

POZNAVANJE EVROPSKE ŠTEVILKE ZA KLIC V SILI 112

Knowledge of the european number for emergency phone calls 112

Damjan Slabe *, Martina Medja ** UDK 659.2:614.8

Povzetek Abstract

Izhodišča: Ko smo soočeni z nesrečo ali potrebujemo pomoč, ki presega naše zmožnosti, nemudoma pokličemo na telefonsko številko 112 – regijski center za obveščanje. Številka 112 je enotna evropska številka za klic v sili, sprejeta z odločitvijo Sveta Evropske unije dne 29. 7. 1991 (Concil Decision of 29 July 1991 on the introduction of single European emergency call number – 91/396/EEC). Slovenija je številko uvedla med prvimi v Evropi, leta 1997. Namen raziskave je bil, ugotoviti prepoznavnost številke za klic v sili med splošno javnostjo po desetih letih njene uporabe v slovenskem prostoru. Metode dela: uporabljena je bila opisna metoda zbiranja podatkov z anonimnim anketnim vprašalnikom. Anketiranje je potekalo med naključno izbranimi anketiranci od 30. marca do 30. maja 2008 na območju Bohinja, Kranja, Jesenic, Begunj na Gorenjskem, Radovljice, Ljubljane, Ljutomera in Žalca. Rezultati: v raziskavi je sodelovalo 295 oseb, 119 moških (47 %) in 176 žensk (53 %). Povprečna starost anketiranih je bila 35 let, prevladovale so osebe s srednješolsko izobrazbo – 195 oseb (60 %). Kar 266 anketiranih (90 %) bi v primeru, če bi potrebovali nujno medicinsko pomoč v Sloveniji, poklicalo številko 112. Več kakor polovica, to je 165 oseb (56 %), ne pozna enotne evropske številke za klic v sili. Velika večina ali 248 (83 %) ne pozna številke za klic v sili v sosednji Hrvaški. Razprava in sklep: številka 112 je med anketiranimi dobro prepoznavna kot nacionalna, manj pa kot skupna evropska številka za klic v sili. V prihodnje bi bilo treba nadaljevati z utečenimi promocijskimi dejavnostmi za še večjo prepoznavnost številke 112 v javnosti in uvesti nove pristope. Priložnost za to je evropski dan številke klica v sili, ki je od leta 2008 11. februar.

Background: When there has been an accident or we are in need of help that surpasses our capabilities we immediately call the telephone number 112 – the regional emergency number. The number 112 is the uniform European emergency number adopted by the Ministerial Council Decision of the European Union dated 29.7.1991 (Council Decision of 29 July 1991 on the introduction of single European emergency call number – 91/396/EEC) in 1991. Slovenia was among the first European countries to introduce the number, back in 1997. The purpose of this study was to identify recognition of the emergency call number among the general public after ten years of its usage in Slovene territory. Method of work: In the research the descriptive method of data collection using anonymous questionnaires was used. The research took place from March 30th to May 30th 2008 among randomly selected people in the areas of Bohinj, Kranj, Jesenice, Begunje na Gorenjskem, Radovljica, Ljubljana, Ljutomer and Žalec. Results: 295 people participated in the research, of this number 119 were male (47%) and 176 female (53%). The average age of the respondents was 35, the majority of respondent have secondary education – 195 respondents (60%). 266 respondents (90%) would, in a medical emergency in Slovenia, call the number 112. More than half of them, that is 165 persons (56%), do not recognise the uniform European emergency call number. The majority, or 248 (83%) do not know the emergency call number in neighbouring Croatia. Discussion and conclusion: Among the respondents, the number 112 is well recognized as a national and less as a uniform European emergency call number. In the future, existing promotional campaigns should be continued and in order to achieve better recognition of the number 112 in the public new approaches should also be introduced. The first opportunity is during 2008 when the 11th February has been proclaimed the European day of the emergency call number.

