

ZATWIERDZAM

Warszawa, 3 lutego 2025 r.

**Minister Spraw Wewnętrznych
i Administracji**

z up. Wiesław Leśniakiewicz

Podsekretarz Stanu

/podpisano elektronicznie/

RAPORT z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w 2024 roku



**Ministerstwo Spraw
Wewnętrznych i Administracji**

Spis treści	2
Słownik pojęć.....	3
1. Wstęp	4
2. Operatorzy numerów alarmowych	5
2.1. Szkolenia operatorów numerów alarmowych	6
2.2. Znajomość języków obcych	6
2.3. Obciążenie połączeniami przychodzącymi	6
3. Dane statystyczne SPR.....	9
3.1. Połączenia przychodzące	9
3.2. Czas oczekiwania na odbiór połączenia	13
3.3. Połączenia niezasadne i anulowane	13
3.4. Zgłoszenia eCall	16
3.5. Zgłoszenia SMS	18
3.6. Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca	18
3.7. Czas obsługi połączeń	20
4. Współpraca ze służbami ratunkowymi.....	21
4.1. Policja.....	22
4.2. Państwowa Straż Pożarna	24
4.3. Państwowe Ratownictwo Medyczne	25
5. Działania CPR w czasie powodzi w południowo-zachodniej Polsce	27
6. Upowszechnianie wiedzy o SPR i numerze alarmowym 112	28
7. Plany na przyszłość.....	29
7.1. Prace nad modernizacją Systemu Teleinformatycznego CPR i aplikacji mobilnej Alarm112	29
7.2. Nowelizacja ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego.....	29
Spis rysunków	30
Spis tabel	30

Słownik pojęć

1	Alarm112	Aplikacja mobilna umożliwiająca wysłanie SMS alarmowego do centrum powiadamiania ratunkowego
2	CPR	centrum powiadamiania ratunkowego
3	eCall	Ogólnoeuropejski samochodowy system szybkiego powiadamiania o wypadkach drogowych
4	formatka	Elektroniczny formularz zgłoszenia, przekazywany przez ONA do SWD
5	MSD	<i>Minimum Set of Data</i> - minimalny zakres informacji przekazywany z IVS (In Vehicle System) w ramach eCall
5	ONA	operator numerów alarmowych
6	PRM	Państwowe Ratownictwo Medyczne
7	TPS	<i>TPSP Third Party Service Providers</i> - zewnętrzni operatorzy obsługujący w swoich centrach eCall
7	TSD	pakiet informacji przesłany przez TPS (ang. TPS-ECALL Set of Data), zawierający dodatkowe informacje do oryginalnej transmisji MSD
8	ST CPR	System Teleinformatyczny Centrów Powiadamia Ratunkowego
9	SMS	<i>Short Message Service</i> - usługa przesyłania krótkich wiadomości tekstowych w sieciach telefonii komórkowej, stacjonarnej
10	SPR	system powiadamiania ratunkowego
11	SWD	System Wspomagania Dowodzenia Policji, Państwowego Ratownictwa Medycznego / Decyzji Państwowej Straży Pożarnej
12	Ustawa o SPR	Ustawa o systemie powiadamiania ratunkowego (tj. Dz.U. z 2023 r. poz. 748)

1. Wstęp

Zadaniem niniejszego raportu jest przedstawienie stanu funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego, ze szczególnym uwzględnieniem danych statystycznych przedstawiających zakres pracy centrów powiadamiania ratunkowego, a także skalę i sposób wykorzystania tego systemu przez społeczeństwo.

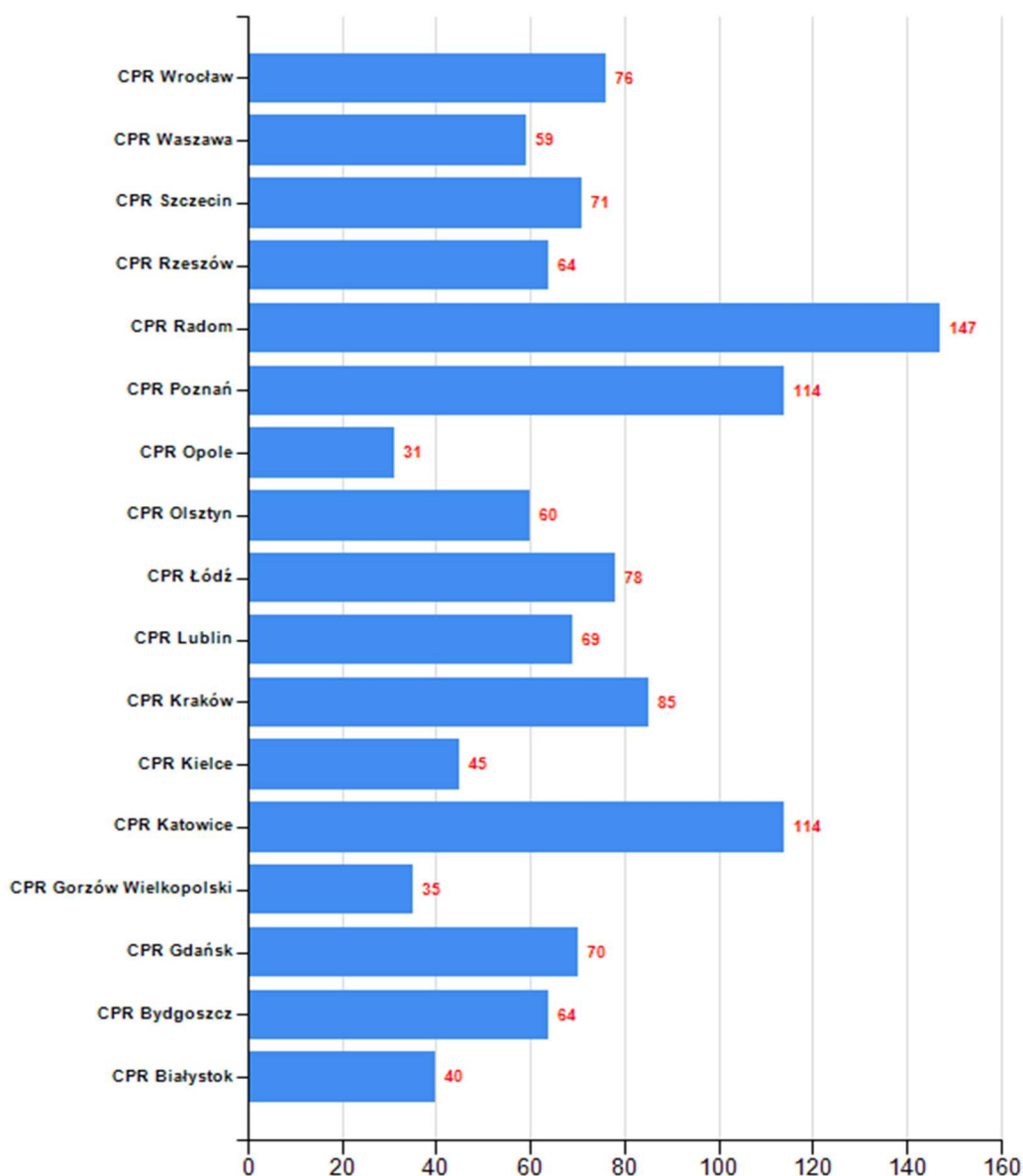
Rok 2024 przyniósł nowe wyzwanie dla systemu powiadamiania ratunkowego, jakim była powódź w południowo – zachodniej Polsce, wymagający szczególnej mobilizacji centrów powiadamiania ratunkowego, na obszarze działania których doszło do nadzwyczajnych zdarzeń powodziowych. Obowiązująca organizacja systemu powiadamiania ratunkowego, polegająca w takich przypadkach na zwiększeniu obsady w centrach powiadamiania ratunkowego, a także istniejąca stale zastępowalność centrów spowodowała, że nawet przy nadzwyczajnie zwiększonej lokalnie liczbie zgłoszeń alarmowych zachowano płynność ich obsługi.

W drugim półroczu 2024 r. w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych i Administracji oraz w 10 centrach powiadamiania ratunkowego miała miejsce kontrola Najwyższej Izby Kontroli, której oficjalne wyniki zostaną opublikowane w 2025 r. Z wystąpień pokontrolnych, które zostały już przekazane kontrolowanym organom wynika, że do funkcjonowanie systemu powiadamiania ratunkowego, w zakresie realizacji jego podstawowego celu, jakim jest ciągła obsługa zgłoszeń nie zgłoszono zastrzeżeń.

W ramach zadania MSWiA polegającego na utrzymaniu Systemu Teleinformatycznego Centrów Powiadamiania Ratunkowego w 2024 r. kontynuowane były prace techniczne, których celem było zwiększenie jego niezawodności. W ramach tych prac zmieniona została konfiguracja ośrodków krajowych, co jeszcze bardziej zwiększyło odporność systemu na awarie krytyczne.

2. Operatorzy numerów alarmowych

W 2024 roku funkcjonowało 17 centrów powiadamiania ratunkowego, które odbierały połączenia kierowane na numery alarmowe 112, 997 oraz 998. Z danych uzyskanych z centrów powiadamiania ratunkowego na dzień 31 grudnia 2024 r. obsadzonych było 1.222 etatów operatorów numerów alarmowych. Na koniec ubiegłego roku najwięcej etatów operatorskich zajętych było w CPR w Radomiu - 147, natomiast najmniej w Opolu - 31. W porównaniu z 2023 r., faktyczny stan zatrudnienia w centrach powiadamiania ratunkowego na stanowisku operatora numerów alarmowych zwiększył się o 35,25 etatu operatorów w przeliczeniu na zatrudnienie w pełnym wymiarze. Najwięcej wakatów znajdowało się w CPR w Katowicach (26), Warszawie (21), Krakowie (20) oraz we Wrocławiu (19). Na koniec roku połączenia alarmowe odbierało 1112 ONA, tj. 91% wszystkich zatrudnionych operatorów. Pozostali operatorzy są długotrwale nieobecni (zwolnienia lekarskie, urlopy związane z rodzicielstwem itp.).



Rysunek 1. Liczba obsadzonych etatów operatorskich w CPR – stan na dzień 31 grudnia 2024 r.

2.1. Szkolenia operatorów numerów alarmowych

W 2024 roku wszystkie szkolenia operatorów numerów alarmowych, zgodnie z ustawą o SPR, były zorganizowane przez WKCMSPR MSWiA. Przeprowadzono 5 szkoleń podstawowych a miesiące w jakich ustalono ich rozpoczęcie, to: luty, kwiecień, czerwiec, wrzesień i październik. W każdym ze szkoleń przeznaczono 5 dni na szkolenie teoretyczne oraz 5 dni na szkolenie praktyczne. W całym 2024 roku łącznie do szkolenia podstawowego zostało zgłoszonych 137 osób z czego ukończyło je 133 osoby (4 osoby zrezygnowały w trakcie szkolenia W pierwszym podejściu egzamin zaliczyło 93 operatorów, natomiast egzamin poprawkowy zaliczyło 23. Ostatecznie wydano 116 certyfikatów a 17 osób nie zaliczyło wymaganych egzaminów aby uzyskać certyfikat ONA. Ponadto, zgodnie z wymogami wynikającymi z ustawy o SPR, konieczne było ponowne przeegzaminowanie 2 operatorów, którzy uzyskali certyfikaty tymczasowe po szkoleniach i egzaminach w ośrodkach macierzystych w czasie trwania stanu epidemii i stanu zagrożenia epidemicznego.

