

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ŠIAULIŲ GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS STOTIES 2017 METŲ VEIKLOS ATASKAITA

### 1. Įstaigos veiklos tikslai, pobūdis ir veiklos rezultatai

Viešoji įstaiga Šiaulių greitosios medicinos pagalbos stotis (toliau – Įstaiga) teikia būtinąją ir neatidėliotiną pirmąją medicinos pagalbą Šiaulių miesto ir daliai Šiaulių rajono gyventojų. Ši paslauga teikiama pagal pacientų iškvietimus nemokamai, ištisą parą. Būtinąją pagalbą teikiama ir į stotį, ar į jos pastotes tiesiogiai besikreipiantiems pacientams. Įstaigos veikla licencijuota. Įstaigoje įdiegta veiklos kokybės kontrolė. Įstaigos veiklos kokybės gerinimo politiką ir uždavinius apibrėžia veiklos kokybės vadovas, kuris atnaujinamas ir papildomas pagal pacientų ir Įstaigos poreikius. Įstaiga teikia būtinąją medicinos pagalbą vadovaudamasi veiklos standartais, patvirtintais visų pagrindinių gyvybei pavojingų būklių atvejams.

2016 m. kovo 31 d. Šiaulių miesto savivaldybės tarybos sprendimu Nr. T-147 greitosios medicinos pagalbos (toliau – GMP) paslaugų teikimo funkcijos Šiaulių rajono savivaldybės teritorijoje perduotos Įstaigai. Nuo 2016 m. gegužės 1 d. perimta 20 darbuotojų, iš jų 10 bendruomenės slaugytojai, 9 vairuotojai ir 1 pagalbinė darbuotoja (0,5 etato darbo krūviu dirbusi valytoja). Iškvietimus aptarnauja dvi GMP brigados. Jei jos nespėja – į pagalbą siunčiamos Įstaigos brigados.

Įstaigos 2017 m. veiklos tikslai:

1. automobilių parko atnaujinimas;
2. medicininės aparatūros ir įrangos atnaujinimas;
3. visuomeninės veiklos vystymas;
4. kokybės vadybos sistemos tobulinimas;
5. darbuotojų kvalifikacijos kėlimas;
6. apskrities dispečerinės veiklos tobulinimas, medicinos prioritetams pagrįstos skambučių priėmimo ir GMP pajėgų valdymo sistemos tobulinimas bei efektyvumo analizės vykdymas;
7. dalyvavimas Kardiologijos ir Insulto integruotos sveikatos priežiūros (klasterių) veikloje.

Šiaulių greitosios medicinos pagalbos stotis - Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos Šiaulių savivaldybės sveikatos priežiūros ne pelno siekianti įstaiga, kuri:

1. vykdo apskrities dispečerinės funkciją;
2. teikia skubią būtinąją medicinos pagalbą, esant nelaimingiems atsitikimams, gyvybei grėšiančioms būklėms, ūmiai susirgus;
3. užtikrina tolesnį saugų paciento transportavimą į atitinkamą stacionarinę asmens sveikatos priežiūros įstaigą;
4. užtikrina miesto gyventojų ir svečių sveikatos priežiūrą masinių renginių metu;
5. vykdo teorinį ir praktinį pasirengimą reaguoti į galimas masines nelaimes;
6. užsiima visuomenės švietimu bei mokymu pirmos pagalbos klausimais, savanoriškos veiklos propagavimu bei vystymu.

**Įstaigos brigadų skaičius.** Vadovaujantis Sveikatos apsaugos ministro 2007 m. lapkričio 6 d. įsakymu Nr. V-895 „Dėl greitosios medicinos pagalbos paslaugų teikimo reikalavimų patvirtinimo“, pagal teikiamos pagalbos mastą įstaigoje dirbo 10 pažangaus gyvybės palaikymo brigadų.

**Kvietimų skaičius.** 2017 m. į įstaigą kreipėsi 35547 Šiaulių miesto ir Šiaulių rajono gyventojai. Be rezultatų užregistruoti 1513 kvietimų (tai melagingi kvietimai, arba kai nuvykus, ligonio nerasta kvietimo vietoje ir pan.). Iš viso išvykta teikti pagalbą 35516 kartus pas Šiaulių miesto ir Šiaulių rajono pacientus. 2017 m. aptarnauta 399 pacientais daugiau negu 2016 m.

Rizikinga ir paciento atžvilgiu būtų nesaugu rekomenduoti gydymą, vien telefonu įvertinus paciento nusiskundimus. Siekiant suteikti savalaikę ir kokybišką GMP paslaugą, vykta pas visus besikreipiančius dėl skubios medicinos pagalbos.

**Operatyvumas.** Svarbiausias rodiklis vertinant įstaigos veiklą - operatyvumas (laikas nuo kvietimo užregistravimo iki pirmosios medicinos pagalbos teikimo pradžios, GMP darbuotojams atvykus pas pacientą). Siekiama, kad laikas nuo kvietimo užregistravimo iki pirmosios medicinos pagalbos teikimo gyvybei grėsmingais atvejais pradžios būtų 10-15 minučių, o kitais atvejais - iki 30 minučių. Jei iškvietimų yra daug ir nėra galimybės jų skubiai įvykdyti, GMP brigada siunčiama ten, kur iš kvietimo metu gautos informacijos tikėtina, kad paciento gyvybei gresia pavojus. Dispečerinėje naudojamos technologijos su kelių programinių sistemų integracija, suteikia galimybę diferencijuoti GMP iškvietimus pagal skubumo kategoriją, nuolat stebėti GMP brigadų išsidėstymą nustatytoje teritorijoje, surasti ir išsiųsti arčiausiai įvykio vietos esančią atitinkamą brigadą, o pas kritinėje būklėje esantį pacientą gali būti iš karto aktyvuojami ir išsiunčiami keli GMP ekipažai. Įvertinus išvažiuojamųjų brigadų operatyvumą 2017 m. nustatyta, kad 95,00 % atvejų į I-o skubumo kategorijos kvietimus pas pacientą mieste nuvykta iki 15 minučių, 5,00 % atvejų iki 16 min. ir daugiau. Į II-ojo skubumo kategorijos „atidedamus“ kvietimus GMP brigada turi būti išsiųsta per 30 min. nuo iškvietimo užregistravimo (Sveikatos apsaugos ministro 2015 m. rugpjūčio 27 d. įsakymas Nr. V-1004). „Atidedamas“ kvietimas – tai kvietimas, kai kreipiamasi dėl GMP pagalbos poreikio, kurį galima atidėti ir GMP brigada gali būti siunčiama per 30 min. nuo kvietimo užregistravimo.

1 lentelė. Brigadų nuvykimo į I-o skubumo kategorijos kvietimus, pas pacientą operatyvumas 2016 - 2017 m.

Metai	Iki 15 min.	16 min. ir daugiau
2017 m.	95,00 %	5,00 %
2016 m.	94,86 %	5,14 %

Visi laikai, vykdant GMP iškvietimą, t. y. kvietimo priėmimo, perdavimo brigadai, išvykimo pas pacientą, nuvykimo į įvykio vietą laikas, vėliau - nuvykimo į ligoninę ir kvietimo užbaigimo laikas, kai brigada laisva ir gali priimti kitą kvietimą, yra tiksliai ir objektyviai fiksuojami bei išsaugomi duomenų bazėje. Anksčiau visa tai atlikti, neturint techninių galimybių nebuvo įmanoma, todėl nebuvo ir objektyvių rodiklių.

