

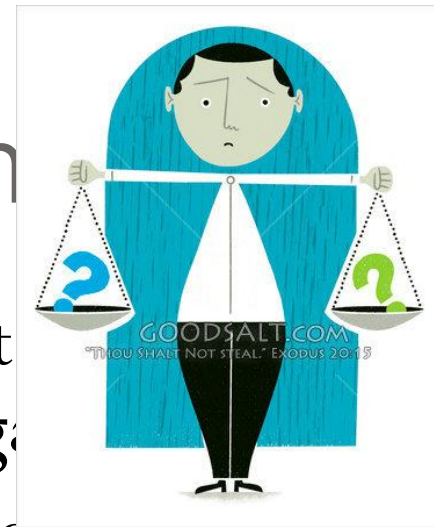
# Kuidas hinnata kiirabiasutust?

Ago Kõrgvee  
Tartu Kiirabi

Konverents-näitus "Kiirabi 2012"  
25. mai 2012

# Hindamine ehk hinnangu andmine

- Hinnangu andmiseks **võrreldakse** hinnatavat objektiga hindaja poolt kehtestatud **väärtuste skaalaga**.
- Tulemuseks on arvamus või otsustus objekti kohta, mis võib põhineda
  - Teadaolevatel objektiivsetel andmetel
  - Hindaja isiku kogemusel
  - Tähelepanekutel või vaatlustel
- Objektile antav süstemaatiline standardiseeritud hinnang moodustab **objekti väärtuse ja vajalikkuse**.



# Milleks hindamine?

- Hindamine aitab parandada teenuse kvaliteeti ning konkurentsivõimet.
- Hindamine tähendab võrdlust ja analüüsi
  - Võrdlus iseendaga ehk varasemaga
  - Võrdlus teiste kiirabiasutustega Eestis
  - Võrdlus teiste riikide kiirabiasutustega???
- Seega on vajalik **standardiseeritud hindamine**

# Keda peaks huvitama kiirabiasutuse hindamine?

- Kiirabiteenuse tarbijat ehk patsienti
- Teenuse osutajat
  - kiirabitöötajad
  - asutuse juhtkonda
- Teenuse rahastajat ehk riiki
  - SM
  - Terviseamet
- Koostööpartnereid
  - teisi kiirabisid
  - haiglaid
  - jne



# Patsienti huvitab

- Teenuse kättesaadavus
  - kiirus
  - mugavus
- Professionaalsus
  - meditsiiniline pädevus
  - empaatiavõime



# Kiirabitöötajad huvitab

- Motivatsioon
  - palk
  - koolitused
  - tunnustus
- Töö vastavus ootustele
  - otstarbekohasus
  - ohutus
- Töökeskkond
  - olmetingimused
  - kolleegid (hea seltskond)
  - varustus



# Asutuse juhtkonda huvitab

- Asutuse hea maine
- Professionaalne, püsiv personal
- Töö kvaliteet
- Innovatilisus, võimalus järgida uusi tõendus põhiseid meditsiinisuundi
- Kulupõhine rahastamine, mis võimaldaks lisaks kvaliteedi tagamisele asutust ka arendada





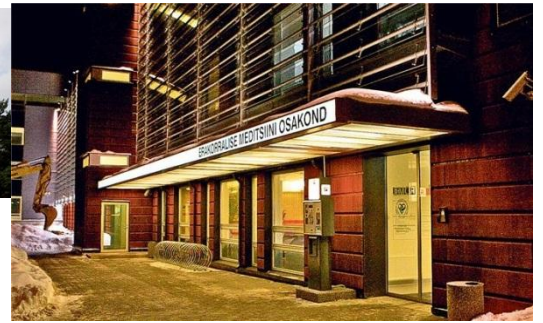
# Riigi huvid

- Elanikkonna rahulolu kiirabiteenusega
- Kuluefektiivsus
- Lepingute täitmine
- Kvaliteetse kiirabiteenuse tagamine





# Haiglat huvitab



- Kiirabitöötajate professionaalsus
  - Patsientide ravijuhistele vastav käsitus
  - Eelselekteeritud patsientide hospitaliseerimine
  - Patsiendi seisundist ja juhtunust korrektse ja selge ülevaate andmise oskus
- Saabuvatest patsientidest teavitamine vastavalt kokkulepitud korrale
  - Nt. eelteavitus trombolüüsitava infarkti korral, raske traumaga patsiendi korral jne.

Kuidas seda kõike hinnata?



## ***Issues relevant to evaluation of rural ambulance services***

- ***Adequacy of ambulance design***
- ***Adequacy of medical, communications and vehicle repair equipment carried by ambulances***
- ***Adequacy of petrol supply***
- ***Speed of response to calls***
- ***Use of ambulances for non-emergency purposes as opposed to use in emergencies***
- ***Arrangements for patients when no ambulance is available***
- ***Referral patterns and mode of transport for referral***
- ***Staff training***
- ***Quality of care***
- ***Labour relations***
- ***Running costs and factors contributing to them***
- ***Procedure for purchase and maintenance of vehicles***
- ***Constraints, e.g., hilly terrain, bad roads***
- ***Differences in services between rural and urban areas***

J Doherty, M Price.  
The evaluation of ambulance services in **South Africa**. World Health Forum, 1998

# Kiirabiasutuse poolt pakutava teenuse kvaliteedi hindamine

- Kiirabi kvaliteediindikaatoritest kinnipidamise protsent
  - hetkel asutusel otsest kohustust hinnata ja arvet pidada ei ole
- Ravijuhi olemasolu kiirabiasutuses
- Ravivigade hulk
  - Tervishoiu ekspertkomisjonini jõudnud ning negatiivse hinnangu saanud juhtumid
  - kiirabi ravijuhi poolt avastatud ravi- või käsitusvead
- Kaebuste/kiituste hulk kiirabiasutusele, nendele reageerimine

# Kiirabiasutuse poolt pakutava teenuse kvaliteedi hindamine

- Elustamiskatseid 100 000 elaniku kohta teenindus-piirkonnas, edukate protsent
- Kui kiiresti jõuab kiirabi sündmuskohale erinevate prioriteetidega kutsete korral?
  - Usaldusväärne statistika hetkel puudub
- Kas asutuses on tagatud meditsiinilise konsultatsiooni võimalus?
  - Ravijuht, reanimobiiliarst vms
- Kas personalile tagatakse õigeaegne ja piisav tagasiside oma tegevusele?

# Personali hindamine



- Kiirabiasutuse komplekteeritus personaliga, kellel on c  
vajalik haridus
  - Arvet peab Terviseamet tegevuslubade jagamisel
- Kiirabi personali oskuseõuetele vastavus ehk tegelik haritus
  - Kiirabipersonali sertifitseerimine – ei toimu igas  
kiirabiasutuses
- Kui mitu protsenti töötajatest on saanud aastas vajalikul  
hulgal koolitust?

# Asutuse jätkusuutlikkuse hindamine

- Kas asutus suudab tagada tööks ja arenguks vajalikud investeeringud?
  - Normatiividele vastavad ja regulaarselt hooldatud autod
  - Meditsiinitehnika vastavus kaasaja meditsiini- ning ohutusnõuetele
  - Määruses sätestatud ravimite ja tarvikute olemasolu
  - Täiendavate turvavahendite olemasolu (nt. CO-andur)



# Asutuse jätkusuutlikkuse hindamine

- Kas asutus suudab korraldada motiveeriva karjääri- ja palgasüsteemi?
  - Kvalifikatsioonile vastava palgaastmestiku kasutamine
  - Töölt lahkunud töötajate hulk
- Kas asutusel on arengukava, reglementeeritud asjaajamise kord ja asutuse juhtimis-dokumentide register?

# Täiendav hindamine

- Asutuse innovaativsuse hindamine
  - projektide hulk, milles asutus osaleb ning realiseeritud projektide hulk
  - kasutusele võetud kaasaegsed diagnostika- ja ravimeetodid
  - Nt. terapeutiline hüpotermia
- Ühiskondlik-erialane aktiivsus
  - asutuse töötajate osalemine erialaseltsides, erialastes ja seadusandlust puudutavates tööühmades, komisjonides

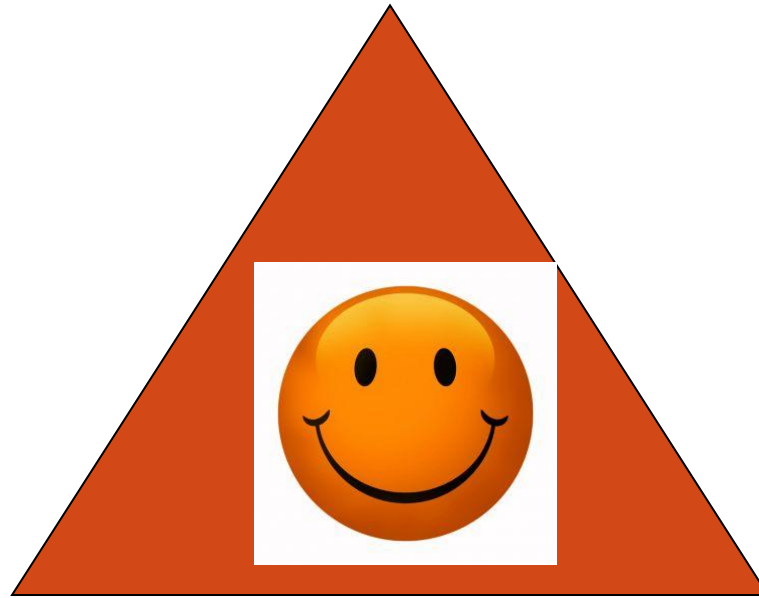
# Rahulolu hindamine

- Kas regulaarselt hinnatakse ja analüüsitakse rahulolu kiirabiteenusega?
  - Patsientide rahulolu-uuringud
  - Kiirabitöötajate rahulolu-uuringud
- Kas jälgitakse kiirabi sihipärast kasutamist?
  - HK kutsetööluse kvaliteedi hindamine – hetkel tundub tegevus ühepoolse ponnistusena



# Millal on kõik hästi?

PATSIENT



TÖÖTAJAD,  
JUHTKOND

TERVISE-  
AMET,  
RIIK

# Kokkuvõtteks

- Vajalik on koostada standardiseeritud indikaatoritel põhinev kiirabiasutuste hindamissüsteem, mida hetkel Eestis ei ole.
- Tõenduspõhise meditsiini süstematiseeritud rakendamine kiirabis tagab patsiendile maksimaalse ohutuse
- Efektiivsetel ning võimekatel kiirabiasutusetel on kanda kriitiline osa rahvuslikus tervishoiusüsteemis.

Tänan kuulamast!

