

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ / KOMBINOVANÉ STUDIUM

2013 – 2014

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Tereza Fialová

Problematika nouzového volání na tísňovou linku 112

Praha 2014

Vedoucí bakalářské práce:

PaedDr. Ing. Jan Zelinka

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED STUDIES

2013 - 2014

BACHELOR THESIS

Tereza Fialova

The issue an emergency call to the emergency line 112

Prague 2014

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

PaedDr. Ing. Jan Zelinka

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Tereza Fialová

.....

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucímu bakalářské práce PaedDr. Ing. Janu Zelinkovi za odborné vedení a přínosné rady.

Anotace

Bakalářská práce se ve své teoretické části zabývá obecným pohledem na integrovaný záchranný systém. Rozebírá tísňová volání jako součást integrovaného záchranného systému a srovnává všechna národní tísňová čísla, včetně samotné linky 112, její historie, současnosti a použití v telefonních centrech tísňového volání. Praktická část se zabývá organizací tísňového volání na hasičském záchranném sboru, představuje infocentra dovolání a pohled na práci operátorů. V závěru jsou vloženy výsledky dotazníkového průzkumu, kde je objasněno, jak moc mají občané České republiky tísňovou linku 112 v povědomí.

Klíčové pojmy

Hasičský záchranný sbor, integrovaný záchranný systém, operátor, telefonní centra tísňového volání, tísňová linka 112.

Annotation

Bachelor thesis in theoretical part deals with the general view of the integrated rescue system. It deals with emergency calls as part of the integrated rescue system and compares all the national emergency numbers including 112 itself, its history, present and use the phone PSAPs. The practical part deals with the organization an emergency call to the Fire Brigade, the appeal is the information center and look at the work of operators. In conclusion, the results of a questionnaire survey placed where it is made clear how much the citizens of Czech Republic hotline 112 in awareness.

Key words

Emergency 112, Fire Brigade, operator, the integrated rescue system, telephone PSAP.

Obsah

| | |
|--|-----------|
| Úvod | 9 |
| Teoretická část | 11 |
| 1. Tísňové volání jako součást IZS | 11 |
| 1.1 Obecně o IZS..... | 11 |
| 1.2 Dokumentace a právní postavení IZS..... | 12 |
| 1.3 Přehled důležitých zákonů, vyhlášek a nařízení vlády..... | 13 |
| 1.4 Tísňová volání..... | 15 |
| 1.5 Národní tísňová čísla..... | 15 |
| 1.6 Kdy a jak volat na tísňová čísla..... | 16 |
| 1.7 Shrnutí..... | 18 |
| 2. Evropské tísňové číslo 112 | 19 |
| 2.1 Historie vývoje a současnost jednotného tísňového čísla 112..... | 19 |
| 2.2 Legislativa..... | 20 |
| 2.3 Složky a příjem tísňových volání..... | 21 |
| 2.4 Telefonní centra tísňového volání..... | 21 |
| 2.5 Jednání o vzniku telefonních center..... | 23 |
| 2.6 Projekt 112 a „CALL CANTER“..... | 23 |
| 2.7 Shrnutí..... | 24 |
| Praktická část | 25 |
| 3. Organizace tísňového volání na HZS ČR | 25 |
| 3.1 Technické řešení..... | 25 |
| 3.2 Telekomunikační technické základny a pokrytí..... | 26 |
| 3.3 Obsluha a personální obsazení operačních center..... | 27 |
| 3.4 Úkoly operátorů..... | 27 |
| 3.5 Zásady pro příjem tísňové výzvy..... | 28 |
| 3.6 Stres u operátorů..... | 29 |
| 3.7 Odborná příprava na operátora..... | 30 |

| | |
|--|-----------|
| 3.8 Charakteristika kurzu „Operační řízení 112“..... | 31 |
| 3.9 Shrnutí..... | 32 |
| 4. Identifikace volajícího..... | 33 |
| 4.1 Identifikace polohy..... | 33 |
| 4.2 Volání z pevné sítě..... | 33 |
| 4.3 Mobilní síť a její vývoj..... | 34 |
| 4.4 Metody lokalizace mobilních telefonů..... | 35 |
| 4.5 Mobilní síť v České republice..... | 37 |
| 4.6 Zobrazení polohy na mapách..... | 38 |
| 4.7 Legislativa..... | 39 |
| 4.8 Evropský den 112..... | 40 |
| 4.9 Shrnutí..... | 41 |
| 5. Řízený rozhovor..... | 42 |
| 5.1 Rozhovor s plk. Ing. Oldřichem Gosmanem..... | 42 |
| 6. Modelová situace..... | 45 |
| 7. Dotazníkový průzkum..... | 47 |
| 7.1 Dotazníkový průzkum veřejnosti..... | 47 |
| 7.2 Shrnutí dotazníkového průzkumu pro veřejnost..... | 55 |
| 7.3 Dotazníkový průzkum profesionálních složek..... | 56 |
| 7.4 Shrnutí dotazníkového průzkumu profesionálních složek..... | 67 |
| Závěr..... | 68 |
| Seznam použitých zdrojů..... | 70 |
| Seznam zkratk..... | 72 |
| Seznam obrázků, seznam grafů..... | 73 |

Úvod

Cílem bakalářské práce je nastínit všechny aspekty zavedení, fungování a problematiku, které doprovázejí vznik a vývoj jednotného evropského tísňového čísla 112 v České republice. Publikace na toto téma jsou velice omezené, nebo nevycházejí veřejně, bylo tedy zásadní spolupracovat a konzultovat s operačními důstojníky na lince 112, a to především v Praze a Středočeském kraji. Linka 112 má u nás, oproti ostatním národním linkám, dosti krátké působení. Do povědomí veřejnosti se ale dostala až se vstupem České republiky do Evropské unie, což bylo vlastně jednou z podmínek pro vstup, vytvořit jednotné tísňové číslo, jaké mají ostatní státy.

Pod pojmem jednotného tísňového čísla si můžeme představit fungující soubor opatření a podmínek, jak technických, organizačních, tak i následně provozních, které zajišťují, aby bylo možné přijímat tísňová volání na číslo 112, a tedy zároveň i spolupráci všech složek integrovaného záchranného systému v České republice. K tomu bylo zapotřebí právního základu, který musí určovat základy a harmonogram. Pro tuto práci nebylo nejdůležitější zabývat se legislativou, proto je pouze okrajově zmíněna, především v úvodních částech, aby bylo jasné, že vznik a zajištění chodu linky 112 v českém prostředí má legislativní rámec vytvořený, právní předpisy daly nosné základy činnosti jednotného tísňového volání na linku 112.

Největším přínosem pro linku 112 jsou operátoři telefonních center. Tvoří profesionální tým, který přijímá tísňové hovory v nepřetržitém směnném provozu a je základním prvkem pro celý integrovaný záchranný systém, jelikož teprve až příjmem tísňového hovoru se rozjede každá záchranná akce. Jejich práce bývá často přehlížena, protože v žádné akci nejsou viděni. Pracují často pod velkým tlakem, jelikož musí v co nejkratším časovém úseku řešit mimořádné události a rozhodovat se, které složky integrovaného záchranného systému budou na místo vyslány a v jakém počtu. Jejich práce obnáší nejen soustředěnost a klid, ale i velký stres.

Jejich pracovištěm je telefonní centrum tísňového volání, které sídlí v každém kraji. Jeho technické vymoženosti umožňují součinnost složek integrovaného záchranného systému díky identifikaci polohy volajícího a pomocí datových vět vyslat adekvátní pomoc.

Díky mé osobní zkušenosti, spolupráci se členy záchranných složek a operátory bylo možné napsat tuto práci a dozvědět se či odnést si spoustu dobrých rad a zkušeností. Podařilo se jim, abych u psaní této práce zauvažovala nad činností linky 112 a odvrátila od negativního názoru na jednotné tísňové číslo, jako na něco, co u nás není zapotřebí.

Teoretická část

1. Tísňové volání jakou součástí integrovaného záchranného systému

1.1 Obecně o integrovaném záchranném systému

Dle definice hasičského záchranného sboru je integrovaný záchranný systém (dále jen IZS) efektivní systém vazeb, pravidel spolupráce a koordinace záchranných a bezpečnostních složek, orgánů státní správy a samosprávy, fyzických a právnických osob při společném provádění záchranných a likvidačních prací a přípravě na mimořádné události. Základní složky IZS tvoří v České republice (dále jen ČR) Hasičský záchranný sbor České republiky (dále jen HZS), poskytovatelé zdravotnických záchranných služeb, Policie ČR a jednotky požární ochrany. Do vedlejších složek IZS řadíme zařízení civilní ochrany, neziskové organizace a sdružení občanů určené k likvidačním a záchranným pracím, havarijní, pohotovostní a jiné odborné služby, obecní policii, orgány ochrany veřejného zdraví a síly a prostředky ozbrojených sil Armády ČR.

Hlavním koordinátorem IZS je právě Hasičský záchranný sbor ČR, což v praxi znamená, že pokud zasahuje více složek IZS, na místě většinou velí příslušník Hasičského záchranného sboru ČR, který řídí součinnost složek a koordinuje záchranné a likvidační práce. Operační a informační středisko IZS povolává a nasazuje potřebné síly a prostředky jednotlivých složek IZS v konkrétních lokalitách. Na strategické úrovni je pak integrovaný záchranný systém koordinován krizovými orgány krajů a Ministerstva vnitra. Velitel zásahu má při provádění záchranných a likvidačních prací rozsáhlé pravomoci dle zákona o integrovaném záchranném systému Práva a povinnosti právnických, podnikajících fyzických osob a fyzických osob při mimořádných událostech stanoví zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, v § 23-25.

Proč vznikl integrovaný záchranný systém? Jeho základy byly položeny již v roce 1993, přesto, že jej vymezuje zákon 239/2000 sbírky (dále jen Sb.). Vznikl jako potřeba

pro každodenní spolupráci složek při řešení mimořádných událostí. Vždy byl zájem a vždy bylo nutností spolupracovat při řešení větších událostí a využívat to, s kým spolupracuje, pro dosažení rychlé a účinné záchrany nebo likvidace mimořádné události. Spolupráce složek v nějaké formě existovala vždy, avšak odlišná pracovní náplň i pravomoci zakládaly a zakládají nutnost určité koordinace postupů.

(zdroj: www.hzscr.cz)

1.2 Dokumentace a právní postavení IZS

Dokumentací IZS podle § 14 vyhlášky číslo 328/2001 Sb. z roku 2001 o podrobnostech zabezpečení IZS, ve znění vyhlášky č. 429/2003 Sb. je:

- typová činnost,
- havarijní plán kraje a vnější havarijní plán,
- dokumentace o společných záchranných a likvidačních pracích a statistické přehledy,
- dokumentace o společných školeních, instruktážích a cvičení složek IZS,
- poplachový plán IZS.

Typová činnost obsahuje dle HZS ČR postup složek IZS při záchranných a likvidačních pracích s ohledem na druh a charakter mimořádné události. V přehledu typových činností složek IZS při společném zásahu jsou tyto:

- uskutečněné a ověřené použití radiologické zbraně,
- demonstrování úmyslu sebevraždy,
- oznámení o uložení nebo nález nástražného výbušného systému,
- letecká nehoda,
- nález předmětu s podezřením na přítomnost toxinů,
- záchrana pohřešovaných osob- pátrací akce v terénu,
- dopravní nehoda,

- zásah složek IZS při mimořádných událostech s velkým počtem raněných,
- nebezpečná porucha plynulosti provozu na dálnici,
- ptačí chřipka,
- poskytování psychosociální pomoci,
- reakce na chemický útok v metru,
- opatření k zajištění veřejného pořádku při shromážděních a technoparty.

Typové činnosti složek IZS jsou zpracovány podle § 18 vyhlášky č. 328/2001 Sb. o některých podrobnostech zabezpečení IZS ve znění vyhlášky 429/2003 Sb. Typovou činnost vydává Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, odbor IZS.

(zdroj: www.hzscr.cz)

1.3 Přehled důležitých zákonů, vyhlášek a nařízení vlády

Zákony:

- **Zákon č. 59/2006 Sb.**, o prevenci závažných havárií způsobených vybranými nebezpečnými chemickými látkami nebo chemickými přípravky a o změně zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 320/2002 Sb., o změně a zrušení některých zákonů v souvislosti s ukončením činnosti okresních úřadů, ve znění pozdějších předpisů (zákon o prevenci závažných havárií), ve znění zákona č. 362/2007 Sb., zákona č. 227/2009 Sb. a zákona č. 281/2009 Sb.
- **Zákon č. 240/2000 Sb.**, o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), ve znění ve znění zákona č. 320/2002 Sb., zákona č. 127/2005 Sb., zákona č. 112/2006 Sb., zákona č. 267/2006 Sb., zákona č. 110/2007 Sb., zákona č. 306/2008 Sb., zákona č. 153/2010 Sb. a zákona č. 430/2010 Sb.
- **Zákon č. 239/2000 Sb.**, o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění zákona č. 320/2002 Sb., zákona č. 20/2004 Sb. zákona č. 186/2006 Sb., zákona č. 267/2006 Sb. a zákona č. 306/2008 Sb.
- **Zákon č. 238/2000 Sb.**, o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů, ve znění zákona č. 309/2002 Sb., zákona č. 362/2003b.,

zákona č. 586/2004 Sb., zákona č. 413/2005 Sb., zákona č. 189/2006 Sb., zákona č. 264/2006 Sb. a zákona č. 260/2008 Sb.

- **Zákon č. 133/1985 Sb.**, o požární ochraně, ve znění zákona č. 425/1990 Sb., zákona č. 40/1994 Sb., zákona č. 203/1994 Sb., zákona č. 163/1998 Sb., zákona č. 71/2000 Sb., zákona č. 237/2000 Sb., zákona č. 320/2002 Sb., zákona č. 413/2005 Sb., zákona č. 186/2006 Sb. a zákona č. 267/2006 Sb. a zákona č. 281/2009 Sb.

Nářízení vlády:

- **Nářízení vlády č. 172/2001 Sb.**, k provedení zákona o požární ochraně, ve znění nařízení vlády č. 498/2002 Sb.
- **Nářízení vlády č. 463/2000 Sb.**, o stanovení pravidel na zapojování do mezinárodních záchranných operací, poskytování a přijímání humanitární pomoci a náhrad výdajů vynakládaných právníckými osobami a podnikajícími fyzickými osobami na ochranu obyvatelstva, ve znění nařízení vlády č. 527/2002 Sb.
- **Nářízení vlády č. 462/2000 Sb.**, k provedení § 27 odst. 8 a § 28 odst. 5 zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), ve znění nařízení vlády 36/2003 Sb.
- **Nářízení vlády č. 34/1986 Sb.**, o jednorázovém mimořádném odškodňování osob za poškození na zdraví při plnění úkolů požární ochrany, ve znění nařízení vlády č. 168/1989 Sb., nařízení vlády č. 195/1995 Sb. a nařízení vlády č. 497/2002 Sb.

Vyhlášky:

- **Vyhláška č. 35/2007 Sb.**, o technických podmínkách požární techniky.
- **Vyhláška č. 103/2006 Sb.**, o stanovení zásad pro vymezení zóny havarijního plánování a o rozsahu a způsobu vypracování vnějšího havarijního plánu.
- **Vyhláška č. 380/2002 Sb.**, k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva.
- **Vyhláška č. 328/2001 Sb.**, o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému, ve znění vyhlášky č. 429/2003 Sb.
- **Vyhláška č. 247/2001 Sb.**, o organizaci a činnosti jednotek požární ochrany, ve znění vyhlášky č. 226/2005 Sb.
- **Vyhláška č. 246/2001 Sb.**, o stanovení podmínek požární bezpečnosti a výkonu státního požárního dozoru (vyhláška o požární prevenci).

- **Vyhláška č. 255/1999 Sb.**, o technických podmínkách věcných prostředků požární ochrany, ve znění nařízení vlády č. 352/2000 Sb., vyhlášky č. 456/2006 Sb. a vyhlášky č. 102/2009 Sb.

1.4 Tísňová volání

Využívání telefonních čísel tísňového volání je základním způsobem oznamování mimořádných událostí pro občany. Tísňové volání je veřejně dostupná služba, stanovená zákonem o elektronických komunikacích. Zajišťuje bezplatný a nepřetržitý přístup uživatelů k číslům tísňového volání, bezodkladné zpřístupnění lokalizačních a jiných údajů, umožňující identifikaci osoby či subjektu, nezbytnost opatření k udržení nebo obnovení služby volání na tísňová čísla, poskytnout volání osobám zdravotně postiženým, ale i možnost uskutečnění volání osobám, které nezaplatily za služby ve stanovené lhůtě. Služba tísňové volání též stanovuje sankce za zlomyslné volání.

V ČR fungují národní tísňová čísla souběžně. Tato čísla jsou zachována proto, aby každá osoba mohla využít požadavku řešení mimořádné události jednou ze složek IZS. Občané ČR v současnosti preferují volbu konkrétního národního tísňového čísla.

1.5 Národní tísňová čísla

Od počátku 70. let minulého století jsou jasně daná tísňová čísla pro všechny složky IZS. 150 pro Hasičský záchranný sbor ČR, 155 pro Zdravotnickou záchrannou službu, 158 pro Policii ČR a 156 pro Městskou policii.

Číslo **150** je z pevných linek svedeno na okresy a jejich informační a operační střediska Hasičského záchranného sboru. Volání z mobilních telefonů je svedeno do krajských operačních center. Hasičský záchranný sbor má své celostátní operační a informační středisko. Je to jedno z míst, připravených na zasedání krizových štábů, včetně ústředního krizového štábu ČR. Nachází se v budově generálního ředitelství Hasičského záchranného sboru v Praze.

Číslo **155** patří Zdravotnické záchranné službě. Zatímco v některých krajích je směrování hovorů na úrovni okresů, jinde probíhá centralizace tísňových výzev na krajskou úroveň. Zdravotnická záchranná služba nemá operační středisko s centrální působností.

Číslo **158** směřuje své hovory z pevných linek na krajské správy Policie ČR. Hovory z mobilních telefonů jsou směrovány do deseti operačních středisek krajských správ Policie ČR v sídle krajů. Policie disponuje centrálním koordinačním pracovištěm na Ministerstvu vnitra ČR.

Číslo **156** má formát tísňových čísel, ale je k dispozici pouze tam, kde Městská policie působí, tedy nemá celostátní platnost.

Číslo **112** je v ČR v provozu od roku 1996, kdy se objevila jako standardní součást příjmu linek tísňového volání. Svoji výhodu má linka v technologii, která umožňuje lokalizaci osob. Ovšem většina států, kde je v současnosti linka v provozu, včetně ČR, si ponechala svá nadále platná tísňová čísla a linka 112 se stala pouze něčím doplňkovým.

1.6 Kdy a jak volat na jednu z tísňových linek

Linky tísňového volání slouží k ohlášení situací, kdy dochází k reálnému ohrožení životů, zdraví, majetku či životního prostředí, kdy je nutný okamžitý zásah složek integrovaného záchranného systému.

Situace, kdy je nutné volat linky tísňového volání, jsou např.:

- požáry budov, vozidel, lesa či jiných objektů, když je vidět kouř (např. z oken),
- vyproštění osob z troskek, vozidla či spadlého stromu,
- dopravní nehody se zraněním či usmrcením osob,
- nález podezřelého zavazadla připomínající nástražný výbušný systém,
- nález osoby v bezvědomí, s krvácením, dusící se,

- při obsluze strojů se závažným poraněním či amputací končetin,
- sebevražda,
- poranění elektrickým proudem,
- rvačka, výtržnost či násilná jednání,
- krádež, přepadení či loupež,
- poškození či zničení majetku,
- krádež vozidla, vniknutí do nemovitosti či vozidla,
- oznámení poznatků o ohrožených či pohřešovaných osobách.

Výše uvedený seznam není vyčerpávající. Pokud se nějaká osoba dostane do tísňové situace, která zde není uvedena, nesmí zaváhat a taktéž zavolat na některou z příslušných tísňových linek. Jejich případné zneužití je trestné podle zákona o elektronických komunikacích až do výše pokuty 100 000 korun českých. Na tísňovou linku 112 se nevolá z důvodu zjištění funkčnosti linky ani pro případné informativní dotazy.

