



WOJEWODA ŁÓDZKI

Łódź, 3 kwietnia 2025 r.

ZD-II.6310.81.2025

Analiza liczby, natężenia i czasu obsługi zgłoszeń na terenie województwa łódzkiego w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2024 r.

Analiza liczby, natężenia i czasu obsługi zgłoszeń na terenie województwa łódzkiego w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2024 r. została opracowana na podstawie art. 21 ust. 3b ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz. U. z 2025 r. poz. 91) i oparta na danych pozyskanych z Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego (SWD PRM) oraz Podsystemu Zintegrowanej Łączności (PZŁ).

W województwie łódzkim od 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 2024 r. funkcjonowało 13 stanowisk dyspozytorskich, w tym 1 stanowisko dyspozytora głównego, 8 stanowisk dyspozytorów przyjmujących oraz 4 stanowiska dyspozytorów wysyłających. W roku 2024 w dyspozytorni medycznej zatrudnionych było, wg stanu na 31.12.2024 r. 63 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.: 46 osób (41,75 etatu), natomiast z 17 dyspozytorami zawarto umowy cywilnoprawne (12,5 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 40Elektroniczna 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 2024 r. do dyspozytorni DM05 01 wpłynęło łącznie 318 096 zgłoszeń, z tego: 214.065 zakończonych zostało zadysponowaniem zespołu ratownictwa medycznego do zdarzenia, 30.398 zakończone zostało odmową przez zadysponowania ZRM, natomiast 73.633 zgłoszenia stanowiły zgłoszenia pozostałe.

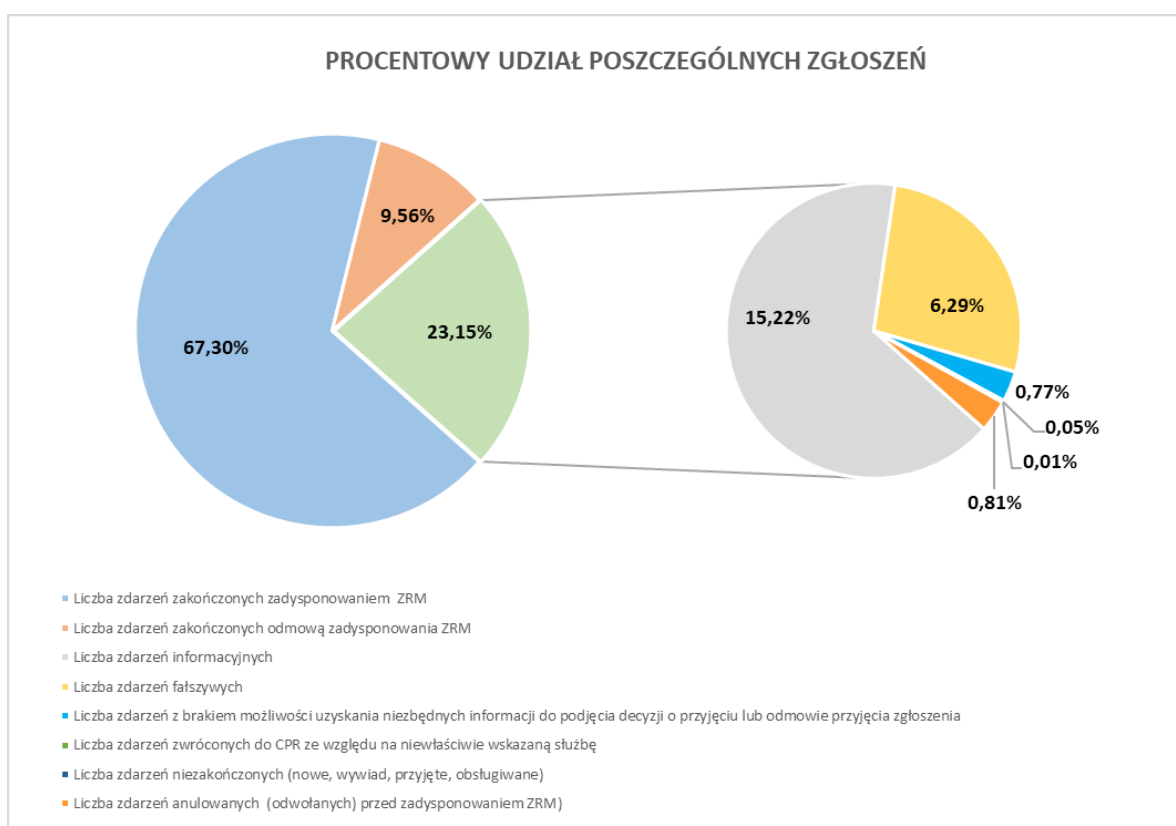
Województwo łódzkie	Liczba wszystkich zgłoszonych zdarzeń na nr alarmowy 999 w 2024 r.			
	wszystkie zgłoszenia	w tym:		
		zakończone zadysponowaniem ZRM	zakończone odmową zadysponowania ZRM	pozostałe
	318 096	214 065	30 398	73 633
	100%	67,30%	9,56%	23,15%

W odniesieniu do danych za rok 2023, ogólna liczba zgłoszeń wpływających do dyspozytorni medycznej DM05 01 w roku 2024 uległa zmniejszeniu w stosunku do roku 2023 o 10.143, tj. o 3,16 %, w tym:

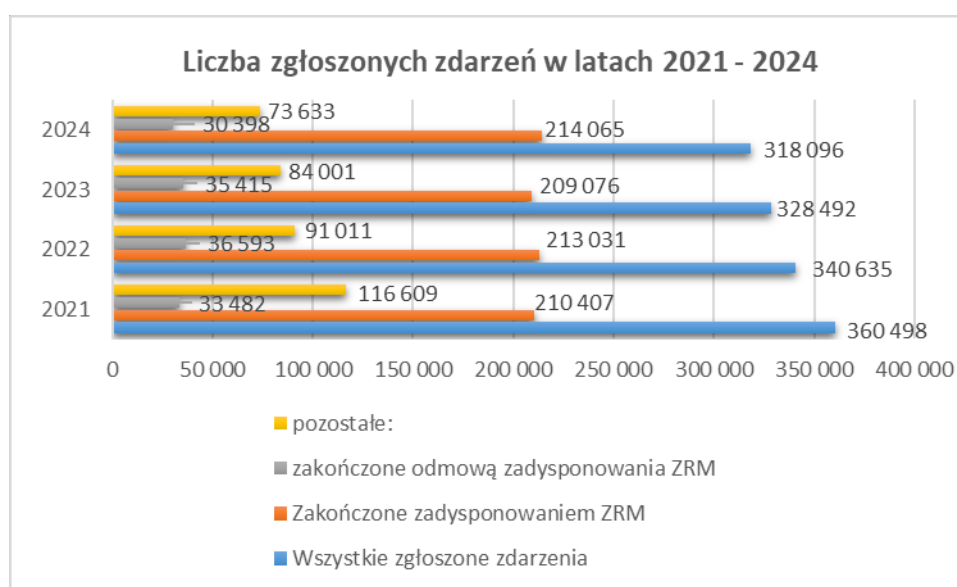
- ✓ liczba zgłoszonych zdarzeń zakończonych zadysponowaniem ZRM uległa zwiększeniu o 4.989, tj. o 2,39%,
- ✓ liczba zgłoszonych zdarzeń zakończonych odmową zadysponowania ZRM uległa zmniejszeniu o 5.017, tj. o 14,17 %,
- ✓ analogicznie do lat ubiegłych liczba zgłoszeń o charakterze informacyjnym, zgłoszeń 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 12,34 % – rok do roku) i stanowiła około $\frac{1}{4}$ liczby wszystkich zgłoszeń (23,15 %).

