

Analýza krizové komunikace v integrovaném záchranném systému Olomouckého kraje

Nikola Smékalová

Bakalářská práce
2016



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: 2015/2016

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Nikola Smékalová**
Osobní číslo: **L13159**
Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**
Studijní obor: **Ovládání rizik**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Analýza krizové komunikace v integrovaném záchranném systému Olomouckého kraje**

Zásady pro vypracování:

1. Literární rešerše v oblastech IZS a krizové komunikace.
2. Analýza krizové komunikaci ve vybrané organizaci IZS Olomouckého kraje.
3. Zhodnocení, diskuze nad zjištěnými poznatky. Komparace teorie a praxe.



Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

[1] DLOUHÝ, Martin a kol. **Krizová komunikace v zátěžových situacích**. 1. vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Fakulta tělesné výchovy a sportu, 2014. 98 s. Učební texty. ISBN 978-80-87647-12-7.

[2] KAVAN, Štěpán, ed. **Komunikace při mimořádných událostech: mimořádné události v kraji různé - připravenost, podpora a spolupráce: listy ze semináře**. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2011. 35 s. ISBN 978-80-87472-18-7.

[3] VILÁŠEK, Josef, FIALA, Miloš a VONDRÁŠEK, David. **Integrovaný záchranný systém ČR století**. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2014. 189 s. ISBN 978-80-246-2477-8.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Veronika Kavková, PhD.

Ústav krizového řízení

Datum zadání bakalářské práce:

5. února 2016

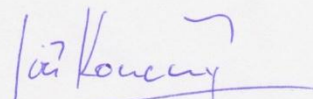
Termín odevzdání bakalářské práce:

9. května 2016

V Uherském Hradišti dne 12. února 2016



doc. RNDr. Jiří Dostál, CSc.
děkan



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

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské 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 obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty logistiky a krizového řízení Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou 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. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnaní případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské 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 práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Uherském Hradišti 4. 5. 2016

Směkalová
.....
podpis studenta

ABSTRAKT

Bakalářská práce „Analýza krizové komunikace v integrovaném záchranném systému Olomouckého kraje“ je zaměřena na problematiku krizové komunikace zaměstnanců u jednotlivých složek integrovaného záchranného systému. Teoretická část je zaměřena na obecnou charakteristiku IZS a stručný popis základních složek IZS. Popis krizové komunikace všeobecně a krizová komunikace v IZS. Praktická část je zaměřena na zmapování toho, jak vnímají krizovou komunikaci, školení a využití krizové komunikace v praxi u pracovníků složek IZS v Olomouckém kraji.

Klíčová slova: Integrovaný záchranný systém, Hasiči, Policie, Záchranáři, Komunikace, Krizová komunikace

ABSTRACT

My thesis "Analysis of crisis communication in the integrated rescue system of the region of Olmouc" is applied to issues in crisis communication of employees in every single section of the integrated rescue system. The theoretical part refers to a general characteristic of IRS and to a brief description of basic sections of IRS. Description of crisis communication generally and crisis communication in IRS. The practical part applies to mapping the way how to perceive crisis communication, training and using the crisis communication in practice when working with employees of sections of IRS in the region of Olmouc.

Keywords: Integrated rescue system, Fire brigade, Police, Rescue squad, Communication, Crisis communication

Ráda bych zde poděkovala vedoucí bakalářské práce Mgr. Veronice Kavkové, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady, připomínky, čas, ochotu a vstřícný přístup, který mi věnovala při řešení dané problematiky v této bakalářské práci. Dále děkuji všem respondentům, kteří mi poskytli potřebné informace. V neposlední řadě děkuji své rodině a přátelům za pomoc, pochopení a podporu.

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

OBSAH

ÚVOD.....	8
I TEORETICKÁ ČÁST.....	9
1 BEZPEČNOSTNÍ SYSTÉM ČR	10
2 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM	11
2.1 ZÁKON Č. 239/2000 Sb., O INTEGROVANÉM ZÁCHRANNÉM SYSTÉMU	11
3 ZÁKLADNÍ SLOŽKY IZS	12
3.1 HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY	12
3.2 JEDNOTKY POŽÁRNÍ OCHRANY ZAŘAZENÉ DO PLOŠNÉHO POKRYTÍ KRAJE JEDNOTKAMI POŽÁRNÍ OCHRANY	13
3.3 POSKYTOVATELÉ ZDRAVOTNICKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY	16
3.4 POLICIE ČR	18
4 KRIZOVÁ KOMUNIKACE	21
4.1 PŘEDMĚT A CÍLE KRIZOVÉ KOMUNIKACE.....	21
5 KRIZOVÁ KOMUNIKACE V IZS.....	22
6 KOMUNIKACE MEZI DISPEČINKEM A VOLAJÍCÍM.....	23
6.1 ZÁKLADY EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE OPERAČNÍHO STŘEDISKA	23
7 KOMUNIKAČNÍ PROCES A PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÁ POMOC	25
II PRAKTICKÁ ČÁST	27
8 VÝZKUMNÝ CÍL A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	28
9 METODIKA	29
9.1 KVALITATIVNÍ VÝZKUM	29
9.2 POLOSTRUKTUROVANÝ ROZHOVOR.....	30
9.3 ZPŮSOB SBĚRU DAT	30
10 POPIS VÝZKUMNÉHO VZORKU.....	31
11 PRŮBĚH VÝZKUMU	34
12 ANALÝZA DAT	35
13 VÝSLEDKY.....	36
14 DISKUZE	48
ZÁVĚR	50
SEZNAM ZDROJŮ POUŽITÉ LITERATURY	51
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	53
SEZNAM OBRÁZKŮ	54
SEZNAM TABULEK.....	55

ÚVOD

Komunikace patří mezi základní potřeby člověka. Předmětem krizové komunikace je výměna informací nebo sdělení. Komunikace může mít podobu verbální i neverbální. Krizová komunikace je komunikování v době krize, může se použít dobrovolně, záměrně nebo vynuceně. Cílem komunikace je uvolnění hodnotné, přesvědčivé, včasné, důvěryhodné a správné informace ve správný čas a na správném místě. Krizová komunikace je forma sociální komunikace a je nástrojem krizového řízení. Je nedílnou součástí pro koordinaci integrovaného záchranného systému. Krizová komunikace je problematika, o které se moc nemluví. Úkolem v bakalářské práci bude zjistit, zda pracovníci složek integrovaného záchranného systému v Olomouckém kraji si vůbec něco pod pojmem krizová komunikace představují a zda ji využívají v praxi.

Teoretická část je rozdělena do dvou hlavních kapitol, a to integrovaný záchranný systém a krizová komunikace. V první kapitole popisují všeobecně integrovaný záchranný systém. Dále základní složky IZS (Hasičský záchranný sbor České republiky, jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany, poskytovatelé zdravotnické záchranné služby a Policie České republiky). V druhé kapitole se zabývám krizovou komunikací všeobecně, krizovou komunikací v integrovaném záchranném systému, komunikací mezi dispečinkem a volajícím.

V práci bude použita metoda kvalitativního výzkumu, ve které si zvolím výzkumné otázky, které budou probíhat formou polostrukturovaného rozhovoru v elektronické podobě. Dále bude použita metoda sněhové koule, pomocí které získám více respondentů.

Cílem práce bude zjistit, zda jednotliví pracovníci ve složkách integrovaného záchranného systému v Olomouckém kraji vnímají pojem krizová komunikace. Zda krizovou komunikací považují ve své profesi za důležitou. Jestli se někdy setkali se školením na krizovou komunikaci a jak často ji podstupují. Jaký vidí přínos v krizové komunikaci pro jejich profesi a jestli ji někdy v praxi využili.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 BEZPEČNOSTNÍ SYSTÉM ČR

Občané České republiky nežijí v naprosto bezpečném prostředí. V reálném světě takového prostředí nelze dosáhnout. Bezpečnost musí být zajišťována složkami, službami a specializovanými orgány. Bezpečnostní systém ČR je označován jako systém státních orgánů, orgánů územních samosprávných celků, právnických a fyzických osob, ozbrojených bezpečnostních sborů, záchranných sborů a havarijních služeb. [1]

Struktura bezpečnostního systému zahrnuje prezidenta, Parlament ČR, Bezpečnostní radu státu a její pracovní orgány, havarijní služby, ozbrojené bezpečnostní sbory, záchranné sbory, ozbrojené síly, vládu, krajské a obecní úřady a jejich výkonné orgány krizového řízení, zpravodajské služby, záchranné služby, ústřední správní úřady. [2]

Cílem těchto složek je vytvořit co nejvíce bezpečné prostředí z hlediska ochrany životů, zdraví, majetku, životního prostředí a fungování společnosti.

Bezpečnostní systém musí být rozsáhlý a dobře koordinovaný, aby umožňoval odezvu na vzniklou situaci, protože existují události, které mohou vést k poškození chráněných subjektů.

Prvky bezpečnostního systému ČR jsou vzájemně propojeny a centrálně řízeny, s možností samostatného řešení událostí v případě zasažení jediné obce nebo kraje.

Celý systém je opřen o Ústavu ČR a právní předpisy z oblasti obrany státu, Integrovaného záchranného systému a k nim vypracovaným dalším předpisům. [1]

2 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM

Integrovaný záchranný systém (dále jen „IZS“) se začal rozvíjet zhruba od roku 1993, ale tento pojem nebyl užíván. Používat se začal s platností zákona v roce 2001. [3,4]

Jestliže nastala, nebo hrozí mimořádná událost, vzniklá informace se šíří k orgánům složek IZS. Příslušný orgán informaci přijme, zpracuje a vyhodnotí. [5]

2.1 Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému

Tento zákon definuje základní pojmy, určí složky integrovaného záchranného systému a stanoví jejich působnost, úkoly a postavení státních orgánů a orgánů územních samospráv při přípravě na mimořádné události a při záchranných a likvidačních pracích. Práva a povinnosti právnických a fyzických osob při přípravě na mimořádnou událost a při ochraně obyvatelstva před a po dobu vyhlášení stavu nebezpečí, nouzového stavu, stavu ohrožení státu a válečného stavu. [3,6]

Podle zákona č. 239/2000Sb., § 2 o integrovaném záchranném systému jsou vymezeny základní pojmy:

Integrovaný záchranný systém je chápán jako koordinovaný postup jeho složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací.

Mimořádná událost – tímto pojmem rozumíme škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy a také haváriemi, které ohrožují život, zdraví, majetek a životní prostředí a které vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.

