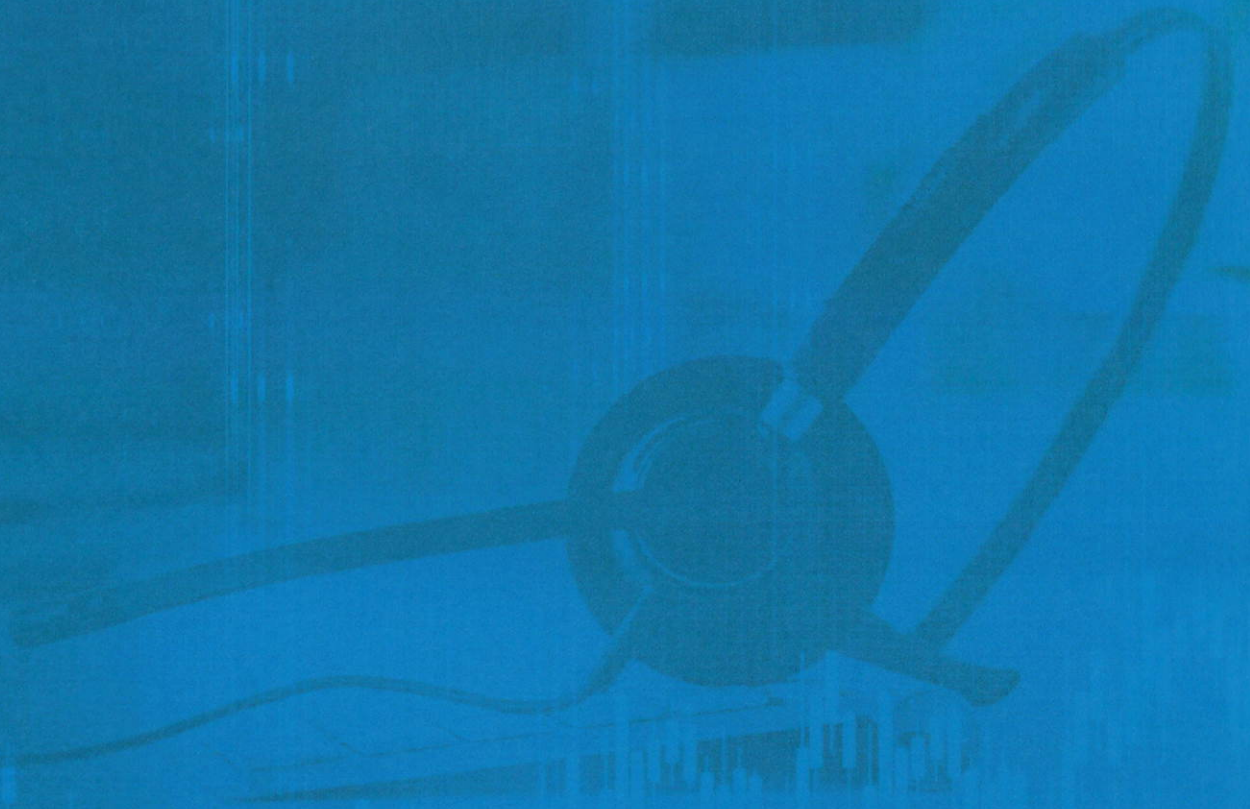




# PROJEKT STRATÉGIE ROZVOJA OPERAČNÉHO STREDISKA ZZS SR

MUDr. Július Pavčo





## Úvod

Projekt stratégie rozvoja Operačného strediska záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky (ďalej len „OS ZZS SR“) je vypracovaný na základe dlhoročných skúseností z pôsobenia v systéme záchranej zdravotnej služby a praxe z Operačného strediska záchranej zdravotnej služby ako aj analýzy potrieb pre zvýšenie efektivity a manažmentu činností organizácie.

Prvá časť je zameraná na zhodnotenie súčasného stavu. Schematicky je znázornené prepojenie operačného strediska s poskytovateľmi záchranej zdravotnej služby, ústavnými zdravotníckymi zariadeniami a napojenie na integrovaný záchranný systém. Zároveň sú identifikované problémy jednotlivých zložiek vyplývajúce z ich nedostatočného prepojenia a nedostatočných legislatívnych úprav, ktoré ukázala prax.

V druhej časti sú výsledky analýzy činnosti OS ZZS SR.

V tretej časti sú uvedené ciele, ktoré je možné dosiahnuť zmenami vo fungovaní celého systému poskytovania neodkladnej zdravotnej starostlivosti.

Vo štvrtej časti je návrh zmenenej schémy v riešení poskytovania neodkladnej zdravotnej starostlivosti, rozpracovania princípov zmien vo fungovaní zložiek zapojených do systému a navrhované riešenia jednotlivých problémov.



# SÚČASNÝ STAV

## 1.1. Predmet činnosti OS ZZS SR

Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky je príspevkovou organizáciou zriadenou Ministerstvom zdravotníctva Slovenskej republiky (ďalej len MZ SR). Plnenie svojich povinností zabezpečuje prostredníctvom 8 krajských operačných stredísk záchranej zdravotnej služby (ďalej len KOS ZZS). Predmetom činnosti OS ZZS SR je:

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

## 1.2 Činnosti OS ZZS SR

Neodkladnú zdravotnú starostlivosť zabezpečujú OS ZZS SR a poskytovatelia záchranej zdravotnej služby (ďalej len „ZZS“) na základe povolenia na prevádzkovanie ambulancie záchranej zdravotnej služby (§2, ods.1, písm. a) zákona NR SR 579/2004 Z. z. o záchranej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

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

### 1.2.1 Tiesňové volanie

Tiesňové volanie pozostáva z dvoch fáz. V prvej fáze operátor linky tiesňového volania (ďalej len „LTV“) 155 zabezpečuje – príjem, spracovanie a vyhodnotenie tiesňového volania, v druhej fáze – realizáciu odozvy na tiesňové volanie. Prvá fáza je zabezpečovaná operátorom LTV 155 – calltakerom, ktorý zabezpečuje komunikáciu s volajúcim na tiesňovej linke a prijíma, spracováva, vyhodnocuje prijaté tiesňové volanie a priraduje k jednotlivým stavom priority. Priorita je ukazovateľ, ako rýchlo musí byť realizovaná odozva na tiesňové volanie vzhľadom k zistenému zdravotnému stavu osoby. Druhú fázu zabezpečuje operátor LTV 155 – dispečer, ktorý zabezpečuje dispečerské riadenie, tzn. realizáciu odozvy na tiesňové volanie. Operačné riadenie pozostáva z riadenia a koordinácie ambulancií ZZS. V prípade potreby je podľa typu udalosti vyžiadaná súčinnosť zložiek IZS. Operátor LTV 155 vydáva pokyn na zásah najbližšej, geograficky a časovo dostupnej ambulancii ZZS, ktorý môže byť limitovaný aktuálnou situáciou

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.

## 1.2.2 Operačné riadenie

Operačné riadenie má v procese riadenia, koordinovania a vyhodnocovania činnosti ZZS dôležitý význam. Po komplexnom prijatí, spracovaní a vyhodnení tiesňového volania operátor LTV 155 vydáva v rámci dispečerského riadenia pokyn na zásah ambulancii ZZS. Podľa vyhodnotenej naliehavosti tiesňového volania je vydaný pokyn na zásah najbližšej, geograficky a časovo dostupnej ambulancii ZZS na danom území. OS ZZS SR monitoruje polohu a pohyb ambulancií ZZS prostredníctvom automatickej lokalizácie vozidiel (ďalej len „AVL“). AVL zabezpečuje priebežné zisťovanie zemepisnej polohy vozidlových jednotiek ambulancií ZZS prostredníctvom systému globálnej navigácie a dátovým prenosom do geograficko-informačného systému (ďalej len GIS). OS ZZS SR má aktuálne k dispozícii polohu a pohyb všetkých ambulancií ZZS. Adekvátnym riadením a koordináciou činnosti ambulancií ZZS je zabezpečená minimalizácia časových strát a optimalizácia k prístupu neodkladnej zdravotnej starostlivosti. Prínosom systému AVL pre ZZS je on-line komunikácia medzi OS ZZS SR a posádkou ambulancie ZZS formou kódov typizovaných činností (ďalej len „KTČ“).

## 1.2.3 ZÁKLADNÉ POJMY

### 1.2.3.1 Zásah

Zásah - je prijatie pokynu a vykonanie zásahu ambulanciou ZZS na pokyn operačného strediska alebo koordinačného na základe zhodnotenia zdravotného stavu osoby. Ambulancia ZZS odborne prepravuje bez zbytočného odkladu osobu, ak si to vyžaduje jej zdravotný stav, do najbližšieho zdravotníckeho zariadenia ústavnej zdravotnej starostlivosti alebo do zdravotníckeho zariadenia ústavnej zdravotnej starostlivosti podľa pokynu operačného strediska záchranej zdravotnej služby alebo koordinačného strediska, ktoré je schopné poskytnúť diagnostiku a liečbu nadväzujúcu na poskytnutú neodkladnú zdravotnú starostlivosť. Posádka ambulancie záchranej zdravotnej služby bez zbytočného odkladu nahlasuje koordinačnému stredisku alebo operačnému stredisku záchranej zdravotnej služby ukončenie zásahu a stav pripravenosti (pohotovosti na ďalší zásah. (čl. I, § 5, Zákona NR SR č. 579/2004 Z. z. o záchranej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

Priorita K je kritický stav - bezprostredne zlyháva alebo zlyhala niektorá zo základných životných funkcií vplyvom náhlej choroby alebo úrazu; bez poskytnutia neodkladnej zdravotnej starostlivosti hrozí trvalé poškodenie zdravia osoby až smrť.

Priorita N je naliehavý stav, pri ktorom predpoklad zlyhania niektorej zo základných životných funkcií vplyvom náhlej choroby alebo úrazu; neposkytnutie neodkladnej zdravotnej starostlivosti môže viesť k trvalému poškodeniu zdravia osoby.

