



VÝROČNÁ SPRÁVA OPERAČNÉHO STREDISKA ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA ROK 2022



www.155.sk

POROZUMENIE
POMOC
PROFESIONALITA

VÝROČNÁ SPRÁVA
OPERAČNÉHO STREDISKA
ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY
SLOVENSKEJ REPUBLIKY
ZA ROK 2022

BRATISLAVA 2023

Vážení občania, kolegyne a kolegovia, pracovníci záchranných služieb,

Výročná správa Operačného strediska záchrannej zdravotnej služby SR (OS ZZS SR) nie je len zhrnutím jeho činností za uplynulý rok, ale poskytuje komplexný pohľad na záchrannú zdravotnú službu, ktorej sme neoddeliteľnou súčasťou.

Uplynulý rok, rovnako ako aj predchádzajúce, bol ovplyvnený pandémiou COVID-19. Počet volaní na tiesňovú linku 155 nemal klesajúcu tendenciu a kládol zvýšené psychické nároky na prácu našich operátorov. Na rozdiel od prvej vlny pandémie sme pocítili výpadky personálu spôsobené koronavírusom a prejavil sa aj nedostatok personálnych kapacít. Napriek tomu, operátori tiesňovej linky 155 zvládli druhú aj tretiu vlnu pandémie a dokázali zabezpečiť neodkladnú prednemocničnú starostlivosť pre všetkých, ktorí ju potrebovali.

Uznesením vlády SR č. 484/2022 zo dňa 20. júla 2022 bolo OS ZZS SR priamo určeným prijímateľom za účelom realizácie výstavby a obnovy staníc záchrannej zdravotnej služby v rámci mechanizmu na podporu obnovy a odolnosti. Napriek tomu, že našim poslaním je diametrálne odlišná činnosť stanovená zákonom č. 579/2004 Z. z. o záchrannej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, k uzneseniu vlády sme pristúpili zodpovedne a plníme všetky úlohy vyplývajúce z Plánu obnovy a odolnosti.

V druhej polovici roku 2022 došlo k zmene na pozícii štatutára organizácie. Po prevzatí riadenia OS ZZS SR bolo potrebné určiť

priority s ohľadom na stav, v ktorom sa organizácia nachádzala. Bolo potrebné stabilizovať personálnu situáciu vzhľadom na hraničný podstav operátorov a vyrovnať sa s podfinancovaním organizácie. OS ZZS SR ako príspevková organizácia je z dlhodobého hľadiska finančne poddimenzovaná a z toho dôvodu nie je možné okrem iného investovať do technologického rozvoja súvisiaceho so zabezpečením zákonom stanovených povinností.

Operátori tiesňovej linky 155 sú hybnou silou organizácie, na nich stojí a padá systém riadenia a koordinácie činnosti záchrannej zdravotnej služby. Sú pre nás prioritou a preto sa snažíme vytvoriť pre nich adekvátne podmienky na prácu s patričným ohodnotením. Výsledok sa prejavil do konca roka a stav operátorov sa podarilo úspešne doplniť.

Vzhľadom na finančnú situáciu sme museli pristúpiť k reštrikčným opatreniam a zrušili sme organizačné útvary, ktorých činnosť priamo nesúvisela s činnosťou OS ZZS SR. Redukciou a systémovými opatreniami sme docielili zvýšenie efektivity a zlepšenie podpory pre hlavné činnosti OS ZZS SR.

Mrzí nás jedno. Pri schválení uznesenia Vlády SR č. 762/2022 zo dňa 05. decembra 2022 kabinet odobril vyplatenie stabilizačného príspevku pre zdravotníckych pracovníkov, avšak zdravotnícke povolanie operátor tiesňovej linky záchrannej zdravotnej služby medzi nimi chýbal. Zdravotnícki záchranári pracujúci v ambulanciách záchrannej

zdravotnej služby však nárok na stabilizačný príspevok dostali.

Operátori svoju prácu vykonávajú príkladne. Stáli v prvej línii počas pandémie a plnili si svedomito svoje povinnosti. Od schválenia spomínaného uznesenia sme opakovane žiadali kompetentných o jeho prehodnotenie a doplnenie. Prísľub bývalého ministra zdravotníctva SR sme dostali, avšak k reálnej náprave neprišlo.

Môžem všetkých ubezpečiť, že OS ZZS SR si plní a bude plniť úlohy vyplývajúce z platnej právnej úpravy, a bude konštruktívne participovať na všetkých úlohách, ktoré mu budú určené. Aktívne sme spolupracovali na návrhoch medzištátnych zmlúv o cezhraničnej spolupráci s Českou republikou a Rakúskom, spolupodielali sa na Odbornom usmernení Ministerstva zdravotníctva SR na poskytovanie zdravotnej starostlivosti osobám postihnutým jadrovou alebo radiačnou udalosťou, máme zastúpenie v pracovnej skupine pre starostlivosť o pacientov so závažným úrazom. Sme neoddeliteľnou súčasťou záchrannej zdravotnej služby.

Napriek tomu, že rok 2022 bol náročný, rovnako ako aj tie pred tým, vidíme pred sebou veľa možností a cieľov, ktoré by sme chceli v krátkej dobe dosiahnuť. Intenzívne pracujeme na Národnom registri náhleho zastavenia krvného obehu, zapojili sme sa do výzvy MZ SR na nenávratný finančný príspevok v rámci projektu, ktorého zámerom je zabezpečiť väčší rozsah digitalizácie a automatizácie procesov záchrannej zdravotnej služby

v SR, vrátane zabezpečenia príslušného softwarového a hardwarového vybavenia OS ZZS SR, ako aj jednotlivých posádok ZZS. Vytvorený nový systém má potenciál výrazne zlepšiť spôsob riadenia poskytovania ZZS, zrýchliť a zefektívniť postupy a procesy v rámci ZZS a generovať hodnotné údaje, ktoré sa následne použijú na vyhodnocovanie a zlepšenie kvality prednemocničnej zdravotnej starostlivosti.

Podarilo sa nám po intervenciách dosiahnuť zmenu v zákone č. 581/2004 Z. z. zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorá zmenou percenta z výberu zdravotného poistenia zvýši príspevok pre OS ZZS SR, avšak s účinnosťou až od roku 2024.

Dovoľte mi, v mene všetkých, poďakovať sa operátorom za ich odvedenú prácu. Oni sú srdcom celého systému, bez nich by ste sa pomoci nedočkali. Sú tu pre vás, aj keď ich nevidíte, vo dne v noci. Vždy ochotní a pripravení pomôcť.

A našou úlohou je vytvárať im podmienky, aby svojou prácou mohli byť vždy nápomocní. Pre vás všetkých.

Július Pavčo

RIADITEĽ

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@155.sk
<http://www.155.sk>

Forma hospodárenia: príspevková organizácia

Štatutárny zástupca: Ing. **Juraj Kottner** DO 08.09.2022

MUDr. **Július Pavčo** OD 09.09.2022

Vrcholový manažment: MUDr. **Július Pavčo** – vedúci odboru zdravotnej starostlivosti
hlavný lekár OS ZZS SR DO 08.09.2022

Ing. **Zuzana Dičérová** – zástupca riaditeľa OD 15.10.2022

Mgr. **Luboslava Pekárová**, MHA – hlavný operátor OS ZZS SR DO 31.10.2022

Mgr. **Viliam Sládek**, MPH – hlavný operátor OS ZZS SR OD 01.11.2022

Ing. **Marián Podmajerský**, PhD. – vedúci odboru informačných
a komunikačných technológií DO 30.11.2022

Gaston Ivanov, MSc. – vedúci odboru stratégií DO 30.10.2022

- 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 20 rokov odo dňa jeho vzniku;
 - zabezpečenie základnej odbornej prípravy a každých 12 mesiacov periodickej odbornej prípravy pre svojich zamestnancov.

2.

POSLANIE A STREDNODOBÝ VÝHLAD OS ZZS SR

2.1 Operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby Slovenskej republiky (ďalej len OS ZZS SR) zabezpečuje prostredníctvom 8 krajských operačných stredísk záchrannej zdravotnej služby (ďalej len KOS ZZS) príjem tiesňového volania na linke tiesňového volania 155 (ďalej len LTV 155). Predmetom činnosti OS ZZS SR je riadenie, koordinácia a vyhodnocovanie činnosti záchrannej zdravotnej služby (ďalej len ZZS) pri poskytovaní neodkladnej zdravotnej starostlivosti. Zabezpečenie nepretržitého príjmu, spracovania, vyhodnotenia a realizácie odozvy na LTV 155 v prípade, keď je alebo môže byť závažne ohrozené zdravie alebo život ľudí na území Slovenskej republiky (ďalej len SR) alebo pri poskytovaní cezhraničnej starostlivosti. OS ZZS SR zabezpečuje technické podmienky na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi ZZS a ostatnými zložkami integrovaného záchranného systému (ďalej len IZS). Ďalšou povinnosťou OS ZZS SR je aj zabezpečenie dokumentácie príjmu, spracovania, vyhodnotenia tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie 20 rokov odo dňa jeho vzniku a uchovávať zvukový záznam príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie 20 rokov odo dňa vzniku, zabezpečenie základnej odbornej prípravy a každých 12 mesiacov periodickej prípravy pre svojich zamestnancov.

2.2 Strednodobý výhľad smerovania OS ZZS SR

Priority OS ZZS SR v strednodobom výhľade:

- pokračovať v tvorbe a plnení stratégie rozvoja IKT v rámci OS ZZS SR ako uceleného pohľadu na IKT architektúru a portfólio automatizovaných služieb. Stratégia bude odrážať postavenie OS ZZS SR v zabezpečovaní prednemocničnej urgentnej starostlivosti a reflektovať na procesné a digitalizačné potreby OS ZZS SR;
- obmena kompletného ekosystému produkčného softvérového a hardvérového prostredia operátora LTV 155. Výstupom bude nové komplexné riešenie pre príjem, spracovanie a realizáciu odozvy na tiesňové volanie na LTV 155, vrátane podporných nástrojov pre manažment flotily ambulancií ZZS;
- obmena hardvéru a aplikačno-programového vybavenia na strane ambulancie ZZS zabezpečujúceho monitoring polohy ambulancie ZZS, navigáciu na miesto udalosti s podporou integrácie dynamických údajov z NSDI a obojsmernú komunikáciu zásahovej skupiny s riadiacim pracoviskom na strane OS ZZS SR;

- obmena hardvéru a aplikačno-programového vybavenia na strane ambulancie ZZS zabezpečujúceho elektronický zápis stavu pacienta, prepojenie na národné zdravotnícke authority definované NCZI ako i všetkých aktérov v rámci prednemocničnej urgentnej starostlivosti a ÚZS, obojsmernú komunikáciu zásahovej skupiny s riadiacim pracoviskom na strane OS ZZS SR, integritu a vysokú mieru dostupnosti a odolnosti služieb a hardvéru;
- obmena terminálov rádiovkej siete SITNO, prevádzkovej MV SR. Platforma pre komunikačnú interoperabilitu medzi základnými záchrannými zložkami IZS;
- integrácia so systémami operačného riadenia ostatných základných záchranných zložiek IZS, hlavne v pôsobnosti MV SR;
- integrácia registra AED do nového informačného systému pre príjem, spracovanie a realizáciu odozvy na tiesňové volanie na LTV 155;
- vytvoriť potrebné legislatívne prostredie súvisiace so skvalitnením ZZS;
- zvyšovať profesionálnu pripravenosť na riešenie špecifických a krízových udalostí s hromadným postihnutím osôb, na riešenie udalostí v oblasti výskytu vysoko nebezpečnej nákazy, biologického a radiačného ohrozenia na území SR;
- zvyšovať kvalitatívnu úroveň základnej a periodickej odbornej prípravy operátorov LTV 155 z dôvodu zabezpečenia zvyšovať kvality príjmu, spracovania a realizácie odozvy na výzvu na linke tiesňového volania formou vzdelávania zjednotených a neustále aktualizovaných postupov, zvýšiť efektivitu operačného riadenia a koordinácie záchrannej zdravotnej služby na Slovensku;
- neustále vzdelávanie laickej verejnosti vrátane detí a mládeže, v oblasti poskytovania prvej pomoci pri individuálnych život a zdravie ohrozujúcich udalostiach formou kurzov, workshopov, prednášok a besied.

3.

KONTRAKT OS ZZS SR S MINISTERSTVOM ZDRAVOTNÍCTVA SR A JEHO PLNENIE

Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky je príspevkovou organizáciou zriadenou Ministerstvom zdravotníctva Slovenskej republiky (ďalej len MZ SR).

V roku 2022 malo OS ZZS SR uzatvorený kontrakt so zriaďovateľom organizácie, t. j. MZ SR, v celkovej výške 18 605 833,34 € a stanoveným počtom zamestnancov na rok 2022 v počte 440 osôb. Vyhodnotenie kontraktu je za časové obdobie 01.01. – 31.12.2022 vrátane skutočného čerpania finančných prostriedkov. Na základe vyššie uvedeného boli pre OS ZZS SR stanovené nasledovné úlohy a činnosti s celkovou hodnotou kontraktu vo výške 18 605 833,34 €.

