Instrukcja użytkownika aplikacji Pierwszy Ratownik (1R)



Wersja: 1.0

Dokument: Instrukcja użytkownika aplikacji Pierwszy Ratownik (1R)

Przeznaczenie: Użytkownicy aplikacji mobilnej oraz Pierwsi Ratownicy

pierwszyratownik.pl

Spis treści

I. Wprowadzenie---- 4
II. Informacje o Programie Pierwszy Ratownik---- 5
Filary Programu Pierwszy Ratownik---- 6
III. Wymagania techniczne---- 8
Obsługiwane systemy operacyjne---- 8
Wymagane funkcje urządzenia---- 8
Działanie aplikacji w tle---- 9
Zalecenia---- 9
IV. Instalacja aplikacji i aktualizacje---- 10
Instalacja aplikacji---- 10
Aktualizacje aplikacji---- 11
V. Rejestracja i logowanie---- 11
Rejestracja konta---- 11
Logowanie---- 13
Resetowanie hasła---- 13
VI. Interfejs aplikacji i profil użytkownika---- 14
Nawigacja po aplikacji---- 14
Główne elementy interfejsu---- 16
Profil użytkownika / Ustawienia---- 16
VII. Typy użytkowników---- 18
Podstawowe typy użytkowników---- 19
VIII. Uzyskanie statusu Pierwszego Ratownika---- 20
Wnioskowanie---- 20
Proces weryfikacji---- 22
Nadanie statusu Pierwszego Ratownika---- 22
IX. Powiadomienia o zdarzeniach---- 23
Jak działają powiadomienia o zdarzeniach---- 23
Informacje widoczne w zgłoszeniu---- 23
Reakcja na zgłoszenie---- 24
Zgłaszanie zdarzenia---- 24
Źródła zgłoszeń i powiadomień---- 25
X. Aktywne zdarzenie i nawigacja---- 27
Widok aktywnego zdarzenia---- 27
Nawigacja do miejsca zdarzenia---- 28
Dostępne tryby nawigacji---- 28

Informacje o AED podczas zdarzenia---------- 29
Statusy Ratownika---------- 30
XI. Funkcje związane z AED----------31
Lokalizowanie AED---------- 31
Źródło danych o AED---------- 32
Dodawanie AED---------- 32
Rozwój funkcjonalności AED---------- 33
XII. Uprawnienia aplikacji---------- 33
Lokalizacja----------33
Powiadomienia---------- 34
Dostęp do zdjęć i plików---------- 34
Działanie w tle---------- 34
XIII. Bezpieczeństwo i prywatność---------- 34
Dane użytkownika---------- 34
Ochrona danych---------- 34
Bezpieczeństwo konta---------- 35
XIV. Zasady korzystania z aplikacji---------- 36
Odpowiedzialność użytkownika----------36
XV. Najczęstsze problemy i rozwiązania---------- 36
Problemy z powiadomieniami i zdarzeniami----------37
Problemy z kontem użytkownika----------38
Problemy techniczne aplikacji---------- 38
XVI. Kontakt i wsparcie---------- 40
Kontakt techniczny---------- 40
Koordynatorzy programu---------- 40
Centrum pomocy---------- 40
XVII. Słownik pojęć---------- 41
XVIII. Uwagi końcowe---------- 42

I. Wprowadzenie

Aplikacja Pierwszy Ratownik (1R) została stworzona w ramach Programu Pierwszy Ratownik realizowanego przez Związek Ochotniczych Straży Pożarnych RP. Stanowi narzędzie wspierające rozwój systemu szybkiego reagowania typu *First Responder* w Polsce, którego celem jest skrócenie czasu rozpoczęcia udzielania pierwszej pomocy osobom znajdującym się w stanie zagrożenia życia lub zdrowia.

System umożliwia szybkie powiadamianie przeszkolonych wolontariuszy znajdujących się w pobliżu zdarzenia, aby mogli rozpocząć udzielanie pierwszej pomocy jeszcze przed przyjazdem profesjonalnych służb. Rozwiązanie opiera się na wykorzystaniu technologii mobilnych, geolokalizacji oraz komunikacji w czasie rzeczywistym.

W sytuacjach nagłych, takich jak nagłe zatrzymanie krążenia (NZK), ciężkie urazy, utrata przytomności czy inne stany bezpośredniego zagrożenia życia, kluczowe znaczenie ma czas reakcji. Pierwsze minuty od momentu wystąpienia zdarzenia często decydują o przeżyciu oraz późniejszym stanie zdrowia osoby poszkodowanej. Program Pierwszy Ratownik został opracowany po to, aby umożliwić jak najszybsze zaangażowanie osób znajdujących się najbliżej miejsca zdarzenia oraz zwiększyć szansę na podjęcie pierwszej pomocy przed przyjazdem zespołów ratownictwa medycznego.

Aplikacja umożliwia między innymi:

- szybkie zgłaszanie zdarzeń wymagających pomocy,
- powiadamianie Pierwszych Ratowników znajdujących się w pobliżu,
- wyznaczanie trasy do miejsca zdarzenia,
- wyszukiwanie lokalizacji AED,
- wspieranie koordynacji działań ratowniczych,
- komunikację i wymianę informacji w trakcie zdarzenia.

Aplikacja nie zastępuje numeru alarmowego 112 ani działań profesjonalnych służb ratowniczych. System ma charakter wspierający i został zaprojektowany jako dodatkowe narzędzie umożliwiające szybsze rozpoczęcie działań ratowniczych przez osoby posiadające odpowiednie przygotowanie.

Z aplikacji mogą korzystać zarówno użytkownicy zgłaszający zdarzenia, jak i osoby posiadające status Pierwszego Ratownika. Status ten przyznawany jest użytkownikom, którzy przejdą proces weryfikacji oraz potwierdzą posiadane kompetencje z zakresu pierwszej pomocy.

Niniejsza instrukcja ma na celu przedstawienie zasad działania aplikacji, opisanie dostępnych funkcji oraz wsparcie użytkowników w prawidłowym i bezpiecznym korzystaniu z systemu. Dokument zawiera informacje dotyczące procesu rejestracji, uzyskania statusu Pierwszego Ratownika, obsługi zgłoszeń, nawigacji, funkcji związanych z AED oraz zasad bezpieczeństwa i ochrony danych.

Szczegółowe informacje dotyczące Programu Pierwszy Ratownik przedstawiono w kolejnym rozdziale dokumentu.

II. Informacje o Programie Pierwszy Ratownik

Program Pierwszy Ratownik (1R) to ogólnopolska inicjatywa rozwijająca system szybkiego reagowania typu *First Responder* w Polsce. Program realizowany jest przez Związek Ochotniczych Straży Pożarnych RP i koncentruje się na skróceniu czasu rozpoczęcia udzielania pierwszej pomocy poprzez wykorzystanie potencjału przeszkolonych wolontariuszy znajdujących się najbliżej miejsca zdarzenia.

