

ADAM PŁACZEK¹

PRZYGOTOWANIE DYŻURNYCH POLICJI DO PRZYJMOWANIA ZGŁOSZEŃ ALARMOWYCH O ZAGROŻENIU ŻYCIA LUB ZDROWIA

Wstęp

Od wielu lat polska Policji postrzegana jest jako instytucja służąca społeczeństwu. Oczekiwania społeczeństwa w stosunku do Policji są coraz większe, a policjanci stają często przed bardzo trudnymi decyzjami w trakcie realizacji zadań służbowych. Jednym z takich zadań jest pomoc osobom, które znalazły się w sytuacji zagrożenia. W dzisiejszych czasach policjant posiadający wysokie kompetencje ogólne i zawodowe staje się fundamentalnym ogniwem organizacji, w której funkcjonuje. Jednym z ważniejszych elementów przygotowania owego ogniwa jest profesjonalne szkolenie, a później doskonalenie zawodowe policjantów, dzięki którym funkcjonariusze nabywają pożądaną przez społeczeństwo kompetencje. Należy jednak zwrócić uwagę na fakt, że niektóre z poświadczonych kompetencji nabywane są przez doświadczenie zarówno życiowe, jak i zawodowe pomimo braku sformalizowanego szkolenia. Jedną z takich kompetencji jest zapewne profesjonalne przyjmowanie zgłoszeń na numer alarmowy 997 lub 112. W Polsce obecnie funkcjonuje aż 14 numerów alarmowych,

¹ Podkom. dr Adam Płaczek — absolwent Uniwersytetu Opolskiego w Opolu, Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Dolnośląskiej Szkoły Wyższej, Wyższej Szkoły Policji w Szczytnie oraz Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie. Doświadczenie zawodowe zdobywał w Szpitalu Wojewódzkim w Opolu, w Zespołach Reanimacyjnych Wojewódzkiego Pogotowia Ratunkowego w Opolu oraz Zespole Medycznym Samodzielnego Pododdziału Prewencji Policji w Opolu. Wieloletni wykładowca z zakresu ratownictwa medycznego, mistrz świata w ratownictwie medycznym (Izrael 2008 r.). Autor kilkunastu publikacji z zakresu ratownictwa medycznego, pierwszej pomocy oraz grup dyspozycyjnych społeczeństwa. Pielęgniarski, certyfikowany instruktor ratownictwa medycznego i pierwszej pomocy.

Kontakt z autorem za pośrednictwem redakcji.

niemniej jednak spora część zgłoszeń dotyczących zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego trafia błędnie do dyżurnego jednostki Policji².

Przygotowanie dyżurnych Policji do niesienia pomocy osobom w sytuacji zagrożenia

W literaturze naukowej istnieje wiele definicji sytuacji zagrożenia. Brunon Hołyst zdefiniował pojęcie zagrożenia, odwołując się do zjawiska sytuacji trudnej, która ma miejsce wtedy, gdy „w człowieku rodzi się obawa o utratę wysoko cenionych wartości, z własnym życiem na pierwszym miejscu”³.

Jerzy Konieczny natomiast wskazał, że zagrożenia to sytuacje niebezpieczne dla zdrowia, życia i środowiska. Wyróżnił również podstawowe ich kategorie, do których zaliczyć można zagrożenia indywidualne — związane są z biopsychiczną strukturą człowieka; zagrożenia społeczne — związane z dysfunkcją systemu organizacji życia zbiorowego na różnych poziomach, nagle stany zagrożenia zdrowotnego (wypadki, udary mózgu, zawały mięśnia sercowego, zatrucia) oraz nadzwyczajne zagrożenia środowiska (np. katastrofy i klęski żywiołowe)⁴.

Roman Maciej Kalina i Ryszard Kałużny wskazali, że zagrożenie to uświadomione lub nieuświadomione przez człowieka niebezpieczeństwo bądź utraty określonego dobra lub wartości (np. życia, zdrowia, mienia, suwerenności, ukochanej osoby), bądź czasowej lub względnie trwałej utraty zdolności do szeroko rozumianego rozwoju⁵.