* mag., Univerza v Ljubljani, Zdravstvena fakulteta, Poljanska cesta 26 a, Ljubljana, damjan.slabe@zf.uni-lj.si

** Nemški Rovt 25, Bohinjska Bistrica, martinamedja@hotmail.com

Izhodišča

Ko smo soočeni z nesrečo ali potrebujemo pomoč, ki presega naše zmožnosti, nemudoma pokličemo na telefonsko številko 112 – regijski center za obveščanje (ReCO). Ob klicu dobimo operaterja v regijskem centru, ki glede na okoliščine poskrbi za najustreznejšo obliko zaščite, reševanja in pomoči. Operater da ustrezne informacije in navodila, po potrebi preusmeri klic (npr. na najbližjo postajo nujne medicinske pomoči (NMP)) in/ali aktivira ustrezne reševalne službe (npr. gasilce, gorske, jamarske ali podvodne reševalce). Centri za obveščanje delujejo nepretrgoma 24 ur vse dni v letu. Telefonski klic na to številko je brezplačen z mobilnega in s stacionarnega telefona. Prav tako je mogoč klic iz javnih telefonskih govornic brez uporabe kovancev ali telefonske kartice, z mobilnega telefona pa tudi v primeru vseh porabljenih impulzov (Slabe in Kovač, 2006). V letu 2009 je bila uvedena tudi možnost tekstovnega klica v sili preko storitve WAP 112, ki je namenjena predvsem gluhih in naglušnih (Tavčar, 2008).

Namen številke 112 je kot edine številke za klic v sili omogočiti ljudem prosti dostop do ustreznih reševalnih služb po celotnem območju Evropske unije. Vedno več ljudi potuje v druge države bodisi zaradi zabave, oglelov ali poslovno, zato je uvedba enotne evropske številke dobrodošla. Njeni temelji segajo v leto 1991, uzakonjena pa je bila z direktivo Evropskega parlamenta leta 1998 (Directive/98/10/EC). Z njeno uvedbo se strinja 93 odstotkov državljanov Evropske unije (European information society, 2008). Slovenija je leta 1997 uvedla številko med prvimi v Evropi na podlagi takratne Uredbe o organizaciji in delovanju sistema opazovanja, obveščanja in alarmiranja (Uradni list RS, št. 45/1997), poskusno pa že v zadnji četrtini leta 1996. Prav tako je naša država ena redkih, ki ima usmerjanje klicev s številke 112 iz stacionarnega in mobilnega omrežja urejeno tako, da kličoči z največjo zanesljivostjo dobi pristojni regijski center za obveščanje za določeno območje (Pišlar in Šket, 2005). Številka 112 združuje in nadomešča vrsto nacionalnih števil za klic v sili, ki so jih doslej uporabljali v posameznih državah Evropske unije.

Namen raziskave je bil ugotoviti:

- koliko anketirani poznajo številko 112 kot nacionalno in v koliko kot skupno evropsko številko za klic v sili,
- ali anketirani poznajo številko za klic v sili v sosednji Hrvaški,
- ali anketirani poznajo nekatera dejstva v zvezi s klicem v sili (npr. da je klic brezplačen) in
- kako anketirani ocenjujejo dostopnost informacij o številki za klic v sili v Sloveniji.

Metode

V raziskavi je bila uporabljena opisna metoda dela – anketni vprašalnik. Vprašalnik smo oblikovali na podlagi

dostopne literature (Tavčar in Švab Tavčar, 2005; Pikelc, 2006; Slabe in Kovač, 2006) in lastnih izkušenj. Vprašalnik je sestavljen iz uvodnega nagovora ter 16 odprtih in zaprtih vprašanj. Pri 14. in 15. vprašanju je bilo po sedem trditev, za katere so anketirani označili stopnjo strinjanja. Za vsako trditev so obkrožili ustrezno številko, pri čemer je vrednost 1 pomenila »sploh se ne strinjam«, vrednost 5 pa »zelo se strinjam«. Če trditve niso prepoznali ali se niso mogli odločiti, so obkrožili številko 9. Zadnje, 16. vprašanje, je bilo namenjeno morebitnim pripombam, mnenjem, predlogom anketiranih v zvezi s številko za klic v sili v R Sloveniji.

Vprašalnik je zajemal:

- osnovne podatke anketiranih (spol, starost, izobrazba);
- poznavanje klicne številke za klic v sili v Republiki Sloveniji, Evropski uniji in sosednji Hrvaški in
- poznavanje nekaterih temeljnih dejstev, povezanih s klicem številke za klic v sili.

