

Posouzení rizik vybrané pracovní činnosti

Markéta Buriánková

Bakalářská práce
2019



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: 2018/2019

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Markéta Buriánková**
Osobní číslo: **L16332**
Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**
Studijní obor: **Ovládání rizik**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Posouzení rizik vybrané pracovní činnosti**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte teoretickou rešerši k zadanému tématu.
2. Posudte rizika vybrané pracovní činnosti.
3. Navrhněte doporučení ke snížení rizik vybrané pracovní činnosti.



Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

[1] NEUGEBAUER, Tomáš. Vyhledání a vyhodnocení rizik v praxi. 3. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2018. ISBN 978-80-7552-072-2.

[2] ANTUŠÁK, Emil. Krizový management. Praha: Wolters Kluwer, 2010. ISBN 978-80-7357-488-8.

[3] GLENDON, A. Ian a Sharon CLARKE. Human Safety and Risk Management: A Psychological Perspective. 3rd edition. United States: CRC Press, 2016. ISBN 978-1-4822-2054-4.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Slavomíra Vargová, PhD.**
Ústav krizového řízení

Datum zadání bakalářské práce: **30. listopadu 2018**

Termín odevzdání bakalářské práce: **15. května 2019**

V Uherském Hradišti dne 30. listopadu 2018

doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D.
děkanka



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

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a dostupná k nahlédnutí;
- 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;
- 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;
- podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou 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 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 práce využít ke komerčním účelům;
- 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 obsahově totožné.

V Uherském Hradišti, dne: 15.5.2019

Jméno a příjmení studenta: Markéta Buriánková

.....
podpis studenta

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá problematikou posouzení rizik vybrané pracovní činnosti. Konkrétně se jedná o práci policisty na integrovaném operačním středisku pro daný kraj. Teoretická část se zaměřuje na vytyčení pojmů jak z oblasti posouzení rizik, tak z pracovní činnosti, pro kterou jsou rizika posuzována.

V praktické části jsou za pomoci vybraných metod rizika definována a posouzena. Pro sběr informací byl použitý strukturovaný rozhovor, na základě kterého byl sestaven a později vyhodnocen dotazník. Pomocí toho pak byla sestavena matice rizik a praktickou část ukončuje metoda WHAT IF, díky které jsou všechna doposud zjištěná a probíraná rizika přehledně sepsána a ohodnocena.

Klíčová slova: policie, integrované operační středisko, policista, psychická náročnost

ABSTRACT

The bachelor thesis deals with the issue of risk assessment of selected work activity. Specifically, it is the work of a policeman at an integrated operational center for a certain region. The theoretical part focuses on defining the concepts of both risk assessment and work activities for which the risks are assessed.

The practical part defines and assesses using selected risk methods. At first, two interviews have been done with the relevant people who were involved in this issue and on the basis of which the questionnaire was compiled and later evaluated. Using this, a risk matrix was compiled and the WHAT IF method terminates the practical part and because of this method all risks identified and discussed so far are clearly written and evaluated.

Keywords: police, Integrated Operations Center, policeman, psychic intensity

Ráda bych poděkovala své vedoucí bakalářské práce Ing. Slavomíře Vargové, PhD. za její ochotu, vstřícnost a cenné rady při vedení této práce.

„Největším plodem studia a plným úspěchem práce je schopnost improvizovat.“

- Marcus Fabius Quintilianus

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	9
1 TERMINOLOGIE	10
1.1 POJMY Z OBLASTI MANAGEMENTU RIZIK.....	10
1.2 POJMY Z OBLASTI INTEGROVANÉHO OPERAČNÍHO STŘEDISKA	12
2 POLICIE ČR	15
2.1 HISTORIE POLICIE ČR	15
2.2 ÚTVARY POLICIE ČR.....	17
2.3 ÚKOLY POLICIE ČR.....	17
2.4 POVINNOSTI POLICIE ČR.....	19
2.5 LEGISLATIVA.....	20
2.6 PŘIJÍMACÍ ŘÍZENÍ.....	20
Podmínky výběrového řízení.....	21
2.7 POČET PŘÍSLUŠNÍKŮ POLICIE ČR	22
2.8 SLUŽEBNÍ STEJNOKROJE	22
2.9 HODNOSTI POLICIE ČR.....	23
3 INTEGROVANÉ OPERAČNÍ STŘEDISKO (IOS)	25
3.1 OPERAČNÍ STŘEDISKO	25
3.2 INTEGROVANÉ OPERAČNÍ STŘEDISKO	25
3.3 SYSTÉM VÝKONU SLUŽBY	25
4 CÍLE PRÁCE A POUŽITÉ METODY	26
II PRAKTICKÁ ČÁST	27
5 PRACOVNÍ ČINNOST POLICISTY INTEGROVANÉHO OPERAČNÍHO STŘEDISKA	28
5.1 PRACOVNÍ DEN NA OPERAČNÍM STŘEDISKU	30
6 POSOUZENÍ RIZIK	35
6.1 ROZHOVOR S POLICISTOU IOS	35
6.2 ROZHOVOR S PSYCHOLOGEM	37
6.3 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	38
6.4 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU	39
6.5 WHAT IF + MATICE.....	50
6.5.1 Matice.....	50
6.5.2 WHAT IF	51
7 NÁVRH OPATŘENÍ	54
ZÁVĚR	55
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	56
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	58
SEZNAM OBRÁZKŮ	59
SEZNAM TABULEK	60
SEZNAM PŘÍLOH	61

ÚVOD

Každé zaměstnání s sebou nese spoustu rizik, na která je třeba brát ohled a posuzovat je. Ne vždy jsou ale rizika snadno viditelná a proto je důležité se nad nimi detailněji zamyslet. Jejich neodhalení může totiž způsobit obrovské komplikace, ať už jde o jakékoliv pracovní místo. Zvláště, pokud se jedná o služební výkon u Policie České republiky.

Tato bakalářská práce, která nese téma Posouzení rizik vybrané pracovní činnosti, se bude zabývat posouzením rizik policisty integrovaného operačního střediska. Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí, první z nich je teoretická část a tou další je část praktická.

V teoretické části bude v první řadě vytyčena terminologie, ve které je definováno několik nezbytných pojmů týkajících se jak posouzení rizik, tak zde také budou formulovány pojmy z pracoviště integrovaného operačního střediska. Následně bude představena Policie České republiky, její historie, legislativa, kterou se řídí, nebo také hlavní úkoly a povinnosti policie. Také zde budou zmíněny předpoklady člověka, který se chce do služby k Policii ČR hlásit a další informace k výběrovému řízení. Pro představu jsou zde vyobrazeny druhy stejnokrojů policisty nebo jejich hodnosti. V práci se nachází i kapitola, která se samostatně věnuje integrovanému operačnímu středisku. V této části je definováno, co to vlastně je operační středisko, integrované operační středisko a jaký je systém výkonu služby. Teoretickou část uzavírá kapitola, ve které jsou krátce definovány cíle a metody práce.

Praktická část bakalářské práce začíná popisem pracovní činnosti policisty integrovaného operačního střediska a také je zde pro ukázkou popsán běžný pracovní den na tomto pracovišti. Později bude uvedeno samotné posouzení rizik této pracovní činnosti. To začíná dvěma rozhovory s odborníky, a to s policistou IOS a s psychologem pracujícím na krajském ředitelství Policie ČR. Tyto rozhovory dávají námět k sestavení dotazníku, který je později v rámci dotazníkového šetření vyhodnocen. Konečné shrnutí rizik a jejich posouzení představuje za pomoci matice rizik sestavená tabulka s metodou WHAT IF. V této metodě dochází k přehlednému shrnutí rizik, která byla zmiňována již v předchozích krocích posouzení rizik. V metodě jsou také zmíněny příčiny, následky a opatření jednotlivých rizik. Praktická část je ukončena vlastním návrhem opatření, který vychází z již zmíněné tabulky WHAT IF.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 TERMINOLOGIE

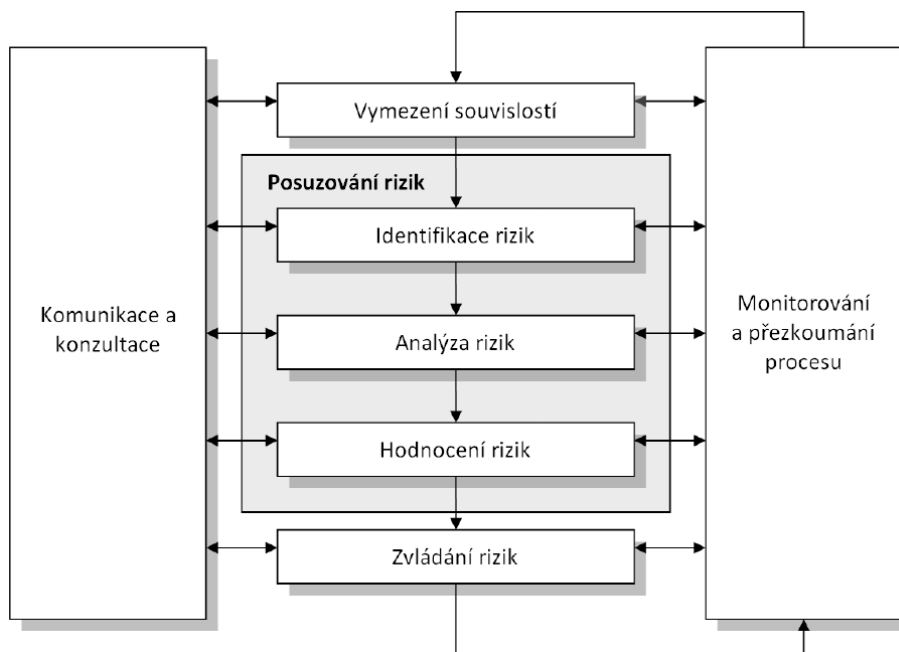
V první části bakalářské práce bude definováno pár základních pojmů týkajících se posouzení rizik, a v části druhé budou vytyčeny pojmy týkající se integrovaného operačního střediska (IOS).

1.1 Pojmy z oblasti managementu rizik

Tato podkapitola rozebere obecně pojmy týkající se managementu rizik, jako jsou riziko, analýza rizik, nebezpečí, ohrožení a jiné.

Management rizik

Management rizik, neboli také řízení rizik, je proces, při kterém se snaží subjekt zamezit působení faktorů a plánuje řešení, která jsou nápomocná při eliminaci účinků nežádoucích vlivů a zároveň jsou pomocná při využití příležitostí, která mají pozitivní vlivy. Je to vlastně proces pochopení podstaty daného rizika a také stanovení jeho úrovně. Nabízí bázi pro hodnocení rizik a také poskytuje návrh opatření k minimalizaci daného rizika. [1][2][4]



Obrázek 1 – Management rizika

Riziko

Možnost, že s jistou pravděpodobností nastane událost, kterou považujeme z hlediska bezpečnosti za nežádoucí. Riziko je zpravidla odvozené a odvoditelné z konkrétní hrozby. Míru

rizika, tudíž pravděpodobnost škodlivých následků, které plynou z dané hrozby a ze zranitelnosti zájmu, je možné na základě analýzy rizik posoudit. Riziko také znamená účinek nejistoty při dosažení cílů nebo pravděpodobnost výskytu nežádoucí události, která s sebou nese i nepříznivé účinky. [3][4][6]

Analýza rizik

Jedná se o počáteční, východiskový krok před zahájením projektování kteréhokoliv bezpečnostního systému. Měla by odpovědět na otázku, jakým hrozbám je společnost vystavena a jak moc zranitelná jsou aktiva vůči těmto hrozbám. Dále by měla určit, jak je vysoká pravděpodobnost, že hrozba zneužije určitou zranitelnost a jaký dopad by to znamenalo pro společnost. Jinými slovy to znamená, že v průběhu jejího procesu můžeme získat informace o tom, co se může stát, jaká je početnost, věrohodnost, že se to stane a jaké mohou nastat následky.

Rizika se dají analyzovat v pěti krocích: upřesnění metodiky analýzy, zjištění krajní polohy rizik, ohodnocení rizik, nezávislý pohled a výstup analýzy rizik. [3][4][5][6][7]

Bezpečnost

Bezpečnost je stav, ve kterém je systém schopen odolávat hrozbám. Jedná se o takové hrozby, které negativně působí na určité prvky, případně celý systém. Odolává jim tak, aby byla zachována struktura a spolehlivost systému a jeho stabilita a chování v souladu s dosažením cíle. Obsah vymezení bezpečnosti státu je uveden v ústavním zákoně č. 110/1998 Sb., tedy v Zákoně o bezpečnosti České republiky. V takovém případě se jedná o pojem bezpečnost státu. [4]

Nebezpečí

Nebezpečí představuje zdroj potenciálního poškození, například újmy na životě, zdraví, případně majetku nebo životního prostředí. Nebezpečí bývá zpravidla zdrojem rizika. Jedná se o skrytou, ale podstatnou vlastnost, která zapříčiňuje vzniku škody. [4]

Ohrožení

Ohrožením rozumíme potenciálně nebezpečné události, jevy, případně lidskou činnost, v důsledku nichž mohou být způsobeny zranění, ztráta života nebo škoda na majetku, dále narušení systému, ať už ekonomické nebo sociální, nebo také zhoršováním životního pro-

středí. V ohrožení mohou být skryté podmínky, které eventuálně mohou představovat budoucí hrozby různého původu: přírodní (například geologické), nebo také vyvolané lidským faktorem (zhoršování životního prostředí). [4]

1.2 Pojmy z oblasti integrovaného operačního střediska

Následující podkapitola se bude věnovat již pojmům z operačního střediska a vyprofiluje základní pojmy, které budou následně zmiňovány v dalších částech této práce.

Mimořádné události

Tímto se rozumí škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, ale také přírodními vlivy i havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí. Zároveň je vyžadováno provedení záchranných a likvidačních prací. [8]

Linka tísňového volání

Jedná se o telefonní linku 158, která je bezplatnou linkou tísňového volání Policie České republiky. Linka 158 je určena veřejnosti a to v nepřetržitém provozu. Přijímá telefonická oznámení obsahující:

- informace, které vedou k provedení neodkladného zákroku v případech přímého ohrožení života, zdraví, majetku nebo veřejného pořádku,
- informace vztahující se k
 - trestné činnosti či pachateli protiprávního jednání na místě činu,
 - podezření z výskytu pohřešované nebo hledané osoby,
 - podezření, že je na místě jiný důležitý objekt pátrání (odcizené vozidlo),
 - haváriím, výbuchům a živelním pohromám,
 - dopravním nehodám, závadám na komunikacích a odtazeným vozidlům.

Tísňové výzvy na linku tísňového volání 158 přijímají integrovaná operační střediska Policie České republiky v rámci příslušného území krajského ředitelství policie. Integrovaná operační střediska činí na základě příjmu tísňového volání bezodkladná a účinná opatření k odstranění nežádoucího stavu (např. vysílají hlídku na místo události, v případě potřeby zajišťují přítomnost zdravotnické záchranné služby, zajišťují předání dopravních informací veřejnosti). Hovory na linku 158 jsou nahrávány. Při příjmu tísňových volání spolupracují také se správcem evropské telefonní linky tísňového volání (LTV) 112.

