

**Střední odborná škola požární ochrany  
a Vyšší odborná škola požární ochrany**

## **Absolventská práce**

**Denisa Kachtíková**

**Frýdek – Místek**

**2024**

**Střední odborná škola požární ochrany  
a Vyšší odborná škola požární ochrany**

**Témata, obsah a četnost odborné přípravy  
příslušníků zařazených na KOPIS HZS krajů**

**Absolventská práce**

**Student: Denisa Kachtíková**

**Vedoucí absolventské práce: Ing. Dušan Válek**

**Obor vzdělání: 39-08-N/.. Požární ochrana a bezpečnost práce**

**Vzdělávací program: 39-08-N/02 Prevence rizik a záchranářství**

**Datum odevzdání: 30.04.2024**



# Střední odborná škola požární ochrany a Vyšší odborná škola požární ochrany

Pionýrů 2069, 738 01 Frýdek-Místek



## PŘIHLÁŠKA absolventské práce

Jméno a příjmení studenta	Denisa Kachtíková
Obor vzdělání	39-08-N/.. Požární ochrana a bezpečnost práce
Vzdělávací program	39-08-N/02 Prevence rizik a záchranářství
Forma vzdělávání	kombinovaná
Rok konání absolutoria	2024
Závazně vybrané téma absolventské práce	Témata, obsah a četnost odborné přípravy příslušníků zařazených na KOPIS HZS krajů
Anotace	Hlavním cílem absolventské práce je přispět k zefektivnění odborné přípravy operátorů tísňové linky 112 na úseku komunikace s volajícími. První část práce přibližuje systém organizace práce a personálního zajištění na krajském operačním a informačním středisku HZS kraje. Následující část práce je věnována zkoumání současného stavu odborné přípravy. Praktická část práce je zaměřena na identifikaci nedostatků v odborné přípravě operátorů a navržení konkrétních možných inovací v systému odborné přípravy příslušníků KOPIS se zaměřením na komunikační procedury spojené s vytěžováním volajících na tísňovou linku.
Cíl práce	Cílem práce je nalezení inovativních témat pro odbornou přípravu příslušníků na krajském operačním a informačním středisku HZS krajů.
Vedoucí práce	Ing. Dušan Válek
Termín odevzdání absolventské práce v elektronické podobě	15. 04. 2024
Termín odevzdání absolventské práce v tištěné podobě	30. 04. 2024

Ve Frýdku-Místku dne 2. 10. 2023

.....  
podpis studenta

.....  
podpis vedoucího práce



## ZADÁNÍ ABSOLVENTSKÉ PRÁCE

**Jméno:** Denisa Kachtíková

**Obor vzdělávání:** 39-08-N/.. Požární ochrana a bezpečnost práce

**Vzdělávací program:** 39-08-N/02 Prevence rizik a záchranářství

**Školní rok:** 2023/2024

Protože jste splnil požadované studijní podmínky pro ukončení studia ve vyšší odborné škole, zadávám Vám ve smyslu zákona 561/2004 Sb., § 102, odst. 1 téma pro absolventskou práci.

**Název tématu:** Témata, obsah a četnost odborné přípravy příslušníků zařazených na KOPIS HZS krajů

Rozsah práce je stanoven interně vydanými zásadami pro vypracování absolventské práce.

Vedoucí práce: Ing. Dušan Válek

Termín zadání: 02. 10. 2023

Termín odevzdání absolventské práce v elektronické podobě: 15. 04. 2024

Termín odevzdání absolventské práce v tištěné podobě: 30. 04. 2024

Podpis studenta:

*Kohl*

Podpis ředitele školy:

*[Handwritten signature]*

Ve Frýdku-Místku dne:

12 -12- 2023

Razítko:

STŘEDNÍ ODBORNÁ ŠKOLA  
POŽÁRNÍ OCHRANY A  
VYŠŠÍ ODBORNÁ ŠKOLA  
POŽÁRNÍ OCHRANY  
pošt. příhr. 56. 738 02 FRÝDEK-MÍSTEK

Prohlašuji, že jsem předloženou absolventskou práci vypracoval/a samostatně. Veškeré prameny, z nichž jsem při zpracování čerpal/a, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury a pramenů.

Frýdek-Místek, duben 2024 .....

Beru na vědomí, že absolventská práce je majetkem SOŠ PO a VOŠ PO ve Frýdku-Místku (ustanovení § 60 odst. 1 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon), bez jejího souhlasu nesmí být nic z obsahu práce publikováno.

Souhlasím s prezentačním zpřístupněním své absolventské práce ve studijní knihovně Střední odborné školy požární ochrany a Vyšší odborné školy požární ochrany ve Frýdku-Místku.

Frýdek-Místek, duben 2024 .....

## **Poděkování**

Chtěla poděkovat vedoucímu práce panu Ing. Dušanovi Válkovi za trpělivost, nápomocnost, zkušenosti a vedení práce.

Frydek – Místek, duben 2024

.....

## **Anotace**

Hlavním cílem absolventské práce je přispět k zefektivnění odborné přípravy operátorů tísňové linky 112 na úseku komunikace s volajícím. První část práce přibližuje systém organizace práce a personálního zajištění na krajském operačním a informačním středisku HZS kraje. Následující část práce je věnována zkoumání současného stavu odborné přípravy. Praktická část práce je zaměřena na identifikaci nedostatků v odborné přípravě operátorů a navržení konkrétních možných inovací v systému odborné přípravy příslušníků KOPIS se zaměřením na komunikační procedury spojené s vytěžováním volajících na tísňovou linku.

**Klíčová slova:** operační středisko, výkon služby, psychohygienu, odborná příprava

## **Annotation**

The main goal of the graduate work is to contribute to the efficiency of the professional training of emergency line 112 operators in the section of communication with the caller. The first part of the work describes the system of work organization and staffing at the regional operational and information center of the HZS of the region. The following part of the work is devoted to the examination of the current state of professional training. The practical part of the work is focused on identifying shortcomings in the training of operators and proposing specific possible innovations in the system of training of KOPIS members, with a focus on communication procedures associated with the exploitation of callers to the emergency line.

**Keywords:** operations center, performance of service, psychohygiene, professional training

# Obsah

Úvod.....	- 1 -
1 Teoretická část.....	- 2 -
1.1 Pojem „Operační středisko“ .....	- 2 -
1.2 Úrovně řízení .....	- 2 -
1.3 Organizace operačního a informačního střediska .....	- 4 -
1.3.1 Národní operační a informační středisko .....	- 4 -
1.3.2 Krajské operační a informační středisko .....	- 5 -
1.4 Dokumentace operačního a informačního střediska .....	- 6 -
1.4.1 Základní dokumentace operačního a informačního střediska .....	- 6 -
1.4.2 Operativní dokumentace operačního a informačního střediska .....	- 9 -
1.4.3 Dokumentace o provozu operačního a informačního střediska .....	- 9 -
1.5 Úkoly operačního a informačního střediska.....	- 10 -
1.6 Výkon služby na operačním a informačním středisku .....	- 12 -
1.7 Základy komunikace v mezních psychických stavech.....	- 13 -
1.8 Druhy tísňové komunikace.....	- 14 -
2 Současnost odborné přípravy .....	- 17 -
2.1 Operační řízení I.....	- 17 -
2.2 Speciální jazyková příprava 112 .....	- 18 -
2.3 Operační řízení II .....	- 19 -
3 Praktická část.....	- 21 -
3.1 Odborná příprava v praxi .....	- 21 -
3.2 Témata k proškolení na rok 2024.....	- 21 -
3.3 Dotazník .....	- 21 -
Závěr.....	- 26 -
Seznam použité literatury .....	- 28 -



Seznam obrázků .....	- 30 -
Seznam tabulek .....	- 31 -
Seznam grafů.....	- 32 -
Seznam příloh.....	- 33 -

# Úvod

Pro svou práci jsem si vybrala téma z oblasti operačního řízení. Jmenovitě se jedná o témata, obsah a četnost odborné přípravy pro příslušníky, kteří jsou zařazeni na krajských operačních a informačních střediscích. Za hlavní cíl práce považuji zefektivnění odborné přípravy v oblasti komunikace s volajícím a také nalezení inovativních témat k odborné přípravě.

První část práce popisuje systém organizace operačních a informačních středisek. V současné době je lze rozdělit do dvou úrovní. Dále je zde zahrnuta dokumentace operačních a informačních středisek, nedílná část pro chod a fungování těchto středisek, také jejich úkoly, které tyto střediska den, co den plní. Dále tato část práce seznamuje s personálním zajištěním operačních a informačních středisek a se samotným výkonem služby.

Příchozí tísňovou komunikaci na tísňovou linku můžeme rozdělit do specifických druhů. Specifika každého druhu tísňové komunikace jsou uvedena v samostatné kapitole. V poslední řadě se teoretická část věnuje komunikaci v mezních psychických stavech.

Praktická část práce je věnována rešerši současného stavu odborné přípravy a seznamuje se současnými plány výuky pro kurz operační řízení na úseku komunikace s volajícím. Pro zlepšení komunikace a návrhy inovativních témat bylo využito poznatků z přednášek kurzu Operační řízení.

# 1 Teoretická část

## 1.1 Pojem „Operační středisko“

V materiální podobě operační středisko charakterizuje místnost nebo budovu. V systémové podobě je jedná o propojený systém, který může mít různé zřizovatele.

V podmínkách Hasičského záchranného sboru České republiky (HZS ČR) projednává náležitosti operačních středisek zákon o HZS ČR (320/2015 Sb.). Podle tohoto zákona se zřizují Operační a informační středisko MV-generálního ředitelství HSZ ČR, (OPIS MV-GŘ HZS ČR) a krajská operační a informační střediska HZS krajů (KOPIS HZS kraje). KOPIS HZS krajů jsou centra pro příjem tísňové komunikace na jednotné evropské číslo 112 a na národní číslo 150. KOPIS HZS ČR plní úlohu OPIS IZS, tedy KOPIS je OPIS IZS. [1]

Operační středisko zdravotnické záchranné služby vede nepřetržitý provoz centra pro odbavování tísňových volání na národní číslo 155. Zřizuje se dle zákona 374/2011 Sb. Mezi úkoly prováděné operačním střediskem patří, mimo příjmu tísňových volání, také vydávání pokynů výjezdovým skupinám, podávání instrukcí k zajištění první pomoci nebo spolupráce s ostatními zdravotnickými středisky. [2]

Operační střediska Policie České republiky (PČR) jsou zřízena zákonem o policii (273/2008 Sb.) Jsou zřízena na krajských ředitelstvích PČR, na útvech, jež mají celorepublikovou působnost a na prezidiu PČR. Tísňová volání na národní linku 155 pak přebírá krajské operační středisko. [1,3]

V následující kapitole se podíváme na úrovně řízení v rámci HZS ČR.

