

Krizová komunikace ve vybrané organizaci

Lenka Vydrová

Bakalářská práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta logistiky a krizového řízení

Ústav krizového řízení

akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lenka Vydrová**
Osobní číslo: **L11113**
Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**
Studijní obor: **Ovládání rizik**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Krizová komunikace ve vybrané organizaci**

Zásady pro vypracování:

1. Na základě dostupných informačních zdrojů zpracujte teoretické východisko týkající se problematiky krizové komunikace
2. Analyzujte současný stav krizové komunikace ve společnosti Aircraft Industries, a.s.
3. Navrhněte doporučení vedoucí ke zdokonalení krizové komunikace ve společnosti Aircraft Industries, a.s.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

[1] ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. Krizový management: krizová komunikace. Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0945-8.

[2] CHALUPA, Radek. Efektivní krizová komunikace: pro všechny manažery a PR specialisty. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4234-2.

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

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Pavel Taraba, Ph.D.

Ústav logistiky


Datum zadání bakalářské práce:

21. února 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

9. května 2014

V Uherském Hradišti dne 21. února 2014


prof. PhDr. Ivo Barteček, CSc.
děkan




doc. PhDr. Ferdinand Mazal, CSc.
ředitel ústavu

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v archivu Fakulty logistiky a krizového řízení Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

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

V Uherském Hradišti dne 3 května 2014

Hydras
.....
podpis studenta/ky

ABSTRAKT

Bakalářská práce je zpracovaná na téma Krizová komunikace ve vybrané organizaci. Zabývá se problematikou průběhu a úrovně komunikačního procesu při řešení krizové situace, kdy vznikne pracovní úraz. V teoretické části jsou vysvětleny pojmy komunikace, vlastní systém komunikace, její jednotlivé funkce a druhy komunikace. Teoretická část se dále zabývá krizovou komunikací a jejími cíli, principy, pravidly a prostředky. Praktická část je zaměřena na průzkum a analýzu krizové komunikace ve společnosti při vzniku pracovního úrazu. Jedná se o komunikace mezi zaměstnancem, zaměstnavatelem a příslušnými úřady. Na závěr jsou v praktické části uvedena doporučení a návrhy, které by měly vést ke zlepšení komunikace v organizaci.

Klíčová slova: komunikace, komunikační proces, krizová komunikace, legislativní rámec, pracovní úraz

ABSTRACT

This work is aimed on a Crisis communication in selected organization. It deals with the process and the level of the communication process when dealing with a crisis situation during a work accident. In the theoretical section, the concepts of the communication, system of the communication, its various functions and types are explained. The theoretical part also deals with a crisis communications and its objectives, principles, rules, and instruments. A practical part is focused on a research and analysis of crisis communication in the company when an work accident occurs. It is a communication between an employee, an employer and relevant authorities. At the end of the practical section recommendations and suggestions that should improve the communication within the organization are provided.

Keywords: communication, communication process, crisis communications, legislative framework, work injury

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych poděkovala mému vedoucímu panu Ing. Pavlovi Tarabovi, Ph.D. za ochotu a za pomoc v tématech, u kterých jsem si nebyla jistá, a poskytnutí vedení mé práce správným směrem. Poděkování patří i panu Ing. Ivanovi Uherkovi, bezpečnostnímu technikovi společnosti, který mi poskytl veškeré potřebné informace a vyšel vstříc všem mým požadavkům. Chtěla bych poděkovat i společnosti Aircraft Industries, a.s. jako celku za to, že mi umožnila psát tuto bakalářskou práci na zvolené téma. Závěrem chci moc poděkovat svým rodičům, příteli i kamarádům za veškerou podporu, kterou mi při studiu i psaní této práce poskytli.

***Motto:** „Život je těžká zkouška a jen ten, kdo výzvu přijme opravdu ví, co znamená žít...“*

Larten Crepsley

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 KOMUNIKACE	11
1.1 DEFINICE KOMUNIKACE	11
1.2 FUNKCE KOMUNIKACE	12
1.3 PROCES KOMUNIKACE	13
1.3.1 Základní schéma komunikačního procesu	15
1.3.2 Součásti komunikačního procesu	16
1.4 DRUHY KOMUNIKACE.....	18
1.4.1 Verbální komunikace	19
1.4.2 Neverbální komunikace	20
1.4.3 Persvazivní komunikace.....	22
1.4.4 Intrapersonální komunikace	22
1.4.5 Interpersonální komunikace	22
1.4.6 Veřejná komunikace.....	23
1.4.7 Manažerská komunikace	23
1.4.8 Specifické typy sociální komunikace	23
2 KRIZOVÁ KOMUNIKACE	24
2.1 PŘEDMĚT KRIZOVÉ KOMUNIKACE.....	25
2.2 CÍL KRIZOVÉ KOMUNIKACE	25
2.3 PRINCIPY KRIZOVÉ KOMUNIKACE	25
2.4 PRAVIDLA (ZÁSADY) ÚSPĚŠNÉ KRIZOVÉ KOMUNIKACE	26
2.5 PROSTŘEDKY KRIZOVÉ KOMUNIKACE.....	27
2.6 KRIZOVÁ KOMUNIKACE PODNIKU.....	29
2.6.1 Vnitřní krizová komunikace.....	29
2.6.2 Vnější krizová komunikace.....	30
2.6.3 Zásady krizové komunikace ve vztahu k médiím	30
II PRAKTICKÁ ČÁST	32
3 PROFIL SPOLEČNOSTI	33
3.1 HISTORIE.....	33
3.2 ORGANIZAČNÍ STRUKTURA	34
3.3 CÍLE ORGANIZACE	35
4 CÍL A METODY	37
4.1 CÍL BAKALÁŘSKÉ PRÁCE:	37
4.2 METODY SBĚRU DAT	37
5 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU	39
5.1 ANALÝZA KOMUNIKACE.....	39
5.1.1 Ústní komunikace.....	39
5.1.2 Telefonáty	39
5.1.3 Elektronická pošta	39
5.1.4 Intranet	40
5.1.5 Nástěnky.....	40

5.1.6	Firemní časopis	40
5.1.7	Věstníky a směrnice	40
5.2	VYMEZENÍ LEGISLATIVNÍHO RÁMCE.....	40
5.2.1	Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce	41
5.2.2	Nařízení vlády č. 495/2001 Sb. <i> kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čisticích a dezinfekčních prostředků</i>	42
5.2.3	Zákon 266/2006 Sb. <i> o úrazovém pojištění zaměstnanců</i>	43
5.2.4	Vyhláška č. 440/2001 Sb. <i> o odškodnění bolesti a ztížení společenského uplatnění</i>	47
5.2.5	Vyhláška č. 125/1993 Sb. <i> kterou se stanoví podmínky a sazby zákonného pojištění odpovědnosti zaměstnavatele za škodu při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání</i>	48
5.2.6	Nařízení vlády č. 201/2010 Sb. <i> o způsobu evidence úrazů, hlášení a zasílání záznamu o úrazu</i>	49
5.3	KOMUNIKACE PŘI VZNIKU ÚRAZU	51
5.3.1	Popis pracovního úrazu	51
5.3.2	Postup komunikace při řešení krizové situace (pracovního úrazu).....	52
6	NÁVRHY A DOPORUČENÍ	54
7	ZÁVĚR.....	56
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	57
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	60
	SEZNAM OBRÁZKŮ	61
	SEZNAM TABULEK.....	62
	SEZNAM PŘÍLOH.....	63

ÚVOD

Komunikace je základem dorozumívání mezi lidmi a je nezbytnou součástí každodenního života, jak osobního, tak i profesního. Osobní komunikace je nezbytná k vyjádření pocitů, názorů, postojů, vědomostí, které člověku umožňují zařadit se do společnosti a být schopen sám sebe reprezentovat a realizovat se nejen v osobním životě, ale zejména v profesním.

V dnešní době se žádná společnost neobejde bez dobře fungující komunikace, jelikož je pro ni tou základní hybnou silou. Jedná se o proces sdělování informací a získávání zpětné vazby. Čím lepší je komunikace uvnitř společnosti, tím je lepší i atmosféra a zaměstnanci se cítí bezpečněji, spokojeně a společnost funguje mnohem efektivněji.

Proto jsem si jako téma bakalářské práce vybrala „Krizovou komunikaci ve vybrané organizaci“ jejímž cílem bude správně analyzovat a popsat postup komunikace při vzniku krizové situace, přesněji při vzniku pracovního úrazu ve společnosti a následně podat patřičné návrhy a doporučení na zlepšení.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou část. V teoretické části bude nejprve objasněn pojem komunikace a popsán komunikační proces, dále funkce a druhy komunikace. V druhé teoretické části bude popsán pojem krizová komunikace, její předmět a cíl, bude rozebírat principy a pravidla úspěšné komunikace a její prostředky.

V praktické části bakalářské práce se nejprve budu zabývat profilem organizace, tedy stručným popisem o jakou společnost se jedná, co vyrábí apod. Následně budou rozebrány metody sběru dat a na jejich popsány nejvíce využívané komunikační prostředky společnosti. Problematiku pracovních úrazů velmi ovlivňují zákonná opatření, a proto v praktické části bakalářské práce bude rozepsán i základní legislativní rámec, jenž zaměstnavateli udává základní zákonné opatření. Dále bude rozepsán samotný děj pracovního úrazu a postup jeho komunikace spolu s vyplněnými formuláři, které nalezneme v přílohách. Po vyhodnocení a srovnání získaných dat bude společnosti navrženo doporučení, které by mohlo pomoci ke zvýšení úrovně, rychlosti, efektivnosti komunikace.

Cíl bakalářské práce bude zjistit stávající stav komunikace při řešení pracovního úrazu, analyzovat výsledky, zjistit příčiny a souvislosti a navrhnout kroky na zlepšení.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KOMUNIKACE

Komunikace je jednou z těch lidských aktivit, které každý zná a rozumí jim, ale které jen omezeně dokáže definovat. Komunikace znamená hovořit tváří v tvář, stejně jako vysílat televizní pořad nebo šířit informace prostřednictvím tisku, telefonu, internetu. Komunikujeme i tím, jak se oblékáme nebo chováme. Komunikace tak zahrnuje nekonečný seznam lidských činností. [3]

1.1 Definice komunikace

Komunikace je pojem, který má velmi široké použití. Slovo je latinského původu a znamená něco spojovat. Může být použito jako označení pro dopravní síť přemísťování lidí, materiálu, ale také myšlenek, informací, postojů, pocitů, od jednoho člověka k druhému. Komunikační prostředky mohou být jazyk, pošta, telegraf, telefon, počítač, rozhlas, televize, ale také autobusy, vlaky, letadla. [20]

Komunikace je jednou z nejdůležitějších podmínek existence člověka jako společenského tvora. Obecně jde o proces sdělování informací, ovšem rozsah celé problematiky je mnohem širší. Komunikujeme slovy, intonací, rychlostí mluvy, gesty, pohyby těla, očima, podáním ruky, svojí pozicí vůči druhému, tituly na vizitce, svojí postavou, úpravou zevnějšku a dokonce i svojí přítomností. [3]

Jednotně platný popis komunikace neexistuje, bývá definován s přihlédnutím konkrétního stavu zaměření. Komunikaci můžeme například definovat jako:

- proces přenosu a výměna informací v různých formách, který se projevuje nějakým účinkem,
- proces přenosů různých informací za použití komunikačních médií, hlavně prostřednictvím jazyka,
- proces výměna významů mezi lidmi použitím systému symbolů,
- proces předávání a přijímání sdělení nejméně mezi dvěma subjekty, jako dvojsměrný proces,
- proces, který je nezbytný k efektivní sebe prezentaci, sebe potvrzování,
- prostředek pro vytváření a ovlivňování vztahů,
- proces sdělování a výměna informací ve společnosti – sociální interakce. [33]

1.2 Funkce komunikace

Hranice mezi jednotlivými funkcemi komunikace nejsou jednoznačné, dost často se překrývají. [20]

Tabulka 1 – Funkce a účely komunikace [vlastní zpracování]

Funkce komunikování	Účel komunikace (cíl)
Funkce informativní	informovat - předat zprávu, doplnit jinou, oznámit, prohlásit...
Funkce instruktážní	instruovat - naučit, zasvětit, navést, poradit, vysvětlit, dát recept ...
Funkce persuasivní	přesvědčit - aby adresát (po)změnil názor - získat někoho na svou stranu, zmanipulovat, docílit, ovlivnit...
Funkce zábavní	pobavit - rozveselit druhého, rozveselit sebe, rozptýlit, "jen tak" si popovídat...

Důležitým faktorem úspěšné komunikace je vytvoření vzájemně dobrého vztahu mezi komunikujícími. [15]

Kromě více uvedených základních funkcí, lze komunikaci rozdělit ještě do dalších funkcí, kterými mohou být:

- Funkce vzdělávací a výchovná – specificky uplatňována zejména prostřednictvím institucí, sycena je funkcí informativní, instruktivní, ale i funkcemi dalšími jakou jsou dohled, dozor, kontrola.
- Funkce socializační a společensky integrující – vytváření vztahů mezi lidmi, sblížení, navazování kontaktů, posilování pocitu sounáležitosti a vzájemné závislosti. Komunikace závisí také na naší společenské úrovni, v jakých společenských segmentech se nacházíme a do jakých chceme patřit. Každá společenská vrstva má poněkud odlišný způsob komunikace.
- Funkce osobní identity – na úrovni osobnosti, pro JÁ je komunikace velmi důležitou aktivitou. Už od dětství komunikace pomáhá k tomu, abychom si zodpověděli některé základní otázky typu – kdo jsme, kam směřujeme, v co věříme. Pomáhá nám ujasnit si spoustu věcí o sobě samém, uspořádat si své postoje, názory, sebevědomí.

- Poznávací funkce - souvisí úzce s funkcí informativní. Umožňuje sdělovat si každodenní zážitky, vzpomínky a plány.
- Funkce svěřovací – slouží ke zbavování se vnitřního napětí, k překonávání těžkostí, sdělování důvěrných informací, většinou s očekáváním podpory a pomoci. Sdílení pocitů je pro každého jedince silnou podporou.
- Funkce úniková – slouží jako důležitá v okamžicích, kdy máme všeho „až nad hlavu“, chceme si s někým pohovořit, odreagovat se. Když je člověk sklíčený, otrávený, znechucený, může mít chuť se se někým nezávazně popovídat o věcech neutrálních. [20]

1.3 Proces komunikace

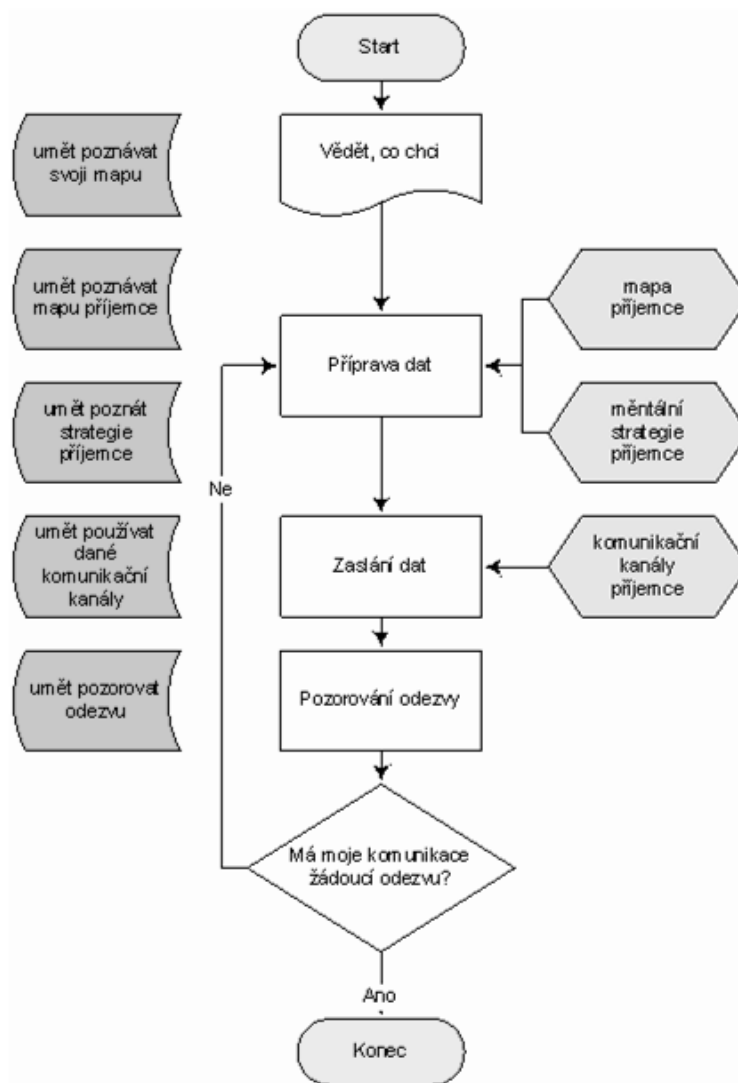
Komunikace není stálý a neměnný proces. Můžeme ji zachytit pomocí záznamu, ale její hlavní charakteristikou je proměnlivost v čase. Komunikace je závislá na mnoho podmínkách a vlivech, pro její pochopení nám nestačí pouze výstup ať už ve formě napsané nebo mluvené zprávy, ale musíme se zajímat o přípravnou část, sledovat jakým způsobem na sebe navazují myšlenky, sledovat celou šíři kontextu situace a vnímat je ve vztahu k různým jiným vlivům. [20]

Komunikační proces je souborem informací, komunikačních dovedností, komunikačních aktivit a komunikačních nástrojů, které probíhají mezi komunikanty. Odesílatel komunikace je zodpovědný za to, aby mu příjemce rozuměl. Bez porozumění nelze hovořit o komunikaci. Odesílatel by měl zvolit vhodné nástroje k přenosu informace. [14]

Člověk může ovlivňovat danou komunikaci pomocí určitých racionálních schémat, ale i svými emocemi. Emoce mohou určitou informaci zásadně změnit. Komunikace se děje už v mysli jedince, tento monolog lze vnímat jako jistou formu přípravy na komunikaci s jinými lidmi. Komunikace probíhá mezi dvěma jedinci, ale i mezi více lidmi, kteří na sebe vzájemně působí. Toto vzájemné působení dodává komunikace procesuální charakter. Každý z komunikujících se snaží druhé ovlivnit. Komunikace se může ubírat jiným směrem, než si jeden z komunikujících přál, ten pak změní svou taktiku, použije argumenty, které původně neměl v plánu použít. Jedná se tedy o proces proměnlivý, účastníci mohou v průběhu komunikace vyvolat nějakou změnu. [20]

Proces probíhá asi takto:

- rozhodnout se, co chcete sdělit, tedy jaký význam má mít daná informace pro příjemce,
- vybrat vhodné komunikační kanály, tj. ty, na kterých příjemce přijímá,
- znát mentální strategie zpracování informace příjemce,
- znát příjemcovu mapu světa,
- vyslat po daných komunikačních kanálech připravené informace,
- pozorovat, co se děje, tj. zda vaše komunikace nachází žádoucí odezvu,
- v případě, že ne, udělat změnu v některé oblasti (komunikační kanály, vaše chápání příjemcovy mapy světa, vaše chápání mentálních strategií příjemce) a znovu pokračovat od druhého bodu. [31]



Obrázek 1 – Proces efektivní komunikace [34]

1.3.1 Základní schéma komunikačního procesu

Jednání lidí, kteří si chtějí něco sdělit, má často podobu určitého schematického, pravidelného chování, tím pádem jsou zde očekávány určité postupové kroky, které můžeme označit jako pravidla. Tato pravidla nám umožňují zjednodušit způsob chování, zbytečně nepřemýšlet nad každou danou situací, která nastane a taky očekávat určité chování přiměřené okolnostem. [34]

Lidé jsou schopni komunikovat, protože ovládají určitá pravidla, týkající se myšlení i jednání související s komunikací. Existuje řada pravidel a je na nás, zda se jimi budeme řídit, zda je budeme dodržovat nebo ignorovat. [20]

Tato pravidla se dají seřadit do dané postupné struktury:

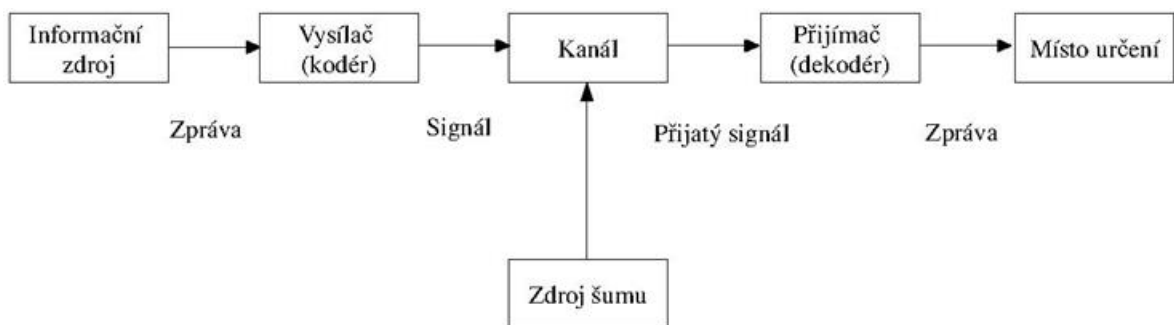
- Vnímání dat – žijeme ve světě nezpracovaných dat. Některá data naše tělo vnímá, některá neregistruje. Záleží na síle podnětu a na našem výběru. Buď se podnět stane součástí našeho komunikačního kontextu, nebo ne. Selektace (výběr, volba) je filtrem, která nás chrání před informačním přetížením. Při vnímání dat hraje velkou roli míra pozornosti a význam podnětu. [34]
- Spojování dat významem – na této úrovni jsou data přeměněna na informaci. Vybraná a uspořádaná data jsou spojena a naplněna podle významu. To je obsahová úroveň informace. Spojování umožňuje chápat kontext, vztahy i chronologickou návaznost. [20]
- Vkládání záměru a postoje – konkretizování ve smyslu postoje, záměru, snažení, citového vztahu. [20]
- Sebereflexe a sebekoncepce – vnímání vlastní (osobní) role ve vztazích, snaha určitým způsobem působit, vyvolávat reakce. [34]
- Soubor předpokladů, očekávání a pravidel – soubor, který se dá označit jako životní scénář, jde o vědomí o sobě. Jedná se o naučené vzory chování, pravidla chování, která jsme získali působením výchovy. [20]
- Kulturní model – jedná se o vztahy v širším kontextu a jsou vymezeny kulturou, subkulturou, v níž žijeme. [34]

Při komunikaci s jinými lidmi jsme připraveni používat určitá pravidla, která jsou stanovená kulturou a současně rolí, kterou ve společnosti zastáváme. Pravidla nás nutí chovat se v určitých mezích, abychom dostaly svých cílů. [20]

1.3.2 Součásti komunikačního procesu

Průběhem procesu komunikace bývá vyjadřován formou komunikačních modelů, např. Shannon-Weaverův model. Tento model se zaměřuje na ústní zprávu, zdůrazňuje pojmy mluvčí, zpráva a publikum a komunikaci vidí jako jednosměrnou, ve které jedinec ovlivňuje ostatní svým sdělením. Proto je tento model kritizován, pře nepředpokládá zpětnou vazbu.