Kontrakt na rok 2022:

a/ Riadiť, koordinovať a vyhodnocovať činnosť záchranej zdravotnej služby za účelom zefektívnenia jej činnosti

- odhad celkových nákladov objednáwanej činnosti: **2 500 000 €**;
- v celkových nákladoch je zahrnuté čiastočné plnenie úloh súvisiacich so zabezpečením realizácie budovania integrovaného záchranného systému podľa schválenej koncepcie;
- spôsob financovania: transfer od ostatných subjektov verejnej správy (zdroj 11H);
- plánovaná kapacita ľudských zdrojov: 44 zamestnancov prijímateľa;
- kľúčoví užívatelia objednáwanej činnosti: obyvatelia na celom území Slovenskej republiky (ďalej len SR);
- skutočné čerpanie finančných prostriedkov bolo **2 500 000 €**.

b/ Zabezpečiť nepretržitý príjem tiesňového volania na linke tiesňového volania „155“, jeho spracovanie a vykonanie potrebnej odozvy

- odhad celkových nákladov objednáwanej činnosti: **12 307 101 €**;
- spôsob financovania: transfer od ostatných subjektov verejnej správy (zdroj 11H);
- plánovaná kapacita ľudských zdrojov: 347 zamestnancov prijímateľa;
- kľúčoví užívatelia objednáwanej činnosti: obyvatelia na celom území SR;
- skutočné čerpanie finančných prostriedkov bolo **12 307 101 €**.

c/ Zabezpečiť technické podmienky na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi záchranej zdravotnej služby, príslušnými zdravotníckymi zariadeniami ústavnej zdravotnej starostlivosti a s ostatnými zložkami integrovaného záchranného systému

- odhad celkových nákladov objednáwanej činnosti: **2 884 500 €**;
- poskytovanie služby Dispečerského informačného systému (služba DIS) vrátane zabezpečenia potrebnej softvérovej infraštruktúry;
- v celkových nákladoch je zahrnuté čiastočné plnenie úloh súvisiacich so zabezpečením fungovania integrovaného záchranného systému v oblasti informačno-komunikačných technológií podľa uznesenia vlády SR č. 90/2011;
- vybavenie slúžiace na operačné riadenie, koordináciu a prenos informácií – ručný a vozidlový rádiový terminál umožňujúci komunikáciu v rádiatelekomunikačnej sieti SITNO v zmysle Opatrenia Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky zo 7. júna 2019 č. 07648-2019-OL;
- systém AVL slúžiaci na satelitné monitorovanie vozidla ambulancie záchranej zdravotnej služby;
- spôsob financovania: transfer od ostatných subjektov verejnej správy (zdroj 11H);
- plánovaná kapacita ľudských zdrojov: 45 zamestnancov prijímateľa (0,8 úväzku);
- kľúčoví užívatelia objednáwanej činnosti: obyvatelia na celom území SR, poskytovatelia, ktorí prevádzkujú ambulancie záchranej zdravotnej služby;
- skutočné čerpanie finančných prostriedkov bolo **2 884 500 €**.

d/ Uchovávať dokumentáciu príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie po dobu 20 rokov odo dňa jej vzniku, uchovávať zvukový záznam z príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie po dobu 3 rokov odo dňa jeho vzniku

- odhad celkových nákladov objednáwanej činnosti: **350 000 €**;
- spôsob financovania: transfer od ostatných subjektov verejnej správy (zdroj 11H);
- plánovaná kapacita ľudských zdrojov: 45 zamestnancov prijímateľa (0,2 úväzku);

- kľúčoví užívatelia objednáwanej činnosti: zadávateľ, 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;
- skutočné čerpanie finančných prostriedkov bolo **350 000 €**.
- e/ Zabezpečiť pre svojich zamestnancov základnú odbornú prípravu a každých 12 mesiacov periodickú odbornú prípravu**
- odhad celkových nákladov objednáwanej činnosti: 100 000 €;
- spôsob financovania: transfer od ostatných subjektov verejnej správy (zdroj 11H);
- plánovaná kapacita ľudských zdrojov: 4 + 347 zamestnancov prijímateľa;
- kľúčoví užívatelia objednáwanej činnosti: zdravotnícki pracovníci (zdravotnícki záchranári na pozícii operátor LTV, lekár – operátor LTV) podľa § 4 zákona č. 579/2004 Z. z. o záchranej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- skutočné čerpanie finančných prostriedkov bolo 100 000 €.
- f/ Zabezpečiť komunikačnú technológiu na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií medzi poskytovateľmi záchranej zdravotnej služby a vysoko špecializovanými zdravotníckymi zariadeniami ústavnej zdravotnej starostlivosti**
- odhad celkových nákladov objednáwanej činnosti: **115 500 €**;
- spôsob financovania: transfer od ostatných subjektov verejnej správy (zdroj 11H);
- finančné prostriedky sú účelovo určené na komunikačnú technológiu a jej inovácie pre 420 užívateľov slúžiacu na obrazovú a hlasovú konzultáciu posádok záchranej zdravotnej služby s kardiocentrami, NCMP centrami a MTE centrami a operátorom na OS ZZS SR v rámci SR;
- kľúčoví užívatelia objednáwanej činnosti: obyvatelia na celom území SR, poskytovatelia, ktorí prevádzkujú ambulancie záchranej zdravotnej služby;
- skutočné čerpanie finančných prostriedkov bolo 115 500,-€.

Dodatok č. 1 ku Kontraktu na rok 2022:

g/ Zabezpečiť úlohy stanovené pre prijímateľa

- odhad celkových nákladov objednáwanej činnosti: **270 440 €**;
- spôsob financovania: transfer zo štátneho rozpočtu (zdroj 111);
- plánovaná kapacita ľudských zdrojov: 401 zamestnancov prijímateľa;
- finančné prostriedky sú účelovo určené na vyplatenie odmien zamestnancom prijímateľa v súlade s Dodatkom č. 1 ku Kolektívnej zmluve vyššieho stupňa pre zamestnávateľov, ktorí pri odmeňovaní postupujú podľa zákona č. 553/2003 Z. z. o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme na rok 2022;
- kľúčoví užívatelia objednáwanej činnosti: obyvatelia na celom území SR;
- skutočné čerpanie finančných prostriedkov bolo **270 440 €**.

Dodatok č. 2 ku Kontraktu na rok 2022:

h/ Zabezpečiť pokrytie výdavkov prijímateľa súvisiacich s rastom cien energií

- odhad celkových nákladov objednáwanej činnosti: **43 325,94 €**;
- spôsob financovania: transfer zo štátneho rozpočtu (zdroj 111);
- plánovaná kapacita ľudských zdrojov: 421 zamestnancov prijímateľa;
- finančné prostriedky sú účelovo určené na kompenzáciu zvýšených výdavkov súvisiacich s rastom cien energií;
- kľúčoví užívatelia objednáwanej činnosti: obyvatelia na celom území SR;
- skutočné čerpanie finančných prostriedkov bolo **43 325,94 €**.

- i/ **Zabezpečiť pokrytie výdavkov prijímateľa súvisiacich s nákupom výpočtovej techniky pre 7 zamestnancov na novovytvorené pracovné miesta súvisiace s plnením úloh v rámci Komponentu 11, Investícia 4 Výstavba a obnova staníc záchrannej zdravotnej služby Plánu obnovy a odolnosti**
- odhad celkových nákladov objednáwanej činnosti: **34 966,40 €**;
 - spôsob financovania: transfer zo štátneho rozpočtu (zdroj 111);
 - plánovaná kapacita ľudských zdrojov: 7 zamestnancov na novovytvorené pracovné miesta;
 - finančné prostriedky sú účelovo určené na tovary a služby v oblasti výpočtovej a komunikačnej techniky a materiálne zabezpečenie;
 - kľúčoví užívatelia objednáwanej činnosti: poskytovatelia zdravotnej starostlivosti na celom území SR;
 - skutočné čerpanie finančných prostriedkov bolo **34 966,40 €**.

Celková hodnota kontraktu na rok 2022 bola stanovená **vo výške 18 605 833,34 €**.

Skutočné čerpanie kontraktu k 31.12.2022 bolo vo výške **18 605 833,34 €**.

4

ČINNOSTI / PRODUKTY
OS ZZSR

ZZS poskytuje neodkladnú zdravotnú starostlivosť prostredníctvom OS ZZS SR a poskytovateľov zdravotnej starostlivosti na základe povolenia na prevádzkovanie ambulancie záchrannej zdravotnej služby (ďalej len poskytovateľ ZZS).

Základnou úlohou OS ZZS SR je zabezpečiť nepretržitý príjem, spracovanie, vyhodnotenie tiesňového volania a následné riadenie, koordinovanie a vyhodnocovanie činnosti ZZS tak, aby sa zabezpečila jej plynulosť, dostupnosť a nepretržitosť.

Tiesňové volanie pozostáva z dvoch fáz. V prvej fáze operátor LTV 155 zabezpečuje – príjem, spracovanie a vyhodnotenie tiesňového volania, v druhej fáze – realizáciu odozvy na tiesňové volanie. Prvá fáza je zabezpečovaná operátorom LTV 155 – calltakerom, ktorý zabezpečuje komunikáciu s volajúcim na tiesňovej linke a prijíma, spracováva, vyhodnocuje prijaté tiesňové volanie a priradzuje k jednotlivým stavom prioritu. Priorita je ukazovateľ, ako rýchlo musí byť realizovaná odozva na tiesňové volanie vzhľadom k zistenému zdravotnému stavu osoby. Druhú fázu zabezpečuje operátor LTV 155 – dispečer, ktorý zabezpečuje dispečerské riadenie, tzn. realizáciu odozvy na tiesňové volanie. Operačné riadenie pozostáva z riadenia a koordinácie ambulancií ZZS. V prípade potreby je podľa typu udalosti vyžiadaná súčinnosť zložiek IZS. Operátor LTV 155 vydáva pokyn na zásah najbližšej, geograficky a časovo dostupnej ambulancii ZZS, ktorý môže byť limitovaný aktuálnou situáciou vyťaženia jednotlivých zásahových skupín v danom regióne. V prípade potreby, pri kritických stavoch, vydáva pokyn na zásah zásahovým skupinám ambulancií poskytovateľov ZZS paralelne. Zmyslom paralelného vysielania posádok je zabezpečenie minimalizácie časových strát, zvýšenie pravdepodobnosti rýchlejšieho dosiahnutia pacienta a priaznivého poskytnutia adekvátnej liečby ambulanciami ZZS u pacientov, ktorých stav bol vyhodnotený ako stav kritický.

4.1 Riadiť, koordinovať a vyhodnocovať činnosť ZZS za účelom zefektívnenia jej činnosti

Operačné riadenie má v procese riadenia, koordinovania a vyhodnocovania činnosti ZZS dôležitý význam. Po komplexnom prijatí, spracovaní a vyhodnotení tiesňového volania operátor LTV 155 vydáva v rámci dispečerského riadenia pokyn na zásah ambulancii ZZS. Podľa vyhodnotenej naliehavosti tiesňového volania je vydaný pokyn na zásah najbližšej, geograficky a časovo dostupnej ambulancii ZZS na danom území. OS ZZS SR monitoruje polohu a pohyb ambulancií ZZS prostredníctvom automatickej lokalizácie vozidiel (ďalej len „AVL“). AVL zabezpečuje priebežné zisťovanie zemepisnej polohy vozidlových jednotiek ambulancií ZZS prostredníctvom systému globálnej navigácie a dátovým prenosom do geograficko-informačného systému (ďalej len „GIS“). OS ZZS SR má aktuálne k dispozícii

polohu a pohyb všetkých ambulancií ZZS. Adekvátnym riadením a koordináciou činnosti ambulancií ZZS je zabezpečená minimalizácia časových strát a optimalizácia k prístupu neodkladnej zdravotnej starostlivosti. Prínosom systému AVL pre ZZS je on-line komunikácia medzi OS ZZS SR a posádkou ambulancie ZZS formou statusových hlásení.

4.1.1 Súhrnné štatistiky - zásahy ambulancií ZZS

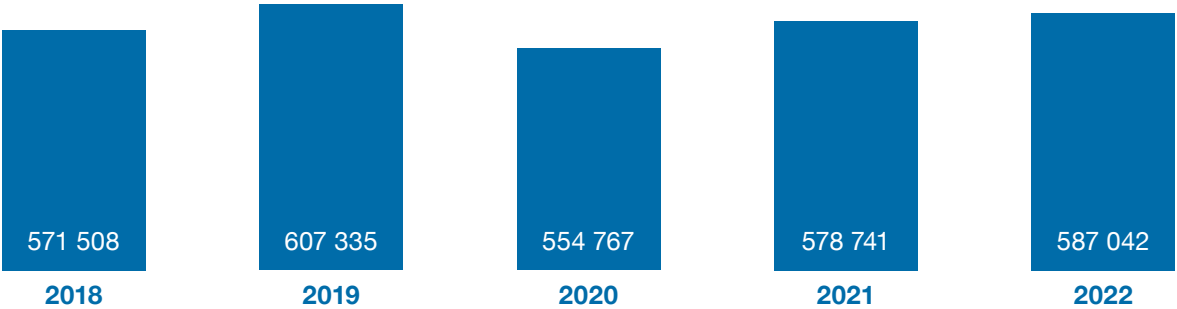
Tabuľka č. 1 Celkový počet zásahov všetkými ambulanciami ZZS

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2018*	75 736	57 992	61 212	56 819	68 404	74 449	92 529	84 367	571 508
2019	74 431	58 558	64 398	60 685	73 308	78 488	98 156	99 311	607 335
2020	64 445	54 135	56 253	59 988	67 916	71 559	89 823	90 603	554 767
2021	70 292	57 754	58 326	61 804	68 625	71 435	92 859	97 646	578 741
2022	74 167	58 249	60 044	61 426	70 471	70 647	92 319	99 719	587 042

Zdroj: OS ZZS SR

* v roku 2018 bol implementovaný nový IS DIS, pričom touto implementáciou vznikli vo Výročnej správe za rok 2018 nezrovnalosti, ktoré prinášame v roku 2019 už korigované.

Graf č. 1 Vývoj všetkých zásahov ambulanciami ZZS



Celkový počet zásahov ambulanciami ZZS v roku 2022 bol 587 042, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2021 nárast o 8 301 zásahov. Najviac realizovaných zásahov ambulanciami ZZS bolo v roku 2022 v Košickom kraji a najmenej v Trnavskom kraji.

Tabuľka č. 2 Počet primárnych zásahov pozemnými ambulanciami ZZS

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2018	67 583	54 294	54 706	53 244	62 290	68 055	86 117	78 891	525 180
2019	65 471	55 050	57 284	56 703	67 548	71 288	91 179	94 172	558 695
2020	56 884	50 531	49 715	55 650	62 926	64 112	83 200	85 600	508 618
2021	60 805	53 793	51 554	57 059	63 472	63 533	86 230	92 121	528 567
2022	65 617	54 559	53 544	56 921	64 644	63 342	86 201	91 646	536 474

Zdroj: OS ZZS SR

Celkový počet primárnych zásahov pozemnými ambulanciami ZZS v roku 2022 bol 536 474, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2021 nárast o 7 907 zásahov.

