



## KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBA

### Išankstinio tyrimo ataskaita, nusprendus neatlikti pagrindinio tyrimo VŠĮ KAUNO MIESTO POLIKLINIKOS VEIKLA – TEIKIAMŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ PRIEINAMUMAS, SIEKIANT UŽTIKRINTI PACIENTO INTERESUS

2023 m. balandžio 12 d. Nr. AP-2

Kaunas

Kauno miesto savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos pagrindinė funkcija – prižiūrėti, ar teisėtai ir efektyviai valdomi ir naudojami savivaldybės finansai ir kitas turtas bei kaip vykdomas savivaldybės biudžetas. Kontrolės ir audito tarnyba, teikdama audito pastebėjimus ir rekomendacijas, skatina teigiamą ir veiksmingą auditų poveikį savivaldybės finansų valdymo ir kontrolės sistemai, siekia didinti kuriamą naudą visuomenei, padedant Kauno miesto savivaldybei išmintingai valdyti finansus ir turtą.

Su audito ataskaita galima susipažinti

interneto puslapyje [www.kaunas.lt](http://www.kaunas.lt)

<http://www.kaunas.lt/administracija/struktura-ir-kontaktine-informacija/kontroles-ir-audito-tarnyba/>

Išankstinį tyrimą atliko: Violeta Zeltinienė (audito grupės vadovė), Eglė Bacevičienė, Diana Grabliauskienė, Vilija Sutkuvienė

Išankstinio tyrimo ataskaita pateikta: VŠĮ Kauno miesto poliklinikai, Kauno miesto savivaldybės merui, Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriui, Kauno miesto savivaldybės tarybos Kontrolės komitetui

**TURINYS**

PAGRINDINIAI IŠANKSTINIO TYRIMO REZULTATAI .....	3
IŠANKSTINIO TYRIMO TIKSLAS IR APIMTIS.....	4
IŠANKSTINIO TYRIMO REZULTATAI.....	5
PRIEŽASTYS, DĖL KURIŲ SIŪLOMA BAIGTI AUDITĄ IŠANKSTINIŲ TYRIMU .....	11
PRIEDAI .....	12
Santrumpos ir sąvokos .....	12
Audito apimtis ir metodai .....	13

## PAGRINDINIAI IŠANKSTINIO TYRIMO REZULTATAI

### Audito svarba

Viešoji įstaiga Kauno miesto poliklinika (toliau – ir Įstaiga) yra Lietuvos nacionalinei sveikatos sistemai priklausanti iš Kauno miesto savivaldybės (toliau – ir Savivaldybė) turto ir lėšų įsteigta asmens sveikatos priežiūros įstaiga, teikianti kvalifikuotas ambulatorines pirminės ir antrinės sveikatos priežiūros, dienos stacionaro paslaugas, besirūpinanti daugiau nei 163 tūkstančių gyventojų, patikėjusių savo sveikatą, bei turinti virš 1600 darbuotojų. Pagrindinis Įstaigos veiklos uždavinys – organizuoti ir teikti sveikatos priežiūros paslaugas<sup>1</sup>.

Siekiant gerinti Kauno miesto gyventojų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę ir prieinamumą, optimizuoti teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų apimtį ir struktūrą pagal gyventojų poreikius, didinti sveikatos priežiūros įstaigų veiklos efektyvumą, Savivaldybės taryba dar 2017 metais priėmė sprendimą<sup>2</sup> reorganizuoti iki 2018 m. sausio 1 d. viešąsias įstaigas Kauno Centro polikliniką, Kauno Kalniečių polikliniką, Kauno Šančių polikliniką ir Kauno Šilainių polikliniką, prijungiant jas prie viešosios įstaigos Kauno Dainavos poliklinikos, kuri po reorganizavimo vadinama VŠĮ Kauno miesto poliklinika.

