



“Konsultē vispirms” principa ieviešana Inspekcijas darbā

Publicēts: 07.12.2020.

Veselības inspekcijas (turpmāk – Inspekcija) galvenais uzdevums ir veicināt kvalitatīvu un drošu veselības pakalpojumu un produktu pieejamību ikvienam Latvijas iedzīvotājam. Tā īstenošana ir izaicinājumu pilna, ņemot vērā gan straujo tehnoloģiju progresu, gan arvien pieaugušos draudus veselībai, kas attiecīgi pieprasa jaunu regulējumu izstrādi vai izmaiņu ieviešanu esošajā normatīvajā bāzē. Inspekcijas uzraudzības sistēmai, kuras kontroles lokā ir vairāk nekā 15 tūkstoši objekti, ir jāspēj identificēt un pārvaldīt arī tādus riskus, kuru ierobežošanai normatīvais regulējums vēl nav izstrādāts.

Inspekcijas ierobežoto resursu dēļ, darbs tiek mērķtiecīgi prioritizēts un tā vietā, lai izsekotu un kontrolētu ik katru nesakrītību attiecībā uz normatīvo aktu prasību izpildi, Inspekcijas darbība tiek primāri vērsta uz tādu neatbilstību novēršanu, kuru rezultātā varētu rasties reāli draudi iedzīvotāju veselībai. Līdz ar to Inspekcija ir izmainījusi pieeju veselības nozares uzraudzībā no primāri kontrolējošās uz atbalstošu, ieviešot “Konsultē vispirms” principu, stimulējot uzraudzības objektu (uzņēmēju) zināšanu un prasmju attīstību, kā arī atbildību attiecībā uz sniegtā pakalpojuma vai produkta kvalitāti un drošību iedzīvotājiem.

Kā viens no spilgtākajiem “Konsultē vispirms” principa ieviešanas piemēriem Inspekcijas darbā izceļams: *pašnovērtējumu*, kā vienas no uzraudzības metodēm, ieviešana 2019. gadā (vēl krietnu laiku pirms pandēmijas sākuma). Tā primārā funkcija ir atbalstīt pakalpojumu sniedzēju un uzņēmumu centienus nodrošināt atbilstību normatīvajām prasībām, identificēt problēmas normatīvo prasību ievērošanā, kā arī apzināt un nodrošināt nepieciešamās konsultācijas un apmācību vajadzības un veicināt savstarpējās uzticības veidošanos starp Inspekciju un tās uzraudzības objektiem.

Pašnovērtējuma procesa ietvaros, Inspekcija izstrādā kritērijus pašpārbaudei, kurus publicē iestādes mājaslapā. Noteiktos gadījumos (piemēram, jaunas prasības, augsta riska joma u.c.) kritēriji pašpārbaudei tiek īpaši nosūtīti attiecīgajiem uzraudzības objektiem, lūdzot veikt pašnovērtējumu un sniegt komentārus, kuri palīdz izprast konkrētā uzņēmuma vai organizācijas pašreizējās zināšanas un paša uzraudzības objekta noteiktās uzlabojumu aktivitātes. Pēc anketu rezultātu apkopošanas, Inspekcija identificē biežāk sastopamās problēmas, sniedz atgriezenisko saiti, konsultē, kā arī nosaka tos labās prakses piemērus, kas būtu noderīgi citiem. Atsevišķos gadījumos Inspekcija pašnovērtējumu kombinē ar klātienes pārbaudi, kuras laikā sniedz nepieciešamo konsultatīvo atbalstu, vai arī nosūta kritērijus pirms tematiskās pārbaudes, ļaujot uzraudzības objektam veikt pašpārbaudi pirms Inspekcijas klātienes vizītes. 2019./ 2020. gadā pašnovērtējuma anketas Inspekcija pielietoja:

Medicīnas ierīču uzraudzības jomā, lai identificētu problēmas Ārstniecības iestādēs, ieviešot medicīnisko ierīču ekspluatācijas sistēmu, kā arī lai uzzinātu informāciju par tehniskās uzraudzības veicējiem;

Ķirurģijā un anestēzijā, lai identificētu cēloņus, kas kavē Slimību profilakses un kontroles centra izstrādāto ieteikumu ieviešanu, kā arī lai saņemtu informāciju par iestāžu plānotām aktivitātēm ieteikumu ieviešanai vai pilnveidošanai;

Attiecībā uz zāļu uzglabāšanas prasībām aptiekā, lai apzinātu darbības pozitīvos aspektus, pamanītu trūkumus un nepieciešamos uzlabojumus;

Skaistumkopšanas, tai skaitā, tetovēšanas, mikropigmentācijas un pīrsinga pakalpojumu jomā. Šajā jomā 2019. gada sākumā tika publicētas labas higiēnas prakses rekomendācijas skaistumkopšanas pakalpojumu sniedzējiem: *„Droši un higiēnas prasībām atbilstoši skaistumkopšanas pakalpojumi. Vadlīnijas skaistumkopšanas pakalpojumu sniedzējiem”* par higiēnas prasībām atbilstošu darba vides iekārtošanu un uzturēšanu, drošu pakalpojumu sniegšanu, t.sk. par izmantojamo instrumentu dezinfekcijas un sterilizācijas veikšanas kārtību;

