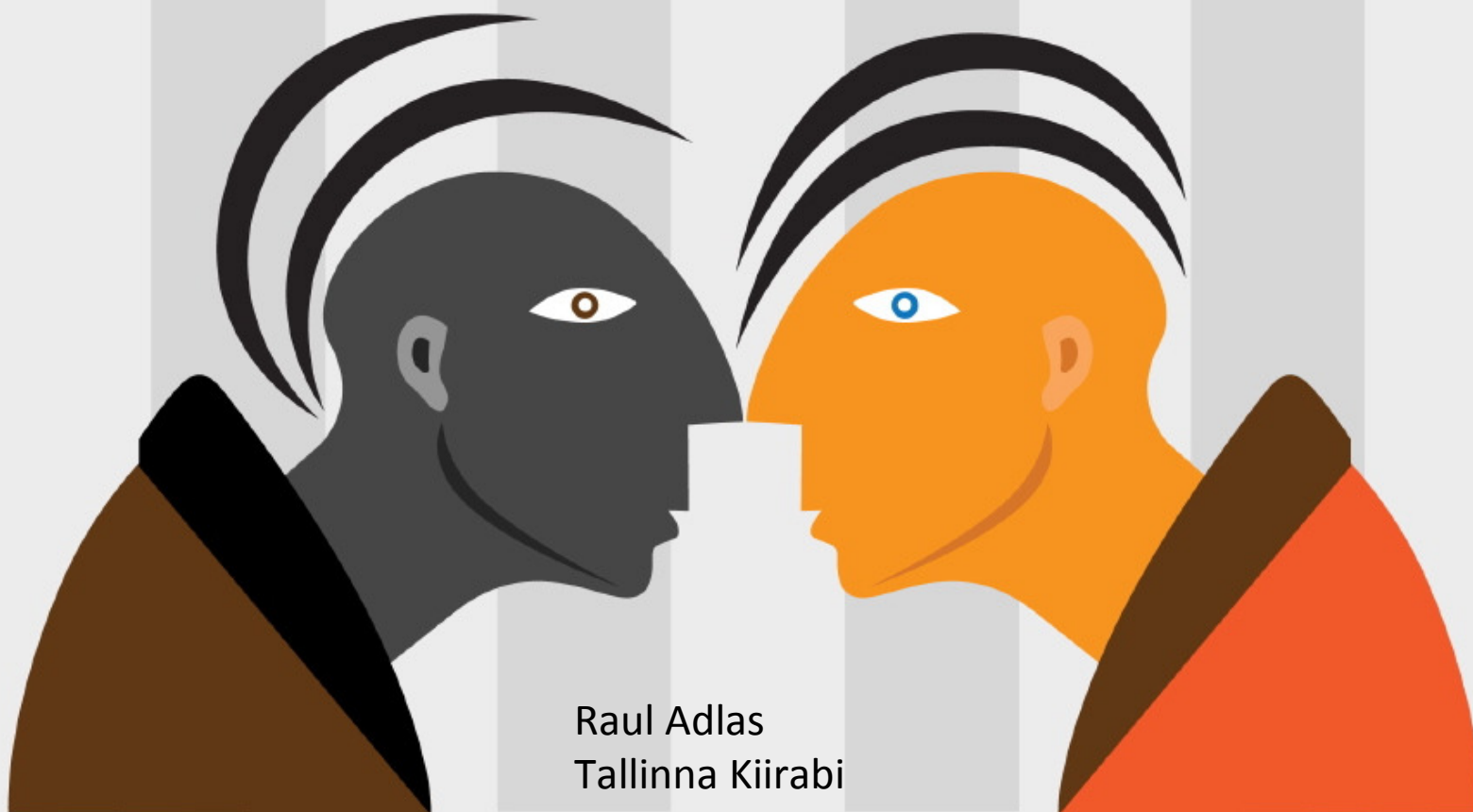


# Konfliktid kiirabi ja patsiendi vahel



Raul Adlas  
Tallinna Kiirabi

# Ootused

## Patsiendil:

- ☞ 112 helistades saadakse probleemist kiiresti aru
- ☞ Kiirabi tuleb ruttu
- ☞ Kiirabi on viisakas ja hooliv
- ☞ Kiirabi uurib haiget põhjalikult
- ☞ Kiirabi viib haige haiglasse

