



WOJEWODA ŁÓDZKI

Łódź, 14 kwietnia 2023 r.

ZD-II.6310.117.2023

Analiza liczby, natężenia i czasu obsługi zgłoszeń na terenie województwa łódzkiego w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 r.

Analiza liczby, natężenia i czasu obsługi zgłoszeń na terenie województwa łódzkiego w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 r. została opracowana na podstawie art. 21 ust. 3b *ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz. U. z 2022 r., poz. 1720 ze zm.)* 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 – DM05 01, która 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 2022 r. funkcjonowało 14 stanowisk dyspozytorskich, w tym 1 stanowisko dyspozytora głównego, 9 stanowisk dyspozytorów przyjmujących oraz 4 stanowiska dyspozytorów wysyłających. W roku 2022 w dyspozytorni medycznej zatrudnionych było 60 dyspozytorów medycznych w wymiarze 55,2 etatu posiadających wykształcenie wymagane dla pielęgniarki systemu lub ratownika medycznego. Zdecydowana większość dyspozytorów była zatrudniona w formule umów o pracę (52 osoby, 48,25 etatu), natomiast z 8 dyspozytorami (6,57 etatu) zawarto umowy cywilno-prawne.

Dane z Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego

Liczba zgłoszeń

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 r. do DM05 01 wpłynęło łącznie 340 635 zgłoszeń, czyli o 19 863 mniej niż w roku 2021.

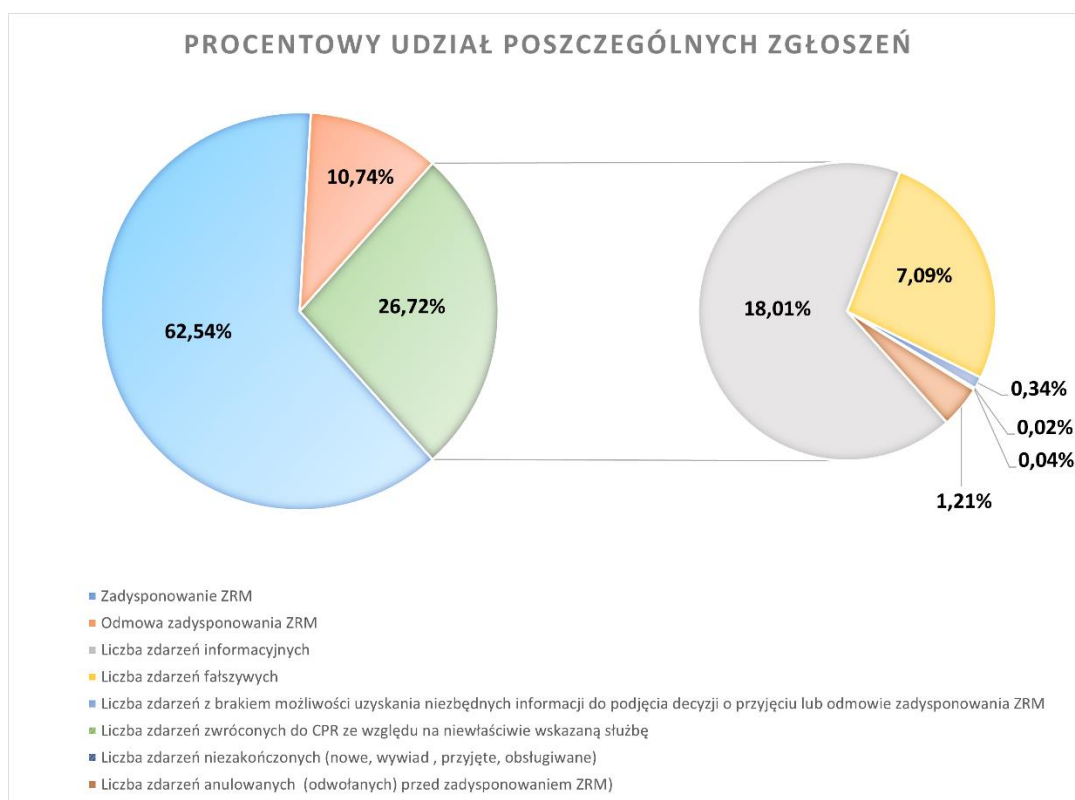
ŁÓDZKI URZĄD WOJEWÓDZKI W ŁODZI

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.

Województwo	Liczba zgłoszeń na nr alarmowy 999 w 2022 r.			
	wszystkie zgłoszenia	w tym:		
		zakończone zadysponowaniem ZRM	zakończone odmową zadysponowania ZRM	pozostałe
łódzkie	340 635	213 031	36 593	91 011
	100%	62,54%	10,74%	26,72%

Należy zauważyć, iż w odniesieniu do danych za rok 2021, w roku 2022 pomimo spadku ogólnej liczby zgłoszeń, o 5,51% wzrosła liczba zgłoszeń zakończonych zadysponowaniem zespołu ratownictwa medycznego. Jednocześnie odnotowano nieznaczny wzrost liczby zgłoszeń zakończonych odmową zadysponowania ZRM oraz spadek liczby pozostałych zgłoszeń, tj. połączenia o charakterze informacyjnym, fałszywych i złośliwych, niezakończonych bądź anulowanych (różnica 5,63%). Zgłoszenia te stanowią około 1/4 liczby wszystkich zgłoszeń, co może wskazywać na wzrost świadomości społeczeństwa w zakresie zadań Państwowego Ratownictwa Medycznego. 1164 zgłoszenia, czyli 0,34% to zdarzenia z brakiem możliwości uzyskania informacji niezbędnych do podjęcia decyzji o przyjęciu lub odmowie przyjęcia zgłoszenia, zaś 4129 zgłoszeń, czyli 1,21% zostało anulowanych/odwołanych po zadysponowaniu zespołu ratownictwa medycznego.



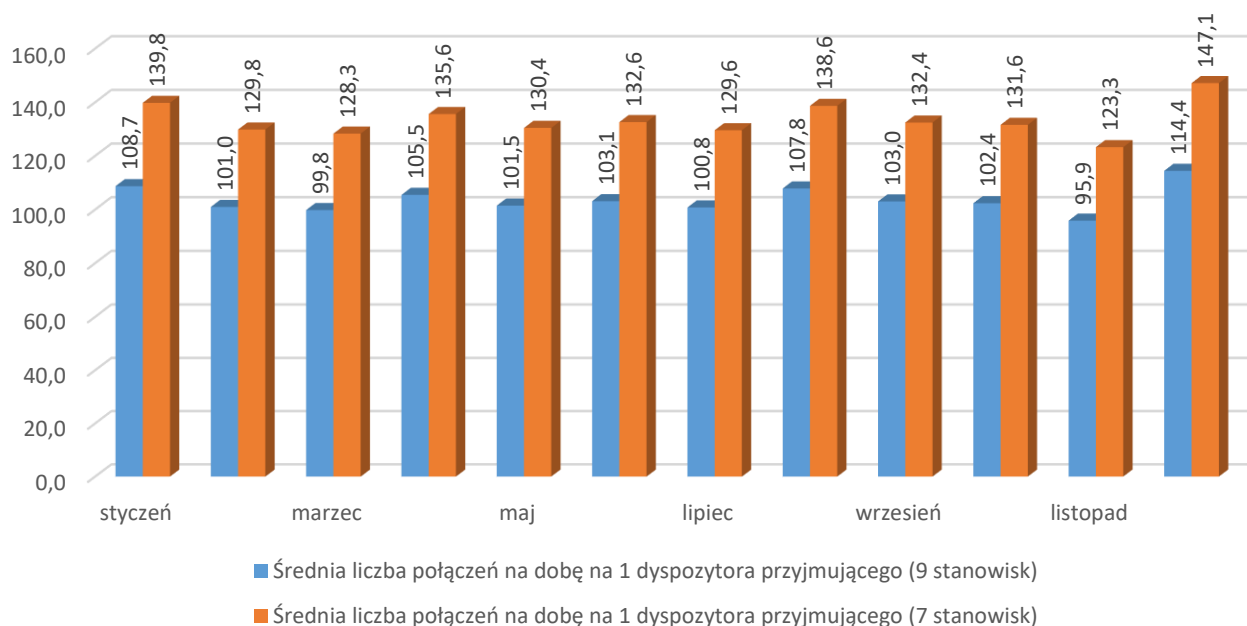
Z przeprowadzonej analizy wynika, że najczęściej zgłoszeń na numer alarmowy 999 zostało odebranych w grudniu 2022 r. – 31 931, najmniej w lutym 2022 r. – 25 444.



