

**VÝROČNÁ SPRÁVA  
OPERAČNÉHO STREDISKA  
ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY  
ZA ROK 2014**

**BRATISLAVA 2015**

## 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>7</b>  |
| 2.1      | Poslanie.....                                              | 7         |
| 2.2      | Strednodobý výhľad .....                                   | 9         |
| <b>3</b> | <b>ČINNOSTI / PRODUKTY ORGANIZÁCIE A ICH NÁKLADY .....</b> | <b>12</b> |
| 3.1      | Hlavné činnosti .....                                      | 13        |
| <b>4</b> | <b>ROZPOČET ORGANIZÁCIE .....</b>                          | <b>17</b> |
| 4.1      | Rozpočtové finančné prostriedky .....                      | 17        |
| 4.2      | Čerpanie rozpočtu.....                                     | 18        |
| 4.3      | Bežné transfery – prostriedky z roku 2013.....             | 19        |
| 4.4      | Porovnanie rozpočtu .....                                  | 19        |
| 4.5      | Čerpanie v kategórii bežné výdavky .....                   | 20        |
| 4.6      | Kapitálové transfery .....                                 | 22        |
| 4.7      | Sociálny fond.....                                         | 22        |
| 4.8      | Mimorozpočtové zdroje.....                                 | 23        |
| 4.9      | Podnikateľská činnosť .....                                | 23        |
| <b>5</b> | <b>PERSONÁLNE OTÁZKY .....</b>                             | <b>23</b> |
| 5.1      | Pracovný čas .....                                         | 24        |
| 5.2      | Stav zamestnancov .....                                    | 24        |
| 5.3      | Platové podmienky .....                                    | 26        |
| 5.4      | Organizačné členenie.....                                  | 26        |
| 5.5      | Pôsobnosť organizačných jednotiek .....                    | 29        |
| 5.6      | Sociálna politika .....                                    | 29        |
| 5.7      | Vzdelávanie zamestnancov.....                              | 30        |

|          |                                                                   |           |
|----------|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.7.1    | Vnútropodnikové vzdelávacie aktivity.....                         | 31        |
| 5.7.2    | Externé vzdelávacie aktivity .....                                | 32        |
| 5.7.3    | Iné vzdelávacie aktivity.....                                     | 34        |
| 5.8      | Psychologická starostlivosť .....                                 | 35        |
| <b>6</b> | <b>CIELE A PREHĽAD ICH PLNENIA .....</b>                          | <b>38</b> |
| 6.1      | Oblasť verejného obstarávania .....                               | 40        |
| 6.2      | Oblasť manažérstva kvality .....                                  | 42        |
| 6.3      | Oblasť sťažností a petícií.....                                   | 46        |
| 6.4      | Oblasť realizácie projektov.....                                  | 47        |
| 6.4.1    | Realizácia projektov za rok 2014 .....                            | 47        |
| 6.4.2    | Zahraničná spolupráca.....                                        | 50        |
| 6.4.3    | Plánované projekty a aktivity .....                               | 51        |
| 6.5      | Oblasť krízovej pripravenosti .....                               | 52        |
| 6.6      | Zdravotnícka oblasť.....                                          | 53        |
| 6.6.2    | Štatistické ukazovatele .....                                     | 57        |
| 6.6.4    | Sieť záchranej zdravotnej služby SR.....                          | 73        |
| <b>7</b> | <b>HODNOTENIE A ANALÝZA VÝVOJA ORGANIZÁCIE V DANOM ROKU .....</b> | <b>74</b> |
| 7.1      | Hospodárenie organizácie.....                                     | 74        |
| 7.2      | Krízové riadenie .....                                            | 76        |
| 7.3      | Zdravotnícka oblasť.....                                          | 77        |
| 7.4      | Sťažnosti, poďakovania .....                                      | 77        |
| 7.5      | Verejné obstarávanie .....                                        | 78        |
| 7.6      | Externá spolupráca .....                                          | 78        |
| 7.7      | Prezentácia na verejnosti .....                                   | 79        |
| <b>8</b> | <b>HLAVNÉ SKUPINY UŽÍVATEĽOV VÝSTUPOV ORGANIZÁCIE.....</b>        | <b>81</b> |
| 8.1      | Externá spolupráca .....                                          | 81        |
| 8.2      | Skupiny užívateľov.....                                           | 81        |
|          | <b>ZOZNAM SKRATIEK.....</b>                                       | <b>83</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, 817 71 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:**

**Hlavný lekár Operačného strediska záchranej zdravotnej služby SR:** MUDr. Ján Murgaš, PhD.

**Hlavný operátor záchrannej zdravotnej služby SR:** Mgr. Lucia Mesárošová

**Riadiace a monitorovacie stredisko :záchrannej zdravotnej služby SR:** Mgr. Ján Čižmárik, 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

**Odbor ekonomiky, personalistiky a prevádzky:** Ing. Andrea Liptáková

**Koordinátor pre integrovaný záchranný systém:** Ing. Mikuláš Dunda

## **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 psychologickú a psychosociálnu 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. 179/2011 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 1zo 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 VÝHLAD

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,
- ❖ 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,
  - hodnotenie zamestnancov,
  - úprava a obnovenie komplexného hodnotenia ZO,
  - dokončenie cieľovej organizačnej štruktúry organizácie,
  - pestovanie hrdosti k organizácii a k ZZS, pestovanie firemnej kultúry.
- ❖ šandardizácia 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 vnútropodnikovej 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,
- zabezpečenie rozvoja 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,
  - zabezpečenie satelitného monitoringu všetkých pozemných ambulancií ZZS na území SR,
  - zavedenie rádiovej komunikácie v ZZS,
  - zabezpečenie 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,
  - 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,
  - 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,

### 3 ČINNOSTI / PRODUKTY ORGANIZÁCIE A ICH NÁKLADY

V roku 2014 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 2014. Na zabezpečenie činnosti využívalo OS ZZS SR rozpočtované finančné prostriedky v celkovej sume **13 089 297 €**. Čerpanie rozpočtu bolo k 31.12.2014 vo výške **11 869 176,92 €**, čo predstavuje 90,68 % z celkového rozpočtu.

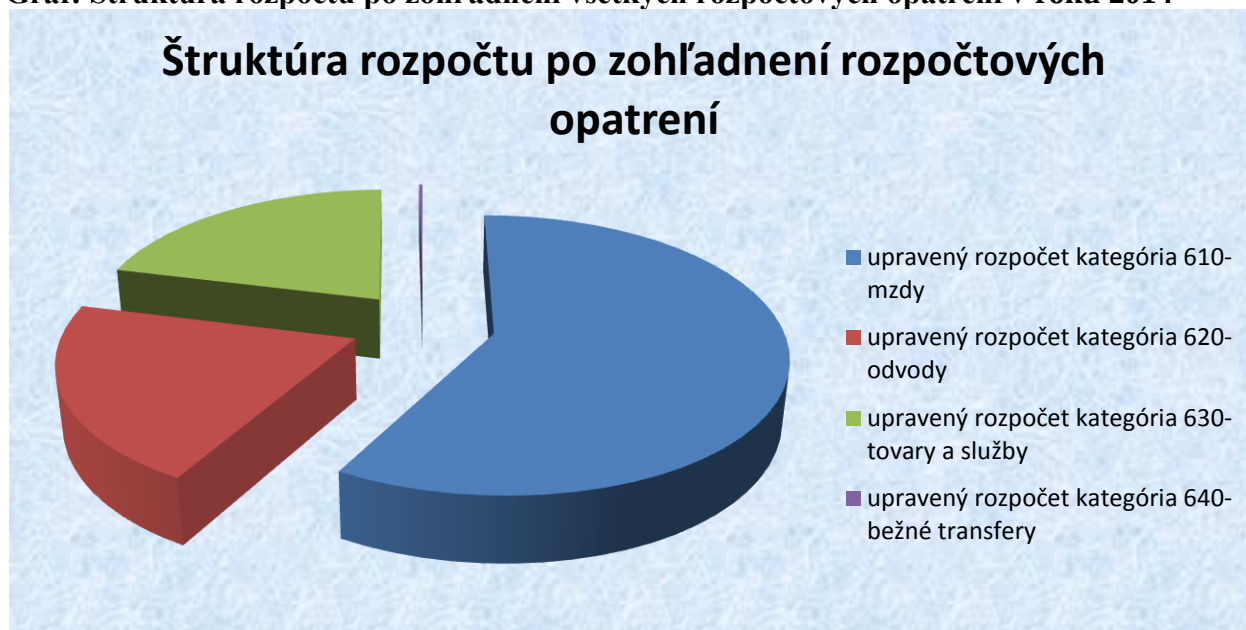
V priebehu roka 2014 bolo zrealizovaných niekoľko rozpočtových opatrení. Schválený rozpočet OS ZZS SR **12 964 638 €** bol v priebehu roka 2014 upravený na sumu **13 089 297 €**.

V priebehu roka 2014 bolo zrealizovaných päť vnútorných rozpočtových opatrení v celkovej sume 1 724 056 € ktorými sa vykonali úpravy limitov na jednotlivých rozpočtových podpoložkách v rámci schváleného rozpočtu. Vykonané presuny tak predstavovali 13 % z celkového ročného objemu rozpočtových prostriedkov.

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

- ❖ špeciálne služby,
- ❖ komunikačná infraštruktúra,
- ❖ interiérové vybavenie,
- ❖ školenia, kurzy, konferencie,
- ❖ pracovné cesty.

**Graf: Štruktúra rozpočtu po zohľadnení všetkých rozpočtových opatrení v roku 2014**



Zdroj: OS ZZS SR 2014

Počet zamestnancov OS ZZS SR pri výkone práce vo verejnom záujme sa každoročne zvyšoval a v roku 2014 dosiahol počet 470 zamestnancov, čo predstavuje navýšenie o 9,12 % 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 2014 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,
- ❖ plánovitý 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 vyťaženosťou 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 calltalker,
- ❖ 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 cievnu 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.





## 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. 473/2013 Z.z. o štátnom rozpočte na rok 2014 a v zmysle listu Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky (ďalej len „MZ SR“) č. Z04647-2014-OVVHR zo dňa 27.1.2014 boli na rok 2014 pre Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky (ďalej len „OS ZZS SR“) rozpočtované finančné prostriedky v celkovej sume 12 964 638 €.

Rozpočtované finančné prostriedky boli rozpísané nasledovne:

| Zdroj:11H                                                                | v tis. €      |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------|
| VÝDAVKY (600)                                                            | Rok 2014      |
| <b>A. Bežné výdavky (600)</b>                                            | <b>12 965</b> |
| z toho:                                                                  |               |
| Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania (610)           | 7 540         |
| Poistné a príspevok do poisťovní (620)                                   | 2 691         |
| Tovary a služby (630)                                                    | 2 704         |
| Bežné transfery (640)                                                    | 30            |
|                                                                          |               |
| <b>F. Rozpočet organizácie podľa programov</b>                           | <b>12 965</b> |
| z toho:                                                                  |               |
| 07A0403 Dobudovanie a inovácia záchranej zdravotnej služby               | 12 965        |
| <b>Orientačný počet zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme</b> | <b>470</b>    |

Úprava týkajúca sa navýšenia rozpočtových prostriedkov bola realizovaná rozpočtovým opatrením Ministerstva financií č. 18/2014, ktorým boli pridelené finančné prostriedky v celkovej sume 124 659 € a boli účelovo určené na zvýšenie tarifných plátov zamestnancov OS ZZS SR. Schválený rozpočet OS ZZS SR bol v priebehu roka 2014 upravený na sumu 13 089 297 €.

## 4.2 ČERPANIE ROZPOČTU

K 31.12.2014 bol rozpočet OS ZZS SR a jeho čerpanie nasledovné:

**Tabuľka: Čerpanie rozpočtu OS ZZS SR za rok 2014**

| Bežné výdavky (600)                             | Schválený<br>rozpočet<br>na rok 2014 | Upravený<br>rozpočet<br>na rok 2014 | Čerpanie<br>rozpočtu<br>k 31. 12. 2014 | % čerpania<br>k upravenému<br>rozpočtu |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>610-mzdy, platy a OOV</b>                    | <b>7 539 512,00</b>                  | <b>8 444 503,47</b>                 | <b>7 224 383,39</b>                    | <b>85,55 %</b>                         |
| <b>620-poistné a príspevok do<br/>poisťovní</b> | <b>2 691 523,00</b>                  | <b>2 487 025,97</b>                 | <b>2 487 025,97</b>                    | <b>100,00 %</b>                        |
| <b>630-tovary a služby</b>                      | <b>2 703 603,00</b>                  | <b>2 123 481,38</b>                 | <b>2 123 481,38</b>                    | <b>100,00%</b>                         |
| <b>z toho:</b>                                  |                                      |                                     |                                        |                                        |
| 631-cestové náhrady                             | 95 553,00                            | 37 195,05                           | 37 195,05                              | 100,00%                                |
| 632-energie,voda<br>a komunikácie               | 572 800,00                           | 418 684,19                          | 418 684,19                             | 100,00%                                |
| 633-materiál                                    | 375 600,00                           | 226 924,53                          | 226 924,53                             | 100,00%                                |
| 634-dopravné                                    | 55 650,00                            | 47 732,86                           | 47 732,86                              | 100,00%                                |
| 635-rutinná a št. údržba                        | 189 800,00                           | 159 879,33                          | 159 879,33                             | 100,00%                                |
| 636-nájomné za nájom                            | 418 400,00                           | 352 204,90                          | 352 204,90                             | 100,00%                                |
| 637-služby                                      | 995 800,00                           | 880 860,52                          | 880 860,52                             | 100,00%                                |
| <b>640-bežné transfery</b>                      | <b>30 000,00</b>                     | <b>34 286,18</b>                    | <b>34 286,18</b>                       | <b>100,00%</b>                         |
| <b>600-bežné výdavky</b>                        | <b>12 964 638,00</b>                 | <b>13 089 297,00</b>                | <b>11 869 176,92</b>                   | <b>90,68%</b>                          |

Zdroj:11H

v €

Čerpanie rozpočtu bolo k 31.12.2014 vo výške 11 869 176,92 €, čo predstavuje 90, 68 %.

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. 2014 konečný zostatok u zdroja (11H) 1 220 120,08 €. Tieto finančné prostriedky sú určené na zabezpečenie činnosti OS ZZS SR v januári 2015 a boli presunuté na zdroj financovania 131E.

Mzdy a náklady s tým súvisiace, ktoré boli vyplatené v mesiaci január 2015 nie sú v tabuľke zahrnuté (celková výška 978 192,12 €). Z toho mzdy, platy a ostatné osobné vyrovnania boli vo výške 713 945, 24 €, poistné a príspevok do poisťovní boli vo výške 250 236,19 €. Bežné transfery-640 za mesiac december 2014 boli vo výške 4 749,30 €. Odmeny mimopracovného pomeru boli za mesiac december 2014 vo výške 6 549, 25 €.

#### 4.3 BEŽNÉ TRANSFERY – PROSTRIEDKY Z ROKU 2013

Zdroj financovania 131D sú finančné prostriedky, pridelené OS ZZS SR z MZ SR ako bežný transfer v roku 2013 a prenesené do roku 2014. Tieto finančné prostriedky OS ZZS SR vyčerpalo v januári a februári 2014, išlo prevažne o finančné prostriedky, určené na mzdy a odvody za mesiac december 2013.

**Tabuľka: Čerpanie rozpočtu zdroj financovania 131D**

| Bežné výdavky (600) v €                       | Prenos nevyčerpaných prostriedkov z roku 2013 podľa ŠP | Čerpanie finančných prostriedkov v ŠP v roku 2014 | % plnenia k upravenému rozpočtu | Poznámka                                                        |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>610 - mzdy, platy a OOV</b>                | 926 430,84                                             | 926 430,84                                        | 100,00%                         | Mzdy za mesiac december 2013 vyplatené v januári 2014           |
| <b>620 – poistné a príspevok do poisťovní</b> | 292 559,38                                             | 292 559,38                                        | 100,00%                         | Odvody zo mzdy za mesiac december 2013 vyplatené v januári 2014 |
| <b>630 - tovary a služby</b>                  | 282 701,66                                             | 282 701,66                                        | 100,00%                         |                                                                 |
| <b>640 – bežné transfery</b>                  | 2 841,80                                               | 2 841,80                                          | 100,00%                         |                                                                 |
| <b>600 - bežné výdavky</b>                    | <b>1 504 533,68</b>                                    | <b>1 504 533,68</b>                               | <b>100,00%</b>                  |                                                                 |

#### 4.4 POROVNANIE ROZPOČTU

**Tabuľka: Porovnanie rozpočtu za roky 2009-2014**

| VÝDAVKY (600)                                                            | Rok 2009     | Rok 2010      | Rok 2011      | Rok 2012      | Rok 2013      | Rok 2014      | Rozdiel 2014 -2013             |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------------|
| <b>A. Bežné výdavky (600)</b>                                            | <b>9 832</b> | <b>11 811</b> | <b>11 747</b> | <b>11 908</b> | <b>12 501</b> | <b>13 089</b> | <b>+588</b>                    |
| z toho:                                                                  |              |               |               |               |               |               |                                |
| Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania                 | 5 720        | 7 115         | 7 467         | 7 777         | 8 204         | 8 445         | +241                           |
| Poistné a príspevok do poisťovní (620)                                   | 1 999        | 2 420         | 2 685         | 2 297         | 2 294         | 2 487         | +193                           |
| Tovary a služby (630)                                                    | 2 096        | 2 253         | 1 562         | 1 797         | 1 987         | 2 123         | + 136                          |
| Bežné transfery (640)                                                    | 17           | 23            | 33            | 37            | 16            | 34            | +18                            |
| <b>Orientačný počet zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme</b> | <b>428</b>   | <b>451</b>    | <b>456</b>    | <b>451</b>    | <b>451</b>    | <b>470</b>    | <b>(rozdiel 2014-2009) +42</b> |

Zdroj:11H

v tis. €

Ako vyplýva z vyššie uvedenej tabuľky, OS ZZS SR bol v roku 2014 v porovnaní s rokom 2013 navýšený bežný transfer o 588 tis. €, čo v percentuálnom vyjadrení predstavuje navýšenie o 4,50 %. Navýšenie transferu v roku 2014 vyplývalo zo skutočnosti, že výber poistného v roku 2014 bol vyšší, ako v predchádzajúcom období.

Orientačný počet zamestnancov OS ZZS SR pri výkone práce vo verejnom záujme sa každoročne zvyšoval a v roku 2014 dosiahol počet 470 zamestnancov, čo predstavuje navýšenie o 9,12 % 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 2014 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 7 224 383,39 - €, čo predstavovalo 85,55 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR v tejto kategórii pre rok 2014. V uvedenom čerpaní nie sú zahrnuté mzdy za mesiac december 2014, ktoré boli vyplatené až v januári 2015.

Z celkového objemu vyplatených miezd k 31.12.2014 tarifný a základný plat predstavoval čiastku 3 379 655,68- €, osobný príplatok a ostatné príplatky čiastku 3 069 024, 71- €.

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

V kategórii 620 – poistné a príspevok do poisťovní OS ZZS SR čerpalo finančné prostriedky vo výške 2 487 025,97€, čo predstavovalo 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR v tejto kategórii pre rok 2014. V uvedenom čerpaní nie je zahrnuté poistné a príspevok do poisťovní za mesiac december 2014 vyplatený až v januári 2015.

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

K 31.12.2014 v kategórii 630 – tovary a služby OS ZZS SR čerpalo finančné prostriedky vo výške 2 123 481,38 €, čo predstavovalo 100,00 % z celkového objemu finančných

prostriedkov pridelených OS ZZS SR v tejto kategórii v roku 2014. 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 2014 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 31.12.2014 vo výške 37 195,05 €, t. j. 100 ,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR pre túto rozpočtovú položku v roku 2014. 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 2014 vo výške 418 684,19 €, t.j. 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR pre túto rozpočtovú položku v roku 2014. Vysoké čerpanie na uvedenej položke bolo spôsobené hlavne výdavkami na zabezpečenie komunikačnej infraštruktúry, poštových a telekomunikačných služieb.

### **633 - Materiál**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 633 – materiál, bolo v roku 2014 vo výške 226 924, 53 €, t. j. 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR na tejto rozpočtovej položke pre rok 2014. Z uvedenej položky sa v roku 2014 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 2014 vo výške 47 732,86 €, t. j. 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR na túto rozpočtovú položku pre rok 2014. Na tejto rozpočtovej položke sa hlavne čerpali výdavky na pohonné látky, záručný servis a poistenie automobilov.

