

**VÝROČNÁ SPRÁVA  
OPERAČNÉHO STREDISKA  
ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY  
ZA ROK 2012**

**BRATISLAVA 2013**

# OBSAH

<b>1</b>	<b>IDENTIFIKÁCIA ORGANIZÁCIE .....</b>	<b>4</b>
1.1	Identifikačné údaje .....	4
1.2	Charakteristika organizácie .....	5
1.3	Hlavné činnosti .....	6
<b>2</b>	<b>POSLANIE A STREDNODOBÝ VÝHLĎAD ORGANIZÁCIE .....</b>	<b>8</b>
2.1	Poslanie.....	8
2.2	Strednodobý výhľad .....	9
<b>3</b>	<b>ČINNOSTI / PRODUKTY ORGANIZÁCIE A ICH NÁKLADY .....</b>	<b>13</b>
3.1	Hlavné činnosti .....	13
3.2	Finančné náklady .....	17
3.3	Podiel zamestnancov na činnosti .....	20
<b>4</b>	<b>ROZPOČET ORGANIZÁCIE .....</b>	<b>21</b>
4.1	Rozpočtové finančné prostriedky .....	21
4.2	Čerpanie rozpočtu.....	22
4.3	Bežné transfery – prostriedky z roku 2011 .....	23
4.4	Porovnanie rozpočtu .....	23
4.5	Čerpanie v kategórii bežné výdavky .....	24
4.6	Kapitálové transfery .....	26
4.7	Sociálny fond.....	26
4.8	Mimorozpočtové zdroje.....	26
4.9	Podnikateľská činnosť .....	27
<b>5</b>	<b>PERSONÁLNE OTÁZKY .....</b>	<b>28</b>
5.1	Pracovný čas .....	28
5.2	Stav zamestnancov .....	29
5.3	Platové podmienky .....	30
5.4	Organizačné členenie.....	31
5.5	Pôsobnosť organizačných jednotiek .....	34
5.6	Sociálna politika .....	36
5.7	Vzdelávanie zamestnancov.....	36

5.7.1	Vnútropodnikové vzdelávacie aktivity.....	37
5.7.2	Externé vzdelávacie aktivity .....	40
5.8	Východiská vzdelávania .....	41
5.9	Obsahová náplň vzdelávania .....	42
<b>6</b>	<b>CIELE A PREHĽAD ICH PLNENIA .....</b>	<b>47</b>
6.1	Oblasť verejného obstarávania .....	48
6.2	Oblasť sťažnosti a petícií.....	50
6.3	Oblasť realizácie projektov.....	50
6.4	Oblasť krízovej pripravenosti .....	51
6.5	Zdravotnícka oblasť .....	52
6.5.1	Technická podpora .....	53
6.5.2	Stredisko odbornej prípravy .....	56
6.5.3	Štatistické ukazovatele .....	56
6.5.4	Sieť záchranej zdravotnej služby SR.....	68
<b>7</b>	<b>HODNOTENIE A ANALÝZA VÝVOJA ORGANIZÁCIE V DANOM ROKU .....</b>	<b>70</b>
7.1	Hospodárenie organizácie.....	70
7.2	Informačné a komunikačné technológie.....	72
7.3	Krízové riadenie .....	74
7.4	Zdravotnícka oblasť .....	74
7.5	Sťažnosti, poďakovania .....	75
7.6	Verejné obstarávanie .....	76
7.7	Externá spolupráca .....	76
7.8	Prezentácia na verejnosti .....	77
<b>8</b>	<b>HLAVNÉ SKUPINY UŽÍVATEĽOV VÝSTUPOV ORGANIZÁCIE.....</b>	<b>79</b>
8.1	Externá spolupráca .....	79
8.2	Skupiny užívateľov.....	79
	<b>ZOZNAM SKRATIEK.....</b>	<b>83</b>

# 1 IDENTIFIKÁCIA ORGANIZÁCIE

## 1.1 IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE

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

**Odbor informačných a komunikačných technológií:** Daniel Macháček

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

**Poradcovia: Právnik** Mgr. Radko Timkanič

**Oddelenie rozvojových programov a medzinárodnej spolupráce:** PhDr. Eva

Havelková, PhD.

**Kancelária riaditeľa:** PhDr. Silvia Macháčková

**Oddelenie personalistiky a miezd:** Mária Kováčiková

## **1.2 CHARAKTERISTIKA ORGANIZÁCIE**

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

### **Integrovaný záchranný systém**

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

MZ SR koordinuje prípravu traumatologických plánov, ktoré sú povinné vypracúvať zariadenia ÚZS, na zabezpečenie úloh súvisiacich s poskytovaním pomoci v tiesni pri udalostiach s vysokým počtom postihnutých v ohrození života, alebo s poškodením zdravia a spolupodieľa sa na vypracúvaní koncepcie organizácie a rozvoja IZS. Pripravenosť ÚZS

je tvorená schopnosťou adekvátne reagovať na výzvu pre vykonanie hromadného príjmu ranených a zasiahnutých a na poskytovanie zdravotnej starostlivosti po ich prijatí.

#### **ZZS na území SR zabezpečujú:**

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

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

### **1.3 Hlavné činnosti**

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

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

volanie, vrátane zvukového záznamu a ich predpísané uchovávanie, zabezpečovanie materiálno-technického vybavenia a jeho dopravy na miesto zásahu pri odstraňovaní následkov NHPO, zabezpečovanie psychologickej a psychosociálnej starostlivosti pre ZO formou manažmentu stresu, koučingu a poradenstva, zabezpečovanie odbornej prípravy svojich zamestnancov v zmysle zákona č. 579/2004 Z. z. o ZZS a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je výučba prvej pomoci a vzdelávacích programov neodkladnej zdravotnej starostlivosti na základe získaných akreditácií, výskum, vývoj a vzdelávanie v oblasti riadenia, koordinácie a hodnotenia ZZS v IZS, v systéme neodkladnej zdravotnej starostlivosti a pri poskytovaní cezhraničnej zdravotnej starostlivosti, realizácia kurzov vzdelávania v oblasti prvej pomoci a neodkladnej zdravotnej starostlivosti pre odbornú a laickú verejnosť.



## **2 POSLANIE A STREDNODOBÝ VÝHLAD ORGANIZÁCIE**

### **2.1 POSLANIE**

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

#### **Hlavným poslaním organizácie je najmä:**

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



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

## **2.2 STREDNODOBÝ VÝHLAD**

Strednodobý výhľad OS ZZS SR je vytváraný na základe plánovaného rozpočtu organizácie na príslušný kalendárny rok, v súlade s plnením predmetu činnosti organizácie. Medzi strategické a základné priority OS ZZS SR v strednodobom výhľade patria najmä:

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

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

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

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

### 3 ČINNOSTI / PRODUKTY ORGANIZÁCIE A ICH NÁKLADY

V roku 2012 vykonávalo OS ZZS SR činnosti v rozsahu vymedzenom v zriaďovacej listine, ako aj podľa osobitných pokynov MZ SR v súlade so schváleným plánom úloh OS ZZS SR na rok 2012. Na zabezpečenie činnosti využívalo OS ZZS SR rozpočtované finančné prostriedky v celkovej sume **11 908 475 €**. Čerpanie rozpočtu bolo k 31.12.2012 vo výške 10 900 503,93 €, čo predstavuje 91,54 % z celkového rozpočtu. Úpravy týkajúce sa navýšenia resp. viazania rozpočtových prostriedkov zo schváleného rozpočtu v roku 2012 neboli.

V priebehu roka bolo zrealizovaných deväť vnútorných rozpočtových opatrení, išlo o úpravy limitov na jednotlivých rozpočtových podpoložkách v rámci schváleného rozpočtu.

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

- komunikačná infraštruktúra,
- energie,
- nákup telekomunikačnej techniky,
- nákup pracovných odevov,
- nájomné budov,
- prenájom softwaru,
- stravovanie,
- odmeny v mimopracovnom pomere,
- odmeny zamestnancom.

Orientačný počet zamestnancov OS ZZS SR pri výkone práce vo verejnom záujme sa každoročne zvyšoval a v roku 2012 dosiahol počet 451 zamestnancov, čo predstavuje navýšenie o 5,10 % oproti roku 2009.

#### 3.1 HLAVNÉ ČINNOSTI

Hlavné činnosti realizuje OS ZZS SR v súlade s plánom rozpočtu organizácie, s plánom verejného obstarávania a v súlade s predmetom činnosti organizácie. Finančné náklady OS ZZS SR za rok 2012 sa týkali najmä nasledovných hlavných činností:

- ❖ zabezpečenie hlavného predmetu činnosti organizácie,

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

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

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

- ❖ riadenie a smerovanie systému neodkladnej zdravotnej starostlivosti, vzdelávania, monitorovaním a sledovaním štatistických ukazovateľov v súlade s poslaním, víziou a cieľmi OS ZZS SR,
- ❖ riadenie, kontrola a hodnotenie úrovne odborných činností KOS ZZS pri zabezpečovaní neodkladnej zdravotnej starostlivosti vrátane NHPO,
- ❖ zodpovednosť a garantovanie za odbornú úroveň činnosti VL a LO na KOS ZZS a činnosti SOP,
- ❖ implementácia platných legislatívnych predpisov do vnútroorganizačných smerníc,
- ❖ vypracovanie štandardov odborných činností a ich implementácia a optimalizácia,
- ❖ participácia na vzdelávaní v rámci odbornej prípravy, hodnotenie a kontrola činností SOP,
- ❖ riadenie a organizácia psychologických činností prostredníctvom povereného koordinátora,
- ❖ smerovanie a spolupráca pri využití informačných a telekomunikačných technológií v rámci odborných činností,
- ❖ spolupráca pri vytváraní priaznivých pracovných a sociálno-ekonomických podmienok pre zamestnancov, pre rozvoj ich profesionality, znalostnej vzdelanosti, zručností pre tímovú

- prácu a systémový prístup k práci,
- ❖ riadenie, kontrola a hodnotenie odborných a prevádzkových činností, riadenie, koordinácia a vyhodnocovanie ZZS na území SR vo vzťahu k zabezpečeniu jej plynulosti a nepretržitej dostupnosti,
  - ❖ zabezpečenie plnenia úloh OS ZZS SR pre rozvoj a spoluprácu zložiek IZS so zameraním na neodkladnú zdravotnú starostlivosť.

### **Operačné riadenie ZZS**

Operačné riadenie je významnou činnosťou, vychádzajúce z výsledku spracovania tiesňového volania a pokračuje vydaním pokynu na zásah ambulancii ZZS. Podľa naliehavosti zásahu je vydaný pokyn na zásah najbližšej, časovo aj geograficky dostupnej ambulancii ZZS, samozrejme limitovaný aktuálnou situáciou vyťaženosťou jednotlivých zásahových skupín na danom území. Adekvátnymi organizačnými opatreniami s dôrazom na naliehavosť postupu je možné ovplyvniť prognózu ochorenia pacientov. Zmyslom koordinácie paralelného vysielania posádok ZZS je zabezpečiť minimalizáciu časových strát, pravdepodobnosť priaznivého účinku liečby ambulanciami ZZS u pacientov, ktorých stav na základe príjmu, spracovania a vyhodnotenia tiesňového volania bol označený 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 NZS.

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

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

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

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

Úlohou ZO je teda správne reagovať na tiesňové volanie, jeho rýchle a odborné spracovanie, včasné odovzdanie získaných informácií zásahovým skupinám s cieľom dostať správne sily a prostriedky na správne miesto, v správny čas a pritom neohroziť poskytovanie neodkladnej zdravotnej starostlivosti v regióne, kde došlo k závažnej nehode



s hromadným poškodením zdravia, ďalej udržiavať spojenie so všetkými zúčastnenými záchrannými zložkami na mieste udalosti a zabezpečovať logistiku sekundárnych transportov kritických pacientov.

## **3.2 FINANČNÉ NÁKLADY**

Čerpanie finančných prostriedkov v hlavnej kategórii 600 – Bežné výdavky, ktoré boli pridelené OS ZZS SR ako bežný transfer, podľa jednotlivých kategórií a položiek v roku 2012 boli nasledovné:

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

V kategórii 610 – mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania OS ZZS SR čerpano finančné prostriedky vo výške 6 769 450,32 €, čo predstavovalo 87,04 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR v tejto kategórii pre rok 2012. V uvedenom čerpaní nie sú zahrnuté mzdy za mesiac december 2012, ktoré boli vyplatené až v januári 2013 vo výške 650 583,27 €.

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

V kategórii 620 – poistné a príspevok do poisťovní OS ZZS SR čerpano finančné prostriedky vo výške 2 297 462,62 €, čo predstavovalo 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR v tejto kategórii pre rok 2012. V uvedenom čerpaní nie je zahrnuté poistné a príspevok do poisťovní za mesiac december 2012 vyplatený až v januári 2013 vo výške 220 846,18 €.

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

V roku 2012 v kategórii 630 – tovary a služby OS ZZS SR čerpano finančné prostriedky vo výške 1 796 579,93 €, čo predstavovalo čiastku 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR v tejto kategórii v roku 2012. Čerpanie finančných prostriedkov v tejto kategórii zodpovedalo nevyhnutným potrebám v materiálo-technickom zabezpečení zamestnancov, ako aj finančným potrebám pri zabezpečení plnenia náročných úloh OS ZZS SR v roku 2012 pri zachovaní kritérií maximálnej úspornosti a efektívnosti pri vynakladaní finančných prostriedkov.

Podľa jednotlivých položiek rozpočtovej klasifikácie bolo čerpanie finančných prostriedkov v tejto kategórii nasledovné:

#### **631 – Cestovné náhrady**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 631 – cestovné náhrady bolo v roku 2012 vo výške 26 695,40 €, t. j., 100,00 % z celkového objemu finančných

prostriedkov pridelených OS ZZS SR pre túto rozpočtovú položku v roku 2012. Čerpanie finančných prostriedkov bolo hlavne na rozpočtovej podpoložke 631001, a to z dôvodu služobných ciest zamestnancov OS ZZS SR za účelom vzdelávania.

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

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 632 – energie, voda a komunikácie bolo v roku 2012 vo výške 585 854, 16 €, t.j., 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR pre túto rozpočtovú položku v roku 2012. Vysoké čerpanie na uvedenej položke bolo spôsobené hlavne výdavkami na zabezpečenie komunikačnej infraštruktúry.

### **633 - Materiál**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 633 – materiál, bolo v roku 2012 vo výške 152 770,22 €, t. j., 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov, pridelených OS ZZS SR na tejto rozpočtovej položke pre rok 2012. Z uvedenej položky sa v roku 2012 čerpali predovšetkým výdavky na nákup všeobecného materiálu a pracovných odevov.

### **634 - Dopravné**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 634 – dopravné, bolo v roku 2012 vo výške 34 477, 81 €, t. j., 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR na túto rozpočtovú položku pre rok 2012. Vysoké čerpanie finančných prostriedkov na tejto rozpočtovej položke bolo spôsobené hlavne výdavkami na pohonné látky, záručný servis a poistenie automobilov.

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

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 635 – rutinná a štandardná údržba bolo v roku 2012 vo výške 158 122, 55 €. Vysoké čerpanie finančných prostriedkov na tejto rozpočtovej položke je spôsobené rutinnou a štandardnou údržbou telekomunikačnej techniky.

### **636 – Nájomné za nájom**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 636 – nájomné za nájom bolo v roku 2012 vo výške 332 050, 80 €, t. j., 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených na túto rozpočtovú položku OS ZZS SR pre rok 2012. Vysoké čerpanie finančných prostriedkov na tejto rozpočtovej položke je spôsobené platbami za prenájom kancelárskych priestorov, v ktorých má v súčasnosti OS ZZS SR svoje sídlo.

### **637 – Služby**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 637 – služby, v roku 2012 bolo vo výške 506 608, 99 €, čo predstavuje čerpanie vo výške 100,00 % z celkového objemu

finančných prostriedkov pridelených pre túto rozpočtovú položku OS ZZS SR pre rok 2012. Z tejto rozpočtovej položky sa hlavne čerpali výdavky na zabezpečenie stravovania zamestnancov a špeciálne služby.

### **Mimorozpočtové zdroje**

Finančné prostriedky z mimorozpočtových zdrojov boli OS ZZS SR pridelené v roku 2012 v zmysle § 33 zákona č. 8/2008 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov na vybudovanie a prevádzku komunikačnej infraštruktúry v celkovej výške 1 253 845,41 €. Uvedené prostriedky boli i v danom roku použité na uvedený účel. V roku 2012 OS ZZS SR vyčerpalo celkovo z mimorozpočtových zdrojov finančné prostriedky vo výške 1 827 093,46 €.

Zostatok na účte mimorozpočtových zdrojov k 31.12.2012 predstavoval čiastku 1 884 355,90 €.

### **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 technicko-organizačné zabezpečenie kurzov, školení a seminárov. Od 01.07.2009 na základe súhlasu MZ SR bola podnikateľská činnosť OS ZZS SR rozšírená na oblasť správy bytového alebo nebytového fondu a na ubytovacie služby. Na tento účel je v Štátnej pokladnici zriadený samostatný účet, cez ktorý sú vykonávané finančné operácie v oblasti podnikateľskej činnosti. Náklady na podnikateľskú činnosť OS ZZS SR k 31.12.2012 predstavovali čiastku 105 242,19 €. Výnosy z podnikateľskej činnosti k 31.12.2012 OS ZZS SR malo vo výške 135 938,37 €. Výsledok z podnikateľskej činnosti k 31.12.2012 predstavoval pre OS ZZS SR zisk vo výške 30 696,18 €.

Problémom OS ZZS SR pri podnikateľskej činnosti sú neuhradené faktúry v rokoch 2009 až 2010 za prenájom nebytových priestorov. V súčasnosti má OS ZZS SR neuhradené faktúry vo výške 33 597,27 €. Nakoľko jednotliví podnájomcovia nereagujú na upomienky, týkajúce sa neuhradenia faktúr, OS ZZS SR v dvoch prípadoch rozhodlo o trvalom upustení od vymáhania pohľadávok a v ostatných prípadoch pristúpilo k vymáhaniu platieb súdnou cestou.

### **Sociálny fond**

V roku 2012 boli finančné prostriedky zo sociálneho fondu OS ZZS SR použité predovšetkým ako príspevok na stravovanie zamestnancom, tento príspevok predstavoval v predchádzajúcom roku čiastku 60 275,38 €. Ďalej bola zamestnancom zo sociálneho fondu vyplatená sociálna výpomoc pri ťažkých životných situáciách, ktorá v roku 2012 predstavovala čiastku 4 550,00 €. Zostatok na účte sociálneho fondu k 31.12.2012 predstavoval čiastku

28 859,18 €.

### Verejné obstarávanie

V rámci plnenia plánu verejného obstarávania na rok 2012 bolo obstarávanie zrealizované na 68,3 %, 31,7 % bolo presunutých na rok 2013.