Czynników wywołujących zagrożenie życia i zdrowia ludzkiego obecnie jest coraz więcej. Zaliczyć można do nich m.in. kataklizmy, wypadki, eksplozje, napady czy choroby. Zagrożenie życia i zdrowia ludzkiego występuje, gdy z powodu nagłego zachorowania lub innej przyczyny dochodzi do ustania lub zagrożenia funkcjonowania podstawowych czynności życiowych, takich jak oddychanie, krążenie krwi i czynności układu nerwowego. Przyjęta definicja uwzględnia wyróżnione przez R.M. Kalinę trzy rodzaje zagrożeń⁶.

Pierwszą grupą są zagrożenia wewnętrzne, spowodowane najczęściej nagłym zachorowaniem lub pogorszeniem stanu zdrowia. Druga grupa

² Zob. rozporządzenie ministra administracji i cyfryzacji z 30 października 2013 r. w sprawie planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, w których świadczone są publicznie dostępne usługi telefoniczne, DzU z 2013 r., poz. 1281.

³ B. Hołyst, *Wiktymologia*, Warszawa 1997, s. 64–65.

⁴ J. Konieczny, *Nadzwyczajne zagrożenia środowiskowe. Leksykon administracji bezpieczeństwa*, Poznań 2009, s. 87–88.

⁵ R.M. Kalina, R.J. Kałużny, *Działanie człowieka w sytuacjach zagrożeń*, Płock 2002, s. 15.

⁶ R.M. Kalina, *Ogólne kryteria klasyfikacji i charakterystyki zagrożeń zewnętrznych* [w:] B. Hołyst (red.), *Człowiek w sytuacji trudnej*, Warszawa 1991, s. 81–82.

to zagrożenia zewnętrzne, spowodowane przez przyrodę (żywa, np. dzięki zwierzęta, i martwa, np. powodzie, huragany), spowodowane przez drugiego człowieka (nagle zdarzenie, np. wypadek — działanie świadome lub nieświadome) albo spowodowane przez wytwory pracy ludzkiej (np. broń). Trzecią grupę stanowią zagrożenia mieszane (np. pozbawienie chorego leku niezbędnego do zachowania homeostazy), które mogą być spowodowane zarówno świadomie (celowo przez innego człowieka), jak i nieświadomie⁷.

Przygotowanie dyżurnych Policji do działań w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego rozpoczyna się już na poziomie szkolenia zawodowego podstawowego. W trakcie realizacji programu tego szkolenia wszyscy policjanci nabywają niezbędne umiejętności do ratowania życia i zdrowia ludzkiego. Owe przygotowanie trwa 40 godzin zajęć lekcyjnych. Przyjmuje się, że absolwent szkolenia zawodowego podstawowego będzie potrafił m.in.:

- dokonać oceny wstępnej poszkodowanego;
- przeprowadzić resuscytację krążeniowo-oddechową;
- zatamować krwotok;
- rozpoznać obrażenia ciała;
- udzielić pierwszej pomocy osobom, które znalazły się w sytuacji zagrożenia spowodowanej zawałem serca, napadem drgawkowym, tonięciem, porażeniem prądem elektrycznym, oparzeniem oraz odmrożeniem;
- udzielić pierwszej pomocy ofiarom wypadków.

Wykładowcy realizujący program szkolenia kładą szczególny nacisk na opanowanie przez policjantów algorytmów (schematów) postępowania, które mogą okazać się pomocne w trakcie niesienia pomocy osobom zagrożonym utratą życia lub zdrowia. Jest to jeden z ważniejszych elementów edukacji, ponieważ w sytuacji stresującej, jaką niewątpliwie jest zagrożenie życia lub zdrowia ludzkiego, nie będzie zbyt dużo czasu na opracowywanie planu działania, lecz pożądane będzie działanie schematyczne. Takie działanie proponuje m.in. Europejska Rada Resuscytacji.