2.2. Znajomość języków obcych

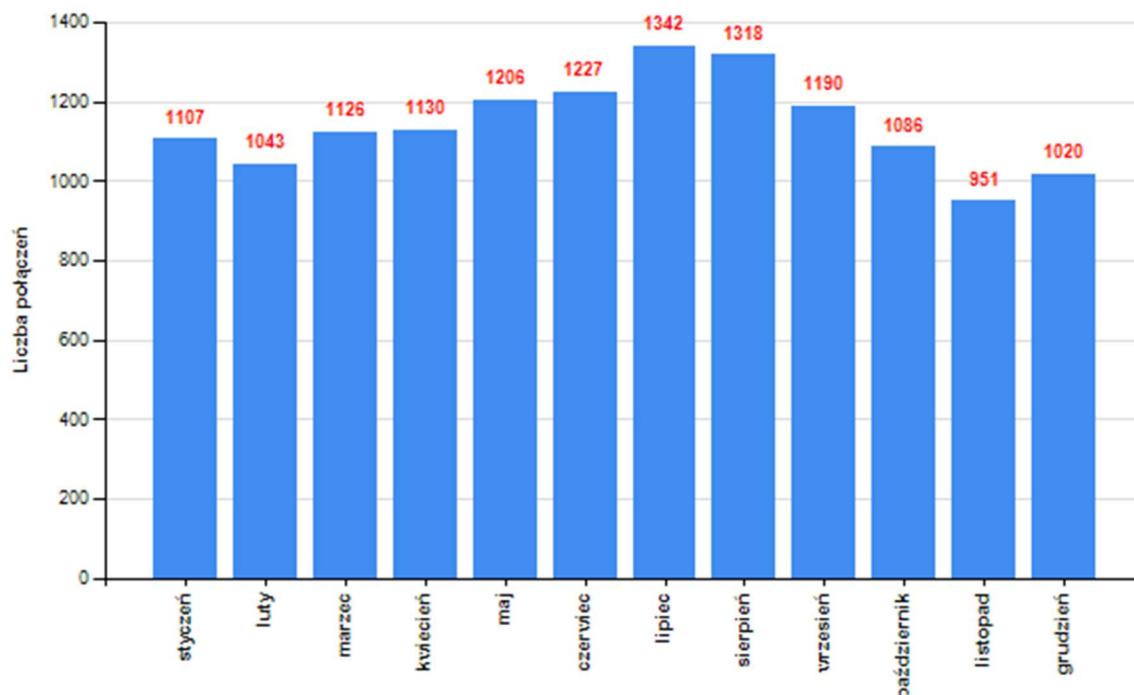
Operator numerów alarmowych musi posługiwać się co najmniej jednym językiem obcym w stopniu komunikatywnym. W tabeli 1. przedstawiono informację na temat znajomości języków obcych wśród operatorów numerów alarmowych, obsługujących zgłoszenia alarmowe (posiadających aktywny status w ST CPR). Największa liczba operatorów posługuje się językiem angielskim, w dalszej kolejności rosyjskim i niemieckim. Należy podkreślić, że kilkudziesięciu operatorów posługuje się więcej niż jednym językiem obcym.

Język	Liczba operatorów
Angielski	1039
Czeski	2
Francuski	11
Hiszpański	11
Niderlandzki	1
Niemiecki	53
Rosyjski	98
Serbski	1
Ukraiński	8
Włoski	13

Tabela 1. Znajomość języków obcych wśród ONA (rok 2024)

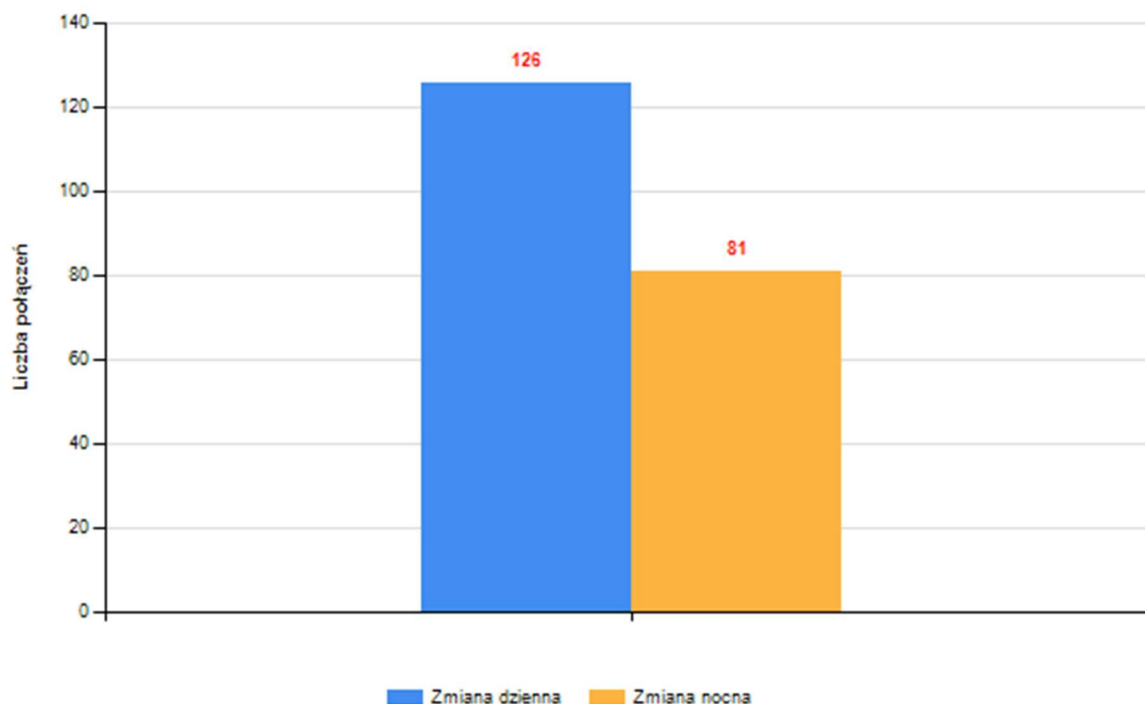
2.3. Obciążenie połączeniami przychodzącymi

W roku 2024 na jednego ONA w CPR przypadało średnio 1146 połączeń miesięcznie (dla porównania w 2023 r. było to 1300 połączeń). Na rysunku 2. przedstawiono średnią liczbę połączeń przypadających na jednego ONA – przy czym liczba kierowanych połączeń oraz operatorów ich obsługujących w poszczególnych CPR zmieniała się w ciągu roku.

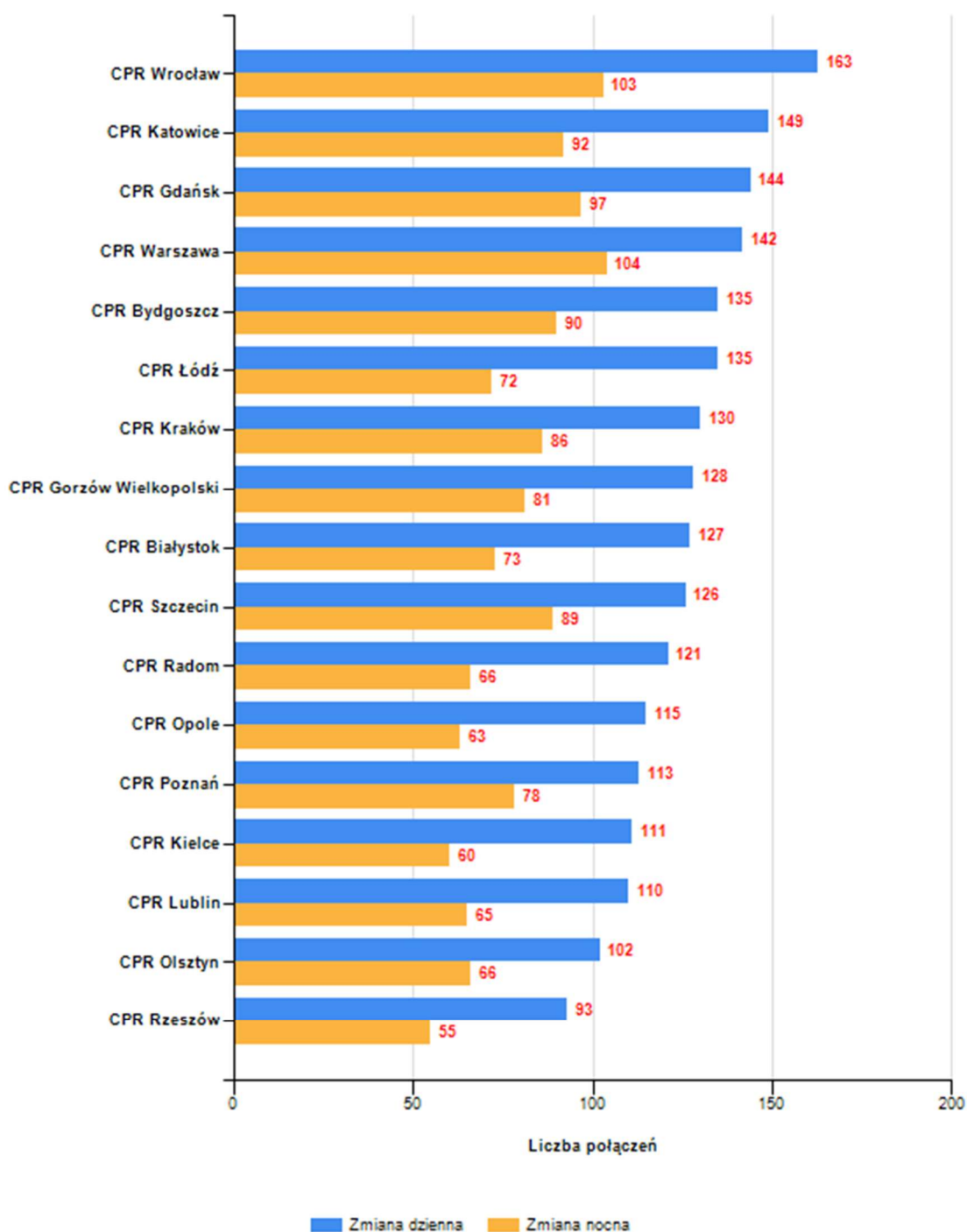


Rysunek 2. Obciążenie ONA połączeniami przychodzącymi w rozbiściu na miesiące (rok 2024)

Z danych zarejestrowanych w ST CPR wynika, że występuje znacząca różnica między liczbą połączeń obsługiwanych przez operatora numerów alarmowych w ciągu zmiany dziennej i nocnej. ONA obsługiwał średnio 126 połączeń na zmianie dziennej i 81 połączeń na zmianie nocnej (rysunek 3.). Godziny rozpoczęcia zmiany dziennej i nocnej różnią się w poszczególnych centrach.



