



## Linka 112 - jednotné európske číslo tiesňového volania

Linka 112 - jednotné európske číslo tiesňového volania slúži na privolanie záchranných zložiek integrovaného záchranného systému v prípade, keď je ohrozený **ľudský život, zdravie, majetok alebo životné prostredie**. Voláť na číslo 112 možno bezplatne a nepretržite, 24 hodín denne z akéhokoľvek telefónu – pevnej linky, mobilu či telefónnej búdky.

Jednotné európske číslo tiesňového volania 112 má oproti starším číslam 150, 155 a 158 viacero výhod. Zjednocuje všetky zložky integrovaného záchranného systému:

- Hasičský a záchranný zbor
- Polícia
- Záchranná zdravotná služba
- Kontrolné chemické laboratóriá civilnej ochrany
- Banská záchranná služba
- Horská záchranná služba
- Železničná polícia

Umožňuje tak rýchle vyhodnotenie situácie a okamžitú reakciu záchranných zložiek, čo v praxi znamená **jednoduchšiu, rýchlejšiu a pružnejšiu pomoc** najmä v situáciách, keď je potrebná spolupráca viacerých zložiek integrovaného záchranného systému alebo keď si volajúci nie je istý, ktorú zložku treba kontaktovať.

Volba čísel 1-1-2 je jednoduchšia v obtiažnych situáciách, napríklad v tme alebo v miestnosti plnej dymu. Ďalšou výhodou je, že číslo 112 je číslom tiesňového volania takmer v celej Európe, čím sa nielen približujeme vyspelým krajinám Európy, ale zároveň vychádzame v ústrety cudzincom na Slovensku, ktorí si už nemusia v núdzi zisťovať staršie čísla tiesňového volania.

Súčasnú národnú čísla tiesňového volania 150, 155 a 158 zostávajú naďalej v platnosti.

### Kedy volať 112?

**Na všetky čísla tiesňového volania treba volať len v prípadoch keď je ohrozený ľudský život, zdravie, majetok alebo životné prostredie a kedy je nutný okamžitý zásah zložiek integrovaného záchranného systému.**



### **Na linku 112 volajte v prípade**

požiaru budov, automobilových vozidiel, lesa alebo iných objektov; ak vidíte plamene alebo dym z okien budov, lesov, atď.  
prírodnej katastrofy – povodní, veternej smršti, snehových kalamít, kedy došlo k ohrozeniu ľudského života, zdravia alebo majetku,  
závažných dopravných nehôd, pri ktorých sú zranené alebo usmrtené osoby ,  
lúpežného prepadnutia či krádeže (napr. automobilového vozidla, peňaženky, batožiny, a podobne,  
lúpežného vlámania do budov alebo automobilových vozidiel,  
ak je potrebné vyslobodiť osoby uväznené v havarovanom vozidle alebo pod troskami budov alebo popadaných stromov,  
ak nájdete podozrivú batožinu, v ktorej by mohla byť umiestnená výbušnina,  
ak nájdete osobu ležiacu na zemi v bezvedomí,  
ak ste svedkom násillia, bitky alebo výtržností,  
ak ste svedkom pokusu o samovraždu,  
závažných poranení – keď nemôžete zastaviť krvácanie, keď sa niekto dusí alebo nemôže dýchať,  
ak niekto utrpel poranenie elektrickým prúdom,  
ak chcete polícii oznámiť skutočnosti k trestnej činnosti alebo informácie k hľadaným alebo prenasledovaným osobám.

### **Na linku 112 nevolajte**

ak chcete len zistiť, či tiesňové volanie funguje,  
ak chcete ohlásiť vymyslenú udalosť,  
ak sa chcete len pobaviť,  
ak sa chcete len o niečom informovať (napr. o telefónnych číslach, cestovnom poriadku, a podobne.

**Tiesňové telefónne číslo 112 nikdy nezneužívajte, aby ste neodopreli pomoc**

**tým, ktorí ju skutočne potrebujú!**

### **Ako volať 112?**

Na linku 112 môžete volať z akéhokoľvek telefónu – pevnej linky, mobilu či telefónneho automatu.

**Vytočte čísla 1-1-2 bez predvolby a počkajte, kým sa na druhej strane linky ozve operátor.**

Na linku 112 môžete zavolať kedykoľvek v prípade potreby, 24 hodín denne. Volanie je vždy zadarmo, čo znamená že **pri telefonovaní z verejného telefónneho automatu nepotrebujete mince ani kartu.**

Volaním na číslo tiesňového volania 112 sa dovoláte na najbližšie koordinačné stredisko integrovaného záchranného systému.

## Čo povedať operátorovi?

Pri volaní na číslo tiesňového volania **112** treba dodržať **správny postup**, aby Vám operátor vedel čo najrýchlejšie zabezpečiť poskytnutie pomoci vyslaním záchranných zložiek.

### Snažte sa zachovať pokoj a vecne odpovedať na otázky:

- ▣ **Čo sa stalo?** Táto informácia je potrebná na posúdenie, akú pomoc treba vyslať. Ide o požiar, dopravnú nehodu, povodeň, trestný čin?  
Aký je rozsah udalosti?  
Ide o požiar domu, bytu, lesa, ohrozenie života viacerých osôb, zaplavenie cesty, poľa, obce a podobne.



