

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Zdravotně sociální fakulta

**Tísňová linka 112 a její možnosti při
příjmu tísňového volání od občana se
zdravotním handicapem**

Bakalářská práce

Autorka práce: Kamila Dvořáková
Studijní program: Ochrana obyvatelstva
Studijní obor: Ochrana obyvatelstva se zaměřením na CBRNE
Vedoucí práce: Mgr. Martin Novotný
Datum odevzdání práce: 04.05.2012

Abstrakt

Tísňová linka 112 a její možnosti při příjmu tísňového volání od občana se zdravotním handicapem

Tato bakalářská práce pojednává o možnostech dovolání se handicapovaných občanů (neslyšících, nevidomých či tělesně postižených) na tísňové linky, včetně tísňové linky 112.

Podle směrnice Evropského parlamentu a rady 2002/22/ES ze dne 7. března 2002 o univerzální službě a právech uživatelů, týkající se sítí a služeb elektronických komunikací, je dáno, že každý občan, ať už jde o občana zdravého nebo zdravotně handicapovaného, má právo se bezplatně dovolat na tísňovou linku 112.

V této práci byl proveden výzkum pomocí dotazníků. Okruhy dotazů byly směřovány na handicapované obyvatele, zda mají dostatečné možnosti dovolat se na tísňové linky. Tyto dotazníky byly rozdány handicapovaným občanům v jižních Čechách. Cílem bylo zjistit, zda snaha Hasičského záchranného sboru v oblasti příjmu tísňových hovorů od handicapovaných osob je dostatečná či nikoliv a zda o ní mají nebo do budoucna projeví tyto občany zájem. Z výzkumu bylo zjištěno, že osoby s tělesným postižením mohou komunikovat s tísňovými linkami pomocí mobilních telefonů jako každý zdravý člověk a to v případě, pokud jim to jejich handicap neznemožní. Občané nevidomí či slabozrací také nemají problém s telefonováním, většinou z mobilních telefonů. U nich se může vyskytnout pouze problém s popisem místa události. Občané neslyšící či nedoslýchaví problém s komunikací přes mobilní telefon sice mají, ale Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje jim umožňuje odesílat tísňové SMS zprávy, pomocí nichž mohou dostat kvalitní pomoci jako každý zdravý člověk při vzniku mimořádné události.

Pokud jde o legislativu, tak v současné době probíhá připomínkování k návrhu nového zákona o Hasičském záchranném sboru a je v něm zahrnuta i problematika dovolání se handicapovaných osob na tísňové linky.

Abstract

Emergency line 112 and its use in receipt of a call from a handicapped person

This bachelor thesis deals with the possibilities of calls made by handicapped people (deaf, blind or physically handicapped) to emergency lines, including line 112.

According to the European Parliament Directive 2002/22/ES of 7 March 2002 on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services, specifies that each citizen, whether healthy or handicapped has the right to call to emergency line 112 free of charge.

This thesis involves a questionnaire based research. Sets of questions focused on handicapped citizens asked whether they had sufficient possibilities to call to emergency lines. The questionnaires were distributed to handicapped citizens in South Bohemia. The aim was to find out whether the efforts of the Fire Rescue Service in the field of reception of emergency calls from handicapped people were sufficient or not and whether these citizens are or will be interested in using the line in the future. The research has shown that handicapped people may communicate with the emergency lines by means of mobile phones like healthy people, provided their handicap does not prevent them from doing that. Blind and sand-blind people do not have problems with telephoning either, mostly from mobile telephones. They might only have a problem with specification of the event location. Deaf and hearing impaired people actually have problems with mobile phone communication, but the Fire Rescue Service of the South Bohemia Region enables them to send SMS, thanks to which they can receive assistance of the same quality as any healthy person in emergency situation occurrence.

As for legislation, a new draft Fire Rescue Service Act, which contains the issues of emergency calls from handicapped people, is being consulted at present.

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – nezkrácené podobě – úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 04.05. 2012

Kamila Dvořáková

Poděkování

Touto cestou bych velice ráda poděkovala panu Mgr. Martinu Novotnému za odborné vedení, vstřícnost, praktickou pomoc, cenné připomínky a rady při zpracování bakalářské práce.

Kamila Dvořáková

Obsah

1 ÚVOD	9
2 SOUČASNÝ STAV	11
2.1 Integrovaný záchranný systém	11
2.1.1 Zákon o Integrovaném záchranném systému	11
2.1.2 Stálé orgány pro koordinaci složek IZS	13
2.1.3 Zásady spolupráce operačních středisek základních složek	14
2.1.4 Systém telefonního centra tísňového volání 112	15
2.2 Zákon o elektronických komunikacích	16
2.3 Směrnice Evropského parlamentu a rady 2002/22/ES	17
2.4 Provoz tísňové linky 112	18
2.4.1 Historie vzniku tísňové linky 112	18
2.4.2 Systém fungování TCTV 112	18
2.5 Struktura dat od handicapovaných osob	21
2.5.1 Sdružení a spolky handicapovaných osob	21
2.5.2 Druhy handicapů	26
2.6 Způsob komunikace zdravotně handicapovaných	29
2.6.1 Způsob komunikace nevidomých a slabozrakých	31
2.6.2 Způsob komunikace tělesně postižených	32
2.7 Způsoby, jakými se mohou handicapovaní dovolat na tísňové linky	33
3 CÍLE A HYPOTÉZY	36
4 METODIKA	38
4.1 Vytvoření dotazníků pro handicapované osoby	38
4.2 Možnosti HZS	40
5 VÝSLEDKY	46
5.1 Výsledky dotazníků neslyšících a nedoslýchavých osob	46
5.2 Výsledky dotazníků nevidomých osob	48

5.3	Výsledky dotazníků handicapovaných osob	49
6	DISKUZE	51
6.1	Použití výsledných dat v praxi	51
7	ZÁVĚR	53
8	KLÍČOVÁ SLOVA	54
9	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	55
A	Příloha 1	58
B	Příloha 2	59

Seznam použitých zkratk

IZS	Integrovaný záchranný systém
HZS	Hasičský záchranný sbor
HZS JČK	Hasičský záchranný sbor jihočeského kraje
MV	Ministerstvo vnitra
EU	Evropská Unie
TCTV	Telefonní centrum tísňového volání
SMS	krátká textová zpráva
SNN	Svaz neslyšících a nedoslýchavých
SONS	Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých
ARPIDA	centrum pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením v Českých Budějovicích
GPS	anglická zkratka - Global Positioning System - vojenský globální družicový polohový systém, s jehož pomocí je možno určit polohu a přesný čas kdekoliv na Zemi
SIM	anglická zkratka subscriber identity module - účastnická identifikační karta, která slouží pro identifikaci účastníka v mobilní síti
IMEI	anglická zkratka – International Mobile Equipment Identity – jde o unikátní číslo přidělené výrobcem mobilnímu telefonu
IP telefonní spojení	internetový protokol, telefonní přístroj, který komunikuje prostřednictvím svého rozhraní s protokolem
Info 35	obsahuje lokalizační informace každé pevné telefonní stanice, je poskytována ze strany Českého Telecomu a.s. (dnes Telefónica O2 Czech Republic, a.s.)
GIS	geografický informační systém

1 ÚVOD

Nedílnou součástí našeho života je komunikace, se kterou se setkáváme již od narození. Mnozí z nás jsou však v komunikaci s okolím handicapováni různými zdravotními komplikacemi.

Zdravotně handicapovaní lidé se spojují se svým okolím různě: neslyšící nebo nedoslýchaví občané se dorozumívají nejčastěji pomocí znakového jazyka, nevidomí pomocí Braillova písma a tělesně postižení v závislosti na typu postižení.

V současné době v České republice platí směrnice Evropského parlamentu a rady 2002/22/ES ze dne 7. března 2002 o univerzální službě a právech uživatelů, týkající se sítí a služeb elektronických komunikací. Ta ukládá, že každý občan má právo bezplatně volat tísňovou linku 112, ať už jde o zdravého člověka nebo o občana se zdravotním handicapem.

Jestliže se zdravý člověk ocitne v krizové situaci a potřebuje pomoc pro sebe či pro někoho v okolí, ve většině případů ví, jak ji přivolá. Osvěta o používání mezinárodního tísňového čísla 112 je prováděna již na základních školách. Pokud občan zavolá tuto tísňovou linku, měl by nahlásit své jméno, co a kde se stalo a co nejlépe a nejstručněji danou situaci popsat. V nejlepším případě je stále k dispozici na telefonu, řídí se pokyny operátora a vyčká příjezdu složek integrovaného záchranného systému. Komunikace a vyslání konkrétní složky integrovaného záchranného systému je vyřešena během několika vteřin či několika málo minut. Člověk se zdravotním handicapem se v podobné situaci většinou obrátí na své blízké či přátele s prosbou o pomoc a ti poté kontaktují tísňovou linku 112. Následuje postup stejný jako u zdravého člověka s tím rozdílem, že se prodlužuje doba komunikace. Tím se zvyšuje riziko pozdní pomoci handicapované osobě nebo jejímu okolí.

V Evropské unii žije přibližně 80 milionů osob se zdravotním postižením, ať už lehkého či těžkého stupně. V České republice je zhruba půl milionu sluchově postižených. Handicapovaný člověk, ať už zrakově, sluchově či tělesně postižený, by měl mít stejné možnosti jako osoba bez zdravotního handicapu. Měl by se dovolat pomoci v případě krizové situace hrozící jemu samotnému nebo někomu v jeho okolí

a to stejným nebo podobným způsobem, jako každý jiný občan České republiky bez zdravotního handicapu.

Na základě vlastních zkušeností ze své služební profese na Krajském operačním středisku Hasičského záchranného sboru jihočeského kraje si uvědomuji, že na tísňovou linku 112 se nemohou neslyšící a nedoslýchaví občané dovolat. Z tohoto důvodu jsem se v této bakalářské práci zaměřila na výzkum uvedené problematiky. Také proto bylo mým cílem zjistit, zda je snaha Hasičského záchranného sboru v oblasti příjmu tísňových hovorů od handicapovaných osob dostatečná či nikoliv a zda o ní mají tito obyvatelé v jižních Čechách zájem. Otázky ohledně komunikace zdravotně handicapovaných osob s tísňovou linkou 112 se dotýkají celé České republiky a tak je možno zjištěné údaje a poznatky použít pro celou Českou republiku.

2 SOUČASNÝ STAV

2.1 Integrovaný záchranný systém

2.1.1 Zákon o Integrovaném záchranném systému

Zákon č. 239/2000 [1] hovoří o *Integrovaném záchranném systému* (dále jen IZS) jako o koordinovaném postupu jeho složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací. Mimořádnou událostí se rozumí škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí. Jedním z dalších uvedených pojmů IZS jsou záchranné práce. Jimi se rozumí činnosti k odvrácení nebo omezení bezprostředního ohrožení života, zdraví, majetku nebo životního prostředí. Likvidačními pracemi jsou nazývány činnosti vedoucí k odstranění následků způsobených mimořádnou událostí.

IZS se používá v přípravě na vznik mimořádné události a při potřebě provádět záchranné a likvidační práce současně dvěma nebo více složkami integrovaného záchranného systému.

Základními složkami IZS jsou [1]

- Hasičský záchranný sbor České republiky (dále jen HZS) a jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany
- Zdravotnická záchranná služba
- Policie České republiky.

Mezi povinnosti základních složek IZS patří zajišťování nepřetržité pohotovosti pro příjem ohlášení vzniku mimořádné události, její vyhodnocení a neodkladný zásah v místě vzniku mimořádné události. Za tímto účelem jsou rozmístěny síly a prostředky po celém území České republiky.

Ostatními složkami IZS jsou [1]

- vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil

- ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory
- ostatní záchranné sbory
- orgány ochrany veřejného zdraví
- havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby
- zařízení civilní ochrany, neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím.

Podle zákona č. 239/2000 poskytují ostatní složky IZS při záchranných a likvidačních pracích plánovanou pomoc na vyžádání (to znamená podle předem písemně dohodnutého způsobu poskytnutí první pomoci). V době krizových stavů se stávají ostatními složkami IZS také odborná zdravotnická zařízení na úrovni fakultních nemocnic, určená pro poskytování specializované péče obyvatelstvu.

Vyhláška Ministerstva vnitra o některých podrobnostech zabezpečení IZS č. 328/2001 Sb. [2] je jedním z dalších nástrojů legislativy, která se zabývá koordinací složek IZS při společném zásahu, dále zásadami spolupráce operačních středisek základních složek, podrobnostmi o úkolech operačních a informačních středisek, obsahem dokumentace IZS, způsobem zpracování dokumentace a podrobnostmi o stupních poplachů a poplachového plánu. Dále pak obsahuje zásady a způsoby zpracování, schvalování a použití havarijního plánu kraje a vnějšího havarijního plánu a zásady způsobu krizové komunikace a spojení v IZS.

Vyhláška Ministerstva vnitra k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva č. 380/2002 Sb. [3] je jedním z dalších právních předpisů, který upřesňuje postup při zřizování zařízení civilní ochrany, způsob informování právnických a fyzických osob, zabezpečení jednotného systému varování a vyrozumění, způsob provádění evakuace a ukrytí, požadavky v územním plánování. To je dále zakotveno v zákoně č. 239/2000 Sb. Dále, *zákon č. 240/2000 Sb.* [4] stanoví oblast působnosti a pravomoci státních orgánů a orgánů územních a samosprávných celků, práva a povinnosti právnických a fyzických osob při přípravě na krizové situace, které nesouvisejí se zajišťováním

obranu České republiky před vnějším napadením. Dále vymezuje mimo jiné stav nebezpečí, orgány krizového řízení a jejich činnost.

