

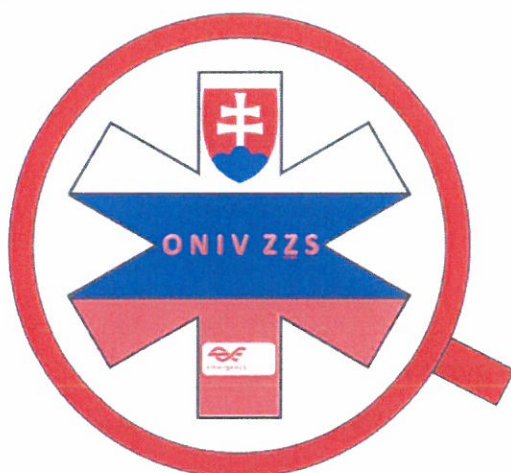


malleus maleficarum

# PROJEKT X

## STRATÉGIA, ROZVOJ A NAPŔŔANIE HLAVNÝCH CIEĽOV RIADIACEHO A MONITOROVACIEHO STREDISKA ZZS

ODBOR NEZÁVISLEJ INSPEKČIE



A VYHODNOCOVANIA ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY

## OBSAH

<b>PREDSLOV</b> .....	<b>3</b>
<b>ÚVOD</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Základné funkcionality organizačnej jednotky</b> .....	<b>5</b>
1.1 Nezávislá inšpekcia .....	5
1.1.1 Interná inšpekcia .....	5
1.1.2 Externá inšpekcia .....	6
1.1.3 Manažment sťažností .....	6
1.1.4 Manažment podnetov .....	6
1.2 Monitorovacia funkcionality .....	7
1.3 Riadiaca funkcionality .....	7
1.4 Vyhodnocovacia funkcionality .....	9
1.5 Podporná funkcionality .....	9
1.6 Testovacia funkcionality .....	10
1.7 Tréningová funkcionality .....	10
<b>2 Úprava organizačnej štruktúry</b> .....	<b>12</b>
2.1 Začlenenie organizačnej jednotky do štruktúry organizácie .....	12
2.2 Vnútorne členenie organizačnej jednotky .....	12
2.3 Predpoklad personálneho pokrytia organizačnej jednotky .....	13
<b>3 Predpoklad realizovateľnosti</b> .....	<b>14</b>
<b>ZÁVER</b> .....	<b>15</b>
<b>PRÍLOHY</b> .....	<b>16</b>
<i>Príloha č. 1: Návrh úpravy organizačnej štruktúry</i> .....	16
<i>Príloha č. 2: Návrh vnútornej štruktúry organizačnej jednotky</i> .....	17
<i>Príloha č. 3: Návrh monitorovaných parametrov telefónie</i> .....	18
<i>Príloha č. 4: Grafický návrh samostatného loga organizačnej jednotky</i> .....	26

## PREDSLOV

*Mať slobodné myšlienky znamená byť súčasný.*

*Len hŕstka ľudí môže povedať „SOM TU“.*

*Sú v minulosti a vidia sa v budúcnosti.*

*Georges Braque (1882 – 1963)*

*Vážený recenzent,*

do rúk sa Vám dostáva dokument, ktorý pri všetkej skromnosti možno označiť za prelomový. Neznamená to samozrejme, že s jeho myšlienkou je treba automaticky súhlasiť, no o to viac úprimne žiadam o jeho dôsledné preštudovanie, ktoré si vyžaduje nie len dostatok času a primeranú duševnú koncentráciu, ale aj istú dávku slobodnej predstavivosti. V budúcnosti by totiž mohol ovplyvniť nespočetné množstvo životov obyvateľov tejto krajiny a dokonca aj tie naše.

*A to rozhodne stojí za jeho posúdenie...*

## ÚVOD

V roku 1947 začala americká Národná agentúra pre letectvo a vesmír (NASA) v spolupráci s leteckou spoločnosťou Ryan vývoj prvého experimentálneho lietadla s raketovým motorom, ktoré malo prekonať rýchlosť zvuku. Dovtedy pre väčšinu súdobých odborníkov v danej oblasti len ťažko dosiahnuteľnú métu. Týmto krokom NASA súčasne spustila jeden z najúspešnejších projektov v histórii avioniky príznačne nazvaný „X ako EXPERIMENTAL“, vďaka čomu boli neskôr dosiahnuté brilantné pokroky v rámci vesmírneho programu v 60. rokoch minulého storočia. Výsledkom úspechu celého ľudstva bolo nakoniec pristátie prvého človeka na povrchu svojho vesmírneho suseda, svojej prirodzenej zemskej družice, na Mesiaci.

Záchranná zdravotná služba na Slovensku a najmä jej významný riadiaci článok Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky má od svojho vzniku bezpochyby najväčší potenciál prirodzeného rozvoja spomedzi veľkého počtu štátnych organizácií pôsobiacich v rezorte zdravotníctva. Toto tvrdenie podporuje množstvo významných míľnikov v jeho relatívne krátkej histórii a to od samotného zriadenia, cez celonárodnú pôsobnosť, etablovanosť v segmente prednemocničnej neodkladnej zdravotnej starostlivosti až po zahájenie transformácie na kontaktné centrum. Ako „čerešnička na torte“ bolo vo februári 2012 zriadené v rámci Úseku zdravotnej starostlivosti samostatné pracovisko Riadiaceho a monitorovacieho strediska záchranej zdravotnej služby. Od svojho vzniku bolo spájané s prívlastkami ako „pracovisko ministra zdravotníctva“, či „pracovisko krízového štábu Ministerstva zdravotníctva SR“, „centrálne riadiace a monitorovacie stredisko“, alebo aj „super-operačné stredisko“. Pravdou však je, že skutočný význam a potenciál tohto pracoviska nebol s vysokou pravdepodobnosťou nikdy naozaj docenený. A možno iba nenastal ten správny okamih, kedy by vhodným spôsobom došlo k pretaveniu smelých vízií do reality. Na Slovensku dnes totiž existuje množstvo ľudí, ktorí tvrdia, že vedia čo by sa malo urobiť, ale často krát nevedia ako. A tí, ktorí aj vedia, nemajú dostatok príležitostí. A ak sa aj príležitosť nájde, nenájde sa vôľa, prípadne často spomínané finančné krytie. Nie všetko v našom živote je však nevyhnutne postavené na peniazoch i keď je neodškriepiteľné, že bez nich to nejde.

V súvislosti s uvedeným ponúka tento projekt na nasledujúcich stranách všeobecný i špecifický koncept stratégie, rozvoja a napĺňania hlavných cieľov Riadiaceho a monitorovacieho strediska záchranej zdravotnej služby. Ak má toto pracovisko skutočne splniť to, čo od neho väčšina profesionálov očakáva, je nevyhnutné, aby došlo nie len k jeho personálnemu, vzdelanostnému a materiálno – technickému pokroku, ktorý je poddimenzovaný, ale najmä k jeho nezávislej transformácii, čiastočnej integrácii a k zmene filozofie prístupu funkcionality samotnej.

Bezpochyby následne na to bude môcť organizácia aj bez miliárd dolárov oslavovať úspech vlastného „Projektu X“ a pomyselné pristátie svojho prvého operátora záchranej zdravotnej služby na našom „Mesiaci“.

