



**Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky**

Trnavská cesta 8/A, 820 05 Bratislava 25, P.O. BOX 93

---

**OPERAČNÉ STREDISKO  
ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY**

**VÝROČNÁ SPRÁVA  
ZA ROK 2017**

BRATISLAVA 2018

Vážení občania, kolegyne a kolegovia,

Operačné stredisko Záchrannej zdravotnej služby SR si v roku 2017 plnilo náročné úlohy, ktoré smerovali k tomu najdôležitejšiemu cieľu – rýchlej, kvalitnej a efektívnej pomoci pacientom v tiesni. Tomu sme podriadili všetky naše aktivity. Od zavedenia technologických inovácií a návrhov legislatívnych zmien, cez spoluprácu s poskytovateľmi ZZS a partnerskými organizáciami, až po kontinuálne vzdelávanie operátorov ZZS tiesňovej linky 155. Práve oni – operátori ZZS – sú v pomyselnnej reťazi prežitia dôležitým ohnivkom. Sú vždy prví, na ktorých sa obracia pacient so žiadosťou o pomoc. Oblasť vzdelávania a tréningu je preto nesmierne dôležitá a patrí k našim dlhodobým prioritám.

V roku 2017 sme odštartovali práce na prevádzke nového dispečerského informačného systému záchrannej zdravotnej služby, ktorý prináša viacero benefitov nielen pre občanov v tiesni, ale aj pre prácu a vzájomnú komunikáciu záchranných zložiek. Nový systém, ktorý je pre Operačné stredisko ZZS SR najväčšou investíciou do informačných technológií od nášho vzniku, umožňuje prenos dátových služieb pre všetkých osem krajských operačných stredísk linky tiesňového volania 155 a prepojenie na systém e-call. Jeho súčasťou je platforma, vďaka ktorej dokážeme presnejšie lokalizovať volajúceho, resp. miesto výjazdu, a na digitálnych mapových prehliadačoch môžeme monitorovať všetky výjazdové skupiny v ich aktuálnych polohách. Výhodou je i to, že systém je otvorený pre ďalšie inovatívne prvky, ktoré prinesie technologický vývoj, vrátane mobilných aplikácií.

Uvedomujeme si, aké sú inovácie dôležité pre našu prácu. Posúvajú ju vpred. Smerom ešte k efektívnejšej pomoci pacientom, ktorých zdravie a život sú v ohrození. Alfou a omegou našej práce však zostáva kontakt operátora s volajúcim. Ten zatiaľ nenahradí ani tá najprogressívnejšia technológia. Aj tu sme však pokročili. Na tiesňovú linku 155 môžu po novom volať aj pacienti, ktorých zdravotný problém nie je akútny a chcú len konzultovať svoj zdravotný stav. Za rok 2017 bolo takýchto tzv. konzultačných hovorov, ktoré neskončili vyslaním ambulancie záchrannej zdravotnej služby, viac ako 95 tisíc.

Zmyslom našej organizácie je poskytovať pomoc pacientom, ktorí sa na nás spoliehajú v tiesni. Ani tá najrýchlejšia ambulancia sa však k nim nemusí dostať včas. Nedeliteľnou súčasťou našej práce je preto edukácia verejnosti v oblasti prvej pomoci. Na kurzoch prvej pomoci učíme ako zachrániť život, robíme ukážky pre deti – pre materské a základné školy. A s radosťou Vás chceme informovať, že sme začali pracovať na Národnom registri automatických externých

defibrilátorov (AED). Ide o život zachraňujúce prístroje, ktoré dokážu v prípade potreby zachrániť ľudský život. Na Slovensku ich máme niekoľko stoviek a naša snaha smeruje k tomu, aby sme presne vedeli, kde sa nachádzajú a inštruovali záchrancu – first respondera, aby AED použil ešte pred príchodom záchrany.

Robíme prácu, ktorá ma zmysel. Hoci bol pre nás rok 2017 náročným obdobím z hľadiska zmien, ideme ďalej. Spoločne. Naše výsledky potvrdzujú, že pacient je pre nás na prvom mieste a ďakujem všetkým, ktorí sa na tom podieľajú.

## 1 IDENTIFIKÁCIA ORGANIZÁCIE

Názov organizácie: Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky

Sídlo: Trnavská cesta 8/A, 820 05 Bratislava

Rezort: Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky

Kontakt: Tel: +421 2 68 207 311, Fax: +421 2 68 207 355  
sekretariat@155.sk  
<http://www.155.sk>

Forma hospodárenia: príspevková organizácia

Štatutárny zástupca: Ing. Juraj Hrehorčák

Vrcholový manažment: Ing. Zoltán Ács – zástupca riaditeľa  
MUDr. Július Pavčo – vedúci odboru zdravotnej starostlivosti – hlavný lekár  
Mgr. Ľuboslava Pekárová, MHA – hlavný operátor záchranej zdravotnej služby  
Mgr. Ivan Krajcer, PhD. – vedúci odboru informačných a komunikačných technológií

### Hlavné činnosti:

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

## **2 POSLANIE A STREDNODOBÝ VÝHĽAD OS ZZS SR**

### **2.1 Poslanie organizácie**

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

### **2.2 Strednodobý výhľad OS ZZS SR**

Strategické a základné priority OS ZZS SR v strednodobom výhľade sú:

- komplexná inovácia programového vybavenia na podporu príjmu, spracovania a operačného riadenia ZZS prostredníctvom Dispečerského informačného systému;
- zvýšenie dostupnosti a kvality operačného riadenia ZZS;
- vytvorenie registra automatických externých defibrilátorov (ďalej „AED“) pre operátora ZZS;
- rozvoj informačných a komunikačných technológií;
- profesionálna pripravenosť na špecifické a krízové situácie, hospodársku mobilizáciu, na odstraňovanie následkov udalostí s hromadným postihnutím osôb a s tým súvisiacu základnú a periodickú odbornú prípravu zamestnancov;
- zvyšovanie pripravenosti na riešenie udalostí v oblasti výskytu vysokonebezpečnej nákazy, biologického a radiačného ohrozenia na území SR;

- zvýšenie externej akceptácie a uznanie verejnosťou;
- kvalitným a kvalifikovaným operačným riadením neodkladnej zdravotnej starostlivosti v prednemocničnej fáze ovplyvňovanie zdravotného stavu obyvateľstva, prežívania a následnej kvality života jednotlivca po život a zdravie ohrozujúcej udalosti;
- realizácia rozvojových projektov a medzinárodnej spolupráce;
- vytvorenie potrebného legislatívneho prostredia súvisiaceho so skvalitnením ZZS a ďalších súvisiacich činností;
- personálny audit organizácie a následná stabilizácia ľudských zdrojov;
- edukačná činnosť laickej verejnosti, vrátane detí a mládeže, v oblasti poskytovania prvej pomoci pri individuálnych život a zdravie ohrozujúcich udalostiach formou kurzov, workshopov, prednášok a besied;
- štandardizácia profesijných činností vytvorením štandardov postupov pri prijíme, spracovaní, vyhodnotení a realizácii odozvy na TL ZZS 155;
- implementácia Aplikácie 155 a zosúladenie procesov ZZS s tým súvisiacou novou službou pre obyvateľov SR.

### 3 KONTRAKT OS ZZS SR S MINISTERSTVOM ZDRAVOTNÍCTVA SLOVENSKEJ REPUBLIKY A JEHO PLNENIE

V roku 2017 malo OS ZZS SR uzatvorený kontrakt, vrátane dodatku č. 1 so zriaďovateľom organizácie, t. j. MZ SR, v celkovej výške 14 747 419,00 € a stanoveným počtom zamestnancov na rok 2017 v počte 460 osôb.

Na základe vyššie uvedeného boli pre OS ZZS SR stanovené nasledovné úlohy a činnosti s celkovou hodnotou kontraktu vo výške 14 747 419,00 €.

Kontrakt medzi OS ZZS SR a MZ SR je zverejnený na internetovej stránke organizácie:

[http://www.155.sk/subory/dokumenty/kontrakty/Kontrakt\\_2017.pdf](http://www.155.sk/subory/dokumenty/kontrakty/Kontrakt_2017.pdf)

[http://www.155.sk/subory/dokumenty/kontrakty/Kontrakt\\_2017\\_Dodatok\\_1.pdf](http://www.155.sk/subory/dokumenty/kontrakty/Kontrakt_2017_Dodatok_1.pdf)

a na internetovej stránke centrálného registra zmlúv:

<http://www.crz.gov.sk/index.php?ID=2801515&l=sk>

<http://www.crz.gov.sk/index.php?ID=3065222&l=sk>

1. Riadiť, koordinovať a vyhodnocovať činnosť ZZS za účelom zefektívnenia jej činnosti
  - odhad celkových nákladov objednáwanej činnosti: **3 138 000 €**,
  - v celkových nákladoch je zahrnuté čiastočné plnenie úloh súvisiacich so zabezpečením realizácie budovania IZS podľa schválenej koncepcie,
  - spôsob financovania: transfer od ostatných subjektov verejnej správy (zdroj 11H)
  - plánovaná kapacita ľudských zdrojov: 50 zamestnancov prijímateľa,
  - kľúčoví užívatelia objednáwanej činnosti: obyvatelia na celom území SR,
  - skutočné čerpanie finančných prostriedkov bolo **3 138 000,00 €**.
  
2. Zabezpečiť príjem tiesňového volania a jeho vyhodnocovanie
  - odhad celkových nákladov objednáwanej činnosti: **8 813 926,00 €**
  - spôsob financovania: transfer od ostatných subjektov verejnej správy (zdroj 11H)
  - plánovaná kapacita ľudských zdrojov: 360 zamestnancov prijímateľa,
  - kľúčoví užívatelia objednáwanej činnosti: obyvatelia na celom území SR,
  - skutočné čerpanie finančných prostriedkov bolo **7 675 197,17 €**.

