

**VÝROČNÁ SPRÁVA  
OPERAČNÉHO STREDISKA  
ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY  
ZA ROK 2013**

**BRATISLAVA 2014**

# OBSAH

<b>1</b>	<b>IDENTIFIKÁCIA ORGANIZÁCIE .....</b>	<b>4</b>
	Identifikačné údaje .....	4
	Charakteristika organizácie .....	5
	Hlavné činnosti.....	6
<b>2</b>	<b>POSLANIE A STREDNODOBÝ VÝHLAD ORGANIZÁCIE .....</b>	<b>8</b>
2.1	Poslanie.....	8
2.2	Strednodobý výhľad .....	9
<b>3</b>	<b>ČINNOSTI / PRODUKTY ORGANIZÁCIE A ICH NÁKLADY .....</b>	<b>13</b>
3.1	Hlavné činnosti .....	14
3.2	Finančné náklady .....	17
3.3	Podiel zamestnancov na činnosti .....	20
<b>4</b>	<b>ROZPOČET ORGANIZÁCIE .....</b>	<b>22</b>
4.1	Rozpočtové finančné prostriedky .....	22
4.2	Čerpanie rozpočtu.....	23
4.3	Bežné transfery – prostriedky z roku 2012.....	24
4.4	Porovnanie rozpočtu .....	25
4.5	Čerpanie v kategórii bežné výdavky .....	25
4.6	Kapitálové transfery .....	27
4.7	Sociálny fond.....	27
4.8	Mimorozpočtové zdroje.....	28
4.9	Podnikateľská činnosť .....	28
<b>5</b>	<b>PERSONÁLNE OTÁZKY .....</b>	<b>29</b>
5.1	Pracovný čas .....	29
5.2	Stav zamestnancov .....	30
5.3	Platové podmienky .....	31
5.4	Organizačné členenie.....	32
5.5	Pôsobnosť organizačných jednotiek .....	36
5.6	Sociálna politika .....	38
5.7	Vzdelávanie zamestnancov.....	38
5.7.1	Vnútro podnikové vzdelávacie aktivity.....	39

5.7.2	Externé vzdelávacie aktivity .....	41
5.8	Východiská vzdelávania .....	42
5.9	Obsahová náplň vzdelávania .....	43
<b>6</b>	<b>CIELE A PREHĽAD ICH PLNENIA .....</b>	<b>50</b>
6.1	Oblasť verejného obstarávania .....	51
6.2	Oblasť sťažností a petícií.....	55
6.3	Oblasť realizácie projektov.....	56
6.3.1	Realizácia projektov za rok 2013 .....	56
6.3.2	Plánované projekty a aktivity .....	58
6.4	Oblasť krízovej pripravenosti .....	58
6.5	Zdravotnícka oblasť .....	60
6.5.1	Technická podpora .....	60
6.5.2	Riadiace a monitorovacie stredisko ZZS .....	62
6.5.3	Stredisko odbornej prípravy .....	64
6.5.4	Štatistické ukazovatele .....	65
6.5.5	Sieť záchranej zdravotnej služby SR.....	81
<b>7</b>	<b>HODNOTENIE A ANALÝZA VÝVOJA ORGANIZÁCIE V DANOM ROKU .....</b>	<b>83</b>
7.1	Hospodárenie organizácie.....	83
7.2	Informačné a komunikačné technológie.....	85
7.3	Krízové riadenie .....	87
7.4	Zdravotnícka oblasť .....	88
7.5	Sťažnosti, poďakovania .....	89
7.6	Verejné obstarávanie .....	89
7.7	Externá spolupráca .....	90
7.8	Prezentácia na verejnosti .....	91
<b>8</b>	<b>HLAVNÉ SKUPINY UŽÍVATEĽOV VÝSTUPOV ORGANIZÁCIE.....</b>	<b>93</b>
8.1	Externá spolupráca .....	93
8.2	Skupiny užívateľov.....	93
	<b>ZOZNAM SKRATIEK.....</b>	<b>95</b>

# 1 IDENTIFIKÁCIA ORGANIZÁCIE

## IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE

- Názov organizácie:** Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky
- Rezort:** Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky
- Sídlo organizácie:** Trnavská cesta 8/A, 820 05 Bratislava
- Kontakt:** Tel: +421 2 68 207 311  
Fax: +421-2-68 207 355  
sekretariat@emergency-slovakia.sk  
<http://www.emergency-slovakia.sk/>
- Pracoviská:** Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Bratislava  
Staromestská 6, 811 03 Bratislava  
Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Trnava  
Kollárova 8, 917 02 Trnava  
Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Nitra  
Štefániková trieda 69, 949 01 Nitra  
Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Trenčín  
Hviezdoslavova 3, 911 49 Trenčín  
Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Banská Bystrica  
Nám. Ľ. Štúra 1, 974 05 Banská Bystrica  
Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Žilina  
Janka Kráľa 4, 010 40 Žilina  
Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Prešov  
Námestie mieru č.3, 080 01 Prešov  
Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Košice  
Komenského 52, 040 01 Košice
- Forma hospodárenia:** Štátna príspevková organizácia
- Štatutárny zástupca:** MUDr. Igor BRIZLÁK
- Vrcholový manažment organizácie:**
- Námestník riaditeľa:** Mgr. Jaroslav Sahul, PhD., MPH
- Hlavný lekár záchranej zdravotnej služby SR:** MUDr. Ingrid Takáčová, PhD., MPH
- Odbor informačných a komunikačných technológií:** Daniel Macháček

**Útvar krízového riadenia a medicíny katastrof:** Ing. Juraj Slovák

**Útvar psychológie a krízovej intervencie:** PhDr. Magdaléna Krasulová

**Poradcovia: Právnik** JUDr. Radko Timkanič

**Oddelenie rozvojových programov a medzinárodnej spolupráce:** PhDr. Eva Havelková, PhD.

**Kancelária riaditeľa:** PhDr. Silvia Macháčková

**Oddelenie personalistiky a miezd:** Mária Kováčiková

## **CHARAKTERISTIKA ORGANIZÁCIE**

OS ZZS SR zabezpečuje príjem tiesňového volania na LTV ZZS 155. LTV ZZS 155 je kontaktným miestom pre príjem tiesňového volania, k získaniu a vyhodnoteniu dostupných informácií a na ich základe stanovenia naliehavosti udalosti a potrebného typu zásahovej skupiny. LTV je miestom, z ktorého je zabezpečené operačné riadenie síl a prostriedkov, čiže vysielanie a koordinácia činnosti zásahových skupín ako vzájomne, tak aj s ostatnými zasahujúcimi zložkami a zdravotníckymi zariadeniami. Je miestom poskytujúcim informačnú podporu, odborné informácie a inštrukcie, ako zasahujúcim zložkám, tak aj riadiacim štruktúram a verejnosti.

### **Integrovaný záchranný systém**

Organizáciu IZS, pôsobnosť a úlohy orgánov štátnej správy, samosprávy, jednotlivých zložiek IZS, práva a povinnosti právnických a fyzických osôb pri koordinácii činností súvisiacich s poskytovaním pomoci v prípadoch ak dôjde k bezprostrednému ohrozeniu zdravia, života, majetku osôb alebo životného prostredia upravuje zákon o IZS. Plnenie úloh na úseku IZS v SR riadi a koordinuje MV SR. Okrem iných úloh ustanovených v zákone č. 129/ 2002 Z. z. o IZS, vypracúva v spolupráci s MZ SR koncepciu organizácie a rozvoja IZS, spolupracuje s orgánmi štátnej správy na príprave a tvorbe automatizovaného systému podpory riadenia a spracúvania informácií, zabezpečuje hlasový a dátový prenos informácií telekomunikačnými sieťami a telekomunikačnými zariadeniami, alebo rádiovými sieťami s vyslanými záchrannými zložkami IZS v rámci medzinárodnej pomoci a humanitárnej spolupráce, ustanovuje technické a prevádzkové podmienky na podporu riadenia a koordinácie záchranných zložiek IZS a na zabezpečenie činnosti komunikačnej a informačnej infraštruktúry.

MZ SR koordinuje prípravu traumatologických plánov, ktoré sú povinné vypracúvať zariadenia ÚZS, na zabezpečenie úloh súvisiacich s poskytovaním pomoci v tiesni pri udalostiach s vysokým počtom postihnutých v ohrození života, alebo s poškodením zdravia

a spolupodieľa sa na vypracúvaní koncepcie organizácie a rozvoja IZS. Pripravenosť ÚZS je tvorená schopnosťou adekvátne reagovať na výzvu pre vykonanie hromadného príjmu ranených a zasiahnutých a na poskytovanie zdravotnej starostlivosti po ich prijatí.

#### **ZZS na území SR zabezpečujú:**

- ❖ Poskytovatelia ZZS na základe povolenia na prevádzkovanie ambulancie ZZS a sú základnou záchrannou zložkou IZS, ktorá vykonáva ZZS v zásahovom území podľa pokynov KS IZS a OS ZZS SR,
- ❖ OS ZZS SR,
- ❖ OÚ v sídle kraja koordinuje a metodicky riadi plnenie úloh na úseku IZS na území kraja.

Na tieto účely zriaďuje KS a utvára technické podmienky na činnosť KS. Spolupodieľa sa na vypracúvaní koncepcie organizácie a rozvoja IZS. KS sú základom organizačnej infraštruktúry IZS.

### **HLAVNÉ ČINNOSTI**

- ❖ riadenie, koordinovanie a vyhodnocovanie činnosti ZZS za účelom zefektívnenia jej činnosti,
- ❖ zabezpečovanie príjmu tiesňového volania a jeho vyhodnocovanie,
- ❖ zabezpečovanie technických podmienok na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi ZZS, príslušnými zariadeniami ÚZS a s ostatnými zložkami IZS,
- ❖ zabezpečovanie dokumentácie príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie vrátane zvukového záznamu a ich archivácie,
- ❖ zabezpečovanie pre svojich zamestnancov základnú odbornú prípravu a periodickú odbornú prípravu.

Predmetom činnosti OS ZZS SR je riadenie, koordinácia a vyhodnotenie ZZS pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti. Nepretržitý príjem, spracovanie volaní na LTV a realizácia odozvy na tiesňové volania k neodkladnej zdravotnej starostlivosti v prípade, keď je, alebo môžu byť závažne ohrozené zdravie alebo život ľudí na území SR, alebo pri poskytovaní cezhraničnej zdravotnej starostlivosti. Zabezpečovanie technických podmienok na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi ZZS, príslušnými zariadeniami ústavnej zdravotnej starostlivosti a ostatnými zložkami IZS.

Zabezpečovanie dokumentácie príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie, vrátane zvukového záznamu a ich predpísané uchovávanie. Zabezpečovanie materiálno-technického vybavenia a jeho dopravy na miesto zásahu pri odstraňovaní následkov NHPO. Zabezpečovanie psychologickkej a psychosociálnej starostlivosti pre ZO formou manažmentu stresu, koučingu a poradenstva. Zabezpečovanie odbornej prípravy svojich zamestnancov v zmysle zákona č. 579/2004 Z. z. o ZZS a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je výučba prvej pomoci a vzdelávacích programov neodkladnej zdravotnej starostlivosti na základe získaných akreditácií, výskum, vývoj a vzdelávanie v oblasti riadenia, koordinácie a hodnotenia ZZS v IZS, v systéme neodkladnej zdravotnej starostlivosti a pri poskytovaní cezhraničnej zdravotnej starostlivosti. V neposlednom rade medzi predmet činnosti OS ZZS SR patrí aj realizácia kurzov vzdelávania v oblasti prvej pomoci a neodkladnej zdravotnej starostlivosti pre odbornú a laickú verejnosť.

## 2 POSLANIE A STREDNODOBÝ VÝHLAD ORGANIZÁCIE

### 2.1 POSLANIE

OS ZZS SR je zriadené MZ SR dňom 15.07.2005 zriaďovacou listinou č. 18228 – 5/200-SP. Dňom 1. júla 2006 Rozhodnutím o zmene zriaďovacej listiny OS ZZS SR č. 15693-7/2006-SP z 29.06.2006 sa organizácia stala štátnou príspevkovou organizáciou. Dňom 15.03.2007 na základe Rozhodnutia MZ SR č. 10794-1/2007-OKM zo dňa 27.02.2007 sa stalo OS ZZS SR subjektom hospodárskej mobilizácie.

#### Hlavným poslaním organizácie je najmä:

- ❖ skvalitnenie neodkladnej zdravotnej starostlivosti v SR, zvýšenie dostupnosti a kvality ZZS,
- ❖ riadenie, koordinácia a vyhodnotenie ZZS na území SR tak, aby bola zabezpečená jej plynulosť a nepretržitosť,
- ❖ riadenie, koordinácia a vyhodnotenie ZZS pri poskytovaní cezhraničnej zdravotnej starostlivosti,
- ❖ nepretržitý príjem, spracovanie volaní na LTV 155 a realizácia odozvy na tiesňové volania k neodkladnej zdravotnej starostlivosti v prípade, keď je, alebo môžu byť závažne ohrozené zdravie alebo život ľudí na území SR, alebo pri poskytovaní cezhraničnej zdravotnej starostlivosti,
- ❖ zabezpečovanie technických podmienok na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi ZZS, príslušnými zariadeniami ústavnej zdravotnej starostlivosti a ostatnými zložkami IZS,
- ❖ v zmysle zákona č. 414/2002 Z.z. o hospodárskej mobilizácii vykonáva činnosť subjektu hospodárskej mobilizácie, ktorá je nezastupiteľná pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti obyvateľstvu, príslušníkom ozbrojených síl SR, príslušníkom ozbrojených bezpečnostných zborov a ostatných zložiek v krízovej situácii štátu,
- ❖ zabezpečovanie dokumentácie príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie, vrátane zvukového záznamu a ich predpísané uchovávanie,
- ❖ zabezpečovanie materiálno-technického vybavenia a jeho dopravy na miesto zásahu pri odstraňovaní následkov NHPO,
- ❖ zabezpečovanie psychologickej a psychosociálnej starostlivosti pre ZO formou



- manažmentu stresu, koučingu a poradenstva,
- ❖ zabezpečovanie odbornej prípravy svojich zamestnancov v zmysle zákona č. 579/2004 Z. z. o ZZS a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
  - ❖ výučba prvej pomoci a vzdelávacích programov neodkladnej zdravotnej starostlivosti na základe získaných akreditácií,
  - ❖ výskum, vývoj a vzdelávanie v oblasti riadenia, koordinácie a hodnotenia ZZS v IZS, v systéme neodkladnej zdravotnej starostlivosti a pri poskytovaní cezhraničnej zdravotnej starostlivosti,
  - ❖ realizácia kurzov vzdelávania v oblasti prvej pomoci a neodkladnej zdravotnej starostlivosti pre odbornú a laickú verejnosť ako podnikateľská činnosť, ktorú OS ZZS SR vykonáva so súhlasom MZ SR na základe Živnostenského listu č. OŽP-A/2007/32378-2/CR 1 zo dňa 23.07.2007,
  - ❖ výkon správy bytového alebo nebytového fondu sa vykonáva so súhlasom MZ SR na základe Živnostenského listu č. OŽP-A/2009/28497-2 a poskytovanie ubytovacích služieb bez poskytovania pohostinných činností na základe Živnostenského listu č. OŽP-A/200928497-3 zo dňa 24.06.2009.

## **2.2 STREDNODOBÝ VÝHĽAD**

Strednodobý výhľad OS ZZS SR je vytváraný na základe plánovaného rozpočtu organizácie na príslušný kalendárny rok, v súlade s plnením predmetu činnosti organizácie.

Medzi strategické a základné priority OS ZZS SR v strednodobom výhľade patria najmä:

- ❖ komplexná inovácia programového vybavenia ZO,
- ❖ spracovanie návrhu novely zákona o ZZS,
- ❖ zabezpečenie hlavného predmetu činnosti organizácie,
  - skvalitnenie príjmu, spracovania a odozvy na LTV 155 na teritóriu SR,
  - riadenie, koordinácia a vyhodnocovanie ZZS v SR.
- ❖ inštitucionálny a programový rozvoj organizácie,
  - stanovenie rozvojových programov, medzinárodná spolupráca v oblasti projektov.
- ❖ vytvorenie potrebného legislatívneho prostredia,
  - legislatívny zámer skvalitnenia ZZS a iných súvisiacich činností.
- ❖ stabilizácia ľudských zdrojov,
  - personálny audit všetkých vedúcich zamestnancov organizácie,
  - zabezpečenie adekvátneho počtu zamestnancov na pozíciu ZO, LO v záujme redukcie

- nadčasovej práce,
- obsadenie voľných pracovných pozícií na OIaKT,
  - hodnotenie zamestnancov,
  - úprava a obnovenie komplexného hodnotenia ZO,
  - dokončenie cieľovej organizačnej štruktúry organizácie,
  - pestovanie hrdosti k firme a k ZZS, pestovanie firemnej kultúry.
- ❖ štandardizácia profesijných činností,
- vytvorenie štandardov postupov pri prijíme, spracovaní a odozve na LTV 155,
  - vytvorenie štandardov pracovných náplní zamestnancov zdravotníckeho úseku.
- ❖ rozvoj systému sústavného vzdelávania zamestnancov,
- obnovenie inštitucionálneho vzdelávania pre ZO na akademickej pôde,
  - rozvíjanie vnútro podnikovej dištančnej formy vzdelávania „e-learning“,
  - podporovanie rozvojových jazykových zručností ZO a LO,
  - rozvíjanie interného vzdelávania v rámci sústavného vzdelávania zdravotníckych pracovníkov,
  - zahájenie manažérskeho vzdelávania vedúcich zamestnancov,
  - zavedenie inštitucionálneho vzdelávania pre ZO,
  - špecializačné vzdelávanie psychológov,
  - účasť zamestnancov na odborných kongresoch, konferenciách, školeniach, kurzoch a súťažiach,
  - celoslovensky zjednotiť pracovné postupy v odlišných podmienkach,
  - cieľavedome formovať vedomostný profil operátorov,
  - zvýšenie firemnej kultúry, dôveryhodnosti a kredibility organizácie,
  - zhodnocovanie profesionálneho a osobnostného vybavenia operátorov,
  - vytvorenie podmienok na efektívne osvojenie prakticky použiteľných vedomostí a zručností potrebných k optimálnemu vyhodnoteniu tiesňovej výzvy, realizácii odozvy na tiesňovú výzvu, riadenie a koordináciu ZZS,
  - naučenie poskytnutia operátorskej podpory volajúcim, v prípade ohrozenia ich života, alebo zdravia,
  - prehodnocovanie, stanovovanie a operatívne nastavovanie strategických cieľov vzdelávacieho procesu,
  - opakovane analyzovať vzdelávacie potreby operátorov,
  - plánovanie vzdelávacích aktivít na dosiahnutie, stanovených strategických cieľov,
  - realizovanie, kontrola a hodnotenie vzdelávacieho procesu.

- ❖ plánovitý rozvoj IaKT,
  - implementácia projektu CTI Middleware a projektu AVL,
  - zabezpečenie rozvoja telekomunikačných systémov v OS ZZS SR,
  - zabezpečenie bezpečnosti informačných systémov,
  - zabezpečenie prevádzky a servisnej podpory informačných a komunikačných technológií,
  - obnovenie satelitného monitoringu všetkých pozemných ambulancií ZZS na území SR,
  - zavedenie rádiovkej komunikácie v ZZS,
  - sprevádzkovanie interného e-mailového serveru.
- ❖ dodržiavanie ekonomickej disciplíny, efektívnosti a hospodárnosti,
  - efektívne hospodárenie organizácie s finančnými prostriedkami,
  - úprava normatívnych aktov.
- ❖ zabezpečenie chodu a prevádzky organizácie,
- ❖ profesionálna pripravenosť na krízové situácie, hospodársku mobilizáciu, NHPO, praktická príprava síl a prostriedkov,
  - riešenie krízových situácií v ZZS,
  - riešenie NHPO,
  - príprava na krízové situácie a hospodársku mobilizáciu,
  - zabezpečenie nepretržitej pohotovosti a pripravenosti vyčlenených síl a prostriedkov na krízové situácie s dôrazom na krízové riadenie OS ZZS SR v zmysle internej smernice,
  - príprava vecného legislatívneho návrhu úloh a opatrení ZZS pre krízové riadenie a medicínu katastrof,
  - zefektívnenie pripravenosti na NHPO,
  - praktická príprava síl a prostriedkov prostredníctvom cvičení ZZS so zložkami IZS.
- ❖ podpora IZS,
  - aktívna práca v pracovných skupinách IZS,
  - funkcionálna KOS ZZS a KS IZS,
  - aktívna spolupráca so základnými zložkami IZS.
- ❖ dosiahnutie externej akceptácie a uznanie verejnosťou,
  - zlepšenie propagácie organizácie na verejnosti,
  - spolupráca s inými organizáciami,
  - organizovanie kurzov prvej pomoci,
  - medzinárodná spolupráca.

- ❖ realizácia rozvojových projektov a medzinárodnej spolupráce,
  - organizovanie a obsahovo-logistické zabezpečovanie spolupráce s partnerskými inštitúciami v Izraeli (NEMA, MAGEN DAVID ADOM),
  - organizovanie a obsahovo-logistické zabezpečovanie cezhraničnej spolupráce v oblasti ZZS:
    - Slovensko-Česká cezhraničná spolupráca,
    - Slovensko-Maďarská cezhraničná spolupráca,
    - Slovensko-Poľská cezhraničná spolupráca,
    - Slovensko-Rakúska cezhraničná spolupráca.
  - Projekt VOCAL-MEDICAL - Multilaterálny projekt Leonardo da Vinci – Transfér inovácií – v rámci Programu celoživotného vzdelávania (VOCAL),
  - Projekt FREESIC - projekt súkromného konzorcia firiem, financovaný zo 7. rámcového programu Európskej únie. Jeho úlohou je zabezpečiť technologickú platformu na cezhraničné prepojenie zložiek IZS v rámci krajín EÚ,
  - Štrukturálne fondy EÚ – Operačný program Vzdelávanie,
  - Medzinárodná spolupráca so zahraničnými partnermi v Českej republike v rámci slovensko-českej cezhraničnej spolupráce.

### 3 ČINNOSTI / PRODUKTY ORGANIZÁCIE A ICH NÁKLADY

V roku 2013 vykonávalo OS ZZS SR činnosti v rozsahu vymedzenom v zriaďovacej listine, ako aj podľa osobitných pokynov MZ SR v súlade so schváleným plánom úloh OS ZZS SR na rok 2013. Na zabezpečenie činnosti využívalo OS ZZS SR rozpočtované finančné prostriedky v celkovej sume **12 500 747, 39 €**. Čerpanie rozpočtu bolo k 31.12.2013 vo výške 10 996 213,71 €, čo predstavuje 87, 96 % z celkového rozpočtu. Úpravy týkajúce sa navýšenia resp. viazania rozpočtových prostriedkov zo schváleného rozpočtu v roku 2013 boli realizované.

Schválený rozpočet OS ZZS SR **12 538 305 €** bol v priebehu roka 2013 upravený na sumu **12 500 747, 39 €**.

V priebehu roka 2013 bolo zrealizovaných deväť vnútorných rozpočtových opatrení v celkovej sume 2 487 176,18 €, ktorými sa vykonali úpravy limitov na jednotlivých rozpočtových podpoložkách v rámci schváleného rozpočtu. Vykonané presuny tak predstavovali 20% z celkového ročného objemu rozpočtových prostriedkov.

**Úpravy sa týkali najmä navýšenia nasledovných podpoložiek:**

- ❖ špeciálne služby,
- ❖ komunikačná infraštruktúra,
- ❖ škody a penále,
- ❖ interiérové vybavenie,
- ❖ školenia, kurzy, konferencie,
- ❖ odmeny zamestnancom.

**Graf: Štruktúra rozpočtu po zohľadnení všetkých rozpočtových opatrení v roku 2013**



Zdroj: OS ZZS SR 2013

Počet zamestnancov OS ZZS SR pri výkone práce vo verejnom záujme sa každoročne zvyšoval a v roku 2013 dosiahol počet 451 zamestnancov, čo predstavuje navýšenie o 5,10 % oproti roku 2009.

### **3.1 Hlavné činnosti**

Hlavné činnosti realizuje OS ZZS SR v súlade s plánom rozpočtu organizácie, s plánom verejného obstarávania a v súlade s predmetom činnosti organizácie. Finančné náklady OS ZZS SR za rok 2013 sa týkali najmä nasledovných hlavných činností:

- ❖ zabezpečenie hlavného predmetu činnosti organizácie,
- ❖ inštitucionálny a programový rozvoj organizácie,
- ❖ vytvorenie potrebného legislatívneho prostredia,
- ❖ stabilizácia ľudských zdrojov,
- ❖ šandardizácia profesijných činností,
- ❖ rozvoj systému sústavného vzdelávania zamestnancov,
- ❖ plánový rozvoj IaKT,
- ❖ dodržiavanie ekonomickej disciplíny, efektívnosti a hospodárnosti,
- ❖ zabezpečenie chodu a prevádzky organizácie,
- ❖ profesionálna pripravenosť na krízové situácie, hospodársku mobilizáciu, NHPO, praktická príprava síl a prostriedkov,
- ❖ podpora IZS,
- ❖ dosiahnutie externej akceptácie a uznanie verejnosťou,
- ❖ realizácia rozvojových projektov a medzinárodnej spolupráce.

Základnou úlohou ZZS je garancia za zodpovedajúcu kvalitu a dostupnosť prednemocničnej neodkladnej zdravotnej starostlivosti. Hlavným predpokladom pre splnenie tejto náročnej úlohy je zabezpečiť nepretržitý príjem tiesňových volaní OS ZZS SR, ktoré musí spĺňať náročné priestorové, materiálne – technické a personálne požiadavky.

#### **V pôsobnosti OS ZZS SR a v kompetencii úseku zdravotnej starostlivosti je:**

- ❖ riadenie a smerovanie systému neodkladnej zdravotnej starostlivosti, vzdelávania, monitorovaním a sledovaním štatistických ukazovateľov v súlade s poslaním, víziou a cieľmi OS ZZS SR,
- ❖ riadenie, kontrola a hodnotenie úrovne odborných činností KOS ZZS pri zabezpečovaní neodkladnej zdravotnej starostlivosti vrátane NHPO,

- ❖ zodpovednosť a garantovanie za odbornú úroveň činnosti VL a LO na KOS ZZS a činnosti SOP,
- ❖ implementácia platných legislatívnych predpisov do vnútroorganizačných smerníc,
- ❖ vypracovanie štandardov odborných činností a ich implementácia a optimalizácia,
- ❖ participácia na vzdelávaní v rámci odbornej prípravy, hodnotenie a kontrola činností SOP,
- ❖ smerovanie a spolupráca pri využití informačných a telekomunikačných technológií v rámci odborných činností,
- ❖ spolupráca pri vytváraní priaznivých pracovných a sociálno-ekonomických podmienok pre zamestnancov, pre rozvoj ich profesionality, znalostnej vzdelanosti, zručností pre tímovú prácu a systémový prístup k práci,
- ❖ riadenie, kontrola a hodnotenie odborných a prevádzkových činností, riadenie, koordinácia a vyhodnocovanie ZZS na území SR vo vzťahu k zabezpečeniu jej plynulosti a nepretržitej dostupnosti,
- ❖ zabezpečenie plnenia úloh OS ZZS SR pre rozvoj a spoluprácu zložiek IZS so zameraním na neodkladnú zdravotnú starostlivosť.

### **Operačné riadenie ZZS**

Operačné riadenie je významnou činnosťou, vychádzajúce z výsledku spracovania tiesňového volania a pokračuje vydaním pokynu na zásah ambulancii ZZS. Podľa naliehavosti zásahu je vydaný pokyn na zásah najbližšej, časovo aj geograficky dostupnej ambulancii ZZS, samozrejme limitovaný aktuálnou situáciou vyťaženia jednotlivých zásahových skupín na danom území. Adekvátnymi organizačnými opatreniami s dôrazom na naliehavosť postupu je možné ovplyvniť prognózu ochorenia pacientov. Zmyslom koordinácie paralelného vysielania posádok ZZS je zabezpečiť minimalizáciu časových strát, pravdepodobnosť priaznivého účinku liečby ambulanciami ZZS u pacientov, ktorých stav na základe príjmu, spracovania a vyhodnotenia tiesňového volania bol označený stavom kritickým. U kritických stavov (náhla zástava obehu a dýchania) je vydaný pokyn na zásah najbližšie dostupnej (časovo a geograficky) zásahovej skupine ZZS. Pokiaľ sa jedná o ambulanciu pozemnej ZZS typu RZP je paralelne s ňou vysielaná ambulancia pozemnej ZZS typu RLP, ktorej dostupnosť (časová aj geografická) je dlhšia ako posádky RZP. Neodkladné stavy, ktorých zásah a liečba v súlade so správnou medicínskou praxou vyžadujú zásah najbližšie dostupnej (časovo a geograficky) posádky ZZS, je vydaný pokyn na zásah takejto posádky (RLP/RZP). Takýmto riadením a koordináciou činnosti ambulancií ZZS je zabezpečená minimalizácia časových strát a optimalizácia k prístupu NZS.

Operátori na LTV 155 kvalifikovane prijímajú všetky informácie týkajúce sa náhlej zmeny zdravotného stavu pacienta. Získané informácie od volajúcich spracujú a vyhodnotia naliehavosť zásahu ZZS, čiže priradujú k jednotlivým stavom prioritu. Operátori LTV 155 nie sú fyzicky na mieste zásahu, pracujú so získanými informáciami prostredníctvom telefónu, postihnutého nevidia, ale ovládajú riadiť aktivitu aj laických záchranárov do príchodu profesionálnej pomoci. Neoddeliteľnou súčasťou ich práce v indikovaných prípadoch je poskytnutie podrobných informácií v zmysle telefonicky riadenej podpory základných životných funkcií, odporúčenie postupu pri pôrode.

