

KIEMELKEDŐ ESEMÉNY

2023 nyarán, a hajnali órákban a Hívásfogadó Központ Szombathely operátora fogadott egy Budapestről érkező hívást. Tekintettel arra, hogy a bejelentő magyarul nem, csak angolul és németül tudott kommunikálni, a hívásfogadó a hívás átadását kezdeményezte egy mindkét nyelvet jól beszélő munkatársa részére.

A bejelentő elmondta, hogy ő egy 14 éves lány, akit Ausztriában eltűnt személyként tartanak nyilván. A szökést egy nála fiatalabb lánnyal együtt tervezte ki, aki azonban meggondolta magát és mégsem szállt fel a Bécsből Budapestig közlekedő vonatra. A bejelentő elmondta, nagyon megbánta, hogy elszökött otthonról és jelenleg a Déli pályaudvaron tartózkodik. Az összes pénzt elköltötte, így enni- és innivalót sem tud venni, valamint a hazautazását sem tudja önerőből megoldani.

A hívásfogadó tisztázta a bejelentett esemény körülményeit, majd soron kívül elektronikus adatlapot továbbított a területileg illetékes Budapesti Rendőr-főkapitányság Tevékenységirányítási Központ részére és konferenciabeszélgetést kezdeményezett az illetékes készenléti szerv bevonásával.

Az operátor röviden tájékoztatta a tevékenységirányítót az addig megszerzett releváns információkról és felajánlotta, hogy tolmácként segíti tovább annak munkáját az idegen nyelvű kommunikáció lefolytatásánál. Az ügyeletes elfogadta a segítséget és megkérte a hívásfogadót, hogy csak azt követően szakítsa meg a vonalat, miután megbizonyosodtak róla, hogy a járőrök a helyszínre érkeztek.

A konferenciahívás alatt kiderült, hogy a bejelentő lány személyiségzavarral küzd, érzelmi állapota nagyon labilis, emiatt orvosi kezelésre szorul, azonban gyógyszereinek szedését egy hónapja abbahagyta. Elmondta, hogy az otthonából történő szökésének különösebb oka nem volt, csak „belső késztetést” érzett rá.

A hívásfogadó higgadt, empátikus, határozott kommunikációjával, kiemelkedő szakmai tudásával, továbbá példaértékű hozzáállásával és az adott helyzetre való gyors reagálásával lehetővé tette az eset pozitív végkimenetelét. Ennek köszönhetően a helyszínre érkező járőrök a konferenciabeszélgetés nyolcadik percében rátaláltak a kiskorú személyre és átvették az intézkedést. A hívásfogadó csak ezt követően bontotta a vonalat.

A segélyhívószám nem játék! Helyes használatával életeket menthetünk!



