

Univerzita Pardubice

Fakulta ekonomicko-správní

Krizový management a hendikepování lidí

Alena Sixtová

**Bakalářská práce
2015**

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Alena Sixtová**
Osobní číslo: **E110004**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management ochrany podniku a společnosti**
Název tématu: **Krizový management a hendikepování lidí**
Zadávací katedra: **Ústav regionálních a bezpečnostních věd**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

V bakalářské práci bude pojednáno o základních charakteristikách krizového managementu a o způsobech zajištění připravenosti vybraných měst na možné události a to zejména ve vztahu k hendikepovaným občanům. Práce bude zaměřena především na připravenost krizového managementu pro hendikepované spoluobčany a způsob sdělování informací hendikepovaným občanům v případě mimořádné události.

Osnova:

- Rešerše odborné literatury a dalších pramenů.
- Vymezení základních pojmů z oblasti krizového managementu.
- Vztah krizového managementu a hendikepovaných občanů.
- Způsob zajištění připravenosti vybraných měst v řešené problematice.
- Systém sdělování informací hendikepovaným občanům v případě mimořádné události.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy: cca 30 stran

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

ANTUŠÁK, E., KOPECKÝ, Z. Úvod do teorie krizového managementu I. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2002, 95 s. ISBN 80-245-0340-9.

FIALA, M., VILÁŠEK, J. Vybrané kapitoly z ochrany obyvatelstva 1. vyd. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2010, 208 s. ISBN 978-80-426-1856-2.

PROCHÁZKOVÁ, D., ŘÍHA, J. Krizové řízení. 1. vyd. Praha: MV generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky, 2004, 266 s. ISBN 80-86640-30-2.

SMETANA, M., KRATOCHVÍLOVÁ, D. a KRATOCHVÍLOVÁ, D. Havarijní plánování: varování, evakuace, poplachové plány, povodňové plány. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2010. 166 s. ISBN 978-80-251-2989-0.

VYMĚTAL, Š., Krizová komunikace a komunikace rizika. 1 vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2009, 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Petr Kadlec, Ph.D.

Ústav regionálních a bezpečnostních věd



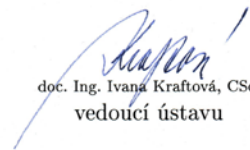
Datum zadání bakalářské práce: **1. října 2014**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2015**



doc. Ing. Renáta Myšková, Ph.D.
děkanka

L.S.



doc. Ing. Ivana Kraftová, CSc.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 1. října 2014

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 30. 6. 2015

Alena Sixtová

PODĚKOVÁNÍ:

Tímto bych ráda poděkovala svému vedoucímu práce Mgr. Petrovi Kadlecovi, Ph.D. za jeho odbornou pomoc, cenné rady a poskytnuté materiály, které mi pomohly při zpracování bakalářské práce.

ANOTACE

Obsahem této práce je připravenost krizového managementu na záchranu hendikepovaných osob. Cílem teoretické části práce je definovat základní pojmy krizového managementu a charakterizovat osoby se speciálními potřebami. Praktická část se pak zabývá komparací činností vybraných složek integrovaného záchranného systému při záchraně hendikepovaných osob.

KLÍČOVÁ SLOVA

Krizový management, hendikepovaní lidé, mimořádná událost

TITLE

Crisis management and handicapped people

ANNOTATION

This work focuses on preparedness of the crisis management to rescue handicapped people. The aim of the theoretical part is to define the basic concepts of the crisis management and to characterize handicapped people. The practical part deals with the comparison activities of the selected elements of the integrated rescue system during rescue handicapped persons.

KEYWORDS

Crisis management, handicapped people, extraordinary event

OBSAH

ÚVOD	11
1 KRIZOVÝ MANAGEMENT A JEHO ZÁKLADNÍ POJMY	12
1.1 MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST	12
1.2 HROZBA	13
1.3 RIZIKO	13
1.4 KRIZOVÉ ŘÍZENÍ	14
1.4.1 Orgány krizového řízení	14
1.5 KRIZOVÁ SITUACE	16
1.5.1 Krizové stavy	16
2 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM	18
2.1 OPERAČNÍ A INFORMAČNÍ STŘEDISKA IZS	18
2.2 POVINNOSTI OPIS IZS	18
2.3 OPRÁVNĚNÍ OPIS	19
3 TÍSŇOVÁ VOLÁNÍ	20
3.1 ČÍSLA TÍSŇOVÉHO VOLÁNÍ	21
3.1.1 Jednotné evropské číslo tísňového volání	21
4 VAROVÁNÍ	24
4.1 VŠEOBECNÁ VÝSTRAHA	25
4.2 TÍSŇOVÉ INFORMOVÁNÍ OBYVATELSTVA	26
5 EVAKUACE	28
6 KRIZOVÁ KOMUNIKACE	30
6.1 SIMULTÁNNÍ PŘEPIS MLUVENÉ ŘEČI	32
6.2 ČESKÝ ZNAKOVÝ JAZYK	32
7 OSOBY SE SPECIÁLNÍMI POTŘEBAMI	33
7.1 ČLENĚNÍ ZDRAVOTNÍHO POSTIŽENÍ	35
7.1.1 Zrakové postižení	36
7.1.2 Sluchové postižení	36
7.1.3 Řečové postižení	38
7.1.4 Postižení pohybového ústrojí	38
7.1.5 Mentální postižení	39
7.1.6 Duševní postižení	40
7.1.7 Vnitřní postižení	41
7.1.8 Kombinované postižení	41
7.2 EVIDENCE OSOB SE SPECIÁLNÍMI POTŘEBAMI	42
8 VAROVÁNÍ, TÍSŇOVÉ VOLÁNÍ, ZÁCHRANA A EVAKUACE HENDIKEPOVANÝCH OBČANŮ	44
8.1 HLAVNÍ SUBJEKTY	44
8.1.1 Zdravotnická záchranná služba	44
8.1.2 Policie České republiky	46
8.1.3 Hasičský záchranný sbor	47
8.2 OSTATNÍ SUBJEKTY	50
8.2.1 Projekt Míček	50
8.2.2 Městská policie	50
8.2.3 Mobilní operátoři	52
8.2.4 Magistrát města Pardubic a Magistrát města Hradec Králové	52
9 NÁRODNÍ RADA SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM	56
10 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	59
ZÁVĚR	73
POUŽITÁ LITERATURA	75
SEZNAM PŘÍLOH	81

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Typ zdravotního postižení podle věku a pohlaví.....	34
--	----

SEZNAM ILUSTRACÍ

Obrázek 1: Schéma vzniku rizika.....	14
Obrázek 2: Členění krizových situací a stavů	17
Obrázek 3: Přehled rozmístění TCTV v ČR.....	23
Obrázek 4: Grafické znázornění všeobecné výstrahy.....	25
Obrázek 5: Graf znázorňující zastoupení druhů zdravotního postižení	35
Obrázek 6: Ukázka piktogramů využívaných jednotkami ZZS	46
Obrázek 7: Formulář pro zasílání tísňových SMS zpráv.....	47
Obrázek 8: Graf znázorňující zastoupení dotazovaných podle typu postižení.....	60
Obrázek 9: Graf znázorňující získání informací hendikepovaných lidí o hrozícím nebezpečí	61
Obrázek 10: Graf znázorňující využívané způsoby hendikepovaných osob k získání informací o hrozícím nebezpečí podle typu postižení.....	62
Obrázek 11: Graf znázorňující schopnost hendikepovaných samostatně se evakuovat.....	63
Obrázek 12: Graf znázorňující samostatnost hendikepovaných při evakuaci, podle typu postižení.....	63
Obrázek 13: Graf znázorňující způsob žádosti hendikepovaných o pomoc při mimořádné události	64
Obrázek 14: Graf znázorňující způsob žádosti o pomoc hendikepovaných při mimořádných událostech, podle typu postižení.....	65
Obrázek 15: Graf znázorňující zájem hendikepovaných o evidenci u složek IZS	66
Obrázek 16: Graf znázorňující zájem hendikepovaných o registraci u složek IZS, podle typu postižení.....	66
Obrázek 17: Graf znázorňující případný důvod zájmu hendikepovaných o evidenci u složek IZS	67
Obrázek 18: Graf znázorňující důvod zájmu hendikepovaných o evidenci u složek IZS, podle typu postižení.....	68
Obrázek 19: Graf znázorňující preferovaný způsob evidence hendikepovaných u složek IZS	68
Obrázek 20: Graf znázorňující preferovaný způsob evidence hendikepovaných u složek IZS, podle typu postižení.....	69
Obrázek 21: Graf znázorňující ochotu hendikepovaných investovat do osobního přístroje pro přivolání pomoci.....	70
Obrázek 22: Graf znázorňující ochotu hendikepovaných investovat do osobního přístroje pro přivolání pomoci, podle typu postižení	70
Obrázek 23: Graf znázorňující zájem hendikepovaných o aplikaci v chytrém telefonu pro varování před mimořádnými událostmi.....	71
Obrázek 24: Graf znázorňující zájem hendikepovaných o aplikace v chytrém telefonu pro varování před mimořádnými událostmi, podle typu postižení	72

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

apod.	a podobně
atd.	a tak dále
atp.	a tak podobně
ČR	Česká republika
DZS	dopravní a záchranná služba
GSM	globální systém pro mobilní komunikaci
HZS	Hasičský záchranný sbor
IZS	integrováný záchranný systém
např.	například
odst.	odstavec
OPIS	Operační a informační středisko
ORP	obec s rozšířenou působností
RLP	rychlá lékařská pomoc
RZP	rychlá zdravotnická pomoc
Sb.	Sbírka zákonů
SMS	krátká textová zpráva
tj.	to je
ZZS	zdravotnická záchranná služba

ÚVOD

Otázka hendikepovaných lidí je v současné době často skloňované téma. Řeší se zapojení zdravotně postižených osob na trhu práce, řeší se sociální příspěvky státu, a podobně. Je ale vyřešena i otázka osob se speciálními potřebami v oblasti krizového managementu? Mimořádná událost může postihnout jakýkoliv subjekt, ať už se jedná o jedince, organizaci, stát, a nevyhne se ani zdravotně hendikepovaných občanům.

Většina z nás již někdy využila pomoci některé ze složek integrovaného záchranného systému. Pro většinu z nás je například volání na tísňová centra jednoduchý proces, každý ví, jak se zachovat v případě, že se ulicemi rozezní houkání sirény. Jsou ale mezi námi lidé, kteří nejsou schopni klasickým způsobem využít tísňovou linku, nebo kteří nemohou slyšet zvuk varovného signálu, případně se samostatně dostat z oblasti ohrožené povodněmi. Jedná se o spoluobčany se specifickými potřebami, kterými jsou sluchově, tělesně, duševně nebo jinak hendikepovaní lidé. Jakým způsobem může být varován neslyšící člověk v případě úniku nebezpečných chemických látek? Jakým způsobem zavolá nemluvící na tísňovou linku, že v jeho domě hoří? Jsou záchranné složky připraveny na záchranu osob upoutaných na vozíku z panelových domů? Těmito otázkami jsem se rozhodla zabývat ve své bakalářské práci.

Otázky varování obyvatelstva, evakuace a tísňového volání, jsou řešeny v problematice ochrany obyvatelstva. Proto jsem se v první části práce zaměřila na teorii krizového managementu a ochrany obyvatelstva a jejich základní pojmy a definice. Je zde vysvětleno, co se myslí pod pojmem mimořádná událost, kdo má zodpovědnost za připravenost a řešení krizových stavů a jakou úlohu zde hraje integrovaný záchranný systém. Ve druhé části jsem se zaměřila na vymezení osob se speciálními potřebami. Praktická část se poté zabývá konkrétními způsoby možnosti využití tísňové linky pro neslyšící a nemluvící občany, připravenosti záchranářů na evakuaci zdravotně postižených osob a možnosti varování neslyšících. Poslední část práce tvoří výzkumné šetření, které je provedeno kvantitativní metodou za použití techniky dotazníků. Pro výzkumné šetření byl vyhotoven dotazník, který analyzuje konkrétní možnosti a problémy, s nimiž se při mimořádných událostech setkávají lidé s postižením.

Cílem této práce je porovnání činností a záchranářských postupů základních složek integrovaného záchranného systému a dalších vybraných subjektů při záchraně tělesně postižených.

Hypotéza: Velká část hendikepovaných občanů spoléhá v případě mimořádných událostí na pomoc blízkých osob.

1 KRIZOVÝ MANAGEMENT A JEHO ZÁKLADNÍ POJMY

Možných výkladů pojmu krizový management existuje celá řada. Tento pojem se používá v mnoha oblastech a každá oblast si vytvořila vlastní terminologii uzpůsobenou svým potřebám. Stejně jako u běžného managementu se zde setkáváme s trojím významem pojmu krizový management. Lze jej brát jako specifickou aktivitu, skupinu řídicích pracovníků nebo jako vědní disciplínu pojednávající o teorii krizí, hrozeb a možnosti jejich zvládnutí. [1]

V užším pojetí můžeme krizový management definovat jako „souhrn vědeckých poznatků, odborných postupů a aplikačních nástrojů preventivních, rozhodovacích a technologických opatření umožňujících řídicím pracovníkům, řešit krizové situace.“ [9]

Pro účely podnikohospodářské oblasti je krizový management „prostředek pro řešení krizových situací, vzniklých v důsledku narušení podnikatelských záměrů, problémů s dodávkami materiálů, energií a služeb, problémů ve vývoji nových výrobků, ve výrobě a odbytu, finančních nebo personálních problémů a v neposlední řadě také problémů spojených s možnostmi vzniku technologických havárií, živelných pohrom apod.“ [2]

Podle zákona č. 240/2000 Sb., je krizovým řízením „souhrn řídicích činností orgánů krizového řízení zaměřených na analýzu a vyhodnocení bezpečnostních rizik a plánování, organizování, realizaci a kontrolu činností prováděných v souvislosti s přípravou na krizové situace a jejich řešením, nebo ochranou kritické infrastruktury. [63]

Dále můžeme pojem krizový management definovat jako „ucelený soubor teoretických přístupů, praktických doporučení a metod, uplatňovaných v hierarchizovaném a funkčně propojeném systému orgánů veřejné správy, právnických a fyzických osob, jehož cílem je minimalizovat (zamezit) možnost vzniku krize nebo (v případě, že krize již nastala) redukovat rozsah škod a minimalizovat dobu trvání krize. Důležitou součástí krizového řízení je i odstraňování následků působení negativních krizových faktorů, obnova systému a jeho návrat do nového (vylepšeného) běžného stavu.“ [1]

Následující podkapitoly vysvětlují základní pojmy související s oblastí ochrany obyvatelstva a jejich definice.

1.1 Mimořádná událost

Mimořádnou událost definuje zákon o integrovaném záchranném systému jako [62]: „Škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činnostmi člověka, přírodními vlivy, a také havárie,

kteře ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.“

„Obecně lze za mimořádnou událost považovat náhlou závažnou událost, která způsobila narušení stability systému s možným ohrožením jeho bezpečnosti nebo existence.“ [25]

1.2 Hrozba

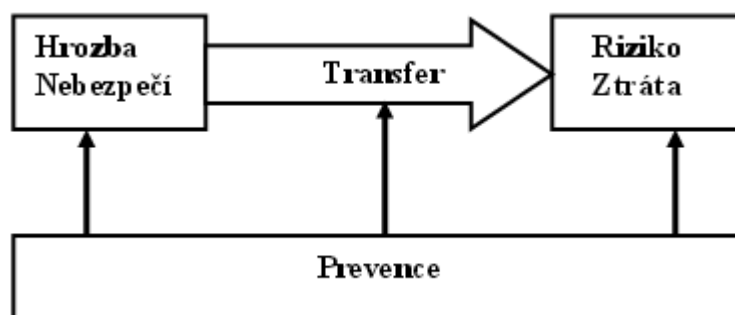
Nežádoucí události se odvíjí od hrozeb. Hrozba je objektivní skutečnost na počátku nežádoucího jevu, která může na určitém území a v určitém období ohrozit chráněná aktiva. [55] V oblasti krizového řízení je definována jako [13]: „Jakýkoliv fenomén, který má potenciální schopnost poškodit chráněné zájmy (aktiva) objektu. Míra hrozby je dána velikostí možné škody, pravděpodobností a časovou vzdáleností možného uplatnění této hrozby.“ Zjednodušeně můžeme hrozbu označit jako „sílu, událost, aktivitu nebo osobu, která má nežádoucí vliv na bezpečnost nebo může způsobit škodu.“ Míra hrozby je vyjádřena obvykle pravděpodobností čili rizikem. [55]

Dopad hrozby je škoda, kterou hrozba způsobí při svém působení na chráněné aktivum. Účinek hrozby na aktivum umožňuje tak zvaný transfer, který může být dán například prostorem nebo časem. [8] a umožní tak způsobit na chráněném aktivu ztrátu. Ta je vždy na konci nežádoucí události. Ztráta může vzniknout například na nemovitostech či strojích, kde je snadné určit finanční rozsah škody, ale i na penězi těžko vyčíslitelných aktivech, jako jsou lidské životy nebo zdraví. Přesto je finanční vyjádření škody vždy důležité. [22]

Snížení účinku na objekt před aktivací hrozby, je možné aktivní prevencí. Aktivní prevence zahrnuje odstranění nebo snížení hrozby a jejího transferu. Omezení výsledných ztrát po aktivaci hrozby, lze dosáhnout pasivní prevencí, neboli připraveností na záchranu a likvidaci. [8]

1.3 Riziko

Rizikem se rozumí míra pravděpodobnosti vzniku události, která ohrožuje chráněná aktiva. Definic rizika je však opět mnoho. Podle Terminologického slovníku Ministerstva vnitra ČR je riziko „Možnost, že s určitou pravděpodobností vznikne událost, kterou považujeme z bezpečnostního hlediska za nežádoucí.“ [35] Způsob vzniku rizika, tedy určité budoucí, nežádoucí situace, a posloupnost předpokládaných nežádoucích jevů, vedoucích ke ztrátě, je znázorněno na obrázku č. 1.



Obrázek 1: Schéma vzniku rizika

Zdroj:[36]

1.4 Krizové řízení

Krizové řízení je strategické řízení s cílem zajistit trvale udržitelný rozvoj státu. Uplatňujeme ho ve dvou rovinách. První z nich je uplatňována za běžného stavu jako prevence krizových situací. V případě, že nastane krizová situace, slouží krizové řízení jako specifický postup ke snížení negativních dopadů krize. [34]

Zákon 240/2000 Sb. v §2 vymezuje pojem krizové řízení jako „souhrn řídicích činností věcně příslušných orgánů zaměřených na analýzu a vyhodnocení bezpečnostních rizik, plánování, organizování, realizaci a kontrolu činností prováděných v souvislosti s řešením krizové situace.“

1.4.1 Orgány krizového řízení

Orgány krizového řízení jsou podle Terminologického slovníku Ministerstva vnitra [30]: „orgány, které ve prospěch svého zřizovatele zabezpečují analýzu a vyhodnocování možných ohrožení jeho bezpečnosti, plánování, organizování, realizaci a kontrolu činností prováděných v souvislosti s přípravnými opatřeními a řešením krizových situací.“ V České republice jsou pravomoci a odpovědnost za zajištění připravenosti na řešení krizových situací uloženy orgánům krizového řízení, kterými jsou [63]:

- vláda,
- ministerstva (Ministerstvo vnitra, Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo dopravy a spojů, Ministerstvo průmyslu a obchodu),
- Česká národní banka,
- orgány krajů a další orgány s územní působností kraje (hejtman, krajský úřad, hasičský záchranný sbor kraje, Policie ČR),

- orgány obcí s rozšířenou působností (starosta obce s rozšířenou působností, obecní úřad obce s rozšířenou působností),
- orgány obce (starosta obce, obecní úřad),
- ostatní orgány s územní působností (bezpečnostní rady a krizové štáby, územní správní úřady).

Orgány krizového řízení dělíme na dva základní typy. Prvním typem jsou úřady a jejich statutární představitelé, kteří jsou nositeli odpovědnosti. Tyto úřady vytváří své pracovní orgány krizového řízení, které jsou druhým typem orgánů krizového řízení. Mezi koordinační, poradní a pracovní orgány patří bezpečnostní rady a krizové štáby. Bezpečnostní rady jsou koordinační a poradní orgány k přípravě na řešení krizových situací. Jejich úkolem je analýza hrozících rizik a stavu připravenosti a rozhodování o opatřeních k realizaci preventivních opatření. Rozhodnutí bezpečnostních rad jsou konána za účelem připravenosti na hrozící nebezpečí. Krizové štáby jsou pracovní orgány pro řešení krizových situací. V reálném čase řeší konkrétní situace. Doporučení krizového štábu směřují ke zvládnutí situace za pomoci předem připravených postupů a nástrojů. [58]

Připravenost obce na mimořádné události zajišťují podle zákona 239/2000 Sb. (§15, odst. 1) orgány obce. Druhý odstavec tohoto zákona udává, že obecní úřad „organizuje přípravu obce na mimořádné události, zajišťuje varování, evakuaci a ukrytí osob před hrozícím nebezpečím, podílí se na zajištění nouzového přežití obyvatel obce“. Dále se orgány obce podle tohoto zákona podílejí na provádění záchranných a likvidačních prací a na ochraně obyvatelstva.

Při nebezpečí z prodlení jsou oprávněna provést varování obyvatelstva na ohroženém území, podle §5 zákona 239/2000 Sb., odst. 3, operační a informační střediska integrovaného záchranného systému.

§16 zákona 239/2000 pak při provádění záchranných a likvidačních prací zadává konkrétně starostovi obce tyto povinnosti:

- „a) zajišťuje varování osob nacházejících se na území obce před hrozícím nebezpečím,
- b) organizuje v dohodě s velitelem zásahu nebo se starostou obce s rozšířenou působností evakuaci osob z ohroženého území obce,
- c) organizuje činnost obce v podmínkách nouzového přežití obyvatel obce“

V době krizového stavu starosta obce zabezpečuje varování a informování osob nacházejících se na území obce před hrozícím nebezpečím a vyrozumění orgánů krizového řízení, pokud tak již neučinil hasičský záchranný sbor kraje, nařizuje a organizuje evakuaci osob z ohroženého území obce. [63]

Určitou překážkou v plnění povinností o varování, informování a evakuaci obyvatelstva způsobují specifické potřeby zdravotně postižených. Především způsob předání varovné a tísňové informace, může být například pro neslyšící nebo mentálně postižené, zásadní problém.