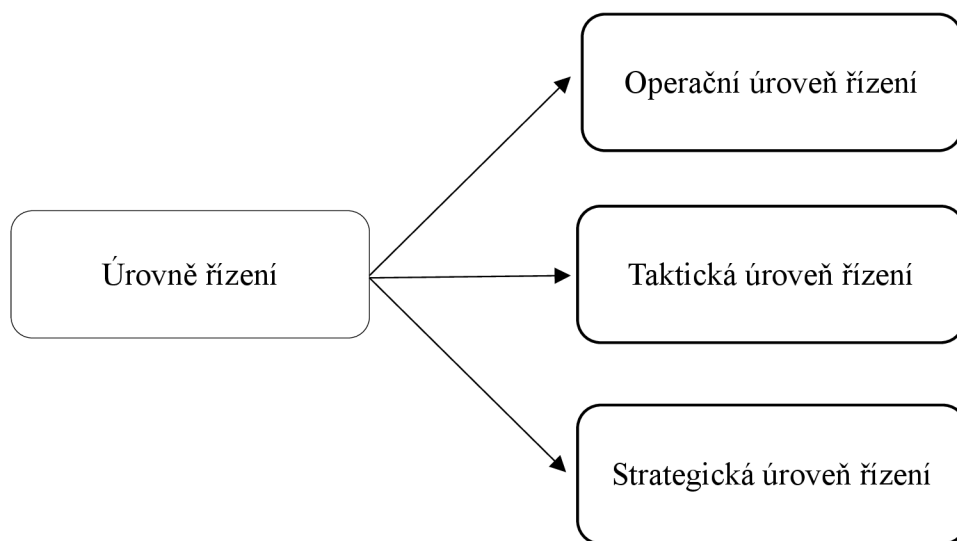
## 1.2 Úrovně řízení

Když se vyskytne mimořádná událost, je zásadní rozlišovat mezi třemi úrovněmi řízení. Co určuje, na kterou úroveň daná situace spadá, je hlavně to, kdo má na starosti koordinaci záchrannářských a likvidačních prací. Existují tři klíčové úrovně řízení: operační, taktická a strategická. Každá z nich hraje v průběhu události svou specifickou a nezastupitelnou roli. (viz. Obrázek 1) [4]

Operační a informační středisko funguje jako klíčový prvek operačního řízení. Toto středisko poskytuje informační podporu velitelům zásahu a nabízí jim přístup k důležitým informacím ze systémů, které nemají k dispozici na místě mimořádné události. Za určitých okolností může být přístup k těmto systémům možný pouze prostřednictvím operačního a informačního střediska. [4]

Při taktické úrovni řízení v místě zásahu koordinuje záchranné a likvidační práce velitel zásahu. Při mimořádné události velkého rozsahu si může velitel zásahu sestavit štáb velitele zásahu. Součástí štábu je náčelník štábu, člen štábu pro spojení, člen štábu pro týl, člen štábu pro analýzu na místě zásahu, člen štábu pro nasazení sil a prostředků, zástupci složek Integrovaného záchranného systému a v poslední řadě pomocníci a spojky členů štábu. [4]

V rámci strategické úrovně řízení koordinuje záchranné a likvidační práce starosta obce s rozšířenou působností, hejtman kraje nebo ministerstvo vnitra. [4] Mohou formou smluv žádat pomoc ze zahraničí nebo sousedních krajů a obcí, starají se o formální stránku.



*Obrázek 1 Rozdělení úrovní řízení, zdroj: vlastní zpracování*

## 1.3 Organizace operačního a informačního střediska

Práce operačních středisek má zásadní vliv na zajišťování ochrany a záchrany lidí, zvířat i majetku před požáry, přírodními katastrofami a dalšími mimořádnými událostmi a situacemi.

Operační středisko je místem, kde se každodenně rozhoduje o tom, jak reagovat na různé mimořádné události. Tento dynamický tým profesionálů přijímá hlášení o mimořádných událostech, analyzuje situaci, rozhoduje o nasazení záchranných jednotek a koordinuje jejich činnost. Pod jejich dohledem se organizují a řídí záchranné mise, aby bylo možno co nejrychleji a nejefektivněji pomoci všem, kdo se ocitli v nouzi.

Organizace operačního a informačního střediska HZS ČR je tedy důležitým pilířem našeho záchranného systému. Její práce je nezbytná pro to, aby každý občan mohl mít jistotu, že v případě ohrožení na jeho straně stojí tým profesionálů, připravený kdykoliv přispěchat na pomoc.

Operační střediska Hasičského záchranného sboru rozlišujeme podle jeho zřizovatele na Národní operační a informační středisko (OPIS MV GŘ HZS ČR) a Krajská operační a informační středisko. [5]

### 1.3.1 Národní operační a informační středisko

Národní operační a informační středisko (NOPIS) zřizuje Ministerstvo Vnitra – Generálního ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky (MV-GŘ HZS ČR). Jeho hlavní úlohou není přijímání tísňové komunikace, funguje jako ústřední koordinační jednotka pro záchranné práce.

NOPIS je partnerem operačních středisek a stálých služeb v České republice, např. operačního střediska Policejního prezidia České republiky, situačního centra Ministerstva vnitra, styčného místa státního úřadu pro jadernou bezpečnost (SÚJB) nebo centra Českého hydrometeorologického úřadu (ČHMÚ).

Zajišťuje prostory pro jednání krizového štábu generálního ředitele HZS ČR, krizový štáb ministerstva vnitra a Ústřední krizový štáb. Dále realizuje mezinárodní záchranné operace a také humanitární pomoc do zahraničí. V rámci spolupráce s ČHMÚ informuje o výstrahách, nebezpečí a upozornění o extrémních jevech vyskytujících se na území ČR. [5, 6,]

### 1.3.2 Krajské operační a informační středisko

Hasičský záchranný sbor každého kraje v České republice zřizuje Krajské operační a informační středisko. Existuje celkem 14 těchto středisek, přičemž každému kraji náleží právě jedno operační středisko. (viz. Tabulka 1)

KOPIS představuje klíčové centrum pro příjem tísňové komunikace na jednotné evropské číslo 112 a na národní číslo 150. Tato komunikace může probíhat prostřednictvím telefonického hovoru, SMS zprávy, systému e-Call nebo jiných formátů.

KOPIS také nasazuje síly a prostředky k řešení mimořádných událostí, které přijme nebo je předá k řešení jiným složkám IZS, pokud byla tísňová komunikace směřována na linku 112. Poté slouží jako informační podpora a provádí úkoly dle příslušné legislativy.

KOPIS také má na starosti sledování situace v kraji, v jehož obvodu působí. Je nezbytné, aby mělo stále aktuální přehled o akceschopnosti jednotky požární ochrany, například po kondiční jízdě či po návratu z mimořádné události. [6, 7]

*Tabulka 1 Umístění operačních středisek v krajích, zdroj: vlastní zpracování*

<b>Názvy krajů a umístění operačních středisek kraje</b>	
HZS hlavního města Prahy	Praha
HZS Středočeského kraje	Kladno
HZS Jihočeského kraje	České Budějovice
HZS Plzeňského kraje	Plzeň
HZS Karlovarského kraje	Karlovy Vary
HZS Ústeckého kraje	Ústí nad Labem
HZS Libereckého kraje	Liberec
HZS Královehradeckého kraje	Hradec Králové
HZS Pardubického kraje	Pardubice
HZS kraje Vysočina	Jihlava
HZS Jihomoravského kraje	Brno
HZS Olomouckého kraje	Olomouc
HZS Moravskoslezského kraje	Ostrava
HZS Zlínského kraje	Zlín

## 1.4 Dokumentace operačního a informačního střediska

Činnosti OPIS zahrnují vedení základní a operativní dokumentace, spolu s dokumentací o provozu, která je nezbytná pro chod jakékoliv organizace nebo společnosti. Tato dokumentace je zachována v různých formách, přičemž může být buď v listinné nebo v elektronické podobě. [8]

Základní dokumentace, kterou OPIS spravuje, zahrnují všechny základní dokumenty, které jsou pro organizaci nezbytné. Pokud jde o operativní dokumentaci, její součástí jsou dokumenty potřebné pro správný chod operačního střediska. Provozní dokumentace zahrnuje dokumenty o každé jedné směně a o aktuální situaci v provozu.

### 1.4.1 Základní dokumentace operačního a informačního střediska

Základní dokumentace pro operační a informační střediska zahrnuje právní normy a interní směrnice, poplachový plán kraje, seznam zdrojů vody určených k hašení požárů a také mnoho dalších dokumentů, které se týkají provozu operačních středisek.

#### ***Právní předpisy a vnitřní předpisy***

Tyto dokumenty se vztahují k činnosti operačního střediska. Mezi právní předpisy patří zákon č. 239/2000 Sb. o Integrovaném záchranném systému, zákon č.320/2015 Sb. o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých předpisů a také vyhláška č.328/2001 Sb. o některých podrobnostech zabezpečení Integrovaného záchranného systému. Za stěžejní vnitřní předpisy jsou označovány pokyn GŘ HZS ČR č.52/2016, pokyn GŘ HZS ČR č.2/2018, pokyn GŘ HZS ČR č.26/2016 a také Pravidla pro činnost telefonních center tísňové komunikace 112.