Wyszczególnienie		2024	2023	% (rok do roku)
Wszystkie zgłoszone zdarzenia		318 096	328 492	(-) 3,16%
w tym:	zakończone zadysponowaniem ZRM	214 065	209 076	2,39%
	zakończone odmową zadysponowania ZRM	30 398	35 415	(-) 14,17%
	pozostałe:	73 633	84 001	(-) 12,34%

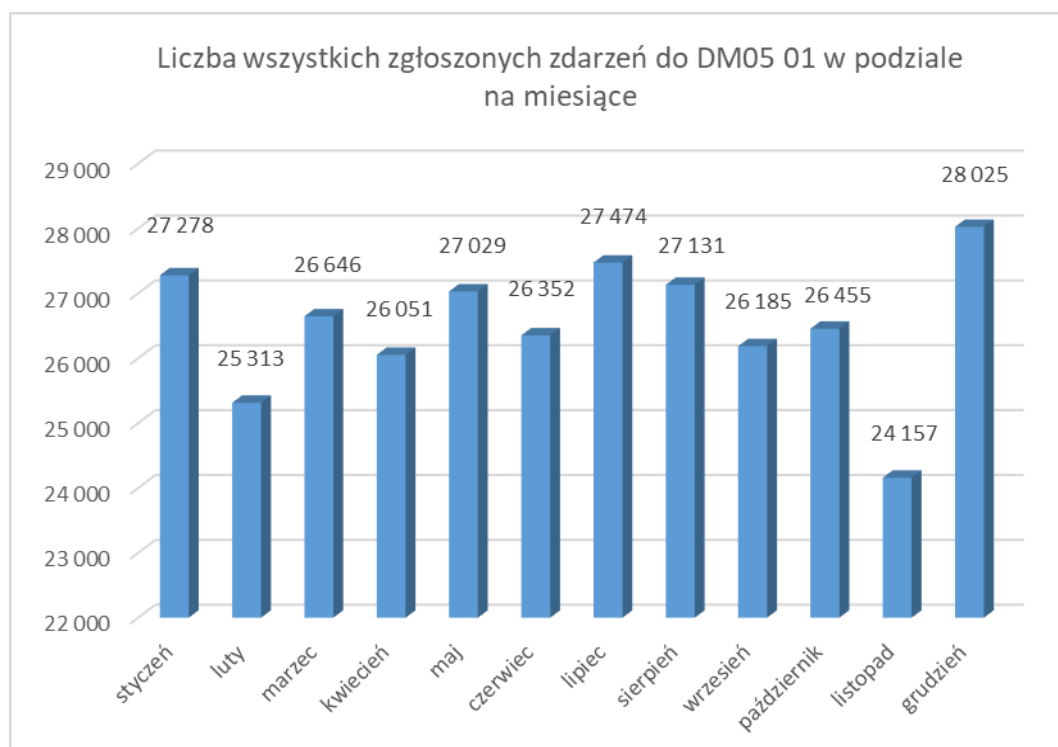
- ✓ Udział zgłoszeń zakończonych zadysponowaniem Zespołu Ratownictwa Medycznego w ogólnej liczbie zgłoszeń wyniósł 67,30 % i był wyższy w stosunku do roku 2023 o 3,65 pp. (63,65%), Był on również wyższy w stosunku do roku 2022 o 4,76 pp. (62,54%), oraz wyższy w stosunku do roku 2021 o 8,93 pp. (62,54%).
- ✓ Udział zgłoszeń zakończonych odmową zadysponowania ZRM w ogólnej liczbie zgłoszeń wyniósł 9,56 % i był niższy w stosunku do roku 2023 o 1,22 pp. (10,78%). W stosunku do roku 2022 był niższy o 1,19 pp. (10,74%) oraz wyższy w stosunku do roku 2021 o 0,27 pp. (9,29%).



W stosunku do lat ubiegłych odnotowuje się systematyczny spadek pozostałych zgłoszeń, tj. innych niż zakończonych zadysponowaniem lub odmową zadysponowania ZRM. Na przestrzeni lat 2021 – 2024 udział tych połączeń, w ogólnej liczbie zgłoszeń spadł o 9,20 pp. W roku 2021 udział tego typu zgłoszeń stanowił 32,35% ogólnej liczby zgłoszeń, natomiast w roku 2024 udział ten wynosił już tylko 23,15 %.

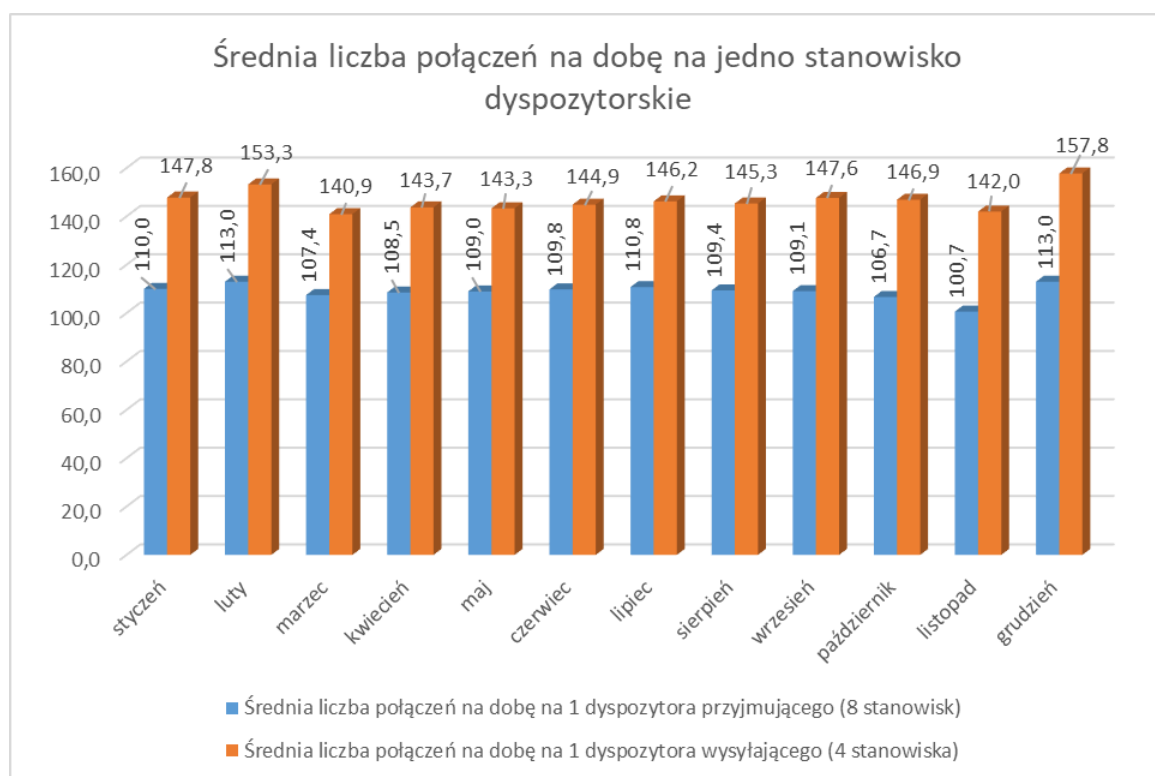


Z przeprowadzonej analizy wynika, że najwięcej zdarzeń na numer alarmowy 999 zostało zgłoszonych (podobnie jak w latach ubiegłych) w grudniu (28.025), a najmniej w listopadzie (24.157) i lutym (25.313).



