

VšĮ Centro poliklinikos iššūkiai ruošiantis įvertinti šeimos medicinos paslaugos atitiktį Nacionaliniams akreditavimo standartams



TAPKITE MŪSŲ PACIENTU
Visos medicininės paslaugos vienoje vietoje

Birutė Almonaitytė

VšĮ Centro poliklinikos Vidaus medicininio
audito ir strateginės analizės skyrius

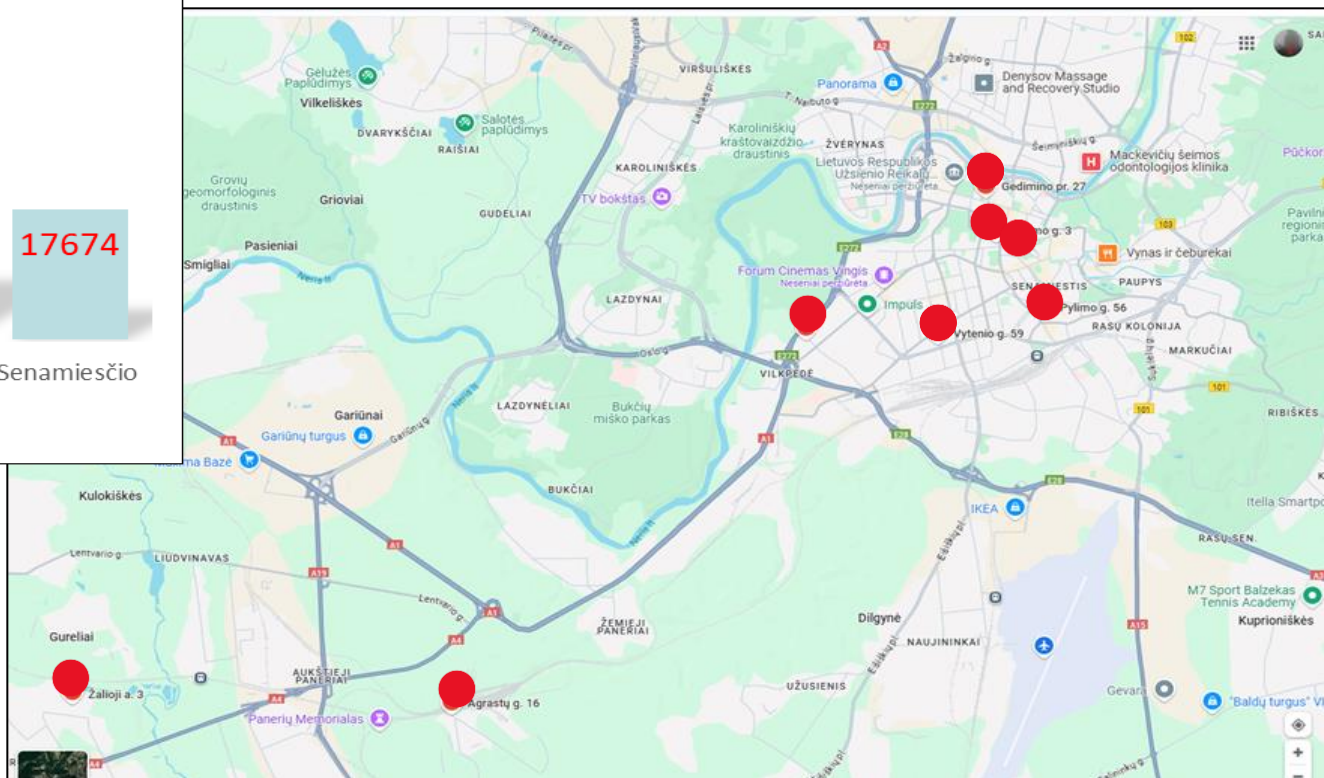
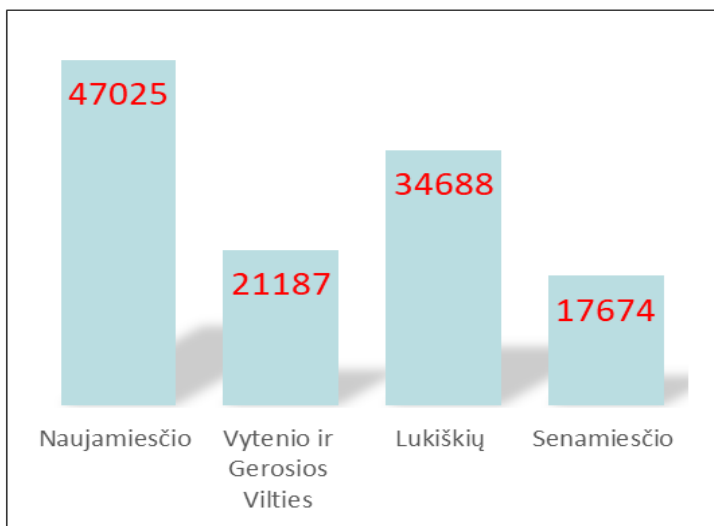
Všį Centro poliklinika susikūrė 2002 m.

