

Łukasz SZARPAK*

CENTRUM POWIADAMIANIA RATUNKOWEGO ELEMENTEM SYSTEMU BEZPIECZEŃSTWA PUBLICZNEGO

Od kilku lat obserwujemy ciągły rozwój zainteresowania władz publicznych sferą zarządzania kryzysowego. Efektywnie działający system zarządzania w sytuacjach kryzysowych to nie tylko wyspecjalizowane służby ratunkowe, lecz także sprawnie funkcjonujący system przyjmowania zgłoszeń alarmowych. W tym celu zostały utworzone centra powiadamiania ratunkowego, będące zbiorczą dyspozytornią dla policji, pogotowia ratunkowego oraz straży pożarnej. Posiadające odpowiednią strukturę, zasoby kadrowe oraz sprzętowe, są zdolne do przyjmowania zgłoszeń alarmowych oraz dysponowania i odpowiedniego koordynowania służb ratunkowych zarówno w czasie sytuacji kryzysowej jak i w przypadku rutynowych wyjazdów do pojedynczych pacjentów w stanie zagrożenia zdrowia i/lub życia.

Słowa kluczowe: bezpieczeństwo publiczne, system ratunkowy, centra powiadamiania ratunkowego, zarządzanie kryzysowe

WSTĘP

Ciągły rozwój cywilizacyjny, łączący się nieodzownie ze wzrostem ilości interwencji służb ratunkowych oraz konieczność współdziałania i wypracowania odpowiednich procedur przez służby zaangażowane w akcje ratunkowe, a także zachowanie ciągłości i spójności prowadzonych przez nie działań, wymusza na tych służbach rozbudowę stanowisk dowodzenia, jak też tworzenia między nimi sprawnie funkcjonujących systemów wymiany informacji w celu poprawy bezpieczeństwa publicznego.

W tym celu utworzone zostały centra powiadamiania ratunkowego, które zawoocowały umieszczeniem dyspozytorni dwóch głównych służb ratowniczych (Państwowego Ratownictwa Medycznego oraz Państwowej Straży Pożarnej) w jednym obiekcie, w celu bardziej efektywnego koordynowania i zarządzania siłami i środkami ratowniczymi w sytuacjach kryzysowych. Sprzyja to niewątpliwie zwiększeniu bezpieczeństwa publicznego, które jest jedną z najważniejszych potrzeb człowieka.

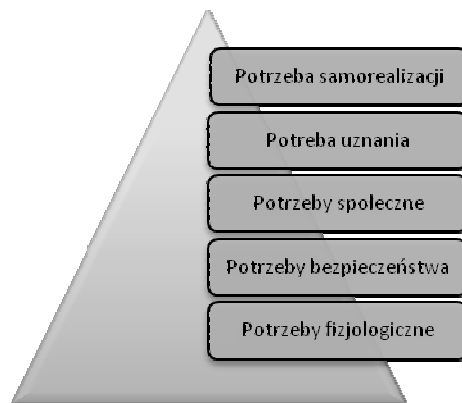
* mgr Łukasz SZARPAK

1. PODSTAWOWE POJĘCIA

Rozważając znaczenie Centrów Powiadamiania Ratunkowego w systemie zarządzania kryzysowego, warto sprecyzować kilka podstawowych pojęć z danego zakresu, w tym pojęcie bezpieczeństwa oraz zarządzania kryzysowego.

Zapewnienie bezpieczeństwa jest jedną z głównych sił napędowych ewolucji społecznej, stanowiąc fundament każdego ludzkiego działania. Jest ono jedną z najważniejszych potrzeb ludzkich, wg Masłowa zajmuje drugie miejsce w hierarchii potrzeb człowieka, zaraz po potrzebach fizjologicznych (rys. 1).

