

Metodiskais materiāls apmācītājorganizācijām iekšējās kontroles nodrošināšanai

Kvalitāte ir pakalpojuma īpašību kopums, kas nosaka spēju apmierināt iepriekš noteiktas prasības un attaisnot pakalpojuma saņēmēja gaidas. Kvalitāte pirmās palīdzības sniegšanas apmācībā ir nodarbību organizēšana saskaņā ar Ministru kabineta 2012. gada 14. augusta noteikumu Nr.557 “Noteikumi par apmācību pirmās palīdzības sniegšanā” (turpmāk - Noteikumi) prasībām, Neatliekamā medicīniskās palīdzības dienesta (turpmāk – dienests) sniegtajiem metodiskajiem ieteikumiem, aktuālajām vadlīnijām un algoritmiem.

Kvalitātes nodrošināšana – pakalpojuma sniedzēja atbildība: apmācītājorganizācijas vai pirmās palīdzības pasniedzēja, ja strādā patstāvīgi.

Kvalitātes vadības sistēmu izstrādā apmācītājorganizācija, apstiprina organizācijas vadītājs.

Katra apmācītājorganizācija nosaka kvalitātes kritērijus un veic to izpildes monitoringu. Kvalitātes sistēma sniedz iespēju saprast, kas notiek organizācijā, atklāt problēmas, uzlabot efektivitāti un paaugstināt klientu apmierinātību. Ar kvalitātes sistēmas palīdzību apmācītājorganizācija sistemātiski veic paškontroli un savas darbības analīzi, ar mērķi nodrošināt kvalitātes kritērijiem atbilstoša pakalpojuma sniegšanu.

Kvalitātes vadības sistēma un mērķi

1. Iekšējā kontrole ir apmācītājorganizācijas īstenots pasākumu kopums, kas vērsts uz kvalitatīvas apmācības nodrošināšanu.
2. Kvalitatīvas apmācības mērķis pirmajā palīdzībā ir sniegt zināšanas un attīstīt praktiskās iemaņas pirmās palīdzības sniegšanā, veicināt sabiedrības gatavību un motivāciju sniegt pirmo palīdzību negadījuma vietā vai dzīvību apdraudošās situācijās.
3. Apmācītājorganizācija izstrādā kvalitātes kritērijus un to kontroles biežumu.
4. Plānojot iekšējo kontroli līgumattiecībās esošo pirmās palīdzības pasniedzēju (turpmāk – pasniedzēju) nodarbībām, ņem vērā;
 - 4.1 plānota pārbaude vismaz reizi gadā, ja pasniedzējs strādā vairāk par 90 stundām gadā;
 - 4.2 plānota pārbaude vismaz reizi piecu gadu periodā, ja pasniedzējs strādā mazāk par 90 stundām gadā.
5. Iekšējās kontroles veidi:
 - 5.1 nodarbības novērtējums;
 - 5.2 kvalitatīva nodarbības pārbaude;
 - 5.3 kvantitatīva nodarbības pārbaude;
 - 5.4 informācijas ievadīšanas IS pārbaude.
6. Nodarbības novērtējums ietver gan kvalitatīvos, gan kvantitatīvos rādītājus.
7. Kvalitatīvā nodarbības pārbaudē ietver sekojošus rādītājus:
 - 7.1 mācību programmas atbilstība likumdošanas prasībām;
 - 7.2 teorētisko nodarbību satura atbilstība, t.sk., prezentācijas un izdales materiāla aktuālajām pirmās palīdzības vadlīnijām;
 - 7.3 spēja sniegt/pamatot/izskaidrot atbildes uz klausītāju uzdotajiem jautājumiem, klausītājiem sniegtās atgriezeniskās saites esamība un kvalitāte;

