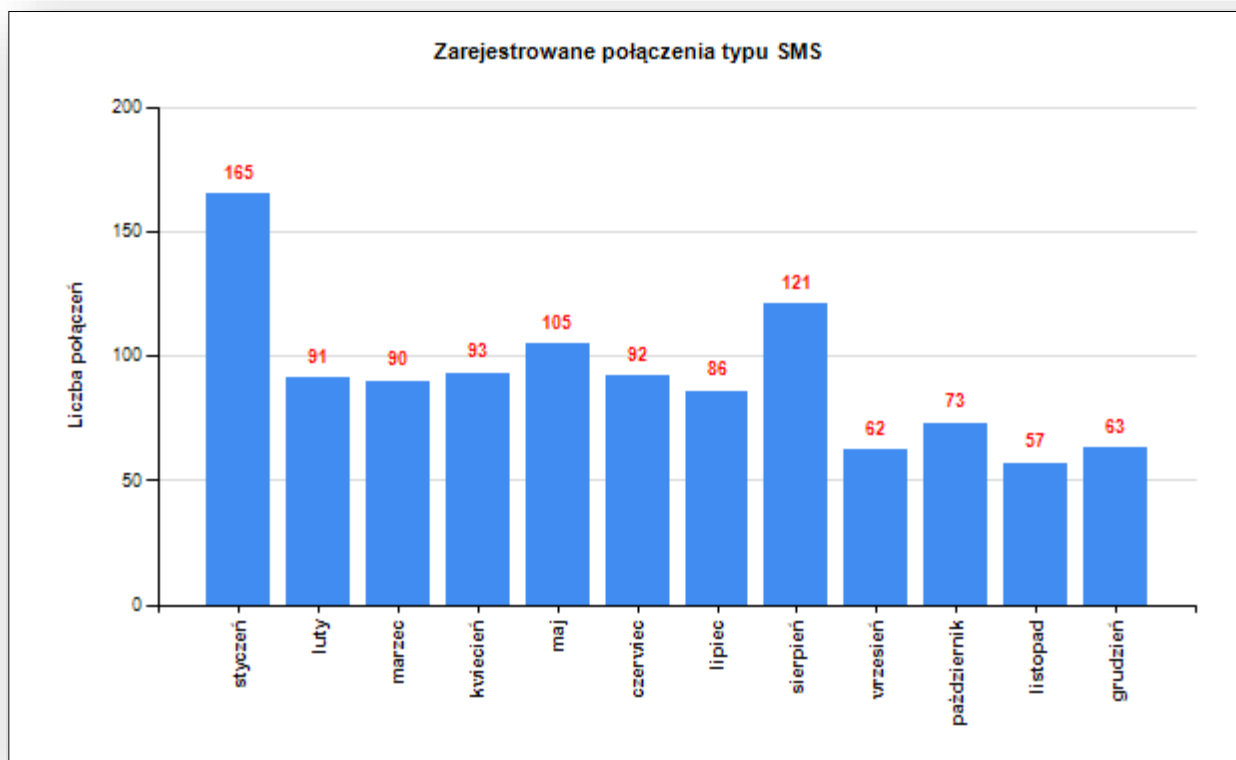


Rysunek 26. Interfejs użytkownika aplikacji mobilnej Alarm112 – rejestracja

Warunkiem koniecznym do uzyskania możliwości wysyłania zgłoszeń alarmowych w oparciu o aplikację mobilną Alarm112 jest rejestracja użytkownika w SICPR. Na tym etapie użytkownik zapoznaje się z regulaminem i polityką prywatności oraz wprowadza wymagane dane do

formularza rejestracji. Po wysłaniu SMS z ww. danymi do SICPR, system automatycznie generuje czterocyfrowy kod weryfikacyjny, który odsyłany jest do użytkownika. Poprawne wprowadzenie kodu weryfikacyjnego aktywuje pełną funkcjonalność aplikacji Alarm112 (rysunek 27.).

W 2020 r. w SICPR zarejestrowano łącznie 1098 zgłoszeń SMS (rysunek 28). Najwięcej zgłoszeń wpłynęło w miesiącu styczniu (165), sierpniu (121) i maju (105). Do służb przekazano 774 zgłoszenia zasadne. Na dzień 31 grudnia 2020 w SICPR było aktywnych 9116 użytkowników aplikacji mobilnej Alarm112, które dokonały rejestracji od czasu publikacji w sklepach.



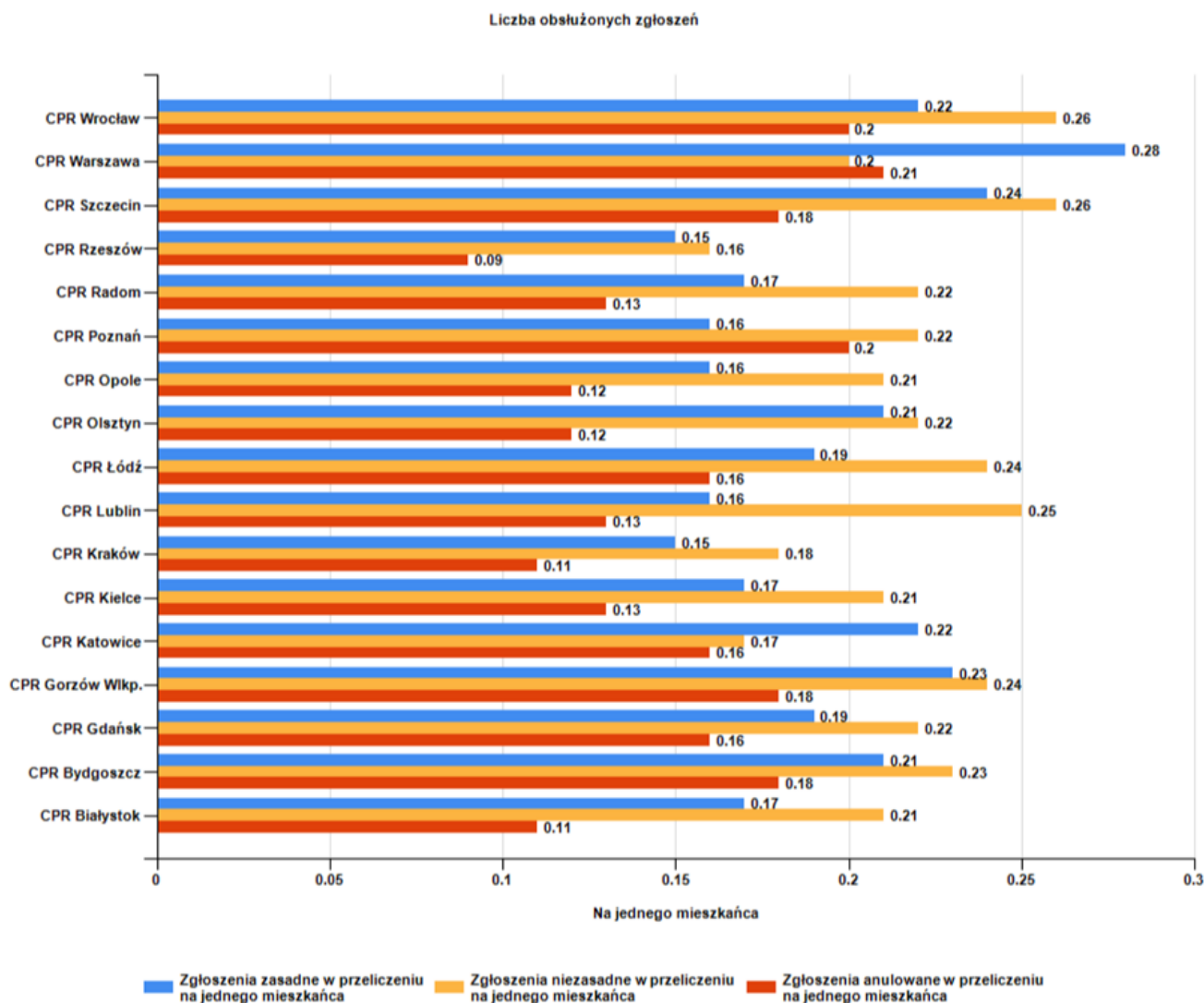
Rysunek 27. Zarejestrowane połączenia typu SMS w rozbiciu na miesiące (rok 2020)

3.6. Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca

Z danych zawartych w SICPR wynika, że najwięcej zgłoszeń zasadnych, w przeliczeniu na jednego mieszkańca, odnotowano w CPR w Warszawie (0,28), CPR w Szczecinie (0,24) i CPR w Gorzowie Wlkp. (0,23), a najmniej w CPR w Rzeszowie (0,15) i CPR w Krakowie (0,15).

Najwięcej zgłoszeń niezasadnych, w przeliczeniu na jednego mieszkańca, odnotowano we CPR we Wrocławiu (0,26), CPR w Szczecinie (0,26) i CPR w Lublinie (0,25), a najmniej w CPR w Rzeszowie (0,16), CPR w Katowicach (0,17) i CPR w Krakowie (0,18).

W przypadku zgłoszeń anulowanych, w przeliczeniu na jednego mieszkańca najwięcej zarejestrowano w CPR w Warszawie (0,21), CPR we Wrocławiu (0,2) i CPR w Poznaniu (0,2), a najmniej w CPR w Rzeszowie (0,9), CPR w Krakowie (0,11) i CPR w Białymstoku (0,11).



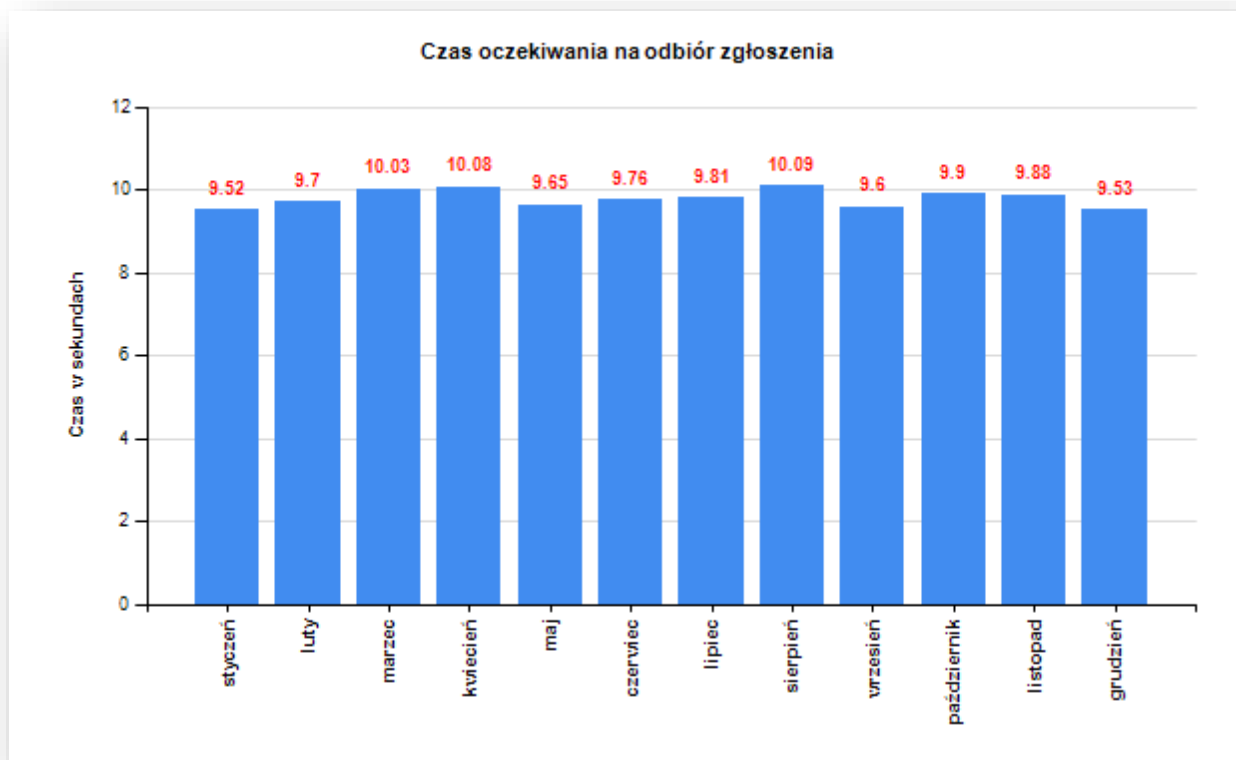
Rysunek 28. Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca

3.7. Czas oczekiwania na odbiór połączenia

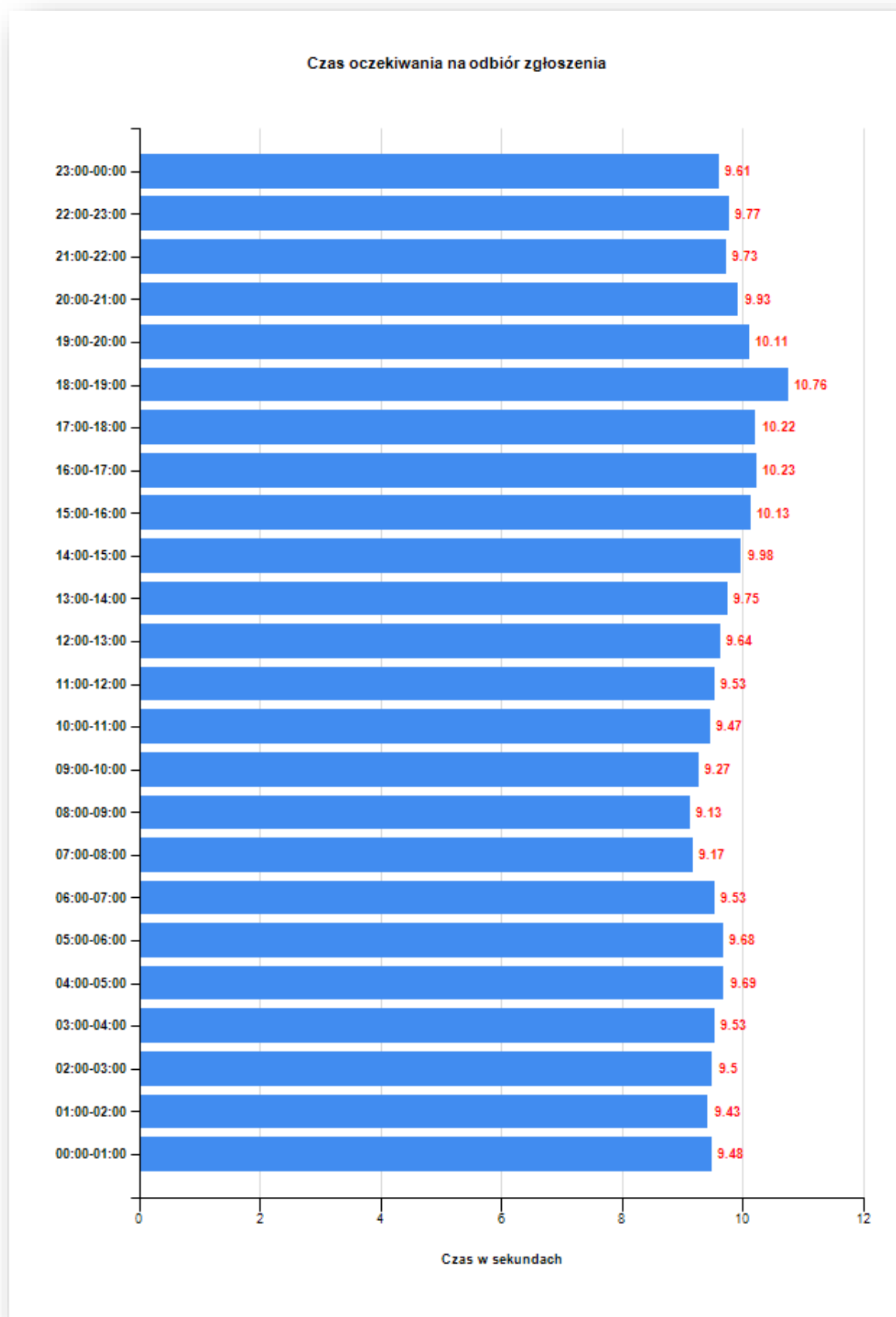
Średni czas oczekiwania dzwoniącego na odbiór połączenia wynosił około 9,79 sekundy, co w praktyce oznacza, że operator odbiera połączenie w 3-4 sekundzie od momentu wptynięcia połączenia na stanowisko operatorskie (około 6 sekund trwa zapowiedź, która jest obligatoryjna). Czas ten skrócił się, w stosunku do poprzedniego roku, o 1,71 sekundy, tj. o ok. 12 %. 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. Zgodnie z rysunkiem 29., który przedstawia czas oczekiwania na odbiór połączenia w godzinowych przedziałach czasowych, w godzinach rannych, gdy pracę rozpoczyna zmiana dzienna, czas odbioru zmniejsza się. W okresie największego obciążenia systemu czas odbioru jest wyrównany, wzrasta w godzinach wieczornych w okresie zmniejszonego obciążenia systemu. Jak wynika z rysunku 29. najkrótszy

czas odbioru zarejestrowano w styczniu (9,52 sek.), grudniu (9,53 sek.), wrześniu (9,6 sek.) i maju (9,65 sek.).

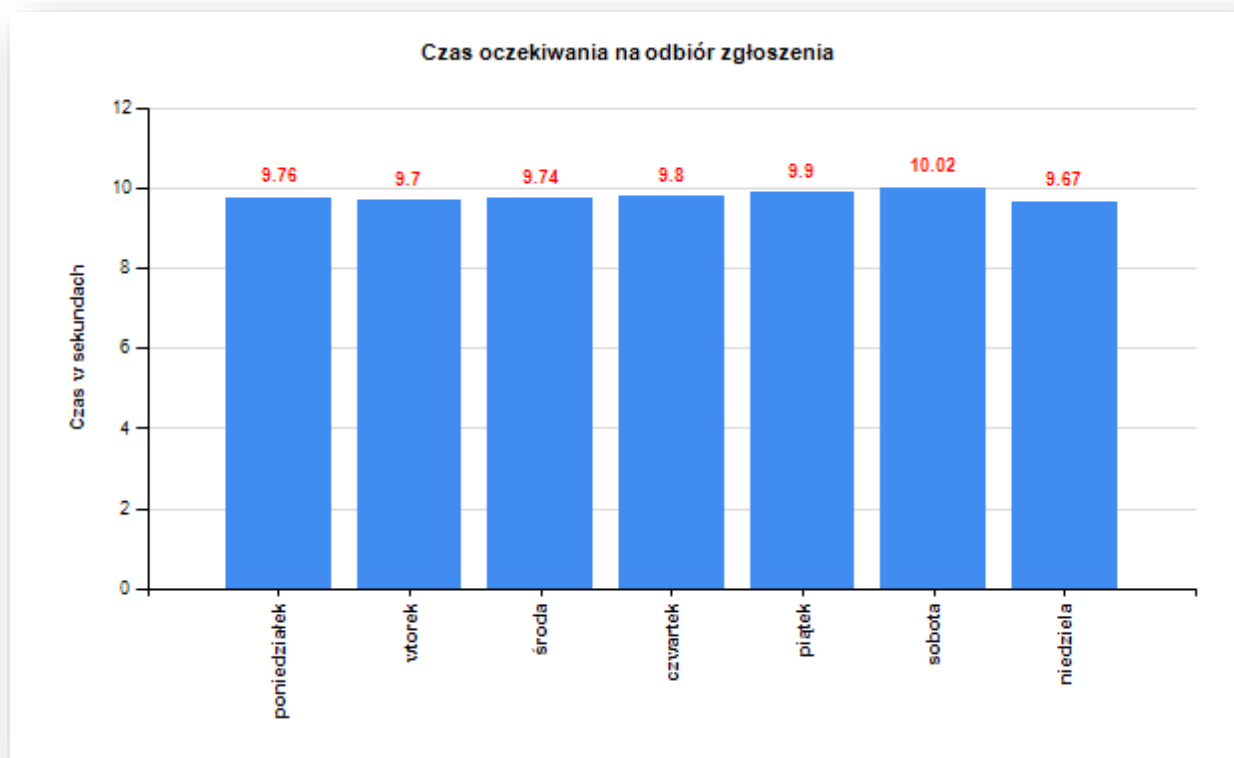
Rysunek 30 przedstawia średni czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia w rozbiciu na dni tygodnia, który jest stosunkowo wyrównany w okresie całego tygodnia i zamyka się w czasie 9-10 sekund, z minimum w niedzielę 9,67 sek. oraz maksimum w soboty 10,02 sek.