Priorita M je menej naliehavý stav, pri ktorom možné ohrozenie zlyhania niektorej

zo základných životných funkcií alebo poškodenie zdravia osoby vplyvom náhlej choroby alebo úrazu.

Priorita O je odkladný stav, pri ktorom počas volania neboli udávané ťažkosti vzťahujúce sa aspoň k jednej základnej životnej funkcii. Bez vyslania odbornej pomoci nenastane ani poškodenie zdravia.

*(Odborné usmernenie MZ SR č. S11629-2020-OZS zo dňa 21.decembra 2020, ktorým sa upravuje postup pri vykonaní zásahu a neodkladnej prepravy v rámci poskytovania neodkladnej zdravotnej starostlivosti)*

### 1.2.3.2 Neodkladná preprava

Neodkladná preprava je prijatie pokynu a vykonanie neodkladnej prepravy ambulanciou ZZS na pokyn operačného strediska alebo koordinačného na základe zhodnotenia zdravotného stavu osoby. Ambulancia ZZS odborne prepravuje na pokyn operačného strediska záchrannej zdravotnej služby osobu, ak si to vyžaduje jej zdravotný stav, z jedného zdravotníckeho zariadenia ústavnej zdravotnej starostlivosti do iného zdravotníckeho zariadenia ústavnej zdravotnej starostlivosti; ak ide o dieťa, ktoré si vyžaduje prepravu transportným inkubátorom, alebo ak ide o dieťa, ktorému zlyhávajú základné životné funkcie, ktoré bezprostredne ohrozujú jeho život, odborne prepravuje na pokyn operačného strediska záchrannej zdravotnej služby takéto dieťa s lekárom a sestrou určenými poskytovateľom ústavnej zdravotnej starostlivosti. (čl. I, § 5, Zákona NR SR č. 579/2004 Z. z. o záchrannej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

Priorita A je kritický stav, nestabilný úraz, choroba alebo zlyhávanie základných životných funkcií - vyžadujúce okamžitú špecializovanú zdravotnú starostlivosť nedostupnú v danom zdravotníckom zariadení, vyžaduje okamžitú život zachraňujúcu liečbu.

Priorita B je neodkladný stav, naliehavý akútny úraz alebo choroba, ktoré vyžadujú špecializovanú zdravotnú starostlivosť.

Priorita C je úraz alebo choroba, ktoré vyžadujú zdravotnú starostlivosť v zdravotníckom zariadení - nie je potrebná život zachraňujúca liečba ani liečba životných funkcií.

*(Odborné usmernenie MZ SR č. S11629-2020-OZS zo dňa 21.decembra 2020, ktorým sa upravuje postup pri vykonaní zásahu a neodkladnej prepravy v rámci poskytovania neodkladnej zdravotnej starostlivosti)*



**LEGISLATÍVNE  
NORMY UPRAVUJÚCE  
VYKONÁVANIE  
OS ZZS SR**



OS ZZS SR bolo zriadené Ministerstvom zdravotníctva SR (ďalej len „MZ SR“) ako štátna rozpočtová organizácia, neskôr sa rozhodnutím o zmene zriaďovacej listiny sa stala štátnou príspevkovou organizáciou. Vystupuje v právnych vzťahoch vo svojom mene a má majetkovú zodpovednosť vyplývajúcu z týchto vzťahov.

### 2.1.1 Zákony

Zákon č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov definuje neodkladnú zdravotnú starostlivosť ako zdravotnú starostlivosť, ktorá sa poskytuje osobe pri náhlej zmene jej zdravotného stavu, ktorá bezprostredne ohrozuje jej život alebo niektorú z jej základných životných funkcií, bez rýchleho poskytnutia zdravotnej starostlivosti môže vážne ohroziť jej zdravie, spôsobuje jej náhlu a neznesiteľnú bolesť, ktorej bezprostredné neliečenie by mohlo viesť k ohrozeniu jej života alebo zdravia, alebo spôsobuje náhle zmeny správania a konania, pod ktorých vplyvom osoba bezprostredne ohrozuje seba alebo svoje okolie. Neodkladná starostlivosť je aj taká zdravotná starostlivosť, ktorá sa poskytuje pri pôrode a pri vyšetrení, diagnostike a liečbe rýchlo sa šíriacej a život ohrozujúcej nákazy, ak existuje dôvodné podozrenie, že osoba môže byť zdrojom takejto rýchlo sa šíriacej a život ohrozujúcej nákazy. Súčasťou neodkladnej starostlivosti je neodkladná preprava osoby do zdravotníckeho zariadenia, ak si zdravotný stav tejto osoby vyžaduje poskytovanie neodkladnej starostlivosti počas prepravy do zdravotníckeho zariadenia alebo medzi zdravotníckymi zariadeniami, neodkladná preprava darcu ľudského orgánu alebo príjemcu ľudského orgánu, ak si ich zdravotný stav vyžaduje poskytovanie neodkladnej starostlivosti počas prepravy, neodkladná preprava zdravotníckych pracovníkov, ktorí vykonávajú činnosti súvisiace s odberom ľudského orgánu, ak by odklad ich prepravy mohol ohroziť život alebo zdravie príjemcu ľudského orgánu alebo by mohol viesť k nezvratnému poškodeniu ľudského orgánu určeného na transplantáciu, a neodkladná preprava ľudského orgánu určeného na transplantáciu, ak by odklad prepravy tohto ľudského orgánu mohol ohroziť život alebo zdravie príjemcu ľudského orgánu alebo by mohol viesť k nezvratnému poškodeniu tohto ľudského orgánu. Neodkladnú prepravu vykonávajú poskytovatelia záchranej zdravotnej služby.

Zákon č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov definuje oprávnenie OS ZZS SR vydávať stanovisko pri zmene typu ambulancie a povinnosť poskytovateľa na pokyn OS ZZS SR poskytnúť súčinnosť poskytovateľovi záchranej zdravotnej služby

Zákon č. 579/2004 Z. z. o záchranej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov definuje povinnosti Operačného strediska ZZS riadiť, koordinovať a vyhodnocovať činnosť záchranej zdravotnej služby tak, aby sa zabezpečila jej plynulosť a nepretržitosť, zabezpečiť technické podmienky na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi záchranej zdravotnej služby príslušnými zariadeniami ústavnej zdravotnej starostlivosti a s ostatnými zložkami integrovaného záchranného systému, uchovávať dokumentáciu príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie 20 rokov odo dňa jej vzniku a uchovávať zvukový záznam, z príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie 20 rokov odo dňa ich vzniku, podieľať sa v spolupráci s koordinačným strediskom na koordinovanom postupe

na účely poskytovania zdravotnej starostlivosti pri udalosti s hromadným postihnutím osôb, zabezpečiť odbornú prípravu svojich zamestnancov. Ustanovuje oprávnenie pre OS ZZS SR vydať pokyn poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti na vykonanie zásahu, ak je to nevyhnutné.

Zákon č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov upravuje financovanie OS ZZS SR, pričom zdravotná poisťovňa poukazuje na účet ministerstva zdravotníctva príspevok na činnosti operačných stredísk tiesňového volania záchranej zdravotnej služby.

Zákon č. 129/2002 Z. z. o integrovanom záchrannom systéme obsahuje ustanovenia vo vzťahu k integrovanému záchrannému systému, definuje pôsobnosť ministerstva zdravotníctva SR na fungovaní Integrovaného záchranného systému (ďalej len „IZS“), ako koordinovanie prípravy traumatologických plánov, ktoré sú povinné vypracúvať zariadenia ústavnej zdravotnej starostlivosti, na zabezpečenie úloh súvisiacich s poskytovaním pomoci v tiesni pri udalostiach s vysokým počtom postihnutých v ohrození života alebo s poškodením zdravia a spolupodieľanie sa na vypracúvaní koncepcie organizácie a rozvoja integrovaného záchranného systému pričom definuje poskytovateľov záchranej zdravotnej služby ako základnú záchrannú zložku integrovaného záchranného systému.

### **2.1.2. Výnosy a vyhlášky MZ SR**

Výnos MZ SR, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o záchranej zdravotnej službe z 11.03.2009 č. 10548/2009-OL v znení novely č. 14016/2010-OL zo dňa 09.07.2010 a v znení neskorších predpisov určuje priestorové, materiálno-technické vybavenie a personálne zabezpečenie vybavenie OS ZZS SR.

Vyhláška č. 321/2005 Z. z. o rozsahu praxe v niektorých zdravotníckych povolaniach upravuje rozsah praxe zdravotníckych pracovníkov na OS ZZS SR.

### **2.1.3. Odborné usmernenia MZ SR**

Odborné usmernenie Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky, ktorým sa upravuje postup pri vykonaní zásahu a neodkladnej prepravy v rámci poskytovania neodkladnej zdravotnej starostlivosti, Číslo : S11629-2020-OZS, zo dňa 20.12.2020 sa upravuje postup pri vykonaní zásahu a neodkladnej prepravy v rámci poskytovania neodkladnej zdravotnej starostlivosti.

Odborné usmernenie Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky o organizačných a liečebných postupoch prostredníctvom používania mobilnej aplikácie u pacientov s akútnym infarktomyokardu s eleváciou ST na EKG a s náhlou cievnou mozgovou príhodou (Vestník MZ SR, čiastka 35-37, zo dňa 01.08.2019) upravuje organizačné a liečebné postupy, ktoré vykonávajú zdravotnícki pracovníci Operačného strediska tiesňového volania záchranej zdravotnej služby, ambulancií záchranej zdravotnej služby alebo zdravotníckych zariadení prostredníctvom používania mobilnej aplikácie inštalovanej v mobilnom telefónnom zariadení v ambulancii záchranej zdravotnej služby a v mobilnom telefónnom zariadení zdravotníckeho zariadenia.

