

TALLINNA KIIRABI
KVALITEEDI
KÄSIRAAMAT

Tallinn 2012

SISUKORD

Eessõna	3
I Organisatsioon.....	4
II Kvaliteedi eesmärgid ja kvaliteedi poliitika	6
III Organisatsiooni juhtimine	7
IV Kvaliteedijuhtimissüsteem	9

Kvaliteedikäsiraamatu lisad:

- Lisa 1: Tallinna Kiirabi põhimäärus
- Lisa 2: Tallinna Kiirabi struktuuriskeem
- Lisa 3: Tallinna Kiirabi motivatsiooniskeem
- Lisa 4: Tallinna Kiirabi patsientide rahulolu-uuring 2008
- Lisa 5: Probleemide lahendamine (skeem 1)
- Lisa 6: Probleemide lahendamine (skeem 2)
- Lisa 7: Kiirabi logistikaanalüüs
- Lisa 8: Tallinna Kiirabi reageerimiskiirus (response time) 2009
- Lisa 9: Kaebuste ja tänuavalduste statistika 2012
- Lisa 10: Tallinna Kiirabi töötajate rahulolu- uuring 2011
- Lisa 11: Tallinna elanikkonna rahulolu-uuring 2011

Eessõna

Käsiraamatu eesmärgiks on anda huvitatud osapooltele ettekujutus sellest, kuidas toimib Tallinna Kiirabi kvaliteedijuhtimissüsteem, millised on meie tegevuse eesmärgid ja nende saavutamise viisid. Dokumenteeritud kvaliteedijuhtimissüsteem on aluseks ettevõtte arengu tagamisel.

Käesolev Tallinna Kiirabi kvaliteedi käsiraamat on koostatud vastavalt sotsiaalministri 15. detsembri 2004. aasta määrusega nr 128 "Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded" esitatud nõuetele.

Käsiraamatu koostamisel on võetud eeskujuks Sotsiaalministeeriumi poolt 2003. aastal väljatöötatud kvaliteedikäsiraamatu koostamise juhiseid: "Organisatsiooni juhtimise käsiraamatu/kvaliteedikäsiraamatu koostamine ja rakendamine tervishoiuteenuse osutamisel".

Dokument koosneb neljast osast. Esimeses osas antakse ülevaade asutusest, teises osas kvaliteedi eesmärkidest ja kvaliteedi poliitikast. Kolmas osa selgitab asutuse juhtimise korraldamist ja neljas kvaliteedijuhtimissüsteemi.

Käsiraamat võtab kokku erinevate tasandite dokumendid (juhendid, protseduuride põhjalikud kirjeldused, skeemid, vormid, käskkirjad, registrid, tabelid jms).

Käsiraamat, protseduurid, vormid ja juhendid vaadatakse üle vähemalt **1 kord** (kolme) aastas jooksul, et tagada nende ajakohasus.

Käsiraamatu kehtiva versiooni kinnitab asutuse peaarst.

