

Projekt stratégie rozvoja organizácie
**OPERAČNÉ STREDISKO
ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY SR**



1 INFORMÁCIE O ORGANIZÁCI

Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky je štátna príspevková organizácia zriadená Zriaďovacou listinou č. 18228-5/2005-SP zo dňa 15. júla 2005 (pôvodne zriadená ako štátna rozpočtová organizácia a od 1. júla 2006 ako štátna príspevková organizácia). Zriaďovateľom je Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky. Sídlo je Bratislava, Trnavská cesta 8/A, od 1. novembra 2008 doposiaľ.

1.1 ZÁKLADNÉ ÚLOHY

Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky (ďalej len OS ZZS SR) zabezpečuje prostredníctvom ôsmich krajských operačných stredísk záchranej zdravotnej služby (ďalej len KOS ZZS) príjem tiesňového volania na linke tiesňového volania 155 (ďalej len LTV 155). Predmetom činnosti OS ZZS SR je riadenie, koordinácia a vyhodnocovanie činnosti záchranej zdravotnej služby (ďalej len ZZS) pri poskytovaní neodkladnej zdravotnej starostlivosti tak, aby sa zabezpečila jej plynulosť, dostupnosť a nepretržitosť. OS ZZS SR taktiež zabezpečuje technické podmienky na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi ZZS a ostatnými zložkami integrovaného záchranného systému (ďalej len IZS). Ďalšou povinnosťou OS ZZS SR je zabezpečenie dokumentácie prijmu, spracovania, vyhodnotenia tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie počas obdobia 20-tich rokov odo dňa jeho vzniku a uchovávanie zvukového záznamu prijmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie 20 rokov odo dňa vzniku. OS ZZS SR rovnako zabezpečuje základnú odbornú prípravu a každých 12 mesiacov periodickú prípravu pre svojich zamestnancov.

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

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

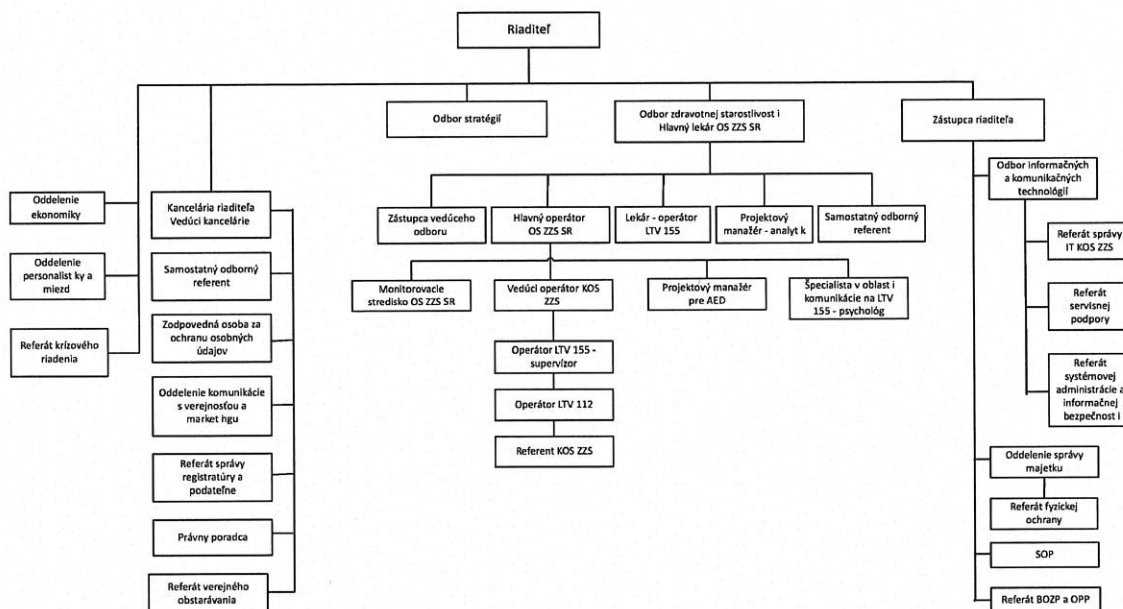
OS ZZS SR monitoruje polohu a pohyb ambulancií ZZS prostredníctvom automatickej vozidlovej lokalizácie (ďalej len AVL). AVL zabezpečuje priebežné zisťovanie zemepisnej polohy vozidlových jednotiek ambulancií ZZS prostredníctvom systému globálnej navigácie a dátovým prenosom do geograficko-informačného systému (ďalej len GIS). OS ZZS SR má aktuálne k dispozícii polohu a pohyb všetkých ambulancií ZZS.

OS ZZS SR zabezpečuje komunikáciu s ambulanciami ZZS okrem zariadenia AVL pomocou dátovej vety tiež prostredníctvom telefonického spojenia a rádiovkej siete SITNO. OS ZZS SR okrem priamej komunikácie s posádkami ZZS prostredníctvom zmluvného partnera zabezpečuje mobilnú aplikáciu STEMI,

ktorá posádkam ZZS slúži na manažment pacienta s diagnózami STEMI a náhlejšieho cievnej mozgovej príhody a komunikáciu s príslušnými zdravotníckymi zariadeniami. (Výročná správa OS ZZS SR za rok 2019).

1.2 ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA

K 1.8.2020 má OS ZZS SR nasledovnú organizačnú štruktúru.



Štatútom OS ZZS SR je riaditeľ, ktorý je oprávnený konať v mene organizácie vo všetkých veciach.

Počet zamestnancov je k 1.8.2020 nasledovný:

Priemerný evidenčný počet zamestnancov:	437
Zamestnanci s plným úväzkom:	416
Zamestnanci so skráteným úväzkom:	21
Z toho:	
Zdravotnícki pracovníci:	355
Technici a administratíva:	82

2 CIEĽ PROJEKTU

Cieľom tohto projektu je z Operačného strediska ZZS SR vybudovať modernú, funkčnú a ekonomicky efektívnu organizáciu, ktorá bude v plnej miere a dôsledne plniť účel, na ktorý bola zriadená – poskytovať služby, ktoré si u nej štát prostredníctvom Ministerstva zdravotníctva SR objednáva – spracovávať tiesňové volanie osôb volajúcich z územia Slovenskej republiky a efektívne riadiť záchrannú zdravotnú službu na území SR a vyhodnocovať jej činnosť.

Špecifickým cieľom tohto projektu je zabezpečiť dostupnosť záchranej zdravotnej služby osobám na území SR v ohrození života a zdravia v čo najkratšom čase, a to skracovaním času spracovania tiesňového volania a skracovaním dojazdového času ambulancií ZZS, pričom absolútnu prioritu budú mať osoby so stavmi a diagnózami spadajúcimi do tzv. kvintetu prvej hodiny. Následným cieľom je distribuovať osoby, ktorým bola poskytnutá v teréne neodkladná zdravotná starostlivosť, vždy do najadekvátnejšieho zdravotníckeho zariadenia, ktoré bude pacienta liečiť a vyliečiť.

2.1 DOSIAHNUTIE CIEĽA PROJEKTU

Cieľ tohto projektu je možné dosiahnuť naplnením čiastkových cieľov v rámci organizácie v nasledovných oblastiach:

1. Zmena financovania organizácie (v spolupráci so zriaďovateľom)
2. Efektívne hospodárenie s pridelenými prostriedkami
3. Modernizácia technického vybavenia
4. Zmeny v personálnej politike a štruktúre personálu
5. Unifikácia a úprava postupov operačného riadenia na všetkých úrovniach
6. Strategické plánovanie činností
7. Rozšírenie poskytovaných služieb
8. Vyhodnocovanie činnosti a manažment kvality

Pre dosiahnutie cieľa projektu je rovnako potrebné vykonať opatrenia mimo organizácie a to najmä v oblasti legislatívnych zmien predpisov v gescii Ministerstva zdravotníctva SR (v oblasti financovania, ZZS, poskytovania zdravotnej starostlivosti) a Ministerstva vnútra SR (v oblasti krízového riadenia a integrovaného záchranného systému). Rovnako je potrebné vykonať zmeny v sieti staníc záchranej zdravotnej služby, či už z pohľadu geografického rozloženia, alebo z pohľadu určovania jednotlivých typov ambulancií ZZS. Z externých faktorov bude napĺňanie cieľa významne ovplyvňovať tiež stav ambulantnej a ústavnej zdravotnej starostlivosti na území Slovenskej republiky.