2023 m. iš viso 1.314.394 apsilankymai, šeimos gydytojo institucijose – 426.774.

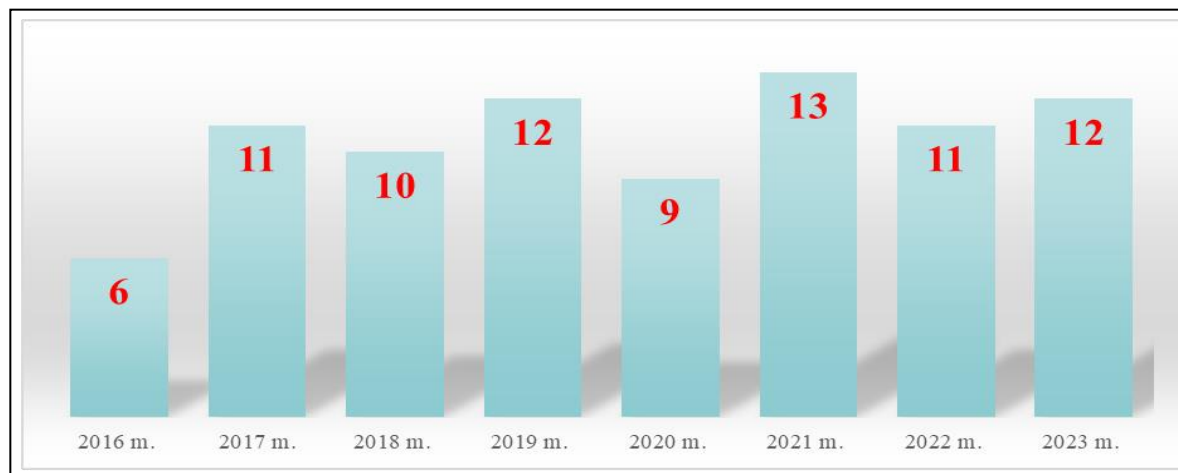
2024 m. VMS patvirtino 1.174 etatus, dirba 985 darbuotojai.

Šeimos medicinos paslaugos teikiamos 8-iais veiklos adresais įsikūrusiuose PASPC padaliniuose.

Prisirašiusiųjų 120.574.



Po Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2016-02-22 įsakymo Nr. T1-233 „Dėl nacionalinių akreditavimo standartų šeimos medicinos paslaugai patvirtinimo“:



Asmens sveikatos priežiūros įstaigos, akredituotos šeimos medicinos paslaugai <https://vaspvt.lrv.lt/lt/>



Akreditavimo tikslas įrodyti, kad darai gerai, net jei darai tą patį penktą kartą...
Tad, ar Centro poliklinika jau pasiruošusi?