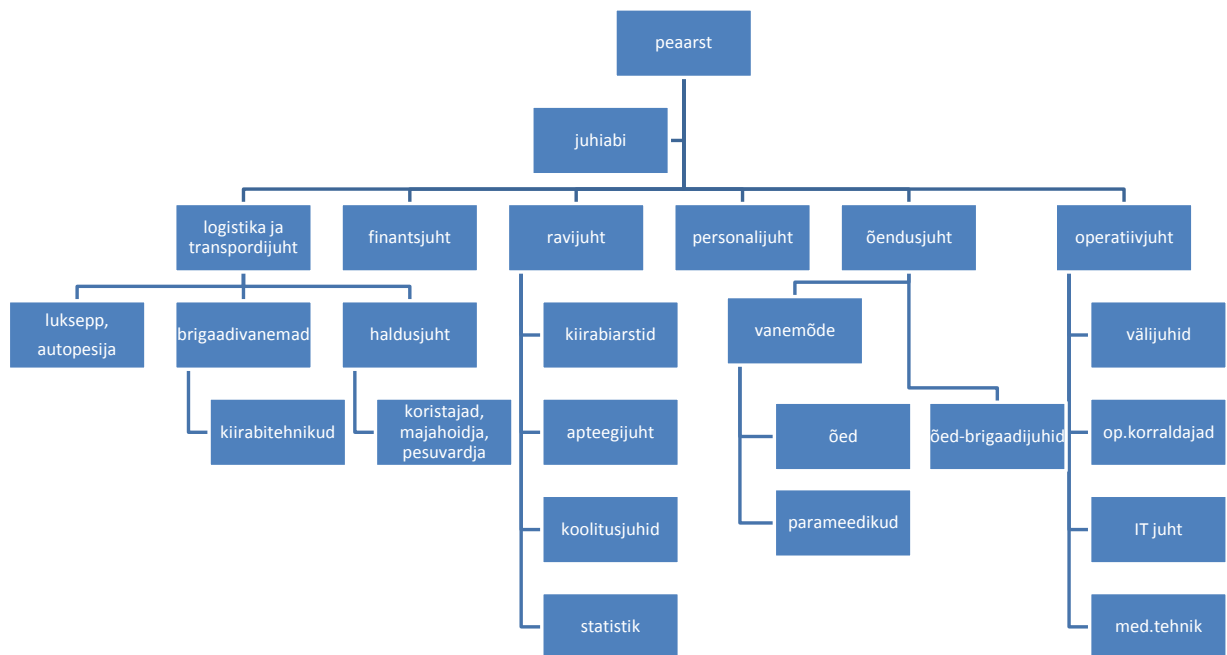
I Organisatsioon

Tallinna Kiirabi on 1991. aastal moodustatud munitsipaalasutus kiirabi teenuseosutamiseks Tallinnas. Asutus on 1941. aastal asutatud Tallinna Kiir- ja Vältimatuabi jaama ja 1883. aastal linna asutatud äkiliste õnnetusjuhtumite korral esimese abi andmise asutuse järeltulija.

Tallinna Kiirabi on üks riigi suurimaid kiirabiasutusi, kus töötab ööpäevaringselt 14 kiirabibrigaadi, mis baseeruvad 5 tugikeskuses Tallinnas Mustamäel, Kesklinnas, Lasnamäel, Koplis ja Viimsi vallas. Aastas teenindab asutus ligikaudu 68000 patsienti.

Tallinna Kiirabis töötab ligikaudu 280 töötajat: arstid, õed, abiõed ja parameedikud ning autojuht-kiirabitehnikud ning ca 20 administratiiv-tehnilist töötajat.

Tallinna Kiirabi struktuur:



Tallinna Kiirabi missioon

Osutada Tallinna elanikele ja siinviibivatele linna külalistele haiglaeelset erakorralist arstiabi-kiirabi. Lisaks kiirabi osutamisele teostada meditsiinilist transporti ning julgestada linna territooriumil toimuvaid massiüritusi. Koos linna teenindava politsei- ja päästestruktuuridega osaleda Tallinna sisejulgeoleku tagamisel.

Tallinna Kiirabi koolituskeskuse missioon on valmistada ette kiirabitehnikuid ja erakorralise meditsiini õdesid kiirabile, samuti anda erialakoolitust teiste erialade töötajatele.

Koolituskeskuse missioon on ka töö kvaliteedi analüüs ning kiirabi töötajate personaalse pädevuse hindamine.

Tallinna Kiirabi visioon

Olla riigi parim kiirabiettevõtte teenindades Põhja-Eestit ja vajadusel kogu riiki.

Ettevõtte areng on kahesuunaline – tegevuspiirkonna laiendamine ja seeläbi logistika optimeerimine, mis võimaldab olemasolevat ressursi optimaalsemalt kasutada; ning erialase kvaliteedi: reaktsiooniaja, läbiviidud kardiopulmonaarsete elustamiste, ravijuhiste täitmise ning elanikkonna rahulolunäitajate, viimine meiega samas kultuuriruumis olevate arenenud riikidega samale tasemele.