## **1 Základné funkcionality organizačnej jednotky**

Už v úvodnom texte zazneli slová ako transformácia, integrácia, či zmena funkcionality. Predkladaný koncept vychádza z predpokladu, že riadenie a monitorovanie tak, ako prebieha doposiaľ, je nepostačujúce. Tieto dve úlohy musia byť súčasťou širšej funkcionality. Pracovisko Riadiaceho a monitorovacieho strediska záchranej zdravotnej služby (ďalej len RaMS ZZS) by sa preto malo stať samostatnou organizačnou jednotkou na úrovni odboru. Odboru so samostatnými oddeleniami, ktoré budú v sebe integrovať nie len funkciu riadenia a monitorovania, ale najmä vyhodnocovania a posudzovania. Zriadenie samostatného Odboru nezávislej inšpekcie a vyhodnocovania záchranej zdravotnej služby (ďalej len ONIV ZZS), ktorý by patril výhradne pod riaditeľa organizácie zabezpečí jeho autonómiu potrebnú na dosahovanie požadovaných cieľov. Podrobná štruktúra samostatnej organizačnej jednotky je detailnejšie rozpracovaná v druhej kapitole a vyobrazená v prílohe č. 2. Popis jednotlivých funkcionalít je uvedený v nasledujúcom texte.

### **1.1 Nezávislá inšpekcia**

Základnou úlohou nezávislej inšpekcie je garancia kvality poskytovaných služieb občanom naprieč celým spektrom činností. Tento predpoklad je možné naplniť iba vtedy, ak záchranná zdravotná služba bude v našej krajine vnímaná ako celok, bez ohľadu na vlastnícke pomery. Znamená to teda, že záchrannú zdravotnú službu na Slovensku predstavujú nie len zásahové skupiny ambulancií poskytovateľov záchranej zdravotnej služby (ďalej len ZZS), ale aj samotné Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky (ďalej len OS ZZS SR) ako riadiaci orgán. Inšpekcia v zmysle dohľadu by sa preto mala zameriavať nie len smerom do vnútra OS ZZS SR, ale aj na ZZS v teréne.

#### **1.1.1 Interná inšpekcia**

Zameranie internej inšpekcie je predovšetkým do vnútra organizácie. Interná inšpekcia by sa mala zameriavať nie len na oficiálne podnety zo strany kompetentných orgánov, ale aj na zistenia vyplývajúce z monitorovania a vyhodnocovania hlavného predmetu činnosti organizácie. Do tejto oblasti kontroly patria tiež fyzické previerky pracovísk, a to dokonca v prítomnosti autorizovaného bezpečnostného technika organizácie so zameraním sa na oblasť BOZP. Tejto neľahkej úlohe musí predchádzať stanovenie jednoznačných kritérií a postupov pri vykonávaní vlastnej inšpekcie, a to

z dôvodu objektivity a už spomínanej autonómie. Z histórie existuje nespočetné množstvo príkladov, ktoré poukazujú na to, že bez jasných pravidiel by sa z podobného nástroja kvality mohol ľahko stať nástroj perzekúcie. Protokolárne výsledky kontrol budú v plánovaných intervaloch predkladané priamo riaditeľovi OS ZZS SR, alebo ním poverenej osobe, ktorá následne rozhodne o ďalšom postupe v zmysle riadiacich aktov organizácie.

### **1.1.2 Externá inšpekcia**

Úlohou externej inšpekcie je virtuálna, ale tiež fyzická kontrola záchranej zdravotnej služby v teréne. Z pochopiteľných dôvodov je naplnenie tohto cieľa veľmi náročné a závislé najmä od rozhodnutí Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky, ktoré môže poveriť kompetentnú organizáciu vo svojej zriaďovateľskej pôsobnosti, aby kontrolu podľa vopred stanovených kritérií vykonala, alebo aj priebežne vykonávala. Tento kľúčový moment by pomohol opäť vrátiť nástroj kontroly kvality priamo do terénu, ktorý z našej praxe akosi nešťastne vymizol. Protokolárne výsledky kontrol budú v plánovaných intervaloch predkladané priamo riaditeľovi OS ZZS SR, alebo ním poverenej osobe, ktorá následne rozhodne o ďalšom postupe v zmysle aktuálne platných právnych predpisov. Dobrým, i keď nie tak komplexným príkladom je niekoľkoročné fungovanie tzv. „Inspektora provozu“ v podmienkach Zdravotníckej záchranej služby hlavného mesta Prahy v Českej republike.

### **1.1.3 Manažment sťažností**

V rámci manažmentu sťažností by bolo vhodné vyňať samostatného referenta kontroly a sťažností spod Úseku zdravotnej starostlivosti a zaradiť ho priamo pod Oddelenie kontroly a sťažností ONIV ZZS. Referent by tak vďaka svojmu zaradeniu získal priamy prístup k informáciám týkajúcich sa sťažností prostredníctvom ďalšej organizačnej subjedyntky a síce Oddelenia riadenia a monitorovania ZZS.

### **1.1.4 Manažment podnetov**

K doplnovej funkcii ONIV ZZS by samozrejme malo patriť riešenie nie len sťažností, ale aj podnetov zo strany ako odbornej, tak i laickej verejnosti za účelom stransparentnenia poskytovaných

služieb. Na tento účel je potrebné zriadiť fyzické ako aj elektronické poštové schránky s doménou *laickypodnet@emergency-slovakia.sk* a *odbornypodnet@emergency-slovakia.sk*, ktorých správcovstvo bude v kompetencii zástupcu vedúceho ONIV ZZS. Ich fungovanie musí podliehať vopred určeným kritériám, ktoré budú zverejnené na hlavnej internetovej stránke OS ZZS SR.

## **1.2 Monitorovacia funkcionálnosť**

Jej podstata tkvie v monitorovaní vyťažiteľnosti dátových kanálov a obsadenosti agentov všetkých kategórií na jednotlivých Krajských operačných strediskách ZZS (ďalej len KOS ZZS) v reálnom čase prostredníctvom dostupných digitálnych technológií. Táto funkcia slúži najmä k monitorovaniu základnej činnosti organizácie, ktorou je príjem, spracovanie a odozva na tiesňové volanie, pričom jej sekundárny efekt umožní predchádzaniu technickým komplikáciám zo strany KOS ZZS. Za týmto účelom je v prílohe č. 3 tohto dokumentu vypracovaný základný súbor monitorovaných parametrov tzv. Thresholds (z angl. prahy), ktorý umožní skutočný on-line reporting na území celého Slovenska súčasne. Monitoringu musí podliehať aj rádiová komunikácia, čo však nie je možné bez univerzálneho LDP pracoviska zriadeného priamo v priestoroch ONIV ZZS. Do portfólia monitorovacích služieb bude zahrnutý aj monitoring udalostí a incidentov, ktorý bude v pravidelných intervaloch spracovávaný v predpísanej podobe a sprostredkovaný v zmysle bezpečnostnej politiky organizácie vybraným osobám z manažmentu. Tak ako doposiaľ bude tento proces prebiehať najmä v zmysle Metodického usmernenia č. 6 o udalostiach podliehajúcich bezodkladnému hláseniu. Ako doplnková služba nesmie byť vynechaný monitoring hromadných spoločenských podujatí s masovým výskytom osôb na území dotknutých regiónov, prípadne ich zdravotnícke zabezpečenie mimo siete ZZS. Rovnako dôležité sú zásadné zmeny poveternostných a dopravných podmienok v krajine získavané zo spoľahlivých verejne dostupných serverov, pričom jednotlivé KOS ZZS budú včas a vhodným spôsobom o vyššie uvedené skutočnosti vyrozumieť, napr. prostredníctvom existujúcej infraštruktúry projektu WallBOARD. Fyzické zabezpečenie tejto nepretržitej dohľadovej úlohy bude v kompetencii operátora ZZS – supervízora monitorovania.

