



EIROPAS SOCIĀLAIS FONDS – TEV!

Projekts :

Kvalitātes vadības sistēmas izveidošana,
ieviešana un sertificēšana

Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestā



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Kāpēc tika pieņemts lēmums izveidot KVS?

Misija

Glābt un saglabāt cilvēku dzīvības



Ieviešanas mērķis

Panākt tāda dienesta izveidi,

kuram sabiedrība uzticas un cilvēki justos

pārliecināti un droši, ka kritiskās situācijās viņi saņems nepieciešamo palīdzību, kuru sniegs labi izglītoti un trenēti darbinieki pēc vienotiem principiem.

Darbiniekiem ir vienota izpratne un pieeja,

viņi būtu motivēti analizēt un vērtēt sava darba rezultātus.

Galvenais, lai darbinieki būtu lepni par savu darbu NMP dienestā.

NMP dienesta KVS projekta aktivitātes

- ❑ Vadības sistēmas analīze
- ❑ KVS izveidošanas un ieviešanas plāna sagatavošana
- ❑ KVS izveidošana



- ✓ darbinieku apmācība:
 - darbinieku apmācība par KVS pamatiem (apmācīti 420 darbinieki)
 - atbildīgo par KVS procedūrām apmācība (apmācīti 30 darbinieki)
- ✓ Procedūru un citas nepieciešamās dokumentācijas sagatavošana
- ✓ Kvalitātes vadības rokasgrāmatas izveidošana
 - rokasgrāmata sagatavota elektroniskā formātā lietošanai interneta vidē, lai ar kvalitātes vadības sistēmu būtu ērti strādāt ikvienam NMP dienesta darbiniekam
- ✓ Pakalpojumu saņēmēju aptauja

NMP dienesta KVS projekta aktivitātes

Kvalitātes vadības sistēmas ieviešana

- ✓ darbinieku apmācība par izveidoto KVS (apmācīti 420 darbinieki)
- ✓ kvalitātes iekšējo auditoru apmācība (apmācīti 28 darbinieki)
- ✓ kvalitātes iekšējā audita veikšana

Kvalitātes vadības sistēmas pārbaude

- ✓ KVS pārbaude pirms sertifikācijas
- ✓ sertifikācijas audits

Darbinieku apmācība par KVS pilnveidošanas iespējām

Informācijas un publicitātes pasākumi par projekta īstenošanu



Rezultāts

- 2012.gada 27.decembrī saņemts ISO 9001:2008 sertifikāts kas apliecina, ka visa NMP dienesta vadības sistēma ir atbilstoša standarta ISO 9001:2008 prasībām



Kam jānodrošina kvalitāte?



1. Operativitātei

stingri reglamentētas procedūras un prasības

2. Medicīniskajam pakalpojumam

vadlīniju un “mākslas” savienojums



Visas institūcijas darbības ir vērstas uz klientu vēlmju apmierināšanu.

Ieguvumi

➤ Iespēja pārstrukturizēt pārvaldes struktūru

- vienota zvanu pieņemšana 113
Operatīvās vadības centrā
- vienota NMP brigāžu vadība un redzamība

➤ Uzlabojumi procesu pārvaldībā

- uz izsaukumu dodas tuvākā brigāde
- koordinēta pacientu nogādāšana ārstniecības iestādēs
- starpreģionu sadarbība NMP sniegšanā
- NMP brigāžu piebraukšanas laiku samazināšana

➤ Efektīva cilvēkresursu izmantošana

- NMP brigāžu dislokācija
- vienota administratīvo procesu vadība



Ieguvumi



- **Procesu pārskatāmība**
 - darbības rezultātīvo radītāju noteikšana un izpildes analīze
- **Ārstnieciskā darba kvalitātes izlīdzināšanās, mazinot subjektīvos faktorus**
 - vienotu izsaukumu pieņemšanas algoritmu izveide
 - metodiskās rekomendācijas
- **Iespēja vienkāršot procesus**
 - elektroniskā izsaukumu karte
 - izsaukuma vietas meklēšanas iespēju uzlabošana

Secinājumi un ierosinājumi

- **NON PROGREDI EST REGREDI**
/Neiet uz priekšu nozīmē iet atpakaļ/



- **OMNIA MUTANTUR ET NOS MUTAMUR IN ILLIS**
/Viss mainās, un mēs maināmies tam līdz/

- **EX NIHILO NIHIL FOT**
/No nekā nekas nerodas/



Kontaktinformācija

Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests

Laktas iela 8, Rīgā

<http://www.nmpd.gov.lv/>

nmpd@nmpd.gov.lv

NMP dienesta direktors

Armands Ploriņš

armands.plorins@nmpd.gov.lv

Kvalitātes un personāla vadības departamenta vadītāja

Iveta Kalnīte

iveta.kalnite@nmpd.gov.lv

Kvalitātes vadības nodaļas vadītāja

Anita Jaunzeme

anita.jaunzeme@nmpd.gov.lv





NEATLIEKAMĀS MEDICĪNISKĀS PALĪDZĪBAS DIENESTS



Paldies par uzmanību!