

ZATWIERDZAM

Warszawa, 09 lutego 2016 r.

Minister Spraw Wewnętrznych
i Administracji


MINISTERSTWO SPRAW WEWNĘTRZNYCH
I ADMINISTRACJI
Krzysztof ZIELIŃSKI
Sekretarz Stanu

RAPORT

z funkcjonowania

systemu powiadamiania ratunkowego

w 2015 r.



Ministerstwo
Spraw Wewnętrznych
i Administracji

Spis treści

I. Wstęp

1. Liczba zgłoszeń alarmowych.
2. Usprawnienie obsługi zgłoszeń a dostępność numeru alarmowego 112 dla społeczeństwa.
3. Operatorzy numerów alarmowych.
4. Rozwój techniczny.
5. Legislacja.
6. Upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych.

II. Dane statystyczne

1. Centra powiadamiania ratunkowego w 2015 r..
2. Liczba etatów operatorów numerów alarmowych w 2015 r.,
 - 2a) Faktyczne zatrudnienie – stan na 31 grudnia 2015 r.
3. Liczba zarejestrowanych zgłoszeń przychodzących na numer alarmowy 112 w 2015 r.
4. Roczne obciążenie centrów powiadamiania ratunkowego w godzinowych przedziałach czasowych.
5. Obciążenie operatorów numerów alarmowych:
 - 5a) Średnia liczba zgłoszeń alarmowych przypadających na operatora numerów alarmowych w ciągu roku,
 - 5b) Średnia liczba zgłoszeń alarmowych przypadających na operatora numerów alarmowych w dzień/nocny,
 - 5c) Średnie dzienne/nocne obciążenie operatorów numerów alarmowych w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego – w poszczególnych miesiącach.
6. Średni czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia alarmowego na numer alarmowy 112 w godzinowych przedziałach czasowych,
 - 6a) Średni czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia na numer alarmowy 112 w podziale na miesiące.
7. Liczba zdarzeń przekazanych z centrów powiadamiania ratunkowego do podmiotów ratowniczych i służb pomocniczych w 2015 r.
8. Liczba zgłoszeń fałszywych, anulowanych i zasadnych skierowanych na numer alarmowy 112 w 2015 r.:
 - 8a) w poszczególnych miesiącach,
 - 8b) w skali roku.
9. Procentowy udział zgłoszeń fałszywych, anulowanych i zasadnych w skali wszystkich zgłoszeń przychodzących na numer alarmowy 112 w 2015 r.

10. Liczba zgłoszeń fałszywych skierowanych na numer alarmowy 112 w 2015 r. w skali kraju.
11. Liczba zgłoszeń fałszywych i anulowanych skierowanych na numer alarmowy 112 w 2015 r. w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego.
12. Liczba zgłoszeń fałszywych skierowanych na numer alarmowy 112 w 2015 r. w poszczególnych godzinach.
13. Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych i zgłoszeń fałszywych w 2015 r.

III. Plany na przyszłość

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 2015 był drugim rokiem funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w nowym kształcie, w którym obsługą zgłoszeń alarmowych skierowanych na ogólnopolski numer alarmowy 112 zajmowały się w całym kraju centra powiadamiania ratunkowego. Czas ten poświęcony był doskonaleniu funkcjonowania systemu, zarówno w sferze organizacyjnej, proceduralnej, jak i technicznej.

Nowością, która niewątpliwie stanowi olbrzymi postęp w funkcjonowaniu systemu powiadamiania ratunkowego, jest znaczne usprawnienie kontaktów centrów powiadamiania ratunkowego (CPR) z dyspozytorniami Policji i Państwowej Straży Pożarnej, poprzez wdrożenie tzw. formatek, czyli możliwości elektronicznej komunikacji operatorów z dyspozytorami. Rozwiązanie to zostało gruntownie przetestowane, co pozwoliło na wprowadzenie go w całym kraju – na razie w formie pilotażu. Dzięki tej funkcjonalności, operator numeru alarmowego w CPR w zdecydowanej większości przypadków sam zbiera wszystkie informacje o zdarzeniu, opisuje je w systemie i przekazuje do służb, a dyspozytor może skupić się wyłącznie na dysponowaniu do tego zdarzenia odpowiednich sił i środków, ponieważ nie musi już przeprowadzać rozmowy ze zgłaszającym. Jednocześnie, osoba dzwoniąca na numer alarmowy 112 nie musi już rozmawiać z dwoma osobami, tj. operatorem i dyspozytorem. Skraca się też czas przekazywania informacji do służb, ponieważ wysłanie informacji drogą elektroniczną zajmuje mniej czasu niż praktykowane dotychczas przełączanie rozmowy.

W listopadzie 2015 r., tematyka systemu powiadamiania ratunkowego znalazła się we właściwości Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji.

Liczba zgłoszeń alarmowych

W 2015 r. w centrach powiadamiania ratunkowego zarejestrowano łącznie 21.004.785 zgłoszeń przychodzących, z czego aż 9.389.261 (45% wszystkich) stanowiły zgłoszenia fałszywe, złośliwe lub niezasadne, a w 7.780.657 przypadkach (37% wszystkich) dzwoniący anulował połączenie przed przyjęciem zgłoszenia alarmowego przez operatora numerów alarmowych, tj. w ciągu kilku pierwszych sekund.

Porównując z rokiem 2014, ogólna liczba zgłoszeń zmalała o 322.961 zgłoszeń. Ponadto, o 3% zmniejszył się odsetek zgłoszeń fałszywych, złośliwych lub niezasadnych, a o 2% wzrósł odsetek zgłoszeń anulowanych.

Do służb ratunkowych przekazano informację o 3.651.251 zdarzeniach, z czego 1.631.254 do Policji, 261.522 do Państwowej Straży Pożarnej, 1.490.884 do dysponentów zespołów ratownictwa medycznego i 267.591 do służb pomocniczych. Należy mieć przy tym na względzie, że zgłoszenia alarmowe obsługiwane w centrach powiadamiania ratunkowego często dotyczą tego samego zdarzenia lub zagrożenia (spośród wszystkich zgłoszeń przychodzących w 2015 r. w sumie 353.002 zakwalifikowanych zostało jako „podobne”), w związku z którymi do służb przekazuje się tylko informacje uzupełniające, np. o wystąpieniu nowych okoliczności.

Usprawnienie obsługi zgłoszeń a dostępność numeru alarmowego 112 dla społeczeństwa

Raport z funkcjonowania SPR w 2014 r. wskazywał na znaczne skrócenie czasu oczekiwania na odebranie połączenia kierowanego na numer alarmowy 112, tj. czasu, który musi upłynąć od momentu nawiązania połączenia, do zgłoszenia się operatora numerów alarmowych. Dane z roku 2015 wskazują, że czas ten średnio – w skali całego kraju - w dalszym ciągu wynosi 11 sekund. Jednocześnie - mając na względzie potrzebę dalszego skracania tego czasu - dokonano analizy możliwości w tym zakresie. Na tej podstawie w ostatnim kwartale 2015 r. dokonano zmian technicznych w systemie, dzięki czemu już w grudniu czas ten wyniósł tylko 9 sekund.

Skróceniu uległ też ogólny czas obsługi zgłoszenia. Obecnie, przeważającą liczbę zgłoszeń dotyczących zdarzeń kierowanych do Policji lub Państwowej Straży Pożarnej obsługują wyłącznie centra powiadamiania ratunkowego. Wyjątkiem są zgłoszenia o charakterze medycznym, gdzie rozmowa z dyspozytorem medycznym jest wymaganą prawem koniecznością.

W większości przypadków nie ma więc już elementu przełączania rozmowy do dyspozytora. W efekcie, wszystkie pytania dotyczące zdarzenia zadawane są przez

operatora z CPR, a dyspozytor dostaje, drogą elektroniczną, opis tego zdarzenia, na podstawie którego decyduje o rodzaju wysyłanej pomocy. Lokalnie prowadzona jest ścisła współpraca centrów powiadamiania ratunkowego ze służbami ratunkowymi, mająca zapewnić jak najwyższą jakość komunikacji między stronami.

Wspólnie z centrami powiadamiania ratunkowego i służbami ratunkowymi opracowano też nowy katalog zdarzeń, umożliwiający szybkie zakwalifikowanie zgłoszenia do danej kategorii i podkategorii (np. wypadek w komunikacji drogowej), wraz z listą pytań dla operatorów numerów alarmowych, których zadaniem jest stworzenie opisu zdarzenia wymaganego do szybkiego wysłania odpowiedniej pomocy.

Wykwalifikowani operatorzy numerów alarmowych wprawnie eliminują zgłoszenia fałszywe, złośliwe oraz inne niż alarmowe (np. pytania o apteki dyżurne), przekazując do dyspozytorów służb tylko zgłoszenia zasadne. Niestety, liczba połączeń, które nie powinny być kierowane do numeru alarmowego 112 jest w dalszym ciągu ogromna; w porównaniu z poprzednim rokiem, ich odsetek zmniejszył się tylko o jeden procent.

Organizacja systemu i doświadczenia z jego funkcjonowania pozwalają stwierdzić, że sytuacje nadzwyczajne, skutkujące zwiększoną liczbą zgłoszeń, takie jak np. gwałtowne zjawiska pogodowe lub imprezy masowe, nie wpływają negatywnie na obsługę zgłoszeń alarmowych. Nie stwierdza się przede wszystkim przypadków, w których nie jest możliwe dodzwonienie się na numer alarmowy 112. Przyjęte w systemie mechanizmy zastępowalności centrów pozwalają na przejęcie obsługi zarówno pojedynczych zgłoszeń z innego obszaru (np. gdy w jednym z CPR wszyscy operatorzy są zajęci, połączenie jest przekazywane do innego – wolnego – operatora w kraju), jak i wszystkich zgłoszeń z danego centrum, które nie może ich obsługiwać, np. w przypadku awarii).

