

I. ZÁKLADNÍ INFORMACE	9
1. ÚVOD	10
2. ÚKOLY ZDRAVOTNICKÉHO OPERAČNÍHO STŘEDISKA	13
3. LEGISLATIVNÍ MINIMUM PRO OPERÁTORY ZOS	16
4. SYSTÉMY TÍŠŇOVÝCH VOLÁNÍ VE SVĚTĚ A V ČR	26
5. DEFINICE A ROZDĚLENÍ OPERAČNÍCH STŘEDISEK	31
6. PROSTOROVÉ USPOŘÁDÁNÍ ZOS	33
7. KAPACITNÍ DIMENZOVÁNÍ ZOS	37
8. PROCESNÍ REŽIM ZPRACOVÁNÍ TÍŠŇOVÉ VÝZVY	42
9. ZDRAVOTNICKÁ A DALŠÍ DOKUMENTACE ZOS	44
II. PŘÍJEM TÍŠŇOVÉ VÝZVY	45
1. PSYCHOLOGICKÉ A KOMUNIKAČNÍ ASPEKTY HOVORU NA TÍŠŇOVÉ Lince	46
2. OBECNÝ POSTUP PŘI PŘÍJMU TÍŠŇOVÉ VÝZVY	68
3. ÚVODNÍ ÚDAJE	70
4. LOKALIZACE UDÁLOSTI	72
5. KLASIFIKACE UDÁLOSTI	87
6. POZNÁMKY KE KLASIFIKACI VYBRANÝCH STAVŮ A MECHANISMŮ	95
7. INDIKACE – PRIORITA A ODBORNOST	122
8. INSTRUKCE VOLAJÍCÍMU, TAPP A TANR	127
III. OPERAČNÍ ŘÍZENÍ PROSTŘEDKŮ ZZS	149
1. ÚKOLY OPERAČNÍHO ŘÍZENÍ, SYSTÉM FIRST RESPONDER	150
2. METODY OPTIMÁLNÍ ALOKACE ZDROJŮ	152
3. SPECIFIKA ŘÍZENÍ LETECKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY	157
4. KOORDINAČNÍ, INFORMAČNÍ A EVIDENČNÍ ČINNOSTI ZOS	163
IV. ČINNOST ZOS PŘI UDÁLOSTI S HROMADNÝM POSTIŽENÍM OSOB	165
1. LEGISLATIVNÍ MINIMUM O MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH	166
2. UDÁLOST S HROMADNÝM POSTIŽENÍM OSOB Z HLEDISKA ZOS	167
V. LIDSKÝ FAKTOR NA ZOS	181
1. INDIVIDUÁLNÍ A TÝMOVÁ VÝKONNOST, TRM	182
2. VÝCVIK, VÝCHOVA A VZDĚLÁVÁNÍ OPERÁTORŮ ZOS	189

VI. ÚVOD DO ZDRAVOTNICKÉ STATISTIKY, MEDICÍNA ZALOŽENÁ NA DŮKAZECH, MANAGEMENT KVALITY PRÁCE ZOS	193
1. ÚVOD DO ZDRAVOTNICKÉ STATISTIKY	194
2. MEDICÍNA ZALOŽENÁ NA DŮKAZECH (EBM)	199
3. ZOS A ČASY	203
4. SLEDOVÁNÍ KVALITY PRÁCE ZOS	205
VII. TECHNIKA A TECHNOLOGIE	213
1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY	214
2. TELEFONNÍ SUBSYSTÉM	215
3. RADIOVÝ SUBSYSTÉM	217
4. INFORMAČNÍ SUBSYSTÉM	228
PŘÍLOHY	245
PŘÍLOHA 1 – VÝNATKY Z LEGISLATIVY S PŘÍMÝM DOPADEM NA ČINNOST ZOS	246
PŘÍLOHA 2 – RADIOKOMUNIKACE	251
PŘÍLOHA 3 – CBD KÓDOVACÍ TABULKA	252
PŘÍLOHA 4 – VYBRANÉ SKÓROVACÍ SYSTÉMY	259