Dispečerinėje įdiegta programinė sistema COLIBRI, kuri padeda kaupti ir analizuoti kiekybinius ir kokybinius GMP rodiklius. Šioje sistemoje kaupiami duomenys leidžia pastoviai monitoruoti svarbiausius parametrus - galime stebėti kvietimo registravimo laikus (kaip greitai atsiliepiama į skambutį, per kiek laiko kvietimo informacija perduodama brigadai, kada brigada išvyksta į kvietimą, kada atvyksta pas pacientą, kiek laiko užtrunka teikdama pagalbą, kiek laiko praleidžia ligoninės priėmimo skyriuje). Kaupiami duomenys apie pacientų susirgimų pobūdį, kiek pacientų konsultuota telefonu, galima stebėti ar yra pakartotinai besikreipiančių pacientų, sekti pacientų srautus - kiek ir į kokią ligoninę transportuota pacientų. Atliekama kvietimų analizė, diferencijuojant juos pagal kvietimo skubumo kategoriją. Galima vertinti kiekybinius ir kokybinius dispečerių darbo rodiklius, stebint, kaip jie laikosi pagalbos skambučių priėmimo ir pagalbos taikymo algoritmų. Nuo 2014 m. sausio 1 d. įsigaliojo 2013 m. gruodžio 20 d. Sveikatos apsaugos ministro įsakymu Nr. V-1234 patvirtinta nauja Forma Nr. 110/a „Greitosios medicinos pagalbos kvietimo kortelė“ bei jos pildymo, pateikimo ir tikslinimo taisyklės. Siekiant išvengti netikslumų ar

klaidų pildant naująją kortelės formą, organizuoti darbuotojų mokymai, nupirkti reikalinga įranga kortelių skenavimui. Nuskenuotus duomenis GMP brigados vadovas gali patikrinti ir pastebėtus netikslumus ištaisyti elektroninėje kortelės formoje. Siekiant užtikrinti kokybišką GMP paslaugą, atliekamas pastovus teiktų GMP paslaugų monitoringas. Šį darbą atlieka GMP paslaugų auditorius. Tikrindamas GMP korteles, jis analizuoja pasitaikančias klaidas, vykdo tikslinius darbuotojų mokymus. Tai padeda išvengti nepageidaujamų įvykių ir neatitikčių teikiant GMP paslaugą.

Nuo 2017 m. pirmo ketvirčio visos brigados aprūpintos planšetiniais kompiuteriais ir atsisakyta popierinių iškvietimo kortelių. Tai palengvino brigadų medikų darbą, pagerino kortelių pildymo kokybę. Tuo patenkinti ligoninių medikai ir teisėsaugos darbuotojai, nes spausdintos kortelės lengvai įskaitomos, ko anksčiau nebūdavo, nes skirtingų darbuotojų braižą ir išsireiškimus kartais būdavo sunku įskaityti ir suprasti. Į planšetinį kompiuterį su klaidomis užpildytų kortelių įvesti negalima.

Nuo 2017 m. pabaigos pradėtas elektrokardiogramų (įtarus miokardo infarktą) persiuntimas iš mūsų defibriliatorių „Lifepac 15“ tiesiogiai į Respublikinės Šiaulių ligoninės Kardiologinės reanimacijos skyrių, kur specialistai įvertina ir duoda atsakymą brigados medikui, pataria, kaip skubiai vežti ir kokius medikamentus skirti iki atvežant į Kardiologinės reanimacijos skyrių.

Dispečerinėje yra 5 darbo vietos – 3 skambučiams priimti, 2 – GMP pajėgoms valdyti, kuriose pastoviai budi 5 dispečeriai. Įstaigos aptarnaujamoje teritorijoje kiekvieną parą budi 24 brigados.

Įstaigoje darbuotojams sudarytos sąlygos kelti kvalifikaciją bei profesinį tobulėjimą. 2017 m. kvalifikaciją kėlė 194 darbuotojai. 113 GMP brigadų darbuotojų ir dispečerių, dalyvavo kvalifikacijos kėlimo kursuose: „Ikistacionarinis paciento ištyrimas ir dokumentavimas“, „Skubioji medicinos pagalba“, „Pacientų sveikatos priežiūros aktualijos“ ir kt., 10 administracijos ir kt. darbuotojų dalyvavo kursuose: „Darbo teisės reforma“, VSAFAS ir kitų teisės aktų pasikeitimas 2017 m.“, „Naujasis viešųjų pirkimų įstatymas“ ir kt., 51 vairuotojas ir 10 GMP pagalbinių darbuotojų dalyvavo pirmosios pagalbos mokymuose, 10 vairuotojų dalyvavo mokymuose „Saugaus eismo užtikrinimas ekstremaliomis sąlygomis“. Kvalifikacijos kėlimui išleista 22212,41 Eur.

2 lentelė. Gerų darbo rezultatų 2017 m.ataskaita

## Gerų darbo rezultatų ataskaita

GMP paslaugas teikianti ASPĮ (GMP paslaugas teikiančios ASPĮ pavadinimas - GMP ID - SVEIDRA ID)		Įvykdytų iškvietimų miesto vietovėje skaičius							Įvykdytų kaimo ir miestelio, kuriame gyvena mažiau kaip 4000 žmonių, gyventojų iškvietimų skaičius						Bendras įvykdytų iškvietimų skaičius				
		Skubių iškvietimų skaičius					Atidedamųjų iškvietimų skaičius, Iš viso	Stabilios būklės pacientų pervežimų skaičius, Iš viso	Skubių iškvietimų skaičius				Atidedamųjų iškvietimų skaičius, Iš viso	Stabilios būklės pacientų pervežimų skaičius, Iš viso	Skubių iškvietimų skaičius				
		Iš viso	Atvykimo laikas						Iš viso	Atvykimo laikas		Iš viso			Iš viso	Iš viso	Laiku įvykdytų iškvietimų skaičius	Sąlyginis rezultatas	
			Iki 15 min.	16 min. ir daugiau						Iki 25 min.	26 min. ir daugiau								Iš viso
1	2	3		4	5	6	7	8		9	10	11	12	13		14			
Šiaulių m. GMPS	529	12376	11757	95%	619	5,00%	7832	677	2600	2295	88,27%	305	11,73%	1258	4	14976	14052	93,83%	44928
Iš viso:		12376	11757	95%	619	5,00%	7832	677	2600	2295	88,27%	305	11,73%	1258	4	14976	14052	93,83%	44928

**Įstaigos paslaugų struktūra.** 2017 m. GMP paslaugų struktūrą sudaro: suteikta būtinosios medicinos pagalbos dėl ūmių susirgimų — 77,9 % (2016 m. 76,8 %), dėl nelaimingų atsitikimų — 14,9% (2016 m. 16,0 %), dėl pacientų pervežimų, kuriems pervežimo metu reikia teikti būtinąją medicinos pagalbą – 6,6 % (2016 m. 5,5 %). Pacienčių transportavimas dėl normalaus ar gresiančio priešlaikinio gimdymo ir laikotarpio po gimdymo patologijos sudarė 0,57 % visų atliktų kvietimų (2016 m. 0,61 %). Lyginant 2017 m. ir 2016 m. diagnozuotų sveikatos sutrikimų absoliučius skaičius, matyti, jog 1,1 % padidėjo ūmių susirgimų skaičius, traumų ir nelaimingų atsitikimų skaičius sumažėjo 1,1 %. Gimdyvių ir ligonių dėl pogimdyvinio laikotarpio patologijos pervežimų skaičius 2017 m. sumažėjo 0,04 %. Padaugėjo smurto prieš vaikus iškvietimų atvejų. 2017 m. užregistruoti 35 atvejai, 2016 m. – 30 atvejų.