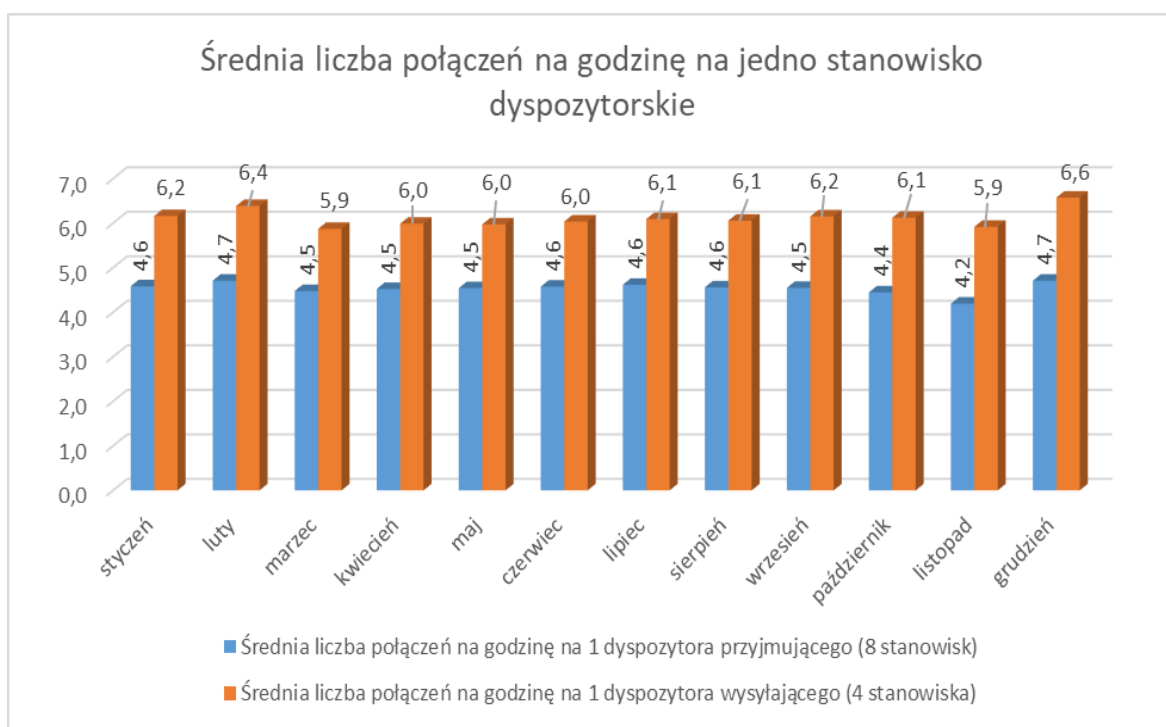
2. Natężenie zgłoszeń

Mając na uwadze, że w dyspozytorni DM05 01 w ciągu doby funkcjonuje 8 stanowisk dyspozytorów przyjmujących, w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2024 r. średnia liczba zgłoszeń przypadających na jedno takie stanowisko wynosiła 108,94 czyli 4,54 zgłoszenia na godzinę. Największe natężenie odnotowano w lutym i grudniu - 113 zgłoszeń w trakcie doby, czyli 4,7 zgłoszeń na godzinę, a najmniejsze w listopadzie i październiku - odpowiednio 100,7 i 106,7 zgłoszeń, czyli 4,2 oraz 4,4 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 145,25 czyli 6,05 zgłoszeń na godzinę.



W dyspozytorni DM05 01 zarówno w dzień, jak i w nocy funkcjonują 4 stanowiska dyspozytorów wysyłających. W okresie objętym analizą 214.065 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 146,62 zgłoszeń, czyli 6,11 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 lutym i grudniu - 153,3 oraz 157,8 w ciągu doby, czyli odpowiednio około 6,4 i 6,6 zgłoszeń na godzinę, a najmniejsze w marcu i listopadzie - 140,9 oraz 142 zgłoszeń w ciągu doby, czyli odpowiednio 5,9 zgłoszeń na godzinę. Zatem faktyczna, średnia liczba zadysponowanych zespołów ZRM na jednego dyspozytora wysyłającego wynosiła 195,49 na dobę, co daje średnio 8,15 dyspozycji na godzinę.



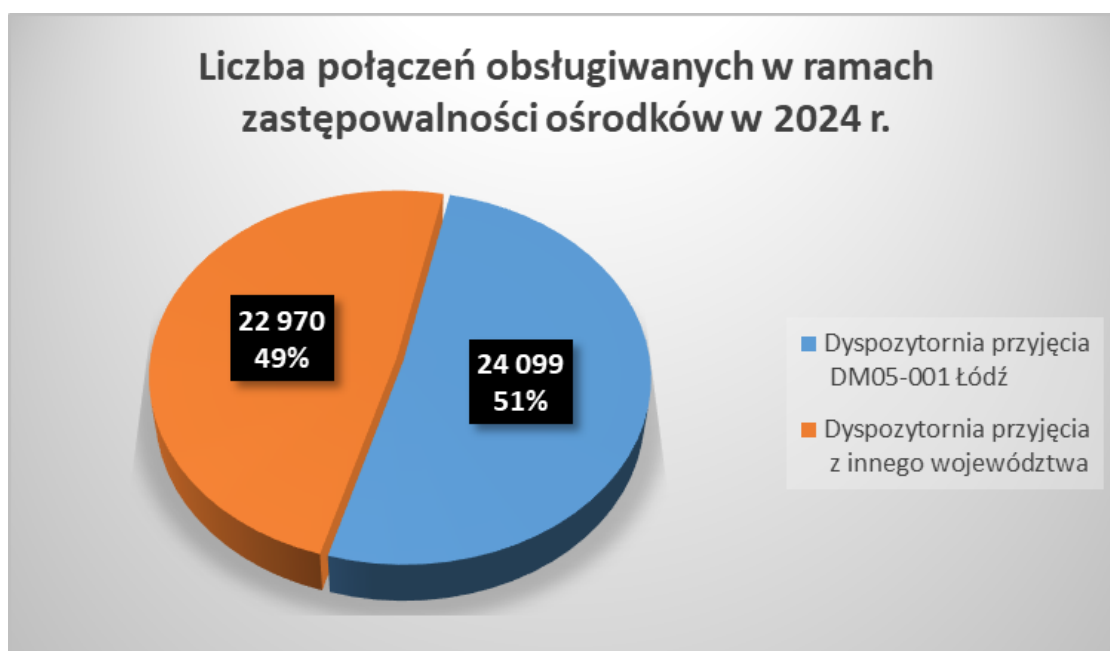
Podsumowując, należy wskazać, że ogólna liczba zgłoszeń wpływających do dyspozytorni medycznej DM05 01 w roku 2024 uległa zmniejszeniu w stosunku do roku 2023 o 3,16 %, co przekłada się na spadek liczby zgłoszeń na jedno stanowisko dyspozytora przyjmującego z 112,50 do 108,94 na dobę, natomiast na godzinę przekłada się to na spadek z 4,69 do 4,54 zgłoszeń. Liczba zgłoszeń na jedno stanowisko dyspozytora wysyłającego natomiast wzrosła o 2,39% (146,62 vs. 143,20) na dobę oraz na godzinę o 1,83%, tj.: z 6 do 6,11 dyspozycji.

W roku 2024 średnia liczba zgłoszeń na godzinę przypadających na jednego dyspozytora wysyłającego pełniącego dyżur wzrosła średnio (rok do roku) z 5,36 do 6,05 zgłoszeń na godzinę, natomiast średnia liczba zgłoszeń przypadających na jednego dyspozytora wysyłającego wzrosła średnio z 7,96 do 8,15 zgłoszeń na godzinę. Powyższe spowodowane jest wzrostem liczby zgłoszeń zakończonych zadysponowaniem ZRM, pomimo spadku ogólnej liczby zgłoszeń odebranych rok do roku.

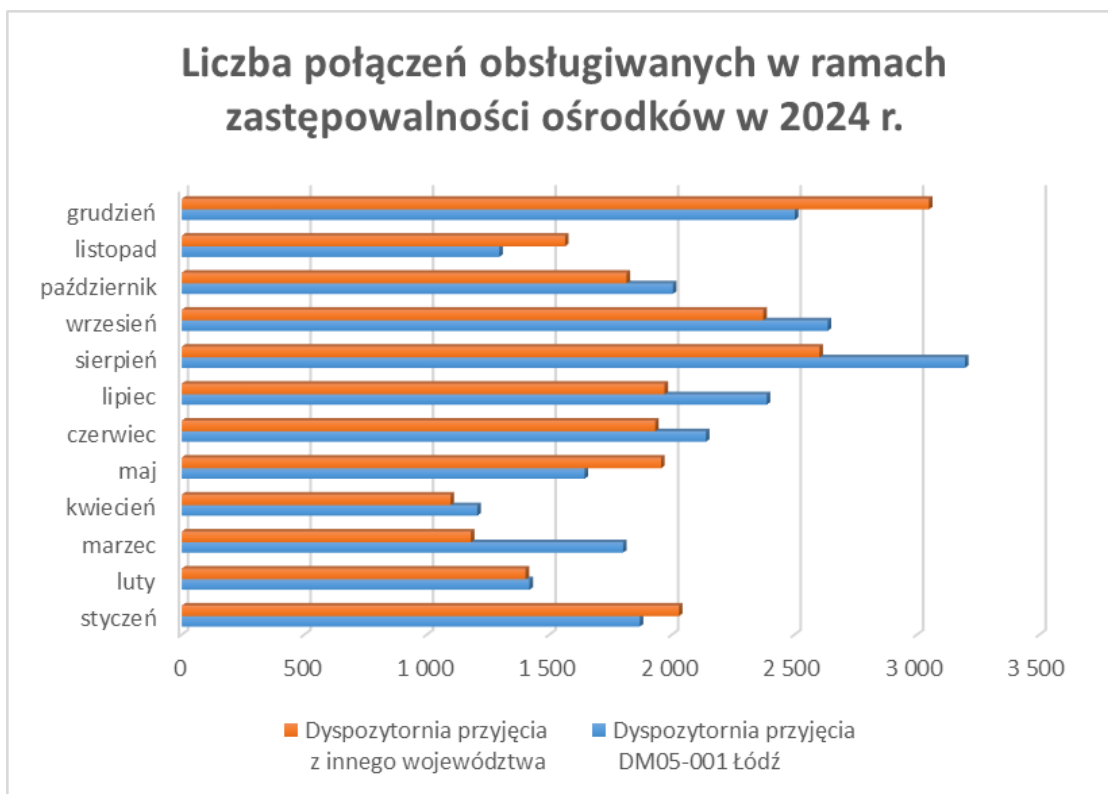
3. Liczba zgłoszeń w ramach zastępowalności ośrodków (dyspozytorni medycznych)