Įstaigos veikla yra nukreipta į pacientų poreikių tenkinimą: gyventojų sveikatos gerinimą, tinkamos sveikatos priežiūros užtikrinimą bei savalaikį sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumą, kuris yra vienas iš sveikatos priežiūros kokybės rodiklių, susijęs tiek su organizacijos lygmenis veiklos vadyba, tiek su valstybės politika planuojant išteklius ir nustatant teisinio reguliavimo apimtį. Sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumas yra kompleksinė sąvoka, o prieinamumo kriterijai (sveikatos priežiūra prieinama laiku, prieinama geografiškai ir teikiama turint pakankamų gebėjimų bei išteklių) gali būti analizuojami politiniais, ekonominiais, vadybiniais, teisiniais ir kt. aspektais. Kokybiškos sveikatos priežiūros paslaugos turi būti prieinamos laiku, kai pacientams jos reikalingos ligos atveju ar sutrikus sveikatai, nes tik laiku suteiktos paslaugos patenkina pacientų lūkesčius dėl sveikatos priežiūros, gerina jų sveikatos būklę ir mažina komplikacijų, nedarbingumo, neįgalumo apimtį. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumas – aktuali sveikatos priežiūros problema visoje Lietuvoje ir Kauno mieste.

<sup>1</sup> VŠĮ Kauno miesto poliklinikos įstatai, patvirtinti Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2020-12-02 įsakymu Nr. 3958 „Dėl VŠĮ Kauno miesto poliklinikos įstatų patvirtinimo“.

<sup>2</sup> Kauno miesto savivaldybės tarybos 2017 m. liepos 11 d. sprendimas Nr. T-431 „Dėl viešųjų įstaigų Kauno Centro poliklinikos, Kauno Kalniečių poliklinikos, Kauno Šančių poliklinikos ir Kauno Šilainių poliklinikos reorganizavimo, prijungiant jas prie viešosios įstaigos Kauno Dainavos poliklinikos“.

## IŠANKSTINIO TYRIMO TIKSLAS IR APIMTIS

Išankstinio tyrimo<sup>3</sup> tikslas – įvertinti Įstaigos veiklą, susijusią su teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo rezultatyvumu, siekiant užtikrinti paciento interesus.

Išankstinio tyrimo metu siekėme išsiaiškinti pagrindinius klausimus:

- Teisinį reglamentavimą ir šioje srityje vykusius pokyčius;
- Įstaigos savininko sprendimų įgyvendinimą ir vidaus kontrolės aplinką;
- Įstaigos teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės politikos įgyvendinimą;
- Įstaigos teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumą laiko prasme, t. y. vertinome informaciją apie asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo eiles ir jų tendencijas, susidarymo priežastis, kaip Įstaiga valdo laukimo eiles;
- Įstaigos teikiamas nemokamas ir mokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų teikimo tvarką. Mokamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą, kai yra alternatyva gauti jas nemokamai.

**Išankstinio tyrimo pagrindas** – Kauno miesto savivaldybės kontrolieriaus 2023-01-23 pavedimas Nr. P-01-3.

**Išankstinio tyrimo subjektas** – VšĮ Kauno miesto poliklinika, kodas – 135042394.

**Audituojamas laikotarpis** – 2022 m. – 2023 m. I ketvirtis, pokyčių vertinimui naudoti ir ankstesnių laikotarpių duomenys.

Išankstinio tyrimo atlikimo metu rinkome informaciją ir organizavome susitikimus su Įstaigos atsakingais asmenimis. Duomenų rinkimo ir vertinimo metodai išsamiau aprašyti 2 priede „Audito apimtis ir metodai“.

Išankstinis tyrimas atliktas pagal Tarptautinius aukščiausiųjų audito institucijų standartus.

---

<sup>3</sup> Išankstinis tyrimas yra veiklos audito proceso etapas, kurio metu renkama ir vertinama informacija apie nagrinėjamą veiklos sritį, siekiant nustatyti joje esančias problemas. Remiantis išankstinio tyrimo rezultatais atliekamas pagrindinis tyrimas, tačiau nenustačius problemų, auditas baigiamas išankstiniu tyrimu. Išankstinio tyrimo atveju rekomendacijos nėra teikiamos.

## IŠANKSTINIO TYRIMO REZULTATAI

Atlikdami išankstinį tyrimą analizavome Įstaigos veiklą, susijusią su teikiamų kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu. Prieinamumo kriterijumi laikėme teisės aktuose nustatytą ir praktikoje – sveikatos būklės nulemtą mediciniškai pagrįstą laikotarpį, per kurį pacientui reikia gauti sveikatos priežiūros paslaugą.