Preizkušanje vprašalnika smo opravili od 20. do 23. marca 2008 pri desetih osebah. Anketni vprašalnik se je izkazal kot primeren za to raziskavo, tako da ga vsebinsko nismo več spreminjali.

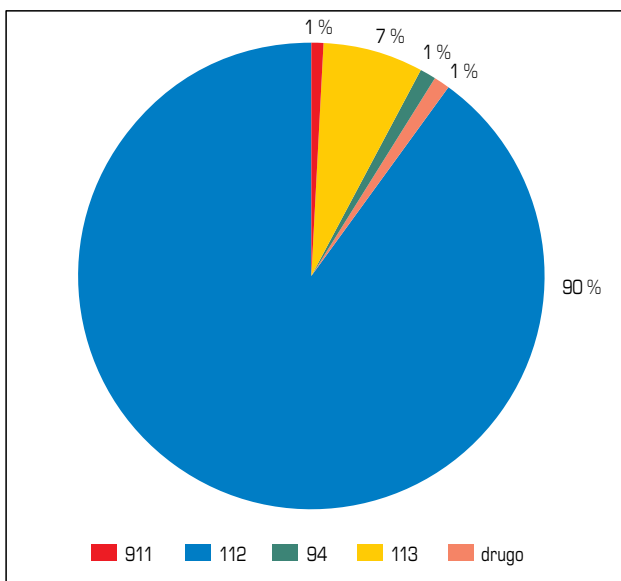
Anketirali smo naključno izbrane polnoletne osebe v času od 30. marca do 30. maja 2008 na območju Bohinja, Jesenic, Ljutomera, Žalca, Kranja, Radovljice in Begunj na Gorenjskem. Izpolnjevanje posameznega vprašalnika je trajalo približno deset minut.

Analiza vzorca

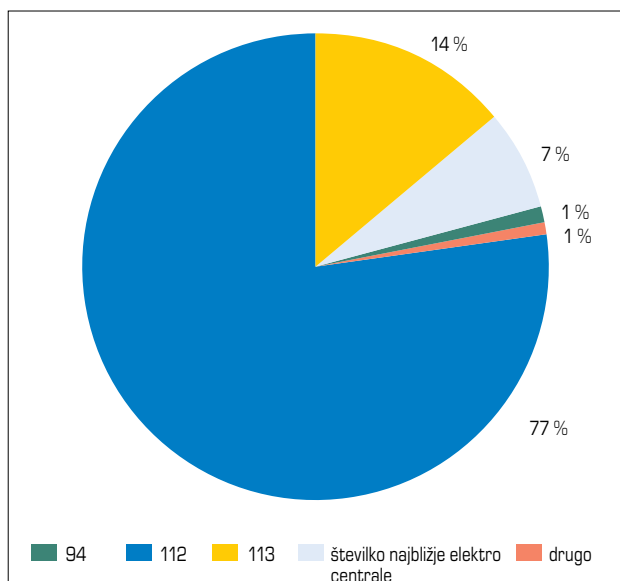
V raziskavi o poznavanju številke za klic v sili 112 je sodelovalo 295 naključno izbranih anketiranih različnih starosti in izobrazbe ter geografske pripadnosti. Prevladoval je ženski spol s 60 odstotkov (ali 176), moških je bilo 40 odstotkov (ali 119). Anketirane smo zaradi lažjega analiziranja glede izobrazbe razdelili v tri skupine. V raziskavi je sodelovalo 47 (16 %) oseb z nižjo, 195 (66 %) s srednješolsko in 52 (18 %) oseb z visoko šolo ali fakulteto. Ena oseba na vprašanje o stopnji izobrazbe ni odgovorila. Povprečna starost anketiranih je bila 35 let, prevladovale so osebe v starosti od 30 do 40 let, in sicer je bilo takih 116 oseb (39 %). Najmlajši anketiranec je imel 19 let, najstarejši pa 79 let.

