

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	64
III. PŘÍJEM TÍSŇOVÉ VÝZVY	69
1. OBECNÝ POSTUP PŘI PŘÍJMU TÍSŇOVÉ VÝZVY	70
2. ÚVODNÍ ÚDAJE	72
3. LOKALIZACE UDÁLOSTI	74
4. KLASIFIKACE UDÁLOSTI	84
5. POZNÁMKY KE KLASIFIKACI VYBRANÝCH STAVŮ A MECHANIZMŮ	94
6. INDIKACE – PRIORITY A ODBORNOST	121
7. INSTRUKCE VOLAJÍCÍMU, TAPP A TANR	127
IV. OPERAČNÍ ŘÍZENÍ PROSTŘEDKŮ ZZS	147
1. ÚKOLY OPERAČNÍHO ŘÍZENÍ	148
2. METODY OPTIMÁLNÍ ALOKACE ZDROJŮ	149
3. SPECIFIKA ŘÍZENÍ LZS	154
4. KOORDINAČNÍ, INFORMAČNÍ A EVIDENČNÍ ČINNOSTI	156
V. ČINNOST ZOS PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI	157
1. LEGISLATIVNÍ MINIMUM O MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH	158
2. HROMADNÉ NEŠTĚSTÍ – VYMEZENÍ POJMU A OBECNÉ POZNÁMKY	160
3. HROMADNÉ NEŠTĚSTÍ Z HLEDISKA ZOS	161

VI. LIDSKÝ FAKTOR NA ZOS, MĚŘENÍ KVALITY PRÁCE ZOS	171
1. INDIVIDUÁLNÍ A TÝMOVÁ VÝKONNOST, CRM	172
2. SLEDOVÁNÍ KVALITY PRÁCE ZOS	177
3. STATISTICKÁ ANALÝZA PRÁCE ZOS	183
4. SUBJEKTIVNÍ MĚŘENÍ	195
5. ZOS A ČASY	196
6. VÝCVIK, VÝCHOVA A VZDĚLÁVÁNÍ	199
VII. TECHNIKA A TECHNOLOGIE	203
1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY	204
2. TELEFONNÍ SUBSYSTÉM	205
3. RADIOVÝ SUBSYSTÉM	208
4. INFORMAČNÍ SUBSYSTÉM	220
LITERATURA	226
REJSTŘÍK	230
PŘÍLOHY	237
PŘÍLOHA 1 – VÝŇATKY Z LEGISLATIVY S PŘÍMÝM DOPADEM NA ČINNOST ZOS	238
PŘÍLOHA 2 – NĚKTERÁ FRÁZOVÁ SLOVA POUŽÍVANÁ V RADIOKOMUNIKACI	243
PŘÍLOHA 3 – HLÁSKOVACÍ TABULKA A SDĚLOVÁNÍ ČÍSEL	244
PŘÍLOHA 4 – CBD KÓDOVACÍ TABULKA	245
PŘÍLOHA 5 – INDIKAČNÍ KATALOG PRO VÝJEZD LÉKAŘE SPOLKOVÉ ZEMĚ HESSENSKO	252
PŘÍLOHA 6 – VYBRANÉ SKÓROVACÍ SYSTÉMY	253
PŘÍLOHA 7 – VYBRANÉ WWW ODKAZY A INFORMAČNÍ ZDROJE	254