Analizuota, kaip keitėsi prisirašiusių pas I lygio sveikatos priežiūros specialistus gyventojų skaičius Įstaigoje. Nustatyta, kad egzistuoja rizika dėl mažėjančio prisirašiusių pas I lygio sveikatos priežiūros specialistus gyventojų skaičiaus Įstaigoje per paskutinius 5 metus. 2022-12-31 Įstaigoje prisirašiusių pas I lygio sveikatos priežiūros specialistus gyventojų skaičius buvo 163376, t. y. nuo 2017-12-31 sumažėjo 11,03 proc.; bendras procentas nuo visų Kauno miesto savivaldybėje prisirašiusių gyventojų skaičiaus buvo 42,92 proc., atitinkamai 2017-12-31 jis buvo 48,95 proc., t. y. per 5 metus šis rodiklis susitraukė 6,04 proc. Dėl prisirašiusių pas I lygio sveikatos priežiūros specialistus gyventojų skaičiaus pasiskirstymo Įstaigos padaliniuose reikšmingų pokyčių nenustatyta.

Įstaiga yra pasirinkusi 3 strategines kryptis<sup>4</sup>: pacientų pasitenkinimas, veiklos efektyvumas, darbuotojų įsitraukimas, šioms kryptims numatyti strateginiai tikslai (kurie matuojami progreso matavimo rodikliais) ir įvardintos priemonės tikslams pasiekti. Strateginiame plane neįvardintos Įstaigos stiprybės, silpnybės, grėsmės ir galimybės. Sudėtinga įvertinti, kodėl pastaruosius 5 metus mažėja prisirašiusių Įstaigoje procentas nuo visų Kauno miesto savivaldybėje prisirašiusių gyventojų skaičiaus. Pažymėtina, kad šis sumažėjimas yra nedidelis (6,04 proc.). Neatmestina, kad toks nedidelis sumažėjimas yra Įstaigos efektyvaus valdymo pasekmė, kita vertus, šiame tyrimo etape nevertinamos priežastys, kodėl Įstaiga neturi paslaugų konkurencinio pranašumo išorės aplinkoje.

Išankstinio tyrimo metu atlikus Įstaigoje 2022 metais teiktų nemokamų ir mokamų paslaugų analizę, nustatėme, kad Įstaiga, atsižvelgdama į turimą gydytojų specialistų skaičių, 2022 metais suteikė daugiau konsultacijų (viršsutartinės paslaugos) nei numatyta sutartyje su Kauno TLK, tuo būdu nuo 2022 metų sausio mėnesio sutartinė suma buvo viršyta. 2022 metais Įstaiga iš viso suteikė viršsutarinių paslaugų 2714257,13 Eur sumai. Už suteiktas viršsutarines paslaugas 2022 metais TLK apmokėjo dviem etapais – pirmą kartą rugsėjo mėnesį (vertinant suteiktas viršsutarines paslaugas sausio-rugsėjo mėnesiais – 1735803,42 Eur) ir antrą kartą

<sup>4</sup> Įstaigos strateginis planas 2022-2024 metams, patvirtintas Įstaigos 2022-01-05 įsakymu Nr. 1(1.2)-4 „Dėl VŠĮ Kauno miesto poliklinikos strateginio plano 2022-2024 metams tvirtinimo“

gruodžio mėnesį (vertinant suteiktas viršsutartines paslaugas spalio-gruodžio mėnesiais – 978455,63 Eur). Pastebime, kad Įstaiga teikdama viršsutartines paslaugas metų eigoje, nežino, ar jos bus apmokėtos ir kokia apimtimi, todėl Įstaiga teikdama šias paslaugas prisiima visą riziką, susijusią su šių paslaugų teikimo sąnaudomis (t. y. darbuotojams mokamas darbo užmokestis, atliekami laboratoriniai tyrimai, naudojamos medžiagos, įranga).

Atkreipiamas dėmesys, kad Įstaigoje mokamos paslaugos buvo teikiamos teisėtai, t. y. tik suteikus nemokamas paslaugas, apmokėtas iš PSDF biudžeto lėšų.