3. Zabezpečiť technické podmienky na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi ZZS, príslušnými zariadeniami ústavnej zdravotnej starostlivosti a s ostatnými zložkami IZS
- odhad celkových nákladov objednáwanej činnosti: **1 485 000,00 €**,
  - v celkových nákladoch je zahrnuté čiastočné plnenie úloh súvisiacich so zabezpečením fungovania IZS v oblasti informačno-komunikačných technológií v zmysle uznesenia vlády SR č. 90/2011,
  - spôsob financovania: transfer od ostatných subjektov verejnej správy (zdroj 11H)
  - plánovaná kapacita ľudských zdrojov: 46 zamestnancov prijímateľa (0,8 úväzku),
  - kľúčoví užívatelia objednáwanej činnosti: obyvatelia na celom území SR, poskytovatelia záchranej zdravotnej služby,
  - skutočné čerpanie finančných prostriedkov bolo **1 485 000,00 €**.
4. Zabezpečiť dokumentáciu príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie 20 rokov odo dňa jej vzniku a uchovávať zvukový záznam z príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie tri roky odo dňa jeho vzniku
- odhad celkových nákladov objednáwanej činnosti: **497 000,00 €**
  - spôsob financovania: transfer od ostatných subjektov verejnej správy (zdroj 11H)
  - plánovaná kapacita ľudských zdrojov: 46 zamestnancov prijímateľa (0,2 úväzku),
  - kľúčoví užívatelia objednáwanej činnosti: MZ SR, Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou podľa §3 ods. 5 zákona č. 579/2004 Z. z. o záchranej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
  - skutočné čerpanie finančných prostriedkov bolo **497 000,00 €**.
5. Zabezpečiť pre svojich zamestnancov základnú odbornú prípravu a každých 12 mesiacov periodickú odbornú prípravu
- odhad celkových nákladov objednáwanej činnosti: **324 500,00 €**
  - spôsob financovania: transfer od ostatných subjektov verejnej správy (zdroj 11H)
  - plánovaná kapacita ľudských zdrojov: 354 zamestnancov prijímateľa,



- kľúčoví užívatelia činnosti: zdravotnícki pracovníci (zdravotnícki záchranári na pozícii operátor, lekár, lekár špecialista) podľa §4 zákona č. 579/2004 Z. z. o záchrannej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- skutočné čerpanie finančných prostriedkov bolo **324 500,00 €**.

#### 6. Zabezpečiť úlohy stanovené pre OS ZZS SR

- odhad celkových nákladov objednáwanej činnosti: **364 950,00 €**
- spôsob financovania: transfer od ostatných subjektov verejnej správy (zdroj 111)
- plánovaná kapacita ľudských zdrojov: 460 zamestnancov prijímateľa,
- finančné prostriedky účelovo určené na zvýšenie plátov zamestnancov OS ZZS SR v súvislosti s uplatnením § 5 zákona č. 357/2016 Z. z. o štátnom rozpočte na rok 2017, uzatvorenou kolektívnou zmluvou vyššieho stupňa na rok 2017, nariadením vlády SR, ktorým sa ustanovujú zvýšené platové tarify o 4% od 01.01.2017 pre zamestnancov rozpočtových a príspevkových organizácií,
- kľúčový užívatelia objednáwanej činnosti: obyvatelia na celom území SR,
- skutočné čerpanie finančných prostriedkov bolo **364 950, 00 €**.

#### 7. Zabezpečiť úlohy stanovené pre OS ZZS SR

- odhad celkových nákladov objednáwanej činnosti: **124 043,00 €**
- spôsob financovania: transfer od ostatných subjektov verejnej správy (zdroj 111)
- plánovaná kapacita ľudských zdrojov: 460 zamestnancov prijímateľa,
- finančné prostriedky účelovo určené na poistné a príspevok do poisťovní
- kľúčoví užívatelia objednáwanej činnosti: obyvatelia na celom území SR,
- skutočné čerpanie finančných prostriedkov bolo **124 043,00 €**.

## **4 ČINNOSTI/PRODUKTY OS ZZS SR**

Základnou úlohou ZZS je garancia za zodpovedajúcu kvalitu a dostupnosť prednemocničnej neodkladnej zdravotnej starostlivosti obyvateľom na celom území SR. Hlavným predpokladom pre splnenie tejto náročnej úlohy je zabezpečiť nepretržitú dostupnosť tiesňovej linky ZZS, následný príjem, spracovanie tiesňového volania, jeho vyhodnocovanie a následné riadenie, koordinovanie a vyhodnocovanie činnosti ZZS za účelom jej zefektívnenia.

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

Operačné riadenie je významnou zložkou na seba nadväzujúcich činností, vychádzajúcich z výsledku príjmu, spracovania a vyhodnotenia tiesňového volania, následne pokračuje vydaním pokynu na zásah ambulancii ZZS. Podľa naliehavosti zásahu je vydaný pokyn na zásah najbližšej, geograficky a aj časovo dostupnej ambulancii ZZS na danom území. OS ZZS SR polohu a pohyb ambulancií ZZS monitoruje prostredníctvom automatickej lokalizácie vozidiel (ďalej len "AVL"). AVL zabezpečuje priebežné zisťovanie zemepisnej polohy vozidlových jednotiek ZZS prostredníctvom systému globálnej navigácie a dátovým prenosom takto zistených dát k dispozícii operátora ZZS/dispečera prostredníctvom mobilnej siete a ich zobrazovanie grafickým spôsobom. Skladá z dvoch zložiek – mobilnej aplikácie a počítačovej aplikácie. Adekvátnym riadením a koordináciou činnosti ambulancií ZZS je zabezpečená minimalizácia časových strát a optimalizácia k prístupu neodkladnej zdravotnej starostlivosti. Operátor ZZS/dispečer počas telefonického vydania pokynu na zásah posiela ambulancii ZZS do smartfónu dátovú vetu so zadaním zásahu (adresa, osoba, vek, charakter udalosti). Prínosom systému AVL pre ZZS je on-line komunikácia medzi operátorom ZZS/dispečerom s posádkou ambulancie ZZS formou statusových hlásení.

### **4.2 Zabezpečiť príjem tiesňového volania a jeho vyhodnocovanie**

Všetky prichádzajúce volania na TL ZZS 155 sú zaznamenávané na zvukových záznamoch a všetky informácie potrebné na riešenie zdravotníckej problematiky sú dokumentované v záznamoch. Ku každej udalosti oprátor ZZS preukázateľným spôsobom

zaznamenáva všetky potrebné informácie o aktuálnom zdravotnom stave postihnutej osoby, ako aj spracúva požiadavky na medziklinické transporty pacientov do iných zdravotníckych zariadení (ďalej len “ÚZZ”).

OS ZZS SR v roku 2017 v rámci zabezpečenia príjmu tiesňového volania a jeho vyhodnocovania spracovalo:

Počet všetkých prichádzajúcich volaní na TL	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2017	203 896	146 858	158 942	124 971	139 136	173 810	203 396	177 407	1 328 416
2016	232 608	158 725	181 822	135 387	157 179	188 193	224 429	210 586	1 488 929
2015	207 042	141 704	174 489	122 597	151 138	182 015	220 494	218 092	1 417 571
2014	196 780	135 809	176 479	120 993	147 402	184 013	221 587	229 102	1 412 165
2013	186 675	132 790	169 790	119 179	140 474	178 751	210 955	222 146	1 360 760

Zdroj: OS ZZS SR

V roku 2017 bolo v rámci príjmu, spracovania a zabezpečenia realizácie odozvy na TL 155 zaznamenaných 1 328 416 volaní, čo predstavuje pokles v porovnaní s rokom 2016 o 160 513 volaní. Najviac prichádzajúcich volaní na TL 155 bolo v roku 2017 v Bratislavskom kraji a najmenej Trenčianskom kraji. Najväčší pokles prichádzajúcich volaní na TL 155 zaznamenal Košický kraj a najmenší pokles prichádzajúcich volaní na TL 155 zaznamenal Trenčiansky kraj.

Príjem tiesňového volania a jeho vyhodnocovanie pozostáva z dvoch fáz. Prvá fáza príjem a spracovanie tiesňového volania je zabezpečované operátorom ZZS/calltakerom, ktorý zabezpečuje komunikáciu s volajúcim na tiesňovej linke, spracováva a vyhodnocuje prijaté tiesňové volanie. Prijíma všetky informácie týkajúce sa náhle zmeny zdravotného stavu osoby v tiesni. Získané informácie od volajúcich sa spracujú a vyhodnotia naliehavosť zásahu ZZS, čiže priradujú 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 ZZS/dispečer, ktorý vykonáva operačné riadenie, zabezpečuje realizáciu odozvy volania na tiesňovú linku, koordinuje a riadi ambulancie ZZS a v prípade potreby zabezpečuje súčinnosť zložiek IZS. Operátor ZZS/dispečer vydáva pokyn na zásah najbližšej, geograficky a aj časovo dostupnej ambulancii ZZS,

ktorý môže byť limitovaný aktuálnou situáciou vyťaženosťou jednotlivých zásahových skupín v danom regióne. V prípade potreby, pri kritických stavoch, vydáva operator ZZS/dispečer pokyn na zásah zásahovým skupinám ambulancií poskytovateľov ZZS paralelne. Zmyslom koordinácie paralelného vysielania posádok ZZS je zabezpečenie minimalizácie časových strát, zvýšenie pravdepodobnosti rýchlejšieho dosiahnutia pacienta a priaznivého poskytnutia adekvátnej liečby ambulanciami ZZS u pacientov, ktorých stav na základe príjmu, spracovania a vyhodnotenia tiesňového volania bol označený ako stav kritický.

#### Celkový počet zásahov všetkými ambulanciami ZZS

Celkový počet zásahov ambulanciami ZZS	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	PO	KE	SR
2017	78 288	57 697	61 047	55 227	63 153	72 852	90 149	88 025	566 438
2016	83 016	58 583	63 245	57 047	64 412	72 972	91 372	87 317	577 791
2015	76 377	53 302	62 146	51 213	59 958	68 863	87 166	82 688	541 713
2014	71 534	49 265	60 205	48 233	55 942	67 150	83 308	80 295	515 932
2013	69 659	48 025	60 020	48 732	56 481	60 169	81 262	79 277	503 625

Zdroj: OS ZZS SR

Celkový počet zásahov všetkými ambulanciami ZZS v roku 2017 v SR bol 566 438, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2016 pokles o 11 353 zásahov. Najviac zásahov ambulanciami ZZS bolo v roku 2017 v Prešovskom kraji a najmenej v Trenčianskom kraji. Najväčší nárast zásahov ambulanciami ZZS v roku 2017 zaznamenal Košický kraj o 708 zásahov. Najväčší pokles zásahov ambulanciami ZZS v roku 2017 zaznamenal Bratislavský kraj o 4 728 zásahov menej ako v roku 2016.

