

| | |
|---|-----------|
| 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 |
| ZDRAVOTNIČTÍ 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 |
| OBECNÝ 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 | 50 |
| INSTRUKCE | 51 |

| | |
|--|-----------|
| VI. OPERAČNÍ ŘÍZENÍ ZDRAVOTNICKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY | 52 |
| SMYSL A ÚKOLY OPERAČNÍHO ŘÍZENÍ | 52 |
| VYBRANÉ TAKTICKÉ POSTUPY OPERAČNÍHO ŘÍZENÍ VÝJEZDOVÝCH SKUPIN | 53 |
| VII. LETECKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA, JEJÍ SPECIFIKA A OPERAČNÍ ŘÍZENÍ..... | 56 |
| CHARAKTERISTIKA LZS | 56 |
| INDIKACE A KONTRAINDIKACE VYUŽITÍ LVS..... | 57 |
| OPERAČNÍ ŘÍZENÍ LVS..... | 58 |
| VIII. KOMUNIKAČNÍ A INFORMAČNÍ TECHNOLOGIE V PROSTŘEDÍ IZS | 60 |
| ÚVOD DO PROBLEMATIKY | 60 |
| PROSTŘEDKY PRO KOMUNIKACI S VEŘEJNOSTÍ | 60 |
| PROSTŘEDKY PRO KOMUNIKACI S VÝJEZDOVÝMI SKUPINAMI..... | 61 |
| KOORDINAČNÍ SPOJENÍ..... | 64 |
| INFORMAČNÍ ZDROJE | 65 |
| IX. ČINNOST ZOS PŘI SPOLUPRÁCI V IZS V BĚŽNÉM PROVOZU A PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI | 67 |
| SPOLUPRÁCE V IZS PŘI BĚŽNÉM PROVOZU | 67 |
| SPOLUPRÁCE V IZS PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI | 67 |
| X. REJSTŘÍK..... | 71 |
| XI. DOPORUČENÁ ROZŠIŘUJÍCÍ LITERATURA | 72 |
| XII. HLÁSKOVACÍ TABULKA..... | 73 |