Záchranné práce – jsou činnosti vedoucí k odvrácení nebo omezení bezprostředního působení rizik vzniklých mimořádnou událostí, zejména ve vztahu k ohrožení zdraví, života, životního prostředí nebo majetku a vedoucí k přerušení jejich příčin.

Likvidační práce – jsou činnosti k odstranění následků způsobených mimořádnou událostí.

Ochrana obyvatelstva – je plnění úkolů civilní ochrany, zejména varování, evakuace, ukrytí a nouzové přežití obyvatelstva a další opatření k zabezpečení ochrany života, zdraví a majetku.

IZS se použije při mimořádné události a při současném provádění záchranných a likvidačních prací dvěma nebo více složkami IZS. [3,6,7,19]

3 ZÁKLADNÍ SLOŽKY IZS

Základní složky IZS jsou určeny k likvidaci mimořádných událostí, antropogenních a přírodních katastrof. Dále zajišťují nepřetržitou pohotovost přijmout hlášení o vzniku mimořádné události a její vyhodnocení a odhad potřebných sil a prostředků. V místě mimořádné události zajišťují neodkladný zásah a rozmisťují základní složky IZS po celém území ČR. [3,4]

Mezi základní složky IZS patří [7]:

- Hasičský záchranný sbor České republiky (HZS ČR),
- jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany,
- poskytovatelé zdravotnické záchranné služby (PZZS),
- Policie České republiky.



Obrázek č. 1 Základní složky IZS [20]

3.1 Hasičský záchranný sbor České republiky

HZS ČR je zřízen ze zákona č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky. HZS ČR zabezpečuje koordinovaný postup při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací. Jeho úkolem je chránit životy a zdraví obyvatel a majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech.

Úkoly, které HZS ČR plní, jsou vymezeny právními předpisy:

- zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému,
- zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení,
- zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně. [4,6,7]

HZS ČR je oprávněn uzavírat jménem ČR s určenými subjekty dohody, které upravují bližší podmínky a způsob vzájemné spolupráce.

Hasičský záchranný sbor ČR tvoří:

- Generální ředitelství HZS ČR, které je součástí Ministerstva vnitra,
- hasičské záchranné sbory krajů,
- Střední odborná škola požární ochrany a Vyšší odborná škola požární ochrany ve Frýdku – Místku,
- Záchranný útvar HZS ČR v Hlučíně. [3]



Obrázek č. 2 Znak HZS ČR [21]

3.2 Jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany

Legislativním dokumentem pro JPO je zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně. Jednotky požární ochrany (JPO) jsou vybudovány proti požárům, živelním pohromám a jiným mimořádným událostem. Druhy JPO se dělí na čtyři kategorie:

- jednotky hasičského záchranného sboru kraje (HZS) se skládají z příslušníků HZS, kteří jsou určeni k výkonu služby na stanicích HZS kraje,
- jednotky HZS podniku, které jsou složeny z právnických nebo podnikajících fyzických osob – vykonávají činnost jako své zaměstnání,
- jednotky sboru dobrovolných hasičů obce jsou složeny z členů, kteří činnost vykonávají dobrovolně – není to jejich zaměstnání,
- jednotky sboru dobrovolných hasičů podniku, které jsou složeny z právnických nebo podnikajících fyzických osob – vykonávají činnost dobrovolně. [3,6]

Pro účely plošného pokrytí jsou jednotky PO rozděleny do šesti kategorií:

- JPO I – jednotka HZS ČR, zajišťuje výjezd jednoho až tří družstev. Družstvo se skládá z velitele a pěti osob (1+5) a zmenšené družstvo z velitele a tří osob (1+3) nebo jejich kombinace.
- JPO II/1 – jednotka sboru dobrovolných hasičů se zřizuje v obci nad 1000 obyvatel a zabezpečuje výjezd družstva o zmenšeném početním stavu.
- JPO II/2 – jednotka sboru dobrovolných hasičů se zřizuje v obci nad 1000 obyvatel a zabezpečuje výjezd dvou družstev o zmenšeném početním stavu.
- JPO III/1 – jednotka sboru dobrovolných hasičů se zřizuje v obci nad 1000 obyvatel a zabezpečuje výjezd družstva o zmenšeném početním stavu.
- JPO III/2 – jednotka sboru dobrovolných hasičů se zřizuje v obci nad 1000 obyvatel a zabezpečuje výjezd dvou družstev o zmenšeném početním stavu.
- JPO IV – jednotka hasičského záchranného sboru podniku, kterou zřizuje právnická nebo podnikající fyzická osoba, poskytuje speciální techniku na výzvu OPS HZS ČR většinou na základě písemné dohody.
- JPO V – jednotka sboru dobrovolných hasičů obce zabezpečuje výjezd družstva o zmenšeném početním stavu (1+3).
- JPO VI – jednotka sboru dobrovolných hasičů podniku, kterou zřizuje právnická nebo podnikající fyzická osoba, poskytuje speciální techniku na výzvu OPS HZS ČR většinou na základě písemné dohody.
- Nezařazené – nezařazená jednotka sboru dobrovolných hasičů obce má základní početní stav jako jednotka JPO V. Nezařazené jednotky PO se zpravidla zařazují do druhého vyššího stupně poplachu v poplachových plánech. [3,6,22]

Tabulka č. 1 Operační hodnota kategorií jednotek PO [3,4]

Kategorie jednotek PO	JPO I	JPO II	JPO III	JPO IV	JPO V	JPO VI
Doba výjezdu (min.)	2	5	10	2	10	10
Územní působnost (min.)	20	10	10	není	není	není
Počet jednotek PO	238	202	1339	94	5802	256
Druh jednotky PO	HZS kraje	SDH obce	SDH obce	HZS podniku	SDH obce	SDH podniku

Každá jednotka PO má operační hodnotu, kterou tvoří doba výjezdu po vyhlášení poplachu a územní působnost. Operační hodnota svědčí o schopnosti JPO při provádění činností zdolávání požárů a záchranných pracích při živelních pohromách, mimořádných událostech a ochraně obyvatelstva.

Doba výjezdu je časový úsek od vyhlášení poplachu po výjezd z místa dislokace.

Územní působnost je vzdálenost pro dojezd jednotek PO k místu zásahu uvedená v minutách. Doba dojezdu je závislá na vzdálenosti místa dislokace, dopravních podmínkách a povětrnostních podmínkách. [2]

Tabulka č. 2 Základní tabulka plošného pokrytí jednotkami PO [8]

Základní tabulka plošného pokrytí		
Stupeň nebezpečí území obce		Počet jednotek PO a doba jejich dojezdu na místo zásahu
I	A	2 JPO do 7 min. a další 1 JPO do 10 min.
	B	1 JPO do 7 min. a další 2 JPO do 10 min.
II	A	2 JPO do 10 min. a další 1 JPO do 15 min.
	B	1 JPO do 10 min. a další 2 JPO do 15 min.
III	A	2 JPO do 15 min. a další 1 JPO do 20 min.
	B	1 JPO do 15 min. a další 2 JPO do 20 min.
IV	A	1 JPO do 20 min. a další 1 JPO do 25 min.

2 JPO – síly a prostředky dvou jednotek PO,

1 JPO – síly a prostředky jedné jednotky PO.

Při stanovení stupně nebezpečí se vychází z počtu obyvatel, charakteru území a počtu požárů vzniklých v jednom roce. Stanovení stupně a kategorie nebezpečí určuje zákon č. 247/2001 Sb., o organizaci a činnosti jednotek požární ochrany.

Jsou stanoveny čtyři stupně nebezpečí:

- I. stupeň – nejvíce nebezpečný (historická centra velkých měst, velké nemocnice),
- II. stupeň – středně nebezpečný (sídliště, hotely),
- III. stupeň – nebezpečný (malé obce do 4000 obyvatel),
- IV. stupeň – málo nebezpečný (málo osídlené území).

Princip plošného pokrytí musí být volen tak, aby území obce bylo podle stupně nebezpečí zabezpečeno množstvím sil a prostředků při splnění doby dojezdu na místo zásahu. Tabulkou plošného pokrytí je určen počet jednotek PO a doba dojezdu na místo. [3,8,9]

3.3 Poskytovatelé zdravotnické záchranné služby

Legislativou je zákon č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě, který upravuje podmínky pro poskytování ZZS, povinnosti a práva ZZS a povinnosti poskytovatelů akutní lůžkové péče k zajištění návaznosti poskytovaných zdravotních služeb, dále podmínky pro zajištění připravenosti poskytovatele ZZS na řešení krizových situací a mimořádných událostech, výkon veřejné správy v oblasti ZZS. ZZS je tvořena čtrnácti územními středisky s právní subjektivitou pokrývající území všech krajů a hlavního města Prahy. Součástí jsou výjezdová stanoviště. Výjezdové skupiny se řídí zdravotnickými operačními středisky. Zřizovateli územních středisek jsou kraje a hlavní město Praha. Přednemocniční neodkladná péče je hrazena ze státního rozpočtu a zdravotního pojištění. [3,4]

ZZS zajišťuje nepřetržitou pohotovost, aby byla dostupnost přednemocniční neodkladné péče při plošném pokrytí ČR do 15 minut, ale některá literatura uvádí i 20 minut od přijetí zprávy na tísňovou linku. [4,6]

ZZS poskytuje přednemocniční neodkladnou péči (PNP), to je péče o postiženého na místě vzniku úrazu, náhlého onemocnění a během dopravy k dalšímu ošetření a předání do zdravotnického zařízení.