Najviac realizovaných primárnych zásahov pozemnými ambulanciami ZZS bolo v roku 2022 v Košickom kraji a najmenej v Nitrianskom kraji.

Tabuľka č. 3 Počet primárnych zásahov ambulancií ZZS typu RLP

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2018	12 217	17 753	16 857	18 295	17 233	23 945	27 766	18 482	152 548
2019	11 058	17 234	17 216	19 886	18 383	22 484	28 373	27 622	162 256
2020	8 119	13 280	13 592	17 354	13 530	18 574	22 708	20 657	127 814
2021	8 545	12 822	13 698	16 174	12 293	16 512	19 207	21 177	120 428
2022	9 914	12 874	14 743	16 692	12 827	15 694	19 583	19 763	122 090

Zdroj: OS ZZS SR

Celkový počet primárnych zásahov ambulanciami ZZS typu RLP v roku 2022 bol 122 090, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2021 nárast o 1 662 zásahov. Najviac realizovaných primárnych zásahov ambulanciami ZZS typu RLP bolo v roku 2022 v Košickom kraji a najmenej v Bratislavskom kraji.

Tabuľka č. 4 Počet primárnych zásahov ambulancií ZZS typu RZP

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2018	55 366	36 541	37 849	34 949	45 057	44 110	58 351	60 409	372 632
2019	54 413	37 816	40 068	36 817	49 165	48 804	62 806	66 550	396 439
2020	46 603	33 365	35 093	36 262	44 807	43 785	58 956	64 381	363 252
2021	48 075	34 672	35 846	36 411	47 531	42 695	61 118	68 716	375 064
2022	50 195	34 148	35 576	34 834	43 193	42 896	57 809	65 821	367 468

Celkový počet primárnych zásahov ambulanciami ZZS typu RZP v roku 2022 bol 367 468, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2021 pokles o 7 596 zásahov. Najviac realizovaných primárnych zásahov ambulanciami ZZS typu RZP bolo v roku 2022 v Košickom kraji a najmenej v Trnavskom kraji.

Tabuľka č. 5 Počet primárnych zásahov ambulancií ZZS typu RZP-S

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2020	2 162	3 886	1 030	2 034	4 589	1 753	1 536	562	17 552
2021	4 185	6 299	2 010	4 474	3 648	4 326	5 905	2 228	33 075
2022	5 508	7 537	3 225	5 395	5 624	4 756	8 809	6 062	46 916

Celkový počet primárnych zásahov pozemnými ambulanciami ZZS typu RZP-S v roku 2022 bol 46 916. Najviac realizovaných primárnych zásahov ambulanciami ZZS typu RZP-S bolo v roku 2022 v Prešovskom kraji a najmenej v Nitrianskom kraji.

Tabuľka č. 6 Počet medziklinických (sekundárnych) zásahov pozemných ambulancií ZZS

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2018	7 885	3 698	6 277	3 269	5 737	6 037	6 046	5 145	44 094
2019	8 718	3 508	6 786	3 684	5 427	6 843	6 666	4 793	46 425
2020	7 473	3 521	6 307	3 930	4 799	7 236	6 329	4 749	44 344
2021	9 412	3 859	6 507	4 310	4 775	7 623	6 341	5 280	48 107
2022	8 481	3 616	6 267	4 010	5 076	7 018	5 742	5 368	45 578

Celkový počet medziklinických zásahov pozemnými ambulanciami ZZS v roku 2022 bol 45 578, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2021 pokles o 2 529 zásahov. Najviac realizovaných medziklinických zásahov ambulanciami ZZS bolo v roku 2022 v Bratislavskom kraji a najmenej v Trnavskom kraji.

Tabuľka č. 7 Počet medziklinických (sekundárnych) zásahov pozemných ambulancií ZZS typu RLP

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2018	971	795	913	561	862	934	835	760	6 631
2019	912	697	835	640	852	1 128	916	753	6 733
2020	687	514	662	645	772	923	829	752	5 784
2021	712	564	708	743	840	861	989	754	6 171
2022	602	458	612	522	763	756	774	781	5 268

Zdroj: OS ZZS SR

Celkový počet medziklinických zásahov pozemnými ambulanciami ZZS typu RLP v roku 2022 bol 5 268, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2021 pokles o 903 zásahov. Najviac realizovaných medziklinických zásahov ambulanciami ZZS typu RLP bolo v roku 2022 v Košickom kraji a najmenej v Trnavskom kraji

Tabuľka č. 8 Počet medziklinických (sekundárnych) zásahov pozemných ambulancií ZZS typu RZP

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2018	6 914	2 903	5 364	2 708	4 875	5 103	5 211	4 385	37 463
2019	7 806	2 811	5 951	3 044	4 575	5 715	5 750	4 040	39 692
2020	367	464	1 258	519	1 342	1 248	1 742	608	7 548
2021	256	388	885	480	904	1 405	1 564	257	6 139
2022	169	376	672	507	950	1 257	1 600	440	5 971

Zdroj: OS ZZS SR

Celkový počet medziklinických zásahov pozemnými ambulanciami ZZS typu RZP v roku 2022 bol 5 971, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2021 pokles o 168 zásahov. Najviac realizovaných medziklinických zásahov ambulanciami ZZS typu RZP bolo v roku 2022 v Prešovskom kraji a najmenej v Bratislavskom kraji.

Tabuľka č. 9 Počet medziklinických (sekundárnych) zásahov pozemných ambulancií ZZS typu RZP - S

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2020	6 419	2 543	4 387	2 766	2 685	5 065	3 758	3 389	31 012
2021	8 444	2 907	4 914	3 087	3 031	5 357	3 788	4 269	35 797
2022	7 710	2 782	4 983	2 981	3 363	5 005	3 368	4 147	34 339

Celkový počet medziklinických zásahov pozemnými ambulanciami ZZS typu RZP-S v roku 2022 bol 34 339. Najviac realizovaných primárnych zásahov ambulanciami ZZS typu RZP-S bolo v roku 2022 v Bratislavskom kraji a najmenej v Trnavskom kraji. Napriek vytvoreniu nových typov staníc pre medziklinické transporty sa nepodarilo úplne eliminovať prevozy posádkami typu RZP. V najbližšom období je aj naďalej výzvou správne nastaviť pravidlá indikácie na medziklinické (ale aj primárne) výjazdy.

Tabuľka č. 10 Počet zásahov ambulanciami ZZS typu VZZS

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2018	268	x	229	306	377	357	366	331	2 234
2019*	104	159	267	420	345	264	365	250	2 174
2020	69	82	231	408	236	211	294	252	1 783
2021	60	98	263	435	378	276	257	236	2 003
2022	62	74	233	495	427	287	331	256	2 165

Celkový počet zásahov ambulanciami ZZS typu VZZS v roku 2022 bol 2 165, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2021 nárast o 162 zásahov. Najviac realizovaných zásahov ambulanciami ZZS typu VZZS bolo v roku 2022 v Trenčianskom kraji a najmenej v Bratislavskom. Zásahy VZZS vyhodnotené v tabuľke zahŕňajú aj technické zásahy pri súčinnosti Horskej záchrannej služby.

Tabuľka č. 11 Počet primárnych zásahov ambulancií ZZS typu VZZS

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2018	170	x	109	134	213	159	269	136	1 190
2019*	83	94	87	159	223	158	215	73	1 092
2020	58	51	96	172	133	122	188	82	902
2021	45	67	116	188	197	145	159	71	988
2022	44	41	100	191	259	167	246	95	1 143

Celkový počet primárnych zásahov ambulanciami ZZS typu VZZS v roku 2022 bol 1 143, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2021 nárast o 155 zásahov. Najviac realizovaných primárnych zásahov ambulanciami ZZS typu VZZS bolo v roku 2022 v Žilinskom kraji a najmenej v Trnavskom kraji.

* Trnavský kraj nemá svoju posádku VZZS, ale má zásahy VZZS na svojom území. Preto sme sa rozhodli rozdeliť zásahy podľa územia a nie podľa toho, či má kraj posádku VZZS.

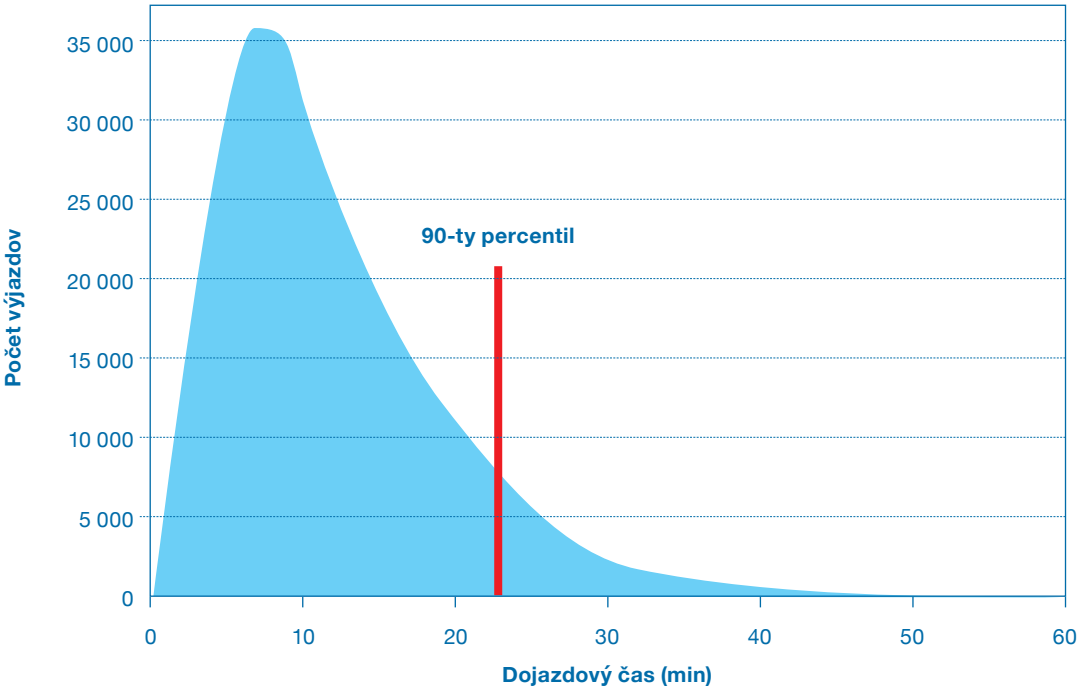
* Trenčiansky kraj nemá svoju posádku VZZS, ale má zásahy VZZS na svojom území. Preto sme sa rozhodli rozdeliť zásahy podľa územia a nie podľa toho, či má kraj posádku VZZS.

Tabuľka č. 12 Celkový počet medziklinických (sekundárnych) zásahov ZZS typu VZZS

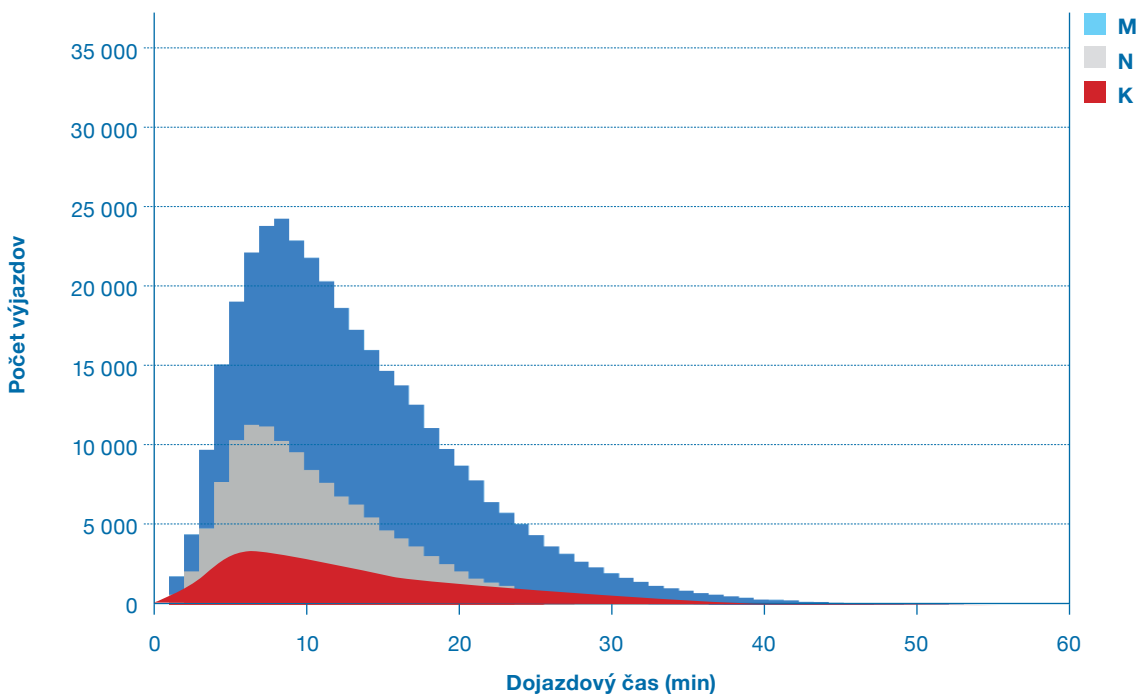
	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2018	98	x	120	172	164	198	97	195	1 044
2019*	21	65	180	261	122	106	150	177	1 082
2020	11	31	135	236	103	89	106	170	881
2021	15	31	147	247	181	131	98	165	1 015
2022	18	33	133	304	168	120	85	161	1 022

Celkový počet medziklinických zásahov ZZS typu VZZS v roku 2022 bol 1 022, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2021 nárast o 7 zásahov. Najviac realizovaných medziklinických zásahov ZZS typu VZZS bolo v roku 2022 v Trenčianskom kraji a najmenej v Bratislavskom kraji.