Rezultati in razprava

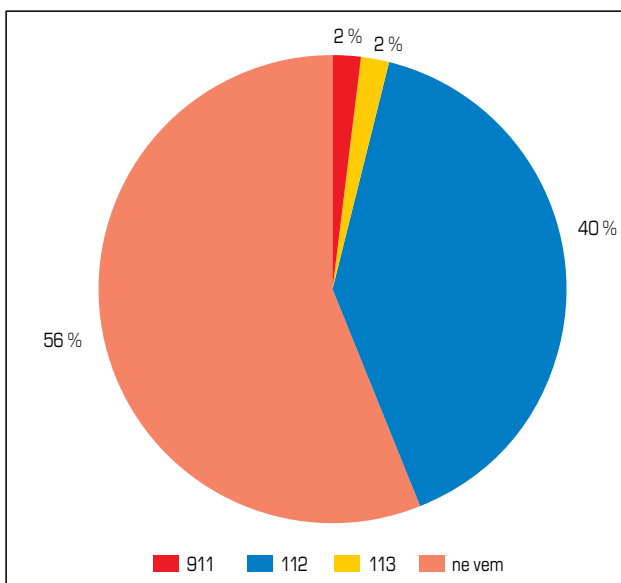
Večina anketiranih, to je 266 oseb (90 %), bi v primeru iskanja NMP v Sloveniji poklicala telefonsko številko 112 (slika 1). Najbolj poznajo številko za klic v sili anketirane osebe z visokošolsko izobrazbo, kjer jih je 58 odstotkov odgovorilo pravilno, in v starostni skupini od 30 do 60 let (59 %). Kar 90 odstotkov (264 oseb) anketiranih tudi razlikuje številko 112 od 1188, ki pomeni informacije o telefonskih naročnikih Slovenije. 77 % bi



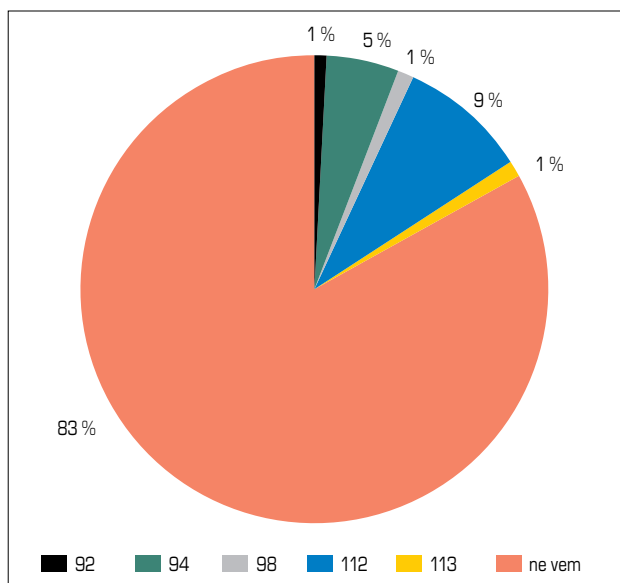
Slika 1. Delež odgovorov anketiranih na vprašanje: »Katero številko pokličete, če potrebujete nujno medicinsko pomoč v Sloveniji?«
 Figure 1. Answers to the question »Which number do you dial when you need emergency medical aid in Slovenia?«



Slika 2. Delež odgovorov anketiranih na vprašanje: »Katero številko bi poklicali, če bi opazili, da je oseba v stiku z električnim tokom visoke napetosti?«
 Figure 2. Answers to the question »Which number would you dial if you noticed that a person came into contact with high voltage electricity?«



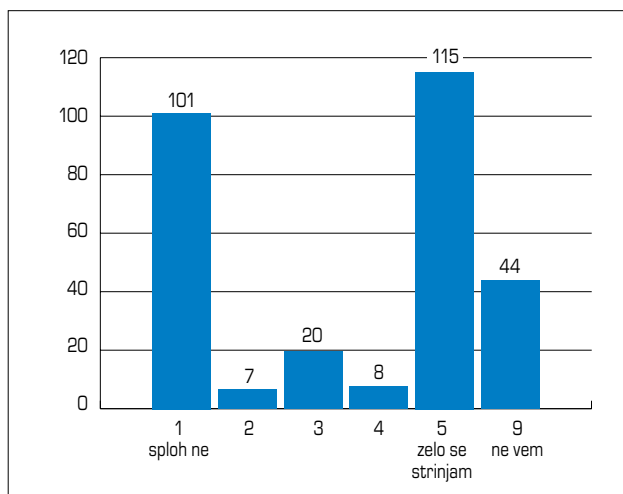
Slika 3. Delež odgovorov anketiranih na vprašanje: »Katera je skupna telefonska številka za klic v sili v državah EU?«
 Figure 3. Answers to the question »Which is the universal emergency telephone number in the European Union?«



