



## Co to jest numer alarmowy "112"

Obowiązek wdrożenia w Polsce rozwiązań umożliwiających korzystanie z numeru „112” wynika z postanowień artykułu 26 Dyrektywy 2002/22/WE Parlamentu Europejskiego z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników (dyrektywa o usłudze powszechnej).

Obowiązek ten nakłada również ustawa z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego (Dz. U. z 2013 r. poz. 1635, z późn. zm.).

Połączenia wykonywane na numer alarmowy „112” (zarówno z telefonu stacjonarnego i komórkowego) z terenu miasta Słupska przekierowane są do Wojewódzkiego Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Gdańsku.

Osoby dzwoniące na numer alarmowy 112 będą przekierowywane (zasadne wdzwonienia - zagrożenia zdrowia, życia lub mienia) do służb dziedzinowych - Policji, Państwowej Straży Pożarnej i Dysponentów Zespołów Ratownictwa Medycznego. Operator numeru alarmowego przekierowując rozmówcę czeka do nawiązania połączenia z dysponentem służb.

W sytuacjach dotyczących innych wdzwonień tzw. pozostałych spraw (np. porządku publicznego, infrastruktury krytycznej) przekierowania będą wykonywane do poszczególnych powiatowych (miejskich) straży i służb (Straż Miejska, Miejskie Centrum Zarządzania Kryzysowego).

Ze względu na przyzwyczajanie, komfort obywateli i specyfikę niektórych wezwań zachowane będą numery 997, 998, 999.

## Jak dzwonić na "112"

Czyli co należy robić krok po kroku od momentu wybrania numeru 112:

- miejsce rozmowy powinno znajdować się w pobliżu miejsca zdarzenia i pozwalać na przeprowadzenie spokojnej rozmowy z operatorem (bez zakłóceń),
- jeśli to możliwe, połączenie z operatorem numeru 112 powinno być wykonane przez osobę znajdującą się bezpośrednio w miejscu zagrożenia lub inną osobą będącą świadkiem danego zdarzenia,
- należy czekać cierpliwie do momentu zgłoszenia się operatora, nie odkładać słuchawki do czasu, gdy połączenie nie zostanie podjęte (połączenie jest bezpłatne, więc nie generuje kosztów dla zgłaszającego zdarzenie),
- przedstawić się z imienia i nazwiska, krótko opisać zdarzenie lub sytuację, której było się świadkiem w celu wezwania przez operatora CPR właściwej służby,
- wskazać miejsce przebywania/adresu, w którym miało miejsce zdarzenie lub sytuacja; jeśli to możliwe wskazać najszybszą drogę dojazdu do miejsca zdarzenia,
- udzielać dodatkowych informacji na zadawane przez operatora pytania,
- wykonywać polecenia/instrukcje przekazywane przez operatora,
- nie rozłączać się do czasu wyraźnego polecenia operatora z uwagi na konieczność przekazania najważniejszych informacji o zdarzeniu,
- jeśli sytuacja nagle się zmieni lub pogorszy, należy szybko o tym powiadomić operatora numeru 112,
- należy starać się o chwilowe nie korzystanie z telefonu, z którego dokonywano zgłoszenia na wypadek, gdyby operator próbował skontaktować się ponownie w celu weryfikacji informacji lub udzielenia innych dodatkowych informacji.

## CZEGO MOŻESZ SPODZIEWAĆ SIĘ DZWONIĄC NA 112?

Zgłoszenie zostanie skierowane do najbliższego centrum powiadamiania ratunkowego właściwego ze względu na miejsce lokalizacji osoby zgłaszającej zdarzenie lub – w przypadku problemów z łącznością – może być przekierowane do następnego centrum powiadamiania ratunkowego, które przyjmie zgłoszenie i powiadomi właściwe służby.

### Co robi operator odbierający połączenie na numer alarmowy 112?

- zapyta o rodzaj zdarzenia, miejsce zdarzenia,
- wstępnie dokona oceny sytuacji i dokona weryfikacji, która służba powinna być skierowana do miejsca zdarzenia,
- poinformuje o rodzaju zdarzenia właściwe służby ratunkowe najbliższe miejscu zdarzenia, dlatego tak istotne jest jak najbardziej precyzyjne wskazanie miejsca/ lokalizacji,
- jeśli zajdzie taka potrzeba, operator może połączyć osobę zgłaszającą zdarzenie bezpośrednio z dyspozytorem danej służby np.: z dyspozytorem medycznym.

Należy pamiętać, że w przypadku zagrożenia kilka osób może dzwonić jednocześnie na numer alarmowy 112, zgłaszając to samo zdarzenie. Nie należy się irytować, kiedy operator dokona przyjęcia zgłoszenia i po dokonaniu weryfikacji oraz zadaniu jednego lub dwóch pytań, szybko zakończy rozmowę. Działanie to ma na celu uniknięcie blokowania linii oraz powielania tych samych informacji o zdarzeniu, do którego zostały już zadysponowane właściwe służby.

### Kiedy dzwonić na "112"

Numer ten służy wyłącznie do powiadamiania w nagłych sytuacjach zagrożenia zdrowia, życia lub mienia, np.:

- pożary,
- wypadki drogowe,
- kradzieże,
- włamania,
- w przypadku użycia przemocy,
- nagłe omdlenia i utrata świadomości,
- poważne uszkodzenie ciała i silne krwawienie,
- przypadki porażenia prądem,
- rozpoznania osoby poszukiwanej przez Policję,
- inna nagła sytuacja zagrażająca zdrowiu lub życiu.

### Kiedy nie dzwonić na "112"

Nie należy dzwonić na numer „112” kiedy zaistniała sytuacja nie jest niebezpieczna i nie stwarza zagrożenia dla zdrowia, życia lub mienia lub w innych sytuacjach, takich jak:

- zgłoszenie fikcyjnego zdarzenia lub tylko dla zabawy,
- w celu poinformowania, że nie potrzebujesz pomocy,
- w celu sprawdzenia czy numer „112” naprawdę działa,
- w celu ustalenia danych kontaktowych firmy lub osoby (telefon, faks, cennik usług, działalność itp.),
- w celu poinformowania o ograniczeniach i utrudnieniach w ruchu drogowym lub o złym stanie technicznym dróg,
- w celu uzyskania informacji o rozkładzie jazdy komunikacji miejskiej, kolejowej lub lotniczej,
- w celu uzyskania połączenia międzynarodowego,
- w celu wezwania taksówki, zamówienia kwiatów, dania z restauracji, baru, pizzerii, itp.,
- w celu wyrażenia opinii na dany temat, wydarzenia lub na temat osoby publicznej,
- w celu uzyskania konsultacji i porady lekarskiej.

### Pamiętaj!

Dzwoniąc na numer alarmowy „112” bez potrzeby i uzasadnienia, blokujesz linię telefoniczną osobie, która właśnie w tej chwili może potrzebować natychmiastowej pomocy, a nie może połączyć się z operatorem w CPR.

**Zastanów się – TY też możesz kiedyś potrzebować pomocy!**