



WOJEWODA ŁÓDZKI

Łódź, 11 lutego 2020 r.

ZK-III.6310.14.2020

**Analiza liczby, natężenia i czasu obsługi zgłoszeń
na terenie województwa łódzkiego w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r.**

Analiza liczby, natężenia i czasu obsługi zgłoszeń na terenie województwa łódzkiego w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r. została opracowana na podstawie art. 21 ust. 3b *ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz. U. z 2019 r., poz. 993 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. Dysponentem właściwym do jej prowadzenia jest Wojewódzka Stacja Ratownictwa Medycznego w Łodzi (WSRM w Łodzi), która zapewnia stosowną obsadę personalną dyspozytorni, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

W DM05 01 w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r. w ciągu dnia (w godzinach 8:00-19:59) funkcjonowało 14 stanowisk dyspozytorskich, w tym 9 stanowisk dyspozytorów przyjmujących i 5 stanowisk dyspozytorów wysyłających, natomiast w nocy (w godzinach 20:00-7:59) funkcjonowało 12 stanowisk dyspozytorskich, w tym 7 stanowisk dyspozytorów przyjmujących i 5 stanowisk dyspozytorów wysyłających. W roku 2019 w dyspozytorni zatrudnionych było 61 dyspozytorów medycznych posiadających wykształcenie wymagane dla pielęgniarki systemu lub ratownika medycznego.

I. Dane z Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego

Liczba połączeń

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r. do DM05 01 wpłynęło łącznie 388 371 połączeń, czyli o 26 421 mniej niż w roku 2018.

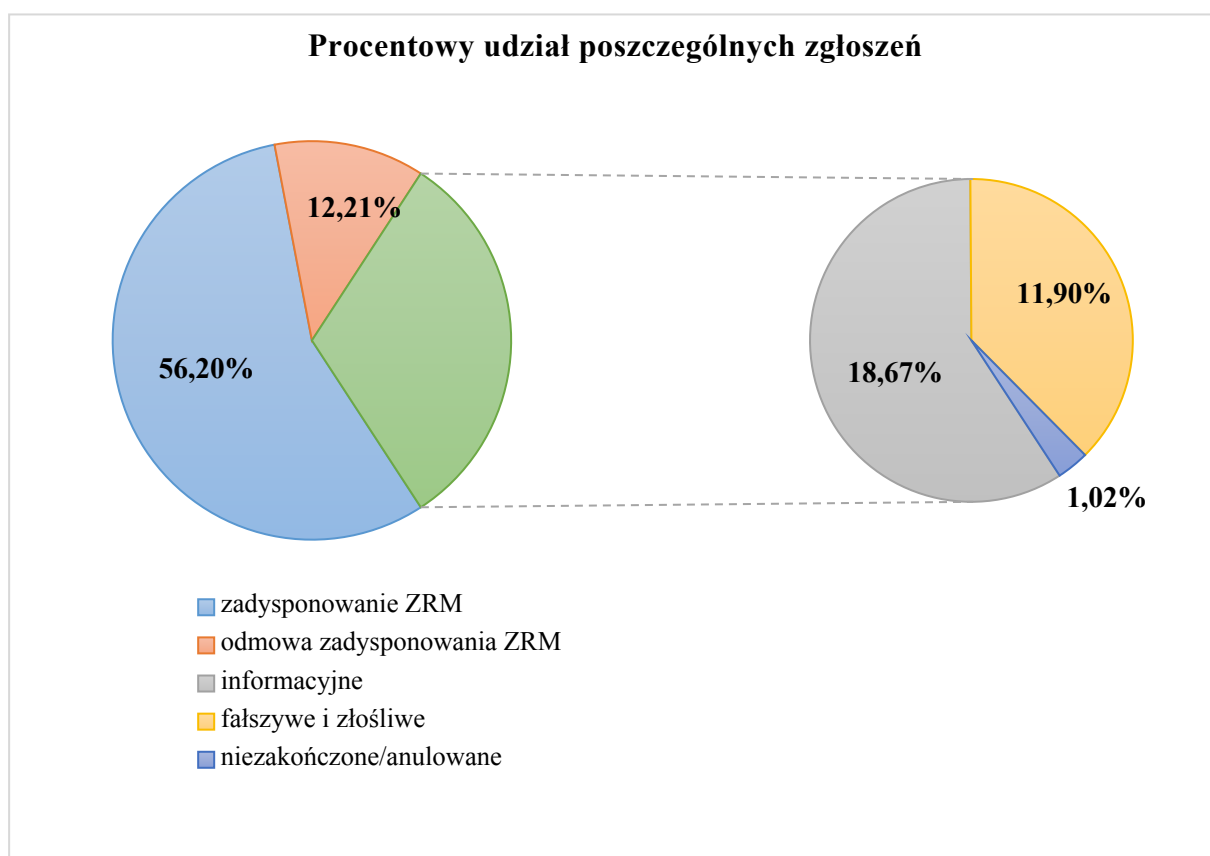
ŁÓDZKI URZĄD WOJEWÓDZKI W ŁODZI

90-926 Łódź, ul. Piotrkowska 104, tel.: (+48) 42 664 10 00, fax: (+48) 42 664 10 40Elektroniczna Skrzynka Podawcza ePUAP: /lodzuw/skrzynka
www.lodzkie.eu

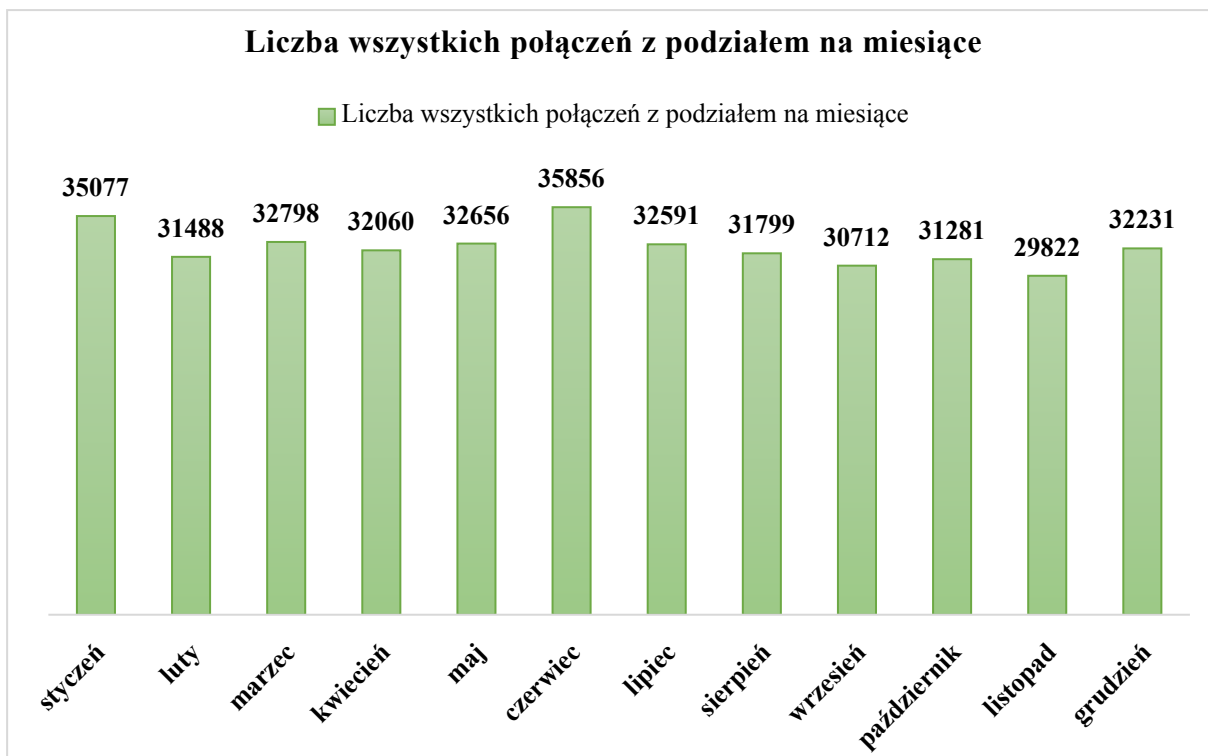
Administratorem danych osobowych jest Wojewoda Łódzki. Dane przetwarzane są w celu realizacji czynności urzędowych. Masz prawo do dostępu, sprostowania, ograniczenia przetwarzania danych. Więcej informacji znajdziesz na stronie www.lodzkie.eu w zakładce ochrona danych osobowych.

Województwo	Liczba zgłoszeń na nr alarmowy 999 w 2019 r.			
	wszystkie zgłoszenia	w tym:		
		zakończone zadysponowaniem ZRM	zakończone odmową zadysponowania ZRM	pozostałe
łódzkie	388 371	218 250	47 407	122 714
	100%	56,20%	12,21%	31,59%

Warto zauważyć, iż w odniesieniu do danych za rok 2018, pomimo spadku ogólnej liczby wszystkich połączeń, połączenia inne od zgłoszeń zakończonych zadysponowaniem zespołu ratownictwa medycznego bądź odmową jego zadysponowania, tj. połączenia o charakterze informacyjnym, fałszywe i złośliwe, niezakończone bądź anulowane nadal stanowią około 1/3 liczby wszystkich połączeń – w 2018 r. było to 33,95%, zaś w 2019 r. około 31,59%.