#### ***Požární poplachový plán kraje***

Předurčuje potřebu nasazení sil a prostředků v závislosti na rozsahu a druhu mimořádné události. Je sestaven na základě dokumentace pokrývající území (dokumentace plošného pokrytí) kraje jednotkami požární ochrany. HZS kraje je zodpovědný za jeho zpracování a krajský úřad jej poté vydává formou nařízení rady kraje. [7]

Hlavní část textu obsahuje seznam jednotek požární ochrany v kraji, zásady spolupráce těchto jednotek při hašení požárů, provádění záchranných prací a poskytování pomoci jak v rámci kraje, tak do sousedního státu.

Dále je zde popsáno, jak se vyhláší jednotlivé stupně poplachu, jak fungují ohlašovny požárů a jak je sestaven poplachový plán integrovaného záchranného systému kraje. [7]

Příloha textu pak podrobněji stanovuje rozdělení jednotek požární ochrany do stupňů požárního poplachu a jejich předurčenost. [7]

### ***Speciální poplachové plány***

Objekty, jež mají specifické podmínky pro zásah na mimořádnou událost mohou mít vlastní poplachový plán.

### ***Zdroje vody k hašení požáru***

Měly by být strategicky umístěné tak, aby se umožnil rychlý a efektivní zásah. Zdroje vody můžeme kategorizovat do dvou skupin, a to přirozené a umělé. Mimo to je lze také rozdělit na vnější a vnitřní odběrná místa. Přirozenými zdroji vody jsou vodní toky, rybníky či jezera, zatímco umělé zdroje představují konstrukce vybudované lidmi (požární nádrže).

Vnější odběrná místa zásobují mobilní techniku (nadzemní a podzemní hydrant), na druhou stranu, vnitřní jsou určena k uhašení požáru v bezprostřední blízkosti (hadicový systém se zploštělou hadicí). [9]

### ***Dokumentace k zabezpečení požární ochrany***

Dokumentaci klasifikujeme do tří kategorií. První se týká situací s vyšším rizikem vzniku požáru, druhá se vztahuje na budovy s výjimečným významem a třetí se zabývá akcemi s větším počtem účastníků. [7]

První kategorie se zaměřuje na ochranu před požárem v době, kdy je zvýšené riziko jeho vzniku. Tato dokumentace podrobně popisuje dobu, místo a okolnosti, které zvyšují riziko vzniku požáru, a také stanovuje postup, jak jej vyhlásit. [7]

Druhá skupina se týká bezpečnostních opatření proti požáru v budovách s výjimečným významem. Tato dokumentace identifikuje takové budovy, stanovuje požadavky na požární bezpečnost a předpisy pro hašení požáru a provádění záchranných prací v těchto budovách.

Třetí kategorie dokumentace se věnuje požární ochraně při akcích s větším počtem účastníků. V rámci této dokumentace jsou definovány druhy akcí, kterých se zúčastňuje mnoho lidí. Tuto dokumentaci připravuje obec nebo kraj, ve kterém se akce konají. [7]



### ***Dokumentace zdolávání požárů***

Dokumentace zdolávání požáru se skládá z operativního plánu a karty, které stanovují rychlé a efektivní strategie pro hašení požárů a záchranu lidí, zvířat a majetku v budovách právnických a fyzických osob. Tato dokumentace je vypracována pro budovy a prostory, kde je zásah komplikovaný nebo kde jsou vysoce hořlavé aktivity. Pokud je dokumentace stanovena, aplikuje se také v prostorách s vyšším rizikem požáru. [7]

Operativní plán je dokumentem, jehož textová část obsahuje operativně taktickou studii, definuje nejsložitější scénář požáru a výpočty pro určení potřebných sil a prostředků jednotek požární ochrany. Může také stanovovat požadavky na speciální hasící látky a postupy. Součástí operativního plánu je také vyjímatelná příloha určená pro jednotky požární ochrany, která může zahrnovat operativní kartu. [7]

Operativní karta je zjednodušenou verzí operativního plánu, která je obvykle vypracována v případech, kdy jsou složité podmínky pro zásah soustředěny v jednom stavebním objektu. Karta obsahuje textovou část se základními charakteristikami požární bezpečnosti budov a technologií, specifika konstrukce objektu, popis únikových cest, lokalizaci zařízení pro zásobování požární vodou, umístění a způsob ovládnutí požárně bezpečnostních zařízení a míst uzávěrů vody a plynu. Dále je uveden způsob, jak vypnout elektrický proud a jsou stanoveny požadavky na speciální hasící látky a postupy. [7]

Operativní karta také obsahuje grafickou část, která zobrazuje plán objektu a podle potřeby také lokalizaci okolních objektů, zdroje vody pro hašení požárů, přístupové cesty a místa pro nasazení požární techniky. [7]

### ***Dokumentace pracoviště TCTV 112***

Dokumentace představuje uživatelskou příručku a postupy, které podrobně popisují fungování TCTV 112. Je zde uvedeno, jak zacházet s osobou s úmyslem sebevraždy, jak funguje spolupráce s linkou pomoci řidičům či jak probíhá mezinárodní spolupráce. Dále je vysvětlen postup blokace zlomyslně volajících, lokalizace polohy volajícího, eskalační procedura a způsob ohlašování chyb. [8]

### ***Dokumentace IZS a krizového řízení***

V dokumentaci najdete krizový a havarijný plán kraje, povodňové plány jak pro kraj, tak i pro obce s rozšířenou působností (ORP). Věnuje se také plánu krizové připravenosti HZS kraje, který se zaměřuje na prvky kritické infrastruktury.

Součástí dokumentace je také vnější havarijní plán a havarijní plány jiných subjektů, které se týkají například energetiky či produktovodů.

Součástí je také dokument typových činností složek IZS v rámci koordinovaného zásahu, metodika vedení štábu HZS kraje, územně příslušný poplachový plán IZS, ústřední poplachový plán IZS a také dohody a smlouvy potřebné pro zajištění chodu operačního střediska.

Tyto smlouvy a dohody se věnují otázkám plánované pomoci na vyžádání, poskytování osobní či věcné pomoci nebo spolupráci, včetně přeshraniční spolupráce. [8]

### **1.4.2 Operativní dokumentace operačního a informačního střediska**

Operativní dokumentace zahrnuje postupy pro řešení mimořádných událostí a krizových situací podle pokynů vydávaných MV-GŘ HZS ČR. Tyto postupy jsou dále specificky upraveny pro potřeby jednotlivých krajů. [8]

Dokumentace také poskytuje ucelený přehled o jednotkách požární ochrany. Najdete zde informace o jejich početních stavech, akceschopnosti, strukturálním rozdělení pro různé stupně poplachu, používané technice a prostředcích určených pro strojní, chemickou a technickou službu, jejich provozuschopnosti, prostředcích spojové služby a o pohotovostních zásobách státních hmotných rezerv uložených u HZS kraje. [8]

Dalším obsahem operativní dokumentace jsou detaily týkající se využití letecké hasičské služby, letecké služby Policie České republiky, letecké služby Armády České republiky a také služeb kynologické, pyrotechnické a vodní záchranné. [8]

Dokumentace také obsahuje materiály potřebné k zvládnutí situací spojených s hrozbou úniku nebezpečných látek, jak doporučuje MV-generální ředitelství HZS ČR. [8]

Nelze opomenout ani součásti jako telefonní seznamy, které jsou klíčové pro činnosti operačního střediska. Mezi tyto důležité kontakty patří pevné linky HZS kraje a dalších jednotek požární ochrany v kraji, mobilní telefony příslušníků HZS kraje a velitelů jednotek požární ochrany v kraji, spojení na krizové štáby a povodňové komise. [8]

### **1.4.3 Dokumentace o provozu operačního a informačního střediska**

Dokumentace týkající se provozu operačního střediska je komplexní a zahrnuje protokol o předání a převzetí služby. Tento protokol obsahuje klíčové informace jako datum předání a převzetí služby, výčet jmen pracovníků předávajících a přebírajících služby, zaznamenané podrobnosti o průběhu směny, včetně všech výskytů poruch či závad.

Také nabízí sumarizaci všech závažných mimořádných událostí a krizových situací, které se vyskytly během směny, informace o převzetí řídicích radiostanic a kontrolu funkčnosti zařízení pro záznam hovorů. Protokol je podepsán vedoucím směny, který službu předává, a také tím, který ji přebírá. [8]

Dokumentace také zahrnuje záznamy o opatřeních, uzavírkách komunikací a dalších událostech, které mohou ovlivnit činnost jednotek požární ochrany při řešení mimořádných událostí. Součástí dokumentace je i evidence týkající se hlášené a předpovědní povodňové služby, včetně informací o přijímaných a zasílaných varováních. [8]

## 1.5 Úkoly operačního a informačního střediska

Mezi hlavní úkoly řadíme příjem tísňové komunikace na jednotné evropské číslo 112 a národní číslo 150. Ihned po příjmu tísňové komunikace operátor vytěží volajícího, v případě, že mimořádná událost spadá do kompetence HZS, vysílá příslušné síly a prostředky, pokud náleží do kompetence jiného záchranného sboru, datovou větou předává informaci na příslušné operační středisko.

Na žádost velitele zásahu může vyžadovat a organizovat pomoc, osobní a věcnou pomoc. [7] Při spolupráci s místem zásahu a velitelem zásahu na pokyn velitele zásahu vyhláší třetí stupeň poplachu, anebo zvláštní stupeň poplachu. V návaznosti na vyhlášení poplachu varují obyvatelstvo na ohroženém území.

Operační středisko přijímá od velitele informace obsahující údaje o situaci v místě mimořádné události, času zahájení a času ukončení záchranných a likvidačních prací, nasazených silách a prostředcích, zásadní změně situace v místě mimořádné události včetně zranění nebo usmrcení osob, případně o vzniku rozsáhlých škod. Velitel zásahu podává informace o odjezdu složek z místa zásahu v případě jejich nevyužití.

