

## TELEFONY ALARMOWE

W sytuacjach wystąpienia lub podejrzenia nagłego zagrożenia życia lub zdrowia, w tym aktu przemocy, a także nagłego zagrożenia środowiska lub mienia oraz zagrożeń bezpieczeństwa i porządku publicznego należy niezwłocznie zadzwonić pod numer alarmowy 112.

*Numer alarmowy 112 jest dostępny w 27 krajach UE oraz Izraelu, Norwegii, Turcji i Szwajcarii i w każdym z nich jest bezpłatny.*

Połączeń na numery alarmowe dokonujemy najczęściej w sytuacjach stresowych. Ważne jest jednak, aby w takich momentach jak najdokładniej przedstawić sytuację operatorowi i odpowiedzieć na jego pytania. Zatem po kolei:

- Zadzwoń pod numer 112. Pojawi się zapowiedź słowna: „Numer alarmowy 112 proszę czekać na zgłoszenie operatora”,
- Spokojnie czekaj na odpowiedź operatora – rozłączenie i ponowne wybranie numeru „wyrzuci” Cię z kolejki połączeń oczekujących,
- Odpowiadaj na pytania operatora numeru alarmowego, nawet jeśli z pozoru mogą się one Tobie wydać dziwne,
- Nie odkładaj słuchawki jako pierwszy – to operator/dyspozytor pierwszy kończy rozmowę,
- Jeśli sytuacja się pogorszy, wykonaj ponowne połączenie do Centrum Powiadomienia Ratunkowego w celu jego aktualizacji.

W trakcie rozmowy operator numeru alarmowego 112 bądź właściwy dyspozytor będzie zadawał pytania dotyczące przekazania nazwy miejsca zdarzenia (miasto, ulica, numer domu, lokalu, piętro, skrzyżowania ulic, jeśli doszło do zdarzenia na drodze w szczerym polu – numer drogi, kilometraż, kierunek trasy), przedstawienia krótkiego opisu co się stało, ilości osób zagrożonych lub rannych. Kolejność zadawanych pytań przez operatora może być różna, kluczowym jednak będzie pozyskanie przez niego odpowiedzi na podane wyżej zagadnienia. Zależnie od rodzaju zgłoszenia operator numeru alarmowego 112, bądź właściwy dyspozytor może zadać pytania dodatkowe. W sytuacji, gdy jest to kolejny telefon dotyczący odnotowanego przez służby zgłoszenia – wywiad zostanie ograniczony do

minimum, a rozmowa szybko zakończona. Przed zakończeniem zgłoszenia będziesz poproszony o przedstawienie się i podanie numeru telefonu pod jaki służby będą mogły ewentualnie oddzwonić.

**UWAGA! WPROWADZENIE W BŁĄD SŁUŻB RATOWNICZYCH MOŻE SKUTKOWAĆ ZAGROŻENIEM UTRATY ŻYCIA DRUGIEGO CZŁOWIEKA.**

Operatorzy w Centrach Powiadamiania Ratunkowego dostępni są całą dobę przez siedem dni w tygodniu. Ich zadaniem jest zebranie najważniejszych informacji, weryfikacja zgłoszenia i przekazanie danych odpowiednim służbom ratunkowym: policji, straży pożarnej, ratownictwu medycznemu i innym. Należy pamiętać, że każde z połączeń kierowanych na numer 112 jest rejestrowane i nagrywane.

Numery alarmowe w Polsce:

112 – ogólny numer alarmowy

997 – Policja

998 – Straż Pożarna

999 – Pogotowie Ratunkowe

986 – Straż Miejska

991 – Pogotowie Elektroenergetyczne

992 – Pogotowie Gazowe

993 – Pogotowie Ciepłownicze

994 – Pogotowie Wodno-Kanalizacyjne

995 – Child Alert

CB-radio – Kanał 9 (wszystkie służby) na hasło „RATUNEK” pierwszeństwo rozmów na wszystkich kanałach.

**UWAGA:** w roku 2018 planuje się wygasić wszystkie numery alarmowe zaczynające się od cyfry „9” i pozostawić tylko numer 112.