

ZATWIERDZAM

Warszawa, 11 lutego 2022 r.

Minister Spraw Wewnętrznych
i Administracji

z up. Maciej Wąsik
Sekretarz Stanu
/podpisano elektronicznie/

RAPORT **z funkcjonowania** **systemu powiadamiania ratunkowego** **w 2021 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	6
2.2. Znajomość języków obcych	6
2.3. Obciążenie połączeniami przychodzącymi	6
3. Dane statystyczne SPR.....	9
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	17
3.6. Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca	18
3.7. Czas obsługi połączeń	19
4. Współpraca ze służbami ratunkowymi.....	20
4.1. Policja.....	21
4.2. Państwowa Straż Pożarna	22
4.3. Państwowe Ratownictwo Medyczne	24
5. Działania CPR w czasie pandemii COVID-19.....	25
6. Upowszechnianie wiedzy o SPR i numerze alarmowym 112	26
7. Plany na przyszłość.....	26
7.1. Zmiany procedur obsługi zgłoszeń alarmowych	26
7.2. Automatyzacja przyjmowania zgłoszeń w systemie e-Call od zewnętrznych operatorów.....	26
7.3. Prace nad modernizacją Systemu Teleinformatycznego CPR	26
Spis rysunków	27
Spis tabel	27

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
6	ONA	Operator Numerów Alarmowych
7	PRM	System Państwowego Ratownictwa Medycznego
8	TPS	<i>TPSP Third Party Service Providers</i> - zewnętrznymi operatorzy obsługujący w swoich centrach eCall
9	TSD	pakiet informacji przesłany przez TPS (ang. TPS-ECALL Set of Data), zawierający dodatkowe informacje do oryginalnej transmisji MSD
10	ST CPR	System Teleinformatyczny Centrum Powiadamiania Ratunkowego
11	SMS	<i>Short Message Service</i> - usługa przesyłania krótkich wiadomości tekstowych w sieciach telefonii komórkowej, stacjonarnej
12	SPR	System Powiadamiania Ratunkowego
13	SWD	System Wspomagania Dowodzenia Policji, Państwowego Ratownictwa Medycznego / Decyzji Państwowej Straży Pożarnej
14	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 pracę centrów powiadamiania ratunkowego, a także skalę i sposób wykorzystania tego systemu przez społeczeństwo.

Rok 2021 był kolejnym rokiem funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w ujednoliconym kształcie, w którym obsługą zgłoszeń skierowanych do numerów alarmowych 112 i 997 zajmowały się w całym kraju centra powiadamiania ratunkowego. W 2021 r. centra powiadamiania ratunkowego przejęły też obsługę numeru alarmowego 998. Proces przejścia obsługi numeru 998 rozpoczął się w lutym 2021 r. w woj. podlaskim, a zakończył w listopadzie tego samego roku w woj. dolnośląskim.

Pracowano nad wprowadzeniem przepisów prawnych, regulujących w szczególności organizację centrów powiadamiania ratunkowego oraz proces szkolenia operatorów numerów alarmowych zgodnie z zapisami ustawy o zmianie ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego z dnia 17 września 2020 r. (Dz.U. 2020 r., poz. 1899). W związku z powyższym znowelizowano tzw. rozporządzenia płacowe - w celu umożliwienia wprowadzenia gradacji stanowisk operatorskich, tj. rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 23 kwietnia 2021 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz.U. 2021, poz. 791) oraz rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 23 kwietnia 2021 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie zasad wynagradzania pracowników niebędących członkami korpusu służby cywilnej zatrudnionych w urzędach administracji rządowej i pracowników innych jednostek (Dz.U. 2021, poz. 792). Wydano rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji: w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych (Dz.U. 2021, poz. 832), w sprawie szkoleń pracowników centrum powiadamiania ratunkowego (Dz.U. 2021, poz. 897), w sprawie zakresu informacji zamieszczanych w karcie oceny pracy, karcie oceny kompetencji i karcie samooceny oraz wzorów tych kart (Dz.U. 2021, poz. 899) oraz w sprawie wymagań funkcjonalnych dla systemu teleinformatycznego i interfejsu komunikacyjnego oraz zakresu informacji przekazywanych za pośrednictwem interfejsu komunikacyjnego (Dz.U. 2021, poz. 2038).

W celu zatrzymania doświadczonych pracowników centrów powiadamiania ratunkowego, w 2021 r. blisko połowa operatorów numerów alarmowych została awansowana na nowe, wyżej opłacane stanowiska (starszego operatora numerów alarmowych, koordynatora i koordynatora – trenera), a wszyscy pracownicy centrów otrzymali podwyżki wynagrodzeń.

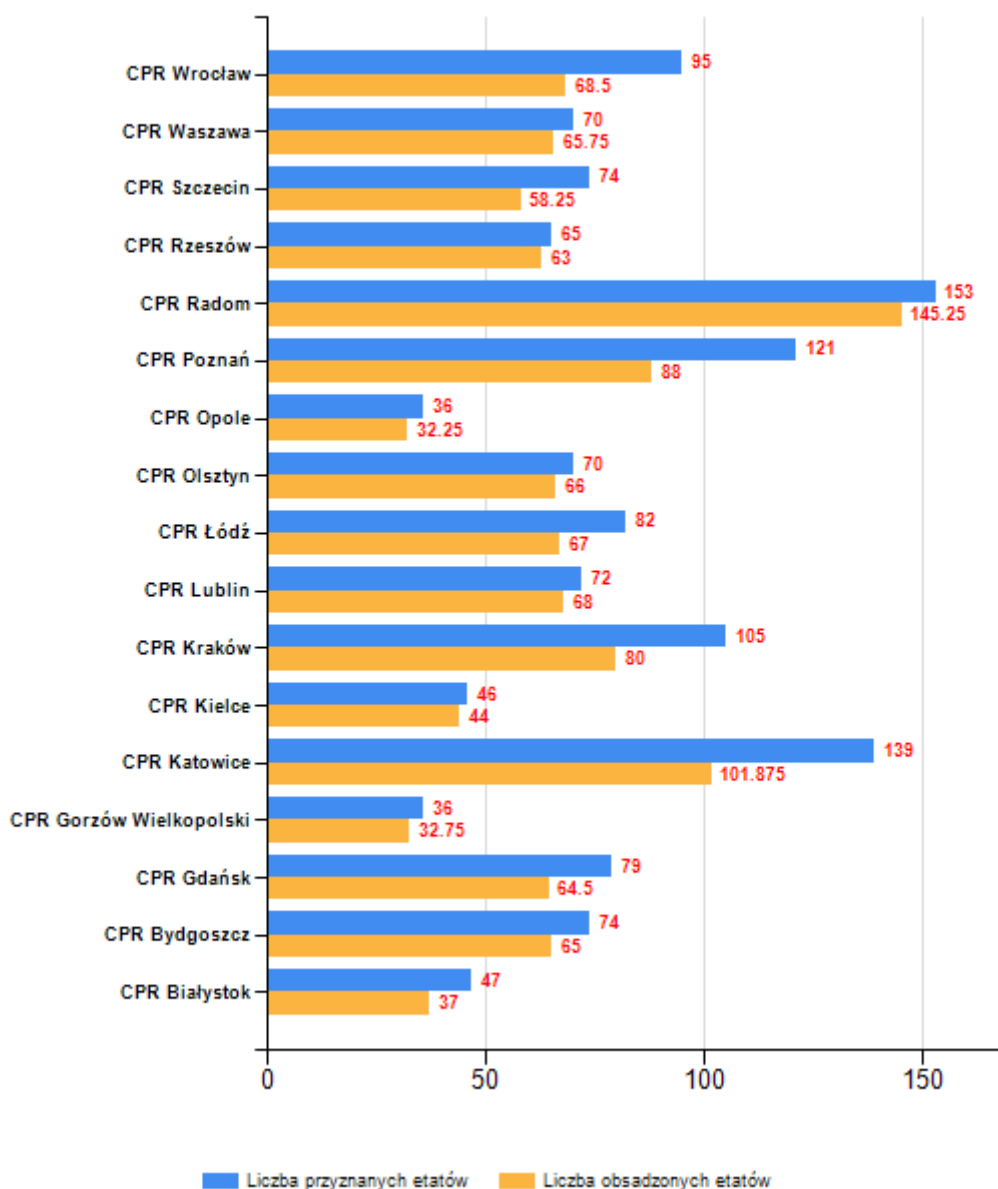
Ponadto, w ramach działań nadzorczych, w 2021 r. Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji rozpoczęło proces dokonywania kwartalnych ocen centrów powiadamiania ratunkowego.

W 2021 r. zakończono budowę siedziby CPR w Krakowie, rozpoczęto inwestycję w Lublinie oraz Bydgoszczy, a w planach na kolejne lata jest budowa siedziby CPR w Katowicach.

2. Operatorzy numerów alarmowych

W 2021 r. 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 2021 r. zajętych było 1.147,125 etatów operatorów numerów alarmowych w Polsce, tj. 84% wszystkich, 1365 etatów. Na koniec ubiegłego roku najwięcej etatów operatorskich zajętych było w CPR w Radomiu (145,25), natomiast najmniej w Gorzowie Wlkp. (32,75) i Opolu (32,25). W porównaniu z rokiem 2020, faktyczny stan zatrudnienia w centrach powiadamiania ratunkowego zmniejszył się o 62,125 etatu. Spośród wszystkich obsadzonych etatów, 86% operatorów odbierało połączenia alarmowe (980,125), pozostali pracownicy przebywali na długotrwałych zwolnieniach lekarskich i urloпах. Najwięcej wakatów znajdowało się w CPR w: Katowicach (45,125 z 139), Poznaniu (33 z 121), Wrocławiu (26,25 z 95), Krakowie (25 z 105), Szczecinie (15,75 z 74) i Gdańsku (14,5 z 79).

Liczba etatów operatorskich w CPR (obsadzonych / wszystkich)



Rysunek 1. Liczba etatów operatorskich w CPR (obsadzonych / wszystkich) – stan na dzień 31 grudnia 2021 r.

2.1. Szkolenia operatorów numerów alarmowych

W 2021 roku, ze względu na stan epidemii, szkolenia operatorów numerów alarmowych prowadzone były bezpośrednio w centrach powiadamiania ratunkowego. Przeszkolono tam łącznie 115 kandydatów i wydano 93 certyfikaty. Kilku spośród nowo zatrudnionych pracowników zrezygnowało już w trakcie szkolenia, a część nie zaliczyła wymaganego egzaminu (w pierwszym podejściu egzamin zaliczyło 68 operatorów, natomiast egzamin poprawkowy zaliczyło 25). Dla porównania - w roku 2020 przeszkolono 216 kandydatów i wydano 167 certyfikatów ONA.

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.