2.2 PERSPEKTÍVY A UPLATNENIE PROJEKTU V PRAXI

Ak má nájsť tento projekt uplatnenie v praxi, stanovené ciele musia byť merateľné, realistické a termínované. Mám za to, že ciele špecifikované v predchádzajúcej podkapitole uvedené atribúty spĺňajú. V prípade, ak mi zriaďovateľ s dôverou zverí riadenie OS ZZS SR na najbližšie roky, tento projekt prinesie reálne výsledky v dvoch časových horizontoch.

Ekonomické opatrenia a opatrenia na zefektívnenie hospodárenia možno realizovať rádo v najbližších mesiacoch a organizáciu stabilizovať do konca roka 2021. Zefektívnenie hospodárenia napomôže dosahovaniu dlhodobých cieľov alokovaním zdrojov na kľúčové a rozvojové činnosti. Merať ekonomické ukazovatele je možné či už na konci hospodárskeho roka, alebo priebežne.

Opatrenia na úrovni operačného riadenia si vyžadujú v prvom rade personálne zmeny, plnú technickú podporu riadiacich pracovníkov (riadiacich v zmysle operátorov LTV) a legislatívnu podporu. Nemenej dôležitou súčasťou je zmena zmysľania kompetentných pracovníkov a reorganizácia ich pracovných postupov a priorit. Táto metanoia musí prebiehať za silnej podpory nadriadených pracovníkov. Napĺňať stanovené ciele následne budeme vedieť v krátkodobom horizonte prostredníctvom nariadení a reštrikcií (niektoré opatrenia rádo v týždňoch až mesiacoch) a v dlhodobom horizonte uplatňovaním nových postupov operačného riadenia (rádo 2 – 3 roky). Inovovať technickú infraštruktúru je možné v rámci projektov z nenávratných finančných prostriedkov v horizonte 1,5 – 2 roky.

Jednými z hlavných merateľných parametrov zmeny operačného riadenia budú dojazdové časy ambulancií ZZS na území SR a úroveň plošného pokrytia územia SR dostupnosťou ambulancií ZZS na tomto území.

Ako zvyknem s obľubou uvádzať všetkým, ktorí očakávajú vo fungovaní OS ZZS SR a záchranej zdravotnej služby ako takej rýchle riešenia: stavu, v ktorom sa OS ZZS SR a ZZS dnes nachádza, predchádzalo obdobie najmenej desať a viac rokov, kedy z rôznych dôvodov nebol na prvom mieste pacient a dostupnosť služby ZZS pre občana. Preto nie je reálne očakávať jeden veľký „quick win“ v najbližších týždňoch a mesiacoch. Navrátenie

kvalitných služieb bude možné až po mesiacoch a rokoch poctivej práce. Ak začneme bezprostredne konať už teraz a ak bude dostatočná spoločenská objednávka.

3. ZABEZPEČENIE VYROVNaNÉHO HOSPODÁRENIA

Vyrovnané hospodárenie OS ZZS SR možno dosiahnuť kombináciou troch opatrení: zmenou financovania organizácie, efektívnym využívaním finančných zdrojov a funkčnou kontrolou hospodárenia zo strany dozorných orgánov a zriaďovateľa.

OS ZZS SR je financované v zmysle § 8a zákona č. 581/2004 Z.z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Zdravotná poisťovňa poukazuje na účet ministerstva zdravotníctva príspevok na činnosti operačných stredísk tiesňového volania záchranej zdravotnej služby najneskôr do 20. decembra kalendárneho roka. Výška príspevku je 0,35 % zo základu na jej určenie. Základom na určenie výšky príspevku je celková suma z ročného prerozdeľovania poisťného uvedená v rozhodnutí o ročnom prerozdeľovaní poisťného podľa osobitného predpisu.

Predmetné ustanovenie zákona bolo prvý krát účinné k 1.9.2005, pričom výška príspevku predstavovala v tom čase 0,30 % základu na jej určenie. Zákonodarca pri predkladaní zákona v roku 2005 toto dôvodil o.i. nasledovne: „Výška príspevku pokrýva prevádzkové a mzdové náklady operačných stredísk. Navrhuje sa, aby zdravotné poisťovne uhradili na účet ministerstva zdravotníctva aj príspevok na zabezpečenie neplánovaných nákladov na zdravotnú starostlivosť v mimoriadnych situáciách“ (Zdroj: Dôvodová správa, osobitná časť, k predkladanému zákonu). K zmene koeficientu na výšku príspevku došlo počas posledných 15-tich rokov iba raz a to novelou zákona s účinnosťou od 1.1.2009 na súčasnú výšku 0,35 % základu na jej určenie. Novelizácii nepredchádzala dôkladná analýza, nakoľko bol zákon novelizovaný prostredníctvom pozmeňujúceho návrhu poslanca NR SR, ktorý v návrhu uvádza: „V čase stanovovania výšky príspevku na činnosť operačného strediska nebola dostatočne zanalyzovaná jeho štruktúra a nesprávne bola zhodnotená aj potreba jeho technického a personálneho vybavenia. Táto skutočnosť mala za následok stanovenie príspevku v nedostatočnej výške. Nárast vo financovaní organizácie o 0,05% v roku 2009 predstavuje v absolútnom vyjadrení nárast finančných prostriedkov o cca 48 000 tis Sk. Uvedený nárast finančných prostriedkov zabezpečí riadne plnenie úloh vyplývajúcich z predmetu činnosti, ako aj rozvoj organizácie v nasledujúcich rokoch.“

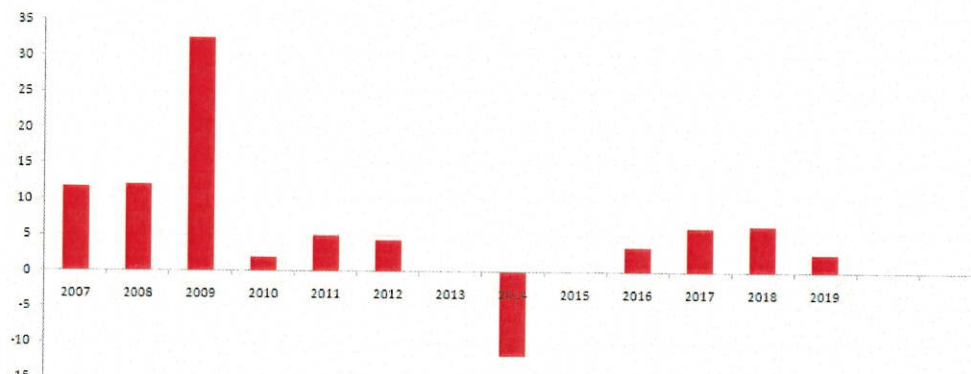
Za obdobie rokov 2009 – 2019 k zmene koeficientu v zákone č. 581/2004 Z.z. nedošlo.

Valorizácia výdavkov zdravotných poisťovní na činnosť OS ZZS SR prebiehala v období rokov 2007 – 2019 nasledovne:

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
%	11,6	11,97	32,46	1,85	4,95	4,32	N/A	-11,81	N/A	3,36	6,13	6,45	2,4

(zdroj: ÚDZS)

Valorizácia výdavkov zdravotných poisťovní na činnosť OS ZZS SR v rokoch 2007 – 2019 (%)



(zdroj: ÚDZS)

Pozmeňujúci návrh poslanca NR SR upravujúci zmenu financovania v roku 2009

Pozmeňovací návrh

poslanca Národnej rady Slovenskej republiky Jána Zvonára

k vládnemu návrhu zákona, ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení zákona č. 580/2004 Z. z. o zdravotnom poistení a o zmene a doplnení zákona č. 95/2002 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
(ďalš 801)

V Čl. I. sa za bod 15 vkladá nový bod 16, ktorý znie:
„16. V § 8a sa číslovka „0,3“ nahrádza číslovkou „0,35“.

Ďalšie body vládneho návrhu zákona sa primerane prečísľujú.