**Hospitalizacija.** Vadovaudamiesi Ssveikatos apsaugos ministro 2010 m. vasario 11 d. įsakymu Nr. V-110 „Dėl pacientų siuntimo į atitinkamo lygmens asmens sveikatos priežiūros įstaigas dėl stacionariųjų skubių ir planinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašo patvirtinimo“, GMP specialistai, įtarę arba nustatę sveikatos sutrikimą, veža pacientą į artimiausią atitinkamo lygmens asmens sveikatos priežiūros įstaigą, teikiančią reikalingas stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas. Jei paciento būklė yra sunki arba jeigu reikia stabilizuoti sveikatos būklę iki transportavimo į atitinkamą ligoninę, pacientas vežamas į artimiausią stacionarinę asmens sveikatos priežiūros įstaigą. 2017 m. į stacionarinę asmens sveikatos priežiūros įstaigą (toliau – ASPĮ) transportuoti 23886 pacientai. Jie sudarė 67,3 % (2016 m. – 69,8 %) visų aptarnautų pacientų, kuriems teikta GMP paslauga, skaičiaus. Ligoninių, patyrusių infarktą, į ligoninę iki 60 min. nuvežta 6,3 %, iki 120 min. nuvežta 93,7%, patyrusių insultą, į ligoninę iki 60 min. nuvežta 93,68%, iki 120 min. nuvežta 6,32%.

**Atgaivintų pacientų skaičius.** Teigiamą dinamiką išlaikantis bei augančią teikiamos paslaugos kokybę parodantis rodiklis - atgaivintų per metus pacientų skaičius. 2017 m. atgaivinta 13 asmenų. Iš viso reanimacinės priemonės pradėtos taikyti ir gaivinimo veiksmai atlikti 72 kvietimuose. Iš jų sėkmingai reanimuoti 18,1% (2016 m. iš 67 gaivintų, atgaivinta 12, t. y. – 17,9 %). Šie skaičiai patvirtina, kad auga darbuotojų gebėjimas pritaikyti įgytas teorines žinias ir praktiniuose mokymuose įtvirtintus įgūdžius, kasdieniniame darbe susiduriant su ūmia grėsminga patologija, gelbėjant žmonių gyvybes. Gaivinimuose pradėti naudoti neseniai įsigyti neinvaziniai automatiniai kraujotakos atkūrimo prietaisai – Lucas, kurie patys atlieka mechaninius krūtinės ląstos paspaudimus.

3 lentelė. Tikslų įgyvendinimo priemonės.

<b>1. Tikslas</b> - užtikrinti kokybišką ir efektyvią sveikatos priežiūrą, orientuotą į gyventojų poreikius, plėtoti sveikatos infrastruktūrą, plėtoti Lietuvos e. sveikatos sistemą	
I.1. Priemonė - vykdant Vyriausybės 2012-2020 m. programą, numatyta integruoti Bendrojo pagalbos centro ir GMP dispečerinių informacines sistemas, kad būtų galima apsikeisti duomenimis apie pagalbos kvietimus.	Informacinės sistemos integruotos
1.2. Priemonė - elektroninės Greitosios medicinos kortelės (FIIO/a) mobilios aplikacijos įdiegimas, jos pritaikymas mobilioms nešiojamoms planšetėms, personalo apmokymas naudotis mobilią aplikacija, siekiant išvengti popierinės formos pildymo	Įvykdytas darbuotojų mokymas, nupirktos nešiojamos planšetės, kortelės pildomos planšečių pagalba
1.3. Priemonė - Įstaigos informacinės sistemos	2015-12-30 Sveikatos apsaugos ministro

duomenų perdavimo į IS „Sveidra“ suderinimas, naujų modulių sukūrimas	įsakymu Nr. V-1555 patvirtinta „GMP gerų darbo rezultatų rodikliai ir jų apskaičiavimo tvarka“. Nuo 2016 m. pradėtas duomenų perdavimas į „Sveidros“ duomenų bazę
1.4. Priemonė - automobilių parko atnaujinimas	2017 m. nupirkti du nauji GMP automobiliai, kurių vienas pradėtas eksploatuoti 2017 m. liepos mėnesį, kitas – lapkritį. 2018 m. sausio 15 d. įsakymu Nr. V-41 Šiaulių GMPS skirti 5 B tipo GMP automobiliai, kurie bus gauti 2018 m. I ketvirtyje
<b>2. Tikslas</b> - sveikatos srities viešojo valdymo institucijų teikiamų paslaugų kokybės gerinimas, veiklos efektyvumo ir gebėjimų tobulinimas, diegiant įrodymais grįsto valdymo priemones; sveikatos priežiūros technologijų vertinimo sistemos sukūrimas ir įdiegimas; sveikatos priežiūros kokybinių kriterijų nustatymo ir stebėsenos sistemos sukūrimas ir įdiegimas	
2.1. Priemonė - kokybinių rodiklių sukūrimas ir jų stebėsenos sistemos sukūrimas. Šia priemone siekiama sukurti kokybės rodiklių, atitinkančių pasaulinę patirtį, stebėsenos sistemą, jos suderinimą su Šiaulių miesto savivaldybe, kaip Įstaigos steigėja bei su GMP paslaugų užsakovais ir kontroliuojančiomis institucijomis. Kokybės rodikliai galėtų būti: I rodiklis - dispečerinės pasiekiamumo rodiklis - į kiek proc. skambučių (kurie skambėjo ilgiau kaip 3 sekundes) piko metu nespėta atsiliepti; II rodiklis - GMP brigadų operatyvumo rodiklis - į kiek proc. I kategorijos (skubių) kvietimų nuvykta iki 15 minučių; III rodiklis - kiek proc. pacientų, patyrusių infarktą, pristatyta į specializuotą centrą per 120 min.; IV rodiklis - kiek proc. pacientų, patyrusių insultą, pristatyta į specializuotą centrą per 120 min.; V rodiklis - kiek proc. pacientų, patyrusių staigią mirtį nuvežti į ligoninę su pulsą (atgaivinti);	Į 50% skambučių atsiliepta mažiau nei per 6 sek.  2017 m. – 95%.  100% Iki 60 min. nuvežta 208 žm. – 93,7% Iki 120 min. nuvežta 6 žm. – 6,3 %  100% Iki 60 min. – 93,68% Iki 120 min.– 6,32 %  2017 m. iš 72 gaivintų, atgaivinta 13 asmenų (18,1%)
<b>3. Tikslas</b> - traumų ir nelaimingų atsitikimų profilaktikos, neįgalumo ir mirtingumo nuo išorinių priežasčių mažinimas, sergamumo ir pirmalaikio mirtingumo nuo kraujotakos sistemos ligų mažinimas, sergamumo ir pirmalaikio mirtingumo nuo galvos smegenų kraujotakos ligų mažinimas	
3.1. Priemonė - aktyviai bendradarbiauti su Sveikatos apsaugos ministerija, Valstybine ligonių kasa, kuriant Traumų ir nelaimingų atsitikimų stebėsenos registrą - pritaikyti Įstaigos informacinę sistemą kuriamo Nacionalinio sunkios traumos registro reikmėms ir teikti elektroninius GMP duomenis apie traumas, siekiant informacinių technologijų priemonėmis plėtoti traumų epidemiologinę	-

