

I. ZÁKLADNÍ INFORMACE	9
1. ÚVOD	10
2. ÚKOLY ZDRAVOTNICKÉHO OPERAČNÍHO STŘEDISKA	13
3. SYSTÉMOVÉ A PRÁVNÍ PODMÍNKY PRO PRÁCI ZOS V ČR	16
4. SYSTÉMY TÍSŇOVÝCH VOLÁNÍ VE SVĚTĚ A V ČR	21
5. DEFINICE A ROZDĚLENÍ OPERAČNÍCH STŘEDISEK	26
6. PROSTOROVÉ USPOŘÁDÁNÍ ZOS	28
7. KAPACITNÍ DIMENZOVÁNÍ ZOS	32
8. PROCESNÍ REŽIM ZPRACOVÁNÍ TÍSŇOVÉ VÝZVY	38
9. ZDRAVOTNICKÁ A DALŠÍ DOKUMENTACE ZOS	41
II. KOMUNIKACE S VOLAJÍCÍM	43
1. KOMUNIKACE S VOLAJÍCÍM BĚHEM HOVORU NA TÍSŇOVÉ LINCE	44
2. STRES VOLAJÍCÍHO A DISPEČERA	61
III. PŘÍJEM TÍSŇOVÉ VÝZVY	65
1. OBECNÝ POSTUP PŘI PŘÍJMU TÍSŇOVÉ VÝZVY	66
2. ÚVODNÍ ÚDAJE	68
3. LOKALIZACE UDÁLOSTI	71
4. KLASIFIKACE UDÁLOSTI	81
5. POZNÁMKY KE KLASIFIKACI VYBRANÝCH STAVŮ A MECHANIZMŮ	90
6. INDIKACE – PRIORITA A ODBORNOST	116
7. INSTRUKCE VOLAJÍCÍMU, TAPP A TANR	122
IV. OPERAČNÍ ŘÍZENÍ PROSTŘEDKŮ ZZS	141
1. ÚKOLY OPERAČNÍHO ŘÍZENÍ	142
2. METODY OPTIMÁLNÍ ALOKACE ZDROJŮ	143
3. SPECIFIKA ŘÍZENÍ LZS	148
4. KOORDINAČNÍ, INFORMAČNÍ A EVIDENČNÍ ČINNOSTI	151
V. ČINNOST ZOS PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI	153
1. LEGISLATIVNÍ MINIMUM O MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH	154
2. HROMADNÉ NEŠTĚSTÍ – VYMEZENÍ POJMU A OBECNÉ POZNÁMKY	156
3. HROMADNÉ NEŠTĚSTÍ Z HLEDISKA ZOS	157

VI. LIDSKÝ FAKTOR NA ZOS, MĚŘENÍ KVALITY PRÁCE ZOS	167
1. INDIVIDUÁLNÍ A TÝMOVÁ VÝKONNOST, CRM	168
2. SLEDOVÁNÍ KVALITY PRÁCE ZOS	173
3. STATISTICKÁ ANALÝZA PRÁCE ZOS	179
4. SUBJEKTIVNÍ MĚŘENÍ	191
5. ZOS A ČASY	192
6. VÝCVIK, VÝCHOVA A VZDĚLÁVÁNÍ	195
VII. TECHNIKA A TECHNOLOGIE	199
1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY	200
2. TELEFONNÍ SUBSYSTÉM	201
3. RADIOVÝ SUBSYSTÉM	204
4. INFORMAČNÍ SUBSYSTÉM	215
LITERATURA	221
REJSTŘÍK	224
PŘÍLOHY	229
PŘÍLOHA 1 – VÝŇATKY Z LEGISLATIVY S PŘÍMÝM DOPADEM NA ČINNOST ZOS	230
PŘÍLOHA 2 - NĚKTERÁ FRÁZOVÁ SLOVA POUŽÍVANÁ V RADIOKOMUNIKACI	235
PŘÍLOHA 3 - HLÁSKOVACÍ TABULKA A SDĚLOVÁNÍ ČÍSEL	236
PŘÍLOHA 4 – CBD KÓDOVACÍ TABULKA	237
PŘÍLOHA 5 – INDIKAČNÍ KATALOG PRO VÝJEZD LÉKAŘE SPOLKOVÉ ZEMĚ HESSENSKO	244
PŘÍLOHA 6 – VYBRANÉ SKÓROVACÍ SYSTÉMY	245
PŘÍLOHA 7 – VYBRANÉ WWW ODKAZY A INFORMAČNÍ ZDROJE	246