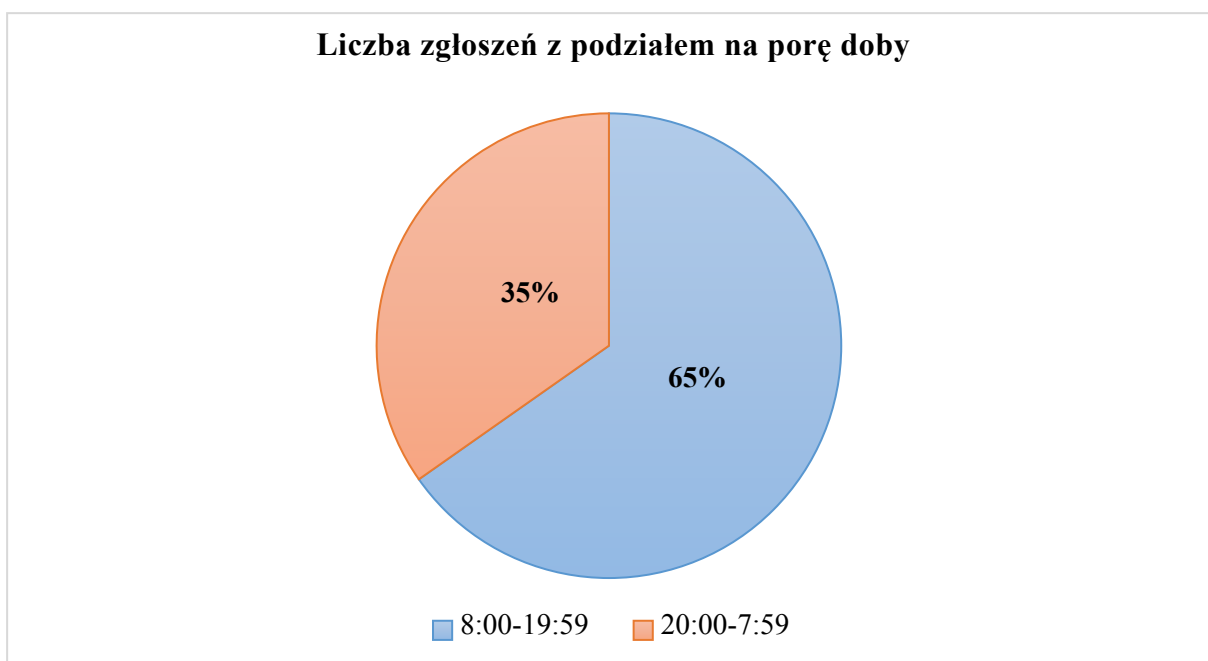


Z przeprowadzonej analizy wynika, że najwięcej połączeń na numer alarmowy 999 zostało odebranych w czerwcu 2019 r. – 35 856 zgłoszeń, a najmniej w listopadzie 2019 r. – 29 822 zgłoszeń.

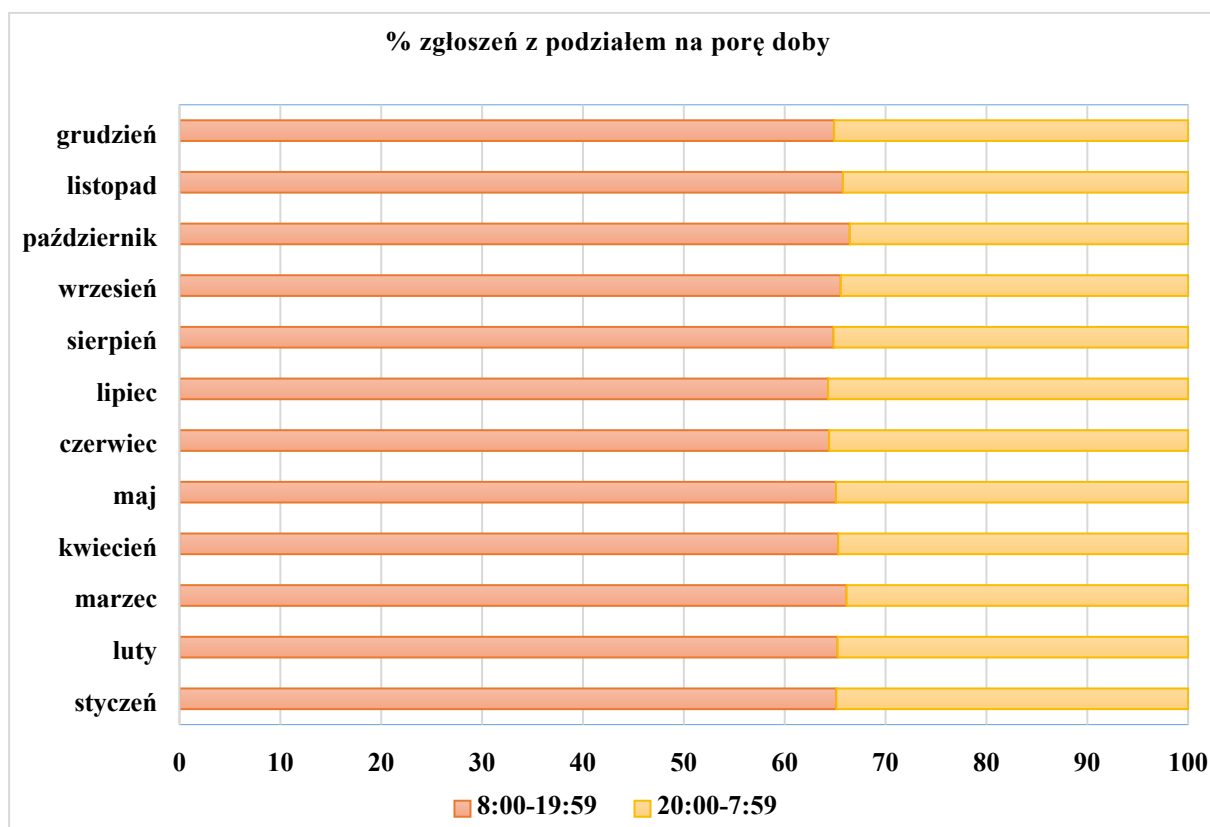
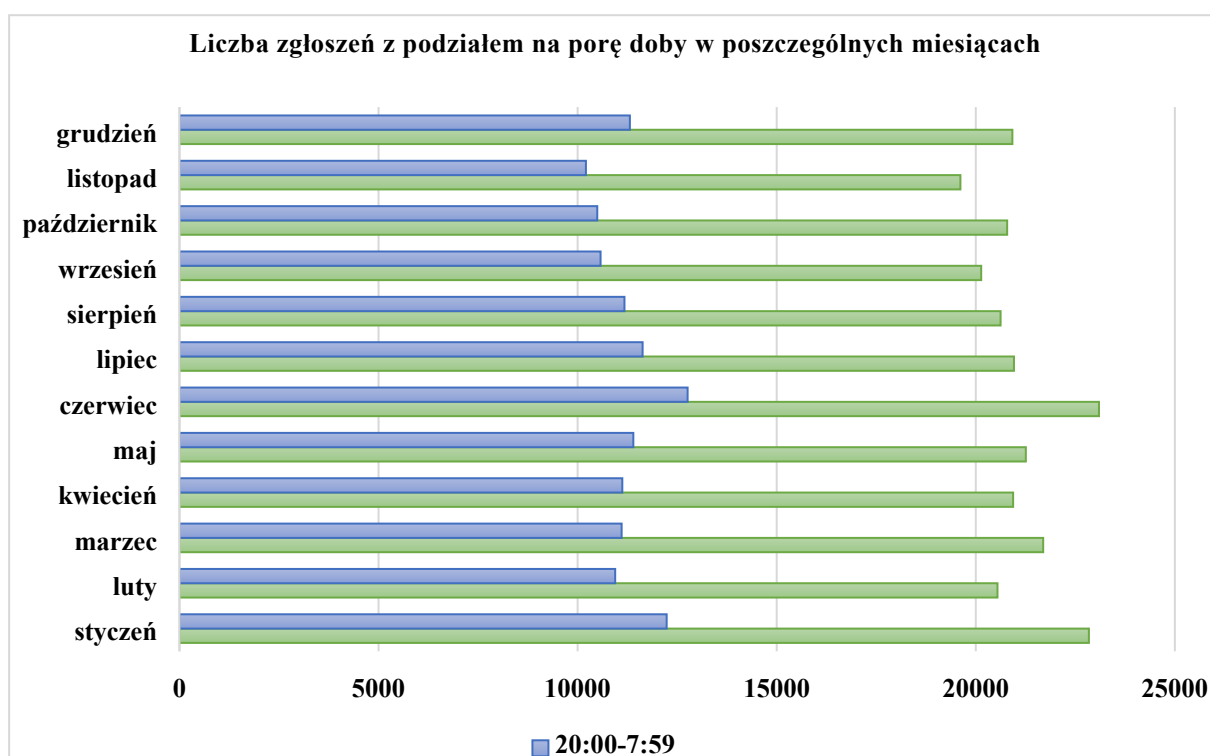


Liczba połączeń w podziale na porę doby

W analizowanym okresie czasu 253 407 połączeń wpłynęło w godzinach od 8:00 do 19:59, co stanowi 65,25% ogólnej liczby wszystkich połączeń, zaś 134 964 połączeń czyli 34,75% wpłynęło w godzinach od 20:00 do 7:59. Przedstawiony podział procentowy jest tożsamy z danymi za rok 2018 i potwierdza utrzymujący się w tym zakresie trend – około $\frac{2}{3}$ wszystkich połączeń wpływa do DM05 01 w ciągu dnia, natomiast około $\frac{1}{3}$ w nocy.