## **1.3 Riadiaca funkcionálnosť**

Táto funkcionálnosť úzko súvisí s monitorovaním, pričom riadenie je priamou odpoveďou na zistenia pri monitorovaní. Táto nepretržitá úloha bude v kompetencii operátora ZZS – supervízora riadenia, ktorý bude mať možnosť priamo vstupovať do procesov prebiehajúcich na KOS ZZS napr.

úpravou tzv. skillov jednotlivých operátorov ZZS, prípadne okamžitou zmenou štruktúry nie len jedného pracoviska, ale aj pracovísk párových či všetkých na území celej krajiny. Riadenie sa však nebude dotýkať iba organizácie a poskytovania prednemocničnej neodkladnej zdravotnej starostlivosti na území Slovenskej republiky, ale aj v prihraničných oblastiach vzájomnou komunikáciou s dotknutými pracoviskami operatívneho riadenia jednotlivých zložiek Integrovaného záchranného systému (ďalej len IZS). V portfóliu riadiacich služieb zostane zachované aj riadenie sekundárnych transportov na území našej krajiny s rozšírenými kompetenciami v zmysle už ich počiatočného spracovávaní. O tom však viac v podkapitole 1.5. Nezanedbateľnou úlohou riadenia je aj voľba alternatívnych postupov v prípade záložných riešení pri lokálnom, alebo generálnom technologickom, materiálno – technickom či personálnom obmedzení poskytovaných služieb na úrovni KOS ZZS. S týmto faktom úzko súvisí aj vybudovanie systému udržiavania pohotovostných služieb pre operátorov ZZS – supervízorov a vedúcich jednotlivých oddelení. V tejto súvislosti ďalej nemožno nespomenúť vybudovanie dvoch záložných operačných stredísk ZZS. Jedného stacionárneho v bezprostrednej blízkosti ONIV ZZS a jedného mobilného operačného strediska ZZS tzv. MOC TRUCK (Mobile Operation Center Truck). Fyzické záložné operačné stredisko bude plniť viacero funkcií, no najmä voľbu náhradného pracoviska pri dočasných obmedzeniach poskytovaných služieb bez ohľadu na ich príčinu. Dimenzovanie takého pracoviska musí aspoň 1,5 násobne prevyšovať kapacitu možností najväčších KOS ZZS, aké v krajine máme a to z dôvodu predvídateľnej poruchovosti, ako aj vyťažiteľnosti. Mobilné operačné stredisko musí byť vybudované na platforme dvoj- až troj- nápravového kontajnerového nákladného vozidla kategórie N2 s najväčšou celkovou prípustnou hmotnosťou 3 500 kg, ale neprevyšujúcou 12 000 kg vybavené výsražnými zariadeniami. Odnímateľný kontajner s vlastným záložným zdrojom elektrickej energie bude možné umiestniť kdekoľvek na území krajiny najmä v prípadoch absolútnej deštrukcie ktoréhokoľvek KOS ZZS. Dimenzovanie takéhoto pracoviska je potrebné zabezpečiť na úrovni porovnateľnej s kapacitou operátorských miest najväčších KOS ZZS aké v krajine máme. Nie je vylúčené, že takýchto kontajnerov môže existovať niekoľko s prihliadnutím na najkritickejšie scenáre. Modulárny systém umožní nie len fyzické pripojenie k verejným elektrickým a dátovým sieťam, ale v prípade potreby aj pripojenie na diaľku prostredníctvom technológií mobilného pripojenia 4G resp. LTE (angl. Long Term Evolution), ktoré uviedol do prevádzky strategický partner OS ZZS SR Slovak Telekom a dnes pokrýva väčšinu obývaného územia našej krajiny. Tieto technológie totiž umožňujú prenos dát porovnateľný s pevným optickým pripojením a to na úrovni 70 Mbit/s. v pásme 800 MHz, alebo dokonca až 150 Mbit/s. v pásme 1800 a 2600 MHz. V rámci riadenia sa bude ďalej operátor ZZS – supervízor riadenia podieľať aj na aktivácii Terénneho krízového intervenčného tímu tzv. T-KIT, ktorý zabezpečuje krízovú intervenciu pre zasahujúcich a zasiahnutých nie len pri udalostiach s hromadným postihnutím osôb.



#### **1.4 Vyhodnocovacia funkcionálna**

Vyhodnocovanie ZZS patrí k základným predpokladom zodpovedného riadenia tak dôležitej celospoločenskej úlohy akou poskytovanie prednemocničnej neodkladnej zdravotnej starostlivosti bezpochyby je. K základným oblastiam vyhodnocovania je nevyhnutné zaradiť dáta na úrovni OS ZZS SR a to telefóniu, záznamy o udalostiach a incidentoch vrátane časových faktorov, a samozrejme dáta na úrovni ZZS v teréne, kam patria predovšetkým dáta o udalostiach a incidentoch vrátane časových faktorov. Spracovávanie dát na úrovni štatistiky a jej interpretácie bude spadať do kompetencie Oddelenia spracovávaní a vyhodnocovania dát priamo podriadenému zástupcovi vedúceho ONIV ZZS. Na tomto oddelení budú pôsobiť dvaja nezávislí referenti, pričom jeden bude mať na starosti operatívne a druhý dlhodobé spracovávanie a vyhodnocovanie štatistických dát. Je nevyhnutné uvedomiť si, že s vysokou pravdepodobnosťou títo referenti nebudú zdravotníckimi pracovníkmi, a to z dôvodu validity sprostredkovaných dát. Len pre ilustráciu sú v prílohe č. 3 tohto dokumentu uvedené ďalšie súbory monitorovaných parametrov zatiaľ na úrovni telefónie OS ZZS SR. Využitie tejto organizačnej subjedyntky sa uplatní aj pri komunikácii s Národným centrom zdravotníckych informácií, ktoré vďaka svojmu rozvoju už dnes požaduje aj dáta o ZZS. Nehovoriac o prínose pre mediálnu politiku organizácie a spoluprácu s manažérom pre komunikáciu s verejnosťou. Predpokladom je však postupné plnohodnotné prepojenie dát na úrovni OS ZZS SR a ZZS samotnej.

