

ZATWIERDZAM

Warszawa, 9 lutego 2018 r.

Minister Spraw Wewnętrznych
i Administracji

**MINISTER SPRAW WEWNĘTRZNYCH
I ADMINISTRACJI**

Pawel Majewski
Pawel Majewski
Sekretarz Stanu

RAPORT
z funkcjonowania systemu
powiadamiania ratunkowego
w 2017 r.



Ministerstwo
Spraw Wewnętrznych
i Administracji

Spis treści

1. WSTĘP.....	3
1.1. Liczba zgłoszeń alarmowych	3
1.2. Usprawnienie obsługi zgłoszeń a dostępność numeru alarmowego 112 dla społeczeństwa.....	5
1.3. Operatorzy numerów alarmowych.....	5
1.4. Rozwój techniczny	8
1.5. Upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych.....	8
2. DANE STATYSTYCZNE.....	9
2.1. Centra powiadamiania ratunkowego w 2017 r.	9
2.2. Operatorzy numeru alarmowego 112 w 2017 r.....	9
2.3. Połączenia przychodzących na numer alarmowy 112 w 2017 r.....	11
2.4. Obciążenie operatorów numeru alarmowego 112 w 2017 r.....	13
2.5. Czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia alarmowego w 2017 r.....	14
2.6. Zdarzenia przekazane służbom ratowniczym i pomocniczym w 2017 r.	16
2.7. Zgłoszenia fałszywe, anulowane i zasadne skierowane na numer alarmowy w 2017 r.	17
2.8. Czas obsługi zgłoszeń zasadnych i fałszywych w 2017 r.	20
3. PLANY NA PRZYSZŁOŚĆ	21
3.1. Wprowadzenie SMS	21
3.2. Przejęcie przez centra powiadamiania ratunkowego obsługi zgłoszeń kierowanych do numerów alarmowych 997, 998 i 999.....	21

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 2017 był kolejnym rokiem funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w ujednoliconym kształcie, w którym obsługą zgłoszeń alarmowych skierowanych do numeru alarmowego 112 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.

Mając na względzie kluczowy fakt zapewnienia jak największej dostępności usługi powiadamiania ratunkowego dla społeczeństwa, podejmowane działania nakierowane są na zachowanie standardów w zakresie minimalnego czasu oczekiwania dzwoniącego na odebranie połączenia. Średni czas oczekiwania na odebranie połączenia w centrum powiadamiania ratunkowego nie przekracza 10 sekund. Biorąc pod uwagę, że czas ten uwzględnia – trwające ponad 5 sekund – zapowiedź, wraz z jednoczesnym procesem pozyskiwania danych o lokalizacji dzwoniącego, a także techniczną procedurę wyboru wolnego operatora, który może odebrać dane zgłoszenie, operator numerów alarmowych odbiera połączenie wpływające na jego stanowisko pracy w czasie ok. 4 sekund.

1.1. Liczba zgłoszeń alarmowych

W 2017 r. w centrach powiadamiania ratunkowego zarejestrowano łącznie 18.997.544 zgłoszeń przychodzących, z czego aż 8.463.820 (44,55% wszystkich) stanowiły zgłoszenia fałszywe, złośliwe lub niezasadne, a w 6.621.363 przypadkach (34,85% wszystkich) dzwoniący anulował połączenie przed wpływaniem połączenia na stanowisko operatora numerów alarmowych, tj. w ciągu kilku pierwszych sekund.

W porównaniu z 2016 r. ogólna liczba zgłoszeń alarmowych zmalała o 484.743 zgłoszeń. W odniesieniu do zgłoszeń fałszywych, złośliwych lub niezasadnych, ich odsetek zmniejszył się o 2,08%, natomiast odnośnie zgłoszeń anulowanych ich odsetek wzrósł o 0,75%.

W ciągu 2017 r. nie zaobserwowano znaczącej tendencji spadkowej liczby zgłoszeń niezasadnych i anulowanych w stosunku do liczby wszystkich zgłoszeń kierowanych do numeru alarmowego 112. W styczniu 2017 r. było to 78,94%, a w grudniu – 78,91% wszystkich zgłoszeń.

Do służb ratunkowych i pomocniczych przekazano informację o 5.454.003 zdarzeniach utworzonych na podstawie zgłoszeń na numer alarmowy 112. Do Policji przekazano informacje o 1.641.989 zdarzeniach alarmowych, do Państwowej Straży Pożarnej o 598.485, do dysponentów zespołów ratownictwa medycznego – o 2.833.747, a do służb pomocniczych – o 379.782. Sytuacja, gdy informacja o zdarzeniu alarmowym jest przekazywana 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. System Informatyczny Centrów Powiadamiania Ratunkowego umożliwia również rejestrację zgłoszeń utworzonych w systemach Policji, PSP, PRM. W roku 2017 zarejestrowano 1.357.480 zdarzeń utworzonych przez dyspozytorów służb.

W ramach pilotażowego przełączenia numeru 997 na numer 112 w województwie śląskim w dniach od 13 do 24 listopada 2017 r. przekierowano do centrum powiadamiania ratunkowego 10.421 połączeń na numer 997.

1.2. Usprawnienie obsługi zgłoszeń a dostępność numeru alarmowego 112 dla społeczeństwa

Jednym z najbardziej znaczących postępów w rozwoju systemu, zgodnym z ustawą o systemie powiadamiania ratunkowego, było przeprowadzenie pilotażowego przełączenia numeru alarmowego 997 na 112 w województwie śląskim. W efekcie wszystkie zgłoszenia kierowane do numeru alarmowego 997 z terenu województwa śląskiego są obecnie obsługiwane przez Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Katowicach tak samo, jak zgłoszenia na numer alarmowy 112. Liczba zgłoszeń alarmowych w CPR w Katowicach w grudniu 2017 wzrosła o 50.430 w stosunku do analogicznego okresu w roku poprzednim.

Wraz z uruchamianiem skoncentrowanych dyspozytorni medycznych, zgłoszenia alarmowe kierowane do centrów powiadamiania ratunkowego i wymagające zaangażowania Państwowego Ratownictwa Medycznego są pilotażowo przekazywane do Systemu Wspomagania Dowodzenia PRM drogą elektroniczną. Mając na uwadze, że przekazywanie zgłoszeń drogą elektroniczną do dyspozytorów Policji i Państwowej Straży Pożarnej trwa już od 2016 r., system powiadamiania ratunkowego osiągnął już pełną funkcjonalność w obszarze wymiany danych ze służbami ratunkowymi.

W 2017 r. przeprowadzony został konkurs na aplikację mobilną do „wysyłania zgłoszeń alarmowych, w szczególności przez osoby głuche lub niedosłyszące”. Wytypowano zwycięską aplikację, która docelowo ma umożliwić osobom głuchym i niedosłyszącym skuteczną komunikację z operatorami numeru alarmowego 112, czego efektem będzie możliwość udzielenia im niezbędnej pomocy.

1.3. Operatorzy numerów alarmowych

Suma wszystkich etatów operatorów numerów alarmowych, we wszystkich 17 centrach powiadamiania ratunkowego w 2017 r. wynosiła 1364.

Z danych uzyskanych z centrów powiadamiania ratunkowego, na dzień 31 grudnia 2017 r., wynika, że zatrudnionych na stanowisku operatora numerów alarmowych było 1183 osób. Na koniec ubiegłego roku najwięcej operatorów

pracowało w CPR w Radomiu (149), natomiast najmniej w Gorzowie Wlkp. (36) i Opolu (36). W porównaniu z rokiem 2016, faktyczny stan zatrudnienia w centrach powiadamiania ratunkowego, na stanowisku operatora numerów alarmowych zmniejszył się o 57 osób.

Podobnie jak w latach ubiegłych miała miejsce duża rotacja pracowników centrów powiadamiania ratunkowego. Główną przyczyną takiego stanu było przede wszystkim niskie wynagrodzenie oferowane za trudną i stresującą pracę. W roku 2017 zostały rozwiązane umowy o pracę ze 216 operatorami numerów alarmowych.

Szkolenia operatorów numerów alarmowych w 2017 roku były realizowane w ośrodku szkoleniowym Wojewody Wielkopolskiego, w CPR w Poznaniu zgodnie z opracowanymi przez Wojewodę Wielkopolskiego szczegółowymi programami szkolenia podstawowego oraz szkolenia recertyfikującego.

W 2017 r. przeszkolonych zostało łącznie 378 osób, a do egzaminu na operatora numerów alarmowych, w tym do egzaminów poprawkowych, przystąpiły łącznie 534 osoby.

Przeszkolonych zostało 233 nowo przyjętych kandydatów na stanowiska operatorów numerów alarmowych. Do egzaminu przystąpili wszyscy kandydaci, z których 116 zdało egzamin w pierwszym terminie, 79 w drugim terminie, uzyskując certyfikat operatora numerów alarmowych. Nie zdało egzaminu – w związku z czym nie otrzymało certyfikatu – 35 osób.