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2024 r. w dyspozytorni DM05 01 odnotowano łącznie 47.069 zgłoszeń zdarzeń medycznych w ramach zastępowalności ośrodków (dyspozytorni medycznych), z tego:

- ✓ 24.099 zgłoszeń, które zostały przekazane do innych dyspozytorni medycznych z dyspozytorni DM05 01. Są to zgłoszenia, które z różnych powodów nie zostały odebrane w innych DM i w wyniku zastępowalności 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 (51%);
- ✓ 22.970 zgłoszeń, które zostały przekazane z innych dyspozytorni medycznych do dyspozytorni DM05 01. Są to zgłoszenia, które nie zostały odebrane w DM05 01 i w wyniku zastępowalności 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 (49%).



Największa liczba zgłoszeń w DM05 01 w 2024 roku została odnotowana w sierpniu (3.196) i wrześniu (2.636), a najmniejsza w kwietniu (1.206) i listopadzie (1.296). Największą liczbę zgłoszeń w innych DM w 2024 r. odnotowano w grudniu (3.049) i sierpniu (2.602), natomiast najmniejszą w kwietniu (1.097), marcu (1.180).



II. Analiza danych pochodzących z Podsystemu Zintegrowanej Łączności:

1. Liczba połączeń

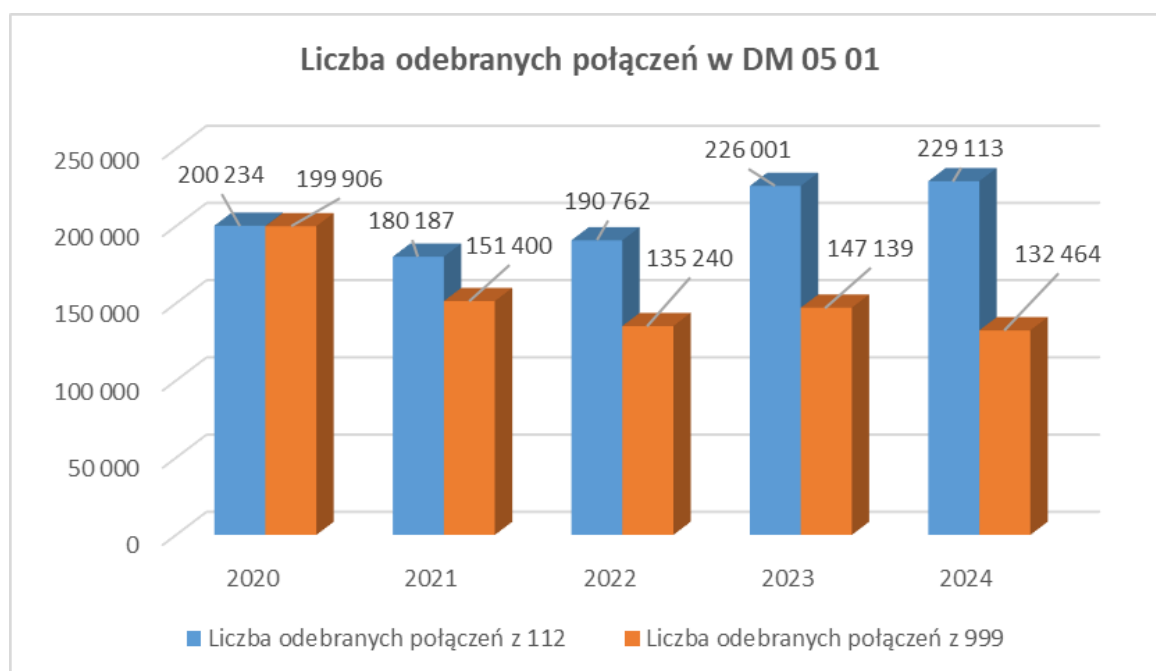
Zgodnie z danymi pozyskanymi z Podsystemu Zintegrowanej Łączności w 2024 r. do dyspozytorni DM05 01 wpłynęło łącznie 381.324 połączeń, z czego 94,82% stanowiły połączenia odebrane, natomiast 5,18% stanowiły połączenia rozłączone przed podjęciem obsługi. Ponadto, 60,56% wszystkich połączeń stanowiły połączenia z numeru alarmowego 112, natomiast 39,44% z numeru alarmowego 999. W odniesieniu do danych za rok poprzedni, nastąpił spadek ogólnej liczby połączeń o 5,99% (w 2023 r. odnotowano łącznie 405.602 połączeń, czyli o 24.278 mniej niż w roku 2024).

W analizowanym okresie czasu w dyspozytorni DM05 01 odebrano łącznie 361.577 połączeń, z tego:

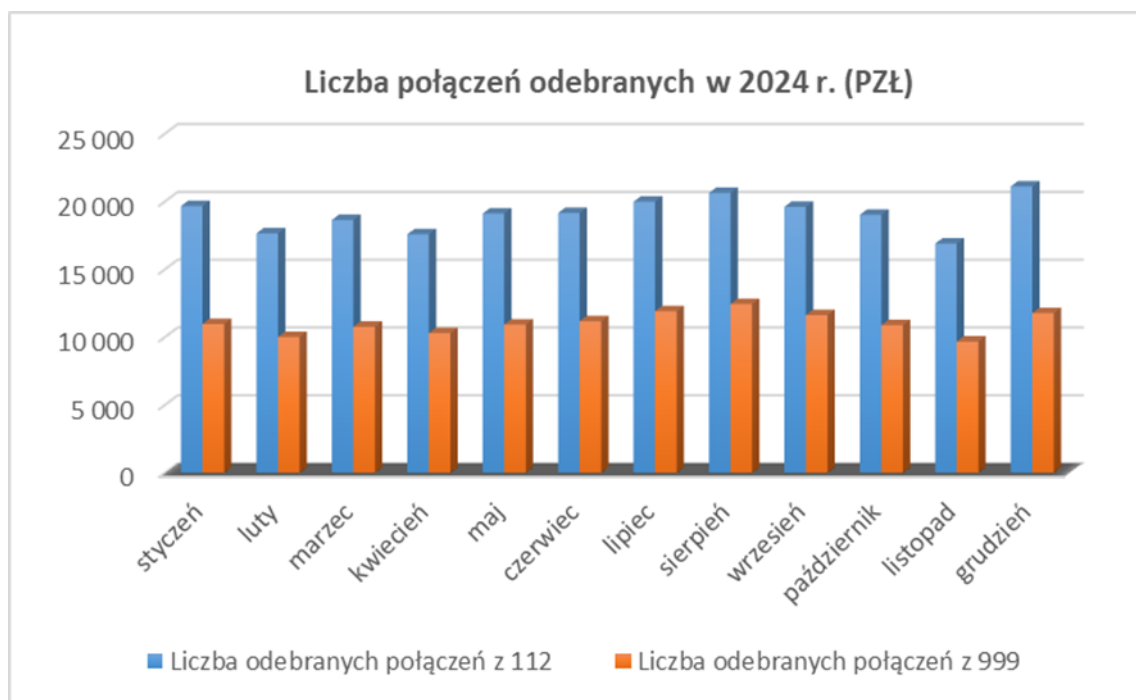
- ✓ 229.113 połączeń z nr. 112, co stanowi 63,36% wszystkich połączeń odebranych oraz
- ✓ 132.464 połączeń z nr. 999, co stanowi 36,64% wszystkich połączeń odebranych.

