

**ZATWIERDZAM**

Warszawa, 8 lutego 2023 r.

Minister Spraw Wewnętrznych  
i Administracji

*z up. Maciej Wąsik*  
Sekretarz Stanu  
/podpisano elektronicznie/

**RAPORT**  
**z funkcjonowania**  
**systemu powiadamiania ratunkowego**  
**w 2022 roku**



Ministerstwo  
Spraw Wewnętrznych  
i Administracji

## Spis treści

<b>Spis treści .....</b>	<b>2</b>
<b>Słownik pojęć.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Wstęp .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Operatorzy numerów alarmowych .....</b>	<b>5</b>
2.1. Szkolenia operatorów numerów alarmowych .....	6
2.2. Znajomość języków obcych .....	6
2.3. Obciążenie połączeniami przychodzącymi .....	6
<b>3. Dane statystyczne SPR.....</b>	<b>9</b>
3.1. Połączenia przychodzące .....	9
3.2. Czas oczekiwania na odbiór połączenia .....	13
3.3. Połączenia niezasadne i anulowane .....	13
3.4. Zgłoszenia eCall .....	16
3.5. Zgłoszenia SMS .....	18
3.6. Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca .....	18
3.7. Czas obsługi połączeń .....	20
<b>4. Współpraca ze służbami ratunkowymi.....</b>	<b>20</b>
4.1. Policja.....	21
4.2. Państwowa Straż Pożarna .....	22
4.3. Państwowe Ratownictwo Medyczne .....	24
<b>5. Działania CPR w czasie pandemii COVID-19.....</b>	<b>25</b>
<b>6. Działania CPR w związku z konsekwencjami napaści Rosji na Ukrainę .....</b>	<b>26</b>
<b>7. Upowszechnianie wiedzy o SPR i numerze alarmowym 112 .....</b>	<b>28</b>
<b>8. Plany na przyszłość.....</b>	<b>29</b>
8.1. Zmiany procedur obsługi zgłoszeń alarmowych .....	29
8.2. Prace nad modernizacją Systemu Teleinformatycznego CPR .....	29
8.3. Nowelizacja ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego.....	29
<b>Spis rysunków .....</b>	<b>30</b>
<b>Spis tabel .....</b>	<b>30</b>

## 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	System Państwowego Ratownictwa Medycznego
7	TPS	<i>TPSP Third Party Service Providers</i> - zewnątrzni 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 Centrum 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 (Dz. U. z 2022r. poz. 2175, 2666 i 2705).

## 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.

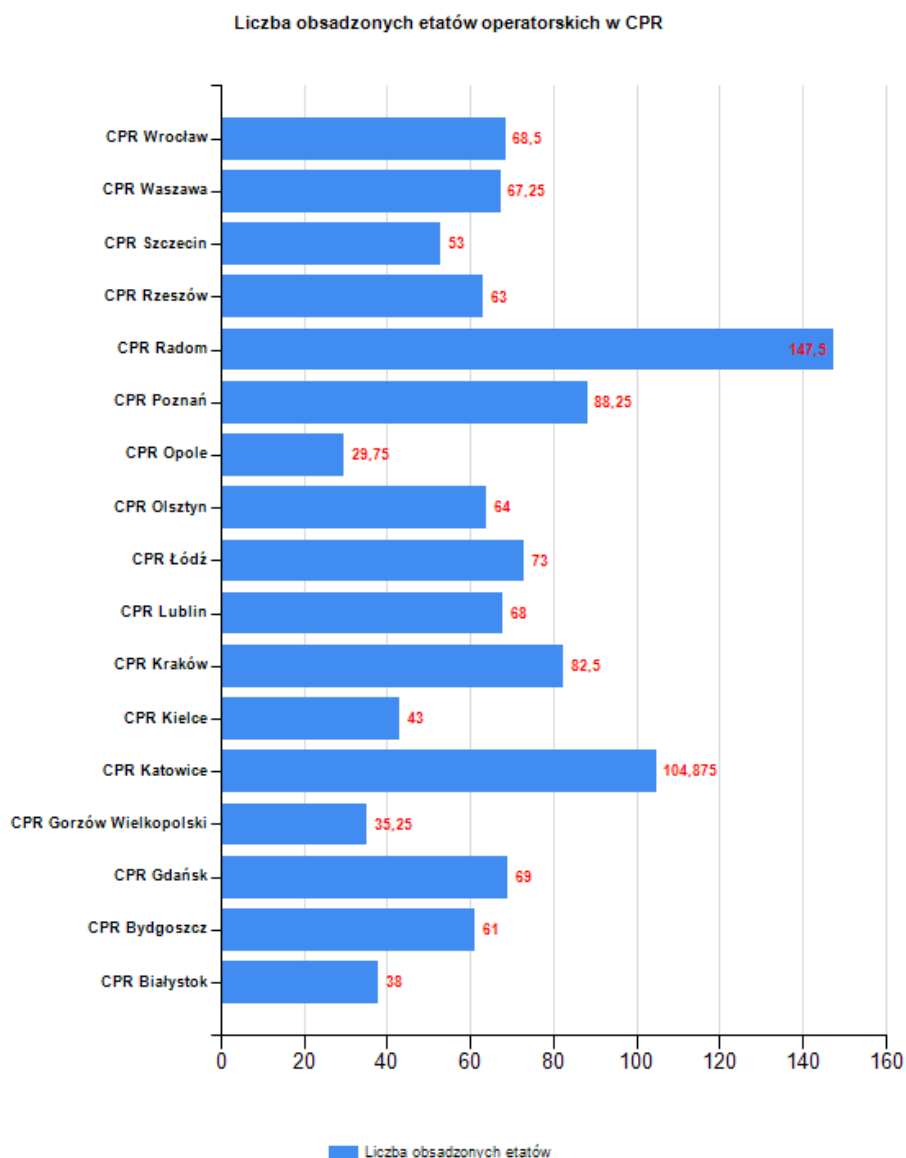
Rok 2022 był kolejnym rokiem funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w ujednoliconym kształcie, jednocześnie pierwszym, w którym przez pełne 12 miesięcy centra powiadamiania ratunkowego w całym kraju obsługiwały zgłoszenia kierowane do aż trzech numerów alarmowych, tj. 112, 997 i 998.

Ubiegły rok był również pierwszym pełnym rokiem funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego na nowych zasadach, tj. ze zróżnicowanymi wśród operatorów numerów alarmowych stanowiskami oraz regularnymi zasadami oceny rocznej. Pracownicy centrów powiadamiania ratunkowego zostali po raz kolejny objęci podwyżkami wynagrodzeń o charakterze ogólnym.

W 2022 roku pracownicy CPR w Krakowie oraz CPR w Lublinie przenieśli się do nowych siedzib. Nadal trwają prace nad budową CPR w Bydgoszczy, a w planach na kolejne lata jest budowa siedziby CPR w Katowicach.

## 2. Operatorzy numerów alarmowych

W 2022 roku funkcjonowało 17 centrów powiadamiania ratunkowego, które odbierały połączenia kierowane na numer alarmowy 112, 997 oraz 998. Z danych uzyskanych z centrów powiadamiania ratunkowego na dzień 31 grudnia 2022 r. zajętych było 1155,875 etatów operatorów numerów alarmowych. Na koniec ubiegłego roku najwięcej etatów operatorskich zajętych było w CPR w Radomiu (147,5), natomiast najmniej w Opolu (29,75). W porównaniu z rokiem 2021, faktyczny stan zatrudnienia w centrach powiadamiania ratunkowego, na stanowisku operatora numerów alarmowych, zwiększył się o 8,75 operatorów w przeliczeniu na zatrudnienie w pełnym wymiarze. Najwięcej wakatów znajdowało się w CPR w: Katowicach (34,125), Poznaniu (32,75), Wrocławiu (26,5), Krakowie (22,5) oraz Szczecinie (21). Spośród wszystkich obsadzonych etatów, 88% ONA odbierało połączenia alarmowe (1011,5), tj. o 31,375 operatorów więcej niż w roku 2021. Pozostali operatorzy przebywali na długotrwałych zwolnieniach lekarskich i urloпах.



Rysunek 1. Liczba obsadzonych etatów operatorskich w CPR – stan na dzień 31 grudnia 2022 r.

## 2.1. Szkolenia operatorów numerów alarmowych

W 2022 roku, ze względu na stan epidemii i stan zagrożenia epidemicznego, kontynuowano szkolenia operatorów numerów alarmowych bezpośrednio w centrach powiadamiania ratunkowego. Przeszkolono łącznie 148 operatorów i wydano 135 certyfikatów. Dla porównania, w roku 2021 przeszkolono 115 kandydatów i wydano 93 certyfikaty ONA. Kilku spośród nowo zatrudnionych pracowników zrezygnowało już w trakcie szkolenia, a część nie zaliczyła wymaganego egzaminu (w pierwszym podejściu egzamin zaliczyło 91 operatorów, natomiast egzamin poprawkowy zaliczyło 44). 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.

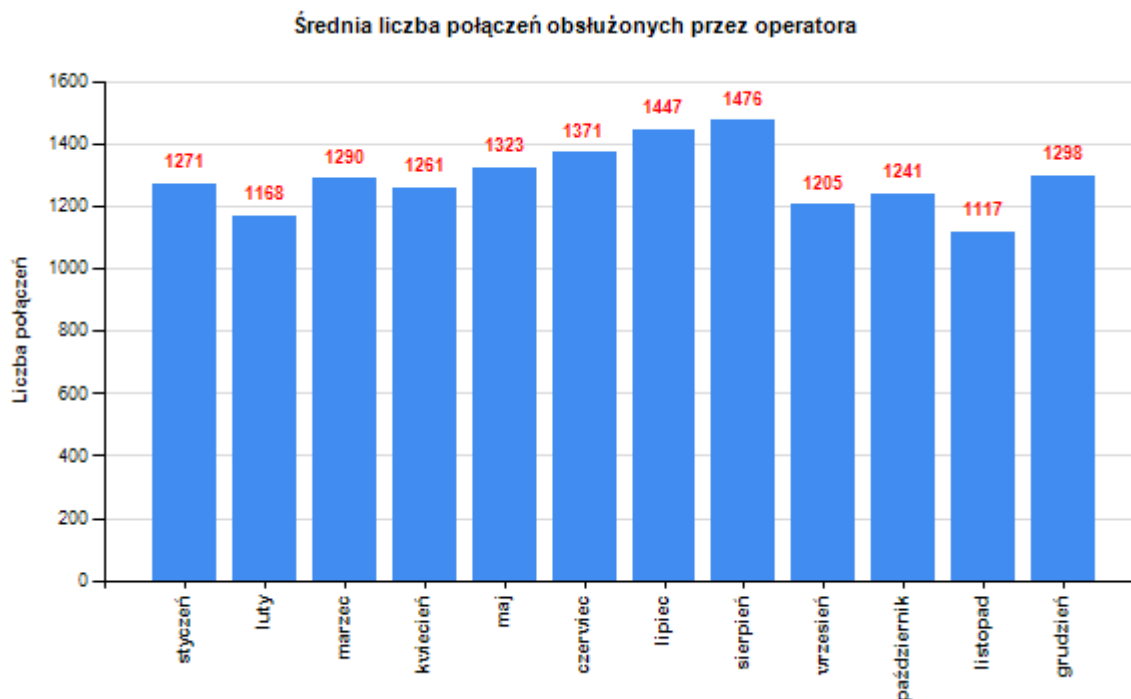
Język	Liczba operatorów
Angielski	969
Białoruski	1
Czeski	3
Francuski	10
Hiszpański	11
Niderlandzki	1
Niemiecki	52
Ormiański	1
Rosyjski	109
Serbski	1
Ukraiński	7
Włoski	14

Tabela 1. Znajomość języków obcych wśród ONA (rok 2022)