Wytyczne Europejskiej Rady Resuscytacji wskazują także na niezmiernie istotną rolę, jaką odgrywa we wczesnym (telefonicznym) rozpoznaniu zatrzymania krążenia osoba przyjmujący zgłoszenie. Rolą dyspozytora poza przyjęciem zgłoszenia i zadysponowaniem zespołu ratownictwa medycznego jest również zapewnienie zgłaszającemu telefonicznego instruktazu co do sposobu prowadzenia resuscytacji⁸.

W Polsce obowiązują wytyczne Europejskiej Rady Resuscytacji, które wskazują, że jeżeli poszkodowany nie reaguje i nie oddycha prawidłowo, wymaga on natychmiastowej resuscytacji krążeniowo-oddechowej, ponieważ występuje u niego nagłe zatrzymanie krążenia⁹. Przyjmujący zgłoszenie musi zatem posiadać podstawową wiedzę dotyczącą fizjologii człowieka, bowiem wykładnikiem nieprawidłowego oddechu będzie m.in. jego

⁷ Tamże, s. 87–88.

⁸ Polska Rada Resuscytacji, *Podsumowanie kluczowych zmian w Wytycznych resuscytacji 2015 ERC*, <<http://www.prc.krakow.pl/wyt2015/Podsumowanie.pdf>>, dostęp: 23 czerwca 2016 r.

⁹ Tamże, dostęp: 24 czerwca 2016 r.

liczba, która jest różna u dorosłych, dzieci i niemowląt. Minimalna liczba oddechów mierzona w czasie 10 sekund wynosi dla dorosłego 2 oddechy, dla dziecka 3 oraz 4 oddechy dla niemowlęcia¹⁰. W przypadku braku minimalnej liczby oddechów oraz braku świadomości, zgodnie w obowiązującymi wytycznymi 2015, resuscytację krążeniowo-oddechową prowadzi się według algorytmu przedstawionego na rycinie 1.

Rycina 1

**Algorytm postępowania w nagłym zatrzymaniu krążenia u osób dorosłych
(na podstawie wytycznych resuscytacji 2015)**

NIE REAGUJE I NIE ODDYCHA PRAWIDŁOWO
ZADZWOŃ PO POGOTOWIE RATUNKOWE
WYKONAJ 30 UCIŚNIEŃ KLATKI PIERSIOWEJ
WYKONAJ 2 ODDECHY RATOWNICZE
KONTYNUUJ RESUSCYTACJĘ W STOSUNKU 30 UCIŚNIEŃ 2 ODDECHY
GDY DOSTĘPNE AED (AUTOMATYCZNY DEFIBRYLATOR ZEWNĘTRZNY) — WŁĄCZ I WYKONUJ POLECENIA

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Polska Rada Resuscytacji, *Podsumowanie kluczowych zmian*, <<http://www.prc.krakow.pl/wyt2015/Podsumowanie.pdf>>, dostęp: 25 czerwca 2016 r.

Europejska Rada Resuscytacji zwraca również uwagę na sposób prowadzenia resuscytacji u dzieci. Aby osoby udzielające pomocy poszkodowanym z zatrzymaniem krążenia nie musiały uczyć się co najmniej dwóch algorytmów, instruuje niosących pomoc w następujący sposób: „Sekwencja RKO jak u dorosłych może być bezpiecznie stosowana u dzieci, które są nieprzytomne i nie oddychają prawidłowo. Głębokość uciśnień klatki piersiowej u dzieci powinna wynosić co najmniej jedną trzecią jej głębokości (u niemowląt wynosi to 4 cm, a u dzieci 5 cm)”¹¹.