Rysunek 29. Średni czas oczekiwania na odbiór połączeń w rozbiciu na miesiące (rok 2020)



Rysunek 30. Średni czas oczekiwania na odbiór połączeń w rozbiciu na godziny (rok 2020)



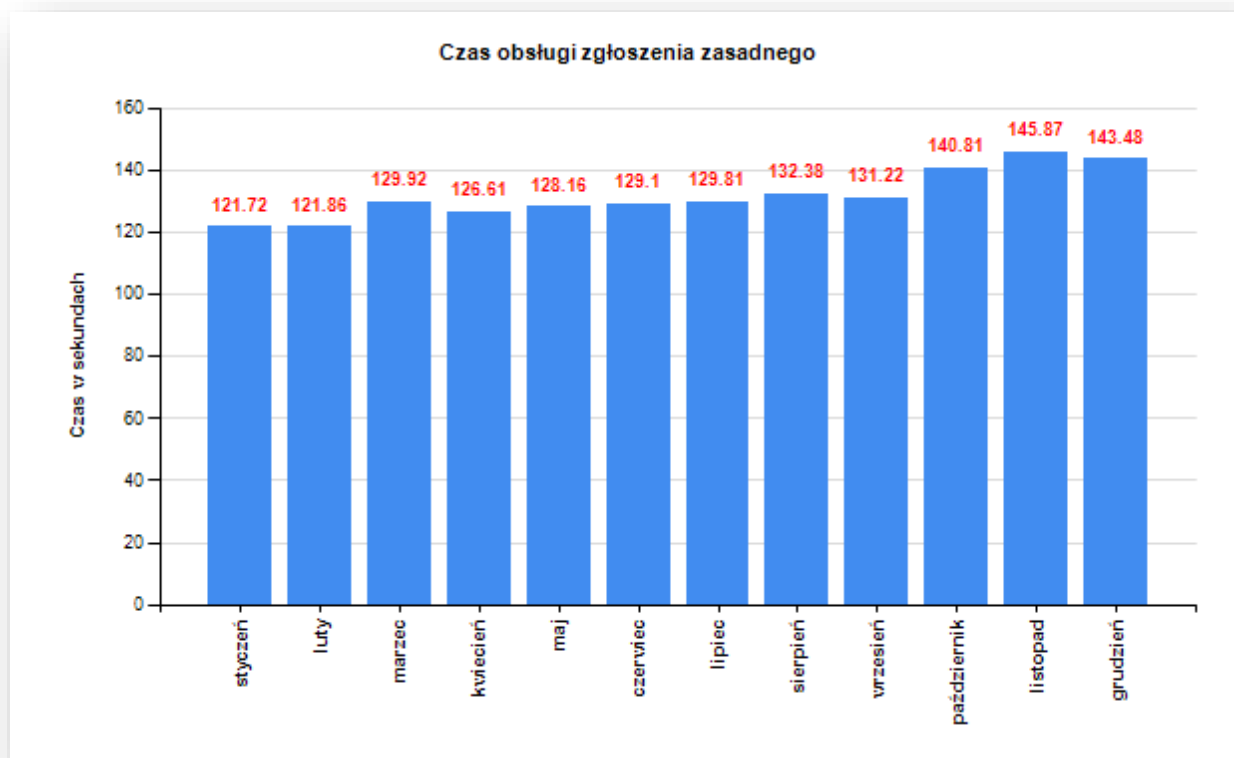
Rysunek 31. Średni czas oczekiwania na odbiór połączeń w rozbiciu na dni tygodnia (rok 2020)

3.8. Czas obsługi połączeń

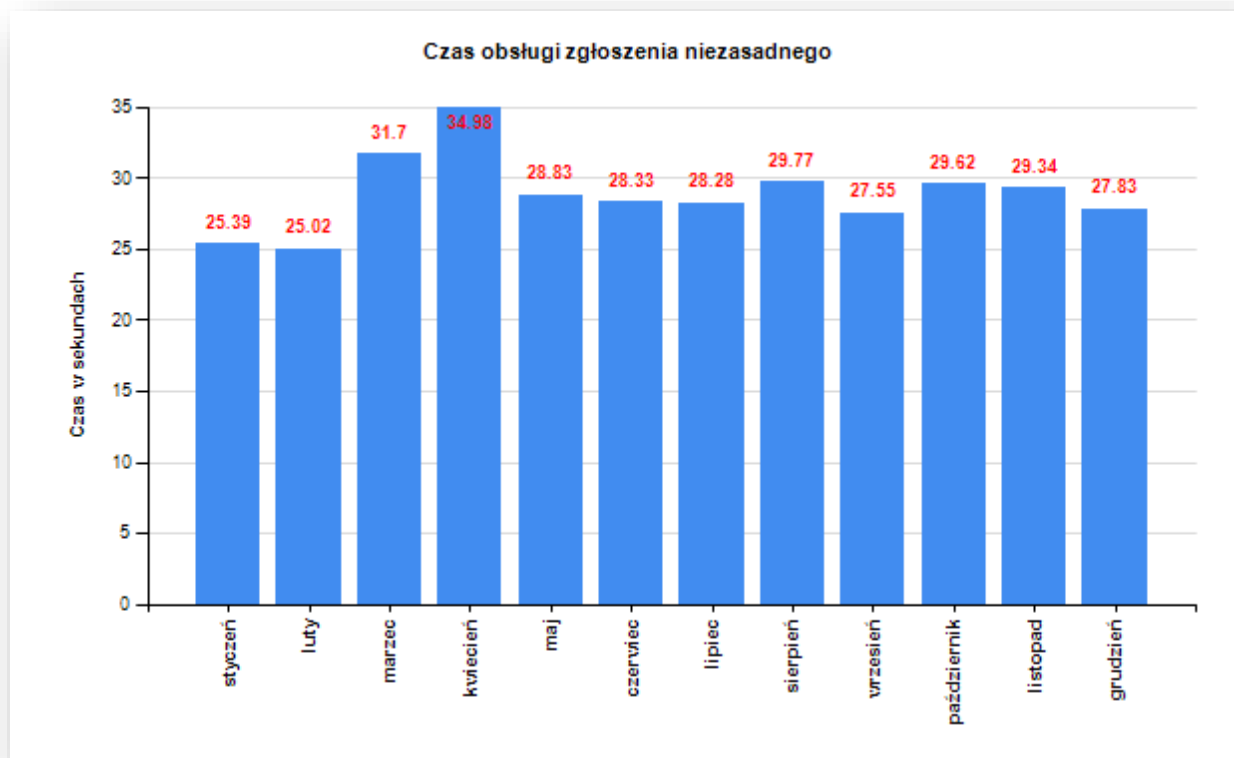
W 2020 r. średni czas prowadzenia rozmów w ramach obsługi zgłoszeń zasadnych wynosił 131,74 sek., a zgłoszeń niezasadnych 28,88 sek.

Czas prowadzenia rozmów w ramach obsługi zgłoszeń zasadnych w ujęciu miesięcznym (rysunek 32.) wynosił od 121,72 sek. w styczniu, do 145,87 sek. w listopadzie.

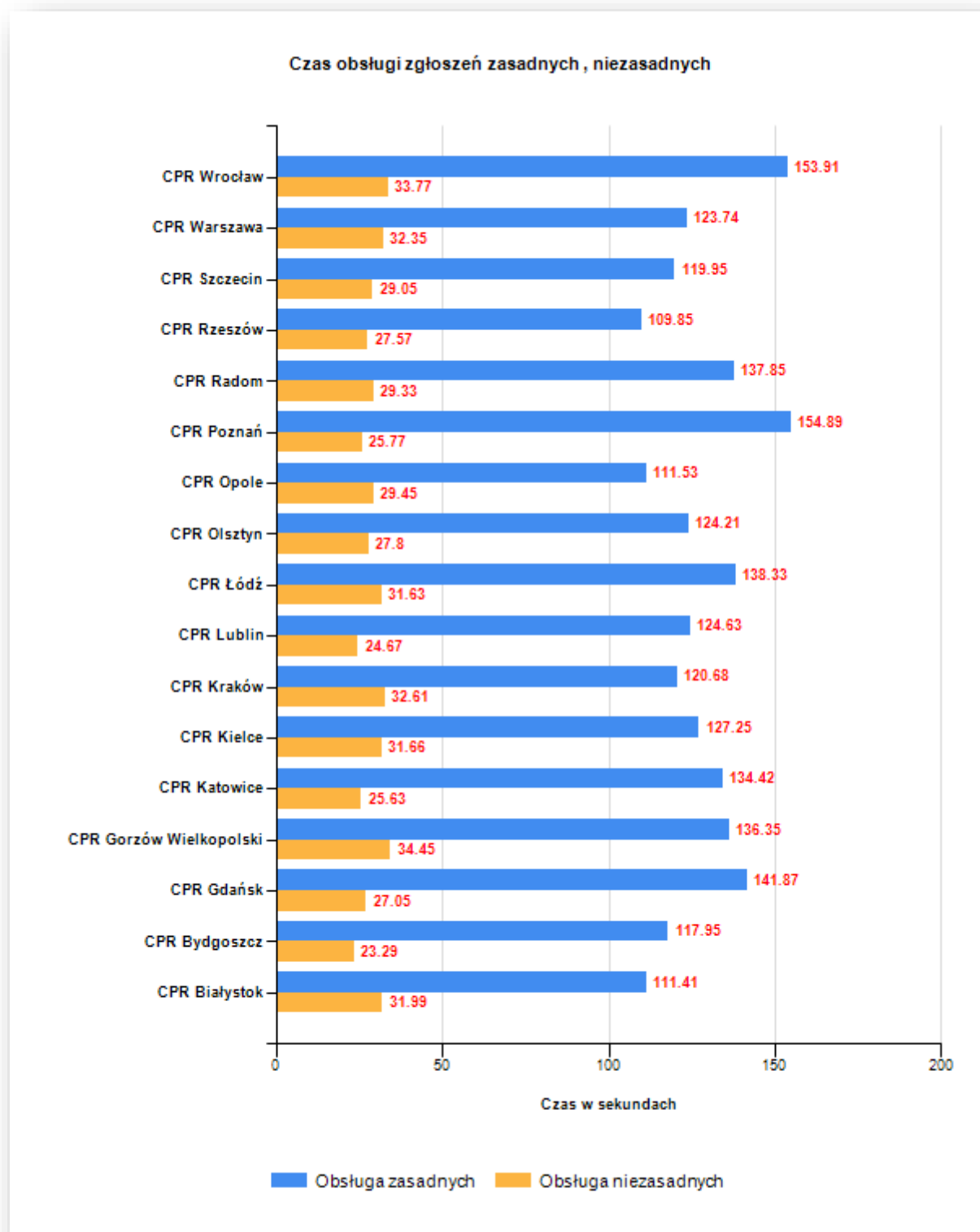
Czas prowadzenia rozmów w ramach obsługi zgłoszeń niezasadnych w ujęciu miesięcznym (rysunek 33.) wynosił od 25,02 sek. w lutym do 34,98 sek. w kwietniu.