2.1.2 Stálé orgány pro koordinaci složek IZS

Z legislativy vyplývá, že stálými orgány pro koordinaci IZS jsou operační a informační střediska HZS kraje a operační a informační středisko generálního ředitelství HZS [1].

Zákon o IZS hovoří o povinnosti operačních a informačních středisek IZS přijímat a vyhodnocovat informace o mimořádných událostech, zprostředkovávat organizaci plnění úkolů ukládaných velitelem zásahu, plnit úkoly uložené orgány oprávněnými koordinovat záchranné a likvidační práce, zabezpečovat v případě potřeby vyrozumění základních i ostatních složek IZS a vyrozumění ostatních orgánů a orgánů územních samosprávných celků podle dokumentace IZS.

Další činností operačních a informačních středisek IZS je podle uvedené legislativy oprávnění povolávat a nasazovat síly HZS a síly jednotek požární ochrany, dalších složek IZS podle poplachového plánu IZS nebo podle požadavků velitele zásahu. Operační a informační střediska IZS dbají, aby uvedené požadavky nebyly v rozporu s rozhodnutím příslušného funkcionáře HZS, hejtmána nebo ministerstva vnitra při jejich koordinaci záchranných a likvidačních prací.

Na základě zákona č. 239/2000 jsou operační a informační střediska IZS oprávněna vyžadovat a organizovat osobní a věcnou pomoc podle požadavků velitele zásahu a provést při nebezpečí z prodlení varování obyvatelstva na ohroženém území, pokud zvláštní předpis nestanoví jinak. Věcnou pomocí je poskytnutí věcných prostředků při provádění záchranných a likvidačních prací a při cvičení na výzvu velitele zásahu, hejtmána kraje nebo starosty obce. Osobní pomocí je činnost nebo služba při provádění záchranných a likvidačních prací a při cvičení na výzvu velitele zásahu, hejtmána kraje nebo starosty obce.

2.1.3 Zásady spolupráce operačních středisek základních složek

Vyhláška MV č. 328/2001 [2] uvádí, že operační středisko základní složky vyhodnotí tísňové volání, které je mu doručeno a pokud řešení mimořádné události náleží do jeho věcné působnosti, vyžádá si v případě potřeby spolupráci další základní složky. Pokud řešení nenáleží do jeho věcné nebo místní působnosti, předá přijaté informace operačnímu středisku základní složky, které je k řešení mimořádné události příslušné. Operační středisko základní složky může, pokud je to technicky možné, přepojit tísňové volání přímo na základní složku, která je k řešení mimořádné události příslušná. Tato situace nastává například v okamžiku, kdy se na tísňovou linku 112 dovolá osoba, která potřebuje záchrannou zdravotnickou službu. Operátor tísňové linky přepojí hovor na operační středisko Zdravotnické záchranné služby a ta se již s volajícím domluví a vyšle své síly. Pokud je zapotřebí, zdravotnická záchranná služba kontaktuje zpět operační středisko tísňové linky 112 a to se postará o koordinaci dalších složek IZS.

Dále vyhláška hovoří o informovanosti základních složek při nebezpečí vzniku mimořádné události prostřednictvím operačních a informačních středisek. Je-li to nutné pro provádění záchranných a likvidačních prací, operační a informační střediska informují určené osoby dotčených správních úřadů s krajskou působností nebo s působností ve správním obvodu obcí s rozšířenou působností, osoby určené obcí, právnické a fyzické osoby určené havarijním plánem kraje.

Operační a informační střediska si vyměňují informace s operačními středisky základních složek pro zpracování dokumentace IZS a informace nutné pro vzájemnou spolupráci.

Pro informaci uvádím v tabulce 1 počty zásahů HZS jihočeského kraje, které byly provedeny v roce 2011 na území jihočeského kraje.

Tabulka 1

Druh události	Počet událostí v roce 2011
Požár	1093
Technické zásahy	5536
Celkem událostí	6629

Zdroj: Statistická ročenka - jihočeský kraj 2011 [5]

V roce 2011 bylo celkem 1093 požárů, při těchto zásazích byl uchráněný majetek v hodnotě 921 253 000,- Kč. U technických zásahů se jednalo o odstraňování následků po dopravních nehodách, zásahy při úniku nebezpečných látek a o technické havárie [5].

2.1.4 Systém telefonního centra tísňového volání 112

Telefonní centrum tísňového volání funguje při nepřetržitém a spolehlivém provozu. Zároveň je volání na tísňovou linku rovnoměrně distribuováno mezi všechny dostupné operátory. Přenos přijatých událostí je předáván nejen datově, ale i hlasově a odbavování je umožňováno nejenom v českém, anglickém a německém jazyce, ale i v jiných jazycích podle potřeby volajícího [6].

Použití nových technologií umožňuje využívat tyto služby

- identifikace čísla volajícího
- identifikace IMEI kódu mobilního telefonu při volání bez SIM karty
- identifikace telefonního operátora
- identifikace adresy pevné telefonní stanice (Info35)
- lokalizace polohy mobilního telefonu,
- jednotný geografický informační systém, tzv. GIS
- nezávislé IP telefonní spojení mezi operačními středisky

- jazyková podpora
- záznam hlasové komunikace [6], [7].

2.2 Zákon o elektronických komunikacích

Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů ze dne 22. února 2005 [8] pojednává mimo jiné i o přístupu k jednotnému evropskému číslu tísňového volání a národním číslu tísňového volání.

V tomto zákoně je uvedeno:

- podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro originaci (původ volání) je povinen umožnit všem koncovým uživatelům, včetně uživatelů veřejných telefonních automatů, volání na číslo tísňového volání 112, které je bezplatné a které nevyžaduje použití jakéhokoliv platebního prostředku
- podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro originaci národních volání prostřednictvím veřejné pevné komunikační sítě je povinen poskytovat bezodkladně a bezplatně podnikateli zajišťujícímu připojení k veřejné pevné komunikační síti daného subjektu (který provozuje pracoviště pro příjem volání na číslo tísňového volání) aktuální osobní údaje všech fyzických osob a identifikační údaje právnických osob pro lokalizaci, popřípadě identifikaci volajícího při volání na čísla tísňových volání. Tyto údaje je poskytující podnikatel povinen aktualizovat průběžně, nejméně však jednou za 14 dnů.
- informovat veřejnost o existenci a podmínkách používání čísel tísňového volání, zejména v telefonních seznam má za povinnost podnikatel.
- pokud účastník uskuteční zlomyslná volání na čísla tísňového volání, je podnikatel, v jehož síti bylo takové volání započato, povinen na žádost subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání, znemož-

nit ve své síti přístup koncového zařízení, ze kterého jsou tato volání uskutečňována, s výjimkou veřejných telefonních automatů.

Zlomyslným voláním na čísla tísňového volání se rozumí podle 33, odst. 12 volání na tato čísla za jiným účelem, než je volání sloužící k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek.

2.3 Směrnice Evropského parlamentu a rady 2002/22/ES

Univerzální služba a práva uživatelů týkající se sítě a služeb elektronické komunikace se řídí *Směrnicí Evropského parlamentu a rady 2002/22/ES* ze dne 7.3.2002 [9]. V této směrnici je uvedeno

- členské státy Evropské unie by měly přijmout vhodná opatření, aby uživatelům zdravotně postiženým a uživatelům se zvláštními sociálními potřebami zaručily přístup ke všem veřejně přístupným telefonním službám v pevném místě a jejich cenovou dostupnost
- mohou být rovněž přijímána i zvláštní opatření umožňující uživatelům zdravotně postiženým a uživatelům se zvláštními sociálními potřebami přístup k tísňovým službám "112" včetně možnosti výběru mezi různými operátory nebo poskytovateli služeb jako mají ostatní spotřebitelé
- pro řadu parametrů byly vypracovány normy kvality služby, aby bylo možno posoudit kvalitu služeb poskytovaných účastníkům a posoudit, jak si vedou určené podniky plnící povinnosti univerzální služby při plnění těchto norem. Normy kvality služby s ohledem na zdravotně postižené uživatele však zatím neexistují.
- poskytovatel univerzální služby by neměl přijímat opatření bránící uživatelům v plném využívání výhod služeb nabízených jinými operátory sítě nebo poskytovateli služeb spolu s jeho vlastními službami nabízenými jako součást univerzální služby.

2.4 Provoz tísňové linky 112

2.4.1 Historie vzniku tísňové linky 112

Z historie víme, že vstupem do Evropské unie (EU) vznikly požadavky na splnění předepsané legislativy nejen České republiky, ale i ostatním členům EU. V legislativě týkající se příjmu tísňového volání bylo nutné dodržet podmínku zavedení jednotného evropského tísňového čísla 112. Nutnou legislativou, která předcházela zavedení jednotného evropského čísla tísňové linky 112 bylo

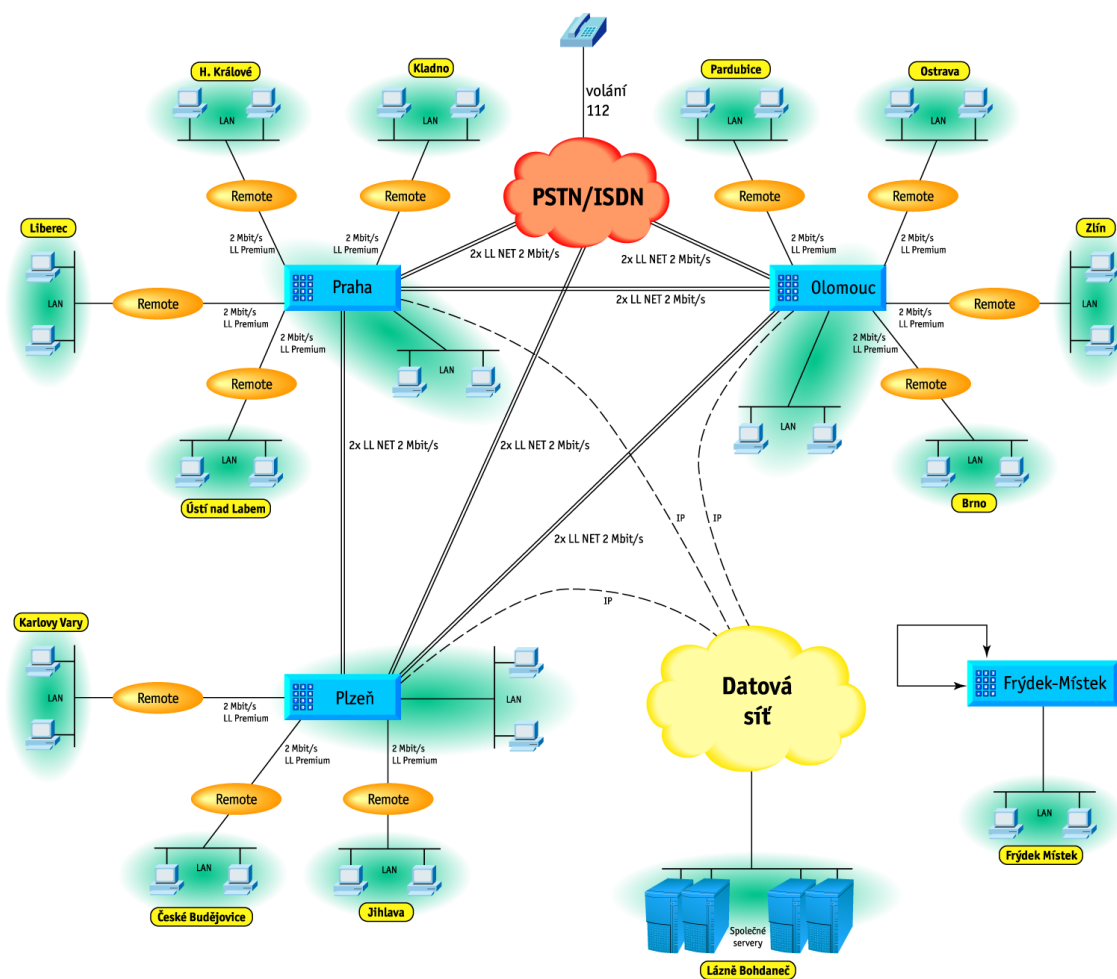
- *Rozhodnutí č. 91/396/EHS* ze dne 29.7.1991 přijala Komise Evropského společenství, stanovuje se jím povinnost členským státům EU zavést příjem jednotného Evropského tísňového čísla 112
- *Usnesením vlády ČR 391/2000* se stanovuje způsob zavedení tísňového čísla 112 v ČR
- *Usnesení vlády ČR 350/2002* udává zásady a harmonogram zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v České republice.

Aby byla splněna legislativa Evropské unie, došlo k postupnému zřizování telefonních center tísňového volání (dále jen TCTV). Zavedení TCTV v České republice probíhalo od října 2001, kdy byla podepsána první smlouva s Českým Telecomem. V letech 2002 až 2003 bylo vybudováno celkem 14 TCTV v celé České republice, v roce 2004 až 2005 byla do ostrého provozu uvedena všechna TCTV ve všech HZS kraje České republiky [6], [9], [10].