Zgodnie z treścią zarządzenia nr 1173 komendanta głównego Policji dyżurny to policjant kierujący pracą na stanowisku kierowania (SK). Stanowisko kierowania zaś to wyodrębnione, odpowiednio wyposażone i zabezpieczone miejsce pełnienia służby dyżurnego, zastępcy i pomocnika dyżurnego¹².

¹⁰ Por. J.E. Campbell, *International Trauma Life Support. Ratownictwo przedszpitalne w urazach*, Kraków 2015, s. 38.

¹¹ Polska Rada Resuscytacji, *Podsumowanie...*, wyd. cyt., dostęp: 24 czerwca 2016 r.

¹² Zarządzenie nr 1173 komendanta głównego Policji z 10 listopada 2004 r. w sprawie organizacji służby dyżurnej w jednostkach organizacyjnych Policji, tekst jedn. Dz. Urz. KGP z 2013 r., poz. 73.

Policjanci, którzy przewidziani są do służby na stanowisku dyżurnego jednostki organizacyjnej Policji, kierowani są na 23-dniowy kurs specjalistyczny. Założenia organizacyjno-programowe kursu przewidują, że w wyniku realizacji poszczególnych treści programowych absolwent będzie potrafił realizować m.in. takie zadania, jak:

- prawidłowo reagować na zgłoszone wydarzenie;
- zarządzać w sytuacjach kryzysowych;
- wykorzystywać systemy teleinformatyczne oraz urządzenia techniczne na stanowisku kierowania¹³.

Prawidłowa reakcja na zdarzenia to m.in.:

- przyjęcie zgłoszonego wydarzenia;
- określenie rodzaju wydarzenia;
- podjęcie decyzji w związku z zaistniałym wydarzeniem;
- zapewnienie właściwego obiegu informacji;
- dokumentowanie wykonanych czynności¹⁴.

Diżurny Policji — „telefoniczny ratownik”

Różnorodność zdarzeń, które mają miejsce w trakcie służby pełnionej przez policjantów, wymaga od funkcjonariuszy wszechstronnych kompetencji. Jak sugeruje Ryszard Kałużny i Adam Płaczek, policjanci powinni posiadać wiedzę i umiejętności z zakresu rozwiązywania sytuacji trudnych na takim poziomie, aby w okolicznościach zagrożenia życia lub zdrowia innych osób mogli podejmować działania sprawne i skuteczne¹⁵. Tadeusz Kotarbiński stwierdził, że skutecznym nazwiemy takie działanie, które prowadzi do skutku zamierzonego jako cel¹⁶. Celem działania dyżurnych Policji w sytuacji przyjęcia zgłoszenia o zagrożeniu życia lub zdrowia ludzkiego spowodowanego najczęściej przyczyną wewnętrzną będzie zatem, z jednej strony, przyjęcie zgłoszenia i przekazanie go dyspozytorowi medycznemu Centrum Powiadamiania Ratunkowego, z drugiej zaś strony, instruowanie zgłaszającego o sposobie postępowania do czasu przybycia zespołu ratownictwa medycznego.

Analiza zgromadzonej dokumentacji wskazuje, że dyżurni Policji wielokrotnie przyjmują zgłoszenia o sytuacji, w której zagrożone jest życie ludzkie w sposób bezpośredni. Do przyczyn wywołujących taki stan można zaliczyć m.in. zachłyśnięcie czy zadławienie. „Zadławienie należy do tych stanów zagrożenia życia, z którymi można się spotkać na co dzień. Do niedrożności dróg oddechowych może doprowadzić szybkie, łapczywe

¹³ Zob. decyzja nr 295 komendanta głównego Policji z 21 września 2015 r. zmieniająca decyzję w sprawie programu kursu specjalistycznego dla służby dyżurnej jednostek organizacyjnych Policji, Dz. Urz. KGP z 2015 r., poz. 71.

¹⁴ Tamże.

¹⁵ R. Kałużny, A. Płaczek, *Działania policjantów w sytuacjach zagrożenia innych ludzi. Badania porównawcze 1998–2010*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Oficerskiej Wojsk Lądowych im. gen. Tadeusza Kościuszki” 2014, nr 4 (174).

