

Česká lékařská společnost J. E. Purkyně

Společnosti urgentní medicíny a medicíny katastrof



Kvalitativní hodnocení práce ZOS

Návrh aktualizace doporučeného postupu Správná praxe ZOS

NÁVRH K VEŘEJNÉ DISKUZI

verze 4, 06. 07. 2015

Editor: MUDr. Ondřej Franěk

Zdravotnické operační středisko (ZOS) je centrálním a jediným prvkem operativního řízení provozu zdravotnické záchranné služby (ZZS). Kvalitně pracující ZOS je základní podmínkou účinného poskytnutí přednemocniční neodkladné péče (PNP). Hodnocení kvality jeho práce je tedy velmi významným prvkem managementu činnosti ZOS.

Tento doporučený postup metodicky definuje kvalitativní parametry, doporučené pro sledování a hodnocení práce ZOS. Parametry byly voleny tak, aby byly dostatečně reprezentativní, a přitom vycházely z rutinně sledovaných a snadno zjistitelných údajů. Základním ukazatelem polohy je medián, který má vůči průmětu tu výhodu, že není ovlivněn případnými výjimečnými extrémními hodnotami.

Účelem sledování níže uvedených parametrů je výhradně hodnocení systému práce ZOS jako celku. Představují orientační vodítko pro managementy ZOS a záchranných služeb a umožňují vzájemné srovnání jednotlivých organizací a sledování vývoje funkčnosti systému v čase.

Doporučené sledované období je jeden rok.

Základní parametry jsou hodnotitelné samy o sobě a reprezentují jasně definované segmenty práce ZOS. **Doplňkové parametry** jsou komplexní, jsou zatíženy větší měrou subjektivity a musí být hodnoceny v kontextu s ostatními ukazateli.

Doporučený postup vyžaduje registraci následujících primárních dat:

- čas začátku vyzvánění;
- čas vyzvednutí hovoru operátorem;
- čas předání výzvy výjezdové skupině;
- naléhavost události;
- stav vědomí, jak byl vyhodnocen v době prvního tísňového volání;
- zda byly dispečerem dány pokyny k resuscitaci svědky události (viz dále);
- zda byl postižený nalezen výjezdovou skupinou ve stavu náhlé zástavy oběhu
- zda byla prováděna neodkladná resuscitace posádkou ZZS na místě události;
- počet řešených událostí;
- počet příchozích tísňových volání;
- počet přijatých/oprávněných stížností.

Základní parametry

1. Dostupnost systému tísňového volání:

Parametr: Medián a 90. percentil doby vyzvánění příchozího hovoru na lince 155.

Interpretace: Kratší doba vyzvánění je známkou kvalitnější služby.

Poznámka:

- U příchozího volání není možné dopředu znát jeho naléhavost. Stejnou pozornost je tedy nutné věnovat všem příchozím voláním bez výjimky.
- EENA stanovuje limit průměrné doby vyzvánění 12 sekund. Hodnocení kvalitativního parametru percentilem bylo zvoleno z důvodu zachování konzistence s předchozím doporučením postupem a také proto, že takto stanovený parametr lze přímo použít k výpočtu potřebné kapacity ZOS v souladu s postupy teorie hromadné obsluhy.

2. Interval zpracování výzvy u kritických stavů:

Parametr: Medián a 90. percentil délky intervalu zpracování výzvy u událostí 1. naléhavosti (podle vyhlášky 240/2012 Sb.).

Interpretace: Vyšší dostupnost je známkou kvalitnější služby.

Poznámka:

- Časový interval začíná okamžikem vyzvednutí příchozího volání na tísňové lince, končí okamžikem inicializace předání výzvy první určené výjezdové skupině.
- Jde o jeden z „klíčových“ parametrů podle definice lit. 1)
- Parametr je ovlivněn i kapacitou systému (počtem dostupných výjezdových skupin), ale na druhou stranu do určité míry vypovídá i o úrovni operačního řízení ZZS ve smyslu schopnosti zachování dostatečné rezervní kapacity systému PNP.