1.5 Krizová situace

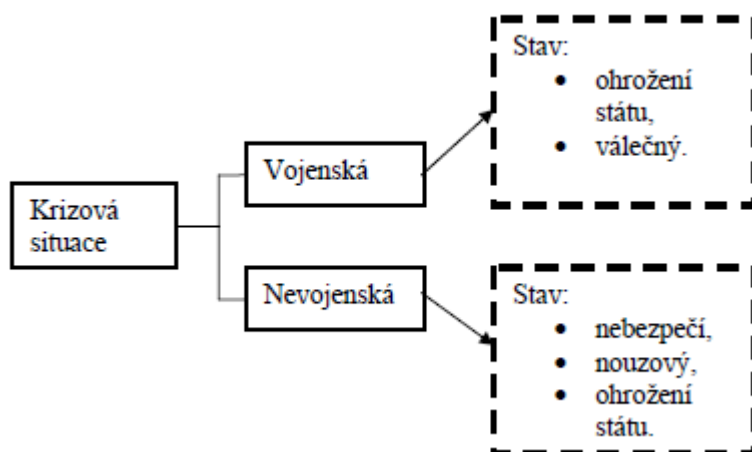
Běžné nežádoucí situace můžeme nějakým způsobem řešit sami. Jiné, na které sami nestačíme, nám pomáhají řešit složky integrovaného záchranného systému (dále jen IZS). [22] Situace, ve kterých nelze hrozící nebezpečí odvrátit a způsobené škody není možné odstranit běžnou činností orgánů veřejné moci, ozbrojených sil a bezpečnostních sborů, běžnými prostředky IZS, havarijních a jiných služeb, právnických a fyzických osob, označujeme jako krizové situace. [55]

Krizovou situaci vymezuje Ústavní zákon č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky, zákon č. 222/1999 Sb., o zajišťování obrany České republiky, zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů. [21]

Krizová situace je mimořádná událost, která překročí určité stanovené hranice a v jejímž důsledku se vyhláší krizové stavy. Podle současné legislativy České republiky, řadíme mezi krizové stavy (seřazené podle závažnosti) stav nebezpečí, nouzový stav, stav ohrožení státu a válečný stav. [21] V souladu se Severoatlantickou aliancí je chápána nouzová situace jako situace, při které jsou ohroženy prioritní hodnoty, zájmy či statky státu a jeho občanů. [34]

1.5.1 Krizové stavy

Podle ústavního zákona 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky, je základní povinností státu „Zajištění svrchovanosti a územní celistvosti České republiky, ochrana jejích demokratických základů a ochrana životů, zdraví a majetkových hodnot.“ [60] V případě ohrožení těchto aktiv, se vyhláší krizové stavy, jejichž členění je znázorněno na obrázku č. 2. [50]



Obrázek 2: Členění krizových situací a stavů

Zdroj: [22]

Stav nebezpečí podle zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů vyhláší hejtman kraje, v Praze primátor hlavního města Prahy, pro část kraje nebo pro celý kraj, [34] a to pouze s uvedením důvodů a na nezbytně nutnou dobu, [50] nejvýše však na 30 dnů. Tuto dobu může hejtman prodloužit avšak jedině se souhlasem vlády. [63] „Rozhodnutí o vyhlášení stavu nebezpečí musí obsahovat krizová opatření a jejich rozsah.“ [50] Stav nebezpečí se vyhláší, jsou-li v případě živelní pohromy, ekologické nebo průmyslové havárie nebo jiného nebezpečí, ohroženy životy, zdraví, majetek, životní prostředí nebo vnitřní bezpečnost a veřejný pořádek, pokud nedosahuje intenzita ohrožení značného rozsahu a není možné odvrátit ohrožení běžnou činností správních úřadů a složek IZS.“ [34] „Není-li možné účelně odvrátit vzniklé ohrožení v rámci stavu nebezpečí, hejtman neprodleně požádá vládu o vyhlášení nouzového stavu.“ [63]

Nouzový stav je krizovým stavem, který může v ČR, podle článku 5 a 6 Ústavního zákona č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky, vyhlásit vláda (nebo v případě nebezpečí z prodlení předseda vlády). Nouzový stav se vyhláší pro celý stát nebo omezené území státu nejdéle na dobu 30 dnů. Důvodem pro vyhlášení nouzového stavu je výskyt živelních pohrom, ekologických nebo průmyslových havárií, nehod nebo jiného nebezpečí, [55] které ve značném rozsahu ohrožují životy, zdraví lidí nebo majetkové hodnoty anebo vnitřní pořádek a bezpečnost ve státě. [34]

Smysl vyhlášení krizových stavů spočívá v tom, že je vymezeno období kdy platí specifické podmínky. Během krizového řízení je, v případě vyhlášení nouzového stavu nebo stavu ohrožení státu podle §5 Krizového zákona, možné omezit některá práva a osobní svobody občanů a jsou požadovány určité povinnosti. [22]

2 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM

Při řešení a přípravě na mimořádné události hraje významnou roli integrovaný záchranný systém. Proto jsem se v další kapitole zaměřila právě na vymezení IZS.

Integrovaným záchranným systémem rozumíme: [62] „koordinovaný postup jeho složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací.“ Integrovaný záchranný systém je vymezen zákonem č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. Mezi základní složky IZS patří Hasičský záchranný sbor ČR (dále jen HZS), jednotky požární ochrany, zdravotnická záchranná služba a Policie ČR. K ostatním složkám IZS řadíme podle Zákona o integrovaném záchranném systému ozbrojené síly, ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory, ostatní záchranné sbory, orgány ochrany veřejného zdraví, havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby, zařízení civilní ochrany, neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím. [62]

2.1 Operační a informační střediska IZS

Operační a informační střediska IZS jsou stálými orgány pro koordinaci složek IZS. Jejich úkoly zabezpečují operační a informační středisko Ministerstva vnitra – generální ředitelství hasičského záchranného sboru ČR a operační a informační střediska HZS krajů.

Operační a informační střediska (dále jen OPIS) slouží mimo jiné jako kontaktní místa pro příjem žádosti o poskytnutí pomoci v nouzi. Státem zajišťovaná pomoc v nouzi je dosažitelná na jednotných telefonních číslech 150 (Hasičský záchranný sbor ČR), 155 (Zdravotnická záchranná služba), 158 (Policie ČR) a 112 (mezinárodní tísňové číslo).

Legislativním podkladem pro činnost operačních středisek základních složek IZS je v současné době zákon o IZS. [22]

2.2 Povinnosti OPIS IZS

Operační a informační střediska integrovaného záchranného systému jsou povinna [62]:

- „přijímat a vyhodnocovat informace o mimořádných událostech,
- zprostředkovávat organizaci plnění úkolů ukládaných velitelem zásahu,
- plnit úkoly uložené orgány oprávněnými koordinovat záchranné a likvidační práce,

- zabezpečovat v případě potřeby vyrozumění základních i ostatních složek integrovaného záchranného systému a vyrozumění státních orgánů a orgánů územních samosprávných celků podle dokumentace integrovaného záchranného systému.“

2.3 Oprávnění OPIS

Operační a informační střediska integrovaného záchranného systému jsou oprávněna [62]:

- povolávat a nasazovat síly a prostředky hasičského záchranného sboru a jednotek požární ochrany, dalších složek integrovaného záchranného systému podle poplachového plánu integrovaného záchranného systému nebo podle požadavků velitele zásahu; při tom dbají, aby uvedené požadavky nebyly v rozporu s rozhodnutím příslušného funkcionáře hasičského záchranného sboru, hejtmana nebo Ministerstva vnitra při jejich koordinaci záchranných a likvidačních prací,
- vyžadovat a organizovat pomoc, osobní a věcnou pomoc podle požadavků velitele zásahu,
- provést při nebezpečí z prodlení varování obyvatelstva na ohroženém území, pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak.

3 TÍŠŇOVÁ VOLÁNÍ

Tísňové volání je jeden ze základních způsobů ohlášení mimořádné události a vyžádání pomoci složek integrovaného záchranného systému. Jedná se o službu, kterou je zajišťována ochrana základních lidských práv, tedy ochrana života, zdraví a majetku. [10]

Tísňovým voláním se rozumí bezplatné volání čísel, která jsou stanovena v číslovacím plánu a uvedena v telefonních seznamech [43] a slouží jako standardní způsob oznamování událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek občany. K těmto číslům je garantován nepřetržitý přístup z pevných telefonních linek, mobilních telefonů i z veřejných telefonních automatů. Poskytovatel veřejné telefonní služby je povinen svým uživatelům bezplatně umožnit přístup ke stanoveným číslům tísňového volání. [57]

Právo dovolat se na tísňovou linku a získat informace o hrozícím nebezpečí má podle zákona každý občan republiky. [14]

§15 zákona č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému hovoří o tom, že „orgány obce zajišťují připravenost obce na mimořádné události a podílejí se na provádění záchranných a likvidačních prací a na ochraně obyvatelstva.“ Ke koordinaci složek integrovaného záchranného systému slouží operační a informační střediska integrovaného záchranného systému, která jsou podle §5 tohoto zákona povinna přijímat a vyhodnocovat informace o mimořádných událostech.

Zákon však neudává způsob, jakým se mohou na operační a informační střediska obrátit lidé, kteří nejsou schopni běžným způsobem na tísňovou linku zavolat. Stejně tak není legislativně upraveno, jakým způsobem by měli být osoby se speciálními potřebami varovány.

V době zavádění mobilních sítí jako veřejné telekomunikační sítě se do obliby dostaly krátké textové zprávy (dále jen SMS). [11]

Za dobu používání tísňových čísel SMS se vytvořilo několik následujících pravidel [11]:

- Do textové zprávy je nutné napsat místo a čas, kde k události došlo, co se stalo a jméno oznamující osoby,
- vždy po zaslání SMS zprávy je dotyčnému oznamovateli z operačního střediska zasláno potvrzení o přijetí zprávy a o řešení události,
- v některých případech je číslo SMS považováno za neveřejné a dotyčný je získá pouze při registraci u dané složky integrovaného záchranného systému,

- Policie ČR registraci nevyžaduje,
- registraci svého mobilu u příslušného orgánu má dotyčný možnost v případě, že zašle prázdnou SMS zprávu, dorazí jedna ze složek integrovaného záchranného systému do místa bydliště.

V současné době řeší odbavování tísňového volání jednotlivé složky IZS ve své působnosti samostatně i v případech vybudování společného operačního střediska. [37]

Ve společných operačních střediscích si obsluhy vzájemně vypomáhají při nárůstu počtu tísňových volání. Automatizovaný přenos dat o mimořádné události mezi složkami IZS je řešen pouze na některých společných operačních střediscích, např. Centrum tísňového volání Ostrava. V ostatních případech je informace o mimořádné události předávána telefonicky. [29]

Uskutečňování zlomyslných nebo obtěžujících volání může být sankcionováno v souladu s obecně závaznými právními předpisy. [43]

3.1 Čísla tísňového volání

V ČR jsou zavedena následující čísla tísňového volání, která obsluhují uvedené složky IZS [10]:

- 150 Hasičský záchranný sbor ČR
- 155 Zdravotnická záchranná služba
- 158 Policie ČR
- 156 Obecní (městská) policie
- 112 Jednotné evropské číslo tísňového volání

3.1.1 Jednotné evropské číslo tísňového volání

Na jednotnou tísňovou linku 112 se může obrátit kdokoli, kdo se na území Evropské unie a některých dalších států ocitne v nouzové situaci a potřebuje urgentní pomoc záchranných či bezpečnostních složek. Pracovníci dispečinku volajícího podle dané situace přepojí na Hasičský záchranný sbor, zdravotnickou záchrannou službu či Policii ČR, případně přímo zprostředkují odpovídající pomoc. [10]

Tísňové volání na linku 112 je určeno [10]:

- pro cizince, protože je zde zaručeno odbavení volání v cizí řeči,
- pro oznámení závažných mimořádných událostí, zejména když vyžadují zásah více složek IZS,
- pro oznámení mimořádných událostí, při nichž volající neví, které národní číslo tísňového volání má volit.

Povinnost zavést jednotné evropské telefonní číslo tísňového volání byla uložena všem členským státům. Zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání v ČR bylo tedy podmínkou vstupu ČR do Evropské unie. Uvedeno do provozu bylo 2. ledna 2003. K zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání vydala rozhodnutí Rada Evropských společenství v roce 1991 a to především z důvodu usnadnění komunikace s tísňovými službami v rámci Evropské unie, protože došlo k výraznému nárůstu soukromých i služebních cest v rámci Evropy. Každý stát používá svá vlastní tísňová čísla, která cizinec mnohdy nezná a při zavolání má většinou jazykové problémy. Na uvedeném čísle musí být zabezpečeno, že zpráva o mimořádné události bude přijata a bude zabezpečena příslušná reakce. [10]

Technologie telefonních center tísňového volání (dále jen TCTV) na krajských operačních a informačních střediscích IZS propojuje základní složky IZS, což umožňuje [10] rychlé předání informace operačním složkám IZS [24], rychlé vyhodnocení vzniklé situace a okamžitou reakci záchranných složek. Tísňové hovory na jednotné evropské číslo tísňového volání jsou odbavovány na telefonní centra umístěná v sídlech hasičských záchranných sborů krajů. [10] Obsahem předávaných zpráv je jednak informace o události a jednak předávání stavu řešení (start, řešení, ukončení, duplicitní hlášení o stejné události, aj.). Součástí zprávy může být i hlasový záznam rozhovoru operátora TCTV s volajícím. [24]

TCTV mají zajistit [37]:

- „příjem tísňových volání na lince 112 i 150 novou technologií a datový přenos informace o mimořádné události na pracoviště operačních středisek základních složek IZS, včetně zpětného příjmu statusových hlášení,
- příjem datové věty od operačních středisek základních složek IZS, pokud přijala informaci o mimořádné události s nutností zásahu více složek IZS,
- propojení specifických tísňových volání na pracoviště operačních středisek základních složek IZS.“

„Operátoři telefonních center tísňového volání 112 jsou schopni odbavovat tísňové hovory nejen v češtině, ale rovněž v angličtině nebo němčině. K dispozici mají také softwarovou podporu pro další světové jazyky. Moderní softwarové vybavení přitom umožňuje například identifikovat adresu volajícího z pevné sítě nebo určit polohu mobilního telefonu.“ [10]

Propojitelnost operačních středisek TCTV byla dokončena v roce 2003 ve třinácti krajích, v roce 2004 došlo k dokončení také v Královéhradeckém kraji, viz obrázek 3. [37]



Obrázek 3: Přehled rozmístění TCTV v ČR

Zdroj: [10]

4 VAROVÁNÍ

Jedním z hlavních předpokladů včasné a úspěšné realizace opatření vedoucích k bezprostřední ochraně zdraví a životů obyvatel a zahájení komunikace orgánů krizového řízení při mimořádné události, je systém varování obyvatelstva. [22]

Podle Terminologického slovníku Ministerstva vnitra ČR, rozumíme varováním [49]: „souhrn technických a organizačních opatření zabezpečujících včasné upozornění obyvatelstva orgány veřejné správy na hrozící nebo nastalou mimořádnou událost, vyžadující realizaci opatření na ochranu obyvatelstva a majetku. Zahrnuje zejména varovný signál, po jehož provedení je neprodleně realizováno informování obyvatelstva o povaze nebezpečí a o opatřeních k ochraně života, zdraví a majetku.“

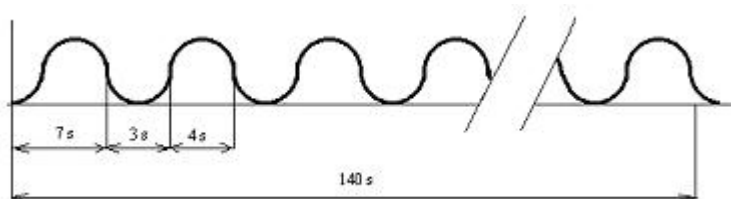
Varování obyvatelstva je úkolem státu. Ten zastupuje zejména Hasičský záchranný sbor ČR, obce a provozovatelé jaderných zařízení, zaměstnavatelé vůči svým zaměstnancům, vedení škol vůči svým žákům/studentům a další. Ministerstvo vnitra provozuje jednotný systém varování a vyrozumění, který v případě vzniku mimořádné události upozorní obyvatelstvo na hrozící nebezpečí. [22]

Varovné informace mohou být šířeny řadou přenosových kanálů a v řadě forem. Hlavní podíl na příjmu informací má u člověka především zrak a sluch. Z tohoto hlediska může být varovná informace předávána ve formě mluveného slova, zvukového znamení, v optické formě (piktogramy, různé formy zpracování textu v elektronické i tiskové podobě apod.) případně kombinací těchto způsobů. Pro osoby s některým smyslovým postižením je možno použít i některých jiných forem. Například u osob se sluchovým postižením lze například využít hmat aktivovaný vibracemi. [23]

Jedním ze základních způsobů varování obyvatelstva je spuštění akustického varovného signálu doplněného dalšími tísňovými informacemi. [22] Varovný signál se používá ve formě sirén, kterých v dnešní době se nejčastěji používají sirény elektronické, které jsou opatřené hlasovým modulem, což umožňuje po zaznění signálu automaticky sdělit tísňovou informaci. Dalším typem jsou elektrické rotační sirény, které mají přijímače dálkového ovládání nebo jsou ovládané místně tlačítkem. Někde jsou umístěny i místní rozhlas, které umožňují vysílání varovného signálu i předání hlasové tísňové informace a jsou zařazeny v systému dálkového ovládání. [48]

4.1 Všeobecná výstraha

Všeobecná výstraha je varovný signál vyhlášený v případě hrozby nebo vzniku mimořádné události. Na území ČR se používá od roku 2001. Signál má podobu kolísavého tónu s délkou 140 vteřin a může být spuštěn až třikrát za sebou v přibližně třiminutových intervalech, viz grafické znázornění na obrázku 4. Bezprostředně po tomto signálu následuje mluvená tísňová informace, kterou se obyvatelstvu sdělují informace o hrozícím nebo vzniklém nebezpečí. K poskytování této tísňové informace se využívá i koncových prvků varování, které jsou vybaveny modulem pro vysílání hlasové informace. Obyvatelstvo může být následně informováno i sdělovacími prostředky, tzv. mluvícími sirénami, vozidly složek IZS nebo jiným způsobem o tom, co se stalo a jak se mají lidé zachovat. [48]



Obrázek 4: Grafické znázornění všeobecné výstrahy

Zdroj: [54]

Použití akustických způsobů varování je z pohledu sluchově hendikepovaných občanů však nevhodný.

Možné způsoby varování osob sluchově postižených před zavedením SMS zpráv [47]:

- Varování cestou obecního úřadu. Tento způsob varování je možné využít v obcích s malým počtem obyvatel, kde se obyvatelé mezi sebou většinou dobře znají, informují se o závažných událostech a dokáží si vzájemně pomoci. V některých obcích dokonce varují a informují zdravotně postižené obyvatelé sami starostové obcí a pracovníci obecních úřadů. U obcí s větším počtem obyvatel však něco takového není zcela možné. Předpokladem varování osob sluchově postižených v těchto obcích je existence databáze adres, faxů, psacích telefonů, respektive mobilních telefonů a domluvený způsob komunikace. Takovou databázi většina obcí dosud nemá. Problém je i u postižených, kteří jsou více či méně ochotni se nechat zaevidovat (pouze na základě dobrovolnosti) a ve formě a pravdivosti a aktuálnosti předaných údajů. Problém s jejich aktualizací.

- Varování cestou rodinných příslušníků, sousedů nebo přátel
V současné době je to nejlepší, nejspolehlivější a praxí vyzkoušený způsob přijetí informace o tom, co se stalo a co musíme udělat. Proto jej doporučujeme využívat nejen ve vztahu k osobám sluchově postiženým. Tento způsob vyžaduje, aby si tyto osoby domluvily takový postup předání informací, který jim bude nejlépe vyhovovat (cestou SMS zpráv, faxových zpráv nebo písemných zpráv). Tento způsob je založen na dobrých vzájemných vztazích
- Varování cestou zaměstnavatelů, školských, zdravotnických a sociálních zařízení.
Tato cesta je využívána v době, kdy osoby sluchově postižené pobývají na pracovištích nebo v těchto zařízeních. V takovém případě tyto osoby postupují dle pokynů vedoucích pracovníků.

4.2 Tísňové informování obyvatelstva

Vzhledem k tomu, že pro varování obyvatelstva v případě vzniku mimořádné události je určen pouze jeden varovný signál, je pro účinnou ochranu obyvatelstva nezbytné v co nejkratší době po zaznění signálu předat i další informace o zdroji, povaze a rozsahu nebezpečí a nutných opatřeních k ochraně života, zdraví a majetku. [23]

Bezodkladné předání informací obyvatelstvu o charakteru hrozícího nebezpečí a nutných opatření k ochraně života, zdraví a majetku, prováděného především formou hromadných informačních prostředků, tedy označujeme jako tísňové informování obyvatelstva. Tísňová informace je předávána bezodkladně po vyhlášení varovného signálu [54] a za obsah informací zodpovídá ten, kdo nařídil varování daného teritoria. Prostředky využívané k poskytování tísňových informací jsou především koncové prvky varování, které jsou vybaveny modulem pro reprodukci hlasové informace. Hlasová informace může být předem připravena a uložena v paměti zařízení (zejména základní informace jako například „chemická havárie“), sdělena vestavěným mikrofonem, či externím zdrojem, například propojením s rozhlasem. Těmito prvky jsou zejména elektronické sirény a místní informační systémy s vlastnostmi elektronických sirén, které jsou schopny po varovném signálu předat tísňové informace. [23]

Dále k předání tísňové informace mohou sloužit veškeré hromadné informační prostředky, jako jsou televizní a rozhlasové stanice, městské, obecní a objektové rozhlasy, vozidla HZS, osobní vyhlášení policejní hlídkou a další. [54]

Podle zákona o integrovaném záchranném systému je „každý, kdo provozuje hromadné informační prostředky, včetně televizního a rozhlasového vysílání, povinen bez náhrady nákladů na základě žádosti operačního a informačního střediska integrovaného záchranného systému neprodleně a bez úpravy obsahu a smyslu uveřejnit tísňové informace potřebné pro záchranné a likvidační práce.“ [62]

5 EVAKUACE

„Evakuace je jedním z nejúčinnějších a nejrozšířenějších opatření, která se používají při ochraně obyvatelstva před případnými následky hrozících nebo již vzniklých mimořádných událostí. Evakuace se provádí na základě předpokladu dlouhodobého či zásadního zhoršení životních podmínek vlivem přírodní katastrofy nebo průmyslové havárie. Evakuační opatření se používají v době, kdy krizová situace teprve hrozí, nebo je v počátečních fázích.“

Evakuaci se zabezpečuje „přemístění osob, zvířat, předmětů kulturní hodnoty, technického zařízení, případně strojů a materiálu k zachování nutné výroby a nebezpečných látek z míst ohrožených mimořádnou událostí do míst, která zajišťují pro evakuované obyvatelstvo náhradní ubytování a stravování, pro zvířata ustájení a pro věci uskladnění.“ [7]

Evakuace se vztahuje na všechny osoby v místech ohrožených mimořádnou událostí s výjimkou osob, které se budou podílet na záchranných pracích, na řízení evakuace nebo budou vykonávat jinou neodkladnou činnost. Přednostně se plánuje pro děti do 15 let, pacienty ve zdravotnických zařízeních, osoby umístěné v sociálních zařízeních, osoby zdravotně postižené a doprovod těchto osob. O způsobu provedení evakuace informuje vysílání Českého rozhlasu, České televize a místní veřejný rozhlas. [7]

Z hlediska rozsahu opatření můžeme evakuaci rozdělit na evakuaci zahrnující obyvatelstvo jedné budovy nebo malého počtu budov, k jejímuž provedení jsou používány především požární evakuační plány a evakuaci zahrnující evakuační opatření pro obyvatelstvo části nebo celého urbanistického celku, nebo prováděné na větším územním prostoru.