Odôvodnenie:

V čase stanovovania výšky príspevku na činnosť operačného strediska nebola dostatočne zanalyzovaná jeho štruktúra a nesprávne bola zhodnotená aj potreba jeho technického a personálneho vybavenia. Táto skutočnosť mala za následok stanovenie príspevku v nedostatočnej výške. Nárast vo financovaní organizácie o 0,05 % v roku 2009 predstavuje v absolútnom vyjadrení nárast finančných prostriedkov o cca 48 000 tis. Sk. Uvedený nárast finančných prostriedkov zabezpečí riadne plnenie úloh vyplývajúcich z predmetu činnosti, ako aj rozvoj organizácie v nasledujúcich rokoch.

1. Anton Bobošík
2. Jozef Káčal
3. Erikovics Petralko
4. KRNJLOVIC MIKULIC
5. PAUL COCA
6. Ľubica ROŠKOVÁ
7. Vladimír MATEJČEK
8. Ján Križan
9. PETEL BLAŽENA
10. PETER ROCCINI
11. VIERA MAZUROVÁ
12. JARINA GERBŇOVÁ
13. JÁN ŽISCA
14. Markéta KOUČOVIC
15. ANNA KOBIŤOVÁ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Rozpočet stanovený zriaďovateľom na základe zákona č. 581/2004 z.z. však nezodpovedá reálnej potrebe OS ZZS SR, resp. predchádzajúci štatutári nezohľadňovali schválený rozpočet pri riadení organizácie. Pre ilustráciu uvádzam schválený rozpočet na rok 2020, ktorého štruktúra vyzerala nasledovne:

PROJEKT STRATÉGIE ROZVOJA ORGANIZÁCIE OS ZZS SR

	Názov	Eko	Schválený
PaM	Mzdy, platy	611	4 800 000,00
PaM	Osobný príplatok	612001	2 700 000,00
PaM	Ostatné príplatky	612002	1 600 000,00
PaM	Náhrada za pracovnú pohotovosť	613	90 000,00
PaM	Odmeny	614	600 000,00
	610		9 790 000,00
PaM	Poistné VŠZP	621	685 000,00
PaM	Poistné ost. zdrav. poisťovne	623	285 000,00
PaM	Nemocenské poistenie	625001	155 000,00
PaM	Starobné poistenie	625002	1 280 000,00
PaM	Urázové poistenie	625003	80 000,00
PaM	Invalidné poistenie	625004	275 000,00
PaM	Poistenie v nezamestnanosti	625005	100 000,00
PaM	Rezervný fond	625007	450 000,00
PaM	Príspevok do DDS	627	125 000,00
	620		3 435 000,00
OE	Cestovné náhrady tuzemské	631001	40 000,00
OE	Cestovné náhrady zahraničné	631002	5 000,00
			45 000,00
OSM	Energie	632001	95 000,00
OSM	Vodné, stočné	632002	15 000,00
KR	Poštové služby	632003	5 000,00
IKT	Komunikačná infraštruktúra	632004	10 000,00
IKT	Telekomunikačné služby	632005	25 000,00
			150 000,00
OSM	Interierové vybavenie	633001	10 000,00
IKT	Výpočtová technika	633002	10 000,00
IKT	Telekomunikačná technika	633003	40 000,00
OSM	Prevádzkové stroje, prístroje	633004	10 000,00
OSM	Špeciálne stroje	633005	5 000,00
OSM	Všeobecný materiál	633006	60 000,00
OSM	Knihy, časopisy, noviny	633009	5 000,00
OSM	Pracovné odevy, obuv	633010	20 000,00
IKT	Softvér	633013	20 000,00
OSM	Palivo ako zdroj energie	633015	1 000,00
KR	Reprezentačné	633016	10 000,00
IKT	Licencie	633018	20 000,00
			211 000,00
OSM	Palivo, oleje	634001	30 000,00
OSM	Servis, údržba vozidiel	634002	20 000,00
OSM	Poistenie	634003	15 000,00
OSM	Prepravné	634004	1 000,00
OSM	Karty, známky, poplatky	634005	1 000,00
OSM	Pracovné odevy pre vodičov	634006	1 000,00

			68 000,00
OSM	Údržba interiérového vybavenia	635001	500
IKT	Údržba výpočtovej techniky	635002	6 000,00
IKT	Údržba telekom techniky	635003	18 000,00
OSM	Opravy prevádzkových strojov	635004	1 000,00
OSM	Údržba budov	635006	6 000,00
IKT	Údržba softvéru	635009	18 000,00
IKT	Údržba komunikačnej infraštruktúry	635010	0
			49 500,00
OSM	Nájomné budov	636001	371 820,00
OSM	Nájomné prev strojov	636002	2 000,00
	Nájomné špeciálnych strojov	636003	10 000,00
IKT	Prenájom softvéru	636007	50 000,00
IKT	Prenájom komunikačnej infraštruktúry	636008	10 000,00
			443 820,00
SOP	Školenia, kongresy, konferencie	637001	50 000,00
OSM	Propagácia, reklama	637003	1 500,00
OSM	Všeobecné služby	637004	55 000,00
KR	Špeciálne služby	637005	522 079,00
PaM	Náhrady	637006	23 000,00
PaM	Náhrada mzdy a platu	637009	0
OE	Poplatky a odvody	637012	1 000,00
OE	Stravovanie	637014	275 000,00
OSM	Poistné	637015	10 000,00
PaM	Pridel do sociálneho fondu	637016	140 000,00
PaM	Odmeny mimoprac pomer	637027	100 000,00
	Manká a škody	637029	
	Preddavky	637030	
	Pokuty a penále	637031	
	Myné platby	637032	
	Zálohy na projekty EÚ	637033	5 000,00
OSM	Služby v zdravotníctve	637034	0
KR	Dane	637035	20 000,00
IKT	Reprezentačné	637036	1 000,00
	Služby v oblasti ikt	637040	1 588 561,00
			2 792 140,00
PaM	630		3 759 460,00
PaM	Odstupné	642012	30 000,00
PaM	Odchodné	642013	30 000,00
	Nemocenské dávky	642015	30 000,00
	640		90 000,00
	Zdroj 11H	600	17 074 460,00

PROJEKT STRATÉGIE ROZVOJA ORGANIZÁCIE OS ZZS SR

Finančné prostriedky na mzdy boli rozpočtované vo výške 13 898 000 €. Reálne náklady na mzdy predstavujú objem finančných prostriedkov vo výške 16 040 000 € a rozdiel predstavuje – 2 142 000 €. Druhú najväčšiu položku tvoria výdavky na služby v oblasti IKT, ktoré boli rozpočtované vo výške 1 588 561 €, pričom reálne náklady predstavujú objem vo výške 2 142 000 € a rozdiel predstavuje – 583 715 €.

K 1.6.2020 som ako štatutár zostavil finančný plán organizácie, ktorý počítal s deficitom na rok 2020 na úrovni – 2 836 436 € a reálne čerpanie vo výške do 20 000 000 €.

Zriaďovateľ plánuje rozpočet pre OS ZZS SR na roky 2021 – 2023 nasledovne:

2021	2022	2023
18 146 954 €	18 848 326 €	19 595 772 €

Nižšie prikladám Výkaz činnosti OS ZZS SR za roky 2015 – 2019:

	Rok				
	2015	2016	2017	2018	2019
Výnosy spolu (EUR)	16 540 408	14 012 938	14 858 975	21 011 770	18 705 781
Výnosy zo ZP spolu	0		0	0	0
VŠZP					
Dôvera					
Union					
Ostatné výnosy	16 540 408	14 012 938	14 858 975	21 011 770	18 705 781
Náklady spolu (EUR)	15 458 733	14 073 469	15 279 283	16 771 211	19 356 702
Osobné náklady	10 967 549	11 298 792	12 163 210	12 801 554	15 725 144
Materiál	406 255	78 353	307 035	155 678	145 086
Lieky					0
Krv					0
ŠZM					0
Ostatný materiál	406 255	78 353	307 035	155 678	145 086
Energie	105 613	98 466	111 892	100 208	96 438
Opravy a údržba	176 486	192 096	269 528	41 459	28 822
Odpisy a amortizácia	30 602	77 021	78 981	493 111	574 262
Úroky (finančné náklady)					0
Daň z príjmu	1 171	2 615	4 026	5 710	89
Ostatné náklady	3 771 057	2 326 126	2 344 611	3 173 491	2 786 861
EBITDA (EUR)	1 113 448	19 105	-337 301	4 739 380	-76 570
Výsledok hospodárenia po zdanení (EUR)	1 081 675	-60 531	-420 308	4 240 559	-650 921
Závazky spolu (EUR)	2 618 764	2 278 139	1 912 782	2 258 919	2 052 468
Závazky v lehote splatnosti	2 618 764	2 278 139	1 912 782	2 258 919	2 052 468
Závazky po lehote splatnosti					
Penále					

Z vyššie uvedeného vyplýva, že OS ZZS SR pri aktuálnej výške príjmov stanovených zákonom č. 581/2004 Z.z. bez zmien v štruktúre organizácie a vnútorných procesoch organizácie nie je schopné hospodáriť vyrovnané, ani v aktuálnom roku, ani výhľadovo v rokoch 2021 – 2023.