W literaturze naukowej definicja bezpieczeństwa jest niejednoznaczna, zaś samo pojęcie to jest bardzo szerokie i w zasadzie ograniczone tylko przez pragnienia każdego człowieka, dla którego zagrożeniem jest jego niespełnienie. Pierwotnym znaczeniem etymologicznym jest określenie bezpieczeństwa jako stanu. Termin „bezpieczeństwo”, wg Słownika języka polskiego, oznacza „stan braku zagrożenia, stan spokoju i pewności”. Inne definicje określają bezpieczeństwo jako: wolność od zagrożeń [12], strachu lub ataku [6], bądź stan i poczucie pewności, wolność od zagrożeń [5]. Pojęcie „bezpieczeństwo” pojawia się także w kontekście bezpieczeństwa publicznego, które stanowi najważniejszy filar bezpieczeństwa narodowego. Należy bowiem pamiętać, iż otacza nas przestrzeń, w której w wielu przypadkach zagrożeń jesteśmy w stanie poradzić sami sobie, bez udziału władzy publicznej. Niemniej jednak istnieją rodzaje ryzyk związanych z pewnymi zagrożeniami, dla zwalczania których niezbędny jest udział władzy publicznej. Dotyczy to między innymi zagrożeń, które mogą doprowadzić do zdarzeń o charakterze katastrofy. Usuwanie skutków takowej katastrofy, zapobieganie jej oraz odbudowa leżą w sferze obowiązków władzy publicznej. Obowiązek ten gwarantuje konstytucja.



Rys. 1. Piramida potrzeb wg Masłowa

Źródło: Opracowanie własne

Zarządzanie kryzysowe, w myśl ustawy o zarządzaniu kryzysowym [8], to działalność administracji publicznej, polegająca na zapobieganiu sytuacjom kryzysowym, przygotowaniu do podejmowania nad nimi kontroli w drodze zaplanowanych działań, reagowaniu w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowych, usuwaniu ich skutków, jak też odbudowie zasobów i infrastruktury krytycznej. Możemy zatem w sferze kompleksowego zarządzania kryzysowego wyróżnić cztery fazy reagowania: zapobieganie, przygotowanie, reagowanie oraz odbudowę [1]. Powyższe fazy obejmują całokształt

działań zmierzających do eliminacji zagrożeń, przygotowania na ich potencjalne wystąpienie, odpowiednią reakcją na zaistniałe zdarzenie jak też usuwanie jego skutków, odtworzenie zasobów i infrastruktury krytycznej¹.

Jednocześnie należy pamiętać, iż sytuacje kryzysowe cechują się losowością występowania, nieliniowością narastania i rozprzestrzeniania się zagrożenia. Istotnym elementem stwarzającym również trudności w reagowaniu kryzysowym jest czynnik czasu. Jest on najbardziej krytycznym reсурsem.

2. FUNKCJONOWANIE I ORGANIZACJA CPR

Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego i wojewódzkich centrów powiadamiania ratunkowego, w skład takich centrów wchodzi: stanowiska dyspozytorów medycznych oraz stanowiska dyspozytorów Państwowej Straży Pożarnej [4]. Ponadto ustawodawca przewidział możliwość włączenie w skład CPR stanowisk operatorów numerów alarmowych, stanowisk innych podmiotów oraz jednostek samorządu terytorialnego, które na podstawie porozumienia zawartego z wojewodą, o którym mowa w art. 14c ust. 4 ustawy o ochronie przeciwpożarowej [5], wykonują działania z zakresu powiadamiania ratunkowego.

Centra Powiadamiania Ratunkowego są miejscem, w którym wspólnie przez organizatora CPR oraz dysponenta jednostki, właściwego do zatrudnienia dyspozytorów medycznych² są opracowywane i na bieżąco aktualizowane plany postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych. Ponadto w CPR opracowywana jest szczegółowa procedura przyjmowania zgłoszeń alarmowych oraz zasady zarówno prowadzenia i archiwizacji danych, jak i zasad oraz zakres przekazywania informacji niezbędnych do jego prawidłowego funkcjonowania³.

Sprawne działanie Centrum Powiadamiania Ratunkowego opiera się na poszukiwaniu przez nie aktualnych danych dotyczących liczby i rozmieszczenia dostępnych zespołów ratownictwa medycznego (podstawowych „P”, specjalistycznych „S” oraz lotniczych zespołów ratownictwa medycznego)⁴, liczby oraz wyposażenia, jak też ro-

¹ Infrastruktura krytyczna - systemy oraz wchodzące w ich skład powiązane ze sobą funkcjonalnie obiekty, w tym obiekty budowlane, urządzenia, instalacje, usługi kluczowe dla bezpieczeństwa państwa i jego obywateli oraz służące zapewnieniu sprawnego funkcjonowania organów administracji publicznej, a także instytucji i przedsiębiorców.

