

<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 TÍSŇOVÝCH VOLÁNÍ VE SVĚTĚ A V ČR	23
5. DEFINICE A ROZDĚLENÍ OPERAČNÍCH STŘEDISEK	28
6. PROSTOROVÉ USPOŘÁDÁNÍ ZOS	30
7. KAPACITNÍ DIMENZOVÁNÍ ZOS	34
8. PROCESNÍ REŽIM ZPRACOVÁNÍ TÍSŇOVÉ VÝZVY	39
9. ZDRAVOTNICKÁ A DALŠÍ DOKUMENTACE ZOS	41
<b>II. PŘÍJEM TÍSŇOVÉ VÝZVY</b>	<b>43</b>
1. PSYCHOLOGICKÉ A KOMUNIKAČNÍ ASPEKTY HOVORU NA TÍSŇOVÉ LINCE	44
2. OBECNÝ POSTUP PŘI PŘÍJMU TÍSŇOVÉ VÝZVY	67
3. ÚVODNÍ ÚDAJE	69
4. LOKALIZACE UDÁLOSTI	71
5. KLASIFIKACE UDÁLOSTI	84
6. POZNÁMKY KE KLASIFIKACI VYBRANÝCH STAVŮ A MECHANISMŮ	93
7. INDIKACE – PRIORITA A ODBORNOST	121
8. INSTRUKCE VOLAJÍCÍMU, TAPP A TANR	126
<b>III. OPERAČNÍ ŘÍZENÍ PROSTŘEDKŮ ZZS</b>	<b>147</b>
1. ÚKOLY OPERAČNÍHO ŘÍZENÍ, SYSTÉM FIRST RESPONDER	148
2. METODY OPTIMÁLNÍ ALOKACE ZDROJŮ	150
3. SPECIFIKA ŘÍZENÍ LETECKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY	155
4. KOORDINAČNÍ, INFORMAČNÍ A EVIDENČNÍ ČINNOSTI ZOS	160
<b>IV. ČINNOST ZOS PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI</b>	<b>163</b>
1. LEGISLATIVNÍ MINIMUM O MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH	164
2. UDÁLOST S HROMADNÝM POSTIŽENÍM OSOB Z HLEDISKA ZOS	165
<b>V. LIDSKÝ FAKTOR NA ZOS</b>	<b>177</b>
1. INDIVIDUÁLNÍ A TÝMOVÁ VÝKONNOST, CRM	178
2. VÝCVIK, VÝCHOVA A VZDĚLÁVÁNÍ OPERÁTORŮ ZOS	185

**VI. ÚVOD DO ZDRAVOTNICKÉ STATISTIKY, MEDICÍNA ZALOŽENÁ NA DŮKAZECH, MANAGEMENT  
KVALITY PRÁCE ZOS** **189**

---

1. ÚVOD DO ZDRAVOTNICKÉ STATISTIKY	190
2. MEDICÍNA ZALOŽENÁ NA DŮKAZECH (EBM)	196
3. ZOS A ČASY	200
4. SLEDOVÁNÍ KVALITY PRÁCE ZOS	203

**VII. TECHNIKA A TECHNOLOGIE** **211**

---

1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY	212
2. TELEFONNÍ SUBSYSTÉM	213
3. RADIOVÝ SUBSYSTÉM	215
4. INFORMAČNÍ SUBSYSTÉM	226

**LITERATURA** **232**

---

**REJSTŘÍK** **236**

---

**PŘÍLOHY** **241**

---

PŘÍLOHA 1 – VÝŇATKY Z LEGISLATIVY S PŘÍMÝM DOPADEM NA ČINNOST ZOS	242
PŘÍLOHA 2 – NĚKTERÁ FRÁZOVÁ SLOVA POUŽÍVANÁ V RADIOKOMUNIKACI	247
PŘÍLOHA 3 – HLÁSKOVACÍ TABULKA A SDĚLOVÁNÍ ČÍSEL	248
PŘÍLOHA 4 – CBD KÓDOVACÍ TABULKA	249
PŘÍLOHA 5 – VYBRANÉ SKÓROVACÍ SYSTÉMY	256