Program opiera się na idei ratownictwa obywatelskiego, zakładającej aktywne zaangażowanie społeczeństwa w działania związane z ochroną życia i zdrowia. Rozwiązania typu *First Responder* od wielu lat funkcjonują w różnych krajach Europy i świata jako element wspierający system ratownictwa medycznego i zwiększający skuteczność tzw. „łańcucha przeżycia".

Program Pierwszy Ratownik wpisuje się również w kierunki rozwoju ochrony ludności, budowania odporności społecznej oraz wzmacniania lokalnych systemów bezpieczeństwa. Ważnym elementem programu jest wykorzystanie potencjału

społeczności lokalnych, organizacji ochotniczych oraz osób posiadających kompetencje z zakresu pierwszej pomocy.

Filary Programu Pierwszy Ratownik

Program rozwijany jest równolegle w trzech głównych obszarach: społeczności, edukacji oraz technologii.

Społeczność	Edukacja	Technologia
• Pierwsi Ratownicy, • instruktorzy pierwszej pomocy, • koordynatorzy programu, • wolontariusze i partnerzy.	• szkolenia z pierwszej pomocy, • szkolenia instruktorskie, • e-learning, • materiały edukacyjne.	• aplikacja mobilna, • panel administracyjny, • panel dyspozytorski, • system lokalizacji AED.

Tabela nr 1. Filary programu Pierwszy Ratownik

Społeczność

Filar społeczny obejmuje rozwój ogólnopolskiej gęstej sieci osób i organizacji zaangażowanych w działania programu.

Społeczność Programu Pierwszy Ratownik tworzą między innymi:

- Pierwsi Ratownicy,
- instruktorzy pierwszej pomocy,
- koordynatorzy programu,
- wolontariusze,
- partnerzy instytucjonalni i społeczni.

Istotnym elementem programu jest rozwój lokalnych struktur współpracy oraz aktywizacja osób posiadających kompetencje z zakresu pierwszej pomocy.

Edukacja

Akademia Pierwszego Ratownika odpowiada za rozwój kompetencji uczestników programu oraz standaryzację działań szkoleniowych.

W ramach Akademii realizowane są między innymi:

- szkolenia z zakresu pierwszej pomocy,
- szkolenia instruktorskie i doskonalące,
- e-learning,
- rozwój materiałów edukacyjnych i informacyjnych.

Celem Akademii jest zwiększanie liczby osób przygotowanych do udzielania pierwszej pomocy oraz rozwój kompetencji związanych z reagowaniem w sytuacjach zagrożenia życia.

Technologia

Filar technologiczny obejmuje rozwój narzędzi wspierających funkcjonowanie systemu.

Najważniejsze elementy systemu technologicznego obejmują:

- aplikację mobilną Pierwszy Ratownik,
- panel administracyjny,
- system powiadamiania użytkowników,
- rozwiązania związane z lokalizowaniem AED.

Technologia umożliwia szybkie przekazywanie informacji, wspiera koordynację działań oraz rozwój systemu reagowania w czasie rzeczywistym.

Więcej informacji o programie na stronie: pierwszyratownik.pl

III. Wymagania techniczne

Prawidłowe działanie aplikacji Pierwszy Ratownik wymaga urządzenia mobilnego z dostępem do internetu, aktywną lokalizacją oraz możliwością odbierania powiadomień systemowych.

Obsługiwane systemy operacyjne

Aplikacja dostępna jest dla urządzeń mobilnych z systemami:

- Android
- iOS

Rekomendowane jest korzystanie z aktualnych wersji systemów operacyjnych wspieranych przez producenta urządzenia.

Wymagane funkcje urządzenia

Do prawidłowego działania aplikacji zaleca się:

- aktywny dostęp do Internetu,
- włączoną lokalizację GPS,
- aktywne powiadomienia systemowe,
- aktualny system operacyjny.

Lokalizacja wykorzystywana jest między innymi do:

- wyznaczania trasy do miejsca zdarzenia,
- lokalizowania AED,
- działania systemu powiadamiania ratowników.

Powiadomienia systemowe są niezbędne do odbierania alarmów i komunikatów związanych ze zdarzeniami.

Działanie aplikacji w tle

W przypadku użytkowników posiadających status Pierwszego Ratownika zaleca się pozostawienie aplikacji z możliwością działania w tle.

Pozwala to na:

- odbieranie powiadomień o zdarzeniach,
- aktualizowanie lokalizacji użytkownika,
- prawidłowe działanie systemu szybkiego reagowania.

Niektóre urządzenia mogą ograniczać działanie aplikacji w tle w celu oszczędzania energii.

Zalecenia

Dla zapewnienia poprawnego działania aplikacji rekomendowane jest:

- regularne aktualizowanie aplikacji,
- korzystanie z oficjalnych sklepów Google Play i App Store,
- pozostawienie aktywnych powiadomień systemowych,
- utrzymywanie aktywnego połączenia internetowego,
- korzystanie z aktualnego systemu operacyjnego.

Ważna informacja!
Działanie wybranych funkcji aplikacji może różnić się w zależności od modelu urządzenia, wersji systemu operacyjnego oraz indywidualnych ustawień telefonu.

IV. Instalacja aplikacji i aktualizacje

Aplikację Pierwszy Ratownik można pobrać i zainstalować za pośrednictwem oficjalnych sklepów z aplikacjami mobilnymi.

Zaleca się korzystanie wyłącznie z oficjalnych źródeł dystrybucji aplikacji oraz regularne aktualizowanie aplikacji do najnowszej dostępnej wersji.

Podczas pierwszego uruchomienia aplikacja może poprosić użytkownika o przyznanie wymaganych uprawnień systemowych, niezbędnych do prawidłowego działania wybranych funkcji.

Instalacja aplikacji

Instalacja na urządzeniach z systemem Android

1. Otwórz sklep Google Play.
2. Wyszukaj aplikację „Pierwszy Ratownik".
3. Wybierz aplikację z listy wyników.
4. Kliknij przycisk „Zainstaluj".
5. Po zakończeniu instalacji uruchom aplikację.

Instalacja na urządzeniach z systemem iOS

1. Otwórz App Store.
2. Wyszukaj aplikację „Pierwszy Ratownik".
3. Wybierz aplikację z listy wyników.
4. Kliknij przycisk „Pobierz".
5. Po zakończeniu instalacji uruchom aplikację.

Aktualizacje aplikacji

Dla zapewnienia bezpieczeństwa i poprawnego działania rekomendowane jest regularne aktualizowanie aplikacji.

Aktualizacje mogą zawierać:

- poprawki błędów,
- nowe funkcjonalności,
- ulepszenia bezpieczeństwa,
- zmiany związane z działaniem systemu.

V. Rejestracja i logowanie

Korzystanie z aplikacji Pierwszy Ratownik wymaga utworzenia indywidualnego konta użytkownika.

Dane podawane podczas rejestracji powinny być zgodne ze stanem faktycznym.

