



WOJEWODA ŁÓDZKI

Łódź, 18 marca 2026 r.

ZD-II.6310.77.2026

**Analiza liczby, natężenia i czasu obsługi zgłoszeń
na terenie województwa łódzkiego w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2025 r.**

Analiza liczby, natężenia i czasu obsługi zgłoszeń na terenie województwa łódzkiego w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2025 r. została opracowana na podstawie art. 21 ust. 3b ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (tj. Dz. U. z 2026 r. poz. 141) i oparta na danych pozyskanych z Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego (SWD PRM) oraz Podsystemu Zintegrowanej Łączności (PZŁ).

W województwie łódzkim od dnia 3 października 2017 r. funkcjonuje jedna dyspozytornia medyczna, o symbolu: DM05 01. Dyspozytornia DM05 01 od dnia 1 stycznia 2021 r. działa w strukturach Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi i obsługuje rejon operacyjny RO 10/01.

W DM05 01 w okresie od dnia 1 stycznia do dnia 31 grudnia 2025 r. funkcjonowało 13 stanowisk dyspozytorskich, w tym 1 stanowisko dyspozytora głównego, 8 stanowisk dyspozytorów przyjmujących oraz 4 stanowiska dyspozytorów wysyłających. W roku 2025 w dyspozytorni medycznej zatrudnionych było, wg stanu na 31.12.2025 r., 59 dyspozytorów medycznych posiadających wykształcenie wymagane dla pielęgniarki systemu lub ratownika medycznego, w tym 5 głównych dyspozytorów medycznych oraz 4 zastępców dyspozytorów głównych. Zdecydowana większość dyspozytorów była zatrudniona w formie umowy o pracę, tj.: 44 osoby (38,75 etatów przeliczeniowych), natomiast z 15 dyspozytorami zawarto umowy cywilnoprawne (10,42 etatów przeliczeniowych).

I. Analiza danych pochodzących z Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego:

ŁÓDZKI URZĄD WOJEWÓDZKI W ŁODZI

90-926 Łódź, ul. Piotrkowska 104, tel.: (+48) 42 664 10 00, fax: (+48) 42 664 10 40 Elektroniczna Skrzynka Podawcza ePUAP: /lodzuw/SkrytkaESP
<https://www.gov.pl/web/uw-lodzki>

Administratorem danych osobowych jest Wojewoda Łódzki. Dane przetwarzane są w celu realizacji czynności urzędowych. Masz prawo do dostępu, sprostowania, ograniczenia przetwarzania danych. Więcej informacji znajdziesz na stronie <https://www.gov.pl/web/uw-lodzki> w zakładce ochrona danych osobowych.

1. Liczba połączeń (zgłoszeń zdarzeń medycznych)

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2025 r. do dyspozytorni DM05 01 wpłynęło łącznie 308.270 zgłoszeń, z tego: 218.182 zakończonych zostało zadysponowaniem zespołu ratownictwa medycznego (ZRM) do zdarzenia, 25.314 zakończonych zostało odmową zadysponowania ZRM, natomiast 64.774 zgłoszenia stanowiły zgłoszenia pozostałe.

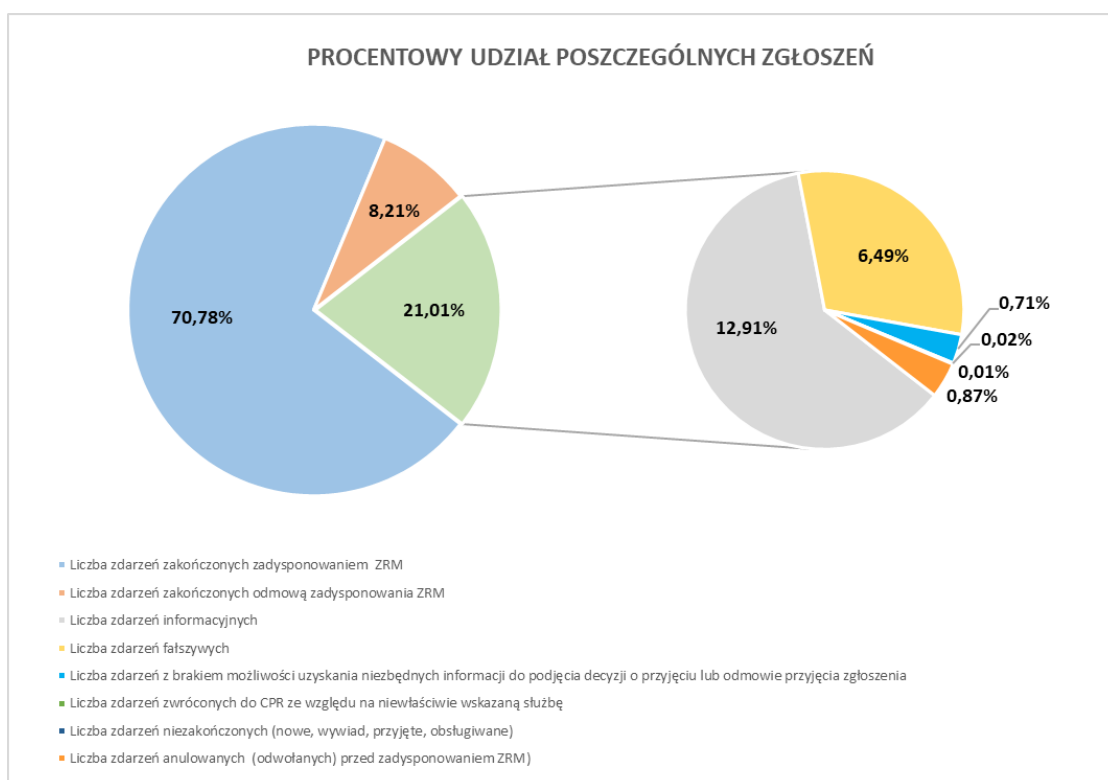
Województwo łódzkie	Liczba wszystkich zgłoszonych zdarzeń na nr alarmowy 999 w 2025 r.			
	wszystkie zgłoszenia	w tym:		
		Zakończone zadysponowaniem ZRM	Zakończone odmową zadysponowania ZRM	pozostałe
	308 270	218 182	25 314	64 774
	100%	70,78%	8,21%	21,01%

W odniesieniu do danych za rok 2024, ogólna liczba zgłoszeń wpływających do dyspozytorni medycznej DM05 01 w roku 2025 uległa zmniejszeniu (rok do roku) o 9.826, tj. o 3,09 %, w tym:

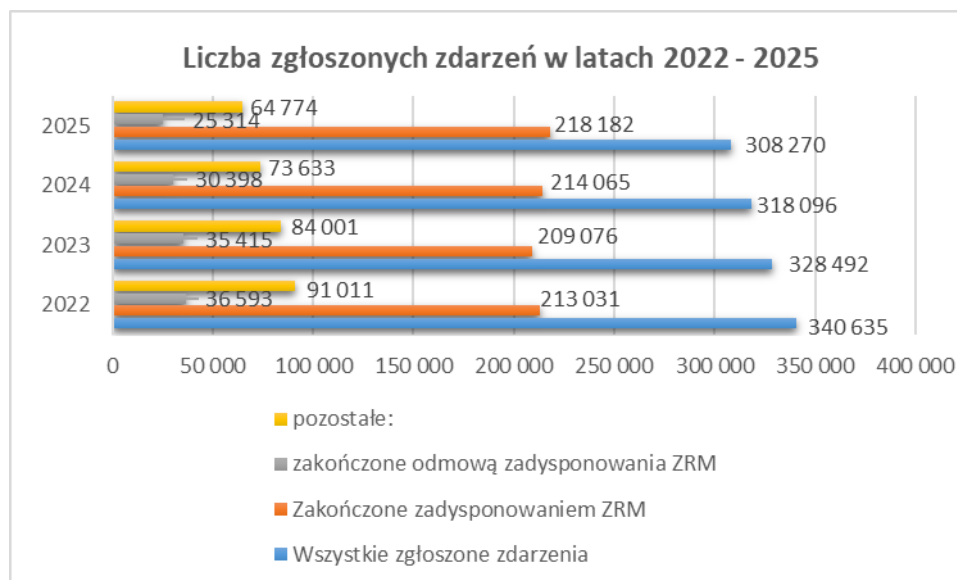
- ✓ liczba zgłoszonych zdarzeń zakończonych zadysponowaniem ZRM uległa zwiększeniu o 4.117, tj. o 1,92%,
- ✓ liczba zgłoszonych zdarzeń zakończonych odmową zadysponowania ZRM uległa zmniejszeniu o 5.084, tj. o 16,72 %,
- ✓ analogicznie do lat ubiegłych liczba zgłoszeń o charakterze informacyjnym, zgłoszeń fałszywych oraz takich, w których wystąpił brak możliwości uzyskania niezbędnych informacji do podjęcia decyzji o przyjęciu lub odmowie przyjęcia zgłoszenia, a także wszystkich pozostałych, innych niż zakończonych zadysponowaniem lub odmową zadysponowania ZRM, charakteryzuje się tendencją spadkową (spadek o 12,03 % – rok do roku) i stanowiła około $\frac{1}{5}$ liczby wszystkich zgłoszeń (21,01 %).