Liczba połączeń odebranych w 2024 r.			
Miesiąc	Liczba odebranych połączeń z 112	Liczba odebranych połączeń z 999	Suma odebranych połączeń
styczeń	19 672	10 973	30 645
luty	17 655	10 013	27 668
marzec	18 642	10 769	29 411
kwiecień	17 589	10 293	27 882
maj	19 118	10 929	30 047
czerwiec	19 160	11 175	30 335
lipiec	19 990	11 913	31 903
sierpień	20 634	12 441	33 075
wrzesień	19 613	11 627	31 240
październik	19 024	10 887	29 911
listopad	16 905	9 675	26 580
grudzień	21 111	11 769	32 880
Suma:	229 113	132 464	361 577
%	63,36%	36,64%	100%

W porównaniu do roku 2023 nastąpił spadek ogólnej liczby połączeń odebranych o 3,10% (361.577 vs. 373.140). W odniesieniu do połączeń odebranych z numeru alarmowego 112 odnotowano wzrost ich liczby o 1,38% (229.113 vs. 226.001), natomiast liczba odebranych połączeń bezpośrednio wpływających na numer 999 spadła rok do roku o 9,97% (132.464 vs. 147.139).



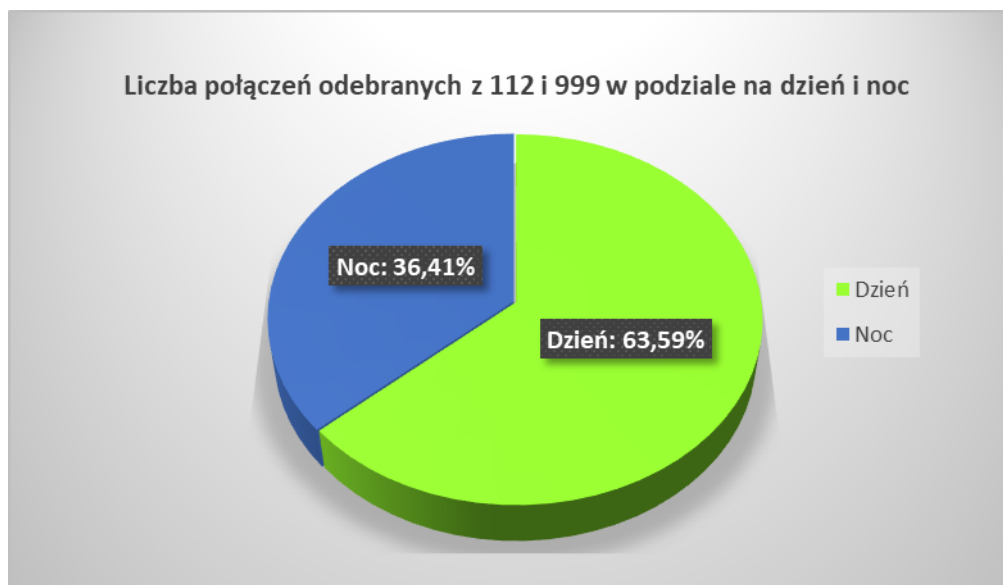
Największa liczba połączeń odebranych w 2024 roku wystąpiła w miesiącach: sierpniu – 33.075 (62,39% z numeru alarmowego 112 oraz 37,61% z numeru alarmowego 999) i grudniu - 32.880 (64,21% z numeru alarmowego 112 oraz 35,79% z numeru alarmowego 999), natomiast najmniejsza wystąpiła w miesiącach: listopadzie - 26.580 (63,60% z numeru alarmowego 112 oraz 36,40% z numeru alarmowego 999) i lutym - 27.668 (63,81% z numeru alarmowego 112 oraz 36,19% z numeru alarmowego 999).



W analizowanym okresie czasu w dyspozytorni DM05 01 w ciągu doby odbierano średnio 990 połączeń, czyli około 41 połączeń na godzinę, tj.: średnio około 3,04% połączeń na dobę oraz 4,65% na godzinę mniej niż w roku 2023. Największe natężenie odebranych połączeń odnotowano w sierpniu - 1.067 połączeń na dobę, co daje około 44 połączeń na godzinę. Natomiast najmniejsze średnie natężenie odnotowano w listopadzie - 886 połączenia na dobę, co daje około 37 połączeń na godzinę.

2. Struktura połączeń

W analizowanym okresie 63,59 % połączeń kierowanych na numery alarmowe 112 oraz 999 zostało odebranych na zmianie dziennej (od 7:00 do 19:00), natomiast 36,41% zostało odebranych na zmianie nocnej (od 19:00 do 7:00). Są to dane analogiczne do danych za rok poprzedni (2023). Proporcje te pozostają zachowane zarówno w odniesieniu do połączeń kierowanych bezpośrednio na nr alarmowy 999, jak i za pośrednictwem numeru alarmowego 112.

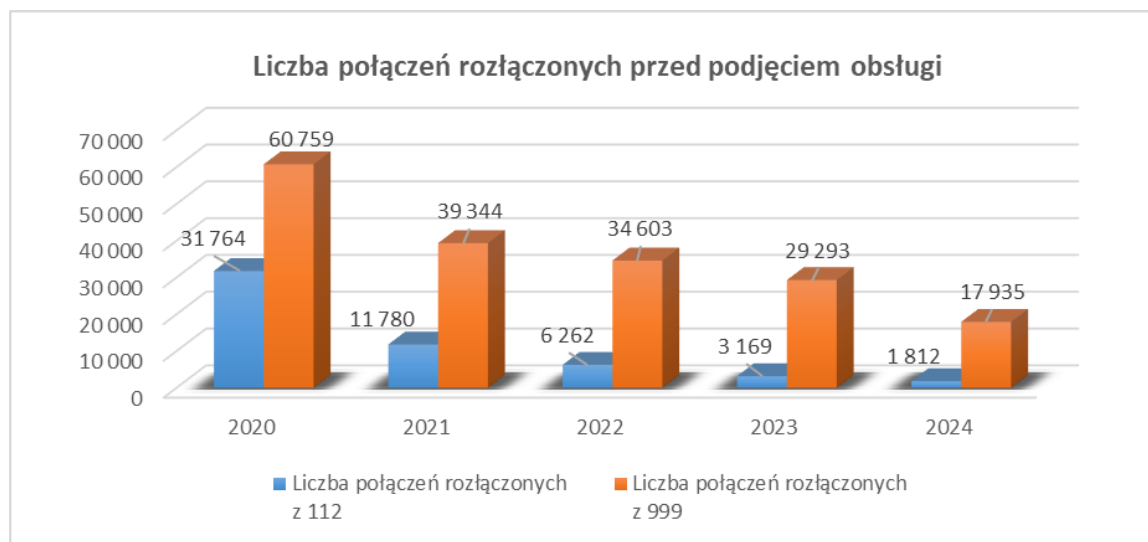


Należy stwierdzić, że natężenie w podziale na porę dnia rozkładało się równomiernie w całym 2024 r., bez względu na porę roku w stosunku około $\frac{2}{3}$ połączeń w godz. 7:00 – 19:00 i $\frac{1}{3}$ połączeń w godz. 19:00-07:00, co pozwala uzasadnić zróżnicowanie w obsadzie dyspozytorów na poszczególnych zmianach.

