

**VÝROČNÁ SPRÁVA  
OPERAČNÉHO STREDISKA  
ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY  
ZA ROK 2016**



**BRATISLAVA 2017**

## OBSAH

<b>PRÍHOVOR .....</b>	<b>3</b>
<b>1 IDENTIFIKÁCIA ORGANIZÁCIE .....</b>	<b>4</b>
<b>2 POSLANIE A STREDNODOBÝ VÝHLAD ORGANIZÁCIE .....</b>	<b>5</b>
<b>3 KONTRAKT ORGANIZÁCIE S ÚSTREDNÝM ORGÁNOM A JEHO PLNENIE.....</b>	<b>6</b>
<b>4 ČINNOSŤ/PRODUKTY ORGANIZÁCIE A ICH NÁKLADY .....</b>	<b>9</b>
<b>5 ROZPOČET ORGANIZÁCIE.....</b>	<b>15</b>
<b>5.1 ROZPOČET NA ROK 2016 .....</b>	<b>15</b>
<b>5.2 BEŽNÉ TRANSFERY – PROSTRIEDKY Z ROKU 2015 .....</b>	<b>15</b>
<b>5.3 POROVNANIE ROZPOČTU .....</b>	<b>16</b>
<b>5.4 PODNIKATEĽSKÁ ČINNOSŤ .....</b>	<b>17</b>
<b>5.5 HLAVNÁ ČINNOSŤ.....</b>	<b>17</b>
<b>6 PERSONÁLNE OTÁZKY .....</b>	<b>18</b>
<b>6.1 ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA .....</b>	<b>19</b>
<b>6.2 STAV ZAMESTNANCOV NA OS ZZS SR ZA ROK 2016.....</b>	<b>20</b>
<b>6.3 PLATOVÉ PODMIENKY .....</b>	<b>21</b>
<b>6.4 VZDELÁVACIE AKTIVITY .....</b>	<b>21</b>
<b>7 CIELE A PREHLAD ICH PLNENIA.....</b>	<b>24</b>
<b>8 HODNOTENIE A ANALÝZA VÝVOJA ORGANIZÁCIE V ROKU 2016 .....</b>	<b>27</b>
<b>9 HLAVNÉ SKUPINY UŽÍVATEĽOV VÝSTUPOV ORGANIZÁCIE .....</b>	<b>30</b>
<b>10 ZOZNAM POUŽITÝCH SKRATIEK .....</b>	<b>32</b>

Vážení občania, partneri, kolegyne a kolegovia,

rok 2016 bol pre Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky rokom zmien. S radosťou môžem skonštatovať, že tieto zmeny sme zvládli. Pomohli nám zefektívniť našu organizáciu personálne aj technologicky. Všetkým zamestnancom Operačného strediska záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky preto patrí za ich nasadenie moja veľká vďaka.

V roku 2016 sme spustili realizáciu Projektu Informačnej podpory operátora. Jeho cieľom je zlepšiť podmienky pre prácu zdravotníckych operátorov a tak zvýšiť dostupnosť a kvalitu poskytovaných služieb. Profitovať z toho bude občan. Zlepší sa dostupnosť poskytovania neodkladnej zdravotnej starostlivosti. To znamená, že sa skrúti reakčný čas pomoci osobe v tiesni a skrúti sa dojazdový čas ambulancie ZZS na miesto zásahu.

Projekt Informačnej podpory operátora si vyžiada viacero zmien. Odborníci z Operačného strediska záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky participujú na ich príprave a sú súčasťou pracovných skupín na Ministerstve zdravotníctva SR.

V roku 2016 sme nepoľavili ani v našej dlhodobej prioritě, ktorou je kontinuálne vzdelávanie. Každý z našich operátorov absolvoval týždňové školenie na riaditeľstve Operačného strediska záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky. V priebehu roka sa začalo aj rokovanie o Kolektívnej zmluve s novovzniknutými odbormi OS ZZS SR.

Priaznivý vývoj zaznamenávame aj v prehlbujúcej sa spolupráci a korektnej komunikácii s poskytovateľmi záchranej zdravotnej služby, ako aj s ostatnými zložkami integrovaného záchranného systému. Takisto komunikácia Operačného strediska záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky smerom k verejnosti si udržiava vysokú dôveryhodnosť a napomáha tak k posilňovaniu dobrého mena nielen našej organizácie, ale aj zdravotníckeho systému ako celku.

Práca v zdravotníctve patrí medzi tie najťažšie. Aj vlaňajšími výsledkami sme potvrdili, že za akýchkoľvek podmienok je pre nás pacient vždy na prvom mieste. Dovoľte mi, preto ešte raz vyjadriť vďaka našim zdravotníckym operátorom, lekárom a všetkým ostatným zamestnancom, ktorí zabezpečujú podmienky pre záchranu ľudí. Prajem nám, aby nám práca dávala vnútorné uspokojenie, a aby jej výsledkom bol čo najväčší počet zachránených ľudí, ktorých život sa ocitne v ohrození.

## 1 IDENTIFIKÁCIA ORGANIZÁCIE

Názov organizácie:	Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky
Sídlo:	Trnavská cesta 8/A, 820 05 Bratislava
Rezort:	Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky
Kontakt:	Tel: +421 2 68 207 311, Fax: +421 2 68 207 355 sekretariat@emergency-slovakia.sk <a href="http://www.emergency-slovakia.sk">http://www.emergency-slovakia.sk</a>
Forma hospodárenia:	príspevková organizácia
Štatutárny zástupca:	Ing. Juraj Hrehorčák
Vrcholový manažment:	Ing. Alexander Janáč – námestník riaditeľa – poverený MUDr. Július Pavčo – vedúci odboru zdravotnej starostlivosti – hlavný lekár – poverený Mgr. Arpád Esztergályos – hlavný operátor záchranej zdravotnej služby - poverený Mgr. Marcel Blanárik – vedúci odboru informačných a komunikačných technológií

### Hlavné činnosti:

- riadenie, koordinovanie a vyhodnocovanie činnosti záchranej zdravotnej služby pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti;
- nepretržitý príjem, spracovanie a realizácia odozvy na tiesňové volania;
- zabezpečenie technických podmienok na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi záchranej zdravotnej služby, príslušnými zariadeniami ústavnej zdravotnej starostlivosti a s ostatnými zložkami integrovaného záchranného systému;
- zabezpečenie dokumentácie príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie 20 rokov odo dňa jej vzniku a uchovávať zvukový záznam z príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie tri roky odo dňa jeho vzniku,
- zabezpečenie základnej odbornej prípravy a každých 12 mesiacov periodickej odbornej prípravy pre svojich zamestnancov.

## **2 POSLANIE A STREDNODOBÝ VÝHLĎAD ORGANIZÁCIE**

2.1 Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky (ďalej len „OS ZZS SR“) bolo dňom 15.07.2005 zriadené Ministerstvom zdravotníctva Slovenskej republiky (ďalej len „MZ SR“) zriaďovacou listinou č. 18228-5/2005-SP. Dňom 01.07.2006 Rozhodnutím o zmene zriaďovacej listiny č. 15693-7/2006-SP zo dňa 29.06.2006 sa OS ZZS SR stalo štátnou príspevkovou organizáciou. Dňom 15.03.2007 je OS ZZS SR subjektom hospodárskej mobilizácie.