Wyszczególnienie		2025	2024	% (rok do roku)
Wszystkie zgłoszone zdarzenia		308 270	318 096	(-) 3,09%
w tym:	zakończone zadysponowaniem ZRM	218 182	214 065	1,92%
	zakończone odmową zadysponowania ZRM	25 314	30 398	(-) 16,72%
	pozostałe:	64 774	73 633	(-) 12,03%

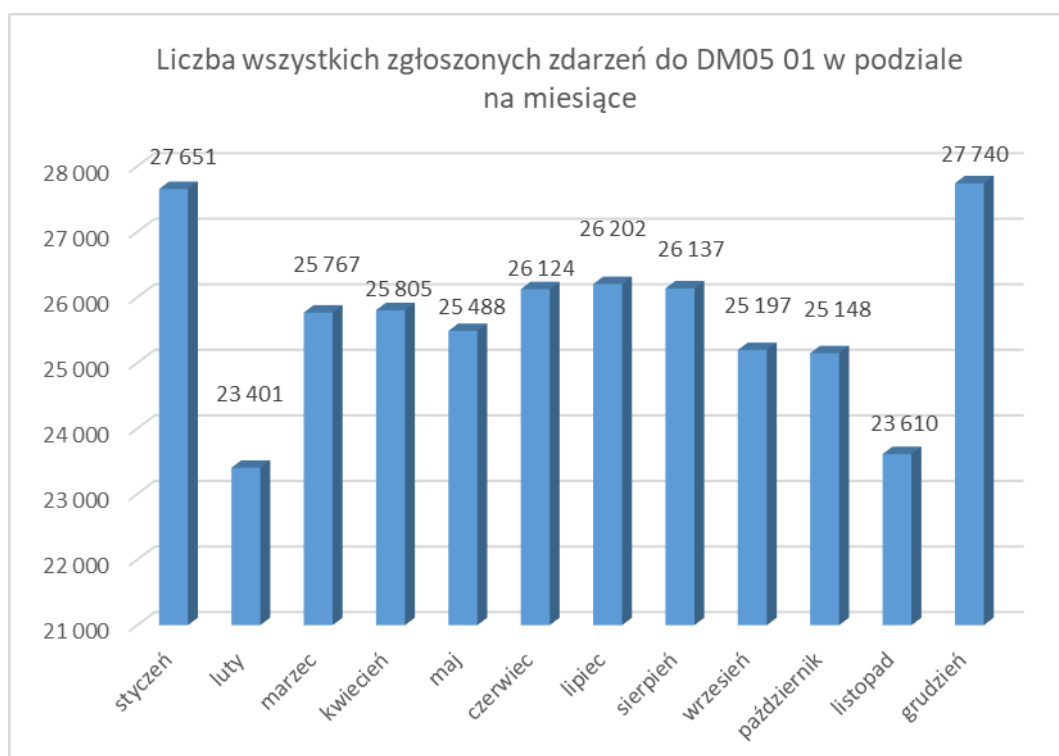
- ✓ Udział zgłoszeń zakończonych zadysponowaniem ZRM w ogólnej licznie zgłoszeń wyniósł 70,78 % i był wyższy w stosunku do roku 2024 o 3,48 pp. (67,30%), Był on również wyższy w stosunku do roku 2023 o 7,13 pp. (63,65%) oraz wyższy w stosunku do roku 2022 o 8,24 pp. (62,54%);
- ✓ Udział zgłoszeń zakończonych odmową zadysponowania ZRM w ogólnej liczbie zgłoszeń wyniósł 8,21 % i był niższy w stosunku do roku 2024 o 1,35 pp. (9,56%). W stosunku do roku 2023 był niższy o 2,57 pp. (10,78%) oraz niższy w stosunku do roku 2022 o 2,53 pp. (10,74%).



W stosunku do lat ubiegłych odnotowuje się systematyczny spadek pozostałych zgłoszeń, tj. innych niż zakończonych zadysponowaniem lub odmową zadysponowania ZRM. Na przestrzeni lat 2022 – 2025 udział tych połączeń, w ogólnej liczbie zgłoszeń spadł o 5,71 pp. W roku 2022 udział tego typu zgłoszeń stanowił 26,72% ogólnej liczby zgłoszeń, natomiast w roku 2025 udział ten wynosił już tylko 21,01 %.

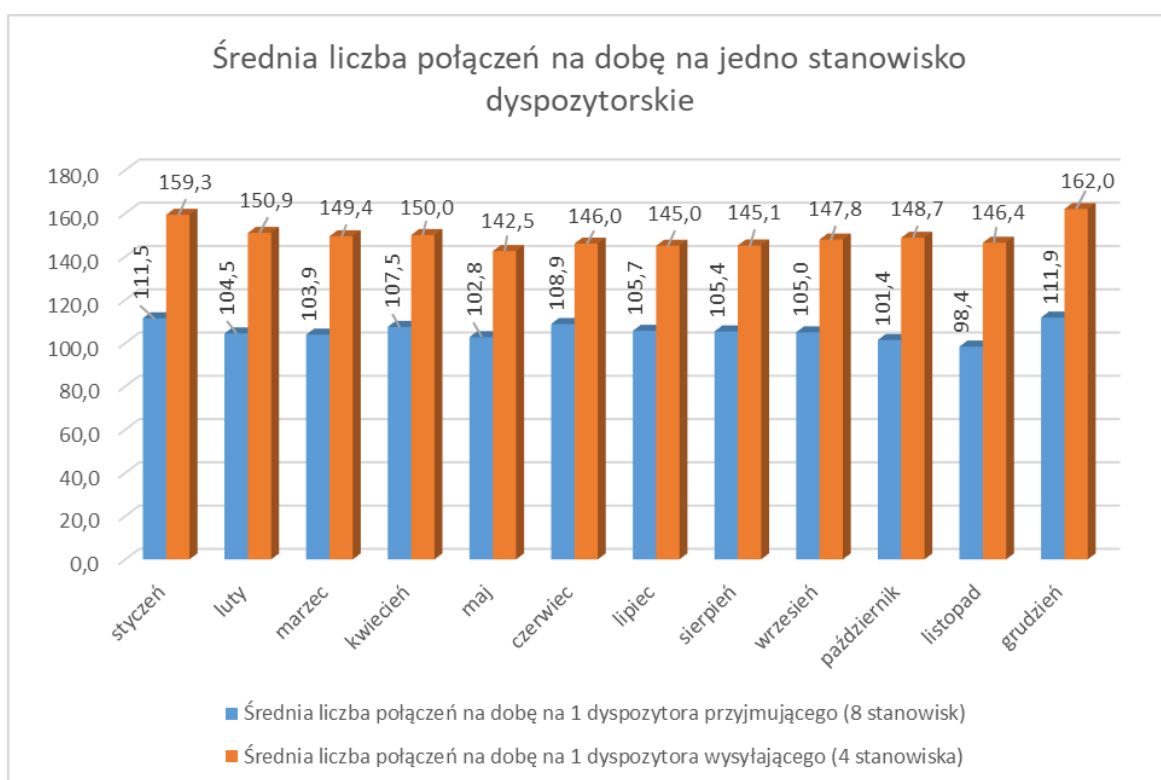


Z przeprowadzonej analizy wynika, że najwięcej zdarzeń na numer alarmowy 999 zostało zgłoszonych (podobnie jak w latach ubiegłych) w styczniu (27.651) i grudniu (27.740), a najmniej w lutym (23.401) i listopadzie (23.610).