Įvertinus Įstaigos pateiktus duomenis, nustatyta, kad Įstaigoje slaugytojų, tenkančių vienam gydytojui, skaičius 2022-12-31 – 1,2, kai audito kriterijus – 1,8<sup>5</sup>. Pažymėtina, kad 2030 metais siektina rodiklio reikšmė – 2,5.

Išankstinio tyrimo metu buvo vertinama laukimo eilių situacija Įstaigoje 2022 metais. Paslaugų laukimo eilė<sup>6</sup> – laikotarpis nuo paciento kreipimosi į ASPĮ dienos iki paslaugos suteikimo dienos. Į šį laikotarpį neįskaičiuojami atvejai, kai pacientas jo paties pageidavimu registruojamas vėliau, negu ASPĮ gali pasiūlyti, arba kai pacientas registruojamas pakartotiniam apsilankymui, arba kai teikiama skubioji medicinos pagalba.

Įvertinta informacija apie ASPP laukimo eiles ir jų tendencijas Įstaigoje leidžia daryti pagrįstą išvadą, kad Įstaiga ne visada laikosi įstatymo<sup>7</sup> nustatytų maksimalių ASPP teikimo terminų. Pažymėtina, kad problema egzistuoja ne tik Įstaigoje, bet ir visoje Lietuvos Respublikoje<sup>8</sup>.

<b>Šeimos gydytojų teikiamų PAASP paslaugų laukimo eilės</b>				
Įstaigos padalinys	Atvejų skaičius 2022 m. sausio, kovo, birželio, rugpjūčio, lapkričio ir gruodžio mėn.			Iš viso
	Laukimo eilė 0-7 kalendorinių dienų	Laukimo eilė 8-14 kalendorinių dienų	Laukimo eilė 15 ir daugiau kalendorinių dienų	
Šilainių	37,56%	29,27%	33,17%	100,00%
Centro	50,51%	34,34%	15,15%	100,00%
Dainavos	71,07%	16,24%	12,69%	100,00%
Kalnietų	23,91%	44,93%	31,16%	100,00%
Šančių	53,16%	31,65%	15,19%	100,00%
Iš viso	47,63%	29,67%	22,70%	100,00%

Šaltinis – lentelė sudaryta Savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos pagal Kauno TLK pateiktus duomenis.

Palyginus Įstaigos šeimos gydytojų teikiamų ASPP laukimo eilių 2022 m. sausio, kovo, birželio, rugpjūčio, lapkričio ir gruodžio mėn. duomenis pagal padalinius, pastebėta, jog

<sup>5</sup> Audito kriterijus parinktas pagal LRV 2022 m. kovo 30 d. nutarimą Nr. 319 „Dėl 2022–2030 m. plėtros programos valdytojos LR Sveikatos apsaugos ministerijos sveikatos priežiūros kokybės ir efektyvumo didinimo plėtros programos patvirtinimo“

<sup>6</sup> Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2014-10-28 įsakymas Nr. 1K-287 „Dėl Asmenų registravimo į asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo eiles ir šių eilių stebėsenos tvarkos aprašo ir Asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo eilių stebėsenos ataskaitų formų patvirtinimo“

<sup>7</sup> LR Sveikatos priežiūros įstatymo 15<sup>3</sup> straipsnis

<sup>8</sup> Su informacija galima susipažinti <<https://ligoniukasa.lrv.lt/lt/paslaugos/e-paslaugos/kur-ir-kiek-reikia-laukti-norint-gauti-sveikatos-prieziuros-paslaugas>>.

geriausias rodiklis yra Dainavos padalinyje (per įstatyme<sup>9</sup> nustatytą terminą pacientai patenka pas 71,07 proc. šeimos gydytojų), silpniausias – Kalniečių padalinyje (23,91 proc.). Pažymėtina, kad išankstinio tyrimo metu nevertinta šių statistinių duomenų koreliacija su paslaugų kokybe. Esant dažniems gydytojų atostogų atvejams, ženkliai išauga padalinių skaičius, kai paslauga suteikiama per 15 ir daugiau dienų. Šiame kontekste birželio mėn. ir rugpjūčio mėn. išsiskiria Dainavos padalinys, kuriame šių vėlavimų yra santykinai mažiau lyginant su kitais padaliniais. Vertinant laukiančiųjų eiles matyti tendencija, kad kuo vidutiniškai vienai šeimos gydytojo apylinkei tenka didesnis apdraustųjų PSDF lėšomis gyventojų skaičius, tuo dažnu atveju laukimo eilės yra didesnės. Pažymėtina, kad Kalniečių padalinyje šeimos gydytojų apylinkės yra santykinai mažesnės, o eilės yra santykinai didesnės.