V některých případech mohou mít telefonická volání na linku 158 jiný charakter, např. octnou-li se lidé v tíživé životní situaci a potřebují-li se poradit. V těchto případech jsou volajícím poskytnuty kontakty na linky důvěry nebo psychologické poradny, aby jim byla poskytnuta potřebná intervence. [8]

Pult centralizované ochrany (PCO)

Pult centralizované ochrany má v rámci IOS vybudované své dispečerské pracoviště, které neustále střeží objekty zabezpečené pomocí elektronické zabezpečovací signalizace a ty jsou na pult připojeny. V případě poplachu vysílá policista na místo hlídku a zároveň kontaktuje majitele objektu či odpovědnou osobu. Ke každému ze střežených objektů existuje objektová dokumentace, která je jak v tištěné tak v elektronické podobě a policista vidí daný objekt zobrazený včetně místa narušení, má rovněž k dispozici plánek daného objektu a může například instruovat hlídku o přístupových cestách a vchodech do objektu. [8]

Systém JITKA

Platforma Jitka je systémem pro operační řízení a je jednotnou systémovou informační technologií a komunikační jednotkou. [8]

Operační řízení

Jedná se o jednotný a koordinovaný výkon operačních činností a zároveň o souhrn specifických činností, které směřují k zabezpečení plnění úkolů policie. [8]

Policista integrovaného operačního střediska (IOS)

Policisté IOS jsou při plnění svých úkolů rozděleni do dvou základních pracovišť, a to na pracoviště pro příjem linky 158 a pracoviště pro řízení a koordinaci sil a prostředků, a toto se pak dále dělí na pracoviště sektorů a to dle teritoria v rámci krajského ředitelství či dle problematiky, jako je například doprava. [8]

Operační střediska IZS

Operační střediska IZS (Integrovaného záchranného systému) – tedy PČR (Policie České republiky), ZZS (zdravotnická záchranná služba) a HZS (Hasičský záchranný sbor) se společně podílí na plnění úkolů při koordinaci a přípravě opatření, která byla přijata ke zvládnutí mimořádné události a vzájemně spolupracují. [8][18]

Typový plán činnosti

Typový plán je dokumentem, kterým se stanoví typové postupy, zásady a opatření pro řešení konkrétního druhu krizové situace. Typový plán využívají zpracovatelé krizových plánů, kteří jej rozpracovávají v krizových plánech na postupy pro řešení konkrétních druhů krizových situací jako je například sebevrah, vozidlo v protisměru aj. [8]

Informační systémy (IS)

Informačním systémem pro práci na IOS je platforma Jitka a evidence trestního řízení (ETR), dále pracují policisté IOS s celou škálou IS jako jsou např. centrální registr obyvatel či systém pro pátrání – vozidla (PATRMV) či osoby (PAROS) a spousta dalších. [8]

Kamerové systémy

Policista IOS provádí obsluhu systému kamerového dohledu a to na základě telefonických oznámení informací z radiostanic nebo i jednotlivých pracovišť IOS. [8]

Radiostanice

Vysílání a příjem hlasových, datových a textových zpráv probíhá prostřednictvím radiostanice systému Pegas. [8]

Aktivní střelec (AMOK)

Jedná se o nebezpečného pachatele, který používá střelnou zbraň proti další osobě jako nástroj k dosažení svých cílů. Běžně jde o jednotlivce, ale může se jednat také o skupinu pachatelů. Útočník tohoto druhu zpravidla nemá zábrany a jeho úmyslem je zranit či zabít co nejvíce osob. [4], [8]

Krizová intervence

Jedná se o specializovanou pomoc ve složité životní situaci, kde člověku nestačí vlastní zdroje pro zvládnutí zátěže, a ocitne se v krizi. V krizové intervenci se odborník s klientem specializuje na vrácení psychické rovnováhy, na daný problém a jeho ohnisko. Dále je zapotřebí zjistit spouštěč, poskytnout podporu a analyzovat řešení problému, a to v reálném čase "tady a teď". [4], [9]

2 POLICIE ČR

Policie České republiky je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor sloužící veřejnosti. Hlavním úkolem této ozbrojené složky je ochraňovat bezpečnost osob a majetku, dbát na veřejný pořádek a předcházet veřejné činnosti. Plní úkoly podle trestního řádu, dále vykonává úkoly v rámci vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, předpisy Evropských společenství a mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu České republiky.

Policii České republiky je nadřízeno ministerstvo vnitra. Policii ČR tvoří policejní prezidium, útvary s celostátní působností, krajská ředitelství policie a útvary zřízené v rámci krajských ředitelství. Policie má 14 krajských ředitelství, které zákon zřizuje, přičemž se jejich územní obvody shodují s územními obvody všech čtrnácti krajů České republiky. Policie ČR má také svůj znak viz Obrázek 2. [10][11][12]



Obrázek 2 – Znak Policie ČR [11]

2.1 Historie Policie ČR

Vývoj organizace bezpečnostní služby na území naší země byl samozřejmě ovlivněn tím, že do roku 1918 území našeho státu spadalo do rakouské části habsburské monarchie.

Snaha státu, aby otázky spojené s bezpečnostní službou a bezpečností samotnou byly soustavně řešeny, spadá do druhé poloviny 19. století. V letech 1848-1849, tedy po revolučních událostech, byla změněna právní úprava činnosti státních policejních úřadů, po lombardském vzoru zavedení četnictva a později zavedení samosprávy, v rámci které mohla působit komunální policie.

Četnictvo znamenalo vojensky organizovaný strážní sbor, který podléhal vojenskému, trestním soudům a zákonům. Co se týče výkonu bezpečnostní služby, konkrétně například výuky, výcviku či kontroly služby, tak bylo podřízeno politickým úřadům a podléhalo ministerstvu vnitra. Každá země měla své četnické velitelství v sídle zemského úřadu. Jeho obvody byly rozděleny na četnická oddělení, pak na dvě či více okresní četnická velitelství a dále na četnické stanice, které se nacházely ve městech nebo větších obcích. Tato lety ověřená organizace byla později, a to v letech 1919-1920, praktikována i na území Slovenska a Podkarpatské Rusi.

Členové sboru byli rozděleni do dvou skupin, a to na mužstvo (gážisté mimo hodnostní třídy) a důstojníky (gážisty). Mužstvo konalo úkoly dle platných nařízeních a zákonů, jako třeba chránilo bezpečnost osob a majetku, mělo na starosti pořádek a v případě obecného ohrožení konali hlídky a zatýkalo stíhané osoby. Četnickí důstojníci pak například zodpovídali za výcvik, výkon služby a kázeň jim podřízeným četníkům. V čele stál generální ředitel četnictva, který byl podřízen ministerstvu vnitra.

Tehdejší stejnokroje měly šedozeleňou barvu s hodnostním označením podobné vojenskému, viz Obrázek 3. Kancelářští četníci nosili občanský oděv bez vnějšího označení.



Obrázek 3 – Dobová fotografie četníka [11]

Především ti četníci, kteří byli zařazeni na četnických stanicích, vykonávali buď službu obyčejnou, nebo zvláštní. Obyčejná četnická služba čítala základní povinnosti četníka a

zvláštní služba obsahovala výkon zvláštních vrchnostenských nařízení a asistencí, které byly nařízeny příslušnými úřady, případně eskortování vězňů. – funkce, pravomoci, hodnosti.

Za prvních dvacet let Československa se původní struktura četnictva doznala velkého zdokonalení. Byly zavedeny nové metody činnosti a obnovení technických prostředků. V důsledku toho bylo ulehčeno zavedení spojovacích a dopravních prostředků, čímž se zvýšila a zlepšila akceschopnost četnických sborů. Došlo také ke vzniku dvou policejních ředitelství – V Praze a v Brně a zároveň vznik dvou policejních komisařství – v Plzni a Moravské Ostravě.

Státní policejní úřady tedy postupně vznikaly tam, kde bylo zapotřebí. Dle charakteru plnění úkolů a velikosti se jednalo o policejní ředitelství, komisařství a další.[13]

2.2 Útvary Policie ČR

- Kriminalistický ústav
- Letecká služba
- Národní protidrogová centrála SKPV (Útvar speciálních činností služby kriminální policie a vyšetřování)
- Pyrotechnická služba
- Ředitelství služby cizinecké policie
- Úřad dokumentace a vyšetřování zločinů komunismu SKPV
- Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy
- Národní centrála proti organizovanému zločinu SKPV
- Útvar pro ochranu prezidenta ČR
- Ochranná služba Policie ČR
- Útvar rychlého nasazení
- Útvar speciálních činností SKPV
- Útvar zvláštních činností SKPV [11][14]

2.3 Úkoly Policie ČR

Věcná působnost Policie ČR je vymezena stanovenými úkoly. V rámci daného okruhu věcného zaměření určitých otázek má policie právo vykonávat svou pravomoc. Na organizační strukturu policie tak mají vliv i její stanovené úkoly a tak se od obsahu činností odvíjí i rozsah jí svěřených povinností a oprávnění.

Obecně vzato je hlavním úkolem Policie ČR bdít na to, aby byl dodržován vnitřní pořádek a bezpečnost. Prostor činnosti Policie České republiky pak konkrétněji vymezuje zákon č. 273/2008 Sb., tedy Zákon o Policii České republiky. Podle § 2 zákona o policii tak policie plní tyto úkoly:

- chrání bezpečnost osob a majetku,
- působí také při zajištění veřejného pořádku a v případě jeho porušení činí opatření k obnovení veřejného pořádku,
- vede boj proti terorismu,
- odhaluje trestné činy a vede zjištění pachatele těchto trestních činů,
- provádí vyšetřování o trestných činech,
- ve vymezeném rozsahu obstarává ochranu státních hranic,
- zaručuje ochranu ústavních činitelů státu a bezpečnost chráněných osob, kterým je dle mezinárodních dohod poskytována osobní ochrana při pobytu v České republice,
- zajišťuje ochranu zastupitelských úřadů a také ochranu sídelních objektů Parlamentu, a to v případě, že zákon nestanoví jinak, dále prezidenta republiky, Ústavního soudu, Ministerstva zahraničních věcí, Ministerstva vnitra a ostatních objektů speciálního významu pro vnitřní pořádek a bezpečnost, které jsou určeny vládou na návrh ministra vnitra; rovněž zabezpečuje ochranu těch objektů, pro které vyplývá taková ochrana z mezinárodní dohody, kterou je ČR vázána,
- kontroluje plynulost a bezpečnost silničního provozu a také spolupůsobí při jeho řízení,
- odhaluje přestupky,
- pokud tak stanoví zvláštní zákon, tak přestupky dále projednává,
- vede statistiky a evidenci, které jsou potřebné pro plnění svých úkolů,
- vyhledává celostátní pátrání, přičemž má pravomoc ke zveřejnění údajů hledaných osob, které jsou nezbytné k jejich identifikaci,
- dělá úkony související s pronásledováním osob, které uprchly z výkonu vazby, případně z výkonu trestu odnětí svobody; spolupráce probíhá na základě vyrozumění orgány Vězeňské služby ČR,

- zadržuje na útěku svěřence s nařízenou ústavní nebo uloženou ochrannou výchovou, a při jejich vyhledávání spolupůsobí,
- obstarává pohotovostní ochranu jaderných zařízení, která jsou určeny vládou ČR, a dále se při přepravě účastní na fyzické ochraně jaderného materiálu podle zvláštního zákona,
- dohlíží na doklady o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla podle zvláštního právního předpisu,

Vedle úkolů, jež vymezuje zákon o policii v §2 odst. 1, plní policie také další úkoly svěřené jí zákony. Pokud zákon nestanoví jinak, tak Policie ČR rovněž plní úkoly státní správy. [10][11]



Obrázek 4 – Zásah Policie ČR [11]

2.4 Povinnosti Policie ČR

V úvodu je nutné zdůraznit, že policista může postupovat pouze v mezích a způsoby, které stanoví zákon. Naproti tomu občan může činit cokoliv, co není zákonem zakázáno.

Povinností policie rozumíme stanovenou míru nutného chování. Takové povinnosti policisty jsou obsaženy v různých právních normách.

Základní povinnosti policisty jsou obsaženy v zákoně č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, dále v zákoně č. 186/1992 Sb., o služebním poměru příslušníků Policie České republiky a také v zákoně č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních

sborů. V zákoně č. 141/1961 Sb., trestním řádu, nebo i v některých právních normách podzákonných pak můžeme najít další povinnosti policisty.

Policista je zejména povinen:

- řídit se zákony, dodržovat je i další obecně závazné předpisy,
- plnit úkoly, rozkazy a pokyny mu uložené (policista je povinen odmítnout splnění rozkazu jen v případě, že by tím spáchal trestný čin),
- provést služební zákrok nebo služební úkon,
- poučit osoby o jejich právech a použít odpovídající výzvy v souvislosti s prováděním služebního zákroku či úkonu,
- prokázat svou příslušnost k policejnímu sboru stanoveným způsobem
- dodržovat služební zdvořilost,
- poskytnout pomoc v rozsahu své působnosti a to každému, kdo se na něj obrátil se žádostí o pomoc,
- dodržovat mlčenlivost o skutečnostech, s nimiž se při plnění úkolů seznámil; a to i v případě skončení služebního poměru. [10][11]

2.5 Legislativa

Policie ČR byla zřízena zákonem č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky. Po reorganizaci se činnost Policie České republiky aktuálně řídí podle nově přijatého zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky. Přibyly zde nové služby, konkrétně se jedná o pyrotechnická služba a služba pro zbraně. Od 1. ledna 2010 má policie 14 krajských ředitelství. [11][15]

2.6 Příjímání řízení

Na základě doručení písemné žádosti, která splňuje všechny náležitosti a podmínky, zahajuje Policie ČR s uchazečem příjímání řízení. Obvykle trvá příjímání řízení 3 měsíce. V jeho průběhu uchazeč absolvuje psychologické vyšetření, prověrku tělesné zdatnosti, zdravotní prohlídku a další personální řízení.

- Psychologické vyšetření se soustředí na zjišťování osobnostních předpokladů, které jsou nepostradatelné pro výkon služby. V případě, že uchazeč nesplní kritéria nutná pro přijetí, tak může další psychologické vyšetření absolvovat nejdříve za dva roky.

- Testování fyzické zdatnosti je složeno ze čtyř testů: člunkový běh, běh na 1000 metrů, celomotorický test a cvičení kliků.
- Komplexní zdravotní prohlídka sleduje posouzení zdravotní způsobilosti. [11][16]

Podmínky výběrového řízení

Uchazeč, který má zájem vykonávat službu u Policie ČR, musí na příslušné personální oddělení policie doručit písemnou žádost o přijetí do služebního poměru. Dále musí splňovat následující základní podmínky:

- občanství České republiky
- věk starší 18 let
- bezúhonnost
- minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou
- fyzickou, zdravotní a osobnostní způsobilost k výkonu služby
- není členem politické strany nebo politického hnutí
- nevykonává živnostenskou nebo jinou výdělečnou činnost a není členem řídicích či kontrolních orgánů právnických osob, které vykonávají podnikatelskou činnost

V praxi to znamená, že:

- Na otázku, zda je účastník bezúhonný, odpoví Zákon č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. Bezúhonnost je prokazována opisem z evidence Rejstříku trestů, který obstarává Policie ČR. Policie má také v rámci přijímacího řízení v kompetenci to, aby využívala vlastní evidence a evidence Ministerstva vnitra ČR k ověřování údajů o uchazeči. K zaházení odsouzení, případně k rozhodnutí prezidenta ČR, v jejichž důsledku se na občana pohlíží jako by odsouzen nebyl, se při posuzování bezúhonnosti nepřihlíží. V případě jednání, které se neshoduje s kladenými požadavky na policistu, posuzuje a danou situaci s konečnou platností rozhoduje, zda byla podmínka bezúhonnosti splněna, služební funkcionář.
- Co se týče minimálního stupně vzdělání, tak jak již bylo zmíněno, je za potřebí nejméně ukončené střední vzdělání s maturitní zkouškou.
- Jak fyzická, tak osobnostní i zdravotní způsobilost se prokazuje v průběhu přijímacího řízení. Součástí tohoto řízení je i vyšetření, které odhaluje případnou přítomnost omamných a psychotropních látek. Fyzická způsobilost se testuje a prokazuje testy tělesné zdatnosti, a co se zdravotní způsobilosti týče, tak ta je posouzena policejním lékařem.