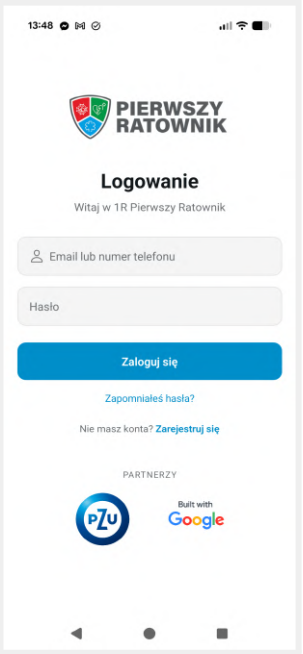
Rejestracja konta

Użytkownik może utworzyć konto przy wykorzystaniu:

- adresu e-mail,
- numeru telefonu.

W zależności od wybranej metody rejestracji system prześle:

- wiadomość e-mail weryfikacyjną,
- lub wiadomość SMS z kodem weryfikacyjnym.



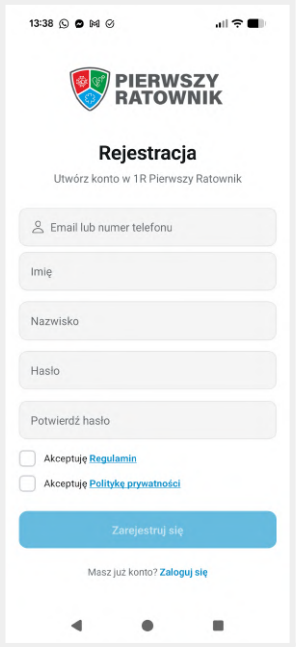
Krok 1 – uruchomienie aplikacji

Po uruchomieniu aplikacji wybierz opcję „Zarejestruj się".

Krok 2 – uzupełnienie danych

W formularzu rejestracyjnym należy uzupełnić wymagane informacje, w szczególności:

- adres e-mail lub numer telefonu,
- hasło,
- podstawowe dane użytkownika.



Na tym etapie należy również:

- zaakceptować Regulamin aplikacji,
- zaakceptować Politykę Prywatności,
- potwierdzić wymagane zgody i oświadczenia.

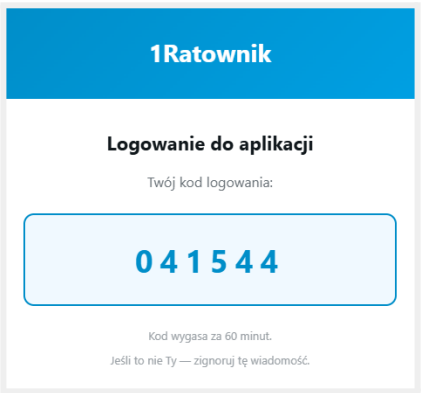
Dane kontaktowe wykorzystywane są między innymi do:

- logowania do aplikacji,
- odzyskiwania dostępu do konta,
- komunikacji związanej z funkcjonowaniem systemu.

Krok 3 – weryfikacja konta

W zależności od wybranej metody rejestracji użytkownik otrzyma:

- wiadomość e-mail z linkiem aktywacyjnym,
- lub wiadomość SMS z kodem weryfikacyjnym



W celu aktywacji konta należy postępować zgodnie z otrzymaną instrukcją.

Krok 4 – zakończenie rejestracji

Po poprawnym uzupełnieniu formularza i zakończeniu procesu weryfikacji konto użytkownika zostanie aktywowane.

Po utworzeniu konta użytkownik uzyskuje dostęp do podstawowych funkcji aplikacji.

Logowanie

Na ekranie startowym wybierz opcję „Logowanie".

1. Podaj adres e-mail lub numer telefonu oraz hasło.
2. Zatwierdź formularz logowania.

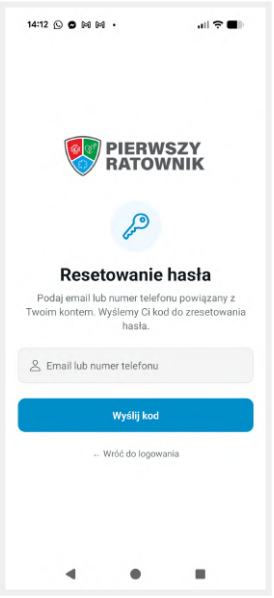
Po poprawnym zalogowaniu użytkownik zostanie przeniesiony do głównego widoku aplikacji.

Resetowanie hasła

W przypadku utraty hasła:

1. Wybierz opcję „Zapomniałeś hasła?".
2. Podaj adres e-mail lub numer telefonu przypisany do konta.
3. Postępuj zgodnie z instrukcjami przesłanymi przez system.

W celu zwiększenia bezpieczeństwa zaleca się stosowanie silnych i unikalnych haseł.



Ważne informacje!

- Konto powinno być wykorzystywane wyłącznie przez właściciela konta.
- Nie należy udostępniać danych logowania osobom trzecim.
- W przypadku podejrzenia nieautoryzowanego dostępu do konta zaleca się niezwłoczną zmianę hasła.

VI. Interfejs aplikacji i profil użytkownika

Po zalogowaniu użytkownik uzyskuje dostęp do głównego interfejsu aplikacji Pierwszy Ratownik. Interfejs umożliwia szybki dostęp do najważniejszych funkcji systemu związanych ze zgłaszaniem zdarzeń, lokalizacją AED, reagowaniem na zgłoszenia oraz zarządzaniem profilem użytkownika.

Układ aplikacji został zaprojektowany w sposób umożliwiający szybkie i intuicyjne korzystanie z funkcji systemu również w sytuacjach wymagających natychmiastowej reakcji.

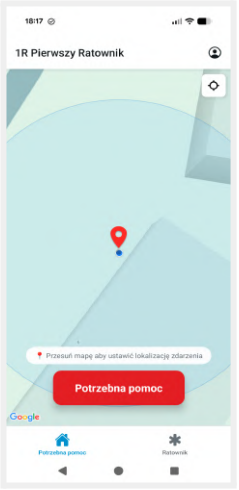
Nawigacja po aplikacji

Główne widoki aplikacji dostępne są za pomocą dolnego paska nawigacyjnego (bottom navbar).

Zakres dostępnych widoków zależy od statusu użytkownika oraz etapu korzystania z aplikacji.

Widok „Potrzebna pomoc”

Domyślnym widokiem aplikacji jest ekran „Potrzebna pomoc”.



Widok ten umożliwia:

- szybkie zgłoszenie zdarzenia,
- wezwanie pomocy,
- podgląd mapy i lokalizacji użytkownika,
- lokalizowanie AED.

Centralnym elementem widoku jest duży czerwony przycisk służący do wezwania pomocy.

Widok zawiera również mapę umożliwiającą orientację przestrzenną oraz korzystanie z funkcji lokalizacyjnych aplikacji.