### 3.3 PODIEL ZAMESTNANCOV NA ČINNOSTI

Uvedené činnosti organizácie a náklady s tým spojené vykonávalo v roku 2012 nasledovný počet zamestnancov:

- priemerný evidenčný počet zamestnancov vo fyzických osobách	447
z toho ženy	296
- zamestnanci s plným pracovným úväzkom	400
- zamestnanci so skrátením pracovným úväzkom	47
z toho zdravotnícki zamestnanci	43
nezdravotnícki zamestnanci	4
- priemerný evidenčný počet zamestnancov prepočítaný	419
z toho zdravotnícki zamestnanci	330
nezdravotnícki zamestnanci	89
- zamestnanci so zmenenou pracovnou schopnosťou	18
- pracujúci dôchodcovia	31



## 4 ROZPOČET ORGANIZÁCIE

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

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

### 4.1 ROZPOČTOVÉ FINANČNÉ PROSTRIEDKY

V zmysle návrhu vládneho zákona o štátnom rozpočte, ktorý bol schválený zákonom č. 511/2011 Z.z. o štátnom rozpočte na rok 2012 a v zmysle uznesenia č. 3/GP schváleného gremiálnou poradou MZ SR dňa 24.1.2012 boli na rok 2012 pre OS ZZS SR rozpočtované finančné prostriedky v celkovej sume 11 908 475 €.

Rozpočtované finančné prostriedky boli rozpísané nasledovne:

**Tabuľka: Rozpočtované finančné prostriedky OS ZZS SR na rok 2012**

VÝDAVKY (600)	Rok 2012
<b>Bežné výdavky (600)</b>	<b>11 908</b>
z toho:	
Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania (610)	7 777
Poistné a príspevok do poisťovní (620)	2 297
Tovary a služby (630)	1 797
Bežné transfery (640)	37
<b>Rozpočet organizácie podľa programov</b>	<b>11 908</b>
z toho:	
07A0403 Dobudovanie a inovácia ZZS	11 908
<b>Orientačný počet zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme</b>	<b>451</b>

Zdroj:11H v tis. €

Úpravy týkajúce sa navýšenia resp. viazania rozpočtových prostriedkov zo schváleného rozpočtu v roku 2012 neboli. V priebehu roka bolo zrealizovaných deväť vnútorných rozpočtových opatrení, išlo o úpravy limitov na jednotlivých rozpočtových podpoložkách v rámci schváleného rozpočtu. Úpravy sa týkali najmä navýšenia uvedených podpoložiek: komunikačná infraštruktúra, energie, nákup telekomunikačnej techniky, nákup pracovných odevov, nájomné budov, prenájom softvéru, stravovanie, odmeny v mimopracovnom pomere a odmeny zamestnancom. Kategória 640-bežné transfery bola navýšená o 14,01 tis. €.

## 4.2 ČERPANIE ROZPOČTU

K 31.12.2012 bol rozpočet OS ZZS SR a jeho čerpanie nasledovné:

Tabuľka: Čerpanie rozpočtu OS ZZS SR za rok 2012

Bežné výdavky (600)	Schválený rozpočet na rok 2012	Upravený rozpočet na rok 2012	Čerpanie rozpočtu k 31. 12. 2012	% čerpania k upravenému rozpočtu
<b>610 mzdy, platy a OOV</b>	7 525 045,00	7 777 416,00	6 769 450,32	87,04 %
<b>620 poistné a príspevok do poisťovní</b>	2 630 000,00	2 297 462,00	2 297 462,62	100,00 %
<b>630 tovary a služby</b>	1 730 430,00	1 796 586,00	1 796 579,93	100,00 %
<b>z toho:</b>				
<b>631 cestové náhrady</b>	33 000,00	26 696,00	26 695,40	100,00 %
<b>632 energie, voda a komunikácie</b>	409 000,00	585 855,00	585 854,16	100,00 %
<b>633 materiál</b>	181 500,00	152 773,00	152 770,22	100,00 %
<b>634 dopravné</b>	51 664,00	34 478,00	34 477,81	100,00 %
<b>635 rutinná a št. údržba</b>	189 400,00	158 122,00	158 122,55	100,00 %
<b>636 nájomné za nájom</b>	311 325,00	332 051,00	332 050,80	100,00 %
<b>637 služby</b>	554 541,00	506 611,00	506 608,99	100,00 %
<b>640 bežné transfery</b>	23 000,00	37 011,00	37 011,06	100,00 %
<b>600 bežné výdavky</b>	<b>11 908 475,00</b>	<b>11 908 475,00</b>	<b>10 900 503,93</b>	<b>91,54 %</b>

Zdroj: 11H v €

Čerpanie rozpočtu bolo k 31.12.2012 vo výške 10 900 503,93 €, čo predstavuje

91,54 %. Zostatok na bežnom účte OS ZZS SR, otvoreného za účelom čerpania finančných prostriedkov, určených na prevádzku ako bežný transfer, bol vykázaný k 31.12.2012 vo výške 1 007 971,07 €. Tieto finančné prostriedky boli vyčerpané v januári 2013 predovšetkým na mzdy a náklady s tým súvisiace za mesiac december 2012.

### 4.3 BEŽNÉ TRANSFERY – PROSTRIEDKY Z ROKU 2011

Zdroj financovania 131B sú finančné prostriedky, pridelené OS ZZS SR z MZ SR ako bežný transfer v roku 2011 a prenesené do roku 2012. Tieto finančné prostriedky OS ZZS SR vyčerpal v januári 2012, išlo prevažne o finančné prostriedky, určené na mzdy a odvody za mesiac december 2011.

Tabuľka: Čerpanie z bežných transferov

Bežné výdavky (600) v €	Prenos nevyčerpaných prostriedkov z roku 2011 podľa ŠP	Čerpanie finančných prostriedkov v ŠP v roku 2012	% plnenia k upravenému rozpočtu 31.12.2011	Poznámka
610 mzdy, platy a OOV	620 939,39	620 939,39	100,00 %	Mzdy za mesiac december 2012 vyplatené v januári 2012
620 poistné a príspevok do poisťovní	212 943,15	212 943,15	100,00 %	Odvody zo mzdy za mesiac december 2011 vyplatené v januári 2012
630 tovary a služby	60 992,56	60 992,56	100,00 %	
640 bežné transfery	964,18	964,18	100,00 %	
<b>600 bežné výdavky</b>	<b>895 839,28</b>	<b>895 839,28</b>	<b>100,00 %</b>	

### 4.4 POROVNANIE ROZPOČTU

Tabuľka: Porovnanie rozpočtu za roky 2009-2012

VÝDAVKY (600)	Rok 2009	Rok 2010	Rok 2011	Rok 2012	Rozdiel 2012 2011	Rozdiel v %
Bežné výdavky (600)	9 832	11 811	11 747	11 908	+ 161	+ 1,37 %

<b>z toho:</b>						
<b>Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania (610)</b>	5 720	7 115	7 467	7 777	+ 310	+ 3,98 %
<b>Poistné a príspevok do poisťovní (620)</b>	1 999	2 420	2 685	2 297	- 388	- 16,89 %
<b>Tovary a služby (630)</b>	2 096	2 253	1 562	1 797	+ 235	+ 13,08 %
<b>Bežné transfery (640)</b>	17	23	33	37	+ 4	+ 10,81 %
<b>Orientačný počet zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme</b>	<b>428</b>	<b>451</b>	<b>456</b>	<b>451</b>	<b>+ 23</b>	<b>+ 5,10%</b>

Zdroj: 11H v tis. €

Ako vyplýva z vyššie uvedenej tabuľky, OS ZZS SR bol v roku 2012 v porovnaní s rokom 2011 navýšený bežný transfer o 161 tis. €, čo v percentuálnom vyjadrení predstavuje navýšenie o 1,37 %. Navýšenie transferu v roku 2012 vyplývalo zo skutočnosti, že výber poistného v roku 2011 bol vyšší, ako v predchádzajúcom období.

Orientačný počet zamestnancov OS ZZS SR pri výkone práce vo verejnom záujme sa každoročne zvyšoval a v roku 2012 dosiahol počet 451 zamestnancov, čo predstavuje navýšenie o 5,10 % oproti roku 2009.

#### **4.5 ČERPANIE V KATEGÓRII BEŽNÉ VÝDAVKY**

Čerpanie finančných prostriedkov v hlavnej kategórii 600 – Bežné výdavky, ktoré boli pridelené OS ZZS SR ako bežný transfer, podľa jednotlivých kategórií a položiek v roku 2012 bolo nasledovné:

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

V kategórii 610 – mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania OS ZZS SR čerpalo finančné prostriedky vo výške 6 769 450,32 €, čo predstavovalo 87,04 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR v tejto kategórii pre rok 2012. V uvedenom čerpaní nie sú zahrnuté mzdy za mesiac december 2012, ktoré boli vyplatené až v januári 2013 vo výške 650 583,27 €.

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

V kategórii 620 – poistné a príspevok do poisťovní OS ZZS SR čerpalo finančné prostriedky vo výške 2 297 462,62 €, čo predstavovalo 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR v tejto kategórii pre rok 2012. V uvedenom čerpaní nie je zahrnuté poistné a príspevok do poisťovní za mesiac december 2012 vyplatený až v januári 2013 vo výške 220 846,18 €.



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

V roku 2012 v kategórii 630 – tovary a služby OS ZZS SR čerpal finančné prostriedky vo výške 1 796 579,93 €, čo predstavovalo čiastku 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR v tejto kategórii v roku 2012. Čerpanie finančných prostriedkov v tejto kategórii zodpovedalo nevyhnutným potrebám v materiálno-technickom zabezpečení zamestnancov, ako aj finančným potrebám pri zabezpečení plnenia náročných úloh OS ZZS SR v roku 2012 pri zachovaní kritérií maximálnej úspornosti a efektívnosti pri vynakladaní finančných prostriedkov. Podľa jednotlivých položiek rozpočtovej klasifikácie bolo čerpanie finančných prostriedkov v tejto kategórii nasledovné:

### **Kategória 631 – Cestovné náhrady**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 631 – cestovné náhrady bolo v roku 2012 vo výške 26 695,40 €, t. j., 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR pre túto rozpočtovú položku v roku 2012. Čerpanie finančných prostriedkov bolo hlavne na rozpočtovej podpoložke 631001 a to z dôvodu služobných ciest zamestnancov OS ZZS SR za účelom vzdelávania.

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

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 632 – energie, voda a komunikácie bolo v roku 2012 vo výške 585 854, 16 €, t.j., 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR pre túto rozpočtovú položku v roku 2012. Vysoké čerpanie na uvedenej položke bolo spôsobené hlavne výdavkami na zabezpečenie komunikačnej infraštruktúry.

### **Kategória 633 - Materiál**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 633 – materiál, bolo v roku 2012 vo výške 152 770,22 €, t.j., 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov, pridelených OS ZZS SR na tejto rozpočtovej položke pre rok 2012. Z uvedenej položky sa v roku 2012 čerpali predovšetkým výdavky na nákup všeobecného materiálu a pracovných odevov.

### **Kategória 634 - Dopravné**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 634 – dopravné, bolo v roku 2012 vo výške 34 477, 81 €, t. j., 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených OS ZZS SR na túto rozpočtovú položku pre rok 2012. Vysoké čerpanie finančných prostriedkov na tejto rozpočtovej položke bolo spôsobené hlavne výdavkami na pohonné látky, záručný servis a poistenie automobilov.

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

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 635 – rutinná a štandardná

údržba bolo v roku 2012 vo výške 158 122, 55 €. Vysoké čerpanie finančných prostriedkov na tejto rozpočtovej položke je spôsobené rutinnou a štandardnou údržbou telekomunikačnej techniky.

#### **Kategória 636 – Nájomné za nájom**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 636 – nájomné za nájom bolo v roku 2012 vo výške 332 050, 80 €, t. j., 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených na túto rozpočtovú položku OS ZZS SR pre rok 2012. Vysoké čerpanie finančných prostriedkov na tejto rozpočtovej položke je spôsobené platbami za prenájom kancelárskych priestorov, v ktorých má v súčasnosti OS ZZS SR svoje sídlo.

#### **Kategória 637 – Služby**

Čerpanie finančných prostriedkov na rozpočtovej položke 637 – služby, v roku 2012 bolo vo výške 506 608, 99 €, čo predstavuje čerpanie vo výške 100,00 % z celkového objemu finančných prostriedkov pridelených pre túto rozpočtovú položku OS ZZS SR pre rok 2012. Z tejto rozpočtovej položky sa hlavne čerpali výdavky na zabezpečenie stravovania zamestnancov a špeciálne služby.

### **4.6 KAPITÁLOVÉ TRANSFERY**

Pre rozpočtový rok 2012 neboli OS ZZS SR z MZ SR pridelené finančné prostriedky na kapitálové výdavky.

### **4.7 SOCIÁLNY FOND**

V roku 2012 boli finančné prostriedky zo sociálneho fondu OS ZZS SR použité predovšetkým ako príspevok na stravovanie zamestnancom. Tento príspevok predstavoval v predchádzajúcom roku čiastku 60 275,38 €. Ďalej bola zamestnancom zo sociálneho fondu vyplatená sociálna výpomoc pri ťažkých životných situáciách, ktorá v roku 2012 predstavovala čiastku 4 550,00 €. Zostatok na účte sociálneho fondu k 31.12.2012 predstavoval čiastku 28 859,18 €.

### **4.8 MIMOROZPOČTOVÉ ZDROJE**

Finančné prostriedky z mimorozpočtových zdrojov boli OS ZZS SR pridelené v roku 2012

v zmysle § 33 zákona č. 8/2008 Z.z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov na vybudovanie a prevádzku komunikačnej infraštruktúry v celkovej výške 1 253 845,41 €. Finančné prostriedky boli i v danom roku použité na uvedený účel. V roku 2012 OS ZZS SR vyčerpalo celkovo z mimorozpočtových zdrojov finančné prostriedky vo výške 1 827 093,46 €. Zostatok na účte mimorozpočtových zdrojov k 31.12.2012 predstavoval čiastku 1 884 355,90 €.

#### **4.9 PODNIKATEĽSKÁ ČINNOSŤ**

Na základe schválenia podnikateľskej činnosti MZ SR, OS ZZS SR začalo vykonávať podnikateľskú činnosť v roku 2008. Do 30.06.2009 malo OS ZZS SR schválenú podnikateľskú činnosť na školiacu činnosť a na technicko-organizačné zabezpečenie kurzov, školení a seminárov. Od 01.07.2009 na základe súhlasu MZ SR bola podnikateľská činnosť OS ZZS SR rozšírená na oblasť správy bytového alebo nebytového fondu a na ubytovacie služby. Na tento účel je v Štátnej pokladnici zriadený samostatný účet, cez ktorý sú vykonávané finančné operácie v oblasti podnikateľskej činnosti.

Náklady na podnikateľskú činnosť OS ZZS SR k 31.12.2012 predstavovali čiastku 105 242,19 €. Výnosy z podnikateľskej činnosti k 31.12.2012 OS ZZS SR malo vo výške 135 938,37 €. Výsledok z podnikateľskej činnosti k 31.12.2012 predstavoval pre OS ZZS SR zisk vo výške 30 696,18 €.

Problémom OS ZZS SR pri podnikateľskej činnosti sú neuhradené faktúry v rokoch 2009 až 2010 za prenájom nebytových priestorov. V súčasnosti má OS ZZS SR neuhradené faktúry vo výške 33 597,27 €. Nakoľko jednotliví podnájomcovia nereagujú na upomienky, týkajúce sa neuhradenia faktúr, OS ZZS SR vo dvoch prípadoch rozhodlo o trvalom upustení od vymáhania pohľadávok a v ostatných prípadoch pristúpilo k vymáhaniu platieb súdnou cestou.

## **5 PERSONÁLNE OTÁZKY**

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

### **5.1 PRACOVNÝ ČAS**

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

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

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

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

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

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

pričom trvanie jednotlivej prestávky nesmie presiahnuť 10 min. Prekročenie limitu bezpečnostných prestávok je možné iba v opodstatnených prípadoch. Pre nepretržitý denný odpočinok, nepretržitý odpočinok v týždni, dni pracovného pokoja a pracovnú pohotovosť platia ustanovenia § 92 až § 94 Zákonníka práce.

## 5.2 STAV ZAMESTNANCOV

### Stav zamestnancov na OS ZZS SR za rok 2012:

Priemerný evidenčný počet zamestnancov vo fyzických osobách	447
z toho ženy	296
Zamestnanci s plným pracovným úväzkom	400
Zamestnanci so skrátením pracovným úväzkom	47
z toho zdravotnícki zamestnanci	43
nezdravotnícki zamestnanci	4
Priemerný evidenčný počet zamestnancov prepočítaný	419
z toho zdravotnícki zamestnanci	330
nezdravotnícki zamestnanci	89
Zamestnanci so zmenenou pracovnou schopnosťou	18
Pracujúci dôchodcovia	31

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

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

Členenie zamestnancov za rok 2012 podľa veku a pohlavia				
Vek	Muži	Ženy	Celkom	%
21-30	39	23	62	13,87
31-40	42	96	138	30,87
41-50	22	94	116	25,95
51-60	42	77	119	26,62

61	6	6	12	2,69
<b>Celkom</b>	<b>151</b>	<b>296</b>	<b>447</b>	<b>100</b>
%	33,78	66,22	100	
Členenie zamestnancov podľa vzdelania				
Vzdelanie	Nezdr. zam.	Zdrav. zam.	Celkom	%
OU	3	0	3	0,67
SŠ	42	178	220	49,22
VŠ	45	179	224	50,11
<b>Celkom</b>	<b>90</b>	<b>357</b>	<b>447</b>	<b>100</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2012

#### Tabuľka: Dĺžka trvania pracovného pomeru

Trvanie pracovného pomeru zamestnancov za rok 2012		
Doba trvania	Počet	%
Do 5 rokov	225	50,33
Do 10 rokov	210	46,98
Do 15 rokov	7	1,56
Do 20 rokov	4	0,89
Nad 20 rokov	1	0,24
<b>Celkom</b>	<b>447</b>	<b>100</b>
Vznik a skončenie pracovného pomeru		
Počet		
Nástupy	48	
Odchody	66	

Zdroj: OS ZZS SR 2012

### 5.3 PLATOVÉ PODMIENKY

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

neskorších predpisov a Platový poriadok OS ZZS SR

**Priemerná mesačná mzda zamestnancov v roku 2012 bola nasledovná:**

- zdravotnícki zamestnanci 1983,29 €
- nezdravotnícki zamestnanci 1153,21 €

## **5.4 ORGANIZAČNÉ ČLENENIE**

Organizačné usporiadanie OS ZZS SR k 1.12.2012 v zmysle miesta výkonu práce bolo nasledovné:

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

Do riaditeľstva sú organizačne začlenené:

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

- Oddelenie technickej podpory.