Meile on olulised

- meie patsiendid, kellele õnnetuse või haiguse tagajärjel tekkinud kannatusi soovime maksimaalselt leevendada ja patsientide lähedased, kelle hirme ja stressi soovime maandada;
- meie töötajad, kelle rasket tööd soovime väärtustada, luua selle töö tegemiseks kõik vajalikud tingimused ning kaitsta neid kõikvõimalike ohtude eest;
- meie rahastaja, kellele soovime anda maksimaalselt vajalikku infot ja tagasisidet oma töö kohta;
- haiglad, perearstid ja teised tervishoiuasutused, kelle patsiente me ravime ja transpordime;
- avalikkus, keda soovime teavitada kiirabi töö põhimõtetest.

Oma töös me väärtustame

patsiendikesksust – kogu meie tegevus on suunatud patsiendi kannatuste leevendamisele ja tema tervise päästmisele või maksimaalsele säästmisele;

usaldusväärset – nii patsient kui partnerid peavad olema kindlad, et Tallinna Kiirabi osutab teenust alati, kiiresti ja delikaatselt;

professionaalsust – lähtume erakorralise meditsiini põhiväärtustest, meil on väga head erialaoskused, parim aparatuur ja kaasaegsed ravimid. Oleme hästi koolitatud ja oskame meeskonnatööd. Õpime ja areneme pidevalt;

innovaatilisust – oleme uute ideede algatajad, kohandame ja rakendame maailmas meie erialal kasutusele võetud uusi meetodeid ja praktikaid, mis aitavad patsiendil kiiremini vigastusest või haigusest paraneda või suurendavad ellujäämistõenäosust;

avatust – jagame ausalt informatsiooni oma tööst, kaitstes seejuures oma patsiente soovimatu tähelepanu eest. Arvestame patsientide ja nende lähedaste arvamust. Informeerime avalikkust;

toetavat keskkonda – meie töö on stressirohke, toetame üksteist ja oleme ühtses meeskonnas nii heas kui halvas;

positiivsust – suhtume probleemidesse kui väljakutsetesse.

II Kvaliteedi eesmärgid ja kvaliteedi poliitika

Asutuse kvaliteedipoliitika kujundamisel oleme lähtunud oma visioonist — olla parim kiirabiette võtte, mida hindavad nii patsiendid kui partnerid.

Tervikliku kvaliteedijuhtimise (TQM) põhimõtetele tuginedes on põhilised kvaliteedieesmärgid:

- tagada kiirabiteenuse pidev ühtlaselt kõrge kvaliteet
- tagada patsientide, partnerite ja töötajate informeeritus ja koostöö asutuse tegevuse planeerimisel ja korraldamisel
- tagada asutuse kui kompetentsikeskuse toimimine

Alaesmärgid:

- patsiendikeskne ja ravitulemusele orienteeritud lähenemisviis
- ravijuhiste järgimine
- tõhus ja paindlik töökorraldus ning selle pidev parendamine
- kvaliteetse kaasaegse meditsiinilise varustuse kasutamine
- kvalifitseeritud ja kiirabi tööks motiveeritud töötajad
- kvaliteediparendus: arvestades patsientidelt saadud tagasisidet (rahulolu-uuringud, kaebuste menetlemine) reaktsiooniaja ajakohasus, ravijuhiste vastav tegevus-kiirabikaartide kontroll ja analüüs, taaselustamiskatsete hulk, tervishoiutöötajate pädevuse hindamine, koostöö ja arendustegevus)
- kvaliteedijuhtimissüsteemi pidev arendamine (kvaliteedikäsiraamatu pidev perioodiline ülevaatus ning täiendamine juhtkonna poolt)

Kvaliteedi mõõdikud on vastavalt:

- reaktsiooni aeg – kõrgeima prioriteediga väljakutsetele kohalejõudmine vähemalt 8 minuti jooksul 70% kutsetest
- ravijuhiste vastav tegevus - kõikide patsientide käsitus vastab sisult kiirabi tegevusjuhiste ja kiirabi kvaliteedijuhistele
- taaselustamiskatsete hulk teeninduspiirkonnas – taaselustamise aktiivsus on vähemalt 7 juhtu 10000 teeninduspiirkonna elaniku kohta
- patsientide rahulolu osutatud kiirabiteenusega – hoida vähemalt 80% teenindatud patsiendi positiivset hinnangut kiirabi tööle