Spośród operatorów numerów alarmowych 145 osób wymagało przeszkolenia w ramach doskonalenia zawodowego, związanego z upływem trzyletniego terminu ważności certyfikatu. Do egzaminu przystąpiło 145 osób, z czego 95 zdało egzamin w pierwszym terminie, 22 w drugim terminie, uzyskując kolejny certyfikat operatora numerów alarmowych. Natomiast 19 osób nie zdało egzaminu i nie otrzymało ponownie certyfikatu. Przed uczestnictwem w egzaminie poprawkowym z pracy zrezygnowało 12 osób, nie przystępując do egzaminu końcowego.

Ogółem w 2017 roku wystawiono 312 certyfikatów operatorów numerów alarmowych.

Z danych dotyczących zdawalności egzaminów szkoleń podstawowych jak i recertyfikacyjnych w latach 2014-2017 (tabela 1, tabela 2) wynika, że poziom wiedzy osób przystępujących do egzaminów wymaga poprawy.

Tabela 1. Procentowy udział osób zdających egzamin w stosunku do wszystkich przeszkolonych.

Rok	Szkolenie podstawowe		Szkolenie doskonalące	
	I termin	II termin (poprawkowy)	I termin	II termin (poprawkowy)
2014	73%	18%	91%	8%
2015	71%	22%	89%	9%
2016	67%	22%	88%	10%
2017	50%	34%	66%	15%

Tabela 2. Procentowy udział osób, które nie uzyskały certyfikatu operatora numerów alarmowych.

Rok	Brak certyfikatu	
	I termin	II termin
2014	9%	1%
2015	7%	2%
2016	11%	2%
2017	15%	13%

Dodatkowo Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Opolu zorganizowało spotkanie robocze psychologów centrów powiadamiania ratunkowego – drugie tego typu od momentu utworzenia stanowiska pracy psychologa w CPR. Celem spotkania była wymiana doświadczeń odnośnie pracy z operatorami numerów alarmowych, co docelowo podnosi jakość obsługi zgłoszeń alarmowych. W spotkaniu wzięło udział 13 psychologów.

1.4. Rozwój techniczny

W związku z, wynikającą z prawa UE, koniecznością zapewnienia przez centra powiadamiania ratunkowego obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych z automatycznych systemów informowania o wypadkach samochodowych (eCall), od 1 października 2017 r., operatorzy numerów alarmowych mają możliwość obsługi tego typu zgłoszeń. Obecnie jednak skala zgłoszeń eCall jest niewielka, sytuacja będzie zapewne zmieniała się wraz ze wzrostem liczby pojazdów wyposażonych w systemy umożliwiające automatyczne połączenie z numerem alarmowym 112, w tym przesłanie niezbędnych danych.

Dzięki rozbudowaniu UMM o warstwę przejazdów kolejowo - drogowych, operatorzy numerów alarmowych mogą zobaczyć na mapie lokalizację przejść kolejowo - drogowych, co znacznie ułatwia reagowanie w razie wystąpienia zdarzenia oraz zapobieganie tragicznym zdarzeniom. Rozpoczęto współpracę z PKP PLK. S.A w zakresie przekazywania do Ekspozytur Centrum Zarządzania Ruchem Kolejowym informacji o zgłoszeniach na przejazdach kolejowo – drogowych.

1.5. Upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych

Działania w zakresie promocji numeru alarmowego 112 w 2017 r. obejmowały m.in. organizację na poziomie centralnym oraz na szczeblu lokalnym Europejskiego Dnia Numeru Alarmowego 112. Motywem przewodnim było, tak jak w latach ubiegłych uświadomienie społeczeństwu, że korzystać z numeru alarmowego 112 należy jedynie w sytuacjach związanych z zagrożeniem życia i bezpieczeństwa celem eliminacji wysokiej liczby zgłoszeń fałszywych i niezasadnych.

Uwagi wymaga zwłaszcza nakład pracy centrów powiadamiania ratunkowego organizujących szereg działań promocyjnych, w szczególności organizowanie spotkań z dziećmi w wieku szkolnym i gimnazjalnym oraz akcje skierowane do osób dorosłych przy okazji lokalnych świąt i wydarzeń masowych.

2. DANE STATYSTYCZNE

2.1. Centra powiadamiania ratunkowego w 2017 r.

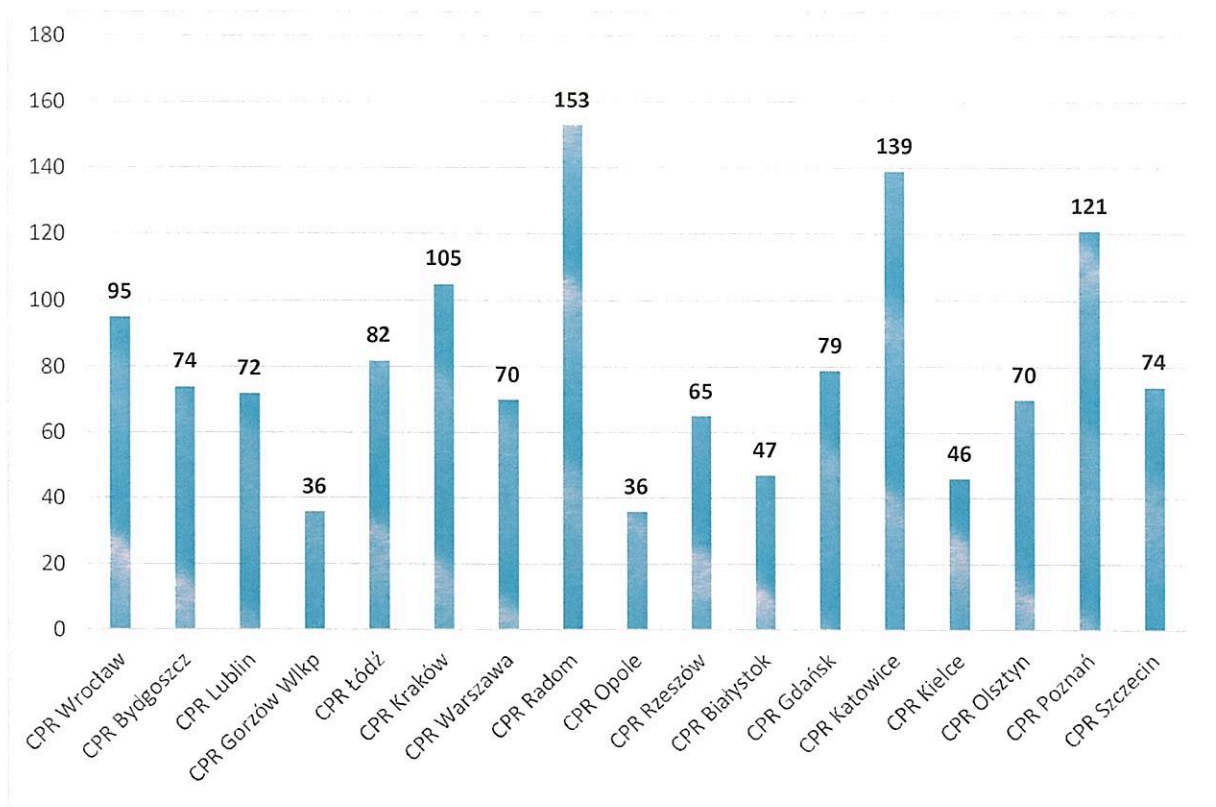
W 2017 r. funkcjonowało 17 centrów powiadamiania ratunkowego, które odbierały połączenia kierowane na numer alarmowy 112 z obszaru całego kraju.



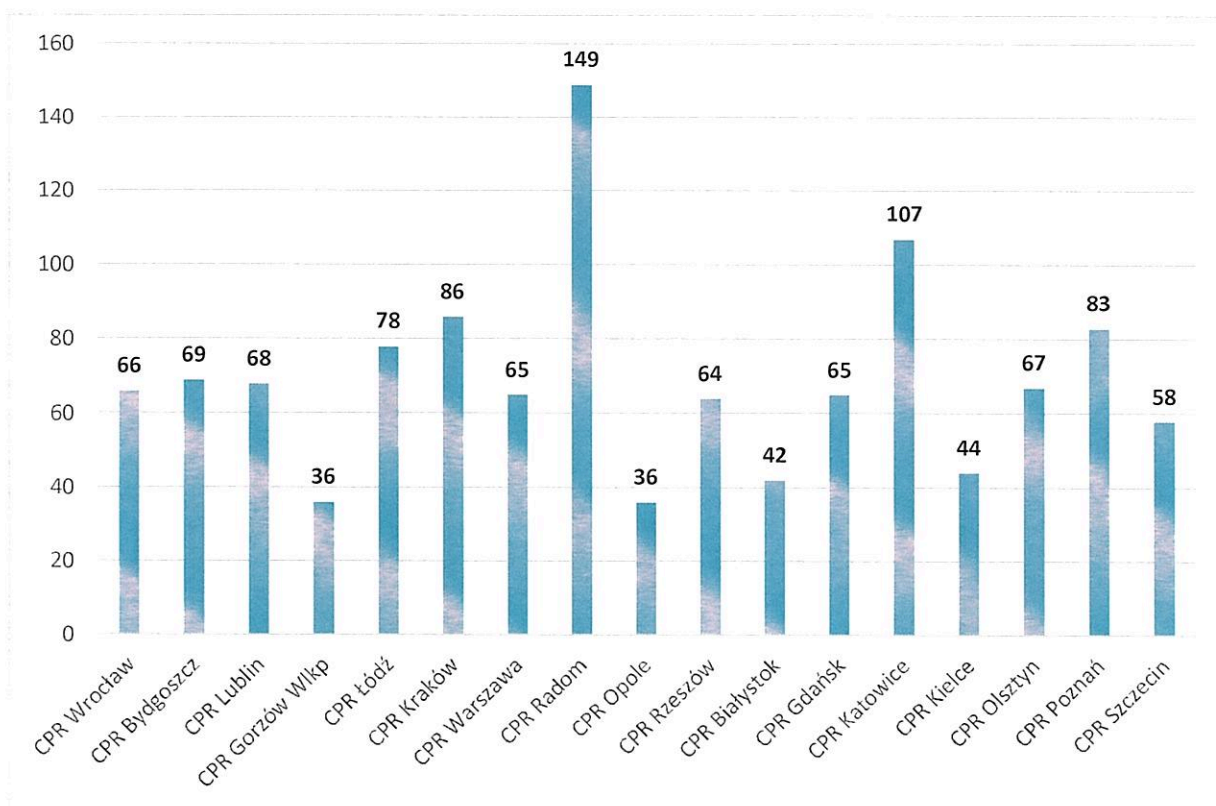
Rysunek 1. Centra powiadamiania ratunkowego w Polsce w 2017 r.

