

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

**FAKULTA PEDAGOGICKÁ
KATEDRA PSYCHOLOGIE**

**DŮVODY ZNEUŽÍVÁNÍ TÍSŇOVÉ LINKY
INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU
BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Kateřina Zajíčková

Specializace v pedagogice: Výchova ke zdraví

Vedoucí práce: Mgr. Václava Klímová

Plzeň 2019

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

V Plzni 29. dubna 2019

.....
vlastnoruční podpis

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych vyjádřila poděkování Mgr. Václavě Klímové, za cenné rady, trpělivost, ochotu a odborné vedení mé bakalářské práce. Poděkování patří také mé rodině za podporu během celého studia.

OBSAH

SEZNAM ZKRATEK	2
ÚVOD	3
1 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM	6
1.1 VYMEZENÍ POJMŮ UŽÍVANÝCH V INTEGROVANÉM ZÁCHRANNÉM SYSTÉMU	6
1.2 HISTORIE VZNIKU INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU V ČESKÉ REPUBLICĚ...	8
1.3 SLOŽKY INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU.....	8
1.3.1 Hasičský záchranný sbor České republiky	9
1.3.2 Jednotky požární ochrany	11
1.3.3 Policie České republiky	13
1.3.4 Zdravotnická záchranná služba.....	14
2 TÍSŇOVÁ LINKA	16
2.1 ZAVEDENÍ JEDNOTNÉHO EVROPSKÉHO ČÍSLA TÍSŇOVÉHO VOLÁNÍ 112 V ČESKÉ REPUBLICĚ	18
2.2 EVROPSKÝ DEN TÍSŇOVÉ LINKY 112.....	20
3 ZNEUŽÍVÁNÍ TÍSŇOVÉ LINKY.....	21
3.1 TÍSŇOVÁ VOLÁNÍ.....	22
3.2 OSTATNÍ VOLÁNÍ	22
3.3 ZLOMYSLNÁ VOLÁNÍ	25
3.4 POSTIHY ZA ZNEUŽÍVÁNÍ TÍSŇOVÉ LINKY	29
4 VÝZKUMNÝ PROJEKT	31
4.1 STANOVENÍ PŘEDPOKLADŮ	31
4.2 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU	32
4.3 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉ METODY.....	35
4.4 SBĚR A INTERPRETACE DAT	36
5 DISKUZE A DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	52
ZÁVĚR	56
RESUMÉ.....	57
SEZNAM LITERATURY	58
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK, GRAFŮ A DIAGRAMŮ	61
PŘÍLOHY	II

SEZNAM ZKRATEK

ČTÚ	Český telekomunikační úřad
EU	Evropská unie
HZS ČR	Hasičský záchranný sbor České republiky
IZS	integrovaný záchranný systém
MŠMT ČR	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
např.	například
OPIS	operační a informační středisko
PČR	Policie České republiky
TCTV 112	telefonní centrum tísňového volání 112
tj.	to jest
ZZS	zdravotnická záchranná služba

ÚVOD

Bakalářská práce bude zaměřena na téma „*Důvody zneužívání tísňové linky integrovaného záchranného systému*“. Integrovaný záchranný systém je každodenní součástí našich životů. Každý den jsme svědky toho, s jakým nasazením a odvahou jsou členové všech jeho složek připraveni pomoci jakémukoliv člověku, který se dostane do situace, která pro něj může být ohrožující. A zároveň nikdy nevíme, kdy budeme jejich pomoc potřebovat třeba zrovna my. Téma integrovaného záchranného systému je mi velice blízké, jelikož mám ve svém blízkém okolí tři členy hasičského sboru. Můj bratr je členem dobrovolných hasičů, bratranec mé maminky je velitelem zásahu u profesionálního hasičského sboru v Karlových Varech a můj strýc je povoláním operátor tísňové linky 112. Téma zneužívání tísňové linky je zejména u posledního jmenovaného na denním pořádku.

Cílem této bakalářské práce bude zjistit úroveň vědomostí žáků základních škol o integrovaném záchranném systému, konkrétně o číslech tísňového volání, a dále zaměřeni se na jejich názor na zneužívání tísňové linky a zjištění důvodů, které mohou ke zneužití vést. Vzhledem k tomu, že integrovaný záchranný systém je součástí okruhu vyučovaných témat v rámci předmětu „Výchova ke zdraví“, vyučovaném na druhém stupni základní školy, je výzkum zaměřen především na žáky 6. ročníků.

Bakalářská práce bude rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část bude obsahovat 3 hlavní kapitoly. První kapitola bude zaměřena na vznik a fungování integrovaného záchranného systému v České republice a na popis jeho základních složek. Druhá kapitola se bude zabývat obecným popisem tísňové linky, fungováním tísňových linek v České republice, a to zejména se zaměřením na jednotné evropské číslo tísňového volání 112, jelikož je to linka, která je v rámci hlášení mimořádných událostí lidmi nejčastěji využívána. Třetí kapitola bude charakterizovat druhy hovorů na tísňové linky, nejvíce se pak zaměří zejména na zlomyslná volání a zároveň uvede názorné příklady.

Praktická část bude zkoumat úroveň vědomostí žáků o linkách tísňového volání a jejich postoje ke zneužívání těchto linek. Výzkum bude prováděn prostřednictvím dotazníkového šetření a dotazník bude součástí přílohy této bakalářské práce. Zpracování dotazníků bude věnována čtvrtá kapitola. Výsledky dotazníků budou podrobně zpracovány v předposlední čtvrté kapitole a pátá kapitola bude zahrnovat diskuzi nad celkovým výsledkem výzkumu a doporučení pro praxi.

Ačkoliv je téma zneužívání tísňové linky IZS a českých národních tísňových čísel velmi diskutované a aktuální, nevěnuje se mu prozatím žádná monografická odborná literatura. Nejvíce informací lze nalézt v časopisech vydávaných Ministerstvem vnitra České republiky, se zaměřením na integrovaný záchranný systém.

TEORETICKÁ ČÁST

1 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM

Pojem integrovaný záchranný systém je ukotven v zákoně č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. Integrovaným záchranným systémem se dle tohoto zákona rozumí „*koordinovaný postup jeho složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací*“ (zákon č. 239/2000 Sb.) Integrovaný záchranný systém se aktivizuje v přípravě na vznik mimořádné události a při nutnosti provádění záchranných a likvidačních prací současně dvěma či více složkami.

1.1 VYMEZENÍ POJMŮ UŽÍVANÝCH V INTEGROVANÉM ZÁCHRANNÉM SYSTÉMU

Kroupa a Říha (2001) považují integrovaný záchranný systém za systém základních a ostatních složek, které jsou určeny k odstraňování všedních událostí a rovněž živelných a antropogenních katastrof. Všechny tyto složky jsou propojeny a navzájem spolu koordinují. Skalská a kolektiv ve své publikaci (2010) uvádí, že integrovaný záchranný systém je určen pro koordinaci záchranných a likvidačních prací při mimořádných událostech, včetně havárií a živelních pohrom, a je jím naplňováno právo občana na pomoc při ohrožení zdraví nebo života. Dle Viláška a kolektivu (2014) je integrovaný záchranný systém v současnosti vymezený, otevřený systém koordinace a spolupráce. Nejvýstižnější definici a pojmy: mimořádná událost, záchranné práce, likvidační práce, ochrana obyvatelstva, zařízení civilní ochrany bez právní subjektivity, věcná pomoc, osobní pomoc; nacházíme v zákoně č. 239/2000 Sb.

Mimořádná událost je škodlivé působení jevů a sil, které mohou být vyvolány přírodními vlivy nebo činnostmi člověka. Dále se za mimořádnou událost považují havárie ohrožující zdraví, život a majetek osob, nebo ohrožující životní prostředí a vyžadující neodkladné provedení záchranných a likvidačních prací. Je důležité zmínit, že zákon o IZS, považuje za mimořádnou událost takovou situaci, jejíž řešení vyžaduje zásah 2 a více složek IZS (př. Pokud dojde k dopravní nehodě, při které se zraní některý z účastníků a je zapotřebí zásahu zdravotnické záchranné služby spolu s hasičským sborem či Policí České republiky, jedná se o mimořádnou situaci. Pokud se bude jednat o dopravní nehodu bez zranění, vyžadující pouze vyšetření příčin Policí České republiky, zákon o IZS tuto situaci za mimořádnou událost nepovažuje.). (Skalská, Hanuška, Dubský, 2010)

Záchranné práce jsou činnosti, které slouží k odvrácení nebo omezení bezprostředního působení hrozeb, které vznikly působením mimořádné události, a to zejména v oblastech ochrany života, zdraví a majetku osob a životního prostředí (př. za záchranné práce u vzniklé

dopravní nehody považujeme činnosti, které je nutné bezprostředně vykonat – jedná se především o vyproštění zraněných osob z vraku automobilu, uhašení vzníceného vozidla apod.)

Likvidační práce se provádějí za účelem odstranění následků, které byly způsobeny mimořádnou událostí. Od záchranných prací se likvidační liší tím, že jejich vykonání lze odložit a vykonat až po dokončení prací záchranných (př. odklizení vraku automobilu po dopravní nehodě, uklizení a očištění vozovky a ostatní činnosti, které je nutné provést před obnovením provozu).

Ochrana obyvatelstva zahrnuje plnění úkolů civilní obrany. Jejím cílem je, dle Ženevské úmluvy z 12. srpna 1949, ochrana civilních obyvatel před nebezpečím a dále pomoc obyvatelstvu s odstraněním bezprostředních následků válek a pohrom (př. varování, záchranné práce, boj s požáry, nouzové ubytování a zásobování, evakuace, poskytování úkrytů, ochrana objektů nezbytných pro život aj.)

Zařízení civilní ochrany bez právní subjektivity tvoří odborně proškolené osoby či skupiny osob, které kooperují s jednotkami požární ochrany a jejich cílem je zajištění ochrany obyvatelstva na jednotlivých úrovních veřejné správy (př. v obci).

Věcná pomoc zahrnuje poskytování věcných prostředků během záchranných a likvidačních prací a při cvičeních, a to na žádost velitele zásahu, hejtmana kraje či starosty obce. Věcnou pomoc může dále poskytnout dobrovolně jakákoliv osoba, ovšem s vědomím nebo souhlasem výše jmenovaných.

Osobní pomocí rozumíme činnost či službu, která je vykonávána během záchranných a likvidačních prací a při cvičeních, na výzvu velitele zásahu, hejtmana kraje nebo starosty obce. Za osobní pomoc se považuje i dobrovolně poskytnutá pomoc osob, opět pouze se souhlasem a vědomím výše jmenovaných. Věcnou i osobní pomoc jsou právnické, podnikající a fyzické osoby povinny poskytnout na základě žádosti. Dle zákona o IZS mohou být za nesplnění pomoci uloženy subjektu či osobě sankce.

(zákon č. 239/2000 Sb.)

1.2 HISTORIE VZNIKU INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU V ČESKÉ REPUBLICE

Většina autorů se shoduje (např. Martínek, Tvrdek, 2010), že na počátku devadesátých let minulého století se počet každodenních mimořádných situací začal razantně zvyšovat. Postupně se navyšovala i jejich složitost a s tím spojená organizační a technická obtížnost likvidace jejich následků. Pro řešení těchto mimořádných situací bylo zapotřebí zdokonalit systém kooperace a koordinace mezi jednotlivými složkami záchranného systému. Nejprve bylo nutné upravit legislativu. Doposud sice existovaly právní předpisy z oblasti záchrannářství (např. zákon o ochraně před požáry, o ochraně před nákazami a epidemiemi, či o ochraně před povodněmi), ale byly separované a neexistoval zákon, jenž by vystihoval oblasti záchrannářství a ochrany jako jeden celek. Během let 1991 a 1992 byly zvažovány dva typy řešení. První typ řešení se orientoval na vznik uceleného hierarchizovaného záchranného systému, ve kterém by byly instituce řazeny směrem od shora dolů. Tato varianta byla podporována orgány civilní obrany. Nevýhodou tohoto způsobu řešení byla neschopnost okamžitého zásahu jeho složek a za nevyhovující se také považovalo zaměření na válečné stavy. Druhý typ se opíral zejména o dlouholeté zkušenosti jednotlivých záchranných složek z praxe, hlavně policistů, hasičů a zdravotníků. Hlavním cílem tohoto způsobu řešení byla součinnost hlavních záchranných složek. Bylo nezbytné jasně definovat v právním předpise vzájemné vztahy a kompetence jednotlivých záchranných složek. Tento typ řešení byl nejvíce podporován ze strany hasičů, neboť byli, a jsou, považováni za univerzální složku ve všech obcích. *„Z historických, ale zejména objektivních důvodů a ze zkušeností z vyspělých evropských států byla dána přednost přístupu, který preferoval zvýšení úrovně spolupráce uvedených třech základních složek.“* (Lošek, 2013, s. 60)

1.3 SLOŽKY INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU

Dle zákona dělíme složky integrovaného záchranného systému na základní a ostatní. Mezi základní složky řadíme Hasičský záchranný sbor České republiky, jednotky požární ochrany v rámci pokrytí území jednotlivých krajů¹, Policii České republiky a poskytovatele zdravotnické záchranné služby. Všechny základní složky IZS jsou schopny, a je jim zákonem určená povinnost, neodkladně a nepřetržitě zasahovat u mimořádných událostí na

¹ Jednotky požární ochrany řadíme mezi základní složky integrovaného záchranného systému tehdy, je-li v obci zřízen fungující sbor dobrovolných hasičů, jenž je začleněn do plošného pokrytí území kraje, prostřednictvím nařízení příslušného krajského úřadu na podkladě zákona č. 133/1985 Sb., o požární ochraně.

území celé České republiky. Zároveň zajišťují příjem hlášení o vzniku mimořádné události, obsluhují tísňovou telefonní linku, vyhodnocují události mimořádného významu a zajišťují okamžitý zásah v místě vzniku mimořádné události.

Mezi ostatní složky IZS patří dle zákona č. 239/2000 Sb. síly a prostředky ozbrojených sil (př. Armáda České republiky), ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory (př. městská policie), ostatní záchranné sbory (př. báňská záchranná služba), orgány ochrany veřejného zdraví (př. krajská hygienická stanice), havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby (př. komunální služby), zařízení civilní ochrany, neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím (př. vodní záchranná služba, horská služba, speleologická záchranná služba). Mezi ostatní složky IZS se v době krizového stavu řadí také fakultní nemocnice se zřízeným urgentním příjmem.

Všechny tyto složky jsou připraveny poskytnout pomoc při záchranných a likvidačních pracích na požádání, to znamená, že předem nabízejí činnost, kterou lze využít při různých mimořádných událostech, a kterou základní složky IZS nemohou poskytnout, nebo nemají dostupné prostředky a síly pro vykonání této činnosti. Zároveň je nezbytné, aby tyto subjekty uzavřely „dohodu o plánované pomoci na vyžádání“. Teprve poté se mohou považovat za ostatní složky IZS. (Skalská, Hanuška, 2010)

1.3.1 HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY

Oheň člověka provází již od počátku jeho existence. Ovšem ne vždy sloužil člověku jako zdroj tepla a světla. České přísloví říká, že je dobrým sluhou, ale zlým pánem. Nejen v našich českých dějinách bychom našli nespočet událostí, při kterých člověku více škodil, nežli přinášel užitek.