Graf č. 2 Histogram dojazdových časov primárnych výjazdov pozemných posádok
Dojazdový čas pri primárnych výjazdoch za rok 2022



Graf č. 3 Histogram dojazdových časov primárnych výjazdov pozemných posádok v rámci jednotlivých priorít



Čo sa týka dojazdových časov pozemných posádok, pri 90% primárnych výjazdoch v roku 2022 bol tento čas (od výjazdu posádky po adresu pacienta) menší ako 23 minút (graf č. 2). V rámci rozloženia jednotlivých priorít primárnych výjazdov je zjavné, že podstatná časť výjazdov v každej z priorít mala dojazdový čas pod 10 minút.

Tabuľka č. 13 PPriemerný dojazdový čas pri primárnych zásahoch ambulanciami ZZS typmi RLP a RZP

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2019	0:12:07	0:14:09	0:11:15	0:13:07	0:12:16	0:12:17	0:12:04	0:12:00	0:12:24
2020	0:13:22	0:14:45	0:11:58	0:13:40	0:12:16	0:12:42	0:12:23	0:12:14	0:12:55
2021	0:14:33	0:15:09	0:12:44	0:14:02	0:12:37	0:13:31	0:13:17	0:13:02	0:13:37
2022	0:12:58	0:14:28	0:11:55	0:13:02	0:12:03	0:12:45	0:12:36	0:12:20	0:12:46

Zdroj: OS ZZS SR

Dojazdový čas je vypočítaný časový úsek/časový parameter od výjazdu ambulancie ZZS zo stanice, resp. z polohy, v ktorej sa nachádzala pri prijatí pokynu na zásah, až po príchod na adresu osoby/pacienta, ku ktorej bola ambulancia ZZS vyslaná (zdroj – export patientskych dát).

Priemerný dojazdový čas ambulancií ZZS typu RLP a RZP pri primárnych zásahoch v roku 2022 bol 0:12:46, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2021 pokles priemerného dojazdového času o 51 sekúnd. Najdlhší priemerný dojazdový čas ambulancie ZZS typu RLP a RZP pri primárnych zásahoch bol v Trnavskom kraji a najkratší v Nitrianskom kraji.

Tabuľka č. 14 Priemerný dojazdový čas pri primárnych zásahoch ambulanciami ZZS typu RLP

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2018	0:11:25	0:13:19	0:10:43	0:11:57	0:10:14	0:11:35	0:11:04	0:11:25	0:11:28
2019	0:11:32	0:11:32	0:09:58	0:11:29	0:11:19	0:11:20	0:11:01	0:11:21	0:11:11
2020	0:11:42	0:12:17	0:10:37	0:11:53	0:10:52	0:11:17	0:11:05	0:11:13	0:11:21
2021	0:12:07	0:12:23	0:11:24	0:12:15	0:11:01	0:11:54	0:11:28	0:11:36	0:11:46
2022	0:11:09	0:11:42	0:10:51	0:11:33	0:10:39	0:11:20	0:11:03	0:11:11	0:11:11

Zdroj: OS ZZS SR

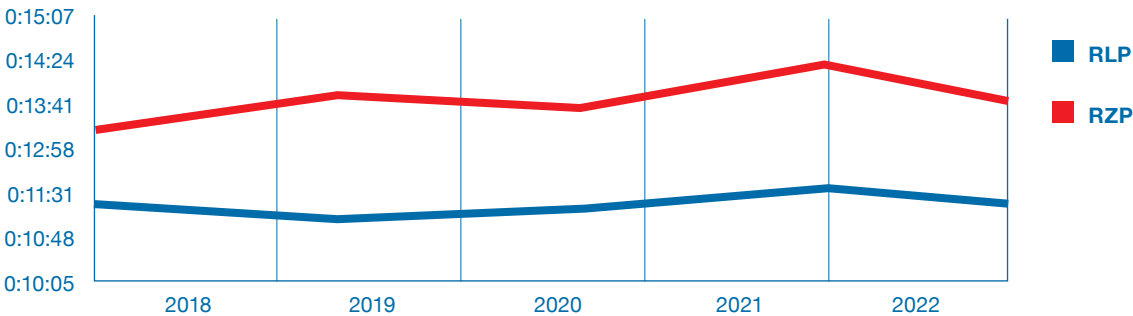
Priemerný dojazdový čas ambulancií ZZS typu RLP pri primárnych zásahoch v roku 2022 bol 0:11:11, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2021 pokles priemerného dojazdového času o 35 sekúnd. Najdlhší priemerný dojazdový čas ambulancie ZZS typu RLP pri primárnych zásahoch bol v Trnavskom kraji a najkratší v Žilinskom kraji.

Tabuľka č. 15 Priemerný dojazdový čas pri primárnych zásahoch ambulanciami ZZS typu RZP

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2018	0:12:10	0:15:14	0:12:50	0:14:22	0:12:30	0:12:33	0:12:06	0:11:28	0:12:55
2019	0:12:28	0:15:20	0:12:58	0:14:47	0:13:33	0:13:47	0:13:05	0:12:53	0:13:36
2020	0:13:40	0:15:44	0:12:29	0:14:29	0:12:42	0:13:17	0:12:54	0:12:37	0:13:21
2021	0:14:59	0:16:10	0:13:15	0:14:50	0:13:01	0:14:08	0:13:52	0:13:29	0:14:13
2022	0:13:20	0:15:31	0:12:21	0:13:45	0:12:26	0:13:16	0:13:08	0:12:40	0:13:18

Zdroj: OS ZZS SR

Graf č. 4 Vývoj dojazdového času posádok typu RZP a RLP



Tabuľka č. 16 Počet transportov do ÚZZ ambulanciou ZZS typu RLP

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2018	7 379	8 521	8 683	10 376	10 105	10 416	16 751	14 314	86 545
2019	6 275	8 579	9 057	12 014	11 041	10 623	17 529	15 244	90 362
2020	4 397	6 275	6 691	9 098	7 569	8 343	12 589	11 020	65 982
2021	4 776	6 155	6 819	8 466	7 216	7 494	10 814	11 354	63 094
2022	5 729	6 495	7 726	9 231	7 773	7 432	11 195	11 232	66 813

Celkový počet transportov do ÚZZ (primárne zásahy, ktoré sa ukončia prevozom do ÚZZ) ambulanciami ZZS typu RLP v roku 2022 bol 66 813, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2021 nárast o 3 719 transportov. Najviac transportov do ÚZZ ambulanciou ZZS typu RLP bolo v roku 2021 v Košickom kraji a najmenej v Bratislavskom kraji.

Tabuľka č. 17 Počet transportov do ÚZZ ambulanciou ZZS typu RZP

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2018	49 997	29 625	29 724	30 511	33 539	33 932	45 607	48 728	301 663
2019	42 880	24 625	30 983	27 662	36 379	36 250	48 309	52 108	299 196
2020	34 181	19 960	25 758	24 977	31 517	30 079	41 284	44 132	251 888
2021	34 422	20 642	26 609	25 948	35 083	28 005	40 586	44 969	256 264
2022	34 857	20 257	27 137	24 466	33 721	27 856	38 570	42 873	249 737

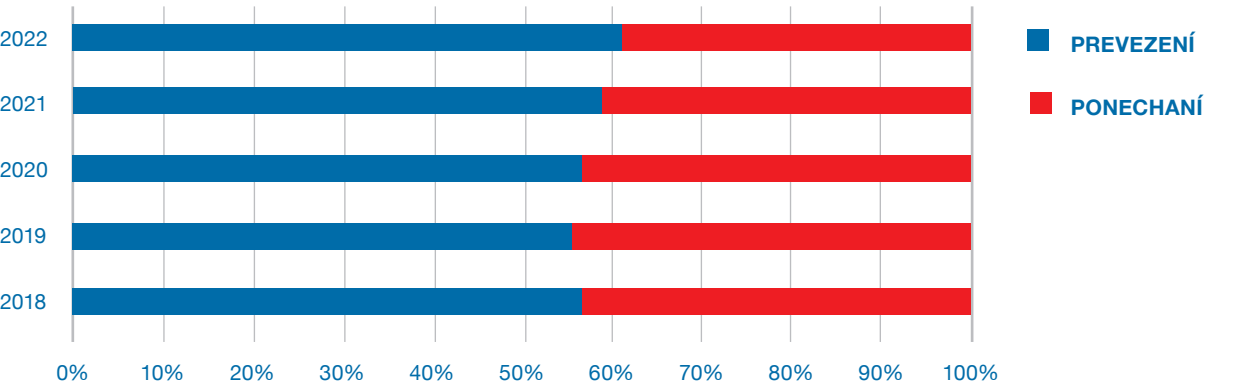
Celkový počet transportov do ÚZZ ambulanciami ZZS typu RZP v roku 2022 bol 249 737, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2021 pokles o 6 527. Najviac transportov do ÚZZ ambulanciou ZZS typu RZP bolo v roku 2022 v Košickom kraji a najmenej v Trnavskom kraji.

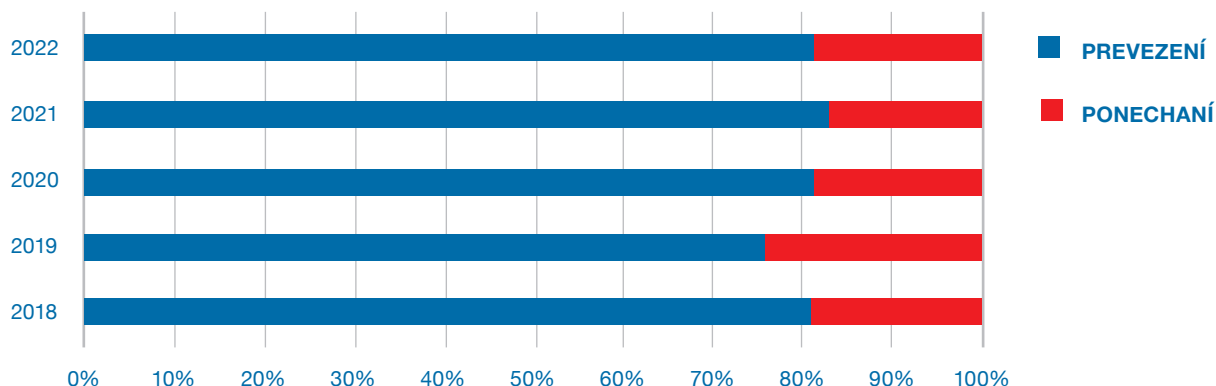
Tabuľka č. 18 Počet transportov do ÚZZ ambulanciou ZZS typu RZP – S

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2020	1 743	2 337	838	1 322	3 403	1 426	1 086	382	12 537
2021	3 238	3 895	1 663	3 069	2 919	3 273	4 048	1 494	23 599
2022	4 176	4 737	2 689	3 877	4 511	3 619	5 723	4 237	33 569

Celkový počet transportov do ÚZZ ambulanciami ZZS typu RZP-S v roku 2022 bol 33 569, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2021 nárast o 9 970. Najviac transportov do ÚZZ ambulanciou ZZS typu RZP-S bolo v roku 2022 v Prešovskom kraji a najmenej v Nitrianskom kraji.

Graf č. 5 PODIEL PREVEZENÝCH DO ÚZZ - RLP



Graf č. 6 **PODIEL PREVEZENÝCH DO ÚZZ - RZP**

4.1.2 Zabezpečiť príjem tiesňového volania a jeho vyhodnocovanie

Každé prichádzajúce volanie na TL ZZS 155 je zaznamenávané na zvukových záznamoch a všetky informácie potrebné na riešenie zdravotníckej problematiky sú dokumentované v záznamoch informačného systému OS ZZS SR. Ku každej udalosti operátor LTV 155 preukázateľným spôsobom zaznamenáva do informačného systému všetky potrebné informácie o aktuálnom zdravotnom stave postihnutej osoby.

Počas roka 2022 sme zaznamenali najmä z dôvodu naďalej prebiehajúcej pandémie ochorenia COVID-19 pokračujúci nápor na LTV 155 počas tretej vlny (od októbra 2021 do mája 2022).

Oproti prvým dvom vlnám v rokoch 2020 a 2021 bolo hlavným rozdielom ustálenie nárastu počtu volaní na LTV 155, avšak nemalo to vplyv na nárast počtu primárnych výjazdov. V prvej vlně počas roku 2020 nebol zaznamenaný výraznejší nárast počtu primárnych výjazdov, pretože volajúci kontaktovali LTV 155 najmä s cieľom získať viac informácií ohľadom vírusu COVID-19 a o pandemických opatreniach. V druhej vlně pandémie COVID-19 s ohľadom na virulenciu a ťažký priebeh ochorenia bol evidentný nárast počtu volaní, avšak s prechodom na subvariant omicron v tretej vlně pandémie COVID-19 a ľahší priebeh ochorenia, počet zásahov k pacientom s týmto ochorením mal postupne klesajúcu tendenciu. Vzhľadom na zmenu protiepidemiologických opatrení sa postupne život začal vracieť do normálu, čo malo za následok vyšší podiel potreby riešenia iných ochorení.

Tabuľka č. 19 Počet prichádzajúcich volaní LTV 155

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2018	130 812	81 753	91 626	71 585	82 511	99 775	113 573	127 057	798 692
2019	127 778	81 166	93 904	72 983	85 154	101 590	116 643	134 594	813 812
2020	122 678	81 909	94 909	81 707	88 035	104 828	122 376	138 866	835 308
2021	128 334	91 521	102 081	92 494	92 446	120 724	130 954	148 135	906 689
2022	110 113	90 246	96 422	100 535	91 713	110 647	126 459	143 258	869 393

V roku 2022 bolo evidovaných 869 393 prichádzajúcich volaní na LTV 155, čo predstavuje pokles v porovnaní s rokom 2021 o 37 296 volaní (o 4,11 % menej).