² W myśl art. 26 ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (dalej: ustawa z dnia 8 września 2006 r.) dyspozytorem medycznym może być osoba, która: posiada pełną zdolność do czynności prawnych, posiada wykształcenie wymagane dla lekarza systemu, pielęgniarki systemu, bądź ratownika medycznego oraz która przez co najmniej 5 lat zatrudniona była przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych w szpitalnym oddziale ratunkowym, pogotowiu ratunkowym, oddziale anestezyjologii i intensywnej terapii bądź w izbie przyjęć szpitala.

³ Zgodnie z §3 ust.6 rozporządzenia z dnia 31 lipca 2009 r. w Centrum Powiadamiania Ratunkowego opracowywane są także zasady organizacji pracy dyspozytorów medycznych i dyspozytorów PSP, jak też operatorów numerów alarmowych. Tworzony jest regulamin wewnętrzny CPR oraz opis struktur systemu powiadamiania ratunkowego na terenie funkcjonowania CPR, wraz ze szczegółowym schematem przepływu informacji.

⁴ Zespoły ratownictwa medycznego zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 8 września 2006 r. dzieli się na zespoły podstawowe, w skład których wchodzi co najmniej dwie osoby uprawnione do wykonywania medycznych czynności ratunkowych, w tym ratownik medyczny bądź pielęgniarka systemu; oraz na zespoły specjalistyczne, w skład których wchodzi co najmniej trzy osoby uprawnione do wykonywa-

dzaju i rozmieszczenia dostępnych grup ratowniczych, zdolnych do udzielania kwalifikowanej pierwszej pomocy a także gotowości szpitalnych oddziałów ratunkowych i innych jednostek organizacyjnych szpitali do przyjęcia osób znajdujących się w stanie nagłego zagrożenia zdrowia i/lub życia. Do CPR powinny służyć także informacje dotyczące całkowitego, jak i czasowego braku możliwości udzielania świadczeń opieki zdrowotnej przez oddziały szpitalne, wraz z informacją o przyczynie, a zarazem przewidywanym okresie trwania tych ograniczeń. Ponadto dyspozytorzy PSP spoza CPR, jednakże funkcjonujący na terenie Centrum Powiadamiania Ratunkowego, przekazują na jego żądanie informacje dotyczące gotowości i możliwości użycia sił ratowniczych będących w ich dyspozycji [4]. Posiadanie aktualnej informacji na temat dostępności zasobów ratowniczych przez dyspozytorów CPR ma kluczowe znaczenie w przypadku prowadzenia działań ratowniczych, bądź akcji prowadzenia medycznych czynności ratunkowych, prowadzenia ćwiczeń przy udziale wszystkich służb ratunkowych, jak też w trakcie przygotowań do wprowadzenia podwyższonej gotowości operacyjnej podmiotów wchodzących w skład KSRG⁵ lub podwyższonej gotowości zakładów opieki zdrowotnej [3].

Centrum powiadamiania ratunkowego jako zintegrowane stanowisko dyspozytorskie służb ratunkowych przyjmuje zgłoszenia alarmowe, w tym m.in. numery 112, 998, 999 oraz zapewnia wymianę informacji w czasie rzeczywistym pomiędzy operatorami numerów alarmowych i dyspozytorami CPR, a także wymianę informacji pomiędzy CPR a dyspozytorami spoza CPR. Dyspozytorzy CPR, po uprzednim zakwalifikowaniu zgłoszenia zależnie od miejsca zdarzenia i jego rodzaju, przekazują zgłoszenia odpowiednio do poszczególnych podmiotów ratowniczych, działających na terenie danego CPR, jednostkom Policji oraz w razie konieczności dyspozytorom PSP, podmiotom ratowniczym oraz innym służbom spoza terenu działania Centrum Powiadamiania Ratunkowego. Schemat odbioru zgłoszeń alarmowych obrazuje rysunek 2.