Išanalizavus gydytojų odontologų teikiamų PASP paslaugų laukimo eilių 2022 m. sausio, kovo, birželio, rugpjūčio, lapkričio ir gruodžio mėn. duomenis pagal padalinius, pastebėta, kad visuose įstaigos padaliniuose, išskyrus Šančių padalinį, 42 proc. ir daugiau gydytojų odontologų paslaugas teikia esant 15 ir daugiau kalendorinių dienų laukimo eilėms.

Gydytojų odontologų teikiamų PASP paslaugų laukimo eilės				
Įstaigos padalinys	Atvejų skaičius 2022 m. sausio, kovo, birželio, rugpjūčio, lapkričio ir gruodžio mėn.			Iš viso
	Laukimo eilė 0-7 kalendorinių dienų	Laukimo eilė 8-14 kalendorinių dienų	Laukimo eilė 15 ir daugiau kalendorinių dienų	
Šilainių	24,32%	18,92%	56,76%	100,00%
Centro	25,00%	32,81%	42,19%	100,00%
Dainavos	41,41%	12,50%	46,09%	100,00%
Kalniečių	11,76%	39,22%	49,02%	100,00%
Šančių	80,56%	8,33%	11,11%	100,00%
Iš viso	33,59%	20,77%	45,64%	100,00%

Šaltinis – lentelė sudaryta Savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos pagal Kauno TLK pateiktus duomenis.

Dainavos padalinio 41 proc. gydytojų odontologų paslaugas teikia esant 0-7 kalendorinių dienų laukimo eilėms ir tai yra geriausias rodiklis tarp padalinių. Kalniečių padalinio 39 proc. gydytojų odontologų paslaugas teikia esant 8-14 kalendorinių dienų laukimo eilėms ir tai yra silpniausias rodiklis tarp padalinių.

Palyginus gydytojų specialistų teikiamų ASPP laukimo eilių 2022 m. sausio, kovo, birželio, rugpjūčio, lapkričio, gruodžio mėn. duomenis pagal padalinius, pastebėta:

- Įvertinus padaliniuose dirbančių gydytojų specialistų skaičių, matyti, kad daugiausiai jų 2022 m. gruodžio mėn. dirbo Dainavos padalinyje – 94 gydytojai specialistai, antroje vietoje buvo Šilainių padalinys – jame dirbo 91 gydytojas specialistas, trečioje vietoje buvo Kalniečių padalinys – jame dirbo 61 gydytojas specialistas, ketvirtoje vietoje buvo Centro padalinys – jame dirbo 56 gydytojai specialistai, mažiausiai gydytojų specialistų dirbo Šančių padalinyje –

<sup>9</sup> LR Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 15<sup>3</sup> straipsnis

34. Eiliškumas nepakito visus 6 mėnesius (vieninteliu atveju rugpjūčio mėn. Kalniečių padalinys susikeitė vietomis su Centro padaliniu). Pagal gydytojų specialistų skaičių (nevertinant gydytojo darbo laiko trukmės) didžiausiais laikomi Dainavos ir Šilainių padaliniai, vidutiniais – Kalniečių ir Centro padaliniai, mažiausiu – Šančių padalinys.

- Palyginus kiekviename padalinyje dirbančių gydytojų specialistų skaičių, pas kuriuos patenkama vėliau nei per 30 kalendorinių dienų, su visu padalinyje dirbančių gydytojų specialistų skaičiumi, nustatyta, kad 2022 m. gruodžio mėn. Centro padalinyje situacija yra geriausia – pas 13 proc. gydytojų specialistų patenkama vėliau nei per 30 kalendorinių dienų, Šančių padalinyje – pas 15 proc. gydytojų specialistų, Dainavos padalinyje – pas 18 proc. gydytojų specialistų, Šilainių padalinyje – pas 44 proc. gydytojų specialistų, Kalniečių padalinyje – pas 48 proc. gydytojų specialistų.