VšĮ Centro poliklinikos direktoriaus įsakymas 2023 m. sausio 9 d. Nr. V-11 „Dėl pasirengimo šeimos medicinos paslaugos akreditavimui, atsakingo asmens paskyrimo ir darbo grupių sudarymo“

Sudarytos darbo grupės kiekvienam Nacionalinių akreditavimo standartų šeimos medicinos paslaugai skyriui:

Pacientų teisės ir poreikiai – 4 nariai

Įstaigos paslaugos – 10 narių

Sveikatos informacijos valdymas – 6 nariai

Sauga ir kokybės gerinimas - 6 nariai

Įstaigos ištekliai – 9 nariai

Iki 2023 m. sausio 30 d.
įvertinti ir pateikti
duomenis dėl atitikties
Akreditavimo
standartams.

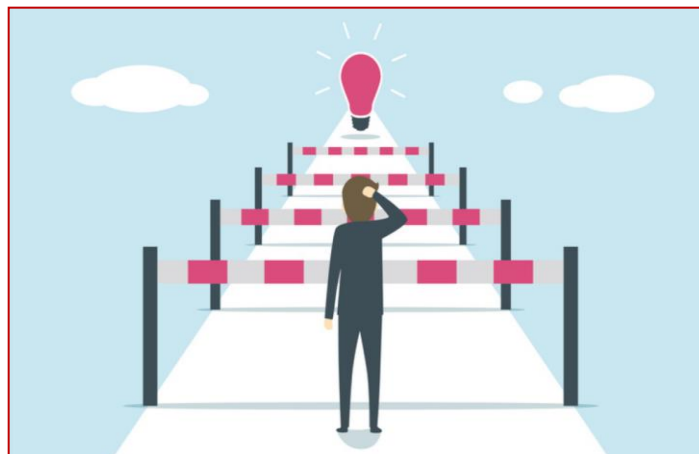


VšĮ Centro poliklinikos direktoriaus 2023 m. vasario 20 d. įsakymas sudaryti reikiamų parengti, papildyti, pakeisti ar kitaip pakoreguoti vidaus teisės aktų (veiklos aprašų, procedūrų, tvarkų ir kt.) sąrašą ir iki 2023 m. gruodžio 29 d. pateikti vidaus teisės aktus bei atlikti kitus būtinus veiksmus pagal pridedamą dokumentų sąrašą.

Standart o skyrius	Dokumento pavadinimas	Veiksmas		Resursai (vidiniai, išoriniai)
		Parengti	Atnaujinti	
I skyrius	Pacientų teisės ir poreikiai	4	4	Vidiniai
II skyrius.	Įstaigos paslaugos	11	15	Vidiniai
III skyrius	Sveikatos informacijos valdymas	5	6	Vidiniai
IV skyrius	Sauga ir kokybės gerinimas	8	14	Vidiniai
V skyrius	Įstaigos ištekliai	5	4	Vidiniai, išoriniai
Iš viso: 76 dokumentai		33	43	

Mūsu iššūķiai:

- Kokybės standartų įgyvendinimas: procesai, dokumentai, stebėsenā.
- Personalo pasirengimas: mokymai, darbo krūvis, kompetencija, *žmogiškasis faktorius*.
- Akreditavimo procesas: reikalaujamų dokumentų pateikimas, auditas vietose.
- Infrastruktūra ir technologijos: techninės įrangos įvertinimas, informacinių sistemų atnaujinimas, patogios infrastruktūros užtikrinimas.
- Teisiniai ir reguliaciniai aspektai: teisės aktų laikymasis, duomenų apsauga.
- Poveikio valdymas: darbo proceso pertrūķiai, pokyčių valdymas.
- Finansiniai ištekļiai: biudžeto planavimas, efektyvumo didinimas.
- Pacientų įtraukimas: informavimas ir švietimas, grįžtamasis ryšys.





