

Krizová komunikace a psychologické aspekty Složek IZS při mimořádných událostech v Královehradeckém kraji

Eva Černošlávková

Bakalářská práce
2018



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta logistiky a krizového řízení

Ústav krizového řízení

akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Eva Černošlávková**

Osobní číslo: **L15033**

Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**

Studijní obor: **Ovládání rizik**

Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Krizová komunikace a psychologické aspekty složek IZS při mimořádných událostech v Královehradeckém kraji**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte teoretickou část zabývající se krizovou komunikací.
2. Popište složky IZS v daném kraji, jejich funkci, psychologické aspekty této profese a zanalyzujte.
3. Navrhněte zlepšení dané komunikace v dané oblasti.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

[1] VYMĚTAL, Štěpán. Krizová komunikace a komunikace rizika. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.

[2] BAŠTECKÁ, Bohumila a Kolektiv. Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0708-X.

[3] ŠPATÉNKOVÁ, Naděžda a Kolektiv. Krizová intervence pro praxi. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0586-9.

[4] EVANGELU, Jaroslava Ester. Krizová komunikace: efektivní zvládání krizových a zátěžových situací. Ostrava: Key Publishing, 2013. Monografie (Key Publishing). ISBN 9788074181757.

Další doporučená literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Veronika Kavková, Ph.D.**
Ústav krizového řízení

Datum zadání bakalářské práce: **3. listopadu 2017**

Termín odevzdání bakalářské práce: **15. května 2018**

V Uherském Hradišti dne 10. listopadu 2017

doc. RNDr. Jiří Dostál, CSc.
děkan



Ing. et Ing. Jiří Konečný, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ / DIPLOMOVÉ PRÁCE


Beru na vědomí, že:

- odevzdáním bakalářské/diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- bakalářská/diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou/diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou/diplomovou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské/diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské/diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské/diplomové práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské/diplomové práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou obsahově totožné.

V Uherském Hradišti 2.5.2018


.....
podpis studenta

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy. Vysoká škola disertační práce nezveřejňuje, byla-li již zveřejněna jiným způsobem.

(2) Bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlédnutí veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

(4) Vysoká škola může odložit zveřejnění bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce nebo jejich částí, a to po dobu trvání překážky pro zveřejnění, nejdéle však na dobu 3 let. Informace o odložení zveřejnění musí být spolu s odůvodněním zveřejněna na stejném místě, kde jsou zveřejňovány bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce, již se týká odklad zveřejnění podle věty první. Jeden výtisk práce k uchování ministerstvu.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložil, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce „Krizová komunikace a psychologické aspekty složek IZS při mimořádných událostech v Královéhradeckém kraji“ je zaměřena na krizovou komunikaci a psychologické aspekty složek integrovaného záchranného systému. Teoretická část obsahuje všeobecný popis krizového řízení, krizové komunikace a integrovaného záchranného systému. Praktická část obsahuje procesní diagram zabývající se procesem tísňového volání, SWOT analýzu a Ishikawa diagram.

Klíčová slova: Krizové řízení, Krizová komunikace, Integrovaný záchranný systém

ABSTRACT

The bachelor thesis "Crisis communication and psychological aspects of the components of the IRS during emergencies in Hradec Králové District" is focused on crisis communication and psychological aspects of the Integrated Rescue System. The theoretical part of the thesis contains a general description of crisis management, crisis communication and the Integrated Rescue System. The practical part consists of a flowchart dealing with the process of emergency calls, SWOT analysis and Ishikawa diagram.

Keywords: Crisis management, Crisis communication, Integrated Rescue System

Touto cestou bych chtěla poděkovat své vedoucí bakalářské práce Mgr. Veronice Kavkové, Ph.D. za čas, který mi věnovala během konzultací, za poskytnutí cenných rad a vhodných připomínek při zpracování této bakalářské práce.

Dále bych chtěla poděkovat panu Mgr. Jiřímu Folvarskému za odborné konzultace, praxi a poskytnutí potřebných informací a dokumentů ke zpracování této práce.

Děkuji také své rodině za významnou podporu během studia.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 VYMEZENÍ POJMŮ	12
2 KRIZOVÉ ŘÍZENÍ	14
2.1 PRÁVNÍ RÁMEC KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ V ČESKÉ REPUBLICE – DEFINICE MU A KS.....	14
2.2 BEZPEČNOSTNÍ SYSTÉM.....	14
2.3 KRIZOVÉ ŘÍZENÍ ČR	15
2.3.1 Orgány krizového řízení v ČR	16
2.3.2 Činnost vlády za krizových stavů	16
2.3.3 Činnost orgánů kraje za krizových stavů	18
2.3.4 Činnost obcí za krizových stavů	19
2.4 BEZPEČNOSTNÍ RADY	20
2.4.1 Bezpečnostní rada státu	20
2.4.2 Bezpečnostní rada kraje	21
2.4.3 Bezpečnostní rada obce s rozšířenou působností	21
2.5 KRIZOVÉ ŠTÁBY	21
2.5.1 Krizový štáb Královehradeckého kraje	22
2.5.2 Krizový štáb obce s rozšířenou působností	23
3 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM – IZS	24
ROZEBRANÉ JEDNOTLIVÉ SLOŽKY IZS	24
3.1.1 Hasičský záchranný sbor a jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany	25
3.1.2 Poskytovatelé zdravotnické záchranné služby	25
3.1.3 Policie ČR	25
4 KRIZOVÁ KOMUNIKACE	26
4.1 KRIZOVÁ KOMUNIKACE A SLOŽKY IZS	26
4.1.1 Rozdělení krizové komunikace z pohledu Štěpána Vymětala:	26
4.1.2 Principy krizové komunikace.....	27
4.2 KOMUNIKACE SLOŽEK IZS PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI	28
4.2.1 Vymezení komunikace podle Tibora A. Brečky:.....	29
4.2.2 Krizová komunikace v krizi	29
4.3 PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY SLOŽEK IZS PŘI MU	30
4.4 KRIZOVÁ INTERVENCE	30
4.4.1 Krizová intervence se podle Valáška a Štětiny zabývá několika skupinami:	31
4.4.2 Intervenční týmy	31
4.5 REAKCE JEDINCŮ V KRIZI	32
II PRAKTICKÁ ČÁST	33
5 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	34
6 POPIS VYBRANÉ MODELOVÉ SITUACE	35

ČASOVÁ OSA AUTONEHODY	36
7 METODIKA	37
7.1 PROCESNÍ DIAGRAM	37
7.2 SWOT ANALÝZA	37
7.3 ISHIKAWŮW DIAGRAM.....	38
8 VÝSLEDKY	39
8.1 PROCESNÍ DIAGRAM	39
Vysvětlení diagramu.....	41
8.2 SWOT ANALÝZA	44
8.3 ISHIKAWŮW DIAGRAM.....	49
9 DISKUZE	52
10 NÁVRHY A OPATŘENÍ NA ZLEPŠENÍ.....	54
ZÁVĚR	56
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	57
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	61
SEZNAM OBRÁZKŮ	62
SEZNAM TABULEK.....	63

ÚVOD

Téměř každý rok se neustále zvyšuje počet vzniklých mimořádných událostí, které jsou zapříčiněny škodlivým působením sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy nebo kombinací obojího. Jakákoliv mimořádná událost má své specifické vlastnosti, a proto její úspěšná identifikace, lokalizace a následná likvidace vyžaduje vysoce kvalitní systém řízení. Nosným pilířem při záchranných a likvidačních pracích všech mimořádných událostí je krizová komunikace, která probíhá nejen mezi jednotlivými zasahujícími složkami integrovaného záchranného systému, ale také i mezi orgány krizového řízení, které se na řešení vzniklé mimořádné události podílí.

Tato bakalářská práce je zaměřena především na krizovou komunikaci, s tím související psychologické aspekty při řešení mimořádných událostí. Z důvodu jejich rostoucího počtu a narůstajících škod je nezbytné, aby jednotlivé subjekty krizového řízení byly na komunikaci při řešení těchto událostí řádně připraveny. Nejdůležitější místo v oblasti prevence zaujímají taktická cvičení složek IZS, kde je kladen důraz právě na krizovou komunikaci. Pokud budou jednotlivé subjekty krizového řízení postupovat podle předem naplánovaných cvičení a ověřených scénářů, ušetří se tím spousta času, který, jak je všeobecně známo, hraje při záchranných a likvidačních pracích nejvýznamnější roli.

Úvodní část bakalářské práce bude zaměřena na vymezení legislativní úpravy jednotlivých orgánů krizového řízení v České republice. Dále se zaměřím na obecnou charakteristiku krizové komunikace, její základní principy a specifické rysy. Poté bude následovat vymezení a popis IZS, jeho řízení a zejména zásady způsobu krizové komunikace, spojení mezi jednotlivými složkami.

V praktické části bakalářské práce si vymezím základní metodiku, kterou následně využiji k zodpovězení výzkumných otázek. Nejprve se budu zabývat procesním diagramem pomoci, kterého si ukážeme a popíšeme jednotlivé kroky, jak postupuje operátor při vysílání jednotlivých složek IZS v průběhu tísňového volání. Jednotlivé kroky operátora si podrobněji rozebereme. V další části jsem vytvořila SWOT analýzu. Určíme si silné a slabé stránky celého procesu, ale také příležitosti a hrozby, které by mohli celý proces ovlivnit. Jednou ze silných hrozeb podle mého názoru je selhání komunikace při tísňovém volání. Proto tuto problematiku ještě zpracuji pomocí Ishikawa diagramu. Pomocí diagramu zobrazím možné příčiny, které by mohli vést k selhání komunikace při tísňovém volání.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ POJMŮ

V oblasti krizového řízení při mimořádných událostech se můžeme setkat s různě odlišnými interpretacemi pojmů. Proto bych ráda upřesnila klíčové pojmy, které nás budou provázet celou prací.

Krise

Krise je situace, při které je vážně narušeno fungování určitého systému či jeho části, a která je spojená s potřebou časově a systémově adekvátního rozhodnutí a řešení.

V běžném životě ji můžeme chápat jako situaci, která způsobuje podstatnou změnu nebo narušení rovnováhy v obvyklém způsobu života, na který jsme zvyklí. Příčiny krize dělíme na vnější a vnitřní. Mezi vnější příčiny můžeme zařadit ztrátu blízké osoby nebo jakoukoliv změnu. Zatím co pod pojmem vnitřní příčiny řadíme adaptaci člověka k okolnímu prostředí krize.

Krizi můžeme vymezit čtyřmi základními faktory životního cyklu krize:

- Na prvním místě jsou zájmy jednotlivých stran,
- Rozhodnutí je potřeba přijmout v krátkém časovém intervalu a většinou pod tlakem,
- Informace, které nám slouží k rozhodnutí, jsou často neúplná,
- Za každé rozhodnutí nese někdo odpovědnost. [1], [2]

Krizová komunikace

V krizovém řízení hraje komunikace jednu z nejdůležitějších rolí. Krizová komunikace se zabývá přenosem informací, probíhá na několika úrovních mezi státními orgány, územními samosprávnými orgány mezi složkami integrovaného záchranného systému a všemi ostatními osobami, které jsou s mimořádnou událostí spjati. Probíhá během mimořádné události i po jejím skončení např. v podobě intervenční péče. Čím více budou jednotlivé subjekty na komunikaci v krizích připraveni, tím rychleji a efektivněji bude krizové řízení probíhat. [3], [4]

Riziko

Můžeme definovat jako pravděpodobnost ohrožení, které považujeme z bezpečnostního hlediska za nežádoucí. Riziko většinou bývá úzce spjato s konkrétní reálnou hrozbou. Riziko také představuje míru nejistoty, která je zapotřebí k dosažení cílů nebo pravděpodobnost výskytu nežádoucí události s nežádoucími následky. [3], [4]

Mimořádná událost

Za mimořádnou událost je považováno škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka nebo způsobené přírodními vlivy. Jedná se o činnost, která přímo ohrožuje život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžaduje provedení záchranných a likvidačních prací. Bývá zapříčiněna náhlou závažnou změnou, která způsobí narušení stability systému s možným ohrožením jeho bezpečnosti.[4]

Integrovaný záchranný systém – IZS

Koordinovaný postup složek IZS při přípravě na mimořádné události a provádění záchranných a likvidačních prací. Mezi základní složky IZS patří Hasičský záchranný sbor, jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany, poskytovatelé zdravotnické záchranné služby a Policie ČR. Dále ovšem nesmíme opomenout ostatní složky IZS, ať už se jedná o státní, soukromé nebo neziskové organizace. K ostatním složkám IZS můžeme zařadit Armádu ČR, Obecní policii nebo Červený Kříž apod. V době krizových stavů se stávají ostatními složkami IZS také poskytovatelé akutní lůžkové péče, kteří mají zřízen urgentní příjem. IZS je dán zákonem č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů.

[4], [5], [9]

2 KRIZOVÉ ŘÍZENÍ

Krizové řízení je soubor ucelených postupů, metod a činností orgánů krizového řízení. Krizové řízení lze rozdělit na dvě úrovně řešení krizové situace. První část se týká oblasti obnovy a prevence, druhá se zabývá spíše krizovým plánováním a likvidačními pracemi.[4]

2.1 Právní rámec krizového řízení v České republice – definice MU a KS

Při vzniku mimořádné události nebo krizové situace mají jednotlivé orgány veřejné správy zákonem stanovená určitá práva a povinnosti. V této kapitole se zaměřuji na legislativní vymezení jednotlivých orgánů veřejné správy, které při řešení vzniklé krizové situace či mimořádné události komunikují a spolupracují se složkami IZS. V neposlední řadě se nesmí zapomínat, že nejen orgány veřejné správy, ale i fyzické a právnické osoby mají při vzniku mimořádné události určitá práva a povinnosti, proto jsou do této kapitoly zahrnuty. [7], [8]

2.2 Bezpečnostní systém

Každá společnost je neustále vystavována působení celé řady mimořádných událostí, které mohou být způsobeny jak přírodními, tak i civilizačními vlivy. K eliminování následků mimořádných událostí vytváří stát bezpečnostní systém.