3. Rozpoznání náhlé zástavy oběhu (NZO):

Parametr: Podíl událostí se zahájenou telefonicky asistovanou neodkladnou resuscitací (TANR) u pacientů s náhlou zástavou oběhu, kteří jsou v době prvního volání v bezvědomí.

Interpretace: Vyšší podíl zahájených TANR je známkou kvalitnější služby.

Poznámka:

- Za zahájení TANR se považuje jakákoliv instrukce, přímo směřující k zahájení resuscitace svědky události, včetně ověření správného provádění resuscitace, pokud byla resuscitace zahájena samostatně svědky události.
- Sledovaná událost je taková, kdy
 - o stav postiženého byl v prvním kontaktu s operátorem tísňové linky hodnocen jako „bezvědomí“ (nereaguje na žádné podněty);
 - o zástava oběhu byla ověřena výjezdovou skupinou ZZS a byla přítomna již při prvním kontaktu výjezdové skupiny s postiženým;
 - o byla zahájena resuscitace výjezdovou skupinou ZZS, případně osobou v systému „first responder“.
- Je vhodné současné sledování specifity postupu, tj. podílu zahájených TANR u situací, kdy o NZO v době příjezdu první posádky nešlo.

A. Doplňkové parametry

4. Třídění událostí:

Parametr: Podíl počtu událostí 1. naléhavosti vůči všem řešeným primárním událostem.

Interpretace: Nižší je lepší za podmínky splnění požadované dostupnosti pomoci u kritických stavů. Parametr je určený jako sekundární ke zhodnocení schopnosti racionálního třídění událostí, tj. schopnosti identifikovat události s nejvyšší naléhavostí. Hodnocení musí být komplexní a musí zahrnovat vyhodnocení bezpečnosti systému (např. viz bod 3) – rozpoznání NZO). Bezpečnost systému je prioritní.

Poznámka: N/A

5. Subjektivní spokojenost cílové skupiny:

Parametr: Podíl počtu stížností hodnocených jako „oprávněné“ na počtu přijatých volání na tísňových linkách.

Interpretace: Nižší počet stížností je známkou kvalitnější služby.

Poznámka: Parametr vyjadřuje subjektivní hodnocení poskytované služby cílovou skupinou, tj. volajícími. Standardu EENA požaduje max. 1 oprávněnou stížnost na 300.000 přijatých volání. S ohledem na to, že tento standard je určený pro univerzální tísňové linky s poměrem spamu k reálným voláním cca 10:1, je v našich podmínkách vhodné uvažovat adekvátně

redukovaný poměr, vycházející ze skutečného poměru reálných tísňových a dalších volání se zdravotnickou tematikou vůči všem příchozím voláním (spam, služební hovory apod.)

Definice pojmů:

Primární událost: operátorem na základě zpracování přijaté tísňové výzvy rozeznaná porucha zdraví, vyžadující poskytnutí **přednemocniční** neodkladné péče.

First responder: osoba, stojící mimo systém ZZS, systematicky připravovaná a schopná poskytnout první pomoc na vyžádání ZZS do příjezdu výjezdové skupiny ZZS.

TANR: předání instrukcí osobám na místě náhlé zástavy oběhu (NZO) operátorem ZZS na základě zjištění informací, z nichž vyplývá, že u postiženého pravděpodobně došlo k NZO.

Interval zpracování výzvy: časový úsek mezi vyzvednutím volání operátorem a okamžikem inicializace předání výzvy první výjezdové skupině

Literatura:

1. *M. Castrén, R. Karlsten, F. Lippert et al. Recommended guidelines for reporting on emergency medical dispatch when conducting research in emergency medicine: the Utstein style. Resuscitation. 2008 Nov;79(2):193-7. E-pub 2008 Sep 20, český překlad na http://www.zachrannasluzba.cz/odborna/0903_utstein_disp.htm*
2. *European Emergency Number Association (EENA). Certificate of quality standard of PSAP's. Online na http://www.eena.org/download.asp?item_id=20*
3. *Vyhláška 240/2012 Sb. O provedení zákona o zdravotnické záchranné službě*