#### Spracovanie tiesňových volaní má v zásade dve fázy:

- ❖ príjem (call- taking) - činnosť súvisiaca s komunikáciou s volajúcim, ktoré zabezpečuje calltaker,
- ❖ operačné riadenie - riadenie a koordinácia zásahových skupín ZZS, ktorú zabezpečuje dispečer.

Všetky volania prichádzajúce na linku 155 sú zaznamenávané na zvukových záznamoch, všetky informácie potrebné na riešenie zdravotníckej problematiky sú dokumentované v záznamoch. Dokumentácia vlastnej činnosti je potrebná z viacerých dôvodov: dáta písané v elektronickej podobe sú ďalej využívané zásahovými skupinami, ale slúžia samozrejme pre neskoršiu analýzu, vyhodnocovanie činnosti OS ZZS SR, ako aj pre kontrolné účely a supervíziu. Udalosti sú triedené podľa definovaných a schválených odborných doporučení odborným garantom organizácie. Triedenie spočíva v určení klasifikácie (popisu) udalosti a následne v určení indikácie - stanovenia stupňa naliehavosti a potrebné odbornosti zásahovej skupiny ZZS. Sú stanovené postupy pre triedenie udalostí pri volaniach, kde nie je možné získať všetky požadované informácie - volajúci nie je na mieste. Operátori zaznamenávajú ku každej udalosti preukázateľným spôsobom všetky potrebné informácie o aktuálnom zdravotnom stave postihnutého (anamnéza), meno, priezvisko pacienta, dátum narodenia, miesto, kde sa nachádza, trvalé bydlisko, spracovávajú požiadavky na medziklinické transporty pacientov do iných ÚZZ, riadia sa odborným usmernením o preprave pacientov ambulanciami ZZS, odborným usmernením MZ SR pre starostlivosť o pacientov s náhlou cievnou mozgovou príhodou v hyperaktívnom štádiu, odborným usmernením MZ SR pre reperfúziu liečbu akútneho infarktu myokardu s eleváciami ST segmentu. Okrem daných informácií zaznamenávajú čas vzniku udalosti, t. j., prvý čas, ktorý je v daných podmienkach technicky možné zaznamenať, čiže čas



začiatku hovoru na záznamovom zariadení, prípadne čas založenia záznamu v operátorskom programe, čas vydania pokynu na zásah ambulancii ZZS, čas dosiahnutia miesta udalosti prvou zásahovou skupinou, čas odchodu zásahovej skupiny z miesta udalosti a smerovanie pacienta podľa charakteru postihnutia do ÚZZ (centrálny príjem ÚZZ, urgentný príjem ÚZZ, príjmová ambulancia oddelenia), čas odovzdania pacienta v ÚZZ, ukončenie zásahu zásahovou skupinou ZZS a čas pripravenosti na ďalší zásah.

Úlohou ZO je teda správne reagovať na tiesňové volanie, jeho rýchle a odborné spracovanie, včasné odovzdanie získaných informácií zásahovým skupinám s cieľom dostať správne sily a prostriedky na správne miesto, v správny čas a pritom neohroziť poskytovanie neodkladnej zdravotnej starostlivosti v regióne, kde došlo k závažnej nehode s hromadným poškodením zdravia, ďalej udržiavať spojenie so všetkými zúčastnenými záchrannými zložkami na mieste udalosti a zabezpečovať logistiku sekundárnych transportov kritických pacientov. Predpokladom pre výkon činnosti operátora ZZS je samostatná odborná práca v rozhodovaní a posudzovaní dôležitosti a urgentnosti ohlásených stavov na poskytnutie základnej neodkladnej pomoci pri stavoch ohrozujúcich zdravie alebo život, vykonávaná zdravotníckym záchranárom alebo sestrou na dispečingu, po získaní špecializácie v príslušnom odbore.

### **3.2 FINANČNÉ NÁKLADY**

Čerpanie finančných prostriedkov v hlavnej kategórii 600 – Bežné výdavky, ktoré boli pridelené OS ZZS SR ako bežný transfer, podľa jednotlivých kategórií a položiek v roku 2013 bolo nasledovné:

#### **Kategória 610 – mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania**

V kategórii 610 – mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania OS ZZS SR čerpalo finančné prostriedky vo výške 6 699 131,12 €, čo predstavovalo 81,66 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR v tejto kategórii pre rok 2013. V uvedenom čerpaní nie sú zahrnuté mzdy za mesiac december 2013, ktoré boli vyplatené až v januári 2014.

Z celkového objemu vyplatených miezd k 31.12.2013 tarifný a základný plat predstavoval čiastku 3 219 702,72-€, osobný príplatok a ostatné príplatky čiastku 2 747 809,28 -€ a iné náhrady čiastku 731 619,12 -€.

## **Kategória 620 – Poistné a príspevok do poisťovní**

V kategórii 620 – poistné a príspevok do poisťovní OS ZZS SR čerpalo finančné prostriedky vo výške 2 293 504,75 €, čo predstavovalo 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR v tejto kategórii pre rok 2013. V uvedenom čerpaní nie je zahrnuté poistné a príspevok do poisťovní za mesiac december 2013 vyplatený až v januári 2014.

## **Kategória 630 – Tovary a služby**

K 31.12.2013 v kategórii 630 – tovary a služby OS ZZS SR čerpalo finančné prostriedky vo výške 1 986 953,76 €, čo predstavovalo 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR v tejto kategórii v roku 2013. Čerpanie finančných prostriedkov v tejto kategórii zodpovedá nevyhnutným potrebám v materiálno-technickom zabezpečení zamestnancov, ako aj finančným potrebám pri zabezpečení plnenia náročných úloh OS ZZS SR v roku 2013 pri zachovaní kritérií maximálnej úspornosti a efektívnosti pri vynakladaní finančných prostriedkov. Podľa jednotlivých položiek rozpočtovej klasifikácie je čerpanie finančných prostriedkov v tejto kategórii nasledovné:

### **631 – Cestovné náhrady**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 631 – cestovné náhrady bolo k 31.12.2013 vo výške 24 967,68 €, t. j. 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR pre túto rozpočtovú položku v roku 2013. Čerpanie finančných prostriedkov bolo hlavne na rozpočtovej podpoložke 631001 a to z dôvodu služobných ciest zamestnancov OS ZZS SR za účelom vzdelávania.

### **632- Energie, voda a komunikácie**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 632 – energie, voda a komunikácie bolo v roku 2013 vo výške 467 320,64 €, t.j. 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR pre túto rozpočtovú položku v roku 2013. Vysoké čerpanie na uvedenej položke je spôsobené hlavne výdavkami na zabezpečenie komunikačnej infraštruktúry, poštových a telekomunikačných služieb.

### **633 - Materiál**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 633 – materiál, bolo v roku 2013 vo výške 183 265,24 €, t. j. 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR na tejto rozpočtovej položke pre rok 2013. Z uvedenej položky sa v roku 2013 čerpali predovšetkým výdavky na nákup interiérového vybavenia, prevádzkových strojov, prístrojov, všeobecného materiálu a pracovných odevov.

### **634 – Dopravné**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 634 – dopravné, bolo v roku 2013 vo výške 45 497,05 €, t. j. 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR na túto rozpočtovú položku pre rok 2013. Na tejto rozpočtovej položke sa hlavne čerpali výdavky na pohonné látky, servis, údržbu a poistenie automobilov.

### **635 – Rutinná a štandardná údržba**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 635 – rutinná a štandardná údržba je k 31.12. 2013 vo výške 160 872,79 €, t.j. 100,00 %. Na tejto rozpočtovej položke sa hlavne čerpali výdavky na rutinnú a štandardnú údržbu telekomunikačnej techniky.

### **636 – Nájomné za nájom**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 636 – nájomné za nájom bolo v roku 2013 vo výške 291 457,97 €, t. j. 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených na túto rozpočtovú položku OS ZZS SR pre rok 2013. Z tejto rozpočtovej položky sa najviac čerpali výdavky za prenájom kancelárskych priestorov, v ktorých má v súčasnosti OS ZZS SR svoje sídlo.

### **637 – Služby**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 637 – služby, v roku 2013 bolo vo výške 813 572,39 €, čo predstavuje čerpanie vo výške 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených pre túto rozpočtovú položku OS ZZS SR pre rok 2013. Z tejto rozpočtovej položky sa hlavne čerpajú výdavky na zabezpečenie stravovania zamestnancov a špeciálne služby.

### **Kapitálové transfery**

Pre rozpočtový rok 2013 neboli pridelené OS ZZS SR z MZ SR rozpočtové prostriedky na kapitálové výdavky.

### **Mimorozpočtové zdroje OS ZZS SR**

Finančné prostriedky z mimorozpočtových zdrojov OS ZZS SR v roku 2013 neboli čerpané. Zostatok na účte mimorozpočtových zdrojov k 31. 12. 2013 predstavuje čiastku 1 890 662,08 €.

### **Podnikateľská činnosť**

Na základe schválenia podnikateľskej činnosti MZ SR, OS ZZS SR začalo vykonávať podnikateľskú činnosť v roku 2008. Do 30. 06. 2009 malo OS ZZS SR schválenú podnikateľskú činnosť na školiacu činnosť a na technicko-organizačné zabezpečenie kurzov, školení a seminárov. Od 01. 07. 2009 na základe súhlasu MZ SR bola podnikateľská činnosť OS ZZS SR rozšírená na oblasť správy bytového alebo nebytového fondu a na ubytovacie služby. Na

tento účel je v Štátnej pokladnici zriadený samostatný účet, cez ktorý sú vykonávané finančné operácie v oblasti podnikateľskej činnosti.

Náklady na podnikateľskú činnosť OS ZZS SR k 31.12.2013 predstavovali čiastku 94 250,88 €. Výnosy z podnikateľskej činnosti k 31.12.2013 OS ZZS SR malo vo výške 139 974,33 €. Výsledok z podnikateľskej činnosti k 31.12.2013 predstavuje pre OS ZZS SR zisk vo výške 45 723,45 €.

Problémom OS ZZS SR pri podnikateľskej činnosti sú neuhradené faktúry v rokoch 2009 až 2010 za prenájom nebytových priestorov. V súčasnosti má OS ZZS SR neuhradené faktúry vo výške 32 517,27 €. Nakoľko jednotliví podnájomcovia nereagujú na upomienky, týkajúce sa neuhradenia faktúr, OS ZZS SR vo dvoch prípadoch rozhodlo o trvalom upustení od vymáhania pohľadávok a v ostatných prípadoch pristúpilo k vymáhaniu platieb súdnou cestou.

### **Sociálny fond**

V roku 2013 boli finančné prostriedky zo sociálneho fondu OS ZZS SR použité predovšetkým ako príspevok na stravovanie zamestnancom, tento príspevok predstavoval v predchádzajúcom roku čiastku 67 684,65 €. Ďalej bola zamestnancom zo sociálneho fondu vyplatená sociálna výpomoc pri ťažkých životných situáciách, ktorá v roku 2013 predstavovala čiastku 4 900,00 € a príspevok na regeneráciu pracovníkov vo výške 2 700,00 €. Zostatok na účte sociálneho fondu k 31.12.2013 predstavoval čiastku 25 149,02 €.

### **Verejné obstarávanie**

Plán verejného obstarávania na rok 2013 bol splnený na 85%. Zvyšných 15%, sa nepodarilo splniť a zákazky boli presunuté do roku 2014 z časových dôvodov.

## **3.3 PODIEL ZAMESTNANCOV NA ČINNOSTI**

Uvedené činnosti organizácie a náklady s tým spojené vykonával v roku 2013 nasledovný počet zamestnancov:

❖ priemerný evidenčný počet zamestnancov vo fyzických osobách	459
z toho ženy	296
❖ zamestnanci s plným pracovným úväzkom	413
❖ zamestnanci so skráteným pracovným úväzkom	46
z toho zdravotnícki zamestnanci	43
nezdravotnícki zamestnanci	3

❖ priemerný evidenčný počet zamestnancov prepočítaný	435
z toho zdravotnícki zamestnanci	340
nezdravotnícki zamestnanci	95
❖ zamestnanci so zmenenou pracovnou schopnosťou	21
❖ pracujúci dôchodcovia	31



## 4 ROZPOČET ORGANIZÁCIE

OS ZZS SR vypracováva návrhy rozpočtu na príslušné rozpočtové obdobie, sleduje a vyhodnocuje plnenie rozpočtu, vykonáva predbežnú kontrolu výdavkov, zodpovedá za správne vedenie rozpočtu v rozpočtovom systéme Štátnej pokladnice.

OS ZZS SR hospodári s majetkom štátu, ktorý jej bol zverený do správy a tiež s majetkom, ktorý získala príspevkami, darmi a vlastnou hospodárskou činnosťou. So zvereným majetkom hospodári a nakladá v súlade so všeobecnými záväznými právnymi predpismi, predovšetkým v súlade s rozpočtovými pravidlami verejnej správy.

### 4.1 ROZPOČTOVÉ FINANČNÉ PROSTRIEDKY

V zmysle návrhu vládneho zákona o štátnom rozpočte, ktorý bol schválený zákonom č. 438/2012 Z.z. o štátnom rozpočte na rok 2013 a v zmysle listu MZ SR č. Z02756-2013-OVVHR zo dňa 18.1.2013 boli na rok 2013 pre OS ZZS SR rozpočtované finančné prostriedky v celkovej sume 12 538 305 €.

**Tabuľka: Rozpočtované finančné prostriedky OS ZZS SR na rok 2013**

VÝDAVKY (600)	Rok 2013
<b>Bežné výdavky (600)</b>	<b>12 538</b>
z toho:	
Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania (610)	7 277
Poistné a príspevok do poisťovní (620)	2 625
Tovary a služby (630)	2 606
Bežné transfery (640)	30
<b>Rozpočet organizácie podľa programov</b>	<b>12 538</b>
z toho:	
07A0403 Dobudovanie a inovácia ZZS	12 538
<b>Orientačný počet zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme</b>	<b>451</b>

Zdroj: 11H v tis. €

Úpravy týkajúce sa navýšenia resp. viazania rozpočtových prostriedkov zo schváleného rozpočtu

v roku 2013 boli realizované. Schválený rozpočet OS ZZS SR bol v priebehu roka 2013 upravený na sumu 12 500 747,39 €.

## 4.2 ČERPANIE ROZPOČTU

K 31.12.2013 bol rozpočet OS ZZS SR a jeho čerpanie nasledovné:

Tabuľka: Čerpanie rozpočtu OS ZZS SR za rok 2013

Bežné výdavky (600)	Schválený rozpočet na rok 2013	Upravený rozpočet na rok 2013	Čerpanie rozpočtu k 31. 12. 2013	% čerpania k upravenému rozpočtu
<b>610 mzdy, platy a OOV</b>	<b>7 277 000,00</b>	<b>8 203 664,80</b>	<b>6 699 131,12</b>	<b>81,66 %</b>
<b>620 poistné a príspevok do poisťovní</b>	<b>2 624 910,00</b>	<b>2 293 504,75</b>	<b>2 293 504,75</b>	<b>100,00 %</b>
<b>630 tovary a služby</b>	<b>2 606 395,00</b>	<b>1 986 953,76</b>	<b>1 986 953,76</b>	<b>100,00%</b>
<b>z toho:</b>				
<b>631 cestové náhrady</b>	26 000,00	24 967,68	24 967,68	100,00%
<b>632 energie, voda a komunikácie</b>	564 800,00	467 320,64	467 320,64	100,00%
<b>633 materiál</b>	360 135,00	183 265,24	183 265,24	100,00%
<b>634 dopravné</b>	50 650,00	45 497,05	45 497,05	100,00%
<b>635 rutinná a št. údržba</b>	189 800,00	160 872,79	160 872,79	100,00%
<b>636 nájomné za nájom</b>	418 400,00	291 457,97	291 457,97	100,00%
<b>637 služby</b>	996 610,00	813 572,39	813 572,39	100,00%
<b>640 bežné transfery</b>	<b>30 000,00</b>	<b>16 624,08</b>	<b>16 624,08</b>	<b>100,00%</b>
<b>600 bežné výdavky</b>	<b>12 538 305,00</b>	<b>12 500 747,39</b>	<b>10 996 213,71</b>	<b>87,96 %</b>

Zdroj:11H v €

Čerpanie rozpočtu bolo k 31.12.2013 vo výške 10 996 213,71- €, čo predstavuje 87, 96 %. Na bankovom výpise bežného účtu OS ZZS SR, otvoreného za účelom čerpania finančných prostriedkov, určených na prevádzku ako bežný transfer, bol vykázaný k 31. 12. 2013 konečný zostatok u zdroja (11H) 1 504 533,68 €. Tieto finančné prostriedky boli určené na zabezpečenie činnosti OS ZZS SR v januári 2014 a sú presunuté na zdroj financovania 131D.

Mzdy za mesiac december 2013 a náklady s tým súvisiace, ktoré boli vyplatené v mesiaci



január a február 2014 nie sú v tabuľke zahrnuté (celková výška 1 504 533, 68 €). Z toho tvorili: mzdy, platy a ostatné osobné vyrovnania 1 199 827,49 €, poistné a príspevok do poisťovni 295 785,43 €, bežné transfery-640 za mesiac december 2013 2 821, 80 €, odmeny mimopracovného pomeru za mesiac december 2013 6 098,96 €.

#### 4.3 BEŽNÉ TRANSFERY – PROSTRIEDKY Z ROKU 2012

Zdroj financovania 131C sú finančné prostriedky, pridelené OS ZZS SR z MZ SR ako bežný transfer v roku 2012 a prenesené do roku 2013. Tieto finančné prostriedky OS ZZS SR vyčerpalo v januári 2013, išlo prevažne o finančné prostriedky, určené na mzdy a odvody za mesiac december 2012.

**Tabuľka: Čerpanie bežných transferov**

Bežné výdavky (600) v €	Prenos nevyčerpaných prostriedkov z roku 2012 podľa ŠP	Čerpanie finančných prostriedkov v ŠP v roku 2013	% plnenia k upravenému rozpočtu	Poznámka
<b>610 mzdy, platy a OOV</b>	650 450,07	650 450,07	100,00%	Mzdy za mesiac december 2012 vyplatené v januári 2013
<b>620 poistné a príspevok do poisťovni</b>	220 802,87	220 802,87	100,00%	Odvody zo mzdy za mesiac december 2012 vyplatené v januári 2013
<b>630 tovary a služby</b>	135 350,73	135 350,73	100,00%	
<b>640 bežné transfery</b>	1 367,40	1 367,40	100,00%	
<b>600 bežné výdavky</b>	<b>1 007 971,07</b>	<b>1 007 971,07</b>	<b>100,00%</b>	

Zdroj:131C v tis. €



#### 4.4 POROVNANIE ROZPOČTU

Tabuľka: Porovnanie rozpočtu za roky 2009-2013

VÝDAVKY (600)	Rok 2009	Rok 2010	Rok 2011	Rok 2012	Rok 2013	Rozdiel 2013 2012	Rozdiel v %
Bežné výdavky (600)	9 832	11 811	11 747	11 908	12 501	+593	+ 4,74%
z toho:							
Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania (610)	5 720	7 115	7 467	7 777	8 204	+427	+5,21%
Poistné a príspevok do poisťovní (620)	1 999	2 420	2 685	2 297	2 294	-3	-1,31%
Tovary a služby (630)	2 096	2 253	1 562	1 797	1 987	+ 190	+9,56%
Bežné transfery (640)	17	23	33	37	16	-21	-56,75%
Orientačný počet zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme	428	451	456	451	451	(rozdiel 2013-2009) +23	+5,10%

Zdroj:11H v tis. €

Ako vyplýva z vyššie uvedenej tabuľky, OS ZZS SR bol v roku 2013 v porovnaní s rokom 2012 navýšený bežný transfer o 593 tis. €, čo v percentuálnom vyjadrení predstavuje navýšenie o 4,74 %. Navýšenie transferu v roku 2013 vyplývalo zo skutočnosti, že výber poistného v roku 2013 bol vyšší, ako v predchádzajúcom období.

Orientačný počet zamestnancov OS ZZS SR pri výkone práce vo verejnom záujme sa každoročne zvyšoval a v roku 2013 dosiahol počet 451 zamestnancov, čo predstavuje navýšenie o 5,10 % oproti roku 2009.

#### 4.5 ČERPANIE V KATEGÓRII BEŽNÉ VÝDAVKY

Čerpanie finančných prostriedkov v hlavnej kategórii 600 – Bežné výdavky, ktoré boli pridelené OS ZZS SR ako bežný transfer, podľa jednotlivých kategórií a položiek v roku 2013 bolo nasledovné:

##### **Kategória 610 – mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania**

V kategórii 610 – mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania OS ZZS SR čerpalo finančné prostriedky vo výške 6 699 131,12 €, čo predstavovalo 81,66 % z celkového

objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR v tejto kategórii pre rok 2013. V uvedenom čerpaní nie sú zahrnuté mzdy za mesiac december 2013, ktoré boli vyplatené až v januári 2014.

Z celkového objemu vyplatených miezd k 31.12.2013 tarifný a základný plat predstavoval čiastku 3 219 702,72 €, osobný príplatok a ostatné príplatky čiastku 2 747 809,28 € a iné náhrady čiastku 731 619,12 €.

### **Kategória 620 – Poistné a príspevok do poisťovní**

V kategórii 620 – poistné a príspevok do poisťovní OS ZZS SR čerpalo finančné prostriedky vo výške 2 293 504,75 €, čo predstavovalo 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR v tejto kategórii pre rok 2013. V uvedenom čerpaní nie je zahrnuté poistné a príspevok do poisťovní za mesiac december 2013 vyplatený až v januári 2014.

### **Kategória 630 – Tovary a služby**

K 31.12.2013 v kategórii 630 – tovary a služby OS ZZS SR čerpalo finančné prostriedky vo výške 1 986 953,76 €, čo predstavovalo 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR v tejto kategórii v roku 2013. Čerpanie finančných prostriedkov v tejto kategórii zodpovedá nevyhnutným potrebám v materiálno-technickom zabezpečení zamestnancov, ako aj finančným potrebám pri zabezpečení plnenia náročných úloh OS ZZS SR v roku 2013 pri zachovaní kritérií maximálnej úspornosti a efektívnosti pri vynakladaní finančných prostriedkov. Podľa jednotlivých položiek rozpočtovej klasifikácie je čerpanie finančných prostriedkov v tejto kategórii nasledovné:

#### **631 – Cestovné náhrady**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 631 – cestovné náhrady boli k 31.12.2013 vo výške 24 967,68 €, t. j. 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR pre túto rozpočtovú položku v roku 2013. Čerpanie finančných prostriedkov bolo hlavne na rozpočtovej podpoložke 631001 a to z dôvodu služobných ciest zamestnancov OS ZZS SR za účelom vzdelávania.

#### **632- Energie, voda a komunikácie**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 632 – energie, voda a komunikácie bolo v roku 2013 vo výške 467 320,64 €, t.j. 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR pre túto rozpočtovú položku v roku 2013. Vysoké čerpanie na uvedenej položke je spôsobené hlavne výdavkami na zabezpečenie komunikačnej infraštruktúry, poštových a telekomunikačných služieb.

#### **633 - Materiál**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 633 – materiál, bolo v roku

2013 vo výške 183 265,24 €, t. j. 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR na tejto rozpočtovej položke pre rok 2013. Z uvedenej položky sa v roku 2013 čerpali predovšetkým výdavky na nákup interiérového vybavenia, prevádzkových strojov, prístrojov, všeobecného materiálu a pracovných odevov.

#### **634 - Dopravné**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 634 – dopravné, bolo v roku 2013 vo výške 45 497,05 €, t. j. 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR na túto rozpočtovú položku pre rok 2013. Na tejto rozpočtovej položke sa hlavne čerpali výdavky na pohonné látky, servis, údržbu a poistenie automobilov.

#### **635 – Rutinná a štandardná údržba**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 635 – rutinná a štandardná údržba je k 31.12. 2013 vo výške 160 872,79 €, t.j. 100,00 %. Na tejto rozpočtovej položke sa hlavne čerpali výdavky na rutinnú a štandardnú údržbu telekomunikačnej techniky.

#### **636 – Nájomné za nájom**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 636 – nájomné za nájom bolo v roku 2013 vo výške 291 457,97 €, t. j. 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených na túto rozpočtovú položku OS ZZS SR pre rok 2013. Z tejto rozpočtovej položky sa najviac čerpali výdavky za prenájom kancelárskych priestorov, v ktorých má v súčasnosti OS ZZS SR svoje sídlo.

#### **637 – Služby**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 637 – služby, v roku 2013 bolo vo výške 813 572,39 €, čo predstavuje čerpanie vo výške 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených pre túto rozpočtovú položku OS ZZS SR pre rok 2013. Z tejto rozpočtovej položky sa hlavne čerpajú výdavky na zabezpečenie stravovania zamestnancov a špeciálne služby.

### **4.6 KAPITÁLOVÉ TRANSFERY**

Pre rozpočtový rok 2013 neboli OS ZZS SR z MZ SR pridelené finančné prostriedky na kapitálové výdavky.

### **4.7 SOCIÁLNY FOND**

V roku 2013 boli finančné prostriedky zo sociálneho fondu OS ZZS SR použité predovšetkým ako príspevok na stravovanie zamestnancom. Tento príspevok predstavoval

v predchádzajúcom roku čiastku 67 684,65 €. Ďalej bola zamestnancom zo sociálneho fondu vyplatená sociálna výpomoc pri ťažkých životných situáciách, ktorá v roku 2013 predstavovala čiastku 4 900,00 € a príspevok na regeneráciu pracovníkov vo výške 2 700,00 €. Zostatok na účte sociálneho fondu k 31.12.2013 predstavoval čiastku 25 149,02 €.

#### **4.8 MIMOROZPOČTOVÉ ZDROJE**

Finančné prostriedky z mimorozpočtových zdrojov OS ZZS SR v roku 2013 neboli čerpané. Zostatok na účte mimorozpočtových zdrojov k 31. 12. 2013 predstavuje čiastku 1 890 662, 08 €.

#### **4.9 PODNIKATEĽSKÁ ČINNOSŤ**

Na základe schválenia podnikateľskej činnosti MZ SR, OS ZZS SR začalo vykonávať podnikateľskú činnosť v roku 2008. Do 30. 06. 2009 malo OS ZZS SR schválenú podnikateľskú činnosť na školiacu činnosť a na technicko-organizačné zabezpečenie kurzov, školení a seminárov. Od 01. 07. 2009 na základe súhlasu MZ SR bola podnikateľská činnosť OS ZZS SR rozšírená na oblasť správy bytového alebo nebytového fondu a na ubytovacie služby. Na tento účel je v Štátnej pokladnici zriadený samostatný účet, cez ktorý sú vykonávané finančné operácie v oblasti podnikateľskej činnosti. Náklady na podnikateľskú činnosť OS ZZS SR k 31.12.2013 predstavovali čiastku 94 250,88 €. Výnosy z podnikateľskej činnosti k 31.12.2013 OS ZZS SR malo vo výške 139 974,33 €. Výsledok z podnikateľskej činnosti k 31.12.2013 predstavuje pre OS ZZS SR zisk vo výške 45 723,45 €.

Problémom OS ZZS SR pri podnikateľskej činnosti sú neuhradené faktúry v rokoch 2009 až 2010 za prenájom nebytových priestorov. V súčasnosti má OS ZZS SR neuhradené faktúry vo výške 32 517,27 €. Nakoľko jednotliví podnájomcovia nereagujú na upomienky, týkajúce sa neuhradenia faktúr, OS ZZS SR vo dvoch prípadoch rozhodlo o trvalom upustení od vymáhania pohľadávok a v ostatných prípadoch pristúpilo k vymáhaniu platieb súdnou cestou.

## 5 PERSONÁLNE OTÁZKY

Všetky pracovnoprávne vzťahy, ktoré vznikajú medzi OS ZZS SR a zamestnancami sa riadia zákonom č. 552/ 2003 Z.z. o výkone práce vo verejnom záujme v znení neskorších predpisov, Zákonníkom práce a zákonom č. 553/2003 Z.z. o odmeňovaní zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Konkrétnejšie vymedzenie pracovnoprávnych vzťahov a pracovnoprávnych súvislostí v OS ZZS SR je stanovené v Pracovnom poriadku OS ZZS SR.

### 5.1 PRACOVNÝ ČAS

Pracovný čas je časový úsek, v ktorom je zamestnanec k dispozícii zamestnávateľovi, vykonáva prácu a plní povinnosti v súlade s pracovnou zmluvou a jeho pracovnou náplňou.

V jednozmennej prevádzke zamestnanci OS ZZS SR majú ustanovený týždenný pracovný čas 37,5 hodín s rozvrhnutím na päť pracovných dní v týždni. Na OS ZZS SR je zavedený v jednozmennej prevádzke pružný pracovný čas – pružné štvortýždňové pracovné obdobie nasledovne:

- ❖ úsek základného pracovného času je stanovený: od 09:00 h. do 14:00 h.
- ❖ úsek voliteľného pracovného času je stanovený: od 06:00 h. do 09:00 h.  
od 14:00 h. do 18:00 h.

V nepretržitej prevádzke je ustanovený pracovný čas najviac 35 hodín týždenne a je rozvrhnutý nerovnomerne na všetky dni v týždni. Pracovné zmeny v nepretržitej prevádzke sú najviac 12 hodinové. Na zabezpečenie nepretržitej prevádzky príslušní vedúci zamestnanci vypracovávajú rozpis zmien. Rozpis zmien je jednotný pre všetky prevádzky – pracoviská, v režime nepretržitej prevádzky a to:

- ❖ denná služba /12 h, voľno /24 h,
- ❖ nočná služba /12 h, voľno /48 h.

Zamestnávateľ poskytuje zamestnancom, ktorého pracovná zmena je dlhšia ako 6 h a mladistvým zamestnancom, ktorých pracovná zmena je dlhšia ako 4 a 1/2 h prestávku na odpočinok a stravovanie v trvaní 30 minút, ktorá sa nezapočítava do pracovného času. Prestávka na odpočinok a stravovanie sa poskytuje v jednozmennej prevádzke v časovom rozpätí od 11:00 h. do 13:30 h. ZO má nárok na bezpečnostné prestávky za zmenu v celkovom trvaní 50 minút pričom trvanie jednotlivej prestávky nesmie presiahnuť 10 minút. Prekročenie limitu

bezpečnostných prestávok je možné iba v opodstatnených prípadoch. Pre nepretržitý denný odpočinok, nepretržitý odpočinok v týždni, dni pracovného pokoja a pracovnú pohotovosť platia ustanovenia § 92 až § 94 Zákonníka práce.