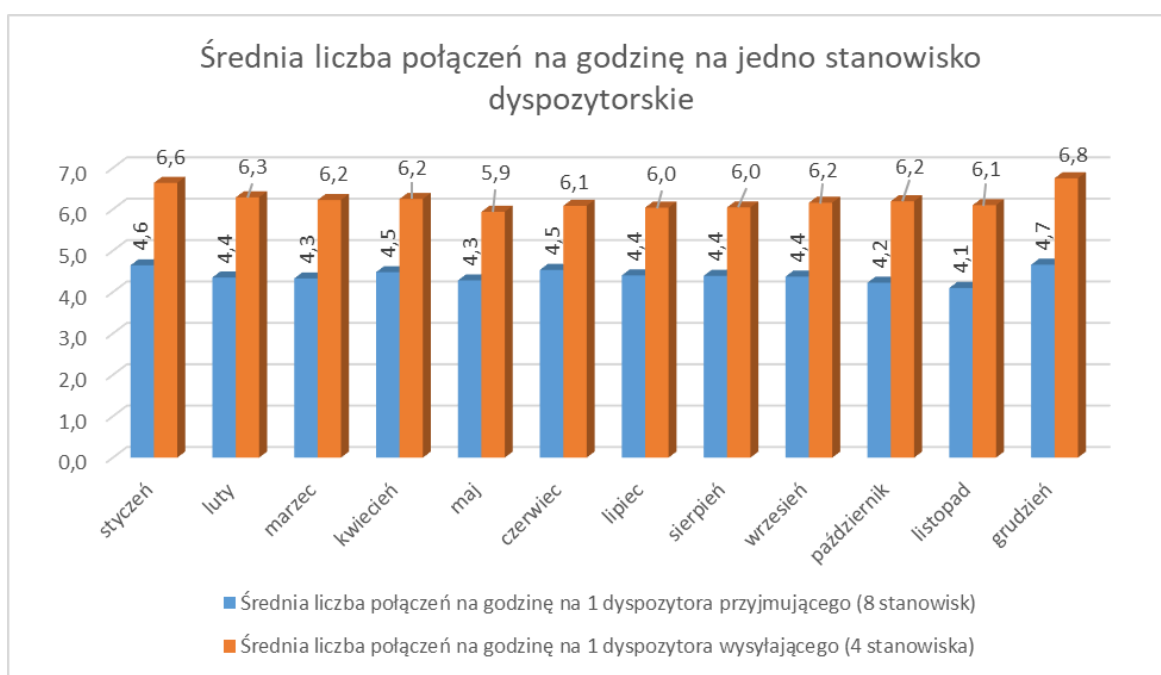
2. Natężenie zgłoszeń

Mając na uwadze, że w dyspozytorni DM05 01 w ciągu doby funkcjonuje 8 stanowisk dyspozytorów przyjmujących, w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2025 r. średnia liczba zgłoszeń przypadających na jedno takie stanowisko wynosiła 105,56 czyli ok. 4,4 zgłoszenia na godzinę. Największe natężenie odnotowano w styczniu i grudniu, tj. 111,5 oraz 111,9 zgłoszeń w trakcie doby, czyli odpowiednio 4,6 i 4,7 zgłoszeń na godzinę, a najmniejsze w listopadzie i październiku: 98,4 i 101,4 zgłoszeń, czyli odpowiednio 4,1 oraz 4,2 zgłoszeń na godzinę. W tym miejscu należy jednak wskazać, że z uwagi na występujące w DM05 01 braki kadrowe, faktyczna liczba obsadzonych stanowisk dyspozytorskich wynosiła średnio 6. Oznacza to, że przy takiej liczbie obsadzonych stanowisk dyspozytorskich średnia liczba zgłoszeń na dobę przypadających na jednego dyspozytora przyjmującego wynosiła 140,76 czyli 5,87 zgłoszeń na godzinę.



W dyspozytorni DM05 01 zarówno w dzień, jak i w nocy funkcjonują 4 stanowiska dyspozytorów wysyłających. W okresie objętym analizą 218.182 zgłoszeń zostało zakończonych zadysponowaniem zespołu ratownictwa medycznego (liczba ta obejmuje również zgłoszenia anulowane/odwołane po zadysponowaniu ZRM), w związku z czym można oszacować, że w ciągu doby na jedno takie stanowisko dyspozytorskie przypadało

149,44 zgłoszeń, czyli ok. 6,23 dyspozycji na godzinę. Jednakże, z uwagi na występujące w DM05 01 braki kadrowe, faktyczna liczba takich stanowisk dyspozytorskich wynosiła średnio 3. Największe natężenie zadysponowanych zgłoszeń odnotowano w styczniu i grudniu: 159,3 oraz 162,0 w ciągu doby, czyli odpowiednio około 6,6 i 6,8 zgłoszeń na godzinę, a najmniejsze w maju i lipcu: 142,5 oraz 145 zgłoszeń w ciągu doby, czyli odpowiednio 5,9 i 6 zgłoszeń na godzinę. Zatem faktyczna, średnia liczba zadysponowanych zespołów ZRM na jednego dyspozytora wysyłającego wynosiła 199,25 na dobę, co daje średnio 8,3 dyspozycji na godzinę.



Podsumowując, należy wskazać, że ogólna liczba zgłoszeń wpływających do dyspozytorni medycznej DM05 01 w roku 2025 uległa zmniejszeniu w stosunku do roku 2024 o 3,09 %, co przekładało się na spadek liczby zgłoszeń przypadających na jedno stanowisko dyspozytora przyjmującego ze 108,94 do 105,56 na dobę, natomiast na godzinę przekładało się to na spadek z 4,54 do 4,40 zgłoszeń. Liczba zgłoszeń na jedno stanowisko dyspozytora wysyłającego natomiast wzrosła o 1,92% (149,43 vs. 146,62) na dobę oraz o 1,96% na godzinę, tj.: z 6,11 do 6,23 dyspozycji.

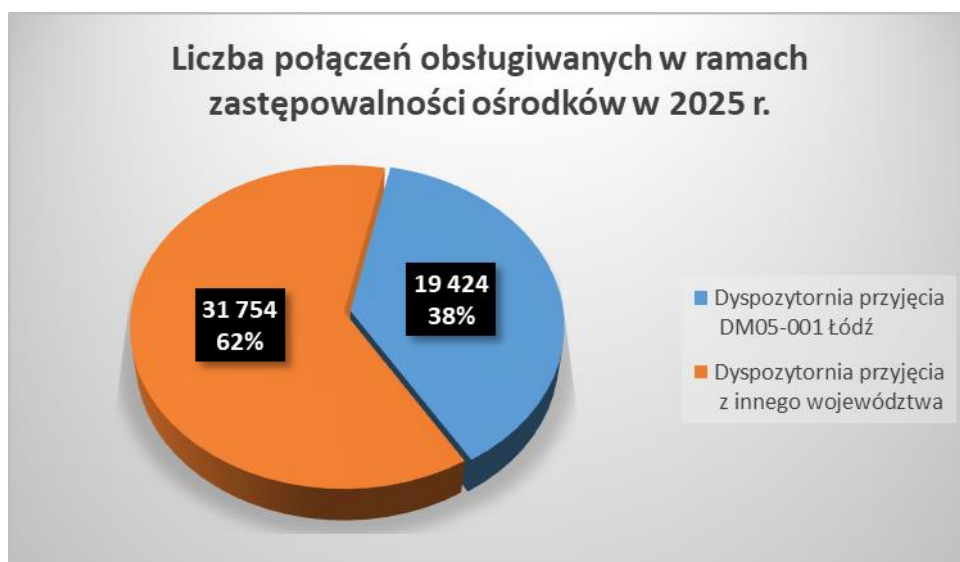
W roku 2025 średnia liczba zgłoszeń na godzinę przypadających na jednego dyspozytora przyjmującego pełniącego dyżur spadła średnio (rok do roku) o 2,98 % z 6,05 do 5,87 zgłoszeń na godzinę, natomiast średnia liczba zgłoszeń przypadających na jednego dyspozytora wysyłającego pełniącego dyżur wzrosła średnio o 1,9 % z 8,15 do 8,30 zgłoszeń na godzinę. Powyższe spowodowane było wzrostem liczby zgłoszeń

zakończonych zadysponowaniem ZRM, pomimo spadku ogólnej liczby zgłoszeń odebranych rok do roku.