#### **1.5 Podporná funkcionálna**

Azda jednou z ďalších veľkých transformčných zmien bude pravdepodobne zriadenie organizačnej subjedyntky s názvom Oddelenie konzultačnej podpory. V rámci tohto pracoviska ako jediného na Slovensku bude fungovať konzultačná podpora zo strany lekára operátora ZZS v nepretržitej prevádzke a tiež psychosociálneho operátora ZZS. Táto zmena umožní dlhodobo diskutované zrušenie pozícií lekára operátora ZZS na KOS ZZS v celej krajine a sústredí tak konzultácie na úroveň jedného pracoviska. Ide o konzultácie rôzneho druhu, ale najmä o konzultácie týkajúce sa sekundárnych transportov osôb cestou ZZS. Operátor ZZS na úrovni kraja bude spracovávať jednoznačne indikované sekundárne transporty cestou ZZS v zmysle platných metodických usmernení a všetky ostatné budú spracovávané lekárom operátorom ZZS na centralizovanej úrovni. Riadenie spracovávaní bude zabezpečovať v prvej línii práve spomínaný operátor ZZS – supervízor riadenia, ktorý zadelí ich naliehavosť a bude riadiť vyťažiteľnosť lekárov operátorov ZZS v počte dvaja na zmenu. Toto riešenie má niekoľko pozitív. Úspora finančných prostriedkov, jednotné metodické riadenie zo strany hlavného lekára ZZS, objektivita pri spracovávaní sekundárnych transportov

nezaťažená lokálnymi väzbami a najmä príprava podkladov pre budúcu organizačnú zmenu na KOS ZZS. Táto zmena spočíva v reštrukturalizácii pracovnej pozície, kedy vedúcim KOS ZZS nemusí byť v budúcnosti nevyhnutne lekár, ale dobrý manažér z príbuznej oblasti. Oblasť psychosociálneho operátora nie je nevyhnutné špecificky rozoberať, pretože jeho metodické riadenie by malo jednoznačne spadať do kompetencie neexistujúceho Útvaru psychológie a krízovej intervencie. Do portfólia služieb bude patriť aj riadenie medzinárodných a repatriačných transportov, ktoré bude priamo spadať do kompetencií vedúceho Oddelenia konzultačnej podpory ONIV ZZS. V budúcnosti by táto činnosť podľa vopred dohovorovaných kritérií mohla plne nahradiť činnosti komerčných poisťovacích spoločností zaoberajúcich sa transportom pacientov na úrovni ich organizácie. Zabúdať netreba ani na mapovanie AED, ako aj prípadný register antidót na Slovensku v spolupráci s Národným toxikologickým centrom a samozrejme kapacitnú priepustnosť zdravotníckych zariadení na úrovni kritických lôžok a celkovú kapacitnú priepustnosť v prípade nehody s hromadným postihnutím osôb (ďalej len NHPO).

#### **1.6 Testovacia funkcionálnosť**

Cieľom testovania nových produktov je ich predprevádzkové vyladenie, ktoré umožní predchádzať reálnym hrozbám a súčasne zabezpečiť napĺňanie požiadaviek nie len Úseku zdravotnej starostlivosti na funkcionálnosť nového hardwaru, softwaru a procesov, ale bude plnohodnotnou podporou aj pre Krízový štáb OS ZZS SR, Útvar krízového riadenia a medicíny katastrof a samozrejme Stredisko odbornej prípravy. Testovanie sa bude dotýkať najmä už existujúcich technológií a procesov, ale aj takých, ktoré nás v budúcnosti ešte iba čakajú. Medzi ne patrí najmä software na správu udalostí – Command Control, lokalizácia volajúceho, identifikácia volajúceho, globálny informačný systém a globálny polohovací systém, či príjem tiesňového volania pre handicapované osoby a osoby v krajnej núdzi.

#### **1.7 Tréningová funkcionálnosť**

Táto dôležitá funkcia bude zasahovať do vzdelávacích procesov pri periodickej výučbe operátorov ZZS, ako aj pri výučbe nových operátorov ZZS. Poskytne však priestor aj pre univerzitnú pôdu pri výučbe zdravotníckych záchranárov a lekárov záchranárov, či ostatných špecialistov z rôznych zložiek IZS. Fyzickým priestorom pre tréningové potreby bude fyzické stacionárne záložné

operačné stredisko s plnohodnotnou simulátorovou podporou, akú je možné bežne vidieť nie len v okolitých krajinách Európskej únie, ale aj vo výbave bezpečnostných zložiek našej krajiny.

## **2 Úprava organizačnej štruktúry**

Ako už bolo spomenuté v úvode, transformácia RaMS ZZS si vyžaduje nie len zmenu jeho názvu a funkcionalít, ale predovšetkým jeho vnútorné a vonkajšie členenie v rámci organizačnej jednotky ako aj v rámci organizácie samotnej. Organizačná jednotka by dokonca v rámci zachovávanía rešpektu mala byť vybavená samostatným logom – „lupa nad symbolom ZZS vo farbách trikolóry“, ktorého predbežný grafický návrh je vyobrazený v prílohe č. 4 tohto dokumentu.

### **2.1 Začlenenie organizačnej jednotky do štruktúr organizácie**

Pojem nezávislý odbor možno chápať ako jeho priame začlenenie pod riaditeľa organizácie tak, ako to naznačuje upravená organizačná schéma v prílohe č. 1 tohto dokumentu. Základnou myšlienkou je predpoklad vyňatia pracoviska RaMS ZZS spod Úseku zdravotnej starostlivosti. Zodpovedným pracovníkom sa stane vedúci Útvary nezávislej inšpekcie a vyhodnocovania ZZS, ktorý je priamo podriadený riaditeľovi OS ZZS SR, alebo ním poverenej osobe a zodpovedá za chod a riadenie organizačnej jednotky.

### **2.2 Vnútorné členenie organizačnej jednotky**

Odbor nezávislej inšpekcie a vyhodnocovania ZZS by sa mal vnútorne členiť na štyri samostatné oddelenia. Oddelenie kontroly a sťažností, Oddelenie riadenia a monitorovania ZZS, Oddelenie konzultačnej podpory a Oddelenie spracovávanía a vyhodnocovania dát. Pod vedúceho odboru bude spadať Oddelenie kontroly a sťažností, ktorého bude zároveň priamym nadriadeným, čo vytvára predpoklad pre súčasné zastávanie pozície hlavného inšpektora ZZS. Ďalej Oddelenie riadenia a monitorovania ZZS (pôvodná RaMS ZZS), ktoré bude organizačne, prevádzkovo a metodicky riadiť samostatný vedúci oddelenia. Do tretice Oddelenie konzultačnej podpory, ktoré bude mať rovnako vlastného vedúceho a to z organizačných, prevádzkových i metodických dôvodov. Oddelenie spracovávanía a vyhodnocovania dát bude patriť priamo pod zástupcu vedúceho ONIV ZZS, ktorý bude súčasne metodicky riadiť Správcu IT ONIV ZZS. Ten bude aj naďalej organizačne spadať pod Odbor informačných a komunikačných technológií ako doposiaľ. Vnútorné členenie organizačnej jednotky vrátane personálnych predpokladov je zachytené v novonavrhnutej organizačnej schéme v prílohe č. 2 tohto dokumentu.

### **2.3 Predpoklad personálneho pokrytia organizačnej jednotky**

Transformácia RaMS ZZS na ONIV ZZS si nevyžaduje iba materiálne – technické zabezpečenie, ale najmä kvalitné personálne krytie. Expanzia pôvodného pracoviska RaMS ZZS je uvedená v nasledujúcom texte ako aj v novonavrhnutej organizačnej schéme v prílohe č. 2 tohto dokumentu a spolu tvorí definitívny výpočet, ktorý by nemal presahovať 40 osôb vrátane vedúcich pracovníkov a referentského zabezpečenia.