Podle doby trvání můžeme evakuační opatření rozdělit na krátkodobá a dlouhodobá. Krátkodobá evakuační opatření se využívají v krizových situacích, které nevyžadují dlouhodobé opuštění domova a není tedy nutné zabezpečovat pro evakuované obyvatelstvo, náhradní ubytování. Opatření k zajištění nouzového přežití obyvatelstva tak spočívají v omezeném rozsahu zajišťujícím základní životní potřeby. V krizových situacích, které vyžadují více než 24 hodinový pobyt mimo evakuovanou oblast, se využívají dlouhodobá evakuační opatření, kdy se mimo opatření k zajištění základních životních potřeb, zabezpečuje náhradní ubytování pro obyvatelstvo postižené ztrátou bydliště v evakuační zóně.

Z hlediska způsobu realizace se evakuace obyvatelstva rozlišuje na evakuaci samovolnou, kdy obyvatelstvo při krizové situaci, ať hrozící, či nastalé, jedná dle vlastního uvážení s cílem ubytovat se ve vlastních zařízeních, u příbuzných apod. Představitelé orgánů odpovědných za evakuaci a orgánů pověřených řízením evakuace, se snaží pouze usměrňovat průběh, aby

v nových místech ubytování evakuovaní neohrozili své zdraví, život a aby při přesunech nepřekáželi při provádění záchranných a likvidačních prací. Druhým typem je evakuace řízená, při které představitelé orgánů zodpovědných za řízení evakuace tento proces řídí a ovlivňují. Evakuované osoby se přemísťují vlastními dopravními prostředky, pěšky nebo dopravními prostředky hromadné přepravy, zajištěnými orgány pověřenými řízením evakuace. [23]

6 KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Úspěšné krizové řízení závisí z nemalé části na předávání informací a práci s nimi. Komunikace je centrálním bodem zvládnání jakékoli situace. Podíl krizové komunikace tvoří až dvě třetiny krizového řízení. [55]

„Krizovou komunikace můžeme chápat jako výměnu informací mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médii, jednotlivci a skupinami před mimořádnou událostí, v jejím průběhu a po jejím skončení.“ [55] Předmětem krizové komunikace je sdělování informací nejen mezi orgány krizového řízení, ale také médiím, rodinným příslušníkům, zaměstnancům i celé veřejnosti o potencionální nebo již vzniklé mimořádné události. Cílem krizové komunikace je poskytnout správné informace ve správný čas a tím dosáhnout včasné a úplné připravenosti všech dotčených subjektů zahrnutých do činností snižujících dané riziko a zabránit šíření nejistoty a nesprávných informací. Krizovou komunikaci můžeme vymezovat z několika základních perspektiv [55]:

- „jako komunikaci interní, uvnitř organizace (např. mezi složkami krizového řízení nebo mezi managementem a pracovníky firmy),
- jako komunikaci externí, která se týká vnějších vztahů organizace (například s obyvatelstvem skrze sdělovací prostředky),
- jako komunikaci příslušníků zasahujících složek s jednotlivci a skupinami, zasaženými mimořádnou událostí (např. komunikace zdravotnických záchranářů se zraněnými a jejich rodinami, komunikace policistů s přihlížejícími a zástupci médií).“

V každém okamžiku se cíl komunikace liší. Cílem komunikace před krizí je především zabránění vzniku krize a předejití paniky. Cílem krizové komunikace v době krize je rychlé varování a upozornění na krizový vývoj situace a cílem krizové komunikace po krizi, je zabránit novým nebo dalším potenciálním krizím.

Klíčovou roli v přípravě obyvatel, v průběhu mimořádných událostí a při řešení jejich následků, sehrávají sdělovací prostředky. Dosažitelnost cílové skupiny pro zveřejnění krizových informací, souvisí se správnou volbou informačních kanálů. Ty je nutné volit vždy podle povahy dané události a charakteru komunikujících subjektů. [55]

Mezi možné sdělovací prostředky pro zveřejňování krizových informací patří: [55]

- informační telefonní linky,

- přehledy základních skutečností,
- tiskové zprávy,
- mediální rozhovory, mediální zpravodajství a zprávy,
- SMS zprávy,
- hlášení,
- plakáty, letáky,
- setkání s vlivnou osobou,
- setkání s malou skupinou,
- fórum pro výměnu informací (setkání s veřejností, „open house“)
- schůze na veřejných místech (např. na radnici),
- následné telefonní hovory, písemné žádosti o informace atd.,
- informování v hromadných dopravních prostředcích,
- informování pomocí vozidel vybavených výstražným a rozhlasovým zařízením např. Policie ČR, HZS, dobrovolní hasiči, městská policie, atd.,
- používání megafonů,
- informování prostřednictvím internetu,
- zasílání e-mailových zpráv,
- informování prostřednictvím informačních tiskovin – noviny, městské tiskoviny, regionální tiskoviny atd.,
- hromadné informační prostředky – rádio a televize, kabelová televize atd.,
- informace předávané vzájemně mezi obyvateli – např. sousedů, lidí starých, postižených, dětí a mládeže,
- informování postižených prostřednictvím organizací na jejich podporu.

Způsob komunikace s hendikepovanými občany je závislý na druhu a stupni postižení, ale také na stádiu života, ve kterém je tato disabilita postihla, na osobních předpokladech a na dalších faktorech, mezi které můžeme zařadit například podporu rodiny, vliv školy a další.

V roce 2008 byl přijat zákon č. 155/1998 Sb. ve znění zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob. Každý sluchově hendikepovaný občan si může sám, podle tohoto zákona vybrat, který nebo které z deseti komunikačních systémů, uvedených v tomto zákoně mu vyhovují a který, případně které chce používat. [61]

Převážnou část nedoslýchavých a neslyšících tvoří skupina lidí, jejichž sluch se zhoršil v důsledku věku. Někteří z těchto lidí se pokouší dorozumívat pomocí odezírání, což však je velmi nespolehlivá metoda a málokdo je schopen ji zvládnout. Jiní lidé používají kompenzační pomůcky, jako například sluchadla. Optimálním komunikačním systémem zejména pro ohluchlé v průběhu života, je simultánní přepis mluvené řeči. [40]

6.1 Simultánní přepis mluvené řeči

Simultánní přepis mluvené řeči je doslovný přepis z náslechu v reálném čase. Přepisovatel přepisuje mluvenou řeč na elektronické klávesnici připojené k počítači. Text simultánního přepisu může být zobrazován na běžném monitoru i na velké obrazovce pro větší skupiny osob. [5]

Pro nedoslýchavé a neslyšící lidi, kteří se s vadou sluchu narodili, nebo jejich vada vznikla už v dětství, je mateřským jazykem český znakový jazyk. [28]

6.2 Český znakový jazyk

Český znakový jazyk je přirozený a plnohodnotný komunikační systém tvořený specifickými vizuálně-pohybovými prostředky, tj. tvary rukou, jejich postavením a pohyby, mimikou, pozicemi hlavy a horní části trupu. Český znakový jazyk má základní atributy jazyka, tj. znakovost, systémovost, dvojí členění, produktivnost, svébytnost a historický rozměr, a je ustálen po stránce lexikální i gramatické.

V taktilní formě, která spočívá ve vnímání výrazových prostředků prostřednictvím hmatu, může být český znakový jazyk využíván také jako způsob komunikace hluchoslepých osob.

Zdroj: Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob

Nicméně simultánní přepis mluvené řeči ani český znakový jazyk nepomůže neslyšícím a hluchoněmým v případě volání na tísňová centra. [26]

7 OSOBY SE SPECIÁLNÍMI POTŘEBAMI

Definic zdravotního postižení existuje celá řada. Záleží především na oblasti, ve které je tento pojem používán. V pracovněprávních předpisech ČR je zdravotní postižení definováno v § 67 zákona 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. Podle tohoto ustanovení jsou osobami se zdravotním postižením fyzické osoby, které jsou orgánem sociálního zabezpečení uznány:

- a) invalidními ve třetím stupni,
- b) invalidními v prvním nebo druhém stupni,
- c) zdravotně znevýhodněnými.

Jinou definici zdravotního postižení používá zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který v §3 písmene g) chápe zdravotní postižení jako „tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby“.

Definice zdravotního postižení, kterou uvedla Světová zdravotnická organizace (dále jen WHO) v dokumentu Mezinárodní klasifikace poruch, postižení a handicapů, vymezuje tři základní pojmy a to porucha, postižení a handicap. Pojem porucha představuje poruchy orgánů. Je to jakákoli trvalá či dočasná ztráta či abnormalita psychické, fyzické nebo anatomické struktury či funkce. Postižení představuje poruchy na úrovni osoby, tedy jakékoliv omezení či nedostatek schopnosti v běžně očekávaném výkonu činnosti a chování. Pojem handicap je pak vymezen jako „nevýhoda pro daného jedince vyplývající z poruchy nebo zdravotního postižení, která omezuje či znemožňuje plnění společenské role v závislosti na věku, pohlaví a sociálních a kulturních faktorech.“

Organizace spojených národů uvádí definici zdravotního postižení v Úmluvě o právech osob se zdravotním postižením z roku 2007. Osoby se zdravotním postižením vymezuje jako „osoby mající dlouhodobé fyzické, duševní, mentální nebo smyslové postižení, které v interakci s různými překážkami může bránit jejich plnému a účinnému zapojení do společnosti na rovnoprávném základě s ostatními.“

Definice, se kterou pracoval Český statistický úřad při průzkumu zastoupení občanů se zdravotním postižením v české populaci, zní [53]: „Zdravotně postiženou je osoba, jejíž tělesné, smyslové a/nebo duševní schopnosti či duševní zdraví jsou odlišné od typického stavu pro odpovídající věk a lze oprávněně předpokládat, že tento stav potrvá déle než jeden rok. Odlišnost od typického stavu pro odpovídající věk musí být takového druhu či rozsahu,

že obvykle způsobuje omezení nebo faktické znemožnění společenského uplatnění dané osoby.“

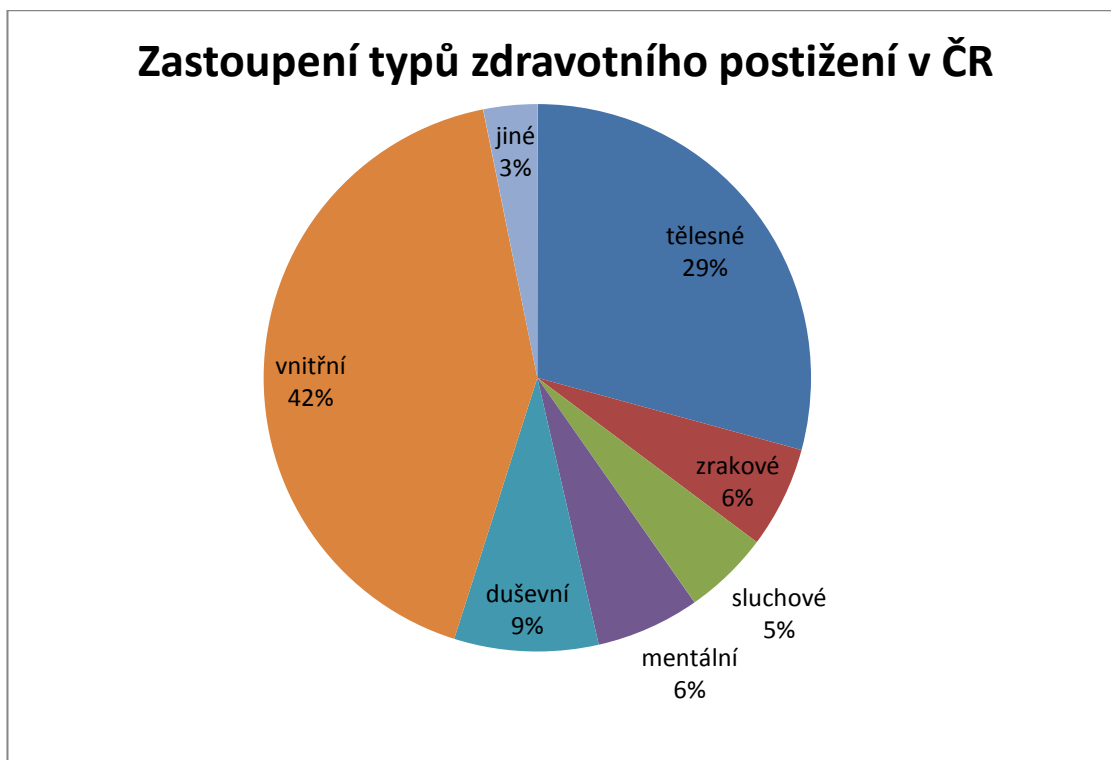
Podle výzkumů Českého statistického úřadu, žije v České republice 1 077 673 osob se zdravotním postižením. (stav k 31.12.2012)

Tabulka 1: Typ zdravotního postižení podle věku a pohlaví

Věková skupina	Typ zdravotního postižení								Celkem zdravotně postižených osob	Průměrná četnost postižení na 1 osobu
	tělesné	zrakové	sluchové	mentální	duševní	vnitřní *	jiné	Celkem		
Muži										
0 - 14	13 143	4 472	2 943	10 830	8 798	20 842	2 596	63 624	41 598	1,5
15 - 29	17 481	2 270	1 458	11 006	7 747	16 106	364	56 432	37 473	1,5
30 - 44	19 198	3 799	2 347	13 400	11 144	24 368	1 069	75 324	55 504	1,4
45 - 59	46 284	8 856	4 160	8 069	14 213	63 941	5 310	150 833	103 979	1,5
60 - 74	78 142	9 364	10 467	6 610	14 777	134 608	6 154	260 122	175 793	1,5
75 +	46 807	12 596	16 471	5 908	8 760	77 739	4 970	173 251	98 414	1,8
Celkem	221 055	41 357	37 846	55 823	65 438	337 605	20 463	779 586	512 761	1,5
Ženy										
0 - 14	6 934	2 242	868	4 853	1 740	10 923	1 705	29 266	22 710	1,3
15 - 29	12 018	2 231	1 079	8 388	4 844	12 415	675	41 649	27 670	1,5
30 - 44	19 246	4 094	3 335	8 816	10 098	25 917	975	72 482	54 443	1,3
45 - 59	43 231	5 995	3 926	7 591	16 305	63 025	6 278	146 352	102 912	1,4
60 - 74	79 481	10 432	6 747	7 308	16 820	113 509	7 929	242 226	157 418	1,5
75 +	118 202	35 844	32 674	11 795	30 272	153 599	16 302	398 688	199 760	2,0
Celkem	279 112	60 838	48 630	48 751	80 079	379 388	33 864	930 663	564 912	1,6
Celkem										
0 - 14	20 077	6 715	3 811	15 683	10 538	31 764	4 302	92 890	64 307	1,4
15 - 29	29 499	4 501	2 537	19 394	12 590	28 521	1 039	98 081	65 143	1,5
30 - 44	38 444	7 892	5 682	22 216	21 242	50 285	2 044	147 805	109 947	1,3
45 - 59	89 516	14 851	8 086	15 660	30 518	126 966	11 588	297 185	206 891	1,4
60 - 74	157 622	19 796	17 215	13 919	31 596	248 118	14 082	502 348	333 211	1,5
75 +	165 009	48 440	49 144	17 703	39 032	231 339	21 272	571 940	298 174	1,9
Celkem	500 167	102 195	86 476	104 574	145 517	716 993	54 327	1 710 249	1 077 673	1,6

* V daném počtu je zahrnuto pouze jedno postižení vnitřních orgánů.

Zdroj: [53]



Obrázek 5: Graf znázorňující zastoupení druhů zdravotního postižení

Zdroj: [vlastní]

Z celkových výsledků vyplývá, že nejčastějším postižením je vnitřní zdravotní postižení, tedy poškození vnitřních orgánů (42 %). Druhým nejčastějším postižením jsou tělesná postižení, která představují 29 %. Ostatní typy postižení se na celku podílí významně nižším zastoupením a žádné nepřesahuje hranici 10 %. Viz obrázek č. 5.

7.1 Členění zdravotního postižení

Stejně jako definice, ani členění zdravotního postižení není jednotné. Pro účely krizového řízení zní jako nejvhodnější rozdělení na:

- Zrakové postižení
- Sluchové postižení
- Řečové postižení
- Postižení pohybového ústrojí
- Mentální postižení
- Vnitřní postižení
- Kombinovaná postižení

- Duševní postižení

7.1.1 Zrakové postižení

Zrakově postižení nebo správněji osoby se zrakovým postižením jsou lidé s různými druhy a stupni snížených zrakových schopností. [4]

Úžeji se tímto termínem rozumí ti, u nichž poškození zraku nějak ovlivňuje činnosti v běžném životě a u nichž běžná optická korekce nepostačuje k „plnému“ vidění. Takto zúženou skupinu zrakově postižených můžeme dále dělit na nevidomé a slabozraké. Opět existuje několik způsobů kategorizace zrakového postižení. Například organizace WHO jmenuje pět kategorií, do kterých můžeme zrakově postižené osoby řadit [4]:

- kategorie 1: střední slabozrakost (zraková ostrost 6/18 – 6/60)
- kategorie 2: silná slabozrakost (zraková ostrost 6/60 – 3/60)
- kategorie 3: těžce slabý zrak (zraková ostrost 3/60 – 1/60, omezení zorného pole obou očí pod 20 stupňů nebo jednoho oka pod 45 stupňů)
- kategorie 4: praktická nevidomost (zraková ostrost 1/60 – zachovaný světlocit, omezení zorného pole pod 5 stupňů, zraková ostrost nemusí být poškozena)
- kategorie 5: úplná nevidomost (zachovaný světlocit s chybnou světelnou projekcí až po úplnou ztrátu schopnosti vnímat světlo)

Především nás však zajímá to, jak zrakové postižení ovlivňuje běžný život člověka, které úkony zvládá, které zvládá jen s obtížemi nebo vůbec ne. Můžeme tedy postižení zraku členit také podle jednotlivých zrakových funkcí, kterými jsou šeroslepost, schopnost rozlišovat barvy, vnímání hloubky, schopnost lokalizovat, schopnost fixovat předměty, sledovat pohyb apod.

Podstatným faktorem je i doba vzniku postižení. Tou může být poškození vrozené či získané kdykoli během života. [18]

7.1.2 Sluchové postižení

Podle zákona 384/2008 Sb. o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, se za neslyšící považují osoby, které [64] „neslyší od narození, nebo ztratily sluch před rozvinutím mluvené řeči, nebo osoby s úplnou či praktickou hluchotou, které ztratily sluch po rozvinutí mluvené řeči, a osoby těžce nedoslýchavé, u nichž rozsah a charakter sluchového postižení neumožňuje plnohodnotně porozumět mluvené řeči sluchem.“

Lidé se sluchovým postižením však tvoří nehomogenní skupinu. Existuje více druhů, typů a stupňů postižení sluchu, na kterých jsou závislé i způsoby komunikace takto postižených jedinců. [40]

Vady sluchu mohou být geneticky podmíněné, vrozené získané vady, nebo získané kdykoliv během života. Poruchy sluchu jsou různého stupně nedoslýchavosti až hluchoty. Sluchová postižení můžeme členit například podle doby jejich vzniku, a to především s ohledem na vývoj řečových schopností.

Sluchové vady, které vzniknou před ukončením vývoje řeči, se označují jako prelingvální vady sluchu. Pokud vzniknou vady sluchu u lidí s rozvinutou řečí, mluvíme o postlingválních vadách sluchu. [46]

Obecně můžeme sluchové postižení členit na [20]:

- Osoby „neslyšící“, které se s těžkou sluchovou vadou narodily nebo ohluchly před tím, než se u nich vyvinula mluvená řeč. Neslyšící není schopen porozumět mluvené řeči ani za pomoci sluchadel.
- Osoby „nedoslýchavé“, čímž můžeme rozumět člověka, který je za pomoci sluchadla schopen vnímat a částečně rozpoznávat okolní zvuky. Mluvená řeč je u nedoslýchavých obvykle již rozvinuta, takže komunikují převážně mluveným jazykem za pomoci odezírání.
- A v případě úplné ztráty sluchu po vyvinutí řeči, můžeme hovořit o „ohluchnutí“. Mluva se postupem času zhoršuje, ale zůstává srozumitelnou. Ohluchlá osoba může komunikovat mluveným jazykem za pomoci odezírání nebo znakovým jazykem.

Na základě odborných vyšetření může být stanovena ztráta sluchu v decibelech. Podle stupně ztráty můžeme rozlišit nedoslýchavost přibližně takto:

- Lehká nedoslýchavost
- Středně těžká nedoslýchavost
- Těžká nedoslýchavost
- Praktická hluchota
- Úplná hluchota

Lidé s lehkou nedoslýchavostí mívají obtíže se slyšením v hluku, na ulici, v hovoru s více osobami najednou, nebo při sledování televize. Lidé se středně těžkou nedoslýchavostí již potřebují sluchadla, která umožňují dobré rozumění hlasité řeči. U těžké nedoslýchavosti jsou sluchadla nutností a lidé prakticky ohluchlí se bez sluchadel prakticky neobejdou. K dobrému rozumění jim také pomáhá odezírání. U úplně hluchých lidí sluch pomocí sluchadel bohužel korigovat vůbec nelze. [46]

7.1.3 Řečové postižení

Řečové postižení je jakákoliv porucha řečového ústrojí, tzn. hlasivek či hrtanu, která se projevuje špatnou mluvou (špatné nacházení slov, zrychlená mluva, koktavost, špatná výslovnost některých písmen,...) či dokonce neschopností mluvit, tedy němotou.

Obecně hovoříme o tzv. narušené komunikační schopnosti. Existuje mnoho řečových vad, mezi které můžeme uvést například [45]:

- Poruchy artikulace,
- poruchy článkování řeči,
- narušení zvuku řeči (př. huhňavost),
- narušení plynulosti řeči (koktavost, breptavost),
- poruchy hlasu,
- psychogenní poruchy řeči (př. mutismus),
- symptomatické poruchy řeči (narušená komunikační schopnost provází jiné dominující postižení např. mentální, sluchové, zrakové postižení)
- němota

7.1.4 Postižení pohybového ústrojí

Různé pohybové vady mohou mít různý rozsah a stupeň poškození a tedy i větší či menší omezení pohybu. Pohybové poškození vzniká na základě dědičnosti, nemoci nebo úrazem. Můžeme je tedy rozdělit na vady vrozené a získané. Podle stupně závažnosti můžeme tělesné postižení členit na částečné a úplné ochrnutí.

Jako základní druhy pohybových postižení můžeme uvést například amputace a deformace končetin, malformace (patologické vyvinutí různých částí těla), degenerativní onemocnění svalstva, stavy po úrazech pohybového ústrojí s trvalými následky nebo i obrna. [51]

Podstatným kritériem pro členění tělesných postižení, je schopnost pohybu, a to především, jestli je postižený schopen samostatně se pohybovat bez pomůcek, případně s pomůckami (vozík, hole) nebo není schopen žádného pohybu samostatně.

7.1.5 Mentální postižení

Mentální retardace představuje snížení úrovně rozumových schopností v psychologii označovaných jako inteligence. Tento velmi často užívaný pojem však dosud nebyl uspokojivě definován a psychologové se již velmi dlouhou dobu pokoušejí o jeho přesnější vymezení.