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

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 635 – rutinná a štandardná údržba je k 31.12. 2014 vo výške 159 879,33 €, 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 2014 vo výške 352 204,90 €, t. j. 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených na túto rozpočtovú položku OS ZZS SR pre rok 2014. 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 2014 bolo vo výške 880 860,52 €, čo predstavuje čerpanie vo výške 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených pre túto rozpočtovú položku OS ZZS SR pre rok 2014. Z tejto rozpočtovej položky sa hlavne čerpajú výdavky na zabezpečenie stravovania zamestnancov a špeciálne služby, predovšetkým ide o služby poskytované formou outsourcingu a výkony v oblasti informačných technológií.

## **4.6 KAPITÁLOVÉ TRANSFERY**

Pre rozpočtový rok 2014 neboli OS ZZS SR z MZ SR pridelené finančné prostriedky na kapitálové výdavky.

## **4.7 SOCIÁLNY FOND**

V roku 2014 boli finančné prostriedky zo sociálneho fondu OS ZZS SR použité predovšetkým ako príspevok na stravovanie zamestnancom, tento príspevok predstavoval v predchádzajúcom roku čiastku 70 583,46 €. Ďalej bola zamestnancom zo sociálneho fondu vyplatená sociálna výpomoc pri ťažkých životných situáciách, ktorá v roku 2014 predstavovala čiastku 4 800,00 € a príspevok na regeneráciu pracovníkov vo výške 9 239,14 €. V roku 2014 sa zamestnanci OS ZZS SR zúčastnili športových hier, ktoré sa konali pri obci Horná Ves. Vecné dary pri životných jubileách boli vyplatené v roku 2014 vo výške 1 700,00 €. Zostatok na účte sociálneho fondu k 31.12.2014 predstavoval čiastku 31 087,94 €.

#### 4.8 MIMOROZPOČTOVÉ ZDROJE

Finančné prostriedky z mimorozpočtových zdrojov OS ZZS SR v roku 2014 neboli čerpané. Zostatok na účte mimorozpočtových zdrojov k 31. 12. 2014 predstavuje čiastku 1 890 957, 39 €.

#### 4.9 PODNIKATEĽSKÁ ČINNOSŤ

Na základe schválenia podnikateľskej činnosti Ministerstvom zdravotníctva 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 31.12.2014 predstavovali čiastku 56 061,20 €. Výnosy z podnikateľskej činnosti k 31.12.2014 OS ZZS SR malo vo výške 66 227,93 €. Výsledok z podnikateľskej činnosti k 31.12.2014 predstavuje pre OS ZZS SR zisk vo výške 10 166,73 €.

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 30 209,44 €. 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 jednotlivcej 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 2014:

|                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| Priemerný evidenčný počet zamestnancov vo fyzických osobách | 476 |
| z toho ženy                                                 | 296 |
| Zamestnanci s plným pracovným úväzkom                       | 413 |



|                                                    |     |
|----------------------------------------------------|-----|
| Zamestnanci so skráteným pracovným úväzkom         | 60  |
| z toho zdravotnícki zamestnanci                    | 56  |
| nezdravotnícki zamestnanci                         | 4   |
| Priemerný evidenčný počet zamestnancov prepočítaný | 450 |
| z toho zdravotnícki zamestnanci                    | 338 |
| nezdravotnícki zamestnanci                         | 112 |
| Zamestnanci so zmenenou pracovnou schopnosťou      | 25  |
| Pracujúci dôchodcovia                              | 20  |

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 2014 podľa veku a pohlavia**

| Vek                                   | Muži        | Ženy        | Celkom     | %          |
|---------------------------------------|-------------|-------------|------------|------------|
| 21-30                                 | 46          | 27          | 73         | 15,34      |
| 31-40                                 | 53          | 78          | 131        | 27,52      |
| 41-50                                 | 34          | 107         | 141        | 29,62      |
| 51-60                                 | 37          | 75          | 112        | 23,53      |
| 61                                    | 10          | 9           | 19         | 3,99       |
| <b>Celkom</b>                         | <b>180</b>  | <b>296</b>  | <b>476</b> | <b>100</b> |
| %                                     | 37,82       | 62,18       | 100        |            |
| Členenie zamestnancov podľa vzdelania |             |             |            |            |
| Vzdelanie                             | Nezdr. zam. | Zdrav. zam. | Celkom     | %          |
| OU                                    | 5           | 0           | 5          | 1,05       |
| SŠ                                    | 76          | 171         | 247        | 51,89      |
| VŠ                                    | 110         | 114         | 224        | 47,06      |
| <b>Celkom</b>                         | <b>191</b>  | <b>285</b>  | <b>476</b> | <b>100</b> |

Zdroj: OS ZZS SR 2014

**Tabuľka: Dĺžka trvania pracovného pomeru**

| <b>Trvanie pracovného pomeru zamestnancov<br/>za rok 2014</b> |              |          |
|---------------------------------------------------------------|--------------|----------|
| <b>Doba trvania</b>                                           | <b>Počet</b> | <b>%</b> |
| <b>Do 5 rokov</b>                                             | 195          | 40,97    |
| <b>Do 10 rokov</b>                                            | 271          | 56,93    |
| <b>Do 15 rokov</b>                                            | 4            | 0,84     |
| <b>Do 20 rokov</b>                                            | 4            | 0,84     |
| <b>Nad 20 rokov</b>                                           | 2            | 0,42     |
| <b>Celkom</b>                                                 | 476          | 100      |
| <b>Vznik a skončenie pracovného pomeru</b>                    |              |          |
| <b>Počet</b>                                                  |              |          |
| <b>Nástupy</b>                                                | 62           |          |
| <b>Odchody</b>                                                | 50           |          |

Zdroj: OS ZZS SR 2014

### 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 2014 bola 1 421,93 €.**

### 5.4 ORGANIZAČNÉ ČLENENIE

Organizačné usporiadanie OS ZZS SR v roku 2014 bolo nasledovné:

- ❖ riaditeľstvo,
- ❖ krajské operačné strediská záchrannej zdravotnej služby:
  - ❖ Krajské operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby Bratislava,
  - ❖ Krajské operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby Trnava,
  - ❖ Krajské operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby Nitra,
  - ❖ Krajské operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby Trenčín,
  - ❖ Krajské operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby Žilina,
  - ❖ Krajské operačné stredisko záchrannej 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,
- ❖ Útvar krízového riadenia a medicíny katastrof,
- ❖ Útvar psychológie a krízovej intervencie,
- ❖ Oddelenie rozvojových programov a medzinárodnej spolupráce,
- ❖ Poradcovia,
- ❖ Odbor ekonomiky, personalistiky a prevádzky,
- ❖ Referát personalistiky a prevádzky,
- ❖ Oddelenie ekonomiky,
- ❖ Oddelenie prevádzky,
- ❖ Odbor informačných a komunikačných technológií,
- ❖ Referát bezpečnosti,
- ❖ Oddelenie systémovej integrácie,
- ❖ Oddelenie technickej podpory.
- ❖ Riadiace a monitorovacie stredisko záchranej zdravotnej služby,
- ❖ Hlavný lekár Operačného strediska záchranej zdravotnej služby SR,
- ❖ Hlavný operátor záchranej zdravotnej služby,
- ❖ Stredisko odbornej prípravy.

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

#### **Organizačná štruktúra OS ZZS SR za rok 2014:**

|                                                      |          |
|------------------------------------------------------|----------|
| <b>RIADITEĽ</b>                                      | <b>1</b> |
| <b>KANCELÁRIA RIADITEĽA</b>                          |          |
| Vedúci kancelárie riaditeľa                          | 1        |
| Manažér marketingu                                   | 1        |
| Manažér verejného obstarávania                       | 1        |
| Manažér komunikácie s verejnosťou                    | 1        |
| Samostatný odborný referent - kontrolór              | 1        |
| Správca registratúry                                 | 1        |
| Referent                                             | 1        |
| <b>ÚTVAR KRÍZOVÉHO RIADENIA A MEDICÍNY KATASTROF</b> |          |

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Vedúci útvaru krízového riadenia a medicíny katastrof                                      | 1  |
| Samostatný odborný referent pre krízovú pripravenosť                                       | 1  |
| Samostatný odborný referent pre medicínu katastrof                                         | 1  |
| <b>ÚTVAR PSYCHOLÓGIE A KRÍZOVEJ INTERVENCIE</b>                                            |    |
| Vedúci útvaru psychológie a krízovej intervencie                                           | 1  |
| Psychológ                                                                                  | 5  |
| <b>ODDELENIE ROZVOJOVÝCH PROGRAMOV A MEDZINÁRODNEJ SPOLUPRÁCE</b>                          |    |
| Vedúci oddelenia rozvojových programov a medzinárodnej spolupráce                          | 1  |
| Samostatný odborný referent                                                                | 2  |
| <b>ODBOR EKONOMIKY, PERSONALISTIKY A PREVÁDZKY</b>                                         |    |
| Vedúci odboru ekonomiky, personalistiky a prevádzky                                        | 1  |
| Referent                                                                                   | 1  |
| <b>REFERÁT PERSONALISTIKY A MIEZD</b>                                                      |    |
| Referent personalistiky a miezd                                                            | 3  |
| <b>ODDELENIE EKONOMIKY</b>                                                                 |    |
| Vedúci oddelenia ekonomiky                                                                 | 1  |
| Finančný účtovník                                                                          | 2  |
| Pokladník                                                                                  | 1  |
| <b>ODDELENIE PREVÁDZKY</b>                                                                 |    |
| Vedúci oddelenia prevádzky                                                                 | 1  |
| Referent prevádzky                                                                         | 4  |
| Strážnik - informátor                                                                      | 5  |
| Upratovač                                                                                  | 2  |
| <b>ODBOR INFORMAČNÝCH A KOMUNIKAČNÝCH TECHNOLOGIÍ</b>                                      |    |
| Vedúci odboru informačných a komunikačných technológií                                     | 1  |
| Správca informačných technológií KOS ZZS                                                   | 8  |
| Technik informačných technológií KOS ZZS                                                   | 32 |
| Referent                                                                                   | 1  |
| <b>REFERÁT BEZPEČNOSTI</b>                                                                 |    |
| Manažér bezpečnosti                                                                        | 1  |
| Manažér informačnej bezpečnosti                                                            | 1  |
| <b>ODDELENIE SYSTÉMOVEJ INTEGRÁCIE</b>                                                     |    |
| Vedúci oddelenia systémovej integrácie                                                     | 1  |
| Informatik interných systémov                                                              | 2  |
| Informatik externých systémov                                                              | 1  |
| <b>ODDELENIE TECHNICKEJ PODPORY</b>                                                        |    |
| Vedúci oddelenia technickej podpory                                                        | 1  |
| Technik servisnej podpory                                                                  | 2  |
| <b>RIADIACE A MONITOROVACIE STREDISKO ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY</b>                     |    |
| Vedúci riadiaceho a monitorovacieho strediska záchrannej zdravotnej služby                 | 1  |
| Operátor záchrannej zdravotnej služby - supervízor                                         | 11 |
| Lekár - operátor záchrannej zdravotnej služby                                              | 23 |
| <b>HLAVNÝ LEKÁR OPERAČNÉHO STREDISKA ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY SLOVENSKEJ REPUBLIKY</b> |    |
| <b>KRAJSKÉ OPERAČNÉ STREDISKÁ ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY</b>                             |    |

|                                                     |            |
|-----------------------------------------------------|------------|
| Vedúci lekár KOS ZZS                                | 5          |
| Referent                                            | 8          |
| Upratovač                                           | 4          |
| <b>HLAVNÝ OPERÁTOR ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY</b> | <b>1</b>   |
| Vedúci operátor KOS ZZS                             | 8          |
| Operátor záchranej zdravotnej služby - vedúci zmeny | 40         |
| Operátor záchranej zdravotnej služby                | 245        |
| <b>STREDISKO ODBORNEJ PRÍPRAVY</b>                  |            |
| Vedúci strediska odbornej prípravy                  | 1          |
| Lektor odbornej prípravy                            | 2          |
| Samostatný odborný referent                         | 1          |
| Inštruktor kurzu prvej pomoci                       | 8          |
| <b>CELKOM ZAMESTNANCOV</b>                          | <b>451</b> |

## 5.5 PÔSOBNOSŤ ORGANIZAČNÝCH JEDNOTIEK

Pôsobnosť jednotlivých organizačných jednotiek je stanovená v Organizačnom poriadku OS ZZS SR

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.

## 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 2014 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 multimediálna 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 kazuistik, 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 20143:**

MUDr. Igor Brizlák, Mgr. Jaroslav Sahul, PhD., MPH, MUDr. Ingrid Takáčová, PhD., MPH, MUDr. Ján Murgaš, PhD., Mgr. Lucia Mesárošová, Mgr. Jozef Minár, Mgr. Boris Chmel, PhD, Silvia Macháčková, PhDr. Magdaléna Krasulová, JUDr. Radko Timkanič, Bc. Peter Belanský, Bc. Radovan Hríbik, Mgr. Renáta Chovancová, Mgr. Viliam Sládek, Mgr. Erika Bíliková, Mgr. Zdeno Dugas, Ing. Ivan Sapu, PhDr. Ján Delinčák, PhDr. Ivana Havadejová, Mgr. Andrej Hirjak, MPH, Mgr. Andrea Husárová, PhD., Mgr. Andrea Rišňovská, MPH, Ing. Juraj Slovák, Zlatica Balážová, PhDr. Mária Mlynarčíková, Ing. Stanislav Třetina, PhDr. Kamila Varjassyová, Mgr. Katarína Košíková, MUDr. Jozef Bevilaqua, MUDr. Július Pavčo, Mgr. Árpád Esterházy, Mgr. Andrej Hutina, Ľuboš Bachratý, Mgr. Boris Demeter, Ing. Miroslav Pazdziurko

Vzdelávanie OS ZZS SR je v kompetencii SOP. SOP organizuje a logisticky zabezpečuje vzdelávacie aktivity, v roku 2014 pre 365 zdravotníckych pracovníkov v 23 termínoch. Stredisko odbornej prípravy OS ZZS SR už od svojho vzniku v roku 2007 má snahu nahrádzať a dopĺňať chýbajúce inštitucionálne vzdelávanie zdravotníckych operátorov. V roku 2014 riadilo a organizovalo vzdelávanie na troch úrovniach:

- ❖ Vnútropodnikové vzdelávacie aktivity

- ❖ Externé vzdelávacie aktivity
- ❖ Iné vzdelávacie aktivity

### 5.7.1 Vnútropodnikové vzdelávacie aktivity

Vnútropodnikové 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 operátorov KOS ZZS a lekárov operátorov je 18 + 2 psychológovia ako lektori. Vychádzajúc z tohto faktu bol pre rok 2014 schválený systém z troch krajských operačných stredísk ZZS po 6 operátorov (po zmenách). Tento systém sa podarilo logisticky a manažérsky dodržať. Nebolo potrebné prenášať náhradné termíny do roku 2015.

#### Časová dotácia vzdelávacích aktivít:

- ❖ zdravotnícky operátor – 37,5 h/rok
- ❖ lekár operátor – 22,5 h/rok

**Hlavnou odbornou činnosťou Strediska odbornej prípravy** je zabezpečenie, logistika a manažment základnej odbornej prípravy a periodickej odbornej prípravy operátorov ZZS a lekárov operátorov ôsmich krajských operačných stredísk ZZS (ďalej len KOS ZZS) a RaMS. Na základe prieskumu požiadaviek operátorov ZZS formou dotazníkov a analýzy vzdelávacích potrieb vedúcich operátorov bol postavený a schválený hlavným lekárom OS ZZS SR a hlavným operátorom OS ZZS SR učebný plán a harmonogram na rok 2014 V prvom termíne kurzov VL a OZZS pripomienkovali a schválili odbornú náplň.

**Tabuľka: Absolvovanie vzdelávania za rok 2014**

| Zaradenie              | Počet kurzov | Počet účastníkov | Počet hodín  |
|------------------------|--------------|------------------|--------------|
| Zdravotnícki operátori | 19           | 329              | 712,5        |
| Lekári – operátori     | 4            | 36               | 90           |
| <b>Spolu</b>           | <b>23</b>    | <b>365</b>       | <b>802,5</b> |

Zdroj: OS ZZS SR 2014

Všetci absolventi odbornej prípravy v roku 2014 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:**

- ❖ celoslovensky zjednotiť pracovné postupy v odlišných podmienkach,
- ❖ cieľavedome formovať vedomostný profil operátorov,
- ❖ zvýšiť firemnú kultúru, dôveryhodnosť a kredibilitu organizácie,
- ❖ 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,
- ❖ prehodnocovať, stanovovať a operatívne nastavovať strategické ciele vzdelávacieho procesu,
- ❖ 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 podľa potrieb (na základe strategického smerovania organizácie, aktuálnych požiadaviek vedúcich lekárov a vedúcich zdravotníckych operátorov, psychológov, aktuálnych požiadaviek hlavného lekára OS ZZS SR a hlavného operátora, aktuálnych požiadaviek operátorov KOS ZZS, aktuálnych zmien v postupoch riešenia jednotlivých udalostí, aktuálnych zmien v legislatíve a iné).

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

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

## **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 zdravotných 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 2014 v spolupráci s inštruktormi z KOS ZZS Trnava, Banská Bystrica, Žilina a Prešov platené kurzy prvej pomoci, za ktoré organizácia získala na podnikateľskom účte 18 455 € a kurzy inštruktorov prvej pomoci za ktoré organizácia získala 1 792,50 €. Spolu za všetky kurzy na podnikateľský účet pribudlo 20 247,50 €.

#### **Tabuľka: Počet absolvovaných kurzov prvej pomoci a kurzov inštruktora prvej pomoci**

| KOS ZZS | Počet absolventov kurzu PP a IPP | Suma PP           | Suma IPP          |
|---------|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| TT      | 188                              | 3775,- €          | –                 |
| BB      | 129                              | 2680,- €          | –                 |
| PO      | 205                              | 3545,- €          | –                 |
| ZA      | 321                              | 5675,- €          | –                 |
| SOP     | 191                              | 2780,- €          | 1 792,50 €        |
| Spolu   | <b>1034</b>                      | <b>18 455,- €</b> | <b>1 792,50 €</b> |

Zdroj: OS ZZS SR ROK 2014

### 5.7.3 Iné vzdelávacie aktivity

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 v roku 2014 vyškolilo v oblasti prvej pomoci a asistencie pri nekomplikovanom pôrode v mimonemocničných podmienkach 170 asistentov a koordinátorov osvetu zdravia, ktorí pracujú a šíria osvetu v rómskych osadách prevažne na východnom Slovensku. Za túto aktivitu OS ZZS SR bolo nominované na ocenenie „Roma Spirit 2014“. SOP aktívne prispelo k nominácii a následnému získaniu ocenenia „Spoločenská zodpovednosť“. Zamestnanci SOP obnovili kontakty s Maďarskou stranou v oblasti medzinárodnej prihraničnej spolupráce v oblasti záchranej zdravotnej služby a neodkladnej prednemocničnej starostlivosti. Zamestnanci SOP počas celého roka aktívne reprezentovali OS ZZS SR v styku s laickou a odbornou verejnosťou. Aktívne reprezentovali organizáciu na odborných seminároch, kongresoch, konferenciách a cvičeniach na Slovensku aj v zahraničí. Počas celého roka sporadicky aktívne vystupovali v médiách s príspevkami na odborné témy.



Bezplatne vykonávali prednášky o práci a význame OS ZZS SR o prvej pomoci do príchodu ZZS na školách v bratislavskom kraji.

## 5.8 PSYCHOLOGICKÁ STAROSTLIVOSŤ

Aktívne zapojenie psychológov do celoročnej odbornej prípravy operátorov a lekárov operátorov ZZS formou vzdelávania prebiehalo aj v roku 2014 bolo žiadúce zo strany organizácie. Dôvodom je vysoká psychická pracovná záťaž, ktorej je operátor a lekár operátor ZZS pri svojej práci vystavený, ale aj požadovaná vysoká úroveň profesionálnej komunikácie na linke tiesňového volania. Témou vzdelávania v roku 2014 bolo „Aktívne počúvanie na LTV-predpoklady a techniky.“

V pôsobnosti OS ZZS SR psychologickú činnosť zabezpečujú psychológovia ÚPaKI OS ZZS SR, sú riadení vedúcim ÚPaKI.

