

Priloga 12

Kazalniki kakovosti v DSZ

1. **odzivni čas DSZ:** je čas od vzpostavitve telefonske zveze klicatelja (prvi »ring«) z DCZ do javljanja zdravstvenega dispečerja (»dvig telefonske slušalke«) na njegov klic;
2. **čas sprejema klica DSZ:** je čas od dviga telefonske slušalke v DCZ do sprejetja odločitve o načinu izvedbe intervencije oziroma do določitve stopnje nujnosti (prioritete);
3. **skupni čas sprejema klica:** je čas od dviga telefonske slušalke v ReCO/OKC (112/113) do sprejetja odločitve o načinu izvedbe intervencije oziroma do določitve stopnje nujnosti (prioritete);
4. **čas obravnave klica:** je čas od dviga telefonske slušalke v DCZ do zaključka pogovora s klicateljem;
5. **skupni čas obravnave klica:** je čas od dviga telefonske slušalke v ReCO/OKC (112/113) do zaključka pogovora s klicateljem;
6. **aktivacijski čas:** je čas od določitve stopnje nujnosti (prioritete) do aktivacije ustrezne ekipe. Za aktivacijo se šteje čas, ko ekipa potrdi sprejem intervencije (status SPREJETO);
7. **reakcijski čas DSZ:** je čas od javljanja zdravstvenega dispečerja na klic (»dvig telefonske slušalke«) do aktivacije ustrezne ekipe. V bistvu je sestavljen iz časa sprejema klica DSZ in aktivacijskega časa (status SPREJETO);
8. **izvozni čas:** čas od trenutka, ko zdravstveni dispečer aktivira ekipo do dejanskega izvoza ekipe (status NA POTI);
9. **dostopni čas do kraja dogodka:** je čas od javljanja zdravstvenega dispečerja na klic (»dvig telefonske slušalke«) in vse do prihoda ekipe na kraj dogodka (status NA KRAJU);
10. **dostopni čas do pacienta:** je čas od javljanja zdravstvenega dispečerja na klic (»dvig telefonske slušalke«) in vse do prihoda ekipe do pacienta (status PRI PACIENTU);
11. **čas obravnave pacienta:** je čas od javljanja zdravstvenega dispečerja na klic (»dvig telefonske slušalke«) in vse do predaje pacienta na končni lokaciji (status PREDAJA PACIENTA);
12. **skupni čas intervencije:** je čas od javljanja zdravstvenega dispečerja na klic (»dvig telefonske slušalke«) in vse do sprostitev ekipe (status PROST);
13. **indeks prepoznave srčnega zastoja:** je razmerje med srčnimi zastoji, ki jih prepoznajo zdravstveni dispečerji, in srčnimi zastoji, ki jih dejansko ugotovijo ekipe na kraju dogodka;
14. **začetek stisov prsnega koša pri srčnem zastoju:** je čas od javljanja zdravstvenega dispečerja na klic (»dvig telefonske slušalke«) in vse do dejanskega začetka stisov prsnega koša;
15. **izvedba defibrilacije z AED pri srčnem zastoju:** je čas od javljanja zdravstvenega dispečerja na klic (»dvig telefonske slušalke«) in vse do izvedbe prve defibrilacije z AED;
16. **skladnost s protokoli:** je kazalnik kakovosti, ki nam v odstotkih pove, koliko je zdravstveni dispečer med sprejemom klica oziroma pri izvajanju drugih del in nalog upošteval določen algoritem ali postopkovnik, vključno s SloIn NMP.

Za izračun kazalnikov kakovosti mora DSZ imeti vsaj naslednje podatke:

- čas nastanka dogodka
- čas klica na ReCO/OKC – 112/113
- čas vzpostavitve telefonske zveze klicatelja (prvi »ring«) z DCZ
- čas javljanja zdravstvenega dispečerja (»dvig telefonske slušalke«)
- čas do določitve stopnje nujnosti (prioritete) oziroma do sprejema odločitve o načinu izvedbe intervencije
- čas zaključka pogovora s klicateljem
- čas izbora/določitve ustrezne ekipe
- čas aktivacije ustrezne ekipe (status SPREJETO)
- čas izvoza ekipe (status NA POTI)
- čas prihoda ekipe na kraj (status NA KRAJU)
- čas prihoda ekipe do pacienta (status PRI PACIENTU)
- čas odhoda ekipe s kraja dogodka (status S KRAJA)
- čas prihoda ekipe do končne lokacije (status NA CILJU)
- čas predaje pacienta bolnišničnemu osebju (status PREDAJA PACIENTA)
- število srčnih zastojev, ki so jih ekipe dejansko ugotovile
- čas začetka izvajanja stisov prsnega koša
- čas izvedbe prve defibrilacije z AED