V České republice je tento systém tvořen soustavou subjektů, **kteří zajišťují bezpečnost státu** (ozbrojené síly, ozbrojené bezpečnostní sbory, záchranné sbory a havarijní služby), a subjektů, **kteří se podílejí na zajišťování bezpečnosti státu** (správní úřady, orgány územních samosprávných celků, právnické a fyzické osoby). [9]

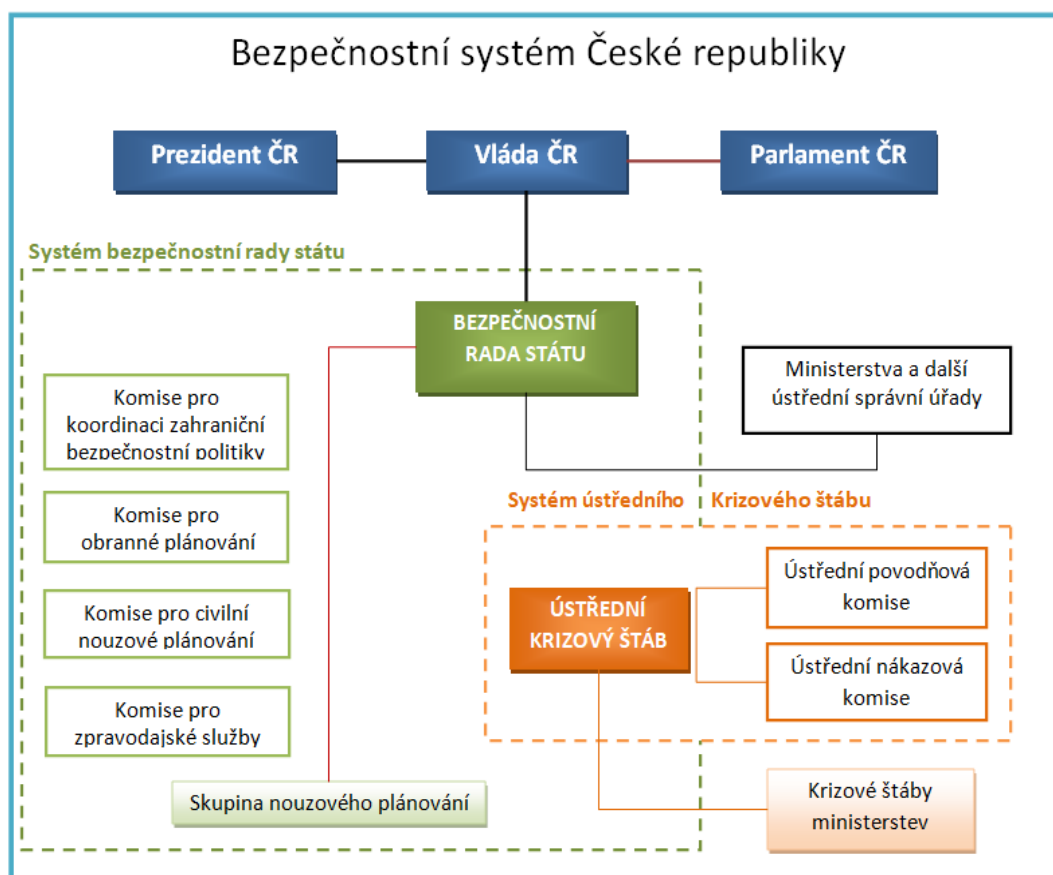
Bezpečnostní systém reaguje na vznik mimořádných událostí přijímáním opatření na třech různých úrovních:

- Všeobecná, jež jsou aplikována prakticky každý den,
- Společná, která jsou přijímána v rámci IZS,
- Krizová, přijímána orgány krizového řízení za krizových stavů.

Všeobecná opatření zajišťují každodenní fungování základních bezpečnostních principů, jako např. výjezd vozidel záchranné služby, a zpravidla jsou přijímána bez zvláštních nároků na koordinaci společného postupu.

Společná opatření jsou opatření při společném postupu subjektů bezpečnostního systému zaměřená na záchranné a likvidační práce s požadavkem na koordinaci jejich součinnosti.

Krizová opatření jsou zvláštními opatřeními až na úrovni omezení vybraných základních práv a svobod občanů, která musí být přijata pro řešení vzniklé mimořádné situace, protože předchozí opatření nestačí. [9]



Obrázek 1 – Bezpečnostní systém ČR [Zdroj: Vlastní zpracování dle zdroje 10]

2.3 Krizové řízení ČR

V České republice je krizové řízení pojato jako souhrn řídicích činností orgánů krizového řízení zaměřených na analýzu a vyhodnocení bezpečnostních rizik, plánování, organizování, realizaci a kontrolu činností prováděných v souvislosti s přípravou na krizové situace a jejich řešením, nebo ochranou kritické infrastruktury. Z věcného hlediska je krizové řízení pouze modifikací obecného managementu, který je zaměřen na zvládnutí krizové situace ve společnosti. Mezi základní principy zvládnutí krizové situace patří příprava dostupných zdrojů k tomu, aby bylo možné minimalizovat její ne-

příznivé dopady pro společnost. V systému zvládnání krizových situací lze rozlišovat období bez existence krizové situace, které je využíváno k přípravám, prevenci a obnově, a období řešení krizové situace. [4], [8]

2.3.1 Orgány krizového řízení v ČR

V České republice systém krizového řízení představuje soustavu orgánů krizového řízení, mezi které patří: vláda ČR, ministerstva a ostatní správní úřady, Česká národní banka, orgány krajů a orgány obcí s rozšířenou působností. Orgán krizového řízení je souhrnným pojmenováním pro zákonem vymezené státní orgány a orgány samosprávních celků, které provádějí opatření krizového řízení v mezích své působnosti. [8]

2.3.2 Činnost vlády za krizových stavů

V případech, kdy jsou následky mimořádných událostí takového rozsahu a charakteru, že je nutné k jejich likvidaci vyhlásit nouzový stav nebo stav ohrožení státu, má vláda zákonem danou možnost na nezbytně nutnou dobu a v nezbytně nutném rozsahu omezit některá práva a svobody občanů:

- právo na nedotknutelnost osoby a nedotknutelnost obydlí při evakuaci osoby z místa, na kterém je bezprostředně ohrožena na životě nebo zdraví
- svobodu pohybu a pobytu ve vymezeném prostoru území ohroženého nebo postiženého krizovou situací
- právo provozovat podnikatelskou činnost, která by ohrožovala prováděná krizová opatření nebo narušovala, popřípadě znemožňovala, jejich provádění

Vláda má také možnost stanovit další krizová opatření, která se zveřejňují v hromadných sdělovacích prostředcích a vyhlásují se stejně jako zákon. V případě vzniku živelních pohrom, ekologických nebo průmyslových havárií, nehod nebo jiného nebezpečí, které ve značném rozsahu ohrožují životy, zdraví nebo majetkové hodnoty anebo vnitřní pořádek a bezpečnost, může vláda vyhlásit nouzový stav.[11], [12]

Všeobecně platí dle příslušné právní legislativy, že podle závažnosti a rozsahu mimořádné události se mohou vyhlásit k jejímu překonání tzv. krizové stavy. Krizové stavy bývají vyhlášovány v situaci, kdy není možné zvládnout likvidaci mimořádné události běžnými prostředky, nebo jsou ohroženy základní funkce státu.

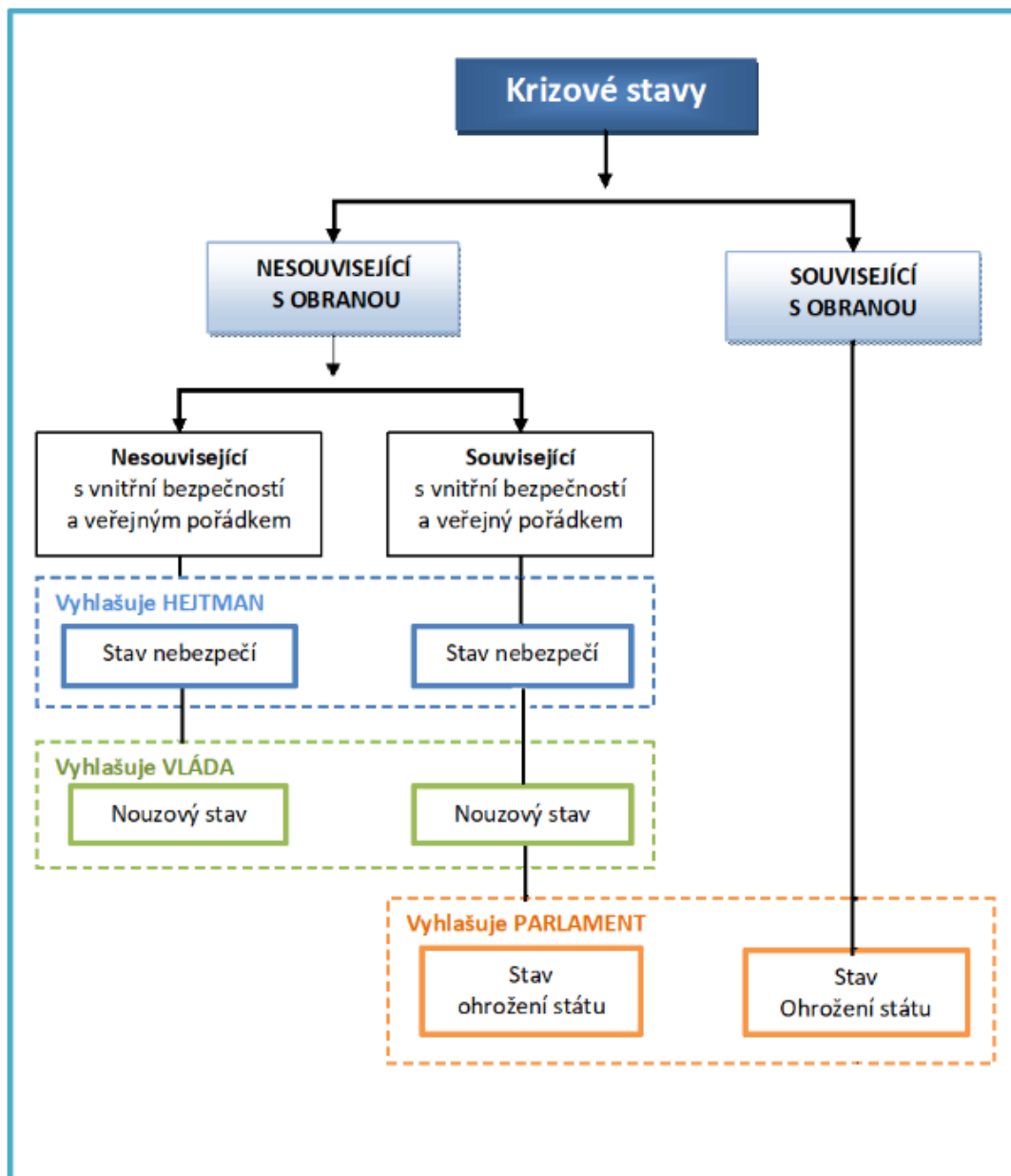
Krizové stavy se vyhláší ve třech různých úrovních:

- Stav nebezpečí
- Nouzový stav
- Stav ohrožení státu [11], [12]

Stav nebezpečí je nejmírnější formou, kterou orgány ČR mohou vyhlásit v reakci na mimořádnou událost. Stav nebezpečí je možné vyhlásit v případě, kdy jsou ohroženy životy, zdraví, majetek a životní prostředí a toto ohrožení nelze odvrátit běžnou činností správních úřadů a složek IZS. Tento stav může vyhlásit hejtman příslušného kraje, kde mimořádná událost nastala s výjimkou hlavního města Prahy, kde je to primátor města. Doba, po kterou může vyhlášený stav trvat je omezena na 30 dní, ovšem v případě potřeby a pádných důvodů je možno požádat vládu o její prodloužení. [11], [12]

Nouzový stav je následný stav, který se vyhláší po nouzovém stavu v případě, že nebezpečí nepominulo, naopak jeho intenzita zesílila a přesáhla hraniční mez mezi stavem nebezpečí a vyhlášením nouzového stavu. Tento stav se vyhláší v případě vzniku živelné pohromy, ekologických nebo průmyslových havárií nebo při vzniku jiného nebezpečí, které bezprostředně ohrožuje životy, zdraví a majetek. Nouzový stav může být vyhlášen pro celé území státu, nebo pro vymezené části. Při závažné události může nouzový stav vyhlásit předseda vlády bez souhlasu poslanecké sněmovny, v případě že takto učiní, vláda musí do 24 hodiny tento stav potvrdit nebo s okamžitou platností zrušit. [11], [12]

Stav ohrožení státu se od předešlých dvou stavů liší především v charakteru, jedná se o stav striktně politického charakteru. Stav ohrožení státu se vyhláší, pokud je bezprostředně ohrožena svrchovanost státu, územní celistvost nebo demokratické základy státu. Tento stav se vyhláší na návrh vlády a vyhláší jej parlament ČR. Tento stav v novodobé historii České republiky nebyl nikdy vyhlášen. [11], [12]



Obrázek 2 - Krizové stavy [Zdroj: Vlastní zpracování dle zdroje 10]

2.3.3 Činnost orgánů kraje za krizových stavů

Pokud následky živelních pohrom, ekologických nebo průmyslových havárií, nehod nebo jiného nebezpečí nejsou svým rozsahem značné a nepřesáhly hranice jednoho kraje, zůstává jejich likvidace na orgánech kraje. Hejtman kraje v době krizového stavu:

- koordinuje záchranné a likvidační práce, poskytování zdravotnické pomoci, provádění opatření k ochraně veřejného zdraví, provádění bezodkladných pohřebních služeb
- koordinuje nouzové ubytování, nouzové zásobování pitnou vodou, potravinami a dalšími nezbytnými prostředky k přežití obyvatelstva
- koordinuje zajištění ochrany majetku na území, kde byla provedena evakuace.
- Povinností hejtmána kraje je také ochrana práv a oprávněných zájmů bezprostředně ohrožených osob, které jsou povinny strpět záchranné práce prováděné v zájmu ochrany životů a zdraví osob. Za stavu nebezpečí je hejtman dále oprávněn:
 - rozhodnout o ukládání pracovní výpomoci nebo o povinnosti poskytnout věcné prostředky k řešení krizové situace,
 - nařídit za účelem zmírnění nebo odvrácení ohrožení bezodkladné provádění staveb, stavebních prací, terénních úprav a odstraňování staveb.
- Všeobecně platí, že uvedená opatření se využijí jen v tom rozsahu, který je nezbytný pro překonání krizové situace. Pro koordinaci činností spojených s realizací hejtmánem přijatých opatření zřizuje hejtman kraje svůj pracovní orgán, jímž je krizový štáb kraje.[13]

2.3.4 Činnost obcí za krizových stavů

Po vyhlášení nouzového stavu nebo stavu nebezpečí jsou orgány obce povinny zajistit provedení krizových opatření v podmínkách obce. Obecní úřad dále za účelem zajištění připravenosti obce na řešení krizových situací:

- organizuje přípravu obce na krizové situace
- poskytuje obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností podklady a informace potřebné ke zpracování krizového plánu obce s rozšířenou působností
- vede evidenci údajů o přechodných změnách pobytu osob, pro kterou shromažďuje údaje, a předává údaje v ní vedené obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, v jehož správním obvodu se nachází
- podílí se na zajištění veřejného pořádku
- plní úkoly stanovené krizovým plánem obce s rozšířenou působností při přípravě na krizové situace a jejich řešení

Při plnění úkolů k řešení krizových situací si může starosta obce zřídit krizový štáb obce. Pokud se jedná o obec s rozšířenou působností, potom krizový štáb musí být zřízen. Veškeré náklady vynaložené na provedení krizových opatření, které stanovila obec, jsou hrazeny z obecního rozpočtu. [14]

2.4 Bezpečnostní rady

Bezpečnostní rady jsou orgány krizového plánování a slouží především jako poradní orgány při vzniku mimořádných událostí a krizových situací. Dále provádějí analýzu hrožících rizik, stavu připravenosti a rozhodují, jaká preventivní opatření budou přijata.