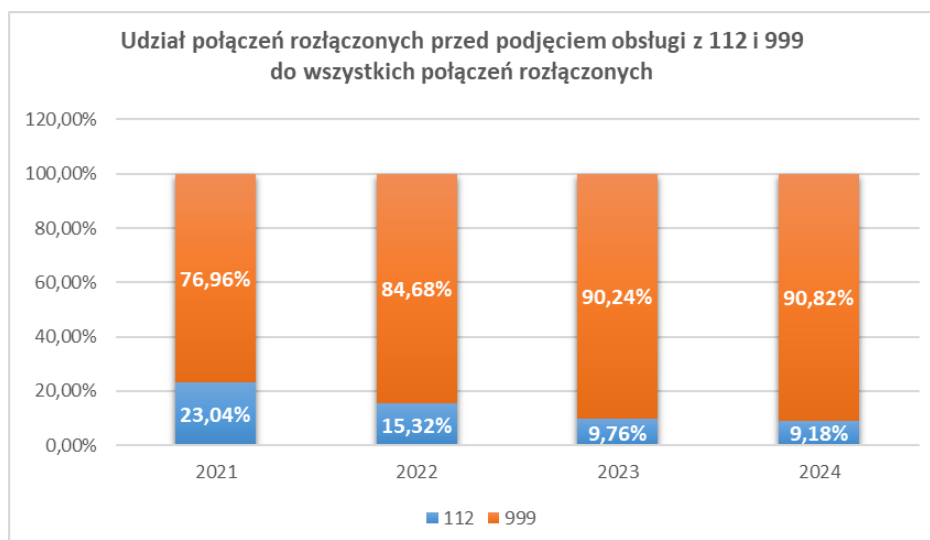
W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2024 r. liczba połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi wynosiła 19.747, z tego: 17.935 (90,82%) pochodziło z numeru alarmowego 999, natomiast 1.812 (9,18%) pochodziło z numeru alarmowego 112.

Liczba połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi w 2024 r.			
Miesiąc	Liczba rozłączonych połączeń z 112	Liczba rozłączonych połączeń z 999	Suma rozłączonych połączeń
styczeń	156	1 514	1 670
luty	134	1 391	1 525
marzec	137	1 653	1 790
kwiecień	155	1 646	1 801
maj	151	1 514	1 665
czerwiec	138	1 586	1 724
lipiec	172	1 622	1 794
sierpień	175	1 519	1 694
wrzesień	201	1 394	1 595
październik	137	1 399	1 536
listopad	115	1 325	1 440
grudzień	141	1 372	1 513
Suma:	1 812	17 935	19 747
%	9,18%	90,82%	100%

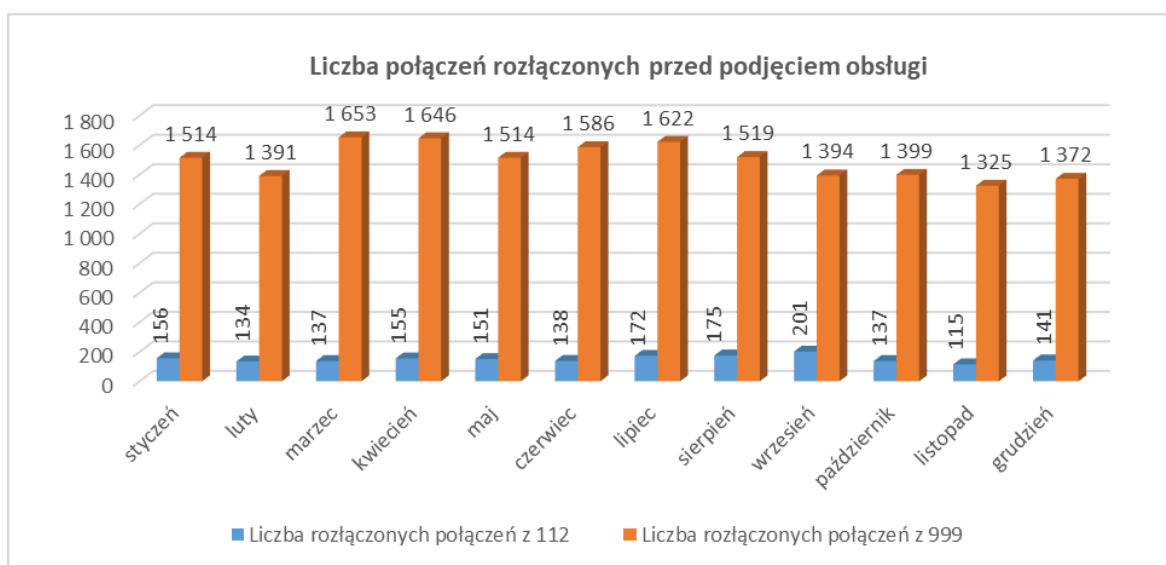
W analogicznym okresie roku ubiegłego, tj. 2023 liczba ta wynosiła 32.462, z tego: 29.293 (90,24%) pochodziło z numeru alarmowego 999, natomiast 3.169 (9,76%) pochodziło z numeru alarmowego 112. W porównaniu do roku 2023 ogólna liczba połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi spadła o 39,17% i systematycznie spada od roku 2020, kiedy to wynosiła 92.523.



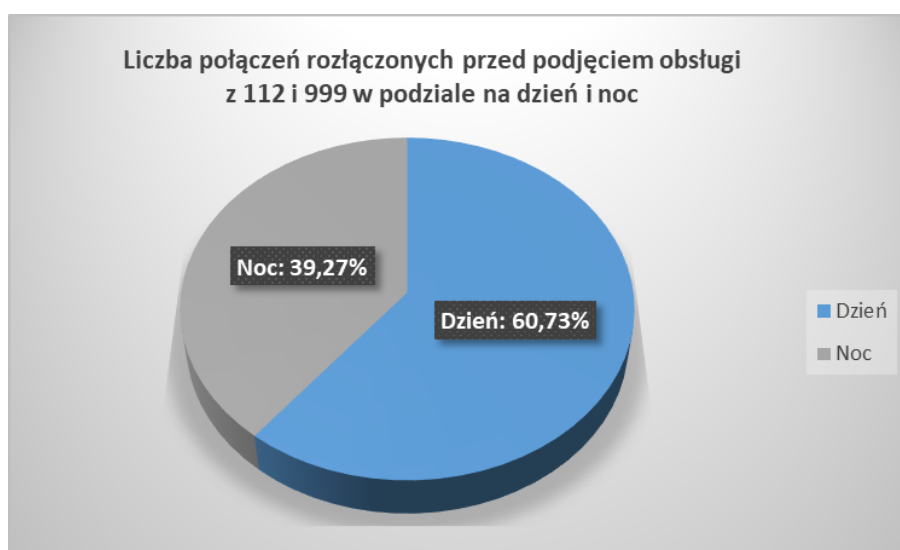
Udział połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi kierowanych na numer alarmowy 112, w stosunku do liczby wszystkich połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi wynosił w roku 2024 - 9,18%. Natomiast udział połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi kierowanych na numer alarmowy 999, w stosunku do liczby wszystkich połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi wynosił w roku 2023 - 90,82%. 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.



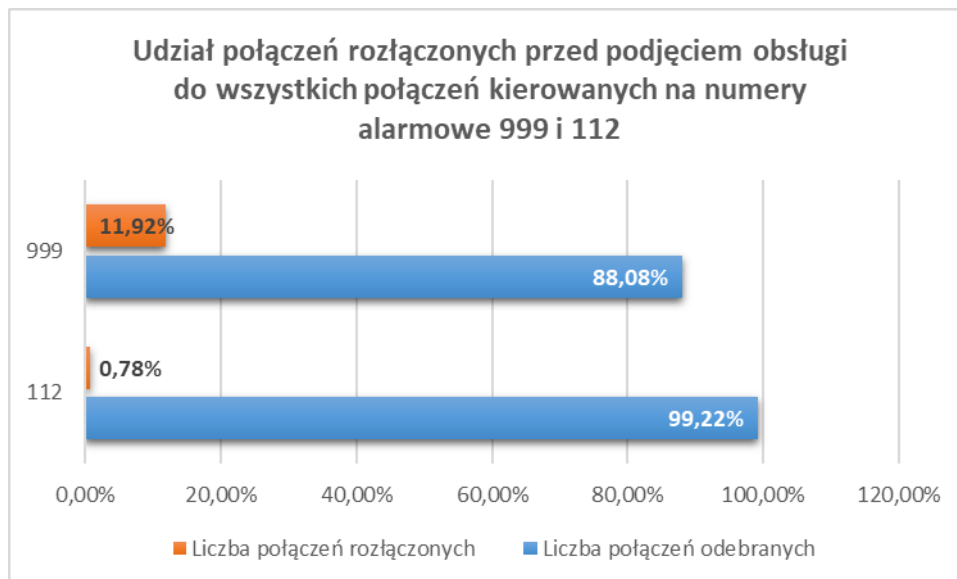
Największa liczba połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi w 2024 roku została odnotowana w kwietniu - 1.801 (155 z numeru alarmowego 112 oraz 1.646 z numeru alarmowego 999) i lipcu - 1.794 (172 z nr. 112 i 1.646 z nr. 999), a najmniejsza w listopadzie - 1.440 (115 z numeru alarmowego 112 oraz 1.325 z numeru alarmowego 999) i grudniu - 1.513 (141 z nr. 112 i 1.372 z nr. 999). Największą liczbę połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi z numeru 999 odnotowano w marcu - 1.653, a najmniejszą w listopadzie - 1.325. Największą liczbę połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi z numeru 112 odnotowano we wrześniu - 201, a najmniejszą w listopadzie - 115.