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

**Tabuľka: Organizačná štruktúra**

<b>ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA ÚČINNÁ K 1.12.2012</b>	
<b>ÚSEK RIADITEĽA</b>	<b>Počet zamestnancov</b>
	<b>19</b>
<b>RIADITEĽ</b>	1
<b>KANCELÁRIA RIADITEĽA</b>	
Vedúci kancelárie riaditeľa	1
Manažér kvality	1
Manažér verejného obstarávania	1
Manažér komunikácie s verejnosťou	1
Samostatný odborný referent - asistent riaditeľa	1
Samostatný odborný referent - kontrolór	1
Samostatný odborný referent pre riešenie sťažností	1
Správca registratúry	1
Referent	1
<b>ODDELENIE PERSONALISTIKY A MIEZD</b>	
Vedúci oddelenia	1
Referent personalistiky a miezd	2
<b>ÚTVAR KRÍZOVÉHO RIADENIA A MEDICÍNY KATASTROF</b>	
Vedúci útvaru	1
<b>ODDELENIE ROZVOJOVÝCH PROGRAMOV A MEDZINÁRODNEJ SPOLUPRÁCE</b>	
Vedúci oddelenia	1
Samostatný odborný referent	1
Asistent	1
<b>PORADCOVIA</b>	
Právnik	1
Poradca pre Integrovaný záchranný systém	1
<b>ÚSEK NÁMESTNÍKA RIADITEĽA</b>	
	<b>21</b>
<b>NÁMESTNÍK RIADITEĽA</b>	
Námestník riaditeľa	1
Referent	1
<b>EKONOMICKÝ ODBOR</b>	
Vedúci odboru	1
Hlavný ekonóm	1
Finančný účtovník	3
Pokladník	1
Odborný referent	1
<b>ODBOR PREVÁDZKY</b>	



Vedúci odboru	1
Manažér autoprevádzky	1
Správca objektov	1
Referent	1
Strážnik - informátor	5
Upratovač	2
Vodič údržbár	1
<b>ÚSEK ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI</b>	<b>371</b>
Hlavný lekár záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky	1
Hlavný zdravotnícky operátor	1
Hlavný psychológ	1
Referent	1
<b>RIADIACE A MONITOROVACIE STREDISKO ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY</b>	
Vedúci strediska	1
Zdravotnícky operátor - supervízor	5
Psychosociálny operátor	5
<b>STREDISKO ODBORNEJ PRÍPRAVY</b>	
Vedúci strediska	1
Lektor odbornej prípravy	2
Samostatný odborný referent	1
Regionálny koordinátor kurzov prvej pomoci	4
Inštruktor kurzu prvej pomoci	4
<b>KRAJSKÉ OPERAČNÉ STREDISKO ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY</b>	
Vedúci lekár	8
Vedúci zdravotnícky operátor	8
Psychológ	8
Lekár - operátor	23
Zdravotnícky operátor - vedúci zmeny	40
Zdravotnícky operátor	245
Referent	8
Upratovač	4
<b>ODBOR INFORMAČNÝCH A KOMUNIKAČNÝCH TECHNOLÓGIÍ</b>	<b>50</b>
Vedúci odboru	1
Manažér pre bezpečnosť systémov	1
Manažér rádiovkej komunikácie	1
Správca informačných technológií KOS ZZS	8
Technik informačných technológií KOS ZZS	32
Referent	1
<b>ODDELENIE SYSTÉMOVEJ INTEGRÁCIE</b>	
Vedúci oddelenia	1
Informatik interných systémov	1

Informatik externých systémov	1
<b>ODDELENIE TECHNICKEJ PODPORY</b>	
Vedúci oddelenia	1
Technik servisnej podpory	2
<b>CELKOVÝ POČET ZAMESTNANCOV</b>	<b>461</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2012

## 5.5 PÔSOBNOSŤ ORGANIZAČNÝCH JEDNOTIEK

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

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

### Pôsobnosť riaditeľstva

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

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

- ❖ zabezpečovanie správy registratúry,
- ❖ zabezpečovanie ochrany objektu a správy majetku,
- ❖ riadenie kontrolných činností, interného auditu a riešenie sťažností.

### **Pôsobnosť KOS ZZS**

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

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

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

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

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

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

- ❖ riadenie, koordinácia a vyhodnocovanie ZZS na území kraja tak, aby bola zabezpečená jej plynulosť a nepretržitosť. V prípade potreby koordinácia ZZS medzi kraji a pri poskytovaní cezhraničnej zdravotnej starostlivosti,
- ❖ zabezpečenie nepretržitého príjmu volaní na LTV ZZS, ich spracovanie a realizácia odozvy,
- ❖ zabezpečovanie dokumentácie príjmu, realizácie a odozvy volania na LTV ZZS, vrátane zvukového záznamu a ich predpísané uchovávanie,
- ❖ zabezpečovanie materiálno-technického vybavenia, jeho vyhovujúci stav, úplnosť, kontrolu expirácie a dopravu na miesto zásahu pre účely poskytovania zdravotnej starostlivosti pri odstraňovaní následkov NHPO,
- ❖ zabezpečovanie poradenstva, prevencie, podpory duševného zdravia zamestnancov,
- ❖ koordinovanie a zabezpečovanie výkonu činnosti tímu manažmentu stresu vo svojom

- regióny, poskytovanie intervencií manažmentu stresu,
- ❖ vzdelávanie ZO, organizovanie ich odbornej prípravy a vytváranie priaznivých podmienok na zvyšovanie ich odbornej kvalifikácie v súčinnosti so SOP a stanovenými štandardami organizácie,
  - ❖ výučba prvej pomoci a vzdelávacích programov neodkladnej zdravotnej starostlivosti na základe získaných akreditácií,
  - ❖ čiastkové štatistické sledovanie a vyhodnocovanie volaní na LTV ZZS, zásahov, zdravotných výkonov, činnosti jednotlivých ambulancií ako aj iných výkonových ukazovateľov poskytovateľov ZZS,
  - ❖ zisťovanie, vyhodnocovanie a odstraňovanie nezhôd v systéme poskytovania neodkladnej zdravotnej starostlivosti v kraji,
  - ❖ plnenie pokynov Krajského KS IZS.

## **5.6 SOCIÁLNA POLITIKA**

OS ZZS SR sa pri zabezpečovaní riadnych pracovných a životných podmienok riadi najmä príslušnými ustanoveniami Zákonníka práce a zákonom o výkone práce vo verejnom záujme. Vedenie OS ZZS SR zabezpečuje stravovanie svojich zamestnancov v zmysle § 152 Zákonníka práce, formou stravných lístkov (gastrolístkov). Zamestnanec má nárok na stravný lístok počas pracovnej zmeny, dovolenky, náhradného voľna, návštevy lekára a sprevádzanie rodinného príslušníka k lekárovi. Nárok na stravný lístok počas dovolenky, náhradného voľna, návštevy lekára a sprevádzanie rodinného príslušníka k lekárovi má zamestnanec len v tom prípade, ak v príslušnom kalendárnom mesiaci nemal neospravedlненú absenciu. V súlade s § 152 ods. 3 Zákonníka práce OS ZZS SR v roku 2012 prispievalo na cenu lístka do výšky 55 % stravného poskytovaného pri pracovnej ceste v trvaní od 5 do 12 hodín podľa osobitného predpisu. Čerpanie sociálneho fondu určuje zamestnávateľ na základe „Zásad pre tvorbu sociálneho fondu a pre použitie finančných prostriedkov zo sociálneho fondu pre zamestnancov OS ZZS SR“ na daný rok vypracovaný v spolupráci so Zamestnaneckou radou.

## **5.7 VZDELÁVANIE ZAMESTNANCOV**

Pri vzdelávaní zamestnancov sa OS ZZS SR riadi príslušnými ustanoveniami Zákonníka práce. Výučba je realizovaná v Bratislave, v budove riaditeľstva v dvoch učebniach. K dvom

všeobecným učebniam v roku 2013 pribudla nová odborná učebňa s kompletným funkčným technickým a technologickým vybavením imitujúcim pracovisko KOS ZZS, využitelná na praktický nácvik zručností. Lektorský zbor pre vzdelávacie aktivity sústavného vzdelávania je zložený z interných zamestnancov OS ZZS SR s dlhoročnou praxou v oblasti urgentnej zdravotnej starostlivosti a pedagogickými skúsenosťami. S využitím moderných a inovatívnych vzdelávacích metód (prípadová štúdia, brainstorming, videoprojekcia, analýza kazuistík, individuálny a skupinový koučing a iné) a využitím vyspelých učebných a didaktických pomôcok, trenažérov, simulátorov sa každoročne kvalita sústavného vzdelávania zdravotníckych pracovníkov v OS ZZS SR zvyšuje.

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

Predmetom činnosti SOP je:

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



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

### 5.7.1 Vnútro podnikové vzdelávacie aktivity

Vnútro podnikové vzdelávacie aktivity sústavného vzdelávania zdravotníckych pracovníkov začali 01.05.2007 hneď po uvedení do plnej prevádzky posledného pracoviska KOS ZZS stanovením dlhodobých, strednodobých a krátkodobých strategických cieľov vzdelávacieho procesu. Sú zamerané najmä na sústavné vzdelávanie zdravotníckych pracovníkov OS ZZS SR. Systém vzdelávacieho procesu sa odvíja od ubytovacích kapacít na OS ZZS SR. Maximálny počet ubytovaných ZO a LO je 18 + 2 psychológovia ako lektori. Vychádzajúc z tohto faktu bol pre rok 2012 schválený systém z troch KOS ZZS po 6 operátorov (po zmenách). Väčšinou sa systém (napriek prevádzkovým problémom KOS ZZS) podarilo logisticky a manažérsky dodržať. Nebolo potrebné prenášať náhradné termíny do roku 2013.

#### Časová dotácia vzdelávacích aktivít:

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

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

Na základe prieskumu požiadaviek ZO formou dotazníkov a analýzy vzdelávacích potrieb VZO bol postavený a schválený HL ZZS SR a HZO učebný plán a harmonogram na rok 2012

V prvom termíne kurzov VZO pripomenovali a schválili odbornú náplň kurzov.

#### Tabuľka: Absolvovanie vzdelávania za rok 2012

Zaradenie	Počet kurzov	Počet účastníkov	Počet hodín
Zdravotnícki operátori	16	280	600
Lekári – operátori	2 x 3	40	90
<b>Spolu</b>	<b>22</b>	<b>320</b>	<b>690</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2012

Všetci absolventi odbornej prípravy v roku 2012 hodnotili činnosť SOP, úroveň prednášok a lektorský zbor dotazníkovou formou ako najlepší ročník zo všetkých doteraz absolvovaných od roku 2007 (dotazníky a ich vyhodnotenia sú archivované na SOP).

#### Dlhodobé strednodobé všeobecné ciele

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

zručností pri LTV 155,

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

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

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

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



## 5.7.2 Externé vzdelávacie aktivity

### Kurz prvej pomoci

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

#### Účastníci kurzu získajú:

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

### Kurz inštruktora prvej pomoci

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

Zamestnanci SOP vykonávali v roku 2012 v spolupráci s inštruktormi z KOS ZZS Trnava, Banská Bystrica, Žilina a Prešov platené kurzy prvej pomoci, za ktoré organizácia získala na podnikateľskom účte 13 387,86 € a kurzy inštruktorov prvej pomoci za ktoré organizácia



získala 1792,50 €. SOP ku koncu roka 2012 vypracovaným akreditačným spisom požiadalo Odbor zdravotníckeho vzdelávania MZ SR o reakreditáciu kurzu inštruktora prvej pomoci, ktorého platnosť končí 01.04.2013.

## **5.8 VÝCHODISKÁ VZDELÁVANIA**

Vzdelávacie aktivity OS ZZS SR začali v roku 2007 základnou odbornou prípravou a pokračujú periodickou odbornou prípravou. Započítateľné obdobie pre potrebu hodnotenia sústavného vzdelávania je kalendárny rok, vždy od 1. januára do 31. decembra. Každý zdravotnícky pracovník absolvuje každoročne 37,5 hodinový kurz podľa harmonogramu a jemu prideleného termínu. Obsahom a rozsahom je výučba navrhovaná tak, aby zdravotnícky pracovník dosiahol potrebný počet kreditov za započítateľné hodnotené obdobie v rámci vzdelávania organizovaného OS ZZS SR.

Kritéria a východiska vzdelávania vyplývajú s nasledovnej legislatívy:

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

## 5.9 OBSAHOVÁ NÁPLŇ VZDELÁVANIA

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

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

### **Dištančné vzdelávanie**

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

SOP intenzívne spolupracovalo so SZU v Bratislave na príprave akreditácie kvalifikačného špecializačného štúdia s názvom „Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby“ a po odbornej a formálnej stránke zostavilo akreditačný spis. V súčasnej dobe je tento akreditačný spis MZ SR schválený.

Zamestnanci SOP počas celého roka aktívne reprezentovali organizáciu v styku s laickou a odbornou verejnosťou. Aktívne reprezentovali organizáciu na odborných seminároch, kongresoch, konferenciách a cvičeniach na Slovensku aj v zahraničí (Súťaž Rallye Rejvíz – Zlaté sluchátko 2012, Rejvíz – Zlaté Sluchátko v Kouty nad Desnou).

Počas celého roka sporadicky aktívne vystupovali v médiách s príspevkami na odborné témy (TV Markíza – relácia Teleráno, TV JOJ – TV noviny o 12.00 h., TA3 – diskusná relácia). Zamestnanci SOP sprevádzali hlavného lekára maďarskej záchranej služby z Budapešti počas jeho návštevy na OS ZZS SR. Na kongrese RESCUE FÓRUM 112 v Žiline dôstojne predstavili verejnosti prácu ZO na LTV 155, zdôraznili význam OS ZZS SR a zároveň divákov vzdelávali v oblasti poskytovania prvej pomoci.

### **Psychologická starostlivosť**

V rámci zabezpečovania psychologickkej starostlivosti pre zamestnancov OS ZZS SR špeciálne pre ZO a LO boli plnené nasledovné úlohy:

#### Psychodiagnostika

Psychológovia KOS ZZS diagnostikovali v roku 2012 celkovo 13 záujemcov o konkrétnu pracovnú pozíciu. Títo absolvovali vstupné psychologické vyšetrenie za účelom posúdenia psychickej spôsobilosti špeciálne zamerané na zvládanie psychickej záťaže.

## Vzdelávanie

V súlade so zákonom č. 579/2004 Z.z. o ZZS v znení neskorších predpisov bol pripravený dvojdňový psychologický program vzdelávania orientovaný na zvyšovanie kvality komunikačných zručností a psychických schopností potrebných pri prijíme, spracovaní a realizácii odozvy volania na LTV na základe identifikovaných požiadaviek OS ZZS SR „Krizová intervencia na linke tiesňového volania“. Odučených bolo 18 dvojdňových termínov. S ohľadom na zadefinované aktuálne vzdelávacie a rozvojové potreby organizácie bol v roku 2012 pripravený program vzdelávania Manažérskych zručností pre najvyšší manažment a riadiacich pracovníkov OS ZZS SR, ktorý sa bude realizovať v roku 2013. Prihlásených je 68 riadiacich pracovníkov.

Priebežne počas roka 2012 bola venovaná pozornosť úrovni a kvalite poskytovania odozvy na LTV 155. Pripravené boli analýzy hovorov a komunikačných štýlov ZO a LO. Skvalitňovanie komunikačných zručností prebiehalo formou poradenstva, nácvikmi komunikačných zručností a riešením modelových situácií. Bola vypracovaná a vydaná publikácia „Špecifiká komunikácie na linke tiesňového volania“. Publikácia je zameraná na konkrétne situácie, ktoré zdravotnícki operátori riešia denne na linke 155 (suicídálny volajúci, týraná osoba, psychiatricky volajúci, krízová intervencia v hovoroch, etika ZO a pod.). Ako pomôcka boli spracované pomocné otázky pre vedenie hovoru na LTV so suicídálnym volajúcim na základe požiadaviek ZO. Zosumarizované boli telefonické čísla psychosociálnych liniek, liniek duševného zdravia, poradenských a krízových centier a tieto sa každoročne aktualizujú v rámci SR ako aj v rámci regiónov, ako praktická pomôcka pre prax ZO a LO.

Psychológovia prezentovali psychologickú činnosť OS ZZS SR na odborných kongresoch a konferenciách osobne ako aj publikačnou činnosťou (Medzinárodná konferencia Stredoeurópsky kongres urgentnej medicíny a medicíny katastrof „Záchrana 2012“, Medzinárodný kongres Rescue Fórum 112 Žilina, Medzinárodný kongres Operační řízení ve zdravotnictví v dňoch Benešov, Medzinárodná konferencia Pelhřimovský podvečer).

## Komunikácia a využitie asertívnych techník

V roku 2010 bol v rámci vnútro podnikového vzdelávania venovaný priestor téme Komunikácia a využitie asertívnych techník. ZO a LO nadobudli nové zručnosti, vyskúšali si mnohé techniky a metódy, ktoré môžu využiť v praxi. Zaujímavú diskusiu vyvolali asertívne práva a ich využitie, ako aj podávanie spätnej väzby na rozdiel od podania kritiky.

## Sebapoznávanie a tímová spolupráca

ZO si k získaniu informácií o sebe pomohli aj dotazníkovými metódami a aktivitami zameranými na zistenie osobnostného založenia, postojov a hodnôt. Zároveň mali možnosť

spoznať aj svoju rolu v tíme. Časť tímová spolupráca bola špeciálne zameraná na jej rôzne formy a komunikáciu v tíme pri riešení mimoriadnych udalostí.

#### Psychická odolnosť a manažmentu stresu

Zvýšenie psychickej odolnosti ZO, zameranie sa na prevenciu pred nežiaducimi účinkami stresu, duševné zdravie a pracovný výkon jednotlivca i tímov budú hlavnými cieľmi vzdelávania v roku 2013. Okruhy tém sa týkajú práce s emóciami, myslením a správaním v záťažových situáciách, syndrómu vyhorenia a základných princípov duševnej hygieny. Zaujímavými témami, ktoré obohatia psychologickú časť vnútropodnikového vzdelávania v roku 2013 je humor ako prostriedok zvládania záťaže a nácvik relaxačných techník.

#### Manažérske zručnosti

Vzdelávanie v manažérskych zručnostiach pozitívne ovplyvňuje nielen efektívnosť práce, ale aj motiváciu a spokojnosť zamestnancov. V roku 2013 pripravujú psychológovia OS ZZS SR manažérske vzdelávanie v oblastiach:

- ❖ budovanie a riadenie tímov (výhody tímovej spolupráce, znaky efektívneho tímu, motivácia, zásady pri zostavovaní tímu, vedenie tímu),
- ❖ stratégia riadenia konfliktov (typy konfliktov, ako predchádzať konfliktom, mediácia a facilitácia),
- ❖ manažment zmeny (zmena, etapy zmeny, ľudia v procese zmeny),
- ❖ osobnosť manažéra a jeho rozvoj (silné a slabé stránky, vlastnosti, zručnosti, osobnostný typ, určovanie cieľov, manažérsky štýl).

#### Duševné zdravie

V súlade s Národným programom duševného zdravia (vypracovaný v zmysle uznesenia vlády SR č. 911 zo dňa 21. augusta 2002), psychológovia pripravili psychologický výskum zameraný na aktuálne zhodnotenie zvládania psychickej záťaže a úroveň jej prežívania u ZO a LO. Tento sa bude realizovať v roku 2013 a slúži ako podklad na prípravu Programu duševného zdravia zamestnancov OS ZZS SR, a to metódami, technikami a postupmi zodpovedajúcimi súčasným poznatkom psychologických vied a stavu praxe.