Rysunek 3. Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w Polsce (rok 2024)

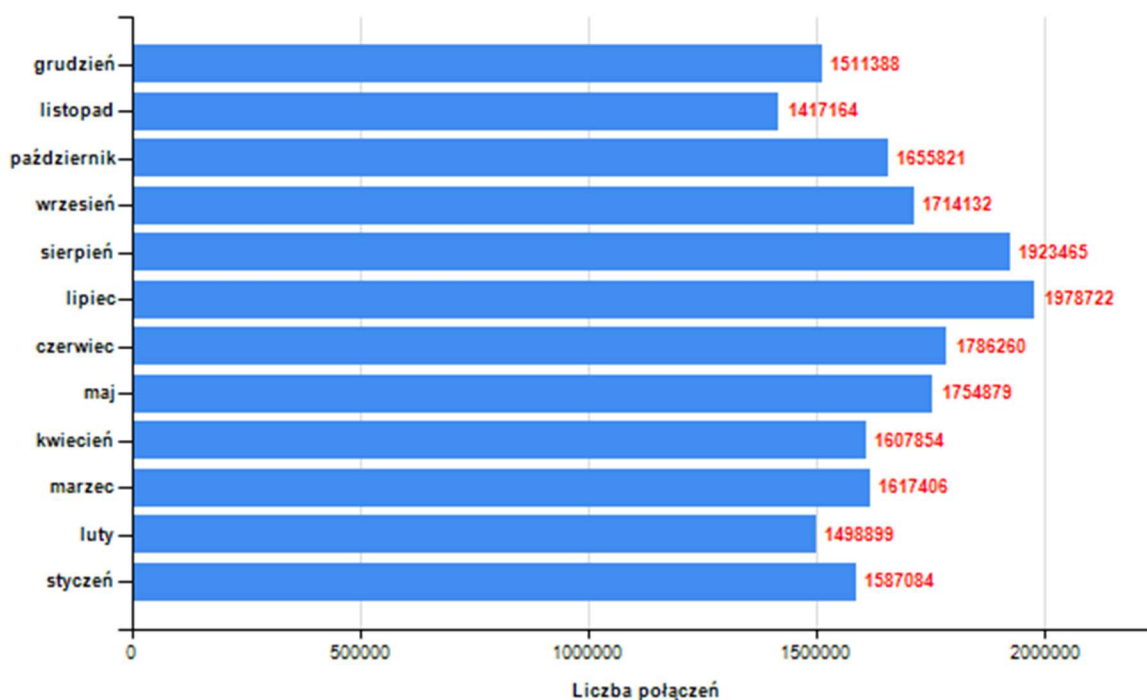


Rysunek 4. Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w poszczególnych CPR (rok 2024)

3. Dane statystyczne SPR

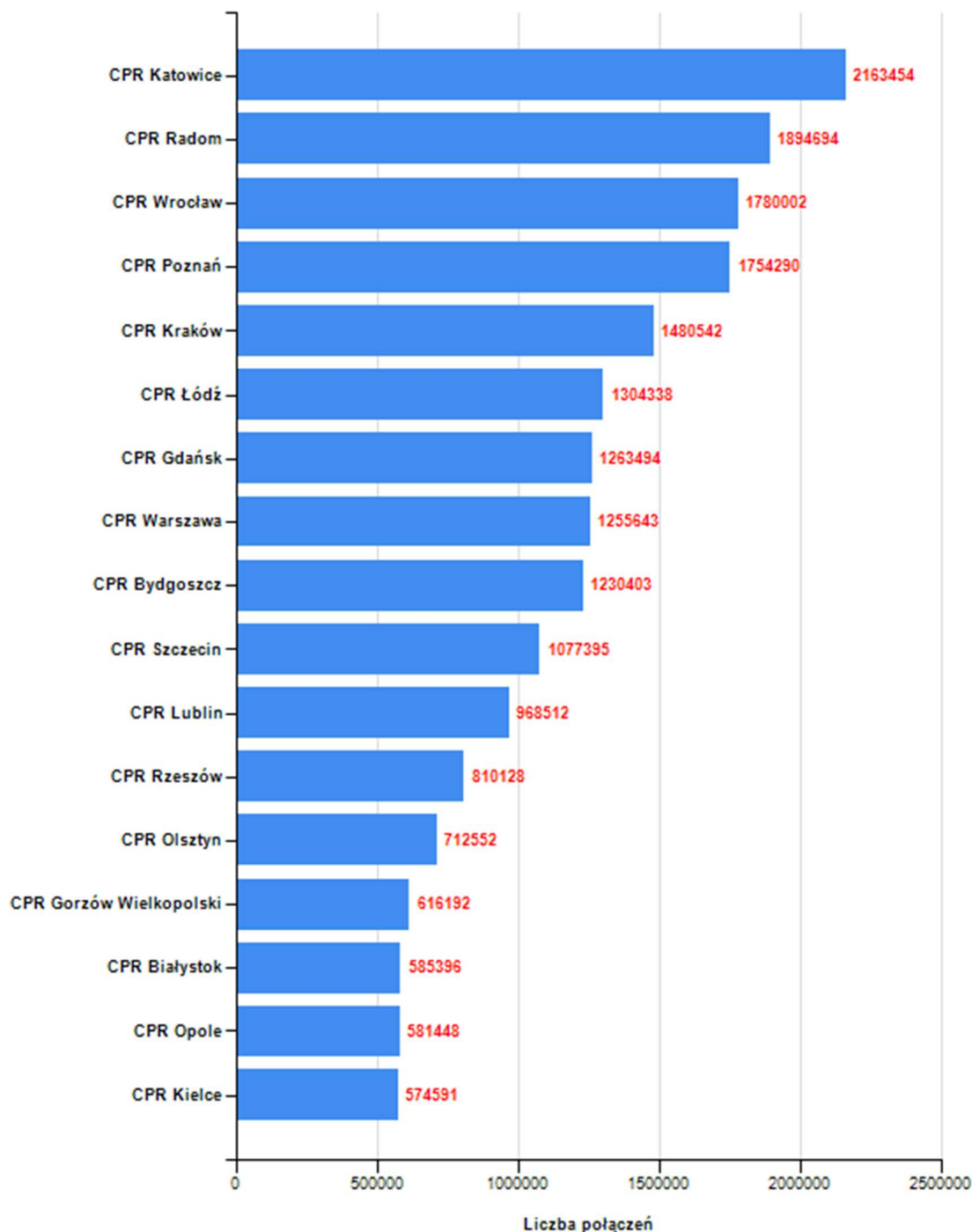
3.1. Połączenia przychodzące

W 2024 roku w centrach powiadamiania ratunkowego odnotowano w sumie **20.053.074 połączenia przychodzące**, tj. o ponad 2 mln zgłoszeń mniej, niż w roku 2023. Na rysunku 5. przedstawiono liczbę połączeń przychodzących do centrów powiadamiania ratunkowego w rozbiciu na miesiące. Z danych wynika, że najwięcej połączeń zostało zarejestrowanych w lipcu (1.978.722), sierpniu (1.923.465) oraz czerwcu (1.786.260).



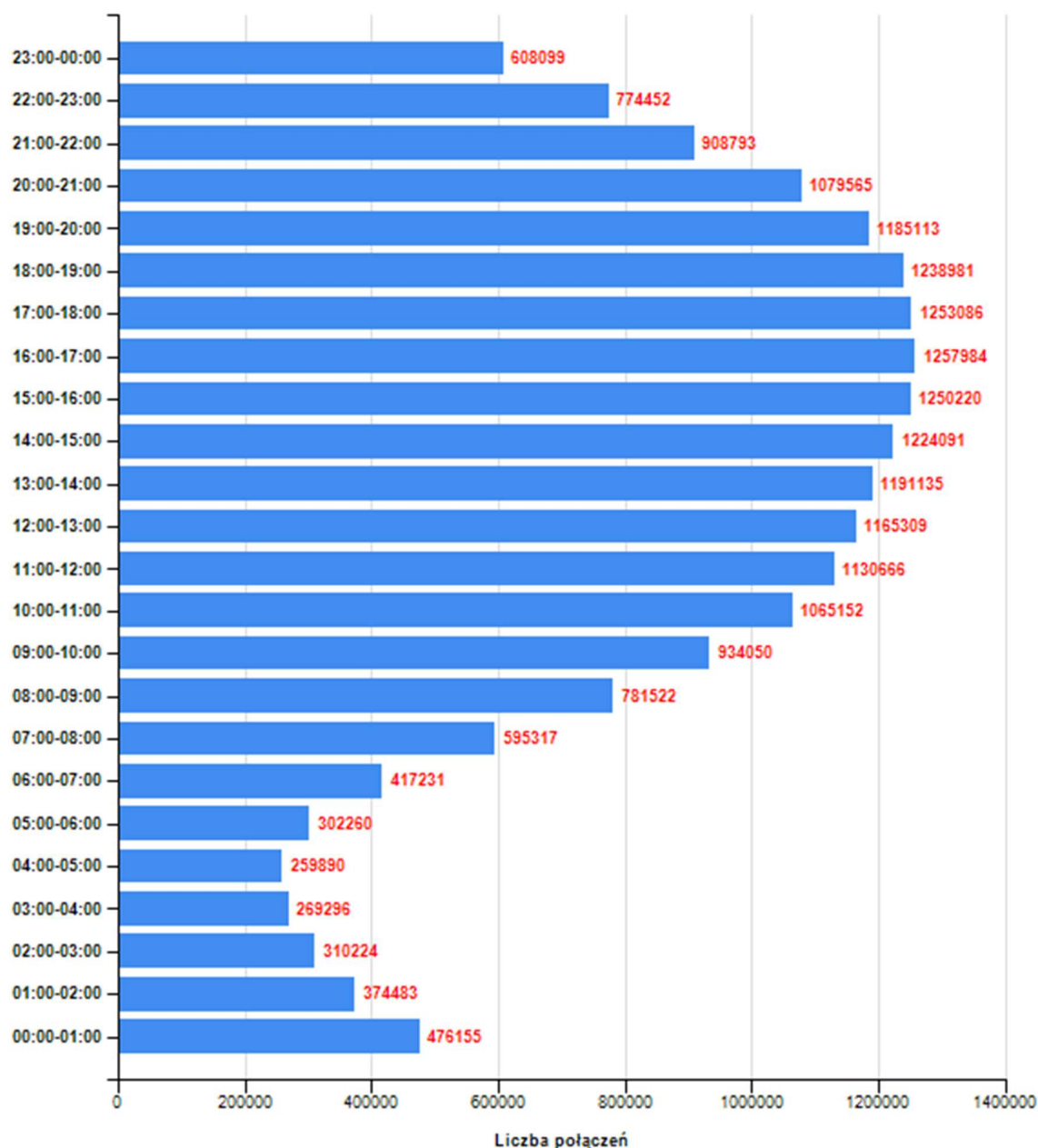
Rysunek 5. Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na miesiące (rok 2024)

Na rysunku 6. przedstawiono liczbę połączeń przychodzących, zarejestrowanych w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego. Najwięcej połączeń przychodzących zarejestrowano w CPR w Katowicach (2.163.454), Radomiu (1.894.694) i Wrocławiu (1.780.002).