Bezpečnostní rady dělíme podle typu zřizovatele. Bezpečnostní radu státu zřizuje stát, bezpečnostní radu kraje zřizuje kraj, bezpečnostní radu obce s rozšířenou působností zřizuje daná obec. [3], [4]

2.4.1 Bezpečnostní rada státu

Bezpečnostní rada státu je stálý pracovní orgán v oblasti bezpečnostní politiky. BRS byla zřízena na základě ústavního zákona č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti ČR. Základním úkolem BRS je podílet se na tvorbě spolehlivého bezpečnostního systému státu, zabezpečovat koordinaci a kontrolu opatření k zajištění bezpečnosti ČR a mezinárodních závazků. Bezpečnostní rada se dělí na specifické pracovní orgány, každý pracuje zvlášť, ale dohromady tvoří páteř bezpečnostní rady. [3], [4]

Stálými pracovními orgány BRS jsou:

- Výbor pro koordinaci zahraniční bezpečnostní politiky
- Výbor pro obranné plánování
- Výbor pro civilní nouzové plánování
- Výbor pro zpravodajskou činnost
- Výbor pro vnitřní bezpečnost

Pracovním orgánem BRS pro řešení krizových situací je Ústřední krizový štáb.

BRS tvoří předseda vlády ČR a další vybraní členové vlády ČR podle rozhodnutí vlády ČR. [3], [4]

2.4.2 Bezpečnostní rada kraje

Bezpečnostní rada kraje je hlavním poradním orgánem pro hejtmana při vzniku mimořádné události nebo při přípravě na krizovou situaci.

Bezpečnostní radu kraje zřizuje kraj a jejím předsedou je příslušný hejtman daného kraje, výjimkou je hlavního město Praha, kde je předsedou primátor hlavního města. Daný hejtman či primátor jmenují ostatní členy bezpečnostní rady kraje. [4]

Bezpečnostní rada kraje má nejvíce 10 členů. Právní předpis stanovuje hejtmanovi kraje povinnost, aby za členy rady jmenoval vždy náměstka hejtmana, ředitele krajského úřadu, ředitele krajského ředitelství Policie ČR, ředitele HZS kraje, příslušníka Armády ČR určeného náčelníkem Generálního štábu Armády ČR, ředitele zdravotnické záchranné služby kraje, zaměstnance kraje zařazeného do krajského úřadu, jehož zároveň jmenuje tajemníkem bezpečnostní rady kraje, vedoucího útvaru zdravotnictví krajského úřadu a další osobu, která je nezbytná k posouzení stavu zabezpečení a stavu připravenosti na krizové situace.[14]

2.4.3 Bezpečnostní rada obce s rozšířenou působností

Bezpečnostní rada obce s rozšířenou působností je hlavním poradním orgánem pro starosty při vzniku mimořádné události nebo při přípravě na krizovou situaci.

Bezpečnostní radu obce s rozšířenou působností zřizuje samotná obec a předsedou se stává příslušný starosta obce s rozšířenou působností, který jmenuje ostatní členy bezpečnostní rady. [8]

2.5 Krizové štáby

Krizové štáby (KŠ) jsou orgány pro řešení mimořádných událostí a krizových situací, v reálném čase, kdy konkrétní problém nastane. Rozhodnutí krizového štábu směřují ke zmírnění nebo zvládnutí situace za pomoci předem připravených postupů.

Krizový štáb kraje a krizový štáb obce s rozšířenou působností jsou pracovním orgánem zřizovatele pro řešení krizových situací. Předsedou krizového štábu kraje je hejtman a předsedou krizové štábu obce s rozšířenou působností je starosta podle § 24b zákona č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení a o změně některých zákonů. [8]

2.5.1 Krizový štáb Královehradeckého kraje

K přípravě na krizové situace a jejich řešení zřizuje hejtman kraje jako svůj pracovní orgán krizový štáb kraje.

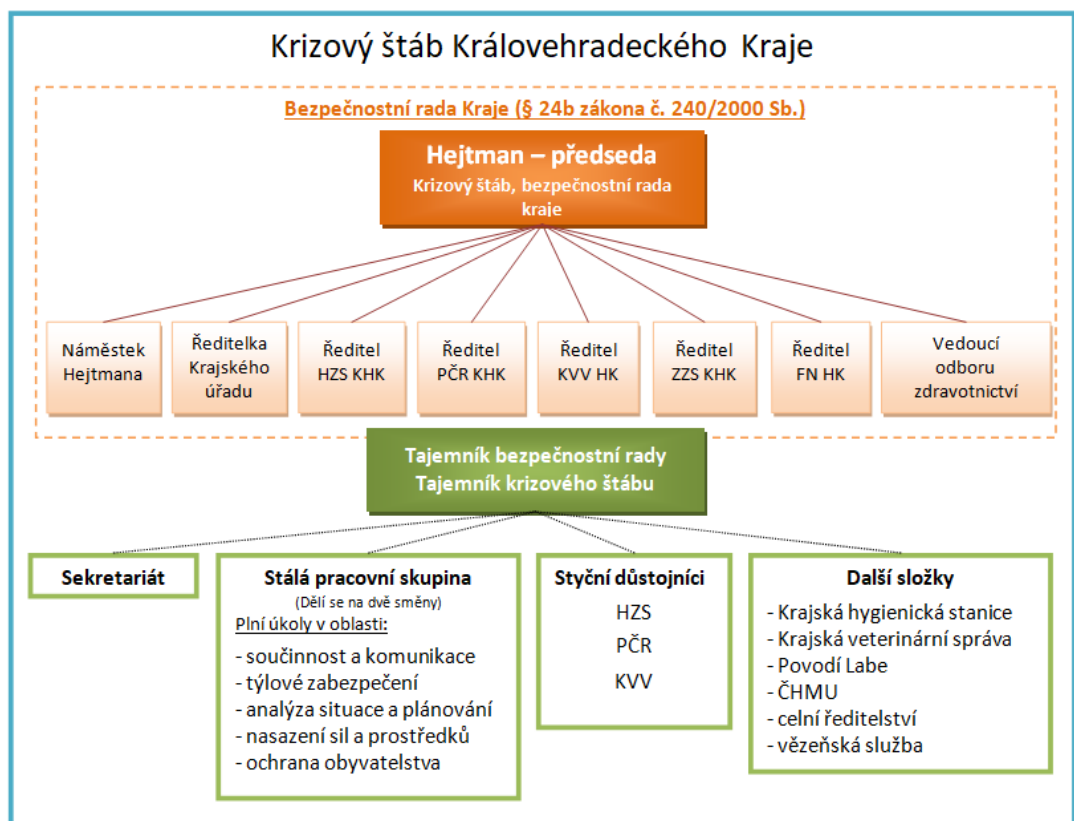
Krizový štáb kraje projednává možnost řešení krizové situace a navrhuje opatření hejtmanovi kraje, a to zejména na základě podkladů členů bezpečnostní rady kraje a stálé pracovní skupiny krizového štábu. [15]

Krizový štáb hejtman aktivuje v případě, že:

- je vyhlášen krizový stav pro celé území státu nebo pro jeho část patřící do působnosti orgánu krizového řízení
- je vyhlášen stav nebezpečí pro celé území patřící do působnosti orgánu krizového řízení nebo pro jeho část
- jej použije ke koordinaci záchranných a likvidačních prací
- je k tomu vyzván Ministerstvem vnitra při ústřední koordinaci záchranných a likvidačních prací
- jde o úkol prováděný při cvičení orgánů krizového řízení nebo cvičení složek IZS
- je tento postup nezbytný pro řešení mimořádné události

Krizový štáb je svoláván operativně, zejména k projednávání přímo hrozících krizových situací nebo při vzniku mimořádné události. [15]

Součástí krizového štábu je stálá pracovní skupina KŠ, při vzniku krizové situace nebo mimořádné události se podílí na koordinaci záchranných a likvidačních prací, pracuje téměř nepřetržitě na přípravě pokladů pro jednání KŠ jehož je součástí.



Obrázek 3 - Krizový štáb Královehradeckého kraje [Zdroj: Vlastní zpracování dle 16]

2.5.2 Krizový štáb obce s rozšířenou působností

Krizový štáb obce s rozšířenou působností projednává možnost řešení krizové situace a navrhuje opatření starostovi obce s rozšířenou působností, a to zejména na základě podkladů členů bezpečnostní rady obce s rozšířenou působností a stálé pracovní skupiny krizového štábu.

Krizové štáby obcí s rozšířenou působností fungují v podstatě na stejné úrovni jako krizové štáby krajů. Rozdíly najdeme pouze v počtech členů a míře působnosti. [8]

3 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM – IZS

Integrovaný záchranný systém je jednou z nejdůležitějších součástí krizového řízení v České republice.

Integrovaný záchranný systém (IZS) je efektivním spojením složek, které spolu navzájem spolupracují. Pracují jako společní koordinátoři bezpečnostních složek a orgánů státní správy a samosprávy.

Integrovaný záchranný systém je dán zákonem č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů.

Hlavním úkolem složek IZS je celková připravenost a spolupráce jednotlivých složek mezi sebou. Složky IZS se podílejí při přípravě na hrozící mimořádné události, provádění záchranných a likvidačních prací.

Integrovaný záchranný systém se dělí na dvě složky a to základní složky IZS a ostatní složky IZS. Mezi základní složky IZS řadíme Hasičský záchranný sbor, jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany, poskytovatelé zdravotnické záchranné služby a Policie ČR. Mezi ostatní složky řadíme Armádu ČR, obecní policii, neziskové organizace jako je například Červený kříž. V době krizových stavů se stávají ostatními složkami IZS také poskytovatelé akutní lůžkové péče, kteří mají zřízen urgentní příjem.

Integrovaný záchranný systém má jednotné tísňové volací číslo 112. Po vytočení 112 jste automaticky přepojeni na informační středisko daného kraje, kde se zrovna nacházíte. Integrovaný systém spadá do působnosti hasičského záchranného sboru. Tudiž se dovoláte na dispečink HZS, který od vás přijme prvotní informace a dále vyhodnotí situaci, které další složky budou potřeba a s jakou technikou. [3], [17]

Rozebrané jednotlivé složky IZS

Jak už jsem zmínila složky IZS se skládají ze základních složek IZS (Hasičský záchranný sbor a jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany, poskytovatelé zdravotnické záchranné služby a policie ČR) a dalších složek (Armáda ČR, obecní policie, Červený Kříž). V této kapitole se budeme zabývat pouze základními složkami IZS.

3.1.1 Hasičský záchranný sbor a jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany

Hasičský záchranný sbor (HZS) patří do základních složek IZS a řadíme ho mezi bezpečnostní sbory. Skládá se z generálního ředitelství HZS ČR, pod které spadá 14 hlavních hasičských záchranných sborů krajů. Dále pak okrskové záchranné sbory až po dobrovolné hasičské záchranné sbory. HZS ČR je hlavním koordinátorem IZS. Při vzniku mimořádné události či krizové situace slučuje všechny záchranné složky a zabezpečuje koordinovaný postup při provádění záchranných a likvidačních prací.

Podílí se na zajišťování bezpečnosti České republiky v rámci požární ochrany, ochrany obyvatelstva, civilního a nouzového plánování a krizového řízení. Vše probíhá v souladu se zákonem č.320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru a o změně pozdějších zákonů. Pro HZS platí jednotné tísňové volací číslo 150. [4]

3.1.2 Poskytovatelé zdravotnické záchranné služby

Zdravotnická záchranná služba (ZZS) patří do základních složek IZS. ZZS především přijímá, zpracovává a vyhodnocuje tísňové výzvy a určuje nejlepší způsob, jak poskytnout přednemocniční neodkladnou péči, poskytuje či zajišťuje přednemocniční neodkladnou péči na místě vzniku úrazu (mimořádné události) nebo při dopravě postiženého. Pro ZZS platí jednotné tísňové volací číslo 155. [4]

3.1.3 Policie ČR

Policie České republiky (PČR) patří do základních složek IZS a řadíme jí mezi bezpečnostní sbory. Mezi útvary policie patří: Policejní prezidium České republiky v čele s policejním prezidentem, útvary policie s celostátní působností, krajská ředitelství policie a útvary zřízené v rámci krajského ředitelství.