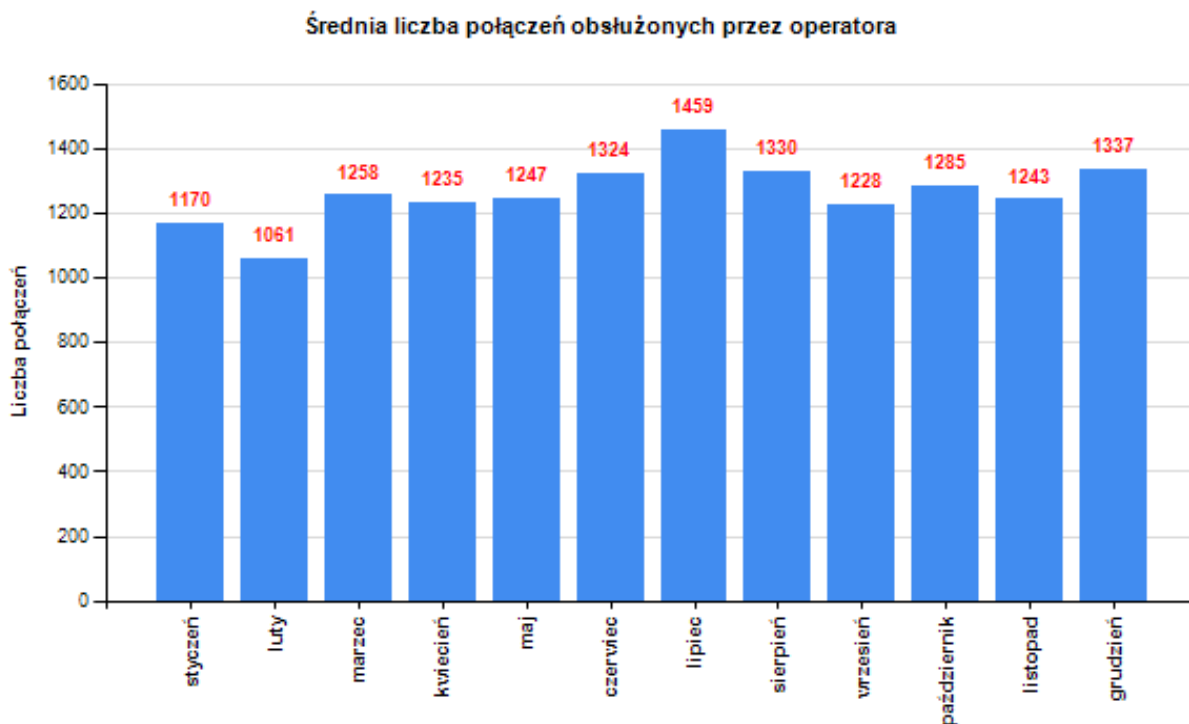
Język	Liczba operatorów
Angielski	974
Białoruski	1
Czeski	2
Francuski	12
Hiszpański	13
Niemiecki	54
Ormiański	1
Rosyjski	105
Serbski	1
Ukraiński	7
Włoski	12

Tabela 1. Znajomość języków obcych wśród ONA (rok 2021)

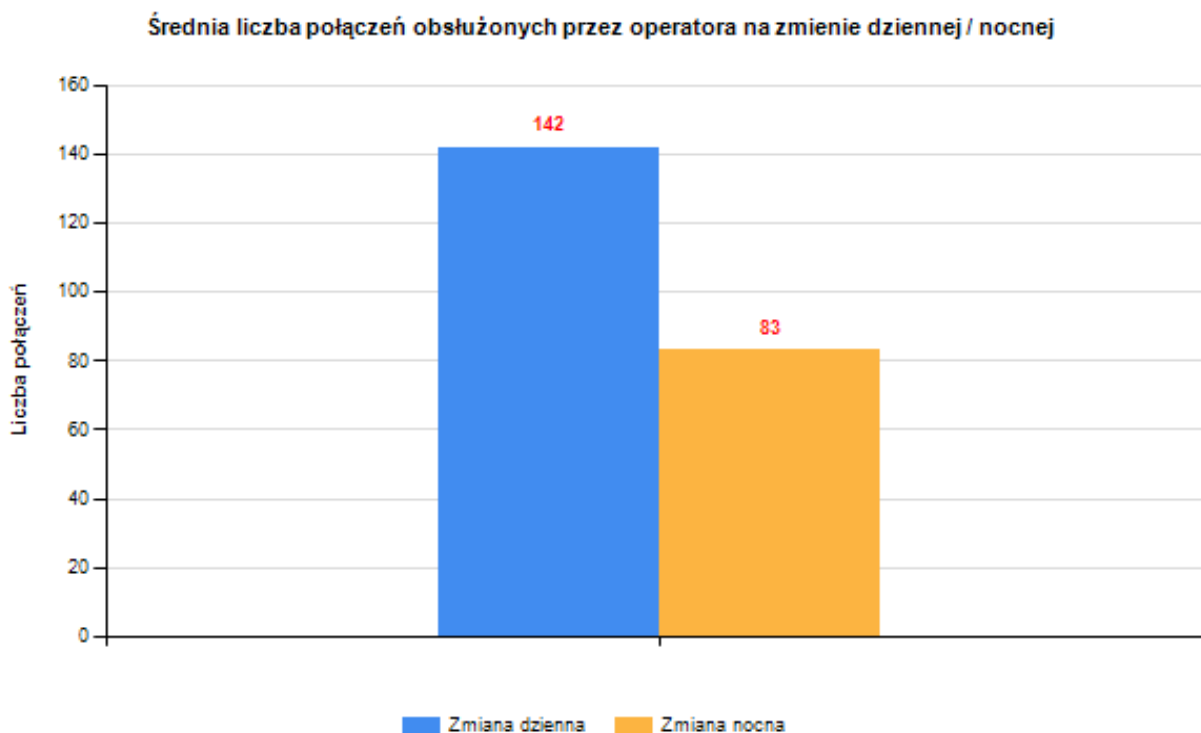
2.3. Obciążenie połączeniami przychodzącymi

W roku 2021 na jednego ONA w CPR przypadało średnio 1265 połączeń miesięcznie (dla porównania w 2020 r. były to 1334 połączenia). Na rysunku 2. 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 ST CPR wynika, że występuje znacząca różnica między liczbą połączeń obsługiwanych przez operatora numerów alarmowych w ciągu zmiany dziennej i nocnej. ONA obsługiwał średnio 142 połączenia na zmianie dziennej i 83 połączenia na zmianie nocnej (rysunek 3.). Godziny rozpoczęcia zmiany dziennej i nocnej różnią się w poszczególnych centrach.

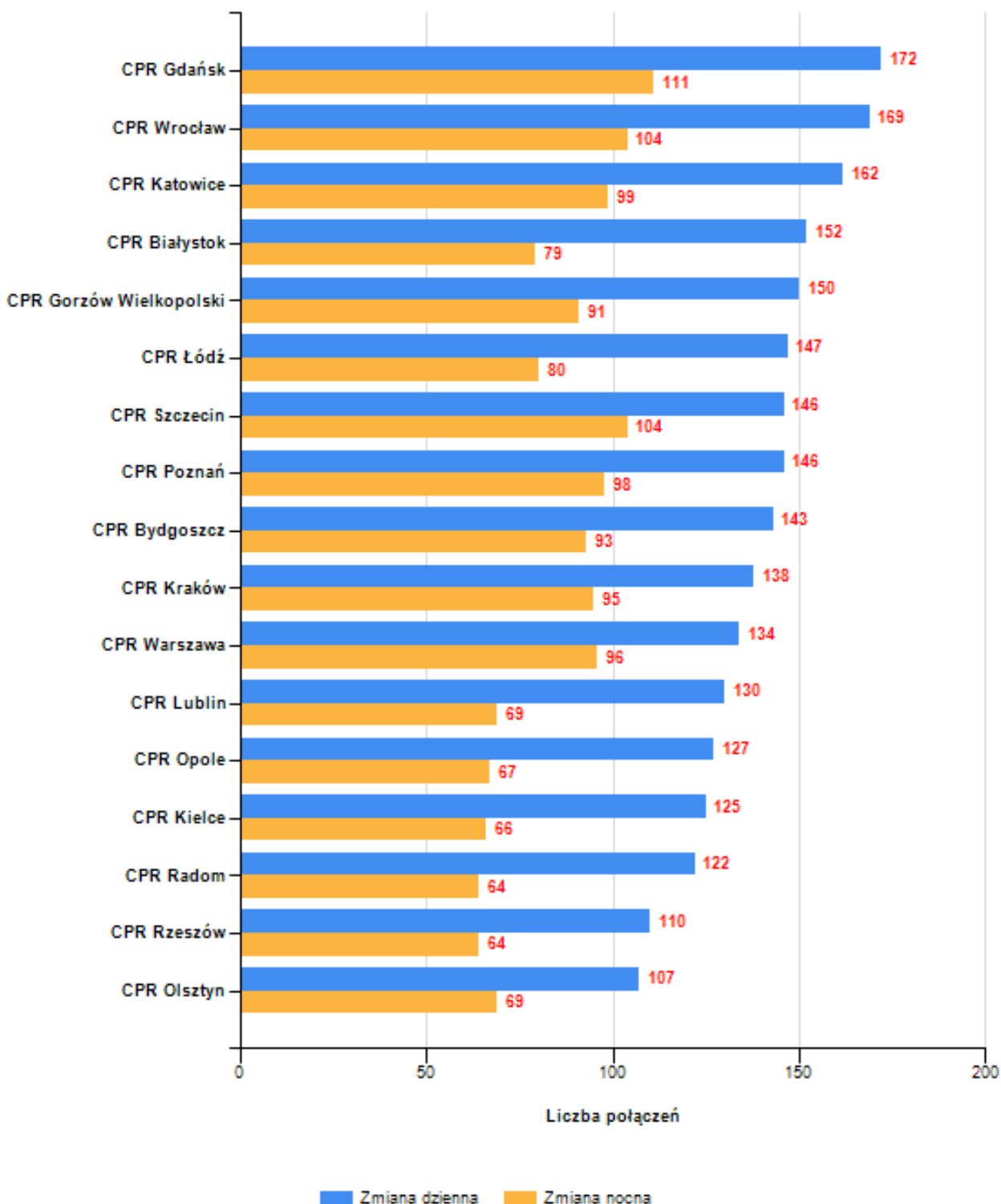


Rysunek 2. Obciążenie ONA połączeniami przychodzącymi w rozbiści na miesiące (rok 2021)



Rysunek 3. Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w Polsce (rok 2021)

Średnia liczba połączeń obsługiwanych przez operatora na zmianie dziennej / nocnej