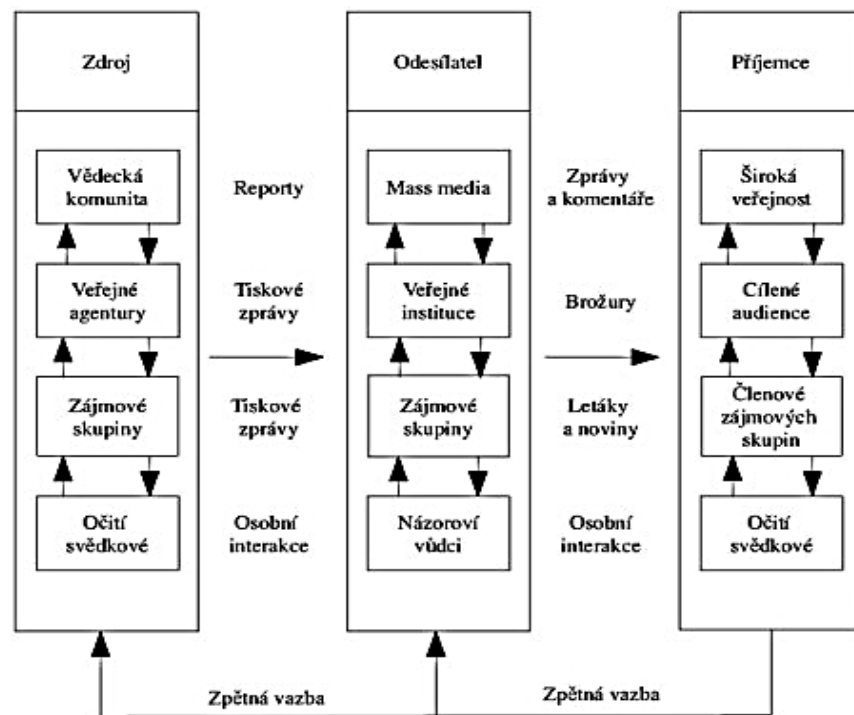
- Kdo? (předává sdělení) – komunikátor,
- Co? (se předává) – komuniké, sdělení,
- Jak? (se uskutečňuje přenos) – kanál
- Komu? (je sdělení určeno) – auditorium, posluchačstvo,
- S jakým efektem? – efektivita [5]



Obrázek 2 – Shannon-Weaverův model komunikace [7]

Shannon-Weaverův model není vhodný pro hlubinný popis procesu komunikace u člověka, ovšem pro účely komunikace obecně a pro účely komunikace o rizicích je tento model vhodný, pro svou přehlednost a ilustrativnost.

Shannon-Weaverův model je ze své podstaty silně jednosměrný, ovšem pokud je výše zobrazené schéma nazíráno jako opakující se součást rozsáhlejšího komunikačního procesu, pak jej lze považovat za vhodný a reprezentativní pro potřeby komunikace o rizicích. [7]



Obrázek 3 - Upravený Shannon-Weaverův model [7]

V procesu komunikace je také velmi důležité komunikační prostředí a komunikační kontext.

Komunikační prostředí ovlivňuje význam, smysl i zřetelnost komunikace a zvolené formy. Takto mohou působit společenské, kulturní okolnosti, ale i fyzikální faktory, jakými jsou hluk, teplota apod. [29]

Komunikační kontext, ten dává komunikaci celkový rámec. Do značné míry souvisí s komunikačním prostředím. Svou roli zde sehrává obsahové i věcné souvislosti, vnitřní i vnější psychologické okolnosti. Za důležité součásti komunikačního procesu se považuje:

- čas a prostor
- vzájemné vztahy účastníků komunikačního procesu
- jejich dlouhodobě ovlivňující emoční reagování (temperament, kognitivní styl)
- aktuální emocionální ladění účastníků,
- motivační dispozice (potřeby, zájmy, hodnoty)
- věk, předchozí zážitky a zkušenost, vzdělání, inteligence, vnímání
- představitivost, myšlení, schopnost učení adaptabilita, odolnost atd.
- sociální status a role
- akutní psychologický stav i dlouhodobé záměry účastníků [29]

1.4 Druhy komunikace

Komunikace má proměnlivou podobu a možnosti, které může v různých kombinacích komunikátor užívat a měnit. Záleží na dovednosti každého uživatele, jak dovede citlivě užívat optimální způsoby, které respektují situaci, úmysl, individuální odlišnosti partnera, s nímž komunikujeme. Většinou celá řada druhů komunikace bývá spojována v jednom projevu. [20]

Tabulka 2 – Druhy komunikace [vlastní zpracování]

Komunikace	
záměrná	komunikátor má pod kontrolou to, co prezentuje
nezáměrná	komunikátor prezentuje svůj projev jinak, než chtěl
vědomá	komunikátor si uvědomuje co říká a jak to říká
nevědomá	komunikátor nemá pod kontrolou svůj komunikační projev
kognitivní	logická, racionální, smysluplná
afektivní	komunikace prostřednictvím emočních projevů
pozitivní	komunikace signalizující souhlas, přijetí
negativní	vyjadřuje odmítnutí, odpor, útočení, kriziku
shodná	mezi komunikujícími dochází ke shodě jak obsahově, tak formálně
neshodná	informace účastníků jsou v rozporu
asertivní	sebeprosazující, respektující právo i pro jiné dle přijatelných pravidel
agresivní	útočná, bezohledná, sobecká vůči jiným
manipulativní	neřerové jednání
pasivní	ústupná, uhýbající, úniková
intropersonální	tzv. vnitřní dialog nebo monolog
interpersonální	komunikace mezi dvěma lidmi, nebo větším počtem lidí
skupinová	více komunikátorů, kteří mají potřebu sdělovat informace, názory
masová	předávání informací širšímu obecnstvu
interkulturní	komunikace příslušníků jiných kultur
dyadická intimní	komunikace mezi dvěma lidmi, jsou otevřeni "komunikace srdcem"
dyadická, jednostranně řízená	mezi dvěma lidmi, kdy jeden je podřízený a respektuje nadřízeného
jednosměrná	role mluvčího a vnímajícího se nemění
dvousměrná	mezi účastníky se role komunikátora a komunikanta střídají
komplementární	např.: lékař - pacient, učitel - žák, vedoucí - podřízený
tváří v tvář	obě komunikující strany stojí nebo sedí přímo proti sobě.
postranní	informace od jiných lidí
zprostředkovaná	prostřednictvím nějakého média (rádio, televize, rozhlas, internet atd.)
psaná	prostřednictvím knih, novin, časopisů, dopisů
verbální	prostřednictvím slov
neverbální	doplňující prostředek ke komunikaci verbální
činem	svůj postoj, názor, pomoc vyjádříme činem

1.4.1 Verbální komunikace

Verbální komunikace znamená sdělování prostřednictvím mluveného projevu. Pojem mluvení je synonymem pro vyjadřování myšlenek artikulovanou řečí nebo dorozumívání se nějakým jazykem. [9]

Řeč je schopnost určitého společenství dorozumívát se navzájem určitým jazykem. Různé stránky řeči studuje mnoho vědních oborů. Studium řeči se zabývá např. lingvistika, gramatika, paralingvistika, syntax, filologie, sémiotika, rétorika, sémantika, etymologie, fonetika a fonologie, ale také sociální komunikace. [17]

Charakter řeči, to znamená čím řeč je a jak funguje, lze hodnotit z následujících hledisek:

- řeč je denotační i konotační (denotace – objektivní význam daného slova, který mu připisují lidé, hovořící společným jazykem; konotace – subjektivní, emocionální význam daného slova, který mu připisuje konkrétní osoba),
- řeč obsahuje různou míru abstrakce,
- řeč obsahuje různou míru přímocnosti, tzn., že některé informace mohou být sděleny přímo, některé nepřímo (oklikou, náznakem),
- řídí se určitými pravidly a její významy je lépe hledat v chování a jednání lidí, nejenom ve věcném obsahu sdělení. [8]

Verbální komunikace se mimo jiné člení na mluvenou (ústní komunikace) a psanou (písemná komunikace). Ústní a písemná komunikace má svá specifika a její využívání své kladné, ale i záporné stránky.

Mluvená – dialog

Výhodou této komunikace je, že jednotliví účastníci mezi sebou komunikují přímo. Pro rozhovor lze používat i prvky neverbální komunikace, která může přispět k usnadnění pochopení předávané zprávy. Dialog je charakteristický také tím, že dochází k výměně rolí mezi posluchačem a mluvčím a že zde nastává okamžitá zpětná vazba.

Pro někoho tato komunikace „tváří v tvář“ může být nepříjemná. Některé osoby se chtějí tomu vyhnout, poněvadž mají špatné úmysly, nejsou upřímní nebo jim schází dostatečné sebevědomí. Zejména mluvená neboli ústní komunikace je jednou z nejdůležitějších forem, která se využívá jak ve společenském životě, tak v nemalé míře i ve firemním styku. [5]

Písemná

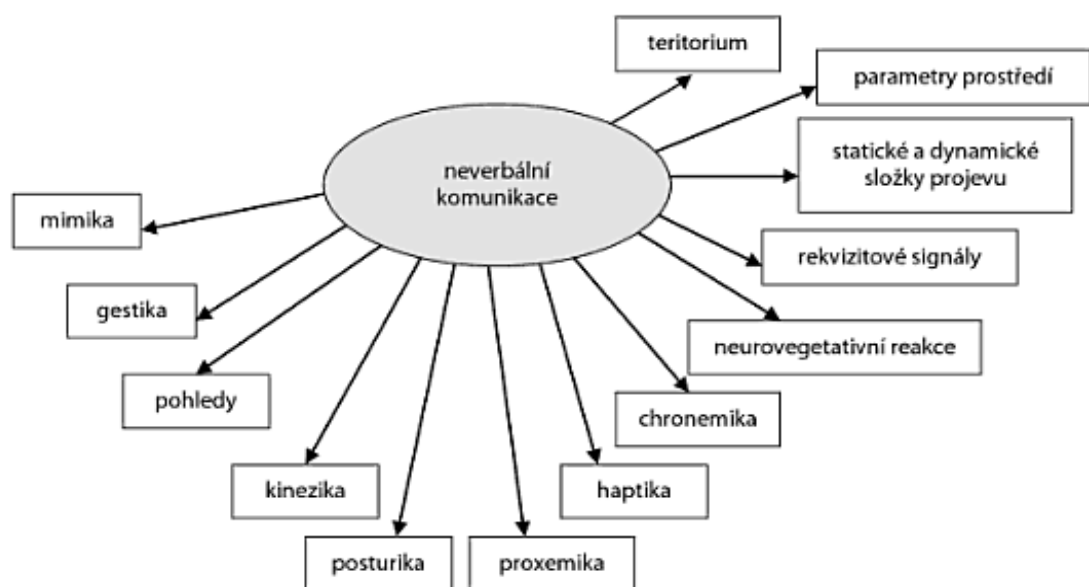
Písemná forma verbální komunikace poskytuje záznamy, pravoplatné podklady. Nevýhodnou písemné formy komunikace je neexistence bezprostřední zpětné vazby a také možná nejasnost sdělení při špatné písemné formulaci. [3]

Mezi základní verbální komunikační dovednosti, které je nutné neustále cvičit po celý život, patří i pasivní formy slovní komunikace:

- umění klást otázky,
- dovednost objasňovat,
- schopnost výkladu,
- schopnost motivovat a vytvářet vazby
- schopnost projevit porozumění,
- prezentovat a přesvědčovat,
- asertivní chování [6]

1.4.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace slouží jako doplňující prostředek ke komunikaci verbální, ale stává se, že neverbální komunikace stačí sama o sobě k vyjádření postoje, zejména v situacích, kdy hrají velkou úlohu emoce, a zejména mezi lidmi, kteří se dobře znají.



Obrázek 4 – Neverbální komunikace [20]

Mimika – pohyb obličeje, představuje výraz tváře a pohyby svalů při předávání a přijímání informace během komunikace. [16]

Gestika – spontánní pohyby rukou. Některá gesta nelze ovládat, jdou mimo vědomou kontrolu, neumíme je potlačit. Někdy mají gesta větší výrazovou sílu než slova. [20]

Pohledy – pohledy očí jsou jako vysílač i přijímač, signály očí hodnotí oba komunikační partneři. [18]

Kinezika – představuje pohybovou stránku, jedná se o spontánní pohyby těla nebo částí v určitém prostoru a čase. [18]

Posturika – je zaměřená na pozice, komunikace pomocí tělesných postojů, držení těla – vstojí, vsedě, vleže. [16]

Proxemika – vyjadřuje vzdálenost mezi komunikujícími. Každý člověk má svou osobní zónu, určitý ochranný prostor. [20]

Haptika – řeč dotyků, podání rukou. Představuje sdělení informace bezprostřední kontaktem, dotykem buď přímo na kůži či nepřímo přes oděv. Doteky mohou být formální, neformální, přátelské intimní. Mohou mít různý význam, vždy záleží na tom, které části těla se člověk dotýká. [5]

Chronemika – je způsob užívání a strukturování času v komunikaci. [16]

Neurovegetativní reakce – jsou fyziologické změny člověka na různé podněty, např. třes rukou, snížení či zvýšení krevního tlaku apod. [20]

Rekvizitové signály – mezi rekvizitové prostředky patří například brýle, tužka, se kterou si komunikující hraje; celkový image je dotvářen tím, jak je člověk oblečen, jaký má vkus, jak je učesan, upraven, zda voní a je čistý. [18]

Parametry prostředí – jsou dány prostředím, ve kterém se komunikuje, např. kanceláří, pracovním, rodinným domkem. [16]

Teritorium – je osobní prostor, který si každý účastník komunikace určitým způsobem brání. [5]

1.4.3 Persvazivní komunikace

Pojem persvaze chápeme jako označení funkce přesvědčovací, získávací, ovlivňovací, vybízecí, hodnotící a uvědomovací. Cílem persvaze je formování vědomí recipientů (jednotlivců, sociálních skupin atd.) a působení na veřejné mínění. [22]

Výsledkem působení takové formy komunikace je to, že recipienti zaujímají určité stanovisko, určitý názor v souladu se záměrem komunikátora. Prostředky persvaze jsou manipulace, argumentace, sedukce, demonstrace, ale i fyzické násilí. [3]

1.4.4 Intrapersonální komunikace

Intrapersonální komunikace je často označována jako samomluva. Jedná se o aktivní vnitřní zapojení jedince do symbolického zpracování zpráv. Jednotlivec se v jedné roli stává řečníkem i posluchačem, přičemž dochází ke zpětné vazbě v současně navazujícím vnitřním procesu. [3]

1.4.5 Interpersonální komunikace

Interpersonální komunikace je komunikace mezi dvěma a více osobami. Pokud se setkají dva jedinci, vždy dochází ke vzájemné komunikaci. Dokonce i v případě, kdy jeden druhému nic neřekne. Sděluje mu právě to, že mu nechce nic oznámit. [3]

Komunikace mezi dvěma jedinci je jednak to, co si navzájem sdělují, jednak jakým způsobem si to sdělují.

Interpersonální komunikace se zpravidla ještě dělí na: mezosobní, skupinovou a masovou.

Mezosobní komunikace

Mezosobní komunikace je přirozeným východiskem pro všechny typy komunikace (nejčastější forma komunikace). Z hlediska počtu účastníků jsou u interpersonální komunikace přítomni nejméně dva jednotlivci a dialog probíhá obousměrně. [27]

Skupinová komunikace

U skupinové komunikace je přednášející jednotlivec a příjemce tvoří skupina posluchačů. U hromadných sdělovacích prostředků je zdrojem informace jednotlivec nebo skupina a příjemcem veřejnost. Vytváří složitější komunikační síť (např. školní vyučování). [3], [27]

Masová komunikace

V masové komunikaci mluvčí předává sdělení širšímu obecnstvu, auditoriu. Obecně jsou za prostředky masové komunikace považovány noviny, časopisy, knihy, rádio, televize, internet, billboardy. [20]

1.4.6 Veřejná komunikace

Při komunikaci veřejné jsou oslovovány velké skupiny obyvatel, cílové skupiny čtenářů, voličů, diváků apod. Účastníci takového typu komunikace se zpravidla neznají. Je zde jeden podavatel informace (např. politik na předvolebním mítinku) a publikum (např. lokalizované na náměstí). Veřejná komunikace tak podléhá jednotě místa a času, ale není individualizovaná. [3]

1.4.7 Manažerská komunikace

Manažerská komunikace je specifická forma sociální komunikace, jejímž cílem je ovlivnit okolí žádoucím směrem. Povzbudit, probudit a podpořit lidi k žádoucím výsledkům a postupům. Účinná manažerská komunikace je „mostem“ mezi plánem a realitou, pomáhá manažerovi zvládat krizové situace, konflikty, má vliv na změny nejen jednotlivců, ale i týmů. Mezi formy manažerské komunikace lze zařadit projev, poradu, rozhovor, pohovor a další. [3]

Manažer je komunikační spojka mezi firmou a pracovníky, které řídí a vede ve svém týmu. Do týmu přináší cíle a úkoly, z týmu zpětně k managementu výsledky a požadavky, dále zajišťuje komunikaci svého týmu v rámci celé firmy. Komunikace je jeho hlavním řídicím nástrojem. [11]

1.4.8 Specifické typy sociální komunikace

Mezi specifické formy sociální komunikace lze zařadit informační propagandu, dezinformace (záměrně zkreslené informace, uvedení v omyl), infotainment (info-zábavu), edutainment, komunikaci pod nepravou identitou (např. při chatování), informační asymetrii či počítačem zprostředkovanou komunikaci. [30]

2 KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Krizovou komunikaci můžeme chápat jako výměnu informací, která nastává mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médii, jednotlivci a skupinami před mimořádnou událostí, během ní a po jejím skončení. Bývá označována též jako komunikace v krizi, komunikace při mimořádné události, komunikace v krizovém řízení nebo komunikace rizika. Komunikaci rizik můžeme pojímat jako klíčovou složku krizové komunikace. Mezi hlavní aspekty krizové komunikace patří: obsah a forma, možná úskalí, problematika budování důvěry a otázky percepce rizika. Klíčové pro praxi je, zda vnímání lidí odpovídá reálnému stavu, a jakou mají lidé schopnost asimilovat informace v období ohrožení. [34]

V širších souvislostech je krizovou komunikaci nutno chápat jako veřejnou službu v zájmu zachování společnosti a pozitivních sociálních vztahů. Krizová komunikace podporuje integraci, spojitost vývoje a normalitu společnosti. [26]

Krizovou komunikaci můžeme vymezovat z několika základních perspektiv:

- 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 (např. 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.) [34]



Obrázek 5 – Průběh krizové komunikace [38]

2.1 Předmět krizové komunikace

Základním předmětem krizové komunikace je sdělování informací mezi jednotlivými orgány a prvky systému krizového řízení i uvnitř něj, mezi vyšetřujícími dané mimořádné události, katastrofy, nehody či hromadného neštěstí, dále veřejnosti, médiím, orgánům činným v trestním řízení a soudním znalcům. Důležité je také informování rodinných příslušníků a jiných zainteresovaných právnických a fyzických osob. [10]

Sdělení obsahuje informace o potenciální, blížící se, či již reálné existující hrozbě (mimořádné události), nebo již probíhající krizové situaci (krizi) a opatřeních, konaných orgány a prvky systému krizového řízení, vedením firmy či jinými právnickými a fyzickými osobami k tomu, aby dopady krizové události byly eliminovány, zmírněny nebo odstraněny. [34]

2.2 Cíl krizové komunikace

Jeden z hlavních cílů krizové komunikace je předání správné informace ve správný čas a na správném místě. Tímto lze dosáhnout:

- redukování nejistoty, přispění k zajištění efektivního chování (veřejnosti, podřízených, členů rodiny atd.), zabránění vzniku paniky, [1]
- zabránění anebo alespoň zmírnění rozsahu negativní publicity poškozující dotčený orgán či prvek systému krizového řízení, firmy, právnické či fyzické osoby, jež by mohly být označeny jako původci nebo příčina krizové události,
- včasné a odborně plnohodnotné připravenosti orgánů a prvků krizového řízení k následným činnostem. [10]

2.3 Principy krizové komunikace

Principy krizové komunikace vyjadřují profil krizové komunikace.