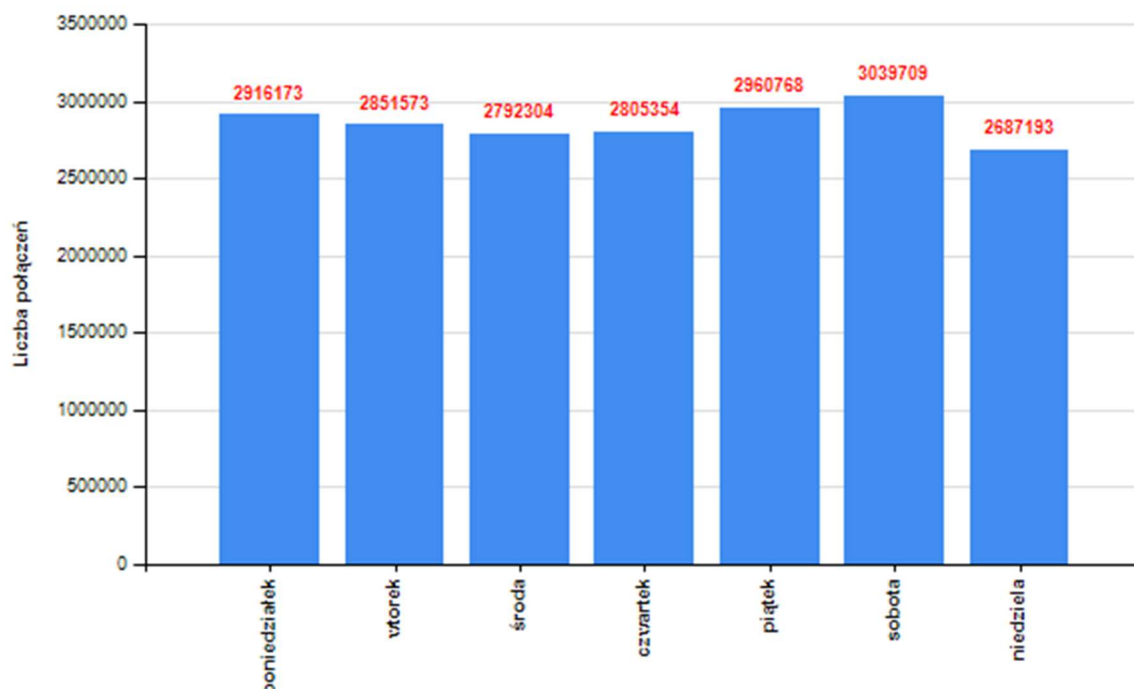
Rysunek 6. Liczba połączeń przychodzących w poszczególnych CPR (rok 2024)

Jak wynika z rysunku 7. najwięcej połączeń rejestrowanych jest między godziną 10 a 21. Należy zauważyć, że liczba połączeń w ciągu doby zaczyna znacząco wzrastać od godziny 7, z długim, dość płaskim maksimum, trwającym od godz. 15.00 aż do 19.00, a wyraźniejszy spadek połączeń następuje dopiero po godzinie 20.00.



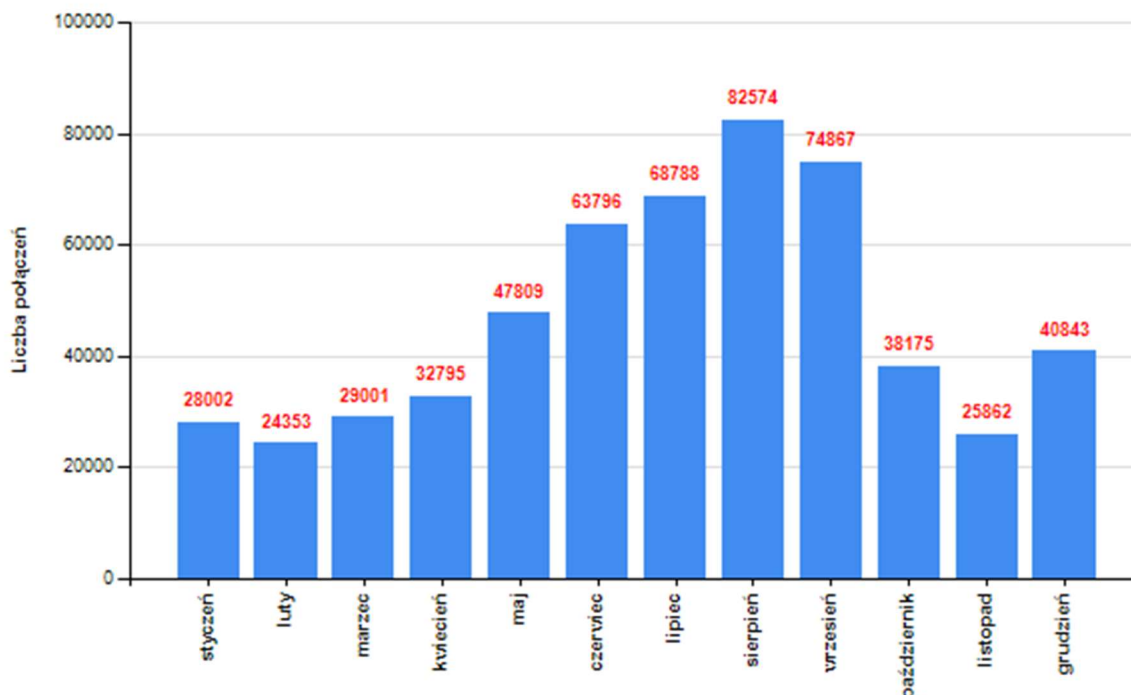
Rysunek 7. Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na godziny (rok 2024)

Najwięcej połączeń przychodzących (rysunek 8.) odnotowano w soboty (3.039.709) i piątki (2.960.768). Liczba połączeń w pozostałe dni tygodnia rozkłada się stosunkowo równomiernie, z wyjątkiem niedziel, kiedy odnotowano najmniejszą liczbę połączeń (2.687.193).



Rysunek 8. Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na dni tygodnia (rok 2024)

W celu zapewnienia dostępności numerów alarmowych dla wszystkich obywateli przez 24 godziny na dobę oraz skrócenia czasu oczekiwania na odbiór połączenia, centra powiadamiania ratunkowego wzajemnie się zastępują. Oznacza to, że w przypadku, gdy dany CPR nie może w krótkim czasie lub wcale odebrać połączenia, zostaje ono przekierowane do ośrodka zastępującego. W przypadku przeciążenia CPR, połączenia przychodzące po 20 sekundach oczekiwania na odbiór kierowane są do najdłuższej wolnego ONA w kraju (zastępowalność wewnętrzna). W przypadku awarii lub planowanego wyłączenia ośrodka, połączenia są przekierowywane od razu przez operatora telekomunikacyjnego do ośrodka zastępującego według przyjętych ustaleń (zastępowalność zewnętrzna). Na rysunku 9. zobrazowano skalę połączeń przychodzących przekazanych do innych CPR w ramach zastępowalności wewnętrznej w ujęciu miesięcznym. Najwięcej połączeń przekazano do innych CPR w miesiącach – sierpniu (82.574), wrześniu (74.867) oraz lipcu (68.788).



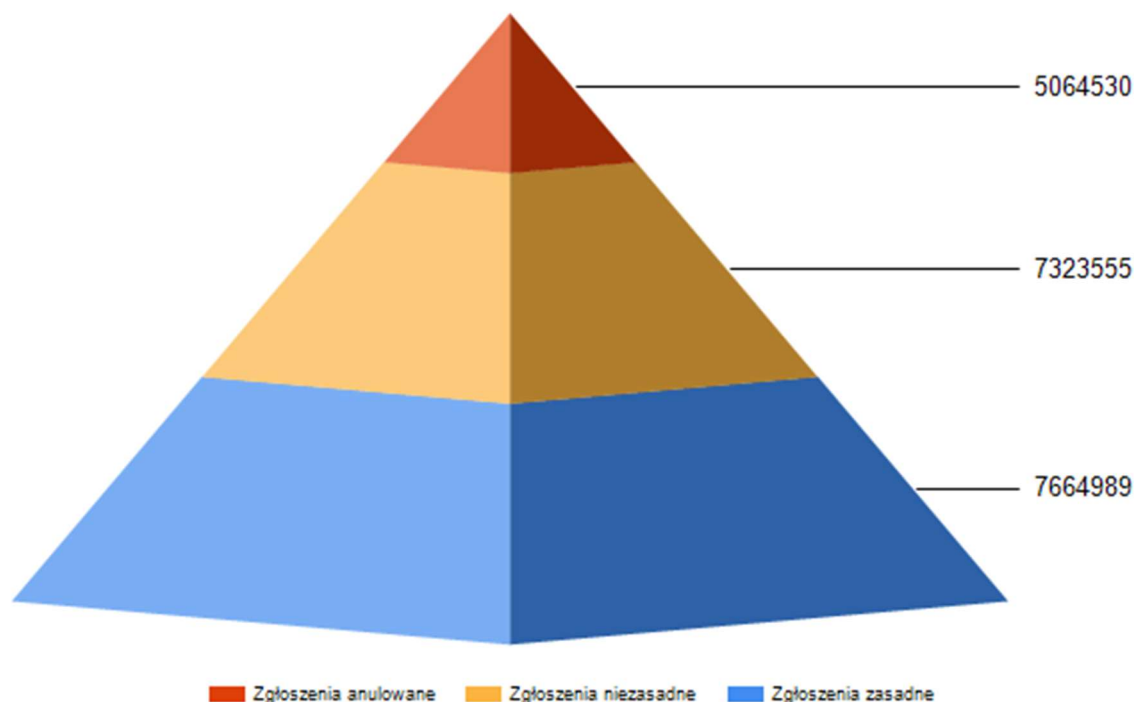
Rysunek 9. Liczba połączeń przychodzących przekazanych do innych CPR w rozbiciu na miesiące (rok 2024)

3.2. Czas oczekiwania na odbiór połączenia

Średni czas oczekiwania dzwoniącego na odbiór połączenia wynosił około 9,47 sekundy, co w praktyce oznacza, że operator odbiera połączenie w 3-4 sekundzie od momentu wpłynięcia połączenia na stanowisko operatorskie (około 6 sekund trwa zapowiedź, która jest obligatoryjna). Należy zaznaczyć, że w przypadku nieodebrania zgłoszenia w ciągu 10 sekund od wpłynięcia na stanowisko (czyli około 16 sekund od zarejestrowania w systemie) operator zostanie karnie wylogowany, a połączenie skierowane do innego operatora.

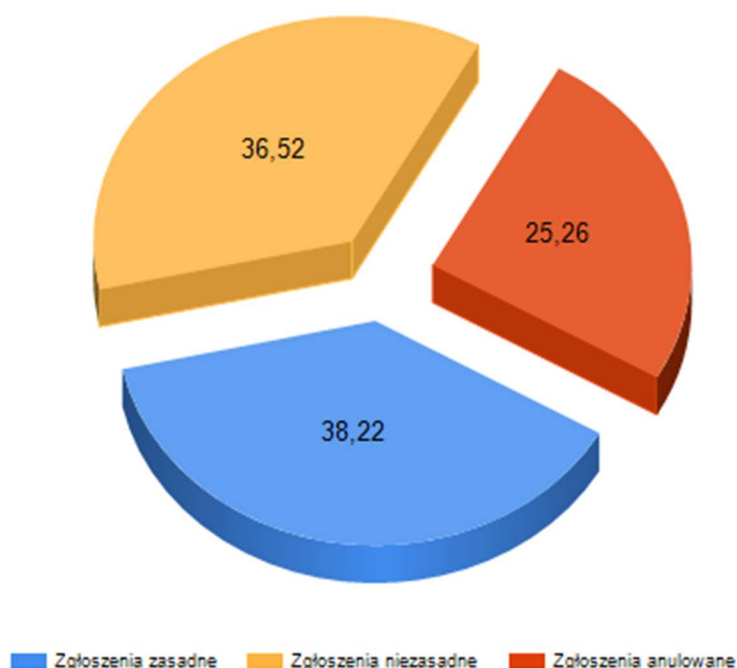
3.3. Połączenia niezasadne i anulowane

Spośród wszystkich połączeń przychodzących do centrów powiadamiania ratunkowego, w 5.064.530 przypadkach (rysunek 12.), co stanowi 25,26% wszystkich zgłoszeń (rysunek 10.), dzwoniący rozłączył się przed przydzieleniem połączenia na stanowisko operatorskie. W ST CPR połączenia takie oznaczane są jako połączenia anulowane.