Natężenie zgłoszeń

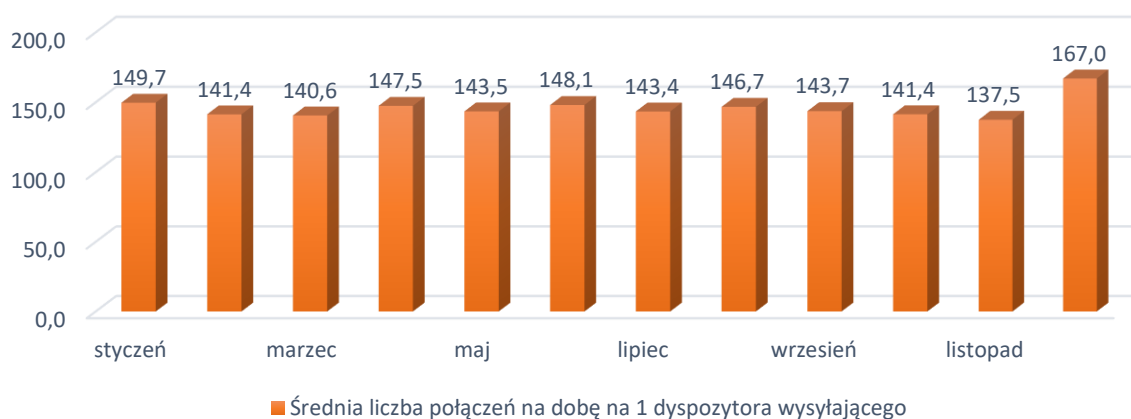
Mając na uwadze, iż w DM05 01 w ciągu doby powinno funkcjonować 9 stanowisk dyspozytorów przyjmujących, w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 r. średnia liczba zgłoszeń przypadających na jedno stanowisko wynosiła około 103,7, czyli około 4,3 zgłoszeń na godzinę. Największe natężenie odnotowano w grudniu – około 114,4 zgłoszeń w trakcie doby, czyli około 4,8 na godzinę, a najmniejsze w listopadzie – około 95,9 zgłoszeń, czyli około 4 na godzinę. W tym miejscu należy jednak wskazać, iż z uwagi na występujące w DM05 01 braki kadrowe, średnia obsada stanowisko dyspozytorskich wynosiła 7. Oznacza to, że średnia liczba zgłoszeń na dobę przypadających na jednego dyspozytora wynosiła około 133,3, czyli około 5,6 zgłoszeń na godzinę.

Średnia liczba połączeń na dobę na 1 dyspozytora przyjmującego (dla 9 i 7 obsadzonych stanowisk)



W DM05 01 zarówno w dzień, jak i w nocy powinny funkcjonować 4 stanowiska dyspozytorów wysyłających. W okresie objętym analizą 213 031 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 stanowisko dyspozytorskie przypadało około 146 zgłoszeń, czyli około 6 wezwań na godzinę. Największe natężenie odnotowano w grudniu – około 167 zgłoszeń w ciągu doby, czyli około 7 połączeń na godzinę, a najmniejsze w listopadzie – około 137,5 zgłoszeń w ciągu doby, czyli około 5,7 połączeń na godzinę.

Średnia liczba połączeń na dobę na 1 dyspozytora wysyłającego - 4 stanowiska



Podsumowując należy wskazać, że z uwagi na spadek ogólnej liczby zgłoszeń, w porównaniu do roku 2021, w roku 2022 powinno nastąpić zmniejszenie ich natężenia na stanowiskach dyspozytorów przyjmujących. Jednak z uwagi na występujące problemy z pełną obsadą kadrową, odnotowano znaczny wzrost liczby zgłoszeń przypadających na jednego dyspozytora, zarówno w ciągu dnia, jak i w godzinach nocnych. Dodatkowo w związku ze znaczącym wzrostem liczby zgłoszeń zakończonych zadysponowaniem zespołu ratownictwa medycznego, w odniesieniu do lat poprzednich, nastąpiło zwiększenie natężenia na stanowiskach dyspozytorów wysyłających.

I. Dane z Podsystemu Zintegrowanej Łączności

Liczba połączeń

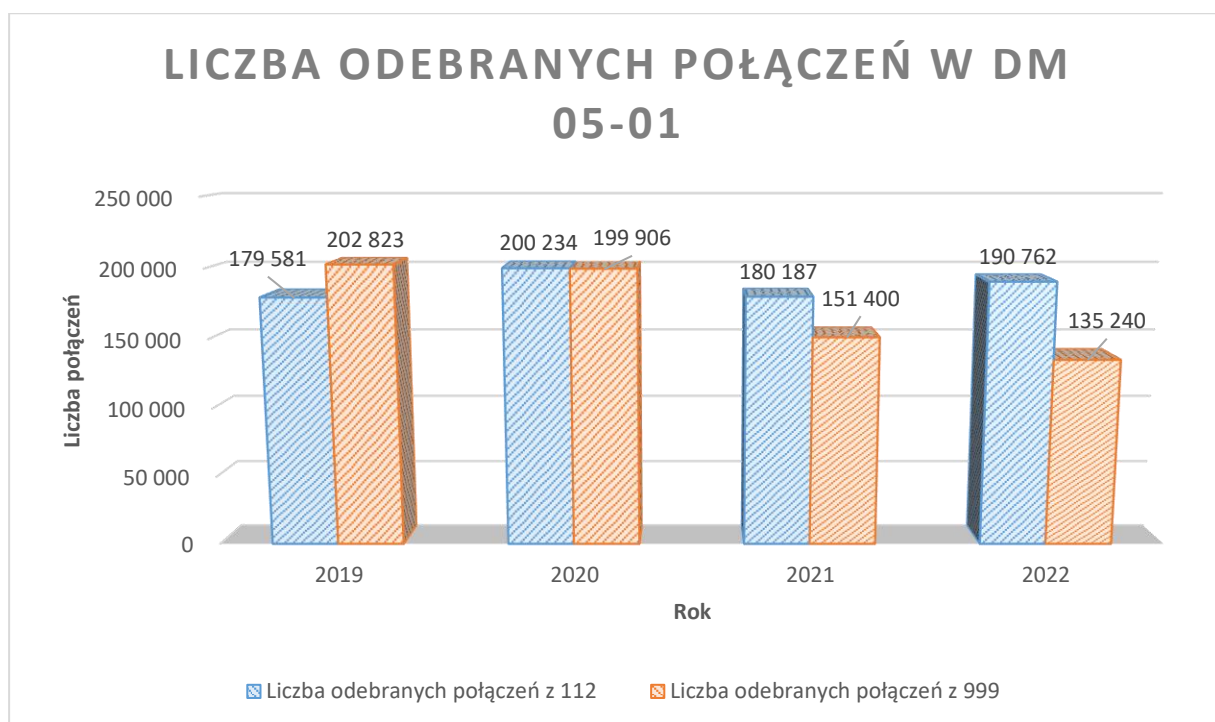
Zgodnie z danymi z Podsystemu Zintegrowanej Łączności, w 2021 r. do DM05 01 wpłynęło łącznie 366 867 połączeń, z czego około 88,86% zostało odebranych, a około 11,14% stanowiły połączenia rozłączone przed podjęciem obsługi. Ponadto, 46,3% wszystkich połączeń stanowiły połączenia z numeru alarmowego 999, a 53,7% z numeru alarmowego 112. W odniesieniu do danych za rok poprzedni, nastąpił spadek ogólnej liczby połączeń o około 4,14% (w 2021 r. odnotowano łącznie 382 711 połączeń, czyli o 15 844 więcej niż w roku 2022).