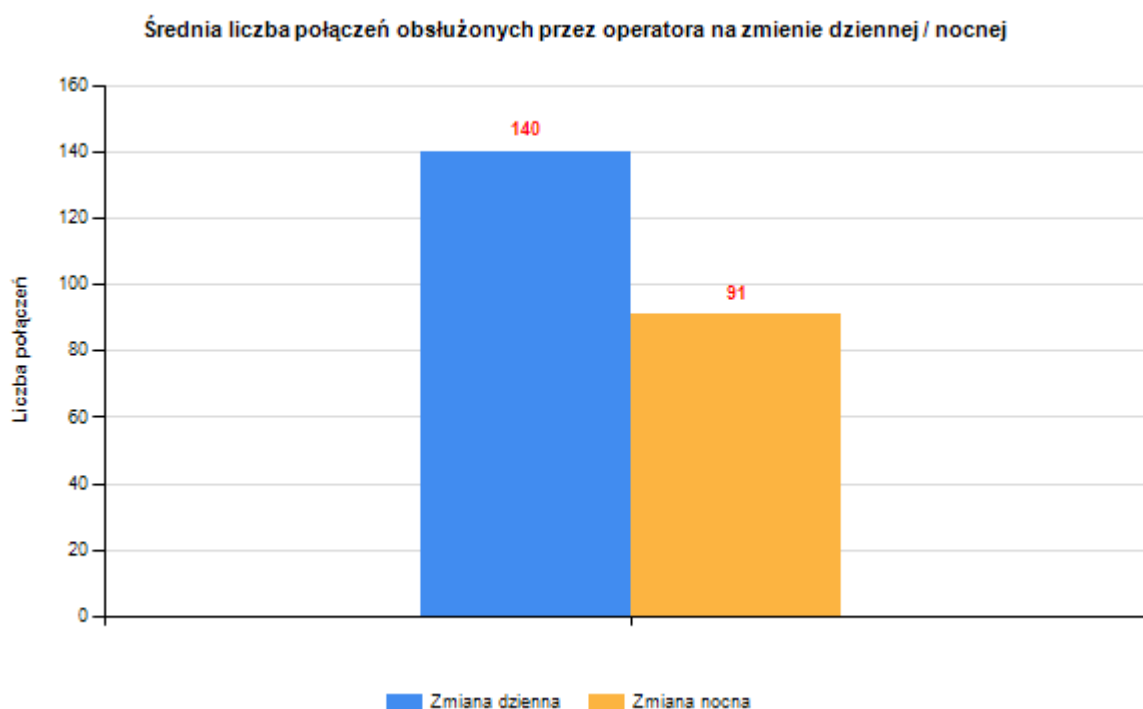
## 2.3. Obciążenie połączeniami przychodzącymi

W roku 2022 na jednego ONA w CPR przypadło średnio 1289 połączeń miesięcznie (dla porównania w 2021 r. było to 1265 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 daytimej i nocnej. ONA obsługiwał średnio 140 połączeń na zmianie daytimej i 91 połączeń na zmianie nocnej (rysunek 3.). Godziny rozpoczęcia zmiany daytimej i nocnej różnią się w poszczególnych centrach.

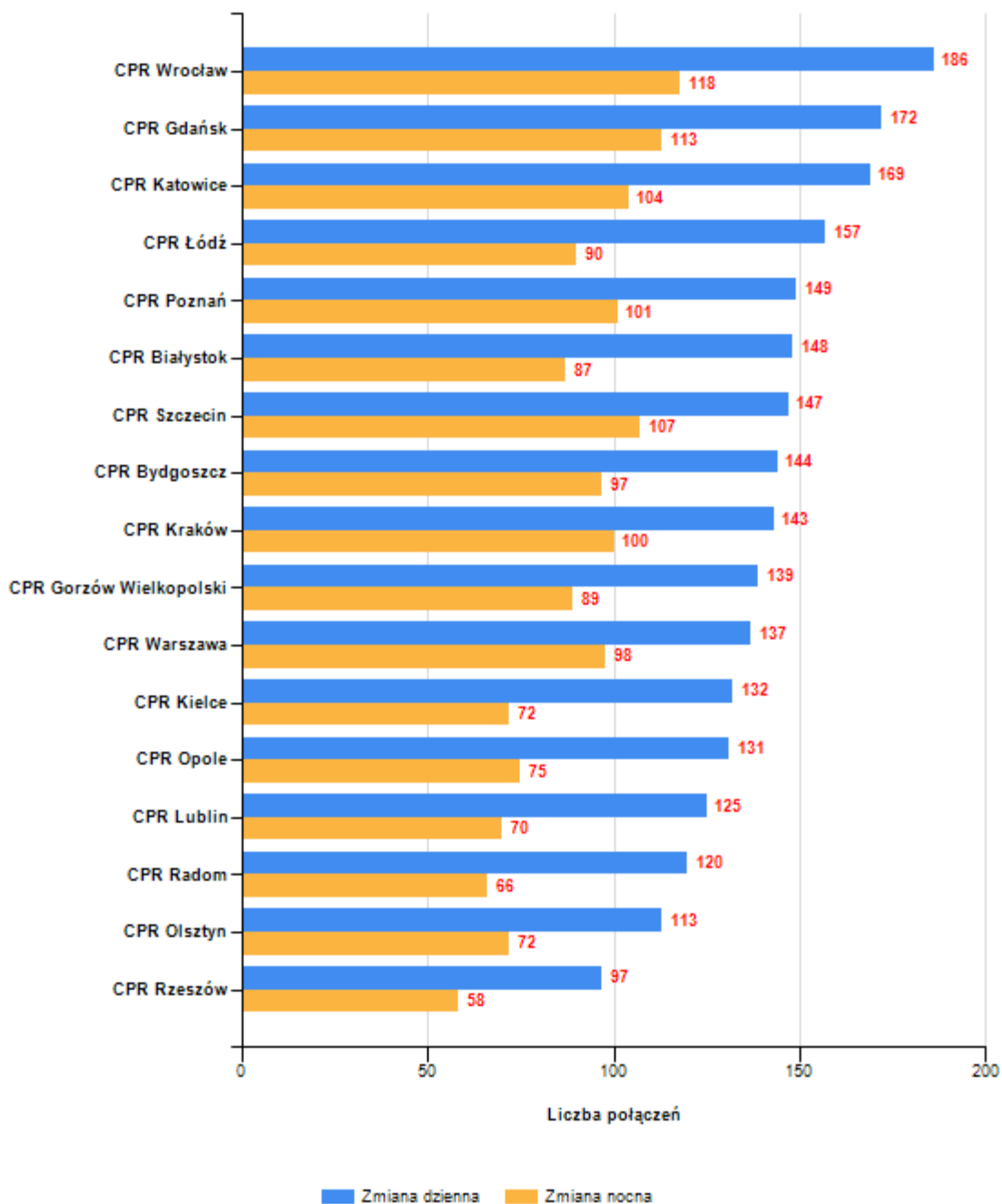


Rysunek 2. Obciążenie ONA połączeniami przychodzącymi w rozbiciu na miesiące (rok 2022)



Rysunek 3. Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany daytimej i nocnej w Polsce (rok 2022)

Średnia liczba połączeń obsługiwanych przez operatora na zmianie dziennej / nocnej



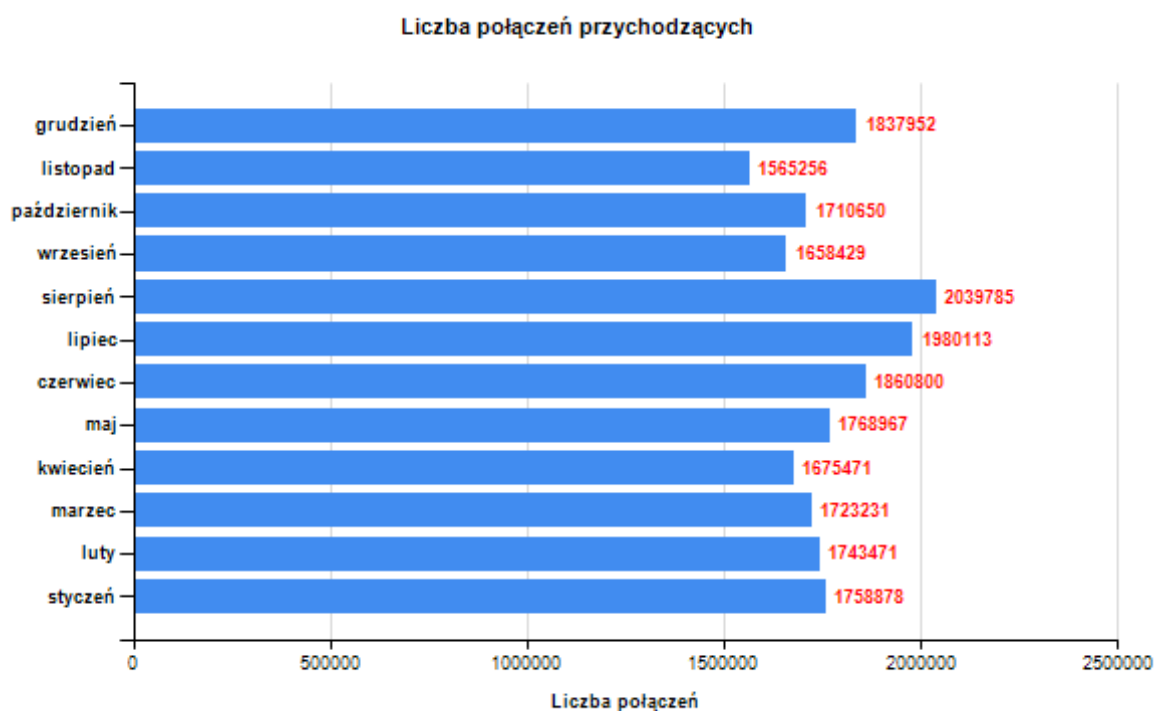
Rysunek 4. Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w poszczególnych CPR (rok 2022)



### 3. Dane statystyczne SPR

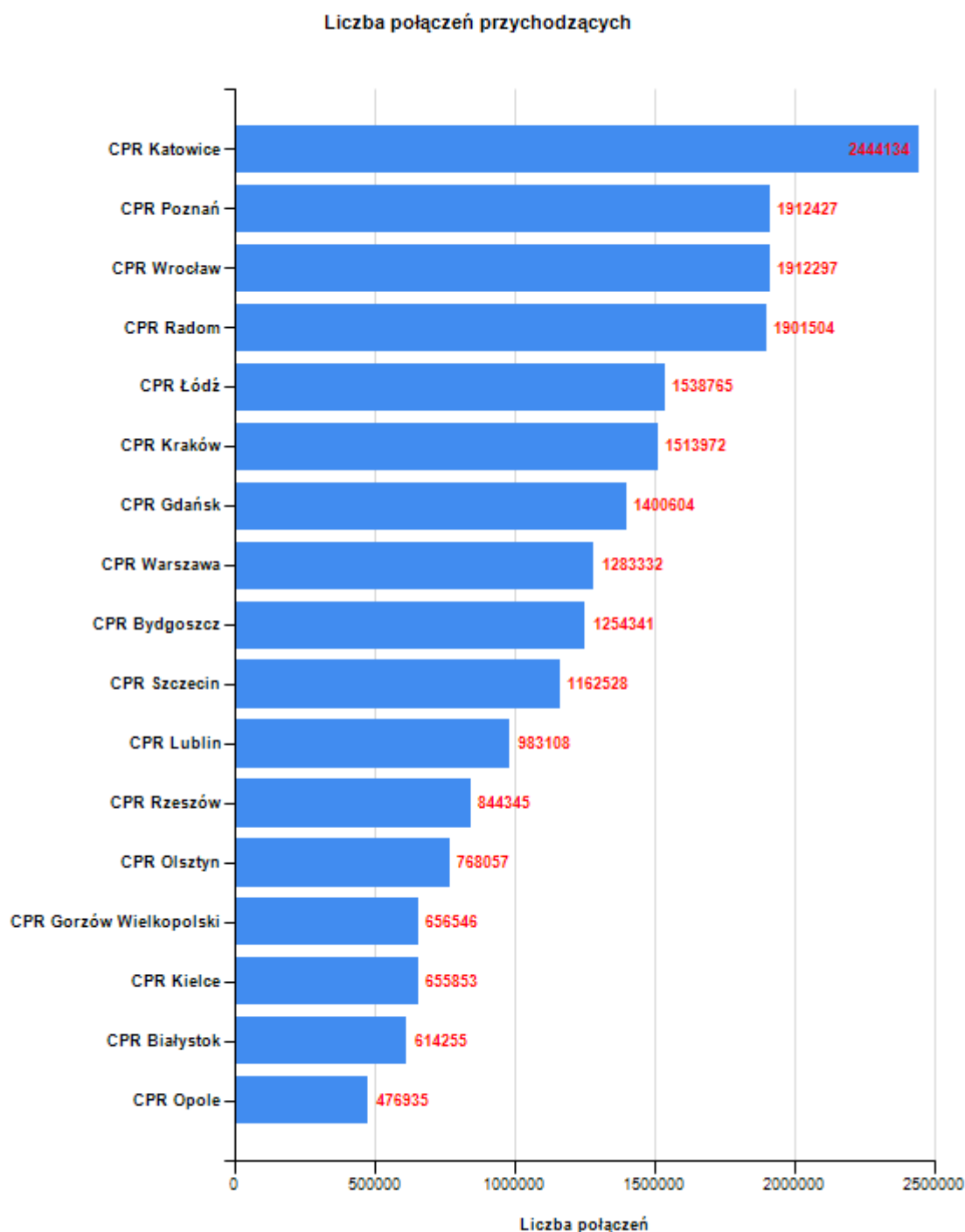
#### 3.1. Połączenia przychodzące

W 2022 roku w centrach powiadamiania ratunkowego odnotowano w sumie 21.323.003 połączenia przychodzące, tj. o ponad 180 tys. zgłoszeń więcej niż w roku 2021. Na rysunku 5. przedstawiono liczbę połączeń przychodzących do centrów powiadamiania ratunkowego w rozbiciu na miesiące. Z danych wynika, że najwięcej połączeń zostało zarejestrowanych w sierpniu (2.039.785), lipcu (1.980.113) oraz czerwcu (1.860.800).



