



Analiza statystyczna z działalności
Centrum Powiadamiania
Ratunkowego w Łodzi
za 2014 rok

Wstęp



Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Łodzi przy ulicy Pienistej 71 rozpoczęło przyjmowanie obsługi numeru 112 na terenie województwa łódzkiego pomiędzy 8 października a 17 listopada 2013 roku. Rok 2014 był pierwszym, kiedy cały ruch połączeń na terenie kraju na numer alarmowy 112 z ruchomej i stacjonarnej sieci publicznej był skierowany do Centrów Powiadamiania Ratunkowego. W przeciągu tego roku poprzez system teleinformatyczny SI WCPR zostały zebrane dane dotyczące wielu

aspektów wykonywanych przez CPR zadań i ujęte w przedmiotowej analizie.

1. Dane statystyczne

W 2014 roku na numer alarmowy 112 zostało wykonanych ponad 21 mln. połączeń telefonicznych. Największa ich ilość trafiła do CPR w Katowicach, który jest ośrodkiem zastępczym dla CPR w Łodzi, z zachowaniem wzajemności w sytuacjach awaryjnych. CPR w Łodzi jest siódmym ośrodkiem w kraju pod względem ilości przyjętych połączeń.

Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Łodzi posiadało 12 przygotowanych do obsługi stanowisk pracy, pracowało na nich do 55 operatorów numerów alarmowych w systemie równoważnym 12 godzinnym, zapewniającym ciągłość obsługi zgłoszeń. Przez cały rok do CPR w naszym województwie wykonano prawie 1,5 mln telefonów na numer alarmowy, co daje średnio ponad 120 tys. na miesiąc, czyli ok. 4 tys. połączeń na dobę.

1.1. Obciążenie połączeniami Centrów Powiadamiania Ratunkowego w Polsce.

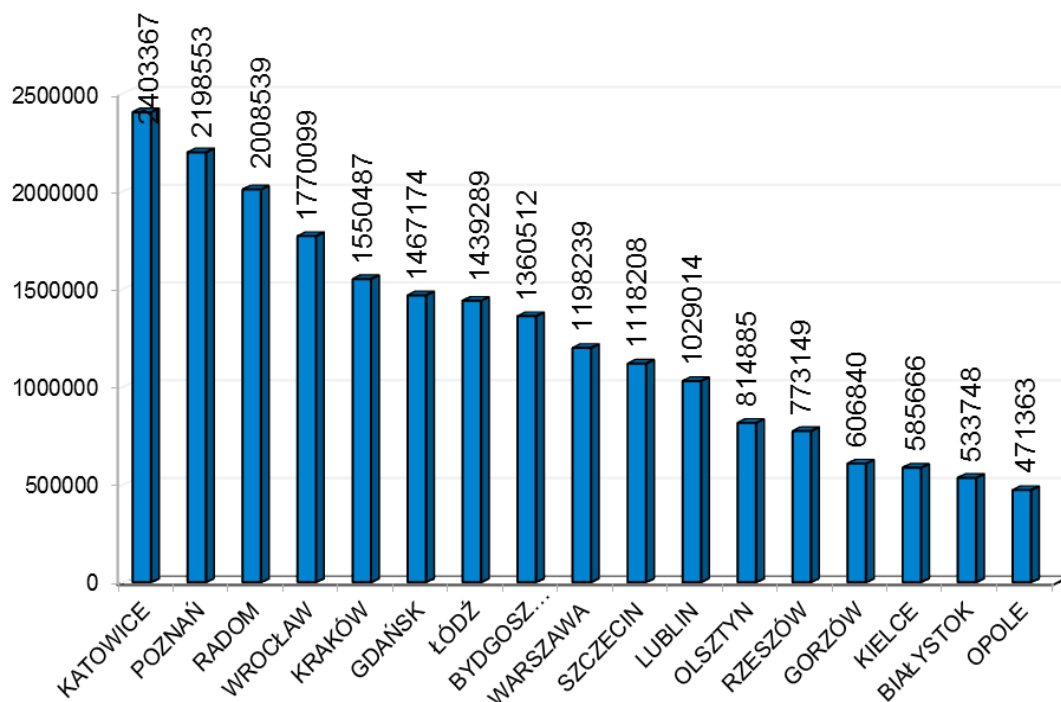


Tabela 1 Porównanie ilości połączeń w 2014 r. wpływających do CPR-ów na terenie całego kraju.

W Polsce funkcjonuje 17 ośrodków Centrów Powiadamiania Ratunkowego. W ośrodkach występuje dość duże zróżnicowanie, jeżeli chodzi o obciążenie ilością zgłoszeń alarmowych. CPR-y w Polsce przyjęły w 2014 roku pomiędzy 470 tys. połączeń (Opole) do 2 403 tys. w Katowicach. Biorąc pod uwagę ogólną ilość na terenie całego kraju operatorzy w tych ośrodkach przyjmują odpowiednio 11% i 2% ogólnej puli połączeń. CPR w Łodzi (tabela poniżej) obsługuje 7 % wszystkich zgłoszeń.

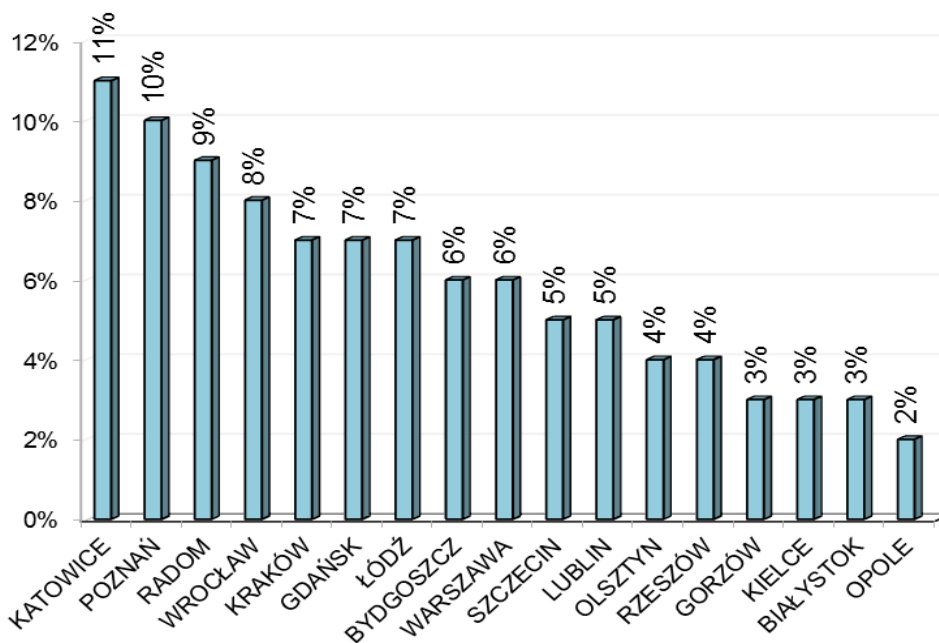


Tabela 2 Procentowe obciążenie połączeniami na numer alarmowy ośrodków w kraju w 2014 r.

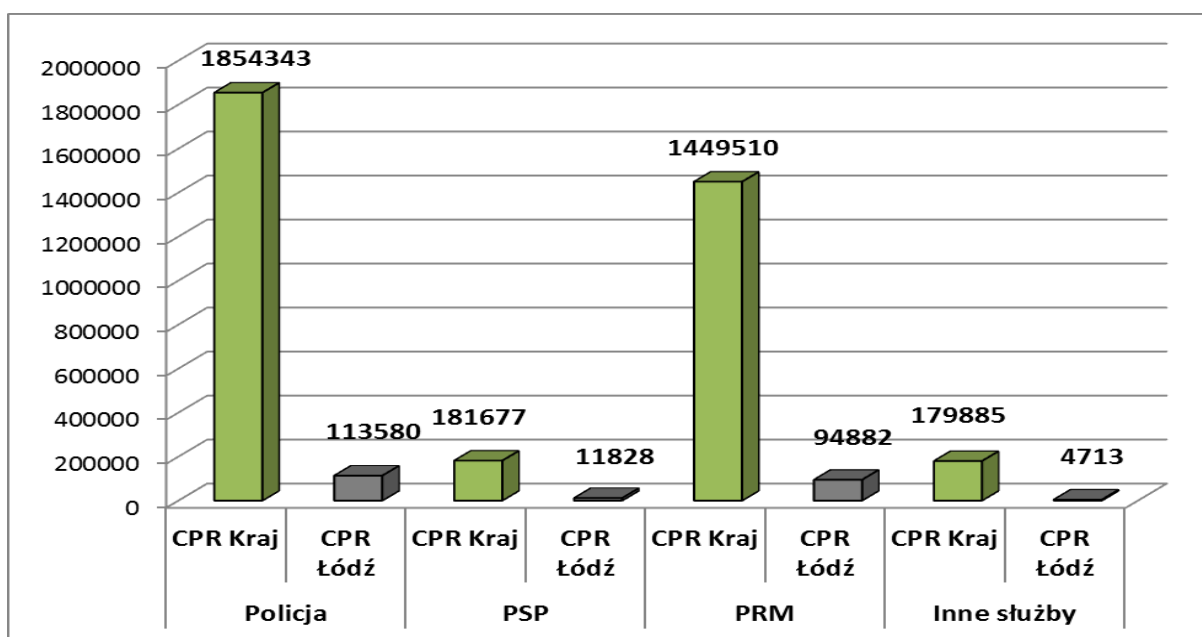


Tabela 3 Udział zdarzeń przekazanych przez Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Łodzi do służb względem wszystkich przekazywanych w kraju w ciągu 2014 r.

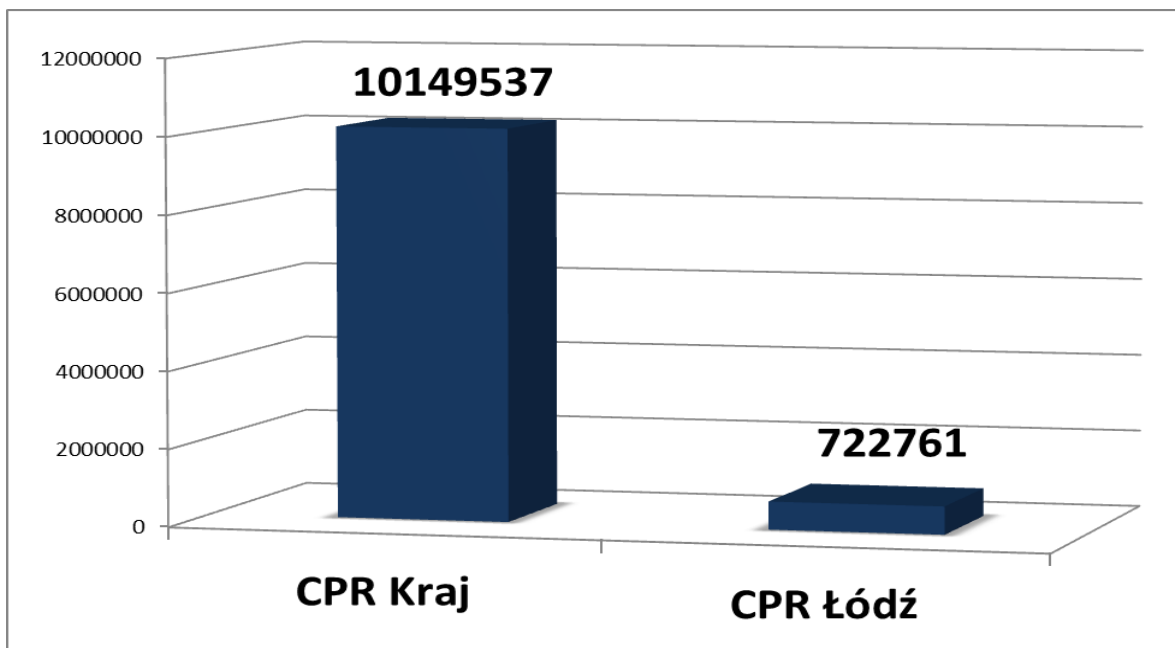


Tabela 4 Ilość zgłoszeń fałszywych obsłużonych przez CPR w Łodzi w porównaniu do wszystkich zgłoszeń fałszywych w kraju w 2014 roku.

1.2. Obciążenie zgłoszeniami Centrum Powiadomiania Ratunkowego w Łodzi.

W przeciągu całego 2014 roku do CPR w Łodzi wpłynęło 1 439 231 połączeń. Spośród wszystkich wykonanych połączeń na numer alarmowy, część z nich jest rozłączana przez zgłaszających przed podjęciem ich przez operatorów, są to tzw. zgłoszenia anulowane.

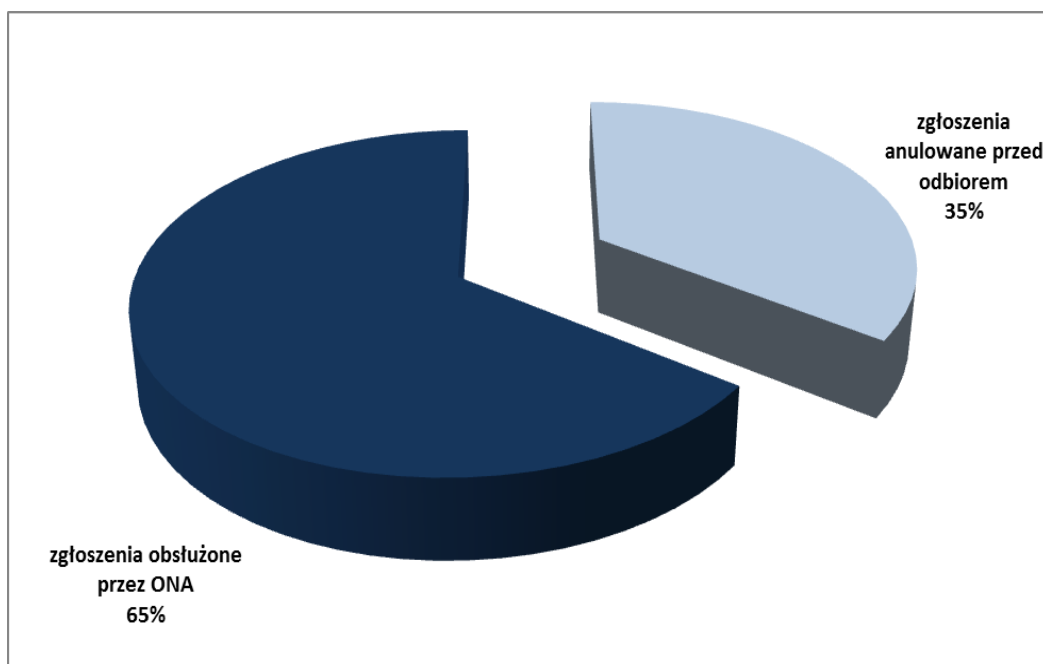


Tabela 5 Zgłoszenia wpływające do CPR w Łodzi w 2014 roku.

Zgłoszenia anulowane stanowią aż 35 % wszystkich połączeń wpływających do CPR. Pozostałe zgłoszenia, które wpadają do systemu zostają obsłużone przez operatorów Centrum. Nie wszystkie spośród tych zgłoszeń są zasadne, rolą operatorów jest, aby właściwie ocenić, czy istnieje zagrożenie i czy zgłoszenie wyczerpuje znamiona zgłoszenia alarmowego zgodnie z definicją w rozumieniu ustawy z dnia 22 listopada 2013 roku o systemie powiadamiania ratunkowego (*Dz. U. 2013 poz.1636, ze zm.*). Operatorzy przyjmując informację od zgłaszającego oceniają jego treść i przypisują ją do danej kategorii, a także przyporządkowują do służb zarówno pod kątem właściwości miejscowej, jak i rzeczowej.