Rysunek 10. Liczba zgłoszeń anulowanych, niezasadnych, zasadnych w Polsce (rok 2024)

W 7.323.555 przypadkach (rysunek 10.), co stanowi 36,52% (rysunek 11.) wszystkich połączeń, zgłoszenie zostało zakwalifikowane przez ONA jako niezasadne, niewymagające interwencji służb. Informacje o tych zgłoszeniach nie zostały przekazane do podmiotów ratunkowych.

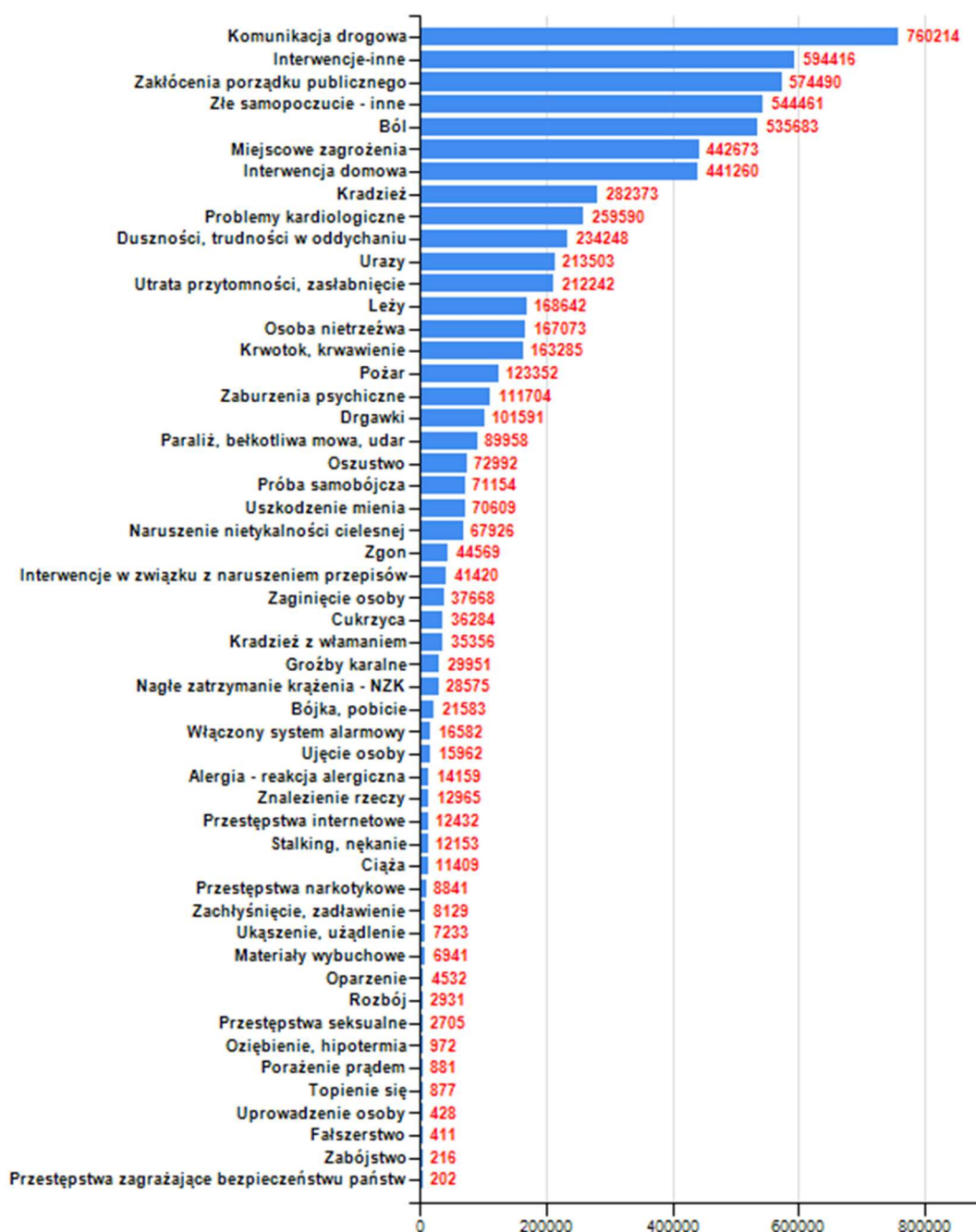


Rysunek 11. Procentowy udział zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w stosunku do wszystkich połączeń (rok 2024)

W porównaniu z 2023 rokiem ogólna liczba zgłoszeń przychodzących zmalała o ponad 2 mln. Na uwagę zasługuje znaczący spadek liczby zgłoszeń anulowanych (ponad 900 tys.) oraz niezasadnych (blisko 1,2 mln), przy niewielkim spadku liczby zgłoszeń zasadnych (nieco ponad 200 tys.).

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych (rysunek 12.) zdecydowanie przodują zdarzenia dotyczące komunikacji drogowej (760.214), a następnie interwencje inne (594.416), zakłócenia porządku publicznego (574.490), złe samopoczucie - inne (544.461), ból (535.683).

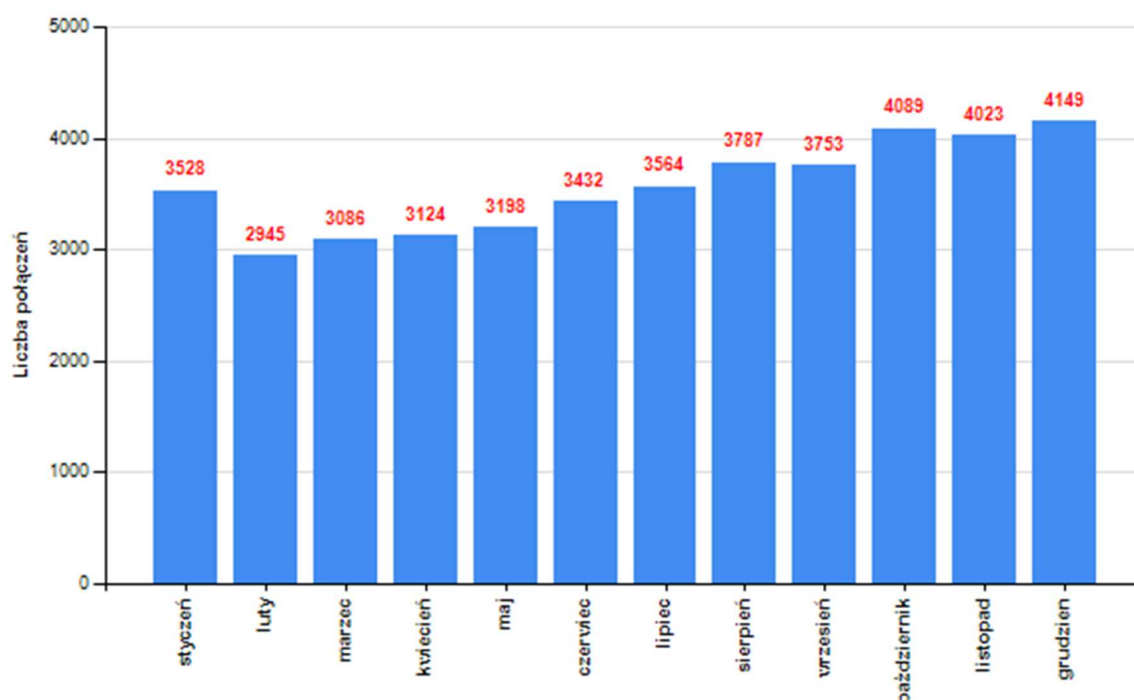
Przekazano także stosunkowo dużo zdarzeń z kategorii – ból (535.683) oraz kategorii miejscowe zagrożenia (442.673). Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych stanowiły zgłoszenia z kategorii przestępstwa zagrażające bezpieczeństwu państw (202).



Rysunek 12. Liczba zdarzeń w rozbiu na kategorie zdarzeń (rok 2024)

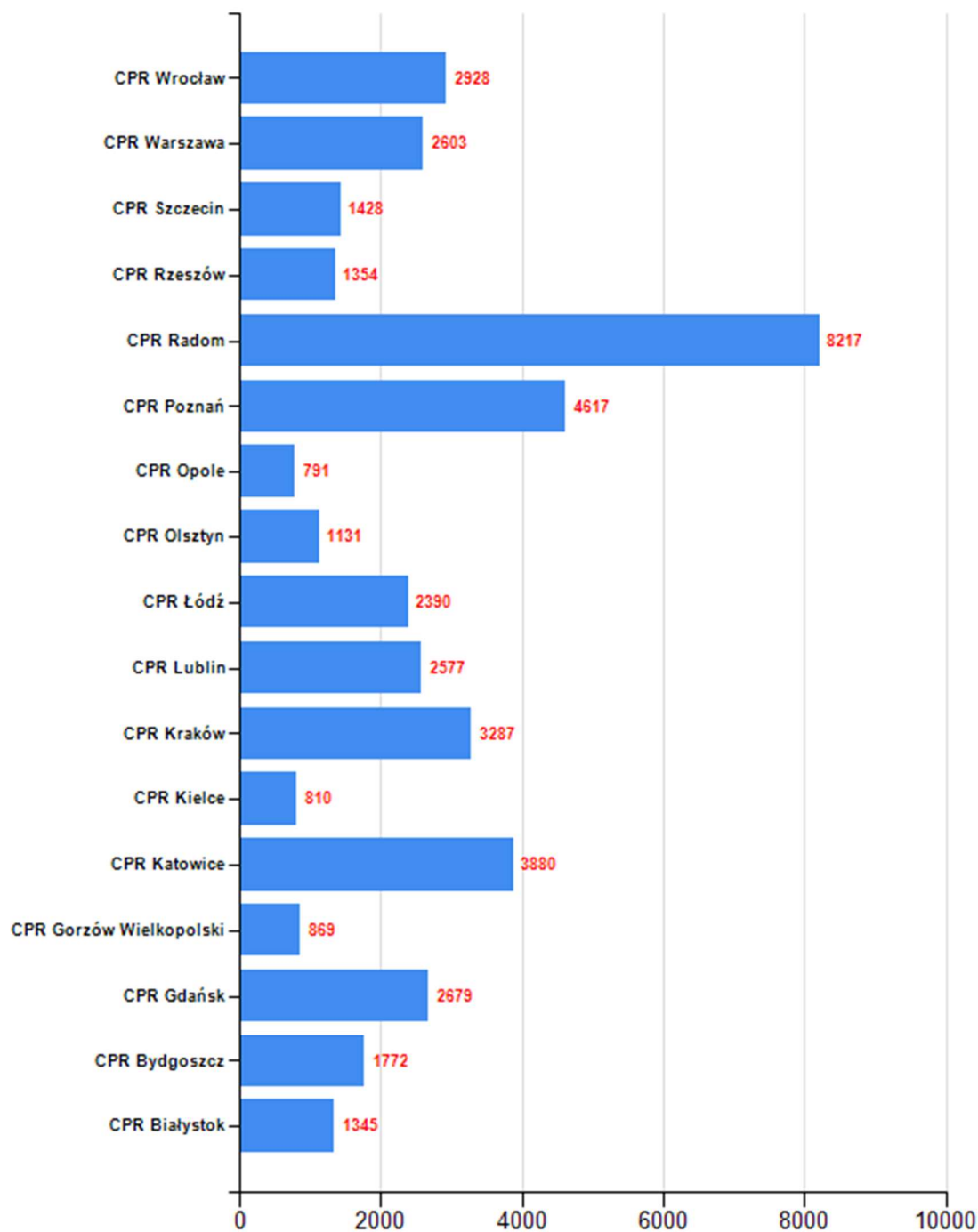
3.4. Zgłoszenia eCall

W 2024 r. w ST CPR zarejestrowano łącznie 42.678 zgłoszenia eCall (rysunek 13.), co jest wynikiem wyższym o 31,83% w stosunku do roku 2023 (32.373). Najwięcej zgłoszeń wpłynęło w grudniu (4.149), październiku (4.089) i listopadzie (4.023). Wzrost liczby zgłoszeń eCall wynika ze zwiększającej się liczby samochodów posiadających przedmiotową funkcjonalność.