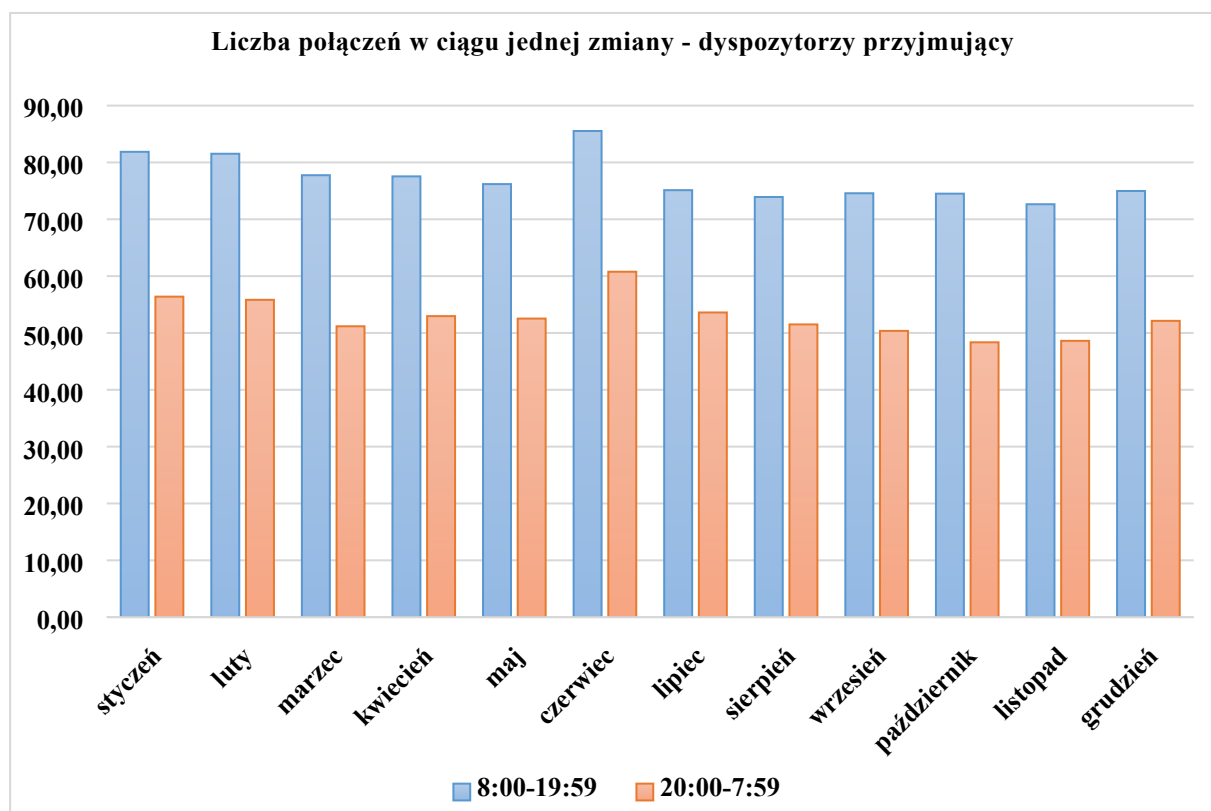
Największe dysproporcje między liczbą zgłoszeń ze względu na porę doby, podobnie jak w 2018 r., odnotowano w październiku 2019 r. – 66,46% połączeń odebrano w dzień (w godzinach 8:00-19:59), a 33,54% połączeń odebrano w nocy (w godzinach 20:00-7:59). Najmniejsze różnice odnotowano natomiast w miesiącu lipcu – 64,31% połączeń odebrano w dzień, zaś 35,69% w nocy.



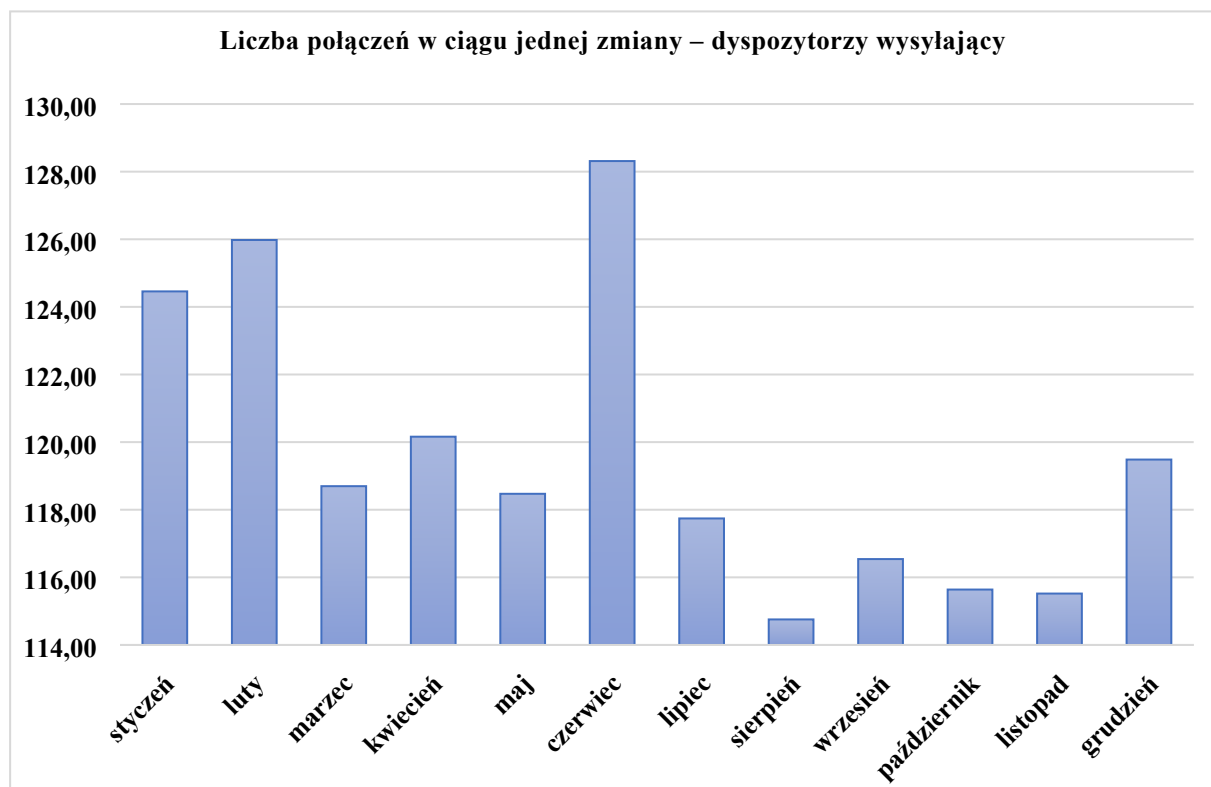
Natężenie połączeń

Mając na uwadze, iż w DM05 01 w ciągu dnia dyżur pełni 9 dyspozytorów przyjmujących, w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r. średnia liczba połączeń przypadających na jedno stanowisko dyspozytorskie wynosiła około 77 połączeń, czyli około 6 połączeń na godzinę. Największe natężenie połączeń odnotowano w miesiącu czerwcu – około 86 połączeń w trakcie jednej zmiany, czyli około 7 połączeń na godzinę, a najmniejsze w miesiącu listopadzie – około 73 połączeń, czyli około 6 połączeń na godzinę.

W porze nocnej, tj. w godzinach 20:00-7:59 dyżur pełni 7 dyspozytorów przyjmujących. W związku z tym, średnia liczba połączeń przypadających na jedno stanowisko dyspozytorskie wynosiła około 53 połączeń, czyli około 4 połączeń na godzinę. Największe natężenie połączeń odnotowano w miesiącu czerwcu – około 61 połączeń w trakcie jednej zmiany, czyli około 5 połączeń na godzinę, a najmniejsze w miesiącu październiku – około 48 połączeń, czyli około 4 połączeń na godzinę.