Lidé se zpočátku snažili požáry hasit pomocí věder, která naplňovali vodou z potoků, kašen na náměstích či z ostatních dostupných vodních zdrojů. Menší požáry se jim povedlo uhasit, pokud byl ale požár rozsáhlejší, přestával tento způsob hašení stačit. Úplně první zmínky o opatřeních proti vzniku požáru a o jeho organizované likvidaci, pochází ze 14. století. Lidé byli poučováni o opatrném zacházení s ohněm a likvidaci případného požáru měl na starosti rychtář, starší obyvatelé a další občané, dle svých profesí a možností. Během 17. století se v Novém Městě pražském ustanovily podmínky, týkající se dobrovolné likvidace požárů. Považujeme je za „první požární řád“ na českém území. Dle nařízení byla ve městě vymezena místa, na nichž se nacházela technika sloužící k rychlejšímu uhašení případného požáru, například malé a velké stříkačky, vozy s žebříky a háky aj. (Ochrana

obyvatelstva v případě krizových situací a mimořádných událostí nevojenského charakteru II in Skalská, Dubský, 2010)

První profesionální hasičský sbor na českém území byl založen 23. března 1853 v Praze. Pracovní náplní prvních hasičů – metařů – bylo hašení požárů, výcvik s hasičskou technikou a úklid pražských ulic. První dobrovolný hasičský sbor byl založen ve Velvarech na Kladensku v roce 1864. Jelikož profesionální hasičské sbory byly zřízeny pouze v několika větších městech, měli dobrovolní hasiči hlavní odpovědnost za hašení požárů na zbytku území až do počátku 2. světové války. Po skončení války přešla požární ochrana plně do působnosti ministerstva vnitra a každá obec, která měla více než 50 000 obyvatel, měla povinnost zřídit profesionální hasičský sbor. (Smetana, Kratochvílová, 2007)

Název hasičský záchranný sbor se poprvé objevil v novele právního předpisu č. 133/1985 Sb. v roce 1995. Na přelomu 20. a 21. století došlo k vyvrcholení procesu změn úkolů a činností hasičského záchranného sboru. Ministerstvo vnitra rozšířilo svou působnost o krizové řízení, civilní nouzové plánování, integrovaný záchranný systém a ochranu obyvatelstva. V této souvislosti byly schváleny další nové zákony. Například v roce 2001 nabyla účinnosti nová právní norma, která slučuje ředitelství HZS s Hlavním úřadem civilní obrany ČR. Hasiči tímto převzali odpovědnost za oblast civilní ochrany v České republice. (Vilášek, Fiala, Vondrášek, 2014)

Samotný Hasičský záchranný sbor České republiky vznikl na základě přijetí zákona č. 238/2000 Sb. Základním posláním a cílem HZS ČR je ochrana životů a zdraví obyvatel a také majetku osob před požáry a dále poskytování pomoci během mimořádných událostí. Dle zákona o IZS je HZS ČR hlavním koordinátorem integrovaného záchranného systému, má za cíl jeho organizační činnost, dále se podílí na přípravě návrhů nových zákonů, či na změnách zákonů již existujících. Zároveň při plnění úkolů kooperuje se všemi složkami IZS, s úřady a jinými státními útvary a orgány, s fyzickými a právníckými osobami, neziskovými organizacemi a v neposlední řadě také s občanskými sdruženími. (Martínek, Tvrdek, 2010)

Dále se Hasičský záchranný sbor podílí na tvorbě havarijního a krizového plánování v České republice. Pod jeho správu spadají technologická a organizační opatření spojené s ochranou obyvatelstva, především pak evakuace, ukrytí obyvatelstva, nouzové přežití a varování obyvatelstva. Z výše uvedeného vyplývá, že HZS ČR zabezpečuje systémy, které slouží k varování obyvatelstva v případě nebezpečí – sirény. Na celém území České

republiky je rozmístěno téměř 6000 sirén, z nichž přes 4600 spravuje právě Hasičský záchranný sbor České republiky. (Procházková, 2006)

Hasičský záchranný sbor České republiky je tvořen z/ze:

- a) generálního ředitelství HZS ČR, jenž je součástí Ministerstva vnitra ČR,
- b) krajských hasičských záchranných sborů,
- c) záchranných útvarů ve Zbirohu a Hlučíně,
- d) Střední odborné školy požární ochrany a Vyšší odborné školy požární ochrany ve Frýdku-Místku,
- e) vzdělávacích, technických a účelových zařízení. (Kavan, 2014)

1.3.2 JEDNOTKY POŽÁRNÍ OCHRANY

Jednotka požární ochrany se vyznačuje svým vnitřním stupňovitým členěním a svým specializovaným působením. Všeobecně můžeme říci, že se jedná o organizovaný útvar tvořený hasiči, požární technikou a věcnými prostředky požární ochrany (proudnice, agregáty, vybavení automobilů aj.). Podle zákona o požární ochraně č. 133/1985 Sb. může být jednotka požární ochrany zřízena státem, obcí, právnickou osobou či podnikající fyzickou osobou. U některých právnických osob nebo podnikajících fyzických osob existuje zvýšené riziko vzniku požáru (př. chemické závody aj.). V tomto případě může HZS ČR subjektu ze zákona nařídit, aby byla zřízena jednotka HZS podniku. Pokud je riziko vzniku požáru menší, může HZS ČR subjektu nařídit zřízení jednotky sboru dobrovolných hasičů podniku. Rozdíl je v tomto případě velký. Členové jednotky HZS podniku jsou zaměstnání na plný pracovní úvazek jako hasiči podnikového HZS, zatímco členové jednotky sboru dobrovolných hasičů podniku jsou zaměstnanci vykonávající v podniku primárně jinou činnost. Dle Smetany a Kratochvílové (2007) existuje na území České republiky kolem 100 profesionálních jednotek HZS podniku a zhruba 600 jednotek sboru dobrovolných hasičů podniku.

Místo jednotky sboru dobrovolných hasičů lze také zřídit pouze takzvanou požární hlídku. A to pokud je riziko vzniku požáru velmi nízké. Požární hlídka má za úkol v případě vzniku mimořádné události tuto skutečnost okamžitě ohlásit, zapojit se do záchranných a likvidačních prací a být informační podporou velitele jednotky požární ochrany.

Z výše uvedeného vyplývá, že v České republice existují čtyři základní druhy jednotek požární ochrany:

- jednotka hasičského záchranného sboru kraje,
- jednotka sboru dobrovolných hasičů obce,
- jednotka hasičského záchranného sboru podniku,
- jednotka sboru dobrovolných hasičů podniku.

Všechny tyto jednotky jsou rozmístěny tak, aby plošně pokryly celé území České republiky a aby k poskytnutí pomoci došlo od 7 do 20 minut od vyhlášení poplachu o mimořádné události. Rozdělení předurčených jednotek pro zásah je uvedeno v následující tabulce.

Tabulka 1: Plošné pokrytí území ČR jednotkami PO

Základní tabulka plošného pokrytí		
Stupeň nebezpečí území obce		Počet jednotek požární ochrany (dále JPO) a doba jejich dojezdu na místo zásahu
I	A	2 JPO do 7 minut, 1 JPO do 10 minut
	B	1 JPO do 7 minut, 2 JPO do 10 minut
II	A	2 JPO do 10 minut, 1 JPO do 15 minut
	B	1 JPO do 10 minut, 2 JPO do 15 minut
III	A	2 JPO do 15 minut, 1 JPO do 20 minut
	B	1 JPO do 15 minut, 2 JPO do 20 minut
IV	A	1 JPO do 20 minut, 1 JPO do 25 minut

zdroj: Smetana, Kratochvílová (2007, s. 46)

Každý kraj má také vytvořen svůj vlastní požární poplachový plán. Tento dokument, jeden z nejdůležitějších pro operační středisko HZS, obsahuje přehled jednotek, jejich predeterminaci a také informace o tom, jaké jednotky se v konkrétní obci účastní na řešení mimořádné události. (Smetana, Kratochvílová, 2007)

1.3.3 POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY

Vývoj organizace bezpečnosti byl z velké části ovlivněn habsburskou monarchií, ke které naše území, až do roku 1918, patřilo. Po vzniku samostatného Československého státu byl přijat zákon č. 11/1918 Sb., jehož znění nařizovalo správu četnictva, silniční a říční policie Ministerstvu vnitra Československé republiky, které se mimo jiné také zabývalo občanstvím a vydáváním cestovních dokladů. Bezpečnost a veřejný pořádek byl na území republiky, až na statutární města, ve kterých byly zřízeny policejní úřady, zajišťován četníky a v některých obcích také fungovala komunální policie. Stále více bylo potřeba zakládat nové policejní úřady, roku 1938 jich bylo po celé republice více než sto (př. kontrolní pohraniční stanice, silniční kontrolní stanice, četnické letecké hlídky, pátrací stanice aj.). Zřízení nové bezpečnostní složky – Sboru národní bezpečnosti – vyplynulo z nařízení vlády v roce 1945. Po událostech 17. listopadu roku 1989 byl však tento sbor zrušen a došlo k několika změnám týkající se řízení policejních útvarů v rámci Ministerstva vnitra České republiky. (Smetana, Kratochvílová, 2007)

Policie České republiky vznikla 15. července 1991, dle ustanovení zákona č. 283/1991 Sb. V této době se zabývala nejen bezpečností občanů, ale také měla k dispozici správní službu, která se zabývala vydáváním a správou občanských a zbrojních průkazů, službou pořádkové, dopravní a kriminální policie, vyšetřovací službou a dalšími službami nezbytnými pro udržení veřejného pořádku. Po vzniku samostatného Českého státu se agenda policie rozšířila o protikorupční a leteckou službu a dále o službu rychlého nasazení a cizineckou a pohraniční službu. Vzhledem k velkému počtu správních agend přešla oblast silničního provozu a vydávání občanských průkazů a pasů na počátku nového tisíciletí do působnosti městských obvodů. I nadále probíhala reforma, která znamenala razantní změnu pozice policie ve společnosti, a která byla završena přijetím nového zákona o Policii České republiky č. 273/2008 Sb. Nově byla do její působnosti přijata pyrotechnická služba a naopak byla zrušena železniční policie. (Vilášek, Fiala, Vondrášek, 2014)

Policie České republiky, taková, jakou ji známe v současnosti, je organizace řízená Ministerstvem vnitra České republiky. Její činnost řídí Policejní prezidium ČR v čele s policejním prezidentem a dále se dělí na 14 Krajských ředitelství PČR (13 krajů a hl. m. Praha) a na 77 územních odborů. (Vilášek, Fiala, Vondrášek, 2014)

1.3.4 ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA

Zdraví by mělo být jednou z nejvyšších hodnot každého člověka. Během života se však člověk může dostat do situace, ve které je ohroženo jeho zdraví, v horších případech i život, a je zcela odkázán na pomoc druhých.

Na zdraví občanů pamatuje i Listina základních práv a svobod České republiky, která v článku č. 31 uvádí: „*Každý má právo na ochranu zdraví. Občané mají na základě veřejného pojištění právo na bezplatnou zdravotní péči a na zdravotní pomůcky za podmínek, které stanoví zákon.*“ (Listina základních práv a svobod). Zákon tedy zajišťuje občanovi České republiky bezplatnou přednemocniční neodkladnou péči, která je financována ze státního rozpočtu a ze zdravotního pojištění jedince. (Vilášek, Fiala, Vondrášek, 2014)

Pokud se zaměříme na historii poskytování urgentní zdravotní péče na našem území, můžeme konstatovat, že je jednou z nejstarších v celé Evropě. První sbor, jehož úkolem byla pomoc obyvatelstvu především v období povodní, nebo v případě jiných přírodních kalamit, Pražský dobrovolný sbor ochranný, byl založen roku 1857 v Praze. Budování systému zdravotnické záchranné služby začalo v roce 1974 a to na základě rozhodnutí tehdejšího Ministerstva zdravotnictví Československé republiky. Do této doby byla služba první pomoci provozována zejména Červeným křížem a později i obvodními lékaři a následně lékařskou službou první pomoci. Od roku 2003 je zdravotnická záchranná služba zřizována příslušným krajem. (Pokorný, 2014)

Základním právním předpisem pro ZZS je vyhláška č. 434/1992 Sb. Touto vyhláškou Ministerstvo zdravotnictví České republiky stanovuje základní úkoly a organizaci ZZS. Systém zdravotnické záchranné služby je organizován tak, aby jakákoliv složka ZZS byla schopna poskytnout pomoc v místě události, a to do 20 minut od přijetí tísňového volání. (Kroupa, Říha, 2011)

Hlavním cílem zdravotnické záchranné služby je poskytnutí profesionální přednemocniční neodkladné péče jedinci, který utrpěl úraz, postihlo jej akutní zhoršení zdravotního stavu vyžadující urgentní pomoc lékaře, či je nezbytný jeho převoz na jiné pracoviště. Pomoc je poskytována jedinci ve stavu:

- bezprostředně ohrožující jeho život,
- který může mít za následek změny zdravotního stavu vedoucí k úmrtí,

- jehož následkem může být celkové zhoršení zdravotního stavu a vzniku trvalých změn,
- který, působí jedinci náhlou bolest a utrpení,
- který působí změny jedincova chování a jednání, a zároveň tento stav ohrožuje jeho zdraví a život, nebo zdraví a život jeho okolí. (Smetana, Kratochvílová, 2007)

V České republice je vytvořena celá síť pracovišť záchranné služby, která disponují následujícími typy výjezdových skupin:

- rychlá lékařská pomoc (RLP) – výjezdová skupina vedená lékařem, která se účastní zásahů, u kterých se předpokládá nebo vyžaduje přítomnost lékaře,
- rychlá zdravotnická pomoc (RZP) – výjezdová skupina vedená zdravotnickým záchranářem,
- doprava raněných a nemocných v podmínkách neodkladné péče (DRN) – výjezdová skupina a zdravotnický tým, který se podílí na převozu jedince na jiné, například specializované, pracoviště (př. urgentní převoz nedonošeného novorozence na dětskou jednotku intenzivní péče v jiném nemocničním zařízení aj.) (Panocha, 1997)

2 TÍSŇOVÁ LINKA

Tísňová telefonní linka slouží k přijímání tísňového volání. Pojem tísňové volání je definován zákonem č. 127/2005 Sb. jako „*bezplatná volba čísel, která jsou stanovena v číslovacím plánu a uvedena v telefonních seznamech a která je nutno pro záchranu lidských životů, zdraví nebo majetku zpřístupnit*“ (zákon č. 127/2005 Sb.) Lze obecně říci, že tísňové linky jsou primárně určeny pro příjem oznámení o vzniku mimořádné události, během níž je ohrožen život, zdraví nebo majetek osob, či životní prostředí. Dle opatření Českého telekomunikačního úřadu č. OÚ-3/S/2000 byl stanoven základní číselný plán pro přidělení telefonních čísel jednotlivým operačním střediskům základních složek integrovaného záchranného systému následovně:

- 112 – jednotné evropské číslo tísňového volání,
- 150 – Hasičský záchranný sbor České republiky,
- 155 – zdravotnická záchranná služba,
- 156 – městská (obecní) policie,
- 158 – Policie České republiky.

Volání na tato uvedená čísla je bezplatné a přístupné ze všech pevných i mobilních sítí. Na tísňovou linku 112 se lze dovolat i z mobilního telefonu bez vložené SIM karty, tedy i mimo dosah mobilního signálu. Cílem všech operačních středisek je poskytnutí rychlé telefonické pomoci volajícím, kteří se ocitli v nouzové situaci a následný neodkladný zásah složky či více složek integrovaného záchranného systému.

Všechna centra tísňového volání mají, dle zákona o IZS, povinnost zajistit nepřetržitou dostupnost tísňového volání. Dojde-li k výpadku jakéhokoliv centra, jsou ostatní centra připravena a schopna přijímat tísňová volání z tohoto území a zajistit tak pomoc všem volajícím. Jedna z nejvyspělejších technologií v rámci Evropské unie umožňuje propojit všechny základní složky IZS a zajistit rychlé vyhodnocení mimořádné události a odpovídající reakci na ni. Software je také schopen identifikovat telefonní číslo volajícího, IMEI² kód mobilního telefonu, ze kterého hovor přichází a mobilního operátora, jež telefonní číslo volajícího spravuje. Za obrovskou výhodu se považuje schopnost určení polohy volajícího z mobilního telefonu pomocí GPS souřadnic. Pokud hovor přichází

² IMEI (International Mobile Equipment Identity) je jedinečný patnáctimístný kód, který slouží k identifikaci každého mobilního telefonu, který je používán v prostředí GSM sítě.

z pevné linky, může operátor jednoduše zjistit adresu volajícího. Zejména poslední dvě jmenované funkce významně zkracují čas, jenž je potřebný pro poskytnutí pomoci. (Martínek, Tvrdek, 2010)

Takzvaně „ušetřit čas“ může i sám volající. Před samotným voláním je nezbytné si ujasnit, o jakou mimořádnou událost se jedná a poté zvolit nejvhodnější tísňovou linku. Jednotné evropské číslo tísňového volání je určeno především pro takové mimořádné události, k jejichž řešení je potřeba zásahu dvou nebo více základních složek integrovaného záchranného systému (př. může se jednat o dopravní nehodu se zraněním – v tomto případě je nutný neodkladný zásah všech základních složek IZS). Informaci o události obdrží během chvíle všechny složky IZS a je tak zaručen rychlejší zásah a řešení, než pokud by jedinec informaci o události sděloval na jedno ze tří národních čísel tísňového volání. Je to pouze otázka několika okamžiků, ale při mimořádné události, během níž jsou ohroženy lidské životy, je důležitá každá minuta. Pokud však dojde k události, vyžadující zásah jedné složky IZS (př. náhlá zdravotní indispozice, krádež aj.), je vhodné zvolit odpovídající tísňovou linku. Číslo 150 je, stejně jako číslo 112, spravováno Hasičským záchranným sborem České republiky a je určeno především k oznámení o požárech, dopravních nehodách s únikem provozních kapalin a o živelných katastrofách. Linka 155 je obsluhována operačním střediskem zdravotnické záchranné služby a slouží pro příjem tísňového volání zejména při nenadálém zhoršení zdravotního stavu či závažném úrazu nebo nehodě se zraněním. Operátoři mají odborné zdravotnické vzdělání a jsou schopni volajícímu poskytnout informace o první předlékařské laické pomoci a také poskytují telefonicky asistovanou neodkladnou resuscitaci (TANR). Pro nahlášení rušení veřejného pořádku, bezpečnosti obyvatel, loupeže, nálezů lidského těla bez známek života, nálezů podezřelého předmětu či vzniklé dopravní nehody vyžadující pouze šetření, slouží tísňová linka 158, jež je spravována Policií České republiky.

Mezi národní čísla tísňového volání patří také číslo 156. Tuto tísňovou linku obsluhuje městská policie, pokud je v dané obci nebo na daném území zřízena. Slouží zejména k oznámení o rušení nočního klidu, drobné kriminalitě či oznámení o špatném parkování automobilů v dané obci.

Na území České republiky funguje ještě jedna nouzová linka. Je jí číslo 1210, které provozuje Horská služba České republiky. Pokud se dotyčný jedinec, vyžadující pomoc horských záchranářů, nachází v horách v bezprostřední blízkosti hranic našeho státu, je

nutné k tomuto číslu před vytočením přidat ještě předvolbu + 420. U volání na ostatní tísňové linky není nutné předvolbu zadávat.