- 7.4 pirmās palīdzības pamatprogrammas praktiskās daļas atbilstība aktuāliem pirmās palīdzības algoritmiem;
- 7.5 pirmās palīdzības pamatprogrammā ietverto algoritmu pārzināšana, t.sk., loģisku un viegli uztveramu skaidrojumu sniegšana algoritmu izpildei;
- 7.6 zināšanu pārbaude organizēta atbilstoši likumdošanas prasībām.
- 8. Kvantitatīvā nodarbības pārbaudē ietver sekojošus rādītājus:
 - 8.1 apmācības atbilstībai PPAIS reģistrētajā vietā un laikā;
 - 8.2 apmācības veida atbilstībai PPAIS reģistrētajam;
 - 8.3 aprīkojums atbilstībai PPAIS reģistrētajam grupas veidam;
 - 8.4 apmācāmo skaita (mācību telpā) atbilstībai likumdošanas prasībām;
 - 8.5 apmācāmo atbilstībai (mācību telpā) PPAIS reģistrētajiem;
 - 8.6 aprīkojuma daudzuma atbilstībai likumdošanā noteiktajam minimumam;
 - 8.7 aprīkojuma tehniskā stāvokļa pārbaude;
 - 8.8 aprīkojuma atbilstībai higiēnas prasībām.
- 9. Informācijas ievadīšanas IS pārbaude ietver sekojošus rādītājus:
 - 9.1 kursa tips/nosaukums;
 - 9.2 kursa veids (pamatinformācija): privāts vai publisks;
 - 9.3 norises vieta;
 - 9.4 maksimālais nodarbības dalībnieku skaits;
 - 9.5 apraksts (ja publisks);
 - 9.6 nodarbības datums, laiks, nodarbības tips;
 - 9.7 pasniedzēji;
 - 9.8 reģistrētie grupas dalībnieki (vārds, uzvārds, personas kods, e-pasta adrese);
 - 9.9 apliecības izsniegšana (atzīme par nodarbību apmeklējumu visām kursa dienām).
- 10. Katrā pārbaudes veidā ietvertos rādītājus apmācītājorganizācija var papildināt ņemot vērā darba specifiku un līdzšinējo pieredzi iekšējās kontroles nodrošināšanā.
- 11. Iekšējās kontroles ietvaros veiktās pārbaudes rezultātus atspoguļo novērtējuma veidlapā (papīra vai elektroniskā formātā).

Personāla apmācība un kompetenču pārvaldība

- 12. Organizācija izstrādā personāla apmācības un kompetenču pilnveides plānu, kurā ietver sekojošus pasākumus:
 - 12.1 organizācijā - vismaz viens organizēts pasniedzēju kvalifikācijas celšanas pasākums gadā, piemēram, seminārs, labās prakses popularizēšana, praktisko treniņu meistarklases u.c.
 - 12.2 ārpusorganizācijas – nodrošina dalību semināros,ursos, profesionālās pilnveides programmās.
- 13. Organizācija nodrošina uzraudzību pasniedzēju sertifikātu derīguma termiņiem, atgādinot par nepieciešamību iesniegt dokumentus Dienestā atkārtotu tiesību piešķiršanai nodarboties ar apmācību pirmās palīdzības sniegšanā:
 - 13.1 pirmreizēji – 6 mēnešus pirms sertifikāta termiņa beigām;
 - 13.2 atkārtoti - 2 mēnešus pirms sertifikāta termiņa beigām.

Resursu pārvaldība

14. Organizācija nodrošina higiēnas prasības aprīkojumam atbilstoši aktuālajiem algoritmiem.
15. Organizācija marķē pasniedzējiem izsniegto atkārtotai lietošanai paredzēto aprīkojumu.
16. Organizācija kvalitātes sistēmā definē atbildību par nodarbībās izmantotā aprīkojuma atbilstību algoritmiem:
 - 16.1 par tehnisko stāvokli – apmācītājorganizācija;
 - 16.2 par higiēnas stāvokli nodarbības laikā – pasniedzējs.
17. Kvalitātes sistēmā apraksta informācijas apriti starp organizāciju un pasniedzēju aprīkojuma nodrošināšanā, nosakot:
 - 17.1 pasniedzēja pienākumu noteiktā laika termiņā informēt organizāciju par nepieciešamību papildināt vienreizlietojamo materiālu krājumu un aprīkojuma stāvokli/nolietojumu.
 - 17.2 organizācijas rīcību, t.sk., termiņus, kurā (pēc informācijas saņemšanas) veic aprīkojuma remontu, detaļu nomaiņu un materiālu papildināšanu.
18. Organizācija var izveidot (papīra vai elektroniskā formātā) formu pasniedzējiem par nodarbībai nepieciešamo aprīkojuma esamību, kuru var izmantot gatavojoties nodarbībai.