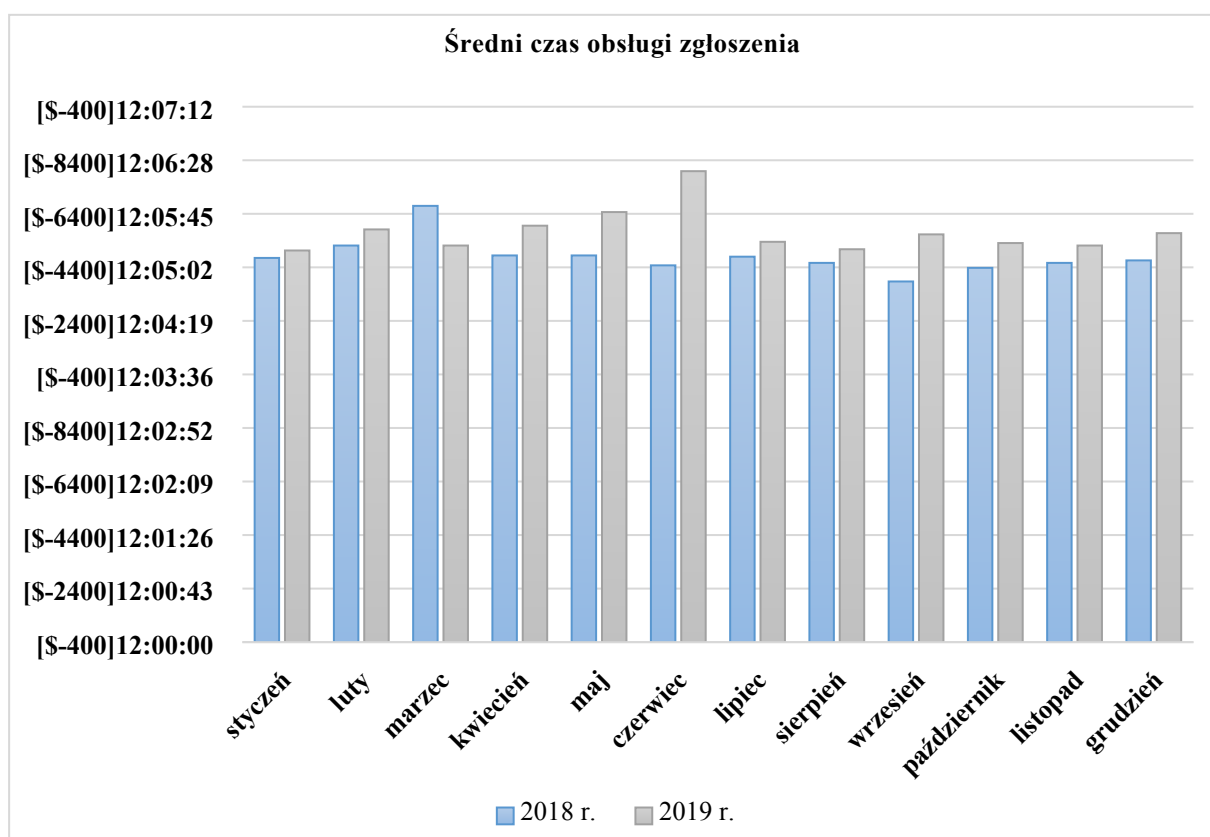
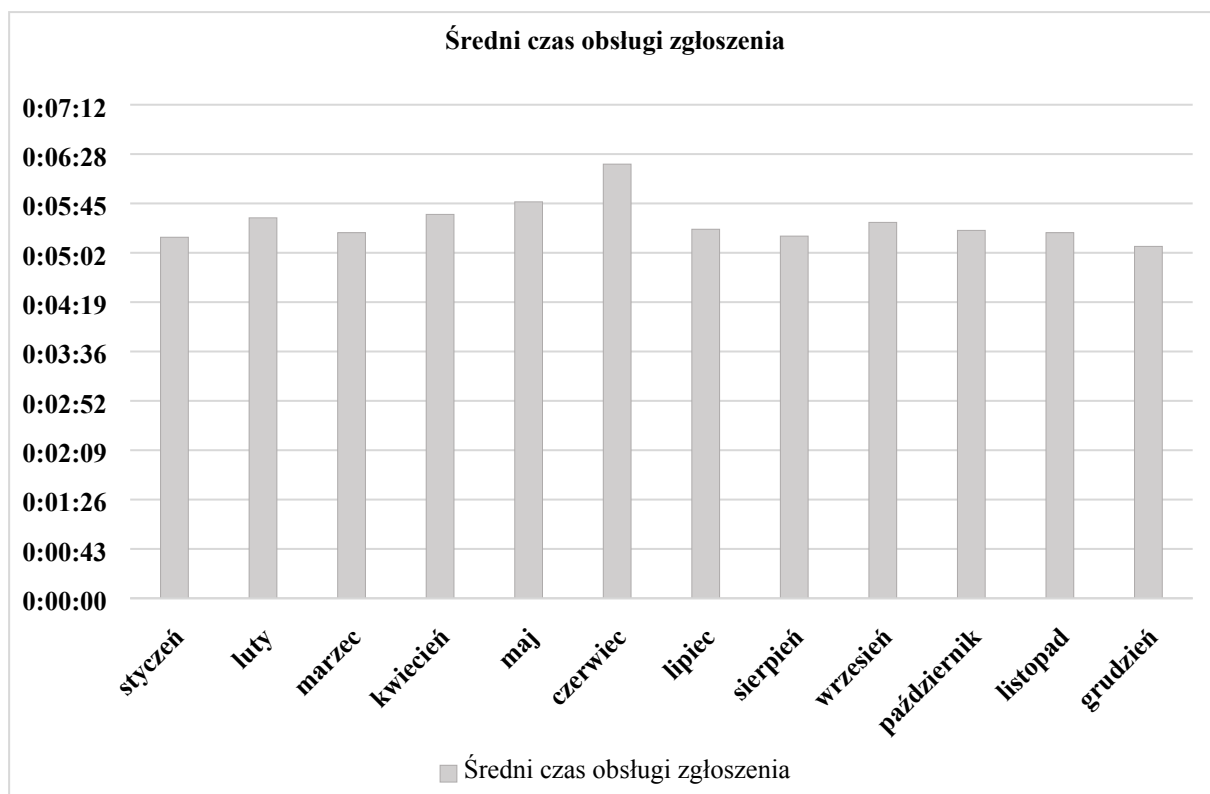
W DM05 01 zarówno w dzień, jak i w nocy dyżur pełni 5 dyspozytorów wysyłających. W okresie objętym analizą 218 250 połączeń zostało zakończonych zadysponowaniem zespołu ratowniczego, w związku z czym można oszacować, że w ciągu doby na jedno stanowisko dyspozytorskie przypadało około 120 zgłoszeń, czyli około 5 wezwań na godzinę. Największe natężenie odnotowano w miesiącu czerwcu – około 128 zgłoszeń dziennie, a najmniejsze w miesiącu sierpniu – 115.



Podsumowując należy wskazać, że statystycznie natężenie połączeń na stanowiskach dyspozytora przyjmującego i wysyłającego w DM05 01 jest porównywalne, z zastrzeżeniem, iż w ciągu dnia dyspozytor przyjmujący w 2019 r. obsługiwał średnio o 1 zgłoszenie więcej na godzinę niż dyspozytor wysyłający.

Czas obsługi zgłoszeń

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r. średni czas obsługi zgłoszenia w DM05 01 licząc od chwili odebrania połączenia do chwili wysłania zespołu ratownictwa medycznego na miejsce zdarzenia wynosił 5 min. 31 sek., co w porównaniu do 2018 r. stanowi wzrost o 20 sek. Średni czas obsługi zgłoszeń w podziale na poszczególne miesiące oraz w odniesieniu do danych za rok 2018 przedstawiają poniższe wykresy.



Najdłuższy średni czas obsługi zgłoszeń odnotowano w miesiącu czerwcu – 6 min. 20 sek., a najkrótszy w miesiącu styczniu – 5 min. 16 sek., co oznacza różnicę 1 min. 4 sek.

II. Dane z raportu Podsystemu Zintegrowanej Łączności

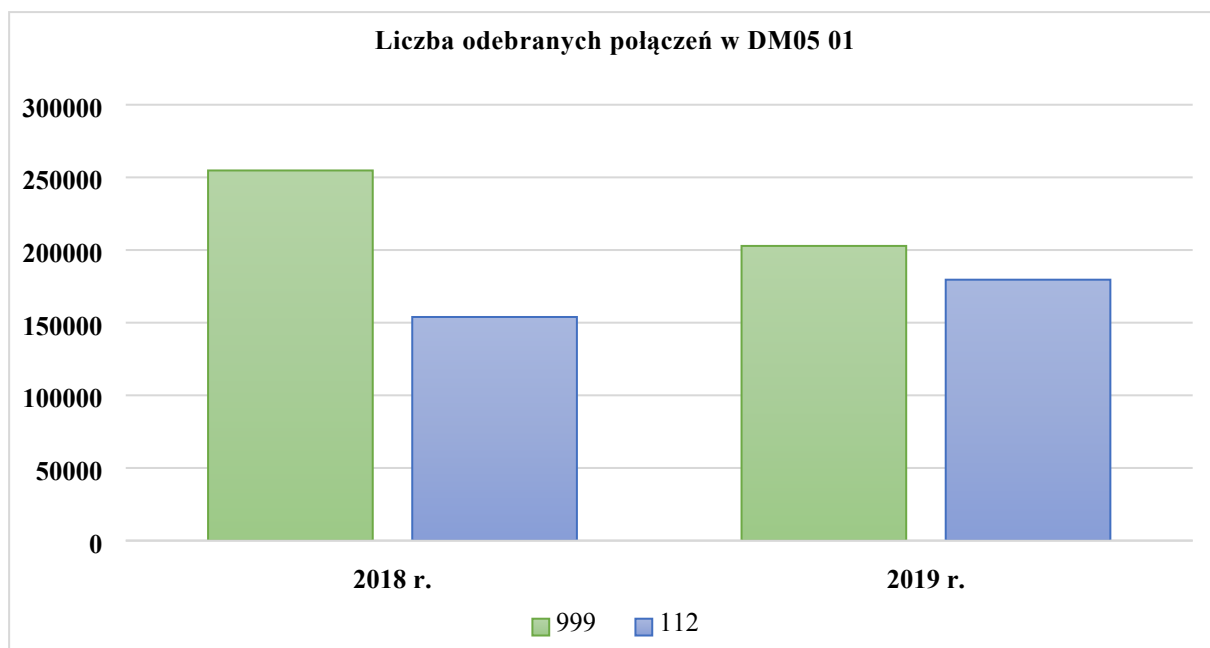
Liczba połączeń

Zgodnie z danymi z Podsystemu Zintegrowanej Łączności, w 2019 r. do DM05 01 wpłynęło łącznie 459 892 połączeń, z czego około 83% zostało odebranych, a około 17% stanowiły połączenia rozłączone przed podjęciem obsługi. Ponadto, 56% wszystkich połączeń stanowiły połączenia z numeru alarmowego 999, a 44% z numeru alarmowego 112. W porównaniu do danych za 2018 r. zauważalny jest spadek ogólnej liczby połączeń o około 4% (w roku 2018 odnotowano łącznie 480 006 połączeń), przy jednoczesnym wzroście liczby połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi o ponad 8%.