Gydytojų specialistų teikiamų paslaugų laukimo eilės						
Įstaigos padalinys	2022 m. apylinkių / gydytojų skaičiaus procentas nuo visų apyl./gyd. sk. padalinyje, kai laukimo eilės yra >30 k.d.					
	sausio mėn.	kovo mėn.	birželio mėn.	rugpjūčio mėn.	lapkričio mėn.	gruodžio mėn.
Šilainių	15%	30%	54%	57%	43%	44%
Centro	4%	9%	28%	25%	22%	13%
Dainavos	7%	14%	34%	32%	25%	18%
Kalniečių	22%	28%	59%	59%	41%	48%
Šančių	3%	8%	21%	39%	15%	15%
Iš viso	11%	19%	42%	43%	31%	29%

Šaltinis – lentelė sudaryta Savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos pagal Kauno TLK pateiktus duomenis.

Analizuotų mėnesių laikotarpiu situacija geriausia buvo Centro ir Šančių padaliniuose, taip pat ne per daugiausiai nuo pirmųjų dviejų situacija skyrėsi Dainavos padalinyje, ir ženkliai prastesnė situacija fiksuojama Šilainių ir Kalniečių padaliniuose. Pažymėtina, kad proporcingai visuose padaliniuose situacija prastėja esant įprastinio atostogų laikotarpio mėnesiams-

Išankstinio tyrimo metu siekiant įsitikinti, ar laikomasi įstatymo<sup>10</sup> nustatytų maksimalių ASPP teikimo terminų, vertinti Įstaigos pateikti 2022 m. sausio, kovo, birželio, rugpjūčio, lapkričio ir gruodžio mėn. duomenys pagal padalinius, t. y.:

- ar vaikų ir paauglių psichiatrų PAASP paslaugos suteikiamos ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas, nustatyta, kad Įstaigoje vaikų ir paauglių psichiatrus turi Šilainių, Centro ir Dainavos padaliniai. Tik pavieniais atvejais (pas 14 proc. gydytojų) laukimo eilės kalendorinėmis dienomis nagrinėtu laikotarpiu buvo trumpesnės nei 7 kalendorinės dienos.
- ar suaugusiųjų psichiatrų PAASP paslaugos suteikiamos ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas, nustatyta, kad tik 32 iš 108<sup>11</sup> nagrinėtų atvejų (pas 30 proc. gydytojų) laukimo eilės

<sup>10</sup> LR Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 15<sup>3</sup> straipsnio

<sup>11</sup> 108 – gydytojų skaičiaus suma sausio, kovo, birželio, rugpjūčio, lapkričio ir gruodžio mėn., 32 – gydytojų skaičiaus suma sausio, kovo, birželio, rugpjūčio, lapkričio ir gruodžio mėn., kai laukimo eilės buvo 0-7 kalendorinės dienos.



kalendorinėmis dienomis nagrinėtu laikotarpiu buvo trumpesnės nei 7 kalendorinės dienos. Nagrinėtu laikotarpiu buvo 19 atvejų (pas 18 proc. gydytojų), kuomet laukimo eilės buvo 8-14 kalendorinių dienų ir 57 atvejų (pas 52 proc. gydytojų), kuomet laukimo eilės buvo 15 ir daugiau kalendorinių dienų. Darytina išvada, kad visuose padaliniuose situacija yra itin sudėtinga, o sudėtingiausia yra Šilainių ir Kalniečių padaliniuose;

- ar vidaus ligų gydytojų, vaikų ligų gydytojų, gydytojų chirurgų PAASP paslaugos suteikiamos ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas, nustatyta, kad visuose padaliniuose sausio ir gruodžio mėnesiais tokių atvejų nebuvo, kitais mėnesiais laukimo eilės formavosi, o to pagrindinės priežastys – kasmetinės atostogos arba padidėjęs pacientų srautas dėl profilaktinių patikrinimų;
- ar brangiojo tyrimo ir (ar) procedūros paslauga planinės pagalbos atveju suteikiama ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų, nustatyta 1 neatitikties atvejis, tačiau vėlavimas nežymus (2 k. d.);
- ar dienos stacionaro ir (ar) dienos chirurgijos sveikatos priežiūros paslauga planinės pagalbos atveju suteikiama ne vėliau kaip per 60 kalendorinių dienų, neatitikimų nenustatyta.