Potenciálne vnútorné úspory uvádzam bližšie v kapitolách č. 4 a 5.1 tohto projektu.

Zriaďovateľ by však mal pristúpiť paralelne so zefektívnením činnosti organizácie štatútom k zmene jej financovania. Napriek skutočnosti, že výber poistného medziročne stúpa (otázny je výber za aktuálny rok v súvislosti aktuálne prebiehajúcou hospodárskou krízou), stanovený koeficient nepokrýva aktuálne potreby financovania činnosti OS ZZS SR. Výpočet koeficientu v rokoch 2005 a 2009 podľa môjho názoru nikdy nereflektoval reálnu potrebu OS ZZS SR a bol stanovený len empiricky. Dôvodové správy k návrhom zákonom detailnejšie analýzy neobsahovali. Následne potom dochádzalo k dvom paradoxným situáciám – buď OS ZZS SR hospodáril s prebytkom, resp. dochádzalo k vnútornému miňaniu týchto zdrojov, resp. organizácia hospodáril s deficitom a následne sa obracala na zriaďovateľa s potrebou dofinancovania. Taktiež už niekoľko rokov dochádza k pomerne nesystémovému financovaniu prostredníctvom kapitálových výdavkov zriaďovateľa, kedy pri nedostatku prostriedkov na financovanie napr. informačných technológií žiada zriaďovateľa o dofinancovanie, pričom v skutočnosti nejde o kapitálové výdavky (capex), ale financovanie bežnej činnosti (opex).

Je nevyhnutné stanovovať rozpočet OS ZZS SR na každý rok na základe reálnych výsledkov hospodárenia z predchádzajúcich období a v tomto rozpočtovaní zohľadňovať valorizáciu miezd, budovanie technickej infraštruktúry, či ďalšie schválené investičné zámery.

Samotný mechanizmus prerozdelenia prostriedkov ponechávam na zriaďovateľa, pričom je tu možnosť buď každoročnej úpravy koeficientu v zmysle zákona 581/2004 Z.z., resp. zmena organizácie zo štátnej príspevkovej na štátnu rozpočtovú organizáciu a nadviazanie rozpočtu OS ZZS SR priamo na rozpočet zriaďovateľa.

Nemenej dôležitá pri zabezpečení vyrovnaného hospodárenia je vnútorná kontrola hospodárenia prostredníctvom dozorného orgánu. Dozorný orgán zriaďovateľa bol na OS ZZS SR vytvorený dňa 2. novembra 2016, pričom jeho úlohou je práve kontrola činnosti organizácie. Činnosť dozorného orgánu však nemôže byť len formálna, ale musí ju reálne vykonávať tak, aby dochádzalo ku kontrole vyrovnaného hospodárenia organizácie v kvartálnych obdobiach.

4. ZVÝŠENIE EFEKTÍVNOSTI VYUŽÍVANIA FINANČNÝCH ZDROJOV

Ako už bolo vyššie uvedené, OS ZZS SR nehospodári vyrovnané, pričom dôvodov je viacero. Popri nesprávnom rozpočtovaní je nutné sa zamerať na analýzu výdavkov organizácie.

Mzdy

Najväčšiu položku vo výdavkoch organizácie predstavujú osobné náklady. Zamestnanci OS ZZS SR sú odmeňovaní v zmysle zákona č. 553/2003 Z.z. o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Zákon stanovuje funkčné platy, povinné príplatky a ponecháva priestor na motiváciu zamestnancov v stanovovaní výšky osobného príplatku. OS ZZS SR so zástupcami zamestnancov uzatvára kolektívne zmluvy, ktoré garantujú zamestnancom benefity a ochranu nad rámec zákona. Zamestnanci majú plné právo požadovať tieto zvýhodnenia. Na druhej strane, zamestnávateľ musí vždy pristúpiť iba na takú dohodu, ktorej plnenie umožňujú zdroje organizácie. Je nutné konštatovať, že plnenie záväzkov vyplývajúcich z kolektívnej zmluvy uzavretej na roky 2019 a 2020 nebolo kryté finančnými prostriedkami.

Kolektívna zmluva z pohľadu zvýšených nákladov zavádza dve významné nákladové položky. Prvou je skrátený pracovný čas v nepretržitej prevádzke na najviac 35 hodín týždenne. Takto stanovený pracovný čas kladie nárok na zvýšený počet zamestnancov, najmä operátorov, ktorí zabezpečujú v pracovných zmenách príjem a spracovanie tiesňového volania. **Pri štandardnom skrátenom pracovnom čase zdravotníckych pracovníkov na úrovni najviac 37,5 hodiny týždenne je potreba celkového evidenčného stavu o približne 20% nižšia, čo predstavuje ročnú úsporu v kapitole osobných nákladov vo výške približne 2 000 000 € (v roku nasledujúcom po roku, kedy dôjde k zmene týždenného pracovného času).**

Z tohto pohľadu je nevyhnutné sa od roku 2021 zaoberať prehodnotením dĺžky pracovného v nepretržitej prevádzke na ekonomicky prijateľné hodnoty. Skrátenie pracovného času predstavuje benefit pre zamestnancov organizácie, avšak nepredstavuje pridanú hodnotu pre organizáciu ako takú. Tento benefit možno do istej miery kompenzovať navýšením miezd zamestnancov pracujúcich 37,5 hodinovom pracovnom čase.

S pracovným časom úzko súvisí aj plánovanie pracovných zmien. **V organizácii momentálne dochádza k neefektívnemu plánovaniu práce, pracovných náhrad a čerpania dovolení, čím organizácia prichádza ročne o približne 300 000 €, ktoré je možné ušetriť bez výrazných organizačných zmien.**

K ďalšiemu neefektívnemu navyšovaniu osobných nákladov v organizácii dochádzalo udeľovaním pravidelných mimoriadnych odmien manažmentu v neprimeraných výškach, ktoré nezodpovedali odvedeným pracovným výkonom a neboli ani patrične zdokumentované. Vyplácanie takýchto odmien už bolo novým štatutárom buď zredukované, alebo úplne zastavené.

Prenájom priestorov

K plytvaniu finančných prostriedkov organizácie dochádza pri prenájme priestorov budovy riaditeľstva OS ZZS SR na Trnavskej ceste 8/A v Bratislave. V roku 2014 uzavrel štatutárny zástupca OS ZZS SR MUDr. Igor Brizlák dodatok ku Zmluve o nájme nebytových priestorov, v ktorých OS ZZS SR v tom čase sídlilo a uhrádzalo nájomné vo výške zaokrúhlene 31 000 € s DPH mesačne na dobu určitú do 31.12.2024 s opciou, ak ktorákoľvek zo strán požiadala o predĺženie nájmu, do 31.12.2027. K týmto nákladom je potrebné pripočítať náklady na energie vo výške do 3 000 € mesačne a osobné náklady na upratovanie a stráženie vo výške 12 000 € mesačne. OS ZZS SR tak stojí prevádzka budovy riaditeľstva pre cca 40 administratívnych pracovníkov a jedno operačné stredisko ZZS (KOS Bratislava) 46 000 €. Ako štatutár poverený riadením som spolu s kolegami v mesiacoch máj a jún 2020 vykonal prieskum možností prenájmu iných dostupných komerčných priestorov v podobných lokalitách Bratislavy, pričom najmenej v šiestich prípadoch musím konštatovať, že prevádzku riaditeľstva a KOS Bratislava vieme zabezpečiť s nákladmi do výšky 25 000 € DPH mesačne, čo predstavuje ročnú úsporu vo výške 252 000 € a úsporu do roku 2027 vo výške 1 764 000 €. Právne analýzy v tejto veci t.č. zatiaľ nedávajú veľké možnosti pri ukončení nájmu zo strany OS ZZS SR, avšak riešenie tohto neefektívneho nájmu je jednou z priorit.