Při volání na tísňovou linku je potřeba se řídit následujícími radami:

- zachovat klid,
- najít bezpečné místo, odkud je možné zavolat,
- vyčkat přihlášení operátora,
- nezavěšovat v případě, že se ozve jiná tísňová linka a vyčkat na přepojení,
- stručně a jasně popsat danou situaci.

Zejména je potřeba uvést kde je pomoci žádáno, tedy přesnou adresu či nejpřesnější popis místa a jak se k němu nejlépe dostat. Upozornit operátora na nebezpečí, které se na místě může vyskytnout, např. tlakové láhve, výbušné látky apod. Taktéž na průjezdnost terénu např. objízdná trasa, neprůjezdná silnice atd. Pokud operátor vyžaduje další údaje, je potřeba s ním spolupracovat, stručně a jasně odpovídat na jednotlivé otázky. Nezavěšovat, dokud operátor nevyzve a i poté si nechat volnou linku na případné opětovné zavolání operátora pro doplňující informace, popř. pokud se situace na místě zdramatizuje, je potřeba opětovně zavolat na příslušnou tísňovou linku.

Pokud je potřeba vyřešit zdravotní problém či trestný čin, je nejjednodušší zavolat na příslušná národní tísňová čísla, která jsou rovnocenná číslu 112. Často se stává, že mimořádnou událost ohlašuje více volajících, proto se operátor pouze dotáže na upřesnění informací a hovor ukončí. Tímto se zabraňuje zbytečnému opakování stejných informací a linka je připravena odbavit další tísňový hovor.

(zdroj: Lepeška, 2008, Víš, odkud voláš o pomoc tísňovou linku 112? Příručka pro obyvatele)

1.7 Shrnutí

Hlavním způsobem oznamování mimořádných událostí je volání na některou z tísňových linek. Za posledních pár let se do povědomí občanů dostala i tísňová linka 112, která u nás rozšířila nabídku tísňových linek spolu s příchodem mobilních telefonů. Její výhoda spočívá v tom, že je na ní volající obsloužen, ať potřebuje zásah hasičů, zdravotníků, nebo policie.

2. Evropské tísňové číslo 112

2.1 Historie vývoje a současnost jednotného tísňového čísla 112

Jednou z podmínek pro vstup ČR do Evropské unie (dále jen EU) bylo zavedení jednotného evropského tísňového čísla. Bylo tedy potřebné zavést tísňovou linku 112. Zástupci všech tří složek IZS se shodli, že nadále budou zachována národní tísňová čísla, protože obyvatelé ČR jsou na ně zvyklí a využívají je. Na počátku veškeré snahy bylo nutno vytvořit právní základ, který by určoval harmonogram a zásady zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v ČR. Tyto zásady jsou v základu k zavedení linky 112 uvedeny v usnesení vlády č. 391/2000, ve znění usnesení vlády č. 350/2002.

Ve všech státech EU linka 112 funguje, ale některé státy stále preferují svá národní tísňová čísla a o lince 112 nejsou dostupná žádná podrobná data. Tísňová linka 112 funguje i v ostatních státech Evropy, nezávisle na tom, zda jsou členy EU. Ve světě existuje celá řada tísňových čísel. Mnoho států, a není to neobvyklé, tedy i členské země EU provozují více než jedno tísňové číslo. Přístup ke všem tísňovým číslům, včetně jednotného evropského čísla 112, je důležitý pro všechny obyvatele Evropy.

Rada Evropského společenství rozhodnutím č.91/396/EHS ze dne 29. července 1991 zavedla tísňovou linku 112 především z důvodu usnadnění komunikace s tísňovými službami v rámci EU. Každý stát používám vlastní tísňová čísla, která cizinec nezná a při zavolání na tato čísla vzniká také jazyková bariéra. I z těchto důvodů bylo zavedeno jednotné číslo 112 v EU.

Podle rozhodnutí Rady evropského společenství bylo číslo 112 zaváděno po Evropě do 31. prosince 1992. V některých evropských zemích bylo zavedeno z důvodu problémů do konce roku 1996. Zavedeno mělo být ve veřejných sítích, digitálních sítích integrovaných služeb a v mobilních službách. Na uvedeném čísle muselo být zajištěno, že zpráva o mimořádné události bude přijata a bude na ní odpovídající reakce. Tento způsob měl být upraven tak, aby odpovídal národní organizaci nouzových systémů. Pokud to bylo je trochu možné, mělo být číslo 112 zavedeno souběžně s národními tísňovými čísly téže země.

Česká republika byla technicky připravena zapojit tísňové číslo 112 od 1. ledna 1999, od ledna roku 2003 bylo volání na číslo 112 zprovozněno také v pevných telefonních sítích a svedeno do 14 krajů a jejich operačních středisek Hasičského záchranného sboru. Volání na linku 112 z mobilních telefonů funguje od té doby, co byly zavedeny mobilní telefony, v červnu roku 2002 byla volání z mobilních telefonů taktéž svedena do 14 krajských operačních středisek. Do té doby odbavovala tato tísňová volání Policie ČR. V dnešní době jsou schopny všechny státy EU přijímat výzvy o mimořádných událostech na lince 112 jak z pevných linek, tak mobilních telefonů, z veřejných telefonních automatů i ze soukromých telefonních ústředí.
(zdroj: Ošťádalová, 2005)

2.2 Legislativa

Nejdůležitějšími dokumenty Evropského společenství, týkající se zavedení linky 112, jsou:

- rozhodnutí rady ze dne 29. července 1991, č. 91/396/EHS o zavedení jednotného čísla tísňového volání,
- směrnice Evropského parlamentu a rady ze dne 7. března 2002, č. 2008/22/ES, o univerzální službě a uživatelských právech týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací,
- doporučení komise ze dne 25. července 2003, o zpracování informací o místě volajícího v elektronických komunikačních sítích v zájmu zlepšení určení místa volajícího v rámci služeb pro tísňová volání.

V České republice je problematika upravena předpisy:

- zákon o elektronických komunikacích a opatřeními Českého telekomunikačního úřadu,
- zákon o IZS,
- usnesení vlády č 39/2000 ve znění usnesení vlády č. 350/2002,

- zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích byl vyhlášen v částce č. 43 Sb. dne 31. března 2005 a účinnosti nabyl dne 1. května 2005. Nahradil tak dosavadní zákon č. 151/2000 Sb. o telekomunikacích.
(zdroj: Ošťádalová, 2005, str. 6-7)

2.3 Složky a příjem tísňových volání

Nepřetržitý přístup k tísňovému volání je jedním ze základních a důležitých požadavků evropské legislativy, která se zabývá ochranou a bezpečností občanů. Ve směrnici je stanoveno, že členské státy zajistí, aby všichni koncoví uživatelé veřejně přístupných telefonních služeb, včetně uživatelů veřejných telefonních automatů, mohli bezplatně volat vedle jakýchkoliv jiných národních čísel specifikovaných národními regulačními úřady i tísňové služby s použitím jednotného evropského čísla.

Státy EU musí zabezpečit, aby volání na linku 112 byla vhodným způsobem zodpovězena a vyřízena způsobem nejlépe odpovídajícím organizaci národních záchranných či integrovaných systémů v rámci technologických možností. Protože většina států EU využívá i svá národní tísňová čísla, v naprosté většině případů jsou tyto hovory zpracovávány na společném operačním středisku více záchranných složek. Častým případem je směrování tísňové výzvy na operačním středisku policie.

Na místa operátorů operačních středisek pro tísňovou linku 112 je dosazována obsluha se znalostí alespoň jednoho základního světového jazyka, nejčastěji se znalostí angličtiny, dále němčina a francouzština. Samozřejmostí v každém státě je odpovídat na výzvy v národním jazyce.

2.4 Telefonní centra tísňového volání

Novým prvkem je vybudování telefonních center tísňového volání na krajských operačních střediscích HZS. Za rok 2003 bylo v ČR realizováno kolem 8 milionů tísňových volání. Za toto období měl HZS 77 okresních operačních center a Policie ČR měla také 77 okresů, pouze počty zdravotnických operačních středisek byly proměnlivé.

První ostrý provoz systému byl zahájen v Praze na telefonním centru v tzv. Centrále HZS ČR. V dubnu roku 2004 bylo do systému postupně zapojeno tísňové volání nejdříve z pevných linek, po pár dnech i ze všech mobilních sítí a v následujících měsících byla do ostrého provozu zapojena i ostatní krajská telefonní centra.

Telefonní centra zajišťují příjem tísňového volání na linku 112 pro všechny složky IZS. Je to pracoviště, které zabezpečuje příjem tísňových volání v českém i cizím jazyce, vyhodnocuje tísňové zprávy, předává potřebné údaje příslušnému operačnímu středisku IZS, které je zodpovědné za vyslání sil a prostředků k místu události.



Obrázek č. 1: Mapka krajů a krajských center tísňového dovolání (zdroj: www.hzscr.cz)

Základní složky IZS provozují operační střediska na těchto úrovních:

- okresní - 77 (HZS ČR), 77 (Policie ČR), 77 (ZZS),
- krajské - 14 (HZS ČR), 8 (Policie ČR), 10 (ZZS),
- celostátní - 1 (HZS ČR), 1 (Policie ČR), 0 (ZZS).

2.5 Jednání o vzniku telefonních center

Navrhována byla různá řešení způsobu odbavování volání na linku 112, včetně budování společných pracovišť složek IZS, takové řešení bylo ovšem odmítnuto ze strany Policie ČR i Zdravotnické záchranné služby. Ministerstvo vnitra tedy nabídlo, aby odbavování linky 112 zajistilo Ministerstvo zdravotnictví. Tuto nabídku Ministerstvo zdravotnictví též odmítlo, a proto bylo schváleno řešení uvedené v usnesení vlády č.391/2000 ve znění usnesení vlády č. 350/2002. Na základě tohoto usnesení byl sjednán dodatek k Prováděcí smlouvě Ministerstva vnitra a telekomunikačních služeb k zajištění výstavby a provozu 14 telekomunikačních center tísňového volání u HZS krajů a technologie propojitelné s informačními středisky složek IZS. Součástí projektu je i vybudování a provozu školicího centra pro přípravu personálu.

(zdroj: Ošťádalová, 2005)

2.6 Projekt 112 a CALL CENTER

Projekt je řešen zcela novým moderním způsobem, založeným na technologii CALL CENTRA, kde se všechny hlasové a datové komunikace pečlivě zálohují a archivují. Technologie 112 je řešena jako celostátní, jednotná a jednotlivá telefonní centra tísňového volání se navzájem zálohují. Tísňové volání lze shodným způsobem odbavit na kterémkoliv telefonním centru, ale je k tomu zapotřebí jednotná konfigurace systému. Rychlost přenosu dat mezi jednotlivými centry je cca 2 Mbit/s. Centra jsou personálně obsazována v závislosti na počtu obyvatel na obsluhovaném území a odhadu počtu tísňových výzev.

(zdroj: Ošťádalová, 2005)

2.7 Shrnutí

Tísňová linka 112 byla v EU zavedena do roku 1992, u států, které měly problémy se zavedením, bylo možné ji zavést až do roku 1996. Od roku 2003 byla linka zaváděna i do pevné sítě v ČR. Na počátku všeho bylo nutné vytvořit legislativní základ, který by se problematikou tísňového volání zabýval. Základ položil zákon z roku 2000 o telekomunikacích, který byl později zrušen a v roce 2005 nahrazen zákonem o elektronických komunikacích, kde se hovoří o povinnosti poskytovat identifikační údaje volajících. Ve všech státech EU tísňová linka funguje, ale způsob odbavování není ještě mnohdy dořešen. Všechny země EU jsou na tísňovém čísle schopny přijímat výzvy o mimořádných událostech. Častým případem je existence více společných operačních středisek více složek záchranného systému. V každém státě je běžné přijímat hovory v národním jazyce dané země, ale i často ve více světových jazycích jako je angličtina nebo němčina.

Praktická část

3. Organizace tísňového volání na HZS ČR

3.1 Technické řešení

Technologie CALL CENTRA umožňuje operátorům identifikovat telefonní číslo, adresu pevné linky či polohu mobilního telefonu. Všechno toto je zobrazováno v digitálních mapách a spojeno s mimořádnou událostí. Základem technického řešení je při tísňovém volání vytvořit tzv. datovou větu, která je dále předána na příslušné operační centrum jedné ze složek IZS. Po zavolání z pevných i mobilních sítí na číslo 112 je hovor přeměřován na telefonní centrum tísňového volání HZS kraje dle uspořádání krajů v ČR. Na stejné pracoviště je svedeno také volání na tísňovou linku 150, v případě zdravotnických záchranných služeb je datová věta předána vždy na krajské zdravotnické operační středisko.

Funkčnost zajišťuje plně automatizované softwarové řešení nežádoucích či mimořádných událostí na operačních střediscích složek IZS a jejich možnost příjmu datové věty z telefonního centra tísňového volání. V opačném případě musí být zachován současný způsob předávání tísňových volání, který prodlužuje čas mezi počátkem volání a vysláním příslušných prostředků a sil IZS. Pokud obyvatelé volali dříve na jiné tísňové číslo, než bylo dané k druhu mimořádné události, byli volající vícekrát přepojováni a vytěžováni a informace byly předávány mezi jednotlivými příslušnými operačními centry. Oba případy znamenají i několikaminutové zdržení. Technologie telefonního centra tísňového volání umožňuje současně odbavit tísňové volání i předat informace o mimořádné události všem příslušným složkám IZS.

Při tzv. specifických voláních jsou tato volání, po zjištění nezbytných údajů, přepojena na příslušné operační středisko, anebo je vytvořena datová a její formou jsou předány všechny identifikované údaje od volajícího automaticky. Jsou specifická volání, kdy volající, který má zdravotní problém, volá linku 112 a tím vznikne několikavteřinová prodleva nutná ke zjištění údajů a přepojení na zdravotnické operační středisko. U těchto specifických volání je nezbytné, aby občané nadále používali národní tísňová čísla a tím

by tísňové volání končilo na příslušném operačním centru jedné ze složek IZS. Datová věta je řešena podle standardů Státního informačního systému a její propojitelnost je navržena tak, aby bylo možné připojení operačních center složek IZS.

(zdroj: HZS Praha, Uživatelská příručka ASW TCTV 112, 2009)

3.2 Telekomunikační technické základny a pokrytí

V ČR jsou 3 základny, které mají jednotlivé dané pokrytí pro kraje, pražská základna, základna v Plzni a Olomouci.

Základna Praha pokrývá telefonní centra tísňového volání v krajích:

- kraj Praha,
- Středočeský kraj,
- Královehradecký kraj,
- Liberecký kraj,
- Ústecký kraj.

Základna Plzeň pokrývá telefonní centra tísňového volání v krajích:

- Plzeňský kraj,
- Jihočeský kraj,
- Karlovarský kraj,
- kraj Vysočina.

Základna Olomouc pokrývá telefonní centra tísňového volání v krajích

- Olomoucký kraj,
- Jihomoravský kraj,
- Pardubický kraj,
- Zlínský kraj,
- Moravskoslezský kraj.

(zdroj: HZS Praha)

3.3 Obsluha a personální obsazení operačních center

Obsluhu telefonního tísňového centra volání zabezpečují příslušníci hasičského záchranného sboru, kteří vykonávají službu ve dvanáctihodinových pracovních směnách, ve 4 směnném provozu dle rozpisu. Samotnou činnost řídí operační důstojník, případně vedoucí směny krajského operačního centra kraje. Činnost na pražském operačním centru řídí vedoucí směny telefonního centra tísňového volání. Střídající směny vždy nastupují v 7 hodin ráno a v 19 hodin večer. Centra jsou personálně obsazena v závislosti na počtu obyvatel daného území a odhadu počtu tísňových volání. Pro zajištění chodu 112 musí být přijímáni příslušníci HZS se znalostí angličtiny nebo němčiny jako základního jazyka. Technologie podporují i další 4 jazykové znalosti- francouzštinu, ruštinu, španělštinu a italštinu. Nový personál je ke své činnosti připravován ve speciálním školícím centru ve Frýdku- Místku, kde sídlí Odborné učiliště požární ochrany a na krajských telefonních centrech tísňových volání 112.

(zdroj: ústní rozhovor s dispečery HZS Praha)

3.4 Úkoly operátorů

Odborně způsobilí operátoři musí při výkonu služby zvládat množství úkolů. Znají a ovládají obsluhu spojovacích, signalizačních a výpočetních prostředků. Přijímají zprávy a hlášení o mimořádných událostech kde jsou podstatné údaje jako druh události, místo a adresa, nějaké bližší údaje o rozsahu události, ohrožení osob a hrozící nebezpečí, nejvhodnější dojezd na místo události, jméno volajícího, jeho adresu a telefonní číslo, ze kterého volá. V případě pochybností musí operátor provést zpětný dotaz. Důležité je převést hlášení do elektronické podoby a předat hlasovou či datovou větu na příslušná operační centra složek IZS. Musí mít přehled o vedených událostech a jejich stupni řešení. Kontroluje akceschopnost prostředků telefonního centra, řeší drobné závady a plní úkoly interního nařízení.

Pracovní cyklus odbavení hovorů je standardní a stanovený způsobem přihlášení do systému. Každý operátor má své logo a heslo, kterým se přihlásí do systému a poté je připraven k příjmu hovoru. Každý hovor je distribuován na operátora, jeho zvednutí je

automatické a poté probíhá komunikace a ukončení hovoru. Na operačním centru je definován automatický čas na zpracování veškerých údajů, prodloužení času je povolené v případě náročnější operace. Po ukončení operace je operátor připraven na příjem dalšího hovoru. Ze systému je možné se odhlásit pouze na přestávku. V případě, kdy na linku volá cizinec, jehož jazyk operátor není schopen přijmout, předá hovor v rámci telefonního centra svého kraje, kde je operátor s příslušnou jazykovou znalostí, jelikož systém umožňuje v databázi přihlášených operátorů vyhledat nejbližšího neobsazeného operátora s požadovanou jazykovou znalostí a předat hovor k odbavení.

K příjmu tísňového volání je možné využít takzvané konference hovorů. To znamená, že operátor přijme hovor, pomocí tlačítka na ovládání vyvolá funkci tříčlenné konference, hovor od volajícího je mezitím přidrženo, zavolá třetího účastníka konference a následně připojí volajícího. Tímto způsobem může probíhat konference tří účastníků, přičemž jeden z operátorů může kdykoliv vystoupit a ostatní dva pokračují v hovoru. Po vystoupení operátor opět pracuje, nemůže se však do konference vrátit.

(zdroj: ústní rozhovor s dispečery HZS Praha)

3.5 Zásady pro příjem tísňové výzvy

Zásadním úkolem operátorů je co nejpřesněji a v co možná nejkratší možné době získat všechny nezbytné údaje pro vyhodnocení mimořádné události a nutné pomoci. Operátor se snaží přimět volajícího, aby sděloval informace v pořadí, jaké on potřebuje a které je optimální pro příjem hovoru. Během služby operátoři používají náhlavní soupravu, mají přidělené operátorské místo a zajišťují chod telefonního centra, přičemž fáze získávání informací představuje jejich hlavní náplň, neboť musejí být schopni z volajícího vytěžit co nejvíce informací v co nejkratším čase, které jsou nezbytné. Operátor je tím, kdo řídí dialog mezi ním a volajícím, musí přitom hovořit klidně, ale rozhodně, s jasným cílem a zjistit od volajícího pouze ty informace, které rozhodnou o zásahu. Další informace jsou zbytečné.

Základem doporučeného chování je jasné a srozumitelné představení. Operátor naslouchá tomu, co volající říká, komunikace musí probíhat vstřícně a klidně. Měl by tolerovat, že je volající rozrušený, přistupovat k němu jako k rovnocennému partnerovi,

neměl by volajícího kárat, napomínat ani poučovat. Z jeho projevu musí být zřejmé, že ví, co dělá, že si je jistý. Osvědčená taktika hovoru jsou krátké a jasné věty, pokud je nutné volajícího přepojit, je třeba to řádně zdůvodnit a vysvětlit, kam ho přepojuje. Jednou z dalších zásad pro operátora je dávat najevo, že situaci rozumí, že ví, kde je problém a v čem volající potřebuje jeho pomoc. Situace se nesmí zlehčovat, i když jsou potíže volajícího zjevně bezvýznamné anebo celkově může situace působit humorně. V žádném případě nesmí být podceňovány hovory od dětí, zvláště pokud jde o tísňové volání, je vhodnější dítě oslovovat jménem. Je nepřijatelné dávat jakkoliv najevo rasové přesvědčení a vztahy k národnostem.