#### **Odbor nezávislej inšpekcie a vyhodnocovania ZZS:**

- vedúci ONIV ZZS (hlavný inšpektor ZZS): 1x
- zástupca vedúceho ONIV ZZS: 1x
- referent ONIV ZZS: 1x

#### **Oddelenie kontroly a sťažností:**

- referent kontroly: 1x
- referent sťažností: 1x

#### **Oddelenie riadenia a monitorovania ZZS:**

- vedúci oddelenia riadenia a monitorovania ZZS: 1x
- operátor ZZS – supervízor riadenia: 5x (v nepretržitej prevádzke 1)
- operátor ZZS – supervízor monitorovania: 5x (v nepretržitej prevádzke 1)

#### **Oddelenie konzultačnej podpory:**

- vedúci oddelenia konzultačnej podpory: 1x
- lekár operátor ZZS: 10x (v nepretržitej prevádzke 2)
- psychosociálny operátor: 5x (v nepretržitej prevádzke 1)

#### **Oddelenie spracovávania a vyhodnocovania dát:**

- referent dlhodobého spracovávania dát: 1x
- referent operatívneho spracovávania dát: 1x

#### **Podporná štruktúra:**

- správca IT: 1x
- technik IT: 4x (v nepretržitej prevádzke 1)

### **3 Predpoklad realizovateľnosti**

Zmeny popisované na predchádzajúcich stranách nie sú samoučelné, a preto je ich realizáciu potrebné nie len rozfázovať, ale aj správne načasovať, aby nedochádzalo k neuváženému použitiu finančných prostriedkov organizácie. Budovanie novej organizačnej jednotky by bolo vhodné realizovať v štyroch po sebe nasledujúcich fázach, ktoré sa môžu a budú navzájom prelínať.

#### **FÁZA 1:**

V prvej fáze je nevyhnutná najmä úprava organizačnej štruktúry a zakotvenie týchto úprav vo všetkých súvisiacich riadiacich aktoch OS ZZS SR. Za túto úpravu musí byť zodpovedný vedúci ONIV ZZS. Fáza, ktorá by mala byť ukončená maximálne do 6 mesiacov od prijatia stratégie rozvoja RaMS ZZS v sebe bude zahŕňať aj vytvorenie pracovných náplní jednotlivých pracovných pozícií a zhotovenie tzv. Kódexu mravného konania pracovníkov ONIV ZZS, aby bola maximálnou možnou mierou zabezpečená autonómia a objektivita výsledkov práce organizačnej jednotky v jej budúcnosti.

#### **FÁZA 2:**

V druhej fáze bude nevyhnutné obsadiť vytvorené pracovné pozície a zabezpečiť zánik existujúcich pracovných pozícií v rámci organizácie. Personálne zabezpečenie by nemalo zabrať viac ako 6, maximálne 9 mesiacov od ukončenia fázy 1, pričom obsadené pracovné pozície budú až do uzavretia všetkých výberových procesov vytvárať jednotlivé riadiace akty organizačnej jednotky, ktorou sa ona sama bude v budúcnosti riadiť. Postup obsadzovania pracovných pozícií bude prebiehať v smere riadenia organizácie zhora nadol, pričom každá manažérska pozícia bude zodpovedná za personálne obsadenie vo svojej priamej kompetencii. Záverečné schvaľovanie prebehne vždy na úrovni riaditeľa organizácie, vedúceho odboru a vedúcich pracovníkov ostatných dotknutých organizačných jednotiek.

#### **FÁZA 3:**

Tretia fáza sa bude niesť v duchu generálneho materiálne – technického zabezpečenia a edukačných procesov personálnych kapacít. Táto fáza môže trvať niekoľko dlhých mesiacov ba až rokov, no zároveň sa bude prelínať s fázou 2 a s fázou 4.

#### **FÁZA 4:**

Ide pravdepodobne o najťažšiu fázu, ktorá spočíva v odštartovaní plnohodnotného fungovania samostatnej organizačnej jednotky. V prípade kvalitného plánovania a usilovnej práce v predchádzajúcich fázach by fáza 4 nemala trvať dlhšie ako 2, maximálne 3 mesiace.