Hlavným poslaním OS ZZS SR je riadenie, koordinovanie a vyhodnocovanie činnosti záchranej zdravotnej služby pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti; nepretržitý príjem, spracovanie a realizácia odozvy na tiesňové volania; zabezpečenie technických podmienok na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi záchranej zdravotnej služby, príslušnými zariadeniami ústavnej zdravotnej starostlivosti a s ostatnými zložkami integrovaného záchranného systému (ďalej len „IZS“); zabezpečenie dokumentácie príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie 20 rokov odo dňa jej vzniku a uchovávať zvukový záznam z príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie tri roky odo dňa jeho vzniku; zabezpečenie základnej odbornej prípravy a každých 12 mesiacov periodickej odbornej prípravy pre svojich zamestnancov.

2.2 Strednodobý výhľad organizácie

Strategické a základné priority OS ZZS SR v strednodobom výhľade sú:

- komplexná inovácia programového vybavenia podpory príjmu, spracovania a operačného riadenia záchranej zdravotnej služby (ďalej len „ZZS“);
- zvýšenie dostupnosti a kvality operačného riadenia ZZS;
- rozvoj informačných a komunikačných technológií;
- profesionálna pripravenosť na špecifické a krízové situácie, hospodársku mobilizáciu, na odstraňovanie následkov udalostí s hromadným postihnutím osôb a s tým súvisiaca základná a periodická odborná príprava zamestnancov;
- dosiahnutie externej akceptácie a uznanie verejnosťou;
- kvalitným a kvalifikovaným operačným riadením neodkladnej zdravotnej starostlivosti v prednemocničnej fáze ovplyvňovanie zdravotného stavu obyvateľstva, prežívania a následnej kvality života jednotlivca po život a zdravie ohrozujúcej udalosti.

### **3 KONTRAKT ORGANIZÁCIE S ÚSTREDNÝM ORGÁNOM A JEHO PLNENIE**

V roku 2016 malo OS ZZS SR uzatvorený kontrakt so zriaďovateľom organizácie, t. j. s MZ SR, v celkovej výške 14 074 386 € a stanoveným počtom zamestnancov na rok 2016 v počte 470 osôb.

Kontrakt medzi OS ZZS SR a MZ SR je zverejnený na internetovej stránke organizácie: <http://emergency-slovakia.sk/index.php/dokumenty/kontrakty>

a na internetovej stránke centrálného registra zmlúv:

<http://www.crz.gov.sk/index.php?ID=2329552&l=sk>

Na základe vyššie uvedeného boli pre OS ZZS SR stanovené nasledovné úlohy a činnosti s celkovou hodnotou kontraktu vo výške 14 201 396,71 €.

1. Riadiť, koordinovať a vyhodnocovať činnosť ZZS za účelom zefektívnenia jej činnosti
  - na nasledovnú činnosť bol stanovený celkový objem nákladov vo výške 3 155 000 €, s plánovanou kapacitou ľudských zdrojov 43 zamestnancov organizácie,
  - kľúčoví užívatelia činnosti: obyvatelia na celom území Slovenskej republiky (ďalej len „SR“),
  - stanovená úloha: zavedenie automatickej lokalizácie vozidiel (ďalej len „AVL“),
  - úloha splnená, automatická lokalizácia vozidiel AVL zavedená,
  - čerpanie finančných prostriedkov bolo v stanovenom objeme, t. j. 3 155 000 €.
2. Zabezpečiť príjem tiesňového volania a jeho vyhodnocovanie
  - na nasledovnú činnosť bol stanovený celkový objem nákladov vo výške 8 345 347,71 €, s plánovanou kapacitou ľudských zdrojov 342 zamestnancov organizácie,
  - kľúčoví užívatelia činnosti: obyvatelia na celom území SR,
  - stanovené úlohy: zvýšenie kvality príjmu, spracovania a realizácie odozvy na linke tiesňového volania 155 (ďalej len „LTV 155“) a realizácia kontinuálneho dohľadu nad príjmom, spracovaním a operačným riadením,
  - úloha splnená, čerpanie finančných prostriedkov bolo v objeme 8 345 348 €.
3. Zabezpečiť technické podmienky na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi ZZS, príslušnými zariadeniami ústavnej zdravotnej starostlivosti a s ostatnými zložkami IZS

- na nasledovnú činnosť bol stanovený celkový objem nákladov vo výške 1 490 000 €, s plánovanou kapacitou ľudských zdrojov 48 zamestnancov organizácie (0,8 úväzku),
  - kľúčoví užívatelia činnosti: obyvatelia na celom území SR,
  - stanovené úlohy: obmena PC súprav z dôvodu zabezpečenia technických podmienok na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií a zabezpečenie náhlavových súprav pre operátorov ZZS,
  - úloha splnená, čerpanie finančných prostriedkov bolo v objeme 1 490 000 €.
4. Zabezpečiť dokumentáciu príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie 20 rokov odo dňa jej vzniku a uchovávať zvukový záznam z príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie tri roky odo dňa jeho vzniku
- na nasledovnú činnosť bol stanovený celkový objem nákladov vo výške 497 800 €, s plánovanou kapacitou ľudských zdrojov 48 zamestnancov organizácie (0,2 úväzku),
  - kľúčoví užívatelia činnosti: MZ SR, Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou podľa §3 ods. 5 zákona č. 579/2004 Z. z. o záchranej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
  - úloha splnená, čerpanie finančných prostriedkov bolo v objeme 497 800 €.
5. Zabezpečiť pre svojich zamestnancov základnú odbornú prípravu a každých 12 mesiacov periodickú odbornú prípravu
- na nasledovnú činnosť bol stanovený celkový objem nákladov vo výške 311 600 €, s plánovanou kapacitou ľudských zdrojov 345 zamestnancov organizácie
  - kľúčoví užívatelia činnosti: zdravotnícki pracovníci (zdravotnícki záchranári na pozícii operátor, lekár, lekár špecialista) podľa §3 ods. 5 zákona č. 579/2004 Z. z. o záchranej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
  - úloha splnená, čerpanie finančných prostriedkov bolo v objeme 311 600 €.
6. Zabezpečiť úlohy stanovené pre OS ZZS SR – finančné prostriedky účelovo určené na zvýšenie plátov zamestnancov OS ZZS SR v súvislosti s uplatnením § 5 zákona č. 411/2015 Z. z. o štátnom rozpočte na rok 2016, uzatvorenými kolektívnymi zmluvami vyššieho stupňa na rok 2016, nariadením vlády SR,

ktorým sa ustanovujú zvýšené platové tarify o 4% od 01.01.2016 pre zamestnancov rozpočtových a príspevkových organizácií

- na nasledovnú činnosť bol stanovený celkový objem nákladov vo výške 297 628 €, s plánovanou kapacitou ľudských zdrojov 460 zamestnancov prijímateľa,
  - kľúčoví užívatelia objednáwanej činnosti: obyvatelia na celom území SR,
  - čerpanie na uvedenú činnosť bolo v objeme 297 628 €.
7. Zabezpečiť úlohy stanovené pre OS ZZS SR – finančné prostriedky účelovo určené na poistné a príspevok do poisťovní
- na uvedenú činnosť bol stanovený celkový objem nákladov vo výške 104 021 €, s plánovanou kapacitou ľudských zdrojov 460 zamestnancov prijímateľa,
  - kľúčoví užívatelia objednáwanej činnosti: obyvatelia na celom území SR,
  - čerpanie bolo v objeme 104 021 €.