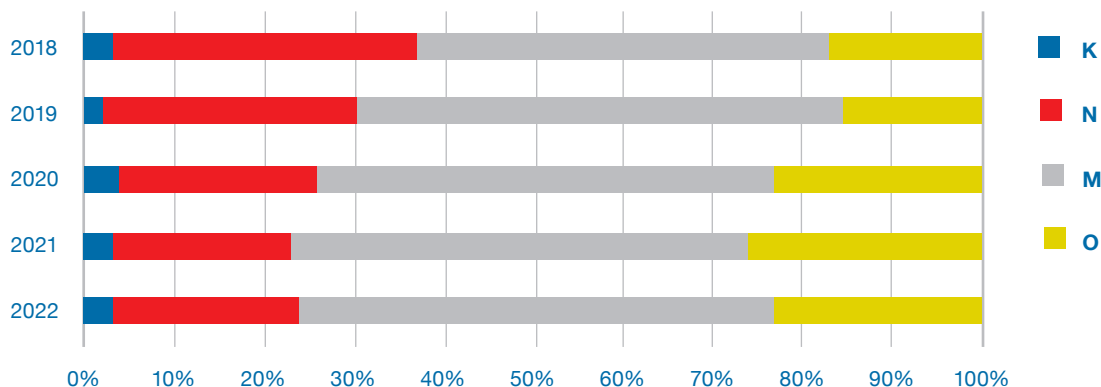
V roku 2022 OS ZZS SR pristúpilo ku skillovaniu operátorov LTV 155 jednotlivých KOS ZZS na preberanie prichádzajúcich volaní do krajov, ktoré boli personálne poddimenzované.

Tabuľka č. 20 Počet primárnych zásahov podľa priorít K, M, N a počet sekundárnych zásahov podľa priorít A, B, C, D, E a telefonické konzultácie/stavy odkladné označené ako O

	Primárne zásahy			Sekundárne zásahy					Konzultácie
	K	N	M	A	B	C	D	E	O
2018	16 546	209 790	29 0034	4 599	7 633	22 419	10 445	42	100 401
2019	13 310	183 624	362 880	3 617	6 589	24 923	12 366	26	101 448
2020	22 881	142 902	343 942	2 945	5 182	24 494	13 012	20	145 069
2021	25 899	135 186	368 514	2 758	5 841	29 540	10 940	63	173 341
2022	25 577	139 247	375 575	2 818	4 948	28 295	10 506	76	161 699

OS ZZS SR za rok 2022 eviduje 540 399 primárnych zásahov. V tomto počte sú zahrnuté všetky primárne zásahy posádok RLP, RZP, RZP-S, VZZS, transformácia niektorých typov posádok ZZS, ako aj tzv. odvolané stavy, kedy posádka dostala pokyn na zásah, ale neskôr bola odvolaná. Telefonickou konzultáciou OS ZZS SR za 2022 spracovalo 161 699 odkladných udalostí. Z uvedených dát vyplýva, že skoro každú štvrtú primárnu udalosť riešili operátori LTV 155 ako odkladnú, ktorá si nevyžadovala zásah ambulancie ZZS.

Odkladná udalosť (označenie O) je stav, pri ktorom počas tiesňového volania bol v rámci konzultácie na linke tiesňového volania zaznamenaný zdravotný stav osoby, ktorý bezprostredne neohrozuje jej život alebo bezprostredne neohrozuje niektorú z jej základných životných funkcií. Volajúcemu je doporučené alternatívne riešenie a na adresu nie je vyslaná ambulancia ZZS.

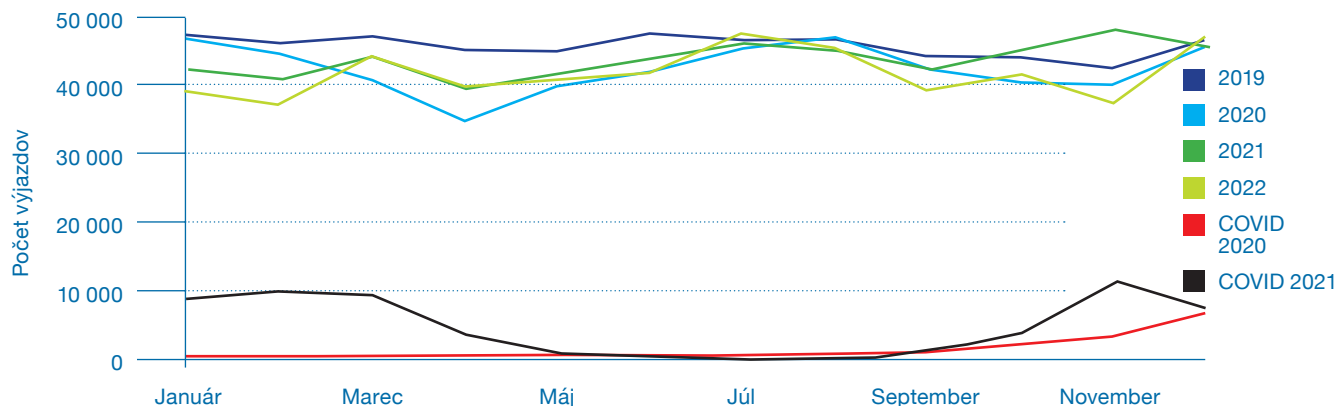
Graf č. 7 Podiel jednotlivých priorit na primárnych výjazdoch

4.2 COVID-19

Pokračovanie pandémie COVID-19 naďalej do vysokej miery ovplyvňovalo činnosť OS ZZS SR počas roka. Na rozdiel od prvej vlny ochorenia z marca - apríla 2020, kedy sa rapidný nárast počtu volaní nepretavil do zvýšeného počtu výjazdov, ale naopak, v apríli 2020 dosiahol počet výjazdov svoje ročné minimum (ľudia volali na LTV 155 najmä kvôli informáciám a posádky sa vysielali opatrnejšie), sa situácia počas roka 2021 zmenila a počas pokračovania druhej vlny z konca roka 2020 do marca 2021 a potom s nástupom tretej vlny v októbri 2021 do mája 2022 je badateľné prepojenie medzi rastom počtu volaní a rastom počtu primárnych COVID-ových výjazdov. Pri porovnaní posledných troch rokov bolo najviac primárnych výjazdov v auguste a decembri 2022, čo však nemalo priamy súvis s pandemiou COVID-19.

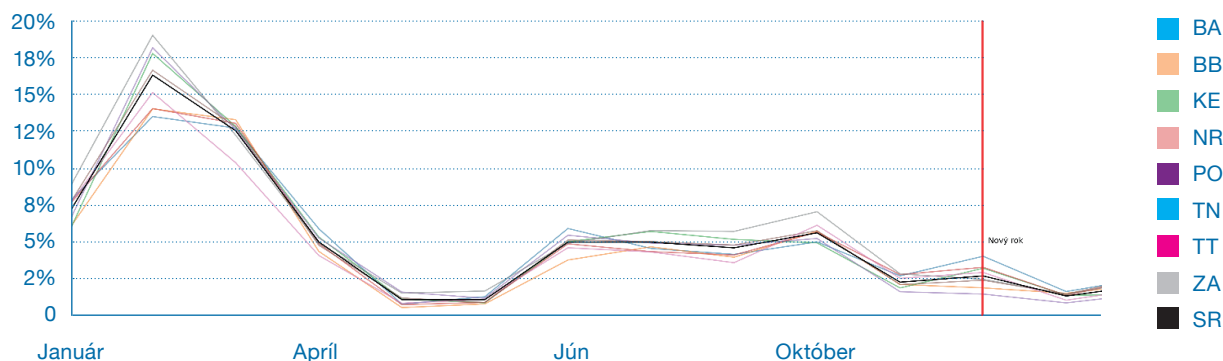
Nemenej dôležitým faktom je aj nárast počtu odkladných stavov a telefonických konzultácií oproti roku 2021. Pri porovnaní s predpandemickým rokom 2019 je tento nárast stále vypuklejší, konkrétne o vyše 61-tisíc telefonických konzultácií (viď. tabuľka č. 19 v predošlej kapitole), čo ešte viac dokumentuje zvýšený nápor na OS ZZS SR spôsobený pandemickou situáciou.

Graf č. 8 Porovnanie vývoja primárnych výjazdov spred a počas COVID-ovej pandémie



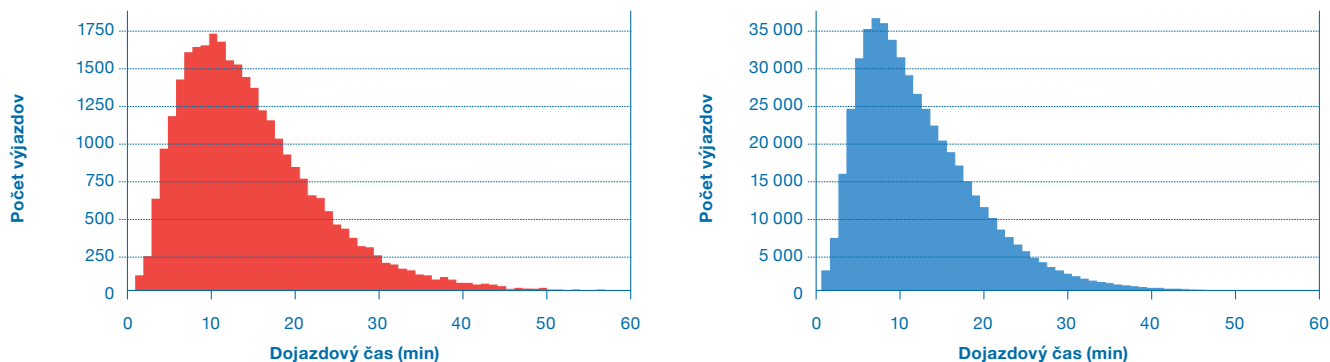
Pri porovnaní podielu COVID-ových výjazdov zo všetkých primárnych výjazdov dosahovali počas druhej vlny najvyššie hodnoty kraje Nitriansky (35%) a Bratislavský (30%). V priebehu letných mesiacov sa tieto podiely blížili k nule vo všetkých krajoch. Následne počas trvania tretej vlny dosiahli najvyššie hodnoty Prešovský a Žilinský kraj (obe okolo 30%). Celoslovenský priemer počas vrcholov oboch vln bol okolo 25%.

Graf č. 9 Vývoj podielu COVID-19 výjazdov na všetkých primárnych výjazdoch



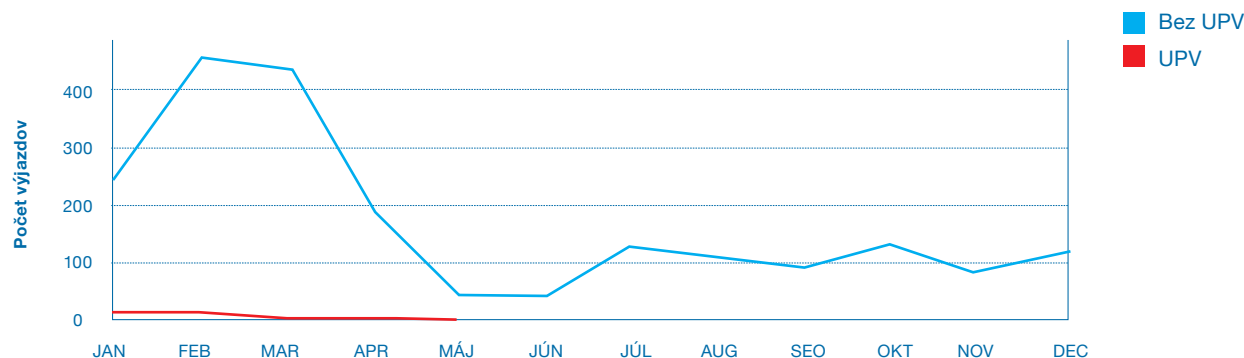
Pri porovnaní dĺžok dojazdových časov COVID-ových primárnych výjazdov oproti všetkým primárnym výjazdom sú zjavné dlhšie trvania v prípade COVID-ových. Je to spôsobené náročnejšou logistikou pri týchto výjazdoch (nasadenie OOPP u členov posádky, dezinfekcia) a tiež faktom, že väčšina COVID-ových výjazdov smerovala k staršej populácii, ktorá je rozdistribuovaná viac na vidieku ako v mestách, teda vzdialenosť medzi stanicami ZZS a pacientmi bola väčšia, čo predĺžilo aj dojazdový čas ambulancií ZZS k nim.

Graf č. 10 Porovnanie dojazdových časov pri primárnych COVID-ových a všetkých primárnych výjazdov



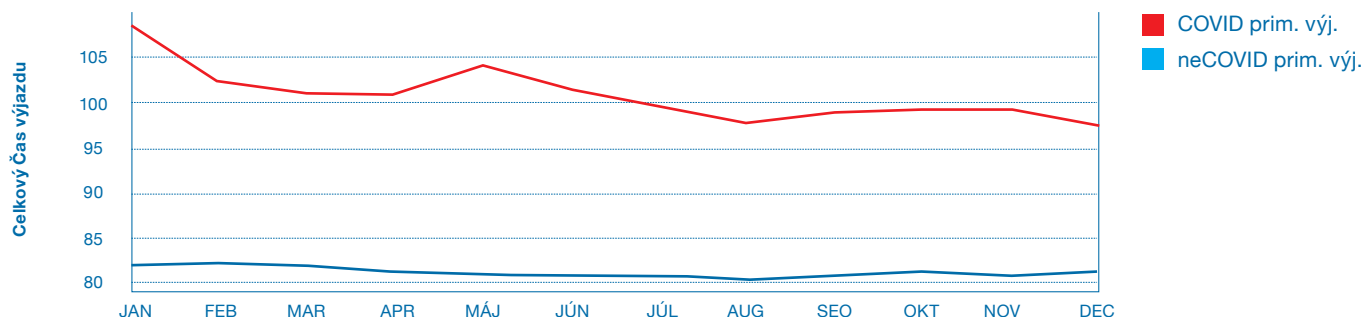
Čo sa týka sekundárnych prevozov pacientov medzi zariadeniami ÚZZ s ochorením COVID-19, poodhaliť závažnosť prípadov nám môže aj miera využitia umelej pľúcnej ventilácie (UPV) pri týchto prevozoch. V prípade druhej vlny dosiahli svoje maximum prevozy s napojením na UPV v samotnom závere vlny, teda počas marca 2021. Čo sa tretej vlny týka, maximum sekundárnych prevozov s UPV bolo dosiahnuté v novembri 2021, počas vrcholu vlny, kedy dosahovali maximá aj primárne výjazdy ku COVID-ovým pacientom, v roku 2022 sme už neevidovali zvýšené požiadavky na prepravu pacientov s potrebou UPV medzi ústavnými zdravotníckymi zariadeniami.