Rysunek 32. Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych (w sekundach) w rozbiciu na miesiące (rok 2020)



Rysunek 33. Średni czas obsługi zgłoszeń niezasadnych (w sekundach) w rozbiciu na miesiące (rok 2020)

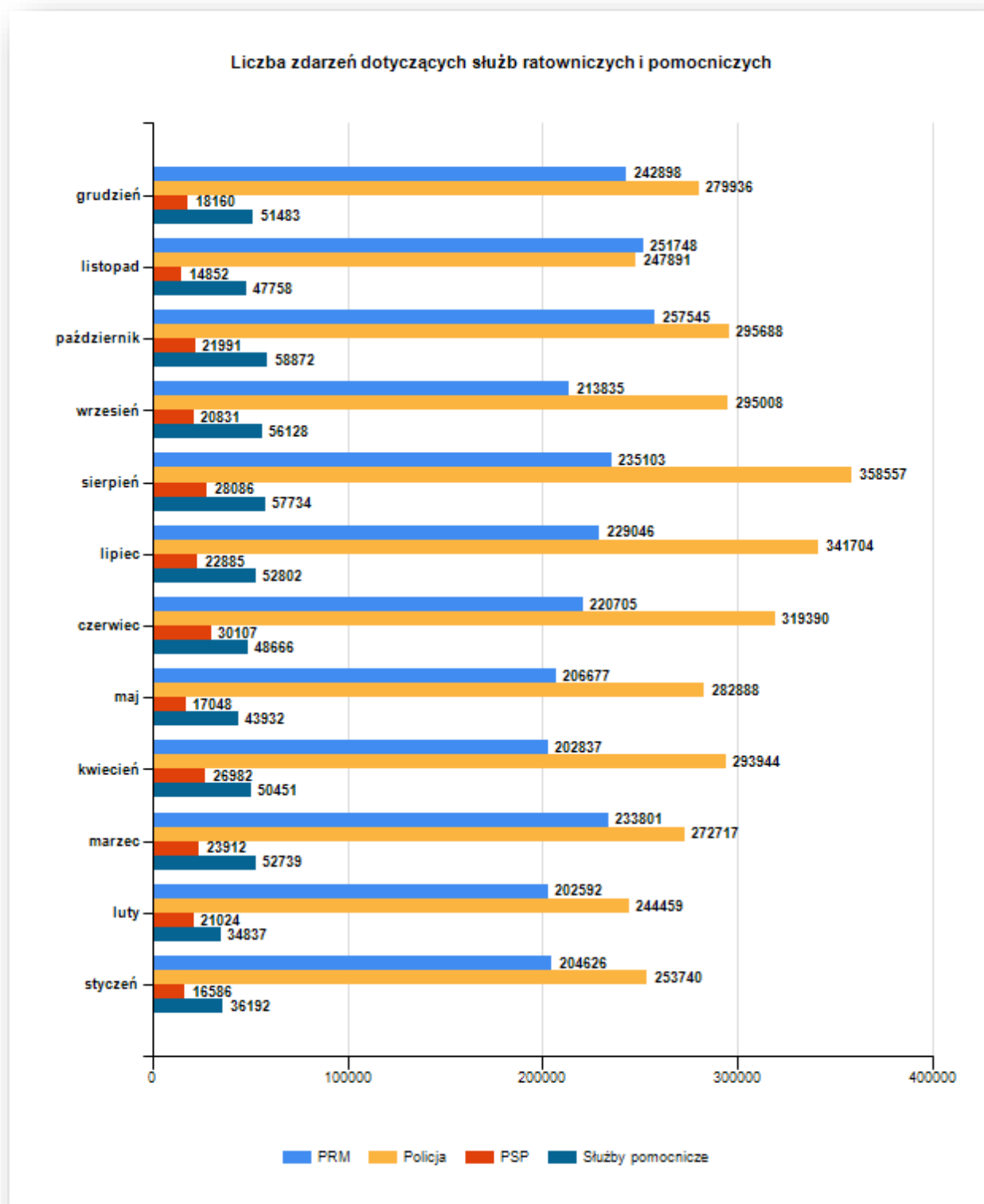


Rysunek 34. Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych i niezasadnych (w sekundach) w poszczególnych CPR (rok 2020)

4. Współpraca ze służbami ratunkowymi

W SICPR zarejestrowano informację o 6.481.264 zdarzeniach utworzonych na podstawie zgłoszeń kierowanych do CPR oraz przekazanych drogą elektroniczną, za pomocą formatki do dyżurnych PSP, dyżurnych Policji i dyspozytorów medycznych PRM w ramach interfejsu komunikacyjnego między SICPR a systemami służb (SWD). SICPR rejestruje zdarzenia nie tylko wpływające na numer alarmowy 112, ale też utworzone przez dyspozytorów służb w systemach dziedzinowych. W sytuacji, kiedy nie ma możliwości przekazania formatki, informacje o zdarzeniach przekazywane są drogą telefoniczną. Do Policji przekazano 3.485.922 zdarzenia alarmowe, do Państwowej Straży Pożarnej 262.464, do dyspozytorów medycznych PRM 2.701.413, a do służb pomocniczych 591.594. Przez służby pomocnicze należy rozumieć w szczególności pogotowie gazowe, pogotowie wodociągowe, pogotowie energetyczne, straże miejskie/gminne, Wojewódzkie Centra Zarządzania Kryzysowego, GOPR, TOPR, Sanepid i PKP.

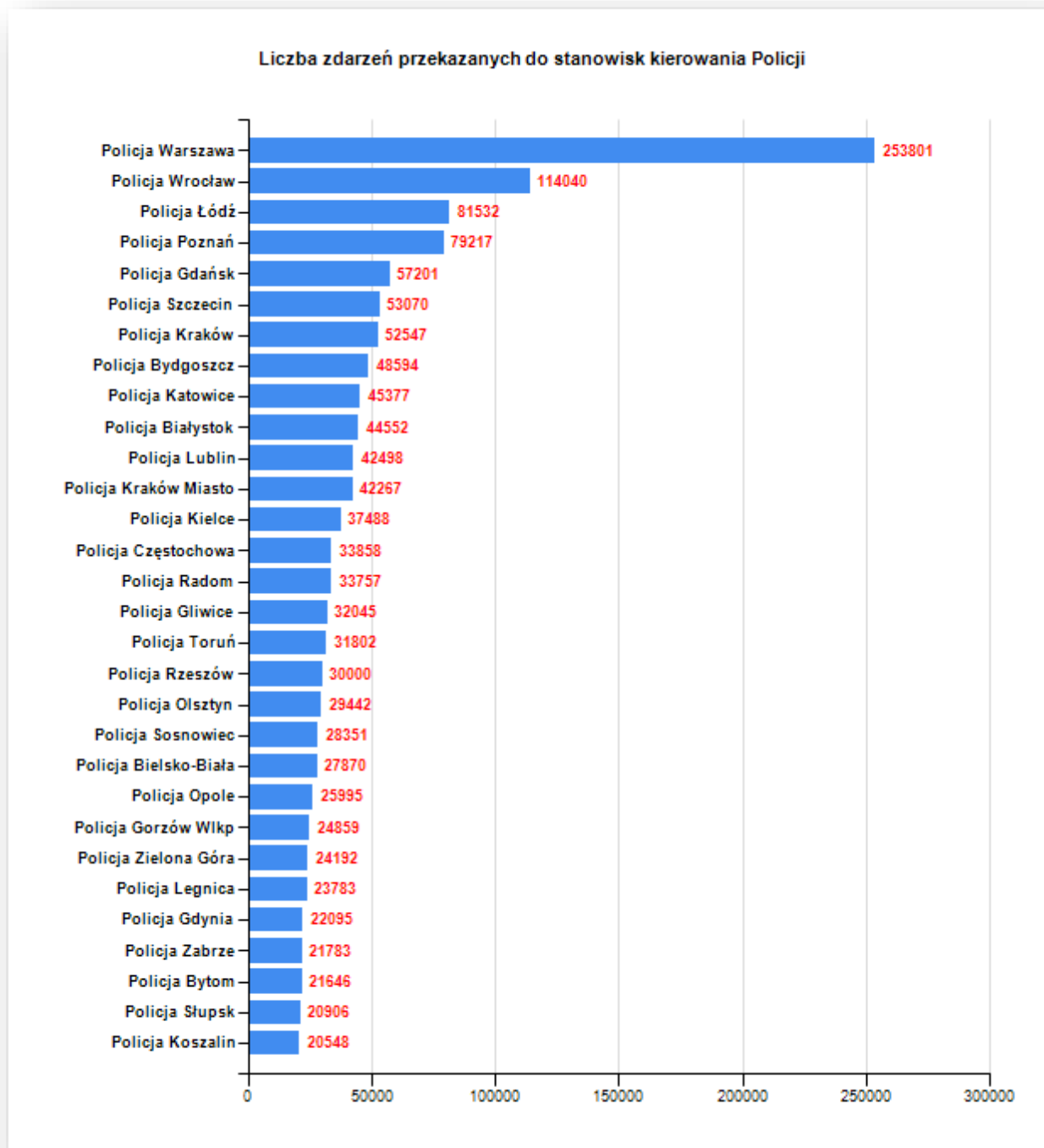
Należy pamiętać, że system teleinformatyczny w CPR pozwala przekazać informację o zdarzeniu do więcej niż jednej służby, w tym samym momencie. Sytuacja, gdy informacja o zdarzeniu alarmowym jest przekazywana przez ONA do kilku podmiotów zdarza się wielokrotnie ze względu na charakter danego zdarzenia, które wymaga interwencji więcej niż jednej służby. 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 35. Liczba zdarzeń dotyczących służb ratowniczych i pomocniczych w rozbięciu na miesiące (rok 2020)

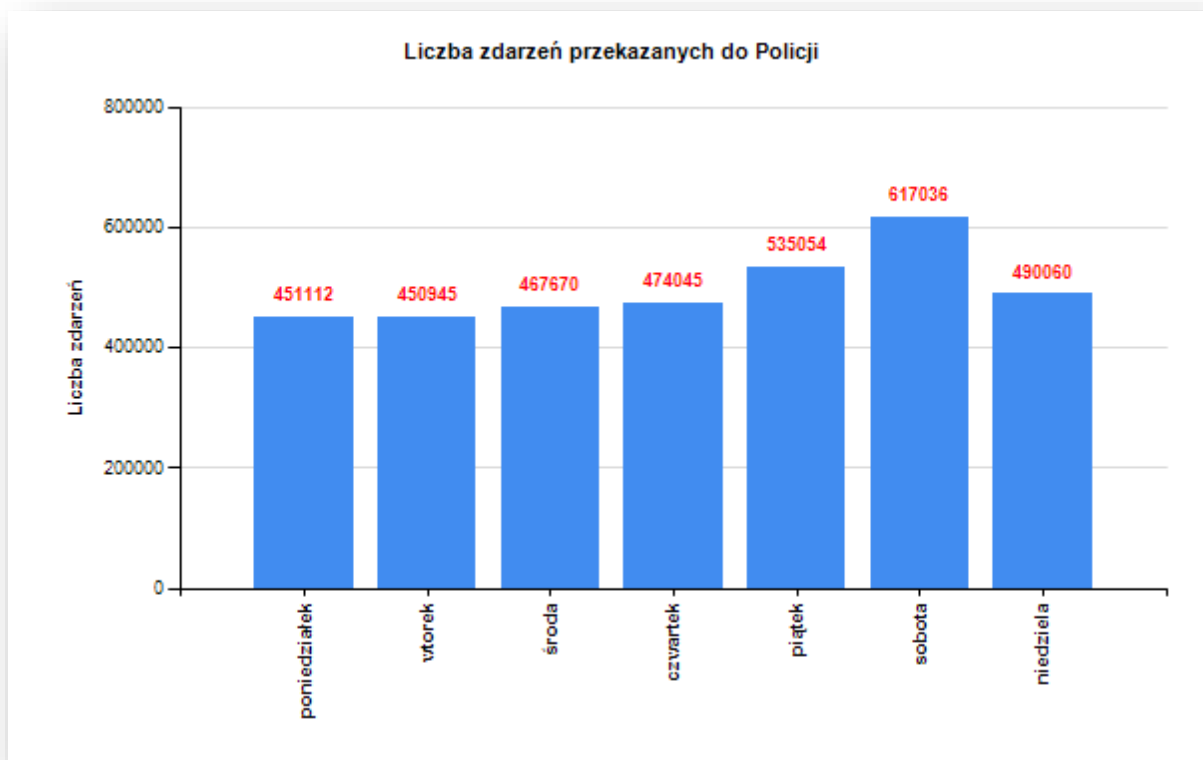
4.1. Policja

W 2020 r. utworzono w systemie 3.485.922 zdarzenia alarmowe przekazanych do SWD Policji. Najwięcej zgłoszeń alarmowych (rysunek 36.) przekazano do stanowisk kierowania Policji w Warszawie (253.801) – do której przekazano wielokrotnie więcej zdarzeń, niż do innych dużych ośrodków miejskich. Dużą liczbę zdarzeń przekazano także do dyżurnych Policji w Wrocławiu (114.040), Łodzi (81.532), Poznaniu (79.217) i Gdańsku (57.201).