Eesmärkide saavutamiseks on loodud vastavad ametikohad: operatiivkorraldaja, välijuht, ravijuht, operatiivjuht. Operatiivkorraldaja monitoorib ööpäevaringselt kiirabi tööd: analüüsitakse reageerimist kiireloomulistele väljakutsetele, vajadusel sekkub takistuste kõrvaldamiseks ja kiirabi töö juhtimiseks sündmuskohal kiirabi välijuht. Kiirabi operatiivjuht koostab analüüsograafikud brigaadide ja tugikeskuste lõikes kiirabi koormuse ja reaktsiooniaja jälgimiseks. Vajadusel paigutatakse operatiivselt kiirabi brigaadid tugikeskustes ringi, et järgida kiirete kutsete täitmise ajakohasust. Regulaarselt viiakse läbi kontrollõppusi koos reageerimisaja kontrolliga.

Operatiivkorraldaja on ööpäevaringselt kättesaadav tagasisideks ja infoks patsientidele ja nende lähedastele.

Kiirabiväljakutsel täidetud dokumendid analüüsitakse ning valve lõpus arutatakse läbi koos kiirabi brigaadi juhtidega ravijuhi või peaarsti juures, tekkinud probleemid lahendatakse. Süsteemselt analüüsib ravijuht või analüüsispetsialist kõiki kiirabikaarte ning elustamiskaarte, andes hinnangu nende vastavusele kiirabi tegevusjuhiste ja kvaliteedistandarditele. Regulaarselt viiakse läbi kiirabi vajanud patsientide küsitlus kas iseseisvalt või

tervishoiuteenustega rahuloluküsitluse raames, kus leitakse kiirabi teenusega rahulolu tervikuna ja üksikute komponentide osas. Kiirabi ravijuht menetleb kõiki kiirabi puudutavaid ettepanekuid ja kaebusi vastava korra järgi, kaasates vajadusel eksperte. Operatiivset informatsiooni elanikkonnale kiirabi töö kohta annab ööpäevaringselt operatiivkorraldaja.

Personali kvaliteedi tagamiseks on kõigi kategooriate töötajate jaoks sisse viidud pädevuse hindamise kriteeriumid, koostatud individuaalsed koolitusplaanid ning kehtestatud ühtne asutusesisene personaalne ja brigaadipõhine sertifitseerimine, mida viib ellu asutuse koolituskeskus. Sertifitseerimise on kohustuslik läbida uutel töötajatel katseaja lõpuks.

Töötajate motivatsioonisüsteem koosneb individuaalsete töögraafikute võimaldamisest, stressimaandamiseks ja väljakutsete vaheliseks puhkuseks tingimuste loomisest (saun, spordisaal, puhkeruumid), kindlustunde loomisest õnnetusjuhtumite ja spetsiifiliste haiguste korral kindlustamisega, traditsiooniliste ühisürituste korraldamisest ning individuaalsete soorituste äramärgimisest asutuse üldkoosolekutel koos motivatsioonitasu määramisega. Uute töötajate integreerimiseks on koolituskeskusel spetsiaalne uue töötaja sisseelamiskoolitusprogramm.

Kvaliteedipoliitika ning -eesmärgid on tehtud teatavaks asutuse töötajatele ettevõtte intranetis. Kord aastas analüüsib asutuse juhtkond saavutatud eesmärke ja vajadusel täiendab või täpsustab kvaliteedipoliitika eesmärke ja nende saavutamise meetmeid.

III Organisatsiooni juhtimine

Tallinna Kiirabi, kui operatiivteenistuse, töös eristatakse põhiprotsesse ja tugiprotsesse.

Põhiprotsessideks on kiirabibrigaadide töö väljakutsete teenindamisel ja nende juhtimine: õendusjuhtimine, transpordijuhtimine ning operatiivjuhtimine.