V rámci IZS plní zejména úkoly, které jsou spojené s uzavřením prostoru ohroženého nebo postiženého mimořádnou událostí, s organizací odklonu a regulace dopravy, zajišťováním veřejného pořádku, bezpečnosti a ochrany majetku. Policisté nejsou v pracovním poměru, ale ve služebním poměru, který je dán zákonem č.361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. Celá policie je pak dána zákonem č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky. Pro Policii ČR platí jednotné tísňové volací číslo 158. [4]

4 KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Krizová komunikace bývá využívána nejen při vzniku krizové situace, ale také před vznikem takové události, jelikož je nutné krizi předvídat a být na ni připraveni.

4.1 krizová komunikace a složky IZS

Krizovou komunikací se rozumí přenos informací mezi státními orgány, územními samosprávnými orgány a mezi složkami integrovaného záchranného systému za využití prostředků hlasového a datového přenosu informací prostřednictvím veřejných sítí elektronických komunikací a i vybrané části neveřejných sítí elektronických komunikací.

Krizová komunikace je specifická forma obecné komunikace, ale řadíme ji mezi nástroje krizového řízení. Jedná se zejména o masovou, skupinovou, veřejnou či interpersonální komunikaci, která může mít formu jak verbální, tak i neverbální. Krizová komunikace bývá využívána nejen při vzniku mimořádné události. [3]

4.1.1 Rozdělení krizové komunikace z pohledu Štěpána Vymětala:

- **Interní komunikace**

Používá se v interním prostředí firmy mezi pracovníky, managementem nebo mezi složkami krizového řízení

- **Externí komunikace**

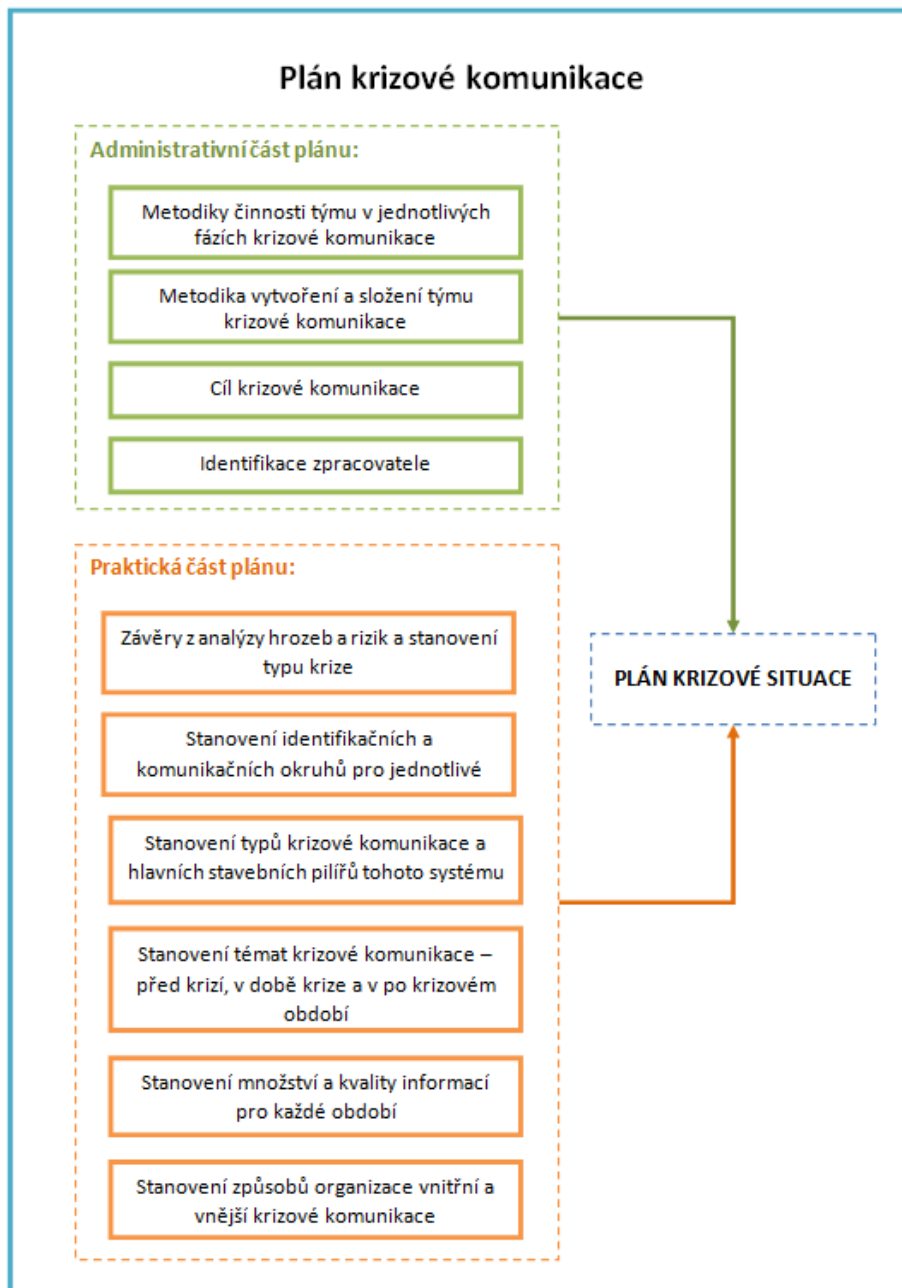
Používá se při externí komunikaci, tedy v případech, kdy obyvatelstvu sdělujeme informace pomocí sdělovacích prostředků

- **Komunikace pracovníků IZS**

Používá se při komunikaci s osobami postiženými mimořádnou událostí. Můžeme sem zařadit komunikaci přímo na místě události, komunikaci postižených obětí se záchranáři, dále komunikaci jednotlivých složek mezi sebou při koordinaci zásahu, ale i komunikaci pověřených zástupců sborů s medií a s přihlížejícími. [3]

4.1.2 Principy krizové komunikace

- Musí vycházet z určitých, obecně platných pravidel
- Není záležitostí tiskových mluvčích, nýbrž věci vedení úřadu, firmy, společnosti
- Je dobré vyvarovat se nepřipravenosti, mlčení, odtažitosti a nepravdivým údajům
- Proces plánování KK začíná dlouho před krizí, pokračuje v akutním stádiu i po krizi
- Plánování KK je založeno na odhadu pravděpodobnosti „co se může stát“ a preventivním ovlivňováním chování lidí
- Nemůže být jednotná pro všechny typy mimořádných události
- Výsledkem plánování je **plán krizové komunikace** a skládá se z **administrativní a praktické části**. [18]



Obrázek 4 - Plán krizové komunikace [Zdroj: Vlastní zpracování dle zdroje 18]

4.2 Komunikace složek IZS při mimořádné události

Komunikace složek IZS je nedílnou součástí při provádění záchranných a likvidačních prací při vzniku mimořádné události. Komunikace jednotlivých složek je velmi důležitá při koordinaci a rozhodování. Každý sbor má velitele (PČR, HZS, ZZS) tyto velitele pak podléhají rozhodnutí hlavního velitele zásahu, kterým zpravidla bývá velitel hasičského záchranného sboru, ale může jím být i velitel jiného záchranného sboru podle typu mimořádné události. [4], [5]

4.2.1 Vymezení komunikace podle Tibora A. Brečky:

- **Komunikace uvnitř jednotlivé složky na rovné úrovni**

Jedná se o méně formální komunikaci mezi dvěma a více příslušníky záchranných složek, kde si jsou jednotlivé složky mezi sebou rovny. Forma komunikace je tedy odvozená od vztahů mezi jednotlivými příslušníky.

- **Komunikace uvnitř jednotlivé složky na úrovni podřízený a nadřízený**

Jedná se o komunikaci mezi velitelem a dalšími členy jeho složky. Komunikace je více řízená a svázána vztahem, kdy má jeden moc nad ostatními. Tato komunikace na rozdíl od předchozí, neobsahuje pouze informace, ale zejména rozkazy a příkazy.

- **Komunikace mezi jednotlivými složkami navzájem**

Jedná se o komunikaci mezi všemi přítomnými složkami s cílem vyjasnění dalšího postupu při zásahu. Zde zejména záleží na znalostech postupu, znalosti prostředí nebo orientaci v dokumentech pro tyto případy připravené.

- **Komunikace mezi složkami IZS a civilisty**

Jedná se o komunikaci, kterou můžeme rozdělit na dvě základní odvětví. Komunikaci záměrnou, kdy komunikujeme s civilisty např. pomocí sdělovacích prostředků a nezáměrnou, kdy s civilisty komunikujeme v místě zásahu. [5]

4.2.2 Krizová komunikace v krizi

Krizová komunikace zprostředkovává přenos informací mezi státními orgány samosprávnými orgány a mezi složkami integrovaného záchranného systému za využití prostředků hlasového a datového přenosu informací prostřednictvím veřejných sítí elektronických komunikací. Mezi nejtradičnější nástroj krizové komunikace patří tisková zpráva, která je rozesílána mediím, nabízí možnost plně kontrolovat obsah dané zprávy. Dále k zamezení nepřesností se často používá tisková konference, která umožňuje prostor pro novináře k pokládání přímých otázek. Krizová komunikace se dá rozdělit mezi tři stádia, **a to před krizí, v průběhu krize a komunikace po skončení krizí.**[3]

- **Krizová komunikace před krizí**

Základem krizové komunikace je prevence, jedná se především vytipování potenciálních rizik, na které bychom mohli obyvatelstvo připravit a vštípit jim základní zásady chování při mimořádných událostech.

- **Krizová komunikace v průběhu krize**

V případě nastupující krize je zapotřebí přijmout okamžitá opatření. Navíc, rozhodnutí v době krize jsou jiná, než v klidovém období bez krize. Pokud se o krizi dozvěděla veřejnost, je zapotřebí zvážit každou informaci. Nastupuje krizová komunikace, která by měla být součástí každého krizového plánu.

- **Komunikace po skončení krizi**

Po skončení krize je nutné se z krize ponaučit, přijmout nová opatření, zajistit vhodné kroky, aby k podobné krizi již v budoucnosti nedošlo. Poté nastává postupně přechod zpět do první fáze - návrat k přípravám a preventivním opatřením.[3]

4.3 Psychologické aspekty složek IZS při MU

Při vzniku mimořádné události je velmi důležitá připravenost pracovníků IZS. Důležité je komunikovat o problému, zaměřit se na způsob přemýšlení, vyhodnocování, rozhodování, přijmout nabízenou pomoc a co nejvíce omezit negativní vliv na psychiku jedince a na fungování týmu. Je důležitá jejich emoční stránka jak se dokážou vcítit do dané situace, ale i sociální inteligence a schopnost efektivně komunikovat. Při takové komunikaci je důležitá stručnost, zřetelnost a srozumitelnost. [19], [20]

4.4 Krizová intervence

Krizová intervence je definována jako včasná odborná pomoc člověku, kterého zasáhla mimořádná událost. Odbornou pomoc poskytuje krizový pracovník, který bezprostředně po mimořádné události pomáhá zpřehlednit a strukturovat prožívání pocitů, které přímo souvisejí s jeho krizovou situací. Pomoc se může dělit na několik fází, které zasaženou osobu mají vrátit přinejmenším do stavu, ve které se nacházela před vznikem této traumatizující události. Mezi krizovou intervencí zahrnujeme pomoc psychologickou, lékařskou, společenskou, duchovní i právní.[21], [22], [23]

4.4.1 Krizová intervence se podle Valáška a Štětiny zabývá několika skupinami:

- **Přímé oběti**- účastníci mimořádné události, kteří byli přímo vystaveni ohrožení.
- **Příbuzní a přátelé obětí**- rodiny zasažených lidí, popřípadě pozůstalí.
- **Lidé, kteří jsou v přímém kontaktu události**- lidé kteří poskytovali první pomoc, pomáhali s vyproštěním obětí.
- **Obyvatelé** – místa, kde se mimořádná událost odehrála. [24]

4.4.2 Intervenční týmy

Intervenční týmy se zabývají mnoha obory, ovšem hlavním oborem zůstává psychosociální pomoc. Psychosociální pomoc je vedle integrovaného záchranného systému a systému humanitní pomoci další základní složkou pomoci při řešení mimořádných události. Týmy jsou složeny z rozdílných osob. Jedná se o osoby rozdílných profesí a schopností reagovat na vzniklou situaci. Základní složení týmu představují: dobrovolníci, duchovní, novináři, právníci, psychologové a psychiatři, sociální pracovníci, učitelé a zdravotníci atd. [25]

Intervenční týmy se především zabývají činností:

- Navrhují strategie krátkodobé a dlouhodobé pomoci pro jednotlivé typy mimořádných událostí,
- Formulují letáky a zprávy,
- Školením odborné i laické veřejnosti v oblasti krátkodobé a dlouhodobé pomoci při mimořádných událostech,
- Školení a zacvičení dobrovolných týmů, které pomáhají na místě mimořádné události,
- Poskytují přímou krátkodobou (doba do jednoho měsíce) pomoc obětem a pozůstalým,
- Mezidobí mezi mimořádnými událostmi se věnuje prevenci, tedy vytváření vnitřních a vnějších krizových plánů organizací. [25]

4.5 Reakce jedinců v krizi

Zpravidla se u jedinců, kteří byly součástí mimořádné události dostavuje stresová reakce na trauma, které bezprostředně prožili nebo jí přímo přihlíželi. Stresová reakce je velice individuální a u každého člověka se projevuje jinak. Například snahou někam utíkat nebo naopak neschopnost se pohnout a racionálně přemýšlet. Mění se jeho vnímání průběhu události, času, prožívání tělesných pocitů, střídají se emoce (strach, bezmoc, zoufalství, vztek, panika). Člověk většinou ztrácí kontrolu sám nad sebou. [26]

Fáze stresové reakce podle Mareše :

- **Fáze omráčení z šoku-** nastává bezprostředně po prožití traumatické události, trvá 24-36 hodin.
- **Fáze výkřiku „co se stalo?“** – spojená s pocity přítomnosti mimo realitu, trvá tři dny od prožití traumatické události.
- **Fáze hledání smyslu události** „proč mě to potkalo?“- trvá přibližně 3-14 dnů po prožití traumatické události.
- **Fáze popření a znovu-přiznání-** trvá přibližně 2-8 týdnů po prožití traumatické události.
- **Posttraumatická fáze-** trvá přibližně 1-3 měsíce po prožití traumatické události. [26]

Jednotlivé stresové fáze jsou stanové pouze obecně, protože každý člověk má jinou stresovou odolnost a intenzitu prožívání tohoto traumatu.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Cílem praktické části bakalářské práce je vytvoření procesního diagramu tísňového volání, při kterém si ukážeme a popíšeme jednotlivé kroky, jak postupuje operátor při vysílání jednotlivých složek. Další bodem praktické části mé bakalářské práce bude zhodnocení daného scénáře tísňového volání pomocí SWOT analýzy. Určíme si silné a slabé stránky celého procesu, ale také příležitosti a hrozby, které by mohli celý proces ovlivnit. Jednotlivé faktory jsem vyčíslila podle svého úsudku a přesvědčení. Jednou ze silných hrozeb podle mého názoru je selhání komunikace při tísňovém volání. Proto tuto problematiku ještě zpracuji pomocí Ishikawa diagramu. Pomocí diagramu zobrazím možné příčiny, které by mohli vést k selhání komunikace při tísňovém volání.