PNP je poskytována při stavech které:

- bezprostředně ohrožují život postiženého,
- mohou vést prohlubováním chorobných změn k náhlé smrti,
- způsobí bez rychlého poskytnutí odborné první pomoci trvalé chorobné změny,
- působí náhlé utrpení a náhlou bolest,
- působí změny chování a jednání postiženého, ohrožují jeho samotného nebo jeho okolí. [6,8]

Základní úkoly ZZS není jen PNP, ale i následující úkoly:

- kvalifikovaný příjem, zpracování a vyhodnocení tísňových výzev a určení nejvhodnějšího způsobu poskytování PNP,
- poskytování nebo zajištění PNP na místě vzniku úrazu nebo náhlého onemocnění, při dopravě postiženého a při jeho předávání ve zdravotnickém zařízení odborně způsobilém k poskytování zdravotní péče,
- dopravu raněných, nemocných a rodiček v podmínkách PNP mezi zdravotnickými zařízeními,
- dopravu související s plněním úkolů transplantačního programu,
- dopravu raněných a nemocných v podmínkách PNP ze zahraničí do ČR,
- PNP při likvidaci zdravotních následků hromadných neštěstí a jiných mimořádných událostí,
- koordinaci součinnosti s praktickými a žurnálními lékaři a s lékařskou službou první pomoci,
- rychlou přepravu odborníků k zabezpečení neodkladné péče do zdravotnických zařízení, které jimi nedisponují, popřípadě léků, krve a jejich derivátů a biologických materiálů nezbytně potřebných k dalšímu poskytování již zahájené neodkladné péče,
- součinnost s hasičskými záchrannými sbory krajů a operačními a informačními středisky IZS,
- výuková činnost v poskytování PNP.[6,8]

Ne všechny případy vyžadují stejnou lékařskou a zdravotní péči. ZZS zahrnuje výjezdové skupiny:

- Rychlá zdravotnická pomoc (RZP) – posádka složená z řidiče a zdravotnického záchranáře, kteří vyjždí k postiženému, který není ve stavu bezprostředního ohrožení života. Postiženému je poskytnuta odborná zdravotnická pomoc a transport do zdravotnického zařízení. Není zde přítomen lékař, ale kvalifikovaný zdravotnický záchranář.
- Rychlá lékařská pomoc (RLP) – posádka se skládá z řidiče, zdravotnického záchranáře a lékaře, kteří vyjždí k postiženým s bezprostředním ohrožením života např. závažné dopravní nehody, těžké úrazy a případy, kdy hrozí selhání základních životních funkcí a zhoršení stavu postiženého.
- Letecká záchranná služba (LZS) – probíhá s pomocí speciálně vybaveného vrtulníku a posádky složené z lékaře a zdravotnického záchranáře.
- Rendes – vous systém (RV) – součinnost posádek RZP a RLP s lékařem v jiném autě. Lékař poskytne lékařskou pomoc a poté odjíždí k jinému případu.
- Doprava raněných, nemocných a rodiček (DRNR) – vozidlo, které je označováno jako transportní, převozná sanita s řidičem. Sanita je vybavena nejnútnejším lékařským materiálem. [3,6,8]

3.4 Policie ČR

V roce 1991 schválila Česká národní rada zákon č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, na jeho základě vznikla Policie České republiky. Nejaktuálnější je zákon č.273/2008 Sb., o Policii České republiky. [3,23]

Policie ČR je ozbrojeným bezpečnostním sborem, který plní úkoly ve věcech vnitřního pořádku a bezpečnosti v rozsahu vymezeném ústavními zákony, zákony a ostatními právními předpisy. Při plnění úkolů spolupracuje s mezinárodními organizacemi a policejními institucemi a bezpečnostními sbory jiných států. [3,23]

Organizace Policie ČR:

- Policejní prezídium ČR – v čele je policejní prezident,
- Útvary Policie ČR s celostátní působností,
 - Útvar pro odhalování organizovaného zločinu, korupce a závažné hospodářské činnosti,

- ochranná služba,
 - Ředitelství služby kriminální policie,
 - Útvar rychlého nasazení,
 - letecká služba,
 - Útvar operativní dokumentace služby kriminální policie,
 - zvláštní technický útvar služby kriminální policie,
 - Kriminalistický ústav Praha,
 - Národní ústředna Interpolu Praha,
 - Úřad dokumentace a vyšetřování zločinů komunismu.
- Útvary Policie ČR s územně vymezenou působností – nyní působí 14 krajských ředitelství. Slouží veřejnosti ve vymezeném teritoriu. Při plnění úkolů hospodaří s finančními prostředky ze státního rozpočtu. V rámci útvarů s územní působností mohou působit teritoriální útvary:
 - služba pořádkové policie,
 - služba kriminální policie,
 - služba dopravní policie,
 - služba právních činností,
 - ochranná služba,
 - služba policie pro odhalování korupce a závažné hospodářské trestné činnosti,
 - služba cizinecké policie,
 - služba rychlého nasazení,
 - služba železniční policie,
 - letecká služba.
 - Ředitelství služby železniční policie. [4,6]

Povinnosti příslušníka Policie ČR:

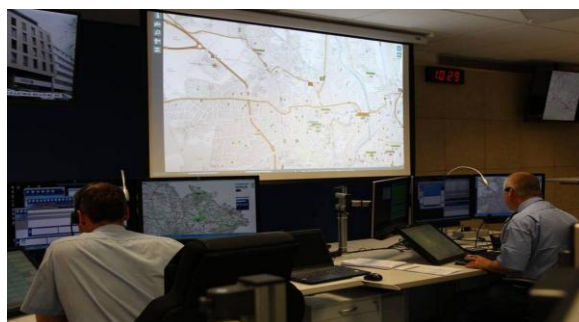
- chránit bezpečnost osob a majetku,
- spolupůsobit při zajišťování veřejného pořádku a při porušení činit opatření k jeho obnovení,
- vést boj proti terorismu,
- odhalovat trestné činy a jeho pachatele,
- vést vyšetřování trestné činnosti,

- zajišťovat ochranu státních hranic ve vymezeném rozsahu,
- zajišťovat ochranu ústavních činitelů a chráněných osob,
- zajišťovat ochranu zastupitelských úřadů, Parlamentu ČR, prezidenta ČR, Ústavního soudu, Ministerstva zahraničních věcí, vnitra a dalších objektů zvláštního významu,
- dohlížet na bezpečnost a plynulost silničního provozu,
- odhalovat přestupky,
- vyhledávat celostátní pátrání,
- zajišťovat pohotovostní ochranu jaderných zařízení, které určí Vláda ČR a podílí se na fyzické ochraně jaderného materiálu při jeho přepravě. [6]

Policista má povinnost provést úkon v rámci své pravomoci i v době mimo službu, je-li bezprostředně ohrožen život, zdraví nebo svoboda osob nebo je-li ohrožen majetek nebo došlo-li k útoku na tyto hodnoty. Dále je povinen před provedením úkonu použít slova „Jménem zákona“ a odpovídající výzvy. Zaměstnanec Policie ČR prokazuje příslušnost služebním stejnokrojem, služebním průkazem nebo odznakem, na kterých je identifikační číslo policisty. Jestliže to nejde některým z těchto způsobů, prokáže se ústním prohlášením „Policie“. [24]

Operační středisko – hlavním úkolem je zabezpečit nepřetržitý provoz na lince tísňového volání 158 i ve spolupráci s evropskou tísňovou linkou 112, při výkonu služby a koordinaci činnosti policistů. Shromažďuje informace o bezpečnostní situaci ČR. Na základě přijatých informací organizují a řídí opatření k ochraně veřejného pořádku, k odhalování trestné činnosti a dopadení jejich pachatelů, k pátrání hledaných a pohřešovaných osob nebo věcí.

Úkoly Policie ČR při krizových a mimořádných událostí – Policie ČR řeší krizové situace týkající se vnitřní bezpečnosti a veřejného pořádku a podílí se na ochraně obyvatelstva při vyhlášení krizového stavu. Při zásahu složek IZS v prostoru mimořádné události policejní hlídka obsadí stanoviště, uzavře vnější zónu zásahu a reguluje vstup osob a vozidel do vnější zóny. V prostoru zásahu policisté chrání bezpečnost majetku, osob a silničního provozu a dále zajišťuje veřejný pořádek. [24]



Obrázek č. 3 Operační středisko policie Olomouc [25]

4 KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Krizová událost přitahuje zájem médií, veřejnosti, zainteresovaných a nezainteresovaných orgánů a přihlížejícím, kteří se mohou k této události připlést. Negativní pozornost může poškodit jméno subjektu. Téměř žádná krize nepřichází sama od sebe, ale je způsobena neetickým a neprofesionálním chováním, dlouhodobým podceňováním, chybami v managementu, zanedbáním pravidel v kterémkoli oboru lidské činnosti. Krize by se měla předvídat, počítat s ní a připravit se na ni. Krizová komunikace je komunikování v době krize, což je po krizové události i před ní. „Předudálostní“ krizovou komunikaci používáme záměrně a dobrovolně, ze svobodného rozhodnutí, ale „poudálostní“ použijeme vynuceně, pod časovým tlakem a ve stresu. Krizová komunikace je forma sociální komunikace a je nástrojem krizového řízení. Může být verbální nebo neverbální. [10]

4.1 Předmět a cíle krizové komunikace

Předmětem je výměna informací nebo sdělení:

- mezi orgány, silami a prostředky IZS,
- odborníkům, soudním znalcům, médiím, orgánům činným v trestním řízení, veřejnosti a vyšetřujícím mimořádné události, katastrofy, hromadná neštěstí a nehody,
- rodinným příslušníkům, podřízeným, zaměstnancům firmy a jiným fyzickým a právnickým osobám o potenciální, přibližující se nebo existující mimořádné události, probíhající krizové situaci a opatřeních. Informace se předávají proto, aby dopady krizové události byly zmírněny, eliminovány nebo odstraněny.

