Centra Powiadamiania Ratunkowego w Polsce - stan wdrażania

Kategoria: Aktualności
Opublikowano: niedziela, 20, luty 2011 00:00
Rafał Rudka
Odsłony: 2216

W większości województw w siedzibach wojewodów, a w niektórych przypadkach m.in. w komendach PSP lub Policji, są już gotowe pomieszczenia, w których będą mieściły się Centra Powiadamiania Ratunkowego docelowo przyjmujące zgłoszenia na wszystkie numery alarmowe (w tym 112) i przekazujące je do odpowiednich służb - informuje MSWiA.

Obecnie w zaadaptowanych budynkach trwa instalacja sprzętu teleinformatycznego. Według aktualnych założeń do końca 2011 r. we wszystkich województwach powstanie jedno CPR, z wyjątkiem Mazowsza, gdzie mają być dwa takie centra.

Pierwsze w Polsce Centrum Powiadamiania Ratunkowego działa już od kwietnia 2009 roku w Małopolsce i obsługuje Kraków oraz powiat krakowski (ponad 1,1 mln mieszkańców).

Działanie centrum opiera się na nowoczesnym specjalistycznym oprogramowaniu komputerowym. Operatorzy, podczas rozmowy z osobami zgłaszającymi, wszystkie niezbędne informacje wprowadzają natychmiast do komputera. Pracę ułatwia im specjalna aplikacja, która nawet „podpowiada" pytania, jakie operator powinien zadać, aby dowiedzieć się jak najwięcej o sytuacji dzwoniącego. Dane wprowadzane są do standardowego formularza, który drogą elektroniczną przekazywany jest równocześnie do tych służb, których udział jest niezbędny w akcji ratunkowej.

Centrum Powiadamiania Ratunkowego integruje system ratownictwa i pozwala na właściwe funkcjonowanie numeru 112. CPR służy też jako „sito", które odsiewa zgłoszenia pomyłkowe, fałszywe itp. Dzięki temu do służb docierają już tylko te zgłoszenia, które wymagają interwencji. Jedynie ok. 30 procent zgłoszeń na numery 112 i 998 wymagało interwencji służb. Pozostałe telefony to:

- pomyłki (np. przy wykręcaniu prefiksu Małopolski - 12),
- zabawa dzieci,
- traktowanie numeru 112 jako informacji (pytania np. o numery telefonów, czynną aptekę, sklep całodobowy czy taksówkę),
- problem z numerem PIN do telefonu (zapominanie PIN) - 112 to jedyny numer, jaki można wybrać przy zablokowanym telefonie.

Jako pierwsze w Polsce krakowskie centrum ma możliwość automatycznej lokalizacji i wizualizacji połączeń z telefonów stacjonarnych i komórkowych, z których wykonywane jest połączenie. W CPR można zobaczyć na mapie, z jakiego miejsca dzwoni osoba ze zgłoszeniem. Pomaga to nie tylko w udzieleniu pomocy w sytuacji, gdy ktoś nie potrafi podać dokładnej lokalizacji, ale również w eliminowaniu fałszywych zgłoszeń. Jeżeli ktoś dzwoni i twierdzi, że widzi pożar na Rynku Głównym w Krakowie, a pracownik centrum widzi, że zgłaszający dzwoni z innej części miasta, to do takiego zgłoszenia służby podchodzą z dużą ostrożnością.

Pracownicy małopolskiego CPR odbierają dziennie średnio 1071 połączeń, z czego ok. 92 proc. to połączenia na numer 112, a reszta – na nr 998.

Źródło: MSWiA

Phoca PDF