GANTO DIAGRAMA UŽDUOTYS	2023 m. sausis - 2024 m. spalvis													
VšĮ Centro poliklinikos direktoriaus įsakymas 2023 m. sausio 9 d. Nr. V-11 „Dėl pasirengimo šeimos medicinos paslaugos akreditavimui, atsakingo asmens paskyrimo ir darbo grupių sudarymo“	saus-23													
VšĮ Centro poliklinikos direktoriaus 2023 vasario 20 d. įsakymu sudaryti reikiamų parengti, papildyti, pakeisti ar kitaip pakoreguoti vidaus teisės aktų (veiklos aprašų, procedūrų, tvarkų ir kt.) sąrašą, jį pateikiant lentelės forma	vas-23													
VšĮ Centro poliklinikos direktoriaus 2023 balandžio 17 d. įsakymu Nr. 102 iki gruodžio 29 d. atnaujinti vidaus teisės aktus		bal-23 – kov-24												
Vidaus medicininio audito susirinkimas su darbuotojais											kov-24			
Pateikti VASPVT dokumentai											bal-24			
PASPC susirinkimai											kov-24	geg-24		
Vidaus medicinos auditai dėl patikrinimų darbo vietoje											rugs-24			
VASPVT patikrinimas											rugs-24	spal-24		

Kokybės standartų įgyvendinimas

Standartus atitinkančių procesų sukūrimas: Poliklinikos procedūros turi atitikti sveikatos priežiūros kokybės standartus, nenaudoti senų metodikų ir kt.

Dokumentacijos atnaujinimas: Visi medicininiai įrašai, paslaugos, procedūros ir darbo tvarkos turi būti detaliai aprašytos ir atitikti akreditavimo reikalavimus. *Kaip suvaldyti informaciją ir nepasimesti dokumentų ir informacijos gausoje?*

Ambulatorinės kortelės pildymas, valdymas ir saugojimas perėjus į ESPBI IS.



- **Paslaugų kokybės rodiklių stebėseną:** mechanizmai, leidžiantys stebėti ir vertinti paslaugų kokybę, skundų valdymo mechanizmai, kad būtų galima nuolat vertinti ir gerinti paslaugų kokybę.

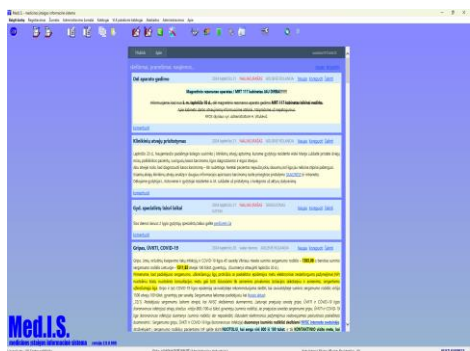
Personalo pasirengimas

Darbuotojų mokymai: Supažindinimas su akreditavimo reikalavimais, kokybės standartais ir jų įgyvendinimu. *Atlikti pirminiai ir pakartotiniai vidaus medicininiai auditaai darbo vietose. Pasiaiškintos situacijos, padrąsinti darbuotojai.*

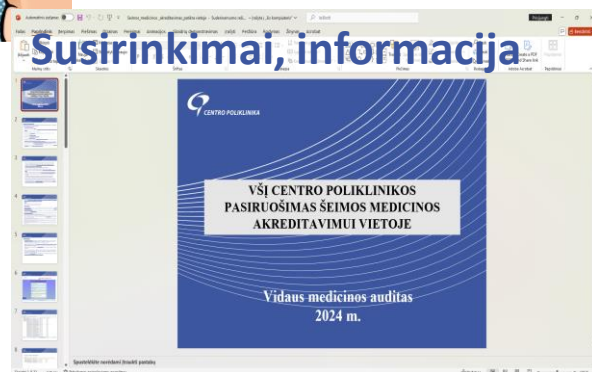
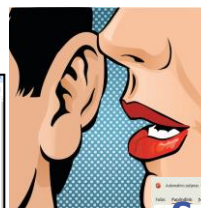
Vidinės komunikacijos stiprinimas: Darbo vietose vyrauja atskiri informacijos srautai, apsunkinantys pasidalijimą gerąja praktika ir standartais.

