



Název : Lesk a bída jednotného čísla tísňového volání

Autor : **MUDr. Ondřej Franěk**, Zdravotnická záchranná služba hl. m. Prahy – ÚSZS

Nová organizace obsluhy jednotného evropského čísla tísňového volání 112 (dále JEČTV) v České republice je provázena četnými oficiálními i neoficiálními diskusemi. Jejich předmětem je jednak stanovení významu JEČTV, a jednak organizace zpracování a přenosu informací mezi místem ukončení JEČTV a výkonnými operačními středisky jednotlivých složek IZS.

Po počátečním nadšení a neskrývaných představách, že JEČTV velmi rychle nahradí národní tísňová čísla (dále NTČ), začíná nabývat pohled odpovědných činitelů na racionalitě a oficiálně je nyní JEČTV prezentováno jako číslo doplňkové ke stávajícím NTČ.

Jednotné číslo tísňového volání není přirozeně nová myšlenka. Naopak – tento systém je využíván „od nepaměti“ v mnoha zemích, a zejména mimo Evropu dokonce dominuje. Zavádění JEČTV není proto krokem do prázdna – naopak řadu jevů lze do určité míry předpovědět a bylo by nemoudré nepoučit se ze zkušeností jiných zemí.

Myslím, že není daleko od pravdy tvrzení, že vznik jednotných center tísňového volání měl historicky především ekonomické důvody. Jedno centrum znamená vedle jedné stavební nákladů a jedné nákladů na personál především jedny náklady na **technologie** – a právě tento důvod byl v minulém století jedním z klíčových. V době kdy počítače zaujímaly celé místnosti nebylo dost dobře představitelné budovat více center vybavených moderními technologiemi. Dalším důležitým faktorem byly omezené možnosti **komunikace** z místa příhody a s tím související snaha o zjednodušení činnosti oznamovatele události, který nemusel volat opakovaně všechny potřebné služby. Jenomže závěr minulého století znamenal obrovský technologický skok právě na poli výpočetní techniky a komunikací. Výsledkem je, že dříve nepředstavitelné a výpočetně náročné databázové a grafické informační systémy nyní běží na obyčejných stolních počítačích, jejichž cena je na úrovni televizoru, rozvoj mobilní telefonie umožnil v praxi paralelní komunikaci se všemi tísňovými službami přímo z místa události a datové přenosy čehokoliv kamkoliv jsou běžně řešenou komerční úlohou. Výsledkem toho je stav typický pro začátek jednadvacátého století: dnes není problém vybudovat technicky dobře vybavené operační středisko a propojit je s ostatními datovým spojem a není problémem z místa nehody volat současně několika telefony všechny potřebné služby.

Na druhé straně ale musí systémy tísňového volání reagovat na celosvětově se měnící politicko-společenskou situaci. Zde vystupují do popředí jednak celosvětově intenzivní **pohyb obyvatelstva**, a také s tím ruku v ruce jsoucí otázky **bezpečnosti**. Zatímco první skutečnost je novým impulsem obhajujícím existenci jednotného čísla v pokud možno co nejširším regionu, zajišťující **dostupnost** pomoci pokud možno komukoliv kdekoliv, otázka **bezpečnosti** se naopak stává noční můrou systémů postavených na jediném tísňovém čísle. V této situaci se začíná jevit například de facto třikrát zálohovaný systém tísňových volání na jednotlivá národní čísla jako ne tak špatná alternativa.

Další závažnou otázkou je **kapacita systému**. Každé operační středisko vždy disponuje určitým omezeným počtem tísňových linek. Jednotné tísňové číslo mimo jiné znamená, že událost jakéhokoliv charakteru masivně oznamovaná na tísňové číslo zablokuje přístup ke všem tísňovým službám, přestože se týká třeba jen jedné z nich. V systému oddělených tísňových linek tak například při vysokém počtu požadavků na kontakt s policií zůstávají ostatní tísňové linky zpravidla dostupné. Tyto extrémní náporů na jeden druh pomoci ovšem zpravidla svědčí o tom, že „mnoho lidí vidí stejnou závažnou věc“ a tudíž delší doba obsluhy jejich hovorů nebo dokonce obsazení dané tísňové linky je v těchto případech akceptovatelné.

V neposlední řadě je nutné řešit otázku **odpovědnosti** za převzetí a zpracování požadavku na tísňové lince. Jednotné tísňové číslo naprosto neznamená, že skutečné místo operačního řízení dostupných prostředků je také jenom jedno. Naopak - výzvy zpravidla přijímají pracovníci jedné organizace a vlastní reakci zajišťují pracovníci organizace jiné. Za těchto okolností existuje zejména v záchranné službě - kde je tradičně a pochopitelně k dispozici poměrně široká škála pomoci různého stupně odbornosti - obava z „**přeindikování**“ výjezdů. Je to pochopitelné, neboť přijímající pracoviště není nijak motivováno k racionální indikaci: nezodpovídá za vlastní organizaci a zajištění potřebného počtu zásahových jednotek, naopak si pochopitelně „kryje záda“ velkým „bezpečnostním polštářem“ - stanovením vyšší naléhavosti, indikací jednotek vyšší odbornosti.

Zde se již navíc dotýkáme jiné, rovněž velmi závažné problematiky, a sice odpovědi na otázku, **kdo je vlastně dnes pacientem záchranné služby**. I zde totiž došlo a stále dochází k závažným posunům od klasické „úrazovky“, jak byla záchranná služba před mnoha lety zakládána. Mezi případy záchranných služeb (všude v civilizovaném světě!) tvoří dnes stavy skutečně ohrožující život zdrcující menšinu (cca 10%, z toho závažné úrazy tvoří méně než polovinu, tedy řádově jednotky procent!) a naopak na významu nabývají nejrůznější projevy kolísání stavu chronických chorob a psychosomatické potíže. Zde již ustupuje otázka snadného dovolání a rychlého přenosu informací zcela do pozadí a na významu nabývá **schopnost poskytnout odbornou radu a určit optimální postup**, kterým zdaleka ne vždy je transport sanitním vozem do nemocnice.

Závěr:

Důvody pro zavádění JETČV v ČR se v čase a prostoru mění a vyvíjejí. Základním a nezpochybnitelným důvodem zůstává dostupnost tohoto čísla pro občany Evropské unie. Ostatní často deklarované důvody při podrobnějším pohledu přestávají být přesvědčivé a jakákoliv akcentace JETČV na úkor NTČ je dokonce kontraproduktivní. Celkově se jeví jako optimální systém národních čísel doplněný jednotným regionálním číslem, jehož hlavní význam tkví v zajištění dostupnosti pomoci cizincům a dále v zálohování základních systémů.