Odborné usmernenie Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky o preprave dieťaťa transportným inkubátorom a dieťaťa, ktorému zlyhávajú základné životné funkcie, ktoré bezprostredne ohrozujú jeho život, medzi zdravotníckymi zariadeniami ústavnej zdravotnej starostlivosti, Číslo: 03334 - OZS – 2015, zo dňa: 11.02.2016 upravuje postup

pri preprave dieťaťa transportným inkubátorom a preprave dieťaťa, ktorému zlyhávajú základné životné funkcie, ktoré bezprostredne ohrozujú jeho život medzi zdravotníckymi zariadeniami ústavnej zdravotnej starostlivosti.

## **2.2 Doba fungovania OS ZZS SR**

OS ZZS SR vykonáva svoju činnosť nepretržite v zmysle ustanovenia zákona č. 579/2004 Z. z. o záchranej zdravotnej službe - riadiť, koordinovať a vyhodnocovať činnosť záchranej zdravotnej služby tak, aby sa zabezpečila jej plynulosť a nepretržitosť.

## **2.3 Financovanie OS ZZS SR**

Financovanie OS ZZS SR je v zmysle zákona č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou, kde je dané, že zdravotná poisťovňa poukazuje na účet ministerstva zdravotníctva príspevok na činnosti operačných stredísk tiesňového volania záchranej zdravotnej služby, výška príspevku je 0,35 % zo sumy poistného, na ktorú má zdravotná poisťovňa právo po prerozdelení poistného za kalendárny rok.

Na rok 2022 boli pre organizáciu rozpočtované finančné prostriedky v celkovej výške 18 257 101 Eur. Uvedené finančné prostriedky dlhodobo nepokrývajú skutočné náklady na prevádzku OS ZZS SR. Štatutár organizácie v nadväznosti na nedostatočné financovanie organizácie rokoval s kompetentnými zástupcami MZ SR s ohľadom vyriešenia financovania. Výsledkom rokovaní bol návrh na zmenu zákona č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov a to úpravou výšky príspevku zo súčasných 0,35% zo základu, tzn. z výšky príspevku z ročného prerozdeľovania poistného na výšku príspevku 0,45% zo základu.



**VYHODNOTENIE  
ČINNOSTI OS ZZS SR**



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

**Tabuľka č. 1 Počet prichádzajúcich volaní LTV 155**

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

Počet prichádzajúcich telefonických hovorov na LTV 155 poukazujúci na stúpajúci trend a počet volaní.

**Tabuľka č. 2 Počet primárnych zásahov podľa priorít K, M, N a počet sekundárnych zásahov podľa priorít A, B, C, D, E a telefonické konzultácie/stavy odkladné označené ako O**

	Primárne zásahy			Sekundárne zásahy					Konzultácie
	K	N	M	A	B	C	D	E	O
2017	19 564	271 147	228 827	4 176	8 021	23 528	8 410	33	99 558
2018	16 546	209 790	29 0034	4 599	7 633	22 419	10 445	42	100 401
2019	13 310	183 624	362 880	3 617	6 589	24 923	12 366	26	101 448
2020	22 881	142 902	343 942	2 945	5 182	24 494	13 012	20	145 069
2021	25 899	135 186	368 514	2 758	5 841	29 540	10 940	63	173 341

**Tabuľka č. 3 Počet medziklinických (sekundárnych) zásahov pozemných ambulancií ZZS**

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2017	8 024	3 578	6 233	3 440	4 818	6 656	5 929	4 896	43 574
2018	7 885	3 698	6 277	3 269	5 737	6 037	6 046	5 145	44 094
2019	8 718	3 508	6 786	3 684	5 427	6 843	6 666	4 793	46 425
2020	7 473	3 521	6 307	3 930	4 799	7 236	6 329	4 749	44 344
2021	9 412	3 859	6 507	4 310	4 775	7 623	6 341	5 280	48 107

Počet medziklinických transportov má stúpajúci trend, v porovnaní s rokom 2012 je nárast skoro 100%.

**Tabuľka č. 4** Priemerný dojazdový čas pri primárnych zásahoch ambulanciami ZZS typu RLP v minútách

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2017	0:09:35	0:14:32	0:10:23	0:12:24	0:09:21	0:12:11	0:11:46	0:12:18	0:11:34
2018	0:11:25	0:13:19	0:10:43	0:11:57	0:10:14	0:11:35	0:11:04	0:11:25	0:11:28
2019	0:11:32	0:11:32	0:09:58	0:11:29	0:11:19	0:11:20	0:11:01	0:11:21	0:11:11
2020	0:11:42	0:12:17	0:10:37	0:11:53	0:10:52	0:11:17	0:11:05	0:11:13	0:11:21
2021	0:12:07	0:12:23	0:11:24	0:12:15	0:11:01	0:11:54	0:11:28	0:11:36	0:11:46

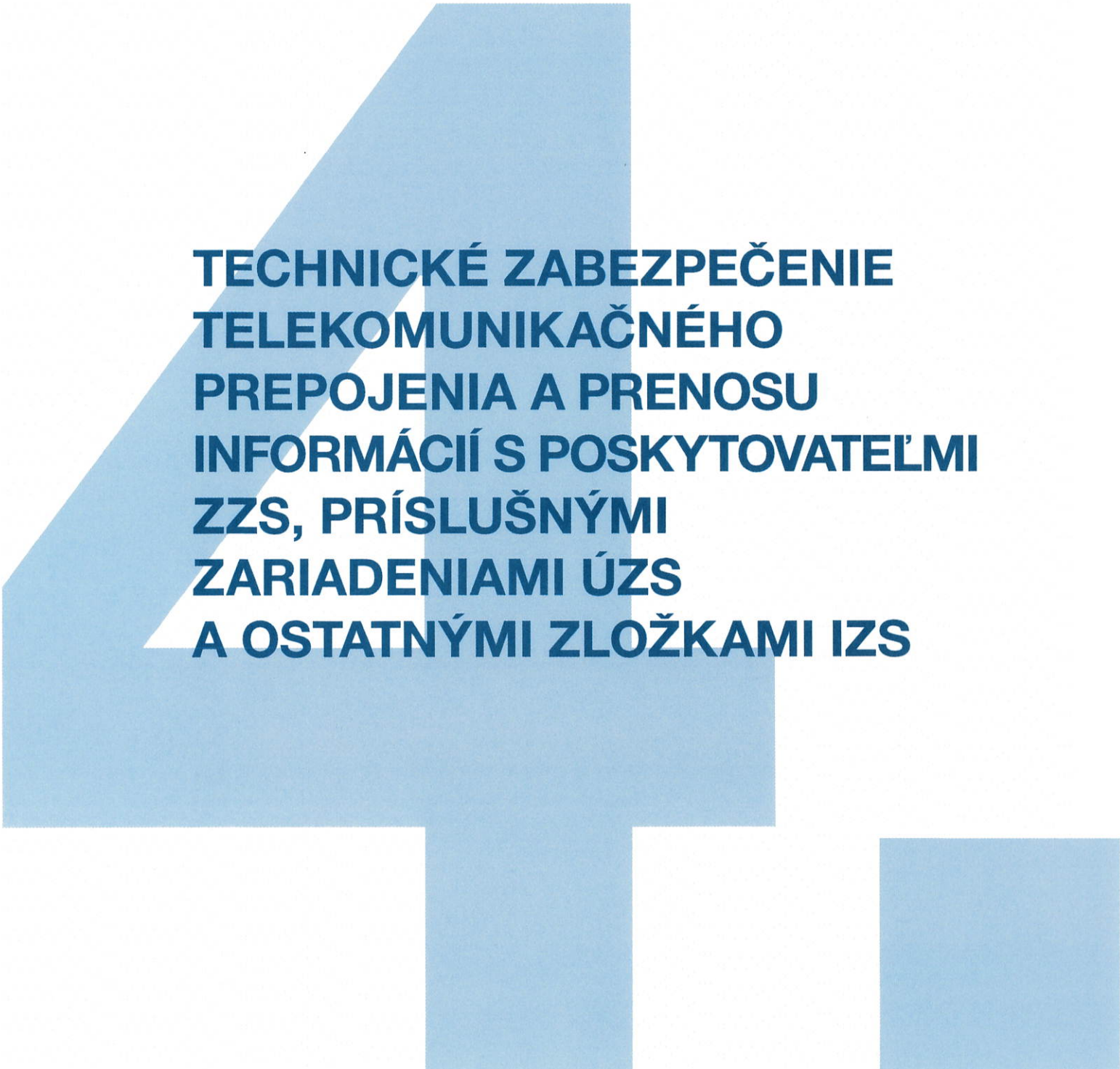
Dojazdový čas je vypočítaný časový úsek/časový parameter od výjazdu ambulancie ZZS zo stanice, resp. z polohy, v ktorej sa nachádzala pri prijatí hlásenia, až po príchod na adresu osoby/pacienta, ku ktorej bola ambulancia ZZS vyslaná.

**Tabuľka č. 14** Priemerný dojazdový čas pri primárnych zásahoch ambulanciami ZZS typu RZP v minútách

	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2017	0:11:12	0:14:41	0:13:35	0:15:12	0:12:43	0:13:26	0:12:11	0:11:52	0:13:06
2018	0:12:10	0:15:14	0:12:50	0:14:22	0:12:30	0:12:33	0:12:06	0:11:28	0:12:55
2019	0:12:28	0:15:20	0:12:58	0:14:47	0:13:33	0:13:47	0:13:05	0:12:53	0:13:36
2020	0:13:40	0:15:44	0:12:29	0:14:29	0:12:42	0:13:17	0:12:54	0:12:37	0:13:21
2021	0:14:59	0:16:10	0:13:15	0:14:50	0:13:01	0:14:08	0:13:52	0:13:29	0:14:13

Rozdiel medzi dojazdovými časmi ambulancií RLP a RZP je spôsobený najmä prioritizáciou. Ambulancie RLP vykonávajú zásahy k udalostiam s prioritou K a N.






