

Suvestinė redakcija nuo 2017-05-01 iki 2020-04-30

Įsakymas paskelbtas: Žin. 2008, Nr. [53-1992](#), i. k. 1082250ISAK000V-338

LIETUVOS RESPUBLIKOS SVEIKATOS APSAUGOS MINISTRO

**Į S A K Y M A S
DĖL MINIMALIŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS
REIKALAVIMŲ APRAŠO TVIRTINIMO**

2008 m. balandžio 29 d. Nr. V-338

Vilnius

1. T v i r t i n u Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašą (pridedama).

2. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 1998 m. spalio 6 d. įsakymą Nr. 571 „Dėl lokalaus medicininio audito nuostatų“ (Žin., 1998, Nr. [89-2469](#)).

SVEIKATOS APSAUGOS MINISTRAS

RIMVYDAS TURČINSKAS

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro
2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. V-338

MINIMALIŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS REIKALAVIMŲ APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašas (toliau – Reikalavimų aprašas) parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymu (Žin., 1994, Nr. [63-1231](#); 1998, Nr. [112-3099](#)), Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu (Žin., 1996, Nr. [66-1572](#); 1998, Nr. [109-2995](#)), Lietuvos Respublikos sveikatos draudimo įstatymu (Žin., 1996, Nr. [55-1287](#); 2002, Nr. [123-5512](#)), Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos atlyginimo įstatymu (Žin., 1996, Nr. [102-2317](#); 2004, Nr. 115-4284), Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2006 m. gegužės 17 d. įsakymu Nr. V-395 „Dėl Diagnostikos ir gydymo metodikų rengimo ir jų taikymo priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2006, Nr. [59-2095](#)), Sveikatos priežiūros kokybės užtikrinimo 2005–2010 m. programa (toliau – Programa), patvirtinta Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007 m. rugpjūčio 31 d. įsakymu Nr. V-711 (Žin., 2007, Nr. [95-3864](#)), Kvalifikaciniais reikalavimais medicininio audito grupės vadovui ir medicinos auditoriui, patvirtintais Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007 m. gegužės 18 d. įsakymu Nr. V-389 (Žin., 2007, Nr. [58-2248](#)).

2. Reikalavimų aprašo tikslas – nustatyti pagrindines asmens sveikatos priežiūros įstaigų (toliau – įstaigų) veiklos kryptis teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybei gerinti ir vidaus medicininio audito darbo principus.

3. Reikalavimų aprašas privalomas įstaigoms, teikiančioms asmens sveikatos priežiūros paslaugas, nepriklausomai nuo jų nuosavybės bei teisinės formos, pavaldumo, teikiamų paslaugų rūšies, lygio ir apimtys. Reikalavimų aprašo nuostatos dėl slaugos proceso vadybos įgyvendinimo privalomos tik asmens sveikatos priežiūros įstaigoms, turinčioms licencijas teikti slaugos paslaugas.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-155](#), 2017-02-17, paskelbta TAR 2017-02-21, i. k. 2017-02833

4. Už asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės užtikrinimo ir gerinimo veiklą, įskaitant ir vidaus medicininio audito veiklą, atsako įstaigos vadovas.

5. Reikalavimų apraše vartojamos sąvokos atitinka Programoje ir kituose 1 punkte nurodytuose teisės aktuose vartojamas sąvokas. Kitos Reikalavimų apraše vartojamos sąvokos:

5.1. **Diagnostikos ir gydymo protokolas** – dokumentas, kuriame nustatoma nuosekli diagnostikos ir gydymo eiga.

5.2. **Kokybės rodiklių stebėseną** – neatitiktųjų kokybės rodikliams registravimas, jų periodinė analizė.

5.3. **Neatitiktis** – sveikatos priežiūros įstaigos ar jos darbuotojų veiklos neatitiktis teisės aktais bei įstaigos vidaus dokumentais nustatytiems reikalavimams.

5.4. **Slaugos proceso vadyba** – slaugos proceso planavimas, palaikymas, vykdymas, veiklos tikrinimas ir vertinimas, slaugos proceso gerinimo ir veiksmingumo vertinimas.

5.5. **Slaugos protokolas** – dokumentas, kuriame nustatoma nuosekli slaugos veiksmų eiga.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-680](#), 2016-05-30, paskelbta TAR 2016-06-02, i. k. 2016-14683

II. PACIENTO TEISĖS IR PAREIGOS. PACIENTO SAUGOS UŽTIKRINIMAS

6. Įstaigoje pagal teisės aktų reikalavimus turi būti nustatyta ir įrašyta į įstaigos vidaus dokumentus:

6.1. paciento (jo atstovo) teisių ir pareigų įgyvendinimo tvarka;

- 6.2. informacijos apie pacientą teikimo kitiems asmenims ir institucijoms tvarka;
- 6.3. pacientų skundų nagrinėjimo tvarka;
- 6.4. būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarka.