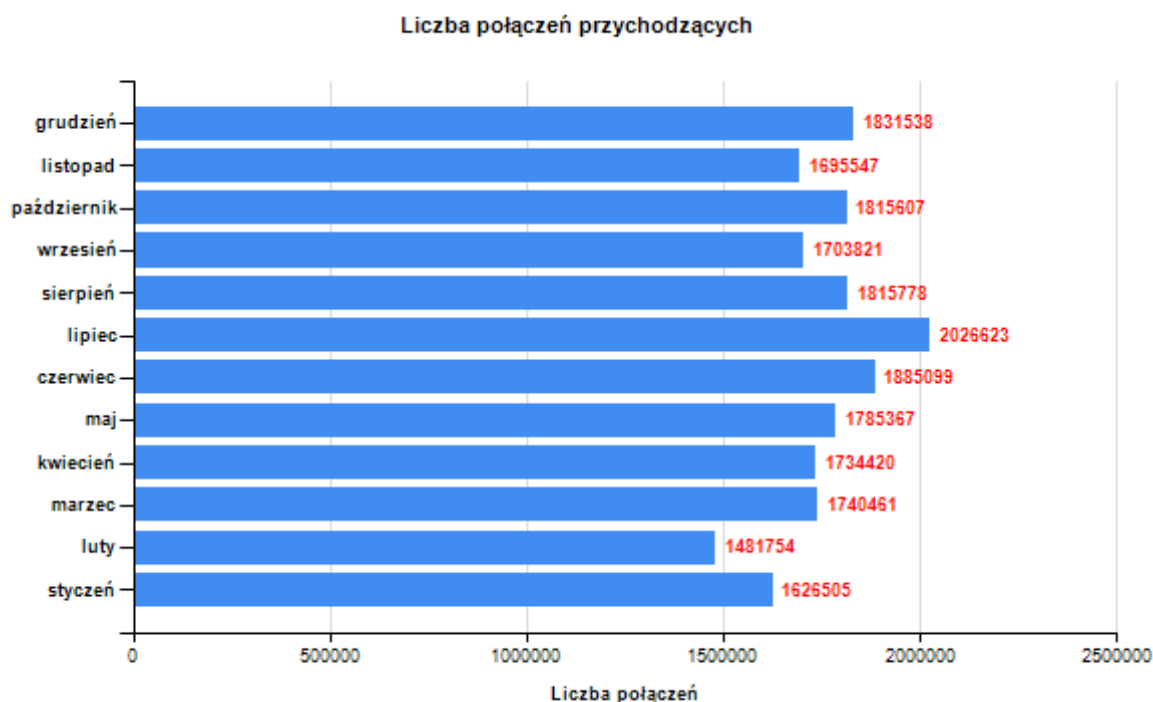


Rysunek 4. Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w poszczególnych CPR (rok 2021)

3. Dane statystyczne SPR

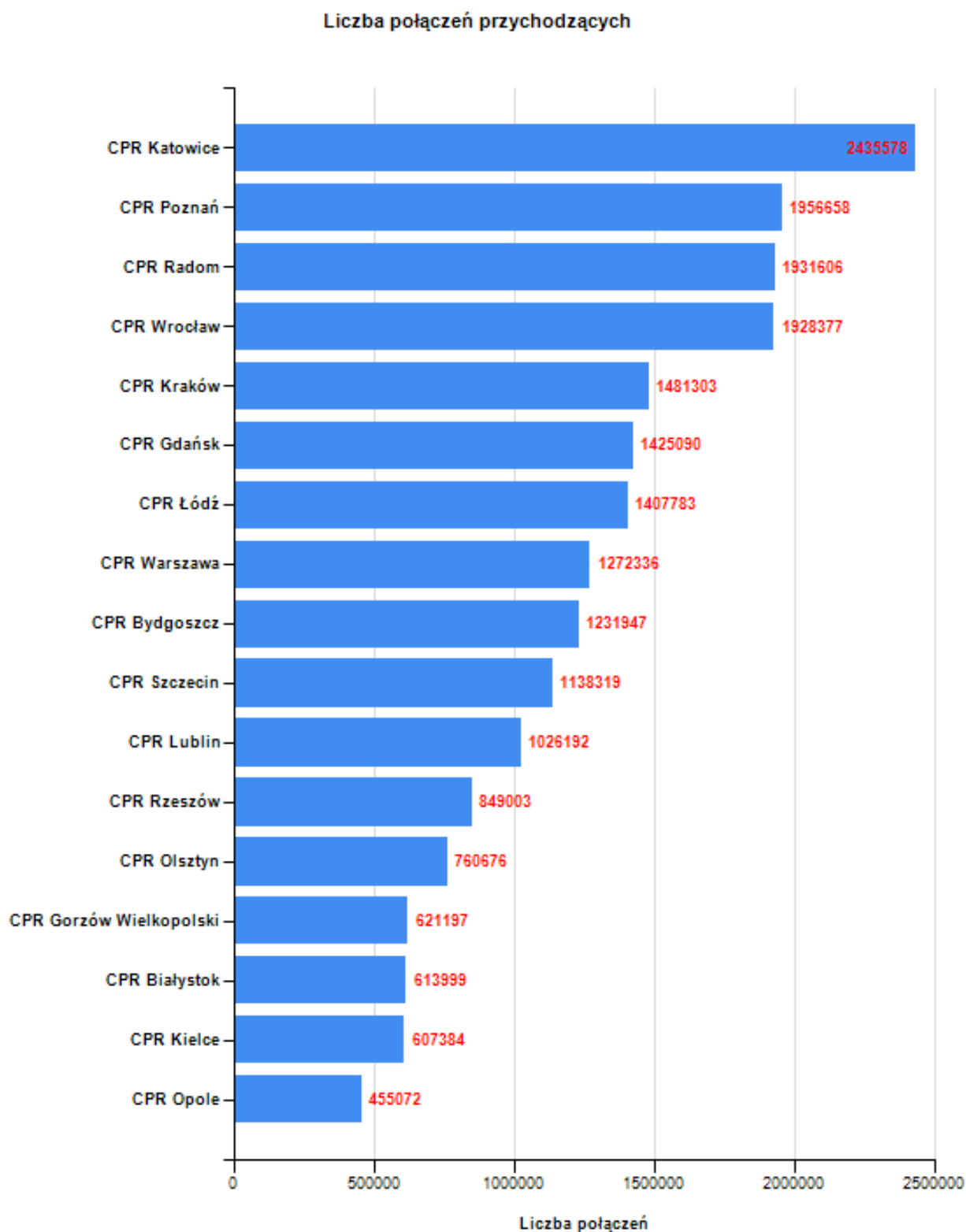
3.1. Połączenia przychodzące

W 2021 r. w centrach powiadamiania ratunkowego odnotowano w sumie 21.142.520 połączeń przychodzących, tj. o prawie 250 tys. zgłoszeń mniej niż w roku 2020. Na rysunku 5. przedstawiono liczbę połączeń przychodzących do centrów powiadamiania ratunkowego w rozbiciu na miesiące. Z danych wynika, że najwięcej połączeń zostało zarejestrowanych w lipcu (2.026.623), czerwcu (1.885.099) oraz grudniu (1.883.538).



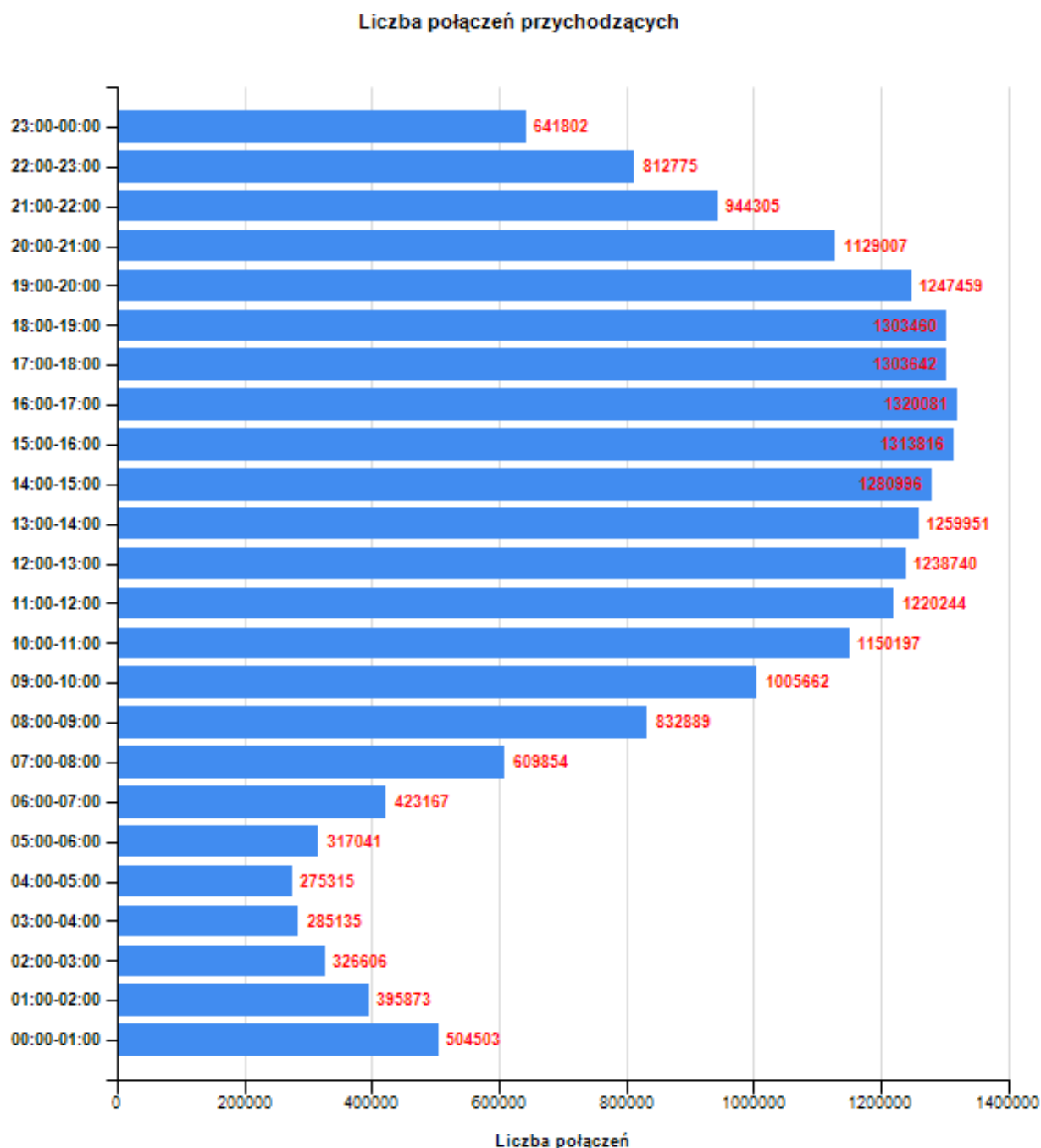
Rysunek 5. Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na miesiące (rok 2021)

Na rysunku 6. przedstawiono liczbę połączeń przychodzących zarejestrowanych w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego. Najwięcej połączeń przychodzących zarejestrowano w CPR w Katowicach (2.435.578), Poznaniu (1.956.658) i Radomiu (1.931.606).