#### 4 ČINNOSTI/PRODUKTY ORGANIZÁCIE A ICH NÁKLADY

Pre OS ZZS SR boli na rok 2016 stanovené nasledovné úlohy a činnosti:

1. Riadiť, koordinovať a vyhodnocovať činnosť ZZS za účelom zefektívnenia jej činnosti  
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 vytťažnosti jednotlivých zásahových skupín na danom území. Vzhľadom na vyššie uvedené začalo OS ZZS SR v roku 2016 využívať systém AVL, ktorý sa skladá z dvoch zložiek – mobilná aplikácia a počítačová aplikácia. Systém AVL je schopný prijímať pokyny na výjazd od dispečera na KOS ZZS v danom kraji, po potvrdení má záchranár možnosť spustiť navigovanie na daný cieľ. Zároveň záchranár priebežne počas výjazdu odosiela zmeny stavu posádky ZZS, tzv. statusy (výjazd, na adrese, z adresy, v nemocnici, voľný a pod...), ktoré sú ukladané v informačnom systéme operátora ZZS.

Prínosy systému AVL:

- dátová komunikácia (odbúranie tel. hovorov),
- vstavaná GPS navigácia,
- v prípade potreby – možnosť telefonovania na/z zariadenia (napr. upresnenie adresy v prípade nejednoznačnej adresy – poľná cesta, turistický chodník, atď.),
- prehľad posádky ZZS o uskutočnených výjazdoch.

2. Zabezpečiť príjem tiesňového volania a jeho vyhodnocovanie

Všetky volania prichádzajúce na LTV 155 sú zaznamenávané na zvukových záznamoch, všetky informácie potrebné na riešenie zdravotníckej problematiky sú dokumentované v záznamoch. Operátori ZZS zaznamenávajú ku každej udalosti preukázateľným spôsobom všetky potrebné informácie o aktuálnom zdravotnom stave postihnutého, (spracovávajú požiadavky na medziklinické transporty pacientov do iných ústavných zdravotných zariadení (ďalej len „ÚZZ“). Úlohou OS ZZS SR je teda správne reagovať na tiesňové volanie, jeho rýchle a odborné spracovanie, včasné odovzdanie získaných informácií zásahovým skupinám. Spracovanie tiesňového volania sa skladá z dvoch fáz. Fáza číslo 1 pozostáva z príjmu volania, t. j. call – talking – činnosť súvisiaca s komunikáciou s volajúcim, ktoré zabezpečuje calltalker

a fázy číslo 2 operačného riadenia, t. j. riadenie a koordinácia zásahových skupín ZZS, ktorú zabezpečuje dispečer.

V roku 2016 OS ZZS SR v rámci zabezpečenia príjmu tiesňového volania a jeho vyhodnocovania spracovalo:

Počet všetkých prichádzajúcich volaní na LTV 155	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2016	232 608	158 725	181 822	135 387	157 179	188 193	224 429	210 586	<b>1 488 929</b>
2015	207 042	141 704	174 489	122 597	151 138	182 015	220 494	218 092	<b>1 417 571</b>
2014	196 780	135 809	176 479	120 993	147 402	184 013	221 587	229 102	<b>1 412 165</b>
2013	186 675	132 790	169 790	119 179	140 474	178 751	210 955	222 146	<b>1 360 760</b>

zdroj: OS ZZS SR

Počet všetkých prichádzajúcich volaní na LTV 155 v roku 2016 v SR bol 1 488 929 volaní, čo predstavuje nárast o 71 358 volaní oproti roku 2015. Najviac prichádzajúcich volaní na LTV 155 bolo v roku 2016 v Bratislavskom kraji a najmenej v Trenčianskom kraji. Najväčší nárast volaní na LTV 155 v roku 2016 oproti roku 2015 zaznamenali Bratislavský kraj o 25 566 prichádzajúcich volaní a najmenší nárast prichádzajúcich volaní zaznamenal Prešovský kraj oproti roku 2015 o 3 935 viac. V Košickom kraji bol v roku 2016 zaznamenaný pokles počtu prichádzajúcich volaní na LTV 155 o 7 506 oproti roku 2015. Z vyššie uvedenej tabuľky vyplýva, že z celkového počtu obyvateľov SR (5,4 mil.) volal na LTV 155 každý 4 obyvateľ.

Po spracovaní tiesňového volania je následným krokom vydanie pokynu na zásah ambulancii ZZS. Podľa naliehavosti zásahu je vydaný pokyn na zásah najbližšej, časovo aj geograficky dostupnej ambulancii ZZS, samozrejme limitovaný aktuálnou situáciou vyťaženia jednotlivých zásahových skupín na danom území.

Adekvátnymi organizačnými opatreniami, s dôrazom na naliehavosť postupu, je možné ovplyvniť prognózu ochorenia pacientov. Zmyslom koordinácie paralelného vysielania posádok ZZS je zabezpečiť minimalizáciu časových strát, pravdepodobnosť priaznivého účinku liečby ambulanciami ZZS u pacientov, ktorých stav na základe príjmu, spracovania a vyhodnotenia tiesňového volania bol označený stavom kritickým. U kritických stavov (náhla zástava obehu a dýchania) je vydaný pokyn na zásah najbližšie dostupnej (časovo a geograficky) zásahovej skupine ZZS. Pokiaľ sa jedná o ambulanciu pozemnej ZZS typu RZP je paralelne s ňou vysielaná ambulancia

pozemnej ZZS typu RLP, ktorej dostupnosť (časová aj geografická) je dlhšia ako posádky RZP.

Neodkladné stavy, ktorých zásah a liečba v súlade so správnou medicínskou praxou vyžadujú zásah najbližšie dostupnej (časovo a geograficky) posádky ZZS, je vydaný pokyn na zásah takejto posádke (RLP/RZP). Takýmto riadením a koordináciou činnosti ambulancií ZZS je zabezpečená minimalizácia časových strát a optimalizácia k prístupu neodkladnej zdravotnej starostlivosti (ďalej len „NZS“).

### Štatistické údaje

Počet všetkých zásahov všetkými pozemnými ambulanciami ZZS	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2016</b>	83016	58583	63245	57074	64212	72972	91372	87317	<b>577791</b>
<b>2015</b>	76377	53302	62146	51213	59958	68863	87166	82688	<b>541713</b>
<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>

zdroj: OS ZZS SR

Počet všetkých zásahov všetkými pozemnými ambulanciami ZZS v roku 2016 v SR bol 577 791 zásahov, čo predstavuje nárast o 36 078 zásahov oproti roku 2015. Najviac všetkých zásahov všetkými pozemnými ambulanciami ZZS bolo v roku 2016 v Prešovskom kraji a najmenej v Trenčianskom kraji. Najväčší nárast zásahov všetkými pozemnými ambulanciami ZZS v roku 2016 oproti roku 2015 zaznamenal Bratislavský kraj o 6 639 zásahov a najmenší nárast zásahov zaznamenal Nitriansky kraj oproti roku 2015 o 1 099 zásahov viac.

### 3. Zabezpečiť technické podmienky na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi ZZS, príslušnými zariadeniami ústavnej zdravotnej starostlivosti a s ostatnými zložkami IZS

Z dôvodu zabezpečenia vyššie uvedených podmienok je potrebná kontinuálna kontrola funkčnosti spojenia a prenosu informácií pravidelnými skúškami spojenia. Pravidelné skúšky spojenia sú realizované prostredníctvom príslušného Krajského operačného strediska ZZS (ďalej len „KOS ZZS“) v určených časových intervaloch. Z výsledkov je zostavená správa o zavádzaní a používaní technologických a komunikačných zariadení na prenos informácií.