Poslední testovaná způsobilost, a to osobnostní, se prověřuje psychologickým vyšetřením.

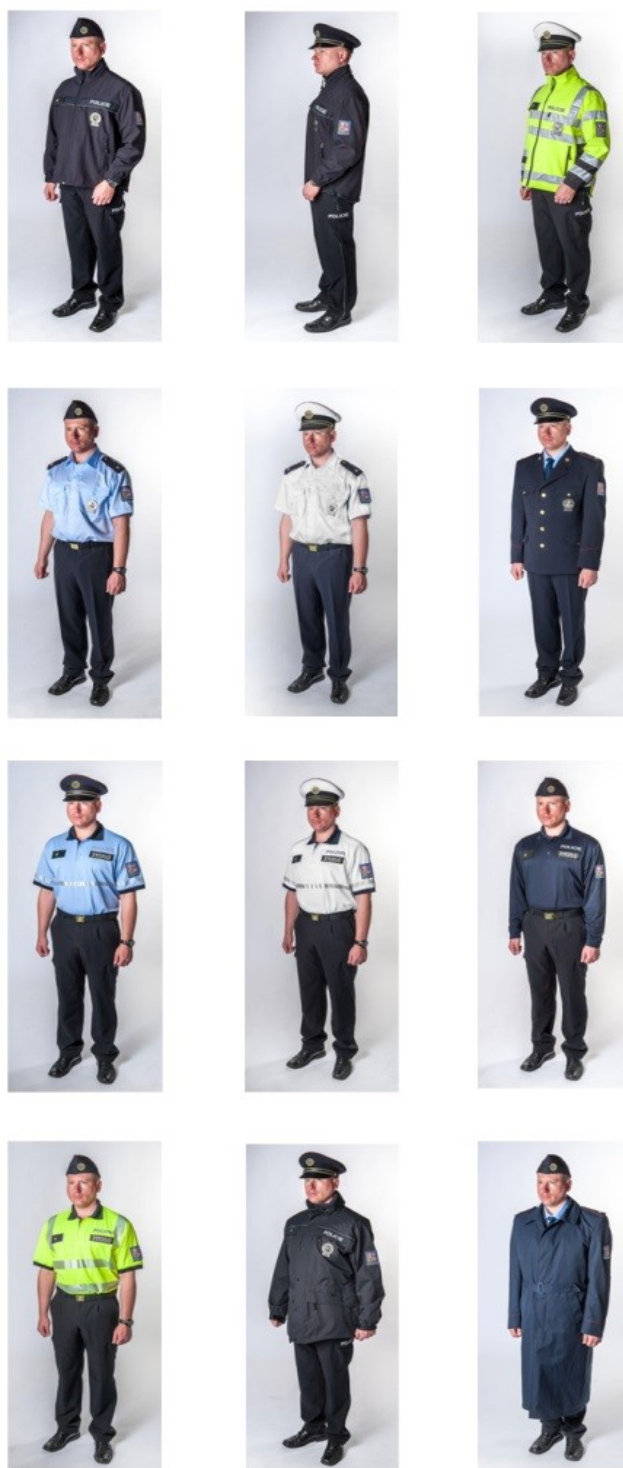
- Pro přijímací řízení je potřebné vyřídit některé nezbytné doklady. Po zaregistrování žádosti je uchazeč pozván k osobnímu pohovoru, je povinen musí předložit tyto doklady: občanský průkaz, doklad o nejvyšším dosaženém vzdělání a v případě uchazečů, kteří v minulosti podléhali branné povinnosti, se z důvodu zápočtu praxe a sociální evidence žádá vojenská knížka.
- Dále následuje fáze, kde je zájemce o přijetí požádán o napsání svého životopisu a o vyplnění osobního dotazníku. Dále musí předložit tyto doklady:
 - výpis ze zdravotní dokumentace lékaře, u kterého se registroval
 - doklad o dosavadní provedené praxi, a to včetně vojenské služby, mateřské dovolené, dále rodičovské dovolené, popřípadě posudek z předešlého zaměstnání
 - čestné prohlášení, že uchazeč není členem žádné politické strany či jakéhokoliv politického hnutí a že nevykonává živnostenskou, ani jinou výdělečnou činnost a není členem kontrolních nebo řídicích orgánů právnických osob, které vykonávají jakoukoliv podnikatelskou činnost
 - souhlas se zpracováním a s poskytováním osobních údajů [16][17]

2.7 Počet příslušníků Policie ČR

Dne 1. ledna 2018 bylo ve službě Policie České republiky zařazeno celkem 40 152 policistů. [18]

2.8 Služební stejnokroje

Na Obrázku 5 jsou představeny všechny druhy stejnokroje příslušníka Policie ČR, ať jde už o stejnokroj pořádkové služby či pracovní stejnokroj příslušníka PČR.



Obrázek 5 – Služební stejnokroje [11]

2.9 Hodnosti Policie ČR

Obrázek 6 znázorňuje vzory hodností příslušníků Policie České republiky od nejnižší hodnosti, tedy rotného, až po nejvyšší hodnost, tedy generálporučíka.

Vzor hodnostního označení příslušníků Policie České republiky		
rotný	strážmistr	nadstrážmistr
podpraporčík	praporčík	nadpraporčík
podporučík	poručík	nadporučík
kapitán		
major	podplukovník	plukovník
brigádní generál	generálmajor	generálporučík

Obrázek 6 – Hodnosti Policie ČR [11]

Nejvyšší hodnost ale v České republice nemá nikdo z příslušníků Policie ČR. Nejvýše postaven je Policejní prezident, a to brigádní generál Mgr. Jan Švejdar.

3 INTEGROVANÉ OPERAČNÍ STŘEDISKO (IOS)

Integrované operační středisko je pracoviště integrované organizačně, materiálně a personálně v rámci operačního odboru krajského ředitelství policie. Je pracovištěm zajišťujícím nepřetržitě jednotný a koordinovaný výkon operační činnosti a souhrn specifických činností, které směřují k zabezpečení plnění úkolů policie na vymezeném území.

3.1 Operační středisko

- Poskytuje potřebný servis příslušníkům policie ve výkonu služby v souvislosti s plněním služebních úkolů, tyto spočívají zejména v koordinaci a řízení sil a prostředků při policejních akcích, opatřeních a rovněž v zajištění spolupráce s dalšími útvary
- Opatřuje a soustřeďuje informace o událostech pro další rozhodování vedoucích policistů
- Plní úkoly hlásné služby
- Vede přehled o policejních silách a prostředcích
- Zajišťuje výdej dat z evidencí
- Spolupodílí se na dopravním zpravodajství
- Zabezpečuje sledování kamerového systému [5]

3.2 Integrované operační středisko

Mimo jiné se:

- Podílí na zabezpečování součinnosti s ostatními útvary policie
- Organizuje, zabezpečuje a samostatně řídí nezbytné opatření zejména podle typových plánů a projektů nebo kde hrozí nebezpečí z prodlení
- Organizuje a koordinuje neodkladná opatření související s pátráním aj. [5][19]

3.3 Systém výkonu služby

Výkon služby na operačním středisku je prováděn v nepřetržitém režimu služby v plánovaných směnách operačního dne s dobou výkonu služby zpravidla 12 hodin v jedné směně. Vedoucí staré a nové směny organizují předání a převzetí služby, zejména podrobně seznámí pracovníky nové směny operačního dne s celkovou bezpečnostní situací, sledovanými případy a rozpracovanými akcemi. [5]

4 CÍLE PRÁCE A POUŽITÉ METODY

Cílem bakalářské práce je posoudit rizika vybrané pracovní činnosti, konkrétně práce policisty na integrovaném operačním středisku.

Pro naplnění cíle práce je potřeba zajištění relevantních informací a dat, k tomu bude sloužit sběr informací s využitím strukturovaných rozhovorů a dotazníkového šetření. Rozhovory budou realizovány s osobami, které v této sféře pracují a dané problematice rozumí. Jedná se o rozhovor s policistou integrovaného operačního střediska, a s psychologem pracujícím na příslušném krajském ředitelství Policie České republiky. Na základě těchto rozhovorů bude sestaven a následně vyhodnocen dotazník, který bude určen pro pracovní pozici policisty na integrovaném operačním středisku vybraného kraje. Za pomoci informací získaných vyhodnocením dotazníku je vytvořena tabulka, ve které je použita metoda WHAT-IF, neboli metoda příčin a následků. V tabulce jsou stručně a přehledně vypsána rizika, o kterých bude pojednáváno po celou dobu výzkumu praktické části bakalářské práce.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 PRACOVNÍ ČINNOST POLICISTY INTEGROVANÉHO OPERAČNÍHO STŘEDISKA

Pátá kapitola se bude zabývat pracovní činností policisty integrovaného operačního střediska. Budou zde nastíněny jeho hlavní služební činnosti a náplň z katalogu činností.

Zde jsou nejdůležitější body této pracovní činnosti:

- přijímá oznámení na lince tísňového volání a dále na pultu centralizované ochrany
- řídí síly a prostředky na pracovištích pro jejich řízení
- vede přehled o silách a prostředcích, jež má k dispozici pro určitý operační den, eviduje zde změny a upravuje instruktaž
- koordinuje činnost sil a prostředků a ty vysílá k zajištění vhodné reakce na přijatá oznámení a další podněty – vše je evidováno v systému JITKA pro operační řízení
- udržuje spojení s hlídkami, což jsou síly a prostředky zařazené do akce, dále od nich získává informace, které eviduje v systému pro operační řízení
- policista IOS sleduje, v jakém stadiu šetření a řešení se událost nachází a také ji nejen koordinuje, ale také ji vyhodnocuje
- řídí a usměrňuje opatření, která byla přijata ke zvládnutí mimořádných událostí a spolupracuje s operačními středisky IZS
- řeší mimořádné události a při nich postupuje dle tzv. typového plánu činností, interních plánů řízení a také dle metodických postupů a předpisů
- vyhledává a koordinuje různé policejní akce a také uzávěry v případě nebezpečí z prodlení
- odpovídá při vydávání informací za jejich obsahovou správnost a zajišťuje realizaci plánovaných operací
- zajišťuje zpětnou vazbu a rovněž kontrolu opatření, které provádějí jednotlivé útvary policie ČR nebo další pracovníci na pokyn policie
- pracuje s informačními systémy, které využívá pro svoji činnost a další aplikace pro Policii ČR, kam má umožněn přístup
- provádí obsluhu kamerového systému a dohledu a to na základě telefonických oznámení nebo informací získaných z radiostanic či signálů přicházejících přímo na pult centralizované ochrany

- poznatky, jež získává z kamerových systémů dále předává prostřednictvím systémů pro operační řízení a dalších komunikačních technologií na další pracoviště zřízená na integrovaném operačním středisku, kde jsou přijata další opatření
- v případě požadavků jednotlivých hlídek, a to u případů, které nesnesou odkladu, může dále předávat informace k dalšímu využití, jako je například online zpřístupněný obrazový materiál pro další služební využití (například fotografie pachatele)
- odpovídá za přijetí přiměřených a adekvátních policejních opatření tak, aby byla zajištěna plynulost a bezpečnost silničního provozu v rámci působnosti kraje
- k jejich organizaci využívá dostupné informační systémy
- přijímá oznámení týkajících se dopravních nehod, situace na komunikacích i dálnicích, tyto informace vyhodnocuje a na základě skutečnosti přijímá opatření k obnovení silničního provozu, ale také k záchraně osob a majetku
- v oblasti dopravy dále plní úkoly k řešení mimořádných situací na teritoriu kraje a jeho dálničních tělesech, v případě krizové situace zakládá událost, k níž přizývá další spolupracující subjekty, jako například IZS či policejní hlídky z jiných krajů
- spolupracuje s dalšími integrovanými operačními středisky krajů a policejního prezidia
- s ostatními operačními středisky i složkami integrovaného záchranného systému spolupracuje prostřednictvím informačních a komunikačních technologií, do kterých online vidí i další složky IZS - tímto si můžou vyžadovat i jejich součinnost
- pokud je potřeba pro řešení události vyžadovat součinnost i ostatních útvarů policie, konzultuje postup s vedoucím směny, vyžádá si tuto součinnost a informuje vedoucího o průběhu prováděných akcí
- v rámci řešení služebních úkolů komunikuje se zástupci organizací a institucí, také s orgány místní samosprávy, nebo i právníckými či fyzickými osobami
- vysílá na místo události příslušný výjezd, například výjezdovou skupinu dopravních nehod, dále výjezd záchranné služby či hasičů, pohřební službu, odtahovou službu aj.
- všem těmto skupinám pak poskytuje komplexní informační servis, kde informuje například o umístění osoby ve zdravotním zařízení, pokyny k odběrům krve a při nehodách využívá Nehodové centrum pojišťoven
- zajišťuje zpětnou vazbu, informace a kontrolu těch opatření, která provádějí příslušné organizační složky nebo pracovníci na jeho pokyn

- poskytuje vhodný servis policistům a to v souvislosti s plněním jejich služebního úkolu včetně získávání dat z evidencí
- provádí nezbytná a neodkladná opatření, která souvisejí s pátráním po osobách a vozidlech [8]



Obrázek 7 – Policista IOS při práci [19]

5.1 Pracovní den na operačním středisku

Pro ukázkou běžného výkonu pracovní činnosti policistů IOS byl vybrán všední den a to čtvrtek, na vybraném úseku „Sever“.

6.30 hod.: nastupuje nová směna operačního dne a každý z policistů IOS se začíná seznamovat na svém sektoru s celkovou bezpečnostní situací a s konkrétními případy uplynulé služby. Policista předávající službu dále podrobně seznámí policistu přebírajícího službu se sledovanými případy a s rozpracovanými policejními akcemi. Současně sdělí, jaká opatření k daným případům byla přijata a provedena, navrhuje další úkoly, které je nutno k probíhajícím událostem zajistit.

Součástí předání služby je rovněž předání technického a materiálového vybavení včetně písemné dokumentace pracovišť a informování o závadách na technickém vybavení (radiostanice, telefony, informační systémy) s nimiž policisté pracují při běžném výkonu služby.

V průběhu předání služby již začíná policista přebírající službu řešit nové události, které postupně občané oznamují na tísňovou linku, tentokrát vysílá hlídky na fyzické napadení mezi partnery a na vloupání do chaty.