Prebytočný a neupotrebitelný majetok

OS ZZS SR v súčasnosti disponuje napr. motorovými vozidlami r.v. 2006, ktorých prevádzka nie je rentabilná, niektoré nespĺňajú ani podmienky na absolvovanie technickej kontroly a budú ich potrebné nahradiť novými vozidlami s minimálnymi nákladmi na servis a prevádzku.

Vyššie uvedené opatrenia predstavujú potenciálnu ročnú úsporu finančných prostriedkov vo výške približne 2 500 000 €.

5. ZEFEKTÍVNIENIE CHODU ORGANIZÁCIE

Okrem opatrení potrebných pre zvýšenie efektívnosti využívania finančných zdrojov uvedených v predchádzajúcej kapitole je potrebné vykonať ďalšie opatrenia, ktoré napomôžu dosiahnutiu cieľa tohto projektu a ktoré uvádzam podľa jednotlivých oblastí.

5.1 PERSONÁLNA POLITIKA

Ako už bolo uvedené v kapitole č. 4 tohto projektu, jedným z nevyhnutných krokov je **optimalizácia evidenčného stavu zamestnancov pracujúcich v nepretržitej prevádzke**. Táto úprava prinesie významnú finančnú úsporu, ktorú je možné čiastočne investovať do rozvoja ľudských zdrojov.

Ďalším nevyhnutným opatrením je **zavedenie personálneho normatívu pre jednotlivé krajské operačné strediská**. V súčasnosti existuje iba rozhodnutím riaditeľa stanovený súhrnný počet zamestnancov jednotlivých KOS. Nie je ustanovený počet operátorov v dennej a nočnej pracovnej zmene. Takýto voľný „normatív“ nezohľadňuje reálnu potrebu zabezpečenia príjmu a spracovania tiesňového volania a koordinácie ambulancií záchranej zdravotnej služby. Príslušná legislatíva od roku 2014 ustanovuje povinnosť pre OS ZZS SR zabezpečiť v jednej zmene dvoch operátorov operačného strediska. Nový normatív bude stanovený na základe dôsledných analýz, aby bolo nasadenie personálu v nepretržitej prevádzke čo najefektívnejšie (s možnou variabilitou medzi dennou a nočnou zmenou). Súčasťou personálneho normatívu bude stanovenie konkrétnych pozícií v pracovnej zmene, vrátane supervízora v každej zmene zodpovedajúceho za prevádzku vo zverenom čase.

V súčasnej dobe prebieha na OS ZZS SR audit napĺňania požiadaviek na vzdelanie zdravotníckych pracovníkov organizácie, pričom boli identifikovaní zamestnanci, ktorí doposiaľ nezdokladovali príslušné vzdelanie potrebné pre výkon operátora LTV 155/112. Organizácia sa v tejto oblasti musí striktné držať príslušných právnych predpisov a požiadaviek.

V oblasti výkonu práce technikov informačných technológií je potrebné určiť filozofiu správy technologických zariadení a odstraňovania porúch v nepretržitej prevádzke. Aktuálne prebieha pilotný projekt riešenia porúch vzdialenou správou a ak sa takýto projekt osvedčí, budú servisné úkony smerované primárne do riešenia na diaľku, avšak s dostatočnou disponibilnosťou personálu on-site v prípade potreby.

Jedným z faktorov, ktoré môžu výrazne ovplyvniť personálnu politiku u zamestnancov v nepretržitej prevádzke je zaraďovanie operátorov do vyšších kategórií náročnosti práce, ako je tomu doposiaľ. Posudzovanie vykonáva každých 18 mesiacov kompetentná organizácia z oblasti pracovnej zdravotnej služby a BOZP, pričom na základe zistených skutočností a odporúčaní zamestnávateľ podáva návrhy na príslušný Regionálny úrad verejného zdravotníctva. V súčasnosti je predmetom verejného obstarávania obstaranie tejto služby, pričom následné kroky vykoná zamestnávateľ po doručení vykonaných posudkov.

Aktuálnou výzvou bude nábor nových lekárov na OS ZZS SR súvisiaci s plánovaným rozšírením telemedicínskych služieb, ktorým sa viac venujem v kapitole č. 5.5.

Rovnako bude v najbližšom období potrebné posilniť personálne kapacity na projektové riadenie, ktoré bude súvisieť s rozvojom informačných technológií, ktoré popisujem v kapitole č. 5.3. Rozšíri sa tiež tím oddelenia pripravujúceho stratégiu a analýzy.

5.2 PRIESTOROVÉ VYBAVENIE

OS ZZS SR zabezpečuje svoje činnosti prostredníctvom ôsmich krajských operačných stredísk a jedného riaditeľstva s celoslovenskou pôsobnosťou. Jednotlivé KOS sídlia v priestoroch okresných úradov v sídle kraja (s výnimkou KOS Bratislava a na výnimku je potrebné prihliadať aj v texte nižšie) a sú súčasťou Koordinačného strediska IZS.

Priestory, v ktorých sídlia KOS, sú majetkom Ministerstva vnútra a ich prevádzku zabezpečujú Centrá podpory MV SR. Niektoré priestory viac menej spĺňajú požiadavky na prevádzku (KOS Tmava, KOS Trenčín), niektoré prešli v uplynulých mesiacoch rekonštrukciou (KOS Žilina, KOS Banská Bystrica), iné si rekonštrukciu vyžadujú (KOS Prešov) a ďalšie nevyhovujú dostatočne požiadavkám súčasnej doby na nepretržitú prevádzku (KOS Košice, KOS Nitra). Prevádzka týchto KOS je z pohľadu finančnej efektívnosti pre OS ZZS SR výhodná. Špecifikom je KOS Bratislava, ktoré sídli v budove riaditeľstva OS ZZS SR.

Je potrebné v súčinnosti s Ministerstvom vnútra SR určiť smerovanie IZS ako takého a nadväzne určiť priority v oblasti zveľaďovania priestorov jednotlivých koordinačných stredísk. Želaným cieľom by mali byť moderné spoločné priestory operačných stredísk, kde budú sídliť všetky operačné zložky IZS. V prípade, ak sa MV SR nebude uberať touto cestou, OS ZZS SR pristúpi k prenájmu a postupne budovaniu vlastných priestorov krajských operačných stredísk. Nevyhovujúce priestory je však potrebné riešiť bezodkladne.

S priestorovým vybavením súvisí aj mobiliár jednotlivých KOS. V roku 2020 a 2021 bude prebiehať v gescii Ministerstva vnútra SR plošná výmena operátorských pultov a kresiel na všetkých KS IZS v rámci celej krajiny. Táto obmena výrazne vylepší pracovné podmienky aj operátorov OS ZZS SR, nakoľko na viacerých KOS je toto vybavenie nie dostatočné. Prostriedky sú čerpané z podielu výberu na povinné zmluvné poistenie určeného na rozvoj integrovaného záchranného systému.

Nevyhnutnosťou je riešenie priestorovej otázky riaditeľstva OS ZZS SR, pričom problémy súčasného stavu boli popísané v kapitole č. 4. V súčasnosti pracujeme na riešení tohto stavu v koordinácii s ďalšími kompetentnými zainteresovanými.

5.3 INFORMAČNÉ TECHNOLOGIE

Informačné technológie v prostredí OS ZZS SR sú po personálnom vybavení jednou z kľúčových oblastí. Tieto technológie si organizácia spravuje buď prostredníctvom zmluvných partnerov, alebo samostatne.