2.1 ZAVEDENÍ JEDNOTNÉHO EVROPSKÉHO ČÍSLA TÍSŇOVÉHO VOLÁNÍ 112 V ČESKÉ REPUBLICCE

V České republice došlo k oficiálnímu ostrému uvedení jednotné evropské tísňové linky do provozu ve stejném roce, ve kterém se stala členským státem Evropské unie, tedy v roce 2004, na základě usnesení vlády č. 391/2000 Sb. ze dne 19. dubna 2000, ve znění pozdějších ustanovení. Tato linka již tehdy existovala ve všech členských státech EU. V roce 1991 se Rada Evropských společenství rozhodla zavést jednotné evropské číslo tísňového volání. Všechny státy EU tak byly povinny, dle rozhodnutí č. 91/396/EEC ze dne 29. července 1991, do konce roku 1996 zřídit telefonní centra, která budou tuto linku obsluhovat. V současné době slouží tísňová linka všem občanům členských států EU a dále občanům Norska, Švýcarska, Islandu, Lichtenštejnska, Turecka, Černé Hory a také všude, kde je dostupná mobilní síť GSM. (Franclová, 2018)

Český telekomunikační úřad se rozhodl, že pro evropskou linku tísňového volání bude vyčleněno číslo 112. Toto číslo není ale obyvatelům neznámé. Do roku 1998 fungovalo jako informativní telefonní číslo, na kterém bylo možné zjistit přesný čas. V současné době je tato služba přesunuta na telefonní linku 14112. I z tohoto důvodu se čas od času operátor setká s telefonátem jedince, který si přeje znát přesný čas a také datum. (© HZS Jihomoravského kraje, 2016)

Při vytváření systému pro příjem tísňového volání na jednotné evropské číslo 112 se nejvíce dbalo na zřízení technologie telefonních center tísňového volání (TCTV 112) v rámci operačních a informačních středisek Hasičského záchranného sboru kraje. Dále bylo zapotřebí propojit tato střediska jak datově, tak hlasově a zajistit totožné hardwarové a softwarové vybavení. Prvních 12 takovýchto center fungovalo již od června roku 2004 a poslední dvě centra byla spuštěna v lednu následujícího roku, kompletně byl program výstavby a zřízení telefonních center dokončen v roce 2005. V České republice funguje celkem 14 telefonních center tísňového volání 112 – tři hlavní střediska se nacházejí v Praze, Plzni a Olomouci. Vzdálená střediska poté fungují v Ústí nad Labem, Hradci Králové, Liberci, Kladně, Karlových Varech, Českých Budějovicích, Ostravě, Brně, Jihlavě, Zlíně a Pardubicích. Školící středisko je umístěno ve Frýdku-Místku a referenční datový zdroj má zázemí v Lázních Bohdaneč. Operátoři jsou velmi dobře odborně a jazykově připraveni

pomoci každému volajícímu mluvícímu zejména česky, anglicky a německy. Při komunikaci s volajícím, jinak jazykově vybaveným, je hovor většinou řešen pomocí softwarové podpory, či je přepojen na takové operační středisko³, na kterém se nachází operátor takovým jazykem hovořící. (Lukáš, 2011)

Technologické řešení tísňové linky 112 zahrnuje i takzvané datové okruhy. Tyto okruhy zajišťují přímou datovou i hlasovou komunikaci mezi TCTV 112 a ostatními základními složkami IZS – tedy Policí České republiky a zdravotnickou záchrannou službou. Již během telefonátu se vytváří „datová věta“, která obsahuje veškeré informace o mimořádné události a také informace o volajícím (například jeho přesná poloha). Poté je datová věta v rychlosti dopravena na ostatní operační střediska, od kterých je vyžádána spoluúčast na řešení mimořádné události. I díky této softwarové podpoře dochází ke zkrácení času potřebného na vyslání příslušných záchranných složek. Dle statistiky za rok 2018 odbavilo telefonní centrum tísňového volání 112 průměrně 306 volání za hodinu⁴, což činí v průměru zhruba 5 hovorů za dobu jedné minuty. Celkový počet všech telefonátů uskutečněných na tísňovou linku 112 za rok 2018 činí přes 2 678 732 hovorů. Internetový portál Evropské unie také uvádí, že běžný čas, který uplyne mezi vytočením tísňového čísla 112 a prvním ohlášením operátora této linky, je 5 vteřin.

Dle vyjádření předsedy Rady ČTÚ Jaromíra Nováka, ze dne 11. února 2014, je samotné technologické zázemí tísňové linky jedním z nejvyspělejších na území Evropské unie. Důkazem je udělení „Ceny 112“ Hasičskému záchrannému sboru České republiky Asociací evropského čísla tísňového volání, sídlící v Bruselu. I například fakt, že do České republiky se jezdí inspirovat zástupci těch států, které jsou se zaváděním čísla 112 na samém počátku.

³ Může se jednat o jakékoliv operační středisko HZS na území aktuálního kraje, či na celém území České republiky, operační středisko Policie České republiky, nebo operační středisko zdravotnické záchranné služby. (Lukáš, 2011)

⁴ Tento počet je určen z celkového počtu uskutečněných hovorů na všechna TCTV 112 v ČR. V průměru se tedy na TCTV 112 v rámci celé ČR během 1 minuty odbaví na lince 112 5 hovorů.

2.2 EVROPSKÝ DEN TÍŠŇOVÉ LINKY 112

Integrovaný záchranný systém se může pyšnit nejen cenou evropské asociace a propracovaným a funkčním systémem tísňového volání, ale také zásluhou na vzniku evropského dne tísňové linky 112. Ten připadá na 11. únor a nejedná se pouze o náhodné datum. Dáme-li dohromady všechna čísla tohoto data, výsledné číslo vyjde právě 112. Jak uvádí internetový portál HZS ČR, ke vzniku tohoto evropského dne významně přispěla zejména Česká republika, během svého předsednictví Evropské unii v roce 2009. Jedním z hlavních důvodů zavedení dne 11. 2. jako evropského dne tísňové linky je potřeba informovanosti obyvatelstva o tísňových linkách, o způsobech, jakými hlásit mimořádné události a v neposlední řadě také omezení zlomyslných volání. Každoročně se během evropského dne konají různé akce pořádané Hasičským záchranným sborem České republiky, na kterých prezentují činnost hasičů i operátorů tísňové linky, lidé si mohou prohlédnout hasičskou techniku a děti mohou soutěžit o zajímavé ceny. (Franclová, 2018)

3 ZNEUŽÍVÁNÍ TÍŠŇOVÉ LINKY

Tísňové linky, jak je popisováno v předchozí kapitole, slouží především k přijímání oznámení o vzniku mimořádných událostí a to v případech, ve kterých je ohrožen lidský život, majetek a zdraví osob, životní prostředí či veřejný pořádek.

Z celkového počtu všech hovorů na tísňovou linku 112 se v 75 % případů jedná o zlomyslné volání, či jinou formu zneužití tísňové linky. Toto číslo je velmi alarmující a i přes klesající počty uskutečněných hovorů na linku 112 během posledních několika let, toto číslo nemá tendenci klesat. (MV ČR, Statistická ročenka HZS ČR)

Operátoři tísňových linek jsou na telefonáty důkladně proškolení, ale poznat jen z verbálního a paraverbálního⁵ projevu volajícího, že se jedná o žert, navíc pokud je volající seriózní a neprozradí ho smích, je velmi obtížné. Naštěstí takovýchto případů zneužívání tísňové linky je po málu. Kdyby měli operátoři možnost volajícího pozorovat, jistě by z neverbálního projevu byli schopni přesněji identifikovat, jestli si volající vymýšlí či nikoliv. Bohužel, i přes dnešní velmi technologicky vespělou dobu, je toto zcela nemožné a nezbývá tedy operátorům nic jiného, než odhalit případného „vtipálka“ dle svých nejlepších komunikačních schopností a dovedností. I z tohoto hlediska se jeví povolání operátora jako velmi psychicky náročné. Důležité je, aby operátor zachoval empatické a profesionální chování a i přes evidentní pokus o zneužití linky jedinci vysvětlit, jaké následky bude jeho nevhodné chování mít. Ne vždy se tak ale stane. Jak uvádí Butková (2013), z analýzy některých zlomyslných hovorů vyplývá, že snaha operátorů snížit počet zneužití linky (a zároveň jejich rozčilení) je tak velká, že se při komunikaci s dotyčným nedrží doporučených postupů vedení dialogu a své rozhořčení dávají volajícímu najevo. Příkladem může být situace, ve které *„operátor se někdy s negativním podtextem (jindy až rezignovaně) volajícího ptal, proč volá tísňovou linku, popř. když se nedočkal odpovědi, hanlivě zhodnotil rozumové schopnosti obyvatel celého města, ze kterého byl telefonát na TCTV 112 směrován“*. (Butková, 2013, s. 20)

⁵ Paraverbální projev je zaměřen primárně na hlasitost, barvu, intonaci, dynamiku, tempo a melodii hlasu, dále i na přízvuk a pauzy během konverzace. (Butková, 2013)

Hovory uskutečňované na čísla tísňového volání dělíme dle Urbánka a Prudila (2015) na tři typy:

- tísňová volání,
- ostatní volání,
- zlomyslná volání.

Toto dělení je přehledné a jasné. Existuje však vícero druhů dělení. Například Butková (2013) vyvozuje dělení hovorů z analýzy záznamů uskutečněných na TCTV 112 v Moravskoslezském kraji na planá a zlomyslná volání, oznámení událostí pro HZS ČR, oznámení událostí pro ZZS, oznámení událostí pro PČR, komunikaci složek IZS, informační komunikaci s veřejností a omyly a záměny tísňové linky za jiné služby. Z tohoto dělení vyplývá, že hovory na tísňových linkách bývají velmi různorodé, je ale nutné podotknout, že tento závěr se nevztahuje pouze na daný kraj, nýbrž ho můžeme aplikovat obecně na všechna telefonní centra tísňového volání na území České republiky. Pro tuto bakalářskou práci bude dle mého názoru výstižnější a přehlednější první zmíněné dělení.

3.1 TÍSŇOVÁ VOLÁNÍ

O tísňových voláních hovoříme, dle zákona č. 127/2005 Sb., tehdy, je-li obsahem hovoru sdělení o vzniku mimořádné události. Může se jednat například o požár, dopravní nehodu, rušení veřejného pořádku, úraz aj. Operátor tísňové linky telefonní výzvu vyhodnotí dle získaných informací jako mimořádnou událost a následně neprodleně vysílá příslušné složky IZS, či předává informace o události na operační středisko složky IZS, která dále zajišťuje zásah příslušné jednotky. Jelikož se většinou jedná o událost, ve které je ohrožen lidský život, je rychlý zásah nezbytný.

3.2 OSTATNÍ VOLÁNÍ

Mezi ostatní volání řadíme především hovory, ve kterých volající oznamují vznik události, ve které není bezprostředně a reálně ohrožen život lidí, ale dotyčný ji jako život ohrožující vyhodnotil. Sám se tedy domnívá, že je nezbytně nutné řešit tuto situaci složkami IZS. Mezi ostatní volání řadíme několik následujících typů hovorů.

Pro oznámení události pro jednotlivé složky IZS se lidé obracejí na tísňovou linku 112 velmi často. Volají, pokud potřebují poradit se zdravotním problémem, když neví, kde se nachází nejbližší lékařská pohotovost, nebo se dokonce dotazují na informace ohledně léků. Všechny tyto hovory bývají přesměrovávány na tísňovou linku zdravotnické záchranné

služby, kde jsou většinou řešeny ke spokojenosti volajícího, či je operátorem předán telefonický kontakt na příslušné zdravotní zařízení. Pokud sdělená událost spadá do kompetence Policie České republiky, je hovor přeměrován na tísňovou linku 158, na které dochází k dalšímu řešení události. Výjimku tvoří tísňová linka 150, která je stejně jako linka 112 spravována Hasičským záchranným sborem České republiky. Událost, která vyžaduje zásah profesionálního hasičského sboru nebo jednotek požární ochrany, je přímo řešena prostřednictvím operátora na lince 112. Všechny tyto hovory označujeme jako informační a TCTV 112 ve většině těchto případů hovor pouze přepojí na příslušné operační středisko jednotlivých složek IZS.

Na tísňovou linku 112 se také obracejí lidé, kteří se nacházejí v tíživé životní situaci a cítí potřebu si o svých problémech popovídat. Bohužel tato psychologická pomoc je mimo působnost integrovaného záchranného systému a volající bývají často odkázáni na konkrétní instituce nabízející odbornou psychologickou pomoc. Dalšími podobnými hovory, jejichž řešení není v kompetenci IZS jsou dotazy na konkrétní telefonní čísla fyzických a právnických osob. V takových případech je volajícímu předán kontakt na služby, které tyto informace poskytují, a hovor je ukončen.

Mezi ostatní hovory řadíme též pomoc člověku cizí národnosti, který se nachází v tísňové situaci na území našeho státu. V tomto případě považujeme volání na linku 112 za důležité a operátoři jsou připraveni a schopni jedinci rychle pomoci. Dochází k okamžitému kontaktování velvyslanectví státu, jehož je volající občanem. Jak se již píše v předchozí kapitole, operátoři jsou schopni komunikovat s volajícím nejen v češtině, ale i v angličtině a němčině, a pokud to situace vyžaduje, dokáží volajícímu pomoci i ve francouzštině a ruštině, a to zejména díky možnosti přepojení hovoru na takové operační středisko, kde se nachází operátor těmito jazyky hovořící.

Zvláštním druhem je volání s potřebou psychologické pomoci. V závažných životních chvílích bývá člověk zmatený a jediné telefonní číslo, které si pamatuje, může být právě tísňové číslo 112. Operátoři linky ve většině případů (může se jednat například o hovor od rodiče, který pohřešuje své dítě, o tísňové volání ženy, která se stala obětí domácího násilí aj.) je volající odkázán na takzvané „horké linky“, na kterých mu je poskytnuta odborná psychologická pomoc zkušenými psychology. Pouze u jediného typu tísňového volání dochází k okamžitému přepojování hovoru na odbornou linku. Jedná se o situaci, ve které je volajícím dítě a obsah hovoru spadá do působnosti linky důvěry. Urbánek a Prudil (2015) uvádějí, že toto přepojení je uskutečňováno díky rozhodnutí komise č. 2007/116/EHS z 15.

února 2007, které se zabývá vyhrazenými telefonními čísly se sociální hodnotou – jedná se především o Horkou linku pro případy pohřešovaných dětí a Linku důvěry, jež je určena dětem. Samostatnou kapitolu v poskytování psychologické pomoci tvoří případy, ve kterých jsou oznamovány pokusy o *suicidium*. Abychom je mohli zařadit do této kategorie, je nutné označit tyto pokusy jako demonstrativní. Musí se tedy jednat o případ, ve kterém jedinec o vykonání sebevraždy pouze uvažuje. Pokud se během hovoru však jedinec rozhodne začít podnikat příslušné kroky, které by k samotnému činu mohly vést, jedná se již o tísňové volání s oznámením o mimořádné události, při které je ohrožen lidský život a následuje rychlý zásah složek IZS.

Tísňovou linku 112 také vytáčejí řidiči, nebo jiní účastníci silničního provozu, aby nahlásili například nefunkční semaforey na rušné křižovatce, či na železničním přejezdu. Všechny tyto hovory i hovory podobného charakteru a týkající se dopravy a bezpečnosti na komunikacích jsou neprodleně přepojována na operační středisko Policie České republiky, která se ihned ujímá řešení.

Zvláštním druhem ostatních hovorů jsou takzvané hovory nouzového přežití. Pro mne byla tato informace nová a velmi překvapivá a domnívám se, že mnoho lidí o takové možnosti vůbec neví. V případě, že je jedinec účastníkem mimořádné události – například hromadné dopravní nehody – a dostane se vlivem špatných povětrnostních nebo meteorologických podmínek do nouzové situace, může se obrátit s žádostí o pomoc na tísňovou linku 112. Dle Urbánka a Prudila (2015) se operátoři nejčastěji setkávají s žádostí o potraviny a nápoje a v zejména v zimních měsících pak eventuálně s žádostí o deky a další prostředky, které pomáhají účastníkům zabezpečit přečkání mimořádné události bez dopadů na jejich zdraví.

Dle mého názoru je většina hovorů, které spadají do kategorie ostatních, uskutečňována zejména díky nedostatečné informovanosti obyvatelstva. Lidé často nevědí, v jakém případě mají na linku 112 volat nebo kdy je vhodnější zavolat přímo na jednu z národních tísňových linek. Velkou roli však může hrát aktuální psychický stav volajícího. Situace, kterou hodlá na tísňovou linku oznámit, u něj může vyvolat zmátečné chování, nebo mu například znemožní racionální uvažování v dané chvíli a to může značně ovlivnit jeho schopnost soustředit se a smysluplně komunikovat. V takovém rozpoložení si poté nevzpomene na správné číslo tísňové linky a vytáčí takové číslo, na které si jako první vzpomene. A proto i z tohoto důvodu se vážně uvažovalo o úplném zrušení národních čísel tísňového volání (tj. 150, 155 a 158) a ponechání pouze tísňového čísla 112, stejně, jak tomu

je v několika dalších evropských státech. Jak uvádí Prudil (2006), tento krok byl doporučován zejména Ministerstvem informatiky České republiky. „*Nutnou podmínkou k ukončení činnosti národních čísel tísňového volání je integrace příjmu tísňového volání do pracovišť TCTV 112 v každém kraji a vybudování na ně navazujících modernizovaných integrovaných nebo i oddělených operačních středisek základních složek IZS.*“ (Prudil, 2006, s. 11). Tento návrh mohu ze svého pohledu posoudit těžko. Myslím si však, že by se tímto činem značně zkrátila doba vyhodnocování a řešení mimořádných událostí. Na druhou stranu by se ale mohly zvýšit nároky na samotné operátory tísňové linky, například vědomostní a odpovědnostní.

