

998=112

Od 20 kwietnia 2021 roku mieszkańcy województwa małopolskiego, dzwoniąc na numer 998, usłyszą komunikat: „Numer alarmowy 112, proszę czekać na zgłoszenie się operatora”. To bowiem wtedy rozpocznie się w Małopolsce proces przełączania numeru alarmowego 998 do Centrum Powiadamiania Ratunkowego.

W Małopolskim Urzędzie Wojewódzkim w Krakowie odbył się dziś briefing prasowy, na którym omówiono te zmiany. Wzięli w nim udział wojewoda małopolski Łukasz Kmita, małopolski komendant wojewódzki Państwowej Straży Pożarnej st. bryg. Piotr Filipek oraz kierownik Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Krakowie Łukasz Bombała.

Zmiany, które wprowadzane są w całym kraju, to kolejne usprawnienie systemu powiadamiania ratunkowego. Proces ten w Małopolsce rozpocznie się 20 kwietnia 2021 r. Początkowo zmiany zostaną wprowadzone na terenie Krakowa, stopniowo obejmując całe województwo. Proces zakończy się w Małopolsce 27 kwietnia 2021 r., zaś w całej Polsce – 4 listopada 2021 r. w województwie zachodniopomorskim.

- Gdy chodzi o ratowanie zdrowia i życia, czas jest na wagę złota. Dyspozytorzy Państwowej Straży Pożarnej niejednokrotnie odbierali zgłoszenia omyłkowe czy zupełnie niezwiązane z funkcjonowaniem służb państwowych. Aby zapobiegać takim sytuacjom, obsługa zgłoszeń z numeru alarmowego 998 przejęta zostanie przez operatorów CPR-ów. Centrum Powiadamiania Ratunkowego będzie filtrem odsiewającym zgłoszenia niezasadne. Do PSP trafią tylko zgłoszenia związane z niesieniem pomocy. Ochrona życia, zdrowia i środowiska wymaga natychmiastowej interwencji i dzięki naszym działaniom jej zapewnienie będzie jeszcze sprawniejsze – mówi wojewoda małopolski Łukasz Kmita.

- Przełączenie obsługi numeru 998 do CPR-ów to kolejny etap usprawnień wprowadzanych do systemu powiadamiania ratunkowego. W 2018 roku analogiczny proces płynnie i z sukcesem został przeprowadzony w odniesieniu do numeru 997. Od początku tego roku dyspozytornie medyczne działają w strukturach urzędów wojewódzkich. Polski rząd wprowadza te zmiany, aby wszystkie elementy systemu powiadamiania ratunkowego były ze sobą połączone, bo dzięki temu będzie łatwiej je monitorować i nimi zarządzać – dodaje wojewoda.

Jak informuje małopolski komendant wojewódzki Państwowej Straży Pożarnej st. bryg. Piotr Filipek, Małopolska jest czwartym województwem, które dokonuje przełączenia numeru alarmowego 998 do CPR.

- Nowe rozwiązanie spowoduje, że pomoc dotrze do potrzebujących na czas, zwłaszcza jeśli chodzi o zdarzenia angażujące różne służby. Jakość usługi ratowniczej będzie z pewnością dużo lepsza – mówi.

- CPR jest organizacyjnie i merytorycznie przygotowane do obsługi numeru 998. Z punktu widzenia obywatela zmieni się tylko miejsce przyjmowania zgłoszeń – dodaje kierownik krakowskiego Centrum Powiadamiania Ratunkowego Łukasz Bombała.

Jeden za wszystkich

Przekazanie informacji bezpośrednio do operatorów numeru alarmowego CPR pozwoli na jednoczesne poinformowanie o zdarzeniu wszystkich właściwych służb. To niezwykle ważne

zwłaszcza w przypadku zdarzeń masowych, np. dużych wypadków drogowych.

112 jak filtr

CPR działa jak swego rodzaju „filtr”: do służb trafiają tylko zgłoszenia wymagające ich interwencji. „Odsiewane” są zgłoszenia niezasadne, czyli fałszywe lub anulowane po rozłączeniu się zgłaszającego podczas oczekiwania na przyjęcie zgłoszenia. W Małopolsce stanowią one ponad 60 proc. wszystkich zgłoszeń.

Przejęcie obsługi zgłoszeń z numeru alarmowego 998 przez operatorów CPR-ów spowoduje odciążenie dyspozytorów służb ratunkowych. Dyspozytorzy Państwowej Straży Pożarnej będą otrzymywali z CPR-u tylko te zgłoszenia alarmowe, w których zagrożone jest życie, zdrowie, mienie, bezpieczeństwo lub środowisko.

Ujednolicenie

Kolejnym efektem przełączenia numeru alarmowego 998 do CPR-u będzie ujednolicenie sposobu obsługi zgłoszeń kierowanych na numery alarmowe, w tym zgłoszeń obcojęzycznych. Dodatkowo CPR-y gwarantują bezpieczeństwo funkcjonowania poprzez wdrożone mechanizmy zastępowalności wzajemnej, a także obsługują połączenia eCall (ogólnoeuropejski system szybkiego powiadamiania o wypadkach drogowych).

Z perspektywy dzwoniącego

Numer alarmowy 998 w dalszym ciągu będzie funkcjonował, ale po jego wybraniu połączymy się nie z dyżurnym Państwowej Straży Pożarnej (jak dotychczas), a z operatorem numeru alarmowego CPR-u.

I to właśnie operator zbierze wszystkie informacje dotyczące zgłoszenia alarmowego, przekazując je w postaci elektronicznej formatki do dyżurnego PSP. Dyżurny na podstawie otrzymanych informacji podejmie decyzję o zadysponowaniu jednostek do działań.

Co istotne, nie spodziewajmy się tego, że zostaniemy przełączeni do dyżurnego PSP. Nie jest to potrzebne, gdyż wszystkie informacje pozyska operator numerów alarmowych.

W taki sposób wygląda to zresztą dziś: gdy dzwonimy na numer 112 i zgłaszamy, że np. jesteśmy świadkami pożaru, to operator numeru 112 zbiera potrzebne informacje, wprowadza je do wspomnianej formatki elektronicznej, która automatycznie wyświetla się dyżurnemu Państwowej Straży Pożarnej. Zgłoszenia wymagające interwencji PSP są w CPR-ach przyjmowane od wielu lat i operatorzy mają doświadczenie w obsługiwaniu takich zgłoszeń.

Dla osób chcących powiadomić o konieczności interwencji Państwowej Straży Pożarnej nie będzie miało więc znaczenia, który numer wybiorą: 998 czy 112.