

POUŽITÉ ZKRATKY	4
ÚVOD	5
I. ZDRAVOTNICKÉ OPERAČNÍ STŘEDISKO	6
DEFINICE A VÝZNAM ZOS	6
ÚKOLY ZDRAVOTNICKÉHO OPERAČNÍHO STŘEDISKA	6
PROCESNÍ REŽIM PRÁCE ZOS	6
ZDRAVOTNÍČTÍ PRACOVNÍCI NA ZOS	8
KVALITA PRÁCE ZOS	9
II. ZÁKLADY TÝMOVÉ SPOLUPRÁCE NA ZOS (CRM)	10
ZÁKLADY KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ (CRM)	10
INDIVIDUÁLNÍ VÝKONNOST A FAKTORY, KTERÉ JI OVLIVŇUJÍ	10
ZÁSADY RACIONÁLNÍ KOMUNIKACE	13
ÚLOHA VEDOUCÍHO TÝMU	14
ÚVOD DO MANAGEMENTU CHYB	14
III. ZÁKLADY LEGISLATIVY RELEVANTNÍ PRO ČINNOST OPERÁTORA ZOS	18
HIERARCHIE PRÁVNÍCH NOREM	18
LEGISLATIVA VZTAHUJÍCÍ SE K ORGANIZAČNÍ STRÁŇCE ČINNOSTI ZOS	18
LEGISLATIVA A DOPORUČENÉ POSTUPY VZTAHUJÍCÍ SE K ODBORNÉ STRÁŇCE ČINNOSTI ZOS	19
INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM Z POHLEDU LEGISLATIVY	19
PRÁVNÍ ODPOVĚDNOST ZA ČINNOST OPERÁTORŮ ZOS	21
PRÁVNÍ OCHRANA OPERÁTORŮ A PROVOZU TÍŠŇOVÝCH LINEK	24
IV. PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY PRÁCE NA ZOS	25
PSYCHICKÁ NÁROČNOST PRÁCE NA ZOS	25
PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY KOMUNIKACE S VOLAJÍCÍM NA TÍŠŇOVÉ LINCE	26
V. VEDENÍ TELEFONICKÉHO HOVORU NA TÍŠŇOVÉ LINCE	32
OBEČNÝ POSTUP PŘI PŘÍJMU TÍŠŇOVÉ VÝZVY	32
IDENTIFIKACE A TECHNICKÁ LOKALIZACE VOLAJÍCÍ STANICE	34
LOKALIZACE UDÁLOSTI	34
KLASIFIKACE UDÁLOSTI	39
POZNÁMKY KE KLASIFIKACI VYBRANÝCH STAVŮ A MECHANIZMŮ	42
INDIKACE – PRIORITY A ODBORNOST	48

INSTRUKCE	49
<u>VI. OPERAČNÍ ŘÍZENÍ ZDRAVOTNICKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY.....</u>	50
SMYSL A ÚKOLY OPERAČNÍHO ŘÍZENÍ	50
VYBRANÉ TAKTICKÉ POSTUPY OPERAČNÍHO ŘÍZENÍ VÝJEZDOVÝCH SKUPIN.....	51
<u>VII. LETECKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA, JEJÍ SPECIFIKA A OPERAČNÍ ŘÍZENÍ.....</u>	54
CHARAKTERISTIKA LZS	54
INDIKACE A KONTRAINDIKACE VYUŽITÍ LVS.....	55
OPERAČNÍ ŘÍZENÍ LVS.....	56
<u>VIII. KOMUNIKAČNÍ A INFORMAČNÍ TECHNOLOGIE V PROSTŘEDÍ IZS</u>	58
ÚVOD DO PROBLEMATIKY	58
PROSTŘEDKY HLASOVÉ KOMUNIKACE.....	58
PROSTŘEDKY DATOVÉ KOMUNIKACE	61
INFORMAČNÍ ZDROJE	62
<u>IX. ČINNOST ZOS PŘI SPOLUPRÁCI V IZS V BĚŽNÉM PROVOZU A PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI</u>	65
SPOLUPRÁCE V IZS PŘI BĚŽNÉM PROVOZU	65
SPOLUPRÁCE V IZS PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI	65
<u>X. REJSTŘÍK.....</u>	69
<u>XI. DOPORUČENÁ ROZŠIŘUJÍCÍ LITERATURA</u>	70
<u>XII. HLÁSKOVACÍ TABULKA.....</u>	71