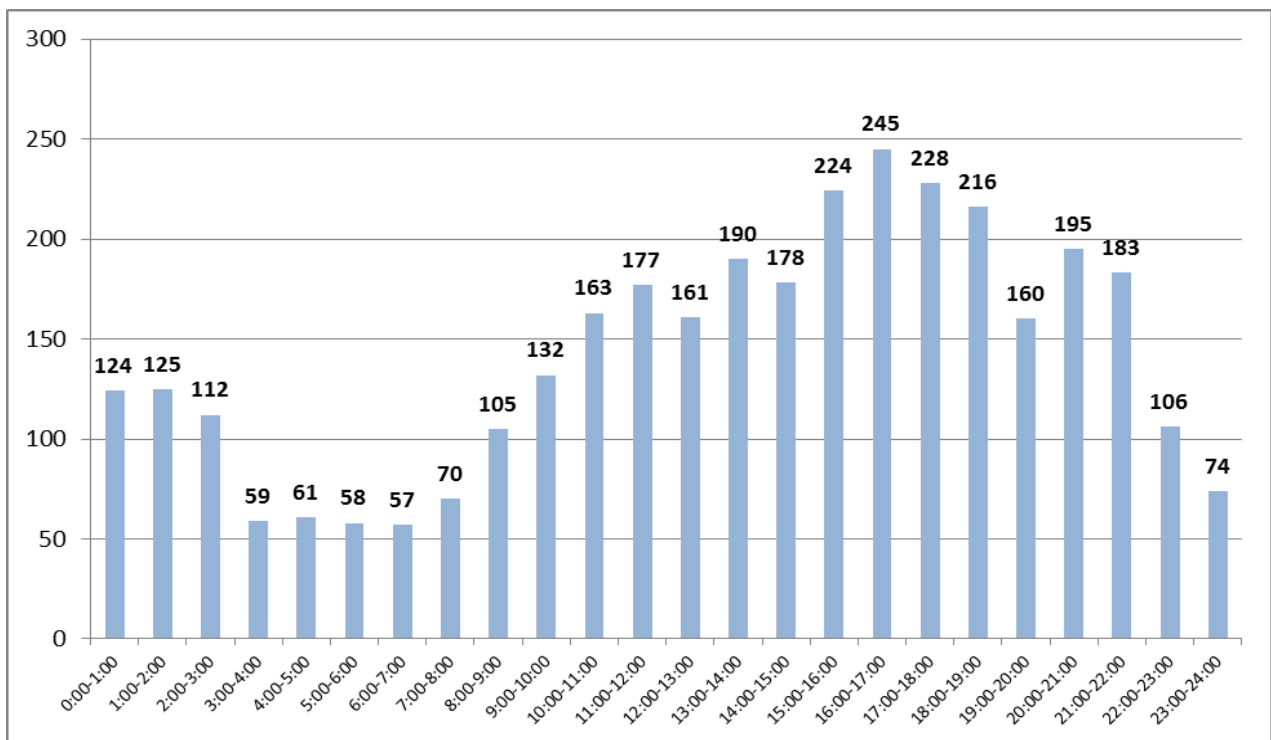


Tabela 6 Porównanie obciążenia ilością przyjętych zgłoszeń w CPR w Łodzi w podziale godzinowym w 2014 roku.

Statystycznie największe obciążenie pracą w zakresie obsługi zgłoszeń alarmowych powyżej 200 występuje około godziny 15.00-19.00, najmniejsze poniżej 100 w godzinach pomiędzy 3.00-8.00 oraz pomiędzy 23.00 a 24.00.

1.3. Zdarzenia przekazane do służb na terenie województwa łódzkiego w 2014 roku.

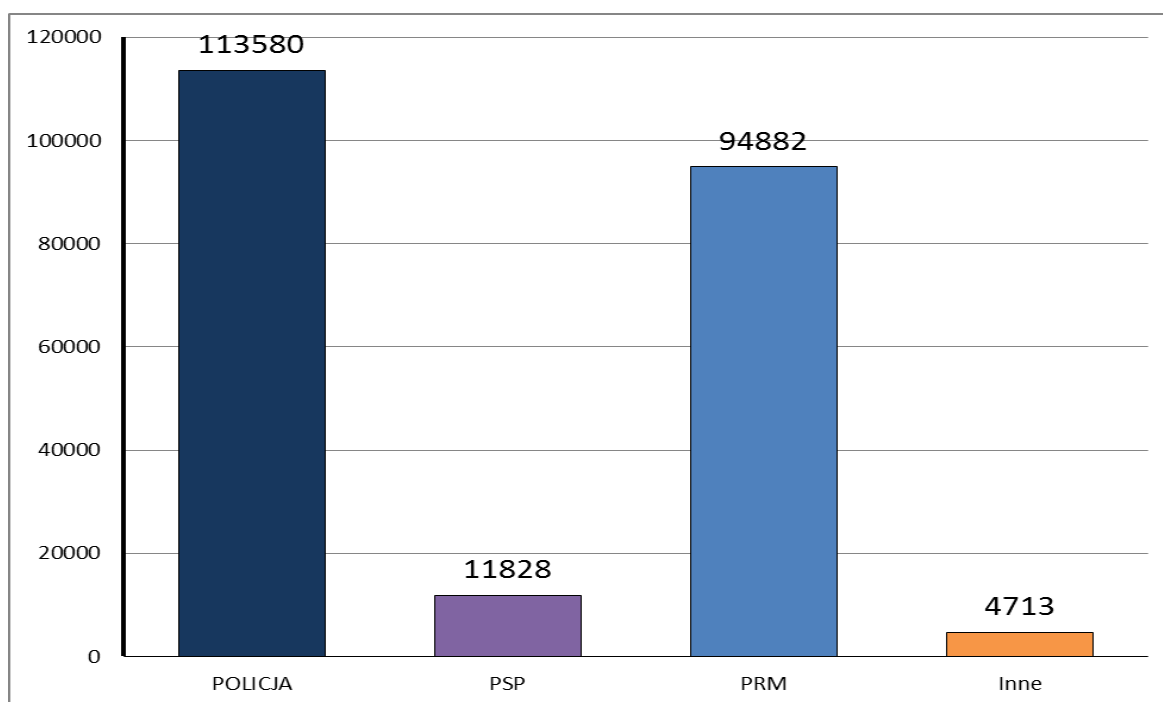


Tabela 7 Ilość zdarzeń przekazywanych do Policji, PSP, dysponentów ZRM oraz innych służb wspomagających z CPR w Łodzi w 2014 roku.

Spośród wszystkich przyjętych zdarzeń w Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Łodzi największą ilość stanowią zgłoszenia w zakresie odpowiedzialności rzeczowej Policji. Na podobnym poziomie ilościowym są również zdarzenia przekazywane do dysponentów Zespołów Ratownictwa Medycznego. Państwowa Straż Pożarna otrzymała w 2014 roku niecałe 12 tys. zdarzeń. Wiele spośród obsługiwanych zdarzeń jest kierowanych jednocześnie do więcej niż jednej służby na raz. Zdarzają się również sytuacje wymagające wsparcia nie tylko służb głównych, ale również służb pomocniczych, w tym straży miejskich, pogotowia energetycznego, gazowego, wodno-kanalizacyjnego itp. Ilość takich zdarzeń jest niewielka, w 2014 roku wyniosła nieco ponad 4,7 tys.

2. Zgłoszenia fałszywe.

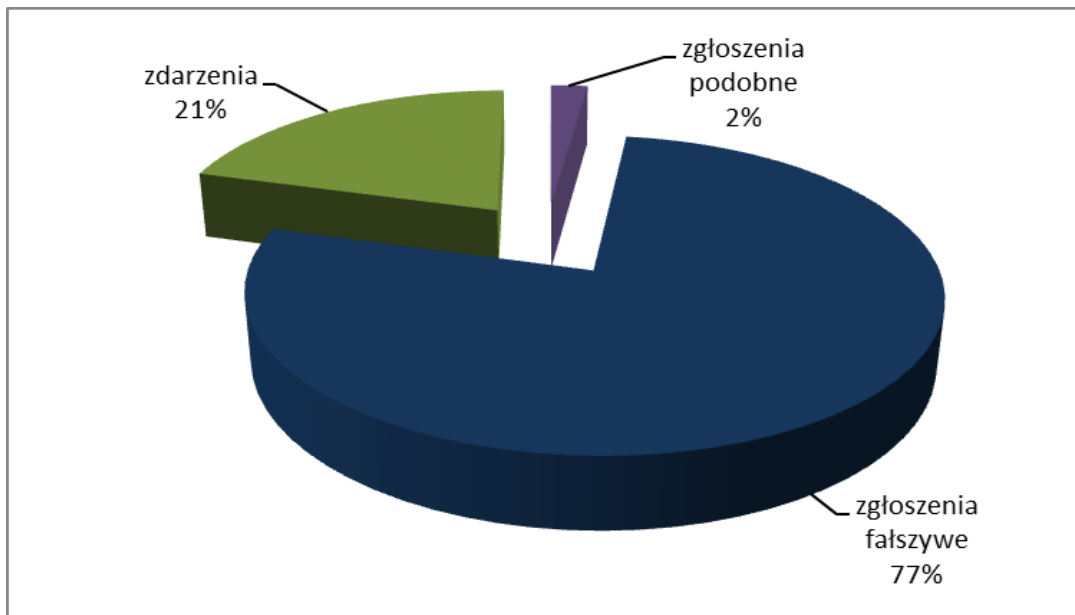


Tabela 8 Procentowy udział zgłoszeń fałszywych w stosunku do wszystkich połączeń wpływających do CPR w Łodzi w 2014 roku.

Porównując ilość zgłoszeń obsłużonych, widać iż zdecydowaną większość połączeń stanowią zgłoszenia fałszywe, czyli nie związane ze zdarzeniami wymagającymi interwencji służb. Stanowią one aż 77 % wszystkich obsłużonych zgłoszeń. Jest to tendencja utrzymująca się na podobnym poziomie we wszystkich miesiącach roku.

Wśród zgłoszeń niezasadnych pojawiają się zgłoszenia tzw. głuche. W przeciągu 2014 roku było ich 227 801. Są to połączenia podjęte przez operatora, bez kontaktu głosowego ze zgłaszającym. Zgodnie z przyjętymi wytycznymi w przypadku wątpliwości dotyczących zainicjowania zgłoszenia głuchego (domniemanie zagrożenia życia i zdrowia) operator numerów alarmowych oddzwania na zidentyfikowany numer telefonu.

Statystyki pokazują problem, z jakim do tej pory mierzyły się służby przyjmując zgłoszenia z numeru alarmowego 112 przed przejęciem tego numeru przez centra powiadamiania ratunkowego. Od roku 2014 obowiązek wyeliminowania zgłoszeń niezasadnych, a tym samym odciążenia służb z nadmiernego ruchu, nie wymagającego ich interwencji spoczywa na operatorach numerów alarmowych. Pozwala to służbom na zintensyfikowanie działań w zakresie swoich ustawowych obowiązków. Dyspozytorzy i dyżurni mogą skupić się na obsłudze zgłoszeń zasadnych oraz dysponowaniu sił i środków na miejsca zdarzeń.

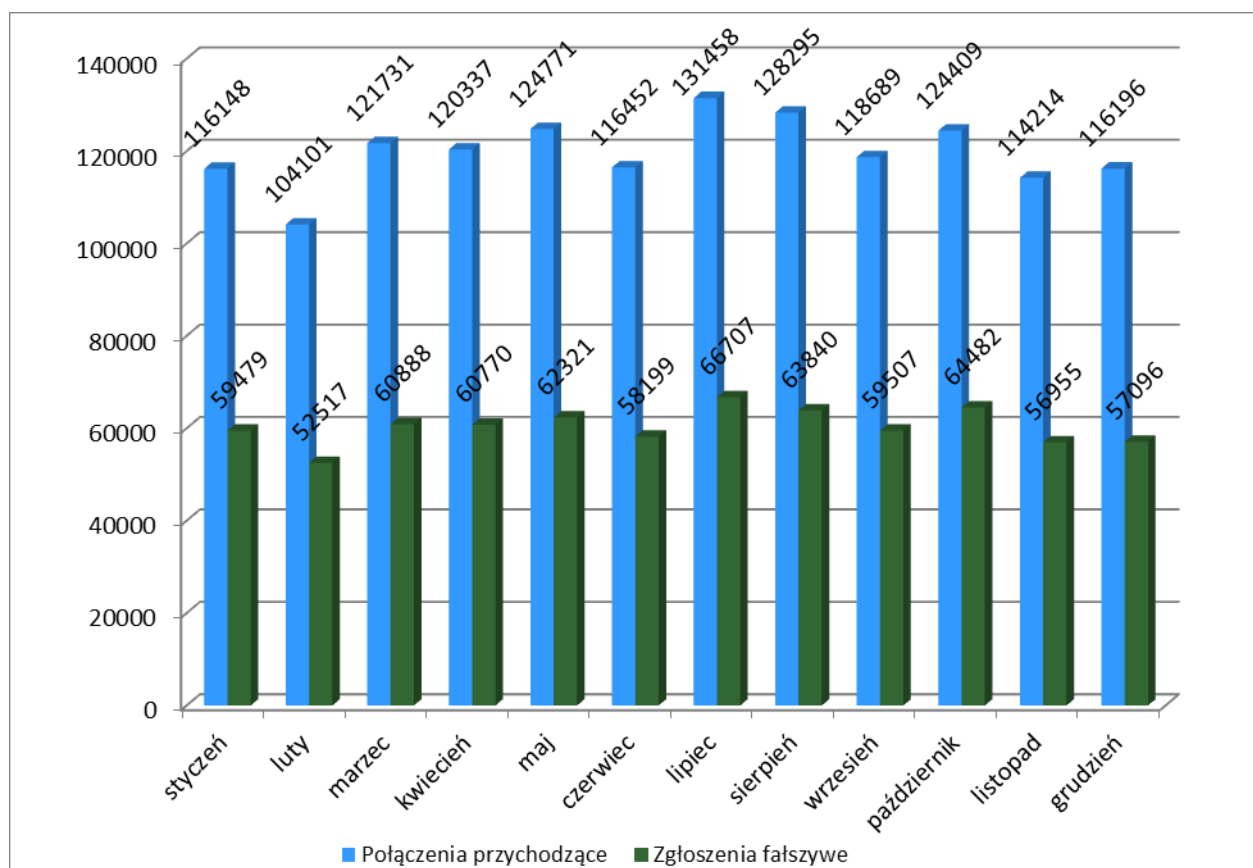


Tabela 9 Udział zgłoszeń fałszywych do wszystkich przychodzących w CPR w Łodzi w rozbiciu na poszczególne miesiące 2014 roku.

2.1. Działania podjęte w 2014 roku w celu zmniejszenia obciążenia ośrodka CPR w Łodzi zgłoszeniami fałszywymi.

Większość telefonów fałszywych wynika z niewiedzy osób zgłaszających, co do zakresu działania numeru 112. Podjęte zostały w tym przedmiocie czynności zmierzające do zmiany tego stanu, zaczynając od edukacji, aż po eliminację konkretnych sytuacji nadmiernego obciążania telefonami linii alarmowej przez pojedyncze osoby. Rok 2014 był początkiem działań Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Łodzi skierowanych na promocję numeru alarmowego oraz edukację społeczeństwa w zakresie jego użytkowania. Działania zostały rozpoczęte przy okazji obchodów Europejskiego Dnia Numeru Alarmowego 112, podczas których odbywały się zajęcia dydaktyczne dla dzieci. Okazja ta została również wykorzystana do poinformowania większej ilości społeczeństwa województwa łódzkiego o zakresie działania numeru 112 za pomocą zaproszonych przedstawicieli mediów. Prowadzone akcje edukacyjne zostały ukierunkowane głównie na dzieci w wieku przedszkolnym i wczesnoszkolnym, ale również uczniów gimnazjów oraz studentów uczelni. W ramach prowadzonych zajęć uczestnicy, byli nie tylko informowani

o działalności centrów powiadamiania ratunkowego i numeru alarmowego 112, ale również uczeni byli podstaw udzielania pierwszej pomocy, zasad współpracy z operatorem w trakcie informowania go o zdarzeniach oraz o roli jaką odgrywają w systemie powiadamiania ratunkowego takie podmioty jak: Policji, Państwowa Straż Pożarna i Państwowe Ratownictwo Medyczne. Nie były to działania mające na celu osiągnięcie efektów natychmiastowych. Wypracowany profil edukacji dzieci i młodzieży jest nastawiona na osiągnięcie wyników rozłożonych w czasie poprzez kształtowanie wiedzy i budowanie właściwych postaw. W 2014 roku zostało przeszkolonych ponad 0,5 tys. osób.