

# JÁ, HASIČKA

Příběhy holky z tísňové linky

Barbora Škodová



**C** PRESS

# Já, hasička

Vyšlo také v tištěné verzi

Objednat můžete na  
[www.cpress.cz](http://www.cpress.cz)  
[www.albatrosmedia.cz](http://www.albatrosmedia.cz)



**Barbora Škodová**  
**Já, hasička – e-kniha**  
Copyright © Albatros Media a. s., 2022

Všechna práva vyhrazena.  
Žádná část této publikace nesmí být rozšiřována  
bez písemného souhlasu majitelů práv.

**ALBATROS**  **MEDIA**

# **JÁ, HASIČKA**

**příběhy holky z tísňové linky**



# **JÁ, HASIČKA**

## **příběhy holky z tísňové linky**

Barbora Škodová

 **CPRESS**



# Obsah

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| Předmluva                 | 9   |
| Představení               | 11  |
| Pohovor a výběrové řízení | 14  |
| Jsem hasička              | 23  |
| Nástup do práce           | 24  |
| První směny v práci       | 37  |
| Kurzy                     | 47  |
| Po kurzu                  | 54  |
| Orkán Herwart             | 60  |
| Nález zraněné osoby       | 69  |
| Přednáška ve škole        | 73  |
| Exkurze na hasičárně      | 77  |
| Televize                  | 81  |
| Požár koše                | 85  |
| Narozeniny                | 86  |
| Stáž na výjezdu           | 96  |
| Život s hasičem           | 115 |
| Odborníci v práci         | 118 |
| Hovory na tísňovou linku  | 120 |
| Směny                     | 126 |
| Kůň na útěku              | 133 |
| E-call                    | 137 |
| Lokalizace                | 140 |
| Identifikace volajícího   | 145 |

*Já, hasička*

|   |     |
|---|-----|
| Dopravní nehoda                               | 146 |
| Požár haly cestou do práce                    | 150 |
| Tornádo                                       | 155 |
| Střídání směn                                 | 160 |
| Výlet s babičkou                              | 165 |
| Přednáška                                     | 168 |
| Nejtěžší případ a hasičská pohádka            | 170 |
| Sebevraždy                                    | 178 |
| Zajímavé případy                              | 181 |
| Požár bytu                                    | 183 |
| Jaký pohled má na autorčinu práci její přítel | 188 |
| A co si o mojí práci myslí moje maminka?      | 189 |
| Poselství na závěr                            | 190 |



# Předmluva

Jmenuji se Barča a jsem hasička. Pracuji jako operátorka tísňové linky ve služebním poměru u Hasičského záchranného sboru hlavního města Prahy. V době dopsání této knihy jsem operační důstojník s hodností poručíka (jak s oblibou říkám „poručice, tedy samička od poručíka“). Tuto práci dělám již téměř šest let. Už šest let řeším s lidmi po telefonu všechny možné i nemožné situace, problémy a životní peripetie. I po těch letech, kdy jsem si myslela, že už jsem slyšela snad úplně všechno, co se lidem může přihodit, mě pořád překvapuje, co život, ale především lidé vymyslí. Za ta léta bych měla mít zkušenost se všemi situacemi, ale pořád se objevují nové okolnosti, nové výzvy a nové případy k řešení a v tom spočívá rozmanitost a zajímavost této práce. Bohužel se nemohu zmínit o jednotlivých případech, přestože by to bylo velmi zajímavé, ale v této práci jsme vázáni mlčenlivostí. Přesto bych chtěla touto knihou naši zajímavou práci alespoň trochu přiblížit. Celý příběh je založen na mojí vlastní zkušenosti s prací operátorky na tísňové lince u hasičů, na všechno nahlížím z mého pohledu. Abych neuvědla nikoho do rozpaků a udržela soukromí lidí v mém okolí, jsou všechny osoby a případy smyšlené. Co se týká hlavní hrdinky, je vymyšlená, abych si zachovala soukromí, ale všechno se mi ve většině případů (někdy i bohužel) fakt stalo. Některé případy na tísňové lince představují dennodenní rutinu, některé jsou minimálně úsměvné, nad některými zůstává rozum stát

