

List do Redakcji. Zgłoszenia samobójcze na numer alarmowy 112 – co mówić, gdy czyjeś życie jest zagrożone

Letter to the Editor. Suicide calls to the 112-emergency number – what to say when someone’s life is in danger

Aleksandra Kielan^{1,2}, Natalia Bielak^{2,3}, Ryszard Jabłoński²

¹ Zakład Zdrowia Publicznego, Wydział Nauk o Zdrowiu, Warszawski Uniwersytet Medyczny

² Polskie Towarzystwo Suicydologiczne

³ Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Łodzi

Numer alarmowy 112

Centrum Powiadamiania Ratunkowego – Numer Alarmowy 112 jest jednolitym numerem obowiązującym na terenie całej Unii Europejskiej i służy do zgłaszania sytuacji zagrożenia zdrowia, życia lub mienia. Do takich sytuacji zaliczane są wypadki drogowe, pożary, porażenia prądem, nagłe omdlenia czy uszkodzenia ciała [1]. Kluczowe jednak jest ustalenie, czy na miejscu zdarzenia zachodzi potrzeba pilnej interwencji policji, pogotowia lub straży pożarnej. Większość ludzi identyfikuje numer 112 jako numer alarmowy pozwalający połączyć się ze służbami ratunkowymi w sytuacjach kryzysowych, ale i tak kierowanych jest pod niego wiele zgłoszeń, które nie noszą znamion zgłoszeń alarmowych [2]. W 7 605 779 przypadkach, co stanowi 35,97% wszystkich połączeń, zgłoszenie zostało zakwalifikowane przez operatora jako niezasadne, niewymagające interwencji służb. Zgłoszenia zasadne to około 37% połączeń, a blisko 27% to zgłoszenia anulowane, czyli takie, w których dzwoniący rozłączył się przed przydzieleniem połączenia na stanowisko operatorskie [3]. Dzwoniąc na numer alarmowy 112 bez uzasadnienia, blokuje się linię telefoniczną osobie, która właśnie w tej chwili może potrzebować natychmiastowej pomocy. Wszystkie telefony kierowane na numery 997, 998 i 999 trafiają również do operatorów numeru 112. Operatorzy dokonują selekcji i segregacji zgłoszeń. W wypadku powiadomień najpilniejszych następuje niezwłoczne przekazanie osobie dzwoniącej pierwszych wskazówek do udzielania pierwszej pomocy oraz zostają powiadomione odpowiednie służby.

W sytuacji, gdy nasze zdrowie i życie są zagrożone, ale nie jesteśmy w stanie wykonać połączenia telefonicznego i przekazać głosem, że potrzebna jest pomoc, warto skorzystać z aplikacji mobilnej Alarm112. Umożliwia ona przekazanie zgłoszenia alarmowego do Centrum Powiadamiania Ratunkowego przez osoby, które nie mogą wykonać połączenia głosowego – w szczególności przez osoby głuche i niedoслyszające. W aplikacji Alarm112 dokonuje się wyboru odpowiednich piktogramów, określających rodzaj i miejsce zdarzenia, oraz wskazuje się służby, których pomoc wydaje się konieczna. Podane w ten sposób informacje umożliwiają operatorowi numerów alarmowych przekazanie zdarzenia do odpowiednich, ze względu na jego rodzaj i miejsce, służb ratunkowych. Aby skorzystać z bezpłatnej aplikacji mobilnej Alarm112, należy ją pobrać i dokonać rejestracji [4].

Zgłoszenia samobójcze na numer alarmowy 112

W 2021 roku w centrach powiadamiania ratunkowego odnotowano w sumie 7 852 875 połączeń przychodzących zakwalifikowanych jako zasadne. Wśród kategorii zdarzeń alarmowych w największej liczbie wystąpiły zdarzenia dotyczące komunikacji drogowej (824 315), a następnie „interwencje inne” (708 912), „złe samopoczucie – inne” (697 349) oraz „zakłócenia porządku publicznego” (556 176). Przekazano także stosunkowo dużo zdarzeń z kategorii „interwencja domowa” (521 968) oraz kategorii „ból” (491 036). Odnotowano również 54 575 zgłoszeń zakwalifikowanych bezpośrednio jako próby samobójcze – 48 888 zostało przekazanych do policji, 5054 do straży pożarnej, a 47 196 do ratownictwa medycznego, co oznacza, że jedno zgłoszenie próby samobójczej uruchamiało działania więcej niż jednej służby. Liczba takich zgłoszeń na numer 112 oscyluje co roku w okolicach 60 000. Warto jednak podkreślić, że istnieją również takie kategorie zgłoszeń, jak „urazy” (199 766) czy „krwotok, krwawienie” (141 042), które mogą dotyczyć zdarzeń posiadających znamiona próby samobójczej, a które początkowo nie zostały przez operatora zakwalifikowane do tej grupy zdarzeń [3].