## 5.2 STAV ZAMESTNANCOV

### Stav zamestnancov na OS ZZS SR za rok 2013:

Priemerný evidenčný počet zamestnancov vo fyzických osobách	459
z toho ženy	296
Zamestnanci s plným pracovným úväzkom	413
Zamestnanci so skráteným pracovným úväzkom	46
z toho zdravotnícki zamestnanci	43
nezdravotnícki zamestnanci	3
Priemerný evidenčný počet zamestnancov prepočítaný	435
z toho zdravotnícki zamestnanci	340
nezdravotnícki zamestnanci	95
Zamestnanci so zmenenou pracovnou schopnosťou	21
Pracujúci dôchodcovia	31

Operátori LTV 155 sú svojim vzdelaním prevažne zdravotníckymi záchranármi, sestrami špecialistkami v odbore anesteziológia a intenzívna medicína a patria do kategórie zdravotníckych pracovníkov. Podľa pracovnej náplne a v súlade so zriaďovacou listinou OS ZZS SR riadia, koordinujú a vyhodnocujú činnosť ambulancií ZZS na území kraja.

### Tabuľka: Členenie zamestnancov podľa veku a pohlavia, vzdelania

Členenie zamestnancov za rok 2013 podľa veku a pohlavia				
Vek	Muži	Ženy	Celkom	%
21-30	43	28	71	15,47
31-40	49	78	127	27,67
41-50	24	109	133	28,98
51-60	39	75	114	24,84
61	8	6	14	3,05
<b>Celkom</b>	<b>163</b>	<b>296</b>	<b>459</b>	<b>100</b>
%	35,51	64,49	100	

Členenie zamestnancov podľa vzdelania				
Vzdelanie	Nezdr. zam.	Zdrav. zam.	Celkom	%
OU	3	0	3	0,60
SŠ	55	177	232	50,60
VŠ	105	119	224	40,80
<b>Celkom</b>	<b>163</b>	<b>296</b>	<b>459</b>	<b>100</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

#### Tabuľka: Dĺžka trvania pracovného pomeru

Trvanie pracovného pomeru zamestnancov za rok 2013		
Doba trvania	Počet	%
Do 5 rokov	207	45,10
Do 10 rokov	240	52,29
Do 15 rokov	7	1,53
Do 20 rokov	4	0,87
Nad 20 rokov	1	0,22
<b>Celkom</b>	<b>459</b>	<b>100</b>
Vznik a skončenie pracovného pomeru		
Počet		
Nástupy	54	
Odchody	28	

Zdroj: OS ZZS SR 2013

### 5.3 PLATOVÉ PODMIENKY

Platové podmienky zamestnancov OS ZZS SR upravuje Zákon č. 553/2003 Z. z. o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme v znení neskorších predpisov a Platový poriadok OS ZZS SR

**Priemerná mesačná mzda zamestnancov v roku 2013 bola 1 397,06 €.**

## 5.4 ORGANIZAČNÉ ČLENENIE

Organizačné usporiadanie OS ZZS SR k 1.12.2013 bolo nasledovné:

- ❖ riaditeľstvo,
- ❖ krajské operačné strediská záchranej zdravotnej služby:
  - ❖ Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Bratislava,
  - ❖ Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Trnava,
  - ❖ Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Nitra,
  - ❖ Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Trenčín,
  - ❖ Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Žilina,
  - ❖ Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Banská Bystrica,
  - ❖ Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Prešov,
  - ❖ Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Košice.

Do riaditeľstva sú organizačne začlenené:

- Kancelária riaditeľa,
- Oddelenie personalistiky a miezd,
- Útvar psychológie a krízovej intervencie,
- Útvar krízového riadenia a medicíny katastrof,
- Oddelenie rozvojových programov a medzinárodnej spolupráce,
- Poradcovia,
- Úsek námestníka riaditeľa:
  - Ekonomický odbor,
  - Odbor prevádzky,
  - Úsek zdravotnej starostlivosti,
- Riadiace a monitorovacie stredisko ZZS,
- Stredisko odbornej prípravy,
- Odbor informačných a komunikačných technológií,
- Oddelenie systémovej integrácie,
- Oddelenie technickej podpory.

Vedúci zamestnanci tvoria manažment organizácie. Vrcholový manažment tvoria vedúci zamestnanci priamo podriadení riaditeľovi organizácie.



**Tabuľka: Organizačná štruktúra**

<b>ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA OS ZZS SR PLATNÁ K 1.12.2013</b>	
<b>ÚSEK RIADITEĽA</b>	<b>28</b>
<i>RIADITEĽ</i>	1
<b><i>KANCELÁRIA RIADITEĽA</i></b>	
Vedúci kancelárie riaditeľa	1
Manažér kvality	1
Manažér verejného obstarávania	1
Manažér komunikácie s verejnosťou	1
Samostatný odborný referent - asistent riaditeľa	1
Samostatný odborný referent - kontrolór	1
Samostatný odborný referent pre riešenie sťažností	1
Správca registratúry	1
Referent	1
<b><i>ÚTVAR KRÍZOVÉHO RIADENIA A MEDICÍNY KATASTROF</i></b>	
Vedúci útvaru krízového riadenia a medicíny katastrof	1
<b><i>ÚTVAR PSYCHOLÓGIE A KRÍZOVEJ INTERVENCIE</i></b>	
Vedúci útvaru psychológie a krízovej intervencie	1
Psychológ	8
<b><i>ODDELENIE PERSONALISTIKY A MIEZD</i></b>	
Vedúci oddelenia personalistiky a miezd	1
Referent personalistiky a miezd	2
<b><i>ODDELENIE ROZVOJOVÝCH PROGRAMOV A MEDZINÁRODNEJ SPOLUPRÁCE</i></b>	
Vedúci oddelenia rozvojových programov a medzinárodnej spolupráce	1
Samostatný odborný referent	1
Asistent	1
<b><i>PORADCOVIA</i></b>	
Právnik	1
Poradca pre Integrovaný záchranný systém	1

<b>ODBOR INFORMAČNÝCH A KOMUNIKAČNÝCH TECHNOLOGIÍ</b>	<b>50</b>
Vedúci odboru informačných a komunikačných technológií	1
Manažér pre bezpečnosť systémov	1
Manažér rádiovkej komunikácie	1
Správca informačných technológií KOS ZZS	8
Technik informačných technológií KOS ZZS	32
Referent	1
<b>ODDELENIE SYSTÉMOVEJ INTEGRÁCIE</b>	
Vedúci oddelenia systémovej integrácie	1
Informatik interných systémov	1
Informatik externých systémov	1
<b>ODDELENIE TECHNICKEJ PODPORY</b>	
Vedúci oddelenia technickej podpory	1
Technik servisnej podpory	2
<b>ÚSEK NÁMESTNÍKA RIADITEĽA</b>	<b>384</b>
<b>NÁMESTNÍK RIADITEĽA</b>	
Námestník riaditeľa	1
Referent	1
<b>ÚSEK ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI</b>	<b>363</b>
Hlavný lekár záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky	1
Hlavný operátor	1
Referent	1
<b>RIADIACE A MONITOROVACIE STREDISKO ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY</b>	
Vedúci riadiaceho a monitorovacieho strediska záchranej zdravotnej služby	1
Operátor záchranej zdravotnej služby - supervízor	6
Psychosociálny operátor	5

<b>STREDISKO ODBORNEJ PRÍPRAVY</b>	
Vedúci strediska odbornej prípravy	1
Lektor odbornej prípravy	2
Samostatný odborný referent	1
Inštruktor kurzu prvej pomoci	8
<b>KRAJSKÉ OPERAČNÉ STREDISKÁ ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY</b>	
Vedúci lekár	8
Vedúci operátor	8
Lekár - operátor záchranej zdravotnej služby	23
Operátor záchranej zdravotnej služby - vedúci zmeny	40
Operátor záchranej zdravotnej služby	245
Referent	8
Upratovač	4
<b>EKONOMICKÝ ODBOR</b>	
Vedúci ekonomického odboru	1
Hlavný ekonóm	1
Finančný účtovník	3
Pokladník	1
Odborný referent	1
<b>ODBOR PREVÁDZKY</b>	
Vedúci odboru prevádzky	1
Manažér autoprevádzky	1
Správca objektov	1
Referent	1
Strážnik - informátor	5
Upratovač	2
Vodič údržbár	1
<b>CELKOM ZAMESTNANCOV</b>	<b>462</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

## **5.5 PÔSOBNOSŤ ORGANIZAČNÝCH JEDNOTIEK**

Organizačné jednotky OS ZZS SR sú povinné navzájom sa včas informovať, úzko spolupracovať a zabezpečovať koordináciu prác tak, aby sa zaručila jednotnosť riadenia a rozhodovania, ako aj komplexnosť, efektívnosť a optimálnosť riešenia úloh organizácie. Organizačné jednotky zodpovedajú za komplexnosť a obsah návrhov a podnetov. Otázky, ktoré sa dotýkajú činnosti iných organizačných jednotiek, sú povinné s nimi prerokovať.

Pri vzniku rozdielnych stanovísk v rámci riešenia úloh medzi zamestnancami organizačnej jednotky, rozhoduje o nich príslušný vedúci zamestnanec. Ak vzniknú rozdielne stanoviská pri riešení úloh medzi jednotlivými organizačnými jednotkami, alebo vedúcimi zamestnancami, rozhoduje o nich riaditeľ, spravidla na porade vedenia.

### **Pôsobnosť riaditeľstva**

Riaditeľstvo OS ZZS SR je riadiacou organizačnou jednotkou organizácie, v jeho pôsobnosti sú zahrnuté najmä nasledovné činnosti:

- ❖ zabezpečovanie právnických služieb v súlade s potrebami organizácie,
- ❖ riadenie komunikácie s verejnosťou,
- ❖ riadenie SMK,
- ❖ zabezpečenie procesov VO,
- ❖ riadenie KRaMK,
- ❖ riadenie PaM,
- ❖ riadenie KOS ZZS,
- ❖ vzdelávanie v rámci odbornej prípravy v zmysle zákona č. 579/2004 Z.z.,
- ❖ zabezpečovanie sociálno-psychologickej činnosti,
- ❖ riadenie rozvojových programov a medzinárodnej spolupráce,
- ❖ riadenie IaKT,
- ❖ zabezpečovanie prevádzky rádiovkej siete ZZS,
- ❖ riadenie RaMS ZZS,
- ❖ riadenie ekonomiky,
- ❖ riadenie prevádzky,
- ❖ zabezpečovanie správy registratúry,
- ❖ zabezpečovanie ochrany objektu a správy majetku,
- ❖ riadenie kontrolných činností, interného auditu a riešenie sťažností.

### **Pôsobnosť KOS ZZS**

KOS ZZS sú pracoviská OS ZZS SR s chránenými priestormi, s osobitným režimom

ochrany zabezpečujúce:

- ❖ príjem a spracúvanie tiesňového volania prichádzajúceho na LTV 155,
- ❖ koordináciu, riadenie a kontrolu všetkých zložiek ZZS,
- ❖ komunikáciu a súčinnosť s ostatnými zložkami IZS.

Zamestnanci pracovísk OS ZZS SR sú kvalifikovaní, profesionálni odborníci v oblasti poskytovania neodkladnej zdravotnej starostlivosti, ktorí sú pravidelne preškolení v odborných zdravotníckych a komunikačných zručnostiach. O zabezpečenie nepretržitého chodu IT na jednotlivých pracoviskách OS ZZS SR sa na profesionálnej úrovni stará tím správcu a technikov IT .

KOS ZZS sú organizačne zaradené do priamej podriadenosti HL ZZS SR, vynímajúc správcov IT a technikov IT na KOS ZZS, ktorí sú v priamej podriadenosti vedúceho OIaKT.

Riadia sa odbornými a metodickými usmerneniami HL ZZS SR. Jednotlivé KOS ZZS riadia VL príslušných KOS ZZS, ktorí sú zodpovední za činnosť KOS ZZS, najmä za zabezpečenie jeho nepretržitej prevádzky.

Pôsobnosť KOS ZZS je v kompetencii VL, ktorý riadi a zabezpečuje plnenie nasledovných pracovných činností:

- ❖ riadenie, koordinácia a vyhodnocovanie ZZS na území kraja tak, aby bola zabezpečená jej plynulosť a nepretržitosť. V prípade potreby koordinácia ZZS medzi krajinami a pri poskytovaní cezhraničnej zdravotnej starostlivosti,
- ❖ zabezpečenie nepretržitého príjmu volaní na LTV ZZS, ich spracovanie a realizácia odozvy,
- ❖ zabezpečovanie dokumentácie príjmu, realizácie a odozvy volania na LTV ZZS, vrátane zvukového záznamu a ich predpísané uchovávanie,
- ❖ zabezpečovanie materiálno-technického vybavenia, jeho vyhovujúci stav, úplnosť, kontrolu expirácie a dopravu na miesto zásahu pre účely poskytovania zdravotnej starostlivosti pri odstraňovaní následkov NHPO,
- ❖ zabezpečovanie poradenstva, prevencie, podpory duševného zdravia zamestnancov,
- ❖ koordinovanie a zabezpečovanie výkonu činnosti tímu manažmentu stresu vo svojom regióne, poskytovanie intervencií manažmentu stresu,
- ❖ vzdelávanie ZO, organizovanie ich odbornej prípravy a vytváranie priaznivých podmienok na zvyšovanie ich odbornej kvalifikácie v súčinnosti so SOP a stanovenými štandardami organizácie,
- ❖ výučba prvej pomoci a vzdelávacích programov neodkladnej zdravotnej starostlivosti na základe získaných akreditácií,

- ❖ čiastkové štatistické sledovanie a vyhodnocovanie volaní na LTV ZZS, zásahov, zdravotných výkonov, činnosti jednotlivých ambulancií ako aj iných výkonových ukazovateľov poskytovateľov ZZS,
- ❖ zisťovanie, vyhodnocovanie a odstraňovanie nezhôd v systéme poskytovania neodkladnej zdravotnej starostlivosti v kraji,
- ❖ plnenie pokynov Krajského KS IZS.

## **5.6 SOCIÁLNA POLITIKA**

OS ZZS SR sa pri zabezpečovaní riadnych pracovných a životných podmienok riadi najmä príslušnými ustanoveniami Zákonníka práce a zákonom o výkone práce vo verejnom záujme. Vedenie OS ZZS SR zabezpečuje stravovanie svojich zamestnancov v zmysle § 152 Zákonníka práce, formou stravných lístkov (gastrolístkov). Zamestnanec má nárok na stravný lístok počas pracovnej zmeny, dovolenky, náhradného voľna, návštevy lekára a sprevádzanie rodinného príslušníka k lekárovi. Nárok na stravný lístok počas dovolenky, náhradného voľna, návštevy lekára a sprevádzanie rodinného príslušníka k lekárovi má zamestnanec len v tom prípade, ak v príslušnom kalendárnom mesiaci nemal neospravedlnenú absenciu. V súlade s § 152 ods. 3 Zákonníka práce OS ZZS SR v roku 2013 prispievalo na cenu lístka do výšky 55 % stravného poskytovaného pri pracovnej ceste v trvaní od 5 do 12 hodín podľa osobitného predpisu. Čerpanie sociálneho fondu určuje zamestnávateľ na základe „Zásad pre tvorbu sociálneho fondu a pre použitie finančných prostriedkov zo sociálneho fondu pre zamestnancov OS ZZS SR“ na daný rok vypracovaný v spolupráci so Zamestnaneckou radou.

## **5.7 VZDELÁVANIE ZAMESTNANCOV**

Pri vzdelávaní zamestnancov sa OS ZZS SR riadi príslušnými ustanoveniami Zákonníka práce. Výučba je realizovaná v Bratislave, v budove riaditeľstva v troch učebniach. Z toho je jedna multimedialná učebňa s kompletným funkčným technickým a technologickým vybavením imitujúcim pracovisko KOS ZZS, využiteľná na praktický nácvik zručností. Lektorský zbor pre vzdelávacie aktivity sústavného vzdelávania je zložený z interných zamestnancov OS ZZS SR s dlhoročnou praxou v oblasti urgentnej zdravotnej starostlivosti a pedagogickými skúsenosťami. S využitím moderných a inovatívnych vzdelávacích metód (prípadová štúdia, brainstorming, videoprojekcia, analýza kazuistík, individuálny a skupinový koučing a iné) a využitím vyspelých učebných a didaktických pomôcok, trenažérov, simulátorov sa každoročne kvalita sústavného

vzdelávania zdravotníckych pracovníkov v OS ZZS SR zvyšuje.

### Lektorský zbor pre rok 2013:

MUDr. Igor Brizlák, PharmDr. Ľubomír Kočiš, MPH, Mgr. Jaroslav Sahul, PhD., MPH, MUDr. Ingrid Takáčová, PhD., MPH, Mgr. Jozef Minár, Daniel Macháček, PhD. Magdaléna Krasulová, Bc. Lucia Mesárošová, PhD. Martin Ballay, Bc. Peter Belanský, Mgr. Soňa Bertoková, Mgr. Erika Bíliková, Marcel Blanárik, PhD. Ján Delinčák, PhD. Ivana Havadejová, Mgr. Andrej Hirjak, MPH, MUDr. Miloš Hoppan, Mgr. Andrea Husárová, Ing. Iveta Jenisová, Ing. Juraj Kochan, MUDr. Ján Murgaš, PhD., Mgr. Andrea Rišňovská, MPH, Ing. Juraj Slovák, Viktória Sorokáčová, Ing. Stanislav Třetina, PhD. Kamila Varjassyová, Mgr. Margita Vernarcová

Vzdelávanie OS ZZS SR je v kompetencii SOP. SOP organizuje a logisticky zabezpečuje vzdelávacie aktivity pre približne 300 zdravotníckych pracovníkov v približne 20 termínoch.

Predmetom činnosti SOP je:

- ❖ zabezpečovanie sústavného vzdelávania ZO, ktorí sú zaradení v systéme neodkladnej zdravotnej starostlivosti,
- ❖ výučba v kurzoch prvej pomoci a kurzoch inštruktora prvej pomoci,
- ❖ realizácia iných vzdelávacích aktivít (školenia, prednášky, prezentačné aktivity) zameraných na poskytovanie prvej pomoci a prevenciu život ohrozujúcich stavov,
- ❖ vývoj vzdelávacích programov pre rôzne komunity v neodkladnej zdravotnej starostlivosti a ich implementácia do praxe,



- ❖ výskum, vývoj a vzdelávanie v oblasti riadenia, koordinácie a hodnotenia ZZS a IZS, v systéme neodkladnej zdravotnej starostlivosti a pri poskytovaní cezhraničnej zdravotnej starostlivosti,
- ❖ nastavovanie parametrov kvality vzdelávacích programov pre odbornú a laickú verejnosť,
- ❖ vývoj a implementácia projektov na zvyšovanie zdravotníckej vzdelanosti obyvateľstva v oblasti neodkladnej zdravotnej starostlivosti.

### 5.7.1 Vnútro podnikové vzdelávacie aktivity

Vnútro podnikové vzdelávacie aktivity

sústavného vzdelávania zdravotníckych pracovníkov začali 01.05.2007 hneď po uvedení do plnej prevádzky posledného pracoviska KOS ZZS stanovením dlhodobých, strednodobých a krátkodobých strategických cieľov vzdelávacieho procesu. Sú zamerané najmä na sústavné vzdelávanie zdravotníckych pracovníkov OS ZZS SR. Systém vzdelávacieho procesu sa odvíja od ubytovacích kapacít na OS ZZS SR. Maximálny počet ubytovaných ZO a LO je 18 + 2 psychológovia ako lektori. Vychádzajúc z tohto faktu bol pre rok 2013 schválený systém z troch KOS ZZS po 6 operátorov (po zmenách). Väčšinou sa systém podarilo logisticky a manažérsky dodržať. Nebolo potrebné prenášať náhradné termíny do roku 2014.

#### Časová dotácia vzdelávacích aktivít:

- ❖ zdravotnícky operátor – 37,5 h/rok
- ❖ lekár operátor – 30 h/rok (delená na 2x 15 h– jarná a jesenná časť)

Hlavnou odbornou činnosťou SOP je zabezpečenie, logistika a manažment základnej odbornej prípravy a periodickej odbornej prípravy ZO a LO ôsmich KOS ZZS a RaMS ZZS.

Na základe prieskumu požiadaviek ZO formou dotazníkov a analýzy vzdelávacích potrieb VZO bol postavený a schválený HL ZZS SR a HZO učebný plán a harmonogram na rok 2013.

V prvom termíne kurzov VL a ZO pripomienkovali a schválili odbornú náplň kurzov.

**Tabuľka: Absolvovanie vzdelávania za rok 2013**

Zaradenie	Počet kurzov	Počet účastníkov	Počet hodín
Zdravotnícki operátori	17	312	660
Lekári – operátori	5	38	75
<b>Spolu</b>	<b>22</b>	<b>350</b>	<b>735</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

Všetci absolventi odbornej prípravy v roku 2013 hodnotili činnosť SOP, úroveň prednášok a lektorský zbor dotazníkovou formou ako najlepší ročník zo všetkých doteraz absolvovaných od roku 2007 (dotazníky a ich vyhodnotenia sú archivované na SOP).

#### Dlhodobé strednodobé všeobecné ciele:

- ❖ cieľavedome formovať vedomostný profil operátorov,
- ❖ zvýšiť firemnú kultúru, dôveryhodnosť a kredibilitu organizácie,
- ❖ celoslovensky zjednotiť pracovné postupy v odlišných podmienkach,
- ❖ štandardizovať kvalitu získavania relevantných informácií a kvalitu komunikačných zručností pri LTV 155,



- ❖ zhodnocovať profesionálne a osobnostné vybavenie operátorov,
- ❖ vytvoriť podmienky na efektívne osvojenie prakticky použiteľných vedomostí a zručností potrebných k optimálnemu vyhodnoteniu tiesňovej výzvy, realizácii odozvy na tiesňovú výzvu, riadenie a koordináciu ZZS,
- ❖ naučiť poskytnutie operátorskej podpory volajúcim, v prípade ohrozenia ich života, alebo zdravia,
- ❖ štandardizovať systém, spôsob a kvalitu vzdelávacieho procesu v organizácii,
- ❖ prostredníctvom poskytovania kvalitného relevantného vzdelávania a motivácie k vzdelávaniu stabilizovať zdravotníckych pracovníkov na pracovnej pozícii ZO na LTV,
- ❖ opakovane analyzovať vzdelávacie potreby operátorov,
- ❖ plánovať vzdelávacie aktivity na dosiahnutie, stanovených strategických cieľov,
- ❖ realizovať, kontrolovať a hodnotiť vzdelávací proces.

#### **Krátkodobé ciele vzdelávacieho procesu:**

Stanovujú sa každoročne podľa potrieb (na základe analýz strategického smerovania organizácie, aktuálnych požiadaviek VL a VZO, psychológov, aktuálnych požiadaviek HL ZZS SR a HZO, aktuálnych požiadaviek ZZS, aktuálnych zmien v postupoch riešenia jednotlivých udalostí, aktuálnych zmien v legislatíve a iné):

- ❖ tvorba a realizácia vzdelávacích programov pre ZO,
- ❖ tvorba a realizácia doplnkových vzdelávacích programov vyplývajúcich z hodnotenia odborných činností,
- ❖ činnosti súvisiace s prípravou kongresov, konferencií, súťaží, cvičení s tematikou poskytovania neodkladnej zdravotnej starostlivosti v prednemocničnej fáze,
- ❖ zabezpečenie odbornej literatúry pre OS ZZS SR,
- ❖ zabezpečenie vzdelávacích aktivít pre nezdravotníckych pracovníkov OS ZZS SR.

### **5.7.2 Externé vzdelávacie aktivity**

#### **Kurz prvej pomoci**

OS ZZS SR realizuje kurzy prvej pomoci na základe Rozhodnutia MZ SR o vydaní osvedčenia o akreditácii kurzu prvej pomoci č.08115-5/2010 – Ozd V., zo dňa 18.03.2010. Kurz prvej pomoci je plne v súlade s vyhláškou MZ SR č. 398/2010 Z. z. o minimálnych požiadavkách na kurz prvej pomoci a kurz inštruktora prvej pomoci a s najnovšími odporúčaniami Európskej resuscitačnej rady v oblasti poskytovania prvej pomoci v neodkladnej zdravotnej starostlivosti (Guidelines 2010). Je určený pre širokú laickú verejnosť, ako všeobecný

kurz prvej pomoci.

#### Účastníci kurzu získajú:

- ❖ teoretické vedomosti a praktické zručnosti v poskytovaní prvej pomoci pri náhlych neočakávaných situáciách, v ktorých môže byť ohrozené zdravie alebo život kohokoľvek z nás,
- ❖ budú vedieť zdôvodniť význam poskytovania prvej pomoci v systéme neodkladnej zdravotnej starostlivosti pri náhlych život a zdravie ohrozujúcich udalostiach,
- ❖ osvojenie si prakticky použiteľných vedomostí a zručností pri riešení náhlych život a závažných zdravotne ohrozujúcich udalostiach úrazového a/alebo neúrazového charakteru,
- ❖ pozitívny postoj k poskytovaniu prvej pomoci a k prevencii náhleho ohrozenia života a zdravia.

#### **Kurz inštruktora prvej pomoci**

OS ZZS SR dňa 31. marca 2008 získalo Rozhodnutie MZ SR o akreditácii kurzu inštruktora prvej pomoci. Ide o organizáciu a zabezpečenie výučby kurzu inštruktora pre kurz prvej pomoci zosúladený s najnovšími poznatkami a odporúčaniami odborných spoločností a organizácií v medzinárodnom meradle. Zdravotnícki pracovníci, ktorí majú záujem stať sa inštruktormi prvej pomoci, môžu od 1. apríla 2008 absolvovať akreditovaný kurz inštruktora prvej pomoci. OS ZZS SR realizuje kurzy inštruktora prvej pomoci podľa vyhlášky MZ SR č. 398/2010 Z. z. o minimálnych požiadavkách na kurz prvej pomoci a kurz inštruktora prvej pomoci na základe Rozhodnutia MZ SR o vydaní osvedčenia o akreditácii kurzu inštruktora prvej pomoci zo dňa 31.03.2008 v záujme zachovania jednotnosti a vysokej úrovne kvality výučby na akreditovanom výučbovom mieste:

Zamestnanci SOP vykonávali v roku 2013 v spolupráci s inštruktormi z KOS ZZS Trnava, Banská Bystrica, Žilina a Prešov platené kurzy prvej pomoci, za ktoré organizácia získala na podnikateľskom účte 19 238,00 € a kurzy inštruktorov prvej pomoci za ktoré organizácia získala 10 518,00 €. SOP ku koncu roka 2013 vypracovaným akreditačným spisom požiadalo Odbor zdravotníckeho vzdelávania MZ SR o reakreditáciu kurzu inštruktora prvej pomoci, ktorého platnosť skončila 01.04.2013.

## **5.8 VÝCHODISKÁ VZDELÁVANIA**

Vzdelávacie aktivity OS ZZS SR začali v roku 2007 základnou odbornou prípravou a pokračujú periodickou odbornou prípravou. Započítateľné obdobie pre potrebu hodnotenia sústavného vzdelávania je kalendárny rok, vždy od 1. januára do 31. decembra. Každý

zdravotnícky pracovník absolvuje každoročne 37,5 hodinový kurz podľa harmonogramu a jemu prideleného termínu. Obsahom a rozsahom je výučba navrhovaná tak, aby zdravotnícky pracovník dosiahol potrebný počet kreditov za započítateľné hodnotené obdobie v rámci vzdelávania organizovaného OS ZZS SR.

Kritéria a východiska vzdelávania vyplývajú z nasledovnej legislatívy:

- ❖ Zákon č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- ❖ Zákon č. 579/2004 Z. z. o ZZS v znení neskorších predpisov,
- ❖ Nariadenie vlády SR z 9. júna 2010 č. 296/2010 Z. z. o odbornej spôsobilosti na výkon zdravotníckeho povolania, spôsobe ďalšieho vzdelávania zdravotníckych pracovníkov, sústave špecializačných odborov a sústave certifikovaných pracovných činností,
- ❖ Výnos MZ SR zo 17. septembra 2010 č. 12422/2010 – OL, ktorým sa ustanovujú minimálne štandardy pre špecializačné študijné programy, minimálne štandardy pre certifikačné študijné programy a minimálne štandardy pre študijné programy sústavného vzdelávania a ich štruktúra,
- ❖ Vyhláška MZ SR č. 366/2005 Z.z. o kritériách a spôsobe hodnotenia sústavného vzdelávania zdravotníckych pracovníkov v znení neskorších predpisov,
- ❖ Národný program vzdelávania prvej pomoci v neodkladnej zdravotnej starostlivosti (schválený Radou vlády SR pre bezpečnosť cestnej premávky 28.06.2007),
- ❖ Konceptia odboru „Urgentná medicína a medicína katastrof“,
- ❖ Výnos MZ SR z 9. júla 2010 č. 14016/2010 – OL, ktorým sa mení a dopĺňa výnos MZ SR z 11. marca 2009 č. 10548/2009 – OL, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o ZZS a iné.

## **5.9 OBSAHOVÁ NÁPLŇ VZDELÁVANIA**

**Obsahová náplň vzdelávania je zameraná na 5 okruhov:**

- a) Zdravotnícke právo,
- b) Medicínsko-zdravotnícky okruh tém,
- c) NHPO,
- d) Psychosociálna podpora, krízová intervencia a komunikácia,
- e) Organizačno-technický okruh tém (znalosť regiónu, orientácia na mape, práca s PC...).

