

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 TÍŠŇOVÝCH 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 TÍŠŇOVÉ VÝZVY	37
9. ZDRAVOTNICKÁ A DALŠÍ DOKUMENTACE ZOS	40
II. KOMUNIKACE S VOLAJÍCÍM	41
1. KOMUNIKACE S VOLAJÍCÍM BĚHEM HOVORU NA TÍŠŇOVÉ LINCE	42
2. STRES VOLAJÍCÍHO A OPERÁTORA	61
III. PŘÍJEM TÍŠŇOVÉ VÝZVY	65
1. OBECNÝ POSTUP PŘI PŘÍJMU TÍŠŇOVÉ VÝZVY	66
2. ÚVODNÍ ÚDAJE	68
3. LOKALIZACE UDÁLOSTI	70
4. KLASIFIKACE UDÁLOSTI	83
5. POZNÁMKY KE KLASIFIKACI VYBRANÝCH STAVŮ A MECHANIZMŮ	92
6. INDIKACE – PRIORITA A ODBORNOST	119
7. INSTRUKCE VOLAJÍCÍMU, TAPP A TANR	125
IV. OPERAČNÍ ŘÍZENÍ PROSTŘEDKŮ ZZS	147
1. ÚKOLY OPERAČNÍHO ŘÍZENÍ	148
2. METODY OPTIMÁLNÍ ALOKACE ZDROJŮ	149
3. SPECIFIKA ŘÍZENÍ LETECKÉ VÝJEZDOVÉ SKUPINY (LVS)	154
4. KOORDINAČNÍ, INFORMAČNÍ A EVIDENČNÍ ČINNOSTI	157
V. ČINNOST ZOS PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI	159
1. LEGISLATIVNÍ MINIMUM O MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH	160
2. UDÁLOST S HROMADNÝM POSTIŽENÍM OSOB (HPO) – OBECNÉ POZNÁMKY	162
3. UDÁLOST S HROMADNÝM POSTIŽENÍM OSOB Z HLEDISKA ZOS	163

VI. LIDSKÝ FAKTOR NA ZOS	173
1. INDIVIDUÁLNÍ A TÝMOVÁ VÝKONNOST, CRM	174
2. VÝCVIK, VÝCHOVA A VZDĚLÁVÁNÍ OPERÁTORŮ ZOS	179
VII. SBĚR DAT, MEDICÍNA ZALOŽENÁ NA DŮKAZECH, MANAGEMENT KVALITY PRÁCE ZOS	183
1. SBĚR DAT NA ZOS	184
2. MEDICÍNA ZALOŽENÁ NA DŮKAZECH (EBM)	189
3. ZOS A ČASY	194
4. SLEDOVÁNÍ KVALITY PRÁCE ZOS	196
IIX. TECHNIKA A TECHNOLOGIE	203
1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY	204
2. TELEFONNÍ SUBSYSTÉM	205
3. RADIOVÝ SUBSYSTÉM	207
4. INFORMAČNÍ SUBSYSTÉM	218
LITERATURA	224
REJSTŘÍK	228
PŘÍLOHY	234
PŘÍLOHA 1 – VÝŇATKY Z LEGISLATIVY S PŘÍMÝM DOPADEM NA ČINNOST ZOS	235
PŘÍLOHA 2 – NĚKTERÁ FRÁZOVÁ SLOVA POUŽÍVANÁ V RADIOKOMUNIKACI	240
PŘÍLOHA 3 – HLÁSKOVACÍ TABULKA A SDĚLOVÁNÍ ČÍSEL	241
PŘÍLOHA 4 – CBD KÓDOVACÍ TABULKA	242
PŘÍLOHA 5 – INDIKAČNÍ KATALOG PRO VÝJEZD LÉKAŘE SPOLKOVÉ ZEMĚ HESSENSKO	249
PŘÍLOHA 6 – VYBRANÉ SKÓROVACÍ SYSTÉMY	250