

Funkcjonowanie Systemu Powiadamiania Ratunkowego z punktu widzenia Miasta Gliwice (miasta n.p.p)

**Jan Sroka
Zastępca Komendanta
Centrum Ratownictwa Gliwice
Katowice 14 wrzesień 2017 r.**

Osoby zagrożone lub poszkodowane **oczekują nie tylko szybkiego połączenia się z operatorem**, ale szybkiej i kompleksowej pomocy od służb ratowniczych, pomocy ratującej im zdrowie a w wielu przypadkach życie.

Osoby poszkodowane w zdarzeniach zagrażających ich życiu aby przeżyć muszą otrzymać właściwą i skuteczną pomoc maksymalnie w ciągu tzw. **złotej godziny**.

Pierwszą fazą w złotej godzinie jest faza powiadamiania ratunkowego oraz dysponowania właściwych służb ratowniczych, faza którą w jednym przypadku może zamknąć się w jednej minucie a w innym może trwać minut kilkanaście.



Rysunek 1. Faza powiadamiania ratunkowego oraz dysponowania zasobów ratowniczych

Źródło: P. Guła, Powiadamianie i dysponowanie w ratownictwie medycznym, Medycyna praktyczna, Kraków 2009, str.23

W dniu dzisiejszym nie funkcjonuje jeszcze jednolity system powiadamiania ratunkowego, funkcjonuje system rozproszony, zarówno w zakresie miejsca obsługi zgłoszeń alarmowych jak i sposobu ich obsługi.

Zgłoszenia kierowane na numer alarmowy 112 odbierane są w centrum powiadamiania ratunkowego a zgłoszenia na numery alarmowe 99X odpowiednio:

- **997** – w Komendach Powiatowych Policji;
- **998** – w Komendach Powiatowych Państwowej Straży Pożarnej;
- **999** – w dyspozytorniach PRM.

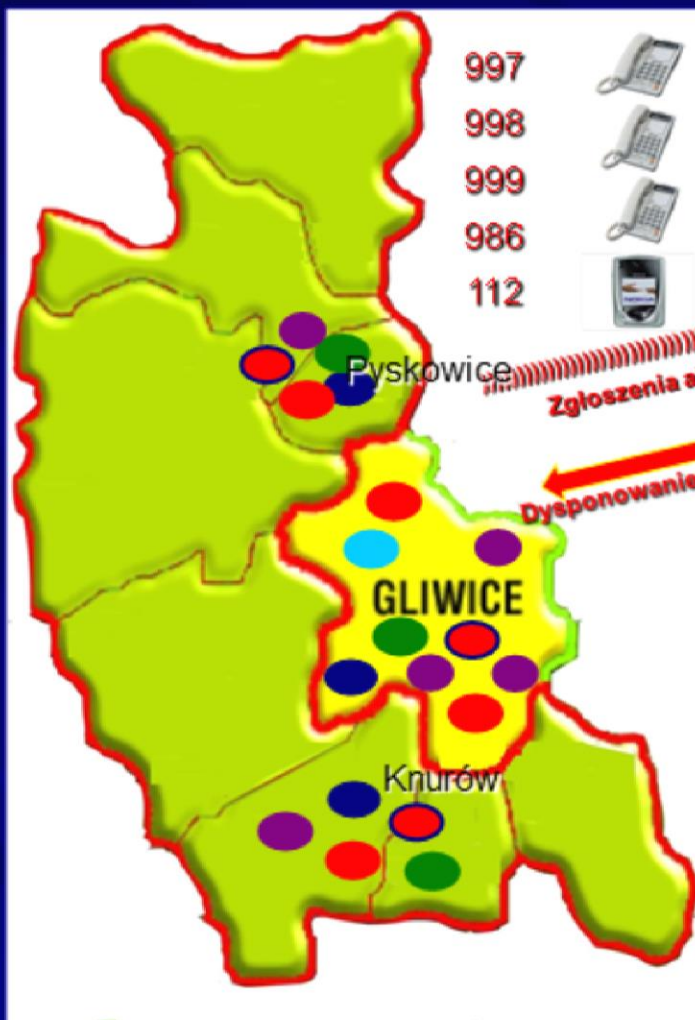


Wdrażanie systemu w pełnym zakresie ma **poprawić dostępność usługi powiadamiania alarmowego, zmniejszyć czas oczekiwania na reakcję służb ratunkowych oraz zwiększyć efektywność tych służb**. System powinien być przyjazny dla obywatela poprzez całodobowe, niezawodne funkcjonowanie nawet w sytuacji awaryjnej czy kryzysowej. Takie funkcjonowanie systemu zapewni poczucie bezpieczeństwa obywateli.

**Jak to było do 2014 r.
w mieście Gliwice?**

Funkcjonowało CRG z modelem operatorsko-dyspozytorskim

MIASTO GLIWICE + POWIAT GLIWICKI



Centrum Ratownictwa Gliwice

PCZK / Służby Miejskie

Pogotowie Ratunkowe

Straż Pożarna

Straż Miejska

MSK PSP

Policja

Zgłoszenia alarmowe

Dysponowanie zespołami ratowniczymi

Punkty wyjazdowe:

- - Policja (3)
- - Pogotowie Ratunkowe (3)
- - Państwowa Straż Pożarna (4)
- - Straż Miejska (3)
- - Szpitale (5)
- - Pogotowia Techniczne