## Dištančné vzdelávanie

So správcom portálu dištančného vzdelávania formou e-learningu zamestnanci SOP intenzívne spolupracovali na tvorbe novej interaktívnejšej forme tohto druhu vzdelávania.

SOP intenzívne spolupracovalo:

- ❖ so SZU v Bratislave a fakultou ošetrovateľstva a zdravotníckych študijných odborov na dokončení akreditácie kvalifikačného špecializačného študijného odboru s názvom „Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby“ a po odbornej a formálnej stránke zostavilo akreditačný spis. V súčasnej dobe je tento akreditačný spis MZ SR schválený.
- ❖ na tvorbe minimálneho štandardu špecializačného študijného odboru Manažment v urgentnej zdravotnej starostlivosti pre zdravotnícke povolanie zdravotnícky záchranár (Nariadenie vlády č.296/2010 Z. z. o odbornej spôsobilosti na výkon zdravotníckeho povolania, spôsobe ďalšieho vzdelávania zdravotníckych pracovníkov, sústave špecializačných odborov a sústave certifikovaných pracovných činností v § 33 ods.3).
- ❖ na odoslaní žiadosti na odbor zdravotníckeho vzdelávania MZ SR o zaradenie vytvoreného minimálneho štandardu do výnosu MZ SR č. 12422/2010-OL zo 17.septembra 2010, ktorým sa ustanovujú minimálne štandardy pre špecializačné študijné programy, minimálne štandardy pre certifikačné študijné programy a minimálne štandardy pre študijné programy sústavného vzdelávania zdravotníckych pracovníkov a ich štruktúra.
- ❖ s katedrou urgentnej zdravotnej starostlivosti SZU v Banskej Bystrici pri príprave a realizácii praktického cvičenia riešenia udalostí s hromadným postihnutím osôb z pohľadu Operačného strediska záchranej zdravotnej služby v rámci predmetu urgentná zdravotná starostlivosť, vojnová medicína a medicína katastrof.
- ❖ s výcvikovým strediskom Lešť na tvorbe a realizácii programu praktického cvičenia riešenia udalostí s hromadným postihnutím osôb z pohľadu Operačného strediska záchranej zdravotnej služby v rámci predmetu urgentná zdravotná starostlivosť, vojnová medicína a medicína katastrof pre študentov 3. ročníka bakalárskeho (denného a externého) stupňa v študijnom odbore Urgentná zdravotná starostlivosť na Katolíckej univerzite v Ružomberku.
- ❖ na spracovaní podkladov a projektu na akreditáciu študijného programu sústavného vzdelávania zdravotníckych pracovníkov s názvom Neodkladná podpora životných funkcií

určeného pre všetky kategórie zdravotníckych pracovníkov v rozsahu 8 hodín. Následne v novembri podaná žiadosť o akreditáciu (rozhodnutie o udelení akreditácie v januári 2014).

- ❖ na úprave a doplnení v už existujúcej akreditácii kurzu prvej pomoci podľa súčasne platnej legislatívy (vo februári v novelizácii zákona č. 578/2004 Z. z. – kurzy prvej pomoci akreditované na dobu neurčitú – potrebné dokladovanie obnovenia inštruktorských oprávnení a doplnenie výučbových miest).
- ❖ na príprave podkladov k minimálnemu štandardu študijného programu sústavného vzdelávania zdravotníckych pracovníkov s názvom Náhly pôrod v podmienkach mimo ústavného zdravotníckeho zariadenia a Základy krízovej intervencie. Minimálne štandardy následne odoslané na MZ SR odbor zdravotníckeho vzdelávania so žiadosťou o zaradenie do Výnosu o minimálnych štandardoch. Odbor zdravotníckeho vzdelávania MZ SR následne vydalo rozhodnutie o tom, že tieto minimálne štandardy nemusia byť publikované vo Výnose, ale máme zostaviť projekt a podať žiadosť o akreditáciu. Základy krízovej intervencie sú v súčasnosti už v procese akreditácie.
- ❖ po vzniku Slovenskej komory zdravotníckych záchranárov na obhájení účasti v komisii SKZZ pre vzdelávanie, následne spracovanie analýzy legislatívy súvisiacej so zdravotníckym povoláním zdravotnícky záchranár, jeho odborná spôsobilosť a sústavné vzdelávanie. Získanie nominácie za člena do pracovnej skupiny Rady vlády pre stredoškolské vzdelávanie v odbore zdravotnícky záchranár.
- ❖ na pripomienkovaní návrhu zmeny vyhlášky č.366/2005 Z. z. o kritériách a spôsobe hodnotenia sústavného vzdelávania zdravotníckych pracovníkov zo strany Slovenskej komory sestier a pôrodných asistentiek a spracovávanie návrhu na zmenu znenia tej istej vyhlášky za Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby a Slovenskej komory zdravotníckych záchranárov.

Zamestnanci SOP počas celého roka aktívne reprezentovali organizáciu v styku s laickou a odbornou verejnosťou. Aktívne reprezentovali organizáciu na odborných seminároch, kongresoch, konferenciách a cvičeniach na Slovensku aj v zahraničí (Súťaž Rallye Rejvíz – Zlaté sluchátko 2013 v Kouty nad Desnou).

Počas celého roka sporadicky aktívne vystupovali v médiách s príspevkami na odborné témy (TV Markíza – relácia Teleráno, TV JOJ – TV noviny o 12.00 h., TA3 – diskusná relácia). Na kongrese RESCUE FÓRUM 112 v Žiline dôstojne predstavili verejnosti prácu ZO na LTV 155, zdôraznili význam OS ZZS SR a zároveň divákov vzdelávali v oblasti poskytovania prvej

pomoci.

### **Psychologická starostlivosť**

Príprava celoročnej odbornej prípravy operátorov ZZS z hľadiska psychológie a potreby krízovej intervencie je nutná z dôvodu vysokej psychickej záťaže, ktorej je operátor ZZS pri svojej práci vystavený. V súvislosti so zásadnou zmenou pracovného procesu je prospešný monitoring psychickej záťaže operátorov ZZS, ktorý bol v roku 2013 aj realizovaný. Jeho výsledky boli takisto podkladmi pri tvorbe „Programu duševného zdravia operátora ZZS“.

V pôsobnosti OS ZZS SR psychologickú činnosť zabezpečujú psychológovia na jednotlivých KOS ZZS. Sú riadení vedúcim ÚPaKI OS ZZS SR.

Zásady psychologickéj činnosti vychádzajú zo Zákona NR SR o psychologickéj činnosti a Slovenskej komore psychológov č. 199/1994 Z.z.. Postupy hlavných oblastí psychologickéj činnosti sú upravené metodickými usmerneniami.

V roku 2013 boli v rámci psychologickéj starostlivosti pre zamestnancov OS ZZS SR plnené úlohy v súvislosti s psychodiagnostikou, profesionálnou komunikáciou, realizáciou koučingu, vzdelávaním, krízovou intervenciou, zabezpečením relaxácií a ďalšími činnosťami, ktoré sú súčasťou pripravovaného Programu duševného zdravia pre zamestnancov OS ZZS SR, ktorého realizácia začína v roku 2014.

V priebehu roka 2013 pripravili a zrealizovali psychológovia psychologický výskum ZO a LO ZZS SR, zameraný na aktuálne zhodnotenie zvládania psychickej záťaže a úroveň jej prežívania, ktorého sa zúčastnili ZO a LO ZZS SR na všetkých 8 KOS ZZS. Výskum tvorí východisko pripravovaného Programu duševného zdravia pre zamestnancov OS ZZS SR, ktorý je implementáciou Národného programu duševného zdravia v zmysle uznesenia vlády SR č. 911 zo dňa 21. augusta 2002.

### **Psychodiagnostika**

V oblasti psychodiagnostiky psychológovia v roku 2013 vyšetrili 36 uchádzačov o konkrétnu pracovnú pozíciu, ktorí absolvovali vstupné psychologické vyšetrenie za účelom posúdenia psychickej spôsobilosti, špeciálne zamerané na zvládanie psychickej záťaže. Postupovali pritom podľa Metodického usmernenia „Psychologické vyšetrenie pre posúdenie psychickej spôsobilosti“.

### **Profesionálna komunikácia**

Počas roka 2013 bola v rámci rozvoja profesionálnej komunikácie venovaná pozornosť úrovni a kvalite poskytovania odozvy na linku tiesňového volania 155. Pre každého ZO a LO ZZS boli spracované analýzy hovorov a aktualizované komunikačné štýly a to podľa

Metodického usmernenia „Realizácia analýz hovorov a spracovanie komunikačného štýlu v pôsobnosti OS ZZS SR“.

Psychológovia sa venovali skvalitňovaniu komunikačných zručností aj riešením modelových situácií. Aktívne pritom pracovali s publikáciou „Špecifiká komunikácie na linke tiesňového volania" (Dašková, Varjassyová a kol., Herba Bratislava 2012),

### **Realizácia koučingu**

Pre každého ZO a LO ZZS bol v priebehu roka 2013 zabezpečený individuálny alebo skupinový koučing podľa potreby a preferencie v súlade s Metodickým usmernením „Realizácia koučingu v pôsobnosti OS ZZS SR“. Najčastejšími témami bol profesionálny a osobnostný rozvoj, práca a komunikácia v tíme, riešenie konfliktov, podávanie spätnej väzby a pod.

### **Vzdelávanie**

V súlade so zákonom č. 579/2004 Z. z. o ZZS v znení neskorších predpisov bol v rámci vzdelávania pripravený dvojdňový psychologický program orientovaný na zvyšovanie kvality profesionálnych zručností potrebných pri prijíme, spracovaní a realizácii odozvy volania na linku tiesňového volania s názvom „Psychická odolnosť a stres manažment v práci ZO ZZS“. V rámci VII. ročníka odbornej prípravy bolo psychológmi odlektorovaných 18 dvojdňových termínov.

S ohľadom na zadefinované vzdelávacie a rozvojové potreby organizácie bol v roku 2013 pripravený a realizovaný dvojdňový program vzdelávania "Manažérske zručnosti" pre riadiacich zamestnancov OS ZZS SR, ktorý pokračuje aj v roku 2014.

Psychológovia zabezpečili tri dvojdňové programy, ktorých témami boli: Komunikácia, Osobnosť riadiaceho pracovníka, Stratégia riešenia konfliktov. Vzdelávanie v Manažérskych zručnostiach pre pozitívny záujem zamestnancov OS ZZS SR kontinuálne pokračuje aj v roku 2014.

### **Krízová intervencia**

Krízová intervencia v pôsobnosti OS ZZS SR bola v roku 2013 sústredená na spoluprácu s mimorezortnými subjektmi pôsobiacimi v tejto oblasti a stanovenie hlavných úloh v oblasti krízovej intervencie.

Pre účely krízovej intervencie boli využívané informačné letáky STRES a OSOBNÁ TRAUMA, najmä pri osvetovej činnosti (cvičenie NHPO - Branisko 2013).

V roku 2013 bola psychológmi zabezpečená individuálna krízová intervencia v 30 prípadoch. Pozornosť bola sústredená na prípravu akreditovaného programu vzdelávania v krízovej intervencii a to v spolupráci so SOP OS ZZS SR a SZU v Bratislave.

## **Relaxácia**

V rámci prevencie nežiadúcich následkov pri zvládaní náročných situácií spojených s výkonom práce ZO a LO ZZS SR bola psychológmi zabezpečená relaxácia v 79 prípadoch. Pri realizácii relaxačných techník postupovali podľa Metodického usmernenia „Realizácia relaxačných techník v pôsobnosti OS ZZS SR“.

## **Psychologická osвета**

S cieľom zníženia neuropsychickej záťaže, optimalizácie kvality života a dodržiavania zásad psychohygieny psychológovia v roku 2013 realizovali osvetu o zdravom životnom štýle a to na KOS ZZS v priamom kontakte so zamestnancami, ako aj poskytovaním informácií v rámci prevádzkových porád - formou edukácie.

Praktické využitie psychologickéj činnosti v pôsobnosti OS ZZS SR bolo prezentované na odborných kongresoch a konferenciách: medzinárodný kongres MEKA Brno, Rescue Day Poprad, Medzinárodná konferencia Stredoeurópsky kongres urgentnej medicíny a medicíny katastrof, 6. medzinárodný kongres Rescue Fórum 112 Žilina.

### **Hlavné oblasti psychologickéj činnosti:**

- ❖ posudzovanie úrovne psychickej spôsobilosti prostredníctvom psychodiagnostických metód,
- ❖ psychologická odborná príprava formou vzdelávania, individuálneho a skupinového koučingu, psychologického poradenstva, tvorba učebných textov,
- ❖ realizácia programu duševného zdravia,
- ❖ psychosociálna starostlivosť,
- ❖ krízová intervencia pri udalostiach s traumatizujúcim potenciálom,
- ❖ aplikovanie zásad psychohygieny formou psychologickéj osvetu,
- ❖ prevencia nežiadúcich následkov pri zvládaní psychicky záťažových situácií spojených s výkonom formou manažmentu stresu,
- ❖ prezentovanie odborných informácií, postupov a publikačná činnosť,
- ❖ realizácia tréningov a nácvikov špecifických zručností v oblasti komunikácie, tímovej spolupráce, riadenia ľudských zdrojov,
- ❖ príprava a realizácia projektov a špeciálnych programov súvisiacich s psychologickou činnosťou.





## 6 CIELE A PREHĽAD ICH PLNENIA

OS ZZS SR malo stanovené na rok 2013 Plán hlavných úloh a základných opatrení, ktorý obsahoval hlavné okruhy pracovných činností na ktorých plnení sa podieľali všetky organizačné jednotky. Plán bol formulovaný do nasledovných cieľových okruhov:

- ❖ zabezpečenie hlavného predmetu činnosti,
  - zabezpečenie príjmu, spracovania a odozvy na tiesňové volanie ZZS na teritóriu SR,
  - riadenie, koordinácia a vyhodnocovanie ZZS v SR.
- ❖ inštitucionálny a programový rozvoj organizácie,
  - vytvorenie cieľovej organizačnej štruktúry organizácie,
  - stanovenie rozvojových programov,
  - riadiaca práca,
  - systém manažérstva kvality,
  - verejné obstarávanie,
  - kontrolná činnosť, vybavovanie podnetov, sťažností a petícií,
  - styk so zástupcami zamestnancov.
- ❖ vytvorenie potrebného legislatívneho prostredia,
  - legislatívny zámer skvalitnenia ZZS a iných súvisiacich činností.
- ❖ stabilizácia ľudských zdrojov.
- ❖ šandardizácia profesijných činností,
  - vytvorenie štandardov postupov pri prijíme, spracovaní a odozvy na LTV 155,
  - vytvorenie štandardov diagnostických a liečebných postupov,
  - vytvorenie štandardov postupov pri prevádzke telekomunikačnej, rádiokomunikačnej a telematickej technológii,
- ❖ vytvorenie štandardov pracovných náplní všetkých zamestnancov.
- ❖ rozvoj systému sústavného vzdelávania,
  - zahájenie manažérskeho vzdelávania vedúcich zamestnancov,
  - zavedenie inštitucionálneho vzdelávania pre ZO,
  - rozvíjanie vnútropodnikovej dištančnej formy vzdelávania „e-learning“,
  - podporovanie rozvoja jazykových znalostí ZO a LO,
  - rozvíjanie vnútropodnikového vzdelávania v rámci sústavného vzdelávania zdravotníckych pracovníkov,

- zabezpečenie sústavného vzdelávania všetkých zamestnancov,
- účasť zamestnancov na odborných kongresoch, konferenciách, školeniach, kurzoch a súťažiach.
- ❖ plánovitý rozvoj IaKT,
  - implementácia telematického systému v ZZS SR,
  - implementácia systému podpory riadenia a spracovania informácií v OS ZZS SR aplikačnej nadstavby pre činnosť ZO a implementácie GIS do systému podpory riadenia a spracovania informácií,
  - zavedenie rádiokomunikačného systému v ZZS SR,
  - zabezpečenie rozvoja telekomunikačných systémov v OS ZZS SR,
  - zabezpečenie bezpečnosti informačných systémov,
  - zabezpečenie prevádzky a servisnej podpory IaKT,
  - sprevádzkovanie interného e-mailového serveru.
- ❖ dodržiavanie ekonomickej disciplíny, efektívnosti a hospodárnosti,
  - hospodárenie organizácie,
  - rozpočet.
- ❖ zabezpečenie chodu a prevádzky organizácie,
- ❖ profesionálna pripravenosť na krízové situácie,
  - riešenie krízových situácií v ZZS,
  - riešenie NHPO,
  - príprava síl a prostriedkov.
- ❖ podpora IZS,
  - aktívna práca v pracovných skupinách IZS,
  - funkcionality KOS ZZS a KS IZS,
  - aktívna spolupráca so základnými zložkami IZS.
- ❖ dosiahnutie externej akceptácie a uznanie verejnosťou,
  - zlepšenie propagácie organizácie na verejnosti,
  - spolupráca s inými organizáciami.
- ❖ realizácia rozvojových projektov a medzinárodná spolupráca.

## **6.1 OBLASŤ VEREJNÉHO OBSTARÁVANIA**

V oblasti verejného obstarávania OS ZZS SR, ako verejný obstarávateľ podľa § 6 ods. 1, písm. d) zákona č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní v platnom znení, na základe analýzy

potrieb nákupu tovarov služieb a prác, OS ZZS SR vypracovalo plán verejného obstarávania na rok 2013, s určením finančných limitov podľa § 4 citovaného zákona a postupov obstarania zákaziek:

- nadlimitných, od 01.07.2013 – nadlimitné.
- podlimitných, - podlimitné.
- podprahových, - zákazky podľa § 9 ods.9 zákona o VO
- s nízkou hodnotou.

### **Podprahové zákazky**

Dodávanie náhlavných súprav, náhlavných slúchadiel a doplnkového vybavenia. Verejná súťaž zadávaná podľa § 99 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Súťaž bola vyhlásená 30.11.2012 vo Vestníku verejného obstarávania č. 230/2012, zmluva podpísaná 22.04.2013.

Poradenské služby pre oblasť verejného obstarávania. Verejná súťaž zadávaná podľa § 99 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Súťaž bola vyhlásená 13.7.2012 vo Vestníku verejného obstarávania č. 134/2012, mandátna zmluva podpísaná 29.10.2013.

Poisťovacie služby. Verejná súťaž zadávaná podľa § 99 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Súťaž bola vyhlásená 25.01.2013 vo Vestníku verejného obstarávania č. 018/2013, zmluva podpísaná 03.04.2013.

Dodávka čistiacich a hygienických potrieb. Verejná súťaž zadávaná podľa § 99 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Súťaž bola vyhlásená 26.01.2013 vo Vestníku verejného obstarávania č. 19/2013, rámcová dohoda podpísaná 15.04.2013.

Tonerové náplne pre laserové tlačiarne. Verejná súťaž zadávaná podľa § 99 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Súťaž bola vyhlásená 16.02.2013 vo Vestníku verejného obstarávania č. 34/2013, zmluva podpísaná 13.05.2013.

### **Podlimitné zákazky**

Kancelárske potreby pre Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby SR. Verejná súťaž bola zadávaná podľa § 91 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Súťaž bola vyhlásená 19.02.2013 vo Vestníku verejného obstarávania č.35/2013, rámcová dohoda podpísaná 29.07.2013.

Dodanie a zavedenie riešenia (systému) Service Desk a Asset Management vrátane SW licencií,

implementácie a prevádzkovej podpory (maintenance). Verejná súťaž bola zadávaná podľa § 91 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Súťaž bola vyhlásená 05.06.2013 vo Vestníku verejného obstarávania č. 108/2013, zmluva o dielo podpísaná 09.10.2013.

Osobné ochranné pracovné prostriedky. Verejná súťaž bola zadávaná podľa § 100 až 102 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Súťaž bola vyhlásená 27.11.2013 vo Vestníku verejného obstarávania č. 232/2013.

Hardvér, zariadenia súvisiace s počítačmi a príslušenstvo. Verejná súťaž bola zadávaná podľa § 100 až 102 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Súťaž bola vyhlásená 28.11.2013 vo Vestníku verejného obstarávania č. 233/2013.

### **Nadlimitné zákazky**

Zabezpečenie stravovacích služieb formou stravovacích poukážok. Verejná súťaž bola zadávaná podľa § 51 zákona č. 25/2006 Z.z.25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Súťaž bola vyhlásená 03.12.2012 vo Vestníku verejného obstarávania č. 231/2012, komisionárska zmluva podpísaná 06.03.2013.

### **Nízke hodnoty**

- ❖ nafukovací stan pre univerzálne použitie s príslušenstvom,
- ❖ relaxačné bežecké pásy,
- ❖ propagačné a reprezentačné predmety,
- ❖ výber externého poskytovateľa služieb v oblasti verejného obstarávania pre potreby OS ZZS SR,
- ❖ poskytovanie komplexného právneho poradenstva,
- ❖ operátorské pulty.

### **Zákazky podľa § 9 ods. 9 zákona o verejnom obstarávaní**

- ❖ montáž konzol na LCD TV,
- ❖ nákup leteniek – súťaž zrušená,
- ❖ prekladateľské a tlmočnicke služby – súťaž zrušená,
- ❖ prístrešky s nafukovacou vzduchotesnou konštrukciou,
- ❖ komplexné dodanie videonahrávok „dokrútok v HD kvalite k oceňovaniu Národná cena ZZS“,
- ❖ zhotovenie diela „vítaz Národnej súťaže operátorov“,
- ❖ ocenenie „Národná cena záchranej zdravotnej služby“,



- ❖ tlačové správy – súťaž zrušená,
- ❖ HRV – biofeedback 7ks so zaškolením,
- ❖ služby v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a ochrane pred požiarmi,
- ❖ implementácia centrálneho telefónneho zoznamu pre hlasové systémy Alcatel – Lucent OmniPCX Enterprise,
- ❖ navýšenie počtu licencií pre záznam hovorov v hlasových systémoch Alcatel-Lucent omniPCX Enterprise,
- ❖ segmentácia MPLS WAN siete OS ZZS SR,
- ❖ obstaranie virtuálnej CLOUD-ovej infraštruktúry pre aplikáciu ServiceDesk a Asset Management,
- ❖ obstaranie služby mailového servera postavenej na virtuálnej CLOUD-ovej infraštruktúre.

Plán verejného obstarávania na rok 2013 bol splnený na 85%. Zvyšných 15% zákaziek sa nepodarilo splniť a boli presunuté do roku 2014 z časových dôvodov.

Plán VO sa vypracováva v súčinnosti s plánom nákupu tovarov a služieb pre daný kalendárny rok. Na základe analýzy potrieb nákupu tovarov služieb a prác OS ZZS SR bol vypracovaný plán verejného obstarávania na rok 2014, s určením finančných limitov podľa § 4 citovaného zákona a postupov obstarania zákaziek. Okrem realizácie verejného obstarávania na zabezpečenie štandardného chodu organizácie ako sú napr. kancelárske zariadenia, kancelárske potreby a výrobky papierenského tovaru, doplnkové náplne do tlačiarní, čistiace a hygienické potreby, poskytovanie mobilných telekomunikačných služieb, poisťovacie služby, právne služby, je súčasťou plánu na rok 2014 aj inštalácia rádiatelefonických prístrojov, inštalácia navigačných zariadení, ako aj napr. nákup výmenných častí k záchranárskym figurínam.

OS ZZS SR pri plánovaní dodržiava zásady efektívnosti a hospodárnosti vynakladania finančných prostriedkov. VO je zabezpečované externou firmou pri zákazkách nad 20 000 € a interne pri zákazkách do 20 000 € bez DPH.

OS ZZS SR pri VO dodržiava zákon č. 25/2006 o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov a príkaz ministerky zdravotníctva č. 1/2013.

V rámci hodnotiaceho obdobia nebolo zaznamenané žiadne opodstatnené podanie vo veci verejného obstarávania.

## 6.2 OBLASŤ SŤAŽNOSTÍ A PETÍCIÍ

V hodnotenom období bolo OS ZZS SR doručených a zaevidovaných v centrálnej evidencii sťažností, ktorú vedie v súlade s ustanovením § 10 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach, 8 sťažností. Opodstatnenosť sťažností, predmetom ktorej boli námietky voči spôsobu vybavenia tiesňového volania na linku 155 bola zistená v jednom prípade. Príčinou bolo nesprávne vyhodnotenie príjmu tiesňového volania a nesplnenie si pracovných povinností z dôvodu strohého mechanické spracovania hovoru na LTV, v ktorom absentovalo aktívne počúvanie.

Okrem sťažností bolo v roku 2013 prešetrených ďalších 24 podnetov, ktoré boli OS ZZS SR postúpené na priame vybavenie. Ide o podania, ktoré nespĺňajú náležitosti sťažností, ide o žiadosti o prešetrenie a vykonanie nápravy, upozornenia, pripomienky a pod.. Prešetrením podnetov boli prijaté opatrenia v 3 prípadoch. Ďalšiu skupinu tvoria ostatné podania, ktoré boli v hodnotenom období vybavené v počte 232 (stanoviská, žiadosti o spoluprácu, žiadosti o poskytnutie informácií, poskytnutie zvukových záznamov, prepisov hovorov, dožiadania orgánov činných v trestnom konaní...).

**Tabuľka: Prehľad o počte, petícií a sťažností v roku 2013**

	Počet	Opodstatnené sťažnosti	Neopodstatnené sťažnosti
<b>Petície</b>	0	-	-
<b>Sťažnosti</b>	8	1	7
<b>Podnety a podania</b>	24	-	-
<b>Ostatné podania</b>	232	-	-
<b>Spolu</b>	264	1	7

Zdroj: OS ZZS SR 2013

**Tabuľka: Rozdelenie sťažností a podnetov za rok 2013 podľa jednotlivých KOS ZZS**

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>Sťažnosti</b>	2	1	-	-	-	-	2	3	<b>8</b>
<b>Podnety</b>	4	2	3	2	4	2	1	6	<b>24</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

Počet podaní doručených OS ZZS SR v porovnaní s rokom 2012 predstavuje nárast o 8 podaní. V roku 2012 bolo doručených celkom 256 podaní všetkých druhov a v roku 2013 tento

počet predstavoval 264. Výrazný rozdiel nebol preukázaný ani v počte doručených podaní podľa jednotlivých druhov (petície, sťažnosti a iné podania).

## **6.3 OBLASŤ REALIZÁCIE PROJEKTOV**

### **6.3.1 Realizácia projektov za rok 2013**

V júli 2013 začalo Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby SR ako partner projektu a Rakúsky červený kríž – krajinský zväz Burgenland ako vedúci partner projektu, pracovať na projekte KATKOM (Kompetenčné centrum záchranných zdravotných služieb pre školenia a ochranu pred katastrofami v pohraničnej oblasti Rakúsko – Slovensko). Projekt je realizovaný prostredníctvom Programu cezhraničnej spolupráce Slovenská republika – Rakúsko 2007 – 2013.

Projekt vznikol v reakcii na zvyšujúci sa rizikový potenciál celej pohraničnej oblasti Slovenskej republiky a Rakúska. Ide o územie s hustým osídlením, vysokou a rôznorodou priemyselnou produkciou, neustále rastúcou intenzitou všetkých druhov dopravy a s rizikom prírodných katastrof (napríklad záplavy), čo kladie vysoké nároky na záchranné zdravotné služby pôsobiace na oboch stranách Dunaja.

Projekt KATKOM má za cieľ systémovo analyzovať súčasnú situáciu a aktuálny stav v prihraničnej oblasti, čo zahŕňa zmapovanie rizikových faktorov, najväčšie problémy a možnosti ich riešenia z pohľadu záchranných systémov. Čiastočnou odpoveďou by mali byť plánované reálne kapacitné možnosti, vytvorenie školiacich manuálov pre spoločné školenia a tréningy, na mieru šitý slovník odborných záchranných pojmov a realizácia pilotných školení za účasti záchranných zdravotných služieb z oboch krajín. Rakúsky partner projektu navyše pripraví riešenia na vytvorenie spoločného tréningového a logistického centra. Vzhľadom k charakteristike dotknutého regiónu je udržateľnosť projektu nespochybniteľná.

Na realizácii sa okrem partnerov projektu podieľajú aj poskytovatelia záchranej zdravotnej služby (Falck, Life Star Emergency), ako aj iné organizácie a inštitúcie (Hasičský a záchranný zbor, Slovenský červený kríž), ktorých sa prípadné spoločné zásahy môžu týkať.

V prvej fáze realizácie projektu KATKOM bola spracovaná Analýza o stave, súčasnej situácii, problémoch a možnostiach poskytovania neodkladnej zdravotnej starostlivosti záchrannými službami, ústavnými zdravotníckymi zariadeniami v prihraničných oblastiach. Cieľom analýzy bolo zistiť možnosti poskytovania najmä neodkladnej zdravotnej starostlivosti vo vytýčenom regióne, ktorým bol Bratislavský a Trnavský samosprávny kraj. Analýza je k dispozícii na web stránke OS ZZ SR. Bude k dispozícii aj v nemeckom jazyku.



V súčasnosti sa v rámci projektu KATKOM pripravuje spracovanie špecializovaného slovníka záchranárskych pojmov, ktorých používanie sa dá predpokladať v prípade spoločných zásahov s rakúskymi záchrannými zložkami.

V rámci aktivít tohto projektu zameraných na efektivitu cezhraničných zásahov sa v súčasnosti vypracúvajú aj školiace a tréningové materiály pre záchranárov, u ktorých sa dá predpokladať možnosť cezhraničného zásahu. Na vypracovaní týchto tréningových manuálov, ale aj hore uvedených odborných dokumentov (analýza a slovník) pracujú poprední skúsení experti v oblasti záchranných zdravotných služieb. Projekt bude realizovaný do konca roku 2014.