W analizowanym okresie czasu w DM05 01 odebrano łącznie 326 002 połączenia, w tym około 41,48% z numeru alarmowego 999 i około 58,52% z numeru alarmowego 112. W porównaniu do roku 2021 odnotowano zatem spadek liczby połączeń odebranych z numeru 999 na rzecz nr 112 o 4,18%.

Liczba połączeń odebranych w 2022 r.			
Miesiąc	Liczba odebranych połączeń z 112	Liczba odebranych połączeń z 999	Suma odebranych połączeń
styczeń	16921	12601	29522
luty	13435	10221	23656
marzec	15123	11010	26133
kwiecień	16038	11047	27085
maj	15969	11287	27256

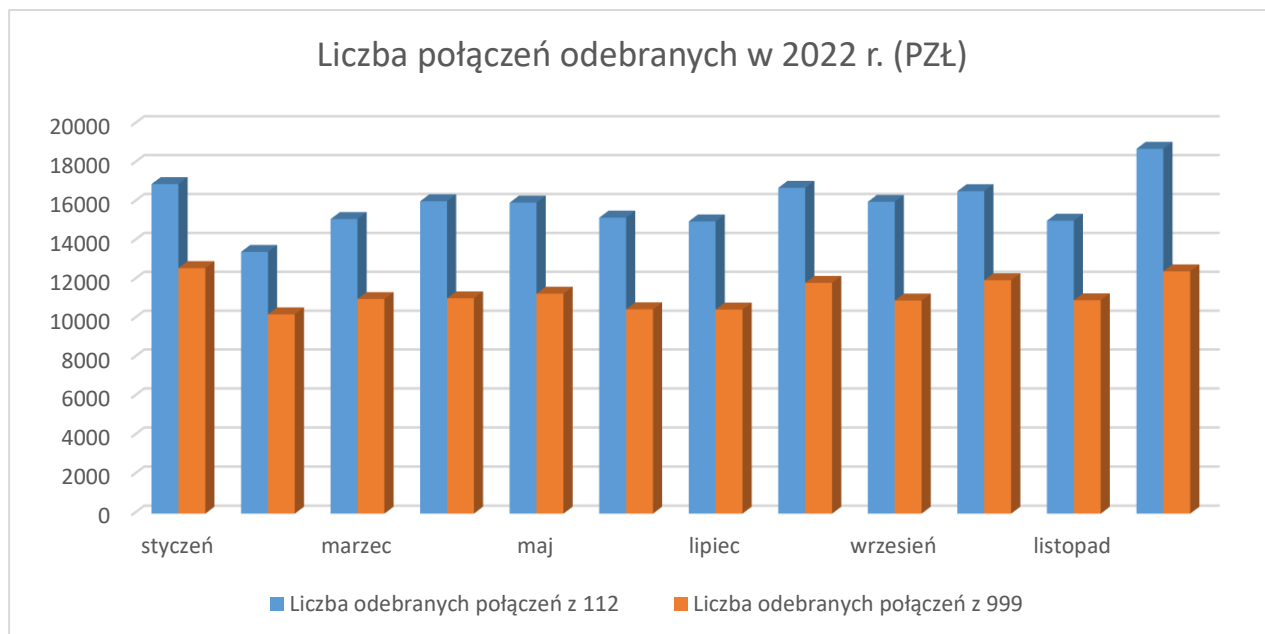
czerwiec	15197	10479	25676
lipiec	15002	10467	25469
sierpień	16732	11841	28573
wrzesień	16012	10930	26942
październik	16557	11977	28534
listopad	15038	10946	25984
grudzień	18738	12434	31172
2022 r.	190762	135240	326002
Procent	58,52%	41,48%	100%

W porównaniu do 2021 r. nastąpił spadek ogólnej liczby odebranych połączeń o 1,68%, przy czym w odniesieniu do połączeń odebranych z numeru alarmowego 112 odnotowano wzrost ich liczby o 5,87%, a liczba odebranych połączeń bezpośrednio wpływających na numer 999 spadła o 10,67%.