Tugiprotsessideks on asutuse juhtimine, finantsjuhtimine, personalijuhtimine ja koolitus, ravi- ja kvaliteedi juhtimine ning transpordi- ja logistikajuhtimine.

Töötervishoid, tööohutus, tuleohutus, tugi- ja hooldusteenused ning kommunikatsioon on korraldatud tugiteenuste juhtide poolt.

Isikutele, kes juhivad ja teostavad kiirabitööd ning tagavad kvaliteedi, on määratud kindlad vastutused ja volitused. Volituste/vastutuste kirjeldus on toodud ametijuhendites ning antud valdkondi reguleerivates juhendites ja käskkirjades.

Peaarst vastavalt asutuse põhimäärusele juhib asutust: sõnastab asutuse strateegia; määrab isikud ning ressursid juhtimissüsteemi ja kvaliteedi loomiseks, rakendamiseks ja arendamiseks, hindab eesmärkide saavutamist ja võtab vastu otsuseid takistuste kõrvaldamiseks.

Ravijuhi kohustuseks on luua ja arendada kvaliteedi kontrolli ja ravijuhtimissüsteemi ning esitada lahendusi ja algatada tegevusi mistahes raviga seonduvate probleemide lahendamiseks ning parendustegevuseks. Tagada arstide tõrgeteta töö kiirabibrigaadides ning kiirabibrigaadide õigeaegse varustamise ravimite ja ravigaasidega.

Operatiivjuhi kohustuseks on luua ja arendada kiirabi operatiivjuhtimissüsteemi – tagada kiirabi valmisolek igapäevaseks tööks. Tagab kiirabibrigaadide meditsiinitehnika ja vahendite töökorrasoleku ning asutuse infosüsteemi funktsioneerimise. Tagab kiirabi välijuhtide ja operatiivkorraldajate tõrgeteta töö.

Finantsjuhtimine on põhitegevuse majanduslikult efektiivset korraldamist toetav tegevus, mille eesmärkideks on:

- rahaliste vahendite kasutamise planeerimine ja –analüüs;
- eelarve koostamise protsessi juhtimine ja eelarve koostamine;
- eelarve täitmise jälgimine;
- tagada kontroll rahaliste vahendite kasutamise üle;
- finantsaruandluse koostamine ja esitamine.

Eesmärkide täitmisel lähtub finantsjuhtimine Eesti Vabariigi ja Tallinna Linna õigusaktidest.

Õendusjuhtimise põhiülesanded on:

- kliinilise õendustegevuse, kutse-eesitika, töötajate tervise ja töökaitsse korraldamine;
- õendusabi kvaliteedi hindamine ja parandamine;
- kiirabi brigadide komplekteerimine õendusosakonna personaliga ja arvestuse pidamine selle üle;
- õdede, abiõdede ja erakorralise meditsiini tehnikute kutseoskuste täiendamine;
- tööhügieeni korraldamine;

Transpordi- ja logistikajuht tagab kiirabiautode hanke, korrashoiu ja valmisoleku ning korraldab kiirabi autojuht-kiirabitehnikute ja vanemtehnikute tööd. Samuti kiirabi tugikeskuste kinnisvarahalduse.

Personalijuht korraldab personali hankeid, konkursse, viib läbi töösobivusvestlusi ning hoiab korras personalialase dokumendihalduse.

Kommunikatsioonijuhtimine jaguneb sisekommunikatsiooniks ja väliskommunikatsiooniks. Siseinfo õige liikumine soodustab Tallinna Kiirabi eesmärkide saavutamist ja ühiste väärtushinnangu kujunemist.

Siseinfo võib pidada igasugust teavet, mis tekib asutuse tegevuse käigus ja mida edastatakse asutuse töötajatele.

Sisekommunikatsiooni põhiülesanneteks on:

- eesmärkide saavutamiseks vajaliku teabe operatiivne edastamine;
- kõikide tasandite tegevuse ühtlustamine;
- töösuhete parandamine;
- asendatavuse tagamine;
- hoiakute ühtlustamine;
- lojaalsuse ja meeskonnatunde suurendamine.