2.4.2 Systém fungování TCTV 112

Systém se skládá ze 14 vzájemně propojených TCTV. Jsou zřízeny *tři komunikační základny - "platformy"*, které jsou umístěny v lokalitách Praha, Plzeň, Olomouc. Dále je zřízeno *11 samostatných vzdálených pracovišť - "remote"*, která jsou připojena pomocí datového okruhu a aktivních prvků k některé komunikační základně-platformě. Lokality České udějovice, Jihlava, Karlovy Vary jsou připojeny

k "platformě" Plzeň, Ústí nad Labem, Liberec, Hradec Králové, Kladno jsou připojeny k "platformě" Praha a Pardubice, Ostrava, Zlín, Brno jsou připojeny k "platformě" Olomouc. TCTV 112 jsou v rámci České republiky navzájem hlasově a datově propojena a jsou vzájemně plně zastupitelná. V případě přetížení nebo výpadku v jednom kraji jsou hovory automaticky přeměrovány na další telefonní centra tísňového volání 112, aniž by to volající poznal na rychlosti nebo kvalitě odbavení. Je zde tak garance, že se občan vždy dovolá. Pro názornost uvádím fungování propojení sítí na obr. 1.



Obr. 1: Schéma propojení TCTV.

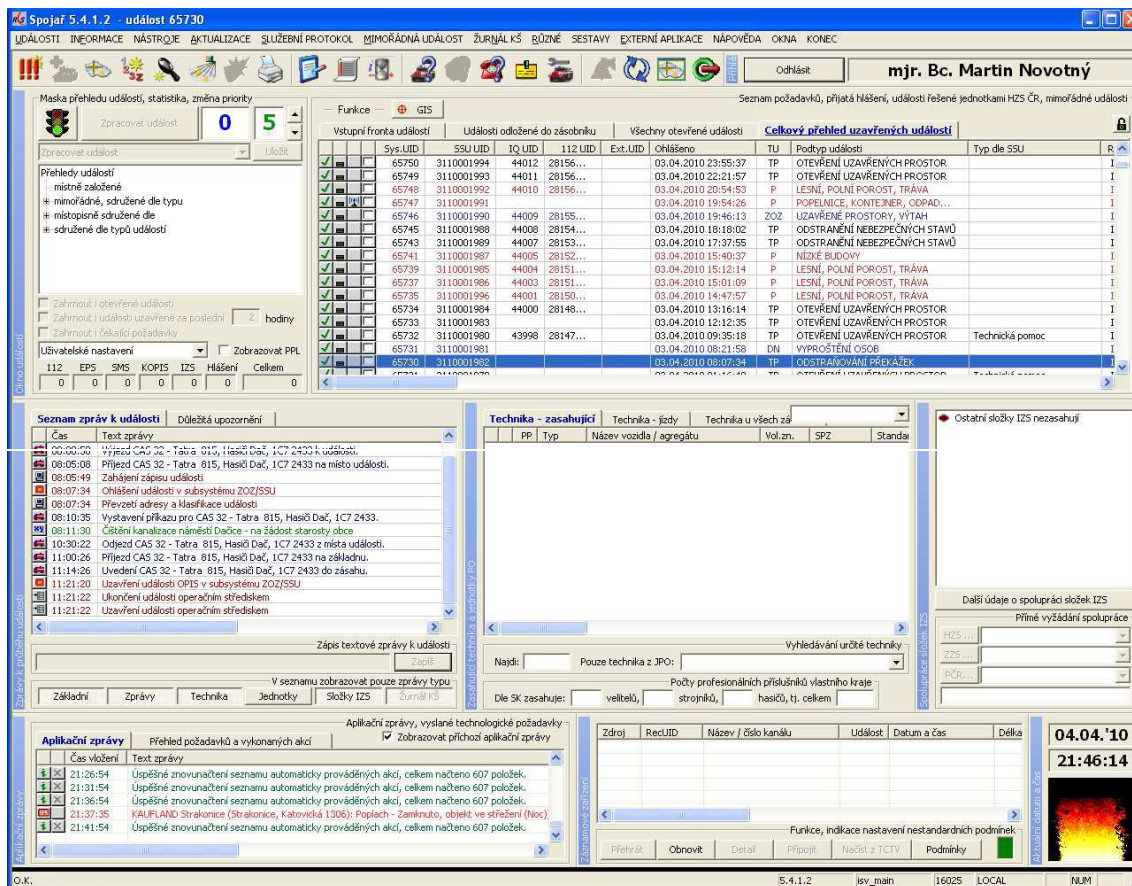
Zdroj: Prezentace HZS JČK [10].

Průběh příjmu tísňového hovoru a následně děje probíhají takto

- Volající vytočí číslo 112 nebo 150.
- Hovor je směrován na platformu podle místa volání a dále na volného operátora příslušného TCTV.
- Na straně operátora je hovor automaticky vyzvednut a volajícímu je přehráno "Tísňová linka Emergency Calling".
- V případě nedostupnosti operátorů na mateřském TCTV 112 je hovor distribuován na geograficky nejbližší nevytížené pracoviště TCTV 112 v dané "platformě", pokud je i tento operátor nedostupný, hovor se distribuuje na další "platformu".

Volající je identifikován pomocí několika zdrojů - při volání z pevné linky je možno převzít adresu volající stanice ze služby Info35, u mobilních linek je možno převzít nebo upřesnit místo události pomocí aplikace GIS klienta, další možností je použití vyhledání na základě informací získaných z komunikace svolajícím [10].

- Získané informace jsou předány pomocí "datové věty" na příslušné složky IZS. Na jinou složku IZS je možno předat volajícího i hlasem. Po získání všech potřebných údajů je hovor ukončen.
- Pokud situaci řeší operační středisko HZS, obdrží toto středisko na svou obrazovku do programu "Spojař" datovou větu od TCTV, která obsahuje veškeré potřebné údaje k tomu, aby na místo vyslalo síly a prostředky potřebné k vyřešení mimořádné události. Program Spojář slouží především ke komunikaci operačního střediska s výjezdovými hasiči, jednotkami sboru dobrovolných hasičů a dalšími účastníky, ale zároveň dokáže i posílat a přijímat SMS zprávy z mobilních telefonů.



Obr. 2: Obrazovka programu Spojař s přijatou událostí z TCTV.

Zdroj: autorka.

- Operační středisko komunikuje prostřednictvím programu Spojař s výjezdovými jednotkami až do ukončení výjezdu a návratu poslední jednotky zpět na stanici [10], [11], [12]. Obrazovka programu Spojař s přijatou událostí z TCTV je na obr. 2.

2.5 Struktura dat od handicapovaných osob

2.5.1 Sdružení a spolky handicapovaných osob

2.5.1.1 Historie spolků péče o zdravotně postižené osoby

Před rokem 1990 byla péče o zdravotně postižené centrálně zajišťována prostřednictvím Svazu invalidů. Jednalo se o celostátní společenskou organizaci sdružující

české občany postižené invaliditou nebo závažnou trvalou zdravotní poruchou. Svazu invalidů sdružoval kromě nevidomých občanů také sluchově, tělesně a vnitřně postižené. Hlavním posláním tohoto svazu bylo pomáhat trvale zdravotně postiženým občanům při překonávání fyzických, psychických, sociálních a jiných důsledků invalidity a při vyhledávání přiměřených možností jejich účasti na životě. Svaz invalidů byl založen v roce 1952 a od roku 1969 byl organizován na federativním základě [13]. Postupem let vznikají spolky zaměřené na konkrétní postižení.

2.5.1.2 Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR

Zaměřila jsem se na sdružení a spolky handicapovaných osob v oblasti jižních Čech. Pro občany neslyšící a nedoslýchavé jsou zřízena poradenská centra Svazu neslyšících a nedoslýchavých v ČR (dále jen SNN) pro jednotlivé kraje, ústřední organizace sídlí v Praze 8. Pro kraj jihočeský jsou to poradenská centra Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Českých Budějovicích (dvě, a to v Krajinské a v Novohradské ulici), po jednom v Písku, Prachaticích, Táboře a v Milevsku. Svaz neslyšících a nedoslýchavých je největší občanské sdružení neziskového charakteru, pracující mezi sluchově postiženými v celé České republice. Toto sdružení bylo založeno již v roce 1990, zabývá se především ochranou a obhajobou potřeb, práv a zájmů sluchově postižených osob [14].

Cílovou skupinou poradenského centra SNN jsou

- osoby se sluchovým postižením všech věkových kategorií bez rozdílu doby vzniku sluchové vady
- rodiče a rodinní příslušníci těchto osob
- zaměstnavatelé sluchově postižených osob
- pedagogové sluchově postižených osob
- neziskové organizace
- laická i odborná veřejnost.

SNN vydává pro své zájemce interní zpravodaj s názvem Metodické listy i regionální bulletiny organizačních jednotek pro SNN. Pořádá pro své klienty různé mezinárodní festivaly - Pantomima neslyšících, Mezinárodní dny neslyšících i různé vernisáže výstav sluchově postižených umělců. V neposlední řadě svaz nabízí zájemcům mnoho sociálních služeb mezi něž patří například služby tlumočnické pro sluchově postižené, informace o kompenzačních pomůckách, sociálně právní poradenství, pomoc při jednání na úřadech. Dále svaz nabízí množství kompenzačních pomůcek a náhradní díly do sluchadel, jako například baterie, ale i opravy sluchadel.

Handicapovaní občané mají možnost i komunikace přes internetovou poradnu, která je součástí webových stránek. Přednášky nebo konference týkající se legislativy, postavení znevýhodněných skupin, ale i výhod pro zdravotně postižené nebo zaměstnávání zdravotně postižených osob, to jsou nabídky Svazu neslyšících a nedoslýchavých. Mimo jiné, nabízí i kurzy znakového jazyka pro veřejnost, nebo kurzy odezírání i přednášky pro zaměstnance státní správy nebo škol pro sluchově postižené. V Českých Budějovicích je i velká nabídka volnočasových aktivit, jako jsou kurzy arteterapie, kroužky trénování paměti, rehabilitační plavání v bazénu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím i rekondiční pobyty nebo několidenní akce a výlety [13], [14].

2.5.1.3 Tyflokabinet České Budějovice

Jednou z nejrozšířenějších forem pomoci zrakově handicapovaným občanům jsou poradny. Ty umožňují postiženým lidem dostat se k potřebným informacím, ať už za účasti odborníka nebo pomocí internetové komunikace. Poradenství poskytují zrakově postiženým v České republice pobočky Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých ČR (SONS). Jednotlivé pobočky jsou navzájem propojeny a proto poskytují občanům kompletní služby ze všech potřebných oblastech po celé republice. Pro jednotlivé kraje založila SONS v roce 2000 obecně prospěšné společnosti spolu se sociálními službami. Mimo jiné jde o takzvaná TyfloCentra. V Českých Budějovicích se jedná o Tyflokabinet České Budějovice, o.p.s. [17]. Tyflokabinet České Budějovice sídlí v Českých Budějovicích v Roudenské ul. 18.

Cílovou skupinu tvoří:

- osoby ze zrakovým i kombinovaným postižením (hluchoslepé)
- senioři
- osoby se zdravotním nebo jiným postižením.

Věková kategorie klientů se pohybuje od sedmiletých dětí až po seniory starší 80-ti let. Tyflokabinet České Budějovice poskytuje zrakově postiženým občanům odborné komplexní služby, a to jak v jejich domácím prostředí, tak i na specializovaném pracovišti. Větší hodnotu má však zprostředkování služeb v jejich domovech, kde se lidé cítí klidněji, bezpečněji, mezi svými známými věcmi a rodinou. To jim poskytuje lepší soustředění pro rehabilitaci, která je velmi důležitou součástí pro začlenění občanů do kvalitního života. Pro zájemce je vydáván bulletin s názvem Paprsek. Mezi nejdůležitější poskytované služby patří například průvodcovské a předčitatelské služby, sociální rehabilitace, odborné poradenství a konzultace týkající se kompenzačních pomůcek, pomoc při jednání na úřadech, nákupech nebo kulturních akcích, pomoc při písemné komunikaci s úřady, ale i doprovody k lékařům či do škol, technické poradenství v oblasti informačních technologií, psaní na počítači. Zároveň jsou poskytovány různé kurzy - učení na speciálních programech, práce s počítačem - a to jak v učebnách na pracovišti, tak i v domácím prostředí u klienta. Mimo jiné je zde možnost se jednou týdně sejít v klubovně. Společnost pořádá i různé pobyty zaměřené na práci s počítačem, kurzy arteterapie, přednášky zaměřené podle potřeb klientů a podobně. Společnost nabízí také možnost přepisu textů do Braillova písma. Pro žáky základních, středních i odborných škol jsou vedeny přednášky týkající se nevidomých. Jednou z činností Tyflokabinetu České Budějovice je i vyšetření zrakových vad již u dětí od šesti měsíců [18], [19], [20].