Widok „Potrzebna pomoc" dostępny jest dla wszystkich użytkowników aplikacji.

Widok „Ratownik"

Widok „Ratownik" dostępny jest dla użytkowników, którzy złożyli wniosek o uzyskanie statusu Pierwszego Ratownika (1R).

Widok umożliwia:

- podgląd zdarzeń dostępnych dla ratownika,
- odbieranie i obsługę zgłoszeń,
- korzystanie z funkcji związanych z reagowaniem na zdarzenia,
- nawigację do miejsca zdarzenia,
- zarządzanie dostępnością ratownika.

Centralnym elementem widoku jest mapa oraz dolny panel zdarzeń (bottom drawer), zawierający listę aktywnych zgłoszeń dostępnych dla użytkownika.

W przypadku braku aktywnych zdarzeń panel może pozostawać pusty lub wyświetlać informacje systemowe.

Widok „Ratownik" zawiera również przełącznik statusu dostępności użytkownika:

- **Dostępny** – użytkownik może otrzymywać powiadomienia o zdarzeniach znajdujących się w pobliżu jego lokalizacji,
- **Niedostępny** – użytkownik nie otrzymuje powiadomień push o nowych zdarzeniach, jednak nadal może przeglądać informacje o zdarzeniach po wejściu do aplikacji.

Szczegółowe informacje dotyczące statusów dostępności opisano w dalszej części instrukcji.

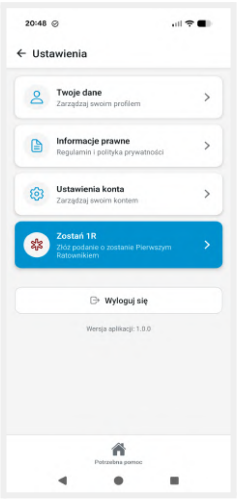
Główne elementy interfejsu

Po zalogowaniu użytkownik ma dostęp między innymi do następujących elementów aplikacji:

- przycisku zgłoszenia zdarzenia,
- mapy,
- lokalizacji AED,
- informacji o aktywnych zdarzeniach,
- statusu użytkownika,
- dolnego paska nawigacyjnego (bottom navbar),
- menu użytkownika i ustawień.

W zależności od posiadanego statusu użytkownika oraz dostępnych funkcji wybrane elementy interfejsu mogą różnić się zakresem dostępnych opcji.

Profil użytkownika / Ustawienia



Profil użytkownika umożliwia zarządzanie kontem, ustawieniami oraz funkcjami związanymi z uczestnictwem w Programie Pierwszy Ratownik.

Aby przejść do profilu użytkownika:

1. Kliknij ikonę użytkownika znajdującą się w prawym górnym rogu ekranu.
2. Przejdź do sekcji „Profil / Ustawienia”.

Twoje dane

Sekcja umożliwia podgląd i edycję podstawowych danych użytkownika.

Możliwa jest edycja:

- imienia,
- nazwiska,

- adresu e-mail,
- numeru telefonu.

Zaleca się utrzymywanie aktualnych danych kontaktowych w celu prawidłowego działania systemu.

Informacje prawne

Sekcja zawiera odnośniki do dokumentów związanych z funkcjonowaniem aplikacji oraz przetwarzaniem danych.

Dostępne są między innymi:

- Regulamin aplikacji,
- Polityka Prywatności.

Dokumenty otwierane są jako odnośniki do oficjalnej strony internetowej programu.

Ustawienia konta

Sekcja umożliwia zarządzanie bezpieczeństwem i dostępem do konta użytkownika.

Dostępne funkcje:

- zmiana hasła,
- wylogowanie ze wszystkich urządzeń,
- usunięcie konta.

Usunięcie konta powoduje trwałe usunięcie dostępu do aplikacji oraz danych powiązanych z profilem użytkownika zgodnie z obowiązującymi zasadami przetwarzania danych.

Zostań Pierwszym Ratownikiem

Sekcja umożliwia rozpoczęcie procesu uzyskania statusu Pierwszego Ratownika (1R).

Użytkownik może:

- złożyć wniosek,
- przesłać wymagane dokumenty,
- śledzić status procesu weryfikacji.

Szczegółowy opis procesu znajduje się w dalszej części instrukcji.

Wylogowanie

W dolnej części profilu dostępny jest przycisk umożliwiający szybkie wylogowanie z aplikacji.

Wersja aplikacji

Pod przyciskiem wylogowania wyświetlana jest aktualna wersja aplikacji.

Informacja ta jest szczególnie istotna podczas:

- zgłaszania błędów,
- przekazywania sugestii rozwoju,
- kontaktu z zespołem wsparcia technicznego.

VII. Typy użytkowników

Aplikacja Pierwszy Ratownik umożliwia korzystanie z systemu w zależności od posiadanego statusu użytkownika oraz zakresu dostępnych funkcji.

Każdy użytkownik po utworzeniu konta korzysta z aplikacji jako podstawowy użytkownik systemu. Rozszerzenie funkcjonalności możliwe jest po uzyskaniu statusu Pierwszego Ratownika (1R).

Podstawowe typy użytkowników

W aplikacji funkcjonują dwa podstawowe typy użytkowników:

- Obywatel,
- Pierwszy Ratownik (1R).

Obywatel

Obywatel to podstawowy użytkownik aplikacji posiadający dostęp do funkcji związanych z:

- wezwaniem pomocy,
- zgłaszaniem zdarzeń,
- lokalizowaniem AED,
- przeglądaniem podstawowych funkcji systemu.

Typ ten dostępny jest automatycznie po utworzeniu konta i nie wymaga dodatkowej weryfikacji.

Domyślnym widokiem aplikacji dla użytkownika jest ekran „Potrzebna pomoc".

Pierwszy Ratownik (1R)

Pierwszy Ratownik (1R) to przeszkolony wolontariusz uczestniczący w systemie szybkiego reagowania.

Użytkownik posiadający status 1R:

- może otrzymywać powiadomienia o zdarzeniach,
- ma dostęp do widoku „Ratownik",
- może reagować na zgłoszenia i podejmować interwencje,
- otrzymuje informacje o lokalizacji zdarzenia,
- może korzystać z funkcji nawigacji oraz lokalizacji AED,
- wspiera działania ratownicze do czasu przyjazdu służb.

Widok „Ratownik" staje się dostępny po złożeniu wniosku o uzyskanie statusu Pierwszego Ratownika.

Szczegółowy opis procesu składania wniosku znajduje się w dalszej części instrukcji.

VIII. Uzyskanie statusu Pierwszego Ratownika

Status Pierwszego Ratownika (1R) przeznaczony jest dla osób posiadających kompetencje z zakresu pierwszej pomocy oraz chcących uczestniczyć w systemie szybkiego reagowania.

Uzyskanie statusu wymaga przejścia procesu weryfikacyjnego prowadzonego przez uprawnionych koordynatorów programu.