Graf č. 11 Vývoj počtu COVID-19 výjazdov po mesiacoch



V rámci porovnania celkového času vo výjazde (t.j. času odkedy ambulancia ZZS vyrazila k pacientovi po čas, kedy ukončila výjazd) medzi primárnymi výjazdmi mimo ochorenia COVID-19 a COVID-ovými primárnymi výjazdmi je vidieť signifikantne vyššie trvania priemerného celkového času práve COVID-ových výjazdov. Je to spôsobené najmä zložitejšou a na čas náročnejšou prípravou posádok na takéto zásahy (napr. nasadenie OOPP u členov posádky) a tiež následnou dezinfekciou vozidla po takomto zásahu. Priemerne je tento rozdiel v trvaní medzi COVID-ovými a všetkými primárnymi výjazdmi približne 30 minút (graf č. 12).

Graf č. 12 Porovnanie trvania celkového času výjazdu pri primárnych neCOVID-ových a COVID-ových výjazdoch za rok 2022



4.3 Zabezpečiť technické podmienky na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi ZZS, príslušnými zariadeniami ÚZS a ostatnými zložkami IZS

OS ZZS SR zabezpečuje prepojenie s poskytovateľmi ZZS za účelom obojsmerného prenosu informácií primárne dátovou elektronickou formou. Operátor LTV 155 – dispečer realizuje v systéme operačného riadenia odozvu na tiesňové volanie priradením ambulancie ZZS k tiesňovej udalosti, čím dochádza k automatizovanému procesu vygenerovania dátovej vety, ktorá je odoslaná na mobilné zariadenie danej ambulancie ZZS. Zariadenie zabezpečuje príjem pokynu na zásah, obsahujúci informácie o mieste udalosti a nevyhnutné zdravotnícke informácie. Komunikácia prebieha výhradne v sieťovej infraštruktúre OS ZZS SR s prestupom do dedikovanej privátnej mobilnej siete (APN), do ktorej je zaradená flotila všetkých mobilných zariadení na strane poskytovateľov ZZS. Zariadenie poskytuje funkcionality aktívneho monitoringu pohybu vozidla ambulancie ZZS a operatívnej textovej komunikácie. Získavané polohové údaje zo zariadení sú zbierané a následne dynamicky prezentované na mapovom podklade, čo umožňuje operátorovi LTV 155 – dispečerovi dispozíciu komplexného prehľadu o stave a polohe výjazdovej skupiny v teréne a tieto údaje sú zároveň i predpokladom pre identifikáciu najbližšej voľnej ambulancie ZZS k miestu tiesňovej zdravotníckej udalosti. Sekundárne je prepojenie s ambulanciami ZZS zabezpečované prostredníctvom hlasovej služby cez VTS s prestupom do sietí mobilných operátorov. V prípade poruchy na strane prevádzkovateľov sietí a telekomunikačných služieb

je komunikácia zabezpečovaná terciálne cez rádiovú sieť SITNO, ktorej prevádzkovateľom a gestorom je MV SR. Každá ambulancia ZZS je vybavená ručným a vozidlovým rádiovým terminálom.

Komunikácia medzi OS ZZS SR a zariadeniami ÚZS prebieha prostredníctvom hlasovej služby alebo prostredníctvom elektronickej korešpondencie. Pre zabezpečenie komunikácie medzi ÚZS a výkonnou zložkou (ambulanciami ZZS) sa OS ZZS SR podieľalo na koordinácii prevádzky komunikačnej technológie Medtext v prostredí ZZS. Aplikácia umožňuje okamžitú hlasovú konzultáciu v prípade infarktu myokardu a cievnej príhody, digitálny prenos snímky EKG medzi ambulanciami ZZS a PKI pracoviskom, prenos kľúčových informácií o pacientovi s podozrením na NCMP medzi ambulanciami ZZS, NCMP pracoviskom a MTE pracoviskom. Nemocničný tím pritom vidí polohu ambulancie ZZS, čas dojazdu, rôzne klinické informácie a dokáže pripraviť potrebné podmienky pre prijatie pacienta v nemocnici. Za rok 2022 sa prostredníctvom aplikácie Medtext každý mesiac na Slovensku realizovalo v priemere 944 konzultácií. Komunikácia s ostatnými základnými zložkami prebieha v súčasnosti výhradne cez hlasovú službu.

4.4 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 20 rokov odo dňa jeho vzniku

Všetky volania prichádzajúce na LTV 155 sú zaznamenávané v informačnom systéme pre záznam, správu a analýzu hovorov. Z volaní je štandardne vytváraná aj elektronická dokumentácia o samotnej udalosti s popisom zdravotného problému. Súčasťou elektronickej dokumentácie sú aj procesné úkony týkajúce sa riešenia odozvy na prijaté tiesňové volanie. Všetky prijaté tiesňové volania, odchádzajúce volania a volania v rádiovej sieti SITNO realizované v súvislosti s riešením odozvy na tiesňovú udalosť sú ukladané na primárnom alebo sekundárnom nahrávacom zariadení, pričom je zabezpečená replikácia zvukových záznamov medzi zariadeniami. Z bezpečnostných dôvodov sú zariadenia umiestnené v dvoch geograficky odlišných lokalitách.

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

Obsahová náplň vzdelávania je v súlade s § 4, ods. 2, písm. a) až e) zákona č. 579/2004 Z. z. o záchrannej 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.

OS ZZS SR zabezpečuje pre zdravotníckych zamestnancov základnú odbornú prípravu a periodickú odbornú prípravu v rámci interného vzdelávania.

Základná odborná príprava je primárne určená pre zdravotníckych zamestnancov na pracovných pozíciách operátor LTV 155 a lekár-operátor LTV 155, ktorí nastúpili do zamestnania bez predchádzajúcej skúsenosti s operačným riadením v ZZS a tiež pre tých, ktorí sa vracajú do zamestnania po materskej dovolenke, rodičovskej dovolenke alebo dlhodobej pracovnej neschopnosti. Základná odborná príprava v rámci adaptačného procesu operátora LTV 155 bola v roku 2022 centralizovaná a spĺňala všetky zákonom stanovené podmienky.

Periodická odborná príprava zdravotníckych zamestnancov je zostavená v zmysle § 4 ods. 2 zákona č. 579/2004 Z. z. o záchrannej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

V roku 2022 bol z dôvodu Opatrení ÚVZ SR na zabránenie šírenia ochorenia COVID-19 a trvania núdzového stavu upravený Plán periodickej odbornej prípravy. Periodická odborná príprava v roku 2022 bola realizovaná prezenčnou a aj dištančnou formou v závislosti od aktuálnych opatrení.

Obsahová náplň základnej odbornej prípravy a periodickej odbornej prípravy:

a/ zásady riadenia, koordinácie a vyhodnocovania činnosti záchrannej 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 IZS;
- e/** zásady krízovej intervencie a psychosociálnej prvej pomoci.

Dobrovoľné dištančné vzdelávanie

OS ZZS SR v roku 2022 v rámci dobrovoľnej dištančnej formy vzdelávania zamestnancov prostredníctvom e-learningového portálu stanovilo nasledujúce témy:

- Zastavenie krvného obehu;
- Alergia;
- Akútny koronárny syndróm;
- Špecifiká komunikácie na LTV 155.

Cieľom tejto vzdelávacej aktivity je prispieť k širšiemu rozhl'adu a prehľadu na stanovené témy teoretickou formou.

5.

ROZPOČET OS ZZS SR

V zmysle vládného zákona o štátnom rozpočte, ktorý bol schválený zákonom

č. 534/2021 Z. z. o štátnom rozpočte na rok 2022 a v zmysle listu Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky (ďalej len „MZ SR“) č. S12361-2022-OVV-1 zo dňa 27.1.2022 boli na rok 2022 pre Operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby Slovenskej republiky (ďalej len „OS ZZS SR“) rozpočtované finančné prostriedky v celkovej sume vo výške 18 605 833,34 €, z toho zo zdroja 11H vo výške 18 257 101 €.

Tabuľka č. 20 Rozpočet OS ZZS SR na rok 2022 v tis. eur

VÝDAVKY (600)	Rok 2021
A. Bežné výdavky (600)	18 257
z toho:	
Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania (610)	11 150
Poistné a príspevok do poisťovní (620)	4 050
Tovary a služby (630)	2 917
Bežné transfery (640)	140
F. Rozpočet organizácie podľa programov	18 257
z toho:	
07A0403 Dobudovanie a inovácia záchrannej zdravotnej služby	18 257
Orientačný počet zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme	425

Zdroj: 11H

K 31.12.2022 boli zrealizované štyri rozpočtové opatrenia: na zdroji 131L – rozpis čiastky 4 406 282,04 €, na zdroji 11H – rozpis čiastky 18 257 101,- €, na zdroji 111 – rozpis čiastky 270 440,- € (dodatok č. 1 ku kontraktu) a na zdroji 111 – rozpis čiastky 78 292,34 € (dodatok č. 2 ku kontraktu).

Tabuľka č. 21 Čerpanie rozpočtu OS ZZS SR za rok 2022

Bežné výdavky (600)	Schválený rozpočet na rok 2021	Upravený rozpočet na rok 2021	Čerpanie rozpočtu k 31. 12. 2021	% čerpania k upravenému rozpočtu
610-mzdy, platy a OOV	11 150 000,-	10 856 079,07	10 856 079,07	82,53
620-poistné a príspevok do poisťovní	4 050 000,-	4 147 722,89	4 147 722,89	100,00
630-tovary a služby	2 917 781,-	3 015 355,94	3 015 355,94	100,00
z toho:				
631-cestovné náhrady	30 000,-	24 557,70	24 557,70	100,00
632-energie, voda a komunikácie	134 000,-	130 610,49	130 610,49	100,00
633-materiál	201 000,-	122 431,83	122 431,83	100,00
634-dopravné	68 000,-	52 113,39	52 113,39	100,00
635-rutinná a št. údržba	53 500,-	31 113,13	31 113,13	100,00
636-nájomné za nájom	514 820,-	396 800,83	396 800,83	100,00
637-služby	1 915 781,-	2 257 728,57	2 257 728,57	100,00
640-bežné transfery	140 000,-	237 943,10	237 943,10	100,00
600-bežné výdavky	18 257 101,-	18 257 101,-	18 257 101	100,00

Zdroj: 11H a 131L

Čerpanie rozpočtu bolo k 31.12.2022 vo výške 18 257 101 €, čo predstavuje 100 %.

5.1 Bežné transfery – zdroj financovania 131L

Zdroj financovania 131L sú finančné prostriedky pridelené OS ZZS SR z MZ SR ako **bežný transfer v roku 2021 a prenesené do roku 2022 vo výške 6 496 756,90 €**. Tieto finančné prostriedky OS ZZS SR vyčerpalo v januári a februári 2022 vo výške 4 406 282,04 €, išlo o finančné prostriedky, určené na mzdy, odvody, tovary a služby za mesiac december 2021. Nevýčerpané prostriedky vo výške 2 090 474,86 € boli vrátené na účet Ministerstva zdravotníctva SR. Orientačný počet zamestnancov OS ZZS SR pri výkone práce vo verejnom záujme k 31.12.2022 dosiahol počet 425 zamestnancov.

5.2 Kapitálové transfery

K 31.12.2022 OS ZZS SR neboli poskytnuté žiadne kapitálové transfery.

5.3 Mimorozpočtové zdroje OS ZZS SR

Finančné prostriedky zo zdroja 72c (finančné prostriedky od MV SR z PZP) boli k 31.12.2022 čerpané vo výške 324 512,42 € z toho 219 160,01 € na nákup motorových vozidiel a 105 687,16 € na nákup telekomunikačnej techniky. Zostatok na účte zdroja 72c k 31.12.2022 predstavuje čiastku 934 566,53 €. Finančné prostriedky zo zdroja 46 (iné zdroje – platby od vysokých škôl, dobročiny z minulých rokov, preplatok ročného zúčtovania zdravotného poistenia a pod.) boli k 31.12.2022 čerpané vo výške 110,05 € (pokuta za nevykonanie STK na motorovom vozidle) a zostatok účtu predstavuje 37 343,48 € (výnos z odpredaja služobných motorových vozidiel vo výške 18 367,73 €).

5.4 Podnikateľská činnosť OS ZZS SR

Na základe schválenia podnikateľskej činnosti MZ SR, OS ZZS SR začalo vykonávať podnikateľskú činnosť v roku 2008. Od 30.06.2009 má OS ZZS SR schválenú podnikateľskú činnosť na školiacu činnosť a na technicko-organizačné zabezpečenie kurzov, školení a seminárov. 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 31.12.2022 predstavovali čiastku 34 799,51 €. Výnosy z podnikateľskej činnosti k 31.12.2022 OS ZZS SR malo vo výške 45 622,28 €. Výsledok z podnikateľskej činnosti k 31.12.2022 predstavuje pre OS ZZS SR zisk vo výške 10 822,77 €.

6

PERSONÁLNE OTÁZKY

6.1 V roku 2022 malo OS ZZS SR nasledovnú organizačnú štruktúru:

Riaditeľ

a/ Kancelária riaditeľa

Referát BOZP a PO

Referát správy registratúry a podateľne

Referát verejného obstarávania

b/ Referát krízového riadenia

c/ Právnik

d/ Manažér kybernetickej bezpečnosti

e/ Samostatný odborný referent

f/ Odbor informačných a komunikačných technológií

Oddelenie technickej a aplikačnej podpory

Oddelenie klientskej podpory a plánovania

Oddelenie technického rozvoja

g/ Odbor zdravotnej starostlivosti

Vedúci odboru ZS - hlavný lekár OS ZZS SR priamo riadi zástupcu vedúceho odboru ZS, hlavného operátora OS ZZS SR, lekára-operátora LTV 155, referát analytických činností, referát správy registra AED, Stredisko odbornej prípravy a referát psychológie.