7.00 hod.: Noční služba odchází a policista konající denní službu si prochází již samostatně události, které je dále potřeba řešit z noci a stanovuje hlídkám a spolupracujícím policistům, zejména dozorčí službě, což jsou policisté příslušných obvodních oddělení, další dílčí úkoly

7.30 hod.: Přibývají nová oznámení na LTV - linka 158 od občanů, které policista na tísňové lince předává dle místní a věcné příslušnosti, na Severu je řešeno mimo jiné spousta drobností, jako jsou krádeže v obchodních centrech či drobné krádeže, například mobilních telefonů, peněženek, dokladů a jiné případy, jako třeba újezd od dopravní nehody. Při této dopravní nehodě došlo ke zranění osob a viník z místa ujel, aniž by poskytl první pomoc. Operační důstojník dává prostřednictvím radiostanice na provozním kanále informaci všem hlídkám, aby se policisté zaměřili na vozidlo pachatele, jedná se o kanál pro oblast Sever a slyší ji všechny hlídky na daném teritoriu. O několik minut později zastavuje viníka hlídka dálniční policie a zjišťuje, že se jedná o osobu, která je pod vlivem alkoholu a navíc má vysloven zákaz řízení motorových vozidel.

Další dvě a půl hodiny řeší na vybraném úseku běžné záležitosti, opět spoustu krádeží, ale také například toulající se stádo ovcí u silnice, kteří ohrožují bezpečnost silničního provozu. Nakonec se poměrně rychle podařilo zjistit jejich majitele, který si stádo převzal.

Operační důstojník má možnost vidět všechny události, které na lince tísňového volání řeší kolegové a to v tzv. náhledu vstupních formulářů. Když vidí, že se jedná o událost na jeho teritoriu, má možnost ji již řešit, i když ji oficiálně ještě na svém sektoru nemá předanou. Vidí on-line vše, co právě píše policista na lince a má možnost již směřovat hlídku na určité místo a informace jí dodává průběžně. Například sdělí hlídce, že volá paní z konkrétní obce s tím, že je uzamčena doma v horním patře a slyší, že má v přízemí zloděje, který právě rozbil okno. Náhled vstupních formulářů umožní to, že hlídka je mnohem rychleji na místě a volající dostane zpětnou vazbu od policisty na lince, který ho uklidní například tím, že kolegové již jedou, právě vjíždějí do jejich obce či ulice a volající je schopen mnohem lépe reagovat a spolupracovat.

10.00 hod.: Právě nyní využívá operační tohoto náhledu, protože vidí, že policista na tísňové lince právě přijímá oznámení o tom, že v jedné z obcí došlo ke střelbě na chlapeckém internátu a útočník je stále uvnitř. Tentokrát se nejedná o skutečný případ, ale o Cvičení AMOK

(aktivní střelec), ke kterému musí policista pro řízení sil a prostředků přistupovat tak, jako by se jednalo o skutečnou událost. Na místo vysílá prostřednictvím radiostanice všechny hlídky daného územního odboru (okresu) a předává jim potřebné instrukce. Směřuje je na místo události, určuje místo pro jejich shromáždění - tak aby to bylo taktické a bezpečné, dává instrukce o použití balistických prostředků i o taktice celého zákroku. Určuje velitele zákroku, předává zároveň nové informace, například, zda je stále slyšet střelba, kolik by zde mohlo být civilních osob, zda je ohrožen volající a kde se přesně zdržuje atd. Zprostředkovává také informace hlídkám, které na místě zasahují, aby věděly o svém pohybu a aby například nedošlo k tomu, že o sobě hlídky neví a domnívají se, že je zde pachatel, což by mohlo mít fatální následky. Zde musí hlídky přesně udávat polohu, do objektu smí vstoupit až poté, co se zahlásí operačnímu a tento jim vstup povolí, hlídky se vzájemně kontaktují a propátrávají již objekt společně.

Jakmile operační důstojník vyhlásí prostřednictvím radiostanice takovou akci a provede nutné prvotní úkony, ihned vyrozumívá odpovědného důstojníka v dosahu, což je obvykle vedoucí či zástupce územního odboru. Ten jede na místo události, kde po příjezdu přebírá velení a operační středisko již poskytuje víceméně potřebný servis. Zajímavostí je, že mimořádné události, jak je například aktivní střelec, je vyhledáváno radiostanicí a to pomocí funkce broadcast, tato umožní, že všechny probíhající relace na provozních kanálech jsou přerušeny a prioritně je vysílána relace prostřednictvím broadcastu, a ihned po jejím sestavení.

11.30 hod.: Cvičení AMOK je oficiálně ukončeno a hlídky směřují na shromaždiště, kde proběhne vyhodnocení celé akce.

I v průběhu cvičení byly řešeny další nové události, jednalo se však o běžnou trestnou činnost, kde nebylo nezbytně nutné operační řízení. Operační se pomalu vrací ke svým řešeným událostem, kde zajišťuje dále potřebný servis jako například zajištění kriminalistického technika na vloupání do rodinného domu aj.

13.00 hod.: Krátce po třinácté hodině je oznámena další událost, kdy je zapotřebí, aby operační důstojník koordinoval a řídil činnost sil a prostředků, bylo oznámeno pohřešování sedmileté holčičky, která se nevrátila ze školy domů. Událost na tísňovou linku oznámila matka dítěte, dívka měla být již hodinu a půl doma, vždy chodila přímo domů, ale dnešního dne nepřišla. Matka byla ve škole, mluvila s učitelkou i vychovatelkou a ty potvrdily, že dívka

po obědě odešla se spolužáky ze školy. Hlídky byly ihned vyslány do školy a do místa bydliště a dostaly za úkol propátrat trasu mezi bydlištěm dívky a školou, přilehlá hřiště a další prostranství, která lákají děti. Krátce po výjezdu hlídek volala na LTV-158 (linka tísňového volání) matka znovu s informací, že se jí na messenger ozvala maminka dceřina spolužáka s informací, že se vzbudila po noční a zjistila, že je syn doma a přivedl si i kamarádku, pohřešovanou dívku. Matka chlapce jí řekla, že synka i s ní posílá zpět ke škole a doprovodí ji až domů. Bohužel nesdělila bydliště a tak dohledával dle dostupných evidencí a informačních systémů bydliště spolužáka, což se podařilo, to krátce na to potvrdila i matka dívky. Hlídky tedy rozšířily prověrku mezi bydlišti obou dětí, asi v polovině cesty je škola, kterou oba navštěvují. Děti se nepodařilo najít, ale chlapec konečně, po opakovaném volání, zvedl mobilní telefon a hlídce sdělil, že už jdou ke škole. Během pár minut dohledala hlídka obě děti, společně s hlídkou byla ve vozidle i matka dívky, která si dítě na místě převzala. Hledání dítěte trvalo téměř 40 minut, ty se zdají vzhledem k závažnosti oznámení nekonečné, děti na své cestě prošly dvě rušné křižovatky a procházely kolem řeky, takže o nebezpečí nebyla nouze.

Další oznámení opět nebyla příliš významná, jednalo se o běžné události, až do času 16.40 hod.

16.30 hod.: Tentokrát přichází na tísňovou linku oznámení od zdravotnické záchranné služby (ZZS) a to prostřednictvím systému NIS, což je vlastně datová věta, která oznamuje policii událost z jiného operačního střediska, tedy buď od hasičů (HZS) nebo od záchranky. V oznámení bylo uvedeno, že volal strojvedoucí a ten sdělil, že na železniční trati mezi dvěma obcemi, v místě u bývalého zemědělského podniku došlo ke srážce osoby vlakem. Na místo mimo ostatních složek IZS vyjela místně příslušná hlídka policie. Po vyslání hlídky musí ihned operační důstojník kontaktovat dispečera provozu českých drah, aby v místě události zastavil provoz na trati. Poté, co přijela hlídka na místo, provedla prvotní úkony, jejichž součástí je podání vysvětlení strojvedoucího, nabídka možnosti využití podpory krizového intervenanta na místě, ale taky dechová zkouška strojvedoucího. Ten vypověděl, že mladík ležel na kolejích krátce za zatáčkou a díval se proti jedoucímu vlaku, pro krátkou vzdálenost však nebylo možné zastavit a srážce se vyhnout.

Vzhledem ke skutečnosti, že se jednalo o sebevraždu, operační na místo vysílá výjezd SKPV (služba kriminální policie a vyšetřování), který bude událost na trati vyšetřovat. Výjezd SKPV se skládá z vedoucího výjezdové skupiny - komisaře, operativy a kriminalistického technika. Dále je povinností operačního důstojníka vyzoomět odpovědného důstojníka v

dosahu a státního zástupce. Kolotoč telefonátů na operačním středisku nekončí, protože mimo to, že hlídky dávají operačnímu nově zjištěné skutečnosti, operační má dále za úkol vyrozumívát další spolupracující jako je koroner, tedy lékař na ohledání zemřelého a taky pohřební službu. Tyto operační činnosti musí plynule navazovat, je potřeba průběžně ověřovat další skutečnosti, jako je například provoz na trati. Zde jsou dvě koleje a tak je s dispečerem provozu domluveno, že na druhé koleji můžou nechat vlaky projíždět sníženou rychlostí 30 km/h, aby nebyla ohrožena bezpečnost dalších osob, které provádějí šetření na místě činu.

Zemřelým je mladík, který měl u sebe peněženku s veškerými doklady, ale jeho obličej byl natolik poškozen, že nebylo možné jeho ztotožnění na místě. Policie potřebuje další indicie pro jeho ztotožnění.

V době šetření na trati volá na tísňovou linku muž z vedlejší obce a vyjadřuje obavu o život svého syna. Uvedl, že syn odjel na kole před dvěma hodinami, mluvili spolu naposled před půl hodinou a syn mu sdělil, že chce skončit se životem. Když mu volal otec znovu, syn již telefon nebral. Čas jeho volání a čas úmrtí mladíka odpovídají, ale otci nebyla žádná informace o synovi sdělena, neboť nebyl hodnověrně ztotožněný a navíc se jedná o tragickou událost, která se nesmí oznamovat telefonicky. Otec dal policii v průběhu hovoru popis syna, jeho oblečení a obuv, v němž z domu odcházel a dále popsal kolo, jeho typ, značku a barvu. Všechno se shodovalo s popisem, kolem i věcmi, které měl u sebe zemřelý a tak mu bylo sděleno, že se má dostavit na obvodní oddělení policie, kde lze učinit oznámení o pohřešování syna. Otec se vydal se svým známým na útvar policie a na policejní služebnu směřoval i policejní krizová intervent, který měl za úkol otci tragickou událost oznámit a poskytnout mu okamžitou psychologickou pomoc.

18.15 hod.: Od srážky mladíka vlakem bylo na sektoru Sever ještě řešeno několik menších událostí, jako bylo napadení mezi partnery, neshody při placení v restauraci, napadení mezi sousedy, ale také série vloupání do chat aj.

Nastává čas, kdy je potřeba připravit elektronické předání služby policistovi, který převezme noční službu a připravit seznam provedených úkonů i těch plánovaných v aktuálně řešených událostech.

V čase od 18.30 hod. do 19.00 hod. probíhá předání služby mezi končící a začínající směnou a operační den pro denní službu končí.

6 POSOUZENÍ RIZIK

V sedmé kapitole této práce bylo provedeno samotné posouzení rizik. První část se skládá ze dvou rozhovorů, a to s policistou integrovaného operačního střediska a s psychologkou krajského ředitelství Policie ČR a poté následuje dotazníkové šetření, matice a metoda WHAT IF.

6.1 Rozhovor s policistou IOS

Můžete mi prosím ve zkratce charakterizovat práci policisty IOS?

Vzhledem k tomu, že se jedná se o pracoviště, které zajišťuje nepřetržitě výkon operačních činností, tak přijímáme nonstop tísňové výzvy od občanů, ale také oznámení od dalších operačních středisek IZS, a to od záchranky a hasičů. Úkolem policisty operačního střediska při přijímání oznámení je zjistit co nejvíce základních a relevantních informací jako třeba kdo a proč volá, místo, odkud volá, co se vlastně stalo, zda je útočník na místě aj. a na jeho výzvu reagovat například vysláním policejní hlídky na místo.

Informační systém IOSu funguje online, to znamená, že zatímco jeden policista přijímá oznámení, další policista, který řídí síly a prostředky na daném teritoriu, již o události ví, tuto vidí v náhledu vstupních formulářů a zatímco je poškozený stále na lince a hovoří, hlídky jsou již směřovány na požadované místo.

I když se získání základních informací zdá naprosto samozřejmé a logické, je to mnohdy velmi náročné, protože v těchto situacích lidé nejednají racionálně a jsou ve stresu. Je tedy potřebné volající uklidnit a nasměrovat k odpovědím na základní dotazy, abychom jim mohli pomoci.

1. Co to znamená a jak takový člověk vlastně jedná? Jak potom tedy postupujete?

Volající jsou plní emocí a to z různých důvodů, například mají obavu z napadení, jsou okradeni, jsou svědky trestného činu aj. Jinými slovy je ohrožen jejich život, zdraví či majetek a tudíž od nás očekávají okamžitou pomoc. Na to policista na TL musí reagovat a počítat s tím, že jsou v určitém napětí, vhodně volit otázky a směřovat volajícího tam, kam potřebujeme. Jak již jsem vzpomněla, systém je online a policista na lince vidí, že již hlídka o události ví, že už jede a velmi často pomůže volajícímu sdělit, že za ním již vyjíždí hlídka, což způsobí

zlepšení komunikace, protože se uklidní a je schopen mnohem lépe spolupracovat. Při krizové události volající zůstává na lince do doby, než hlídka přijede na místo. Často pomůžou slova „vidím na GPS, že hlídka vjíždí do vaší ulice, už byste je měl/a vidět“ atd.

2. Vnímáte svoji práci, tedy práci na IOS, za zodpovědnou a náročnou?

Jedná se o velmi náročnou a zodpovědnou práci, kde jsou nutné jak osobnostní předpoklady, což je odolnost vůči zátěži a schopnost pracovat pod tlakem, tak zkušenosti a znalost právních norem. Policista operačního střediska musí dokázat danou situaci správně vyhodnotit a rozhodnout se během krátkého okamžiku, jaká další efektivní opatření budou následovat. Policista, který řídí síly a prostředky (hlídky), by už měl vlastně krok dopředu vědět, jak by se mohla situace vyvíjet dál, a proto si ke spolupráci přizývá další složky IZS a také vyrozumívá či spolupracuje s dalšími subjekty. V tomto spočívá složitost práce na operačním středisku, neboť je zapotřebí efektivní a koordinovaný výkon specifických činností k dosažení cíle.

3. A co považujete na práci na operačním středisku za nejnáročnější a jak se s tím vyrovnáváte?

Přes různorodost přijatých a šetřených oznámení považuji za nejnáročnější řešení mimořádných událostí, kdy hraje roli čas a každá minuta je drahá. Mám tím na mysli MU, jako jsou například vyhrožování sebevraždou, aktivní střelec v objektu či auto v protisměru a jiné. Právě toto jsou případy, kdy musí být situace správně vyhodnocena, a během okamžiku se musím dokázat rozhodnout, jak budu co nejefektivněji událost řešit.