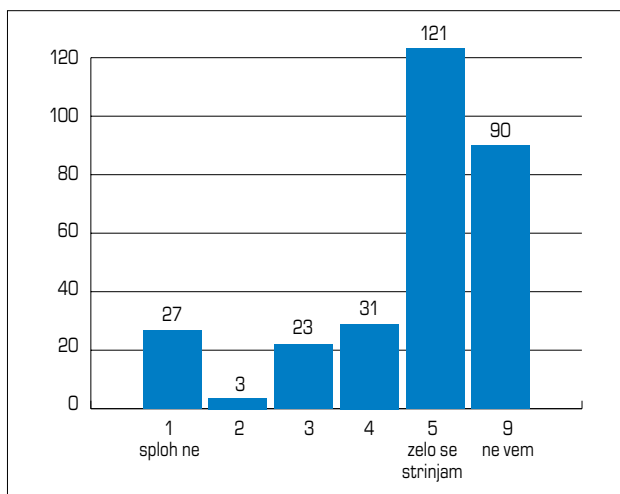
Slika 4. Delež odgovorov anketiranih na vprašanje: »Katera je telefonska številka za klic v sili v Republiki Hrvaški?«
 Figure 4. Answers to the question »Which is the emergency telephone number in Croatia?«

jih to številko poklicalo tudi v primeru, če bi se soočili z osebo, ki bi bila v stiku z električnim tokom visoke napetosti (slika 2). Za razliko pa je Rajapakse (2008) v svoji raziskavi ugotovila, da še vedno kar 40 odstotkov prebivalcev Slovenije ne pozna številke za nujno medicinsko pomoč. Veliko razliko v rezultatu gre pripisati predvsem različni metodologiji, saj avtorica anketiranim za razliko od naše raziskave ni vnaprej ponudila možnih odgovorov, med katerimi bi lahko anketirani na slepo izbrali ustrezno številko.

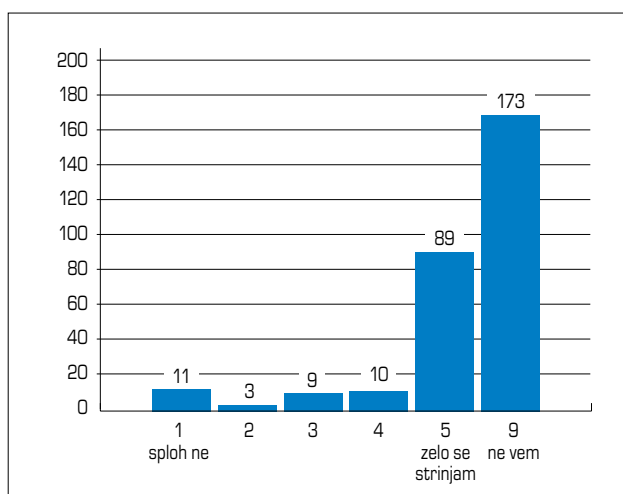
40 odstotkov anketiranih je seznanjenih z enotno evropsko številko za klic v sili 112 (slika 3). To številko pozna vsak drugi moški, medtem ko med ženskami vsaka tretja. Ena zadnjih raziskav (Flash Eurobarometer, 2008) je pokazala različno poznavanje Evropejcev enotne evropske številke za klic v sili. Najbolj je številka prepoznavna med Poljaki (59%), nato med Luxemburžani (52%) in Čehi (53%). Številka je bila skoraj nerazpoznavna v Grčiji, kjer jo je prepoznalo le 4 odstotke anketiranih, v Italiji (6%) ter Veliki Britaniji (6%). Tudi ta raziskava je pokazala, da so



