

Suvestinė redakcija nuo 2020-05-01

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

Nauja redakcija nuo 2020-05-01:

Nr. [V-1296](#), 2019-11-15, paskelbta TAR 2019-11-18, i. k. 2019-18410

LIETUVOS RESPUBLIKOS SVEIKATOS APSAUGOS MINISTRAS

ĮSAKYMAS

**DĖL MINIMALIŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS
REIKALAVIMŲ APRAŠO TVIRTINIMO**

2008 m. balandžio 29 d. Nr. V-338

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 10 straipsnio 6 punktu bei Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymo 53 straipsnio 1 dalimi:

1. T v i r t i n u Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašą (pridedama).
2. P a v e d u įsakymo vykdymą kontroliuoti viceministrui pagal veiklos sritį.

SVEIKATOS APSAUGOS MINISTRAS

RIMVYDAS TURČINSKAS

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro
2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. V-338
(Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro
2019 m. lapkričio 15 d. įsakymo Nr. V-1296
redakcija)

MINIMALIŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS REIKALAVIMŲ APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašas (toliau – Reikalavimų aprašas) nustato asmens sveikatos priežiūros įstaigų (toliau – įstaiga) veiklos siekiant užtikrinti asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės valdymą ir gerinimą reikalavimus, pacientų teisių užtikrinimo bei vidaus medicininio audito veiklos reikalavimus.

2. Reikalavimų aprašas privalomas įstaigoms, nepriklausomai nuo jų nuosavybės bei teisinės formos, pavaldumo, teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų rūšies, lygio ir apimties.

3. Už asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės valdymo ir gerinimo veiklą bei paciento teisių užtikrinimą, įskaitant ir vidaus medicininio audito veiklą, atsako įstaigos vadovas.

4. Reikalavimų apraše vartojamos sąvokos:

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

4.2. Kitos reikalavimų apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos yra apibrėžtos Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatyme, Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatyme ir kituose sveikatinimo veiklą reglamentuojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

II SKYRIUS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS VALDYMAS IR GERINIMAS BEI PACIENTO TEISIŲ UŽTIKRINIMAS

5. Įstaigos vidaus dokumentuose be Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsnio 2 dalyje nurodytos informacijos turi būti nustatyta:

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

5.2. informacijos pacientui teikimo ir informacijos apie pacientą teikimo kitiems asmenims ir institucijoms tvarkos, įskaitant formos Nr. 094-1/a „Medicininė pažyma dėl neatvykimo į ikiteisminio tyrimo įstaigą, prokuratūrą ar teismą“, patvirtintos Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007 m. gruodžio 4 d. įsakymu Nr. V-989 „Dėl statistinės apskaitos formos Nr. 094-1/a „Medicininė pažyma dėl neatvykimo į ikiteisminio tyrimo įstaigą, prokuratūrą ar teismą“ patvirtinimo“, bei formos Nr. 094/a „Medicininė pažyma dėl neatvykimo į darbą, Užimtumo tarnybą prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ar ugdymo instituciją“, nurodytos Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 1999 m. lapkričio 29 d. įsakyme Nr. 515 „Dėl sveikatos priežiūros įstaigų veiklos apskaitos ir atskaitomybės tvarkos“ išdavimo tvarkos;

5.3. pacientų skundų nagrinėjimo tvarka;

5.4. būtiniosios medicinos pagalbos teikimo tvarka;

5.5. asmens duomenų tvarkymo tvarka, užtikrinanti pacientų asmens duomenų konfidencialumą ir asmens duomenų tvarkymo atitiktį 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (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) (OL 2016 L 119, p. 1) (toliau – Reglamentas 2016/679) ir kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose asmens duomenų apsaugą, nustatytiems reikalavimams.

6. Įstaiga savo patalpose pacientams prieinamose vietose ir viešojoje erdvėje skelbia informaciją apie pacientų teises, pareigas, priimtų įstaigos sprendimų pacientų atžvilgiu apskundimo tvarkos aktualią redakciją.

7. Įstaigos vadovas:

7.1. nustato įstaigos asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės politiką bei jos įgyvendinimo priemones, atsižvelgdamas į Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės politiką ir su jomis supažindina darbuotojus;

7.2. formuoja pacientų ir darbuotojų saugos kultūrą įstaigoje, t. y. individualių ir grupinių vertybių, požiūrių, suvokimo, gebėjimų ir elgesio modelių visumą;

7.3. nustato papildomus nei nustatyti Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu bei sveikatos apsaugos ministro įsakymais įstaigos organizacinius ir klinikinius, įskaitant slaugos, kokybės rodiklius pagal įstaigos prioritetus, teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų apimtį ir rūšis, veiklas, reikalingas sveikatos priežiūros paslaugų ir su jomis susijusių procesų rezultatams vertinti, gerinti, rizikoms valdyti;