7. Neteko galios nuo 2010-05-14

Punkto naikinimas:

Nr. [V-401](#), 2010-05-06, Žin. 2010, Nr. 55-2703 (2010-05-13), i. k. 1102250ISAK000V-401

8. Neteko galios nuo 2010-05-14

Punkto naikinimas:

Nr. [V-401](#), 2010-05-06, Žin. 2010, Nr. 55-2703 (2010-05-13), i. k. 1102250ISAK000V-401

9. Įstaigoje turi būti parengti rizikingiausių pacientų saugai toje įstaigoje atliekamų tyrimų, taikomų gydymo metodų aprašai.

III. DIAGNOSTIKOS IR GYDYMO METODIKOS IR PROTOKOLAI

10. Įstaiga, teikdama asmens sveikatos priežiūros paslaugas, vadovaujasi sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka parengtomis diagnostikos ir gydymo metodikomis.

11. Nesant šalies mastu parengtų ir patvirtintų atitinkamos srities diagnostikos ir gydymo metodikų ar slaugos protokolų, įstaiga pasirengia rizikingiausių pacientų saugai toje įstaigoje taikomus diagnostikos ir gydymo ar slaugos protokolus, skirtus įstaigoje teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybei užtikrinti.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-680](#), 2016-05-30, paskelbta TAR 2016-06-02, i. k. 2016-14683

Nr. [V-1250](#), 2016-11-15, paskelbta TAR 2016-11-18, i. k. 2016-27119

IV. VIDAUS MEDICININIO AUDITO VEIKLA

12. Įstaiga, vykdydama asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės užtikrinimo veiklą, organizuoja vidaus medicininį auditą įstaigos veiklai ir paslaugų kokybei vertinti ir gerinti.

13. Įstaigoje, kurioje dirba:

13.1. iki 50 sveikatos priežiūros specialistų, vidaus medicininio audito veiklą vykdo įstaigos vadovo įgaliotas asmuo arba ji vykdoma pagal sutartį su fiziniu arba juridiniu asmeniu;

13.2. nuo 50 iki 300 sveikatos priežiūros specialistų, įstaigos vadovo įsakymu sudaroma vidaus medicininio audito grupė;

13.3. daugiau kaip 300 sveikatos priežiūros specialistų, steigiamas vidaus medicininio audito padalinys.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-810](#), 2015-06-29, paskelbta TAR 2015-07-02, i. k. 2015-10647

14. Vidaus medicininio audito grupę sudaro ir vidaus medicininio audito padalinio vadovą skiria į pareigas ir iš jų atleidžia įstaigos vadovas.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-810](#), 2015-06-29, paskelbta TAR 2015-07-02, i. k. 2015-10647

14¹. Vidaus medicininio audito grupės arba vidaus medicininio audito padalinio vadovas, šio įsakymo 13.1 punkte nurodytas įgaliotas asmuo arba fizinis asmuo, vykdamas vidaus medicininio audito veiklą pagal sutartį, turi atitikti šiuos reikalavimus:

14¹.1. turėti vieną iš šių išsilavinimų:

14¹.1.1. aukštąjį universitetinį (magistro ar jam prilyginto kvalifikacinio laipsnio) biomedicinos mokslų studijų srities medicinos, visuomenės sveikatos, slaugos arba odontologijos studijų krypties išsilavinimą;

14¹.1.2. aukštąjį universitetinį (magistro ar jam prilyginto kvalifikacinio laipsnio) socialinių mokslų studijų srities teisės arba ekonomikos studijų krypties išsilavinimą, išskyrus šio įsakymo 13.1 punkte nurodytus asmenis;

14¹.1.3. dantų technikos laboratorijose ir burnos higienistų kabinetuose – šio įsakymo 14¹.1.1 arba 14¹.1.2 papunktyje nurodytą, arba aukštąjį neuniversitetinį, specialųjį vidurinį ar aukštesnįjį, įgytą iki 2002 m., dantų technikos, dantų technologijos ar burnos higienos studijų krypties išsilavinimą.

14¹.2. turėti ne mažesnę kaip dvejų metų darbo stažą sveikatos priežiūros srityje;

14¹.3. būti pabaigęs ne mažiau kaip 48 val. trukmės vidaus medicininio audito žinių ir įgūdžių įgijimo kursą pagal tobulinimosi programą, suderintą su Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, ir turėti tai patvirtinančius dokumentus.

14². Kai vidaus medicininis auditas vykdomas pagal sutartį su juridiniu asmeniu, bent vienas šio juridinio asmens darbuotojas, vykdamas vidaus medicininį auditą, turi atitikti šio įsakymo 14¹ punkte nustatytus reikalavimus.