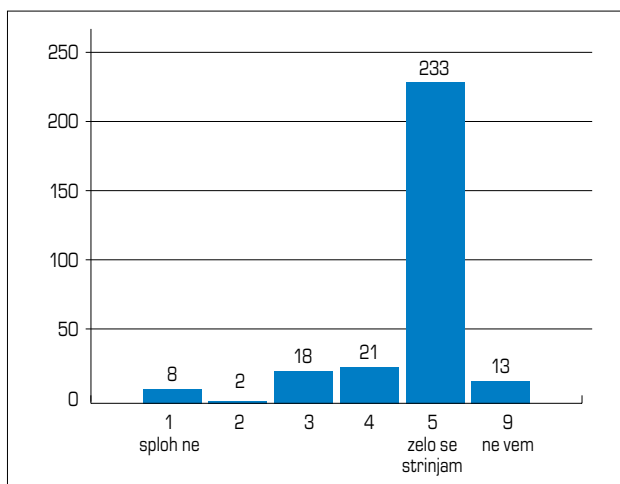
Slika 5. Strinjanje anketiranih s trditvijo »Pri vzpostavi zveze za klic v sili se najprej oglasi oseba (medicinska sestra ali zdravnik) v najbližjem zdravstvenem domu.«
Figure 5. In agreement with the statement »When an emergency call is put through, the first person to answer it is a dispatcher (a nurse or a doctor) at the nearest clinic.«



Slika 6. Strinjanje anketiranih s trditvijo: »S svojega prenosnega telefona lahko pokličem številko za klic v sili tudi, če sem izven signala/omrežja.«
Figure 6. In agreement with the statement »I can call the emergency telephone number using my mobile phone even if there is no signal/network.«



Slika 7. Strinjanje anketiranih s trditvijo: »Številka za klic v sili je dosegljiva s spletnih telefonov (Skype, Detelfone ...).«
Figure 7. In agreement with the statement »The emergency telephone number can be connected using internet telephones (Skype, Detelfone ...).«



Slika 8. Strinjanje anketiranih s trditvijo: »Ko kličeš klic v sili, se predstaviš, poveš, kje je nesreča, kakšna, koliko je poškodovanih in kakšno pomoč potrebuješ.«
Figure 8. In agreement with the statement »When you call the emergency telephone number, you introduce yourself, describe the location of the accident, the number of people injured and what kind of help do you need.«

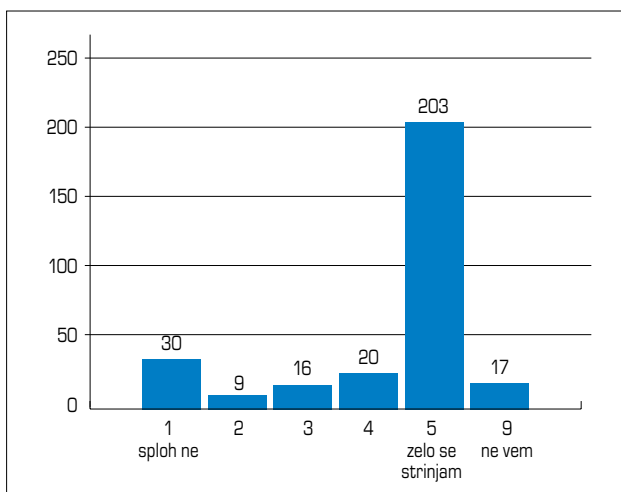
moški bolj seznanjeni s številko in njeno uporabo kakor ženske v Evropi. Moški tudi večkrat pokličejo številko za klic v sili. Znanje o številki se z leti zmanjšuje. Več znanja so v raziskavi pokazali mestni ljudje kakor podeželski.

Kar 245 (83 %) anketiranih ne ve, da so številko 112 uvedli na Hrvaškem (slika 4), kjer letuje veliko Slovencev. K dobri pripravi na potovanje ali dopust sodi tudi priprava kompleta za prvo pomoč ter pridobitev informacij o klicu v sili v izbranem kraju.