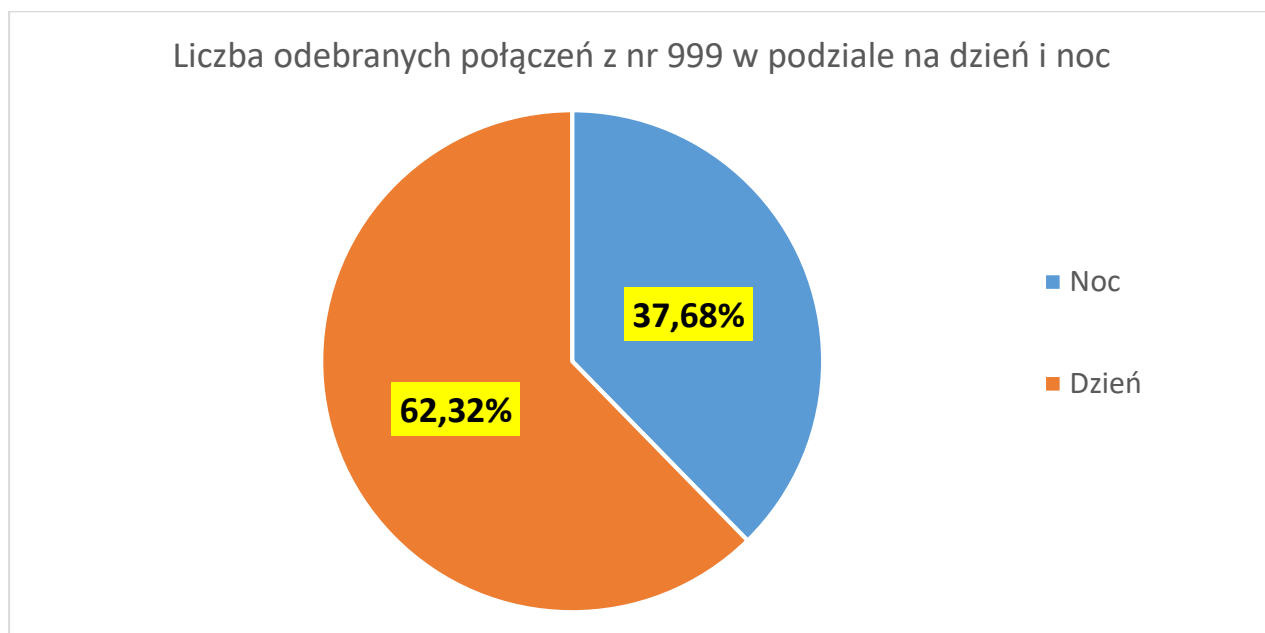


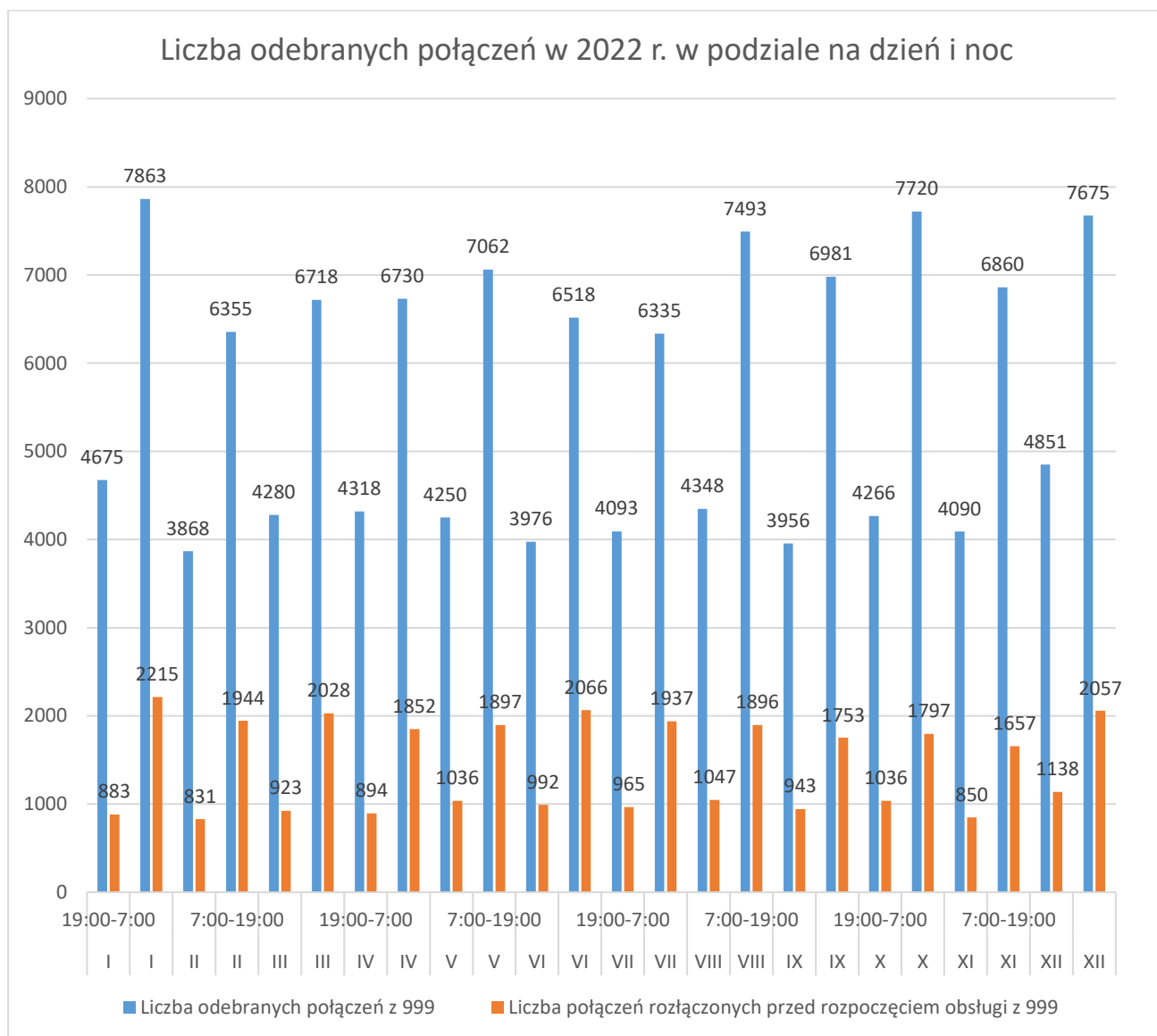
Największa liczba połączeń została odebrana, podobnie jak w poprzednim roku, w miesiącu grudniu – 31 172 (39,89% z numeru alarmowego 999, zaś 60,11% z numeru alarmowego 112), a najmniejsza w lutym – 23 656 (43,21% z numeru alarmowego 999, zaś 56,79% z numeru alarmowego 112). Największą liczbę odebranych połączeń z numeru 999 odnotowano w styczniu – 12 601, a najmniejszą w lutym – 10 221. Natomiast największą liczbę połączeń,

które odebrano po przełączeniu z numeru 112 odnotowano w grudniu – 18 738, a najmniejszą w lutym – 13 435.



W analizowanym okresie ponad 62% połączeń kierowanych bezpośrednio na nr alarmowy 999 zostało odebranych na zmianie dziennej (od 7:00 do 19:00), a prawie 38% na zmianie nocnej (od 19:00 do 7:00). Miesiącami o największym natężeniu odebranych połączeń na zmianie dziennej był styczeń, październik i grudzień, natomiast w zakresie zmiany nocnej styczeń i czerwiec, niemniej jednak można stwierdzić, iż natężenie w podziale na porę dnia rozkłada się równomiernie w całym 2022 r. w stosunku około 2/3 połączeń w godz. 7:00-19:00 i 1/3 połączeń w godz. 19:00-07:00 co pozwala uzasadnić zróżnicowanie w obsadzie dyspozytorów przyjmujących na poszczególnych zmianach.



