

Obsah	2
Zkratky	4
I. Základní informace	5
1. Úvod	5
2. Úkoly zdravotnického operačního střediska	6
3. Systémové a právní podmínky pro práci ZOS v ČR	8
4. Systémy tísňových volání ve světě a v ČR	11
5. Definice a rozdělení operačních středisek	17
6. Prostorové uspořádání ZOS	20
7. Kapacitní dimenzování ZOS	23
8. Procesní režim zpracování tísňové výzvy	28
II. Komunikace s volajícími	32
1. Volání z první, druhé a třetí ruky	32
2. Komunikace s volajícími během příjmu tísňové výzvy	34
III. Příjem tísňové výzvy	45
1. Obecný postup při příjmu tísňové výzvy	45
2. Úvodní údaje	47
3. Lokalizace události	49
4. Klasifikace události	55
5. Poznámky ke klasifikaci vybraných stavů a mechanismů	64
6. Indikace – odbornost a prioritita	88
7. Instrukce na závěr - pozitivní a negativní instrukce volajícímu, telefonicky asistovaná neodkladná resuscitace	93
IV. Operační řízení prostředků ZZS	109
1. Úkoly operačního řízení	109
2. Metody optimální alokace zdrojů	109
3. Specifika řízení LZS	114
4. Koordinační a informační služby	116
V. Činnost ZOS při mimořádné události	117
1. Legislativní minimum o mimořádných událostech	117
2. Hromadné neštěstí – vymezení pojmu a obecné poznámky	118
3. Hromadné neštěstí z hlediska ZOS	119
VI. Management a měření kvality práce ZOS, výchova a vzdělávání	127
1. Sledování kvality práce ZOS	127
2. Statistická analýza práce ZOS	129
3. ZOS a časy	139
4. Výcvik, výchova a vzdělávání	141
5. Nejčastější chyby a omyly	143
VII. Technika a technologie	145
1. Úvod do problematiky	145
2. Telefonní subsystém	145
3. Rádiový subsystém	148
4. Informační subsystém	155