<p>stebėseną, dalyvauti traumatizmo prevencijos programose, valdyti duomenis apie traumas ir nelaimingus atsitikimus. Į registrą planuojama įtraukti šiuos duomenis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- GMP atvykimo laikas;</li> <li>- įvykio vietos adresas;</li> <li>- pristatymo į gydymo įstaigą laikas;</li> <li>- informacija apie traumą: sužalojimo vieta,</li> <li>- sužalojimai, traumos sunkumo vertinimas, traumos aplinkybės;</li> <li>- informacija apie pacientą: saugos diržai, sėdėjimo vieta, oro pagalvės, saugumo priemonės;</li> <li>- pagalbos teikimo protokolas;</li> <li>- suteikta pagalba;</li> <li>- transportavimas;</li> <li>- vėlavimo į iškvietimą priežastis;</li> <li>- informacija apie mirtį;</li> <li>- ligonio būklė suteikus medicininę pagalbą;</li> <li>- ligonio būklė atvykus į priėmimo-skubios pagalbos skyrių.</li> </ul>	
<p>3.2. Priemonė - siekiant pagerinti pradinio gaivinimo rezultatus, įsigyti ir pradėti naudoti visose Pažangaus guvybės palaikymo brigadose automatinę išorinio širdies masažo sistemą LUCAS. Sistema pati automatiškai atlieka krūtinės ląstos paspaudimus esant staigiam širdies sustojimui, taip labai palengvindama GMP medikų darbą. Naudojant sistemą kasdieniame darbe, ji sulaukė labai teigiamų GMP medikų atsiliepimų.</p>	<p>2017 m. įsigytos 2 automatinės išorinio širdies masažo sistemos LUCAS. 2018 m. planuojama įsigyti dar 2 LUCAS sistemas. 2017 m. įsigyti 2 Lifepak defibriliatoriai su spec. priedu, persiųsti EKG Respublikinės Šiaulių ligoninės kardiologinės reanimacijos specialistams</p>
<p><b>4. Tikslas</b> - sudaryti sąlygas sveikai, saugiai, darniai ir veržliai visuomenei vystytis;</p>	
<p>4.1. Priemonė - sudarytos galimybės kurčėnbyliams išsikviesti GMP brigadą SMS žinute. Plėsti žmonių su sutrikusia orientacija (pvz., sergantys senatvine demencija) monitoringo sistemą);</p>	<p>Su Lietuvos kurčiųjų draugija suderintas asmenų sąrašas, duomenys įvesti į Apskritis dispečerinės informacinių technologijų sistemą ir ši priemonė sėkmingai veikia.</p>
<p><b>5. Tikslas</b> - užtikrinti sveikatos priežiūrą krizių ir ekstremaliųjų situacijų atvejais, saugą, prieinamumą ir į pacientą orientuotą sveikatos priežiūrą. Šiaulių mieste užtikrinti adekvačią sveikatos priežiūrą mieste vykstančių renginių metu;</p>	
<p>5.1. Priemonė - specialios priekabos su sukomplektuota įranga, skirta teikti pagalbą masinės nelaimės metu. Įvykus masinei nelaimei, tokia priekaba, sukomplektuota suteikti pagalbą 25-30 nukentėjusiųjų, kuri, reikalui esant, atgabenama į įvykio vietą, taip</p>	<p>Planuojama parengti specifikaciją 2018-2019 m. laikotarpiui ir ieškoti finansavimo įrangai įsigyti</p>

aprūpinant medicinine įranga GMP komandas, teikiančias pagalbą įvykio vietoje.	
5.2. Priemonė - atsižvelgiant į nuolat kylančias ypatingai pavojingų infekcijų, technogeninių nelaimių, susijusių su nuodingomis medžiagomis bei teroristinių aktų, kurių metu gali būti panaudojamos toksinės, radioaktyvios medžiagos, bei atsižvelgiant į 2014 m. Ebolos karštinės protrūkio keliamas grėsmes, Įstaigai tikslinga turėti HAZMAT komandą, apmokyta veikti ekstremalių situacijų, susijusių su nuodingomis, radioaktyviomis medžiagomis situacijose bei aprūpinta reikiama įranga	Planuojama įgyvendinti 2018 m.
<b>6. Tikslas</b> - visuomenės atsakingumo ir pilietiškumo ugdyimas: pirmosios medicinos pagalbos mokymų tobulinimas, savanorystės rėmimas;	
6.1. Priemonė - kasmet vykdyti pirmos pagalbos mokymus bei supažindinimą su GMP veikla Šiaulių miesto mokyklose ir kitose įstaigose;	2017 m. vykdyti mokymai 19-oje mokyklų. Apmokyta daugiau nei 900 moksleivių. 40 Šiaulių prekybos ir pramogų centro „Akropolis“ parduotuvės „Maxima“ darbuotojų apmokyti atlikti pradinį ligonio gaivinimą jų įsigytais AID defibriliatoriais. Pirmosios pagalbos mokymai praversti 70 III-iojo amžiaus universiteto klausytojų, 6 Priešgaisrinės tarnybos darbuotojams, 40 lopšelių-darželių vaikų ir darbuotojų
6.2. Priemonė - savanorystės Įstaigoje skatinimas, bendradarbiavimas su savanorystės pagrindais veikiančia nevyriausybine organizacija „Voluntarius“;	Įstaigoje priimami dirbti savanoriai. Jie apmokomi teikti pirmąją pagalbą bei gali dirbti GMP brigadoje
<b>7. Tikslas</b> – Įstaigos rezervinio fondo suformavimas bei išlaikymas	
7.1. Priemonė - vertinant tai, jog 98 % visų savo pajamų įstaiga uždirba pagal sutartį su Teritorinėmis ligonių kasomis (toliau - TLK), bei esant bet kokiam finansavimo sutrikimui iš TLK, Įstaigai iškyla grėsmė susidurti su piniginių lėšų stygiumi, planuoti įstaigos pajamas ir išlaidas tokiu būdu, jog būtų galimybė turėti ne mažesnę kaip 1 mėnesio DU dydžio piniginių rezervą, saugomą ne mažiau kaip 3 skirtinguose bankuose	2017 m. Įstaiga visą laiką turėjo ne mažesnę kaip 1 mėnesio DU dydžio piniginių rezervą. Pinigai laikomi 4 bankuose

## 2. Įstaigos dalininkai ir jų įnašų vertė finansinių metų pradžioje ir pabaigoje



Įstaigos steigėjas ir savininkas – Savivaldybė. Įstaigos vienintelė dalininkė yra Šiaulių miesto savivaldybė.

Dalininkų kapitalas teisės aktų nustatyta tvarka yra lygus steigėjo įnašų vertei. Dalininkų kapitalo likutis ataskaitinio laikotarpio pradžioje sudarė 14998,62 Eur. Per ataskaitinį laikotarpį steigėjo įnašų vertė nesikeitė.

### 3. Įstaigos gautos lėšos ir jų šaltiniai per finansinius metus ir šių lėšų panaudojimas pagal išlaidų rūšis

4 lentelė. Lėšų šaltiniai ir jų panaudojimas

<b>Straipsniai</b>	<b>Suma, Eur</b>
<b>Pinigai ataskaitinio laikotarpio pradžioje</b>	<b>531465,21</b>
<b>Gautos finansavimo lėšos</b>	<b>3790,30</b>
Iš savivaldybės biudžeto	1500,00
Iš kitų šaltinių	2290,30
<b>Finansavimo lėšų panaudojimas</b>	<b>3502,48</b>
Darbo užmokestis	571,74
Socialinis draudimas	178,26
Medikamentai	656,65
Transporto išlaikymas	850,00
Kitos prekės	95,83
Kitos paslaugos	1150,00
<b>Gautos lėšos už suteiktas greitosios medicinos pagalbos paslaugas</b>	<b>2988587,94</b>
Iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo (PSDF)	2945647,27
Iš kitų pirkėjų	42940,67
<b>Kitos lėšos</b>	<b>10413,10</b>
Gautos palūkanos ir delspinigiai	660,15
Metalo laužas	50,50
Draudimo išmokos	1513,13
Sąnaudų kompensavimas	8189,32
<b>Lėšų panaudojimas</b>	<b>3166406,73</b>
Darbo užmokestis	1652727,67
Socialinio draudimo įmokos	512837,53
Medikamentai	24140,23
Komunalinės paslaugos	29095,31
Ryšių paslaugos	75476,49
Transporto išlaikymas	244191,55
Apranga ir patalynė	2870,00
Kitos prekės	17353,78
Komandiruotės	799,98
Kvalifikacijos kėlimas	20995,91
Ilgalaikio materialiojo turto einamasis remontas ir eksploatavimas	9589,20
Nuoma	12456,27
Kitos paslaugos	323016,55

Kitos išmokos	2505,27
Ilgalaikio turto įsigijimas	238350,99
<b>Pinigai ataskaitinio laikotarpio pabaigoje</b>	<b>364347,34</b>

2017 m. Įstaiga gavo 3790,30 Eur finansavimo:

1. Šiaulių miesto savivaldybės biudžeto skirtos lėšos Nusikaltimų prevencijos programos priemonei „Socialinės rizikos ir socialinės atskirties asmenų viešosios tvarkos pažeidimų prevencija“ – 1500,00 Eur;

2. tiekėjų tikslinė parama GMP žaidynėms – 1600,00 Eur:

2.1. A. Zapalskio IĮ „Azas“ – 500,00 Eur,

2.2. UAB „Jugrita“ – 500,00 Eur,

2.3. Lietuvos ir Šveicarijos UAB „HOSPITEX DIAGNOSTICS KAUNAS“ – 200,00 Eur,

2.4. UAB Tarptautinė skubiosios medicinos akademija – 400,00 Eur;

3. gyventojų pajamų mokesčio parama – 587,82 Eur;

4. Valstybinės ligonių kasos finansavimas gripo vakcinai – 102,48 Eur.

#### 4. Įstaigos įsigytas ilgalaikis turtas per finansinius metus

5 lentelė. Įsigytas ilgalaikis turtas 2017 m.