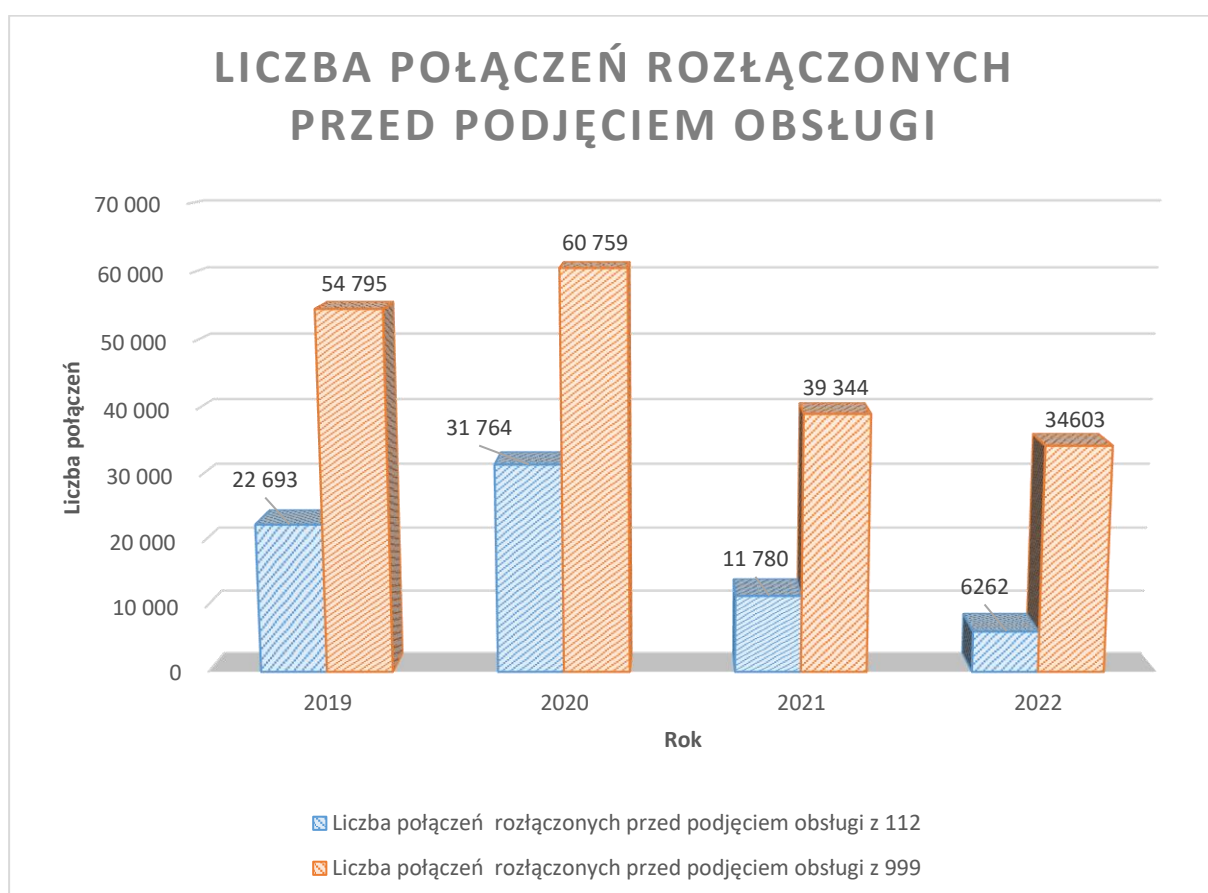


W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 r. – 51 124 połączeń zostało rozłączonych przed podjęciem obsługi, z czego 76,96% pochodziło z numeru alarmowego 999, a około 23,04% z numeru alarmowego 112.

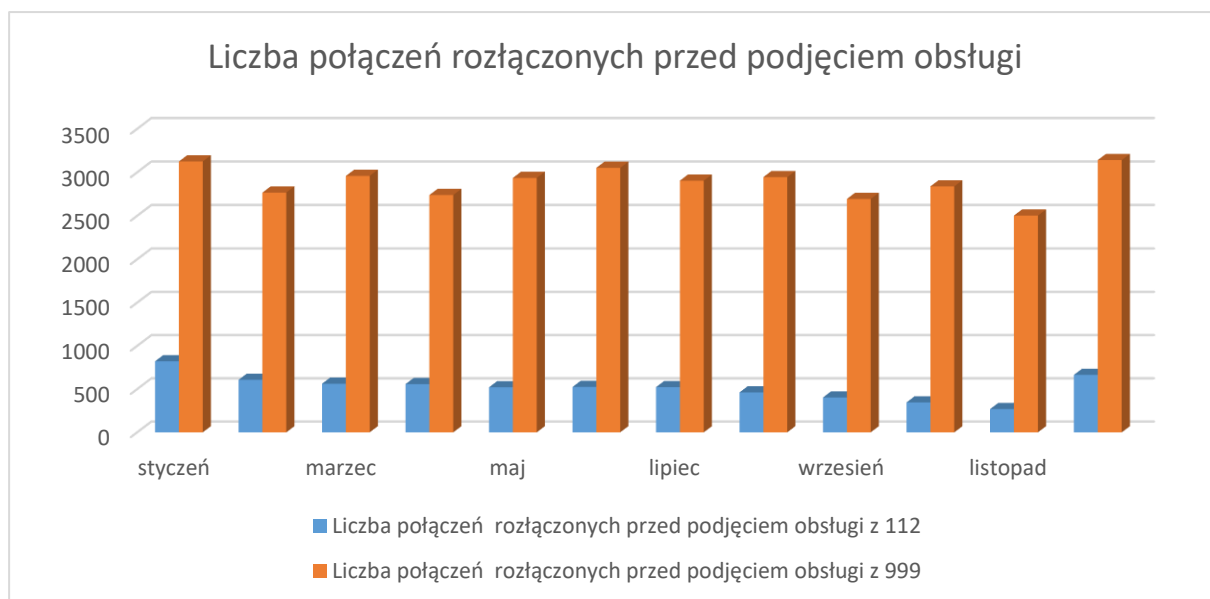
Liczba połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi w 2022 r.			
Miesiąc	Liczba połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi z 112	Liczba połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi z 999	Suma połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi
styczeń	822	3125	3947
luty	607	2767	3374
marzec	562	2959	3521
kwiecień	558	2739	3297
maj	521	2936	3457

czerwiec	525	3052	3577
lipiec	523	2904	3427
sierpień	462	2945	3407
wrzesień	403	2694	3097
październik	346	2838	3184
listopad	269	2503	2772
grudzień	664	3141	3805
2022 r.	6262	34603	40865
Procent	15,32%	84,68%	100%

W porównaniu do 2021 r. nastąpił znaczny spadek ogólnej liczby połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi o 20,07%. Ponadto, w odniesieniu do lat poprzednich, również w 2022 r. liczba połączeń, które przeszły już wstępny etap zbierania informacji przez operatora numerów alarmowych z Centrum Powiadamiania Ratunkowego pozostaje nadal wyraźnie niższa od liczby połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi wpływających bezpośrednio na numer alarmowy 999.



Największa liczba połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi została odnotowana w styczniu – 3947 (79,17% z numeru alarmowego 999 oraz 20,83% z numeru alarmowego 112), a najmniejsza w lutym – 2 881 (78,69% z numeru alarmowego 999 oraz 21,31% z numeru alarmowego 112). Największą liczbę połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi z numeru 999 odnotowano w grudniu – 3141, a najmniejszą w listopadzie – 2503. Największą liczbę połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi z numeru 112 odnotowano w styczniu – 822, a najmniejszą w listopadzie – 269.