Rysunek 13. Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w rozbiciu na miesiące (rok 2024)

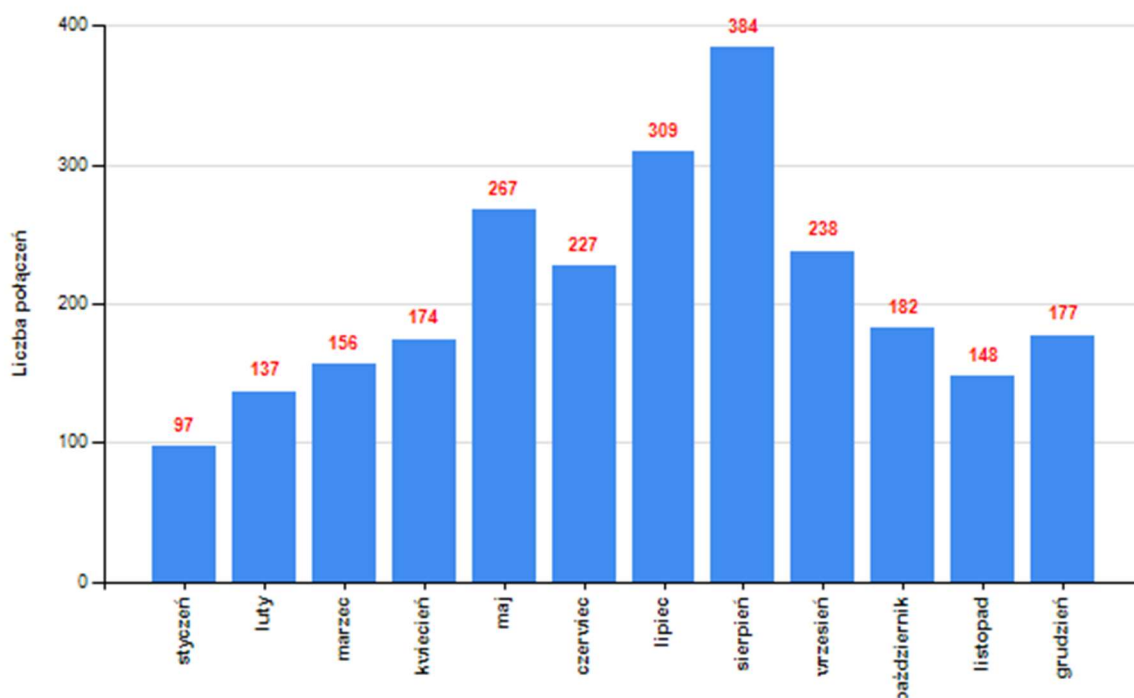
Z danych zawartych w ST CPR wynika, że najwięcej zgłoszeń eCall wpłynęło do centrów powiadamiania ratunkowego w Radomiu (8.217) oraz Poznaniu (4.617).



Rysunek 14. Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w poszczególnych CPR (rok 2024)

3.5. Zgłoszenia SMS

W 2024 r. w ST CPR zarejestrowano łącznie 2.496 zgłoszeń SMS. Najwięcej zgłoszeń wpłynęło w sierpniu (384), lipcu (309), maju (267) oraz wrześniu (238). Do służb przekazano 2.290 zgłoszenia zasadne. Na dzień 31 grudnia 2024 r. w ST CPR było aktywnych 31.522 użytkowników aplikacji mobilnej Alarm112, które dokonały rejestracji od czasu jej publikacji w sklepach.



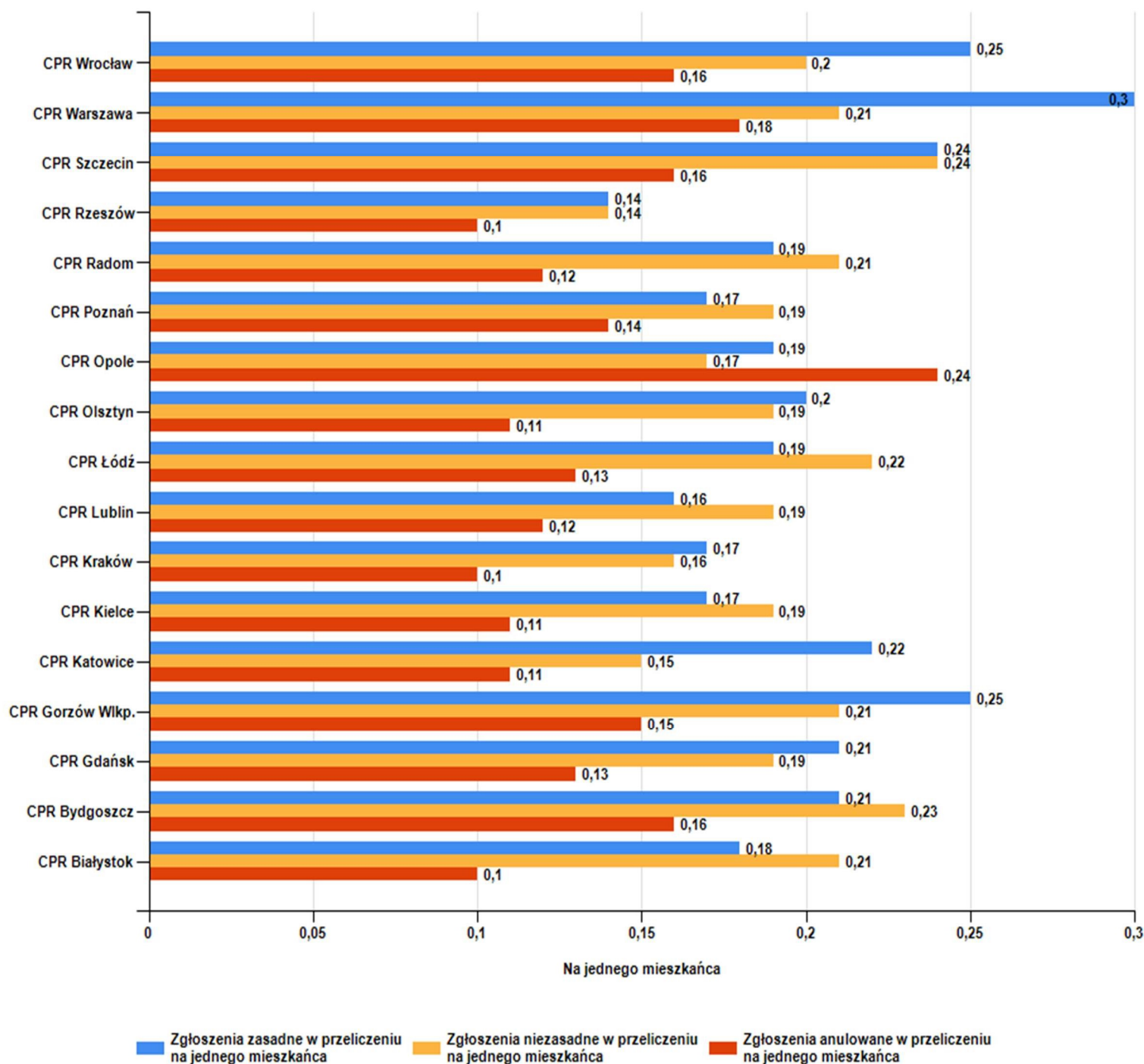
Rysunek 15. Zarejestrowane połączenia typu SMS w rozbiu na miesiące (rok 2024)

3.6. Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca

Z danych zawartych w ST CPR wynika, że najwięcej zgłoszeń zasadnych, w przeliczeniu na jednego mieszkańca, odnotowano w CPR w Warszawie (0,3), w CPR w Gorzowie Wlkp. (0,25), oraz CPR we Wrocławiu (0,25), a najmniej w CPR w Rzeszowie (0,14) oraz CPR w Lublinie (0,16).

Najwięcej zgłoszeń niezasadnych, w przeliczeniu na jednego mieszkańca, odnotowano w CPR w Szczecinie (0,24), a najmniej w CPR w Rzeszowie (0,14).

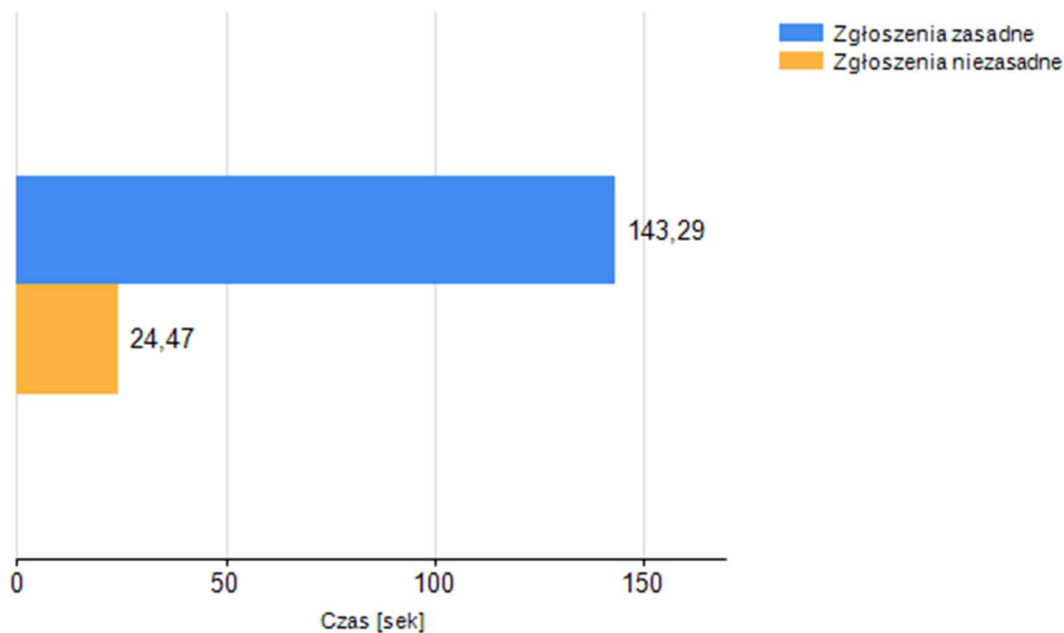
W przypadku zgłoszeń anulowanych, w przeliczeniu na jednego mieszkańca najwięcej zarejestrowano w CPR w Opolu (0,24), w CPR w Warszawie (0,18), a najmniej w CPR w Rzeszowie, Krakowie i Białymstoku (0,1).



Rysunek 16. Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca (rok 2024)

3.7. Czas obsługi połączeń

W 2024 roku średni czas prowadzenia rozmów w ramach obsługi zgłoszeń zasadnych wynosił 143,29 sek., a zgłoszeń niezasadnych 24,47 sek.