W celu sprawnego prowadzenia akcji ratunkowych, Centrum Powiadamiania Ratunkowego, po przyjęciu zgłoszenia, kieruje zasoby ratownicze podmiotów ratowniczych na miejsce zdarzenia, przekazując im informacje dotyczącą miejsca zdarzenia, jego rodzaju oraz liczby poszkodowanych. Osobie odpowiedzialnej za kierowanie akcją pod kątem medycznych czynności ratunkowych (KMDR⁶), bądź działaniami ratowniczymi (KDR⁷) przekazywane są także informacje dotyczące aktualnych zasobów ra-

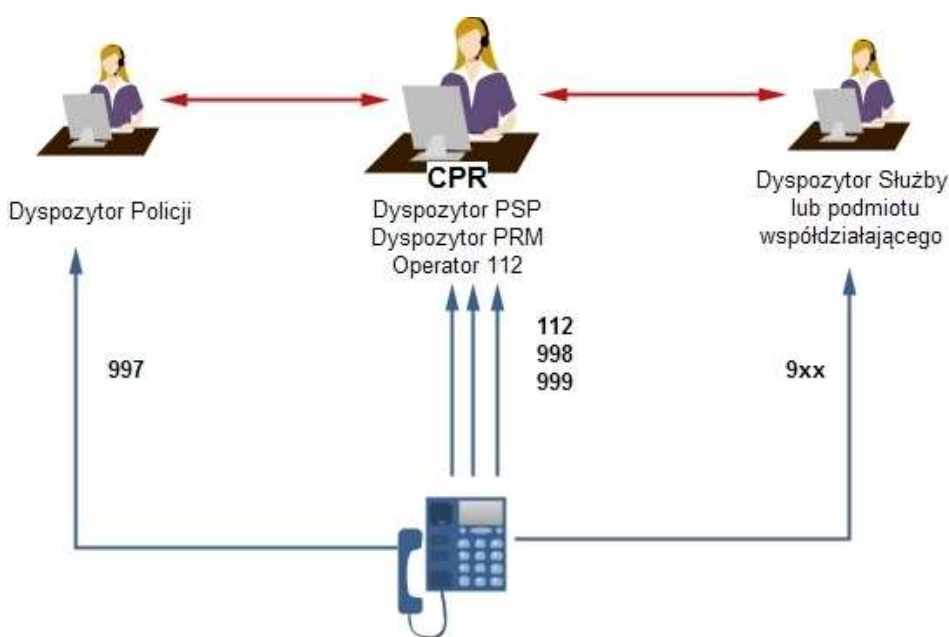
nia medycznych czynności ratunkowych, w tym lekarz systemu oraz pielęgniarka systemu lub ratownik medyczny. Ustawa w art. 37 wymienia ponadto jako zespół ratownictwa medycznego wyposażony w specjalistyczny środek transportu sanitarnego – lotniczy zespół ratownictwa medycznego, w skład którego wchodzi co najmniej trzy osoby, w tym: pilot zawodowy, lekarz systemu, ratownik medyczny lub pielęgniarka systemu.

⁵ KSRG – Krajowy System Ratowniczo Gaśniczy utworzony celem ujednoczenia działań o charakterze ratowniczym, podejmowanych w sytuacjach zagrożenia zdrowia i/lub życia, mienia bądź środowiska, zarówno przez Państwową Straż Pożarną jak i Ochotniczą Straż Pożarną (Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 grudnia 1999 r. w sprawie szczegółowych zasad organizacji krajowego systemu ratowniczo – gaśniczego Dz. U. z 1999 r. Nr 111, poz. 1311.

⁶ KMDR – Kierujący Medycznymi Działaniami Ratunkowymi – w zdarzeniach, w których występuje duża liczba poszkodowanych, jak to ma miejsce w zdarzeniach mnogich lub masowych, ma nadzór nad medycznymi działaniami ratowniczymi jednostek systemu. W czasie trwania całej akcji podlega bezpośrednio pod KDR.

⁷ KDR – Kierujący Działaniami Ratowniczymi - podczas zdarzeń, w których prowadzone są działania w zakresie gaszenia pożarów, ratownictwa technicznego, chemicznego bądź ekologicznego kierowni-

townicznych będących w dyspozycji CPR. Działanie Centrum Powiadamiania Ratunkowego nie sprowadza się wyłącznie do przyjmowania zgłoszeń alarmowych oraz zadysponowania sił ratowniczych i zespołów ratownictwa medycznego do zaistniałego zdarzenia, są to ponadto wszelkie działania zmierzające do koordynowania oraz ciągłego monitorowania działań ratowniczych i medycznych czynności ratunkowych. Ponadto dyspozytorzy CPR powiadamiają o zdarzeniu szpitalne oddziały ratunkowe bądź jednostki organizacyjne szpitali wyspecjalizowanych w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych niezbędnych dla ratownictwa medycznego [5]. Powyższe zadanie wykonywane jest poprzez przekazywanie informacji o liczbie osób będących w stanie nagłego zagrożenia zdrowia i/lub życia, rodzaju zagrożeń zdrowotnych osób kierowanych do danej placówki ochrony zdrowia oraz wskazuje konieczność uruchomienia zasobów ratowniczych danego szpitala, w przypadku uznania zdarzenia za mnogie, bądź masowe.