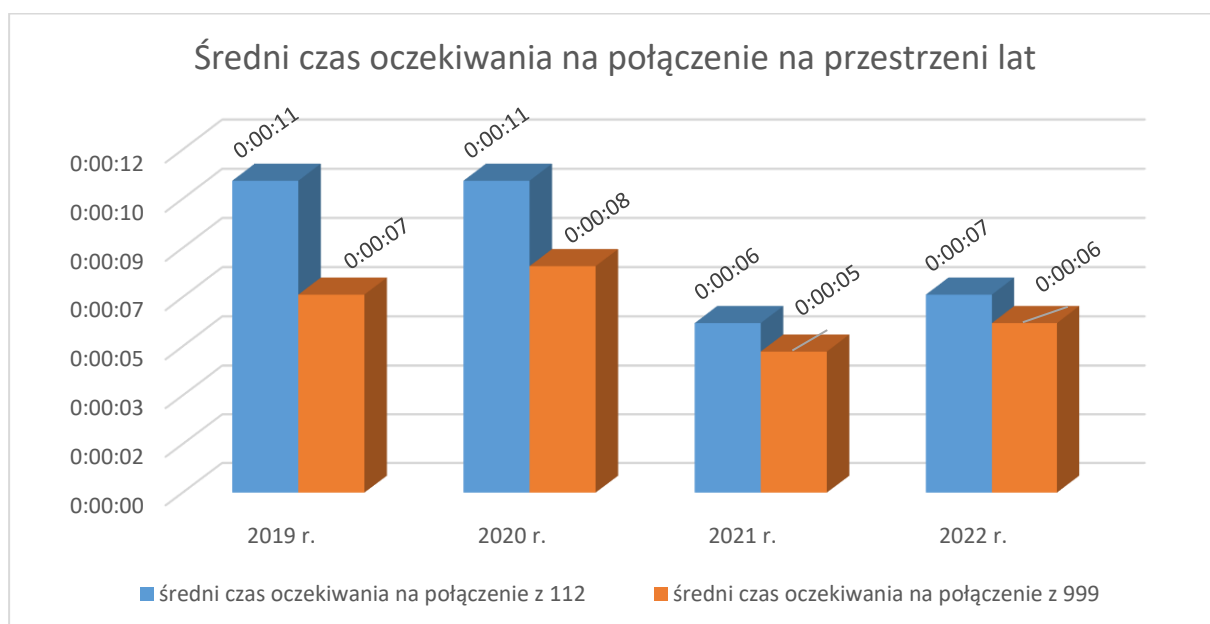


Natężenie połączeń

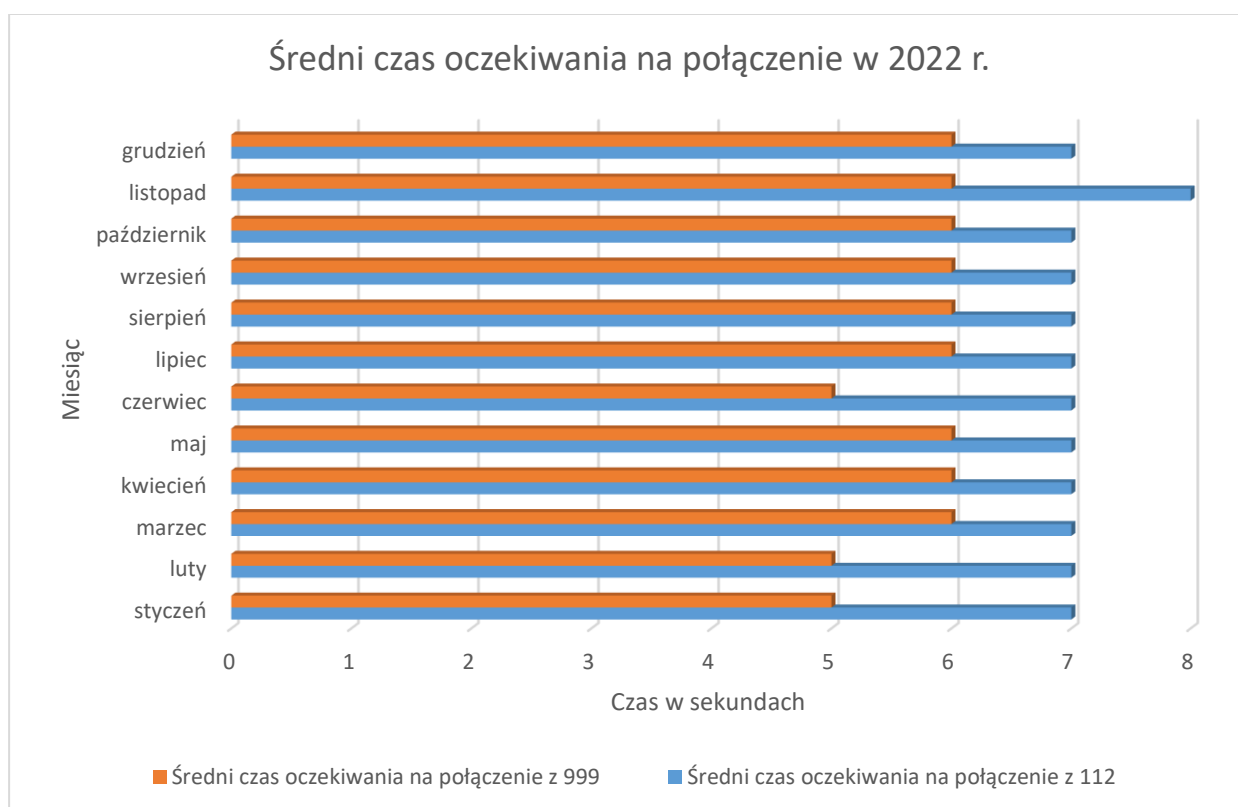
W analizowanym okresie czasu, w DM05 01 w ciągu doby odbierano średnio około 892 połączeń, czyli około 37 połączeń na godzinę, a więc o 1 połączenie mniej niż w roku 2021. Największe natężenie odebranych połączeń odnotowano w grudniu – około 1005 połączeń na dobę, co daje około 41 połączeń na godzinę. Natomiast najmniejsze natężenie odnotowano w lipcu – około 821 połączenia na dobę, co daje około 34 połączenia na godzinę.

Czas obsługi zgłoszeń

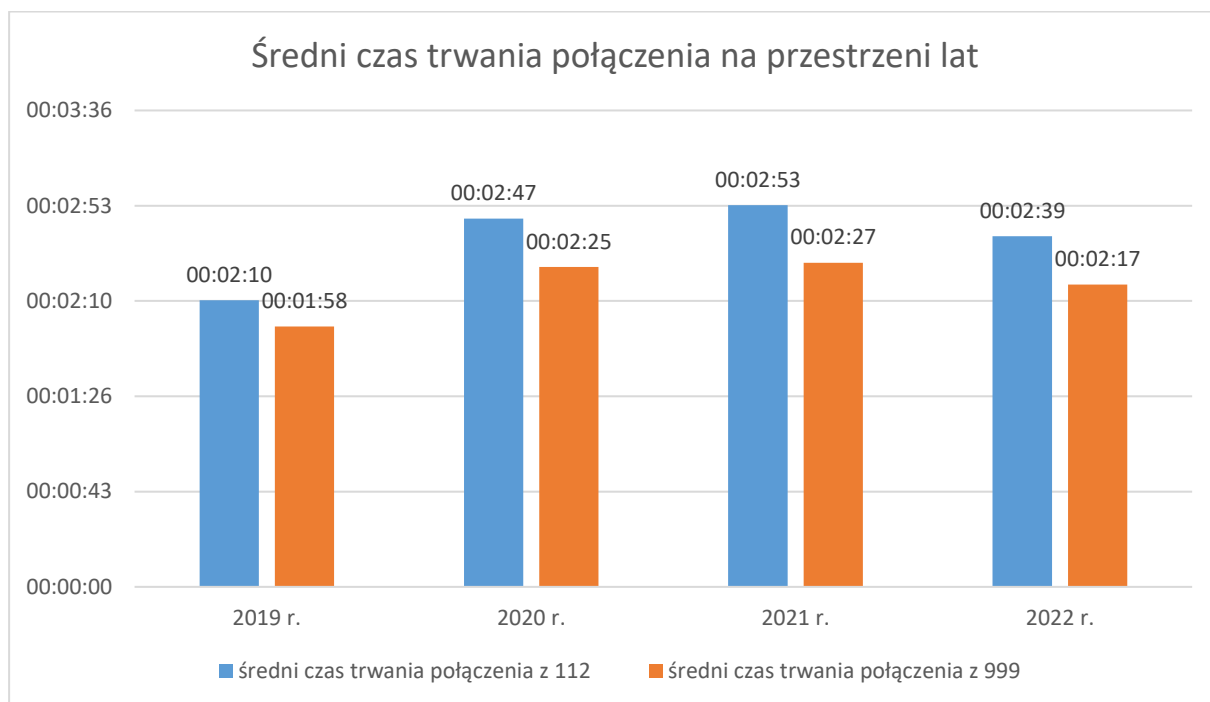
W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 r. średni czas oczekiwania na połączenie bezpośrednio z numerem alarmowym 999 wynosił 6 sek., czyli o 1 sek. dłużej niż w roku 2021. Natomiast średni czas oczekiwania na połączenie z numeru alarmowego 112 wynosił 7 sek., czyli również o 1 sek. dłużej niż w poprzednim roku.