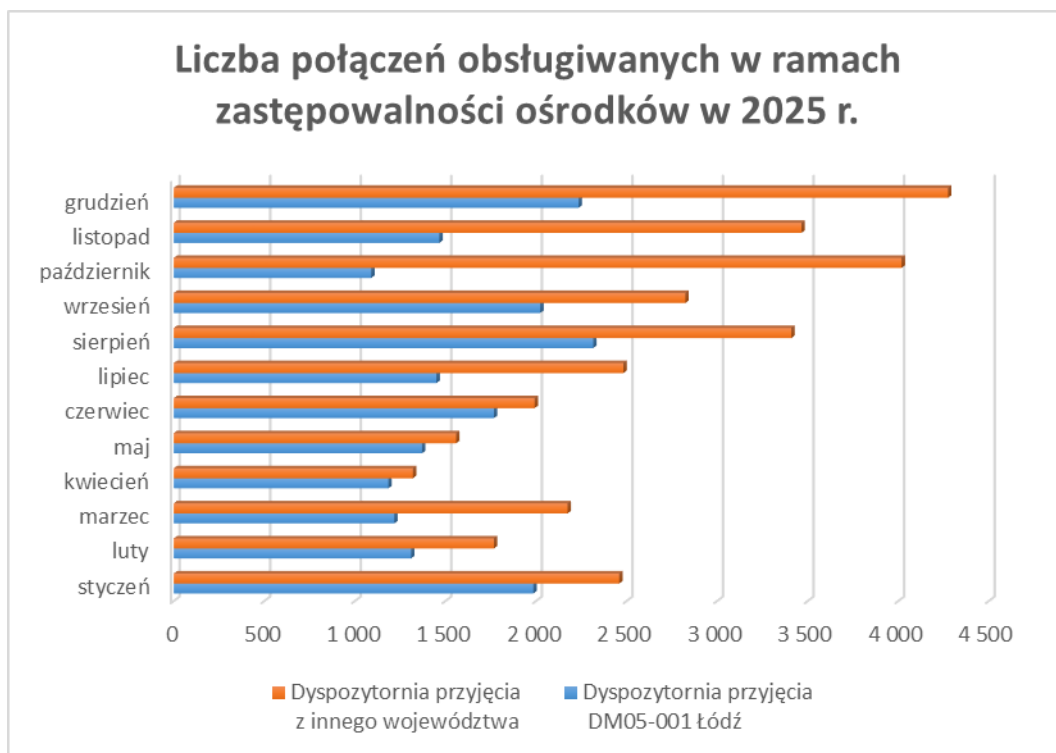
3. Liczba zgłoszeń w ramach zastępowalności ośrodków (dyspozytorni medycznych)

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2025 r. odnotowano łącznie 51.178 zgłoszeń zdarzeń medycznych w ramach zastępowalności ośrodków (dyspozytorni medycznych), z tego:

- ✓ 19.424 zgłoszeń, tj. utworzonych „formatek”, które zostały przekazane do innych dyspozytorni medycznych z dyspozytorni DM05 01. Były to zgłoszenia, które z różnych powodów nie zostały odebrane w innych DM i w wyniku zastępowalności ośrodków trafiły do DM05 01, a następnie zgłoszenia te zostały przekazane do właściwych DM. Liczba ta wskazuje ile zdarzeń (nie połączeń) zostało zgłoszonych przez DM05 01 do innych DM (38%);
- ✓ 31.754 zgłoszeń, tj. utworzonych „formatek”, które zostały przekazane z innych dyspozytorni medycznych do dyspozytorni DM05 01. Były to zgłoszenia, które nie zostały odebrane w DM05 01 i w wyniku zastępowalności ośrodków trafiły do innych DM, a następnie zgłoszenia te zostały przekazane do DM05 01. Liczba ta wskazuje ile zdarzeń (nie połączeń) zostało zgłoszonych przez inne DM do DM05 01 (62%).



Największa liczba zgłoszeń w DM05 01 w 2025 roku została odnotowana w sierpniu (2.316) i grudniu (2.236), a najmniejsza w kwietniu (1.185) i październiku (1.091). Największą liczbę zgłoszeń w innych DM w 2025 r. odnotowano w grudniu (4.275) i październiku (4.019), natomiast najmniejszą w kwietniu (1.321) i maju (1.559).



II. Analiza danych pochodzących z Podsystemu Zintegrowanej Łączności:

1. Liczba połączeń

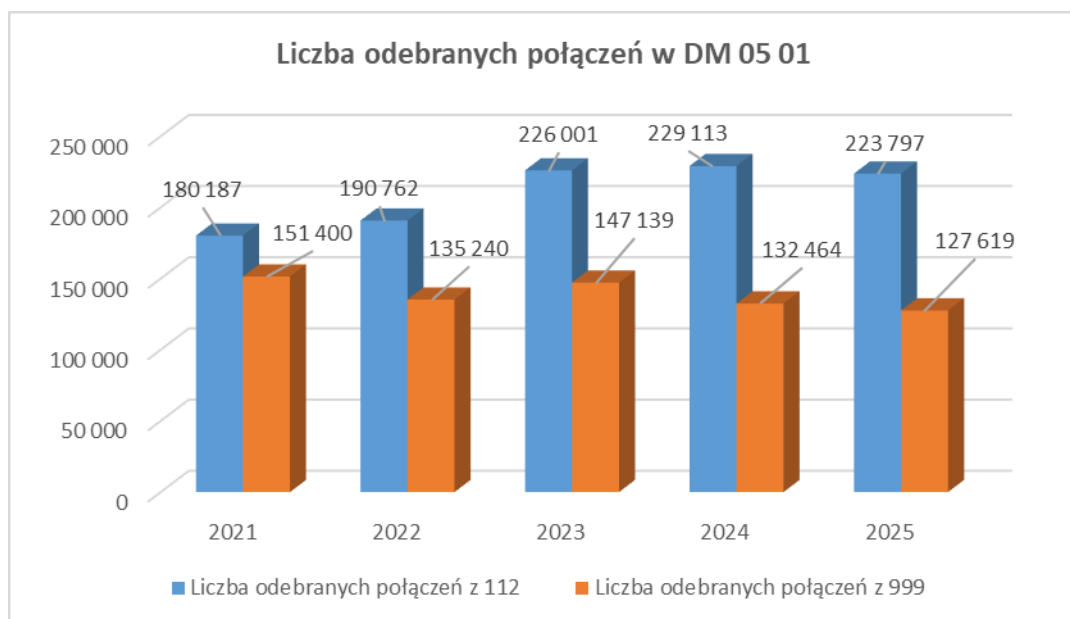
Zgodnie z danymi pozyskanymi z Podsystemu Zintegrowanej Łączności w 2025 r. do dyspozytorni DM05 01 wpłynęło łącznie 369.258 połączeń, z tego 95,17% stanowiły połączenia odebrane, natomiast 4,83% stanowiły połączenia rozłączone przed podjęciem obsługi. 61,06% wszystkich połączeń stanowiły połączenia z numeru alarmowego 112, natomiast 38,94% z numeru alarmowego 999. W odniesieniu do danych za rok poprzedni, nastąpił spadek ogólnej liczby połączeń o 3,16% (w 2024 r. odnotowano łącznie 381.324 połączeń, czyli o 12.066 więcej niż w roku 2025).

W analizowanym okresie czasu w dyspozytorni DM05 01 odebrano łącznie 351.416 połączeń, z tego:

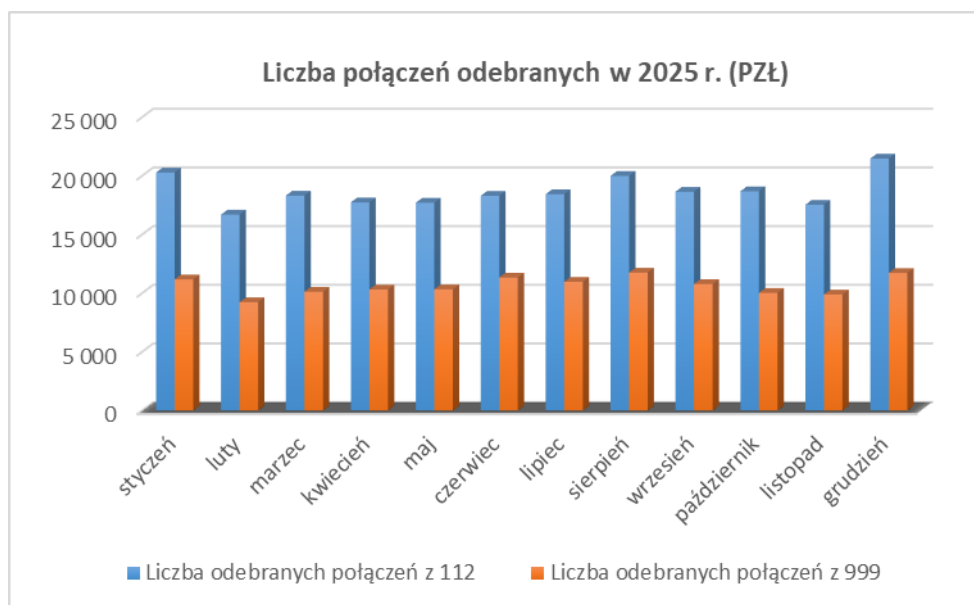
- ✓ 223.797 połączeń z nr. 112, co stanowi 63,68% wszystkich połączeń odebranych oraz
- ✓ 127.619 połączeń z nr. 999, co stanowi 36,32% wszystkich połączeń odebranych.