1. **Princip nezávislosti** – krizová komunikace nesmí být plně závislá jen na jedné osobě. [10]
2. **Princip přesnosti a stručnosti** – krizová komunikace vyžaduje přesné a stručné definování problému, co je teď hlavní problém. Mluvte stručně a výstižně, omezíte tak možnost špatné interpretace. [3]
3. **Princip důvěryhodnosti** – musíte se držet faktů, žádné spekulace či dohady, držet se podstaty věci. [10]

4. **Princip znalosti věci** – než začnete vést krizovou komunikaci, musíte znát základní komunikační cíl svého úřadu (firmy, společnosti atd.) a musíte mít připravena klíčová sdělení, kterými chcete oslovit veřejnost, média, odborníky, soudní znalce a orgány činné v trestním řízení, podřízené, rodinné příslušníky a jiné zainteresované právnické a fyzické osoby. Rovněž musíte znát všechno potřebná fakta o své organizaci (úřadu, firmě, společnosti atd.) o daném tématu či problému, o možných hospodářských a politických souvislostech. [3]
5. **Princip očekávané reakce** – než začnete vést krizovou komunikaci, analyzujte možné dopady vašeho sdělení (reakcí na sdělení) a mějte představu o způsobech zvládnutí těchto reakcí. Způsob vedení krizové komunikace nesmí být zdrojem sekundárních a terciálních krizí. [3]
6. **Princip nejhoršího vývoje** – identifikujte a plánujte komunikaci vždy ve vztahu k nejhoršímu možnému scénáři vývoje případu. [10]
7. **Princip hledání podpory** – hledejte spojence a spolehlivé zastánce (tzv. nezávislé třetí strany), zvažte, zda by se nenašli lidé, kteří by mohli promluvit v náš prospěch. [10]
8. **Princip pravdivosti** – musíte mluvit pravdu. Nemusí být úplná, ale to, co řekneme, musí být pravda, Nikdy neříkejme „bez komentáře“. Pokud nemáte na otázku odpověď vůbec, vysvětlíte to. Pokud nemůžete na otázku odpovědět okamžitě, poznamenejte si ji a slibte, že odpovíte v nejkratší možné době. Slib dodržte. [3]
9. **Princip otevřenosti** – nesmíte se před novináři skrývat, buďte vždy k dispozici. Přednostně hovořte o pozitivních stránkách věci, vyhněte se negativnímu. Buďte sebevědomí. Nekritizujte své kolegy, vedení, zaměstnance. [3]

2.4 Pravidla (zásady) úspěšné krizové komunikace

Při krizové komunikaci je důležité:

- Poskytovat omezené množství jasně formulovaných informací; maximálně tři klíčová sdělení, každé z nich podpořit 2-4 fakty. Při přípravě sdělení se doporučuje tzv. layered model, pravidlo pro rozvržení informací, podle kterého se začíná s nejjednoduššími informacemi a směřuje se ke složitějším.
- Jednotlivá sdělení udržet krátká (10 sekund nebo 3-12 slov)
- Sdělení opakovat; opakování sdělení se týká tzv. triple T model (z angl. „tell“):
 1. Řeknete, co se chystáme sdělit.

2. Vlastní sdělení.
3. Řekneme, co jsme sdělili. [34]

Efektivní krizová komunikace vyžaduje osvojené dovednosti, trénink, praxi a simulaci, jelikož špatná komunikace může problém zvětšit. Pro zajištění efektivní krizové komunikace je potřeba formulovat vhodné sdělení, organizačně zabezpečit průběh krizové komunikace a určit vhodná média. [37]

Odborná literatura stanovuje pro efektivní krizovou komunikaci řadu doporučení, jedním z nich je sedm kroků efektivní komunikace v následující tabulce.

Tabulka 3 - Sedm kroků efektivní komunikace [34, vlastní zpracování]

Krok	Aktivity
Krok 1	Zjišťování a hodnocení mediálních potřeb, mediálních rizik a interních možností pro vztahy se sdělovacími prostředky a veřejností
Krok 2	Vytváření cílů komunikace, komunikačních strategií a plánů pro krizové komunikace
Krok 3	Výběr, edukace a trénink komunikátorů, mediálních týmů, tiskových mluvčích a vedoucích pracovníků
Krok 4	Příprava komunikátů, sdělení, seznam subjektů se zájmem o informace, posouzení rizik zkrácení poskytovaných informací
Krok 5	Identifikace dostupných východisek a předpokládaných i realizovaných mediálních aktivit, důraz na prvních 24 - 72 hodin po události
Krok 6	Proaktivní předávání sdělení médiím, včasnost, jasnost, jednoznačnost a cílenost komunikátů, inoformační kvalita
Krok 7	Vyhodnocování efektu sdělení a mediálních vystoupení. Hodnocení způsobů, metod, obsahu komunikátů i reakce veřejnosti. Zlepšování na základě zpětné vazby.

V krizové komunikaci jde podle Rektořika [26] především o výměnu informací (sdělení), které obsahuje vysvětlení rizikových informací, postupu a doporučení. Formulace efektivního sdělení je možno provést až po identifikaci a poznání cílových příjemců. Při plánování komunikace je nutno brát ohled na různorodost příjemců a také na specifika jejich emocionálních stavů.

2.5 Prostředky krizové komunikace

Úspěšnost sdělení, resp. dosažitelnost cílové skupiny při krizové komunikaci souvisí se správnou volbou informačního kanálu pro zveřejnění krizových informací.

Nejvhodnější prostředky krizové komunikace volíme vždy podle povahy dané události a charakteru komunikujících subjektů.

V níže uvedené tabulce jsou čtyři typy krizové komunikace a nejčastější komunikační prostředky, které se k nim vztahují. [34]

Tabulka 4 – Typy a komunikační prostředky [34, vlastní zpracování]

TYP KOMUNIKACE	PROSTŘEDEK
Komunikace pracovníků krizového řízení dovnitř organizace	Hlášení, tiskové zprávy, souhrny faktů, internetové stránky, setkání se zaměstnanci, telefonní informační linky, intranet, e-mail, články ve vnitřním tisku apod.
Komunikace pracovníků krizového řízení s vybranými úředníky, lidry mínění, aktivisty	Telefonní kontakty, souhrny faktů, e-mail, webové stránky, osobní návštěvy, pozvání na komunitní mítinky, tiskové zprávy, upozornění o postupu apod.
Komunikace pracovníků krizového řízení s veřejností přímo	Hlášení, SMS zprávy, letáky, komunitní setkání, novinové články, webové stránky, telefonní informační linky, návštěvy v bydlíšti, rádio a TV, billboardy, souhrny faktů, příručky, instruktážní filmy a video, dopisy apod.
Komunikace pracovníků krizového řízení s veřejností přes média	Tiskové zprávy, zaměřené na klíčové sdělení, tiskové konference, jasné informační souhrny faktů, osobní návštěvy, webové stránky, e-mail apod.

Internet je komunikační prostředí, ve kterém probíhají nejrůznější druhy sociální komunikace. Internet slouží nejen jako komunikační prostředek – médium, ale také jako informační zdroj – archiv, databanka. Navíc internet má multimediální charakter, tzn. v jednom uživatelském prostředí, jsou soustředěna nejrůznější média komunikace (psané slovo, zvuk, obraz).

Internet umožňuje kvalitativně nový typ sociální komunikace, který získává charakter masové komunikace. V internetové komunikaci není omezení prostorem, nejsou žádné hranice, časová omezení, což znamená, že zpráva může být uveřejněna kdykoliv, přispívatelé nemusí čekat na žádná data uveřejnění. Zpravodajství může být podáváno v reálném čase, bez jakéhokoliv zpoždění, na druhou stranu také bez jakéhokoliv kontroly kvality. [1]

2.6 Krizová komunikace podniku

Při vzniku krizových situací a mimořádných událostí je rozhodujícím faktorem čas, jelikož krize zpravidla vznikají náhle, mají rychlý průběh a dochází při nich často k nenahraditelným škodám na majetku, zdraví lidí a ztrátám lidských životů. Cílem krizové komunikace je ve smyslu zákona informování příslušných složek integrovaného záchranného systému, úřadů a obyvatel o vzniku mimořádných událostí. Je nutné informovat o tom, že hrozí určité nebezpečí a podle jeho charakteru jednat určitým způsobem (např. ukryt se nebo opustit určité území) a současně informovat, že budou rychle zahájena opatření, která mají vést ke snížení nebo odstranění negativního dopadu havárie nebo katastrofy. [38]

Každý podnik si musí uvědomovat, že má určitou společenskou odpovědnost vůči svému okolí. Žádný není od okolí izolován a svou činností ho ovlivňuje pozitivně i negativně. Krizová komunikace je nástrojem, který podnik používá v období, kdy svou činností ohrozil okolí (i zaměstnance), případně mu způsobil nějakou škodu, problémy či ovlivnil jeho běžný život. Krizová komunikace je z hlediska cílového zaměření, obsahu sdělení o formou sdělení rozdělena do dvou oblastí – na vnitřní (dovnitř podniku) a vnější (mimo podnik) krizovou komunikaci. [2]

2.6.1 Vnitřní krizová komunikace

V případě, že v podniku vznikne požár, dojde k úniku jedovatých látek nebo nastane podobná krizová situace, ve které může dojít ke ztrátě životů pracovníku, poškození jejich zdraví nebo podnikového a osobního majetku, je potřeba co nejrychleji:

- informovat složky IZS (integrovaného záchranného systému),
- informovat pracovníky podniku, z jejichž povinností vyplývá např. hašení požáru nebo likvidace úniku jedovatých látek, o vzniku konkrétní situace,
- informovat další pracovníky, kteří jsou v důsledku havárie v ohrožení života nebo zdraví,
- informovat vedoucí pracovníky podniku o vzniklé situaci. [34]

Zaměstnanci by měli být informováni při první možné příležitosti, nejpozději však do 24hodin od vypuknutí akutní krize, o stávající situaci a o událostech s tím, že další informace jim budou poskytnuty co nejdříve. Zaměstnanci by se neměli o vývoji situace v organizaci dovídat z médií, ale přímo od organizace. Důvodem je, že zaměstnanci představu-

jí významný neoficiální zdroj informací, protože jsou na krizi přirozeně dotazováni svými blízkými a přáteli. Krize navíc může poškodit představy, které zaměstnanci o svém zaměstnavateli mají. [37]

2.6.2 Vnější krizová komunikace

Komunikace mimo podnik musí v první řadě směřovat k obyvatelstvu a k obecním úřadům na území, které by mohlo být postihnuto následky mimořádné události. Současně s tím jsou informovány jednotlivé složky integrovaného záchranného systému a další instituce. Proto musí plán krizové komunikace obsahovat telefonní čísla na tyto záchranné složky a ukládat obecnou nebo specifickou povinnost informovat je. [38]

Plán krizové komunikace ve vztahu k obyvatelstvu obvykle obsahuje:

- charakteristiku situace (požár, výbuch, teroristický čin, selhání počítačové sítě atd.)
- vymezení pravomocí a odpovědnosti: kdo (který pracovník) bude informovat koho (obecní úřady bezprostředně ohrožených obcí, složky integrovaného záchranného systému atd.)
- určení komunikačního kanálu (siréna, telefon, posel, e-mail)
- další podpora (např. podpora při evakuaci)
- další (zpřesňující) informace
- způsob odvolání stavu. [12]

Na vzniklou krizovou situaci by měl podnik co nejdříve adekvátně a kvalifikovaně reagovat. Vnější krizová komunikace má charakter komunikace s veřejností prostřednictvím médií. Krizová komunikace prostřednictvím médií se používá především v situacích, kdy dochází k poškozování mediálního obrazu podniku nebo instituce. [37]

2.6.3 Zásady krizové komunikace ve vztahu k médiím

Škála krizí, která podniku hrozí, bývá obvykle velká. Aby se na ně mohl podnik odpovídajícím způsobem připravit, musí si nejprve ujasnit, které krize hrozí nejvíce.

Pouze efektivní příprava pomůže změnit jejich negativní dopady na firemní pověst a na schopnost plnit podnikatelský záměr, případně se jim zcela vyhnout. Nezáleží při tom, zda se jedná o úmyslné poškozování zájmů podniku ze strany jednotlivců nebo konkurence, chybná manažerská rozhodnutí, morální selhání managementu, podvodné jednání zaměst-

nanců, nevládnutou vnitrofiremní komunikaci, průmyslové havárie nebo přírodní pohromy. [13]

Podnik musí být vůči médiím vstřícný a vytvářet k nim most a ne zeď. Z komunikace s médii musí vyplývat snaha o objektivnost, pravdivost a solidnost. Zamlčování pravdy, vytáčení se a klamání obvykle před novináři neobstojí a vrátí se zpět s větší intenzitou.

Při komunikaci s médii musíme počítat s určitým negativismem, jelikož média se většinou zajímají o „negativní“ zprávy a jejich další rozšiřování. Dalším jevem, se kterým se můžeme setkat, je sklon médií naslouchat odborníkům, pokud možno nezávislým. Ovšem nachází-li se odborník spíše na protivníkově straně, je průběh diskuse ovlivněn negativně z pohledu korporace od samého začátku. [23]

Pro efektivní zvládnutí krizové komunikace je nezbytná kvalitní příprava. Správně provedená krizová komunikace zlepšuje celkovou image podniku a příležitostí k tomu, aby se podnik prezentoval jako silný a spolehlivý zaměstnavateli obchodní partner. [4]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 PROFIL SPOLEČNOSTI

Pro zpracování praktické části bakalářské práce jsem si vybrala společnost Aircraft Industries, a.s., Na záhonech 1177, 686 04 Kunovice.

Společnost má v českém prostředí téměř 80. letou tradici a v dnešní době vyrábí sériový celokovový hornoplošník L 410. Letoun je poháněn dvěma turbovrtulovými motory GE H80-200 a je určen pro přepravu až 19 cestujících, nákladu nebo pro speciální mise. Letouny řady L 410 jsou provozovány ve více než 50 zemích, na pěti kontinentech světa, přičemž největší část byla dodána do Ruska a dále pak do Afriky, Jihovýchodní Asie, Jižní Ameriky, ale také do Evropy.

Společnost se nachází na západním okraji města Kunovice, v průmyslovém areálu, kde sídlí více firem (viz. Příloha I MAPA AREÁLU SPOLEČNOSTI). Poblíž areálu je letiště, které je přístupné veřejnosti (organizují se zde tandemové seskoky, prohlídkové lety apod.). Areál je ze dvou stran obklopen úrodnou půdou, ze strany „západní“ sousedí s dalším průmyslovým objektem, a tím Stolařík s.r.o. K areálu vede jedna příjezdová cesta, která se rozprostírá ve velké zaměstnanecké parkoviště. Podél areálu vedou i železniční koleje, které se dříve používaly pro zásobování, v dnešní době nejsou využívány a veškeré zásobování společnosti probíhá silniční dopravou a výjimečně i leteckou dopravou. [19]

3.1 Historie

1936 – 1950:

V roce 1936 vznikl v Kunovicích pobočný závod továrny na výrobu letadel AVIA Letňany. Po svém vzniku fungoval jako opravárenský závod letounů typu AVIA. Po skončení války byl podnik znárodněn a opravoval snad všechny typy letounů, které v tehdejší Československu létaly.

50. léta:

Na začátku 50. let byla zahájena výstavba nového závodu (dnešní areál podniku, do kterého se přesunula výroba, v té době vyráběného sovětského stroje JAK 11.

V roce 1957 přistoupil podnik ke konstrukci prvního samostatného letounu L 200 Morava, a o čtyři roky později ke konstrukci zemědělského letounu Z 37 Čmelák. V roce 1969 byl zalétán snad nejúspěšnější výrobek Kunovického závodu, letoun L 410. Tohoto letounu

bylo v různých verzích a modifikacích do současnosti vyrobeno již přes 1100 ks a výroba i nadále v podstatě bez přerušení pokračuje.

90. léta:

Na začátku 90. let minulého století byl vyvíjen a testován 40-ti místný letoun L 610 G, tento projekt byl ale bohužel předčasně ukončen.

struktura původně státního podniku byla změněna na akciovou společnost a zprivatizována. Jeho 100% vlastníkem se stal holding AERO. V roce 1998 se většinovým akcionářem stala americká společnost Ayres Corporation Inc.

2001:

V srpnu roku 2001 firmu odkoupila společnost Moravan Aeroplanes a.s., Otrokovice a současně byla založena společnost Letecké závody, a.s.

2005 a novodobá historie společnosti:

Podnik nyní úspěšně vystupuje pod názvem Aircraft Industries, a.s. Za krátkou dobu své existence dožala společnost Aircraft Industries značných změn, prochází rozsáhlou restrukturalizací, získala řadu nových zakázek jak na výrobu nových a repasovaných letounů L 410, tak na jejich servis a také úspěšně rozvíjí kooperační zakázky.

2008:

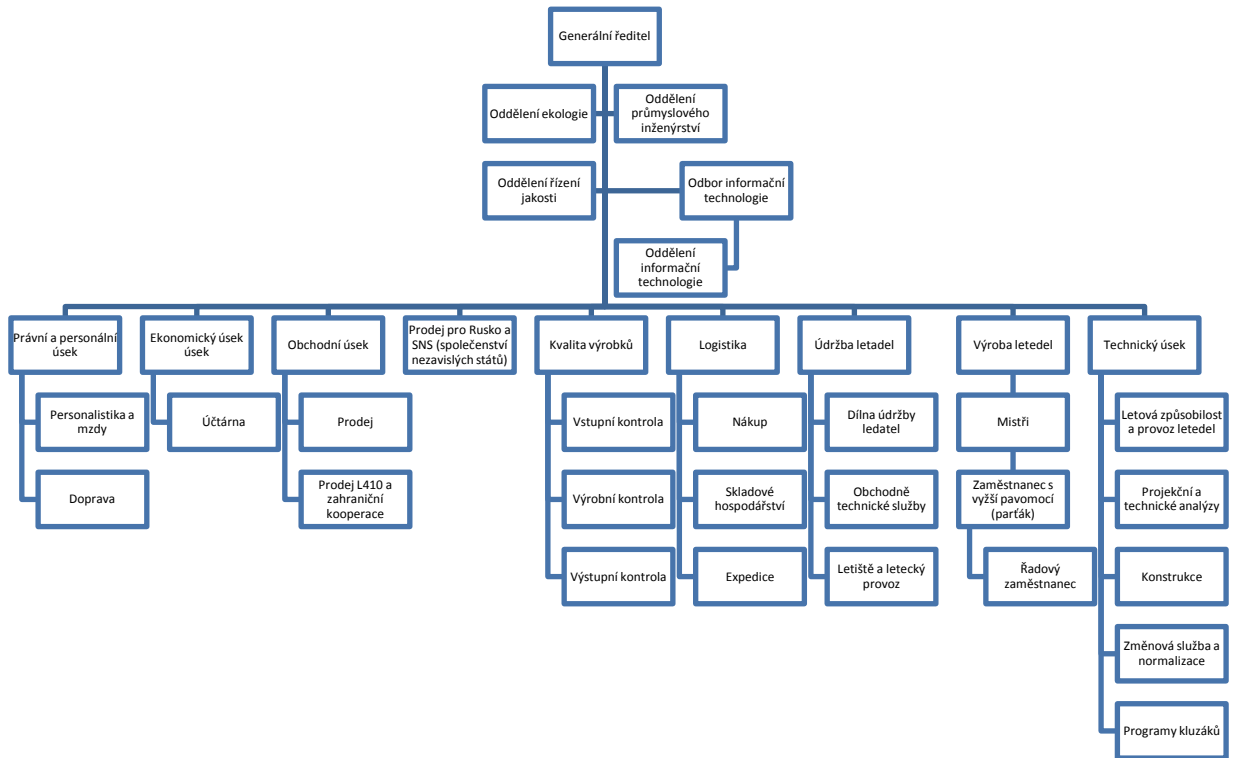
V červnu roku 2008 se vlastníkem 51% akcií podniku stala významná ruská průmyslová společnost Ural Mining and Metallurgical Company (UGMK).

