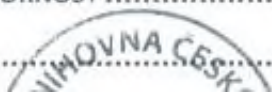


POUŽITÉ ZKRATKY .....	4
ÚVOD .....	5
<b>I. ZDRAVOTNICKÉ OPERAČNÍ STŘEDISKO .....</b>	<b>6</b>
DEFINICE A VÝZNAM ZOS .....	6
ÚKOLY ZDRAVOTNICKÉHO OPERAČNÍHO STŘEDISKA .....	6
PROCESNÍ REŽIM PRÁCE ZOS .....	7
ZDRAVOTNICKÉ PRACOVNÍCI NA ZOS .....	8
KVALITA PRÁCE ZOS .....	9
<b>II. ZÁKLADY TÝMOVÉ SPOLUPRÁCE NA ZOS (CRM) .....</b>	<b>10</b>
ZÁKLADY KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ (CRM) .....	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
<b>III. ZÁKLADY LEGISLATIVY RELEVANTNÍ PRO ČINNOST OPERÁTORA ZOS .....</b>	<b>17</b>
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
<b>IV. PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY PRÁCE NA ZOS .....</b>	<b>25</b>
PSYCHOLOGICKÝ POHLED NA KOMUNIKACI S VOLAJÍCÍM NA TÍSŇOVÉ LINCE .....	25
TECHNIKA KOMUNIKACE S VOLAJÍCÍM NA TÍSŇOVÉ LINCE .....	26
<b>V. VEDENÍ TELEFONICKÉHO HOVORU NA TÍSŇOVÉ LINCE .....</b>	<b>32</b>
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 .....	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