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 60,73%, natomiast udział ten na zmianie nocnej (od 19:00 do 7:00) wyniósł 39,27%.

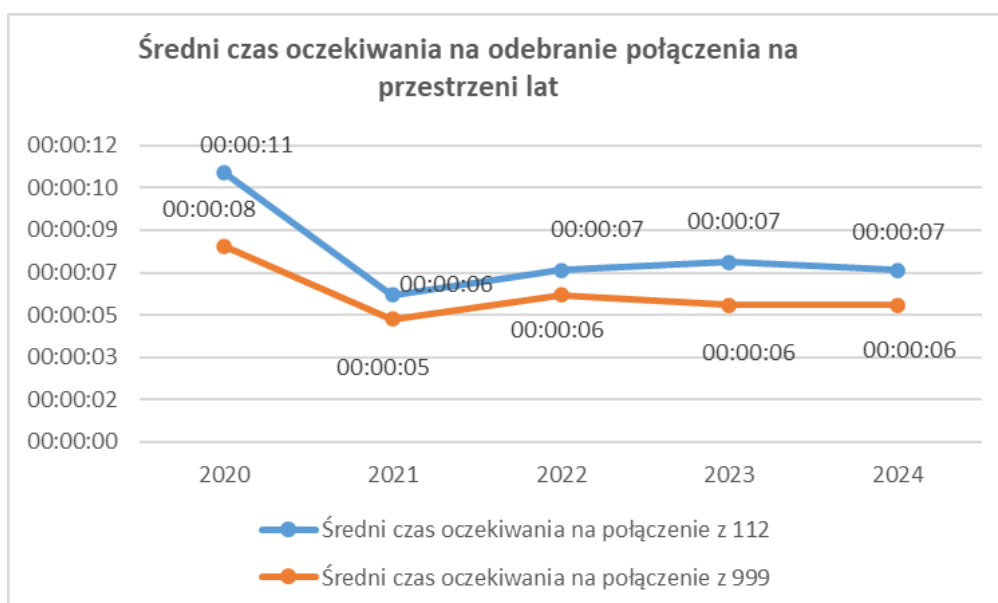


W 2024 roku 88,08 % wszystkich połączeń na numer alarmowy 999 stanowiły połączenia odebrane, natomiast w przypadku numeru alarmowego 112 połączenia odebrane stanowiły 99,22% wszystkich połączeń kierowanych na ten numer.

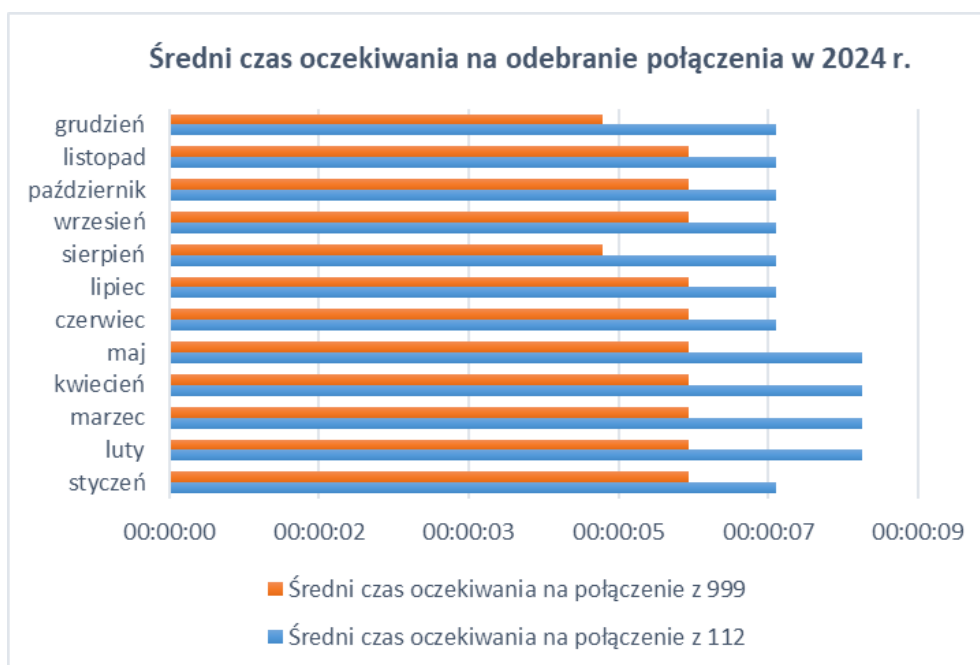


3. Czas obsługi zgłoszeń

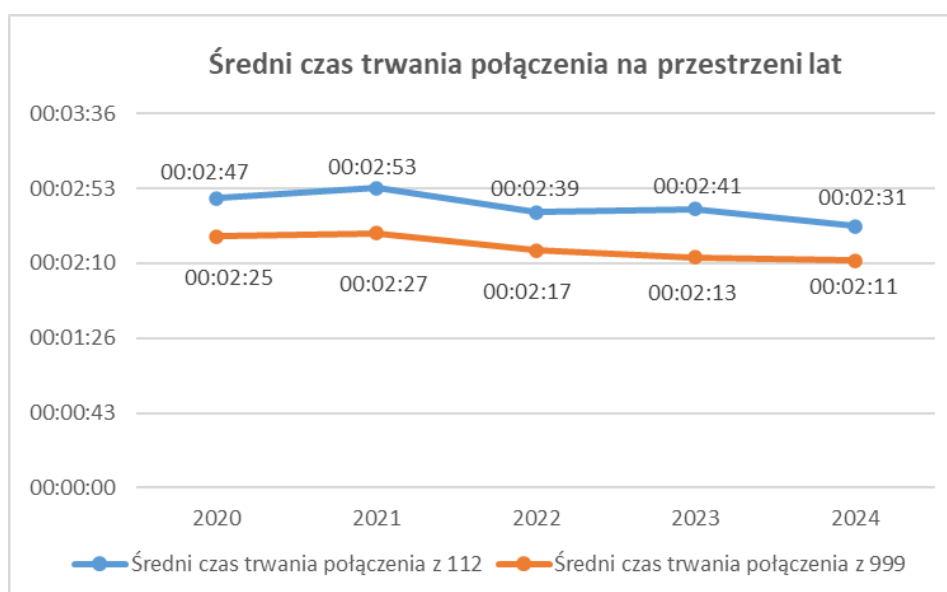
W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2024 r. średni czas oczekiwania na połączenie bezpośrednio z numerem alarmowym 999 wynosił 6 sek., czyli tyle samo ile w roku 2023. Natomiast średni czas oczekiwania na połączenie z numerem alarmowym 112 wynosił 7 sek., czyli również wynosił tyle samo ile rok wcześniej.