Od februára 2014 do februára 2016 je OS ZZS SR zapojené, v pozícii partnera, do medzinárodného projektu VOCAL MEDICAL (Vocationally Oriented Culture and Language in Medical Sector). Projektu sa zúčastňuje 14 partnerov z 10 krajín Európy, pričom tento projekt priamo nadväzuje na úspešný projekt VOCAL (Vocationally Oriented Culture and Language), zameraný na jazykovú prípravu ľudí, ktorí sa chystajú na pracovný alebo študijný pobyt do krajiny, kde sa hovorí iným ako ich rodným jazykom resp. jazykom, ktorý ovládajú. Ľahko dostupné a praktické materiály sa nachádzajú na webovej stránke a používatelia si môžu vyskúšať virtuálne situácie, do akých sa môžu pri pobyte v zahraničí dostať, pričom majú k dispozícii všeobecnú ako aj technickú slovnú zásobu. Viac o projekte VOCAL je možné nájsť na jeho webovej stránke <http://www.vocalproject.eu/>.

VOCAL MEDICAL je financovaný prostredníctvom programu Leonardo da Vinci – transfer inovácií. Projekt vznikol ako reakcia na narastajúcu medzinárodnú mobilitu obyvateľstva nielen medzi krajinami EÚ, ale aj medzi EÚ a ostatnými štátmi sveta. Aj služby zdravotnej starostlivosti sú preto viac konfrontované s pacientmi, ktorí buď nedokonale alebo vôbec neovládajú reč krajiny, do ktorej prišli či už za štúdiom, prácou alebo ako turisti. Jazyková bariéra tak spôsobuje problémy obom stranám, či už zdravotníckemu personálu alebo pacientovi, čo môže v extrémnom prípade viesť až k zdraviu alebo život ohrozujúcim situáciám.

Hlavným cieľom projektu je preto transfer inovácií z projektu VOCAL do zdravotníckeho sektora: vytvorenie praktického nástroja na komunikáciu medzi zdravotníckym personálom a pacientom, ktorý neovláda národný jazyk; vytvorenie jazykových tréningových materiálov pre zdravotnícky sektor a zvýšenie záujmu zdravotníckeho personálu (predovšetkým zdravotníci prvého kontaktu) o kultúrne rozdielnosti, ktoré majú vplyv na kvalitu zdravotnej starostlivosti. V rámci projektu VOCAL budú vytvorené on line moduly v 9 jazykoch, ako aj tzv. pridružený medzikultúrny modul v originálnom jazyku tej-ktorej partnerskej krajiny. Moduly budú k dispozícii nielen na webových stránkach, ale aj ako aplikácie cez mobilné telefóny.

Vedúca ORPaMS OS ZZS SR je od apríla 2013 členkou Monitorovacieho výboru pre

Operačného programu Zdravotníctvo MZ SR. V júni 2013 sa zúčastnila výjazdového zasadnutia monitorovacieho výboru v Banskej Bystrici. Okrem hodnotenia aktuálneho stavu a dopadu realizácie Operačného programu Zdravotníctvo, súčasťou rokovania bola aj prehliadka zdravotníckych zariadení v regióne Banská Bystrica, na výstavbu, rekonštrukciu alebo prístrojové vybavenie ktorých boli použité finančné prostriedky zo zdrojov EÚ. V roku 2014 OS ZZS SR plánuje pracovnú cestu v štáte Izrael. Cieľom tejto cesty bude oboznámenie sa s činnosťou, aktivitami a fungovaním záchranárskych zložiek v Izraeli.

### **6.3.2 Plánované projekty a aktivity**

Národný projekt „Podpora prevencie a eliminácie násilia páchaného na ženách“.

OS ZZS SR v spolupráci s Inštitútom pre výskum práce a rodiny spolupracuje na vypracovaní národného projektu „Podpora prevencie a eliminácie násilia páchaného na ženách“.

Cieľom projektu je zriadenie bezplatnej telefonickej špecializovanej linky 0800 116 016 pre ženy zažívajúce násilie ako nevyhnutnej súčasti integrovaného systému pomoci.

Úlohou OS ZZS SR v pripravovanom projekte by mali byť:

Poradenstvo a konzultácie v oblasti personálneho a technického zabezpečenia národnej krízovej linky pre ženy ohrozené násilím.

Poradenstvo a konzultácie v oblasti nastavenia odborného vstupného a kontinuálneho vzdelávania pre poradkyne na krízovej linke v oblasti krízovej intervencie.

Spolupráca pri procese výberového konania na obsadenie pracovnej pozície poradkýň na krízovej linke.

## **6.4 OBLASŤ KRÍZOVEJ PRIPRAVENOSTI**

Cieľom krízovej pripravenosti OS ZZS SR je najmä pokračovať v zdokonaľovaní krízovej a operačnej pripravenosti, prostredníctvom ktorej sa zabezpečí požadovaná úroveň neodkladnej zdravotnej starostlivosti a bezpečnosti občanov SR. Dôraz v procesoch krízovej prípravy je v súčinnosti a spolupráci so zdravotníckymi zariadeniami - poskytovateľmi ZZS a ústavnými zariadeniami zdravotnej starostlivosti, ale aj s ostatnými subjektmi hospodárskej mobilizácie zdravotníctva s dôrazom na poskytovanie zdravotnej starostlivosti v krízových situáciách. Zvláštnu pozornosť OS ZZS SR venovalo zdokonaľovaniu komplexného zabezpečenia organizácie vykonávania hromadného príjmu ranených a zasiahnutých a zabezpečeniu vzájomnej

komunikácie v rezorte pri riešení NHPO. V roku 2013 Tunel Branisko, Tunel Bôrik, cvičenie Carress poukázali na problémové miesta pri odstraňovaní následkov nehôd s hromadným postihnutím osôb a zároveň boli podkladmi na prípravu odborných, metodických a legislatívnych návrhov na tvorbu spoločných postupov pri vzniku mimoriadnych situácií pre všetky zložky integrovaného záchranného systému.

OS ZZS SR sa snažilo udržať organizáciu pripravenosti na možnú pandémiu chrípky a iných epidémií. OS ZZS SR vykonáva základné opatrenia a prípravu ako prvku kritickej infraštruktúry sektoru zdravotníctva.

Medzi hlavné ciele OS ZZS SR v oblasti krízovej pripravenosti patrilo vykonanie aktualizácie krízových plánov a dokumentácie hospodárskej mobilizácie na OS ZZS SR, v súlade s Vyhláškou MH SR č. 385 z 31. októbra 2011, ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona č. 179/2011 Z. z. o hospodárskej mobilizácii a o zmene a doplnení zákona č. 387/2002 Z. z. o riadení štátu v krízových situáciách mimo času vojny a vojnového stavu v znení neskorších predpisov, Metodickým usmernením MZ SR na realizáciu opatrenia hospodárskej mobilizácie organizácia zdravotníckeho zabezpečenia č. Z61428-2011 – OKM zo dňa 12. 12. 2011 a pomôckou zoznam, obsah a vzory vybraných dokumentov hospodárskej mobilizácie č. Z00796-2012 – OKM.

OS ZZS SR zabezpečovalo pravidelné rokovania krízového štábu v rámci gremiálnej porady riaditeľa OS ZZS SR. V rámci prípravy a vzdelávania zamestnancov vykonávalo podľa harmonogramu vnútro podnikového vzdelávania na rok 2013 skupinové metodické cvičenia s operátormi KOS ZZS – riešenie NHPO v podmienkach ZZS. OS ZZS SR sa podieľalo na Medzinárodnej konferencii medicíny katastrof v ČR, vzájomnej komunikácii v rezorte zdravotníctva pri riešení NHPO v podmienkach KOS ZZS a u poskytovateľov ZZS. Taktiež bola vykonaná aktualizácia spoločných plánov na možnú pandémiu chrípky alebo inú epidémiu v kraji, ako aj odborná príprava zamestnancov na plnenie úloh vyplývajúcich zo zákona o kritickej infraštruktúre. V budúcnosti je potrebné kontrolnú činnosť zamerať na plnenie úloh a opatrení KOS ZZS pri vzniku NHPO a mimoriadnych udalostí.

OS ZZS SR má zavedené pohotovostné služby vrcholového manažmentu OS ZZS SR, zdravotníckeho úseku riaditeľstva OS ZZS SR ako aj manažmentu zdravotníckeho úseku jednotlivých KOS ZZS.

## 6.5 ZDRAVOTNÍCKA OBLASŤ

OS ZZS SR je centrálnym a jediným prvkom operatívneho riadenia prevádzky ZZS. Zároveň je režimovým pracoviskom, s upraveným vstupom a pohybom osôb. Dôvodom týchto obmedzení sú bezpečnostné dôvody na strane jednej a sústredená práca operátorov bez akýchkoľvek rušivých momentov na strane druhej.

Základnou úlohou v skvalitňovaní práce ZO OS ZZS SR je zdokonaľovanie postupov v každodenných pracovných činnostiach, vo vylepšovaní a úpravách procesov v dlhodobom horizonte. Zlepšovanie každodenných pracovných činností spočívalo v roku 2013 v úprave spracovania tiesňového volania a jeho administrácie v zmysle metodických pokynov. Administrácia, ktorá je považovaná za zdravotnícku dokumentáciu, podlieha kontrole a prebieha výhradne v elektronickej podobe, bola predmetom zásadných úprav tak, aby spĺňala požiadavky na prácu ZO všetkými KOS ZZS na území SR. Za týmto účelom bolo vykonaných niekoľko zásadných úprav v základnom administrátorskom programe ZO, pričom bol paralelne aktualizovaný aj podrobný Manuál pre systematizáciu zápisu do tohto programu. Manuál systematizácie zápisu do programu WinKOS je záväzný, no napriek tomu otvorený dokument, ktorého štvrťročnou aktualizáciou sa očakáva neustály súlad medzi prácou ZO a požiadavkami správnej medicínskej praxe pri spracovaní tiesňového volania.

V rovine intenzívneho vzdelávania ZO prostredníctvom SOP bol na základe prieskumu požiadaviek ZO formou dotazníkov a analýzy vzdelávacích potrieb vedúcich operátorov postavený a schválený HL ZZS SR a HZO učebný plán a harmonogram na rok 2013. Taktiež aktualizácia vzdelávacieho portálu „Posam“ priniesla pre ZO ďalšie možnosti v oblasti sústavného vzdelávania. Priebežne je portál dopĺňaný novými študijnými materiálmi a bol rozšírený aj o možnosť vypracovávať autodidaktické testy. Odborná príprava ZO sa tak obohatila o inovatívny spôsob vzdelávania.

### 6.5.1 Technická podpora

Neustále skvalitňovanie výkonu práce ZO je z časti podmienené aj technologickou podporou, ktorá v sebe zahŕňa množstvo faktorov od hardwarových až po softwarové. Z pohľadu hardwaru bolo v roku 2013 prínosom najmä kompletné obnovenie počítačových pracovných staníc, zobrazovacích jednotiek, ako aj príprava funkčnej špecifikácie pre nákup základného operátorského nástroja, ktorým je tzv. „náhlavná súprava“.

V rámci obnovy softwarovej podpory bol na jeseň roku 2012 spustený jeden z nosných projektov dobudovania komunikačnej infraštruktúry z názvom CTI Middleware.

Táto funkcionálnosť umožňuje strategické smerovanie toku hovorov prichádzajúcich na LTV 155 zvýšením dostupnosti služieb pre občanov tým, že volajúci sa nedostáva do tzv. „čakacieho radu“, ale je bezprostredne obslužený, bez ohľadu na naliehavosť jeho požiadavky kdekoľvek a kedykoľvek na celom území SR. Kontaktné centrum na platforme Genesys™ zároveň umožňuje prehľadnejšiu a efektívnejšiu organizáciu práce ZO na jednotlivých KOS ZZS tým, že ich práca na operátorskej sále je rozdelená na vopred a presne definované role v závislosti od toho či ZO v príslušnej zmene komunikuje s verejnosťou na LTV, alebo naopak so zásahovými skupinami ambulancií ZZS v teréne. OS ZZS SR zabezpečilo použitým riešením zvýšenie kvality a dostupnosti svojich služieb pre občanov na LTV 155 a súčasne zvýšenie efektivity práce jednotlivých kategórií operátorov. Vďaka tejto technológii a procesom upravilo OS ZZS SR prevádzku na KOS ZZS v každom kraji v priebehu roka 2013 tak, aby sa optimalizovali personálne kapacity, zvýšila sa dostupnosť LTV 155 pre občanov.

### **Aktualizácia operačného programu WinKOS**

Bola potrebná ako neoddeliteľná súčasť spôsobu práce nielen na úrovni krajského, ale aj prispôsobenie na národnú úroveň, čo nám ukázalo spustenie pilotnej prevádzky systému Genesys. V nadväznosti na zvýšenie dostupnosti LTV 155 bol prepracovaný operačný systém dokumentácie volaní na LTV 155.

### **Dobudovanie aplikačnej nadstavby ZO ZZS:**

- ❖ aplikácia „Diaľnice a rýchlostné komunikácie SR“: slúži na efektívnejšiu lokalizáciu dopravných nehôd na diaľniciach a rýchlostných komunikáciách v SR
- ❖ aplikácia „Utensteinský protokol“: je to protokol o zastavení krvného obehu, ktorý je potrebný na špecifické vyhodnocovanie kvality poskytovania prvej pomoci a neodkladnej zdravotnej starostlivosti pri náhlej zástave krvného obehu.
- ❖ informačný monitor „Walboard“: je situovaný na každom KOS ZZS a slúži pre kontinuálnu vizualizáciu dôležitých informácií o dianí v jednotlivých krajoch pre potreby poskytovania neodkladnej zdravotnej starostlivosti a monitorovania vyťaženia jednotlivých operátorov

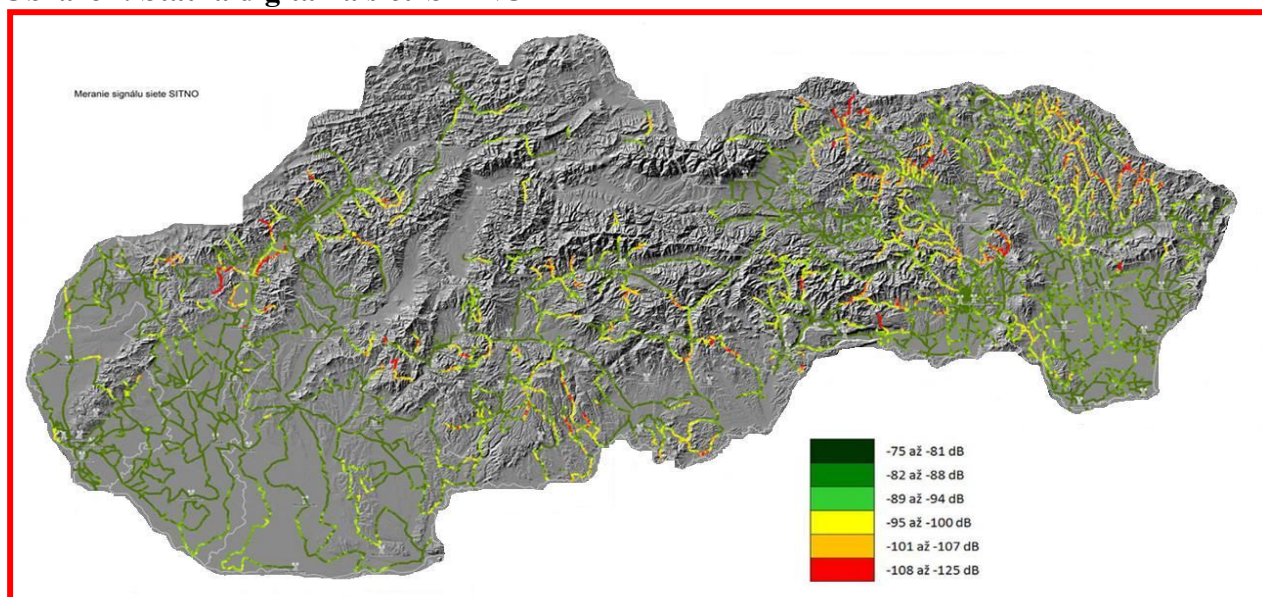
### **Automatická lokalizácia vozidiel ambulancií ZZS**

Bola v pilotnej prevádzke spustená v krajoch Bratislava a Trnava v júni 2013. Pilotná prevádzka vykázala v systéme nedostatky, ktoré boli priebežne riešené v spolupráci s firmou T-Cars a Slovak Telekom. Automatická lokalizácia sa postupne zavádzala skúšobne v ostatných krajoch, v závislosti od priebežnej montáže lokalizačných zariadení do jednotlivých ambulancií ZZS.

V decembri 2012 bola spustená skúšobná prevádzka rádiovkej komunikácie v ZZS

prostredníctvom štátnej digitálnej siete SITNO. Od 01. 01. 2013 zásahové skupiny ambulancií ZZS komunikujú s operátormi ZZS pomocou rádiovanej siete. Vďaka tomuto kroku sa výrazným spôsobom obmedzila telefonická komunikácia medzi KOS ZZS a samotnými zasahujúcimi ambulanciami ZZS, znížilo sa zaťaženie tiesňovej linky ZZS 155, zabezpečilo sa spoľahlivé a nepretržité spojenie medzi OS ZZS SR a poskytovateľmi ZZS aj pri riešení nehôd s hromadným postihnutím osôb.

**Obrázok: Štátna digitálna sieť SITNO**



Zdroj: OS ZZS SR 2013

### Zhodnotenie rádiovkej komunikácie za rok 2013

ODOSLANÉ KTČ LDP PRACOVISKOM ZA ROK 2013	
<b>Bratislava</b>	<b>329 863</b>
<b>Trnava</b>	<b>261 491</b>
<b>Nitra</b>	<b>330 976</b>
<b>Trenčín</b>	<b>292 932</b>
<b>Žilina</b>	<b>350 210</b>
<b>Banská Bystrica</b>	<b>371 196</b>
<b>Košice</b>	<b>535 727</b>
<b>Prešov</b>	<b>849 853</b>
<b>Slovenská republika</b>	<b>3 322 238</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

### 6.5.2 Riadiace a monitorovacie stredisko ZZS

V roku 2013 pracovisko RaMS ZZS prostredníctvom operátorov ZZS supervízorov

dohliadalo na bezproblémový chod a zároveň monitorovalo dostupnými technologickými prostriedkami osem krajských operačných stredísk ZZS. V prípade plánovaných i neplánovaných technologických udalostí efektívne riadilo a koordinovalo ich činnosť.

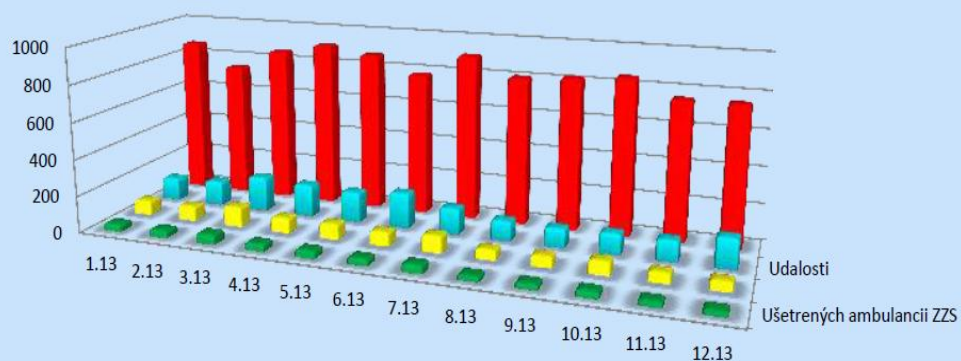
Vhodným personálnym doplnením 1 operátora ZZS supervízora sa zefektívnil výkon pri plnení úloh a práce so zachovaním v 24 hodinovej nepretržitej prevádzke. K zvýšeniu kvality dopomohlo aj vhodné materiálne technické dobudovanie pracoviska RaMS ZZS priestorovým riešením vo forme profesionálnych pracovných pultov pre operátora ZZS supervízora v nepretržitej prevádzke, postupné dobudovanie a skvalitnenie pracovných nástrojov vhodnými aplikáciami ako neoddeliteľná súčasť pri efektívnom a operatívnom riadení ZZS na území SR.

Úpravou pracovnej náplne operátora ZZS supervízora sa zvýšilo odborné využitie pri plnohodnotnom zabezpečovaní lektorskej činnosti na SOP v sústavnom vzdelávaní zamestnancov OS ZZS SR - operátorov ZZS. Vhodnou centralizáciou údajov, vrátane telefónnych, distribučných zoznamov zásahových skupín ZZS bolo dosiahnuté zjednotenie dát potrebných pri realizácii a následnej odozve na LTV 155 zo všetkých KOS ZZS SR.

Z pohľadu operatívneho riadenia RaMS ZZS naďalej zastávalo funkciu dohľadového pracoviska, zaručuje efektívne čerpanie bezpečnostných prestávok lekára operátora a operátora ZZS v službe. V pravidelných intervaloch zabezpečovalo podklady pre zhotovovanie štatistických výstupov nadriadeným v organizačnej štruktúre Zdravotníckeho úseku, ÚKRaMK, a pri vedení pohotovostných služieb za úseky manažmentu OS ZZS SR, tak ako aj pre Manažéra komunikácie s verejnosťou. Zefektívňuje organizáciu sekundárnych zásahov, transportov osôb medzi zdravotníckymi zariadeniami pri maximálnom využití ambulancií ZZS na území SR. Podieľalo sa spolu s HZO a OIaKT na tvorbe informačného monitoru, toku informácií Wallboard využívaných na KOS ZZS SR pre informovanosť o dôležitých neodkladných i odkladných informáciách pre operatívne riadenie pri poskytovaní neodkladnej zdravotnej starostlivosti lekárom operátorom, operátorom ZZS, vrátane aktuálneho využívania operátora ZZS s pridanou hodnotou pri komunikácii v cudzom jazyku a ich následnú využiteľnosť. Po zavedení automatickej lokalizácie vozidiel ambulancií ZZS na území SR je úlohou RaMS ZZS v spolupráci s OSI spracovávanie a následné zasielanie výstupu v pravidelných 24 hodinových intervaloch zodpovednej osobe v organizačnej štruktúre, Vedúcemu OSI OS ZZS SR. V rámci riadenia, koordinácie a následného vyhodnocovania ZZS v oblasti sekundárnych transportov bol vytvorený dokument sekundárnych zásahov, ktorý fungoval v plnej v réžii OS ZZS SR. Pravidelne je vytváraná nižšie uvedená mesačná štatistika ohľadom sekundárnych transportov, počtu „ušetrených“, a viacnásobne využitých ambulancií ZZS a udalostí podliehajúcich neodkladnému hláseniu.



### Riadiace a monitorovacie stredisko ZZS SR 2013



	1.13	2.13	3.13	4.13	5.13	6.13	7.13	8.13	9.13	10.13	11.13	12.13
Ušetrených ambulancií ZZS	40	41	55	41	42	39	46	28	30	37	28	27
Viacnásobné využitie ambulancií ZZS	80	82	110	82	84	78	92	56	60	74	56	54
Udalosti	125	136	191	178	168	195	143	110	104	113	115	164
Sekundárne transporty	871	747	858	912	876	783	908	809	827	853	760	760

RaMS ZZS bolo využívané pri celoplošnom vyzušmievaní zásahových skupín prostredníctvom krátkej textovej správy v prípade technologických porúch, zhoršených poveternostných podmienkach a iných situáciách. Taktiež boli upovedomení prostredníctvom SMS ostatné KOS ZZS SR v prípade NHPO a iných závažných skutočností.

V procese kontinuálneho skvalitňovania pri výkone práce Operátora ZZS supervízora je najdôležitejšie pomenovanie procesov pri krátkodobých i dlhodobých cieľoch pre prácu Operátora ZZS supervízora. Implementáciou technológií, pri testovaní a následnou aplikáciou do praxe skvalitníme poskytované služby OS ZZS SR pre občanov SR operátorom ZZS na LTV 155.

### 6.5.3 Stredisko odbornej prípravy

SOP v roku 2013 vykonávalo činnosti v oblasti sústavného vzdelávania zdravotníckych pracovníkov – ZO a LO podľa vopred odsúhlaseného plánu a harmonogramu vzdelávania riaditeľom, HL ZZS SR a HZO. Organizovalo kurzy inštruktorov prvej pomoci a kurzy prvej pomoci. Reprezentovalo organizáciu na kongresoch, odborných konferenciách, cvičeniach, súťažiach aj v zahraničí. V priebehu roku 2013 zástupcovia OS ZZS SR zaznamenali početné aktívne vystúpenia na domácich i zahraničných odborných zameraniach, kongresoch, cvičeniach a súťažiach, ktoré prispievajú k otvorenej a pozitívnej reprezentácii organizácie. Medzi najdôležitejšie odborné zamerania patrili v roku 2013 „ Súťaž Rallye Rejvíz- Zlaté sluchátko



2013“, „Stredoeurópsky kongres urgentnej medicíny“, „Rescue Fórum 112“ a „Záchrana 2013“. Odborné zamerania sú úzko späté aj so zahraničnými pracovnými cestami delegácií OS ZZS SR najmä v Českej republike, ktoré sa týmto spôsobom snažia o harmonizáciu systému práce na OS ZZS SR s krajinami Európskej únie. Kolektív SOP získal v roku 2013 v Košiciach „Národnú cenu za propagáciu a rozvoj záchranej zdravotnej služby“. Toto ocenenie vyjadruje veľké úsilie malého kolektívu v tejto oblasti a veľmi si ho vážime.



Ďalej SOP aktívne realizovalo workshopy prvej pomoci pre laickú verejnosť, ale aj workshopy rôzneho odborného zamerania popri konferenciách a kongresoch pre odbornú verejnosť. Z veľkého počtu vzdelávacích aktivít je potrebné uviesť, že OS ZZS SR podpísalo s Platformou na podporu zdravia znevýhodnených skupín a Asociáciou pre kultúru, vzdelávanie a komunikáciu (ACEC) memorandum o spolupráci, v rámci ktorého SOP vyškolilo v oblasti prvej pomoci a asistencie pri nekomplikovanom pôrode v mimo nemocničných podmienkach 124 asistentov a koordinátorov osvetu zdravia, ktorí pracujú a šíria osvetu v rómskych osadách prevažne na východnom Slovensku.

#### **6.5.4 Štatistické ukazovatele**

Operátori IZS prijímajú informácie od volajúcich na základe ktorých určujú naliehavosť

zásahu ambulancií ZZS. K získaným informáciám priradujú prioritu (K, N, M).

K - kritický stav, pri ktorom ide o život ohrozujúce ochorenie alebo úraz s vysokou pravdepodobnosťou úmrtia, ak nie je vykonaný bezprostredne primeraný liečebný zásah.

N - neodkladný stav, pri ktorom ochorenie a úraz sa môžu zhoršovať alebo vyústiť v komplikácie s vysokou pravdepodobnosťou závažného postihnutia zdravia, ak nie je rýchlo poskytnutá primeraná liečba.

M - menej naliehavý stav (odkladný), pri ktorom ochorenie alebo úraz majú nízku pravdepodobnosť prechodu v zhoršenie ochorenia alebo rozvoja komplikácií, ale v intenciách správnej medicínskej praxe je primeraná liečba nutná hneď, ako je to možné.

**Tabuľka: Počet všetkých primárnych zásahov všetkých pozemných ambulancií ZZS**

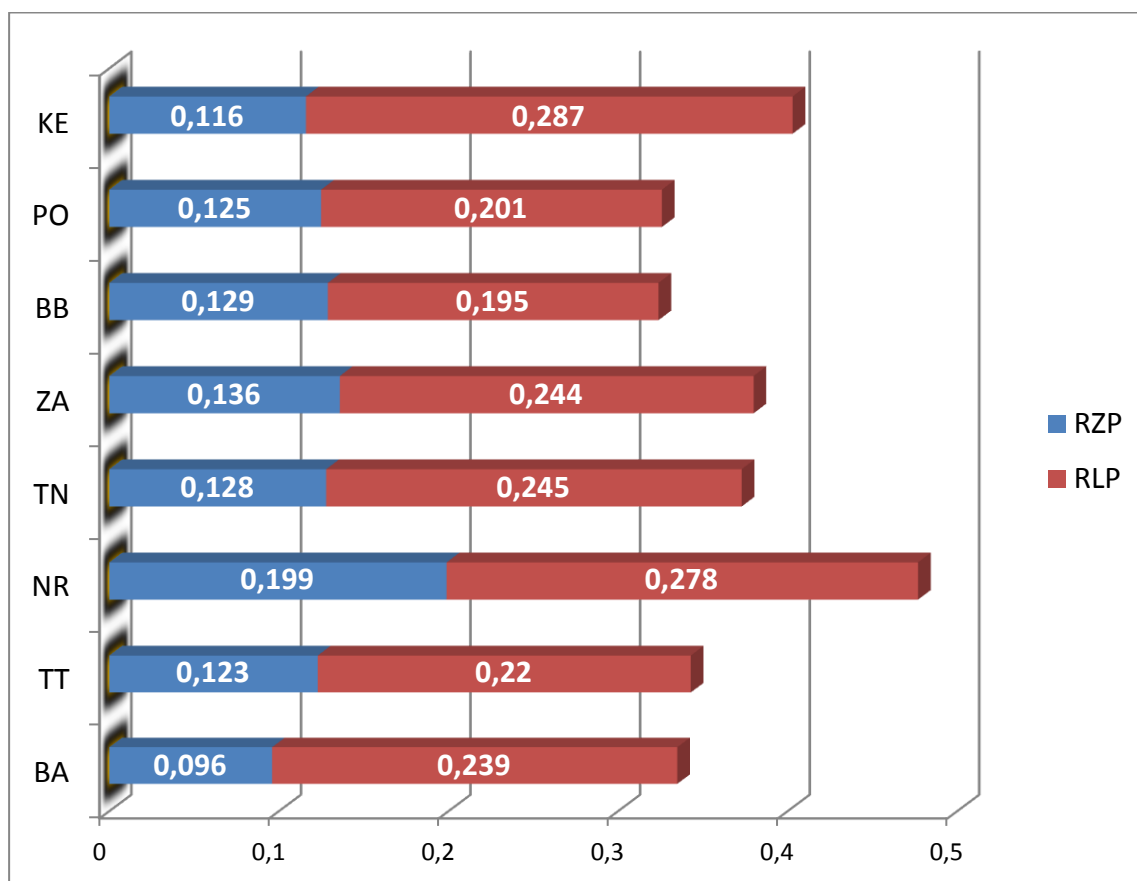
Počet všetkých primárnych zásahov všetkých pozemných ambulancií ZZS	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2013</b>	62607	45426	54547	44581	52702	54488	76077	74648	<b>465076</b>
<b>2012</b>	60605	48567	54004	45145	53524	58615	73556	72899	<b>466915</b>
<b>2011</b>	58105	47502	49099	44018	52170	55771	70382	71347	<b>448394</b>
<b>2010</b>	59016	45089	40832	43840	50586	54322	68946	72584	<b>435215</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

Počet všetkých primárnych zásahov všetkých ambulancií pozemnej ZZS v roku 2013 v SR bol 465 074 zásahov, čo predstavuje pokles o 1 839 primárnych zásahov oproti roku 2012, ale nárast o 16 680 primárnych zásahov oproti roku 2011. Najviac primárnych zásahov pozemných ambulancií ZZS bolo v roku 2013 v Prešovskom kraji a najmenej v Trenčianskom kraji. Najväčší nárast primárnych zásahov v roku 2013 oproti roku 2012 zaznamenal Prešovský kraj o 2 521 primárnych zásahov a najväčší pokles primárnych zásahov zaznamenal Banskobystrický kraj oproti roku 2012 o 4 127 primárnych zásahov menej.

V roku 2013 bolo z primárnych zásahov zrealizovaných FHQ zásahov – kvintet prvej hodiny, medzi ktoré patrí kardiálna zástava, akútne koronárny syndróm, náhla cievna mozgová príhoda, poruchy dýchania a ťažká trauma najviac v Nitrianskom kraji až 19,9 % zrealizovaných ambulanciami typu RZP a v Košickom kraji 28,7 % ambulanciami typu RLP. Najmenej uvedených FHQ zásahov ambulancií typu RLP bolo v Banskobystrickom kraji 19,5 % a v Bratislavskom kraji tvorilo 9,6 % FHQ zásahov ambulancií typu RZP z celkového počtu primárnych zásahov.

**Graf: Zásahy FHQ (Kvintet prvej hodiny) z primárnych zásahov v roku 2013**



Zdroj: OS ZZS SR 2013

**Tabuľka: Počet všetkých primárnych zásahov ambulancií ZZS typu RLP**

Počet všetkých primárnych zásahov všetkých pozemných ambulancií typu RLP	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2013</b>	17472	18106	19566	19491	21391	25554	34328	25375	<b>181283</b>
<b>2012</b>	23480	23696	24055	24281	26598	31157	36695	30760	<b>220722</b>
<b>2011</b>	22504	23263	22908	24538	25983	29415	35254	29760	<b>213625</b>
<b>2010</b>	23611	23391	20530	26153	25646	29016	36447	32537	<b>217331</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

Počet primárnych zásahov pozemných ambulancií ZZS typu RLP bol v roku 2013 181 283, čo predstavuje pokles oproti roku 2012 o 39 439 primárnych zásahov a pokles o 32 342 primárnych zásahov oproti roku 2011. Počet primárnych zásahov pozemných RLP bol v roku 2011 menší ako v roku 2010. Najviac primárnych zásahov pozemných RLP zrealizovali ambulance v Prešovskom kraji a najmenej ambulance pozemnej RLP v Bratislavskom kraji v roku 2013. Najväčší pokles primárnych zásahov ambulancií RLP

bol zaznamenaný v roku 2013, oproti roku 2012, u ambulancií pozemnej RLP v Bratislavskom kraji o 6 008 primárnych zásahov menej. Najmenší pokles primárnych zásahov pozemnej RLP oproti roku 2012 zaznamenal Prešovský kraj o 2 369 menej. Všetky ambulancie ZZS typu RLP zaznamenali pokles primárnych zásahov v roku 2013.

**Tabuľka: Počet všetkých primárnych zásahov pozemných ambulancií ZZS typu RZP**

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2013</b>	45135	27320	34981	25090	31311	28934	41749	49723	<b>283793</b>
<b>2012</b>	37125	24871	29949	20864	26926	27458	36861	42139	<b>246193</b>
<b>2011</b>	35601	24239	26191	19480	26187	26356	35128	41587	<b>234769</b>
<b>2010</b>	35405	21698	20302	17687	24940	25306	32499	40047	<b>217884</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

Primárnych zásahov pozemných ambulancií typu RZP bolo v roku 2013 zrealizovaných o 37 600 primárnych zásahov viac, ako v roku 2012. Počet primárnych zásahov v roku 2013 zrealizovali ambulancie pozemnej RZP viac o 102 510 primárnych zásahov, ako pozemné ambulancie typu RLP. Nárast primárnych zásahov pozemných ambulancií typu RZP bol v roku 2013 o 49 024 primárnych zásahov viac, ako v roku 2010. Najviac primárnych zásahov zrealizovali ambulancie pozemnej ZZS typu RZP v Košickom kraji a najmenej v Trenčianskom kraji v roku 2013. Najväčší nárast počtu primárnych zásahov v roku 2013 bol zaznamenaný u pozemnej RZP v Bratislavskom kraji o 8 010 primárnych zásahov viac, ako v roku 2012 a najmenší nárast primárnych zásahov v roku 2013 bol zaznamenaný u pozemnej RZP v Banskobystrickom kraji, o 1 476 primárnych zásahov viac, ako v roku 2012. V roku 2012 pozemné ambulancie ZZS typu RZP zrealizovali o 25 471 primárnych zásahov viac, ako pozemné ambulancie typu RLP a o 21 144 primárnych zásahov viac v roku 2011, ako pozemné ambulancie typu RLP.

**Tabuľka: Počet všetkých primárnych zásahov ambulancie VZZS**

	BA	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2013</b>	82	73	51	89	110	154	115	<b>674</b>
<b>2012</b>	65	90	58	96	164	153	121	<b>747</b>
<b>2011</b>	95	116	49	117	167	144	84	<b>772</b>
<b>2010</b>	109	115	60	107	139	114	89	<b>733</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013 \*Trnavský kraj nedisponuje ambulanciou VZZS

Primárnych zásahov všetkých ambulancií VZZS bolo v roku 2013 zrealizovaných 674, čo predstavuje pokles primárnych zásahov VZZS oproti roku 2012 o 73 primárnych zásahov, a o 98 menej primárnych zásahov ako v roku 2011. Najviac primárnych zásahov v roku 2013 zrealizovala zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Prešove a najmenej zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Trenčíne. Najväčší pokles primárnych zásahov v roku 2013 zaznamenala zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Banskej Bystrici, oproti roku 2012 o 54 primárnych zásahov menej, zatiaľ čo zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Bratislave zaznamenala v roku 2013 nárast o 17 primárnych zásahov viac, ako v roku 2012. Ďalej pokles primárnych zásahov zaznamenala v roku 2013 zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Nitre o 17 primárnych zásahov menej oproti roku 2012. V roku 2013 zásahová skupina VZZS so sídlom v Košiciach zaznamenala o 6 primárnych zásahov menej ako v roku 2012, ale o 31 primárnych zásahov viac ako v roku 2011.

Sekundárne (medziklinické) transporty pacientov sú riadené podľa Odporúčania pre klasifikáciu pacientov pre transport, vybavenie vozidla a spôsob transportu

**Tabuľka: Všetky sekundárne - medziklinické zásahy pozemných ambulancií ZZS typu RLP a RZP**

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2013</b>	7052	2599	5473	4151	3779	5681	5185	4629	<b>38549</b>
<b>2012</b>	3833	2131	4710	4040	3397	4832	4922	4837	<b>32702</b>
<b>2011</b>	2800	1748	4222	3758	3444	4204	5112	3687	<b>28975</b>
<b>2010</b>	2468	1661	4088	3839	3197	3805	5647	3601	<b>28306</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

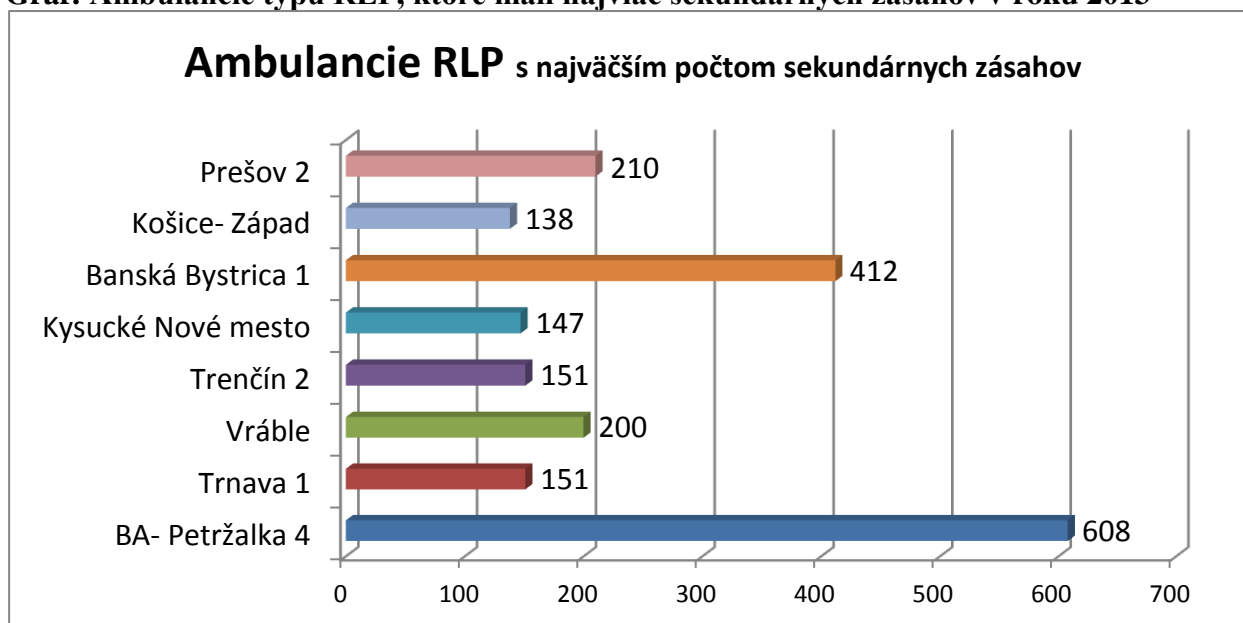
Počet sekundárnych transportov pozemnými ambulanciami ZZS bol v roku 2013 o 5 847 sekundárnych zásahov vyšší, ako v roku 2012 a o 9 574 vyšší, ako v roku 2011. Najviac sekundárnych transportov zrealizovali pozemné ZZS v Bratislavskom kraji a najmenej sekundárnych transportov zrealizovali pozemné ZZS v Trnavskom kraji. Najväčší nárast v roku 2013 bol zaznamenaný v Bratislavskom kraji o 3 219 sekundárnych transportov viac, ako v roku 2012 a v Banskobystrickom kraji o 849 sekundárnych transportov viac, ako v roku 2012. Pokles sekundárnych transportov v roku 2013 bol zaznamenaný v Košickom kraji o 208 menej, ako v roku 2012.

**Tabuľka: Všetky sekundárne zásahy všetkých pozemných ambulancií ZZS typu RLP**

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2013</b>	1527	749	989	943	876	1333	1043	892	<b>8352</b>
<b>2012</b>	1120	647	1331	973	779	1097	1129	1144	<b>8220</b>
<b>2011</b>	1001	554	942	890	1003	1003	1200	1013	<b>7606</b>
<b>2010</b>	1234	582	1066	1129	942	957	1584	1044	<b>8538</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

Počet sekundárnych transportov pozemnými ambulanciami typu RLP bol v roku 2013 vyšší o 132 sekundárnych transportov a o 746 sekundárnych transportov vyšší, ako v roku 2011. Najviac sekundárnych transportov zrealizovali pozemné RLP v roku 2013 v Bratislavskom kraji a najmenej v Trnavskom kraji. Napriek tomu v roku 2013 v Trnavskom kraji pozemné RLP zrealizovali viac sekundárnych transportov v porovnaní s rokom 2012 o 102 a oproti roku 2011 o 195 viac. V Nitrianskom kraji pozemné RLP zrealizovali v roku 2013 o 342 sekundárnych transportov menej, ako v roku 2012 a v Košickom kraji zrealizovali o 252 sekundárnych transportov menej ako v roku 2012. Najväčší nárast sekundárnych transportov v roku 2013 zaznamenali v Bratislavskom kraji o 407 viac ako v roku 2012 a v Banskobystrickom kraji o 236 viac ako v roku 2012. V jednotlivých krajoch mali v roku 2013 najviac sekundárnych zásahov uvedené ambulance typu RLP: Banská Bystrica 1, Bratislava - Petržalka, Prešov 2, Vrábľa, Trnava 1, Trenčín 2, Kysucké Nové Mesto a Košice – Západ.

**Graf: Ambulance typu RLP, ktoré mali najviac sekundárnych zásahov v roku 2013**

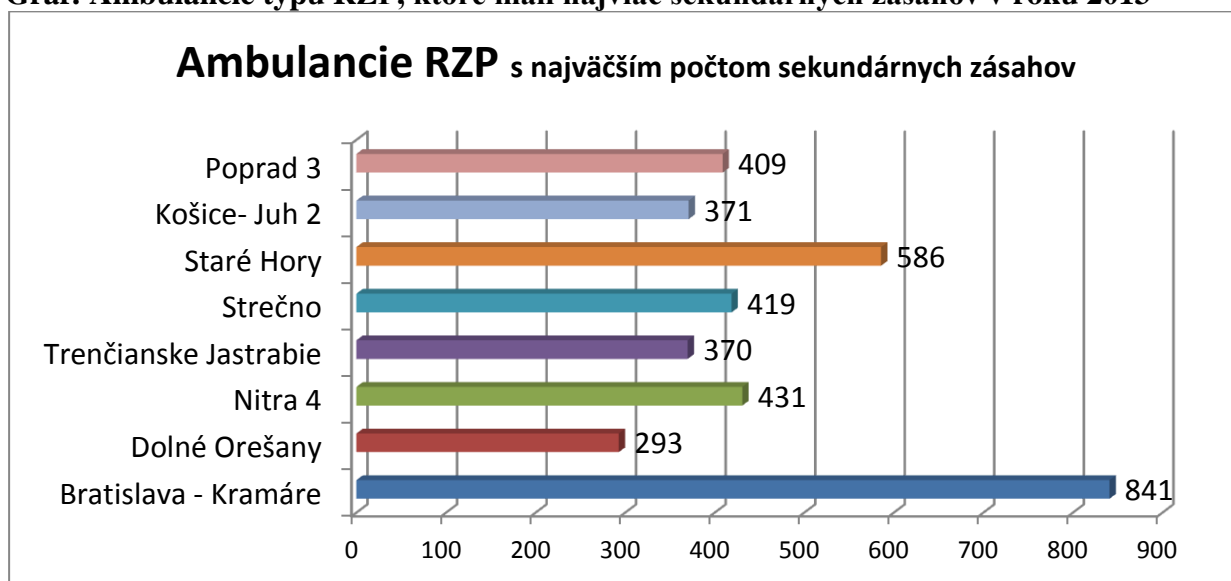
Zdroj: OS ZZS SR 2013

**Tabuľka: Sekundárne zásahy všetkých pozemných ambulancií ZZS typu RZP**

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2013</b>	5525	1850	4484	3208	2903	4348	4142	3737	<b>30197</b>
<b>2012</b>	2713	1484	3752	3067	2618	3735	3793	3693	<b>24482</b>
<b>2011</b>	1799	1194	3280	2868	2441	3201	3912	2674	<b>21369</b>
<b>2010</b>	1234	1079	3022	2710	2255	2848	4063	2557	<b>19768</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

Sekundárnych transportov pozemnými RZP bolo v roku 2013 zrealizovaných viac, ako v roku 2012 o 5 715 a viac o 8 828 ako v roku 2011. Najviac sekundárnych transportov zrealizovali pozemné RZP v Bratislavskom kraji a najmenej v Trnavskom kraji. Pozemné RZP v Bratislavskom kraji v roku 2013 zrealizovali viac sekundárnych transportov ako v roku 2012 až o 2 812 transportov. Najväčší nárast sekundárnych transportov pozemnými RZP teda zaznamenali v Bratislavskom kraji. Pozemné ambulance ZZS typu RZP zrealizovali v roku 2013 viac o 21 845 sekundárnych transportov ako pozemné RLP, v roku 2012 pozemné RZP zrealizovali sekundárnych transportov viac o 16 262 ako pozemné RLP a v roku 2011 pozemné RZP zrealizovali sekundárnych transportov viac o 13 763 ako pozemné RLP. V jednotlivých krajoch bolo v roku 2013 najviac sekundárnych zásahov zrealizovaných uvedenými ambulanciami RZP: Bratislava – Kramáre, Staré Hory, Nitra 4, Strečno, Trenčianske Jastrabie, Poprad 3, Košice Juh 2 a Dolné Orešany.

**Graf: Ambulancie typu RZP, ktoré mali najviac sekundárnych zásahov v roku 2013**

Zdroj: OS ZZS SR 2013

**Tabuľka: Sekundárne - medzi klinické transporty pacientov VZZS**

	BA	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2013</b>	42	67	103	117	135	45	171	<b>680</b>
<b>2012</b>	31	69	133	94	139	51	97	<b>614</b>
<b>2011</b>	34	64	151	93	131	61	89	<b>623</b>
<b>2010</b>	46	91	179	76	98	48	111	<b>649</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

Ambulancie VZZS zrealizovali v roku 2013 viac sekundárnych transportov o 66 ako v roku 2012 a o 57 sekundárnych transportov viac ako v roku 2011. Najviac sekundárnych transportov zrealizovali zásahové skupiny VZZS so sídlom stanice v Košiciach a v Banskej Bystrici, najmenej sekundárnych transportov zrealizovali zásahové skupiny VZZS so sídlom stanice v Bratislave a v Prešove.

**Tabuľka: Sekundárne transporty inkubátorov všetkými pozemnými ambulanciami ZZS za sledované obdobie**

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2013</b>	513	4	-	-	41	252	283	412	<b>1505</b>
<b>2012</b>	384	16	66	0	18	81	100	255	<b>920</b>
<b>2011</b>	272	4	91	0	19	52	87	248	<b>773</b>
<b>2010</b>	74	19	76	0	21	39	74	300	<b>603</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

Pozemnými ambulanciami ZZS bolo v roku 2013 transportovaných viac pacientov v inkubátore o 585, ako v roku 2012 a o 732 pacientov transportovaných viac v porovnaní s rokom 2011. Najviac pacientov transportovaných v inkubátore zrealizovali pozemné ambulancie ZZS Bratislavského kraja 513 a Košického kraja 412 v sledovanom období. Nárast transportovaných pacientov v inkubátore zaznamenali pozemné ambulancie Bratislavského kraja o 129 transportov viac, ako v roku 2012 a Košického kraja o 157 transportov viac, ako v roku 2012. Transporty pacientov v inkubátore realizujú pozemné ambulancie typu RLP/MIJ upravenej aj na transport inkubátora, pozemné ambulancie RZP, kedy stav pacienta nevyžaduje prítomnosť lekára (vyšetrenia pacientov nedostupné v danom ÚZZ, preklady zo špecializovaných pracovísk na nižšie pracoviská...). Podľa výnosu MZ SR č. 10548/2009- OL, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o ZZS v prípade transportu pacienta cestou RLP/MIJ je nutná



prítomnosť lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore urgentná medicína, alebo anestéziológia a intenzívna medicína, v prípade neodkladnej prepravy novorodenca ide o nutnú prítomnosť lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore neonatológia, alebo lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore pediatriká anestéziológia, alebo lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore pediatriká intenzívna medicína. Takíto lekári sú dostupní len v špecializovaných pracoviskách ÚZZ.

**Tabuľka: Počet všetkých zásahov všetkými pozemnými ambulanciami ZZS RLP +RZP**

Počet všetkých zásahov všetkými pozemnými ambulanciami ZZS	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2013</b>	69659	48025	60020	48732	56481	60169	81262	79277	<b>503625</b>
<b>2012</b>	64438	50698	58714	49185	56921	63447	78478	77736	<b>499617</b>
<b>2011</b>	60905	49250	53502	47776	55614	59975	75494	75034	<b>477550</b>
<b>2010</b>	61484	46750	45360	47679	53783	58127	74593	76185	<b>463961</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

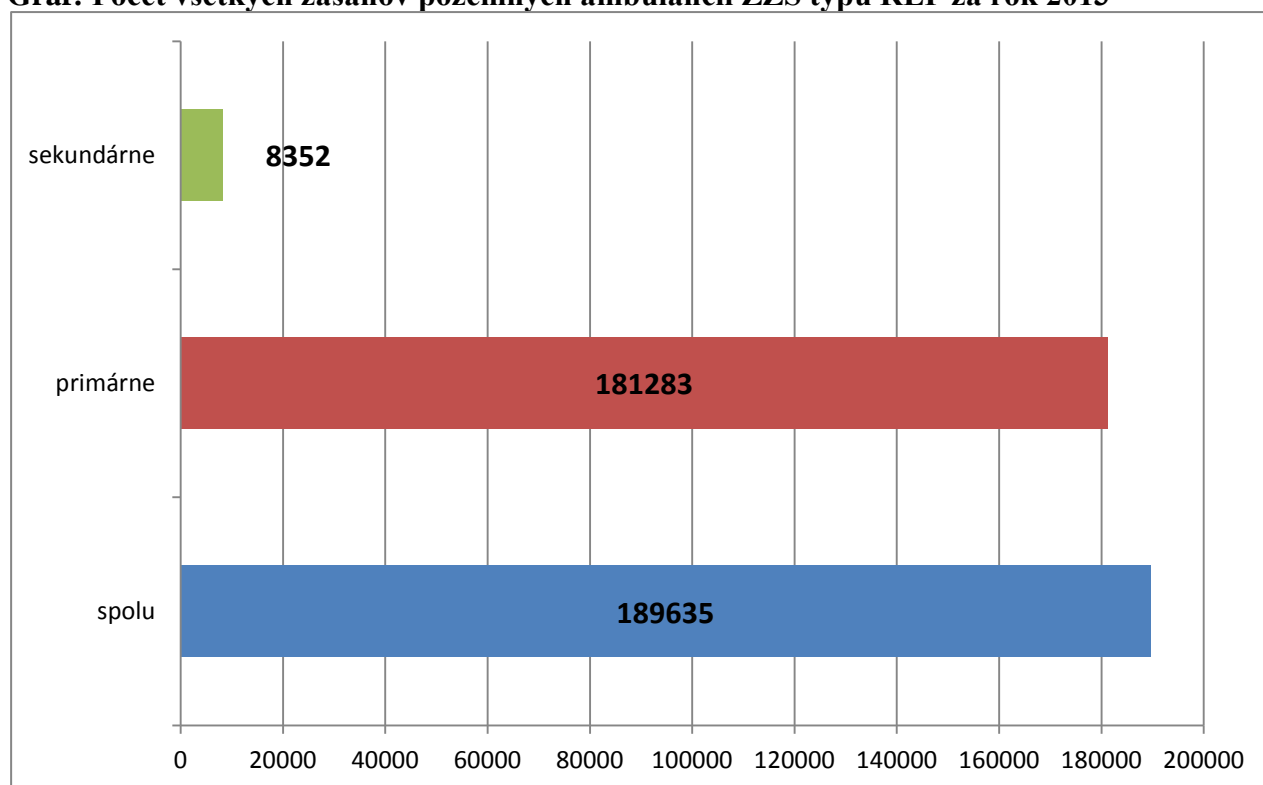
Počet všetkých zásahov všetkými ambulanciami pozemnej ZZS v roku 2013 v SR bol 503 625 zásahov, čo predstavuje nárast o 4008 zásahov oproti roku 2012 a nárast o 26075 primárnych zásahov oproti roku 2011. Najviac zásahov pozemných ambulancií ZZS bolo v roku 2013 v Prešovskom kraji a najmenej v Trnavskom kraji. Najväčší nárast zásahov v roku 2013 oproti roku 2012 zaznamenal Bratislavský kraj o 5221 zásahov a najväčší pokles zásahov zaznamenal Banskobystrický kraj oproti roku 2012 o 3278 zásahov menej.

**Tabuľka: Nárast všetkých zásahov všetkými pozemnými ambulanciami ZZS, porovnanie 2013 a 2012**

<b>Bratislavský kraj v roku 2013 o 5 221 viac, ako v roku 2012</b>
<b>Trnavský kraj v roku 2013 o 2 673 menej, ako v roku 2012</b>
<b>Nitriansky kraj v roku 2013 o 1 306 viac, ako v roku 2012</b>
<b>Trenčiansky kraj v roku 2013 o 453 menej, ako v roku 2012</b>
<b>Žilinský kraj v roku 2013 o 440 menej, ako v roku 2012</b>
<b>Banskobystrický kraj v roku 2013 o 3 278 menej, ako v roku 2012</b>
<b>Prešovský kraj v roku 2013 o 2784 viac, ako v roku 2012</b>
<b>Košický kraj v roku 2013 o 1 541 viac, ako v roku 2012</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

**Graf: Počet všetkých zásahov pozemných ambulancií ZZS typu RLP za rok 2013**



Zdroj: OS ZZS SR 2013

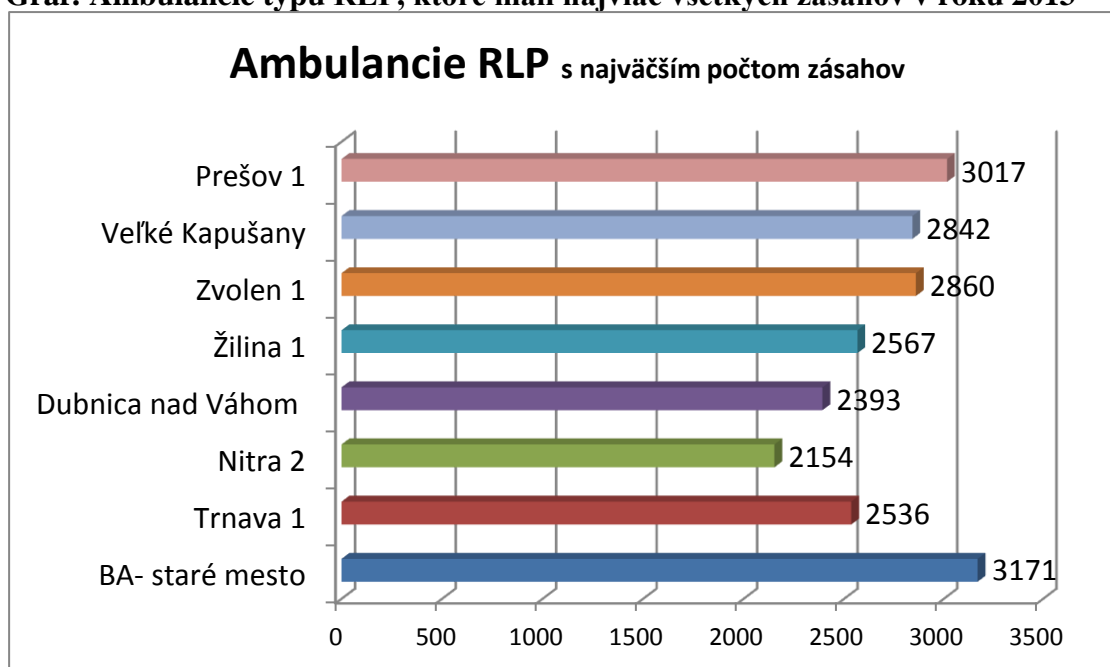
**Tabuľka: Všetky zásahy všetkých pozemných ambulancií ZZS typu RLP**

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2013</b>	18999	18855	20555	20434	22267	26887	35371	26267	<b>189635</b>
<b>2012</b>	24600	24343	25028	25254	27377	32254	37824	31904	<b>228584</b>
<b>2011</b>	23505	23817	23850	25428	26986	30418	36454	30773	<b>221231</b>
<b>2010</b>	24845	23973	21596	27282	26588	29973	38031	33581	<b>225869</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

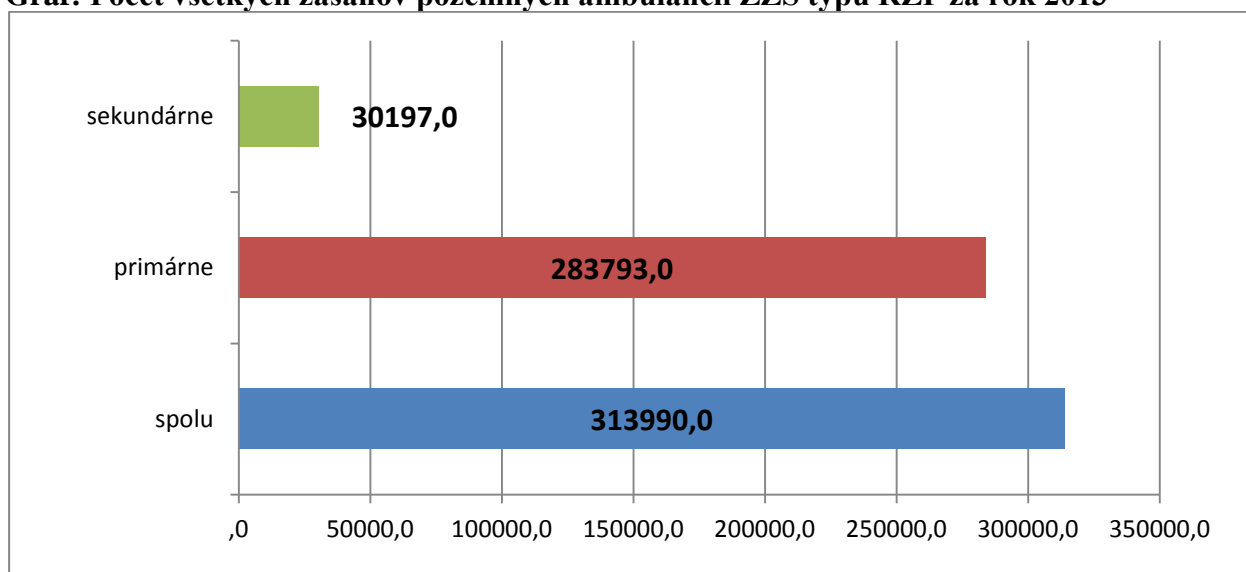
Pozemnými ambulanciami typu RLP bolo v roku 2013 zrealizovaných menej o 38949 všetkých zásahov ako v roku 2012 a o 31596 menej zásahov ako v roku 2011. Najvýraznejší pokles bol v roku 2013 zaznamenaný v Košickom kraji o 5637 všetkých zásahov menej, ako v roku 2012. V jednotlivých krajoch mali v roku 2013 najviac zásahov ambulance typu RLP: Bratislava –Staré mesto, Prešov 1, Zvolen 1, Veľké Kapušany, Žilina 1, Trnava 1, Dubnica nad Váhom a Nitra 2 .