55 % anketiranih ne ve, da se pri vzpostavitvi zveze na telefonski številki 112 ne oglasi najprej zdravnik ali medi-

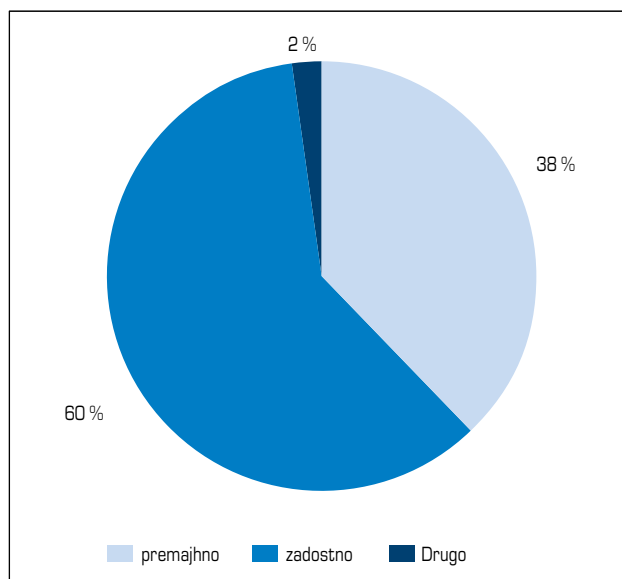
cinska sestra v najbližjem zdravstvenem domu (slika 5), pač pa dispečer v področnem ReCO. Razumevanje poteka klica je pomembno, saj mora kličoči v določenih primerih posamezne podatke povedati dvakrat ali celo trikrat: najprej dispečerju v ReCO, nato medicinski sestri, ki sprejme klic v ambulanti NMP, in nato še dežurnemu zdravniku, ki presodi stopnjo nujnosti.

Večina anketiranih (92 %) tudi ne ve, da številka 112 ni dosegljiva kjer koli (slika 6). »Za uspešen klic na številko 112 je treba biti prijavljen v omrežju operaterja, kar pomeni, da se nahajamo na področju, pokritem s signalom, da smo vstavili v aparat kartico SIM in odtipkali kodo PIN.



Slika 9. Strinjanje anketiranih s trditvijo: »Od dispečerja pričakujete tudi napotke za ukrepanje v primeru nesreče.«

Figure 9. In agreement with the statement »You also expect to receive instructions from the dispatcher about what to do if there has been an accident.«



Slika 10. Delež odgovorov anketiranih na vprašanje: »Ali se vam zdi informiranje o številki za klic v sili in njena prepoznavnost zadostna?«

Figure 10. Answers to the question »Do you think there is sufficient and well-known information about the emergency telephone number?«

Če smo v globoki jami, soteski, na prikazovalniku telefona piše, da ni signala. V tem primeru klic na številko 112 ni možen, saj nismo vključeni v omrežje mobilnega operaterja. Uporabniki prenosnih telefonov pa lahko pokličejo ReCO, če jim je poteklo naročniško razmerje ali če nimajo prostih impulzov, možen pa je tudi klic z »zaklenjenega« telefona (Slabe in Kovač, 2006). 63 % anketiranih ve, da je klic iz javne telefonske govornice brezplačen. Vsak drugi anketirani (52 %) je seznanjen z dejstvom, da je klic s prenosnega telefona mogoč tudi, če so njegove tipke zaklenjene. Za razliko od prejšnjih rezultatov, večina anketiranih (63 %) ne ve, da številko lahko kličejo tudi s spletnih telefonov Skype, Detelfone in drugih (slika 7).

Anketirani so dobro seznanjeni, katere podatke morejo sporočiti operaterju ob klicu na število 112 (slika 8). Kljub temu, da obstajajo določene razlike v čustvenem odzivu med ženskami in moškimi klicatelji, ki kličejo službo NMP v primeru nenadnega srčnega zastoja, so laiki v 80 % primerov dobro sodelujoči ali sodelujoči (Kočan in Slabe, 2008). Ta ugoden rezultat predpisujemo dejstvu, da vsak tečaj prve pomoči ob razlagi t. im. reševalne verige ali verige preživetja vključuje tudi temeljne informacije o klicu v sili. Velika večina (76 %) anketiranih od operaterja pričakuje tudi konkretne napotke za ukrepanje ob nesreči.