V průběhu 12h směny na operačním středisku se často stává, že se během dne sejde více MU, což je samozřejmě vyčerpávající a proto je také nutné myslet na relaxaci a potřebnou regeneraci organismu. Mimo benefity, které nabízí zaměstnavatel, jako jsou dvoutýdenní rehabilitace a příspěvky na sportovní aktivity či rekreaci, je potřeba, aby se každý policista dokázal najít svůj vlastní vhodný způsob relaxace.

4. Hrozí policistovi operačního střediska postih, například při zvolení špatného postupu či opomenutí zákonné povinnosti?

V případě opomenutí některé ze svých povinností může být policista operačního střediska vystaven jak kázeňskému postihu, tak až trestnímu stíhání. Nicméně se opírá o platné zákonné normy jako je například zákon o policii, trestní zákoník či trestní řád a spousta dalších, tedy oporu v zákoně má a je třeba postupovat v souladu s platnými zákonnými normami.

6.2 Rozhovor s psychologem

1. Domníváte se, že je práce policisty IOS psychicky náročná?

Domnívám se, že práce policisty operačních středisek je skutečně velmi náročná, protože vyžaduje mimo zkušeností a praxe u policie rovněž osobnostní předpoklady. Oznámení na tísňovou linku jsou různorodá a policista se musí zorientovat, správně situaci vyhodnotit a dokázat se rozhodnout; a samozřejmě musí postupovat v souladu se zákonnými normami. Policista IOS pracuje pod tlakem, kdy se musí poměrně rychle správně rozhodnout.

2. Spolupracují psychologové pravidelně s policisty zařazenými na IOS? Mají případně policisté IOS možnost konzultace s psycholožkou?

Psychologové spolupracují nejen s policisty IOS, ale celkově poskytují psychologickou péči policistům a to několika způsoby. Mezi formy psychologické pomoci patří například psychologické poradenství, osobní konzultace, ale i krizová intervence či psychoterapie.

Dále bych chtěla vzpomenout, že psychologové spolupracují s kolegy operačních středisek i při mimořádných událostech, například v případě sebevraždy či tragické dopravní nehody, kdy je vyžadována pomoc psychologa jako krizového intervenanta pro pozůstalé.

V neposlední řadě bych ráda zmínila, že se policejní psychologové a policisté IOS setkávají na pravidelných společných školeních několikrát ročně, kdy mají možnost osobně i formou společného sezení různé problematiky probírat a konzultovat.

Co se týče konzultací, tak tuto možnost psychologové krajských ředitelství nabízejí a to ve formách, které jsem již zmiňovala. Když bych měla vyjmenovat nejčastější problematiky, které jsme konzultovali a řešili, tak policisté nejčastěji navštěvují psychology s různými rodinnými, partnerskými a vztahovými problémy. Přicházejí i s osobními a pracovními problémy nebo potřebují konzultovat možnost profesního rozvoje.

3. Domníváte se, že pokud policista IOS nezvolí dostatečnou relaxaci, může dojít až k syndromu vyhoření?

Syndrom vyhoření je problematikou, které bychom mohli věnovat spoustu času a napsat o něm mnoho stran a tak se pokusím jen velmi stručně říct pár slov k tématu. Syndrom vyhoření se může objevit nejen v práci, ale například i ve vztahu. Nejvíce se objevuje syndrom vyhoření právě v zaměstnání a nejčastěji se s vyhořením setkávají právě ti, kdo pracují s lidmi a to zejména v profesích, kdy jiným pomáhají. Z toho plyne, že policisté jsou sami o sobě rizikovou skupinou, v jehož čele jsou právě policisté IOS. Pro zajímavost sem patří také

zdravotníci, učitelé, sociální pracovníci, ale třeba i samotní psychologové. Syndromem vyhoření trpí více muži než ženy. Závěrem bych snad jen dodala to, že každý z policistů operačního střediska by měl volit vhodný způsob relaxace a to ať už relaxačními aktivitami či sportovními aktivitami, měl by naslouchat svému tělu a doplňovat energii také prostřednictvím benefitů, které policie nabízí, například rehabilitačními aktivitami či lázeňskou péčí aj.

6.3 Dotazníkové šetření

Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit, jak vlastně svou práci policisté integrovaného operačního střediska vnímají. Otázky byly mířeny především na obtížnost práce v oblasti psychické zátěže, to znamená, jak moc psychiky náročná pro ně práce je. Zjišťováno bylo například také to, co na své práci policisté IOS vnímají za psychicky náročné – jestli to je široká škála oznámení, časový a psychický nátlak při řešení daných oznámení a další. Dotazník také zjišťuje, jaká oznámení policisté považují za nejnáročnější a jestli již skrz náročnost zaměstnání přemýšleli nad jeho změnou. Další oblastí, na kterou se dotazník zaměřuje, je relaxace a odpočinek při takto náročném zaměstnání. Další otázky pojednávají o tom, zda je policistům IOS poskytována dostatečná relaxace od zaměstnavatele a jestli sami policisté považují odreagování za důležité a jakou formu odreagování sami volí. Poslední otázky dotazníku jsou zaměřeny na právní stránku věci, konkrétně zkoumají, jestli se policisté IOS domnívají, že mají dostatečnou oporu v zákoně.

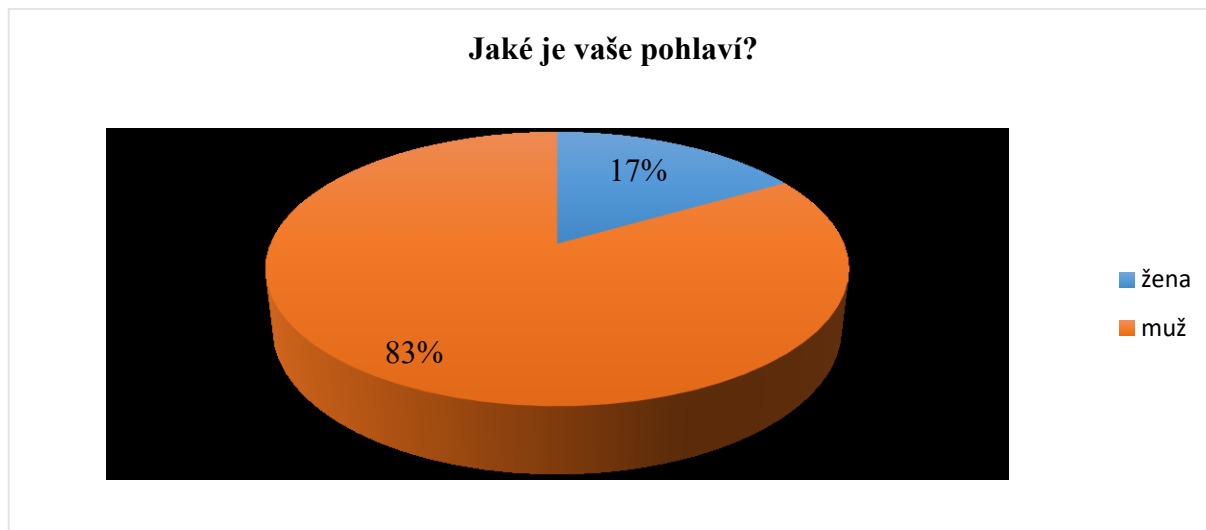
Cílovou skupinou pro dotazníkové šetření byli policisté pracující na integrovaném operačním středisku v daném kraji. Jednalo se o policisty pracující jak na lince tísňového volání, tak na pracovišti pro řízení sil a prostředků. Dotazník vyplňovali jak muži, tak ženy.

Dotazník byl rozdán v březnu roku 2019 v tištěné formě třiceti respondentům, přičemž všech třicet kopií bylo vyplněno a odevzdáno zpět. Návratnost dotazníku je tedy 100%. Vzor dotazníku je možno vidět v příloze P I.

6.4 Vyhodnocení dotazníku

Vyhodnocení otázek dotazníkového šetření bude v následujícím textu uvedeno formou grafického znázornění a stručného slovního popisu.

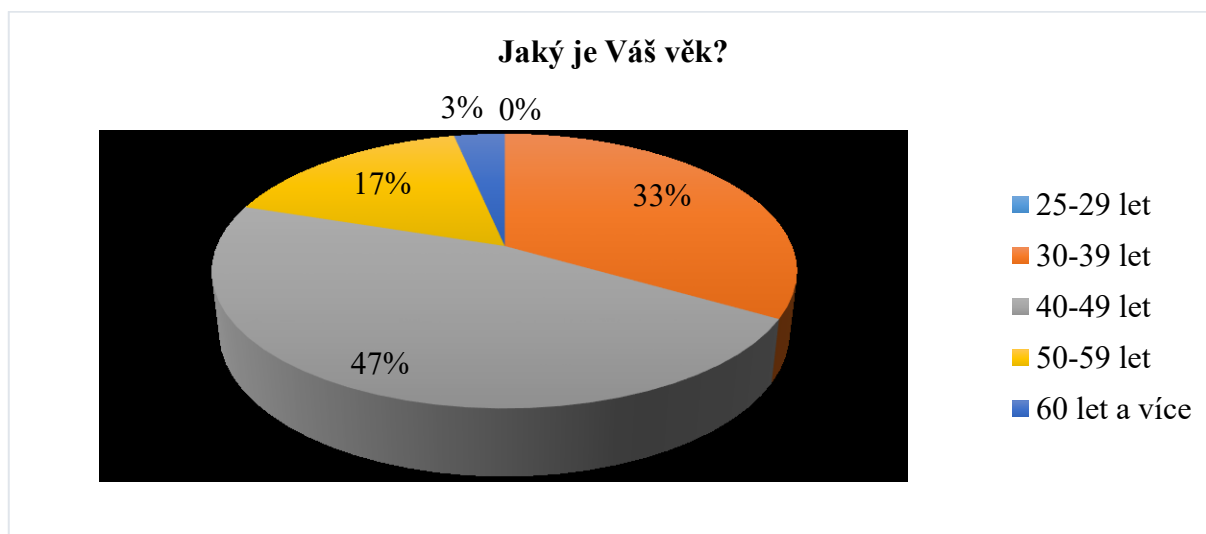
Otázka č. 1



Obrázek 8 – Graf k otázce č. 1

První otázka zjišťovala pohlaví respondentů, neboli kolik pracuje na integrovaném operačním středisku mužů a kolik zde pracuje žen. Výsledek byl takový, že ze třiceti dotázaných zde bylo jen 17% žen a zbylých 83% mužů, což bylo 5 žen a 25 mužů.

Otázka č. 2

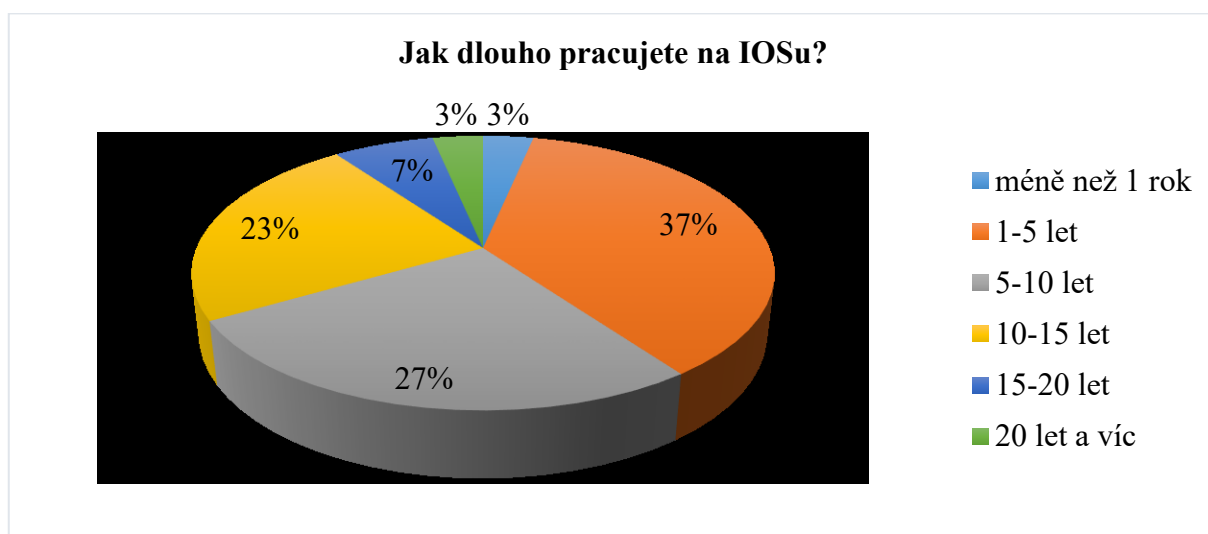


Obrázek 9 – Graf k otázce č. 2

Otázka č. 2 se ptala na další základní informace o respondentech, a to konkrétně na jejich věk. Věkové kategorie byly rozděleny do pěti skupin, a to 25-29 let, 30-39 let, 40-49 let, 50-59 let a 60 a více let. Bylo zjištěno, že na integrovaném operačním středisku pracuje nejvíce lidí v rozmezí 40-49 let, což tvořilo 47% dotazovaných. Druhé největší zastoupení je v kategorii věku v rozmezí 30-39 let, která tvořila 33%. Dále bylo zjištěno, že 17% policistů IOS má 50-59 let. Pouhé 3% dotazovaných se pohybuje ve věku 60 let a více, načež nikdo z respondentů se nepohybuje ve věkové kategorii 25-29 let.

Výsledky zhruba naplnily mé očekávání. Jelikož na integrované operační středisko mohou jít pracovat pouze policisté, kteří už u policie nějakou dobu slouží, tak jsem neočekávala, že by dotazník vyplňovalo mnoho lidí ve věku 25-29 let. Jak se dále dozvíme, tak tato práce není vůbec jednoduchá a vyžaduje velkou soustředěnost a rychlost a v důsledku toho jsem neočekávala, že by zde pracovalo mnoho policistů starších šedesáti let.

Otázka č. 3

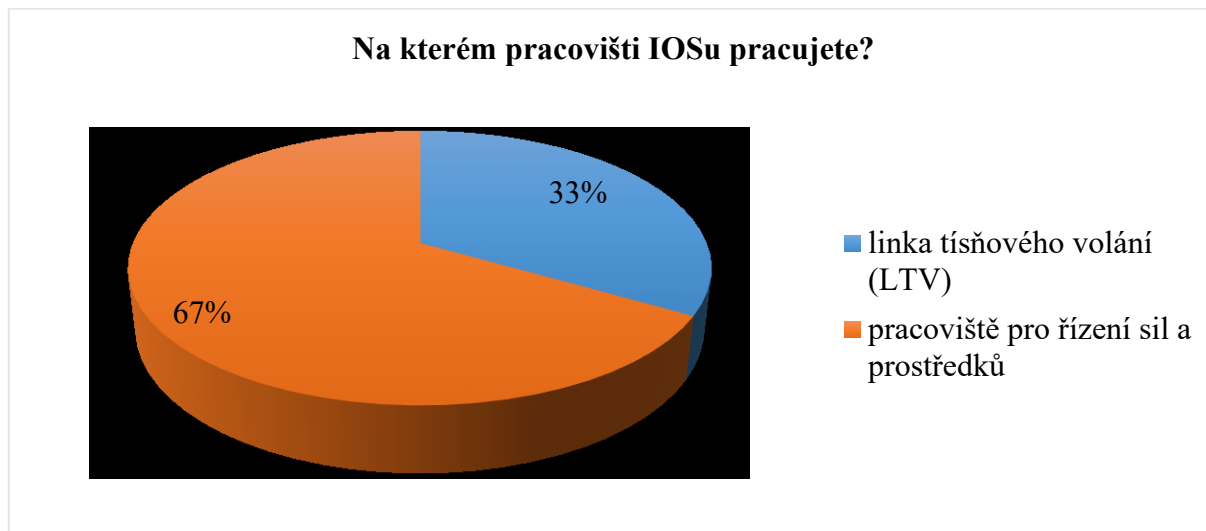


Obrázek 10 – Graf k otázce č. 3

Odpovědi na třetí otázku „Jak dlouho pracujete na IOS?“, byly rozděleny do šesti kategorií, přičemž do každé z nich se zařadilo určité procento odpovídajících. Nejčastější odpověď byla 1-5 let, takto odpovědělo 37% respondentů. Druhou nejčastější odpovědí bylo 5-10 let, což činilo 27% a po dobu 10-15 let na IOS pracuje 23% dotázaných. Pouhých 7% respondentů vykonává svou službu na IOS 15-20 let, 3% respondentů zde pracují méně než jeden rok. Zbývající 3% dotazovaných dokonce 20 let a víc.