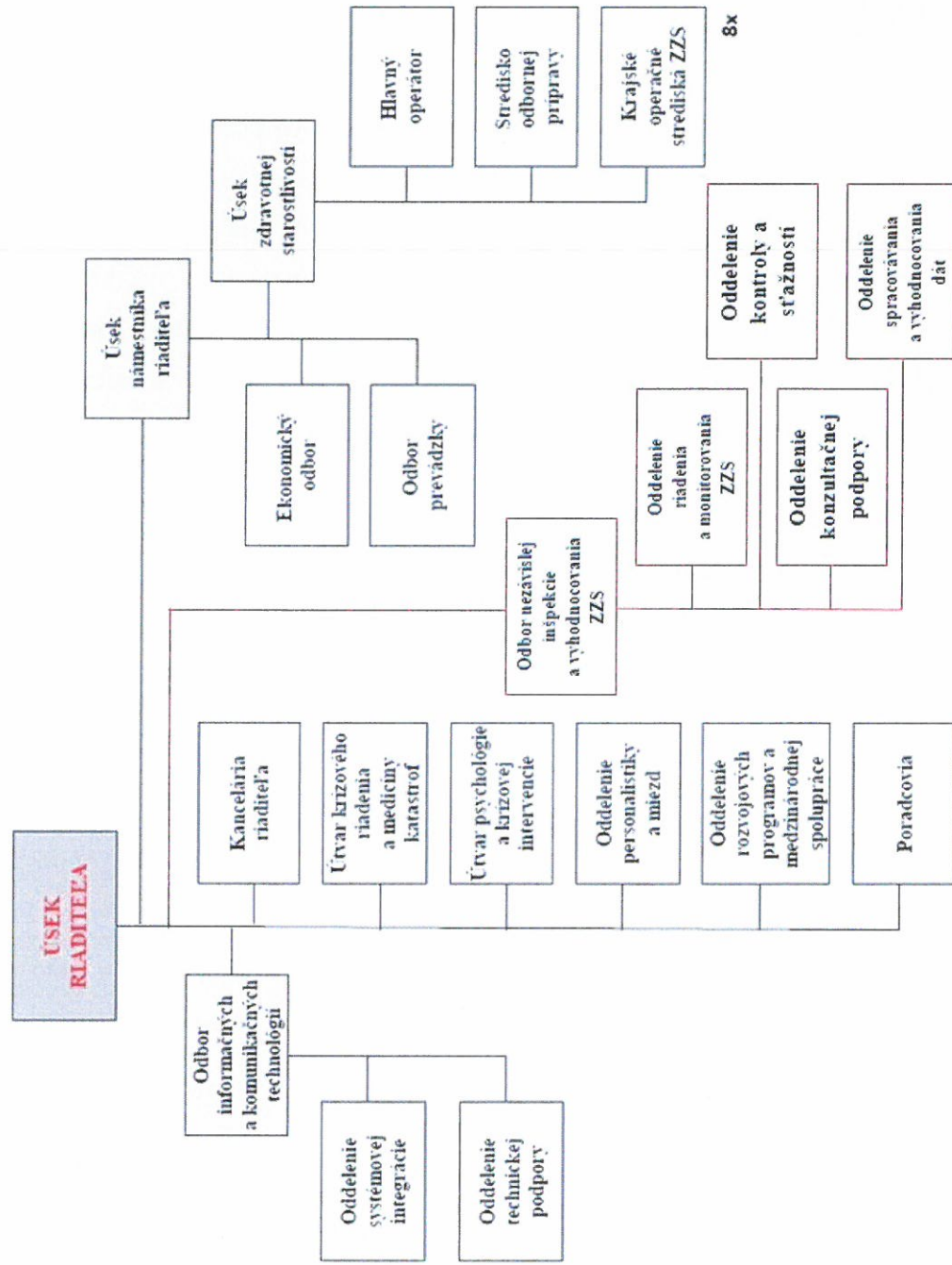
## ZÁVER

Záverom tohto projektu je nevyhnutné opäť sprízuukovať, že legitímne požiadavky celej záchranej zdravotnej služby na jej skvalitnenie prostredníctvom dohľadu nad jej činnosťou sú na mieste iba vtedy, ak budú vytvorené predpoklady pre takýto dohľad. Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky je organizácia, ktorá má prednostné právo chopiť sa tejto neľahkej celospoločenskej úlohy. To akým spôsobom to urobí, akou cestou sa vydá, bude do veľkej miery závisieť od množstva faktorov, medzi ktoré bezpochyby patrí aj nemalá finančná investícia postupne na úrovni niekoľkých miliónov eur. V súčasnej situácii sa ako zdroj ponúka finančná injekcia zo strany Európskej komisie, pre naštartovanie národných ekonomík, pre dopady celovetovej pandémie nového koronavírusu. Ide však o prirodzený vývoj a posun smerom dopredu, preto tento proces nemožno zastaviť. Čím skôr sa zaháji, tým skôr začne prinášať svoje ovocie. Zriadenie centralizovaného dohľadového pracoviska so skutočnou silou a skutočnými kompetenciami preto nemusi a nesmie zostať iba „snom o lete do vesmíru“.

PRÍLOHY

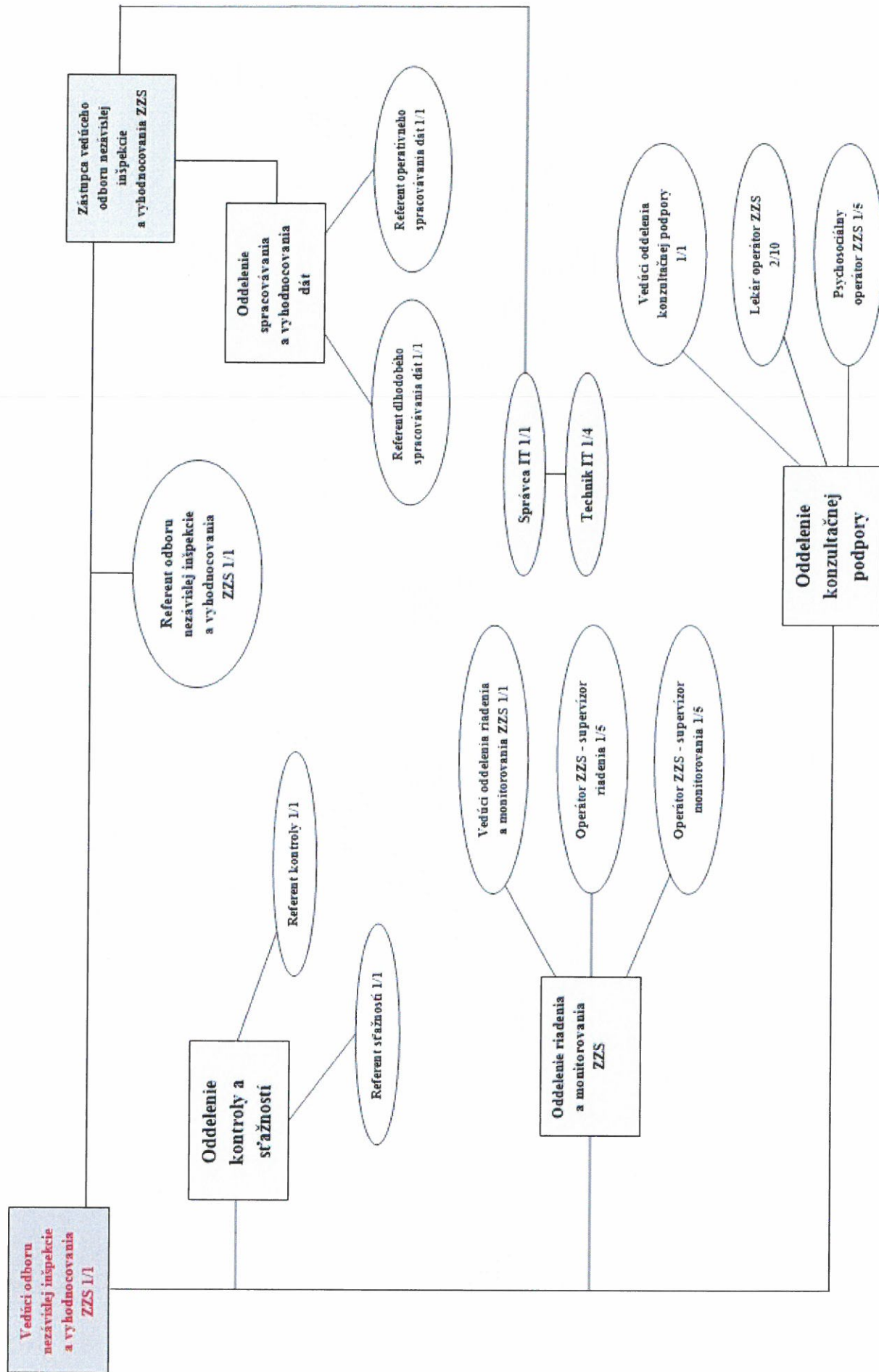
Príloha č. 1: Návrh úpravy organizačnej štruktúry