**TECHNICKÉ ZABEZPEČENIE  
TELEKOMUNIKAČNÉHO  
PREPOJENIA A PRENOSU  
INFORMÁCIÍ S POSKYTOVATEĽMI  
ZZS, PRÍSLUŠNÝMI  
ZARIADENIAMI ÚZS  
A OSTATNÝMI ZLOŽKAMI IZS**

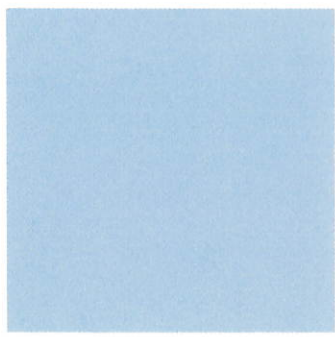


OS ZZS SR zabezpečuje prepojenie s poskytovateľmi ZZS za účelom obojsmerného prenosu informácií primárne dátovou elektronickou formou. Operátor LTV 155 – dispečer realizuje v systéme operačného riadenia odozvu na tiesňové volanie priradením ambulancie ZZS k tiesňovej udalosti, čím dochádza k automatizovanému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

Komunikácia medzi OS ZZS SR a zariadeniami ÚZZ prebieha prostredníctvom hlasovej služby alebo prostredníctvom elektronickej korešpondencie. Pre zabezpečenie komunikácie medzi ÚZZ a výkonnou zložkou (ambulanciami ZZS) sa OS ZZS SR podieľalo na koordinácii prevádzky komunikačnej technológie STEMI v prostredí ZZS (tzn. moduly STEMI a STROKE). Aplikácia umožňuje okamžitú hlasovú konzultáciu v prípade infarktu myokardu a cievnej príhody, digitálny prenos snímky EKG medzi ambulanciami ZZS a PKI pracoviskom, prenos kľúčových informácií o pacientovi s podozrením na NCMP medzi ambulanciami ZZS, NCMP pracoviskom a MTE pracoviskom. Nemocničný tím pritom vidí polohu ambulancie ZZS, čas dojazdu, rôzne klinické informácie a dokáže pripraviť potrebné podmienky pre prijatie pacienta v nemocnici.



**IDENTIFIKÁCIA KLÚČOVÝCH  
PROBLÉMOV V POSKYTOVANÍ  
NEODKLADNEJ ZDRAVOTNEJ  
STAROSTLIVOSTI**



### **5.1.1. Definícia pojmu OS ZZS SR**

Pojem Operačné stredisko ZZS sa používa vo viacerých zákonoch, niekedy je tým pojmom determinovaný samostatný právny subjekt, niekedy súčasť koordinačného strediska na krajskej úrovni. Nie je vždy jednoznačné, či ide o samostatný právny subjekt, alebo či ide o krajské operačné strediská ZZS. Z uvedeného vyplýva, že viacero článkov je tak zmätočných.

### **5.1.2 Rozsah odbornej prípravy zamestnancov OS ZZS SR**

V základnej odbornej príprave chýbajú témy, ktoré si vyžadujú skúsenosti z praxe najmä z oblastí komunikačných zručností, krízovej intervencie, psychosociálnej prvej pomoci, manažmentu stresu a zo zdravotníckej legislatívy a základy geografie.

### **5.1.3 Povinnosti OS ZZS SR**

Povinnosti OS ZZS SR sú nedostatočne upravené. OS ZZS SR vyplývajú zo zákona povinnosti, ktoré by mal mať poskytovateľ ZZS (napr. pri UHPO) a naopak mu chýbajú rozsiahlejšie povinnosti najmä voči poskytovateľom ZZS. Problémom je aj ustanovenie o poskytovaní zvukových nahrávok, ich archivácii. Nie sú vytvorené zásady riešenia situácií pri nesprávnom postupe OS ZZS SR.

### **5.1.4 Práva OS ZZS SR**

Práva OS ZZS SR sú nedostatočne definované. OS ZZS SR nemá oprávnenie na použitie síl a prostriedkov DZS ako prepravného prostriedku na zabezpečenie transportu pacienta do zdravotníckeho zariadenia alebo na zabezpečenie medziklinického transportu, čo by bolo efektívnejšie ako neindikované použitie síl a prostriedkov ZZS. Predišlo by sa aj opakovanému zneužívaniu systému ZZS.

### **5.1.5 Koordinácia so systémom Integrovaného záchranného systému (ďalej len „IZS“)**

IZS nemá v súčasnosti štruktúru na krajskej úrovni, nie sú doriešené kompetenčné otázky a otázky refundácie nákladov zabezpečenia tiesňovej linky 112 zdravotníckym pracovníkom MZ SR a teda zamestnancom OS ZZS SR. Rovnako je definovaný problém dátového prepojenia medzi informačnými systémami OS ZZS SR a IZS.

## **5.2 IDENTIFIKÁCIA PROBLÉMOV PRI RIADENÍ KOORDINOVANÍ ČINNOSTI ZZS**

### **5.2.1 Nevyhovujúce typy ambulancií, nesúlady legislatívnych noriem**

Súčasný typ ambulancií nevyhovujú požiadavkám tejto doby, je potrebné rozšíriť typy ambulancií o nové (viď bod 6.1.1). Pôsobnosť ambulancie MIJ upravenej pre transport inkubátora je nevyhovujúca, efektívnejšie bude využitá pri sídlach perineonatólogických centier, kde zabezpečí transporty kriticky chorých novorodencov a detí, pričom ambulanciu by malo prevádzkovať ústavné zdravotnícke zariadenie.

## 5.2.2 Nedostatočná úprava povinností poskytovateľov ZZS

Chýbajú povinnosti poskytovateľov, čo spôsobuje problémy pri zabezpečení bezchybného fungovania ZZS. Napr. povinnosť zabezpečenia funkcionality telemetrie, rádiokomunikácie, resp. telekomunikácie, povinné hlásenia, poskytnutie všetkých dostupných síl a prostriedkov pri UHPO. Chýba zákaz používania reklamy i hanlivých nápisov a symbolov na ambulanciách a ochranných odevoch zdravotníckych pracovníkov ZZS. Nie je stanovená minimálna potreba záložných ambulancií ZZS. Absentujú predpísané postupy na riešenie technických prekážok pri plnení povinností poskytovateľa ZZS. Nie sú vytvorené zásady pre použitie ambulancie ZZS mimo územia SR, ak ide o poskytnutie neodkladnej zdravotnej starostlivosti či neodkladnej prepravy pacienta.

## 5.2.3 Podmienky pre organizovanie hromadných podujatí

Žiadna v súčasnosti platná právna norma neurčuje organizátorom hromadných spoločenských, kultúrnych, náboženských, športových a iných podujatí v akom rozsahu a akým spôsobom má zabezpečiť primerané zdravotnícke zabezpečenie pre poskytnutie adekvátnej prvej pomoci účastníkom podujatí väčšieho rozsahu.

## 5.2.4 Aktuálne rozloženie siete ZZS

V súčasnosti sídli stanice ZZS v rámci siete ZZS v nehnuteľnostiach, ktoré sú často bežné nebytové a podobné priestory. Prenajímateľ takýchto priestorov si od prevádzkovateľa ZZS účtuje komerčný nájom. Stanica ZZS je len jedným z viacerých potenciálnych zákazníkov prenajímateľa danej nehnuteľnosti, prenajímateľ môže nehnuteľnosť prenajať iným zákazníkom, napr. na účely skladovania tovaru.

Prevádzkovateľom ZZS sú povolenia vo výberovom konaní pridelené na vopred stanovené, časovo ohraničené obdobie 6 rokov. Prevádzkovateľ ZZS vzhľadom na relatívne krátke časové obdobie trvania licencie v pomere k času potrebnému na naprojektovanie, výstavbu a návratnosť investície do vlastnej nehnuteľnosti slúžiacej ako stanica ZZS obvykle volí nájom nehnuteľnosti. Vyberá z ponuky nehnuteľností v danej lokalite určenej bodom stanoveným v licencií, pričom si musí vybrať z komerčných nehnuteľností bežne dostupných na trhu. Tieto nehnuteľnosti nie sú vybudované ako stanice ZZS a podmienky na prevádzku stanice ZZS v takýchto priestoroch sú často suboptimálne.

Kedže ani vlastník nehnuteľnosti nemá istotu, či bude nehnuteľnosť dlhodobo využívaná ako stanica ZZS, nemá záujem investovať do prestavby nehnuteľnosti za účelom jej optimalizácie pre potreby ZZS. Je pre neho výhodnejšie ušetriť prostriedky potrebné na prestavbu a zároveň nemať jednúčelovo využiteľnú nehnuteľnosť, ktorá by po uplynutí doby nájmu prevádzkovateľa ZZS ťažšie hľadala na trhu zákazníka.

Ďalšou oblasťou je suboptimálne geografické rozloženie staníc ZZS. Poskytovatelia ZZS pri prirodzenej snahe optimalizovať svoj zisk preferujú stanice s nižším nájomom. To posúva rozloženie staníc do lokalít s nižšími cenami nehnuteľností, čo má za následok v prípade väčších miest zníženie dostupnosti poskytovania ZZS v relatívne drahších centrách oproti lacnejším okrajovým zónam. Ďalším negatívom je komplikovanosť

koordinácie rozloženia siete, napr. v jednom prípade došlo ku kumulácii viacerých staníc do jedného bodu z dôvodu lacnejších nákladov, čo je v protiklade s potrebou zabezpečiť optimálne rozmiestnenie staníc od seba navzájom tak, aby bola plošne zabezpečená dostupnosť ZZS. Možno konštatovať, že snaha o optimalizáciu zisku poskytovateľov ZZS a cieľ optimalizácie dojazdového času sú divergentné.

V rámci ponuky na trhu nehnuteľností, ktoré by boli vhodné na využitie pre sieť staníc ZZS, dochádza k zlyhaniu trhu, tzn. na trhu nie sú aktuálne vhodné nehnuteľnosti, ktoré by vyhovovali požiadavkám na sídla staníc ZZS.

