

<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 TÍŠŇOVÝCH VOLÁNÍ VE SVĚTĚ A V ČR	23
5. DEFINICE A ROZDĚLENÍ OPERAČNÍCH STŘEDISEK	28
6. PROSTOROVÉ USPOŘÁDÁNÍ ZOS	30
7. KAPACITNÍ DIMENZOVANÍ ZOS	34
8. PROCESNÍ REŽIM ZPRACOVÁNÍ TÍŠŇOVÉ VÝZVY	39
9. ZDRAVOTNICKÁ A DALŠÍ DOKUMENTACE ZOS	41
<b>II. PŘÍJEM TÍŠŇOVÉ VÝZVY</b>	<b>43</b>
1. PSYCHOLOGICKÉ A KOMUNIKAČNÍ ASPEKTY HOVORU NA TÍŠŇOVÉ LINCE	44
2. OBECNÝ POSTUP PŘI PŘÍJMU TÍŠŇOVÉ VÝZVY	65
3. ÚVODNÍ ÚDAJE	67
4. LOKALIZACE UDÁLOSTI	69
5. KLASIFIKACE UDÁLOSTI	82
6. POZNÁMKY KE KLASIFIKACI VYBRANÝCH STAVŮ A MECHANIZMŮ	90
7. INDIKACE – PRIORITA A ODBORNOST	117
8. INSTRUKCE VOLAJÍCÍMU, TAPP A TANR	122
<b>III. OPERAČNÍ ŘÍZENÍ PROSTŘEDKŮ ZZS</b>	<b>143</b>
1. ÚKOLY OPERAČNÍHO ŘÍZENÍ, SYSTÉM FIRST RESPONDER	144
2. METODY OPTIMÁLNÍ ALOKACE ZDROJŮ	146
3. SPECIFIKA ŘÍZENÍ LETECKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY	151
4. KOORDINAČNÍ, INFORMAČNÍ A EVIDENČNÍ ČINNOSTI ZOS	154
<b>IV. ČINNOST ZOS PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI</b>	<b>157</b>
1. LEGISLATIVNÍ MINIMUM O MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH	158
2. UDÁLOST S HROMADNÝM POSTIŽENÍM OSOB Z HLEDISKA ZOS	159
<b>V. LIDSKÝ FAKTOR NA ZOS</b>	<b>171</b>
1. INDIVIDUÁLNÍ A TÝMOVÁ VÝKONNOST, CRM	172
2. VÝCVIK, VÝCHOVA A VZDĚLÁVÁNÍ OPERÁTORŮ ZOS	179

<b>VI. ÚVOD DO ZDRAVOTNICKÉ STATISTIKY, MEDICÍNA ZALOŽENÁ NA DŮKAZECH, MANAGEMENT KVALITY PRÁCE ZOS</b>	<b>183</b>
1. ÚVOD DO ZDRAVOTNICKÉ STATISTIKY	184
2. MEDICÍNA ZALOŽENÁ NA DŮKAZECH (EBM)	189
3. ZOS A ČASY	193
4. SLEDOVÁNÍ KVALITY PRÁCE ZOS	195
<b>VII. TECHNIKA A TECHNOLOGIE</b>	<b>203</b>
1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY	204
2. TELEFONNÍ SUBSYSTÉM	205
3. RADIOVÝ SUBSYSTÉM	207
4. INFORMAČNÍ SUBSYSTÉM	218
<b>LITERATURA</b>	<b>224</b>
<b>REJSTŘÍK</b>	<b>228</b>
<b>PŘÍLOHY</b>	<b>233</b>
PŘÍLOHA 1 – VÝŇATKY Z LEGISLATIVY S PŘÍMÝM DOPADEM NA ČINNOST ZOS	234
PŘÍLOHA 2 – NĚKTERÁ FRÁZOVÁ SLOVA POUŽÍVANÁ V RADIOKOMUNIKACI	239
PŘÍLOHA 3 – HLÁSKOVACÍ TABULKA A SDĚLOVÁNÍ ČÍSEL	240
PŘÍLOHA 4 – CBD KÓDOVACÍ TABULKA	241
PŘÍLOHA 5 – VYBRANÉ SKÓROVACÍ SYSTÉMY	248