Płynne i sprawne zastępowanie się centrów powiadamiania ratunkowego możliwe jest dzięki zastosowaniu tych samych procedur obsługi zgłoszeń, w tym ustalonych ze służbami ratunkowymi specjalnych wytycznych. Istotne jest ponadto zapewnienie możliwości kontaktu między centrami powiadamiania ratunkowego a służbami ratunkowymi w obrębie całego kraju, nie tylko jednego województwa.

W dalszym ciągu utrzymywany jest wysoki poziom obsługi zgłoszeń obcojęzycznych, dzięki wymaganiom stawianym operatorom numerów alarmowych w tym zakresie. Połączenie z operatorem, władającym potrzebnym w danym momencie językiem obcym, umożliwia system teleinformatyczny.

Dodatkowo, Polska przystąpiła do inicjatywy Europejskiego Stowarzyszenia Numerów Alarmowych (European Emergency Number Association - EENA), uzyskując możliwość obsługi zgłoszeń alarmowych dotyczących terytoriów innych państw.

Operatorzy numerów alarmowych

We wszystkich 17 centrach powiadamiania ratunkowego w 2015 r. znajdowało się 1087 etatów operatorów numerów alarmowych, z czego najwięcej w CPR w Radomiu (121), a najmniej w CPR w Opolu (26). W 2015 roku, liczba operatorów pracujących w CPR uzależniona była od wyników analizy ruchu alarmowego oraz warunków istniejących w centrach powiadamiania ratunkowego. W porównaniu z rokiem 2014, liczba etatów w centrach powiadamiania ratunkowego zwiększyła się o 278, w związku z wdrażanym rozwojem systemu. W 2015 roku, liczba operatorów pracujących w CPR uzależniona była nie tylko od liczby mieszkańców obsługiwanego terenu, ale była też efektem prowadzonych analiz telefonicznego ruchu alarmowego, uwzględniała też warunki panujące w poszczególnych centrach. Należy jednocześnie zauważyć, że liczba etatów jest – z założenia – wyższa, niż faktyczny stan zatrudnienia operatorów numerów alarmowych.

Z danych przekazanych przez centra powiadamiania ratunkowego wynika, że w końcu grudnia 2015 r. zatrudnionych było 1022 operatorów numerów alarmowych, z czego najwięcej w CPR w Radomiu (118), a najmniej w CPR w Opolu (26). W porównaniu z rokiem 2014, faktyczny stan zatrudnienia w centrach powiadamiania ratunkowego zwiększył się o 213 osób.

Na jednego operatora numerów alarmowych przypadają średnio 1384 zgłoszenia miesięcznie.

Kontynuowany był też proces szkolenia operatorów numerów alarmowych w ośrodku szkoleniowym Wojewody Wielkopolskiego, w CPR w Poznaniu, mający na celu zapewnienie jak najwyższych i zarazem jednolitych kwalifikacji osób obsługujących zgłoszenia.

W 2015 r. przeszkolonych zostało łącznie 449 osób, a do egzaminów na operatora numerów alarmowych, w tym do egzaminów poprawkowych, przystąpiło łącznie 566 osób.

Przeszkolonych zostało 366 nowo przyjętych kandydatów na stanowiska operatorów numerów alarmowych. Do egzaminu przystąpili wszyscy kandydaci, z których 256 zdało egzamin w pierwszym terminie, 77 w drugim terminie, uzyskując certyfikat operatora numerów alarmowych, a 26 osób nie zdało egzaminu poprawkowego i nie otrzymało certyfikatu. Spośród operatorów numerów alarmowych, 83 osoby wymagały przeszkolenia w ramach doskonalenia zawodowego, związanego z upływem trzyletniego terminu ważności

certyfikatu. Do egzaminu przystąpiły 83 osoby, z czego 73 osoby zdały egzamin w pierwszym terminie, 7 w drugim terminie, uzyskując certyfikat operatora numerów alarmowych. Ponadto 2 osoby nie zdały egzaminu i nie otrzymały certyfikatu. Pozostałe osoby zrezygnowały lub czekają na egzamin, który ma się odbyć w 2016 r.

W dalszym ciągu zauważalna jest duża rotacja wśród pracowników centrów powiadamiania ratunkowego, spowodowana głównie wymagającą, trudną i stresującą pracą oraz niskim wynagrodzeniem. Tylko w 2015 r. rozwiązane zostały umowy o pracę ze 110 operatorami numerów alarmowych.

Rozwój techniczny

W roku 2015 dokończone zostały prace związane z zapewnieniem podstawowych elementów technicznych systemu teleinformatycznego centrów powiadamiania ratunkowego, pozwalających na stwierdzenie, że system może działać sprawnie i bezpiecznie. Rozbudowano główne serwery, w tym stworzono serwer zapasowy w nowej lokalizacji oraz zapewniono możliwość tworzenia kopii danych przechowywanych w systemie, co znacznie zwiększyło jego bezpieczeństwo. Rozbudowany został też system łączności w ramach sieci centrów powiadamiania ratunkowego a także ze służbami ratunkowymi. Prace te, prowadzone pod nazwą projektową „System Informatyczny Powiadamiania Ratunkowego” (SIPR), sfinansowane zostały ze środków UE, w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka. Realizacja projektu SIPR zakończyła się 31 grudnia 2015 r. osiągnięciem jego podstawowych założeń.

W 2015 r. kontynuowano też rozwój zaplecza technicznego SPR, tj. funkcjonującego w ramach MSWiA zespołu pracowników dbających całodobowo o bezpieczną i niezakłóconą pracę systemu. Oprócz stałego rozwijania umiejętności pracowników i nabierania przez nich doświadczenia, zostali oni wyposażeni w nowe narzędzia umożliwiające stałe monitorowanie pracy każdego technicznego elementu systemu i – jeśli zajdzie taka potrzeba – reagowanie i usuwanie awarii. Zespół ten zajmuje się też stałym doposażaniem centrów powiadamiania ratunkowego w niezbędną infrastrukturę. Dodatkowo, uruchomiona została wewnętrzna strona internetowa dla operatorów numerów alarmowych, zawierająca informacje niezbędne do codziennej pracy, np. procedury lub katalogi zdarzeń i pytań.

Legislacja

W roku 2015 opracowano i ogłoszono ostatecznie z rozporządzeń, wynikających z ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. *o systemie powiadamiania ratunkowego*, tj. rozporządzenie

Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 grudnia 2015 r. w sprawie centralnego punktu systemu powiadamiania ratunkowego oraz punktów centralnych służb szkoleń operatorów numerów alarmowych (Dz. U. poz. 2356).

Upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych

Działania w 2015 r. skupiały się przede wszystkim na przekazywaniu informacji o konieczności odpowiedzialnego korzystania z numerów alarmowych. Skala zgłoszeń, które nie powinny być kierowane do centrów powiadamiania ratunkowego, ponieważ nie dotyczą zagrożenia życia, zdrowia lub bezpieczeństwa, jest ogromna.

Oprócz rozpowszechnienia filmu uświadamiającego konsekwencje niewłaściwego użycia numerów alarmowych, za szczególnie wartościowe uznać należy inicjatywy centrów powiadamiania ratunkowego, zwłaszcza bezpośrednie kontakty operatorów numerów alarmowych z dziećmi w szkołach, a także innymi potencjalnymi użytkownikami numeru alarmowego 112.