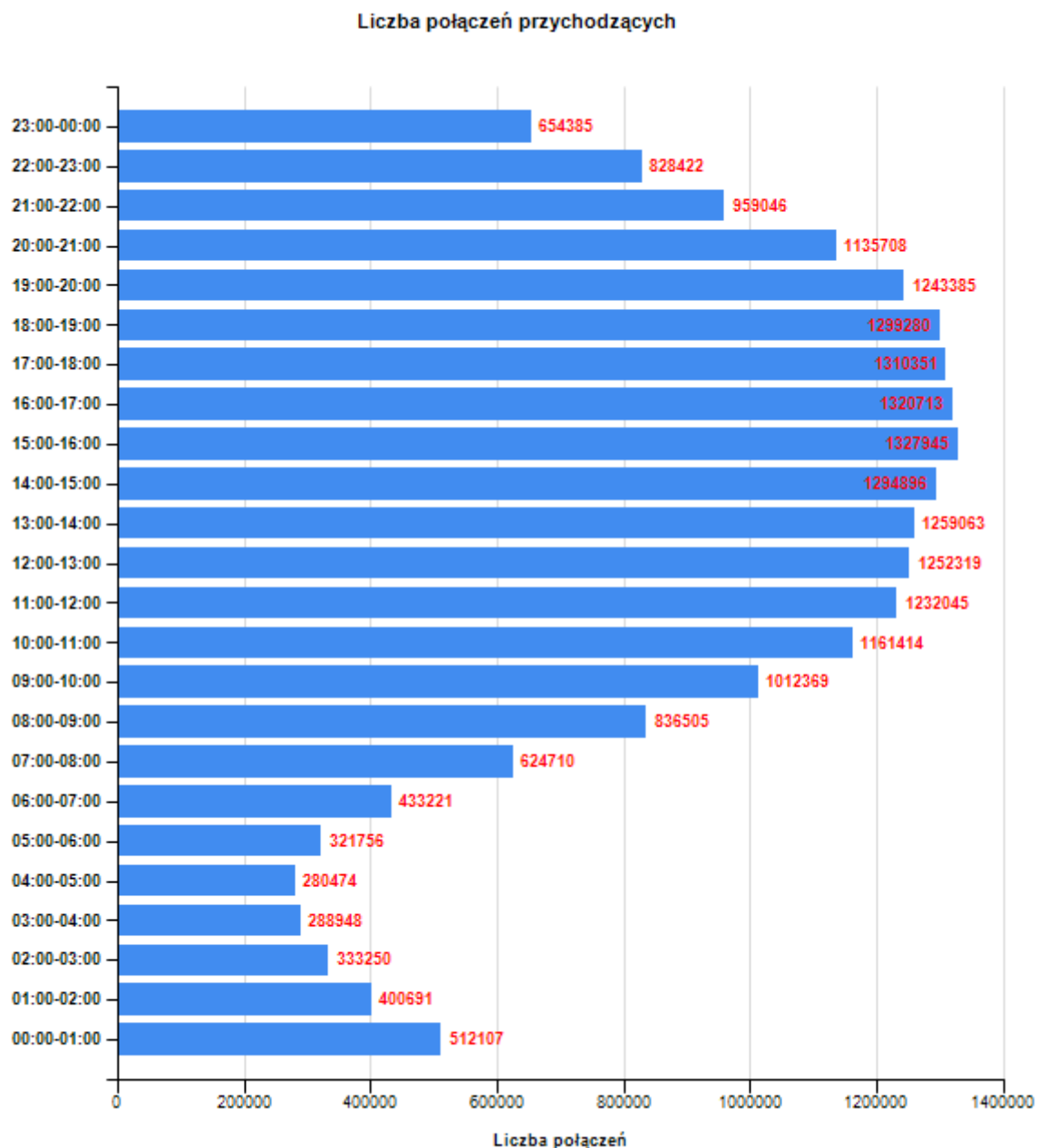
Rysunek 5. Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na miesiące (rok 2022)

Na rysunku 6. przedstawiono liczbę połączeń przychodzących, zarejestrowanych w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego. Najwięcej połączeń przychodzących zarejestrowano w CPR w Katowicach (2.444.134), Poznaniu (1.912.427) i Wrocławiu (1.912.297).



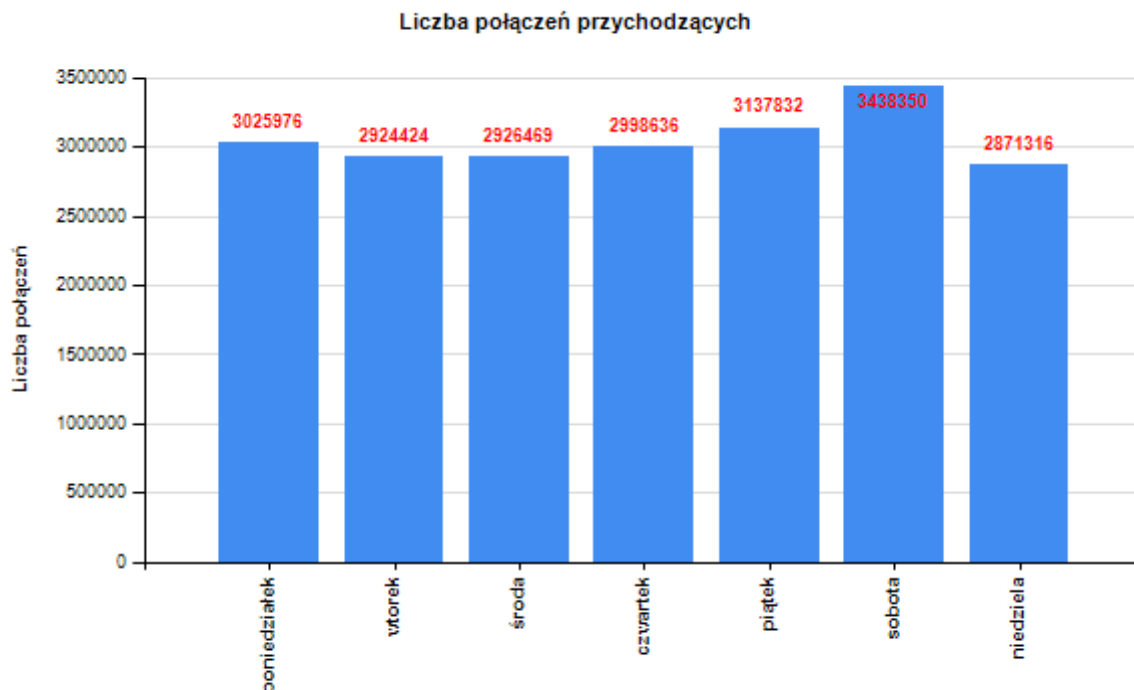
Rysunek 6. Liczba połączeń przychodzących w poszczególnych CPR (rok 2022)

Jak wynika z rysunku 7. najwięcej połączeń rejestrowanych jest między godziną 10 a 20. 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.



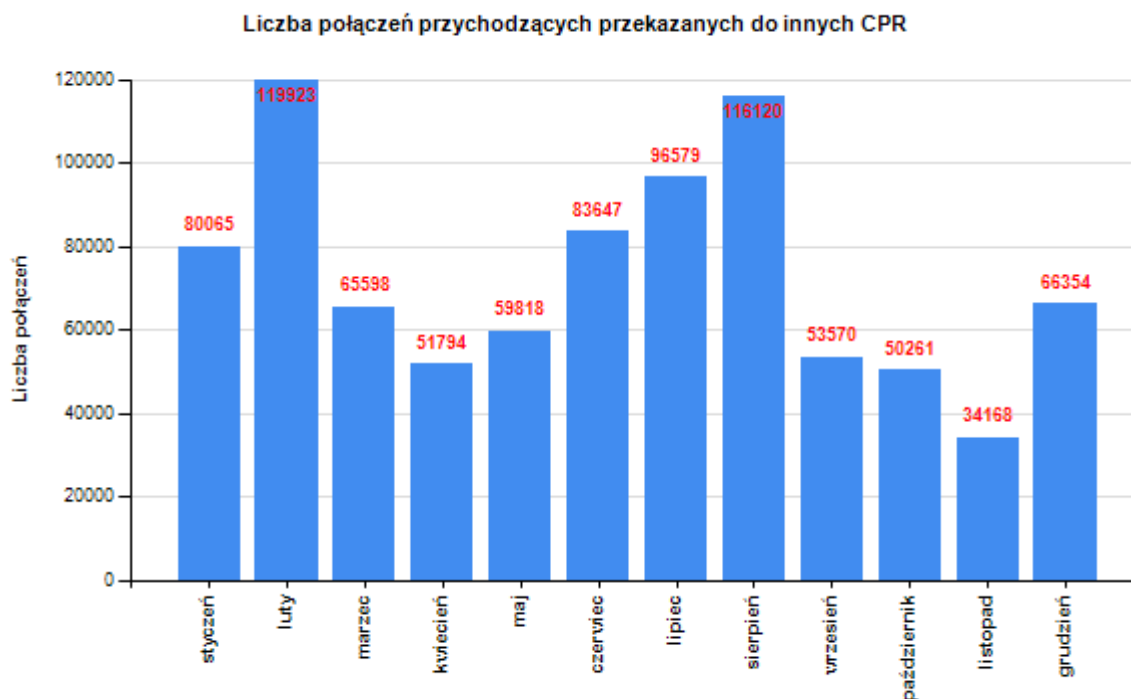
Rysunek 7. Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na godziny (rok 2022)

Najwięcej połączeń przychodzących (rysunek 8.) odnotowano w soboty (3.438.350) i piątki (3.137.832). Liczba połączeń w pozostałe dni tygodnia rozkłada się stosunkowo równomiernie, z wyjątkiem niedziel, kiedy odnotowano najmniejszą liczbę połączeń (2.871.316).



Rysunek 8. Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na dni tygodnia (rok 2022)

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 20 sekundach oczekiwania na odbiór kierowane były do najdłużej wolnego ONA w kraju. 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 – lutym (119.923), sierpniu (116.120) oraz lipcu (96.579).