a některé jsou hodně náročné. Občas se mě lidé ptají, jak takové obtížné případy zvládám, jestli mi nezůstávají v hlavě a netrápí mě. Naštěstí ne. Nějak si to ta moje hlava nastavila, že pracovní věci si domů nenosím. Pokud mám pochybnosti o řešení některého případu, pomůže mi probrat to s kolegy, vyslechnout si jejich názor a poznat jejich pohled na věc. Samozřejmě pokud je na to čas. V některých případech jde o minuty či sekundy a já se musím rozhodnout co nejrychleji a nejsprávněji. Občas, pokud mě něco trápí, stačí si jen tak postěžovat. Abych si udržela klid při řešení případů, kdy mám na telefonu někoho, kdo chce třeba spáchat sebevraždu, nebo kolabující maminku, které auto srazilo dítě, je potřeba udržet si nad situací nadhled a určitý odstup. Nenechat se vtáhnout do děje. Já jsem ta, na kterou se obrací, já jsem ta, kdo řídí tuhle nastalou situaci, já jsem jejich šance na pomoc. Ti lidé na mě spoléhají, že jim pomůžu, a já je nesmím zklamat. Mám už v povaze potřebu pomáhat druhým (děkuji rodičům za super hero ego a výchovu). Mám spokojený život, skvělou rodinu a kolegy. Mám přítele, který má pro mě vždy objetí a pusu na čelo, když je to v práci náročné. Přítele, co vždy trpělivě vyslechne moje nadávání. Bez toho by to bylo těžší. Neberu svou práci jako povolání, tedy něco, co musím dělat, vnímám ji jako poslání, něco, co dělat chci.

## Představení

Jmenuji se Linda a jsem hasička. Když někomu prozradím, že jsem hasička, každý si představí silného statečného muže, jak z hořícího domu vynáší pod každým ramenem jedno dítě a ještě se stihne vrátit pro košík koťátek. Pak si daná osoba uvědomí, kdo jí to řekl, tedy malá drobná blondýnka, a znejistí. Část lidí se na mě podívá s obdivem („Páni, ty jsi hasička, to je skvělé!“). A ta druhá část, většinou větší, kouká nevěřicně („Cože, ty že jsi hasička?“). A najednou se představa mění ze svalnatého hasiče na mě, jak vycházím z hořícího domu, nohavice hasičských kalhot, které jsou mi velké, mi doutnají, při zachraňování koťátek mi všechna podrápou obličej a nakonec ještě zakopnu o hadici. No, přestože se mi líbí, když na mě lidi obdivně koukají, k realitě se blíží spíš to škobrtnutí o hadici. Jsem hrozný smolař, snad ve všem. V jednom jsem ale měla neskutečné štěstí – stala jsem se hasičkou.

Ač to zní zajímavě, statečně a jakkoliv filmově, má nově získaná pracovní pozice hasičky není tak akční. Před pár dny mě přijali do služebního poměru (to zní trochu divně) jako operačního technika (to zní ještě divněji, copak budu někoho operovat?) na tísňovou linku, kterou spravuje hasičský záchranný sbor. Prostě budu ten hlas v telefonu, když někdo potřebuje pomoc a vytočí tísňové číslo 112 nebo 150. Na druhé straně telefonu budu vystresovaná a opocená já a budu se mu snažit pomoci. Sice ještě nevím jak, ale jsem pevně

přesvědčená o tom, že tu práci chci dělat, chci ji dělat dobře a pomáhat lidem.

Aby bylo jasno, můj otec není namakaný hasič, který mě už od malého prcka cvičil a trénoval. Můj otec je zaměstnanec městského úřadu a mamka je učitelka. A já jsem jejich jediná naděje na plnění jejich ideálů. Jsem totiž jedináček. Od mala ze mě chtěli mít doktorku nebo vědkyni nebo inženýrku, aspoň tak jsem si vyložila definici mámina vysněného povolání „mít se dobře“. Ta si totiž myslela, že vylezu z vysoké školy, s červeným diplomem samozřejmě, sednu si do klimatizovaného kancelu a budu brát nadprůměrnou mzdu. Ale já se jako správný puberták vzbouřila. Celý gympl jsem prolezla jako tichá šedá myška s lepším průměrem, často označovaná za šprtku. Po maturitě jsem vůbec nevěděla, co chci dělat, na jakou vysokou školu se přihlásit. Nic, pusto prázdno. Nešťastná mamka, již se rozplýval sen o paní MUDr. nebo Ing., se mě v zoufalství snažila naverbovat aspoň do školství. Ani náhodou. Nakonec vše s klidem a nadhledem jemu vlastním vyřešil tatka, který navrhl čas na rozmyšlenou v podobě ročního jazykového kurzu. Ten táta to zase dobře vymyslel. A tak jsem se rok poflakovala v jazykovce. Ale ani to mi neudělalo v hlavě jasno, čím chci být. A okamžik, kdy se to muselo už opravdu vyřešit, se nevyhnutelně blížil.