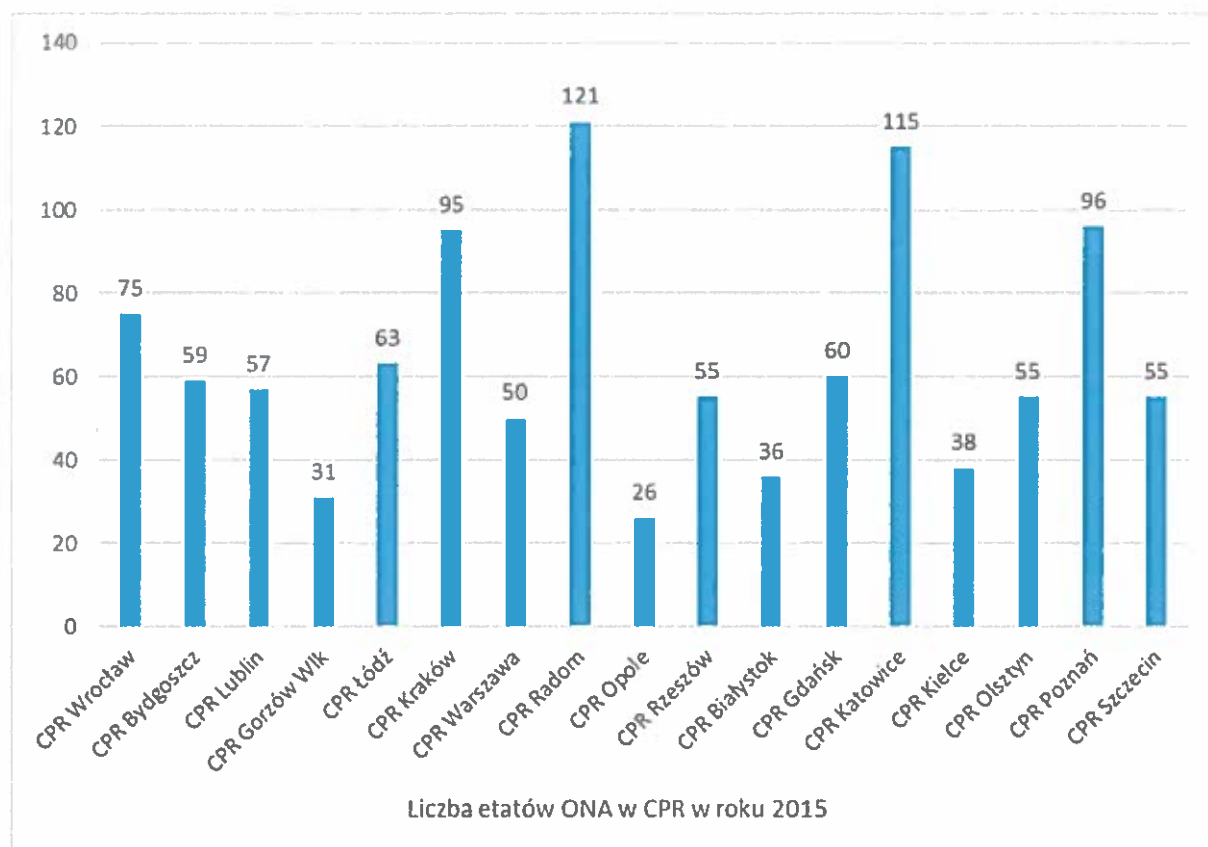
Dane Statystyczne

1. Centra powiadamiania ratunkowego w 2015 r.



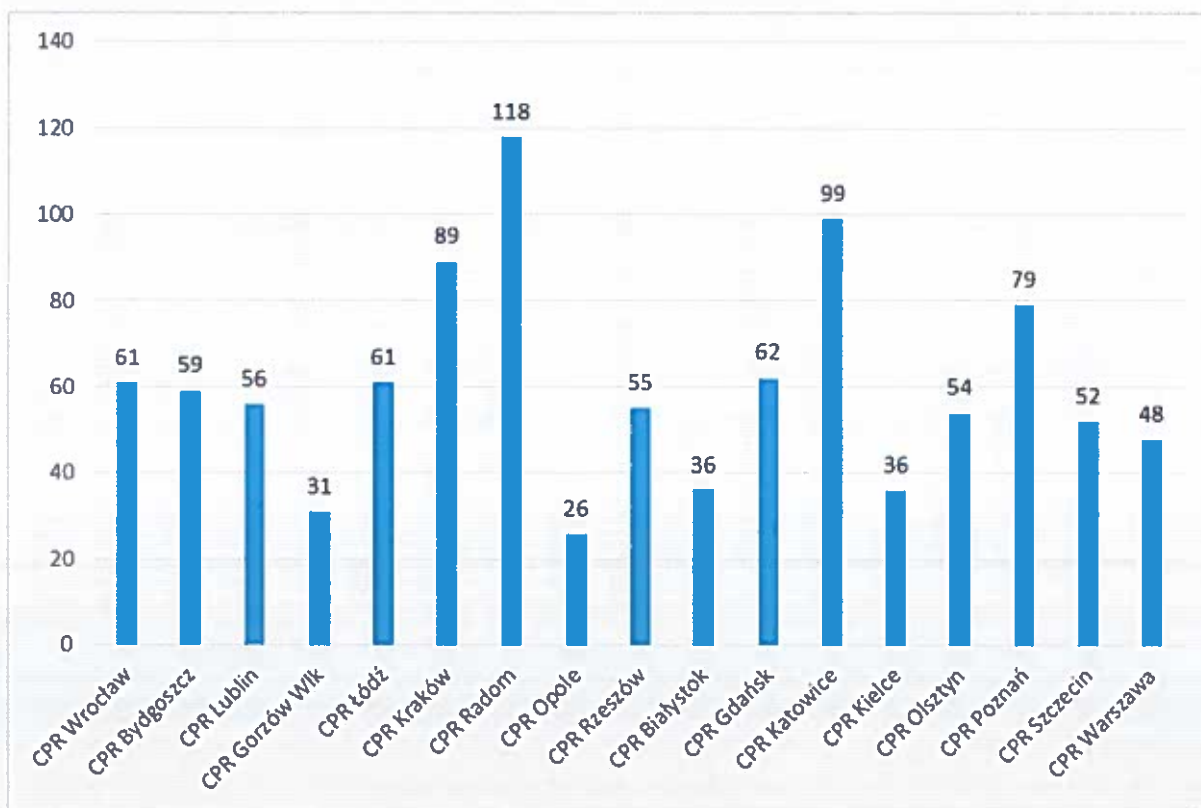
W 2015 r. funkcjonowało 17 centrów powiadamiania ratunkowego, które odbierały połączenia kierowane na numer alarmowy 112 z obszaru całego kraju.

2. Liczba etatów operatorów numerów alarmowych w 2015 r.



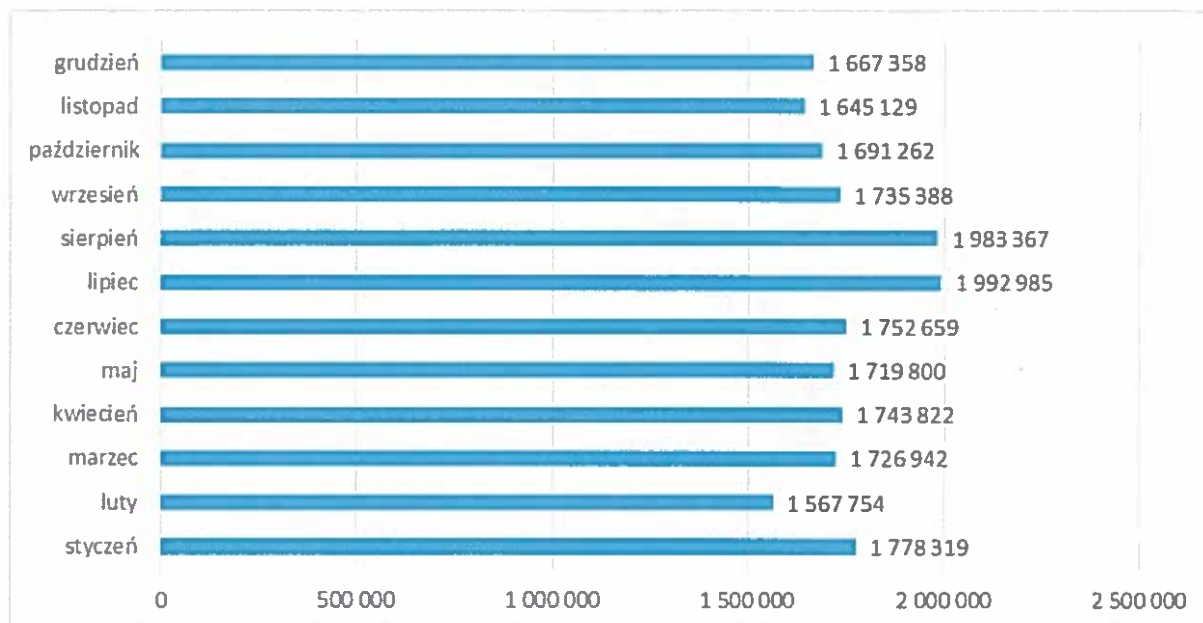
W 2015 r. centra powiadamiania ratunkowego posiadały łącznie 1087 etatów operatorów numerów alarmowych

2a. Faktyczne zatrudnienie – stan na 31 grudnia 2015 r.



W 2015 r. centra powiadamiania ratunkowego zatrudniały w sumie 1022 operatorów numerów alarmowych

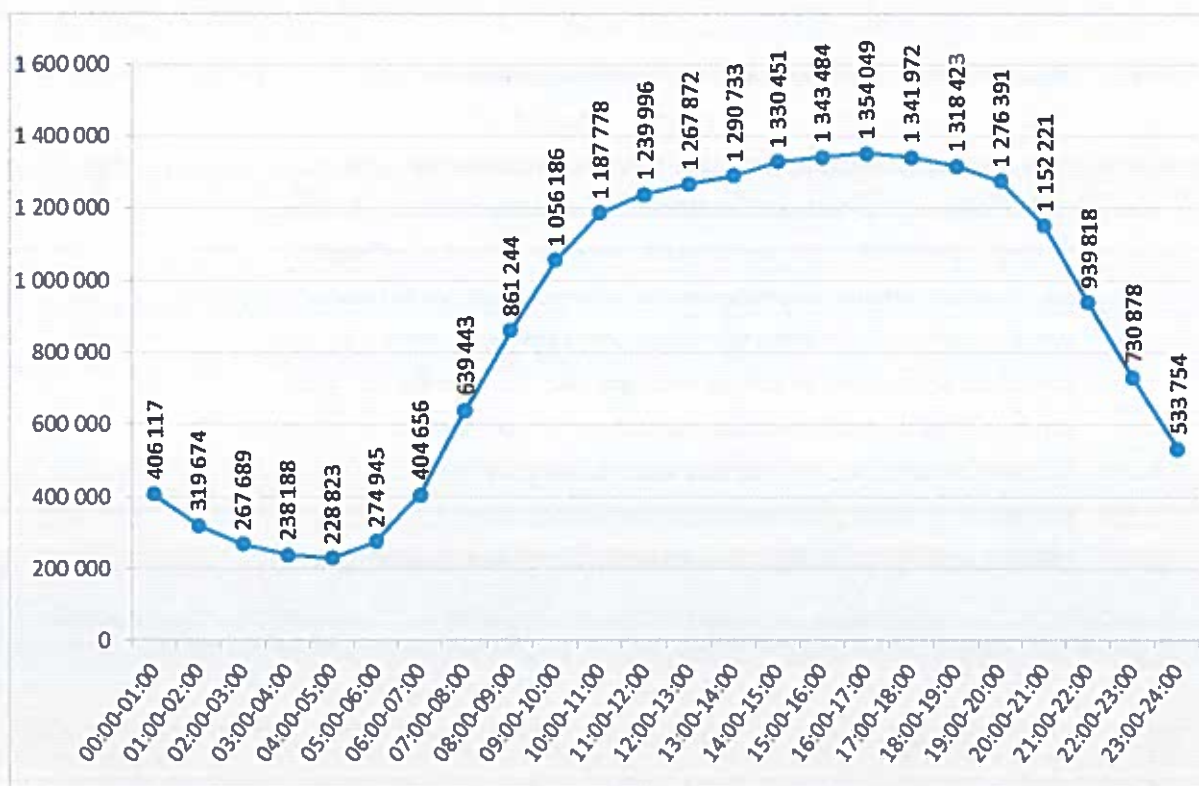
3. Liczba zarejestrowanych zgłoszeń przychodzących na numer alarmowy 112 w 2015 r.