Eil. Nr.	Ilgalaikio turto pavadinimas	Kiekis	Suma, Eur
1.	Neštuvai	1	4573,80
2.	Transportavimo kėdutė	6	3811,50
3.	Kompiuteris	2	1566,95
4.	Antivirusinė programa	1	372,08
5.	Stiprintuvas	1	529,98
6.	Transportavimo kėdė	1	1692,79
7.	Automobilis	2	141141,40
8.	Defibriliatorius	1	24417,80
9.	Širdies veiklos palaikymo prietaisas	1	14157,00
10.	Kardiografas	2	4235,00
11.	Švirkštinė pompa	1	1573,00
12.	Mokymų integracijos valdymo sistema	1	34485,00
13.	Keltuvas	1	4101,90
	<b>Iš viso:</b>	<b>21</b>	<b>236658,20</b>

#### 5. Įstaigos pajamos ir sąnaudos per finansinius metus, iš jų – išlaidos darbo užmokesčiui

6 lentelė. Pajamos

Pajamų pavadinimas	2017 m. Eur	2016 m. Eur
<b>1. Pagrindinės veiklos pajamos</b>	<b>3022396,14</b>	<b>2781106,04</b>
1.1. Pajamos už suteiktas paslaugas apmokamos iš PSDF	2979686,86	2739397,71
1.2. Pajamos už suteiktas paslaugas apmokamos juridinių asmenų	31450,42	32844,74
1.3. Pajamos už suteiktas paslaugas apmokamos fizinių asmenų	11258,86	8863,59
<b>2. Finansavimo pajamos</b>	<b>4732,15</b>	<b>11185,41</b>

2.1. Iš valstybės biudžeto	–	–
2.2. Iš savivaldybių biudžetų	1428,62	1702,92
2.3. Iš ES, užsienio valstybių ir tarptautinių organizacijų lėšų		0,29
2.4. Iš kitų finansavimo šaltinių	3303,53	9482,20
<b>3. Finansinės ir investicinės veiklos pajamos</b>	<b>660,15</b>	<b>24,42</b>
<b>4. Kitos veiklos pajamos</b>	<b>75,10</b>	<b>140,69</b>
<b>Iš viso pajamų:</b>	<b>3027863,54</b>	<b>2792456,56</b>

Pagrindinės veiklos pajamos – tai pajamos už suteiktas GMP paslaugas. 98,6 % šių pajamų sudaro GMP paslaugų pajamos, apmokamos iš PSDF pagal sutartį su Šiaulių TLK. Iš PSDF apmokama už GMP paslaugas pagal Statistikos departamento vėliausiai paskelbtą patikslintą sausio 1 d. nustatytos teritorijos miesto ir kaimo gyventojų skaičių ir prie pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių įstaigų prisirašiusių gyventojų skaičių. 2017 m. GMP dispečerinė tarnyba teikė paslaugas 417622 gyventojams (2016 m. – 425143), prisirašiusių skaičius – 133065 (2016 m. – 134551). Dešimt GMP brigadų teikė paslaugas 114211 miesto (2016 m. – 115825) ir 30291 – kaimo gyventojams (2016 m. – 30511).

2017 m. iš PSDF biudžeto buvo skirta apmokėti tokioms GMP paslaugoms:

1. GMP paslaugoms (bazinis mokėjimas už GMP brigadų paslaugas) – 2309476,92 Eur (2016 m. – 2093849,84 Eur);
2. GMP dispečerinių tarnyboms – 567150,74 Eur (2016 m. – 544517,50 Eur);
3. paciento pervežimo iš GMP iškvietimo vietos į ASPĮ ir (ar) iš vienos ASPĮ į kitą paslaugoms – 7490,78 Eur (2016 m. – 3975,53 Eur);
4. GMP geriems darbo rezultatams – 95568,42 Eur (2016 m. – 97054,84 Eur).

2017 m. liepos 1 d. – gruodžio 31 d. iš PSDF biudžeto rezervo Įstaigai skirta 60072,00 Eur gydytojų ir slaugytojų pagrindinio darbo užmokesčio pastoviajai daliai didinti.

Be paslaugų, apmokamų iš PSDF biudžeto, Įstaiga teikia mokamas paslaugas: pacientų pervežimo, budėjimo įvairių organizuojamų kultūrinių ir sportinių renginių metu. Už šias paslaugas apmoka juridiniai ir fiziniai asmenys. Mokamų GMP paslaugų pajamos sudaro tik 1,4 % visų pagrindinės veiklos paslaugų pajamų.

7 lentelė. Patirtos sąnaudos

Sąnaudų pavadinimas	2017 m. Eur	2016 m. Eur
<b>1. Pagrindinės veiklos sąnaudos</b>	<b>3000969,02</b>	<b>2714720,25</b>
1.1. Darbo užmokesčio	1666605,56	1472312,99
1.2. Socialinio draudimo	519007,93	457835,98
1.3. Nusidėvėjimo ir amortizacijos	50846,40	47150,41
1.4. Komunalinių paslaugų ir ryšių	111392,18	109013,58
1.5. Komandiruočių	762,68	3377,78
1.6. Transporto	240964,88	212129,34
1.7. Kvalifikacijos kėlimo	22212,41	4754,04
1.8. Paprastojo remonto ir eksploatavimo	11639,74	12433,96
1.9. Nuvertėjimo ir nurašytų sumų	232,53	2,73
1.10. Sunaudotų ir parduotų atsargų savikaina	45634,57	62211,35
1.11. Nuomos	14936,77	1934,36
1.12. Kitų paslaugų	314113,74	328729,04
1.13. Kitos	2619,63	2834,69
<b>2. Finansinės ir investicinės veiklos sąnaudos</b>	<b>–</b>	<b>4,46</b>

<b>3. Kitos veiklos sąnaudos</b>	–	–
<b>Iš viso sąnaudų:</b>	<b>3000969,02</b>	<b>2714724,71</b>

Patvirtintas darbo užmokesčio normatyvas yra 52-60 proc. sąnaudų. Ataskaitiniais metais darbo užmokesčio sąnaudos sudarė 55,5 % visų sąnaudų (2016 m. – 54,2 %). Nuo 2017 m. liepos 1 d. medicinos personalui (gydytojams, slaugytojams, dispečeriams) pagrindinio darbo užmokesčio pastovioji dalis buvo padidinta 8 proc., kitiems GMP brigadų darbuotojams (vairuotojams, paramedikams-vairuotojams, pagalbiniams darbuotojams) – apie 3,8 proc., kitam personalui – 3 proc.

2017 m. grynasis veiklos rezultatas (perviršis) yra 26894,52 Eur.