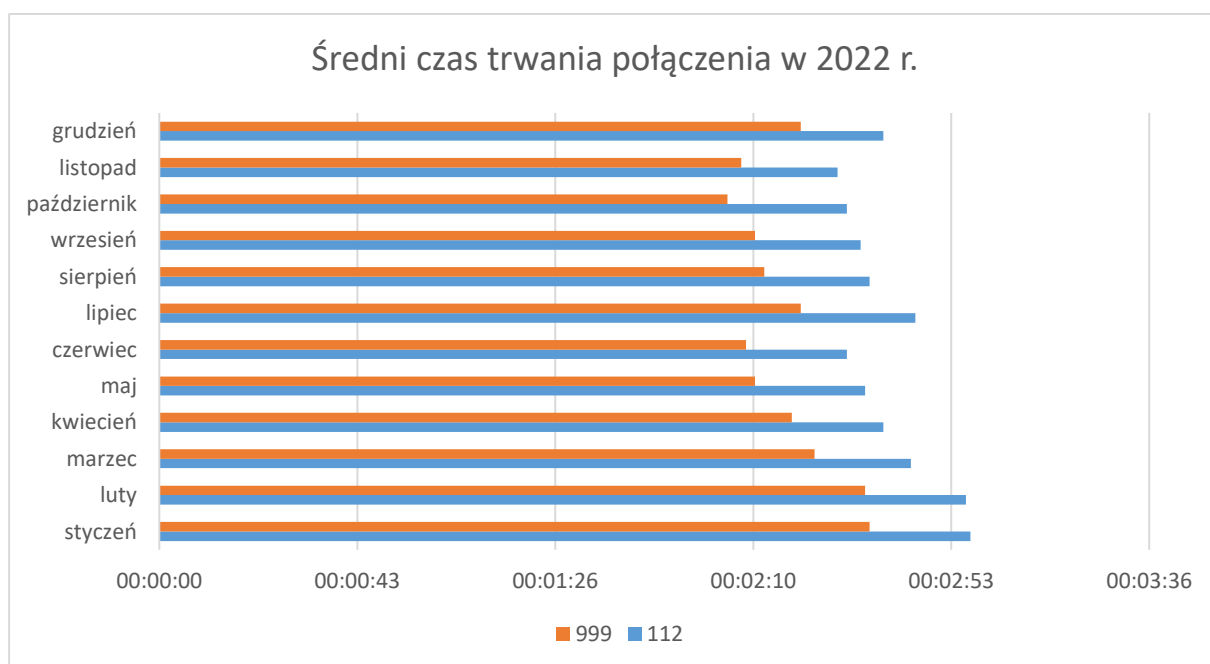
Średnie czasy oczekiwania na połączenie w podziale na poszczególne miesiące są zbieżne i w odniesieniu do numeru alarmowego 999 wynoszą 7-8 sek., zaś w odniesieniu do numeru alarmowego 112 wynoszą 5-6 sek.



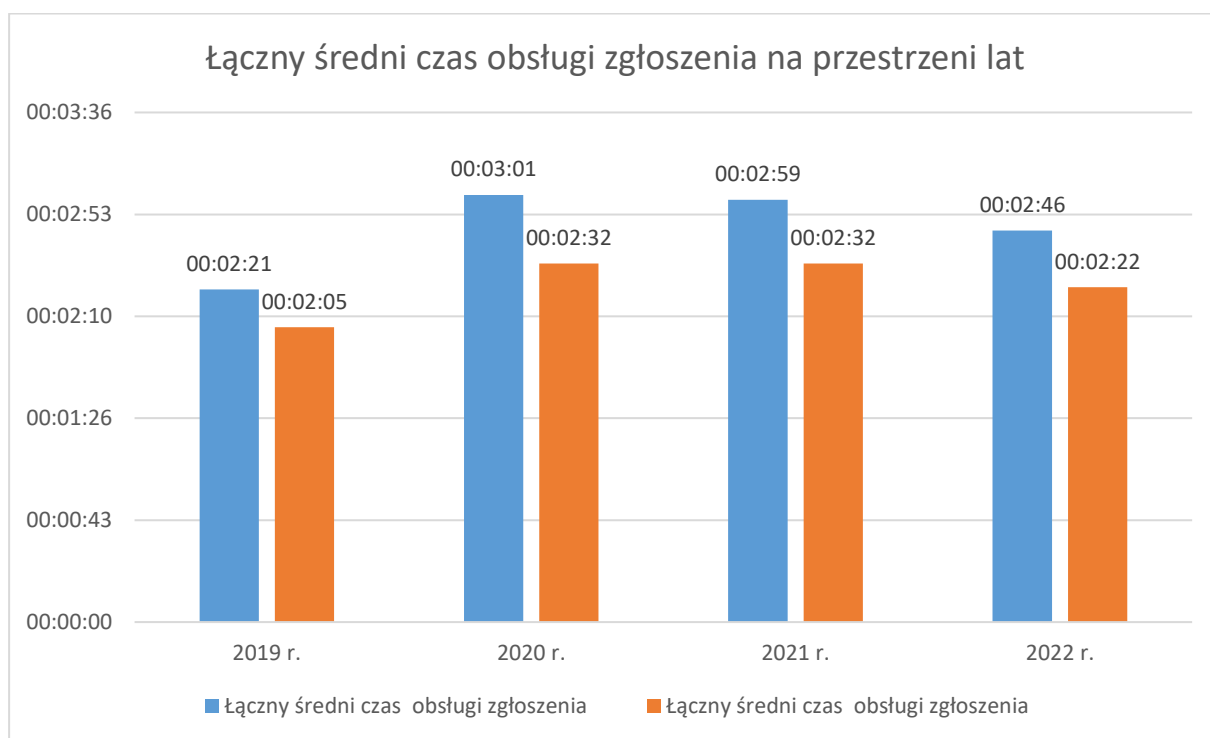
Średni czas trwania połączenia z numerem 999 wynosił 2 min. 17 sek. i był o 10 sek. krótszy niż w roku 2021. Natomiast średni czas trwania połączenia z numerem alarmowym 112 wynosił 2 min. 39 sek., co w odniesieniu do poprzedniego roku oznacza spadek o 14 sek. Oznacza to szybszą obsługę zgłoszeń przez dyspozytorów medycznych.