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

Na zabezpečenie technických podmienok na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi ZZS, príslušnými zariadeniami ÚZS a ostatnými zložkami IZS je nevyhnutná kontinuálna kontrola funkčnosti spojenia a prenosu informácií

pravidelnými skúškami spojenia vykonávaná prostredníctvom príslušného Krajského operačného strediska ZZS (ďalej len KOS”). V roku 2017 boli vykonané kontroly funkčnosti v každom kraji SR na funkčnosť AVL, rádiostaníc (ďalej len “RDS”) a telefónie, kontrola spojenia s kontaktnými osobami na riešenie udalosti s hromadným postihnutím osôb (ďalej len “UHPO”) v príslušných zradieniach ÚZZ, kontrola plánu spojenia s kontaktnými osobami regionálnych úradov verejného zdravotníctva (ďalej len “RÚVZ”) a s kontaktnými osobami ZZS.

Na zabezpečenie technických podmienok na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií a z dôvodu opotrebenia výpočtovej techniky bola v roku 2017 obstaraná nová výpočtová technika, ktorá priniesla rýchlejšie odozvy používaných systémov. Pri ostatnej výpočtovej technike bol vykonaný upgrade na vyššiu verziu operačného systému.

V druhej polovici roka 2017 iniciovalo OS ZZS SR rokovania s Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky ohľadom integrácie Centrálného registra adries na zjednotenie číselníkov adries. Záznamy z registra obsahujú, pre OS ZZS SR, dôležitý údaj a to lokalizáciu volajúceho prostredníctvom GPS súradníc čo prispeje k navigácii posádok ZZS na adresu zásahu.

Za účelom integrácie s Národným systémom dopravných informácií bolo iniciované stretnutie so zástupcami Ministerstva dopravy Slovenskej republiky. OS ZZS SR system dopravných informácií používa, avšak cieľom je poskytované informácie integrovať do informačného systému operátora z dôvodu lepšej informovanosti o stave a prevádzke cestných komunikácií. Implementácia bude pokračovať aj v roku 2018.

V roku 2017 bola nasadená aplikácia STEMI. Jej cieľom je optimalizácia celkového ischemického času pri akútnom infarkte myokardu s eleváciou ST na EKG.

Významnou zmenou pri zabezpečovaní technických podmienok na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií je obstaranie nového Dispečerského informačného systému (ďalej len “DIS”) ZZS. Nový DIS umožní, okrem hlasových služieb, aj dátové služby pre TL ZZS 155 pre všetky KOS ZZS, prepojenie na systém eCall a vzájomnú komunikáciu všetkých záchranných zložiek. Do budúcnosti umožní okrem iného aj prepojenie s dispečerským systémom Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky, TL 112 ako aj so systémami podriadených organizácií – Polície SR a Hasičského a záchranného zboru SR. Operátori ZZS vďaka novej platforme Command Control dokážu presnejšie

lokalizovať volajúceho, resp. miesto výjazdu, na digitálnych mapových prehliadačoch budú môcť monitorovať všetky výjazdové skupiny v ich aktuálnych polohách, resp. v prípade potreby dokážu on-line komunikovať s posádkou ZZS. Výhodou je, že nový DIS je otvorený pre ďalšie inovatívne prvky, ktoré súvisia s technologickým vývojom, vrátane mobilných aplikácií, či núdzových SMS správ. Riadenie a koordinácia ZZS pri záchrane životov bude vďaka novému DIS efektívnejšia a porovnateľná s riadením a koordináciou s okolitými krajinami ako sú Rakúsko, Maďarsko a Česká republika.

#### **4.4 Zabezpečiť dokumentáciu príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie 20 rokov odo dňa jej vzniku a uchovávať zvukový záznam z príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie tri roky odo dňa jeho vzniku**

Všetky volania prichádzajúce na LTV 155 sú zaznamenávané na zvukových nahrávacích zariadeniach. Z volaní je štandardne vytváraná aj elektronická dokumentácia o samotnej udalosti s popisom hlavného zdravotného problému. Prijaté tiesňové volania sú ukladané na primárnom nahrávacom zariadení, ktoré je replikované na sekundárne nahrávacie zariadenie. Z bezpečnostných dôvodov sú nahrávacie zariadenia umiestnené v dvoch geograficky odlišných lokalitách. V prípade, že by jedno nahrávacie zariadenie stratilo konektivitu, resp. elektrické napájanie, je zabezpečené ukladanie prijatých tiesňových hovorov na sekundárnom zariadení. Prístup k nahrávkam je riadený na základe prístupových práv. Sťahovanie nahrávok z nahrávacieho zariadenia je umožnené iba vybraným zamestnancom.

#### **4.5 Zabezpečiť pre svojich zamestnancov základnú odbornú prípravu a každých 12 mesiacov preriadickú odbornú prípravu**

Obsahová náplň vzdelávania je plne v súlade s § 4, ods. 2, písm. a) až e) zákona č. 579/2004 o záchrannej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, s § 75 nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 296/2010 Z. z. o odbornej spôsobilosti na výkon zdravotníckeho povolania, spôsobe ďalšieho vzdelávania zdravotníckych pracovníkov, sústave špecializačných odborov a sústave certifikovaných pracovných činností v znení neskorších predpisov a s § 42 bod 1 zákona

č.578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

#### 4.5.1 Základná odborná príprava zdravotníckych zamestnancov

Je primárne určená pre zdravotníckych zamestnancov na pracovnej pozícii operátor ZZS a lekár – operátor, ktorí nastúpili do zamestnania bez predchádzajúcej skúsenosti s operačným riadením v záchranej zdravotnej službe, ale aj pre tých zamestnancov, ktorí sa vracajú na svoje pracovné pozície po materskej dovolenke alebo po dlhodobej dočasnej pracovnej neschopnosti. Základná odborná príprava bola v roku 2017 realizovaná dvomi spôsobmi – formou hromadného kurzu na Stredisku odbornej prípravy (ďalej len “SOP”) OS ZZS SR a individuálnou formou na svojom materskom regionálnom pracovisku KOS ZZS. V roku 2017 boli realizované dva hromadné kurzy pre 12 novoprijatých zdravotníckych zamestnancov. 10 operátorov ZZS absolvovalo základnú odbornú prípravu individuálnou formou na svojich pracoviskách ZZS.

Obsahová náplň základnej odbornej prípravy zdravotníckych zamestnancov:

- a) zásady riadenia, koordinácie a vyhodnocovania činnosti záchranej zdravotnej služby (základy zdravotníckeho práva, etika a zásady profesionálnej komunikácie) v rozsahu 8 hodín/osoba/kurz;
- b) spôsob zabezpečovania príjmu, vyhodnocovania a realizácie odozvy na tiesňové volanie v celkovom rozsahu 44 hodín/osoba/kurz;
- c) spôsob zabezpečovania hlasového a dátového prenosu informácií v rozsahu 8 hodín/osoba/kurz;
- d) zásady koordinácie činností so záchrannými zložkami integrovaného záchranného systému v rozsahu 4 hodiny/osoba/kurz;
- e) zásady krízovej intervencie a psychosociálnej prvej pomoci v rozsahu 8 hodín/osoba/kurz.

Prehľad účasti na základnej odbornej príprave a individuálnej príprave v roku 2017

Základná odborná príprava 2017			Krajské operačné stredisko/Počet osôb								Riad	Lekári	SPOLU
Termín	Názov	Miesto konania	BA	TT	TN	NR	ZA	BB	KE	PO			
06.-10.03.	01.ZOP	Trnavská cesta 8/A, BA	3		3	1		2					9
20.-24.03.	02.ZOP	Trnavská cesta 8/A, BA											
03.-07.04.	03.ZOP	Trnavská cesta 8/A, BA		1	1		1						3
24.-28.04.	04.ZOP	Trnavská cesta 8/A, BA											
ZOP individuálna		KOS ZZS	2	1	3	1	1	1	1				10
Počet po KOS ZZS			3+2i	1+1i	4+3i	1+1i	1+1i	2+1i	1i				12+10i

Zdroj: OS ZZS SR

4.5.2 Periodickú odbornú prípravu zabezpečuje SOP OS ZZS SR pre operátorov ZZS a lekárov–operátorov a je rozdelená na nasledovné okruhy:

- a) zdravotnícke právo;
- b) urgentná medicína a urgentná zdravotná starostlivosť;
- c) udalosti s hromadným postihnutím osôb;
- d) psychosociálna podpora, krízová intervencia a komunikácia;
- e) organizačno-technický okruh tém – znalosť regiónu, orientácia na mape, GPS, AVL, práca s rádiostanicou, práca s PC...)

4.5.3 Periodická odborná príprava operátorov ZZS zahŕňa:

- a) zásady riadenia, koordinácie a vyhodnocovania činnosti v rozsahu 6 hodín/osoba/rok;
- b) spôsob zabezpečovanie príjmu, vyhodnocovania a realizácie odozvy na tiesňové volanie v rozsahu 14 hodín/osoba/rok;
- c) spôsob zabezpečenia hlasového a dátového prenosu informácií v rozsahu 2 hodiny/osoba/rok;
- d) zásady koordinácie činností so záchrannými zložkami IZS v rozsahu 8 hodín/osoba/rok;
- e) zásady krízovej intervencie a psychosociálnej prvej pomoci v rozsahu 6 hodín/osoba/rok.



