

# Długa pomoc z 112

Data publikacji: 3.09.2014 19:00

Zmarł mężczyzna ranny w wybuchu butli z gazem w podskoczowskich Wilamowicach. Sąsiedzi zmarłego twierdzą, że na pomoc czekali długo. Mówią nawet o 15 minutach. Wszystko przez to, że służby wprawdzie pojechały do Wilamowic... ale w powiecie bielskim.

Powracamy do czwartkowego pożaru w Wilamowicach. [Zobacz: Wybuch butli i pożar](#). Przypomnijmy, w wyniku rozszczelnienia butli gazowej doszło do wybuchu, spowodował on pożar budynku. Ranny w zdarzeniu 70 letni mężczyzna śmigłowcem został przetransportowany do szpitala w Krakowie. Tam niestety zmarł.

Miejsce pożaru – ulicę Spokojną w Wilamowicach, od skoczowskiej jednostki straży pożarnej dzieli około 1200 metrów. Jak mówią okoliczni mieszkańcy, wezwana na miejsce pożaru straż pożarna pojawiła się dopiero po piętnastu minutach, podobnie było z dojazdem pogotowia ratunkowego. Co się stało, że mieszkańcy tak długo czekali na pomoc?

**Był duży wystrzał, w pierwszej chwili nie wiedzieliśmy co się stało. Syn po chwili zauważył duży dym wydobywający się z zabudowań. Pobiegłem tam i pomogłem wyprowadzić rannego mężczyznę.** – opisuje zdarzenie Roman Pszczołka, który mieszka nieopodal miejsca pożaru. Jak dodaje, w pierwszych minutach wydobywał się czarny dym, dopiero później pojawił się ogień.

## [Posłuchaj](#)

Na numer 112 nie dzwonili mieszkańcy Wilamowic. Byli to robotnicy, którzy pracują przy remoncie drogi S1 a w Wilamowicach tylko nocują. Przejeżdżając w czwartek rano przez Wilamowice byli świadkami wybuchu, poinformowali oni operatora numeru alarmowego o zaistniałej sytuacji. Pomoc wezwano i... czekali. Jak dodaje Pszczołka - **bardzo długo czekali na straż pożarną, podobnie było z pogotowiem ratunkowym**. Dlaczego?

Z informacji, które uzyskaliśmy od Jacka Zagórskiego z Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego, pierwsze zgłoszenie dotyczące pożaru w Wilamowicach wpłynęło do WCPR o godz. 7.57. Tymczasem jak informuje Michał Swoboda rzecznik prasowy cieszyńskiej straży pożarnej, Stanowisko Kierowania w Ustroniu otrzymało zgłoszenie z WCPR o godzinie 8:02. Czyli dopiero pięć minut po pierwszym telefonie. Następnie wezwano skoczowską straż. Pierwsze jednostki pojawiły się w Wilamowicach o 8:09. Dlaczego tak długo to wszystko trwało? Pytają mieszkańcy Wilamowic.

Jak się okazuje, tuż po zgłoszeniu jednostki udały się do miejsca pożaru. Jednak operator numeru 112 skierował je do Wilamowic... ale w powiecie bielskim.

Potwierdza to st. bryg. Krzysztof Grygiel, zastępca komendanta Miejskiej Komendy Powiatowej PSP w Bielsku Białej. **O 7:59 otrzymaliśmy zgłoszenie o pożarze w Wilamowicach, zostały zadysponowane jednostki OSP z Wilamowic. Kiedy zastępy straży dotarły na ulicę Spokojną, zorientowano się, że tam nic się nie dzieje. Równolegle z Katowic otrzymaliśmy sygnał, że chodzi o inny powiat.**

## [POSŁUCHAJ](#)

Kiedy zorientowano się, że chodzi nie o te Wilamowice, operator oddzwonił do osoby, która zgłaszała pożar, dopiero wówczas upewniono się co do miejscowości i zaczęto wysyłać jednostki pod dobry adres.

O komentarz w tej sprawie poprosiliśmy Jacka Zagórskiego z Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego. Jak się okazuje, zgłaszający pożar potwierdził, że chodzi o powiat bielski, a nie cieszyński.

Poniżej przedstawiamy minutowy harmonogram działań podejmowanych przez Wojewódzkie Centrum Powiadomienia Ratunkowego

Dnia 28.08.2014 o godzinie **07:57:47** wpłynęło na numer alarmowy 112 zgłoszenie dotyczące pożaru domu jednorodzinne. Zgłaszający potwierdził, że jest to powiat bielski. Przełączono osobę zgłaszającą do KM PSP Bielsko-Biała.