W 2015 r. w centrach powiadamiania ratunkowego odnotowano w sumie 21.004.785 zgłoszeń przychodzących.

Średnio 1.750.399 połączeń miesięcznie w skali kraju, 102.965 miesięcznie w każdym centrum.

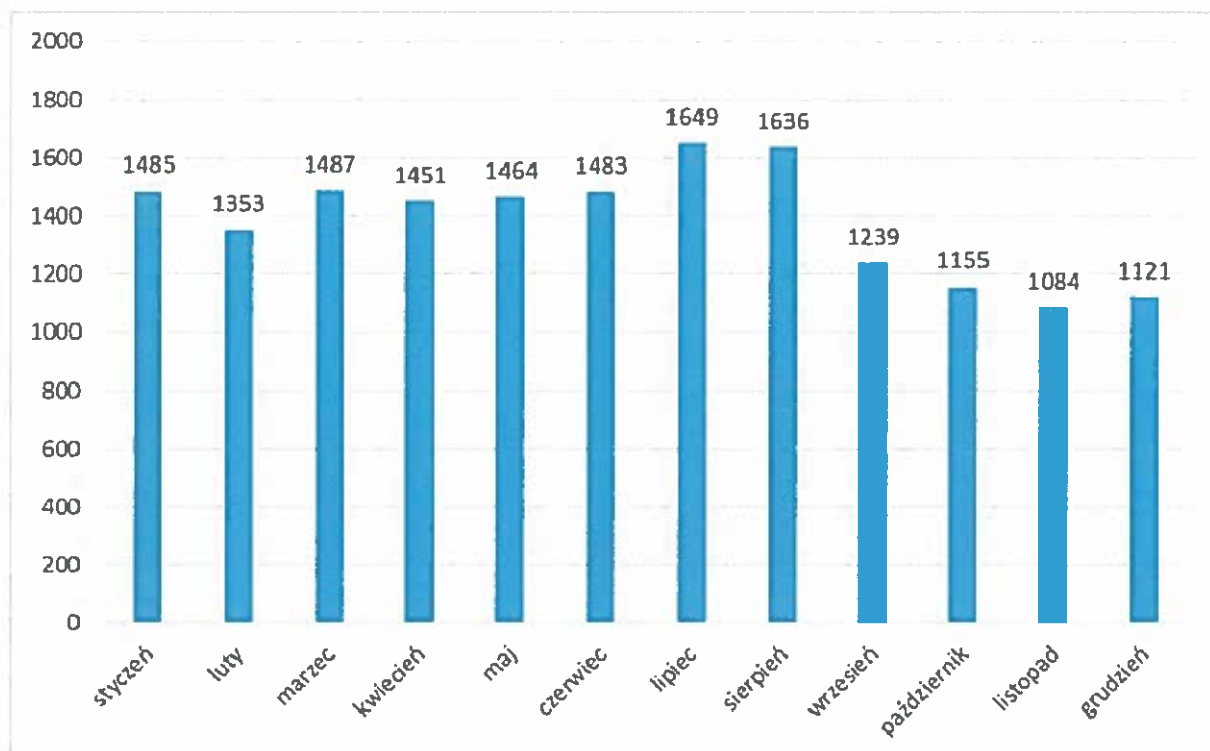
4. Roczne obciążenie centrów powiadamiania ratunkowego w godzinowych przedziałach czasowych



(dane uśrednione – z całego roku, z obszaru całego kraju)

5. Obciążenie operatorów numerów alarmowych

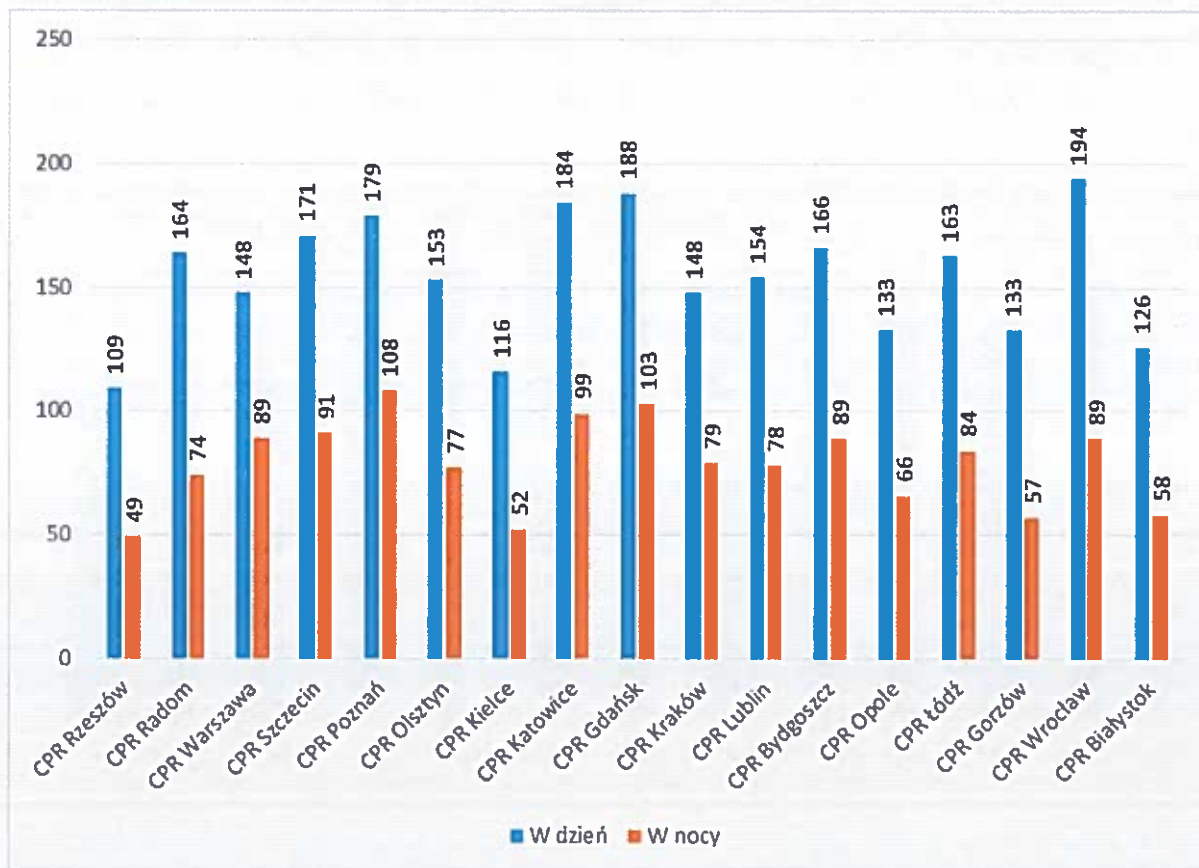
5a) Średnia liczba zgłoszeń alarmowych przypadających na operatora numerów alarmowych w ciągu roku:



(dane uśrednione – należy mieć na uwadze, że liczba zgłoszeń alarmowych, jak i liczba operatorów alarmowych różni się w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego)

Na jednego operatora w CPR przypadają średnio 1384 zgłoszenia miesięcznie – przy czym liczba kierowanych połączeń oraz operatorów je obsługujących w poszczególnych centrach zmieniała się w ciągu roku. W związku z, prowadzonym w drugiej połowie roku, intensywnym procesem zatrudniania i szkolenia nowych osób, zauważalny jest widoczny spadek średniej liczby połączeń przypadających na jednego operatora. Wskaźnik ten jest szczególnie istotny w procesie podejmowania decyzji o przejmowaniu przez centra powiadamiania ratunkowego obsługi numerów alarmowych 997, 998 i 999.