2013:

V srpnu 2013 společnost UGMK nabyla zbývající podíl akcií ve společnosti Aircraft Industries, a.s. a stává se tak jejím 100% vlastníkem. [19]

3.2 Organizační struktura

Ve společnosti v dnešní době pracuje 955 zaměstnanců, z toho je 338 administrativních pracovníků a 617 dělníků. Organizační struktura ve společnosti je velmi rozvětvená, proto jsme pro ilustraci zvolili raději zjednodušenou verzi (viz: *Obrázek 6 – Organizační struktura společnosti – vlastní úprava*) a kompletní organizační struktura je uvedena v (Příloha P III ORGANIZAČNÍ STRUKTURA SPOLEČNOSTI).



Obrázek 6 – Organizační struktura společnosti [39, vlastní zpracování]

3.3 Cíle organizace

Mezi hlavní a dlouhodobé cíle organizace patří:

- Vyrábět letouny nejvyšší kvality pro bezpečnou a spolehlivou leteckou přepravu pasažérů i zboží, a to s co nejnižšími náklady.
- Udržet vysoké úrovně doprovodných služeb a usilovat tak o vybudování dlouhodobých, vzájemně výhodných vztahů se zákazníky a partnery.
- Stát se plnohodnotnými partnery vyspělých světových výrobců v leteckém průmyslu

- Stát se vyhledávaným zaměstnavatelem, který láká talentované lidi nejvyššího kalibru, a nabídnout motivující, dynamické a náročné pracovní prostředí.
- Pokračovat ve spolupráci s domácími i zahraničními firmami v oblasti kooperační výroby. V roce 2009 například pokračovaly dodávky pro britskou firmu GKN Aerospace Aircraft Industries tomuto podniku již více než 15 let dodává sestavy pro motorové gondoly letounu EADS CASA CN – 235 a od roku 2006 také díly pro letouny Boeing 787. Z českých obchodních partnerů se úspěšně vyvíjí spolupráce například se Škodou Vagonka v oblasti obrábění a tváření či výrobcem autobusů Iveco Vysoké Mýto.
- Patřit k nejvýznamnějším zaměstnavatelům v regionu. [19], [39]

Nynějším hlavním cílem, do kterého dává společnost spoustu energie a nákladů je výzkumně vývojový projekt MOSTA, který řeší významnou modernizaci (dosavadně vyráběného) malého dopravního letounu L410 UVP-E20 s využitím nejnovějších poznatků v oblasti vývoje letadlové techniky a technologie výroby. Realizace projektu MOSTA vede ke zvýšení maximálního platicího zatížení letounu, k zlepšení výkonů letounu v teplých a vysokohorských podmínkách s použitím nové verze turbovrtulového motoru M-601H a nové vrtule AV 725, k prodloužení životnosti minimálně na 30 000 letových hodin, k zavedení moderních systémů údržby, ke zvětšení zavazadlových prostorů, k zvýšení cestovní rychlosti, k prodloužení maximálního doletu a ke koncepčně novému řešení konstrukce křídla s podstatně většími palivovými nádržemi a významně nižší pracností výroby. Na řešení se podílí konsorcium 13 řešitelů, mezi nimiž jsou dvě výzkumně vývojové organizace a jedna vysoká škola. [28]

Projekt měl plánovanou dobu trvání 4 roky (začínalo se v roce 2010), nyní je téměř u konce, a prošel všemi třemi vzájemně se prolínajícími etapami projektu, kterými jsou: analýza a konstruování, stavba prototypů, testování a dokumentace. V letošním roce by měla přijít na řadu samotná výroba a distribuce letounu.

4 CÍL A METODY

Cílem bakalářské práce je analýza dokumentů, které slouží ke komunikaci při řešení krizové situace, tedy dokumentů potřebných k řešení pracovního úrazu. K pochopení celého problému je zapotřebí porozumět zákonům, které s problematikou úzce souvisí, a proto se v praktické části zabýváme zákony a předpisy, ze kterých společnosti vyplývají určité povinnosti.

4.1 Cíl bakalářské práce:

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjistit stávající stav komunikace při řešení pracovního úrazu, analyzovat výsledky, zjistit příčiny a souvislosti a navrhnout kroky na zlepšení.

4.2 Metody sběru dat

Při zpracování praktické části a pro zjištění potřebných informací lze použít tyto zdroje a metody:

- rozhovor
- pozorování
- analýza interních dokumentů (vnitropodnikových směrnic)

Rozhovor

Rozhovor probíhal formou polostrukturovaného rozhovoru, kdy jsem měla předpřipraveny otázky, na které jsem se potřebovala zeptat, ovšem odnášela jsem si další spoustu užitečných informací, které na které mě ani nenapadlo se zeptat. Proto se nedá s určitostí definovat jako čistě strukturovaný ani jako úplně volný, kdy se jedná spíše o přátelský rozhovor. Nejčastěji jsem hovořila s bezpečnostním technikem společnosti, který má na starosti právě řešení pracovních úrazů. Díky tomu jsem zjistila potřebné a cenné informace o postupu komunikace při řešení pracovního úrazu, tedy krizové komunikace mezi postiženým zaměstnancem, zaměstnavatelem a následné odškodnění s pojišťovnou. (viz: kapitola 5.3 Komunikace při vzniku úrazu)

Pozorování

Během této metody jsem byla provedena po části pracovní haly společnosti a měla možnost pozorovat pracovní prostředí zaměstnanců. Jednalo se spíše o pozorování neúčastné, kdy pozorovatel (tedy já) nezaujatě sleduje určité jevy. Cílem této metody bylo zjistit

jakými formami a prostředky komunikace ve společnosti probíhá a jakou cestou se dostávají informace k zaměstnancům. Byla mi poskytnuta možnost prohlédnout si nástěnky, firemní časopis, nahlédnout na intranet společnosti apod. (viz: kapitola 5.1 Analýza komunikace)

Analýza interních dokumentů

Díky této metodě a díky ochotným zaměstnancům společnosti, jsem měla možnost nahlédnout do vnitropodnikových směrnic a interních dokumentů. Jednalo se především o dokumenty týkající se pracovních úrazů a jejich řešení a na základě těchto dokumentů a poznatků je zpracován legislativní rámec, kde jsou uvedeny zákony, které přímo souvisejí s krizovou komunikací – řešením úrazu a jeho následné odškodňování a komunikace s pojišťovny a dalšími, zákonem stanovenými, úřady a institucemi. (viz: kapitola 5.2 Vymezení legislativního rámce)

5 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU

Tato kapitola se zabývá jednotlivými prostředky komunikace, které se ve společnosti používají, dále rozebírá legislativní rámec, ve kterém jsou uvedeny zákony s přímou souvislostí na problematiku řešení pracovního úrazu a následně přechází v samotný postup a proces řešení smyšleného pracovního úrazu, spolu s vyplněnými podklady a formuláři, které jsou uvedeny v přílohách.

5.1 Analýza komunikace

Komunikace ve společnosti probíhá několika způsoby. Na základě rozhovoru, pozorování a analýzy interních dokumentů jsme vytvořily tyto závěry, že nejčastěji je využívána ústní komunikace, telefonáty a elektronická pošta. Taktéž nemalou úlohu má písemná forma komunikace, nástěnky, firemní časopis.

5.1.1 Ústní komunikace

Ústní komunikaci využívají v podniku všichni zaměstnanci společnosti. Vedení společnosti komunikuje se všemi odbory a odděleními společnosti. S jednotlivými zaměstnanci vedení společnosti komunikuje tehdy, když je potřeba vyřešit nějaký problém nebo sdělit něco důležitého. Občas si generální ředitelka svolá všechny zaměstnance společnosti a proběhne proslov (briefing). Většinou se jedná o informace ohledně krátkodobých i dlouhodobých cílů, různých připomínek, zdůraznění k dodržování vnitřních předpisů, motivaci zaměstnanců apod. Vedoucí odboru a oddělení mají na starost všechny zaměstnance a rozhovory mezi nimi probíhají tváří v tvář nebo formou diskuse na poradách.

5.1.2 Telefonáty

Všichni zaměstnanci i vedení společnosti komunikují pomocí klasických pevných linek. Mistrům a zaměstnancům, kteří se musejí pohybovat po pracovišti a přitom musejí být neustále na telefonu, byl poskytnut mobilní telefon. Jedná se o vnitřní telefonní síť a je to nejrychlejší způsob výměny informací.

5.1.3 Elektronická pošta

Zaměstnanci i vedení společnosti využívají tuto formu komunikace zejména prostřednictvím pracovních e-mailů, kam jsou zasílány důležité materiály potřebné jinak k výkonu

práce, tak i pouze data informativního charakteru. Elektronická pošta přináší časové úspory, jedná se o rychlou metodu výměny informací.

5.1.4 Intranet

Intranet je taková vnitřní internetová síť, pomocí níž organizace sděluje informace v reálném čase svým zaměstnancům tam, kde mají přístup k počítačům. Výhodou tohoto systému je, že tyto informace jsou přenášena širokému aspektu zaměstnanců. Přihlašovací údaje mají všichni zaměstnanci a dokonce se přes tuto síť přihlašují při vydávání materiálu a tím se výdej kontroluje.

5.1.5 Nástěnky

Nástěnky jsou ve společnosti běžně používaným, ale zároveň často zneužívaným komunikačním médiem, poněvadž hrozí nebezpečí přeplnění nezajímavými a neaktuálními informacemi. Ovšem pokud se nástěnky pravidelně obnovují a jsou na ní jen důležité a zajímavé informace, stávají se díky své jednoduchosti ideální komunikačním kanálem v případě, kdy je potřeba, aby zaměstnanci měli tyto vyvěšené informace neustále tzv. na očích.

5.1.6 Firemní časopis

Společnost vydává tento časopis jednou za tři měsíce a obsahuje informace, které pracovníky informují o dění společnosti. Zejména se v nich vyzdvihují dosažené úspěchy organizace, popisují a přibližují zaměstnancům plánované projekty apod.

5.1.7 Věstníky a směrnice

Tyto metody se používají k okamžitému informování pracovníků o záležitostech, které nesnesou odkladu, ovšem seznámení s těmito směnicemi a věstníky má většinou podobu školení.

Společnost také využívá vizuální prostředky, školení, briefing apod.

5.2 Vymezení legislativního rámce

Legislativní rámec je chápán jako okruh těch nejdůležitějších zákonů, které mají přímou souvislost s řešením krizové situace – pracovního úrazu a její komunikace mezi zaměstnancem, zaměstnavatelem, pojišťovnou a dalšími, zákonem stanovenými, institucemi.

5.2.1 Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce

Základním zákonem, kterým se společnost musí řídit, je zákoník práce, který obsahuje všechny důležité informace. Obsahuje například informace o pracovním poměru, o dohodách konaných mimo pracovní poměr, co je podle zákona pracovní doba a doba odpočinku, bezpečnost a ochrana zdraví při práci, odměňování za práci, srážky z příjmů, definuje překážky v práci, dovolenou, péči o zaměstnance, náhrady škody apod.

Informace potřebné k bakalářské práci obsahuje především §104, ve kterém se rozebírají osobní ochranné pracovní prostředky, pracovní oděvy a obuv, mycí, čisticí a dezinfekční prostředky a ochranné nápoje. Tento paragraf říká, že:

- Není-li možné rizika odstranit nebo dostatečně omezit, je zaměstnavatel povinen poskytnout zaměstnancům osobní ochranné pracovní prostředky. Osobní ochranné pracovní prostředky jsou ochranné prostředky, které musí chránit zaměstnance před riziky, nesmí ohrožovat jejich zdraví, nesmí bránit při výkonu práce.
- V prostředí, v němž oděv nebo obuv podléhá při práci mimořádnému opotřebení nebo znečištění, poskytuje zaměstnavatel jako osobní ochranné pracovní prostředky též pracovní oděv nebo obuv.
- Zaměstnavatel je povinen poskytovat zaměstnancům mycí, čisticí a dezinfekční prostředky na základě rozsahu znečištění kůže a oděvu; na pracovištích s nevyhovujícími mikroklimatickými podmínkami, též ochranné nápoje.
- Zaměstnavatel je povinen udržovat osobní ochranné pracovní prostředky v použitelném stavu a kontrolovat jejich používání.
- Osobní ochranné pracovní prostředky, mycí, čisticí a dezinfekční prostředky a ochranné nápoje poskytne zaměstnavatel zaměstnanci bezplatně podle vlastního seznamu zpracovaného na základě vyhodnocení rizik a konkrétních podmínek práce. Poskytování osobních ochranných pracovních prostředků nesmí zaměstnavatel nahrazovat finančním plněním.
- Vláda stanoví nařízením bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čisticích a dezinfekčních prostředků a ochranných nápojů. (viz.: následující odstavec 5.2) [36]

5.2.2 Nařízení vlády č. 495/2001 Sb. *kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čistících a dezinfekčních prostředků*

Toto nařízení stanovuje:

- ochranné prostředky musí být po dobu používání účinné proti vyskytujícím se rizikům a jejich používání nesmí představovat další riziko; musí odpovídat podmínkám na pracovišti; musí být přizpůsobeny fyzickým předpokladům jednotlivých zaměstnanců a musí respektovat ergonomické požadavky a zdravotní stav zaměstnanců
- tam, kde přítomnost více než jednoho rizika vyžaduje, aby zaměstnanci používali současně více ochranných prostředků, musí být tyto ochranné prostředky vzájemně slučitelné.
- zaměstnanci musí být s používáním ochranných prostředků seznámeni. Používání ochranných prostředků více zaměstnanci je možné pouze v případě, že byla učiněna opatření, která zamezí ohrožení přenosnými chorobami.
- způsob, podmínky a dobu používání ochranných prostředků stanoví zaměstnavatel na základě četnosti a závažnosti vyskytujících se rizik, charakteru a druhu práce a pracoviště a s přihlédnutím k vlastnostem těchto ochranných prostředků.

Pro výběr a použití ochranných prostředků se postupuje zejména podle přílohy (P IV TABULKA PRO VYHODNOCENÍ RIZIK)

Při výběru ochranných prostředků se postupuje zejména podle příloh č. 2 a 3 k tomuto nařízení.

V příloze č. 2 jsou uvedeny jednotlivé ochranné prostředky, které jsou rozděleny do následujících skupin:

- Pro ochranu hlavy, Pro ochranu sluchu, Pro ochranu očí a obličeje, Pro ochranu dýchacích orgánů, Pro ochranu rukou a paží, Pro ochranu nohou, Pro ochranu trupu a břicha, Pro ochranu celého těla, Ochranné oděvy.

V příloze č. 3 jsou rozděleny práce a činnosti, které vyžadují poskytování ochranných prostředků a jsou rozděleny následovně:

1. Práce a činnosti, které vyžadují ochranu hlavy a lebky,
2. Práce a činnosti, které vyžadují ochranu nohou – dále jsou děleny na:

- ochranná obuv s podešvemi odolnými proti propíchnutí; ochranná obuv s podešvemi odolnými proti prořezání, proříznutí; ochranná obuv s podpatky nebo na klínu a s podešvemi odolnými proti prořezání, proříznutí; ochranná obuv s tepelně izolační podešví; ochranná obuv, kterou lze snadno vyzout; ochranná obuv s protiskluzovou podešví
- 3. Práce a činnosti, které vyžadují ochranu zraku nebo obličeje
- 4. Práce a činnosti, které vyžadují ochranu dýchacích orgánů
- 5. Práce a činnosti, které vyžadují ochranu sluchu
- 6. Práce a činnosti, které vyžadují ochranu těla, paží a rukou – dále jsou děleny na:
 - ochranné oděvy; ohnivzdorné ochranné oděvy; zástěry odolné proti proříznutí, probodnutí; kožené zástěry; ochrana předloktí; rukavice; rukavice z kovové síťoviny
- 7. Práce a činnosti, které vyžadují ochranu před nepříznivým počasím, práce ve venkovním prostředí v deštivém a chladném počasí
- 8. Práce a činnosti, které vyžadují použití výstražných oděvů práce, při nichž je zapotřebí, aby zaměstnanci byli zřetelně viditelní
- 9. Práce a činnosti, které vyžadují použití bezpečnostních pásů a postrojů
- 10. Práce a činnosti, které vyžadují použití bezpečnostních lan
- 11. Práce a činnosti, které vyžadují ochranu pokožky

Zákon dále stanovuje:

- k předcházení vzniku a šíření infekčních onemocnění poskytne zaměstnavatel dezinfekční prostředky. Za dezinfekční prostředky se považují ochranné masti s dezinfekčním účinkem.
- zaměstnancům, kteří přichází do styku s látkami, jež mohou způsobit podráždění pokožky nebo znečištění zaměstnance, poskytne zaměstnavatel podle druhu látky mycí a čisticí prostředky, jejichž doporučené množství je uvedeno v příloze (P V PŘÍKLADY DRUHŮ PRACÍ Z HLEDISKA ZNEČIŠTĚNÍ) k tomuto nařízení, případně regenerační krémy a masti. [24]

5.2.3 Zákon 266/2006 Sb. o úrazovém pojištění zaměstnanců

Tento zákon upravuje právní vztahy úrazového pojištění zaměstnanců pro případ poškození zdraví pracovním úrazem nebo nemocí z povolání.

Úrazové pojištění vzniká zaměstnanci dnem, ve kterém nastoupil do práce, a zaniká dnem skončení pracovního poměru.

Oprávněný, pro potřeby tohoto zákona se rozumí osoba, která vynaložila náklady spojené s léčením a osoba, která vynaložila náklady spojené s pohřbem.

Zaměstnavatelem se pro potřeby tohoto zákona rozumí právnická osoba, fyzická osoba nebo organizační složka státu, která se podle předpisů o nemocenském pojištění považuje za zaměstnavatele.

Příslušný lékař se pro potřeby tohoto zákona rozumí poskytovatel zdravotních služeb, poskytující zdravotní služby při pracovním úrazu, v případě nemoci z povolání poskytovatel zdravotních služeb oprávněný k uznávání nemocí z povolání.

Pracovní úraz

pracovním úrazem se rozumí poškození zdraví nebo smrt, které byly zaměstnanci způsobeny nezávisle na jeho vůli krátkodobým, náhlým a násilným působením vnějších vlivů nebo vlastní tělesné síly při plnění pracovních úkolů nebo v přímé souvislosti s ním.

Plněním pracovních úkolů je výkon pracovních povinností, jiná činnost vykonávaná na příkaz zaměstnavatele a činnost, která je předmětem pracovní (služební) cesty.

V přímé souvislosti s plněním pracovních úkolů jsou úkony potřebné k výkonu práce a úkony během práce obvyklé nebo nutné před počátkem práce nebo po jejím skončení a úkony obvyklé v době přestávky na jídlo a oddech konané v objektu zaměstnavatele. To ovšem neplatí pro ty samé úkony (cesta do zaměstnání a zpět, stravování, ošetření apod.), pokud není konána v objektu zaměstnavatele.

Nemoc z povolání

Nemocí z povolání se rozumí nemoc vznikající nepříznivým působením chemických, fyzikálních, biologických faktorů nebo jiných škodlivých faktorů, souvisejících s prací, pokud je uvedena v seznamu nemocí z povolání a dosáhla klinického stupně závažnosti, který je jako nemoc z povolání uznáván.