Personalo darbo krūvis: Pasirengimas gali padidinti darbo krūvį, ypač ruošiant dokumentaciją ir diegiant naujus procesus.

Kompetencijų stiprinimas: Kai kada darbuotojams gali prireikti papildomos kvalifikacijos ar įgūdžių.

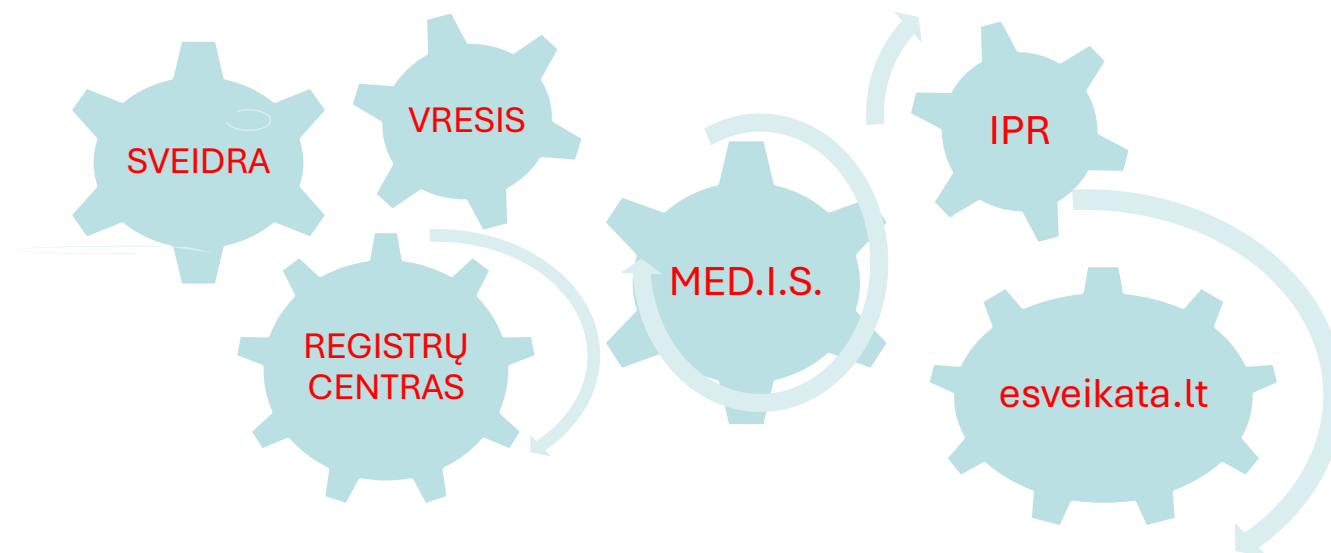


MED.I.S.



Infrastruktūra ir technologijos

- **Techninės įrangos atnaujinimas:** Kai kurios medicininės paslaugos reikalauja specifinės modernios įrangos.
- **Informacinių sistemų atnaujinimas:** Pacientų duomenų valdymas ir paslaugų registravimas turi būti tinkamai integruoti į elektronines sistemas, užtikrinta asmens duomenų apsauga.
- **Patogios infrastruktūros užtikrinimas:** Turi būti įvertinta pacientų ir personalo fizinė aplinka, kad ji atitiktų higienos ir komforto reikalavimus, universalus dizaino įdiegimas.



Teisiniai ir reguliaciniai aspektai

Teisės aktų laikymasis: Poliklinikos veikla turi atitikti visus Sveikatos apsaugos ministerijos ir kitų susijusių institucijų reikalavimus.

Duomenų apsauga: Teisėtumas, sąžiningumas, skaidrumas, tikslų apribojimas, minimalizmas, tikslumas, saugumas.

Darbo proceso pertrūkiai: Naujų procedūrų įgyvendinimas gali laikinai sutrikdyti įprastą darbo ritmą.

Pokyčių valdymas: Reikia užtikrinti, kad pokyčiai būtų įgyvendinami sklandžiai ir nesukeltų pasipriešinimo.