## 6. Įstaigos darbuotojų skaičius finansinių metų pradžioje ir pabaigoje

8 lentelė. Darbuotojų skaičius

Rodiklis	2017-12-31		2016-12-31	
	Fiziniai asmenys	Etatai	Fiziniai asmenys	Etatai
Gydytojai	5	3,75	6	4,25
Slaugytojai	52	52,25	52	52,25
Dispečeriai	21	23,25	21	22,25
Pagalbiniai darbuotojai	10	9,5	12	12
Paramedikai-vairuotojai	5	5	4	4
Vairuotojai	46	46,125	47	46,625
Kitas personalas	17	17	16	17
<b>Iš viso:</b>	<b>156</b>	<b>156,875</b>	<b>158</b>	<b>158,375</b>

Vidutinis darbuotojų skaičius 2017 m. – 157 (2016 m. – 154). Per ataskaitinį laikotarpį buvo priimti 7 darbuotojai, atleisti – 9, iš jų vienas licencijuotas darbuotojas, dirbantis pagrindinėje darbovietėje.

## 7. Įstaigos sąnaudos valdymo išlaidoms

2017 m. Įstaigos sąnaudos valdymo išlaidoms sudarė 1,6 % visų sąnaudų (48214,16 Eur). Valdymo išlaidas sudaro vyriausiojo gydytojo ir vyriausiojo buhalterio darbo užmokesčio, socialinio draudimo ir kitos sąnaudos, kurias galima tiesiogiai priskirti (komandiruočių, kvalifikacijos kėlimo, ryšių ir kt.).

## 8. Duomenys apie įstaigos vadovą

Įstaigai nuo 1991 m. vadovauja vyriausioji gydytoja Eugenija Kukaitienė.

Įstaigos vadovo darbo užmokestį nustato Savivaldybė. Vyriausiajai gydytojai nustatytas mėnesinės algos pastovios dalies koeficientas – 8,4 (valstybės politikų, teisėjų, valstybės pareigūnų ir valstybės tarnautojų pareiginės algos baziniais dydžiais) ir 30 procentų dydžio (nuo mėnesinės algos pastovios dalies) mėnesinės algos kintamoji dalis.

Ataskaitiniais metais išlaidos vadovo darbo užmokesčiui ir socialiniam draudimui sudarė 23868,50 Eur, komandiruočiams, kvalifikacijos kėlimui, ryšiams – 244,49 Eur.

### **9. Įstaigos išlaidos kolegialių organų kiekvieno nario darbo užmokesčiui ir kitoms įstaigos kolegialių organų narių išmokoms**

2017 m. darbo užmokestis Įstaigos kolegialių organų nariams nebuvo mokamas, kitų išmokų taip pat nebuvo.

### **10. Įstaigos išlaidos išmokamos su viešosios įstaigos dalininku susijusiems asmenims**

Ataskaitiniu laikotarpiu išlaidų išmokoms su Įstaigos dalininku susijusiems asmenims nebuvo.

### **11. Pacientų pasitenkinimo įstaigos teikiamomis paslaugomis lygis bei pacientų skundų tendencijos**

Klientų (paciento, jo atstovų, kitų klientų) poreikiai yra apibrėžti ir reglamentuoti Lietuvos Respublikos įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, medicinos normomis, higienos normomis bei kitais teisės aktais, o taip pat sutarčių su Valstybine ar Teritorine ligonių kasomis reikalavimuose. Įstaigoje nuolat tiriami pacientų poreikiai (apklausos anketos, prašymų ir skundų, neatitiktį tyrimas bei kt.) ir išleidžiami įsakymai, orientuoti į pacientų poreikių tenkinimą. Atsižvelgiant į specifinius pacientų poreikius, koreguojamas ir nuolat plečiamas naujų, pažangių asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo metodų asortimentas, nustatomos tinkamos priemonės ir jos vykdomos, kad būtų subalansuoti bet kokie paciento ar jo atstovų išreikštų lūkesčių ir paciento poreikių, kuriuos įvertino sveikatos priežiūros specialistai, skirtumai. Pagrindiniai veiksmai Įstaigoje yra susiję su pacientų ir sveikatos priežiūros specialistų sąveika. Pasitenkinimas paslaugomis – tai kiekvieno paciento individualių poreikių patenkinimo, o kartu ir vienas svarbiausių sveikatos paslaugų kokybės rodiklių. Svarbūs kriterijai, vertinant sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumą - paslaugos laukimo laikas, procedūrų atlikimo operatyvumas, gydytojų ir slaugos darbuotojų dėmesys pacientui, suteikiamų paslaugų greitis, bendravimas su pacientu, dėmesys pacientui.

Kiekvienais metais atliekama pacientų apklausa, pagal nustatytą apklausų reglamentą. Pacientai apklausiami raštu naudojant anketas, kurias paruošė vidaus medicininio audito grupė. Anketos išduodamos pacientams, paaiškinant, kaip pildyti. Užpildę anketas, pacientai atiduoda GMP darbuotojams, atsiunčia paštu arba atneša į GMP stotį. Anketų analizė vykdoma vieną kartą metuose. Anketų analizės išvados pateikiamos visuotiniame darbuotojų susirinkime. 2017 m. įvertinus pacientų apklausos anketų duomenis paaiškėjo, kad apklaustųjų nuomonė apie Įstaigos darbuotojų suteiktas paslaugas bei pasitenkinimą jomis pagerėjo, lyginant su 2016 m. duomenimis:

- 89% apklaustų (miesto gyventojų) teigė, kad GMP brigada atvyko greitai. Didesni vėlavimai dėl nepakankamo brigadų skaičiaus buvo rajonuose;
- gana dažna iškvietimų priežastis buvo traumos ar ūmūs susirgimai, su išreikštu skausminiu sindromu, todėl laiku atliktas tinkamas nuskausminimas pagerina pacientų būklę, sumažina stresą ir nervinę įtampą;
- 85% pacientų atsakė, kad buvo efektyviai panaudotos nuskausminimo priemonės, kitiems nuskausminančių medikamentų nereikėjo;
- 95% pacientų teigė, kad slaugytojai ir gydytojai tinkamai atliko ligonio ištyrimo bei gydymo procedūras;
- 90% atsakiusiųjų tvirtino, kad medikai buvo geranoriški, rūpestingi ir mandagūs;
- 87% ligonių manė, kad reikiama informacija buvo suteikta. 18% - tikėjosi išsamesnės ir konkretesnės informacijos;
- 95% pacientų teigiamai (gerai ir labai gerai) įvertino GMP medikų darbą;

- 96% apklaustųjų, vežtų į ligoninę, pareiškė, kad buvo nugabenti patogiai ir saugiai;
- 5% pacientų teigė, kad GMP medikai turėtų dirbti greičiau;

2017 m. pareikštos 25 padėkos dėl gero paslaugų suteikimo, rūpestingo ir mandaus elgesio su pacientais. Pacientų raštiškų skundų negauta.

## **12. Kokybės vadybos sistema**

Siekdama nustatytų paslaugų kokybės reikalavimų, efektyvaus procesų valdymo, vartotojų lūkesčių gerinimo, Įstaiga yra įdiegusi Kokybės vadybos sistemą, kuri padeda atrasti ir pašalinti neatitinkančių standartų paslaugų atsiradimo priežastis, kad jos nepasikartotų. Kokybės užtikrinimo ir gerinimo ciklas, įgyvendinimas, vertinimas ir peržiūra vyksta nenutrūkstamai, vertinant veiklos kriterijus. Nuolatinis kokybės palaikymas, nuolatinio gerinimo iniciatyvų paieška padeda organizacijai pasiekti optimalius klientų aptarnavimo tikslus, valdyti kokybę paslaugų teikimo metu, o tai padeda pagrindą sėkmingai veiklai.

Kokybės vadyba siekia nuolatinio organizacijos tobulėjimo, darbuotojų, klientų, visuomenės įtraukimo į kokybės gerinimo procesus, taip visiškai patenkinant išorės ir vidaus vartotojų poreikius, kad sėkmingai būtų diegiamos inovacijos reikia vadovautis tokiais visuotinės kokybės vadybos principais, kaip orientacija į klientus, darbuotojų įtraukimas, proceso priežiūra, nuolatinis tobulinimas.