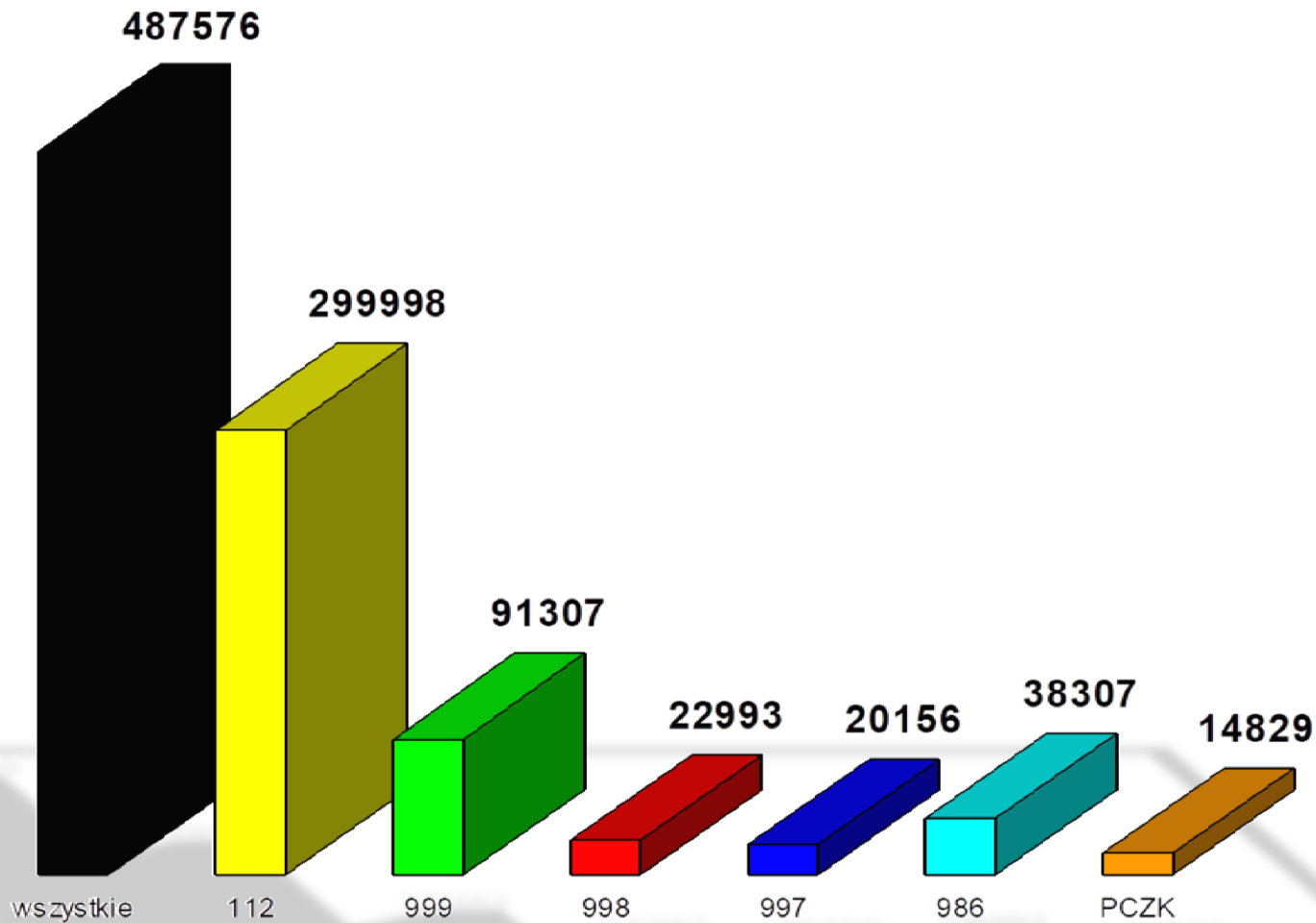
Schemat sieci teleinformatycznej CRG



Schemat systemu radiowego w Centrum Ratownictwa Gliwice

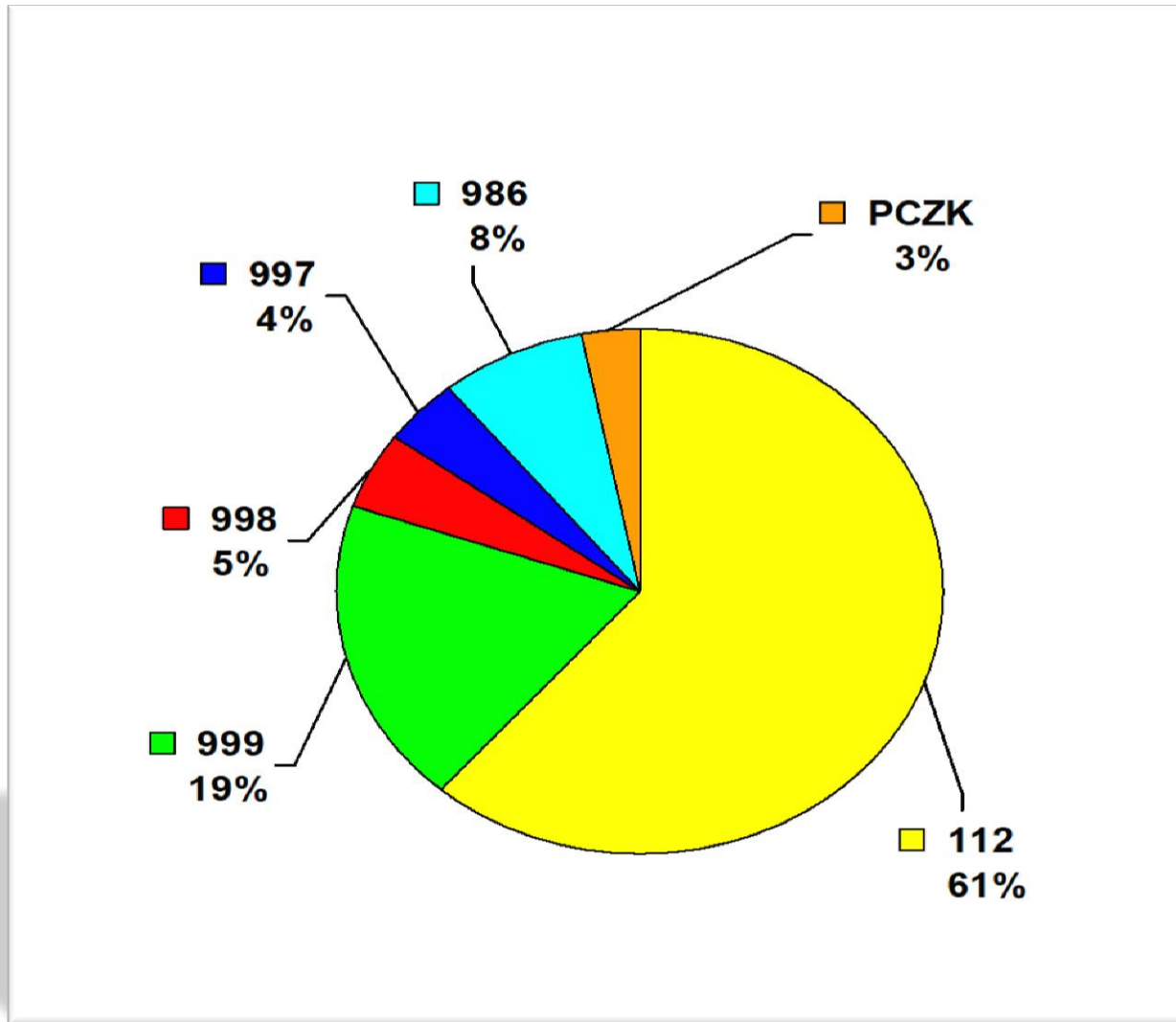


Statystyki



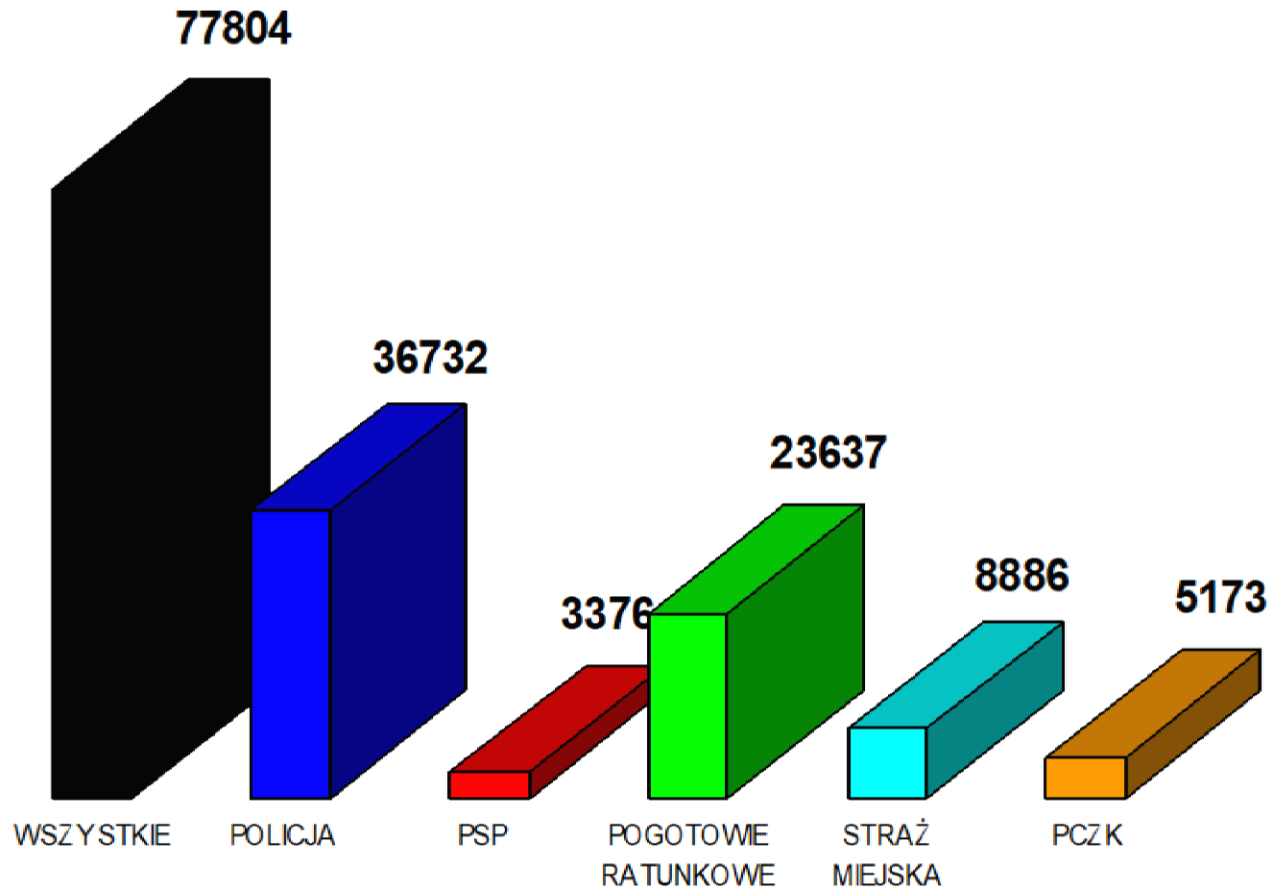