Večina anketiranih (60 %) je menila, da so informacije o številki za klic v sili na razpolago v zadostnem obsegu in da je ta številka prepoznavna (slika 10). Poleg že omenjenih tečajev prve pomoči je to številko mogoče zaslediti tako rekoč na vsakem gasilskem avtomobilu, na intervencijskih vozilih reševalne službe v zdravstvu, različnih promocijskih gradivih (plakati, letaki, nalepke, ...), številka se promovira ob različnih priložnostih (npr. ob dnevih zaščite in reševanja, ekskurzijah na ReCO, preko Gorske reševalne zveze). S temi dejavnostmi gre nada-

ljevati tudi v prihodnje, saj se število klicev na številko 112 iz leta v leto povečuje (Tavčar, 2005).

Sklepne misli

Čeprav 150 milijonov Evropejcev vsako leto prepotuje države Evropske unije, večina enotne evropske številke za klic v sili ne pozna (European civil protection, 2008). Poznavanje številke pomeni hitrejšo in učinkovitejšo pomoč. Treba je nadaljevati s prizadevanji za boljšo prepoznavnost te skupne evropske številke in uvesti nove oblike promocij. Države članice EU morajo same poskrbeti za večjo ozaveščenost javnosti o številki 112. Kot nova priložnost se kaže 11. februar, ki je bil leta 2008 izbran kot dan klica v sili. Z učinkovito kampanjo za boljše poznavanje številke 112 bi namreč lahko preprečili 5000 smrtnih primerov letno (Worth, 2008).

Dejanskega pomena številke 112 se gotovo zavemo, ko jo nujno potrebujemo. To še zlasti velja, če je ogroženo človeško življenje. Takrat so pomembne sekunde in ni časa, da bi brskali po telefonskem imeniku in iskali ustrezno telefonsko številko!

Zahvala

Avtorja članka se zahvaljujeva gospodu Boštjanu Tavčarju za pomoč in nasvete pri izvedbi raziskave.

Viri in literatura

1. Council Decision of 29 July 1991 on the introduction of single European emergency call number – 91/396/EEC. http://ec.europa.eu/environment/civil/prote/cplegis/391d0396_en.htm <8. 5. 2009>
2. Directive 98/10/EC of the European Parliament and of the Council. 1. 4. 1998.
3. http://www.etsi.org/WebSite/document/aboutETSI/EC_other/Directive_1998_10.pdf <8. 5. 2009>
4. European information society, 2008. 112 – the single European emergency number. http://ec.europa.eu/information_society/doc/factsheets/044-112-odb-en.pdf. <8. 7. 2008>
5. Flash Eurobarometer, 2008. The European Emergency number. http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/doc/current/executive-summary.pdf. <8. 7. 2008>
6. European civil protection, 2008. Expanding on the 112 emergency call number. http://ec.europa.eu/environment/civil/prote/112/112_en.htm. < 15. 3. 2008 >
7. Kočan, E., Slabe, D., 2008. Dispečerska služba v nujni medicinski pomoči – čustveni odziv kličočega. V: Obzornik zdravstvene nege. 2008 (42), 24–26.
8. Pišlar, M., Šket, V., 2005. Številka 112 med ljudmi vse bolj prepoznavna. V: Slovenska vojska. 2005 (4), 11.
9. Rajapakse, R., 2008. Seznanjenost prebivalcev Slovenije z znaki srčnega zastoja in temeljnimi postopki oživljanja. Magistrsko delo. Ljubljana: Medicinska fakulteta.
10. Slabe, D., Kovač, M., 2006. Klic na 112. V: Ahčan U. Prva pomoč: Priročnik s praktičnimi primeri. 1. izd. Ljubljana: Rdeči križ Slovenije, 49–56.
11. Tavčar, B., 2005. Evropska številka za klic v sili 112 v luči nujne medicinske pomoči. http://sos112.si/slo/tdocs/klic_112.ppt. <8. 7. 2008>
12. Tavčar, B., Tavčar Švab, A., 2005. Evropska številka za klic v sili 112 v luči nujne medicinske pomoči. Ujma 19, 224–8.
13. Tavčar, B., 2008. Klic v sili za gluhe in naglušne. Ujma 22, 219–21.
14. Uredba o organizaciji in delovanju sistema opazovanja, obveščanja in alarmiranja, 1997. Ur. l. RS, št. 45/1997.
15. Worth, J., 2008. 112: the single European emergency number. <http://www.jonworth.eu/112-the-european-emergency-number/>. <22. 5. 2008>