Činnosť je realizovaná v súlade s prijatou modernou koncepciou psychologickéj činnosti: **Program duševného zdravia pre zamestnancov OS ZZS SR**, o ktorého realizácii rozhodol riaditeľ OS ZZS SR svojim rozhodnutím č.15/2014.

Program obsahuje **3 oblasti pôsobenia a 27 úloh** z oblasti **psychodiagnostiky, prevencie a intervencie**. Realizuje sa metódami, technikami a postupmi zodpovedajúcimi súčasným poznatkom psychologických vied a stavu praxe.

Zásady psychologickéj činnosti vychádzajú zo Zákona NR SR o psychologickéj činnosti a Slovenskej komore psychológov č. 199/1994 Z. z., a realizujú sa v súlade s Etickým kódexom Slovenskej komory psychológov.

Psychologická činnosť je zabezpečovaná jednotnými postupmi - na základe metodických usmernení (ďalej len MU) a to MU - Realizácia analýzy hovorov a spracovanie komunikačného štýlu operátorov a lekárov operátorov ZZS, MU - Realizácia koučingu v podmienkach OS ZZS SR, MU - k psychologickému vyšetreniu pre posúdenie psychickej spôsobilosti uchádzačov na vybrané pracovné pozície, MU - Využitie HRV biofeedbacku v pôsobnosti OS ZZS SR, MU - k postupu psychológov v rámci efektívneho riešenia opodstatnených sťažností na postup O ZZS a ich prevencie, MU k realizácii relaxácii pre zamestnancov OS ZZS SR, ako aj MU k poskytovaniu krízovej intervencie v pôsobnosti OS ZZS SR a MU k vyrozumeniu pozostalých po zomrelých zamestnancoch OS ZZS SR.

### Psychodiagnostika

V oblasti psychodiagnostiky psychológovia v roku 2014 vyšetrili 40 uchádzačov o konkrétnu pracovnú pozíciu, ktorí absolvovali vstupné psychologické vyšetrenie za účelom posúdenia psychickej spôsobilosti, špeciálne zamerané na zvládanie psychickej záťaže.

### **Profesionálna komunikácia**

Počas roka 2014 bola v rámci rozvoja profesionálnej komunikácie venovaná pozornosť úrovni a kvalite poskytovania odozvy na linke tiesňového volania 155. Pre každého operátora a lekára operátora ZZS boli spracované analýzy hovorov a aktualizované komunikačné štýly. Psychológovia sa aktívne zapojili do hodnotenia hovorov a komunikačného štýlu operátorov ZZS. V priebehu roka 2014 spracovali 185 hovorov, aj 4 LO analýz komunikačného štýlu.

**V rámci Programu duševného zdravia bola realizovaná aktivita „Môj najlepší hovor v roku“** a to na každom KOS ZZS. V priebehu roka boli samotnými O ZZS vyberané a nominované najlepšie hovory, na sálach boli umiestnené dostupné schránky najlepších hovorov, informácia bola umiestnená v oznamoch pre O ZZS, na nástenkách a bol zaslaný motivačný list R OS ZZS SR. Celkom bolo nominovaných 118 hovorov a z nich postúpilo do užšieho výberu 24 hovorov zo všetkých KOS ZZS. Hovory boli vyhodnotené na KOS ZZS, zaslané na OS ZZS SR a tu komisia určená R OS ZZS SR ocenila najlepšie hovory O ZZS (1. miesto, 2. miesto a 3. miesto celkom 6 O ZZS). Operátori boli pozvaní 11. decembra 2014 na riaditeľstvo OS ZZS SR na pracovné stretnutie s riaditeľom OS ZZS SR.



### **Realizácia koučingu**

Pre každého ZO a LO ZZS bol v priebehu roka 2014 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, relaxácia, práca s emóciami, práca a komunikácia v tíme, riešenie konfliktov, podávanie spätnej väzby a pod. Celkovo bolo v roku 2014 zabezpečených 1 245 hodín koučingu pre operátorov a lekárov operátorov ZZS.

### **Vzdelávanie**

V súlade so zákonom č. 579/2004 Z. z. o ZZS v znení neskorších predpisov bol v rámci vzdelávania pripravený jednodňový psychologický program orientovaný na zvyšovanie kvality profesionálnych zručností potrebných pri prijíme, spracovaní a realizácii odozvy volania na linku tiesňového volania.

V rámci VIII. ročníka odbornej prípravy bolo psychológmi odlektorovaných 20 jednodňových termínov. Využívali pritom špecifické odborné postupy a spracované učebné texty „Špecifiká komunikácie na LTV.“

S ohľadom na zadefinované vzdelávacie a rozvojové potreby organizácie bol realizovaný aj dvojdný program vzdelávania "Manažérske zručnosti" pre riadiacich zamestnancov OS ZZS SR a to 3 termíny.

Psychológovia zabezpečili uvedený program na témy: Komunikácia, Osobnosť riadiaceho pracovníka, Stratégia riešenia konfliktov. Vzdelávanie v Manažérskych zručnostiach pre pozitívny záujem zamestnancov OS ZZS SR kontinuálne pokračuje aj v roku 2015.

Dvaja psychológovia sa aktívne ako lektori zapojili aj do výučby akreditovaného študijného programu „Operačné stredisko ZZS“ na SZU v Bratislave.

V súlade s pozitívnou motiváciu zamestnancov OS ZZS SR boli na každom KOS ZZS SR na nástenkách priebežne umiestňované pozitívne myšlienky. Tieto boli zasielané zamestnancami OS ZZS SR od júna 2014 denne e-mailom a to formou firemnej hry. Podľa možnosti boli umiestňované na Wool Bord-y. Na konci roka boli myšlienky zosumarizované V K R OS ZZS SR. Celkom bolo takto zaslaných cca 300 pozitívnych myšlienok.

### **Krízová intervencia**

Pre účely krízovej intervencie boli využívané informačné letáky STRES a OSOBNÁ TRAUMA, najmä pri osvetovej činnosti. V roku 2014 bola psychológmi zabezpečená individuálna krízová intervencia v 38 prípadoch pre zamestnancov OS ZZS SR. Akreditovaný bol aj učebný program „Základy krízovej intervencie“.

Krízová intervencia v pôsobnosti OS ZZS SR bola v roku 2014 sústredená aj na spoluprácu mimorezortnými subjektmi pôsobiacimi v tejto oblasti a stanovenie hlavných úloh v oblasti krízovej intervencie.



Psychológovia poskytli svojim zamestnancom okrem krízovej intervencie aj odborné poradenstvo a to v 103 prípadoch.

### **Relaxácia**

V rámci prevencie nežiaducich následkov pri zvládaní náročných situácií spojených s výkonom práce O ZZS a LO ZZS SR bola psychológmi zabezpečená relaxácia v 48 prípadoch. Pri realizácii relaxačných techník postupovali podľa Metodického usmernenia č. 13/2013 „Realizácia relaxačných techník v pôsobnosti OS ZZS SR“. Pre operátorov a lekárov operátorov ZZS bolo zabezpečených 300 nácvikov riadeného dýchania prostredníctvom moderného HRV biofeedback-u, ktorý môžu využívať priamo na KOS ZZS.

### **Psychologická osвета**

S cieľom zníženia neuropsychickej záťaže, optimalizácie kvality života a dodržiavania zásad psychohygieny psychológovia v roku 2014 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 (pilotný projekt KOS ZZS Trenčín). Na prevádzkových porádach boli operátormi ZZS spracované a odprezentované témy z oblasti duševnej hygieny : Duševná hygiena a jej základné piliere, Význam pohybu pri udržaní duševného zdravia, Krízová intervencia v práci operátora ZZS, Čo so mnou robí stres a čo sním môžem spraviť ja, Využitie HRV biofeedbacku pri riadení stresu, Poruchy spánku a ich prevencia.

Praktické využitie psychologickéj činnosti v pôsobnosti OS ZZS SR bolo prezentované na odborných kongresoch a konferenciách a to na medzinárodnom kongrese MEKA Brno, Rescue Day Poprad, Medzinárodnej konferencii Stredoeurópsky kongres urgentnej medicíny a medicíny katastrof, 7. medzinárodnom kongrese Rescue Fórum 112 Banská Bystrica a na Operačním řízení ve zdravotnictví v Prahe.

## **6 CIELE A PREHĽAD ICH PLNENIA**

OS ZZS SR malo stanovené na rok 2014 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.
- ❖ stabilizácia ľudských zdrojov.
- ❖ šandardizácia profesijných činností,
- ❖ vytvorenie štandardov pracovných náplní všetkých zamestnancov.
- ❖ rozvoj systému sústavného vzdelávania,
  - rozvíjanie 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,
  - zabezpečenie telematického systému v ZZS SR,
  - zabezpečenie 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,
  - zabezpečenie rádiokomunikačného systému v ZZS SR,
  - zabezpečenie rozvoja telekomunikačných systémov v OS ZZS SR,
  - zabezpečenie bezpečnosti informačných systémov,
  - zabezpečenie prevádzky a servisnej podpory IaKT,

- prevádzkovanie 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 2014, s určením finančných limitov podľa § 4 citovaného zákona a postupov obstarania zákaziek:

- nadlimitné
- podlimitné
- zákazky podľa § 9 ods.9 zákona o VO

### **Podlimitné zákazky**

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., zmluva podpísaná 17.3.2014.



Operátorské kreslá. 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 12.11.2013 vo Vestníku verejného obstarávania č. 221/2013, zmluva podpísaná 13.02.2014.

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, zmluva podpísaná 12.03.2014

Poist'ovacie služby. 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 01.02.2014 vo Vestníku č. 22/2014, zmluva podpísaná 24.04.2014

Poradenské služby pre oblasť verejného obstarávania. 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 30.07.2014 vo Vestníku verejného obstarávania č. 147/2014, zmluva podpísaná 29.09.2014.

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

- ❖ Implementácia ISO 9001 Systém manažérstva kvality Q.M:S
- ❖ Poskytovanie právnych služieb
- ❖ Posúdenie správy o spoločenskej zodpovednosti
- ❖ Batérie pre rádiostanice TPH700
- ❖ Farebné veľkoplošné zobrazovacie videomonitor v počte 11ks
- ❖ Mobilný prezentačný stojan na videomonitor v počte 11ks
- ❖ Spracovanie dát a ich príprava na tlač, tlač výplatných pásov vrátane zaobálkovania technológiou pressue seal, roztriedenie a doručenie spracovaných obálok do miesta určenia- zrušené
- ❖ Tonerové náplne do tlačiarní
- ❖ Náhlavové súpravy Plantronics EncorePro HW291NúA pre operátora ZZS a pripojovacie káble k tel. Alcatel.
- ❖ Zdravotný dohľad nad pracovnými podmienkami zamestnancov OS ZZS SR
- ❖ Certifikácia systému manažérstva kvality podľa normy ISO 9001
- ❖ Backup server HP StoreEasy 1640 24TB SAS STORAGE, P/N E7W83A
- ❖ Zabezpečenie služby AVÍZO PACIENTA

Plán verejného obstarávania na rok 2014 bol splnený na 58%. Zvyšných 29%, sa nepodarilo splniť, boli presunuté do roku 2015 z časových dôvodov a 13% sa neuskutočnilo vôbec.

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 2015, 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 tlačiarňí, čistiace a hygienické potreby, právne služby, je súčasťou plánu na rok 2015 aj nákup operátorských stolov, zabezpečenie stravovacích služieb formou stravovacích poukázok.

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 MANAŽÉRSTVA KVALITY



Dňa 15.12.2014 bol v organizácii vykonaný interný audit celého SMK, ktorý je zabezpečený externe spoločnosťou QISO-SLOVAKIA, s.r.o. Počas auditu bolo preverované plnenie požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009. Pri internom audite nebola zistená žiadna nezhoda, všetky dôležité odporúčania a návrhy boli implementované do SMK v našej organizácii. Súčasťou tohto preskúmania je aj správa z interného auditu.

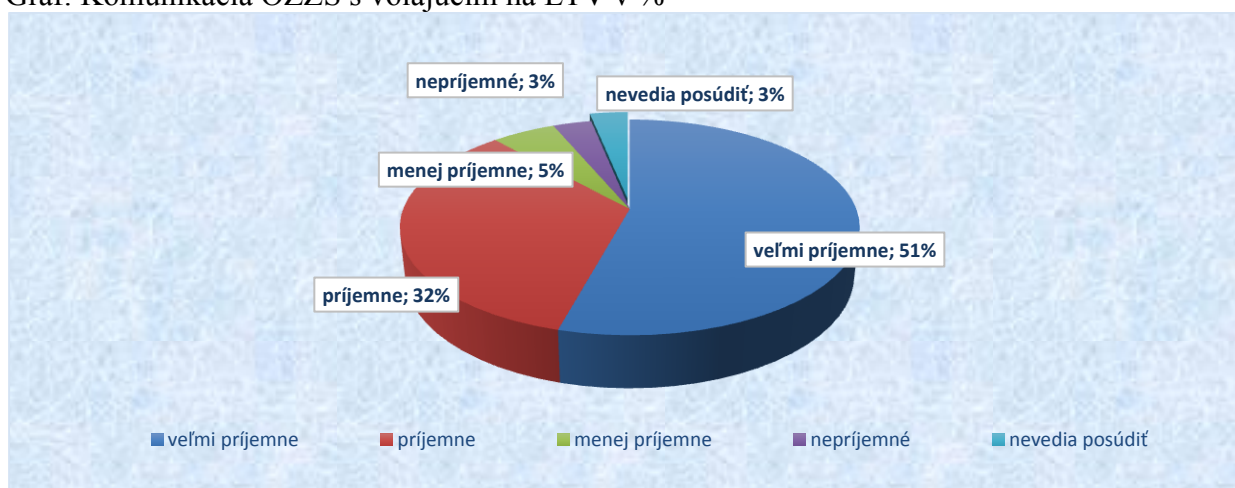
### **Informácia o spätnej väzbe od klienta (hodnotenie OZZS volajúcim na LTV, poskytovateľa ZZS a účastníka vzdelávacích aktivít)**

Počas obdobia zavádzania SMK sa vykonávala tiež analýza hodnotenia absolventov rôznych vzdelávacích aktivít, ktoré sú hodnotené na základe hodnotiacich dotazníkov, a volajúcich na LTV na základe verejne dostupného dotazníka na webovej stránke OS ZZS SR za sledované obdobie máj 2014 – november 2014. Prieskum vykonali zdravotnícki zamestnanci z oblasti zdravotníctva a z analýzy obdržaných informácií vyplýva, že klienti sú s úrovňou našich služieb spokojní. Za sledované obdobie máj – november 2014, sa zistilo na základe ankety zverejnenej na webovej stránke organizácie, v ktorej vyjadrilo svoj názor 35 ľudí, nasledovné:

❖ OZZS komunikoval s volajúcim na LTV:

- a) veľmi príjemne (19),
- b) príjemne (12),
- c) menej príjemne (2),
- d) nepríjemne (1),
- e) nevedia posúdiť (1).

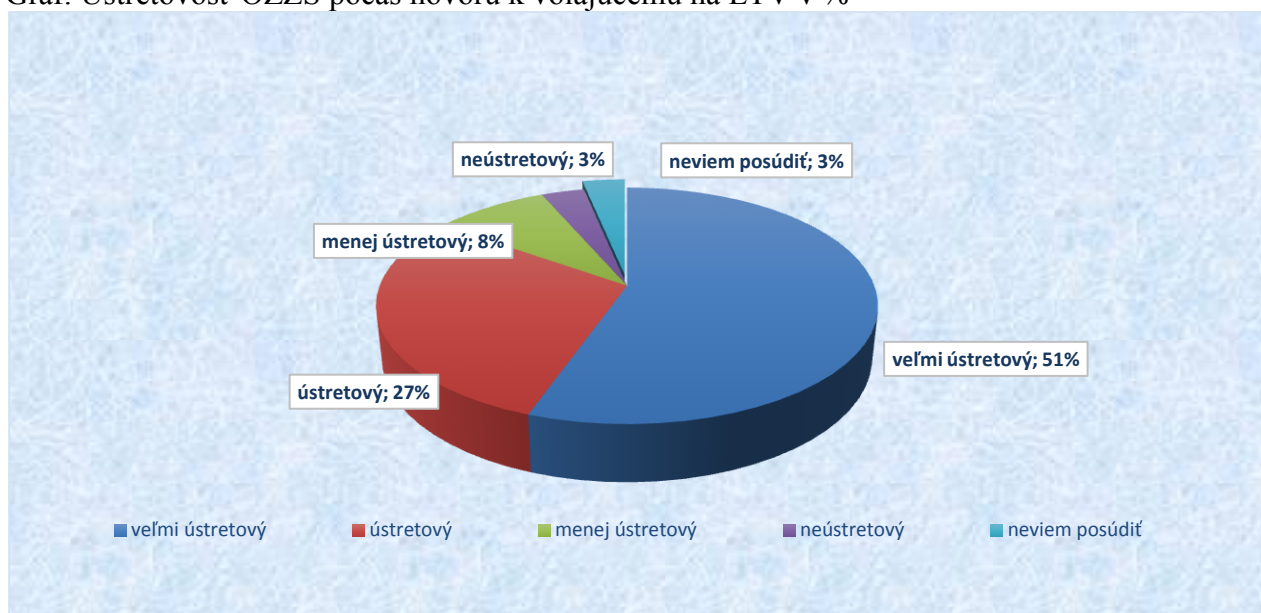
Graf: Komunikácia OZZS s volajúcim na LTV v %



❖ OZZS bol počas hovoru k volajúcemu na LTV:

- a) veľmi ústretový (19),
- b) ústretový (10),
- c) menej ústretový (3),
- d) neústretový (1),
- e) neviem posúdiť (1).

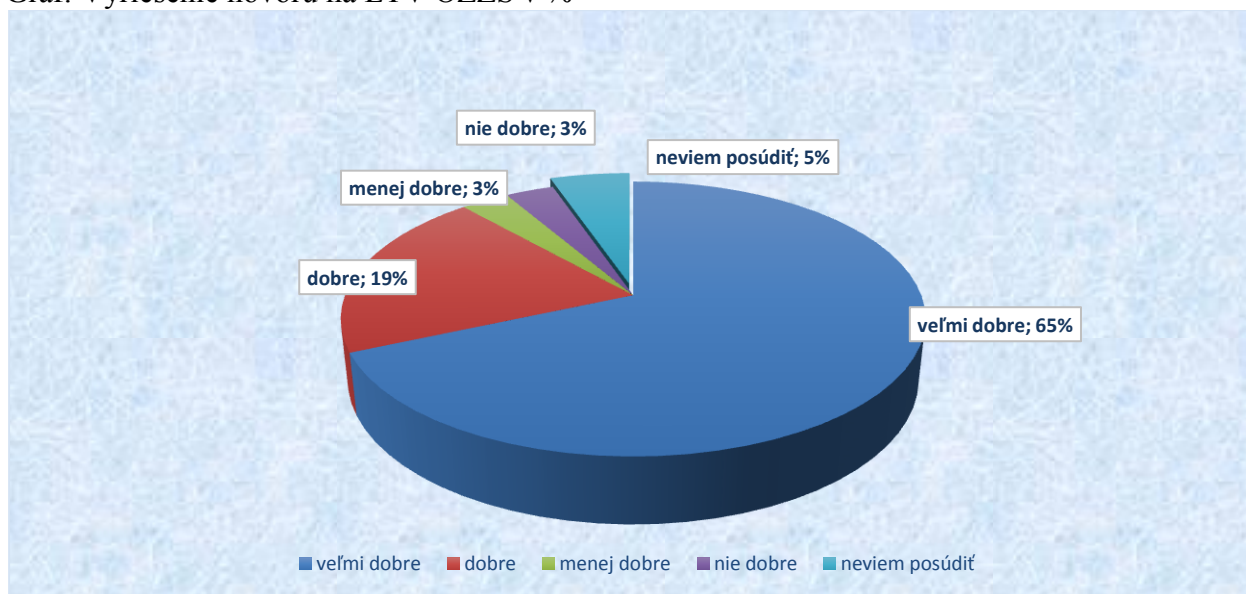
Graf: Ústretovosť OZZS počas hovoru k volajúcemu na LTV v %



❖ OZZS vyriešil hovor na LTV:

- a) veľmi dobre (24),
- b) dobre (7),
- c) menej dobre (1),
- d) nie dobre (1),
- e) neviem posúdiť (2).