Pacientų įtraukimas: informavimas ir švietimas

Interneto svetainėje www.pylimas.lt skelbiamos pacientams naudingos nuorodos:

Nenoriu lošti <https://nebenoriu-losti.lt/>

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras <https://www.spcentras.lt/>

Jaunimo linija <https://jaunimolinija.lt/>

Vaikų linija <https://www.vaikulinija.lt/>

Pagalbos vaikams linija <https://pagalbavaikams.lt/>

Vilties linija <https://www.viltieslinija.lt/>

Moters pagalba moteriai <https://pagalbosmoterimslinija.lt/>

Pagalba vyrams <https://visureikalas.lt/man-reikia-pagalbos/pagalba-vyrams/>

Nukentėjusiems nuo seksualinio smurto www.prabilk.lt

Grįžtamasis ryšys:

Komunikacija ne tik kabinete:

prasymas@pylimas.lt, apklausos, atsiliepimų dėžutės ir kt.

2023 m. pacientų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis rodiklis 0,93.

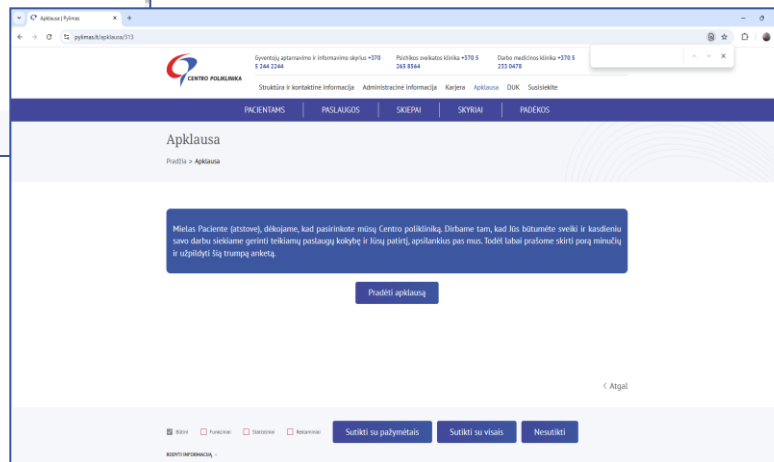
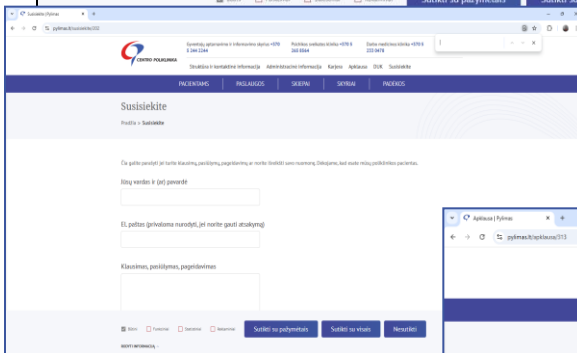
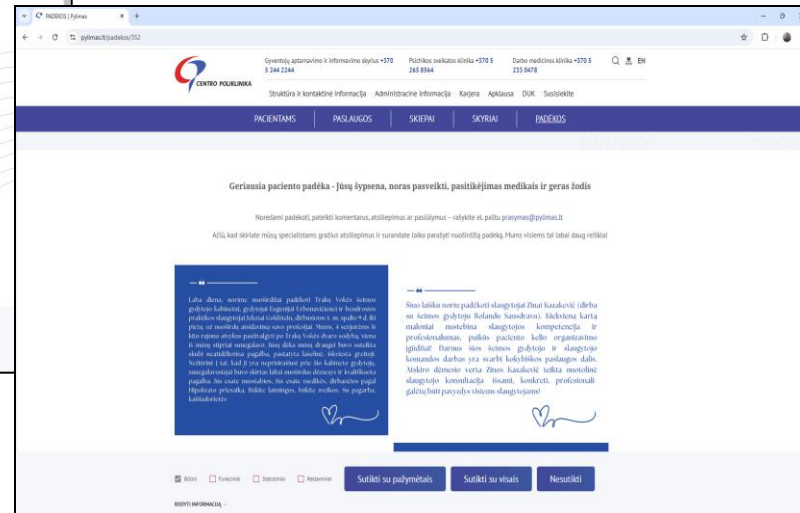
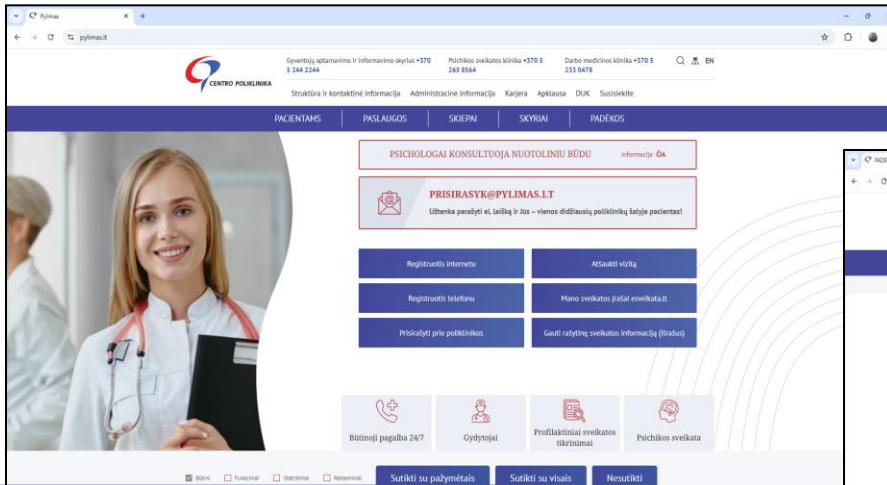
Perskambinimas į praleistus skambučius