3.3 ZLOMYSLNÁ VOLÁNÍ

Obecně lze uvést, že za zlomyslné volání považujeme takové hovory na tísňové linky, které jsou provedeny s jiným účelem a cílem, než ke kterému jsou tísňové linky zřízeny. Podobně jako u ostatních hovorů, i zlomyslné hovory mají několik podob a druhů. Autoři uvádějí několik typů dělení zlomyslných volání a omylů. Všechny tyto hovory lze dělit dle věku volajícího, způsobu oznamování a komunikace volajícího a dle události či služby, kvůli které volající hovor uskutečňuje. Dále záleží také na osobnosti a znalostech volajícího. V některých případech se může jednat o nevědomé zneužití tísňové linky, které povětšinou pramení z neznalosti volajícího o smyslu a fungování tísňové linky. Je velmi podivuhodné, že lze, v dnešní moderní době, nalézt jednotlivce, kteří právě účel tísňového čísla 112 neznají, či mají mylné mínění o fungování tohoto telefonního centra a často ho mylně považují za informační linku svého mobilního operátora. Osobně jsem se přesvědčila, že se zejména starší lidé domnívají, že se tlačítkem „tísňové volání“ na mobilním telefonu dovolají svému mobilnímu operátorovi. Nejčastěji tak činí, pokud potřebují informace ohledně PIN a PUK kódu, případně vyžadují rady ohledně správného nastavení a fungování mobilního telefonu. Operátoři je ve většině případů odkazují na správné infolinky. Dle mého názoru lze tomuto zneužívání tísňové linky předejít dostatečnou informovaností obyvatelstva, a to ve všech věkových kategoriích, popřípadě návrhem na zavedení informační linky operátora, na kterou se bude moci jedinec dovolat přímo z problémového mobilního telefonu. Tedy podobným způsobem, jakým je v dnešní době řešen odkaz na tísňové volání v mobilních telefonech, zavést odkaz na informační linku příslušného operátora. Tyto hovory a hovory podobného typu (např. žádosti o půjčky, hlášení nefunkčního internetového připojení aj.) jsou považovány za omyly. Výjimkou nejsou ani hovory, ve kterých se sám volající diví, kam se omylem dovolal.

Jak je uváděno již v předchozí kapitole, evropské lince tísňového volání bylo přiděleno Českým telekomunikačním úřadem číslo 112, na kterém bylo dříve možné zjistit informace o aktuálním čase a datu. Dnes již hovorů, s cílem zjistit tyto informace, ubývá. Jak uvádí Urbánek a Prudil (2015), pokud se tento typ hovoru vyskytne, operátoři, v rámci urychlení hovoru a zpřístupnění tísňové linky pro opravdová tísňová volání, volajícímu požadované informace podají a poté je hovor neprodleně ukončen.

V dnešní moderní technologické době snadno dochází k poruchám zařízení technického charakteru, kterému, i přes bezpečnostní opatření, jedinec nedokáže zabránit. V souvislosti s tísňovou linkou se většinou jedná o poruchy koncových telefonních zařízení, zejména telefonních budek, mobilních aparátů a tísňových tlačítek. U vylepšených telefonů s dotykovým displejem, tzv. smartphonů, je velmi snadné nechtěně vytočit číslo na tísňovou linku (například vlivem nedostatečné kontroly, zda je zařízení zamčeno a následné uložení do kapsy u kalhot). Podobná situace může nastat při náhodném nechtěném stisknutí nouzového tlačítka. Z vlastní zkušenosti mohu potvrdit, že si této skutečnosti jedinec vůbec nemusí být vědom. A i přes zpětné volání od složky integrovaného záchranného systému, které má vyhodnotit závažnost situace a případně nařídít zásah výjezdové skupiny, si nemusí telefonátu všimnout a nedokáže tak včas zabránit zbytečnému výjezdu. Ve většině takových případů dochází pouze k domluvě mezi uživateli a zprostředkovateli tísňových tlačítek a eventuální výjezd není sankcionován.

Mezi zlomyslná volání se řadí i hovory, které na první posouzení nezní jako úmyslné zneužití tísňové linky. Jsou to zejména volající, kteří chtějí vyjádřit poděkování za pomoc a zásah při mimořádné události v nedávné minulosti, nebo chtějí vyjádřit svůj obdiv a úctu všem zaměstnancům všech složek integrovaného záchranného systému, zvláště pak v období Vánoc a Nového roku. Bohužel, tísňové linky vyhledávají také jedinci, kteří mají potřebu vyjadřovat svůj názor či nesouhlas a rozhořčení, ať už vzhledem k politické situaci v České republice, či k jednání a rozhodnutím soudů a dalších státních institucí.

Výše uvedené příklady hovorů jsou pouze malou a dle mého názoru velmi mírnou ukázkou zlomyslného volání. Nikdo není neomylný a volající, kteří se neúmyslně dovolají na tísňovou linku, jsou operátory poučeni a povětšinou se jejich volání již neopakuje. Avšak hranice mezi neúmyslným a úmyslným voláním je velice tenká. Můžeme se například jen domnívat, ale nemůžeme s jistotou určit, že jsou telefonáty malých dětí na tísňovou linku uskutečňovány s úmyslem. Dochází k tomu, zejména když rodiče půjčí svým ratolestem mobilní telefon v dobré víře, že je hry v něm nainstalované na okamžik zabaví. Dítě tak

může nevědomě začít vytáčet číslo tísňové linky, opět například díky tlačítku „tísňové volání“. U dětí mladšího školního věku je již zlomyslné volání většinou považováno za úmyslné. Lze tak soudit, jelikož je, dle rámcového vzdělávacího programu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy České republiky, nauka o tísňových linkách a integrovaném záchranném systému zařazena do výuky na 1. stupni základní školy ve vzdělávací oblasti „Člověk a jeho svět“. V případech, ve kterých dochází ke zlomyslným hovorům, iniciovaných právě dětmi navštěvujícími základní školu, je možné i určit dobu, během níž jsou tyto hovory uskutečňovány nejčastěji. *„U školní mládeže je typické období pracovního dne od 9.35 hodin do 9.50 hodin (tzv. velká přestávka) a období od 14.00 hodin do 16.00 hodin, kdy dochází k ukončení výuky ve školách.“* (Urbánek, Prudil, 2015, s. 11). Autoři také dodávají, že je téměř jisté, že všechna takováto volání jsou realizována především z nudy. Nejsou to ovšem jen školou povinní jedinci, kteří volají na tísňovou linku v určitý čas. Operátoři se s podobnými případy setkávají například ve večerních hodinách a to zejména v pátek a v sobotu, kdy se na telefonní centra obracejí volající pod vlivem alkoholických nápojů, někdy i omamných látek. Všechny případy jsou převážně stejného typu – planá volání. Volající oznamuje událost, která se doopravdy nestala. Zpočátku se může snažit o seriózní tón hlasu, ale dříve nebo později se prozradí smíchem, nebo svou nejistotou a váhovou odpovědí na operátorovy doplňující otázky.

Nejzávažnějším zlomyslným voláním jsou úmyslně vedené a opakující se telefonáty. Nelze přesně určit, která věková skupina tyto hovory uskutečňuje více a zdali se takto chovají více ženy či muži. Na rozdíl od předchozích typů se tyto telefonáty vyznačují především stejným nebo podobným průběhem a také tím, že jedinec telefonuje na tísňovou linku ze stejného telefonního čísla, nebo pokud je jeho úmysl propracovanější, z mobilního telefonu bez SIM karty. Nejčastěji se jedná o telefonáty, ve kterých volající oznamuje vymyšlenou událost, nebo například vulgárně uráží operátora a poté okamžitě zavěsí. Konkrétním příkladem může být telefonát uskutečněný na TCTV 112 v Ostravě: *„Volající se představil jako žena, přičemž se snažil zkreslit svůj hlas (resp. jeho hlas zněl, jako kdyby se držel za nos). Operátor potom téměř ani nedopověděl slovo, když tento volající, chlapec, mu položil nepatřičnou vulgární otázku, a přitom se už nesnažil tak výrazně zkreslovat hlas.“* (Butková, 2013, s. 20). Maskované telefonáty přijímají operátoři velmi často. Volajícímu jde především o to, aby operátorovi co možná nejvíce zkomplikoval rozpoznání hlasu, a často si také může mylně myslet, že díky maskování svého hlasu nemůže následně policie zjistit, kdo zlomyslný hovor uskutečnil. Kromě maskovaných hovorů se mohou vyskytnout

i takzvané strategické hovory. Ty jsou typické zejména pro děti školního věku, zvláště pak v období puberty. Příklad opět pochází z TCTV 112 v Ostravě: „*Po přijetí telefonátu bylo slyšet chlapce, který svým kamarádům polohlasně řekl, aby bylo ticho a aby se teď nesmáli. Přibližně po uplynutí půl minuty se tento chlapec překvapeně (někoho) zeptal, co to má s tím telefonem, že ani nezvonil.*“ (Butková, 2013, s. 20). My už se poté můžeme jen domnívat, jestli byla důvodem zlomyslného volání sázka mezi vrstevníky, či jen čin z nudy například při čekání na odpolední vyučování.

Všechny typy zlomyslných hovorů mají společný dopad. Po celou dobu jejich trvání dochází k blokování tísňové linky, což si většina volajících vůbec neuvědomuje. Pokud by byla tísňová linka přetížena právě zlomyslnými hovory, hrozí vznik velkých škod a tragických následků, především z důvodu nemožnosti dovolat se operátorovi tísňové linky v situacích, které svým charakterem odpovídají mimořádné události, či z důvodu prodloužení časového úseku pro odbavení tohoto telefonátu jiným telefonním centrem. I přes velmi dobré technické řešení tísňové linky může k takové situaci dojít, pokud se i nadále nezmění legislativa a postihy v oblasti zneužívání tísňových linek a obyvatelé nebudou dostatečně informováni a edukováni o účelu fungování tísňových linek a i nadále bude číslo vyjadřující zastoupení zlomyslných hovorů velmi vysoké.

Z analýzy hovorů na tísňové linky 150 a 112 je patrné, že nejvíce zlomyslných volání je přijato operátory během dne. V noci jejich počet rapidně klesá. Jak ve svém článku uvádí nadporučík Ing. Marek Gašparín, s lehkou nadsázkou můžeme říci, že během noční služby na operačním středisku se operátor setká s větší pravděpodobností se skutečným tísňovým voláním, nežli se zlomyslným. (Gašparín, 2014)

3.4 POSTIHY ZA ZNEUŽÍVÁNÍ TÍSŇOVÉ LINKY

Většina volajících se zlým úmyslem si možná ani neuvědomuje, jakého chování se dopouští a jaké následky může jejich čin mít. Svou nezodpovědnou činností zaměstnávají nejen operátory tísňových linek, ale také Policii České republiky a případně také přestupkovou komisi Českého telekomunikačního úřadu. Každé zlomyslné volání je řešeno individuálně, není stanoven pevný postup.

Pokud dochází ke zlomyslným hovorům opakovaně, může dojít k zablokování telefonního čísla volajícího ze strany operačního střediska tísňové linky. Obtěžující telefonní číslo se na dobu od jednoho do sedmi dnů zařadí na listinu odmítnutých čísel, záleží na způsobu a četnosti volání. Dalším možným řešením je předání případu Policii ČR, která dále vyhodnocuje, zdali se jedná o přestupek, nebo trestný čin. Paragraf 119 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích uvádí „*fyzická osoba se dopustí přestupku tím, že uskutečňuje zlomyslná volání na číslo tísňového volání*“ (zákon č. 127/2005 Sb.). Zneužitím tísňové linky se také dotýká osoba dopouští porušení zákona č. 133/1985 Sb., o požární ochraně a dále pak zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Pokud se jedná o zneužití linky 150 nebo 112, které spravuje HZS ČR, je HZS příslušného kraje oprávněn volajícímu udělit v přestupkovém řízení pokutu až do výše 20 000 Kč. Je-li případ zneužití řešen Policií ČR, je o případu informován i Český telekomunikační úřad. V takovém případě je pak ČTÚ oprávněn udělit volajícímu pokutu do maximální výše 100 000 Kč. Ve výjimečných případech, kdy se jedinec, i přes udělení pokuty od ČTÚ, i nadále snaží svým nezodpovědným jednáním zneužívat tísňovou linku, a zároveň se tak děje v průběhu následujících dvou let po udělení první pokuty, může dojít k udělení další pokuty od ČTÚ, a to až do výše 200 000 Kč. Ve zvláště závažných případech zneužívání tísňové linky, může být volající ve správním řízení odsouzen pro přečin šíření poplašné zprávy, dle paragrafu 357 trestního zákona č. 40/2009 Sb., odnětím svobody na dobu od šesti měsíců po osm let. (Urbánek, Prudil, 2015)

Pokud se jedná o zneužití tísňové linky dítětem, které nedovršilo patnácti let, je za jeho čin odpovědný jeho zákonný zástupce, jelikož právní zodpovědnosti nabývá občan České republiky až s patnáctým rokem života. V takových případech většinou dochází k odložení šetření případu.

PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUMNÝ PROJEKT

Pro praktickou část bakalářské práce s tématem „*Důvody zneužívání tísňové linky integrovaného záchranného systému*“ byl zvolen kvantitativní výzkum uskutečněný prostřednictvím dotazníkového šetření. Hlavním cílem práce je zjistit jaké jsou vědomosti žáků o číslech tísňového volání a postoje respondentů ke zneužívání tísňové linky a z těchto výsledků poté vyhodnotit a určit nejčastější důvody, které mohou vést ke zneužití tísňové linky.

I přes aktuálnost tohoto tématu, nebyly nalezeny výzkumy, které by zjišťovaly a přímo ověřovaly znalosti žáků o linkách tísňového volání a zároveň se zabývaly tématem zneužívání tísňové linky. Na zneužívání tísňových linek bylo v minulosti vytvořeno několik projektů, například „Hraj si, ale nezahrávej!“, který byl v roce 2012 uskutečňován ve spolupráci PČR hl. m. Prahy a Zdravotní pojišťovny Ministerstva vnitra ČR. V současné době probíhají, nejčastěji během Dne tísňové linky 112, tematické ukázky spolu s prezentací složek IZS.

Výzkumný problém, ze kterého vyplývají další části výzkumu, byl formulován v následujícím znění: „*Jaké jsou vědomosti žáků 6. ročníků ZŠ o číslech tísňového volání a jaké mají tito žáci postoje ke zneužívání tísňových linek?*“.

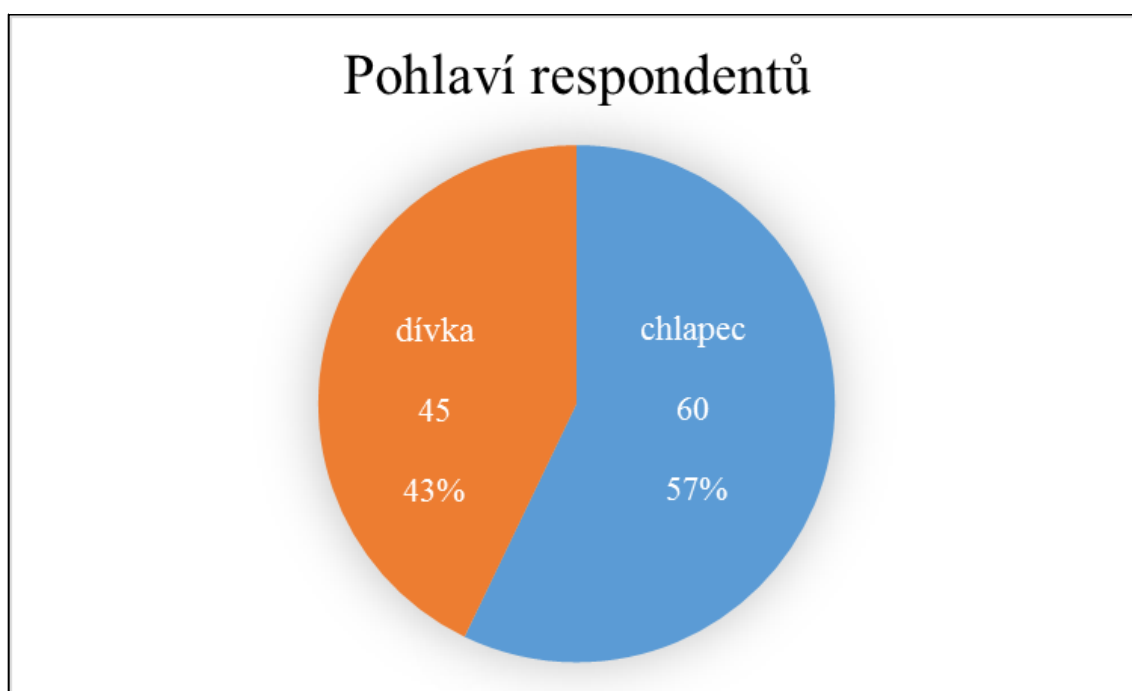
4.1 STANOVENÍ PŘEDPOKLADŮ

1. Všichni žáci znají všechna telefonní čísla tísňového volání a dokáží je správně přiřadit k základním složkám integrovaného záchranného systému.
2. Nadpoloviční většina žáků dokáže rozeznat situace, ve kterých je vhodné se na tísňovou linku obrátit, a zároveň správně určí, na kterou z tísňových linek v dané situaci volat.
3. Alespoň 10 % respondentů se již setkalo s případem zneužití tísňové linky.
4. Minimálně $\frac{3}{4}$ žáků jsou známy důsledky, které by je postihly, pokud by zneužili tísňovou linku.
5. Žáci mají všeobecný přehled o fungování tísňové linky 112.

4.2 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU

Výzkum proběhl na dvou základních školách na území Plzeňského a Karlovarského kraje. Byl zaměřen především na žáky 6. ročníků a tomu také odpovídá i věková kategorie 11 – 12 let. Dále můžeme vzorek rozdělit do dvou kategorií dle pohlaví respondentů. Pro účely práce a vzhledem k věku respondentů je pohlaví rozlišeno na dívky a chlapce, přičemž se dotazníkového šetření zúčastnilo více chlapců. Pro potřeby výzkumu byl stěžejní pouze věk a pohlaví respondentů.