Status 1R może zostać przyznany osobom:

- pełnoletnim,
- posiadającym kompetencje z zakresu pierwszej pomocy,
- spełniającym wymagania formalne programu.

Po uzyskaniu statusu użytkownik otrzymuje dostęp do dodatkowych funkcji związanych z reagowaniem na zdarzenia.

Wnioskowanie

Wniosek o uzyskanie statusu Pierwszego Ratownika dostępny jest z poziomu profilu użytkownika.

Krok 1 – przejście do profilu użytkownika

1. Kliknij ikonę użytkownika znajdującą się w prawym górnym rogu ekranu.
2. Przejdź do sekcji „Profil / Ustawienia".

Krok 2 – rozpoczęcie procesu

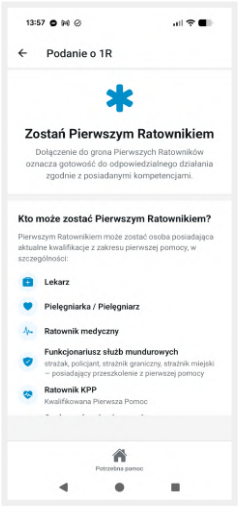
W sekcji profilu znajdź panel „Zostań Pierwszym Ratownikiem".

Panel oznaczony jest kolorem niebieskim.

Po wybraniu panelu użytkownik zostanie przeniesiony do formularza wniosku.

Krok 3 – wypełnienie wniosku

W formularzu należy uzupełnić wymagane informacje oraz przesłać dokumenty potwierdzające kwalifikacje.



Dane lokalizacyjne

Użytkownik zobowiązany jest do wskazania:

- deklarowanego województwa,
- deklarowanego powiatu.

Informacje te wykorzystywane są w procesie organizacji działań programu oraz weryfikacji użytkownika.

Potwierdzenie kompetencji

W celu potwierdzenia kompetencji należy załączyć dokument potwierdzający kwalifikacje z zakresu pierwszej pomocy, na przykład:

- zaświadczenie ukończenia kursu pierwszej pomocy,
- dokument potwierdzający ukończenie kursu podstawowego strażaka-ratownika OSP,
- inne dokumenty potwierdzające kompetencje ratownicze lub medyczne.

Oświadczenia formalne

Przed wysłaniem formularza użytkownik zobowiązany jest do:

- potwierdzenia pełnoletności,
- zaakceptowania wymaganych oświadczeń formalnych.

Krok 4 – wysłanie formularza

Po uzupełnieniu wszystkich wymaganych pól wybierz opcję „Wyślij wniosek".

Wniosek zostanie przekazany do procesu weryfikacji.

Proces weryfikacji

Wnioski o uzyskanie statusu Pierwszego Ratownika podlegają ocenie przez uprawnionych koordynatorów programu.

Proces weryfikacji obejmuje:

- sprawdzenie kompletności danych,
- ocenę poprawności dokumentów,
- potwierdzenie spełnienia wymagań formalnych,
- weryfikację przesłanych informacji.

W przypadku braków lub nieprawidłowości użytkownik może zostać poproszony o uzupełnienie danych lub przesłanie dodatkowych informacji.

Nadanie statusu Pierwszego Ratownika

Po pozytywnej weryfikacji użytkownik otrzymuje status Pierwszego Ratownika (1R).

Uzyskanie statusu umożliwia:

- dostęp do widoku „Ratownik",
- otrzymywanie powiadomień o zdarzeniach,
- reagowanie na zgłoszenia,
- korzystanie z funkcji związanych z nawigacją i lokalizacją AED,
- uczestnictwo w systemie szybkiego reagowania.

Informacja o zmianie statusu użytkownika przekazywana jest w aplikacji.

IX. Powiadomienia o zdarzeniach

Jedną z kluczowych funkcji aplikacji Pierwszy Ratownik jest system powiadamiania użytkowników o zdarzeniach wymagających udzielenia pomocy.

System umożliwia szybkie przekazywanie informacji o zdarzeniach do użytkowników znajdujących się w pobliżu miejsca zgłoszenia, co pozwala skrócić czas rozpoczęcia działań ratowniczych.

Funkcje związane z odbieraniem i obsługą zgłoszeń dostępne są dla użytkowników posiadających status Pierwszego Ratownika (1R).

Jak działają powiadomienia o zdarzeniach

W przypadku utworzenia zgłoszenia system:

- analizuje lokalizację zdarzenia,
- identyfikuje dostępnych ratowników znajdujących się w pobliżu,
- wysyła powiadomienia o zdarzeniu,
- umożliwia ratownikom podjęcie lub odrzucenie zgłoszenia.

Powiadomienia przekazywane są w czasie rzeczywistym za pomocą powiadomień systemowych (push notifications).

Otrzymywanie powiadomień wymaga:

- działania aplikacji z odpowiednimi uprawnieniami,
- aktywnych powiadomień systemowych.

Informacje widoczne w zgłoszeniu

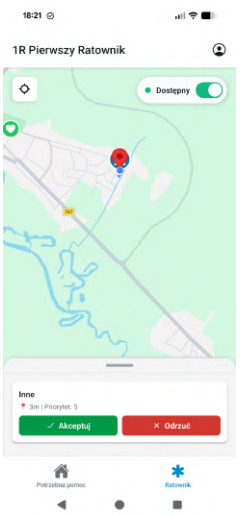
Powiadomienie o zdarzeniu może zawierać między innymi:

- rodzaj zdarzenia,
- lokalizację zdarzenia,

- orientacyjną trasę dojazdu,
- informacje o dostępnych AED,
- informacje o innych ratownikach uczestniczących w zdarzeniu.

Zakres dostępnych informacji może różnić się w zależności od rodzaju zdarzenia.

Reakcja na zgłoszenie



Po otrzymaniu zgłoszenia użytkownik może:

- przyjąć zgłoszenie,
- odrzucić zgłoszenie.

Przyjęcie zgłoszenia oznacza gotowość do podjęcia działań i rozpoczęcia dojazdu do miejsca zdarzenia.

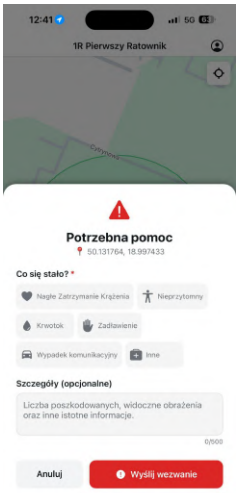
Po przyjęciu zgłoszenia użytkownik może korzystać z funkcji:

- nawigacji do miejsca zdarzenia,
- lokalizacji AED,
- zmiany statusu działań ratownika.

Zgłaszanie zdarzenia

Funkcja zgłaszania zdarzeń umożliwia szybkie wezwanie pomocy za pomocą aplikacji.