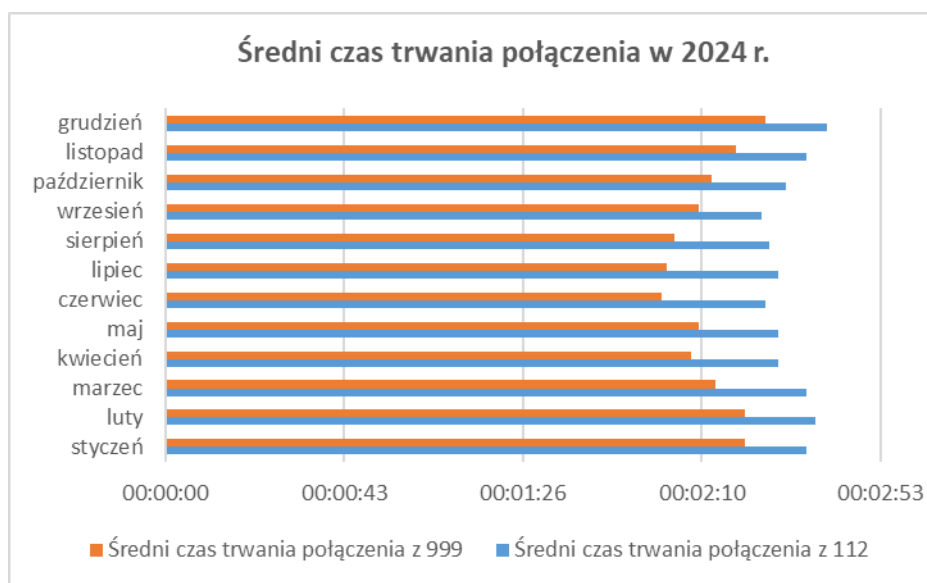
Średnie czasy oczekiwania na połączenie w podziale na poszczególne miesiące w odniesieniu do numeru alarmowego 999 mieszczą się w przedziale 5 - 6 sek., zaś w odniesieniu do numeru alarmowego 112 wynoszą średnio 7 – 8 sek.



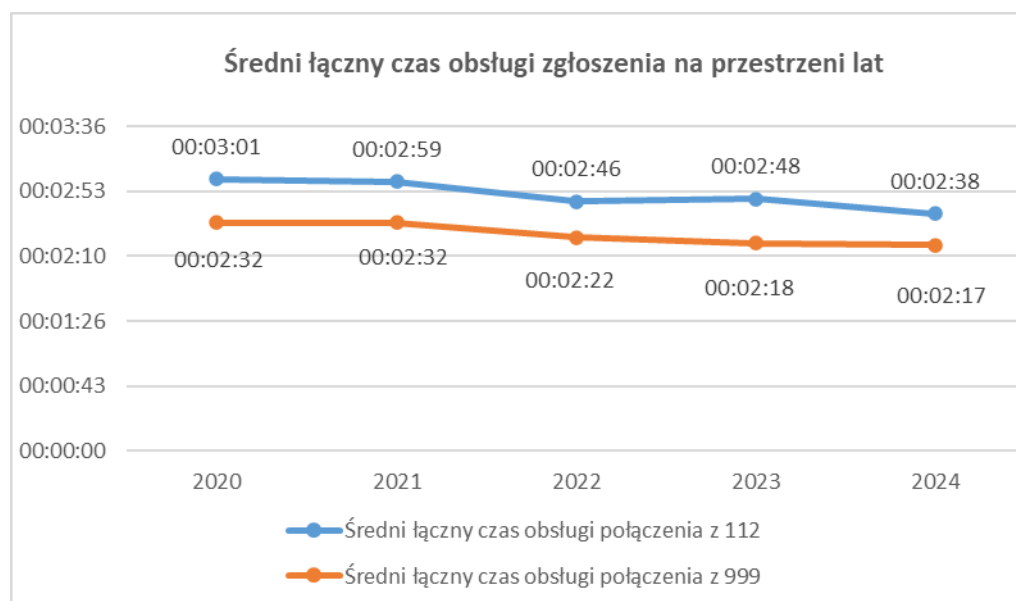
Średni czas trwania połączenia z numerem 999 wynosił 2 min, 11 sekund i był o 2 sek. krótszy niż w roku 2023, natomiast średni czas trwania połączenia z numerem alarmowym 112 wynosił 2 min. 31 sek. i był o 10 sek. krótszy niż rok wcześniej. Oznacza to, że poziom obsługi zgłoszeń przez dyspozytorów medycznych pozostawał, pomimo zmniejszonej obsady w stosunku do roku ubiegłego, na podobnym poziomie.



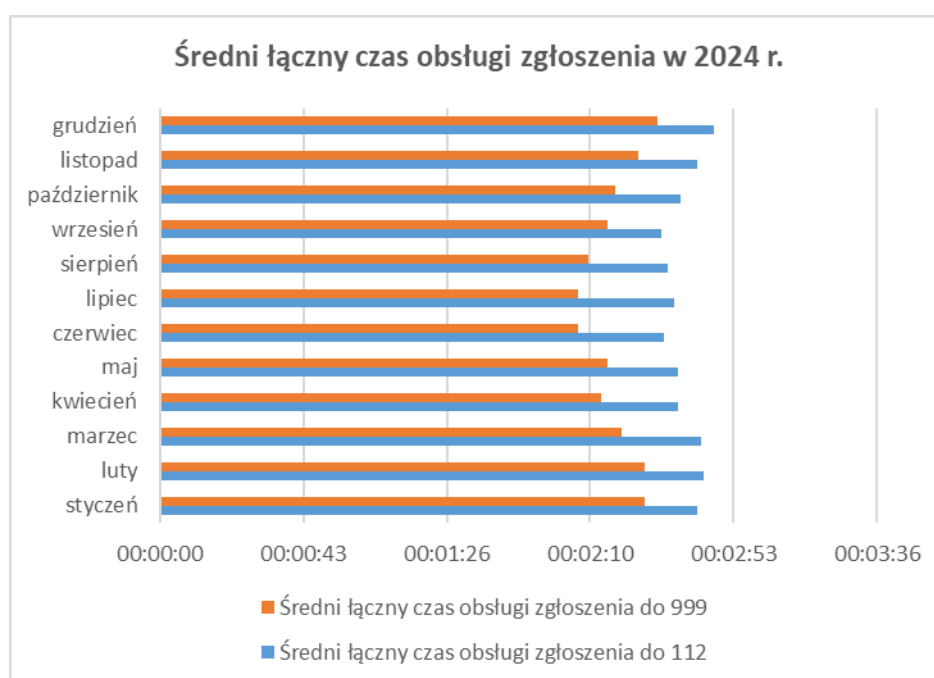
Najdłuższy średni czas trwania połączenia z numerem 999 odnotowano w grudniu - 2 min. 25 sek., a najkrótszy w czerwcu - 2 min. 0 sek. Natomiast, najdłuższy średni czas trwania połączenia z numerem 112 odnotowano w grudniu - 2 min. 40 sek., a najkrótszy we wrześniu – 2 min. 24 sek.



Łączny średni czas obsługi zgłoszenia (czas oczekiwania na połączenie oraz czas trwania połączenia) z numeru alarmowego 999 wynosił 2 min. 17 sek. (krócej o 1 sek. w stosunku do roku poprzedniego), natomiast z numeru alarmowego 112 - 2 min. 38 sek., czyli o 10 sek. krócej niż w roku poprzednim.



Najdłuższy łączny średni czas obsługi zgłoszenia z numeru 999 odnotowano w grudniu - 2 min. 30 sek., a najkrótszy w czerwcu i lipcu - 2 min. 6 sek. Najdłuższy łączny średni czas obsługi zgłoszenia z numeru 112 odnotowano również w grudniu - 2 min. 47 sek., a najkrótszy we wrześniu - 2 min. 31 sek.



IV. Wnioski:

1. W roku 2024 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 67% wszystkich zgłoszeń w 2024 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 poziomie wyższym niż w latach 2022 – 2023. 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 2024 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 $\frac{1}{4}$ wszystkich połączeń) o 12,34% w stosunku do roku 2023, 19,09% w stosunku do roku 2022 i aż o 36,85% w stosunku do roku 2021. 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 rok 2023, nadal wyraźna pozostaje różnica pomiędzy liczbą zgłoszeń wpływających do DM05 01 ze względu na porę dnia. W 2024 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. Dostrzegalne jest pozytywne odchylenie w zakresie czasu obsługi zgłoszeń wpływających do dyspozytorni medycznej, co świadczy niewątpliwie o wzroście 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 2024 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