### **Súčasný stav teda môžeme zhrnúť nasledovne:**

- Stanice ZZS sídlia dlhodobo v nevhodných priestoroch a bez vytvorených výjazdových komunikácií, ktoré by skrátili dojazdový čas ZZS na minimum.
- Prenajímatelia ani nájomcovia, vzhľadom na obmedzený čas trvania povolení neinvestujú do výstavby alebo optimalizácie nehnuteľností pre účely prevádzkovania ZZS.
- Pri voľbe umiestnenia staníc poskytovateľmi ZZS predstavuje významný faktor cena nehnuteľností v jednotlivých lokalitách, na úkor optimálneho rozloženia siete.
- Pri tvorbe ponuky nehnuteľností pre účely prevádzkovania ZZS dochádza z pohľadu dostupnosti poskytovania ZZS ku zlyhaniu trhu, nakoľko na trhu nehnuteľností nie je vyhovujúca ponuka nehnuteľností vhodných na umiestnenie staníc ZZS.



**NÁVRH KONCEPCIE ZMIEN  
NEODKLADNEJ ZDRAVOTNEJ  
STAROSTLIVOSTI**



Cieľom navrhovaných riešení je zlepšiť kvalitu a zefektívniť poskytovanie neodkladnej zdravotnej starostlivosti (NZS). Funkčným prepojením všetkých zložiek participujúcich na systéme neodkladnej zdravotnej starostlivosti, ale aj typov služieb, ktoré doteraz neboli v systéme NZS, dosiahneme zvýšenie úrovne poskytovanej starostlivosti pacientom, predovšetkým dostupnosti. Dostupnosť (časová a geografická) je jedným z hlavných kritérií hodnotenia kvality systému NZS.

Navrhované zmeny sa týkajú potreby posilnenia princípov fungovania systému neodkladnej zdravotnej starostlivosti. (Schéma č.1).

Kľúčovým cieľom je posilnenie postavenia OS ZZS SR, ktoré má kompetenciu a povinnosť manažovať cestu pacienta vyžadujúceho neodkladnú zdravotnú starostlivosť.

Východiskom nového flexibilnejšieho systému fungovania záchranej zdravotnej služby, ktorý zabezpečí lepšiu dostupnosť lekára pre pacienta, je vytvorenie novej kategórie vozidiel záchranej zdravotnej služby – ambulancie typu rendezvous (stretávací). V tejto ambulancii je lekár k dispozícii väčšiemu počtu pacientov tým, že po ošetrení, ak to pacient nevyžaduje, netransportuje pacienta (je to tak v 80% prípadov), ale tento je transportovaný posádkou RZP alebo DZS a lekár je dostupný pre ďalších pacientov.

Potrebné je urobiť analýzu aktuálnej siete ZZS a navrhnuť novú sieť už na základe skúseností získaných praxou.

Pre efektívne fungovanie siete ZZS je nevyhnutné vybaviť operačné strediská a stanice ZZS spoľahlivou komunikačnou technikou a GPS technikou na monitorovanie polohy a času výjazdu vozidiel záchranej zdravotnej služby.

### **6.1.1 Rozšírenie typov ambulancií záchranej zdravotnej služby**

Rozšírenie o ambulanciu rendez-vous – stretávaciu (ďalej len ambulancia RV), ktorá bude zabezpečovať poskytovanie zdravotnej starostlivosti pre pacientov v stave ohrozenia života (stav kritický a naliehavý) v režime RLP s tým rozdielom, že pacient po ošetrení bude transportovaný RZP alebo DZS (v prípade, že DZS bude podliehať riadeniu a koordinácii OS ZZS SR), podľa štatistických údajov OS ZZS SR sa jedná cca o 80% pacientov. Pričom po poskytnutí pomoci bude tak lekár voľný a pripravený na ďalší zásah. V prípade potreby sprievodu lekára bude sprevádzať pacienta (vo zvyšných cca 20% prípadov) lekár RV vo vozidle RZP. Jedná sa o osobné motorové vozidlo s možnosťou prechodu ľahším terénom a posádku tvorí lekár a vodič – zdravotnícky záchranár, materiálno-technické vybavenie bude totožné ako ambulancia rýchlej lekárskej pomoci okrem nosidiel.

Nový typ ambulancie je zadefinovaný v rámci navrhnutej siete podľa potreby dobrej funkčnosti systému neodkladnej zdravotnej starostlivosti v rámci kraja na základe dôkladnej analýzy OS ZZS SR. Do kompletnej rekonštrukcie siete po ukončení platnosti súčasných povolení by išlo o ambulancie RLP, ktoré by sa mohli transformovať na ambulancie RV. Vybrané boli z hľadiska polohy sídla a dostatočného počtu ambulancií RZP okolo sídla.

### 6.1.2 Optimalizácia siete staníc záchranej zdravotnej služby

Záchranná zdravotná služba bola v roku 2015 na území Slovenskej republiky dostupná do 20 minút (reakčný čas) pre 82% populácie krajiny, pričom tento podiel z dôvodu navyšovania počtu zásahov klesá. Mnohí ľudia v ohrození života a zdravia sa dočkajú primeranej pomoci neskôr, čo zhoršuje následnú prognózu prežitia a úplného vyliečenia a zároveň tento fakt prispieva k vysokému počtu odvrátiteľných úmrtí. Pripravovaná nová optimálna sieť nemocníc (OSN) zmení počet a rozloženie nemocníc v regiónoch (Reforma 1). Záchranná zdravotná služba v 50 – 70 % prípadoch potrebuje pacienta odovzdať v nemocnici, aby bol pacient ďalej diagnostikovaný a liečený. Bez efektívnej siete ZZS nebudú klientami nemocníc pacienti so šancou na prežitie, ktorých stav sa náhle zhoršil mimo nemocnice.

Táto miera dostupnosti sa zabezpečí optimalizáciou siete staníc ZZS, výstavbou sídiel a obnovou vozového parku, v súlade s novo definovanou sieťou nemocníc.

Vyššia dostupnosť sa dosiahne optimalizáciou siete staníc ZZS, relokáciou časti súčasných staníc ZZS a vybudovaním nových staníc ZZS s príslušným materiálo-technickým vybavením (po vzore pevných jednouchelových staníc Hasičského a záchranného zboru). Vhodné geografické rozloženie na území krajiny zvýši štandard poskytovanej neodkladnej zdravotnej starostlivosti. V kombinácii s ďalšími reformami a investíciami v NZS sa zníži dojazdový čas ambulancií ZZS k pacientovi, zabezpečí sa včasná intervencia a skorší transport pacientov do nemocnice za účelom definitívneho vyriešenia stavu.

Realizáciou opatrenia, prostredníctvom výstavby a obnovy staníc ZZS, bude zabezpečené zvýšenie dostupnosti ZZS. OS ZZS SR zrealizuje opatrenie z prostriedkov mechanizmu v rámci Plánu obnovy a odolnosti. Vybudované a obnovené stanice ZZS bude OS ZZS SR prenajímať poskytovateľom ZZS. Poskytovatelia ZZS budú prenajímateľovi za využívanie stanice platiť komerčný nájom. Z pohľadu poskytovateľa ZZS, odmena za jeho služby (formou pevnej ceny za poskytovanie neodkladnej zdravotnej starostlivosti) bude v rovnakej výške pre poskytovateľov prevádzajúcich ZZS v bodoch vybudovaných z Plánu obnovy a odolnosti aj v ostatných bodoch. (príloha č.2 )

### 6.1.3 Optimalizácia priestorov pre poskytovanie ZZS

Nové stanice ZZS budú vybudované po vzore pevných jednouchelových staníc Hasičského a záchranného zboru.

Na rozdiel od poskytovateľov ZZS a majiteľov nehnuteľností, v ktorých sú tieto stanice umiestnené, nie je OS ZZS SR obmedzované 6 ročným trvaním povolenia na výkon poskytovania ZZS a nájomnou zmluvou v tejto dĺžke.

Vzhľadom na obmedzenú dobu trvania povolenia na prevádzku stanice ZZS v pomere k dlhej dobe návratnosti prostriedkov investovaných do nehnuteľností vlastníci nehnuteľností využívaných ako stanice ZZS ani prevádzkovatelia ZZS významným spôsobom do nich neinvestujú. Pre majiteľov nehnuteľností by prestavba priestorov za účelom ich optimalizácie pre potreby stanice ZZS mohla po uplynutí povolenia pre prevádzkovateľa ZZS predstavovať nenávratnú investíciu.

Vďaka tomu je možné zabezpečiť dlhodobú udržateľnosť opatrenia.



### 6.1.4 Optimalizácia rozmiestnenia staníc ZZS

Optimalizácia siete nemocníc, čo je jednou z reforiem Plánu obnovy a odolnosti v oblasti zdravotníctva, zmení počet a rozloženie nemocníc v regiónoch. ZZS vo väčšine prípadov potrebuje pacienta odovzdať v nemocnici, v ktorej je pacient ďalej liečený.

OS ZZS SR ako štátna príspevková organizácia plní úlohy v oblasti ZZS, za účelom za ktorým bola zriadená. Na rozdiel od komerčných subjektov jej účelom nie je dosahovanie zisku. Ako vlastník novovybudovanej siete staníc ZZS môže preto optimalizovať geografické rozloženie staníc v sieti tak, aby bola zabezpečená optimálna poloha jednotlivých staníc voči ostatným stanicam a voči nemocniciam, s ohľadom na prebiehajúcu optimalizáciu siete nemocníc, v súlade ďalšími s investíciami a reformami Plánu obnovy a odolnosti. V dôsledku toho bude môcť byť dosiahnutý cieľ zvýšenia dostupnosti záchranej zdravotnej služby do 20 minút pre 90% populácie Slovenska.

### 6.1.5 Umiestnenie ambulancií MIJ schopných transportovať inkubátor do neonatologických centier

Súčasťou poskytovania zdravotnej starostlivosti novorodencom v rámci zatiaľ šiestich fungujúcich neonatologických centier na Slovensku je aj zabezpečenie ich neodkladnej prepravy. Preto by bolo vhodné v sídlach neonatologických etablovať posádky ambulancií MIJ vybavené na transport inkubátora, čím sa zaisťuje bezpečný a kvalitný transport detí najnižších vekových a hmotnostných kategórií a tiež kriticky chorých detí, pričom budú tieto ambulancie MIJ v správe ústavného zdravotníckeho zariadenia.