V roku 2017 sa periodická odborná príprava realizovala v 16 termínoch, vzdelávaných bolo 323 operátorov ZZS – nelekárov, 9 operátorov - supervízorov monitorovacieho strediska, 5 lektorov strediska odbornej prípravy – nelekárov a 24 lekárov - operátorov. Časová dotácia potrebná pre absolvovanie všetkých tém bola stanovená na 36 hodín na osobu za rok. Z 36 hodín každý operátor absolvoval 32 hodín v kurze na SOP OS ZZS SR v Bratislave a 4 hodiny individualizovaný tréning na svojom materskom regionálnom pracovisku.

#### 4.5.4 Periodická odborná príprava lekárov – operátorov ZZS

Periodická odborná príprava lekárov – operátorov bola vykonaná v 3 termínoch a absolvovalo ju 24 lekárov – operátorov v rozsahu 20 hodín. Obsahová náplň periodickej odbornej prípravy lekárov – operátorov záchranej zdravotnej služby za rok 2017:

- a) zásady riadenia, koordinácie a vyhodnocovania činnosti záchranej zdravotnej služby v rozsahu 6 hodín/osoba/rok
- b) spôsob zabezpečovania príjmu, vyhodnocovania a realizácie odozvy na tiesňové volanie v rozsahu 4 hodiny/osoba/rok;
- c) spôsob zabezpečovania hlasového a dátového prenosu informácií a v rozsahu 2 hodiny/osoba/rok;
- d) zásady koordinácie činností so záchrannými zložkami integrovaného záchranného systému, v rozsahu 4 hodiny/osoba/rok;
- e) zásady krízovej intervencie a psychosociálnej prvej pomoci v rozsahu 4 hodiny/osoba/rok.

Prehľad účasti zdravotníckych zamestnancov na periodickej odbornej príprave v roku 2017

Periodická odborná príprava 2017			Krajské operačné stredisko/Počet osôb								Riad	Lekári	SPOLU
Termín	názov	miesto konania akcie	BA	TT	TN	NR	ZA	BB	KE	PO			
16. - 20. 01.	VO	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	14
23. - 27. 01.	01. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	4	5		5		6					20
06. - 10. 02.	02. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava			5		6		5	5			21
13. - 14. 02.	03. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	6	4		4		5					19
13. - 17. 03.	04. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava			5		5		5	5			20
20. - 24. 03.	05. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	5	5		5		3					18
27. - 29. 03.	01. LO	Trnavská cesta 8/A, Bratislava										6	6
03. - 07. 04.	06. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava			4		6		6	6			22
24. - 28. 04.	07. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	6	6		6		6					24
15. - 19. 05.	08. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava			6		6		1	5			18
22. - 26. 05.	09. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	4			5		5		1			15
29. - 31. 05.	02. LO	Trnavská cesta 8/A, Bratislava										8	8
05. - 09. 06.	10. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava			5		6		5	5			21
12. - 16. 06.	11. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	6	5		5		6			2		24
19. - 23. 06.	12. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava			4		5		7	6	1		23
02. - 06. 10.	13. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	6	5		5		6			2		24
16. - 20. 10.	14. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava			4		4		6	4	2		20
23. - 27. 10.	15. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	5	8	3								16
06. - 10. 11.	16. OP	Trnavská cesta 8/A, Bratislava	4						8	5	2		19
13. - 15. 11.	03. LO	Trnavská cesta 8/A, Bratislava										9	9
<b>počet po KOS ZZS</b>			<b>47</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>44</b>	<b>43</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>361</b>

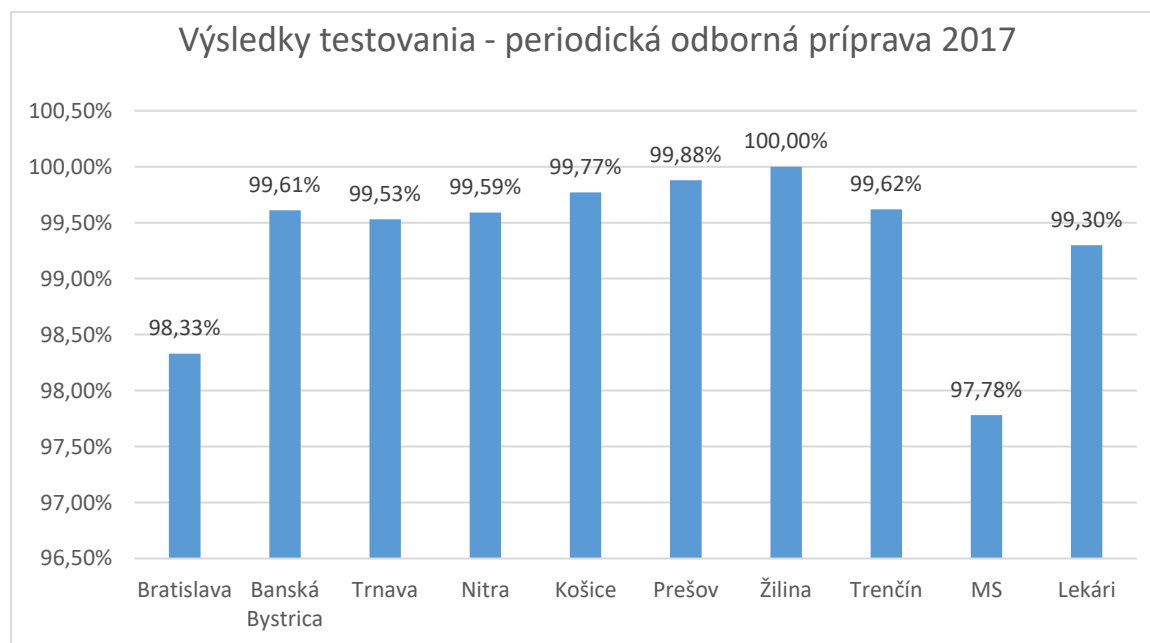
Zdroj: OS ZZS SR

Všetky vzdelávacie aktivity, t. j. základnú a periodickú odbornú prípravu, zabezpečilo po priestorovej, materiálno-technickej a personálnej stránke SOP OS ZZS SR. Po materiálno-technickej stránke boli použité vlastné didaktické, technicko-komunikačné prostriedky, zdravotnícke pomôcky, simulátori a trenažeri.

Po personálnej stránke boli vzdelávacie aktivity zabezpečené lektormi SOP, vedúcim odborom zdravotnej starostlivosti – hlavným lekárom OS ZZS SR, špecialistom pre krízové riadenie a hospodársku mobilizáciu, psychológmi pre oblasť krízovej intervencie.

Monitorovanie kvality vzdelávacieho procesu prebiehalo elektronickou formou, kde absolventi hodnotili kvalitu a prínos jednotlivých tém pre výkon ich práce. Hodnotili zároveň aj úroveň spracovania témy a pedagogické zručnosti prednášajúceho. Za objektívne merateľné kritérium boli považované záverečné vedomostné testy s obsahom učiva v danom roku. V roku 2017 absolvovalo testovanie vedomostí 346 zdravotníckych zamestnancov s priemerným výsledkom 99,34 % úspešnosti. Test neabsolvovali jeho tvorcovia z dôvodu skreslenia výsledkov testovania. Záverečný test riešili absolventi elektronicky a obsahoval celkovo 112 otázok, z ktorých počítačový program určeným výberom zo zadaných kritérií zostavoval individuálne testy s 20 otázkami.

#### Výsledky testovania v rámci periodickej odbornej prípravy v roku 2017



Zdroj: OS ZZS SR

Na základe vyššie uvedeného grafu bolo konštatované, že kontraktom stanovené úlohy pre oblasť vzdelávania boli splnené vo všetkých ohľadoch. Z hľadiska účasti na vzdelávacích aktivitách každý zdravotnícky zamestnanec splnil svoju povinnosť absolvovania periodickej odbornej prípravy.

#### 4.5.5 Kvartálna téma – dištančná forma, samoštúdium

V roku 2017 bola zaradená ďalšia forma vzdelávania pre zdravotníckych zamestnancov a to formou e-learningu (samoštúdium) s názvom Kvartálna téma. Cieľom tejto vzdelávacej aktivity je získať širší rozhľad a prehľad v stanovených témach. SOP OS ZZS SR spolu s odborom zdravotnej starostlivosti spracuje zadanú tému a zverejní na intranetovom portáli na naštudovanie. Následne sú spracované testové otázky k danej téme a operátori ZZS po uplynutí stanovenej doby uzatvárajú vyššie uvedenú formu vzdelávania riešením testu z 20 náhodne vybraných otázok. Kvartálna téma je zvyčajne monotematická a má slúžiť na prehľbovanie vedomostí o konkrétnej téme. Účasť na samoštúdiu zdravotníckych pracovníkov za rok 2017 v dvoch konkrétnych témach je uvedená nižšie.

#### **KVARTÁLNA TÉMA č.1 – “Vrtuľníková Záchranná zdravotná služba”**

Celkový počet účastníkov: 220

Počet riešiteľov testu: 147

<b>KOS ZZS</b>	<b>počet účastníkov</b>	<b>priemer % úspešnosti testu na KOS ZZS</b>
Banská Bystrica	4	56,8
Bratislava	10	67,15
Košice	36	92,90
Nitra	34	91,55
Prešov	2	59,10
Trenčín	8	87,80
Trnava	4	81,85
<b>Žilina</b>	<b>36</b>	<b>94,45</b>
Lekári	9	89,65
Vedúci operátori	4	82,40
MS	0	
Spolu priemer	147	88,70

Zdroj: OS ZZS SR

## KVARTÁLNA TÉMA č. 2 – “Udalosti s hromadným postihnutím osôb”

Celkový počet účastníkov: 234

Počet riešiteľov testu: 197

KOS ZZS	počet účastníkov	priemer % úspešnosti testu na KOS ZZS
Banská Bystrica	9	83,43
Bratislava	10	80,67
Košice	28	87,32
Nitra	34	89,9
Prešov	35	91,67
Trenčín	36	89,37
Trnava	0	
Žilina	36	92,63
Lekári	3	89,63
Vedúci operátori	6	94,03
MS	0	
Spolu priemer	197	89,63

Zdroj: OS ZZS SR

## 5 ROZPOČET OS ZZS SR

### 5.1 Rozpočet Operačného strediska záchranej zdravotnej služby SR v roku 2017

V zmysle návrhu vládneho zákona o štátnom rozpočte, ktorý bol schválený zákonom č. 357/2016 Z. z. o štátnom rozpočte na rok 2017 a v zmysle listu Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky (ďalej len „MZ SR“) č. Z002295-2017-OVVHR zo dňa 19.1.2017 boli na rok 2017 pre OS ZZS SR rozpočtované finančné prostriedky v celkovej sume 14 258 426 €.