Operační středisko spolupracuje s ostatními příslušnými orgány na tvorbě dokumentace, zejména na dokumentaci o záchranných a likvidačních pracích na zpracování dokumentace Integrovaného záchranného systému. [5]

Vyhlašuje odpovídající stupeň poplachu na místo mimořádné události, v případě vyhlášení třetího stupně poplachu nebo zvláštního stupně poplachu pro území postižené mimořádnou událostí informuje organizačně vyšší operační a informační středisko. [5]

KOPIS má za úkol informovat řídicího důstojníka a dalšího služebního funkcionáře a závažných skutečnostech při likvidaci mimořádných událostí, dále informuje vyšetřovatele požárů, a to o každém požáru, příslušné orgány státní správy o nových skutečnostech a také další subjekty mimo organizaci. Provádí evidenci, dokumentaci a archivaci o provedených zásazích a cvičeních. [5]

HZS ČR v zastoupení KOPIS může v rozsahu nezbytném pro plnění konkrétního úkolu, žádat, správce evidence nebo zpracovatele, poskytnutí informace z evidence. Ten bez zbytečného odkladu poskytne příslušné informace nebo umožní přístup do evidence. KOPIS může žádat o informace z informačního systému evidence obyvatel, katastru nemovitostí, základního registru právnických osob, informačního systému infekčních nemocí vedených podle zákona o ochraně veřejného zdraví a další. Dále může žádat údaje o veřejné infrastruktuře, zejména o vodovodech včetně požárních hydrantů, plynovodech, kanalizacích, elektrorozvodech včetně vypínacích jednotek nízkého napětí, vysokého napětí a velmi vysokého napětí. [7]

KOPIS má v pravomoci předávání záznamů tísňové komunikace. Lze je předat složce integrovaného záchranného systému, je-li to potřeba k plnění zvláštního úkolu. Tyto záznamy lze poskytnout i orgánu veřejné moci, musí si poslat písemnou žádost v rozsahu nezbytném pro výkon působnosti tohoto orgánu. [7]

Jsou vedeny seznamy osob, které používají zvláštní způsob tísňové komunikace. Při jejich záchraně je nutno používat zvláštní postupy a řídit se zvláštními pokyny. Do tohoto seznamu jsou zařazeny osoby se zdravotním postižením nebo jejich zástupce. Jsou zde zařazeny, pokud si o to samy zažádají a formou žádosti mohou být i na vlastní žádost vyřazeny. Při záchraně osob, uvedeném na seznamu, mohou složky integrovaného záchranného systému využít situace ze systému a předejít tak možným komplikacím. [7]

Kromě toho je KOPIS odpovědné za provoz řídicí radiostanice v rámci sítě a vede s ní spojenou dokumentaci. K té patří jak provozní deník řídicí radiostanice, tak staniční protokol rádiových služeb.

## 1.6 Výkon služby na operačním a informačním středisku

Stěžejní dokumenty pro výkon služby je pokyn GŘ HZS ČR č.6/2020, kterým se stanoví vnitřní organizace a početní stavy příslušníků na operačních a informačních střediscích HZS krajů a Pravidla pro činnost telefonních centrem tísňové komunikace 112 (pokyn GŘ HZS ČR č.7/2020).

Výkon služby provádí operační důstojníci a operační technici 112 ve služebním poměru. Výkon služby na KOPIS HZS kraje je zabezpečován ve dvanáctihodinových směnách. Střídání směn probíhá v 7.00 a v 19.00 tak, aby byl zajištěn nepřetržitý provoz tísňové linky. Součástí KOPIS je TCTV 112. KOPIS se podle velikosti HZS kraje začleňuje do příslušné velikostní kategorie a od toho se odvíjí i počty operátorů na směně. [10]

Každá směna musí mít určeného vedoucího, kterým je vždy některý z operačních důstojníků. Jeho úkolem je nejen vykonávat povinnosti operačního důstojníka, ale také řídit a dohlížet na celkový chod směny, včetně systému TCTV 112. Pro tuto roli jsou v každém kraji vybráni čtyři zástupci. [10]

Proces předání a převzetí směny je pečlivě dokumentován v příslušném protokolu, který zaznamenává jména končících a nastupujících operátorů, datum a čas převzetí a veškeré možné závady. Tento protokol je následně archivován po dobu pěti let. Počet operátorů na směně je organizován tak, aby nikdy nespádl pod minimální počet pro bezproblémový chod. [10]

V případě očekávání mimořádných událostí nebo plánovaných odstávek má řídicí důstojník HZS kraje možnost na žádost vedoucího směny nebo řídicího důstojníka MV-GŘ HZS ČR posílit počet operátorů na dané směně. [10]

Samotný systém TCTV je navržen tak, aby všechna centra v České republice byla systémově propojena. Pokud je jedno centrum přetíženo a tísňová komunikace se hromadí, systém automaticky převede volajícího na operátora v jiném kraji, aniž by si to volající uvědomil. To zajišťuje, že volající v nouzi nebude muset čekat.

Při přijetí tísňové komunikace si operátor nejprve ověří, zda se nejedná o zlomyslné volání nebo omyl. Pokud tomu tak není, komunikuje s volajícím, zapisuje informace do systému a odesílá datovou větu do technologií nasazování sil a prostředků jednotlivých složek IZS.

Po vyhlášení poplachu se jednotka musí ohlásit operačnímu středisku. Velitel jednotky hlásí výjezd vozidla k místu mimořádné události, jeho příjezd na místo události a aktuální situaci.

Podle situace na místě se stává velitelem zásahu nebo pokračuje ve vedení své jednotky. Veškeré změny pak průběžně hlásí operačnímu středisku.

V rámci neustálého technologického pokroku se vyvíjejí inovativní metody ohlašování mimořádných událostí. Mezi nejnovější metody patří systém e-Call a zaslání SMS zpráv.

E-Call je specifický systém, který je instalován přímo v automobilech. Tento systém je navržen tak, aby reagoval na náhlé nárazy a otřesy vozidla. Když dojde k většímu otřesu, zabudovaný systém v palubní desce se automaticky aktivuje a odešle informaci na operační středisko. Toto středisko následně vysílá na místo potřebné záchranné síly a prostředky. SMS komunikace je další užitečnou metodou pro ohlašování mimořádných událostí, zejména v situacích, kdy není možné mluvit. Tímto způsobem může postižená osoba odeslat základní informace o svém stavu a poloze, aniž by musela hovořit.

## 1.7 Základy komunikace v mezních psychických stavech

Komunikace představuje základní stavební kámen lidských vztahů a interakcí. Je to proces, který nám umožňuje sdílet myšlenky, pocity a informace s ostatními. Nicméně, tento zdánlivě jednoduchý proces se může stát nesmírně složitým a náročným.

Základním pravidlem při komunikaci v krizových situacích je zachování klidu v jakékoli situaci. Hlavním úkolem operátora je zjistit od volajícího důležité informace, jako jsou podrobnosti o události, místo události a počet zraněných, uvězněných nebo osob v ohrožení v důsledku mimořádné události. [11]

Na základě získaných informací poskytuje operátor potřebnou pomoc, vydává instrukce k zajištění základních životních potřeb a doporučuje další postupy odpovídající situaci.

Komunikace s volajícím může být různorodá, jelikož reakce na stres se liší. Osoby pod silným tlakem mohou mít problémy s řečí, mluvit příliš rychle, zadržávat se, nedokončovat věty, nebo dokonce přestat úplně mluvit. Mohou nastat i panické záchvaty, hysterie nebo posttraumatická stresová porucha. Důležité je také rozlišit, zda je volající přímo zapojen do mimořádné události, nebo ji pozoruje zvenčí. [11]

Operátor musí hovor efektivně řídit, aby získal co nejvíce informací, protože volající může upadnout do stavu bezmoci a paniky. Klid a psychický stav operátora mohou ovlivnit vnější faktory, jako je křik nebo pláč zraněných osob na místě události.

Stresové reakce osob v místě události lze rozdělit na aktivní, kdy dochází k mobilizaci, zvýšenému svalovému napětí, třesu končetin, zvýšenému srdečnímu tepu, neklidu, nesoustředěnosti a emocím, a tyto osoby se často snaží pomáhat záchranným složkám a volají linku 112. Naopak pasivní reakce se vyznačují minimalizací projevů, jako je šok, klid, zpomalené dýchání, neodpovídání na oslovení, pocit bezmoci a myšlenky na smrt. [11]

Lidé volající na tísňovou linku 112 potřebují cítit, že dispečer má situaci pod kontrolou a ví, jak jednat. Očekávají klíčové otázky, které jim pomohou situaci zvládnout. Je důležité, aby dispečer nepřistupoval k volajícím s předsudky, a to i v případě, že je volající pod vlivem alkoholu nebo drog.

## 1.8 Druhy tísňové komunikace

### *Agresivní oznamovatel*

Agresivní volající často vykazuje známky bezmoci a frustrace, které se s prodlužujícím se hovorem mohou stupňovat. V mnoha případech tento typ volajícího ve skutečnosti nevyhledává asistenci složek IZS. Klíčem k zvládnutí takové situace je udržet si chladnou hlavu, nenechat se rozhodit a snažit se zjistit, co volajícího rozrušilo. Povinností operátora je sdělit informaci, že jeho jednání může být vnímáno jako zlomyslné a že blokuje důležitou komunikační linku. Často se stává, že agresivní volající potřebuje pouze vyventilovat svou frustraci. Efektivním způsobem, jak čelit jejich agresi, je nevstupovat do konfliktu, zachovat trpělivost a neodpovídat na provokace. Někteří mohou být pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek a jejich cílem je vylít si svou zlost na operátorech. [11]

### *Zahlcující hovor*

Během hovoru se volající často zaměřuje na sdělení nepodstatných informací, což prodlužuje dobu, než operátor vyfiltruje důležité údaje. V situacích, které vyžadují rychlé řešení, se volající snaží podat co nejvíce detailů o události, avšak mnohdy jsou tyto informace pro efektivní zásah zbytečné. Často se ukáže, že situace není kritická, a lidé spíše hledají možnost se vyjádřit nebo poukazují na své dlouhodobější zdravotní problémy. [11]

### *Hovor s nedostatečnou odezvou*

Volající mohou být zmateni, dezorientováni, neschopni poskytnout základní informace, mluvit nezřetelně nebo dokonce vůbec nereagovat. Často může jít o osoby, které jsou v šoku způsobeném zraněním či náhlým zhoršením zdravotního stavu, jako je například osoba postižená cévní mozkovou příhodou s následnou ztrátou schopnosti mluvit.