¹⁶ T. Kotarbiński, *Traktat o dobrej robocie*, Wrocław 1982, s. 104–107.

spożywanie pokarmów, połknięcie przez dziecko małego przedmiotu oraz wiele innych sytuacji”¹⁷. Inną przyczyną może być nagle zatrzymanie krążenia. Nagle zatrzymanie krążenia występuje każdego roku u ok. 400 tys. Europejczyków, z czego w ok. 350 tys. przypadków zdarza się to poza szpitalem. Stan ten może zdarzyć się wszędzie, np. na ulicy, w miejscu pracy, w czasie ćwiczeń rekreacyjnych oraz innego typu wysiłku fizycznego. W Europie mniej niż jedna osoba na dziesięć przeżywa to zdarzenie. Podjęcie resuscytacji krążeniowo-oddechowej np. przez osobę zgłaszającą zdarzenie może spowodować 2–3-krotny wzrost przeżywalności¹⁸. Jednak wielu zgłaszających nie wie, jakie czynności należy wykonywać do czasu przybycia zespołu ratownictwa medycznego. Tutaj szczególną rolę w niesieniu pomocy telefonicznie może spełnić dyżurny Policji.

Taką szczególną rolę dyżurnego Policji zapewne pełnił funkcjonariusz z Komendy Miejskiej Policji w Częstochowie. Dyżurny tej jednostki 6 czerwca 2016 r. w trakcie rozmowy telefonicznej otrzymał zgłoszenie od zrozpaczonej kobiety, której dziecko przestało oddychać. Dyżurny poza zadysponowaniem zespołu ratownictwa medycznego przez telefon udzielał instruktażu, jak prowadzić resuscytację krążeniowo-oddechową. Dziewiętnastomiesięczna dziewczynka jeszcze przed przyjazdem zespołu ratownictwa medycznego zaczęła oddychać samodzielnie¹⁹. Kolejnym przykładem szczególnej roli dyżurnego Policji w niesieniu pomocy osobom zagrożonym utratą życia lub zdrowia może być funkcjonariusz z Komendy Powiatowej Policji w Brodnicy. W trakcie przyjęcia zgłoszenia na numer alarmowy telefonicznie instruował matkę, co ma robić, aby udroźnić drogi oddechowe niemowlęcia, które zadławiło się folią. Wysokie kompetencje dyżurnego doprowadziły do tego, że dziecko zaczęło samodzielnie oddychać²⁰. Podobnym przykładem może być także dyżurny z Nowego Dworu, który odebrał telefon od bardzo zdenerwowanego nastolatka proszącego o pomoc. Jak się okazało w rozmowie, jego starszy brat nagle przewrócił się na podwórku. Z zebranego wywiadu wynikało, że dostał prawdopodobnie ataku epilepsji. Dyżurny wezwał zespół ratownictwa medycznego na miejsce zdarzenia, a sam cały czas udzielał zgłaszającemu dokładnych instrukcji

¹⁷ *Zadławienie*, informacja opublikowana na specjalistycznym medycznym portalu internetowym mp.pl, <http://www.mp.pl/pacjent/pierwsza_pomoc/77737,zadlawienie>, dostęp: 23 czerwca 2016 r.

¹⁸ Europejska Rada Resuscytacji, *Gdyby więcej ludzi umiało udzielać pierwszej pomocy w nagłym zatrzymaniu krążenia — 100 000 osób rocznie w Europie mogłoby żyć — twierdzi Europejska Rada Resuscytacji*, <<http://www.prc.krakow.pl/erc/InformacjaPrasowa2013.pdf>>, dostęp: 20 czerwca 2016 r.

¹⁹ *Dyżurny z Częstochowy pomógł uratować dziecko*, 6 czerwca 2016 r., <<http://www.policja.pl/pol/aktualnosci/127425,Dyzurny-z-Czestochowy-pomogl-uratowac-dziecko.html>>, dostęp: 23 czerwca 2016 r.