Liczba połączeń odebranych w 2025 r.			
Miesiąc	Liczba odebranych połączeń z 112	Liczba odebranych połączeń z 999	Suma odebranych połączeń
styczeń	20 283	11 174	31 457
luty	16 693	9 228	25 921
marzec	18 317	10 120	28 437
kwiecień	17 739	10 315	28 054
maj	17 706	10 325	28 031
czerwiec	18 296	11 330	29 626
lipiec	18 433	10 964	29 397
sierpień	19 995	11 753	31 748
wrzesień	18 646	10 776	29 422
październik	18 685	10 027	28 712
listopad	17 537	9 881	27 418
grudzień	21 467	11 726	33 193
Suma:	223 797	127 619	351 416
%	63,68%	36,32%	100%

W porównaniu do roku 2024 nastąpił spadek ogólnej liczby połączeń odebranych o 2,81% (351.416 vs. 361.577). W odniesieniu do połączeń odebranych z numeru alarmowego 112 odnotowano spadek ich liczby o 2,32% (223.797 vs. 229.113), natomiast liczba odebranych połączeń bezpośrednio wpływających na numer 999 spadła rok do roku o 3,66% (127.619 vs. 132.464).



Największa liczba połączeń odebranych w 2025 roku wystąpiła w miesiącach: sierpniu – 31.748 (62,98% z numeru alarmowego 112 oraz 37,02% z numeru alarmowego 999) i grudniu – 33.193 (64,67% z numeru alarmowego 112 oraz 35,33% z numeru alarmowego 999), natomiast najmniejsza wystąpiła w miesiącach: lutym – 25.921 (64,40% z numeru alarmowego 112 oraz 35,60% z numeru alarmowego 999) i listopadzie – 27.418 (63,96% z numeru alarmowego 112 oraz 36,04% z numeru alarmowego 999).



W 2025 roku w dyspozytorni DM05 01 w ciągu doby odbierano średnio 962 połączenia, czyli około 40 połączeń na godzinę, tj. około 2,83% połączeń na dobę oraz 2,44% połączeń na godzinę mniej niż w roku 2024. Największe natężenie odebranych połączeń odnotowano w sierpniu i grudniu: 1.024 i 1.067 połączeń na dobę, co daje około od 43 do 45 połączeń na godzinę. Natomiast najmniejsze średnie natężenie odnotowano w maju i listopadzie: 904 i 914 połączeń na dobę, co daje około 38 połączeń na godzinę.

2. Struktura połączeń

W analizowanym okresie czasu 64,17 % połączeń kierowanych na numery alarmowe 112 oraz 999 zostało odebranych na zmianie dziennej (od 7:00 do 19:00), natomiast 35,83% zostało odebranych na zmianie nocnej (od 19:00 do 7:00). Są to dane analogiczne do danych za rok poprzedni (2024). Proporcje te pozostają zachowane zarówno w odniesieniu do połączeń kierowanych bezpośrednio na nr alarmowy 999, jak i za pośrednictwem numeru alarmowego 112.

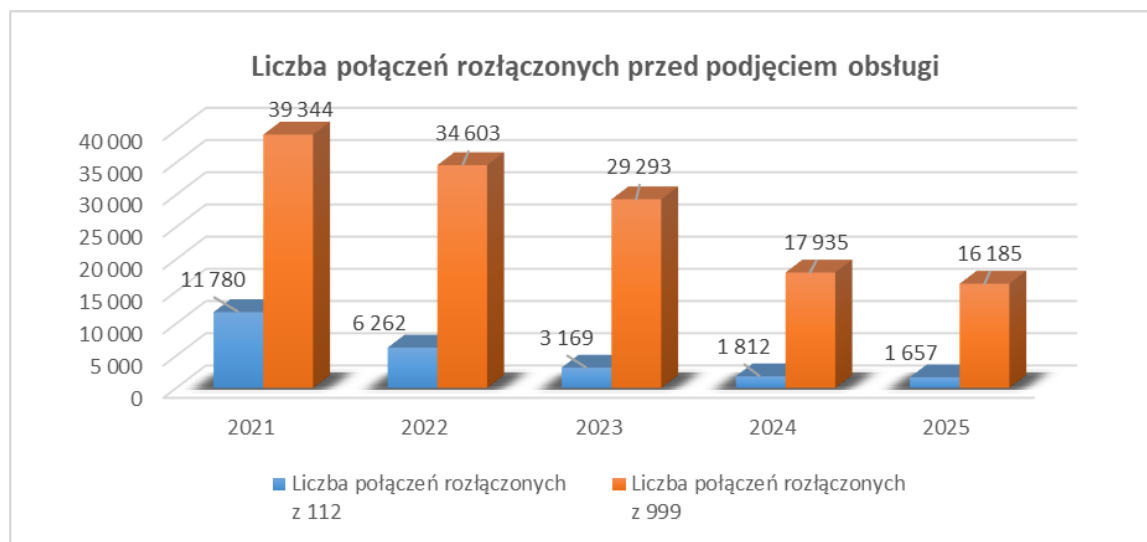


Należy stwierdzić, że natężenie w podziale na porę dnia rozkładało się równomiernie w całym 2025 r., bez względu na porę roku w stosunku około $\frac{2}{3}$ połączeń w godz. 7:00 – 19:00 i $\frac{1}{3}$ połączeń w godz. 19:00-07:00, co pozwala uzasadnić zróżnicowanie w obsadzie dyspozytorów na poszczególnych zmianach.

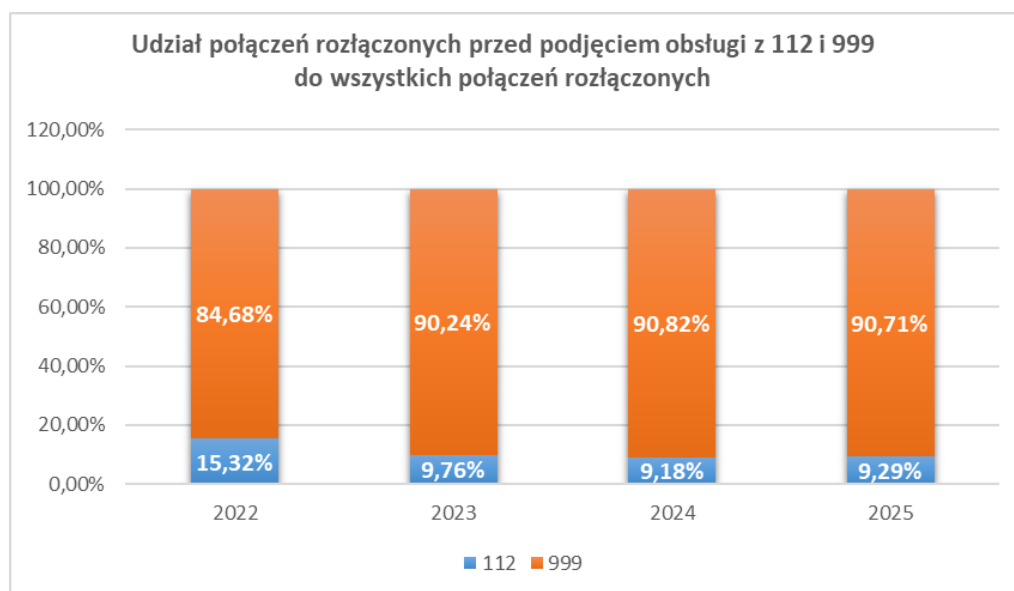
W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2025 r. liczba połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi wynosiła 17.842, z tego: 16.185 (90,71%) pochodziło z numeru alarmowego 999, natomiast 1.657 (9,29%) pochodziło z numeru alarmowego 112.