2.5.1.4 ARPIDA centrum pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením

Akce, rehabilitace, pomoc, integrace, dobrovolnost agape (křesťanské pojetí lásky, sounáležitost, sdílení, solidarita), to jsou hlavní hesla a počáteční písmena občanského sdružení ARPIDA – centra pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením,

o.s. Toto sdružení se stará o rodiny pečující o tělesně (motoricky) postižené osoby, nabízí jim ucelenou péči týkající se rehabilitace, sociálních potřeb, ale i vzdělání již od dětského věku až po starší občany. Centrum ARPIDA je nestátní nezisková organizace, jejíž provoz byl zahájen v roce 1993 v areálu U Hvízdala 9, v Českých Budějovicích [21], [22].

Cílovou skupinou jsou:

- děti, mládež a dospělí s tělesným, mentálním nebo kombinovaným postižením
- klienti škol a školských zařízení s tělesným postižením
- děti od narození do 7 let a jejich rodiny s tělesným a kombinovaným postižením
- uživatelé sociálně terapeutických dílen, které jsou vhodné pro absolventy Praktické školy při centru ARPIDA (Některé ze služeb nemohou být poskytnuty občanům s psychickým postižením, jejichž zdravotní stav vyžaduje stálý lékařský dohled).

Centrum ARPIDA se zabývá již ranou péčí, kde nabízí terénní a ambulantní péči dle potřeby rodiny. Záleží vždy na prvním odborném vyšetření dětského neurologa. Další aktivitou je Denní stacionář pro osoby s těžkým kombinovaným postižením, kde se klientům věnují různými metodami rehabilitace, jako jsou fyzioterapie, ergoterapie, vodoléčba, canisterapie, hipoterapie, magnetoterapie a další. Denní stacionáře pro děti a mládež zahrnují mimo jiné i služby v oblasti vzdělávání. Denní stacionáře pro dospělé osoby se orientují na pomoc v rozvíjení jejich dovedností a tím je připravují na důstojný život v přirozeném sociálním prostředí. V denním stacionáři pro dospělé je ve službách zahrnuta i pomoc při zvládnutí běžných úkonů při vlastní hygieně, poskytnutí stravy, výchovné činnosti a také pomoc při obstarávání běžných osobních záležitostí spojených s úřady a legislativou. Další nabízenou službou je osobní asistence umožňující klientům účastnit se vzdělávání a volnočasových aktivit při centru ARPIDA i pomoc při zajištění chodu domácnosti a pomoc při kontaktu se společenským prostředím. Sociální rehabilitace pomáhá klientům s nácvikem péče o domácnost a s nácvikem samostatného pohybu. K tomuto účelu má centrum ARPIDA k dispozici dva bezbariérové byty. Sociálně-terapeutické dílny mají možnost

využívat klienti, kteří se učí zvládat běžné denní potřeby a zároveň se snaží pečovat o své okolí ať už formou úpravy zahrad, práce v dílnách, pomoci při kulturních akcích nebo pomoci při jednoduchých přípravách pokrmů. Cílem sociálně-terapeutických dílen je pomoc a příprava při hledání vhodného pracovního uplatnění. Centrum AR-PIDA se vyznačuje svou odbornou pomocí, vychází z individuálních potřeb klienta, vždy spolupracuje s rodinou a rodinnými příslušníky a snaží se zapojit zdravotně postiženou osobu do společnosti [22].

2.5.2 Druhy handicapů

V České republice je přibližně půl milionu nedoslýchavých a neslyšících obyvatel, z toho se jich zhruba 15 000 s touto vadou již narodilo a ostatním občanům se sluch ztrácel postupem času a věkem. Sluchové vady jsou obecně řečeno vady stupňované od lehké nedoslýchavosti až po úplnou hluchotu. Možnosti dělení sluchových vad jsou tyto:

1. jednostranné, oboustranné
2. dočasné, trvalé
3. (a) periferní
 - i. podle typu - převodní, percepční
 - ii. podle stupně - lehká, střední, těžká - uvedeno v tabulce 2.(b) centrální - orgánové, funkční
- (c) tinnitus - ušní šelesty
4. podle doby vzniku - před narozením, po narození, vrozené, dědičné, získané a to před ukončením vývoje řeči nebo po ukončení vývoje řeči
5. z hlediska řečové komunikace - hluchota, zbytky sluchu, nedoslýchavost [23].

Podle nové sociální reformy se rozdělují sluchové vady následujícím způsobem:

- úplná hluchota na obou uších - ani nejlepší sluchadlo nepomáhá (možný je kochleární implantát)

- praktická hluchota - sluchová ztráta dle audiogramu 70 - 90 dB, postižený má zbytky sluchu
- nedoslýchavost - ztráta sluchu 85 - 90%, postižený slyší mluvenou řeč jen se sluchadlem, ale i když má sluchadlo nebo kochleární implantát, rozumí špatně
- hluchoslepota -na obou uších těžká nedoslýchavost, dle audiogramu ztráta 56-69 dB spolu s těžkou slabozrakostí na obě oči [24].

Tabulka 2

Intenzita	Příklad	Název sluchové vady	Ztráta sluchu	Kategorie v sociálním zabezpečení
0-30 dB	tichý šepot	normální sluch	0-25 dB	
40 dB	tichá kancelář, obývací pokoj	lehká nedoslýchavost	26-40 dB	lehká nedoslýchavost
50 dB	lednička, mírný vánek	střední nedoslýchavost	41-55 dB	středně těžká nedoslýchavost
60 dB	klimatizace, hovor, hluk šicího stroje	středně těžká ztráta sluchu	56-70 dB	těžká nedoslýchavost
70-80 dB	veřejná doprava, psací stroj, zvonění budíku	těžká ztráta sluchu	71-90 dB	praktická hluchota
90 dB	nákladní auta, hlučné domácí spotřebiče	velmi těžká sluchová ztráta	91 dB a více	hluchota
100 dB	motorová pila, pneumatické kladivo	velmi těžká sluchová ztráta	91 dB a více	úplná hluchota

Zdroj: [22]

Sluch může člověk ztratit během svého života a to důsledkem nemocí, které prodělá. Jde například o zánět středního ucha, záněty vnějšího zvukovodu. Díky

těmto nemocem může dojít k nedoslýchavosti. Dalšími prodělanými nemocemi, jako jsou například spála, zarděnky, toxoplazmóza, meningitida, různé úrazy hlavy, může dojít k postižení sluchového nervu, následuje porucha charakteristická velkými rozdíly mezi šepotem a hlukem. Mezi další sluchová onemocnění se řadí poruchy centrálního signálu řeči (projevuje se především u dětí a je s pojena s hyperaktivitou), ušní šelesty, které se projevují pískáním, hučením nebo syčením [25].

Za zrakovou vadu jsou považovány takové vady, kdy zrakové ústrojí nesplňuje požadavky své funkcionality. Zrakové vady mohou být jak vrozené (dědičné, či jsou k nim rodinné dispozice) i získané časem a věkem člověka. Jakmile člověk na sobě či na svém dítěti pozoruje změny, měl by co nejdříve navštívit očního lékaře, aby diagnostikoval oční vadu.

Při rozdělování zrakových vad se musíme zaměřit na to, která funkce a který zrakový orgán je postižen. Podle rozlišujeme tyto zrakové vady

- ztráta zrakové ostrosti (lidé nedokážou rozlišit detaily)
- porucha barvocitu
- problémy se zpracováním zrakových podnětů (zraková interpretace se nespojí s ostatními smyslovými vjemy)
- postižení zorného pole (člověk naráží na předměty, problémy s rozlišováním barev, viděním za šera a jiné)
- okulomotorické poruchy (vznikají při špatné koordinaci pohybu očí) [26].

Mezi nejčastější a nejznámější oční vady a nemoci patří například refrakční vady (dochází k nepoměru mezi lomivostí oka a jeho délkou), krátkozrakost, astigmatismus (refrakční vada způsobující nepřesné zaostření světla na sítnici), albinismus (vrozená dědičná vada), šedý zákal (vrozená dědičná vada), atrofie zrakového nervu, zánětlivá postižení zrakového nervu, různé úrazy oka [26].

Dále je možné rozlišit zraková postižení podle dělení Mezinárodní statistické klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů nebo i jiných klasifikací.

Zdravotní postižení je velice těžké rozdělit do několika přesných druhů onemocnění, postižení nebo konkrétního handicapu.

V České republice funguje Národní rada zdravotně postižených České republiky, která rozděluje své organizace do jednotlivých částí. Mezi ně patří například duševně nemocní, mentálně postižení, tělesně postižení, vnitřně nemocní a jiné. Jednou z možností dělení je podle druhu onemocnění:

- postižení horních končetin
- postižení dolních končetin
- postižení páteře
- různě omezená schopnost pohybu pomocí svalů
- vozíčkáři [28].

Mezi další dělení mohu uvést rozčlenění podle V. Baboučkové [29], která uvádí, že pohybové poškození vzniká z dědičných předpokladů nebo nemocí, či po úrazech, může být vrozené nebo získané, různého rozsahu a stupně. Příčinou těchto dysfunkcí mohou být faktory jak vnější, tak vnitřní. Může jít například o obrny, deformace, malformace nebo amputace. Tělesná postižení mohou být různě kombinovaná i s postižením psychickým, s postižením zraku nebo sluchu.

2.6 Způsob komunikace zdravotně handicapovaných

Hlavní komunikační prostředek člověka je sluch a řeč. Pokud tyto funkce nejsou zcela v pořádku, nastupují další smyslové orgány, jako například zrak či hmat. Proto sluchově postižení občané používají nejčastěji k dorozumívání své oči a ruce. Řeč a sluch je také hlavní předpoklad komunikace s multimediálními prostředky nebo při používání telefonů. Pokud se potkáme se sluchově postiženým člověkem a chceme ho oslovit, je třeba nejprve na sebe upozornit a to buď očním kontaktem, či dotykem. Neznáme-li dotyčného a oslovujeme-li ho poprvé, je důležité, abychom nedělali rychlé, zbytečné nebo prudké pohyby, je třeba neustálý oční kontakt, nestát dotyčné

osobě ve světle. Napoprvé bude pravděpodobně neslyšící osoba používat odezírání z našich rtů jako jeden z dorozumívacích prostředků, proto je potřeba hovořit pomalu, ale jasně, nekřičet, zbytečně negestikulovat a používat jednoduché věty. Je důležité si uvědomit, že pro neslyšícího je český jazyk jako jazyk cizí, proto musíme mluvit velmi jednoduše, nepoužívat cizí nebo složená a složitá slova a dávat pozor na slovosled (pro příklad uvádím: "bude dobré pro vás volat" místo: "vyhovovalo by vám zavolat"). Pro vzájemnou komunikaci může pomoci například psaní na papír nebo tak zvaná prstová abeceda (pomocí prstů jedné ruky a dlaně ruky druhé se zobrazují jednotlivá písmena abecedy). Nejznámějším a nejpoužívanějším prostředkem dorozumívání neslyšících a nedoslýchavých je znakový jazyk. Nejde však jen o pohyby rukou, ale záleží na souhře celého těla, záleží na pohybech a výrazech obličeje. Pokud chceme vyjádřit, například, že svítí slunce, ale málo, rukama se provede výraz pro svít slunce a jemným výrazem v obličeji ukážeme, že málo, pokud bychom chtěli říci, že slunce svítí hrozně moc až pálí, rukama uděláme stejný pohyb, jen souhra obličeje a celého těla dokazuje, že je opravdu horko. Znakový jazyk nepoužívá spojky a zájmena, má svá specifika a pravidla, která jsou důležitá pro správnou komunikaci mezi neslyšícími [16].



Obr. 4: *Komunikační piktogram "dobře, dobrý".*

Zdroj: Autorka.

Pro názornost připojuji komunikační piktogramy. Znak na obrázku 4 znamená "dobře, dobrý". Palec s ukazovákem spojeny, ruka se ohýbá v lokti. Čím větší pohyb, tím větší důraz.

Piktogram na obrázku 5 znamená "den" (Pohyb obloukem zleva doprava).

Jednou ze služeb Svazu neslyšících a nedoslýchavých jsou i tlumočnické služby pro sluchově postižené. Služby jsou poskytovány pro účely z oblasti sociální, zdravotní, vzdělávací, pro úřední překlady, účasti u soudu, komunikace s veřejností na kurzech, přednáškách aj. [30], [31].



Obr. 5: *Komunikační piktogram "den".*

Zdroj: Autorka.

2.6.1 Způsob komunikace nevidomých a slabozrakých

Komunikace s nevidomým člověkem není tak složitá, jak by se mohla na první pohled zdát. Nevidomí lidé se cítí být jako každý jiný zdravý člověk, jen s tím rozdílem, že nevidí zcela všechno, ale většinu věcí z okolí "vycítí", proto je potřeba jednat s nimi přirozeně. Mají daleko vyvinutější smysly hmatové a sluchové, proto pokud budeme chtít navázat kontakt s nevidomou osobu, je třeba se držet několika málo pravidel. Nejprve osobu oslovíme, nemusíme mít obavy z podání ruky, jen je potřeba na tuto skutečnost upozornit ještě dříve než ruku podáme. Dále můžeme hovořit normálně jako se zdravým člověkem a když chceme ukázat nějakou novou věc, je třeba tuto věc náležitě popsat, její vizuální vlastnosti, ale i vnitřní charakteristiku.