Bolestí se pro účely tohoto zákona rozumí tělesné a duševní strádání způsobené poškozením zdraví pracovním úrazem nebo nemocí z povolání.

Ztížení společenského uplatnění

Ztížením společenského uplatnění se rozumí nepříznivý vliv poškození zdraví, pracovním úrazem nebo nemocí z povolání a jeho následků, které jsou trvalého rázu, na sociální uplatnění zaměstnance, zejména na uspokojování jeho životních, pracovních a sociálních potřeb.

Poškození zdraví

Poškozením zdraví pracovním úrazem nebo nemocí z povolání se rozumí následky na zdraví zaměstnance vzniklé v příčinné souvislosti s pracovním úrazem nebo nemocí z povolání.

Výpočtový základ

Výpočtovým základem pro úrazový příspěvek se rozumí denní vyměřovací základ zaměstnance stanovený pro účely nemocenského pojištění před vznikem poškození zdraví snížený o 23%. Výpočtovým základem pro úrazové vyrovnání, úrazovou rentu a pro úrazovou rentu pozůstalého se rozumí třicetinásobek denního výpočtového základu zaměstnance.

Druhy dávek:

Z úrazového pojištění se poskytují tyto peněžité dávky:

- a) úrazový příspěvek
- b) úrazové vyrovnání
- c) úrazová renta,
- d) bolestné,
- e) příspěvek na ztížení společenského uplatnění
- f) náhrada nákladů spojených s léčením
- g) náhrada nákladů spojených s pohřbem
- h) jednorázový příspěvek pozůstalému,
- i) úrazová renta pozůstalého.

Úrazový příspěvek

Zaměstnanec má nárok na úrazový příspěvek k náhradě mzdy nebo platu, nebo k nemocenskému, je-li následkem poškození zdraví uznán dočasně práce neschopným. Úrazový příspěvek náleží zaměstnanci od prvního dne dočasné pracovní neschopnosti do jejího ukončení.

Úrazové vyrovnání

Zaměstnanec má při poškození zdraví nárok na jednorázové úrazové vyrovnání, pokud míra jeho poškození zdraví přesahuje 10% a nedosahuje 33%. Výše úrazového vyrovnání se určí procentem míry poškození zdraví ze čtyřicetinásobku měsíčního výpočtového základu. Úrazové vyrovnání se přiznává na základě posouzení míry poškození zdraví ode dne vzniku poškození zdraví, nejdříve však ode dne následujícího po dni skončení dočasné pracovní neschopnosti z důvodu tohoto poškození zdraví. Obdobně se posuzuje při přiznání úrazové renty.

Úrazová renta

Zaměstnanec má při poškození zdraví nárok na úrazovou rentu, pokud míra poškození jeho zdraví činí nejméně 33%. Úrazová renta náleží zaměstnanci do dne předcházejícího dni, od kterého je přiznán starobní důchod podle zákona o důchodovém pojištění, nejdéle však do konce kalendářního měsíce, ve kterém zaměstnanec dovršil 65 let věku.

Bolestné

Zaměstnanec má nárok na bolest způsobenou poškozením zdraví. Nárok na bolestné se přiznává na základě lékařského posudku o bodovém hodnocení bolesti, výše bolestného se stanoví jako součin počtu bodů a hodnoty bodu (1 bod = 120 Kč.)

Posouzení poškození zdraví

Při posuzování poškození zdraví se vychází z oznámení zaměstnavatele o vzniku pracovního úrazu nebo zjištění nemoci z povolání, ze zdravotního stavu zaměstnance doloženého výsledky funkčních vyšetření a z výsledků vlastního vyšetření lékaře orgánu úrazového pojištění nebo lékaře posudkové komise ministerstva.

Lékařské prohlídky

Zjišťovací lékařská prohlídka zaměstnance se uskuteční do 30 dnů po zahájení řízení o úrazovém vyrovnání nebo o úrazovou rentu. [35]

Tento zákon zatím nevyšel v platnost, proto se stále postupuje podle vyhlášky č. 440/2001 Sb. (viz. příloha: P XV PROHLÁŠENÍ MINISTERSTEV)

5.2.4 Vyhláška č. 440/2001 Sb. o odškodnění bolesti a ztížení společenského uplatnění

Touto vyhláškou se stanoví výše, do které se poskytuje náhrada za bolest a ztížení společenského uplatnění způsobené pracovním úrazem, nemocí z povolání nebo jiným poškozením zdraví, a určování výše této náhrady v jednotlivých případech.

Odškodnění bolesti

Odškodnění bolesti se určuje podle sazeb bodového ohodnocení stanoveného v přílohách č. 1 a 3 této vyhlášky (pro zpracování praktické části bakalářské práce není podstatné uvádět přílohy), a to za bolest způsobenou škodou na zdraví, jejím léčením nebo odstraňováním jejích následků; za bolest se přitom považuje každé tělesné a duševní strádání způsobené škodou na zdraví osobě, která tuto škodu utrpěla. Bodové ohodnocení škody na zdraví se vymezuje v lékařském posudku.

Určování bodového ohodnocení pro stanovení výše odškodnění v jednotlivých případech

Při určování bodového ohodnocení bolesti se hodnotí akutní fáze bolesti, přitom posuzující lékař vychází z podrobných písemných informací předaných předchozím ošetřujícím lékařem. Při určování bodového ohodnocení bolesti stanoveného rozmezím bodů se dále přihlíží zejména k rozsahu a způsobu poškození zdraví, jeho závažnosti, k průběhu léčení včetně náročnosti použité léčby a ke vzniklým komplikacím.

Bodové ohodnocení bolesti lze provést až v době stabilizace bolesti – po ukončení nemocenské dovolené.

Pokud škoda na zdraví vedla ke zvlášť těžkým následkům, zvýší se bodové ohodnocení škody na zdraví podle příloh č. 2 (uvedeno v příloze PVI SAZBY BODOVÉHO HODNOCENÍ) a 4 této vyhlášky nejvýše o 50 % celkové částky bodového ohodnocení; zvlášť těžkými následky škody na zdraví se rozumí takové následky, které podstatně omezují nebo významně mění uplatnění v životě anebo znemožňují další uplatnění v životě, a to s ohledem na věk poškozeného i jeho předpokládané uplatnění v životě.

Výše odškodnění bolesti a ztížení společenského uplatnění

Výše odškodnění bolesti a ztížení společenského uplatnění se stanoví na základě bodového ohodnocení stanoveného v lékařském posudku.

Hodnota 1 bodu činí 120 Kč.

Lékařský posudek

Lékařský posudek za účelem stanovení výše odškodnění v jednotlivých případech

- zpracovává posuzující lékař, který je ošetřujícím lékařem poškozeného; v případě nemoci z povolání je tímto lékařem ošetřující lékař zdravotnického zařízení oprávněného k posuzování nemocí z povolání,
- vydává zdravotnické zařízení, jehož posuzující lékař zpracoval lékařský posudek, a v případě nemoci z povolání zdravotnické zařízení oprávněné k posuzování nemocí z povolání, jehož posuzující lékař zpracoval lékařský posudek.

Lékařský posudek se vydává

- u bolesti, jakmile je možno zdravotní stav poškozeného považovat za ustálený,
- u ztížení společenského uplatnění zpravidla až po jednom roce poté, kdy došlo ke škodě na zdraví. Nový lékařský posudek lze vydat v případě výrazného zhoršení následků. Tento posudek nahradí dosavadní lékařský posudek.

Posuzující lékař zpracovává lékařský posudek na základě úplných písemných informací předaných ošetřujícími lékaři, kteří se zúčastnili léčení poškozeného.

V lékařském posudku se vždy uvádí

- postupy, kterými posuzující lékař dospěl k závěru svého hodnocení,
- položky příloh této vyhlášky, podle kterých bylo bodové ohodnocení provedeno,
- odůvodnění případného zvýšení bodového ohodnocení nad limity uvedené v přílohách této vyhlášky.

Lékařský posudek opatřený podpisem posuzujícího lékaře, jeho jmenovkou, razítkem zdravotnického zařízení a datem vyhotovení se doručuje poškozenému proti písemnému potvrzení. [25]

5.2.5 Vyhláška č. 125/1993 Sb. kterou se stanoví podmínky a sazby zákonného pojištění odpovědnosti zaměstnavatele za škodu při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání

Zákonným pojištěním pro případ své odpovědnosti za škodu při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání jsou pojištěni zaměstnavatelé u České pojišťovny, a.s., nebo u Kooperativy, pojišťovny, a.s. Společnost Aircraft Industries a.s. je pojištěna u Kooperativy, pojišťovny, a.s.

Zákonné pojištění vzniká dnem vzniku prvního pracovněprávního vztahu u zaměstnavatele a trvá po dobu existence zaměstnavatele.

Zaměstnavatel má právo, aby za něj pojišťovna nahradila škodu, která vznikla zaměstnanci při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání. Nahradil-li zaměstnavatel poškozenému škodu nebo její část přímo, má právo, aby mu pojišťovna po odečtení případné náhrady vydala to, co by za něj jinak plnila poškozenému.

Pojišťovna je povinna plnit nejpozději do 15 dnů po skončení šetření. Šetření je skončeno, pokud byla dohodnuta výše náhrady škody nebo pokud pojišťovna obdržela pravomocné rozhodnutí o výši náhrady škody.

Pojišťovna má vůči zaměstnavateli právo na náhradu až do výše poskytnutého plnění (zaměstnavatel musí vrátit pojišťovně poskytnuté plnění):

- a) způsobí-li zaměstnavatel nebo zaměstnanec zaměstnavatele škodu úmyslně, pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky
- b) došlo-li ze strany zaměstnavatele nebo jeho zaměstnance k zvláště závažnému porušení předpisů o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, a pokud toto porušení bylo v příčinné souvislosti se vznikem škody.
- c) došlo-li ke škodě v přímé souvislosti s výkonem činnosti provozované neoprávněně.

Povinnosti platit pojistné vzniká zaměstnavateli, zaměstnává-li alespoň jednoho zaměstnance. [32]

5.2.6 Nařízení vlády č. 201/2010 Sb. o způsobu evidence úrazů, hlášení a zasilání záznamu o úrazu

Zaměstnavatel vede evidenci v knize úrazů v elektronické nebo listinné podobě.

Evidence obsahuje tyto údaje:

- a) jméno, popřípadě jména a příjmení úrazem postiženého zaměstnance
- b) datum a hodinu úrazu,
- c) místo, kde k úrazu došlo,
- d) činnost, při níž k úrazu došlo,
- e) počet hodin odpracovaných bezprostředně před vznikem úrazu,
- f) celkový počet zraněných osob,
- g) druh hranění a zraněná část těla,

- h) druh úrazu,
- i) zdroj úrazu,
- j) příčiny úrazu,
- k) jména svědků úrazu,
- l) jméno a pracovní zařazení toho, kdo údaje zaznamenal.

Zaměstnavatel ohlásí úraz bez zbytečného odkladu

- a) územně příslušnému útvaru Policie České republiky, nasvědčují-li zjištěné skutečnosti tomu, že v souvislosti s pracovním úrazem byl spáchán trestný čin,
- b) odborové organizaci a zástupci pro oblast bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
- c) příslušnému oblastnímu inspektorátu práce, došlo-li k úrazu u fyzické nebo právnické osoby, která podle jiného právního předpisu podléhá jeho kontrolní působnosti, a trvá-li hospitalizace úrazem postiženého zaměstnance více než 5 dnů nebo lze-li vzhledem k povaze zranění takovou dobu hospitalizace předpokládat,
- d) zaměstnavateli, který zaměstnance k práci u něho vyslal nebo dočasně přidělil
- e) zdravotní pojišťovně, u které je pracovním úrazem postižený zaměstnanec pojištěn.

Záznam o úrazu vyhotovuje zaměstnavatel úrazem postiženého zaměstnance neprodleně, nejpozději však do 5 pracovních dnů ode dne, kdy se o úrazu dozvěděl. Záznam o úrazu předá zaměstnavatel bez zbytečného odkladu oprávněným osobám.

Zaměstnavatel zašle záznam o úrazu za uplynulý kalendářní měsíc nejpozději do pátého dne následujícího měsíce

- a) územně příslušnému útvaru Policie České republiky, nasvědčují-li zjištěné skutečnosti tomu, že v souvislosti s pracovním úrazem byl spáchán trestný čin,
- b) příslušnému oblastnímu inspektorátu práce, došlo-li k úrazu u fyzické nebo právnické osoby, která podle jiného právního předpisu podléhá jeho kontrolní působnosti,
- c) příslušnému obvodnímu báňskému úřadu, podléhá-li činnost, pracoviště nebo technické zařízení vrchnímu dozoru podle jiného právního předpisu,
- d) zdravotní pojišťovně, u které je pracovním úrazem postižený zaměstnanec pojištěn,
- e) organizační jednotce příslušné pojišťovny, u které je zaměstnavatel pojištěn pro případ své odpovědnosti za škodu při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání.

Přesný popis, postup evidence a řešení zranění viz.: kapitola 5.3 KOMUNIKACE PŘI VZNIKU ÚRAZU.

5.3 Komunikace při vzniku úrazu

Pro potřeby praktické části bakalářské práce a pro upřesnění situace, při které probíhala krizová komunikace, jsem se rozhodla pro pracovní úraz, který je zcela smyšlený. Jména osob, jejich osobní čísla, podpisy apod., které budou v následujících dokumentech uvedeny, jsou vymyšleny.

5.3.1 Popis pracovního úrazu

V den úrazu postižený i se svým spolupracovníkem pracovali na svém standartním pracovišti jako každý jiný den, akorát s výjimkou, že v okolí jejich pracoviště prováděla jiná externí zednická firma demontáž oken.

Postižený se svým spolupracovníkem při výkonu práce potřebovali uvolnit manipulační prostor pro průjezd vozíku s materiálem, ale jelikož z větší poloviny manipulačního prostoru bylo umístěno pojízdné lešení, které patřilo již zmiňované externí firmě, nemohli s vozíkem projet a pokračovat tak ve výkonu své práce.

V daný okamžik však nebyl žádný z externích pracovníků poblíž, který by pojízdné lešení odsunul, proto se postižený šel zeptat mistra, jak danou situaci řešit. Mistr šel zhodnotit situaci a odpověděl: „odtlačte lešení stranou“. Postižený bral tuto větu jako příkaz a proto se se svým spolupracovníkem rozhodli toto lešení odtlačit stranou.

Nejspíš kvůli špatnému technickému stavu se pracovníkům (postižený a spolupracovník) nepodařilo s lešením ani hnout. Postižený tedy zavolal na pomoc další dva spolupracovníky. Ve čtyřech se jim podařilo lešení roztláčit o cca 4 metry, ale bylo potřeba ho otočit ještě o 90° aby byl manipulační prostor zcela uvolněn. Před tím, než se pokusili lešení dostat do potřebné polohy, si postižený vyměnil se svým spolupracovníkem místo, jelikož spolupracovník byl již starší pán a na onom místě bylo potřeba více zatlačit. Poté lešení roztláčili směrem, kterým potřebovali, a cca po 1 metru se z lešení uvolnila nezabezpečená lešeňová trubka, který ležela na samém vrchu lešení asi 4,5 metru nad zemí. Při pádu trubka zasáhla postiženého do hlavy, rozsekla mu obočí, poté spadla hranou na zem, zpětně se vymrštila do vzduchu a postiženému vyrazila přední zuby.

Jeden ze spolupracovníků, kteří pomáhali lešení přesouvat, si toho všiml jako první, přiběhl k postiženému a poskytl mu první pomoc. Poškozený byl při vědomí a schopen komunikace, proto byl podroben dechové zkoušce, která byla negativní, byl sepsán „Evidovaný úraz zaměstnance“ a poté byl postižený odvezen do okresní nemocnice v Uherském Hradišti k ošetření.

Pro snadnější vyplňování dokumentů jsme pracovníkům přidělili smyšlená jména. Postiženému je přiděleno jméno Jan Novák, jeho staršímu spolupracovníkovi jméno Petr Dvořák, dalším spolupracovníkům, kteří pomáhali v přemístění lešení, jsou přidělena jména Adam Kučera a Karel Novotný. Mistr má jméno František Horák a bezpečnostní technik je Martin Veselý.

5.3.2 Postup komunikace při řešení krizové situace (pracovního úrazu)

Hlášení úrazu, čili komunikace, mezi zaměstnancem, zaměstnavatelem a pojišťovnou, má určité pravidla a postup.

Stane-li se úraz drobného charakteru, jako je škrábnutí, povrchové rýznutí apod., tedy pokud zranění není vážné, tak se zranění zapíše do knihy drobných úrazů, kterou si společnost vede a více se úraz komunikačně neřeší. Knihu drobných úrazů vede bezpečnostní technik.

Pokud je to vážnější úraz, ale pracovní neschopnost není delší než tři kalendářní dny, tak se sepíše tzv. zjednodušený záznam o úrazu – evidovaný úraz zaměstnance (viz příloha: P VII EVIDOVANÝ ÚRAZ ZAMĚSTNANCE), který většinou vyplňuje mistr poškozeného, a tento úraz se pouze eviduje (tak jako předešlý případ). Pokud byla způsobena nějaká újma, tak postižený dostane posudek o bolestném, ten mu vyplní ošetřující lékař a odškodní se pouze tato záležitost.

Stane-li se úraz, u kterého je pracovní neschopnost delší než 3 kalendářní dny (to je případ našeho rozebíraného úrazu), sepíše se záznam o úrazu (viz příloha: P VIII ZÁZNAM O ÚRAZU), který vypisuje bezpečnostní technik, podle zjednodušeného záznamu o úrazu, jež vypíše mistr bezprostředně po úrazu. Záznam o úrazu se vypisuje dle nařízení vlády č. 201/2010 Sb. a pátý kalendářní den následujícího měsíce se pošle tento záznam o úrazu (pokud se stalo více úrazů v ten měsíc, tak se pošle více záznamů o úrazu v jedné obálce), spolu s průvodním dopisem, na Oblastní inspektorát práce (adresa: Milady Horákové 3,

658 60 Brno) a na pojišťovnu postiženého. V našem případě je postižený pojištěn u České pojišťovny a.s. (adresa: Česká pojišťovna a.s., P. O. Box 305, 601 00 Brno).

Pokud by se postižený nevrátil do tohoto pátého kalendářního dne následujícího měsíce do práce, ale až někdy v průběhu toho dalšího, musí se poslat tzv. hlášení o změně (viz příloha: P IX ZÁZHNAM O ÚRAZU - HLÁŠENÍ ZMĚN), ve kterém se ohlásí, že postižený již ukončil pracovní neschopnost. Toto hlášení se pošle na Oblastní inspektorát práce a na pojišťovnu postiženého.

Pro potřeby hlášení našeho smyšleného úrazu, tento postup ovšem není zapotřebí, jelikož pracovní neschopnost postiženého trvala čtyři pracovní dny a postižený se tedy stihl do práce vrátit ještě před odesláním záznamu o úrazu na Oblastní inspektorát práce.

Jakmile se postižený vrátí do práce, vypočítá se mu ušlý výdělek (viz příloha: P XI NÁHRADA ZTRÁTY NA VÝDĚLKU PO DOBU PN), postižený zajde k doktorovi, který mu vyplní posudek o bolestném (viz příloha: P XII POSUDEK O BOLESTNÉM), pokud bude mít postižený i trvalé následky tak se vyplní posudek o ztíženém společenském uplatnění (viz příloha: P X POSUDEK O ZTÍŽENÍ SPOLEČENSKÉH UPLATNĚNÍ) + hlášení o pojistné události (viz příloha: P XIII HLÁŠENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI) + záznam o úrazu. Tyto dokumenty se pošlou na pojišťovnu zaměstnavatele, tedy na Kooperativu, (adresa: Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group, P.O.BOX 50, 664 42 Modřice.) k odškodnění. Pojišťovna poté pošle dopis s vyrozuměním (viz příloha: P XIV VYROZUMÍVACÍ DOPIS OD POJIŠŤOVNY) a do patnácti pracovních dnů dojde k samotnému odškodnění.

Stal-li by se úraz, který by si vyžádal dobu hospitalizace v nemocnici delší než 5 kalendářních dní, tak se toto neprodleně oznamuje na Oblastní inspektorát práce, pojišťovnu postiženého, odborové organizaci a na policii ČR, pokud byl spáchaný trestný čin.

6 NÁVRHY A DOPORUČENÍ

Na základě provedeného průzkumu a sběru dat bychom chtěli vyhledat nejlepší řešení, jak zlepšit, zvýšit a zrychlit úroveň komunikace při krizové situaci, tedy při vzniku pracovního úrazu.