2.2. Operatorzy numeru alarmowego 112 w 2017 r.

W 2017 r. centra powiadamiania ratunkowego posiadały łącznie 1364 etaty operatorów numerów alarmowych. Na rysunku 2 przedstawiono podział etatów ONA na poszczególne centra powiadamiania ratunkowego. Na koniec 2017 r. centra powiadamiania ratunkowego zatrudniały w sumie 1183 operatorów numerów alarmowych (rysunek 3).



Rysunek 2. Etaty ONA w centrach powiadamiania ratunkowego w Polsce w 2017 r.

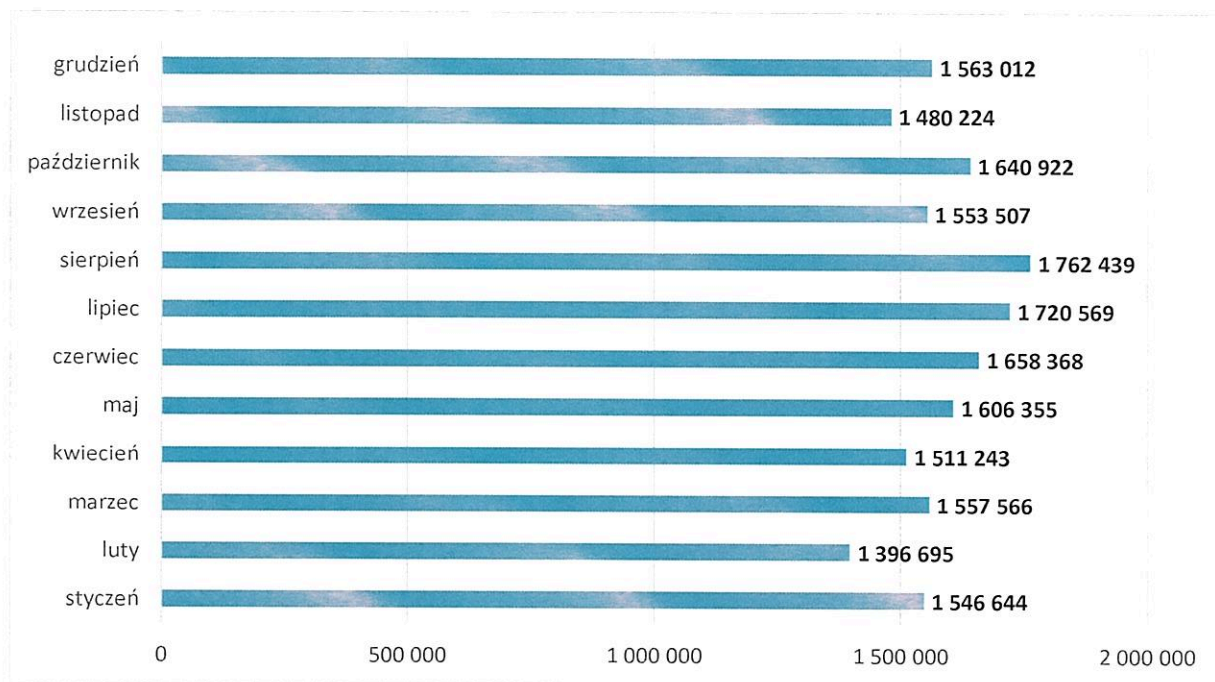


Rysunek 3. Zatrudnienie ONA w centrach powiadamiania ratunkowego na 31 grudnia 2017 r.



2.3. Połączenia przychodzących na numer alarmowy 112 w 2017 r.

W 2017 r. w centrach powiadamiania ratunkowego odnotowano w sumie 18.997.544 połączeń przychodzących. Średnio 1.583.129 połączeń miesięcznie w skali kraju, 93.125 miesięcznie w każdym centrum. Na rysunku 4 przedstawiono liczbę połączeń na numer 112 w rozbiciu na miesiące. Z danych wynika, że najwięcej połączeń zostało zarejestrowanych w miesiącach letnich – czerwiec, lipiec, sierpień.



Rysunek 4. Liczba połączeń na numer 112 w poszczególnych miesiącach w roku 2017 r.

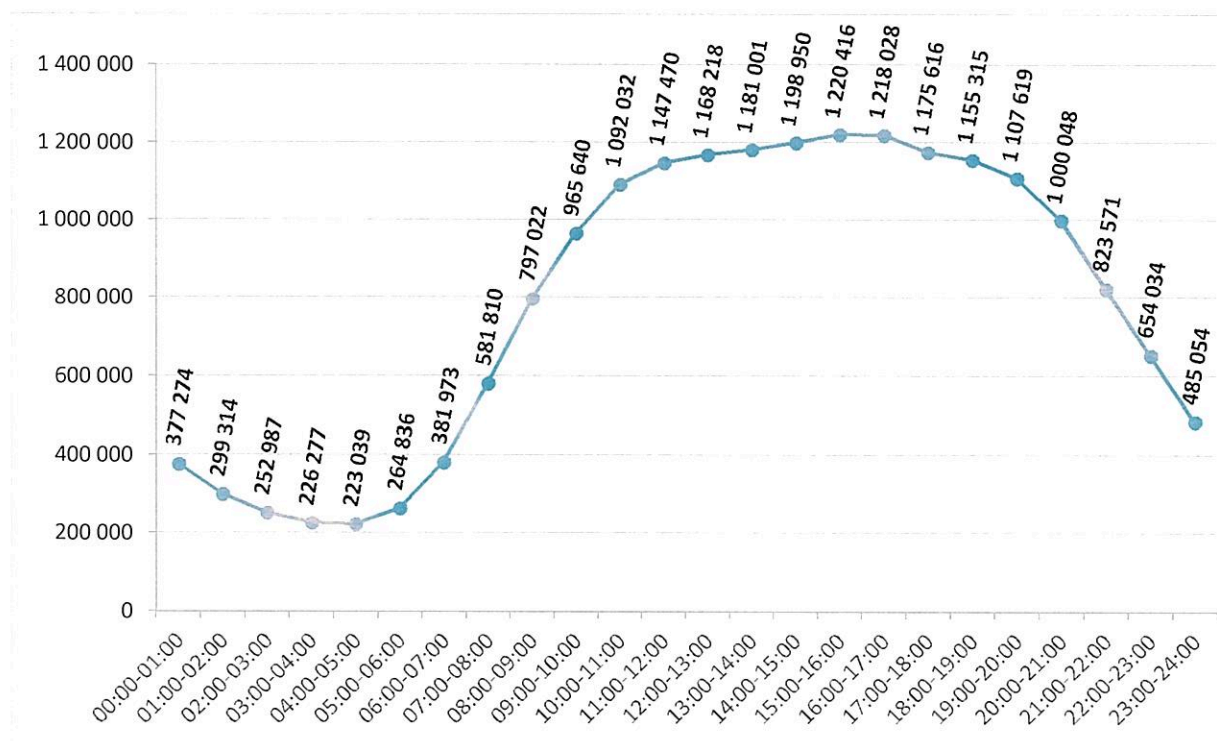
W tabeli 3 przedstawiono liczbę połączeń na numer 112 zarejestrowaną w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego. Najwięcej połączeń alarmowych zarejestrowano w centrach w Katowicach, Poznaniu, Radomiu.

Tabela 3. Liczba połączeń na numer alarmowy 112 w centrach powiadamiania ratunkowego w 2017 r.