Mezi tyto případy patří také jedinci s poruchami řeči. Je důležité tyto osoby uklidnit a pokusit se získat od nich potřebné informace. K této kategorii rovněž patří tísňová komunikace s cizinci nebo komunikace prostřednictvím technologie e-call, kdy lidé opustí vozidlo, aby poskytli pomoc, tím pádem přestanou komunikovat s operátorem, který mluví do vozidla. Pro operátora je tento typ hovoru zvláště náročný, jelikož nemusí mít k dispozici všechny potřebné informace pro adekvátní rozhodnutí. [11]

### ***Osoby v přímém ohrožení života***

Osoby, které čelí přímému ohrožení života, mohou být vystaveny situacím jako je např. požár, přičemž jim hrozí nebezpečí uhoření nebo udušení. Komunikace s těmito osobami představuje pro operátory záchranných složek psychicky velmi náročnou úlohu, jelikož jsou často svědky intenzivních emocí ze strany lidí postižených mimořádnou událostí. Lidé v tísni mohou být náchylní k odmítání pokynů, prožívají strach ze smrti a mohou se zdát být bezvýchodně uvězněni ve své situaci, což je často doprovázeno výkřiky a pláčem. [11]

### ***Zneužívající hovor***

Zneužívání tísňové linky představuje vážný problém, který může mít různé podoby. Jednou z nich je neúmyslné zneužití, například v důsledku náhodného vytočení čísla tísňové linky, když je telefon v kapse. Na druhé straně stojí úmyslné zneužívání, které se často objevuje u dětí a dospívajících, kteří si z volání na tísňovou linku dělají zábavu. Jakýkoliv hovor, který není spojen s mimořádnou událostí a požadavkem o pomoc, je považován za zneužití. Je důležité si uvědomit, že tísňová linka není poradna ani platforma pro zábavu. Zneužíváním tísňové linky dochází k blokování tohoto důležitého komunikačního kanálu pro osoby skutečně potřebující pomoc, což může mít vážné následky. Navíc někteří volající se mohou pokoušet uspokojit své nevhodné choutky prostřednictvím těchto hovorů. Je důležité zdůraznit, že zneužívání tísňové linky je trestný čin, a jako takový je přísně postihován. [11]

### ***Děti***

Když volá na tísňovou linku dítě, obvykle se setkáváme s jednou ze dvou situací: buď dítě či jeho rodič naléhavě potřebuje pomoc nebo se děti na úkor tísňové linky baví. Rozlišit mezi závažným voláním a nevhodným žertem může být náročné. V situacích, kdy je ohrožen život, se děti často dokážou zachovat s větším klidem než dospělí, protože si neuvědomují všechny možné důsledky své situace. Děti také mohou žádat o pomoc, pokud jsou svědky nebo oběťmi domácího násilí. [11]



### ***Duševně nemocní lidé***

Duševně nemocné osoby lze rozpoznat během pár chvil. Jsou to lidé, kteří trpí schizofrenií, Alzheimerovou chorobou, často mluví z cesty, trpí bludy, představami, halucinacemi. Mezi osoby, které mohou potřebovat pomoc, patří nejen pacienti z psychiatrických zařízení nebo Alzheimerových center, ale také jedinci, kteří procházejí intenzivními stresovými situacemi nebo se zotavují z operace. Při komunikaci s někým, kdo projevuje známky duševního onemocnění, je důležité zachovat klid a projevit empatii. Cílem je poskytnout uklidnění, pomoci osobě orientovat se ve svých myšlenkách a případně zajistit odbornou pomoc. To může zahrnovat přepojení hovoru na specializovanou psychiatrickou pomocnou linku nebo kontaktní místo, jako je například linka Ministerstva vnitra, která může situaci dále řešit a zajistit potřebnou pomoc. Je důležité přistupovat k lidem s duševními onemocněními s respektem a porozuměním. [11]

### ***Domácí násilí***

Domácí násilí je stále častějším fenoménem, s nímž se operátoři na operačních střediscích pravidelně setkávají. Obvykle jsou to ženy, které se po incidentu, často ne poprvé, obrací na pomoc. Přestože je kontakt s operátorem krokem k řešení, mnohdy se stává, že postižené osoby již dále nechtějí situaci řešit, jakmile se vypovídají, nechtějí podat ani trestní oznámení prostřednictvím Police ČR. [11]

### ***Sebevražda***

Osoby uvažující o sebevraždě se mohou nacházet v různých psychických stavech, přičemž je možné je rozdělit do dvou hlavních kategorií: akutní (bilanční) a neakutní (nebilanční, demonstrativní, manipulativní). V případě akutní situace je klíčové udržovat s osobou komunikaci, snažit se pochopit její situaci a důvody, které ji vedou k zamyšlení nad sebevraždou. Jestliže operátor posoudí situaci jako neakutní, je vhodné spojit dotyčného s linkou důvěry Ministerstva vnitra. Tato linka poskytuje podporu osobám v obtížných životních okamžicích, které nepotřebují okamžitý zásah záchranných složek.

Ve statistikách České republiky se uvádí, že každý rok spáchá sebevraždu přibližně 1300-1400 osob. Přitom se odhaduje, že na každou dokonanou sebevraždu připadá 10-20 pokusů o ni. Značnou část osob s aktivními sebevražednými tendencemi tvoří lidé s psychiatrickými diagnózami, až 70 %. Mnoho z těch, kteří se rozhodnou pro sebevraždu, ve skutečnosti nevyhledává smrt jako takovou, ale spíše cítí, že nemají jiné řešení své situace. Pro operátory, kteří komunikují s lidmi uvažujícími o sebevraždě, patří tyto hovory k nejnáročnějším. [11]

## 2 Současnost odborné přípravy

V rámci struktury HZS ČR je jedním z klíčových prvků odborná příprava jejich příslušníků. Odborná příprava je základní stavební kámen, který umožňuje těmto lidem působit efektivně a bezpečně v různých situacích, které se mohou objevit během jejich povolání.

Příslušníci HZS ČR, kteří jsou přiřazeni k práci na tomto středisku, musí být velmi dobře připraveni. Musí být schopni rychle a efektivně zpracovávat velké množství informací, rozhodovat se v krátkém čase a komunikovat s různými jednotkami v různých situacích. Musí také rozumět různým technologickým systémům, které jsou v centru používány. Odborný výcvik pro tuto roli je tedy velmi komplexní a náročný.

Vyskytují se zde 2 pojmy a těmi jsou odborná příprava a odborná způsobilost. Odborná příprava v praxi znamená samotné proškolení příslušníků na daná témata a aktuální potřeby, zdokonalování svých dovedností a prohloubení znalostí. Odborná způsobilost je pak souhrn úkonů potřebných pro získání dané odborné způsobilosti, kterým je věnován následující odstavec.

V rámci HZS ČR je odborná způsobilost pečlivě organizována a regulována podle pokynu Generálního ředitelství HZS ČR č.49/2020. Každý příslušník, který zastává konkrétní služební pozici, je povinen prokázat odbornou způsobilost odpovídající jeho služebnímu postu. Tato odborná způsobilost se zjišťuje prostřednictvím zkoušek, které obvykle následují po odborných přípravných kurzech. Tyto kurzy jsou navrženy tak, aby účastníci získali potřebnou odbornou způsobilost pro svou práci. Odborná způsobilost je udělena na dobu pět let. Po jejím uplynutí je příslušník povinen absolvovat zkoušku, která obnoví platnost tohoto certifikátu. Mezi kurzy, které uchazeči musí úspěšně dokončit patří Operační řízení I a II a Speciální jazyková příprava 112. Tyto kurzy jsou nezbytné pro zajištění nejvyšší úrovně odbornosti a připravenosti. [12]

### 2.1 Operační řízení I

Aby se člověk mohl stát operačním technikem v oblasti operačního řízení, je nutné úspěšně dokončit kurz s názvem Operační řízení. Pro účast na tomto kurzu je však potřeba mít za sebou úspěšně absolvovaný kurz základní odborné přípravy (ZOP) nebo nástupní odborný výcvik (NOV). Důležitou podmínkou je také schopnost ovládat základní funkce informačního systému pro příjem tísňové komunikace, systému operačního řízení a obsluhy JSVV. Také by měl mít přehled o technologiích používaných na OPIS a TCTV 112. Kurz je ukončen prostřednictvím ústní závěrečné zkoušky a praktické zkoušky. Po jeho úspěšném absolvování by měl být

absolvent schopen zvládat základní úkoly spojené s pozicí operačního technika. To mimo jiné zahrnuje přijímání a správné vyhodnocení mimořádné události, vysílání sil a prostředků na základě poplachového plánu, vyžadování spolupráce složek IZS nebo řízení radiové komunikace. Předměty a časová dotace kurzu jsou uvedeny v tabulce 2. [13]

*Tabulka 2 Osnovy kurzu Operační řízení I, zdroj: [13]*

<b>Předmět</b>	<b>Počet hodin</b>
Zahájení kurzu a sjednocení vstupních znalostí	8
Právní základ činnosti OPIS	12
Spojení	11
Varování a vyrozumění	12
Zdolávání mimořádných událostí	36
Výkon služby na OPIS	63
Závěrečné zkoušky, ukončení kurzu	18
<b>Celkem</b>	<b>160</b>

## 2.2 Speciální jazyková příprava 112

Tento kurz přímo navazuje na předchozí, který byl zmíněn v předešlé kapitole. Je vhodný pro ty, kteří zastávají pozici operačních techniků 112, mohou se jej zúčastnit po úspěšném absolvování předcházejícího kurzu. Může být do kurzu zařazen také příslušník HZS ČR, který vykonává vyšší funkci. Hlavním cílem tohoto kurzu je rozvíjet dovednosti účastníků v anglické nebo německé tísňové komunikaci. Po úspěšném absolvování kurzu budou účastníci schopni efektivně komunikovat a odpovídat na tísňovou komunikaci i v cizím jazyce. Rozsah kurzu je zobrazen v tabulce 3. [13]