Piemērs

Medicīnisko materiālu un aprīkojuma pārbaude	Skaits	Ir/Nav
Pieauguša cilvēka manekens atdzīvināšanai	1	
Trīsstūrveida lakatiņi	15	
..		

Procesa dokumentēšanai izmantotie dokumentu paraugi

19. Organizācijas izstrādā veidlapu paraugus un pievieno kvalitātes kontroles sistēmas aprakstam:
 - 19.1 iekšējās kontroles rezultātu atspoguļošanai;
 - 19.2 mācību dalībnieku/pasniedzēju aptaujas anketas paraugu.
20. Iekšējās kontroles veidlapā ietver:
 - 20.1 pirmās palīdzības apmācības grupas reģistrācijas numurs;
 - 20.2 pasniedzēja vārds un uzvārds;
 - 20.3 pārbaudes datums;
 - 20.4 pārbaudes laiks;
 - 20.5 pārbaudes veicēja/-u vārds un uzvārds.
 - 20.6 vērtēšanas kritēriji un to novērtējums;
 - 20.7 nodarbības atbilstība tiem;
 - 20.8 vieta pārbaudes veicēja un pasniedzēja komentāriem;
 - 20.9 paraksta vieta pārbaudītajam pasniedzējam par iepazīšanos ar novērtējumu (vārds, uzvārds, paraksts, datums);
 - 20.10 Paraksta vieta pārbaudes veicējam (vārds, uzvārds, paraksts, datums).

Sniegtā pakalpojuma kvalitātes uzturēšanas un paaugstināšanas plāns

18. Organizācija nodrošina atgriezeniskās saites saņemšanu no mācību dalībniekiem, piemēram, organizējot aptauju elektroniskā formātā.
19. Organizācija ne retāk kā reizi gadā izvērtē aptaujas rezultātus un sniegtā pakalpojuma kvalitāti.
20. Kvalitātes sistēmā iestrādā mehānismu, kurš nodrošina atgriezeniskās saites sniegšanu Dienestam, par konstatētajiem ieteikumiem apmācības sistēmas uzlabošanai.
21. Organizācijas, kuras īsteno asinhrono teorētisko apmācību, ne retāk kā reizi gadā veic apmācības platformas izvērtēšanu:
 - 21.1 asinhronās apmācības platforma organizācijai ir jāaktualizē atbilstoši aptaujas izvērtēšanas rezultātiem, apmācāmo un Dienesta ieteikumiem;
 - 21.2 organizācijām asinhronās apmācības platforma ir jāaktualizē 30 dienu laikā pēc pirmās palīdzības apmācības vadlīniju apstiprināšanas Dienestā.
22. Pasniedzējiem un organizācijām 30 dienu laikā pēc pirmās palīdzības apmācības vadlīniju apstiprināšanas Dienestā ir jāaktualizē apmācībā izmantotais mācību materiāls (piem. prezentācija).

Atbildīgais par kvalitātes vadību

23. Organizācijas iekšējās kvalitātes kontroles sistēmas aprakstā norāda par iekšējo kontroli atbildīgo personu (vārds, uzvārds, amats).
24. Atbildīgais par iekšējo kontroli organizē nodarbību novērtēšanu, kvalitatīvo un kvantitatīvo pārbaudi, kā arī informācijas ievadīšanas pārbaudi IS, ja vien iekšējās kvalitātes kontroles sistēmas aprakstā nav noteikts citādi.
25. Iekšējo kontroli organizācijā veic:
 - 25.1 instruktors;
 - 25.2 instruktora palīgs;
 - 25.3 pasniedzējs ar lielāko profesionālo pieredzi;
 - 25.4 administrācijas pārstāvis.
26. Dalībai organizācijas iekšējā kontrolē var pieaicināt Dienesta pārstāvi, nosūtot informāciju uz e pastu: pirmapalidziba@nmpd.gov.lv ne vēlāk kā trīs dienas pirms plānotās pārbaudes.

Kvalitāte nozīmē darīt pareizi arī
tad, kad neviens neskatās.
(Henrijs Fords)