

## Numer 112 - wybierz wtedy, gdy musisz!

11 lutego obchodzony jest w Europie, jako Dzień Numeru Alarmowego. 112 stworzono po to, aby z każdego miejsca naszego kontynentu, przez całą dobę, móc wezwać pomoc, gdy zagrożone jest życie nasze lub innych. *"Numer alarmowy 112 należy wybierać w sytuacjach alarmowych, w których niezbędna jest pomoc Policji, Państwowej Straży Pożarnej lub Państwowego Ratownictwa Medycznego i gdy wymagane są natychmiastowe działania tych służb"* - informuje inspektor **Paweł Krzyczmonik**, specjalista ds. zarządzania kryzysowego. Istotną rolę w systemie pełnią operatorzy, którzy bezpośrednio odbierają telefony o zdarzeniu.

---

System Powiadamiania Ratunkowego, funkcjonujący na terenie kraju, tworzy 17 Centrów Powiadamiania Ratunkowego – po jednym w każdym mieście wojewódzkim oraz w Radomiu.

*"Pamiętajmy, że na numer alarmowy 112, a także pozostałe numery alarmowe należy dzwonić tylko wówczas, gdy zaistniała sytuacja stwarza zagrożenie dla życia, zdrowia ludzkiego lub mienia. Każdy żart lub bezpodstawne wezwanie służb ratowniczych może kosztować ludzkie życie"* - podkreśla inspektor **Paweł Krzyczmonik**, specjalista ds. zarządzania kryzysowego. Informacje o systemie i funkcjonowaniu numeru 112 znaleźć można w gminnych publikacjach dotyczących kwestii bezpieczeństwa publicznego.

Celem systemu powiadamiania ratunkowego jest pomoc osobom w stanie nagłego zagrożenia życia i zdrowia, mienia, środowiska, bezpieczeństwa publicznego, a przede wszystkim ratowanie życia. Priorytetem pracy operatorów numerów alarmowych jest efektywność i jakość, dlatego są wiarygodni, profesjonalni i godni zaufania.

Zgłoszenia z numerów alarmowych 112, 997, 998 i 999 trafiają do operatorów zatrudnionych w Centrach Powiadamiania Ratunkowego. Operatorzy przekazują drogą elektroniczną, wszystkie zebrane o zdarzeniu informacje do odpowiednich dyspozytorów ratownictwa medycznego, Państwowej Straży Pożarnej i Policji, którzy decydują o zaangażowaniu odpowiednich jednostek.

### Jak działa system?

#### Wskazówki i informacje

##### Miejsce zdarzenia:

- zanim zadzwonisz ustal gdzie się znajdujesz i podaj te informacje, kiedy operator numerów alarmowych Cię o nie zapyta - dzięki temu, operator numerów alarmowych będzie mógł sprawnie powiadomić właściwe służby ratunkowe,
- ustalenie miejsca, z którego dzwonisz jest szczególnie ważne, zwłaszcza jeśli dzwonisz z telefonu komórkowego, ponieważ telefony te dostarczają jedynie przybliżoną informację o lokalizacji na podstawie stacji przekaźnikowych (BTS) znajdujących się w pobliżu miejsca, z którego dzwonisz,

##### • informacje ważne przy określaniu lokalizacji:

- miasto, w jakim się znajdujesz (województwo, powiat, gmina),
- adres budynku lub domu, w którym lub przy którym ma miejsce zdarzenie,
- charakterystyczne punktu lub obiekty wokół miejsca zdarzenia,
- wszelkie inne dodatkowe informacje, które pomogą służbą odnaleźć Cię,
- będąc w miejscach, które nie posiadają typowych adresów administracyjnych możesz wspomóc się tym co Cię otacza:
  - zwróć uwagę czy w pobliżu jest np.:
    - **słupek pikietażowy** (znajduje się na drogach krajowych, wojewódzkich, ekspresowych i autostradach) - biało-czerwony słupek, rozmieszczony co 100 m, na którym znajdują się informacji określające numer drogi, kilometr drogi wraz z metrami - opisz słupek i podaj operatorowi numerów alarmowych wszystkie informacje, które się na nim znajdują,
    - **słupek oddziały w lesie** - kamienny słupek pomalowany białą farbą, na którym namalowane są liczby bądź inne oznaczenia - opisz słupek i podaj operatorowi numerów alarmowych wszystkie informacje, które się na nim

znajdują - słupki znajdują się na skrzyżowaniach oddziałów leśnych, blisko ziemi,

- **żółte naklejki na przejazdach drogowo-kolejowych** - odblaskowe żółte naklejki, na których wskazany jest 9-cyfrowy numer przejazdu/skrzyżowania oraz numery telefonów na jakie należy zgłaszać zdarzenia nie mające charakteru alarmowego (np. uszkodzone roгатki lub oznakowanie przejazdu, ograniczona widoczność na przejeździe, nieoświetlony przejazd) - przekaz operatorowi numerów alarmowych 9-cyfrowy numer skrzyżowania/przejazdu.