Cílem je uvolnění hodnotné, přesvědčivé, včasné, důvěryhodné a správné informace ve vyhovujícím čase a na správném místě, aby došlo k dosažení:

- odborné a včasné připravenosti orgánů a prvků krizového řízení k následujícím činnostem;
- zabránit panice, zmírnit nejistotu, zajistit efektivní chování členů rodiny, podřízených, zaměstnanců firmy, veřejnosti a posílit víru v budoucnost,
- zmírnit nebo zabránit rozsahu negativní publicity, zachovat dobré jméno a celistvost týkajícího se orgánu nebo prvku systému krizového řízení, právnické nebo fyzické osoby, firmy, která by mohla být označena jako původce nebo příčina krizové události. [10]

5 KRIZOVÁ KOMUNIKACE V IZS

Krizová komunikace v IZS je připravena pro potřebu jednotlivých úrovní koordinace mezi složkami, ústředními správními úřady, ministerstvy, správními úřady s rozšířenou působností nebo s působností ve správních obvodech obcí s rozšířenou působností a mezi obcemi a u každého z těchto subjektů. [11]

Ke krizové komunikaci slouží:

- účelová telekomunikační síť ministerstva, která zabezpečuje připojení hromadné radiokomunikační sítě IZS, hlasovou a datovou komunikaci,
- hromadná radiokomunikační síť IZS provozovaná ministerstvem a její použití slouží k běžnému provozu složek jako jediného radiokomunikačního prostředku a používá se tam, kde byl ukončen přechod z radiokomunikačních technologií do hromadné sítě,
- veřejná mobilní a veřejná pevná telekomunikační síť, ve které je spojení jištěno v rámci regulačních opatření uplatněním přednostního spojení,
- prostředky mobilní telekomunikační sítě vyčleněné k opatření spojení orgánů krizového řízení včetně datového přenosu,
- záložní rádiová síť v přímém režimu na určeném kmitočtu, eventuálně v režimu umožňujícím propojení,
- spojky nebo vytvořená rádiová síť pro tranzitní přenos zpráv, které se aplikují při selhání všech technologií,
- mobilní telekomunikační sítě a zařízení, jejichž nasazení může povolit velitel zásahu nebo územně příslušné operační a informační středisko při nedostačující kapacitě standardně používaných spojovacích prostředků. [11]

6 KOMUNIKACE MEZI DISPEČINKEM A VOLAJÍCÍM

Lidé, kteří volají na jednu z linek IZS, se většinou nacházejí v neobvyklé situaci. Volající může být nervózní, zmatený, rozčilený a nemusí být schopen popsat místo události. Hovor mohou ztížit i okolní podmínky např. povětrnostní podmínky, hluk, mohou nastat různé komunikační šumy. Dispečeři mají velmi těžkou úlohu uklidnit volajícího a získat od něj důležité a podrobné informace, které jsou hlavní pro rozhodnutí dispečera, aby věděl, jakou posádku má na místo poslat. Tím se zvýší pacientova šance na přežití. Dispečeři mají nedostatek času, protože mohou být vystaveni různým typům slovní agrese, jsou na ně kladeny vysoké nároky v oblasti zodpovědnosti a okamžitého racionálního rozhodování.

Rozlišují se tři typy volání. První je, když volá osoba zasažená, druhý typ je, že volající je svědkem události a je na místě zásahu, a třetí typ je volání přes další osobu, což může mít za následek zkreslení situace. [12]

6.1 Základy efektivní komunikace operačního střediska

Úvod hovoru – ohlášení jménem organizace, pozdrav, navázání kontaktu. Důležité není jen to, co dispečer říká, ale i jak to říká, technika projevu, barva a tón hlasu.

Téma hovoru – kdo volá? Odkud volá? Co se stalo? Jaké má potíže? A informovat o tom, jak bude výzva řešena.

Závěr hovoru – vyslání posádky, popřípadě dispečer provádí telefonickou asistovanou neodkladnou resuscitaci.

Zásady a techniky vedení hovoru:

- jednu otázku vyjádřit jednou větou, používat mnoho otázek je nad schopnost volajícího,
- vyhýbat se sugestivním otázkám, mohli bychom tak volajícímu vnutit odpověď, kterou by jinak neřekl,
- vyhýbat se složitým větným celkům, nepoužívat cizí slova a odborné výrazy,
- nepoužívat dlouhé otázky, volající bývá ve stresu a mohlo by dojít k přecenění vnímání volajícího,
- jednoduchá akceptace, slovem ano dáváme najevo, že rozumíme,
- parafrázování, opakovat slova, která říká volající, a tím se ujistit, že jsme dobře rozuměli (např. místo zásahu),

- nespěchat během komunikace, mohlo by to vést k přehlédnutí nebo podcenění závažného příznaku nebo k chybnému určení místa zásahu. Důležité je dát si pozor na podobné názvy ulic atd. Důležité je ujistit se, jestli s volajícím hovoříme o stejné lokalitě místa zásahu,
- dispečer nesmí podléhat antipatiím, opilý volající, psychiatrický pacient,
- první dojem je rozhodující poslední zůstává, nenechat se ovlivnit prvotní informací, ale vnímat celý rozhovor,
- přizpůsobit otázky věku volajícího a úrovni myšlení, ujistit se zda nám volající rozumí,
- pokusit se volajícího uklidnit,
- během rozhovoru je důležité vnímat i to, co není řečeno např. zvuky, emoce ve slovech, prostředí. [12]

7 KOMUNIKAČNÍ PROCES A PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÁ POMOC

Psychosociální pomoc se specializuje na zjišťování a uskutečňování specifických psychosociálních potřeb lidí, které u nich nastaly ve spojitosti s mimořádnou událostí. Potřeby mohou být psychické, emoční, duchovní, sociální a praktické. [13]

- Kde: místo, kde probíhá komunikace – předností je hledat neodkladné řešení a ne pohodlí nebo nepohodlí lidí. Pozornost zaměřujeme na cíl a ne na komfort a psychické pocity zúčastněných. Krizová situace často neumožňuje plánovat ani předvídat. Pomoc může být poskytována v nemocnici, márnici, na místě neštěstí.
- Kdo – osoba, která vstupuje do komunikačního procesu. Autorka Jaroslava Ester Evangelu říká, že na osobě, která do procesu vstupuje, závisí úspěch akce. Tato osoba musí mít nezbytné dovednosti, vlastnosti a návyky. Modelová situace, která je nacvičena, je nezbytná, ale někdy může i pomoci vrozená charakteristika. [14] Podle Štěpána Vymětal do této skupiny řadí všechny zasažené osoby např. děti, dobrovolníky, pozůstalé atd. Pomoc nejčastěji poskytují zdravotníci, psychologové a osoby, které jsou na tyto situace proškolené. [13]
- Kdy – zahájit komunikaci. Počátek komunikace je vyvolán situací. Psychosociální potřeby mohou probíhat v urgentní fázi, což je 24 – 48 hodin po události, ale někdy mohou potřeby přetrvávat až v roky, ale to záleží na dané události a počtu zasažených lidí.
- Proč – Jaroslava Ester Evangelu se v tomto bodě zabývá důvodem, proč k situaci došlo a zajistit co nejvíce informací, aby bylo nebezpečí odvráceno a nebyly ohroženy další osoby. [14] Štěpán Vymětal říká, že jde o budování odolnosti společnosti proti následkům. [13]
- Co – tento a následující bod popisuje pouze Štěpán Vymětal. Náplní psychosociální pomoci je sociální podpora, praktická pomoc, psychologická podpora a vzájemná podpora, pomoc a svépomoc zasažených lidí.
- Jak – psychosociální pomoc se snaží posilovat vlastní schopnosti zasažených lidí a naplňuje jejich psychosociální potřeby. [13]
- S kým – tímto a následujícími třemi body se zabývá Jaroslava Ester Evangelu. Je to osoba, se kterou je navázána komunikace a je nutné s ní problém řešit. Tato osoba

je velmi často ve stresu. Osoba, která vstupuje do komunikace, by měla znát procesy řešení v davu a s jednotlivcem.

- S jakým výsledkem – vědět, čeho je dobré se vyvarovat a jak zajistit prvotřídní výsledek. Důležité je i vědět jak trénovat.
- Za jakým účelem – v zátěžových situacích pro odvrácení násilí nebo záchranu musí jedinec umět lhát. Kdyby to neuměl, nemusel by provést komunikaci za pravým účelem. [13,14,15]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

8 VÝZKUMNÝ CÍL A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Cílem praktické části bakalářské práce je zmapovat povědomí o krizové komunikaci mezi jednotlivými pracovníky složek IZS Olomouckého kraje. Na základě toho jsem zvolila tyto výzkumné otázky.

VO1: Jak vnímají jednotlivé složky IZS pojem krizová komunikace?

VO2: Považují jednotlivé složky IZS krizovou komunikaci ve své práci za důležitou?

VO3: Setkali se jednotlivé složky IZS se školením na krizovou komunikaci?

VO4: Jak často podstupují jednotlivé složky IZS školení?

VO5: Jaký vidí přínos krizové komunikace jednotlivé složky IZS pro jejich profesi?

VO6: Využili někdy jednotlivé složky IZS krizovou komunikaci v praxi?

9 METODIKA

Pro praktickou část práce byl zvolen kvalitativní přístup zpracování dat. Ve výběru výzkumného vzorku je nejrozšířenější metoda záměrného – účelového výběru. To znamená, že vyhledáváme účastníky podle jejich vlastností. Kritériem je vybraná vlastnost nebo stav. V tomto výzkumu jsem využila prostý záměrný výběr, který se řadí mezi nejjednodušší variantu, kde základním kritériem pro výběr byla pracovní pozice v jedné z některých složek IZS. Tímto způsobem se z potenciálně dotazovaných vybírají ti, kteří jsou vhodní pro účast ve výzkumu a s účastí souhlasí.

Ve výzkumu jsem dále také použila metodu sněhové koule, je to častý a efektivní způsob získávání účastníků do výzkumu. Prostřednictvím prvního kontaktu jsem získala skupinu prvních kandidátů, kteří následně kontaktovali své známé či spolupracovníky.

Další použitou metodou je výběr souboru samosběrem, který je založen na principu dobrovolnosti, účastníci projeví aktivní zájem se výzkumu zúčastnit. [16]

9.1 Kvalitativní výzkum

Kvalitativní výzkum přispívá k rozšíření znalostí o člověku. Neexistuje jednotný způsob, jak dělat kvalitativní výzkum. Kvalitativní výzkumník si vybírá téma a určí si základní výzkumné otázky.

Otázky může upravovat nebo rozšiřovat během sběru, analýzy dat a v průběhu výzkumu. Z důvodu obohacování otázek se výzkum považuje za pružný typ výzkumu. Výzkumník analyzuje a vyhledává informace, které pomáhají k osvětlení výzkumných otázek. V kvalitativním výzkumu probíhá sběr dat v delším časovém intervalu. Výzkumník sbírá data a provádí jejich analýzu a podle výsledků se rozhodne, zda data potřebuje nebo ne.

Základní metody kvalitativního přístupu jsou čtyři, a to pozorování, texty a dokumenty, interview, audio a videozáznamy. Pro svoji výzkumnou část jsem si zvolila interview v podobě elektronického dotazníku.

Úkolem je objasnit, jak lidé v určitém prostředí a situaci dochází k pochopení toho, co se děje a proč jednají určitým způsobem. Kvalitativní výzkumník by se měl pokusit své poznatky uvést do souvislosti. Výzkumník vytváří popis toho, co zaznamenal, a snaží se nevynechat nic, co by mohlo vyjasnit situaci. Zohledňujeme působení kontextu, situaci a

podmínky. Přínosem kvalitativní metodologie jsou přístupy, pomocí kterých navrhujeme teorii sledovaného fenoménu. [17, 18]

9.2 Polostrukturovaný rozhovor

Polostrukturovaný rozhovor (interview) je nejrozšířenější metoda interview. Polostrukturovaný rozhovor potřebuje náročnější technickou přípravu.