Tabulka 3 Témata ke Speciální jazykovému kurzu 112, zdroj: [13]

<b>Témata</b>	<b>Počet hodin</b>
Zahájení a organizace kurzu	1
Všeobecná témata	9
Témata HZS ČR	22
Zdravotnická témata	24
Policejní témata	10
Domácí příprava, konzultace	30
Prověření znalostí a závěr	6
Praxe ve školním TCTV 112	18 (3 dny)
<b>Celkem</b>	<b>120 (3 týdny)</b>

## 2.3 Operační řízení II

Tento kurz je navržen tak, aby umožnil příslušníkům získat odborné dovednosti nutné pro výkon svých povinností v oblasti operačního řízení jako operační důstojníci a vedoucí směny OPIS HZS ČR. Klíčovým cílem kurzu je zajistit, aby účastníci byli teoreticky a prakticky připraveni na službu v oblasti operačního řízení na úrovni funkce operačního důstojníka a vedoucího směny OPIS. Absolventi kurzu budou vybaveni potřebnými znalostmi a dovednostmi pro efektivní operační a organizační řízení činnosti OPIS, koordinaci na operační úrovni IZS a zpracování strategických dokumentů v oblasti operačního řízení. Po absolvování kurzu budou schopni rozhodovat o nasazení sil a prostředků v případě odchylky od poplachového plánu, poskytovat informační podporu velitelům zásahu, informovat funkcionáře HZS ČR, státní správu a samosprávu v případě mimořádné události, zpracovat a aktualizovat dokumentaci OPIS a TCTV, efektivně předávat informace mezi taktickou a strategickou úrovní řízení IZS a krizového řízení a organizovat činnost na OPIS při rozsáhlých událostech.

Pro účast na kurzu je nutné absolvovat kurz Operační řízení I. Osnovy tohoto kurzu jsou obsaženy v tabulce 4. [14]

*Tabulka 4 Osnovy ke kurzu Operační řízení II, zdroj: [14]*

<b>Předmět</b>	<b>Počet hodin</b>
Zahájení kurzu a sjednocení vstupních znalostí	2
Veřejná správa a vnitřní bezpečnost	6
Zdolávání mimořádných událostí	62
Krizové řízení a civilní nouzová připravenost	2
Závěrečné zkoušky, ukončení kurzu	8
<b>Celkem</b>	<b>80</b>

## 3 Praktická část

### 3.1 Odborná příprava v praxi

Pro příslušníky pracující na operačních a informačních střediscích HZS ČR je zajištění pravidelné odborné přípravy klíčové pro jejich efektivitu a profesionální růst. Tato příprava se obvykle uskutečňuje formou samostudia v průběhu směny a je doplněna dalšími vzdělávacími aktivitami minimálně jednou měsíčně po dobu dvou hodin (přednášky, semináře, instruktážní metody, stáže, taktické tréninky).

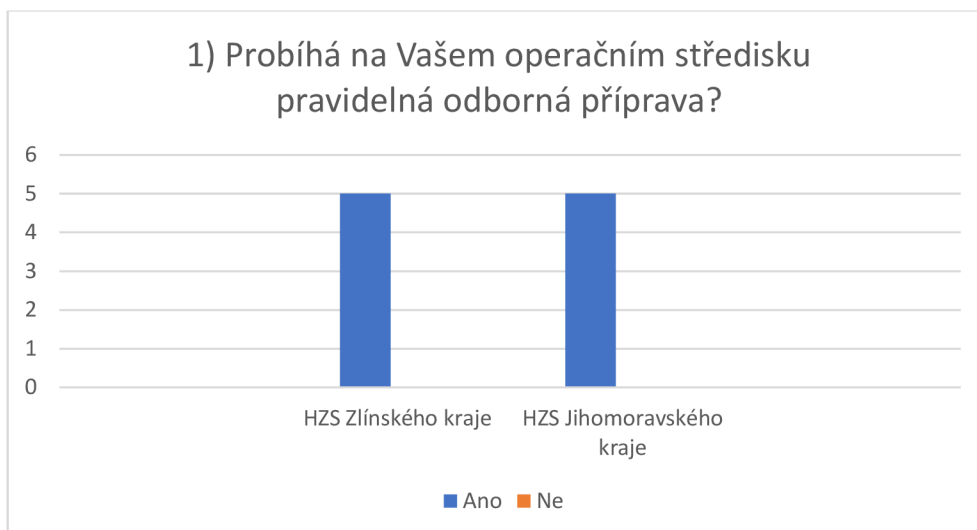
Spolupráce se vzdělávacími institucemi HZS ČR může rovněž přinést další přínosy. Je důležité podotknout, že stanovený minimální rozsah vzdělávání nezahrnuje fyzickou kondiční přípravu. Obsah a metodika této vzdělávací činnosti jsou pečlivě koordinovány s ročním plánem odborného rozvoje, do kterého je také nutné začlenit témata specifikovaná Generálním ředitelstvím pro oblast operačního řízení. Každý příslušník by měl projít samostudiem alespoň 40 témat, což v praxi odpovídá zhruba jednomu tématu na jednu noční směnu. Operátor tak musí být neustále plně soustředěn ať už z důvodu příjmu tísňové komunikace nebo z důvodu samostudia ve chvílích nevytíženosti. [15]

### 3.2 Témata k proškolení na rok 2024

Na základě Pokynu Generálního ředitele HZS ČR č. 4/2021, kterým se stanoví základní zaměření pravidelné odborné přípravy jednotek požární ochrany a příslušníků Hasičského záchranného sboru ČR, vyhlásil náměstek generálního ředitele HZS ČR pro IZS a operační řízení základní témata, která mají být v roce 2024 povinně proškolená v rámci pravidelné odborné přípravy. Témata k proškolení jsou obsažena v příloze č.1. [15]

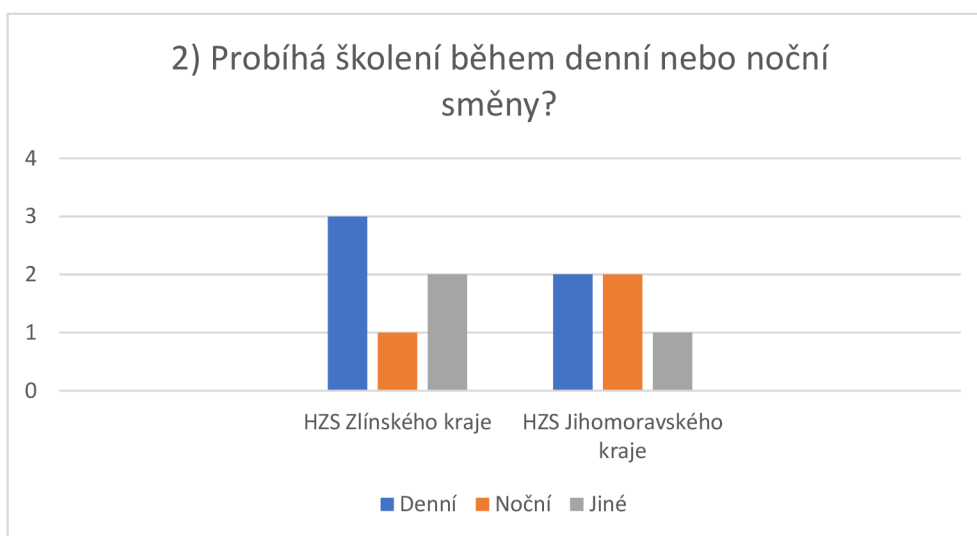
### 3.3 Dotazník

Hlavním účelem tohoto dotazníkového šetření je získání informací přímo od samotných operačních techniků 112 a operačních důstojníků zařazených na KOPIS. Dotazník je založen na otázkách týkajících se výkonu služby, provádění odborné přípravy a její formě. Pomocí dotazníku lze elektivně zjistit možné nedostatky v odborné přípravě operátorů. Na otázky odpovídali příslušníci HZS Zlínského kraje a HZS Jihomoravského kraje.



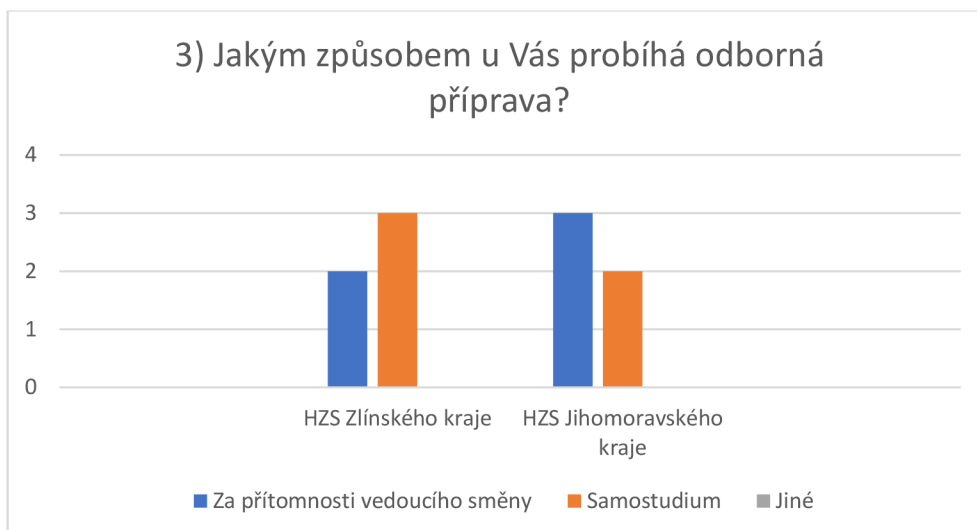
*Graf 1 Otázka č.1 z dotazníku, zdroj: vlastní zpracování*

Z odpovědí na otázku číslo 1 vyplývá, že v obou krajích probíhá pravidelná odborná příprava, tak, jak se stanoveno příslušnými právními předpisy.