Rys. 2. Schemat przyjmowania zgłoszeń alarmowych

Źródło: Opracowanie własne

3. WOJEWÓDZKIE CENTRA POWIADAMIANIA RATUNKOWEGO

Analogicznie jak to miało miejsce na poziomie powiatu, tak też i na poziomie województwa tworzone są wojewódzkie centra powiadamiania ratunkowego (WCPR). System powiadamiania ratunkowego na obszarze województwa organizuje i koordynuje wojewoda, przy pomocy Komendanta Wojewódzkiego PSP oraz Komendantów Miejskich (powiatowych) Państwowej Straży Pożarnej. Na wojewodzie także spoczywa obowiązek pełnienia nadzoru nad systemem powiadamiania ratunkowego na terenie podległego mu województwa. Natomiast Komendant Wojewódzki Państwowej Straży

kiem całej akcji ratunkowej jest zawsze najstarszy rangą strażak. Do jego obowiązków należy dokonanie podziału terenu działania na strefy, w zależności od stopnia niebezpieczeństwa. Ponadto zezwala Służbom Medycznym na prowadzenie działań w strefie obejmującej miejsce zdarzenia, po wcześniejszym ustaleniu czy, nie występuje tam zagrożenie dla życia i zdrowia ratowników bądź po likwidacji takowego zagrożenia.

Pożarnej, w uzgodnieniu z wojewodą określa liczbę, lokalizację oraz teren działania centrów powiadamiania ratunkowego, jak też liczbę stanowisk dyspozytorów. W ich skład wchodzi: stanowiska dyspozytorów Państwowej Straży Pożarnej, stanowisko lekarza koordynatora ratownictwa medycznego oraz stanowiska operatorów numerów alarmowych. WCPR w celu inicjowania procedur reagowania kryzysowego ocenia skalę zagrożeń, wielkość dostępnych zasobów ratowniczych oraz aktualne możliwości szpitali, ponadto przekazuje wojewodzie i Komendantowi Wojewódzkiemu PSP informacje stanowiące podstawę do wprowadzenia stanu podwyższonej gotowości operacyjnej – jak to ma miejsce w przypadku straży pożarnej, bądź podwyższonej gotowości zakładów opieki zdrowotnej – w przypadku służby zdrowia. Informacja o wprowadzeniu podwyższonej gotowości którejkolwiek ze służb, przekazywana jest następnie tym podmiotom ratowniczym i zakładom opieki zdrowotnej. Procedury reagowania kryzysowego z zakresu medycznych czynności ratunkowych, zasobów systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego oraz zakładów opieki zdrowotnej inicjowane są przez lekarza koordynatora ratownictwa medycznego, pozostałe zaś procedury przez dyspozytorów PSP.