Paslaugų kokybę gerinama periodiškai peržiūrint ir gerinant procesus, įtraukiant į šią veiklą suinteresuotas šalis. Įstaigos auditoriai formuoja savo vidaus audito tikslą, vykdo vidaus auditą, kad būtų patikrinama, ar įmonės kokybės vadybos sistema užtikrina, jog tinkamai yra nustatyti reikalavimai, apibrėžti procesai bei juose dalyvaujantys dokumentai, tinkamai atliekami paslaugų kontrolės veiksmai, teisingai atrenkami kriterijai, daromi įrašai, ar kokybės vadybos sistema yra rezultatyviai įgyvendinama ir prižiūrima. Sudarant vidaus audito programą prioriteto tvarka yra išdėstomi įmonės vadybos sistemos aspektai. Tikrinama, ar tinkamai įgyvendinama patvirtinta politika ir tikslai, atitinka aukščiausiosios vadovybės viziją, susijusią su organizacijos ateitimi, efektyviai panaudojami visi ištekliai, veikla vykdoma taip, kaip buvo suplanuota, yra suplanuoti ir įvesti būtini matavimai, monitoringas ir procesų gerinimo būdai. Įdiegus kokybės vadybos sistemą įmonėje, sumažėja klaidų paslaugų teikimo procese tikimybė, sutaupoma sąnaudų, didėja paslaugų patikimumas, klientų ir partnerių pasitikėjimas, gerėja įmonės valdymas, atsakomybių pasiskirstymas, optimizuojasi administraciniai procesai.

Kokybės vadybos sistemos diegime dalyvauja visi įmonės darbuotojai, visos grandys, visuotinės kokybės vadybos programa yra paremta bendromis pastangomis ir užtikrina nuolatinį tobulėjimą.

Taikant kokybės vadybos sistemą, nuolat vykdoma:

1. Esamos situacijos analizė.
2. Trūkumų identifikavimas ir veiksnių plano sudarymas.
3. Darbuotojų mokymas.
4. Įmonėje vykstančių procesų nustatymas.
5. Procedūrų ir kitos dokumentacijos kūrimas ir diegimas.
6. Vidaus auditorių mokymas.
7. Vidaus auditų atlikimas ir kokybės vadybos sistemos koregavimas.
8. Kokybės vadybos sistemos koregavimas ir tobulinimas.

Sveikatos priežiūros kokybė – laipsnis, kuriuo sveikatos priežiūros paslaugos, atitinkančios šiuolaikines profesines kvalifikacijas, padidina pageidaujamų, optimalių sveikatos rezultatų tikimybę pacientams ir visuomenei. Kokybė visada susijusi tam tikrais reikalavimais, kurie identifikuojami kaip:

tinkama, teisinga priežiūra; prieinamumas; savalaikiškumas; veiksmingumas; efektyvumas; nešališkumas; į pacientą nukreipta priežiūra, įskaitant fizinį, psichologinį ir socialinį vientisumą bei paciento saugumą.

2017 m. vidaus medicininio audito grupė pagal Įstaigos vadovo patvirtintą planą atliko 12 planinių auditų, kurių metu kontroliuota medikų teiktų paslaugų kokybė ir operatyvumas, išvykimo pas ligonį standartų laikymasis, medicininių dokumentų pildymo kokybės, pacientų ištyrimo ir gydymo klaidos ir neatitiktys, identifikavus nereikšmingas neatitiktis.

Patikrintos 995 GMP kvietimo kortelės, kuriose identifiкуotos nereikšmingos neatitiktys, neturėjusios įtakos teikiant pagalbą.

2017 m. skundų raštu negauta. Išnagrinėta 12 pacientų mirties atvejų, analizuojant pagalbos teikimo algoritmų taikymą. Darbuotojų klaidų ir neatitikčių, teikiant skubią pagalbą mirties atveju ir taikant pirminį gaivinimą klinikinės mirties atvejais, nerasta.

Tikrintas medikamentų saugojimas, naudojimas, nurašymas, sekamos ir fiksuojamos nepageidautinos reakcijos naudojant medikamentus.

Dauguma darbuotojų birželio mėnesį praėjo elektroninių kortelių pildymo ir skubiosios pagalbos kursus. Nuo rugpiūčio mėnesio pildomos elektroninės kortelės kiekvienos brigados planšetėse.

### **13. Informacinių technologijų diegimas ir vystymas**

Įstaigoje visos darbo vietos yra kompiuterizuotos. Atlikta GMP dispečerinės CAD sistemos integracija, apimanti pagalbos skambučius, iškvietimo pirminį vertinimą, įvykio vietos nustatymą, pagalbos pajėgų išsiuntimą, pagalbos instrukcijų teikimą po GMP pajėgų aktyvavimo, susistemintos iškvietimo informacijos perdavimą į GMP brigadai į MVP (Mobili valdymo panelė).

Kviečiantis pagalbos per 033 ar 112 pagalbos skambučių linijas skambučio iškvietimo kompiuteryje įrašomi skambinusiųjų pokalbiai, juos bet kada galima perklausyti, fiksuojamas iškvietimo priėmimo laikas. GMP kvietimo kortelėje, forma Nr. 110/a, spausdinamas iškvietimo priėmimo ir perdavimo brigadai laikas, nuvykimo pas ligonį laikas ir viso iškvietimo trukmės laikas. Skambučių, pokalbių, kvietimų, pagalbos aktyvavimo, pagalbos teikimo, GMP kortelių, visa iškvietimo informacija yra saugoma duomenų bazėse, archyvuose, debesų serverių duomenų centruose.

Papildytas Įstaigos brigadų mobilumas naudojant planšetes. 4G tinklo technologijos pagrindu kvietimo duomenys perduodami tiesiai brigadai į planšetes (atitinka formą Nr. 110/a). Brigados vadovas planšetėje naudojamos aplikacijos pagalba pildo visą reikiamą informaciją apie iškvietimą, pacientą. Naudojama planšetės aplikacija padeda brigados vadovui patarimais, pildant kvietimo kortelės duomenis, patikrina suvestą informaciją, padeda išvengti pildymo klaidų. Taip paspartinamas brigados darbas ir sutaupomas laikas, padidinamas darbo efektyvumas. Užpildytos elektroninės kortelės yra tiesiogiai susietos su naudojama sistema COLIBRI.

Įdiegus Įstaigos GMP automobiliuose transporto priemonių valdymo bei kontrolės sistemą (MVP), GMP dispečeris monitoriaus ekranuose gali stebėti realiu laiku visų brigadų automobilių judėjimą, sekti ir matyti aktualią brigados užimtumo informaciją (laisva, užimta, pas pacientą, pervežimas, ligoninė).

Valstybinės ligonių kasos informacijos sistemoje SVEIDRA registruojamos pacienčių pervežimo iš namų į ASPĮ ir iš vienos ASPĮ į kitą dėl normalaus ar gresiančio priešlaikinio gimdymo ar dėl patologijos laikotarpiu po gimdymo paslaugos.

Įstaigoje buhalterinė apskaita tvarkoma kompiuterizuotai, naudojant „Agnum“ buhalterinę programą, integruotas e-modulis, siunčiantis darbuotojams aktualią informaciją elektroniniu paštu, yra įdiegtos statistinė ir personalo apskaitos programos.

Vykdoma Įstaigos budinčių brigadų darbuotojų ir dispečerinės darbuotojų darbo krūvio apskaita. Brigados aptarnauja tiek iškvietimų, kiek jų priimta. Per parą viena brigada į iškvietimus išvyksta vidutiniškai 9 kartus.