Wzywanie pomocy



Aby zgłosić zdarzenie:

1. Przejdź do widoku „Potrzebna pomoc”.
2. Potwierdź lokalizację zdarzenia.
3. Uruchom formularz zgłoszenia.
4. Wybierz kategorię zdarzenia.
5. Dodaj opis zdarzenia (opcjonalnie)
6. Wyślij zgłoszenie.

Po wysłaniu zgłoszenia system rozpoczyna proces powiadamiania ratowników znajdujących się w pobliżu.

Kategorie zdarzeń

W aplikacji dostępne są kategorie zdarzeń.

Kategorie mogą obejmować między innymi:

- nagłe zatrzymanie krążenia,
- nieprzytomny,
- krwotok,
- zadławienie,
- wypadek komunikacyjny,
- inne sytuacje wymagające udzielenia pomocy.

Zakres dostępnych kategorii może być rozwijany wraz z kolejnymi wersjami aplikacji.

Informacje dodatkowe

Podczas tworzenia zgłoszenia użytkownik może przekazać dodatkowe informacje dotyczące sytuacji.

Opis może obejmować między innymi:

- stan osoby poszkodowanej,
- dodatkowe informacje o miejscu zdarzenia,
- informacje organizacyjne istotne dla ratowników.

Przekazywane informacje powinny być możliwie krótkie, zrozumiałe i zgodne ze stanem faktycznym.

Źródła zgłoszeń i powiadomień

System Pierwszy Ratownik umożliwia generowanie zgłoszeń z różnych źródeł w zależności od dostępnych funkcji i integracji systemowych.

Powiadomienie obywatelskie

Podstawowym źródłem zgłoszeń jest powiadomienie obywatelskie generowane przez użytkownika aplikacji.

Zgłoszenie tworzone jest poprzez użycie funkcji „Potrzebna pomoc".

Po utworzeniu zgłoszenia system:

- określa lokalizację zdarzenia,
- identyfikuje ratowników znajdujących się w pobliżu,
- przekazuje powiadomienia do dostępnych użytkowników posiadających status Pierwszego Ratownika.

Model ten umożliwia szybkie wezwanie pomocy przez świadka zdarzenia lub osobę znajdującą się w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia.

Integracja z inteligentnymi czujkami dymu

System może współpracować z wybranymi urządzeniami IoT (Internet of Things), w tym inteligentnymi czujkami dymu.

W przypadku wykrycia zagrożenia urządzenie może automatycznie wygenerować zgłoszenie i przekazać informację do systemu.

Integracje tego typu mają na celu:

- skrócenie czasu reakcji,
- zwiększenie szybkości alarmowania,
- wsparcie działań ratowniczych w sytuacjach zagrożenia.

Zakres działania integracji może zależeć od wersji systemu oraz dostępnych usług partnerskich.

Planowane integracje

Program Pierwszy Ratownik rozwijany jest w sposób umożliwiający integrację z kolejnymi systemami wspierającymi bezpieczeństwo i ratownictwo.

W planach rozwojowych znajdują się między innymi integracje z:

- państwowymi systemami ratowniczymi,
- systemami teleinformatycznymi służb,
- dodatkowymi urządzeniami alarmowymi i IoT,
- rozwiązaniami wspierającymi automatyczne wykrywanie zagrożeń.

Zakres i harmonogram wdrażania nowych integracji mogą ulegać zmianom wraz z rozwojem programu i systemu technologicznego.

X. Aktywne zdarzenie i nawigacja

Po przyjęciu zgłoszenia aplikacja umożliwia użytkownikowi przejście do widoku aktywnego zdarzenia oraz rozpoczęcie nawigacji do miejsca interwencji.

Widok aktywnego zdarzenia zawiera najważniejsze informacje potrzebne do podjęcia działań ratowniczych, w tym lokalizację zdarzenia, informacje o AED oraz statusy innych ratowników uczestniczących w zdarzeniu.

Widok aktywnego zdarzenia

Po przyjęciu zgłoszenia użytkownik uzyskuje dostęp do szczegółów zdarzenia.

W widoku mogą być prezentowane między innymi:

- rodzaj zdarzenia,
- lokalizacja zdarzenia,

- mapa i orientacyjna trasa dojazdu,
- lokalizacja AED,
- statusy ratowników,
- informacje o innych osobach reagujących na zgłoszenie,
- szacowany czas dojazdu.

Zakres wyświetlanych informacji może różnić się w zależności od rodzaju zdarzenia.

Nawigacja do miejsca zdarzenia



Aplikacja umożliwia szybkie uruchomienie nawigacji do miejsca zdarzenia.

Po wybraniu opcji „Nawiguj" użytkownik zostaje automatycznie przekierowany do domyślnej aplikacji map zainstalowanej na urządzeniu.

Aplikacja może współpracować między innymi z:

- Google Maps,
- Apple Maps,
- innymi aplikacjami mapowymi dostępnymi na urządzeniu.

Dostępne tryby nawigacji

Nawigacja bezpośrednio do miejsca zdarzenia

System wyznacza trasę bezpośrednio do lokalizacji zgłoszenia.

Tryb ten przeznaczony jest dla sytuacji wymagających jak najszybszego dotarcia do osoby poszkodowanej.

Nawigacja z najbliższym AED

System może wyznaczyć trasę uwzględniającą najbliższy dostępny defibrylator AED znajdujący się:

- w pobliżu zdarzenia,
- lub na trasie przejazdu.

Funkcja wspiera szybkie dostarczenie AED na miejsce zdarzenia.

Nawigacja z wybranym AED

Użytkownik może samodzielnie wybrać AED widoczny na mapie aplikacji.

W celu uruchomienia nawigacji należy:

1. wybrać interesujące urządzenie AED na mapie,
2. uruchomić nawigację.

System wyznaczy trasę uwzględniającą wybrane urządzenie.

Informacje o AED podczas zdarzenia

W trakcie obsługi zdarzenia aplikacja może prezentować informacje o:

- lokalizacji AED,
- dostępności urządzenia,
- odległości od AED,
- orientacyjnej trasie dojścia lub dojazdu.

Zakres dostępnych informacji może zależeć od aktualnej wersji systemu oraz danych dostępnych w bazie AED.

Po przyjęciu zgłoszenia aplikacja umożliwia szybkie rozpoczęcie nawigacji do miejsca zdarzenia.

Statusy Ratownika

Podczas realizacji zgłoszenia użytkownik może aktualizować swój status w aplikacji.

Statusy wspierają koordynację działań pomiędzy ratownikami oraz przekazywanie informacji osobie zgłaszającej zdarzenie.

W drodze

Status oznacza, że ratownik:

- przyjął zgłoszenie,
- potwierdził gotowość reakcji,
- zmierza do miejsca zdarzenia.

Informacja ta może być widoczna dla innych ratowników uczestniczących w zdarzeniu.

Na miejscu

Status oznacza, że ratownik dotarł do miejsca zdarzenia.

Informacja o obecności ratownika może być wyświetlana:

- innym ratownikom,
- osobie zgłaszającej zdarzenie.