Technológie možno rozdeliť do nasledujúcich oblastí:

- IT pre zabezpečenie tiesňového volania (telefónia)
- IT pre spracovanie tiesňového volania, dispečerské riadenie ako také, riadenie posádok ZZS a dátovú komunikáciu s posádkami, ich monitoring, archiváciu volaní
- IT pre rádiokomunikáciu
- IT pre „clinical decision support“ posádok ZZS
- IT pre zabezpečenie chodu organizácie
- IT pre verejnosť

Najväčšiu časť „dispečerských“ informačných technológií tvoria služby, ktoré OS ZZS SR poskytuje spoločnosť Slovak Telekom. Výhodou takto dodávanej služby je spolupráca so stabilným a etablovaným dodávateľom na území Slovenskej republiky, ktorý zabezpečuje služby s minimálnym rizikom výpadku, ktoré by mohli ohroziť dostupnosť tiesňovej linky 155. Taktiež súčasťou služby bolo v roku 2018 (a v ďalších fázach neskôr) dodanie nového dispečerského systému (DiS). Samotné dodanie systému je však potrebné podrobiť kritike, nakoľko tento dispečerský systém užíva OS ZZS SR ako službu, nie ako dispečerský softvér s licenciou

a teda de facto nebol dodaný nový systém, iba zazmluvnená nová služba. Po uplynutí trvania zmluvy (november 2021) bude OS ZZS SR disponovať iba dátami vytvorenými počas prevádzky, nie však už samotným softvérom a už vôbec nie zdrojovým kódom. Obstarávanie nového dispečerského systému môže byť teda procesom vývoja na zelenej lúke, napriek tomu, že OS ZZS SR za túto „službu“ uhradí počas trvania zmluvy (2018-2021) takmer 12 000 000 €. Časť tejto služby bola z dôvodu čerpania kapitálových výdavkov v roku 2018 zaradená do odpisov. Z pohľadu hospodárnosti využitia prostriedkov organizácie je z môjho pohľadu tento postup zjavne nevýhodný.

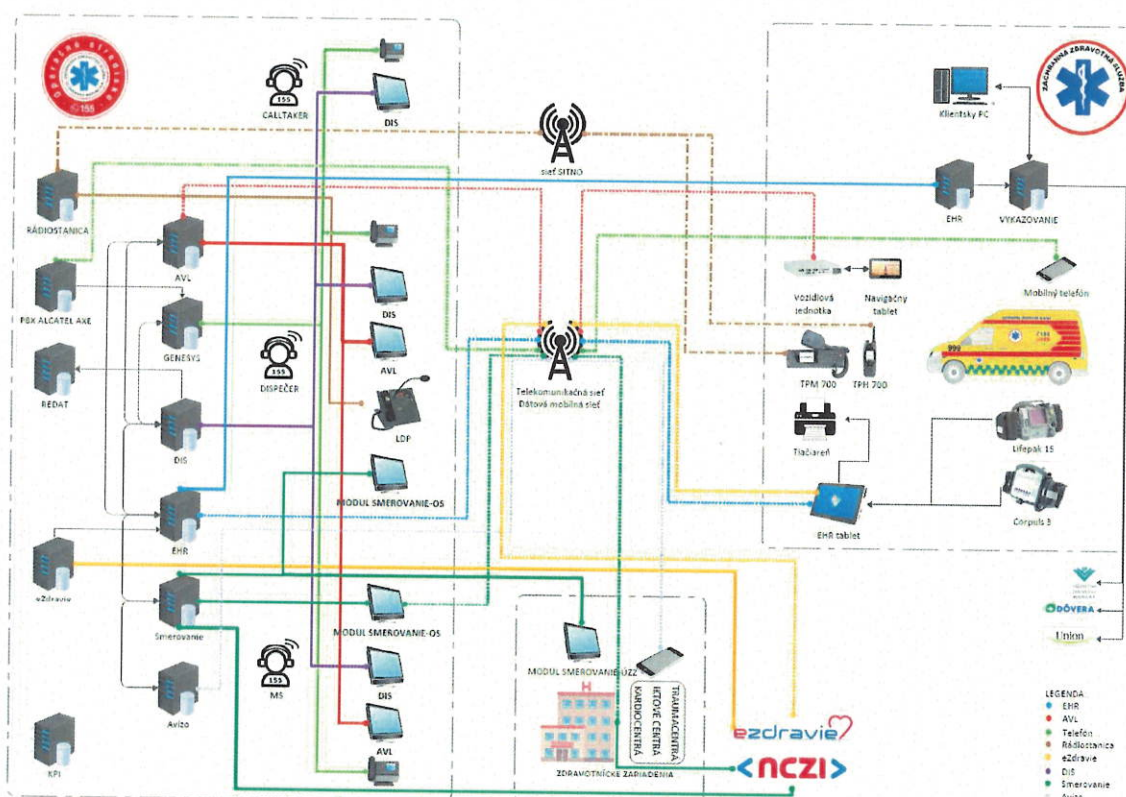
Navyše, z pohľadu dispečerského riadenia absentuje akákoľvek systematická systémová podpora pre operátorov LTV a posádky ZZS pri distribúcii pacientov do adekvátnych zdravotníckych zariadení, prepojenie s jednotlivými nemocnicami, či prepojenie s Národným zdravotníckym informačným systémom (resp. eZdravie) a prepojenie s informačným systémom Ministerstva vnútra. Absencia týchto systémov sa negatívne preukázala aj v prvej vlne pandémie COVID-19, kde boli potrebné systémy podpory vytvárané doslova „na kolene“, resp. za pochodu a v tomto sa proaktívne prejavilo napr. NCZI. Distribúcia pacientov suspektných alebo pozitívnych na nové ochorenie prebiehala dostupnými spôsobmi, avšak bez podpory informačných technológií vyvinutých v dnešnej dobe. Aj z tohto dôvodu sa OS ZZS SR v dohľadnej dobe zapojí do výzvy Národného programu COVID-19 a bude sa uchádzať o nenávratnú finančnú podporu za účelom dobudovania časti informačného systému v projekte Digitalizácia procesov ZZS v SR, ktorý umožní jednak zvládať koordinovanie posádok ZZS a distribúciu pacientov v čase pandémie a jednak umožní aj za mierových podmienok rýchlo zabezpečiť adekvátnu nemocničnú starostlivosť pre pacientov a klientov ZZS. Takýto systém bude posádkam ambulancií ZZS ponúkať prostriedky tzv. Clinical Decision Support, pre lepšie pochopenie napríklad správny manažment pacienta s istým typom diagnózy a s predpísanými postupmi (napríklad eliminovanie časových strát pri rozhodovaní) a rozhodovaní sa o správnej liečbe a smerovaní pacienta do špecializovaného centra. V súčasnosti takéto rozhodovanie podporu napr. mobilná aplikácia STEMI, ktorú posádkam ZZS sublicenčne dodáva OS ZZS SR, avšak ide o izolované riešenie bez integrácií na systémy OS ZZS SR, prístroje ZZS a pod.

Ďalšou výzvou nasledujúcich mesiacov je, aj vzhľadom na vyššie uvedené, obstaranie nového dispečerského informačného systému a obstaranie príslušných služieb pre prijatie a spracovanie tiesňového volania. OS ZZS SR musí v tomto prípade postupovať zásadne odlišným spôsobom, ako tomu bolo v minulosti, a to obstaraním softvéru dispečerského riadenia s príslušnými licenciami zaradeného do majetku a obstaraním služieb na jeho podporu a servis a služieb súvisiacich s príjmom tiesňového volania. Takýto spôsob prevádzkovania informačného systému predstavuje násobne lacnejšie a efektívnejšie riešenie, ako v prípade obstarania služby bez akéhokoľvek prevzatia softvéru po ukončení zmluvy. Aj pri obstarávaní nového dispečerského systému bude OS ZZS SR hľadať všetky možnosti, ako na financovanie tohto projektu využiť príslušné NFP.

V rozvoji systémov na podporu dispečerského riadenia nemožno poľaviť ani v nasledujúcich rokoch. Umelá inteligencia prenikla takmer do každej oblasti nášho bežného života a operačné riadenie v záchranej službe by nemalo byť výnimkou. Zavádzaním nových technológií vieme operátorom LTV uľahčiť spracovanie hovorov napríklad systémami „speech to text“, ktoré dnes využívajú napríklad callcentrá bánk a iných inštitúcií. Cieľom v oblasti IT OS ZZS SR je pokiaľ možno čo najviac zautomatizovať procesy príjmu a spracovania tiesňového volania a riadenia a koordinácie ambulancií ZZS. Zavedenie lokalizácie volajúceho na tiesňovú linku 155 technológiou AML beriem už ako samozrejmosť a verím, že projekt sa podarí do konca roka 2020 zrealizovať.

