

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.

Kuriama kokybės vadybos sistema (toliau – KVS) apima nuolatinį valdymo struktūros, darbo organizavimo ir administravimo metodų, teikiamų paslaugų bei vykdomos veiklos procesų tobulinimą ir optimizavimą. KVS 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 nuolatos siekti teikiamų paslaugų ir visos vykdomos veiklos gerinimo bei padeda sukurti tvirtą pagrindą tvarios plėtros iniciatyvoms.

Tarnyboje įdiegta Kokybės vadybos sistema (KVS) apima integruotą Kokybės politiką, ją stiprina integruoti tarptautiniai kokybės vadybos standartai LST EN ISO 9001:2015 ir LST EN 15224:2017. Šių standartų reikalavimų laikymasis užtikrina, kad teikiamos greitosios medicinos pagalbos (GMP) paslaugos atitinka tarptautinius kokybės reikalavimus ir visada siekiama jų gerinimo. Kokybės standartai LST EN ISO 9001:2015 ir LST EN 15224:2017 įdiegti:

nuo 2017 m. VšĮ Kauno m. greitosios medicinos pagalbos stotyje;

nuo 2016 m. VšĮ Panevėžio m. greitosios medicinos pagalbos stotyje;

nuo 2022 m. Šakių skyriuje;

nuo 2024 m. sausio mėnesio visuose Tarnybos Kauno regiono teritoriniuose skyriuose.

Kauno regione išorinį – ISO priežiūros auditą atlieka Bendra Lietuvos – Vokietijos įmonė UAB „TUV Uolektis“. Tarnybos Panevėžio filialo 2024 m. ISO priežiūros auditą, dėl atitikimo GMP paslaugų tarptautinių kokybės standartų reikalavimams, atlieka Sertifikavimo įstaiga UAB „Sertika“.

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

Pagrindinis Tarnybai iškeltas tikslas „Geresnė gyventojų sveikata, kokybiškos GMP paslaugos“ ir jam pasiekti nustatyti pagrindiniai uždaviniai:

1. Apjungti savarankiškai dirbusias 46 GMP įstaigas (16 savivaldybių taryboms pavaldžių viešųjų asmens sveikatos priežiūros įstaigų ir 30 viešųjų asmens sveikatos priežiūros įstaigų padalinių bei privačios GMP) į vieną Tarnybą.
2. Išlaikyti žmogiškuosius resursus.
3. Užtikrinti GMP pastočių plėtrą, siekiant gerinti teikiamos pagalbos operatyvumą;
4. Išlaikyti ir pagerinti Vyriausybės nustatytą GMP brigadų nuvykimo į įvykio vietą operatyvumą.
5. Įdiegti vieningą darbo užmokesčio (toliau – DU) tvarką.
7. Subalansuoti ir nustatyti Tarnybos vykdomos veiklos biudžetą.

Tarnybos pagrindinė vykdoma veikla apima:

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

Teikiamų paslaugų veiklai užtikrinti 2024 m. buvo aktyviai plėtojama palaikomoji veikla:

- rengiama teisinė bazė ir dokumentai, reglamentuojantys Tarnybos veiklą, jos atskirus procesus, darbuotojų funkcijas, pareigas ir atsakomybes.;
- vykdomas strateginis planavimas ir organizacinis - administracinis valdymas;
- užtikrintas tikėtinų ir esamų rizikų nustatymas, vertinimas ir valdymas;
- įdiegta ir veikia vidaus kontrolės politika;
- nuolatos peržiūrimas Tarnybos biudžetas, pajamos ir sąnaudos;
- įdiegta vieninga DU sistema GMP paslaugas teikiantiems darbuotojams;
- kuriama ir gerinama infrastruktūra atskiruose Tarnybos filialuose bei teritoriniuose skyriuose;
- vykdoma Kompetencijų centro veikla: planuojami, organizuojami ir vykdomi profesinės kvalifikacijos tobulinimo kursai Tarnybos darbuotojams bei EMT komandos nariams.

Tarnyba, siekdama užtikrinti operatyvią, kokybišką ir efektyvią būtinąją medicinos pagalbą įvykio vietoje, siekia suvienodinti ir gerinti teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę visoje Lietuvoje.

2024 m. buvo parengti vieningi diagnostikos ir medicinos pagalbos teikimo bei medicininio audito vertinimo kriterijai, skirti visoms Tarnybos GMP brigadoms. Šie kriterijai buvo suderinti su Lietuvos sveikatos mokslų universiteto mokslininkais, akušerijos ir ginekologijos srities specialistais bei Tarnybos Gydytojų tarybos nariais. Kompetencijų centro mokymo specialistai organizuoja ir vykdo darbuotojų profesinės kvalifikacijos kėlimo mokymus, atestacijas. Bendradarbiaujama su mokslo ir švietimo įstaigomis, rengiančiomis asmens sveikatos priežiūros specialistus GMP paslaugoms teikti. Tarnyba taip pat dalyvauja Lietuvos patologijų integruotos sveikatos priežiūros klasterių veikloje, visuomeninėje veikloje ir savanorystės programose, vykdo gyventojų ir sveikatos priežiūros specialistų švietimą pirmosios pagalbos, gyvybės gelbėjimo ir sveikatos išsaugojimo srityse, taip prisidėdama prie pridėtinės vertės kūrimo visuomenei.

Tarnyba savo veiklą orientuoja į pacientą ir procesų sisteminį požiūrį, užtikrindama Tarnyboje vykdomos veiklos rezultatyvumą ir efektyvumą, lyderystę ir santykių vadybą. Į vykdomą veiklą aktyviai įtraukiami darbuotojai ir pacientai, ieškoma KVS funkcionavimo bei jos gerinimo galimybių, priimami įrodymais pagrįsti sprendimai.