Psychológovia v roku 2012 v súlade s Národným programom duševného zdravia realizovali aj osvetu o zdravom životnom štýle s cieľom zníženia neuropsychickej záťaže, optimalizácie kvality života a dosiahnutia dodržiavania zásad psychohygieny. Na KOS ZZS v priamom kontakte s operátormi a informáciami v rámci prevádzkových porád formou seminárov vzdelávali zamestnancov, a to najmä s ohľadom na vládou SR schválený plán realizácie Národného programu duševného zdravia na obdobie rokov 2005–2015, kde jednou z riešených oblastí je aj oblasť duševného zdravia v pracovnom prostredí a v spoločnosti.

Tento reflektuje na výzvy a závery Rady európskej únie o Európskom pakte za duševné zdravie a pohodu (2011/C 202/01) uverejnené v úradnom vestníku Európskej únie zo dňa 8.7.2011).

V rámci prevencie nežiaducich následkov pri zvládaní náročných situácií spojených s výkonom práce ZO a LO bola zabezpečená relaxácia v 52 prípadoch a poradenstvo v 59 prípadoch. Bol zabezpečovaný individuálny a skupinový koučing 332 hodín.

### Krízová intervencia

Krízová intervencia zamestnancov OS ZZS SR bola v roku 2012 sústredená na výber tzv. peer-ov z radov zamestnancov, získanie odborných kompetencií a zručností - výcvik CISM a CISD psychológov a to v súlade s Odporúčaniami Rady vlády SR, prípravu odborných tém, návrh legislatívnych úprav, spoluprácu s inými mimorezortnými subjektmi pôsobiacimi v tejto oblasti a stanovenie hlavných úloh v oblasti krízovej intervencie na rok 2013. Pre účely krízovej intervencie boli preložené informačné letáky a texty pre poskytovanie krízovej intervencie z jazyka anglického do jazyka slovenského. V roku 2012 bola psychológmi KOS ZZS zabezpečená pre ZO individuálna krízová intervencia v 52 prípadoch.

### **Hlavné oblasti psychologickej činnosti**

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



## 6 CIELE A PREHĽAD ICH PLNENIA

OS ZZS SR malo stanovené na rok 2012 Plán hlavných úloh a základných opatrení, ktorý obsahoval hlavné okruhy pracovných činností na ktorých plnení sa podieľali všetky organizačné jednotky. Plán bol formulovaný do nasledovných cieľových, okruhov:

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

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

## **6.1 OBLASŤ VEREJNÉHO OBSTARÁVANIA**

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



potrieb nákupu tovarov služieb a prác OS ZZS SR vypracovalo Plán verejného obstarávania na rok 2012, s určením finančných limitov podľa § 4 citovaného zákona a postupov obstarania zákaziek:

- nadlimitných,
- podlimitných,
- podprahových,
- s nízkou hodnotou.

#### Podprahové zákazky

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

#### Podlimitné zákazky

Dodávanie náhlavných súprav, náhlavných slúchadiel a doplnkového vybavenia. Verejná súťaž bola zadávaná podľa § 91 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Súťaž bola zrušená 19.04.2012.

#### Nadlimitné zákazky

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

#### Nízke hodnoty

- tlačiarenské a príbuzné služby, prenájom multifunkčného zariadenia,
- nové kompatibilné tonerové náplne pre laserové tlačiarne, vrátane dopravy na miesto určenia,
- klimatizácia KOS ZZS Trnava,
- propagačné a reprezentačné predmety,
- tlačové správy,
- vydanie učebných textov pre ZO na LTV,
- služby v oblasti BOZP a ochrane pred požiarimi,
- nákup počítačových zariadení a príslušenstva,
- nákup softvérových balíkov a informačných systémov,
- Mediálny tréning pre manažment OS ZZS SR,
- kalendáre 2013.

Plán verejného obstarávania na rok 2012 bol splnený na 68,3%. Zvyšných 31,7%, sa nepodarilo splniť z dôvodu personálnych a organizačných zmien vykonaných v roku 2012.

Na základe analýzy potrieb nákupu tovarov služieb a prác OS ZZS SR bol vypracovaný Plán verejného obstarávania na rok 2013, s určením finančných limitov podľa § 4 citovaného zákona a postupov obstarania zákaziek. Okrem realizácie verejného obstarávania na zabezpečenie štandardného chodu organizácie ako sú napr. kancelárske zariadenia, kancelárske potreby a výrobky papierenského tovaru, náhlavné súpravy, doplnkové náplne do tlačiarň, čistiace a hygienické potreby, poskytovanie mobilných telekomunikačných služieb, poisťovacie služby, právne služby, je súčasťou plánu na rok 2013 aj nákup výpočtovej techniky v rámci rozvoja komunikačných a informačných technológií, ako aj napr. nákup simulátora na realizáciu praktickej časti vzdelávania.

## **6.2 OBLASŤ SŤAŽNOSTI A PETÍCIÍ**

V hodnotenom období bolo OS ZZS SR doručených a zaevidovaných v centrálnej evidencii sťažností, ktorú vedie v súlade s ustanovením § 10 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach, 12 sťažností a 17 podaní postúpených MZ SR na priame vybavenie 29. Žiadna z prešetrených sťažností (podaní) sa nepreukázala ako opodstatnená.

Okrem sťažností a postúpených podaní MZ SR bolo za obdobie od 01.01.2012 do 31.12.2012 prešetrených a vybavených ďalších 227 iných podaní (žiadosti o prešetrenie, dožiadania orgánov činných v trestnom konaní, stanoviská k podaniu, žiadosti o súčinnosť k dohľadu nad zdravotnou starostlivosťou).

## **6.3 OBLASŤ REALIZÁCIE PROJEKTOV**

Rozvojový projekt v rámci cezhraničnej spolupráce Slovensko – Rakúsko (KATKOM) - „Kompetenčné centrum záchranných služieb pre školenia a ochranu pred katastrofami v pohraničnej oblasti Rakúsko – Slovensko“, (implementácia 2013-2014). Projekt je pripravovaný od júna 2012 v spolupráci s Rakúskym červeným krížom. Cieľom projektu je zabezpečenie kvality sociálnej infraštruktúry a verejných služieb vytvorením spoločnej koncepcie a následného vybudovania cezhraničného kompetenčného centra záchranných služieb. Centrum bude zamerané na nasledovné oblasti:

- vytvorenie synergie pre zvládanie katastrof, resp. veľkých nehôd,

- priestor, technika a kvalitatívne vysoko hodnotná infraštruktúra pre spoločné vzdelávanie, školenia, tréningy a cvičenia,
- efektívne a cenovo výhodné skladovanie,
- zlepšenie kvality poskytovania pomoci,
- optimalizácia a posilnenie cezhraničnej spolupráce medzi národnými, lokálnymi a regionálnymi organizáciami záchranných služieb;
- zvýšenie rýchlosti reakcie pri regionálnych, celoštátnych a medzinárodných katastrofách.

V decembri 2012 Monitorovací výbor AT-SR komisie odsunul rozhodnutie o našom projekte na jún 2013 s tým, že boli rezervované financie na jeho realizáciu. Výbor adresoval pripomienky a otázky k projektu, ktoré musia byť spracované a zodpovedané v termíne do apríla 2013.

### **Spolupráca so zahraničnými partnermi**

V priebehu mesiacov júl-december 2012 boli kontaktovaní zahraniční partneri, inštitúcie s podobným zameraním ako má OS ZZS SR v Maďarsku, Poľsku, Srbsku, Chorvátsku, Českej republike a Izraeli s návrhom na začatie spoločnej spolupráce.

Účasť OS ZZS SR na realizácii projektov prispieva k zlepšeniu kvality činnosti a odbornosti OS ZZS SR ako centrálného a jediného prvku operatívneho riadenia prevádzky ZZS SR ako aj získanie finančných prostriedkov z fondov, grantov a programov. Taktiež je dôležitá komparácia skúseností, získavanie know-how, nových prístupov a spôsobov riešení od partnerských inštitúcií v zahraničí, získanie väčšieho rešpektu a vyššieho statusu vnímania verejnosťou.

## **6.4 OBLASŤ KRÍZOVEJ PRIPRAVENOSTI**

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

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

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

OS ZZS SR zabezpečovalo pravidelné rokovania krízového štábu v rámci gremiálnej porady riaditeľa OS ZZS SR. V rámci prípravy a vzdelávania zamestnancov vykonávalo podľa harmonogramu vnútropodnikového vzdelávania na rok 2012 skupinové metodické cvičenia s operátormi KOS ZZS – riešenie NHPO v podmienkach ZZS. OS ZZS SR sa podieľalo na Medzinárodnej konferencii medicíny katastrof v SR, vzájomnej komunikácii v rezorte zdravotníctva pri riešení NHPO v podmienkach KOS ZZS, a u poskytovateľov ZZS do času vykonania novelizácie zákona o ZZS. Taktiež bola vykonaná aktualizácia spoločných plánov na možnú pandémiu chrípky alebo inú epidémiu v kraji, ako aj odborná príprava zamestnancov na plnenie úloh vyplývajúcich zo zákona o kritickej infraštruktúre. V budúcnosti je potrebné kontrolnú činnosť zamerať na plnenie úloh a opatrení KOS ZZS pri vzniku NHPO a mimoriadnych udalostí.

Ku koncu roka 2012 boli zavedené na OS ZZS SR pohotovostné služby vrcholového manažmentu OS ZZS SR, zdravotníckeho úseku riaditeľstva OS ZZS SR ako aj manažmentu zdravotníckeho úseku jednotlivých KOS ZZS.

## **6.5 ZDRAVOTNÍCKA OBLASŤ**

Základnou úlohou v skvalitňovaní práce ZO OS ZZS SR, ktorí realizujú príjem, spracovanie a odozvu na LTV 155 bolo v roku 2012 zjednocovanie. Zjednocovanie postupov v každodenných pracovných činnostiach, v úpravách procesov v dlhodobom horizonte. Zjednocovanie každodenných pracovných činností spočívalo v úprave spracovania tiesňového volania a jeho administrácie v zmysle metodických pokynov. Administrácia, ktorá je považovaná za zdravotnícku dokumentáciu, podlieha kontrole a prebieha výhradne v elektronickej podobe,

bola predmetom zásadných úprav tak, aby spĺňala požiadavky na prácu ZO všetkými KOS ZZS na území SR. Za týmto účelom bolo vykonaných niekoľko zásadných úprav v základnom administrátorskom programe ZO, pričom bol paralelne pripravený aj podrobný Manuál pre systematizáciu zápisu do tohto programu. Manuál systematizácie zápisu do programu WinKOS bol zhotovený ako záväzný, no napriek tomu otvorený dokument, ktorého štvrťročnou aktualizáciou sa očakáva neustály súlad medzi prácou ZO a požiadavkami správnej medicínskej praxe pri spracovaní tiesňového volania.

V rovine intenzívneho vzdelávania ZO prostredníctvom SOP bol posilnený príjem tiesňového volania, a to praktickou prezentáciou Metodických usmernení OS ZZS SR, ktoré sú základnými riadiacimi dokumentmi pre prácu ZO. Jednotný príjem, spracovanie a realizáciu tiesňového volania zo zásahového územia HZO definuje Metodické usmernenie o spoločnom postupe OS ZZS SR, Operačného strediska HZO, KS IZS a Dispečingu VZZS. Za účelom kvalitnejšieho a efektívnejšieho vzdelávania bola ku koncu roka 2012 zriadená pod vedením SOP aj nová multimediálna učebňa, v ktorej priestoroch je možné simulovať prácu ZO a reálne tak precvičovať každodenné i menej obvyklé situácie súvisiace s výkonom povolania ZO.

### **6.5.1 Technická podpora**

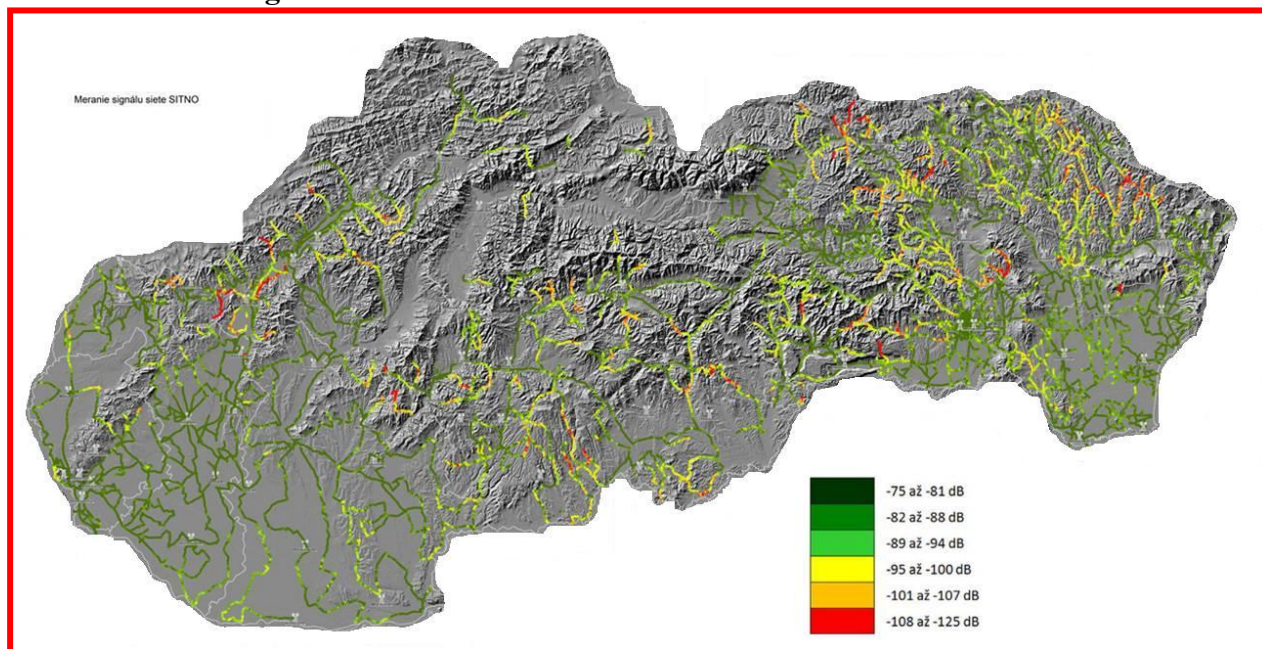
Neustále skvalitňovanie výkonu práce ZO je z časti podmienené aj technologickou podporou, ktorá v sebe zahŕňa množstvo faktorov od hardwarových až po softwarové. Z pohľadu hardwaru bolo v roku 2012 prínosom najmä kompletne obnovenie počítačových pracovných staníc, zobrazovacích jednotiek, ako aj príprava funkčnej špecifikácie pre nákup základného operátorského nástroja, ktorým je tzv. „náhlavná súprava“.

V rámci obnovy softwarovej podpory bol na jeseň roku 2012 spustený jeden z nosných projektov dobudovania komunikačnej infraštruktúry z názvom CTI Middleware. Táto funkcionálna umožňuje strategické smerovanie toku hovorov prichádzajúcich na LTV 155 zvýšením dostupnosti služieb pre občanov tým, že volajúci sa nedostáva do tzv. „čakacieho radu“, ale je bezprostredne obslužený, bez ohľadu na naliehavosť jeho požiadavky kdekoľvek a kedykoľvek na celom území SR. Kontaktné centrum na platforme Genesys<sup>TM</sup> zároveň umožňuje prehľadnejšiu a efektívnejšiu organizáciu práce ZO na jednotlivých KOS ZZS tým, že ich práca na operátorskej sále je rozdelená na vopred a presne definované role v závislosti od toho či ZO v príslušnej zmene komunikuje s verejnosťou na LTV, alebo naopak so zásahovými skupinami ambulancií ZZS v teréne. OS ZZS SR očakáva od použitého riešenia

zvýšenie kvality a dostupnosti svojich služieb pre občanov na LTV 155 a súčasne zvýšenie efektivity práce jednotlivých kategórií operátorov. Vďaka tejto technológii a procesom bude možné upraviť prevádzku na KOS ZZS v každom kraji už od začiatku roku 2013 tak, aby sa optimalizovali personálne kapacity, zvýšila sa dostupnosť LTV 155 pre občanov.

V súvislosti s uvedeným je potrebné zdôrazniť, že tento zámer by nebol uskutočniteľný bez zavedenia rádiovkej komunikácie v ZZS prostredníctvom štátnej digitálnej siete SITNO, ktorú uviedlo OS ZZS SR do prevádzky na konci roka 2012. Vďaka tomuto kroku sa výrazným spôsobom obmedzila telefonická komunikácia medzi KOS ZZS a samotnými zasahujúcimi ambulanciami ZZS. Od júna do novembra 2012 prebehli čiastkové etapy prípravy na spustenie rádiovkej komunikácie v štátnej digitálnej sieti SITNO pre ZZS.

### Obrázok: Štátna digitálna sieť SITNO



Zdroj: OS ZZS SR 2012

Do prevádzky bolo naprogramovaných 323 ručných terminálov, 340 vozidlových terminálov a nakonfigurovaných 8 LDP terminálov na jednotlivé KOS ZZS. V súčasnej dobe je problém s príjmom signálu na 38 staniách ZZS v SR, čo je 13,9% z celkovej počtu staníc ZZS, z toho na 22 staniách je signál na ručných termináloch nulový, čo je 8% z celkového počtu.

Vyskytli sa aj miesta zásahu zásahových skupín ZZS ako je napr., Červenica pri Dubníku a Lesiček v Prešovskom kraji, kde nebola sieť mobilného operátora a vďaka signálu siete SITNO mohla zásahová skupina ZZS komunikovať s KOS ZZS.

OS ZZS SR so zisteným stavom pokrytia signálom siete SITNO nie je spokojný a bude žiadať prevádzkovateľa siete SITNO, ktorým je MV SR o nápravu tohto súčasného stavu, aby sa podstatne zlepšil stav príjmu signálu na miestach sídiel staníc ZZS, ale aj v lokalitách a obciach zdravotníckych zásahov.

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

Ďalšiu svoju činnosť v oblasti rádiokomunikácie plánuje OS ZZS SR po vstupe do siete SITNO sústrediť na spoluprácu v oblasti pravidiel rádiokomunikácie s hasičským a záchranným zborom, civilnou ochranou a postupné zosúladienie činností a zásad pri spoločnom nasadení týchto zložiek v IZS.

Rovnako pozitívny posun nastal aj v oblasti príprav podkladov pre fyzické mapové zobrazenie geografických informácií potrebných pre prácu ZO. Implementáciu podkladov do praxe na základe uvedeného predpokladá organizácia v prvej polovici roka 2013.

Neoddeliteľnou súčasťou OS ZZS SR sa v roku 2012 stalo tiež pracovisko RaMS ZZS, ktoré prostredníctvom stálej služby ZO supervízorov dohliada na bezproblémový chod všetkých ôsmich KOS ZZS na území celej SR. V roku 2012 sa podarilo po technologickej stránke toto pracovisko čiastočne obnoviť, vďaka čomu bolo možné navýšiť jeho základné funkcionality. Z pohľadu operatívneho riadenia preto zastáva funkciu dohľadového pracoviska, zabezpečuje podklady pre zhotovovanie štatistických výstupov, zefektívňuje organizáciu transportov osôb medzi zdravotníckymi zariadeniami cestou ZZS na území celej krajiny a v neposlednom rade slúži aj ako nástroj interpersonálnej komunikácie v rámci organizácie s prihliadnutím na funkcionality systému včasného varovania. Súčasťou RaMS ZZS je aj priestor pre zasadanie krízového štábu organizácie, ktorý je úzko spätý s činnosťami práve spomínaného strediska.

