

PATVIRTINTA
Greitosios medicinos pagalbos
tarnybos generalinio direktoriaus
2026 m. liepos 24 d. įsakymu Nr. V-481

**GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS TARNYBOS
VIDAUS MEDICINOS AUDITORIAUS
PAREIGYBĖS APRAŠYMAS NR. 23P-32**

<...>

**II SKYRIUS
SPECIALŪS REIKALAVIMAI ŠIAS PAREIGAS EINANČIAM DARBUOTOJUI**

4. Darbuotojas, einantis šias pareigas, turi atitikti šiuos specialius reikalavimus:

4.1. Vidaus medicinos auditoriai, audituojantys GMP dispečerių, dirbančių su ProQA programa darbą, turi būti įgiję:

4.1.1. ne žemesnį kaip aukštąjį neuniversitetinį sveikatos mokslų studijų krypties ar jam prilygintą išsilavinimą ir ProQA programos kursą bei specialų kokybės vertinimo kompiuterinės AQVA 7 programos kursą;

4.1.2. ne mažesnį kaip 2 (dviejų) metų greitosios medicinos pagalbos (toliau – GMP) dispečerio darbo stažą.

4.2. Vidaus medicinos auditoriai, atliekantys GMP brigadų ir Karštosios linijos 1808 operatorių teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų ir jų organizavimo kokybės vertinimą, turi būti įgiję:

4.2.1. ne žemesnį kaip aukštąjį neuniversitetinį ar jam prilygintą sveikatos mokslų studijų krypties grupės, socialinių mokslų studijų krypties grupės išsilavinimą;

4.2.2. ne mažesnį kaip 5 (penkerių) metų darbo patirtį sveikatos priežiūros teikimo srityje;

4.2.3. 24 val. trukmės vidaus medicininio audito žinių ir įgūdžių įgijimo kursą įrodančius dokumentus pagal tobulinimosi programą, suderintą su Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, ir turėti tai patvirtinančius dokumentus.

4.3. *Mokėti:*

4.3.1. valstybinę kalbą;

4.3.2. naudotis teisės aktais, reglamentuojančiais asmens sveikatos priežiūros, tame tarpe GMP paslaugų planavimą, organizavimą ir teikimą;

4.3.3. naudotis Tarnybos dokumentų valdymo sistema;

4.3.4. naudotis Tarnyboje patvirtintais diagnostikos ir pagalbos teikimo protokolais, invazinių ir neinvazinių procedūrų atlikimo tvarkomis, vidaus medicininio audito vertinimo kriterijais;

4.4. *Gebėti:*

4.4.1. taikyti Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais vidaus auditą, vidaus kontrolę, sveikatos priežiūros įstaigų veiklą;

4.4.2. tikslingai naudoti gautą informaciją, duomenis, reikalingų dokumentų kopijas;

4.4.3. valdyti, vertinti, analizuoti, lyginti, kaupti, sisteminti, apibendrinti informaciją, rengti tinkamas išvadas, rekomendacijas, ataskaitas;

4.4.4. dirbti komandoje;

4.4.5. sklandžiai dėstyti mintis raštu ir žodžiu;

4.5. *Žinoti:*

4.5.1. Tarnybos struktūrą, vykdomos veiklos sritis ir darbo organizavimą;

4.5.2. GMP paslaugų teikimą reglamentuojančius teisės aktus, diagnostikos ir gydymo protokolus;

4.5.3. dokumentų valdymo taisykles ir kalbos kultūros normas;

4.5.4. profesinės etikos ir tarnybinio protokolo reikalavimus;

4.5.5. komunikacijos ir konfliktų valdymo principus.

4.6. Turėti bazinę kompiuterinio raštingumo kvalifikaciją, vadovaujantis Visuotinio kompiuterinio raštingumo standartu, patvirtintu Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2004 m. gruodžio 14 d. įsakymu Nr. ISAK-2016.