V nadväznosti na zabezpečenie technických podmienok na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií vykonalo OS ZZS SR v roku 2016 obmenu pracovných staníc (pracovná stanica pozostáva z 1 ks PC a 3 ks monitorov) pre operátorov a 120 ks náhlavových súprav. Obmena pracovných staníc bola vykonaná po štyroch rokoch používania z dôvodu zachovania spoľahlivosti IT techniky. Pracovné stanice boli dodané s modernými SSD diskami, ktoré výrazne urýchľujú prácu s operačným systémom a aplikáciami, čím zefektívňujú poskytovanie služby obyvateľstvu na území SR. Náhlavové súpravy tvoria primárny pracovný nástroj operátorov ZZS. Disponujú mikrofónom typu NC (Noise Canceling) pre eliminovanie infiltrácie nežiadúceho hluku do hovoru.

4. Zabezpečiť dokumentáciu prijmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie 20 rokov odo dňa jej vzniku a uchovávať zvukový záznam z prijmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie tri roky odo dňa jeho vzniku

Všetky volania prichádzajúce na LTV 155 sú zaznamenávané na zvukových nahrávacích zariadeniach. Z volaní je štandardne vytváraná aj elektronická dokumentácia o samotnej udalosti s popisom hlavného zdravotného problému. Prijaté tiesňové volania sú ukladané na primárnom nahrávacom zariadení, ktoré je replikované na sekundárne nahrávacie zariadenie. Z bezpečnostných dôvodov sú nahrávacie zariadenia umiestnené v dvoch geograficky odlišných lokalitách. V prípade, že by jedno nahrávacie zariadenie stratilo konektivitu, resp. elektrické napájanie, je zabezpečené ukladanie prijatých tiesňových hovorov na sekundárnom zariadení. Prístup k nahrávkam je riadený na základe prístupových práv. Sťahovanie nahrávok z nahrávacieho zariadenia je umožnené iba vybraným zamestnancom.

5. Zabezpečiť pre svojich zamestnancov základnú odbornú prípravu a každých 12 mesiacov periodickú odbornú prípravu

Obsahová náplň vzdelávania je plne v súlade s § 4, ods. 2, písm. a) až e) zákona č. 579/2004 o záchranej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, s § 75 nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 296/2010 Z. z. o odbornej spôsobilosti na výkon zdravotníckeho povolania, spôsobe ďalšieho vzdelávania zdravotníckych pracovníkov, sústave špecializačných odborov a sústave certifikovaných pracovných činností v znení neskorších predpisov a s § 42

bod 1 zákona č.578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Zahrňa:

- a) zásady riadenia, koordinácie a vyhodnocovania činnosti záchranej zdravotnej služby,
- b) spôsob zabezpečovania príjmu, vyhodnocovania a realizácie odozvy na tiesňové volanie,
- c) spôsob zabezpečovania hlasového a dátového prenosu informácií,
- d) zásady koordinácie činností so záchrannými zložkami integrovaného záchranného systému, zásady riadenia a koordinácie činností pri riešení udalostí s hromadným postihnutím osôb,
- e) zásady krízovej intervencie a psychosociálnej prvej pomoci.

Vzdelávanie bolo členené do piatich okruhov:

- 1) zdravotnícke právo,
- 2) urgentná medicína a urgentná zdravotná starostlivosť,
- 3) udalosti s hromadným postihnutím osôb,
- 4) psychosociálna podpora, krízová intervencia a komunikácia,
- 5) organizačno-technický okruh tém (znalosť regiónu, orientácia na mape, GPS, AVL, práca s rádiostanicou, práca s PC...)

Časová dotácia vzdelávacích aktivít:

- operátor ZZS – 22,5 hodín na SOP a 7,5 hodín praktický tréning na materskom pracovisku KOS ZZS /rok
- lekár operátor – 22,5 hodín/rok

Na rok 2016 bolo pôvodne naplánovaných 16 pevných a 2 náhradné termíny kurzov. Logisticky a termínovo sa podarilo zrealizovať vzdelávanie tak, že posledný (kurz č.18) náhradný termín mohol byť zrušený.

V roku 2016 absolvovalo vzdelávanie:

Operátor ZZS:	330
Lekár - operátor ZZS:	22
Spolu:	352 zdravotníckych pracovníkov OS ZZS SR

ŠKOLENIA OPERÁTOROV SOP 2016			KRAJSKÉ OPERAČNÉ STREDISKO/POČET OSÔB										
Termín	názov	miesto konania akcie	BA	TT	TN	NR	ZA	BB	KE	PO	Riad	Lekári	SPOLU
02. - 04. 02. 2016	01. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	5	5	6	5						4	25
09. - 11. 02. 2016	02. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava					5	5	6	6			22
08. - 10. 03. 2016	03. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	5	5	6	5						1	22
15. - 17. 03. 2016	04. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava					5	5	5	5		1	21
05. - 07. 04. 2016	05. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	5	5	5	5						3	23
12. - 14. 04. 2016	06. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava					4	4	5	5		3	21
26. - 28. 04. 2016	07. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	5	5	3	5						3	21
03. - 05. 05. 2016	08. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava					5	5	5	5		1	21
17. - 19. 05. 2016	09. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	5	5	6	5							21
31. 05. - 02. 06. 2016	10. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava					5	4	6	6			21
07. - 09. 06. 2016	11. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	5	5	6	5							21
14. - 16. 06. 2016	12. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava					5	5	5	5			20
04. - 06. 2016	13. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	5	4		2		4			4	2	21
25. - 27. 10. 2016	15. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	4	3	1	4			7		2	3	24
08. - 10. 11. 2016	16. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava					5	6	6	4	5	1	27
22. - 24. 11. 2016	17. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	2			1	3	1	2	8	4		21
<b>počet po KOS</b>			<b>41</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>39</b>	<b>47</b>	<b>44</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>352</b>

Tabuľka č. 1 Rozpis účasti na odbornej príprave podľa pracovísk a termínov

Oproti plánovanej účasti v prílohe č.1 Kontraktu, kde vzdelávacie aktivity boli plánované pre 358 zdravotníckych zamestnancov sa odbornej prípravy zúčastnilo 352. Odbornú prípravu neabsolvovalo 6 osôb z dôvodu dlhodobej dočasnej pracovnej neschopnosti a/alebo čerpania materskej, resp. rodičovskej dovolenky.

Každý účastník odbornej prípravy na záver kurzu absolvoval elektronický test zostavený z 20 otázok s tematickým zameraním na obsah v danom kurze.

## 5 ROZPOČET ORGANIZÁCIE

5.1 Rozpočet na rok 2016 bol vo výške 14 074 386,- €. Po oznámení o viazaní prostriedkov vo výške 274 638,29 € predstavoval rozpočet čiastku 13 799 747,71 €.