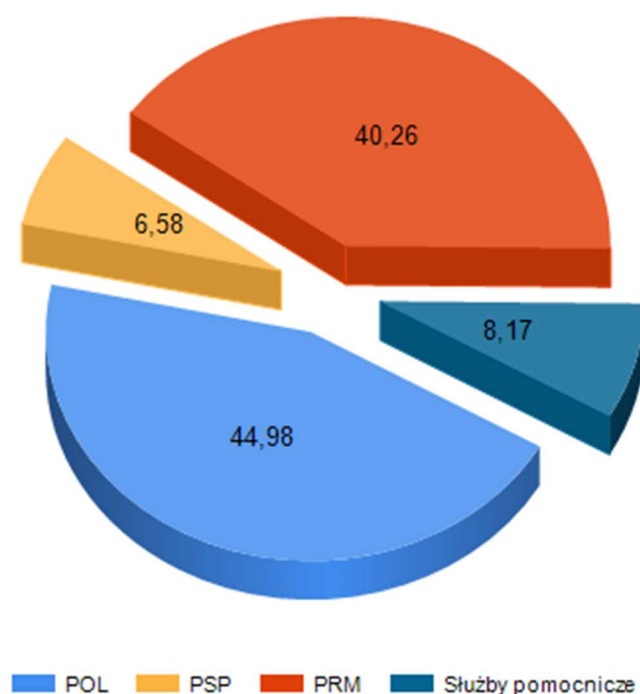


Rysunek 17. Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych i niezasadnych (w sekundach) (rok 2024)

4. Współpraca ze służbami ratunkowymi

W ST CPR zarejestrowano informację o 6.719.816 zdarzeniach utworzonych na podstawie zgłoszeń kierowanych do CPR oraz przekazanych drogą elektroniczną za pomocą formatki do dyżurnych PSP, dyżurnych Policji i dyspozytorów medycznych w ramach interfejsu komunikacyjnego między ST CPR a systemami służb (SWD) oraz do służb pomocniczych. W sytuacji, kiedy nie ma możliwości przekazania formatki, informacje o zdarzeniach przekazywane są drogą telefoniczną. Do Policji przekazano 3.369.755 zdarzeń alarmowych, do Państwowej Straży Pożarnej 493.128, do dyspozytorów medycznych 3.016.204. Do służb pomocniczych, przez które należy rozumieć w szczególności Wojewódzkie Centra Zarządzania Kryzysowego, GOPR, TOPR, podmioty ratownictwa wodnego, Sanepid i PKP PLK przekazano 611.905 zdarzeń.

Należy pamiętać, że system teleinformatyczny w CPR pozwala przekazać informację o zdarzeniu do więcej niż jednej służby w tym samym momencie. Wielokrotnie, ze względu na charakter danego zdarzenia, wymagającego interwencji więcej niż jednej służby, ONA przekazuje jednocześnie informacje do kilku podmiotów. Ponadto zdarza się, że zgłoszenia alarmowe obsługiwane w centrach powiadamiania ratunkowego często dotyczą tego samego zdarzenia lub zagrożenia, kwalifikowane są więc jako podobne do już zarejestrowanych zdarzeń, a do służb przekazuje się tylko informacje uzupełniające, np. o wystąpieniu nowych okoliczności mających wpływ na obsługę zdarzenia.



Rysunek 18. Procentowy podział zdarzeń przekazany do służb ratunkowych i pomocniczych (rok 2024)

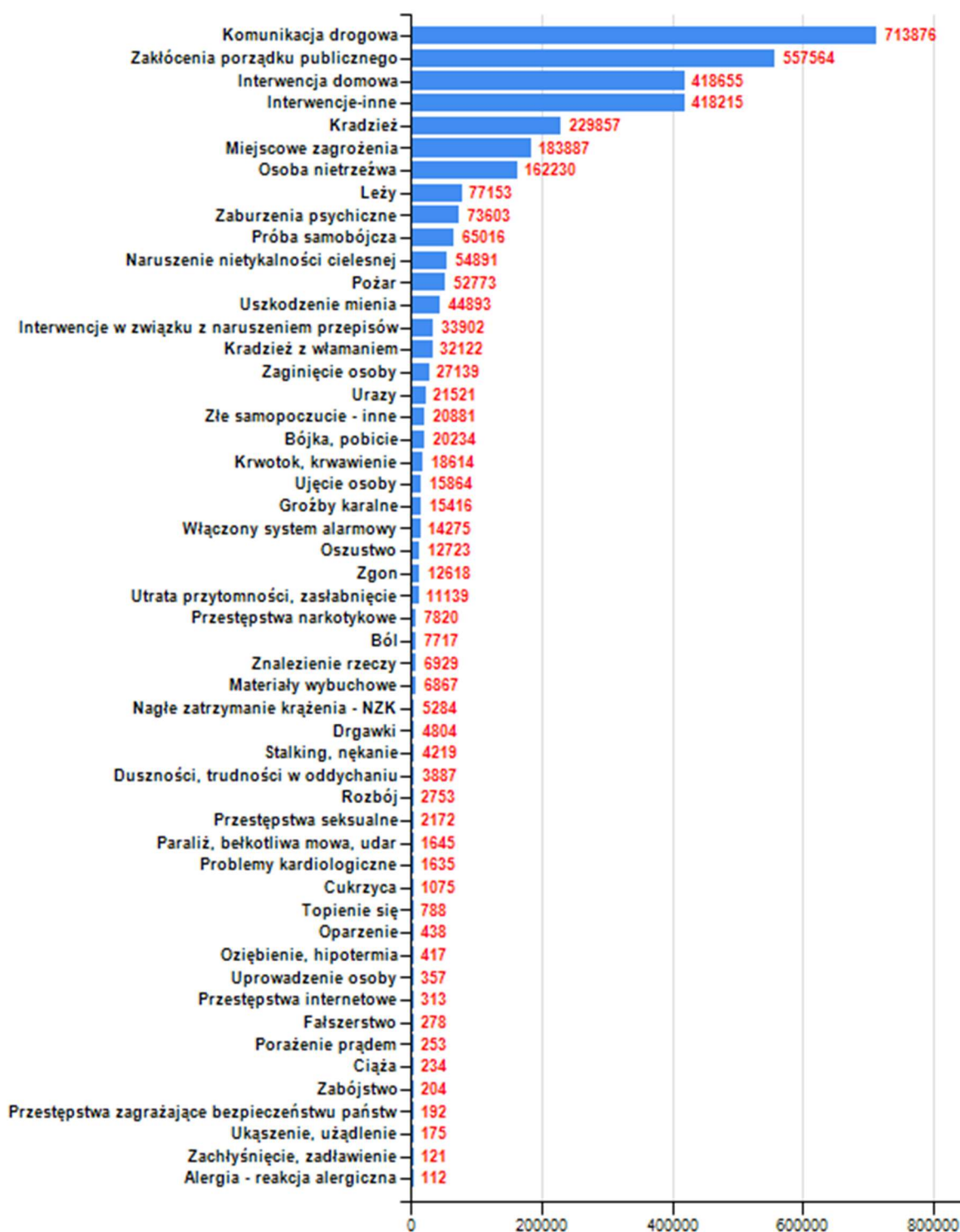
4.1. Policja

W 2024 r. utworzono w systemie 3.369.755 zdarzeń alarmowych przekazanych do SWD Policji. Najwięcej zdarzeń przekazano do stanowisk kierowania Policji w Warszawie (257.042) – do której przekazano wielokrotnie więcej zdarzeń, niż do innych dużych ośrodków miejskich. Dużą liczbę zdarzeń przekazano także do dyżurnych Policji we Wrocławiu (118.070), Poznaniu (84.813), Krakowie (82.707), Łodzi (70.003), Gdańsku (58.026).

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych z CPR do Policji, zdecydowanie przodują zdarzenia dotyczące komunikacji drogowej (713.876), następnie zakłócenia porządku publicznego (557.564), interwencje domowe (418.655) oraz interwencje inne (418.215).

Przekazano także stosunkowo dużo zgłoszeń o charakterze medycznym – kategoria: leży (77.153), zaburzenia psychiczne (73.603), próba samobójcza (65.016) – które oprócz interwencji jednostek systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego wymagają również zaangażowania jednostek Policji.

Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych do SWD Policji stanowiły: alergia (112), zachłyśnięcia/ zadławienie (121), ukąszenie/użądlenie (175).



Rysunek 19. Kategorie zdarzeń przekazanych do Policji (rok 2024)

4.2. Państwowa Straż Pożarna

W 2024 r. utworzono w systemie 493.128 zdarzeń alarmowych przekazanych do jednostek Państwowej Straży Pożarnej.

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych z CPR do SWD PSP (rysunek 20.) najczęściej odnotowano interwencje dotyczących miejscowych zagrożeń (236.702), następnie pożarów (121.962) oraz kategorii komunikacja drogowa (60.615).

Spośród pozostałych kategorii zdarzeń wyróżniły się także: interwencje inne (12.293), interwencja domowa (7.779), próba samobójcza (7.415).

Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych do SWD PSP stanowiły: uprowadzenie osoby (2), ujęcie osoby (2), stalking, nękanie (2), oszustwo (5), przestępstwa internetowe (5), rozbój (6), przestępstwa seksualne (8), bójka, pobicie (23), oziębienie, hipotermia (23), zabójstwo (34).

Liczba przekazanych do PSP zgłoszeń w kategoriach medycznych wynika m.in. z tzw. izolowanych zdarzeń ratownictwa medycznego, czyli sytuacji, w których do nagłego zachorowania lub sytuacji zagrażających życiu i zdrowiu nie mógł w krótkim czasie dotrzeć zespół ratownictwa medycznego lub przekazanie informacji o zdarzeniu do SWD PRM nie było możliwe z uwagi na jego niedostępność. Wówczas na miejsce pierwsi docierali strażacy i udzielali kwalifikowanej pierwszej pomocy do czasu przejęcia pacjenta przez zespół ratownictwa medycznego.