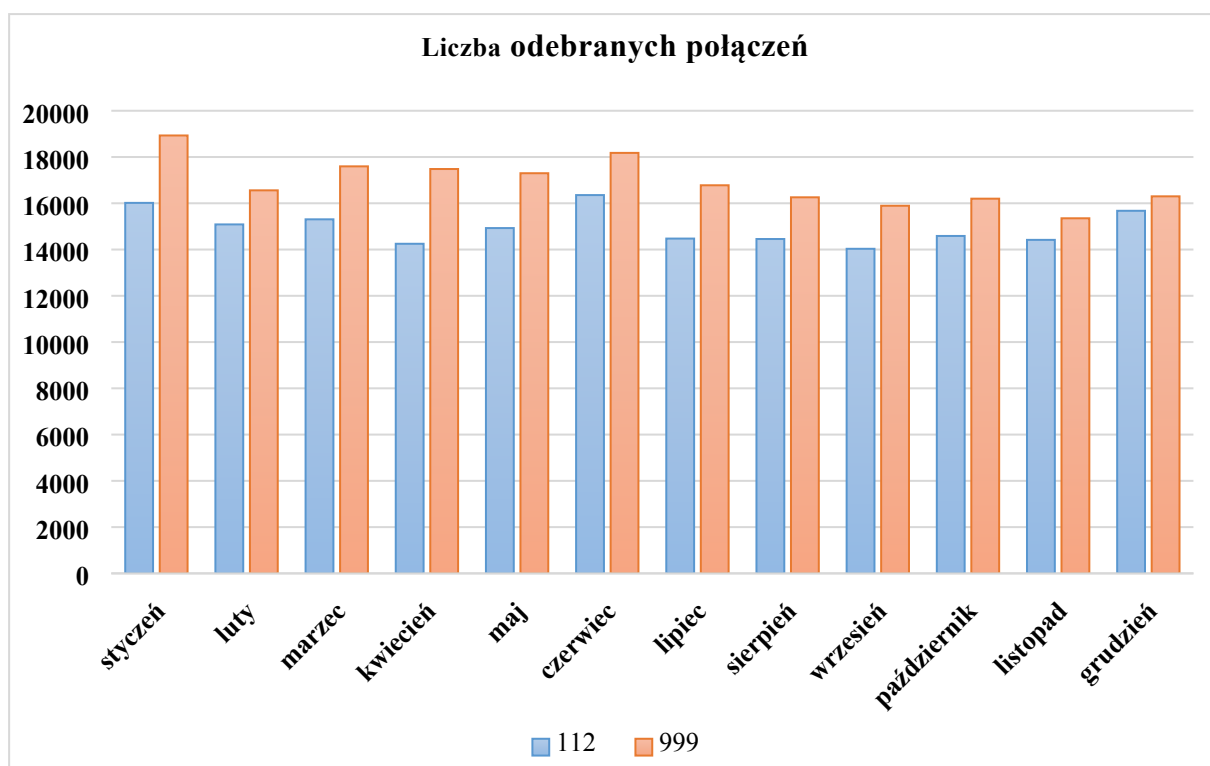
W analizowanym okresie czasu w DM05 01 odebrano łącznie 382 404 połączeń, w tym 53,04% z numeru alarmowego 999, a 46,96% z numeru alarmowego 112.

	<i>Liczba odebranych połączeń</i>		
<i>Miesiąc:</i>	<i>z 112</i>	<i>z 999</i>	<i>suma</i>
<i>styczeń 2019 r.</i>	16 017	18 931	34 948
<i>luty 2019 r.</i>	15 086	16 559	31 645
<i>marzec 2019 r.</i>	15 306	17 596	32 902
<i>kwiecień 2019 r.</i>	14 249	17 481	31 730
<i>maj 2019 r.</i>	14 928	17 299	32 227
<i>czerwiec 2019 r.</i>	16 354	18 178	34 532
<i>lipiec 2019 r.</i>	14 474	16 778	31 252
<i>sierpień 2019 r.</i>	14 455	16 258	30 713
<i>wrzesień 2019 r.</i>	14 032	15 893	29 925
<i>październik 2019 r.</i>	14 587	16 199	30 786
<i>listopad 2019 r.</i>	14 418	15 351	29 769
<i>grudzień 2019 r.</i>	15 675	16 300	31 975
<i>suma:</i>	<i>179 581</i>	<i>202 823</i>	<i>382 404</i>
<i>procent:</i>	<i>46,96%</i>	<i>53,04%</i>	<i>100%</i>

W porównaniu do 2018 r. nastąpił spadek ogólnej liczby odebranych połączeń o ponad 6%, przy czym w odniesieniu do połączeń odebranych z numeru alarmowego 112 odnotowano wzrost ich liczby o około 16%, a liczba odebranych połączeń bezpośrednio wpływających na numer 999 zmalała o ponad 20%.



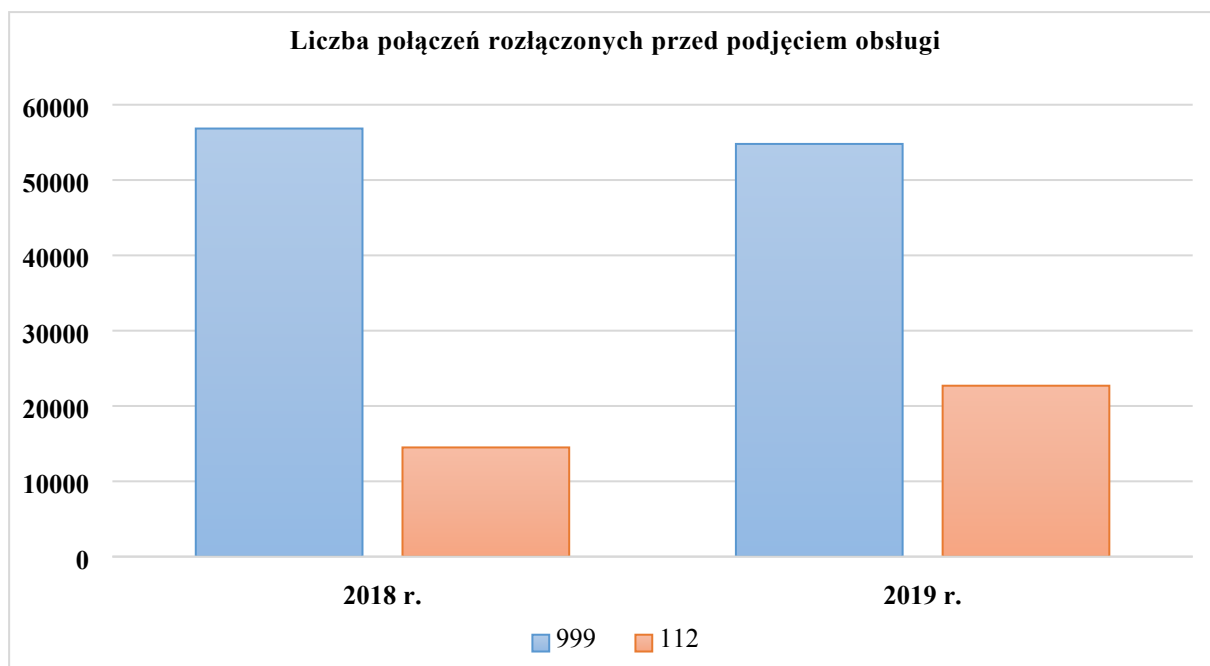
Największa liczba połączeń została odebrana w miesiącu czerwcu – 34 532 (52,64% z numeru alarmowego 999, zaś 47,36% z numeru alarmowego 112), a najmniejsza w listopadzie – 29 769 (51,57% z numeru alarmowego 999, zaś 48,43% z numeru alarmowego 112). Największą liczbę odebranych połączeń z numeru 999 odnotowano w styczniu – 18 931, a najmniejszą w listopadzie – 15 351. Natomiast największą liczbę połączeń, które odebrano po przełączeniu z numeru 112 odnotowano w czerwcu – 16 354, a najmniejszą we wrześniu – 14 032.



