

A „112” az Európai Unió tagállamainak a nap 24 órájában hívható segélyhívó száma, mely hívásával azonnali segítség kapható a készenléti szervektől (Rendőrség, Mentőszolgálat, Katasztrófavédelem). A 112-es segélyhívószámot közel 30 évvel ezelőtt az Európai Unió kezdeményezése alapján hozták létre azzal a céllal, hogy a bajbajutottaknak csak egy segélyhívószámot legyen szükséges megjegyezni függetlenül attól, hogy mentőt, tűzoltót vagy rendőrt szeretnének hívni.

A 112-es segélyhívó szám minden nyilvános, vezetékes és mobiltelefonról ingyenesen hívható.

A legtöbb mobiltelefonon a 112-es szám a billentyűzár feloldása nélkül is hívható. Abban az esetben is lehet 112-es hívást kezdeményezni, ha nincs hálózat a mobiltelefonon.

Hazánkban Miskolcon és Szombathelyen alakították ki a hívásfogadó központokat, ahol a hívásfogadó operátorok fogadják és szükség esetén onnan továbbítják a bejelentéseket az illetékes, intézkedő készenléti szervek részére.

A hívásfogadó központok átadása:

<http://www.police.hu/hu/hirek-es-informaciok/legfrissebb-hireink/szervezetihirek/hivasfogado-kozpontok-atadasa-fotokkal>

Statisztikai adatok a hívásfogadó központok tevékenységéről

<http://www.police.hu/sites/default/files/%C3%9Cgyelet%20SK%202019.%2004.pdf>

A 112-es segélyhívószám felhívását követően a hívásfogadó központ operátora jelentkezik, aki az alábbi alapinformációkat fogja megkérdezni (a körülmények és a lehetőségek függvényében amennyire lehet nyugodtan, tagoltan és érthetően kell válaszolni):

- a bejelentő neve, telefonszáma;
- az esemény helyszíne;
- mi történt, kinek van szüksége segítségre;
- az esemény kapcsán felmerül-e valakinél közvetlen életveszély;
- esetleges sérültek száma, a sérülés(ek) foka;
- az esemény folyamatban van-e vagy már lezajlott. A segélyhívó számok rendeltetésétől eltérő használata és a valótlan bejelentés is
- szabálysértésnek minősül és pénzbírság megfizetését vonhatja maga után.

Az indokolatlan hívások túlterhelhetik a rendszert, veszélybe sodorva azoknak az életét, akik valóban a rendőrség, mentőszolgálat vagy a katasztrófavédelem segítségére szorulnak:

[https://www.youtube.com/watch?v=Em2V9u3y\\_QQ](https://www.youtube.com/watch?v=Em2V9u3y_QQ)

Rendszeresen leírunk egy-egy esetet a hívásfogadó operátorok munkájának bemutatása érdekében, ezzel is szemléltetve szerteágazó, az élet minden területére kiterjedő tevékenységüket.

## SEGÉLYHÍVÁS 2019. FEBRUÁR

Egy megtört hangú bejelentő tájékoztatta a hívásfogadó operátort, hogy Budapesten él, vállalkozása csődbe ment, nem tudja fizetni a számláit, tartozásai vannak, ezért elkeseredésében öngyilkos lesz.

A hívásfogadó operátor együtt érzően, empatis módon, irányított kérdésekkel megtudta a bejelentő nevét, majd a célirányos, irányított kérdésekkel a lakhelyét is, így azt is, hogy hova kell küldeni a segítséget. A bejelentő nagy türelemmel, de határozottan irányította a beszélgetést, amely során több alkalommal nehézségekbe ütközött, ugyanis a bejelentő kissé „törte” a magyar nyelvet nem mindent értett meg, ezzel párhuzamosan kijelentette, hogy nem akar sem mentésirányítóval, sem tevékenységirányítóval beszélni. Volt olyan pontja a beszélgetésnek, amikor elkeseredésében ki akart ugrani az ablakon. Ekkor a hívásfogadó operátor empatis kérdésekkel a bejelentő családjáról kérdezett, majd a háttérben ugató kutyájára terelte a beszélgetés menetét. A személyes hangvételi beszélgetés elterelte a bejelentő öngyilkossági szándékától, egyben meg is nyugtatta őt és ezáltal a hívásfogadó operátor elnyerte a bizalmát. Az ezt követő beszélgetés során már lehetett érzékelni a bejelentő hangján, hogy kezd megnyugodni. A hívásfogadó operátor miközben beszélgetésben tartotta a bejelentőt, párhuzamosan rögzítette a bejelentési adatlapot, azon a megismert releváns információk alapján meghatározta a bejelentő pontos helyzetét és megküldte azt elektronikusan a BRFK Tevékenység-irányítási Központ részére.

Miközben a hívásfogadó operátor szóval tartotta a bejelentőt, megszólalt a kapucsengő, amelyről a bejelentő azt gondolta, hogy a barátnője érkezett meg. A hívásfogadó operátor kérte,

hogy addig ne szakítsa meg a beszélgetést, amíg beengedi a barátnőjét. A bejelentő ajtót nyitott, a kiérkező

rendőrök átvették a telefont és megköszönték a hívásfogadó operátor segítségét.