**Graf: Ambulancie RLP, ktoré mali najviac všetkých zásahov v roku 2013**



Zdroj: OS ZZS SR 2013

**Graf: Počet všetkých zásahov pozemných ambulancií ZZS typu RZP za rok 2013**



Zdroj: OS ZZS SR 2013

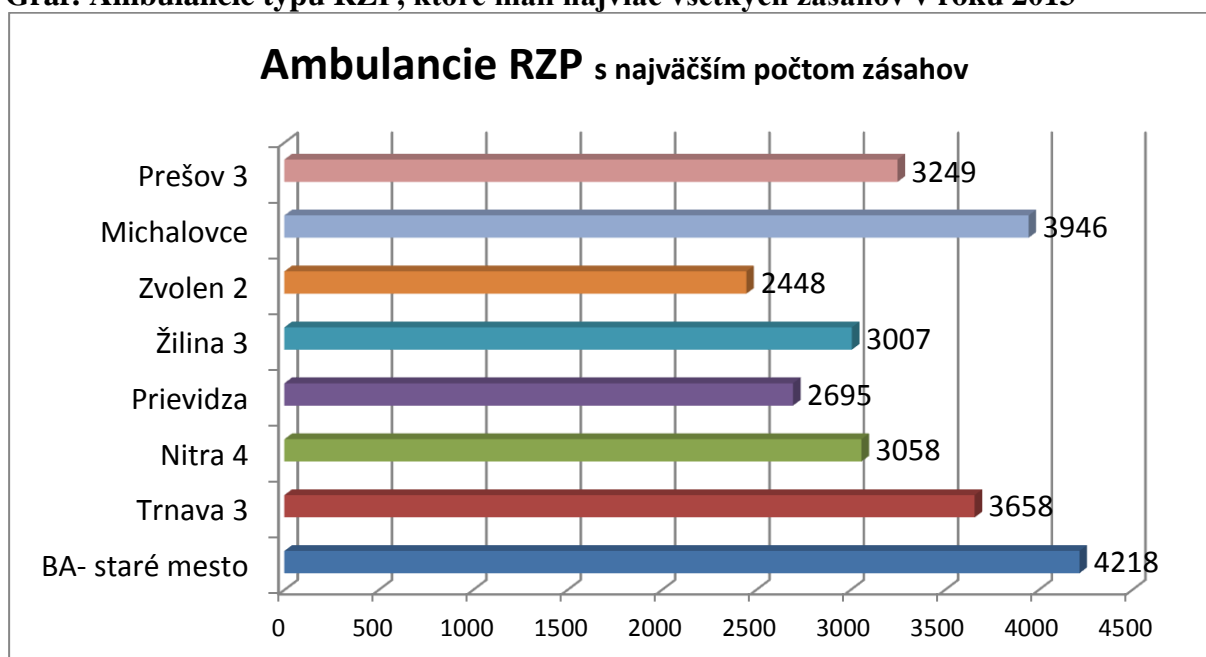
**Tabuľka: Všetky zásahy všetkých pozemných ambulancií ZZS typu RZP**

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2013</b>	50660	29170	39465	28298	34214	33282	45891	53010	<b>313990</b>
<b>2012</b>	39838	26355	33701	23931	29544	31193	40654	45832	<b>271028</b>
<b>2011</b>	37400	25433	29471	22348	28628	29557	39040	44261	<b>256138</b>
<b>2010</b>	36639	22777	23324	20397	27195	28154	36562	42604	<b>237652</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

Pozemnými ambulanciami RZP bolo v roku 2013 zrealizovaných všetkých zásahov o 42 962 viac, ako v roku 2012 a o 57852 viac ako v roku 2011. Najvýraznejší vzostup všetkých zásahov pozemnými ambulanciami RZP zaznamenal v roku 2013 Bratislavský kraj o 10822 všetkých zásahov RZP v porovnaní s rokom 2012 a Košický kraj o 7178 všetkých zásahov viac ako v roku 2012. V jednotlivých krajoch mali v roku 2013 najviac zásahov uvedené ambulance typu RZP: Bratislava- Staré mesto, Michalovce, Trnava 3, Prešov 3, Nitra 4, Žilina 3, Prievidza a Zvolen 2.

**Graf: Ambulancie typu RZP, ktoré mali najviac všetkých zásahov v roku 2013**



Zdroj: OS ZZS SR 2013

**Tabuľka: Počet primárnych a sekundárnych zásahov ambulancií VZZS**

	BA	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2013</b>	124	140	154	206	245	199	286	<b>1354</b>
<b>2012</b>	96	159	191	190	303	204	218	<b>1361</b>
<b>2011</b>	129	180	200	210	298	205	173	<b>1395</b>
<b>2010</b>	155	206	239	183	237	162	200	<b>1382</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

Počet všetkých zásahov ambulanciami VZZS bol v roku 2013 nižší o 7 ako v roku 2012 a nižší o 41 ako v roku 2011. Najväčší pokles zaznamenala zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Banskej Bystrici o 58 všetkých zásahov menej, ako v roku 2012, najväčší nárast oproti

roku 2012 zaznamenala zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Košiciach a v Bratislave.

**Tabuľka: Priemerný čas dojazdu primárnych zásahov v jednotlivých rokoch u ambulancií typu RLP v minútach**

RLP	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2013</b>	11:36	11:54	11:00	11:12	10:05	10:55	10:17	10:34	<b>10:56</b>
<b>2012</b>	10:52	12:13	11:05	10:46	10:15	10:35	10:18	10:22	<b>10:48</b>
<b>2011</b>	10:18	11:46	10:41	10:22	9:48	10:13	10:11	10:11	<b>10:26</b>
<b>2010</b>	10:18	11:43	10:51	10:18	9:40	10:01	10:15	10:50	<b>10:29</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

Priemerný čas dojazdu u primárnych zásahov RLP bol v roku 2013 10:56 min. oproti roku 2012 je vyšší o 00:08 min. a 2011 o 00:30 min. Najkratší čas dojazdu v roku 2013 bol zaznamenaný v Žilinskom kraji a najdlhší čas dojazdu bol zaznamenaný v Trnavskom kraji, no oproti roku 2012 je kratší o 00:19 min. a roku 2011 dlhší o 00:09 min.

**Tabuľka: Priemerný čas dojazdu primárnych zásahov v jednotlivých rokoch u ambulancií typu RZP v minútach**

RZP	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2013</b>	11:57	14:46	12:04	12:23	12:25	12:02	11:43	11:26	<b>12:20</b>
<b>2012</b>	11:23	14:35	12:32	13:13	11:56	11:00	10:48	11:32	<b>12:07</b>
<b>2011</b>	10:39	13:49	11:56	12:22	11:28	11:08	11:30	10:39	<b>11:41</b>
<b>2010</b>	10:51	13:22	12:05	11:58	10:53	11:03	11:33	11:21	<b>11:38</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2013

Priemerný čas dojazdu u primárnych zásahov RZP bol v roku 2013 12:20 min. oproti roku 2012 je vyšší o 00:13 min. a 2011 o 00:39 min. Najkratší čas dojazdu v roku 2013 bol zaznamenaný v Košickom kraji a najdlhší čas dojazdu bol zaznamenaný v Trnavskom kraji.

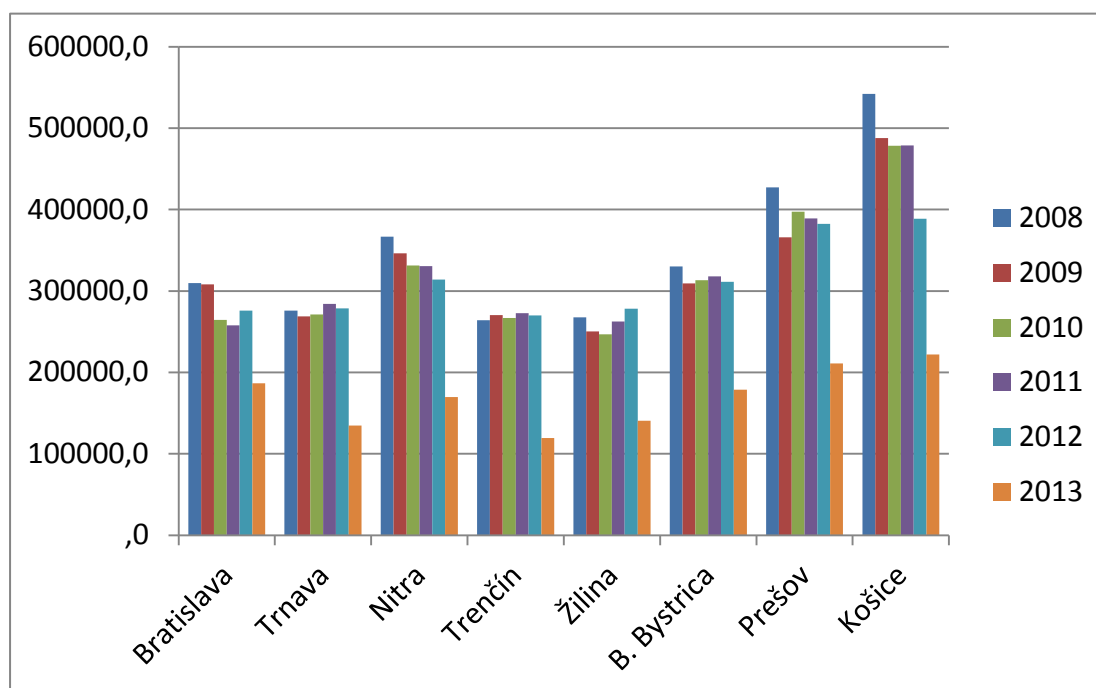
**Tabuľka: Porovnanie počtu všetkých prichádzajúcich volaní na LTV 155**

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2008</b>	309 615	275 673	366 554	264 157	267 602	330 072	427 427	542 261	2 783 361
<b>2009</b>	308 049	268 954	346 199	270 325	250 417	309 232	366 099	487 622	2 606 897
<b>2010</b>	264 424	271 140	331 223	266 773	246 821	313 292	397 476	478 274	2 569 423
<b>2011</b>	257 756	284 187	330 537	272 526	262 464	317 986	389 086	478 643	2 593 185
<b>2012</b>	275 976	278 689	314 007	269 809	278 181	311 227	382 245	388 764	2 498 898
<b>2013</b>	186 675	132 790	169 790	119 179	140 474	178 751	210 955	222 146	1 360 760

Zdroj: OS ZZS SR 2013

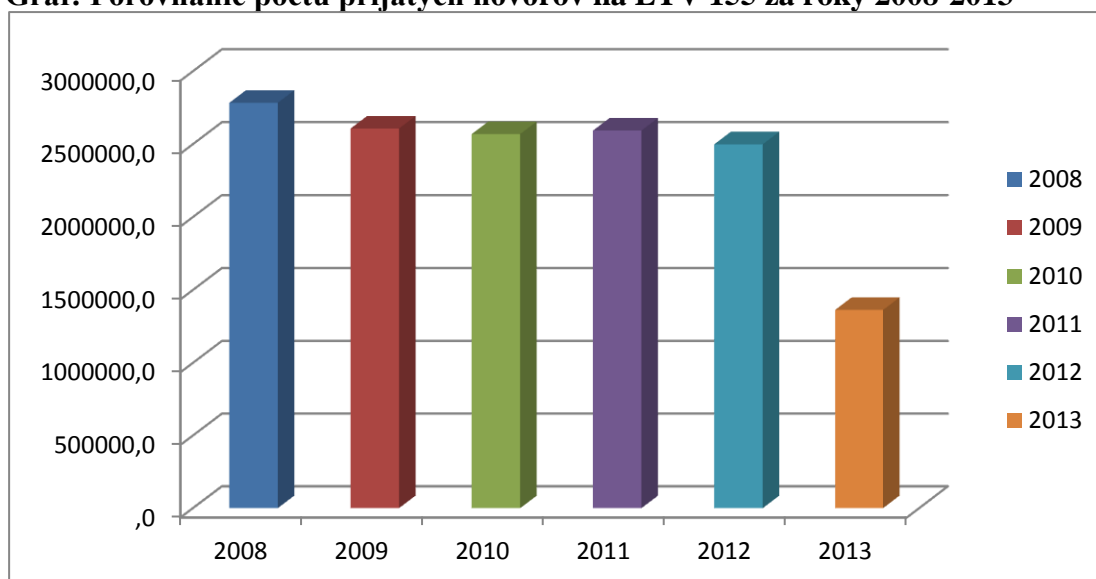
V roku 2013 bolo na všetkých LTV 155 prijatých 1360760 všetkých volaní, čo v porovnaní s rokom 2012 predstavuje pokles o 1138138 všetkých volaní. V porovnaní s rokom 2011 počet volaní klesol o 1232425. Na všetkých LTV 155 bolo prijatých menej volaní, ako v roku 2012. Tento pokles bol spôsobený tým, že v roku 2013 zásahové skupiny ambulancií ZZS komunikujú s operátormi ZZS pomocou rádiových sietí.

**Graf: Porovnanie počtu prijatých hovorov na LTV 155 podľa pracovísk**



Zdroj: OS ZZS SR 2013

**Graf: Porovnanie počtu prijatých hovorov na LTV 155 za roky 2008-2013**



Zdroj: OS ZZS SR 2013

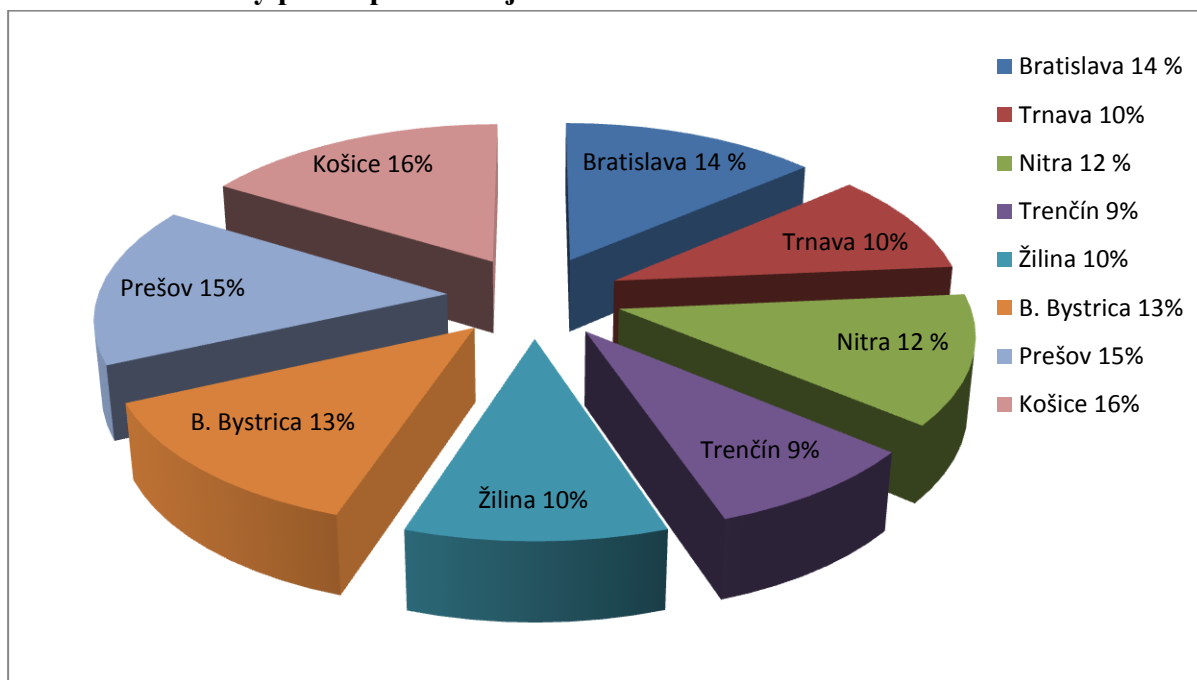
**Tabuľka: Celkový počet prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov na LTV 155 za rok 2013**

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>Prichádzajúce hovory</b>	186675	132790	169790	119179	140474	178751	210955	222146	1360760
<b>Odchádzajúce hovory</b>	104997	72158	87988	73653	86012	107111	110698	129781	772398
<b>Spolu</b>	291672	204948	257778	192832	226486	285862	321653	351927	2133158

Zdroj: OS ZZS SR 2013

Najviac volaní na LTV 155 zaznamenalo v roku 2013 KOS ZZS Košice 351927, z toho bolo 222146 prichádzajúcich volaní a 129781 odchádzajúcich volaní. Najmenej volaní na LTV 155 zaznamenalo v roku 2013 KOS ZZS Trenčín 192 832, z toho bolo 119 179 prichádzajúcich hovorov a 73 653 odchádzajúcich hovorov.

**Graf: Percentuálny podiel prichádzajúcich hovorov na LTV 155**



Zdroj: OS ZZS SR 2013

Najviac volaní prichádza na LTV 155 Prešovského a Košického kraja, najmenej na Trenčianskeho a Trnavského kraja. Počet volaní na LTV 155 je ovplyvnený viacerými faktormi, ako počet obyvateľov daného regiónu, hustota obyvateľstva, chorobnosť v danej oblasti, poveternostné podmienky, migrácia obyvateľstva, marginálne skupiny, sociálne podmienky, existencia LSPP v danom regióne a jej možnosti...

**Tabuľka: Celkový počet prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov na LTV za rok 2013 – po mesiacoch**

	Január	Február	Marec	Apríl	Máj	Jún	Júl	August	September	Október	November	December
<b>Prichádzajúce hovory</b>	115625	110589	117822	109847	112944	117371	119324	120122	106652	110341	104919	115204
<b>Odchádzajúce hovory</b>	60176	59018	65371	63793	64712	67777	68725	68444	61561	63632	61926	67263
<b>SPOLU</b>	175801	169607	183193	173640	177656	185148	188049	188566	168213	173973	166845	182467

Zdroj: OS ZZS SR 2013

Najviac všetkých volaní na LTV 155 bolo zaznamenaných v roku 2013 v mesiaci august 188 566, z toho bolo zaznamenaných prichádzajúcich hovorov 120 022 a odchádzajúcich hovorov



68 444. Najmenej hovorov v roku 2013 bolo zaznamenaných v mesiaci november 166 845, z toho bolo prichádzajúcich hovorov 104 919 a odchádzajúcich hovorov 61 926.

### 6.5.5 Sieť záchranej zdravotnej služby SR

Začiatkom roka 2013 zverejnilo OS ZZS SR analýzu siete ambulancií záchranej zdravotnej služby (ďalej len ZZS), ktorá vychádzala z dynamiky sledovaných štatistických údajov za posledné tri roky (2012, 2011, 2010), charakterizujúce činnosť ambulancií ZZS (primárne zásahy, sekundárne zásahy, priemerný čas trvania primárneho zásahu, priemerný čas trvania sekundárneho zásahu, priemerný čas dojazdu, počet primárnych a sekundárnych zásahov podľa charakteru a naliehavosti zdravotného stavu pacienta), z geografického členenia, z existujúcej siete ÚZZ. Rozhodujúcimi parametrami boli aj geografické činitele, demografické ukazovatele, počet obyvateľov v jednotlivých okresoch, obciach v blízkom okolí staníc ambulancií ZZS, hustota obyvateľov na km<sup>2</sup>, prepočet pozemných ambulancií typu RLP a RZP na obyvateľa v regióne, vzdialenosť a časová dostupnosť ÚZZ v blízkosti sídel staníc ZZS a vzdialenosti najbližších okolitých sídel staníc ambulancií ZZS z dôvodu zastupiteľnosti ako aj zohľadnenie úrovne cestnej siete, dopravnej a priemyselnej aktivity, špecifických rizík. Vypracovaná analýza stavu ZZS na území SR bola spracovaná za účelom skvalitnenia služieb v oblasti neodkladnej zdravotnej starostlivosti poskytovanej ambulanciami záchranej zdravotnej služby, zlepšenia dostupnosti adekvátnej zdravotnej starostlivosti a odbúrania zbytočných nákladov vynakladaných na prevádzku nadpočetného množstva staníc RLP.

**k 31. 03. 2013**

Počty ambulancií záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky			
Kraj	RLP	RZP	VZZS
Bratislavský kraj	11	14	1
Trnavský kraj	11	11	
Nitriansky kraj	15	21	1
Trenčiansky kraj	12	14	1
Žilinský kraj	15	21	1
Banskobystrický kraj	18	28	1
Prešovský kraj	19	25	1
Košický kraj	17	21	1
<b>Spolu za SR</b>	<b>118</b>	<b>155</b>	<b>7</b>
<b>Celkový počet</b>	<b>280</b>		
Vysvetlivky: RLP- ambulancia rýchlej lekárskej pomoci RZP- ambulancia rýchlej zdravotnej pomoci VZZS- ambulancia vrtuľníkovej záchranej zdravotnej služby			

K 01.04.2013 bola realizovaná zmena typov ambulancií pozemnej ZZS nasledovne:

RLP zo 118 => 92

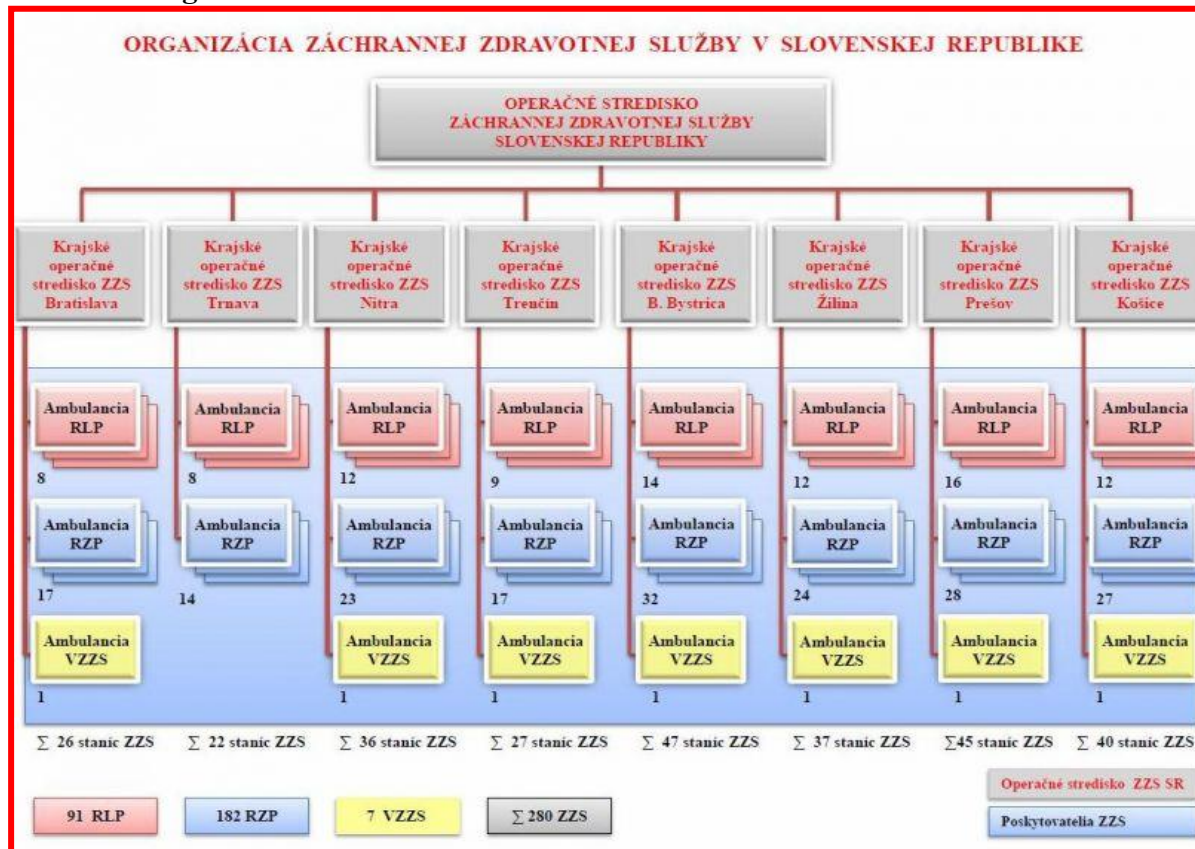
RZP zo 155 => 181

VZZS zo 7 => 7

Bratislava IV – Karlova Ves 1, Bratislava V – Petržalka 1, Rovinka, Bratislava III – Vajnory I, Veľký Meder, Gbely, Nové Zámky 2, Pribeta, Šahy 1, Partizánske, Handlová, Bytča, Liptovský Hrádok, Turčianske Teplice, Lučenec 2, Pohorelská Maša, Banská Štiavnica 1, Kremnica, Hanušovce nad Topľou, Stropkov, Nový Smokovec, Plešivec, Dobšiná, Margecany, Košice – Juh 1, Slovenské Nové Mesto.

Sieť ZZS tvorí 280 staníc ZZS účelne rozmiestnených na území SR, s cieľom zabezpečenia primeranej dostupnosti neodkladnej zdravotnej starostlivosti. V nepretržitej pohotovosti k zásahom sú k dispozícii 92 ambulancií RLP, 181 ambulancií RZP a 7 ambulancií VZZS. Niektoré ambulancie RLP sú špeciálne vybavené ako MIJ. Súčasná rozšírená sieť 280 pracovísk ambulancií ZZS v SR s 8 Krajskými operačnými strediskami ZZS zlepšila dostupnosť akútnej zdravotnej starostlivosti pre viac ako 90 % obyvateľstva SR. Dosiadnuteľnosť pomoci do 10 – 15 minút od zavolania zvýšila šancu na prežitie a zmenšenie následkov ochorenia či úrazu.

**Tabuľka: Organizácia ZZS SR**



Zdroj: OS ZZS SR 2013

## **7 HODNOTENIE A ANALÝZA VÝVOJA ORGANIZÁCIE V DANOM ROKU**

### **7.1 HOSPODÁRENIE ORGANIZÁCIE**

Môžeme konštatovať, že OS ZZS SR s pridelenými rozpočtovanými finančnými prostriedkami na rok 2013 v celkovej sume **12 500 747,39 €**, ktoré boli schválené zákonom č. 438/2012 Z.z. o štátnom rozpočte na rok 2013 a v zmysle listu MZ SR č. Z02756-2013-OVVHR zo dňa 18.1.2013 hospodáril ekonomicky efektívne a hospodárne.

**Tabuľka: Rozpočtované výdavky OS ZZS SR za rok 2013**

<b>VÝDAVKY (600)</b>	<b>Rok 2013</b>
<b>Bežné výdavky (600)</b>	<b>12 501</b>
z toho:	
Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania (610)	8 204
Poistné a príspevok do poisťovní (620)	2 294
Tovary a služby (630)	1 987
Bežné transfery (640)	16
<b>Rozpočet organizácie podľa programov</b>	<b>12 501</b>
z toho:	
07A0403 Dobudovanie a inovácia ZZS	12 501
<b>Orientačný počet zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme</b>	<b>451</b>

Zdroj: 11H v tis. €

Úpravy týkajúce sa navýšenia resp. viazania rozpočtových prostriedkov zo schváleného rozpočtu v roku 2013 boli realizované. Schválený rozpočet OS ZZS SR bol v priebehu roka 2013 upravený na sumu 12 500 747,39 €. V priebehu roka 2013 bolo zrealizovaných deväť vnútorných rozpočtových opatrení v celkovej sume 2 487 176,18 €, ktorými sa vykonali úpravy limitov na jednotlivých rozpočtových podpoložkách v rámci schváleného rozpočtu. Vykonané presuny tak predstavovali 20% z celkového ročného objemu rozpočtových prostriedkov. Úpravy sa týkali navýšenia o 15 000,00 € na podpoložke preddavky z ktorej sa vyplácajú zálohy pre krajské operačné strediská a pre zamestnancov riaditeľstva. Čiastka 291 000,00 € bola presunutá na podpoložku špeciálne služby, nakoľko od 1.februára

došlo k zmene účtovania poplatkov za komunikačnú infraštruktúru spoločnosti Slovak Telekom. Suma 8 113,50 € bola vyplatená Radke Cimrmanovej ako náhrada na základe Dohody o urovnaní neplatného skončenia pracovného pomeru. 15 000,00 € bolo presunutých na nákup bežeckých pásov, ktoré neboli zahrnuté do návrhu rozpočtu na rok 2013. Výdavky plánované vo výške 130 000,00 € na projekt medzinárodnej spolupráce s Rakúskou republikou neboli v roku 2013 realizované. Čiastka 12 372,00 € bola presunutá na podpoložku škody a penále, pretože táto sa v roku 2012 nenaplánovala. Navýšené boli prostriedky na odmeny, na nákup pultov pre operátorov ako aj na zabezpečenie akcie ZÁCHRANA 2013. Rozpočtovým opatrením č. 9 bola vykonaná zmena limitov na jednotlivých podpoložkách podľa skutočného čerpania k 31.12.2013.

Čerpanie rozpočtu bolo k 31.12.2013 vo výške 10 996 213,71 €, čo predstavuje 87,96 %.