Graf: Vyriešenie hovoru na LTV OZZS v %



### Hodnotenie prednášok a lektorov

V sledovanom období bola ohodnotená každá prednáška počtom bodov a následne percentuálne, podľa 13 rôznych kritérií, v priemere 17 hodnotiteľmi (O ZZS). Prednášky sa hodnotili percentami.

- |    |                                          |     |
|----|------------------------------------------|-----|
| 1. | <b>PPO</b> pracovný proces operátora ZZS | 93% |
|----|------------------------------------------|-----|

|     |             |                                                                                      |     |
|-----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.  | <b>LDP</b>  | práca s rádiostanicou (LDP)                                                          | 89% |
| 3.  | <b>IaK</b>  | informačné a komunikačné technológie OS ZZS SR a ochrana osobných údajov             | 85% |
| 4.  | <b>NHPO</b> | mimoriadna technologická udalosť pri NHPO                                            | 90% |
| 5.  | <b>KAZ</b>  | kazuistiky sťažností                                                                 | 96% |
| 6.  | <b>SYM</b>  | závažné symptómy akútnych ochorení                                                   | 95% |
| 7.  | <b>LEG</b>  | legislatíva - právna zodpovednosť O ZZS                                              | 82% |
| 8.  | <b>RIA</b>  | stratégia, rozvoj a ciele organizácie (hodinka s riaditeľom)                         | 94% |
| 9.  | <b>FIR</b>  | etika a firemná kultúra                                                              | 83% |
| 10. | <b>PSY</b>  | Aktívne počúvanie                                                                    | 85% |
| 11. | <b>TAPP</b> | telefonicky asistovaná prvá pomoc (inštrukcie) - teória a diskusia, praktický nácvik | 96% |
| 12. | <b>TEST</b> | test                                                                                 | 81% |
| 13. | <b>MU16</b> | metodické usmernenie č. 16                                                           | 96% |

Úroveň všetkých prednášok dosiahla v priemere 89,6 %, pričom najlepšie obstálo kritérium „kazuistiky sťažností“, „telefonicky asistovaná prvá pomoc (TAPP)“, a „MU č. 16 - kritériá pre nasadenie VZZS“. Naopak, O ZZS ohodnotili najhoršie test, pričom jeho nižšie percento mohlo znamenať aj to, že O ZZS sa nepáčilo už jeho samotné zaradenie.

Celkovo bolo hodnotených 32 lektorov O ZZS a lekárov – O ZZS, pričom najvyššie dosiahnuté percentuálne ohodnotenie lektora bolo 99% a najnižšie percentuálne ohodnotenie lektora bolo 74 %. Lektori sú si vedomí dosiahnutých výsledkov, a na základe anonymných dotazníkov pre O ZZS a lekárov O ZZS vylepšujú svoje kvality a na nedostatkoch pracujú. Zamestnanci SOP spolupracujú tiež s inštruktormi z KOS ZZS. SOP vyhodnocuje lektorský zbor a úroveň prednášok v rámci vnútro podnikových, externých a iných vzdelávacích aktivít.

### **Infraštruktúra**

Dňa 12.08.2014 bola stanovená a schválená infraštruktúra organizácie v nasledujúcich oblastiach:

- pracovné prostredie
- strojné a technické vybavenie
- HW a SW
- podporná činnosť

Konštatujeme, že infraštruktúra na rok 2014 je vhodná a dostačujúca.

### **Politika kvality**

Dňom 01.08.2014 vstúpila do platnosti „Politika kvality“, ktorá je konzistentná so zámermi organizácie a je platná svojím obsahom i pre nasledujúce obdobie. Bude pravidelne preskúmaná s ohľadom na trvalú vhodnosť.

### **Ciele kvality**

Ciele kvality na rok 2014 zo dňa 12.08.2014 boli stanovené merateľné a vyhovujú zámerom organizácie. Boli vypracované pre všetky úrovne a funkcie v organizácii, sú merateľné a v súlade s politikou kvality.

### **Informácie o zmenách, ktoré by mohli ovplyvniť SMK**

V organizácii došlo v uplynulom období k niekoľkým personálnym zmenám a organizácia tiež získala Národnú cenu za spoločenskú zodpovednosť. V súťaži sme si otestovali a obhájili náš systém práce, ktorý sa snažíme budovať na vysokej profesionálnej úrovni. Ďalšie zlepšenie budeme smerovať ku skvalitneniu systému k neodkladnej zdravotnej starostlivosti v najvyššej možnej miere. Plánuje sa využívanie moderných technológií na všetkých úrovniach. Významnou oblasťou, v ktorej organizácia začala napredovať je rozvoj zahraničnej spolupráce a zmeny v legislatívnom prostredí. Našou snahou je tiež vybudovať adekvátne a dôstojné miesto OS ZZS SR v rámci integrovaného záchranného systému. Organizácia sa tiež postupne oboznamovala so zavádzaním SMK elektronickou formou, ktorú zamestnanci potvrdzovali spätným mailom o prečítaní. Žiadne ďalšie zmeny, ktoré by mohli ovplyvniť zavedený systém manažérstva kvality nám v súčasnosti nie sú známe.

## **6.3 OBLASŤ SŤAŽNOSTÍ A PETÍCIÍ**

V hodnotenom období bolo OS ZZS SR doručených a zaevidovaných v centrálnej evidencii sťažností, petícií a podaní 315.

Ostatné podania boli v hodnotenom období vybavené v počte 314 (stanoviská, žiadosti o spoluprácu, žiadosti o poskytnutie informácií, poskytnutie zvukových záznamov, prepisov hovorov, dožiadania orgánov činných v trestnom konaní...).

**Tabuľka: Prehľad o počte petícií, sťažností a podnetov v roku 2014**

| Počet všetkých petícií, sťažností a podnetov | Počet | Opodstatnené sťažnosti | Neopodstatnené sťažnosti |
|----------------------------------------------|-------|------------------------|--------------------------|
| Petície                                      | 0     | -                      | -                        |
| Sťažnosti                                    | 1     | 0                      | 1                        |
| Podnety a podania                            | 314   | -                      | -                        |
| Spolu                                        | 315   | 0                      | 1                        |

Zdroj: OS ZZS SR 2014

**Tabuľka: Prehľad o počte podaní a podnetov za rok 2014 podľa jednotlivých KOS ZZS**

|       | Policajný zbor | UDZS | MZ SR | Fyz. osoby | Poskytovatelia | Súd a prokuratúra | Iné | Spolu |
|-------|----------------|------|-------|------------|----------------|-------------------|-----|-------|
| BA    | 18             | 16   | 2     | 6          | 2              | 1                 |     | 45    |
| TT    | 40             | 12   | 6     | 2          |                | 1                 | 1   | 62    |
| NR    | 14             | 6    |       | 3          | 1              | 2                 | 1   | 27    |
| TN    | 12             | 2    | 3     | 1          |                |                   | 1   | 19    |
| ZA    | 30             | 4    | 3     | 3          |                | 1                 | 1   | 42    |
| BB    | 22             | 11   | 3     | 2          |                | 3                 | 2   | 43    |
| PO    | 15             |      | 1     | 5          |                | 2                 | 4   | 27    |
| KE    | 31             | 4    | 4     | 4          |                | 3                 | 3   | 49    |
| Spolu | 182            | 55   | 22    | 26         | 3              | 13                | 13  | 314   |

Zdroj: OS ZZS SR 2014

Počet podaní doručených OS ZZS SR v porovnaní s rokom 2013 predstavuje nárast o 50 podaní. V roku 2013 bolo doručených celkom 264 podaní všetkých druhov a v roku 2014 tento počet predstavoval 314. Výrazný rozdiel nebol preukázaný ani v počte doručených podaní podľa jednotlivých druhov (petície, sťažnosti a iné podania).

## 6.4 OBLASŤ REALIZÁCIE PROJEKTOV

### 6.4.1 Realizácia projektov za rok 2014

#### Medzinárodný projekt KATKOM (Rakúsko)

V decembri 2014 úspešne ukončilo OS ZZS SR projekt KATKOM (Kompetenčné centrum záchranných zdravotných služieb pre školenia a ochranu pred katastrofami v pohraničnej oblasti Rakúsko – Slovensko), realizovaný prostredníctvom Programu cezhraničnej spolupráce Slovenská republika – Rakúsko 2007 – 2013. Vedúcim partnerom projektu bol Rakúsky červený kríž – krajinský zväz Burgenland a implementoval sa od júla



2013. Na realizácii sa okrem partnerov projektu podieľali 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 cezhraničné zásahy môžu týkať.

Projekt KATKOM mal za cieľ systémovo analyzovať súčasnú situáciu a aktuálny stav v prihraničnej oblasti, čo zahŕňalo zmapovanie rizikových faktorov, najväčšie problémy a možnosti ich riešenia z pohľadu záchranárskych systémov. Čiastočnou odpoveďou boli aktivity realizované v rámci projektu, ako napríklad zmapovanie reálnych kapacitných možností ZZS, vytvorenie školiacich manuálov pre spoločné školenia a tréningy, na mieru šitý slovník odborných záchranárskych pojmov a realizácia pilotných školení za účasti záchranných zdravotných služieb z oboch krajín. Rakúsky partner projektu navyše pripravil prípravné návrhy na vytvorenie spoločného tréningového a logistického centra.

V októbri 2014 prebehlo spoločné slovensko-rakúske cvičenie KATKOM 2014, ktorého cieľom bolo prezentovať schopnosti a možnosti záchranárskych tímov v prípade nehody v prihraničnej slovensko-rakúskej oblasti. Cvičenie KATKOM 2014, ktoré bolo oboma stranami vyhodnotené ako veľmi úspešné, ukázalo vynikajúcu spoluprácu oboch partnerov a všetkých inštitúcií zapojených do projektu. Cvičenie bolo unikátne a prvé svojho druhu, v zmysle zloženia tímov/účastníkov, obsahu, ako aj organizačného a logistického zabezpečenia. Viac informácií o priebehu a aktivitách projektu KATKOM možno získať na špeciálnej web stránke projektu ([www.katkom.eu](http://www.katkom.eu)), ako aj na web stránke organizácie ([www.emergency-slovakia.sk](http://www.emergency-slovakia.sk)).



### **Medzinárodný projekt VOCAL MEDICAL (Írsko)**

Od februára 2014 do februára 2016 implementuje OS ZZS SR v pozícii partnera, medzinárodný projekt **VOCAL MEDICAL** (Vocationally Oriented Culture and Language in Medical Sector). Projektu sa zúčastňuje 24 krajín z EÚ pod koordinátorstvom Írska a je **financovaný prostredníctvom programu Leonardo da Vinci-transfer inovácií. Hlavným cieľom projektu** je 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 sa spracúvajú on line moduly v 9 jazykoch, ktoré budú k dispozícii nielen na webových stránkach, ale aj ako aplikácie cez mobilné telefóny.** Viac o projekte VOCAL je možné nájsť na jeho webovej stránke <http://www.vocalproject.eu/>. Úloha OS ZZS SR je v spracúvaní a odbornom posúdení medicínskeho modulu projektu.

### **Národný projekt „Podpora prevencie a eliminácie násilia páchaného na ženách“ (Slovensko)**

OS ZZS SR v spolupráci s Inštitútom pre výskum práce a rodiny spolupracuje na národnom projekte národnej linky pre ženy zažívajúce násilie, ktorá bola zriadená v rámci národného projektu "*Prevencia a eliminácia násilia na ženách*" realizovaného za podpory Európskeho sociálneho fondu v rámci Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia. Odborným garantom projektu je Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky, odbor rodovej rovnosti a rovnosti príležitostí.

**Cieľom projektu je zriadenie bezplatnej telefonickej špecializovanej linky: 0800 212 212 pre ženy zažívajúce násilie** ako nevyhnutnej súčasti integrovaného systému pomoci.

**Úlohou OS ZZS SR** v pripravovanom projekte je príprava koncepcie linky, ako aj špecializované, komplexné expertné vzdelávanie poradkýň tejto národnej linky. Súčasťou projektu bolo podpísanie **Memoranda o spolupráci** pre implementáciu národného projektu „Prevencia a eliminácia násilia na ženách“ medzi OS ZZS SR a Inštitútom pre výskum práce a rodiny, ktorého podpis bol úspešne mediálne prezentovaný.

### **Projekt "Dátová veta"(Česká republika)**

OS ZZS SR od decembra 2014 realizuje pilotný **projekt "Dátová veta"**. Podstatou

projektu je zavedenie nových komunikačných a informačných technológií medzi KOS Trnava a Fakultnou nemocnicou v Trnave, ktoré významne zjednodušia a zefektívnia prípravu na prijatie pacienta v nemocnici a zlepšia koordináciu procesov na záchranu ľudského života. V prípade úspešnosti tohto testovania bude tento projekt pokračovať aj v budúcnosti so zámerom pokryť celé územie Slovenska, pričom financovanie bude pripravované prostredníctvom cezhraničnej spolupráce SR-ČR. Informačné technológie sú zavádzané v spolupráci s českou firmou Konzulta.

### **Projekt firemnej filantropie (FiFi)**

Bol vypracovaný projekt firemnej filantropie (FiFi) OS ZZS SR. Cieľom projektu firemnej filantropie je aktivizácia zamestnancov OS ZZS SR v oblasti angažovania sa v prospech organizácií zameraných na pomoc znevýhodneným obyvateľom (sociálne, zdravotne a pod.). Súčasťou projektu je finančná zbierka zamestnancov OS ZZS SR a následná podpora/prevzatie záštity nad sociálnym programom/projektom resp. sociálnou inštitúciou/mimovládnu organizáciou, ktorá pomáha slabším alebo ľuďom v núdzi. Forma finančnej zbierky a spôsob odovzdania financií je rozpracovaná v niekoľkých krokoch/alternatívach.

### **6.4.2 Zahraničná spolupráca**

#### **Izrael**

V rámci spolupráce s Izraelom sa v dňoch 16. – 21. februára 2014 zástupcovia vrcholového manažmentu OS ZZS SR zúčastnili na pracovnej ceste v Izraeli. Cieľom cesty bolo oboznámenie sa s činnosťou, aktivitami a fungovaním záchranárskych zložiek v Izraeli. Boli nadviazané úzke kontakty a budúca spolupráca s partnerskou organizáciou OS ZZS SR v Izraeli - Magen David Adom (MDA) v Tel Avive ([www.mdais.org](http://www.mdais.org)).

Izraelskí kolegovia informovali zástupcov OS ZZS SR o pripravenosti a riadení krízového zdravotníckeho systému v Izraeli, o operatívnych metódach riadenia a pripravenosti na havarijné situácie, o vzdelávaní zdravotníckych tímov a úlohe MDA záchranárov v krízovom manažmente, o činnosti záchranej zdravotnej a transfúznej služby, o systéme práce s dobrovoľníkmi v záchranárskych zložkách, o spôsobe prijímania a spracúvania tiesňových volaní, o možnostiach komunikácie, o existujúcich technológiách a operatívnom riadení tímov, o aktuálnom systéme práce v rámci urgentnej medicíny ako aj o pripravenosti záchranárov na možnosť teroristických útokov a prírodných katastrof.

Súčasťou návštevy bola dohoda o ďalšej spolupráci OS ZZS SR s MAGEN DAVID ADOM

IZRAEL. Izraelskí kolegovia sa zúčastnia medzinárodného kongresu pri príležitosti 10-teho výročia založenia OS ZZS SR.

### **USA a Rakúsko**

V apríli 2014 sa uskutočnilo rokovanie Dr. Dennisa Millera, riaditeľa zahraničných vzťahov Bryan college, Dayton z Tennessee, USA, výsledkom ktorého bola dohoda o spolupráci medzi OS ZZS SR a partnermi z Amerického červeného kríža so sídlom v Chattanooga, TN v USA. V priebehu roka 2014 boli v spolupráci s Rakúskym červeným krížom špecifikované konkrétne aktivity, ktoré sa budú spoločne, na úrovni trojstranných slovensko-americko-rakúskych vzťahov, realizovať, ako napr. recipročné študijné stáže expertov a vzájomná výmena informácií o najaktuálnejších spôsoboch, technikách a možnostiach v ZZS v oboch krajinách a možné zapojenie sa do špecifických spoločných projektov/programov v tejto oblasti.

### **6.4.3 Plánované projekty a aktivity**

#### **Získavanie finančných prostriedkov z mimorozpočtových zdrojov OS ZZS SR**

Oddelenie rozvojových programov a medzinárodnej spolupráce plánuje pokračovať v získavaní mimorozpočtových finančných prostriedkov zo zdrojov EÚ, v rámci II. programovacieho obdobia na roky 2014-2020. Špecifickou oblasťou, ktorú chceme týmto spôsobom posilniť je oblasť informačných technológií.

Plánujeme pokračovať v úspešnom projekte KATKOM s rakúskym partnerom prostredníctvom programu cezhraničnej spolupráce Rakúsko - Slovensko s cieľom vybudovania spoločného cezhraničného kompetenčného centra ZZS.

V rámci cezhraničnej spolupráce plánujeme aktivizovať kolegov z Maďarska a Poľska

#### **Externá spolupráca**

Oddelenie rozvojových programov a medzinárodnej spolupráce plánuje:

- ❖ Pokračovať v aktívnej spolupráci s relevantnými inštitúciami MZ SR, MZV SR, MŠ SR a pod.;
- ❖ Pokračovať v aktívnej spolupráci s partnerskými inštitúciami v zahraničí, so zameraním na Izrael, Rakúsko, USA, Českú republiku a Maďarsko;
- ❖ Iniciovať zmeny v legislatíve s cieľom rozšírenia právomocí ZZS v súlade s jej možnosťami a úlohami so zameraním sa na rozšírenie právomoci pri štandardných zásahoch v prihraničných oblastiach.

## 6.5 OBLASŤ KRÍZOVEJ PRIPRAVENOSTI

V sledovanom období pokračovalo zdokonaľovanie zamestnancov OS ZZS SR v rámci rezortu zdravotníctva a Integrovaného záchranného systému SR v príprave na činnosť v krízových situáciách, vo zvyšovaní úrovne pri organizácii a poskytovaní zdravotnej starostlivosti raneným a zasiahnutým osobám pri NHPO.

V samotnej príprave sa to dotýkalo hlavne oblasti vzdelávania operátorov a lekárov krajských operačných stredísk, manažmentu OS ZZS SR v rámci simulovaných cvičení NHPO na stredisku vzdelávania a v rámci plnenia opatrení vyplývajúcich z rámcového „Harmonogramu opatrení na realizáciu „Metodického pokynu, ktorým sa ustanovuje systém vzájomnej komunikácie pri riešení následkov udalosti s hromadným postihnutím osôb v rezorte zdravotníctva“.

Súčinnosť s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a s ostatnými orgánmi verejnej správy na krajskej úrovni bola pre vzájomnú komunikáciu pri NHPO a prípad pandémie chrípky realizovaná v priebehu mesiacov február až máj 2014 vo všetkých krajoch.

Aktívne sme sa podieľali na zabezpečení Plánu opatrení SR pre prípad vzniku udalostí podliehajúcich medzinárodným zdravotným predpisom Svetovej zdravotníckej organizácie a harmonogramu opatrení na zabezpečenie pripravenosti SR na riešenie udalostí podliehajúcich medzinárodným zdravotným predpisom s finančným zabezpečením na roky 2014 až 2015.

V spolupráci s ostatnými základnými zložkami Integrovaného záchranného systému sme v rámci svojej pôsobnosti zabezpečili pripravenosť a reakciu operačného strediska ZZS SR na krízové situácie a tiesňové udalosti s NHPO na požadovanej úrovni.