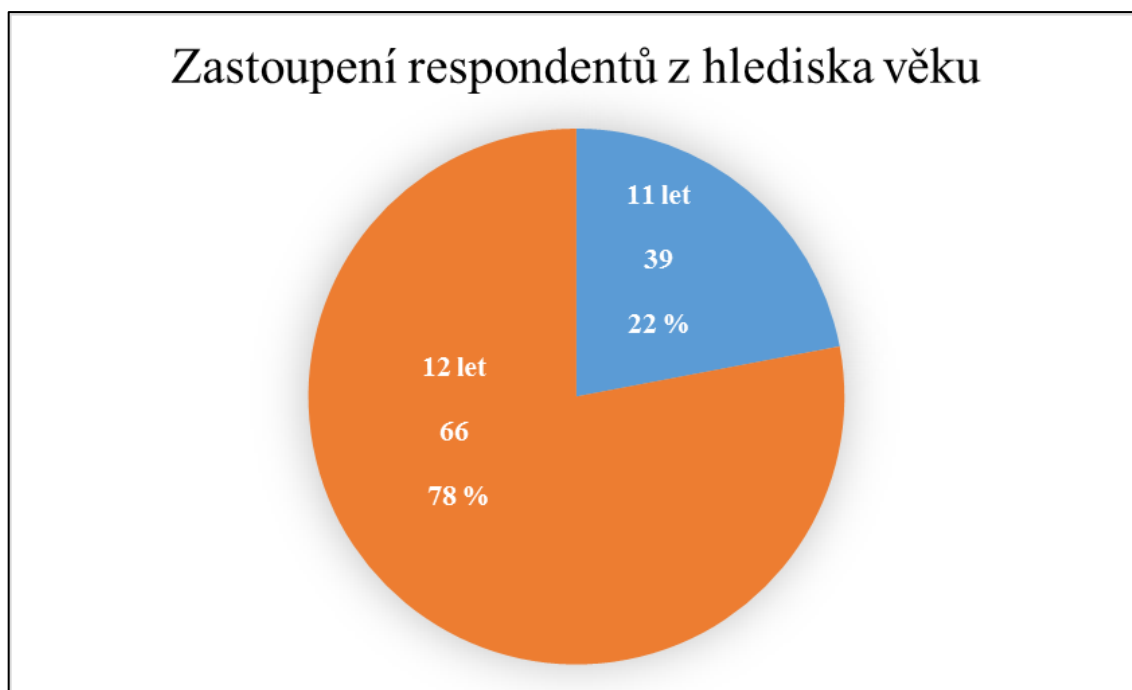
Graf 1: Pohlaví respondentů.



Zdroj: Vlastní zpracování

První graf znázorňuje počet respondentů, kteří se zúčastnili výzkumu. Bylo jich celkem 105 s menší převahou mužského pohlaví. Přesněji dotazník vyplnilo 45 dívek, což z celkového počtu tvoří 43 % a 60 chlapců, čemuž odpovídá 57% zastoupení.

Jak uvádí ve své statistice i Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky, druhý stupeň základních škol navštěvuje více chlapců, než dívek. (MŠMT, 2017)

Graf 2: Počet respondentů vzhledem k jejich věku.

Zdroj: Vlastní zpracování

Dotazník byl zaměřen na žáky 6. ročníků základních škol. Z tohoto hlediska se tedy týkal populace ve věku 11 a 12 let. Z celkového počtu 105 respondentů se výzkumu zúčastnilo 39 ve věku 11ti let (22 %) a 66 ve věku 12ti let (78 %).

Graf 3: Zastoupení jednotlivých věkových kategorií.



Zdroj: Vlastní zpracování

Třetí graf vyjadřuje zastoupení jednotlivých věkových kategorií spolu s pohlavím respondentů. Z celkového počtu 45 respondentů ženského pohlaví bylo 20 dívek ve věku 11 let, což vzhledem k celkovému počtu všech účastníků činí 19 % (44 % z celkového počtu dívek) a 25 dívek bylo ve věku 12 let, tedy 24 % z počtu všech účastníků výzkumu (56 % z celkového počtu dívek). U mužského pohlaví byl, stejně jako u ženského, nejvíce zastoupen věk 12ti let. Dvanáctiletých chlapců – respondentů bylo celkem 41, 39 % z celkového počtu všech účastníků (68 % z celkového počtu chlapců). Nejmenší počet respondentů ve vztahu k pohlaví i věku byl u 11ti letých chlapců, kterých bylo celkem 19. Z celkového počtu toto číslo činí 18 % a vzhledem k podílu chlapců, jako respondentů, se jedná o 32% zastoupení.

4.3 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉ METODY

Pro výzkumnou část bakalářské práce byla zvolena metoda dotazníkového šetření. Za účelem získání dat potřebných pro výzkum byl vytvořen dotazník s celkovým počtem 14ti otázek. Dotazník je rozdělen do 3 částí. V úvodní části se po seznámení s účelem dotazníku a instrukcemi pro vyplnění nachází 3 otázky, které ale nejsou započítány do celkového počtu otázek, jelikož slouží k základnímu rozdělení respondentů dle věku, pohlaví a třídy, kterou navštěvují – v posledním případě se jednalo o kontrolní otázku. Ve druhé části dotazníku jsou zařazeny otázky, které jsou primárně orientované na postoje a znalosti respondentů o tísňových linkách. Otázky byly tvořeny formou stručného příběhu a respondenti odpovídali na uzavřené a otevřené otázky, jak by se v dané situaci zachovali. Šestou otázkou začíná třetí a poslední část dotazníku, ve které se střídají jak uzavřené, tak otevřené otázky. Všeobecně lze říci, že otázky č. 1 – 5 se vztahují k výzkumné otázce č. 2, doplňovací otázka č. 7 se vztahuje k výzkumné otázce č. 1. Otázky č. 11 a 13 byly formulovány na základě výzkumné otázky č. 4. Uzavřená otázka č. 12 se týká výzkumné otázky č. 3 a k výzkumné otázce č. 5 se vztahuje devátá otázka.

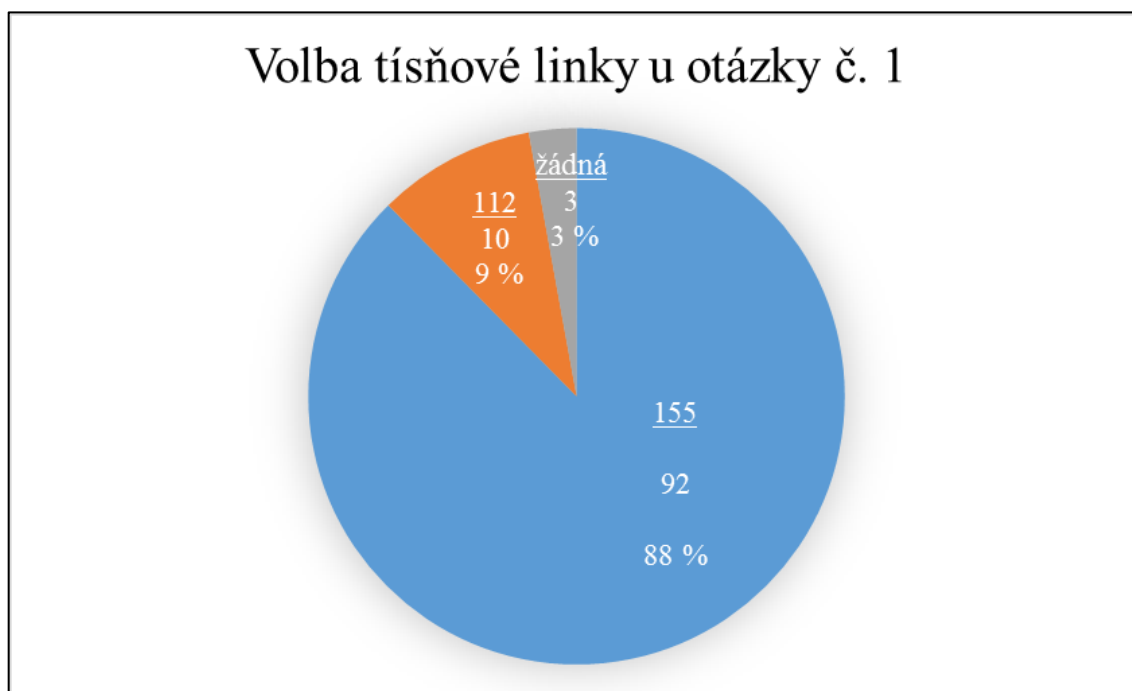
V dotazníku se poté nachází ještě 4 doplňující otázky. Otázky č. 6 a 10 jsou otevřené a zaměřené na vlastní názor respondenta. Otázka č. 8 slouží jako doplňující otázka k předchozí sedmé otázce. Poslední otázka byla dobrovolná a není tedy oficiálně číslována. Jejím cílem bylo zjistit, jak často a v rámci jaké výuky se žáci informace o tísňových linkách a mimořádných událostech učí.

Před samotným počátkem výzkumu byla provedena pilotáž, při které byly vyplněny dva dotazníky respondenty ve věku 12 let, žáky 6. ročníku základní školy. Důvodem bylo zejména zjištění, zdali jsou otázky srozumitelné a správně formulované. Výsledkem nebyly žádné dotazy ani připomínky a dotazník se mohl poskytnout respondentům.

4.4 SBĚR A INTERPRETACE DAT

Jak je již výše zmiňováno, dotazník byl vyplňován žáky 6. ročníku základních škol v Plzeňském a Karlovarském kraji. Celkem bylo rozdáno 107 dotazníků, z nichž první 2 byly v rámci pilotního výzkumu, a proto nejsou zahrnuty ve výsledcích. Celkem se tedy výzkumu zúčastnilo 105 respondentů ve věku 11 a 12 let.

Graf 4: Volba čísla tísňového volání u otázky č. 1.



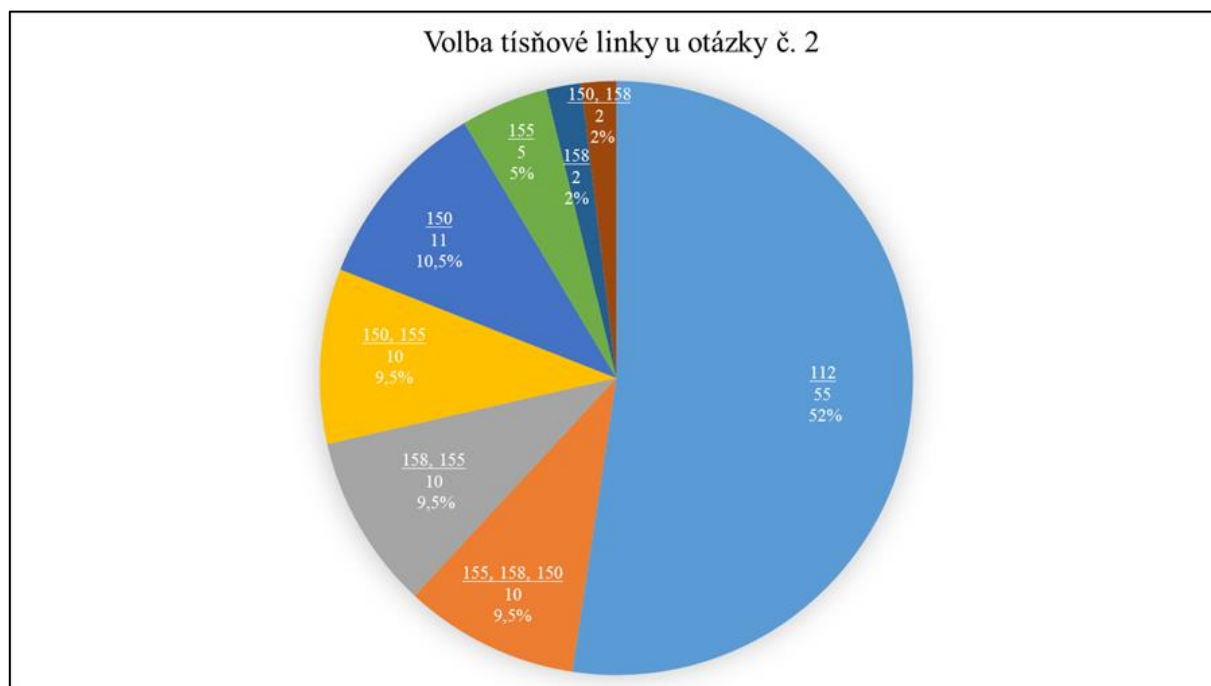
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 4 se vztahuje k první dotazníkové otázce se zadáním: „Jdeš s kamarády ze školy a vidíš starší paní, jak spadne na zem a nehýbe se.“ Tato otázka má následující tři dílčí podotázky: „Půjdeš k ní?“, „Je to situace, při které je vhodné zavolat na tísňovou linku?“, „Pokud ano, napiš, na kterou tísňovou linku bys volal/a.“. Celkem 102 respondentů odpovědělo na první dvě podotázky kladně – tedy zvolili možnost „ano“, což odpovídá 97% většině. U zbylých tří odpovědí dva respondenti zvolili u první otázky kladnou odpověď, ale v další otázce odpověděli, že se nejedná o situaci, ve které je potřeba volat na tísňovou linku. Ke své odpovědi pak přidali vysvětlení, že by k sobě raději přivolali dospělého člověka, který by na tísňovou linku zavolal místo nich. Poslední respondent – chlapec – uvedl, že v dané situaci není potřeba na tísňovou linku volat vůbec a paní by nepomohl.

Hlavním výsledkem pro výzkum je však určení tísňové linky, na kterou by jedinci volali. V 88 % odpovědí by respondenti zvolili tísňovou linku zdravotnické záchranné

služby – číslo 155. 10 respondentů by volalo na tísňovou linku 112, což v celkovém součtu činí 9 %. Zbývá 3 % účastníků by na tísňovou linku v tomto případě nevolala.

Graf 5: Volba čísla tísňového volání u otázky č. 2.



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 5 zobrazuje zastoupení jednotlivých odpovědí na otázku č. 2, která byla zadána stejným způsobem, jako otázka předchozí. Respondent/ka se měl/a po přečtení popisu specifické mimořádné události: „*Jedeš s rodiči autem a venku silně prší. Na silnici, kousek před Vaším autem se stane dopravní nehoda. Narazí do sebe dvě auta a jedno z nich se převrátí na střechu. Z prvního auta posádka vystoupila a není zraněna. Z druhého auta ale nikdo nevystupuje.*“ rozhodnout, dle vlastního uvážení, zdali se jedná o mimořádnou událost, při které je vhodné zavolat na tísňovou linku a popřípadě jakou tísňovou linku by pro oznámení této události zvolil/a.

Nejvíce respondentů odpovědělo, že by zvolili tísňovou linku 112, bylo jich 55, což z celkového počtu respondentů tvoří 52 %. Druhou nejpočetnější odpovědí bylo zvolení tísňové linky Hasičského záchranného sboru České republiky, čísla 150, a to v 11 ti případech. Kombinaci dvou různých tísňových linek by zvolilo celkem 23 respondentů a všechny národní linky tísňového volání napsalo do odpovědi 9,5 % zúčastněných. Nejméně respondentů zvolilo telefonní číslo zdravotnické záchranné služby (5 %) a Policie ČR (2 %).

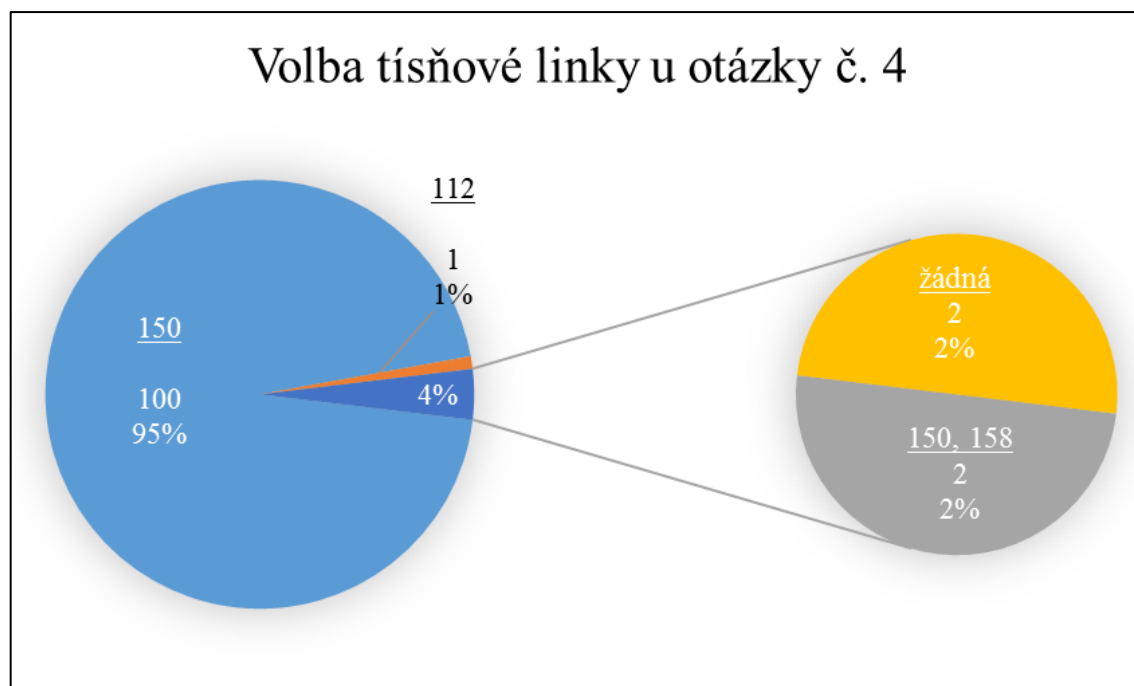
Graf 6: Volba čísla tísňového volání u otázky č. 3.



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 6 představuje podíl odpovědí na otázku č. 3 „*Váš soused, starší pán, si dlouhodobě stěžuje na bolesti zad.*“. Podobně jako u prvních dvou otázek se i u této otázky měli respondenti rozhodnout, jestli se v tomto případě jedná o situaci, která vyžaduje volání na tísňovou linku. V 88 případech zvolili odpověď „ne“, s čímž souvisí i odpověď na otázku, jaké číslo tísňové linky by vytočili. Zde se vyskytovala nejčastěji odpověď „žádnou“, nebo bylo políčko na vyplnění volné, z čehož bylo usouzeno, vzhledem k formulaci otázky, že by na žádnou tísňovou linku nevolali. Celkem se tedy jedná o 84 % většinu. V 17 ti dotaznících se objevila kladná odpověď „ano“ a s tím související výběr tísňové linky, kdy se celá 16% menšina shodla, že by zvolili číslo na zdravotnickou záchrannou službu.