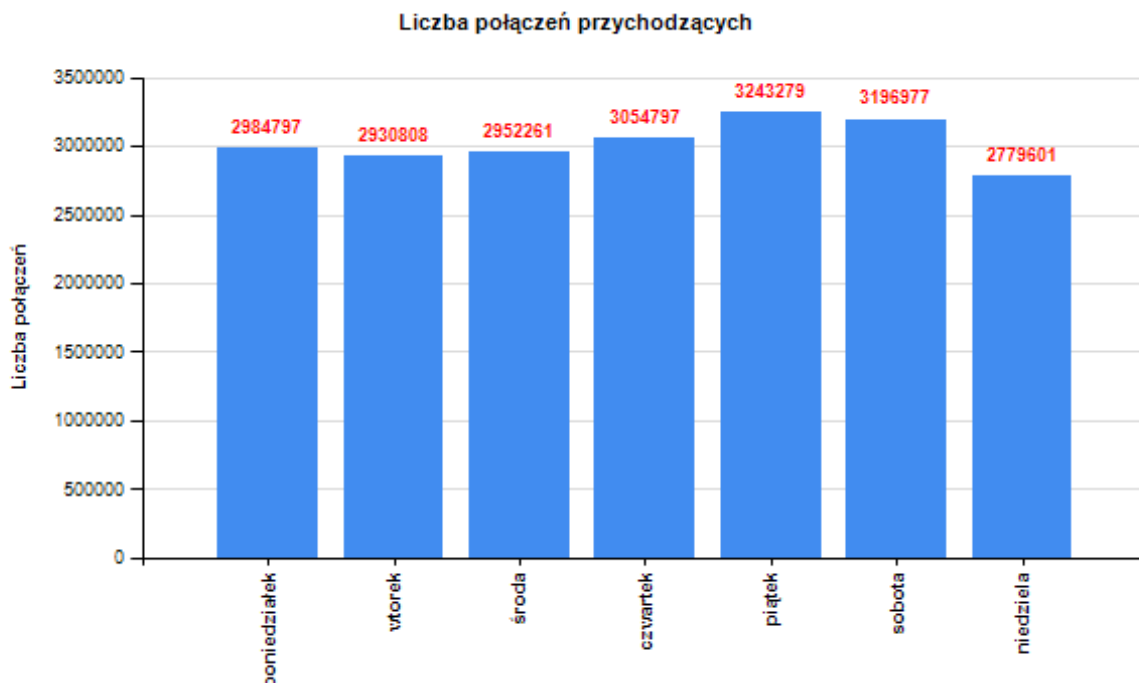
Rysunek 6. Liczba połączeń przychodzących w poszczególnych CPR (rok 2021)

Jak wynika z rysunku 7. najwięcej połączeń rejestrowanych jest między godziną 10.00 a 20.00. Należy zauważyć, że liczba połączeń w ciągu doby zaczyna znacząco wzrastać od godziny 7.00, z długim, dość płaskim maksimum, trwającym od godz. 15.00 aż do 19.00, a wyraźniejszy spadek połączeń następuje dopiero po godzinie 20.00.



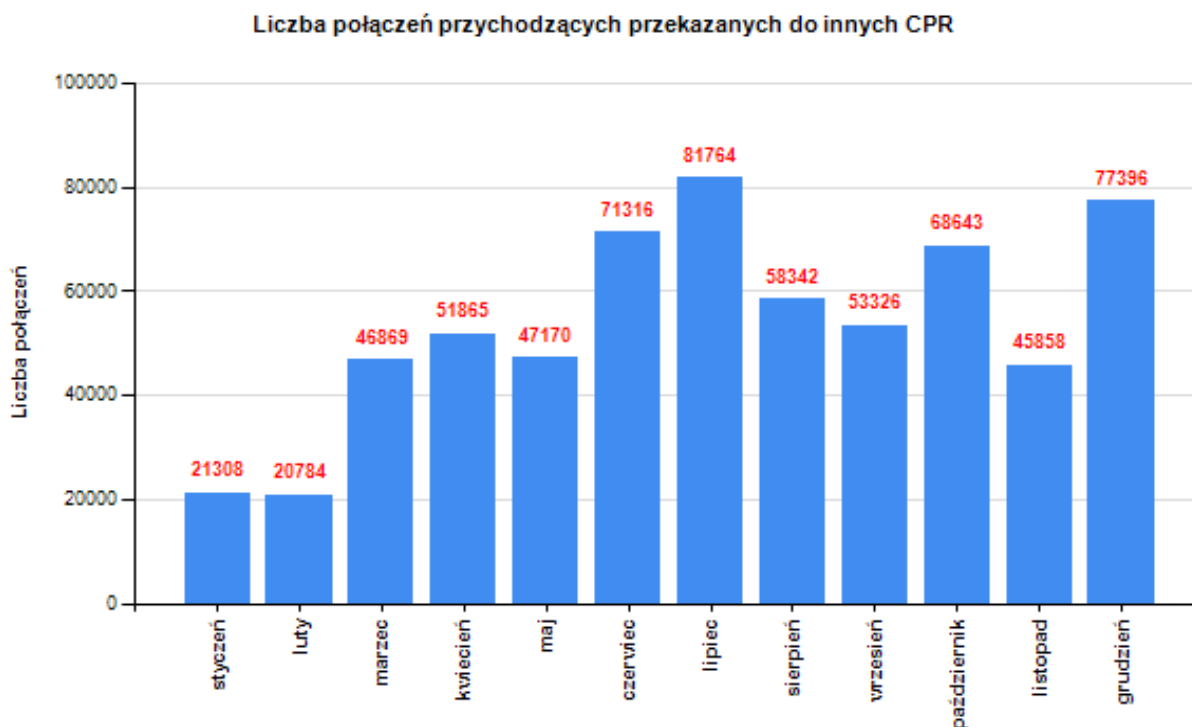
Rysunek 7. Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na godziny (rok 2021)

Najwięcej połączeń przychodzących (rysunek 8.) odnotowano w piątki (3.243.279) i soboty (3.196.977). Liczba połączeń w pozostałe dni tygodnia rozkłada się stosunkowo równomiernie, z wyjątkiem niedziel, kiedy odnotowano najmniejszą liczbę połączeń (2.779.601).



Rysunek 8. Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na dni tygodnia (rok 2021)

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, kierowane były do najdłuższej wolnego ONA w kraju. W celu maksymalnego skrócenia czasu oczekiwania na odebranie połączenia, parametr ten został na początku 2022 r., zmniejszony do 20 sekund. 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 – lipcu (81.764), grudniu (77.396) oraz czerwcu (71.316).



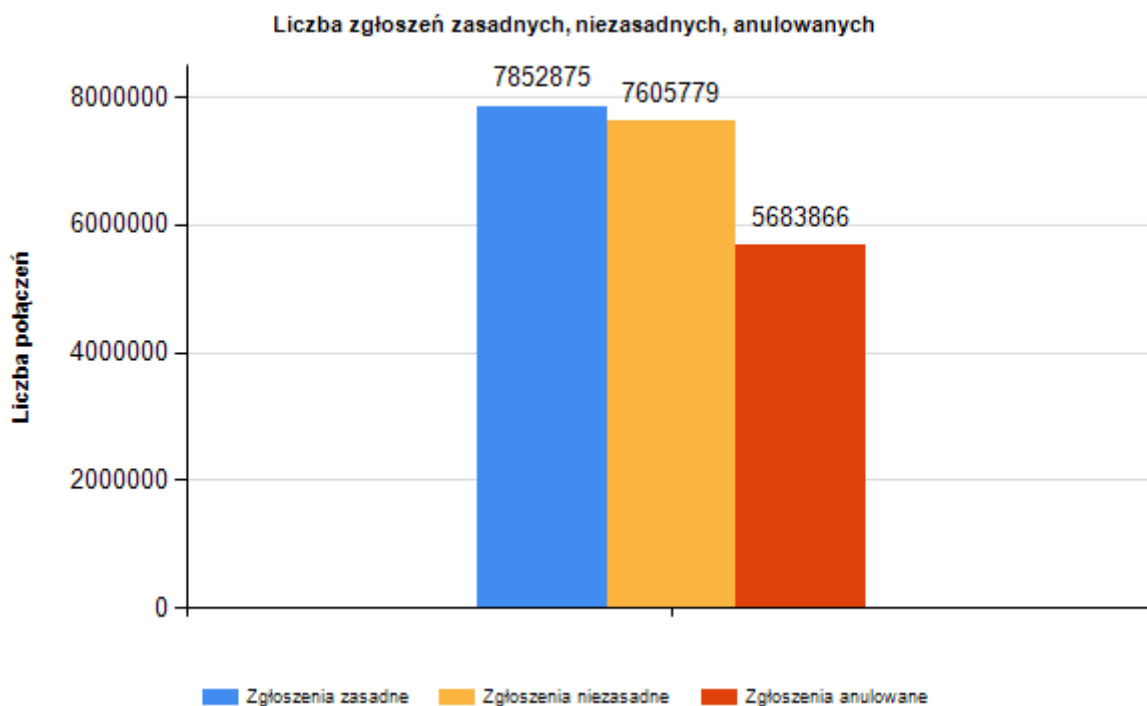
Rysunek 9. Liczba połączeń przychodzących przekazanych do innych CPR w rozbiciu na miesiące (rok 2021)

3.2. Czas oczekiwania na odbiór połączenia

Średni czas oczekiwania dzwoniącego na odbiór połączenia wynosił około 9,89 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 5.6838.866 przypadkach (rysunek 12.), co stanowi 26,88% 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 2021)

W 7.605.779 przypadkach (rysunek 10.), co stanowi 35,97% (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

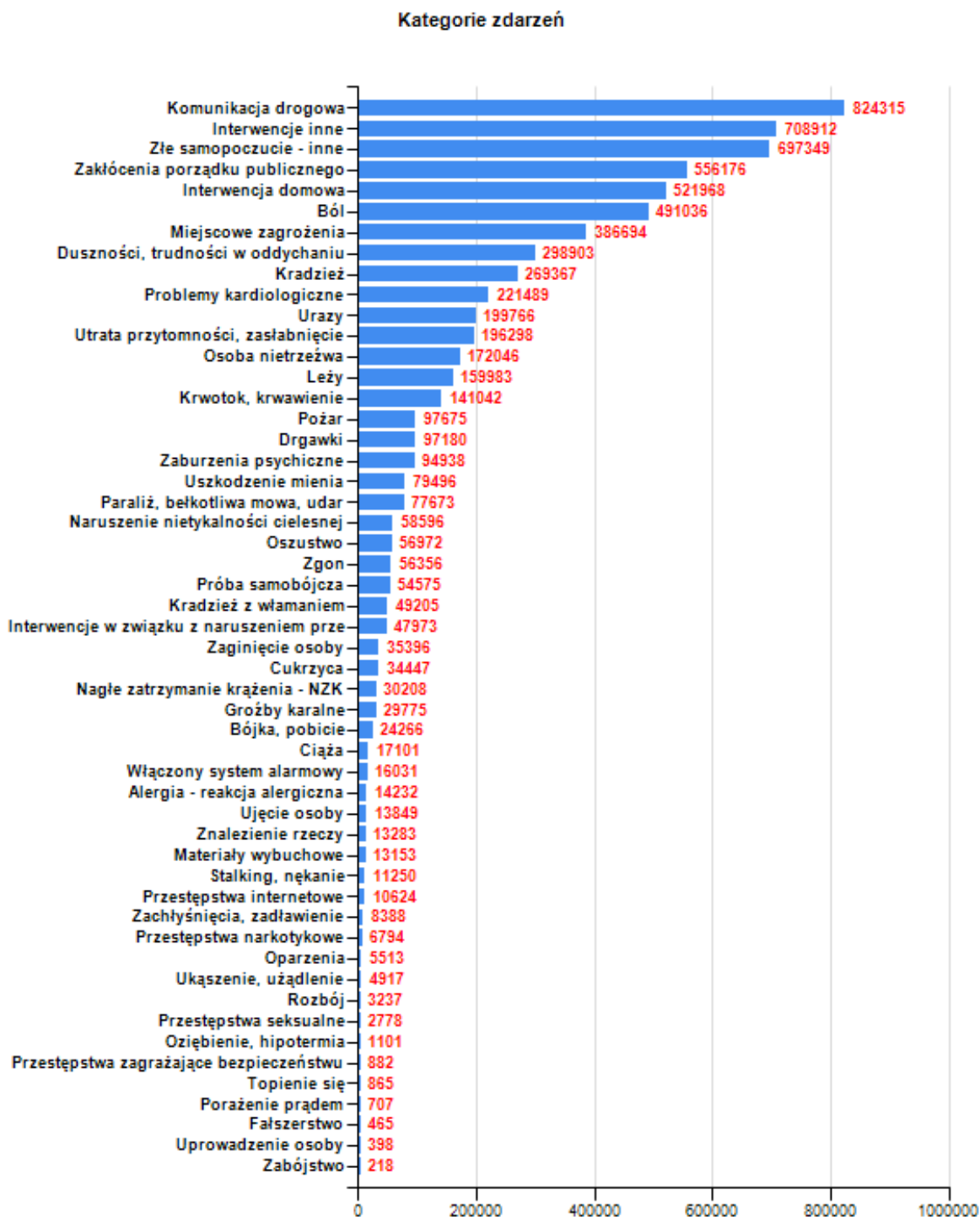


Rysunek 11. Procentowy udział zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w stosunku do wszystkich połączeń (rok 2021)