Situācijas apzināšanā jomā par dzeramā ūdens kvalitāti. No anketām saņemtā informācija liecina, ka galvenie faktori, kas kavē iedzīvotājiem saņemt kvalitatīvu dzeramo ūdeni, ir sliktais vispārīgais ūdensapgādes tīklu stāvoklis (novecojusi infrastruktūra), finansējuma un atbilstošu speciālistu trūkums infrastruktūras uzlabošanai;

Situācijas apzināšanā jomā par labas ražošanas prakses prasībām kosmētikai. Saņemtajās anketās komersanti liecināja, ka

kosmētikas līdzekļu ražošana pilnībā notiek saskaņā ar Labas ražošanas prakses standarta prasībām, kā arī norādīja, ka nepieciešami nelieli uzlabojumi ar kosmētikas līdzekļu ražošanu saistītos procesos, t.sk. darba organizācijā un personāla apmācībā;

Veicot epidemioloģiskās gatavības pārbaudes stacionārajās ārstniecības iestādēs, (pārbaudes tika realizētas gan veicot klātienē apsekojumus slimnīcās, gan minēto pašpārbaudes anketu formātā), ārstniecības iestāžu gatavības noteikšanai un plānošanai saistībā ar COVID-19. Balstoties uz veiktajām pārbaudēm, tika sagatavots ziņojums par slimnīcu gatavību droši uzņemt, ārstēt un aprūpēt COVID-19 pacientus, kā arī par potenciāli ieviešamajiem uzlabojumiem, kas tika iesniegts Veselības ministrijā, kā arī prezentēts Latvijas pašvaldību savienībai un pašvaldībām. Šis aktīvais darbs rezultējās kopīgi ar Neatliekamās palīdzības dienestu izstrādātajos „Ieteikumos slimnīcām COVID-19 inficētu pacientu uzņemšanai un gultu pārprofilēšanas plānu izstrādei infekcijas izplatības ierobežošanai”;

Izvērtējuma procedūrās un pārbaudēs arī sociālās aprūpes iestādēs, ar mērķi noteikt epidemioloģiskās drošības prasību ievērošanas praktiskās iespējas un ieteikt piemērotākās uz vietas īstenojamās darbības, lai maksimāli pasargātu sociālo aprūpes centru personālu un klientus no COVID-19 izplatības iestādē.

Līdz ar COVID-19 pandēmijas aizsākšanos šī gada pirmajā pusē Inspekcijai, līdztekus citām institūcijām un arī uzņēmumiem, nācās pārkārtot savu darbību, izceļot jaunas prioritātes. Tomēr arī šīs negaidītās krīzes iespaidā netika aizmirsts par atbalstošā uzrauga lomas saglabāšanu. Lai gan regulārās klātienē kontroles un pārbaudes krīzes apstākļu dēļ tika atceltas, darba apjoms nesamazinājās. Šajā kontekstā viens no pirmajiem nozīmīgajiem Inspekcijas uzdevumiem pavasarī bija informācijas apkopošana par Latvijā esošajiem dezinfekcijas līdzekļu ražotājiem, izplatītājiem un krājumiem ārstniecības iestādēs, un šo datu nodošana ieinteresētajām pusēm. Tāpat tika veikta dažādu klīniku un slimnīcu konsultēšana biocīdu jautājumus. Savukārt uzņēmumiem, kuri uzsāka ražot dezinfekcijas līdzekļus, tika nolemts veikt laboratorisko paraugu ņemšanas kontroles, lai noteiktu, vai nepieciešamās aktīvā viela ir pietiekamā koncentrācijā.

Covid-19 krīzei attīstoties, Inspekcija pildīja Veselības ministrijas uzdotos uzdevumus, kā arī pati identificēja darbības virzienus, kur būtu iespējams rosināt esošās situācijas uzlabojumus, kas rezultējās ar slimnīcu līmeņošanas aktualizēšanu. Papildus tam Inspekcija ārkārtējās situācijas laikā veica preventīvas uzraudzības darbības, konsultējot uzraudzības objektus par epidemioloģiskās drošības noteikto prasību praktisku realizāciju dzīvē, kā arī citām noteiktajām prasībām. Kā piemēram, sakarā ar jaunpieņemto prasību (kas stājās spēkā tieši pirms ārkārtējās situācijas izsludināšanas) ārstiem kompensējamo zāļu receptē norādīt tikai zāļu aktīvās vielas nosaukumu, ar mērķi, lai pacientiem būtu iespēja iegādāties lētākas zāles ar tādu pašu iedarbību. Līdz ar šo pircējs aptiekās vairs nevar iegādāties konkrēta nosaukuma kompensējamus medikamentus, piemaksājot starpību, ja ārsts receptē ir izrakstījis zāļu starptautisko aktīvo vielu nepatentēto nosaukumu, bet klienta izvēlētais konkrētais medikaments ir dārgāks kā valsts kompensētais referentais medikaments. Inspekcija, „Konsultē vispirms” principa ietvaros, veica konsultācijas, kļiedējot šaubas un uzlabojot aptiekās strādājošo izpratni par jauno noteikumu praktisku pielietojumu, kā arī veica attālinātās pārbaudes, lai pārliecinātos, ka prasība tiek ievērota. Konsultāciju laikā tika nepārtraukti ievākti dati par biežāk konstatētajām kļūdām un neskaidrajiem jautājumiem, kas ļāva Inspekcijai sagatavot informatīvus materiālus un tos vēlāk izplatīt visās aptiekās, tā vēl vairāk atvieglojot jaunās prasības ieviešanas procesu.