Rysunek 36. Liczba zdarzeń przekazanych do poszczególnych stanowisk kierowania Policji (30 stanowisk o największej liczbie przekazanych zdarzeń) (rok 2020)

Najwięcej zdarzeń alarmowych przekazano z CPR do stanowisk kierowania Policji w weekendy (rysunek 37.), a w szczególności w soboty (617.036) i piątki (535.054).



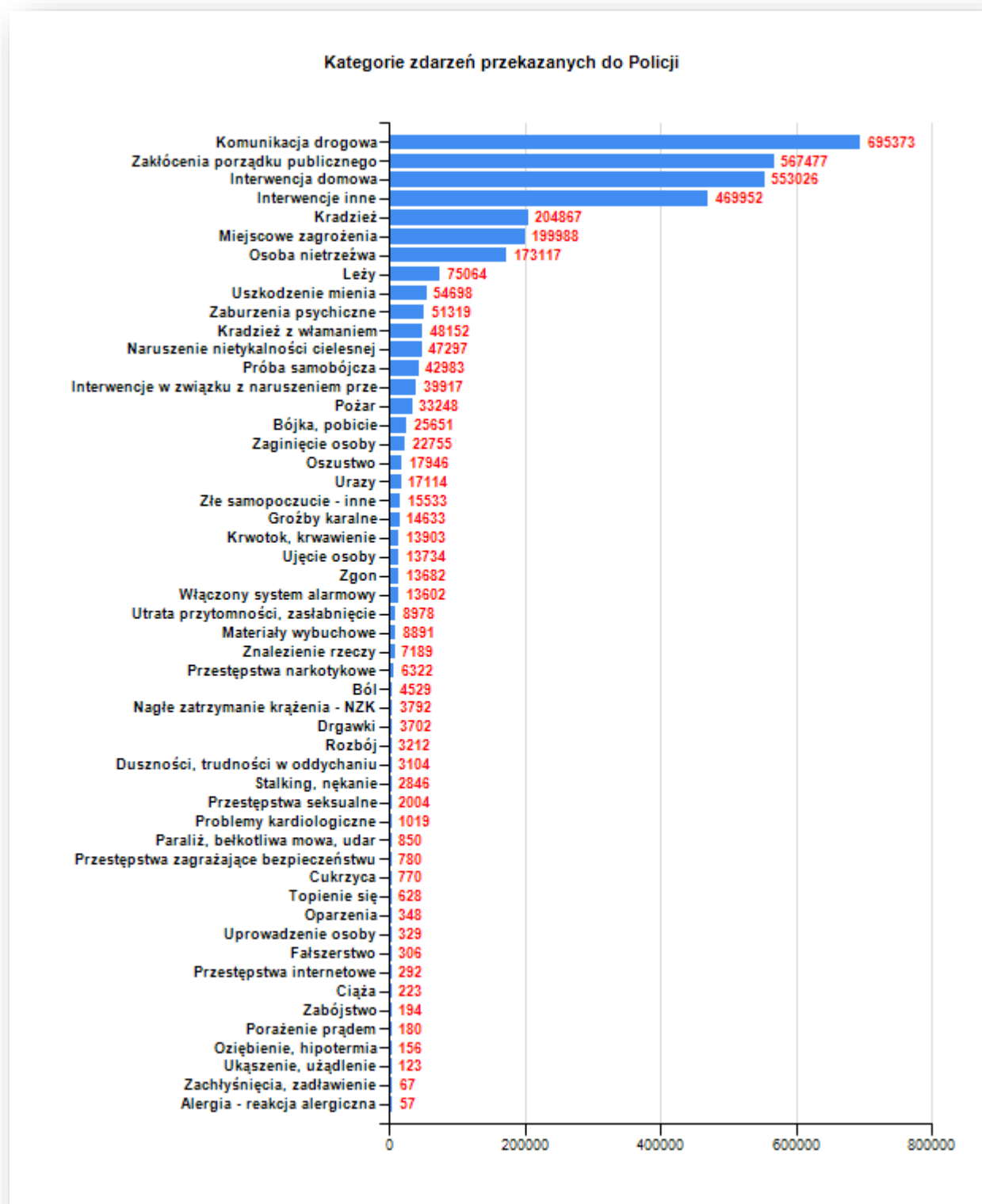
Rysunek 37. Liczba zdarzeń przekazanych do Policji w rozbiu na dni tygodnia (rok 2020)

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych z CPR do Policji (rysunek 38.) zdecydowanie przodują zdarzenia dotyczące komunikacji drogowej (695.373), a następnie zakłócenia porządku publicznego (567.477), interwencje domowe (553.026) oraz interwencje inne (469.952).

Przekazano także stosunkowo dużo zgłoszeń o charakterze medycznym – kategoria leży (75.064), zaburzenia psychiczne (51.319), próba samobójcza (42.983) – 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 (57), zachłyśnięcia/ zadławienie (67), ukąszenie/użądlenie (123), oziębienie, hipotermia (156).

Spśród kategorii stanowiących zagrożenia o najwyższym priorytecie dla Policji przekazano zdarzenia alarmowe dotyczące zgonu (13.682), materiałów wybuchowych (8.891), nagłego zatrzymania krążenia (3.792), uprowadzenie osoby (329) i zabójstwa (194).

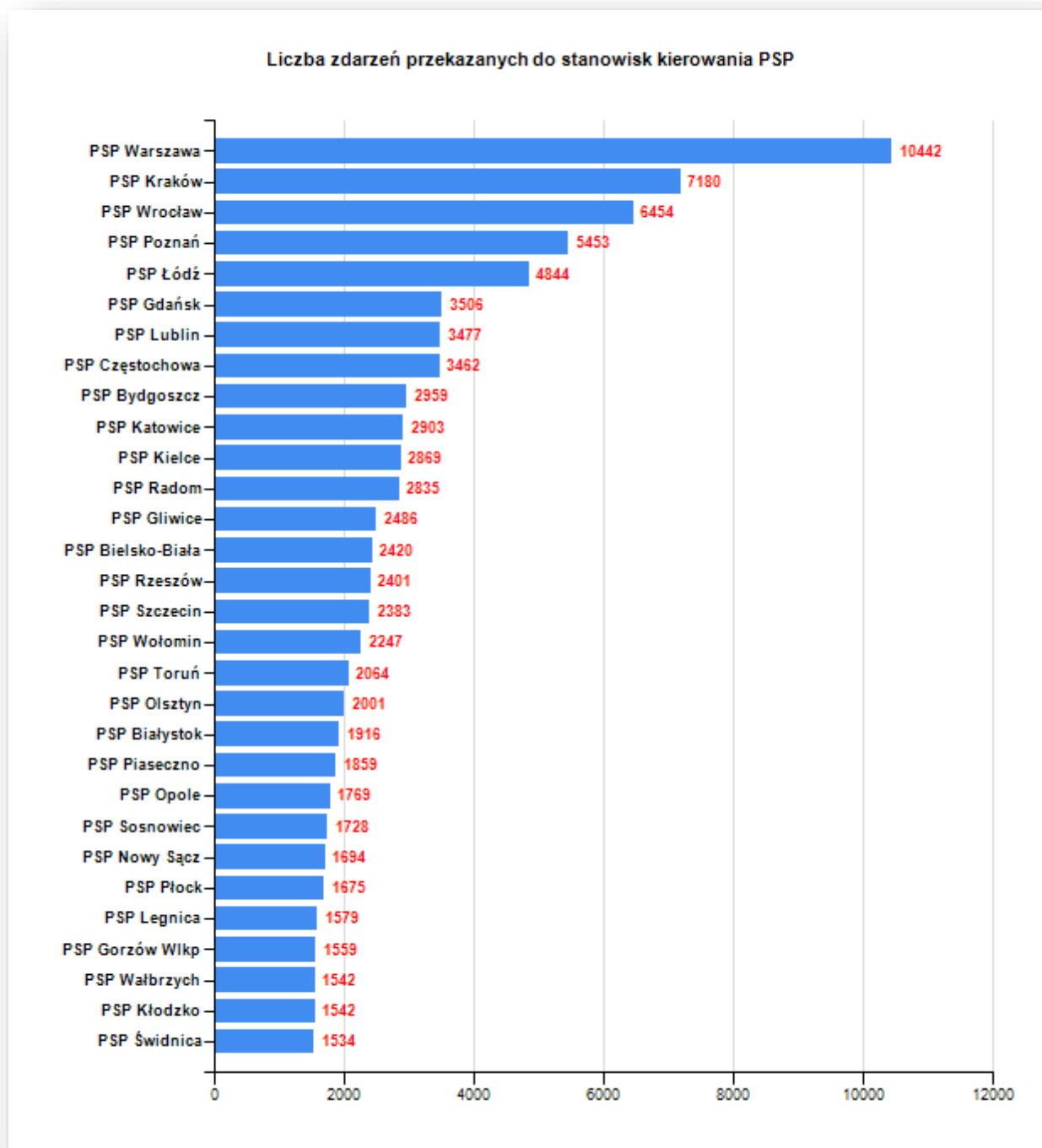


Rysunek 38. Kategorie zdarzeń przekazanych do Policji (rok 2020)

