

|                                                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------|
| POUŽITÉ ZKRATKY                                                 | 6          |
| <b>I. ZÁKLADNÍ INFORMACE</b>                                    | <b>9</b>   |
| 1. Úvod                                                         | 10         |
| 2. ÚKOLY ZDRAVOTNICKÉHO OPERAČNÍHO STŘEDISKA                    | 13         |
| 3. LEGISLATIVNÍ MINIMUM PRO OPERÁTORY ZOS                       | 16         |
| 4. SYSTÉMY TÍSŇOVÉ KOMUNIKACE V ČR                              | 26         |
| 5. DEFINICE A ROZDĚLENÍ OPERAČNÍCH STŘEDISEK                    | 32         |
| 6. PROSTOROVÉ USPOŘÁDÁNÍ ZOS                                    | 34         |
| 7. PROCESNÍ REŽIM ZPRACOVÁNÍ TÍSŇOVÉ VÝZVY                      | 38         |
| 8. KAPACITNÍ DIMENZOVÁNÍ ZOS                                    | 40         |
| 9. ZDRAVOTNICKÁ A DALŠÍ DOKUMENTACE ZOS                         | 45         |
| <b>II. PŘÍJEM TÍSŇOVÉ VÝZVY</b>                                 | <b>47</b>  |
| 1. PSYCHOLOGICKÉ A KOMUNIKAČNÍ ASPEKTY HOVORU NA TÍSŇOVÉ LINCE  | 48         |
| 2. OBECNÝ POSTUP PŘI PŘÍJMU TÍSŇOVÉ VÝZVY                       | 70         |
| 3. ÚVODNÍ ÚDAJE                                                 | 72         |
| 4. LOKALIZACE UDÁLOSTI                                          | 74         |
| 5. KLASIFIKACE UDÁLOSTI                                         | 87         |
| 6. POZNÁMKY KE KLASIFIKACI VYBRANÝCH STAVŮ A MECHANISMŮ         | 95         |
| 7. INDIKACE – PRIORITA A ODBORNOST                              | 123        |
| 8. INSTRUKCE VOLAJÍCÍMU, TAPP A TANR                            | 128        |
| <b>III. OPERAČNÍ ŘÍZENÍ PROSTŘEDKŮ ZZS</b>                      | <b>149</b> |
| 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        |
| <b>IV. ČINNOST ZOS PŘI UDÁLOSTI S HROMADNÝM POSTIŽENÍM OSOB</b> | <b>165</b> |
| 1. LEGISLATIVNÍ MINIMUM O MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH                | 166        |
| 2. UDÁLOST S HROMADNÝM POSTIŽENÍM OSOB Z HLEDISKA ZOS           | 167        |
| <b>V. LIDSKÝ FAKTOR NA ZOS</b>                                  | <b>181</b> |
| 1. INDIVIDUÁLNÍ A TÝMOVÁ VÝKONNOST, TRM                         | 182        |
| 2. VÝCVIK, VÝCHOVA A VZDĚLÁVÁNÍ OPERÁTORŮ ZOS                   | 189        |

|                                                                                                         |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>VI. ÚVOD DO ZDRAVOTNICKÉ STATISTIKY, MEDICÍNA ZALOŽENÁ NA DŮKAZECH, MANAGEMENT KVALITY PRÁCE ZOS</b> | <b>193</b> |
| 1. ÚVOD DO ZDRAVOTNICKÉ STATISTIKY                                                                      | 194        |
| 2. MEDICÍNA ZALOŽENÁ NA DŮKAZECH (EBM)                                                                  | 199        |
| 3. ZOS A ČASY                                                                                           | 203        |
| 4. SLEDOVÁNÍ KVALITY PRÁCE ZOS                                                                          | 205        |
| <b>VII. TECHNIKA A TECHNOLOGIE</b>                                                                      | <b>213</b> |
| 1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY                                                                                 | 214        |
| 2. TELEFONNÍ SUBSYSTÉM                                                                                  | 215        |
| 3. RADIOVÝ SUBSYSTÉM                                                                                    | 219        |
| 4. INFORMAČNÍ SUBSYSTÉM                                                                                 | 228        |
| <b>PŘÍLOHY</b>                                                                                          | <b>243</b> |
| PŘÍLOHA 1 – VÝŇATKY Z LEGISLATIVY S PŘÍMÝM DOPADEM NA ČINNOST ZOS                                       | 244        |
| PŘÍLOHA 2 – RADIOKOMUNIKACE                                                                             | 249        |
| PŘÍLOHA 3 – CBD KÓDOVACÍ TABULKA                                                                        | 250        |
| PŘÍLOHA 4 – VYBRANÉ SKÓROVACÍ SYSTÉMY                                                                   | 257        |