#### **Rozmowa z operatorem numerów alarmowych:**

- przed rozmową z operatorem numerów alarmowych weź głęboki wdech i spróbuj się uspokoić,
- słuchaj uważnie, mów wyraźnie i staraj się zachować spokój,
- pozostań na linii i postępuj zgodnie z instrukcjami przekazywanymi przez operatora numerów alarmowych,
- nie rozłączaj się dopóki operator wyraźnie tego nie powie,
- po zakończonej rozmowie, staraj się przez jakiś czas nie korzystać z telefonu, aby w razie konieczności mogli się z Tobą skontaktować służby ratunkowe.

#### **Zgłoszenia niealarmowe:**

- nie dzwoń pod numer alarmowy 112 w celu uzyskania numeru telefonu do służb,
- informacje na temat numerów telefonów do służb, przedsiębiorstw, instytucji uzyskasz pod ogólnopolskim numerem telefonu 118 913,
- sprawdź numery telefonów do najbliższego Komisariatu Policji lub innych służb i zapisz je w widocznym miejscu lub w swoim telefonie komórkowym,
- skorzystaj z aplikacji mobilnej Moja Komenda, w której znajdziesz niezbędne informacje na temat najbliższych jednostek Policji - numer telefonu, adres, odległość od lokalizacji, w której się znajdujesz,
- dodaj potrzebne Ci numery telefonów do listy kontaktowej w telefonie komórkowym.

#### **Przypadkowe połączenia na numer alarmowy 112:**

- blokuj klawiaturę w swoim telefonie - dzięki temu unikniesz przypadkowych połączeń z numerem alarmowym 112,
- pamiętaj, że każdy telefon posiadający naładowaną baterię może być wykorzystany do połączenia z numerem alarmowym 112,
- przechowuj telefon w bezpiecznym i niedostępnym dla dzieci miejscu, a gdy nie jest używany chroń go za pomocą futerału lub etui,
- jeśli przypadkowo wybierzesz numer alarmowy 112, pozostań na linii i poinformuj operatora, że żadna pomoc nie jest Ci potrzebna, a zgłoszenie zostało wywołane przypadkowo.

#### **112 to nie zabawa!**

- naucz dzieci właściwego korzystania z aparatu telefonicznego i wytłumacz im czym jest numer alarmowy 112 i jak z niego korzystać,
- zapisz na kartce numery telefonów do najbliższych osób - w sytuacji, gdy operator poprosi Cię o podanie któregoś z nich, nie będziesz musiał szukać ich w telefonie, z którego dzwonisz,
- nigdy nie dawaj telefonu komórkowego dziecku do zabawy - każdy telefon posiadający naładowaną baterię, nawet bez karty SIM, może połączyć się z numerem alarmowych 112.

Codziennosc operatorów numerów alarmowych to setki odebranych połączeń, czasami bardzo dramatycznych. Jednak każde z nich, jeśli dotyczy ratowania życia lub zdrowia, jest przez nich traktowane ze szczególną uwagą, ponieważ najmniejszy szczegół ma wpływ na dalszy sposób postępowania.

Wymagania formalne dotyczące operatorów numerów alarmowych:

Operatorem numerów alarmowych może być osoba, która:

- posiada co najmniej wykształcenie średnie lub średnie branżowe,
- posługuje się co najmniej jednym językiem obcym w stopniu komunikatywnym
- ukończyła szkolenie operatorów numerów alarmowych, zdała egzamin z części teoretycznej i z części praktycznej.

Wymagania pożądane dotyczące operatorów numerów alarmowych:

- komunikatywność,
- kreatywność,
- decyzyjność,
- asertywność,

- cierpliwość,
- umiejętność słuchania,
- opanowanie,
- odpowiedzialność,
- dyscyplina,
- umiejętność pracy z wykorzystaniem komputera.

**Materiał w oparciu o rządowe informacje dot. numeru 112.**