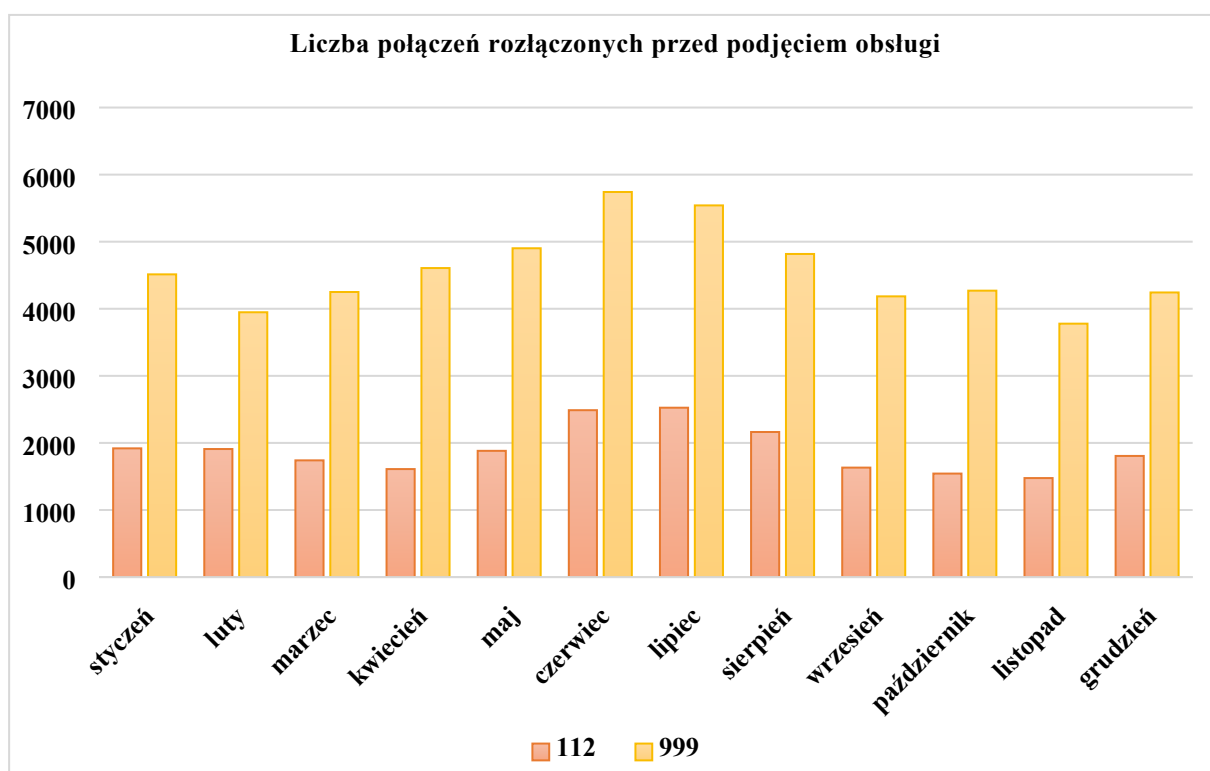
W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r. – 77 488 połączeń zostało rozłączonych przed podjęciem obsługi, z czego prawie 71% pochodziło z numeru alarmowego 999, a około 29% z numeru alarmowego 112.

<i>Miesiąc:</i>	<i>Liczba połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi</i>		
	<i>z 112</i>	<i>z 999</i>	<i>suma</i>
<i>styczeń 2019 r.</i>	1 919	4 513	6 431
<i>luty 2019 r.</i>	1 909	3 948	5 857
<i>marzec 2019 r.</i>	1 740	4 250	5 990
<i>kwiecień 2019 r.</i>	1 610	4 607	6 217
<i>maj 2019 r.</i>	1 882	4 902	6 784
<i>czerwiec 2019 r.</i>	2 488	5 741	8 229
<i>lipiec 2019 r.</i>	2 525	5 541	8 066
<i>sierpień 2019 r.</i>	2 163	4 817	6 980
<i>wrzesień 2019 r.</i>	1 632	4 185	5 817
<i>październik 2019 r.</i>	1 543	4 270	5 813
<i>listopad 2019 r.</i>	1 476	3 778	5 254
<i>grudzień 2019 r.</i>	1 806	4 243	6 049
<i>suma:</i>	22 693	54 795	77 488
<i>procent:</i>	29,29%	70,71%	100%

Warto zauważyć, iż pomimo tego, że liczba połączeń rozłączanych przed podjęciem obsługi, które przeszły już wstępny etap zbierania informacji przez operatora numerów alarmowych z Centrum Powiadomiania Ratunkowego pozostaje nadal wyraźnie niższa, to w odniesieniu do danych za rok 2018 ich ilość wzrosła o około 57%. Nastąpił natomiast nieznaczny spadek liczby połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi wpływających bezpośrednio na numer alarmowy 999 – o 3,60%.



Największa liczba połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi została odnotowana w czerwcu – 8 229 (69,77% z numeru alarmowego 999 oraz 30,23% z numeru alarmowego 112), a najmniejsza w listopadzie – 5 254 (71,91% z numeru alarmowego 999 oraz 28,09% z numeru alarmowego 112). Największą liczbę połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi z numeru 999 odnotowano w czerwcu – 5 741, a najmniejszą w listopadzie – 3 778. Natomiast największą liczbę połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi z numeru 112 odnotowano w lipcu – 2 525, a najmniejszą w listopadzie – 1 476.



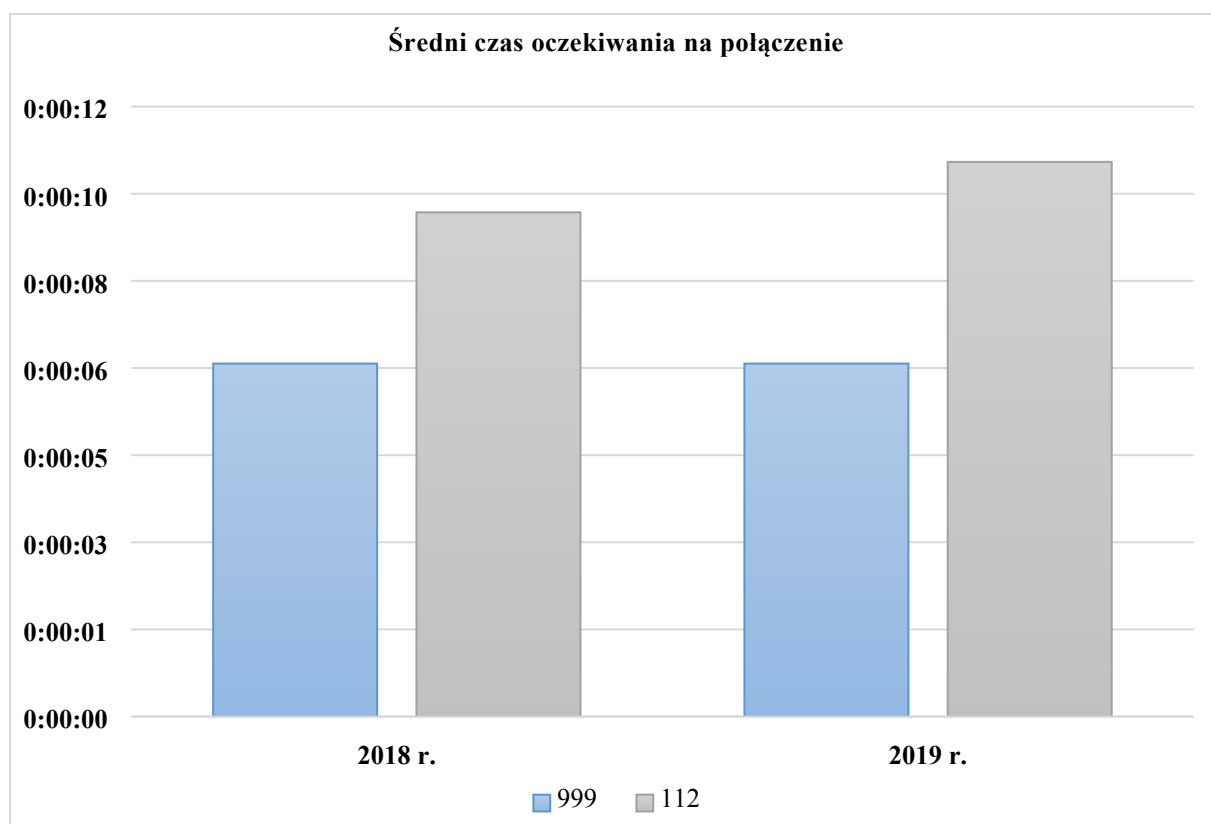
Natężenie połączeń

W analizowanym okresie czasu, w DM05 01 w ciągu doby odbierano około 1 048 połączeń, czyli około 44 połączeń na godzinę, a więc o około 3 połączenia mniej niż w 2018 r. Największe natężenie odebranych połączeń odnotowano w czerwcu – około 1151 połączeń na dobę, co daje około 48 połączeń na godzinę. Natomiast najmniejsze natężenie odnotowano w sierpniu – około 991 połączeń na dobę, co daje około 41 połączeń na godzinę.

Szczegółowa analiza natężenia połączeń oraz obciążenia pracą dyspozytorów medycznych w DM05 01 została przeprowadzona na podstawie danych wygenerowanych z systemu SWD PRM.