W porównaniu z 2020 r. ogólna liczba zgłoszeń przychodzących zmalała o 249.344. Odsetek zgłoszeń niezasadnych, zmniejszył się o 2,28%, a zgłoszeń anulowanych - o 0,81%, co jednocześnie przyczyniło się to do wzrostu procentowego udziału zgłoszeń zasadnych o 3,08%.

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych (rysunek 12.) zdecydowanie przodują zdarzenia dotyczące komunikacji drogowej (824.315), a następnie interwencje inne (708.912), złe samopoczucie - inne (697.349) oraz zakłócenia porządku publicznego (556.176).

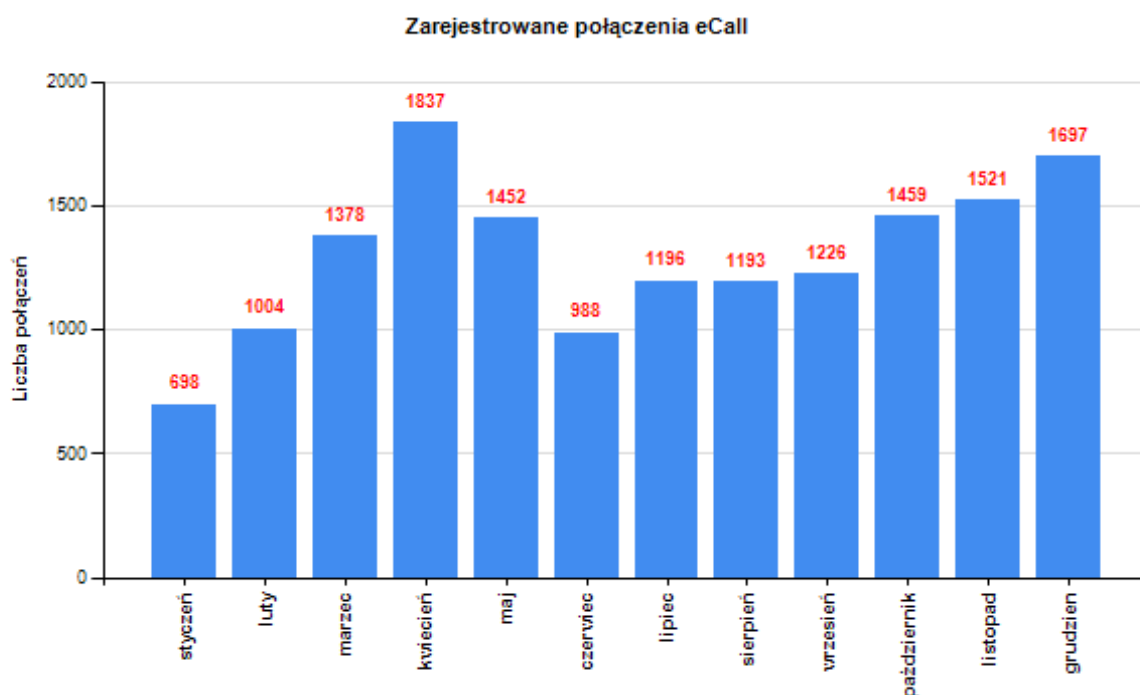
Przekazano także stosunkowo dużo zdarzeń z kategorii – interwencja domowa (521.968) oraz kategorii ból (491.036). Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych stanowiły zgłoszenia z kategorii zabójstwo (218).



Rysunek 12. Liczba zdarzeń w rozbiciu na kategorie zdarzeń (rok 2021)

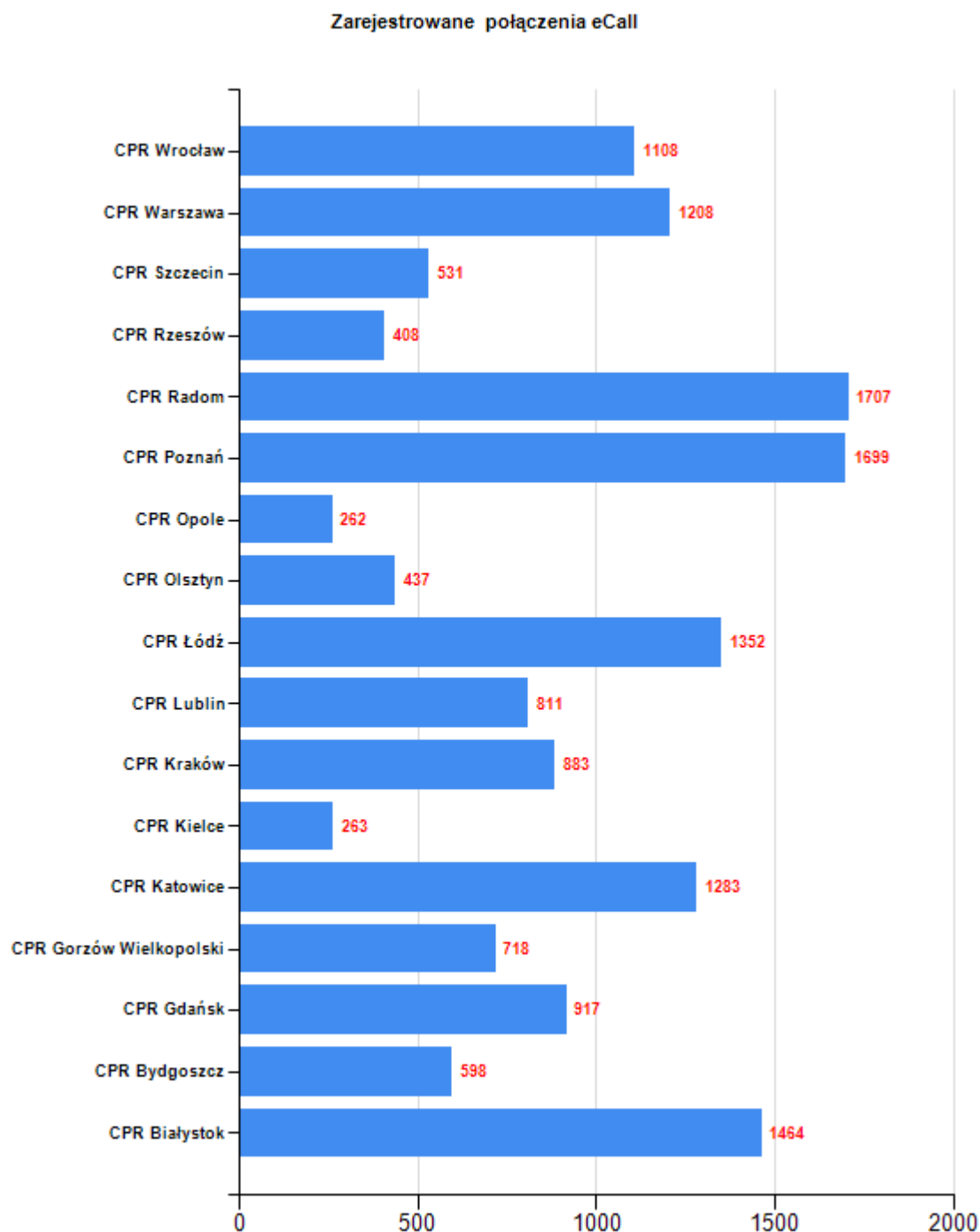
3.4. Zgłoszenia eCall

W 2021 r. w ST CPR zarejestrowano łącznie 15.649 zgłoszeń eCall, co jest wynikiem prawie trzykrotnie wyższym niż w roku 2020 (5.418). Najwięcej zgłoszeń wpłynęło w kwietniu (1.837), grudniu (1.697) i październiku (1.459) - rysunek 13. Wzrost liczby zgłoszeń eCall wynika ze zwiększającej się liczby samochodów posiadających przedmiotową funkcjonalność.



Rysunek 13. Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w rozbiciu na miesiące (rok 2021)

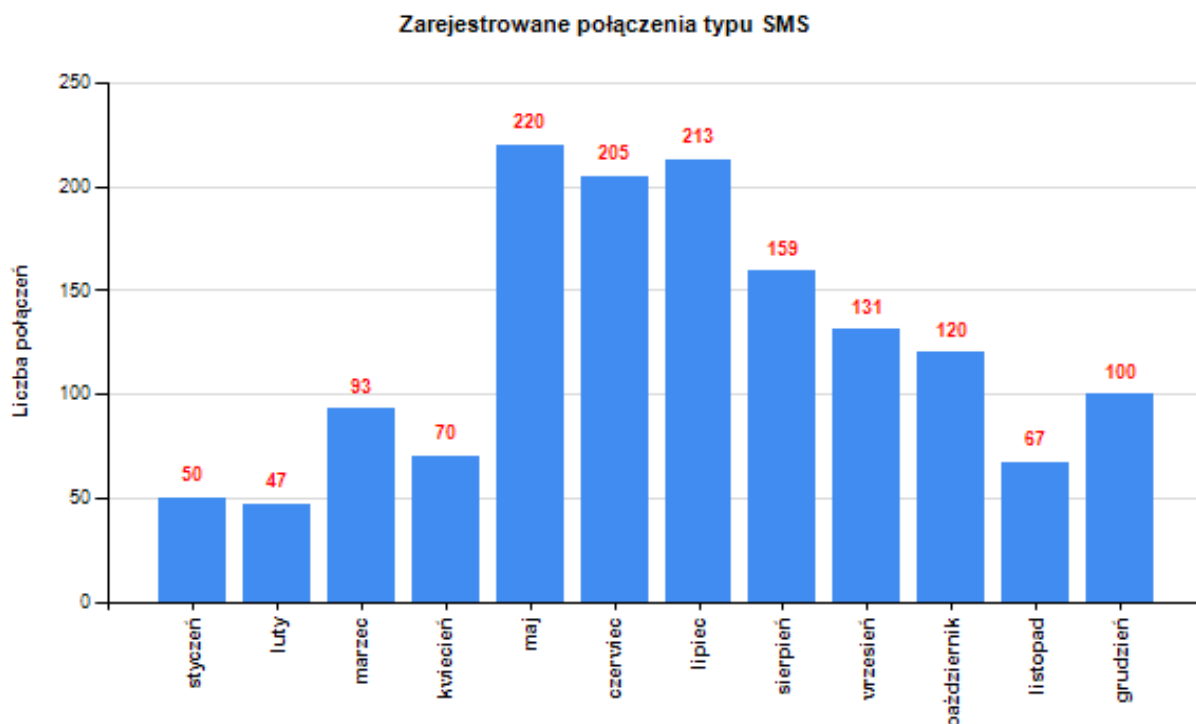
Z danych zawartych w ST CPR wynika, że najwięcej zgłoszeń eCall wpłynęło do centrów powiadamiania ratunkowego w Radomiu (1.707) oraz Poznaniu (1.699).