A napokon, sú to práve dispečerské systémy, ktoré umožnia generovať množstvo KPI potrebných pre vyhodnocovanie činnosti OS ZZS SR a ZZS ako takej.

Žiadaný stav v oblasti systému dispečerského riadenia vyzera ilustrácie nasledovne:



Samostatnou témou v oblasti informačných technológií je správa rádiokomunikačnej siete SITNO v podmienkach OS ZZS SR a ZZS ako takej. Samotnú sieť spravuje Ministerstvo vnútra SR a OS ZZS SR zabezpečuje prenesený výkon správy majetku štátu pre jednotlivé ručné a vozidlové terminály, ktoré následne zapožičiava poskytovateľom ZZS do ich ambulancií a dispečerské terminály na jednotlivých KOS. S ohľadom na komplikované vzťahy s MV SR, hlavne ak ide o montáž a servis zariadení, bude v najbližšej dobe OS ZZS SR prostredníctvom svojho zriaďovateľa o delimitáciu majetku štátu – terminálov a príslušenstva siete SITNO. Pôjde o formálnu úpravu už súčasného status quo, keďže všetky náklady na prevádzku terminálov znáša OS ZZS SR a v prenesenej správe nie je dôvod pokračovať.

Okrem softvérovej podpory si vyžaduje inováciu aj hardvérová časť technológií OS ZZS SR, pričom v rámci vybraných projektov postupne k dôjde k obnove náhlavných súprav pre operátorov, monitorov ktoré v súčasnosti nespĺňajú potrebné parametre pre operačné riadenie, alebo napríklad lokálnych serverov (v nevyhnutnej miere). Ak hovoríme o serveroch a dátových úložiskách, prioritou bude využívanie primárne cloudových služieb, ktoré sú v súčasnej dobe efektívnejšie a aj lacnejšie. Navyše, OS ZZS SR nedisponuje dostatočnými personálnymi kapacitami na budovanie a spravovanie vlastných úložísk. Do úvahy prichádza využitie vládneho cloudu, resp. tzv. zdravotníckeho cloudu, ktorý je aktuálne predmetom projektu NCZI.

5.4 OPERAČNÉ RIADENIE

Príjem tiesňového volania na linke tiesňového volania, jeho spracovanie, riadenie, koordinácia a vyhodnocovanie činnosti záchranej zdravotnej služby sú základné úlohy OS ZZS SR dané legislatívou a zadané zriaďovateľom.

Za kľúčové v oblasti operačného riadenia považujem revíziu všetkých platných interných postupov pre príjem a spracovanie tiesňového volania a pre koordináciu posádok ZZS. Nebude však postačovať len revízia postupov, ale nevyhnutná je nie len formálna, ale aj reálna, unifikácia záväzných celorepublikových indikačných pravidiel pre nasadenie jednotlivých druhov ambulancií ZZS pre všetky kraje a všetky operačné strediská ZZS. Nie je totiž výnimkou, že k predpísaným postupom pristupujú jednotlivé KOS individuálne, čo je postup značne nesystémový.

Rovnako je potrebné vykonať zásadné zmeny v triedení pacientov a hovorov na operačnom stredisku priradovaním priorít vzniknutých udalostí. V tejto oblasti bude potrebné legislatívne aj interne posilniť kompetencie operátora LTV tak, aby bol oprávnený vyriešiť konzultáciou vyšší pomer udalostí nižších priorít. Vysielanie ambulancií ZZS musí mať prísne a jasné indikačné kritériá. Tu bude rovnako potrebná novela zákona č. 576/2004 Z.z., ktorá umožní zmenu definície neodkladnej zdravotnej starostlivosti a posilní kompetencie OS ZZS SR a jeho pracovníkov.

Dôležitou prioritou pri operačnom riadení musí byť zachovávanie geografickej dostupnosti záchranej zdravotnej služby aj za cenu čakania neakútnych pacientov pri primárnych zásahoch a presmerovanie neakútnych pacientov mimo segment ZZS. Správne rozhodovanie operátorov podporia nové dispečerské systémy popisované v predchádzajúcej kapitole. Všetky opatrenia v operačnom riadení napomôžu k zníženiu celkového počtu zásahov ZZS a k zvyšovaniu dostupnosti ZZS pre pacientov v ohrození života a zdravia.

5.5 ROZŠÍRENIE SLUŽIEB

Azda najväčšou výzvou počas prebiehajúcej pandémie ochorenia COVID-19 bol okrem epidemiologických opatrení a liečby pacientov presun fyzickej medicíny do online priestoru a priestoru telekomunikácií. Konzultácie na linke tiesňového volania sú aj dnešnou bežnou súčasťou práce operátorov. Tejto službe však potrebujeme dodať nový rozmer. OS ZZS SR vytvorí službu telefonických konzultácií, ktorú bude zabezpečovať rozšírený tím lekárov LTV. Táto služba bude mať vytvorenú novú metodiku, postupy a rovnako prejde zmenou príslušná legislatíva, ktorá umožní poskytovať túto službu ako zdravotnú starostlivosť. V prvej fáze zavádzania služby bude určená pre pacientov volajúcich na LTV 155 s akútnymi a subakútnymi problémami, ktoré však nevyžadujú poskytovanie neodkladnej zdravotnej starostlivosti. Následne môže byť služba rozšírená aj o ďalšie spektrum volajúcich. Takouto službou dokážeme uspokojiť potreby mnohých pacientov, správne ich distribuovať na iné zložky poskytovania zdravotnej starostlivosti a tým zároveň odbremeniť kapacity záchranej zdravotnej služby. Je na zváženie, či sa poskytovaním zdravotnej starostlivosti stane iba časť služieb poskytovaných operačným strediskom, alebo sa OS ZZS SR stane poskytovateľom zdravotnej starostlivosti ako celok.

Ďalším kľúčovým projektom bude čiastočné napojenie ambulancií dopravnej zdravotnej služby na operačné riadenie OS ZZS SR. Na Slovensku t.č. existuje de iure približne 800 ambulancií dopravnej zdravotnej služby, ktoré dokážu poskytovať služby pacientom, ktorí nevyžadujú vyslanie ambulancie ZZS a poskytovanie neodkladnej zdravotnej starostlivosti. Legislatívnym a technickým napojením DZS na OS ZZS SR opäť uvoľníme istú časť kapacít ZZS pre pacientov v ohrození života a zdravia.

5.6 REZORTNÁ SPOLUPRÁCA, ZMENY V ZZS

Sieť staníc záchranej zdravotnej služby

OS ZZS SR by malo v nasledujúcich rokoch zohrať kľúčovú rolu pri reforme akútnej zdravotnej starostlivosti v gescii zriaďovateľa, ktorej súčasťou je aj neodkladná zdravotná starostlivosť a záchranná zdravotná služba. Z pohľadu OS ZZS SR by mala byť prioritná oblasť úprava siete staníc ZZS a typov ambulancií ZZS.

Pri reforme v rokoch 2004 – 2005 boli zvolené za primárne ciele časová a geografická dostupnosť v rozsahu plošného pokrytia 95 % územia Slovenskej republiky posádkami ZZS do 15 minút od vyslania na miesto zásahu.

Na základe tohto parametra boli stanovené sídla staníc, ku ktorým boli pridané ďalšie sídla v ťažko dostupných oblastiach a bola tiež zohľadnená dostupnosť maximálne 25 tisíc obyvateľov na jednu ambulanciu ZZS. V roku 2019 bolo na Slovensku 273 staníc záchranej zdravotnej služby (187 posádok RZP, 81 RLP a 5 MIJ). Okrem toho bolo na území SR 7 staníc vrtuľníkovej záchranej zdravotnej služby. Od roku 2005 neprešla sieť staníc ZZS zásadnejšími zmenami (s výnimkou transformácie niektorých posádok RLP na RZP) a posunom staníc do iných sídel. Všetky úpravy siete sa však doposiaľ diali nekoordinovane a bez ohľadu na dopady na pacienta, či dostupnosť ZZS. V roku 2020 vznikli na území SR nové stanice ZZS s posádkami RZP – S, ktorých primárnou úlohou má byť realizovanie sekundárnych prevozov medzi nemocničnými zariadeniami. Ide o 48 posádok s vybavením a obsadením približujúcim sa posádkam RZP. Sieť teda obsahuje 321 pozemných posádok ZZS. V roku 2016 bola časová a geografická dostupnosť v rozsahu plošného pokrytia posádkami ZZS do 15 minút už len na úrovni 74 % (83%) územia Slovenskej republiky.