III SKYRIUS

ŠIAS PAREIGAS EINANČIO DARBUOTOJO FUNKCIJOS

5. Šias pareigas einantis darbuotojas:

5.1. Vidaus medicinos auditoriai, vertinantys dispečerių teikiamas paslaugas:

5.1.1. pasirinktinai analizuoja atskirus GMP kvietimų registravimo atvejus;

5.1.2. perklauso pokalbius, vertina ar atitinka GMP kvietimo registravimo tvarkas, ar atitinka ProQA programos standartus ir reikalavimus;

5.1.3. analizuoja sudėtingų GMP kvietimų registravimo atvejus;

5.1.4. išklausę GMP kvietimų registravimą telefonu, vertina pokalbio kokybę, ar suteikiamos instrukcijos, ar konsultuoja pacientus savo kompetencijos ribose, dispečerių darbo kokybę ir vykdomos veiklos atitikimą reglamentuojančiuose dokumentuose keliamus reikalavimus;

5.1.5. vertina GMP kvietimų priėmimo, perdavimo pajėgų valdytojiui operatyvumą, analizuoja priežastis;

5.1.6. klauso ir vertina dispečerių pokalbius, suteikiamas instrukcijas;

5.1.7. padeda dispečeriams išlaikyti IAED reikalavimus siekiant kompetencijos centro akreditacijos, jei dirba pagal ProQA programą;

5.1.8. teikia GMP kvietimų analizės rezultatus ir grįžtamąjį ryšį;

5.1.9. dalyvauja GMP dispečerinės priežiūros komiteto, dispečerinės valdymo komiteto bei vidaus medicininio audito posėdžiuose;

5.1.10. rengia GMP dispečerių darbo veiklos ataskaitas, teikia duomenis, pasiūlymus ir išvadas;

5.1.11. vertina GMP dispečerinės darbo kokybės ir veiklos bei jos gerinimo kontrolę;

5.1.12. vertina kaip GMP dispečeriai ir GMP brigados nariai naudojami radijo ryšio procedūra;

5.1.13. vertina pajėgų valdytojų GMP kvietimų brigadai priskyrimo operatyvumą ir tolimesnį GMP brigadų valdymą;

5.1.14. vertina pajėgų valdytojų darbo kokybę;

5.1.15. dalyvauja rengiant vidaus medicininių auditų ataskaitas, jas aptaria su VMA skyriaus vadovu, dalyvauja ir pristato GMP dispečerinių, filialų ir skyrių vadovams bei kitiems darbuotojams, kontroliuoja ataskaitų rekomendacijų įgyvendinimą.

5.2. Vidaus medicinos auditoriai, vertindami GMP brigadų darbo kokybę:

5.2.1. savarankiškai analizuoja ir vertina GMP brigadų atliktus paciento būklės vertinimo, pagalbos protokolo parinkimo, neatidėliotinos medicinos pagalbos teikimo ir paciento transportavimo būdų parinkimo bei GMP kvietimo kortelės pildymo tinkamumą, prieinamumą ir operatyvumą;

5.2.2. nagrinėja pacientų mirčių atvejus, teiktą medicinos pagalbą, rengia išvadas bei

rekomendacijas;

5.2.3. rengia ir teikia GMP iškvietimų priėmimo ir pagalbos teikimo kokybės vertinimo suvestines;

5.2.4. rengia vidaus medicininių auditų ataskaitas, jas aptaria su VMA skyriaus vadovu, dalyvauja ir pristato Tarnybos struktūrinių vienetų vadovams bei kitiems suinteresuotiems darbuotojams, kontroliuoja ataskaitų rekomendacijų įgyvendinimą;

5.2.5. dalyvauja rengiant metines vidaus medicininio audito, vadybos vertinamosios analizės (VVA) ataskaitas;

5.2.6. vykdo individualius pokalbius su dispečeriais ir GMP brigadų nariais.