Předpokládala jsem, že jde o policistu, který uvedl, že pracuje na IOS 20 let a víc, ale není tomu tak, Jedná se o muže ve věku 40-49 let, který do poznámek dotazníku uvedl, že je zástupce vedoucího.

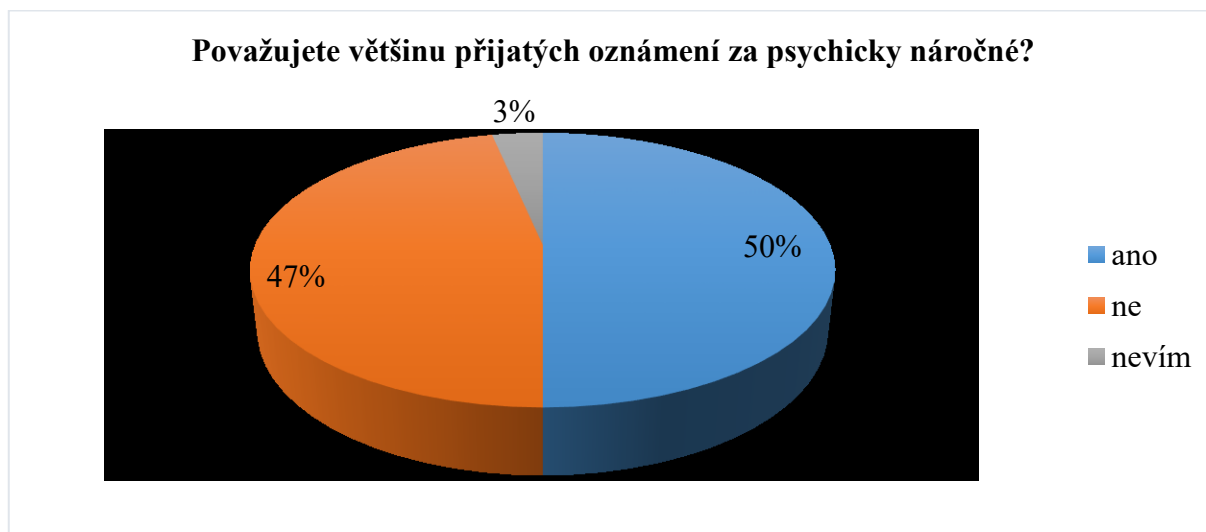
Otázka č. 4



Obrázek 11 – Graf k otázce č. 4

V další otázce bylo zkoumáno, na kterém pracovišti ISO dotazovaní pracují. Na výběr byly dvě možné odpovědi, a to buď „linka tísňového volání“ nebo „pracoviště pro řízení sil a prostředků“. Větší procento respondentů, přesně tedy 67%, pracuje na pracovišti pro řízení sil a prostředků, kdežto zbylých 33% respondentů pracuje na lince tísňového volání.

Otázka č. 5



Obrázek 12 – Graf k otázce č. 5

Touto otázkou, která zní „Považujete většinu přijatých oznámení za psychicky náročné?“ se snažíme přiblížit se hlavní řešené problematice, a to tomu, jestli je pro policisty IOS práce psychicky náročná. Již od této otázky (a včetně ní) budou na výběr vždy tyto tři odpovědi – „ano“, „ne“, „nevím“, přičemž ke každé odpovědi byl vyhrazen prostor pro poznámky.

Na pátou otázku polovina respondentů, tedy 50%, odpověděla ano, to znamená, že považují většinu přijatých oznámení za psychicky náročné. Poté 47% dotazovaných odpovědělo, že ne a zbylé 3% odpověděly, že neví.

Odpovědi byly překvapující. Myslela jsem, že větší procento respondentů bude považovat většinu přijatých oznámení za psychicky náročné. Domnívala jsem se, že alespoň policisté z pracoviště, jako je linka tísňového volání, budou odpovídat spíše kladně, ale nebylo tomu tak, protože 40% těchto pracovníků odpovědělo, že většinu přijatých oznámení za psychicky náročné nepovažují. Například zástupe, který byl již zmíněn v otázce č. 3, odpověděl „ano“. Nejde jednoznačně říct, kdo na tuto otázku odpověděl „ne“. Jednalo se zhruba z poloviny o ženy a z druhé části o muže, většinou to ale byli pracovníci z pracoviště pro řízení sil a prostředků.

Otázka č. 6

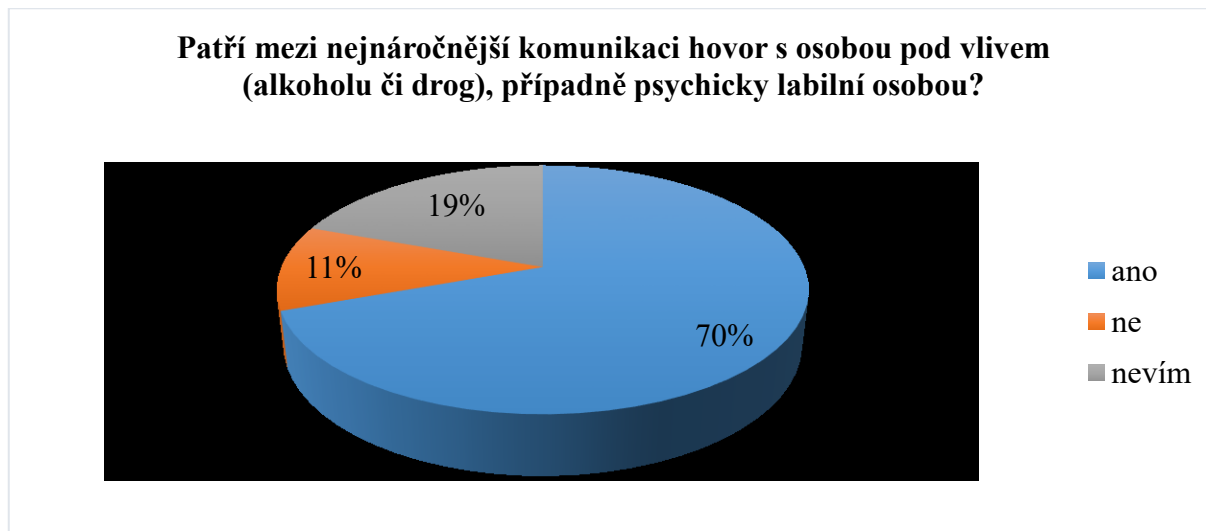


Obrázek 13 – Graf k otázce č. 6

Na základě rozhovoru s policistou integrovaného operačního střediska bylo odhaleno, že jedno z nejvíce psychicky náročných oznámení patří například sebevrah či aktivní střelec, proto je i tato otázka zakomponována do dotazníku. Většina dotazovaných, přesněji 83%, odpověděla, že tato oznámení patří mezi psychicky nejnáročnější. 14% respondentů tato

oznámení za nejnáročnější nepovažuje a další 3% odpovídajících, tedy jeden člověk, zvolil odpověď „nevím“.

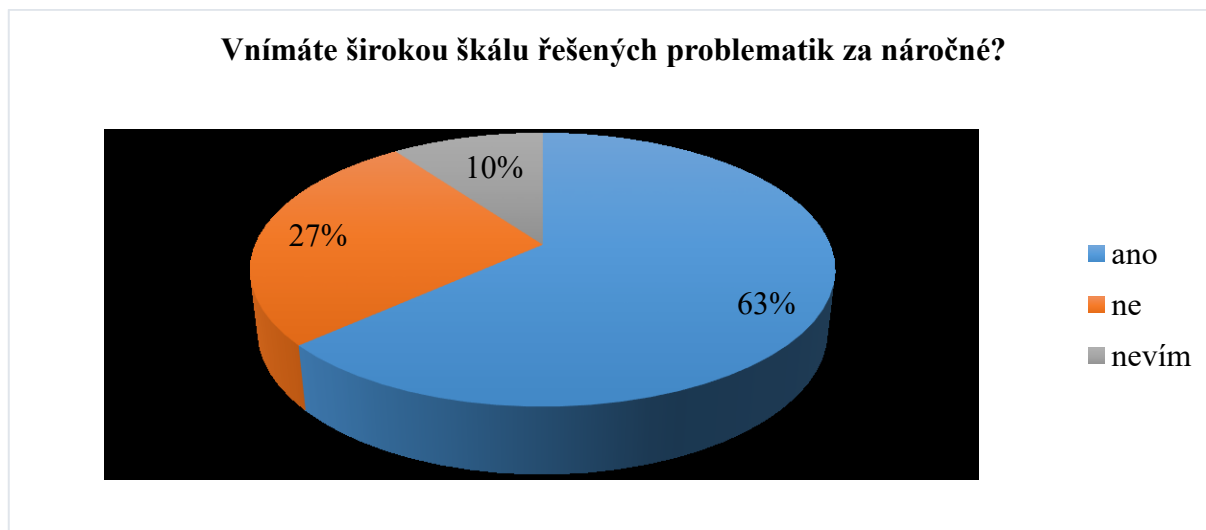
Otázka č. 7



Obrázek 14 – Graf k otázce č. 7

V rozhovoru také zaznělo, že se při této práci často také setkávají s komunikací s osobami pod vlivem (alkoholu či drog) či s psychicky labilní osobou, což potom vede ke složité domluvě a taková komunikace tedy patří mezi nejnáročnější. Součástí dotazníku byla tedy i otázka, zda to tak policisté vnímají. Nejčastěji byla zaznamenána odpověď „ano“, a to ze 70%. Dalších 19% dotazovaných odpovědělo nerozhodně, tedy „nevím“ a zbylých 11% odpovědělo „ne“, a to se většinou jednalo o pracovníky z pracoviště pro řízení sil a prostředků

V poznámkách bylo několikrát zmíněno, že se toto oznámení považují za jedno z nejsložitějších a to z důvodu, že se od takového oznamovatele velmi těžko získávají relevantní informace, hovor je často zdlouhavý a zmatečný.



Obrázek 15 – Graf k otázce č. 8

V osmé otázce je zjišťováno, jestli respondenti vnímají širokou škálu přijatých problematik za náročné. Otázka je v dotazníku obsažena z důvodu toho, že z rozhovoru s policistou IOS tato informace vyplývala. Větší polovina respondentů, přesně 63%, odpověděla „ano“, ostatních 27% odpovědělo „ne“ a zbývajících 10%, což byli dva respondenti, se zvolilo odpověď „nevím“.

Nelze jednoznačně určit, kteří respondenti zaznačili odpověď „ne“. Jednalo se o čtyři ženy a čtyři muže různého věku s rozdílně dlouhou praxí, přičemž tři policisté pracují na LTV a dalších pět na pracovišti pro řízení sil a prostředků. Já osobně si myslím, že široká škála řešených problematik náročná být musí. Přeci jen je obtížné v krátkém čase řešit a reagovat na naprosto odlišné, přitom třeba velmi těžké životní situace. Jak ale bylo uvedeno v poznámkách, velmi záleží na tom, jak se kdo umí v situaci rychle zorientovat a rozhodnout, protože to hraje u různorodosti oznámení tu největší roli.

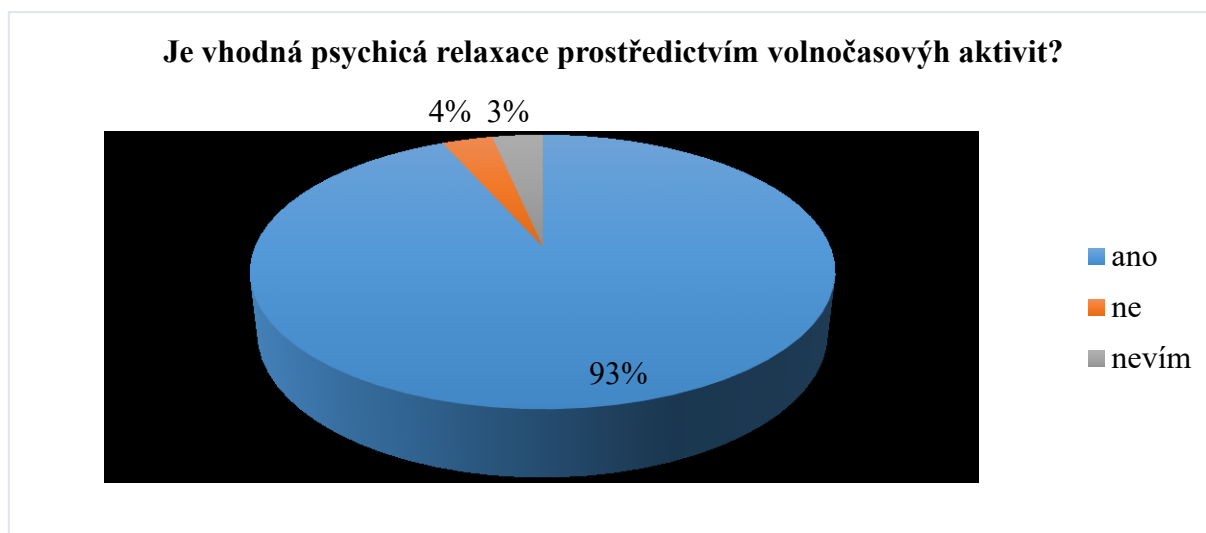
Otázka č. 9



Obrázek 16 – Graf k otázce č. 9

Na devátou otázku, která zní „Je vaše práce náročná také z důvodu, že zde hraje roli čas a během chvilky musíte situaci správně vyhodnotit, zareagovat a rozhodnout?“, odpověděla drtivá většina dotazovaných pozitivně. Celých 97% respondentů uvedlo odpověď „ano“ a pouze jeden dotazovaný, který tedy tvořil 3% respondentů „odpověděl „ne“. Zajímavostí je, že se jednalo o ženu pracující na IOS 15-20 let, tak možná právě z dlouholetých zkušeností to nepovažuje za náročné.