Na bankovom výpise bežného účtu OS ZZS SR, otvoreného za účelom čerpania finančných prostriedkov, určených na prevádzku ako bežný transfer, bol vykázaný k 31. 12. 2013 konečný zostatok u zdroja (11H) 1 504 533,68 €. Tieto finančné prostriedky sú určené na zabezpečenie činnosti OS ZZS SR v januári 2014 a sú presunuté na zdroj financovania 131D.

Zdroj financovania 131C sú finančné prostriedky pridelené OS ZZS SR z MZ SR, ako bežný transfer v roku 2012 a prenesené do roku 2013. Tieto finančné prostriedky OS ZZS SR vyčerpalo v januári 2013, išlo prevažne o finančné prostriedky, určené na mzdy a odvody za mesiac december 2012.

OS ZZS SR bol v roku 2013 v porovnaní s rokom 2012 navýšený bežný transfer o 593 tis. €, čo v percentuálnom vyjadrení predstavuje navýšenie o 4,74 %. Navýšenie transferu v roku 2013 vyplývalo zo skutočnosti, že výber poisťného v roku 2013 bol vyšší, ako v predchádzajúcom období.

Finančné prostriedky z mimorozpočtových zdrojov OS ZZS SR v roku 2013 neboli čerpané. Zostatok na účte mimorozpočtových zdrojov k 31. 12. 2013 predstavuje čiastku 1 890 662,08 €.

Náklady na podnikateľskú činnosť OS ZZS SR k 31.12.2013 predstavovali čiastku 94 250,88 €. Výnosy z podnikateľskej činnosti k 31.12.2013 OS ZZS SR malo vo výške 139 974,33 €. Výsledok z podnikateľskej činnosti k 31.12.2013 predstavuje pre OS ZZS SR zisk vo výške 45 723,45 €.

Problémom OS ZZS SR pri podnikateľskej činnosti sú neuhradené faktúry v rokoch 2009 až 2010 za prenájom nebytových priestorov. V súčasnosti má OS ZZS SR neuhradené faktúry vo výške 32 517,27 €. Nakoľko jednotliví podnájomcovia nereagujú na upomienky, týkajúce sa neuhradenia faktúr, OS ZZS SR vo dvoch prípadoch rozhodlo o trvalom upustení od vymáhania

pohľadov a v ostatných prípadoch pristúpilo k vymáhaniu platieb súdnou cestou.

V roku 2013 bolo na OS ZZS SR podpísaných 69 zmlúv a 17 dodatkov.

OS ZZS SR k 31. 12. 2013 malo vo svojej správe majetok v nadobúdacej hodnote v celkovej výške 3 645 860, 49- € v nasledovnom členení:

1. Dlhodobý hmotný majetok:	3 328 908, 60 €
2. Dlhodobý nehmotný majetok:	316 951, 89 €
<b>Spolu majetok v správe OS ZZS SR k 31.12. 2013</b>	<b>3 645 860, 49 €</b>

## 7.2 INFORMAČNÉ A KOMUNIKAČNÉ TECHNOLOGIE

OS ZZS SR v hodnotiacom období z pohľadu IKT v prvom kvartáli implementovalo a následne v druhom kvartáli po pilotnom testovaní uviedlo do produkčnej prevádzky systém na efektívne smerovania toku prichádzajúcich hovorov na LTV 155 od občanov, ktorý bol v roku 2012 obstaraný v rámci projektu dobudovania komunikačnej infraštruktúry z názvom CTI Middleware. Na základe zadefinovaných stratégií a scenárov smerovania hovorov a rolí zdravotníckych operátorov tento systém v súčasnosti zabezpečuje smerovanie toku hovorov prichádzajúcich na LTV 155 s efektom zvýšenia dostupnosti služieb pre občanov tým, že volajúci sa nedostáva do tzv. „čakacieho radu“ v prípade obsadeného operátora na geograficky príslušnom KOS ZZS kde sa volajúci nachádza, ale je bezprostredne obslužený prvým voľným dostupným zdravotníckym operátorom bez rozdielu na ktorom KOS ZZS sa nachádza bez geografickej príslušnosti k volajúcemu. Toto riešenie na platforme Genesys<sup>TM</sup> zároveň umožňuje prehľadnejšiu a efektívnejšiu organizáciu práce zdravotníckych operátorov a lekárov operátorov na jednotlivých KOS ZZS tým, že ich práca na operátorskej sále je rozdelená na vopred a presne definované role v závislosti od toho, či operátor v príslušnej zmene komunikuje s verejnosťou na LTV, alebo naopak so zásahovými skupinami ambulancií ZZS v teréne.

Použitie riešenie na zvýšenie kvality a dostupnosti služieb zo strany OS ZZS SR pre občanov volajúcich na LTV 155 za súčasného zvýšenie efektivity práce jednotlivých kategórií operátorov naplnilo očakávaný predpoklad. Vďaka tejto technológii a procesom je možné upravovať prevádzku na KOS ZZS v každom kraji, aby sa optimalizovali personálne kapacity, zvýšila sa dostupnosť LTV 155 pre občanov.

V hodnotiacom období za oblasť IKT bola riešená implementácia a uvedenie do produkčnej prevádzky aj systému na automatickú lokalizáciu vozidiel ambulancií ZZS, ktorý bol koncom roku 2012 podpísaný ako dodatok projektu dobudovania komunikačnej infraštruktúry OS ZZS SR. V priebehu roku boli po dohode s poskytovateľmi ZZS zrealizované montáže vozidlových

jednotiek a držiačov tabletov do vozidiel ambulancií ZZS v počte 387 ks, dodané a inštalované tablety ako rozhranie pre komunikáciu posádky ZZS s KOS ZZS v rámci systému AVL v počte 280 ks na stanice ZZS, zriadená a konfigurovaná infraštruktúra privátneho APN na komunikáciu zariadení s centrálnymi servermi v rámci dátového centra OS ZZS SR vrátane implementácie web rozhrania pre operátorov s mapovými podkladmi na základe licencie Google Maps. Pilotná prevádzka systému vzhľadom k technickým ako aj procesným problémom v rámci implementácie, ktorá bola spustená až v štvrtom kvartáli sa musela posunúť do roku 2014 kedy sa očakáva uvedenie projektu do produkčnej prevádzky.

OIaKT si pre rok 2013 stanovil za prioritnú úlohu v súvislosti s existujúcimi ale najmä s ohľadom na pripravované legislatívne normy v rámci organizácie do popredia posunúť bezpečnosť IKT. Z tohto dôvodu sa zriadil a v štruktúre zadefinoval post samostatného manažéra pre bezpečnosť systémov. V januári 2013 bolo miesto manažéra pre bezpečnosť systémov v rámci odboru IKT obsadené pracovníkom, ktorému následne boli vytvorené podmienky na jeho odborné vzdelávanie formou účasti na odborných školeniach, seminároch a konferenciách ako aj formou samoštúdia.

V druhom a treťom kvartáli bola nadviazná spolupráca s CSIRT.SK – Tímom na riešenie incidentov počítačovej bezpečnosti, zriadeným Ministerstvom financií SR pričom MBS absolvoval v CSIRT.SK sériu školení v problematike informačnej bezpečnosti s následne úspešne absolvovanou skúškou zodpovednej osoby na Úrade pre ochranu osobných údajov SR. Začiatkom štvrtého kvartálu bol riaditeľom OS ZZS SR manažér pre bezpečnosť systémov poverený výkonom funkcie dohľadu nad dodržiavaním zákonných ustanovení pri spracúvaní osobných údajov v informačných systémoch OS ZZS SR ako zodpovedná osoba.

Súbežne v štvrtom kvartáli bola uzavretá aj dohoda medzi OS ZZS SR a CSIRT.SK o poradenstve v oblasti informačnej bezpečnosti. Na jej základe bol vykonaný interný audit bezpečnosti informačných systémov OS ZZS SR podľa Výnosu č. 312/2010 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy s prihliadnutím na bezpečnostné aspekty Zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov.

Koncom roka bola vykonaná prvotná inventúra informačných systémov spracúvavajúcich osobných údajov (ďalej len „IS OÚ“) prevádzkovaných v podmienkach OS ZZS SR, zmapované využívanie týchto IS OÚ zamestnancami OS ZZS SR, vytvorená evidencia IS OÚ a následne zabezpečené a zrealizované poučenie všetkých zamestnancov OS ZZS SR, ktorí pracujú s IS OÚ (oprávnené osoby).

Do konca roka 2013 boli rozpracované a schválené viaceré riadiace dokumenty v oblasti informačnej bezpečnosti v zmysle zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej

správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov, výnosu Ministerstva financií SR 312/2010 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy a zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, napr:

- ❖ dokumenty vyplývajúce zo zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy
  - Bezpečnostná politika,
  - Smernica o ochrane a používaní hardvéru a softvéru,
  - Smernica o manažmente rizík,
  - Smernica o riadení prístupu k údajom a funkciám informačného systému,
  - Smernica o zálohovaní,
  - Smernica o riešení bezpečnostných incidentov.
  
- ❖ dokumenty vyplývajúce zo zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov
  - Smernica základných pravidiel ochrany osobných údajov,
  - Smernica pre riadenie procesu personálnej bezpečnosti,
  - Smernica pre proces riadenia aktív,
  - Smernica pre riadenie procesu kontrolná činnosť a preskúmavanie manažmentom prevádzkovateľa,
  - Smernica pre proces riadenia dostupnosti,
  - Smernica pre proces riadenie prevádzky,
  - Smernica pre riadenie procesu bezpečnosť systémov,
  - Smernica pre riadenie procesu spracúvania osobných údajov v informačnom systéme mzdovej a personálnej agendy .

### **7.3 KRÍZOVÉ RIADENIE**

V roku 2013 previerkové a taktické cvičenia – Tunel Branisko, Tunel Bôrik a cvičenie Carress preverili pripravenosť OS ZZS SR a operátorov ZZS na riešenie nehôd s hromadným postihnutím osôb a vznik mimoriadnych situácií. Pri vyhodnotení uvedených previerkových a taktických cvičení môžeme skonštatovať, že poukázali na problémové miesta pri odstraňovaní následkov nehôd s hromadným postihnutím osôb a zároveň boli podkladmi na prípravu odborných, metodických a legislatívnych návrhov na tvorbu spoločných postupov pri vzniku mimoriadnych situácií pre všetky zložky IZS.

Zavedenie pohotovostných služieb vrcholového manažmentu OS ZZS SR, zdravotníckeho úseku riaditeľstva OS ZZS SR, ako aj manažmentu zdravotníckeho úseku jednotlivých



KOS ZZS hodnotíme ako veľmi pozitívne z pohľadu stálej pohotovostnej pripravenosti pri vzniku krízovej situácie na území SR.

OS ZZS SR plánuje v ďalšom období realizáciu viacerých krízových cvičení v súčinnosti so zložkami IZS, na ktorých si prehĺbi vedomosti a praktickú pripravenosť pri vzniku krízovej situácie v SR.

## **7.4 ZDRAVOTNÍCKA OBLASŤ**

OS ZZS SR sa v rámci hodnotiaceho obdobia podieľalo na základnej úlohe ZZS ako je garancia za zodpovedajúcu kvalitu a dostupnosť prednemocničnej neodkladnej zdravotnej starostlivosti. Na základe štatistických vyhodnotení konštatujeme, že systémové riešenia implementované v roku 2013 zefektívnilo činnosť OS ZZS SR a skvalitnili LTV 155 pre interných zamestnancov aj pre verejnosť. LTV na základe zavedeným IT systémom je flexibilnejšia a verejnosti dostupnejšia. Čakanie na príjem hovoru na LTV sa výrazne zredukoval, výrazným spôsobom sa znížilo zaťaženie LTV z dôvodu zavedenia rádiovkej komunikácie v ZZS prostredníctvom štátnej digitálnej siete SITNO. Uvedeným krokom sa zabezpečilo spoľahlivé a nepretržité spojenie medzi OS ZZS SR a poskytovateľmi ZZS. Pozitívne môžeme hodnotiť aj priestorové, materiálne – technické a personálne požiadavky.

Základnou úlohou OS ZZS SR je skvalitňovanie služieb v oblasti neodkladnej zdravotnej starostlivosti. Z uvedeného dôvodu začiatkom roka 2013 zverejnilo OS ZZS SR analýzu siete ambulancií ZZS, ktorá vychádzala z dynamiky sledovaných štatistických údajov za posledné tri roky (2012, 2011, 2010), charakterizujúce činnosť ambulancií ZZS (primárne zásahy, sekundárne zásahy, priemerný čas trvania primárneho zásahu, priemerný čas trvania sekundárneho zásahu, priemerný čas dojazdu, počet primárnych a sekundárnych zásahov podľa charakteru a naliehavosti zdravotného stavu pacienta), z geografického členenia, z existujúcej siete ÚZZ. Rozhodujúcimi parametrami boli aj geografické činitele, demografické ukazovatele, počet obyvateľov v jednotlivých okresoch, obciach v blízkom okolí staníc ambulancií ZZS, hustota obyvateľov na km<sup>2</sup>, prepočet pozemných ambulancií typu RLP a RZP na obyvateľa v regióne, vzdialenosť a časová dostupnosť ÚZZ v blízkosti sídiel staníc ZZS a vzdialenosti najbližších okolitých sídiel staníc ambulancií ZZS z dôvodu zastupiteľnosti ako aj zohľadnenie úrovne cestnej siete, dopravnej a priemyselnej aktivity, špecifických rizík. Uvedená analýza a jej zavedenie do reality od 1. 4. 2013 transformáciou na 92 ambulancií typu RLP a 181 ambulancií typu RZP bude prínosom pre zlepšenie dostupnosti adekvátnej zdravotnej starostlivosti a má prispieť k odbúraniu zbytočných nákladov vynakladaných na prevádzku nadpočetného množstva



ambulancií typu RLP k 31.3.2013.

V rámci vzdelávacieho procesu OS ZZS SR má snahu nahrádzať a dopĺňať zamestnancom chýbajúce inštitucionálne vzdelávanie ZO, o čom svedčí aj skutočnosť, že všetci absolventi odbornej prípravy v roku 2013 hodnotili činnosť SOP, úroveň prednášok a lektorský zbor dotazníkovou formou ako najlepší ročník zo všetkých doteraz absolvovaných od roku 2007 (dotazníky a ich vyhodnotenia sú archivované na SOP).

## **7.5 SŤAŽNOSTI, POĎAKOVANIA**

Za rok 2013 bolo na OS ZZS SR doručených a zaevidovaných v centrálnej evidencii sťažností, ktorú zabezpečuje organizácia v súlade s ustanovením § 10 zákona č. 9/2010 Z.z., 8 sťažností Opodstatnenosť sťažností, predmetom ktorej boli námietky voči spôsobu vybavenia tiesňového volania na linku 155 bola zistená v jednom prípade. Príčinou bolo nesprávne vyhodnotenie príjmu tiesňového volania a nesplnenie si pracovných povinností z dôvodu strohého mechanické spracovania hovoru na LTV, v ktorom absentovalo aktívne počúvanie.

Okrem sťažností bolo v roku 2013 prešetrených ďalších 24 podnetov, ktoré boli OS ZZS SR postúpené na priame vybavenie. Ide o podania, ktoré nespĺňajú náležitosti sťažností, ide o žiadosti o prešetrenie a vykonanie nápravy, upozornenia, pripomienky a pod.. Prešetrením podnetov boli prijaté opatrenia v 3 prípadoch. Ďalšiu skupinu tvoria ostatné podania, ktoré boli v hodnotenom období vybavené v počte 232 (stanoviská, žiadosti o spoluprácu, žiadosti o poskytnutie informácií, poskytnutie zvukových záznamov, prepisov hovorov, dožiadania orgánov činných v trestnom konaní...)

OS ZZS SR zaevidovalo aj veľký počet prijatých pochvalných uznaní a poďakovaní zo strany verejnosti a inštitúcií za dobre vykonanú prácu, ľudský prístup a profesionalitu pri poskytovaní informácií a hovorov na LTV 155 a v rámci súčinnosti na cvičeniach, kongresoch, vzdelávaní a NHPO.

## **7.6 VEREJNÉ OBSTARÁVANIE**

OS ZZS SR v roku 2013 pomerne úspešne splnilo plán verejného obstarávania a to na 85 %. Zvyšné percentá neboli splnené z dôvodu kontroly zo strany Úradu pre verejné obstarávanie pri niektorých zákazkách a aj z časových dôvodov. OS ZZS SR plánuje v roku 2014 dodatočne uskutočniť niektoré z nesplnených plánovaných požiadaviek. Úspešne boli realizované podprahové zákazky ako napr. dodávanie náhlavných súprav, náhlavných slúchadiel

a doplnkového vybavenia, poradenské služby pre oblasť verejného obstarávania, poisťovacie služby, dodávka čistiacich a hygienických potrieb. Z nadlimitných zákaziek bolo úspešne zrealizované zabezpečenie stravovacích služieb formou stravovacích poukážok. Zrealizované zákazky s nízkou hodnotou boli nafukovací stan pre univerzálne použitie s príslušenstvom, relaxačné bežecké pásy, propagačné a reprezentačné predmety, výber externého poskytovateľa služieb v oblasti verejného obstarávania pre potreby OS ZZS SR, poskytovanie komplexného právneho poradenstva, operátorské pulty. Zrealizované zákazky podľa § 9 ods. 9 zákona o verejnom obstarávaní boli v roku 2013 napr. montáž konzol na LCD TV, prístrešky s nafukovacou vzduchotesnou konštrukciou, HRV – biofeedback 7ks so zaškolením, obstaranie virtuálnej CLOUD-ovej infraštruktúry pre aplikáciu ServiceDesk a Asset Management,

Plán verejného obstarávania na rok 2014 bol vypracovaný za súčinnosti jednotlivých organizačných zložiek s určením finančných limitov podľa § 4 citovaného zákona a postupov obstarania zákaziek. Okrem realizácie verejného obstarávania na zabezpečenie štandardného chodu organizácie ako sú napr. kancelárske zariadenia, kancelárske potreby a výrobky papierenského tovaru, doplnkové náplne do tlačiarň, čistiace a hygienické potreby, poskytovanie mobilných telekomunikačných služieb, poisťovacie služby, právne služby, je súčasťou plánu na rok 2014 aj inštalácia rádiatelefonických prístrojov, inštalácia navigačných zariadení, ako aj napr. nákup výmenných častí k záchranárskym figurínam.

## **7.7 EXTERNÁ SPOLUPRÁCA**

Chceli by sme sa poďakovať všetkým poskytovateľom ZZS, zásahovým skupinám ambulanciám ZZS za pomoc pri spustení rádiokomunikačnej siete SITNO pre ZZS, za ich postrehy, oprávnené pripomienky a návrhy, ktoré plánujeme využiť na lepšie a jednoduchšie vykonávanie práce.

V oblasti krízovej pripravenosti hodnotíme súčinnosť a spoluprácu OS ZZS SR so zdravotníckymi zariadeniami, poskytovateľmi ZZS a ústavnými zariadeniami zdravotnej starostlivosti, ale aj s ostatnými subjektmi hospodárskej mobilizácie zdravotníctva s dôrazom na poskytovanie zdravotnej starostlivosti v krízových situáciách za vysoko erudovanú a efektívnu, ktorú bude OS ZZS SR svojim profesionálnym prístupom rozvíjať aj v nasledujúcom období.

Úspešne môžeme hodnotiť aj realizáciu rozvojového projektu v rámci cezhraničnej spolupráce Slovensko – Rakúsko (KATKOM) - „Kompetenčné centrum záchraných služieb pre školenia a ochranu pred katastrofami v pohraničnej oblasti Rakúsko – Slovensko“, (implementácia 2013-2014). V júli 2013 začalo pracovať OS ZZS SR na uvedenom projekte ako

partner v spolupráci s Rakúskym červeným krížom ako vedúcim partnerom projektu, s ktorým udržiavame veľmi dobré pracovné vzťahy.

OS ZZS SR v roku 2013 naďalej rozvíja spoluprácu so zahraničnými partnermi z inštitúcií s podobným zameraním ako má OS ZZS SR v Maďarsku, Poľsku, Srbsku, Chorvátsku, Českej republike, Írsku a Izraeli s konkrétnymi návrhmi na začatie spoločnej spolupráce. OS ZZS SR plánuje v budúcnosti spoluprácu so zahraničnými partnermi intenzívne prehĺbovať.

## **7.8 PREZENTÁCIA NA VEREJNOSTI**

OS ZZS SR sa v priebehu roku 2013 aktívne zúčastnilo na domácich i zahraničných odborných zameraniach, kongresoch, cvičeniach a súťažiach, ktoré prispievajú k otvorenej a pozitívnej prezentácii organizácie. Medzi najdôležitejšie odborné zamerania patrili v roku 2013:

- „Stredoeurópsky kongres urgentnej medicíny“,
- „Rescue Fórum 112“,
- „Záchrana 2013“.

Verejnosť je pravidelne mediálne informovaná o činnosti OS ZZS SR ohľadne aktuálnych udalostí celonárodne i v rámci jednotlivých krajov, vzdelávania v oblasti urgentnej starostlivosti a životu ohrozujúcich stavov. Organizácia má taktiež zriadenú webovú stránku, na ktorej sa môže verejnosť dozvedieť množstvo užitočných odborných rád, štatistických spracovaní hovorov na LTV, počtov výjazdov ambulancií ZZS a pod.

Aj v roku 2013 sa OS ZZS SR podarilo zvládnuť niekoľko mediálne dôležitých a zaujímavých vecí. Nielen čo sa týka informovania o aktuálnych udalostiach, ale aj pri vzdelávaní a prevencii obyvateľstva.

Na jar došlo k transformácii 26 posádok RLP na RZP, ktorá sa úspešne vysvetlila verejnosti ako krok k zefektívneniu ZZS. Slúžila k tomu nielen tlačová beseda v spolupráci s MZ SR, ale aj následné reportáže v médiách. V jarných mesiacoch sa uskutočnila v spolupráci so SOP mediálne úspešná akcia – Kurz prvej pomoci pre ministerku zdravotníctva a novinárov. V januári aj v júli sme sa zúčastnili nakrúcania televízie Markíza v relácii Teleráno, kde naši zamestnanci radili, ako zabraňovať úrazom na ľade a snehu či zachraňovať a oživovať topiacich sa ľudí.

V spolupráci s RaMS ZZS sa podarilo zverejniť na našej stránke aj v médiách viaceré zaujímavé štatistiky, ako počet kolapsov, utopení, úrazov na ľade, intoxikácií a podobne a ako

poskytovať pri takýchto prípadoch prvú pomoc.

OS ZZS SR zvládlo aj niekoľko mimoriadnych udalostí – mali sme tu pády vrtuľníkov, kde sa podávali priamo na mieste informácie o aktuálnom stave a výsledkoch našej práce.

Zároveň bolo v elektronických aj printových médiách uverejnených viacero správ a reportáží o tom, ako funguje tiesňová linka 155, čo je jej zneužívanie a k akým prípadom sa vysielajú posádky ZZS a ako sa zavádza systém AVL na zlepšenie fungovania ZZS.

Priemerne sme mali výstupy v médiách 90 krát za mesiac, najviac v mesiacoch júl a december. Výsledkom komunikácie s verejnosťou OS ZZS SR bolo aj to, že sa nám podarilo získať cenu Hovorca roka 2013 za štátnu správu a štátny sektor.



## **8 Hlavné skupiny užívateľov výstupov organizácie**

OS ZZS SR plní všetky pokyny, príkazy a metodické usmernenia svojho zriaďovateľa MZ SR.

### **8.1 Externá spolupráca**

- ❖ OS ZZS SR pri plnení úloh úzko spolupracuje s MV SR a s koordinačnými strediskami IZS pri komplexnom zabezpečovaní tiesňového volania na tiesňovej linke 112,
- ❖ OS ZZS SR poskytuje požadované informácie MZ SR a Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou a je povinné umožniť kontrolným orgánom vykonať kontrolu,
- ❖ OS ZZS SR spolupracuje s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti najmä so ZZS,
- ❖ OS ZZS SR spolupracuje so samosprávnymi orgánmi krajov pri plnení úloh IZS,
- ❖ OS ZZS SR poskytovaním informácií spolupracuje s Národným centrom zdravotníckych informácií a Štatistickým úradom SR,
- ❖ OS ZZS SR poskytuje požadované informácie orgánom činným v trestnom konaní,
- ❖ OS ZZS SR spolupracuje s medzinárodnými inštitúciami pri zabezpečovaní medzinárodnej spolupráce pri rozvoji neodkladnej zdravotnej starostlivosti ako aj s orgánmi susedných štátov pri poskytovaní cezhraničnej zdravotnej starostlivosti,
- ❖ OS ZZS SR spolupracuje so stavovskými organizáciami a s inými organizáciami pôsobiacimi vo verejnom záujme,
- ❖ Pre zabezpečenie krízových intervencií pri nehodách s hromadným postihnutím osôb OS ZZS SR spolupracuje s inými organizáciami pôsobiacimi vo verejnom záujme,
- ❖ Obchodné vzťahy OS ZZS SR s obchodnými partnermi sa riadia podľa ustanovení Obchodného zákonníka.

### **8.2 Skupiny užívateľov**

Vzhľadom k plneniu predmetu činnosti organizácie:

- ❖ riadiť, koordinovať a vyhodnocovať činnosť ZZS za účelom zefektívnenia jej činnosti,
- ❖ zabezpečiť príjem tiesňového volania a jeho vyhodnocovanie,
- ❖ zabezpečiť technické podmienky na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi ZZS, príslušnými zariadeniami ÚZS a s ostatnými zložkami IZS,
- ❖ zabezpečiť dokumentáciu príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové

volanie vrátane zvukového záznamu a ich archivácie,

- ❖ zabezpečiť pre svojich zamestnancov základnú odbornú prípravu a periodickú odbornú prípravu,

považujeme za najhlavnejšiu skupinu užívateľov výstupov OS ZZS SR:

- ❖ všetkých obyvateľov SR a všetkých volajúcich na LTV,
- ❖ školské inštitúcie a širokú verejnosť rámci vzdelávania,
- ❖ poskytovateľov ZZS, s ktorými OS ZZS SR úzko spolupracuje (nemocnice, Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, zložky IZS ...),
- ❖ interní zamestnanci.

V rámci kvalitných výstupov organizácie smerom k užívateľom je hlavným poslaním a prioritou OS ZZS SR najmä skvalitnenie neodkladnej zdravotnej starostlivosti v SR, zvýšenie dostupnosti a kvality ZZS, odbornosti a profesionality zamestnancov.

V roku 2013 bolo na všetkých LTV 155 prijatých 1360760 všetkých volaní, čo v porovnaní s rokom 2012 predstavuje pokles o 1138138 všetkých volaní. V porovnaní s rokom 2011 počet volaní klesol o 1232425. Na všetkých LTV 155 bolo prijatých menej volaní ako v roku 2012 a v roku 2011. Tento pokles bol spôsobený tým, že v roku 2013 zásahové skupiny ambulancií ZZS začali komunikovať s operátormi ZZS pomocou rádiového siete.

**Tabuľka: Porovnanie počtu všetkých prichádzajúcich volaní na LTV 155**

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2008</b>	309 615	275 673	366 554	264 157	267 602	330 072	427 427	542 261	2 783 361
<b>2009</b>	308 049	268 954	346 199	270 325	250 417	309 232	366 099	487 622	2 606 897
<b>2010</b>	264 424	271 140	331 223	266 773	246 821	313 292	397 476	478 274	2 569 423
<b>2011</b>	257 756	284 187	330 537	272 526	262 464	317 986	389 086	478 643	2 593 185
<b>2012</b>	275 976	278 689	314 007	269 809	278 181	311 227	382 245	388 764	2498 898
<b>2013</b>	186 675	134 790	169 790	119 179	140 474	178 751	210 955	222 146	1 360 760

Zdroj: OS ZZS SR 2013

Záverom môžeme skonštatovať, že sa v roku 2013 OS ZZS SR podarilo zrealizovať niekoľko významných zmien v poskytovaní neodkladnej zdravotnej starostlivosti, ktoré sú veľkým prínosom pre ďalšie smerovanie OS ZZS SR, predovšetkým ide o transformáciu siete ZZS SR, zavedenie rádiového komunikácie a zavedenie systému na efektívne smerovanie toku prichádzajúcich hovorov na LTV 155 od občanov.

## ZOZNAM SKRATIEK

BOZP	Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci
HL ZZS SR	Hlavný lekár záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky
HZO	Hlavný zdravotnícky operátor
IZS	Integrovaný záchranný systém
KOS ZZS	Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby
KR a MK	Krízové riadenie a medicína katastrof
KS IZS	Koordinačné stredisko integrovaného záchranného systému
LO	Lekár - operátor
LOP	Lektor odbornej prípravy
LTV	Linka tiesňového volania
MH SR	Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky
MIJ	Mobilná intenzívna jednotka
MV SR	Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
MZ SR	Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky
NHPO	Nehody s hromadným postihnutím osôb
OIaKT	Odbor informačných a komunikačných technológií
OSI	Oddelenie systémovej integrácie
ORPaMS	Oddelenie rozvojových programov a medzinárodnej spolupráce
OS ZZS SR	Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky
PaM	Personálne a mzdové
RaMS ZZS	Riadiace a monitorovacie stredisko záchranej zdravotnej služby
RLP	Rýchla lekárska pomoc
RZP	Rýchla zdravotná pomoc
SMK	Systém manažérstva kvality
SOP	Stredisko odbornej prípravy
ÚKRaMK	Útvar krízového riadenia a medicíny katastrof
ÚPaKI	Útvar psychológie a krízovej intervencie
ÚZZ	Ústavné zdravotné zariadenie
VZO	Vedúci zdravotnícky operátor
VZZS	Vrtuľníková záchranná zdravotná služba
ZO	Zdravotnícky operátor
ZZS	Záchranná zdravotná služba





**Výročná správa Operačného strediska záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky**

**© Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky, Bratislava 2014**

**Trnavská cesta 8/A, 820 05 Bratislava, Slovenská republika**

**Tel.: +421-2-68 207 311, Fax: +421-2-68 207 355**

**E-mail: sekretariat@emergency-slovakia.sk, webstránka: www.emergency-slovakia.sk**

**Rozsah: 96 strán**