

<b>I. ZÁKLADNÍ INFORMACE</b>	<b>9</b>
1. ÚVOD	10
2. ÚKOLY ZDRAVOTNICKÉHO OPERAČNÍHO STŘEDISKA	10
3. SYSTÉMOVÉ A PRÁVNÍ PODMÍNKY PRO PRÁCI ZOS V ČR	16
4. SYSTÉMY TÍŠŇOVÝCH 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 TÍŠŇOVÉ VÝZVY	38
9. ZDRAVOTNICKÁ A DALŠÍ DOKUMENTACE ZOS	41
<b>II. KOMUNIKACE S VOLAJÍCÍM</b>	<b>43</b>
1. KOMUNIKACE S VOLAJÍCÍM BĚHEM HOVORU NA TÍŠŇOVÉ LINCE	44
2. STRES VOLAJÍCÍHO A DISPEČERA	63
<b>III. PŘÍJEM TÍŠŇOVÉ VÝZVY</b>	<b>67</b>
1. OBECNÝ POSTUP PŘI PŘÍJMU TÍŠŇOVÉ VÝZVY	68
2. ÚVODNÍ ÚDAJE	70
3. LOKALIZACE UDÁLOSTI	72
4. KLASIFIKACE UDÁLOSTI	82
5. POZNÁMKY KE KLASIFIKACI VYBRANÝCH STAVŮ A MECHANIZMŮ	91
6. INDIKACE – PRIORITY A ODBORNOST	118
7. INSTRUKCE VOLAJÍCÍMU, TAPP A TANR	124
<b>IV. OPERAČNÍ ŘÍZENÍ PROSTŘEDKŮ ZZS</b>	<b>143</b>
1. ÚKOLY OPERAČNÍHO ŘÍZENÍ	144
2. METODY OPTIMÁLNÍ ALOKACE ZDROJŮ	145
3. SPECIFIKA ŘÍZENÍ LETECKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY (LZS)	150
4. KOORDINAČNÍ, INFORMAČNÍ A EVIDENČNÍ ČINNOSTI	153
<b>V. ČINNOST ZOS PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI</b>	<b>155</b>
1. LEGISLATIVNÍ MINIMUM O MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH	156
2. UDÁLOST S HROMADNÝM POSTIŽENÍM OSOB (HPO) – OBECNÉ POZNÁMKY	158
3. UDÁLOST S HROMADNÝM POSTIŽENÍM OSOB Z HLEDISKA ZOS	159

<b>VI. LIDSKÝ FAKTOR NA ZOS</b>	<b>169</b>
1. INDIVIDUÁLNÍ A TÝMOVÁ VÝKONNOST, CRM	170
2. VÝCVIK, VÝCHOVA A VZDĚLÁVÁNÍ OPERÁTORŮ ZOS	175
<b>VII. SBĚR A VYHODNOCENÍ DAT, EBM, MANAGEMENT KVALITY PRÁCE ZOS</b>	<b>179</b>
1. SBĚR A VYHODNOCENÍ STATISTICKÝCH DAT	180
2. MEDICÍNA ZALOŽENÁ NA DŮKAZECH (EBM)	187
3. ZOS A ČASY	192
4. SLEDOVÁNÍ KVALITY PRÁCE ZOS	194
<b>IIIX. TECHNIKA A TECHNOLOGIE</b>	<b>201</b>
1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY	202
2. TELEFONNÍ SUBSYSTÉM	203
3. RADIOVÝ SUBSYSTÉM	205
4. INFORMAČNÍ SUBSYSTÉM	216
<b>LITERATURA</b>	<b>222</b>
<b>REJSTŘÍK</b>	<b>225</b>
<b>PŘÍLOHY</b>	<b>231</b>
PŘÍLOHA 1 – VÝNATKY Z LEGISLATIVY S PŘÍMÝM DOPADEM NA ČINNOST ZOS	232
PŘÍLOHA 2 – NĚKTERÁ FRÁZOVÁ SLOVA POUŽÍVANÁ V RADIOKOMUNIKACI	237
PŘÍLOHA 3 – HLÁSKOVACÍ TABULKA A SDĚLOVÁNÍ ČÍSEL	238
PŘÍLOHA 4 – CBD KÓDOVACÍ TABULKA	239
PŘÍLOHA 5 – INDIKAČNÍ KATALOG PRO VÝJEZD LÉKAŘE SPOLKOVÉ ZEMĚ HESSENSKO	246
PŘÍLOHA 6 – VYBRANÉ SKÓROVACÍ SYSTÉMY	247
PŘÍLOHA 7 – VYBRANÉ WWW ODKAZY A INFORMAČNÍ ZDROJE	248