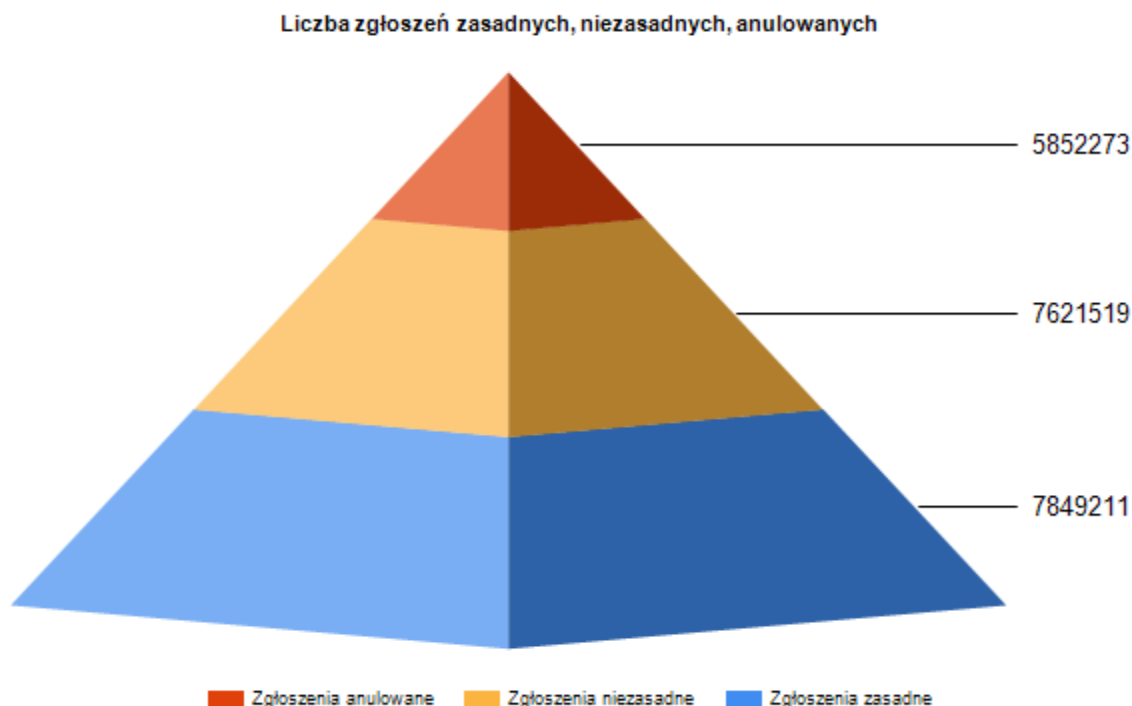
Rysunek 9. Liczba połączeń przychodzących przekazanych do innych CPR w rozbiściu na miesiące (rok 2022)

### 3.2. Czas oczekiwania na odbiór połączenia

Średni czas oczekiwania dzwoniącego na odbiór połączenia wynosił około 9,46 sekundy, co w praktyce oznacza, że operator odbiera połączenie w 3-4 sekundzie od momentu wpłynięcia połączenia na stanowisko operatorskie (około 6 sekund trwa zapowiedź, która jest obligatoryjna). 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 operatora.

### 3.3. Połączenia niezasadne i anulowane

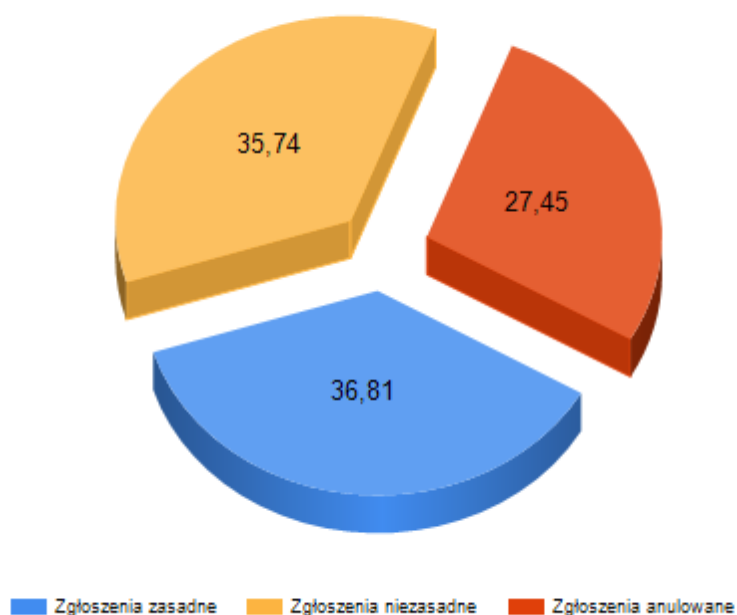
Spośród wszystkich połączeń przychodzących do centrów powiadamiania ratunkowego, w 5.852.273 przypadkach (rysunek 12.), co stanowi 27,44% wszystkich zgłoszeń (rysunek 10.), dzwoniący rozłączył się przed przydzieleniem połączenia na stanowisko operatorskie. W ST CPR połączenia takie oznaczane są jako połączenia anulowane.



Rysunek 10. Liczba zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w Polsce (rok 2022)

W 7.621.519 przypadkach (rysunek 10.), co stanowi 35,74% (rysunek 11.) wszystkich połączeń, zgłoszenie zostało zakwalifikowane przez ONA jako niezasadne, niewymagające interwencji służb. Informacje o tych zgłoszeniach nie zostały przekazane do podmiotów ratunkowych.

**Procentowy udział zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w stosunku do wszystkich zgłoszeń**

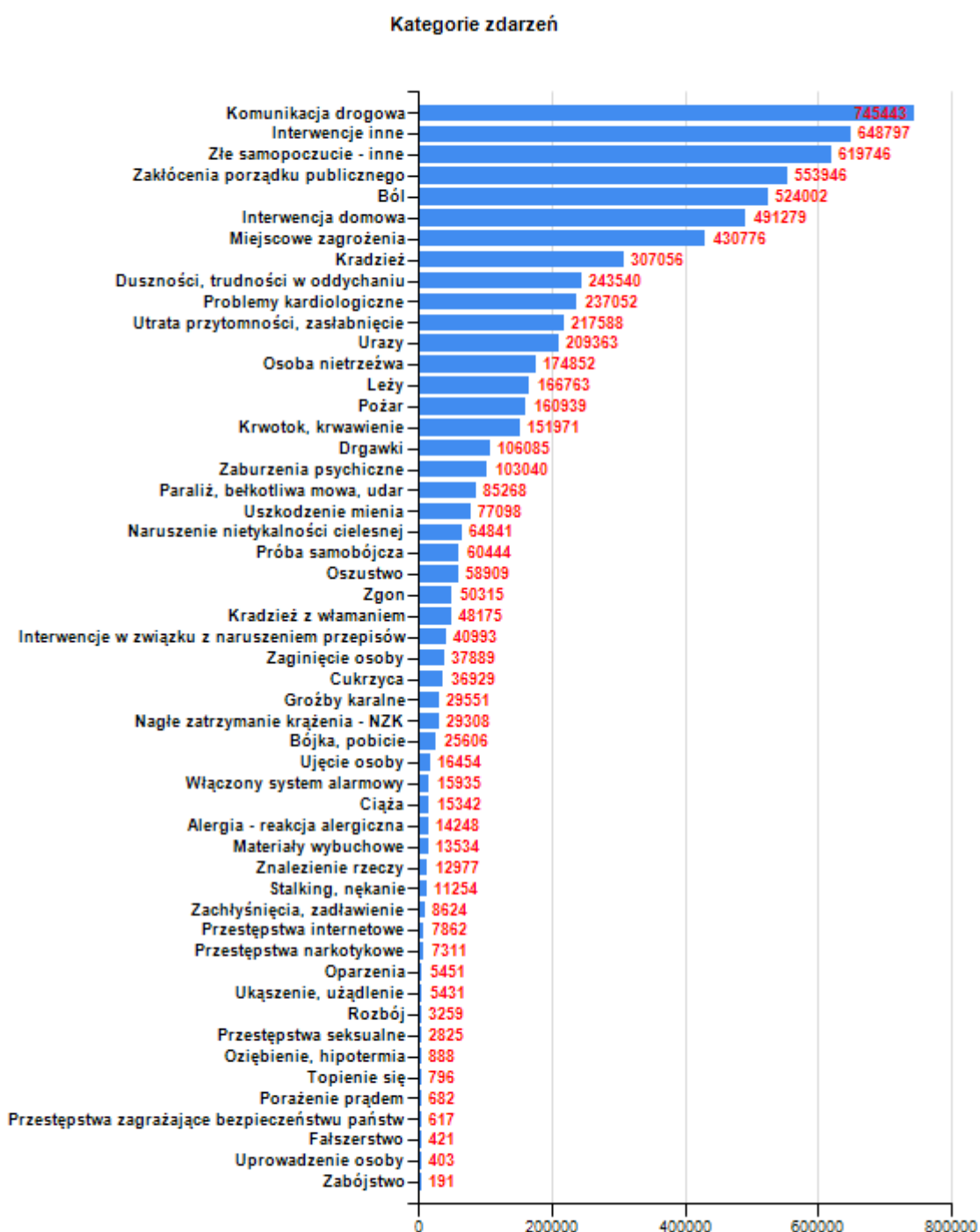


Rysunek 11. Procentowy udział zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w stosunku do wszystkich połączeń (rok 2022)

W porównaniu z 2021 rokiem ogólna liczba zgłoszeń przychodzących wzrosła o 180.473. Odsetek zgłoszeń niezasadnych, w porównaniu z rokiem 2021, wzrósł o 0,2%, a zgłoszeń anulowanych - o 2,96%, co jednocześnie przyczyniło się do spadku procentowego udziału zgłoszeń zasadnych o 0,04%.

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych (rysunek 12.) zdecydowanie przodują zdarzenia dotyczące komunikacji drogowej (745.443), a następnie interwencje inne (648.797), złe samopoczucie - inne (619.746) oraz zakłócenia porządku publicznego (553.946).

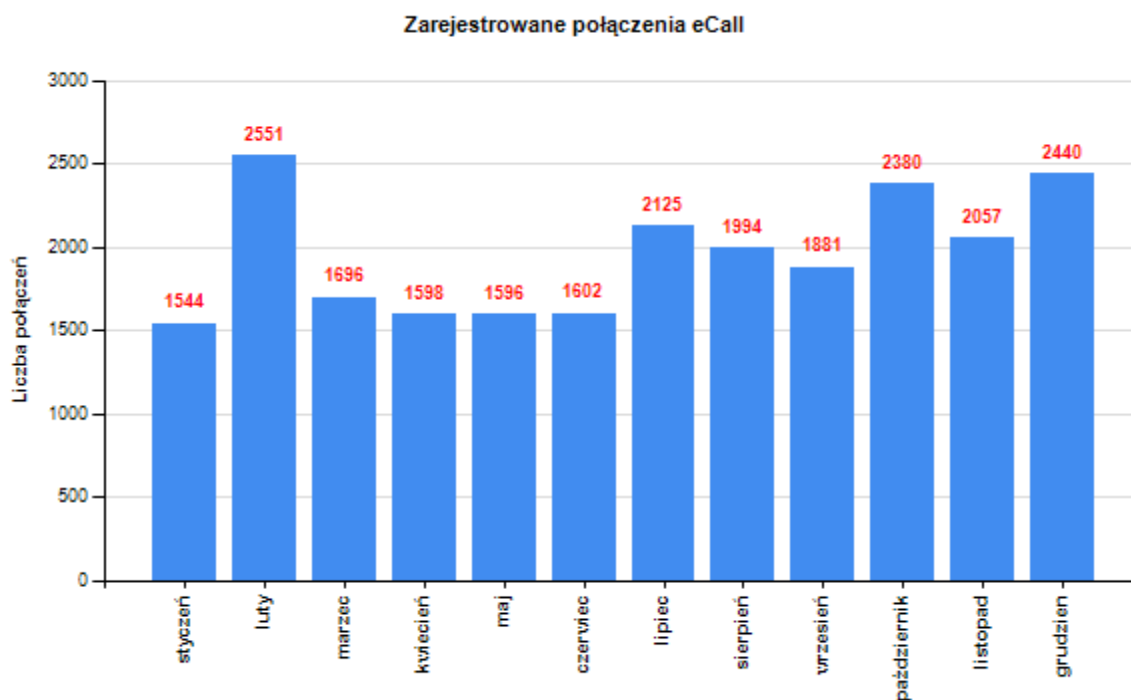
Przekazano także stosunkowo dużo zdarzeń z kategorii – ból (524.002) oraz kategorii interwencja domowa (491.279). Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych stanowiły zgłoszenia z kategorii zabójstwo (191).