Zdaniem suicydologów liczba prób samobójczych jest od 10 do 20 razy wyższa niż liczba zamachów dokonanych [5]. Według danych Komendy Głównej Policji w 2021 roku dokonano 5201 samobójstw [6]. Zgodnie z przytoczoną teorią można szacować, że prób samobójczych było w ubiegłym roku od 50 do 100 tysięcy. Statystyki numeru 112 potwierdzają te dane. Połączenia kwalifikowane jako próba samobójcza to zarówno zgłoszenia bezpośrednio od osób przeżywających kryzys suicydalny, jak i od ludzi mających informacje o osobie, która wyraziła wolę zakończenia życia, bądź jej towarzyszących. Rzadko jednak dzwonią osoby, które są w fazie planowania samobójstwa. Raczej zgłaszane są już powzięte bądź dokonane próby samobójcze. W ostatnim czasie zwiększyła się liczba zgłoszeń od nastolatków, których niepokoił stan ich kolegów bądź którzy mieli konkretne i czasem wyraźnie uzasadnione obawy o życie swoich przyjaciół i znajomych – na przykład na podstawie wpisów w mediach społecznościowych. Za każdym razem informacja o takim zgłoszeniu trafia do policji i dyżurny policjant decyduje o podjęciu dalszych działań w tej sprawie [7].

Gdy zgłoszenie dotyczy próby samobójczej, operator działa zgodnie z procedurą, podejmując próbę ustalenia lokalizacji oraz okoliczności zdarzenia. Operator stara się

przekonać zgłaszającego do zwiększenia własnego bezpieczeństwa w danej sytuacji, np. odłożenia narzędzia, odsunięcia się od okna. Rozmowa z osobą zgłaszającą myśli samobójcze lub zamiar samobójczy ma swoją dynamikę – dostosowaną do zgłaszającego, jego aktualnego położenia, indywidualnego procesu samobójczego, informacji, których zechce udzielić zgłaszający. Rolą operatora jest wstępne oszacowanie, na jakim etapie procesu jest zgłaszający – czy na etapie myśli, planów czy działania. Taka rozmowa wymaga czasu i zbudowania odpowiedniej relacji z osobą zgłaszającą. Jest to zadanie trudne, trzeba bowiem pogodzić realizację koniecznych procedur, działanie pod presją czasu oraz prowadzenie rozmowy z często niewspółpracującymi zgłaszającymi, którzy nie chcą być zlokalizowani, a dzwonią, bo chcą być wysłuchani. Operatorzy są przygotowani na etapie szkolenia do skutecznego przeprowadzania takich rozmów, jednak nie są grupą zawodową przeznaczoną do udzielania wsparcia psychicznego. Podejmują się tego, mając świadomość, że czasem mogą być ostatnią osobą, z którą zgłaszający rozmawia i w związku z tym taką, która może uruchomić konieczną pomoc [7].

Jak współpracować z operatorem podczas zgłaszania, że czyjeś życie jest zagrożone

Jeżeli została podjęta decyzja o skorzystaniu z numeru alarmowego 112, należy po wybraniu numeru zadbać o to, aby:

- miejsce rozmowy znajdowało się w pobliżu miejsca zdarzenia i pozwalało na przeprowadzenie spokojnej rozmowy z operatorem (bez zakłóceń),
- połączenie było wykonane przez osobę znajdującą się bezpośrednio w miejscu zagrożenia lub inną osobę będącą świadkiem danego zdarzenia,
- czekać cierpliwie do momentu zgłoszenia się operatora, nie odkładać słuchawki do czasu, gdy połączenie zostanie nawiązane (połączenie jest bezpłatne, więc nie generuje kosztów dla zgłaszającego zdarzenie),
- krótko opisać zdarzenie lub sytuację, której było się świadkiem, w celu wezwania przez operatora właściwej służby; podać swoje imię i nazwisko,
- wskazać miejsce przebywania/adres, gdzie doszło do danego zdarzenia lub sytuacji; jeśli to możliwe, wskazać najszybszą drogę dojazdu do miejsca zdarzenia,
- udzielać dodatkowych informacji na zadawane przez operatora pytania,
- wykonywać polecenia/instrukcje przekazywane przez operatora,
- nie rozłączać się do czasu wyraźnego polecenia operatora ze względu na konieczność przekazania najważniejszych informacji o zdarzeniu,
- szybko powiadomić operatora, jeśli sytuacja nagle się zmieni lub pogorszy,
- chwilowo nie korzystać z telefonu, z którego dokonywano zgłoszenia, na wypadek gdyby operator próbował skontaktować się ponownie w celu weryfikacji informacji lub udzielenia innych dodatkowych informacji [7].