Z průzkumu vyplynulo, že nejdůležitějším prostředkem komunikace při řešení pracovního úrazu ve společnosti je přímá komunikace (mezi vedoucím pracovníkem, postiženým a svědky) ale i telefonní linka, nebo mobilní telefony, které mají mistři – vedoucí pracovníci neustále u sebe a mohou tak ihned přivolat odbornou zdravotnickou pomoc, ale i informovat zástupce zaměstnanců pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci (bezpečnostního technika). Tento způsob je z hlediska jednoduchosti a dostupnosti nejúčinnější jelikož je komunikace skrze telefonní prostředky nejrychlejší. Rychlost je jedna z velmi důležitých prvků krizové komunikace, obzvláště když se jedná o pracovní úraz, čili o lidský život.

Při krizové komunikaci tohoto typu jde především o rychlost a pohotovost zainteresovaných osob, proto musí být vedoucí pracovníci na takové situace školeni a psychicky připraveni. Jakmile se pracovní úraz stane, je velmi důležité postiženého stabilizovat a zavolat záchrannou službu, pokud je to potřeba, ale dalším velmi důležitým bodem je sepsat zjednodušený záznam o úrazu – Evidovaný úraz zaměstnance, který musí vedoucí pracovník – mistr vypsát bezprostředně po vzniku pracovního úrazu. Tyto zjednodušené tiskopisy má každý vedoucí pracovník na svém pracovišti, ale ani to není nejrychlejší způsob, jak zaznamenat podstatné informace o úrazu.

Mnohem jednodušší a snazší by bylo si prohlášení, nejlépe přímo od postiženého, pokud by byl při vědomí, ale i svědků nahrát na diktafon, který má zabudovaný každý mobilní telefon. A jelikož vedoucí pracovníci nosí mobilní telefon neustále u sebe, byl by to nejúčinnější způsob, jak získat a uchovat informace o úrazu. Po ustálení prvotního zmatku a stresu, který doprovází každé zranění, by mohl vedoucí pracovník v klidu a bez časového tlaku vyplnit již zmiňovaný Evidovaný úraz zaměstnance. Ten je totiž velmi důležitý pro bezpečnostního technika (zástupce zaměstnanců pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci), který musí vyplňovat další dokumenty potřebné pro komunikaci s úřady a institucemi. Nutnost komunikace s těmito institucemi je dána ze zákona.

Při komunikaci s příslušnými úřady a institucemi je nejdůležitějším prvkem komunikace písemná - doporučené psaní, která je méně praktická a navíc zdlouhavá.

Velmi nepraktická komunikace je například s pojišťovnou zaměstnavatele, tedy s pojišťovnou Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group, se kterou lze komunikovat jen a pouze písemnou formou, a to ještě skrz poštovní služby – doporučeným dopisem. S pojišťovnou není možnost se spojit telefonicky, ani při případných vážných potížích, kdy by zástupce zaměstnavatele potřeboval pouze poradit. Na internetových stránkách pojišťovny je sice uvedeno telefonní číslo, ale po rozhovoru s bezpečnostním technikiem společnosti a po jeho zkušenostech, se touto cestou s pojišťovnou nelze spojit.

U ostatních institucí se sice lze telefonicky spojit, ale samotné vyřizování podkladů k zabezpečení poškozeného při pracovní neschopnosti probíhá také pouze písemnou formou, tedy doporučeným psaním. Tato cesta komunikace je opravdu velmi neefektivní a nákladná.

Nejjednodušší řešení by bylo podklady a vyplněné formuláře posílat skrze datové schránky, tedy přes internet. Jedná se o velmi bezpečnou, rychlou formu komunikace (posílání vyplněných formulářů), která by navíc společnosti ušetřila spoustu financí, které musí nyní investovat do platby za doporučené psaní.

Každá společnost, která nese označení společnost s ručením omezeným nebo akciová společnost, má datovou schránku zřízenou ze zákona. Tedy i všechny zákonem dané instituce určené ke komunikaci při vzniku úrazu (Oblastní inspektorát práce, Kooperativa pojišťovna, a.s., i pojišťovna poškozeného – Česká pojišťovna, a.s.), mají zřízeny datové schránky, a připojení je velmi snadné přes Portál veřejné zprávy.

Pomocí datových schránek je možné zasílat dokumenty v elektronické podobě orgánům veřejné moci a také je takto od nich přijímat. Tento způsob komunikace - prostřednictvím Datových schránek - nahrazuje klasický způsob doručování v listinné podobě, protože zákon o datových schránkách zrovnoprávňuje papírovou a elektronickou verzi zasílaného dokumentu.

7 ZÁVĚR

Předkládaná bakalářská práce se zabývá problematikou krizové komunikace ve vybrané organizaci. Jako krizovou situaci jsme vybrali problematiku komunikace při vzniku pracovního úrazu, postup komunikace a řešení odškodnění, tedy komunikace mezi zaměstnancem, zaměstnavatelem a potřebnými úřady a institucemi.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části. Na teoretickou a praktickou část. Teoretická část je rozdělena také na dvě části, ta první popisuje funkce, proces a druhy komunikace, zatímco druhá část se soustředí spíše na krizovou komunikaci, přesněji na předmět a cíl krizové komunikace, rozebírá principy a pravidla úspěšné krizové komunikace a její prostředky.

V praktické části je na prvním místě stručně uveden profil společnosti, se kterou jsme spolupracovali. Dále jsou v praktické části uvedeny metody sběru dat, a na jejich základě jsou popsány nejvíce využívané komunikační prostředky společnosti. Pro uvedení do problematiky je vypsán základní legislativní rámec, jenž zaměstnavateli udává, jak by se mělo v určitých situacích postupovat. Tyto zákony jsou pro další zpracování praktické části nezbytné, jelikož z nich vychází spousta zákonných opatření, které musí zaměstnavatel dodržovat. Dále je popsán samotný postup komunikace při krizové situaci, spolu s potřebnými formuláři, které jsou vyplněny a uvedeny v přílohách. Následují návrhy a doporučení, jak lze krizovou komunikaci ve společnosti zlepšit.

Cíl bakalářské práce, zjistit stávající stav komunikace při řešení pracovního úrazu, analyzovat výsledky, zjistit příčiny a souvislosti a navrhnout kroky na zlepšení, byl splněn.

Téma krizová komunikace ve vybrané organizaci považuji osobně za zajímavé a přínosné. Tato práce však přináší pouze stručný pohled na problematiku krizové komunikace z hlediska pracovního úrazu. K jejímu celkovému pojetí by bylo za potřebí mnohem rozsáhlejší akademické práce. Přesto považuji míru zpracování tématu za adekvátní pro bakalářskou práci a ráda bych se tématu věnovala i ve svých případných dalších akademických pracích.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management: krizová komunikace*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2005, 91 s. ISBN 80-245-0945-8.
- [2] ANTUŠÁK, Emil. *Krizová připravenost firmy*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2013, 182 s. ISBN 978-80-7357-983-8.
- [3] ANTUŠÁK, Emil. *Krizový management: hrozby - krize - příležitosti*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009, 395 s. ISBN 978-807-3574-888.
- [4] BEDNÁŘ, Vojtěch. *Krizová komunikace s médii*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 183 s. ISBN 978-80-247-3780-5.
- [5] BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Psychologie a sociologie řízení*. 3., rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2007, 798 s. ISBN 978-80-7261-169-0.
- [6] BĚLOHLÁVEK, František. *Jak vést rozhovory s podřízenými pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, 133 s. ISBN 978-80-247-2313-6.
- [7] BOZP info. Teoretická východiska komunikace o rizicích se zřetelem na prevenci závažných havárií [online]. 2013 [cit. 2014-04-29]. Dostupné z: <http://www.bozpinfo.cz/josra/josra-01-2013/teor-vychodiska-komunikace.html>
- [8] DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001, 420 s. ISBN 80-7169-988-8.
- [9] FILIPEC, Josef. *Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost: s Dodatkem Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy České republiky*. Vyd. 4. Praha: Academia, 2005, 647 s. ISBN 8020013474.
- [10] HÁLEK, Vítězslav. *Krizový management: teorie a praxe*. 1. vyd. Bratislava: Do-nauMedia, 2008, 322 s. ISBN 978-80-89364-00-8.
- [11] HOLÁ, Jana. *Jak zlepšit interní komunikaci: vyhněte se zbytečným škodám, odchodu zaměstnanců a ztrátě zákazníků*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2011, vi, 317 s. ISBN 978-80-251-2636-3.
- [12] HORÁK, Rudolf. *Průvodce krizovým plánováním pro veřejnou správu: [prevence řešení mimořádných krizových situací]*. Praha: Linde Praha, 2011, 456 s. ISBN 978-80-7201-827-7.

- [13] CHALUPA, Radek. *Efektivní krizová komunikace: pro všechny manažery a PR specialisty*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, 169 s. Komunikace (Grada). ISBN 978-80-247-4234-2.
- [14] JANDA, Patrik. *Vnitrofiremní komunikace: nástroje pro úspěšné fungování firmy*. Praha: Grada, c2004, 128 s. ISBN 80-247-0781-0.
- [15] JIŘINCOVÁ, Božena. *Efektivní komunikace pro manažery*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2010, 138 s. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-802-4717-081.
- [16] KELNAROVÁ, Jarmila a Eva MATĚJKOVÁ. *Psychologie a komunikace pro zdravotnické asistenty: 4. ročník*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 135 s., [4] s. barev. obr. příl. ISBN 978-80-247-2831-5.
- [17] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1988, 235 s.
- [18] LEŠKO, Ladislav. *Náhled do sociální komunikace*. Brno: Tribun EU, 2008. 98 s. ISBN 978-80-7399-466-2.
- [19] Let.cz. Historie [online]. 2014 [cit. 2014-04-29]. Dostupné z: http://www.let.cz/clanek_285_historie.html
- [20] MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010, 325 s. ISBN 978-80-247-2339-6.
- [21] Nařízení vlády o způsobu evidence úrazů, hlášení a zasílání záznamu o úrazu. In: 201/2010. 2010. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2010-201>
- [22] Naše řeč. Persvaze a její prostředky v současných žurnalistických textech [online]. 2002 [cit. 2014-04-29]. Dostupné z: <http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv.php?art=7689>
- [23] NĚMEC, Petr. *Public relations. Komunikace v konfliktních a krizových situacích*. 1. vyd. Praha: Management Press, 1999, 125 s. ISBN 80-859-4366-2.
- [24] NEUGEBAUER, Tomáš. *Poskytování osobních ochranných pracovních prostředků a ochranných nápojů*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2007, 80 s. ISBN 978-80-7357-310-2.
- [25] O odškodnění bolesti a ztížení společenského uplatnění. In: 440/2001. nevyšel v platnost. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/ppropo.php?ID=v440_2001
- [26] REKTORČÍK, Jaroslav. *Krizový management ve veřejné správě: teorie a praxe*. Vyd. 1. Praha: Ekopress, 2004, 249 s. ISBN 80-86119-83-1.

- [27] Studenske.cz. Komunikace [online]. 2010 [cit. 2014-04-29]. Dostupné z: <http://psychologie.studenske.cz/2009/07/52-komunikace.html>
- [28] Technodat. Inovace letounu L410: projekt Mosta [online]. 2011 [cit. 2014-04-29]. Dostupné z: <http://www.technodat.cz/inovace-letounu-l410-e20-projekt-mosta-v-aircraft-industries-a-s>
- [29] TOPasistentka.cz. Proces mezilidské komunikace [online]. 2010 [cit. 2014-04-29]. Dostupné z: <http://www.topasistentka.cz/umeni-komunikace/proces-mezilidske-komunikace>
- [30] Uč se online. Sociální komunikace a její nezbytnost [online]. 2013 [cit. 2014-04-29]. Dostupné z: <http://www.ucseonline.cz/zsv/socialni-komunikace-a-jeji-nezbytnost/>
- [31] Vedeme.cz. Proces efektivní komunikace [online]. 2012 [cit. 2014-04-29]. Dostupné z: <http://www.vedeme.cz/pro-vedeni/kapitoly-vedeni/59-hodnoty-kriteria-presvedceni/62-proces-efektivi-komunikace.html>
- [32] Vyhláška, kterou se stanoví podmínky a sazby zákonného pojištění odpovědnosti zaměstnavatele za škodu při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání. In: 125/1993. 1993. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/ppropo.php?ID=v125_1993
- [33] VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 322 s. ISBN 978-80-247-2614-4.
- [34] VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.
- [35] Zákon o úrazovém pojištění zaměstnanců. In: 266/2006. 2006. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-266>
- [36] Zákoník práce. In: 262/2006. 2006. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/2919/262-2006.pdf>
- [37] ZAPLETALOVÁ, Šárka. *Krizový management podniku pro 21. století*. 1. vyd. Praha: Ekopress, 2012, 166 s. ISBN 978-80-86929-85-9.
- [38] ZUZÁK, Roman a Martina KÖNIGOVÁ. *Krizové řízení podniku*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2009, 253 s. ISBN 978-80-247-3156-8.
- [39] Interní dokumenty společnosti

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

č.	číslo
např.	například
Sb.	sbírka
tzn.	to znamená
apod.	a podobně
PN	pracovní neschopnost

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obrázek 1 – Proces efektivní komunikace [31]</i>	<i>14</i>
<i>Obrázek 2 – Shannon-Weaverův model komunikace [7]</i>	<i>16</i>
<i>Obrázek 3 - Upravený Shannon-Weaverův model [7].....</i>	<i>17</i>
<i>Obrázek 4 – Neverbální komunikace [20]</i>	<i>20</i>
<i>Obrázek 5 – Průběh krizové komunikace [38]</i>	<i>24</i>
<i>Obrázek 6 – Organizační struktura společnosti [39, vlastní zpracování]</i>	<i>35</i>

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1 – Funkce a účely komunikace [vlastní zpracování]</i>	12
<i>Tabulka 2 – Druhy komunikace [vlastní zpracování]</i>	18
<i>Tabulka 3 - Sedm kroků efektivní komunikace [34, vlastní zpracování]</i>	27
<i>Tabulka 4 – Typy a komunikační prostředky [34, vlastní zpracování]</i>	28

SEZNAM PŘÍLOH

- P I MAPA AREÁLU SPOLEČNOSTI
- P II LEGISLATIVNÍ RÁMEC
- P III ORGANIZAČNÍ STRUKTURA SPOLEČNOSTI
- P IV TABULKA PRO VYHODNOCENÍ RIZIK
- P V PŘÍKLADY PRACÍ Z HLEDISKA ZNEČIŠTĚNÍ
- P VI SAZBY BODOVÉHO HODNOCENÍ
- P VII EVIDOVANÝ ÚRAZ ZAMĚSTNANCE
- P VIII ZÁZNAM O ÚRAZU
- P IX ZÁZNAM O ÚRAZU – HLÁŠENÍ ZMĚN
- P X POSUDEK O ZTÍŽENÍ SPOLEČENSKÉHO UPLATNĚNÍ
- P XI NÁHRADA ZTRÁTY NA VÝDĚLKU PO DOBU PN
- P XII POSUDEK O BOLESTNÉM
- P XIII HLÁŠENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI
- P XIV VYROZUMÍVACÍ DOPIS OD POJIŠŤOVNY
- P XV PROHLÁŠENÍ MINISTERSTEV

PŘÍLOHA P I: MAPA AREÁLU SPOLEČNOSTI



Aircraft Industries

- BUDOVY AIRCRAFT INDUSTRIES
- BUDOVY CIZÍCH FIREM
- POZEMKY CIZÍCH FIREM

Číslo budovy	Pracoviště
A70	Letištní budovy
A72	
A48	
A106	
A89	Požární zbrojnice
A14	Údržby letadel
A12a,b	Nová lakovna
A12	Stará lakovna
A43	Obrobna a učiliště SŠL
A76	Čalounická dílna
A10J	Nýtování sestav
A11J	Klempářské dílny
A11S	Zalétávací odd.
	Montáž letadel
A73	Vedení společnosti
A8	Personální odd.
A7	Doprava odd.
A77	
A101	Skladovací prostory
A102	Sklad hutního materiálu
A110	ČOV a úprava vody
A22	
A19	
Ostatní prostory nejsou buďto využívány, nebo jsou to skladovací prostory.	

PŘÍLOHA P II: LEGISLATIVNÍ RÁMEC

Zákon č.262/2006 Sb. zákoník práce

OOPP (osobní ochranné pracovní prostředky)

Nařízení vlády č. 495/2001 Sb. kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čisticích a dezinfekčních prostředků

Nařízení vlády č. 21/2003 Sb. kterým se stanoví technické požadavky na osobní ochranné prostředky

Pracování úrazy

Nařízení vlády č. 201/2010 Sb. o způsobu evidence úrazů, hlášení a zasílání záznamu o úrazu

Vyhláška č. 125/1993 Sb. kterou se stanoví podmínky a sazby zákonného pojištění odpovědnosti zaměstnavatele za škodu při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání

Zvláštní úprava pro pracovní podmínky

Vyhláška č. 288/2003 Sb. kterou se stanoví práce a pracoviště, které jsou zakázány těhotným ženám, kojícím ženám, matkám do konce devátého měsíce po porodu a mladistvým, a podmínky, za nichž mohou mladiství výjimečně tyto práce konat z důvodu přípravy na povolání

Ztížené pracovní prostředí

Nařízení vlády č. 567/2006 Sb. o minimální mzdě, o nejnižších úrovních zaručené mzdy, o vymezení ztíženého pracovního prostředí a o výši příplatku ke mzdě za práci ve ztíženém pracovním prostředí.

Zákon 309/2006 Sb., o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci

Pracoviště, prostředí

Nařízení vlády č. 101/2005 Sb. o podrobnějších požadavcích na pracoviště a pracovní prostředí

Nařízení vlády č. 362/2005 Sb. o bližších požadavcích na bezpečnost a ochranu zdraví při práci na pracovištích s nebezpečím pádu z výšky nebo do hloubky

Nařízení vlády č. 406/2004 Sb. o bližších požadavcích na zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v prostředí s nebezpečím výbuchu

Nařízení vlády č. 591/2006 Sb. o bližších minimálních požadavcích na bezpečnost a ochranu zdraví při práci na staveništích

Nařízení vlády č. 361/2007 Sb. kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci

Technická zařízení

Nařízení vlády č. 378/2001 Sb. kterým se stanoví bližší požadavky na bezpečný provoz a používání strojů, technických zařízení, přístrojů a nářadí.