CPR	Liczba zarejestrowanych połączeń
CPR Wrocław	1 597 601
CPR Bydgoszcz	1 245 763
CPR Lublin	917 812
CPR Gorzów Wielkopolski	565 096
CPR Łódź	1 278 334

CPR Kraków	1 346 498
CPR Radom	1 804 687
CPR Opole	430 815
CPR Rzeszów	670 441
CPR Białystok	465 532
CPR Gdańsk	1 288 193
CPR Katowice	2 230 336
CPR Kielce	536 239
CPR Olsztyn	671 487
CPR Poznań	1 864 231
CPR Szczecin	1 021 041
CPR Warszawa	1 063 438

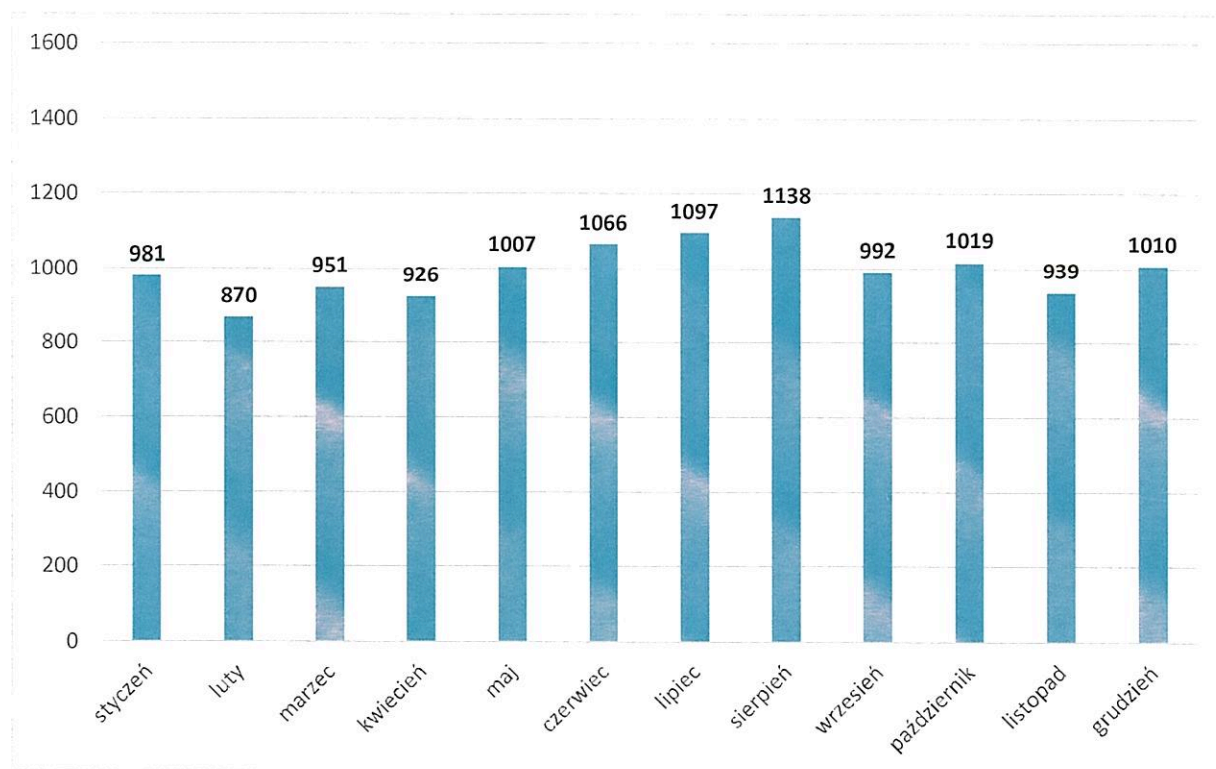
Jak wynika z rysunku 5 najwięcej połączeń alarmowych rejestrowanych jest między godziną 13 a 19. Należy zauważyć, że liczba połączeń w ciągu doby zaczyna znacząco wzrastać od godziny 7, a spadek połączeń następuje dopiero po godzinie 20.



Rysunek 5. Liczba połączeń na numer 112 w godzinowych przedziałach czasowych w roku 2017 r.

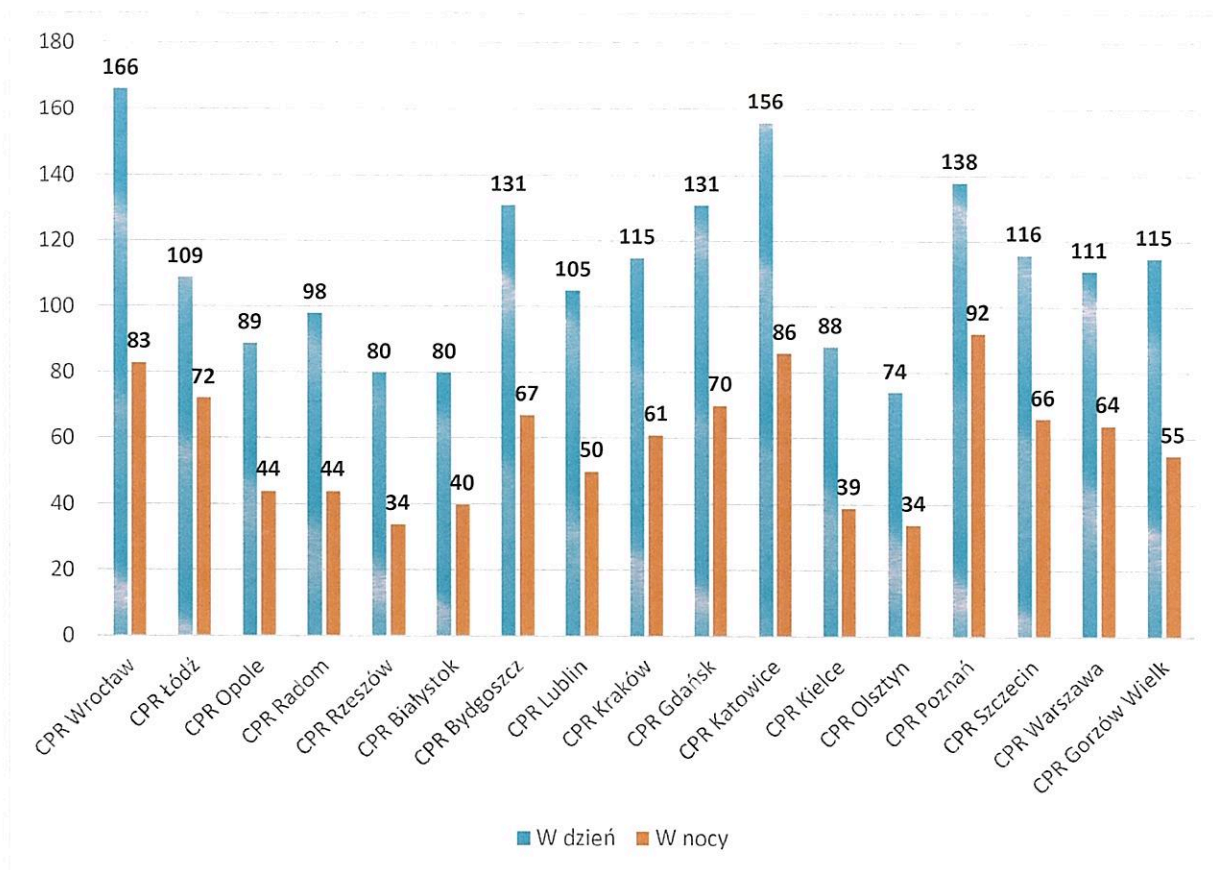
2.4. Obciążenie operatorów numeru alarmowego 112 w 2017 r.

W roku 2017 na jednego operatora w CPR przypadało średnio 1000 zgłoszeń miesięcznie (dla porównania w 2016 r. było to 1095 zgłoszeń). Na rysunku 6 przedstawiono średnią liczbę zgłoszeń alarmowych przypadających na jednego ONA – przy czym liczba kierowanych połączeń oraz operatorów je obsługujących w poszczególnych centrach zmieniała się w ciągu roku. Średnia liczba zgłoszeń miesięcznie przypadająca na operatora jest szczególnie istotnym wskaźnikiem w procesie podejmowania decyzji o przejmowaniu przez centra powiadamiania ratunkowego obsługi numerów alarmowych 997, 998 i 999.



Rysunek 6. Średnia liczba zgłoszeń alarmowych przypadających na operatora numerów alarmowych w roku 2017 r.