Reálnym precvičením činnosti krízového štábu OS ZZS SR bolo zamestnanie s charakterom odborného zamerania; štábne cvičenie HAVRAN 2012, ktoré preverilo krízovú pripravenosť zložiek IZS v podmienkach simulovaného úniku rádioaktívneho žiarenia na území SR v jadrovom zariadení Elektrárň Jaslovské Bohunice.

Proces skvalitňovania výkonu práce ZO OS ZZS SR je v dlhodobom horizonte úprav a nastavení základných procesov i konkrétnych pracovných činností, ktoré úzko súvisia s dobudovaním komunikačnej infraštruktúry organizácie. Zmena organizácie práce je úzko spätá s rozvojom a implementáciou technológií do bežnej praxe ako na strane OS ZZS SR, tak aj na strane ZZS samotnej. Technologická podpora totiž v prípade príjmu, spracovania a odozvy na LTV 155 dokáže eliminovať pochybenia spôsobené ľudským faktorom,

a to spôsobom, že ZO zjednodušuje rozhodovací proces v zmysle vopred definovaných kritérií v intenciách správnej medicínskej praxe. Práve to je jeden z najdôležitejších dlhodobých cieľov OS ZZS SR pre prácu ZO v zmysle skvalitňovania vlastných služieb poskytovaných občanom.

### **6.5.2 Stredisko odbornej prípravy**

SOP v roku 2012 vykonávalo činnosti v oblasti sústavného vzdelávania zdravotníckych pracovníkov – ZO a LO podľa vopred odsúhlaseného plánu a harmonogramu vzdelávania riaditeľom, HL ZZS SR a HZO. Organizovalo kurzy inštruktorov prvej pomoci a kurzy prvej pomoci. Reprezentovalo organizáciu na kongresoch, odborných konferenciách, cvičeniach, súťažiach. V priebehu roku 2012 zástupcovia OS ZZS SR zaznamenali početné aktívne vystúpenia na domácich i zahraničných odborných zameraniach, kongresoch, cvičeniach a súťažiach, ktoré prispievajú k otvorenej a pozitívnej reprezentácii organizácie. Medzi tri najdôležitejšie odborné zamerania patrili v roku 2012 „Stredoeurópsky kongres urgentnej medicíny“, „Rescue Fórum 112“ a „Operační řízení ve zdravotnictví“. Odborné zamerania sú úzko späté aj so zahraničnými pracovnými cestami delegácií OS ZZS SR najmä v Českej republike, ktoré sa týmto spôsobom snažia o harmonizáciu systému práce na OS ZZS SR s krajinami Európskej únie. Aktívne realizovalo workshopy prvej pomoci pre laickú verejnosť, ale aj workshopy rôzneho odborného zamerania popri konferenciách a kongresoch pre odbornú verejnosť.

### **6.5.3 Štatistické ukazovatele**

Operátori IZS prijímajú informácie od volajúcich na základe ktorých určujú naliehavosť zásahu ambulancií ZZS. K získaným informáciám priradujú prioritu (K, N, M).

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

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

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



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

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

Zdroj: OS ZZS SR 2012

Počet všetkých primárnych zásahov všetkých ambulancií pozemnej ZZS v roku 2012 v SR bol 466 915 zásahov, čo predstavuje nárast o 18 521 primárnych zásahov oproti roku 2011 a nárast o 31 700 primárnych zásahov oproti roku 2010. Najviac primárnych zásahov pozemných ambulancií ZZS bolo v roku 2012 v Prešovskom kraji a najmenej v Trenčianskom kraji. Najväčší nárast primárnych zásahov v roku 2012 oproti roku 2011 zaznamenal Nitriansky kraj o 4905 primárnych zásahov a najmenší nárast primárnych zásahov zaznamenal Trenčiansky kraj oproti roku 2011 o 1127 primárnych zásahov viac

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

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

Zdroj: OS ZZS SR 2012

Počet primárnych zásahov pozemných ambulancií ZZS typu RLP bolo v roku 2012 220 722, čo predstavuje nárast oproti roku 2011 o 7097 primárnych zásahov a nárast o 3391 primárnych zásahov viac, oproti roku 2010 počet primárnych zásahov pozemných RLP bol v roku 2011 menší ako v roku 2010. Najviac primárnych zásahov pozemných RLP zrealizovali ambulance v Prešovskom kraji a najmenej ambulance pozemnej RLP v Bratislavskom kraji v roku 2012. Pokles primárnych zásahov ambulancií RLP bol zaznamenaný v roku 2012, oproti roku 2011 u ambulancií pozemnej RLP v Trenčianskom kraji o 257 primárnych zásahov menej. Najväčší nárast primárnych zásahov pozemnej RLP oproti roku 2011 zaznamenal Banskobystrický kraj o 1742 viac, ako v roku 2012 a najmenší

nárast primárnych zásahov ambulancií pozemnej RLP zaznamenal Trnavský kraj o 433 primárnych zásahov viac, ako v roku 2011.

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

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

Zdroj: OS ZZS SR 2012

Primárnych zásahov pozemných ambulancií typu RZP bolo v roku 2012 zrealizovaných o 11 424 primárnych zásahov viac, ako v roku 2011. Počet primárnych zásahov v roku 2012 zrealizovali ambulancie pozemnej RZP viac o 25 471 primárnych zásahov, ako pozemné ambulancie typu RLP. Nárast primárnych zásahov pozemných ambulancií typu RZP bol v roku 2012 o 28 309 primárnych zásahov viac, ako v roku 2010. Najviac primárnych zásahov zrealizovali ambulancie pozemnej ZZS typu RZP v Košickom kraji a najmenej v Trenčianskom kraji v roku 2012. Najväčší nárast počtu primárnych zásahov v roku 2012 bol zaznamenaný u pozemnej RZP v Nitrianskom kraji o 3758 primárnych zásahov viac, ako v roku 2011 a najmenší nárast primárnych zásahov v roku 2012 bol zaznamenaný u pozemnej RZP v Žilinskom kraji, o 739 primárnych zásahov viac, ako v roku 2011. V roku 2011 pozemné ambulancie ZZS typu RZP zrealizovali o 21 144 primárnych zásahov viac, ako pozemné ambulancie typu RLP a o 553 primárnych zásahov viac v roku 2010, ako pozemné ambulancie typu RLP.

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

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

Zdroj: OS ZZS SR 2012 \*Trnavský kraj nedisponuje ambulanciou VZZS

Primárnych zásahov všetkých ambulancií VZZS bolo v roku 2012 zrealizovaných 747, čo predstavuje pokles primárnych zásahov VZZS oproti roku 2011 o 25 primárnych zásahov, ale nárast primárnych zásahov o 14 viac ako v roku 2010. Najviac primárnych zásahov v roku 2012 zrealizovala zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Banskej Bystrici a najmenej

zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Trenčíne. Pokles primárnych zásahov v roku 2012 zaznamenala zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Nitre, oproti roku 2011 o 20 primárnych zásahov menej, zatiaľ čo zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Košiciach zaznamenala v roku 2012 nárast o 37 primárnych zásahov viac, ako v roku 2011. Pokles primárnych zásahov zaznamenala v roku 2012 zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Bratislave o 30 primárnych zásahov menej, ale o 44 primárnych zásahov viac, ako v roku 2010.

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

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

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

Zdroj: OS ZZS SR 2012

Počet sekundárnych transportov pozemnými ambulanciami ZZS bol v roku 2012 o 3727 sekundárnych zásahov vyšší, ako v roku 2011 a o 4396 väčší, ako v roku 2010. V roku 2011 bolo sekundárnych transportov pozemnými ambulanciami ZZS viac, ako v roku 2010. Najviac sekundárnych transportov zrealizovali pozemné ZZS v Prešovskom kraji a najmenej sekundárnych transportov zrealizovali pozemné ZZS v Trnavskom kraji. Najväčší nárast v roku 2012 bol zaznamenaný v Košickom kraji o 1150 sekundárnych transportov viac, ako v roku 2011 a v Bratislavskom kraji o 1033 sekundárnych transportov viac, ako v roku 2011. Pokles sekundárnych transportov v roku 2012 bol zaznamenaný v Žilinskom kraji o 47 menej, ako v roku 2011.

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

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

Zdroj: OS ZZS SR 2012

Počet sekundárnych transportov pozemnými ambulanciami typu RLP bol v roku 2012 vyšší o 614 sekundárnych transportov a o 318 sekundárnych transportov nižší, ako v roku 2010. Najviac sekundárnych transportov zrealizovali pozemné RLP v roku 2012 v Prešovskom kraji a najmenej v Trnavskom kraji. Napriek tomu v roku 2012 v Prešovskom kraji pozemné RLP zrealizovali menej sekundárnych transportov v porovnaní s rokom 2011 o 71 menej. V Žilinskom kraji pozemné RLP zrealizovali v roku 2012 o 224 sekundárnych transportov menej, ako v roku 2011. Nárast sekundárnych transportov v roku 2012 zaznamenali v Bratislavskom kraji o 119 viac, ako v roku 2011 a v Nitrianskom kraji o 389 viac, ako v roku 2011.

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

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

Zdroj: OS ZZS SR 2012

Sekundárnych transportov pozemnými RZP bolo v roku 2012 zrealizovaných viac, ako v roku 2011 o 3113 a viac o 4714, ako v roku 2010. Najviac sekundárnych transportov zrealizovali pozemné RZP v Prešovskom kraji a najmenej v Trnavskom kraji. Napriek tomu pozemné RZP v Prešovskom kraji v roku 2012 zrealizovali menej sekundárnych transportov ako v roku 2011 o 119 menej. Najväčší nárast sekundárnych transportov pozemnými RZP zaznamenali v Košickom kraji o 1019 viac, ako v roku 2011 a v Bratislavskom kraji o 914 viac, ako v roku 2011. Pozemné ambulancie ZZS typu RZP zrealizovali v roku 2012 viac o 16 262 sekundárnych transportov, ako pozemné RLP, v roku 2011 pozemné RZP zrealizovali sekundárnych transportov viac o 13 763, ako pozemné RLP a v roku 2010 pozemné RZP zrealizovali sekundárnych transportov viac o 11 230, ako pozemné RLP.

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

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

Zdroj: OS ZZS SR 2012

Ambulancie VZZS zrealizovali v roku 2012 menej sekundárnych transportov ( o 9 menej ) ako v roku 2011 a o 35 sekundárnych transportov menej ako v roku 2010. Najviac sekundárnych transportov zrealizovali zásahové skupiny VZZS so sídlom stanice v Banskej Bystrici a v Trenčíne, najmenej sekundárnych transportov zrealizovali zásahové skupiny VZZS so sídlom stanice v Bratislave a v Prešove.

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

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

Zdroj: OS ZZS SR 2012

Pozemnými ambulanciami ZZS bolo v roku 2012 transportovaných viac pacientov v inkubátore o 147, ako v roku 2011 a o 317 pacientov transportovaných viac v porovnaní s rokom 2010. Najviac pacientov transportovaných v inkubátore zrealizovali pozemné ambulancie ZZS Bratislavského kraja 384 a Košického kraja 255 v sledovanom období. Nárast transportovaných pacientov v inkubátore zaznamenali pozemné ambulancie Bratislavského kraja o 112 transportov viac, ako v roku 2011 a Košického kraja o 7 transportov viac, ako v roku 2011.

Transporty pacientov v inkubátore realizujú pozemné ambulancie typu RLP/MIJ upravenej aj na transport inkubátora, pozemné ambulancie RZP, kedy stav pacienta nevyžaduje prítomnosť lekára (vyšetrenia pacientov nedostupné v danom ÚZZ, preklady zo špecializovaných pracovísk na nižšie pracoviská...). Podľa výnosu MZ SR č. 10548/2009- OL, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o ZZS v prípade transportu pacienta cestou RLP/MIJ je nutná prítomnosť lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore urgentná medicína, alebo anestéziológia a intenzívna medicína, v prípade neodkladnej prepravy novorodenca ide o nutnú prítomnosť lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore neonatológia, alebo lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore pediatrika anestéziológia, alebo lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore pediatrika intenzívna medicína. Takíto lekári sú dostupní len v špecializovaných pracoviskách ÚZZ.

**Tabuľka: Všetky zásahy – primárne a sekundárne všetkých pozemných ambulancií ZZS typu RLP, RZP**

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2012</b>	64438	50698	58714	49185	56921	63447	78478	77736	499 617
<b>2011</b>	60905	49250	53502	47776	55614	59975	75494	75034	434 369
<b>2010</b>	61484	46750	45360	47679	53783	58127	74593	76185	463 521

Zdroj: OS ZZS SR 2012

Pozemné ambulancie ZZS v roku 2012 zrealizovali o 65 248 zásahov primárnych aj sekundárnych oproti roku 2011 a o 36 096 všetkých zásahov viac ako v roku 2010.

**Tabuľka: Nárast všetkých zásahov všetkými pozemnými ambulanciami ZZS, porovnanie 2012 a 2011**

Bratislavský kraj v roku 2012 o 3533 viac, ako v roku 2011
Trnavský kraj v roku 2012 o 1448 viac, ako v roku 2011
Nitriansky kraj v roku 2012 o 5393 viac, ako v roku 2011
Trenčiansky kraj v roku 2012 o 1409 viac, ako v roku 2011
Žilinský kraj v roku 2012 o 1307 viac, ako v roku 2011
Banskobystrický kraj v roku 2012 o 3472 viac, ako v roku 2011
Prešovský kraj v roku 2012 o 2984 viac, ako v roku 2011
Košický kraj v roku 2012 o 2702 viac, ako v roku 2011

Zdroj: OS ZZS SR 2012

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

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

Zdroj: OS ZZS SR 2012

Pozemnými ambulanciami typu RLP bolo v roku 2012 zrealizovaných viac o 7353 všetkých zásahov, ako v roku 2011 a o 2715 zásahov viac, ako v roku 2010. Najvýraznejší vzostup bol zaznamenaný v Banskobystrickom kraji o 1836 všetkých zásahov v roku 2012 viac, ako v roku 2011.

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

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

Zdroj: OS ZZS SR 2012

Pozemnými ambulanciami RZP bolo v roku 2012 zrealizovaných všetkých zásahov o 14 890 viac, ako v roku 2011 a o 33 376 viac, ako v roku 2010. Najvýraznejší vzostup všetkých zásahov pozemnými ambulanciami RZP zaznamenal v roku 2012 Nitriansky kraj o 4230 všetkých zásahov RZP v porovnaní s rokom 2011 a Bratislavský kraj o 2438 všetkých zásahov viac, ako v roku 2011.

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

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

Zdroj: OS ZZS SR 2012

Počet všetkých zásahov ambulanciami VZZS bol v roku 2012 nižší o 34, ako v roku 2011 a nižší o 21, ako v roku 2010. Pokles zaznamenala zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Bratislave o 33 všetkých zásahov menej, ako v roku 2011, nárast oproti roku 2011 zaznamenala zásahová skupina VZZS so sídlom stanice v Banskej Bystrici a v Košiciach.

**Tabuľka: Percento dojazdového času u primárnych zásahov všetkými pozemnými ambulanciami ZZS do 10 min, 15 min, 20 min**

V min.	SR%	BA%	TT%	NR%	TN%	ZA%	BB%	PO%	KE%
do 10	51,86	56,13	40,96	45,84	46,75	52,48	56,49	55,45	53,17
do 15	76,75	80,79	65,41	72,08	73,35	79,05	78,11	80,12	77,95
do 20	90,40	90,88	83,76	89,95	88,47	91,53	90,96	92,53	91,17

Zdroj: OS ZZS SR 2012

V roku 2012 bolo na všetkých LTV 155 prijatých 2 537 434 všetkých volaní, čo v porovnaní s rokom 2012 predstavuje pokles o 55 751 všetkých volaní. V porovnaní s rokom

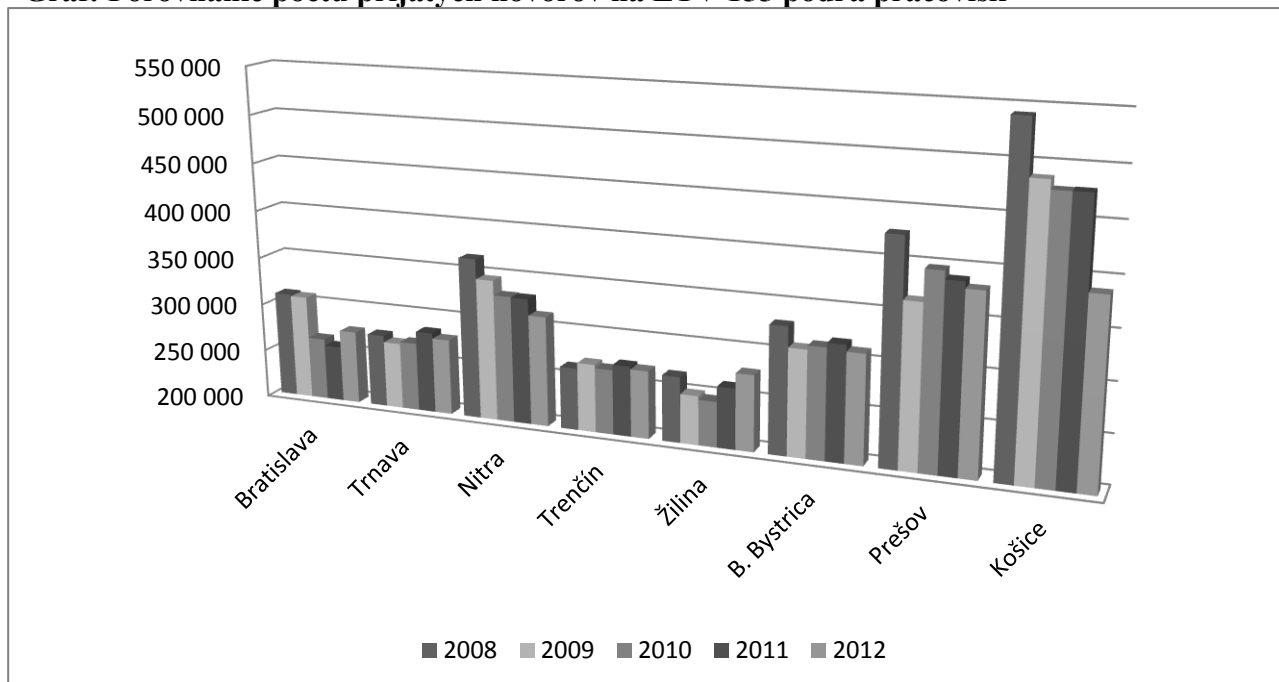
2010 počet volaní klesol o 31 389. Najväčší nárast počtu všetkých volaní na LTV 155 bolo zaznamenaných na KOS ZZS Bratislava v porovnaní s rokom 2011, a to o 18 220 viac. V Žilinskom kraji v roku 2012 na LTV 155 bolo prijatých o 15 715 volaní viac, ako v roku 2011. Na ostatných LTV 155 bolo prijatých menej všetkých volaní, ako v roku 2011.