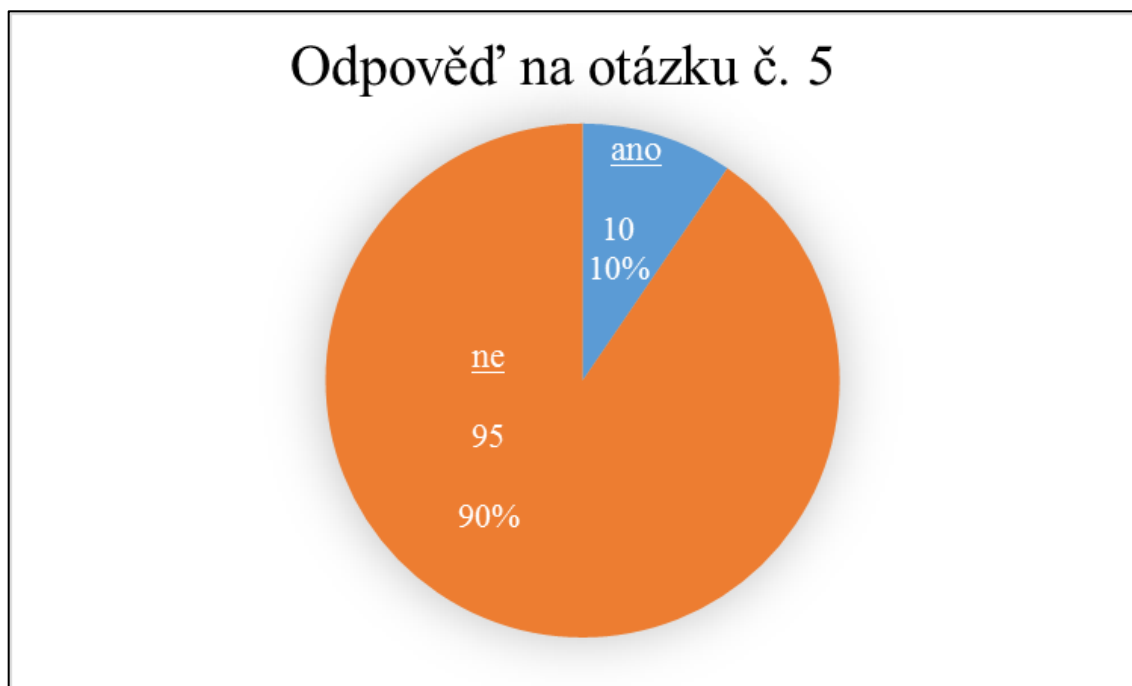
Graf 7: Volba čísla tísňového volání u otázky č. 4.



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 7 vyjadřuje zastoupení jednotlivých odpovědí na otázku č. 4, ve znění: „Jsi na prázdninách u babičky. Je bouřka a v blízkosti udeřil blesk. Po bouřce, když jsi vyšel/la ven, uviděl/a jsi strom, který spadl na cestu a ještě doutná.“. Celkem 98 % (103) respondentů vyhodnotilo tuto situaci jako mimořádnou událost, kterou je potřeba neodkladně oznámit operačnímu středisku tísňové linky. Převážná většina těchto respondentů by zvolila tísňovou linku HZS ČR, číslo 150, konkrétně 100 (95 %). Jeden respondent by zvolil tísňovou linku 112. Ve dvou případech byla otázka zodpovězena záporně a 2 % respondentů by se v takovéto situaci na tísňovou linku neobrátila. V dotazníku se dále objevily dvě shodné odpovědi – 2 účastníci výzkumu by zvolili dohromady dvě čísla tísňového volání, a to 150 a 158.

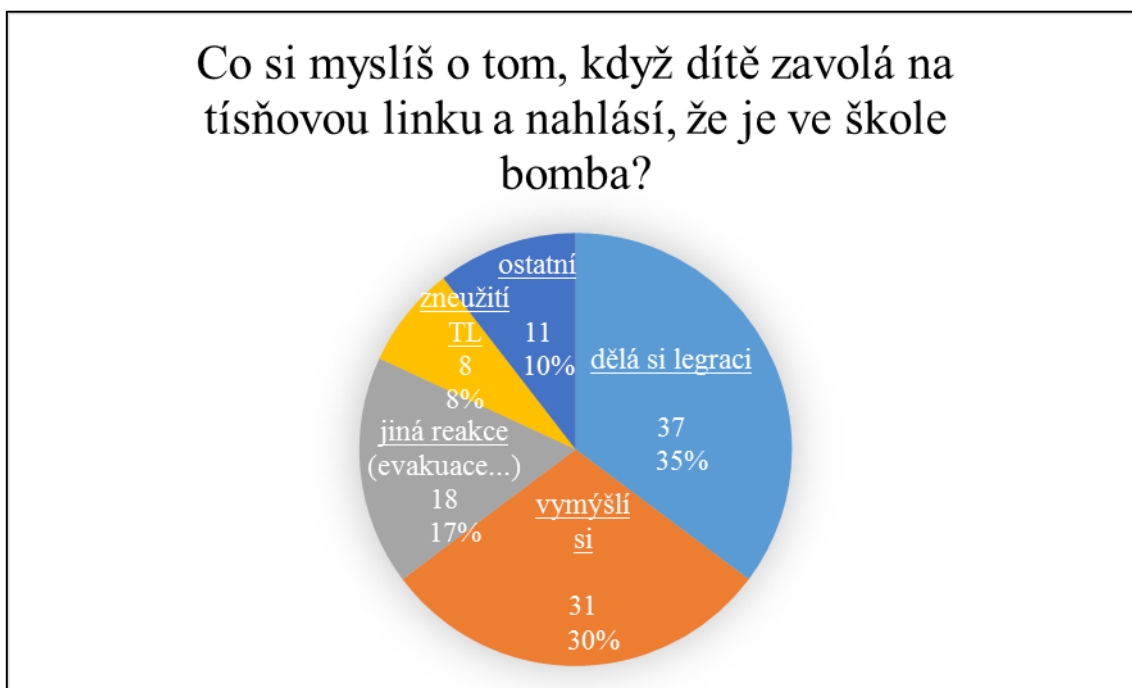
Graf 8: Odpověď na otázku č. 5.



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 8 znázorňuje odpověď na poslední otázku z první části dotazníku. Jedná se o otázku, která byla zadána formou krátkého příběhu, a respondenti se měli rozhodnout, jestli se jedná o situaci, která vyžaduje volání na tísňovou linku, popřípadě, jaké číslo tísňového volání by zvolili. Zadání znělo: „*Ráno sis zapomněl/a klíče doma. Rodiče jsou v práci a přijedou až večer.*“ V této situaci by 90 % respondentů na tísňovou linku nevolalo, což odpovídá počtu 95 účastníků a zároveň by se z tohoto celkového počtu 98 % (93 respondentů) zachovalo jinak. Nejčastější odpovědí bylo „*zavolám rodičům*“, „*půjdu ke kamarádce/kamarádovi*“ nebo „*půjdu k babičce/dědečkovi*“. Ve dvou dotaznících se objevila odpověď „*zavolám zámečníka*“. Zbylí dva respondenti do políčka pro odpověď nic nenapsali, z toho by bylo možné usoudit, že by v dané situaci nemuseli vědět, co mají dělat. Z celkového počtu 105 respondentů 10 % (10 jedinců) odpovědělo, že by raději volali na tísňovou linku. V tomto případě by 8 (80 %) z nich volalo na tísňovou linku 150 a 2 (20 %) na evropskou linku tísňového volání 112.

Graf 9: Odpověď na otázku č. 6.



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 9 vyjadřuje zastoupení jednotlivých skupin odpovědí na otázku č. 6 „Co si myslíš o tom, když dítě zavolá na tísňovou linku a nahlásí, že je ve škole bomba? Odpověz, co Tě první napadne.“. Jednalo se o otevřenou otázku, na kterou odpovědělo celkem 105 respondentů. Pro snadnější zpracování a vyjádření zastoupení jednotlivých otázek byly odpovědi rozděleny do pěti skupin: „dělá si legraci“, „vymýšlí si“, „jiná reakce“, „zneužití tísňové linky“ a „ostatní odpovědi“. Nejvíce odpovědí spadá do první skupiny „dělá si legraci“, konkrétně 37 (35 %). Respondenti nejčastěji uváděli takovéto odpovědi:

„Myslím si, že si dělá srandu.“

„Řekl bych, že je to vtip.“

„Dělá si legraci a chce se ulít ze školy.“

„Je nevychované a je to špatný vtip.“

„Dělá si legraci, chce se vyhnout testu.“

„Je to sranda.“

Druhá nejpočetnější skupina „vymýšlí si“ zahrnuje celkem 31 odpovědí, což z celkového počtu všech dotazníků činí 30 %. Objevovaly se odpovědi jako například:

„Že je to pravděpodobně lež.“

„Řekl bych, že si vymýšlí.“

„Že je to výmysl.“

„Jako první mě napadne, že si vymýšlí.“

V další skupině odpovědí se vyskytují zejména různé reakce na tuto otázku. Je pravděpodobné, že respondenti pojali zadání jako informaci, že se bomba v budově školy vyskytuje a proto napsali odpověď, jak by se v této situaci zachovali. Většina ze 17 % respondentů (18) odpovídalo, že by začalo evakuovat budovu školy. Dále se vyskytovaly odpovědi:

„Uklidnit se, popřípadě uklidnit spolužáky, vyjdeme spořádaně ven, potom nechat policii, aby to prověřila.“

„Aby všichni rychle odešli z budovy.“

„Hlavně se uklidnit a najít nejbližšího učitele a dát mu telefon.“

„Nahlásit to učitelům.“

„Utíkat.“

Čtvrtá skupina zahrnuje odpovědi, které považují toto jednání za zneužívání tísňové linky a obecně všech složek integrovaného záchranného systému. Celkem se jich vyskytlo 8 (8 %), například:

„Že by se tísňová linka neměla zneužívat.“

„Je to špatné, že zneužívá tísňovou linku, ale kdyby to náhodou byla pravda, dítěti by asi nikdo nevěřil.“

„Je to nezodpovědné, když by k něčemu takovému došlo a opravdu by přijela policie, hasiči a záchranka, tak by nejeli k jinému případu, ve kterém by klidně mohl umřít nějaký člověk.“

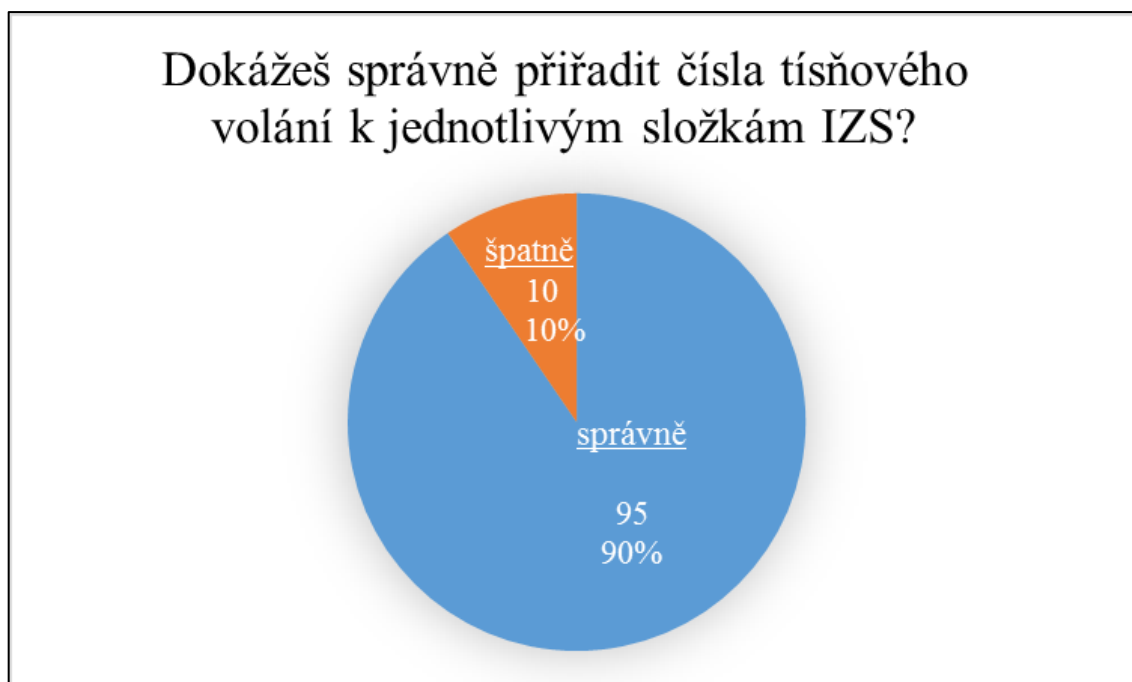
Poslední skupina – „ostatní“ zahrnuje 11 odpovědí (11 %), většinou se jedná o zhodnocení rozumových schopností volajícího dítěte, nebo například:

„Bud' to bude falešný poplach, nebo skutečnost.“

„Nevím.“

„Chce být důležitý/důležitá.“

Graf 10: Správnost odpovědí na otázku č. 7.



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 10 vyobrazuje zastoupení jednotlivých odpovědí na otázku č. 7. V této otázce měli respondenti za úkol doplnit správná čísla tísňového volání k příslušné základní složce integrovaného záchranného systému. Většina respondentů, konkrétně 95 (90 %) zodpověděla na tuto otázku správně. Naopak špatně odpovědělo 10 % účastníků, což odpovídá 10 jedincům.

U 10 chybných doplnění respondenti v 6 případech (60 %) chybně doplnili jednotné evropské číslo tísňového volání, nejčastěji uváděli číslo 122, nebo číslo nedoplnili vůbec. Ve 3 případech (30 %) si zřejmě spletli Policii České republiky a městskou policii, neboť místo čísla 158 doplnili číslo 156 a v jednom případě (10 %) bylo místo čísla na Hasičský záchranný sbor České republiky – 150 – doplněno číslo 156.

Graf 11: Odpověď na otázku č. 8.



Zdroj: Vlastní zpracování

V grafu 11 je zobrazeno zastoupení odpovědí na otázku č. 8, která zněla „Volal/a jsi už někdy na některou z tíšňových linek?“ Respondenti byli dále tázáni, pokud zvolili možnost „ano“, při které mimořádné události se takto zachovali. Z počtu 105 respondentů celkem 90 (86 %) uvedlo, že zatím nikdy na tíšňovou linku nevolali. Oproti tomu, 15 účastníků (14 %) se s voláním na tíšňovou linku již někdy setkalo. Z těchto 15 odpovědí se v pěti případech jednalo o dopravní nehodu, v pěti případech o zdravotní komplikace – z čehož se třikrát jednalo o úraz a dvakrát o náhle vzniklé zdravotní potíže, u dvou případů se jednalo o požár (domu a nádoby na odpadky), dvakrát se objevila odpověď „spadlý strom na cestu“ a v jednom případě se jednalo o situaci, ve které zvíře uvízlo v koruně stromu.

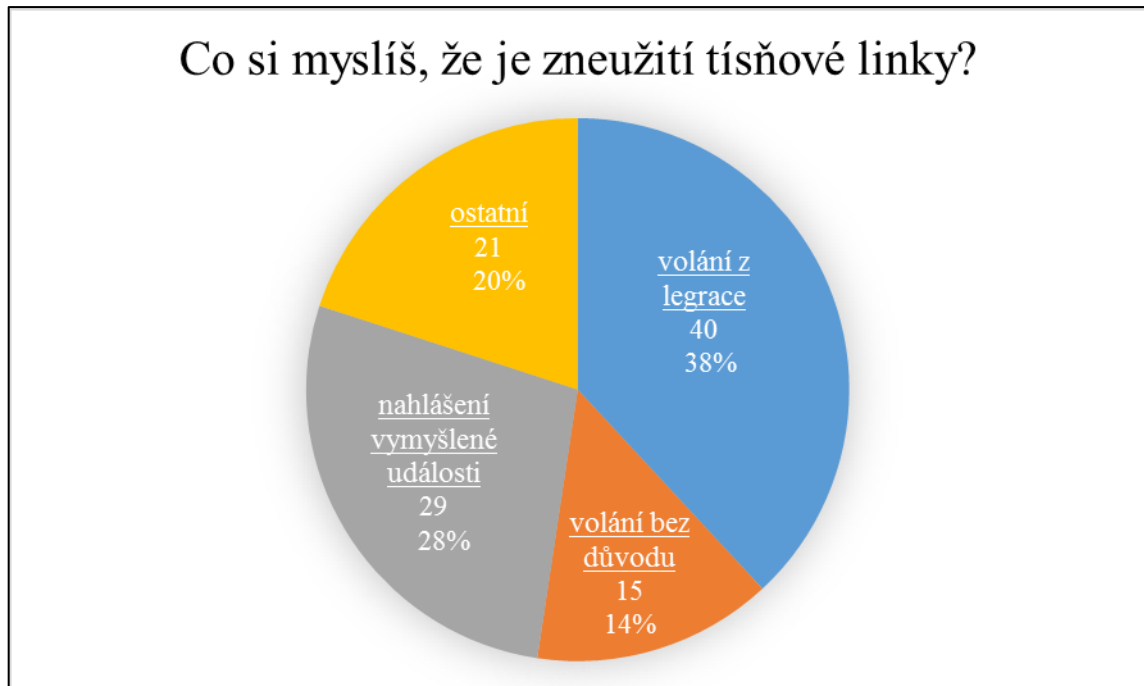
Graf 12: Odpověď na otázku č. 9.