Liczba zgłoszeń skierowanych na wszystkie numery alarmowe odbierane w zintegrowanej dyspozytorni w Centrum Ratownictwa Gliwice w 2011 roku

Statystyki



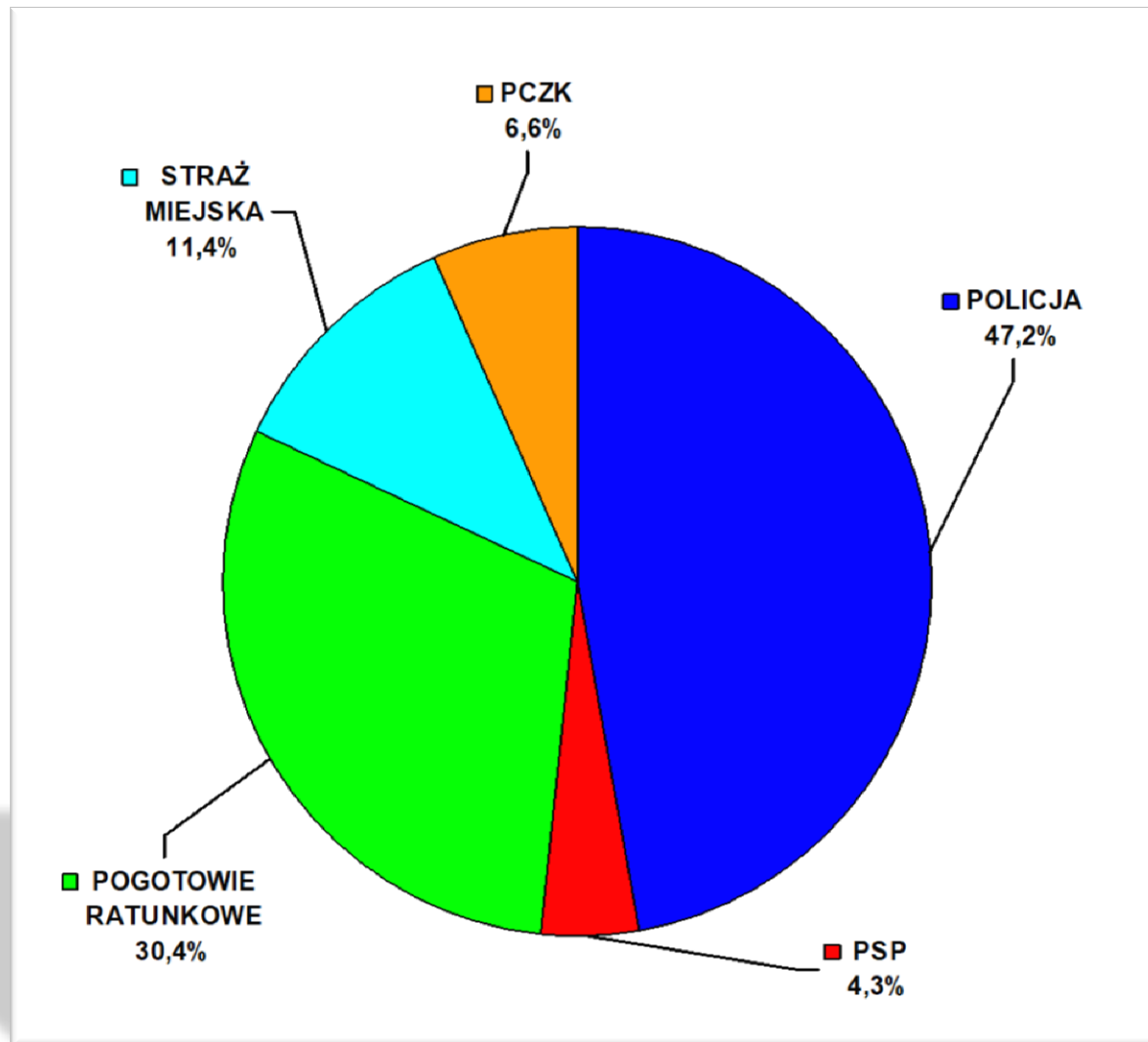
Podział procentowy liczby zgłoszeń skierowanych na numery alarmowe w Centrum Ratownictwa Gliwice w 2011 roku