Rysunek 12. Liczba zdarzeń w rozbiciu na kategorie zdarzeń (rok 2022)

### 3.4. Zgłoszenia eCall

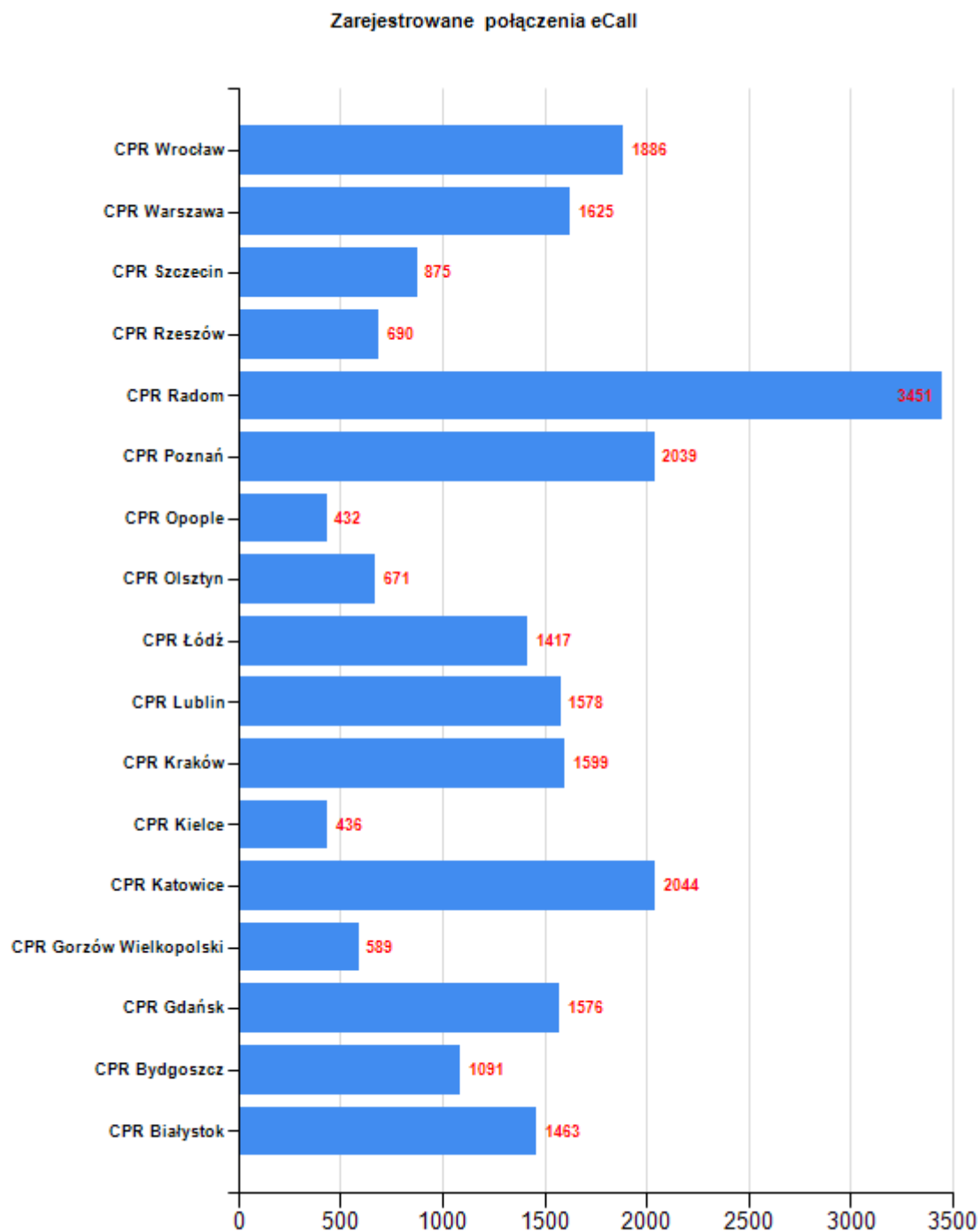
W 2022 r. w ST CPR zarejestrowano łącznie 23.464 zgłoszenia eCall (rysunek 13), co jest wynikiem wyższym o 49,9% niż w roku 2021 (15.649). Najwięcej zgłoszeń wpłynęło w lutym (2.551), grudniu (2.440) i październiku (2.380). Wzrost liczby zgłoszeń eCall wynika ze zwiększającej się liczby samochodów posiadających przedmiotową funkcjonalność.



Rysunek 13. Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w rozbiciu na miesiące (rok 2022)



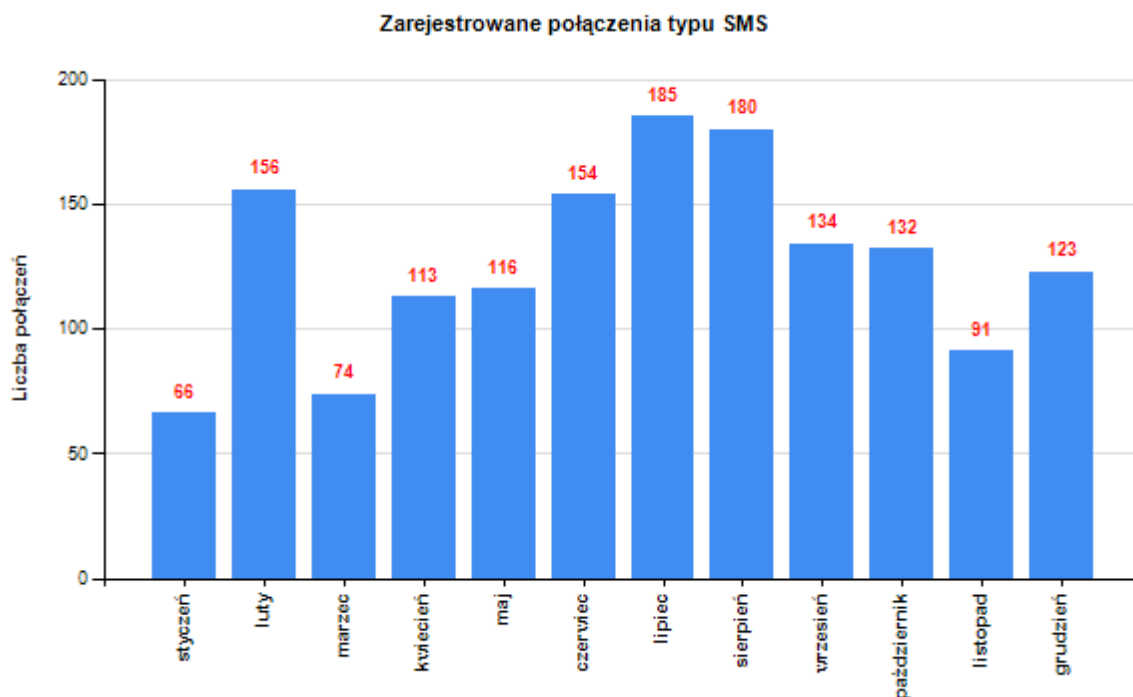
Z danych zawartych w ST CPR wynika, że najwięcej zgłoszeń eCall wpłynęło do centrów powiadamiania ratunkowego w Radomiu (3.451) oraz Katowicach (2.044).



Rysunek 14. Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w poszczególnych CPR (rok 2022)

### 3.5. Zgłoszenia SMS

W 2022 r. w ST CPR zarejestrowano łącznie 1.524 zgłoszenia SMS. Najwięcej zgłoszeń wpłynęło w lipcu (185), sierpniu (180), lutym (156) oraz czerwcu (154). Do służb przekazano 1.293 zgłoszenia zasadne. Na dzień 31 grudnia 2022 r. w ST CPR było aktywnych 18.776 użytkowników aplikacji mobilnej Alarm112, które dokonały rejestracji od czasu jej publikacji w sklepach.



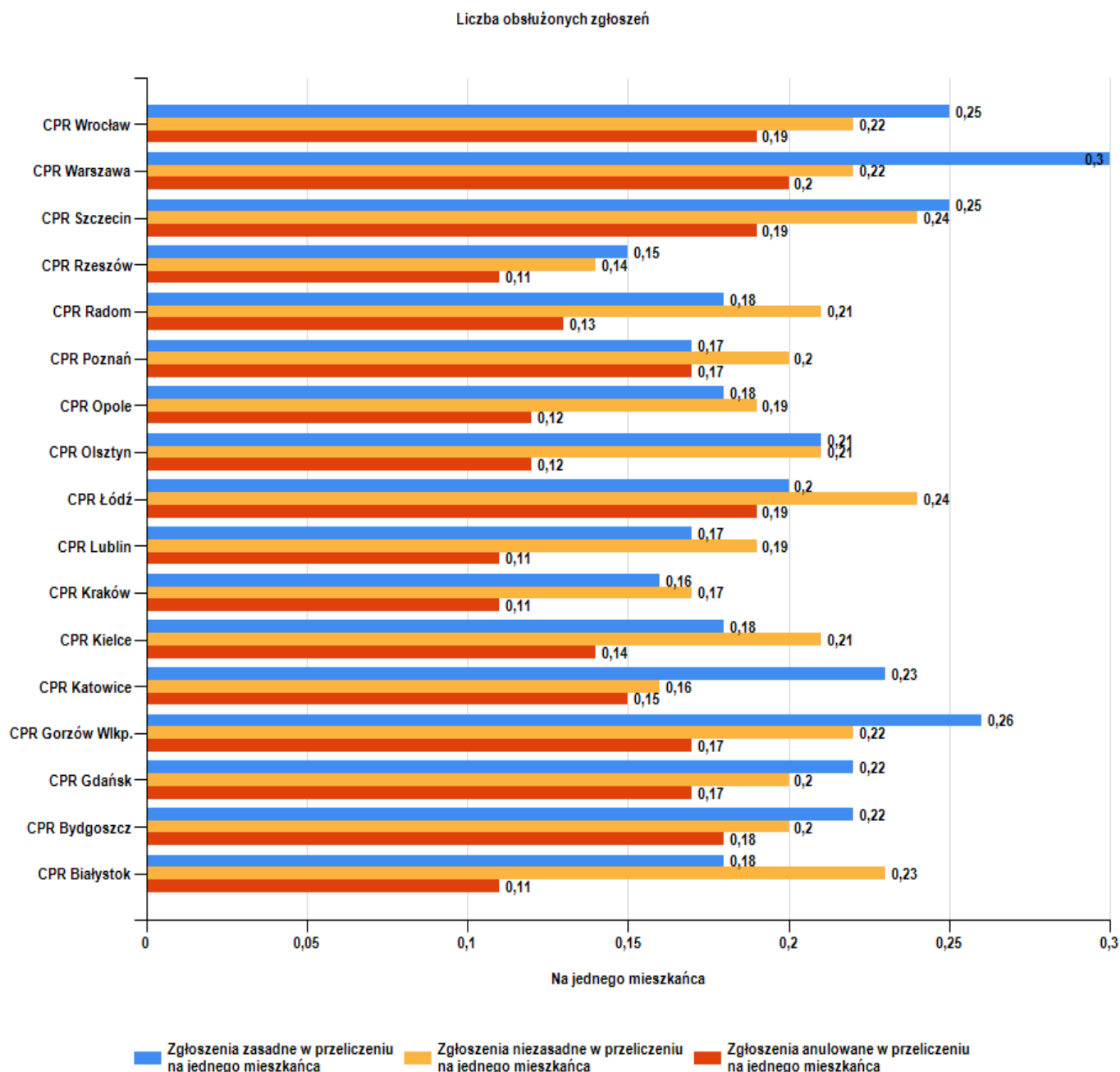
Rysunek 15. Zarejestrowane połączenia typu SMS w rozbiciu na miesiące (rok 2022)

### 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 (0,3), w CPR w Gorzowie Wlkp. (0,26), oraz w CPR w Szczecinie i w CPR we Wrocławiu (po 0,25), a najmniej w CPR w Rzeszowie (0,15) i CPR w Krakowie (0,16).

Najwięcej zgłoszeń niezasadnych, w przeliczeniu na jednego mieszkańca, odnotowano w CPR w Szczecinie i w CPR w Łodzi (po 0,24), a najmniej w CPR w Rzeszowie (0,14) i CPR w Katowicach (0,16).

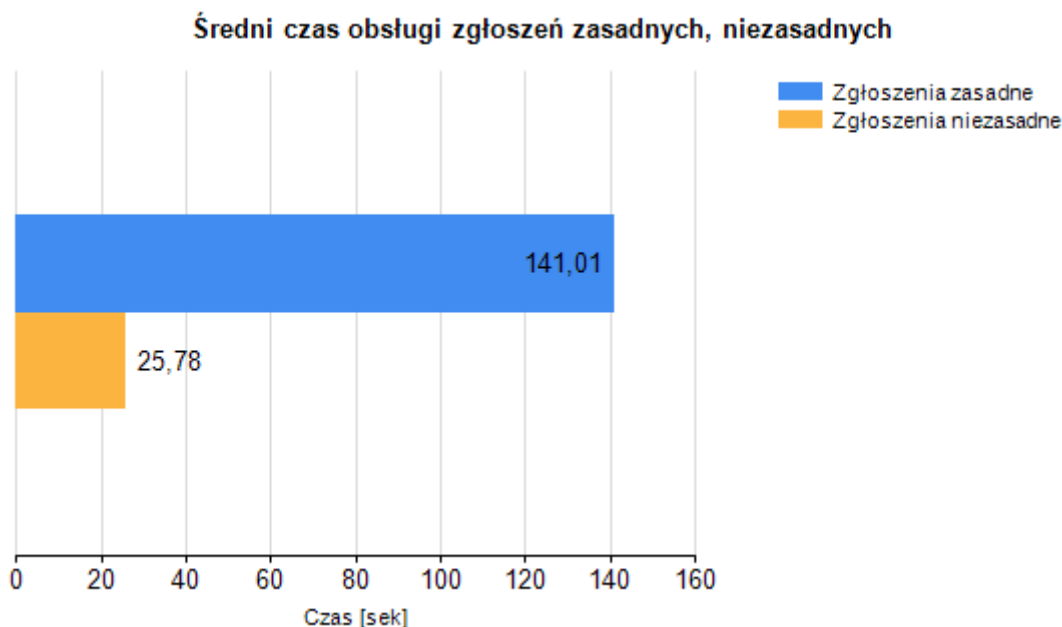
W przypadku zgłoszeń anulowanych, w przeliczeniu na jednego mieszkańca najwięcej zarejestrowano w CPR w Warszawie (0,2), w CPR we Wrocławiu, w Szczecinie i w Łodzi (po 0,19), najmniej w CPR w Rzeszowie, Lublinie, Krakowie i Białymstoku (po 0,11).



