

POUŽITÉ ZKRATKY	4
ÚVOD	5
I. ZDRAVOTNICKÉ OPERAČNÍ STŘEDISKO.....	6
DEFINICE A VÝZNAM ZOS.....	6
ÚKOLY ZDRAVOTNICKÉHO OPERAČNÍHO STŘEDISKA.....	6
PROCESNÍ REŽIM PRÁCE ZOS.....	7
ZDRAVOTNÍČTÍ PRACOVNÍCI NA ZOS	8
KVALITA PRÁCE ZOS	9
II. ZÁKLADY TÝMOVÉ SPOLUPRÁCE NA ZOS (TRM).....	10
ZÁKLADY KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ (TRM)	10
INDIVIDUÁLNÍ VÝKONNOST A FAKTORY, KTERÉ JI OVLIVŇUJÍ.....	11
ZÁSADY RACIONÁLNÍ KOMUNIKACE	12
UDRŽENÍ KONTROLY NAD SITUACÍ.....	13
ÚLOHA VEDOUCÍHO TÝMU	14
ÚVOD DO MANAGEMENTU CHYB.....	15
III. ZÁKLADY LEGISLATIVY RELEVANTNÍ PRO ČINNOST OPERÁTORA ZOS.....	17
HIERARCHIE PRÁVNÍCH NOREM	17
LEGISLATIVA VZTAHUJÍCÍ SE K ORGANIZAČNÍ STRÁNCE ČINNOSTI ZOS	17
LEGISLATIVA A DOPORUČENÉ POSTUPY VZTAHUJÍCÍ SE K ODBORNÉ STRÁNCE ČINNOSTI ZOS	18
INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM Z POHLEDU LEGISLATIVY.....	19
PRÁVNÍ ODPOVĚDNOST ZA ČINNOST OPERÁTORŮ ZOS	21
PRÁVNÍ OCHRANA OPERÁTORŮ A PROVOZU TÍSŇOVÝCH LINEK	23
IV. PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY PRÁCE NA ZOS	25
PSYCHOLOGICKÝ POHLED NA KOMUNIKACI S VOLAJÍCÍM NA TÍSŇOVÉ LINCE	25
TECHNIKA KOMUNIKACE S VOLAJÍCÍM NA TÍSŇOVÉ LINCE	26
V. VEDENÍ TELEFONICKÉHO HOVORU NA TÍSŇOVÉ LINCE.....	32
OBEČNÝ POSTUP PŘI PŘÍJMU TÍSŇOVÉ VÝZVY.....	32
IDENTIFIKACE A TECHNICKÁ LOKALIZACE VOLAJÍCÍ STANICE	34
LOKALIZACE UDÁLOSTI.....	34
KLASIFIKACE UDÁLOSTI	39
POZNÁMKY KE KLASIFIKACI VYBRANÝCH STAVŮ A MECHANIZMŮ.....	42
INDIKACE – PRIORITY A ODBORNOST	48
INSTRUKCE	49

VI. OPERAČNÍ ŘÍZENÍ ZDRAVOTNICKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY	50
SMYSL A ÚKOLY OPERAČNÍHO ŘÍZENÍ	50
VYBRANÉ TAKTICKÉ POSTUPY OPERAČNÍHO ŘÍZENÍ VÝJEZDOVÝCH SKUPIN.....	51
VII. LETECKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA, JEJÍ SPECIFIKA A OPERAČNÍ ŘÍZENÍ.....	54
CHARAKTERISTIKA LZS	54
INDIKACE A KONTRAINDIKACE VYUŽITÍ LVS.....	55
OPERAČNÍ ŘÍZENÍ LVS.....	56
VIII. KOMUNIKAČNÍ A INFORMAČNÍ TECHNOLOGIE V PROSTŘEDÍ IZS	58
ÚVOD DO PROBLEMATIKY	58
PROSTŘEDKY HLASOVÉ KOMUNIKACE.....	58
PROSTŘEDKY DATOVÉ KOMUNIKACE	61
INFORMAČNÍ ZDROJE	62
IX. ČINNOST ZOS PŘI SPOLUPRÁCI V IZS V BĚŽNÉM PROVOZU A PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI	65
SPOLUPRÁCE V IZS PŘI BĚŽNÉM PROVOZU	65
SPOLUPRÁCE V IZS PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI	65
X. REJSTŘÍK.....	69
XI. DOPORUČENÁ ROZŠIŘUJÍCÍ LITERATURA	70
XII. HLÁSKOVACÍ TABULKA.....	71