Statystyki



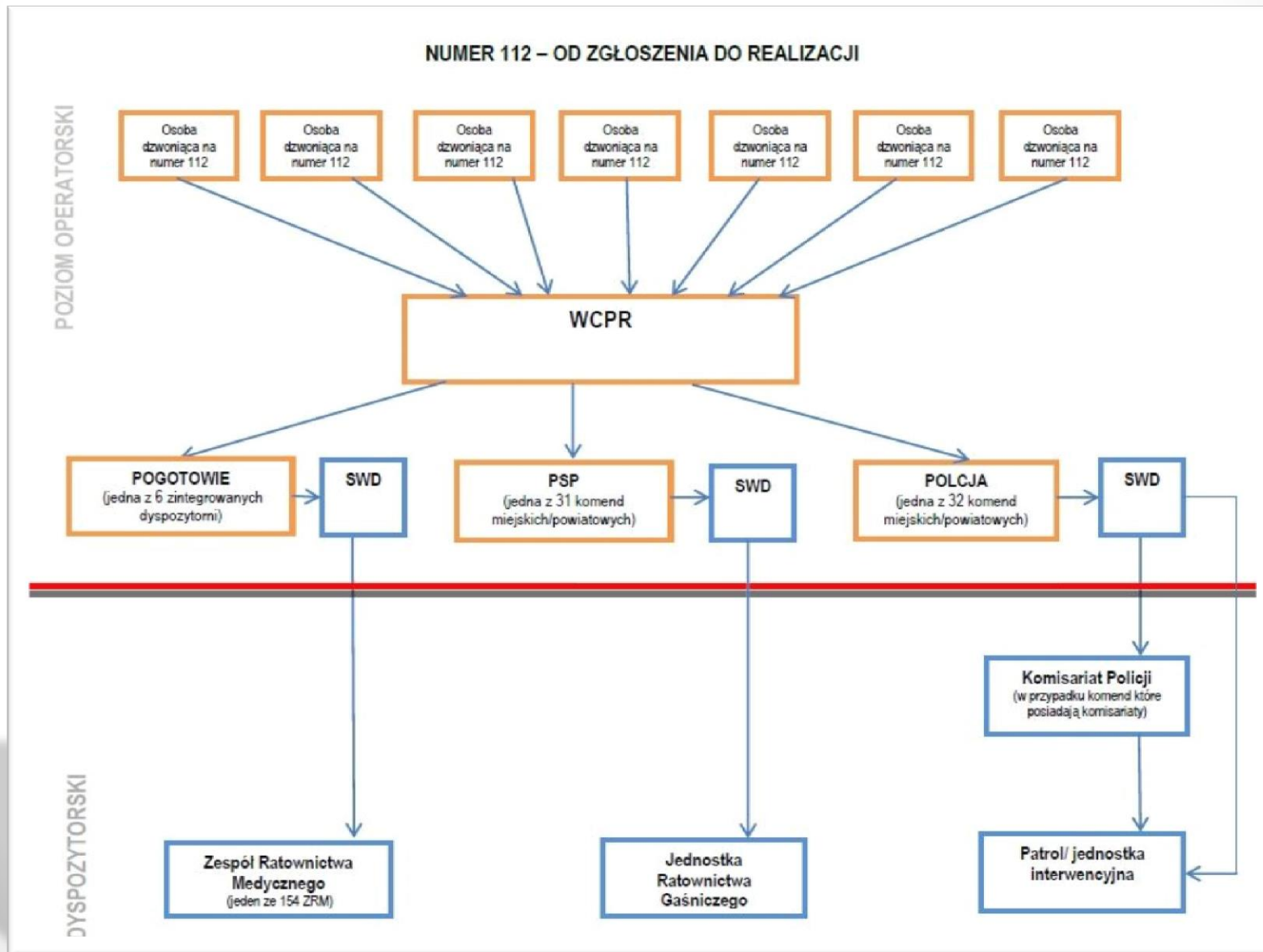
Liczba interwencji podjętych przez podmioty ratownicze na podstawie zgłoszeń, które wpłynęły na numery alarmowe do CRG w 2011 roku