## Kiirabil:

- ☞ 112 ei võta vastu mõtetuid väljakutseid
- ☞ Tark ei torma: D ja C kutsed vaid põhjusega
- ☞ Patsient kutsub kiirabi vaid siis kui muu ei aita
- ☞ Kiirabi ei pea tegema perearsti tööd
- ☞ Haigla EMO ei kritiseeri kiirabi sinna toodud haige pärast

# Kaebused

Dokumenteeritud ja menetletud kaebusi Tallinna  
Kiirabis (aastas ca 65000 väljakutset) :

☞ 2010 – 14

☞ 2011 (4 kuud) - 16

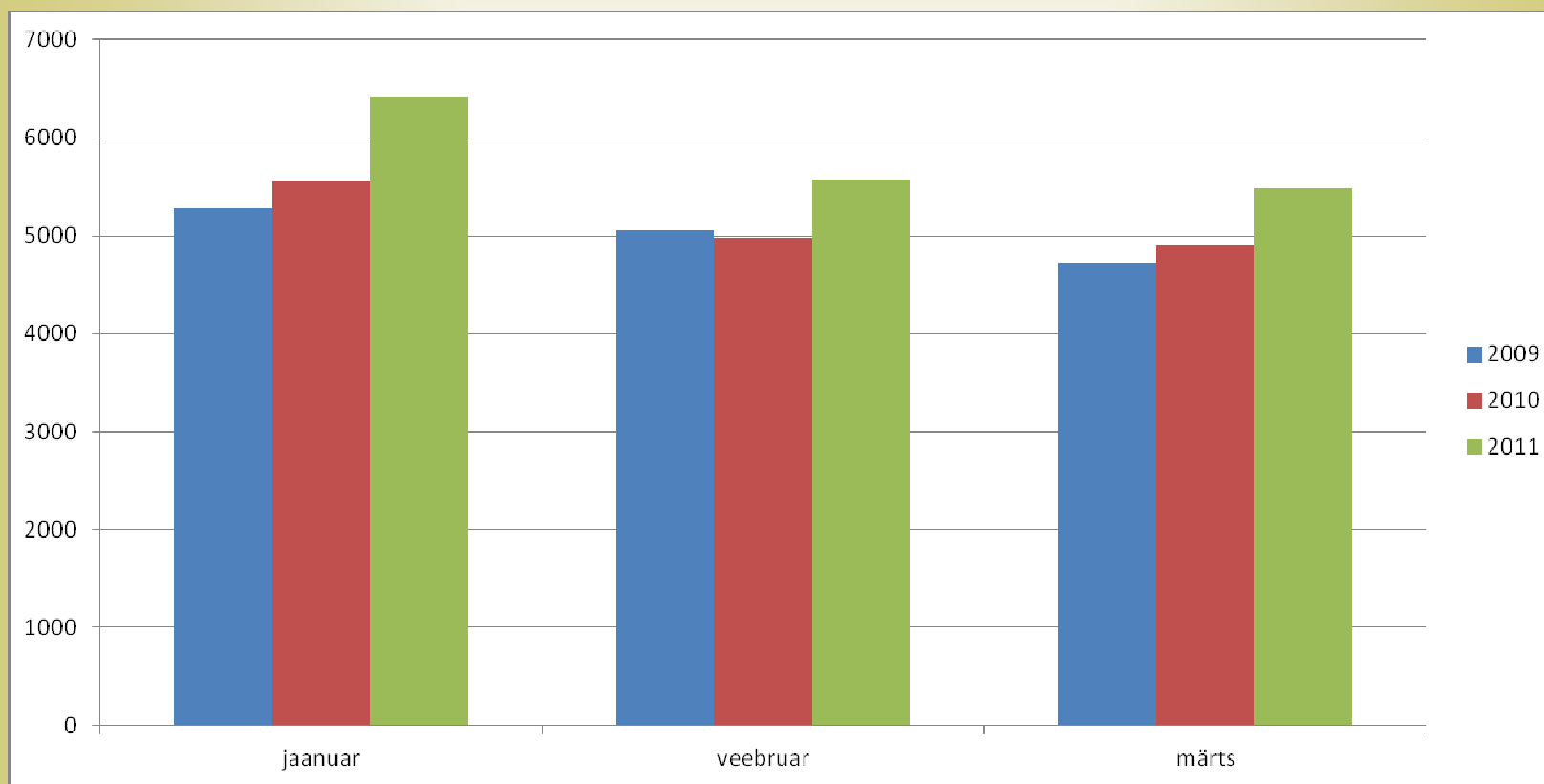
