

Jednotná metodika pro příjem tísňových SMS (a obdobné tísňové komunikace) na linku 155



Aktualizace: 15. 08. 2023

1. Úvod

Předložený doporučený postup vznikl jako reakce na změnu zákona 374/2011 Sb. Zákon o zdravotnické záchranné službě, kde se nově upravuje znění zákona ve **vyhodnocování příjmu tísňové komunikace na národní tísňové číslo**. V praxi to znamená možnost zasílání „tísňových SMS“ na linku tísňového volání 155.

Přestože tato komunikace je určena zejména pro osoby s hendikepem řeči a/nebo sluchu, v praxi dochází k jejímu využívání i dalšími osobami. Současně přichází i významné množství zpráv, jejichž obsahem zjevně není informace o osobě ve zdravotní tísni, jejich obsah je nejasný, případně jde o prázdné zprávy.

Z důvodu zachování stability a dostatečné kapacity systému zdravotnické záchranné služby nelze přitom paušálně reagovat na každou takovou příchozí SMS výjezdem záchranné služby, přestože nelze zcela vyloučit, že i prázdná zpráva nebo zpráva s nespecifickým obsahem byla odeslána osobou ve zdravotní tísni.

Účelem tísňové SMS komunikace dále není poskytování rad a informací o obvyklém postupu ve smyslu příslušného doporučení SUMMK.

Účelem tohoto odborného doporučení je stanovení postupu, který s přiměřenou pravděpodobností vede k naplnění účelu dostupnosti tísňových SMS, aniž by byla bez adekvátního důvodu omezena plošná dostupnost zdravotnické záchranné služby na území ČR.

2. Metodika reakce na obdrženou SMS

a) Z textu zprávy přímo vyplývá možnost potřeby poskytnutí PNP

Základním způsobem reakce je odeslání informační zprávy s uvedením možnosti kontaktu jen cestou SMS na uvedené telefonní číslo o přijetí tísňové SMS a s přiměřeným odstupem následné zpětné volání.

Vzor informační zprávy: „Dobrý den, vaši tísňovou SMS jsme přijali a budeme vás telefonicky kontaktovat. Pokud si přejete komunikovat pouze prostřednictvím SMS, odpovězte na tuto zprávu, JEN SMS“.

Dále postupuje operátor dle běžných indikačních kritérií stanovených Organizačním řádem ZOS, a to včetně situace, kdy se s odesílatelem nepodaří navázat další kontakt.

b) Z textu zprávy přímo nevyplývá potřeba poskytnutí PNP

Volající je informován o tom, že zpráva byla doručena, a pro případ potřeby je odkázán na telefonický kontakt (linka 155 nebo jiná vhodná linka podle místních postupů). SMS konverzace je ukončena.

Vzor informační zprávy: „Dobrý den, vaše zpráva byla doručena na tísňovou linku. Pokud potřebujete kontaktovat záchrannou službu, volejte linku xxx. SMS konverzace je ukončena.“

c) Text s obecnou žádostí pomoc (POMOCI, SOS! apod.), prázdná nebo nečitelná SMS

- Odesílateli je odeslaná zpráva, aby upřesnil důvod pomoci;
- Pokud nikdo nereaguje, pokusí se operátor na dané číslo zavolat;
- Pokud nikdo nereaguje, předá operátor dostupné údaje PČR k prověření.

Vzor informační zprávy: „Dobrý den, pokud potřebujete pomoc záchranné služby, volejte linku 155 nebo upřesněte důvod cestou SMS.“

d) Spam a zjevně chybně směřované SMS (reklamy, informace o stavu nabití baterie, osobní komunikace atd.)

Tyto zprávy jsou ignorovány a ponechány bez odpovědi.

e) SMS v cizí řeči (pokud jí operátor bezpečně nerozumí)

Odesílatel je odkázán na CTK 112, je informován cestou SMS.

Vzor informační zprávy: „This is Czech language speaking service only. In case of emergency please call (or send SMS to) emergency line 112.“

V návaznosti na příchozí SMS dostává operátor informace o přibližné poloze volajícího prostřednictvím AML a DLOC. V případě nemožnosti ověření adresy, nezjištěné adresy, nebo jakékoliv pochybnosti si operátor vyžádá součinnost PČR s potřebou upřesnění lokalizace.

3. Metodika reakce na další způsoby tísňové datové komunikace

Tento doporučený postup se v přiměřené míře uplatní i u dalších způsobů datové tísňové komunikace.