Obecné definice zpravidla chápou inteligenci jako schopnost učit se z minulé zkušenosti a přizpůsobovat se novým životním podmínkám a situacím. Jako základní druhy inteligence rozlišujeme:

- abstraktní inteligenci (projevující se při verbálních a symbolických operacích),
- mechanickou inteligenci (schopnost operování s předměty),
- sociální inteligenci (schopnost komunikovat s lidmi).

Hlavními znaky mentální retardace jsou významně snížená úroveň rozumových schopností, obtížnější adaptace na běžné životní podmínky, problémy v oblasti sebekontroly a komunikaci. [19]

Podle 10. revize Mezinárodní klasifikace nemocí, zpracované Světovou zdravotnickou organizací v Ženevě, se klasifikace mentální retardace dělí do šesti základních kategorií podle úrovně inteligence.

První úroveň je lehká mentální retardace, při které většina postižených dosáhne schopnosti užívat řeč účelně v každodenním životě a udržovat konverzaci, i když si mluvu osvojují opožděně. Většina lehce mentálně retardovaných také dosáhne úplné nezávislosti na jiných lidech.

Na úrovni středně těžké mentální retardace jsou obvykle podstatné rozdíly v povaze schopností. Nicméně u všech jedinců zařazených do této kategorie je výrazně opožděn rozvoj chápání a užívání řeči a i jejich konečné schopnosti v této oblasti jsou omezené.

Většina jedinců s těžkou mentální retardací trpí značným stupněm poruchy motoriky nebo jinými přidruženými vadami, které prokazují přítomnost klinicky signifikantního poškození či vadného vývoje ústředního nervového systému.

Hluboká mentální retardace silně omezuje schopnost porozumět požadavkům či instrukcím nebo jim vyhovět. Většina osob z této kategorie je imobilní nebo výrazně omezená v pohybu. Postižení bývají inkontinentní a přinejlepším jsou schopni pouze rudimentární neverbální komunikace.

V případě, že stanovení stupně intelektové retardace je zvláště složité nebo nemožné, například pro přidružené senzorní nebo somatické poškození, používá se kategorie „Jiná mentální retardace.“ [19]

7.1.6 Duševní postižení

Duševní postižení představuje psychické příznaky nebo abnormální chování vyvolávající akutní nebo chronické postižení. Jde o psychické procesy projevující se v myšlení, prožívání a chování člověka a ovlivňující jeho vztahy k ostatním lidem. Tyto procesy mohou člověku znesnadňovat fungování ve společnosti, omezovat jeho komunikační schopnosti, sebekontrolu apod. Duševní postižení může být vrozené nebo získané. [6]

Ústav zdravotnických informací a statistiky dělí duševní postižení do několika skupin [32]:

- Organické duševní poruchy včetně symptomatických, jejichž příčinou je přímé poškození mozku vlivem onemocnění, poranění či jiného poškození.
- Duševní poruchy a poruchy chování vyvolané užíváním psychoaktivních látek, jako například akutní intoxikace, syndrom závislosti, odvykací stav apod.
- Schizofrenie, schizotypální poruchy a poruchy s bludy, při kterých dochází k podstatné deformaci myšlení, vnímání a k poruchám chování a jednání. Postižený není schopen vyznat se ve světě, má pocit, že jsou mu odebrány nebo vkládány myšlenky, má sluchové halucinace, které komentují jeho chování, přikazují mu.
- Afektivní poruchy, pro které je charakteristická porucha nálady, buď ve smyslu euforie, nebo naopak směrem k depresi, případně střídání těchto dvou stavů. Začátek je většinou vyvolán stresovou situací.
- Neurotické poruchy a poruchy vyvolané stresem, které se projevují úzkostí, strachem až panikou. Spadají sem například úzkosti, které vznikají často bez zvláštní příčiny, strachem v situacích, které nejsou běžně nebezpečné, úzkosti v těžkých životních situacích, vracející se myšlenky z traumatizující události a jiné.
- Behaviorální syndromy spojené s fyziologickými poruchami a somatickými faktory. Do této skupiny řadíme například poruchy příjmu potravy (mentální

anorexie, mentální bulimie), neorganické poruchy spánku (náměsícnictví, noční můry) apod.

- Poruchy osobnosti a chování u dospělých jako jsou například specifické poruchy osobnosti (schizoidní, paranoidní, emočně nestabilní poruchy, atp.), poruchy sexuální preference (exhibicionismus, pedofile, atp.), nutkavé a impulzivní poruchy (pyromanie), apod.
- Poruchy psychického vývoje charakteristické začátkem v dětství, stálým průběhem a opožděným vývojem funkcí centrální nervové soustavy. Ve většině případů je postižena řeč, prostorová orientace a motorická koordinace.
- Poruchy chování a emocí se začátkem v dětství a v adolescenci. Tyto poruchy se vyznačují především nedostatečnou vytrvalostí v činnostech, vyžadujících poznávací schopnosti, a tendencí přebíhat od jedné činnosti ke druhé, aniž by byla jedna dokončena, spolu s dezorganizovanou, špatně regulovanou a nadměrnou aktivitou. Jedná se například o poruchy pozornosti, vzdorovité chování, apod.)
- Neurčené duševní poruchy

7.1.7 Vnitřní postižení

Za vnitřní postižení se považují onemocnění, která významně ovlivňují některou ze základních životních funkcí.

Můžeme sem tedy řadit například respirační onemocnění, onkologická onemocnění, onemocnění imunity, kardiovaskulární onemocnění, onemocnění kostí a svalů, onemocnění kůže, poruchy centrální či periferní nervové soustavy, ale také onemocnění jako alergie, cystická fibróza, diabetes, epilepsie, lupénka, nemoci mozku, nespecifické střevní záněty, roztroušená skleróza, a jiné. [52]

7.1.8 Kombinované postižení

Kombinované postižení lze charakterizovat jako kombinaci dvou a více druhů postižení. Kombinované postižení se označuje také jako postižení více vadami, vícenásobné postižení nebo sdružené defekty. Vzájemně se mohou kombinovat v podstatě jakékoliv druhy a stupně postižení, z tohoto důvodu je obtížné tento pojem přesně klasifikovat. Vícenásobné postižení obsahuje mnoho nedostatků, které mohou ovlivňovat emocionální, tělesnou, komunikační i jiné stránky postiženého. [15]

Dle potřeb Ministerstva školství mládeže a tělovýchovy se děti s kombinovanými vadami dělí na tři skupiny:

- Skupina, kde je dominantní mentální postižení. Jeho míra určuje nejvýše dosažitelný stupeň výchovy a vzdělání,
- skupina kombinací tělesných, smyslových postižení a vad řeči,
- skupina dětí s autismem a autistickými rysy.

7.2 Evidence osob se speciálními potřebami

Informace o zdravotním stavu osob jsou citlivými osobními údaji, a proto je nutné s nimi zacházet velmi opatrně. Již samotná Listina základních práv a svobod udává právo na nedotknutelnost osoby a jejího soukromí. Shromažďováním a zacházením s takovými informacemi se zabývá Zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, který udává práva i povinnosti při shromažďování a zpracovávání osobních a osobních citlivých údajů.

Osobním údajem je podle tohoto zákona odstavce a [59] „jakákoliv informace týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze subjekt údajů přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro jeho fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu.“

Citlivým údajem se podle téhož zákona, odstavce b „rozumí osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin, zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu údajů a genetický údaj subjektu údajů; citlivým údajem je také biometrický údaj, který umožňuje přímou identifikaci nebo autentizaci subjektu údajů.“

Určitou evidenci osob se specifickými potřebami si vede každý poskytovatel sociálních služeb, nicméně se jedná pouze o evidence klientů konkrétního poskytovatele. Databázi hendikepovaných občanů si vedou také některé složky IZS, nicméně registrace osob je zde dobrovolná.

Zákon o zaměstnanosti udává povinnost Krajským pobočkám Úřadu práce vedení evidence osob se zdravotním postižením. „Evidence obsahuje identifikační údaje o osobě se zdravotním postižením, údaje o omezeních v možnostech jejího pracovního uplatnění ze

zdravotních důvodů, údaje o právním důvodu, na základě kterého byla uznána osobou se zdravotním postižením, a údaje o poskytování pracovní rehabilitace.“

Tato evidence je jedinou ucelenou evidencí osob se zdravotním omezením v ČR. Podle zákona 101/2000 Sb., je však „správce oprávněn shromažďovat osobní údaje odpovídající pouze stanovenému účelu a v rozsahu nezbytném pro naplnění stanového účelu,“ a evidence úřadu práce je určena výhradně pro účely začlenění a setrvání těchto osob na trhu práce a pro statistické účely. [65]

8 VAROVÁNÍ, TÍSŇOVÉ VOLÁNÍ, ZÁCHRANA A EVAKUACE HENDIKEPOVANÝCH OBČANŮ

Oběťmi mimořádných událostí se stávají i lidé se zdravotním postižením, tedy ti, na které je třeba brát při záchraně a evakuaci speciální ohledy a kteří potřebují zvláštní zacházení. [56]

Problematika tísňového volání se týká především občanů s postižením sluchu, případně řeči. Pro tuto skupinu lidí je volání na běžné tísňové linky složek IZS, nevhodný způsob. Osob sluchově postižených se týká také oblast varování před mimořádnými událostmi, kde není možné využití klasického způsobu varování pomocí sirén. Problematika, která se týká všech skupin hendikepovaných, je jejich záchrana a evakuace. [14]

Následující kapitoly se věnují připravenosti jednotlivých základních složek IZS a dalších subjektů na záchranu a evakuaci osob se speciálními potřebami, na způsoby jejich varování před mimořádnými událostmi a možnosti tísňového volání hendikepovaných osob.

8.1 Hlavní subjekty

Hlavními subjekty pro varování, tísňové volání, záchranu a evakuaci, jsou základní složky integrovaného záchranného systému, mezi které patří zdravotnická záchranná služba, Hasičský záchranný sbor a Policie České republiky. [62]

8.1.1 Zdravotnická záchranná služba

Provádění evakuace osob je v gesci hasičského záchranného sboru. Na vyžádání velitele zásahu však v případě zdravotních obtíží mohou pomoci sanity dopravních a záchranných služeb (dále jen DZS), jimiž bývají většinou soukromé subjekty, které má nasmlouvaný kraj. V případě ohrožení životů, zhoršení zdravotního stavu nebo akutní potřeby péče, zařídí Zdravotnické operační středisko zdravotnické záchranné služby, dle aktuálního stavu dotyčného, vyslání posádek stejně jako za standardních podmínek.

Zdravotnická záchranná služba (dále jen ZZS) je primárně určena k ošetřování osob ve stavu přímého ohrožení života. Dále pak je určena pro osoby nemocné a zraněné s potenciálním ohrožením životních funkcí, tedy těch, u kterých by bez včasného a kvalifikovaného zásahu mohlo dojít k zásadnímu zhoršení stavu, prodloužení léčby či následné invaliditě. Další skupinou, pro kterou je ZZS určena, jsou osoby postižené náhlou intenzivní bolestí nebo jinou formou utrpení a osoby, které svým jednáním mohou ohrožovat sebe nebo své okolí. Po provedení evakuace z objektů s hendikepovanými občany tedy

spočívá úloha ZZS především v přistavení posádky k poskytnutí akutní péče a transportu zraněných do evakuačních středisek. [42]

Pro převoz vybavení pro řešení mimořádných událostí a hromadných neštěstí, disponuje ZZS Pardubického kraje dvěma transportními kontejnery. Tyto kontejnery obsahují samonosný krizový stan, elektrocentrálu, kompresor, osvětlení, boxy pro hromadná neštěstí, transportní nosítka a další vybavení. [27]

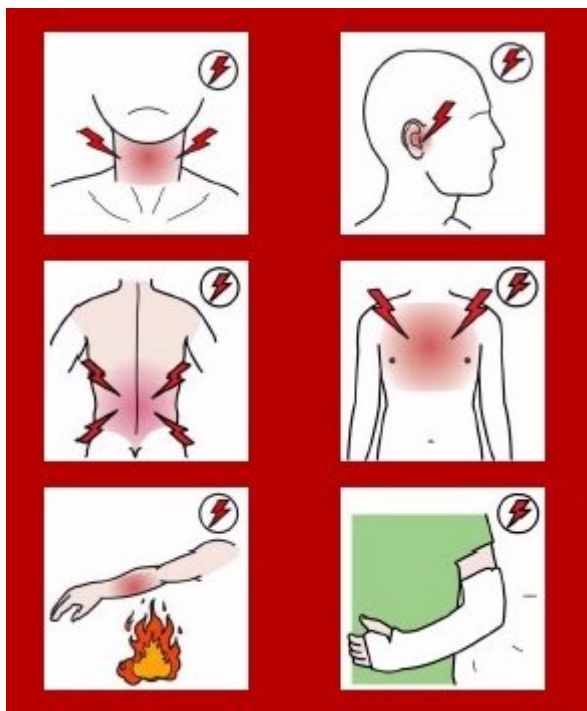
Při hromadných neštěstích má ZZS na místě mimořádné události za úkol i třídění raněných. Transport může být proveden pomocí vozů Rychlé zdravotnické pomoci (dále jen RZP), Rychlé lékařské pomoci (RLP), DZS nebo evakuačními autobusy, které vlastní každý kraj. Skupina RZP disponuje automobily s možností transportu imobilního pacienta takzvanou „velkou sanitkou“ s plným vybavením k ošetření širokého spektra všech běžných stavů. V týmu RZP je zdravotní sestra nebo diplomovaný záchranář a řidič – záchranář. Pokud jde o život ohrožující stav, využije se vůz RLP, jehož složení je doplněno o přítomnost lékaře.

Evidenci hendikepovaných občanů podle bydliště, případně podle typu postižení, ZZS Pardubického kraje nevede. Taková databáze by podle slov zástupce ZZS Pardubického kraje nepřinesla žádné zásadní usnadnění činnosti záchranné služby. V případě mimořádné události je pro záchranáře totiž prioritní aktuální stav pacienta a nezáleží na tom, jestli je hendikepovaný nebo ne. Existence celkové databáze zdravotně postižených občanů by tak neměla pro ZZS žádný zásadní přínos.

Pro možnosti tísňového volání využívá ZZS Pardubického kraje informační systém S.O.S., který umožňuje nejen integrovat veškerou činnost záchranné služby do jednoho informačního systému, ale zároveň umožňuje příjem tísňových volání, včetně příjmu SMS zpráv od zdravotně znevýhodněných přímo do systému S.O.S. SMS zprávu lze však zaslat pouze na operační středisko HZS a může ji zaslat pouze hendikepovaný občan, který je zaregistrovaný u HZS Pardubického kraje. Po příjmu tísňové SMS zprávy operátor tísňové linky HZS informaci předá dále operačnímu středisku ZZS.

Operační středisko Zdravotnické záchranné služby hl. m. Prahy uvedlo v říjnu 2002 do provozu systém pro příjem textových zpráv na lince + 420 724 333 155. Tento systém byl vytvořen právě pro skupinu občanů, kteří nejsou z jakéhokoli důvodu schopni se složkami IZS komunikovat běžným způsobem. Tuto linku je možno použít pro přivolání jakékoli pomoci. Operační středisko zprávu vyhodnotí a předá příslušné složce. [41]

Pro komunikaci se zdravotně postiženými lidmi jsou záchranné jednotky školeny. Na místě zásahu mají záchranáři pro komunikaci například se sluchově či mentálně postiženými k dispozici různé piktogramy (viz obrázek č. 6), využívají gesta a odezírání.



Obrázek 6: Ukázka piktogramů využívaných jednotkami ZZS

Zdroj: [33]

8.1.2 Policie České republiky

V roce 2006 zpřístupnilo Krajské ředitelství policie hlavního města Prahy linku tísňového volání + 420 603 111 158, která je určena pouze pro neslyšící, nedoslýchavé a hluchoněmé spoluobčany. Linku provozuje operační středisko Krajského ředitelství policie Praha, nicméně původně pražský projekt přerostl záhy v projekt celorepublikový a textovou tísňovou zprávu tak může na linku poslat i handicapovaný, který se nenachází v pražském regionu. [26]

Po obdržení SMS zprávy je oznámení předáno na místně příslušné operační středisko přeposláním datové věty cestou informačního systému pro operační řízení. Neslyšící člověk by měl do SMS zprávy napsat základní informace ke své osobě, místu a velmi stručný popis události (SMS zpráva je omezena na max. 160 znaků). V případě, že je ve zprávě nedostatek informací, policista operačního střediska s oznamovatelem dále komunikuje prostřednictvím SMS zpráv a vyžaduje upřesňující informace. Kvůli usnadnění a snížení rizika možných omylů a nedorozumění při zasílání tísňových SMS byl vytvořen jednoduchý formulář (viz

obrázek č. 7), který jednoduchou formou neslyšící osobu navede, jak správně postupovat při zaslání textové zprávy SMS. Toto číslo je určené pouze pro tuto skupinu osob, takže po přijetí SMS zprávy operátorem linky tísňového volání policisté vědí, že budou na místě události jednat s osobou neslyšící a mohou tak zaujmout také přiměřený a adekvátní přístup.

V případě evakuace, je úlohou Policie ČR především zajistit opuštění ohroženého prostoru, zákaz vstupu do ohrožené lokality, kontrolu objektů, monitorování celé evakuované oblasti k udržení veřejného pořádku a regulace dopravy.



 TÍSŇOVÁ LINKA POLICIE ČR 

603 111 158

.. T-Mobile ..

Příjmení 15 znaků/ 1 - mezera

Místo události 15 znaků/ 1 - mezera

Ulice (číslo sloupu veřejného osvětlení) 20 znaků/ 1 - mezera

Co se stalo 90 znaků/ 1 - mezera

Zranění (jaké) ANO NE 19 znaků/ 1 - mezera

Obrázek 7: Formulář pro zaslání tísňových SMS zpráv

Zdroj: [26]

8.1.3 Hasičský záchranný sbor

V oblasti záchrany a evakuace hendikepovaných osob, přebírá nejzásadnější roli Hasičský záchranný sbor. Právě jednotky HZS mají za úkol dostat osoby z ohroženého prostoru do bezpečí. Ne vždy ale mají záchranné složky potřebné informace o stavu zachraňovaných osob

a o tom, jaké specifické zacházení budou na místě zásahu potřebovat a ne vždy tak mohou poskytnout odpovídající pomoc. [56]

HZS nevede žádnou evidenci handicapovaných obyvatel, která by umožnila rychlejší orientaci v případě zásahu. Podle slov zástupce HZS Pardubického kraje, by využitelnost takové evidence byla v praxi minimální. Z důvodu snahy o co nejkratší interval mezi ohlášením události a zásahem na místě, by zjišťování informace o zdravotním stavu ohrožených osob zabíralo zbytečně mnoho času. Krom toho, každý zasahující hasič je vyškolen a připraven na situaci, kdy bude potřeba provádět záchranu hendikepovaných lidí a je i vždy dostatečně technicky vybaven na situaci, kdy bude potřeba například zachraňovat z patra osobu se sníženou schopností pohybu, takže znalost této situace již při výjezdu, by zásadním způsobem zásah neovlivnila. Samozřejmě je pro záchranáře lepší, když má informaci o tom, že bude nutné se zachraňovanou osobou jednat specifickým způsobem, nicméně po příjezdu na místo se zasahující jednotka dozvídá takové informace například od sousedů. Efekt takové evidence by tedy byl pro tyto účely zcela zanedbatelný.

Klíčovým prvkem k rychlé a úspěšné akci při zachraňování a evakuaci osob je komunikace. I zdravý člověk má často problém jednat ve stresových situacích optimálně, o to složitější je to pro člověka se zdravotním omezením. Ať už se jedná o osoby neslyšící, nevidomé, mentálně či jinak postižené, je pro všechny členy IZS nutné zvolit vhodný způsob komunikace s nimi. Ministerstvo vnitra vydalo ve spolupráci s Generálním ředitelstvím HZS Bojový řád jednotek požární ochrany, v němž jsou mimo jiné specifikovány základní zásady pro komunikaci s osobami se zdravotním postižením v rozdělení podle druhu postižení. Dále se jednou za dva roky konají pro zasahující jednotky speciální cvičení, která hasiče připravují i na nestandardní situace při zásahu, jakou je například právě záchrana hendikepovaných osob. V tomto roce například probíhá cvičení pardubických hasičů v domě sociálních služeb v Lanškrouně, které se zaměřuje právě na zachraňování zdravotně hendikepovaných lidí.

Velmi vhodným prostředkem k rychlé objektové evakuaci pohybově postižených, je například evakuační šátek nebo evakuační podložka, kterou lze velmi dobře využít k přesunu částečně nebo plně imobilních pacientů. Evakuaci pomocí evakuační podložky je schopen provádět každý proškolený pracovník. Podložka je nehořlavá, velmi odolná a v běžném provozu prakticky nezničitelná. Pro záchranu z výšky nebo naopak ke spouštění do hloubky, se využívá evakuační triangl (trojúhelník). Jeho funkcí je podpora těla zachraňovaného, zavěšení zachraňovaného do karabiny nosného lana nebo záchranného zdvihacího zařízení. Pro záchranné činnosti z výšky nebo hloubky se používá také zdvihací zařízení Swiss rescue-

swiss roll, jehož výhodou je i možnost využití změny vertikální polohy spouštěním nebo vytahováním vlastní silou nebo pomocí druhé osoby a s možností zastavení ve zvoleném místě. K záchraně osob z patra využívají záchranáři schodolezy, které lze využít pro osoby s tělesným, zrakovým, sluchovým, mentálním, duševním, vnitřním i kombinovaných postižením. Evakuaci osob s duševním postižením a postižením, které znemožňuje absolvovat evakuaci po schodech, je možné provést pomocí lanovky přímo do sanitky. Osoby se zrakovým či sluchovým postižením je možné evakuovat z objektu pomocí automobilových žebříků.

Na evakuaci obyvatelstva z ohrožené oblasti navazují opatření nouzového přežití. Ač za nouzové přežití zodpovídá zejména starosta obce, konkrétně především starosta příjmové obce, ve které bude nouzové přežití organizováno, má v tomto ohledu velkou gesci také HZS. Ten je schopen například vytvořit základnu a ubytování na volném prostranství i pro desítky lidí, nejprve se však snaží zajistit ubytování na školách, školkách, tělocvičnách a podobných zařízeních. Tato opatření jsou rozpracována v Plánu nouzového přežití, které je součástí havarijního plánu kraje. Nicméně povinností HZS je člověka zachránit, následná péče již pak leží na starostovi obce. Zpravidla záchrana a evakuace probíhá tak, že HZS zajistí nejnnutnější potřeby ihned na místě a přivolá speciálně školeného psychologa, který pak podle případně potřeby kontaktuje další specializované organizace, jako je například Charita nebo orgány obce. Vždy však záleží na rozsahu mimořádné události a jejím charakteru.

Jiná situace nastává v případě, kdy se evakuovaná osoba evakuovat nechce. Zejména se jedná o osoby s určitými typy mentálního postižení, například osoby trpící autismem, které jsou velmi náchylné na změny zaběhnutých režimů. Takové případy se však příliš často nestávají, lidé se většinou evakuovat nechají bez problémů. Nicméně když už takový případ nastane, tak neexistuje žádná opora v zákoně, která by přikázala někomu opustit obydlí, pokud nehrozí bezprostřední nebezpečí. Osoba, která se odmítne z jakéhokoli důvodu evakuovat tak podepíše dokument, který nápadně připomíná tak zvaný „reverz“, který známe ze zdravotnických zařízení. Nic jiného se dělat nedá.