7.4. užtikrina asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės rodiklių stebėseną, analizę, vertinimą;

7.5. nustato darbo vietų aprūpinimo informacinių technologijų (toliau – IT) priemonėmis poreikį, užtikrina jų tinkamą aprūpinimą IT priemonėmis ir organizuoja darbo vietų aprūpinimo IT priemonėmis bei jų funkcionavimo kontrolę;

7.6. pasirašo sutartį su Elektroninės sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinės sistemos (toliau – ESPBI IS) pagrindiniu tvarkytoju dėl duomenų teikimo į ESPBI IS ir užtikrina privalomų duomenų teikimą į ESPBI IS;

7.7. užtikrina, kad įstaigoje, atsižvelgiant į įstaigoje teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų rūšis, nesant šalies mastu parengtų ir patvirtintų atitinkamos srities diagnostikos ir gydymo tvarkos aprašų ar parengtų diagnostikos ir gydymo metodikų, būtų parengti, patvirtinti ir taikomi rizikingiausių pacientų saugai atliekamų tyrimų, taikomų diagnostikos ir gydymo bei slaugos metodų protokolai;

7.8. tvirtina:

7.8.1. struktūrinių padalinių darbo organizavimo tvarką;

7.8.2. medicinos dokumentų pildymo tvarką;

7.8.3. mirčių atvejų nagrinėjimo tvarką;

7.8.4. mokamų sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarką.

III SKYRIUS

VIDAUS MEDICININIO AUDITO VEIKLA

8. Įstaiga organizuoja vidaus medicininį auditą įstaigos veiklai ir asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybei vertinti ir gerinti, įskaitant organizacinius procesus, tiesiogiai susijusius su klinikinių procesų vykdymu ir darančius jiems tiesioginę įtaką.

9. Įstaigoje, kurioje dirba:

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

9.2. daugiau kaip 50 asmens sveikatos priežiūros specialistų, steigiamas vidaus medicininio audito padalinys.

10. Vidaus medicininio audito padalinio vadovas, Reikalavimų aprašo 9.1 papunktyje nurodytas įgaliotas asmuo arba fizinis asmuo, vykdamas vidaus medicininio audito veiklą pagal sutartį, turi atitikti šiuos reikalavimus:

10.1. turėti aukštąjį universitetinį (magistro ar jam prilyginto kvalifikacinio laipsnio) sveikatos mokslų studijų krypties grupės medicinos, odontologijos, visuomenės sveikatos, reabilitacijos, farmacijos, slaugos išsilavinimą;

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

10.3. 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. Įstaigos vadovas užtikrina, kad asmuo, einantis medicininio audito padalinio vadovo pareigas, privalomojo kvalifikacijos tobulinimo metu kas penkerius metus ne mažiau kaip 24 val. dalyvautų suderintuose su Sveikatos apsaugos ministerija tobulinimosi renginiuose su medicininio audito veikla susijusiose srityse: sveikatos priežiūros vadybos, medicininio audito, sveikatos priežiūros administravimo, nepageidaujamų įvykių bei neatitikčių registravimo, prevencijos bei rizikos valdymo.

11. Kai vidaus medicininis auditas vykdomas pagal sutartį su juridiniu asmeniu, bent vienas šio juridinio asmens darbuotojas, vykdamas vidaus medicininį auditą, turi atitikti Reikalavimų aprašo 10 punkte nustatytus reikalavimus.

12. Vidaus medicinos auditorius turi atitikti šiuos reikalavimus:

12.1. turėti aukštąjį ar jam prilygintą sveikatos mokslų studijų krypties grupės, teisės studijų krypties grupės, socialinių mokslų studijų krypties grupės ekonomikos studijų krypties išsilavinimą;

12.2. turėti ne mažesnę kaip vienų metų darbo stažą sveikatos priežiūros srityje;

12.3. 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. Įstaigos vadovas užtikrina, kad asmenys, einantys vidaus medicinos auditoriaus pareigas, privalomojo kvalifikacijos tobulinimo metu kas penkerius metus ne mažiau kaip 12 val. dalyvautų suderintuose su Sveikatos apsaugos ministerija tobulinimosi renginiuose su medicininio audito veikla susijusiose srityse: sveikatos priežiūros vadybos, medicininio audito, sveikatos priežiūros administravimo, nepageidaujamų įvykių bei neatitikčių registravimo, prevencijos bei rizikos valdymo;

12.4. vidaus medicinos auditorius turi laikytis šių auditavimo principų:

12.4.1. nepriklausomumo (audito nešališkumo ir audito išvadų objektyvumo pagrindas): visais atvejais auditoriai turi būti nepriklausomi nuo audituojamos veiklos, auditus atliekantys auditoriai neturi būti pavaldūs audituojamo proceso vadovams;