	Schválený rozpočet na rok 2016	Upravený rozpočet na rok 2016	Čerpanie rozpočtu k 31. 12. 2016	% čerpania k upravenému rozpočtu
<b>Bežné výdavky (600)</b>				
<b>610-mzdy, platy a OOV</b>	<b>7 858 901,00</b>	<b>8 454 677,67</b>	<b>7 370 057,75</b>	<b>87,17 %</b>
<b>620-poistné a príspevok do poisťovní</b>	<b>2 649 262,00</b>	<b>2 714 526,79</b>	<b>2 714 526,79</b>	<b>100,00 %</b>
<b>630-tovary a služby z toho:</b>	<b>3 535 915,00</b>	<b>2 547 264,84</b>	<b>2 547 264,84</b>	<b>100,00%</b>
631-cestové náhrady	96 518,00	41 280,10	41 280,10	100,00%
632-energie, voda a komunikácie	578 585,00	472 199,48	472 199,48	100,00%
633-materiál	379 395,00	417 645,85	417 645,85	100,00%
634-dopravné	56 213,00	40 966,60	40 966,60	100,00%
635-rutinná a št. údržba	191 717,00	171 384,34	171 384,34	100,00%
636-nájomné za nájom	422 626,00	413 917,26	413 917,26	100,00%
637-slужby	1 188 679,00	1 004 078,96	1 004 078,96	100,00%
<b>640-bežné transfery</b>	<b>30 308,00</b>	<b>83 278,41</b>	<b>83 278,41</b>	<b>100,00%</b>
<b>600-bežné výdavky</b>	<b>14 074 386,00</b>	<b>13 799 747,71</b>	<b>12 715 127,79</b>	<b>92,14%</b>

Tabuľka: Čerpanie rozpočtu OS ZZS SR za rok 2016 v €

Čerpanie rozpočtu bolo k 31.12.2016 vo výške 12 715 127,79 €, čo predstavuje 92,14 %. Nevyčerpané prostriedky vo výške 1 084 619,92 € sú určené na zabezpečenie činnosti OS ZZS SR v januári 2017 a boli presunuté na zdroj financovania 131G. Dodatkom č. 1 ku Kontraktu na rok 2016 bol rozpočet OS ZZS SR navýšený o čiastku 401 649 €. Finančné prostriedky boli účelovo viazané na zvýšenie plátov zamestnancov v súvislosti s uplatnením zákona č. 411/2015 Z. z. o štátnom rozpočte na rok 2016 a na prostriedky určené na poistné a príspevok do poisťovní.

### 5.2 Bežné transfery – prostriedky z roku 2015

Zdroj financovania 131F sú finančné prostriedky, pridelené OS ZZS SR z MZ SR ako bežný transfer v roku 2015 a prenesené do roku 2016. Tieto finančné prostriedky OS ZZS SR

vyčerpalo v januári 2016, išlo o finančné prostriedky, určené na mzdy zamestnancov a odvody do poisťovní za mesiac december 2015.

Bežné výdavky (600) v €	Prenos nevyčerpaných prostriedkov z roku 2015 podľa ŠP	Čerpanie finančných prostriedkov v ŠP v roku 2016	% plnenia k upravenému rozpočtu	Poznámka
<b>610 - mzdy, platy a OOV</b>	619 276,98	619 276,98	100,00%	Mzdy za mesiac december 2015 vyplatené v januári 2016
<b>620 – poisťné a príspevok do poisťovní</b>	62 166,10	62 166,10	100,00%	Odvody zo mzdy za mesiac december 2015 vyplatené v januári 2016
<b>600 - bežné výdavky</b>	<b>681 443,08</b>	<b>681 443,08</b>	<b>100,00%</b>	

Tabuľka: Čerpanie rozporu zdroj financovania 131F

### 5.3 Porovnanie rozpočtu

VÝDAVKY (600)	Rok 2011	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014	Rok 2015	Rok 2016	Rozdiel 2016 -2015
<b>A. Bežné výdavky (600)</b>	<b>11 747</b>	<b>11 908</b>	<b>12 501</b>	<b>13 089</b>	<b>13 129</b>	<b>13 800</b>	<b>+671</b>
z toho:							
Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania (610)	7 467	7 777	8 204	8 445	7 659	8 455	+796
Poisťné a príspevok do poisťovní (620)	2 685	2 297	2 294	2 487	2 718	2 715	-3
Tovary a služby (630)	1 562	1 797	1 987	2 123	2 722	2 547	- 175
Bežné transfery (640)	33	37	16	34	30	83	+ 53
<b>Orientačný počet zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme</b>	<b>456</b>	<b>451</b>	<b>451</b>	<b>470</b>	<b>470</b>	<b>455</b>	<b>-15</b>

Tabuľka: Porovnanie rozpočtu za roky 2011-2016 v tis. €

Zdroj: 11H

Ako vyplýva z vyššie uvedenej tabuľky, OS ZZS SR bol v roku 2016, v porovnaní s rokom 2015, navýšený bežný transfer o 671 tis. €, čo v percentuálnom vyjadrení predstavuje navýšenie o 5,11 %. Navýšenie transferu v roku 2016 vyplývalo zo skutočnosti, že výber poisťného v roku 2015 bol vyšší, ako v predchádzajúcom období. Valorizácia platov zamestnancov v roku 2016 bola rozpočtovaná na zdroji 111 (suma 401 649,- €).



#### 5.4 Podnikateľská činnosť

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

Náklady na podnikateľskú činnosť OS ZZS SR k 31.12.2016 predstavovali čiastku 20 244,61 €. Výnosy z podnikateľskej činnosti k 31.12.2016 malo OS ZZS SR vo výške 32 066,80 €. Výsledok z podnikateľskej činnosti k 31.12.2016 predstavuje pre OS ZZS SR zisk vo výške 11 822,19 €.

#### 5.5 Hlavná činnosť

Výnosy z hlavnej činnosti predstavovali 13 980 871,01 € z toho výnosy z bežných transferov 13 836 238,07 €. Náklady predstavovali 14 047 609,21 €, výsledok hospodárenia z hlavnej činnosti bola strata vo výške 66 738,20 €.

Prehľad nákladov:

Náklady	v €
Spotrebované nákupy	174 000
Služby	1 953 000
Osobné náklady	11 735 000
Dane, ostatné náklady	62 000
Odpisy	74 000
Rezervy	50 000

zdroj: OS ZZS SR

## 6 PERSONÁLNE OTÁZKY

6.1 V roku 2016 malo OS ZZS SR nasledovnú organizačnú štruktúru:

### 1. Riaditeľ

- sekretariát
- kancelária riaditeľa: manažér komunikácie s verejnosťou, manažér kvality
- oddelenie ekonomiky
- referát bezpečnosti, hospodárskej mobilizácie a medicíny katastrof
- referát personalistiky a miezd
- referát projektov EÚ a medzinárodnej spolupráce
- referát správy registratúry a podateľne

### 2. Námetník riaditeľa

- sekretariát
- odbor informačných a komunikačných technológií
- oddelenie správy majetku
- referát verejného obstarávania
- referát fyzickej ochrany
- referát BOZP a PO
- odbor zdravotnej starostlivosti – vedúci odboru – hlavný lekár OS ZZS SR
  - sekretariát
  - monitorovacie stredisko ZZS
  - vedúci lekár KOS ZZS
  - hlavný operátor ZZS
  - stredisko odbornej prípravy
  - vedúci operátor KOS ZZS

## ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA

<b>RIADITEĽ</b>	1
<b>Sekretariát</b>	
Samostatný odborný referent	1
<b>KANCELÁRIA RIADITEĽA</b>	
Manažér komunikácie s verejnosťou	1
Manažér kvality	1
<b>ODDELENIE EKONOMIKY</b>	
Vedúci oddelenia ekonomiky	1
Finančný účtovník	2
Pokladník	1
<b>Referát bezpečnosti, hospodárskej mobilizácie a medicíny katastrof</b>	
Samostatný odborný referent - špecialista	1
Lekár - špecialista (úv.0,200)	1
Špecialista na krízovú intervenciu	1
<b>Referát personalistiky a miezd</b>	
Referent personalistiky a miezd	3
<b>Referát projektov EÚ a medzinárodnej spolupráce</b>	
Samostatný odborný referent EÚ a medzinárodnej spolupráce	1
<b>Referát Správy registratúry a podateľne</b>	
Správca registratúry	1
Referent	1
<b>NÁMESTNÍK RIADITEĽA</b>	1
<b>Sekretariát</b>	
Referent	1
<b>ODBOR INFORMAČNÝCH A KOMUNIKAČNÝCH TECHNOLOGIÍ</b>	
Vedúci odboru informačných a komunikačných technológií	1
Samostatný odborný referent	1
Manažér informačnej bezpečnosti	1
<b>ODDELENIE TECHNICKEJ PODPORY</b>	
Vedúci oddelenia technickej podpory	1
Technik servisnej podpory	1
<b>Referát systémovej integrácie</b>	
Informatik interných systémov	2
Informatik externých systémov	1
<b>Referát správy IT KOS ZZS</b>	
Správca informačných technológií KOS ZZS	8
Technik informačných technológií KOS ZZS	24
<b>ODDELENIE SPRÁVY MAJETKU</b>	
Vedúci oddelenia správy majetku	1
Referent	3
Upratovačka	3
<b>Referát verejného obstarávania</b>	
Manažér verejného obstarávania	1
<b>Referát fyzickej ochrany</b>	
Strážnik - informátor	5
<b>Referát BOZP a PO</b>	
<b>ODBOR ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI</b>	
<b>VEDÚCI ODBORU ZS - HLAVNÝ LEKÁR OS ZZS SR</b>	1
<b>Sekretariát</b>	
Referent	1
Kontrolór medicínskych postupov (úv. 0,200)	1
<b>MONITOROVACIE STREDISKO ZZS</b>	
Operátor záchranej zdravotnej služby - supervízor	10
<b>VEDÚCI LEKÁR KOS ZZS</b>	4
Lekár - operátor záchranej zdravotnej služby	24
<b>HLAVNÝ OPERÁTOR ZZS</b>	1
<b>STREDISKO ODBORNEJ PRÍPRAVY</b>	
Vedúci strediska odbornej prípravy	1
Lektor odbornej prípravy	4
Inštruktor kurzu prvej pomoci	0
Lektor odbornej prípravy - psychológ	2
<b>VEDÚCI OPERÁTOR KOS ZZS</b>	8
Referent	8
Operátor záchranej zdravotnej služby	315
Upratovač	3
<b>CELKOM ZAMESTNANCOV</b>	<b>455</b>

6.2 Stav zamestnancov na OS ZZS SR za rok 2016:

Priemerný evidenčný počet zamestnancov vo fyzických osobách	455
Zamestnanci s plným pracovným úväzkom	409
Zamestnanci so skráteným pracovným úväzkom	38
- z toho zdravotnícki zamestnanci	35
- z toho nezdravotnícki zamestnanci	3
Priemerný evidenčný počet zamestnancov prepočítaný	433
- z toho zdravotnícki zamestnanci	354
- z toho nezdravotnícki zamestnanci	79
Zamestnanci so zmenenou pracovnou schopnosťou	27
Pracujúci dôchodcovia	19

Štruktúra zamestnancov OS ZZS SR za rok 2016 podľa veku, pohlavia, vzdelania, trvania pracovného pomeru:

Členenie zamestnancov OS ZZS SR podľa veku a pohlavia

VEK	MUŽI	ŽENY	CELKOM	%
21 - 30	46	21	67	15,36
31 - 40	59	60	119	26,10
41 - 50	27	99	126	27,22
51 - 60	45	74	119	26,10
61 -	12	12	24	5,22
celkom	189	226	455	100
%	41,55	58,46	100	

Zdroj: OS ZZS SR

Členenie zamestnancov OS ZZS SR podľa vzdelania

VZDELANIE	NEZDRAVOTNÍCKY ZAMESTNANCI	ZDRAVOTNÍCKY ZAMESTNANCI	CELKOM	%
OU	6	0	6	1,32
SŠ	29	112	147	32,31
VŠ	43	259	302	66,37
Celkom	84	371	455	100

Zdroj: OS ZZS SR

Trvanie pracovného pomeru zamestnancov OS ZZS SR

DOBA TRVANIA PRAC. POMERU	POČET ZAMESTNANCOV	%
DO 5 ROKOV	181	39,79
DO 10 ROKOV	260	57,15
DO 15 ROKOV	7	1,54
DO 20 ROKOV	5	1,09
NAD 20 ROKOV	2	0,48
CELKOM	455	100

Zdroj: OS ZZS SR

Vznik a skončenie pracovného pomeru zamestnancov OS ZZS SR v roku 2016

POČET	NÁSTUPY	ODCHODY
	27	53

### 6.3 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.

### 6.4 Vzdelávacie aktivity v roku 2016

Účasť zamestnancov na iných vzdelávacích aktivitách (v rámci ďalšieho rozvoja ľudských zdrojov) so zameraním na neodkladnú zdravotnú starostlivosť a operačné riadenie:

KONGRESY			KRAJSKÉ OPERAČNÉ STREDISKO/POČET OSÔB										
TERMÍN	NÁZOV	MIESTO KONANIA AKCIE	BA	TT	TN	NR	ZA	BB	KE	PO	RIAD	LEKÁRI	SPOLU
28.1.2016	Terorizmus a migrácia	Pliešovce	1	4	1		5	2	2	1	6		22
3.2.2016	MEKA	Brno									7		7
5.2.2016	RESCUE DAY	Poprad,				5	6	2	5	8	10		36
17.3.2016	Odborný seminár Falck	Martin	2	5	3	5	1	15	0	3	1		35
21.3.2016	Odborný seminár - pediatrický transport	Banská Bystrica			5		20				3		28
21. - 23. 04. 2016	kongres UMAMK - Vyhne	Vyhne		5	4		3	2	4	3	7		28
11.5.2016	Rescue Šachtičky	Šachtička			12	2	5		3		9		31
14. - 6.6. 2016	MEKA 2016	Tatranské Matliare		1			1	3	4	1	9		19
3. - 4.11. 2016	Operačné riadenie v zdravotníctve	Benešov, ČR	6		5	3	3	2		4	10		33
<b>počet po KOS</b>			<b>9</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>44</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>239</b>

Tabuľka - Účasť na kongresoch

SÚŤAŽE			KRAJSKÉ OPERAČNÉ STREDISKO/POČET OSÔB										
Termín	názov	miesto konania akcie	BA	TT	TN	NR	ZA	BB	KE	PO	Riad	Lekári	SPOLU
28. - 30. 01. 2016	Terorizmus a migrácia	Výcvikové stredisko LEŠŤ	1	4	1		2	2	1	1	3		15
26. - 29.5.2016	Rallye Rejvíz	Kouty nad Desnou, ČR	2	3	1		1			1	4		12
15. - 17.9.2016	Lesnica	Ždiar, Monkova dolina	3	3			3			1	1		11
12. - 15.10.2016	Záchrana 2016	Humenné a okolie	6	6	5	5	7	7	10	7	16		69
<b>počet po KOS</b>			<b>12</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>107</b>

Tabuľka - Účasť na súťažiach

CVIČENIA			KRAJSKÉ OPERAČNÉ STREDISKO/POČET OSÔB										
Termín	názov	miesto konania akcie	BA	TT	TN	N R	ZA	BB	KE	PO	Riad	Lekári	SPOLU
22. - 3. 3. 2016	cvičenie ZZS Falck	Výcvikové stredisko LEŠŤ	1	0	0	4	0	0	0	0	1		
počet po KOS			1	0	0	4	0	0	0	0	1	0	6

Tabuľka - Účasť na cvičeniach

ŠKOLENIA			KRAJSKÉ OPERAČNÉ STREDISKO/POČET OSÔB										
Termín	názov	miesto konania akcie	BA	TT	TN	NR	ZA	BB	KE	PO	Riad	Lekári	SPOLU
3.5.2016	možnosti využívania eurofondov	Bratislava, Astrova 2									1		1
počet po KOS			0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

Tabuľka - Účasť na školení (nezdravotnícky zamestnanec)

registračný poplatok	ubytovanie	strava	SPOLU
21 371 €	2 365 €	433 €	24 168 €

Tabuľka - Vyčíslenie nákladov na iné vzdelávacie aktivity (kongresy, súťaže, cvičenia, školenia) bez cestovných nákladov a bez výdavkov na odbornú prípravu.