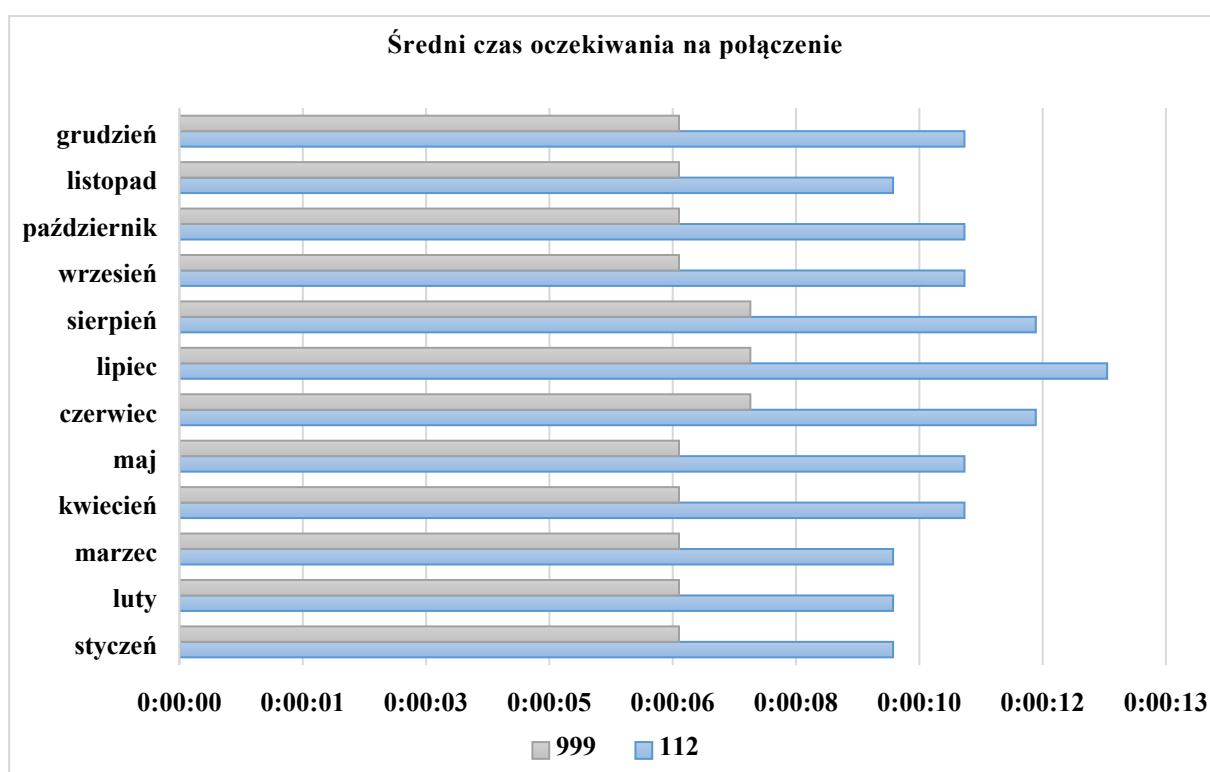
Czas obsługi zgłoszeń

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r. średni czas oczekiwania na połączenie bezpośrednio z numerem alarmowym 999 wynosił 7 sek., czyli tyle samo co w roku 2018. Natomiast średni czas oczekiwania na połączenie z numeru alarmowego 112 wynosił 11 sek. i w porównaniu do roku 2018 wzrósł o 1 sek.

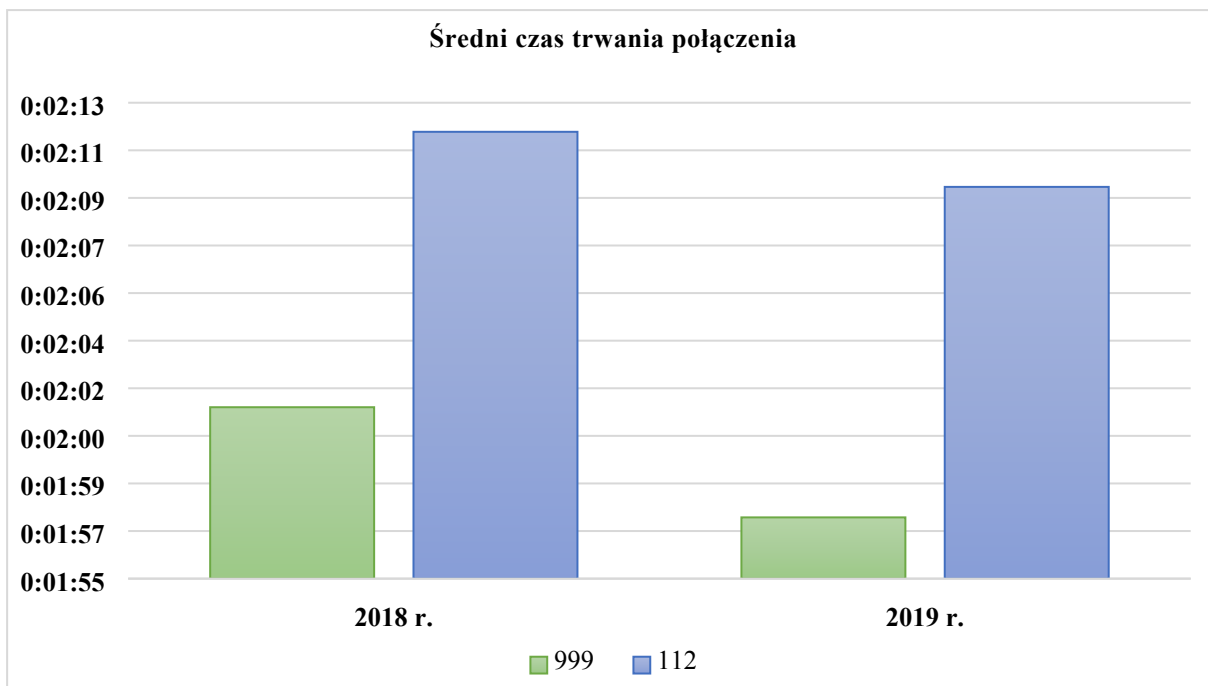


Najdłuższy średni czas oczekiwania na połączenie odnotowano w miesiącu lipcu – 13 sek. (z numeru alarmowego 112). Najkrótszy średni czas oczekiwania na połączenie wynosił

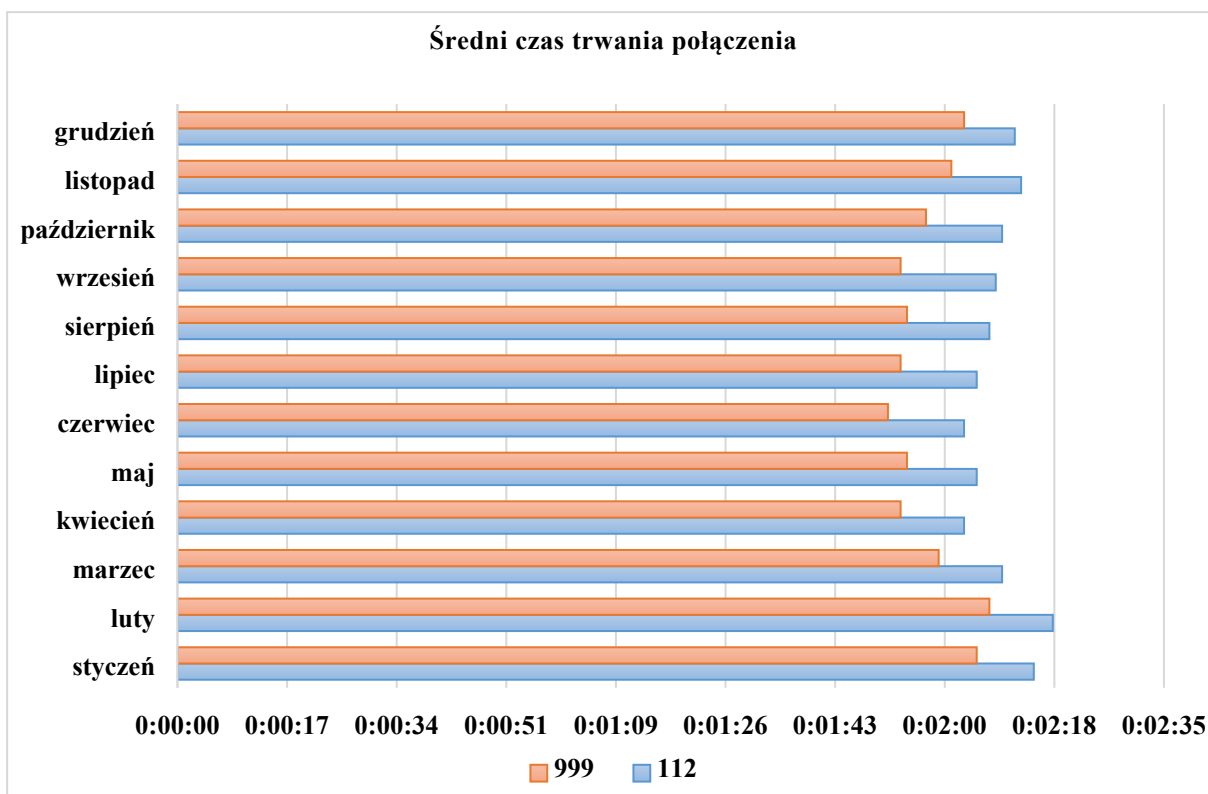
natomiast 7 sek. (z numeru alarmowego 999) i jest to trend, który rozpoczął się już w marcu 2018 r. i utrzymywał się aż do maja 2019 r., w okresie wakacyjnym (miesiące czerwiec – sierpień) nastąpił nieznaczny jego wzrost o 1 sek. i od września do końca roku 2019 ponownie utrzymywał się na poziomie 7 sek. Mając na uwadze dane za poprzednie lata, bez wątpienia można stwierdzić, iż utworzenie jednej dyspozytorni medycznej obsługującej zgłoszenia z terenu całego województwa łódzkiego w znaczny sposób przełożyło się skrócenie czasu oczekiwania na połączenie z numerem 999, co było już wyraźnie zauważalne w roku 2018 (średni czas oczekiwania na połączenie wynosił 7 sek., podczas gdy w 2017 r. czas ten wynosił aż 15 sek.), a w roku 2019 stan ten został utrzymany.