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 12 je vyhodnocením všech odpovědí na otázku č. 9, která zněla: „Můžeš se ze starého mobilního telefonu bez SIM karty dovolat na tísňovou linku 112?“. Na tuto otázku odpovědělo všech 105 účastníků výzkumu. Celkem 99 respondentů zvolilo odpověď „ano, dovolám se“, což z celkového počtu činí 94 % většinu. 6 respondentů zvolilo jako svou odpověď možnost „ne, nejde to“. Vzhledem k celkovému počtu respondentů, má tato skupina šestiprocentní zastoupení.

Graf 13: Odpověď na otázku č. 10.



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 10 vykresluje zastoupení jednotlivých skupin odpovědí na otázku č. 10 „Co si myslíš, že je zneužití tísňové linky?“. Jednalo se o druhou otevřenou otázku, na kterou odpověděli všichni respondenti. Vzhledem k rozmanitosti odpovědí byly vytvořeny čtyři skupiny, kdy je každá charakteristická stejnou nebo podobnou myšlenkou odpovědi. Skupiny byly pojmenovány: „volání z legrace“, „volání bez důvodu“, „nahlášení vymyšlené události“ a „ostatní“. Nejpočetnější zastoupení má skupina „volání z legrace“ se 40 odpověďmi, které tak tvoří 38 % všech odpovědí. Respondenti uváděli odpovědi jako:

„Volat tam jen tak pro srandu.“ „Dělat si z tísňové linky srandu.“
 „Když někdo volá jen tak pro legraci.“
 „Když voláme záchranku a je to jen vtip.“
 „Zavolání na tísňovou linku jen tak z legrace, třeba když se kámoši vsadí.“

Druhou nejpočetnější skupinou byla skupina „nahlášení vymyšlené události“, do které patří celkem 29 odpovědí (28 %) podobných těmto příkladům:

„Když volám na 155 a nic mi není.“
 „Když na ni někdo volá a vymýšlí si, že se něco stalo.“
 „Když někdo zavolá na jednu z tísňových linek a nahlásí falešnou událost.“

„Že třeba někdo zavolá, že tam spadla nějaká osoba na schodech a nemůže vstát a záchranná služba tam přijede a nic se neděje.“

Velký počet odpovědí má i skupina „ostatní“. Celkem do ní bylo zařazeno 21 odpovědí, což z celkového počtu 105 odpovědí činí 20 % podíl. Do této skupiny byly zařazeny tyto a jim podobné odpovědi:

„Je to trestný čin.“

„Nedělá se to.“

„Je to nezákonné.“

„Není to správné.“

„To je například, když někdo zavolá na policii a zeptá se, jak se mají.“

„Mezi tím mohli například jiní lidé doopravdy potřebovat pomoc.“

Poslední skupinou se 14% zastoupením tvoří skupina „volání bez důvodu“. Odpověď stejnou, nebo podobnou napsalo do dotazníku 15 respondentů. Například:

„Zbytečné volání.“

„Bezdůvodné volání.“

„Když někdo zavolá a nemá žádný problém.“

„Volat na ni, když nic nepotřebuji.“

Graf 14: Odpověď na otázku č. 11.



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 14 představuje zastoupení všech odpovědí na otázku č. 11 „Myslíš si, že je zneužití tísňové linky trestný čin?“. Účastníci výzkumu měli na výběr ze dvou možností, konkrétně „ano, je to trestný čin“ a „ne, není“. Na otázku odpovědělo všech 105 respondentů. Výsledkem je 91 % většina, která zvolila odpověď „ano, je to trestný čin“, pokud se zaměříme na konkrétní počet, takto odpovědělo 96 respondentů. Ostatních 9 respondentů, kteří tvoří 9% zastoupení, zvolilo druhou odpověď „ne, není“.

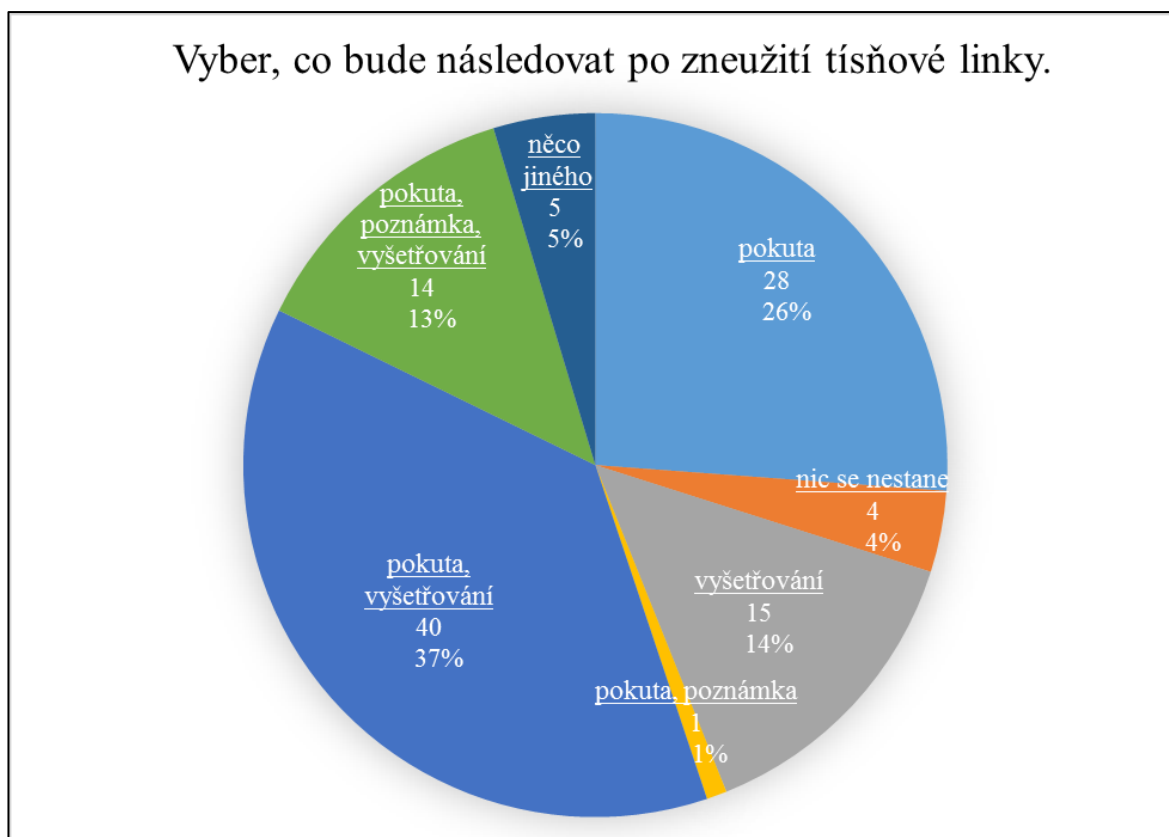
Graf 15: Odpověď na otázku č. 12.



Zdroj: Vlastní zpracování

V grafu 15 je znázorněno zastoupení jednotlivých odpovědí na otázku č. 12 „Znáš někoho, kdo volal na tísňovou linku jen pro legraci, nebo když chtěl zjistit, co se stane, pokud nahlásí vymyšlenou událost?“. Z celkového počtu 105 respondentů zvolilo 79 jedinců odpověď „ne“. Tato odpověď má 75 % zastoupení. Odpověď „ano“ zvolilo u této otázky celkem 26 respondentů, což odpovídá 25 % podílu.

Graf 16: Odpověď na otázku č. 13.



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 16 vyjadřuje zastoupení všech odpovědí na otázku č. 13 „Vyber, co si myslíš, že bude následovat potom, co zkusíš z legrace zavolat na tísňovou linku a nahlásiš vymyšlenou událost. Zvolit můžeš více odpovědí.“. Respondenti nejvíce označovali odpovědi „rodiče dostanou velkou pokutu“ a „mě i mé rodiče bude vyšetřovat policie“, a to konkrétně ve 40ti případech (37 %). Druhou nejpočetnější skupinu odpovědí tvoří se 26 % zastoupením (28 respondentů) samostatná odpověď „rodiče dostanou velkou pokutu“. S 15 ti odpověďmi se třetí nejpočetnější odpovědí stala „mě i mé rodiče bude vyšetřovat policie“. Kombinaci tří odpovědí, konkrétně „mě i mé rodiče bude vyšetřovat policie“, „dostanu poznámku“ a „rodiče dostanou velkou pokutu“, se vyskytla u 14 ti dotazníků.

5 respondentů zaškrtnulo odpověď „něco jiného“ přičemž zároveň dvakrát uvedli, že „dostanou doma vynadáno“, a následující odpovědi „rodiče půjdou do vězení“, „mohl bych jít do diagnostického ústavu“ a „dostanu ředitelskou důtku“, se vyskytly pouze jednou. 4% zastoupení měla odpověď „nic se nestane“, takto odpověděli čtyři respondenti a jednou se vyskytla kombinace odpovědí „rodiče dostanou velkou pokutu“ a „dostanu poznámku“.

5 DISKUZE A DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Na samém počátku praktické části bakalářské práce bylo stanoveno pět předpokladů. První z nich zněl: „*Všichni žáci znají všechna telefonní čísla tísňového volání a dokáží je správně přiřadit k základním složkám integrovaného záchranného systému.*“. K tomuto předpokladu se vztahovala otázka č. 7 a dále pak doplňující otázka č. 8. Správně doplnilo všechna čísla tísňového volání celkem 95 (90 %) respondentů, špatných odpovědí bylo 10 (10 %). Lze těžko určit, z jakého důvodu žáci chybovali. Mohla by za to například nesoustředěnost nebo nepozornost. Nejčastěji nebylo doplněné místo u jednotného evropského čísla tísňového volání, nebo bylo toto číslo naspané špatně (např. 122, správně mělo být 112). U ostatních špatných odpovědí se jednalo o záměnu telefonního čísla na tísňovou linku Policie ČR a městské policie, zřejmě způsobenou vinou nepozornosti. Z doplňující otázky bylo cílem zjistit, kolik respondentů má s voláním na tísňovou linku vlastní zkušenost. Ukázalo se, že pouze 15 jedinců se již někdy nacházelo v situaci, kdy bylo nutné na tísňovou linku zavolat. Předpoklad č. 1 se tedy nepotvrdil.

Je možné, že důvodem těchto výsledků je malé zastoupení tohoto tématu ve výuce. Zajímalo mě, jak často a v jakém předmětu se žáci o tísňových linkách učí. I proto jsem do dotazníku zařadila poslední nepovinnou otázku. U každé školy, ve které vyplňovali respondenti dotazník, se výsledek lišil. Ve škole v Karlovarském kraji se tomuto tématu věnují jednou za rok během „*Dne ochrany obyvatel*“, zatímco ve škole v Plzeňském kraji je toto téma součástí výuky předmětu „*Výchova ke zdraví*“ a zároveň se každoročně koná den s názvem „*Mimořádné události*“. Zajímavé je, že pokud porovnáme výsledky na otázku č. 7, děti z Plzeňského kraje chybovaly nejméně.

Jedním z možných řešení by mohlo být zavedení pouze jednoho čísla tísňového volání. Děti by se již od zahájení povinné školní docházky učily pouze jedno telefonní číslo a zároveň by nebylo nutné složité vysvětlování, za jakých situací je dobré volat HZS, PČR, nebo ZZS. Takový návrh byl již několikrát prodiskutován, jak ale uvádí Prudil (2006), bylo by nejprve nutné zpracovat analýzu a tu po vyhodnocení předložit vládě České republiky. Proti tomuto řešení je zejména zdravotnická záchranná služba.

Dále by bylo užitečné toto téma více zařazovat nejen do školní, ale i mimoškolní a volnočasové pedagogiky (např. ve školní družině, na dětských táborech aj.)

Druhým předpokladem bylo: „*Nadpoloviční většina žáků dokáže rozeznat situace, ve kterých je vhodné se na tísňovou linku obrátit, a zároveň správně určí, na kterou z tísňových linek v dané situaci volat.*“. K tomuto předpokladu se váží otázky 1 – 5, které byly zadány formou nastínění situace, která může být – ale i nemusí – mimořádnou událostí. Respondenti měli za úkol rozhodnout se, zda by se v dané situaci obrátili na tísňovou linku a pokud ano, jaké telefonní číslo by zvolili. U otázek č. 1, 2 a 4 se jedná o mimořádnou událost. U otázek č. 3 a 5 se jedná o formu zneužití základní složky integrovaného záchranného systému.

U otázky č. 1 by se správně zachovalo – a záchrannou službu by zavolalo – celkem 92 respondentů (88 %), na linku 112 by se obrátilo zbylých 10 respondentů (9 %). Otázku č. 2 vyhodnotili všichni respondenti jako mimořádnou událost, ovšem ve volbě tísňové linky už tak jednotní nebyli. Nejvíce respondentů zvolilo linku 112 (celkem 55), další skupina 11 respondentů by zvolila číslo 150. Otázku č. 3 správně vyhodnotilo 88 respondentů (84 %), kteří se shodují na tom, že se v tomto případě nejedná o situaci, při které je nutné volat na tísňovou linku. V situaci, kterou popisuje otázka č. 4, by na správnou tísňovou linku zavolalo celkem 100 žáků. Na poslední pátou otázku, odpovědělo správně 90 % respondentů. Většina žáků správně určila, ve kterých situacích je vhodné volat na tísňovou linku a ve kterých to vhodné není. A zhruba v 75 % všech případů zvolili správné číslo tísňového volání. Předpoklad č. 2 se potvrdil.

Nejvíce kombinací tísňových linek respondenti uváděli u druhé otázky. Z toho lze vyvodit, že žáci často netuší, v jakých případech je vhodné volat na jednotné evropské číslo tísňového volání 112.

Vysoké číslo špatných odpovědí se objevilo zejména u otázky č. 3, u které by 17 respondentů zavolalo na tísňovou linku 155. Jedná se o případ, ve kterém by došlo ke zneužití hlavně zdravotnické záchranné služby, jelikož zdravotní stav, který je v případě uváděn, není život ohrožující, či náhle zhoršený. Tento způsob zneužívání ZZS je v poslední době velmi častý. Někteří lidé jsou toho názoru, že pokud si zavolají na tísňovou linku a nahlásí své potíže – často záměrně horší, než doopravdy jsou – je sanitní vůz ZZS odveze do lékařského zařízení a oni se tak dostanou na vyšetření dříve, než pokud by navštívili svého praktického lékaře. S tímto typem zneužívání se neseťkává jen ZZS v České republice, ale například i ve Velké Británii, jak zmiňuje článek „*Misuse of the London ambulance service*“ v *Emergency Medicine Journal* (Palazzo, Warner, Harron, Sadana, 1998)

Možným řešením je věnování větší pozornosti diskuzi o fungování všech základních složek IZS, nebo například zařazení exkurzí k těmto složkám do školního vyučování.

Předpoklad č. 3 „*Alespoň 10 % respondentů se již setkalo s případem zneužití tísňové linky.*“ se vztahuje zejména k otázce č. 12. Kladně na tuto otázku odpovědělo 26 respondentů (25 %). Předpoklad č. 3 se potvrdil.

Výsledek 25 % je vyšší, než jaký byl původně předpokládán. Domnívám se, že je to z velké části způsobeno i dnešní moderní dobou. Jak uvádí někteří respondenti v otevřených otázkách č. 6 a 10, důvodů ke zneužití existuje více. Příkladem mohou být odpovědi:

„Chce být zajímavý.“

„Není dobře vychovaný.“

„Nahlásí něco, co se nestalo, aby mohli jít ze školy domů.“

„Je to prank.“

„Chce být důležitý nebo důležitá.“

„Nemá domácí úkol a tak nahlásí bombu ve škole.“

„Vsadil se s kamarády.“

„Někdo volá z nudy a dělá si srandu.“

Z těchto odpovědí lze vyvodit několik důvodů, které vedou jedince k vědomému zneužití tísňové linky. Může se jednat o čin z nudy – dle mého názoru je to nejčastější důvod, mohou na tom mít podíl vrstevníci – když se kluci v partě vsadí, chtějí zjistit, co se stane, když zavolají aj. Velkou roli může u jedince hrát neznalost – není si vědom následků, které jeho chování bude mít. Nebo chce způsobením „průšvihů“ na sebe jen upozornit a upoutat pozornost, či vyniknout v kolektivu. Všechny důvody jsou však individuální a velmi záleží na osobnosti dítěte, na rodinném zázemí, ve kterém vyrůstá a také na sociálním prostředí.

Předpoklad č. 4 byl formulován takto „*Minimálně ¾ žáků jsou známy důsledky, které by je postihly, pokud by zneužili tísňovou linku.*“. K tomuto předpokladu se vztahovala otázka č. 11 a 13. Na otázku č. 11, jejímž cílem bylo zjistit, jestli respondenti vědí, že je zneužívání tísňové linky trestným činem, odpovědělo všech 105 respondentů, přičemž 91 % z nich odpovědělo správně, pouhých 9 % zaškrtnulo špatnou odpověď.

Respondenti mohli u 13. otázky zaškrtnout více správných odpovědí. Správné odpovědi byly tři, obecně lze říci, že pokud dítě zvolilo více jak jednu odpověď a nezaškrtnulo odpověď „nic se nestane“, byla jeho odpověď správná. Například kombinace odpovědí „*rodiče dostanou velkou pokutu*“, „*mě i mé rodiče bude vyšetřovat policie*“ a „*dostanu poznámku*“ (tato odpověď se vztahovala zejména k případu, kdy dítě zneužije tísňovou linku ze školního prostředí, nebo například nahlásí ve škole výbušné zařízení), dále pak kombinace odpovědí „*rodiče dostanou velkou pokutu*“ a „*mě i mé rodiče bude vyšetřovat policie*“ a poslední kombinace odpovědí „*rodiče dostanou velkou pokutu*“ a „*dostanu poznámku*“. Pokud sečteme procentuální zastoupení odpovědí, které splňují výše uvedená kritéria, celkem takto odpovědělo 55 respondentů, což činí 51 % z jejich celkového počtu. Předpoklad č. 4 se tedy nepotvrdil.