Formujeme znázornění, které je pro dotazované závazné. Takové znázornění specifikují okruhy otázek, na které se účastníků budeme ptát. Je možné zaměňovat pořadí okruhů, dle možností a potřeb pořadí upravujeme, abychom maximalizovali výtěžnost rozhovoru.

Některé okruhy jsou nechány na tazateli, včetně znění a pořadí otázek, ale můžeme vyžadovat po tazateli dodržení a znění otázek. U polostrukturovaného rozhovoru je vhodné upřesnit a vysvětlit odpovědi dotazovaného. Na otázky se mohou nabalovat různé doplňující otázky a témata, které tazateli připadali vhodně rozšiřující původní zadání. Doplňující otázky přinášejí navazující informace, které pomáhají lépe pochopit problém, jenž nás zajímá. [24]

9.3 Způsob sběru dat

V oblasti kvalitativních metod je metoda sněhové koule z nejčastěji používaných. Prvky samosběru využívají také některé metody sněhové koule. Charakteristickým východiskem této metody je získání kontaktu s první vlnou účastníků výzkumu. Pomocí prvního kontaktu získáme skupinu prvních kandidátů. Můžeme sledovat věkovou nebo profesní linii, nebo určité znaky, které jsou pro nás důležité. Můžeme si sestavit pořadí kandidátů, protože někteří mohou odmítnout účast ve výzkumu. Podobu sněhové koule měníme a vytváříme v průběhu výzkumu v závislosti z hlediska uspokojení dat.

Díky těm, kteří se výzkumu se souhlasem zúčastní, začíná druhá fáze. Kromě dalších získaných dat získáme i další kandidáty. Celý proces opakujeme až do uspokojení výzkumu. Získáme soubor, který je bohatý, ale je limitovaný například sociálními nebo kulturními vazbami. [18]

10 POPIS VÝZKUMNÉHO VZORKU

Kritériem pro výběr vhodných respondentů bylo zaměstnání u Policie ČR, Hasičského záchranného sboru nebo poskytovatele zdravotnické záchranné služby v Olomouckém kraji.

Ve výběru respondentů bylo 9 zaměstnanců Policie ČR v průměrném věku 33 let s průměrnou délkou zaměstnání 11 let, 5 zaměstnanců Hasičského záchranného sboru, kteří byli v průměrném věku 29 let s průměrnou délkou zaměstnání 7 let, a 4 zaměstnanci poskytovatelé zdravotnické záchranné služby v průměrném věku 37 let s průměrnou délkou zaměstnání 11 let.

Tabulka č. 3 Popisná statistika respondentů z řad u Policie ČR

Složka zaměstnání	Pracovní pozice	Věk	Délka zaměstnání (rok)
Policie ČR	Inspektor pořádkové policie	46	16
Policie ČR	Inspektor	29	9
Policie ČR	Inspektor	29	8
Policie ČR	Inspektor	30	10
Policie ČR	Skupina dokumentace	37	17
Policie ČR	Vrchní asistent	28	7,5
Policie ČR	Dokumentarista	32	12
Policie ČR	Skupina dopravních nehod na dopravním inspektorátu	30	9
Policie ČR	Inspektor	30	9
Průměrná hodnota		33	11

Tabulka č. 4 Popisná statistika respondentů z řad Hasičského záchranného sboru

Složka zaměstnání	Pracovní pozice	Věk	Délka zaměstnání (rok)
Hasičský záchranný sbor	Velitel jednotky sboru dobrovolných hasičů	25	10
Hasičský záchranný sbor	Hasič	23	1
Hasičský záchranný sbor	Podpraporčík, vrchní asistent	52	23
Hasičský záchranný sbor	Hasič	23	1
Hasičský záchranný sbor	Člen sboru dobrovolných hasičů	23	1
Průměrná hodnota		29	7

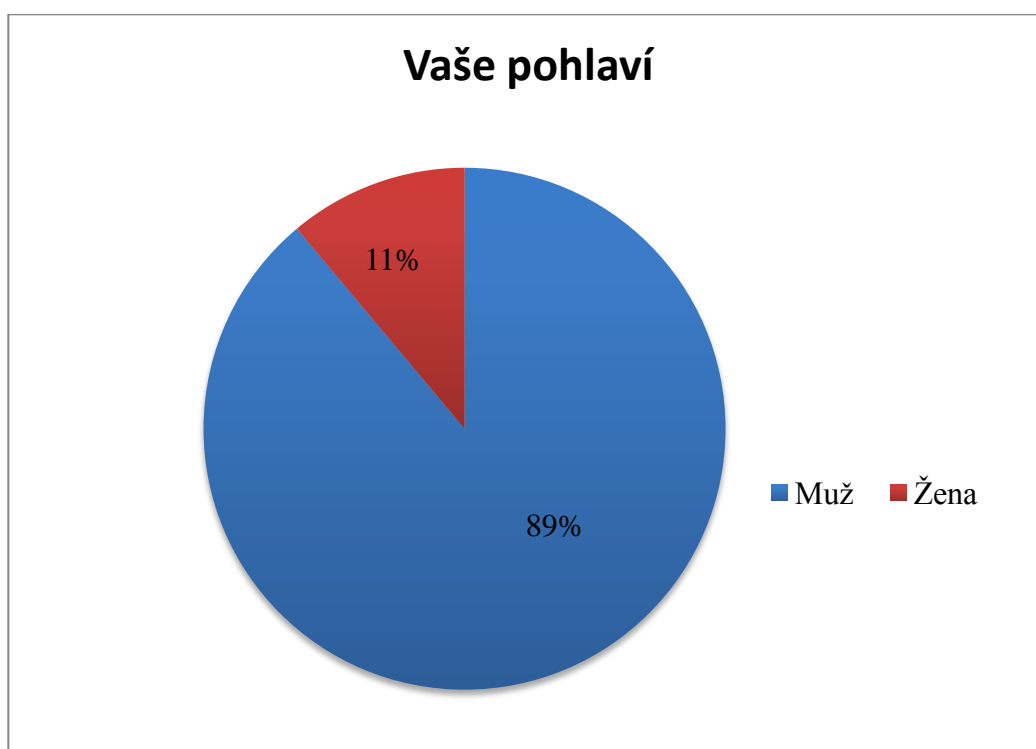
Tabulka č. 5 Popisná statistika respondentů z řad poskytovatelů zdravotnické záchranné služby

Složka zaměstnání	Pracovní pozice	Věk	Délka zaměstnání (rok)
Poskytovatelé zdravotnické záchranné služby	Zdravotnický záchranář	52	20
Poskytovatelé zdravotnické záchranné služby	Dispečer tísňové linky	24	1,5
Poskytovatelé zdravotnické záchranné služby	Nelékařské zdravotnické povolání	38	12
Poskytovatelé zdravotnické záchranné služby	Zdravotnický záchranář	33	11
Průměrná hodnota		37	11

Graf č. 1 Procentuální rozdělení jednotlivých složek IZS z dotazovaných respondentů



Graf č. 2 Zastoupení pohlaví ve výzkumném vzorku



11 PRŮBĚH VÝZKUMU

Výzkum probíhal v rozmezí od února do dubna. Získávání dat probíhalo formou dotazníkového šetření typu polostrukturovaného rozhovoru. Otázky byly sestaveny tak, aby zmapovaly, jaké mají povědomí o krizové komunikaci jednotlivé složky integrovaného záchranného systému Olomouckého kraje.

Na internetovém vyhledávači jsem si zadala do vyhledávání stránku Survio, kde je možné si sestavit dotazník zcela zdarma. Jediné, co k tomu bylo potřeba, je zaregistrovat se pomocí e-mailové adresy, na kterou následně přišel kontrolní e-mail, zda uvedená e-mailová adresa souhlasí. Následně se stačí přihlásit a kliknout na ikonu „vytvořit dotazník“, kde se objeví tři ikony, zda chcete použít šablonu, vlastní dotazník nebo kopírovat dotazník. Já zvolila vytvořit vlastní dotazník. Zadáte název dotazníku a dáte pokračovat. Dále už si sestavujete vlastní otázky, kde máte na výběr spoustu možností, např. zda je otázka povinná, jestli chcete výběr z možností, nebo po dotazovaných vlastní odpověď, nebo výběr z více možností. Nastavit je možné i vzhled dotazníku, platnost a spoustu dalších možností. Před dokončením dotazníku se můžete podívat na náhled a dotazník uložit, pak jej můžete rozeslat mezi dotazované, kteří na konci dotazníku dají jen odeslat dotazník a vám se dotazníky shromažďují na stránkách Survio, kde můžete vidět jednotlivé odpovědi a následně dělat potřebná vyhodnocení.

Výběr výzkumného vzorku probíhal pomocí metody sněhové koule. Konkrétně probíhal tak, že dotazníky byly rozeslány pomocí elektronické pošty a facebooku nejprve mým známým, kteří pracují u Policie ČR, Hasičského záchranného sboru nebo u poskytovatele zdravotnické záchranné služby. Celkově jsem rozeslala žádost 60 lidem, z toho se mi jich nazpět vrátilo 9 od Policie ČR, 5 od Hasičského záchranného sboru a 4 od poskytovatelů zdravotnické záchranné služby.

Ti, kteří byli ochotni dotazník vyplnit, jej vyplňovali ve svém volném čase a následně mi jej poslali zpět prostřednictvím zmíněného programu Survio. Další výběr respondentů probíhal pomocí metody sněhové koule. Tj. poprosila jsem respondenty, kteří již dotazník vyplnili, aby dotazník rozeslali mezi své kolegy nejen v zaměstnání, ale i svým známým, kteří pracují u jiných složek, např. policista hasičům nebo záchranářům a naopak.

Celkově bylo touto metodou získáno 18 dotazníků, které byly následně zpracovávány.

12 ANALÝZA DAT

V rozsahu kvalitativní analýzy polostrukturovaného rozhovoru jsem zvolila metodu interview v podobě elektronického dotazníku. Postup analýzy kvalitativních dat jsem v práci použila metodu vytváření trsů.