Pokud volající požádá operátora o jeho identifikaci, operátor by měl poskytnout dle svého vlastního uvážení základní údaje, tzn. jméno případně osobní číslo. Je-li volající urážlivý, napadá operátora, chce si stěžovat či z nějakého jiného důvodu vzroste mezi nimi napětí, předá operátor hovor operačnímu důstojníkovi, jelikož na operačním centru se přijímají tísňová volání, nikoliv stížnosti.

Nejvýznamnější faktory, které ovlivňují práci na operačním centru, jsou vlastní dispozice jednotlivých operátorů, které jsou rozpoznávány v rámci přijímacího řízení na tuto pozici formou fyzických a psychických a zdravotních testů. Jedny z hlavních požadovaných vlastností mají být schopnosti racionálně zvládat mimořádné situace, schopnost adaptace a motivace, pozitivní vztahy k moderní technice a technologiím, emocionální stabilita, klidnost, rozvážnost, jistota, komunikativnost, logické myšlení, znalost cizího jazyka. Po vypracování musí mít operátor znalosti možností složek IZS, znalosti interních předpisů HZS, charakteristiku spravovaného území, právní rámce požární ochrany.

(zdroj: ústní rozhovor s dispečery HZS Praha)

3.6 Stres u operátorů

Stres je každodenní faktor, se kterým se operátoři potýkají a který na ně negativně působí. Může vzniknout na základě situací, se kterými si operátoři nedovedou poradit, neumí je řešit a je nutná improvizace pod tlakem a časovou tísňí. K tomu se nejčastěji přidává únava, bolesti hlavy při celodenním sezení u monitorů nebo nevhodné pracovní

prostředí (kolektiv, přetížení, špatná organizace, nevhodný, nebo špatný výcvik apod.). Svůj díl viny mají i volající, se kterými je občas velice obtížná komunikace. Optimální výkon podá operátor, který je klidný, komunikativní, rozvážený a vyrovnaný. Cílem je tedy udržet operátora v duševní pohodě, kdy je schopen řešit klidně, rychle a přesně úkoly na operačním centru.

Prostředky k duševnímu zdraví jsou adekvátní výcviky a příprava nácviku s volajícím v krizové situaci, pracovní pravidla umožňující omezenou improvizaci, periodické kurzy a školení, tréninky a kontroly postupů a jejich dodržování, pozitivní přístup k volajícím. V boji se stresem by měla být péče o optimální pracovní podmínky.

3.7 Odborná příprava na operátora

Příprava je to základní pro zabezpečení odborné úrovně budoucích operátorů. Probíhá ve vzdělávacích zařízeních požární ochrany Ministerstva vnitra. Začíná se základní přípravou a následuje zdokonalovací odborná. Zvláštností je nutnost jazykové znalosti a přípravy, vzhledem k tomu, že příjem na lince 112 je umožněn ve dvou světových jazycích, a to v angličtině a němčině a možností využít dalších šest světových jazyků i v softwarové podobě. Příprava probíhá mimo výkon služby na operačním centru.

Roku 2001 započaly práce na výstavbě školícího telefonního centra tísňového volání v Odborném učilišti požární ochrany ve Frýdku- Místku. Bylo nutné vybudovat prostory s potřebnou technologií pro přípravu operátorů. Školící centrum splňuje veškeré nároky s odpovídajícími aplikacemi jak v českém, tak cizím jazyce k co nejrychlejšímu odbavení tísňového volání. Pracoviště je vybaveno telefonem, který umožňuje konferenční hovory dle povahy tísňového volání a nutností propojení s ostatními složkami IZS. Je zde rovněž nainstalována aplikace pod názvem Dispečer, která operátorům umožňuje získat informace o hovoru z hlediska místa a čísla volajícího, místu události včetně grafického znázornění. Aplikace Dispečer umožňuje práci s panelem spojení, nahrazujícím telefon a rychlé přidělení zpracovaných údajů ostatním složkám IZS. Jsou zde i náhlavní soupravy pro usnadnění komunikace a práce operátora. Ve Frýdku- Místku jsou zřízena čtyři taková pracoviště pro přípravu operátorů. Kurz má název Operační řízení pro příjem tísňového volání 112. Je určen pro příslušníky HZS s dobrou znalostí cizích jazyků.

Probíhá zde také příprava operačních techniků 112. Absolvent je schopen přijímat tísňová volání na linku 112 v českém nebo i v cizím jazyce, vyhodnocovat volání a předat potřebné údaje na další operační střediska ostatních složek IZS prostřednictvím moderních technologií.

(zdroj: Ošťádalová, 2005)

3.8 Charakteristika kurzu „Operační řízení 112“

Délka kurzu je v rozsahu 370 hodin po dobu 10 týdnů a obsahuje 4 části zakončené závěrečnou zkouškou.

1. část kurzu je zaměřena na odbornou přípravu v rozsahu 80 hodin. Ověřuje se dosažená znalost cizího jazyka, organizace a řízení HZS v ČR, prevence a ochrana obyvatelstva, požární taktika, technické prostředky, zdravotní příprava, psychologie, chemicko-technická služba, spojení, a to vše formou testů.

2. část kurzu je v rozsahu 90 hodin a zahrnuje odbornou jazykovou přípravu, jejíž cílem je porozumět tísňovému volání v angličtině nebo němčině, pečlivá výslovnost, jednoduché dotazy formou odpovědi ANO/NE. Je nutné rozumět vyslechnutému projevu a čtenému textu a projev vyjadřování. Při výuce jsou k dispozici modelové situace, do kterých se cizinec může dostat.

3. část kurzu je věnována odborné technické přípravě pro telefonní centrum a to v rozsahu 80 hodin, kde je zapotřebí znát činnost telefonního centra, organizaci při výkonu služby, vyrozumění orgánů a varování obyvatelstva, zdroje sil a prostředků, dokumentaci a řídicí proces. Vše je zakončeno testem.

4. část je pro praktickou odbornou přípravu pro telefonní centrum v rozsahu 120 hodin. Seznamování se s hardwarem a ovládáním, se softwarem a jeho využitím pro pracovní činnost, s činností operátora. I tato část je zakončena zkouškou.

Kurz zabezpečuje Odborné učiliště požární ochrany a Střední odborná škola a Vyšší odborná škola požární ochrany Ministerstva vnitra ve Frýdku- Místku. Po vykonání všech dílčích zkoušek je příslušník přizván k závěrečné zkoušce. Po absolvování kurzu je

příslušník schopen přijímat hovory na tísňové lince 112 jak v rodné, tak v cizí řeči, vyhodnocovat volání a předávat potřebné údaje na operační centra složek IZS. Dokladem o ukončení kurzu je osvědčení o odborné způsobilosti, které opravňuje k výkonu funkce operačního technika na telefonním centru tísňového volání.

(zdroj: dokumentace HZS Praha)

3.9 Shrnutí

Tísňová linka 112 je v ČR svedena do 14 telefonních center na úrovni krajů na základě usnesení vlády č. 391/2000, ve znění usnesení vlády č. 350/2002. Telefonní centrum zajišťuje činnost příjmu tísňových výzev ve prospěch všech základních složek IZS. I v ČR je zajištěn příjem jak v národním jazyce, tak v cizí řeči, nejčastěji v angličtině, němčině aj. Vyhodnocuje hovory a předává je i s potřebnými údaji příslušnému operačnímu středisku jedné ze složek IZS. Technologie propojitelnosti operačních středisek je řešen způsobem založeným na technologii CALL CENTER, která se vzájemně zálohují a archivují hlasové i datové komunikace.

Obsluhu telefonních center zajišťují vysoce proškolení příslušníci HZS ČR. Na svou činnost jsou odborně i jazykově připravováni v Odborném učilišti požární ochrany ve Frýdku- Místku. V současné době jsou zde 4 pracoviště na obsluhu telefonních center.

4. Identifikace volajícího

4.1 Identifikace polohy

Součástí technického zabezpečení obsluhy linky 112 jsou informace o lokalizaci volajícího z pevné, veřejné i mobilní sítě. Je to velice důležité, jelikož na to závisí další činnosti, prováděné v operačním centru. V příchozím hovoru je provedena identifikace volajícího. Dohledání volajícího z pevné sítě provádí služba ALI (Automatic Location Identifikacion, Automatická lokalizace volajícího), která vyšle dotaz přes zabezpečený protokol Https poskytovatele telefonních služeb do databází služby INFO 35. V těchto databázích se nacházejí místopisné údaje, tedy adresa, kde je účastník zaregistrován a jeho jméno. V případě volání z veřejné mobilní sítě je poloha uvedena v podobě souřadnic onoho místa nebo určení oblasti na základě pokrytí území ČR mobilním operátorem. V návaznosti na tyto údaje se data aplikují do mapy, kde dochází k zobrazení polohy volajícího. V době mobilních telefonů dochází k tomu, že z určitého místa události je volání z i z více mobilních telefonů. Pokud volající uskuteční zlomyslné volání, je možné ho sankcionovat. Znalostí lokalizačních údajů lze též zjistit, zda v dané oblasti již nepůsobí některá ze složek IZS a tím předejít vícenásobnému vyslání posíl na stejné místo, pokud je daná složka schopna zajistit mimořádnou událost.

(zdroj: HZS Praha, Uživatelská příručka ASW TCTV 112, 2009)

4.2 Volání z pevné sítě

V pevné síti bylo tísňové číslo 112 uvedeno do provozu roku 2003 a volání byla soustředěna na krajská operační centra HZS až po uvedení do ostrého provozu roku 2004. Všechny telefonní ústředny jsou připojeny na veřejnou telefonní síť prostřednictvím ISDN linky. Digitální přenos dává k dispozici telefonní číslo volajícího a další informace (např. polohu). Informace o volání poskytuje telefonní server, jelikož aplikační software s ústřednou nekomunikuje. V pevných sítích je číslo volajícího geografické, má pevný vztah k adrese volajícího a pevné geografické poloze. Číslo se automaticky posílá

datovou sítí a ta na jeho základě vyhledá v databázích údaje, tzn. jméno volajícího, adresu a další místopisné údaje. Tato služba se nazývá INFO 35, což je odvozeno od § 35 z dnes již neexistujícího zákona o telekomunikacích. Aktualizace údajů služby INFO 35 je prováděna každých 14 dní.

(zdroj: Ošťádalová, 2005)

4.3 Mobilní síť a její vývoj

GSM, neboli Global System for Mobile Communication, je dnes nejrozšířenější sítí a komunikační bezdrátový standard. Tento systém existuje ve čtyřech hlavních pásmech: GSM- 850, GSM- 900, GSM- 1800 a GSM- 1900. Tato čísla vyjadřují frekvenční pásma v MHz. S vývojem se začalo roku 1982, kdy byl zrealizován panevropský komunikační systém v pásmu 900 MHz. Roku 1989 přešel systém GSM na European Telecommunication Standard Institute, který je dodnes. Od roku 1990 je znám pod zkratkou GSM a byla zveřejněna první specifikace služeb a prostředí. Byla zde zahrnuta i služba nouzového volání, kde bylo definováno číslo 112 jako univerzální nouzové číslo všech lokálních sítí. Roku 1991 bylo umožněno operátorům vystavět první mobilní sítě a první taková síť byla spuštěna roku 1992. O téměř dva roky přišla specifická služba, která byla uvedena jako identifikace volajícího a zahrnovala zobrazení čísla volajícího.

Síť GSM se neustále rozvíjí, v současné době máme tři sítě GSM na území ČR. První je provozována od roku 1996 pod názvem Eurotel, v dnešní době pod názvem O2. Další síť je od téhož roku založená síť pod názvem Paegas, která se roku 2002 přejmenovala na T-Mobile. A následně roku 2000 byla spuštěna síť pod názvem Oskar, dnešní Vodafone.

Nejpodstatnější jsou technické prvky fungování sítě GSM základnová stanice a mobilní telefon. Účastník komunikuje se sítí pomocí mobilní stanice, tím se rozumí vlastní mobilní přijímač a vysílač, tj. mobilní telefon a dále je to modul SIM karty, který umožní identifikaci uživatele v rámci sítě GSM. Mobilní stanice obsahuje přijímač/vysílač o frekvenci 900 MHz, který umožňuje digitální komunikaci se základovými stanicemi. Mobilní síť lze používat poté, co je aktivována karta SIM, jedinou výjimku tvoří nouzová volání. SIM karta obsahuje informace o jejím majiteli, jako je ID kód, telefonní seznam a jiné. Karta je přenosná a její zneužití lze zablokovat

kódem PIN, který si každý uživatel libovolně nastaví. Karta umožňuje identifikaci jejího majitele u operátora, který poté provádí kontrolu v databázi s uloženými daty. Mobilní stanice se dělí podle způsobu provedení na stanice určené k zabudování, přenosné stanice a příruční. Čím větší stanice je, tím větší má výkon.

V systému sítě GSM je umožněno dynamické přidělování kanálů, během hovorů se mohou kanály měnit, což závisí na obsazenosti a kvalitě sousedních kanálů. Tím to se výrazně zvyšuje provozní kapacita systému. Na jednom kanálu je možné přenášet 8- 16 telefonních hovorů. Takovýto způsob přenosu umožňuje uspořít omezený frekvenční systém a dává přenosu dobrý signál. Je ovšem nutné, aby každý časový úsek byl vyslán ve správném okamžiku, aby nerušil ostatní časové úseky, pokud se do jedné frekvence vměstná 8 hovorů.

(zdroj: Ošťádalová, 2005)

4.4 Metody lokalizace mobilních telefonů

Již několik let probíhá výzkum se zjišťováním polohy mobilních telefonů, vývojáři již definovali několik metod, jak lokalizovat polohu mobilního telefonu. Existují tři kategorie. Mezi nejstarší pokusy patří lokalizace polohy GSM sítí- toto je metoda využívající síť. Novější metoda je s použitím mobilního telefonu. Mezi nimi je rozdíl v tom, že metoda lokalizace sítě nevyžaduje použití mobilního telefonu, ten působí pasivně, jako sledovaný prvek, ovšem metoda s použitím mobilního telefonu využívá pro zjišťování polohy právě mobilního telefonu, který nepotřebuje spolupráci mobilní sítě. Konečným výsledkem je lokalizace polohy prostřednictvím karty SIM, která kombinuje spolupráci mobilní sítě s telefonem.

Síťové metody pro zjišťování polohy jsou založeny na znalosti konfigurace sítě GSM a radiových vlnách. Mobilní operátoři přesně znají umístění základnových vysílacích stanic, jejich rozdělení a používané frekvence.

Jiný postup vyhodnocuje zpoždění signálu, který vysílá mobilní telefon. Každý telefon má interní časovač, synchronizovaný se sítí GSM, jinak by mezi sebou nekomunikovaly. Pokud vyhodnocovací centrum zná čas, kdy mobilní telefon začal vysílat, což je označeno časovou značkou, a porovná to s časem, kdy data dorazila do

základnové stanice, může vyhodnotit zpoždění signálu a vypočítat vzdálenost do základny. Pokud je mobilní telefon v dosahu tří základen, se kterými může komunikovat, dá se spočítat zpoždění komunikace se všemi základnami na 50 až 150 metrů. Přesněji to příliš nelze, jelikož těmto signálům mohou bránit různá zalomení radiových signálů a odrazy a to především ve městech. Tedy z toho plyne, že přesnější lokalizace bývá v otevřených krajinách než v městských oblastech.

Oba postupy jsou pro operátory velkou výhodou, protože pracují s mobilními telefony. V momentě spuštění služeb ji může využít každý majitel mobilního telefonu. Operátorům se tím ale zvyšují náklady do vyhodnocovacích center a zvyšuje se zátěž sítí. Pro zjišťování polohy volajícího je nutná komunikace mobilního telefonu se sítí. Při příchozích i odchozích hovorech, přijímání a odesílání textových zpráv, samotným zapnutím či vypnutím mobilního telefonu. Pokud mobilní telefon nevysílá, zná vyhodnocovací centrum pouze oblast až do velikosti kraje, ve které se nachází, případně zpoždění signálu, ale pouze z doby poslední komunikace se sítí.

Zjišťování polohy s využitím mobilního telefonu je výrazně přesné. Nejpřesnějším zjištěním polohy o pohybujícím se předmětu je pomocí GPS (Global Positioning System) navigace, která je založena na 24 družicích obíhajících Zemi v přibližně 200 kilometrové výšce. Každá družice vysílá informace o své poloze a čase. Podle dat ze tří družic je přijímač schopen určit svoji přibližnou polohu s odchylkou několika desítek metrů. Při vyslání signálu ze čtyř vysílačů je možné určit polohu s přesností na metry. V jednu chvíli je možné zachytit signál z maximálního počtu 12 družic. Signál se ovšem nešíří v budovách, proto je možné ho určit pomocí spolupráce sítí GSM a GPS (sít' A-GPS). Při hustotě vysílačů A-GPS cca každých 300 km, je možné určit polohu mobilního telefonu s přesností na 10 až 20 metrů.

Další metodou lokalizace je lokalizace na stejném principu, jen s tím rozdílem, že vysílacím bodem je zde základnová stanice a výpočet signálu provádí přímo mobilní telefon, a to pokud zná přesné umístění základnových stanic, může svoji polohu zjistit sám. Nebo může svá data odeslat do vyhodnocovacího centra a, které vypočítá polohu mobilního telefonu a pošle data zpět. Přesnost je v otevřené krajině cca 60 metrů, ve městech kolem 200 metrů.

(zdroj: Ošťádalová, 2005)

4.5 Mobilní sítě v České republice

V roce 1996 spustila svou první GSM síť společnost Eurotel (dnešní O2) a zároveň s ní byla spuštěna linka 112. ČR byla rozdělena do osmi oblastí, do kterých směřovaly hovory a které odpovídaly tehdejšímu rozdělení krajů. Již od roku 1998 se společnost Eurotel snažila upřesnit informace o poloze volajících a předávaných polohách tísňových linek, ale z důvodu, že byla nejslabším operátorem na českém trhu, bylo technické řešení značně omezeno. Teprve v pozdějších letech bylo dosaženo dohody, že každý z operátorů bude poskytovat informace o poloze, jak umí. Síť společnosti Eurotel byla nakonfigurována v rozsahu pro tísňové linky, což bylo později použito při testování linky 112 roku 2003. Od roku 2000 byla síť připravena provést zpřesnění, bohužel toto nebylo realizováno, jelikož provozovatelé tísňových linek nebyli připraveni.

Podkladem pro rozdělení ČR do oblastí byla mapa základních územních jednotek, která se ovšem nedala využít pro svoji jemnost (tvořilo ji 6198 oblastí), proto se oblasti musely sloučit a vytvořila se mapa se současnými 1121 oblastmi. Společnost O2 používá metodu předávání indexu oblasti, definovaným přesným mapovým podkladem. Pro zjištění přesnosti určené polohy se provádí testovací měření. Jedná se asi o cca 4 tisíce hovorů. Výsledkem je určení polohy a její přesnosti, že hovor spadá pod určitou oblast. Přesnost je asi 75%. Dlouhodobým monitoringem celého systému společnost bude připravena provádět korekce.

Síť Vodafone (dřívější společnost Oskar Mobil a.s.) používá metodu předávání indexu oblasti jako společnost O2. ČR má společnost rozdělenou do cca 220 oblastí, kdy hranice jsou podmnožinami krajů, okresů, měst, oblastí s velkou hustotou obyvatel. Roku 2005 byla uzavřena smlouva mezi společností a generálním ředitelstvím HZS ČR, která upravuje oblasti spolupráce s HZS a společností při plnění úkolů IZS, krizového řízení a ochraně předávaných dat pro HZS. Strany se dohodly na spolupráci při problematice nouzového volání, krizového řízení a řešení mimořádných událostí.