4.2. Państwowa Straż Pożarna

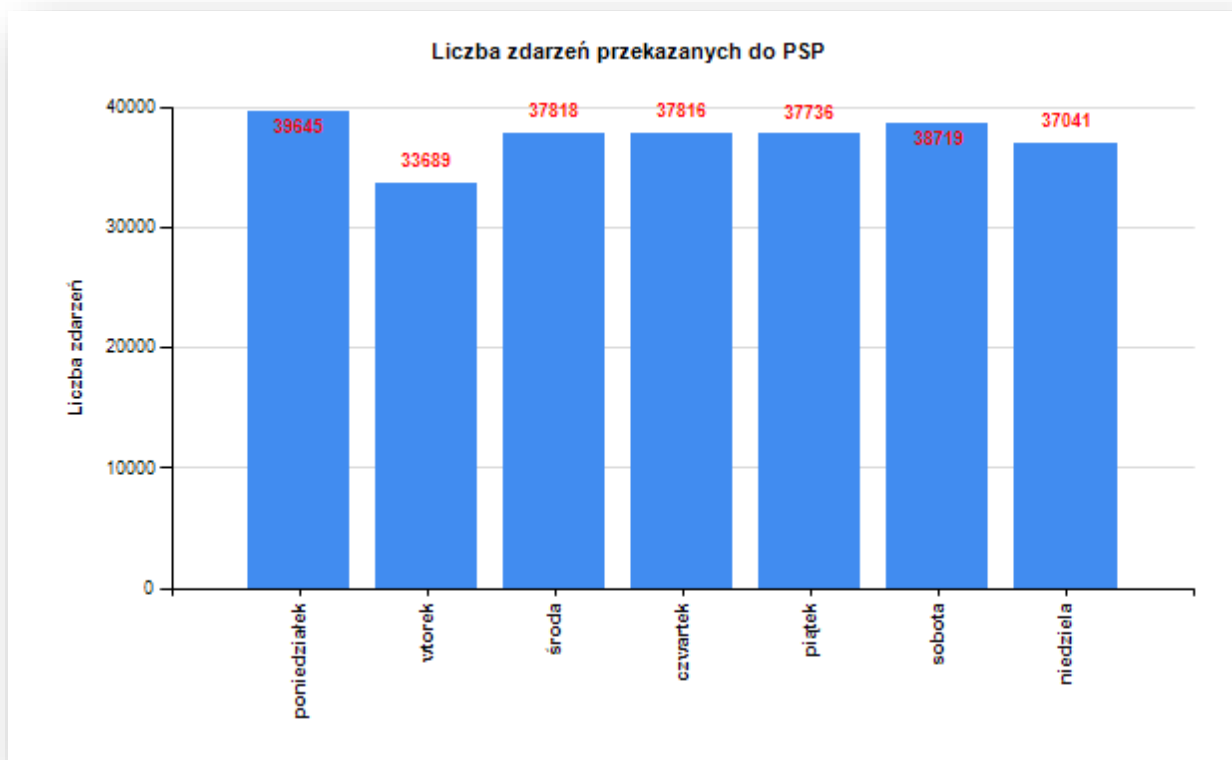
W 2020 r. utworzono w systemie 262.464 zdarzenia alarmowe przekazane do jednostek Państwowej Straży Pożarnej.

Najwięcej zdarzeń alarmowych (rysunek 39.) przekazano z CPR do stanowisk kierowania PSP w Warszawie (10.442) – podobnie, jak w przypadku Policji, jest to największa liczba przekazywanych zdarzeń alarmowych na terenie kraju, następnie dużą liczbę zdarzeń otrzymały jednostki PSP w Krakowie (7.180), Wrocławiu (6.454), Poznaniu (5.453), Łodzi (4.844) i Gdańsku (3.506).



Rysunek 39. Liczba zdarzeń przekazanych do poszczególnych stanowisk kierowania PSP (30 stanowisk o największej liczbie przekazanych zdarzeń) (rok 2020)

Najwięcej zdarzeń alarmowych przekazano z CPR do stanowisk kierowania Państwowej Straży Pożarnej (rysunek 40.) w poniedziałki (39.645), w soboty (38.719) oraz środy (37.818).

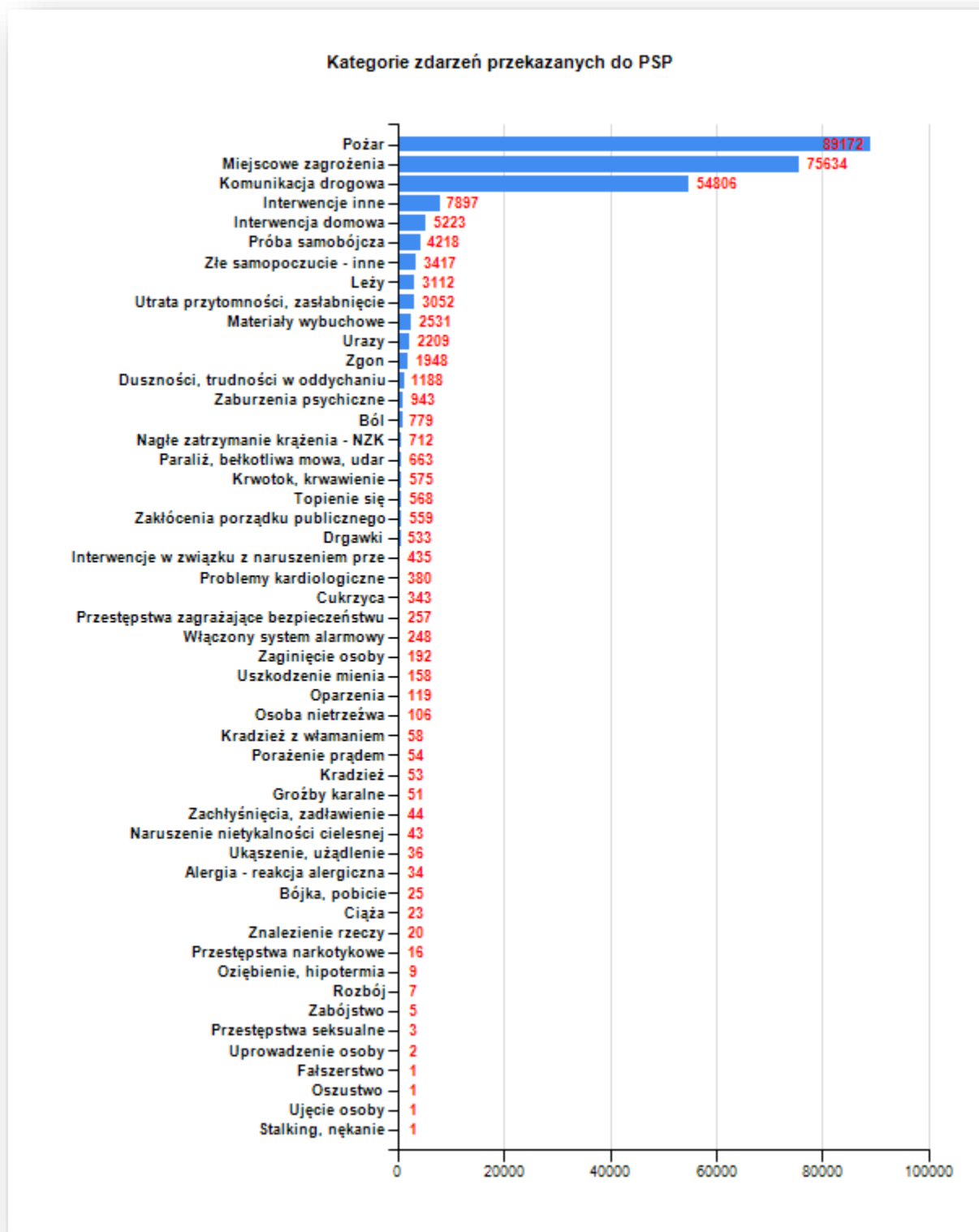


Rysunek 40. Liczba zdarzeń przekazanych do PSP w rozbiciu na dni tygodnia (rok 2020)

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych do z CPR do SWD PSP (rysunek 41.) najczęściej odnotowano zdarzeń dotyczących pożaru (89.172), następnie w kategoriach: miejscowe zagrożenia (75.634) oraz komunikacja drogowa (54.806).

Spośród pozostałych kategorii zdarzeń wyróżniły się także: interwencje inne (7.897), interwencja domowa (5.223), próba samobójcza (4.218), złe samopoczucie - inne (3.417), leży (3.112), utrata przytomności i zasłabnięcie (3.052).

Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych do SWD PSP stanowiły: fałszerstwo (1), oszustwo (1), ujęcie osoby (1), stalking/nękanie (1), uprowadzenie osoby (2), przestępstwa seksualne (3), zabójstwo (5), rozbój (7), oziębienie, hipotermia (9) przestępstwa narkotykowe (16).

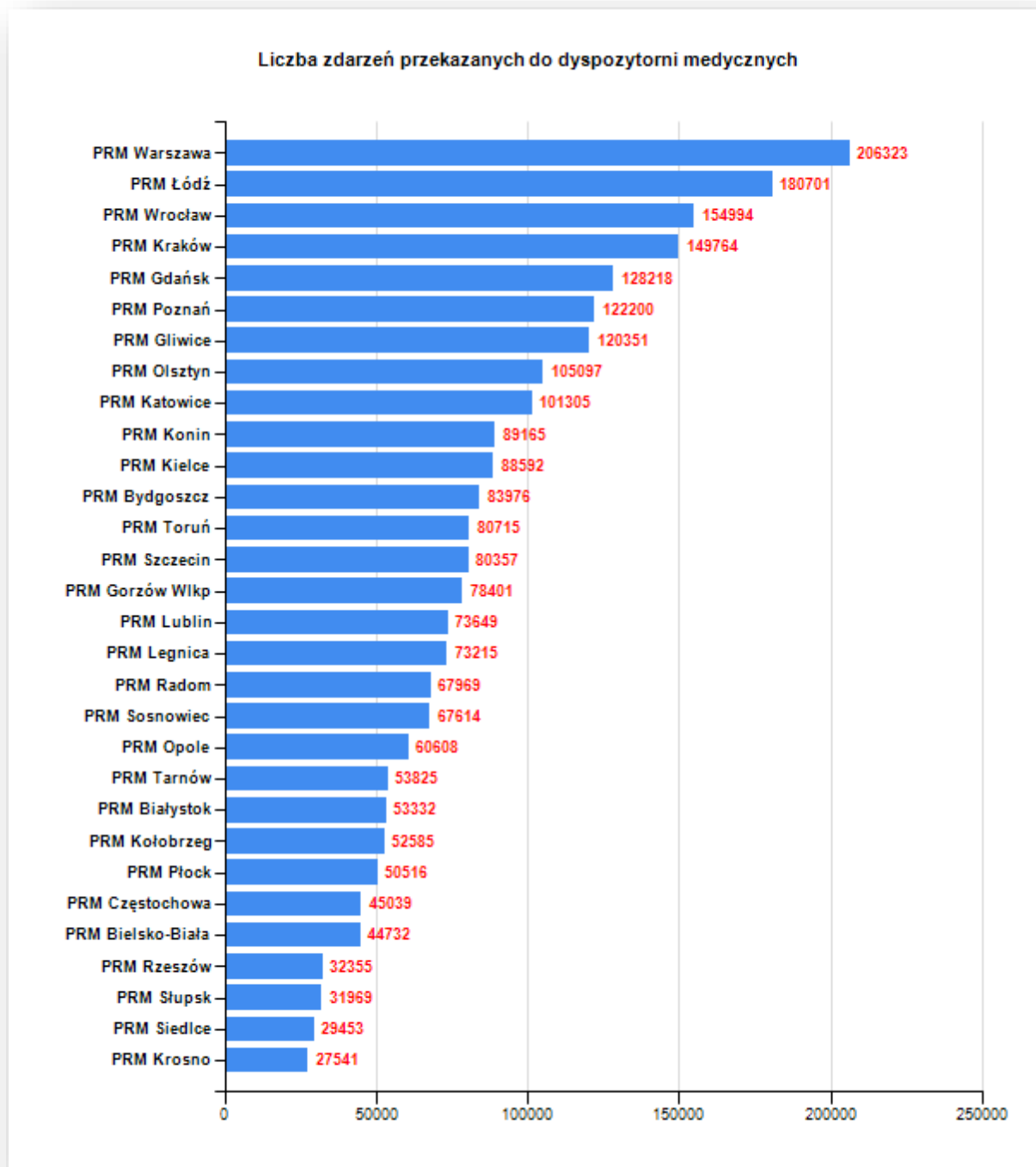


Rysunek 41. Kategorie zdarzeń przekazanych do PSP (rok 2020)