## 6.2 Úprava metodiky riadenia ZZS s ohľadom na zmenu definície neodkladnej zdravotnej starostlivosti

Zmena definície neodkladnej zdravotnej starostlivosti v §2, ods. 3, zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov platná s účinnosťou od 01.08.2022 bola viac ako žiadúca, avšak okrem samotnej zmeny definície neodkladnej zdravotnej starostlivosti je potrebné zo strany MZ SR novelizovať nižšie právne predpisy a odborné usmernenia, aby v konečnom dôsledku bol citeľný želaný efekt, a to zníženie počtu zásahov k menej naliehavým stavom. OS ZZS SR v tomto smere už pripravilo podklady v rámci zúženia operátorských diagnóz a ich presného zatriedenia v systéme klasifikácie priorit.

Potreba zmien a novelizácií vyhlášok, výnosov ako aj odborných usmernení je za podmienená aktuálne širokým záberom potrieb obyvateľstva riešiť svoje zdravotné problémy cez LTV 155 a teda ZZS. Od roku 2006 došlo k zrušeniu minimálne 9 koncových ústavných zdravotníckych zariadení, taktiež k zmene systému fungovania LSPP/APS, čo sa v konečnom dôsledku prejavilo na rastúcom trende počtu zásahov ambulanciami ZZS.

OS ZZS SR potrebuje mať možnosť alternatívneho riešenia stavov, ktoré si nevyžadujú neodkladnú zdravotnú starostlivosť. Z tohto pohľadu je ideálnym riešením prinavrátiť možnosť vydať pokyn DZS na prepravu pacienta. Využitie DZS je priam žiadúce pri preprave pacientov medzi ústavnými zdravotníckymi zariadeniami. (tabuľka č.3)

### **6.3 Návrh definície Národného operačného strediska a Krajských operačných stredísk záchranej zdravotnej služby**

Presné definovanie je nevyhnutné pre rozlíšiteľnosť Národného operačného strediska záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky ako riadiacej inštitúcie záchranej zdravotnej služby a Krajských operačných stredísk záchranej zdravotnej služby ako výkonných článkov v systéme poskytovania neodkladnej zdravotnej starostlivosti s definovaním ich povinností a oprávnení.

### **6.4 Rozšírenie zásahového územia pre ZZS za presne stanovených podmienok.**

Možnosť zásahu ZZS mimo územia Slovenskej republiky pri zásahoch realizovaných v súčinnosti so zložkami IZS alebo v prípade prevozu pacienta za účelom poskytnutia zdravotnej starostlivosti v inom štáte, ak mu takáto starostlivosť nemôže byť poskytnutá na Slovensku. Ďalej je nevyhnutné otvoriť priestor pre vznik medzinárodných dohôd medzi susednými štátmi na poskytovanie ZZS aj mimo obdobia mimoriadnych udalostí

### **6.5 Prepojenie Krajského operačného strediska záchranej zdravotnej služby s Dopravnou zdravotnou službou**

Prepojením Krajského operačného strediska záchranej zdravotnej služby nie len s ambulanciami ZZS, ale aj s DZS sa umožní preprava pacientov, ktorí vyžadujú len transport a nie služby ZZS, ktorá sa tým stane dostupnou pre pacientov vyžadujúcich urgentnú zdravotnú starostlivosť.

Komunikácia medzi Krajským operačným strediskom a poskytovateľom ústavnej zdravotnej starostlivosti prevádzkujúcim pracovisko urgentného príjmu zlepší smerovanie pacienta nie len na najvhodnejšie pracovisko, ale aj na pracovisko, ktoré bude mať aktuálne dostatočnú voľnú kapacitu. Uvedené je nevyhnutné najmä pri udalostiach s hromadným postihnutím osôb.

### **6.6 Indikačné kritéria hodnotenia činnosti OS ZZS SR a ZZS**

V úsilí o optimalizáciu spôsobu hodnotenia kvality v záchranej zdravotnej službe bol v rokoch 1997 – 2002 v Európe realizovaný projekt EED (European Emergency Data Project). Jeho cieľom bolo nájsť spoločné ukazovatele pre európsky systém ZZS a vyhodnotiť či sú vhodné pre integráciu do komplexnej taktiky monitorovania zdravotného stavu obyvateľov Európskej únie. Doposiaľ neexistuje súbor indikátorov kvality pre poskytovanie neodkladnej zdravotnej starostlivosti ZZS a OS ZZS SR.





**CIELE**



V nadväznosti na komplexnú analýzu a praktické skúseností boli identifikované problémy či už v samotnej organizácii tak i v systéme fungovania ZZS. Je potrebné stanoviť priority pre OS ZZS SR. Prioritizácia jednotlivých cieľov má zohľadňovať potreby zlepšenia efektivity riadenia a koordinácie záchranej zdravotnej služby s ohľadom na zabezpečenie jej dostupnosti v čo najväčšej miere pre potreby obyvateľstva v prípade potreby neodkladnej zdravotnej starostlivosti.

## **7.1 Priority OS ZZS SR v krátkodobom výhľade:**

### **7.1.1 Riadiť, koordinovať a vyhodnocovať činnosť ZZS za účelom zefektívnenia jej činnosti:**

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

### **7.1.2 Zabezpečiť príjem tiesňového volania a jeho vyhodnocovanie:**

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

### **7.1.3 Zabezpečiť technické podmienky na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií:**

- a) s poskytovateľmi záchranej zdravotnej služby,
- b) príslušnými zariadeniami ústavnými zdravotníckymi zariadeniami
- c) s ostatnými zložkami IZS:

## **7.2 Priority OS ZZS SR v strednodobom výhľade:**

- a) nevyhnutná je stabilizácia personálneho zázemia organizácie na pozíciách operátor LTV 155 a lekár operátor LTV 155. V záujme udržania progresu na všetkých úsekoch je potrebné zachovať kontinuitu obsadenia kľúčových pozícií. Dôraz je potrebné klásť najmä na profesionálne predpoklady, rovnako dôležité je však spájať profesionálne schopnosti s adekvátnym ľudským profilom zamestnanca, efektívne pridelovať riadiace a kontrolné kompetencie. Kontinuálne vzdelávanie všetkých zamestnancov OS ZZS SR, obsadenie kľúčových postov odborne erudovanými zamestnancami a efektívna kontrola činnosti na všetkých úsekoch zabezpečí najefektívnejšie využitie ľudského potenciálu organizácie. Dôraz budeme klásť na štandardizáciu všetkých procesov a výkon funkcií organizácie v súlade s platnou legislatívou.
- b) definovať novú stratégiu rozvoja IKT OS ZZS SR, ktorej výstupom bude nový a ucelený pohľad na IKT architektúru a portfólio automatizovaných služieb a funkcionalít so zabezpečením ich udržateľnosti. Stratégia bude odrážať postavenie OS ZZS SR v zabezpečovaní prednemocničnej urgentnej starostlivosti a reflektovať na procesné a digitalizačné potreby OS ZZS SR. Medzi hlavné ciele bude patriť zjednotenie a unifikácia procesov a technologického štandardu v rámci ekosystému ZZS,
- c) obmena hardvéru a aplikačno-programového vybavenia na strane ambulancie ZZS zabezpečujúceho monitoring polohy ambulancie ZZS, obojsmernú komunikáciu zásahovej skupiny s riadiacim pracoviskom na strane OS ZZS SR, elektronický zápis stavu pacienta, prepojenie na národné zdravotnícke authority definované NCZI ako i všetkých aktérov v rámci prednemocničnej urgentnej starostlivosti a ÚZS, navigáciu na miesto udalosti s podporou integrácie dynamických údajov z NSDI, integritu a vysokú mieru dostupnosti a odolnosti služieb a hardvéru,
- d) integrácia s externými národnými systémami (GIS, eZDRAVIE, geodatabázy MV SR a iné),
- e) integrácia so systémami operačného riadenia ostatných základných záchranných zložiek IZS, hlavne v pôsobnosti MV SR,
- f) pokračovať v projekte AED registra a jeho integrácia do systému operačného riadenia OS ZZS SR,

- g)** kooperovať s ostatnými legitímnymi partnermi a aktérmi za účelom zvyšovania miery dostupnosti, kvality a presnosti lokalizačných údajov volajúceho na linku tiesňového volania,
- h)** vytvoriť potrebné legislatívne prostredie súvisiace so skvalitnením ZZS;
- i)** zvyšovať profesionálnu pripravenosť na riešenie špecifických a krízových udalostí s hromadným postihnutím osôb, na riešenie udalostí v oblasti výskytu vysoko nebezpečnej nákazy, biologického a radiačného ohrozenia na území SR;
- j)** zvyšovať kvalitatívnu úroveň základnej a periodickej odbornej prípravy operátorov LTV 155 z dôvodu zabezpečenia zvyšovania kvality príjmu, spracovania a realizácie odozvy na výzvu na linke tiesňového volania formou vzdelávania zjednotených a neustále aktualizovaných postupov, zvýšiť efektivitu operačného riadenia a koordinácie záchranej zdravotnej služby na Slovensku;
- k)** neustále vzdelávanie laickej verejnosti vrátane detí a mládeže, v oblasti oskytovania prvej pomoci pri individuálnych život a zdravie ohrozujúcich udalostiach formou kurzov, workshopov, prednášok a besied.

# ZÁVER



Navrhovaná stratégia rozvoja OS ZZS SR predkladá komplexné riešenie súčasného stavu fungovania systému poskytovania neodkladnej zdravotnej starostlivosti, ktorý je potrebné reorganizovať v prospech efektívnejšieho modelu.