Metoda vytváření trsů slouží k seskupování a konceptualizaci určitých výroků do skupin. Skupiny (trsy) by měly vznikat na základě vzájemné podobnosti mezi totožnými jednotkami. Takovým procesem vznikají obecnější, induktivně vytvořené kategorie, které jsou umístěny do určité skupiny (trsu) a je seskupováno s konkrétními opakujícími se znaky a určitým charakteristickým uspořádáním. [18]

Společným znakem trsu může být vyhledávání výroků dotazovaných osob v pasážích, které se týkají vymezeného tématu. Základní princip metody vytváření trsů je uspořádat a seskupit data, má rozsah určité hierarchie, neboť vytváříme obecnější jednotky. [18]

Našla jsem odpovědi na výzkumné otázky, které se týkaly krizové komunikace, co jednotliví pracovníci ve složkách IZS vnímají pod pojmem krizová komunikace, zda krizová komunikace je potřebná k profesi ve složkách IZS, zda jsou na ni školeni a jak často školení podstupují.

13 VÝSLEDKY

V této kapitole popisují výsledky výzkumu pro bakalářskou práci. Uvádím zde výzkumné otázky a odpovědi každého z respondentů.

Cílem bylo zjistit, co dotazovaní ze složek IZS vnímají pod pojmem krizová komunikace, jestli ji někdy využili v praxi a zda jsou na krizovou komunikaci školení.

Výsledky k VO1

VO1: Jak vnímají jednotlivé složky IZS pojem krizová komunikace?

Respondenti z řad Policie ČR vnímají krizovou komunikaci následovně.

První dotazovaný: „Komunikace mezi složkami IZS při krizové situaci“.

Druhý dotazovaný: „Každodenní komunikace s přestupkovými řidiči“.

Třetí dotazovaný: „Téměř veškerá komunikace s lidmi z pozice policisty“.

Čtvrtý dotazovaný: „Jde o komunikaci, která je většinou vyhrocená“.

Pátý dotazovaný: „Je to předem stanovená forma reakce při nastalé krizové/živelné situaci“.

Šestý dotazovaný: „Komunikace při řešení problému.“

Sedmý dotazovaný: „Nevím“.

Osmý dotazovaný: „Komunikaci před, či při vzniku konfliktu a jak tyto konflikty následně úspěšně vyřešit“.

Devátý dotazovaný: „Pod pojmem krizová komunikace vnímám vše, co se týče mé komunikace v mezilidských vztazích, a právě při uplatňování mé profese a prosazování zákona tuto komunikaci používám. Jedná se o určitou analýzu chování osob, s kterými denně komunikuji, a ta mi usnadňuje přístup k osobě a její jedinečnosti při vnímání problémů a prosazení sledovaného záměru při služebním zákroku.“

Respondenti z řad hasičského záchranného sboru vnímají krizovou komunikaci následovně.

První dotazovaný: „Komunikace při nebezpečné nebo stresové situaci“.

Druhý dotazovaný: „Komunikace mezi složkami IZS v době krizové situace“.

Třetí dotazovaná: „Zabezpečení komunikace mezi sebou“.

Čtvrtý dotazovaný: „Komunikace při mimořádné události, kde se řeší problém dané situace a nebo je s tou situací obeznámena veřejnost“.

Pátý dotazovaný: „Komunikace mezi složkami IZS“.

Respondenti z řad poskytovatelů zdravotnické záchranné služby vnímají krizovou komunikaci následovně.

První dotazovaný: „Hromadné neštěstí“.

Druhý dotazovaný: „Příjem a řízení hovoru na tísňových linkách“.

Třetí dotazovaný: „Organizační zvládnutí mimořádné situace“.

Čtvrtý dotazovaný: „Komunikace např. s agresivním pacientem. Umění s každým pacientem komunikovat, byť to není jednoduché“.

Výsledky k VO2

VO2: Považují jednotlivé složky IZS krizovou komunikaci ve své práci za důležitou?

Respondenti z řad Policie ČR odpověděli následovně.

První dotazovaný: „Ano, při koordinaci veškerých složek IZS“.

Druhý dotazovaný: „Ano, v krizové komunikaci musím zachovat etiku a chovat se podle etického kodexu“.

Třetí dotazovaný: „Ano, možnost lepšího zvládnutí vypjaté situace“.

Čtvrtý dotazovaný: „Ne“.

Pátý dotazovaný: „Ano, pro zamezení větší škody a újmy na zdraví či životech lidí“.

Šestý dotazovaný: „Ano, v rámci PČR při komunikaci se stranou“.

Sedmý dotazovaný: „Ne“.

Osmý dotazovaný: „Ano, jelikož se jí dají vyřešit konflikty v počátku či jeho průběhu“.

Devátý dotazovaný: „Ano, umožňuje mi rozpoznat problém a řešit cílenou komunikací“.

Graf č. 3 Procentuální rozložení, zda policisté považují krizovou komunikaci při práci za důležitou



Respondenti z řad Hasičského záchranného sboru odpověděli následovně.

První dotazovaný: „Ano, pro organizace“.

Druhý dotazovaný: „Ano, koordinace složek IZS, efektivita při zásahu“.

Třetí dotazovaný: „Ano, z důvodu připravenosti“.

Čtvrtý dotazovaný: „Ano, při určitých zásazích hasičů je komunikace velmi důležitá, aby byl zásah správně proveden“.

Pátý dotazovaný: „Ano, z toho důvodu, aby každý věděl co má na místě zásahu dělat“.

Graf č. 4 Procentuální rozložení, zda hasiči považují krizovou komunikaci při práci za důležitou



Respondenti z řad poskytovatelů zdravotnické záchranné služby odpověděli následovně.

První dotazovaný: „Ano, urychlení podání první pomoci“.

Druhý dotazovaný: „Ano, připravuje nás na komplikované telefonáty stresujících volajících“.

Třetí dotazovaný: „Ano, platí to samé co na vojně, bez spojení není velení“.

Čtvrtý dotazovaný: „Ano, schopnost se ovládnout, mít trpělivost“.

Graf č. 5 Procentuální rozložení, zda záchranáři považují krizovou komunikaci při práci za důležitou



Výsledky k VO3

VO3: Setkali se jednotlivé složky IZS se školením na krizovou komunikaci?

Respondenti z řad Policie ČR odpověděli následovně.

První dotazovaný: „Ne“.

Druhý dotazovaný: „Ne“.

Třetí dotazovaný: „Ano, při nástupu do zaměstnání“.

Čtvrtý dotazovaný: „Ne“.

Pátý dotazovaný: „Ano, nepravidelně v malém množství“.

Šestý dotazovaný: „Ne“.

Sedmý dotazovaný: „Ne“.

Osmý dotazovaný: „Ne“.

Devátý dotazovaný: „Ano, jednodenní školení završené vydáním osvědčení v rámci základní praxe“.

Graf č. 6 Procentuální rozdělení, zda policisté byli školeni na krizovou komunikaci



Respondenti z řad Hasičského záchranného sboru odpověděli následovně.

První dotazovaný: „Ne“.

Druhý dotazovaný: „Ne“.

Třetí dotazovaný: „Ne“.

Čtvrtý dotazovaný: „Ano, v rámci školení velitelů jednotek v rozsahu 5 hodin jednou za rok“.

Pátý dotazovaný: „Ano, 2 hodiny“.

Graf č. 7 Procentuální rozdělení, zda hasiči podstoupili školení na krizovou komunikaci



Respondenti z řad poskytovatelů zdravotnické záchranné služby odpověděli následovně.

První dotazovaný: „Ano, v rámci zaměstnavatele“.

Druhý dotazovaný: „Ano, školení dispečer pro krizové řízení v rámci NCO-NZO“.

Třetí dotazovaný: „Ano, 2x celodenní nácvik mimořádné situace a její řešení výjezdovými skupinami“.

Čtvrtý dotazovaný: „Ano, školení firmou u zaměstnavatele“.

Graf č. 8 Procentuální rozložení, zda záchranáři podstoupili školení na krizovou komunikaci



Tabulka č. 6 Shrnující přehled školení složek IZS na krizovou komunikaci

Složka IZS	Školení	Kdy (rozsah)
Policie ČR	Ne	
Policie ČR	Ne	
Policie ČR	Ano	Při nástupu do zaměstnání
Policie ČR	Ne	
Policie ČR	Ano	Nepravidelně v malém množství
Policie ČR	Ne	
Policie ČR	Ne	
Policie ČR	Ne	
Policie ČR	Ano	Jednodenní školení završené vydáním osvědčení v rámci základní praxe
Hasičský záchranný sbor	Ne	
Hasičský záchranný sbor	Ne	
Hasičský záchranný sbor	Ne	
Hasičský záchranný sbor	Ano	V rámci školení velitelů jednotek v rozsahu 5 hodin jednou za rok
Hasičský záchranný sbor	Ano	2 hodiny
Poskytovatelé zdravotnické záchranné služby	Ano	V rámci zaměstnavatele
Poskytovatelé zdravotnické záchranné služby	Ano	Školení dispečer pro krizové řízení v rámci NCO-NZO
Poskytovatelé zdravotnické záchranné služby	Ano	2x celodenní nácvik mimořádné situace a její řešení výjezdovými skupinami
Poskytovatelé zdravotnické záchranné služby	Ano	Školení firmou u zaměstnavatele

Výsledky k VO4

VO4: Jak často podstupují jednotlivé složky IZS školení?

Respondenti z řad Policie ČR odpověděli následovně.

První dotazovaný: „Nepodstupuji“.

Druhý dotazovaný: „Nikdy“.

Třetí dotazovaný: „Možná při nástupu k PČR, poté už ne“.

Čtvrtý dotazovaný: „Nepodstupuji“.

Pátý dotazovaný: „Jednou za rok“.

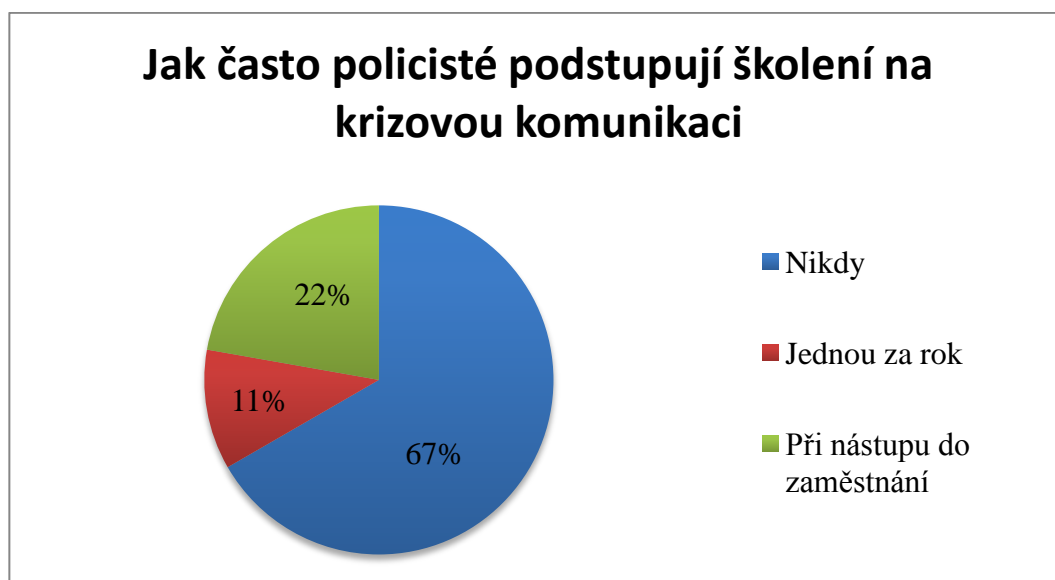
Šestý dotazovaný: „Nikdy“.