Společnost T-Mobile (dřívější Paegas) používá technologii Siemens, která má specifickou oblast pro každou buňku. Nepoužívá, jako ostatní operátoři, metodu předávání indexu oblasti, jeho síť má nejpřesnější lokalizaci polohy volajícího, která je zjištěna na základě existence přesného vygenerování souřadnic x a y těžiště vyzářované plochy. Aplikace Dispečer na telefonním centru přiřadí, na základě hustoty obyvatel

v dané oblasti, jednu z deseti oblastí s předdefinovaným poloměrem, který může být různý v otevřené krajině a městských částech. Po zobrazení informací je operátor schopen říci, kde se nachází volající s odchylkou rovnou maximálně poloměru určené plochy.

(zdroj: Ošťádalová, 2005)

4.6 Zobrazení polohy na mapách

Operátor pracuje se dvěma aplikacemi. Aplikace Dispečer a GISMap Klient. Aplikace Dispečer zde již byla zmíněna. Aplikace GISMap Klient v souvislosti s lokalizací volajícího provádí interaktivní práce s mapou, automatické zobrazení místa události na mapě na základě zprávy od dispečerské aplikace, automatické zobrazení místa tísňového volání na mapě na základě zprávy od dispečerské aplikace a jiné. Neprodleně po zjištění identifikace pošle Dispečer zprávu Klientovi, která obsahuje místopisné údaje, kterými Klient identifikuje místo, odkud je voláno. Základními funkcemi Klienta jsou interaktivní práce s mapami a automatické zobrazení události, i místa tísňového volání 112, zobrazení řešených událostí na území celé ČR, automatické odstranění události a místa telefonu, prohledávání okolí události, zjišťování dalších objektů v okolí a upřesnění místa události. Pokud je voláno z pevné linky, místo je na mapě vyznačeno symbolem červeného telefonu. V případě hovoru z mobilní sítě, je místo volajícího označeno obrázkem mobilního telefonu s danou oblastí, ve které je možný výskyt osoby. Aplikace má schopnost rozlišit od sebe tři úrovně velikosti místa volání, které jsou od sebe odlišeny šrafováním a barvou.

Po nalezení místa posílá aplikace Klient zprávu aplikaci Dispečer se souřadnicemi nalezeného místa, poloměr, výšku a typ souřadnicového systému, se kterými pracuje.

Při identifikaci volajícího z metra používá každý operátor v ČR opět svůj systém. V síti Vodafone je každá stanice metra pokryta buňkou. Samostatná základová stanice, která pokrývá celé metro, je umístěna na dispečinku Dopravního podniku hlavního města Prahy. Lokalizace volání je vztažena na této adrese. Nastavení parametrů pobíhá automaticky s využitím databáze

Společnost T-Mobile má v každé stanici metra svojí buňku. Při volání si předávají shodnou polohu. Z frekvenčního a výkonnostního plánování stanice náležící stejné buňce jsou vždy na jedné trase, v téměř každém případě to ale nejsou sousední stanice.

U společnosti O2 určování polohy při volání funguje jako volání na linku 112 z povrchu. K číslu je přiřazen index polohy příslušné stanice. V systému je poloha vykreslena na oblast odpovídající danému indexu. Z těchto informací operátor není schopen určit, zda se volající nachází v metru, nebo na povrchu. V každé stanici metra má O2 umístěnou základovou stanici, tedy jsou schopni doplnit index oblasti odpovídající stanice. Přestupy mezi stanicemi a trasami je možno rozlišit i příslušnou linku metra.

Účinné zlepšení služeb nouzového volání pomocí lokalizace vyžaduje, aby místo, odkud volající volá, bylo automaticky předáno na příslušná operační telefonní centra. Pro každé nouzové volání na tísňovou linku 112 mají telefonní sítě předat telefonnímu centru lokalizační informace co nejpřesněji. Pro tyto požadavky je potřeba stanovit formu, rozsah a způsob předávání všech údajů, nejen lokalizačních, o volajícím z telefonních sítí na telefonní centrum.

(zdroj: HZS Praha, Uživatelská příručka ASW TCTV 112, 2009)

4.7 Legislativa

V roce 2005 nahradil stávající zákon o telekomunikacích nový zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, tedy zákon, legislativně upravující oblast nouzových volání. Jsou v něm stanovena pravidla pro uskutečnění tísňového volání na linku 112 a volání na národní čísla tísňového volání. Zákon upravuje povinnost předání informací složkám, zasahujícím v případě mimořádné situace o tom, kde se nachází volající. Na druhou stranu zákon ne zcela vhodně upravuje oblast činnosti služby a ekonomické části. Do zákona nebyla zapracována ustanovení, která se zabývají způsobem směřování tísňového volání mezi operátory, bezplatným přepojováním hovorů v rámci IZS, bezplatná připojení a provozování koncových bodů pro příjem hovorů na příslušná

pracoviště IZS. Tato ustanovení by měla být zapracována do budoucna v novelizaci zákona.

V novém zákoně je řešena otázka lokalizace volajícího. Zcela zásadní požadavek je bezodkladně poskytnout lokalizační údaje, jak z pevné tak i z mobilní sítě. Dále je zde, že při přenosu volání na čísla tísňových volání příslušného operačního centra je osoba, která zajišťuje veřejnou telefonní síť, oprávněna zrušit zamezení zobrazení čísla volajícího účastníka a zpracovat lokalizační data. Směrnice o telekomunikacích a soukromí vyžaduje, aby soukromí a práva jednotlivců na ochranu dat byla respektována a aby byla tedy provedena technická a bezpečnostní opatření. Dále ale umožňuje, aby složky použily lokalizační údaje bez souhlasu uživatele (pokud volající zvolí, že nechce zobrazování svého čísla funkcí clear v mobilním telefonu). Na základě toho operátor použije funkci clear overwrite, která ve zvláštním případě zaručuje zobrazení telefonního čísla. Zákon obsahuje důležité usnesení § 33 odst. 3, a to, že prováděcí předpis stanoví rozsah, formu a způsob předávání údajů o lokalizaci.

(zdroj: Ošťádalová, 2005)

4.8 Evropský den 112

V Bruselu dne 11. 2. 2009 reprezentanti Evropské komise, Evropského parlamentu a Rady EU podepsali trojstrannou deklaraci, kterou oficiálně schválili zavedení **Evropského dne linky 112**. Dosud neoficiální **Evropský den 112** zařadili oficiálně mezi významná data Evropské Unie. Vzhledem k potřebě zvýšit informovanost o lince 112 reprezentanti Evropské komise, Evropského parlamentu a Rady EU v Bruselu slavnostně podepsali trojstrannou deklaraci, díky které se každoročně 11. února slaví Evropský den 112 a u této příležitosti jsou pořádány akce na zvýšení informovanosti, sdílení zkušeností a navázání kontaktů. Slavnostní ceremoniál, při kterém zazněla také „hymna linky 112,“ proběhl v Palais d'Egmont, sídle belgického ministerstva zahraničí. Při této příležitosti se konají akce také v dalších členských zemích EU včetně České republiky. Hasičský záchranný sbor ČR, který linku 112 v tuzemsku obsluhuje, při příležitosti Evropského dne 112 pro českou i zahraniční veřejnost připravuje pravidelně několik informačních akcí. Ty by měly napomoci v dalším zvýšení informovanosti obyvatelstva o lince 112.

(zdroj: dokumentace HZS Praha)

4.9 Shrnutí

Identifikaci polohy volajícího v pevné síti lze většinou jednoduše provést požadavkem aplikace telefonního centra s výsledkem rychlé odezvy formou získaných údajů z databází služby INFO 35. Zde jsou brány informace o uživateli koncových zařízení v pevné síti. VGSM sítích existuje několik metod lokalizace mobilního telefonu, ale ve většině případů se používá jejich kombinace. V ČR máme tři hlavní operátory, z nichž dva užívají obdobných metod lokalizace volajícího a jeden z nich používá metodu zcela odlišnou.

Pracoviště telefonních center je vybaveno aplikacemi, které dokážou zpracovat informace, které doprovázejí tísňová volání. Z příchozího hovoru si aplikace Dispečer v první řadě zjistí, zda se jedná o pevnou či mobilní telefonní síť a podle toho podniká další kroky. Pokud je voláno z pevné telefonní sítě, číslo volajícího se automaticky posílá datovou sítí službě zvané INFO 35. Ta na základě svých databází vyhledá údaje o volající stanici a pošle je zpět se jménem vlastníka, adresou a dalšími místopisnými údaji. Pokud je voláno z mobilní sítě, nejdříve rozpozná, z jaké mobilní sítě daného operátora GSM je voláno a to dle typu kódu mobilních sítí jednotlivých operátorů, a následně podle toho aplikuje metodu na rozpoznání polohy volajícího. Po zjištění identifikace pošle údaje aplikaci Dispečer a zprávu GISMap Klientovi, která obsahuje místopisné kódy se kterými GISMap Klient identifikuje polohu volajícího.

Aplikace GISMap Klient provádí interaktivní práce s mapami v souvislosti s lokalizací volajícího, automatické zobrazení místa události na mapách na základě zprávy od dispečerské aplikace nebo automatické zobrazení místa tísňového volání 112.

5. Řízený rozhovor

Pro svůj řízený rozhovor jsem si vybrala pana plk. Ing. Oldřicha Gosmana- ředitele odboru operačního řízení a komunikačních a informačních systémů, ředitele operačního centra tísňového volání linky 112, centrála se sídlem v hlavním městě Praha v ulici Sokolská 62, Praha 2.

5.1 Rozhovor s plk. Ing. Oldřichem Gosmanem

1) Když bychom měli linku 112 popsat pro laickou veřejnost, co to je vlastně linka 112?

O. G.: 112 je linka tísňového volání, kde se lidé dovolají pomoci záchranářů ve všech členských státech EU. Je dostupná z jakéhokoliv mobilního telefonu, nebo pevné linky a to pro všechny, je zdarma po celé EU a umožňuje zobrazení polohy volajícího

2) Pro koho je linka 112 určena?

O. G.: Linka 112 je určena pro každého člověka, který se na území EU ocitne v nouzové situaci a potřebuje urgentní pomoc některé z příslušných záchranných složek.

3) Kolik hovorů přibližně každý rok odbavíte v pražské telefonní centrále?

O. G.: Naše tísňová linka 112 odbavuje přibližně 250 000 hovorů ročně. Přibližně 5% z celkového počtu tvoří hovory v cizí řeči, pokud nepočítám hovory ve slovenštině, tak asi polovinu z toho tvoří angličtina, dalších 30% tvoří němčina, a dalších 20% tvoří ostatní cizojazyčné hovory, z nich největší zastoupení tvoří rusky a polsky hovořící.

4) V čem je výhoda, že mohou lidé zavolat na linku 112?

O. G.: Protože je linka 112 univerzální linkou, jejímž prostřednictvím se lze dovolat na jakoukoliv záchrannou složku, lidé stejně nejčastěji využívají národní tísňová čísla. Ovšem nastanou i situace, kdy si lidé nemohou vzpomenout na jednotlivé tísňové číslo, např. ve stresové situaci, pak je dobré mít linku 112 v povědomí. Linka 112 je určena také cizincům, kteří naše národní linky neznají a pro občany, kteří cestují po Evropě, kde jednotné číslo 112 platí téměř všude. Pro občany ČR slouží linka pro pomoc od hasičů a v případě, že je potřeba více složek IZS na jednom místě. Výhodou je také fakt, že díky vyspělé technologii je možné vyhledat volajícího či místo události s mimořádnou přesností.

5) Kdy nevolat linku 112?

O. G.: Rozhodně ne proto, abychom se přesvědčili, že linka 112 opravdu funguje. V žádném případě z legrace a nevolat ani za účelem získání informací, nebo pokud nejde o urgentní záležitost. Naštěstí veškeré hovory jsou nahrávány a vyspělá technologie zajistí, že přesně víme odkud a z jakého čísla dotyčný volá. Pokud někdo zneužije linku 112, je možné ho ze zákona potrestat pokutou až do výše 100 000 korun českých.

6) Kdy určitě zavolat na linku 112 a ne na ostatní národní tísňové linky?

O. G.: V případě, že se ocitneme ve stavu, který vyžaduje urgentní řešení dané mimořádné události a to od více složek integrovaného záchranného systému. Případem nouze se rozumí ohrožení života lidí, zvířat, majetku a životního prostředí.

7) Jaké akce pořádá linka 112 a HZS každoročně u příležitosti Evropského dne 112, aby se dostaly do povědomí veřejnosti?

O. G.: Akce se konají každoročně, a to vždy 11. února, jelikož na toto datum Den linky 112 připadá. Pokud lidé sledují veřejné prostředky či mají možnost navštívit webové stránky HZS, mohou se dozvědět, ve kterém regionu ČR se právě jaká akce koná a

především něco o programu akce. Např. na Letišti Václava Havla v Ruzyni každoročně čeští hasiči poutavě a vtipně po celý den představují tuzemským i zahraničním cestujícím linku 112 a její fungování v ČR. Pracovníci call centra linky 112 zde mj. rozdávají samolepky na mobil se „stodvanáctkou“. Akce pro veřejnost i média se konají i v ostatních větších městech po celé ČR, např. v Plzni, Liberci či Hradci Králové.

8) *Kde se lidé mohou dozvědět, jak funguje linka 112 v ostatních státech EU? Například při své cestě do zahraničí?*

O. G.: Pokud lidé chtějí před svojí zahraniční cestou zjistit tísňová čísla daného státu, je možné se veškeré podrobnosti dozvědět na webových stránkách ministerstva zahraničí, kde jsou tyto informace pravidelně aktualizovány. Jednotné evropské číslo 112 přibližuje lidem oficiální webová stránka www.ec.europa.eu/112. Na této webové stránce jsou podrobné informace o fungování linky 112 v jednotlivých evropských státech.

9) *Co byste si přál, nebo co byste popřál do budoucna lince 112?*

O. G.: Aby naši linku, respektive všechny tísňové linky, lidé využívali v co nejmenším množství, i když je to trochu v rozporu s mým zaměstnáním.

Shrnutí:

V tomto rozhovoru bylo položeno 9 základních otázek, na které bylo potřeba odpovědi, aby i laická veřejnost pochopila kdy, jak a proč by měla volat linku 112. V rozhovoru je na vše stručně odpovězeno a vše je popsáno tak, aby každý, kdo se touto problematikou nezabývá, ji pochopil. A tento účel rozhovor splnil. Z hovoru vyplývá, že informovanost mezi obyvateli je stále nízká, ale ne proto, že by HZS dělalo málo akcí, spíše je důvodem, že obyvatelé se o tuto problematiku příliš nezajímají a jen těžko přijímají změny či něco nového a to přesto, že linka 112 je univerzálním číslem, které lidé mohou potřebovat nejen v České republice, nýbrž po celé Evropské unii. Více o této problematice se bude podrobněji zabývat dotazníková část.

6. Modelová situace

Na operační středisko linky 112 v Praze bylo telefonicky oznámeno, že na dálnici D5 u Exitu 22 se stala vážná dopravní nehoda dvou osobních automobilů, která zasáhla jeden směr jízdy ve směru od Prahy. Dle oznamovatele je na místě jeden vážně zraněný člověk v bezvědomí, zaklíněný v autě a další lehce zraněný, který sám vylezl z auta a je již mimo vozidlo, oznamovatel sám, který má pouze odřeniny a dále hmotné škody na obou vozidlech. Operátor přijímá výzvu v 22.45. Oznamovatel žádá rychlou pomoc pro sebe a posádku druhého vozidla. Operátor žádá další informace o místě vzniku události, stavu raněných a situaci na místě události.

Oznamovatel na lince propadá mírné hysterii, jelikož je na místě události sám a nikdo nezastavuje. Operátor opět žádá informace, o který Exit se jedná, zda by oznamovatel mohl určit číslo Exitu. Protože oznamovatel číslo Exitu nemá na dohled a nechce opustit místo události, vysvětluje zvýšeným hlasem operátorovi záchytné body a tvrdí, že se jedná o poslední Exit směrem z Berouna, načež operátor stále trvá na čísle Exitu, jelikož neví, kam přesně má pomoc poslat. Oznamovatel křičí: "ať už kouká něco dělat a ne se vyptávat na to, co už několikrát zopakoval"!

Celý tento rozhovor trvá přibližně 20 minut, teprve poté, tzn. 23.05, operátor vysílá na místo jednotku HZS, ovšem do opačného směru jízdy. To ještě, dle volajícího, raněný ve vozidle žil. Poté byl operátor odstaven z konverzace a volajícího se ujímá druhý operátor, který jednotce HZS a následně vozidlu rychlé záchranné pomoci a Policii ČR upřesní místo zásahu. Jednotka HZS byla na místě události ve 23.25, vyprostila po 20 minutách jednoho těžce zraněného z vozidla, kterého předala rychlé záchranné pomoci i s lékařem a ta si přivolala na pomoc vrtulník zdravotnické záchranné služby, který se po vzlétnutí opět vrátil na základnu, jelikož všechny oživovací úkony již byly zbytečné, vyprostěná osoba na místě zemřela. Druhý postižený mimo vozidlo byl transportován do jedné z pražských nemocnic na ošetření a osoba, která celou událost oznamovala, byla ponechána po ošetření na místě. Jednotka HZS odstranila z vozovky vyteklé provozní kapaliny z poškozených vozidel a Policie ČR zajistila jejich odtah. Zásah byl na místě ukončen přibližně kolem 1 hodiny ranní.

(zdroj: archiv hovorů HZS Praha)

Shrnutí:

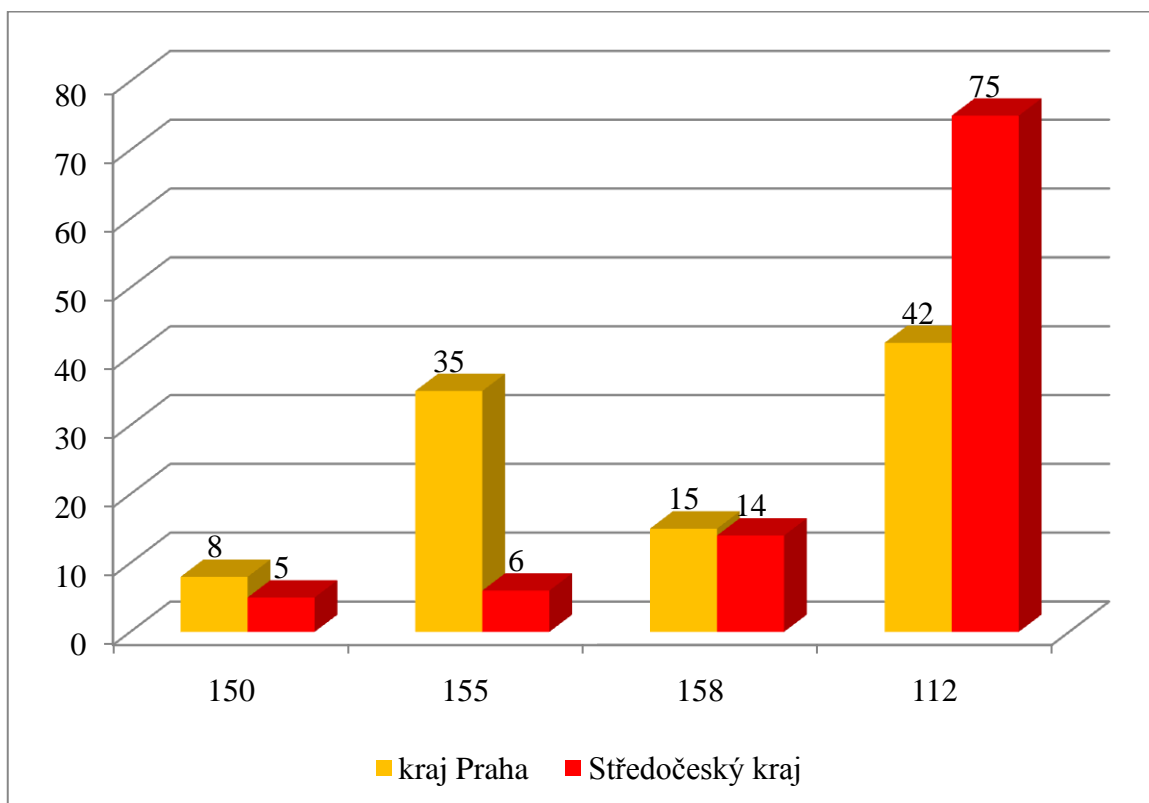
Celá tato situace nastala díky prvnímu operátorovi, který, jak se posléze zjistilo, nebyl dobře seznámený s Informačním geografickým systémem, přes dostatečné proškolení. Orientace na mapách byla klíčovým problémem. Nikdo nedokázal říci, a to ani posléze lékař rychlé záchranné pomoci, zda by pacient přežil, kdyby jednotky IZS přijely na místo události včas. Jisté je, že tento dispečer nebyl později služebně odstaven, ani neproběhl žádný jeho postih a ani příbuzní si později nestěžovali.