Stratégia rozvoja OS ZZS SR sa zameriava predovšetkým na:

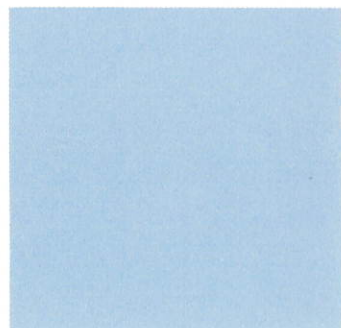
- 1.** posilnenie funkcie operačného strediska záchranej zdravotnej služby ako hlavného koordinátora manažovania akútneho pacienta,
- 2.** zefektívnenie cesty akútneho pacienta prehodnotením siete staníc záchranej zdravotnej služby,
- 3.** zaradením DZS do systému neodkladnej zdravotnej starostlivosti.

Nevyhnutným predpokladom pre efektívne fungovanie nového systému neodkladnej zdravotnej starostlivosti je správne odosielanie pacienta do cieľového zdravotníckeho zariadenia. Preto sú definované zmeny na úrovni poskytovateľov záchranej zdravotnej služby a poskytovateľov pevnej siete ústavných zdravotníckych zariadení s urgentnými príjmami.

Navrhované riešenie si vyžaduje úpravu legislatívy novelou zákonov 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti a o zmene niektorých zákonov, 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, 579/2004 Z. z. o záchranej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, zákon č. 8/2009 Z. z. o cestnej premávke a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 525/2010 Z. z. o poskytovaní dotácií v pôsobnosti Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky a ďalších príslušných právnych predpisov.

V neposlednom rade bude potrebné v rámci stabilizácie OS ZZS SR a plánovaného rozvoja doriešiť otázku finančnej stability zmenou zákona č. 581/2004 Z. z.

# PRÍLOHY



## INFRAŠTRUKTÚRA A PRACOVNÉ PROSTREDIE OS ZZS SR

<p><b>VNÚTORNÉ</b> (atribúty organizácie)</p>	<p><b>STRENGTHS</b> (silné stránky)</p> <p>Presvedčenie vrcholového manažmentu o nutnosti zmeny.</p> <p>Orientácia na progres v rámci hlavných činností organizácie.</p> <p>Celoštátna pôsobnosť.</p> <p>Projektové riadenie organizácie za využitia „best practices“.</p> <p>Zúženie organizačnej štruktúry, vyčistenie línií riadenia.</p> <p>Skúsený manažment stotožnený s firemnou kultúrou.</p> <p>Vodcovia na kľúčových pozíciách</p>	<p><b>WEAKNESSES</b> (slabé stránky)</p> <p>Nedostatok prvotných validných údajov pre manažérske rozhodovanie (chýbajú porovnania analýzy - kontrola manažérskych rozhodnutí v minulosti po ich aplikácii)</p> <p>Z minulosti chýba pocit osobnej zodpovednosti a komunikácia spätnej väzby.</p> <p>Chýbajúca marketingová stratégia.</p>
<p><b>VONKAJŠIE</b> (atribúty prostredia)</p>	<p><b>OPPORTUNITIES</b> (príležitosti)</p> <p>Zefektívnenie a zvýšenie dostupnosti ZZS.</p> <p>Definovanie riadenia, poskytovania NZS ako služby občanom.</p> <p>Nadviazanie medzinárodnej, cezhraničnej spolupráce.</p> <p>Využívanie EU fondov, participácia na projektoch.</p> <p>Posilnenie postavenia organizácie voči ostatným partnerom IZS.</p> <p>Validita dát a analýza faktorov a jednotlivých procesov vstupujúcich do systému ZZS.</p> <p>Vytvorenie štandardného systému hodnotenia kvality ZZS.</p>	<p><b>THREATS</b> (hrozby)</p> <p>Nedostatok finančných prostriedkov</p> <p>Nedostatočné využívanie EU fondov.</p> <p>Možný medzi odborový konflikt UZZ v.s. OS ZZS SR - sekundárne transporty pacientov.</p> <p>Veľkosť projektu v spojitosti s časovou tiesňou na jeho realizáciu.</p> <p>Časté zmeny vedenia OS ZZS SR, nestabilné riadiace prostredie</p>

## ĽUDSKÉ ZDROJE OS ZZS SR

<p><b>VNÚTORNÉ</b> (atribúty organizácie)</p>	<p><b>STRENGTHS</b> (silné stránky)</p> <p>Ochota učiť sa (manažment)</p> <p>Komplexný hodnotiaci systém.</p> <p>Práca s ľudskými zdrojmi - komunikačné zručnosti, koučing (psychológovia)</p> <p>Záujem o prácu na OS ZZS SR.</p> <p>Skúsený personál.</p> <p>Ochota odovzdávať skúsenosti.</p> <p>Procesne a vodcovsky orientovaný manažéri na kľúčových pozíciách.</p> <p>Vôľa zmeny k lepšiemu.</p> <p>Identifikované jednotlivé role v organizácii.</p> <p>Štandardizované personálne procesy v organizácii.</p> <p>Relatívne stabilné prostredie výkonných zložiek OS ZZS SR.</p>	<p><b>WEAKNESSES</b> (slabé stránky)</p> <p>Negatívne postavenie k zvyšovaniu vzdelania u určitej skupiny O ZZS.</p> <p>Syndróm vyhorenia.</p> <p>Neexistujúce oddelenie ľudských zdrojov ( len mzdové a personálne).</p> <p>Nevhodné pracovné podmienky - sály operátorov, nedostatočná IKT podpora, slabé finančné ohodnotenie O ZZS.</p> <p>Nedostatočná horizontálna a vertikálna komunikácia.</p>
<p><b>VONKAJŠIE</b> (atribúty prostredia)</p>	<p><b>OPPORTUNITIES</b> (príležitosti)</p> <p>Spájanie jednotlivých zložiek ZZS (Súťaže, konferencie, cvičenia).</p> <p>Spájanie jednotlivých zložiek IZS (Školenia, cvičenia, kooperácia).</p> <p>Popularizácia práce a povolania ZZS( média, operátor roka, zlatá hviezda).</p> <p>Adekvátne mzdové ohodnotenie.</p> <p>Vzdelávanie a progres - koučing, interné externé vzdelávanie.</p> <p>Úprava pracovného poriadku - bezpečnostné prestávky, relax.</p>	<p><b>THREATS</b> (hrozby)</p> <p>Nedostatok mzdových prostriedkov.</p> <p>Interpersonálne konflikty s ÚZZ, poskytovateľmi ZZS.</p> <p>Vnímanie operátorov LTV 155 ako telefonistov, nedostatočná propagácia povolania</p> <p>Časté zmeny vedenia OS ZZS SR, nestabilné riadiace prostredie..</p> <p>Vysoká psychická záťaž.</p> <p>Ochota zmeny a sebareflexia niektorých pracovníkov v interakcii s klientom.</p>

## INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM

<p><b>VNÚTORNÉ</b> (atribúty organizácie)</p>	<p><b>STRENGTHS</b> (silné stránky)</p> <p>Definované legislatívne prostredie.</p> <p>Finančné zázemie sekcie IZS.</p> <p>Krajská úroveň.</p> <p>Ochota zložiek IZS na participácii.</p>	<p><b>WEAKNESSES</b> (slabé stránky)</p> <p>Nešťastne definovaný zákon IZS.</p> <p>Distribúcia a prerozdelenie finančných prostriedkov zo sekcie IZS je netransparentné.</p> <p>Slabá vzdelanostná úroveň a komunikačné zručnosti O IZS.</p> <p>Nadbytočná služba, predĺženie čakania a predĺženie času odozvy na LTV.</p> <p>O IZS nedisponujú prakticky žiadnymi silami a prostriedkami.</p> <p>Nízka ochota učiť sa.</p> <p>Interpersonálne vzťahy na KS IZS sú zlé - ostatné zložky považujú O IZS za nadbytočný medzičlánok.</p>
<p><b>VONKAJŠIE</b> (atribúty prostredia)</p>	<p><b>OPPORTUNITIES</b> (príležitosti)</p> <p>LTV 112 preberaná pracovník IZS</p> <p>Integrácia bez medzičlánku, najviac tiesňových hovorov na LTV 155, volajúci je okamžite vybavený.</p> <p>Presunutie finančných prostriedkov správnym smerom a na správnu vec.</p> <p>Využitie hardvéru IZS.</p> <p>Participácia na medzinárodných projektoch.</p> <p>Využitie operátora LTV 155 inak alokovaného na pulte IZS</p>	<p><b>THREATS</b> (hrozby)</p> <p>Zhoršovanie dostupnosti služby.</p> <p>Zhoršenie reakčných časov pri odozve na tiesňové volanie.</p> <p>Udalosť v prvom slede vybavuje vecne nepríslušný, nekompetentný operátor.</p> <p>O IZS je ako manažér mimoriadnej udalosti nevhodný a svojimi vstupmi do rozhodovacieho procesu ostatných zložiek IZS pôsobí ako rušivý element.</p> <p>O LTV 155 alokovaný na pulte IZS redukuje finančné prostriedky, ktoré má OS ZZS SR k dispozícii.</p>