Novú sieť staníc ZZS je možné vytvoriť na základe matematického a počítačového modelovania, ktoré bolo už v roku 2005 použité pri navrhovaní novej siete ZZS za pomoci Žilinskej univerzity v Žiline. Modelovanie na tejto univerzite bolo opäť použité v rokoch 2016 a 2017 pre potreby publikácie Návrh zmien v koncepcii ZZS a DZS. Oba projekty modelovania siete ZZS ukázali zásadné poznatky, najmä však, že už niekoľkokilometrovým (konceptným) posunom sídla staníc ZZS je možné, bez zmeny navýšenia síl a prostriedkov, zlepšiť časovú a miestnu dostupnosť posádok ZZS pre občana. V novej sieti je potrebné okrem časových a priestorových faktorov zohľadniť aj potrebu nasadenia síl a prostriedkov ZZS v nočných hodinách, pričom nie všetky stanice ZZS si po optimalizácii budú vyžadovať napr. aj nočnú prevádzku. Rovnako je výzvou zavedenie systému Rendez Vous.

Stanovenie novej siete ZZS je nevyhnutné z nasledujúcich dôvodov:

- narastajúci počet zásahov a zhoršená časová a miestna dostupnosť ZZS
- nekoncepčné presuny staníc ZZS v minulých obdobiach
- prispôbenie siete ZZS v súlade s novým cieľom – dostupnosť do 8 minút pri kvintete prvej hodiny
- úprava siete nemocníc
- zmeny v cestnej sieti za posledných 15 rokov

Cieľom vytvorenia novej siete je zabezpečiť lepšiu časovú a miestnu dostupnosť posádky ZZS pre pacientov, optimalizovať čas a vzdialenosť pre transport pacienta do zdravotníckeho zariadenia a zlepšiť využiteľnosť posádok ZZS pre ďalšie zásahy po odovzdaní pacienta v zdravotníckom zariadení.

Zmena siete prináša aj isté riziká, najmä však ekonomické a politické, ktoré by však v tomto prípade nemali byť uprednostnené pred odbornou stránkou vecí. Z ekonomických rizík ide hlavne o presuny existujúcich staníc, ktoré aj keď budú presunuté v rámci 30 kilometrového okruhu v zmysle zákona, u poskytovateľov ZZS môžu znamenať počiatočne zvýšené náklady na presťahovanie a zriadenie novej stanice ZZS. Väčšina týchto poskytovateľov však prevádzkuje svoje stanice v prenajatých priestoroch a teda nejde o vlastníctvo budov a priestorov a s tým spojené náklady s odpredajom a pod. Politické riziká predstavuje najmä presun staníc ZZS z mesta do iného mesta, resp. z obce do obce, kde stanica ZZS sídlila dlhé roky. Takéto presuny kritizujú predstavitelia miestnych samospráv, avšak bez hlbšieho pochopenia fungovania siete záchranej služby, či bez relevantných argumentov za zachovanie stanice ZZS v tej ktorej obci, resp. meste. V tomto prípade musí verejný záujem v podobe fungujúcej a dostupnej siete ZZS prevládnuť nad lokálnymi záujmami.

First responderi a AED

Neoddeliteľnou súčasťou poskytovania prednemocničnej neodkladnej zdravotnej starostlivosti je účasť laikov v záchrannom reťazci. Je všeobecne známe, že ak isté opatrenia na záchranu života nie sú vykonané ešte pred

príchodom záchranej služby, šance na záchranu života a zdravia pacienta sa mnohokrát výrazne znižujú. Preto je potrebné do terénu dostať a edukovať laikov (resp. pracovníkov iných štátnych zložiek a profesií), ktorí dokážu efektívne a pomerne lacno poskytnúť prvú pomoc a vykonať život zachraňujúce úkony. V západných krajinách ide o tzv. „first responderov“, teda osoby, ktoré poskytujú pomoc pred príchodom ZZS. Z môjho pohľadu je potrebné sa v súčasnosti zamerať najmä na príslušníkov polície (štátnej aj mestských), členov dobrovoľných hasičských zborov v obciach, príslušníkov Hasičského a záchranného zboru, pracovníkov bezpečnostných služieb, občianskych hliadok a podobne.

V súbehu s edukovaním „first responderov“, ich napájaním na operačné riadenie ZZS je potrebné ich materiálne podporiť, najmä rozširovaním programu verejne prístupnej defibrilácie, ktorý už na Slovensku viac menej beží aj vďaka OS ZZS SR a ďalším neziskovým organizáciám. Rozmiestňovaním automatických externých defibrilátorov (AED) po krajine vieme za pomerne nízke náklady zabezpečiť život zachraňujúci úkon (ktorý v tomto prípade namiesto ZZS vykoná defibriláciu laik), a tak výrazne zvýšiť prežívanie osôb postihnutých zastavením krvného obehu.

5.7 MEDZIREZORTNÁ SPOLUPRÁCA

Záchranná zdravotná služba ako súčasť integrovaného záchranného systému a jej riadenie vyžaduje úzku spoluprácu s gestorom IZS – ministerstvom vnútri ako aj ďalšími zložkami IZS. Hlavnou výzvou je novela zákona č. 129/2002 Z.z. o integrovanom záchrannom systéme, ktorý bol na svoju dobu prelomový, no aplikačná prax ukazuje mnohé ťažko naplniteľné, resp. naopak chýbajúce ustanovenia potrebné pre výkon činností záchranných zložiek a ich koordináciu. Mám za to, že OS ZZS SR musí prebrať výrazne vyššiu zodpovednosť a kompetencie pri riadení zásahov s postihnutím života a zdravia. Pri plánovaní zmien vidím významný priestor na spoluprácu napr. so Sekciou krízového riadenia MV SR a OS ZZS SR je pripravené poskytnúť plnú súčinnosť pri „reforme“ integrovaného záchranného systému. V tejto súvislosti je tiež potrebné zobrať na zreteľ možnosti financovania IZS, a rovnako aj OS ZZS SR, z finančných prostriedkov, ktoré plynú na IZS z výberu povinného zmluvného poistenia.

6 RIEŠENIE AKTUÁLNYCH PROBLÉMOV

Za aktuálne najvýznamnejší problém považujem potrebu dofinancovania OS ZZS SR v rozpočtovom roku 2020 v objeme do 2,8 milióna eur. Uvedený rozdiel vznikol ako dôsledok krokov pri rozpočtovaní a hospodárení OS ZZS SR uvedených v predchádzajúcich kapitolách. Už mesiac august 2020 má OS ZZS SR problém s cash flow a začínajú vznikať záväzky po lehote splatnosti. V prípade nedofinancovania nebude OS ZZS SR schopné splácať svoje záväzky, napr. za služby poskytujúce telekomunikačnú infraštruktúru a rovnako nebude schopné vyplatiť v plnej miere mzdy za mesiace november a december 2020.

Rovnako dôležité je aktuálne zvládanie pandémie ochorenia COVID-19, pri ktorom OS ZZS SR zabezpečuje svoje bežné činnosti, spracúva požiadavky aj nad ich rámec, koordinuje odbery biologického materiálu, či zabezpečuje distribúciu pacientov v prípade potreby do reprofilizovaných zdravotníckych zariadení.

Aktuálnym problémom je tiež využívanie posádok RZP-S, ktoré v zmysle platnej legislatívy majú zabezpečovať najmä neodkladnú prepravu medzi ústavnými zdravotníckymi zariadeniami. Posádky tohto typu, napriek tomu, že sú v sieti ZZS len od januára 2020, neplnia svoj účel, na ktorý boli zriadené. V tejto súvislosti pripravujeme od 1.9.2020 zmeny interných postupov, ktoré zabezpečia zjednanie nápravy v súlade s príslušnými predpismi a filozofiou využívania týchto posádok.