7. Dotazníkový průzkum

7.1 Dotazníkový průzkum veřejnosti

V dotazníkovém průzkumu jsem položila sedm orientačních otázek vzorku 250 respondentů v Praze a 250 respondentů ve Středočeském kraji, různého pohlaví a různé věkové kategorie (18-70 let), abych zjistila, jak jsou na tom obyvatelé ČR s povědomím o tísňové lince 112, popř. jak jsou schopni využít jejích služeb, či zda volají raději na národní tísňová čísla. Návratnost dotazníků byla z 250 možných 100 došlých do vlastních rukou. Z této dotazníkové akce by mělo být patrné, jak jsou u nás lidé informováni o lince 112, v jakém povědomí a odkud mají linku 112 a pokud již musí využít služeb tísňových linek, na která čísla preferují volat, zda na jednotné evropské číslo 112, nebo na národní tísňová čísla v ČR.

Graf 1: Jmenujete spontánně tísňovou linku, která zajišťuje přístup k záchranným složkám kdekoliv v EU?

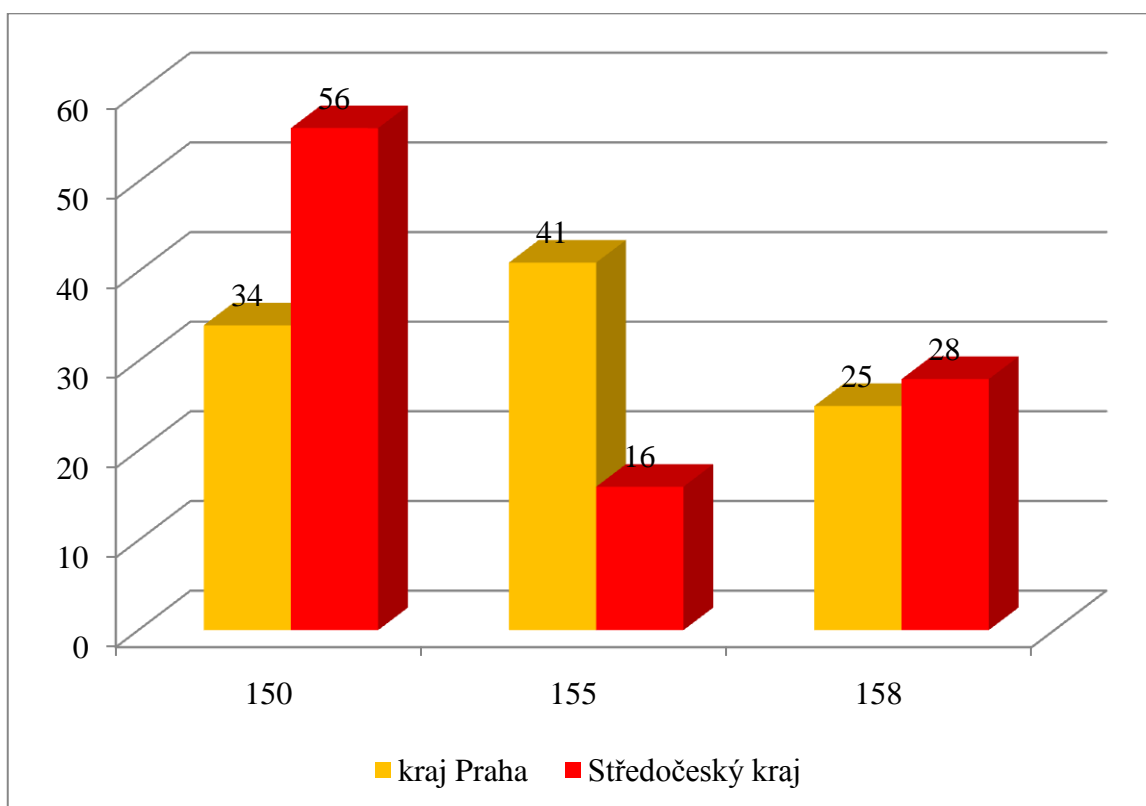


(zdroj dat: vlastní dotazníkový průzkum)

Shrnutí:

Na tomto grafu je patrné, že celkem 58% respondentů z kraje Praha jmenovalo jednu z národních tísňových linek, ale celkem 42% respondentů spontánně jmenovalo evropskou linku 112. Naproti tomu ve Středočeském kraji je vidět, že s převahou 75% lidé spontánně jmenovali jako první linku 112, oproti ostatním národním tísňovým linkám, na které si ve Středočeském kraji vzpomnělo pouhých 25% respondentů. Z tohoto grafu jednoznačně vyplývá, že obyvatelé Středočeského kraje mají linku 112 ve větším povědomí, než obyvatelé Prahy.

Graf 2: Víte, která záchranná složka u nás obsluhuje tísňovou linku 112?

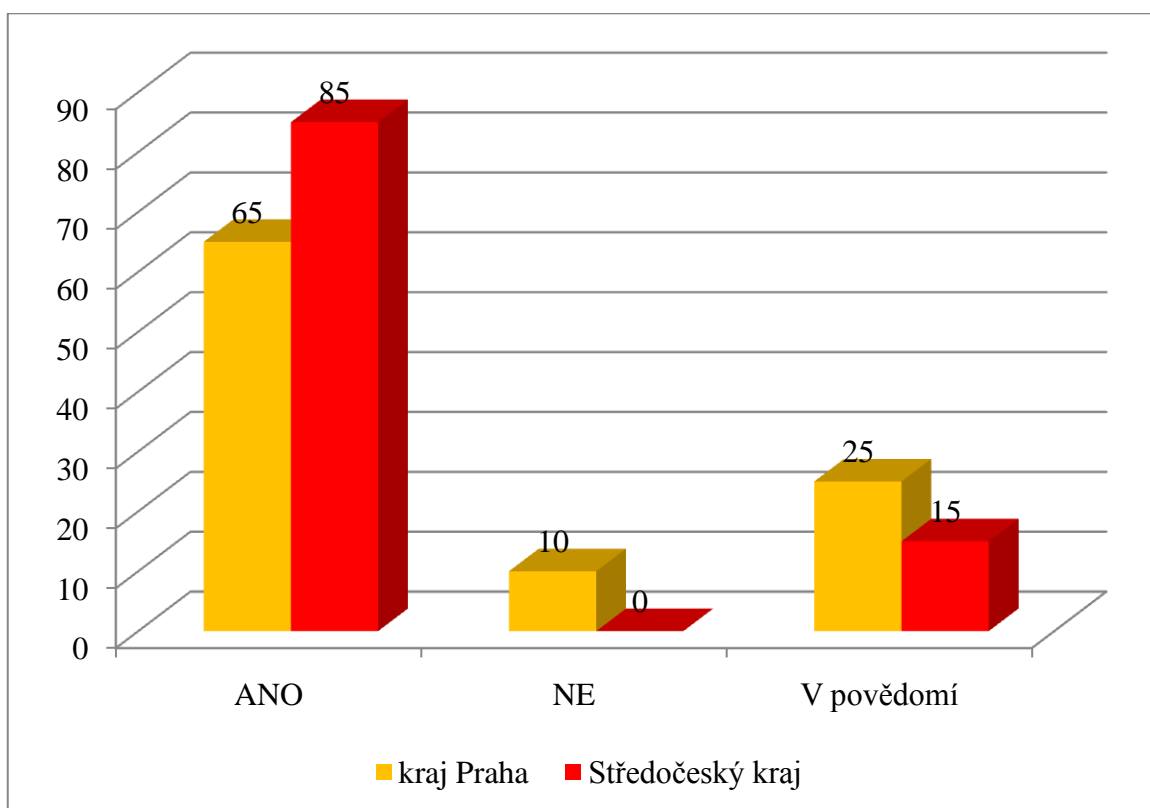


(zdroj dat: vlastní dotazníkový průzkum)

Shrnutí:

Tento graf naznačuje, že obyvatelé ani jednoho kraje nejsou pořádně ztotožnění, jaká záchranná složka obsluhuje linku 112, i když celých 56 % respondentů ze Středočeského kraje správně jmenovali složku HZS, na rozdíl opět od Prahy, kde obyvatelé pouze v 34% odpověděli na otázku správně. Je stále překvapující, jak vyrovnané jsou jednotlivé sloupce grafu u složky PČR, celých 25% v Praze a 28% ve Středočeském kraji. Naopak více respondentů v kraji Praha, celých 41% si myslí, že linku 112 obsluhuje složka ZZS. To je více než u složky HZS. Středočeský kraj v tomto dopadl podstatně lépe, lidé jsou více informovaní, pouhých 16% je přesvědčeno o ZZS.

Graf 3: Znáte tísňové číslo 112?

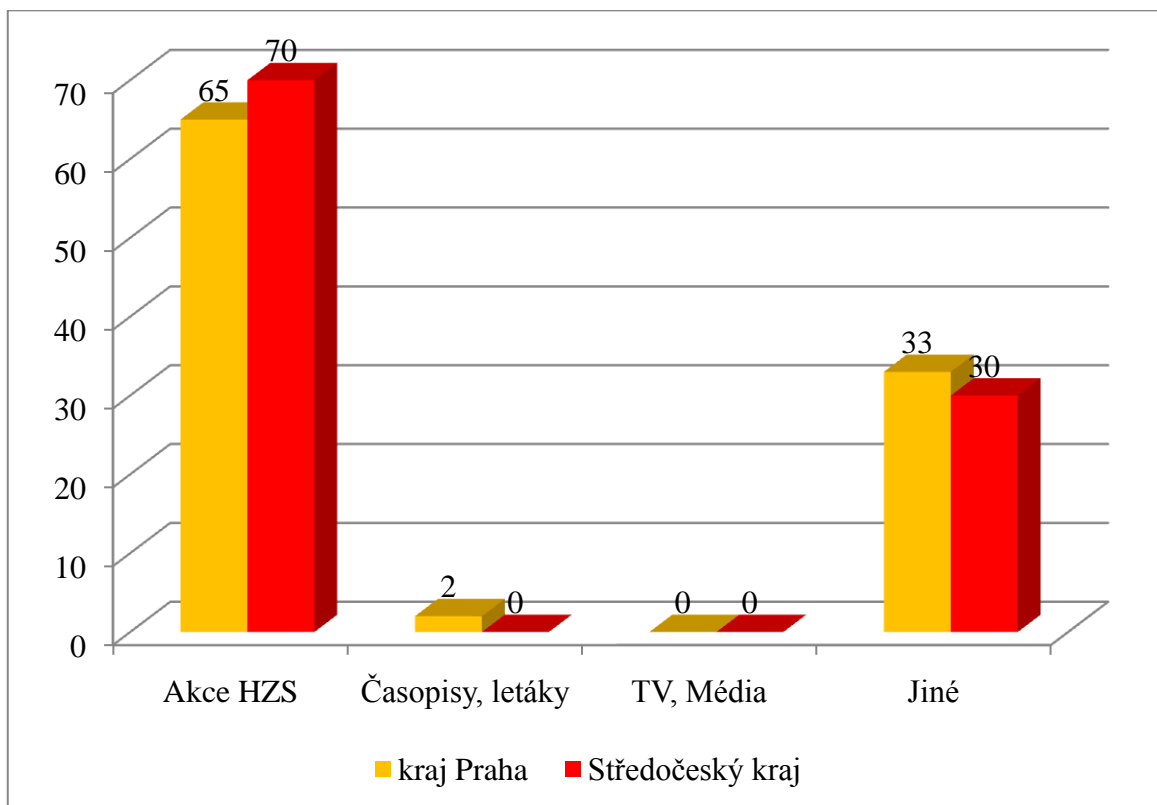


(zdroj dat: vlastní dotazníkový průzkum)

Shrnutí:

Na tuto otázku respondenti odpověděli v obou krajích nejvíce kladně. Je vidět, že obyvatelé obou krajů znají linku 112. Více procent, a to celých 85% obyvatel Středočeského kraje, zná evropské číslo linky 112, oproti kraji Praha, kde kladně odpovědělo celých 65 % obyvatel. Ani jeden respondent ze Středočeského kraje neodpověděl záporně, z kraje Praha bylo respondentů pouhých 10%, což je téměř zanedbatelné číslo. Linku 112 má v povědomí či o ní někdy už slyšeli lidé z Prahy, a to v 25% a ve Středočeském kraji již o lince 112 slyšelo celých 15 % respondentů.

Graf 4: Odkud máte povědomí o tísňové lince 112?

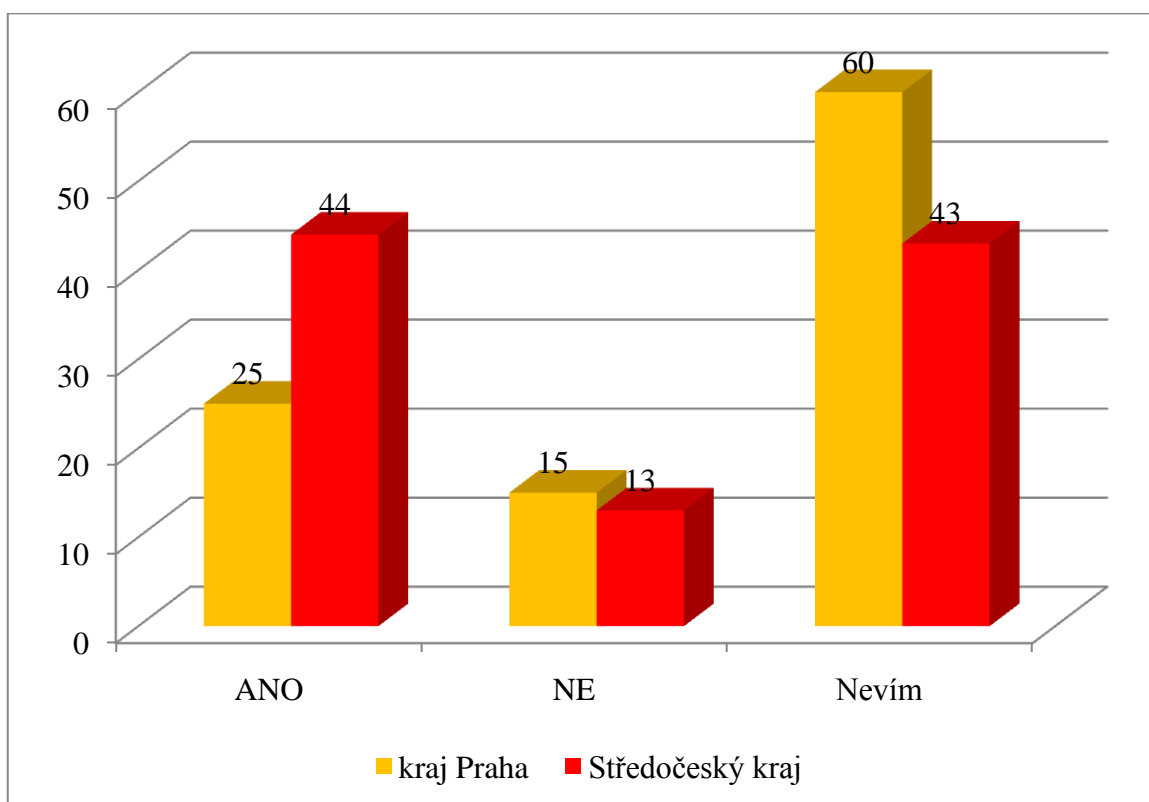


(zdroj dat: vlastní dotazníkový průzkum)

Shrnutí:

Nejvíce obyvatel má povědomí o lince 112 z akcí HZS, tzn. dny otevřených dveří na hasičských stanicích, účast na dětských dnech, účast na dnech linky 112 atd. Na tuto otázku odpověděli respondenti téměř shodně. 70% dotázaných ze Středočeského kraje a 65% z kraje Praha má informace o lince 112 od HZS. Z letáků, časopisů apod. odpověděli pouze 2 respondenti v kraji Praha a ti mají informace z nalepených letáků v městské hromadné dopravě (dále jen MHD). Na možnost, zda má někdo informace z médií či televizního vysílání neodpověděl nikdo, zato do kategorie jiné napsala převážná většina respondentů jako možnost internetové stránky, v Praze 33% a ve Středočeském kraji celých 30%. Je tedy patrné, že lidé dávají přednost osobnímu přístupu k informacím.

Graf 5: Myslíte si, že je tísňová linka užitečná?

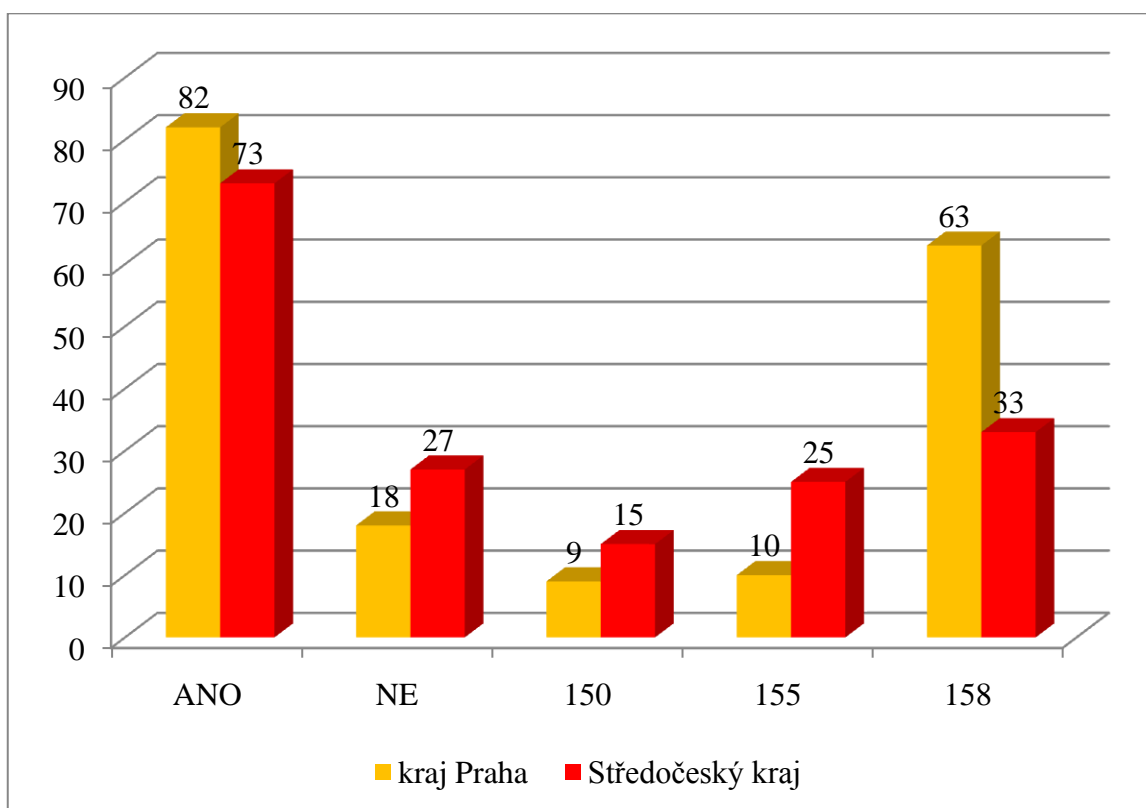


(zdroj dat: vlastní dotazníkový průzkum)

Shrnutí:

Z grafu, při položení této otázky, je na první pohled vidět, že obyvatelé Prahy si myslí, že linka 112 je užitečná z 25%, což je dost malé číslo, na rozdíl od Středočeského kraje, kde si 44% respondentů myslí, že je pro ně linka 112 užitečná. Naopak zásadní rozdíl není v záporných odpovědích, kde z obou krajů jsou čísla téměř shodná, a to v Praze 15% a ve Středočeském kraji 13%, kdy si lidé myslí, že je linka 112 neúčinná. Nadpoloviční většina, to je 60% obyvatel Prahy, odpovědělo, že neví, či neumí odpovědět, ve Středočeském kraji takto odpovědělo 43% respondentů. Z tohoto grafu tedy vyplývá, že lidé spíše nevědí, nebo neumí odpovědět, zda je pro ně linka 112 užitečná.