S nevidomým člověkem se pohybujeme v neznámém prostředí nejlépe tak, že se nás nevidomý chytí za paži a je vždy o krok za námi, tím mu můžeme pomoci zdolávat překážky i provádět v novém prostředí. Je ale zapotřebí hlásit mu každou překážku, ať už jde o schody, větve, obrubníky a jiné. Na nevidomého člověka je dobré

hovořit přímo, neodvracet hlavu při hovoru, nevidomý vycítí i naše nálady, nervozitu, či úsměv při komunikaci s ním. Při odchodu se s dotyčnou osobou rozloučíme a sdělíme, že odcházíme, případně opět upozorníme, že mu podáme ruku. Většina nevidomých používá pro orientaci v prostoru bílou hůl, pro písemnou a internetovou komunikaci je třeba dalších pomůcek. Braillovo písmo je jednou z možností, jak komunikovat písemně s veřejností.

Nejznámější je Braillovo písmo v tištěné podobě, kdy jsou do papíru (nebo do podobného materiálu) vpichovány body, značící jednotlivá písmena. Braillovo písmo lze v dnešní elektronické době aplikovat i na počítače. Jsou k dispozici různé programy a nadstavby k MS Windows nebo přes braillovskou klávesnici, kdy lze převést běžný text na Braillovo písmo a zpět. Další možností jsou takzvané kamerové lupy, které jsou umístěny buďto v myši, kterou položíte na text a ten se zobrazí ve zvětšené podobě na obrazovce počítače, nebo je možno je napojit na obrazovku a číst text například z novin. Věda a technika jde stále dopředu, proto se vyvíjí neustále nové přístroje, pomáhající nevidomým a slabozrakým k plnohodnotnému životu ve společnosti [16], [18].

2.6.2 Způsob komunikace tělesně postižených

Při setkání s tělesně postiženou osobou je třeba vzít v úvahu stupeň jejího postižení, zjistit, zda je dotyčný postižen pouze tělesnou dysfunkcí, nebo je omezen i po psychické stránce, jestli je schopen se mnou hovořit ať už omezeně, nebo normálně, zda mne slyší a zda mne vnímá a může i odpovídat. Důležité je dodržovat standardní pravidla komunikace, jako je hovořit pomalu a jasně, bez ostychů, bez květnaté řeči, hovořit dostatečně hlasitě, avšak nekřičet, naslouchat a neskákat do řeči.

Pokud jsme v uzavřeném prostoru, je vhodné vypnout rušivé elementy, jako je rádio či televize. Pokud je osoba upoutána na vozík, můžeme se s ní po domluvě pohybovat a případně jí pomoci zdolat překážky, nebo navštívit kulturní akce, kurzy, nebo pomoci s vyřizováním na úradech. Lidé s tělesným postižením mají ve svém okolí většinou rodinné příslušníky nebo asistenta, který jim v běžných záležitostech pomáhá a je k dispozici po většinu dne, takže není problémem se s postiženým

domluvit, ať už přes asistenta nebo přímo [22].

2.7 Způsoby, jakými se mohou handicapovaní dovolat na tísňové linky

Právo dovolat se na tísňovou linku má každý občan České republiky. V případě osob se sluchovým postižením se ale situace komplikuje, protože neslyšící se nemůže spojit s operátorem pomocí telefonu [32]. Proto volí většinou pro přivolání pomoci pomoc z okolí, ať už jde o jeho blízké, přátele a podobně. S nimi se domluví ohledně problému a oni poté kontaktují tísňovou linku. To však pro neslyšícího znamená se neustále pohybovat v blízkosti někoho, kdo ovládá znakový jazyk, někoho, kdo případnou pomoc v nouzi zavolá.

Pokud jde o nevidomé či slabozraké občany, je situace zdánlivě o něco jednodušší, protože nevidomí mohou mít například na svých mobilních telefonech předvolbu s číslem tísňové linky. Avšak u nevidomých se může vyskytnout problém při komunikaci s tísňovou linkou a to v okamžiku, kdy má dotyčný popsat místo, kde krizová situace nastala. Pokud se nevidomý pohybuje v prostorách jemu naprosto známých, jako třeba jeho domov, dokáže popsat situaci i případný zdravotní problém. Pokud volá z pevné telefonní linky má dotyčný výhodu identifikace volajícího (v programu operátorů tísňové linky 112 se zobrazí telefonní číslo volajícího, jméno na koho je telefonní linka vedena a adresa, kde je pevná telefonní linka zapojena). Pokud tedy volající není schopen hovořit nebo přesně určit problém a krizovou situaci pouze nastíní, složky IZS mohou i tak dojet na místo a zjistit přesnou situaci a postiženého zabezpečit a poskytnout mu pomoc. Pokud však nevidomý své dokonale známé prostředí opustí, je sám a stane se svědkem mimořádné události, ať už jde o požár, dopravní nehodu, či o úraz, velmi těžko bude danou situaci operátorovi popisovat. Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých v ČR uvádějí, že pro nevidomé funguje takzvané Navigační centrum, které pro své klienty nabízí bezplatnou telefonní linku, která jim umožňuje pomoci v situaci, kdy potřebují kromě jiného zjistit i informace týkající se orientace v prostoru, zjištění odjezdu autobusů a vlaků.

V současnosti je také jednou z dalších možností komunikace přes tzv. navigační jednotku, což je speciální přístroj využívající technologii satelitní navigace GPS - viz obr. 6.



Obr. 6: Navigační jednotka Enfora.

Zdroj: SONS.

Tento přístroj si uživatel může od Navigačního centra zapůjčit nebo zakoupit. Použití je velmi jednoduché a svými vlastnostmi je srovnatelný s mobilním telefonem. Jednotka přijímá signál ze satelitů a na základě takto získaných informací vypočítává svoji polohu. Díky tomu si operátoři mohou na různých mapových podkladech zobrazovat aktuální polohu a pohyb uživatele, mohou mu tedy sdělit, kde se právě nachází a případně i přesný popis aktuálního prostředí. V případě nouze může operátor uživateli přivolat pomoc a navést složky IZS přesně na správné místo [26].

Tělesně postižení občané komunikují převážně sami nebo prostřednictvím svého asistenta, osoby, která je jim stále nablízku a která následně kontaktuje operátora

na tísňové lince. Také v komunikaci přes pevnou telefonní linku mají výhodu přesné identifikace volajícího. Problém však nastává v okamžiku jakékoliv nepředvídatelné situace, kdy se nehoda stane mimo domov, ve volném prostředí, nebo asistentovi, kdy postižený zůstane sám a pomoc si potřebuje přivolat. Může telefonovat pomocí předvolby na mobilním telefonu, což však předpokládá schopnost ovládní telefonu a schopnost komunikace, nebo vyčkat pomoci z okolí.

3 CÍLE A HYPOTÉZY

Zdravotně handicapovaných občanů je v České republice mnoho a jejich schopnosti a možnosti jsou vůči okolnímu světu často velmi omezené. Zabývala jsem se myšlenkou, jak těmto občanům alespoň částečně pomoci v okamžicích, kdy i zdravý člověk má problémy ať už sám se sebou, se svým okolím nebo prostředím, ve kterém se právě nachází ve chvílích vzniklé mimořádné události. Právě v době, kdy se člověk nachází v situaci, kdy potřebuje pomoci sobě, kdy mu hrozí nebezpečí, kdy je svědkem mimořádné události je potřeba se handicapovaným občanům věnovat s ještě větší péčí než v běžných situacích.

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit způsoby komunikace handicapovaných s tísňovou linkou 112, najít handicapovaným občanům způsob, jak jim usnadnit možnost kontaktovat tísňovou linku, jak zjistit, co bude nejvhodnější pro danou skupinu obyvatel tak i pro provozovatele tísňových linek. Cílem bylo najít takový způsob, který by v krizové situaci byli schopni handicapovaní občané v rámci svých možností použít. Záměrem byla orientace na prostředky komunikace v současné době nejpoužívanější a to na mobilní telefony. Bylo zjišťováno, zda jsou handicapovaní občané schopni komunikovat pomocí mobilních telefonů, zda vůbec mají potřebu komunikovat s tísňovou linkou a jestli jsou obeznámeni s telefonními čísly tísňových linek. Občany jsem kontaktovala prostřednictvím jejich center (Svaz neslyšících a nedoslýchavých ČR, Tyflokabinet České Budějovice a ARPIDA centrum pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením). Zaměřila jsem se na oblast jižních Čech, převážně na České Budějovice. Handicapovaným lidem jsem rozdala dotazníky, v nichž jsem dotazy formulovala na konkrétní skupinu obyvatel (neslyšící, nevidomí, tělesně postižení) a soustředila jsem se na schopnost a možnost komunikace s tísňovou linkou. Vybrané a vyplněné dotazníky byly zpracovány, na jejich základě se bude dále vyvíjet případná spolupráce v komunikaci mezi postiženými osobami, jejich centry a tísňovou linkou 112 prostřednictvím HZS JčK České Budějovice. Toto proběhne v případě, že výzkumem zjistím potřebu handicapovaných komunikovat s tísňovou linkou a v případě, že tato komunikace není dostatečná.

HYPOTÉZA

Mechanismy přenosů informací mezi handicapovanými občany a operačním střediskem integrovaného záchranného systému jsou vyhovující.

4 METODIKA

4.1 Vytvoření dotazníků pro handicapované osoby

Dotazníky byly vytvořeny na základě informací a doporučení od Svazu neslyšících a nedoslýchavých ČR, Tyflokabinetu České Budějovice a občanského sdružení ARPIDA centra pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením. Tato práce se zabývá způsoby, jakými se mohou handicapované osoby dovolat na tísňovou linku 112 v regionu České Budějovice a dalších spádových oblastech. Na základě poznatků z uvedených spolků byly proto vytvořeny konkrétní dotazníky, které jsou určeny a formulovány přímo pro danou skupinu handicapovaných osob tak, aby byly pro ně srozumitelné a pochopitelné.

Dotazníky pro *neslyšící a nedoslýchavé* občany obsahovaly následující dotazy:

1. Jste muž - žena
2. Jste neslyšící - nedoslýchavý
3. Žijete se slyšící osobou ?
4. Volný čas trávíte s partnerem, přáteli, sám a kde - v přírodě či ve městě ?
5. Jak si přivoláte pomoc ? Pevným telefonem, mobilním telefonem, prostřednictvím jiné osoby, faxem, jinak - jak ?
6. Bude pro Vás dobré volat hasiče, policii, záchranou službu přes: fax, SMS, jinak - jak ?

Dotazníků bylo rozdáno celkem 50 při setkání s neslyšícími a nedoslýchavými osobami v poradenském centru Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Českých Budějovicích v Novohradské ulici. Bylo zodpovězeno a vráceno 35 dotazníků, ostatní nebylo možno použít pro výzkum, protože dotazovaní nedokázali na otázky zodpovědět nebo odpovědi nebyly kompletní. Na všech setkání byl přítomen překladatel do znakového jazyka.

Dotazníky pro občany *nevidomé a slabozraké* obsahují následující dotazy:

1. Jste muž - žena
2. Žijete s osobou vidoucí ?
3. Volný čas trávíte s partnerem, přáteli, sám a kde - v přírodě, ve městě ?
4. Jak si přivoláte pomoc ? Pevným telefonem, mobilním telefonem, prostřednictvím jiné osoby ?
5. Bude pro Vás dobré, volat hasiče, policii, záchrannou službu přes fax, telefon, jinak - jak ?

Dotazníků bylo celkem rozdáno 50 při setkání s nevidomými občany Českých Budějovic a okolí v Tyflokabinetu České Budějovice v Roudenské ulici. S dotazníkem a jeho textem byli postižení občané obeznámeni mnou, zaměstnanci Tyflokabinetu nebo osobami blízkými. Vyplněných dotazníků se vrátilo k vyhodnocení 30, důvodem byla neschopnost vyplnění a výsledky by tedy byli zkreslené.

Dotazníky pro občany *tělesně handicapované* obsahují následující dotazy:

1. Jste muž - žena
2. Žijete s osobou bez zdravotního handicapu?
3. Volný čas trávíte s partnerem, přáteli, sám? A kde - v přírodě nebo ve městě ?
4. Jak si přivoláte pomoc ? Pevným telefonem, mobilním telefonem, prostřednictvím jiné osoby, faxem, jinak - jak ?
5. Hasiče, policii, záchrannou službu byste volal(a) přes fax, mobilní telefon (SMS), jinak - jak ?

Celkem byly předány dotazníky padesáti občanům, které jsem navštívila v areálu ARPIDA centra pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením v Českých Budějovicích, U Hvízdala, v sociálně terapeutických dílnách. Dotazníků se k vyhodnocení vrátilo 29 a to ze stejných důvodů jako u předchozích skupin. 21 dotazníků nebylo možno použít, protože odpovědi byli nepřesné a zkreslené a jejich použití by zkreslilo celý výsledek výzkumu.

4.2 Možnosti HZS

V návrhu nového zákona o HZS je připomínkována problematika způsobů, jakými se mohou handicapované osoby dovolat na tísňové linky. Bude sice ještě trvat delší dobu, než nový zákon vyjde a bude schválen, ale HZS není lhostejný způsob, jak se mohou postižení obyvatelé dovolat pomoci, proto upravuje dané téma vlastní legislativou. Vlastním vývojem HZS vytváří pravidla, aby dokázal pomoci. Provádí školení a semináře (některých jsem se zúčastnila a své poznatky zaznamenala) i propagaci s názornými ukázkami. HZS navrhl spolupráci mezi jednotlivými spolky, občany a HZS, kdy je smluvně ošetřena možnost zajistit handicapovaným pomoc v krizové situaci v případě předání osobních údajů.