Liczba połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi w 2025 r.			
Miesiąc	Liczba rozłączonych połączeń z 112	Liczba rozłączonych połączeń z 999	Suma rozłączonych połączeń
styczeń	184	1 351	1 535
luty	116	1 190	1 306
marzec	122	1 360	1 482
kwiecień	115	1 617	1 732
maj	97	1 491	1 588
czerwiec	122	1 504	1 626
lipiec	132	1 370	1 502
sierpień	140	1 314	1 454
wrzesień	159	1 333	1 492
październik	149	1 236	1 385
listopad	135	1 208	1 343
grudzień	186	1 211	1 397
Suma:	1 657	16 185	17 842
%	9,29%	90,71%	100%

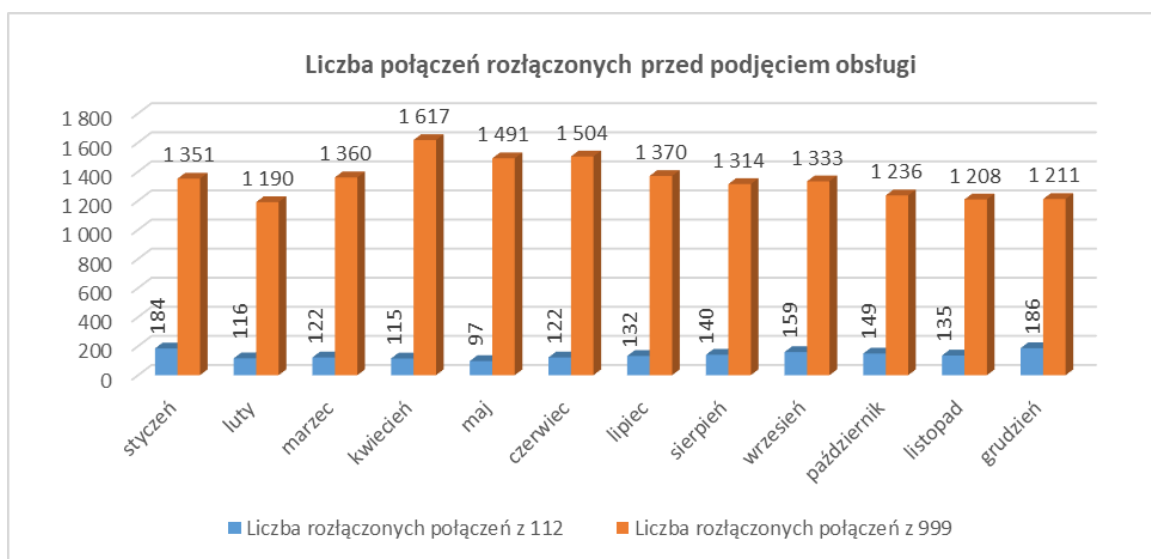
W analogicznym okresie roku ubiegłego, tj. 2024 liczba ta wynosiła 19.747, z tego: 17.935 (90,82%) pochodziło z numeru alarmowego 999, natomiast 1.812 (9,18%) pochodziło z numeru alarmowego 112. W porównaniu do roku 2024 ogólna liczba połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi spadła o 9,65% i systematycznie spada rok do roku.



Udział połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi kierowanych na numer alarmowy 112, w stosunku do liczby wszystkich połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi wynosił w roku 2025 - 9,29%. Natomiast udział połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi kierowanych na numer alarmowy 999, w stosunku do liczby wszystkich połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi wynosił w roku 2025 - 90,71%. Udział połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi kierowanych na numer alarmowy 112, w odniesieniu do połączeń rozłączonych kierowanych na numer alarmowy 999 systematycznie spada każdego roku.



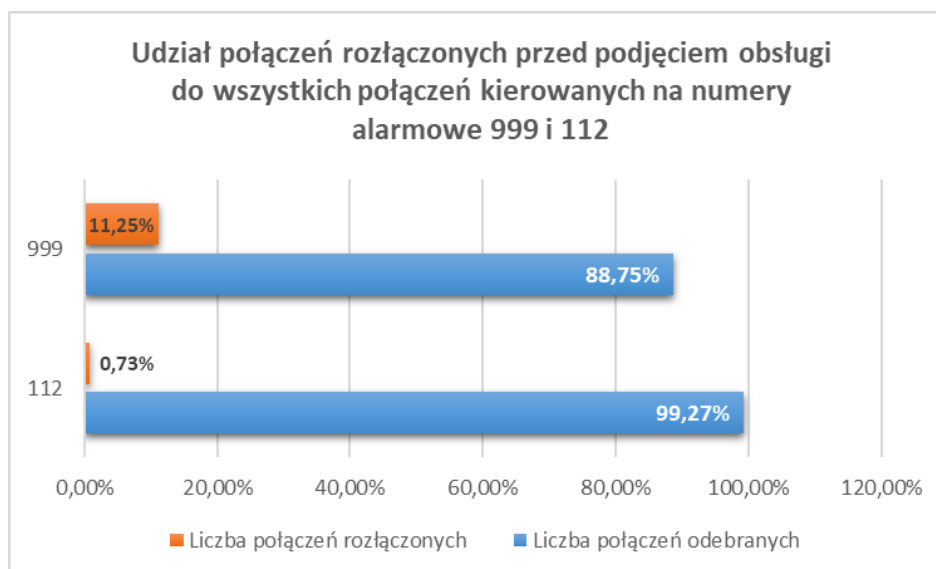
Największa liczba połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi w 2025 roku miała miejsce w kwietniu: 1.732 (115 z numeru alarmowego 112 oraz 1.617 z numeru alarmowego 999) i czerwcu: 1.626 (122 z nr. 112 i 1.504 z nr. 999), a najmniejsza w lutym – 1.306 (116 z numeru alarmowego 112 oraz 1.190 z numeru alarmowego 999) i listopadzie – 1.343 (135 z nr. 112 i 1.208 z nr. 999). Największą liczbę połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi z numeru 999 odnotowano w czerwcu - 1.504, a najmniejszą w lutym – 1.190. Największą liczbę połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi z numeru 112 odnotowano w grudniu - 186, a najmniejszą w maju – 97.



W analizowanym okresie udział połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi kierowanych na numery alarmowe 112 oraz 999 na zmianie dziennej (od 7:00 do 19:00) wyniósł 58,3%, natomiast udział ten na zmianie nocnej (od 19:00 do 7:00) wyniósł 41,7%.

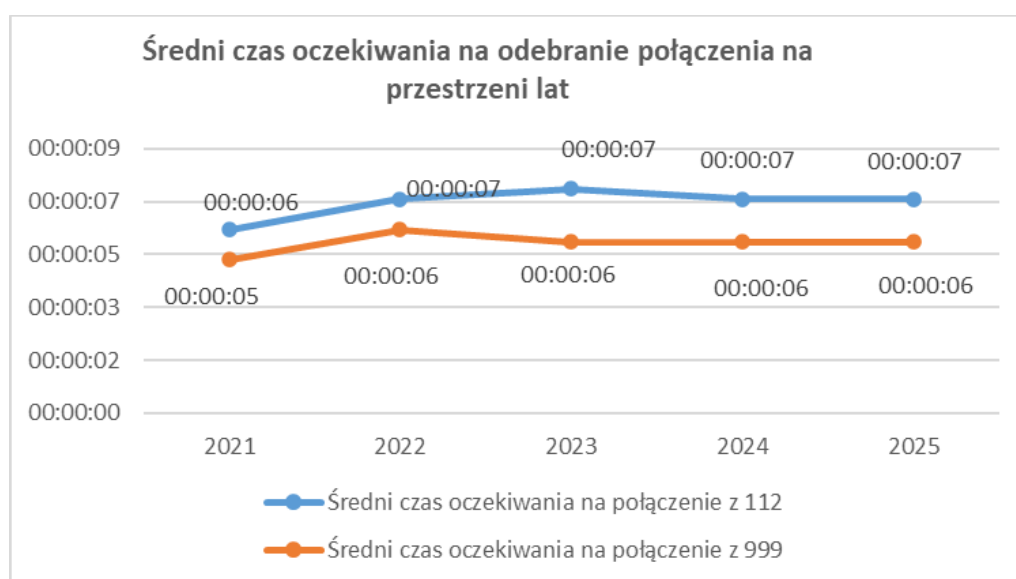


W 2025 roku 88,75 % wszystkich połączeń na numer alarmowy 999 stanowiły połączenia odebrane, natomiast w przypadku numeru alarmowego 112 połączenia odebrane stanowiły 99,27% wszystkich połączeń kierowanych na ten numer.