O godzinie **08:00:12** przekazano do dyspozytora medycznego Bielskiego Pogotowia Ratunkowego w Bielsku-Białej zgłoszenie o osobie poszkodowanej w zdarzeniu. Dyspozytor medyczny jednak miał wątpliwości co do miejsca zdarzenia i

operator postanowił tę informację zweryfikować ponownie.

O godzinie **08:01:57** operator oddzwonił do osoby zgłaszającej i dokonał ponownej weryfikacji miejsca zdarzenia, z której wynikało że zdarzenie ma miejsce jednak w powiecie cieszyńskim.

O godzinie **08:02:16** operator przekazał osobę zgłaszającą do dyżurnego KP PSP Cieszyn.

W międzyczasie gdy osoba zgłaszająca rozmawiała z dyżurnym PSP Cieszyn, operator odwołał interwencję PSP Bielsko-Biała informując dyżurnego, że zdarzenie ma miejsce w powiecie cieszyńskim (godzina **08:03:10**).

Do dyżurnego Policji w Cieszynie informacja o zdarzeniu dociera o godzinie **08:05:11**.

O godzinie **08:07:09** operator oddzwania do osoby zgłaszającej, która zakończyła rozmowę z dyżurnym PSP Cieszyn i pytając o osobę poszkodowaną łączy go do dyspozytora medycznego ZDM PRM Bielsko-Biała (informacja od dyspozytora, że karetka jedzie już do właściwego miejsca zdarzenia).

Godzina zakończenia przyjęcia zgłoszenia **08:08:15**.

Powyższe dane tłumaczą dlaczego pomoc, zarówno w przypadku straży pożarnej i karetki pogotowia do Wilamowic koło Skoczowa jechała tak długo. Trudno też dziwić się osobom zgłaszającym pożar, że podały zły powiat. Były to osoby spoza naszego regionu.

Dlaczego jednak tym razem nie udało się doprecyzować od razu adresu? Tym bardziej, że operator 112 powinien widzieć na monitorze mapę a na niej punkt z jakiego rejonu osoba dzwoni. ***W większości przypadków działa wizualizacja na mapie abonenta dzwoniącego na numer alarmowy. Jej dokładność jest jednak uzależniona od stopnia zurbanizowania terenu - zagęszczenie stacji bazowych telefonii komórkowej. Z przedmiotowego zamieszania wynika, że w tym konkretnym przypadku nie pomogła nam weryfikacja danych zgłaszającego ze wskazaniem na mapie, co jest obowiązkowym elementem procedury obsługi zgłoszeń alarmowych.*** – odpowiada Jacek Zagórski.

***Nie mamy zupełnie wpływu na numer 112, ale nie jest pan pierwszą osobą, która się skarży na ten numer*** – mówi krótko Jan Kawulok, dyrektor Cieszyńskiego Pogotowia Ratunkowego. Jak dodaje - ***to jest struktura, która zupełnie nie jest związana z cieszyńskim pogotowiem, my tylko możemy mieć informację pośrednią. Oni mogą przekierować temat do dyspozytorni w Bielsku, jeśli temat nas dotyczy. Nigdy bezpośrednio nie otrzymujemy zlecenia od nich.***

Jak tłumaczy Michał Swoboda - ***Operator zbiera najpierw informację co się stało, zadaje pytania według odpowiedniego klucza, wie później gdzie daną rozmowę przekazać. Jeżeli był wypadek, są osoby poszkodowane rozmowa została przekazana do pogotowia ratunkowego, jeżeli jest pożar to straż pożarna. Przede wszystkim dowiaduje się co się stało. Zbiera adres, imię i nazwisko i prosi o numer telefonu. Kiedy dane zostaną zebrane, przekazuje rozmowę do dalszych służb.***

Z jednej strony jeden numer alarmowy spełnia swoją funkcję, od razu mogą być poinformowane wszystkie potrzebne służby. Z drugiej jednak strony sytuacja z czwartku pokazała, że system ma dziury. I mimo szczegółowych map, operator z Katowic nie wiedział, że kieruje pomoc nie tam gdzie jest ona potrzebna. Miejmy nadzieję, że będzie to lekcją dla wszystkich służb.

**Jan Bacza**