Smlouvu podepisují obě strany, organizace sdružující handicapované a HZS. HZS nabízí občanům evidenci ve své databázi a v případě vzniku nenadálé události může HZS s lidmi pomocí krátkých SMS jednoduše komunikovat a poskytnout jim pomoc. Smlouva musí obsahovat jméno, bydliště, telefonní číslo, druh postižení. Veškeré náležitosti jsou ošetřeny platnou legislativou, včetně doložky týkající se ochrany osobních údajů. HZS může zaktivovat minimálně dvě telefonní čísla, která se mohou použít pro tísňová volání (přesněji zaslání SMS zpráv) handicapovaných osob. Jak jsem již uvedla, systém operačního a informačního střediska je provozován pomocí několika programů, jedním z nich je i program Spojář, díky kterému může operační technik komunikovat s jednotkou na výjezdu a zároveň dokáže přijímat a odesílat SMS zprávy jak od zasahujících hasičů, tak z běžných mobilních telefonů.

Následující postup příjmu tísňového hovoru a jeho záznam v programu a komunikace s postiženou osobou naznačí, jaký je možný způsob a průběh tísňové informace od počátku kontaktování tísňové linky handicapovaným občanem až po zásah jedné ze složek IZS:

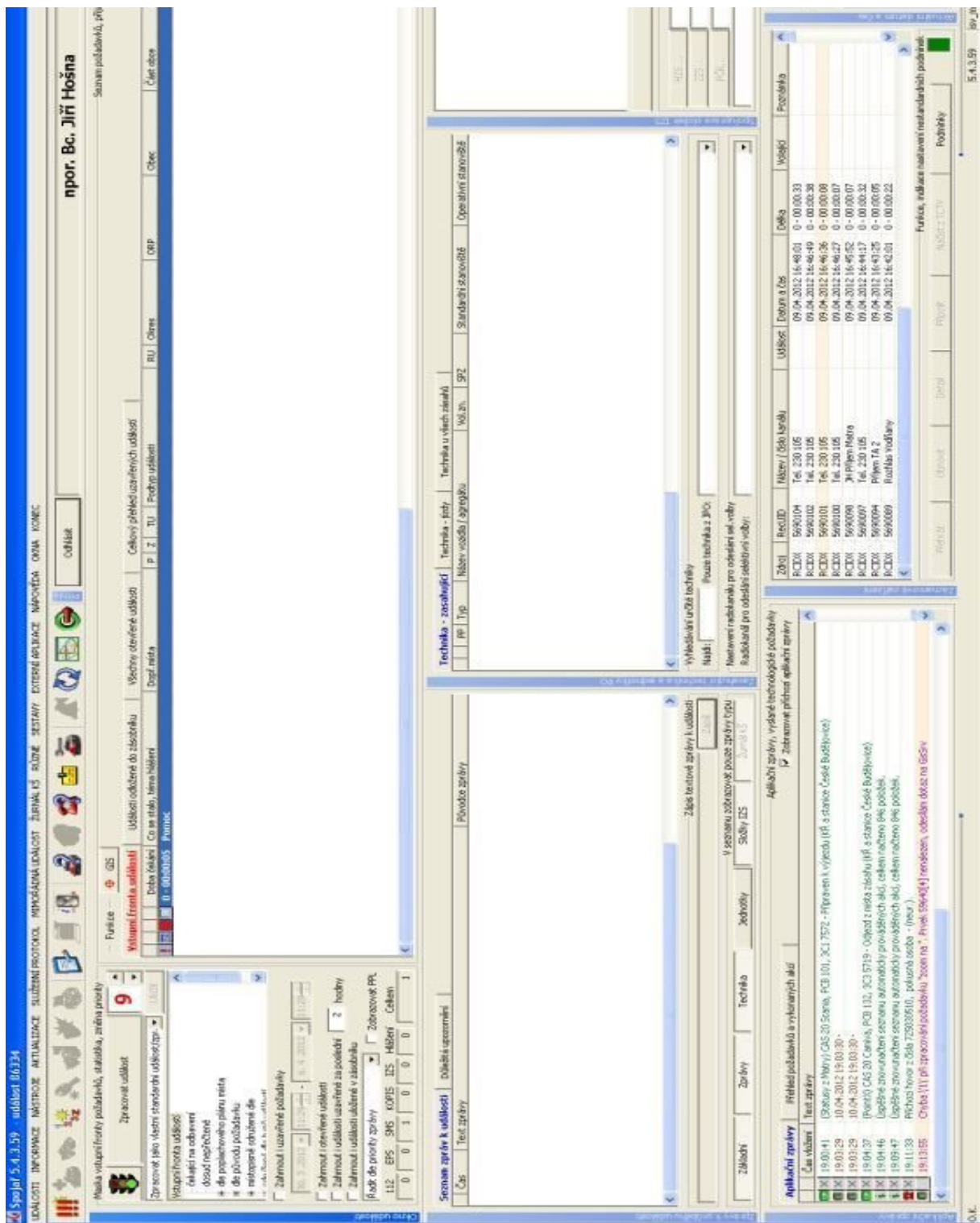
- Postižená osoba v krizové situaci napíše SMS na svůj mobilní telefon. Vzhledem k tomu, že jde především o neslyšící občany, zpráva bude obsahovat krátkou informaci, typu "hoří", "potřebuji lékaře", "dopravní nehoda" a podobně.



Obr. 7: *Jednoduchá SMS zpráva od postižené osoby na mobilním telefonu.*

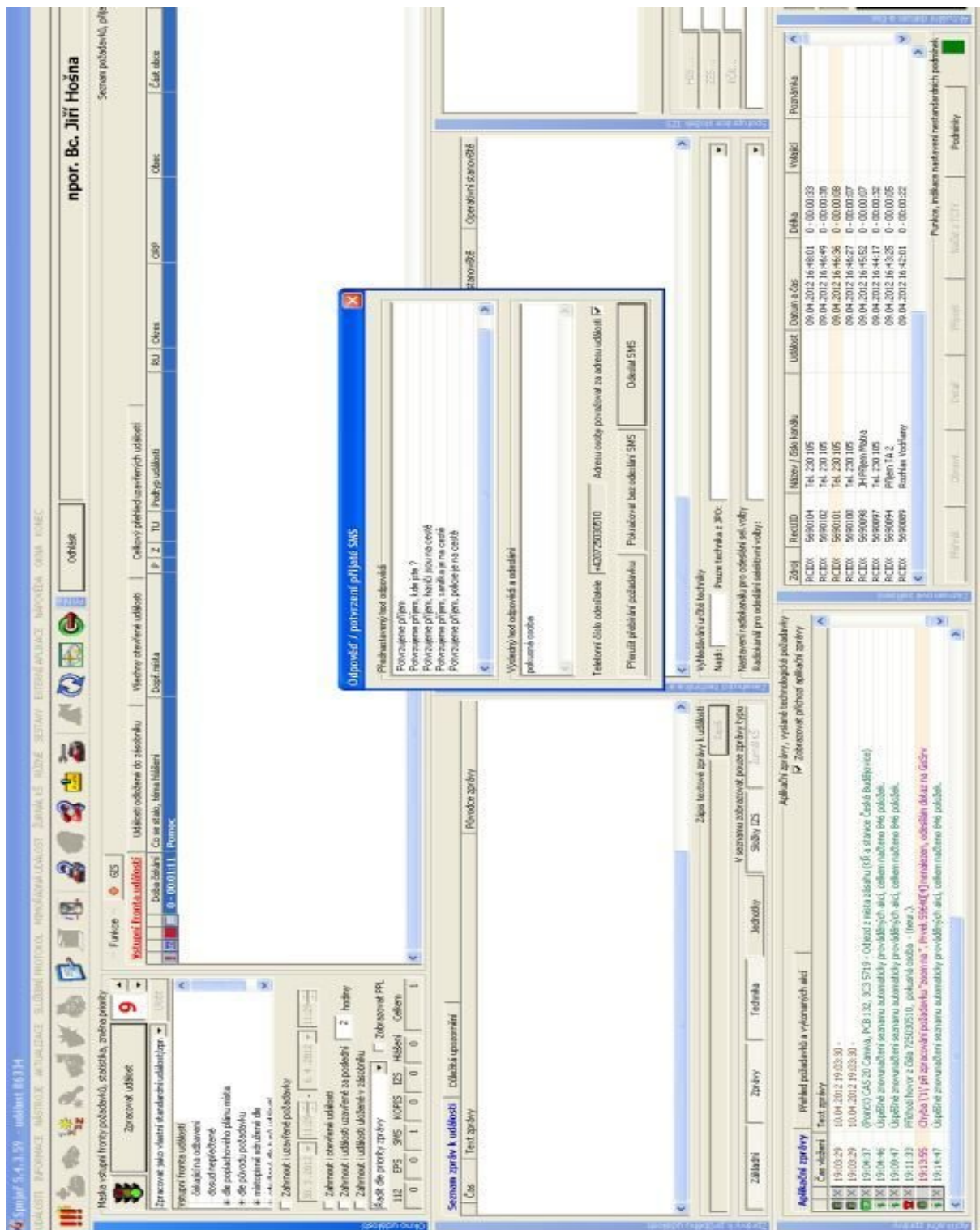
Zdroj: Autorka.

- SMS zprávu odešle na jedno z daných, předem definovaných telefonních čísel (viz obr. 7).
- Zpráva se během vteřiny ukáže na obrazovce před operátorem v programu Spojář. Operátor vidí také telefonní číslo postižené osoby, její bydliště i typ postižení (viz obr. 8).



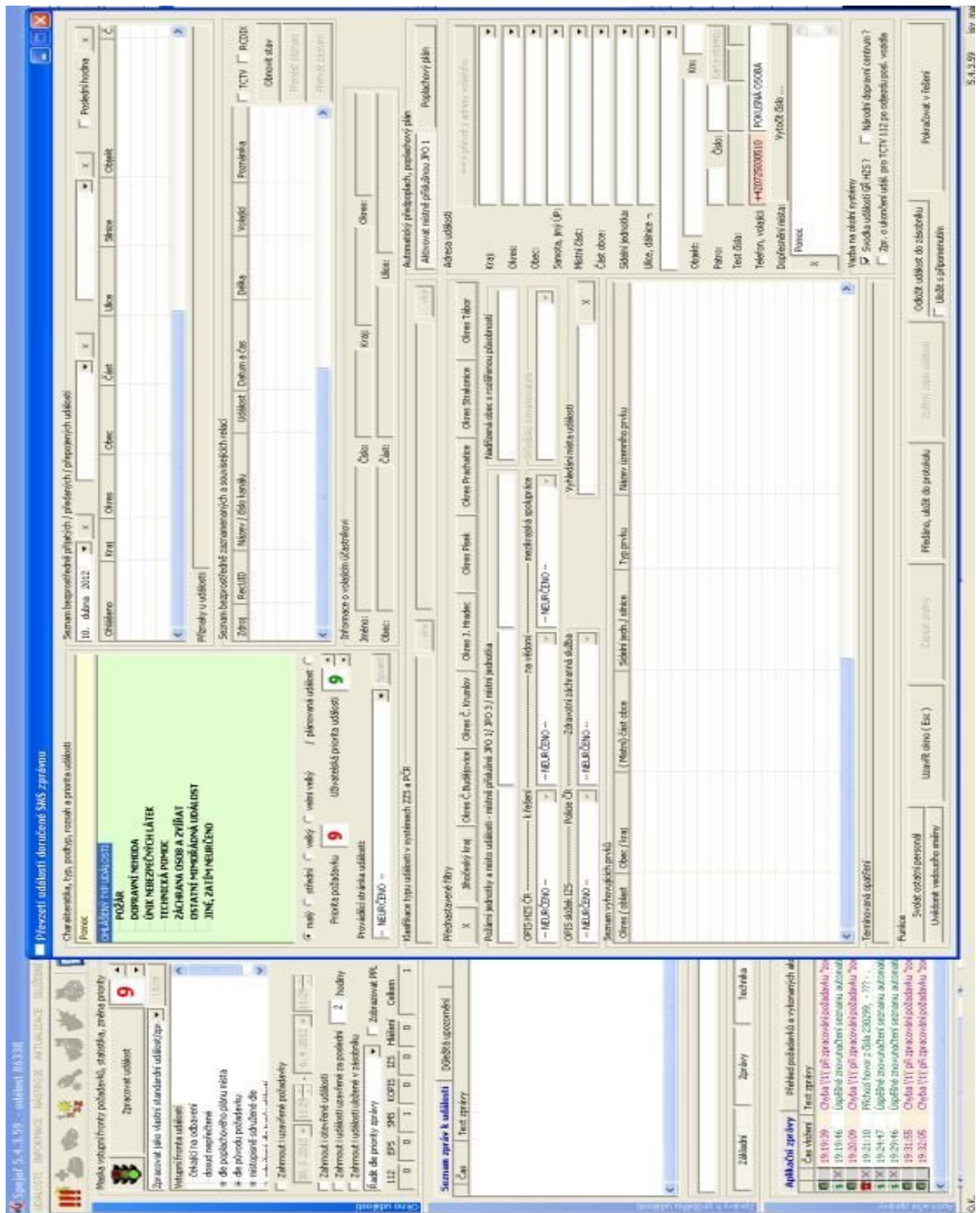
Obr. 8: Zpráva na obrazovke operátora v programu Spojar.