4.3. Państwowe Ratownictwo Medyczne

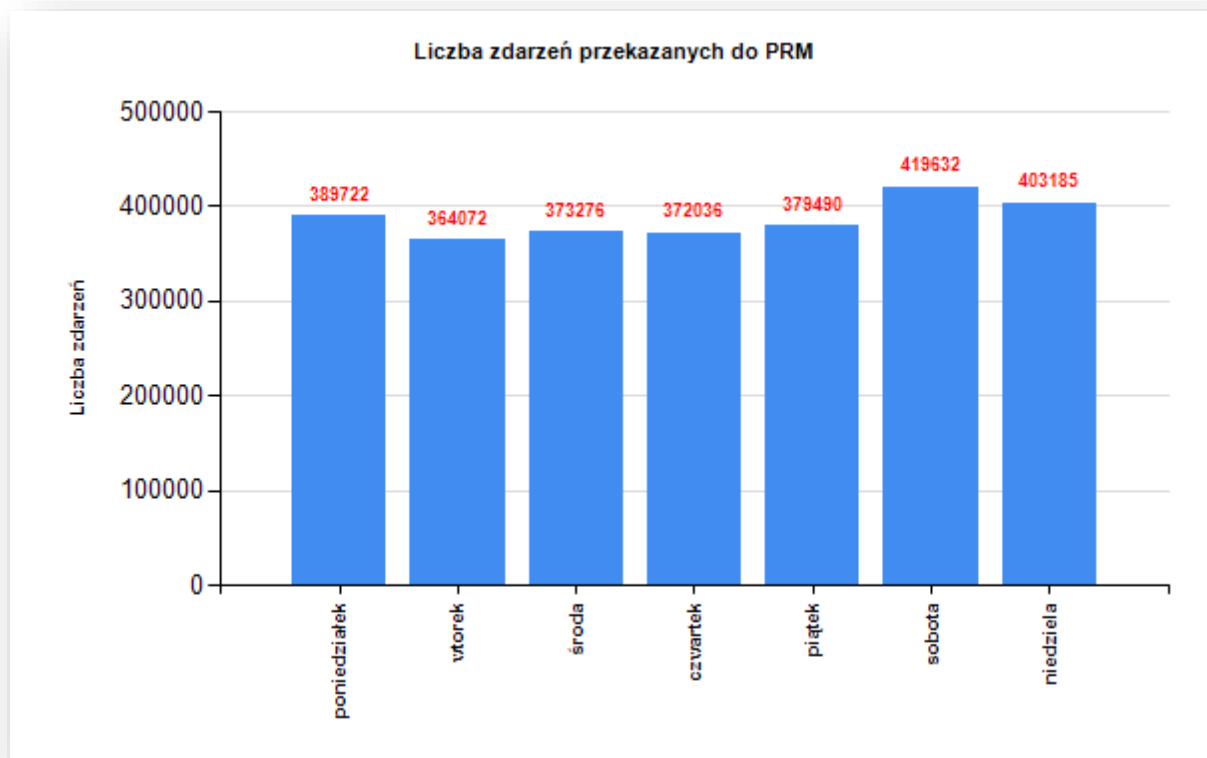
W 2020 r. w systemie utworzono 2.701.413 zdarzeń alarmowych przekazanych do jednostek Państwowego Ratownictwa Medycznego – dyspozytorni medycznych.

Najwięcej zdarzeń alarmowych (rysunek 42.) przekazano z CPR do dyspozytorni medycznych PRM w Warszawie (206.323). Dużą liczbę zdarzeń przekazano także do dyspozytorni medycznych w Łodzi (180.701), Wrocławiu (154994), Krakowie (149.764), i Gdańsku (128.218).



Rysunek 42. Liczba zdarzeń przekazanych do poszczególnych dyspozytorni medycznych (30 dyspozytorni medycznych o największej liczbie przekazanych zdarzeń) (rok 2020)

Najwięcej zdarzeń alarmowych przekazano z CPR do dyspozytorni medycznych PRM (rysunek 43.) w soboty (419.632), niedziele (419.632) oraz poniedziałki (389.722).

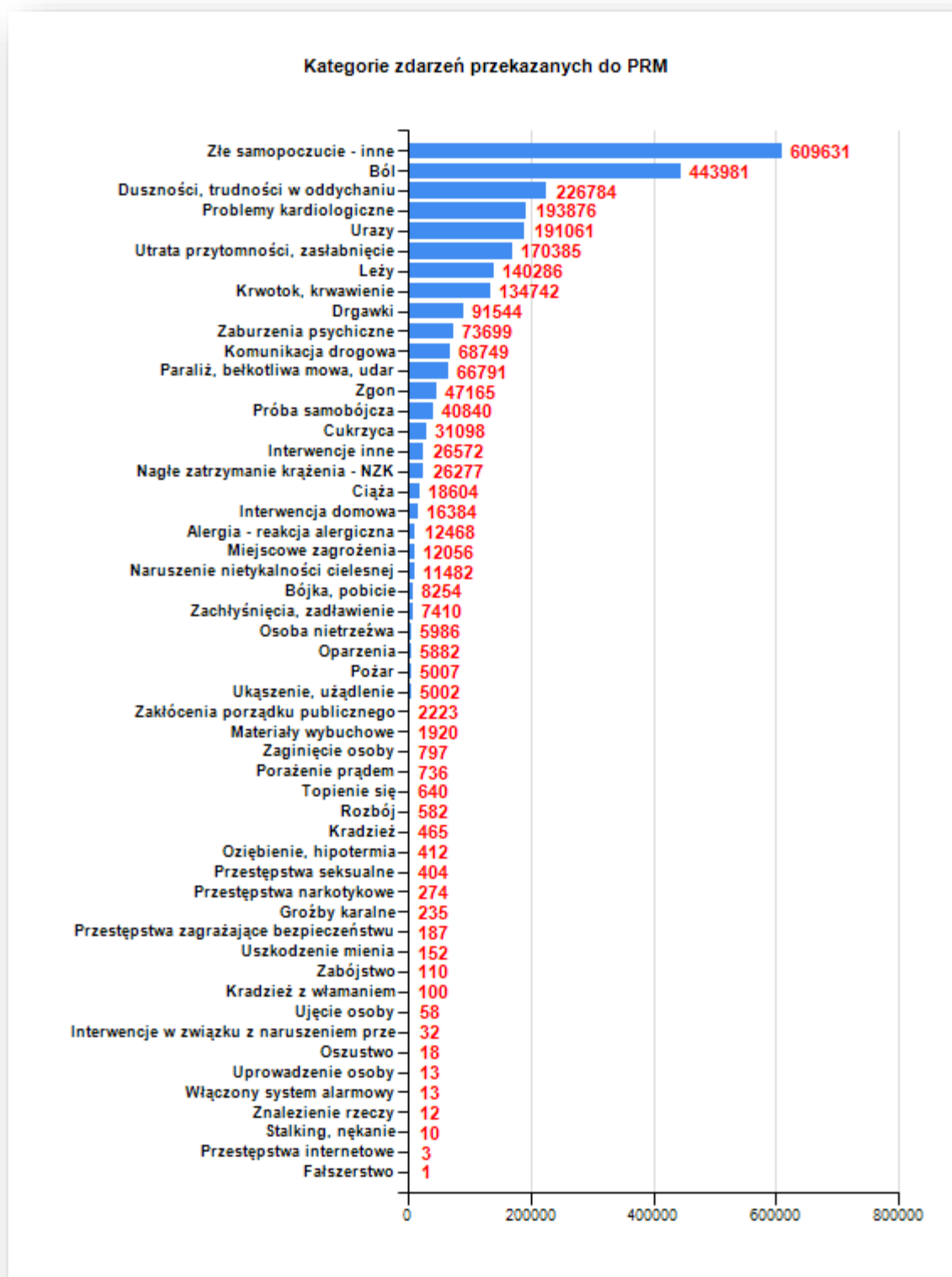


Rysunek 43. Liczba zdarzeń przekazanych do PRM w rozbiciu na dni tygodnia (rok 2020)

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych z CPR do SWD PRM (rysunek 44.) odnotowano najwięcej zdarzeń dotyczących złego samopoczucia/inne (609.631), a następnie o około 1/4 mniej w kategorii ból (443.981) oraz duszności, trudności w oddychaniu (226.784).

Spośród pozostałych kategorii zdarzeń wyróżniały się także: problemy kardiologiczne (193.876), urazy (191.061), utrata przytomności, zasłabnięcie (170.385), leży (140.286) oraz krwotok/krwawienie (134.742).

Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych do PRM stanowiły: fałszerstwo (1), przestępstwa internetowe (3), stalking, nękanie (10), znalezienie rzeczy (12), włączony system alarmowy (13) oraz uprowadzenie osoby (13).

