

# KOKYBĖS POLITIKA

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

Greitosios medicinos pagalbos tarnyba (toliau – Tarnyba), pradėjusi veiklą 2023 m. liepos 1 d. ir siekdama atitikti Lietuvos ir Europos teisės aktais nustatytus vykdomos veiklos reikalavimus, suplanavo savo veiklą, apibrėždama vykdomos veiklos viziją, misiją bei vertybes kaip pagrindą kokybės politikos ir siekiamų tikslų vykdomos veiklos efektyvumui, rezultatyvumui, veiksmingumui, tinkamumui, prieinamumui užtikrinti.

Tarnyboje kuriama kokybės vadybos sistema apima nuolatinį valdymo struktūros, darbo metodų ir teikiamų paslaugų bei veiklos procesų tobulinimą ir optimizavimą. Kokybės vadybos sistemą stiprina įdiegti ISO 9001:2015 (LST EN ISO 9001:2015) ir EN 15224:2016 (LST EN 15224:2017) kokybės vadybos standartai, kurie didina atsakomybę, įpareigojančią teikti tinkamas kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, atitinkančias pacientų pasitenkinimo laipsnį, bei teisės aktų, susijusių su Tarnyboje vykdoma veikla, keliamus reikalavimus. Nustato poreikį nuolat siekti teikiamų paslaugų ir visos vykdomos veiklos gerinimo.

### VIZIJA

Patikima, nuolat tobulėjanti, darbuotojus vertinanti Greitosios medicinos pagalbos tarnyba.

### MISIJA

Teikiant skubią medicinos pagalbą, gelbėti gyvybę ir išsaugoti žmogaus sveikatą.

### VERTYBĖS

1. Sveikatos ir gyvybės išsaugojimas.
2. Profesionalumas ir paslaugų teikimo kokybės siekimas.
3. Socialinė atsakomybė.
4. Inovatyvumas.

## II. TIKSLAS IR UŽDAVINIAI

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2023 m. kovo 14 d. įsakymu Nr. V-336 „Dėl viešosios įstaigos Kauno miesto greitosios medicinos pagalbos stoties pavadinimo keitimo į greitosios medicinos pagalbos tarnybą, filialų steigimo, greitosios medicinos pagalbos tarnybos įstatų, valdymo struktūros ir filialų nuostatų tvirtinimo“, esant nepakankamai efektyviai ir decentralizuotai greitosios medicinos pagalbos (toliau – GMP) sistemai Lietuvoje, 48 atskirai veiklą vykdžiusios GMP įstaigos (*16 GMP stočių, 30 Pirminės sveikatos priežiūros įstaigose GMP skyrių ir 2 privačių GMP*) reorganizacijos būdu, nuo 2023 m. liepos 1 d. buvo sujungtos į vieną Greitosios medicinos pagalbos tarnybą.

Naujai sukurtai Tarnybai buvo iškeltas pagrindinis tikslas „Geresnė gyventojų sveikata, kokybiškos GMP paslaugos“. Šiam tikslui pasiekti nustatyti pagrindiniai uždaviniai:

1. Apjungti savarankiškai dirbusias 46 GMP įstaigas į vieną Tarnybą.
2. Išlaikyti žmogiškuosius resursus.

3. Užtikrinti GMP pastočių plėtrą, padengiant dispečerinių „aklašias zonas“.
4. Išlaikyti Vyriausybės nustatytą GMP brigadų nuvykimo į įvykio vietą operatyvumą.
5. Nustatyti vieningą darbo užmokesčio (DU) tvarką.
6. Subalansuoti ir nustatyti Tarnybos vykdomos veiklos biudžetą.
7. Tarnyboje siekiama suvienodinti ir gerinti teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę (tinkamumą), operatyvumą bei prieinamumą pacientams.

Planuojama diegti naujas efektyvias medicinines technologijas, skaitmenizavimo procesus: skaitmenizuoti greitosios medicinos pagalbos procesus, sukuriant Greitosios medicinos pagalbos informacinę sistemą, Karštosios linijos 1808, GMP brigados atliekamų veiksmų procesų sistemą, apimančią vieningus GMP teikimo protokolus bei GMP kvietimo kortelės auditą, masinių nelaimių valdymo procesų, pirmos pagalbos tiekėjų aktyvavimo procesų, duomenų valdymo procesų (kvietimų prognozavimo sistemą), pagalbinių procesų (pvz., automobilio patikros, GMP tarnybos atsargų valdymo) ir kt., kurie nėra skaitmenizuoti ir į esamų informacinių sistemų sudėtį nepatenka. Kelti darbuotojų profesinę kvalifikaciją, gerinant darbo aplinką ir didinant darbuotojų motyvaciją, užtikrinti GMP paslaugų teikimą ir kokybės atitikimą nustatytiems teisės aktų reikalavimams bei suinteresuotų šalių (pacientų ir jų artimųjų) lūkesčiams patenkinti, dalyvauti Lietuvos Patologijų integruotos sveikatos priežiūros klasterių veikloje, aktyviai dalyvauti visuomeninėje veikloje ir savanorystės programose, vykdyti gyventojų švietimą pirmosios pagalbos, gyvybės gelbėjimo ir sveikatos išsaugojimo srityse taip prisidedant prie pridėtinės vertės kūrimo visuomenei.

### **III. TARNYBOS VEIKLOS KRYPTYS IR ĮSIPAREIGOJIMAI**

Tarnybos pagrindinė vykdoma veikla, tai paslaugų teikimas, kuri apima:

- GMP paslaugas (GMP dispečerinių ir GMP brigadų teikiamos paslaugos);
- Karštosios linijos 1808 paslaugas;
- EMT - Mobiliosios skubiosios medicinos pagalbos komandos formavimą ir pasirengimą jos sertifikavimui.

Tarnyba GMP paslaugas teikia asmenims, gyvenantiems Lietuvos teritorijoje, į Lietuvos teritoriją atvykusiems bei keliaujantiems asmenims 24 val. per parą ir septynias dienas per savaitę ( *tiek apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu, tiek nedraustiems*).

Teikiamų paslaugų veiklai užtikrinti svarbi išvystyta ir aktyviai plėtojama palaikomoji veikla, tai: tinkamas strateginis planavimas ir organizacinis valdymas; užtikrintas tikėtinų ir esamų rizikų vertinimas ir saugos kontrolė; tinkamai subalansuotas ir paskirstytas Tarnybos biudžetas; įdiegta vieninga DU sistema; infrastruktūros sukūrimas ir nuolatinis jos gerinimas; aktyvi Kompetencijų centro veikla, planuojanti ir organizuojanti profesinės kvalifikacijos tobulinimo kursus Tarnybos darbuotojams bei apimanti pasirengimą EMT veiklai bei GMP paslaugų kokybės vertinimo ir gerinimo veikla.

Siekiant užtikrinti vykdomą veiklą, keliami įsipareigojimai:

- Nuolat gerinti kokybės vadybos sistemos rezultatyvumą pagal ISO 9001:2015 (LST EN ISO 9001:2015) ir EN 15224:2016 (LST EN 15224:2017) kokybės vadybos standartų ir teisės aktų keliamus reikalavimus.