# Konfliktid 2011

- ❧ Kiirabi üleolev, küsis „miks te kiirabi kutsusite“
- ❧ Kiirabi ooteaeg oli 1h18 min
- ❧ Jäeti koju 19 a neiu, kellel hiljem diagnoositi insult
- ❧ Kiirabi tõi EMOSse tänavalt võetud haige, RR mõõtmata, kardiogeenne šokk
- ❧ Kiirabi viis 11 k lapse emaga haiglasse, personal ei aidanud ema pakkide ja lapsega süles haigla trepist üles
- ❧ Kiirabi tuli saabastega tuppa ja määris vaiba ära

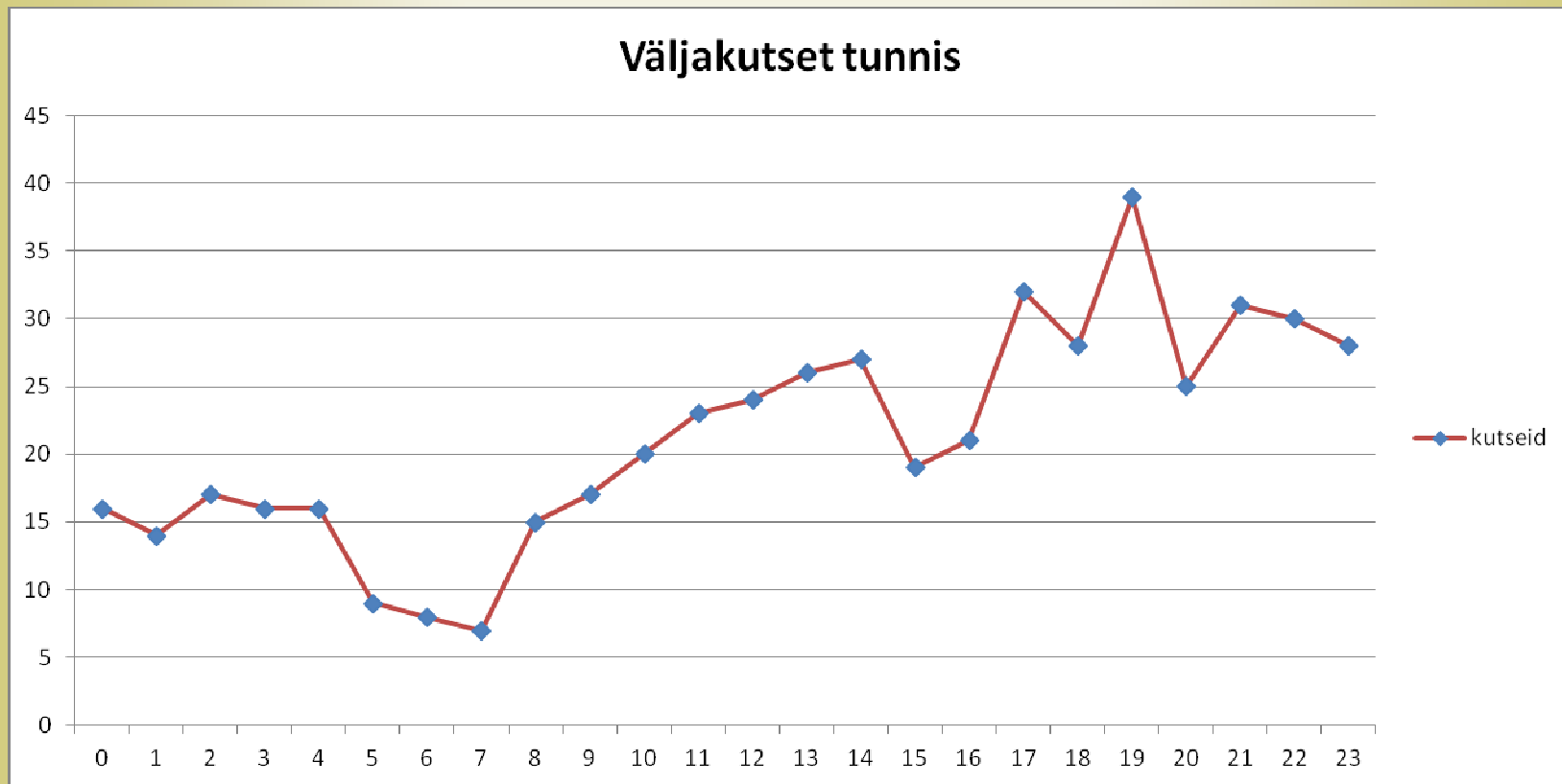
# Tööstress?

JÄ•HVI 93	2	0	6	1	11	1	1	0	20
KOPLI 92	0	0	9	3	9	3	2	0	20
TARTU 912	1	1	3	0	15	5	1	0	20
KESKLINNA 99	0	0	14	7	5	2	2	1	21
HAABERSTI 91	0	0	13	2	6	1	3	0	22
KOPLI 912	0	0	8	1	11	7	3	2	22
KOPLI 98	3	2	10	2	7	3	2	1	22
MUSTAMÄ„E 94	2	0	12	5	7	4	1	1	22
MUSTAMÄ„E 97	2	0	7	2	13	9	0	0	22
NARVA 94	0	0	7	2	14	1	1	0	22
KESKLINNA 93	0	0	9	4	11	0	3	2	23
MUSTAMÄ„E 913	0	0	14	2	7	1	2	0	23
Kokku	23	9	371	105	471	159	75	28	940

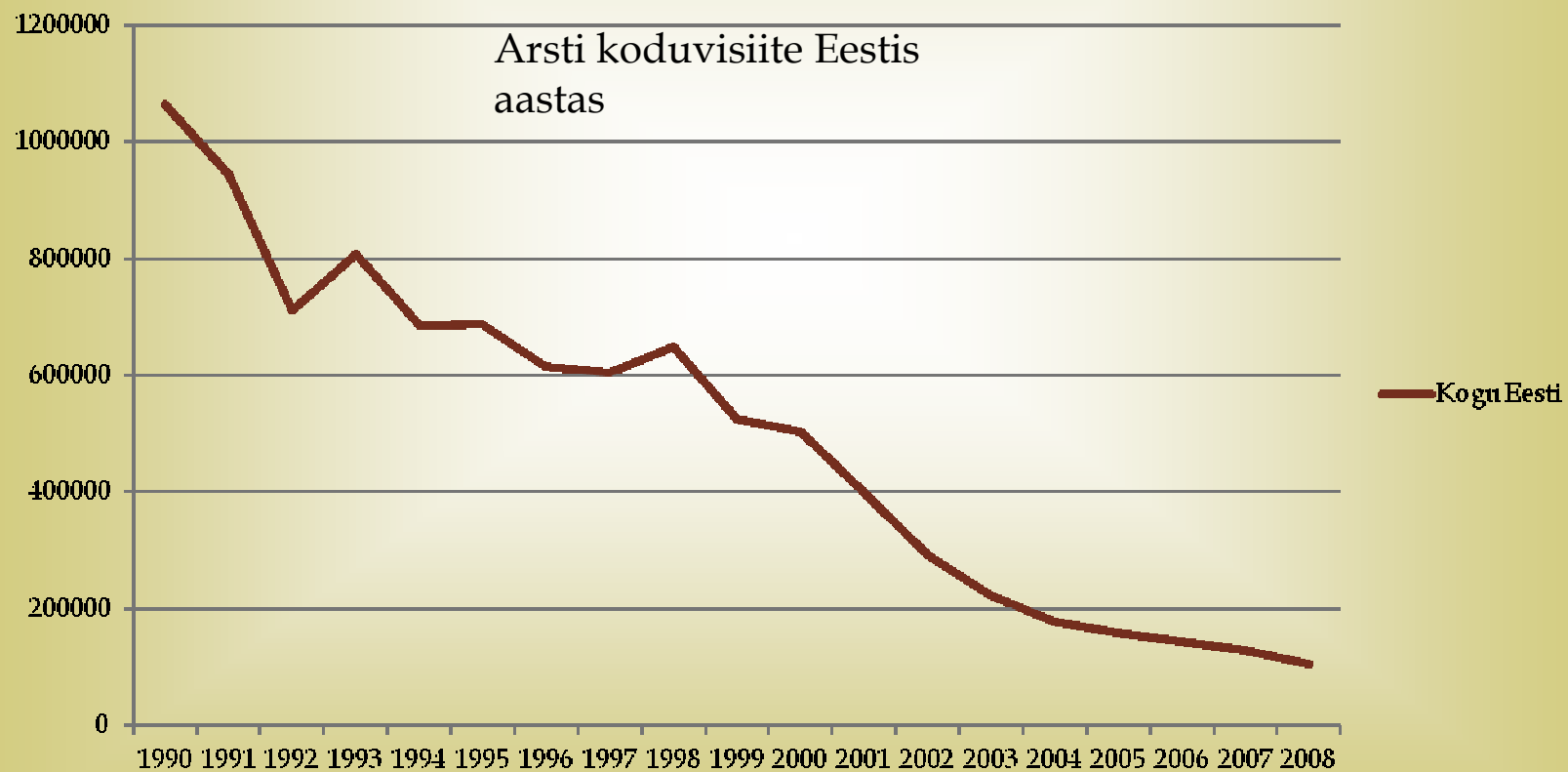
# Tööstress!



# Tööstress!



# Valed ootused?





# Valed ootused!

## Kiirabi arste Eestis

1991	232
1992	221
1993	202
1994	169
1995	164
1996	142
1997	154
1998	147
1999	145
2000	133
2001	148
2002	143
2003	120
2004	115
2005	87
2006	81
2007	83
2008	77

# Kiirabi roll

Pärast kiirabi visiiti:

- ∞Patsiendi kaebused kadusid, paraneb kõrvalise abita
- ∞Patsiendi kaebused vähenesid, anti soovitus edasiseks tegevuseks
- ∞Patsient toimetati haiglasse diagnoosi täpsustamiseks ja raviks

# Hospitaliseerimine

∞ 2007 – 35,06%

∞ 2010 – 34,80%

**LIIGSED RISKID!!!**

# Kiirabi teeninduskultuur

- ☞ Vaoshoitud
- ☞ Intelligentne
- ☞ Asjatundlik



# Kuidas konflikti ära hoida?

- ❧ Kiirabi vajab uut doktriini – roll tuleb täpsustada (SoM määrus 131)
- ❧ Kiirabi väljakutse peab olema ka kiirabile arusaadav ja aktsepteeritav – kiirabi peab saama patsienti aidata
- ❧ Muuta ei saa patsienti - muuta tuleb kiirabi
  - ❧ Minimeerida riske kiirabile – hospitaliseerida rohkem
  - ❧ Selged ravi- ja tegevusjuhised
  - ❧ 24 h kättesaadav tugi (juhtimine, otsustamine)

# Kuidas konflikti ära hoida?

- ☞ Suure koormusega perioodil kehtestada väljakutsetest vaba puhkepaus taastumiseks
- ☞ Töö eest saadav tasu peab võimaldama ära elada töötades normaalkoormusega