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

	Bratislava	Trnava	Nitra	Trenčín	Žilina	B. Bystrica	Prešov	Košice	SR
<b>2008</b>	309 615	275 673	366 554	264 157	267 602	330 072	427 427	542 261	2 783 361
<b>2009</b>	308 049	268 954	346 199	270 325	250 417	309 232	366 099	487 622	2 606 897
<b>2010</b>	264 424	271 140	331 223	266 773	246 821	313 292	397 476	478 274	2 569 423
<b>2011</b>	257 756	284 187	330 537	272 526	262 464	317 986	389 086	478 643	2 593 185
<b>2012</b>	275 976	278 689	314 007	269 809	278 181	311 227	382 245	388 764	2 537 434

Zdroj: OS ZZS SR 2012

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

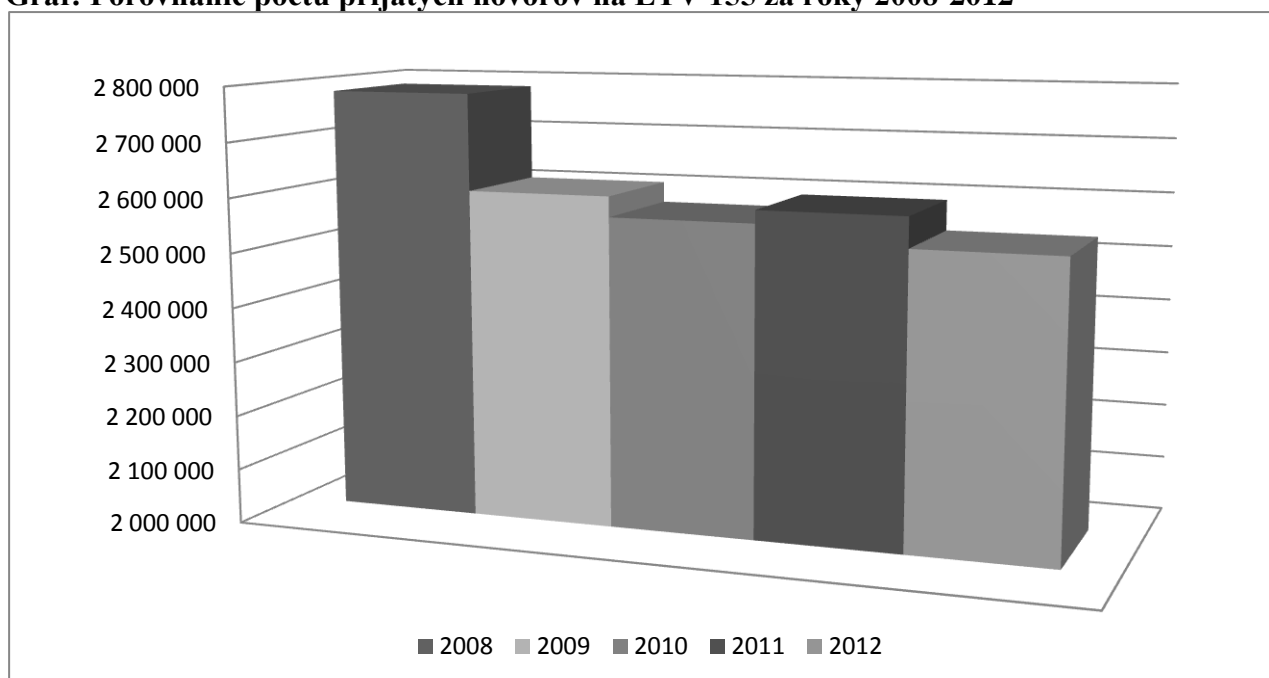


Zdroj: OS ZZS SR 2012

Najviac prijatých všetkých volaní na LTV 155 bolo prijatých v roku 2012 v mesiaci júl 234 485, najmenej v roku 2012 v mesiaci december 134 575.



**Graf: Porovnanie počtu prijatých hovorov na LTV 155 za roky 2008-2012**



Zdroj: OS ZZS SR 2012

**Tabuľka: Celkový počet prichádzajúcich hovorov na LTV 155 za rok 2012**

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>155</b>	89 851	60 124	98 996	53 494	79 791	76 026	102 510	136 101	<b>696 893</b>
<b>IZS</b>	40 167	26 378	26 628	21 751	22 106	38 189	36 823	44 201	<b>256 243</b>
<b>Operatíva</b>	145 958	192 187	188 383	194 564	176 284	197 012	242 912	246 998	<b>1 584 298</b>
<b>Spolu</b>	275 976	278 689	314 007	269 809	278 181	311 227	382 245	388 764	<b>2 498 898</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2012, \*operatíva- najčastejšia komunikácia so zásahovými skupinami ZZS, ÚZZ.

Najviac volaní na LTV 155 zaznamenalo v roku 2012 KOS ZZS Košice 136 101, najmenej Trenčín 53494. Najviac operatívy zaznamenalo v roku 2012 KOS ZZS Košice 246 998, najmenej operatívy zaznamenalo KOS ZZS Bratislava 145 958. Najviac volaní presmerovaných z LTV 112 na LTV 155 zaznamenalo v roku 2012 KOS ZZS Košice 44201, najmenej KOS ZZS Trenčín 21751.

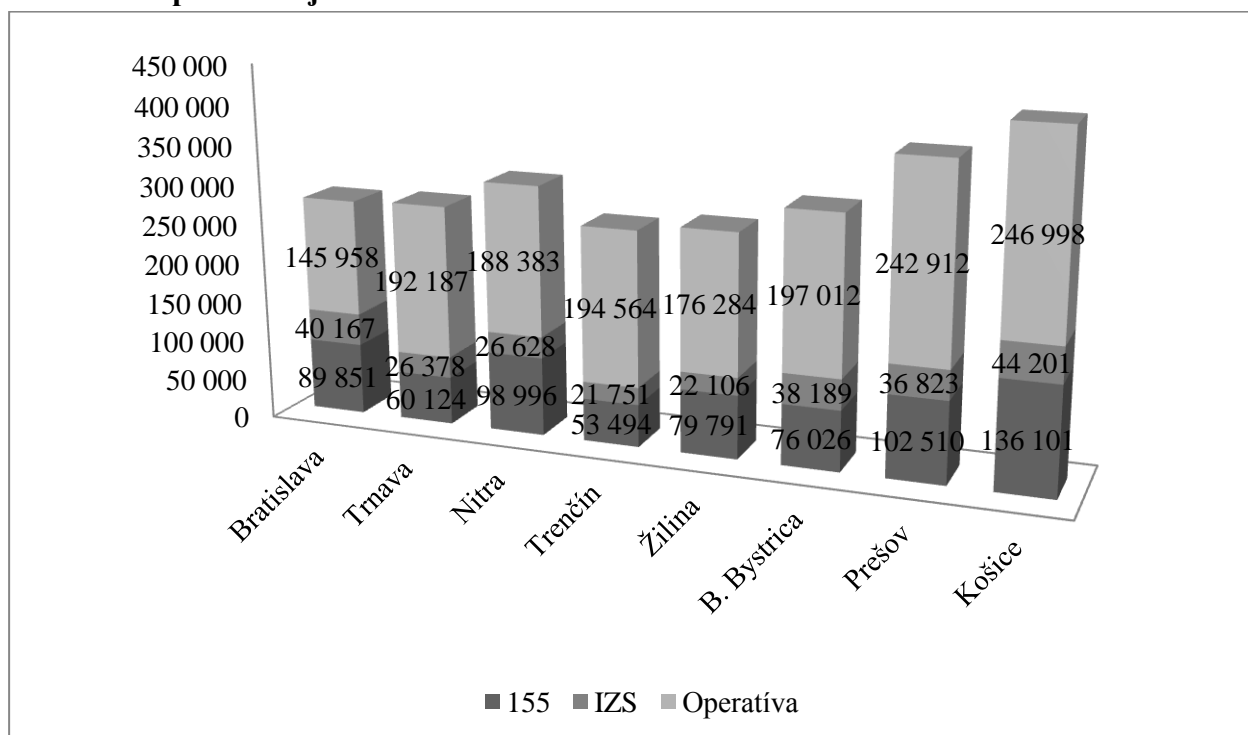
**Tabuľka: Celkový počet prichádzajúcich hovorov na LTV za rok 2012 – po mesiacoch**

	Január	Február	Marec	Apríl	Máj	Jún	Júl	August	September	Október	November	December
<b>155</b>	59 792	54 016	65 088	61 466	59 821	57 814	64 190	58 287	53 427	54 365	55 573	<b>53 054</b>
<b>IZS</b>	19 360	19 271	22 164	21 707	20 987	22 575	24 096	22 951	20 624	20 768	18 483	<b>23 257</b>
<b>Operatívna</b>	138 074	130 164	140 752	141 939	142 216	140 559	146 199	144 344	133 076	141 160	127 551	<b>58 264</b>
<b>SPOLU</b>	217 226	203 451	228 004	225 112	223 024	220 948	234 485	225 582	207 127	216 293	201 607	<b>134 575</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2012

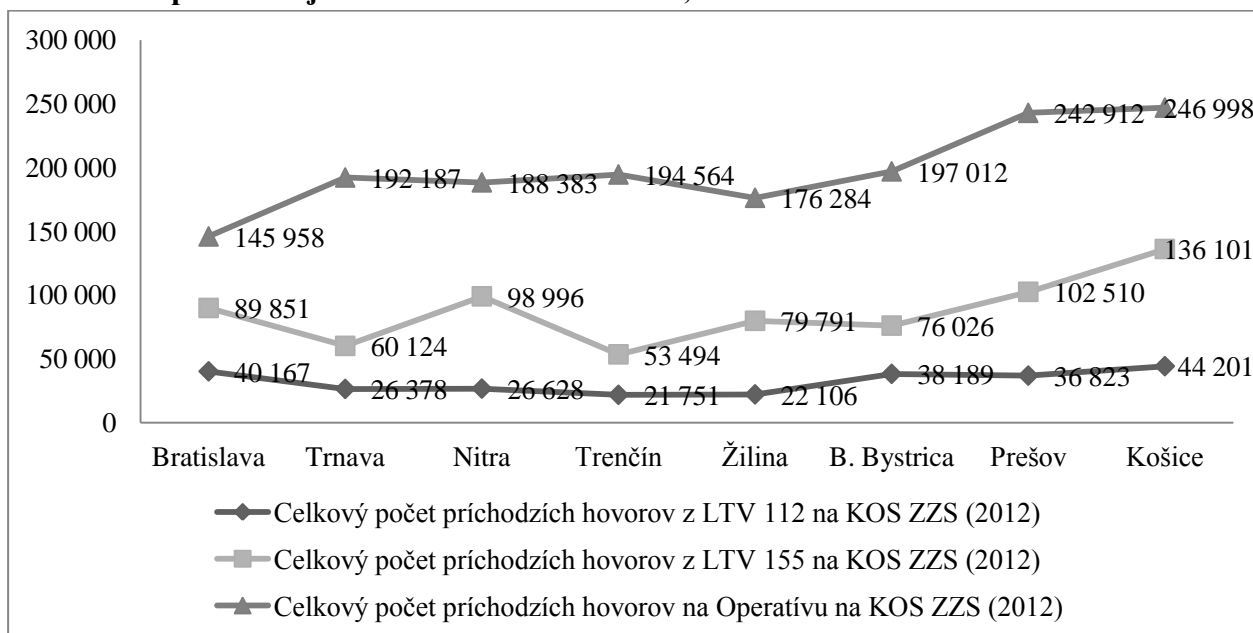
Najviac hovorov na LTV 155 bolo prijatých v roku 2012 v mesiaci marec 65 088, najmenej v mesiaci december 53 054. Najviac volaní z LTV 112 bolo presmerovaných na vecne príslušného operátora KOS ZZS v mesiaci júl 2012 24 096 , najmenej v mesiaci november 18 483).

**Graf: Počet prichádzajúcich volaní na LTV 155**



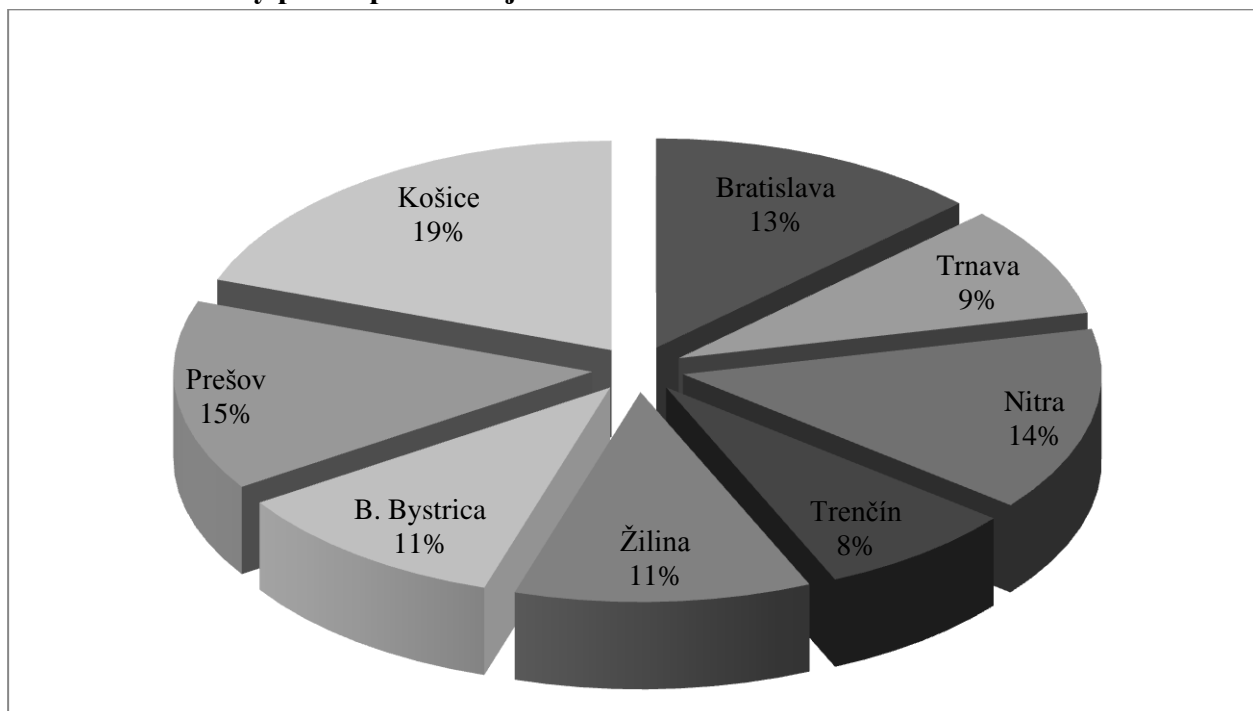
Zdroj: OS ZZS SR 2012

**Graf: Počet prichádzajúcich hovorov na LTV 112, LTV 155**



Zdroj: OS ZZS SR 2012

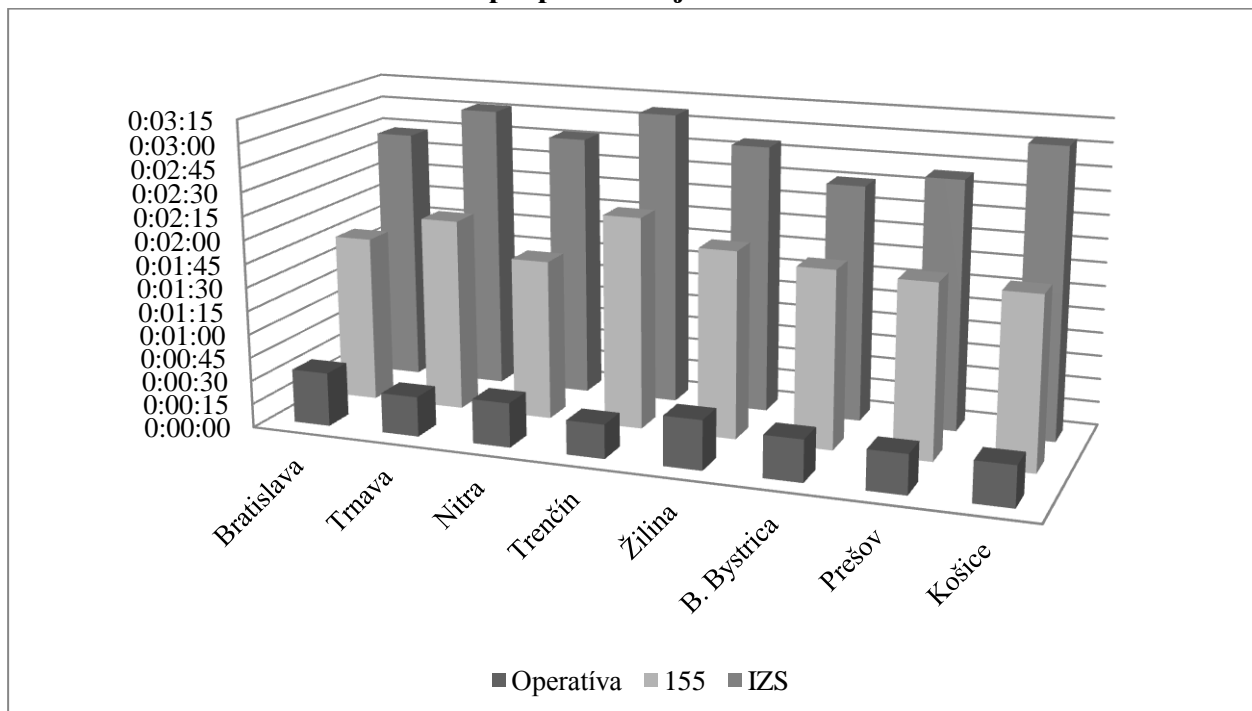
**Graf: Percentuálny podiel prichádzajúcich hovorov na LTV 155**



Zdroj: OS ZZS SR 2012

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

**Graf: Priemerná doba konverzácie pri prichádzajúcich hovoroch na LTV 155**



Zdroj: OS ZZS SR 2012

#### **6.5.4 Sieť záchranej zdravotnej služby SR**

K 01.04.2013 bola realizovaná zmena typov ambulancií pozemnej ZZS nasledovne:

RLP zo 118 => 92

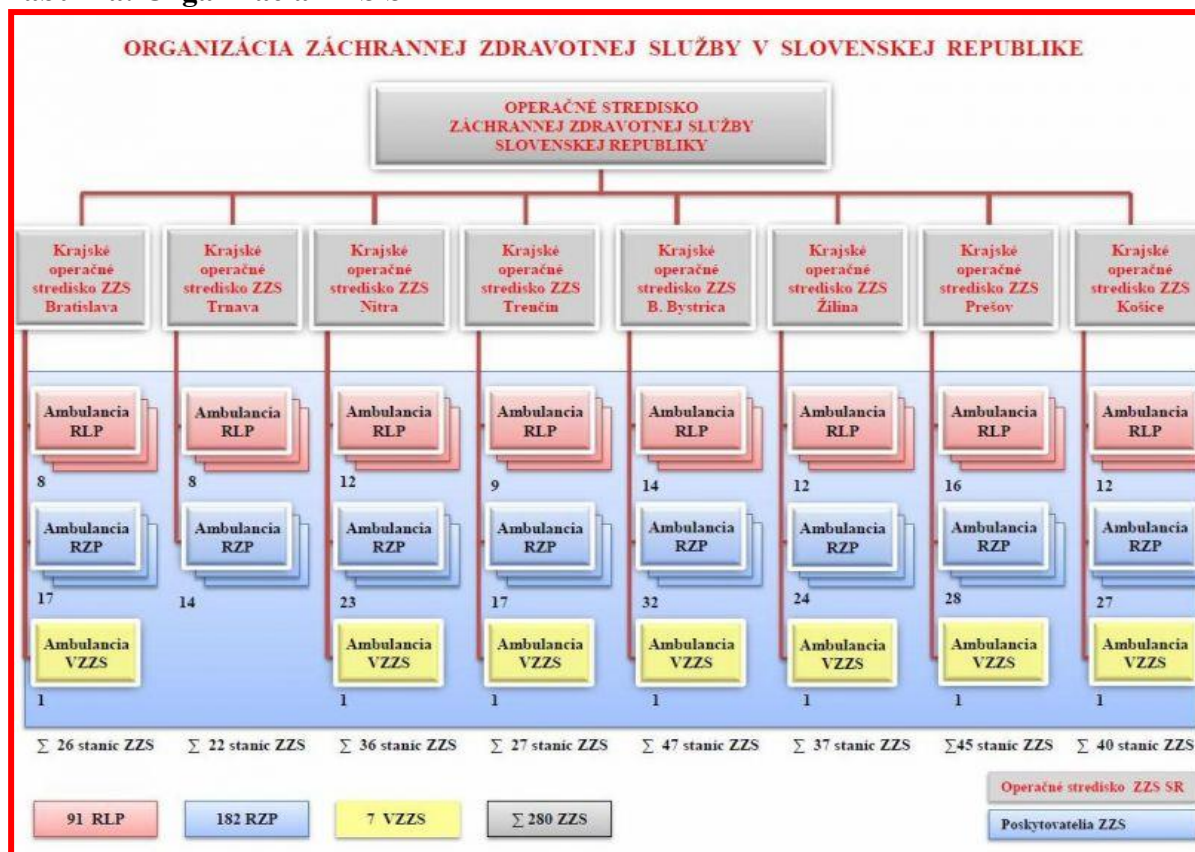
RZP zo 155 => 181

VZZS zo 7 => 7

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

Sieť ZZS tvorí 280 staníc ZZS účelne rozmiestnených na území SR, s cieľom zabezpečenia primeranej dostupnosti neodkladnej zdravotnej starostlivosti. V nepretržitej pohotovosti k zásahom sú k dispozícii 92 ambulancií RLP, 181 ambulancií RZP a 7 ambulancií VZZS. Niektoré ambulancie RLP sú špeciálne vybavené ako MIJ.

Tabuľka: Organizácia ZZS SR



Zdroj: OS ZZS SR 2012

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

### **7.1 HOSPODÁRENIE ORGANIZÁCIE**

Môžeme konštatovať, že OS ZZS SR s pridelenými rozpočtovanými finančnými prostriedkami na rok 2012 v celkovej sume 11 908 475 € v zmysle návrhu vládneho zákona o štátnom rozpočte, ktorý bol schválený zákonom č. 511/2011 Z.z. o štátnom rozpočte na rok 2012 a v zmysle uznesenia č.3/GP schváleného gremiálnou poradou MZ SR dňa 24.1.2012. hospodáril ekonomicky efektívne a hospodárne.

**Tabuľka: Rozpočtované výdavky OS ZZS SR za rok 2012**

<b>VÝDAVKY (600)</b>	<b>Rok 2012</b>
<b>Bežné výdavky (600)</b>	<b>11 908</b>
z toho:	
Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania (610)	7 777
Poistné a príspevok do poisťovní (620)	2 297
Tovary a služby (630)	1 797
Bežné transfery (640)	37
<b>Rozpočet organizácie podľa programov</b>	<b>11 908</b>
z toho:	
07A0403 Dobudovanie a inovácia záchranej zdravotnej služby	11 908
<b>Orientačný počet zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme</b>	<b>451</b>

Zdroj: 11H v tis. €

Úpravy týkajúce sa navýšenia resp. viazania rozpočtových prostriedkov zo schváleného rozpočtu v roku 2012 neboli. V priebehu roka bolo zrealizovaných deväť vnútorných rozpočtových opatrení, išlo o úpravy limitov na jednotlivých rozpočtových podpoložkách v rámci schváleného rozpočtu. Úpravy sa týkali najmä navýšenia uvedených podpoložiek: komunikačná infraštruktúra, energie, nákup telekomunikačnej techniky, nákup pracovných odevov, nájomné budov, prenájom softvéru, stravovanie, odmeny v mimopracovnom pomere a odmeny zamestnancom. Kategória 640-bežné transfery bola navýšená o 14,01 tis. €.

Čerpanie rozpočtu bolo k 31.12.2012 vo výške 10 900 503,93 €, čo predstavuje 91,54 %. Zostatok na bežnom účte OS ZZS SR, otvoreného za účelom čerpania finančných prostriedkov, určených na prevádzku ako bežný transfer, bol vykázaný k 31.12.2012 vo výške 1 007 971,07 €. Tieto finančné prostriedky boli vyčerpané v januári 2013 predovšetkým na mzdy a náklady s tým súvisiace za mesiac december 2012.

Zdroj financovania 131B sú finančné prostriedky pridelené OS ZZS SR z MZ SR, ako bežný transfer v roku 2011 a prenesené do roku 2012. Tieto finančné prostriedky OS ZZS SR vyčerpalo v januári 2012, išlo prevažne o finančné prostriedky, určené na mzdy a odvody za mesiac december 2011.

Ako vyplýva z vyššie uvedenej tabuľky, OS ZZS SR bol v roku 2012 v porovnaní s rokom 2011 navýšený bežný transfer o 161 tis. €, čo v percentuálnom vyjadrení predstavuje navýšenie 1,37 %. Navýšenie transferu v roku 2012 vyplývalo zo skutočnosti, že výber poistného v roku 2011 bol vyšší, ako v predchádzajúcom období.

Finančné prostriedky z mimorozpočtových zdrojov boli OS ZZS SR pridelené v roku 2012 v zmysle § 33 zákona č. 8/2008 Z.z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov na vybudovanie a prevádzku komunikačnej infraštruktúry v celkovej výške 1 253 845,41 €. Uvedené prostriedky boli i v danom roku použité na uvedený účel. V roku 2012 OS ZZS SR vyčerpalo celkovo z mimorozpočtových zdrojov finančné prostriedky vo výške 1 827 093,46 €. Zostatok na účte mimorozpočtových zdrojov k 31.12.2012 predstavoval čiastku 1 884 355,90 €.

Na základe schválenia podnikateľskej činnosti MZ SR, OS ZZS SR začalo vykonávať podnikateľskú činnosť v roku 2008. Do 30.06.2009 malo OS ZZS SR schválenú podnikateľskú činnosť na školiacu činnosť a na technicko-organizačné zabezpečenie kurzov, školení a seminárov. Od 01.07.2009 na základe súhlasu MZ SR bola podnikateľská činnosť OS ZZS SR rozšírená na oblasť správy bytového alebo nebytového fondu a na ubytovacie služby. Na tento účel je v Štátnej pokladnici zriadený samostatný účet, cez ktorý sú vykonávané finančné operácie v oblasti podnikateľskej činnosti.

Náklady na podnikateľskú činnosť OS ZZS SR k 31.12.2012 predstavovali čiastku 105 242,19 €. Výnosy z podnikateľskej činnosti k 31.12.2012 OS ZZS SR malo vo výške 135 938,37 €. Výsledok z podnikateľskej činnosti k 31.12.2012 predstavoval pre OS ZZS SR zisk vo výške 30 696,18 €.

Problémom OS ZZS SR pri podnikateľskej činnosti sú neuhradené faktúry v rokoch 2009 až 2010 za prenájom nebytových priestorov. V súčasnosti má OS ZZS SR neuhradené faktúry vo výške 33 597,27 €. Nakoľko jednotliví podnájomcovia nereagujú na upomienky, týkajúce

sa neuhradenia faktúr, OS ZZS SR vo dvoch prípadoch rozhodlo o trvalom upustení od vymáhania pohľadávok a v ostatných prípadoch pristúpilo k vymáhaniu platieb súdnou cestou.

## **7.2 INFORMAČNÉ A KOMUNIKAČNÉ TECHNOLOGIE**

OS ZZS SR v hodnotiacom období výrazne zvýšila kvalitu poskytovaných služieb pre verejnosť. Výkon práce ZO bol posilnený technologickou podporou, hardwarovou a softwarovou. Z pohľadu hardwaru bolo v roku 2012 prínosom najmä kompletné obnovenie počítačových pracovných staníc, zobrazovacích jednotiek, ako aj príprava funkčnej špecifikácie pre nákup základného operátorského nástroja, ktorým je tzv. „náhlavná súprava“.

V rámci obnovy softwarovej podpory bol na jeseň roku 2012 spustený jeden z nosných projektov dobudovania komunikačnej infraštruktúry z názvom CTI Middleware. Táto funkcionality umožňuje strategické smerovanie toku hovorov prichádzajúcich na LTV 155 zvýšením dostupnosti služieb pre občanov tým, že volajúci sa nedostáva do tzv. „čakacieho radu“, ale je bezprostredne obslužený, bez ohľadu na naliehavosť jeho požiadavky kdekoľvek a kedykoľvek na celom území SR. Kontaktné centrum na platforme Genesys<sup>TM</sup> zároveň umožňuje prehľadnejšiu a efektívnejšiu organizáciu práce ZO na jednotlivých KOS ZZS tým, že ich práca na operátorskej sále je rozdelená na vopred a presne definované role v závislosti od toho, či ZO v príslušnej zmene komunikuje s verejnosťou na LTV, alebo naopak so zásahovými skupinami ambulancií ZZS v teréne.

OS ZZS SR očakáva od použitého riešenia zvýšenie kvality a dostupnosti svojich služieb pre občanov na LTV 155 a súčasne zvýšenie efektivity práce jednotlivých kategórií operátorov. Vďaka tejto technológii a procesom bude možné upraviť prevádzku na KOS ZZS v každom kraji už od začiatku roku 2013 tak, aby sa optimalizovali personálne kapacity, zvýšila sa dostupnosť LTV 155 pre občanov.

OS ZZS SR uviedlo ku koncu roka do prevádzky rádiovú komunikáciu v ZZS prostredníctvom štátnej digitálnej siete SITNO. Vďaka tomuto kroku sa výrazným spôsobom obmedzila telefonická komunikácia medzi KOS ZZS a samotnými zasahujúcimi ambulanciami ZZS. Od júna do novembra 2012 prebehli čiastkové etapy prípravy na spustenie rádiovkej komunikácie v štátnej digitálnej sieti SITNO pre ZZS.

Do prevádzky bolo naprogramovaných 323 ručných terminálov, 340 vozidlových terminálov a nakonfigurovaných 8 LDP terminálov na jednotlivé KOS ZZS. V súčasnej dobe je problém s príjmom signálu na 38 stanicách ZZS v SR, čo je 13,9% z celkovej počtu staníc



ZZS, z toho na 22 staniciach je signál na ručných termináloch nulový, čo je 8% z celkového počtu.

Vyskytli sa aj miesta zásahu zásahových skupín ZZS ako je napr., Červenica pri Dubníku a Lesíček v Prešovskom kraji, kde nebola sieť mobilného operátora a vďaka signálu siete SITNO mohla zásahová skupina ZZS komunikovať s KOS ZZS.

OS ZZS SR so zisteným stavom pokrytia signálom siete SITNO nie je spokojný a bude žiadať prevádzkovateľa siete SITNO, ktorým je MV SR, o nápravu tohto súčasného stavu, aby sa podstatne zlepšil stav príjmu signálu na miestach sídiel staníc ZZS, ale aj v lokalitách a obciach zdravotníckych zásahov.

Ďalšiu svoju činnosť v oblasti rádiokomunikácie chce OS ZZS SR po vstupe do siete SITNO sústrediť na spoluprácu v oblasti pravidiel rádiokomunikácie s hasičským a záchranným zborom, civilnou ochranou a postupne zosúladiť činnosti a zásady pri spoločnom nasadení týchto zložiek v IZS.

Rovnako pozitívny posun nastal aj v oblasti príprav podkladov pre fyzické mapové zobrazenie geografických informácií potrebných pre prácu ZO. Implementáciu podkladov do praxe na základe uvedeného predpokladá organizácia v prvej polovici roka 2013.

Neoddeliteľnou súčasťou OS ZZS SR sa v roku 2012 stalo tiež pracovisko RaMS ZZS, ktoré prostredníctvom stálej služby ZO supervízorov dohliada na bezproblémový chod všetkých ôsmich KOS ZZS na území celej SR. V roku 2012 sa podarilo po technologickej stránke toto pracovisko čiastočne obnoviť, vďaka čomu bolo možné navýšiť jeho základné funkcionality. Z pohľadu operatívneho riadenia preto zastáva funkciu dohľadového pracoviska, zabezpečuje podklady pre zhotovovanie štatistických výstupov, zefektívňuje organizáciu transportov osôb medzi zdravotníckymi zariadeniami cestou ZZS na území celej krajiny a v neposlednom rade slúži aj ako nástroj interpersonálnej komunikácie v rámci organizácie s prihliadnutím na funkcionality systému včasného varovania. Súčasťou RaMS ZZS je aj priestor pre zasadanie krízového štábu organizácie, ktorý je úzko spätý s činnosťami práve spomínaného strediska.

Proces skvalitňovania výkonu práce ZO OS ZZS SR je v dlhodobom horizonte úprav a nastavení základných procesov i konkrétnych pracovných činností, ktoré úzko súvisia s dobudovaním komunikačnej infraštruktúry organizácie. Zmena organizácie práce je úzko spätá s rozvojom a implementáciou technológií do bežnej praxe ako na strane OS ZZS SR, tak aj na strane ZZS samotnej. Technologická podpora totiž v prípade príjmu, spracovania a odozvy na LTV 155 dokáže eliminovať pochybenia spôsobené ľudským faktorom, a to spôsobom, že ZO zjednodušuje rozhodovací proces v zmysle vopred definovaných kritérií v intenciiach správnej medicínskej praxe.

Práve to je jeden z najdôležitejších dlhodobých cieľov OS ZZS SR.

### **7.3 KRÍZOVÉ RIADENIE**

Reálnym precvičením činnosti krízového štábu OS ZZS SR bolo zamestnanie s charakterom odborného zamerania štábne cvičenie HAVRAN 2012, ktoré preverilo krízovú pripravenosť zložiek IZS v podmienkach simulovaného úniku rádioaktívneho žiarenia na území SR v jadrovom zariadení Elektrárň Jaslovské Bohunice. Cvičenie bolo vyhodnotené ako veľmi dobre zvládnuté zo strany OS ZZS SR.

Zavedenie pohotovostných služieb vrcholového manažmentu OS ZZS SR, zdravotníckeho úseku riaditeľstva OS ZZS SR, ako aj manažmentu zdravotníckeho úseku jednotlivých KOS ZZS hodnotíme ako veľmi pozitívne z pohľadu stálej pohotovostnej pripravenosti pri vzniku krízovej situácie na území SR..

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

### **7.4 ZDRAVOTNÍCKA OBLASŤ**

OS ZZS SR sa v rámci hodnotiaceho obdobia podieľalo na základnej úlohe ZZS ako je garancia za odpovedajúcu kvalitu a dostupnosť prednemocničnej neodkladnej zdravotnej starostlivosti. Na základe štatistických vyhodnotení konštatujeme, že systémové riešenia implementované v roku 2012 zefektívnilo činnosť OS ZZS SR a skvalitnili LTV 155 pre interných zamestnancov aj pre verejnosť. LTV na základe zavedeným IT systémom je flexibilnejšia a verejnosti dostupnejšia. Čakanie príjem hovoru na LTV sa výrazne zredukoval. Pozitívne môžeme hodnotiť aj priestorové, materiálno – technické a personálne požiadavky.

Základnou úlohou v skvalitňovaní práce ZO OS ZZS SR, ktorí realizujú príjem, spracovanie a odozvu na LTV 155 bolo v roku 2012 zjednocovanie. Zjednocovanie postupov v každodenných pracovných činnostiach, v úpravách procesov v dlhodobom horizonte. Zjednocovanie každodenných pracovných činností spočívalo v úprave spracovania tiesňového volania a jeho administrácie v zmysle metodických pokynov. Administrácia, bola predmetom zásadných úprav tak, aby spĺňala požiadavky na prácu ZO všetkými KOS ZZS. Za týmto účelom bolo vykonaných niekoľko zásadných úprav v základnom administrátorskom programe ZO,

pričom bol paralelne pripravený aj podrobný Manuál pre systematizáciu zápisu do tohto programu. Manuál systematizácie zápisu do programu WinKOS bol zhotovený ako záväzný, no napriek tomu otvorený dokument, ktorého štvrťročnou aktualizáciou sa očakáva neustály súlad medzi prácou ZO a požiadavkami správnej medicínskej praxe pri spracovaní tiesňového volania. V rámci vzdelávania ZO prostredníctvom SOP bol posilnený príjem tiesňového volania a to praktickou prezentáciou Metodických usmernení č. 2, 3 a 4 OS ZZS SR, ktoré sú základnými riadiacimi dokumentmi pre prácu ZO. Zjednotil sa systém pri spracovaní a realizácii tiesňového volania zo zásahového územia HZS, KS IZS a Dispečingu VZZS, čo prispelo k plynulejšiemu výkonu pracovnej činnosti operátorov na LTV 155. Za účelom kvalitnejšieho a efektívnejšieho vzdelávania bola ku koncu roka 2012 zriadená pod vedením SOP aj nová multimedialná učebňa, v ktorej priestoroch je možné simulovať prácu ZO a reálne tak precvičovať každodenné i menej obvyklé situácie súvisiace s výkonom povolania ZO, čo zdravotnícki zamestnanci hodnotia veľmi pozitívne.. V rámci zdravotníckej vzdelávacej činnosti je vysoko hodnotené zriadenie:

- dvoch učební,
- jednej spoločenskej miestnosti s kuchynkou,
- ubytovacej kapacity pre 20 frekventantov,
- kancelárie pre vedúceho SOP,
- dvoch kancelárii pre LOP,
- kancelária samostatného odborného referenta,
- sklad trenažérov a pomôcok.

V rámci vzdelávacieho procesu OS ZZS SR má snahu nahrádzať a dopĺňať zamestnancom chýbajúce inštitucionálne vzdelávanie ZO.

## **7.5 SŤAŽNOSTI, POĎAKOVANIA**

Za rok 2012 bolo na OS ZZS SR doručených a zaevidovaných v centrálnej evidencii sťažností, ktorú zabezpečuje organizácia v súlade s ustanovením § 10 zákona č. 9/2010 Z.z., 12 sťažností a 17 podaní postúpených MZ SR na priame vybavenie 29. Žiadna z prešetrovaných sťažností a podaní sa nepreukázala ako opodstatnená.

