

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS NAUJOSIOS AKMENĖS LIGONINĖS -SVEIKATOS CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Įstaigos vizija – mūsų tikslas būti profesionalia, šiuolaikiška, nuolat tobulėjančia, patrauklia pacientams ir darbuotojams ligoninė Šiaulių apskrityje, glaudžiai bendradarbiaujančia su kitomis sveikatos priežiūros įstaigomis.

2. Įstaigos misija – atsakingai ir profesionaliai teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, pagrįstas pažangiomis technologijomis. Atsižvelgiant į pacientų ir jų artimųjų poreikius ir lūkesčius, nuolat tobulinti teikiamų paslaugų kokybę. Tobulinti darbo sąlygas įmonės darbuotojams ir užtikrinti saugumą pacientams, efektyviai naudojant turimus išteklius. Užtikrinti pacientų privatumą, žmogiškąją pagarbą ir orumą.

### II SKYRIUS VERTYBĖS

3. Profesionalumas - darbą atliekame atsakingai, kokybiškai ir sąžiningai. Nuolat tobulėjame ir esame atviri naujovėms.

4. Bendradarbiavimas - tikslų ir rezultatų siekimas rodant pagarbą vieni kitiems, puoselėjant tarpusavio pagalbą, ugdant stiprią komandinę dvasią ir kuriant tradicijas.

5. Empatiškumas - galėjimas suprasti pacientus bei jų artimuosius ir bendradarbius.

### III SKYRIUS ĮSTAIGOS KOKYBĖS POLITIKA, TIKSLAI IR UŽDAVINIAI

6. Įstaigos tikslai:

6.1. Tenkinti paciento ar jo artimųjų poreikius sveikatai profesionaliai, etiškai ir rezultatyviai. Nuolat tobulinti ir atnaujinti sveikatos priežiūros technologijas.

6.2. Nuolat kelti personalo kvalifikaciją.

6.3. Organizuoti sveikatos priežiūrą, pagal galimybes atsižvelgiant į pacientų ir jų artimųjų pageidavimus.

6.4. Teikti efektyvias, saugas, veiksmingas ir galimai užbaigtas sveikatos priežiūros paslaugas, kiek tai leidžia įstaigos galimybės ir ištekliai.

#### 7. Įstaigos uždaviniai:

7.1. Pirmojo tikslo (Tenkinti paciento ar jo artimųjų poreikius sveikatai profesionaliai, etiškai ir rezultatyviai.) uždaviniai:

7.1.1. teikti pacientams išsamią informaciją apie įstaigoje teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas visuomenės informavimo priemonėse, įstaigos interneto svetainėje, pačioje įstaigoje ir kitais būdais;

7.1.2. suteikti galimybę pasirinkti gydantį gydytoją ir gydytoją konsultantą;

7.1.3. organizuoti pacientų sveikatos priežiūrą taip, kad jiems galimai greičiau būtų nustatyta liga ir pradėtas gydymas bei slauga; organizuoti personalo darbą taip, kad paciento medicinos paslaptį žinotų galimai mažesnis personalo skaičius;

7.1.4. informuoti pacientą apie visus personalo veiksmus, susijusius su jo sveikata, jo ligos diagnozę, gydymo galimybes bei riziką, laukiamus rezultatus; užtikrinti paciento privatumą.

7.2. Antrojo tikslo (Nuolat tobulinti ir atnaujinti sveikatos priežiūros technologijas) uždaviniai:

7.2.1. analizuoti galimybes ir diegti naujausias sveikatos priežiūros technologijas;

7.2.2. planuoti išteklius naujų technologijų diegimui;

7.2.3. apie naujų sveikatos priežiūros technologijų įdiegimą nuolat informuoti darbuotojus, rajono medikus ir gyventojus.

7.3. Trečiojo tikslo (Nuolat kelti personalo kvalifikaciją) uždaviniai:

7.3.1. kelti gydytojų kvalifikaciją sudarant sąlygas išvykti tobulintis į kursus, konferencijas, seminarus;

7.3.2. kelti slaugos ir socialinių darbuotojų kvalifikaciją sudarant sąlygas išvykti tobulintis į kursus, konferencijas, seminarus;

7.3.3. numatyti lėšas darbuotojų kvalifikacijos kėlimui.

7.4. Ketvirtojo tikslo (Organizuoti sveikatos priežiūrą, pagal galimybes atsižvelgiant į pacientų ir jų artimųjų pageidavimus) uždaviniai:

7.4.1. organizuoti pacientų apklausas visais jų sveikatos priežiūros klausimais ir analizuoti jų rezultatus;

7.4.2. analizuoti visuomenės nuomonę apie įstaigos teikiamas paslaugas, kurias pateikia visuomenės informavimo priemonės;

7.4.3. analizuoti informaciją gautą iš kitų institucijų sveikatos priežiūros klausimais, esant reikalui, koreguoti įstaigos veiklą.

7.5. Penktojo tikslo (Teikti efektyvias, saugas, veiksmingas ir galimai užbaigtas sveikatos priežiūros paslaugas, kiek tai leidžia įstaigos galimybės ir ištekliai) uždaviniai:

7.5.1. teikti efektyvias diagnostikos, gydymo, slaugos paslaugas kiek galima atstatant pacientų sveikatą ir jų socialinį aktyvumą, darbingumą, gerinant jų gyvenimo kokybę;

7.5.2. analizuoti teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų medicininį ir ekonominį efektyvumą;

7.5.3. registruoti ir analizuoti medicinos personalo daromas klaidas ir nesėkmes.