Graf 6: Využili jste někdy služeb národních tísňových linek a jakých?

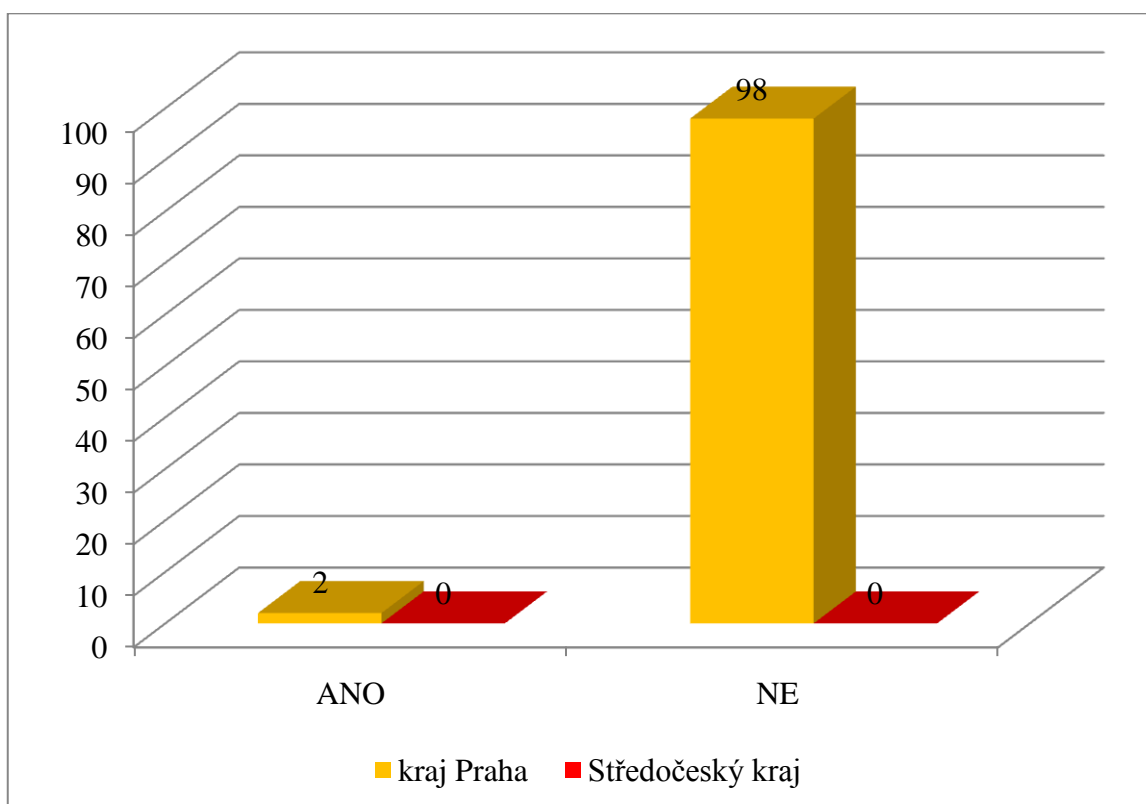


(zdroj dat: vlastní dotazníkový průzkum)

Shrnutí:

Dle respondentů má téměř každý z nich zkušenosti s voláním na některou z tísňových linek. V Praze má zkušenosti s voláním na některou tísňovou linku 82% respondentů a pouhých 18% odpovědělo záporně. Ve Středočeském kraji má zkušenost s tísňovým hovorem na některou z linek 73% respondentů a záporně odpovědělo 27%. V Praze z oněch 82% uvedlo 9% respondentů volání na linku HZS, 10% na linku ZZS a nadpoloviční většinu 63% na linku PČR. Ani jeden z respondentů v Praze neuvedl do příkladu tísňového volání linku 112. Ve Středočeském kraji z oněch 73% kladných odpovědí respondentů volalo 15% na linku HZS, 25% na linku ZZS a 33% na linku PČR. Opět, stejně jako v Praze, ani jeden z respondentů ze Středočeského kraje neuvedl do příkladu tísňového volání linku 112. Lidé, pokud potřebují vyřešit problém, zavolají na jednu z příslušných národních tísňových linek

Graf 7: Využili jste někdy služeb tísňové linky v zahraničí?



(zdroj dat: vlastní dotazníkový průzkum)

Shrnutí:

Tento graf jasně naznačuje převahu záporných odpovědí, a to 98% Pražanů nikdy nebylo nuceno v zahraničí využít služeb tísňové linky, pouhá 2 zanedbatelná procenta Pražanů odpověděla kladně. Naproti tomu ve Středočeském kraji v obou případech, jak kladném, tak záporném 100% dotázaných nikdy nebylo nuceno volat v zahraničí na tísňové linky.

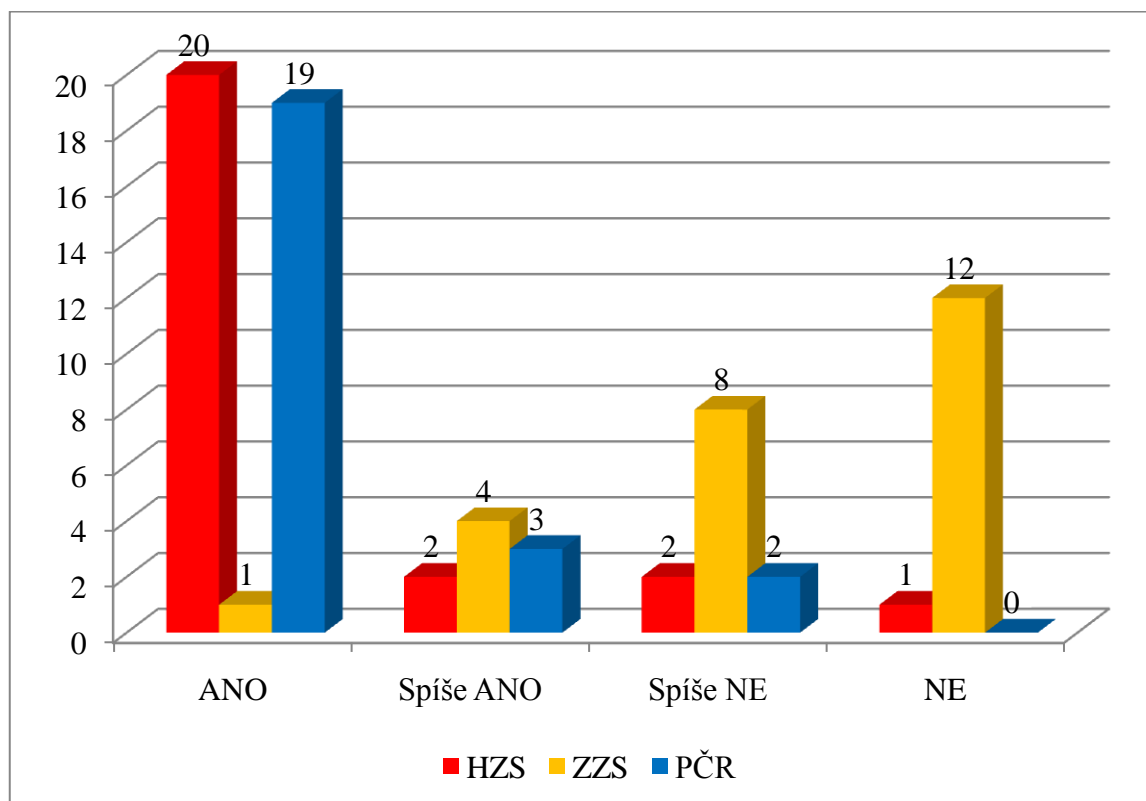
7.2 Shrnutí dotazníkového průzkumu veřejnosti

Cílem výzkumu bylo zjistit míru znalostí obyvatel o lince 112, jejich vnímání propagace a užívání tohoto celoevropského tísňového čísla. Výzkum měl rovněž umožnit srovnání zkušeností s využitím linky 112 s využitím národních čísel tísňového volání. Jak se potvrdilo, ačkoliv je linka tísňového volání 112 dostupná ve všech státech EU, obyvatelé Prahy a Středočeského kraje o ní stále nejsou dostatečně informováni, i když pokud by bylo možné srovnání s různými evropskými průzkumy, vychází Češi jako národ z EU nejméně informovaný. Ve srovnání krajů vyšel dotazníkový průzkum lépe pro kraj Středočeský. Dle respondentů jsou obyvatelé ve Středočeském kraji lépe informováni o lince 112, a to hlavně pro vysoký zájem obyvatel, nejen o dny otevřených dveří u HZS, které jsou hojně navštěvovány zájemci i školami. Lidé ve Středočeském kraji pocházejí z malých měst či vesnic, a proto mají více tendenci vědět více od jednotlivých složek, jelikož základny pro složky IZS jsou ve Středočeském kraji v poměru ku Praze ve větších vzdálenostech od sebe či od jednotlivých měst a dojezdové časy se tímto mohou prodloužit. Zatímco Pražané příliš neholdují akcím pro ně pořádaným. Praha je anonymní město, kde jsou základny složek IZS v každé čtvrti, a to hned třeba několik. V Praze hasiči též pořádají různé výchovné, preventivní, informační akce, ale obyvatelé Prahy nemají o tyto veřejné akce příliš velký zájem. Také obyvatelé Středočeského kraje, díky informovanosti, spíše využívají linku 112, obyvatelé Prahy dávají spíše přednost národním tísňovým číslům a i děti ve školách se stále učí znát tři nejdůležitější čísla (podle autíček), učitelé příliš nezmiňují linku 112 (jak jsem se dozvěděla), aby dětem nepletli hlavy. Dle průzkumu lidé nevyužívají linku 112 ani v zahraničí, a to ani ne tak z jazykové bariéry, jako spíše proto, že k tomu neměli důvod.

7.3 Dotazníkový průzkum u profesionálních složek

V průzkumu u profesionálních složek jsem těžila z mých vlastních zkušeností z práce na dispečinku u záchranné služby, kde bylo zapotřebí komunikovat s operátory tísňové linky 112. V současné době se profesionálně věnuji práci zdravotnického záchranáře a těžím ze zkušeností, které mají zdravotníci s operátory linky 112, a to hlavně po zdravotnické stránce není záchranná služba obecně spokojena se zdravotnickým vzděláním operátorů linky 112. Cílem mého výzkumu u profesionálních složek bylo zaměřit se zcela běžnými otázkami pro příslušníky HZS, PČR a ZZS jak jsou spokojeni s komunikací z řad vlastních kolegů operátorů a dále se zaměřit na cílovou skupinu zdravotnických záchranářů a jejich pohledu na linku 112 po stránce odbornosti a komunikace. Do každé skupiny z dvou různých krajů bylo rozdáno 25 dotazníků po 5 základních otázkách a jejich návratnost byla 100%.

Graf 1a: Myslíte si, že jsou výzvy operačního střediska linky 112 v Praze adekvátní k výjezdům?

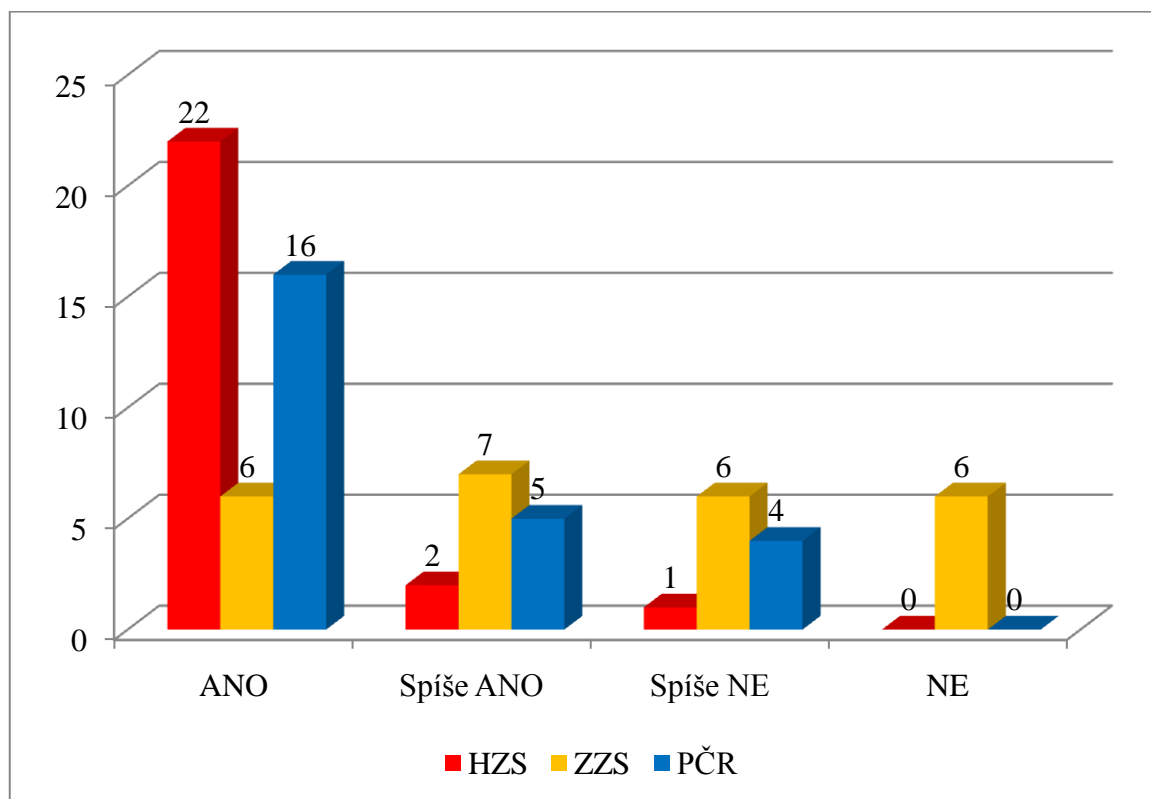


(zdroj dat: vlastní dotazníkový průzkum)

Shrnutí:

V Praze jsou složky HZS a PČR spokojeny s výjezdy, které v těchto případech jsou adekvátní k výzvám, celkem 88% příslušníků HZS a 88% příslušníků PČR si myslí, že výzvy operačního střediska linky 112 adekvátní jsou, pouze v 8% u příslušníků HZS jsou odpovědi záporné a u příslušníků PČR je to také pouze 8%. Výjimkou je ZZS, která je spokojena pouze v celkové výši 20%, většina dotázaných z této složky, a to v 80% není spokojena s výzvami operačního střediska linky 112. Pražští záchranáři celkově vítají spíše výzvy svého zdravotnického operačního střediska, co se týče zdravotních výjezdů. V Praze funguje systém výzev, ve kterém si jednotlivé složky IZS volají o pomoc další složky IZS, málokdy se stane, že se z jednoho operačního centra vysílají všechny složky najednou. Operační centra si po Praze řeší každé své výjezdy, už jen proto, že lidé (výjimku tvoří cizinci) více volají na národní tísňová čísla a tedy jednotlivá operační centra musí mezi sebou vzájemně komunikovat.

Graf 1b: Myslíte si, že jsou výzvy operačního střediska linky 112 ve Středočeském kraji adekvátní k výjezdům?

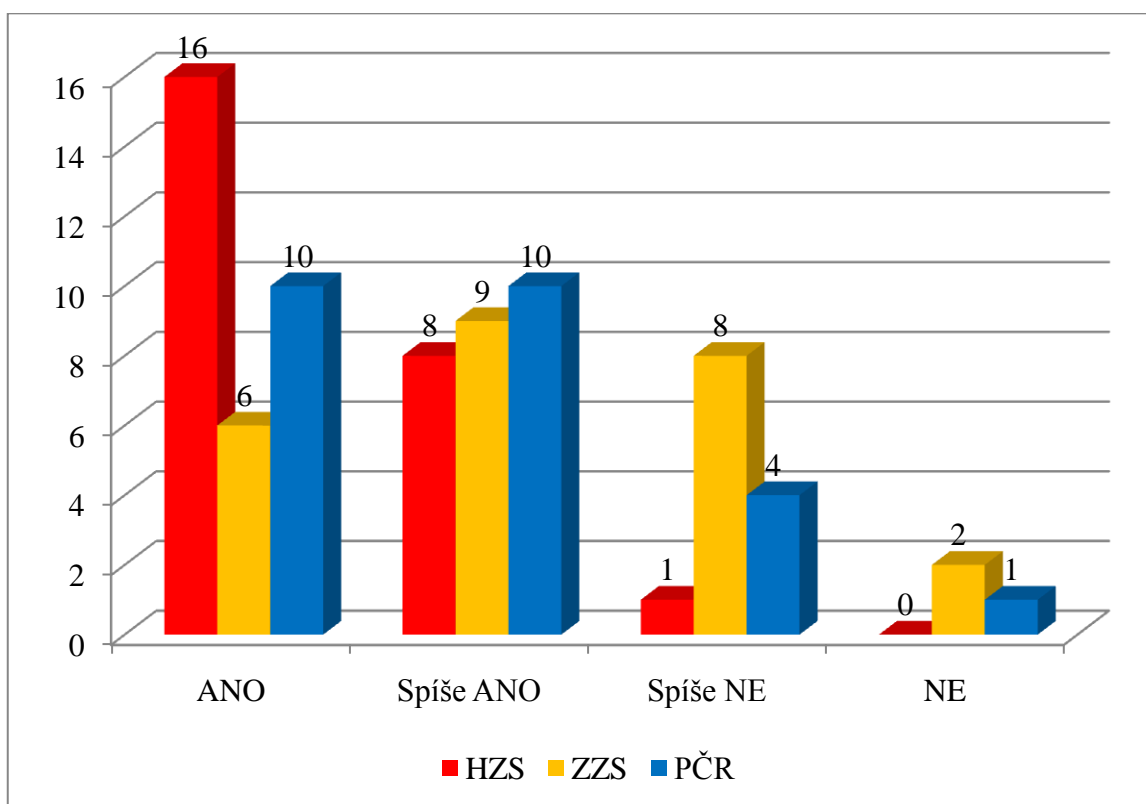


(zdroj dat: vlastní dotazníkový průzkum)

Shrnutí:

Ve Středočeském kraji je to u složek HZS a PČR obdobné jako v kraji Praha, převážně kladně odpověděli příslušníci HZS v 96%, příslušníci PČR odpověděli kladně v 84%. Pouhá 4% záporných odpovědí u příslušníků HZS je zanedbatelné. Co se týče příslušníků PČR, tam bylo záporných odpovědí pouze 16% z celkového počtu. V tomto grafu jsou vidět spíše vyrovnané odpovědi složky ZZS, která je, oproti Praze, spokojenější s adekvátností výjezdů, a to v kladných odpovědích respondentů ze strany ZZS v celkové výši 52% a v záporných odpovědích celkem 48%. Tedy mezi kladnými a zápornými odpověďmi jsou zanedbatelná 4% rozdílu. Je to dáno tím, že ve Středočeském kraji jsou složky více nuceny spolu na výjezdech spolupracovat, obyvatelé tohoto kraje také více využívají linky 112 nežli ostatních národních tísňových linek a jsou daleko více seznámeni s tím, že pokud potřebují pomoci od více než jedné ze složek IZS, volají na linku 112.

Graf 2a: Jste spokojeni s úrovní odborných znalostí dispečerů linky 112 v Praze?