Sedmý dotazovaný: „Nepodstupuji“.

Osmý dotazovaný: „Nepodstupuji“.

Devátý dotazovaný: „Dosud jsem nebyl vyslán k opakovanému proškolení“.

Graf č. 9 Procentuální rozdělení toho jak často policisté podstupují školení na krizovou komunikaci



Respondenti z řad Hasičského záchranného sboru odpověděli následovně.

První dotazovaný: „Zatím jsem s tímto nepřišel do styku“.

Druhý dotazovaný: „Nikdy“.

Třetí dotazovaný: „Nepodstupuji“.

Čtvrtý dotazovaný: „Jednou za rok v rozsahu 5 hodin“.

Pátý dotazovaný: „Dvakrát do roka“.

Graf č. 10 Procentuální rozložení toho jak často hasiči podstupují školení na krizovou komunikaci



Respondenti z řad poskytovatelů zdravotnické záchranné služby odpověděli následovně.

První dotazovaný: „Jednou za rok“.

Druhý dotazovaný: „Pouze při nástupu a praxi 1 rok, školení se neopakuje“.

Třetí dotazovaný: „Dosud obvykle 1x ročně, nyní nastoupilo nové vedení ZZS, takže prý budou následovat nějaké změny.“

Čtvrtý dotazovaný: „Byl jsem školen 1x za dobu co na ZZS pracuji“.

Graf č. 11 Procentuální rozložení toho jak často záchranáři podstupují školení na krizovou komunikaci



Výsledky k VO5

VO5: Jaký vidí přínos krizové komunikace jednotlivé složky IZS pro jejich profesi?

Respondenti z řad Policie ČR odpověděli následovně.

První dotazovaný: „Usnadnění práce“.

Druhý dotazovaný: „Krizová komunikace aby mi pomohla jednat s problémovými řidiči“.

Třetí dotazovaný: „Možnost lepšího zvládnutí vypjaté situace“.

Čtvrtý dotazovaný: „Nevidím“.

Pátý dotazovaný: „Zautomatizování chování při krizové situaci a tím minimalizace škod“.

Šestý dotazovaný: „Velký“.

Sedmý dotazovaný: „Nevím“.

Osmý dotazovaný: „Jelikož se jí dají vyřešit konflikty v počátku či jeho průběhu“.

Devátý dotazovaný: „Krizová komunikace je nezbytná a nepostradatelná při výkonu mé profese“.

Respondenti z řad Hasičského záchranného sboru odpověděli následovně.

První dotazovaný: „Lepší zvládnutí organizace na místě události“.

Druhý dotazovaný: „Zjednodušení komunikace mezi IZS“.

Třetí dotazovaný: „Pro lepší a přehlednější komunikaci“.

Čtvrtý dotazovaný: „Určitě je důležitá pro zefektivnění zásahů“.

Pátý dotazovaný: „Větší a lepší efektivita“.

Respondenti z řad poskytovatelů zdravotnické záchranné služby odpověděli následovně

První dotazovaný: „Zlepšení se v postupech PNP“.

Druhý dotazovaný: „Zlepšení slovních obrátů, lepší komunikace s volajícím“.

Třetí dotazovaný: „V mé profesi je důležitost krizové komunikace hlavně v kontaktu s operačním střediskem ZZS a jeho kvalitní návaznosti na poskytovatele zdravotní péče, tzn. ambulance, operační sály, JIP jednotky v okolních zdravotnických zařízeních“.

Čtvrtý dotazovaný: „Schopnost se ovládnout, mít trpělivost“.

Výsledky k VO6

VO6: Využili někdy jednotlivé složky IZS krizovou komunikaci v praxi?

Respondenti z řad Policie ČR odpověděli následovně.

První dotazovaný: „Ano, při řešení oznámení občanů (požáry atd.)“.

Druhý dotazovaný: „Ano, při šetření dopravních nehod“.

Třetí dotazovaný: „Ano, neustále“.

Čtvrtý dotazovaný: „Ne“.

Pátý dotazovaný: „Ano, při požáru, při nehodách, při záplavách atd.“.

Šestý dotazovaný: „Ano, u Policie ČR běžné či každodenní“.

Sedmý dotazovaný: „Ne“.

Osmý dotazovaný: „Ano, při předcházení konfliktů v rámci místa působitě“.

Devátý dotazovaný: „Ano, při běžné policejní činnosti, kdy se snažím vyvarovat moralizování jedince a předejít konfliktu“.

Respondenti z řad Hasičského záchranného sboru odpověděli následovně.

První dotazovaný: „Ano, v nebezpečných situacích“.

Druhý dotazovaný: „Ano, zásahy společně s PČR a ZZS“.

Třetí dotazovaný: „Ne“.

Čtvrtý dotazovaný: „Ano, při požárním zásahu“.

Pátý dotazovaný: „Ne“.

Respondenti z řad poskytovatelů zdravotnické záchranné služby odpověděli následovně

První dotazovaný: „Ano, hokejové utkání, konflikt fanoušků“.

Druhý dotazovaný: „Ano, každý den s každým telefonem“.

Třetí dotazovaný: „Ne“.

Čtvrtý dotazovaný: „Ano, opilí, agresivní pacienti“.

Tabulka č. 7 Přehled využití krizové komunikace složkami IZS v praxi

Složka IZS	Využití v praxi	Za jakých podmínek
Policie ČR	Ano	Oznámení občanům požáry atd.
Policie ČR	Ano	Šetření dopravních nehod
Policie ČR	Ano	Neustále
Policie ČR	Ne	
Policie ČR	Ano	Při požáru, při nehodách, při záplavách atd.
Policie ČR	Ano	Každodenně
Policie ČR	Ne	
Policie ČR	Ano	Předcházení konfliktů v rámci místa působnosti
Policie ČR	Ano	Při běžné policejní činnosti, kdy se snažím vyvarovat moralizování jedince a předejít konfliktu
Hasičský záchranný sbor	Ano	V nebezpečných situacích
Hasičský záchranný sbor	Ano	Zásahy společně s PČR a ZZS
Hasičský záchranný sbor	Ne	
Hasičský záchranný sbor	Ano	Požární zásah
Hasičský záchranný sbor	Ne	
Poskytovatelé zdravotnické záchranné služby	Ano	Hokejové utkání, konflikt fanoušků
Poskytovatelé zdravotnické záchranné služby	Ano	Každodenní telefonáty
Poskytovatelé zdravotnické záchranné služby	Ne	
Poskytovatelé zdravotnické záchranné služby	Ano	Opilí a agresivní pacienti

14 DISKUZE

Výzkumným cílem bakalářské práce bylo zjistit, zda jednotliví pracovníci složek integrovaného záchranného systému vnímají krizovou komunikaci, zda je pro jejich profesi důležitá a jestli na krizovou komunikaci podstupují školení. K tomuto výzkumnému cíli se vztahovaly výzkumné otázky.

Z dosažených výsledků jsem zjistila, že všichni dotazovaní mají nějakou představu o tom, co je to krizová komunikace, až na jednoho, který nevěděl, co si pod tímto pojmem představit. Policisté se shodli, že je to komunikace mezi složkami IZS a dále vůči jejich profesi veškerá komunikace s lidmi z pozice policisty, ať s řidiči nebo výtržníky atd. Hasiči se shodli podobně jako policisté, že je to komunikace mezi složkami IZS a komunikace ve stresové a krizové situaci při zásahu. Pro záchranáře je krizová komunikace především komunikace s pacientem, ne vždy je lehké se domluvit s pacientem, který může být ve stresu, pod návykovou látkou nebo agresivní. Všechny tři složky IZS odpovídaly specificky vůči jejich profesi, ale shodly se na tom, že je to komunikace s lidmi, kteří mohou podléhat krizové situaci a nejednat v danou chvíli s chladnou hlavou, což může vést k agresivitě, a tím ke ztížené komunikaci (krizová komunikace).

Další zaměření bylo na to, zda pracovníci složek IZS považují krizovou komunikaci za důležitou pro svoji profesi. Sedm z devíti dotazovaných policistů se shodlo na tom, že krizová komunikace je pro jejich profesi důležitá. Je pro ně důležitá, aby zvládali vypjaté situace a konflikty. U hasičů se všichni shodli na tom, že je krizová komunikace pro jejich profesi důležitá. Nejčastěji pro efektivitu a koordinaci při zásahu tak, aby byl správně proveden. U záchranářů byla také shoda s důležitostí krizové komunikace. Při jejich profesi je důležitá ke komunikaci s pacientem.

V dotaze na podstoupení školení krizové komunikace odpovědi už nebyly tak jednoznačné, u policistů se se školením setkali čtyři dotazovaní z devíti. U hasičů to byli dva dotazovaní z pěti a u záchranářů všichni dotazovaní. Někteří byli školeni při nástupu do zaměstnání. Většinou se setkali s jednorázovým školením, ale někteří podstupují školení pravidelně v různém intervalu, např. 5 hodin jednou za rok, dvakrát do roka. Myslím si, že to záleží na tom, v jak velkém městě jsou zaměstnání, a jak moc o tom má vedení povědomí a zda to považuje za důležité, aby jejich zaměstnanci byli školeni na krizovou komunikaci. Podle šetření se prokázalo, že nejpravidelněji bývají školeni záchranáři.

Dva policisté nevidí přínos v krizové komunikaci a jeden v tom vidí velký přínos, což je široký pojem. Zbývajících šest policistů si myslí, že jim krizová komunikace usnadňuje práci s jednáním s problémovými řidiči a lidmi. U hasičů byly odpovědi jednoznačné, krizová komunikace je pro ně důležitá pro komunikaci mezi složkami IZS a pro efektivitu zásahů. U záchranářů je krizová komunikace především důležitá pro komunikaci s pacienty.