5b) Średnia liczba zgłoszeń alarmowych przypadających na operatora numerów alarmowych w dzień/w nocy:



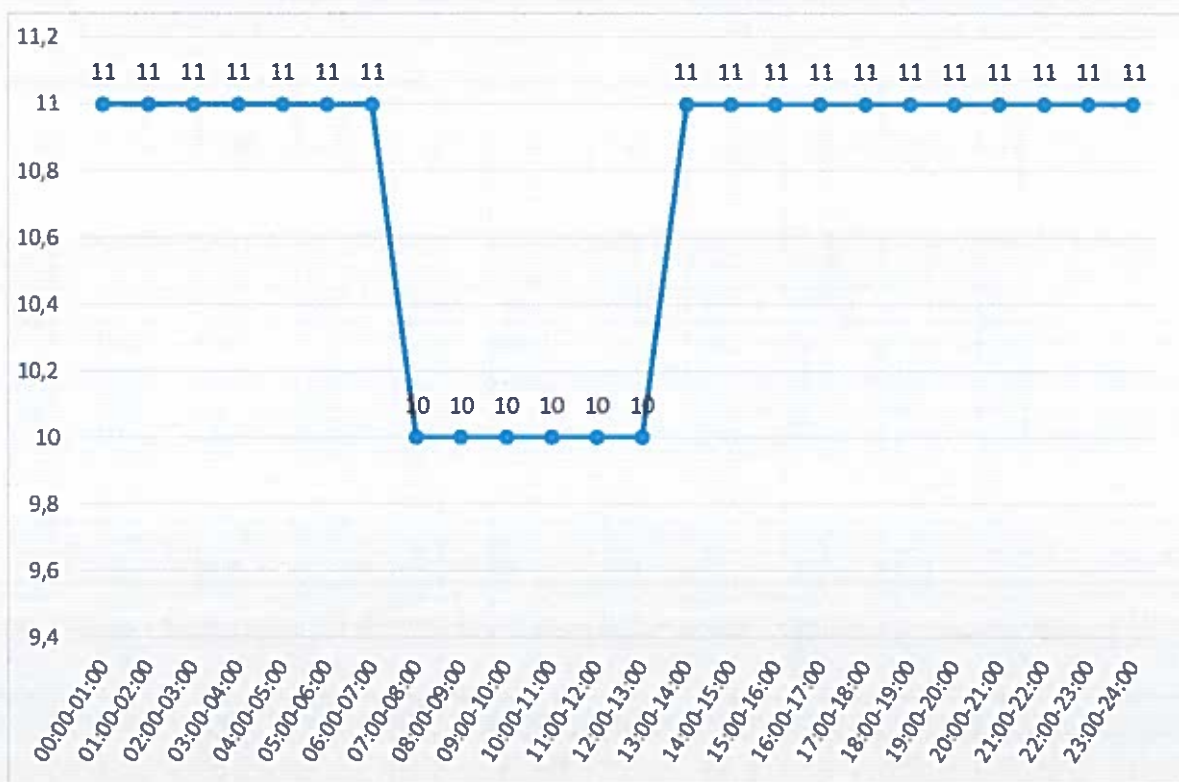
(dane uśrednione – należy mieć na uwadze, że liczba zgłoszeń alarmowych, jak i liczba operatorów alarmowych różni się w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego i poszczególnych miesiącach)

Operator pracujący w CPR obsługiwał średnio 155 zgłoszeń na zmianie dziennej i 79 zgłoszeń na zmianie nocnej. Godziny rozpoczęcia zmiany dziennej i nocnej różnią się w poszczególnych centrach.

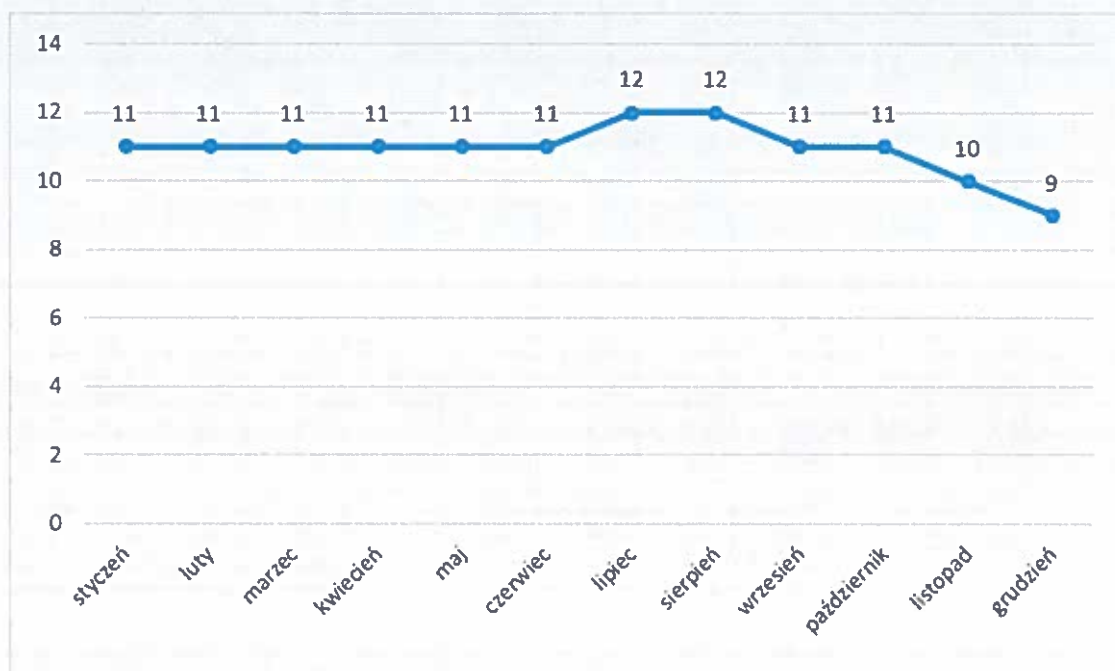
5c) Średnie dzienne/nocne obciążenie operatorów numerów alarmowych w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego – w poszczególnych miesiącach:

	Styczeń		Luty		Marzec		Kwiecień		Maj		Czerwiec		Lipiec		Sierpień		Wrzesień		Październik		Listopad		Grudzień	
	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc
CPR Białystok	131	52	134	55	130	56	132	61	131	61	126	69	153	76	171	78	125	53	93	44	93	43	99	47
CPR Bydgoszcz	190	95	177	87	168	80	162	89	153	85	165	96	178	108	179	111	166	87	161	79	148	68	143	76
CPR Gdańsk	189	100	207	101	184	82	178	95	196	107	198	122	223	136	226	140	193	98	169	94	156	83	139	77
CPR Gorzów Wielkopolski	165	62	149	56	143	55	151	62	128	60	117	55	122	67	141	68	121	44	106	44	123	46	130	61
CPR Katowice	196	95	214	104	196	97	175	94	178	97	194	113	196	117	193	121	174	89	160	82	163	87	165	89
CPR Kielce	123	52	125	51	141	57	112	49	110	53	120	60	119	60	120	64	110	46	109	48	102	41	96	43
CPR Kraków	149	73	156	73	158	73	166	89	158	85	163	88	170	98	169	96	141	80	121	67	111	57	105	68
CPR Lublin	157	70	161	68	157	62	153	73	160	86	186	107	188	105	206	112	137	71	108	54	117	56	115	64
CPR Łódź	180	81	184	85	176	77	166	83	159	83	177	98	184	103	171	90	150	76	138	72	139	73	132	76
CPR Olsztyn	177	85	174	77	162	69	176	88	180	87	174	92	177	103	187	111	130	63	105	53	92	40	96	50
CPR Opole	159	72	172	79	156	68	129	70	137	72	131	76	139	77	139	80	115	54	106	45	119	48	96	49
CPR Poznań	183	101	192	104	153	96	181	109	173	114	185	119	200	129	215	137	166	102	157	91	191	101	148	92
CPR Radom	165	73	168	71	167	69	167	73	160	81	181	90	190	103	189	95	167	67	153	59	135	54	129	57
CPR Rzeszów	119	47	109	44	106	41	111	47	110	52	123	57	130	60	140	69	109	44	89	38	76	31	80	35
CPR Szczecin	169	85	161	86	179	89	170	96	182	101	184	107	216	133	222	124	171	79	130	63	133	59	131	67
CPR Warszawa	149	85	160	97	155	91	154	83	157	95	157	103	154	93	146	86	146	86	141	85	129	78	124	85
CPR Wrocław	209	85	199	84	206	90	216	98	213	93	195	91	198	94	195	101	185	84	184	84	176	77	151	77

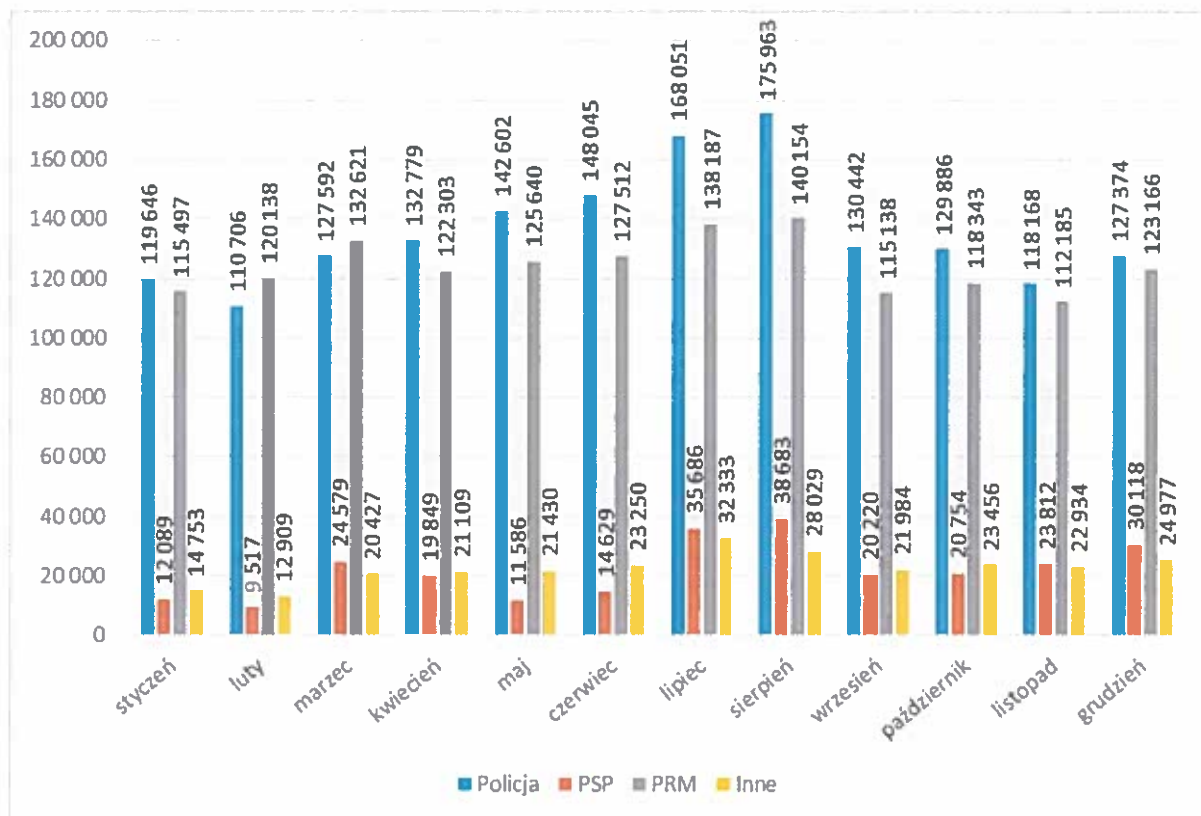
6. Średni czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia alarmowego na numer alarmowy 112 w godzinowych przedziałach czasowych