12.4.2. principingumo ir profesinio atidumo: savo darbą atlikti sąžiningai, kruopščiai ir atsakingai, objektyviai ir nešališkai laikytis visų teisės aktų reikalavimų ir jiems patiems juos atitikti;

12.4.3. sąžiningo audito informacijos pateikimo: audito duomenys, ataskaitos turi tiksliai atspindėti audito veiklas, neišspręstus auditorių ir audituojamo subjekto nesutarimus ar reikšmingas kliūtis atliekant auditą;

12.4.4. konfidencialumo (informacijos saugumo): auditoriai privalo neatskleisti, neperduoti ir nesudaryti sąlygų susipažinti su audito metu gautais asmens duomenimis nė vienam asmeniui, kuris neturi teisės jais naudotis, ir saugoti audito metu tvarkomų asmens duomenų paslaptį perėjus dirbti į kitas pareigas ar pasibaigus darbo santykiams;

12.4.5. įrodymais pagrįsto požiūrio: audito įrodymai turėtų būti patikrinti ir išvados pagrįstos prieinama informacija.

13. Vidaus medicininio audito padalinio vadovas yra tiesiogiai pavaldus įstaigos vadovui, kuris užtikrina vidaus medicininio audito veiklos organizacinį nepriklausomumą, negali perduoti šios valdymo funkcijos kitiems įstaigos darbuotojams bei nedaro poveikio atliekant vidaus medicininį auditą ir pateikiant vidaus medicininio audito rezultatus.

14. Vidaus medicininio audito veiklą vykdančys Reikalavimų aprašo 9 punkte nurodyti asmenys vykdo tokias funkcijas:

14.1. dalyvauja nustatant įstaigos asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės politiką, tikslus ir kokybės rodiklius, rengiant dokumentus, susijusius su asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės gerinimo ir rizikos valdymo veikla bei įstaigos kokybės vadybos dokumentus;

14.2. rengia vidaus medicininio audito veiklos aprašą;

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

- 14.4. atlieka planinius vidaus medicininius auditus pagal įstaigos vadovo patvirtintą metinį planą;
- 14.5. atlieka neplaninius vidaus medicininius auditus pagal įstaigos vadovo suformuluotas užduotis;
- 14.6. atliktų vidaus medicininių auditų ataskaitas su išvadomis ir siūlymais teikia įstaigos vadovui ir audituotų bei suinteresuotų padalinių vadovams, kontroliuoja jų įgyvendinimą;
- 14.7. organizuoja nepageidaujamų įvykių ir neatitiktųjų registravimą, atlieka jų priežasčių analizę ir įstaigos vadovui siūlo prevencines priemones;
- 14.8. renka ir apibendrina informaciją apie pacientų pasitenkinimą suteiktomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis;
- 14.9. atlieka diagnostikos, gydymo, slaugos protokolų, procedūrų ir kitų kokybės vadybos dokumentų taikymo priežiūrą;
- 14.10. pagal savo kompetenciją nagrinėja pacientų skundus ir jų analizės išvadas su siūlymais teikia įstaigos vadovui, kontroliuoja jų įgyvendinimą;
- 14.11. įstaigos vadovui pavedus, atstovauja įstaigai santykiuose su institucijomis, kontroliuojančiomis asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybę;
- 14.12. analizuoja asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės gerinimo veiklą, parengia vidaus medicininio audito veiklos metinę ataskaitą;
- 14.13. vertina įstaigos sveikatos priežiūros specialistų veiklą, susijusią su asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo kokybe ir bendradarbiauja su kokybės konsultantais bei kokybės vadybininkais asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės gerinimo klausimais.
15. Vidaus medicininio audito veiklą vykdančys Reikalavimų aprašo 9 punkte nurodyti asmenys, atlikdami vidaus medicininį auditą, turi teisę:
 - 15.1. naudotis įstaigos turima informacija, įskaitant asmens duomenis;
 - 15.2. be atskiro įstaigos vadovo nurodymo iš visų audituojamų įstaigos padalinių gauti dokumentus ir (ar) jų patvirtintas kopijas, įskaitant dokumentus, susijusius su asmens duomenimis, reikalingus vidaus mediciniam auditui atlikti;
 - 15.3. lankytis darbo vietose ir stebėti asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo bei kitus su asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimu susijusius procesus;
 - 15.4. prašyti ir gauti rašytinius sveikatos priežiūros specialistų ir kitų darbuotojų paaiškinimus, susijusius su atliekama vidaus medicininio audito veikla;
 - 15.5. savarankiškai pasirinkti vidaus medicininio audito procedūras ir būdus.

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

8.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-1296](#), 2019-11-15, paskelbta TAR 2019-11-18, i. k. 2019-18410

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