Výzkumné otázky

VO1: Jakým způsobem funguje v KHK systém tísňového volání?

VO2: Jaké jsou silné stránky scénáře tísňového volání?

VO3: Jaké jsou slabé stránky scénáře tísňového volání?

VO4: Jaké jsou slabé stránky psychologické složky celého procesu?

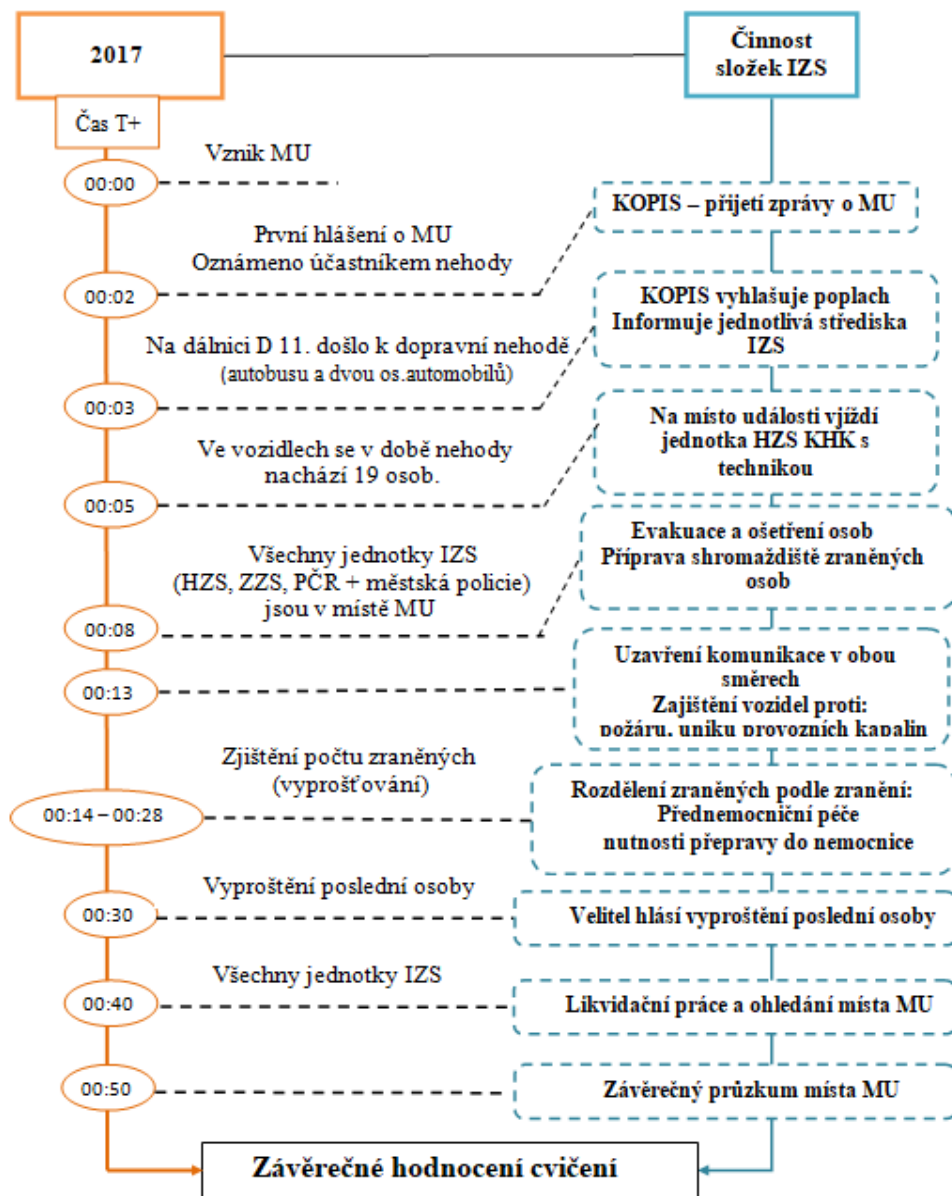
6 POPIS VYBRANÉ MODELOVÉ SITUACE

V praktické části se budu zabývat rozebráním modelové situace dopravní autonehody. Čerpala jsem z dokumentu o prověřovacím cvičení složek IZS Královehradeckého kraje z roku 2017.

Na výjezdu z Hradce Králové do Prahy (D11 Jaroměř – Praha 87,693 km, SO 212) v místní části Kukleny dojde v důsledku nesprávného způsobu jízdy k dopravní nehodě dvou osobních automobilů a autobusu. V důsledku této dopravní nehody dojde k převrácení jednoho osobního automobilu se šesti osobami (3 těžká zranění, jedno úmrtí a dvě lehká zranění) a k požáru druhého osobního automobilu, ve kterém je jedna lehce zraněná osoba. Autobus následkem dopravní nehody zůstane na vozovce, kde zablokuje oba jízdní pruhy. V autobuse se nachází dvanáct osob s různě těžkým zraněním. U havarovaného autobusu dojde k úniku provozních náplní. Účastníkem dopravní nehody je osoba, která prvopočátečně nahlásí vznik dopravní nehody. Tato MU je ohlášena na Krajské informační a operační středisko HZS KH kraje (dále jen „KOPIS“). Součástí KOPISU Královehradeckého kraje je zahrnutí first responderů, které systém automaticky vyhledá pomocí GPS souřadnic a vyšle jim zprávu o vzniklé události. S časovým odstupem dochází k dalším ohlášením od svědků této MU na KOPIS. S ohledem na vážnost této MU, která vznikla na okraji města, je bezprostředně vyhlášen poplach podle poplachového plánu pro území města Hradce Králové. KOPIS z příchozích hlášení předpokládá výskyt většího množství zraněných osob. Tato událost je dále ohlášena na ostatní operační střediska složek IZS tj. Zdravotnickou záchrannou službu Královehradeckého kraje, Policii ČR a dále jsou vyrozumívány a povolávány ostatní složky IZS. Jednotka PO HZS Královehradeckého kraje stanice Hradec Králové, která se dostavuje na místo MU jako první, provádí průzkum. Místo MU je rozděleno velitelem zásahu na několik úseků. Na místě zásahu jsou zahájeny záchranné a likvidační práce. Policií ČR a Městskou policií Hradec Králové jsou zabezpečovány příjezdové komunikace pro volný a bezpečný průjezd vozidel složek IZS, včetně provedení uzávěry sjezdu z dálnice D 11. PČR a MP určují následnou objízdovou trasu. Další přivolané síly a prostředky jsou postupně zařazovány k činnosti na místě MU. ZZS Královehradeckého kraje zajišťuje lékařskou pomoc zraněným na místě události a jejich transport do nejbližšího zdravotnického zařízení.

Časová osa autonehody

Na obrázku č.5 jsem zpracovala časový průběh autonehody. K jednotlivým časům jsem přiřadila situace, co se zrovna na místě MU odehrávalo a následně doplnila o činnost složek IZS na místě MU. Celý časový harmonogram je zpracovaný z poskytnutého dokumentu HZS KHK o prověřovacím cvičení složek IZS Královohradeckého kraje z roku 2017.



Obrázek 5 - Časová osa autonehody [Zdroj: Vlastní]

7 METODIKA

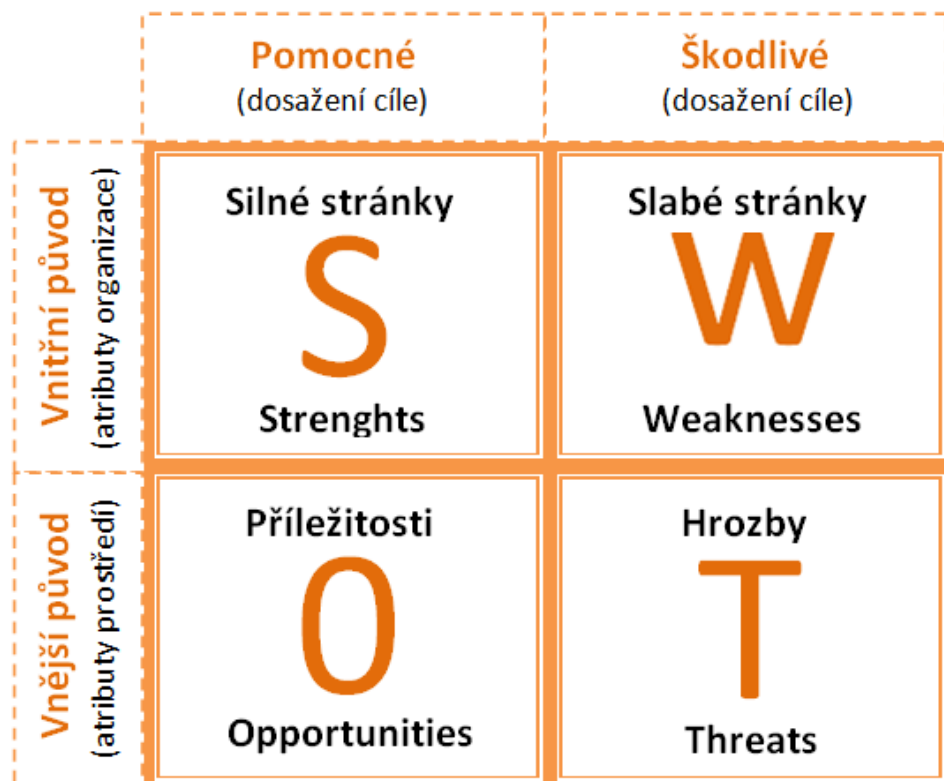
V kapitole metodika si popíšeme jednotlivé metody, které budeme dále aplikovat.

7.1 Procesní diagram

Procesní diagram slouží ke grafickému znázornění a detailní analýze jednotlivých částí existujícího nebo navrhovaného procesu. Diagram musí být strukturovaný, s jedním začátkem a jedním koncem. Diagram je poskládaný do operačních bloků, které zobrazují činnosti a rozhodovací bloky. Přispívá k lepšímu a snadnějšímu pochopení procesu. [27]

7.2 SWOT analýza

SWOT analýza je metoda, pomoci které můžeme identifikovat silné (Strengths) a slabé (Weaknesses) stránky firmy, její příležitosti (Opportunities) a hrozby (Threats), jejichž znalost je důležitá pro stanovení strategických cílů a rozvojových aktivit. Základ metody spočívá v klasifikaci a hodnocení jednotlivých faktorů, které dělíme do čtyř základních skupin. Ty dále můžeme dělit na interní (silné a slabé stránky), a externí (příležitosti a hrozby).[28]



Obrázek 6 - SWOT analýza [Zpracování vlastní dle zdroje: 28]

Interní část se věnuje přímo zkoumanému objektu, konkrétně mluvíme o kladech a záporech. V Externí části vyjadřujeme vliv prostředí jako kladný či záporný, a to i s výhledem do budoucna. Tato data jsou pouze kvalitativní, ale můžeme je doplnit i o údaje kvantitativní tím, že přidáme váhu a hodnocení každé vlastnosti. [28]

7.3 Ishikawův diagram

Ishikawův diagram bývá často označován jako diagram příčin a následků nebo také jako diagram rybí kosti podle svého specifického vzhledu. Hlavu diagramu představuje problém celého procesu a žebra znázorňují kategorii příčin. Jednotlivé kosti pak představují konkrétní možné zdroje nepříznivých událostí. Diagram slouží k zobrazení všech příčin, které by mohli mít negativní následek na celý proces. Výstupem není číselné hodnocení nebezpečí či rizika, ale soubor nápadů, jak řešit daný problém.[27]