Spolu s orgánmi krízového riadenia krajov, MZ SR a zložkami Integrovaného záchranného systému sme pripravili a realizovali nasledovné cvičenia:

- 13.5.2014 „Letisko 2014“ - letecká nehoda na letisku M. R. Štefánika v Bratislave,
- 04.09.2014 „Strelec v škole“ – aktívny útok strelca na žiakov a pedagógov gymnázia v Prešove,
- 07.09.2014 „Horelica 2014“ – nehoda s hromadným postihnutím osôb v tunely Horelica pri Čadci,
- 11.09.2014 „Ďiaľnica 2014“ - nehoda s hromadným postihnutím osôb na rýchlostnej ceste R1 pri Nitre,
- 24.-25.09.2014 „Quick Silver 2014“ – štábne medzinárodné cvičenie pre orgány riadenia k postupom pri cezhraničnom ohrození obyvateľstva,
- 27.-28.09.2014 „Sitina 2014“ - nehoda s hromadným postihnutím osôb v tunely Sitina,
- 18.10.2015 „KATKOM 2014“ – ukázkové cezhraničné cvičenie zložiek IZS pri nehode s hromadným postihnutím osôb na železničnom priecho



- 23.10.2015 „Vyšné Nemecké – ukázkové cvičenie na hraničnom priechode pri zachytení osôb s vysoko nebezpečnou nákazou.

## 6.6 ZDRAVOTNÍCKA OBLASŤ

**Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby** zriaďuje Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky v rámci zásahového územia a je povinné plniť úlohy vyplývajúce zo zákonov.

OS ZZS SR zabezpečuje príjem tiesňového volania na linke tiesňového volania záchranej zdravotnej služby 155, jeho spracovanie, vyhodnotenie a vydanie pokynu na zásah, ak je to nevyhnutné. Riadi, koordinuje a vyhodnocuje činnosť záchranej zdravotnej služby tak, aby sa zabezpečila jej plynulosť a nepretržitosť. V zmysle zákona č. 414/2002 Z.z. o hospodárskej mobilizácii vykonáva činnosť subjektu hospodárskej mobilizácie, ktorá je nezastupiteľná pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti obyvateľstva, príslušníkom ozbrojených síl SR, príslušníkom ozbrojených bezpečnostných zborov a ostatných zložiek v krízovej situácii štátu.

LTV je miestom poskytujúcim informačnú podporu, odborné informácie a inštrukcie, ako zasahujúcim zložkám, tak aj riadiacim štruktúram a verejnosti.

OS ZZS SR sa stalo centrálnym a jediným prvkom operatívneho riadenia prevádzky záchranej zdravotnej služby. Zároveň je režimovým pracoviskom s upraveným vstupom a pohybom osôb. Dôvodom týchto obmedzení sú najmä zachovanie bezpečnosti a vytvorenie podmienok na sústredenú prácu operátorov bez akýchkoľvek rušivých momentov.

Súčasťou OS ZZS SR je 8 krajských operačných stredísk, sídliačich v každom krajskom meste na Okresných úradoch v SR. Operátori ZZS linky tiesňového volania 155 kvalifikovane prijímajú, spracovávajú a vyhodnocujú všetky informácie týkajúce sa náhlejšej zmeny zdravotného stavu, naliehavosti zásahu ZZS a určujú priority jednotlivých stavov. Neoddeliteľnou súčasťou ich práce je poskytnutie informácií v zmysle telefonicky asistovanej prvej pomoci, telefonicky riadenej podpory základných životných funkcií a odporúčenia postupu pri pôrode, ak je to potrebné.

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, v závislosti od vyťaženia jednotlivých zásahových skupín na danom území. Adekvátnymi organizačnými opatreniami s dôrazom na naliehavosť postupu je možné ovplyvniť prognózu ochorenia pacientov. Operátori IZS prijímajú informácie od volajúcich na základe ktorých určujú naliehavosť zásahu ambulancii 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.

K osobitným úlohám operátorov ZZS patrí aj koordinácia poskytovania neodkladnej zdravotnej starostlivosti v regióne, kde došlo k závažnej nehode s hromadným poškodením zdravia, ďalej udržiavanie spojenia so všetkými zúčastnenými záchrannými zložkami na mieste udalosti a zabezpečovanie logistiky sekundárnych transportov pacientov, ktorých stav si vyžaduje poskytovanie neodkladnej zdravotnej starostlivosti.

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. K tomu účelu je vypracovaný systém pravidelnej odbornej prípravy, aktualizácia technickej a technologickej podpory pracovných činností operátorov. Od jesene roku 2012 je spustený jeden z nosných projektov dobudovania komunikačnej infraštruktúry z názvom CTI Middleware. Táto funkcionálna 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 kdekoľvek a kedykoľvek na celom území SR. Kontaktné centrum na platforme Genesys<sup>TM</sup> zároveň umožňuje prehľadnejšiu a efektívnejšiu organizáciu práce operátorov ZZS 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 ZZS 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.

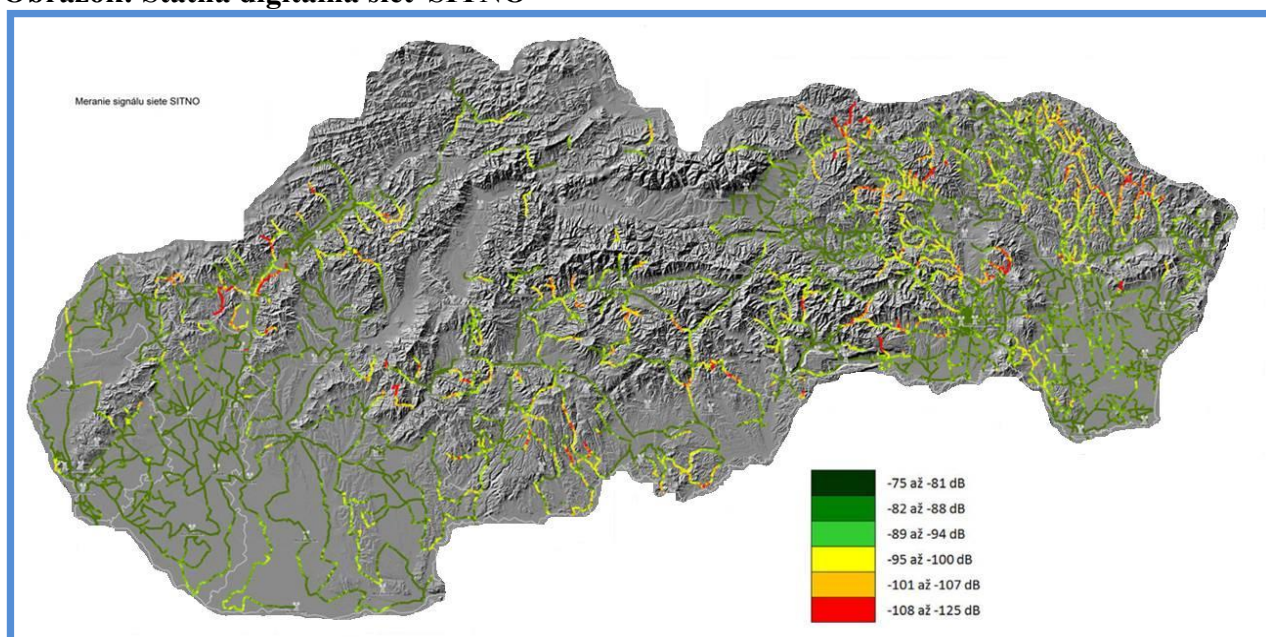
**Automatická lokalizácia vozidiel ambulancií ZZS** bola v pilotnej prevádzke spustená v krajoch Bratislava a Trnava v júni 2013. Systémové nedostatky zistené v pilotnej prevádzke boli priebežne riešené v spolupráci s firmou T-Cars a Slovak Telekom. Automatická lokalizácia je



potrebná podporná technológia, ktorá zvyšuje efektivitu operačného riadenia a koordinácie ambulancií ZZS. V súčasnosti sa pripravuje nový systém slúžiaci na automatickú lokalizáciu ambulancií ZZS.

Od 01. 01. 2013 zásahové skupiny ambulancií ZZS komunikujú s operátormi ZZS pomocou štátnej digitálnej siete SITNO. 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 Operačným strediskom záchranej zdravotnej služby a poskytovateľmi ZZS aj pri riešení nehôd s hromadným postihnutím osôb.

**Obrázok: Štátna digitálna sieť SITNO**



Zdroj: OS ZZS SR 2014

**Zhodnotenie rádiokomunikácie podľa zaznamenaných kódov technických činností (KTČ) za roky 2013 a 2014:**

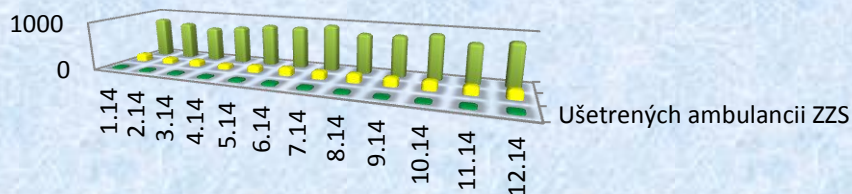
| <b>ODOSLANÉ KTČ LDP PRACOVISKOM ZA ROK 2013 a 2014:</b> |                  |                  |
|---------------------------------------------------------|------------------|------------------|
|                                                         | <b>r. 2013</b>   | <b>r. 2014</b>   |
| <b>Bratislava</b>                                       | <b>329 863</b>   | <b>264 939</b>   |
| <b>Trnava</b>                                           | <b>261 491</b>   | <b>225 459</b>   |
| <b>Nitra</b>                                            | <b>330 976</b>   | <b>330 790</b>   |
| <b>Trenčín</b>                                          | <b>292 932</b>   | <b>279 282</b>   |
| <b>Žilina</b>                                           | <b>350 210</b>   | <b>295 261</b>   |
| <b>Banská Bystrica</b>                                  | <b>371 196</b>   | <b>352 358</b>   |
| <b>Košice</b>                                           | <b>535 727</b>   | <b>430 445</b>   |
| <b>Prešov</b>                                           | <b>849 853</b>   | <b>489 097</b>   |
| <b>Slovenská republika</b>                              | <b>3 322 238</b> | <b>2 667 731</b> |

Zdroj: OS ZZS SR 2014

V roku 2014 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.

Z pohľadu operatívneho riadenia RaMS ZZS naďalej zastávalo funkciu dohľadového pracoviska, zaručovalo efektívne čerpanie bezpečnostných prestávok lekára operátora a operátora ZZS v službe. V pravidelných intervaloch zabezpečovalo podklady pre zhotovovanie štatistických výstupov pre riaditeľa, hlavného operátora, hlavného lekára, ÚKRaMK, a pri vedení pohotovostných služieb pre úseky manažmentu OS ZZS SR, tak ako aj pre Manažéra komunikácie s verejnosťou. Zefektívnilo organizáciu sekundárnych zásahov, transportov osôb medzi zdravotníckymi zariadenia pri maximálnom využití ambulancií ZZS na území SR. V oblasti sekundárnych transportov bol vytvorený dokument sekundárnych zásahov, ktorý fungoval v plnej v rézii 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 2014



|                             | 1.14 | 2.14 | 3.14 | 4.14 | 5.14 | 6.14 | 7.14 | 8.14 | 9.14 | 10.14 | 11.14 | 12.14 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|
| ■ Ušetrených ambulancií ZZS | 27   | 27   | 32   | 27   | 37   | 49   | 43   | 34   | 26   | 30    | 40    | 40    |
| ■ Udalosti                  | 169  | 128  | 143  | 115  | 152  | 178  | 173  | 186  | 185  | 198   | 178   | 188   |
| ■ Sekundárne transporty     | 850  | 786  | 720  | 784  | 868  | 867  | 953  | 824  | 834  | 909   | 785   | 861   |

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.

### 6.6.2 Štatistické ukazovatele

Operátori IZS prijímajú informácie od volajúcich na základe ktorých určujú naliehavosť zásahu ambulancií ZZS.

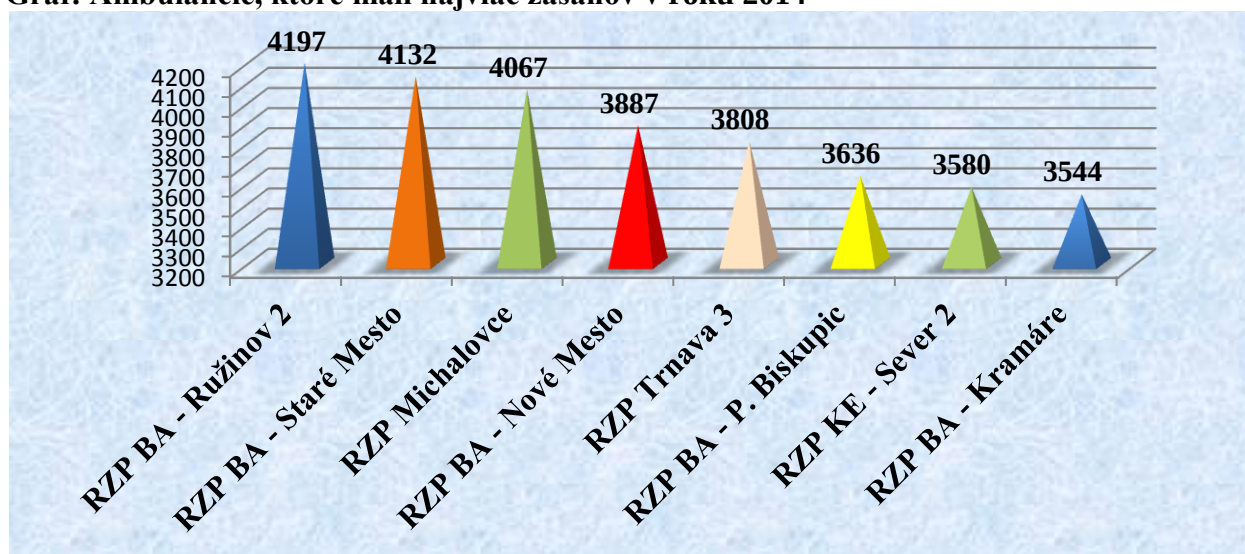
**Tabuľka: Počet všetkých primárnych zásahov všetkých pozemných ambulancií ZZS**

| Počet všetkých primárnych zásahov všetkých pozemných ambulancií ZZS | BA    | TT    | NR    | TN    | ZA    | BB    | PO    | KE    | SR            |
|---------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| <b>2014</b>                                                         | 64064 | 46368 | 54475 | 44043 | 51356 | 60873 | 77459 | 75389 | <b>474027</b> |
| <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 2014

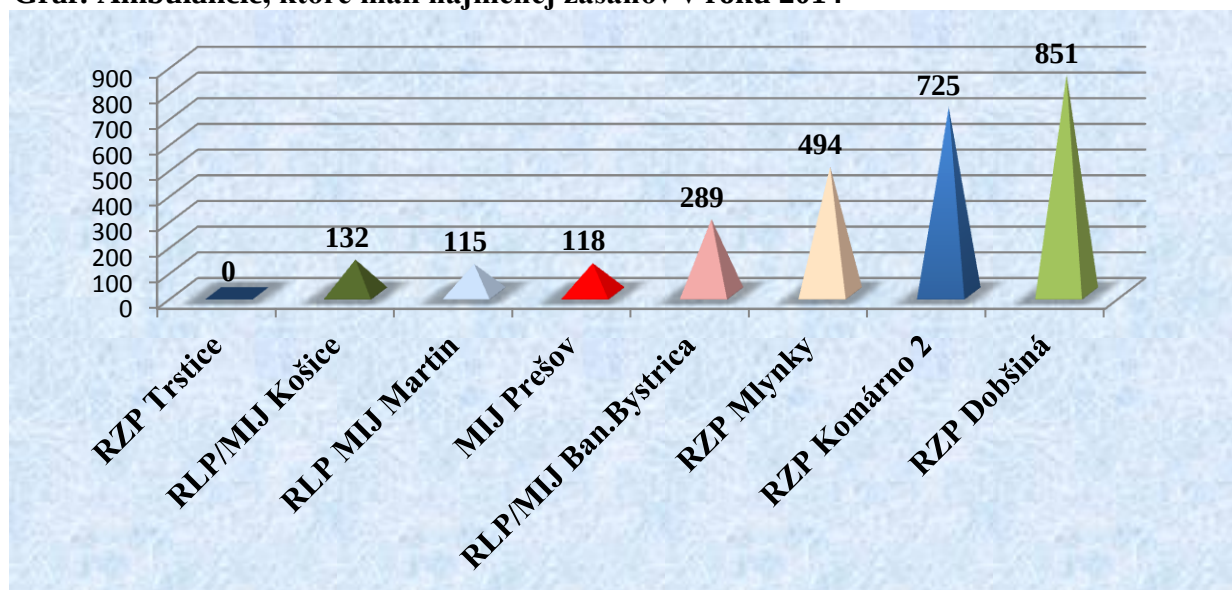
Počet všetkých primárnych zásahov všetkých ambulancií pozemnej ZZS v roku 2014 v SR bol 474 027 zásahov, čo predstavuje nárast o 8 951 primárnych zásahov oproti roku 2013 a nárast o 7 112 primárnych zásahov oproti roku 2012. Najviac primárnych zásahov pozemných ambulancií ZZS bolo v roku 2014 v Prešovskom kraji a najmenej v Trenčianskom kraji. Najväčší nárast primárnych zásahov v roku 2014 oproti roku 2013 zaznamenal Banskobystrický kraj o 6 385 primárnych zásahov a najväčší pokles primárnych zásahov zaznamenal Žilinský kraj oproti roku 2013 o 1 346 primárnych zásahov menej.

**Graf: Ambulancie, ktoré mali najviac zásahov v roku 2014**



Zdroj: OS ZZS SR 2014

**Graf: Ambulancie, ktoré mali najmenej zásahov v roku 2014**



Zdroj: OS ZZS SR 2014

**Tabuľka: Počet všetkých FHQ zásahov z primárnych zásahov v roku 2014**

| Počet FHQ zásahov          | BA           | TT          | NR           | TN          | ZA           | BB           | PO           | KE           | SR           |
|----------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Zástava srdca</b>       | 1108         | 1064        | 1490         | 1453        | 1543         | 1994         | 1985         | 2513         | <b>13150</b> |
| <b>Polytrauma</b>          | 1301         | 791         | 685          | 522         | 488          | 483          | 545          | 614          | <b>5429</b>  |
| <b>Respiračné zlyhanie</b> | 4014         | 3585        | 5692         | 4132        | 5296         | 5073         | 7382         | 7938         | <b>43112</b> |
| <b>NCMP</b>                | 1953         | 1894        | 2597         | 1822        | 1895         | 2136         | 2508         | 2323         | <b>17128</b> |
| <b>Bolesť na hrudi</b>     | 1967         | 1478        | 2729         | 1688        | 2394         | 2115         | 2076         | 2123         | <b>16570</b> |
| <b>Spolu</b>               | <b>10343</b> | <b>8812</b> | <b>13193</b> | <b>9617</b> | <b>11616</b> | <b>11801</b> | <b>14496</b> | <b>15511</b> | <b>95389</b> |

Zdroj: OS ZZS SR 2014

V roku 2014 bolo z primárnych zásahov zrealizovaných FHQ zásahov – kvintet prvej hodiny, medzi ktoré patrí kardiálna zástava, polytrauma, respiračné zlyhanie, NCMP- náhla cievna mozgová príhoda a bolesť na hrudi najviac v Košickom kraji 15 511 zásahov a potom nasledoval Prešovský kraj s 14 496 zásahmi. Najmenej uvedených FHQ zásahov bolo v Trnavskom kraji v počte 8 812 zásahov a v Trenčianskom kraji v počte 9 617 zásahov.

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

| Počet všetkých primárnych zásahov pozemných ambulancií typu RLP | BA    | TT    | NR    | TN    | ZA    | BB    | PO    | KE    | SR            |
|-----------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| <b>2014</b>                                                     | 15187 | 18771 | 18623 | 17339 | 19182 | 25279 | 32405 | 23245 | <b>170031</b> |
| <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 2014

Počet primárnych zásahov pozemných ambulancií ZZS typu RLP bol v roku 2014 170 031, čo predstavuje pokles oproti roku 2013 o 11 252 primárnych zásahov a pokles o 50 691 primárnych zásahov oproti roku 2012. 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 2014. Najväčší pokles primárnych zásahov ambulancií RLP bol zaznamenaný v roku 2014 oproti roku 2013, u ambulancií pozemnej RLP v Bratislavskom

kraji o 2 285 primárnych zásahov menej. Najmenší pokles primárnych zásahov pozemnej RLP oproti roku 2014 zaznamenal Banskobystrický kraj o 275 zásahov menej. Všetky ambulancie ZZS typu RLP zaznamenali pokles primárnych zásahov v roku 2014 oproti roku 2013 okrem ambulancii ZZS typu RLP v Trnavskom kraji, ktoré zaznamenali nárast o 665 zásahov.