Statystyki

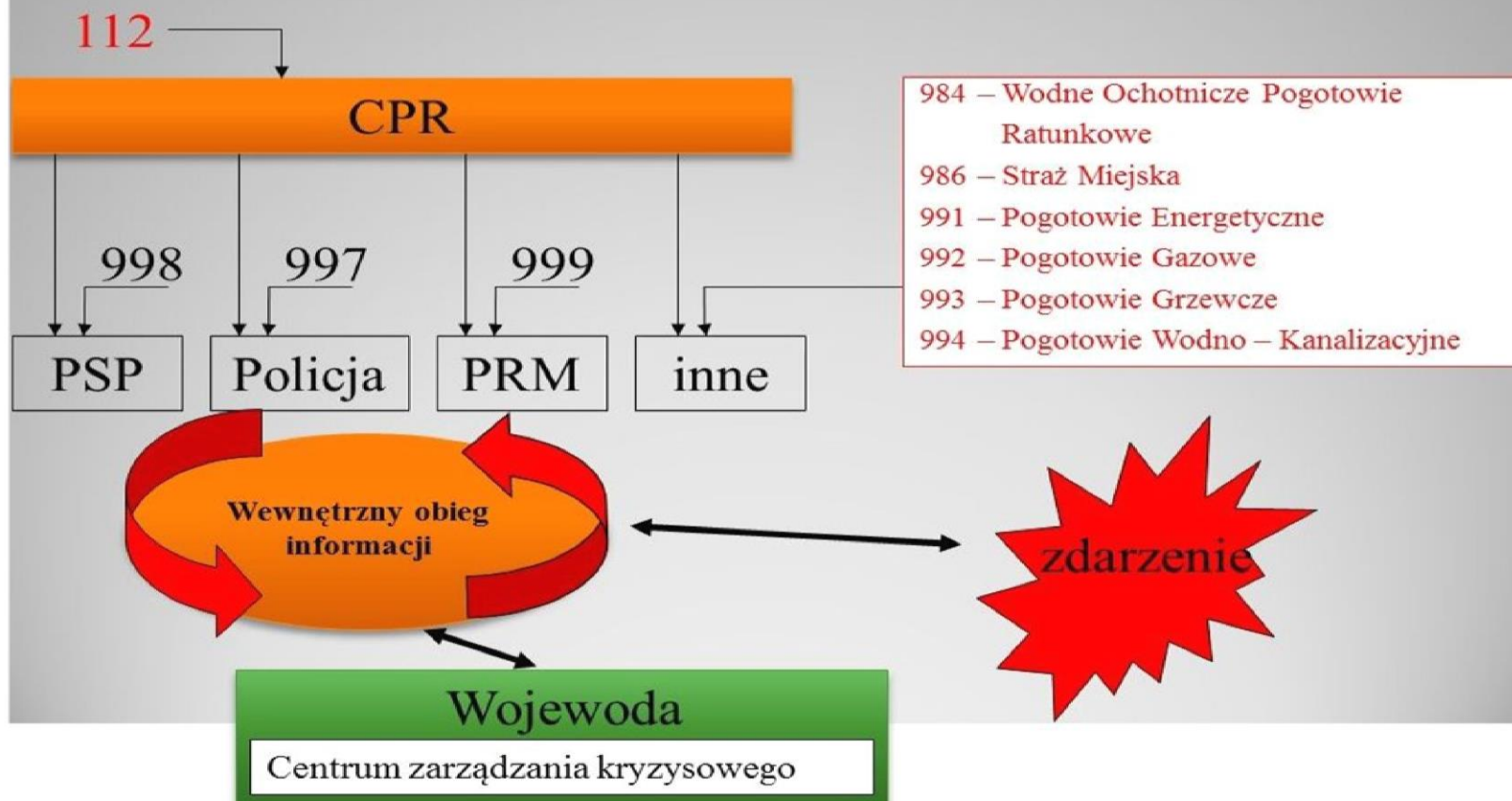


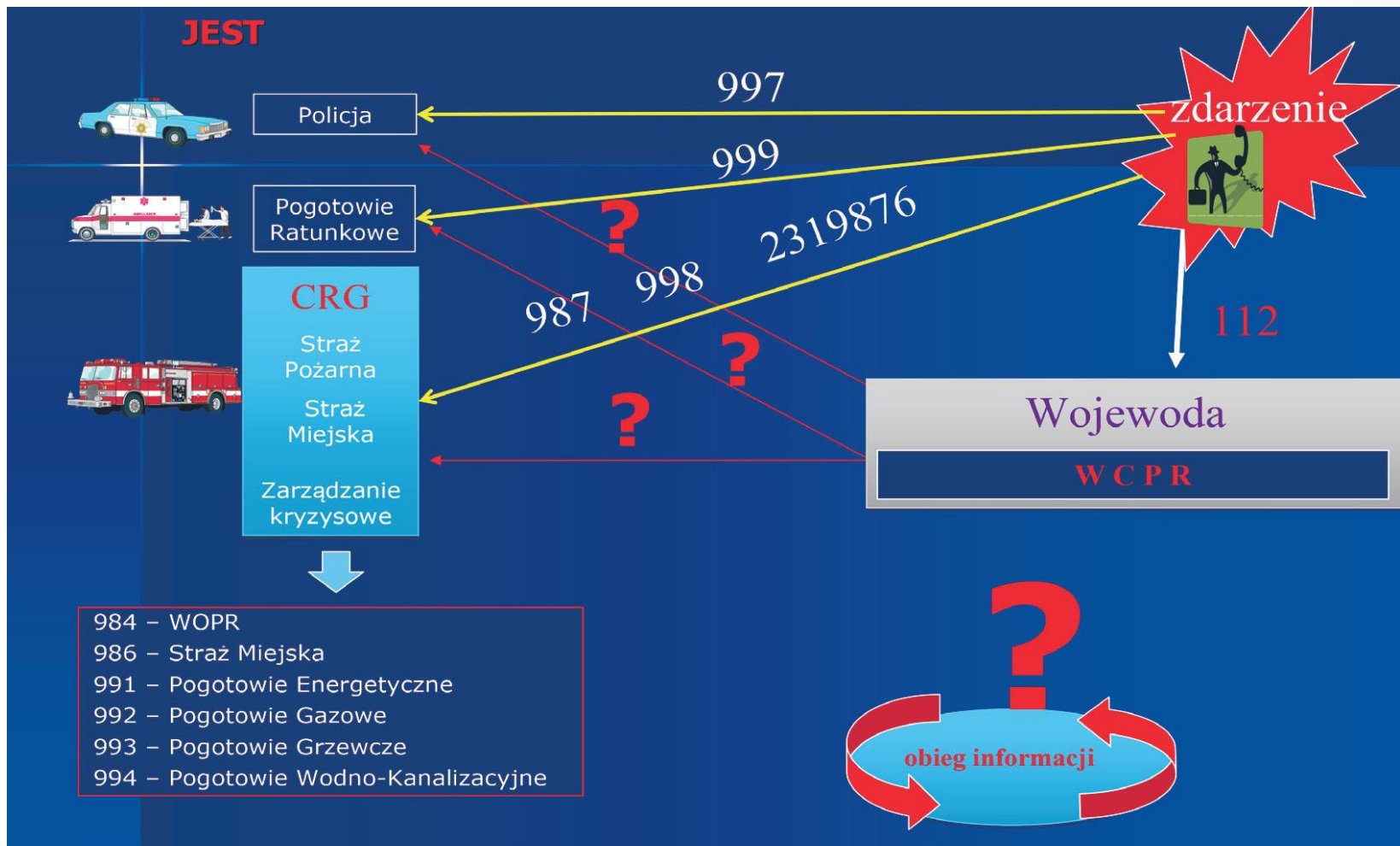
Podział procentowy liczby interwencji podjętych przez podmioty ratownicze w 2011 roku na obszarze miasta Gliwice i powiatu gliwickiego

Jak jest po przełączeniu ENA 112 z Miasta Gliwice do CPR w Katowicach?



Obecne funkcjonowanie systemu powiadamiania alarmowego





Obsługa zgłoszeń alarmowych od listopada 2013 roku

Czy było dobrze po przełączeniu ENA 112 z Miasta Gliwice do CPR w Katowicach?

Nie było dobrze, gdyż:

1. Nie działało wiele elementów SPR (w całym kraju).

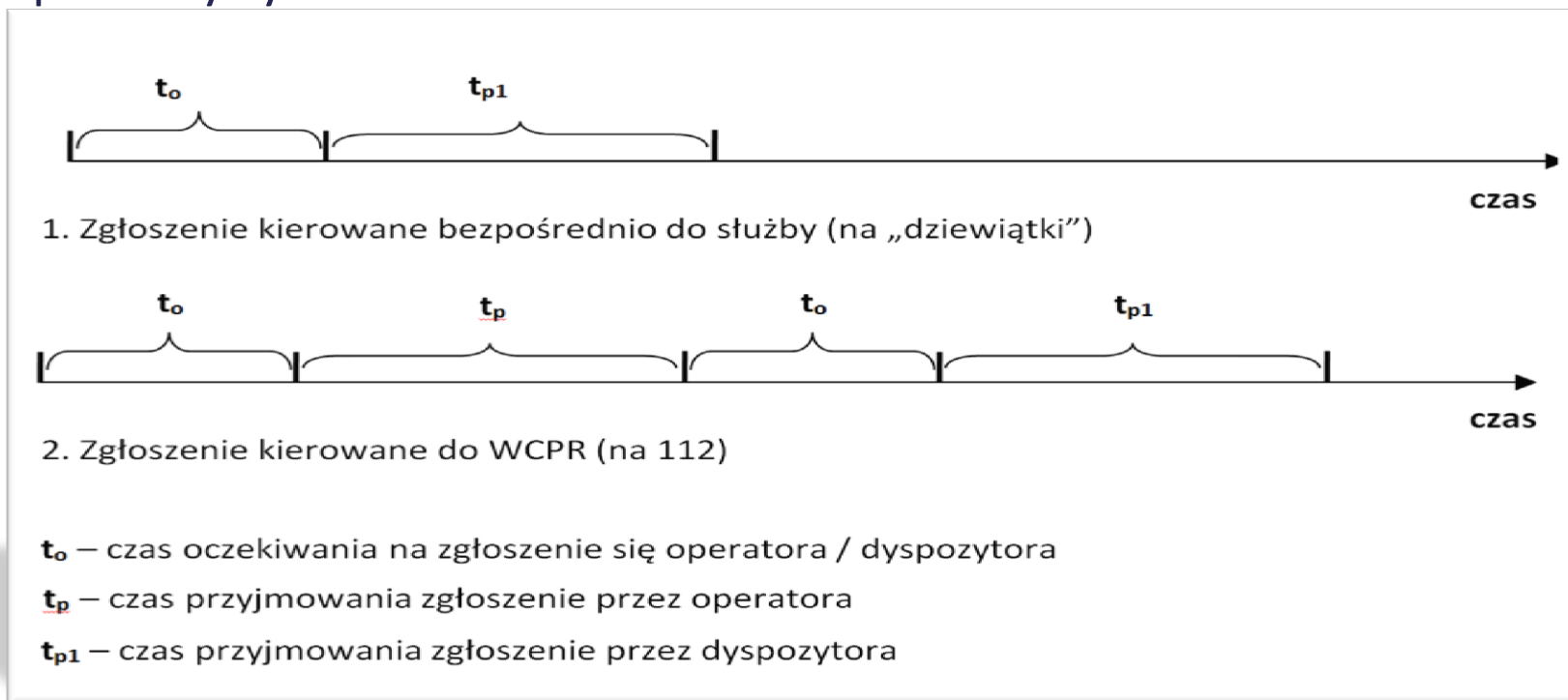


System powiadamiania ratunkowego na bazie OST 112

Źródło: Jarosławska K.- red., OST 112 - ogólnopolska siec teleinformatyczna na potrzeby numeru alarmowego 112, Centrum Projektów Informatycznych, Warszawa, 2012, str.59

2. Funkcjonowała wydłużona droga zgłoszenia alarmowego.

Proces obecnej obsługi zgłoszenia skierowanego na numery alarmowe 99x oraz na numer alarmowy 112 przedstawia poniższy rysunek:



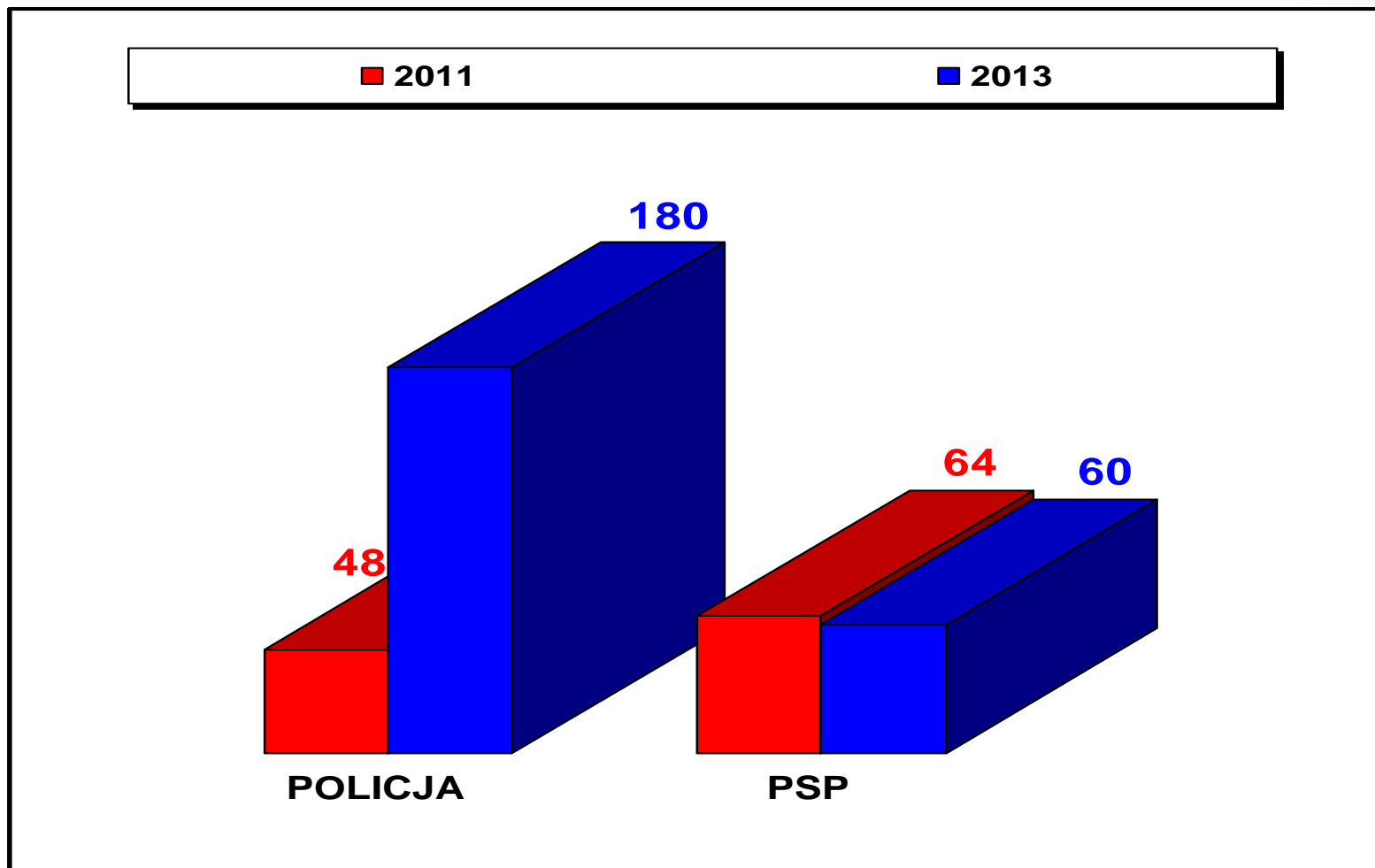
Czas obsługi zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112 i 99X

Źródło: B. Romanowski – red., Przegląd Pożarniczy, KG PSP, Warszawa 12/2013, str. 20

Wyżej wymieniona procedura wydłużała czas zgłoszenia nawet do **10 minut**. W tych 10 minutach mieści się też, rekordowy jak na zgłoszenie alarmowe, 7 minutowy czas oczekiwania na przełączenie zgłaszającego z centrum powiadamiania ratunkowego do dyspozytora w Gliwicach. Czas oczekiwania na podjęcie rozmowy przez dyspozytora podmiotu ratowniczego oraz konieczność powtarzania tych samych informacji (operatorowi, dyspozytorowi) wywoływał całkowicie uzasadnioną irytację osób zgłaszających, która z kolei przekładała się na negatywną ocenę działania systemu (skargi na piśmie).

Jakie relacje zaistniały pomiędzy numerami alarmowymi?

Po przełączeniu numeru alarmowego do centrum powiadamiania ratunkowego w Katowicach, wzrosła gwałtownie liczba zgłoszeń na numerze alarmowy 997 w Komendzie Miejskiej Policji w Gliwicach (blisko trzykrotnie). W Komendzie Miejskiej PSP w Gliwicach liczba zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 998 utrzymywała się na tym samym poziomie.



Dobowa liczba zgłoszeń na numery alarmowe Policji (997) oraz PSP (998)
w latach 2011 i 2013

Czy obecnie jest już dobrze?

Należy stwierdzić, że SPR ewoluuje w dobrym kierunku i działa coraz sprawniej.

Samo wprowadzenie modułu operatorskiego (CPR) jest zasadne, albowiem odciąża dyspozytorów podmiotów ratowniczych od odbierania zgłoszeń fałszywych, niezasadnych.

Dziwne jest jednak to, że mieszkańcy naszego kraju, szczycący się najlepszą znajomością (w Europie) funkcjonowania numeru alarmowego 112, tak go nadużywają.

Konieczne jest jednak wyeliminowanie istniejących braków technicznych oraz organizacyjnych, które niepotrzebnie obciążają dyspozytorów podmiotów ratowniczych dodatkowo pracą.

Uwagi

te dotyczą głównie przekazywanych formatek zgłoszeniowych. Bardzo duża ich część opatrzona jest w nieprawidłowo wypełnione pole adresowe, polegające na wpisaniu ulicy miejsca zdarzenia z tzw. "ręki", a nie ze słownika pomimo, iż jest w nim zawarta. Przykładem może być wpis "Autostrada 290 km kier. Wrocław", "Sam. osobowy", "Marii Curie-Skłodowskiej", "Rautostrada A1". Notorycznym jest również wpisywanie ulicy "Nieznana" szczególnie dla Autostrada A1, Autostrada A4, Drogowa Trasa Średnicowa i Jana Nowaka-Jeziorańskiego pomimo, że z opisu zgłoszenia jasno to wynika. Takie sytuacje generują niepotrzebnie dodatkowe czynności polegające na modyfikacji adresu. Zdarzają się formatki z których po odsłuchaniu zgłoszenia do operatora CPR wynika, że dotyczy ono innego miasta, powiatu lub nawet województwa, co powoduje nieprawidłowe zarządzanie dostępnymi siłami i środkami. Problemem jest również brak współpracy pomiędzy samymi operatorami CPR co powoduje, że w przypadku kilku zgłoszeń dotyczących tego samego zdarzenia przesyłanych jest wiele formatek, a nie dołączenie ich do pierwszego przyjętego zgłoszenia. Dzieje się tak szczególnie w przypadku poważnych zdarzeń, np. "karambol na autostradzie". Wówczas funkcjonariusze zamiast skupić się nad obsługą przyjmowanych zgłoszeń, odbierają, przyjmują, modyfikują i zamykają kolejne nowe zgłoszenia dotyczące tego samego zdarzenia.

Na uwagę zasługuje fakt, iż spadła ilość przekazywanych formatek, kierowanych do niewłaściwej służby w ramach współdziałania CPR.

Rola starosty/prezydenta miasta na prawach powiatu (od organizatora do

System powiadamiania ratunkowego – poziom powiatowy

Starosta – może realizować zadania w systemie powiadamiania ratunkowego tylko w dwóch przypadkach:

- w przypadku powierzenia mu przez wojewodę organizacji i prowadzenia centrum powiadamiania ratunkowego,
- w przypadku pełnienia roli organu założycielskiego dla Pogotowia Ratunkowego.

Komendant Powiatowy/Miejski Policji – do jego zadań należy:

- przyjmowanie zgłoszeń z centrum powiadamiania ratunkowego oraz dysponowanie odpowiednich sił i środków na miejsce zdarzenia;
- przyjmowanie i obsługa zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 997 oraz dysponowanie odpowiednich sił i środków na miejsce zdarzenia

Komendant Powiatowy/Miejski Państwowej Straży Pożarnej – do jego zadań należy:

- przyjmowanie zgłoszeń z centrum powiadamiania ratunkowego oraz dysponowanie odpowiednich sił i środków na miejsce zdarzenia;
- przyjmowanie i obsługa zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 998 oraz dysponowanie odpowiednich sił i środków na miejsce zdarzenia.

Starosta, SPR a podmioty ratownicze

W obecnej chwili zachodzi potrzeba ponownego zintegrowania podmiotów ratowniczych z Centrum Ratownictwa. Jest taka potrzeba, jest taka możliwość i jest taki obowiązek powiatu (zadanie własne) zapisany w art. 21 b ustawy z dnia 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej mówiący o tym, że:

Do zadań własnych powiatu należy:

- 1) budowanie systemu koordynacji działań jednostek wchodzących w skład KSRG oraz służb, inspekcji, straży oraz innych podmiotów biorących udział w działaniach ratowniczych na obszarze powiatu;
- 2) organizowanie systemu łączności alarmowania i współdziałania między podmiotami biorącymi udział w działaniach ratowniczych na obszarze powiatu.

Czy zasadne jest przeniesienie odbioru zgłoszeń alarmowych kierowanych na numery alarmowe 997, 998 z obecnej lokalizacji do centrum powiadamiania ratunkowego?