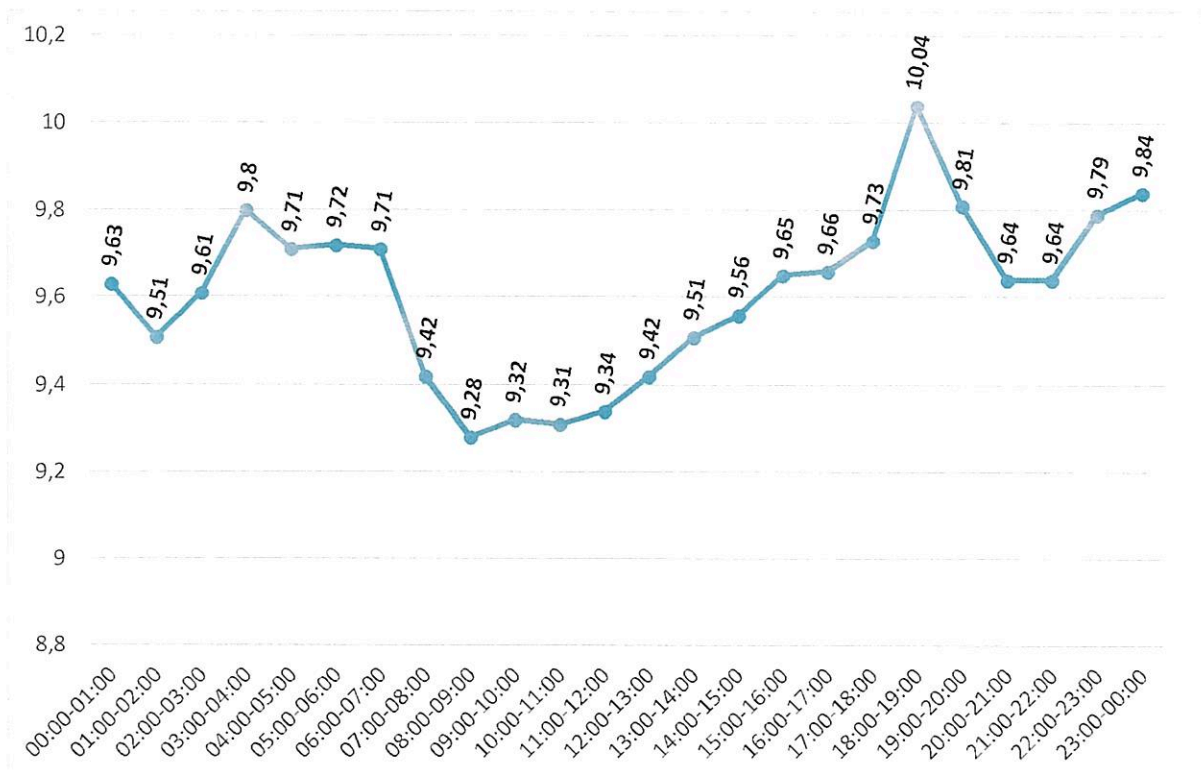
Z danych zarejestrowanych w systemie wynika znacząca różnica między liczbą zgłoszeń obsługiwanych przez operatora numeru alarmowego w ciągu zmiany dziennej i nocnej. Operator pracujący w CPR obsługiwał średnio 112 zgłoszenia na zmianie dziennej i 59 zgłoszenia na zmianie nocnej. Godziny rozpoczęcia zmiany dziennej i nocnej różnią się w poszczególnych centrach.



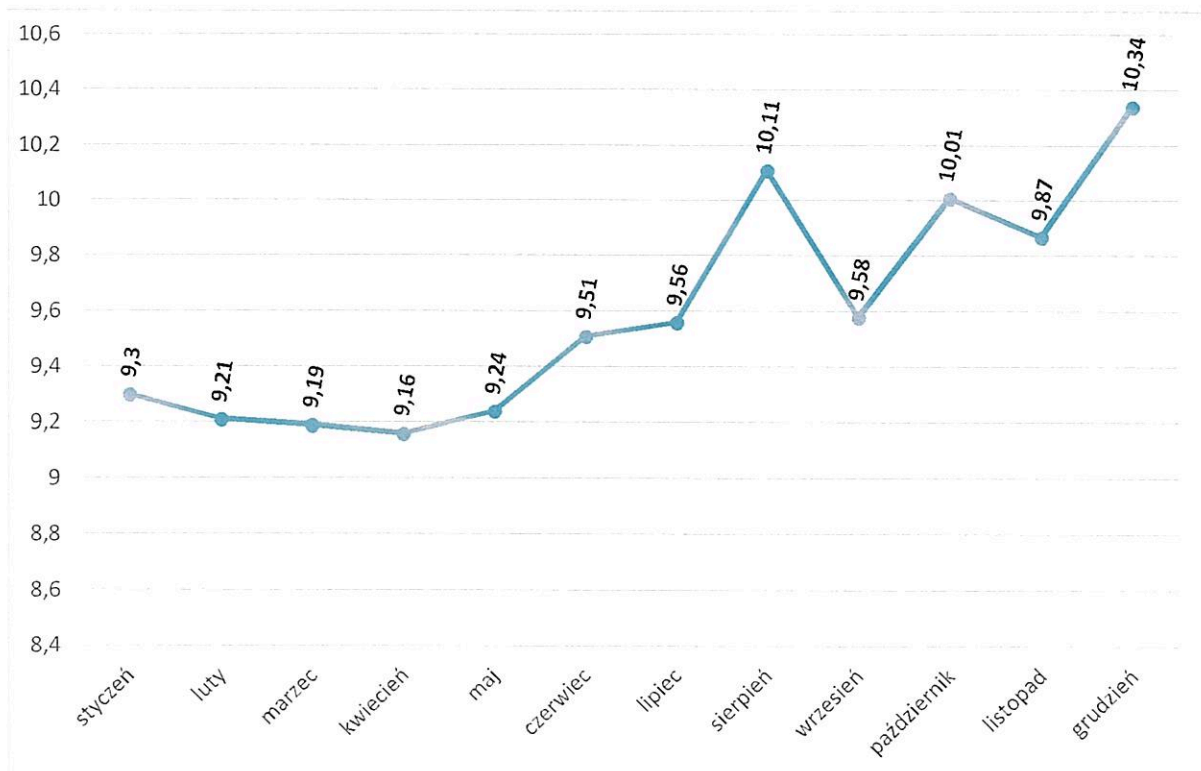
Rysunek 7. Średnia liczba zgłoszeń alarmowych przypadających na operatora numerów alarmowych w ciągu zmiany dziennej i nocnej.

2.5. Czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia alarmowego w 2017 r.

Średni czas oczekiwania dzwoniącego na odbiór zgłoszenia alarmowego wynosi około 9,6 sekundy, co w praktyce oznacza, że operator odbiera połączenie w 3 – 4 sekundzie od momentu wpłynięcia połączenia na stanowisko operatorskie. Należy zaznaczyć, że w przypadku nieodebrania zgłoszenia w ciągu 10 sekund od wpłynięcia na stanowisko (czyli około 16 sekund od zarejestrowania w systemie) operator zostanie karnie wylogowany, a połączenie skierowane do innego wolnego operatora. Jak widać z rysunku 8, który przedstawia czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia 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 nocnych w okresie zmniejszonego obciążenia systemu. Jak wynika z rysunku 9 najkrótszy czas odbioru zarejestrowano w lutym, marcu i kwietniu 2017 r.



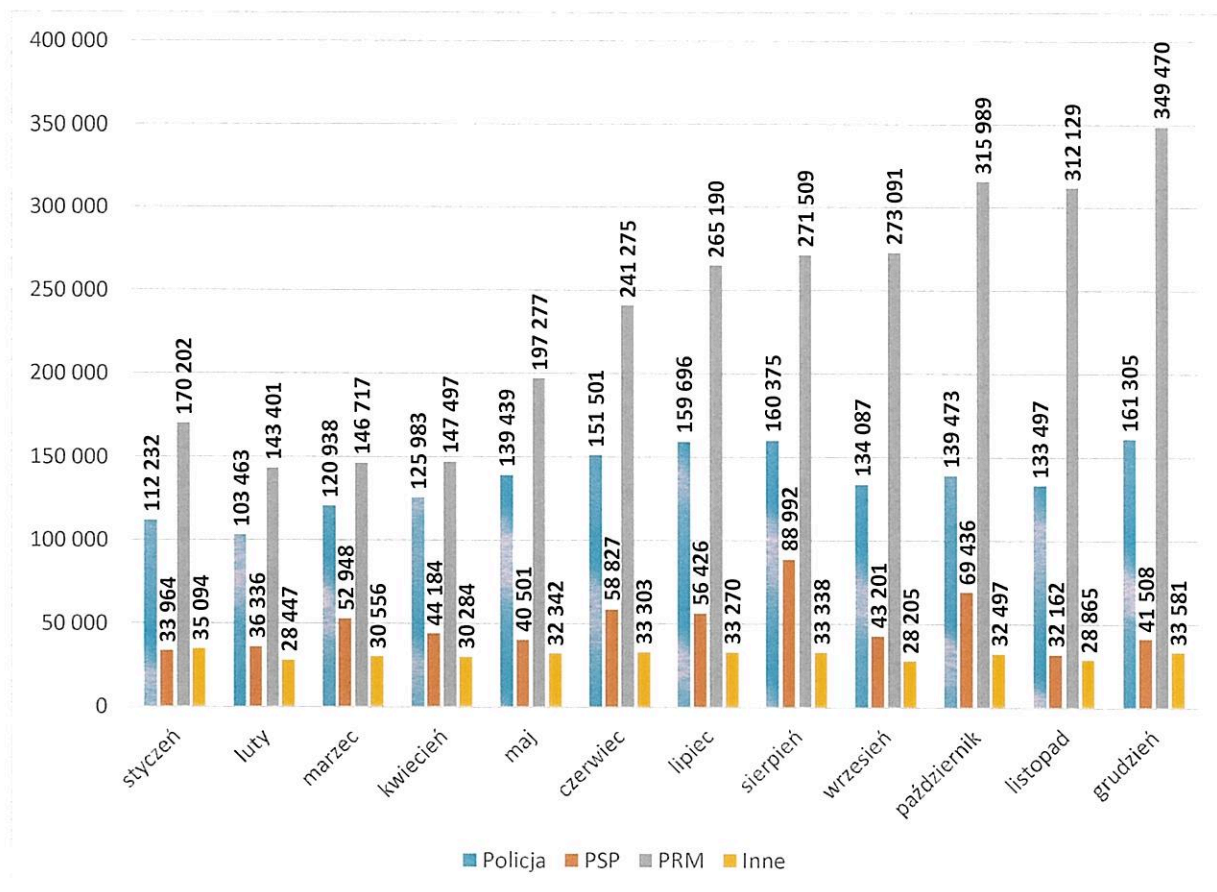
Rysunek 8. Czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia alarmowego w godzinowym przedziale czasowym.