²⁰ *Dyżurny udzielił pomocy przez telefon i uratował życie niemowlęciu*, 14 stycznia 2016 r., <<http://www.policja.pl/pol/aktualnosci/121107,Dyzurny-udzielil-pomocy-przez-telefon-i-uratowal-zycie-niemowleciu.html>>, dostęp: 30 maja 2016 r.

dotyczących udzielania pierwszej pomocy. Poszkodowany w pozycji bezpiecznej czekał na przejazd ratowników, którzy przewieźli go do szpitala²¹.

Warto w tym miejscu przypomnieć, że wytyczne 2015 Europejskiej Rady Resuscytacji zalecają, aby osoby, które nie reagują, ale oddychają prawidłowo, ułożyć w pozycji bezpiecznej na boku, a nie na wznak (na plecach) — jeżeli nie doznały urazów²².

Jeszcze innym przykładem potwierdzającym właściwe przygotowanie służby dyżurnej Policji do niesienia telefonicznie pomocy osobom w stanie zagrożenia życia lub zdrowia może być funkcjonariusz z Ozimka. Dyżurny odebrał zgłoszenie od roztrzęsionej kobiety informującej, że jej dziecko jest sine i nie oddycha. Policjant starał się uspokoić roztrzęsioną matkę chłopca oraz uzyskać jak najwięcej informacji na temat okoliczności zdarzenia. W trakcie rozmowy ustalił, że dziecko najprawdopodobniej czymś się zakrztusiło. Niezwłocznie zawiadomił zespół ratownictwa medycznego, nie przerywając jednak rozmowy, instruował kobietę, jak ma postępować, aby przywrócić dziecku oddech. W wyniku prawidłowego instruktażu udało się przywrócić oddech jeszcze przez przybyciem ratowników²³.

Podsumowanie i wnioski

Analiza zgromadzonej dokumentacji oraz przedstawione w artykule przykłady chwalebnych działań dyżurnych jednostek organizacyjnych Policji dowodzą, że funkcjonariusze ci posiadają wysokie i niezbędne kwalifikacje do niesienia pomocy osobom w stanie zagrożenia życia lub zdrowia telefonicznie. Można zatem przyjąć, że policjanci służby dyżurnej spełniają społeczne oczekiwania co do działań w sytuacji zagrożenia. Do podobnych wniosków doszli autorzy badań przeprowadzonych w 2010 r. W badaniach porównawczych 1998–2010 ujawnili bowiem, że funkcjonariusze Policji w sytuacji, w której zachodzi potrzeba udzielenia pomocy innym ludziom, są w stanie działać skutecznie. Na podstawie uzyskanych wyników badań prognozowali również, że zmienia się podejście policjantów w stosunku do osób oczekujących pomocy²⁴. Zgromadzona w toku pracy badawczej dokumentacja może ową prognozę potwierdzać, bowiem w większości analizowanych przypadków dyżurni Policji prawidłowo reagują na sytuację zagrożenia. Fakt, że funkcjonariusze Policji posiadają niezbędne kompetencje do udzielania pierwszej pomocy, potwierdzono także w 2015 r. Autor

²¹ *Dyżurny przez telefon uratował życie 18-latka*, 26 lutego 2014 r., <<http://www.policja.pl/pol/aktualnosci/95831,Dyzurny-przez-telefon-uratowal-zycie-18-latka.html>>, dostęp: 13 maja 2016 r.

²² Polska Rada Resuscytacji, *Podsumowanie...*, wyd. cyt., dostęp: 21 czerwca 2016 r.

²³ *Dyżurny policji uratował przez telefon życie niemowlaka*, 9 maja 2013 r., <http://www.opole998.pl/index.php?option=com_k2&view=itemlist&task=tag&tag=uratowa%C5%82&Itemid=100>, dostęp: 27 lutego 2016 r.