6a. Średni czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia alarmowego na numer alarmowy 112 w podziale na miesiące



7. Liczba zdarzeń przekazanych z centrów powiadamiania ratunkowego do podmiotów ratowniczych i służb pomocniczych w 2015 r.



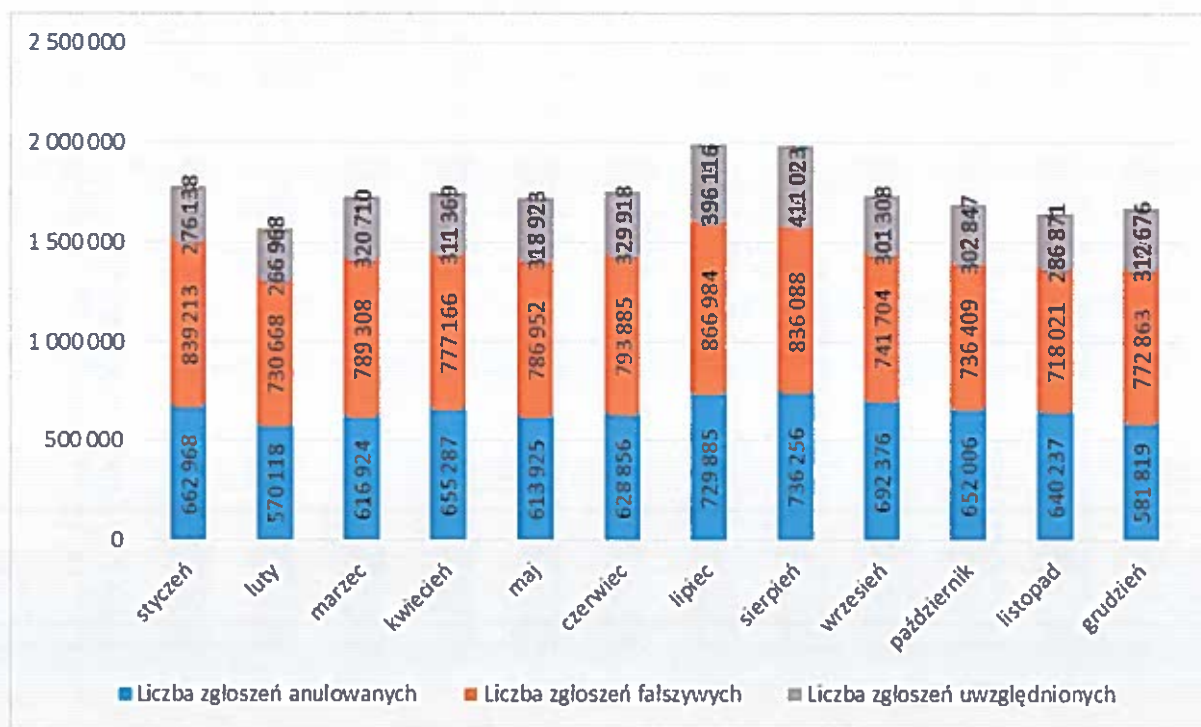
(przez służby pomocnicze należy rozumieć w szczególności pogotowie gazowe, pogotowie wodociągowe, pogotowie energetyczne, straże miejskie/gminne, Wojewódzkie Centra Zarządzania Kryzysowego, GOPR, TOPR, Sanepid)

W 2015 r. centra powiadamiania ratunkowego przekazały podmiotom ratowniczym informacje o 3.651.251 zdarzeniach alarmowych.

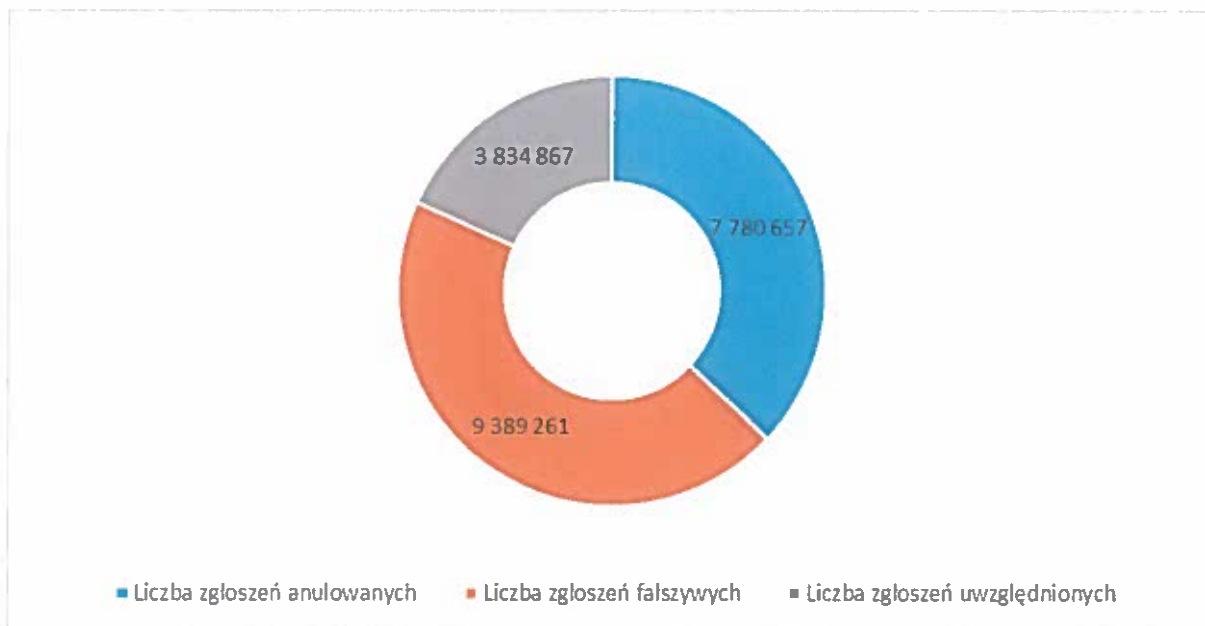
Należy mieć przy tym na uwadze, że operatorzy numerów alarmowych często przyjmują po kilka zgłoszeń alarmowych dotyczących tego samego zdarzenia alarmowego. Do podmiotów ratunkowych kierowana jest wówczas jedna informacja, która w miarę potrzeby jest aktualizowana. W 2015 r. w centrach powiadamiania ratunkowego odnotowanych zostało 353.002 tego rodzaju „zgłoszeń podobnych”.

8. Liczba zgłoszeń fałszywych, anulowanych i zasadnych skierowanych na numer alarmowy 112 w 2015 r.

8a) w poszczególnych miesiącach:

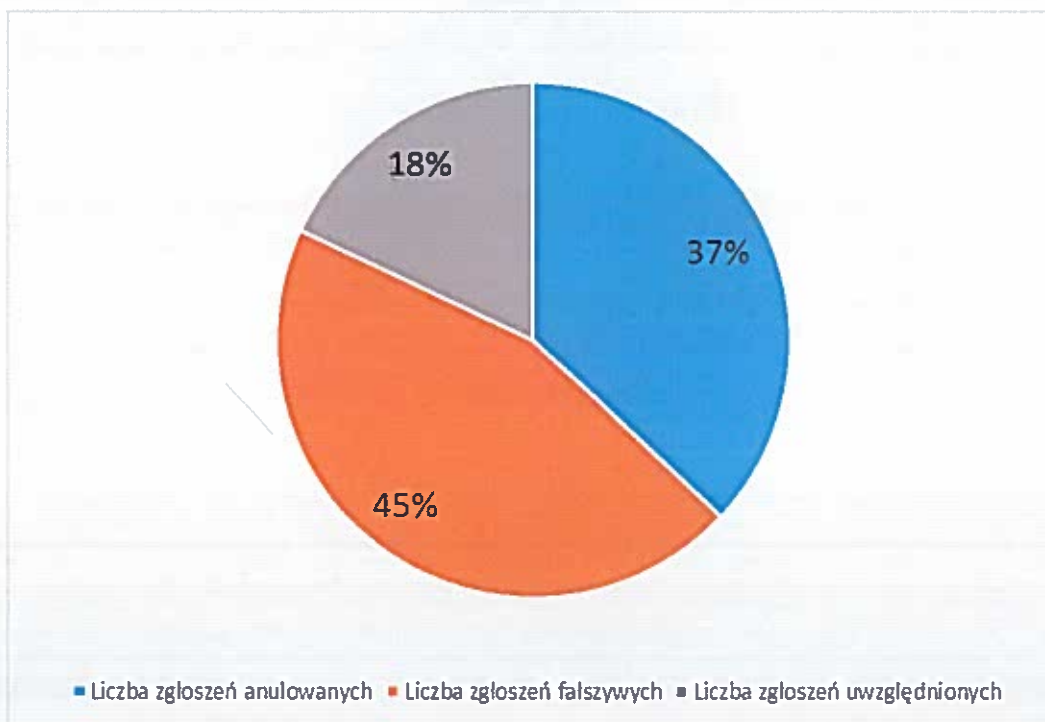


8b) w skali roku:



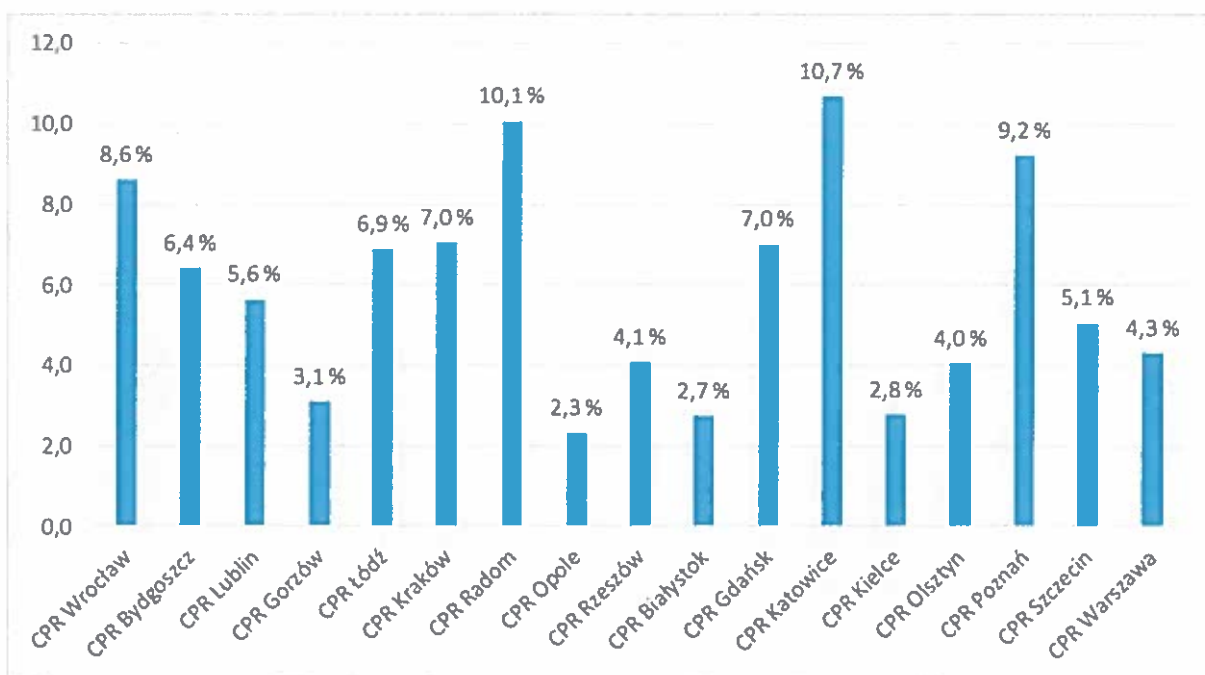
Spośród wszystkich zgłoszeń przychodzących do centrów powiadamiania ratunkowego w 7.780.657 przypadkach zgłaszający rozłączył się przed przyjęciem zgłoszenia alarmowego przez operatora numerów alarmowych (w większości najprawdopodobniej celem było przetestowanie telefonu czy zasięgu sieci telekomunikacyjnej), a w 9.389.261 przypadkach były to zgłoszenia fałszywe, złośliwe lub niezasadne.

9. Procentowy udział zgłoszeń fałszywych, anulowanych i zasadnych w skali wszystkich zgłoszeń przychodzących na numer alarmowy 112 w 2015 r.



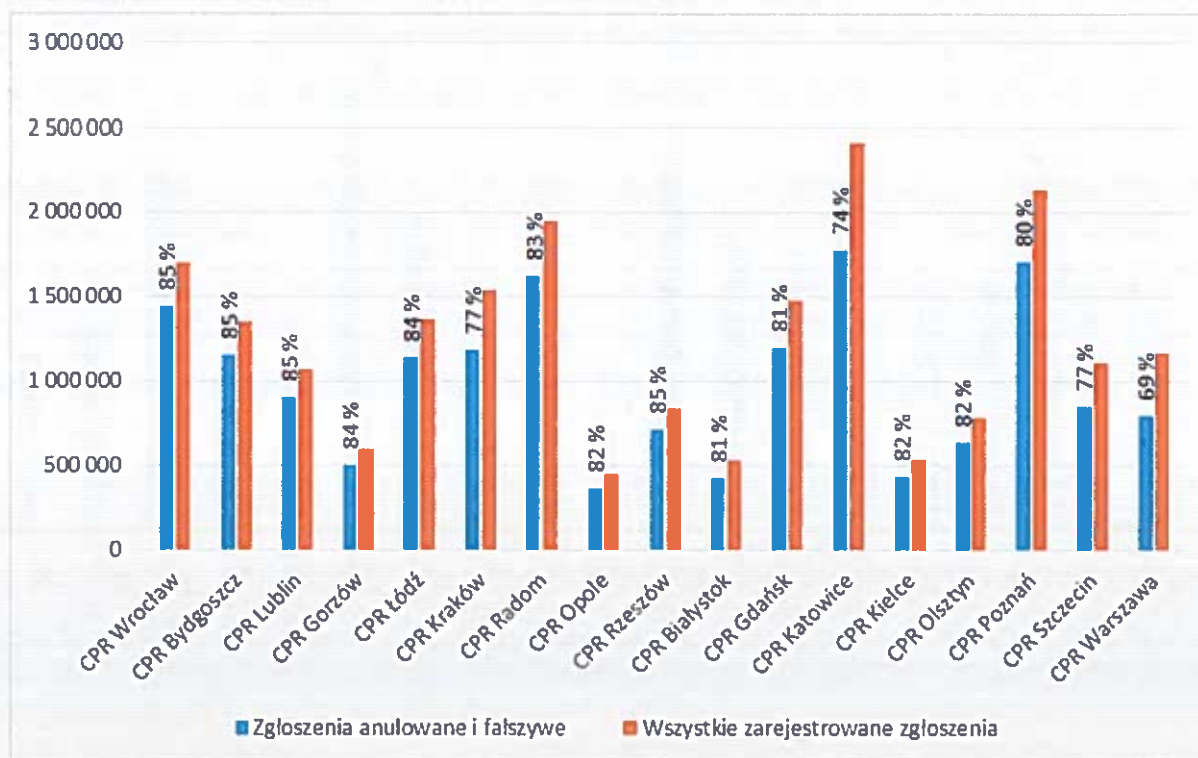
Spośród wszystkich zgłoszeń skierowanych na numer alarmowy 112, 37% stanowiły zgłoszenia anulowane przed ich odbiorem przez operatora numerów alarmowych, a w 45% zgłoszenia fałszywe, złośliwe lub niezasadne (informacje o tych zgłoszeniach nie zostały przekazane podmiotom ratowniczym).

10. Liczba zgłoszeń fałszywych skierowanych na numer alarmowy 112 w 2015 r. w skali kraju



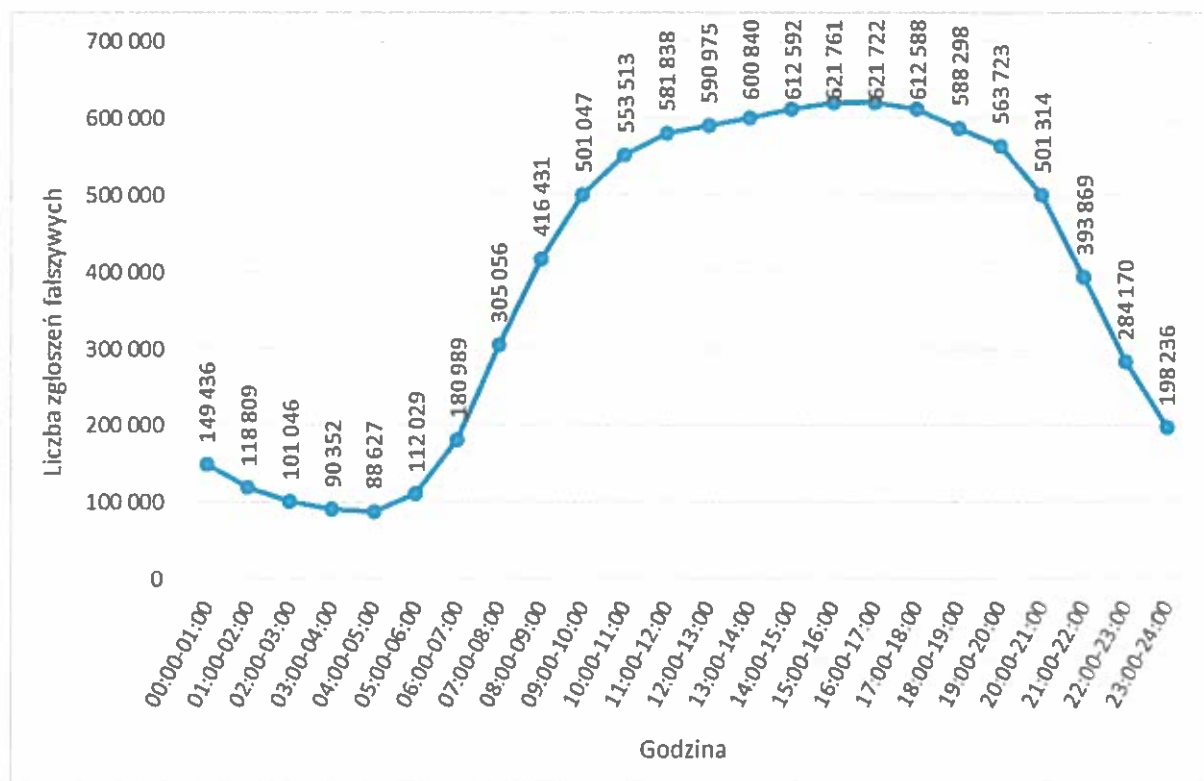
Najwięcej zgłoszeń fałszywych odebrali operatorzy numerów alarmowych w centrum powiadomienia ratunkowego w Katowicach (10,7%), Radomiu (10,1%), i Poznaniu (9,2%). Najmniej w Opolu (2,3%), Białymstoku (2,7%), Kielcach (2,8%), Gorzowie Wielkopolskim (3,1%), Olsztynie (4%) i Rzeszowie (4,1%).