5.3. Vidaus medicininio audito auditorius gali audituoti GMP dispečerio teikiamas paslaugas, jei GMP dispečerinėje nėra įdiegta ProQA programa vertinant:

5.3.1. pasirinktinai vertina atskirus GMP kvietimų registravimo atvejus;

5.3.2. išklausę GMP kvietimų registravimą telefonu, vertina pokalbio kokybę,

5.3.3. suteikiamų instrukcijų, dispečerių darbo kokybę ir veiklą reglamentuojančiuose dokumentuose keliamus reikalavimus;

5.3.4. vertina GMP kvietimų priėmimo, perdavimo pajėgų valdytojui operatyvumą, analizuoja priežastis;

5.3.5. klauso ir vertina dispečerių pokalbius, suteikiamas instrukcijas;

5.3.6. teikia kvietimų analizės rezultatus ir grįžtamąjį ryšį;

5.3.7. rengia dispečerių darbo veiklos ataskaitas, teikia duomenis, pasiūlymus ir išvadas;

5.3.8. vertina dispečerinės darbo kokybės ir veiklos bei jos gerinimo kontrolę;

5.3.9. vertina kaip dispečeriai ir GMP brigados nariai naudojami radijo ryšio procedūra;

5.3.10. vertina pajėgų valdytojų GMP kvietimų brigadai priskyrimo operatyvumą ir tolimesnį GMP brigadų valdymą;

5.3.11. vertina pajėgų valdytojų darbo kokybę.

5.4. Vadovaujasi išorės ir vidaus teisės aktais, reglamentuojančiais GMP paslaugų teikimą Tarnyboje atlikdamas GMP dispečerių, GMP brigadų bei Karštosios linijos 1808 operatorių teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės auditą;

5.5. dalyvauja rengiant Tarnybos vidinių teisės aktų projektus pagal savo kompetenciją;

5.6. dalyvauja nustatant Tarnybos asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės politiką, tikslus, rodiklius, rengiant dokumentus, susijusius su asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės gerinimo ir rizikos valdymo veikla;

5.7. dalyvauja rengiant Tarnybos kokybės vadybos sistemos (KVS) dokumentus;

5.8. dalyvauja rengiant dokumentus, susijusius su sveikatos priežiūros paslaugų kokybės užtikrinimo veikla, ir kontroliuoja jų įgyvendinimą;

5.9. dalyvauja sudarant metinio VMA skyriaus plano projektą;

5.10. atlieka planinius ir neplaninius vidaus medicininius auditus, analizuoja ir vertina gautus skundus.

5.11. vidaus medicinos auditoriai gali vertinti ir analizuoti Karštosios linijos 1808 operatorių teikiamų paslaugų kokybę;

5.12. vidaus medicinos auditoriai dalyvauja dispečerinių ir GMP brigadų ir Karštosios linijos 1808 darbuotojų susirinkimuose bei diskusijose, teikia konsultacijas pagal savo kompetenciją;

5.13. pagal kompetenciją nagrinėja pacientų skundus, rengia išvadas bei rekomendacijas;

5.14. analizuoja teiktų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę, jos užtikrinimo bei gerinimo veiklą;

5.15. dalyvauja registruojant Tarnyboje nepageidaujamus įvykius ir neatitiktis, analizuoja jų priežastis, teikia siūlymus Tarnybos vadovybei dėl prevencinių priemonių ir kontroliuoja jų įgyvendinimą;

5.16. vertina ir apibendrina pacientų apklausų duomenis;

5.17. vertina ir apibendrina Tarnybos darbuotojų apklausų duomenis;

5.18. pagal kompetenciją dalyvauja (konsultuoja) rengiant diagnostikos, gydymo, slaugos protokolų, procedūrų, vidaus medicininio audito vertinimo kriterijus ir kitų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės vadybos dokumentus ir atlieka jų taikymo priežiūrą;

5.19. bendradarbiauja su kitais vidaus medicinos ir vidaus auditoriais;

5.20. bendradarbiauja su kitais Tarnybos darbuotojais asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės gerinimo klausimais;

5.21. tobulina savo kvalifikaciją ir dalyvauja Tarnybos darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo veikloje;

5.22. pagal poreikį, dalyvauja atliekant vidinę Tarnyboje GMP paslaugas teikiančių darbuotojų atestaciją;

5.23. gerbia pacientų teises ir jų nepažeidžia;

5.24. VMA skyriaus vadovui pavedus, vykdo kitas šiame aprašyme nenumatytas funkcijas;

5.25. tvarko asmens duomenis vadovaudamasis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu.

<...>