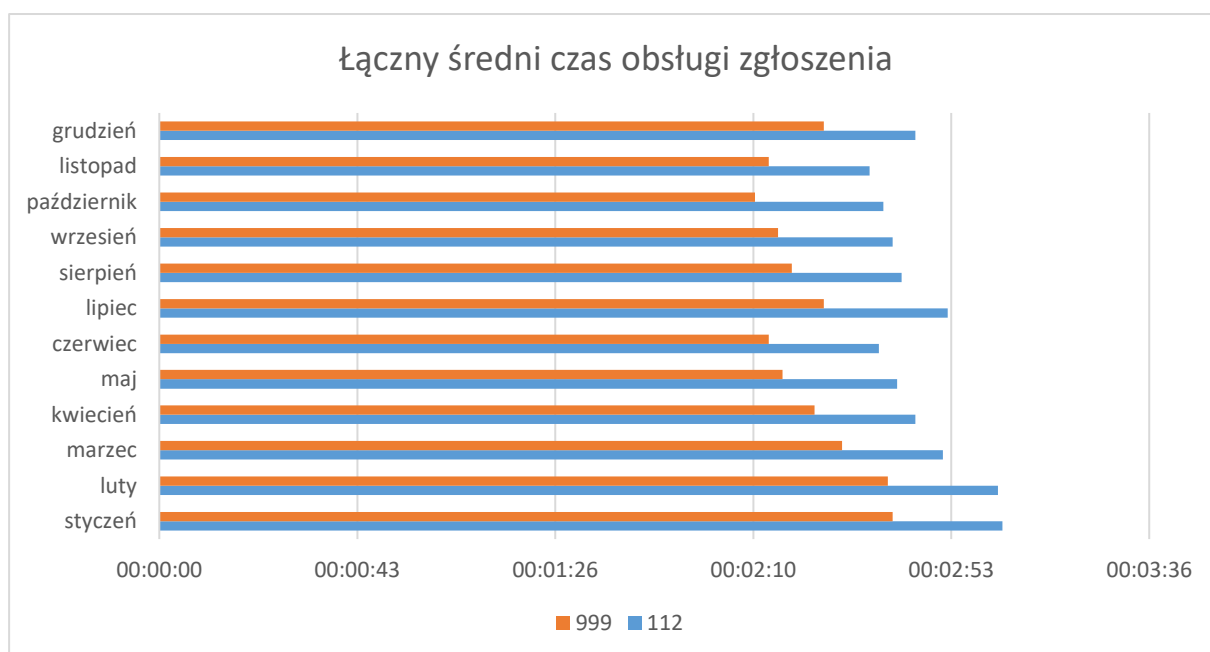
Najdłuższy średni czas trwania połączenia z numerem 999 odnotowano w styczniu – 2 min. 35 sek., a najkrótszy w październiku – 2 min. 4 sek. Natomiast najdłuższy średni czas trwania połączenia z numerem 112 odnotowano w styczniu – 2 min. 57 sek., a najkrótszy w listopadzie – 2 min. 28 sek.



Łączny średni czas obsługi zgłoszenia z numeru alarmowego 999 wynosił 2 min. 22 sek. (krócej o 10 sek. w stosunku do roku poprzedniego), natomiast z numeru alarmowego 112 – 2 min. 46 sek., czyli o 13 sek. krócej niż w roku poprzednim.



Najdłuższy łączny średni czas obsługi zgłoszenia z numeru 999 odnotowano w styczniu – 2 min. 40 sek., a najkrótszy w październiku – 2 min. 10 sek. Najdłuższy łączny średni czas obsługi zgłoszenia z numeru 112 odnotowano również w styczniu – 3 min. 4 sek., a najkrótszy w listopadzie – 2 min. 35 sek.



II. Wnioski

1. W roku 2022 r. nastąpił spadek ogólnej liczby zgłoszeń przy jednoczesnym wzroście liczby zgłoszeń zakończonych zadysponowaniem zespołu ratownictwa medycznego. Powyższe może wynikać zarówno ze wzrostu świadomości pacjentów w obszarze roli i zadań Zespołów Ratownictwa Medycznego, a co za tym idzie kierowania się z dolegliwościami niebędącymi stanem nagłego zagrożenia zdrowotnego do POZ lub NPL, jak również systematycznie wzrastającego ryzyka występowania w społeczeństwie chorób układu krążenia oraz innych stanów zagrażających życiu wymagających pilnej interwencji przedszpitalnego komponentu PRM leczenia w warunkach szpitalnych.
2. W związku z tym, że około 62% wszystkich zgłoszeń w 2022 r. kończyło się zadysponowaniem zespołu ratownictwa medycznego, 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 wysokim poziomie porównywalnym z 2021 r. Sytuacja ta wymaga niewątpliwie dalszego monitorowania w szczególności w kontekście związanych z tym problemów z zastępowalnością i obciążaniem wzajemnym województwo zgłoszeniami spoza danego rejonu operacyjnego.
4. Z przeprowadzonej analizy wynika, iż w 2022 r. nastąpił wyraźny spadek liczby zgłoszeń innych od zgłoszeń zakończonych zadysponowaniem bądź odmową zadysponowania zespołu ratownictwa medycznego, tj. połączeń o charakterze informacyjnym, fałszywych, złośliwych, niezakończonych bądź anulowanych, które stanowiły około $\frac{1}{4}$ wszystkich połączeń. 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 zespołów ratownictwa medycznego i innych komponentach systemu opieki zdrowotnej.
5. W porównaniu do danych za rok 2021, nadal wyraźna pozostaje różnica pomiędzy liczbą zgłoszeń wpływających do DM05 01 ze względu na porę dnia. W 2022 r. dysproporcja ta utrzymywała się na podobnym poziomie – około 62% połączeń wpływa w ciągu w godzinach 7:00-19:00, a pozostałe 38% w godzinach 19:00-7:00.
6. Dostrzega się 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. Szczególnego

uwzględnienia wymaga zabezpieczenie kadrowe na przełomie roku oraz w okresie wzmożonego ruchu związanego ze świętami i dniami wolnymi od pracy.

7. Czas oczekiwania na połączenie z DM05 01 jest porównywalny z rokiem poprzednim co oznacza, iż dotychczasowa liczba stanowisk dyspozytorskich jest adekwatna do potrzeb.
8. Pomimo spadku ogólnej liczby połączeń wpływających do dyspozytorni medycznej w 2022 r., tak jak w latach poprzednich zauważalny jest wzrost procentowy liczby połączeń odebranych z numeru alarmowego 112, przy jednoczesnym niewielkim spadku liczby połączeń odebranych bezpośrednio z numeru alarmowego 999. Wynika to z planowych działań promujących europejski numer alarmowy.
9. W porównaniu do lat 2020-2021 nastąpił znaczny spadek liczby połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi przez dyspozytora medycznego co należy uznać w szerokiej perspektywie za pozytywne zjawisko związane pośrednio z wysoką jakością pracy operatorów numerów alarmowych

WOJEWODA ŁÓDZKI

Tobiasz Bocheński