Zdroj: Autorka.



Obr. 9: Okno programu Spojář s předdefinovanými odpověďmi.

Zdroj: Autorka.



Obr. 10: Pokračování standardní události na obrazovce operátora.

Zdroj: Autorka.

- Operátor okamžitě situaci vyhodnotí standardním způsobem, objeví se mu okno s předdefinovanou zprávou, kterou odešle postiženému na jeho telefonní číslo. Možnosti zpráv jsou "potvrzuji příjem, hasiči jedou", "potvrzuji příjem, policie jede". Tuto zprávu obdrží handicapovaná osoba během vteřin (viz obr. 9). Potom se postupuje jako u standardní události (viz obr. 10).
- Pokud by postižený nebyl ve svém bydlišti, které máme uvedeno v databázi, je možné komunikovat s ním dále pomocí SMS zpráv.

Vzhledem k tomu, že toto není systém tísňové linky 112, ale je to systém ve vlastní režii HZS, nelze telefonní číslo zaměřit přes signál, ale lze jej lokalizovat jako u standardní situace.

5 VÝSLEDKY

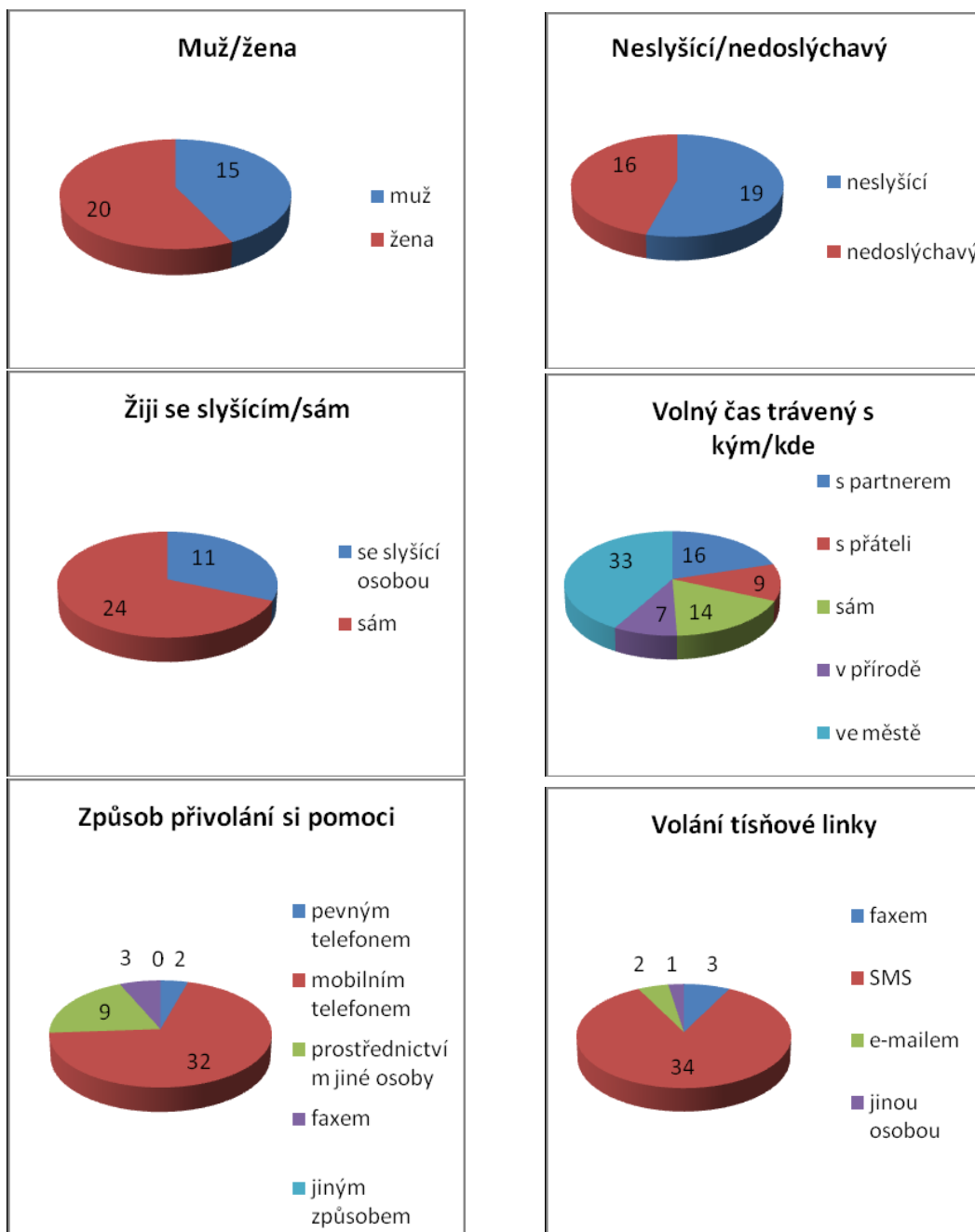
Handicapované osoby nejsou ve většině případů schopny samy fyzicky vyplnit předložené dotazníky. Proto jsem byla přítomna při vyplňování těchto dotazníků osobně nebo byla přítomna překladatelka, či osoba blízká. Dotazníky vyplněné samotnými handicapovanými osobami často k vyhodnocení nebylo možno použít, protože nebyly vyplněny kompletně, nebo byly vyplněny nečitelně. Na některé dotazy odpovídali i více odpověďmi. Následující tabulky a grafy ukazují výsledky dotazníků kompletně vyplněných.

5.1 Výsledky dotazníků neslyšících a nedoslýchavých osob

Tabulka 3

Muži:	15
Ženy:	20
Osoby neslyšící:	19
Osoby nedoslýchavé:	16
Osoby žijící se slyšící osobou:	11
Osoby žijící samy:	24
Volný čas strávený s partnerem:	16
Volný čas strávený s přáteli:	9
Volný čas strávený sám:	14
Volný čas trávený v přírodě:	7
Volný čas trávený ve městě:	33
Pevným telefonem si přivolají pomoc:	2
Mobilním telefonem si přivolají pomoc:	32
Prostřednictvím jiné osoby si přivolají pomoc:	9
Faxem si přivolají pomoc:	3
Jiný způsob přivolání pomoci využije:	0

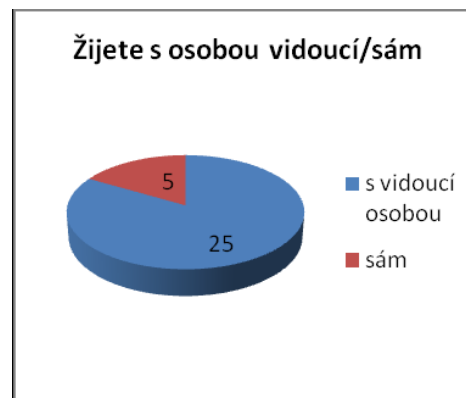
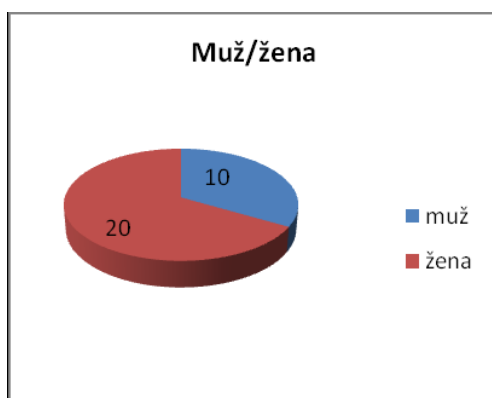
Způsob volání tísňové linky pomocí faxu využije:	3
Způsob volání tísňové linky pomocí SMS využije:	34
Způsob volání tísňové linky pomocí e-mailu využije:	2
Způsob volání tísňové linky pomocí jiné osoby využije:	1

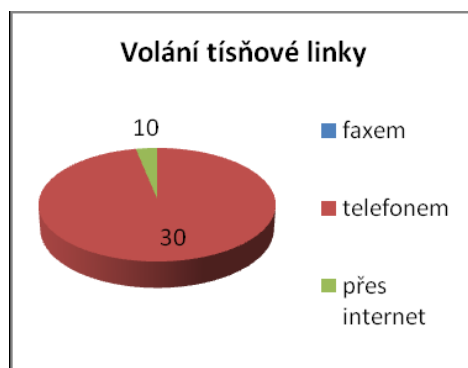
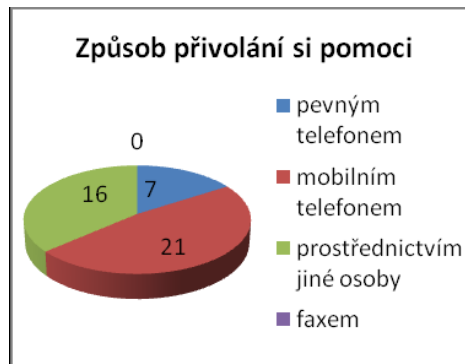
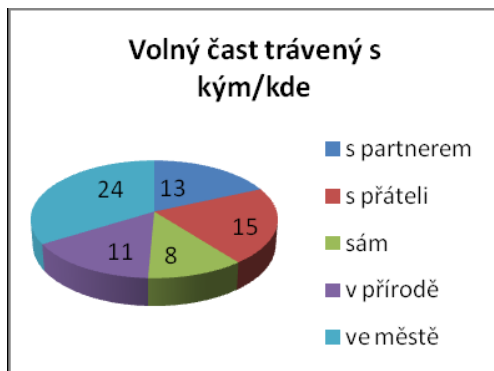


5.2 Výsledky dotazníků nevidomých osob

Tabulka 4

Muži:	10
Ženy:	20
Osoby žijící s vidoucí osobou:	25
Osoby žijící samy:	5
Volný čas strávený s partnerem:	13
Volný čas strávený s přáteli:	15
Volný čas strávený sám:	8
Volný čas trávený v přírodě:	11
Volný čas trávený ve městě:	24
Pevným telefonem si přivolají pomoc:	7
Mobilním telefonem si přivolají pomoc:	21
Prostřednictvím jiné osoby si přivolají pomoc:	16
Faxem si přivolají pomoc:	0
Jiný způsob přivolání pomoci využije:	0
Způsob volání tísňové linky pomocí faxu využije:	0
Způsob volání tísňové linky pomocí SMS využije:	30
Způsob volání tísňové linky pomocí e-mailu využije:	1
Způsob volání tísňové linky pomocí jiné osoby využije:	1



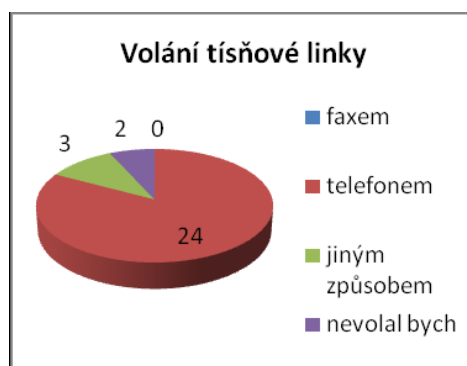
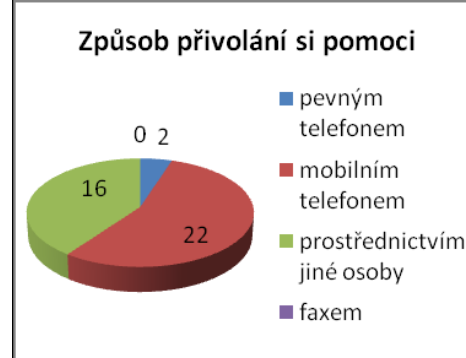
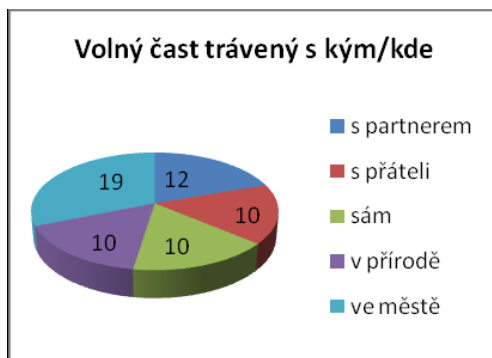
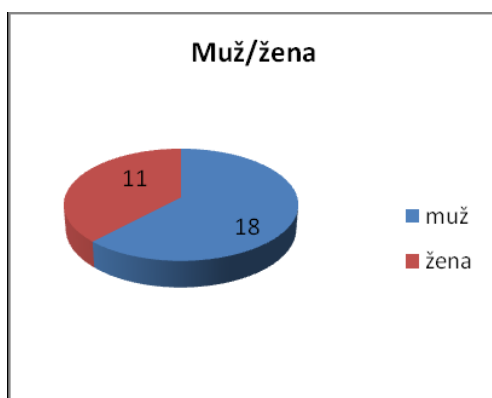


5.3 Výsledky dotazníků handicapovaných osob

Tabulka 5

Muži:	18
Ženy:	11
Osoby žijící s osobou bez zdravotního handicapu:	29
Osoby žijící samy:	0
Volný čas strávený s partnerem:	12
Volný čas strávený s přáteli:	10
Volný čas strávený sám:	10
Volný čas trávený v přírodě:	10
Volný čas trávený ve městě:	19

Pevným telefonem si přivolají pomoc:	2
Mobilním telefonem si přivolají pomoc:	22
Prostřednictvím jiné osoby si přivolají pomoc:	13
Faxem si přivolají pomoc:	0
Jiný způsob přivolání pomoci využije:	0
Způsob volání tísňové linky pomocí faxu využije:	0
Způsob volání tísňové linky pomocí mobilního tel. využije:	24
Způsob volání tísňové linky pomocí jiného způsobu využije:	3
Tísňovou linku by vůbec nevolalo:	2



6 DISKUZE

6.1 Použití výsledných dat v praxi

Podle výzkumu z vyplněných dotazníků můžeme zjistit jaké množství handicapovaných osob a zda a jakým způsobem využijí volání na tísňové linky, jestli potřebují tento problém řešit nebo zda si vystačí se současnými prostředky a možnostmi.