Rysunek 16. Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca (rok 2022)

### 3.7. Czas obsługi połączeń

W 2022 roku średni czas prowadzenia rozmów w ramach obsługi zgłoszeń zasadnych wynosił 141,01 sek., a zgłoszeń niezasadnych 25,78 sek.



Rysunek 17. Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych i niezasadnych (w sekundach) (rok 2022)

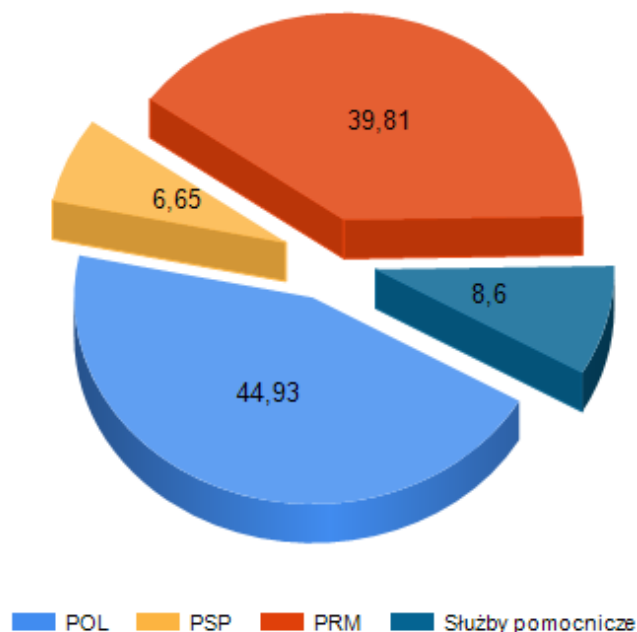
## 4. Współpraca ze służbami ratunkowymi

W ST CPR zarejestrowano informację o 6.881.983 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 ST CPR a systemami służb (SWD). ST CPR rejestruje zdarzenia nie tylko wpływające do centrów powiadamiania ratunkowego (tj. na numery alarmowe 112, 997 i 998), 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 3.403.589 zdarzeń alarmowych, do Państwowej Straży Pożarnej 503.634, do dyspozytorów medycznych 3.015.861, a do służb pomocniczych 651.745. Przez służby pomocnicze należy rozumieć w szczególności pogotowie gazowe, pogotowie wodociągowe, pogotowie energetyczne, straże miejskie/gminne, Wojewódzkie Centra Zarządzania Kryzysowego, GOPR, TOPR, podmioty ratownictwa wodnego, Sanepid i PKP.

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.

#### Procentowy podział zdarzeń przekazanych do służb ratowniczych i pomocniczych



Rysunek 18. Procentowy podział zdarzeń przekazany do służb ratowniczych i pomocniczych (rok 2022)

#### 4.1. Policja

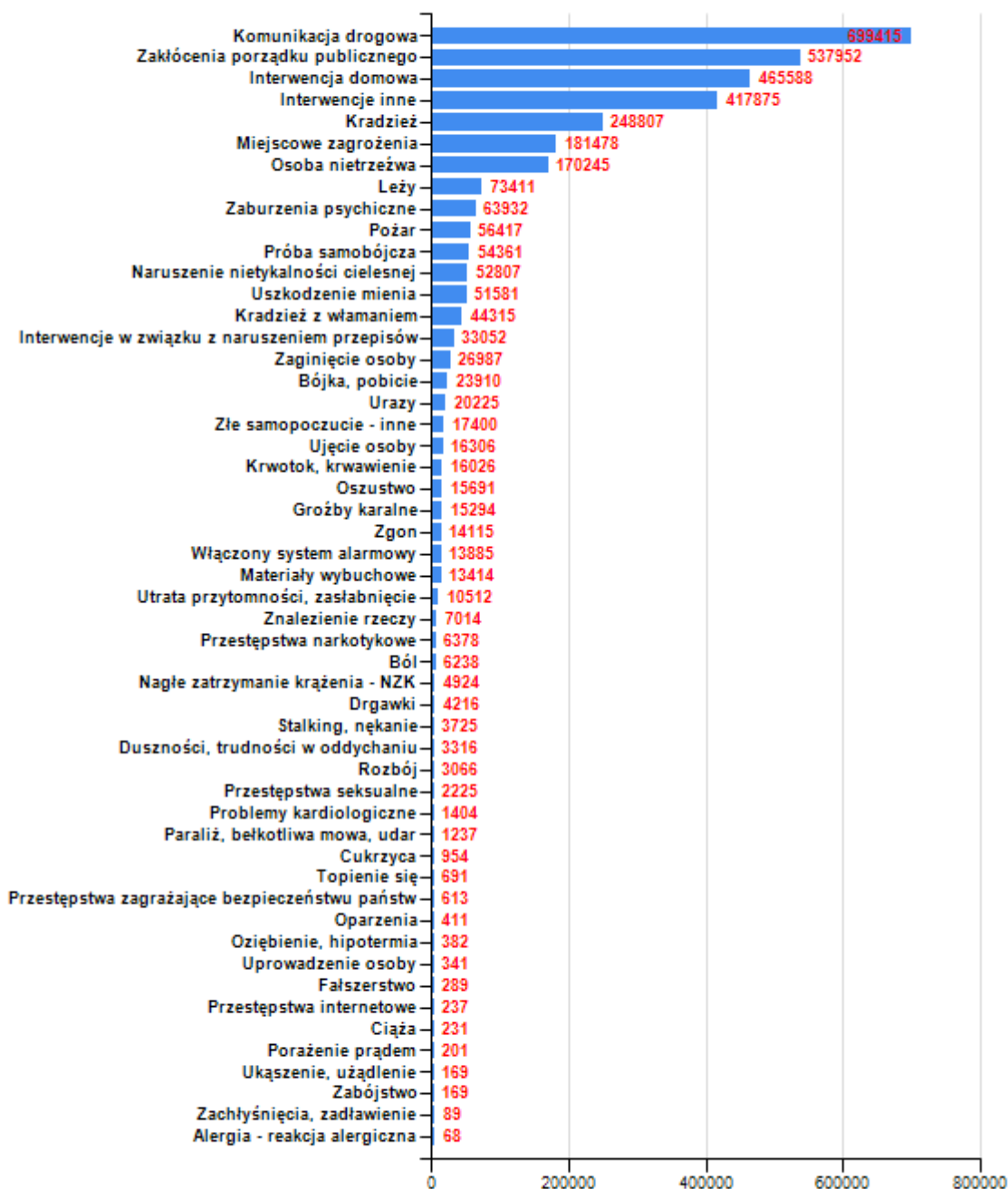
W 2022 r. utworzono w systemie 3.403.589 zdarzeń alarmowych przekazanych do SWD Policji. Najwięcej zgłoszeń alarmowych przekazano do stanowisk kierowania Policji w Warszawie (248.671) – do której przekazano wielokrotnie więcej zdarzeń, niż do innych dużych ośrodków miejskich. Dużą liczbę zdarzeń przekazano także do dyżurnych Policji we Wrocławiu (113.599), Krakowie (83.450), Łodzi (74.492), Poznaniu (79.684), Gdańsku (56.083).

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych z CPR do Policji, zdecydowanie przodują zdarzenia dotyczące komunikacji drogowej (699.415), następnie zakłócenia porządku publicznego (537.952), interwencje domowe (465.588) oraz interwencje inne (417.875).

Przekazano także stosunkowo dużo zgłoszeń o charakterze medycznym – kategoria: leży (73.411), zaburzenia psychiczne (63.932), próba samobójcza (54.361) – 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 (68), zachłyśnięcia/ zadławienie (89), ukąszenie/użądlenie (169).

Kategorie zdarzeń przekazanych do Policji



Rysunek 19. Kategorie zdarzeń przekazanych do Policji (rok 2022)

## 4.2. Państwowa Straż Pożarna

W 2022 r. utworzono w systemie 503.634 zdarzenia alarmowe przekazane do jednostek Państwowej Straży Pożarnej.

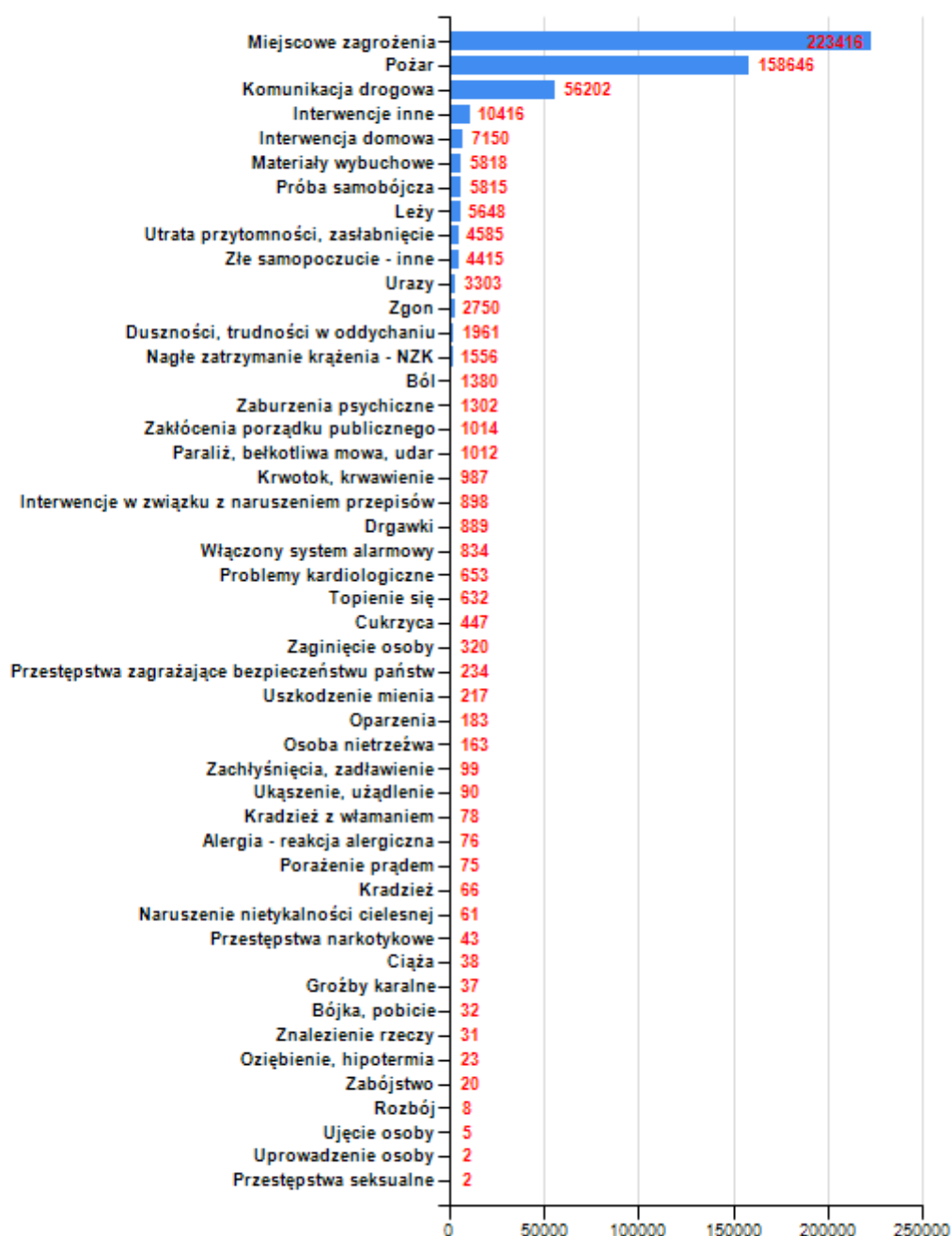
Wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych z CPR do SWD PSP (rysunek 20.) najczęściej odnotowano interwencji dotyczących miejscowych zagrożeń (223.416), następnie pożarów (158.646) oraz kategorii komunikacja drogowa (56.202).