Paralēli, valstī palielinoties pieprasījumam pēc dezinfekcijas līdzekļiem, Inspekcija informēja aptiekas, kurām bija tiesības tos ražot, par dezinfekcijas līdzekļu izgatavošanas nosacījumiem un sniedza telefoniskas konsultācijas. Savukārt, reaģējot uz zāļu COVID-19 ārstēšanai reklamēšanu sociālajos tīklos, Inspekcijas Komerccprakses nodaļa apzināja informācijas portālu uzturētājus, ar kuru starpniecību patērētājiem tiek reklamētas vai izplatītas zāles, un skaidroja normatīvo aktu prasības par zāļu izplatīšanu un reklamēšanu. Saskaņā ar “Konsultē vispirms” principa piemērošanas vadlīnijām, Inspekcija aicināja sociālo mediju pārstāvjus (portālu uzturētājus) labprātīgi novērst konstatētās neatbilstības, turpmāk pievēršot pastiprinātu uzmanību tam, lai sludinājumos netiktu izvietotas aizliegtu vai oficiāli neregistrētu zāļu reklāmas un piedāvājumi.

Visbeidzot, attīstot atbalsta sniegšanu iedzīvotājiem un vienlaikus arī citām pārslogotajām valsts iestādēm, no 2020. gada marta beigām Inspekcijā sāka darboties klientu apkalpošanas tālrunis gadījumiem, kad ārstniecības persona atsaka sniegt pakalpojumu ārkārtējās situācijas laikā. Vislielākais telefonu zvanu skaits tika saņemts pašā pirmajā darba nedēļā. Pārdomās par pieredzi, atbildot uz iedzīvotāju zvaniem, dalās Ārstniecības iestāžu kontroles nodaļas inspektore Ilze Grabovska, kura viena no pirmajām sāka strādāt ar atsevišķu telefona līniju:

👂 *"Covid-19 laiks - viss mainījās ne pa dienām, bet pa stundām. Neziņa, bailes, bezspēcība, dusmas... emociju gamma bija ļoti plaša visiem Inspekcijā un ikvienam ārpus tās. Darbs pie telefona ļoti patika, izcila pieredze. Zvanu skaits šajos pāris mēnešos mērāms vairākos simtos. Tā bija reāla problēmas risināšana tūlīt un tagad. Bieži atzvanīju, jo nezināju, ko atbildēt uzreiz, tā kā izmaiņas bija straujas pat dienas laikā. Zvanītāji bieži gan cēla debesis, gan reizēm gremdēja ļoti dziļi. Šajā telefona pusē sēdēju gan ar asarainām acīm, gan dusmojos kopā ar zvanītāju. Biju kā neitralizators viņu visām emocijām. Liku cilvēkam konkrēti darboties otrā telefona pusē, piepalīdzēju pašam zvanītājam izlemt šaubu situācijās. Telefona saruna bieži beidzās ar tekstu- man, jau tagad runājot palika labāk..."*

Jau iepriekš apzinot un ieviešot "Konsultē vispirms" iniciatīvas principu ikdienas darbā, Veselības inspekcija daudz efektīvāk spēja reaģēt uz mainīgajiem apstākļiem COVID-19 radītās ārkārtējās situācijas laikā un pielietot tās pašas, jau izstrādātās metodes, lai sniegtu maksimālu atbalstu epidemioloģisko pasākumu uzraudzībā un veicinātu sabiedrības, medicīnas personāla, uzņēmumu, valsts institūciju un citu iesaistīto pušu informētību un drošību.

Pateicība

 [Par iniciatīvas "Konsultē vispirms" īstenošanu un iekļūšanu līderu grupā, veidojot izcilu uzņēmējdarbības vidi Latvijā 2020. g.](#) 



Veselības inspekcija ieguvusi īpašu apbalvojumu nominācijā "Gada izaugsme"

Noslēdzoties iniciatīvas "Konsultē vispirms" principa ieviešanā iesaistīto uzraugošo iestāžu 2019. gada darbības novērtējumam, Veselības inspekcija ieguvusi īpašu apbalvojumu nominācijā "Gada..."

05.12.2019. [Pasākums](#)

<https://www.vi.gov.lv/lv/konsulte-vispirms-principa-ieviesana-inspekcijas-darba>