Įstaigos kokybės politikos, kokybės tikslų ir uždavinių įgyvendinimas vyksta kasdien – aptarnaujant įstaigos pacientus. Įstaigos kokybės politika viešai prieinama darbuotojams ir pacientams.

#### **IV SKYRIUS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS VERTINIMAS**

8. Sveikatos priežiūros kokybė vertinama pagal šiuos kriterijus:

8.1. pagrindinius: prieinamumą; patikimumą; saugumą; rezultatyvumą; užbaigtumą; etiškumą; estetiškumą; technologijų naujumą; tęstinumą.

8.2. Papildomus: jautrumą; lankstumą; švarumą; patogumą; draugiškumą; punktualumą; greitumą.

9. Sveikatos priežiūros kokybė vertinama šiais informacijos gavimo metodais:

9.1. statistiniais;

9.2. dokumentacijos analizės;

9.3. pacientų apklausų;

9.4. darbuotojų apklausų ir kitais.

10. Sveikatos priežiūros kokybė vertinama metodais:

10.1. vidaus audito;

10.2. išorinio audito;

10.3. licencijavimo;

10.4. akreditacijos;

10.5. kitais.

11. Įstaigos struktūros kokybė vertinama:

11.1. bazės kokybė (pastatai, patalpos, ūkinė įranga);

11.2. medicinos įrangos kokybė;

11.3. personalo kokybė;

11.4. vidaus organizacinių struktūrų kokybė;

11.5. pagrindinių normatyvinių dokumentų (nuostatų, vidaus tvarkos taisyklių, etatų sąrašo, vadybinio darbo paskirstymo, procedūrų aprašymo, pareiginių nuostatų, kolektyvinės sutarties) kokybė;

11.6. valdymo mechanizmo kokybė.

12. Įstaigos procesų kokybė vertinama:

12.1. valdymo atitikimas standartams (įstatymams ir poįstatyminiams aktams);

12.2. ambulatorinės sveikatos priežiūros atitikimas normoms;

12.3. paciento patekimo į įstaigą atitikimas nustatyta tvarkai;

12.4. paciento sveikatos diagnostikos atitikimas normoms, metodikoms, algoritmams ir protokolams;

12.5. paciento gydymo atitikimas normoms, metodikoms, algoritmams ir protokolams;

12.6. paciento slaugos atitikimas normoms ir standartams;

12.7. paciento bendros priežiūros atitikimas normoms;

12.8. nemedicininį paciento poreikių tenkinimo atitikimas nustatyta tvarkai;

12.9. paciento išvykimo iš ligoninės atitikimas nustatyta tvarkai;

12.10. po stacionarinės paciento sveikatos priežiūros atitikimas nustatyta tvarkai.

13. Sveikatos priežiūros rezultatų kokybė vertinama:

13.1. paciento sveikatos pokyčiai (pagerėjimai, pablogėjimai);

13.2. paciento nuomonė (subjektyvus vertinimas) apie jam teiktą sveikatos priežiūrą;

13.3. pajamų – sąnaudų santykis.

14. Vertinant medicinos pagalbos kokybę įstaigoje, atsižvelgiama į įstaigos veiklos aspektus:

14.1. Organizacinius: lovų skaičių (bendras ir pagal profilius) ir išsidėstymą; etatų skaičių (jų užimtumas) ir išsidėstymą; struktūrinių padalinių skaičių ir išsidėstymą; pacientų informavimą apie paslaugų asortimentą ir jų teikimo tvarką, paslaugas teikiančius specialistus; kitus.

14.2. Finansinius: sutarties su TLK turinį; išlaidų sąmatą; pajamų planą; PSDF lėšas; kitas lėšas.

14.3. Stacionarinės sveikatos priežiūros: hospitalizacijos (atsakymų hospitalizacijai) pagrįstumą; pacientų tyrimo ir gydymo operatyvumą; pacientų tyrimo ir gydymo pagrindimą; gydymo trukmę; stacionaro veiklos statistinius rodiklius; pacientų konsultavimą; pacientų perkėlimą į kitas ir priėmimą iš kitų gydymo įstaigų; gydymo racionalumą, vaistų naudojimo kontrolę; būtinųjų

vaistų asortimentą; vaistų ir medicinos pagalbos priemonių asortimentą; pacientų nuomonės tyrimus; kitus.

14.4. Ambulatorinės – konsultacinės sveikatos priežiūros: paslaugų asortimentą; konsultanto – specialisto pasirinkimo galimybes; konsultanto – specialisto prieinamumą pacientui; paciento tyrimo ir gydymo operatyvumą; paciento hospitalizacijos operatyvumą; gydymo trukmę; ambulatorinės – konsultacinės veiklos statistinius rodiklius; gydymo racionalumą; kompensuojamų vaistų receptų išrašymo apimtis ir racionalumą; laikinąjį ir pastovų nedarbingumą; pacientų nuomonės tyrimus; kitus.

## **V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

15. Kiekvieno Įstaigos darbuotojo atsakomybė konkrečiai numatyta pareiginiuose nuostatuose.