## 7 CIELE A PREHLAD ICH PLNENIA

1. Riadiť, koordinovať a vyhodnocovať činnosť ZZS za účelom zefektívnenia jej činnosti:
  - a) zefektívniť riadenie, koordináciu ZZS v SR v zmysle časovej a geografickej dostupnosti zavedením automatickej vozidlovej lokalizácie. AVL zavedená od 01.01.2016.
  - b) skrátiť časovú dostupnosť správnej liečby kriticky chorého pacienta efektívnym smerovaním do „správnej nemocnice“ a zavedením evidencie aktuálnej kapacitnej priepustnosti kritických lôžok – evidenciu kritických lôžok 2x denne monitoruje a eviduje každé pracovisko KOS ZZS a priebežne upravuje podľa obsadenosti,
  - c) skrátiť čas odovzdania kriticky chorého pacienta v ústavnom zdravotníckom zariadení ohlásením jeho transportu - kriticky chorých pacientov operátori KOS ZZS ohlasujú na príjmové oddelenia nemocníc.
2. Zabezpečiť príjem tiesňového volania a jeho vyhodnocovanie:
  - a) zvýšiť kvalitu príjmu, spracovania a realizácie odozvy na LTV 155 na teritóriu SR realizáciou vzdelávacích aktivít a využitím dostupných technológií - odborná príprava realizovaná podľa plánu a rozpis vzdelávacích aktivít odbornej prípravy v bode 4; a realizácia vzdelávacích aktivít iného charakteru za účelom rozvoja ľudských zdrojov v bode 6,
  - b) realizácia kontinuálneho dohľadu nad príjmom, spracovaním a operačným riadením prostredníctvom monitorovacieho strediska OS ZZS SR – kontinuálny dohľad realizovaný počas celého roka, aktuálne nedostatky riešené operatívne podľa potreby.
3. Zabezpečiť technické podmienky na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi ZZS, príslušnými zariadeniami ÚZS a s ostatnými zložkami IZS:
  - a) kontinuálna kontrola funkčnosti spojenia a prenosu informácií pravidelnými skúškami spojenia - pravidelné skúšky spojenia realizované prostredníctvom príslušnej KOS ZZS v určených intervaloch, z výsledkov je zostavená správa o zavádzaní a používaní technologických a komunikačných zariadení na prenos informácií,
  - b) eliminácia chybovosti technologických zariadení na prenos informácií prebieha kontinuálne v spolupráci s MV SR.



4. Zabezpečiť dokumentáciu príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie 20 rokov odo dňa jej vzniku a uchovávať zvukový záznam z príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie tri roky odo dňa jeho vzniku
  - a) tiesňové volania sú ukladané na primárnom nahrávacom zariadení, ktoré je replikované na sekundárne nahrávacie zariadenie,
  - b) nahrávacie zariadenia sú umiestnené v dvoch geograficky odlišných lokalitách,
  - c) prístup k nahrávkam je riadený na základe prístupových práv,
  - d) sťahovanie nahrávok je umožnené iba vybraným zamestnancom.
5. Zabezpečiť pre svojich zamestnancov základnú odbornú prípravu a každých 12 mesiacov periodickú odbornú prípravu:
  - a) celoslovensky zjednotiť pracovné postupy v odlišných podmienkach spracovaním štandardizovaných postupov vo forme algoritmu k jednotlivým typom udalostí - v roku 2016 vydané 2 algoritmy štandardných postupov pre telefonicky asistovanú neodkladnú resuscitáciu a riešenie udalostí s hromadným postihnutím osôb. Ich použitie bolo testované na odbornej príprave v roku 2015 a v roku 2016 priebežne tréňované v simulovaných podmienkach a boli aplikované do praxe ako štandardné postupy,
  - b) cieľavedome formovať vedomostný profil operátorov zavádzaním novelizovaných postupov a odporúčaní národných a nadnárodných odborných spoločností so zameraním na poskytovanie prvej pomoci a neodkladnej zdravotnej starostlivosti - do obsahovej náplne odbornej prípravy boli zaradené témy z Guidelines ERC 2015,
  - c) zvýšiť firemnú kultúru, dôveryhodnosť a kredibilitu organizácie kontinuálnym komunikačným tréningom v rámci odbornej prípravy - súčasťou odbornej prípravy bol aj tréning komunikačných zručností v rozsahu 4 hodiny na každého operátora na svojom materskom pracovisku pod vedením príslušného vedúceho operátora a psychológa.
  - d) vytvoriť podmienky na efektívne osvojenie prakticky použiteľných vedomostí a zručností potrebných k optimálnemu príjmu, spracovaniu a realizácii odozvy na tiesňovú výzvu, riadenie a koordináciu ZZS udržiavaním a obnovou materiálno-technického a priestorového vybavenia vzdelávacieho procesu – materiálno-technické a priestorové vybavenie bolo udržiavané v prevádzkyschopnom stave a bolo dopĺňané podľa aktuálnej potreby,

- e) udržiavať schopnosť poskytnutia operátorskej podpory volajúcim v prípade ohrozenia ich života, alebo zdravia prostredníctvom využitia základov a prvkov krízovej intervencie - v rámci odbornej prípravy sa obnovovali a udržiavali komunikačné zručnosti využitím základov a prvkov poskytovania krízovej intervencie na linke tiesňového volania formou tréningu v simulovaných podmienkach,
- f) realizovať, kontrolovať a hodnotiť vzdelávací proces - v priebehu roka 2016 bola odborná príprava realizovaná podľa vopred naplánovaných aktivít, harmonogramu a rozvrhu vzdelávacieho procesu. Vzdelávací proces bol kontrolovaný formou hospitácií a vedomostný výstup bol monitorovaný formou záverečného testu.

## 8 HODNOTENIE A ANALÝZA VÝVOJA ORGANIZÁCIE V ROKU 2016

Riadenie a koordinácia činnosti záchranej služby a operačné riadenie je významnou činnosťou. Vychádza z výsledku spracovania tiesňového volania. Neoddeliteľnou súčasťou je vydanie pokynu na zásah ambulancii ZZS, ak je to potrebné. Podľa naliehavosti zásahu je vydaný pokyn na zásah najbližšej, časovo aj geograficky dostupnej ambulancii ZZS, samozrejme limitovaný aktuálnou situáciou vyťaženia jednotlivých zásahových skupín na danom území. Na zabezpečenie vyššie uvedeného OS ZZS SR spustilo v roku 2016 službu - lokalizácia vozidiel AVL, ktorá zabezpečuje priebežné zisťovanie zemepisnej polohy vozidlových jednotiek.