Rysunek 14. Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w poszczególnych CPR (rok 2021)

3.5. Zgłoszenia SMS

W 2021 r. w ST CPR zarejestrowano łącznie 1.475 zgłoszeń SMS. Najwięcej zgłoszeń wpłynęło w maju (220), czerwcu (205) i lipcu (213). Do służb przekazano 1.266 zgłoszeń zasadnych. Na dzień 31 grudnia 2021 r. w ST CPR było aktywnych 12.252 użytkowników aplikacji mobilnej Alarm112, które dokonały rejestracji od czasu jej publikacji w sklepach.



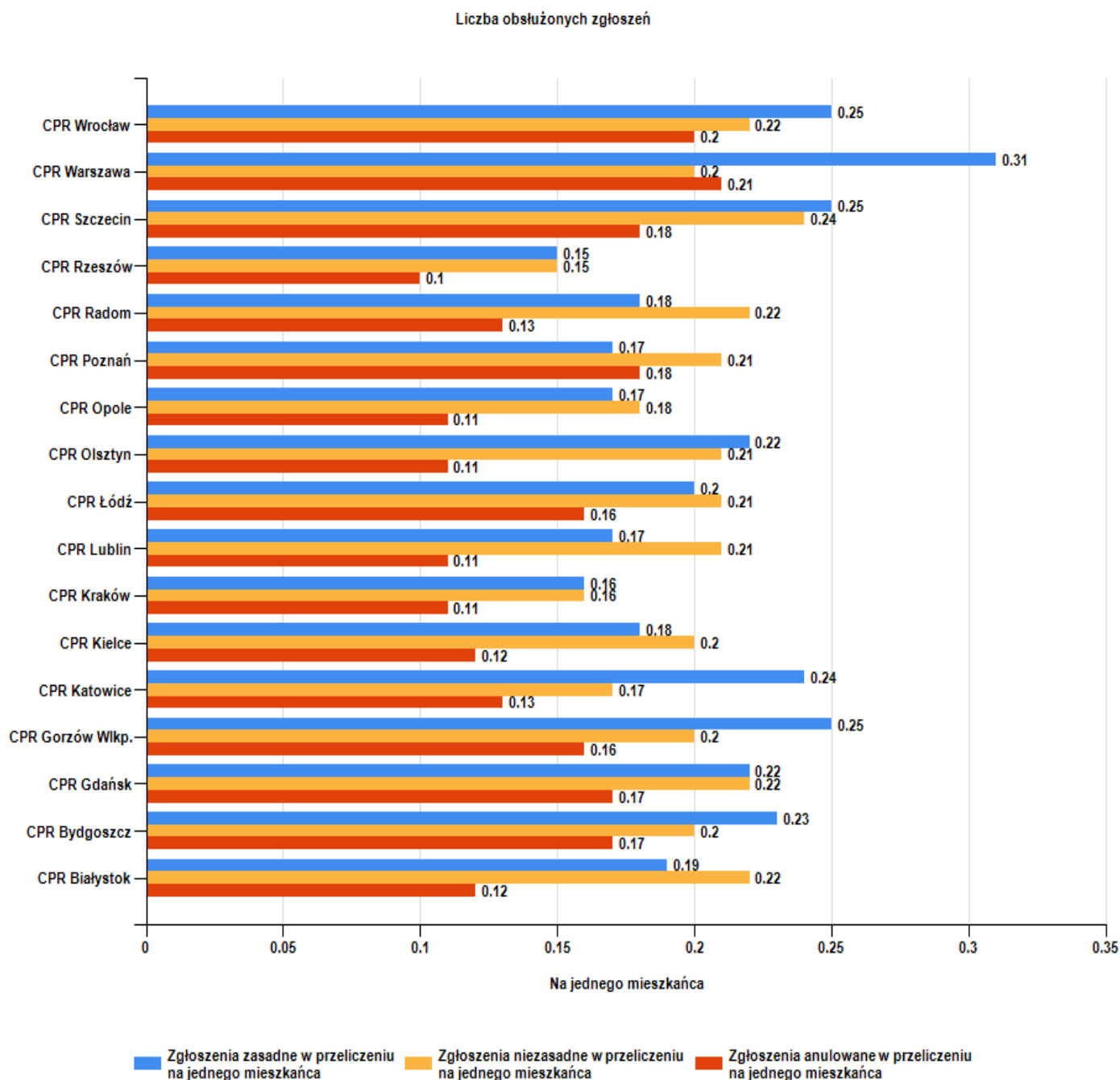
Rysunek 15. Zarejestrowane połączenia typu SMS w rozbiciu na miesiące (rok 2021)

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 (0,31), w CPR w Szczecinie, w CPR we Wrocławiu i w CPR w Gorzowie Wlkp. (po 0,25), a najmniej w CPR Rzeszowie (0,15) i CPR Krakowie (0,16).

Najwięcej zgłoszeń niezasadnych, w przeliczeniu na jednego mieszkańca, odnotowano w CPR w Szczecinie (0,24), a najmniej w CPR Rzeszowie (0,15) i CPR w Krakowie (0,16).

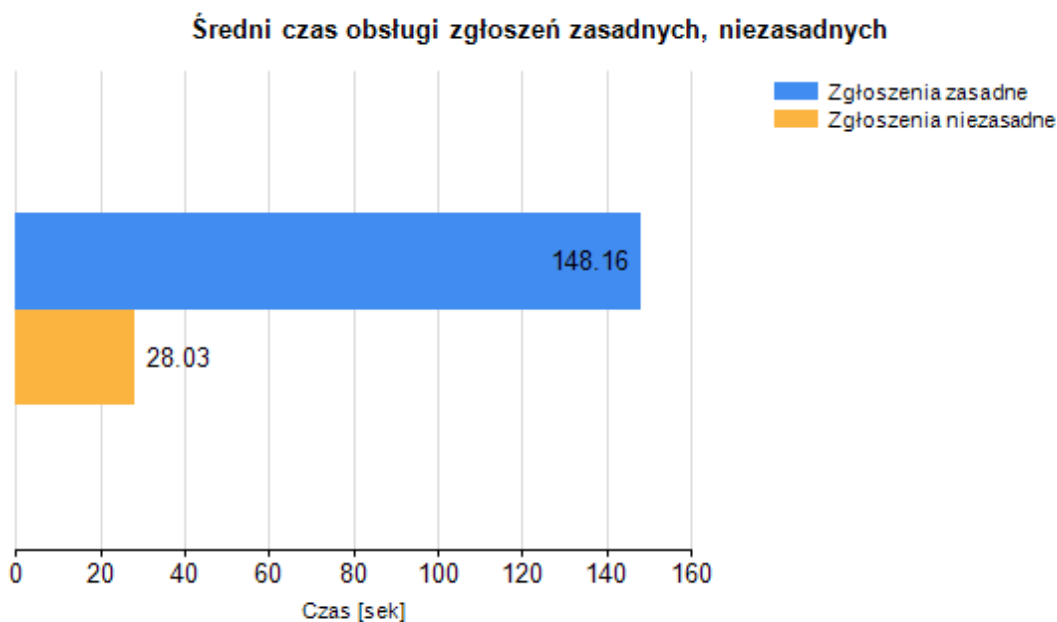
W przypadku zgłoszeń anulowanych, w przeliczeniu na jednego mieszkańca najwięcej zarejestrowano w CPR Warszawie (0,21), CPR Wrocławiu (0,2), a najmniej w CPR w Opolu, Olsztynie, Lublinie i Krakowie (po 0,11).



Rysunek 16. Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca

3.7. Czas obsługi połączeń

W 2021 r. średni czas prowadzenia rozmów w ramach obsługi zgłoszeń zasadnych wyniósł 148,16 sek., a zgłoszeń niezasadnych 28,03 sek.



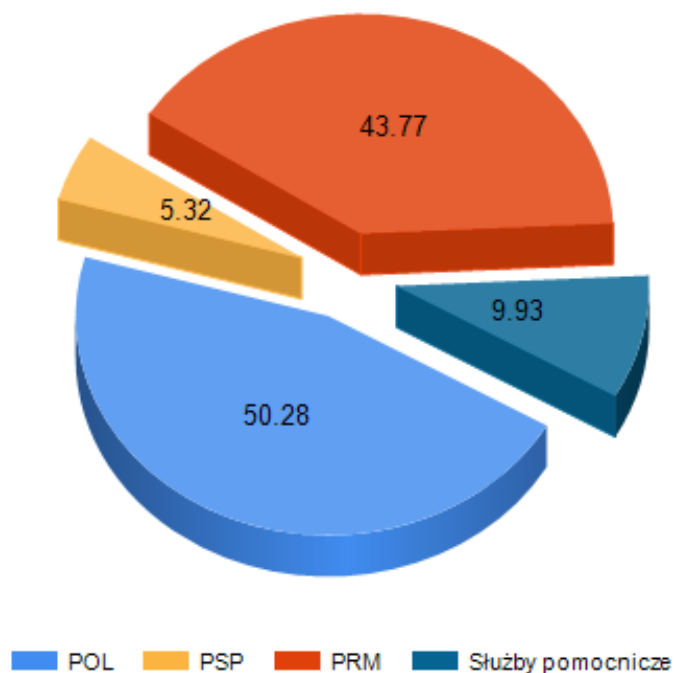
Rysunek 17. Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych i niezasadnych (w sekundach) (rok 2021)

4. Współpraca ze służbami ratunkowymi

W ST CPR zarejestrowano informację o 6.915.751 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 3.477.519 zdarzeń alarmowych, do Państwowej Straży Pożarnej 367.634, do dyspozytorów medycznych PRM 3.026.983, a do służb pomocniczych 686.675. 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.