Organizace, postupy

Nařízení vlády č. 168/2002 Sb. kterým se stanoví způsob organizace práce a pracovních postupů, které je zaměstnavatel povinen zajistit při provozování dopravy dopravními prostředky

Nařízení vlády č. 28/2002 sb. kterým se stanoví způsob organizace práce a pracovních postupů, které je zaměstnavatel povinen zajistit při práci v lese a na pracovištích obdobného charakter

Značky, signály

Nařízení vlády č. 11/2002 Sb. kterým se stanoví vzhled a umístění bezpečnostních značek a zavedení signálů

Rizikové faktory

Nařízení vlády č. 68/2010 sb. kterým se mění nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci

Zákon 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů

Hluk, vibrace

Nařízení vlády č. 272/2011 Sb. o ochraně zdraví před nepříznivými účinky hluku a vibrací

Neionizující záření

Nařízení vlády č. 1/2008 Sb. o ochraně zdraví před neionizujícím zářením

Kategorizace prací

Vyhláška č. 432/2003 Sb. *terou se stanoví podmínky pro zařazování prací do kategorií, limitní hodnoty ukazatelů biologických expozičních testů, podmínky odběru biologického materiálu pro provádění biologických expozičních testů a náležitosti hlášení prací s azbestem a biologickými činiteli*

Zákon 266/2006 Sb. o úrazovém pojištění zaměstnanců

Zákon 373/2011 Sb. o specifických zdravotních službách

Pracovnílékařské služby

Vyhláška č. 79/2013 Sb. *o provedení některých ustanovení zákona č. 373/2011 Sb. o specifických zdravotních službách, (vyhláška o pracovnílékařských službách a některých druzích posudkové péče)*

Nemoci z povolání

Vyhláška č. 104/2012 Sb. *o posuzování nemocí z povolání*

Nařízení vlády č. 290/1995 Sb. *terým se stanoví seznam nemocí z povolání*

Vyhláška č. 440/2001 Sb. *o odškodnění bolesti a ztížení společenského uplatnění*

Zákon 379/2005 Sb. o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami a o změně souvisejících zákonů

Zákon 251/2005 Sb. o inspekci práce

Zákon 174/1968 Sb. o státním odborném dozoru nad bezpečností práce a související předpisy

Bezpečnost práce a technických zařízení

Vyhláška č. 48/1982 Sb. *Českého úřadu bezpečnosti práce, terou se stanoví základní požadavky k zajištění bezpečnosti práce a technických zařízení*

Vyhrazená technická zařízení

Tlaková

Vyhláška č. 393/2003 Sb. *terou se mění vyhláška č. 18/1979 Sb., terou se určují vyhrazená tlaková zařízení a stanoví některé podmínky k zajištění jejich bezpečnosti*

Zdvihací

Vyhláška č. 394/2003 Sb. *kerou se mění vyhláška č. 19/1979 Sb., kterou se určují vyhrazená zdvihací zařízení a stanoví některé podmínky k zajištění jejich bezpečnosti*

Elektrická

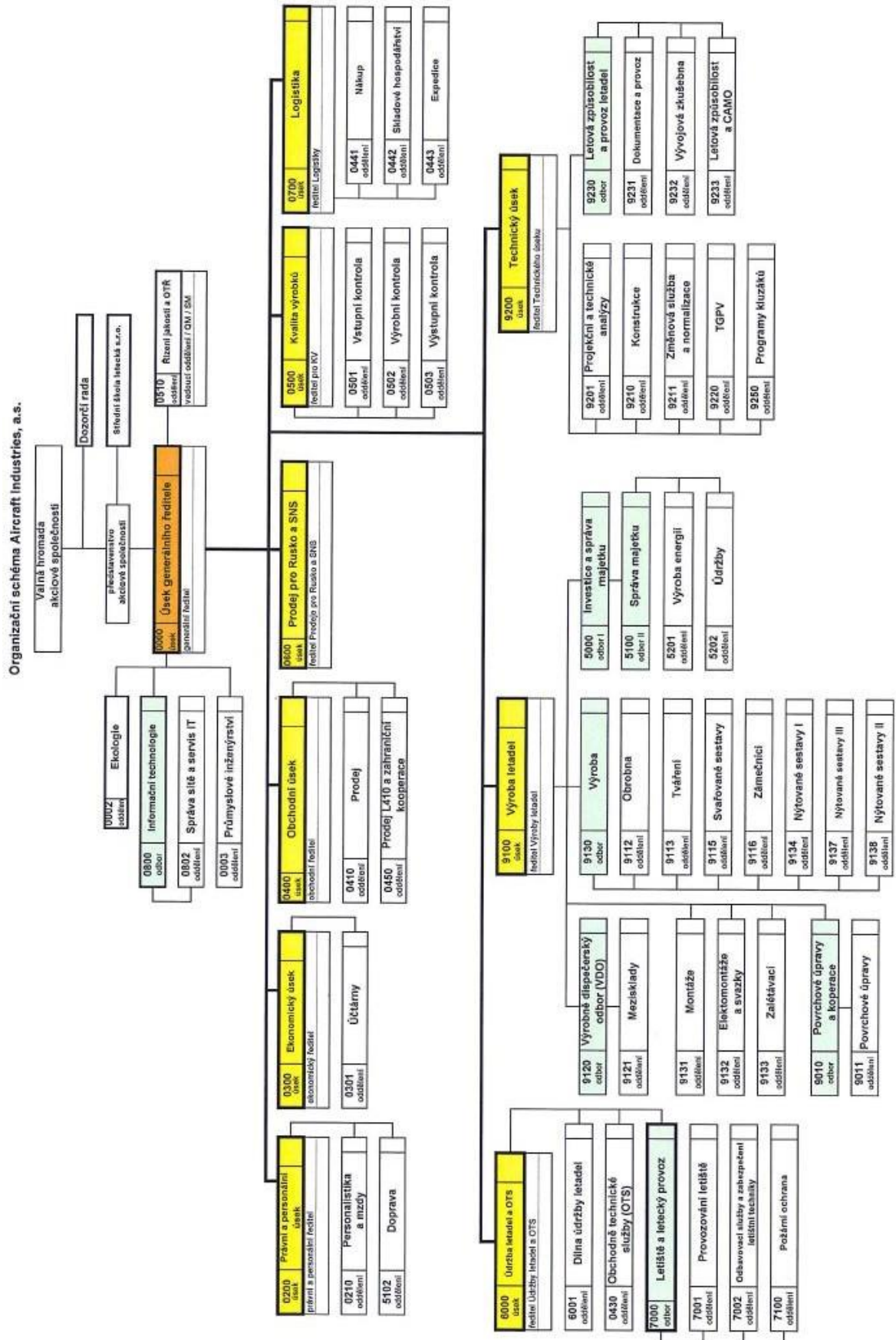
Vyhláška č. 73/2010 Sb. *o stanovení vyhrazených elektrických technických zařízení, jejich zařazení do tříd a skupin a o bližších podmínkách jejich bezpečnosti*

Vyhláška č. 98/1982 Sb. *Českého úřadu bezpečnosti práce a Českého báňského úřadu, kterou se mění a doplňuje vyhláška č. 50/1978 Sb., o odborné způsobilosti elektrotechnice*

Plynová

Vyhláška č. 395/2003 Sb. *kerou se mění vyhláška č. 21/1979 Sb., kterou se určují vyhrazená plynová zařízení a stanoví některé podmínky k zajištění jejich bezpečnosti*

PŘÍLOHA P III: ORGANIZAČNÍ STRUKTURA SPOLEČNOSTI



Jméno a příjmení:
Pracovní zařízení:

Tabulka pro vyhodnocení rizik pro výběr a použití ochranných prostředků

ČÁSTI TĚLA		Rizika																									
		fyzikální						chemická						biologická													
		mechanická			tepelná			elektřina		záření		aerosoly		kapaliny		plyny, páry		bakterie, viry		paraziti	plísně	nebakteriální biologické antigeny					
pády z výšky do hloubky		úder, naráz.	rozřezání	bodné, řezné rány	škrtáňové	uklouznutí, upadnutí	vibrace	teplo, oběh		chlád	elektřina		neionizující	ionizující	hluk		prach, vlákna	dýmy, mlhy	tuhé látky	pošetření	kapaliny	plyny, páry	bakterie, viry	paraziti	plísně	nebakteriální biologické antigeny	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21					
lebka		A																									
sluch		B																									
zrak		C																									
dýchací orgány		D																									
obličej		E																									
celá hlava		F																									
ruce		G																									
horní končetiny		H																									
paže (části)		I																									
chodidlo		J																									
dolní končetiny		K																									
pokožka		L																									
trup/břicho		M																									
parenterální cesty		N																									
celé tělo																											

PŘÍLOHA P V: PŘÁKLADY DRUHŮ PRACÍ Z HLEDISKA ZNEČIŠTĚNÍ

Příloha č. 4 k nařízení vlády č. 495/2001 Sb.

Příklady druhů prací z hlediska znečištění

Druhy prací	Příklady profesí a profesních činností
Práce velmi nečistá	asfaltěři, lakýrníci, vulkanizéři, deratizéři, galvanizéři, hlubinná těžba, obsluha kotelen na pevná paliva, obsluha a údržba zemních strojů, obsluha a údržba strojních zařízení, hutníci
Práce nečistá	seřizovači, vazači, řidiči nakladních vozidel, traktorů a zemědělských strojů, zedníci, montéři, stavební dělníci, obsluha stavebních strojů, lesní a zemědělské dělníci, kováři, provozní chemici, dělníci v potravinářské výrobě, řezníci, uzenáři, svářeči, chovatelé zvířat, obsluha kovoobráběcích strojů, práce ve zdravotnictví způsobující podráždění pokožky
Práce méně čistá	mistři, pracovníci technické kontroly, jeřábníci, skladoví dělníci, řidiči osobních vozidel, servisní technici, obuvníci, tesaři, obrábění dřeva, montáž elektrotechnických výrobků, zásobování, úklid
Práce čistá	administrativa, obsluha plynových kotelen, dozor, měření, obchod, služby, školství, věda, výzkum

Doporučená množství mycích a čisticích prostředků

Druhy prací	Mycí prostředek - množství v gramech za měsíc	Čisticí pasta – množství v gramech za měsíc
Práce velmi nečistá	200	900
Práce nečistá	100	600
Práce méně čistá	100	300
Práce čistá	100	-
Konkrétní upřesnění množství mycích a čisticích prostředků provede zaměstnavatel podle vyhodnocení rizik		
Společně pro všechny druhy prací minimálně dva ručníky za rok		

PŘÍLOHA P VI: SAZBY BODOVÉHO HODNOCENÍ

Příloha č. 2 k vyhlášce č. 440/2001 Sb.

Sazby bodového hodnocení za ztížení společenského uplatnění u úrazů

Položka	Klasifikace poškození zdraví	počet bodů
0510	Ztráta jednoho boltce	210
0511	- obou boltců	340
052	Chronický hnisavý zánět středního ucha pórůrazový	300
0530	Deformace boltce lehkého stupně	170
0531	- těžkého stupně	350
0540	Nedoslýchavost jednostranná středně těžkého stupně	100 - 200
0541	- těžkého stupně	200 - 400
0542	- velmi těžkého stupně	400 - 800
0550	Nedoslýchavost oboustranná středně těžkého stupně	200 - 400
0551	- těžkého stupně	400 - 800
0552	- velmi těžkého stupně	800 - 1500
0560	Hluchota jednostranná	500 - 1000
0561	- oboustranná	3000
0562	- ztráta sluchu druhého ucha	2500
0570	Porucha labyrintu (mimo nedoslýchavost a hluchotu)	100 - 500
0571	Neurotizující tinitus	100 - 300
06	Poškození chrupu, jazyka, krku	
0610	Ztráta jednoho zubu (nehodnotí se dětské zuby ani náhrady)	15
0612	- více zubů	násobek 15
0613	Odlomení korunkové části jednoho zubu	10
0615	- více zubů	násobek 10
062	Ztráta jazyka	1000
063	Stav po poranění jazyka s defektem tkáně nebo jizevnatými deformacemi	200
0640	Poškození hlasu částečná ztráta	200 - 700
0641	- úplná ztráta (afonie)	1500
0642	ztížení řeči následkem poškození artikulačního ústrojí (včetně jazyka)	300 - 1000
0643	Porucha řeči centrálního původu po úrazu	1000 - 2000
0650	Zúžení hrtanu lehkého stupně	150 - 300
0651	- středně těžkého stupně	300 - 600
0652	- těžkého stupně	600 - 1500
0653	Stav po tracheotomii s trvale zavedenou kanylou	800
07	Hrudník, plíce, srdce, jícen, páteř a mícha	
0710	Omezení hybnosti hrudníku a srůsty plic následkem poranění plic a stěny hrudní lehkého stupně	150
0711	- středně těžké stupně	300

PŘÍLOHA P VII: EVIDOVANÝ ÚRAZ ZAMĚSTNANCE

Evidovaný úraz zaměstnance č. 111111111111

Jméno a příjmení úrazem postiženého zaměstnance: <u>Jan Novák</u>		Celkový počet zraněných osob: <u>1</u>
Datum úrazu: <u>10.3.2014</u>	Hodina úrazu: <u>08:10</u>	Počet hodin odpracovaných bezprostředně před vznikem úrazu: <u>2</u>
Činnost, při níž k úrazu došlo: <u>Doprava materiálu na pracoviště</u>		Místo, kde došlo k úrazu: <u>Průmyslová plocha</u>
Druh zranění: <u>Rozsektá oči, vyražení přední zuby</u>		Zraněná část těla: <u>Hlava</u>
Druh úrazu: <ul style="list-style-type: none"> • smrtelný <input checked="" type="radio"/> s pracovní neschopností delší než 3 kalendářní dny • s hospitalizací přesahující 5 dnů • s pracovní neschopností kratší než 3 kalendářní dny • bez pracovní neschopnosti 	Popis úrazového děje: <u>Postižený se snažil, na proudu míček, spale s kabelem adlocit popřední část, která jím vtrhla se výstupu práce.</u> <u>Při pracovním úrazu došlo k pádu listinové trubky, která spadla na postiženého a rozsekla mu čelo.</u> <u>Trubka spadla na něj od ní se odtravila a vytravila postiženému zuby.</u>	
Co bylo zdrojem úrazu ? (viz. formulář záznamu o úrazu) <u>nezabezpečené pojeté desky</u>		Proč k úrazu došlo ? (příčiny úrazu viz. formulář záznamu o úrazu) <u>pochybení externí firmy</u>
Byla u úrazem postiženého zaměstnance zjištěna přítomnost alkoholu nebo jiných návykových látek ? ano - <input checked="" type="radio"/> ne - <input type="radio"/> nebyla zjišťována a proč:		
Svědci úrazu:	<u>10.4.2014 ADAM KUCERA Kunc</u> <u>10.4.2014 KAREL NOVOTNÝ Mandl</u> datum, jméno, podpis	
Jméno a pracovní zařazení toho, kdo údaje zaznamenal:	<u>10.4.2014 FRANTIŠEK HODKÉ, MISTR Karab</u> datum, jméno, pracovní zařazení, podpis	
Poznámka:		

PŘÍLOHA P VIII: ZÁZNAM O ÚRAZU

Příloha č. 1 k nařízení vlády č. 201/2010 Sb.

ZÁZNAM O ÚRAZU

- smrtelném
 s hospitalizací delší než 5 dnů
 ostatním

Evidenční číslo záznamu^{a)}:

Evidenční číslo zaměstnavatele^{b)}: 111111111111

A. Údaje o zaměstnavateli, u kterého je úrazem postižený zaměstnanec v základním pracovněprávním vztahu

1. IČO: Název zaměstnavatele a jeho sídlo (adresa): Společnost a.s. Na Záhonech 1177 686 04 Kunovice Česká republika	2. Předmět podnikání (CZ-NACE), v jehož rámci k úrazu došlo: -----
	3. Místo, kde k úrazu došlo ^{c)} : Průmyslová plocha
	4. Bylo místo úrazu pravidelným pracovištěm úrazem postiženého zaměstnance? <input checked="" type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne

B. Údaje o zaměstnavateli, u kterého k úrazu došlo (pokud se nejedná o zaměstnavatele uvedeného v části A záznamu):

1. IČO: Název zaměstnavatele a jeho sídlo (adresa):	2. Předmět podnikání (CZ-NACE), v jehož rámci k úrazu došlo:
	3. Místo, kde k úrazu došlo ^{c)} :

C. Údaje o úrazem postiženém zaměstnanci

1. Jméno: Jan Novák	Pohlaví: <input checked="" type="checkbox"/> Muž <input type="checkbox"/> Žena
2. Datum narození: 01.01.1990	3. Státní občanství: české
4. Druh práce (KZAM): Letecký klempíř	5. Činnost, při které k úrazu došlo ^{d)} : Doplnění materiálu na pracoviště
6. Délka trvání základního pracovněprávního vztahu u zaměstnavatele roků: 2 měsíců: 4	
7. Úrazem postižený je <input checked="" type="checkbox"/> zaměstnanec v pracovním poměru <input type="checkbox"/> zaměstnanec zaměstnaný na základě dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr <input type="checkbox"/> osoba vykonávající činnosti nebo poskytující služby mimo pracovněprávní vztahy (§ 12 zákona č. 309/2006 Sb.) <input type="checkbox"/> zaměstnanec agentury práce nebo dočasně přidělený	

k výkonu práce za účelem prohloubení kvalifikace u jiné právnické nebo fyzické osoby [§ 38a zákona č. 95/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání odborné způsobilosti a specializované způsobilosti k výkonu zdravotnického povolání lékaře, zubního lékaře a farmaceuta, ve znění pozdějších předpisů, § 91a zákona č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o nelékařských zdravotnických povoláních), ve znění pozdějších předpisů.

8. Trvání dočasné pracovní neschopnosti následkem úrazu:
od: 10.03.2014 do: 14.03.2014 celkem kalendářních dnů: 4

D. Údaje o úrazu

1. Datum úrazu: 10.03.2014 Hodina úrazu: 8:10 Datum úmrtí úrazem postiženého zaměstnance:	2. Počet hodin odpracovaných bezprostředně před vznikem úrazu: 2
3. Druh zranění ^{a)} : Rozseklé obočí, vyražené přední zuby	4. Zraněná část těla: hlava
5. Počet zraněných osob celkem: 1	
6. Co bylo zdrojem úrazu? <input type="checkbox"/> dopravní prostředek <input type="checkbox"/> stroje a zařízení přenosná nebo mobilní materiál, břemena, předměty (pád, přiražení, odlétnutí, náraz, zavalení) <input checked="" type="checkbox"/> pád na rovině, z výšky, do hloubky, propadnutí <input type="checkbox"/> nástroj, přístroj, nářadí	<input type="checkbox"/> průmyslové škodliviny, chemické látky, biologické činitele <input type="checkbox"/> horké látky a předměty, oheň a výbušniny <input type="checkbox"/> stroje a zařízení stabilní <input type="checkbox"/> lidé, zvířata nebo přírodní živly <input type="checkbox"/> elektrická energie <input type="checkbox"/> jiný blíže nespecifikovaný zdroj <div style="text-align: right;">a) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></div>
7. Proč k úrazu došlo? (příčiny) <input type="checkbox"/> pro poruchu nebo vadný stav některého ze zdrojů úrazu <input type="checkbox"/> pro špatné nebo nedostatečné vyhodnocení rizika <input type="checkbox"/> pro závady na pracovišti	<input type="checkbox"/> pro nedostatečné osobní zajištění zaměstnance včetně osobních ochranných pracovních prostředků <input type="checkbox"/> pro porušení předpisů vztahujících se k práci nebo pokynů zaměstnavatele úrazem postiženého zaměstnance <input checked="" type="checkbox"/> pro nepředvídatelné riziko práce nebo selhání lidského činitele <input type="checkbox"/> pro jiný, blíže nespecifikovaný důvod <div style="text-align: right;">a) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></div>
8. Byla u úrazem postiženého zaměstnance zjištěna přítomnost alkoholu nebo jiných návykových látek?	ne

9. Popis úrazového děje, rozvedení popisu místa, příčin a okolností, za nichž došlo k úrazu. (V případě potřeby připojte další list).

Postižený se snažil, na povolení mistra, spolu s kolegy odtačit pojízdné lešení, které patřilo externí firmě, a které jim bránilo ve výkonu jejich práce.

Při uvedení pojízdného lešení do pohybu, spadla nezajištěná lešeňová trubka na postiženého, spadla mu na hlavu, čímž mu rozsekla obočí, poté spadla na zem, od níž se odrazila a postiženému vyrazila zuby.

a)

10. Uvedte, jaké předpisy byly v souvislosti s úrazem porušeny a kým, pokud bylo jejich porušení do doby odeslání záznamu zjištěno. (V případě potřeby připojte další list) ⁷⁾.

Pochybení bylo na straně externí firmy. V jejich případě došlo k porušení § 103 odst. 2 písm c) Zákonníku práce, tím že nezajistil v rámci školení o právních a dalších předpisech k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, týkající se vykonávané práce a vztahující se k rizikům, s nimiž může přijít zaměstnanec do styku na pracovišti, seznámení zaměstnanců s návodem pro montáž a použití pojízdného lešení.

§102 odst. 3 Zákonníku práce tím, že nevyhledal a nevyhodnotil rizika a nepřijal opatření k jejich odstranění v souvislosti s používáním pojízdného lešení. Zaměstnavatel pravidelně nekontroloval úroveň bezpečnosti ochrany zdraví při práci a umožnil, aby zaměstnanci používali pojízdné lešení nevhodným způsobem.

11. Opatření přijatá k zabránění opakování pracovního úrazu:
Přijatá opatření externí firmy nejsou známa.

E. Vyjádření úrazem postiženého zaměstnance a svědků úrazu

Pro výkon své práce jsme s Petrem Dvořákem potřebovali uvolnit manipulační prostor, ve kterém nám stálo pojízdné lešení externí firmy. Na dovolení mistra jsme se pokusili lešení odtlačit, ale nepodařilo se nám to, jelikož lešení bylo ve špatném stavu. Proto jsme přivolali na pomoc Adama Kučera a Karla Novotného, aby nám pomohli lešení přesunout. Po chvíli se nám to podařilo, ale při uvedení lešení do pohybu, spadla z horní plošiny tohoto lešení nezabezpečená lešeňová trubka a trefila Jana Nováka do hlavy a rozsekla mu obočí. Poté se odrazila od země a vyrazila mu zuby. Adam Kučera si toho všiml první a poskytl zraněnému první pomoc. Jelikož byl postižený při vědomí a komunikoval, provedla se dechová zkouška a sepsal se "Evidovaný úraz zaměstnance". Poté byl postižený odvezen do nemocnice k ošetření.