Hlavný operátor OS ZZS SR priamo riadi vedúcich operátorov KOS ZZS a Monitorovacie stredisko OS ZZS SR.

ZÁSTUPCA RIADITEĽA

a/ Manažér komunikácie s verejnosťou – hovorca

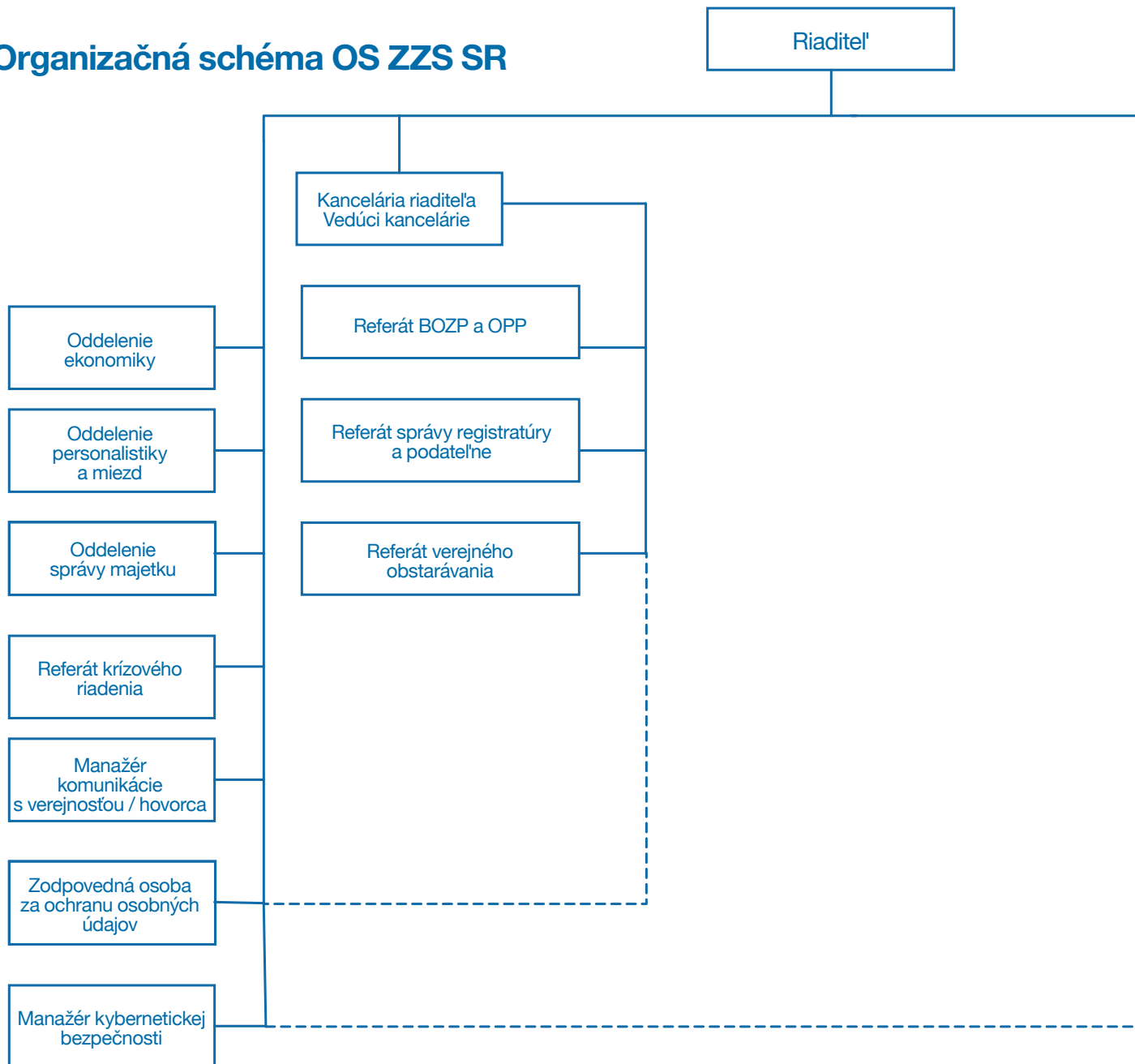
b/ Oddelenie ekonomiky

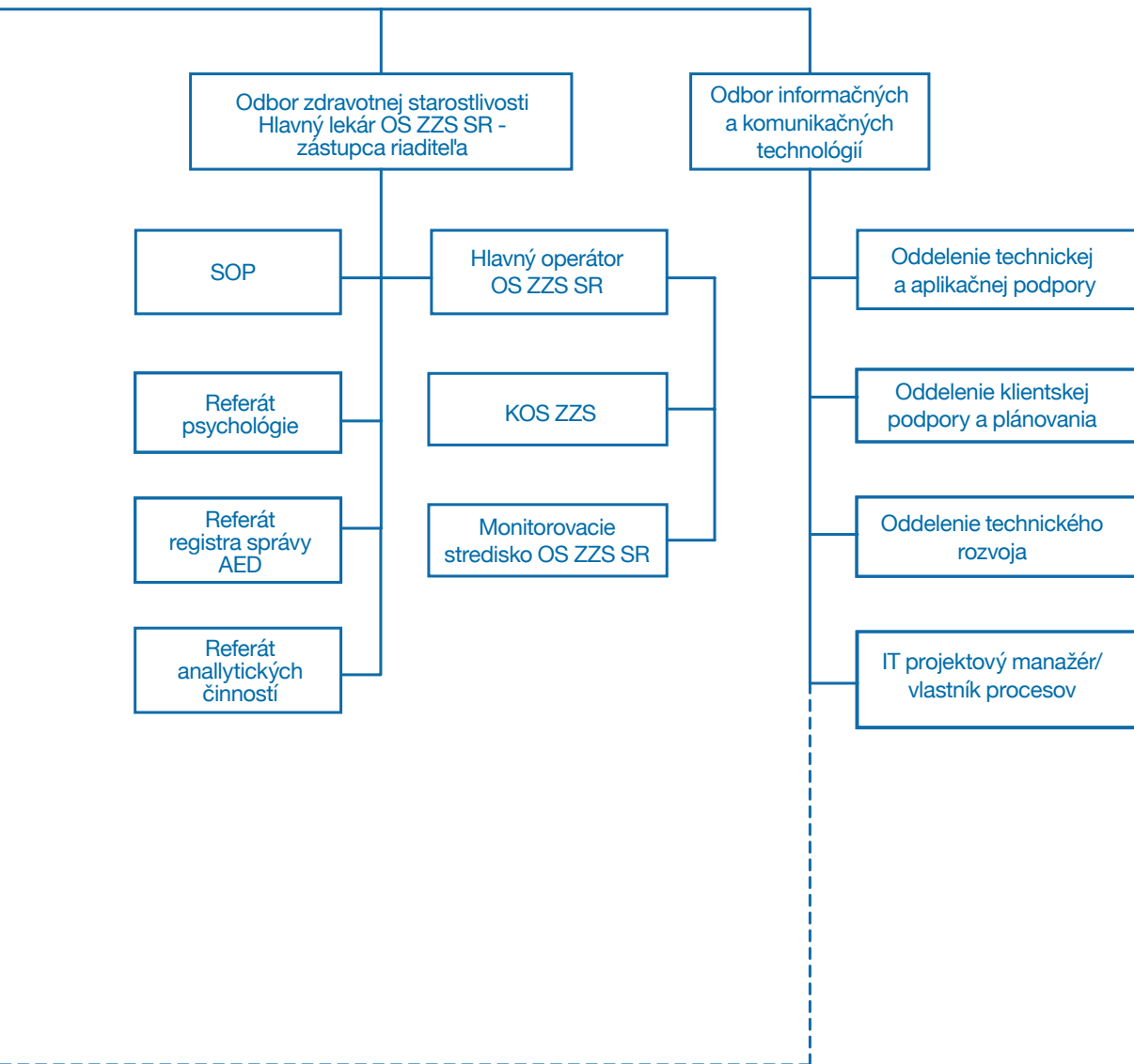
c/ Oddelenie správy majetku

d/ Oddelenie personalistiky a miezd

e/ Referát projektového riadenia

Organizačná schéma OS ZZS SR





6.2 Stav zamestnancov OS ZZS SR za rok 2022:

Priemerný evidenčný počet zamestnancov: **424**

Zamestnanci s plným úväzkom: **377**

Zamestnanci so skráteným úväzkom: **47**

z toho zdravotnícki zamestnanci: **38**

z toho nezdravotnícki zamestnanci: **9**

Zamestnanci so zmenenou pracovnou schopnosťou: **25**

Pracujúci dôchodcovia: **16**

6.3 Štruktúra zamestnancov OS ZZS SR za rok 2021 podľa veku, pohlavia, vzdelania, trvania pracovného pomeru.

Tabuľka č. 23 Členenie zamestnancov podľa veku a pohlavia

VEK	MUŽI	ŽENY	CELKOM	%
21 – 30	21	10	31	7,31
31 – 40	70	31	101	23,82
41 – 50	47	100	147	34,67
51 – 60	32	87	119	28,07
61 a viac	8	18	26	6,13
CELKOM	178	246	424	100,00
%	41,98	58,02	100,00	

Zdroj: OS ZZS SR

Tabuľka č. 24 Členenie zamestnancov podľa vzdelania

VZDELANIE	NEZDRAVOTNÍCKI ZAMESTNANCI	ZDRAVOTNÍCKI ZAMESTNANCI	CELKOM	%
OU	7	0	7	1,65
SŠ	25	161	186	43,87
VŠ	49	182	231	54,48
CELKOM	81	343	424	100,00

Zdroj: OS ZZS SR

Tabuľka č. 25 Dĺžka trvania pracovného pomeru zamestnancov OS ZZS SR

DOBA TRVANIA PRAC. POMERU	POČET ZAMESTNANCOV	%
do 5 rokov	121	28,54
do 10 rokov	85	20,05
do 15 rokov	100	23,58
do 20 rokov	111	26,18
nad 20 rokov	7	1,65
Celkom	424	100,00

Zdroj: OS ZZS SR

Tabuľka č. 26 Vznik a skončenie pracovného pomeru zamestnancov

POČET	NÁSTUPY	VÝSTUPY
	51	46

Zdroj: OS ZZS SR

6.5 Platové podmienky

Platové podmienky všetkých 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.

6.6 Komunikácia s verejnosťou

Hovorca a manažér komunikácie s verejnosťou OS ZZS SR zabezpečoval v roku 2022 komplexný mediálny servis pre manažment organizácie, prípravu a realizáciu tlačových konferencií, odpovedal na otázky médií, zverejšňoval stanoviská a tlačové správy, riadil externú a internú komunikáciu.

Adresovaných mu bolo súhrnne takmer 1,1 tisíc novinárskych otázok. Stanoviská boli zástupcom médií poskytované osobne, telefonicky, písomnou formou, prostredníctvom zvukových a video nahrávok.

Záujem médií sa rovnako ako v minulosti sústreďoval na zásahy záchrannej zdravotnej služby pri vážnych dopravných nehodách a incidentoch iného charakteru.

Proaktívna komunikácia sa týkala najmä oblasti prvej pomoci, prevencie a projektov OS ZZS SR. Priebežne bola zabezpečovaná aktualizácia informácií na webe a Intranete organizácie, komunikácia na sociálnych sieťach (FB, Instagram, LinkedIn) a zázemie pre projekty OS ZZS SR.

Proaktívna komunikácia OS ZZS SR už nebola ako v roku 2021 ovplyvnená pandémiou, minimálne nie v druhej polovici roka. Rozbehli sa aktivity a partnerstvá v oblasti edukácie prvej pomoci, ako aj realizácia kurzov prvej pomoci pre laickú a odbornú verejnosť, či ukážky prvej pomoci. Priestor dostali aj iné komunikačné formy. Útvar hovorca sa podieľal na príprave a realizácii webináru kazuistik STEMI/NCMP s využitím aplikácie MedText, ktorý v livestreame sledovalo 971 registrovaných účastníkov. Podujatie sa zaradilo k najvýznamnejším odborným eventom v záchrannárskej komunite roku 2022. Za zmienku stojí aj spoločný komunikačný projekt s Východoslovenským ústavom srdcovo-cievnych chorôb na tému akútneho koronárneho syndrómu.

Komunikácii na sociálnych sieťach dominoval seriál Čo robiť, keď ..., ktorý prinášal preventívno-edukačné informácie pri život ohrozujúcich situáciách, spojených so zásadami prvej pomoci. Súčasťou celoročných komunikačných aktivít boli príspevky s cieľom budovať dobré meno organizácie prostredníctvom pozitívnych príbehov zamestnancov, aj s pridanou hodnotou zásad prvej pomoci.

Osobitnú kapitolu tvorila komunikácia v oblasti rozširovania siete automatických externých defibrilátorov (AED) s dôrazom na potrebu registrácie nových prístrojov, edukáciu verejnosti a šírenie povedomia o projekte tzv. firstresponderov. V tomto smere bol významný aj spoločný projekt so zdravotnou poisťovňou Dôvera, ktorá darovala 20 AED a OS ZZS SR vybralo lokality ich umiestnenia. Medializácia len tejto aktivity spolu s následnými natívnymi materiálmi dosiahla viac ako 200 výstupov.