Otázka č. 10

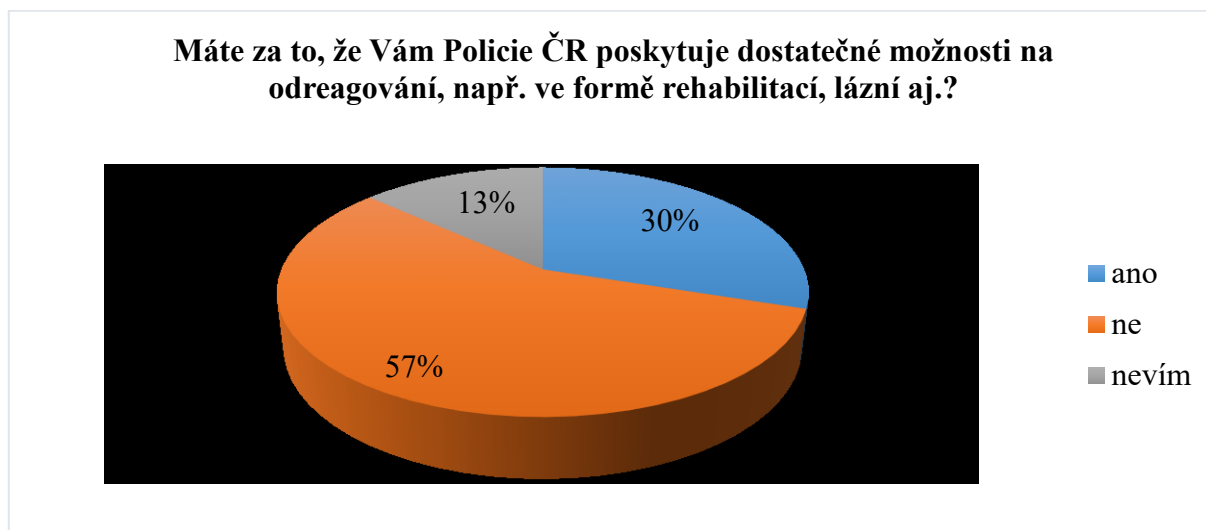


Obrázek 17 – Graf k otázce č. 10

Desátá otázka se zabývá tím, jestli je vhodná psychická relaxace prostřednictvím volnočasových aktivit při této profesi. Většina, tedy 93% respondentů odpovědělo, že psychická relaxace vhodná je, 4% dotazovaných odpovědělo „ne“ a 3% označily odpověď „nevím“.

V poznámkách se často objevovaly typy na vhodnou relaxaci prostřednictvím volnočasových aktivit, přičemž mezi nejčastější poznámky, tudíž mezi nejoblíbenější navrhovanou relaxaci, patří sport (lyžování, bruslení), četba aj. Jeden respondent do poznámek uvedl, že je odpověď na tuto otázku velmi individuální. Jak je uvedeno v rozhovoru s psychologkou IOS, každý z policistů by měl volit vhodný způsob relaxace a odreagování, aby u něj následně nedošlo případně až k syndromu vyhoření.

Otázka č. 11

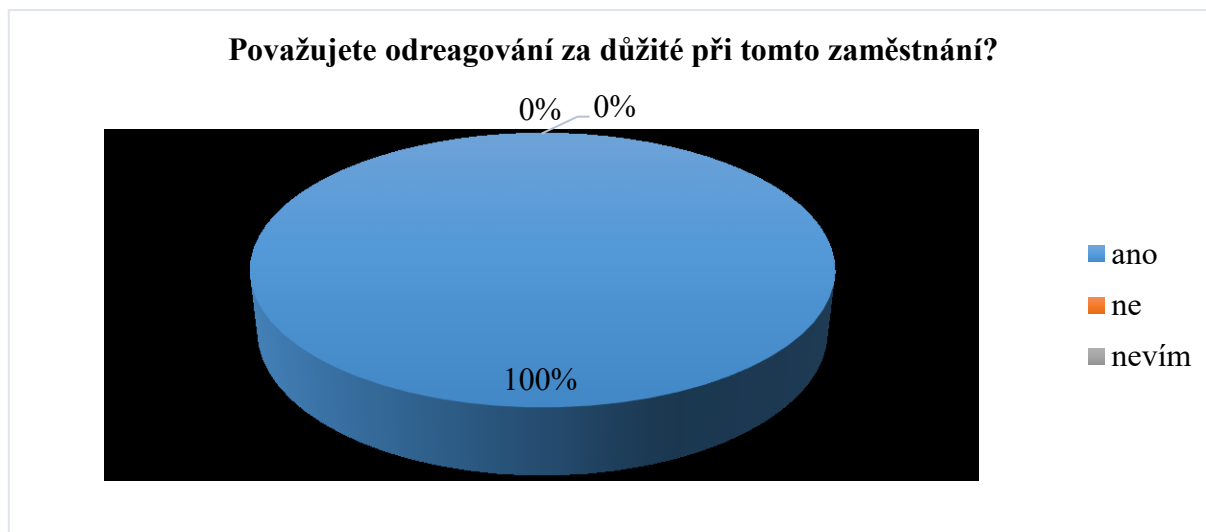


Obrázek 18 – Graf k otázce č. 11

Na předchozí otázku navazuje otázka č. 11, která zní: „Máte za to, že Vám Policie ČR poskytuje dostatečné možnosti na odreagování, např. ve formě rehabilitací, lázní aj.?“ Z větší části, přesně z 57%, respondenti odpověděli negativně, tedy že Policie ČR dostatečné možnosti na odreagování neposkytuje. Odpověď „ano“ zaznačilo 30% dotazovaných a 13% odpověděli nerozhodně, takže zvolili odpověď „nevím“.

Na návštěvě integrovaného operačního střediska jsem se dozvěděla, že Policie ČR poskytuje po určité době výkonu služby čtrnáctidenní pobyty v lázních. Další možností odreagování jsou kupříkladu poukazy na hory a jiné, ale jak sami vidíte, tak většina dotazovaných má za to, že možnosti relaxace při jejich pracovní pozici jsou nedostatečné.

Otázka č. 12



Obrázek 19 – Graf k otázce č. 12

Dvanáctá otázka jako jediná získala jednoznačnou, tedy stoprocentní odpověď. Všichni dotazovaní se shodli na tom, že odreagování při tomto zaměstnání je důležité.

Jelikož se jedná o psychicky náročnou práci, tak jsem ani s jinou opovědí nepočítala, proto mě 100% pro odpověď „ano“ příliš nezaskočilo.

Otázka č. 13

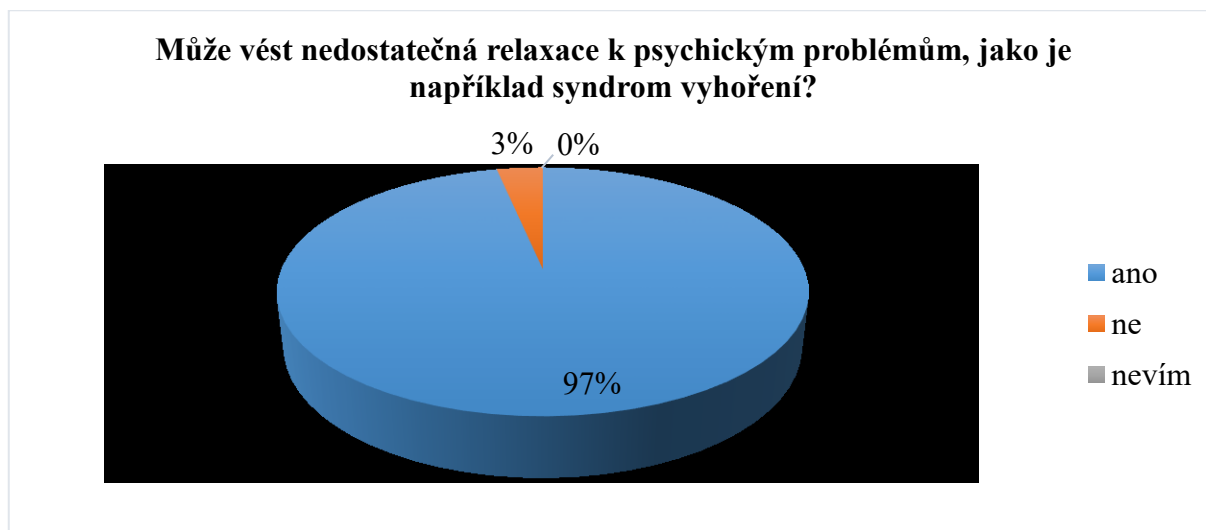


Obrázek 20 – Graf k otázce č. 13

Zajímalo mě, jestli policisté někdy na integrovaném operačním středisku přemýšleli pro její psychickou obtížnost o změně profese. Dá se říct, že odpovědi byly skoro vyrovnané. Jen o něco málo více procent získala odpověď „ano“, což činilo 53% respondentů. Zbylých 47%

odpovědělo „ne“. I z tohoto důvodu si myslím, že je velmi důležitá již zmíněná relaxace a odreagování se, ať pracovník načerpá sílu energie k dalším řešeným případům a oznámením.

Otázka č. 14

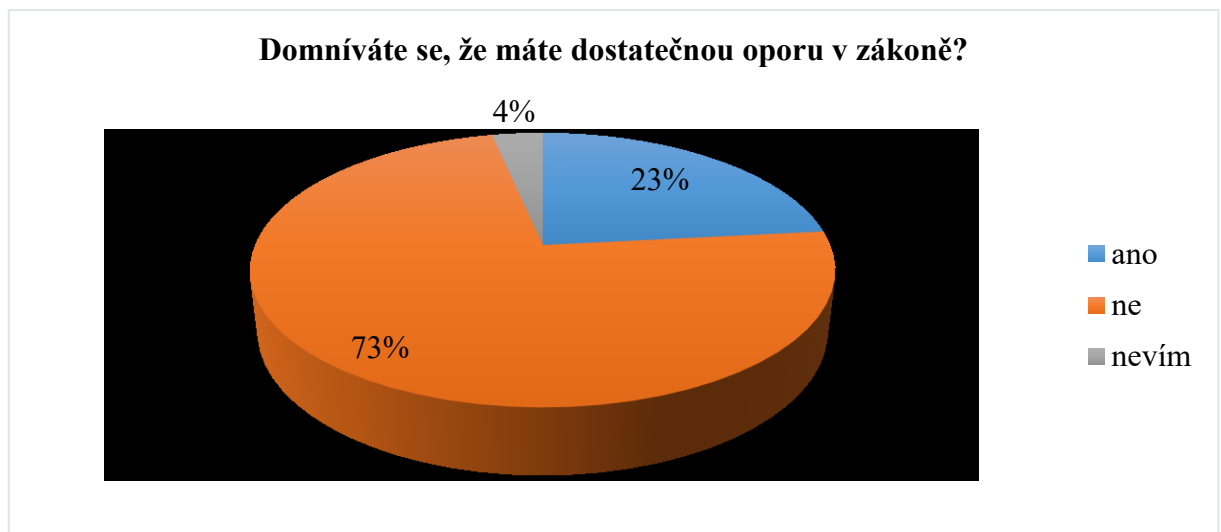


Obrázek 21 – Graf k otázce č. 14

V předposlední otázce je opět řešena psychická zátěž. Na otázku „Může vést nedostatečná relaxace k psychickým problémům, jako je například syndrom vyhoření?“ odpovědělo 97% respondentů kladně, tedy že až k syndromu vyhoření může dojít. Zbylé 3% odpověděly „ne“.

Opět je zde vidno, jak moc je relaxace a dostatečné odreagování při psychicky zátěžových profesích důležitá. Přeci jen se ve službě na IOS, a nejen tam, setkávají policisté dnes a denně s těžkými životními osudy, což vyžaduje určitý „ventil“. Pokud ho ale nemá policista dostatek, je jen logickým vyústěním, že se to na jeho psychice negativně podepíše. I tady je třeba odkázat na rozhovor s psychologem, který také, jak již bylo zmíněno, na dostatečnou relaxaci apeluje a sám připouští, že policisté, co se týče syndromu vyhoření, jsou rizikovou skupinou.

Otázka č. 15



Obrázek 22 – Graf k otázce č. 15

Poslední otázka dotazníku pojednává spíše na právní rovině. Jak již v rozhovoru bylo zmíněno v rozhovoru s policistou integrovaného operačního střediska, v případě opomenutí některé ze svých povinností může být policista vystaven jak kázeňskému postihu, tak až trestnímu stíhání. Do dotazníku tedy byla zakomponována otázka, zda se policisté IOS domnívají, že mají dostatečnou oporu v zákoně.

Ideálem by samozřejmě bylo, kdyby všichni odpověděli „ano“. Nicméně opak je pravdou, většina respondentů, přesněji 73%, zaškrtnula odpověď „ne“. To znamená, že situace je pro ně vnímána tak, že opora v zákoně je dostatečná. Ostatních 23% odpovědělo kladně, tudíž že se domnívají, že dostatečnou oporu v zákoně mají a další 4% odpověděla „nevím“. Myslím, že při práci, kde se pravidelně pracovník vystavuje právnímu nebezpečí, což práce na integrovaném operačním středisku je, by se měla většina pracujících cítit zákonem podpořena a ne naopak. Pevně doufám, že již brzy přijde k nápravě.

6.5 WHAT IF + Matice

Dotazníkové šetření a jeho vyhodnocení nám pomohlo zjistit potřebné informace. Abychom je ale mohli přehledně vidět a dále hodnotit, tak zjištěných údajů jsme za pomoci metody WHAT IF a matice vyhovili přehled zjištěných informací.

6.5.1 Matice

Pro určení míry rizika bude použita matice pro posouzení rizika, která vychází ze základního vztahu pro riziko – $R=P \times D$. Kategorie pravděpodobnosti budou uvedeny v Tabulce 1. Kategorie závažnosti následku v Tabulce 2., matice rizika v Tabulce 3 a kritéria přijatelnosti v Tabulce 4.

Kategorie pravděpodobnosti

Tabulka 1 - Kategorie pravděpodobnosti

Označení	Název	Popis
1	Nepravděpodobné	Nestalo se
2	Pravděpodobné	1x za 6 měsíců
3	Velmi pravděpodobné	1x měsíčně
4	Vysoce pravděpodobné	Denně

Kategorie závažnosti dopadů

Tabulka 2 - Kategorie závažnosti dopadů

Označení	Název	Popis	Dopad na proces
A	Bezvýznamné	Bez újmy	Bez újmy
B	Významné	Lehké poranění	Proces je zpomalený, ale může být úspěšně ukončený
C	Kritické	Vážnější poranění	Proces je ohrožený, pozastavený, dopady na činnost
D	Katastrofické	Trvalé následky, smrt	Proces je ukončený, mohou být trvalé následky

Tabulka 3 – Matice rizika

P/N	A	B	C	D
1	1	3	6	10
2	2	5	9	13
3	4	8	12	15
4	7	11	14	16

Tabulka 4 – Kategorie přijatelnosti

Označení	Přijatelnost
1-7	Přijatelné riziko
8-11	Přechodně/podmínečně přijatelné riziko
12-16	Nepřijatelné

6.5.2 WHAT IF

Na základě dvou předchozích rozhovorů, a to s policistou IOS a psychologem, byl sestaven a později vyhodnocen dotazník. Tímto výzkumem byly poskytnuty dostatečné informace k sestavení tabulky WHAT IF, která vyobrazuje a rekapituluje doposud zjištěné poznatky.