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

| Počet všetkých primárnych zásahov pozemných ambulancií typu RZP | BA    | TT    | NR    | TN    | ZA    | BB    | PO    | KE    | SR            |
|-----------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| <b>2014</b>                                                     | 48877 | 27597 | 35852 | 26704 | 32174 | 35594 | 45055 | 52144 | <b>303997</b> |
| <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 2014

Primárnych zásahov pozemných ambulancií typu RZP bolo v roku 2014 zrealizovaných o 20 204 primárnych zásahov viac, ako v roku 2013. Počet primárnych zásahov v roku 2014 zrealizovali ambulancie pozemnej RZP viac o 133 966 primárnych zásahov, ako pozemné ambulancie typu RLP. Nárast primárnych zásahov pozemných ambulancií typu RZP bol v roku 2014 o 86 113 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 2014. Najväčší nárast počtu primárnych zásahov v roku 2014 bol zaznamenaný u pozemnej RZP v Banskobystrickom kraji o 6 660 primárnych zásahov viac, ako v roku 2013 a najmenší nárast primárnych zásahov v roku 2014 bol zaznamenaný u pozemnej RZP v Trnavskom kraji, o 277 primárnych zásahov viac, ako v roku 2013. V roku 2013 pozemné ambulancie ZZS typu RZP zrealizovali o 102 510 primárnych zásahov viac, ako pozemné ambulancie typu RLP a o 25 471 primárnych zásahov viac v roku 2012, ako pozemné ambulancie typu RLP.

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

| Počet všetkých primárnych zásahov ambulancií VZZS | BA  | NR  | TN | ZA  | BB  | PO  | KE  | SR         |
|---------------------------------------------------|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|------------|
| <b>2014</b>                                       | 80  | 76  | 74 | 127 | 136 | 96  | 163 | <b>752</b> |
| <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 2014 \*Trnavský kraj nedisponuje ambulanciou VZZS

Primárnych zásahov všetkých ambulancií VZZS bolo v roku 2014 zrealizovaných 752, čo predstavuje nárast primárnych zásahov VZZS oproti roku 2013 o 78 primárnych zásahov, a o 5 viac primárnych zásahov ako v roku 2012. Najviac primárnych zásahov v roku 2014 zrealizovala zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Košiciach a najmenej zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Trenčíne. Najväčší pokles primárnych zásahov v roku 2014 zaznamenala zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Prešove, oproti roku 2013 o 58 primárnych zásahov menej, zatiaľ čo zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Košiciach zaznamenala v roku 2014 nárast o 48 primárnych zásahov viac, ako v roku 2013. Ďalej pokles primárnych zásahov zaznamenala v roku 2014 zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Bratislave o 2 primárne zásahy menej oproti roku 2013, ale oproti roku 2012 je to o 15 primárnych zásahov viac. Všetky ostatné zásahové skupiny VZZS zaznamenali nárast primárnych zásahov oproti roku 2013.

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

**Tabuľka: Všetky sekundárne - medziklinické zásahy všetkých pozemných ambulancií ZZS**

| Počet všetkých sekundárnych zásahov všetkých pozemných ambulancií ZZS | BA   | TT   | NR   | TN   | ZA   | BB   | PO   | KE   | SR           |
|-----------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| <b>2014</b>                                                           | 7470 | 2897 | 5730 | 4190 | 4586 | 6277 | 5848 | 4906 | <b>41904</b> |
| <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 2014



Počet sekundárnych transportov pozemnými ambulanciami ZZS bol v roku 2014 v počte 41 904. Oproti roku 2013 bolo v roku 2014 o 3 355 sekundárnych zásahov viac, a o 5 847 viac, ako v roku 2012. Najviac sekundárnych transportov zrealizovali pozemné ZZS v Bratislavskom kraji a najmenej sekundárnych transportov zrealizovali pozemné ZZS v Trnavskom kraji. Najväčší nárast v roku 2014 bol zaznamenaný v Žilinskom kraji o 807 sekundárnych transportov viac, ako v roku 2013 a v Prešovskom kraji o 663 sekundárnych transportov viac, ako v roku 2013. Pokles sekundárnych transportov v roku 2014 nebol zaznamenaný v žiadnom kraji oproti roku 2013.

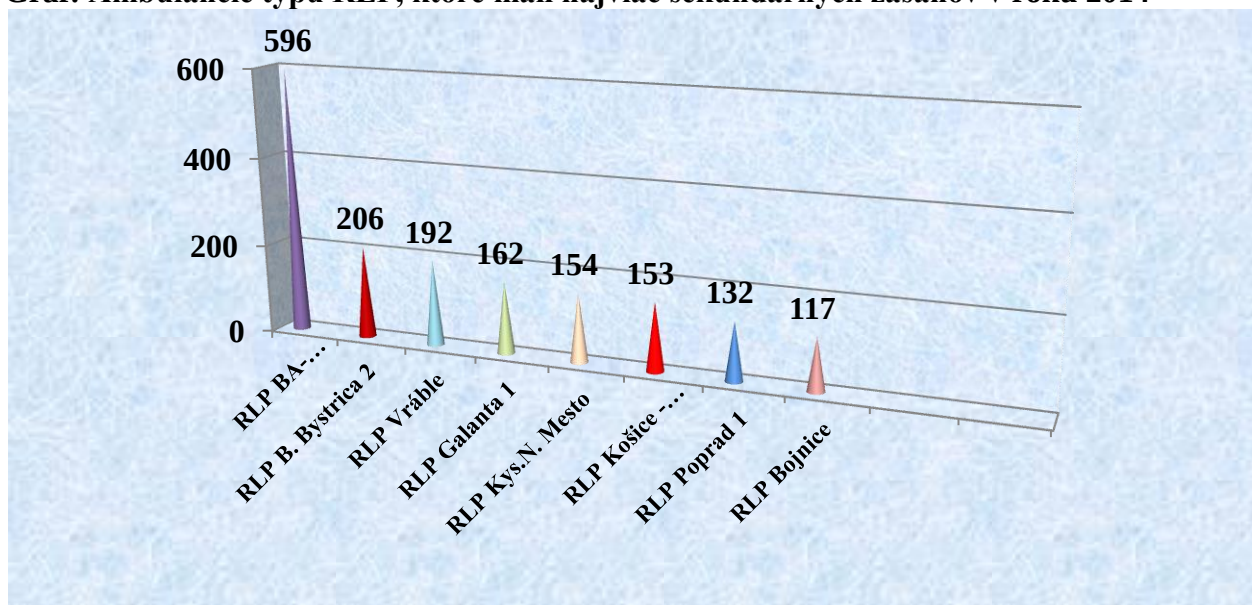
**Tabuľka: Všetky sekundárne zásahy všetkých pozemných ambulancií ZZS typu RLP**

| Počet všetkých sekundárnych zásahov pozemných ambulancií ZZS typu RLP | BA   | TT  | NR   | TN   | ZA   | BB   | PO   | KE   | SR          |
|-----------------------------------------------------------------------|------|-----|------|------|------|------|------|------|-------------|
| <b>2014</b>                                                           | 1491 | 966 | 1052 | 864  | 1016 | 1400 | 1109 | 790  | <b>8688</b> |
| <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 2014

V roku 2014 bolo zrealizovaných 8 688 sekundárnych transportov pozemnými ambulanciami typu RLP. Počet sekundárnych transportov pozemnými ambulanciami typu RLP bol v roku 2014 vyšší o 336 sekundárnych transportov ako v roku 2013 a o 468 sekundárnych transportov vyšší, ako v roku 2012. Najviac sekundárnych transportov zrealizovali pozemné RLP v roku 2014 v Bratislavskom kraji a najmenej v Košickom kraji. V Trnavskom kraji pozemné RLP zrealizovali v roku 2014 o 217 sekundárnych transportov viac, ako v roku 2013 a v Košickom kraji zrealizovali o 102 sekundárnych transportov menej ako v roku 2013. V jednotlivých krajoch mali v roku 2014 najviac sekundárnych zásahov uvedené ambulancie typu RLP: Bratislava - Petržalka, Banská Bystrica 2, Vráble, Galanta 1, Kysucké Nové Mesto a Košice – Západ, Poprad 1 a Bojnice.

**Graf: Ambulancie typu RLP, ktoré mali najviac sekundárnych zásahov v roku 2014**



Zdroj: OS ZZS SR 2014

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

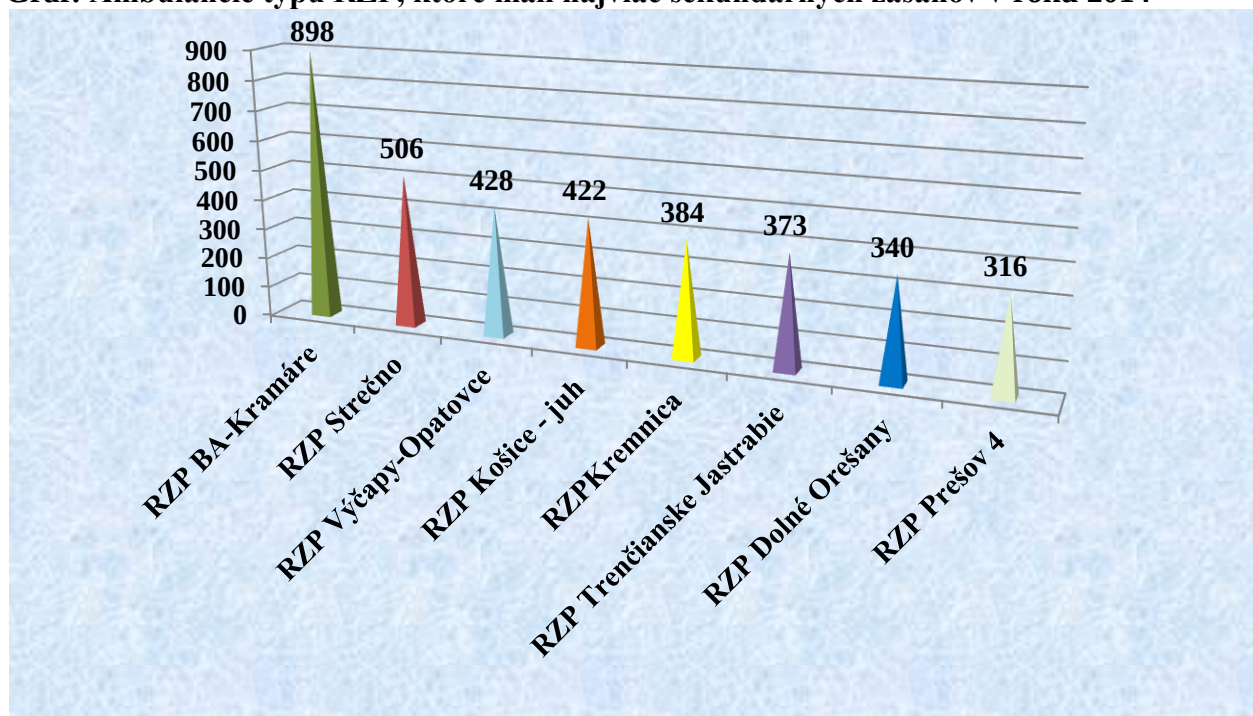
| Počet všetkých sekundárnych zásahov pozemných ambulancií ZZS typu RZP | BA   | TT   | NR   | TN   | ZA   | BB   | PO   | KE   | SR           |
|-----------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| <b>2014</b>                                                           | 5979 | 1931 | 4678 | 3326 | 3570 | 4877 | 4739 | 4116 | <b>33216</b> |
| <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 2014

V roku 2014 bolo zrealizovaných 33 216 sekundárnych zásahov pozemnými ambulanciami ZZS typu RZP. Sekundárnych transportov pozemnými RZP bolo v roku 2014 zrealizovaných viac, ako v roku 2013 o 3 019 a viac o 8 734 ako v roku 2012. Najviac sekundárnych transportov zrealizovali pozemné RZP v Bratislavskom kraji a najmenej v Trnavskom kraji. Pozemné RZP v Žilinskom kraji v roku 2014 zrealizovali viac sekundárnych transportov ako v roku 2013 až o 667 transportov. Najväčší nárast sekundárnych transportov pozemnými RZP teda zaznamenali v Žilinskom kraji. Pozemné ambulancie ZZS typu RZP zrealizovali v roku 2014 viac o 24 528 sekundárnych transportov ako pozemné RLP, v roku 2013 pozemné RZP zrealizovali sekundárnych transportov viac o 21 845 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 2014 najviac sekundárnych zásahov zrealizovaných uvedenými ambulanciami RZP: Bratislava – Kramáre, Strečno, Výčapy – Opatovce, Košice -juh, Kremnica, Trenčianske Jastrabie, Dolné Orešany a Prešov 4.

**Graf: Ambulancie typu RZP, ktoré mali najviac sekundárnych zásahov v roku 2014**



Zdroj: OS ZZS SR 2014

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

| Počet sekundárnych transportov pacientov VZZS | BA | NR | TN  | ZA  | BB  | PO | KE  | SR  |
|-----------------------------------------------|----|----|-----|-----|-----|----|-----|-----|
| 2014                                          | 49 | 82 | 121 | 111 | 141 | 45 | 183 | 732 |
| 2013                                          | 42 | 67 | 103 | 117 | 135 | 45 | 171 | 680 |
| 2012                                          | 31 | 69 | 133 | 94  | 139 | 51 | 97  | 614 |
| 2011                                          | 34 | 64 | 151 | 93  | 131 | 61 | 89  | 623 |
| 2010                                          | 46 | 91 | 179 | 76  | 98  | 48 | 111 | 649 |

Zdroj: OS ZZS SR 2014

Ambulancie VZZS zrealizovali v roku 2014 viac sekundárnych transportov o 52 ako v roku 2013 a o 118 sekundárnych transportov viac ako v roku 2012. 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 Prešove a Bratislave.

**Tabuľka: Sekundárne transporty inkubátorov všetkými pozemnými ambulanciami ZZS**

| Počet sekundárnych transportov inkubátorov pozemnými ambulanciami ZZS | BA  | TT | NR | TN | ZA | BB  | PO  | KE  | SR          |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-------------|
| <b>2014</b>                                                           | 330 | 10 | 55 | 5  | 1  | 15  | 53  | 215 | <b>684</b>  |
| <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 2014

Pozemnými ambulanciami ZZS bolo v roku 2014 transportovaných menej pacientov v inkubátore o 821, ako v roku 2013 a o 236 pacientov transportovaných menej v porovnaní s rokom 2012. Najviac pacientov transportovaných v inkubátore zrealizovali pozemné ambulance ZZS Bratislavského kraja 330 a Košického kraja 215 v roku 2014. Nárast transportovaných pacientov v inkubátore zaznamenali pozemné ambulance Nitrianskeho kraja o 55 transportov viac, ako v roku 2013, Trnavského kraja o 6 transportov viac, ako v roku 2013 a Trenčianskeho kraja o 5 transportov viac, ako v roku 2013. Transporty pacientov v inkubátore realizujú pozemné ambulance typu RLP/MIJ upravené aj na transport inkubátora a pozemné ambulance RZP upravené aj na transport inkubátora. Špecializovaný tím poskytujúci špecializovanú zdravotnú starostlivosť v špecializačnom odbore neonatológia alebo pediatriká anestéziológia a intenzívna medicína a pod. je dostupný len v ústavných zdravotníckych zariadeniach.

**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>2014</b>                                                | 71534 | 49265 | 60205 | 48233 | 55942 | 67150 | 83308 | 80295 | <b>515932</b> |
| <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 2014

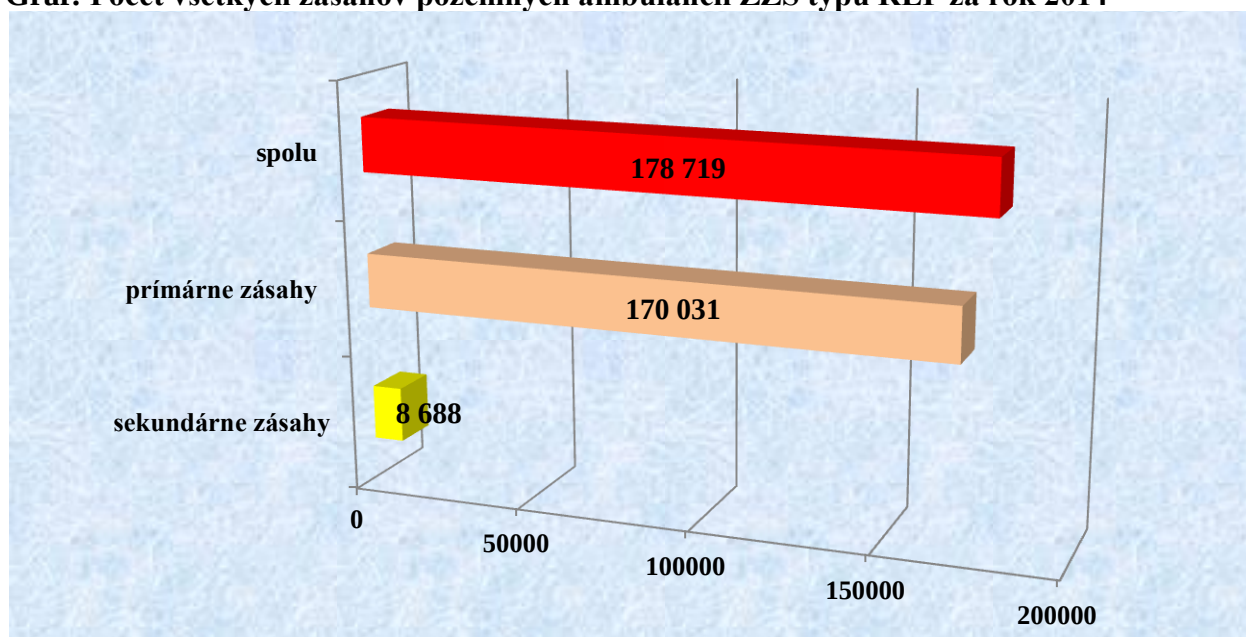
Počet všetkých zásahov všetkými ambulanciami pozemnej ZZS v roku 2014 v SR bol 515 932 zásahov, čo predstavuje nárast o 12 307 zásahov oproti roku 2013 a nárast o 16 315 zásahov oproti roku 2012. Najviac zásahov pozemných ambulancií ZZS bolo v roku 2014 v Prešovskom kraji a najmenej v Trenčianskom kraji. Najväčší nárast zásahov v roku 2014 oproti roku 2013 zaznamenal Banskobystrický kraj o 6 981 zásahov a najväčší pokles zásahov zaznamenal Žilinský kraj oproti roku 2013 o 539 zásahov menej.