Rozpočtované finančné prostriedky boli rozpísané nasledovne:

Zdroj:11H

v tis. €

VÝDAVKY (600)	Rok 2017
<b>A. Bežné výdavky (600)</b>	<b>14 258</b>
z toho:	
Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania (610)	8 125
Poistné a príspevok do poisťovní (620)	2 818
Tovary a služby (630)	3 278
Bežné transfery (640)	37
<b>F. Rozpočet organizácie podľa programov</b>	<b>14 258</b>
z toho:	
07A0403 Dobudovanie a inovácia záchranej zdravotnej služby	14 258
<b>Orientačný počet zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme</b>	<b>460</b>

Zdroj: OS ZZS SR

K 31. 12. 2017 bol rozpočet OS ZZS SR a jeho čerpanie nasledovné: (Zdroj 11H)

Bežné výdavky (600)	Schválený rozpočet na rok 2017	Upravený rozpočet na rok 2017	Čerpanie rozpočtu k 31. 12. 2017	% čerpania k upravenému rozpočtu
610-mzdy, platy a OOV	8 125 000,00	8 903 222,33	7 764 493,50	87,21
620-poistné a príspevok do poisťovní	2 818 000,00	2 768 616,10	2 278 616,10	100,00
630-tovary a služby	3 278 426,00	2 515 204,39	2 515 204,39	100,00
z toho:				
631-cestové náhrady	55 000,00	26 729,60	26 729,60	100,00
632-energie,voda a komunikácie	579 000,00	436 526,07	436 526,07	100,00
633-materiál	383 000,00	200 157,13	200 157,13	100,00
634-dopravné	73 500,00	55 029,33	55 029,33	100,00
635-rutinná a št. údržba	208 000,00	245 105,32	245 105,32	100,00
636-nájomné za nájom	442 000,00	426 739,14	426 739,14	100,00
637-služby	1 537 926,00	1 124 917,80	1 124 917,80	100,00
<b>640-bežné transfery</b>	<b>37 000,00</b>	<b>33 256,00</b>	<b>33 256,00</b>	<b>100,00</b>
<b>600-bežné výdavky</b>	<b>14 258 426,00</b>	<b>14 258 426,00</b>	<b>13 119 697,17</b>	<b>92,01</b>

Čerpanie rozpočtu bolo k 31.12.2017 vo výške 13 119 697,17 €, čo predstavuje 92,01 %.

## 5.2 Bežné transfery – zdroj financovania 131G

Zdroj financovania 131G sú finančné prostriedky, pridelené OS ZZS SR z MZ SR ako bežný transfer v roku 2016 a prenesené do roku 2017. Tieto finančné prostriedky OS ZZS SR vyčerpalo v januári 2017, išlo prevažne o finančné prostriedky, určené na mzdy a odvody za mesiac december 2016.

Zdroj: 131G

v €

Bežné výdavky (600) v €	Prenos nevyčerpaných prostriedkov z roku 2016 podľa ŠP	Čerpanie finančných prostriedkov v ŠP v roku 2017	% plnenia k upravenému rozpočtu	Poznámka
<b>610 - mzdy, platy a OOV</b>	674 523,78	674 523,78	100,00%	Mzdy za mesiac december 2016 vyplatené v januári 2017
<b>620 – poistné a príspevok do poisťovní</b>	236 110,36	236 110,36	100,00%	Odvody zo mzdy za mesiac december 2016 vyplatené v januári 2017
<b>630 - tovary a služby</b>	145 535,83	145 535,83	100,00%	
<b>640 – bežné transfery</b>	28 449,95	28 449,95	100,00%	
<b>600 - bežné výdavky</b>	<b>1 084 619,92</b>	<b>1 084 619,92</b>	<b>100,00%</b>	

Zdroj: OS ZZS SR

### 5.3 Porovnanie rozpočtu OS ZZS SR

Zdroj:11H

v tis. €

VÝDAVKY (600)	Rok 2013	Rok 2014	Rok 2015	Rok 2016	Rok 2017	Rozdiel 2017-2016	Rozdiel v %
<b>A. Bežné výdavky (600)</b>	<b>12 501</b>	<b>12 965</b>	<b>13 130</b>	<b>14 074</b>	<b>14 258</b>	<b>+184</b>	<b>+ 1,0 %</b>
z toho:							
Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania (610)	8 204	7 539	7 659	8 115	8 125	+10	+1,0%
Poistné a príspevok do poisťovní (620)	2 294	2 692	2 718	2 649	2 818	+169	+1,1%
Tovary a služby (630)	1 987	2 704	2 722	3 280	3 278	-2	0,0%
Bežné transfery (640)	16	30	30	30	37	+7	+1,2%
<b>Orientačný počet zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme</b>	<b>451</b>	<b>462</b>	<b>469</b>	<b>439</b>	<b>438</b>	<b>-1</b>	<b>0,00%</b>

Zdroj: OS ZZS SR

Ako vyplýva z vyššie uvedenej tabuľky, OS ZZS SR bol v roku 2017 v porovnaní s rokom 2016 navýšený bežný transfer o 184 tis. €, čo v percentuálnom vyjadrení predstavuje navýšenie o 1,0 %. Navýšenie transferu v roku 2017 vyplýva zo skutočnosti, že výber poistného v roku 2017 je vyšší, ako v predchádzajúcom období.



Počet zamestnancov OS ZZS SR pri výkone práce vo verejnom záujme sa od konca roka 2016 do konca roka 2017 podstatne nezmenil, stav k 31.12.2016 bol 439, k 31.12.2017 bol stav zamestnancov 438.

#### 5.4 Evidencia a správa majetku

OS ZZS SR k 31. 12. 2017 malo vo svojej správe majetok v nadobúdacej hodnote v celkovej výške 5 295 608,50 € v nasledovnom členení:

1. Dlhodobý hmotný majetok:	5 008 721,51 €
2. Dlhodobý nehmotný majetok:	286 886,99 €
<b>Spolu majetok v správe OS ZZS SR k 31.12.2017</b>	<b>5 295 608,50 €</b>

Drobný hmotný majetok do 1 700 €, ktorý podľa rozhodnutia účtovnej jednotky nie je dlhodobým hmotným majetkom sa účtuje na účet 501 – Spotreba materiálu.

V roku 2017 OS ZZS SR nakúpilo z rozpočtových a mimorozpočtových finančných prostriedkov drobný majetok z bežných výdavkov v celkovej hodnote 200 139,14 €.

Drobný majetok, ktorý bol nakúpený z bežných výdavkov k 31.12.2017 rozčlenený podľa rozpočtových podpoložiek:

Rozpočtová podpoložka	Názov	Čerpanie k 31.12.2017 (v €)
633001	Interiérové vybavenie	3 190,30
633002	Výpočtová technika	99 387,47
633003	Telekomunikačná technika	16 368,05
633004	Prevádzkové stroje, prístroje	5 791,19
633006	Všeobecný materiál	42 264,05
633009	Knihy, časopisy	828,27
633010	Pracovné odevy, obuv	0,00
633011	Potraviny	0,00
633013	Softvér	0,00
633015	Palivá ako zdroj energie	10,61
633016	Reprezentačné	1 574,40
633018	Licencie	30 724,80
Celkom Drobný hmotný majetok za rok 2017		200 139,14

#### 5.5 Podnikateľská činnosť OS ZZS SR

Na základe schválenia podnikateľskej činnosti MZ SR, OS ZZS SR začalo vykonávať podnikateľskú činnosť v roku 2008. Do 30. 06. 2009 malo OS ZZS SR schválenú podnikateľskú činnosť na školiacu činnosť a na technicko-organizačné zabezpečenie kurzov, školení a seminárov. Od 01. 07. 2009 na základe súhlasu MZ SR bola

podnikateľská činnosť OS ZZS SR rozšírená na oblasť správy bytového alebo nebytového fondu a na ubytovacie služby. OS ZZS SR ukončilo ubytovacie služby k 30.6.2017.

Náklady na podnikateľskú činnosť OS ZZS SR k 31.12.2017 predstavovali čiastku 19 606,57 €. Výnosy z podnikateľskej činnosti k 31.12.2017 OS ZZS SR malo vo výške 38 787,40 €. Výsledok z podnikateľskej činnosti k 31.12.2017 predstavuje pre OS ZZS SR zisk vo výške 19 180,83 €.

V rámci podnikateľskej činnosti Stredisko odbornej prípravy realizuje akreditované kurzy prvej pomoci pre laickú verejnosť, kurz inštruktora prvej pomoci pre zdravotníckych pracovníkov podľa vyhlášky MZ SR č.398/2010 Z. z. o minimálnych požiadavkách na kurz prvej pomoci a na kurz inštruktora prvej pomoci a akreditovaný kurz neodkladnej podpory života funkcií určený pre cieľovú skupinu zdravotníckych pracovníkov (okrem zamestnancov záchranej zdravotnej služby).