Status ten wspiera koordynację działań ratowniczych.

Zakończenie zdarzenia

Po zakończeniu działań ratownik może oznaczyć zdarzenie jako zakończone.

Zakończenie zdarzenia oznacza, że:

- działania związane ze zdarzeniem zostały zakończone,
- interwencja dobiegła końca.

Zakończenie zdarzenia nie jest równoznaczne z jego anulowaniem.

Anulowanie zdarzenia

Anulowanie zdarzenia może zostać wykonane przez osobę zgłaszającą.

Anulowanie oznacza, że:

- dalsza interwencja nie jest zasadna,
- zgłoszenie zostało wycofane lub sytuacja nie wymaga dalszej reakcji.

XI. Funkcje związane z AED

Aplikacja Pierwszy Ratownik wspiera lokalizowanie automatycznych defibrylatorów zewnętrznych (AED) znajdujących się w pobliżu użytkownika oraz miejsca zdarzenia.

Funkcje związane z AED mają na celu skrócenie czasu dostarczenia defibrylatora do osoby znajdującej się w stanie nagłego zatrzymania krążenia oraz wsparcie działań ratowniczych prowadzonych przez świadków zdarzenia i Pierwszych Ratowników.

Lokalizowanie AED

Aplikacja umożliwia wyszukiwanie AED znajdujących się:

- w pobliżu użytkownika,
- w pobliżu miejsca zdarzenia,
- na trasie dojazdu ratownika.

Informacje o AED prezentowane są na mapie aplikacji oraz mogą być wykorzystywane podczas nawigacji do miejsca zdarzenia.

Zakres wyświetlanych danych może obejmować między innymi:

- lokalizację urządzenia,
- orientacyjną odległość,

- opis miejsca instalacji,
- informacje o dostępności urządzenia.

Źródło danych o AED

Dane dotyczące lokalizacji AED rozwijane są społecznościowo przy wykorzystaniu aplikacji Reanimator Community.

Informacje o urządzeniach dodawane są przez użytkowników oraz społeczność programu.

Weryfikacja i zatwierdzanie danych realizowane są przez uprawnionych użytkowników oraz koordynatorów programu posiadających odpowiednie uprawnienia administracyjne.

Ze względu na społecznościowy charakter bazy danych:

- wybrane informacje mogą być niekompletne,
- lokalizacje AED mogą wymagać aktualizacji,
- część danych może być nieprecyzyjna lub czasowo nieaktualna.

Program stale rozwija i aktualizuje bazę AED w celu zwiększenia jakości i kompletności danych.

Dodawanie AED

Funkcja dodawania nowych lokalizacji AED w aplikacji Pierwszy Ratownik jest obecnie rozwijana i zostanie udostępniona w jednej z kolejnych wersji systemu.

Planowane funkcjonalności obejmują między innymi:

- zgłaszanie nowych AED,
- aktualizowanie lokalizacji urządzeń,
- edycję informacji o dostępności,
- uzupełnianie godzin dostępu,
- dodawanie opisów lokalizacji,
- aktualizację danych dotyczących urządzeń.

Rozwój funkcjonalności AED

Rozwój funkcji związanych z AED stanowi jeden z kluczowych elementów Programu Pierwszy Ratownik.

Celem programu jest:

- rozwój ogólnodostępnej bazy AED,
- zwiększanie liczby zidentyfikowanych urządzeń,
- poprawa jakości danych lokalizacyjnych,
- wspieranie dostępności AED w przestrzeni publicznej,
- zwiększanie skuteczności działań ratowniczych związanych z nagłym zatrzymaniem krążenia.

Funkcjonalności związane z AED będą rozwijane wraz z kolejnymi wersjami aplikacji i systemu technologicznego programu.

XII. Uprawnienia aplikacji

W celu prawidłowego działania aplikacja może wymagać przyznania odpowiednich uprawnień systemowych.

Lokalizacja

Dostęp do lokalizacji umożliwia:

- określenie położenia użytkownika,
- wyznaczanie trasy do miejsca zdarzenia,
- lokalizowanie AED,
- prawidłowe działanie systemu powiadamiania.

Powiadomienia

Uprawnienia do powiadomień są niezbędne do:

- odbierania zgłoszeń,
- otrzymywania informacji o zdarzeniach,
- komunikacji systemowej.

Dostęp do zdjęć i plików

Aplikacja może wymagać dostępu do pamięci urządzenia w celu:

- przesyłania dokumentów w procesie weryfikacji,
- dodawania załączników,
- korzystania z wybranych funkcji aplikacji.

Działanie w tle

Dla poprawnego działania systemu zaleca się umożliwienie aplikacji działania w tle dla aplikacji Pierwszy Ratownik.

XIII. Bezpieczeństwo i prywatność

Dane użytkownika

Aplikacja przetwarza dane niezbędne do realizacji funkcji systemu.

Ochrona danych

Dane użytkowników przetwarzane są wyłącznie w zakresie niezbędnym do prawidłowego funkcjonowania aplikacji oraz realizacji celów związanych z działaniem Programu Pierwszy Ratownik.

Przetwarzanie danych obejmuje między innymi:

- dane konta użytkownika,
- informacje niezbędne do procesu weryfikacji Pierwszego Ratownika.

Dane przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności dotyczącymi ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji.

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych znajdują się w Polityce Prywatności oraz Regulaminie aplikacji.

Bezpieczeństwo konta

Zaleca się:

- korzystanie z silnych haseł,
- nieudostępnianie danych logowania osobom trzecim,
- regularną aktualizację aplikacji.

Dobre praktyki dotyczące haseł!

Dla zwiększenia bezpieczeństwa konta zaleca się stosowanie silnych i unikalnych haseł.

Silne hasło powinno:

- zawierać co najmniej 12 znaków,
- składać się z małych i wielkich liter,
- zawierać cyfry oraz znaki specjalne,
- nie zawierać imienia, nazwiska ani łatwych do odgadnięcia słów.

Nie należy używać tego samego hasła w wielu serwisach.

XIV. Zasady korzystania z aplikacji

Odpowiedzialność użytkownika

Użytkownik zobowiązany jest do:

- podawania prawdziwych danych,
- korzystania z aplikacji zgodnie z przeznaczeniem,
- reagowania zgodnie z posiadanymi kompetencjami.

Ważne informacje!

- aplikacja nie zastępuje numeru alarmowego 112,
- system stanowi wsparcie działań ratowniczych,
- użytkownik samodzielnie podejmuje decyzję o reakcji na zgłoszenie.

XV. Najczęstsze problemy i rozwiązania

Poniżej przedstawiono najczęściej występujące problemy związane z działaniem aplikacji Pierwszy Ratownik oraz rekomendowane sposoby postępowania.

Ze względu na różnice pomiędzy urządzeniami mobilnymi, wersjami systemów operacyjnych oraz indywidualnymi ustawieniami urządzeń, działanie wybranych funkcji może różnić się w zależności od modelu telefonu i konfiguracji systemu.

