

Numer 112

alarmowanie

w sytuacji zagrożenia

życia, zdrowia i mienia

**W Polsce jeszcze wiele osób,
znajdujących się w sytuacji zagrażającej życiu i zdrowiu
nie wie, że wzywać pomocy
należy dzwoniąc bezpośrednio pod numer 112.**

Często też numer ten wykorzystuje się niezgodnie z przeznaczeniem. Należy pamiętać, że blokując linię telefoniczną możemy w tym czasie spowodować, że osoba potrzebująca natychmiastowej pomocy nie będzie miała szansy na ratunek.

112 - jest to jednolity numer alarmowy, który obowiązuje na terenie całej Unii Europejskiej. Numer alarmowy został stworzony z myślą o ratowaniu ludzkiego życia. Połączenia z tym numerem są bezpłatne i umożliwiają połączenie ze służbami ratowniczymi o każdej porze dnia i nocy, podobnie jak z dotychczasowych telefonów alarmowych. Zgodnie z definicją formalną Europejski Numer Alarmowy 112 to numer alarmowy do wykorzystania wtedy, gdy nie umiemy zidentyfikować zagrożenia w wymiarze 3 aktualnych numerów ratunkowych, zaczynających się od 9

lub kiedy wymagana jest interwencja wszystkich służb równocześnie.

W jakich sytuacjach dzwonić pod numer 112, a w jakich nie?

Numer alarmowy 112 służy do powiadomienia o nagłych sytuacjach zagrożenia zdrowia, życia lub mienia. Pod ten numer należy zgłaszać, m.in. wypadki drogowe samochodowe, kolejowe oraz np. rowerowe, pożary, kataklizmy, np. w trakcie powodzi, kradzieże, włamania, nagłe omdlenia, utraty świadomości, poważne uszkodzenie ciała i silne krwawienia, ataki padaczki, przypadki porażenia prądem.

Połączenia wykonywane na numer 112 są w zależności od powyższej problematyki kierowane do właściwych służb ratunkowych, tj. ratownictwa medycznego, policji lub straży pożarnej.

Jak rozmawiać z dyspozytorem i jakich informacji należy udzielić?

Kiedy jesteś w sytuacji zagrożenia lub jesteś świadkiem takiego zdarzenia, jak np. wypadek, pożar, nagłe zachorowanie powodujące bardzo zły stan zdrowia, wykręć numer 112. Nie musisz dodawać żadnego prefiksu ani zera. Kiedy upewnisz się, że jesteś w spokojnym miejscu, jednak blisko miejsca zdarzenia, tak aby mieć przed oczami zdarzenie i móc w sposób rzeczowy (bez żadnych zakłóceń) opisać rozwój sytuacji. Należy cierpliwie czekać na zgłoszenie się operatora. Nie należy odkładać słuchawki do momentu, dopóki połączenie nie zostanie odebrane.

Rozmawiając z operatorem należy podać następujące informacje:

- dać swoje dane jako zgłaszającego (imię, nazwisko, numer telefonu),
- krótko i rzeczowo opisać zdarzenie lub sytuację, której jest się świadkiem,
- podać dokładne miejsce zdarzenia oraz – o ile to możliwe wskazać – najszybszą drogę dojazdu na miejsce,
- wykonywać polecenia/ instrukcje przekazywane przez dyspozytora,
- nie rozłączać się do czasu wyraźnego zakończenia rozmowy przez dyspozytora (to on odkłada jako pierwszy słuchawkę),
- natychmiast powiadomić dyspozytora telefonu o zmianie (np. o pogorszeniu) sytuacji,
- nie blokować swojego telefonu (nie dzwonić do nikogo) na wypadek, gdyby dyspozytor chciał się z nami ponownie skontaktować w celu weryfikacji lub doprecyzowania informacji.



STRAŻ

Jakie pytania może zadać dyspozytor z nr 112?

- Osoba przyjmująca zgłoszenie na numer alarmowy powinna zapytać:
- o rodzaj oraz miejsce zdarzenia,
- wstępnie ocenić ryzyko i podjąć decyzję, do której jednostki ratownictwa przekazać zgłoszenie,
- poinformować o zdarzeniu właściwe służby ratunkowe najbliższe miejscu zdarzenia,
- połączyć osobę zgłaszającą zdarzenie bezpośrednio z dyspozytorem danej służby, o ile zajdzie taka potrzeba.



Należy pamiętać, że kilka osób może w tym samym czasie dzwonić w sprawie tego samego zdarzenia. Operatora musi mieć możliwość zweryfikowania wszystkich przekazanych informacji, dlatego nie powinno denerwować się, jeśli po krótkiej rozmowie operator zakończy rozmowę. Takie działanie ma na celu uniknięcie zablokowania linii oraz powielania tych samych informacji o zdarzeniu, do którego zostały już zadysponowane właściwe służby.

Kiedy nie należy dzwonić na numer 112? Numer 112 nie powinien być wykorzystywany w celu załatwiania spraw osobistych lub domowych oraz dla zabawy. Za takie uważa się między innymi

połączenia realizowane w celu sprawdzenia, czy numer 112 naprawdę działa, ustalenia danych kontaktowych firmy lub osoby, informowania o ograniczeniach i utrudnieniach w ruchu drogowym lub o złym stanie technicznym nawierzchni drogi, składania skarg, poszukiwania osób lub zwierząt.

Używanie telefonu 112 w sposób nieuzasadniony będzie skutkowało przewidzianymi prawem sankcjami karnymi, w tym karą grzywny. Policja informuje, że identyfikacja numeru telefonu rozmówcy, nagrywanie i rejestrowanie prowadzonych rozmów, mogą zostać wykorzystane do ustalenia zasadności wezwania służby ratowniczej, a także danych osoby wywołującej alarm fałszywy.

Aby dowiedzieć się więcej o korzystaniu z infolinii 112 oraz poinformować o niej dzieci należy przeczytać informacje dostępne na stronach internetowych:

www.112.gov.pl - informacje o podejmowanych w Polsce działaniach dotyczących funkcjonowania numeru alarmowego 112 i pracach nad jego upowszechnianiem,

www.ec.europa.eu - informacje w wersji dostosowanej dla dzieci (z możliwością wyboru języka polskiego).

Dr Eliza Szadkowska