Rysunek 20. Kategorie zdarzeń przekazanych do PSP (rok 2024)

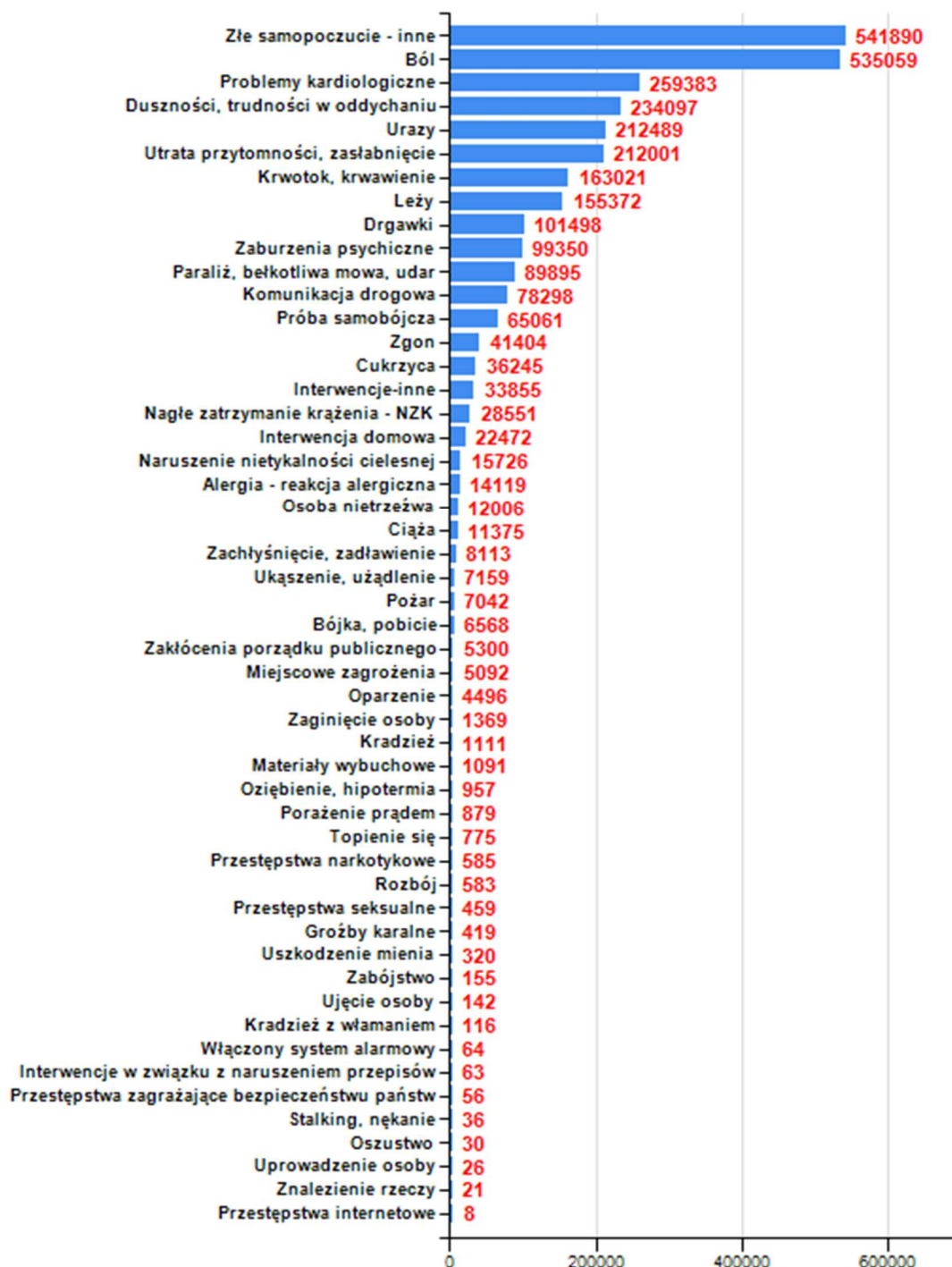
4.3. Państwowe Ratownictwo Medyczne

W 2024 r. w systemie utworzono 3.016.204 zdarzenia alarmowe przekazane do jednostek Państwowego Ratownictwa Medycznego – dyspozytorni medycznych.

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych z CPR do SWD PRM (rysunek 21.) odnotowano najwięcej zdarzeń dotyczących złego samopoczucia/inne (541.890), a następnie w kategorii ból (535.059) oraz problemy kardiologiczne (259.383).

Spośród pozostałych kategorii zdarzeń wyróżniały się także: duszności, trudności w oddychaniu (234.097), urazy (212.489), utrata przytomności, zasłabnięcie (212.001), krwotok, krwawienie (163.021) oraz leży (155.372).

Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych do PRM stanowiły: przestępstwa internetowe (8), znalezienie rzeczy (21), uprowadzenie osoby (26), oszustwo (30).



Rysunek 21. Kategorie zdarzeń przekazanych do dyspozytorni medycznych PRM (rok 2024)

5. Działania CPR w czasie powodzi w południowo-zachodniej Polsce

W celu zapewnienia jak największej dostępności numerów alarmowych dla obywateli, w związku z niekorzystnymi prognozami atmosferycznymi od dnia 13 września 2024 r. wzmocniono obsady operatorskie w centrach powiadamiania ratunkowego obsługujących połączenia z województw zagrożonych powodzią. Działanie to miało na celu zapewnienie możliwie najkrótszego czasu oczekiwania na odebranie połączenia alarmowego, dzięki zwiększonej liczbie operatorów numerów alarmowych na zmianach dziennych i nocnych.

Wzrost liczby połączeń alarmowych zauważono szczególnie 14 (72 tys.) i 15 września (77 tys.) w stosunku do „zwykłych dni”, gdy liczby zgłoszeń to ok. 55 tys. na dobę. Sytuacja ta przełożyła się na wydłużenie czasu oczekiwania na odebranie połączenia z 9,5 sekundy do – średnio w skali kraju – 13 sekund (14 września) i 16 sekund (15 września). Znacząco zwiększyło się też obciążenie zgłoszeniami operatorów numerów alarmowych w całym kraju, najbardziej: 14 września w CPR w: Opolu i Katowicach, a 15 września w CPR w: Opolu, Wrocławiu, Kielcach, Gdańsku i Białymstoku.

Powyższe statystyki pokazują na czym polega działanie centrów powiadamiania ratunkowego w formule zastępowalności - połączenia z najbardziej obciążonych centrów powiadamiania ratunkowego mogły być odbierane przez operatorów numerów alarmowych z innych, nawet bardzo oddalonych, rejonów Polski i przekazywane do służb ratunkowych właściwych dla miejsca zdarzenia.

16 września liczba połączeń znacząco spadła (61,5 tys.), a czas oczekiwania na odebranie połączenia skrócił się średnio do 11,6 sekundy, najbardziej obciążonym wówczas ośrodkiem był CPR we Wrocławiu.

W kolejnych dniach system dalej działał stabilnie, niewielkąwyżkę liczby połączeń zauważono 20 i 21 września, kiedy do systemu powiadamiania ratunkowego wpłynęło prawie 60 tys. połączeń na dobę, jednak nie przełożyło się to na zauważalne dla dzwoniącego wydłużenie czasu oczekiwania na odebranie połączenia.

6. Upowszechnianie wiedzy o SPR i numerze alarmowym 112

Najważniejszym wydarzeniem, związanym z promocją numerów alarmowych w 2024 roku, były centralne obchody Europejskiego Dnia Numeru Alarmowego 112 w Katowicach, zorganizowane w związku z 10-leciem powstania CPR w Katowicach przez Wojewodę Śląskiego.

Ponadto w ramach promowania numeru alarmowego 112 oraz rozpowszechniania zasad poprawnego korzystania z numerów alarmowych, podejmowano następujące działania:

- spotkania edukacyjne z dziećmi i młodzieżą w szkołach – prelekcje operatorów numerów alarmowych dotyczące m.in. zasad postępowania w przypadku wystąpienia zagrożeń oraz zasad dokonywania zgłoszeń na numery alarmowe;
- konkursy tematyczne dla dzieci i młodzieży szkolnej;
- udział pracowników CPR, połączony z akcjami promocyjnymi i spotkaniami edukacyjnymi, w tematycznych eventach, festiwalach, spotkaniach, piknikach i imprezach plenerowych, np. Mistrzostwa Pierwszej Pomocy, Targi Pracy, Dziecięca Szkoła Bezpieczeństwa, Uniwersytet Bezpiecznego Seniora, Piknik Zdrowia, Piknik Rekrutacyjny Służb Mundurowych, Dzień Dziecka, Dzień bezpieczeństwa ruchu drogowego, akcja „Kręci mnie bezpieczeństwo nad wodą”, Olimpiada Bezpieczeństwa itp.;
- propagowanie materiałów promocyjnych, związanych z numerem alarmowym 112;
- kampanie informacyjne, organizowane przy okazji lokalnych uroczystości związanych z obchodami Europejskiego Dnia Numeru alarmowego 112, z udziałem przedstawicieli władz lokalnych oraz przy udziale mediów;
- bieżąca współpraca informacyjna z lokalnymi mediami – audycje z udziałem pracowników CPR, wywiady, udzielanie informacji o specyfice pracy operatorów numerów alarmowych, przekazywanie danych statystycznych dotyczących ilości obsłużonych w centrach zgłoszeń;
- organizacja wspólnych szkoleń z przedstawicielami służb ratunkowych, mające na celu wzajemną wymianę doświadczeń;
- prowadzenie przez centra akcji informacyjnych na portalach społecznościowych (m.in. CPR w Bydgoszczy, Katowicach, Olsztynie, Krakowie i Lublinie);
- produkcja i publikacja filmików promocyjnych, np. „Niebezpieczny lód” – CPR w Katowicach;
- zaangażowanie CPR w akcje charytatywne.

Bieżące statystyki, ważniejsze aktualności oraz informacje na temat systemu powiadamiania ratunkowego publikowane są również przez MSWiA na stronie www.112.gov.pl.

7. Plany na przyszłość

7.1. Prace nad modernizacją Systemu Teleinformatycznego CPR i aplikacji mobilnej Alarm112

W 2025 r. planuje się wdrożenie nowych funkcjonalności systemu powiadamiania ratunkowego, które zapewnią jego dostępność osobom z niepełnosprawnościami. Za pośrednictwem zmodernizowanej aplikacji mobilnej Alarm112 możliwa będzie wymiana komunikatów z centrami powiadamiania ratunkowego w czasie rzeczywistym. Planowane są również działania mające na celu dostosowanie ST CPR do przyjmowania zgłoszeń eCall nowej generacji.

7.2. Nowelizacja ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego

Planowane jest znowelizowanie ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego, przede wszystkim w zakresie umożliwiającym zwiększenie efektywności i wydajności centrów powiadamiania ratunkowego w przypadku natłoku zgłoszeń alarmowych.

Spis rysunków

Rysunek 1.	Liczba obsadzonych etatów operatorskich w CPR – stan na dzień 31 grudnia 2024 r.	5
Rysunek 2.	Obciążenie ONA połączeniami przychodzącymi w rozbiu na miesiące (rok 2024)	7
Rysunek 3.	Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w Polsce (rok 2024)	7
Rysunek 4.	Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w poszczególnych CPR (rok 2024)	8
Rysunek 5.	Liczba połączeń przychodzących w rozbiu na miesiące (rok 2024)	9
Rysunek 6.	Liczba połączeń przychodzących w poszczególnych CPR (rok 2024)	10
Rysunek 7.	Liczba połączeń przychodzących w rozbiu na godziny (rok 2024)	11
Rysunek 8.	Liczba połączeń przychodzących w rozbiu na dni tygodnia (rok 2024)	12
Rysunek 9.	Liczba połączeń przychodzących przekazanych do innych CPR w rozbiu na miesiące (rok 2024)	13
Rysunek 10.	Liczba zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w Polsce (rok 2024)	14
Rysunek 11.	Procentowy udział zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w stosunku do wszystkich połączeń (rok 2024)	14
Rysunek 12.	Liczba zdarzeń w rozbiu na kategorie zdarzeń (rok 2024)	15
Rysunek 13.	Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w rozbiu na miesiące (rok 2024)	16
Rysunek 14.	Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w poszczególnych CPR (rok 2024)	17
Rysunek 15.	Zarejestrowane połączenia typu SMS w rozbiu na miesiące (rok 2024)	18
Rysunek 16.	Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca	19
Rysunek 17.	Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych i niezasadnych (w sekundach) (rok 2024)	20
Rysunek 18.	Procentowy podział zdarzeń przekazany do służb ratunkowych i pomocniczych (rok 2024)	21
Rysunek 19.	Kategorie zdarzeń przekazanych do Policji (rok 2024)	23
Rysunek 20.	Kategorie zdarzeń przekazanych do PSP (rok 2024)	25
Rysunek 21.	Kategorie zdarzeń przekazanych do dyspozytorni medycznych PRM (rok 2024)	26

Spis tabel

Tabela 1. Znajomość języków obcych wśród ONA (rok 2023).....	6
--	---