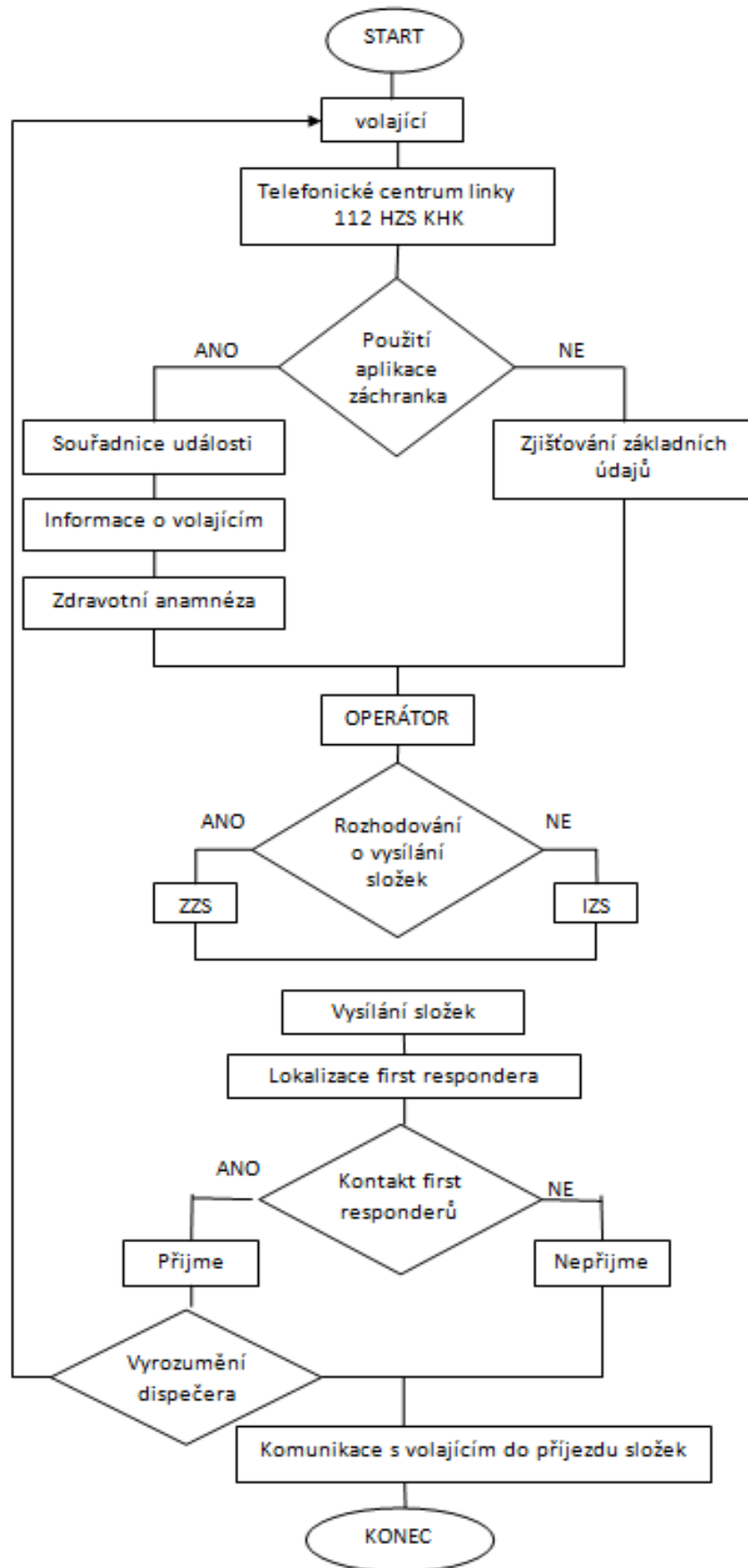
8VÝSLEDKY

K zodpovězení výzkumných otázek a stanovení výsledků použijí metody, které jsme si představili v předchozí kapitole metodika práce.

8.1 Procesní diagram

VO1: Jakým způsobem funguje v KHK systém tísňového volání?

Pomocí procesního diagramu si zodpovíme první výzkumnou otázku. Nejprve jsem diagram zpracovala vizuálně pro lepší představu, a v další části si okomentujeme jednotlivé kroky.



Obrázek 7 - Procesní diagram tísňového volání [Zdroj: Vlastní]

Vysvětlení diagramu

Diagram se skládá z několika technických rozhodovacích částí, které musí rozhodnout operátor v průběhu hovoru.

Volání na tísňovou linku

Telefonické tísňové volání je nejrozšířenější způsob pro přivolání rychlé a spolehlivé pomoci nebo oznámení informací, které jsou důležité pro naši bezpečnost. V České republice jsou pro tísňová volání vyhrazena tato telefonní čísla:

- 150 Hasičský záchranný sbor České republiky,
- 155 Zdravotnická záchranná služba,
- 158 Policie České republiky,
- 156 Městská (Obecní) Policie,
- 112 Jednotné evropské číslo tísňového volání.

Telefonní centrum tísňového volání 112 (TCTV 112)

Tísňové hovory linky 112, ale také linky 150 jsou odbavovány na 14 telefonních centrech umístěných v sídlech hasičských záchranných sborů krajů (KOPIS). Jednotlivá centra jsou vzájemně datově i hlasově propojena. Z toho vyplývá také vzájemná zastupitelnost TCTV. V případě přetížení nebo výpadku centra je volání přesměrováno na geograficky nejbližší nevytížené pracoviště, aniž by to volající poznal na rychlosti nebo kvalitě odbavení.

Aplikace záchranka

Aplikace Záchranka je mobilní aplikace, která je přímo napojena na systémy záchranných služeb v ČR. Po stisknutí nouzového tlačítka po dobu tří vteřin dochází k automatickému vytáčení čísla 155 v tomto kroku se zároveň odesílá záchranářům nouzová zpráva. Odešle se automaticky poloha volajícího a další informace které si do aplikace vyplnil vlastník telefonu např: osobní údaje, zdravotní stav, osoby blízké, které si přejete v případě zranění kontaktovat. Pokud se postižený nachází na horách, aplikace Záchranka to podle GPS signálu sama rozezná a odešle nouzovou zprávu i horské službě v dané oblasti.

Aplikace myslí i na osoby neslyšící a pomocí textových zpráv generovaných aplikací záchranka přímo navádí osoby jak postupovat.

Aplikace záchranka má také řadu vedlejších vlastností jako jsou například: interaktivní návod první pomoci, lokátor s nejbližšími nemocnicemi, pohotovostmi či lékárnami. [29]

Operátor

Operátor je fyzická osoba, která je proškolená v oblasti krizové komunikace, psychologie a s dobrou znalostí cizích jazyků. Operátora nemůže dělat každý člověk je zapotřebí i určitých lidských vlastností jako je např. empatie, naslouchání, komunikativnost.

Často se stává, že více volajících ohlašuje stejnou událost. Proto se může stát, že vás operátor požádá pouze o poskytnutí dodatečných informací nebo upřesnění informací o události a ukončí hovor. Operátor tímto způsobem zabraňuje zbytečnému opakování stejných informací a uvolňuje tísňovou linku pro další tísňové hovory.

Rozhodování o vysílání složek

V rámci IZS jsou zpracovány tzv. Poplachové plány jsou zpracovány na krajské a ústřední úrovni podle Ministerstva vnitra. Nasazení složek IZS se řídí podle poplachového plánu IZS rozlišujeme (tři stupně 1., 2., 3. a čtvrtý zvláštní). Operátor podle hlášení rozhodne, která technika bude potřeba. Poplachové plány IZS jsou ve své podstatě seznamem disponibilních sil a prostředků složek IZS a jejich schopností. [30], [31]

Pokud není za potřebí na místě MU všech složek IZS, a jedná se o zdravotnický problém vyjíždí pouze výjezdové skupiny ZZS. Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje (ZZS KHK) používá dva typy výjezdových skupin.

- **Výjezdové skupiny RZP** posádka je standardně dvoučlenná, tvořená dvěma zdravotnickými záchranáři (z nichž jeden je ve funkci řidiče) nebo zdravotnickým záchranářem a řidičem, poskytují péči pacientům s náhle vzniklým zhoršením zdravotního stavu nebo méně závažnými úrazy, pokud není na místě zásahu nutná přítomnost lékaře záchranné služby

- **Letecká záchranná služba LZS** posádka vrtulníku je standardně tříčlenná (pilot, lékař a zdravotnický záchranář). Zdravotničtí záchranáři zároveň plní úlohu tzv. technického člena posádky jsou vyškoleni v pomoci pilotovi s navigací, komunikací a naváděním. Výjimečně jsou ve službě dva piloti nebo je tříčlenná posádka doplněna leteckým záchranářem Hasičského záchranného sboru ČR (např. při odletu na zásah s předpokladem použití speciálních lanových technik)
- **Skupina rychlé lékařské pomoci (RLP)**, kde ve velké výjezdové sanitce je trojčlenná posádka (lékař a dva zdravotničtí záchranáři, případně záchranář a řidič). Celá posádka funguje jako celek, lékař je tedy po celou dobu práce trvale přítomen v sanitce a do doby ukončení zásahu jej nelze využít pro další případ.
- **Setkávací systém (rendez - vous, RV)**. Kde lékař se zdravotnickým záchranářem vyjíždějí k zásahům v menším sanitním voze, který je vybaven stejnými reflexními prvky jako běžná sanitka. Lékař je tak využitelný např. i v době transportu pacienta do zdravotnického zařízení, a pokud zdravotní stav pacienta nevyžaduje intenzivní péči pod přímým lékařským dohledem, může být k dispozici pro další zásah. [30], [31]

Každý lékař RV tak může spolupracovat až se třemi posádkami RZP. Každý vůz ZZS je vybaven GPS navigací, dispečer má přímý kontakt s lékařem a celou posádkou a po ukončení zásahu jej může ihned vyslat na pomoc k jinému případu. Tento způsob zajištění lékařské péče je tak ekonomičtější a rychlejší.

Aplikace first responder

Jedná se o mobilní aplikaci, kterou představila Zdravotní záchranná služba Královéhradeckého kraje. Pojem „First responder“ označuje člověka, který je schopen realizovat rychlý zásah u člověka v přímém ohrožení života, dříve než na místo události může reálně přijet výjezdová skupina Zdravotnické záchranné služby. Zavedení first responderů, aktivovaných prostřednictvím speciální mobilní aplikace je vůbec prvním projektem svého druhu v České republice.

Jedná se tedy o síť tzv. First Responderů – tedy spolupracovníků z řad složek IZS nebo laiků, kteří jsou na místě naléhavé události a jsou vyškoleni instruktory České re-

suscitační rady a ZZS KHK. Záchranáři tak dbají na vysokou úroveň odborných znalostí a dovedností všech zúčastněných.

Výhodou této aplikace je, samostatná činnost bez dalšího zaměstnání operátora. Pokud dispečer záchranné služby přijme výzvu v nejvyšším stupni naléhavosti (srdeční zástava) a žádá místo události, program sám ihned najde nejbližší First respondery a na případ je upozorní. Pokud jsou schopni na místo rychle dorazit a zahájit první pomoc, potvrdí na telefonu přijetí výzvy a aplikace je pomocí GPS navigace dovede přímo k postiženému. V tuto chvíli se zobrazí poloha First Responderů na mapě operátorů a ti tak vědí, kdo jede na místo. Následně upozorní volajícího, že přijde člověk v civilu, který jim přijde pomoci. [32]

8.2 SWOT analýza

Hodnocení scénáře volání, pomocí SWOT analýzy je relativně složité a těžké, protože autor hodnotí sám svůj vytvořený scénář činnosti. Je důležité říci, že tato analýza je pouze orientační. Objektivnější by byla, kdyby jí zpracovávali někdo z řad odborníků nebo akademických pracovníků.

Tabulka 1 - SWOT analýza hodnocení scénáře volání

		Silné stránky	Slabé stránky
Vnitřní původ		<ul style="list-style-type: none"> • Komunikace při evidenci zraněných osob • Činnost KOPIS HK • Využití aplikace Záchranka • Využití first responderů • Propojení ZZS KHK a HZS KHK 	<ul style="list-style-type: none"> • Síť first responderů pouze v KHK • Časová náročnost
	Vnější původ	Příležitosti	Hrozby
		<ul style="list-style-type: none"> • Rozšířit aplikaci First respondent po celém území ČR • Proškolení pracovníků operačních středisek 	<ul style="list-style-type: none"> • Hackerské napadení systému KOPIS • Selhání komunikačního kanálu zasahující složek • Hackerské odhalení sítě First responderů
		Pomocné	Škodlivé

[Zdroj: Vlastní]

VO2: Jaké jsou silné stránky scénáře tísňového volání?

SILNÉ STRÁNKY – při určování silných stránek jsem se zaměřila, která činnost je klíčová pro správný zásah složek IZS při mimořádné události (MU), a jak jí provádět co nejefektivněji a nejrychleji.

- **Komunikace při evidenci zraněných osob** – Při zásahu u MU, jsou zasahující složky propojeny s velitelem zásahu a operačním střediskem přes vysílačky (PEGAS). Jedna z vysílaček je umístěna i na urgentní příjmu Fakultní nemocnice Hradec Králové, tím jsou v přímém spojení s místem MU (příprava na příjem raněných, přibližný počet, závažnost zranění)
- **Činnost KOPIS Hradce Králové** – Veškerá komunikace, kterou řídí a obstarává krajské operační a informační středisko (KOPIS), probíhá z jeho strany bez problémů a časových prodlev.
- **Využití aplikace Záchranka** – Aplikace záchranka usnadňuje tísňové volání operátorovi na operačním středisku, automaticky se mu zobrazí profil volajícího, přesné souřadnice GPS kde se nachází. Všechny tyto informace urychlují postup složek IZS při zásahu.
- **Využití sítě First responderů** – Největší výhodou First responderů je, se kterou mohou být na místě MU, systém vyše zprávu pouze těm responderům, kteří se nachází poblíž MU
- **Propojení ZZS KHK a HZS KHK** – Zdravotnická záchranná služba Královehradeckého kraje a Hasičský záchranný sbor (zajišťující KOPIS) sídlí v jedné společné budově, odkud vyjíždí k zásahům, i v případě poruchy komunikační sítě by se výjezd záchranných vozidel neměl výrazně zpomalit.

Tabulka 2 - Vyčíslení silných stránek

Číslo	SILNÉ STRÁNKY	HODNOCENÍ	VÁHA	H*V
1.	Komunikace při evidenci zraněných osob	4	0,1	0,4
2.	Činnost KOPIS HK	5	0,3	1,5
3.	Využití aplikace Záchranka	5	0,2	1
4.	Využití first responderů	5	0,3	1,5
5.	Propojení ZZS KHK a HZS KHK	3	0,1	0,3
CELKEM				4,7

[Zdroj: Vlastní]

VO3: Jaké jsou slabé stránky scénáře tísňového volání?

SLABÉ STRÁNKY – Při určování slabých stránek jsem se zamýšlela nad tím, která část v celém procesu jen nejslabším článkem.

- **Sít' First responderů pouze v KHK** – Sít' first responderů je pouze v rámci Královéhradeckého kraje, protože aplikace neustále „sleduje“ respondery pomocí GPS signálu. Tato část je ale v rozporu se zákonem č. 101/2000 Sb. Zákon o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů.
- **Časová náročnost** - Pro vyřízení všech potřebných povolení a školení před spuštěním sítě v dalším kraji, softwarová ochrana systému proti napadení.