CIELE A PREHĽAD ICH PLNENIA

7.1 Riadiť, koordinovať a vyhodnocovať činnosť ZZS za účelom zefektívnenia jej činnosti:

- a/** zefektívniť riadenie a koordináciu ZZS na území SR v zmysle geografickej a časovej dostupnosti,
- b/** podľa odborného usmernenia MZ SR o organizačných a liečebných postupoch prostredníctvom používania mobilnej aplikácie u pacientov s akútnym infarktom myokardu s eleváciou ST na EKG a s náhlou cievnu mozgovou príhodou OS ZZS SR prevádzkuje mobilnú aplikáciu inštalovanú v mobilnom telefónnom zariadení ambulancií ZZS a v mobilnom telefónnom zariadení cieľového zdravotníckeho zariadenia (ďalej len ÚZZ),
- c/** zabezpečiť včasnú a účinnú liečbu kriticky chorého pacienta efektívnym smerovaním do ÚZZ - overaním kapacitnej priepustnosti kritických lôžok ZZ a následne správnym smerovaním ambulancie ZZS do ÚZZ,
- d/** skrátiť čas odovzdania kriticky chorého pacienta v ZZ – kontaktovaním ZZ a ohlásením transportu pacienta z terénu do ÚZZ, ktoré je schopné zabezpečiť včasnú a účinnú liečbu a diagnostiku pacienta.

7.2 Zabezpečiť príjem tiesňového volania a jeho vyhodnocovanie:

- a/** zvýšiť kvalitu príjmu, spracovania a realizácie odozvy na LTV 155 realizáciou vzdelávacích aktivít s využitím dostupných technológií,
- b/** pokračovať v tvorbe Registra AED pre OS ZZS SR, ktorý je základným informačným nástrojom na získavanie, spracovávanie a aktualizáciu údajov potrebných pre efektívne využitie rozmiestnených AED prístrojov a ich aktivovanie operátorom LTV 155 za účelom zabezpečenia prvej pomoci pre pacientov, u ktorých bolo zaznamenané náhle zastavenie krvného obehu (ďalej NZKO),
- c/** realizácia kontinuálneho dohľadu nad príjmom, spracovaním a realizáciou odozvy na tiesňové volanie.

7.3 Zabezpečiť technické podmienky na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi záchrannej zdravotnej služby, príslušnými zariadeniami ÚZS a ostatnými zložkami IZS:

- a/** kontinuálna kontrola funkčnosti spojenia a prenosu informácií prostredníctvom pravidelných skúšok spojenia,
- b/** eliminácia chybovosti technologických zariadení,
- c/** proaktívny monitoring kritickej infraštruktúry OS ZZS SR,
- d/** operatívne prijímanie opatrení na zabezpečenie integrity a informačnej bezpečnosti IKT infraštruktúry OS ZZS SR,
- e/** výkon a zabezpečovanie kontinuálnej servisnej podpory pre externých užívateľov na strane poskytovateľov ZZS pre zariadenia Tetrapol a AVL.

7.4 Uchovávať 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 20 rokov odo dňa jeho vzniku:

- a/** všetky prijaté tiesňové volania, odchádzajúce volania a volania v rádiové sieti SITNO realizované v súvislosti s riešením odozvy na tiesňovú udalosť sú ukladané na primárnom alebo sekundárnom nahrávacom zariadení, pričom je zabezpečená replikácia zvukových záznamov medzi zariadeniami,
- b/** proaktívna kontrola služby a kapacity diskového priestoru,
- c/** nahrávacie zariadenia sú umiestnené v dvoch geograficky odlišných lokalitách,
- d/** prístup k nahrávkam je riadený na základe prístupových práv,
- e/** základné užívateľské procesy a vykonávané operácie súvisiace so zvukovými záznamami sú logované.

7.5 Zabezpečiť pre svojich zamestnancov základnú odbornú prípravu a každých 12 mesiacov periodickú odbornú prípravu:

- a/** zjednotiť pracovné postupy v špecifických podmienkach jednotlivých krajov – spracovanie štandardizovaných postupov vo forme algoritmov k jednotlivým typom udalostí zavedením jednotného elektronického vzdelávania v presne zadefinovaných okruhoch a následné overenie a preskúšanie získaných vedomostí,
- b/** ciel'avedome formovať vedomostný profil operátorov LTV 155 zavádzaním novelizovaných postupov a odporúčaní národných a nadnárodných odborných spoločností so zameraním na poskytovanie prvej pomoci a neodkladnej zdravotnej starostlivosti,
- c/** zvýšiť firemnú kultúru, dôveryhodnosť a kredibilitu organizácie kontinuálnym komunikačným tréningom v rámci odbornej prípravy formou tréningu komunikačných zručností v rámci odbornej prípravy zdravotníckych zamestnancov OS ZZS SR,
- d/** vytvoriť podmienky pre efektívne osvojenie teoretických vedomostí a praktický nácvik zručností a ich implementáciu do praxe z oblasti príjmu, spracovaníu, vyhodnoteníu a realizácii odozvy na tiesňové volanie a operačného riadenia ZZS a oblasti poskytovania prvej pomoci a NZS,
- e/** udržiavať a zvyšovať schopnosť kvalitného poskytovania operátorskej podpory a inštruktáže volajúcich pri život a zdravie ohrozujúcich udalostiach prostredníctvom využitia základov a prvkov krízovej intervencie formou tréningu v simulovaných podmienkach v rámci odbornej prípravy,
- f/** realizovať, kontrolovať a hodnotiť proces vzdelávania. K témam periodickej odbornej prípravy boli stanovené čiastkové ciele, ktorých splnenie bolo overované použitím autodidaktického 20 otázkového testu. Úspešnosť vzdelávacieho procesu v roku 2022 bola na úrovni 98,25%.

8.

HODNOTENIE A ANALÝZA VÝVOJA ORGANIZÁCIE V DANOM ROKU

Základnou úlohou OS ZZS je zabezpečiť nepretržitý príjem, spracovanie, vyhodnotenie tiesňového volania a následné riadenie, koordinovanie a vyhodnocovanie činnosti ZZS, tak aby sa zabezpečila jej plynulosť, dostupnosť a nepretržitosť za účelom zefektívnenia jej činnosti.

Všetky volania na LTV 155 sú zaznamenávané v informačnom systéme na zvukových nahrávacích zariadeniach. Operátor LTV 155 je zodpovedný za príjem, spracovanie a vyhodnotenie tiesňového volania na LTV 155, ku každej udalosti zaznamenáva všetky potrebné informácie o aktuálnom zdravotnom stave postihnutej osoby. Všetky informácie potrebné pre riešenie zdravotníckej problematiky zistené počas komunikácie na LTV 155 sú dokumentované v informačnom systéme OS ZZS SR DIS/SOS. Každé tiesňové volanie, ktoré má zdravotnícky potenciál, je operátorom LTV 155 bezodkladne prijaté, spracované a vyhodnotené. V prípade, že prichádzajúce volanie je z iného regiónu, kraja, operátor LTV 155 volanie prijme, komplexne spracuje a vyhodnotí. Počas spracovania tiesňového volania je vytvorený záznam v DIS/SOS a následne je udalosť dátovou vetou distribuovaná na pracovisko miestne príslušného kraja, odkiaľ prišlo volanie. Príslušné pracovisko KOS ZZS zabezpečí realizáciu odozvy na tiesňové volanie/dispečerské riadenie. Operátor LTV 155 prijíma a spracováva žiadosti z ÚZZ na realizáciu neodkladnej prepravy/sekundárnych transportov pacientov medzi ÚZZ a podľa potreby sprostredkuje odbornú konzultáciu s lekárom operátorom, ak je nevyhnutná. Každá požiadavka ÚZZ na neodkladnú prepravu je vyhodnotená a je pre ňu určená naliehavosť zásahu, t. j. udalosť má priradenú prioritu. Operátor LTV 155 – dispečer realizuje v systéme operačného riadenia odozvu na tiesňové volanie priradením ambulancie ZZS k tiesňovej udalosti, t. j. dochádza k automatizovanému procesu vygenerovania dátovej vety, ktorá je odoslaná na mobilné zariadenie danej ambulancie ZZS. Od roku 2020 OS ZZS SR prostredníctvom AVL monitoruje polohu a pohyb ambulancií ZZS. Získavané polohové údaje zo zariadení sú zbierané a následne dynamicky prezentované na mapovom podklade, čo umožňuje operátorovi LTV 155 – dispečerovi komplexný prehľad o stave a polohe výjazdovej skupiny v teréne. Tieto údaje sú predpokladom pre identifikáciu najbližšej voľnej ambulancie ZZS k miestu tiesňovej zdravotníckej udalosti.

Neoddeliteľnou súčasťou práce operátora LTV 155 je v indikovaných prípadoch poskytnutie podrobných informácií v zmysle telefonicky asistovanej podpory základných životných funkcií. Kvalitným príjmom, spracovaním tiesňového volania, adekvátnou realizáciou odozvy na tiesňové volanie, ako aj aktivovaním AED prístroja a jeho použitím na adrese u pacienta s NZKO sa výrazne zvyšuje šanca na prežitie pacienta. AED, ktoré máme registrované, sú implementované do systému Fleetware GIS a pri NZKO operátor LTV 155 využíva podľa dostupnosti AED z mapového podkladu.

V informačnom systéme DIS operátora LTV 155 na využitie prístroja upozorňuje súčinnostné tlačidlo, ktoré sa automaticky aktivuje po zadaní operátorskej diagnózy NZKO. Pri riešení takéhoto stavu operátor LTV 155 aktívne overí dostupnosť AED a následne AED aktivuje na miesto udalosti. K 31.12.2022 bolo registrovaných 2304 kusov AED. Najväčší počet registrovaných prístrojov bol v Trenčianskom kraji a to 408 kusov, najmenší počet bol v Nitrianskom a Banskobystrickom kraji, v každom po 198 kusov.

Operátori LTV 155 zabezpečujú ZZS v zmysle zákona č. 579/2004 Z. z. o záchrannej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov a pracujú s ohľadom na ďalšie Odborné usmernenia MZ SR. Jedným z usmernení je „Odborné usmernenie Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky o organizačných a liečebných postupoch prostredníctvom používania mobilnej aplikácie u pacientov s akútnym infarktom myokardu s eleváciou ST na EKG a s náhlou cievnu mozgovou príhodou“ zverejnené vo Vestníku čiastka 48 – 50. Na základe tohto usmernenia OS ZZS SR centrálnie zabezpečuje mobilnú aplikáciu STEMI a STROKE pre každého poskytovateľa ZZS, ktorý má vydané povolenie na prevádzkovanie ambulancie RLP a RZP. Mobilná aplikácia zabezpečuje digitálny prenos snímky EKG medzi ambulanciami ZZS a PKI pracoviskom, prenos kľúčových klinických informácií u pacienta s podozrením na NCMP medzi ambulanciami ZZS a NCPM/MTE pracoviskom, hlasovú a obrazovú konzultáciu medzi zdravotníkymi pracovníkmi ambulancie ZZS, kardiológom PKI pracoviska, neurológom NCMP pracoviska alebo lekárom špecialistom MTE pracoviska. Operátori LTV 155 pri požiadavke posádky ZZS sprostredkujú konzultáciu/konferenčný hovor so zdravotníkymi pracovníkmi uvedenými v texte vyššie.

Práca operátorov LTV 155 bola aj roku 2021 ovplyvnená pandémiou ochorenia COVID-19. Operatívne sme implementovali ďalšie postupy, ktoré sa týkali príjmu, spracovania, vyhodnotenia a realizácie odozvy na tiesňové volanie.

Systém práce na LTV 155 - stratégiu smerovania hovorov a možnosť naskillovania sa operátora LTV 155 primárne na párovom pracovisku KOS ZZS a sekundárne na inom pracovisku KOS ZZS na území SR sme operatívne využívali na viacerých pracoviskách KOS ZZS podľa potreby tak, aby sme zabezpečili čo najlepšiu dostupnosť LTV 155.

Operatívne sme počas roka na všetkých pracoviskách KOS ZZS realizovali previerky plánu spojenia v sieti SITNO.

Počas roka realizovaný kontinuálny dohľad príjmu, spracovania, vyhodnotenia a realizácie odozvy na LTV 155 na pracoviskách KOS ZZS vedúcimi operátormi, operátormi LTV 155 – supervízormi a prostredníctvom Monitorovacieho strediska OS ZZS SR. Zistené nedostatky boli operatívne

riešené. Špecialista v oblasti komunikácie na LTV 155 - psychológ - v priebehu roka analyzoval 669 hovorov a pripravil analýzy komunikačného štýlu na žiadosť nadriadených, operátorov LTV 155 v adaptačnom procese, resp. na žiadosť operátora LTV 155 za účelom spätnej väzby.

OS ZZS SR na základe uznesenia vlády SR č. 484/2022 zo dňa 20.07.2022 bolo určené ako priamo určený prijímateľ za účelom realizácie výstavby a obnovy staníc záchranej zdravotnej služby v rámci mechanizmu na podporu obnovy a odolnosti v rámci Komponentu 11_Moderná a dostupná zdravotná starostlivosť Investície 4 – výstavba a obnova staníc ZZS.

9.

HLAVNÉ SKUPINY UŽÍVATEĽOV VÝSTUPOV ORGANIZÁCIE

Z činností a úloh, ktoré boli pre OS ZZS SR stanovené Kontraktom na rok 2021 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 ÚZZ 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 užívatel'mi výstupov:
 - MZ SR,
 - 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.

Zoznam skratiek

AED	Automatický externý defibrilátor
AVL	Automatická lokalizácia vozidiel
DIS	Dispečerský informačný systém
GIS	Geografický informačný systém
IZS	Integrovaný záchranný systém
KOS ZZS	Krajské operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby
LTV 155	Linka tiesňového volania 155
MV SR	Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
NSZ	Neodkladná zdravotná starostlivosť
NZKO	Náhle zastavenie krvného obehu
OS ZZS SR	Operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby Slovenskej republiky
RDS	Rádio stanica
RLP	Rýchla lekárska pomoc
RÚVZ	Regionálny úrad verejného zdravotníctva
RZP	Rýchla zdravotná pomoc
SOP	Stredisko odbornej prípravy
SR	Slovenská republika
TL 112	Tiesňová linka 112
UHPO	Udalosť s hromadným postihnutím osôb
ÚZS	Ústavná zdravotná starostlivosť
ÚZZ	Ústavné zdravotné zariadenia
ZZ	Zdravotnícke zariadenia
ZZS	Záchranná zdravotná služba



VYDALO OPERAČNÉ STREDISKO
ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY
SLOVENSKEJ REPUBLIKY
BRATISLAVA 2023