OPERAČNÉ STREDISKO ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY SLOVENSKEJ REPUBLIKY





**ODBOR NEZÁVISLEJ INŠPEKČIE A VYHODNOCOVANIA ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY**



KOMPLEXNÁ ŠTATISTIKA TELEFÓNIE ZA OS ZZS SR		FREKVENCIA
KATEGÓRIA (počet sledovaných parametrov 55)		
počet spracovaných volaní na LTV 155 spolu		1x za rok
počet prijatých volaní na LTV 155		1x za rok
počet odchádzajúcich volaní na LTV 155		1x za rok
počet interných konferencií na LTV 155		1x za rok
počet externých konferencií na LTV 155		1x za rok
počet spracovaných volaní na OPERATIVA spolu		1x za rok
počet prijatých volaní na OPERATIVA		1x za rok
počet odchádzajúcich volaní na OPERATIVA		1x za rok
počet externých konferencií na OPERATIVA		1x za rok
počet prijatých volaní z LTV 112 na LTV 115		1x za rok
počet externých konferencií na LTV 112 z LTV 155		1x za rok
dĺžka trvania prijatých volaní z LTV 112 na LTV 155		1x za rok
dĺžka trvania volaní na LTV 155 spolu (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania prichádzajúcich volaní na LTV 155 (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania odchádzajúcich volaní na LTV 155 (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania interných konferencií na LTV 155 (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania externých konferencií na LTV 155 (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania spracovaných volaní na OPERATIVA spolu (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania prichádzajúcich volaní na OPERATIVA (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania odchádzajúcich volaní na OPERATIVA (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania externých konferencií na OPERATIVA (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
priemerná dĺžka trvania volaní na LTV 155 spolu na agenta (v min. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
priemerná dĺžka trvania prichádzajúcich volaní na LTV 155 na agenta (v min. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
priemerná dĺžka trvania odchádzajúcich volaní na LTV 155 na agenta (v min. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
<b>priemerný počet automaticky presmerovaných hovorov z primárneho KOS ZZS na iné KOS ZZS za 24 hod.</b>		<b>1x za rok</b>
<b>počet automaticky presmerovaných hovorov z primárneho KOS ZZS na iné KOS ZZS za bežný kalendárny mesiac</b>		<b>1x za mesiac</b>

<b>KOMPLEXNÁ ŠTATISTIKA TELEFÓNIE ZA OS ZZS SR</b>		
<b>KATEGÓRIA (počet sledovaných parametrov 55)</b>		
		<b>FREKVENCIA</b>
počet automaticky presmerovaných hovorov z primárneho KOS ZZS na iné KOS ZZS za kalendárny rok		1x za rok
najvyťaženejší kalendárny mesiac v počte volaní na LTV 155		1x za mesiac
najvyťaženejší deň v počte volaní na LTV 155		1x za rok
najvyťaženejší kalendárny mesiac v dĺžke volaní na LTV 155		1x za mesiac
najvyťaženejší deň v dĺžke volaní na LTV 155		1x za rok
priemerný počet prihlásených agentov na LTV 155 za 24 hod.		1x za rok
priemerný počet prihlásených agentov na LTV 155 od 07:00 - 19:00 hod.		1x za rok
priemerný počet prihlásených agentov na LTV 155 od 19:00 - 07:00 hod.		1x za rok
celková dĺžka prihlásenia agentov na LTV 155 za 24 hod.		1x za rok
celková dĺžka prihlásenia agentov na LTV 155 od 07:00 - 19:00 hod.		1x za rok
celková dĺžka prihlásenia agentov na LTV 155 od 19:00 - 07:00 hod.		1x za rok
celková priemerná dĺžka prihlásenia agentov na LTV 155 za 24 hod.		1x za rok
celková priemerná dĺžka prihlásenia agentov na LTV 155 za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
celková priemerná dĺžka prihlásenia agentov na LTV 155 za kalendárny rok		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu READY za 24 hod.		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu READY za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
priemerná dĺžka trvania stavu READY za kalendárny rok		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre OBED za 24 hod.		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre OBED za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre OBED za kalendárny rok		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre PRESTÁVKA za 24 hod.		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre PRESTÁVKA za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre PRESTÁVKA za kalendárny rok		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre ADMINISTRATÍVA za 24 hod.		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre ADMINISTRATÍVA za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre ADMINISTRATÍVA za kalendárny rok		1x za rok
celkový počet neobslúžených hovorov za 24 hod.		1x za rok
celkový počet neobslúžených hovorov za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
celkový počet neobslúžených hovorov za kalendárny rok		1x za rok

KOMPLEXNÁ ŠTATISTIKA TELEFÓNIE ZA KOS ZZS		FREKVENCIA
KATEGÓRIA (počet sledovaných parametrov 55)		
počet spracovaných volaní na LTV 155 spolu		1x za rok
počet prijatých volaní na LTV 155		1x za rok
počet odchádzajúcich volaní na LTV 155		1x za rok
počet interných konferencií na LTV 155		1x za rok
počet externých konferencií na LTV 155		1x za rok
počet spracovaných volaní na OPERATIVA spolu		1x za rok
počet prijatých volaní na OPERATIVA		1x za rok
počet odchádzajúcich volaní na OPERATIVA		1x za rok
počet externých konferencií na OPERATIVA		1x za rok
počet prijatých volaní z LTV 112 na LTV 115		1x za rok
počet externých konferencií na LTV 112 z LTV 155		1x za rok
dĺžka trvania prijatých volaní z LTV 112 na LTV 155		1x za rok
dĺžka trvania volaní na LTV 155 spolu (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania prichádzajúcich volaní na LTV 155 (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania odchádzajúcich volaní na LTV 155 (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania interných konferencií na LTV 155 (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania externých konferencií na LTV 155 (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania spracovaných volaní na OPERATIVA spolu (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania prichádzajúcich volaní na OPERATIVA (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania odchádzajúcich volaní na OPERATIVA (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania externých konferencií na OPERATIVA (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
priemerná dĺžka trvania volaní na LTV 155 spolu na agenta (v min. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
priemerná dĺžka trvania prichádzajúcich volaní na LTV 155 na agenta (v min. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
priemerná dĺžka trvania odchádzajúcich volaní na LTV 155 na agenta (v min. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
priemerný počet automaticky presmerovaných hovorov z primárneho KOS ZZS na iné KOS ZZS za 24 hod.		1x za rok
počet automaticky presmerovaných hovorov z primárneho KOS ZZS na iné KOS ZZS za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
počet automaticky presmerovaných hovorov z primárneho KOS ZZS na iné KOS ZZS za kalendárny rok		1x za rok

KOMPLEXNÁ ŠTATISTIKA TELEFÓNIE ZA KOS ZZS		FREKVENCIA
KATEGÓRIA (počet sledovaných parametrov 55)		
najvyťaženejší kalendárny mesiac v počte volaní na LTV 155		1x za mesiac
najvyťaženejší deň v počte volaní na LTV 155		1x za rok
najvyťaženejší kalendárny mesiac v dĺžke volaní na LTV 155		1x za mesiac
najvyťaženejší deň v dĺžke volaní na LTV 155		1x za rok
priemerný počet prihlásených agentov na LTV 155 za 24 hod.		1x za rok
priemerný počet prihlásených agentov na LTV 155 od 07:00 - 19:00 hod.		1x za rok
priemerný počet prihlásených agentov na LTV 155 od 19:00 - 07:00 hod.		1x za rok
celková dĺžka prihlásenia agentov na LTV 155 za 24 hod.		1x za rok
celková dĺžka prihlásenia agentov na LTV 155 od 07:00 - 19:00 hod.		1x za rok
celková dĺžka prihlásenia agentov na LTV 155 od 19:00 - 07:00 hod.		1x za rok
celková priemerná dĺžka prihlásenia agentov na LTV 155 za 24 hod.		1x za rok
celková priemerná dĺžka prihlásenia agentov na LTV 155 za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
celková priemerná dĺžka prihlásenia agentov na LTV 155 za kalendárny rok		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu READY za 24 hod.		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu READY za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
priemerná dĺžka trvania stavu READY za kalendárny rok		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre OBED za 24 hod.		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre OBED za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre OBED za kalendárny rok		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre PRESTÁVKA za 24 hod.		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre PRESTÁVKA za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre PRESTÁVKA za kalendárny rok		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre ADMINISTRATÍVA za 24 hod.		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre ADMINISTRATÍVA za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre ADMINISTRATÍVA za kalendárny rok		1x za rok
celkový počet neobslúžených hovorov za 24 hod.		1x za rok
celkový počet neobslúžených hovorov za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
celkový počet neobslúžených hovorov za kalendárny rok		1x za rok