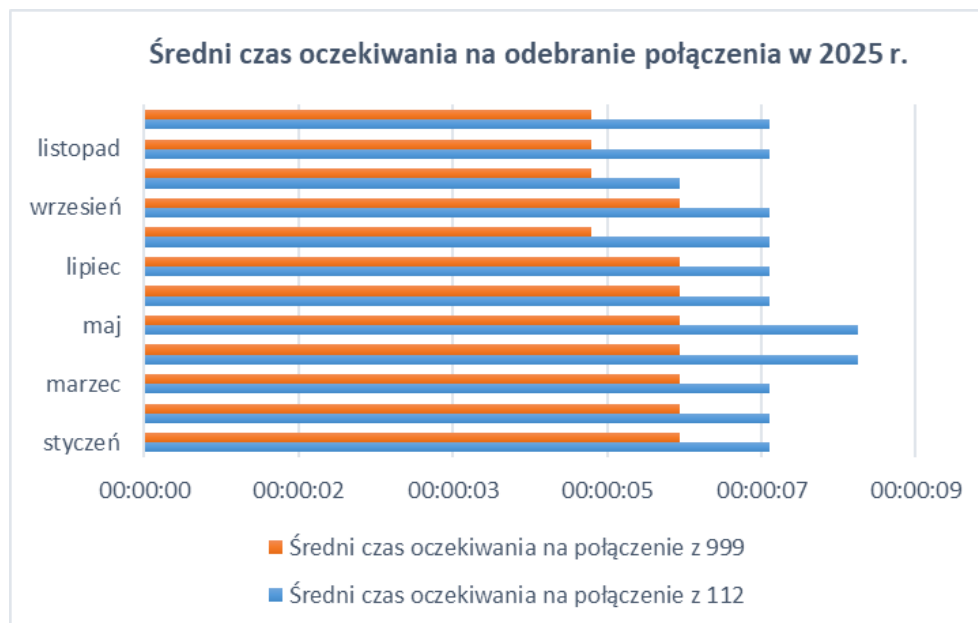


3. Czas obsługi zgłoszeń

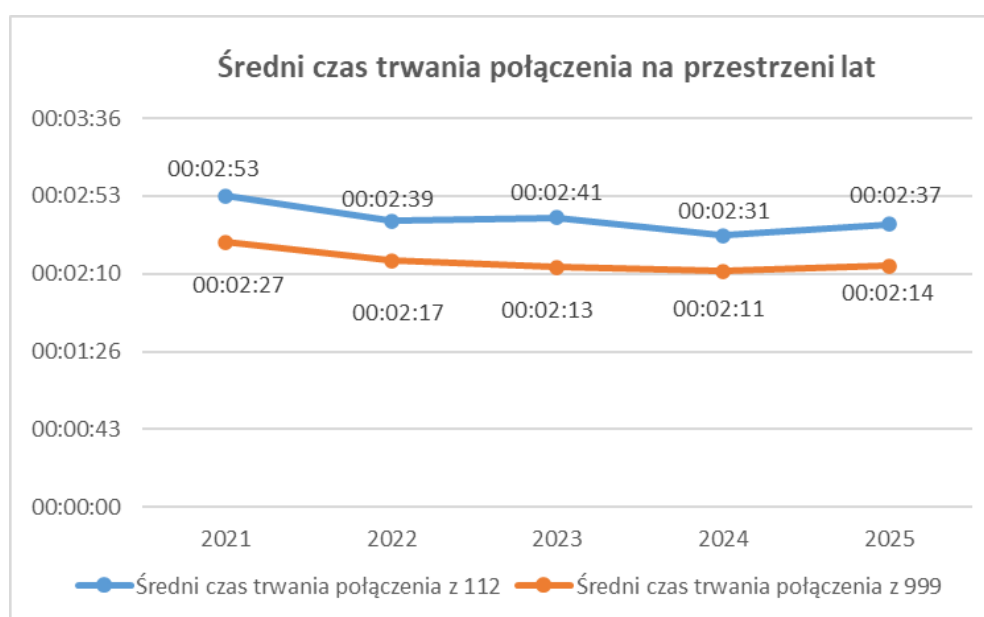
W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2025 r. średni czas oczekiwania na połączenie bezpośrednio z numerem alarmowym 999 wynosił 6 sek., czyli tyle samo ile w roku 2024. Natomiast średni czas oczekiwania na połączenie z numerem alarmowym 112 wynosił 7 sek., czyli również wynosił tyle samo ile rok wcześniej.



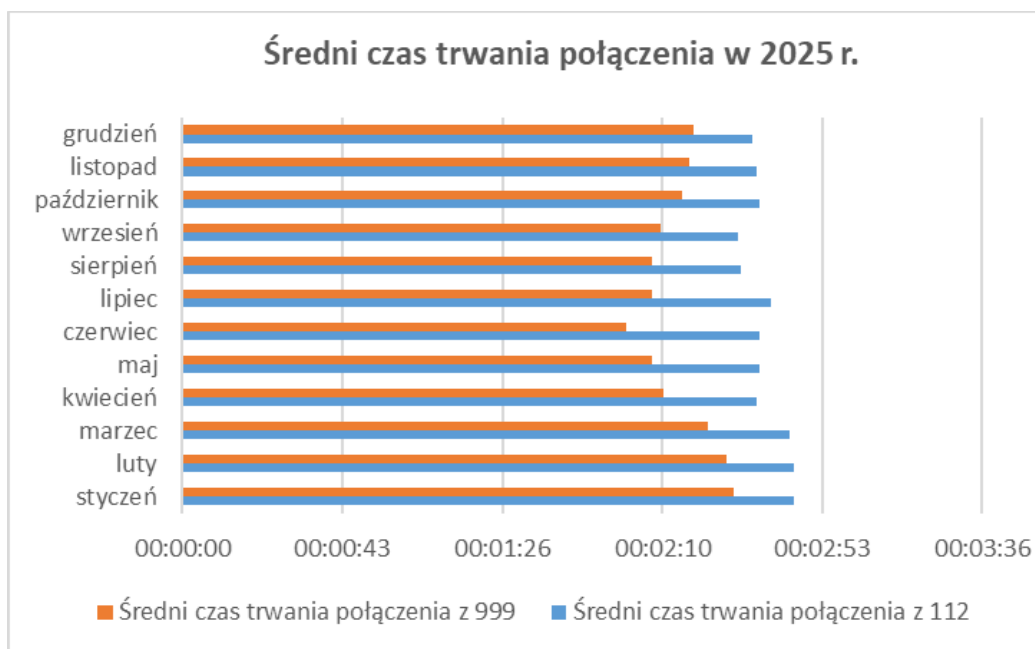
Średnie czasy oczekiwania na połączenie w podziale na poszczególne miesiące w odniesieniu do numeru alarmowego 999 mieszczą się w przedziale 5 - 6 sekund, zaś w odniesieniu do numeru alarmowego 112 wynoszą średnio 7 – 8 sekund.



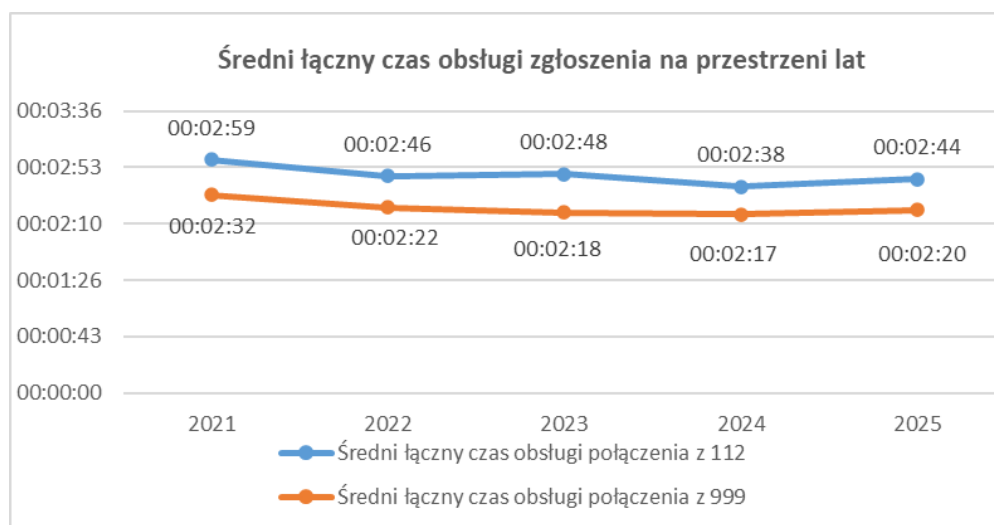
Średni czas trwania połączenia z numerem 999 wynosił 2 min, 14 sekund i był o 3 sek. dłuższy niż w roku 2024, natomiast średni czas trwania połączenia z numerem alarmowym 112 wynosił 2 min. 37 sek. i był o 6 sek. dłuższy niż rok wcześniej. Oznacza to, że poziom obsługi zgłoszeń przez dyspozytorów medycznych pozostawał, pomimo zmniejszonej obsady w stosunku do roku poprzedniego, na podobnym poziomie.