Põhilisteks vahenditeks siin on asutuse intranet, teadetahvlid, koosolekud.

Välise kommunikatsiooni eesmärgiks on organisatsiooni põhitegevuse toetamine ettevõtte tegevuse kajastamisega avalikkusele. Peamine tegevus on nende inimgruppide teavitamine, kes moodustavad organisatsioonile olulised sihtrühmad: linna elanikud, turistid, elanikkond laiemas mõttes. Teavitatakse asutuse arengutest, igapäevasest toimimisest, linnas esinevatest kiirabi puudutavatest tendentsidest ning organisatsiooni seisukohtadest ühiskonda laiemalt puudutavates küsimustes.

Siin leiab enam kasutamist esinemised avaliku teabe kanalites ning asutuse koduleheküljel www.tems.ee

Organisatsiooni **dokumendihalduspoliitika** eesmärk on funktsioone ja tegevust kajastatavate autentsete, usaldusväärsete ja kasutatavate dokumentide loomine ja haldamine. **Dokumendihaldus** on dokumendi kontrollitud haldamine läbi terve selle elukäigu.

Selleks, et asutuses oleks garanteeritud vajalike protsesside ja otsuste piisav dokumenteeritus ning korrektne dokumendi- ja arhiivihaldus, on asutus kehtestanud **asjaajamise korra**.

IV Kvaliteedijuhtimissüsteem

Kasutatavad mõisted:

Kvaliteedijuhtimise all mõeldakse kõigi organisatsiooni kvaliteediga seotud tegevuste koordineerimist, suunamist ja jälgimist püstitatud kvaliteedieesmärkide saavutamiseks.

Kvaliteedieesmärgid peavad lähtuma kõigi asjaosaliste huvidest.

Tervishoiuteenuse kvaliteedi klassikalise määratluse kohaselt on kvaliteet arstiabi protsessi, struktuuri ja tulemuste omadus. Lisaks meditsiini kvaliteedile hõlmab tervishoiuteenuse kvaliteedi mõiste veel teisigi aspekte. Maailma Tervishoiuorganisatsiooni määratluse kohaselt (1993) on tervishoiuteenus kvaliteetne siis, kui:

- on kooskõlas patsiendi vajadustega ja ootustega;
- tagab patsiendi heaolu ja parima võimaliku tulemuse tervisele;
- järgib erialaselt aktsepteeritud nõudeid;
- on kooskõlas ühiskonna seaduslike ja eetiliste nõuetega;
- on osutatud põhimõttel: parim tulemus võimalikult madalate kulutustega.

Kvaliteedijuhtimissüsteem (ingl. Quality management systems, lühendatult QMS) on vastastikku seotud ja koostöövõimeliste protsesside kogum kvaliteedipoliitika ja –eesmärkide kindlaksmääramiseks ning nende eesmärkide saavutamiseks. Tervishoiuteenuse osutaja peamiseks eesmärgiks on:

- patsient on saanud teenuse, mida ta vajab;
- tervishoiutöötaja on osutanud teenuse, mida patsient vajab;
- teenus on osutatud ressursikasutuse otstarbekuse põhimõttest lähtuvalt.

Tallinna Kiirabi kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendusvaldkonnaks on nii asutuse põhiprotsessi – patsientidele kiirabi osutamise, kui ka tugiprotsessid – personali rahulolu töökeskkonnaga, efektiivne logistika, teadus- ja arendustöö.

Kvaliteedijuhtimine toimub suletud ahelana: planeerimine, tegutsemine, hindamine/kontrollimine, ja tegutsemine.

1. Reageerimiskiiruse (response time) tagamine:

Operatiivkorraldaja monitoorib tugikeskuste koormust ja koostöös välijuhiga suunavad brigaade vähemkoormatud tugikeskustest ülekoormatud keskustesse tagamaks kiirete väljakutsete õigeaegse teenindamise. Kuu lõikes koostab operatiivjuht tugikeskuste koormuse graafikud ja planeerib vajaliku ressursi.