Įstaigoje įdiegta IP telefonijos pagrindu pokalbių valdymo FutureVoice programinė sistema, kuri apima skambučių valdymą, skambučių įrašų, pokalbių ir kitos aktualios informacijos, susijusios su skambučių išsaugojimu, apdorojimu, atkūrimu ir saugojimą duomenų bazėse.

Įstaigoje įdiegta programinė sistema COLIBRI padeda kaupti ir analizuoti kiekybinius ir kokybinius GMP rodiklius. Šioje sistemoje kaupiami duomenys leidžia pastoviai monitoruoti svarbiausius parametrus – galima stebėti kvietimo registravimo laikus (kaip greitai atsiliepiama į skambutį, per kiek laiko kvietimo informacija perduodama brigadai, kada brigada išvyksta į kvietimą, kada atvyksta pas pacientą, kiek laiko užtrunka teikdama pagalbą, kiek laiko praleidžia ligoninės Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriuje). Įdiegta ProQA sistema. Tai tyrimais pagrįsta protokolų sistema, kuria vadovaudamiesi dispečeriai teikia instrukcijas iki pagalbos atvykimo ir MPPDS - kompiuterizuota medicinos prioritetais pagrįsta dispečerinės sistema, kaupiami duomenys apie pacientų srautus. GMP dispečerių audito specialistai tikrina GMP dispečerių darbo kokybę, aptarnaujamus skambučius, kvietimo informaciją ProQA protokolų laikymąsi. Atliekama GMP dispečerių darbo kvietimų analizė, GMP dispečerinės auditoriams skirtu AQUA dispečerių vertinimo moduliui, išdiferencijuojant juos pagal kvietimo skubumo kategoriją, pagalbos teikimo pobūdį, vertinami kiekybiniai ir kokybiniai dispečerių darbo rodikliai, sekama kaip jie laikosi pagalbos skambučių priėmimo ir pagalbos taikymo algoritmo.

Įstaigos interneto svetainė [www.siauliugreitoji.lt](http://www.siauliugreitoji.lt) nuolat papildoma naujausia ir aktualia informacija.

Įstaigos, dirbančios Šiaulių greitosios medicinos pagalbos stoties aptarnaujamoje teritorijoje, naudoja NEXEDGE skaitmeninį radijo ryšį. Pranešimus apie iškvietimą gauna ne tik į radijo ryšio stoteles, bet ir į mobiliąją valdymo panelę, kuri palengvina brigadų darbą, pagerina operatyvumą ir eliminuoja dalį „žmogiškojo faktoriaus“ klaidų. NEXEDGE radijo ryšio tinklas praplėstas į Telšių apskritį, t. y. Mažeikius, Plungę, Telšius, Rietavą. Skambučiai iš Šiaulių ir Telšių apskričių priimami ir GMP pajėgos koordinuojamos Įstaigos dispečerinėje. Dispečeris stebi aptarnaujamą teritoriją ir, esant reikalui, išsiunčia GMP brigadą ne tik iš to rajono, kuriame yra pacientas, bet ir iš gretimo, jei brigada tuo metu yra arčiausiai įvykio vietos. GMP dispečerinės teritorijoje gyvena apie 417000 gyventojų. Dispečerinė valdo apie 37 GMP brigadas.

Nuo 2017 m. pabaigos pradėtas elektrokardiogramų (įtarus miokardo infarktą) persiuntimas iš mūsų defibriliatorių „Lifepac 15“ tiesiogiai į Respublikinės Šiaulių ligoninės kardiologinės reanimacijos skyrių, kur specialistai įvertina ir duoda atsakymą brigados medikui, pataria, kaip skubiai vežti ir kokius medikamentus skirti iki atvežant į Kardiologinės reanimacijos skyrių.

2017 m. birželio mėnesį Įstaigoje įrengta nuotolinių ir simuliacinių mokymų klasė, kurioje birželio - liepos mėnesiais vyko darbuotojų mokymų kursas „Ikistacionarinis paciento būklės vertinimas. Elektroninės medicininių įrašų kortelės pildymas“. Kurso tikslas - išmokyti greitai ir sistemiškai atlikti ikistacionarinį paciento būklės vertinimą, diagnozuoti ir teikti pagalbą ŪKS, insulto, traumos metu, tiksliai atlikti GMP kortelės pildymą elektroninėje medicininių įrašų kortelėje (EMĪK). Kurse dalyvavo ir sėkmingai jį užbaigė 59 Įstaigos medikai. Taip pat 5 medikai dalyvavo ir sėkmingai užbaigė mokymus „Skubi medicinos pagalba“. Mokymų praktiniai užsiėmimai pastoviai vyksta nuotolinių ir simuliacinių mokymų klasėje.

#### **14. Korupcijos prevencija**

Įstaigoje siekiama skaidrumo ir vykdoma korupcijos prevencija. Įstaigos informacijos stende bei interneto svetainėje nuolat skelbiama antikorupcinė informacija pacientams ir įstaigos



darbuotojams. Organizuoti Įstaigos darbuotojų mokymai korupcijos prevencijos klausimais. Kiekvienais metais mokymai organizuojami Šiaulių apskrities savivaldybėms pavaldžių asmens sveikatos priežiūros įstaigų atstovams, atsakingiems už korupcijos prevenciją ir kontrolę. Darbuotojai žino, kaip informuoti apie galimas korupcines veikas ir pavišinti nustatytus korupcijos atvejus, pateikti ir analizuoti pasiūlymus dėl korupcijos prevencijos. Siekiama mažinti korupcijos pasireiškimo galimybę, užtikrinant, kad Įstaigoje dirbtų nepriekaištingos reputacijos asmenys. Asmuo, atsakingas už korupcijos prevenciją, įgalintas pateikti informaciją Sveikatos apsaugos ministerijos korupcijos prevencijos skyriui apie Įstaigoje dirbančius asmenis, pripažintus padarius korupcijos pobūdžio nusikalstamas veikas. Gavus pranešimą apie galimą korupcinę veiką, nedelsiant turi būti informuoti įstaigos vadovas ir STT.

Vadovaujantis Sveikatos apsaugos ministro 2009 m. lapkričio 17 d. įsakymu Nr. V-942 „Dėl korupcijos prevencijos sveikatos sistemoje programos patvirtinimo“, Įstaigoje atliekamas galimų korupcijos priežasčių, sąlygų atskleidimas ir šalinimas, siekiant, kad PSDF biudžeto lėšos būtų naudojamos pagal paskirtį ir racionaliai. Siekiama, kad šiomis lėšomis būtų kompensuojamos kokybiškų paslaugų išlaidos, kad būtų užtikrinamos pacientų teisės ir laisvės, kad visuomenės informavimo ir kitomis priemonėmis būtų didinama antikorupcinio švietimo sklaida visuomenėje ir tarp Įstaigos darbuotojų.

Įstaiga, teikdama asmens sveikatos priežiūros paslaugas, vadovaujasi Sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka parengtomis diagnostikos ir gydymo metodikomis bei Įstaigoje patvirtintais diagnostikos ir gydymo protokolais. Medikų veikla audituojama, išaiškinamos neatitiktys ir su padariusiais klaidas darbuotojais kalbama asmeniškai, kad panašių nesklandumų nebepasitaikytų.

Nė vienoje Įstaigos veiklos srityje nėra prielaidų korupcijai, kadangi kvietimai priskiriami I-ojo arba II-ojo skubumo kategorijai ir pagal jas vykstama pas ligonį. Visi ligoniai, suteikus pagalbą, yra be apribojimų vežami į ligoninę, todėl siūlyti greitosios pagalbos medikui kyši nėra pagrindo. Medicinos darbuotojai ne tik sąžiningai ir atsakingai dirba savo darbą, bet ir vykdo Sveikatos apsaugos ministerijos pradėtą korupcijos prevencijos programą. Skatinamas glaudesnis įstaigos bendradarbiavimas su visuomene, pacientais bei jų šeimų nariais, ugdant pilietinę sąmonę ir nepakantumą korupcijai.

---