4. RAMOWA PROCEDURA PRZYJMOWANIA ZGŁOSZENIA ALARMOWEGO

Procedura przyjęcia zgłoszenia przychodzącego na numery alarmowe została ściśle określona w rozdziale 4 rozporządzenia z dnia 31 lipca 2009 r. Na całą procedurę składa się dziesięć etapów, począwszy od pierwszego są to: odbiór zgłoszenia o zdarzeniu od osoby zgłaszającej; poinformowanie osoby zgłaszającej o miejscu, do którego się dodzwoniła z podaniem dokładnej nazwy Centrum Powiadamiania Ratunkowego; przeprowadzenie wywiadu z osobą dokonującą zgłoszenia, mającego na celu uzyskanie informacji odnośnie rodzaju zdarzenia bądź zagrożenia, miejscu zdarzenia, liczbie poszkodowanych lub będących w stanie nagłego zagrożenia zdrowia i/lub życia oraz danych osoby zgłaszającej⁸; poinformowanie osoby dokonującej zgłoszenia o przekazaniu zgłoszenia do odpowiedniego podmiotu ratowniczego właściwego do zaistniałej sytuacji [7]; potwierdzenie osobie zgłaszającej przyjęcia zgłoszenia; przekazanie zgłoszenia dyspozytorowi właściwemu do zorganizowania działań; w przypadku zgłoszenia zdarzenia bądź zagrożenia, do którego powinien zostać zadysponowany podmiot ratowniczy spoza terenu działania CPR – przekazanie zgłoszenia do dyspozytora właściwego dla danego podmiotu ratowniczego; odbiór potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez właściwego dyspozytora; w przypadku braku potwierdzenia odbioru zgłoszenia przez właściwego dyspozytora – podjęcie niezbędnych środków zmierzających do spowodowania przyjęcia zgłoszenia. zarejestrowanie zgłoszenia.

PODSUMOWANIE

Jednym z najistotniejszych warunków sprawnie przeprowadzonej akcji ratunkowej jest zachowanie ciągłości i spójności działań w całym czasie ich trwania, bez względu na interdyscyplinarny charakter poszczególnych elementów akcji ratowniczej. Możliwe jest to poprzez połączenie dotychczas rozdzielonych służb ratowniczych w czytelną całość, zapewniającą sprawne funkcjonowanie systemu bezpieczeństwa na

⁸ Zgodnie z art. 78 ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr171, poz. 1800) CPR oraz WCPR mają prawo uzyskać informacje dotyczące lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego „112” albo innego numeru alarmowego oraz dane dotyczące abonenta.

obszarze powiatu, województwa, czy też całego kraju. W tym celu tworzone są centra powiadamiania ratunkowego i wojewódzkie centra powiadamiania ratunkowego, dzięki którym możliwa jest efektywna koordynacja i zarządzanie siłami i środkami ratowniczymi, jak też współpraca poszczególnych służb.

LITERATURA

- [1] Augustyn S., *Czteroetapowe podejście (zapobieganie, przygotowanie, reagowanie i odbudowa) do klęsk żywiołowych i katastrof technicznych. Zasady planowania i kierowania działaniami w tym zakresie*, Warszawa 1998.
- [2] *Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r.*, (Dz. U. z 1997 r. Nr 78, poz. 483).
- [3] Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 grudnia 1999 r. w sprawie szczegółowych zasad organizacji krajowego systemu ratowniczo – gaśniczego (Dz. U. z 1999 r. Nr 111, poz. 1311).
- [4] Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 31 lipca 2009 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego i wojewódzkich centrów powiadamiania ratunkowego (Dz. U. z 2009 r. Nr 130, poz. 1073).
- [5] Stańczyk J., *Współczesne pojmowanie bezpieczeństwa*, Warszawa 1996.
- [6] Stefanowicz Z., *Anatomia polityki międzynarodowej*, Toruń 1999.
- [7] Ustawa z dnia 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej (Dz. U. z 1991 r., Nr 81, poz. 351).
- [8] Ustawa z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz. U. z 2006 r. Nr 191, poz. 1410).
- [9] Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800).
- [10] Ustawa z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 89, poz. 590).
- [11] Ustawa z dnia 17 lipca 2009 r. o zmianie ustawy o zarządzaniu kryzysowym (Dz. U. z 2009 r. Nr 83, poz. 540).
- [12] Zięba R., *Pojęcie i istota bezpieczeństwa państwa w stosunkach międzynarodowych*, [w:] „Sprawy Międzynarodowe” 1989.

EMERGENCY CALL CENTER AS ELEMENT OF CRISIS RESPONSE SYSTEM

Summary

For several years one has observed a growing interest of the public administration in the sphere of crisis management. An effectively functioning system of crisis management is not just a specialized rescue service, but also a well-functioning system for receiving alerts. For this purpose, emergency call centers were set up, which are a collective control room for the police, ambu-

lance and fire department. Having the appropriate structure, human resources and hardware, they are capable of receiving emergency calls and coordinating the deployment of emergency services at the time of crisis as well as in the case of routine visits to individual patients in a health or life emergency.

Key words: *public safety, rescue system, emergency call centres, crisis management*

Artykuł recenzował: dr hab. inż. Zenon ZAMIAR, prof. nadzw. WSOWL