Rysunek 9. Czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia alarmowego w poszczególnych miesiącach.

2.6. Zdarzenia przekazane służbom ratowniczym i pomocniczym w 2017 r.

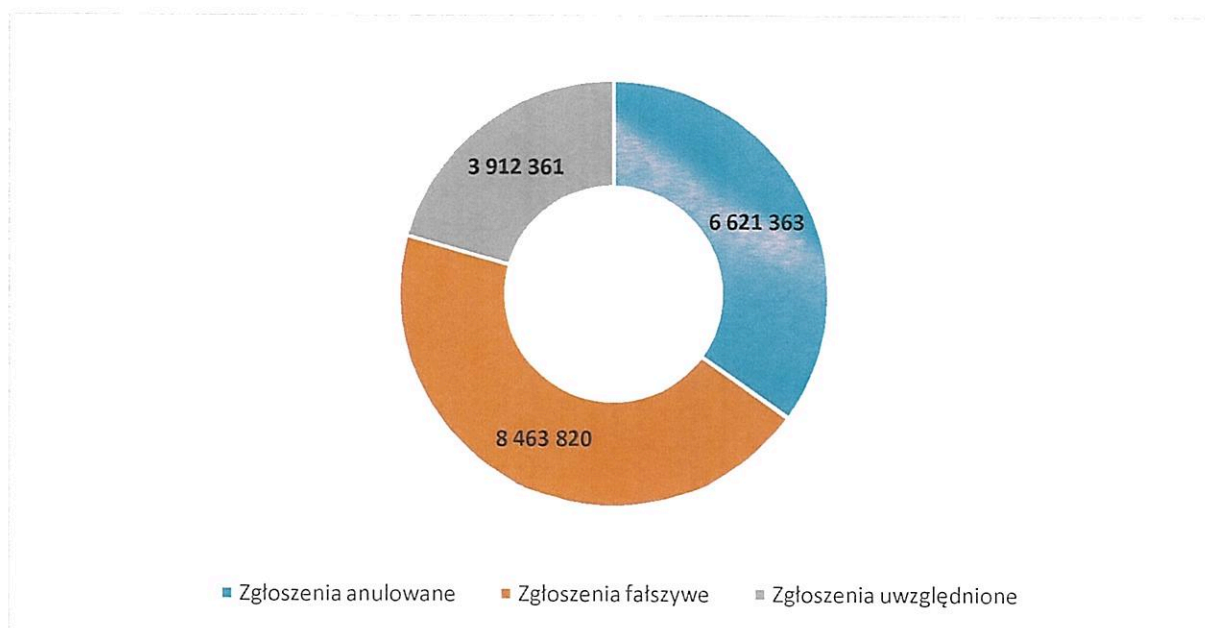
W 2017 r. centra powiadamiania ratunkowego przekazały podmiotom ratowniczym i pomocniczym informacje o 5.454.003 zdarzeniach alarmowych utworzonych na podstawie połączeń na numer alarmowy 112. Jedno zdarzenie alarmowe, ze względu na swój charakter bywa często kierowane jednocześnie do więcej niż jednej służby. Należy mieć przy tym na uwadze, że operatorzy numerów alarmowych często przyjmują po kilka zgłoszeń alarmowych dotyczących tego samego zdarzenia alarmowego. Do podmiotów ratunkowych kierowana jest wówczas jedna informacja, która w miarę potrzeby jest aktualizowana. Przez służby pomocnicze należy rozumieć w szczególności pogotowie gazowe, pogotowie wodociągowe, pogotowie energetyczne, straże miejskie/gminne, Wojewódzkie Centra Zarządzania Kryzysowego, GOPR, TOPR, Sanepid.



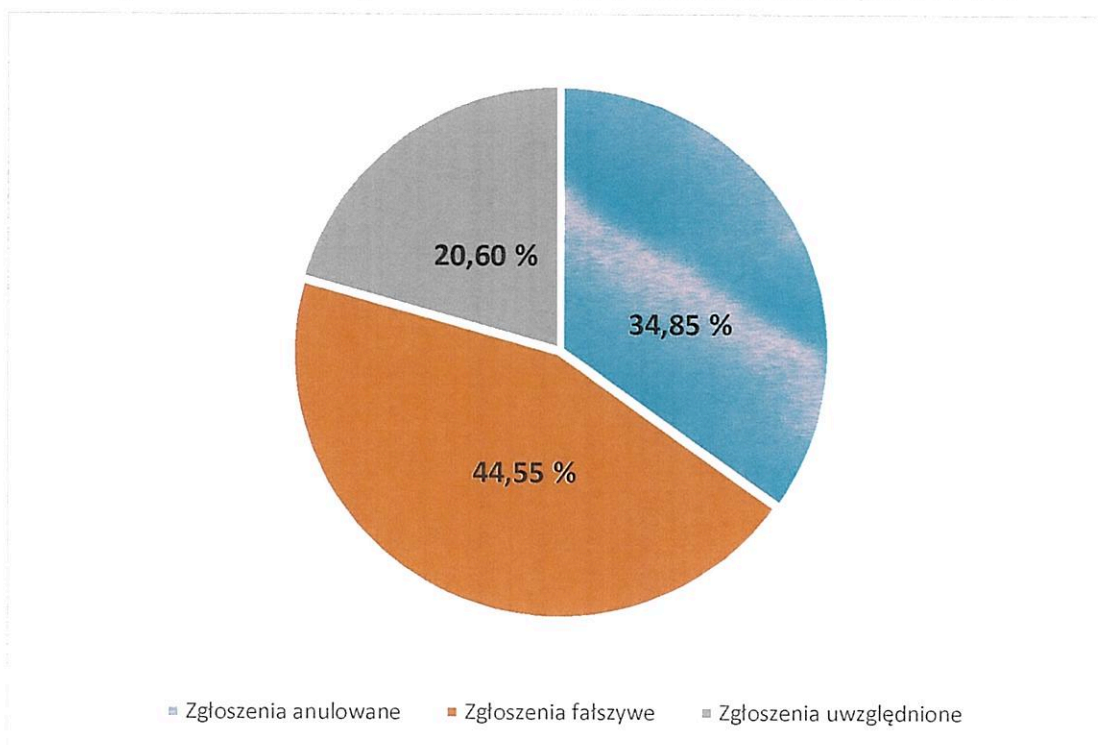
Rysunek 10. Liczba zdarzeń przekazana do służb ratowniczych i pomocniczych w rozbięciu na miesiące.

2.7. Zgłoszenia fałszywe, anulowane i zasadne skierowane na numer alarmowy w 2017 r.

Spośród wszystkich zgłoszeń przychodzących do centrów powiadamiania ratunkowego w 6.621.363 przypadkach (rysunek 11), co stanowi 34,85% wszystkich zgłoszeń (rysunek 12), dzwoniący rozłączył się przed wpływieniem połączenia na stanowisko operatorskie.