Procentowy podział zdarzeń przekazanych do służb ratowniczych i pomocniczych



Rysunek 18. Procentowy podział zdarzeń przekazany do służb ratunkowych i pomocniczych (rok 2021)

4.1. Policja

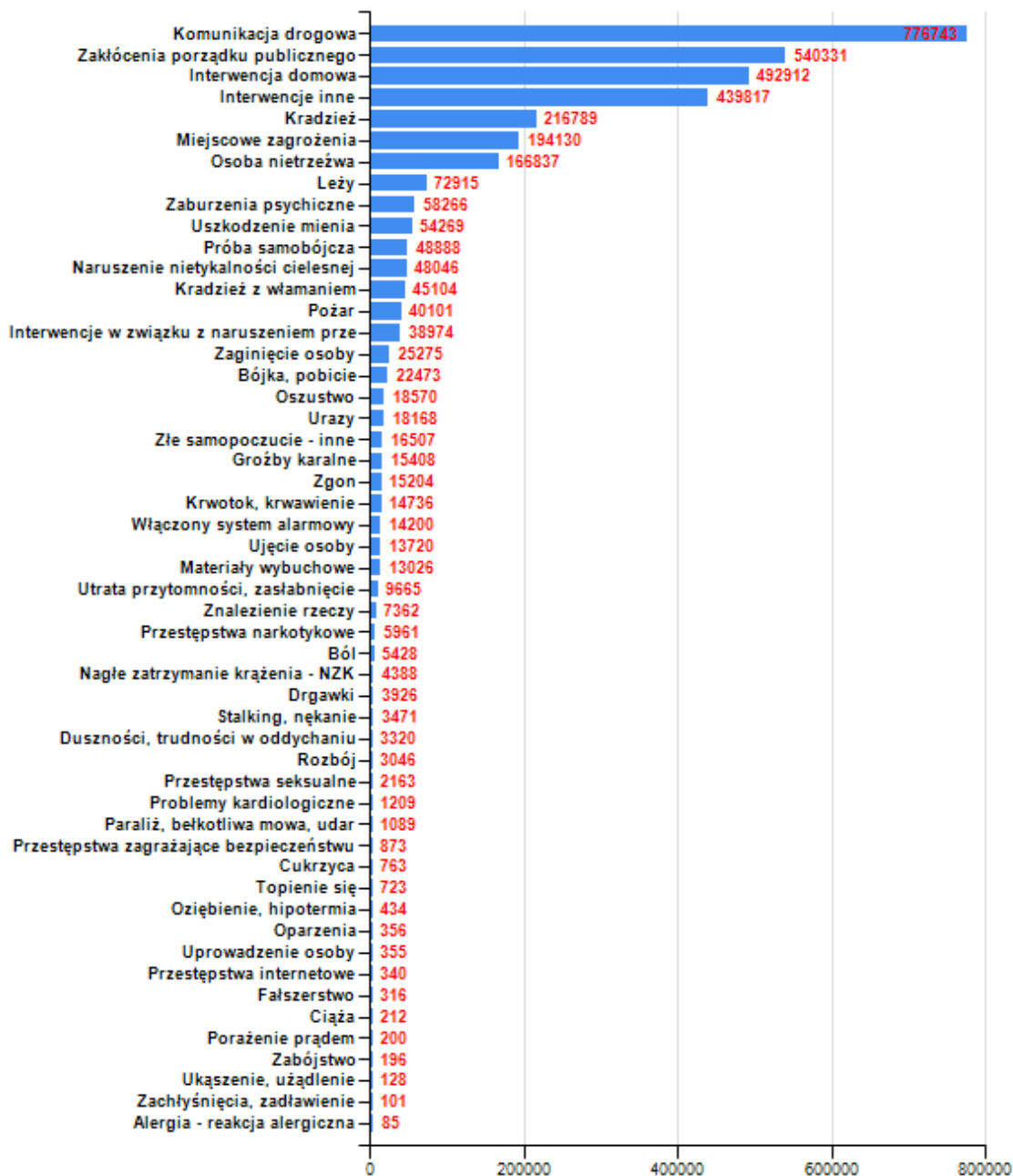
W 2021 r. utworzono w systemie 3.477.519 zdarzeń alarmowych przekazanych do SWD Policji. Najwięcej zgłoszeń alarmowych przekazano do stanowisk kierowania Policji w Warszawie (255.983), do której przekazano wielokrotnie więcej zdarzeń, niż do innych dużych ośrodków miejskich. Dużą liczbę zdarzeń przekazano także do dyżurnych Policji we Wrocławiu (117.374), Krakowie (80.726), Łodzi (80.245), Poznaniu (79.976), Gdańsku (56.508).

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych z CPR do Policji zdecydowanie przodują zdarzenia dotyczące komunikacji drogowej (776.743), a następnie zakłócenia porządku publicznego (540.331), interwencje domowe (492.912) oraz interwencje inne (439.817).

Przekazano także stosunkowo dużo zgłoszeń o charakterze medycznym – kategoria leży (72.915), zaburzenia psychiczne (58.2669), próba samobójcza (48.888), 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 (85), zachłyśnięcia/ zadławienie (101), ukąszenie/użądlenie (128).

Kategorie zdarzeń przekazanych do Policji



Rysunek 19. Kategorie zdarzeń przekazanych do Policji (rok 2021)

4.2. Państwowa Straż Pożarna

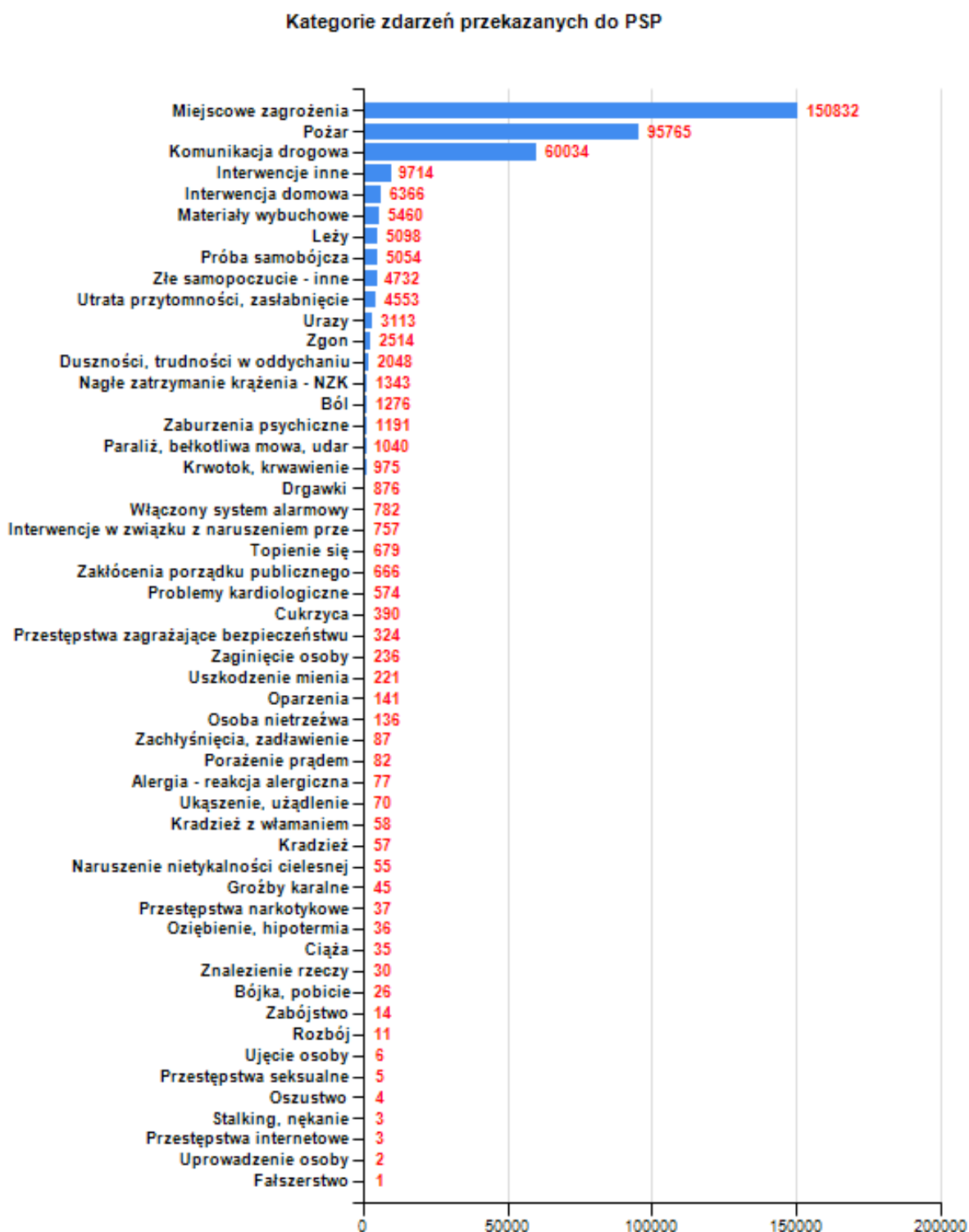
W 2021 r. utworzono w systemie 367.634 zdarzenia alarmowe przekazane do jednostek Państwowej Straży Pożarnej.

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych z CPR do SWD PSP (rysunek 20.) najczęściej odnotowano interwencje dotyczących miejscowych zagrożeń (150.832), następnie pożarów (95.765) oraz w kategorii komunikacja drogowa (60.034).

Spośród pozostałych kategorii zdarzeń wyróżniły się także: interwencje inne (9.714), interwencja domowa (6.366), materiały wybuchowe (5.460).

Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych do SWD PSP stanowiły: fałszerstwo (1), uprowadzenie osoby (2), stalking/nękanie (3), przestępstwa internetowe (3), oszustwo (4), przestępstwa seksualne (5), ujęcie osoby (6), rozbój (11) i zabójstwo (14).

Duża liczba przekazanych do PSP zgłoszeń w kategoriach medycznych wynika m.in. z 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, najczęściej spowodowaną awarią. Wówczas na miejsce pierwsi docierali strażacy i udzielali kwalifikowanej pierwszej pomocy do czasu przejęcia pacjenta przez zespół ratownictwa medycznego.