Spośród pozostałych kategorii zdarzeń wyróżniły się także: interwencje inne (10.416), interwencja domowa (7.150), materiały wybuchowe (5.818).

Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych do SWD PSP stanowiły: przestępstwa seksualne (2), uprowadzenie osoby (2), ujęcie osoby (5), rozbój (8), zabójstwo (20), oziębienie, hipotermia (23), znalezienie rzeczy (31), bójka, pobicie (32).

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.

Kategorie zdarzeń przekazanych do PSP



Rysunek 20. Kategorie zdarzeń przekazanych do PSP (rok 2022)

### 4.3. Państwowe Ratownictwo Medyczne

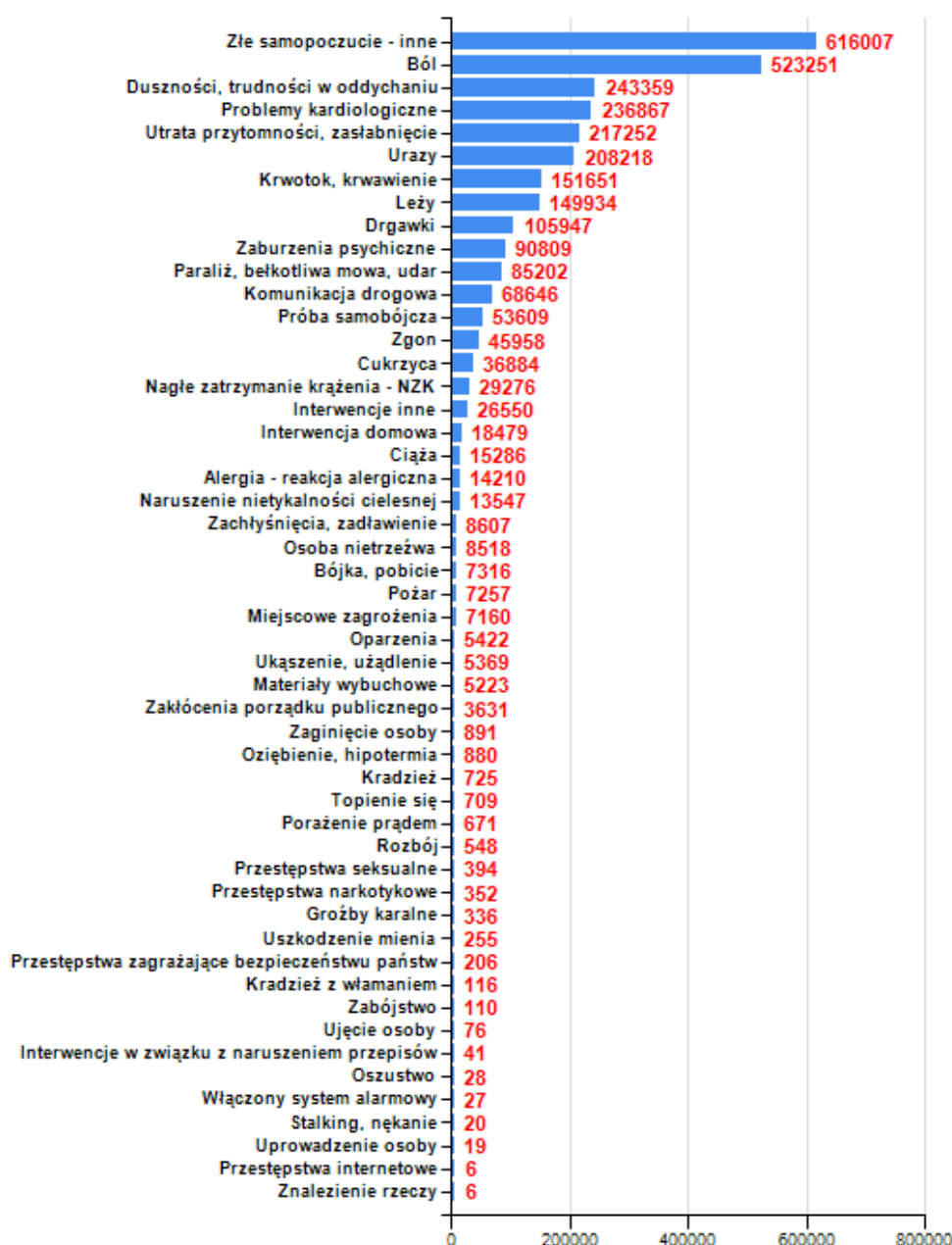
W 2022 r. w systemie utworzono 3.015.861 zdarzeń alarmowych przekazanych do jednostek Państwowego Ratownictwa Medycznego – dyspozytorni medycznych.

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych z CPR do SWD PRM (rysunek 21.) odnotowano najwięcej zdarzeń dotyczących złego samopoczucia/inne (616.007), a następnie w kategorii ból (523.251) oraz duszności, trudności w oddychaniu (243.359).

Spośród pozostałych kategorii zdarzeń wyróżniały się także: problemy kardiologiczne (236.867), utrata przytomności, zasłabnięcie (217.252), urazy (208.218), krwotok, krwawienie (151.651), oraz leży (149.934).

Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych do PRM stanowiły: znalezienie rzeczy (6), przestępstwa internetowe (6), uprowadzenie osoby (19).

Kategorie zdarzeń przekazanych do PRM

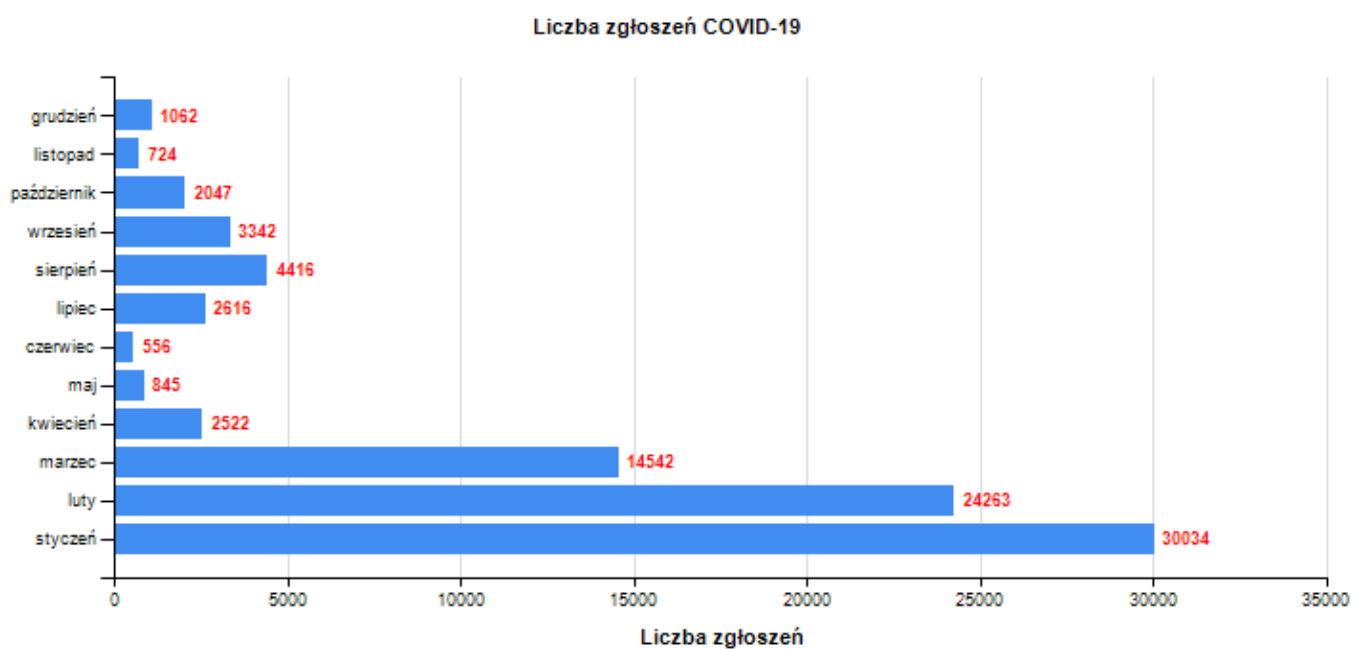


Rysunek 21. Kategorie zdarzeń przekazanych do dyspozytorni medycznych PRM (rok 2022)



## 5. Działania CPR w czasie pandemii COVID-19

Centra powiadamiania ratunkowego odebrały 86.969 zgłoszeń dotyczących SARS-CoV-2, co stanowi znaczący spadek w stosunku do roku 2021, w którym zgłoszeń tych było 374.733. Wyraźnie zauważalna była też różnica w liczbie zgłoszeń dotyczących COVID-19 z pierwszego kwartału i reszty 2022 roku.



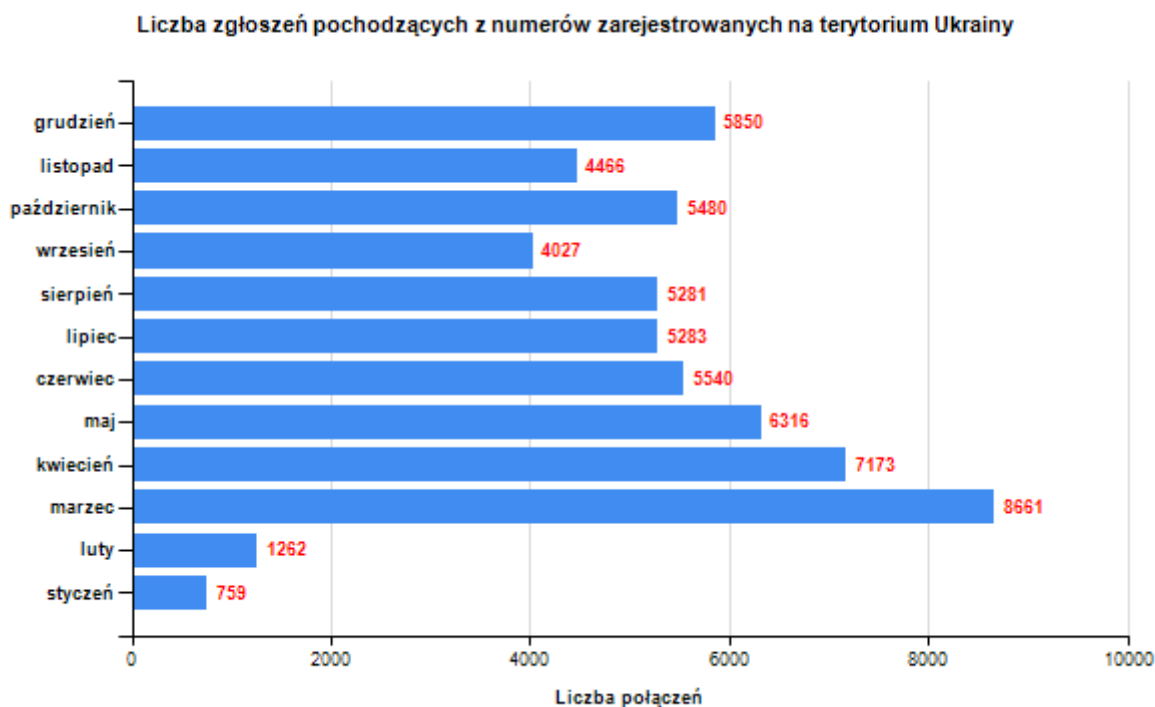
Rysunek 22. Zgłoszenia dotyczące koronawirusa w podziale na miesiące (rok 2022)

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

Po wybuchu wojny na Ukrainie, elementem pomocy obywatelom tego kraju uciekającym do Polski było wzmocnienie zdolności centrów powiadamiania ratunkowego do obsługi zgłoszeń kierowanych do numeru alarmowego 112 przez Ukraińców.

W końcu lutego 2022 r. powstały tymczasowe procedury obsługi zgłoszeń alarmowych dotyczących uchodźców z Ukrainy. MSWiA, we współpracy z centrami powiadamiania ratunkowego, stworzyło wspólny grafik operatorów ukraińsko i rosyjskojęzycznych, zapewniający równomierne ich rozłożenie na zmianach dziennych i nocnych. Dodatkowo, mając na uwadze znajomość języka rosyjskiego wśród dużej części obywateli Ukrainy, zdecydowano o automatycznym kierowaniu zgłoszeń z ukraińskiego telefonicznego numeru kierunkowego nie tylko do operatorów władających językiem ukraińskim, ale także rosyjskim. Rozwiązanie takie zapewniło płynność obsługi zgłoszeń pochodzących od Ukraińców.