Opožděné období vzdoru spolu s pubertální naštvaností na všechno, hlavně na mou věčnou smůlu, mělo zdánlivě jednoduché řešení v podobě náhodně nalezeného inzerátu na internetu. Byl stručný, jasný, bez přikrášlování a vzletných frází:

Hasičský záchranný sbor hledá operátory tísňové linky. Inzerát byl doplněn fotkou moc hezké a sebevědomě vypadající ženy. Hlavou mi běží, že sice nerozumím polovině slov v textu, ale chci být jako ta paní na fotce, krásná, sebevědomá, pyšná na to, co dělá a co v životě dokázala. Navíc ta uniforma vypadala fakt dobře. To je nápad! Už nikdy nemuset přemýšlet, co si ráno obleču, budu to mít prostě dané, denně budu nosit krásnou uniformu. To je přece práce snů! Ještě ten večer jsem odepsala na uvedený e-mail klasickou prosbu o zaslání více informací a s příložením potřebných dokumentů. První dva dny žádná odpověď. Má povaha, postrádající potřebnou dávku trpělivosti, už po třech dnech můj sen o paní v uniformě odepsala a vinila za to moji nej kámošku Smůlu. Čtvrtý den přišel e-mail, který jsem i přes jeho značnou důležitost četla narychlo ve frontě v obchodě. Moment. Ještě jednou. Jestli to není omyl nebo překlep. Vyhovuji a jsem pozvaná na ústní pohovor! Hustý! Když jsem to oznámila doma, mamka omdlela a taťku to aspoň trochu rozhodilo z jeho věčného klidu (který mu spolu s jeho nadhledem tak hrozně závidím). Když se mamka probírala, hořkovala, co mě to napadlo a co ze mě bude, a takové ty běžné maminkovské nářky a fráze. Táta prohodil něco o ohrožení bezpečnosti státu a dál se tím nezabýval.

## Pohovor a výběrové řízení

Pohovor se stal prioritou číslo jedna a příprava na něj mi zabrala skoro týden. S mojí smolnou povahou se nesmí nic podceňit. Ještě jsem si telefonicky ověřila místo, čas i adresu. Zkoukla Google mapy (i Street View, pro jistotu radši třikrát), ať vím, do jakého baráku to polezu, ať se zase netlačím někam, kam nemám (mně se to prostě stává). Radši jsem si ještě jednou překontrolovala potřebné a žádané dokumenty. No a klasicky jsem prošla několik článků a videí s tematikou „jak se připravit na pohovor“. Na inkriminovaný den jsem si napsala omluvenku do jazykovky, připravila ucházející outfit a pro jistotu nařídila radši dva budíky. Ráno vše v pohodě, až se divím (že by si směla vzala volno?). Včas vyrazím hromadnou dopravou do města a na místo dorážím se skoro hodinovým předstihem (aspoň je vidět, jak mi na tom záleží). Čekám v protější kavárně a deset minut před hodinou H vyrážím k recepci. Tam sedí mladý hasič (který vypadá tak na čtrnáct let), ohlásím se, že jdu na pohovor, mladík na mě vyvalí oči a zamumlá „moment“ a někam volá. Za chvíli mi oznámí, že jsem sice v budově hasičského záchranného sboru, tedy „na centrále“, jak se u nich říká, tam, kde jsou kanceláře, ale paní, co vede pohovor, sedí na jiné stanici. Přesně o tomhle celou dobu mluvím, to je ona, ta moje typická směla! A ještě se tady ztrapním před prvním hasičem, s nímž mám tu čest. Celá rudá a smáčená potem zamumlám: „Kuju, na shledanou.“ A teď fofry, pohovor začíná za sedm minut a já

jsem na opačném konci Prahy. Zatraceně! Při sprintu na metro zaváním mobilní telefon, hledám trasu a zároveň volám paní Zuzce. Naštěstí má pochopení a asi stejnou karmu jako já, protože také ještě není na místě, ale stojí v zácpě. Díky bohu (ač nejsem věřící). Po dvaceti minutách konečně přibíhám k té správné hasičské stanici. Skvělý outfit zůstal na běžecké dráze v metru a dobrý první dojem za dveřmi, jimiž mě paní Zuzka pouští dovnitř. Vítá mě s chlebíčkem v ruce a omlouvá se, že ještě nesnídala.