Policisté v praxi využili krizovou komunikaci při řešení dopravních nehod, oznámení občanům o požáru. Myslím si, že policisté, kteří pracují v terénu a přicházejí s lidmi více do kontaktu, využívají krizovou komunikaci častěji, a proto ji považují za důležitou, oproti policistům, kteří pracují v kanceláři. Dva policisté nikdy nevyužili krizovou komunikaci v praxi. Hasiči krizovou komunikaci využili hlavně při zásahu a v nebezpečných situacích. Záchranáři ji využívají neustále při komunikaci s pacienty.

Z výzkumu vyplývá, že nejvíce krizovou komunikaci v praxi využívají záchranáři, protože musejí být s pacientem v neustálém kontaktu, což někdy vyžaduje velkou trpělivost. Proto si myslím, že z tohoto důvodu jsou záchranáři na krizovou komunikaci školeni častěji než hasiči. Dalším, kdo nejčastěji využívá krizovou komunikaci v praxi dle mého názoru, jsou policisté, kteří se dostávají do kontaktu s řidiči, fanoušky různých sportů, kteří jsou často agresivní a policisté je musejí zpacifikovat. Dle mého názoru nejméně krizovou komunikaci používají hasiči, kteří většinou hasí oheň nebo někoho vyprošťují a komunikují převážně mezi sebou. Nedostanou se tak tolik ke komunikaci se zasaženými.

ZÁVĚR

Zpracovaná problematika bakalářské práce je aktuálním tématem, byť se o něm moc nemluví, přestože komunikace mezi složkami integrovaného záchranného systému je důležitá pro koordinaci.

V praktické části jsou popsány všechny metody, pomocí kterých jsem došla k závěru a cíli práce. Dále jsem provedla dotazníkové šetření, které jsem provedla pomocí internetu. Veškeré odpovědi dotazovaných jsou uvedeny u každé výzkumné otázky.

Cílem práce bylo odpovědět na otázky, které se týkají krizové komunikace v rámci zaměstnanců složek integrovaného záchranného systému v Olomouckém kraji.

Závěrem vyšlo, že všechny složky integrovaného záchranného systému mají pojem o krizové komunikaci, i když ji každý pracovník vnímá jinak. Většina dotazovaných považuje krizovou komunikaci za důležitou pro svoji profesi. Se školením na krizovou komunikaci se setkali pouze někteří dotazovaní. Většina ji podstoupila jednou, ale někteří ji podstupují pravidelně v určitých intervalech. Téměř všichni vidí přínos v krizové komunikaci pro svoji profesi a využili ji v praxi. Jelikož se jedná o kvalitativní výzkum, nelze dělat širší závěry zobecnitelné na všechny složky IZS, ale jedná se o výsledky platné pouze pro vybraný vzorek.

Všechny složky odpovídaly specificky vůči své profesi. Policisté krizovou komunikaci považovali především v komunikaci s řidiči a výtržníky. Hasiči oproti policistům se nedostávají tak často do kontaktu s lidmi, proto krizovou komunikaci vnímají spíše jako komunikaci mezi sebou a mezi jednotlivými složkami IZS. Záchranáři za krizovou komunikaci nejčastěji považují komunikaci s pacienty. Dle mého názoru policisté a záchranáři využívají krizovou komunikaci ze složek IZS nejčastěji, protože jsou v neustálém kontaktu s lidmi. Myslím si, že při takové profesi je krizová komunikace velmi důležitá, protože pracovníci složek IZS často komunikují s lidmi ve stresu a pod nátlakem mimořádných událostí. Z tohoto důvodu bych navrhla jako opatření pravidelné školení zaměřené na krizovou komunikaci, které by bylo specifické pro každou složku IZS dle její náplně práce. Toto školení by pracovníkům pomohlo a usnadnilo řešit komunikaci s rozrušenými a agresivními lidmi.

SEZNAM ZDROJŮ POUŽITÉ LITERATURY

- [1] SMETANA, Marek. *Integrovaný záchranný systém*. Ostrava: Ostravská univerzita, Lékařská fakulta, 2011. ISBN 978-80-736-8808-0.
- [2] LOŠEK, Václav. *Integrovaný záchranný systém*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2013. ISBN 978-80-745-4287-9.
- [3] VILÁŠEK, Josef, Miloš FIALA a David VONDRÁŠEK. *Integrovaný záchranný systém ČR na počátku 21. století*. Praha: Univerzita Karlova: Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2477-8.
- [4] ŠENOVSKÝ, Michail, Vilém ADAMEC a Zdeněk HANUŠKA. *Integrovaný záchranný systém*. 2. vyd. Frýdek - Místek: Tiskárna Kleinwächter, 2007. ISBN 978-807-385-0014.
- [5] Kolektiv autorů *Listy ze semináře Komunikace při mimořádných událostech*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2011. ISBN 978-80-87472-18-7.
- [6] VÍŠEK, Jiří. *Organizace záchranných činností v České republice*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2012. ISBN 978-80-745-2028-0.
- [7] ŠTĚTINA, Jiří a Kolektiv. *Zdravotnictví a integrovaný záchranný systém při hromadných neštěstích a katastrofách*. Praha: Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-247-4578-7.
- [8] LUKÁŠ, Luděk, Václav HLADÍK, Ondřej KOSIČKA, Pavel MUSIL, Luděk PRUDIL a Václav ZDICH. *Informační podpora integrovaného záchranného systému*. Ostrava: Tiskárna Kleinwächter, 2011. ISBN 978-80-738-5105-7.
- [9] HANUŠKA, Zdeněk. *Plošné pokrytí sil a prostředků jednotek požární ochrany v ČR*. Vyd. 3. Ostrava, 2006. ISBN 80-86634-02-9.
- [10] ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management, krizová komunikace*. Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-2450-945-8.
- [11] KROUPA, Miroslav a Milan ŘÍHA. *Integrovaný záchranný systém*. Vyd. 4. Praha: ARMEX PUBLISHING, 2011. ISBN 978-80-874-5101-4.
- [12] ANDRŠOVÁ, Alena. *Psychologie a komunikace pro záchranáře v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4119-2.
- [13] VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.

- [14] EVANGELU, Jaroslava Ester. *Krizová komunikace efektivní zvládnání krizových a zátěžových situací*. Ostrava: KEY Publishing, 2013. ISBN 978-80-741-8175-7.
- [15] DLOUHÝ, Martin a Kolektiv. *Krizová komunikace v zátěžových situacích*. Praha: Univerzita Karlova, 2014. ISBN 978-80-876-4712-7.
- [16] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-736-7485-4.
- [17] REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-3006-6.
- [18] MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-24713-62-4.
- [19] *Zákony pro lidi: Předpis č. 239/2000 Sb. Zákon o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů* [online]. [cit. 2016-01-27]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>
- [20] *Zlínský kraj: Integrovaný záchranný systém ČR* [online]. [cit. 2016-01-27]. Dostupné z: <https://www.kr-zlinsky.cz/integrovaný-zachranny-system-cr-cl-210.html>
- [21] *Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje: Znak HZS* [online]. [cit. 2016-02-21]. Dostupné z: <http://archiv2.hzszlk.eu/launch.php?s=page&ID=25>
- [22] *Hasičský záchranný sbor: Jednotky požární ochrany* [online]. [cit. 2016-01-28]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/hzs-libereckeho-kraje-menu-jednotky-pozarni-ochrany-jednotky-po-jednotky-po.aspx>
- [23] *Policie České republiky: Policie ČR* [online]. [cit. 2016-02-02]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/o-nas-policie-ceske-republiky-policie-ceske-republiky.aspx>
- [24] *POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY* [online]. Vyd. 2. Praha: Policejní prezidium České republiky, 2010 [cit. 2016-02-08]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/o-nas-policie-ceske-republiky-policie-ceske-republiky.aspx>
- [25] *Deník.cz: Nové operační středisko policie v Olomouci* [online]. [cit. 2016-02-21]. Dostupné z: <http://olomoucky.denik.cz/galerie/nove-operacni-stredisko-policie-v-olomouci.html?mm=5287385>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČR	Česká republika
HZS ČR	Hasičský záchranný sbor České republiky
IZS	Integrovaný záchranný systém
JIP	Jednotka intenzivní péče
JPO	Jednotky požární ochrany
NCO-NZO	Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů
PNP	Přednemocniční neodkladná péče
PO	Požární ochrana
PZZS	Poskytovatelé zdravotnické záchranné služby
ZZS	Zdravotnická záchranná služba

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1 Základní složky IZS [20].....	12
Obrázek č. 2 Znak HZS ČR [21]	13
Obrázek č. 3 Operační středisko policie Olomouc [25].....	20
Graf č. 1 Procentuální rozdělení jednotlivých složek IZS z dotazovaných respondentů	33
Graf č. 2 Zastoupení pohlaví ve výzkumném vzorku	33
Graf č. 3 Procentuální rozložení, zda policisté považují krizovou komunikaci při práci za důležitou.....	38
Graf č. 4 Procentuální rozložení, zda hasiči považují krizovou komunikaci při práci za důležitou.....	38
Graf č. 5 Procentuální rozložení, zda záchranáři považují krizovou komunikaci při práci za důležitou.....	39
Graf č. 6 Procentuální rozdělení, zda policisté byli školeni na krizovou komunikaci	40
Graf č. 7 Procentuální rozdělení, zda hasiči podstoupili školení na krizovou komunikaci	41
Graf č. 8 Procentuální rozložení, zda záchranáři podstoupili školení na krizovou komunikaci	41
Graf č. 9 Procentuální rozdělení toho jak často policisté podstupují školení na krizovou komunikaci	43
Graf č. 10 Procentuální rozložení toho jak často hasiči podstupují školení na krizovou komunikaci	44
Graf č. 11 Procentuální rozložení toho jak často záchranáři podstupují školení na krizovou komunikaci	44

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 Operační hodnota kategorií jednotek PO [3,4]	15
Tabulka č. 2 Základní tabulka plošného pokrytí jednotkami PO [8].....	15
Tabulka č. 3 Popisná statistika respondentů z řad u Policie ČR.....	31
Tabulka č. 4 Popisná statistika respondentů z řad Hasičského záchranného sboru.....	32
Tabulka č. 5 Popisná statistika respondentů z řad poskytovatelů zdravotnické záchranné služby	32
Tabulka č. 6 Shrnující přehled školení složek IZS na krizovou komunikaci	42
Tabulka č. 7 Přehled využití krizové komunikace složkami IZS v praxi	47