Pro komunikaci s hendikepovanými osobami vytvořil HZS Pardubického kraje systém, do kterého mohou sluchově nebo hlasově hendikepovaní občané zaregistrovat své mobilní telefonní číslo. Po provedení registrace bude telefonní číslo zaevidováno. Od té chvíle budou na mobilní telefon zasílány SMS zprávy od orgánů HZS v případě hrozícího nebo již existujícího nebezpečí vzniku mimořádné události a také bude možné se v tísní spojit formou SMS zpráv s operačním střediskem. [17]

Nyní existuje již i možnost příjmu takzvané tísňové textové SMS zprávy z mobilního telefonu přímo do programového vybavení Krajského operačního střediska Hasičského záchranného sboru. Tísňové volání ve formě textové zprávy přijde na operační středisko Hasičského záchranného sboru Pardubického kraje. SMS bude přijata přímo do aplikace Spojář. Sloužící směna tísňové volání přijme a okamžitě zpracuje. Podle uvedených informací v SMS (adresa místa události, co se stalo, komu, rozsah, a podobně) operační důstojník vyšle potřebné síly na místo události nebo uvědomí o vzniklé události ostatní ze základních složek záchranného systému. [16]

8.2 Ostatní subjekty

Mezi další subjekty, které se touto problematikou zabývají, můžeme zařadit například Městskou policii a správní úřady. Nemalou roli v této oblasti hraje také preventivně výchovná činnost, která se zaměřuje na způsob chování hendikepovaných při mimořádných událostech. Příkladem takové činnosti v Pardubickém kraji je Projekt Míček.

8.2.1 Projekt Míček

Projekt Míček byl vytvořen jako preventivně výchovná činnost pro hendikepované občany a podporuje společenskou pomoc osobám se sníženou schopností pohybu a orientace. Projekt se zaměřil na mentálně hendikepované spoluobčany a pokusil se jim vštípit, jak se zachovat v různých životních situacích, které je mohou běžně potkat, a to zejména při pohybu v silničním prostoru. Účastníci si tak například osvojili znalost telefonních čísel tísňového volání, na která se mohou v případě ohrožení obrátit a informace, které operátorům linek během hovoru sdělit. Projekt byl rozdělen do dvou dnů. První den sloužil především jako teoretický výklad a společné hledání řešení chování v různých případech. Druhý den se pak věnoval praktickému uplatnění nabitých znalostí v simulovaných situacích.

8.2.2 Městská policie

V Hradci Králové byla v roce 2006 založena speciální linka pro neslyšící a nemluvící spoluobčany, kterou provozuje Městská policie. Linka není prioritně určena jen pro volání v tísni, kdy je ohrožen život, nebo hrozí větší škoda na majetku, ale také jako možnost neslyšícího nebo nemluvícího člověka, obrátit se na městskou policii s žádostí o pomoc, radu či informaci. Královéhradecká Městská policie má kromě linky pro přijímání textových zpráv zavedenou také faxovou linku. Ročně operační středisko přijme kolem pěti zpráv. [41]

Městská policie Pardubice podobnou linku zavedenou nemá a jedinou formou textové komunikace sluchově či hlasově postižených osob se stálou službou Městské policie Pardubice, je možná pouze prostřednictvím e-mailové adresy operacni@mppardubice.cz.

V rámci preventivní činnosti vytvořila městská policie Pardubice bezplatný projekt „Signál v tísni“, který je určen především pro osaměle žijící seniory a dlouhodobě nemocné osoby, u nichž hrozí nebezpečí náhlého vzniku situace ohrožující zdraví nebo dokonce život postiženého.

„Princip systému „Signál v tísni“ spočívá v tom, že k telefonnímu přístroji osoby, připojené k systému, je zapojen speciální přístroj, který je ovládán malým dálkovým ovladačem. Není nutností vlastnit telefonní linku na pevné připojení. Služba může být poskytována i prostřednictvím bezdrátového připojení přes GSM (globální systém pro mobilní komunikaci). Přístroj je technikem naprogramován tak, že stlačením tlačítka dálkového ovladače (pager), které nosí uživatel stále při sobě, je na vzdálenost 30 až 50 m aktivován a automaticky se spojí s operačním střediskem Městské policie Pardubice. Stálá služba tohoto střediska přijme tísňový signál na pult centralizované ochrany, kde jsou bezpečně uloženy osobní a zdravotní údaje o osobě, která systém používá. Po přijetí tísňového signálu se operační středisko ihned spojí s výjezdovou hlídkou, která vyjíždí na místo, kde ze zamykatelné schránky vybere klíče od objektu. Na místě zhodnotí strážníci situaci a stav postižené osoby a v případě, že nejsou schopni situaci řešit sami, přivolají rychlou záchrannou službu. V případě hospitalizace osoby strážník zabezpečí vchod do bytu a oznámí událost blízké nebo jiné osobě, určené uživatelem.“ [39]

Nicméně tento projekt má své kapacity a ty již byly vyčerpány. V tuto dobu je k systému připojeno sedmdesát občanů a o další zájemce není nouze, avšak rozšíření služby není v dohledné době z pohledu kapacity možné. Signál v tísni umožňuje zaregistrovaným osobám, zavolat si pomoc v kteroukoli denní i noční hodinu, avšak pardubická městská policie může takto využít pouze jednu hlídku, která se ale společně se Signálem v tísni musí věnovat i všem ostatním povinnostem strážníků. V okamžiku stisknutí tlačítka se na operačním středisku městské policie rozsvítí upozornění na konkrétní adresu a přijde informační SMS zpráva. Operační důstojník ve službě pak vysílá na místo výjezdovou hlídku, která vždy vychází z toho, že jde o ohrožení zdraví nebo života člověka a nemůže tedy reagovat na další úkoly náležící do kompetence městské policie. [38]

V případě evakuace, je úlohou městské policie především zajistit zákaz vstupu do ohrožené lokality, osobní informovanost, kontrolu objektů a monitorování celé evakuované

oblasti k udržení veřejného pořádku. Případnou pomoc při evakuaci hendikepovaných může Městská policie poskytnout například na základě žádosti krizového štábu nebo velitele zásahu. Nouzové přežití Městská policie sama o sobě neřeší, vždy postupuje v souladu s Oddělením krizového řízení magistrátu města Pardubic.

8.2.3 Mobilní operátoři

Než byly zavedeny krátké textové zprávy, byly osoby se sluchovým či hlasovým postižením odkázány na pomoc slyšící a mluvící osoby. V době zavádění mobilních sítí jako veřejné telekomunikační sítě se však dostaly krátké textové zprávy do oblíbenosti. [11]

V roce 1997 se společnost Telefónica O2 rozhodla založit speciální asistenční službu Hovor pro neslyšící. Jedná se o nepřetržitou nonstop linku, přes kterou mohou neslyšící komunikovat pomocí SMS odeslané na mobilní číslo 722 147 147 nebo e-mailové adresy neslysici@o2.com. Speciálně vyškolení operátoři fungují jako tlumočníci a pomáhají neslyšícím a nedoslýchavým komunikovat se slyšícími osobami.

Stejně tak může operátor tlumočit informace směrem k neslyšícím. V takovém případě mu obsah konverzace přepíše a pošle vybranou formou. Pro komunikaci s operátory slouží tato tři čísla:

- pro spojení slyšícího a neslyšícího slouží číslo 800 142 142
- pro zákazníky vlastní psací telefon využívají číslo 800 143 143
- pro komunikaci pomocí klasického faxu slouží číslo 800 147 147

Mezi nejčastější sice patří komunikace s institucemi a úřady, lékaři, objednávání zboží nebo soukromá komunikace s rodinou a přáteli a využití při mimořádné události by bylo zdlouhavější a složitější, avšak není nemožné. [66]

8.2.4 Magistrát města Pardubic a Magistrát města Hradec Králové

Do roku 2012 byl součástí magistrátu města i Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, který měl mimo jiné na starost rozhodování o peněžitých dávkách pro osoby se zdravotním postižením a o průkazu osoby se zdravotním postižením. Magistrát města tedy vlastnil databázi osob se zdravotním postižením a například magistrát města Pardubic propojil databázi obyvatel celého území obce s rozšířenou působností (dále jen ORP) s databází osob, kterým byly poskytovány sociální dávky, tedy také osobám zdravotně postiženým. V registru osob tak bylo uvedeno jméno a datum narození občana i s poznámkou o typu a závažnosti

zdravotního omezení. O tuto databázi však ORP přišla vlivem legislativních změn v oblasti vyplácení sociálních dávek, které změnou v zákoně 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, přešlo do kompetencí úřadu práce.

O využívání některého ze systémů hromadného rozesílání SMS zpráv se v Pardubicích již několikrát diskutovalo, avšak zájem občanů o tento nadstandardní způsob varování, není velký. V konkrétních případech, kdy se dá očekávat nebezpečí dopředu, se tuto situaci snaží řešit individuálně. V nynější době například probíhají v Pardubicích přestavby silnic u rafinérie Paramo, kde hrozí nález nevybuchlých leteckým pum. Magistrát nabídl organizacím shromažďující hendikepované občany možnost okamžitého varování pomocí SMS zpráv. V případě nálezu nevybuchlé munice a nutnosti pozastavení dopravy či dokonce evakuace obyvatelstva, obdrží organizace textovou zprávu, kterou bude moci dále rozeslat svým klientům podle jejich potřeb. Z dvaceti oslovených organizací tuto nabídku využilo pouze šest. Magistrát se snaží tuto situaci dostat i do podvědomí veřejnosti a medializovat ji například pomocí informací na webových stránkách nebo radničního zpravodaje, který dostávají všichni občané do poštovních schránek zdarma. Občané Pardubic dokonce dostali nabídku, že pokud někdo potřebuje v této souvislosti nějakou speciální péči, aby se na magistrát obrátil. Nicméně na pracovníky magistrátu se takto obrátilo pouze sedm občanů.

Možným způsobem šíření informace o možnosti registrace u složek IZS jsou městské tiskoviny. Například v Pardubicích je každý výtisk Radničního zpravodaje vhazován do každé poštovní schránky občanů zcela zdarma, nicméně jak již zkušenosti s informováním obyvatel ukázaly, ne každý tyto tiskoviny čte.

Počátkem roku 2012 se začal věnovat otázce varování a evakuace hendikepovaných i magistrát města Hradec Králové. Na konci roku 2011 magistrát nabídl osobám, které vlastnily průkazy zdravotně postižených osob (dále jen ZTP), dobrovolnou registraci pro účely vhodného způsobu varování a informování před mimořádnou událostí a pro účely zabezpečení evakuace osob, které ohrožují následky mimořádných událostí a s provedením vlastní evakuace by potřebovaly osobní pomoc záchranných složek. Všem osobám vlastním průkaz ZTP byl zaslán dopis s formulářem pro vyplnění v případě zájmu o speciální způsob informování a evakuace. Tato nabídka byla zaslána zhruba 8000 občanům, přičemž zájem o registraci projevilo více jak 400 osob. Formuláře byly též poskytnuty občanským sdružením, kde se hendikepovaní občané organizují a byly poskytnuty i na Úřad práce ČR – Krajskou pobočku v Hradci Králové. Lze se jen domýšlet, z jakých důvodů byl tak nízký

zájem ze strany hendikepovaných občanů – strach ze zneužití citlivých osobních údajů, nedůvěra ve státní orgány, nebo pouze jen nezájem apod.

Ve formuláři byla nabídnuta jednak možnost individuálního varování a informování při mimořádné události pro osoby, které nejsou schopny vnímat standardní výstražná zařízení, a jednak možnost individuální pomoci záchranných složek pro osoby, které jsou sice schopny vnímat klasickou výstražnou signalizaci, ale v důsledku svého postižení nejsou schopny bez cizí pomoci ohrožený prostor opustit. Vznikla tak databáze osob, ve které je uvedeno jméno, adresa, kontakt, zdravotní stav a zvláštní požadavky osoby se speciálními potřebami pro případ informování o vzniku mimořádné události a případně nutné asistenci záchranných složek dané osobě při evakuaci. Uvedená databáze byla magistrátem poskytnuta základním složkám IZS, Územnímu odboru Krajského ředitelství policie Královéhradeckého kraje, HZS Královéhradeckého kraje a ZZS Královéhradeckého kraje. Jednotlivé složky IZS mají možnost tuto databázi využívat v on-line formě prostřednictvím vzdáleného přístupu k databázi města pomocí protokolu http i v off-line formě datového souboru, který si jednotlivé složky IZS mohou integrovat do vlastních informačních systémů.

Systém pro vyrozumění hendikepovaných občanů z uvedené databáze ze správního obvodu ORP Hradec Králové je umístěn na Krajském operačním středisku HZS Královéhradeckého kraje. Rozesílání zpráv zajišťuje operační důstojník. Databáze má největší význam pro HZS, který by případně prováděl objektovou evakuaci (např. rodinného domu, panelového domu apod.). Problémem individuálního informování osob jsou však technické možnosti. Systém zvládne v daný okamžik rozeslat pouze omezené množství zpráv a informování 400 lidí by tak trvalo přibližně hodinu. Rozšíření kapacity vysílacího zařízení však naráží na finanční možnosti magistrátu a HZS Královéhradeckého kraje. Dalším momentem je i to, že uvedená databáze se postupem času nerozšiřuje a se značnými problémy se magistrát setkává při její aktualizaci.

Zákon o zaměstnanosti udává krajským pobočkám Úřadu práce povinnost vedení evidence osob se zdravotním postižením pro účely začlenění a setrvání osob se speciálními potřebami na trhu práce a pro statistické účely. Dále od 1. ledna 2012 zákon č. 329/2011 Sb. o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, přiznává krajským pobočkám Úřadu práce rozhodování o peněžitých dávkách pro osoby se zdravotním postižením a o průkazu osoby se zdravotním postižením. Úřad práce tedy disponuje nejrozsáhlejší evidencí osob se zdravotním postižením a nabízí se tak jako ideální způsob šíření formulářů k evidenci u složek IZS a případně i aktualizace údajů osob registrovaných u složek IZS. Je ale nutno

vnímat i problém, že na Úřadech práce nejsou evidováni všichni hendikepovaní občané, ale jen ti, kterým se přiznávají sociální dávky nebo ti, kterým byl přidělen průkaz ZTP.

9 NÁRODNÍ RADA SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

V roce 2007 se začal v Praze realizovat projekt Národní rady osob se zdravotním postižením, díky němuž měla vzniknout aktualizovaná centrální evidence osob se speciálními potřebami, která by v případě nebezpečí poskytla složkám IZS potřebné informace o bydlišti, zdravotním stavu, potřebách a stupni závislosti na pomoci jiné osoby, apod. Tedy informace, které by v případě nenadálé události mohly pomoci členům IZS respektovat specifickou postihu a přizpůsobit tak způsob zacházení a komunikace individuálním potřebám. [12]

Posláním tohoto pilotního projektu je začlenění osob se zdravotním postižením do společnosti, aby měly v oblastech záchraňování stejné příležitosti jako osoby bez postižení.

Pro tento projekt byla stanovena kritéria pro rozhodnutí o přijetí do registru pro každou skupinu nositelů určitého druhu postižení. Byla jimi ztráta nebo snížená schopnost pohybu, orientace, komunikace a rozumového hodnocení, jež způsobí, že člověk bez pomoci druhé osoby nemůže uniknout z místa nebezpečí.

Pro přijetí do registru byl tedy indikován rámcově ten, kdo:

- není pohyblivý a sám se nedostane z bytu, nebo dokonce ani z lůžka;
- má natolik sníženou pohyblivost, že se sám nedostane z domu (po schodech);
- není schopen se orientovat zrakem, a nedokáže se tudíž bez pomoci pohybovat v nestandardních podmínkách ani doma;
- má natolik sníženou schopnost orientovat se zrakem, že mimo známé prostředí (byt, dům) není schopen se pohybovat sám;
- má potíže se sluchem, a proto neuslyší, že se něco děje, ani žádné signály a pokyny;
- má natolik sníženou schopnost slyšet, že se bez tlumočnicka nedomluví;
- má natolik sníženou rozumovou schopnost, že bez dohledu nedovede jednat tak, aby to vedlo k záchraně,
- má natolik sníženou schopnost hodnocení situace, že bez pomoci druhé osoby jedná neadekvátně;
- má sklony k neadekvátnímu jednání (panika, netečnost), když nastane neobvyklá situace;

Každý registrovaný by obdržel "Průkaz SOS" - nápadnou kartičku kterou by zdravotně postižený mohl nosit stále při sobě. Tento průkaz by obsahoval vše, co by měl záchránce, ať už profesionální záchranář či náhodný záchránce, vědět v případě, že se něco stane a zaregistrovaný občan to nebude schopen sám sdělit.

Pro záchranáře by pak byl k dispozici přehled všech postižení a omezení dotyčné osoby, tvořící tak potřebu zvláštního zacházení při záchraně a evakuaci. Při mimořádné události by tak zasahující složky byly informovány o tom, že se v daném objektu nachází osoba, která vyžaduje zvláštní zacházení, například je tělesně postižený ležící a je nutné se vyvarovat pohybům nebezpečným pro páteř, a proto bude nutné jej evakuovat i s lůžkem, nebo se může v objektu nacházet mentálně postižený s rizikem agresivní reakce, nebo může jít o diabetika, u něhož by poškození kůže od popruhů nebo lana při manipulaci mohlo mít dalekosáhlé následky. [3]

Registr IZS měl za úkol i péči o osoby se zdravotním postižením po nebezpečné události. Jednalo se např. o evakuaci člověka se zdravotním postižením, kde bude po přechodnou dobu pobývat, v případě, že by se nemohl vrátit zpět do svého bytu, jakou blízkou osobu kontaktovat a informovat o tom, kde se daná osoba nachází. [12]

Součástí registrování byla snaha o teoretické řešení možných událostí tak, jak by to možné v konkrétních podmínkách daného občana. Zohledňoval se zdravotní stav, schopnosti, dovednosti, osobnostní charakteristiky, rodinné poměry, sociální zázemí, podmínky v bytě, v domě i v blízkém okolí atp. Registr by tedy sloužil nejen jako zdroj informací pro složky IZS ale i samotným osobám se zdravotním postižením by poskytl informace o zásadách, které mají dodržovat jako prevenci i případně i při akutním nebezpečí.

Na tento pilotní projekt měl navázat vzdělávací program. Ve kterém by se osoby se zdravotním omezením staly lektory a vyučovaly by členy složek IZS v tom, jak odpovídajícím způsobem zacházet s osobami s různými druhy zdravotního postižení.

O evidenci v Registru pro použití v IZS navzdory veškeré snaze nebyl v průběhu projektu u osob se zdravotním postižením zdaleka takový zájem, jak se očekávalo. A to navzdory veškeré publicitě, systému, který zjednodušuje administrativu na nejmenší možné minimum, ochotě registrátorů přiblížit se zájemcům prostorově i mentálně a možnosti bezplatné registrace, narazil projekt na nedostatečný zájem ze strany osob se zdravotním omezením, což mohlo být způsobeno například nedostatečnou informovaností o zásadnosti problému. [12]

Přesto, že možnost registrace byla poskytnuta zcela bezplatně, projekt narazil na nedostatečný zájem ze strany osob se zdravotním omezením, což mohlo být způsobeno například nedostatečnou informovaností o zásadnosti problému. [31]

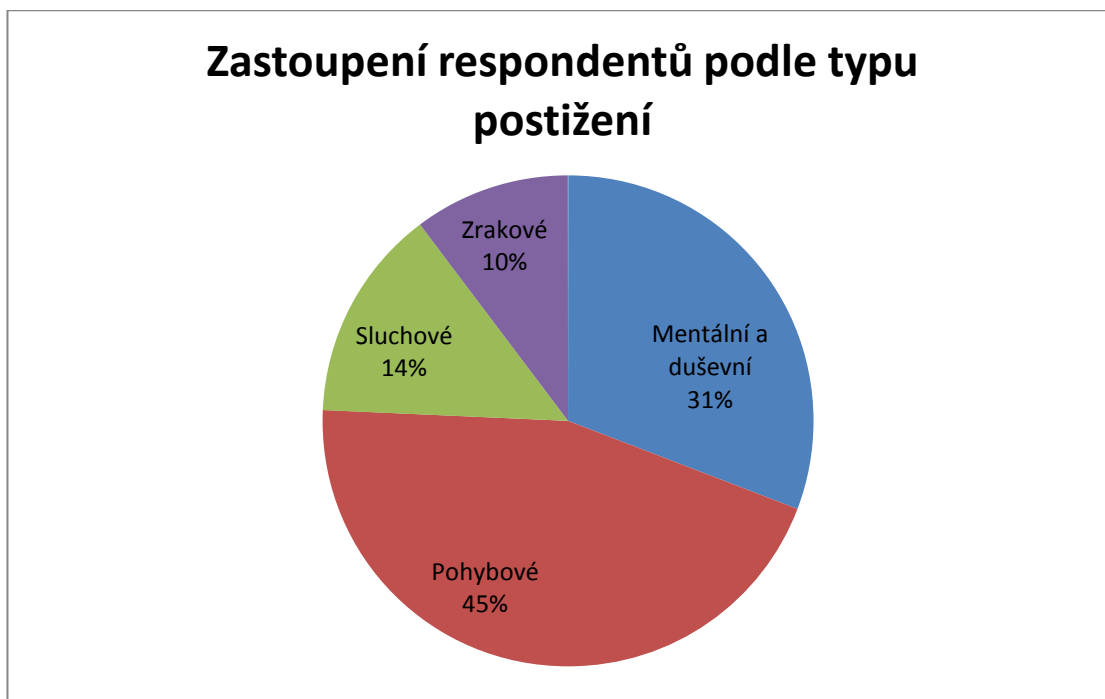
10 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Následující část práce se věnuje průzkumu využívaných způsobů varování a informování, tísňového volání a potřebám pomoci hendikepovaných občanů při evakuaci. Průzkum byl proveden kvantitativní metodou za použití techniky dotazníků. Pro výzkumné šetření byl vyhotoven dotazník, který analyzuje konkrétní možnosti a problémy, s nimiž se při mimořádných událostech setkávají lidé s postižením. Pro dotazníkové šetření jsem oslovila známé, několik osobních asistentů hendikepovaných osob a několik organizací, které sdružují hendikepované občany. Konkrétně jsem oslovila Svaz tělesně postižených, Domov Nalžovice, Stéblo o.s., Alka, o.p.s., Charita Příbram a Křižovatka handicap centrum o.p.s. Dotazník jsem také umístila v online verzi na internet prostřednictvím Survio.com.

Dotazník vyplnilo celkem 107 respondentů s různým typem postižení, jejichž procentní zastoupení znázorňuje obrázek č. 8.