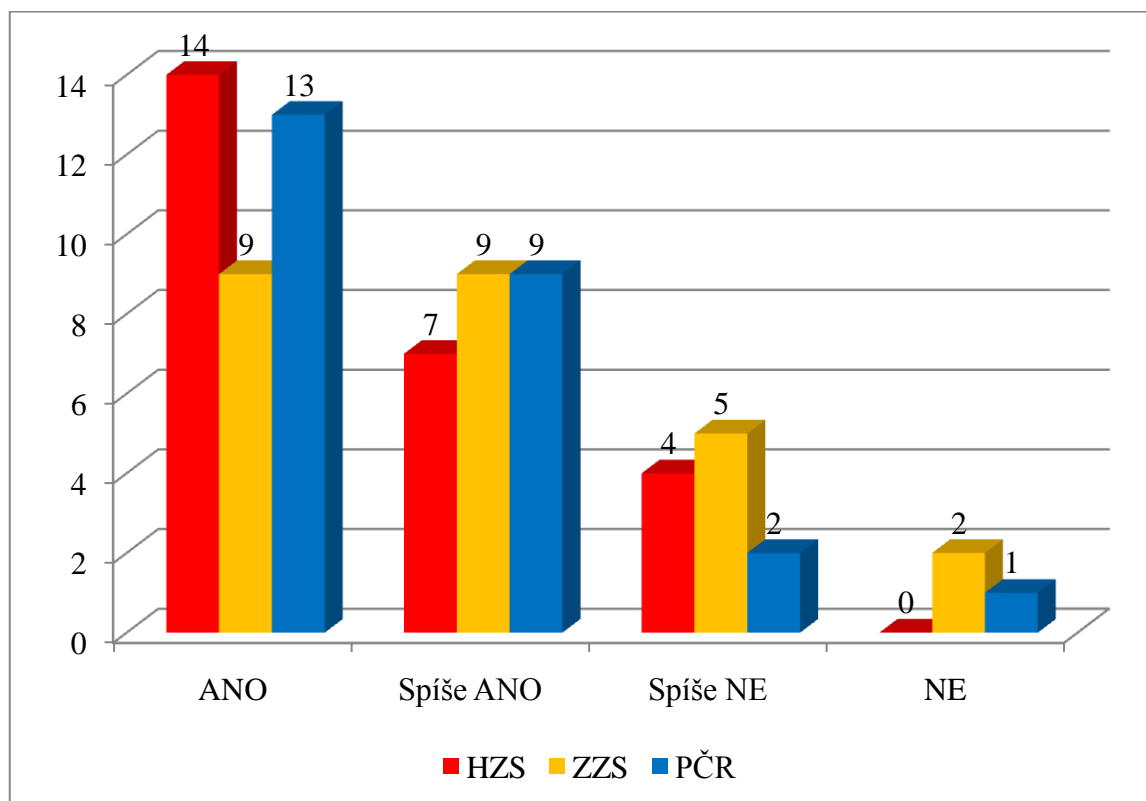


(zdroje dat: vlastní dotazníkový průzkum)

Shrnutí:

Dle grafu můžeme spatřit, že příslušníci HZS v Praze jsou více než spokojeni se svými dispečery, a to v 96%, pouze 4% spíše nejsou spokojeni. Je to nejspíše dáno tím, že dispečer operačního střediska linky 112 je sám příslušník HZS, který musí projít základními kurzy pro všechny příslušníky HZS, tedy hasičská problematika je mu daleko bližší než třeba zdravotnická. U příslušníků PČR je spokojenost s úrovní znalostí ve výši 80%, z 20% spokojeni nejsou. Stejně jako u příslušníků HZS ale převažují u PČR kladné odpovědi, na rozdíl od ZZS, kde jsou spokojeni se znalostmi dispečerů v celkové výši 60%, více nespokojeni jsou ovšem ve výši celých 40%, což není nijak zanedbatelné číslo. Zdravotníci se domnívají, že dispečerů linky 112 v Praze si nedovedou příliš poradit se zdravotnickou problematikou. Nejčastěji nouzová volání, která se týkají zdravotních problémů, stejně přepojí na zdravotnické operační středisko ZZS.

Graf 2b: Jste spokojeni s úrovní odborných znalostí dispečerů linky 112 ve Středočeském kraji?

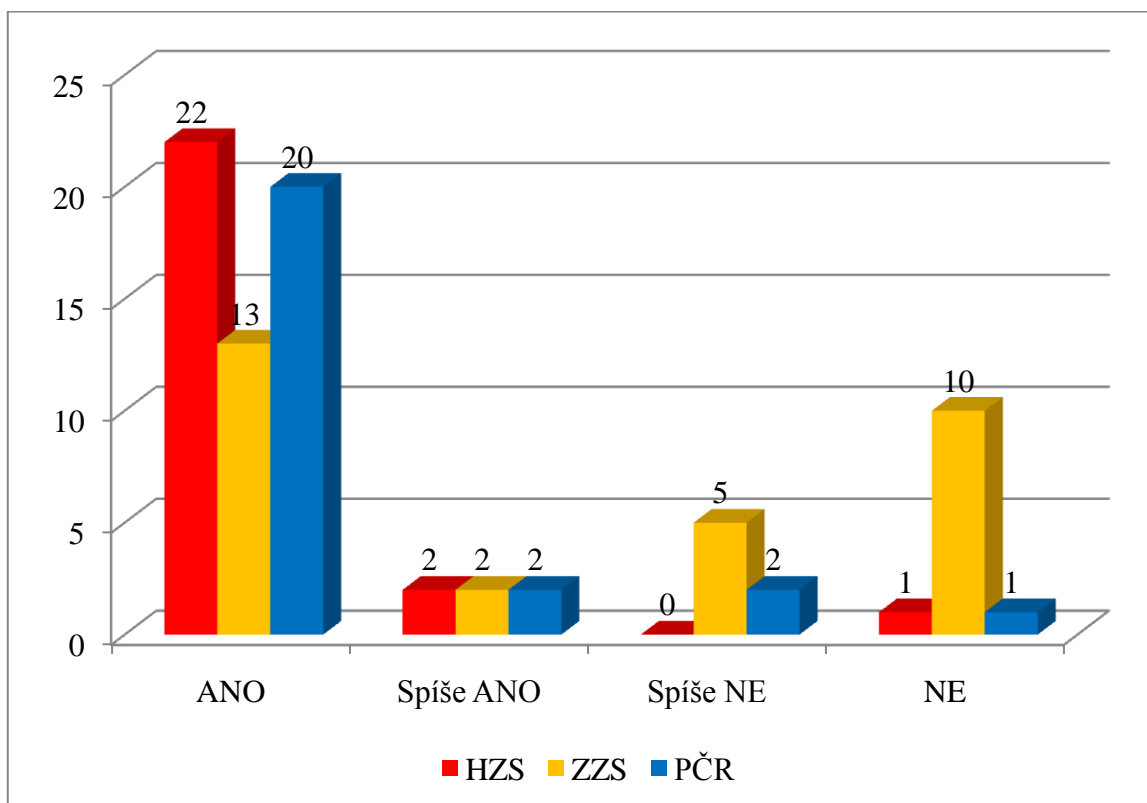


(zdroje dat: vlastní dotazníkový průzkum)

Shrnutí:

Podobně, jako to mu bylo v kraji Praha, také ve Středočeském kraji jsou příslušníci HZS spokojeni se svými operátory linky 112, a to v celkové výši 84% z celkového počtu a pouhých 16% bylo odpovězeno spíše záporně. U příslušníků PČR je výsledek stejný jako u HZS, spokojeni jsou v celkové výši taktéž 84%, nespokojeno bylo taktéž pouhých 16% příslušníků. V tomto grafu vyšla jiná čísla pro složku ZZS, než v kraji Praha. Jelikož ta ve Středočeském kraji je spokojena se znalostí operátorů celkem 72% kladných odpovědí, nespokojena je ve výši 28% z celkového počtu. Důvod bude pravděpodobně v tom, že složky v kraji musí více spolupracovat, lidé více volají na číslo 112, nežli na národní tísňová čísla a z toho musí operátoři linky 112 těžit znalosti i jiné, než pouze z hasičské problematiky, nebo minimální základy zdravotnické problematiky.

Graf 3a: Jste spokojeni s komunikací operačního střediska linky 112 v kraji Praha?

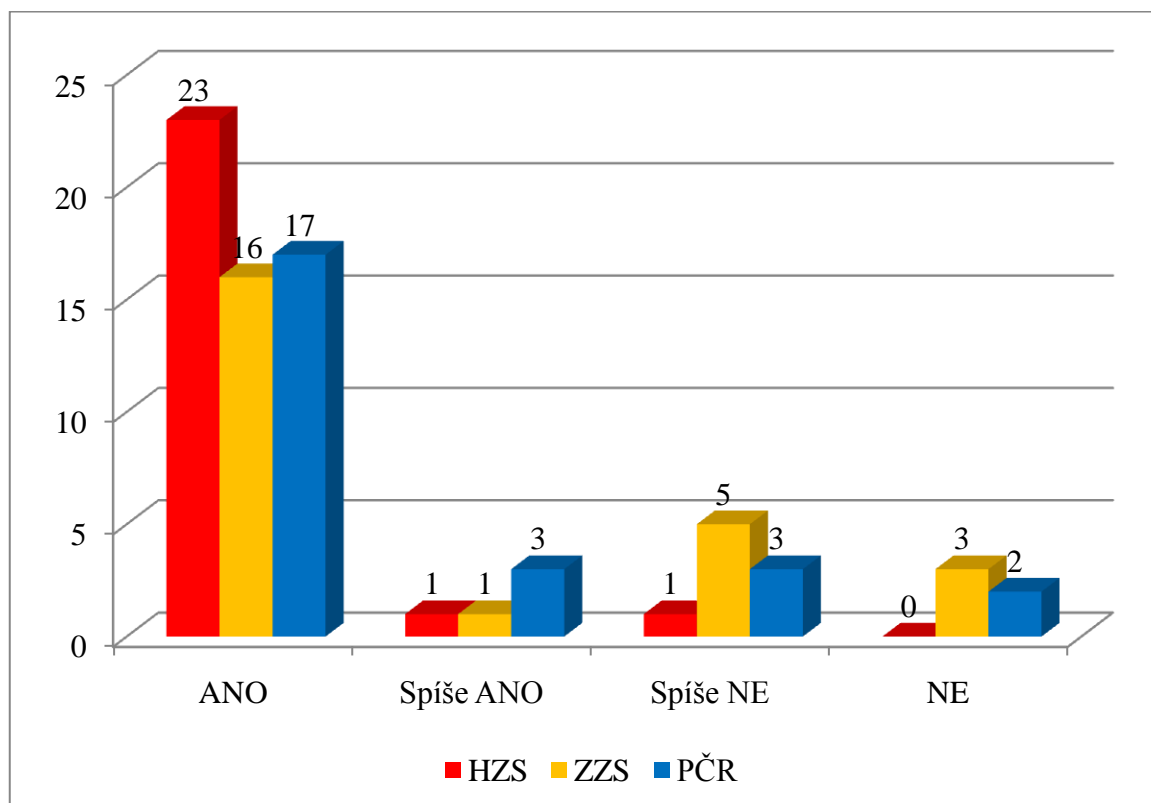


(zdroje dat: vlastní dotazníkový průzkum)

Shrnutí:

S komunikací mezi operačními středisky jednotlivých složek i mezi operačním střediskem a jednotlivými základnami IZS je to v Praze na dobré úrovni. Většina dispečerů nemá přílišné problémy s komunikací mezi sebou ani mezi základnami či jednotlivými příslušníky složek. U složky HZS jsou spokojeni v 96% s komunikací, u složky PČR je spokojenost ve výši 88%. V případě této otázky mají zdravotníci mezi kladnými a zápornými odpověďmi poměr 50% a 50%. A to proto, že zdravotníci mají stále problémy s tím, že operační středisko 112 předává většinu telefonátů na zdravotnické operační středisko a tím u závažných zdravotních případů nastává prodleva v záchraně lidského života.

Graf 3b: Jste spokojeni s komunikací operačního střediska linky 112 ve Středočeském kraji?

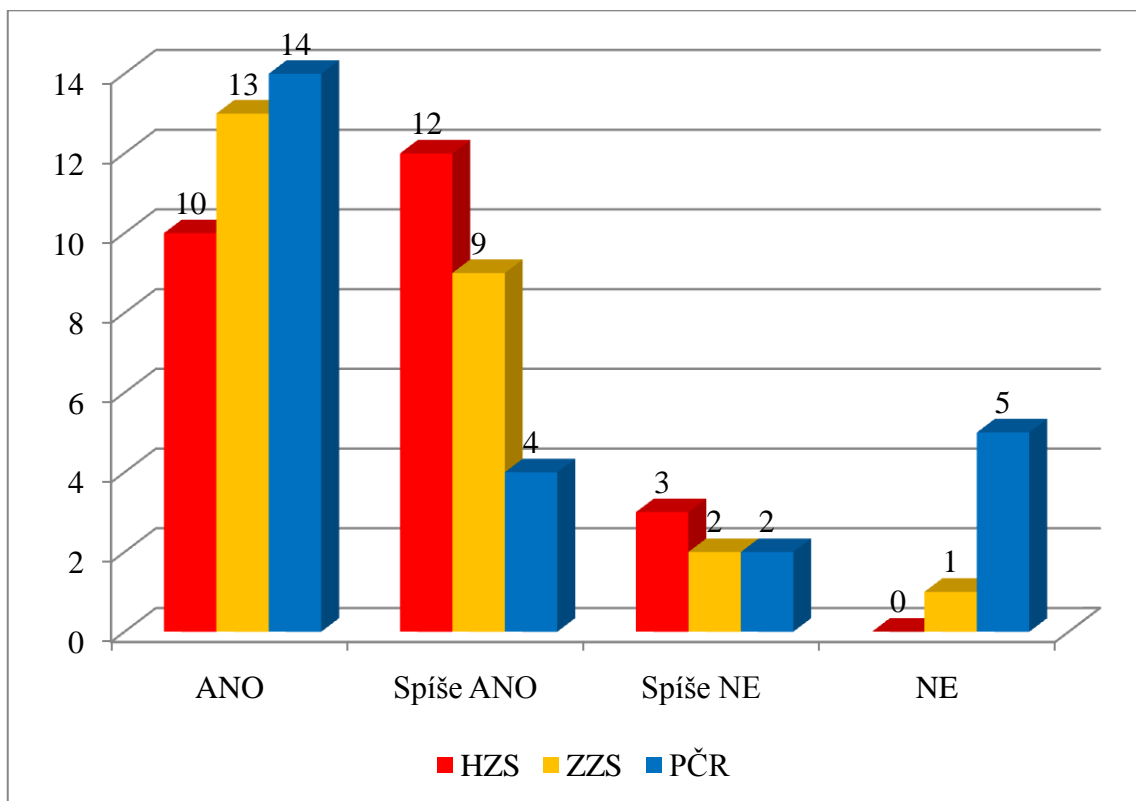


(zdroje dat: vlastní dotazníkový průzkum)

Shrnutí:

Ve Středočeském kraji jsou příslušníci jednotlivých složek spíše spokojeni. U příslušníků HZS je už standardně vysoká spokojenost ve výši 96%, u příslušníků PČR je to také vysoké číslo spokojenosti a to rovných 80%. U zdravotníků je spokojenost ve výši 68% z celkové výše. Zatím, co nespokojenost u HZS se pohybuje na 4%, u PČR je nespokojenost na výši 20%. Složky ZZS jsou nespokojeny pouze v 32%. Zdravotnické operační středisko více spolupracuje s operačním střediskem linky 112, výjezdy bývají často společné, lidé volají spíše na linku 112, to zapříčinilo, že operátor linky 112 už musí mít dostatečné znalosti ze zdravotnické problematiky.

Graf 4a: Zneužívají obyvatelé kraje Praha tísňová volání?

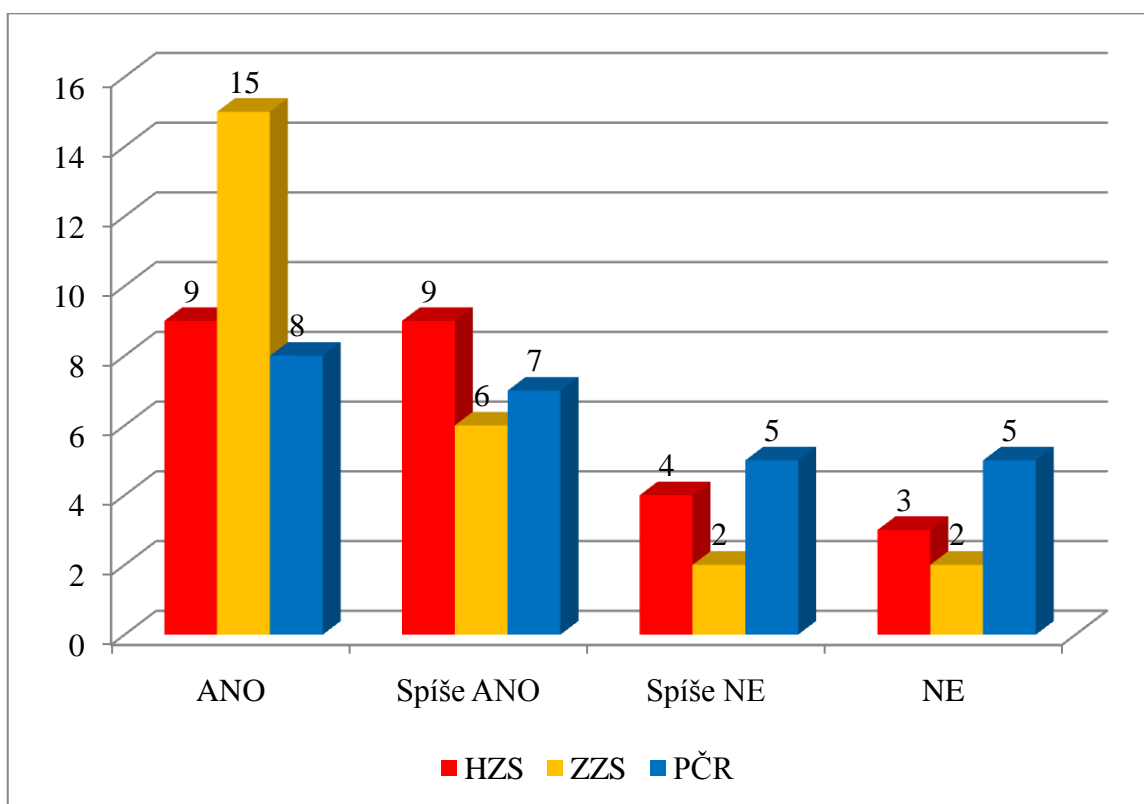


(zdroje dat: vlastní dotazníkový průzkum)

Shrnutí:

Tento graf jasně naznačuje, že příslušníci všech složek si myslí, že lidé v Praze obecně zneužívají tísňová volání na všechny linky. Celkově si toto myslí u příslušníků HZS celých 88%, u ZZS si myslí, že ano také celkem 88% a i většina příslušníků PČR si myslí, že se v Praze linky zneužívají a to v celkové výši 72%. Kladné odpovědi jsou ve značné převaze nad těmi zápornými. Jelikož u HZS si myslí, že Pražané v 12% linky nezneužívají, u zdravotníků je to číslo stejné, taktéž 12% a příslušníci PČR si toto nemyslí v 28%. Linky všech základních složek jsou pravidelně zneužívány různou skupinou lidí, a to buď k žertům, nebo ke stížnostem, hlášením různých poplašných zpráv, nebo vyžadují na jednotlivých linkách různé informace, které dispečeri nesmí podávat a tím blokují linky tísňového volání pro nouzové hovory.

Graf 4b: Zneužívají obyvatelé Středočeského kraje tísňová volání?