Okrem sťažností a postúpených podaní MZ SR bolo za rok 2012 prešetrovaných a vybavených ďalších 227 iných podaní (žiadosti o prešetrenie, dožiadania orgánov činných v trestnom konaní, stanoviská k podaniu, žiadosti o súčinnosť k dohľadu nad zdravotnou starostlivosťou

a iné).

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

## **7.6 VEREJNÉ OBSTARÁVANIE**

OS ZZS SR v roku 2012 splnilo plán verejného obstarávania na 68,3 %. Zvyšné percentá nebi splnené z dôvodu organizačno – personálnych zmien. OS ZZS SR plánuje v roku 2013 dodatočne uskutočniť niektoré z nesplnených plánovaných požiadaviek. Úspešne boli realizované podprahové zákazky ako napr. dodávanie náhlavných súprav, náhlavných slúchadiel a doplnkového vybavenia, nadlimitné zákazky ako zabezpečenie stravovacích služieb formou stravovacích poukážok, nízke hodnoty tlačiarenské a príbuzné služby, prenájom multifunkčného zariadenia, nové kompatibilné tonerové náplne pre laserové tlačiarne, vrátane dopravy na miesto určenia, klimatizácia na KOS ZZS Trnava, propagačné a reprezentačné predmety, tlačové správy, vydanie učebných textov pre ZO na LTV 155, služby v BOZP a ochrane pred požiarmi, nákup počítačových zariadení a príslušenstva, nákup softwarových balíkov a informačných systémov, Mediálny tréning pre manažment OS ZZS SR, zhotovenie kalendárov na rok 2013. Zrealizovaná nebola podlimitná zákazka na dodávanie náhlavných súprav, náhlavných slúchadiel a doplnkového vybavenia, ktorá bola presunutá na rok 2013.

Plán verejného obstarávania na rok 2013 bol vypracovaný za súčinnosti jednotlivých organizačných zložiek s určením finančných limitov podľa § 4 citovaného zákona a postupov obstarania zákaziek. Okrem realizácie verejného obstarávania na zabezpečenie štandardného chodu organizácie ako sú napr. kancelárske zariadenia, kancelárske potreby a výrobky papierenského tovaru, náhlavné súpravy, doplnkové náplne do tlačiarní, čistiace a hygienické potreby, poskytovanie mobilných telekomunikačných služieb, poisťovacie služby, právne služby, je súčasťou plánu na rok 2013 aj nákup výpočtovej techniky v rámci rozvoja komunikačných a informačných technológií, ako aj napr. nákup simulátora na realizáciu praktickej časti vzdelávania.

## **7.7 EXTERNÁ SPOLUPRÁCA**

Chceli by sme sa poďakovať všetkým poskytovateľom ZZS, zásahovým skupinám

ambulanciám ZZS za pomoc pri spustení rádiokomunikačnej siete SITNO pre ZZS, za ich postrehy, oprávnené pripomienky a návrhy, ktoré plánujeme využiť na lepšie a jednoduchšie vykonávanie práce.

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

Úspešne môžeme hodnotiť aj realizáciu rozvojového projektu v rámci cezhraničnej spolupráce Slovensko – Rakúsko (KATKOM) - „Kompetenčné centrum záchranných služieb pre školenia a ochranu pred katastrofami v pohraničnej oblasti Rakúsko – Slovensko“, (implementácia 2013-2014). Projekt je pripravovaný od júna 2012 v spolupráci s Rakúskym červeným krížom, s ktorým OS ZZS SR udržiava veľmi dobré pracovné vzťahy.

OS ZZS SR v roku 2012 začalo rozvíjať spoluprácu so zahraničnými partnermi, v priebehu mesiacov júl-december 2012 boli kontaktovaní zahraniční partneri, inštitúcie s podobným zameraním ako má OS ZZS SR v Maďarsku, Poľsku, Srbsku, Chorvátsku, Českej republike a Izraeli s návrhom na začatie spoločnej spolupráce. OS ZZS SR plánuje v budúcnosti spoluprácu so zahraničnými partnermi intenzívne prehľbovať.

## **7.8 PREZENTÁCIA NA VEREJNOSTI**

OS ZZS SR sa priebehu roku 2012 aktívne zúčastnilo na domácich i zahraničných odborných zameraniach, kongresoch, cvičeniach a súťažiach, ktoré prispievajú k otvorenej a pozitívnej prezentácii organizácie. Medzi najdôležitejšie odborné zamerania patrili v roku 2012:

- „Stredoeurópsky kongres urgentnej medicíny“,
- „Rescue Fórum 112“,
- „Operační řízení ve zdravotnictví“.

Odborné zamerania sú úzko späté aj so zahraničnými pracovnými cestami delegácií OS ZZS SR najmä v Českej republike, ktoré sa týmto spôsobom snažia o harmonizáciu systému práce na OS ZZS SR. Organizácia sa na verejnosti prezentuje ako profesionálna zložka IZS, ktorá v sebe zahŕňa širokospektrálne uplatnenie a zabezpečenie pre odbornú a laickú verejnosť.

OS ZZS SR priebežne spolupracuje aj s krajinami Európskej únie, v rámci projektovej činnosti na zlepšení kvality činnosti a odbornosti OS ZZS SR ako centrálného a jediného prvku operatívneho riadenia prevádzky ZZS SR.

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

V letných mesiacoch sa OS ZZS zúčastnilo vo vysielaní televízie Markíza v relácii Teleráno, kde zamestnanci OS ZZS SR informovali verejnosť, ako zachraňovať a oživovať topiacich sa ľudí.

V období po 15. septembri 2012 sa rozbehla spolupráca s Tlačovou agentúrou SR, prostredníctvom ktorej organizácia získava a má možnosť zverejňovať najdôležitejšie informácie. OS ZZS SR bolo úspešne zapojené aj do niekoľkých mimoriadnych udalostí, ako napríklad tragická udalosť pri páde mosta v Kurimanoch, intoxikácia 16 ľudí chemickými výparmi v areáli bývalého závodu Matador v Petržalke, zrážka vlakov pri Bratislave, kde sa podávali priamo na mieste informácie o aktuálnom stave a výsledkoch práce OS ZZS SR. Taktiež bolo medializovaných viacero správ o tom, ako funguje LTV 155, čo sa považuje za zneužívanie LTV a k akým prípadom sa vysielajú ambulancie ZZS.

Dominantnú časť mediálnych výstupov tvorili nešťastia, nehody a úrazy, nasledovali informácie o tom, ako pri takýchto prípadoch postupovať a poskytovať prvú pomoc.

Priemerne malo OS ZZS SR výstupy v médiách 40 krát za mesiac, najviac v mesiacoch jún a december.

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

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

### **8.1 Externá spolupráca**

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

### **8.2 Skupiny užívateľov**

Vzhľadom k plneniu predmetu činnosti organizácie:

- ❖ riadiť, koordinovať a vyhodnocovať činnosť ZZS za účelom zefektívnenia jej činnosti,
- ❖ zabezpečiť príjem tiesňového volania a jeho vyhodnocovanie,

- ❖ zabezpečiť technické podmienky na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi ZZS, príslušnými zariadeniami ÚZS a s ostatnými zložkami IZS,
  - ❖ zabezpečiť dokumentáciu príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie vrátane zvukového záznamu a ich archivácie,
  - ❖ zabezpečiť pre svojich zamestnancov základnú odbornú prípravu a periodickú odbornú prípravu,
- považujeme za najhlavnejšiu skupinu užívateľov výstupov OS ZZS SR:
- všetkých obyvateľov SR a všetkých volajúcich na LTV,
  - školské inštitúcie a širokú verejnosť rámci vzdelávania,
  - poskytovateľov ZZS, s ktorými OS ZZS SR úzko spolupracuje (nemocnice, Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, zložky IZS ...)
  - interní zamestnanci.

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

V roku 2012 bolo na všetkých tiesňových linkách KOS ZZS v SR prijatých 2 537 434 volaní, čo v porovnaní s rokom 2011 predstavuje pokles o 55 751 volaní. V porovnaní s rokom 2010 počet volaní klesol o 31 389. Najväčší nárast počtu všetkých volaní na LTV 155 bolo zaznamenaných na KOS ZZS Bratislava v porovnaní s rokom 2011, a to o 18 220 viac. V Žilinskom kraji v roku 2012 na LTV 155 bolo prijatých o 15 715 volaní viac ako v roku 2011. Na ostatných LTV 155 KOS ZZS bolo prijatých menej všetkých volaní ako v roku 2011.

**Tabuľka: Počty hovorov na linku tiesňového volania za rok 2012**

2012	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>Január</b>	23 194	23 011	26 561	23 671	22 930	26 441	32 882	38 536	217 226
<b>Február</b>	20 962	23 068	24 804	22 272	23 381	24 350	30 276	34 338	203 451
<b>Marec</b>	24 265	25 044	26 963	24 093	28 179	26 962	33 941	38 557	228 004
<b>Apríl</b>	23 145	25 477	27 159	24 092	26 478	26 815	33 897	38 049	225 112
<b>Máj</b>	23 653	24 572	26 908	23 503	26 158	26 783	33 589	37 858	223 024
<b>Jún</b>	24 704	24 663	27 172	23 841	23 106	26 842	33 756	36 864	220 948
<b>Júl</b>	25 698	26 285	28 375	24 574	25 372	28 622	35 991	39 568	234 485
<b>August</b>	23 429	25 344	27 950	24 146	23 509	28 183	34 449	38 572	225 582
<b>September</b>	22 970	22 793	26 186	22 409	21 584	25 638	31 062	34 485	207 127
<b>Október</b>	23 768	23 523	28 461	22 901	23 237	27 114	31 909	35 380	216 293



<b>November</b>	22 590	22 225	25 618	21 812	20 083	25 891	30 211	33 177	201 607
<b>December</b>	17 598	12 684	17 850	12 495	14 164	17 586	20 282	21 916	134 575
<b>SPOLU</b>	<b>275 976</b>	<b>278 689</b>	<b>314 007</b>	<b>269 809</b>	<b>278 181</b>	<b>311 227</b>	<b>382 245</b>	<b>427 300</b>	<b>2 537 434</b>

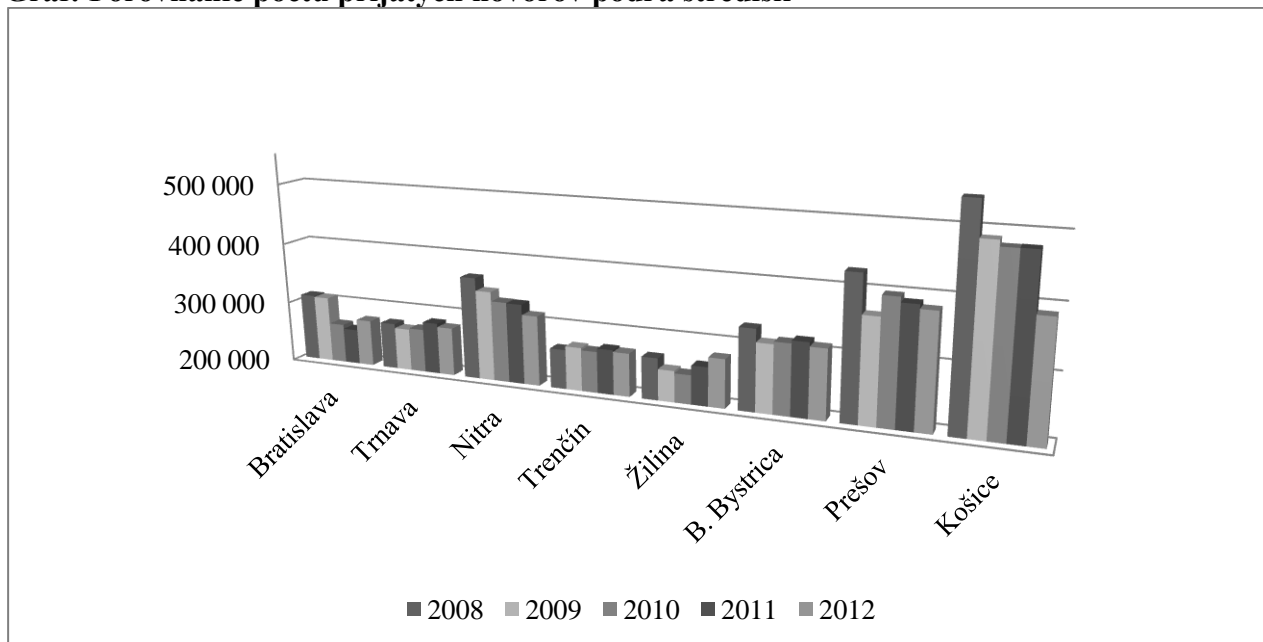
Zdroj: OS ZZS SR 2012

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

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
<b>2008</b>	309 615	275 673	366 554	264 157	267 602	330 072	427 427	542 261	<b>2 783 361</b>
<b>2009</b>	308 049	268 954	346 199	270 325	250 417	309 232	366 099	487 622	<b>2 606 897</b>
<b>2010</b>	264 424	271 140	331 223	266 773	246 821	313 292	397 476	478 274	<b>2 569 423</b>
<b>2011</b>	257 756	284 187	330 537	272 526	262 464	317 986	389 086	478 643	<b>2 593 185</b>
<b>2012</b>	275 976	278 689	314 007	269 809	278 181	311 227	382 245	388 764	<b>2 537 434</b>

Zdroj: OS ZZS SR 2012

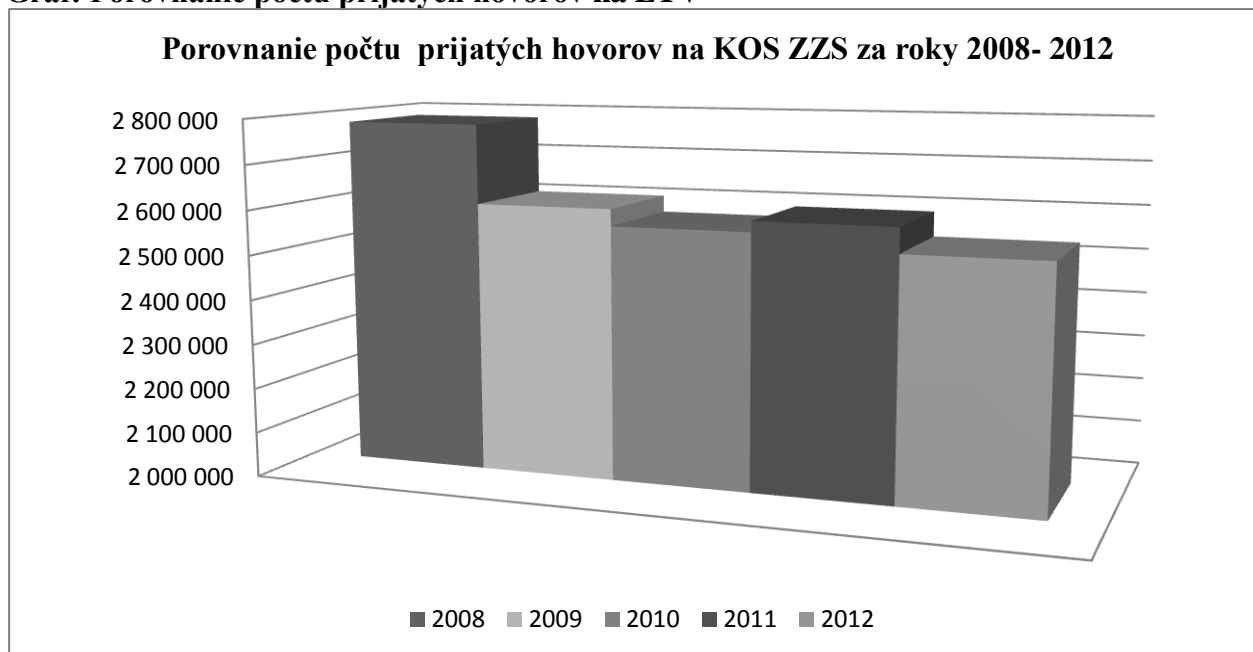
**Graf: Porovnanie počtu prijatých hovorov podľa stredísk**



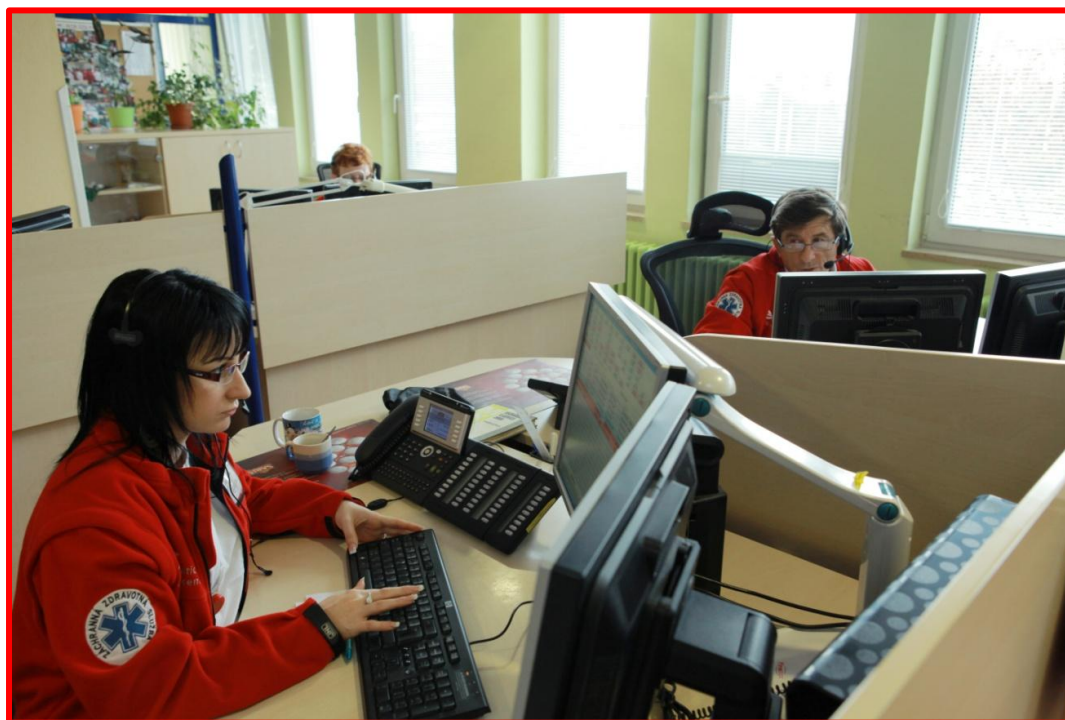
Zdroj: OS ZZS SR 2012

Najviac prijatých všetkých volaní na LTV 155 bolo prijatých v roku 2012 v mesiaci júl 234 485, najmenej v roku 2012 v mesiaci december 134 575.

### Graf: Porovnanie počtu prijatých hovorov na LTV



Zdroj: OS ZZS SR 2012



## ZOZNAM SKRATIEK

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



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

**© Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky, Bratislava 2013**

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

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

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

**Rozsah: 84 strán**