Problemy z powiadomieniami i zdarzeniami

Nie otrzymuję powiadomień

Jeżeli aplikacja nie wyświetla powiadomień o zdarzeniach, sprawdź:

- ustawienia powiadomień telefonu,
- dostęp aplikacji do działania w tle,
- połączenie z internetem,
- status dostępności użytkownika („Dostępny / Niedostępny”).

Nie widzę zgłoszeń lub zdarzeń

Powodem może być:

- wyłączona dostępność użytkownika,
- brak aktywnych zdarzeń w okolicy,
- ograniczenia systemowe dotyczące działania aplikacji w tle,
- brak zgody na lokalizację,
- wyłączone powiadomienia systemowe.

Powiadomienia pojawiają się z opóźnieniem

Opóźnienia powiadomień mogą wynikać z:

- ograniczeń systemowych telefonu,
- trybu oszczędzania energii,
- słabego połączenia internetowego,
- wyłączonej pracy aplikacji w tle.

Problemy z kontem użytkownika

Nie mogę się zalogować

Sprawdź poprawność:

- adresu e-mail lub numeru telefonu,
- hasła,
- połączenia internetowego.

Upewnij się również, że konto zostało poprawnie zweryfikowane.

Nie mogę wysłać wniosku o status Pierwszego Ratownika

Upewnij się, że:

- wszystkie pola formularza zostały uzupełnione,
- dodano wymagane załączniki,
- pliki mają prawidłowy format,
- połączenie internetowe działa poprawnie.

Problemy techniczne aplikacji

Aplikacja działa nieprawidłowo

Zalecane działania:

- ponowne uruchomienie aplikacji,
- aktualizacja aplikacji,
- ponowne uruchomienie urządzenia,
- sprawdzenie dostępności aktualizacji systemu.

Lokalizacja działa niepoprawnie

Jeżeli aplikacja nie pokazuje poprawnej lokalizacji:

- sprawdź, czy GPS jest aktywny,
- upewnij się, że aplikacja posiada dostęp do lokalizacji,
- sprawdź jakość połączenia internetowego,
- uruchom ponownie aplikację.

Aplikacja nie uruchamia nawigacji

Jeżeli po wybraniu opcji „Nawiguj" nie uruchamia się mapa:

- sprawdź, czy na urządzeniu zainstalowana jest aplikacja map,
- sprawdź ustawienia lokalizacji,
- upewnij się, że urządzenie posiada dostęp do internetu.

Nie widzę lokalizacji AED

Jeżeli mapa nie wyświetla AED:

- sprawdź połączenie internetowe,
- sprawdź ustawienia lokalizacji,
- upewnij się, że aplikacja jest aktualna.

Ważna informacja!
Należy pamiętać, że baza AED jest stale rozwijana i część danych może wymagać aktualizacji lub weryfikacji.

Więcej odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania można znaleźć w Centrum Pomocy Programu Pierwszy Ratownik. Szczegółowe informacje znajdują się w kolejnej części instrukcji.

XVI. Kontakt i wsparcie

Kontakt techniczny

Problemy techniczne oraz sugestie rozwoju można zgłaszać poprzez:

- adres e-mail wsparcia: 1r@zosprp.org.pl,
- kanały komunikacji programu.

Koordynatorzy programu

W sprawach organizacyjnych użytkownik może kontaktować się z lokalnymi koordynatorami programu.

Wykaz koordynatorów znajduje się na stronie internetowej programu.

Centrum pomocy

Aktualne informacje dotyczące działania aplikacji oraz dodatkowe materiały pomocnicze dostępne są w internetowym Centrum Pomocy Programu Pierwszy Ratownik.

W Centrum Pomocy użytkownicy mogą znaleźć między innymi:

- odpowiedzi na najczęstsze pytania,
- instrukcje dotyczące działania aplikacji,
- informacje organizacyjne i techniczne,
- materiały dotyczące Programu Pierwszy Ratownik,
- aktualne komunikaty i informacje o rozwoju systemu.

Link do Centrum Pomocy: https://pierwszyratownik.pl/pomoc

XVII. Słownik pojęć

- **AED** - Zautomatyzowany Defibrylator Zewnętrzny – urządzenie umożliwiające wykonanie defibrylacji w przypadku nagłego zatrzymania krążenia.
- **Akademia Pierwszego Ratownika (A1R)** - system szkoleń i materiałów edukacyjnych rozwijany w ramach Programu Pierwszy Ratownik.
- **First Responder** - model systemu ratowniczego zakładający szybkie zaangażowanie osób znajdujących się najbliżej miejsca zdarzenia.
- **GPS** - system lokalizacji wykorzystywany do określania położenia użytkownika i zdarzeń.
- **Koordynator programu** - osoba odpowiedzialna za rozwój programu oraz wsparcie użytkowników na określonym obszarze.
- **KPP** - kwalifikowana pierwsza pomoc.
- **NZK** - nagłe zatrzymanie krążenia.
- **Pierwsza pomoc** - zespół czynności podejmowanych wobec osoby znajdującej się w stanie zagrożenia życia lub zdrowia przed przyjazdem służb ratowniczych.
- **Pierwszy Ratownik (1R)** - przeszkolona osoba uczestnicząca w systemie szybkiego reagowania i mogąca otrzymywać zgłoszenia o zdarzeniach.
- **Powiadomienie** - komunikat wysyłany przez system do użytkowników znajdujących się w pobliżu zdarzenia.
- **Program Pierwszy Ratownik** - ogólnopolski program rozwijający system First Responder oraz ratownictwo obywatelskie.
- **Ratownictwo obywatelskie** - działania podejmowane przez obywateli i społeczności lokalne w celu szybkiego reagowania na zagrożenia życia i zdrowia.
- **Zdarzenie** - sytuacja wymagająca udzielenia pomocy lub akcji ratowniczej.

XVIII. Uwagi końcowe

- Aplikacja Pierwszy Ratownik jest stale rozwijana i rozbudowywana o nowe funkcjonalności wspierające działania ratownicze, komunikację użytkowników oraz rozwój systemu *First Responder* w Polsce.
- Wybrane funkcje opisane w instrukcji mogą być stopniowo wdrażane lub dostępne wyłącznie dla określonych grup użytkowników oraz w wybranych wersjach aplikacji.
- Program Pierwszy Ratownik stanowi element wsparcia systemu ratownictwa i nie zastępuje numeru alarmowego 112 ani działań profesjonalnych służb ratowniczych.
- W sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia należy w pierwszej kolejności wezwać pomoc poprzez numer alarmowy 112.
- Użytkownik korzystający z aplikacji zobowiązany jest do działania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami bezpieczeństwa oraz posiadanymi kompetencjami.
- Zespół Programu Pierwszy Ratownik rekomenduje regularne aktualizowanie aplikacji oraz śledzenie oficjalnych kanałów komunikacji programu

pierwszyratownik.pl