Pokud rozebereme výsledky od nevidomých či slabozrakých občanů, zjistíme, že většina z nich žije s partnerem, rodinou nebo přáteli, pouze 8 z dotazovaných žijí sami. Většina, celkem 24, tráví svůj volný čas ve městě a pomoc si dokážou přivolat pomocí mobilního telefonu nebo kontaktují jinou osobu (ať už osobně, či telefonicky). Z toho vyplývá, že nevidomí se pohybují většinou ve městě, kde není nouze o případnou pomoc z okolí, že se nepohybují sami, ale většinou s někým, kdo je schopen pomoc přivolat. A pokud jsou sami, ať už v přírodě, či ve městě, umí komunikovat mobilním telefonem a s jeho pomocí si také pomoc přivolají. Mobilním telefonem kontaktují buď tísňové linky nebo osobu blízkou, která následně tísňovou linku zavolá.

Výsledky dotazníků týkající se volání tělesně handicapovaných na tísňové linky ukazují, že všichni dotazovaní tělesně postižení žijí s osobou bez zdravotního handicapu. Pokud volný čas tráví s partnerem nebo přáteli dohromady 22 lidí, pohybují se v přírodě i ve městě, je zřejmé, že tito lidé spoléhají na pomoc od svých přátel, rodiny nebo obyvatel města. 10 dotazovaných, kteří volný čas tráví sami, však navštěvují různé spolky a kluby ve městě, kde jim v případě nouze může pomoci okolí nebo si pomoc umí přivolat sami. Jak je zřejmé z další otázky, většina (22 lidí) umí komunikovat pomocí mobilního telefonu a tedy si pomoc voláním na tísňové linky přivolají z mobilního telefonu. Zde se klade otázka, zda by někteří dokázali napsat i krátkou SMS zprávu, ze které by bylo zřejmé, že pomoc potřebují. 13 tělesně postižených občanů by při mimořádné události kontaktovalo někoho blízkého. Při výzkumu jsem se setkala i s možností, kdy by dva občané nekontaktovali nikoho a při vzniku krizové situace by jednoduše čekali.

Mezi dotazovanými osobami neslyšícími a nedoslýchavými bylo 19 osob neslyšící-

cích, ti však žijí většinou s osobou slyšící, a 16 osob nedoslýchavých. Celkem 25 lidí tráví volný čas s partnerem nebo přáteli a pouze 14 občanů tráví volný čas sami. Z toho vyplývá, že většina dotazovaných občanů je v běžném denním životě s rodinou nebo s přáteli ve městech, kde je více možností. 32 osob by si rádo přivolalo pomoc mobilním telefonem a to nejčastěji formou SMS zpráv. Lidé trávící volný čas sami nebo v přírodě buď dokážou obsluhovat mobilní telefon, kterým si v případě nouze přivolají pomoc přes jinou osobu nebo telefonují pomocí zesilovacích doplňků na mobilním telefonu. Ti, kteří žijí sami a komunikují pomocí pevné telefonní linky, jsou omezeni tím, že v případě opuštění bytu většinou informují známé a ti je zpětně kontrolují, zda se vrátili v pořádku. Nabízí se tady i možnost komunikace pomocí zasílání SMS zpráv z mobilních telefonů přímo na tísňové linky.

Ze zjištěných podkladů je zřejmé, že osoby nevidomé či slabozraké v současnosti nemají problém s kontaktováním tísňových linek. Ani při setkáních s těmito občany jsem se nesetkala s tím, že by nevěděli, jakým způsobem mají telefonovat nebo si požádat o pomoc. Telefonní čísla tísňových linek znali a bez problémů je dokážou použít. Pokud si s něčím neví rady, kontaktují své blízké a ti jim pomohou.

Osoby tělesně postižené, se kterými jsem se setkala, buď bez problémů umí zacházet s mobilním telefonem a o pomoc si umí zavolat nebo se bohužel jejich postižení kombinuje ještě s postižením mentálním a tak jsou odkázáni na někoho, kdo je jim neustále na blízku. Využití zasílání tísňových SMS zpráv by, podle mého názoru, nebylo pro tuto cílovou skupinu nejvhodnějším řešením.

Při účasti na přednáškách a školeních s neslyšícími a nedoslýchavými jsem zjistila, že by přivítali komunikaci s tísňovými linkami pomocí zasílání SMS zpráv z mobilního telefonu. Většina z nich s mobilním telefonem zacházet umí a není tedy pro ně problém tímto způsobem tísňovou linku kontaktovat. Proto se zde nabízí již zmíněná možnost využití zasílání SMS zpráv na tísňové linky.

7 ZÁVĚR

V současné době se problematikou zdravotně handicapovaných a jejich možnostmi dovolání se pomoci v nouzové situaci pomocí tísňových linek zabývá stále více norem a vyhlášek. Žádná z nich však neudává přesná pravidla a povinnosti poskytovatelům tísňových linek. Není přesná legislativa určující způsob fungování tísňových linek pro handicapované osoby.

Protože handicapovaní občané mají nárok na plnohodnotný život v rámci celé republiky, mají i právo na kompletní pomoc od složek IZS. HZS JČK nabízí handicapovaným občanům možnost účastnit se registrace a následného využívání tísňových telefonních čísel, na kterých mohou kontaktovat operátory krajského operačního střediska s žádostí o pomoc. Tím HZS JČK splňuje i jeden z požadavků Evropské unie. Cílem této bakalářské práce bylo zjistit, zda handicapovaní občané mají možnost kontaktovat tísňové linky. Bylo zjištěno, že tato možnost v jižních Čechách do konce roku 2011 nebyla. Od počátku letošního roku lze však handicapovaným občanům nabídnout pomoc, která je smluvně ošetřena a zároveň splňuje požadavky zdravotně postižených občanů. Systém zasílání tísňových SMS zpráv je plně v kompetenci HZS, neřeší ho tedy tísňová linka 112. HZS je však schopen tento systém provozovat jako jednotlivé HZS krajů a to i s tím rizikem, že bude využíván v minimu situací. Tento systém HZS JČK lze poskytnout i jiným krajům v České republice.

Proto můžeme říci, že mechanismy přenosů informací mezi handicapovanými občany a operačním střediskem IZS jsou vyhovující.

8 KLÍČOVÁ SLOVA

Handicapovaní občané

Hasičský záchranný sbor

Neslyšící

Nevidomí

Tělesně postižení

Tísňová linka

9 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- [1] *Zákon 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů.* In: Sborník vybraných právních předpisů pro potřeby HZS ČR. MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra, 2003, s. 47-63.
- [2] *Vyhláška 328/2001 o podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému.* In: Sborník vybraných právních předpisů pro potřeby HZS ČR. MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. 1120 Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra, 2003, s. 201-220.
- [3] *Vyhláška Ministerstva vnitra č. 380/2002 Sb. k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva.* In: Sborník vybraných právních předpisů pro potřeby HZS ČR. MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra, 2003.
- [4] *Zákon č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon).* In: Sborník vybraných právních předpisů pro potřeby HZS ČR. MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra, 2003.
- [5] ŠIMEČEK, Eduard. Statistická ročenka jihočeský kraj 2011. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/soubor/statisticka-rocenka-hzs-jck-za-rok-2011.aspx>
- [7] PRUDIL, L. Zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v České republice. Článek v časopisu 112 číslo 7/2006, s. 9. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2006.
- [8] *Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů ze dne 22. února 2005.* In: Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony>
- [9] *Směrnice Evropského parlamentu a rady 2002/22/ES ze dne 7.3.2002 (směrnice o univerzální službě).* Elektronický zdroj od HZS JČK.

- [10] Telefonní centrum tísňového volání TCTV 112, Presentace. HZS JČK, 2009.
- [11] NOVOTNÝ, Martin. Vývoj operačních a informačních středisek HZS v rámci Jihočeského kraje s návrhem organizačního a technického řešení. České Budějovice, 2010. Diplomová práce. Jihočeská Univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta.
- [12] CHOTT, L. Evropský den linky 112, Článek v časopisu 112 číslo 3/2010, s. 15. Praha: MV - GŘ HZS ČR, 2010.
- [13] Vývoj služeb pro zrakově postižené v České republice pro roce 1990: 1.část Česká oční optika. Praha, 2003, ročník č. 3.
- [14] Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR. [online]. [cit. 2012-03-02]. Dostupné z: www.snn-cr.cz
- [15] LEXOVÁ, Gabriela. Informační leták: SNN v ČR - Poradenské centrum České Budějovice. 2008.
- [16] Osobní rozhovor s ředitelkou SSN České Budějovice s paní Kocmichovou
- [17] BUBENÍČKOVÁ, Hana. Metodický pokyn: Jak používat název TyfloCentrum. 2005.
- [18] Osobní rozhovor s ředitelem Tyflokabinetu České Budějovice Janem Steringou.
- [19] Koncepce činnosti Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých a České republiky po jejím 2 celostátním shromážděním. SONS, 1998.
- [20] DYCK, Herman van. Ne tak, ale tak: příručka správného kontaktu s nevidomými a slabozrakými. Přeložila Jarmila MALÁ. Praha: Tyfloservis, o.p.s., Praha, 2009.
- [21] ARPIDA. [online]. [cit. 2012-03-12]. Dostupné z: www.arpida.cz
- [22] Rozhovory se zaměstnanci občanského sdružení ARPIDA centra pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením, o.s.

- [23] Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR. Poradenské centrum české Budějovice [online]. [cit. 2012-03-02]. Dostupné z: <http://www.snn-web.cz/sluchpos3.html>
- [24] Metodické listy: zpravodaj. SNN v ČR 2012: Svaz neslyšících a nedoslýchavých v České Republice, 1/2012.
- [25] VÍTKOVÁ, Marie. Otázky speciálně pedagogického poradenství: Základy, teorie, praxe. Brno: MSD, 2004.
- [26] Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR. [online]. [cit. 2012-03-04]. Dostupné z: www.sons.cz
- [27] STERINGOVÁ, Jana. Služby pro zrakově postižené děti a mládež v Českých Budějovicích. České Budějovice, 2008. Diplomová práce. Jihočeská Univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta.
- [28] KRÁSA, Václav a Bohumila MIŠKOVSKÁ. Zaměstnávání osob se zdravotním postižením v ČR: Pracovní materiál vytvořený v rámci projektu "Diverzita pro OZP". 2009.
- [29] BABOUČKOVÁ, Vendula. Přehled jednotlivých postižení [Prezentace].
- [30] ŠKODOVÁ, Eva, Ivan JEDLIČKA, Viktor LECHTA a Věra FUKANOVÁ. Klinická logopedie. 2003. Praha: Portál, 2003.
- [31] KRAHULCOVÁ, Beáta. Komunikace sluchově postižených. 2. vyd. Praha: Karolinum, 2001.
- [32] Ruce.cz - Informační portál o světě Neslyšících. Dostupné z: <http://ruce.cz/aktuality/849>

A Příloha 1

Dotazník pro handicapované

(označte pravdivou odpověď, nebo napište vlastní)

1. Jste muž – žena

2. Žijete s osobou bez zdravotního handicapu?

ano

ne

3. Volný čas trávíte s: partnerem

přáteli

sám

kde: v přírodě

ve městě

4. Jak si přivoláte pomoc?

Pevným telefonem

Mobilním telefonem

Prostřednictvím jiné osoby

→ volala by rodičům

Faxem

Jinak – jak?

5. Hasiče, policii, záchrannou službu byste volal přes:

fax

mobilní telefon (SMS)

jinak – jak?

Vyplněný dotazník od tělesně postiženého člověka.

B Příloha 2

Dotazník pro neslyšící a nedoslýchavé

(označte pravdivou odpověď, nebo napište vlastní)

1. Jste muž – ~~žena~~

2. Jste neslyšící – ~~nedoslýchavý~~

3. Žijete se slyšící osobou?

ano

~~ne~~

4. Volný čas trávíte s: partnerem

~~přáteli~~

~~sám~~

kde: v přírodě

ve městě

5. Jak si přivoláte pomoc?

~~Pevným telefonem~~

Mobilním telefonem

Prostřednictvím jiné osoby

~~Faxem~~

~~Jinak – jak?~~

6. Bude pro Vás dobré, volat hasiče, policii, záchrannou službu přes:

~~fax~~

SMS

~~jinak – jak?~~

e-mail

Vyplněný dotazník od neslyšícího osoby.