Tabulka 3 - Vyčíslení slabých stránek

Číslo	SLABÉ STRÁNKY	HODNOCENÍ	VÁHA	H*V
1.	Sít' First responderů pouze v KHK	-2	0,2	-0,4
2.	Časová náročnost	-2	0,8	-1,6
CELKEM				-2

[Zdroj: Vlastní]

PŘÍLEŽITOSTI– Při určování příležitostí jsem se zabývala otázkou, které změny by vedly k zefektivnění a zrychlení zásahu na místě MU.

- **Proškolení pracovníků operačních středisek** – Častější školení pracovníků v operačních střediscích (HZS, PČR, ZZS), zlepšení reakcí operátorů na nové hrozby.
- **Rozšířit aplikaci First respondent na celé území ČR** – Zajistit takovou softwarovou ochranu sítě First responderů, aby bylo možné udělit výjimkou v zákoně č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů.

Tabulka 4 - Vyčíslení příležitostí

Číslo	PŘÍLEŽITOSTI	HODNOCENÍ	VÁHA	H*V
1.	Rozšířit aplikaci First responderů na celé území ČR	5	0,5	5,5
2.	Proškolení pracovníků operačních středisek	4	0,5	2
CELKEM				7,5

[Zdroj: Vlastní]

HROZBY – U hrozeb jsem se nejvíce zamýšlela nad otázkou, které hrozby by mohly zcela ohrozit průběh zásahu složek IZS na místě MU.

- **Hackerské napadení systému KOPIS** – Hackerské hrozby jsou velice diskutovaným tématem. IT technologie se vyvíjí a s nimi stoupá i procento útoků na kritickou infrastrukturu, proto i pro KOPIS je softwarová ochrana velmi důležitá.
- **Selhání komunikačního kanálu zasahujících složek** – Selhání komunikačního kanálu IZS (vysílaček Pegas), by vedlo k zpomalení komunikace na místě MU i mimo něj. Komunikace by musela být nahrazena tísňovými mobilními telefony.
- **Hackerský útok na síť First responderů** – Napadení sítě a databáze jednotlivých First responderů, zjištění citlivých údajů o jednotlivých responderech, a

v neposlední řadě jejich přesnou polohu, kde se kdo pohybuje, toto je důvodem proč funguje síť pouze jako zkušební projekt v Králověhradeckém kraji.

- **Selhání komunikace při tísňovém volání** - By mělo negativní účinek na efektivitu a rychlost vysílání složek IZS na místo MU.

Tabulka 5 - Vyčíslení hrozeb

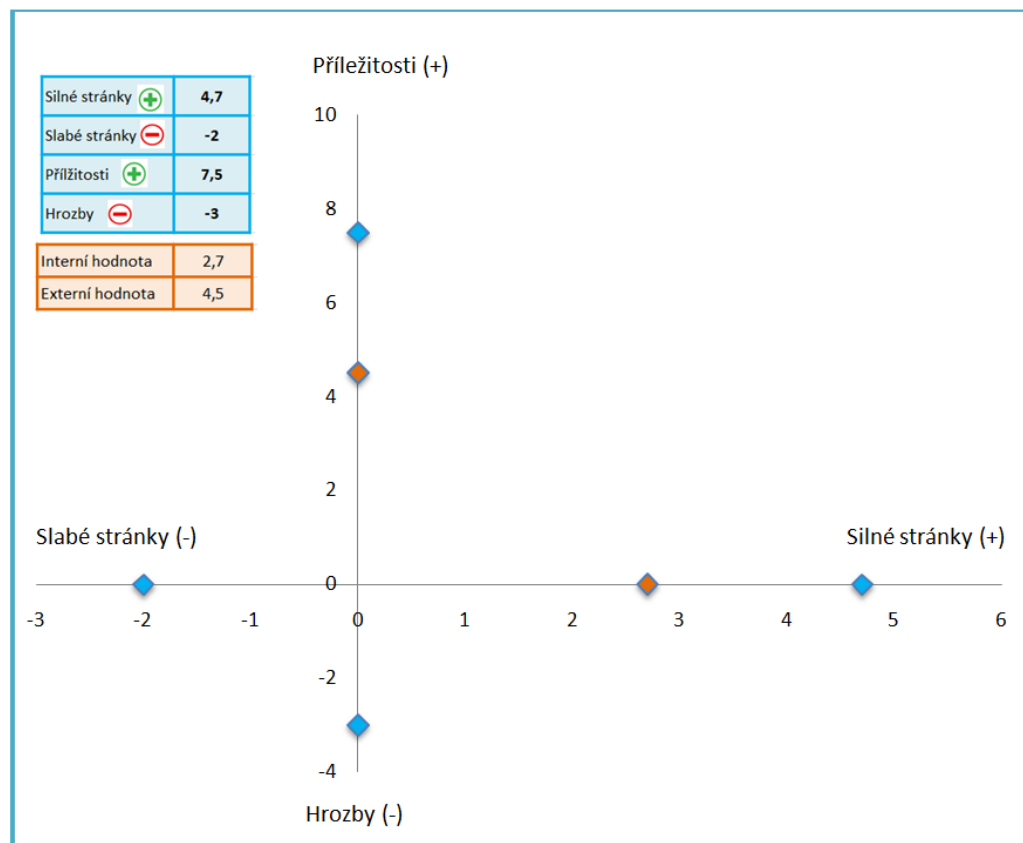
Číslo	HROZBY	HODNOCENÍ	VÁHA	H*D
1.	Hackerské napadení systému KOPIS	-2	0,2	-0,4
2.	Selhání komunikačního kanálu zasahujících složek	-1	0,2	-0,2
3.	Hackerské odhalení sítě First responderů	-4	0,3	-1,2
4.	Selhání komunikace při tísňovém volání	-4	0,3	-1,2
CELKEM				-3

[Zdroj: Vlastní]

Vyhodnocení scénáře volání pomocí SWOT analýzy

Po doplnění jsem zahrnula do výsledů zahrnula i výsledný graf celé SWOT analýzy se zaznačením silných a slabých stránek a hrozeb příležitostí. Z výsledného grafu můžeme vidět následující výstupy:

- Interní hodnota = silné stránky + slabé stránky = $4,7 - 2 = 2,7$
- Externí hodnota = příležitosti + hrozby = $7,5 - 3 = 4,5$
- Výsledná hodnota = Interní hodnota + Externí hodnota = $2,7 + 4,5 = 7,2$



Obrázek 8 - Výsledný graf hodnot z SWOT analýzy [Zdroj: Vlastní]

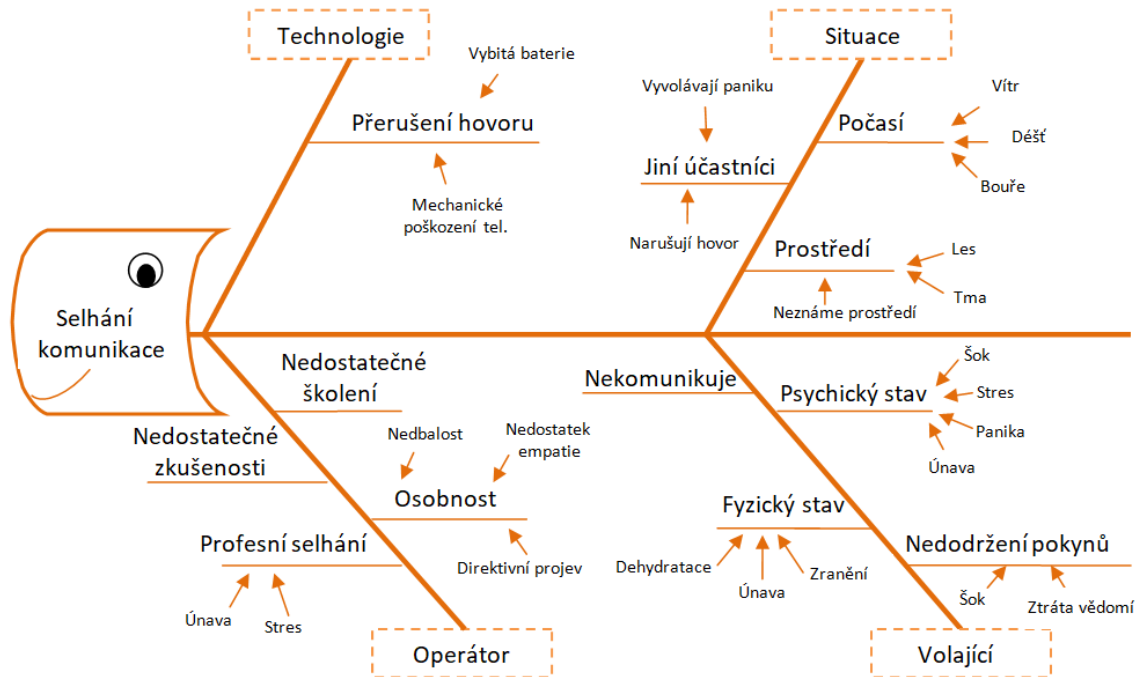
Výsledné shrnutí celé SWOT analýzy:

Výsledná hodnota udává míru úspěšnosti, efektivnosti a součinnosti. V mém případě vyšla výsledná hodnota (7,2) jedná se o scénář tísňového volání. Podle mého názoru výsledná hodnota (7,2) vypovídá o dobré kvalitě a profesionalitě všech zainteresovaných složek. Zde bych ráda připomněla, že se jedná pouze o orientační výsledek, který je založen na mém vlastním subjektivním názoru. Je pravděpodobné, že pokud by tuto samou analýzu zpracovával odborník v dané problematice, zajisté by jsme se v určitých hodnotách a váhách jednotlivých faktorů lišily.

8.3 Ishikawův diagram

VO4: Jaké jsou slabé stránky psychologické složky celého komunikačního procesu?

Pomocí Ishikawa diagramu budu hledat příčiny a následky špatné komunikace při tísňovém volání.



Obrázek 9 - Ishikawa diagram [Zdroj: Vlastní]

Jednou z hrozeb tísňového volání je právě selhání krizové komunikace. Selhání komunikace bereme jako stěžejní problém, ke kterému teď budeme hledat příčiny. Příčiny jsem rozdělila do čtyř hlavních kategorií.

- Technologie - do této kategorie jsem zahrнула přerušování hovoru z důvodů vybité baterie volajícího nebo mechanického poškození telefonu (v případě že by telefon během hovoru spadl na zem).
- Situace – do této kategorie spadá více faktorů:
 - Počasí za nepříznivého počasí můžeme špatně slyšet, co nám operátor říká,
 - Jiní účastníci mohou vyrušovat volajícího od hovoru s operátorkou, vyvolávat paniku na místě MU,
 - Prostředí hraje zásadní roli při popisu místa, kde se MU stala. Pokud volající neví, kde se přesně nachází, je obtížnější mu zajistit rychlou pomoc.

- Operátor – osobu operátora ovlivňuje více faktorů:
 - Nedostatečné školení v případě, že by operátor neměl dostatečná školení mohlo by dojít k selhání komunikace
 - Nedostatečné zkušenosti mohou zapříčít chybné poskytnutí pomoci,
 - Osobnost v případě nepřesvědčivého rozhodování může operátor ztratit důvěru volajícího,
 - Profesionální selhání můžeme klasifikovat, jako nezvládnutí telefonátu po psychické stránce kdy operátor začne křičet do telefonu místo aby se snažil uklidnit situaci.

- Volající – osoba, která je zasažená nějakou MU nebo je přímým pozorovatelem, bývá většinou velmi rozrušená. Působí na ní tyto faktory:
 - Nekomunikuje – operátor neví co se na místě MU děje, je pro něj velmi těžké odhadnout situaci
 - Psychický stav – každý člověk při tísňovém volání jedná jinak a má jiné pudové reakce,
 - Fyzický stav – každý člověk má jiný práh bolesti, v případě že volá člověk, který je přímo nějakým způsobem zasažený MU, může poskytovat zkreslené informace o vlastním stavu i okolních následcích.
 - Nedodržení pokynů – komunikace může selhat, i pokud volající neposlouchá instrukce operátora, většinou takové člověk jedná v panice a bezmyšlenkovitě.

Do slabých stránek v rámci psychologických složek v oblasti komunikačního procesu bych uvedla především operátora a volajícího. Operátor i přes všechna školení a cvičení je jenom člověk, který může profesionálně selhat. Pokud se budeme zabývat volajícím, téměř vždy se jedná o člověka, který je v tíživé životní situaci. A každý člověk v této chvíli jedná pudově, tudíž se jeho chování nedá předvídat. Ve většině případů selže totiž právě lidský faktor.

9 DISKUZE

Výzkumným cílem bakalářské práce bylo zjistit, jakým způsobem pracovníci integrovaného záchranného systému používají krizovou komunikaci a jakým způsobem postupují operátoři na tísňových linkách. K výzkumnému cíli se vztahovali jednotlivé otázky.

Pomocí procesního diagramu jsem zjišťovala, jakým způsobem probíhá rozhodovací proces operátora na tísňové lince v průběhu hovoru.

V dalším kroku jsem vytvořila SWOT analýzu. V první části jsem si pokládala otázku, jaké jsou silné stránky scénáře tísňového volání. Z dosažených výsledků jsem zjistila, že mezi silné stránky patří činnost KOPIS HK, využívání aplikace Záchranka a využívání sítě First responderů. Jedná se o základní prvky scénáře tísňového volání, kterým se zabýváme. Menší hodnocení jsem zvolila u komunikace při evidenci zraněných osob, protože toto kritérium je ovlivnitelné chováním a jednáním autora na místě MU. V posledním hodnoceném kritériem je propojení ZZS KHK a HZS KHK, které by bylo stěžejní při selhání komunikačních technologií. Další otázkou v této analýze byla samozřejmě i oblast slabých stránek tísňového volání. Jednou ze slabých stránek je časová náročnost. Jedná se o čas, který je vynaložen při vytváření dané aplikace a jejím zkoušením než může být spuštěna do běžného provozu. Tento faktor je samozřejmě ovlivnitelný, ale vzhledem k tomu, že se jedná o prototypní aplikaci, tak čas hraje stěžejní roli v jejím vývoji. Aby mohla být SWOT analýza kompletní musíme jí doplnit o příležitosti a hrozby. Největší příležitostí z mého pohledu je rozšíření aplikace First responderů na celé Území ČR, protože v Královéhradeckém kraji se tato síť osvědčila. Co se týče oblasti hrozeb nejvíce bych vyzdvihla Hackerské odhalení sítě First responderů. V případě napadení by se hacker mohl nabourat přímo do databáze responderů, získal by přístup k osobním údajům, profilu zaměstnání, jejich reálné polohy podle GPS signálu, který je neustále vysílán do této sítě. Napadení sítě KOPIS, se nikdy v historii Královéhradeckého KOPISU nestalo. Nejméně hodnocenou hrozbu jsem uvedla selhání komunikačního kanálu zasahujících složek, nejméně jí hodnotí z důvodů záložních tísňových telefonů, tudíž by nemělo nijak výrazně ohrozit zasahování složek v místě MU. Pro doplnění jsem zahrнула do výsledků zahrнула i výsledný graf celé SWOT analýzy se zaznačením silných a slabých stránek a hrozeb příležitostí. Po

vyhodnocení celé SWOT analýzy mi vyšla hodnota (7,2), která udává míru efektivitu a součinnosti.