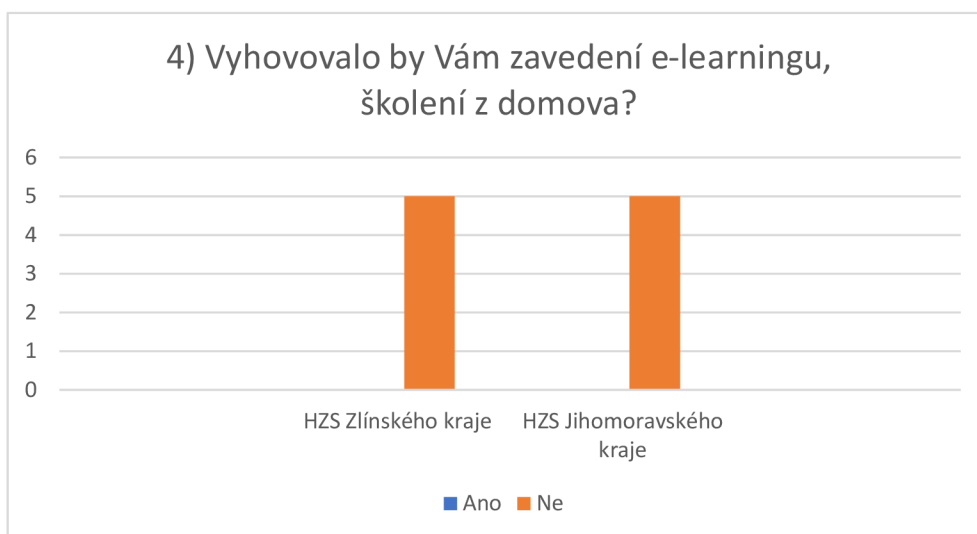
*Graf 2 Otázka č. 2 z dotazníku, zdroj: vlastní zpracování*

Z odpovědí na otázku číslo 2 vyplývá, že školení probíhá jak ve Zlínském, tak v Jihomoravském kraji během noční i denní směny. Za jinou odpověď bylo označení školení dle potřeby nebo dle počtu událostí.



Graf 3 Otázka č.3 z dotazníku, zdroj: vlastní zpracování

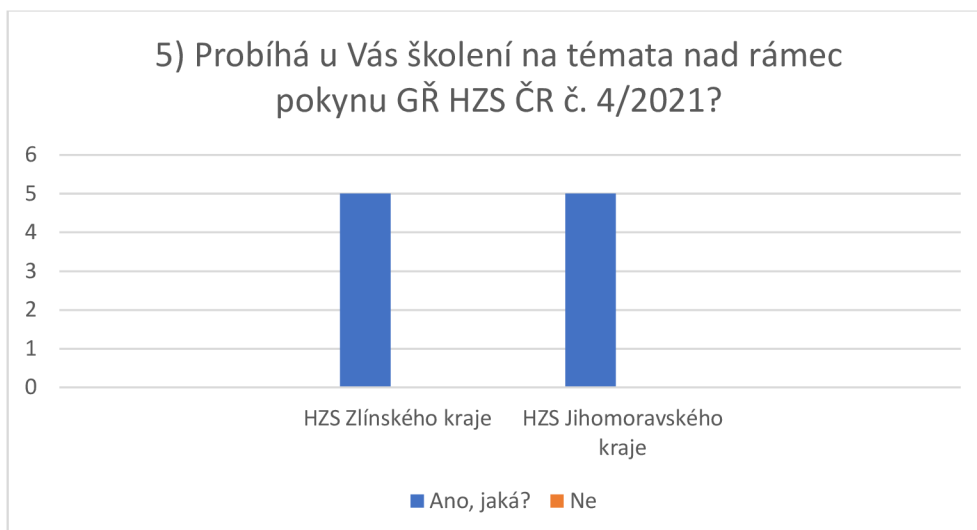
V grafu číslo 3 vidíme, že odborná příprava probíhá jak za přítomnosti vedoucího směny, tak formou samostudia. Během denní směny probíhá odborná příprava s vedoucím směny, na noční směně pak formou samostudia.



Graf 4 Otázka č.4 z dotazníku, zdroj: vlastní zpracování

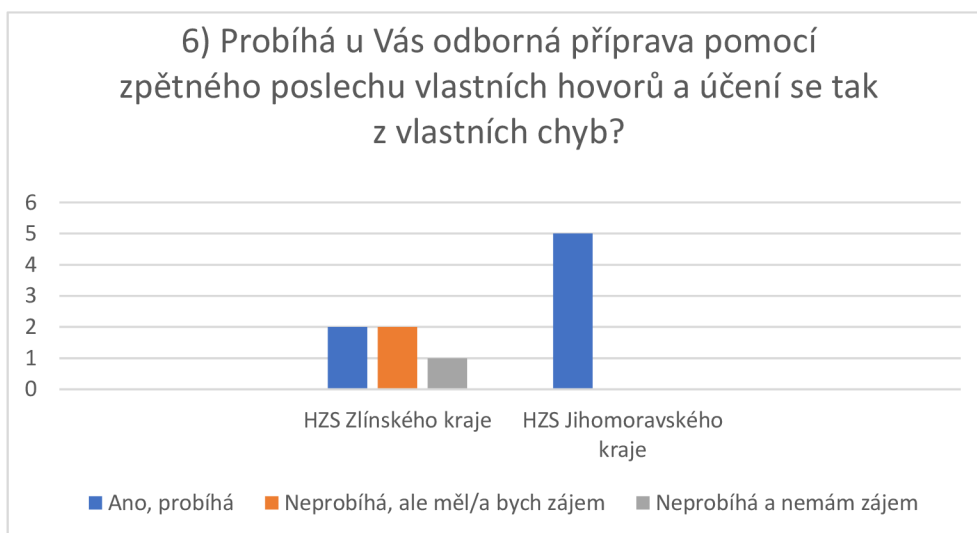
Z otázky číslo 4 vyplývá, že školení z domova je nepřijatelné pro všechny příslušníky. Výkon služby na operačním a informačním středisku je velmi psychicky náročná, a tak není divu, že školení z domova by nikomu nevyhovovalo.





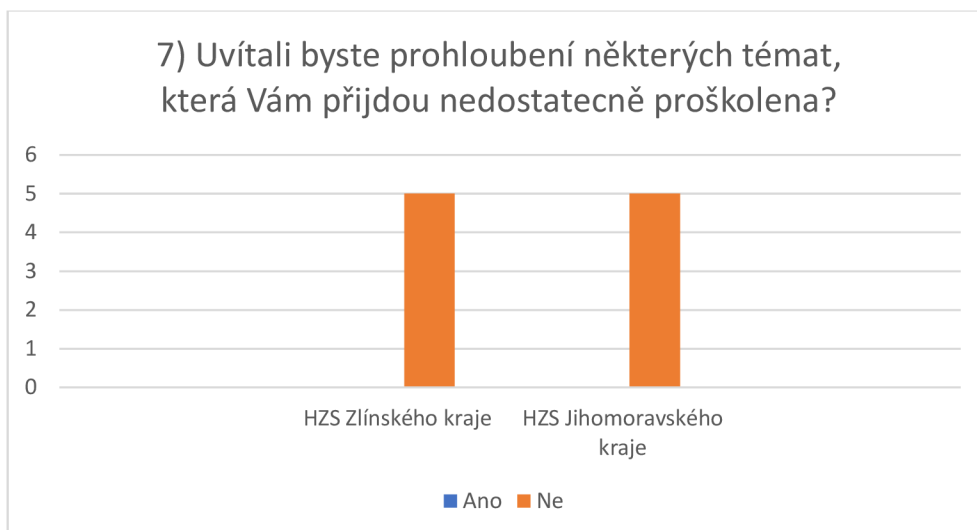
*Graf 5 Otázka č.5 z dotazníku, zdroj: vlastní zpracování*

Z grafu číslo 5 vyplývá, že jak ve Zlínském, tak v Jihomoravském kraji probíhá školení na témata nad rámec pokynu GŘ HZS ČR č.4/2021. Ve Zlínském kraji se školení témata dle aktuálních potřeb a situace, různá témata z praxe nebo školení na nové systémy. V Jihomoravském kraji jsou to pak témata, která nejsou hlavní částí výše zmíněného pokynu, školení probíhá na témata týkající se konkrétních typů událostí nebo prohlubování znalostí v rámci vysílání sil a prostředků.



*Graf 6 Otázka č. 6 z dotazníku, zdroj: vlastní zpracování*

Z otázky číslo 6 vyplývá, že ve Zlínském kraji toto školení probíhá pouze u operačních techniků 112. Někteří operační důstojníci by měli zájem (v rámci doplnění stavů se mohou prošťídat s operačními technikami 112). Jihomoravský kraj je nakloněn k této formě odborné přípravy. Využívají propracovaný a promyšlený způsob kontroly hovorů a událostí.



*Graf 7 Otázka č. 7 z dotazníku, zdroj: vlastní zpracování*

Z grafu číslo 7 vyplývá, že současný systém odborné přípravy je vyhovující. Jak už témata z pokynu GŘ HZS ČR č. 4/2021, tak poté interní témata stanovená vedoucím krajského operačního a informačního střediska jsou dostačující.

## Závěr

HZS ČR je instituce, která stojí na pevných základech odborné přípravy a vzdělávání svých příslušníků. Tento systém vzdělávání byl vypracován s důrazem na komplexnost a detailnost, což je zásadní pro zajištění kvality a efektivnosti při výkonu služby. Tyto zásady vzdělávání byly potvrzeny v návaznosti na odpovědi z dotazníkového šetření, které bylo mezi příslušníky provedeno. Výsledky dotazníku jasně ukázaly, že současný systém odborné přípravy plně odpovídá potřebám a požadavkům záchranného sboru.

Vzdělávací program HZS ČR je strukturován tak, aby zahrnoval široké spektrum témat, jež jsou proškolená během každé směny - ať už denní nebo noční. Tato tematika je pečlivě vybírána a sestavována s cílem zajistit, že každý příslušník je plně informovaný a vybaven potřebnými vědomostmi pro vykonávání své služby. Obsah školení je navržen tak, aby bylo úplné a pokrylo všechny aspekty a rozhraní požadovaných vědomostí, od technických dovedností po znalost právních předpisů.