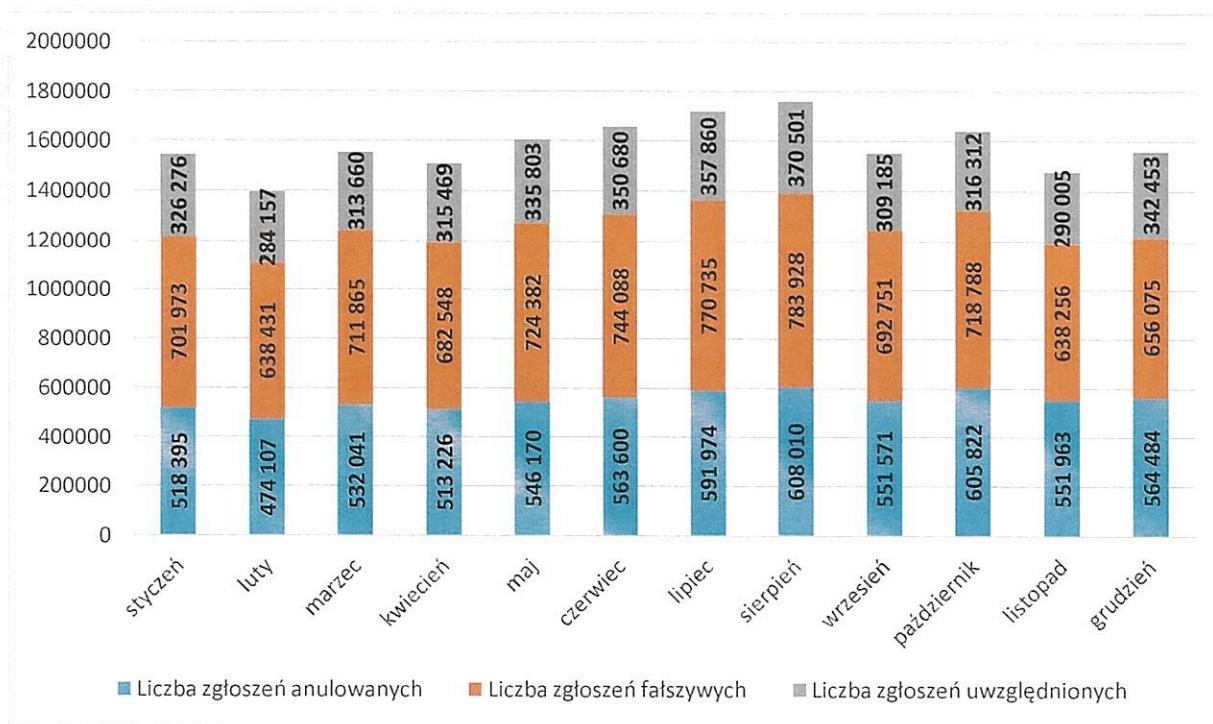
Rysunek 11. Liczba zgłoszeń anulowanych, fałszywych, zasadnych w 2017 r.



Rysunek 12. Procentowy udział zgłoszeń anulowanych, fałszywych, zasadnych w stosunku do wszystkich połączeń w 2017 r.

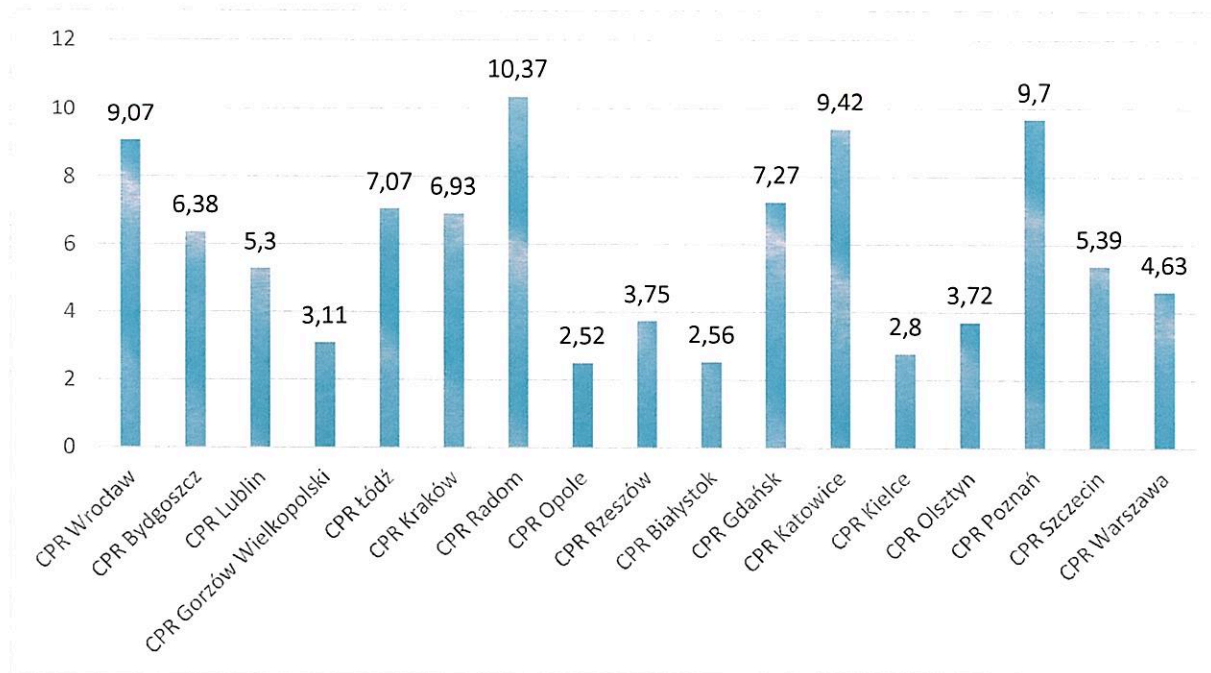
W 8.463.820 przypadkach (rysunek 11), co stanowi 44,55% (rysunek 12) wszystkich zgłoszeń, przyjęte zgłoszenie zostało zakwalifikowane przez operatora jako fałszywe (informacje o tych zgłoszeniach nie zostały przekazane podmiotom ratowniczym).

Na rysunku 13 przedstawiono zgłoszenia fałszywe, anulowane oraz zasadne w ujęciu miesięcznym. Z analizy danych wynika, że najwięcej zgłoszeń anulowanych zarejestrowano w lipcu, sierpniu, październiku – podobnie jak ogólną liczbę wszystkich połączeń. Podsumowując należy zauważyć, że udział zgłoszeń fałszywych, anulowanych i zasadnych jest porównywany w każdym miesiącu.



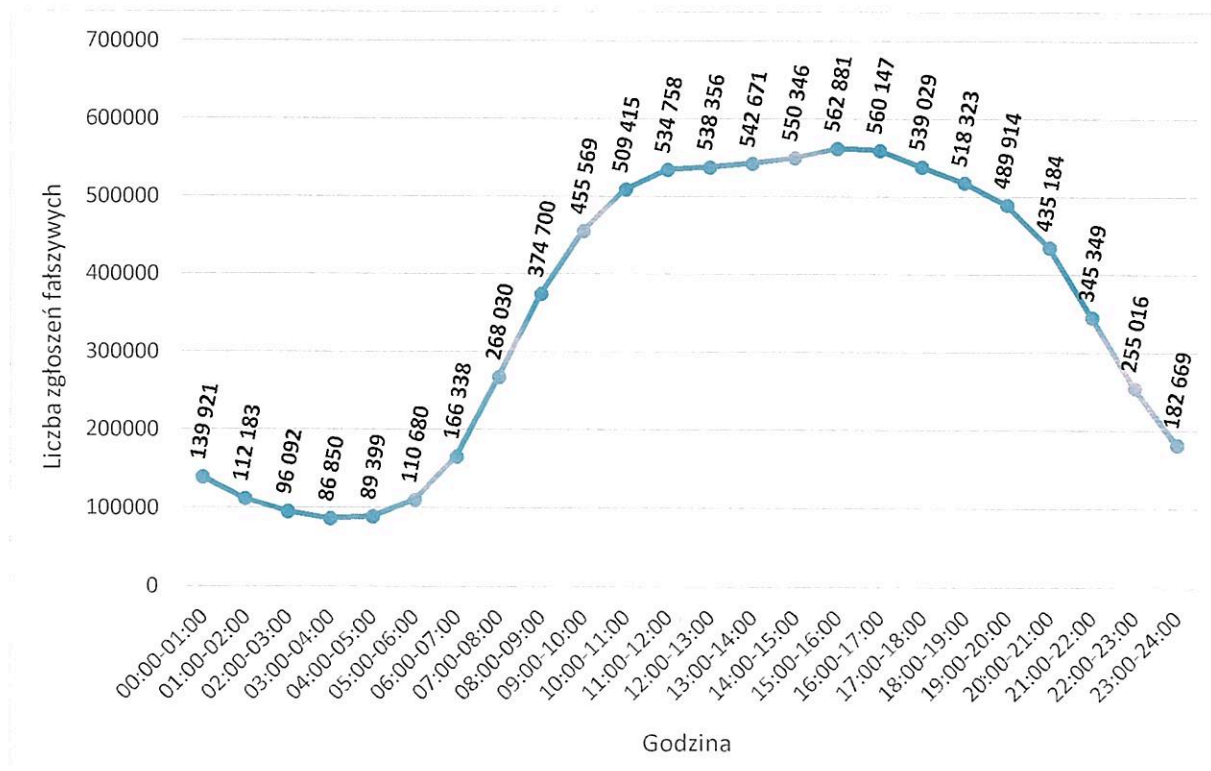
Rysunek 13. Liczba zgłoszeń anulowanych, fałszywych, zasadnych w miesięcznych przedziałach czasowych.

Najwięcej zgłoszeń fałszywych (rysunek 14) odebrali operatorzy numerów alarmowych w centrum powiadamiania ratunkowego w Radomiu (10,37%), Poznaniu (9,7%), i Katowicach (9,42%) – centra te przyjmują najwięcej zgłoszeń w Polsce. Najmniej w Opolu (2,52%), Białymstoku (2,56%), Kielcach (2,8%), Gorzowie Wielkopolskim (3,11%), Olsztynie (3,72%) i Rzeszowie (3,75%).