2. Ravijuhiste täitmine patsiendi teenindamisel:

Personali koolitus -

Koolitusvajadusi hinnatakse individuaalsel tasandil ja kogu töötajaskonna tasandil.

Koolitusvajaduse väljaselgitamisel on aluseks Sotsiaalministri määruses nr 131, 19.12.2001 “Kiirabibrigaadide koosseisu ja varustuse nõuded ning tööjuhend” kehtestatud nõuded.

Individuaalse koolitusvajaduse välja selgitamiseks viiakse läbi koolitusvestlusi.

Koolitusvestlus viiakse läbi töötaja ja struktuurijuhi ning koolitusjuhi vahelise vestlusena. Selle vestluse eesmärgiks on:

- aidata töötajal välja selgitada koolitust vajavad valdkonnad
- määratleda sobivad koolitusvormid

Individuaalne koolitusvestlus viiakse läbi üks kord aasta jooksul. Esimene koolitusteemaline vestlus toimub töötaja tööle asumise esimestel nädalatel.

Personali tööalaseks hindamiseks viiakse läbi asutusesiseseid sertifitseerimisi. Asutusesisese sertifitseerimise eesmärgiks on tagada kiirabibrigaadide poolt osutatava teenuse kvaliteedi vastavus kehtestatud nõuetele. Sertifitseerimise peavad läbima kõik kiirabibrigaadi liikmed vastavalt asutusesisese sertifitseerimise korrale. Sertifitseerimise on kohustuslik läbida uutel töötajatel katseaja lõpuks.

Ravikvaliteedi hindamine - ravijuht analüüsib igapäevaselt täidetud väljakutsekaarte ja nende alusel hindab läbiviidud tegevuse vastavust tegevusjuhiste ja kvaliteediindikaatoritele.

3. Patsientide rahulolu kiirabi teenusega:

Kord kahe aasta jooksul küsitletakse kiirabi patsiente nende teenusega rahulolu väljaselgitamiseks. Küsimuste alusel teeb koolituskeskus ettepanekuid personali koolitamise osas.

4. Kliinilisest surmast taaselustamise analüüs:

Ravijuht analüüsib kiirabibrigaadide tegevust kliinilises surmas patsientide ravis ja hindab läbiviidud tegevust.

Dokumentatsioon

Tallinna Kiirabi kvaliteedijuhtimise dokumentatsioon koosneb alljärgnevast:

- Kvaliteedikäsiraamat
- Tallinna Kiirabi juhendid
- Kiirabi- ja elustamiskaardid

Kvaliteedijuhtimissüsteemi uuendamine ja kaasajastamine

Kiirabi kui protsessi parendamine saab toimuda kvaliteediindikaatorite monitoorimise põhjal tehtud ettepanekute alusel. Selleks kogutakse kord aastas monitooringut läbiviinud osakonnajuhtide ettepanekud ja arutatakse need juhtkonna koosolekul. Töötajate ettepanekud selguvad tööga rahuloluküsitlustes. Patsientide seisukoht nende poolt antavas tagasisides ja – küsitlustes.

Infovahetus

Kolm korda aastas toimub asutuse üldkoosolek, kus antakse töötajatele informatsiooni töö analüüsi ja eelseisvate uuenduste kohta.

Asutuse intranetis on kättesaadavad kõik asutuse tööd puudutavad juhendmaterjalid ja tööd reguleerivad käskkirjad. Tähtsamatest sündmustest informeerib eraldi leht. Operatiivset infot edastatakse vastavate stendide abil.

Patsiendid ja partnerid saavad informatsiooni asutuse töö kohta asutuse kodulehelt, sealt saab anda ka tagasisidet.

Vastutus kvaliteedijuhtimissüsteemis

	Ravijuht	Operatiivjuht	Logistikajuht	Õendusjuht	Personalijuht	Peaarst
Reageerimiskiirus		X	x			
Ravikvaliteet	x			x		
Patsiendi rahulolu	x					
Töötaja rahulolu					x	
Kliiniline aktiivsus	x			x		
Kvaliteedikäsiraamatu uuendamine						x
Juhendite uuendamine	x	X	x	x	x	