Úrazem postižený zaměstnanec	10.3 2014 Jan Novák <i>Novák</i> datum, jméno a podpis
Svědci	10.3 2014 Adam Kučera <i>Kučera</i> datum, jméno a podpis
	10.3 2014 Karel Novotný <i>Novotný</i> datum, jméno a podpis
	 datum, jméno a podpis
Zástupce zaměstnanců pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci ⁹⁾	10.3 2014 Martin Veselý <i>Veselý</i> datum, jméno a podpis
Zástupce odborové organizace ⁹⁾	10.3.2014 Milan Novotný <i>Novotný</i> datum, jméno a podpis
Za zaměstnavatele ⁹⁾	10.3 2014 Martin Veselý <i>Veselý</i> datum, jméno a podpis pracovní zařazení: bezpečnostní technik

a) Vyplní orgán inspekce práce, popřípadě orgán báňské správy.

b) Vyplní zaměstnavatel.

c) Uvede se typ pracoviště, pracovní plochy nebo lokality, kde byl úrazem postižený zaměstnanec přítomen nebo pracoval těsně před úrazem, a kde došlo k úrazu, například průmyslová plocha,

stavební plocha, zemědělská nebo lesní plocha, zdravotnické zařízení terciární sféra – úřad.

d) Činností se rozumí hlavní typ práce s určitou délkou trvání, kterou úrazem postižený zaměstnanec vykonával v čase, kdy k úrazu došlo, například svařování plamenem. Nejedná se o konkrétní úkon, například zapálení hořáku při svařování plamenem.

e) Uvede se následek zranění, například zlomenina, řezné poranění, traumatická amputace, pohmoždění, popálení, otrava, utonutí.

f) Porušení předpisů se týká jak předpisů právních, tak i ostatních a konkrétních pokynů k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, daných zaměstnanci vedoucími zaměstnanci, kteří jsou mu nadřízeni ve smyslu § 349 odst. 1 a 2 zákoníku práce. Předpisy se rozumí předpisy na ochranu

života a zdraví, předpisy hygienické a protiepidemické, technické předpisy, technické dokumenty a technické normy, stavební předpisy, dopravní předpisy, předpisy o požární ochraně a předpisy o zacházení s hořlavinami, výbušninami, zbraněmi, radioaktivními látkami, chemickými látkami a chemickými přípravky a jinými látkami škodlivými zdraví, pokud upravují otázky týkající se ochrany života a zdraví.

g) V případech, že některá z osob, které záznam o úrazu podepisují, chce podat vyjádření, učiní tak na zvláštním listě, který se k záznamu o úrazu připojí.

PŘÍLOHA P IX: ZÁZNAM O ÚRAZU – HLÁŠENÍ ZMĚN

Příloha č. 2 k nařízení vlády č. 201/2010 Sb.

ZÁZNAM O ÚRAZU - HLÁŠENÍ ZMĚN

Evidenční číslo záznamu^{a)}:

Evidenční číslo zaměstnavatele^{b)}:

Údaje o zaměstnavateli, který záznam o úrazu odeslal:

Název zaměstnavatele:	ICO:
	Adresa:

Údaje o úrazem postiženém zaměstnanci a o úrazu:

Jméno:	Datum úrazu:
Datum narození:	Místo, kde k úrazu došlo:

Hospitalizace úrazem postiženého zaměstnance přesáhla 5 kalendářních dnů

ano ne

C 8 - Trvání dočasné pracovní neschopnosti následkem úrazu
od: do: celkem kalendářních dnů:

D 1 – Úrazem postižený zaměstnanec na následky poškození zdraví při úrazu zemřel dne:

Jiné změny:

Úrazem postižený zaměstnanec

datum, jméno a podpis

Za zaměstnavatele

datum, jméno a podpis

pracovní zařazení:

a) Vyplní orgán inspekce práce, popřípadě orgán báňské správy

b) Vyplní zaměstnavatel

PŘÍLOHA P X: POSUDEK O ZTÍŽENÍ SPOLEČENSKÉHO UPLATNĚNÍ



Posudek o ztížení společenského uplatnění



vypracovaný podle vyhl. č. 440/2001 Sb.,
na základě zdravotnické dokumentace od všech zdravotnických zařízení,
v nichž byl poškozený léčen pro úraz, PÚ, NzP²⁾, ze dne²⁾

Datum 14.03.2014
Číslo pojistné události
10110110110110

A. POŠKOZENÝ

Rodné číslo	Příjmení	Jméno	Titul
<u>01011011111111</u>	<u>NOVÁK</u>	<u>JAN</u>	
Adresa	Ulice (místo), číslo popisné/orientační	PSČ	
	<u>ULICEA 111</u>	<u>618104</u>	
Obec – dodací pošta	<u>KUNOVICE</u>		
E-mail	Mobilní telefon	Telefon	
		<u>11110101111</u>	

JE-LI POŠKOZENÝ NEZLETILÝ, UVEĎTE JMÉNO A ADRESU JEHO ZÁKONNÉHO ZÁSTUPCE

Rodné číslo	Příjmení	Jméno	Titul
Adresa trvalého pobytu/bydliště	Ulice (místo), číslo popisné/orientační	PSČ	
Obec – dodací pošta			
E-mail	Mobilní telefon	Telefon	

¹⁾ PÚ – pracovní úraz, NzP – nemoc z povolání, nehodící škrtička
²⁾ U NzP uveďte datum zjištění NzP

B. KLASIFIKACE POŠKOZENÍ ZDRAVÍ

(Vypíšte prosím čísla)			Počet bodů
1.	<u>Odklomení korunkové části více zubů</u>	položka <u>0612</u>	<u>20</u>
2.		položka	
3.		položka	
4.		položka	
5.		položka	
		Celkem	<u>20</u>

Ztížení společenského uplatnění zvýšeno o 110 % (nejvýše 50 %)

Co můžete pro doplnění nebo objasnění posudku uvést o ztížení společenského uplatnění (omezení v dosavadní činnosti a ostatním životě)?

Ztráta korunkové části zubů předních je viditelná. Umělé korunky nemusí vždy správně držet. Postižený je společensky znehybněn

Za vyhotovení tohoto lékařského posudku byla poškozenému vyúčtována úhrada ve výši 300 Kč, kterou uhradil.
Je-li pojistná událost likvidní, pojistovna tuto částku zaplatí poškozenému (př refundaci škody pojistnému).

Datum 14.03.2014
Razítko a podpis lékaře

Vyplněný formulář zašlete na adresu
Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group
P. O. Box 50, 664 42 Modřice

PŘÍLOHA P XI: NÁHRADA ZTRÁTY NA VÝDĚLKU PO DOBU PN



Náhrada ztráty na výdělku po dobu PN (vyplní mzdová účetárna)



Číslo pojistné události

1.	Rodné číslo	9001011111	Jméno a příjmení poškozeného	Jan Novák
2.	Místo úrazu	Průmyslová plocha		
	Hodina	8:10	Den	10
	Měsíc	03	Rok	2014
3.	Dočasná pracovní neschopnost od	10.13.2014	do	14.03.2014
	do práce nastoupil dne	14.03.2014		
4.	Vyplacené nemocenské dávky celkem	900 Kč	Potvrzení příslušné OSSZ	
	Zameškáno kalendářních dní	4	Datum	14.03.2014
5.	a) Průměrný hrubý výdělek za pracovní den	800 Kč	Zameškáno pracovních dní	4
	Rozhodné období - předcházející čtvrtletí, resp. rok, státem placené svátky se započítávají do zmeškané pracovní doby, hodiny odpracované v 1. den dočasné pracovní neschopnosti se od vypočítané náhrady mzdy odečítají.			
	b) Výpočet průměrného výdělku za zmeškané pracovní dny dočasné PN	3200 Kč		
	Typ pracovní doby poškozeného (poškozený pracuje na směny - uveďte počet hodin připadajících na jednu směnu, 8 nebo jiný počet hodin apod.) Poškozený pracuje pouze na ranní směnu - 8			
6.	Vyplacená náhrada mzdy při dočasné pracovní neschopnosti celkem	1920 Kč	Zameškáno pracovních dní	4
7.	Výpočet náhrady (bod 5b mínus body 4+6 = ztráta na výdělku)	380 Kč		
	Průměrný výdělek (bod 5b) za prac. dnů / hodin	3200 Kč		
	Náhrada mzdy + nemocenské dávky (bod 4 + bod 6)	2820 Kč		
	Ztráta na výdělku	380 Kč		
8.	Potvrzujeme tímto, že naše organizace dne	14.03.2014	vyplatila	
	Ztráta na výdělku	380 Kč		
	Bolestné (počet bodů)	55 Kč		
	Ztížení společenského uplatnění (počet bodů)	8 Kč		
	Poplatek za vystavení lékařského posudku	300 Kč		
	Věcná škoda vzniklá poškozenému	Kč		
	Zproštění odpovědnosti zaměstnavatele: kráceno o	%		
	Náhrada celkem	8240 Kč		
9.	Refundaci škody zašlete na účet zaměstnavatele číslo	123456789/1111		
	Datum	14.3.2014		
	_____ Razítko a podpis zaměstnavatele			
	Vyplněný formulář zašlete na adresu Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group P. O. Box 50, 664 42 Modřice			

PŘÍLOHA P XII: POSUDEK O BOLESTNÉM



Číslo pojistné události



POSUDEK O BOLESTNÉM

vypracovaný podle vyhl. č. 440/2001 Sb. na základě zdravotnické dokumentace od všech zdravotnických zařízení, v nichž byl poškozený léčen pro úraz, PÚ, NzP¹⁾, ze dne²⁾

Datum
14.3.2014

A. POJISTITEL

Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, Pobřežní 665/21, 186 00 Praha 8, Česká republika
IČ 47116617, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, sp. zn. B 1897

B. POŠKOZENÝ

Rodné číslo	Příjmení	Jméno	Titul	<input type="checkbox"/> Jiné státní občanství než ČR, jaké?
900101/1111	Novotný	Jan		
Adresa trvalého pobytu/bydliště	Ulice (místo), číslo popisné/orientační	PSC		
	Ulička 111	68604		
Obec – dodací pošta	<input type="checkbox"/> Jiný stát než ČR, jaký, ZIP kód?			
	Kunovice			
E-mail	Mobilní telefon	Telefon		
	111000111			
Korespondenční adresa ³⁾	Ulice (místo), číslo popisné/orientační	PSC		
Obec – dodací pošta				

JE-LI POŠKOZENÝ NEZLETILÝ, UVEĎTE JméNO A ADRESU JEHO ZÁKONNÉHO ZÁSTUPCE

Rodné číslo	Příjmení	Jméno	Titul	<input type="checkbox"/> Jiné státní občanství než ČR, jaké?
Adresa trvalého pobytu/bydliště	Ulice (místo), číslo popisné/orientační	PSC		
Obec – dodací pošta	<input type="checkbox"/> Jiný stát než ČR, jaký, ZIP kód?			
E-mail	Mobilní telefon	Telefon		

1) PÚ – pracovní úraz, NzP – nemoc z povolání, nehodící se skrtičkou.
2) U NzP uveďte datum zjištění NzP.
3) Není-li vyplněno, platí státní občanství ČR.
4) Vyplnuje se, není-li totožná s adresou trvalého pobytu/bydliště.

C. KLASIFIKACE POŠKOZENÍ ZDRAVÍ

Vstupil do léčby dne	10.3.2014	Léčení skončilo dne	14.3.2014
Práce neschopen od	10.3.2014	do	14.3.2014
		Pracovní neschopnost vznikla v souvislosti s úrazem, PÚ, NzP?	<input checked="" type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne

Příčina úrazu, PÚ, NzP (podle zraněného)

KLASIFIKACE POŠKOZENÍ ZDRAVÍ (vyplňte prosím česky)	POČET BODŮ
1. odlomení korunkové části více zubů	položka 0612 20
2. Kontuze očního bulvu a tkání oční sliznice	položka S0510 15
3. Jiná povrchní poranění očního víčka a periokulární krajiny	položka S002 5
4. Povrchní poranění hlavy	položka S007 10
5.	položka
6.	položka
7.	položka
8.	položka
9.	položka
10.	položka
Bolestné zvýšeno⁴⁾	Celkem
1. Pro náročný způsob léčení – inflexe (nejvýše o 50 %) 2. Pro mimořádné náročný způsob léčení (nejvýše o 100 %)	5 55

1) Platnou variantu označte křížkem
2) Uveďte, o jaký způsob léčby šlo – viz druhá strana kolonka 6 Poznámka.

**D. DOPLŇJÍCÍ
INFORMACE**

1. Byl poškozený před úrazem, PÚ, NzP zdrav?

Ano Ne

2. Jakou chorobou trpěl v době úrazu, PÚ, NzP (český název)?

žádnou

3. Měl předchozí zdravotní stav vliv na

a) vznik úrazu, PÚ, NzP

ne

b) rozsah a následky úrazu, PÚ, NzP

ne

4. Stal se úraz, PÚ, NzP pod vlivem alkoholu (uveďte promíle alkoholu v krvi), jiné návykové látky nebo léku označeného varovným symbolem?

Ne

5. Lze předpokládat, že úraz, PÚ, NzP zanechá trvalé následky? Uveďte jaké:

Ztráta dvou předních korunek zubů. Nahrazeny umělými korunkami.

6. Poznámka (co můžete pro doplnění nebo objasnění posudku o bolestném uvést?)

Rána na čele - nad obočím (způsobená pádem lešeňové trubky) se špatně léčila, neustále byla zanícená a hnisající - infekce.

Za vyhotovení tohoto lékařského posudku byla poškozenému vyúčtována částka ve výši **300 Kč**, kterou uhradil.

Je-li pojistná událost likvidní, pojišťovna tuto částku zaplatí poškozenému (při refundaci škody pojištěnému).

Datum
14.3.2014

.....
Razítko a podpis lékaře

PŘÍLOHA P XIII: HLÁŠENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI



Hlášení pojistné události

k zákonné odpovědnosti za škody z pracovních úrazů
a nemocí z povolání dle vyhlášky MF ČR číslo 125/93 Sb.

A. ÚDAJE O POJISTĚNÉM

*) Nemusí vyplňovat, platí, státní občanství státu ČR

IC 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Název firmy Společnost a.s.	<input type="checkbox"/> Jiné státní občanství než ČR, jaké?
Jméno a příjmení zástupce		
Adresa – ulice (místo), číslo popisné/orientační Na záhonech	Obec – dodací pošta Kunovice	PSČ/ZIP kód 6 8 6 0 4
Telefon	Mobilní telefon	Fax
		E-mail

B. ÚDAJE O POŠKOZENÉM

Rodné číslo 9 0 0 1 0 1 1 1 1 1	Jméno a příjmení Jan Novák	Rodné příjmení	<input type="checkbox"/> Jiné státní občanství než ČR, jaké?
Adresa – ulice (místo), číslo popisné/orientační Ulička 111			Obec – dodací pošta Kunovice
		PSČ/ZIP kód 6 8 6 0 4	
Telefon	Mobilní telefon 1 1 1 0 0 0 1 1 1	E-mail	
Je-li poškozený daňový rezident, uveďte číslo průkazu totožnosti			Kód státu

C. ÚDAJE O ÚRAZU NEBO NEMOCI Z POVOLÁNÍ

Datum a čas úrazu nebo vzniku nemoci z povolání	1 0 0 3 2 0 1 4 v 8 1 0 hodin
---	---

Místo úrazu
Průmyslová plocha

Děj pojistné události (podrobný popis tak ke škodě došlo)

Postižený se snažil, na povolení mistra, spolu s kolegy odtlačit pojízdné lešení, které patřilo externí firmě, a které jim bránilo ve výkonu jejich práce.
Při uvedení pojízdného lešení do pohybu, spadla nezajištěná lešeňová trubka na postiženého, spadla mu na hlavu, čímž mu rozsekla obočí, poté spadla na zem, od níž se odrazila a postiženému vyrazila zuby.

C.
**ÚDAJE O ÚRAZU
NEBO NEMOCI
Z POVOLÁNÍ**

1. Příklad šetří IP Policie Soud

Pokud ano, uveďte kdo, kde a číslo spisu.

2. Vyjádření pojištěného k uplatňovanému nároku - možnost zproštění se odpovědností pojištěné organizace dle Zákoníku práce při zavinění zaměstnance.

Pochybení bylo na straně externí firmy, která porušila následující ustanovení:
§ 103 odst. 2 písm c) Zákoníku práce, tím že nezajistil v rámci školení o právních a dalších předpisech k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.
§102 odst. 3 Zákoníku práce tím, že nevyhledal a nevyhodnotil rizika a nepřijal opatření k jejich odstranění v souvislosti s používáním pojízdného lešení.

3. Přiložte kopii výpisu s úhradou pojištěného za zákonné pojištění za kalendářní čtvrtletí, ve kterém došlo k pojistné události.

4. Náhrada škody má pojišťovna uhradit

4.1. poštovní poukázkou na adresu poškozeného zaměstnance Jan Novák, Ulička 111, Kunovice 686 04

4.2. poškozenému zaměstnanci na účet č.

4.3. pojištěnému (organizaci) - uveďte číslo účtu a peněžního ústavu

5. Pozor: v případě volby 4.3. je nutno doplnit

Organizace již poškozeného zaměstnance za pracovní úraz ze dne _____ odškodnila dne _____

6. Jiná sdělení

D.
PŘÍLOHY

- Záznam o úrazu
- Úslý výdělek potvrzený mzdovou účtárnou pojištěného
- Posudek o bolestném (případně ztížení společenského uplatnění) potvrzené ošetřujícím lékařem
- Jiná věcná škoda či účelné vynaložené náklady s léčením
- Rozhodnutí klinicky nemocí z povolání o uznání nemocí z povolání
- Další:

Níže podepsaný prohlašuje a podpisem potvrzuje, že veškeré údaje v tomto oznámení jsou pravdivé.

Datum

1 4 0 3 2 0 1 4

Podpis a razítko pojištěného (organizace)

Vyplněný formulář zašlete na adresu

Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group
P. O. Box 50, 664 42. Modřice

PŘÍLOHA P XIV: VYROZUMÍVACÍ DOPIS OD POJIŠŤOVNY



Centrum pojištění odpovědnosti za pracovní úrazy
Korespondenční adresa >> P. O. Box 50, 664 42 Modřice

Na vědomí:

Jan Novák
Ulička 111
686 04 Kunovice

Společnost a. s.
Na Záhonech 1177
686 04 Kunovice



Dne, 18. března 2014

Vyrozumívací dopis pojištěnému k pracovnímu úrazu / nemoci z povolání

ze dne

plnění z pojistné události č. 11001010
Odpovědnost dle Zákoníku práce.

Pojištěný: Společnost a.s., Na Záhonech 1177, 68604 Kunovice
Poškozený: Jan Novotný, Ulička 111, 686 04 Kunovice

Sdělujeme Vám, že výše náhrady škody za shora uvedenou pojistnou událost činná na základě našeho šetření a výpočtu:

Náh.za ztr.na výd.po dobu pr.nesch. od: 10.3.2014 do: 14.3.2014	380,00 Kč
Náh. účelně vyhal.nákl.spoj s léčbou:	300,00 Kč
Bolestné podle novely : 55 bodů sazbou 120 Kč za 1 bod:	6 600,00 Kč
Ztížené společ.uplatnění: 8 bodů sazbou 120 Kč za 1 bod:	960,00 Kč
Celkem	8 240,00 Kč
Zproštění zam. dle ZP – plnění kráceno o 0%	0,00 Kč
	8 240,00 Kč

Plnění pojišťovny činí:

z toho úhrada FÚ			
ze základu	380,00 Kč		
z toho nezdanitelné částky	0,00 Kč		
základ pro výpočet daně	380,00 Kč		
daň		1 153,00 Kč	
z toho výplata poškozenému:		7 087,00 Kč	

Tato částka bude poškozenému poukázána v termínu do patnácti dnů od vyhotovení vyrozumívacího dopisu.

Upozornění!

Zasílaná a předkládaná korespondence, včetně dokladů, musí být značena číslem pojistné události
Tento údaj zabezpečí jejich identifikaci.

Ing. Jitka Doležalová
vedoucí odboru likvidace

Jaroslava Klapalová
vedoucí oddělení prvotního odškodnění

PŘÍLOHA P XV: PROHLÁŠENÍ MINISTERSTEV

Společné stanovisko Ministerstva práce a sociálních věcí a Ministerstva zdravotnictví k postupu při odškodňování pracovních úrazů a nemocí z povolání po nabytí účinnosti nového občanského zákoníku.

Vzhledem k tomu, že se po nabytí účinnosti nového občanského zákoníku dne 1. 1. 2014 vyskytují pochybnosti o tom, jak postupovat při posuzování odškodnění bolesti nebo ztížení společenského uplatnění při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání, MPSV a MZ sdělují tento právní názor:

Nadále se postupuje podle vyhlášky č. 440/2001 Sb., o odškodňování bolesti a ztížení společenského uplatnění, ve znění vyhlášky č. 50/2003 Sb., a to s ohledem na § 394 odst. 2 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů.

V Praze, dne 28. ledna 2014


MUDr. Martin Holcát, MBA.

ministr zdravotnictví


Ing. František Koníček

ministr práce a sociálních věcí