Důkladné zkoumání a analýza stávajících vzdělávacích témat a obsahu potvrdila, že systém přípravy je dostačující pro potřeby chodu KOPIS a pro příslušníky ve výkonu služby. To zahrnuje nejen témata vyplývající z pokynu Generálního ředitele HZS ČR č. 4/2021, ale také témata, která přesahují tento pokyn. Mezi tyto další oblasti patří interní záležitosti, znalost terénu v konkrétním kraji a neustálé sledování a implementace inovací v operačních systémech. Tímto způsobem je zajištěno, že každý příslušník má nejen teoretické znalosti, ale také praktické zkušenosti a dovednosti potřebné pro efektivní reakci na různé typy mimořádných událostí.

Tato pečlivá a komplexní příprava příslušníků HZS ČR je základním kamenem úspěchu a spolehlivosti celého sboru. Díky tomuto přístupu k vzdělávání jsou příslušníci schopni rychle a efektivně reagovat na jakoukoliv situaci, čímž se zvyšuje bezpečnost a ochrana obyvatel České republiky.

Závěrem lze konstatovat, že efektivní školení operátorů čelí několika významným překážkám, které vycházejí především z psychologického zatížení pracovníků a omezeného počtu personálu. Hlavním problémem je nedostatek operátorů, což značně komplikuje organizaci školení bez rušivých prvků, jako jsou příchodí hovory. Teoreticky by školení probíhalo efektivněji, pokud by se počet operátorů zdvojnásobil, umožňující oddělit skupinu pro vzdělávání od skupiny zajišťující běžnou činnost. Avšak stávající početní stavy a preference

operátorů se školit pouze během pracovní doby značně limitují možnosti pro rozsáhlé a systematické vzdělávání.

Dalším klíčovým zjištěním je, že operátoři se musí vyrovnávat s mnoha náročnými situacemi, jako jsou sebevražedné úmysly, domácí násilí, či tragické úmrtí, bez možnosti být na vše předem připraveni. Ideální by bylo, pokud by se operátoři mohli pravidelně účastnit školení zaměřených na psychickou odolnost, a to minimálně každý měsíc, což je však v současné době nereálné.

Z hlediska zefektivnění školení by bylo žádoucí zvýšit početní stavy, umožňující rozdělení operátorů na skupiny pro školení a pro běžnou činnost. Nicméně, takové řešení vyvolává otázky efektivity a vytížení v dobách nižšího počtu tísňové komunikace.

Každý region zajišťuje odbornou přípravu podle vlastních potřeb a směrnic, přičemž veškerá témata daného roku musí být probrána. Ve Zlínském kraji se kromě povinného programu zařazují i témata vyplývající z aktuálních potřeb. Nejúčinnější metodou učení se ukázal být zpětný poslech vlastních hovorů či hovorů kolegů, což operátorům umožňuje identifikovat vlastní slabiny a učit se na základě vlastních zkušeností.

# Seznam použité literatury

- [1] *Operační střediska v integrovaném záchranném systému*. Spektrum (Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství). V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2019. ISBN 978-80-7385-225-2.
- [2] *Zákon č. 374/2011 Sb. Zákon o zdravotnické záchranné službě*. Online. 2011. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-374>. [cit. 2023-11-18].
- [3] *Operační středisko* [online]. c2023 [cit. 2023-10-08]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/operacni-stredisko-prezidia.aspx>
- [4] SKALSKÁ, Květoslava; HANUŠKA, Zdeněk a DUBSKÝ, Milan. *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana: modul I*. Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. ISBN 978-80-86640-59-4.
- [5] KOVÁCS, P., VÁLEK D., *Operační řízení [přednáška]*. *Požární ochrana a bezpečnost práce, SOŠ a VOŠ PO, Frýdek-Místek, 14.3.2023*
- [6] *Hasičský záchranný sbor české republiky [HZS ČR]. Sekce integrovaného záchranného systému a operačního řízení Generálního ředitelství HZS ČR* [online]. c2023 [cit. 2023-11-13]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/utvary-mv-generalniho-reditelstvi-hzs-cr-sekce-integrovaneho-zachranneho-systemu-a-operacniho-rizeni-generalniho-reditelstvi-hzs-cr.aspx?q=Y2hudW09NA%3D%3D>
- [7] *Krizové zákony: Hasičský záchranný sbor ; Požární ochrana* : redakční uzávěrka .. ÚZ. 2007-. Ostrava: Sagit, 2007-. ISBN 978-80-7488-497-9.
- [8] *Sbírka interních aktů řízení generálního ředitele HZS ČR: Pokyn generálního ředitele HZS ČR č.2/2018*. In: . 2018, s. 7.
- [9] PEICHLOVÁ, M., *Zdroje vody k hašení. Požární bezpečnost staveb II. [přednáška]*. *Požární ochrana a bezpečnost práce, SOŠ a VOŠ PO, Frýdek-Místek, 30.9.2022*.
- [10] *Sbírka interních aktů řízení generálního ředitele HZS ČR: Pokyn generálního ředitele HZS ČR č.26/2013*. In: . 2013, s. 9.
- [11] SEZIMA O., *psycholog HZS Královéhradeckého kraje [ústní sdělení], Komunikace s volajícími v psychicky mezních stavech*. Frýdek-Místek, 4.1.2024
- [12] *Sbírka interních aktů řízení generálního ředitele HZS ČR: Pokyn generálního ředitele HZS ČR č.49/2020*. In: . 2020, s. 18.

[13] *Učební osnovy kurzů*. Online. Školní a výcvikové zařízení HZS ČR. 2014. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/ucebni-osnovy-kurzu-ucebni-osnovy-kurzu.aspx?q=Y2hudW09Mw%3D%3D>. [cit. 2023-11-18].

[14] *Učební osnovy kurz Operační řízení II*. In: . 2020, s. 9.

[15] *Sbírka interních aktů řízení generálního ředitele HZS ČR: Pokyn generálního ředitele HZS ČR č.4/2021*. In: . 2021, s. 22.

# Seznam obrázků

Obrázek 1 Rozdělení úrovní řízení, zdroj: vlastní zpracování ..... - 3 -

## Seznam tabulek

Tabulka 1 Umístění operačních středisek v krajích, zdroj: vlastní zpracování .....	- 5 -
Tabulka 2 Osnovy kurzu Operační řízení I, zdroj: [13] .....	- 18 -
Tabulka 3 Témata ke Speciální jazykovému kurzu 112, zdroj: [13].....	- 19 -
Tabulka 4 Osnovy ke kurzu Operační řízení II, zdroj: [14] .....	- 20 -



## Seznam grafů

Graf 1	Otázka č.1 z dotazníku, zdroj: vlastní zpracování .....	- 22 -
Graf 2	Otázka č. 2 z dotazníku, zdroj: vlastní zpracování .....	- 22 -
Graf 3	Otázka č.3 z dotazníku, zdroj: vlastní zpracování .....	- 23 -
Graf 4	Otázka č.4 z dotazníku, zdroj: vlastní zpracování .....	- 23 -
Graf 5	Otázka č.5 z dotazníku, zdroj: vlastní zpracování .....	- 24 -
Graf 6	Otázka č. 6 z dotazníku, zdroj: vlastní zpracování .....	- 24 -
Graf 7	Otázka č. 7 z dotazníku, zdroj: vlastní zpracování .....	- 25 -

# Seznam příloh

Příloha 1 Seznam témat k proškolení na rok 2024 ..... - 34 -

*Příloha 1 Seznam témat k proškolení na rok 2024*

1. Pravidla pro spolupráci příslušníků HZS při přiletu vrtulníku LZS nebo LS PČR
2. Zásady použití pohotovostních zásob Správy státních hmotných rezerv
3. Zásady jednotného postupu při určování doby služby a doby odpočinku příslušníků HZS ČR
4. Vytváření jednotek HZS ČR při poskytování pomoci v rámci ČR a při zapojení ČR do mezinárodních záchranných operací
5. Realizace opatření nouzového přežití obyvatelstva v působnosti HZS ČR
6. Zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů
7. Zásady postupu při zásahu u objektů střežených EPS připojenou na PCO KOPIS
8. STČ 11/IZS Chřipka ptáků
9. STČ 09/IZS Mimořádné události s velkým počtem zraněných osob
10. STČ 17/B IZS - Nález nelegálního skladu nebezpečných látek a odpadů
11. Spolupráce v rámci TRINS, propojení s databází NL
12. Povolávání potápěčských skupin HZS ČR v rámci zásahové činnosti
13. ARS - územní a převaděčové kmitočty při zásazích v sousedních krajích
14. DRS - systémové skupinové komunikace při zásazích v sousedních krajích
15. Zásady rádiové komunikace
16. Materiál nouzového přežití na území HZS kraje pro řešení MU
17. Podpora činnosti VZ při plnění úkolů ochrany obyvatelstva na místě zásahu
18. Seznámení se s obsahem operativní částí havarijního plánu kraje
19. Seznámení se s obsahem operativní částí krizového plánu kraje
20. Postup pro hlášení závažných mimořádných událostí a krizových situací a podávání pravidelných denních informací o požárech a činnosti jednotek PO
21. Zásady použití pohotovostních zásob SSHR HZS ČR
22. Vyžadování sil a prostředků s celostátní působností (ZÚ HZS, vrtulníky, kynologové, potápěči) pro záchranné a likvidační práce
23. Pravidla pro činnost TCTV 112
24. Druhy a formy dokumentace operačních a informačních středisek Hasičského záchranného sboru ČR a způsoby jejího zálohování
25. Návod k vypracování a použití Dílčí zprávy o zásahu, Zprávy o zásahu a Zprávy o činnosti
26. Statistické sledování událostí, platby
27. Seznámení se s dohodami o plánované pomoci na vyžádání - Uzavřené MV-GŘ HZS ČR a HZS kraje

28. Dohody o Spolupráci: MV-GŘ HZS ČR - GŠ AČR - Systém varování při vzdušném napadení

29. Dohody o Spolupráci: MV-GŘ HZS ČR – ČEZ

30. STČ 03/IZS Hrozba použití NVS nebo nález NVS, podezřelého předmětu, munice, výbušnin a výbušných předmětů