Poslední, pátý, předpoklad zněl: „*Žáci mají všeobecný přehled o fungování tísňové linky 112.*“. Tento předpoklad ověřovala otázka č. 9 „*Můžeš se ze starého mobilního telefonu bez SIM karty dovolat na tísňovou linku 112?*“. V 99ti případech odpověděli respondenti správně. Můžeme tedy říci, že 94 % žáků ví, že se na linku 112 mohou dovolat i bez SIM karty a dostupného mobilního signálu. Předpoklad č. 5 se potvrdil.

Otázkou však zůstává, zda by si žáci, pokud se dostanou do takové situace, na tuto informaci a možnost vzpomněli. Zároveň, jak vyplývá z otázky č. 2, téměř polovina respondentů nezvolila v situaci, která to vyžadovala, správnou tísňovou linku.

ZÁVĚR

Bakalářská práce na téma „*Důvody zneužívání tísňové linky integrovaného záchranného systému.*“ byla zaměřena na zjištění úrovně vědomostí žáků 6. ročníků základních škol o integrovaném záchranném systému a linkách tísňového volání. Jelikož je téma zneužívání tísňové linky aktuální, bylo hlavním cílem práce zjistit, jaké postoje mají žáci k této problematice a zároveň zjistit důvody, které ke zneužití tísňové linky mohou vést.

V teoretické části bakalářská práce popisuje vznik a fungování IZS v České republice a čtenářům přibližuje jeho 4 základní složky. Dále se zaměřuje na charakteristiku a organizaci linek tísňového volání, nejvíce pak na jednotné evropské číslo tísňového volání 112, jelikož je v provozu v České republice nejkratší dobu, ale zároveň je nejpoužívanější tísňovou linkou. S tím se pojí i statisticky největší počet uskutečněných planých a zlomyslných hovorů. Nedílnou součástí teoretické části je popis jednotlivých typů hovorů na tísňovou linku. Největší pozornost je věnována zejména ostatním a zlomyslným hovorům, u kterých jsou uvedeny názorné příklady.

Součástí praktické části bakalářské práce bylo dotazníkové šetření, které probíhalo v březnu 2019 na dvou základních školách v Karlovarském a Plzeňském kraji. Výzkumem bylo zjištěno, že ne všichni žáci jsou schopni přiřadit telefonní číslo ke správné tísňové lince. Naopak většina žáků má všeobecný přehled o fungování tísňové linky 112. Dále bylo potvrzeno, že většina žáků dokáže rozpoznat situace, ve kterých je vhodné volat na tísňovou linku, a zároveň by zvolili správné telefonní číslo. Více než polovina respondentů si je vědoma důsledků, které by mělo jejich nevhodné chování spojené se zneužitím tísňové linky. Nejzajímavějším výsledkem je podíl respondentů, kteří se již setkali s případem zneužití tísňové linky, které trojnásobně překračuje předpokládaný výsledek. Jako nejpravděpodobnější důvod, který vede ke zneužití tísňové linky, se jeví nedostatečná informovanost o dopadech, které může chování jedince mít, dále pak vliv sociálního okolí dítěte (sázka s kamarády), nebo se může jednat o čin z nadbytku volného času (nudy).

Z výše uvedeného lze konstatovat, že cíl bakalářské práce byl naplněn. Věřím, že informace a výsledky výzkumu budou přínosem pro čtenáře a zároveň doufám, že se tímto tématem bude v blízké budoucnosti zabývat více autorů.

RESUMÉ

Bakalářská práce s názvem „*Důvody zneužívání tísňové linky integrovaného záchranného systému.*“ je rozdělena do dvou částí. Teoretická část se zabývá vznikem a fungováním integrovaného záchranného systému v České republice a charakteristikou jeho základních složek, řeší fungování a popis jednotlivých linek tísňového volání a popisuje jednotlivé druhy hovorů na tísňové linky, nejvíce pak zlomyslná volání.

V praktické části bakalářská práce zjišťuje, prostřednictvím dotazníkového šetření, úroveň vědomostí žáků 6. ročníků ZŠ o linkách tísňového volání, zároveň se zaměřuje na jejich postoje ke zneužívání tísňových linek a zjišťuje důvody, které ke zneužívání tísňové linky vedou.

Klíčová slova: integrovaný záchranný systém, Hasičský záchranný sbor České republiky, tísňová linka, zlomyslná volání, zneužívání tísňové linky.

RESUME

The bachelor thesis titled „*Reasons for misuse of the emergency line of the emergency line of the Integrated Rescue System*“ is divided into two parts. The theoretical part deals with the emergence and functioning of the Integrated Rescue System in the Czech Republic and the characteristics of its basic components, it deals with the operation and description of individual emergency call lines and describes the types of calls to emergency lines and mainly malicious calls.

In the practical part of this bachelor thesis, the level of knowledge of 6th grade primary school pupils regarding emergency call lines is surveyed through a questionnaire survey, at the same time it focuses on their attitudes regarding the abuse of emergency lines and tried to work out the reasons that lead to abusing emergency lines.

Keywords: abusing emergency lines, Czech Republic Fire Rescue Service, emergency line, Integrated Rescue System, malicious calls.

SEZNAM LITERATURY

BUTKOVÁ, Mgr. Erika. Analýza komunikace na TCTV 112 s následným zaměřením na planá a zlomyslná volání. *112: Odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2013, **12**(7), 18 - 21.

GAŠPARÍN, npor. Ing. Marek. Analýza tísňových volání na čísla 150 a 112. *112: Odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: MV - generální ředitelství HZS ČR, 2014, **13**(6), 16 - 19.

KAVAN, Ph.D., plk. Mgr. Štěpán. Hasičský záchranný sbor ČR a jednotky požární ochrany zařazené v plošném pokrytí území kraje. *Ochrana obyvatelstva v případech krizových situací a mimořádných událostí nevojenského charakteru*. Brno: Tribun EU, 2014, 150 - 166. ISBN 978-80-263-0724-2.

KROUPA, Miroslav a Milan ŘÍHA. *Integrovaný záchranný systém*. 4., aktualiz. vyd. Praha: Armex, 2011. Skripta pro střední a vyšší odborné školy. ISBN 978-80-87451-01-4.

LOŠEK, Václav. *Integrovaný záchranný systém*. Uherské Hradiště: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2013. ISBN 978-80-7454-287-9.

LUKÁŠ, Luděk. *Informační podpora integrovaného záchranného systému*. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2011. Spektrum (Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství). ISBN 978-80-7385-105-7.

MARTÍNEK, Bohumír a Jan TVRDEK. *Základy integrovaného záchranného systému*. Praha: Policejní akademie České republiky v Praze, 2010. ISBN 978-80-7251-338-3.

PANOCHA, Václav. *Integrovaný záchranný systém (IZS) v České republice: skripta určená studentům sociálně-právních akademií a ostatních středních škol s předměty obdobného zaměření*. Praha: Armex, 1997. ISBN 80-902283-0-5.

POKORNÝ, DrSc., doc. MUDr. Jan. Zdravotnická záchranná služba. *Ochrana obyvatelstva v případech krizových situací a mimořádných událostí nevojenského charakteru*. Brno: Tribun EU, 2014, 173 - 190. ISBN 978-80-263-0724-2.

PROCHÁZKOVÁ, Dana. *Bezpečnost a krizové řízení*. Praha: Police history, 2006. ISBN 80-86477-35-5.

PRUDIL, plk. Ing. Luděk. Analýza možnosti útlumu národních čísel tísňového volání. *112: Odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2009, **8**(2), 1 – 11.

PRUDIL, pplk. Ing. Luděk. Zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v České republice. *112: Odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: MV - generální ředitelství HZS ČR, 2006, **5**(7), 9 - 11.

SKALSKÁ, Květoslava, Zdeněk HANUŠKA a Milan DUBSKÝ. *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana: modul I*. Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. ISBN 978-80-86640-59-4.

SMETANA, Marek a Danuše KRATOCHVÍLOVÁ. *Integrovaný záchranný systém a jeho složky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, 2007. ISBN 978-80-7368-337-5.

URBÁNEK, kpt. Ing. Jan a plk. Ing. Luděk PRUDIL. Analýza způsobu řešení hovorů na linky tísňového volání HZS ČR. *112: Odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: MV - generální ředitelství HZS ČR, 2015, **14**(3), 9 - 11.

VEVERKA, Ivan. *Vybrané kapitoly krizového řízení pro záchrannářství*. Praha: Vydavatelství PA ČR, 2003. ISBN 80-7251-126-2.

VILÁŠEK, Josef, Miloš FIALA a David VONDRÁŠEK. *Integrovaný záchranný systém ČR na počátku 21. století*. Praha: Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2477-8.

zákon č. 11/1918 Sb. o zřízení samostatného státu československého

zákon č. 133/1985 Sb. České národní rady o požární ochraně

zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů

zákon č. 127/2005 Sb. zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů

zákon č. 273/2008 Sb. zákon o Policii České republiky

zákon č. 40/2009 Sb. trestního zákoníku

vyhláška č. 434/1992 Sb. o zdravotnické záchranné službě

Internetové zdroje

FRANCLOVÁ, Michaela. *Evropský den tísňové linky 112* [online]. 9. 2. 2018 [cit. 2019-02-11]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/web-informacni-servis-zpravodajstvi-2018-unor-evropsky-den-tisnove-linky-112.aspx>

Evropský den linky 112 je o reálné pomoci napříč Evropou [online]. [cit. 2019-02-11]. Dostupné z: <http://www.pardubicezive.eu/evropsky-den-linky-112-je-o-realne-pomoci-napric-evropou-2/>

Hasičský záchranný sbor Jihomoravského kraje. *Tísňové volání* [online]. [cit. 2019-01-17]. Dostupné z: <http://krizport.firebrno.cz/navody/tisnove-volani>

HZS ČR: *Evropský den linky 112* [online]. [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: <https://www.parlamentnilisty.cz/zpravy/tiskovezpravy/HZS-CR-Evropsky-den-linky-112-570386>

Listina základních práv a svobod [online]. [cit. 2019-03-15]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>

MojeNokia.cz. *Víte, co znamená IMEI a k čemu slouží?* [online]. 8. 8. 2005 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/mobil/tech-trendy/vite-co-znamená-imei-a-k-cemu-slouzi.A050804_153429_mob_prakticky_brz

MŠMT ČR. *Rámcový vzdělávací program pro základní vzdělávání* [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: http://www.nuv.cz/uploads/RVP_ZV_2016.pdf

MŠMT ČR. *Statistická ročenka školství - 2017/2018* [online]. [cit. 2019-04-08]. Dostupné z: <http://toiler.uiv.cz/rocenka/rocenka.asp>

PALAZZO, F F, O J WARNER, M HARRON a A SADANA. Misuse of the London ambulance service: How much and why?. *Emergency Medicine Journal* [online]. 1998, (15), 368 - 370 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1343207/>

Preventivně informační oddělení krajského ředitelství Policie hl. m. Prahy. *Hraj si, ale nezahrávej!* [online]. [cit. 2019-03-18]. Dostupné z: <https://slideplayer.cz/slide/12788515/>

ŽŮRKOVÁ, kpt. Ing. Klára. *Statistická ročenka 2018: Česká republika* [online]. [cit. 2019-03-30]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/statisticke-rocenky-hasicskeho-zachranneho-sboru-cr.aspx>

112 in the Czech Republic [online]. [cit. 2019-01-20]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/112-czech-republic>

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK, GRAFŮ A DIAGRAMŮ**Seznam grafů:**

<i>Graf 1: Pohlaví respondentů.</i>	32
<i>Graf 2: Počet respondentů vzhledem k jejich věku.</i>	33
<i>Graf 3: Zastoupení jednotlivých věkových kategorií.</i>	34
<i>Graf 4: Volba čísla tísňového volání u otázky č. 1.</i>	36
<i>Graf 5: Volba čísla tísňového volání u otázky č. 2.</i>	38
<i>Graf 6: Volba čísla tísňového volání u otázky č. 3.</i>	39
<i>Graf 7: Volba čísla tísňového volání u otázky č. 4.</i>	40
<i>Graf 8: Odpověď na otázku č. 5.</i>	41
<i>Graf 9: Odpověď na otázku č. 6.</i>	42
<i>Graf 10: Správnost odpovědí na otázku č. 7.</i>	44
<i>Graf 11: Odpověď na otázku č. 8.</i>	45
<i>Graf 12: Odpověď na otázku č. 9.</i>	46
<i>Graf 13: Odpověď na otázku č. 10.</i>	47
<i>Graf 14: Odpověď na otázku č. 11.</i>	49
<i>Graf 15: Odpověď na otázku č. 12.</i>	50
<i>Graf 16: Odpověď na otázku č. 13.</i>	51

Seznam tabulek:

Tabulka 1: Plošné pokrytí území ČR jednotkami PO 12

PŘÍLOHY**PŘÍLOHA 1****DOTAZNÍK**

Ahoj!

Jmenuji se Kateřina Zajíčková a jsem studentkou Fakulty pedagogické v Plzni. Ve své bakalářské práci se zabývám integrovaným záchranným systémem v České republice.

V tomto dotazníku Tě čeká 14 otázek. Chtěla bych Tě poprosit, odpovědej na všechny otázky podle svého nejlepšího uvážení. Dotazník je anonymní a bude sloužit pouze pro můj výzkum, nemusíš se bát, že by se Tvé odpovědi dostaly do nesprávných rukou 😊.

Svou odpověď prosím označ křížkem do rámečku, u ostatních otázek ji prosím stručně napiš do místa pod otázkou, nebo na předtištěný řádek.

Prosím, vyplň následující údaje:

Jsi:

dívka

chlapec

Kolik je Ti let?

Do kolikáté třídy chodíš?

V následující části dotazníku je napsáno několik příběhů. Tvým úkolem bude rozhodnout se, jak by ses v dané situaci zachoval/a – jestli je to situace, při které je nutné volat na tísňovou linku a pokud ano, jaké telefonní číslo bys vytočil/a.

1. Jdeš s kamarády ze školy a vidíš starší paní, jak spadne na zem a nehýbe se.
 - Půjdeš k ní?
 - ano
 - ne
 - Je to situace, při které je vhodné zavolat na tísňovou linku?
 - ano
 - ne
 - Pokud ano, napiš, na kterou tísňovou linku bys volal/a.

2. Jedeš s rodiči autem a venku silně prší. Na silnici, kousek před Vaším autem, se stane dopravní nehoda. Narazí do sebe dvě auta a jedno z nich se převrátí na střechu. Z prvního auta posádka vystoupila a není zraněna. Z druhého auta ale nikdo nevystupuje.
 - Je to situace, při které je vhodné zavolat na tísňovou linku?
 - ano
 - ne
 - Pokud ano, napiš, na kterou tísňovou linku bys zavolal/a.

3. Váš soused, starší pán, si dlouhodobě stěžuje na bolesti zad.
 - Je to situace, při které je vhodné zavolat na tísňovou linku?
 - ano
 - ne
 - Pokud ano, napiš, na kterou tísňovou linku bys zavolal/a?

4. Jsi na prázdninách u babičky. Je bouřka a v blízkosti udeřil blesk. Po bouřce, když jsi vyšel/la ven, uviděl/a jsi strom, který spadl na cestu a doutná.
 - Je to situace, při které je vhodné zavolat na tísňovou linku?
 - ano
 - ne
 - Pokud ano, na kterou tísňovou linku bys zavolal/a?

5. Ráno sis zapomněl/a klíče doma. Rodiče jsou v práci a přijedou až večer.
- Zavolal/a bys na tísňovou linku, aby Ti přijeli otevřít?
 - ano
 - ne
 - Pokud ano, na kterou tísňovou linku bys zavolal/a?
 - Zachoval/a by ses jinak?
6. Co si myslíš o tom, když dítě zavolá na tísňovou linku a nahlásí, že je ve škole bomba? Odpověz, co Tě první napadne.
7. Znáš všechna čísla tísňového volání? Dokážeš je napsat ke složkám integrovaného záchranného systému správně?
- Hasičský záchranný sbor České republiky _____
 - Zdravotnická záchranná služba _____
 - Jednotné evropské číslo tísňového volání _____
 - Policie České republiky _____
8. Volal/a jsi už někdy na některou z tísňových linek?
- ano
 - ne
- Pokud jsi odpověděl/a ano, napiš prosím stručně, v jaké situaci to bylo.
9. Můžeš se ze starého mobilního telefonu bez SIM karty dovolat na tísňovou linku 112?
- ano, dovolám se
 - ne, nejde to

10. Co si myslíš, že je **zneužití** tísňové linky?

11. Myslíš si, že je zneužití tísňové linky trestný čin?

- ano, je to trestný čin
- ne, není

12. Znáš někoho, kdo volal na tísňovou linku jen pro legraci, nebo když chtěl zjistit, co se stane, pokud nahlásí vymyšlenou událost?

- ano
- ne

13. Vyber, co si myslíš, že bude následovat potom, co zkusíš z legrace zavolat na tísňovou linku a nahlásíš vymyšlenou událost. Zvolit můžeš více odpovědí.

- rodiče dostanou velkou pokutu
- dostanu poznámku
- nic se nestane
- mě i mé rodiče bude vyšetřovat policie
- něco jiného:

Když jsem chodila na základní školu, měli jsme každý rok „den ochrany obyvatelstva“, při kterém jsme se učili, jak poskytnout první pomoc, jak a kdy volat na tísňovou linku, nebo jak si správně zabalit evakuační zavazadlo. Máš stejnou zkušenost, nebo se o těchto důležitých věcech učíte během celého roku v rámci nějakého předmětu?

Děkuji za Tvé odpovědi.