Podle mého názoru výsledná hodnota (7,2) vypovídá o dobré kvalitě a profesionalitě všech zainteresovaných složek.

Protože se zabývám krizovou komunikací a psychologickými aspekty vyzdvihla bych jednu z hrozeb a to selhání komunikace při tísňovém volání. Pro lepší analýzu tohoto problému jsem zpracovala Ishikawa diagram, který se zabývá problémem a jeho příčinami. V mém případě selhání komunikace. Mezi hlavní faktory, při kterých by mohla komunikace selhat jsou: technologie, situace, operátor a volající. V diagramu můžeme vidět jednotlivé hrozby u čtyř hlavních faktorů. Podle mého úsudku hraje stěžejní roli celého procesu operátor, záleží. Většinou selže totiž právě lidský faktor.

Zde bych ráda připomněla, že se jedná pouze o orientační výsledek, který je založen na mém vlastním subjektivním názoru. Je pravděpodobné, že pokud by tuto samou analýzu zpracovával odborník v dané problematice, zajisté by jsme se v určitých hodnotách a váhách jednotlivých faktorů lišily.

10 NÁVRHY A OPATŘENÍ NA ZLEPŠENÍ

Jak již bylo řečeno v úvodu této práce, nedílnou součástí při zdolávání mimořádných událostí je vzájemná komunikace, a to nejen mezi základními a ostatními složkami IZS, ale také i dalšími zainteresovanými orgány krizového řízení. V České republice existuje velmi kvalitní právní úprava, která se týká problematiky krizového řízení. Statistické údaje za posledních 15 let ukazují, že celý systém byl vhodně nastaven a dokázal pružně reagovat na výše uvedené mimořádné události. Z důvodu zvyšujícího se počtu mimořádných událostí je však potřeba neustále přehodnocovat významné materiály, jako např. plošné pokrytí v rámci spojení a dokumentaci IZS, koncepce, vyhlášky atd.

Co se týče krizové komunikace, tak její začátky nebyly jednoduché. Hasiči dříve půjčovali zdravotnické záchranné službě vlastní radiostanice, což naráželo na problémy s povolováním těchto radiostanic. S policií v těch dobách nebyla komunikace možná vůbec, protože radiostanice hasičů používat nechtěli a policejní radiostanice hasičům zapůjčit nemohli. Tyto problémy vyřešila digitální síť systému PEGAS, který umožňuje vzájemnou komunikaci složek IZS. Stále ale neexistuje žádný závazný předpis pro komunikaci mezi složkami IZS pomocí digitálního systému. Složky spolupracují na základě vzájemné dohody, která vychází z Řádu analogové rádiové sítě HZS ČR a součinnosti v IZS.

Zajištění kvalitního spojení mezi jednotlivými zasahujícími složkami je ale stále velmi obtížné, jelikož spousta složek, jako např. HZS podniků, JSDH obcí nebo podniků, využívá odlišné technické prostředky.

Z analýzy spolupráce HZS ČR a jednotek PO s dalšími složkami IZS vyplynulo, že nejvíce je při zásazích nutná spolupráce se základními složkami, tzn. s Policií ČR a se Zdravotnickou záchrannou službou. K tomu slouží provádění preventivní činnosti, zejména prověřovací a taktická cvičení složek IZS, kde se právě klade hlavní důraz na procvičování vzájemné komunikace a spolupráce mezi zasahujícími složkami a dalšími zainteresovanými subjekty. Výše uvedené informace jsem získala a zpracovala od vedoucího pracovníka Zdravotnické záchranné služby Královehradeckého kraje.

Shrnutí návrhů na opatření:

- Školení pracovníků v oblasti krizové komunikace,
- Vymezení právní úpravy v oblasti komunikace mezi složkami IZS pomocí digitálního systému,
- Provádění prověřovacích a taktických cvičení.

Navržená opatření jsem předala vedoucímu pracovníku Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje k jejich případnému zpracování.

ZÁVĚR

Ve své bakalářské práci, která nese název Krizová komunikace a psychologické aspekty složek IZS při mimořádných událostech v Králověhradeckém kraji, jsem se především zabývala krizovou komunikací, s tím související psychologické aspekty při řešení mimořádných událostí.

V první části mé práce jsme se seznámili se základními pojmy, legislativní úprava jednotlivých orgánů krizového řízení v České republice. Dále jsem se zaměřila na obecnou charakteristiku krizové komunikace, její základní principy a specifické rysy. Stručně jsme popsala jednotlivé složky IZS a způsob krizové komunikace ve spojení mezi jednotlivými složkami a psychologické aspekty.

V praktické části bakalářské práce jsem si vymezila základní metodiku, která je následně aplikována k zodpovězení výzkumných otázek. Nejprve jsem vytvořila procesní diagram, pomocí kterého vizuálně zobrazuji postup operátora v průběhu tísňového volání.

Jednotlivé kroky rozhodovacího procesu jsem detailně popsala a zhodnotila. V dalším kroku jsem vytvořila SWOT analýzu. Ve které jsem určila silné stránky, slabé stránky, příležitosti a hrozby, které by mohly celý proces ovlivnit a podle svého uvážení zhodnotila.

Jednou ze silných hrozeb podle mého názoru je selhání komunikace při tísňovém volání. Proto jsem tuto problematiku ještě zpracovala pomocí Ishikawa diagramu. Kde jsem jako hlavní problém uvedla selhání komunikace a hledala možné příčiny, které by mohly tento proces ovlivnit.

Cílem práce bylo získat odpovědi na výzkumné otázky, které se týkají krizové komunikace a psychologického aspektu složek integrovaného záchranného systému.

Dle mého názoru je krizová komunikace u složek integrovaného záchranného systému velice důležitou a nedílnou součástí. Vzhledem k tomu, že jednotliví pracovníci denně komunikují s lidmi, kteří jsou ve stresu a ovlivněni nějakou nepříjemnou událostí, která se projevuje na jejich psychice a následném chování. Je výsledná hodnota (7,2) dobrým výsledkem pro celý proces krizové komunikace.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] HLAVÁČKOVÁ, Dana. *Krizová připravenost zdravotnictví*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2007. ISBN isbn978-80-7013-452-8.
- [2] ŠPATENKOVÁ, Naděžda a Kolektiv. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada Publishing, 2004. Psyché. ISBN 80-247-0888-4.
- [3] VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.
- [4] *Pojmy*. Ministerstvo vnitra České Republiky. [online]. © 2017 [cit. 2017-12-19]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/pojmy>
- [5] BREČKA, Tibor A. *Psychologie katastrof: vybrané kapitoly*. V Praze: Triton, 2009. Psyché (Triton). ISBN isbn978-80-7387-330-1.
- [6] ČESKO. § 6 zákona č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2018 [cit. 2. 2. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-374#p1>
- [7] ČESKO. fragment #f2059303 zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2018 [cit. 30. 4. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239#f2059303>
- [8] ČESKO. fragment #f2059823 zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2018 [cit. 30. 4. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240#f2059823>
- [9] Kolektiv autorů pod vedením Ministerstva zahraničních věcí ČR. *Bezpečnostní strategie ČR*. Praha, únor 2015. ISBN ISBN 978-80-7441-005-5
- [10] KAŠPAR, Otto. *Základy krizového řízení* [online]. In: . [cit. 2018-04-30].

- [11] ČESKO. § 5 zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2018 [cit. 2. 2. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240#p5>
- [12] ČESKO. Čl. 5 ústavního zákona č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2018 [cit. 2. 2. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1998-110#cl5>
- [13] ČESKO. 14 odst. 3 zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2018 [cit. 2. 2. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240#f2059824>
- [14] ČESKO. § 7 nařízení vlády č. 462/2000 Sb., k provedení § 27 odst. 8 a § 28 odst. zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2018 [cit. 2. 2. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240#f2059822>
- [15] ČESKO. § 14 odst. 2 písm. zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2018 [cit. 2. 2. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240#f2059822>
- [16] *Krizové řízení: krizový štáb Královéhradeckého kraje* [online]. In: . [cit. 2018-04-30]. Dostupné z: http://www.kr-kralovehradecky.cz/assets/krajsky-urad/krizove-řízení/organy/22--Krizovy-stab-_schema_.pdf
- [17] KROUPA, Miroslav a Milan ŘÍHA. *Integrovaný záchranný systém*. 4., aktualiz. vyd. Praha: Armex, 2011. Skripta pro střední a vyšší odborné školy. ISBN 978-80-87451-01-4.
- [18] ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management: krizová komunikace*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2005, 91 s. ISBN 80-245-0945-8.

- [19] ANDRŠOVÁ, Alena. *Psychologie a komunikace pro záchranáře: v praxi*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4119-2.
- [20] EVANGELU, Jaroslava Ester. *Krizová komunikace: efektivní zvládnání krizových a zátěžových situací*. Ostrava: Key Publishing, 2013. Monografie (Key Publishing). ISBN 9788074181757.
- [21] VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN isbn978-80-262-0212-7.
- [22] HOSKOVCOVÁ, Simona. *Psychosociální intervence*. Praha: Karolinum, 2009. ISBN isbn9788024616261.
- [23] ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN isbn: 978-80-247-5327-0.
- [24] VALÁŠEK, J. *Psychologie v záchranářství*. In ŠTĚTINA, J. a kol., *Medicína katastrof a hromadných neštěstí*. Praha: Grada Publishing, 2000, s. 240-243. ISBN 80-7169-688-9.
- [25] BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN sbn 802470708x.
- [26] MAREŠ, Jiří. *Posttraumatický rozvoj člověka*. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). ISBN isnb978-80-247-3007-3.
- [27] NENADÁL, Jaroslav. *Moderní management jakosti: principy, postupy, metody*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2008, 377 s. ISBN 978-80-7261-186-7.
- [28] SWOT analýza v excelu. In: Excel návody [online]. Fotis Fotopulos, 2011 [cit. 2018-04-20]. Dostupné z: <http://excel-navod.fotopulos.net/swot-analyza.html>
- [29] MALEŇÁK, Filip. *Aplikace záchranka: Funkce aplikace záchranka*. [Http://www.zachrankaapp.cz](http://www.zachrankaapp.cz) [online]. 8.3.2018 [cit. 2018-03-19]. Dostupné z: <http://www.zachrankaapp.cz/>

- [30] ČESKO. fragment #f4439492 zákona č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2018 [cit. 30. 4. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-374#f4439492>
- [31] ČESKO. fragment #f4742971 vyhlášky č. 240/2012 Sb., vyhláška, kterou se provádí zákon o zdravotnické záchranné službě. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2018 [cit. 30. 4. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-240#f4742971>
- [32] NOVÁK, Ivo. First responder: ZZS KHK spustila unikátní aplikaci pro dobrovolné first respondery. *Http://www.firstresponder.estranky.cz* [online]. [cit. 2018-03-19]. Dostupné z: <http://www.firstresponder.estranky.cz/clanky/zzs-khk-spustila-unikatni-aplikaci-pro-dobrovolne-first-respondery.html>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

BRS	Bezpečnostní rada státu
Č	Číslo
ČR	Česká republika
GPS	Globální poziční systém
HK	Hradec Králové
HZS	Hasičský záchranný sbor
IZS	Integrovaný záchranný systém
KS	Krizová situace
JSDH	Jednotky sboru dobrovolných hasičů
KHK	Královéhradecký kraj
KOPIS	Krajské operační a informační středisko
KŠ	Krizový štáb
LZS	Letecká záchranná služba
MU	Mimořádná událost
Např.	Například
PČR	Policie České republiky
RLP	Rychlá lékařská pomoc
RV	Rendez-vous
RZP	Rychlá zdravotnická pomoc
Sb.	Sbírka
TCTV	Telefonní centrum tísňového volání
Tvz.	Tak zvaně
VO	Výzkumná otázka
ZZS	Zdravotnická záchranná služba

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 – Bezpečnostní systém ČR [Zdroj: Vlastní zpracování dle zdroje 10].....	15
Obrázek 2 - Krizové stavy [Zdroj: Vlastní zpracování dle zdroje 10]	18
Obrázek 3 - Krizový štáb Královehradeckého kraje [Zdroj: Vlastní zpracování z 16].....	23
Obrázek 4 - Plán krizové komunikace [Zdroj: Vlastní zpracování dle zdroje 18].....	28
Obrázek 5 - Časová osa autonehody [Zdroj: Vlastní]	36
Obrázek 6 - SWOT analýza [Zpracování vlastní dle zdroje: 28].....	37
Obrázek 7 - Procesní diagram tísňového volání [Zdroj: Vlastní]	40
Obrázek 8 - Výsledný graf hodnot z SWOT analýzy [Zdroj: Vlastní]	49
Obrázek 9 - Ishikawa diagram [Zdroj: Vlastní]	50

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1 - SWOT analýza hodnocení scénáře volání</i>	44
<i>Tabulka 2 - Vyčíslení silných stránek</i>	46
<i>Tabulka 3 - Vyčíslení slabých stránek</i>	46
<i>Tabulka 4 - Vyčíslení příležitostí</i>	47
<i>Tabulka 5 - Vyčíslení hrozeb</i>	48