**Tabuľka: Nárast všetkých zásahov všetkými pozemnými ambulanciami ZZS, porovnanie 2014 a 2013**

|                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------|
| <b>Bratislavský kraj v roku 2014 o 1 875 viac, ako v roku 2013</b>    |
| <b>Trnavský kraj v roku 2014 o 1 240 viac, ako v roku 2013</b>        |
| <b>Nitriansky kraj v roku 2014 o 185 viac, ako v roku 2013</b>        |
| <b>Trenčiansky kraj v roku 2014 o 499 menej, ako v roku 2013</b>      |
| <b>Žilinský kraj v roku 2014 o 599 menej, ako v roku 2013</b>         |
| <b>Banskobystrický kraj v roku 2014 o 6 981 viac, ako v roku 2013</b> |
| <b>Prešovský kraj v roku 2014 o 2 046 viac ,ako v roku 2013</b>       |
| <b>Košický kraj v roku 2014 o 1 018 viac, ako v roku 2013</b>         |

Zdroj: OS ZZS SR 2014

**Graf: Počet všetkých zásahov pozemných ambulancií ZZS typu RLP za rok 2014**



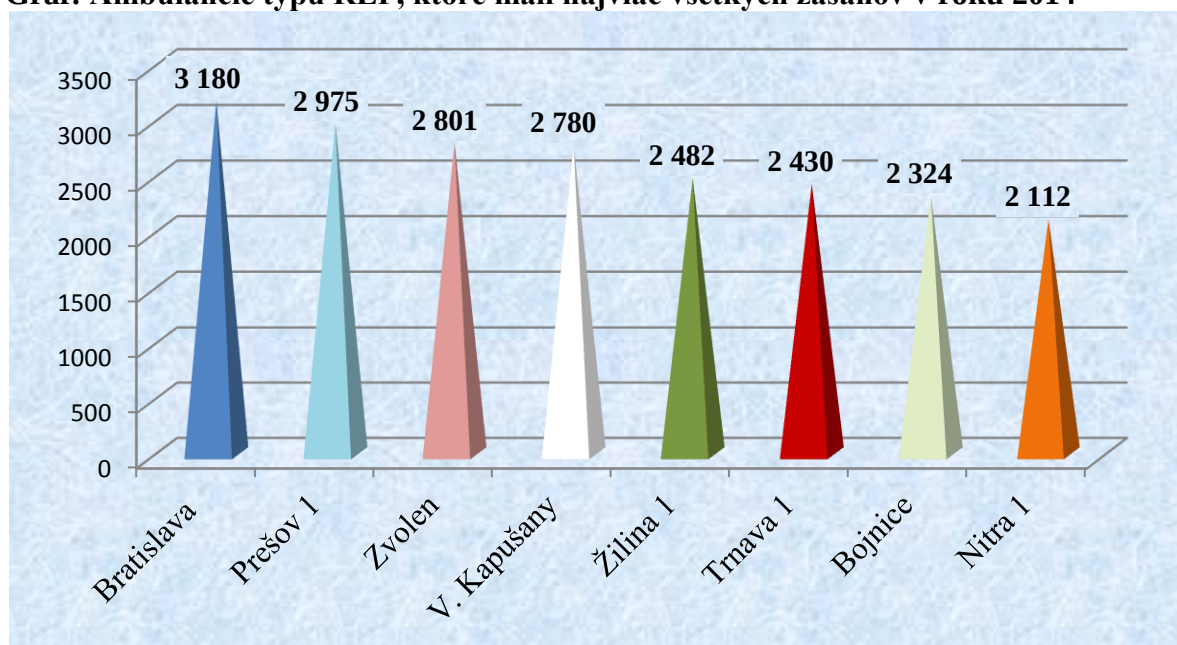
Zdroj: OS ZZS SR 2014

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

| Počet všetkých zásahov<br>pozemnými<br>ambulanciami ZZS<br>typu RLP | BA    | TT    | NR    | TN    | ZA    | BB    | PO    | KE    | SR            |
|---------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| <b>2014</b>                                                         | 16678 | 19737 | 19675 | 18203 | 20198 | 26679 | 33514 | 24035 | <b>178719</b> |
| <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> |

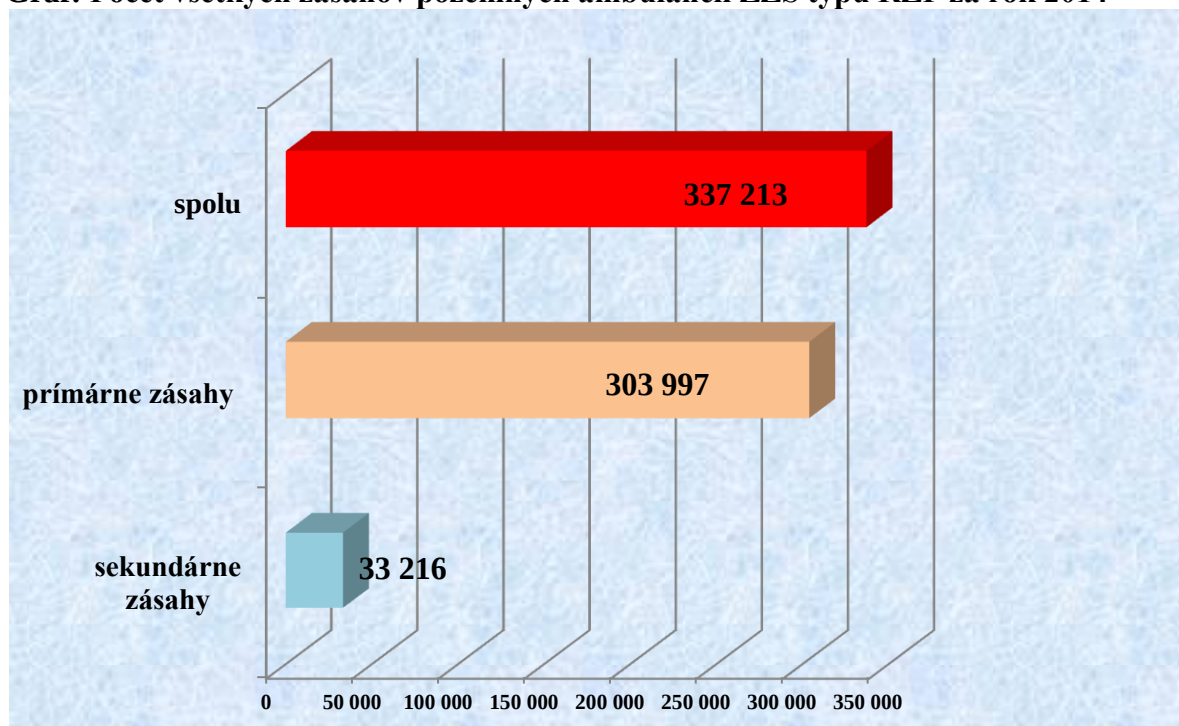
Zdroj: OS ZZS SR 2014

Pozemnými ambulanciami typu RLP bolo v roku 2014 zrealizovaných menej o 10 916 všetkých zásahov ako v roku 2013 a o 49 865 menej zásahov ako v roku 2012. Najvýraznejší pokles bol v roku 2014 zaznamenaný v Bratislavskom kraji o 2 321 všetkých zásahov menej, ako v roku 2013. V jednotlivých krajoch mali v roku 2014 najviac zásahov ambulance typu RLP: Bratislava, Prešov 1, Zvolen 1, Veľké Kapušany, Žilina 1, Trnava 1, Bojnice a Nitra 1 .

**Graf: Ambulancie typu RLP, ktoré mali najviac všetkých zásahov v roku 2014**

Zdroj: OS ZZS SR 2014

**Graf: Počet všetkých zásahov pozemných ambulancií ZZS typu RZP za rok 2014**



Zdroj: OS ZZS SR 2014

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

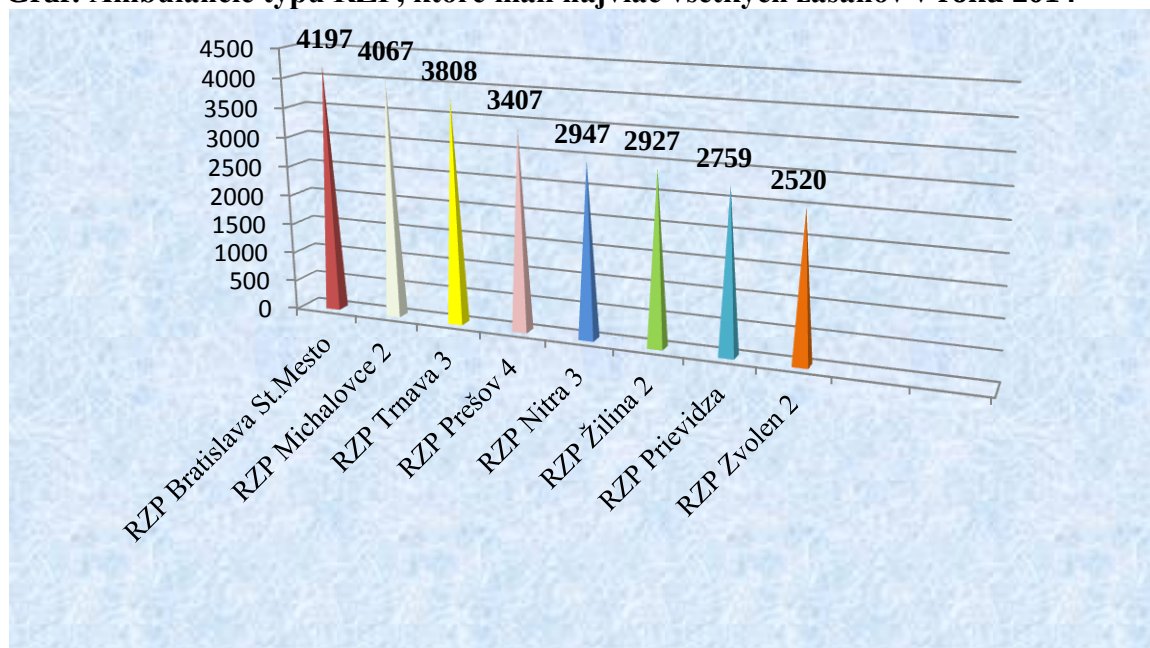
| Počet všetkých zásahov pozemnými ambulanciami ZZS typu RZP | BA    | TT    | NR    | TN    | ZA    | BB    | PO    | KE    | SR            |
|------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| <b>2014</b>                                                | 54856 | 29528 | 40530 | 30030 | 35744 | 40471 | 49794 | 56260 | <b>337213</b> |
| <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 2014

Pozemnými ambulanciami RZP bolo v roku 2014 zrealizovaných všetkých zásahov o 23 223 viac, ako v roku 2013 a o 66 185 viac ako v roku 2012. Najvýraznejší vzostup všetkých zásahov pozemnými ambulanciami RZP zaznamenal v roku 2014 Banskobystrický kraj o 7 189 všetkých zásahov RZP v porovnaní s rokom 2013 a Bratislavský kraj o 4 196 všetkých zásahov viac ako v roku 2013. V jednotlivých krajoch mali v roku 2014 najviac zásahov uvedené ambulance typu RZP: Bratislava- Staré Mesto, Michalovce 2, Trnava 3, Prešov 4, Nitra 3, Žilina 4, Prievidza a Zvolen 2.

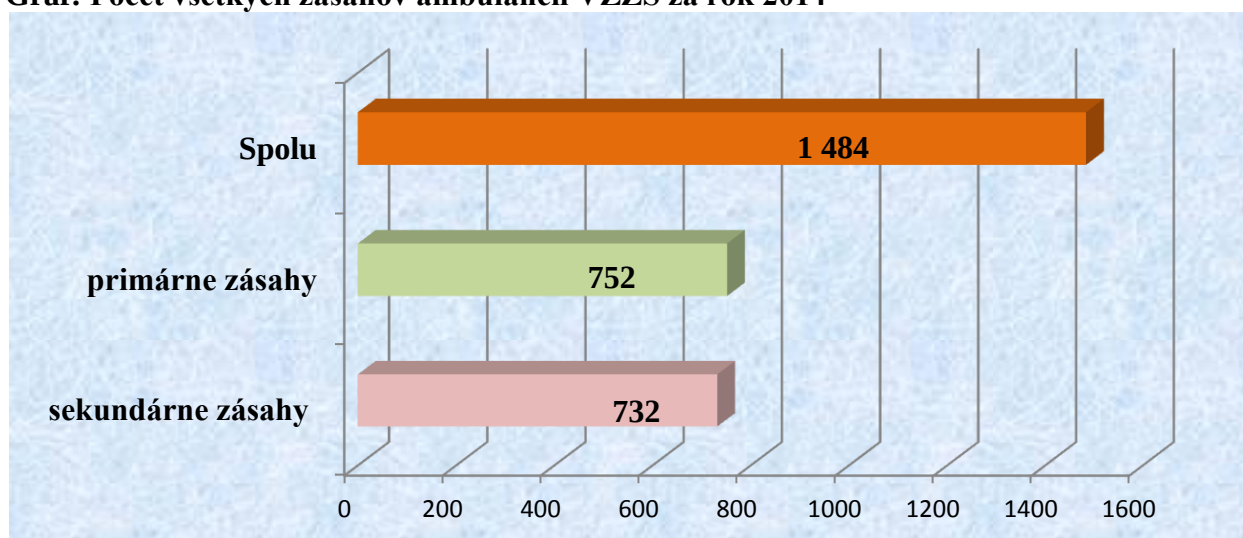


**Graf: Ambulancie typu RZP, ktoré mali najviac všetkých zásahov v roku 2014**



Zdroj: OS ZZS SR 2014

**Graf: Počet všetkých zásahov ambulancií VZZS za rok 2014**



Zdroj: OS ZZS SR 2014

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

| Počet primárnych a sekundárnych zásahov ambulancií VZZS | BA  | NR  | TN  | ZA  | BB  | PO  | KE  | SR   |
|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 2014                                                    | 129 | 158 | 195 | 238 | 277 | 208 | 279 | 1484 |
| 2013                                                    | 124 | 140 | 154 | 206 | 245 | 199 | 286 | 1354 |
| 2012                                                    | 96  | 159 | 191 | 190 | 303 | 204 | 218 | 1361 |
| 2011                                                    | 129 | 180 | 200 | 210 | 298 | 205 | 173 | 1395 |
| 2010                                                    | 155 | 206 | 239 | 183 | 237 | 162 | 200 | 1382 |

Zdroj: OS ZZS SR 2014

Počet všetkých zásahov ambulanciami VZZS bol v roku 2014 nižší o 130 ako v roku 2013 a vyšší o 123 ako v roku 2012. Pokles zaznamenala zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Košiciach o 7 zásahov menej, ako v roku 2013, najväčší nárast oproti roku 2013 zaznamenala zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Trenčíne, Banskej Bystrici a Žiline.

**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>2014</b> | 11:45 | 12:06 | 10:33 | 11:10 | 9:52  | 10:19 | 10:09 | 10:39 | <b>10:48</b> |
| <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 2014

Priemerný čas dojazdu u primárnych zásahov RLP bol v roku 2014 10:48 min. oproti roku 2013 je kratší o 00:08 min. a rovnaký ako bol v roku 2012. Najkratší čas dojazdu v roku 2014 bol zaznamenaný v Žilinskom kraji a najdlhší čas dojazdu bol zaznamenaný v Trnavskom kraji, no oproti roku 2012 je kratší o 00:07 min. a oproti roku 2013 dlhší o 00:12 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>2014</b> | 11:28 | 14:40 | 11:49 | 12:56 | 11:29 | 11:11 | 11:48 | 10:55 | <b>11:59</b> |
| <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 2014

Priemerný čas dojazdu u primárnych zásahov RZP bol v roku 2014 11:59 min. oproti roku 2013 je kratší o 00:21 min. a oproti roku 2012 o 00:08 min. Najkratší čas dojazdu v roku 2014 bol zaznamenaný v Košickom kraji a najdlhší čas dojazdu bol zaznamenaný v Trnavskom kraji, no oproti roku 2013 je kratší o 00:06 min. a oproti roku 2012 je dlhší o 00:05 min.

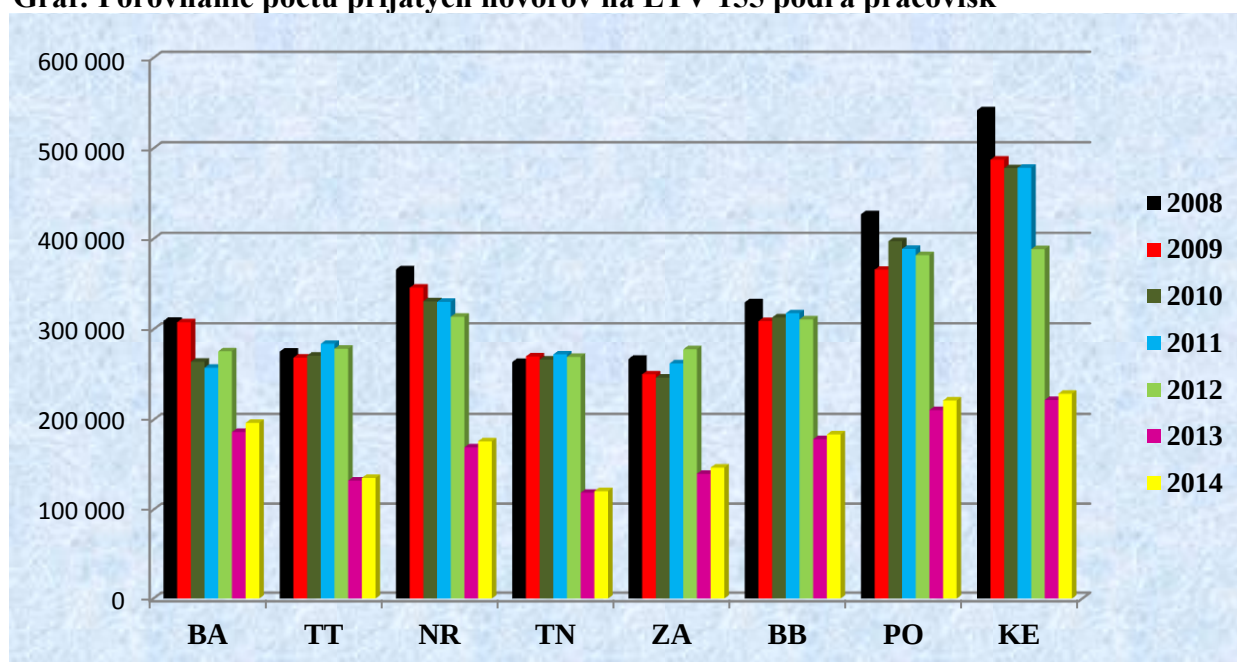
**Tabuľka: Porovnanie počtu všetkých prichádzajúcich volaní na LTV 155**

| Počet 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 |
| <b>2014</b>                                      | 196 780 | 135 809 | 176 479 | 120 993 | 147 402 | 184 013 | 221 587 | 229 102 | 1 412 165 |

Zdroj: OS ZZS SR 2014

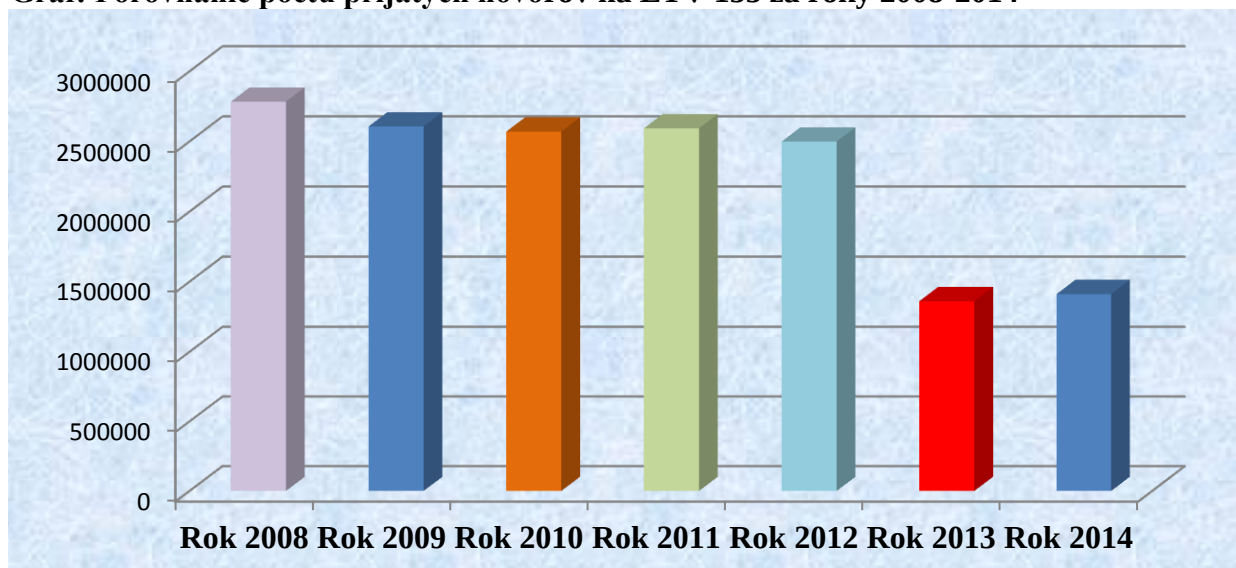
V roku 2014 bolo na všetkých LTV 155 prijatých 1 412 165 všetkých volaní, čo v porovnaní s rokom 2013 predstavuje nárast o 51 405 všetkých volaní. V porovnaní s rokom 2012 počet volaní klesol o 1 086 733. Na všetkých LTV 155 bolo prijatých viac volaní, ako v roku 2013, ale podstatne menej ako v roku 2012. Tento pokles bol spôsobený tým, že v roku 2013 zásahové skupiny ambulancií ZZS komunikujú s operátormi ZZS pomocou rádiofonnej siete.