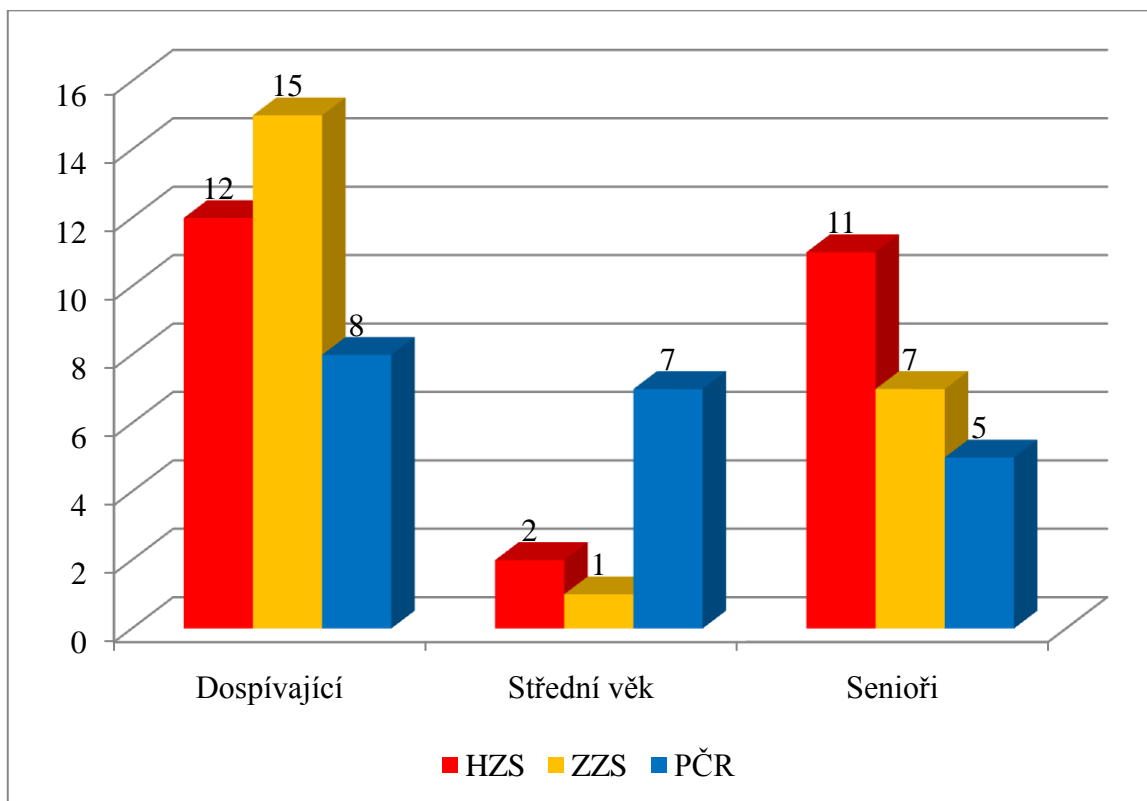


(zdroje dat: vlastní dotazníkový průzkum)

Shrnutí:

Ve shrnutí tohoto grafu bude patrné, že oproti kraji Praha, jsou zde čísla více rozdílná. U HZS si příslušníci myslí, že linky zneužívá většina obyvatel, a to ve výši 72% pro ano. U ZZS je toto číslo stále vysoké, 84% zdravotníků je přesvědčeno, že linky jsou zneužívány. Příslušníci PČR si toto myslí v 60%. Počet záporných odpovědí u příslušníků HZS je 28%, u PČR je toto číslo 40% a ZZS si myslí, že nejsou zneužívány v 16%. Přesto, že ZZS ve Středočeském kraji před časem spustila linku tzv. Infocentrum záchranné služby, které je bezplatné a lidé zde mohou uplatnit dotazy, které neblokuje nouzová volání, stejně je poměr zneužívání tísňového volání je stále velký.

Graf 5a: Která věková skupina podle Vás zneužívá tísňová volání nejčastěji v Praze?

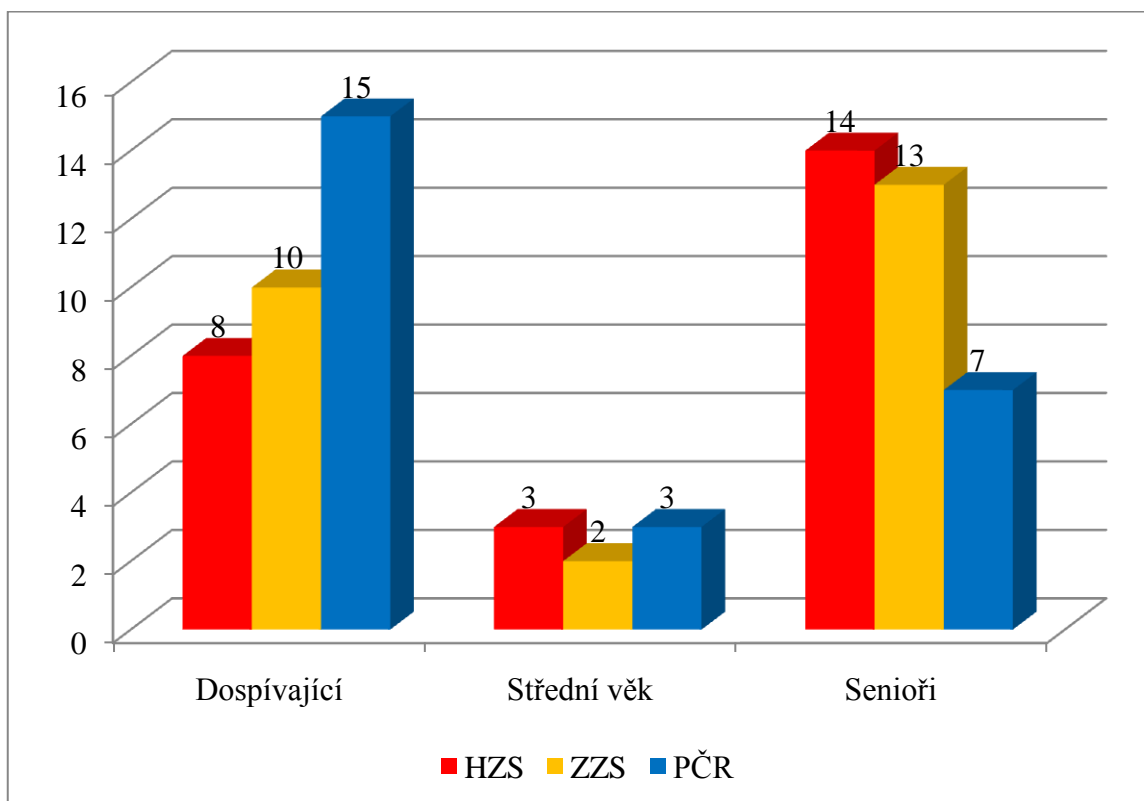


(zdroje dat: vlastní dotazníkový průzkum)

Shrnutí:

Nejčastějšími skupinami, které zneužívají tísňová volání, jsou už klasicky dospívající skupina, kterou tvoří hlavně pubescenti, a pak následně senioři, i když ti většinou neúmyslně. U příslušníků HZS si myslí, že velkou skupinou jsou dospívající se 48%, následují senioři s 44% a na konci řady skončila skupina středního věku s celými 8%. Pro příslušníky PČR nejčastěji zneužívají linky dospívající s 32%, následuje střední věk s 28% a na posledním místě se umístili senioři s 20%. Podle ZZS je největší počet mezi skupinou dospívajících, a to celých 60%, následuje skupina seniorů, která má 28% a teprve třetí skupinou je střední věk, který zneužívá linky pouze 4%.

Graf 5b: Která věková skupina podle Vás zneužívá tísňová volání nejčastěji ve Středočeském kraji?



(zdroje dat: vlastní dotazníkový průzkum)

Shrnutí:

V tomto grafu je vidět odlišnost čísel Středočeského kraje oproti kraji Praha. Zde si příslušníci HZS myslí, že nejčastější skupinou, která zneužívá linek, jsou senioři s 56%. Tuto skupinu následují dospívající, a to se součtem celkem 32%. Třetí skupinou, která podle nich zneužívá linek nejméně jsou lidé středního věku, a to v pouhých 12%. U příslušníku PČR je to naopak. Ti se domnívají, že nejčastější skupinou, která zneužívá tísňová volání, jsou dospívající v celkové výši 60%. Po nich následují senioři s 28% a poté teprve skupina lidí středního věku, kteří dostali 12%. U ZZS jsou skupiny poskládány následovně. Většina zdravotníků má pocit, že nejčastější skupinou jsou senioři s 52%, které následuje skupina dospívajících se 40%, a nakonec střední věk s 8%.

7.4 Shrnutí dotazníkového průzkumu u profesionálních složek

Výsledky dotazníkového průzkumu u profesionálních složek HZS, PČR a ZZS jsou zajímavé. Zatímco většina příslušníků HZS a PČR jsou spíše nadměru spokojeni s prací a komunikací operátorů linky 112 v souladu s požární a bezpečnostní problematikou, pro ZZS je práce operátorů linky 112 spíše přítěží. Většina zdravotníku preferuje komunikaci se svým zdravotnickým operačním střediskem a to z toho důvodu, že se domnívají, že operátoři linky 112 nemají dostatečné zdravotnické vzdělání a většina hovorů, které se týkají obyvatel se zdravotními obtížemi, a které jsou přijaty tísňovou linkou 112, jsou v závěru přepojeny na dispečery zdravotnického operačního střediska, kteří mají v této problematice dostatek znalostí.

Výjezdy považuje většina profesionálních jednotek za adekvátní, opět až na záchrannou službu, která opět preferuje výjezdy ohlášené ze svého operačního střediska. Pravdou ale je, že pokud se jedná o výjezd, kde je zapotřebí více složek IZS, považuje záchranná služba práci linky 112 za přínosnou, co se týče určení polohy volajících i místa zásahu.

Co se týče zneužívání linky, nejvíce je zneužívána linka 155, kde lidé volají kvůli zdravotnímu stavu, který je často neadekvátní k výjezdu rychlé zdravotnické pomoci. Ve Středočeském kraji byla pro tyto případy zřízena informační linka zdravotnické záchranné služby, tzv. Infocentrum záchranné služby, kam se lidé mohou bezplatně obracet na operátory s dotazy, které nezatěžují přímou linku 155 nouzového volání. Naopak příslušníci PČR si na zneužívání své linky prakticky nestěžují, nemají příliš zkušeností, že by někdo volal na linku 158 ze zlomyslnosti, až na občasné případy, kdy lidé ohlašují nastražený výbušný systém, nebo naopak spíše řeší problematiku zlomyslného volání na ostatní linky tísňového volání. Požární jednotky mají naopak spíše pozitivní zkušenost. Většina volajících jsou buď děti, které ze zvědavosti, či z legrace zavolají a neuvědomují si následky, ale neustále se rozšiřují řady seniorů, kteří díky pokročilému věku neví, v jakém případě volat či nevolat, často mají na svých mobilních telefonech tzv. tlačítko nouze, které nechtěně zmáčknou a zalarmují tím záchranáře. Počty takovýchto výjezdů se neustále zvyšují, bohužel si lidé neuvědomují, že v tu dobu mohou být záchranáři potřeba někde, kde je jich skutečně třeba, zatímco vyjíždí na tzv. marné výjezdy.

Závěr

Ve všech státech Evropské unie i většině mimo ni tísňová linka 112 funguje. V České republice je zavedeno od vstupu do Evropské unie a funguje, tak jako ve většině zemí Evropy, souběžně s národními tísňovými čísly. Přesto, že jsou národní tísňová čísla upřednostňována, není pochyb o to, že zapamatování čísla 112 dává smysl a je bezpochyby účelné. Nejen proto, že na jednotné číslo jsou zvyklí zejména cizinci, kteří neznají naše čísla jednotlivých složek Integrovaného záchranného systému, ale využití má pro každého občana, zvláště v mimořádných situacích, kdy bude potřeba pomoci od více složek najednou. Diskuze, zda občané mají dostatečné informace o lince 112, o jejich výhodách a službách, není zdaleka podstatné, jelikož většina má v podvědomí alespoň čísla na jednotlivé složky, ale existuje celá řada stále ještě otevřených a diskutabilních problémů, a proto je problematika zavedení a fungování linky 112 u nás neustále velmi obsáhlá a naráží na překážky. Ve své práci jsem se snažila tuto problematiku nastínit, a to nejen z pohledu laika, ale i z pohledu operátora. Práce se zabývá tímto problémem od historie a zavedení, přes realizaci v České republice až po legislativu, která je zde pouze naznačena, práci operátorů a problematiku s identifikací volajících a jejich polohou na linku 112.

Znalost polohy volajících je zřejmá, je tedy nezbytné, aby se dále vyvíjely technické, provozní, organizační a právní podmínky, aby přijímaná nouzová volání na tísňovou linku 112 měla k dispozici nejlepší podmínky pro lokalizaci a další potřebné údaje o volajících.

Ve své práci jsem si pro řízený rozhovor vybrala ředitele odboru operačního řízení, pana plk. Ing. Oldřicha Gosmana, kterému byly položeny základní otázky týkající se linky 112. Z řízeného rozhovoru vyšlo najevo, že linka 112 je velice důležitý prvek, potřebný k záchraně lidských životů, kdy spolupracuje najednou více složek IZS a to z hlediska určení přesné polohy volajících či mimořádné události a tím i vyslání všech složek IZS na místo přesného určení. K tomu je potřeba informovanost obyvatelstva o lince 112, jinak nelze jejich předností využít.

V dotazníkovém průzkumu, který jsem provedla mezi veřejností a složkami IZS bylo mým cílem se zaměřit na informace, které mají obyvatelé dvou krajů o lince 112 a zda preferují volání na tísňovou linku 112, nebo na národní tísňová čísla a jak linku 112

vnímají všechny IZS složky. Výsledky dotazníků mezi pražskou veřejností potvrdily mé domněnky, že lidé nejsou dostatečně informováni o kladných stránkách linky 112 a raději volají na národní tísňová čísla, která mají v povědomí od nepaměti. Ve Středočeském kraji dopadl výzkum poněkud kladněji. Lidé jsou informováni v daleko větším množství, více se zajímají o akce, které pořádají jednotky IZS ať už společně, nebo zvlášť. Dalo by se říci, že oproti Praze, kde je vše anonymní a lidé se nezajímají o činnost složek IZS, jsou obyvatelé Středočeského kraje více spjatí se svými záchranáři, zajímat se musí, jelikož dojezdové časy jsou delší, základny nejsou v každém městě, jako v Praze v každé městské části a lidé více vědí, kdy a jakou linku volat. Zatímco složky IZS měly odpovídat na otázky, které měly ukázat, jak jsou spokojeny s organizací, komunikací a vzděláním dispečerů linky 112. Z průzkumu se potvrdilo, že většina složek je spokojena, více však jednotky HZS a příslušníci PČR, zatímco příslušníci ZZS preferují komunikaci s vlastním operačním střediskem a tím i se svými operátory, pokud se jedná o zdravotnické výjezdy. Pro spolupráci s ostatními složkami IZS jsou ale spokojeni se spoluprací linky 112 a to při výjezdech k mimořádným událostem.

Při své studii jsem se setkala u složek, zejména pak u zdravotnických záchranářů s názorem, že ze zdravotnického hlediska pro ně je linka 112 určitých zdržením v rámci systému, pokud se jedná o záchranu lidských životů. Je otázkou, zda je nepatrné zdržení, ale přesná lokalizace volajícího lepší, než záchrana lidského života, ale neschopnost určení přesného místa?

Tato práce si dala za cíl zodpovědět základní otázky o problematice tísňového volání na linku 112 v ČR, aspekty zavedení tohoto čísla a z dotazníkového průzkumu mělo vyplynout, zda jsou s touto problematikou spoluobčané srozuměni a do jaké míry. Myslím, že práce všechny tyto cíle splnila.

Seznam použitých zdrojů

Seznam použitých českých zdrojů:

- Hromková, Dana. Jaroslav Huk, Jarmila Klugerová, Andrea Kočková, Lucie Paulovčáková, Tereza Vacínová. *Jak vypracovat bakalářskou a diplomovou práci*. 4. rozšířené vydání, 2012, 82 s., v Praze: Univerzita Jana Amose Komenského (vydavatelství UJAK), ISBN 978-80-7452-024-2
- Lepeška, Jaroslav. *Víš, odkud voláš o pomoc tísňovou linku 112?*. 1. vydání, v Praze: MV- generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2008, 15 s., Retip s.r.o. (Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, příručka pro obyvatele), ISBN 978-80-86640-98-3
- Linhart, Petr. Bohumír Martínek. *Ochrana člověka za mimořádných událostí*. 2. vydání, v Praze: MV- generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2003, 117 s., Tiskárna Ministerstva vnitra p.o., (Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, příručka pro obyvatele)
ISBN 80-86640-08-06
- Ošťádalová, Tereza. *Zavedení tísňové linky 112 v České republice*. 1. vydání, v Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005, 76 s. Spektrum (Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství).
ISBN 80-86634-69-8

Online zdroje:

- Hasičský záchranný sbor ČR [online]. [cit. 2014-01-31]. DOI:
<http://www.hzscr.cz/clanek/integrovaný-zachranný-system.aspx>
<http://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx>
<http://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx>

- Ministerstvo vnitra ČR [online]. [cit. 2014-01-31]. DOI:
<http://www.mvcr.cz/clanek/sbirka-zakonu.aspx>
<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>
- Sbirka právních předpisů, průvodce zákony ČR [online].
<http://www.esipa.cz/sbirka/sbsrv.dll/navig?pos=uvod>
- Požary.cz, ohnisko žhavých zpráv [online].
<http://www.pozary.cz/clanek/62515>

Ostatní zdroje:

- Franěk, Ondřej. *Manuál dispečera zdravotnického operačního střediska*, 0. vydání, 2005, 228 s., v Praze ÚSZS (Zdravotnické záchranná služba hlavního města Prahy)
- Hladík, Václav, Milan Krchov, Pavel Rubeš. *150 let pomáháme a zachraňujeme*, 111 s., v Praze: Tiskárna Ministerstva vnitra (HZS ČR účelová publika ke 150. Výročí založení HZS hlavního města Prahy)
- Smlouva č. 62/2007 Smlouva o zajištění telefonního centra tísňového volání TCTV 112, 47 s., v Praze (Ministerstvo vnitra, Generální ředitelství HZS ČR, odbor komunikačních a informačních systémů)
- Uživatelská příručka TCTV 112, 2009, 187 s., v Praze, Medium Soft a.s. oddělení Implementace a podpory Medium Soft a.s. (Uživatelská příručka ASW TCTV 112)

Seznam zkratek

ČR- Česká republika

EU- Evropská unie

HZS- Hasičský záchranný sbor

IZS- Integrovaný záchranný systém

MHD- Městská hromadná doprava

PČR- Policie České republiky

TCTV- Telefonní centrum tísňového volání

ZZS- Zdravotnická záchranná služba

Seznam obrázků

| | |
|---|----|
| OBRÁZEK Č. 1 Mapka krajů a krajských center tísňového dovolání..... | 22 |
|---|----|

Seznam grafů

| | |
|--|----|
| GRAF 1: Jmenujte spontánně tísňovou linku, která zajišťuje přístup k záchranným složkám kdekoliv v EU?..... | 48 |
| GRAF 2: Víte, která záchranná složka u nás obsluhuje tísňovou linku 112?..... | 49 |
| GRAF 3: Znáte tísňovou linku 112?..... | 50 |
| GRAF 4: Odkud máte povědomí o tísňové lince 112?..... | 51 |
| GRAF 5: Myslíte si, že je tísňová linka 112 užitečná?..... | 52 |
| GRAF 6: Využili jste někdy služeb národních tísňových linek a jakých?..... | 53 |
| GRAF 7: Využili jste někdy služeb tísňové linky v zahraničí?..... | 54 |
| | |
| GRAF 1 a: Myslíte si, že jsou výzvy operačního střediska linky 112 v Praze adekvátní k výjezdům?..... | 57 |
| GRAF 1b: Myslíte si, že jsou výzvy operačního střediska linky 112 ve Středočeském kraji adekvátní k výjezdům?..... | 58 |
| GRAF 2a: Jste spokojeni s úrovní odborných znalostí dispečerů linky 112 v Praze?..... | 59 |
| GRAF 2b: Jste spokojeni s úrovní odborných znalostí dispečerů linky 112 ve Středočeském kraji?..... | 60 |
| GRAF 3a: Jste spokojeni s komunikací operačního střediska linky 112 v Praze?..... | 61 |
| GRAF 3b: Jste spokojeni s komunikací operačního střediska linky 112 ve Středočeském kraji?..... | 62 |
| GRAF 4a: Zneužívají obyvatelé kraje Praha tísňová volání?..... | 63 |
| GRAF 4b: Zneužívají obyvatelé Středočeského kraje tísňová volání?..... | 64 |
| GRAF 5a: Která věková skupina podle Vás zneužívá tísňová volání v Praze nejčastěji?..... | 65 |
| GRAF 5b: Která věková skupina podle Vás zneužívá tísňová volání ve Středočeském kraji nejčastěji?..... | 66 |

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Tereza Fialová

Obor: Bezpečnostní studia

Forma studia: kombinovaná

Název práce: Problematika nouzového volání na tísňovou linku 112

Rok: 2013/2014

Počet stran textu bez příloh: 60

Celkový počet stran příloh: 0

Počet titulů českých použitých zdrojů: : 4

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 4

Počet ostatních zdrojů: 3

Vedoucí práce: PaedDr. Ing. Jan Zelinka