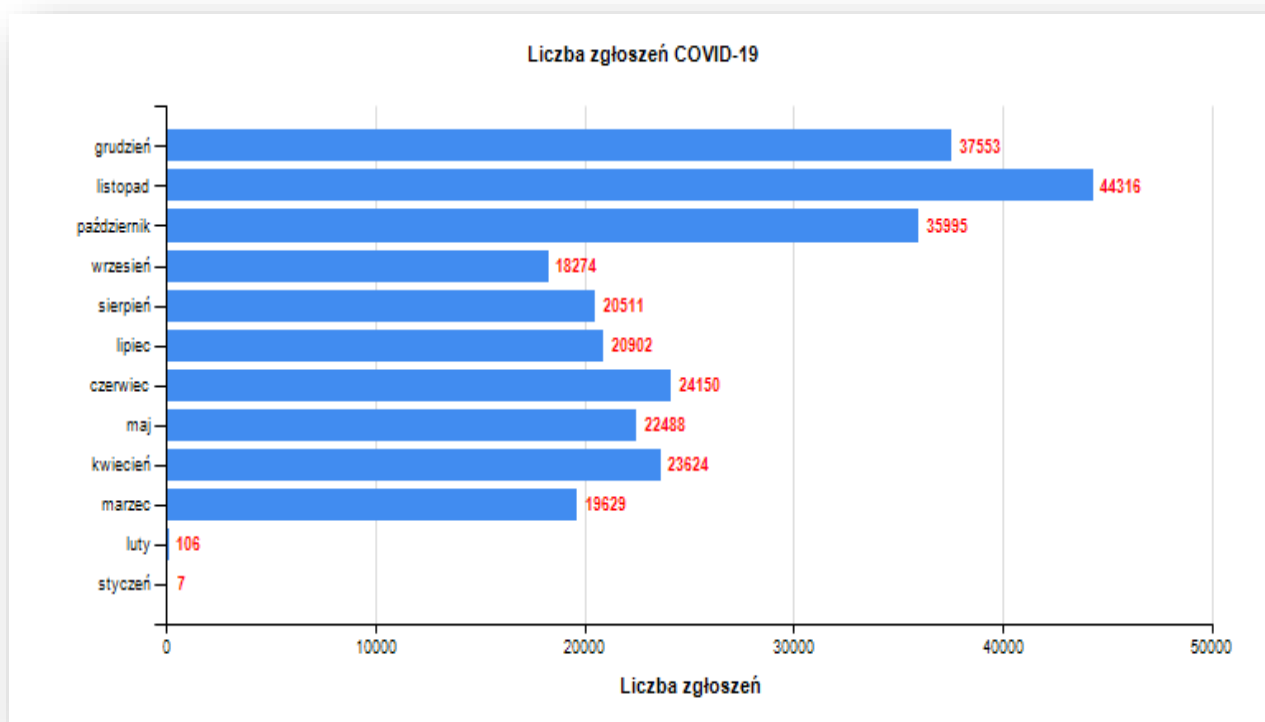


Rysunek 44. Kategorie zdarzeń przekazanych do dyspozytorni medycznych PRM (rok 2020)

5. Działania CPR w czasie pandemii COVID-19

Centra powiadamiania ratunkowego odebrały 267.555 zgłoszeń dotyczących koronawirusa. Zgłoszenia te, choć w większości o charakterze niealarmowym, musiały być obsłużone ze względu na nadzwyczajną sytuację, jaka wystąpiła w 2020 r. Obsługa takich zgłoszeń w wielu przypadkach polegała na podaniu numeru dedykowanej temu zagadnieniu infolinii NFZ.

Pomimo obserwowanych trudności powodowanych epidemią koronawirusa, dzięki wysiłkom pracowników centrów powiadamiania ratunkowego i przyjętym rozwiązaniom organizacyjnym i technicznym, zachowana została ciągłość działania systemu powiadamiania ratunkowego. W czasie pandemii zauważono nowe, niespotykane wcześniej problemy w funkcjonowaniu centrów, np. konieczność częstego ich wyłączania w celu dokonania dezynfekcji miejsc pracy operatorów i wdrażania mechanizmów zastępowalności. Również spowodowana izolacjami i kwarantannami absencja dużej liczby pracowników poszczególnych CPR prowadziła do obciążania zgłoszeniami alarmowymi pozostałych centrów w kraju. Należy jednocześnie podkreślić, że żadna z wymienionych wyżej sytuacji nie doprowadziła do zakłóceń w odbiorze i obsłudze zgłoszeń alarmowych.



Rysunek 45. Zgłoszenia dotyczące koronawirusa w podziale na miesiące (rok 2020)

6. Upowszechnianie wiedzy o SPR i numerze alarmowym 112

Działania w zakresie promocji numeru alarmowego 112 w 2020 r. obejmowały m.in. organizację na poziomie centralnym oraz na szczeblu lokalnym Europejskiego Dnia Numeru Alarmowego 112, który przypada na 11 lutego.

Większość działań promocyjnych planowanych na rok 2020, zwłaszcza tych wymagających bezpośrednich kontaktów międzyludzkich, została wstrzymana ze względu na stan epidemii.

W 2020 r. podpisano porozumienie z Polskim Związkiem Głuchych, które obejmuje m.in. współpracę w zakresie promocji systemu powiadamiania ratunkowego.

7. Plany na przyszłość

7.1. Przejęcie przez CPR obsługi zgłoszeń kierowanych do numeru alarmowego 998

W lutym 2021 r. przeprowadzono pilotażowe przełączenie ruchu alarmowego kierowanego do numeru 998 z terenu woj. podlaskiego do CPR w Białymstoku i z terenu woj. lubelskiego do CPR w Lublinie. W związku z pozytywną oceną pilotażu, proces przełączania jest – od kwietnia br. - kontynuowany w pozostałych województwach i ma zakończyć się w listopadzie 2021. Proces ten jest kolejnym krokiem w stronę ujednoczenia sposobu obsługi numerów alarmowych w Polsce.

7.2. Wprowadzenie zmian w funkcjonowaniu i organizacji SPR

29 kwietnia 2021 r. weszły w życie przepisy znowelizowanej ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego dające możliwość awansu na nowe stanowiska: starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów i koordynatorów-trenerów. Ustawa określa również wymagania, jakie będzie musiała spełniać osoba zatrudniona na poszczególnych stanowiskach w CPR.

Zgodnie z nowymi przepisami, w strukturze Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji powstało Krajowe Centrum Monitorowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego, będące wydziałem w Departamencie Ochrony Ludności i Zarządzania Kryzysowego. Jego głównymi zadaniami jest m.in. utrzymywanie i rozwój systemu teleinformatycznego centrów powiadamiania ratunkowego, zachowywanie ciągłości funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego, nadzór nad przestrzeganiem procedur obsługi zgłoszeń alarmowych oraz współpraca międzynarodowa w zakresie SPR. Po zakończeniu stanu epidemii w Polsce podstawowe i doskonalące szkolenia operatorów numerów alarmowych będą prowadzone przez MSWiA, zarówno w formie stacjonarnej, jak i e-learningu.

Spis rysunków

Rysunek 1. Centra powiadamiania ratunkowego w Polsce.....	5
Rysunek 2. Przyznane etaty ONA (rok 2020).....	6
Rysunek 3. Zatrudnienie ONA w CPR – stan na dzień 31 grudnia 2020 r.....	7
Rysunek 4. Obciążenie ONA połączeniami przychodzącymi w rozbiściu na miesiące (rok 2020)	9
Rysunek 5. Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w Polsce (rok 2020)	10
Rysunek 6. Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w poszczególnych CPR (rok 2020)	11
Rysunek 7. Liczba połączeń przychodzących w rozbiściu na miesiące (rok 2020)	12
Rysunek 8. Liczba połączeń przychodzących w poszczególnych CPR (rok 2020)	13
Rysunek 9. Liczba połączeń przychodzących w rozbiściu na godziny (rok 2020).....	14
Rysunek 10. Liczba połączeń przychodzących w rozbiściu na dni tygodnia (rok 2020).....	15
Rysunek 11. Liczba połączeń przychodzących przekazanych do innych CPR w rozbiściu na miesiące (rok 2020).....	16
Rysunek 12. Liczba zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w Polsce (rok 2020).....	17
Rysunek 13. Liczba zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w rozbiściu na miesiące (rok 2020)	18
Rysunek 14. Liczba zgłoszeń niezasadnych w rozbiściu na godziny (rok 2020)	19
Rysunek 15. Procentowy udział zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w stosunku do wszystkich połączeń (rok 2020)	20
Rysunek 16. Procentowy udział zgłoszeń niezasadnych w poszczególnych CPR w stosunku do wszystkich połączeń (rok 2020)	21
Rysunek 17. Liczba zdarzeń w rozbiściu na miesiące (rok 2020)	22
Rysunek 18. Liczba zdarzeń w rozbiściu na godziny (rok 2020).....	23
Rysunek 19. Liczba zdarzeń w rozbiściu na dni tygodnia (rok 2020)	24
Rysunek 20. Liczba zdarzeń określona po lokalizacji miejsca zdarzenia (30 powiatów, z których przyjęto najwięcej zdarzeń) (rok 2020).....	25
Rysunek 21. Liczba zdarzeń w rozbiściu na kategorie zdarzeń (rok 2020).....	26
Rysunek 22. Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w rozbiściu na miesiące (rok 2020)	27
Rysunek 23. Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w poszczególnych CPR (rok 2020)	28
Rysunek 24. Interfejs użytkownika aplikacji mobilnej Alarm112 – okno główne wraz z kategoriami służb.....	29
Rysunek 25. Interfejs użytkownika aplikacji mobilnej Alarm112 – określenie lokalizacji zdarzenia.....	30
Rysunek 26. Interfejs użytkownika aplikacji mobilnej Alarm112 – rejestracja	30
Rysunek 27. Zarejestrowane połączenia typu SMS w rozbiściu na miesiące (rok 2020)	31
Rysunek 28. Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca	32
Rysunek 29. Średni czas oczekiwania na odbiór połączeń w rozbiściu na miesiące (rok 2020)	33
Rysunek 30. Średni czas oczekiwania na odbiór połączeń w rozbiściu na godziny (rok 2020)	34
Rysunek 31. Średni czas oczekiwania na odbiór połączeń w rozbiściu na dni tygodnia (rok 2020)	35
Rysunek 32. Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych (w sekundach) w rozbiściu na miesiące (rok 2020)	36
Rysunek 33. Średni czas obsługi zgłoszeń niezasadnych (w sekundach) w rozbiściu na miesiące (rok 2020)....	36
Rysunek 34. Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych i niezasadnych (w sekundach) w poszczególnych CPR (rok 2020)	37
Rysunek 35. Liczba zdarzeń dotyczących służb ratunkowych i pomocniczych w rozbiściu na miesiące (rok 2020).....	39
Rysunek 36. Liczba zdarzeń przekazanych do poszczególnych stanowisk kierowania Policji (30 stanowisk o największej liczbie przekazanych zdarzeń) (rok 2020).....	40
Rysunek 37. Liczba zdarzeń przekazanych do Policji w rozbiściu na dni tygodnia (rok 2020).....	41
Rysunek 38. Kategorie zdarzeń przekazanych do Policji (rok 2020).....	42
Rysunek 39. Liczba zdarzeń przekazanych do poszczególnych stanowisk kierowania PSP (30 stanowisk o największej liczbie przekazanych zdarzeń) (rok 2020).....	43
Rysunek 40. Liczba zdarzeń przekazanych do PSP w rozbiściu na dni tygodnia (rok 2020).....	44
Rysunek 41. Kategorie zdarzeń przekazanych do PSP (rok 2020)	45

Rysunek 42. Liczba zdarzeń przekazanych do poszczególnych dyspozytorni medycznych (30 dyspozytorni medycznych o największej liczbie przekazanych zdarzeń) (rok 2020).....	46
Rysunek 43. Liczba zdarzeń przekazanych do PRM w rozbiciu na dni tygodnia (rok 2020).....	47
Rysunek 44. Kategorie zdarzeń przekazanych do dyspozytorni medycznych PRM (rok 2020).....	48
Rysunek 45. Zgłoszenia dotyczące koronawirusa w podziale na miesiące (rok 2020).....	49

Spis tabel

Tabela 1. Znajomość języków obcych wśród ONA (rok 2020).....	8
--	---