

| | |
|--|------------|
| 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 | 23 |
| 5. DEFINICE A ROZDĚLENÍ OPERAČNÍCH STŘEDISEK | 28 |
| 6. PROSTOROVÉ USPOŘÁDÁNÍ ZOS | 30 |
| 7. KAPACITNÍ DIMENZOVÁNÍ ZOS | 34 |
| 8. PROCESNÍ REŽIM ZPRACOVÁNÍ TÍŠŇOVÉ VÝZVY | 39 |
| 9. ZDRAVOTNICKÁ A DALŠÍ DOKUMENTACE ZOS | 41 |
| II. PŘÍJEM TÍŠŇOVÉ VÝZVY | 43 |
| 1. PSYCHOLOGICKÉ A KOMUNIKAČNÍ ASPEKTY HOVORU NA TÍŠŇOVÉ LINCE | 44 |
| 2. OBECNÝ POSTUP PŘI PŘÍJMU TÍŠŇOVÉ VÝZVY | 66 |
| 3. ÚVODNÍ ÚDAJE | 68 |
| 4. LOKALIZACE UDÁLOSTI | 70 |
| 5. KLASIFIKACE UDÁLOSTI | 85 |
| 6. POZNÁMKY KE KLASIFIKACI VYBRANÝCH STAVŮ A MECHANISMŮ | 93 |
| 7. INDIKACE – PRIORITA A ODBORNOST | 119 |
| 8. INSTRUKCE VOLAJÍCÍMU, TAPP A TANR | 124 |
| III. OPERAČNÍ ŘÍZENÍ PROSTŘEDKŮ ZZS | 145 |
| 1. ÚKOLY OPERAČNÍHO ŘÍZENÍ, SYSTÉM FIRST RESPONDER | 146 |
| 2. METODY OPTIMÁLNÍ ALOKACE ZDROJŮ | 148 |
| 3. SPECIFIKA ŘÍZENÍ LETECKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY | 153 |
| 4. KOORDINAČNÍ, INFORMAČNÍ A EVIDENČNÍ ČINNOSTI ZOS | 159 |
| IV. ČINNOST ZOS PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI | 161 |
| 1. LEGISLATIVNÍ MINIMUM O MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH | 162 |
| 2. UDÁLOST S HROMADNÝM POSTIŽENÍM OSOB Z HLEDISKA ZOS | 163 |
| V. LIDSKÝ FAKTOR NA ZOS | 177 |
| 1. INDIVIDUÁLNÍ A TÝMOVÁ VÝKONNOST, TRM | 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) | 195 |
| 3. ZOS A ČASY | 199 |
| 4. SLEDOVÁNÍ KVALITY PRÁCE ZOS | 201 |
| VII. TECHNIKA A TECHNOLOGIE | 209 |
| 1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY | 210 |
| 2. TELEFONNÍ SUBSYSTÉM | 211 |
| 3. RADIOVÝ SUBSYSTÉM | 213 |
| 4. INFORMAČNÍ SUBSYSTÉM | 224 |
| PŘÍLOHY | 240 |
| PŘÍLOHA 1 – VÝŇATKY Z LEGISLATIVY S PŘÍMÝM DOPADEM NA ČINNOST ZOS | 241 |
| PŘÍLOHA 2 – NĚKTERÁ FRÁZOVÁ SLOVA POUŽÍVANÁ V RADIOKOMUNIKACI | 246 |
| PŘÍLOHA 3 – HLÁSKOVACÍ TABULKA A SDĚLOVÁNÍ ČÍSEL | 247 |
| PŘÍLOHA 4 – CBD KÓDOVACÍ TABULKA | 248 |
| PŘÍLOHA 5 – VYBRANÉ SKÓROVACÍ SYSTÉMY | 255 |