Išankstinio tyrimo metu vertinant, kaip Įstaiga valdo asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo eiles ir kokios planuojamos priemonės eilėms mažinti, Įstaiga nurodė priemones, kurios taikomos praktikoje:

- pacientas, kuris registruojasi telefonu yra informuojamas apie trumpiausią eilę pas pageidaujamos specialybės gydytoją visuose Įstaigos padaliniuose;
- pacientams yra siunčiami priminimai (dieną prieš vizitą) apie registraciją pas gydytoją;
- paklausių specialybių gydytojų pacientams dieną prieš perskambinama ir pasitikslinama, ar pacientas atvyks;
- atliekamas nuolatinis personalo poreikio vertinimas bei savalaikė darbuotojų paieška, atranka ir įdarbinimas;
- vykdoma eilių stebėseną, informacija apie susidariusias eiles pristatoma administracijos susirinkimų metu;
- pacientai per socialinius tinklus (Facebook) informuojami apie esamas laisvas vietas pas gydytojus specialistus;
- pacientai skatinami, kad kuo anksčiau informuotų, jeigu negalės atvykti į konsultaciją;

- pacientui sudarytos galimybės atšaukti vizitą telefonu ir internetu;
- reguliariai stebimi ir analizuojami gydytojų talonų užimtumo ir užsiregistravusių, bet neatvykstančių, pacientų rodikliai;
- pacientai informuojami trumpąja žinute apie galimybę dalyvauti ligų prevencijos programose;
- atliekamas sveikatos priežiūros personalo darbo organizavimo tobulinimas (išskirstomos funkcijos, panaikinamos pridėtinės vertės nekuriančios veiklos);
- analizuojamas ir užtikrinamas optimalus medicinos prietaisų ir įrangos panaudojimas, nuolat vykdoma jų techninė priežiūra.

Įvertinus surinktą informaciją ir vidaus administravimo dokumentus apie Įstaigoje esamą kontrolės aplinką ir vidaus kontrolės organizavimą, Įstaigos vidaus kontrolės aplinka ir jos organizavimas vertintinas gerai. Esama valdymo organizacinė struktūra tinkamai paskirsto teises ir pareigas bei atsakomybę, Įstaigos veiklos planavime ir valdyme reikšmingų nukrypimų ar neatitikimų nenustatyta, kontrolės veikla vyksta visoje organizacijoje – patvirtinti vidaus tvarką reglamentuojantys dokumentai ir tvarkų aprašai, susiję su paslaugų kokybės valdymu ir gerinimu bei paciento teisių užtikrinimu, patvirtintas darbuotojų antikorupcinio elgesio kodeksas ir kt. Galimų rizikos veiksnių nenustatyta.

Išankstinio tyrimo metu pastebėti vidaus kontrolės trūkumai ir/ar bendrųjų vidaus kontrolės įgyvendinimo reikalavimų neatitikimai karu su rekomendacijomis Įstaigai pateikti raštu<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Kauno miesto savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos 2023-03-10 raštas Nr. A-01-20 „Dėl veiklos audito“

**PRIEŽASTYS, DĖL KURIŲ SIŪLOMA BAIGTI AUDITĄ IŠANKSTINIU TYRIMU**

Įvertinę išankstinio tyrimo metu surinktą informaciją ir nustatytus faktus, pagrindinio tyrimo neatliksime, nes reikšmingų rizikų ir veiklos problemų nenustatėme. Pagrindinį tyrimą atlikti netikslinga, nes jis neduos pridėtinės vertės ir laukiamo audito poveikio. Nustatytų problemų ir rizikų nagrinėjimas nebus racionalus laiko ir naudos atžvilgiu. Išankstinio tyrimo metu nustatytus trūkumus ir rekomendacijas Įstaigai pateikėme raštu, tokiu būdu eliminuojant audituotinių problemų atranką. Manome, kad išankstinio tyrimo metu nustatyti trūkumai galėtų būti išspręsti atliekant rekomendacijų įgyvendinimo stebėseną.