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



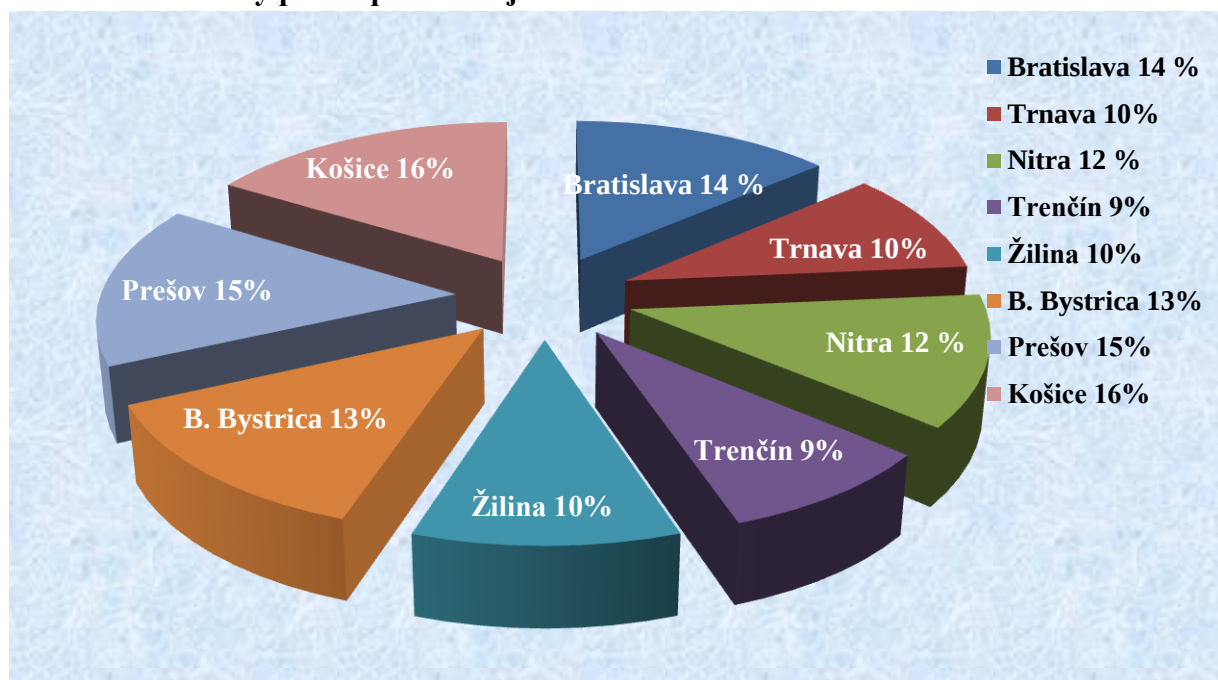
Zdroj: OS ZZS SR 2014

**Graf: Porovnanie počtu prijatých hovorov na LTV 155 za roky 2008-2014**



Zdroj: OS ZZS SR 2014

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



Zdroj: OS ZZS SR 2014

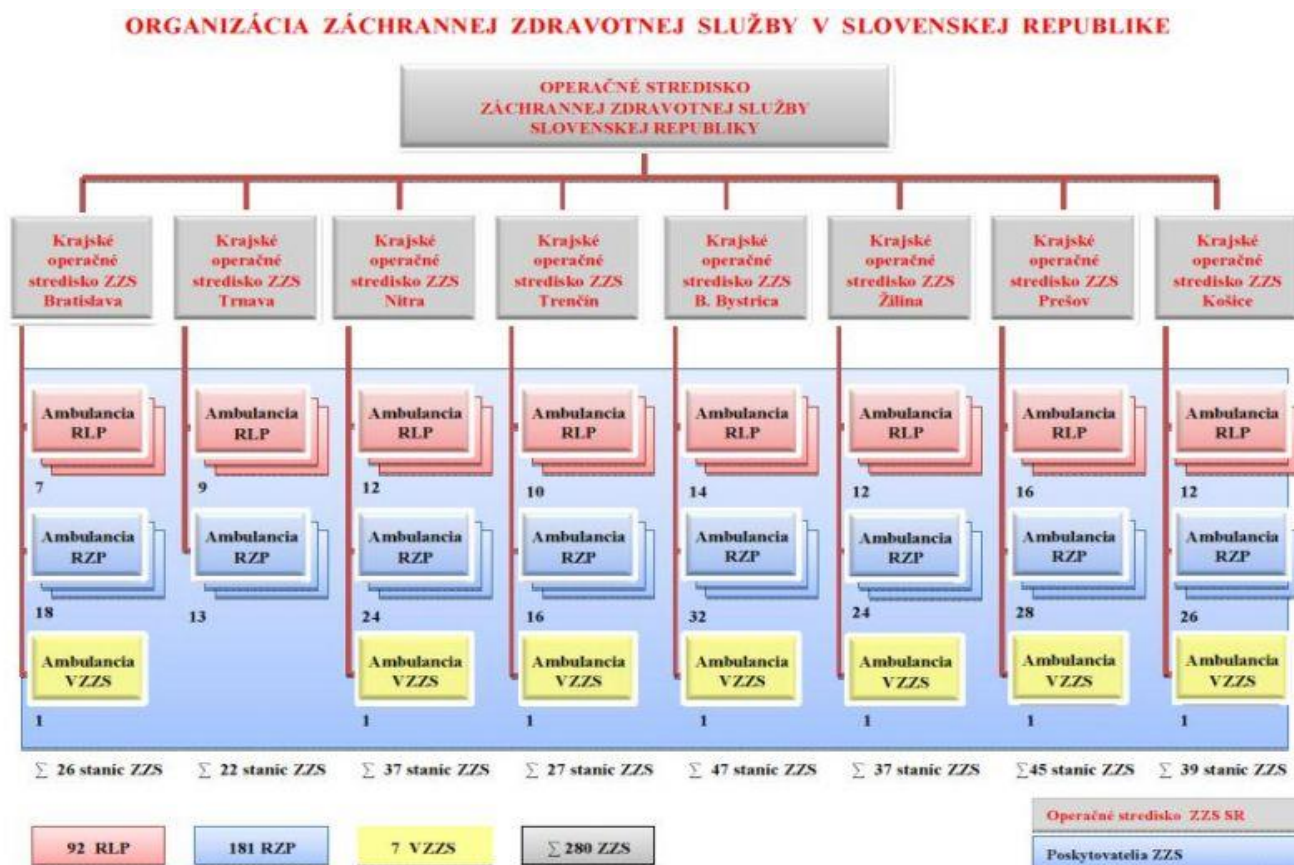
Najviac volaní prichádza na LTV 155 Prešovského a Košického kraja, najmenej na Trenčianskeho, Trnavského a Žilinského kraja. Počet volaní na LTV 155 je ovplyvnený viacerými faktormi, ako počet obyvateľov daného regiónu, hustota obyvateľstva, chorobnosť v danej oblasti, poveternostné podmienky, migrácia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

## 6.6.4 Sieť záchranej zdravotnej služby SR

Sieť ambulancií záchranej zdravotnej služby tvorí 280 staníc záchranej zdravotnej služby účelne rozmiestnených na území SR s cieľom zabezpečenia primeranej dostupnosti neodkladnej zdravotnej starostlivosti. Rozlišujeme ambulance záchranej zdravotnej služby typu: rýchlej RLP, RZP, RLP/MIJ a VZZS. Sieť ambulancií bola aktualizovaná po prehodnotení v roku 2013, kedy došlo k transformácii 26 ambulancií ZZS RLP na ambulance RZP. Transformácii predchádzala analýza siete ambulancií ZZS, zohľadnenie zásahovej činnosti, regionálnych i geografických aspektov. K 01.04.2013 bola realizovaná zmena typov ambulancií pozemnej ZZS z RLP na RZP nasledovne: 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. Po transformácii časti ambulancií RLP na ambulance RZP, vykonáva nepretržite zásahovú činnosť:

- ❖ 92 ambulancií rýchlej lekárskej pomoci „RLP“, z toho 5 ambulancií RLP/MIJ,
- ❖ 181 ambulancií rýchlej zdravotnej pomoci „RZP“ a
- ❖ 7 ambulancií vrtuľníkovej záchranej zdravotnej služby „VZZS“.

**Tabuľka: Organizácia**





Súčasná rozšírená sieť 280 pracovísk ambulancií ZZS v SR s 8 Krajskými operačnými strediskami záchrannej zdravotnej služby zlepšila dostupnosť akútnej zdravotnej starostlivosti pre viac ako 90 % obyvateľstva SR. Dosiahnuteľnosť pomoci do 10 – 15 minút od zavolania zvýšila šancu na prežitie a zmenšenie následkov ochorenia či úrazu.

## 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 2014 v celkovej sume **13 089 297 €**, ktoré boli schválené zákonom č. 473/2013 Z.z. o štátnom rozpočte na rok 2014 a v zmysle listu Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky (ďalej len „MZ SR“) č. Z04647-2014-OVVHR zo dňa 27.1.2014 hospodáril ekonomicky, efektívne a hospodárne.

**Tabuľka: Rozpočtované výdavky OS ZZS SR za rok 2014**

| <b>VÝDAVKY (600)</b>                                                     | <b>Rok 2014</b> |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Bežné výdavky (600)</b>                                               | <b>13 089</b>   |
| z toho:                                                                  |                 |
| Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania (610)           | 8 445           |
| Poistné a príspevok do poisťovní (620)                                   | 2 487           |
| Tovary a služby (630)                                                    | 2 123           |
| Bežné transfery (640)                                                    | 34              |
| <b>Rozpočet organizácie podľa programov</b>                              | <b>13 089</b>   |
| z toho:                                                                  |                 |
| 07A0403 Dobudovanie a inovácia ZZS                                       | 13 089          |
| <b>Orientačný počet zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme</b> | <b>470</b>      |

Zdroj: 11H v tis. €

Úprava týkajúca sa navýšenia rozpočtových prostriedkov bola realizovaná

rozpočtovým opatrením Ministerstva financií č. 18/2014, ktorým boli pridelené finančné prostriedky v celkovej sume 124 659 € a boli účelovo určené na zvýšenie tarifných plátov zamestnancov OS ZZS SR. Schválený rozpočet OS ZZS SR bol v priebehu roka 2014 upravený na sumu 13 089 297 €. V priebehu roka 2014 bolo zrealizovaných päť vnútorných rozpočtových opatrení v celkovej sume 1 724 056 € ktorými sa vykonali úpravy limitov na jednotlivých rozpočtových podpoložkách v rámci schváleného rozpočtu. Úpravy sa týkali navýšenia na podpoložke interiérové vybavenie z ktorej boli zakúpené operátorské kreslá pre krajské operačné strediská. Navýšený bol aj limit na podpoložkách údržba softvéru (implementácia softvéru Servis desk), zahraničné cestovné (pracovná cesta do Izraela), odmeny za mimopracovný pomer a školenia. Rozpočtovým opatrením č. 5 boli upravené limity vo výške 1 220 120,08 €, ktoré sa nevyčerпали v roku 2014 a presunuli sa do roku 2015.

Čerpanie rozpočtu bolo k 31.12.2014 vo výške 11 869 176,92 €, čo predstavuje 90,68 %.

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. 2014 konečný zostatok u zdroja (11H) 1 220 120,08 €. Tieto finančné prostriedky sú určené na zabezpečenie činnosti OS ZZS SR v januári 2015 a boli presunuté na zdroj financovania 131E.

Zdroj financovania 131D sú finančné prostriedky, pridelené OS ZZS SR z MZ SR ako bežný transfer v roku 2013 a prenesené do roku 2014. Tieto finančné prostriedky OS ZZS SR vyčerpalo v januári a februári 2014, išlo prevažne o finančné prostriedky, určené na mzdy a odvody za mesiac december 2013.

OS ZZS SR bol v roku 2014 v porovnaní s rokom 2013 navýšený bežný transfer o 588 tis. €, čo v percentuálnom vyjadrení predstavuje navýšenie o 4,50 %. Navýšenie transferu v roku 2014 vyplývalo zo skutočnosti, že výber poistného v roku 2013 bol vyšší, ako v predchádzajúcom období.

Finančné prostriedky z mimorozpočtových zdrojov OS ZZS SR v roku 2014 neboli čerpané. Zostatok na účte mimorozpočtových zdrojov k 31. 12. 2014 predstavuje čiastku 1 890 957,39 €.

Náklady na podnikateľskú činnosť OS ZZS SR k 31.12.2014 predstavovali čiastku 56 061,20 €. Výnosy z podnikateľskej činnosti k 31.12.2014 OS ZZS SR malo vo výške 66 227,93 €. Výsledok z podnikateľskej činnosti k 31.12.2014 predstavuje pre OS ZZS SR zisk vo výške 10 166,73 €.

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 30 209,44 €. 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.

V roku 2014 bolo na OS ZZS SR podpísaných 31 zmlúv a 5 dodatkov.

OS ZZS SR k 31. 12 2014 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. 2014</b> | <b>3 645 860,49 €</b> |

V roku 2014 OS ZZS SR nenakúpilo žiadny dlhodobý hmotný majetok.

V roku 2014 OS ZZS SR nakúpilo z rozpočtových prostriedkov drobný majetok z bežných výdavkov v celkovej hodnote 140 224,60 €.

Drobný majetok, ktorý bol nakúpený z bežných výdavkov k 31.12.2014 rozčlenený podľa rozpočtových podpoložiek:

| <b>Rozpočtová podpoložka</b> | <b>Názov</b>                  | <b>Čerpanie v roku 2014 (v €)</b> |
|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| 633001                       | Interiérové vybavenie         | 27 872,76                         |
| 633002                       | Výpočtová technika            | 56 710,61                         |
| 633003                       | Telekomunikačná technika      | 11 366,16                         |
| 633004                       | Prevádzkové stroje, prístroje | 13 656,29                         |
| 633005                       | Špeciálne stroje              | 2 288,70                          |
| 633006                       | Všeobecný materiál            | 28 003,18                         |
| 633009                       | Knihy, časopisy               | 326,90                            |
| <b>Spolu</b>                 |                               | <b>140 224,60</b>                 |

V priebehu roku 2014 bol vyradený drobný majetok v celkovej hodnote 26 663,99 €.

## 7.2 KRÍZOVÉ RIADENIE

V roku 2014 cvičenia vo Vyšnom Nemeckom, cvičenie KATKOM 2014 a ostatné 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.

### 7.3 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 predchádzajúcich rokoch zefektívnilo činnosť OS ZZS SR a skvalitnilo LTV 155 pre interných zamestnancov aj pre verejnosť. LTV na základe zavedenia IT systému 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.

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 2014 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).

### 7.4 SŤAŽNOSTI, POĎAKOVANIA

Za rok 2014 bolo na OS ZZS SR doručených a zaevidovaných v centrálnej evidencii sťažností, petícií a podnetov v počte 315.

Okrem jednej neopodstatnenej sťažností bolo v roku 2014 prešetrených ďalších 314 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, 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.

## 7.5 VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

OS ZZS SR v roku 2014 splnilo plán verejného obstarávania na 58 %. Zvyšné percentá neboli splnené z časových dôvodov. OS ZZS SR plánuje v roku 2015 dodatočne uskutočniť asi 29 % zákaziek z plánu verejného obstarávania na rok 2014. Úspešne boli v roku 2014 realizované podlimitné zákazky ako napr. obstaranie osobných ochranných pracovných prostriedkov, operátorské kreslá, hardvér, zariadenia súvisiace s počítačmi a príslušenstvo a poisťovacie služby. Zrealizované zákazky podľa § 9 ods. 9 zákona o verejnom obstarávaní boli v roku 2014 napr. implementácia ISO 9001 Systém manažérstva kvality Q.M:S, poskytovanie právnych služieb, výber externého poskytovateľa služieb v oblasti VO pre potreby OS ZZS SR, posúdenie správy o spoločenskej zodpovednosti, batérie pre rádiostanice TPH700, farebné veľkoplošné zobrazovacie videomonitor v počte 11ks, mobilný prezentačný stojan na videomonitor v počte 11ks, tonerové náplne do tlačiarň, náhlavové súpravy Plantronics EncorePro HW291NúA pre operátora ZZS a pripojovacie káble k tel. Alcatel.

Plán verejného obstarávania na rok 2015 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, právne služby, je súčasťou plánu na rok 2015 aj nákup operátorských stolov, zabezpečenie stravovacích služieb formou stravovacích poukázok.

## 7.6 EXTERNÁ SPOLUPRÁCA

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, čoho dôkazom sú poďakovania zo strany verejnosti.

V decembri 2014 úspešne ukončilo OS ZZS SR projekt KATKOM (Kompetenčné centrum záchranných zdravotných služieb pre školenia a ochranu pred katastrofami v pohraničnej oblasti

Rakúsko – Slovensko), realizovaný prostredníctvom Programu cezhraničnej spolupráce Slovenská republika – Rakúsko 2007 – 2013. Vedúcim partnerom projektu bol Rakúsky červený kríž – krajinský zväz Burgenland a implementoval sa od júla 2013. Na realizácii sa okrem partnerov projektu podieľali 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 cezhraničné zásahy môžu týkať.

OS ZZS SR v roku 2014 naďalej rozvíja spoluprácu so zahraničnými partnermi z inštitúcií s podobným zameraním ako má OS ZZS SR v Českej republike, Írsku, USA a Izraeli s konkrétnymi návrhmi o spoločnej spolupráci. OS ZZS SR plánuje v budúcnosti spoluprácu so zahraničnými partnermi intenzívne prehlbovať.

## 7.7 PREZENTÁCIA NA VEREJNOSTI

OS ZZS SR sa v priebehu roku 2014 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 2014:

- 4. ročník Česko-slovenského kongresu „Operačné riadenie v zdravotníctve 2014“,
- európska konferencia „Medical dispatching 2014 Praha“,
- kongres „Rescue Fórum 112“,
- súťaž „Záchrana 2014“.

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.

V roku 2014 sa OS ZZS SR podarilo zvládnuť niekoľko mediálne dôležitých a zaujímavých udalostí. Nielen čo sa týka informovania o aktuálnych udalostiach, ale aj pri vzdelávaní a prevencii obyvateľstva.

Všetky celoslovenské mienkotvorné printové a elektronické médiá informovali o úspešnom cvičení v rámci projektu KATKOM, na ktorom záchranári a operátori zo Slovenska a Rakúska testovali spoluprácu pri zvládaní hromadných nehôd. Za pozornosť stojí pravidelné vystupovanie zamestnancov OS ZZS SR v televízii Markíza v relácii Teleráno, kde naši



odborníci radili počas celého roka ohľadom mnohých tém, ako sú úrazy detí, popáleniny, pôrody doma a aj ako sa niektorí občania pokúšajú zneužívať záchrannú zdravotnú službu.

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

OS ZZS SR bolo pozvané Úradom vlády SR a prezentovalo svoju činnosť na Dni otvorených dverí na Úrade vlády SR, kde sa ukážky našej práce stretli s mimoriadnym záujmom všetkých vekových skupín. V spolupráci s Riadiacim a monitorovacím strediskom záchranej zdravotnej služby 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.

Priemerne sme mali výstupy v médiách 100 krát za mesiac, najviac v mesiacoch júl a december. Výsledkom komunikácie s verejnosťou pre OS ZZS SR bolo aj to, že sa nám podarilo získať druhé miesto v súťaži Hovorca roka 2014 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.



## ZOZNAM SKRATIEK

|           |                                                                      |
|-----------|----------------------------------------------------------------------|
| BOZP      | Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci                               |
| HL ZZS SR | Hlavný lekár záchrannej zdravotnej služby Slovenskej republiky       |
| HZO       | Hlavný zdravotnícky operátor                                         |
| IZS       | Integrovaný záchranný systém                                         |
| KOS ZZS   | Krajské operačné stredisko záchrannej 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 záchrannej zdravotnej služby Slovenskej republiky |
| PaM       | Personálne a mzdové                                                  |
| RaMS ZZS  | Riadiace a monitorovacie stredisko záchrannej zdravotnej služby      |
| RLP       | Rýchla lekárska pomoc                                                |
| RZP       | Rýchla zdravotná pomoc                                               |
| SMK       | Systém manažérstva kvality                                           |
| SOP       | Stredisko odbornej prípravy                                          |
| ÚKR a MK  | 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](mailto:sekretariat@emergency-slovakia.sk), webstránka: [www.emergency-slovakia.sk](http://www.emergency-slovakia.sk)**

**Rozsah: 84 strán**