11. Liczba zgłoszeń fałszywych i anulowanych skierowanych na numer alarmowy 112 w 2015 r. w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego



Największy procentowo udział zgłoszeń fałszywych, złośliwych i niezasadnych w skali wszystkich zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112 odnotowany był w 2015 r. w CPR w Bydgoszczy (85%), Wrocławiu (85%), Lublinie (85%), Rzeszowie (85%) Gorzowie Wielkopolskim (84%) i Łodzi (84%), najmniej w CPR w Warszawie (69%) i Katowicach (74%).

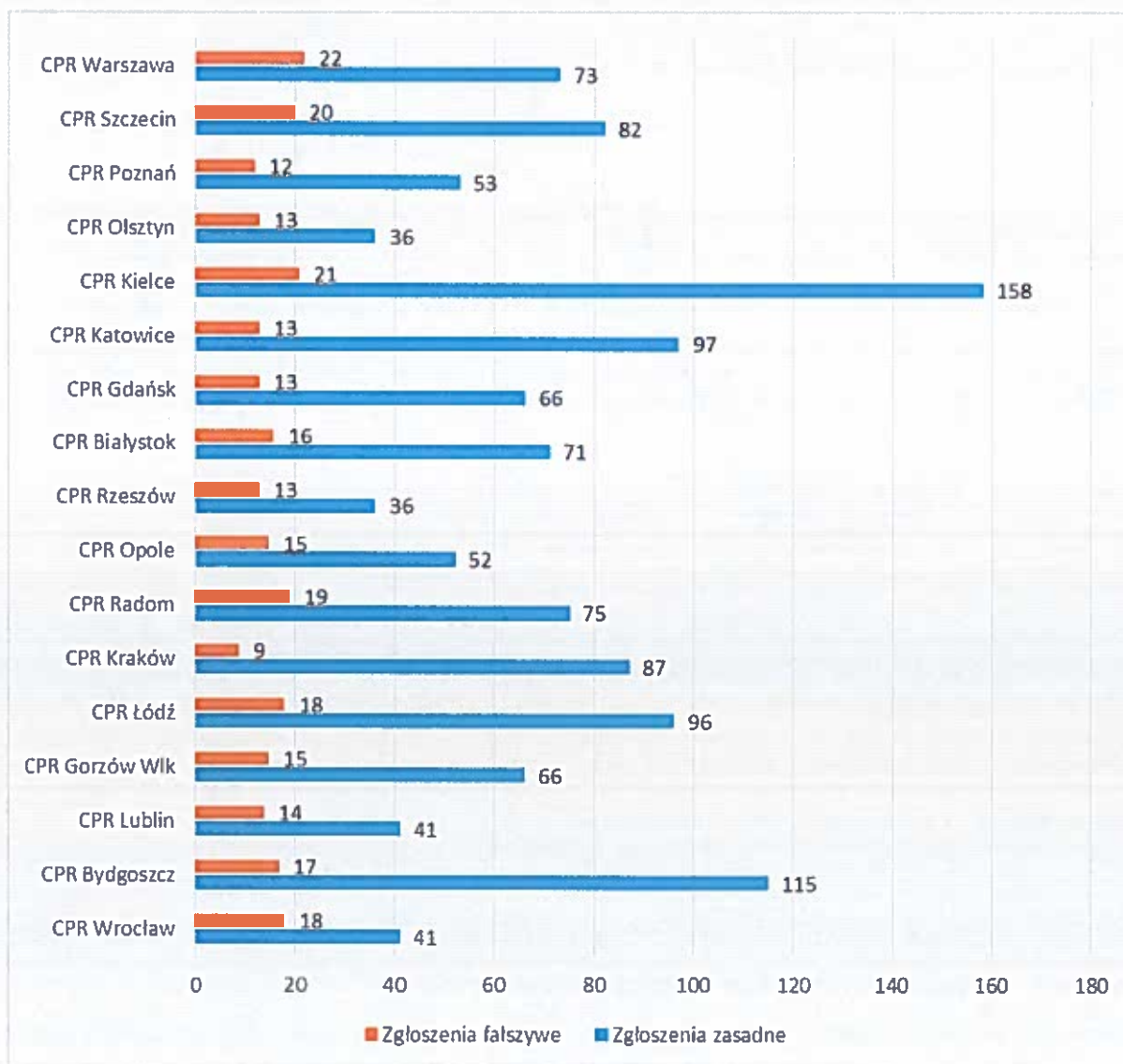
12. Liczba zgłoszeń fałszywych skierowanych na numer alarmowy 112 w 2015 r. w poszczególnych godzinach



(dane uśrednione – z całego roku, z obszaru całego kraju)

Najwięcej zgłoszeń fałszywych, złośliwych i niezasadnych kierowanych jest na numer alarmowy 112 w godzinach popołudniowych, najmniej w nocy.

13. Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych i zgłoszeń fałszywych w 2015 r.



(dane uśrednione – z całego roku, liczone w sekundach)

W 2015 r. średni czas obsługi zgłoszeń alarmowych wynosił 73 sekundy, a zgłoszeń fałszywych 16 sekund. Dane te dotyczą rozmowy prowadzonej przez operatora numerów alarmowych ze zgłaszającym, przy czym zauważyć trzeba, że w 2015 r., kolejno we wszystkich centrach powiadamiania ratunkowego, wprowadzane były zasadnicze zmiany w sposobie obsługi zgłoszeń, w związku z procesem przejścia z modelu telefonicznego obsługi zgłoszeń alarmowych, w którym operator zbierał tylko najważniejsze informacje i przelączał rozmowę do dyspozytora, do modelu docelowego, w którym operator prowadzi całą rozmowę ze zgłaszającym (oprócz wywiadu medycznego) i przesyła do służb elektroniczną formatkę.

Plany na przyszłość

Osiągnięcie przez system powiadamiania ratunkowego gotowości do funkcjonowania w modelu docelowym, tj. z wykorzystaniem tzw. formatek w komunikacji centrów powiadamiania ratunkowego ze służbami ratunkowymi, pozwala na planowanie dalszych kroków w rozwoju systemu, w szczególności przejścia przez centra powiadamiania ratunkowego obsługi numerów alarmowych 997, 998 i 999. Krok ten, przewidziany w ustawie o systemie powiadamiania ratunkowego nie będzie w praktyce oznaczał wyłączenia tych numerów, a jedynie ujednoczenia sposobu ich obsługi z numerem alarmowym 112.

Planowane jest też rozbudowanie techniczne systemu, pozwalające na obsługę zgłoszeń alarmowych kierowanych za pośrednictwem krótkich wiadomości tekstowych (SMS) oraz wysyłanych z samochodowych systemów informujących o wypadkach drogowych, tzw. zgłoszeń alarmowych eCall.

W celu zapewnienia szybkiej obsługi zwiększonej liczby zgłoszeń alarmowych, planowane jest zatrudnienie nowych 277 operatorów numerów alarmowych, a także doposażenie centrów powiadamiania ratunkowego w nowe stanowiska pracy dla tych osób.

Z codziennych obserwacji pracy systemu i analiz w tym zakresie, a także w związku z inicjatywami zgłaszanymi przez centra powiadamiania ratunkowego, podejmowane są działania mające na celu poprawę elementów, których wartość uznana jest za niewystarczającą. Jednym z takich elementów jest wciąż dokładność danych lokalizacyjnych przekazywanych przez operatorów telekomunikacyjnych. Problem ten, występujący nie tylko w Polsce, wymaga podjęcia intensywnych działań, zarówno w ramach administracji, jak i we współpracy z przedsiębiorcami.

Rok 2016 będzie też stanowił nadzwyczajną próbę dla funkcjonowania systemu, w związku z planowanymi na lipiec Światowymi Dniami Młodzieży. Duże nagromadzenie w jednym miejscu obcokrajowców, którzy mogą korzystać z ogólnoeuropejskiego numeru alarmowego 112, wymagać będzie specjalnej organizacji tego systemu, w szczególności wykorzystania mechanizmu zastępowalności centrów, a także szybkiego przekazywania rozmów do operatorów posługujących się potrzebnym w danym momencie językiem obcym.

Opracowano w Departamencie Ochrony Ludności i Zarządzania Kryzysowego MSWiA

