Jak správně volat na tísňovou linku

Když se člověk stane svědkem požáru, dopravní nehody nebo jiné mimořádné události, může rozhodovat každá minuta. Prvním krokem k rychlému zajištění pomoci bývá telefonát na tísňovou linku. V České republice jsou hlavními tísňovými linkami 112 (jednotné evropské číslo tísňového volání) a národní čísla pro specifické složky záchranného systému: 150 – Hasičský záchranný sbor, 155 – Zdravotnická záchranná služba, 158 – Policie České republiky, 156 – Městská (obecní) policie. Je přirozené, že člověka nastalá situace rozruší. Nemusí se ale obávat, operátoři tísňových linek jsou na komunikaci s lidmi ve stresu připraveni. Pojďme si shrnout, jak se správně zachovat, aby potřebné informace byly předány rychle a srozumitelně.

Před samotným telefonátem je důležité myslet především na vlastní bezpečí. Pokud to situace dovoluje, je vhodné dostat se do bezpečné vzdálenosti od požáru, dopravní nehody nebo jiného nebezpečí a teprve poté volat o pomoc. Během hovoru pomáhá mluvit klidně, srozumitelně a pokud možno stručně. Základní pomůckou může být jednoduché pořadí tří otázek: KDE, CO a KDO.

Nejdůležitější informací je místo události. Operátor potřebuje vědět, kde se mimořádná událost skutečně stala, nikoliv pouze místo, odkud volající telefonuje. Pokud je známá přesná adresa, je vhodné ji uvést včetně města. V terénu, při cestování nebo na místech, která volající nezná, mohou pomoci orientační body, například čerpací stanice, obchodní centrum, kostel nebo jiný výrazný objekt. U dopravních nehod může být důležitý také název komunikace a její kilometráž, případně označení železničního přejezdu. Čím přesněji je místo určeno, tím snazší je pro složky integrovaného záchranného systému najít správné místo události.

Další podstatnou informací je, co se stalo. Stačí základní popis události – například požár bytu, dopravní nehoda nebo zraněná osoba. Podle získaných informací může operátor upřesnit rozsah události a zjistit například počet ohrožených osob nebo další okolnosti důležité pro vyslání odpovídající pomoci. Není proto potřeba předem připravovat rozsáhlý popis situace. Důležité je odpovídat na otázky operátora a poskytovat informace, které jsou v daném okamžiku známé.

Součástí hovoru je také sdělení, kdo volá. Operátorovi je vhodné uvést jméno a telefonní kontakt. Telefon je následně dobré ponechat u sebe, protože operátor může potřebovat některé informace ještě dodatečně upřesnit nebo může volajícího zpětně kontaktovat. Právě proto není vhodné hovor ukončovat z vlastní iniciativy. Volající by měl počkat, až jej k zavěšení

vyzve operátor, a řídit se jeho pokyny. Pokud některému pokynu nerozumí, je namístě se zeptat a nechat si jej vysvětlit.

Komunikaci může komplikovat hlučné prostředí, špatný mobilní signál nebo skutečnost, že volající událost pozoruje pouze z velké vzdálenosti a má o ní jen omezené informace. Zbytečně nepřehledná bývají také zprostředkovaná volání, kdy člověk nejprve zavolá někomu jinému a teprve tato osoba následně kontaktuje tísňovou linku. Pokud je to možné, je proto vhodné oznámit událost přímo a předat informace z místa události.

Nezapomeňme, tísňové linky jsou určeny pro oznámení skutečných mimořádných událostí a situací, při nichž je ohrožen život, zdraví, majetek nebo bezpečnost. Jejich zneužívání nebo úmyslné blokování může znamenat, že se pomoc nebude moci včas dostat k člověku, který ji skutečně potřebuje. Tísňová čísla proto mají sloužit výhradně pro situace, které jejich účel vyžadují.

Nezapomeňte! Štěstí přeje připraveným!

autor: kpt. Ing. Alena Sládková, HZS Libereckého kraje