Gyvensenos medicinos specialistai konsultuoja šeimos gydytojo komandos nukreiptus pacientus.

Atviras centras – vaikams ir jaunimui palankių paslaugų kabinetas.



2023 m. 654.225 apsilankymai.



Akreditavimo procesas

Sertifikavimo dokumentų paruošimas: Paraiškos ir reikalingos medžiagos pateikimas akreditavimo institucijoms. <https://wetransfer.com/>

Auditas vietoje: Darbuotojai turi būti pasiruošę vietoje susitikti su auditoriais, kurie vertins procedūrų įgyvendinimą, personalo pasirengimą ir infrastruktūrą.



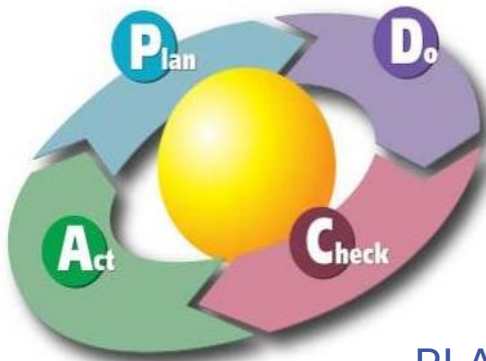
Akreditavimo komisija vietoje - kaip Kalėdų Senelis: visi laukia, bet niekas nėra tikras, ar buvo pakankamai geras...



Du patikrinimai visuose padaliniuose su skirtingais klinikiniais ekspertais.

Akreditavimas - ne vienkartinis veiksmas, o nuolatinis įsipareigojimas gerinti sveikatos paslaugų kokybę

- Ar akreditavimo procesas užtikrins šeimos medicinos paslaugų kokybę, saugumą ir efektyvumą?
- Ar garantuos geresnę pacientų priežiūrą ir didesnę pasitikėjimą paslaugomis?
- Ar įgalins aiškią ir patikimą kokybės sistemą įstaigoje?
- Ar užtikrins medicinos darbuotojų tobulėjimą ir procesų optimizavimą?



PLANUOK, DARYK, TIKRINK, VEIK!





AČIŪ UŽ DĒMESI