KOMPLEXNÁ ŠTATISTIKA TELEFÓNIE NA AGENTA O ZZS		FREKVENCIA
KATEGÓRIA (počet sledovaných parametrov 42)		
počet spracovaných volaní na LTV 155		1x za rok
počet prijatých volaní na LTV 155		1x za rok
počet odchádzajúcich volaní na LTV 155		1x za rok
počet externých konferencií na LTV 155		1x za rok
počet spracovaných volaní na OPERATIVA spolu		1x za rok
počet prijatých volaní na OPERATIVA		1x za rok
počet odchádzajúcich volaní na OPERATIVA		1x za rok
dĺžka trvania prijatých volaní z LTV 112 na LTV 155		1x za rok
dĺžka trvania volaní na LTV 155 spolu (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania prichádzajúcich volaní na LTV 155 (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania odchádzajúcich volaní na LTV 155 (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania externých konferencií na LTV 155 (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania spracovaných volaní na OPERATIVA spolu (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania prichádzajúcich volaní na OPERATIVA (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania odchádzajúcich volaní na OPERATIVA (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania externých konferencií na OPERATIVA (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
celková priemerná dĺžka prihlásenia na LTV 155 za 24 hod.		1x za rok
celková priemerná dĺžka prihlásenia na LTV 155 za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
celková priemerná dĺžka prihlásenia na LTV 155 za rok		1x za rok
<b>priemerná dĺžka trvania stavu READY za 24 hod.</b>		<b>1x za rok</b>

KOMPLEXNÁ ŠTATISTIKA TELEFÓNIE NA AGENTA ZO		
KATEGÓRIA (počet sledovaných parametrov 42)		FREKVENCIA
priemerná dĺžka trvania stavu READY za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
priemerná dĺžka trvania stavu READY za kalendárny rok		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre OBED za 24 hod.		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre OBED za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre OBED za kalendárny rok		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre PRESTÁVKA za 24 hod.		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre PRESTÁVKA za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre PRESTÁVKA za kalendárny rok		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre ADMINISTRATÍVA za 24 hod.		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre ADMINISTRATÍVA za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre ADMINISTRATÍVA za kalendárny rok		1x za rok
celkový počet neobslúžených hovorov za 24 hod.		1x za rok
celkový počet neobslúžených hovorov za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
celkový počet neobslúžených hovorov za kalendárny rok		1x za rok
počet prihlásení podľa skillu CALL-TAKER za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
počet prihlásení podľa skillu CALL-TAKER za kalendárny rok		1x za rok
počet prihlásení podľa skillu DISPATCHER za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
počet prihlásení podľa skillu DISPATCHER za kalendárny rok		1x za rok
počet prihlásení podľa skillu RADIOOPERATOR za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
počet prihlásení podľa skillu RADIOOPERATOR za kalendárny rok		1x za rok

KOMPLEXNÁ ŠTATISTIKA TELEFÓNIE NA AGENTA LO ZZS		
KATEGÓRIA (počet sledovaných parametrov 30)		FREKVENCIA
počet spracovaných volaní		1x za rok
počet prijatých volaní		1x za rok
počet odchádzajúcich volaní		1x za rok
dĺžka trvania volaní spolu (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania prichádzajúcich volaní (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
dĺžka trvania odchádzajúcich volaní (v hod. na celé čísla so zaokrúhľovaním smerom nahor)		1x za rok
celková priemerná dĺžka prihlásenia za 24 hod.		1x za rok
celková priemerná dĺžka prihlásenia za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
celková priemerná dĺžka prihlásenia za rok		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu READY za 24 hod.		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu READY za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
priemerná dĺžka trvania stavu READY za kalendárny rok		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre OBED za 24 hod.		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre OBED za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre OBED za kalendárny rok		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre PRESTÁVKA za 24 hod.		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre PRESTÁVKA za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre PRESTÁVKA za kalendárny rok		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre ADMINISTRATÍVA za 24 hod.		1x za rok
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre ADMINISTRATÍVA za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
priemerná dĺžka trvania stavu NOT READY pre ADMINISTRATÍVA za kalendárny rok		1x za rok
celkový počet neobslúžených hovorov za 24 hod.		1x za rok
celkový počet neobslúžených hovorov za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
celkový počet neobslúžených hovorov za kalendárny rok		1x za rok
počet spracovaných volaní z primárneho KOS ZZS za 24 hod.		1x za rok
počet spracovaných volaní z primárneho KOS ZZS za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
počet spracovaných volaní z primárneho KOS ZZS za kalendárny rok		1x za rok
počet spracovaných volaní zo sekundárneho KOS ZZS za 24 hod.		1x za rok
počet spracovaných volaní zo sekundárneho KOS ZZS za bežný kalendárny mesiac		1x za mesiac
počet spracovaných volaní zo sekundárneho KOS ZZS za kalendárny rok		1x za rok



<b>THRESHOLDS (PRAHY) PRE ON-LINE REPORTING</b>	
UDALOSŤ (počet sledovaných parametrov 16)	LIMIT
súčasný odstúpenie / odhlásenie všetkých lokálne prihlásených agentov na KOS ZZS	viac ako 70 %
súčasný odstúpenie / odhlásenie všetkých prihlásených agentov v SR	viac ako 50 %
súčasný odstúpenie / odhlásenie všetkých prihlásených agentov lekárov operátorov ZZS v SR	menej ako 2
súčasný odstúpenie / odhlásenie agentov call-takerov lokálne prihlásených na KOS ZZS	viac ako 70 %
súčasný odstúpenie / odhlásenie všetkých prihlásených agentov call-takerov v SR	viac ako 50 %
súčasný vyťaženie všetkých agentov lokálne prihlásených na KOS ZZS	100%
súčasný vyťaženie agentov call-takerov lokálne prihlásených na KOS ZZS	100%
súčasný vyťaženie všetkých prihlásených agentov lekárov operátorov ZZS v SR	menej ako 2
typ odstúpenia ľubovoľného agenta PRESTAVKA	viac ako 10 min.
typ odstúpenia ľubovoľného agenta OBED	viac ako 30 min.
typ odstúpenia ľubovoľného agenta ADMINISTRATIVA	viac ako 60 min.
<b>dĺžka volania</b>	<b>viac ako 300 sec.</b>
automatické presmerovanie volaní na sekundárne KOS ZZS	viac ako 30 %
čakanie volaní v holde pre pilot OPERATIVA lokálne na KOS ZZS	viac ako 5
čakanie volaní v holde pre pilot 155 v SR	viac ako 1
rozdiel v odhlásení pôvodného agenta LO ZZS a v prihlásení nového agenta LO ZZS lokálne na KOS ZZS	viac ako 5 min.

Príloha č. 4: Grafický návrh samostatného loga organizačnej jednotky

ODBOR NEZÁVISLEJ INŠPEKCIE



A VYHODNOCOVANIA ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY