

Abstrakt

Diplomová práce ve své teoretické části popisuje proces sledování a řízení kvality v prostředí zdravotnického operačního střediska a detailně se zabývá jednotlivými parametry kvality péče, používanými v prostředí operačního řízení zdravotnické záchranné služby. Empirická část je případovou studií, zabývající se posouzením dopadů rozsáhlé systémové změny operačního řízení Územního střediska záchranné služby Středočeského kraje na kvalitu poskytované péče.

V průběhu prvního pololetí 2011 byla provedena první fáze centralizace zdravotnických operačních středisek záchranné služby ve Středočeském kraji. Postupně byla do jednoho pracoviště sloučena čtyři oblastní zdravotnická operační střediska. Cílem výzkumu bylo zjistit, jak se tato změna projevila na kvalitě poskytované péče. Observační retrospektivní studie zahrnuje data, získaná na identickém území za dvě ekvivalentní časová období. *Skupina A* obsahuje data z období půl roku před a *skupina B* data z období půl roku po centralizaci. V obou skupinách jsem porovnával klíčové parametry kvality: dobu čekání volajícího na obslužení; dobu zpracování tísňové výzvy; bezpečnost klasifikace a indikace tísňových výzev; poskytování telefonických instrukcí volajícím a vhodné využívání výjezdových skupin v okolí bývalých hranic sloučených oblastí. Z provedeného výzkumu vyplynulo, že po provedení systémové změny - centralizaci čtyř oblastních zdravotnických operačních středisek - se zkrátila doba čekání na obslužení tísňového hovoru, zkrátil se interval zpracování tísňové výzvy, zlepšila se klasifikace nejzávažnějších stavů, zvýšila se senzitivita k vyslání odpovídající odbornosti výjezdové skupiny, zvýšila se senzitivita k poskytování instrukcí po telefonu a snížil se čas celkové reakce výjezdových skupin rychlé lékařské pomoci v oblastech okolo bývalých hranic oblastí. Ze zjištěných výsledků vyplývá, že kvalita péče, poskytované zdravotnickým operačním střediskem, se po centralizaci operačního řízení Územního střediska záchranné služby Středočeského kraje nejen nezhoršila, ale naopak výrazně zlepšila.

Klíčová slova:

zdravotnická záchranná služba; zdravotnické operační středisko; zajištění kvality
indikátory kvality; organizační případová studie