Adekvátnymi organizačnými opatreniami, s dôrazom na stanovenie správnej priority postupu a stavu, je možné ovplyvniť prognózu prežívania a následnej kvality života širokého portfólia pacientov. Zmyslom koordinácie paralelného vysielania posádok ZZS je zabezpečiť minimalizáciu časových strát, pravdepodobnosť včasného a priaznivého účinku liečby poskytovanej zásahovými skupinami ambulancií ZZS u pacientov, ktorých stav na základe príjmu, spracovania a vyhodnotenia tiesňového volania bol označený stavom kritickým. Skrátenie časovej dostupnosti správnej liečby kriticky chorého pacienta efektívnym smerovaním do „správnej nemocnice“ a zavedenie evidencie aktuálnej kapacitnej priepustnosti kritických lôžok je dva krát denne monitorované a evidované na každom pracovisku KOS ZZS a priebežne upravované podľa obsadenosti. U kritických stavov (náhle zastavenie krvného obehu a dýchania) je vydaný pokyn na zásah najbližšie dostupnej (časovo a geograficky) zásahovej skupine ZZS a zároveň je zabezpečené ohlásenie transportu, prostredníctvom operátorov KOS ZZS, na príjmové oddelenie príslušnej nemocnice, čím sa skrúti čas odovzdania kriticky chorého pacienta v ústavnom zdravotníckom zaradení. 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 pokyn vydávaný na zásah takejto posádke štandardne (RLP/RZP). Takýmto riadením a koordináciou činnosti ambulancií ZZS je zabezpečená minimalizácia časových strát a optimalizácia dostupnosti neodkladnej zdravotnej starostlivosti.

Všetky volania prichádzajúce na linku 155 sú zaznamenávané na zvukových nahrávacích zariadeniach. Z volaní na tiesňovú linku je štandardne vytváraná aj

elektronická dokumentácia o samotnej udalosti s popisom hlavného zdravotného problému. Triedenie a klasifikácia priorít stavov spočíva v určení naliehavosti a následne v určení stupňa potrebnej odbornosti zásahovej skupiny ZZS. Operátori ZZS 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 hyperakútnom štádiu, odborným usmernením MZ SR pre reperfúziu liečbu akútneho infarktu myokardu s eleváciami ST segmentu. Okrem daných informácií evidujú čas vzniku udalosti, 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, čas ukončenia zásahu zásahovou skupinou ZZS a čas pripravenosti na ďalší zásah. Úlohou OS ZZS 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. V prípade udalosti s hromadným postihnutím osôb riadia a koordinujú činnosť ZZS tak, aby nebola ohrozená dostupnosť neodkladnej zdravotnej starostlivosti v príslušnom regióne. Zabezpečujú koordináciu a logistiku neodkladnej prepravy pacientov medzi zariadeniami ústavnej zdravotnej starostlivosti. Zvýšenie kvality príjmu, spracovania a realizácie odozvy na LTV 155 na teritóriu SR je zabezpečené realizáciou vzdelávacích aktivít, odbornou prípravou. Zároveň je realizovaný kontinuálny dohľad nad príjmom, spracovaním a operačným riadením prostredníctvom Monitorovacieho strediska OS ZZS SR počas celého kalendárneho roka a nedostatky sú riešené operatívne podľa potreby. Zabezpečenie technických podmienok na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi ZZS, príslušnými zariadeniami ÚZS a ostatnými zložkami IZS je kontinuálne kontrolované prostredníctvom kontroly funkčnosti spojenia a prenosu informácií. Pravidelné skúšky spojenia sú realizované prostredníctvom KOS ZZS v určených intervaloch. Zo získaných výsledkov je zostavená správa o zavádzaní a používaní technologických a komunikačných zariadení na prenos informácií.

Eliminácia zistenej chybovosti technologických zariadení prebieha kontinuálne v spolupráci s Ministerstvom vnútra SR.

Z dôvodu zabezpečenia služby, akou je nepretržitý príjem, spracovanie volaní na LTV 155 a realizáciu odozvy na tiesňové volania, a aby bola zabezpečená neodkladná zdravotná starostlivosť v prípade, že je alebo môže byť závažne ohrozené zdravie alebo život ľudí na území SR je nevyhnutne potrebné priebežné obnovovanie informačno-komunikačných technológií, podporných technických zariadení a v neposlednom rade neustále vzdelávanie zamestnancov, zjednotenie pracovných postupov spracovaním štandardizovaných postupov k jednotlivým typom udalostí, cieľavedomé formovanie vedomostného profilu operátorov a vytvorenie vhodných podmienok na efektívne osvojenie si a praktické využívanie získaných vedomostí a zručností potrebných k optimálnemu príjmu, spracovaniu a realizácii odozvy na tiesňovú výzvu.

## 9 Hlavné skupiny užívateľov výstupov organizácie

Z činností a úloh, ktoré boli pre OS ZZS SR stanovené Kontraktom na rok 2016 uzatvoreným medzi MZ SR a OS ZZS SR vyplývajú nasledovní užívatelia výstupov:

- 1) riadiť, koordinovať a vyhodnocovať činnosť ZZS za účelom zefektívnenia jej činnosti - kľúčoví užívatelia činnosti: obyvatelia na celom území SR;
- 2) zabezpečovanie príjmu tiesňového volania a jeho vyhodnocovanie - kľúčoví užívatelia činnosti: obyvatelia na celom území SR;
- 3) zabezpečovanie technických podmienok na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi ZZS, príslušnými zariadeniami ÚZS a ostatnými zložkami IZS - kľúčoví užívatelia činnosti: obyvatelia na celom území SR;
- 4) zabezpečovanie dokumentácie príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie vrátane zvukového záznamu a ich archivácie - kľúčoví užívatelia činnosti: Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou (podľa § 3 ods. 5 zákona č. 579/2004 Z. z. o záchranej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov);
- 5) zabezpečovanie základnej odbornej prípravy a periodickej odbornej prípravy pre zamestnancov - kľúčoví užívatelia činnosti: zdravotnícki pracovníci (zdravotnícki záchranári na pozícii operátor, lekár, lekár špecialista) podľa § 4 zákona č. 579/2004 Z. z. o záchranej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov);
- 6) ďalší užívatelia výstupov - 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 a z pohľadu výkonu hlavnej činnosti sú užívateľmi výstupov:
  - Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky,
  - Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou,
  - poskytovatelia záchranej zdravotnej služby,
  - poskytovatelia ústavnej zdravotnej starostlivosti,
  - úrady verejného zdravotníctva,
  - samosprávne orgány krajov pri plnení úloh IZS,
  - Národné centrum zdravotníckych informácií,
  - Štatistický úrad SR,
  - orgány činné v trestnom konaní,

- medzinárodné inštitúcie pri zabezpečovaní medzinárodnej spolupráce pri rozvoji neodkladnej zdravotnej starostlivosti ako aj orgány susedných štátov pri poskytovaní cezhraničnej zdravotnej starostlivosti,
- stavovské organizácie v zdravotníctve a iné organizácie pôsobiace vo verejnom záujme.

## 10 ZOZNAM POUŽÍVANÝCH SKRATIEK

AVL	Automatická lokalizácia vozidiel
IZS	Integrovaný záchranný systém
KOS ZZS	Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby
LTV 155	Linka tiesňového volania
MV SR	Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
MZ SR	Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky
NZS	Neodkladná zdravotná starostlivosť
OS ZZS SR	Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky
RLP	Rýchla lekárska pomoc
RZP	Rýchla zdravotná pomoc
SR	Slovenskej republiky
ÚZZ	Ústavné zdravotné zariadenia
ZZS	Záchranná zdravotná služba