Pro potřeby záchranářů a provádění technických záchranných akcí je potřeba rozdělit osoby podle jejich schopností. Pokud hoří v domě, kde bydlí vozíčkář, slepec nebo člověk s vážným postižením sluchu, může být pro záchranáře problém jej zachránit. Jako nejdůležitější schopnosti zachraňovaných se dá označit tedy schopnost rozumět ústním pokynům záchranářů a schopnost samostatného pohybu. Člověk s poruchou sluchu nemusí vůbec o hrozícím nebezpečí vědět, pro zrakově či pohybově hendikepované osoby může být problém se například dostat z hořícího domu a u osob s poruchou sluchu, řeči nebo osob mentálně postižených narážíme na omezené možnosti komunikace. [44]

Proto jsem rozdělila respondenty do čtyř skupin, a to na osoby s pohybovým postižením, zrakovým postižením, sluchovým postižením a mentálním a duševním postižením. Mentální a duševní postižení jsem v dotazníkovém šetření spojila, jelikož při mimořádných událostech představují obdobnou překážku, a to především ve schopnosti vyhodnotit nebezpečí a způsobu zachování se při mimořádné události. Dotazníkového šetření se zúčastnili také čtyři respondenti s kombinovaným postižením. U některých otázek bylo v dotazníku možné uvádět více odpovědí.

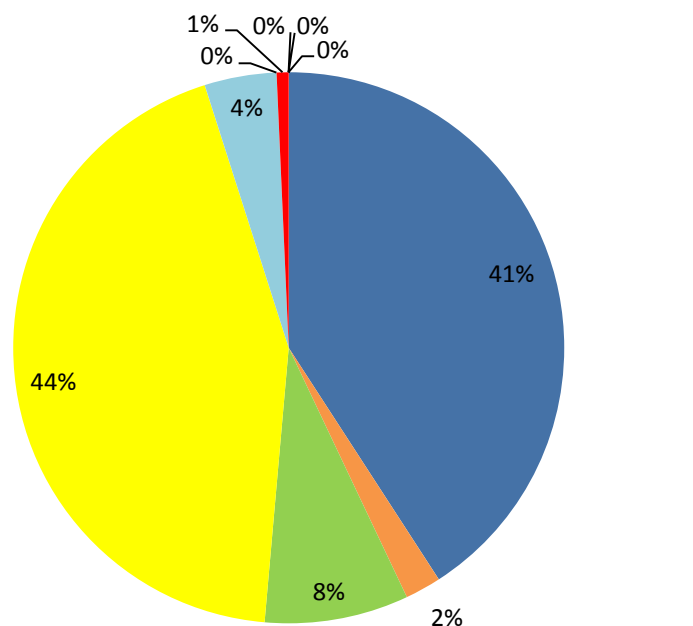


Obrázek 8: Graf znázorňující zastoupení dotazovaných podle typu postižení

Zdroj: [vlastní]

V první otázce dotazníku jsem se respondentů ptala, jakým způsobem se dozví o vzniku mimořádné události a případné nutnosti se evakuovat. Nejčastějším způsobem, který ovlivnilo odpovědi především sluchově, mentálně a duševně postižených lidí, byla informace od blízkých osob, například členů rodiny, sousedů nebo známých. Tento způsob informování využívá 44 % respondentů. Druhým nejčetnějším způsobem (41 %) pak jsou varovné signály, v některých případech doplněné o informace z obecních rozhlasů, případně rádia či televize. Viz obrázek č. 9.

Způsob získání informace o mimořádné události a nutnosti evakuace



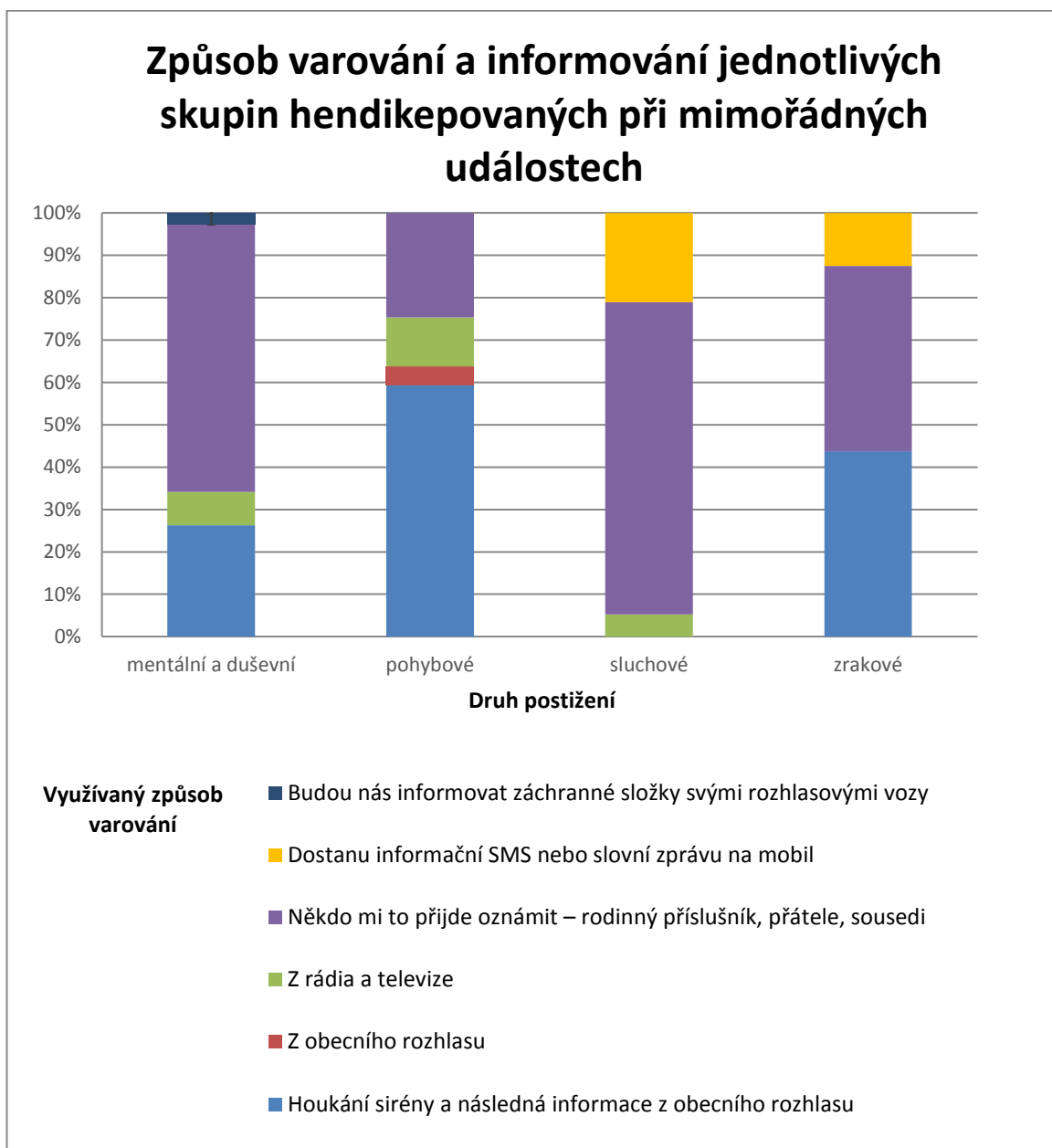
- Houkání sirény a následná informace z obecního rozhlasu
- Z obecního rozhlasu
- Z rádia a televize
- Někdo mi to přijde oznámit – rodinný příslušník, přátelé, sousedi
- Dostanu informační SMS nebo slovní zprávu na mobil
- Přijde mi zpráva faxem
- Budou nás informovat záchranné složky svými rozhlasovými vozy
- Dozvíím se to v městské hromadné dopravě
- Z vylepené informace na plakátovacích stěnách
- Jiným způsobem

Obrázek 9: Graf znázorňující získání informací hendikepovaných lidí o hrozícím nebezpečí

Zdroj: [vlastní]

Následující obrázek č. 10 ukazuje využívaný způsob varování před mimořádnými událostmi a způsob předání verbální informace o charakteru nebezpečí a případné nutnosti evakuace podle typu postižení. U všech skupin hendikepovaných se vyskytuje informování blízkými osobami, přičemž nejčastěji se na tento způsob spoléhají osoby s mentálním, duševním a sluchovým postižením. Druhým nejčastějším způsobem je varování pomocí sirén a následná informace z obecního rozhlasu. Tato varianta je nejčteněji zastoupena u osob

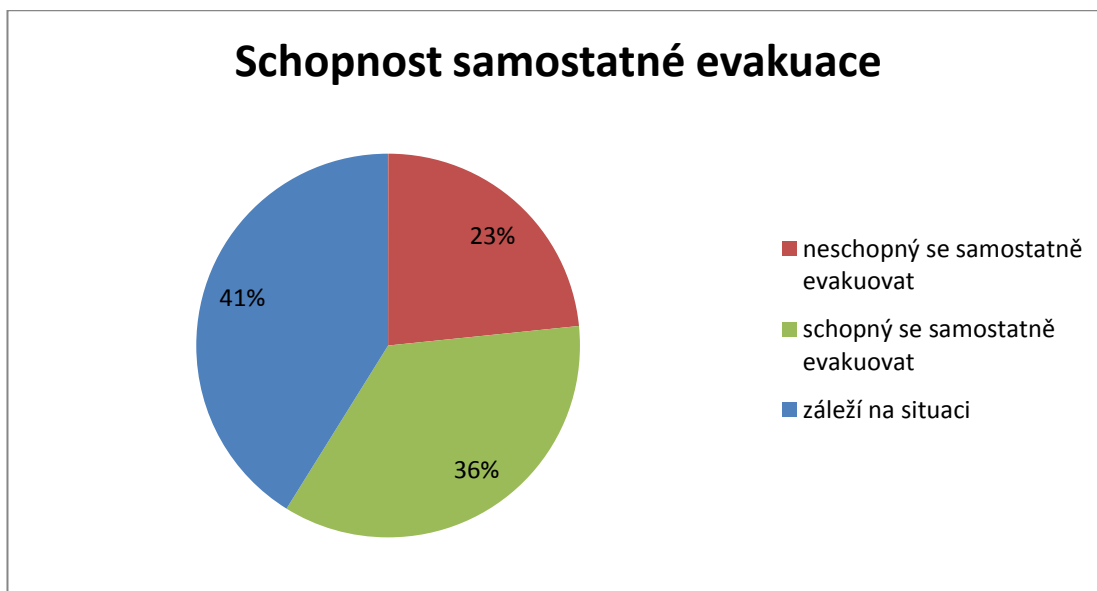
s pohybovým a zrakovým hendikepem, ale ani u osob s mentálním a duševním postižením, není výjimkou.



Obrázek 10: Graf znázorňující využívané způsoby hendikepovaných osob k získání informací o hrozícím nebezpečí podle typu postižení

Zdroj: [vlastní]

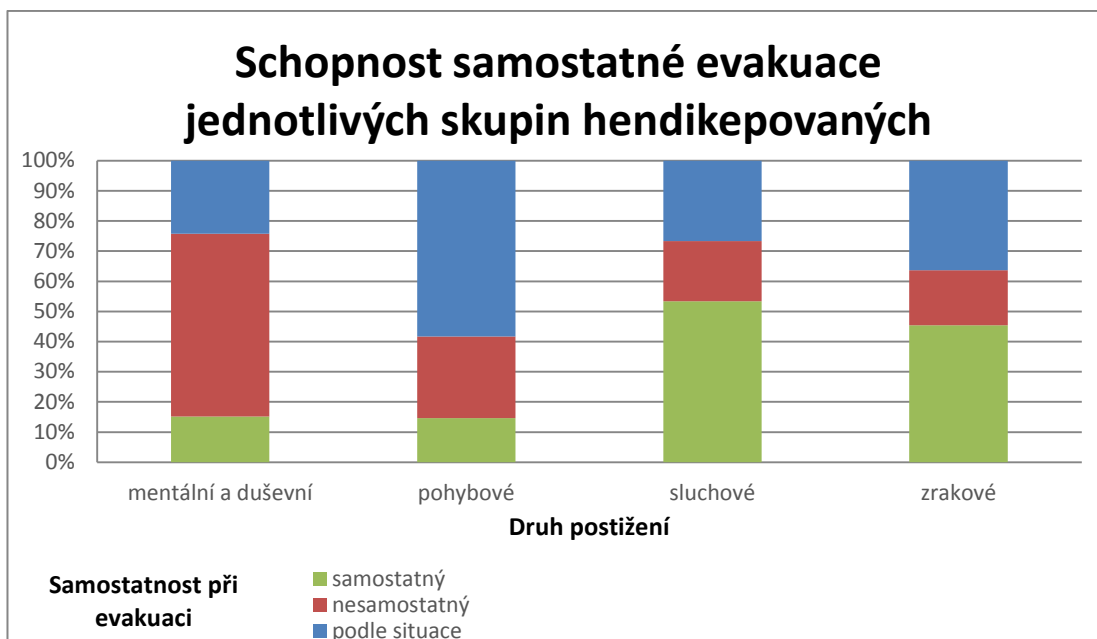
Druhá otázka dotazníku směřovala ke schopnosti samostatně se evakuovat z ohroženého prostoru. Z odpovědí vyplývá, že 23 % dotazovaných by mělo se samostatným opuštěním ohroženého prostoru problémy, viz obrázek č. 11.



Obrázek 11: Graf znázorňující schopnost hendikepovaných samostatně se evakuovat

Zdroj: [vlastní]

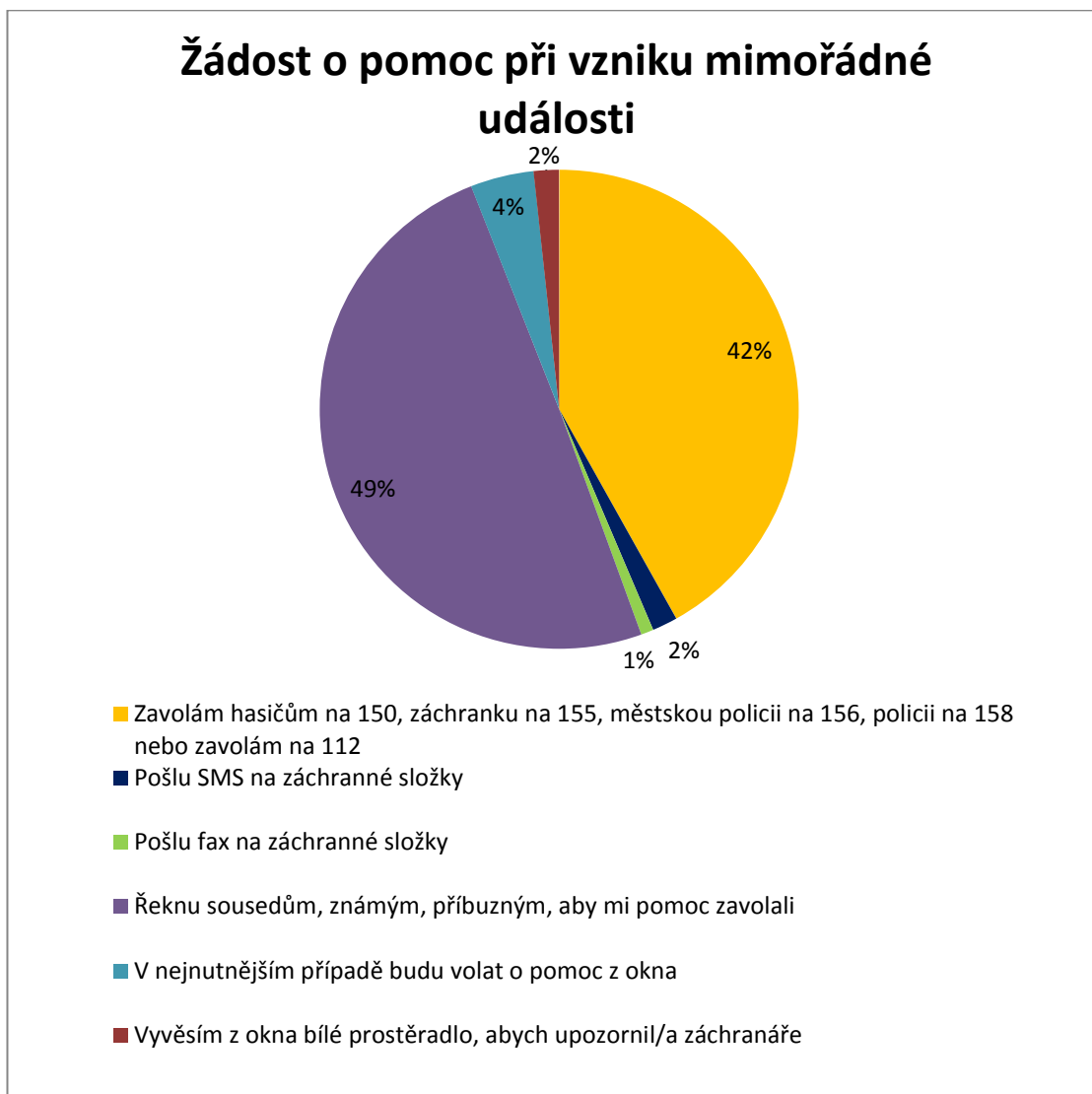
Jak ukazuje obrázek č. 12, zastoupení respondentů s potřebou asistence při evakuaci, je převážně z řad mentálně, duševně postižených občanů, nicméně v případě většiny mentálně a duševně hendikepovaných je potřeba přítomnost blízké osoby a přítomnost záchranáře by byla naopak nežádoucí. Více než třetina respondentů, zejména ze skupiny pohybově hendikepovaných pak uvedla, že schopnost samostatné evakuace z ohrožené oblasti záleží především na druhu mimořádné události.



Obrázek 12: Graf znázorňující samostatnost hendikepovaných při evakuaci, podle typu postižení

Zdroj: [vlastní]

Třetí otázka směřovala na tísňové volání. Jakým způsobem respondenti požádají o pomoc v případě hrozícího nebezpečí? Zásadními položkami zde je volání klasických tísňových čísel záchranných složek (42 %) a pomoc blízkých osob z řad rodiny, sousedů či známých, na kterou spoléhá skoro polovina dotazovaných (49 %). Ostatní způsoby jsou zastoupeny jen velmi malým podílem, viz obrázek č. 13.

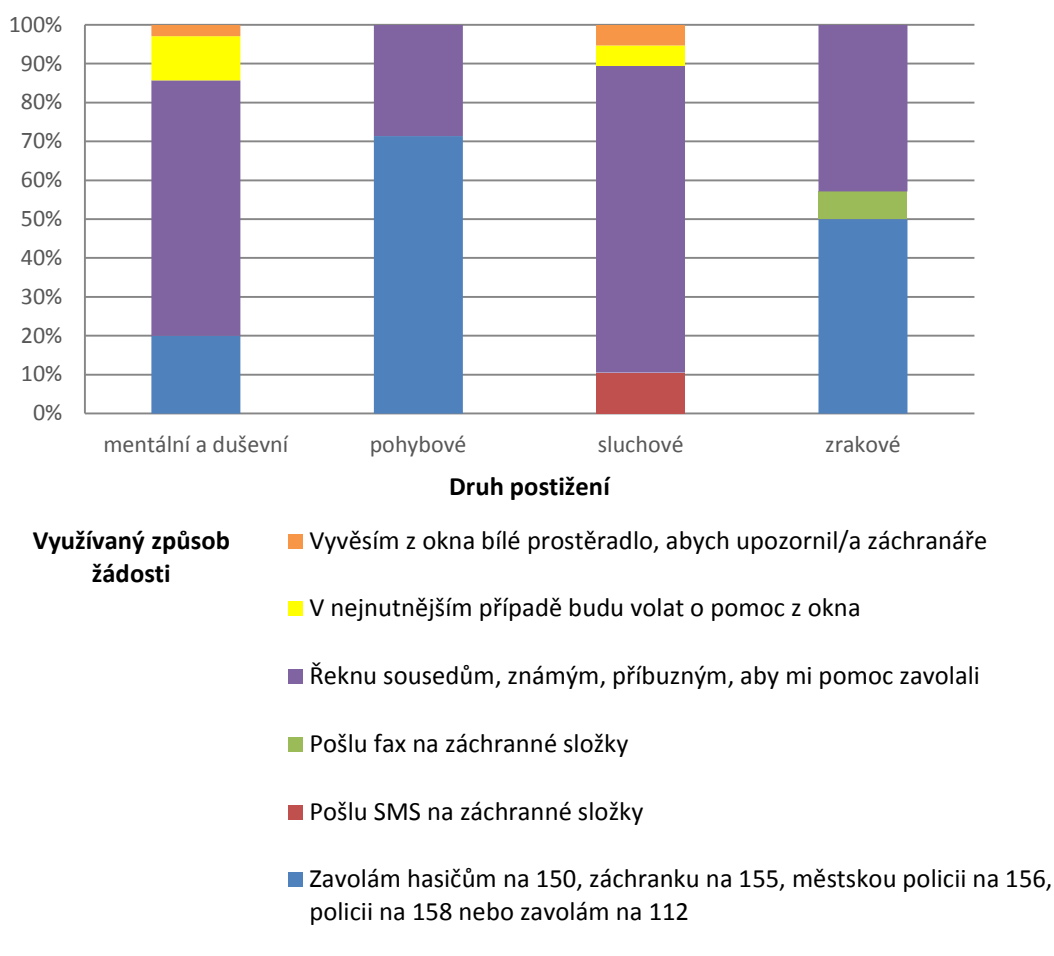


Obrázek 13: Graf znázorňující způsob žádosti hendikepovaných o pomoc při mimořádné události

Zdroj [vlastní]

Především pro sluchově a mentálně postižené občany je preferovaný způsob volání o pomoc prostřednictvím blízkých osob. Ale také z řad zrakově hendikepovaných, spoléhá velká část dotazovaných právě na tuto variantu. Volání na klasická čísla tísňových linek využívá nejčastěji skupina pohybově a zrakově postižených, viz obrázek č. 14.