Rysunek 14. Procentowy udział zgłoszeń fałszywych w stosunku do wszystkich zgłoszeń w centrach powiadamiania ratunkowego w 2017 r.

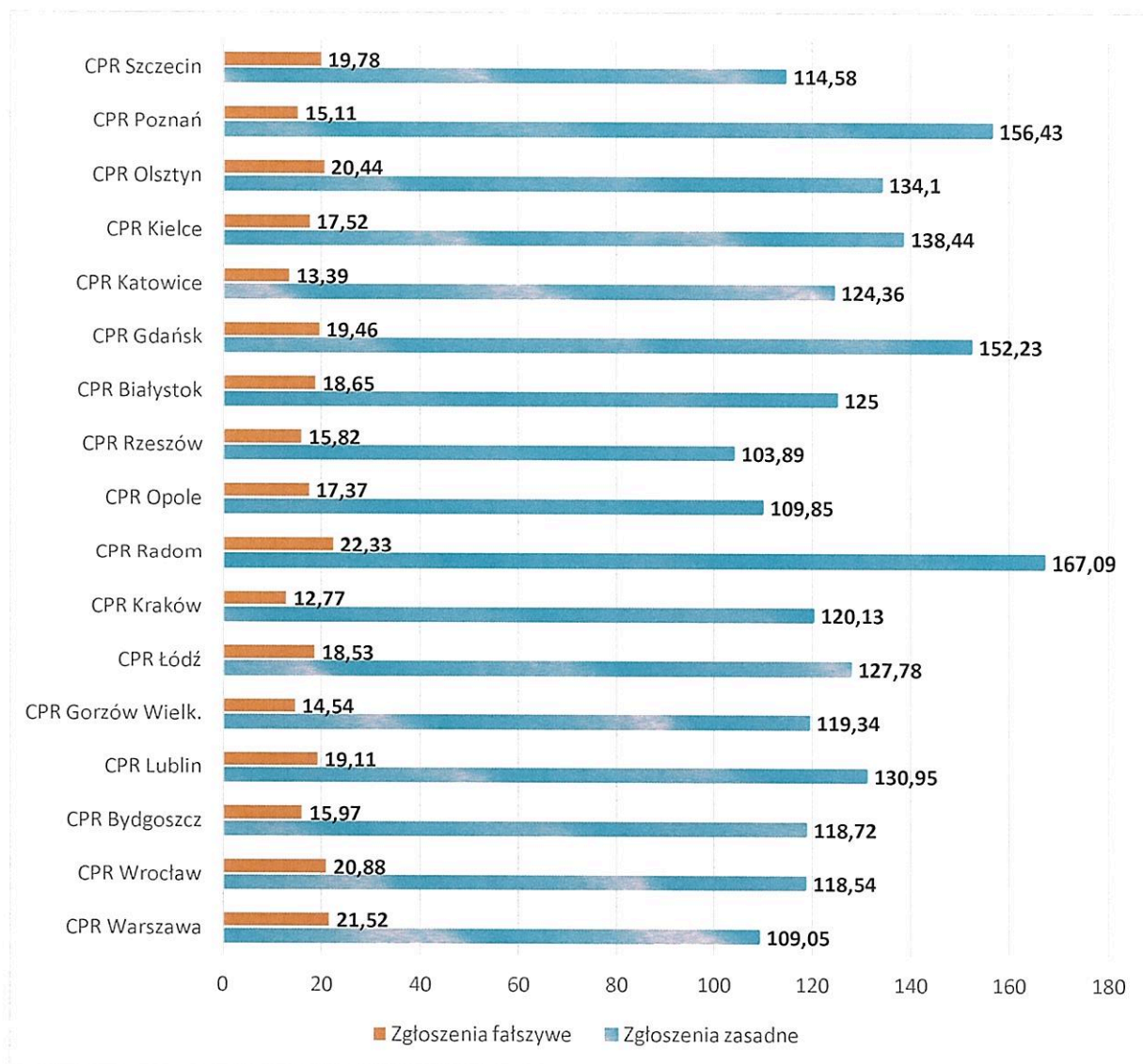
Z danych wynika, że liczba zgłoszeń fałszywych jest proporcjonalna do liczby ogólnie rejestrowanych tzn. najwięcej zgłoszeń fałszywych (rysunek 15) kierowanych jest na numer alarmowy 112 w okresie największego obciążenia systemu.



Rysunek 15. Liczba zgłoszeń fałszywych w godzinowych przedziałach czasowych.

2.8. Czas obsługi zgłoszeń zasadnych i fałszywych w 2017 r.

W 2017 r. średni czas prowadzenia rozmów w ramach obsługi zgłoszeń alarmowych wynosił 128 sekund, a zgłoszeń fałszywych 18 sekund.



Rysunek 16. Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych i fałszywych [w sekundach].

3. PLANY NA PRZYSZŁOŚĆ

3.1. Wprowadzenie SMS

W celu rozszerzenia możliwości kierowania zgłoszeń do numeru alarmowego 112 Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji przeprowadzi analizy odnośnie do możliwości wprowadzenia nowej funkcjonalności polegającej na obsłudze zgłoszeń alarmowych w postaci SMS. Funkcjonalność dedykowana będzie osobom, które nie mają możliwości wykonania tradycyjnego połączenia telefonicznego, przede wszystkim osobom głuchym. Prace, w tym opracowanie procedur obsługi zgłoszeń alarmowych przez centra powiadamiania ratunkowego, będą odbywały się w ścisłej współpracy ze środowiskiem jej przyszłych użytkowników, tj. w szczególności osobami głuchymi.

W 2018 r. planowane jest przeprowadzenie pilotażowego wdrożenia aplikacji mobilnej do „wysyłania zgłoszeń alarmowych, w szczególności przez osoby głuche lub niedosłyszące”. Celem pilotażu jest dokonanie analizy umożliwiającej wskazanie ewentualnych, koniecznych zmian w aplikacji oraz dostosowania systemu pod kątem bezpieczeństwa działania i wydajności dla dużej liczby użytkowników.

3.2. Przejęcie przez centra powiadamiania ratunkowego obsługi zgłoszeń kierowanych do numerów alarmowych 997, 998 i 999

Mając na uwadze dobre wyniki pilotażu przeprowadzonego w woj. śląskim, w 2018 r. planuje się przejęcie przez centra powiadamiania ratunkowego obsługi numeru alarmowego 997 w całej Polsce. Proces ten zostanie również rozpoczęty w odniesieniu do pozostałych numerów alarmowych, których obsługę w CPR przewidział ustawodawca, tj. 998 i 999.

Spis rysunków

Rysunek 1. Centra powiadamiania ratunkowego w Polsce w 2017 r.....	9
Rysunek 2. Etaty ONA w centrach powiadamiania ratunkowego w Polsce w 2017 r.....	10
Rysunek 3. Zatrudnienie ONA w centrach powiadamiania ratunkowego na 31 grudnia 2017 r.....	10
Rysunek 4. Liczba połączeń na numer 112 w poszczególnych miesiącach w roku 2017 r.....	11
Rysunek 5. Liczba połączeń na numer 112 w godzinowych przedziałach czasowych w roku 2017 r.....	12
Rysunek 6. Średnia liczba zgłoszeń alarmowych przypadających na operatora numerów alarmowych w roku 2017 r.....	13
Rysunek 7. Średnia liczba zgłoszeń alarmowych przypadających na operatora numerów alarmowych w ciągu zmiany dziennej i nocnej.....	14
Rysunek 8. Czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia alarmowego w godzinowym przedziale czasowym.....	15
Rysunek 9. Czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia alarmowego w poszczególnych miesiącach.....	15
Rysunek 10. Liczba zdarzeń przekazana do służb ratunkowych i pomocniczych w rozbiciu na miesiące.....	16
Rysunek 11. Liczba zgłoszeń anulowanych, fałszywych, zasadnych w 2017 r.....	17
Rysunek 12. Procentowy udział zgłoszeń anulowanych, fałszywych, zasadnych w stosunku do wszystkich połączeń w 2017 r.....	17
Rysunek 13. Liczba zgłoszeń anulowanych, fałszywych, zasadnych w miesięcznych przedziałach czasowych.....	18
Rysunek 14. Procentowy udział zgłoszeń fałszywych w stosunku do wszystkich zgłoszeń w centrach powiadamiania ratunkowego w 2017 r.....	19
Rysunek 15. Liczba zgłoszeń fałszywych w godzinowych przedziałach czasowych.....	19
Rysunek 16. Średni w sekundach czas obsługi zgłoszeń zasadnych i fałszywych.....	20



Spis tabel

Tabela 1. Procentowy udział osób zdających egzamin w stosunku do wszystkich przeszkolonych.....	7
Tabela 2. Procentowy udział osób, które nie uzyskały certyfikatu operatora numerów alarmowych.....	7
Tabela 3. Liczba połączeń na numer alarmowy 112 w centrach powiadamiania ratunkowego w 2017 r.	11