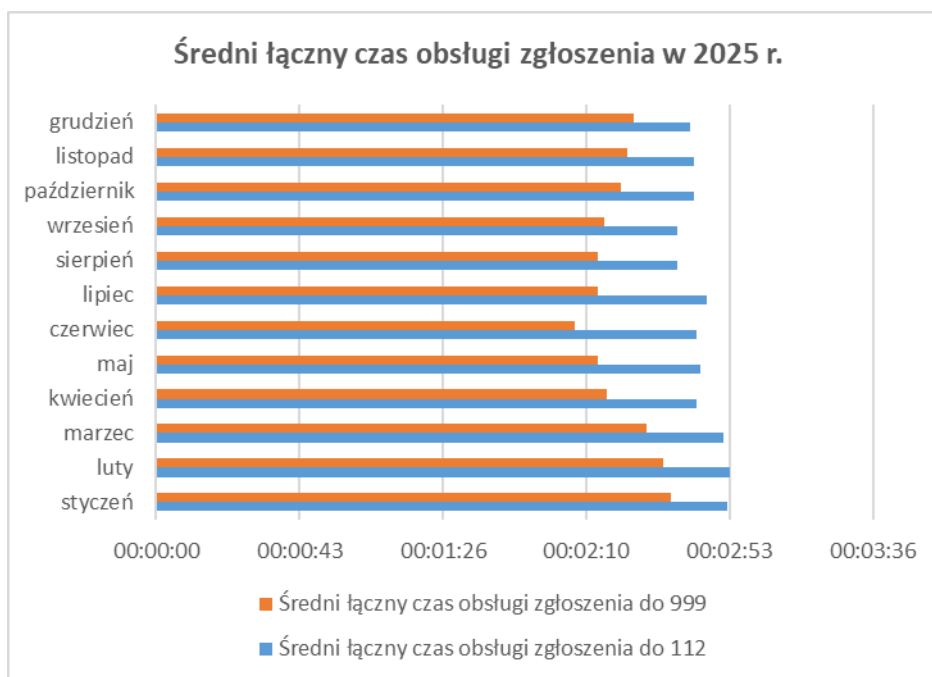
Najdłuższy średni czas trwania połączenia z numerem 999 odnotowano w miesiącach styczeń – luty: 2 min. 29 sek. oraz 2 min. 27 sek., a najkrótszy w czerwcu - 2 min. 0 sek. Natomiast, najdłuższy średni czas trwania połączenia z numerem 112 odnotowano również w miesiącach styczeń – luty: 2 min. 45 sek., a najkrótszy we wrześniu – 2 min. 30 sek.



Łączny średni czas obsługi zgłoszenia (czas oczekiwania na połączenie oraz czas trwania połączenia) z numeru alarmowego 999 wynosił 2 min. 20 sek., tj. był dłuższy o 3 sek. w stosunku do roku poprzedniego, natomiast z numeru alarmowego 112 wynosił 2 min. 44 sek., czyli wydłużył się o 6 sek. w stosunku do roku poprzedniego.



Najdłuższy średni łączny czas obsługi zgłoszenia (czas oczekiwania na połączenie oraz czas trwania połączenia) w 2025 roku dla numeru alarmowego 999 miał miejsce w styczniu i lutym – odpowiednio 2 min. 35 sek. i 2 min. 33 sek., a najkrótszy w czerwcu 2 min. 6 sek. Natomiast najdłuższy średni łączny czas obsługi zgłoszenia dla numeru alarmowego 112 został odnotowany w miesiącach styczeń – marzec: od 2 min. 51 sek. do 2 min. 53 sek., a najkrótszy w miesiącach sierpień – wrzesień: 2 min. 37 sek.



III. Wnioski:

1. W roku 2025 r., podobnie jak w latach ubiegłych, odnotowany został spadek ogólnej liczby zgłoszeń do dyspozytorni medycznej DM05 01, przy jednoczesnym niewielkim wzroście zgłoszeń zakończonych zadysponowaniem ZRM. Liczba zgłoszeń zakończonych odmową zadysponowania ZRM rok do roku systematycznie spada. Spada również liczba zgłoszeń pozostałych, tzn. innych niż zakończonych zadysponowaniem lub odmową zadysponowania ZRM, takich jak: zgłoszenia o charakterze informacyjnym, zgłoszenia fałszywe oraz takie, w których wystąpił brak możliwości uzyskania niezbędnych informacji do podjęcia decyzji o przyjęciu wezwania lub odmowie jego przyjęcia. Powyższe może wynikać zarówno ze wzrostu świadomości społeczeństwa w obszarze roli i zadań ZRM, a co za tym idzie kierowania się z dolegliwościami niebędącymi stanem nagłego zagrożenia zdrowotnego do podstawowej opieki zdrowotnej lub nocnej i świątecznej pomocy lekarskiej, jak

również systematycznie wzrastającego ryzyka występowania w społeczeństwie chorób cywilizacyjnych (np.: zawały, udary itp.) lub innych nagłych stanów zagrażających życiu wymagających pilnej interwencji zespołów ratownictwa medycznego (np. wypadki komunikacyjne lub inne zdarzenia losowe), a następnie leczenia w warunkach szpitalnych;

2. W związku z tym, że 70,78% wszystkich zgłoszeń w 2025 r. kończyło się zadysponowaniem ZRM, zasadnym jest utrzymanie dysproporcji między liczbą dyspozytorów przyjmujących i wysyłających;
3. Z uwagi na problemy z pełną obsadą stanowisk dyspozytorskich w DM05 01, natężenie połączeń, zarówno na stanowiskach dyspozytorów przyjmujących, jak i stanowiskach dyspozytorów wysyłających utrzymuje się na podobnym poziomie, co w latach ubiegłych. Sytuacja ta wymaga niewątpliwie dalszego monitorowania, w szczególności w kontekście związanych z tym problemów z zastępowalnością i wzajemnym obciążaniem zgłoszeniami spoza danego rejonu operacyjnego;
4. Z przeprowadzonej analizy wynika, iż w 2025 r. nastąpił wyraźny spadek liczby zgłoszeń innych od zgłoszeń zakończonych zadysponowaniem bądź odmową zadysponowania ZRM, tj. połączeń o charakterze informacyjnym, fałszywych, złośliwych, niezakończonych bądź anulowanych (stanowiących około $\frac{1}{5}$ wszystkich połączeń) o 12,03% w stosunku do roku 2024, 22,89% w stosunku do roku 2023 i aż o 28,83% w stosunku do roku 2022. Zasadnym jest zatem kontynuowanie działań mających na celu promocję informacji o zasadach działania systemu PRM celem ugruntowania wiedzy o roli i przeznaczeniu numerów alarmowych oraz zadaniach ZRM i innych komponentach systemu opieki zdrowotnej;
5. W porównaniu do danych za lata ubiegłe, nadal wyraźna pozostaje różnica pomiędzy liczbą zgłoszeń wpływających do DM05 01 ze względu na porę dnia. W 2025 r. dysproporcja ta utrzymywała się na podobnym poziomie - około 64% połączeń wpływa w godzinach 7:00-19:00, a pozostałe 36% w godzinach 19:00-7:00;
6. Dostrzegalny jest fakt, że łączny czas obsługi zgłoszeń wpływających do dyspozytorni medycznej w porównaniu do lat ubiegłych spada lub pozostaje na podobnym poziomie, co przy aktualnych brakach kadrowych świadczy o wysokiej jakości realizowanych zadań przez dyspozytorów medycznych i uzasadnia dotychczasowe działania w zakresie organizacji obsady dyżurowej na stanowiskach dyspozytorskich. Szczęólnego uwzględnienia wymaga zabezpieczenie kadrowe w miesiącach wakacyjnych, na

przełomie roku oraz w okresie wzmożonego ruchu związanego ze świętami i dniami wolnymi od pracy;

7. Średni czas oczekiwania na połączenie z dyspozytornią medyczną, jak i średni łączny czas obsługi zgłoszenia jest porównywalny z latami ubiegłymi, co oznacza, że dotychczasowa liczba stanowisk dyspozytorskich jest adekwatna do potrzeb;
8. Podobnie jak w latach ubiegłych zauważalny jest wzrost procentowy liczby połączeń odebranych z numeru alarmowego 112, w stosunku do liczby połączeń odebranych bezpośrednio z numeru alarmowego 999. Wynika to z planowych działań promujących europejski numer alarmowy 112, a co za tym idzie wzrostu świadomości społeczeństwa w zakresie funkcji i roli jakie pełnią numery alarmowe 999 i 112;
9. W porównaniu do lat ubiegłych, rok 2025 był kolejnym rokiem, w którym liczba połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi w stosunku do liczby odebranych połączeń na nr alarmowy 999 spada, co świadczy o coraz wyższym poziomie świadomości społeczeństwa w zakresie korzystania z numerów alarmowych 112 i 999.

WOJEWODA ŁÓDZKI

Dorota Ryl