## **6 PERSONÁLNE OTÁZKY**

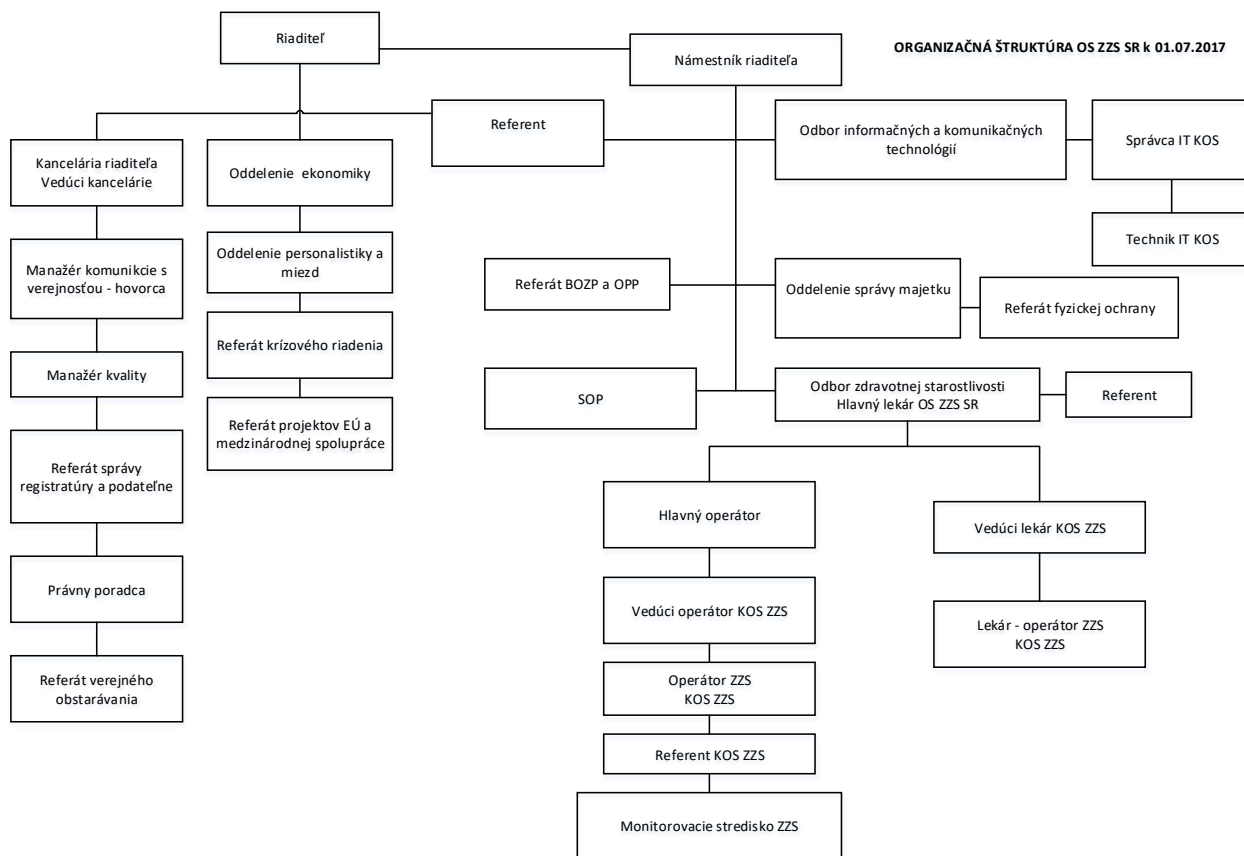
6.1 V roku 2017 malo OS ZZS SR nasledovnú organizačnú štruktúru:

### **1. Riaditeľ**

- kancelária riaditeľa s nasledovnými organizačnými útvarmi:
  - manažér komunikácie s verejnosťou – hovorca,
  - manažér kvality,
  - referát správy registratúry a podateľne,
  - právny poradca,
  - referát verejného obstarávania,
- oddelenie ekonomiky,
- oddelenie presonalistiky a miezd
- referát krízového riadenia,
- referát projektov EÚ a medzinárodnej spolupráce.

### **2. Zástupca riaditeľa**

- odbor informačných a komunikačných technológií,
- oddelenie správy majetku
  - referát fyzickej ochrany,
- referát BOZP a PO,
- Stredisko odbornej prípravy,
- odbor zdravotnej starostlivosti v nasledovnom členení:
  - vedúci odboru – hlavný lekár OS ZZS SR, ktorý priamo riadi vedúcich lekárov KOS ZZS a lekárov-operátorov,
  - hlavný operator ZZS, ktorý riadi vedúcich operátorov KOS ZZS, operátorov ZZS na KOS ZZS a na Monitorovacom stredisku ZZS.



## 6.2 Stav zamestnancov OS ZZS SR za rok 2017:

Priemerný evidenčný počet zamestnancov: 440,5

Zamestnanci s plným úväzkom: 406

Zamestnanci so skráteným úväzkom:

- z toho zdravotnícky zamestnanci: 30

- z toho nezdravotnícky zamestnanci: 4

Zamestnanci so zmenenou pracovnou schopnosťou: 23

Pracujúci dôchodcovia: 21

6.3 Štruktúra zamestnancov OS ZZS SR za rok 2017 podľa veku, pohlavia, vzdelania, trvania pracovného pomeru.

Členenie zamestnancov podľa veku a pohlavia:

VEK	MUŽI	ŽENY	CELKOM	%
21 - 30	31	7	38	8,68
31 – 40	59	51	110	25,11
41 – 50	42	112	154	35,16
51 – 60	24	83	107	24,43
61 a viac	13	16	29	6,62
CELKOM	169	269	438	100
%	38,58	61,42	100	

Zdroj: OS ZZS SR

Členenie zamestnancov podľa vzdelania:

VZDELANIE	NEZDRAVOTNÍCKI ZAMESTNANCI	ZDRAVOTNÍCKI ZAMESTNANCI	CELKOM	%
OU	1	0	1	0,2
SŠ	21	85	106	24,2
VŠ	59	272	331	75,6
CELKOM	81	357	438	100

Zdroj: OS ZZS SR

Dĺžka trvania pracovného pomeru zamestnancov OS ZZS SR:

DOBA TRVANIA PRAC. POMERU	POČET ZAMESTNANCOV	%
do 5 rokov	143	32,65
do 10 rokov	130	29,68
do 15 rokov	157	35,84
do 20 rokov	5	1,14
nad 20 rokov	3	0,68
celkom	438	100

Zdroj: OS ZZS SR

Vznik a skončenie pracovného pomeru zamestnancov OS ZZS SR v roku 2017

POČET	NÁSTUPY	VÝSTUPY
	26	48

Zdroj: OS ZZS SR

#### 6.4 Platové podmienky

Platové podmienky zamestnancov OS ZZS SR upravuje zákon č. 553/2003 Z. z. o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme v znení neskorších predpisov a Platový poriadok OS ZZS SR.

#### 6.5 Vzdelávacie aktivity

V rámci ďalšieho rozvoja ľudských zdrojov sa zamestnanci OS ZZS SR zúčastnili na nasledovných vzdelávacích aktivitách, ktoré boli zamerané na neodkladnú zdravotnú starostlivosť a operačné riadenie.

#### Účasť na kongresoch, konferenciách a seminároch

KONGRESY			Krajské operačné stredisko / Počet osôb											
TERMÍN	NÁZOV	MIESTO KONANIA AKCIE	BA	TT	TN	NR	ZA	BB	KE	PO	RIAD	LEKÁRI	SPOLU	REG. POPLATOK
3.2.2017	Rescue day	Poprad	1	1	5	5	5	5	5	5	7	1	40	931 €
16.2.2017	Poučme sa z minulosti	Pliešovce			2	3	6	1		3	5	1	21	510 €
1.3.2017	Spolupráca IZS pri MU a katastrofách	Brno ČR									3		3	123 €
9.3.2017	Odborný seminár FALCK	Martin	1		6	5	23	15		3	2	1	56	855 €
30.3.-1.4. 2017	Stredo európsky kongres UMaMK	Vyhne	2	2	2	2	2	2	1	1	4	3	21	3 450 €
26.-28.4. 2017	Brnenské dni urgentnej medicíny	Mikulov ČR										2	2	130 €
17.-19.5. 2017	Rescue Šachtičky	horský hotel Šachtička	3	8	6		4	16	2	5	4	1	49	1 040 €
13.-15.6. 2017	Medicína katastrof (MEKA)	Luhačovice ČR									4		4	667 €
14.-15.9. 2017	Krizové riadenie a riešenie krízových situácií	Uherské Hradiště ČR									3		3	267 €
21.-22.9. 2017	Odborná konferencia OS ZZS SR	horský hotel Šachtička	18	13	14	16	13	21	10	11	13	6	135	1 350 €
8.11.2017	Civilizačné ochorenia	Trnavská univerzita									2		2	0 €
<b>počet po KOS</b>			<b>25</b>	<b>24</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>53</b>	<b>60</b>	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>47</b>	<b>15</b>	<b>336</b>	<b>9 323 €</b>

Zdroj: OS ZZS SR

## Účasť na súťažiach

SÚŤAŽE			Krajské operačné stredisko / Počet osôb											
TERMÍN	NÁZOV	MIESTO KONANIA AKCIE	BA	TT	TN	NR	ZA	BB	KE	PO	RIAD	LEKÁRI	SPOLU	REG. POPLATOK
16.-18.2. 2017	súťaž záchranárskych posádok	výcvikové stredisko MO SR Lešť			2	3	5			3	5	1	19	1 257 €
25.-28.5. 2017	Rallye Rejvíz 2017	Kouty nad Desnou ČR	2				1	1			4	1	9	1 665 €
7.-9.9. 2017	Rescue Lesnica	Ždiar, Monkova dolina	4		1		3				1	1	10	830 €
<b>počet po KOS</b>			<b>6</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>38</b>	<b>3 752 €</b>

Zdroj: OS ZZS SR

## Účasť na súčinnostných cvičeniach

CVIČENIA			Krajské operačné stredisko / Počet osôb											
TERMÍN	NÁZOV	MIESTO KONANIA AKCIE	BA	TT	TN	NR	ZA	BB	KE	PO	RIAD	LEKÁRI	SPOLU	REG. POPLATOK
6.4.2017	Výskyt vysokonebezpečnej nákazy	Košice UNLP							4					0
11.4.2017	Železničný tunel Kramáre požiar	Bratislava	2											0
26.4.2017	Tunel Branisko DN s požiarom	Prešov							2	3+1				0
10.5.2017	Tunel Svrčinovec požiar	Žilina					2+1							0
8.6.2017	Výskyt vysokonebezpečnej nákazy	FN Nitra				1+1								0
25.9.2017	Duslo Šaľa únik anilínu	Nitra				1+1								0
25.9.2017	Tunel Bôrik únik nebezp.látky	Prešov								2+1				0
<b>počet po KOS</b>			<b>2</b>			<b>4</b>	<b>3</b>		<b>6</b>	<b>7</b>				<b>22</b>