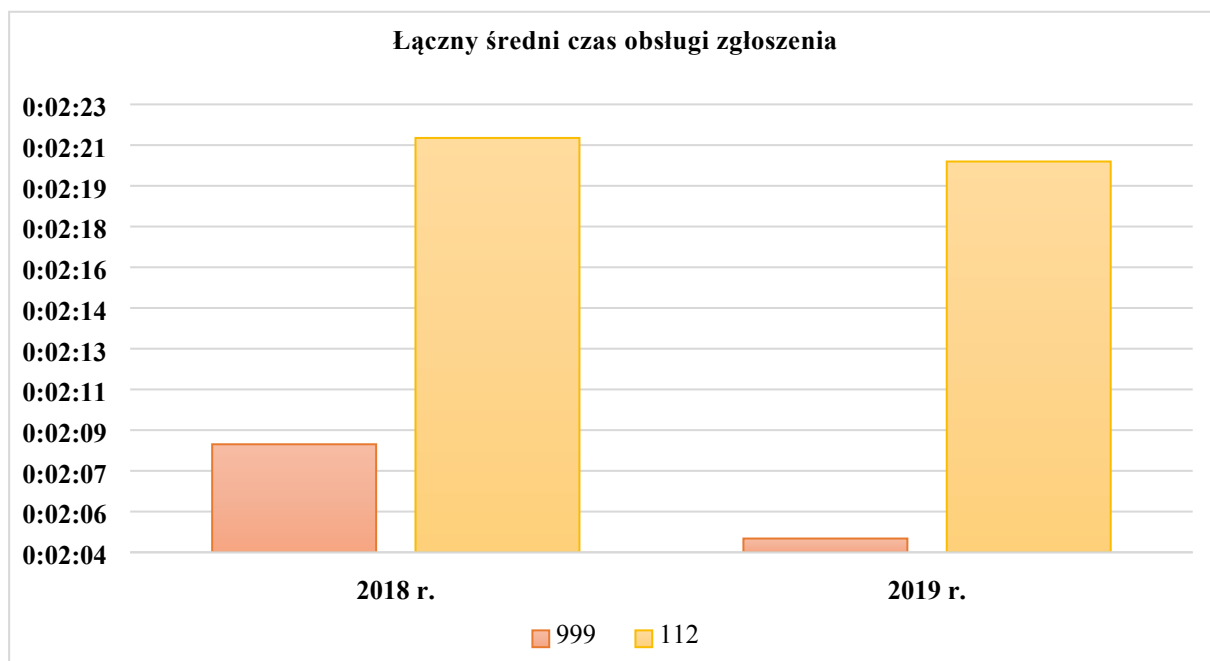
Średni czas trwania połączenia z numerem alarmowym wynosił 1 min. 58 sek. i był o 4 sek. krótszy niż w roku 2018. Natomiast średni czas trwania połączenia z numerem alarmowym 112 wynosił 2 min. 10 sek., co w odniesieniu do poprzedniego roku oznacza spadek o 2 sek.



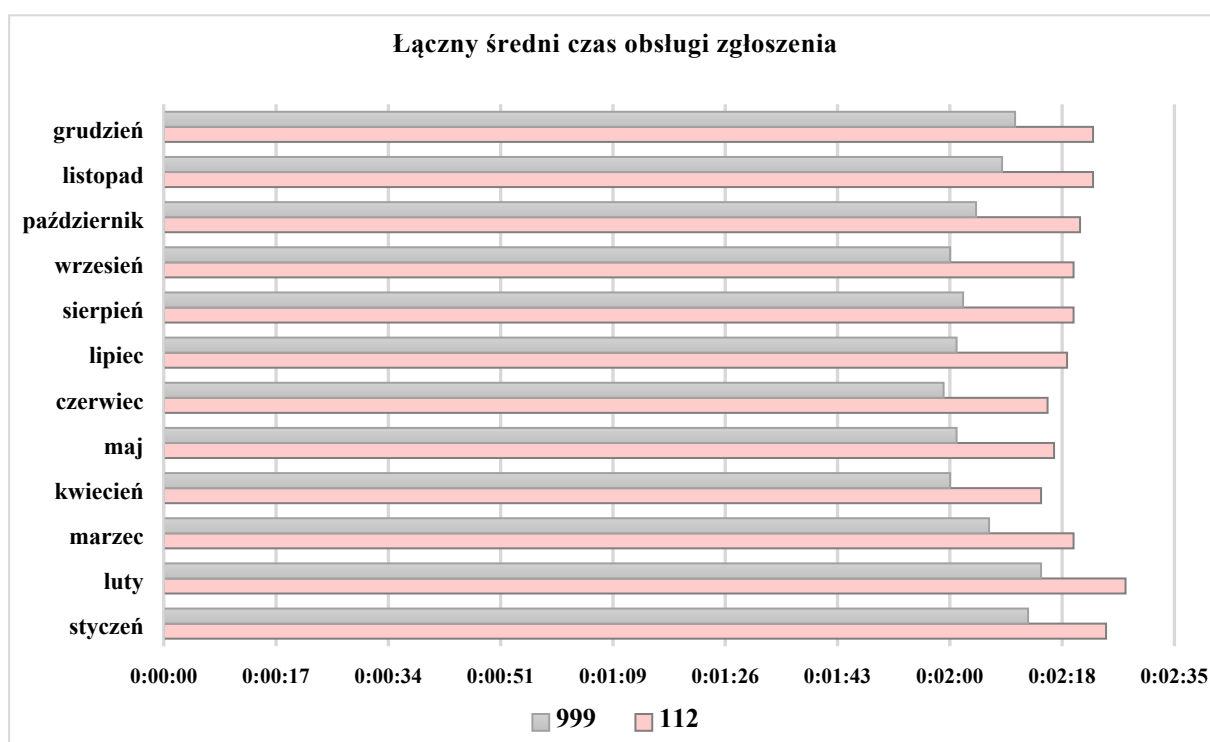
Najdłuższy średni czas trwania połączenia z numerem 999 odnotowano w lutym – 2 min. 8 sek., a najkrótszy w czerwcu – 1 min. 52 sek. Podkreślenia wymaga fakt, iż podobnie jak w roku 2018 w okresie od kwietnia do października, średni czas trwania połączenia z numerem 999 nie przekraczał 2 min. Natomiast najdłuższy średni czas trwania połączenia z numerem 112 odnotowano również w lutym – 2 min. 18 sek., a najkrótszy w kwietniu i czerwcu – 2 min. 4 sek.



Łączny średni czas obsługi zgłoszenia z numeru alarmowego 999 wynosił 2 min. 5 sek., czyli o 4 sek. mniej niż w 2018 r., natomiast z numeru alarmowego 112 – 2 min. 21 sek., czyli o 1 sek. mniej niż w roku poprzednim.



Najdłuższy łączny średni czas obsługi zgłoszenia z numeru 999 odnotowano w lutym – 2 min. 15 sek., a najkrótszy w czerwcu – 2 min. Najdłuższy łączny średni czas obsługi zgłoszenia z numeru 112 odnotowano także w lutym – 2 min. 28 sek., a najkrótszy w kwietniu – 2 min. 15 sek.



III. Wnioski

1. Z przeprowadzonej analizy wynika, iż nadal około $\frac{1}{3}$ liczby wszystkich połączeń, które w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r. wpłynęły do DM05 01 stanowiły połączenia inne od zgłoszeń zakończonych zadysponowaniem bądź odnową zadysponowania zespołu ratownictwa medycznego, tj. połączenia o charakterze informacyjnym, fałszywe, złośliwe, niezakończone bądź anulowane. Jest to niestety powszechny problem, który wymaga podjęcia działań zmierzających do zmiany świadomości społecznej w zakresie zasad stosowania numerów alarmowych.
2. W porównaniu do danych za rok 2018, nadal wyraźna pozostaje różnica pomiędzy liczbą zgłoszeń wpływających do DM05 01 ze względu na porę dnia. W 2019 r. dysproporcja ta utrzymywała się na tym samym poziomie – około 65% połączeń wpływa w ciągu w godzinach 8:00-19:59, a pozostałe 35% w godzinach 20:00-7:59. Zróżnicowanie liczby dyspozytorów medycznych odbierających połączenia, w stosunku do czasu pełnienia dyżuru należy uznać za zasadne.
3. W związku z tym, iż w 2019 r. około 56% wszystkich połączeń kończyło się zadysponowaniem zespołu ratownictwa medycznego, zasadnym było również utrzymanie dysproporcji między liczbą dyspozytorów przyjmujących i wysyłających.
4. Liczba połączeń, które wpłynęły w analizowanym okresie czasu do DM05 01 w poszczególnych miesiącach jest porównywalna, dlatego nadal nie ma potrzeby zróżnicowania liczby dyspozytorów medycznych z uwagi np. na porę roku.
5. W odniesieniu do roku 2018, w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r. odnotowano wzrost liczby połączeń odebranych z numeru alarmowego 112 przy jednoczesnym spadku liczby połączeń odebranych bezpośrednio z numeru alarmowego 999.
6. Od marca 2018 r. średni czas oczekiwania na połączenie z numerem alarmowym 999 utrzymuje się na stałym poziomie 7 sek.
7. W 2019 r. nastąpił znaczny wzrost liczby połączeń rozłączonych przed podjęciem obsługi przez dyspozytora medycznego, które wpłynęły do CPR i przeszły wstępny etap zbierania informacji przez operatora numerów alarmowych.
8. Zauważalny jest natomiast nieznaczny spadek średniego czasu obsługi zgłoszeń zarówno z numeru alarmowego 999, jak również numeru alarmowego 112.

WOJEWODA ŁÓDZKI

Tobiasz Bocheński