Jak rozmawiać z osobą w kryzysie suicydalnym

Osób profesjonalnie zajmujących się pomocą osobom będącym w kryzysie suicydalnym jest zdecydowanie zbyt mało w stosunku do rosnących potrzeb społecznych w tym zakresie. Wymusza to stworzenie nieprofesjonalnej, lecz świadomej społecznej sieci wsparcia. Wiele osób obawia się jednak podjęcia rozmowy z kimś w kryzysie, ponieważ nie chce swoim zachowaniem i słowami doprowadzić do pogorszenia nastroju u rozmówcy. Często strach jest do tego stopnia paraliżujący, że nie słyszy się czyjś wołania o pomoc i szybko zmienia temat rozmowy. Warto jednak pamiętać, że osoby w kryzysie chcą być usłyszane, więc lepiej zareagować tak, jak się potrafi, niż nie reagować wcale. Jak się zachować i co powiedzieć, gdy ktoś informuje nas, że chce odebrać sobie życie?

- Zachowaj spokój i łagodny ton wypowiedzi podczas inicjowania kontaktu.
- Zaproś osobę w kryzysie samobójczym do rozmowy, pytając:
 - „Jak mogę ci pomóc?”
 - „Co sprawi, że poczujesz się lepiej?”
 - „Co dotychczas pomagało ci w pokonywaniu trudności?”
- Wysłuchaj bez osądzania, okaż zrozumienie.
- Zaproponuj wsparcie, czas, uwagę.
- Pomóż w rozproszeniu negatywnych myśli, np. zaproponuj wspólny spacer, wyjście do kina, na zakupy, do siłowni, przejażdżkę rowerem.
- Pomóż w szukaniu różnych możliwości wyjścia z kryzysu, np. zaproponuj skorzystanie z wizyty u specjalisty – psychologa, psychoterapeuty, pedagoga, psychiatry.
- Pomóż zmniejszyć lęk i zwiększyć poczucie bezpieczeństwa, np. towarzysząc danej osobie podczas wizyty u specjalisty.
- Pomóż zaplanować małe, ale wykonalne w danej chwili kroki.
- Jeśli nie wiesz, co robić i jak pomóc, zadzwoń pod numery telefonów pomocowych i skonsultuj swoje działania ze specjalistami.
- W razie zagrożenia życia zadzwoń pod numer 112! [8].

Piśmiennictwo

1. Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, <https://www.gov.pl/web/mswia/centralnego-powiadamiania-ratunkowego> (dostęp: 15.08.2022).
2. Goniewicz K, Goniewicz M, Misztal-Okońska P, Pawłowski W, Czerniński R. *The European emergency number 112 – The questionnaire*. J. Educ. Health Sport. 2017; 7(7): 1165–1174.
3. Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji. *Raport z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w 2021 roku*. <https://www.gov.pl/web/mswia/raporty-z-funkcjonowania-systemu> (dostęp: 11.08.2022).

4. Serwis Rzeczypospolitej Polskiej. <https://www.gov.pl/web/numer-alarmowy-112> (dostęp: 15.08.2022).
5. Hołyst B. *Suicydologia*. Warszawa: LexisNexis; 2015.
6. Komenda Główna Policji. *Zamachy samobójcze*. <https://statystyka.policja.pl/st/wybrane-statystyki/zamachy-samobojcze/63803,Zamachy-samobojcze-od-2017-roku.html> (dostęp: 15.08.2022).
7. Światowy Dzień Zapobiegania Samobójstwom 2021, Konferencja „Działając budzimy nadzieję”, Panel Dyskusyjny: *Jak wspierać na odległość?* <https://www.youtube.com/watch?v=6zmZFuTDRH4> (dostęp: 15.08.2022).
8. *Życie warte jest rozmowy. Jak pomóc osobie w kryzysie samobójczym?* <https://zwjr.pl/pomoc-w-10-krokach> (dostęp: 15.08.2022).

Adres: Aleksandra Joanna Kielan
Warszawski Uniwersytet Medyczny
01-445 Warszawa, ul. Erazma Ciołka 27
aleksandra.kielan@wum.edu.pl

Otrzymano: 23.08.2022
Przyjęto do druku: 24.09.2022