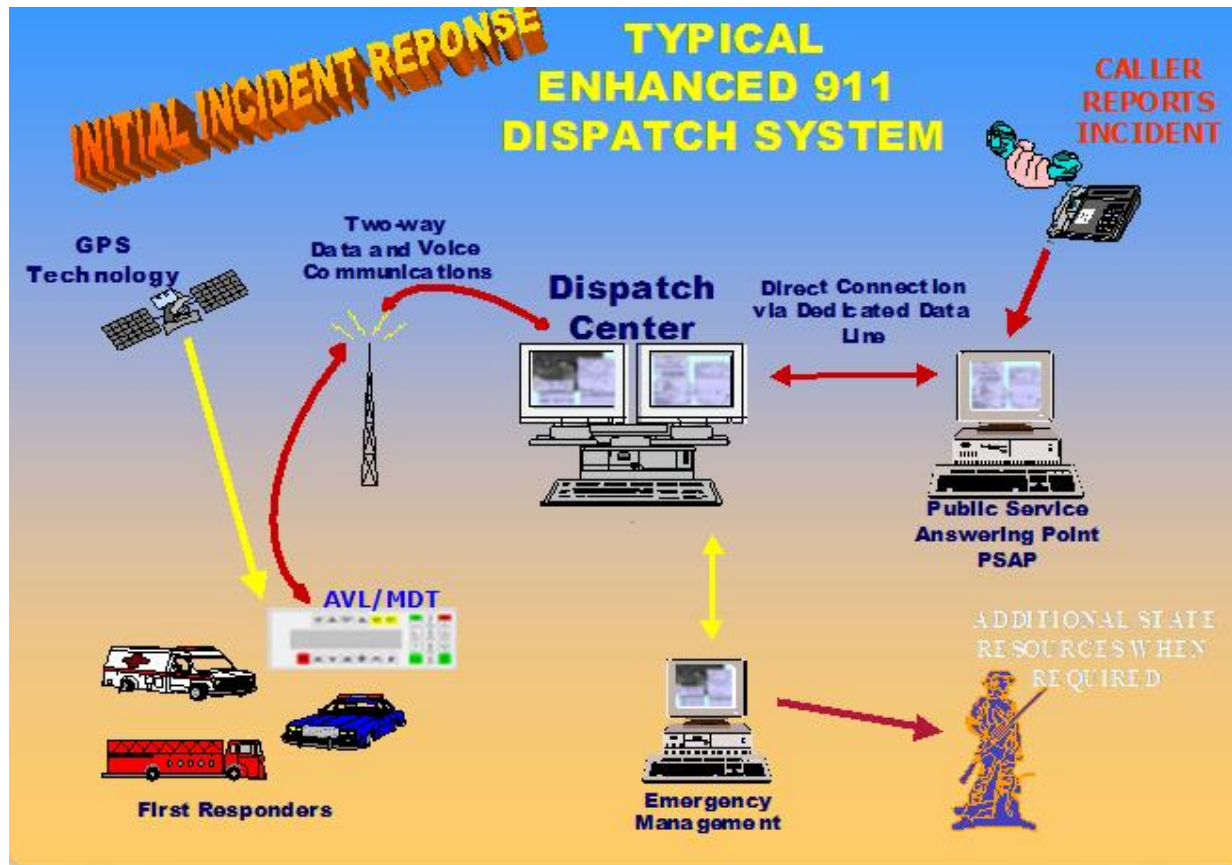
O właściwym działaniu systemu powiadamiania ratunkowego będzie można mówić wtedy gdy wszystkie jego elementy będą funkcjonować i będą wspomagać a nie hamować pracę operatorów centrum powiadamiania ratunkowego oraz dyspozytorów podmiotów ratowniczych (moduły, bazy, interfejsy, itd.).

Z tego też powodu (jak słyszeliśmy nie funkcjonują jeszcze poprawnie wszystkie moduły SPR) uważam, że nie należy w tej chwili tego robić.

Czy powinien pozostać tylko jeden numer alarmowy w Polsce?










Tak, aczkolwiek

1. W USA funkcjonuje jeden numer alarmowy 911













Rysunek 6. Stany Zjednoczone Ameryki Północnej. Schemat funkcjonowania Systemu E 911

2. W innych krajach jest różnie, tzn. funkcjonuje numer 112 oraz:










- Andora 
- Austria 
- Białoruś 
- Belgia  (jednocześnie dostępne numery: 103 – pogotowie ratunkowe, 102 – policja i 101 – straż pożarna)
- Bułgaria  (jednocześnie dostępne numery: 150 – pogotowie ratunkowe, 166 – policja i 160 – straż pożarna)
- Chorwacja 
- Cypr 
- Czarnogóra 
- Czechy  (jednocześnie dostępne numery: 155 – pogotowie ratunkowe, 158 – policja i 150 – straż pożarna)

- Dania 🇩🇪 (włączając 🇬🇩 Grenlandia, 🇩🇪 Wyspy Owczcze)
- Egipt 🇪🇬
- Estonia 🇪🇪
- Finlandia 🇫🇮 (włączając 🇫🇮 Wyspy Alandzkie)
- Francja 🇫🇷 (jednocześnie dostępne numery: 15 – pogotowie ratunkowe, 17 – policja i 18 – straż pożarna)
- Gibraltar 🇮🇵
- Grecja 🇬🇷
- Hiszpania 🇪🇸
- Holandia 🇳🇱 (numer 0900-8844 pozwala na połączenie z najbliższym komisariatem) Telefon alarmowy docelowo do Amsterdamu: 003120 559 8844

- Hongkong 🇭🇰 (tylko na obszarach górzystych, przekierowanie na numer alarmowy 999)
- Indie 🇮🇳
- Irlandia 🇮🇪 (jednocześnie dostępny numer 999)
- Islandia 🇮🇸
- Izrael 🇮🇱
- Kazachstan 🇰🇪
- Kolumbia 🇨🇴
- Korea Południowa 🇰🇷
- Kuwejt 🇰🇼
- Liban 🇱🇧
- Lichtenstein 🇱🇮

- Litwa 
- Luksemburg 
- Łotwa 
- Macedonia 
- Malta 
- Monako 
- Niemcy 
- Nowa Zelandia  (jednocześnie dostępny numer 999)
- Norwegia  (tylko policja; straż pożarna dostępna pod numerem 110, pogotowie ratunkowe pod 113; 02800 pozwala na połączenie z najbliższym komisariatem)
- Polska  (aktualna lista numerów alarmowych 112, 984, 985, 986, 987, 991, 992, 993, 994, 995, 996, 997, 998, 999)

- Portugalia 🇵🇹
- Republika Południowej Afryki 🇿🇦
- Rumunia 🇷🇴
- Rosja 🇷🇺
- Rwanda 🇷🇼
- San Marino 🇸🇲
- Serbia 🇷🇸
- Słowacja 🇸🇰 (jednocześnie dostępne numery: 155 – pogotowie ratunkowe, 158 – policja i 150 – straż pożarna)
- Słowenia 🇸🇮 (jednocześnie dostępny numer 113 – policja)
- Szwecja 🇸🇪
- Szwajcaria 🇨🇭

- Turcja 
- Ukraina  (projekt pilotażowy został uruchomiony w Charkowie i Lwowie; Kijów i Donieck miały zostać pokryte w roku 2010, a cały kraj – do 2012 roku)
- Vanuatu 
- Wielka Brytania  (jednocześnie dostępny numer 999)
- Watykan 
- Węgry 
- Włochy 
- Zimbabwe 
- Zjednoczone Emiraty Arabskie 

Dziękuję za uwagę!

J.S.