V následující WHAT IF tabulce budou zaznačeny příčiny a následky možných rizik pracovní činnosti policisty integrovaného operačního střediska. Každá jedna příčina a její následek bude dle předchozích tabulek posouzena. Ve 4. odstavci tabulky, který je označen „P“, bude dle Tabulky 1 obodována pravděpodobnost rizika. Dále, a to podle Tabulky 2, bude v dalším sloupci ohodnocen dopad rizika a za pomoci Tabulky 3, tedy s maticí rizika, bude riziko číselně ohodnoceno. Za pomoci Tabulky 4 bude každému riziku určena kategorie přijatelnosti (dle matice rizika) i s barevným rozlišením. Viz Tabulku 4 je kategorie přijatelnosti rozdělena do tří skupin. První z nich je přijatelné riziko, které se pohybuje v rozmezí 1-7, další skupinou je přechodně/podmínečně přijatelné riziko, které má škálu 8-11 a riziko nepřijatelné se pohybuje v rozmezí 12-16.

Tabulka 5 – WHAT IF

p.č.	Příčina (IF)	Následek (What)	P	D	R	Opatření
1	Psychická náročnost při práci (setkání s těžkými životními situacemi)	Psychické poruchy, chtíč změnit zaměstnání, nespokojenost a problémy v osobním životě, větší chybovost	4	B	11	Sbírání zkušenosti, dodržení relaxace, správná forma odrea-gování, vyrovnanost
2	Častá psychicky ná-ročná oznámení (sebe-vrah, psychicky la-bilní oznamovatel)	Složitá komunikace, chtíč změnit zaměstnání, nespokojenost a problémy v osobním životě, chybovost	4	B	11	Odosobnění se při ře-šení náročných ozná-mení, posílení psy-chické stability po-mocí relaxace a odre-agování se
3	Nedostatečná relaxace (volnočasové aktivity)	Psychická nestabilita, únava, častější chybo-vost, syndrom vyho-ření	3	C	12	Vyhledávání a vhodně zvolení vol-nočasových aktivit, najít si koníček, zá-libu (jízda na kole)
4	Nedostatečné mož-nosti odrea-gování (re-habilitace, lázně)	Nevyrovnanost, únava, snížení výkon-nosti, syndrom vyho-ření	3	C	12	Konzultace s nadříze-ným ohledně větší potřeby relaxace
5	Povinnost rychle se rozhodovat (při přijetí oznámení)	Častá chybovost, zmatečnost, nejistota při rozhodování se	4	C	14	Znalost zákona, nabí-rání zkušeností, kon-zultace s kolegy s dlouholetou praxí
6	Široká škála řešených problematik (mnoho druhů oznámení)	Roztěkanost, snížená koncentrace, neroz-hodnost, zvýšená chy-bovost	4	B	11	Schopnost rychle se zorientovat a analyzo-vat daný problém, znalost zákona, dlou-holeté zkušenosti

7	Nedostatečná opora v zákoně	Trestní stíhání (právní postihy)	4	D	16	Dostatečná znalost právních norem
8	Nesprávně zvolený postup u vyřizování hovoru	Trestní stíhání (právní postihy)	2	C	9	Dostatečná znalost právních norem, nabírání zkušeností, odosobnění se při řešení oznámení
9	Nedostatečná znalost právních norem a krátkodobá praxe	Chybovost, nevhodně zvolený postup při příjmu oznámení, nejistota při rozhodování se	2	B	5	Vzdělávání se, doplnění informací, účast na odborných školeních a přednáškách, přebírání praxe a doplňování informací od zkušenějších kolegů
1	Nepřetržitý provoz ve 12h směnách (častá noční směna)	Potřeba změny, ukončení činnosti práce na IOS, syndrom vyhoření	4	C	14	Dostatečná relaxace, odpočinek, odreagování se, naslouchání vlastního těla

7 NÁVRH OPATŘENÍ

Z předchozího výzkumu je zřejmé, že práce policisty integrovaného operačního střediska s sebou nese hned několik rizik. Na základě rozhovorů a vyhodnocení dotazníku bylo zjištěno, že se jedná o velmi psychicky náročnou práci a to hned z několika důvodů. Psychická náročnost ale není jediným rizikem tohoto povolání. Hrozí zde rizika také právní, a to konkrétně v případě nedodržení či nedostatečné znalosti právních norem a předpisů. Aby se již zmíněným rizikům pracovníci, pokud možno, co nejefektivněji vyhýbali, autorka navrhuje praktikovat tato opatření:

- dostatečně relaxovat, umět si ve volném čase oddechnout, využívat poukazy do lázní a na rehabilitaci
- v případě, že se pracovníkům zdají možnosti relaxace nedostatečné, zkontaktovat problém s nadřízeným,
- vhodně volit volnočasové aktivity, odpočívat, naslouchat vlastnímu tělu, dodržovat režim (z důvodu vyčerpání z nočních směn)
- najít si zálibu a koníčka, který policistu IOS bude naplňovat a u kterého si odpočine aktivně (sport – cyklistika, lyžování), či pasivně (kniha, filmy)
- v osobním volnu se vyhýbat vypjatým situacím a věcem, které jsou také náročné na psychiku
- v průběhu směny (noční i denní) se jít na chvíli projít, odpočinout si, načerpat energii na další oznámení
- při nadměrné psychické zátěži nebo stresu využít možnosti sezení s psychologem a o daném problému pohovořit,
- pracovat s rozvahou a přitom rychle a bezchybně, ať se nevystavuje problémům (například trestnímu stíhání)
- nabírat zkušenosti od kolegů, kteří práci vykonávají déle, nechat si poradit,
- snažit se odosobnit se od oznámení a jednat, pokud možno, co nejvíce s chladnou hlavou,
- dostatečně znát právní normy, doplňovat vědomosti, v případě potřeby absolvovat odborné semináře.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce řešila posouzení rizik vybrané pracovní činnosti, konkrétně posouzení rizik práce policisty integrovaného operačního střediska. Jak již bylo několikrát zmíněno, toto zaměstnání s sebou nese spoustu rizik a cílem práce bylo tato rizika definovat a posoudit.

Teoretická část práce obsahuje terminologii a pojednává o Policii České republiky jako takové. Mimo jiné je zde zmíněna historie policie, její útvary, úkoly a povinnosti, které musí splňovat, legislativa, která spravuje Policii České republiky a další důležité informace. V neposlední řadě je zde také představeno integrované operační středisko a systém výkonu služby na integrovaném operačním středisku. První část bakalářské práce poté uzavírají cíle a metody práce.

Na začátku praktické části je představena pracovní činnost policisty integrovaného operačního střediska i s běžným pracovním dnem na tomto pracovišti. Poté, a to za pomoci strukturovaných rozhovorů s kvalifikovanými pracovníky, z dotazníkového šetření, matice rizik a metody WHAT IF, proběhlo samotné posouzení rizik. V jednotlivých krocích na sebe navazujících byla rizika přehledně sestavena do tabulky ve formě metody WHAT IF. V této metodě jsou zároveň popsány příčiny rizik, jejich následky a opatření proti nim. Metoda WHAT IF také obsahuje číselné hodnocení pomocí matice rizik a jejich přijatelnost je viditelná díky barevnému zaznačení na první pohled. Praktickou část bakalářské práce uzavírá vlastní návrh opatření, který vede k odstranění, či alespoň k minimalizaci již posouzených rizik.

Cíl práce byl naplněn, protože rizika byla odhalena, popsána a následně posouzena. Informace z práce vycházející jsou relevantní a poučná. Bakalářská práce pro mě byla přínosem, její zpracování mě velmi bavilo a myslím, že může být pracovníkům integrovaného operačního střediska taktéž užitečná.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ANTUŠÁK, Emil. *Krizový management*. Praha: Wolters Kluwer, 2010. ISBN 978-80-7357-488-8
- [2] GLENDON, A. Ian a Sharon CLARKE. *Human Safety and Risk Management: A Psychological Perspective*. 3rd edition. United States: CRC Press, 2016. ISBN 978-1-4822-2054-4
- [3] NEUGEBAUER, Tomáš. *Vyhledání a vyhodnocení rizik v praxi*. 3. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2018. ISBN 978-80-7552-072-2
- [4] Terminologický slovník MV - verze ke stažení. Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Česká republika: Ministerstvo vnitra, c2019 [cit. 2019-02-14]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/terminologicky-slovník-mv-verze-ke-stažení.aspx>
- [5] Řízení rizik. Řízení rizik [online]. Praha: CzechTrade, ©1997-2019 [cit. 2019-05-09]. Dostupné z: <https://www.businessinfo.cz/cs/clanky/řízení-rizik-60523.html>
- [6] ČERMÁK, Miroslav. *Řízení informačních rizik v praxi*. Brno: Tribun EU, 2009. Knižnicka.cz. ISBN 978-807-3997-311.
- [7] Jak analyzovat rizika. *Brain tools* [online]. Olomouc: Brain Tools Group, ©2014-2019 [cit. 2019-05-09]. Dostupné z: <https://www.braintools.cz/toolbox/zvladani-rizik/jak-analyzovat-rizika.htm>
- [8] Interní dokument - Závazný pokyn policejního prezidia o operačních střediscích
- [9] Krizová intervence. *Krizová intervence* [online]. Kyjov: Sociálně-psychiatrické centrum - Fénix, ©2019 [cit. 2019-05-10]. Dostupné z: <http://www.fenix-centrum.cz/krizova-intervence>
- [10] HROMÁDKA, Matěj, Pavel MATEŠ a Břetislav ČECHMÁNEK. *Policejní právo*. 3.vydání. Praha: Linde Praha, 2006. ISBN 9788072015900.
- [11] Policie ČR. *Policie ČR* [online]. Praha: Policie ČR, ©2019 [cit. 2019-05-10]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/default.aspx>

- [12] ČESKO. Část 1 Hlava 1 zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2019 [cit. 10. 5. 2019]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-273#cast1-hlava1>
- [13] Policie. *Www.policie.cz* [online]. Praha: Policie ČR, ©2019 [cit. 2019-05-13]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/historie-policie-a-cetnictva.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>
- [14] Policie ČR. *Policie ČR* [online]. Praha: Policie ČR, ©2019 [cit. 2019-05-10]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/utvary-s-pusobnosti-na-celem-uzemi-cr-312510.aspx>
- [15] Policie ČR. *Policie ČR* [online]. Praha: Policie ČR, ©2019 [cit. 2019-05-10]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/policie-ceske-republiky-pravni-predpisy.aspx>
- [16] Policie ČR. *Policie ČR* [online]. Praha: Policie ČR, ©2018 [cit. 2019-1-25]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/prubeh-prijimaciho-rizeni.aspx>
- [17] Policie ČR. *Policie ČR* [online]. Praha: Policie ČR, ©2019 [cit. 2019-05-10]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/sprava-zapadoceskeho-kraje-volna-mista-povolani-policista.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>
- [18] Policie ČR. *Policie ČR* [online]. Praha: Policie ČR, ©2018 [cit. 2019-1-25]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/pocet-prislusniku-policie-ceske-republiky.aspx>
- [19] Policie. *Www.policie.cz* [online]. Praha: Policie ČR, ©2019 [cit. 2019-04-01]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/narodni-linka-tisnoveho-volani-158.aspx>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AMOK	Aktivní střelec.
Č.	Číslo.
ČR	Česká republika.
ETŘ	Evidence trestního řízení.
HZS	Hasičský záchranný sbor.
IOS	Integrované operační středisko.
IZS	Integrovaný záchranný systém.
LTV	Linka tísňového volání.
PCO	Pult centralizované ochrany.
PČR	Policie České republiky.
SKPV	Útvar speciálních činností služby kriminální policie a vyšetřování.
ZZS	Zdravotnická záchranná služba.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 – Management rizika.....	10
Obrázek 2 – Znak Policie ČR [11].....	15
Obrázek 3 – Dobová fotografie četníka [11]	16
Obrázek 4 – Zásah Policie ČR [11]	19
Obrázek 5 – Služební stejnokroje [11]	23
Obrázek 6 – Hodnosti Policie ČR [11]	24
Obrázek 7 – Policista IOS při práci [19].....	30
Obrázek 8 – Graf k otázce č. 1.....	39
Obrázek 9 – Graf k otázce č. 2.....	39
Obrázek 10 – Graf k otázce č. 3.....	40
Obrázek 11 – Graf k otázce č. 4.....	41
Obrázek 12 – Graf k otázce č. 5.....	41
Obrázek 13 – Graf k otázce č. 6.....	42
Obrázek 14 – Graf k otázce č. 7.....	43
Obrázek 15 – Graf k otázce č. 8.....	44
Obrázek 16 – Graf k otázce č. 9.....	45
Obrázek 17 – Graf k otázce č. 10.....	45
Obrázek 18 – Graf k otázce č. 11.....	46
Obrázek 19 – Graf k otázce č. 12.....	47
Obrázek 20 – Graf k otázce č. 13.....	47
Obrázek 21 – Graf k otázce č. 14.....	48
Obrázek 22 – Graf k otázce č. 15.....	49

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 - Kategorie pravděpodobnosti.....	50
Tabulka 2 - Kategorie závažnosti dopadů.....	50
Tabulka 3 – Matice rizika	51
Tabulka 4 – Kategorie přijatelnosti	51
Tabulka 6 – WHAT IF	52

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK.....	62
----------------------------	----

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

1) Jaké je vaše pohlaví?

žena muž

2) Jaký je Váš věk?

25-29 let 30-39 let 40-49 let 50-59 let 60 let a více

3) Jak dlouho pracujete na IOS?

*méně než 1 rok 1-5 let 5-10 let 10-15 let 15-20 let
20 let a víc*

4) Na kterém pracovišti IOS pracujete?

linka tísňového volání (LTV) pracoviště pro řízení sil a prostředků

5) Považujete většinu přijatých oznámení za psychicky náročné?

ano ne nevím

poznámka:

6) Patří mezi psychicky nejnáročnější oznámení mimořádné události jako například sebevrah či aktivní střelec?

ano ne nevím

poznámka:

7) Patří mezi nejnáročnější komunikaci hovor s osobou pod vlivem (alkoholu či drog), případně psychicky labilní osobou?

ano ne nevím

poznámka:

8) Vnímáte širokou škálu řešených problematik za náročné?

ano ne nevím

poznámka:

9) Je vaše práce náročná také z důvodu, že zde hraje roli čas a během chvilky musíte situaci správně vyhodnotit, zareagovat a rozhodnout?

ano ne nevím

poznámka:

10) Je vhodná psychická relaxace prostřednictvím volnočasových aktivit?

ano ne nevím

poznámka:

11) Máte za to, že Vám Policie ČR poskytuje dostatečné možnosti na odreagování, např.ve formě rehabilitací, lázní aj.?

ano ne nevím

poznámka:

12) Považujete odreagování za důležité při tomto zaměstnání?

ano ne nevím

poznámka:

13) Přemýšlel(a) jste, že kvůli psychické náročnosti změníte své zaměstnání?

ano ne nevím

poznámka:

14) Může vést nedostatečná relaxace k psychickým problémům, jako je například syndrom vyhoření?

ano ne nevím

poznámka:

15) Domníváte se, že máte dostatečnou oporu v zákoně?

ano ne nevím

poznámka:

**do poznámky, která se vyskytuje u několika otázek, je možno vypsát vlastní názor či doplňující odpověď k dané otázce*