Zdroj: OS ZZS SR

## 7 CIELE A PREHĽAD ICH PLNENIA

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

- a) zefektívniť riadenie a koordináciu ZZS na území SR v zmysle geografickej a časovej dostupnosti. V roku 2017 OS ZZS SR prostredníctvom AVL monitorovalo polohu a pohyb ambulancií ZZS a tak efektívnym riadením a koordináciou činnosti ambulancií ZZS bola zabezpečená minimalizácia časových strát a optimalizácia k prístupu neodkladnej zdravotnej starostlivosti,
- b) zabezpečiť mobilnú aplikáciu inštalovanú v mobilnom telefónnom zariadení u ambulancií ZZS a v mobilnom telefónnom zariadení cieľového zdravotníckeho zariadenia (ďalej len "ZZ"). Podľa Odborného usmernenia MZ SR o organizačných a liečebných opatreniach prostredníctvom používania mobilnej aplikácie u pacientov pri akútnom infarkte myokardu s eleváciou ST na EKG a prii náhlej cievnej mozgovej príhode bol OS ZZS SR vypracovaný návod na inštaláciu APP STEMI.
- c) zabezpečenie včasnej a účinnej liečby kriticky chorého pacienta efektívnym smerovaním do ZZ - overovaním kapacitnej priepustnosti kritických lôžok ZZ a následne správnym smerovaním ambulancie ZZS do ZZ,
- d) skrátiť čas odovzdania kriticky chorého pacienta v ZZ – kontaktovaním ZZ a ohlásením transportu pacienta z terénu do ZZ, ktoré je schopné zabezpečiť včasnú a účinnú liečbu a diagnostiku pacienta,

### 7.2 Zabezpečiť príjem tiesňového volania a jeho vyhodnocovanie:

- a) zvýšiť kvalitu príjmu, spracovania a realizácie odozvy na TL ZZS 155 realizáciou vzdelávacích aktivít s využitím dostupných technológií. Základná a periodická odborná príprava bola realizovaná podľa plánu vzdelávania na rok 2017. V roku 2017 sa zdravotnícki zamestnanci OS ZZS SR zúčastnili aj na iných vzdelávacích aktivitách, organizovaných inými oprávnenými subjektmi - konferencií, kongresov, seminárov, súťaží a súčinnostných cvičení s tematikou neodkladnej zdravotnej starostlivosti a operačného riadenia zúčastnili v rámci ďalšieho rozvoja ľudských zdrojov,
- b) tvorba 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 ZZS za účelom



zabezpečenia prvej pomoci pre pacientov u ktorých bola zaznamenaná náhle zástavenie krvného obehu (ďalej „NZKO“),

c) realizácia kontinuálneho dohľadu nad príjmom, spracovaním a realizáciou odozvy na tiesňové volanie – kontinuálny dohľad realizovaný počas celého roka na pracoviskách KOS ZZS vedúcimi operátormi, počas zmeny operátormi ZZS/supervízormi a prostredníctvom monitorovacieho strediska OS ZZS SR. Zistené nedostatky sú operatívne riešené podľa potreby.

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

a) kontinuálna kontrola funkčnosti spojenia a prenosu informácií prostredníctvom pravidelných skúšok spojenia, z ktorej je následne vypracovaná správa o zavádzaní a používaní technologických a komunikačných zariadení na prenos informácií,

b) eliminácia chybovosti technologických zariadení na prenos informácií prebieha kontinuálne v spolupráci s MV SR.

7.4 Uchovávať dokumentáciu príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie 20 rokov odo dňa jej vzniku a uchovávať zvukový záznam z príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie tri roky odo dňa jeho vzniku

a) tiesňové volania sú ukladané na primárnom nahrávacom zariadení, ktoré je replikované na sekundárne nahrávacie zariadenie;

b) nahrávacie zariadenie sú umiestnené v dvoch geograficky odlišných lokalitách,

c) prístup k nahrávkam je riadený na základe prístupových práv,

d) sťahovanie nahrávok je umožnené len vybraným zamestnancom.

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

a) celoslovensky zjednotiť pracovné postupy v špecifických podmienkach jednotlivých krajov – spracovanie štandardizovaných postupov vo forme algoritmu k jednotlivým typom udalostí zavedením jednotného elektronického vzdelávania v presne zadaných okruhoch (Udalosť s hromadným postihnutím osôb, Virtuálniková záchranná zdravotná služba) a následné overenie a preskúšanie získaných vedomostí;

- b) cieľavedome formovať vedomostný profil operátorov zavádzaním novelizovaných postupov a odporúčaní národných odborných spoločností so zameraním na poskytovanie prvej pomoci a neodkladnej zdravotnej starostlivosti formou doplnenia témy z Odborného usmernenia MZ SR o organizačných a liečebných opatreniach prostredníctvom mobilnej aplikácie u pacientov pri akútnom infarkte myokardu s eleváciou ST na EKG a pri náhlej cievnej mozgovej príhode v rámci odbornej prípravy pre zdravotníckych zamestnancov OS ZZS SR;
- c) zvýšiť firemnú kultúru, dôveryhodnosť a kredibilitu organizácie kontinuálnym komunikačným tréningom v rámci odbornej prípravy formou tréningu komunikačných zručností v rámci odbornej prípravy zdravotníckych zamestnancov OS ZZS SR;
- d) vytvoriť podmienky pre efektívne osvojenie teoretických vedomostí a praktický nácvik zručností a ich implementáciu do praxe z oblasti príjmu, spracovaniu, vyhodnoteniu a realizácii odozvy na tiesňové volanie a operačného riadenia ZZS a oblasti poskytovania prvej pomoci a neodkladnej zdravotnej starostlivosti;
- e) udržiavať a zvyšovať schopnosť kvalitného poskytovania operátorskej podpory a inštruktáže volajúcich pri život a zdravie ohrozujúcich udalostiach prostredníctvom využitia základov a prvkov krízovej intervencie formou tréningu v simulovaných podmienkach v rámci odbornej prípravy;
- f) realizovať, kontrolovať a hodnotiť proces vzdelávania – v roku 2017 bola odborná príprava realizovaná podľa stanoveného plánu vzdelávania na rok 2017, jeho kontrola bola vykonávaná formou hospitácií a hodnotenie bol vykonávané formou záverečného testu.

## 8 HODNOTENIE A ANALÝZA VÝVOJA ORGANIZÁCIE V ROKU 2017

Základnou úlohou ZZS je garancia za zodpovedajúcu kvalitu a dostupnosť prednemocničnej neodkladnej zdravotnej starostlivosti obyvateľom na celom území SR. Hlavným predpokladom pre splnenie tejto náročnej úlohy je zabezpečiť nepretržitý príjem tiesňového volania, jeho vyhodnocovanie a následne riadenie, koordinovanie a vyhodnocovanie činnosti ZZS za účelom zefektívnenia jej činnosti.

Všetky prichádzajúce volania na TL ZZS 155 sú zaznamenávané na zvukových záznamoch. Operátor ZZS/calltaker je zodpovedný za príjem a spracovanie volania na TL ZZS 155, kvalifikovane prijíma všetky informácie týkajúce sa náhlejšej zmeny zdravotného stavu pacienta. Ku každej udalosti operátori ZZS/calltakeri zaznamenávajú všetky potrebné informácie o aktuálnom zdravotnom stave postihnutej osoby. Všetky informácie potrebné pre riešenie zdravotníckej problematiky sú dokumentované v informačnom systéme OS ZZS SR v záznamoch. Získané informácie od volajúcich vyhodnotia a určia naliehavosť zásahu ZZS, čiže priradujú k jednotlivým stavom prioritu. Ak má tiesňové volanie prichádzajúce z regiónu (kraja), ktorý operátor ZZS/calltaker zabezpečuje zdravotnícky charakter, bezodkladne volanie prijme a spracuje. Počas prijímu a spracovania volania operátor ZZS/calltaker on-line zaznamenáva do IS OS ZZS: príslušný typ služby, dostupné údaje o osobe v súlade s odborným metodickým usmernením, telefonický kontakt, prípadnú identifikáciu volajúceho, inštrukcie, operátorskú diagnózu, operátorské riešenie a identifikuje hlavný zdravotný problém v kontexte odobratej anamnézy. Anamnestické údaje - H, vedomie, dýchanie, cirkuláciu, krvácanie (poranenie, úraz), bolesť, trvanie, poučenie, alternatívne riešenie. V prípade, že prichádzajúce volanie je z iného regiónu, kraja, operátor ZZS/calltaker volanie prijme, spracuje a vytvorí záznam v IS OS ZZS a následne udalosť dátovou vetou prehlási operátorovi ZZS/dispečerovi miestne príslušného kraja, ktorý zabezpečí dispečerské riadenie. Operátor ZZS/calltaker počas spracovania volania, ktoré v sebe nesie charakter zdravotníckej udalosti overuje stav vedomia (H2, H3), stav dýchania, stav cirkulácie, prítomnosť bolesti, prítomnosť krvácania (ak si to charakter udalosti vyžaduje) a mechanizmus úrazu (ak je príčinou úrazový dej). Volajúceho vyzýva k adekvátnej spolupráci na mieste udalosti, upozorňuje na možné riziká poskytovania prvej pomoci, alebo alternatívneho spôsobu riešenia udalosti a navrhuje najvhodnejšie riešenie udalosti