Savivaldybės kontrolierė



Žana Gasparavičienė

Savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos vyresnioji patarėja



Violeta Zeltinienė

**PRIEDAI**

VŠĮ Kauno miesto poliklinikos veikla –  
teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumas  
1 priedas

**Santrumpos ir sąvokos**

**ASPI** – Asmens sveikatos priežiūros įstaigos

**ASPP** – Asmens sveikatos priežiūros paslaugos

**LR** – Lietuvos Respublika

**LRV** – Lietuvos Respublikos Vyriausybė

**PASP** paslauga – pirminės asmens sveikatos priežiūros paslauga

**PSDF** - Privalomasis sveikatos draudimo fondas

**SPP** – Sveikatos priežiūros paslaugos

**TLK** – Teritorinė ligonių kasa

**Kokybiškos sveikatos priežiūros paslaugos** – prieinamos, saugios, veiksmingos sveikatos stiprinimo, ligų prevencijos, diagnostikos, ligonių gydymo ir slaugos paslaugos, kurias tinkamam pacientui, tinkamu laiku, tinkamoje vietoje suteikia tinkamas sveikatos priežiūros specialistas ar sveikatos priežiūros specialistų komanda pagal šiuolaikinio medicinos ir slaugos mokslo lygį ir gerą patirtį, atsižvelgdami į paslaugos teikėjo galimybes ir paciento poreikius bei lūkesčius, juos tenkindami ar viršydami.<sup>13</sup>

**Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.<sup>14</sup>

**Sveikatos priežiūros prieinamumas** – valstybės nustatyta tvarka pripažįstamos sveikatos priežiūros sąlygos, užtikrinančios asmens sveikatos priežiūros paslaugų ekonominę, komunikacinę ir organizacinę priimtinumą asmeniui ir visuomenei.<sup>15</sup>

<sup>13</sup> LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 2 straipsnio 8 d.;

<sup>14</sup> LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 2 straipsnio 10 d.;

<sup>15</sup> LR Sveikatos sistemos įstatymo 2 straipsnio 14 d.

VŠĮ Kauno miesto poliklinikos veikla –  
teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumas  
2 priedas

**Audito apimtis ir metodai**

**Išankstinio tyrimo tikslas** – įvertinti Įstaigos veiklą, susijusią su teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumu, siekiant užtikrinti paciento interesus.

**Išankstinio tyrimo subjektas** – VŠĮ Kauno miesto poliklinika, asmens sveikatos priežiūros įstaiga, įsteigta iš Kauno miesto savivaldybės turto ir lėšų.

**Audituojamas laikotarpis** – 2022 m. – 2023 m. I ketvirtis, pokyčių vertinimui naudoti ir ankstesnių laikotarpių duomenys.

Išankstinio tyrimo metu įrodymams gauti taikėme informacijos rinkimo, dokumentų peržiūros, pokalbių, palyginamosios analizės metodus, patikrinimo procedūras.

**Atlikome dokumentų peržiūrą, nagrinėjant:**

- teisės aktus, reglamentuojančius Įstaigos veiklą;
- Įstaigos savininko sprendimus skirtus Įstaigai įgyvendinimui;
- Kauno TLK ir Įstaigos sudarytas sutartis ir susitarimus dėl ASPP teikimo ir šių paslaugų apmokėjimo PSDF biudžeto lėšomis;
- Įstaigos gaunamas pajamas ir patiriamas sąnaudas;
- mokamų ir nemokamų paslaugų teikiamą;
- asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo eiles ir jų tendencijas
- Įstaigos vidaus kontrolės aplinką ir kontrolės procedūras.

**Analizuojant duomenis:**

oficialiai LR Sveikatos apsaugos ministerijos, TLK, Įstaigos skelbiamus statistinius duomenis.

**Organizavus pokalbius:**

su Įstaigos, Savivaldybės administracijos Sveikatos apsaugos skyriaus atsakingais darbuotojais.

Atlikdami tyrimą darėme prielaidą, kad auditoriams pateikti duomenys yra teisingi, o dokumentų kopijos atitinka originalus. Ataskaitoje pateikiame tik audito metu nustatytus dalykus.