Papildyta punktu:

Nr. [V-810](#), 2015-06-29, paskelbta TAR 2015-07-02, i. k. 2015-10647

14³. Vidaus medicinos auditorius turi atitikti šiuos reikalavimus:

14³.1. turėti aukštąjį arba specialųjį vidurinį ar aukštesnįjį medicininį, įgytą iki 2002 m., biomedicinos mokslų studijų srities medicinos, visuomenės sveikatos, slaugos, akušerijos, kineziterapijos, ergoterapijos, odontologijos, dantų technikos, dantų technologijos arba burnos higienos studijų krypties išsilavinimą;

14³.2. turėti ne mažesnę kaip vieno metų darbo stažą sveikatos priežiūros srityje;

14³.3. būti pabaigęs ne mažiau kaip 24 val. trukmės vidaus medicininio audito žinių ir įgūdžių įgijimo kursą pagal tobulinimosi programą, suderintą su Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, ir turėti tai patvirtinančius dokumentus.

Papildyta punktu:

Nr. [V-810](#), 2015-06-29, paskelbta TAR 2015-07-02, i. k. 2015-10647

Papildyta punktu:

Nr. [V-810](#), 2015-06-29, paskelbta TAR 2015-07-02, i. k. 2015-10647

15. Vidaus medicininio audito grupės/padalinio vadovas yra tiesiogiai pavaldus įstaigos vadovui.

16. Vidaus medicininio audito veiklą vykdančys anksčiau nurodyti asmenys vykdo tokias funkcijas:

16.1. dalyvauja nustatant įstaigos sveikatos priežiūros paslaugų kokybės politiką, tikslus ir kokybės rodiklius;

16.2. rengia vidaus medicininio audito veiklos aprašą;

16.3. pagal įstaigos vadovo nustatytus prioritetus sudaro ir įstaigos vadovui teikia tvirtinti metinį įstaigos vidaus medicininio audito planą;

16.4. atlieka planinius vidaus medicininis auditus pagal įstaigos vadovo patvirtintą metinį planą;

16.5. įstaigos vadovo nurodymu atlieka neplaninius vidaus medicininis auditus;

16.6. atliktų vidaus medicininis auditų ataskaitas su išvadomis ir siūlymais teikia įstaigos vadovui ir audituotų bei suinteresuotų padalinių vadovams;

16.7. organizuoja nepageidaujamų įvykių ir neatitikčių registravimą, atlieka jų priežasčių analizę ir įstaigos vadovui siūlo prevencines priemones;

16.8. renka ir apibendrina informaciją apie pacientų pasitenkinimą gautomis sveikatos priežiūros paslaugomis;

16.9. pagal savo kompetenciją nagrinėja pacientų skundus ir jų analizės išvadas su siūlymais teikia įstaigos vadovui;

16.10. įstaigos vadovui pavedus, atstovauja įstaigai santykiuose su institucijomis,

kontroliuojančiomis sveikatos priežiūros paslaugų kokybę;

16.11. dalyvauja rengiant įstaigos dokumentus, susijusius su sveikatos priežiūros paslaugų kokybės užtikrinimo veikla;

16.12. analizuoja sveikatos priežiūros paslaugų kokybės užtikrinimo ir gerinimo veiklą ir parengia vidaus medicininio audito veiklos metinę ataskaitą.

17. Vidaus medicininio audito veiklą vykdančys anksčiau nurodyti asmenys turi teisę:

17.1. naudotis įstaigos turima informacija;

17.2. be atskiro įstaigos vadovo nurodymo gauti dokumentus ar jų patvirtintas kopijas, reikalingus vidaus medicininiam auditui atlikti, iš visų audituojamų įstaigos padalinių;

17.3. lankytis darbo vietose ir stebėti asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo bei kitus susijusius procesus;

17.4. prašyti ir gauti rašytinius sveikatos priežiūros specialistų ir kitų darbuotojų paaiškinimus, susijusius su atliekamu vidaus medicininio auditu;

17.5. savarankiškai pasirinkti vidaus medicininio audito procedūras ir būdus.

V. ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS VALDYMAS IR GERINIMAS

18. Siekdamas užtikrinti tinkamą asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės valdymą ir gerinimą, įstaigos vadovas:

18.1. nustato įstaigos sveikatos priežiūros paslaugų kokybės politiką bei jos įgyvendinimo priemones ir su jomis supažindina darbuotojus;

18.2. nustato organizacinius ir klinikinius (įskaitant slaugos) kokybės rodiklius pagal įstaigos prioritetus sveikatos priežiūros paslaugų procesui ir (ar) rezultatams vertinti;

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-680](#), 2016-05-30, paskelbta TAR 2016-06-02, i. k. 2016-14683

18.3. užtikrina sveikatos priežiūros paslaugų kokybės rodiklių stebėseną;

18.4. užtikrina informacijos rinkimą apie pacientų pasitenkinimą gautomis sveikatos priežiūros paslaugomis ir gautos informacijos analizę;

18.5. tvirtina:

18.5.1. struktūrinių padalinių darbo organizavimo tvarką;

18.5.2. medicinos dokumentų pildymo tvarką, kurioje turi būti nustatyta, kad visi medicinos dokumentai pildomi įskaitomai, nustatytos formos (forma Nr. 025/a, forma Nr. 003/a ir kt.) medicinos dokumentų įdėtiniai lapai numeruojami, visi įrašai (taip pat siuntimai konsultuoti bei konsultacijų įrašai) juose daromi chronologine tvarka, o tyrimų lapai klijuojami atvirkštine chronologine tvarka;

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-679](#), 2013-07-09, *Žin.*, 2013, Nr. 75-3805 (2013-07-13), i. k. 1132250ISAK000V-679

18.5.4. mirčių atvejų nagrinėjimo tvarką.

18.5.5. medicininių pažymų (forma Nr. 094/a ir forma Nr. 094-1/a) išdavimo tvarką, kurioje turi būti nustatyta pažymų registravimo žurnalų forma, pažymų išdavimo terminai, išduodančių pažymas asmenų atsakomybė ir funkcijos, įskaitant pažymos išdavimo pagrindimą medicinos dokumentuose.

Papildyta punktu:

Nr. [V-679](#), 2013-07-09, *Žin.*, 2013, Nr. 75-3805 (2013-07-13), i. k. 1132250ISAK000V-679

18.5.6. išrašų iš pacientų medicinos dokumentų siuntimo (gavimo) elektroniniu paštu tvarkos aprašą, kuriame turi būti nustatytos tinkamos organizacinės ir techninės priemonės, asmens duomenims nuo atsitiktinio ar neteisėto sunaikinimo, pakeitimo, atskleidimo ar bet kokio kito neteisėto tvarkymo apsaugoti.

Šios priemonės turi užtikrinti tokį saugumo lygį, kuris atitiktų saugotinių asmens duomenų pobūdį ir jų tvarkymo keliamą riziką, t. y. būtina numatyti naudoti siunčiamos informacijos šifravimo priemonės (duomenų archyvavimą, apsaugotą slaptažodžiu, kurį žino tik elektroninio laiško gavėjas; elektroninio pašto dėžutės, turinčias šifravimo funkcija ir kt.).

Papildyta punktu:

Nr. [V-561](#), 2014-05-13, paskelbta TAR 2014-05-13, i. k. 2014-05364

18.5.7. slaugos proceso valdymo aprašą, kuriame turi būti nustatyta slaugos proceso vadyba.

Papildyta papunkčiu:

Nr. [V-680](#), 2016-05-30, paskelbta TAR 2016-06-02, i. k. 2016-14683

18.6. paskiria už slaugos proceso valdymą atsakingą asmenį įstaigoje, kuris turi būti baigęs ne trumpesnę kaip 16 val. profesinės kvalifikacijos tobulinimo programą „Slaugos proceso kokybės valdymas“, suderintą su Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, ir įgijęs tai patvirtinantį pažymėjimą.

Papildyta papunkčiu:

Nr. [V-680](#), 2016-05-30, paskelbta TAR 2016-06-02, i. k. 2016-14683

Pakeitimai:

1.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-401](#), 2010-05-06, Žin., 2010, Nr. 55-2703 (2010-05-13), i. k. 1102250ISAK000V-401

Dėl Nepageidaujamų įvykių stebėsenos aprašo patvirtinimo

2.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-679](#), 2013-07-09, Žin., 2013, Nr. 75-3805 (2013-07-13), i. k. 1132250ISAK000V-679

Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymo Nr. V-338 "Dėl Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo" pakeitimo

3.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-561](#), 2014-05-13, paskelbta TAR 2014-05-13, i. k. 2014-05364

Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymo Nr. V-338 „Dėl Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ pakeitimo

4.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-810](#), 2015-06-29, paskelbta TAR 2015-07-02, i. k. 2015-10647

Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymo Nr. V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ pakeitimo

5.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-680](#), 2016-05-30, paskelbta TAR 2016-06-02, i. k. 2016-14683

Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymo Nr. V-338 „Dėl Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ pakeitimo

6.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-1250](#), 2016-11-15, paskelbta TAR 2016-11-18, i. k. 2016-27119

Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2016 m. gegužės 30 d. įsakymo Nr. V-680 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymo Nr. V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ pakeitimo“ pakeitimo

7.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-155](#), 2017-02-17, paskelbta TAR 2017-02-21, i. k. 2017-02833

Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymo Nr. V-338 „Dėl Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ pakeitimo