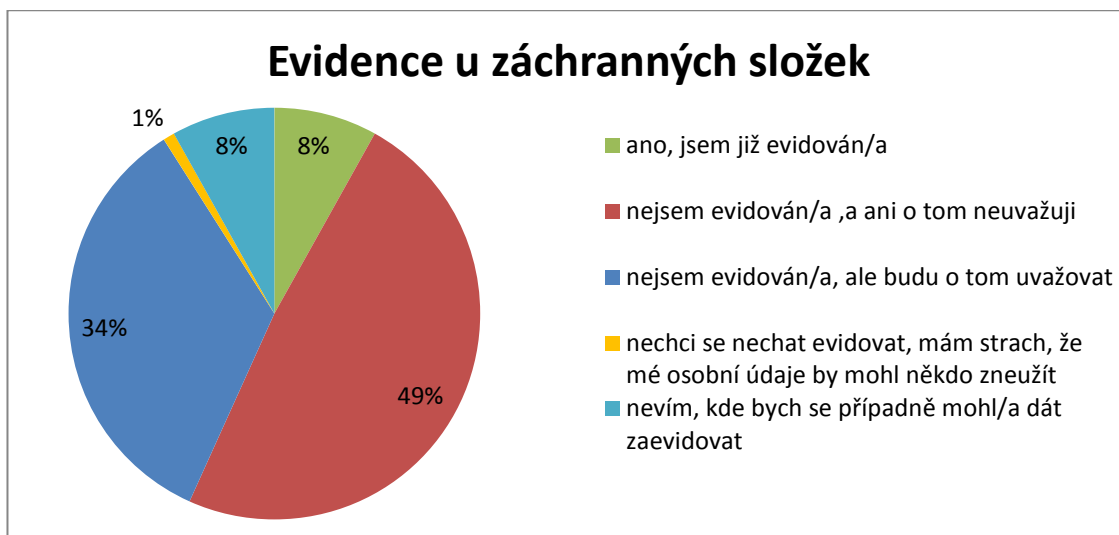
Způsob žádosti o pomoc při mimořádné události podle jednotlivých skupin hendikepovaných



Obrázek 14: Graf znázorňující způsob žádosti o pomoc hendikepovaných při mimořádných událostech, podle typu postižení

Zdroj [vlastní]

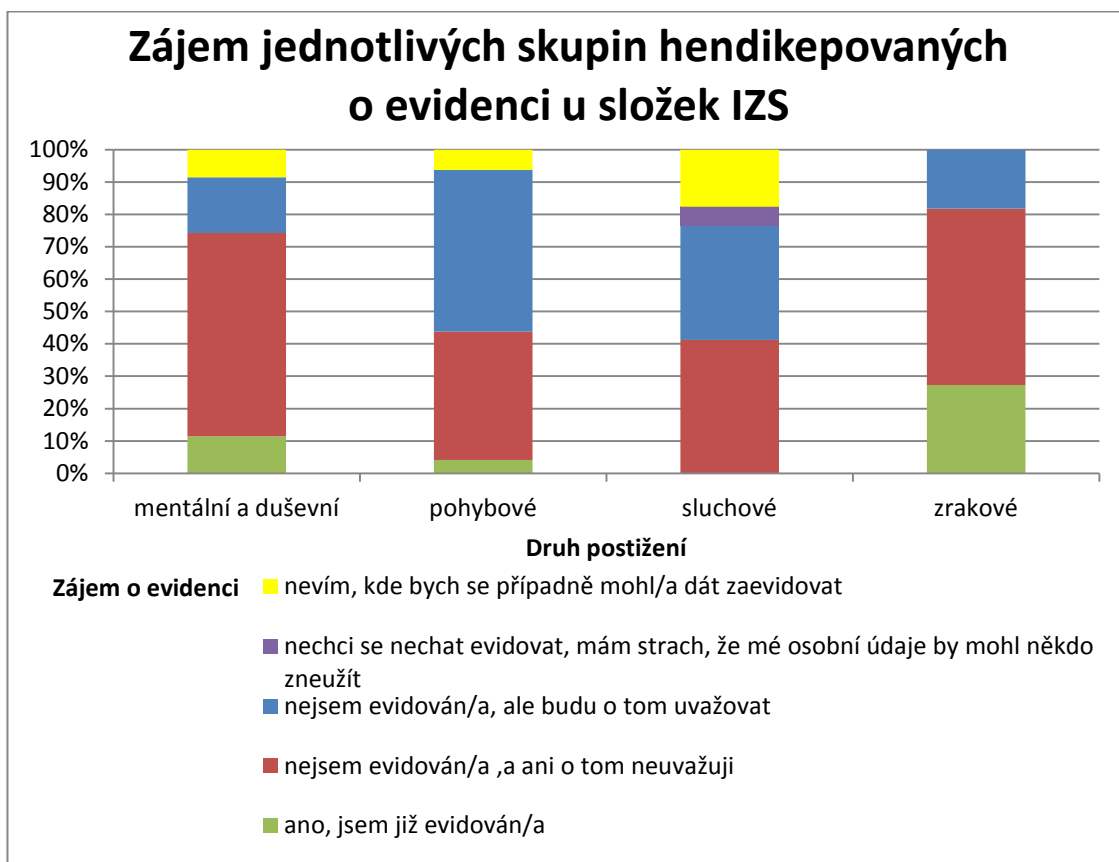
Dalším zjišťovaným faktorem bylo, jestli jsou respondenti zaregistrováni u některé ze složek IZS a jestli by o registraci měli zájem. Jak znázorňuje obrázek č. 15, více než tři čtvrtiny dotazovaných u záchranných složek evidované nejsou a převážná většina z nich o evidenci pro účely individuálního způsobu varování, případně pomoci záchranných složek při evakuaci, ani zájem nemá.



Obrázek 15: Graf znázorňující zájem hendikepovaných o evidenci u složek IZS

Zdroj [vlastní]

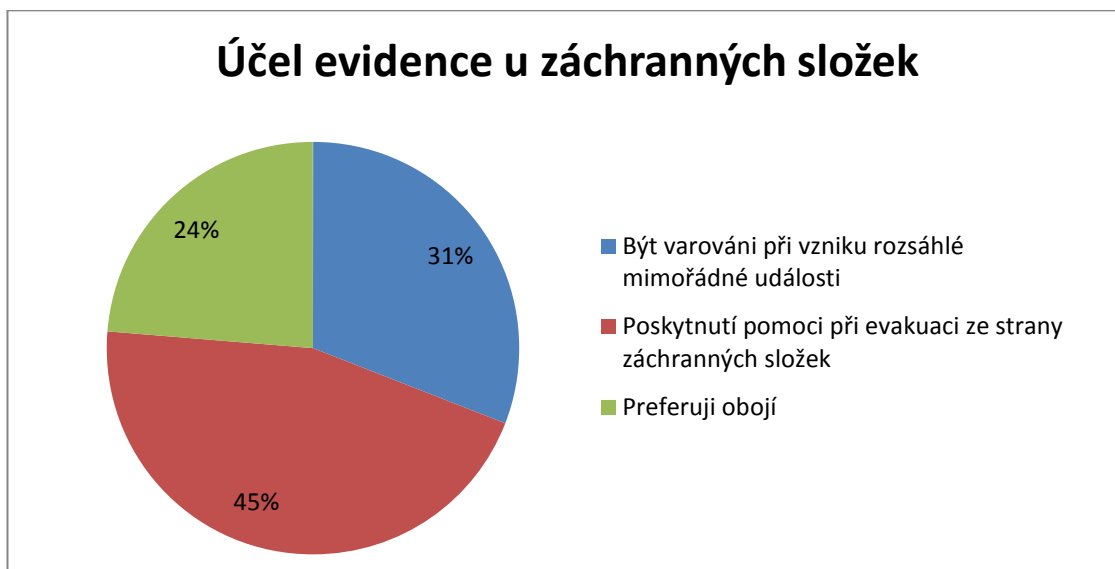
Obrázek č. 16 pak znázorňuje zájem hendikepovaných o registraci u záchranných složek podle jednotlivých typů postižení. Se sluchovým postižením zatím nikdo z dotazovaných není u složek IZS registrovaný, ale nemalá část z nich o evidenci uvažuje. Nejmenší zájem o evidenci mají osoby s mentálním a zrakovým postižením.



Obrázek 16: Graf znázorňující zájem hendikepovaných o registraci u složek IZS, podle typu postižení

Zdroj [vlastní]

Obrázek č. 17 znázorňuje, z jakého důvodu by měli respondenti případně zájem se nechat evidovat u záchranných složek. Jako nejčastější důvod, volili dotazovaní individuální pomoc záchranářů při evakuaci (76 %), z nichž 24 % by uvítalo také individuální způsob varování. Variantu pouhého individuálního způsobu informování o hrozícím nebezpečí volilo 24 % dotazovaných.



Obrázek 17: Graf znázorňující případný důvod zájmu hendikepovaných o evidenci u složek IZS

Zdroj [vlastní]

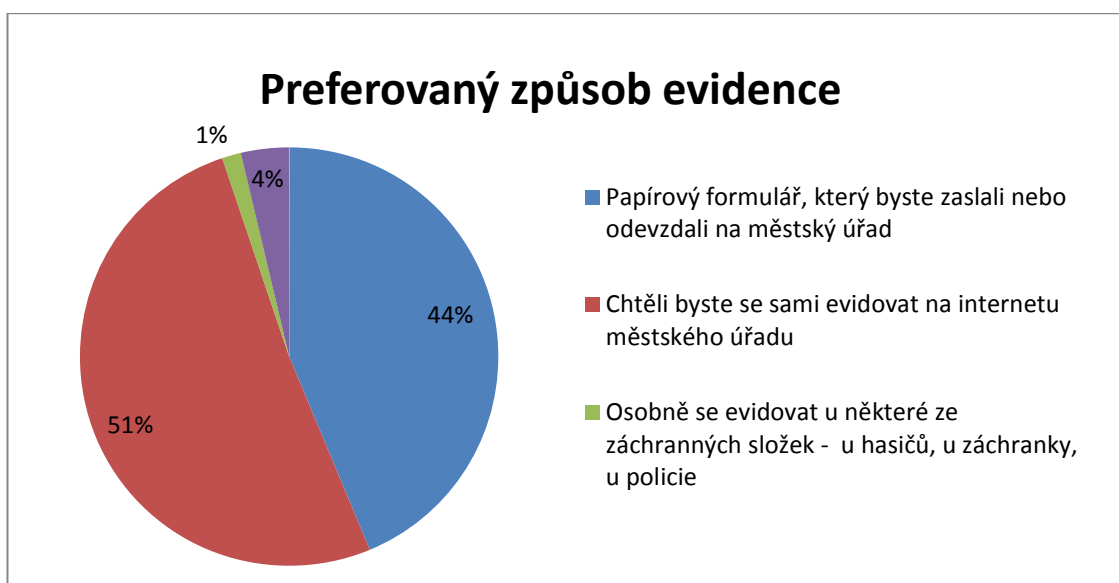
Individuální pomoc při evakuaci by nejčastěji žádaly osoby s pohybovým a zrakovým postižením. Pro osoby sluchově, mentálně a duševně postižené by pak byla preferována především možnost individuálního informování o hrozícím nebezpečí, ale i někteří sluchově postižení by měli zájem o pomoc záchranářů při evakuaci, viz obrázek č. 18.



Obrázek 18: Graf znázorňující důvod zájmu hendikepovaných o evidenci u složek IZS, podle typu postižení

Zdroj [vlastní]

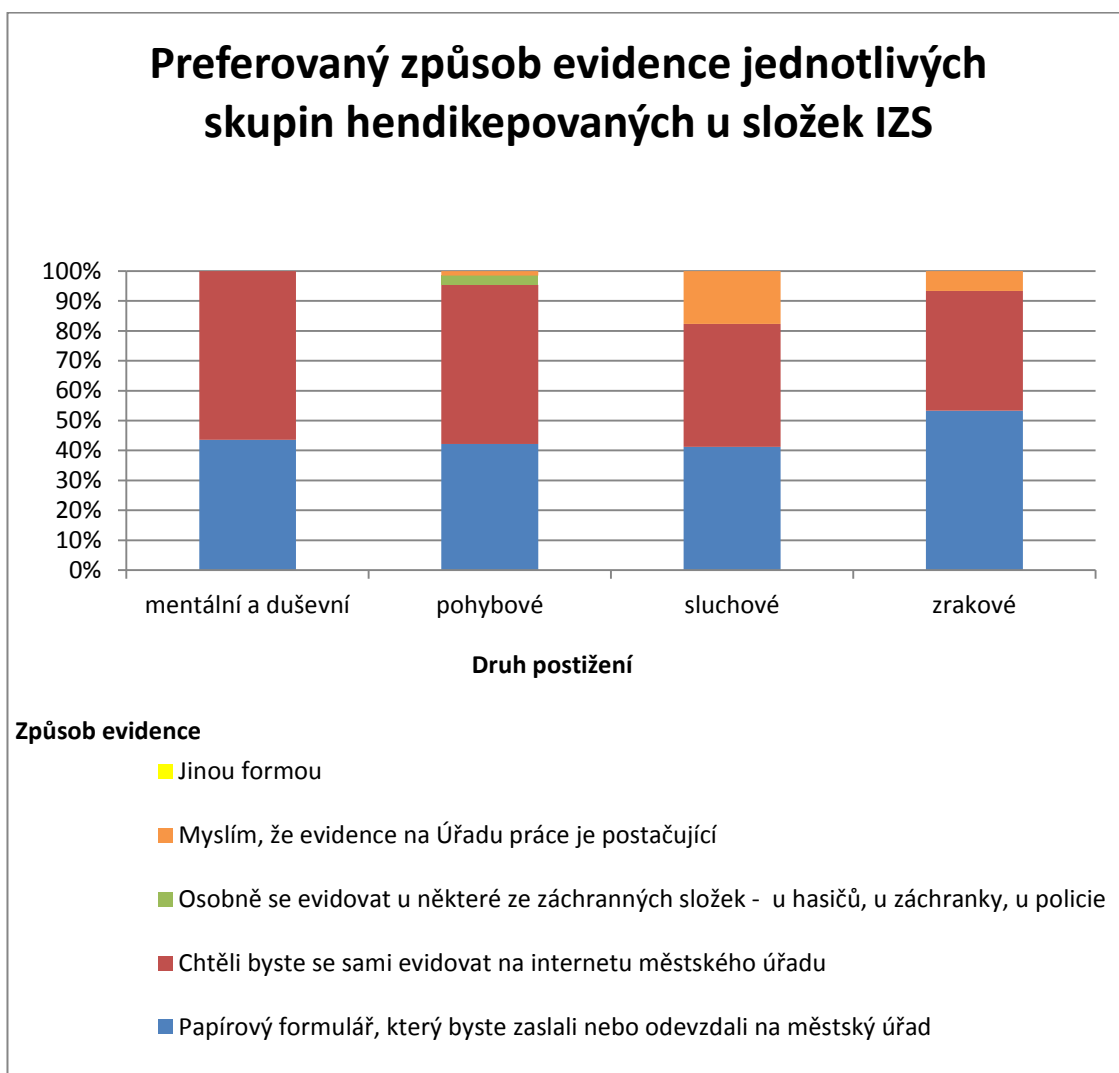
Způsob, jakým by se respondenti případně rádi registrovali, ukazuje obrázek č. 19. Více než polovina dotazovaných by preferovala online registraci prostřednictvím městského úřadu, druhou nejčastěji volenou variantou by byl papírový formulář, který by bylo možné donést nebo zaslat na městský úřad.



Obrázek 19: Graf znázorňující preferovaný způsob evidence hendikepovaných u složek IZS

Zdroj [vlastní]

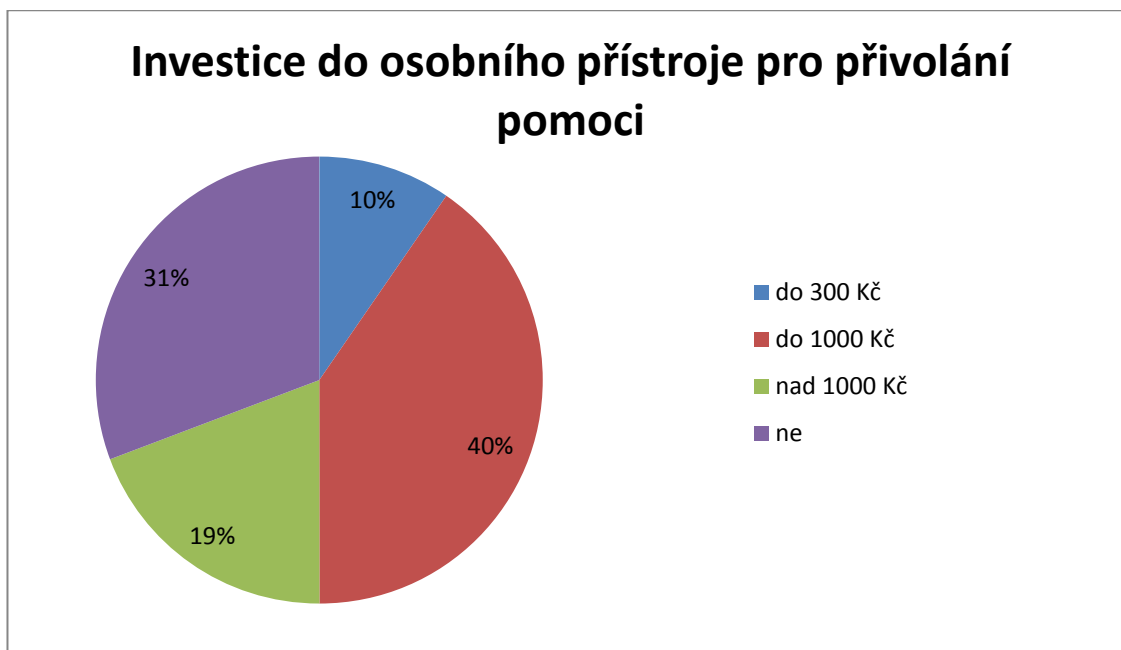
Registraci pomocí papírového formuláře nebo prostřednictvím internetu, by volily všechny skupiny dotazovaných osob. Obě tyto varianty mají relativně vyrovnané preference. Obrázek č. 20 také ukazuje, že nikdo ze skupiny mentálně, duševně, sluchově ani zrakově hendikepovaných, by jiný způsob registrace nevolil. Několik respondentů zastává názor, že evidence prostřednictvím krajské pobočky Úřadu práce, je postačující.



Obrázek 20: Graf znázorňující preferovaný způsob evidence hendikepovaných u složek IZS, podle typu postižení

Zdroj [vlastní]

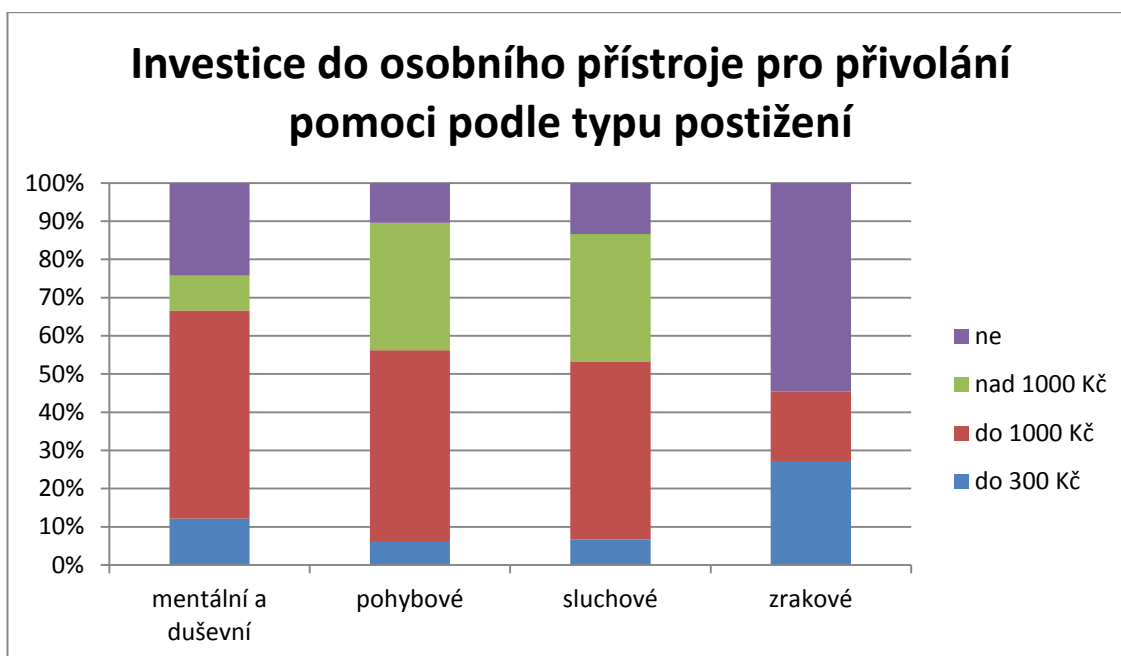
Výzkum vypovídá o tom, že významná většina respondentů (69 %) by byla ochotna si zakoupit přístroj, který by jim umožnil v případě nebezpečí či náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu, přivolat pomoc některé ze záchranných složek, stisknutím tlačítka, které by měli stále při sobě, přičemž většina ze zájemců (40 %) by byla ochotna do takového přístroje investovat zhruba do 1 000 Kč. (viz obrázek č. 21)



Obrázek 21: Graf znázorňující ochotu hendikepovaných investovat do osobního přístroje pro přivolání pomoci

Zdroj [vlastní]

Největší zájem o takový přístroj, by podle průzkumu, měla skupina pohybově a sluchově postižených. Naopak nejnižší zájem projevily osoby se zrakovým postižením. Zrakově hendikepovaní respondenti také uváděli, že částka, kterou by případně do přístroje byli ochotni investovat, by nepřesáhla 1 000 Kč. (viz obrázek č. 22)



Obrázek 22: Graf znázorňující ochotu hendikepovaných investovat do osobního přístroje pro přivolání pomoci, podle typu postižení

Zdroj [vlastní]

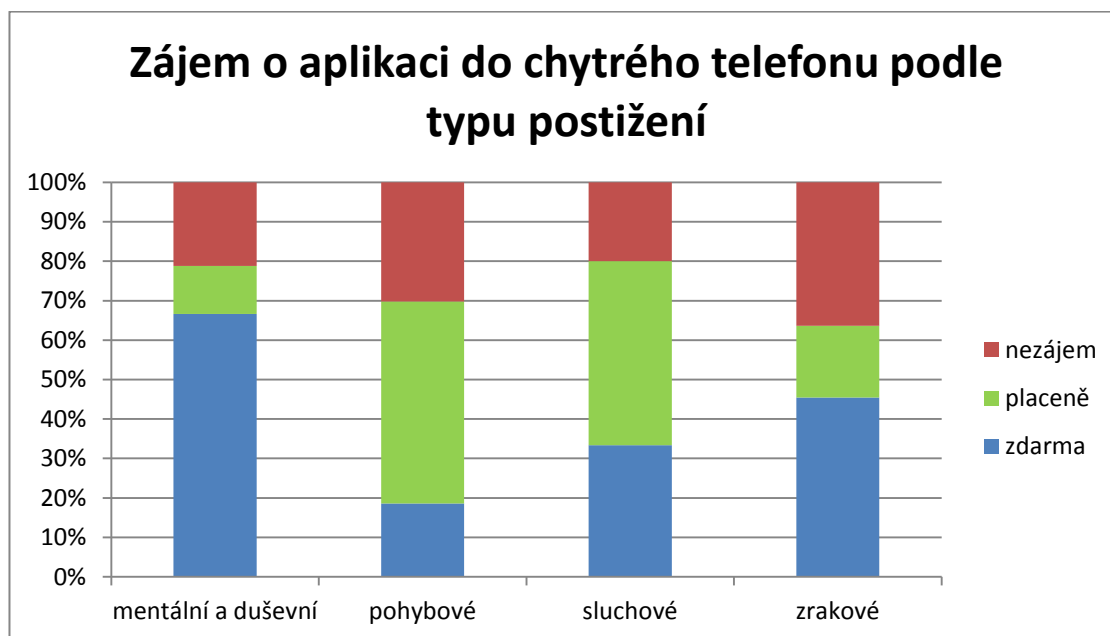
Chytré telefony jsou telefony, které využívají pokročilé operační systémy podobně jako počítače a umožňují tak instalaci mnohých programů a aplikací. Tato vymoženost ovládla trh mobilních telefonů zhruba před dvěma lety a jejich oblíbenost stále sílí. Nabízí se tedy otázka, jestli by bylo možné chytré telefony využít i pro varování před mimořádnou událostí. Obrázek č. 23 ukazuje, že zájem ze strany hendikepovaných by byl. Přes 70 % dotazovaných by takovou aplikaci uvítalo, přičemž zhruba polovina z nich by byla ochotna ji využívat pouze zdarma, druhá polovina respondentů by byla ochotna do takové aplikace i investovat.



Obrázek 23: Graf znázorňující zájem hendikepovaných o aplikaci v chytrém telefonu pro varování před mimořádnými událostmi

Zdroj [vlastní]

Největší zájem o aplikaci do chytrého telefonu, která by varovala před vznikem mimořádné události a informovala příjemce podobně jako varovné signály s následnými tísňovými informacemi, projeví duševně, mentálně a sluchově hendikepovaní respondenti. Značný zájem projeví také pohybově postižení občané, kteří zároveň tvoří největší skupinu, která by využívala aplikaci i v případě, že by byla zpoplatněna. Zájem dotazovaných podle typu postižení znázorňuje obrázek č. 24.



Obrázek 24: Graf znázorňující zájem hendikepovaných o aplikace v chytrém telefonu pro varování před mimořádnými událostmi, podle typu postižení

Zdroj [vlastní]

ZÁVĚR

Teoretická část práce si kladla za cíl vymezit základní pojmy spojené s ochranou obyvatelstva a krizovým řízením a základní problematiku osob se speciálními potřebami. Praktická část práce se potom zaměřila na konkrétní možnosti využití tísňové linky pro neslyšící a nemluvící občany, připravenosti záchranářů na evakuaci zdravotně postižených osob a možnosti varování neslyšících. Dotazníkové šetření mělo analyzovat konkrétní problémy, s nimiž se při mimořádných událostech setkávají lidé s postižením a možnosti řešení těchto problémů.

Česká legislativa upravuje oblast ochrany obyvatelstva hned v několika předpisech. Jsou jimi například zákon o integrovaném záchranném systému, zákon o krizovém řízení, vyhláška k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva a mnoho dalších. Tyto předpisy upravují způsoby varování obyvatelstva před mimořádnými událostmi, zadávají povinnosti samosprávným celkům a složkám IZS a to jak v oblasti předcházení vzniku mimořádných událostí, tak také v oblasti jejich řešení a likvidace případných vzniklých škod. Žádný z legislativních předpisů však nemyslí na případ, kdy člověk nemá možnost například slyšet tón všeobecné výstrahy nebo zvednout telefon a zavolat na tísňovou linku, že v jeho bytě hoří. Osobám se speciálními potřebami tak mnohdy nezbyvá nic jiného, než se spolehnout na pomoc blízkých osob. Jak ukázalo dotazníkové šetření, pomoc rodinných příslušníků, přátel, sousedů či jiných osob, je často využívaná varianta. 49 % dotazovaných se obrací na blízké osoby, aby jim v případě mimořádné události zavolaly pomoc, a 44 % dotazovaných se prostřednictvím blízkých osob dozvídá o vzniku mimořádné události. **Šetření tak potvrdilo hypotézu, že velká část osob se speciálními potřebami se v případě mimořádné události spoléhá na pomoc rodinných příslušníků, přátel či jiných blízkých osob.**

Praktická část se také zabývala možností evidence hendikepovaných občanů, která by usnadnila práci záchranným složkám při evakuaci osob se speciálními potřebami. Zástupci těchto záchranných složek se však jednotně shodli, že význam takového registru by byl mizivý. Záchranné jednotky jsou připravovány a vždy dostatečně technicky vybaveny, aby dokázaly pomoci také osobám, které mají například sníženou pohybovou schopnost. Průzkum ukázal, že ani ze strany hendikepovaných není zájem o evidenci u složek IZS nijak velký, což ukazuje i neúspěšný projekt Národní rady zdravotně postižených a cca 5% zájem o evidenci u Magistrátu města Hradec Králové z množství cca 8 tis. oslovených hendikepovaných občanů. Důvody takového nezájmu se dají jen odhadovat – možná strach ze zneužití

poskytnutých dat, možná zbytečnost z pohledu hendikepovaných – mají své rodinné příslušníky, příbuzné nebo známé.

Co však by hendikepovaní občané podle dotazníkového šetření uvítali, je aplikace do chytrého telefonu, která by dokázala upozornit na vznik mimořádné události, a komunikační jednotku s SOS tlačítkem, jež by mohl mít člověk stále u sebe a stisknutím jednoho tlačítka, by si jednoduše přivolal pomoc záchranné složky i v případě, že by nebyl schopný komunikovat.

Problematice hendikepovaných osob se v oblasti krizového řízení nevěnuje příliš velká pozornost a její propracování tak není vyhovující.

Dílním cílem v teoretické části práce bylo vymezit základní pojmy spojené s ochranou obyvatelstva a krizovým řízením a základní problematiku osob se speciálními potřebami. O této problematice pojednává první kapitola. Velkou roli při řešení a přípravě na mimořádné události hraje integrovaný záchranný systém, kterému se věnuje druhá kapitola. Třetí, čtvrtá a pátá kapitola se pak zabývají možnostmi tísňového volání, varováním a evakuací, což v případě hendikepovaných občanů není možné provádět standardním způsobem. Šestá kapitola se věnuje krizové komunikaci, která tvoří zásadní podíl na úspěšnosti řešení mimořádných událostí. **Hlavním cílem bakalářské práce byla komparace činností a záchrannářských postupů základních složek integrovaného záchranného systému a dalších vybraných subjektů při záchraně tělesně postižených, což je naplněno v rámci osmé kapitoly.** Jako podpůrná oblast pro naplnění cíle řešené problematiky je v desáté kapitole proveden průzkum, který analyzuje konkrétní možnosti a problémy, s nimiž se při mimořádných událostech setkávají lidé s postižením.

Stanovená hypotéza, že velká část hendikepovaných občanů spoléhá v případě mimořádných událostí na pomoc blízkých osob, byla na základě dotazníkového šetření potvrzena.

POUŽITÁ LITERATURA

- [1] ANTUŠÁK, E. Krizový management. Hrozby, krize, příležitosti. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2009.
- [2] ANTUŠÁK, E., KOPECKÝ, Z.: Úvod do teorie krizového managementu I., 2.vydání. Praha: Oeconomica, 2003.
- [3] CIKHARTOVÁ, Zuzana. Zdravotně postižení spolupracují s hasiči. *112: odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2007, 2007(6): 28-29. ISSN 1213-7057.
- [4] Cílové skupiny poskytování sociálních služeb. *Centrum pro zdravotně postižené Karlovarského kraje* [online]. [cit. 2014-12-07]. Dostupné z: <http://www.sluzbypostizenym.cz/sluzby/cilove-skupiny>
- [5] Co znamená simultánní přepis mluvené řeči. WINTER, Jaroslav. *Projekt Simultánního přepisu mluvené řeči* [online]. 2008 [cit. 2014-12-17]. Dostupné z: http://prepis.cun.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=6&Itemid=8
- [6] Duševní nemoci a jejich příčiny. *ČPZP* [online]. [cit. 2014-07-12]. Dostupné z: <http://www.cpzp.cz/clanek/2582-0-Dusevni-nemoci-a-jejich-priciny.html>
- [7] Evakuace obyvatelstva v ČR. *Hasičský záchranný sbor ČR* [online]. [cit. 2013-02-16]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/evakuace-obyvatelstva.aspx>
- [8] FIALA, Miloš a Josef VILÁŠEK. *Vybrané kapitoly z ochrany obyvatelstva*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2010, 208 s. ISBN 978-80-246-1856-2
- [9] HÁLEK, Vítězslav. *Krizový management: teorie a praxe*. 1. vyd. Bratislava: DonauMedia, 2008, 322 s. ISBN 9788089364008
- [10] Hasičský záchranný sbor ČR. Tísňová volání v České republice - Hasičský záchranný sbor [online]. [cit. 2012-03-02]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx>
- [11] *Helpnet: Tísňové linky pro neslyšící uživatele* [online]. NOVÁK, Martin. 2014 [cit. 2015-06-04]. Dostupné z: <http://www.helpnet.cz/aktualne/martin-novak-tisnove-linky-pro-neslyfici-uzivatele>

- [12] HRDÁ, Jana. Zachraňování osob se zdravotním postižením a seniorů prostřednictvím integrovaného záchranného systému. In: *Helpnet* [online]. [cit. 2015-06-06]. ISSN 1802-5145. Dostupné z: http://old.helpnet.cz/data/inspo/2009/Hrda_6.pdf
- [13] Hrozba. *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/hrozba.aspx>
- [14] HZS Pardubického kraje: Registrace neslyšících [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/registrace-neslysicich.aspx>
- [15] Charakteristika kombinovaného postižení. KUNHARTOVÁ, Monika. *Šance dětem* [online]. 2013 [cit. 2014-12-05]. Dostupné z: <http://www.sancedetem.cz/cs/hledam-pomoc/deti-se-zdravotnim-postizenim/deti-s-kombinovany-m-postizenim/charakteristika-kombinovaneho-postizeni.shtml>
- [16] I sluchově postižení se dovolají na tísňovou linku. HORÁKOVÁ, Vendula. *HZS Pardubického kraje* [online]. [cit. 2015-01-05]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/i-sluchove-postizeni-se-dovolaji-na-tisnovou-linku.aspx>
- [17] Informace pro sluchově postižené občany. *Záchranný kruh* [online]. [cit. 2015-01-02]. Dostupné z: <http://www.zachranny-kruh.cz/informace-pro-sluchove-postizene-obcany.html>
- [18] Kdo je zdravotně postižený. *Informační portál SONS ČR* [online]. [cit. 2014-12-21]. Dostupné z: <http://www.sons.cz/kdojezp.php>
- [19] Klasifikace mentální retardace. *Dobromysl* [online]. [cit. 2015-12-07]. Dostupné z: <http://www.dobromysl.cz/scripts/detail.php?id=623&tmplid=45>
- [20] KRÁSA, Václav a Bohumila MIŠKOVSKÁ. NÁRODNÍ RADA OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM ČR, O. S. *Zaměstnávání osob se zdravotním postižením v ČR: Pracovní materiál vytvořený v rámci KA č. 1 projektu „Diverzita pro OZP“, OP LZZ* [online]. [cit. 2015-06-06]. Dostupné z: http://www.diverzitaproozp.cz/system/files/KA_1_Zamestnavani_osob_se_zdravotnim_postizenim_v_ceske_republice.pdf
- [21] Krizová situace. *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/krizova-situace.aspx>
- [22] LINHART, Petr a Radim ROUDNÝ. *Ochrana obyvatelstva a terorismus: distanční opora*. Vyd. 1. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2009, 238 s. ISBN 978-80-7395-165-8

- [23] MARTÍNEK, Bohumír a Petr LIHART. MINISTERSTVO VNITRA-GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČESKÉ REPUBLIKY. *Ochrana obyvatelstva: MODUL E - Učební pomůcka pro vzdělávání v oblasti krizového řízení* [online]. [cit. 2015-06-06]. Dostupné z: www.hzscr.cz/soubor/modul-e-ochrana-obyvatelstva-pdf.aspx
- [24] MEDIUMSOFT. Mediumsoft - produkty a služby - podpora příjmu tísňového čísla 112 [online]. [cit. 2012-02-15]. Dostupné z: <http://www.mediumsoft.cz/cs/Prijem-tisnoveho-volani/Podpora-prijmu-tisnoveho-cisla-112/28.aspx?js=1>
- [25] Mimořádné události. SKŘEHOT, Petr. *Portál BOZP* [online]. 2014 [cit. 2015-05-27]. Dostupné z: <http://www.portalbozp.cz/mimoradne-udalosti/>
- [26] Neslyšící mají svoji tísňovou linku. BAREŠ, Michal. *Rady v nouzi.cz* [online]. 2011 [cit. 2014-09-03]. Dostupné z: <http://radyvnouzi.cz/neslysici-maji-svoji-tisnovou-linku>
- [27] Novinky. *Zdravotnická záchranná služba Pardubice* [online]. 2014 [cit. 2015-03-03]. Dostupné z: <http://www.zzspak.cz/novinky/detail/77>
- [28] Občané se sluchovým či zrakovým postižením při katastrofách. VYMĚTAL, Štěpán. *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. [cit. 2014-12-17]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/obcane-se-sluchovym-ci-zrakovym-postizenim-pri-katastrofach.aspx>
- [29] OPIS. *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. [cit. 2012-03-11]. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/dokument/2004/opis/ukoly_hasici.html
- [30] Orgány krizového řízení. *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/organy-krizoveho-rizeni.aspx>
- [31] PÍROVÁ, Libuše. *Bezpečnostní kritéria a jejich specifický přenos na osoby s mentálním postižením v kontextu řešení krizových situací* [online]. Olomouc, 2012 [cit. 2015-06-06]. Dostupné z: http://theses.cz/id/dxa9iy/Prov_Bezpenostn_krizria_a_jejich_specifick_penos_na_osoby.pdf. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Vedoucí práce Doc. PhDr. PaedDr. Olga Krejčířová, Ph.D.
- [32] Poruchy duševní a poruchy chování. *Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR* [online]. [cit. 2014-12-17]. Dostupné z: <http://www.uzis.cz/cz/mkn/F00-F99.html>

- [33] Poruchy řeči. *Autismus bez cenzury* [online]. [cit. 2015-04-05]. Dostupné z: <http://www.autistickedite.cz/logopedie>
- [34] PROCHÁZKOVÁ, D., ŘÍHA, J. Krizové řízení. 1. vyd. Praha: MV – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky, 2004, 266 s. ISBN 80-86640-30-2
- [35] Riziko. *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/riziko.aspx>
- [36] ROUDNÝ, Radim a Petr LINHART. *Krizový management III.: teorie a praxe rizika : pro kombinovanou formu studia*. Vyd. 1. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2006, 174 s. ISBN 80-7194-924-8
- [37] Rozvoj operačních a informačních středisek IZS na krajské úrovni. HRÁČKOVÁ, Veronika. *CVIS* [online]. 2005 [cit. 2012-03-11]. Dostupné z: <http://www.cvis.cz/hlavni.php?stranka=novinky/clanek.php&id=333>
- [38] SEJKORA, Jiří. *Nestíháme. Signál v tísni už další zájemce přibrat nemůže* [online]. [cit. 2015-06-06]. Dostupné z: http://pardubicky.denik.cz/zpravy_region/nestihame-signal-v-tisni-uz-dalsi-zajemce-pribrat-nemuze-20150304.html
- [39] Signál v tísni. *Městská policie Pardubice* [online]. [cit. 2015-04-01]. Dostupné z: <http://www.mppardubice.cz/kdo-jsme-a-co-delame/prevence/signal-v-tisni.html>
- [40] Sluchové postižení. *Helpnet* [online]. [cit. 2014-01-12]. Dostupné z: <http://www.helpnet.cz/sluchove-postizeni>
- [41] Tísňové linky pomoci pro osoby se sluchovým postižením. *Hradecký spolek neslyšících* [online]. 2010 [cit. 2015-03-01]. Dostupné z: <http://www.hsnhk.estranky.cz/clanky/dulezite-informace/tisnove-linky-pomoci-pro-osoby-se-sluchovym-postizenim.html>
- [42] Úkoly záchranné služby v rámci IZS. HASÍK, Juljo. *Komora záchranných služeb* [online]. 2008 [cit. 2015-01-05]. Dostupné z: <http://www.komorazachranaru.cz/index.php?page=aktualita&titulek=postaveni-zzs-ve-slozkach-izs-v-cr>
- [43] UPC Česká republika. Telefon - Tísňová volání, účastnické seznamy [online]. [cit. 2012-03-01]. Dostupné z: <http://www.upc.cz/klientske-centrum/dokumenty/2097/20973805.html>

- [44] V Praze ověřují projekt záchrany zdravotně postižených. *Medical tribune CZ* [online]. 2007 [cit. 2015-02-14]. Dostupné z: <http://www.tribune.cz/clanek/2485>
- [45] Vady řeči. *Logoped online* [online]. [cit. 2014-12-21]. Dostupné z: <http://www.logopedonline.cz/vady- reci.html>
- [46] Vady sluchu. *Logoped online* [online]. [cit. 2014-12-21]. Dostupné z: <http://www.logopedonline.cz/vady-sluchu/vady-a-poruchy-sluchu.html>
- [47] Varování sluchově postižených osob. ZELENKA, Miroslav a Dušan SLÁVIK. *Informační systém pro zdravotně postižené* [online]. 2003 [cit. 2014-06-07]. Dostupné z: <http://www.infoposel.cz/index.php?idm=clanky&idr=24&idc=1071498081>
- [48] Varování obyvatelstva v České republice. *Hasičský záchranný sbor ČR* [online]. [cit. 2014-09-02]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/varovani-obyvatelstva-v-ceske-republice.aspx>
- [49] Varování. *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. [cit. 2014-11-11]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/varovani.aspx>
- [50] VILÁŠEK, Josef. *Krizové řízení*. 1. vyd. V Praze: Karolinum, 2009, 81 s. ISBN 978-80-246-1723-7
- [51] VÍTKOVÁ, Marie. *Somatopedické aspekty*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Brno: Paido, 2006, 302 s. ISBN 80-7315-134-0.
- [52] Vnitřní nemoci. *Helpnet* [online]. [cit. 2014-12-05]. Dostupné z: <http://www.helpnet.cz/vnitri-nemoci>
- [53] Výběrové šetření zdravotně postižených osob - 2013. ., *Český statistický úřad* [online]. 2014 [cit. 2014-12-03]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/vyberove-setreni-zdravotne-postizenych-osob-2013-qacmwuvwsb>
- [54] *Vyhláška 380/2002 Sb., k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva*
- [55] VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9
- [56] Záchrana zdravotně postižených. *Evropský sociální fond v ČR* [online]. [cit. 2014-11-12]. Dostupné z: <http://www.esfcr.cz/projekty/zachrana-zdravotne-postizenych>
- [57] *Záchranný útvar HZS ČR: Tísňová volání Hasičský záchranný sbor ČR* [online]. [cit. 2012-03-16]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/integrovaný-zachranny-system-tisnove-volani--tisnova-volani.aspx>

- [58] *Základy medicíny katastrof: Orgány krizového řízení* [online]. [cit. 2015-09-14]. Dostupné z: <http://zsf.sirdik.org/kapitola1/1-2-3-organy-krizoveho-rizeni>
- [59] Zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů
- [60] Zákon č. 110/1998 Sb., ústavní zákon o bezpečnosti ČR
- [61] Zákon č. 155/1998 Sb. ve znění zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob
- [62] Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů
- [63] Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů
- [64] Zákon č. 389/2008 Sb., kterým se mění zákon č. 155/1998 Sb., o znakové řeči a o změně dalších zákonů a další související zákony
- [65] Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti
- [66] Zdarma služby pro neslyšící. *O2 Czech Republic* [online]. 2010. [cit. 2014-06-017]. Dostupné z: http://www.o2.cz/spolecnost/tiskove-zpravy/169468-Sluzby_pro_neslysici_zdarma.html?user=SmVhbmlQHNlem5hbS5jeg==&nsid=169469&asset=169468

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A anonymní dotazník

Příloha A

ANONYMNÍ DOTAZNÍK

Zde uveďte druh postižení:

1. nejsem pohyblivý/á a sám se nedostanu z bytu, nebo dokonce ani z lůžka;
2. mám natolik sníženou pohyblivost, že se sám/sama nedostanu z domu (po schodech);
3. nejsem schopen/schopna se orientovat zrakem, a nedokážu se tudíž bez pomoci pohybovat v nestandardních podmínkách ani doma;
4. mám natolik sníženou schopnost orientovat se zrakem, že mimo známé prostředí (byt, dům) nejsem schopen/schopna se pohybovat sám/a;
5. mám potíže se sluchem, a proto neuslyším, že se něco děje, ani žádné signály a pokyny;
6. mám natolik sníženou schopnost slyšet, že se bez tlumočnicka nedomluví;
7. mám natolik sníženou rozumovou schopnost, že bez dohledu nedovedu jednat tak, aby to vedlo k záchraně,
8. mám natolik sníženou schopnost hodnocení situace, že bez pomoci druhé osoby jedním neadekvátně;
9. mám sklony k neadekvátnímu jednání (panika, netečnost), když nastane neobvyklá situace;

1. Jakým způsobem se dozvíte o vzniku mimořádné události nebo o nutnosti se evakuovat např. při povodni, chemické havárii apod. - zatrhněte

- a) Houkání sirény a následná informace z obecního rozhlasu
- b) Z obecního rozhlasu
- c) Z rádia a televize
- d) Někdo mi to přijde oznámit – rodinný příslušník, přátele, sousedi
- e) Dostanu informační SMS nebo slovní zprávu na mobil
- f) Přijde mi zpráva faxem
- g) Budou nás informovat záchranné složky svými rozhlasovými vozy
- h) Dozvim se to v městské hromadné dopravě
- i) Z vylepené informace na plakátovacích stěnách
- j) Jiným způsobem, prosím, popište

.....
.....

2. Jste schopni se sami evakuovat nebo byste potřebovali pomoc záchranářů? Jak by měla taková pomoc vypadat?

.....
.....

3. Jakým způsobem si vyžádáte pomoc při vzniku mimořádné události např. požáru, povodně apod. – prosím, označte

- a) Zavolám hasičům na 150, záchranku na 155, městskou policii na 156, policii na 158 nebo zavolám na 112
- b) Pošlu SMS na záchranné složky
- c) Pošlu fax na záchranné složky
- d) Řeknu sousedům, známým, příbuzným, aby mi pomoc zavolali

- e) V nejnútnejším prípade budu volat o pomoc z okna
 - f) Vyvesím z okna biele prostieradlo, abych upozornil/a záchranára
4. Jste už zařazení do evidence hendikepovaných občanů u záchranných složek? Prosím, zatrhněte
- a) ano, jsem již evidován/a
 - b) nejsem evidován/a ,a ani o tom neuvažuji
 - c) nejsem evidován/a, ale budu o tom uvažovat
 - d) nechci se nechat evidovat, mám strach, že mé osobní údaje by mohl někdo zneužít
 - e) nevím, kde bych se případně mohl/a dát zaevidovat
5. Pokud byste byli evidováni, preferujete: prosím, zatrhněte
- a) Být varováni při vzniku rozsáhlé mimořádné události
 - b) Poskytnutí pomoci při evakuaci ze strany záchranných složek
 - c) Preferuji obojí
6. Pokud byste se chtěli nechat evidovat, preferujete:
- a) Papírový formulář, který byste zaslali nebo odevzdali na městský úřad
 - b) Chtěli byste se sami evidovat na internetu městského úřadu
 - c) Osobně se evidovat u některé ze záchranných složek - u hasičů, u záchranky, u policie
 - d) Myslím, že evidence na Úřadu práce je postačující
 - e) Jinou formou, prosím, popište
-
-
7. Byli byste ochotni zakoupit si přístroj, který by stisknutím jednoho tlačítka přivolal pomoc záchranné složky?
- a) Ano, do 300 Kč
 - b) Ano, do 1000 Kč
 - c) Ano, i nad 1000 Kč
 - d) Ne
8. Byli byste ochotni využívat aplikaci chytrého telefonu pro účely varování před mimořádnými událostmi?
- a) Ano, i placenou
 - b) Ano, ale zdarma
 - c) Ne

Vaše vyjádření k uvedeným bodům:

.....

.....

.....

.....

Děkuji za vyplnění dotazníku

Zdroj [vlastní]