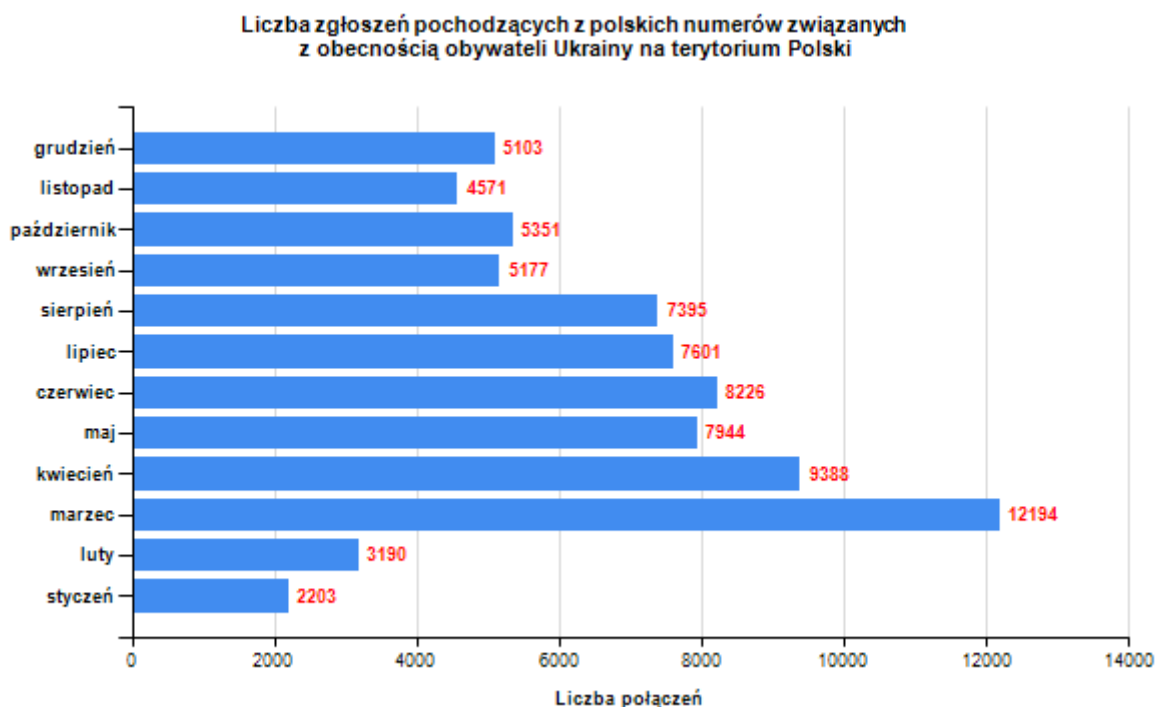
Ponadto CPR w Lublinie opracowało słowniczek podstawowych zwrotów, które mogły przydać się operatorom w kontakcie z ukraińskojęzycznym rozmówcą, a CPR w Katowicach zorganizowało dyżury tłumaczy – wolontariuszy, wspomagających operatorów w rozmowach z Ukraińcami. Pracownicy centrów powiadamiania ratunkowego w prawie całym kraju, ze względu na znajomość języków ukraińskiego i rosyjskiego, byli również angażowani do działań urzędów wojewódzkich podejmowanych w związku z napływem uchodźców z Ukrainy.



Rysunek 23. Zgłoszenia pochodzące z numerów zarejestrowanych na terytorium Ukrainy (rok 2022)

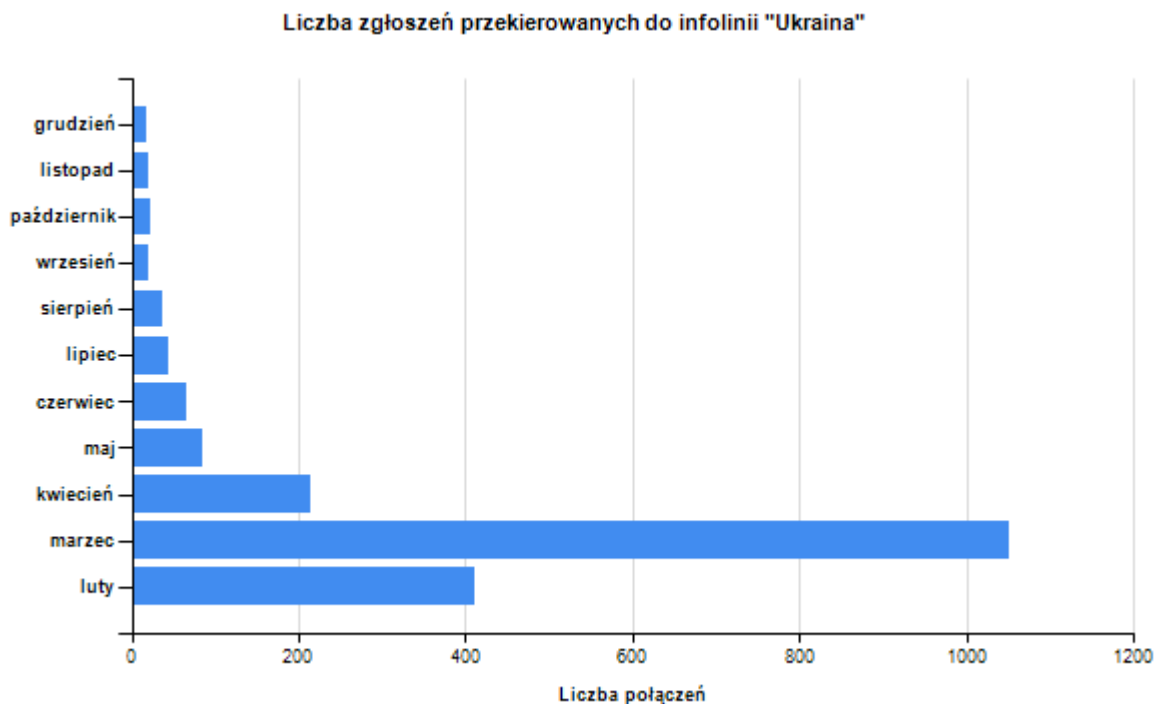
Po napaści Rosji na Ukrainę znacznie zwiększyła się liczba zgłoszeń alarmowych wpływających do CPR od uchodźców z tego kraju. W pierwszym okresie po wybuchu konfliktu, nastąpił ponad ośmiokrotny wzrost liczby kierowanych połączeń. Ogółem w roku 2022 zanotowano 60.098

połączeń z telefonów komórkowych prezentujących się ukraińskim numerem kierunkowym. Na początku konfliktu odnotowano również ponad sześciokrotny wzrost liczby zdarzeń związanych z obecnością obywateli Ukrainy na terenie naszego kraju. W całym 2022 roku odnotowano 78.343 tego rodzaju zgłoszenia.



Rysunek 24. Zgłoszenia pochodzące z polskich numerów, związane z obecnością obywateli Ukrainy na terytorium Polski (rok 2022)

W pierwszym okresie konfliktu, pomimo utworzenia przeznaczonej dla uchodźców ogólnopolskiej i regionalnych infolinii, notowano również zgłoszenia tego typu na numer alarmowy 112. Zgłoszenia te, wraz ze spadkiem liczby nowych uchodźców, po kilku miesiącach praktycznie ustały.



Rysunek 25. Zgłoszenia przekierowane do infolinii „Ukraina” (rok 2022)

## 7. Upowszechnianie wiedzy o SPR i numerze alarmowym 112

Działania w zakresie promocji numeru alarmowego 112 w 2022 roku obejmowały m.in. organizację, na szczeblu lokalnym, Europejskiego Dnia Numeru Alarmowego 112, który przypada na 11 lutego. Ze względu na stan epidemii, nie była możliwa organizacja spotkania Kierownictwa MSWiA z operatorami numerów alarmowych. O pośrednictwo w przekazaniu podziękowań Ministra SWiA dla pracowników centrów powiadamiania ratunkowego poproszeni zostali wojewodowie.

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

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

## 8. Plany na przyszłość

### 8.1. Zmiany procedur obsługi zgłoszeń alarmowych

MSWiA rozpoczęło prace nad gruntowną modyfikacją *Szczegółowych procedur obsługi zgłoszeń alarmowych, Procedur przekazania zgłoszeń w sytuacji awaryjnej oraz Katalogu zdarzeń*. Zapisy dokumentów zostały już wstępnie uzgodnione z przedstawicielami centrów powiadamiania ratunkowego oraz służb ratunkowych. Koniec prac nad dokumentami usprawniającymi obsługę zgłoszeń alarmowych zaplanowano na pierwszy kwartał 2023 roku.

### 8.2. Prace nad modernizacją Systemu Teleinformatycznego CPR

W związku z koniecznością przeprowadzenia gruntownej modernizacji lub wymiany systemu teleinformatycznego, służącego do obsługi zgłoszeń alarmowych, MSWiA opracowuje założenia nowego systemu – w warstwie funkcjonalnej i technicznej oraz podejmuje działania nakierowane na pozyskanie środków na sfinansowanie tego przedsięwzięcia. Wykorzystywany obecnie przez centra powiadamiania ratunkowego system teleinformatyczny ma już ponad 10 lat, a doraźne zmiany jego funkcjonalności mogą wkrótce okazać się niewystarczające. Zgodnie z ogłoszonym przez MSWiA w grudniu 2022 r. przetargiem, kluczowa część systemu, tj. Podstawowy i Zapasowy Ośrodek Krajowy mają być wymienione już w 2023 roku.

### 8.3. Nowelizacja ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego

Elementem prac MSWiA nad projektem ustawy o ochronie ludności oraz o stanie klęski żywiołowej jest planowane 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 2022 r. ....	5
Rysunek 2.	Obciążenie ONA połączeniami przychodzącymi w rozbiciu na miesiące (rok 2022) .....	7
Rysunek 3.	Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w Polsce (rok 2022) .....	7
Rysunek 4.	Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w poszczególnych CPR (rok 2022) .....	8
Rysunek 5.	Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na miesiące (rok 2022) .....	9
Rysunek 6.	Liczba połączeń przychodzących w poszczególnych CPR (rok 2022) .....	10
Rysunek 7.	Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na godziny (rok 2022) .....	11
Rysunek 8.	Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na dni tygodnia (rok 2022) .....	12
Rysunek 9.	Liczba połączeń przychodzących przekazanych do innych CPR w rozbiciu na miesiące (rok 2022) .....	13
Rysunek 10.	Liczba zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w Polsce (rok 2022) .....	14
Rysunek 11.	Procentowy udział zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w stosunku do wszystkich połączeń (rok 2022) .....	14
Rysunek 12.	Liczba zdarzeń w rozbiciu na kategorie zdarzeń (rok 2022) .....	15
Rysunek 13.	Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w rozbiciu na miesiące (rok 2022) .....	16
Rysunek 14.	Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w poszczególnych CPR (rok 2022) .....	17
Rysunek 15.	Zarejestrowane połączenia typu SMS w rozbiciu na miesiące (rok 2022) .....	18
Rysunek 16.	Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca .....	19
Rysunek 17.	Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych i niezasadnych (w sekundach) (rok 2022) .....	20
Rysunek 18.	Procentowy podział zdarzeń przekazany do służb ratunkowych i pomocniczych (rok 2022) .	21
Rysunek 19.	Kategorie zdarzeń przekazanych do Policji (rok 2022) .....	22
Rysunek 20.	Kategorie zdarzeń przekazanych do PSP (rok 2022) .....	23
Rysunek 21.	Kategorie zdarzeń przekazanych do dyspozytorni medycznych PRM (rok 2022) .....	24
Rysunek 22.	Zgłoszenia dotyczące koronawirusa w podziale na miesiące (rok 2022) .....	25
Rysunek 23.	Zgłoszenia pochodzące z numerów zarejestrowanych na terytorium Ukrainy (rok 2022) .....	26
Rysunek 24.	Zgłoszenia pochodzące z polskich numerów związanych z obecnością obywateli Ukrainy na terytorium Polski (rok 2022) .....	27
Rysunek 25.	Zgłoszenia przekierowane do infolinii „Ukraina” (rok 2022) .....	28

## Spis tabel

Tabela 1.	Znajomość języków obcych wśród ONA (rok 2022).....	6
-----------	--	---