Po seznámení mi vysvětlí vše o mé vysněné pozici, kterou si pořád nemohu představit. „Nějaké otázky?“ zeptá se. Vakuum v mozku zakrývám odpovědí „asi ne“. Z mého výrazu zřejmě pochopila, že nevím, která bije, a tak mě vede na pracoviště, kde bych měla zachraňovat svět. No tak teda jen Prahu. Přivede mě do obrovské prosklené místnosti plné stolů a otravného telefonního zvonění. A vida, je tu klimatizace, aspoň část mámina snu se splní. Zuzka mě posadí k jedné z operátorek, ať se kouknu, jak to vypadá na tísňové lince v provozu, a ona mi mezitím připraví další papíry. Operátorka mi naučeně až automaticky ukazuje tříobrazovkový počítač s mapou, formulářem a mnoha informacemi. Celý automatizovaný výklad ukončí poznámkou, že je to tady jako v zoologické zahradě. Od té doby, co se prý přestěhovali do nové stanice, tak mají denně exkurze a návštěvy. Pak se tak divně zasekne uprostřed věty, je chvíli zticha a za okamžik řekne: „To je omyl, nevadí, tak zavěsíme.“ Rozhlížím se a pozoruji ostatní. Je to docela vtipné, všichni se baví, pracují na počítači nebo něco čtou, ale jakmile se ozve to zazvonění, lidi

na jedné straně místnosti jak mávnutím kouzelné hůlky zmrznou, zaseknou se uprostřed slova, odmlčí se na pár vteřin, pak mluví s někým do telefonu a zároveň něco hrozně rychle píšou do počítače. Jak to mohou zvládnout? Mluvit do telefonu a zároveň rychle psát něco jiného do počítače! Vtom se ozve jiný druh zvonění a druhá strana místnosti ukončí činnost a rychle se přesunou k počítači, dva se radí u mapy, jeden píše do počítače, jeden mluví do vysílačky. Blázinec. Z mého pohledu nezávislého pozorovatele to vypadá jako zvláště koordinovaná banda zrychlených křečků. Hustý.

Po chvíli mě vyzvedne Zuzka a ukazuje mi zbytek oddělení. Mají tu kuchyň s jídelnou, místnost s gaučem a televizí, šatnu, a dokonce i několik ložnic. Ptám se, co je ve zbytku budovy. Tam prý jsou výjezdáči (jako výjezdoví hasiči, ti, co jezdí k těm opravdovým požárům, už umím pár výrazů z jejich slangu). Celou prohlídku absolvuji s otevřenou pusou a na vše musím říkat „hustý“. V kanceláři se mě Zuzka zeptá, jestli po tom, co jsem viděla, mám ještě zájem. Aby ne! Kde to mám podepsat? „Ano, určitě,“ odpovím. „Výborně, tady máš obálku s informacemi o přijímacím řízení a o nástupu,“ podává mi Zuzka podezřele tlusté desky. Cestou domů vstřebávám zážitky z dopoledne na hasičské stanici a doma to všechno vyklopím na mamku a nemůžu mluvit o ničem jiném.

Večer otevřu obálku plnou papírů. Hasičský záchranný sbor má asi jako hlavního sponzora papírny. Očekávala jsem půl stránky informací typu plat, pracovní doba a stravenky (hlavně ty stravenky) a něco jako pracovní smlouvu. Nic z toho jsem



však nenašla. Místo toho několikastránkový výpis, co musím splňovat, co musím zařídit a kam musím jít. Nejvíc mě zaskočilo psychologické vyšetření a ať prý počítám, že to bude na osm hodin. To jako to, že jsem cvok, nepoznají za hodinu? A co když vlastně najdou nějakou psychickou poruchu nebo deviaci. Co pak? Protože blbých nápadů mám plno, to je fakt. K tomu ta moje neuvěřitelná smůla na vše. Co když je to něco psychického? Opět mě uklidnil táta slovy: „Úplnej magor nejsi, tak to snad dáš.“ Jo, díky tati, to mi fakt pomohlo. Další položkou jsou fyzické testy. No tak atletka zrovna nejsem, ale běhat snad umím, dřep udělám. No, chtějí deset kliků. Tak hned zalehnu na zem a vyšvihnu deset kliků, super, to dám. „Myslím, že zřejmě budou myslet chlapský kliky,“ upozorňuje mě táta. No nic. Zkusím jeden, celá červená a s řevem rodící velbloudice ho zvládnou. Fajn, tak ještě devět. Táta se se smíchem vytratil. To nemá nic lepšího na práci než mě sledovat při mých zoufalých pokusech o získání nové budoucnosti v podobě tak skvělého a náročného, jak se zdá, pracovního místa? Na co musím zvládnout deset kliků, když budu jen zvedat telefony? Asi jich bude fakt hodně, když musím mít naposilované ruce. Táta přišel se svým opaskem do kalhot a se slovy, že budeme každý večer trénovat. Dal mi pásek kolem boků a při každém mém pokusu o klik mě za pásek nadzvedával a nadlehčoval mě. Super, takhle by to šlo. Ten táta je ale hlavička! Co tam máme dál. Plavání nebo běh. Při pohledu z okna a při stávající předpovědi počasí (teploty pod nulou, smog, inverze, hnus) jednoznačně volím plavání. Vidím tam dvě stě metrů, to je pohoda, pak si