- ▣ **Kde sa to stalo?** Táto informácia je nutná k ľahkému a rýchlemu nájdeniu miesta hlásenej udalosti. Ak sa udalosť stala v byte, na pracovisku alebo v inom uzatvorenom priestore, treba operátorovi povedať adresu a číslo domu, poschodie, číslo bytu, meno majiteľa bytu, príp. ako nájsť dom (hlavne na sídliskách). Ak sa udalosť stala na verejnej komunikácii alebo na voľných priestranstvách, je potrebný stručný a výstižný popis miesta udalosti, napr. spomenúť typickú budovu nablízku, alebo križovatku, poslednú obec, odbočku, kilometrovník na diaľnici, číslo diaľnice a pod.
- ▣ **Komu sa to stalo?** Spomeňte čo najviac informácií o postihnutom: pohlavie, približný vek, počet postihnutých. Tieto informácie sú dôležité pre zabezpečenie adekvátnej pomoci.



- ▣ **Informácie o Vás.** Na záver je vhodné operátorovi povedať číslo telefónu, z ktorého voláte, keby Vám operátor potreboval zavolať späť, napr. pri hľadaní miesta alebo iných problémoch, ako aj Vaše meno a priezvisko.
- ▣ Ak je na miesto udalosti sťažený prístup (napr. neprejazdná cesta) alebo riziko ďalšieho nebezpečenstva (napr. výbuchu, nebezpečné látky, a pod.), nezabudnite na to upozorniť operátora.

Pri volaní na linku 112 sa zároveň držte týchto dobrých zásad:

**Zachovajte pokoj. Rozprávajte pomaly, zrozumiteľne a nahlas.**

Hovor uskutočnite **z bezpečného a pokiaľ možno aj čo najtichšieho miesta.**

**Buďte trpezlivý** – počkajte, kým operátor zodvihne telefón. Nezavesujte telefón!

Operátor koordinačného strediska potrebuje tieto informácie aby sa vedel rozhodnúť, ktorá záchranná zložka môže poskytnúť najlepšiu a najrýchlejšiu pomoc. Môže sa stať, že operátor bude potrebovať ďalšie informácie i keď pomoc je už na ceste. Nepokladajte telefón dovedy, kým operátor nezistí všetky informácie, ktoré potrebuje. Ak môžete zostaňte krátky čas na mieste odkiaľ ste volali.

## Centrá linky 112

Centrá linky 112 s oficiálnym názvom **koordinačné strediská integrovaného záchranného systému**, sa nachádzajú v každom krajskom meste, čo znamená že ich máme na Slovensku osem: v Bratislave, Trnave, Banskej Bystrici, Trenčíne, Nitre, Prešove, Žiline a v Košiciach. Koordinačné strediská sú v rámci celej republiky navzájom hlasovo i dátovo prepojené.

Pri prijíme volania na číslo tiesňového volania 112 sa **automaticky identifikuje číslo volajúceho a lokalizuje inštalácia adresy pevnej telefónnej stanice alebo poloha mobilného telefónu**. Inak povedané: **koordinačné stredisko integrovaného záchranného systému dokáže pomocou lokalizačného systému určiť na mape polohu volajúceho**. Ak však viete, kde sa nachádzate, je pre rýchlejší zásah lepšie svoju polohu operátorovi okamžite oznámiť.



Po voľbe čísla 112 sa volajúci dovoľá na najbližšie koordinačné stredisko integrovaného záchranného



systemu, kde ho operátor po opise udalosti prepojí na jednu, príp. viacero zložiek integrovaného záchranného systému. Moderný komunikačný systém umožní okamžitú reakciu záchranných zložiek, ktoré vyštartujú do 1 minúty od ohlásenia udalosti.

V každom koordinačnom stredisku pôsobí minimálne jeden operátor, ktorý je schopný vybaviť hovor na linku 112 v angličtine. Koordináčne strediská sú vybavené aj operátormi so znalosťou jazykov národnostných menšín.

Priemerný počet volaní na linku 112 sa pohybuje v závislosti od kraja od **800 až po 1600 telefonátov denne**, z toho žiaľ len 8-10% je oprávnených.

## Neoprávnené volania na linku 112

**Až 90 percent hovorov na linku 112 je neoprávnených.** Tento fakt predstavuje veľký problém, pretože práve kvôli falošnému volaniu sa môže stať, že človek, ktorý je skutočne v núdzi, sa nedovolá potrebnej pomoci včas. **Preto tiesňové číslo 112 nikdy nezneužívajte, aby ste neodopreli**

**pomoc tým, ktorí ju skutočne potrebujú!**

Tomu, kto zneužije linku tiesňového volania 112 môže byť uložená **pokuta až do výšky 1659 Eur**. Za zneužitie linky 112 sa považuje úmyselné vyžiadanie poskytnutia pomoci, ktorá nebola potrebná, alebo úmyselné blokovanie linky tiesňového volania.

Ak niekto na linku 112 oznámi poplašnú správu, ktorá nie je pravdivá a spôsobí tak nebezpečenstvo vážneho znepokojenia, dopúšťa sa **trestného činu šírenia poplašnej správy** a hrozí mu **trest odňatia slobody na jeden až päť rokov**.

## Lokalizácia

Lokalizácia znamená, že pri každom hovore na linku 112 sa dá zistiť miesto, odkiaľ je hovor uskutočnený. Toto je dôležité preto, že **častokrát človek v núdzi nevie popísať kde presne sa nachádza, alebo môže mať ťažkosti zrozumiteľne rozprávať**. Lokalizácia však pomáha aj pri zisťovaní osôb, ktoré uskutočnili neoprávnené hovory na linku 112.