Rysunek 20. Kategorie zdarzeń przekazanych do PSP (rok 2021)

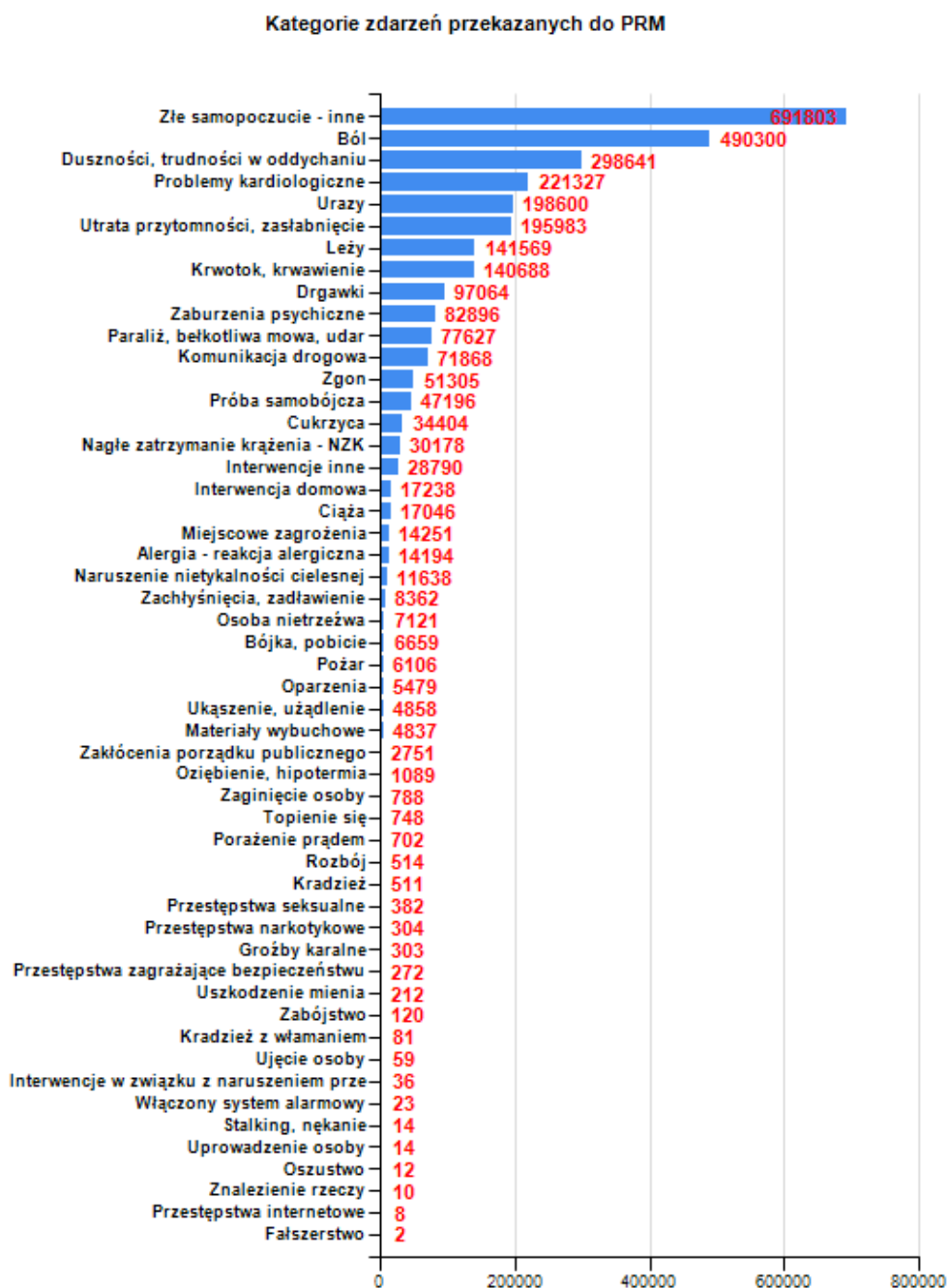
4.3. Państwowe Ratownictwo Medyczne

W 2021 r. w systemie utworzono 3.026.983 zdarzenia alarmowe przekazane 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 (691.803), a następnie o około 1/4 mniej w kategorii ból (490.300) oraz duszności, trudności w oddychaniu (298.641).

Spośród pozostałych kategorii zdarzeń wyróżniały się także: problemy kardiologiczne (221.327), urazy (198.600), utrata przytomności, zasłabnięcie (195.983) oraz leży (141.569).

Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych do PRM stanowiły: fałszerstwo (2), przestępstwa internetowe (8), znalezienie rzeczy (10).

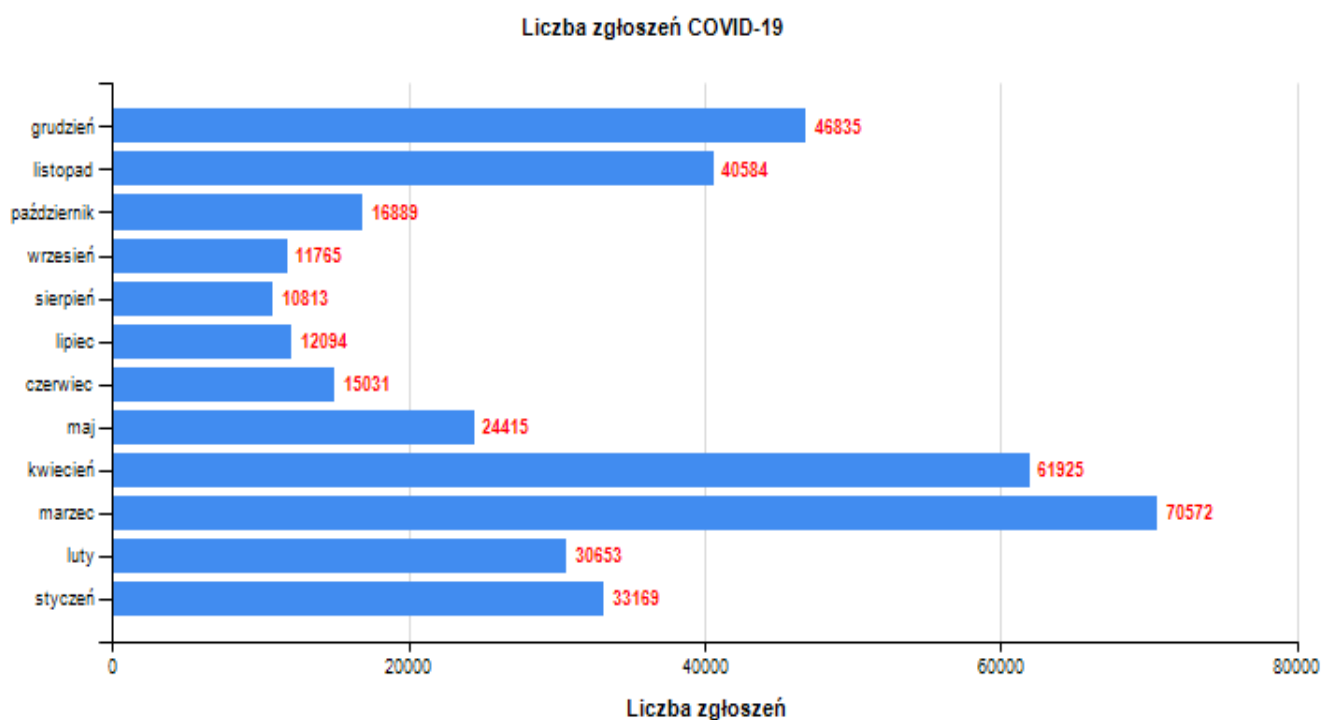


Rysunek 21. Kategorie zdarzeń przekazanych do dyspozytorni medycznych PRM (rok 2021)

5. Działania CPR w czasie pandemii COVID-19

Centra powiadamiania ratunkowego odebrały 374.733 zgłoszenia dotyczące Sars-Cov-2. Zgłoszenia te, choć w większości o charakterze niealarmowym, musiały być obsłużone ze względu na nadzwyczajną sytuację, jaka wystąpiła w 2021 r. Obsługa takich zgłoszeń w wielu przypadkach polegała na podawaniu numerów dedykowanych temu zagadnieniu infolinii.

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 występują 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 22. Zgłoszenia dotyczące koronawirusa w podziale na miesiące (rok 2021)

6. Upowszechnianie wiedzy o SPR i numerze alarmowym 112

Działania w zakresie promocji numeru alarmowego 112 w 2021 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 2021, zwłaszcza tych wymagających bezpośrednich kontaktów międzyludzkich, została wstrzymana ze względu na stan epidemii.

7. Plany na przyszłość

7.1. Zmiany procedur obsługi zgłoszeń alarmowych

Mając na uwadze konieczność dostosowania procedur obsługi zgłoszeń alarmowych w centrach powiadamiania ratunkowego do aktualnych potrzeb systemu i doświadczeń operatorów, MSWiA rozpoczęło prace nad modyfikacją wytycznych obsługi zgłoszeń. Prace będą kontynuowane w gronie pracowników centrów, a następnie przekazane do konsultacji podmiotom współpracującym z centrami powiadamiania ratunkowego, w celu stworzenia dokumentu pozwalającego na płynną obsługę zgłoszeń i zdarzeń.

7.2. Automatyzacja przyjmowania zgłoszeń w systemie e-Call od zewnętrznych operatorów.

W ostatnich latach obserwujemy coraz więcej zgłoszeń automatycznych, wpływających z systemu e-Call. Część tych zgłoszeń trafia telefonicznie, za pośrednictwem central obsługujących komercyjne systemy (TPS). MSWiA, we współpracy z zainteresowanym podmiotem, prowadzi testy modyfikacji sposobu przekazywania informacji MSD o zdarzeniach typu e-Call. Poza przekazywaniem danych w drodze połączenia telefonicznego, podjęto próby jednoczesnego transferu komunikatów MSD bezpośrednio z centrum dystrybucyjnego TPS kanałem głosowym (tonowo) do systemu ST CPR, co pozwoliłoby skrócić czas i ułatwić obsługę zgłoszeń tego typu.

7.3. 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.

Spis rysunków

Rysunek 1.	Liczba obsadzonych etatów operatorskich w CPR – stan na dzień 31 grudnia 2021 r.	5
Rysunek 2.	Obciążenie ONA połączeniami przychodzącymi w rozbiciu na miesiące (rok 2021)	7
Rysunek 3.	Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w Polsce (rok 2021)	7
Rysunek 4.	Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w poszczególnych CPR (rok 2021)	8
Rysunek 5.	Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na miesiące (rok 2021)	9
Rysunek 6.	Liczba połączeń przychodzących w poszczególnych CPR (rok 2021)	10
Rysunek 7.	Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na godziny (rok 2021)	11
Rysunek 8.	Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na dni tygodnia (rok 2021)	12
Rysunek 9.	Liczba połączeń przychodzących przekazanych do innych CPR w rozbiciu na miesiące (rok 2021)	13
Rysunek 10.	Liczba zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w Polsce (rok 2021)	14
Rysunek 11.	Procentowy udział zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w stosunku do wszystkich połączeń (rok 2021)	14
Rysunek 12.	Liczba zdarzeń w rozbiciu na kategorie zdarzeń (rok 2021)	15
Rysunek 13.	Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w rozbiciu na miesiące (rok 2021)	16
Rysunek 14.	Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w poszczególnych CPR (rok 2021)	17
Rysunek 15.	Zarejestrowane połączenia typu SMS w rozbiciu na miesiące (rok 2021)	18
Rysunek 16.	Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca	19
Rysunek 17.	Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych i niezasadnych (w sekundach) (rok 2021)	20
Rysunek 18.	Procentowy podział zdarzeń przekazany do służb ratunkowych i pomocniczych (rok 2021) .	21
Rysunek 19.	Kategorie zdarzeń przekazanych do Policji (rok 2021)	22
Rysunek 20.	Kategorie zdarzeń przekazanych do PSP (rok 2021)	23
Rysunek 21.	Kategorie zdarzeń przekazanych do dyspozytorni medycznych PRM (rok 2021)	24
Rysunek 22.	Zgłoszenia dotyczące koronawirusa w podziale na miesiące (rok 2021)	25

Spis tabel

Tabela 1.	Znajomość języków obcych wśród ONA (rok 2021).....	6
-----------	--	---