## PODPORA IKT

<p><b>VNÚTORNÉ</b> (atribúty organizácie)</p>	<p><b>STRENGTHS</b> (silné stránky)</p> <p>Personálne posilnenie odboru IKT</p> <p>Šetrenie mzdových prostriedkov pre rozvoj IKT.</p> <p>Požiadavky máme definované - vieme čo chceme.</p> <p>Progresívny tím na odbore IKT.</p> <p>Moderné telekomunikačné riešenie.</p> <p>Možnosť konfigurácie skillov a agentov podľa potreby.</p> <p>Možnosť uzatvorenia call centra pri UHPO.</p>	<p><b>WEAKNESSES</b> (slabé stránky)</p> <p>Nedostatočné preškolenie užívateľov.</p> <p>Testovanie v ostrej prevádzke.</p> <p>Doladovanie IKT riešení priamo počas výkonu práce užívateľov.</p> <p>Chýba testovacie centrum IKT.</p> <p>Dátový prenos, smerom k poskytovateľom UZZ nie je možný.</p> <p>Mapové podklady GIS a jednotlivé hladiny.</p> <p>Prijímanie sms, e-call, OS ZZS SR technologicky nepodporuje</p>
<p><b>VONKAJŠIE</b> (atribúty prostredia)</p>	<p><b>OPPORTUNITIES</b> (príležitosti)</p> <p>Pretavenie požiadaviek do konečného, integrovaného riešenia.</p> <p>Vytvorenie systému preškolenia užívateľov.</p> <p>Integrácia jednotlivých miniaplikácií do funkčného celku.</p> <p>Testovanie jednotlivých riešení a zavádzanie poznatkov best practices.</p> <p>Vytvorenie predvolených stratégií, typových plánov, vyskladanie jednotlivých skillov u O LTV 155.</p>	<p><b>THREATS</b> (hrozby)</p> <p>Nedostatok finančných prostriedkov.</p> <p>Nefunkčnosť AML</p> <p>Nevyhovujúce mapové podklady.</p> <p>Chýba e-health.</p> <p>Slabé pokrytie rádiového – v rámci digitálnej siete Sitno na území SR.</p> <p>Chýba testovacie a vyladovacie centrum.</p> <p>IZS v súčasnosti nie je adekvátny integrátor záchranných zložiek.</p>

## INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM

<p><b>VNÚTORNÉ</b> (atribúty organizácie)</p>	<p><b>STRENGTHS</b> (silné stránky)</p> <p>Definované legislatívne prostredie.</p> <p>Finančné zázemie sekcie IZS.</p> <p>Krajská úroveň.</p> <p>Ochota zložiek IZS na participácii.</p>	<p><b>WEAKNESSES</b> (slabé stránky)</p> <p>Nešťastne definovaný zákon IZS.</p> <p>Distribúcia a prerozdelenie finančných prostriedkov zo sekcie IZS je netransparentné.</p> <p>Slabá vzdelanostná úroveň a komunikačné zručnosti O IZS.</p> <p>Nadbytočná služba, predĺženie čakania a predĺženie času odozvy na LTV.</p> <p>O IZS nedisponujú prakticky žiadnymi silami a prostriedkami.</p> <p>Nízka ochota učiť sa.</p> <p>Interpersonálne vzťahy na KS IZS sú zlé - ostatné zložky považujú O IZS za nadbytočný medzičlánok.</p>
<p><b>VONKAJŠIE</b> (atribúty prostredia)</p>	<p><b>OPPORTUNITIES</b> (príležitosti)</p> <p>LTV 112 preberaná pracovník IZS</p> <p>Integrácia bez medzičlánku, najviac tiesňových hovorov na LTV 155, volajúci je okamžite vybavený.</p> <p>Presunutie finančných prostriedkov správnym smerom a na správnu vec.</p> <p>Využitie hardvéru IZS.</p> <p>Participácia na medzinárodných projektoch.</p> <p>Využitie operátora LTV 155 inak alokovaného na pulte IZS</p>	<p><b>THREATS</b> (hrozby)</p> <p>Zhoršovanie dostupnosti služby.</p> <p>Zhoršenie reakčných časov pri odozve na tiesňové volanie.</p> <p>Udalosť v prvom slede vybavuje vecne nepríslušný, nekompetentný operátor.</p> <p>O IZS je ako manažér mimoriadnej udalosti nevhodný a svojimi vstupmi do rozhodovacieho procesu ostatných zložiek IZS pôsobí ako rušivý element.</p> <p>O LTV 155 alokovaný na pulte IZS redukuje finančné prostriedky, ktoré má OS ZZS SR k dispozícii.</p>

## VZDELÁVANIE OS ZZS SR

<p><b>VNÚTORNÉ</b> (atribúty organizácie)</p>	<p><b>STRENGTHS</b> (silné stránky)</p> <p>Vlastné, periodické, sústavné vnútropodnikové vzdelávanie s dlhodobou tradíciou.</p> <p>Participácia na špecializačnom štúdiu PŠŠ OS ZZS.</p> <p>Manažment chápe vzdelanie, ako nevyhnutný progres.</p> <p>Tím inštruktorov prvej pomoci s dobrým geografickým rozložením v rámci SR.</p> <p>Tím vyškolených psychológov v krízovej intervencii a psychosociálnej PP</p>	<p><b>WEAKNESSES</b> (slabé stránky)</p> <p>Vnútropodnikové vzdelávanie na SOP bolo málo praktické, žiadna retrospektíva, opakovanie tém po rokoch.</p> <p>Špecializačné štúdium nie je v rukách OS ZZS SR, vyučuje ho externá organizácia - vzdialenie od best practices.</p> <p>Nie všetci zamestnanci sa stotožnili s myšlienkou nutnosti vzdelávania.</p> <p>Vzdelávanie LO nie je na adekvátnej úrovni je nutná zmena.</p> <p>Vzdelávanie supervízorov nie je v súlade s požiadavkami na ich prácu.</p> <p>O LTV 155 bez praxe na ZZS.</p>
<p><b>VONKAJŠIE</b> (atribúty prostredia)</p>	<p><b>OPPORTUNITIES</b> (príležitosti)</p> <p>Zastrešenie špecializačného štúdia v rámci OS ZZS SR.</p> <p>Akreditácia vzdelávania UHPO pre interné potreby a poskytovateľov ZZS prípadne ostatné zložky IZS.</p> <p>Implementácia do procesu vzdelávania na SZU - špecializovanie sa na OS ZZS SR v poslednom ročníku Bc.</p> <p>Vyslanie zamestnancov OS ZZS SR na stáže, školy s problematikou krízového riadenia, pripravenosti.</p> <p>Prehodnotiť na stredisku SOP vzdelávací programe pre O LTV 155- návrat k bazálnym poznatkom.</p>	<p><b>THREATS</b> (hrozby)</p> <p>Nedostatok finančných prostriedkov.</p> <p>Chýba simulačný softvér</p> <p>Tréningové centrum.</p> <p>Nedostatok súčinnostných cvičení.</p> <p>Neošetrený krízový intervenčný tím.</p> <p>Vzdelávanie poskytovateľov nie je na štandardnej úrovni.</p> <p>Ovládanie vysielaciek - DIR režim a pod. je na zlej úrovni.</p> <p>Rádiokomunikačný poriadok sa často nedodržiava</p>



## INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM

<p><b>VNÚTORNÉ</b> (atribúty organizácie)</p>	<p><b>STRENGTHS</b> (silné stránky)</p> <p>Definované legislatívne prostredie.</p> <p>Finančné zázemie sekcie IZS.</p> <p>Krajská úroveň.</p> <p>Ochota zložiek IZS na participácii.</p>	<p><b>WEAKNESSES</b> (slabé stránky)</p> <p>Nešťastne definovaný zákon IZS.</p> <p>Distribúcia a prerozdelenie finančných prostriedkov zo sekcie IZS je netransparentné.</p> <p>Slabá vzdelanostná úroveň a komunikačné zručnosti O IZS.</p> <p>Nadbytočná služba, predĺženie čakania a predĺženie času odozvy na LTV.</p> <p>O IZS nedisponujú prakticky žiadnymi silami a prostriedkami.</p> <p>Nízka ochota učiť sa.</p> <p>Interpersonálne vzťahy na KS IZS sú zlé - ostatné zložky považujú O IZS za nadbytočný medzičlánok.</p>
<p><b>VONKAJŠIE</b> (atribúty prostredia)</p>	<p><b>OPPORTUNITIES</b> (príležitosti)</p> <p>LTV 112 preberaná pracovník IZS</p> <p>Integrácia bez medzičlánku, najviac tiesňových hovorov na LTV 155, volajúci je okamžite vybavený.</p> <p>Presunutie finančných prostriedkov správnym smerom a na správnu vec.</p> <p>Využitie hardvéru IZS.</p> <p>Participácia na medzinárodných projektoch.</p> <p>Využitie operátora LTV 155 inak alokovaného na pulte IZS</p>	<p><b>THREATS</b> (hrozby)</p> <p>Zhoršovanie dostupnosti služby.</p> <p>Zhoršenie reakčných časov pri odozve na tiesňové volanie.</p> <p>Udalosť v prvom slede vybavuje vecne nepríslušný, nekompetentný operátor.</p> <p>O IZS je ako manažér mimoriadnej udalosti nevhodný a svojimi vstupmi do rozhodovacieho procesu ostatných zložiek IZS pôsobí ako rušivý element.</p> <p>O LTV 155 alokovaný na pulte IZS redukuje finančné prostriedky, ktoré má OS ZZS SR k dispozícii.</p>

## LEGISLATÍVA

### VNÚTORNÉ

(atribúty organizácie)

### STRENGTHS

(silné stránky)

Definované legislatívne prostredie.

Podpora MZ SR.

OS ZZS SR ako oprávnená inštitúcia na pripomienkovanie legislatívy.

Vôľa k zlepšeniu systému ZZS.

### WEAKNESSES

(slabé stránky)

OS ZZS SR neriadi APS, DZS.

Neregulované sekundárne transporty.

Nedefinované podmienky VZZS.

Komplexne neošetrené vzťahy OS ZZS SR s poskytovateľmi ZZS.

Rigidne definované personálne obsadenie OS ZZS SR, O LTV 155 a LO.

Chýbajú analytické listy, zaradenie zamestnancov do tried.

Zastaraná koncepcia NZS

### VONKAJŠIE

(atribúty prostredia)

### OPPORTUNITIES

(príležitosti)

Vstúpiť do legislatívneho procesu zákona o ZZS.

Vstúpiť do legislatívneho procesu výnosu MZ SR o materiálne - technickom a personálnom zabezpečení OS ZZS SR.

Novelizovať zákon o IZS.

Upraviť a regulovať sekundárne transporty.

### THREATS

(hrozby)

Zhoršovanie dostupnosti služby.

Zlá vyjednávacía pozícia OS ZZS SR voči IZS a poskytovateľom ZZS.

**Schéma č.1****Návrh zmien princípov fungovania systému neodkladnej zdravotnej starostlivosti**