spočítám, že je to vlastně osm bazénů, a ještě píšou, že se musím vejít do časového limitu. Takže jdu zítra plavat. A hned cestou z bazénu to vezmu do obchodu pro nové plavky, protože tam nemůžu přijít s těmi dvojdílnými s jahůdkami. Dalším z požadavků je výpis od praktického lékaře a vyšetření jejich doktorky (taky na celý den). U svého doktora jsem byla celkem dvakrát, poprvé se přihlásit a podruhé pro výpis kvůli řidičáku. Ale kromě vbočeného malíčku a blbých nápadů jsem zdravá, takže snad mi nic dalšího nenajdou.

Podle přiloženého návodu pro blbé, který musím číst radši dvakrát, mě kromě fyzické, psychické a lékařské prověrky jako první čeká zkouška z cizího jazyka. Což by pro mě jako studentku jazykové školy neměl být problém. Potřeba jazykové zkoušky mi byla vysvětlena jednoduše. Hasičský záchranný sbor kromě tísňového čísla 150 spravuje rovněž mezinárodní tísňovou linku 112, určenou také pro cizince. Takže podmínkou pro přijetí, kromě maturity a trestní bezúhonnosti, je zkouška z cizího jazyka. Kouknu na seznam termínů. Jako první mě za týden čeká právě jazyková zkouška. To by měla být pohoda.

No nebyla. Tentokrát jsem přišla včas a na správné místo. Zuzka mě usadila do konferenční místnosti, kam po chvíli přivedla jejich angličtinářku. „Ještě počkáme na druhého uchazeče o to místo,“ řekla Zuzka. Jak druhého? Já myslela, že jsem sama a to místo je prakticky moje. Úplně mě to rozhodilo. Čekáme pět minut, čekáme deset minut a po čtvrt hodině se pán uráčí přijít. Amatér, chodit takhle pozdě, už za to by ho měli vyhodit a to místo dát mně. Muž se omluví a začneme se zkouškou.

Klasika, mluvení o sobě v angličtině. Něco vyplodím a pak jen sleduji toho opozdilce, jak se sebejistotou rodilého mluvčího mele. Učitelka se směje jeho vtipu. Blbec, stejně chodí pozdě. Dostaneme text v angličtině, zkoušející pouští poslech a máme doplňovat slovíčka. Vůbec ničemu, co vyjde z toho chrastícího rádia, nerozumím. Pán „Pozděchodím“ se usměje, že ten irskej přízvuk je fakt hroznej, a píše. To není možné. Poslední část je improvizovaný hovor v angličtině, kdy mám hlásit dopravní nehodu dle uvedených parametrů. V jazykovce nás učí, jak si objednat v restauraci, a ne, že z auta vytéká olej a řidič má poraněný krk a upadá do šoku. Tak jsem zaimprovizovala a uvidím, co z toho bude. Na závěr nás zkoušející pochválí a Zuzka nás vyprovodí ven. Měla to být nejlehčí zkouška, a já jsem přitom tak vyřízená.

Další týden následovaly fyzické testy. Před bazénem už postával malý „asymetrický“ pán v hasičských montérkách. Já čekala nějakého mladého, vysportovaného hasiče, a ne strýčka Pompo. Nejprve mě seznámí s kritérii splnění fyzických testů. Jasně, jdeme na to, než ze mě vyprchá adrenalin. Na hvizd skáču do vody a hned mi padají plavecké brýle. Nasadím si je, ale zůstala mi tam voda, která se bude při každém tempu přelévat. Skvělé. Snad neutrpí má image plavce. Nacvičený kraulařský styl mi však značně komplikuje soused z vedlejší dráhy, který mě při každém mém nádechu nad hladinou zatopí vlnou vzniklou jeho svérázným plaveckým stylem. Už nemůžu a to akvářko v brýlích mě fakt štve. Naštěstí na mě strejda Pompo mává, že už mohu přestat, že už mám uplaváno potřebných dvě stě