samotnej. Volajúceho informuje o spôsobe riešenia udalosti v závislosti na charaktere a závažnosti udalosti zotrúva v telefonickom spojení s volajúcim (TANR, suicidálny volajúci a iné). Operátor ZZS/calltaker prijíma a spracováva žiadosti zo ZZ na realizáciu sekundárnych transportov pacientov medzi ZZ v súlade s odborným usmernením Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky a sprostredkuje odbornú konzultáciu s lekárom – operátorom, ak je nevyhnutná. Neoddeliteľnou súčasťou práce operátora ZZS v indikovaných prípadoch je poskytnutie podrobných informácií v zmysle telefonicky riadenej podpory základných životných funkcií. Za týmto účelom začalo OS ZZS SR tvoriť Register AED pre OS ZZS SR. Register AED je základný informačný nástroj na získavanie, spracovávanie a aktualizáciu údajov potrebných pre efektívne využitie rozmiestnených prístrojov AED a ich aktivovanie operátorom ZZS za účelom zabezpečenia prvej pomoci pre pacientov u ktorých bola zaznamenaná NZKO. Začlenením podpory využívania Registra AED do postupov operátora ZZS sa podstatne zvýšil ich význam pri záchrane ľudí s NZKO. Bola vytvorená databáza pre AED, evidenčný formulár a zriadená e-mailová adresa pre registráciu AED. V priebehu r. 2017 vznikla pracovná skupina, ktorá pre OS ZZS SR registruje prístroje AED a tvorí databázu AED. Všetky pracoviská KOS ZZS majú k dispozícii mapu AED (lokalizácia AED) a operátori ZZS majú prostredníctvom mapy vedomosť o rozmiestnení a polohe registrovaných AED. Kvalitným príjmom, spracovaním tiesňového volania, adekvátnou realizáciou odozvy na tiesňové volanie a aj aktivovaním AED prístroja a jeho použitím na adrese u pacienta s NZKO sa zvyšuje šanca na prežitie pacienta. Na Slovensku máme pomerne širokú bázu dobrovoľníkov a aj profesionálov. Tieto osoby majú veľký potenciál poskytnúť oveľa kvalitnejšie život zachraňujúce úkony, ako sú resuscitácia a defibrilácia. Na to, aby mohli tieto činnosti vykonať, je potrebná ich informovanosť o udalosti a umiestnení AED. Vzhľadom na to, že je potrebné rozvíjať projekt verejnosti dostupnej defibrilácie okrem Registra AED, aktivácie AED a first responderov začala pracovná skupina AED pripravovať projekt „Záchrana života pomocou AED v súčinnosti so zložkami IZS“. Cieľom projektu bude zefektívniť spoluprácu zložiek IZS pri záchrane ľudských životov s použitím AED, budovať kapacity v oblasti realizácie zásahu pri život ohrozujúcich stavoch v neodkladnej zdravotnej starostlivosti použitím AED, vytvoriť sieť pre OS ZZS SR dosiahnuteľných first responderov, ktorí budú disponovať AED,

zmapovať a zaradiť first responderov do riešenia zásahov pri život ohrozujúcich udalostiach na celom území Slovenskej republiky.

Operačné riadenie, t.j. riadenie a koordinácia činnosti ZZS, je realizáciou odozvy na spracované tiesňové volanie. Operátor ZZS/dispečer podľa naliehavosti zásahu vydá pokyn na zásah najbližšej, geograficky a časovo dostupnej ambulancii. V roku 2017 OS ZZS SR prostredníctvom AVL monitorovalo polohu a pohyb ambulancií ZZS a tak efektívnym riadením a koordináciou činnosti ambulancií ZZS bola zabezpečená minimalizácia časových strát a optimalizácia k prístupu neodkladnej zdravotnej starostlivosti. Ku kritickým stavom (NZKO a dýchania) je vydaný pokyn na zásah najbližšej, geograficky a časovo dostupnej ambulancii. Ak sa jedná o ambulanciu pozemnej ZZS typu RZP je paralelne s ňou vysielaná ambulancia pozemnej ZZS typu RLP. Týmto riadením a koordináciou činnosti ambulancií ZZS je zabezpečená minimalizácia časových strát a optimalizácia dostupnosti neodkladnej zdravotnej starostlivosti. Efektívne smerovanie pacienta do ZZ, ktoré je schopné zabezpečiť včasnú a účinnú liečbu a diagnostiku pacienta, je zabezpečené prostredníctvom operátorov ZZS, konkrétne overovaním kapacitnej priepustnosti a ohlásením transportu pacienta z terénu ambulanciou ZZS. Všetky relevantné skutočnosti súvisiace so zásahom, ktoré oznámi zásahová ambulancia poskytovateľa ZZS prostredníctvom telefonickej, alebo inej dátovej komunikácie operátor ZZS/dispečer zaznamenáva do informačného systému OS ZZS SR. Vzhľadom na to, že operátori ZZS zabezpečujú okrem TL ZZS 155 aj príjem TL 112 bol koncom roka 2017 vypracovaný manuál pre postup príjmu SMS na TL 112 pre operátora ZZS „*Prijímanie sms správ cez 112 (hendikepovaný pacient)*“.

S Hasičským a záchraným zborom (ďalej „HaZZ“) bol rozpracovaný projekt „*First responder- súčinnosť*“. Cieľom projektu je vzájomná spolupráca OS ZZS SR a HaZZ za účelom poskytovania kvalitnej prednemocničnej neodkladnej pomoci, kedy by pri dojazdovom čase ambulancie ZZS nad 20 min. na adresu kritického pacienta boli vyslaní príslušníci HaZZ.

Zmenou odborného usmernenia MZ SR o organizačných a liečebných postupoch prostredníctvom používania mobilnej aplikácie u pacientov pri akútnom infarkte myokardu s eleváciou ST na EKG a pri náhlej cievnej mozgovej príhode OS ZZS SR participovalo na zabezpečení mobilnej aplikácie inštalovanej v mobilnom telefónnom

zariadení v ambulancii ZZS a v mobilnom telefónnom zariadení cieľového ZZ. Bol vypracovaný návod na inštaláciu APP STEMI.

V kontrakte na rok 2017 uzatvoreným medzi MZ SR a OS ZZS SR boli pre OS ZZS SR stanovené činnosti a úlohy, riadiť, koordinovať a vyhodnocovať činnosť ZZS za účelom zefektívnenia jej činnosti, zabezpečiť príjem tiesňového volania a jeho vyhodnocovanie, zabezpečiť technické podmienky na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi ZZS príslušnými zariadeniami ÚZZ a ostatnými zložkami IZS, zabezpečiť dokumentáciu príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie vrátane zvukového záznamu a ich archivácie a zabezpečiť základnú odbornú prípravu a periodickú odbornú prípravu pre zamestnancov. Na základe týchto stanovených činností a úloh sa koncom roka 2017 sa začali práce súvisiace s novým operátorským programom – projekt DIS a príprava aplikácie 155. Základnou filozofiou projektu je štandardizácia procesu príjmu a spracovania tiesňového volania s využitím technologickej podpory na úrovni doby, aby bola čo najkvalitnejšie a najefektívnejšie zabezpečená neodkladná zdravotná starostlivosť na území SR.

## 9 Hlavné skupiny užívateľov výstupov organizácie

Z činností a úloh, ktoré boli pre OS ZZS SR stanovené Kontraktom na rok 2017 uzatvoreným medzi MZ SR a OS ZZS SR vyplývajú nasledovní užívatelia výstupov:

- 1) riadiť, koordinovať a vyhodnocovať činnosť ZZS za účelom zefektívnenia jej činnosti - kľúčoví užívatelia činnosti: obyvatelia na celom území SR;
- 2) zabezpečovanie príjmu tiesňového volania a jeho vyhodnocovanie - kľúčoví užívatelia činnosti: obyvatelia na celom území SR;
- 3) zabezpečovanie technických podmienok na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi ZZS, príslušnými zariadeniami ÚZZ a ostatnými zložkami IZS - kľúčoví užívatelia činnosti: obyvatelia na celom území SR;
- 4) zabezpečovanie dokumentácie príjmu tiesňového volania a realizácie odozvy na tiesňové volanie vrátane zvukového záznamu a ich archivácie - kľúčoví užívatelia činnosti: Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou (podľa § 3 ods. 5 zákona č. 579/2004 Z. z. o záchranej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov);
- 5) zabezpečovanie základnej odbornej prípravy a periodickej odbornej prípravy pre zamestnancov - kľúčoví užívatelia činnosti: zdravotnícki pracovníci (zdravotnícki záchranári na pozícii operátor, lekár, lekár špecialista) podľa § 4 zákona č. 579/2004 Z. z. o záchranej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov);
- 6) ďalší užívatelia výstupov - OS ZZS SR pri plnení úloh úzko spolupracuje s MV SR a s koordinačnými strediskami IZS pri komplexnom zabezpečovaní tiesňového volania na tiesňovej linke 112 a z pohľadu výkonu hlavnej činnosti sú užívateľmi výstupov:
  - Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky,
  - Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou,
  - poskytovatelia záchranej zdravotnej služby,
  - poskytovatelia ústavnej zdravotnej starostlivosti,
  - úrady verejného zdravotníctva,
  - samosprávne orgány krajov pri plnení úloh IZS,
  - Národné centrum zdravotníckych informácií,

- Štatistický úrad SR,
- orgány činné v trestnom konaní,
- medzinárodné inštitúcie pri zabezpečovaní medzinárodnej spolupráce pri rozvoji neodkladnej zdravotnej starostlivosti ako aj orgány susedných štátov pri poskytovaní cezhraničnej zdravotnej starostlivosti,
- stavovské organizácie v zdravotníctve a iné organizácie pôsobiace vo verejnom záujme.



## 10 ZOZNAM POUŽÍVANÝCH SKRATIEK

AED	Automatický externý defibrilátor
AVL	Automatická lokalizácia vozidiel
DIS	Dispečerský informačný systém
IZS	Integrovaný záchranný systém
KOS ZZS	Krajské operačné stredisko záchranej zdravotnej služby
MV SR	Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
MZ SR	Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky
NZS	Neodkladná zdravotná starostlivosť
NZKO	Náhle zástavenie krvného obehu
OS ZZS SR	Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky
RDS	Rádiostanice
RLP	Rýchla lekárska pomoc
RZP	Rýchla zdravotná pomoc
SOP	Stredisko odbornej prípravy
SR	Slovenskej republiky
TL ZZS 155	Tiesňová linka záchranej zdravotnej služby 155
TL 112	Tiesňová linka 112
UHPO	Udalosť s hromadným postihnutím osôb
ÚZZ	Ústavné zdravotné zariadenia
ZZ	Zdravotnícke zariadenie
ZZS	Záchranná zdravotná služba