²⁴ R. Kałużny, A. Plączek, *Działania...*, wyd. cyt.

badań uzyskał dane pozwalające na stwierdzenie, że policjanci posiadają niezbędne kwalifikacje do niesienia pomocy osobom w stanie zagrożenia życia lub zdrowia oraz do współpracy z systemem Państwowe Ratownictwo Medyczne²⁵. Jest to niezmiernie ważne z perspektywy współpracy dyżurnego jednostki Policji z dyspozytorem medycznym Centrum Powiadamiania Ratunkowego, bowiem przyjmując zgłoszenie o stanie zagrożenia życia ludzkiego, funkcjonariusz przekazuje informację o potrzebie skierowania na miejsce wezwania zespołu ratownictwa medycznego. Uogólniając przedstawione wnioski, można przyjąć, że dyżurni jednostek organizacyjnych Policji profesjonalnie przyjmują zgłoszenia o zagrożeniu życia lub zdrowia ludzkiego.

Słowa kluczowe: dyżurny Policji, Centrum Powiadamiania Ratunkowego, zagrożenie życia

Keywords: duty officer, public-safety answering point, threat to life

Streszczenie: W 2002 r. wprowadzony został przez Parlament Europejski jednolity numer alarmowy 112. Od tego czasu, pomimo jego prawidłowego funkcjonowania, wiele zgłoszeń o sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego (nagle zachorowanie, wypadek) zamiast pod numer alarmowy 112 trafia na numer alarmowy Policji — 997. W takiej sytuacji oficer dyżurny poza przyjęciem zgłoszenia i przekazaniem go do dyspozytora medycznego musi posiadać wysokie kompetencje do niesienia pomocy telefonicznie osobom jej potrzebującym. Funkcjonariusze pełniący służbę na stanowisku dyżurnego jednostki organizacyjnej Policji to osoby, które odbyły specjalistyczny dwudziestotrzyniodniowy kurs, w trakcie którego nabyły niezbędne kwalifikacje do przyjmowania zgłoszeń na numer alarmowy. Czy zatem posiadają pożądane kompetencje do przyjmowania zgłoszeń o zagrożeniu życia lub zdrowia, czy może powinni odbyć dodatkowe szkolenie, podobnie jak dyspozytorzy medyczni w Centrum Powiadamiania Ratunkowego.

Summary: In 2002 a universal emergency number “112” was introduced by the European Parliament. Since then, in spite of its proper functioning, a number of reports of life-threatening situations or risks to human health (sudden disorders, accidents) instead of the emergency number 112 have been received by the police emergency number — 997. In such a case the duty officer, in addition to answering the call and forwarding it to the medical dispatcher, must have a high level of competence to assist the person in need via the phone. Officers assigned to the duty station of an organizational unit of the Police are persons who have received specialized 23-day-long course during which they acquired the necessary qualifications for responding to emergency calls. Therefore, do they possess the desired competencies to answer the calls of threats to life or health, or perhaps should they receive additional training, similarly to medical dispatchers working at the public-safety answering points?

²⁵ A. Plączek, *Kompetencje funkcjonariuszy Policji do udzielania pierwszej pomocy i współpracy z systemem Państwowe Ratownictwo Medyczne* [w:] B. Zysiak-Christ, T. Smal (red.), *Systemy ratownicze w Polsce a bezpieczeństwo cywilne i wojskowe*, t. 1, Wrocław 2015, s. 153–163.

Na podstawie analizy zgromadzonej dokumentacji, autor artykułu wskazuje na fakt, iż policjanci służby dyżurnej wielokrotnie wykazywali, że posiadają wysokie kompetencje w zakresie telefonicznej pomocy osobom znajdującym się w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia.

On the basis of the analysis of the collected documentation, the author of the article points to the fact that the police duty officers have repeatedly demonstrated that they have high competence in the field of telephone support to people in a situation of threat to life or health.