

PATVIRTINTA
VšĮ Biržų rajono savivaldybės
poliklinikos direktoriaus
2012-12- 31 įsakymu Nr. 1-61

SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. TAIKYMO SRITIS IR TIKSLAI

1.1. Ši procedūra taikoma VšĮ Biržų rajono savivaldybės poliklinikoje ir jos padaliniuose (toliau - *poliklinika*) priimant, informant, nagrinėjant bei priimant sprendimą gavus pacientų, jų įstatyminių atstovų ir kitų asmenų skundą, pranešimą bei prašymą.

1.2. Procedūros tikslai yra:

- 1.2.1. gauti informaciją iš pacientų ir kitų asmenų apie poliklinikoje teikiamų paslaugų kokybę;
- 1.2.2. analizuojant nusiskundimus, registruoti neatitiktis ir nustatyti jų atsiradimo priežastis bei pasekmes;
- 1.1.3. imtis koregavimo ir prevencinių veiksmų, kad būtų išvengta nepageidaujamų įvykių ir medicinos praktikos klaidų, organizacinių nesklaidumų;
- 1.1.4. keisti poliklinikos veiklos strategiją teikiamų paslaugų kokybės gerinimo kryptimi.

2. NORMATYVINĖ NUORODA (SUSIJĘ DOKUMENTAI)

Dokumentai su visais vėlesniais jų pakeitimais ir papildymais:

- 2.1. Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymas, priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 1996m. birželio 6 d. Nr. I-1367 (*Žin., 1996, Nr. 66-1572; 1998, Nr. 109-2995; 2010, Nr. 51-2477*);
- 2.2. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 1996m. spalio 3 d. Nr. I-1563 (*Žin., 1996, Nr. 102-2317; 2009, Nr. 145-6425*);
- 2.3. Lietuvos Respublikos sveikatos draudimo įstatymas, priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2012 m. lapkričio 13 d. nutarimu Nr. I-1343 (*Žin., 1996, Nr. 55-1287; 2002, Nr. 123-5512; 2007, Nr. 77-3052; 2008, Nr. 137-5377; 2011, Nr. 52-2521*);
- 2.4. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 1999 m. birželio 17 d., Nr. VIII-1234 (*Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2002, Nr. 123-5557; 2003, Nr. 104-4637; 2005, Nr. 76-2746; 2006, Nr. 77-2975*);
- 2.5. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (*Žin., 2007, Nr. 94-3779*);
- 2.6. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2001 m. vasario 1 d. įsakymu Nr. 65 „Dėl informacijos apie pacientą valstybės institucijoms ir kitoms įstaigoms teikimo tvarkos patvirtinimo“ (*Žin., 2001, Nr.13-405*);
- 2.7. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. liepos 1 d. įsakymas Nr. V-658 „Dėl paciento teisės susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose tinkamo įgyvendinimo“ (*Žin., 2011, Nr.82-4019*);
- 2.8. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. gegužės 20 d. įsakymas Nr. V-506 „Dėl rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos patvirtinimo“ (*Žin., 2011, Nr. 63-2996*);

VIEŠOJI ĮSTAIGA BIRŽŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS POLIKLINIKA

- 2.9. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymas Nr. V-338 “Dėl Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo” (Žin., 2008, Nr. 53-1992; 2010, Nr. 55-2703);
- 2.10. VšĮ Biržų rajono savivaldybės poliklinikos vidaus tvarkos taisyklės;
- 2.11. VšĮ Biržų rajono savivaldybės poliklinikos kokybės politika ir uždaviniai;
- 2.12. Kokybės vadybos sistemos Procedūra Nr. 3 (1 PAT) “Vidaus auditas”;
- 2.13. Kokybės vadybos sistemos Procedūra Nr. 1 (2 PAT) “Neatitikių valdymas”.

3. SANTRUMPOS IR PAAIŠKINIMAI

- 3.1. **Asmuo (pareiškėjas)** - fizinis ar juridinis asmuo, kuris kreipiasi į poliklinikos administraciją raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu.
- 3.2. **Prašymas** – asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į poliklinikos administraciją, nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie poliklinikos veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti paslaugų teikimo ar kitose srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.
- 3.3. **Pranešimas** – asmens rašytinis kreipimasis į poliklinikos administraciją, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.
- 3.4. **Skundas** – kreipimasis į poliklinikos administraciją, direktorių, nurodant, kad yra pažeistos paciento teisės ar teisėti interesai dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo poliklinikoje ar poliklinikos darbuotojų neveikimo ar netinkamos veiklos, ir prašant juos apginti.
- 3.5. **Privati informacija** – informacija apie paciento asmeninį ir jo šeimos gyvenimą, jo sveikatą, lytinį gyvenimą, rasinę ar etninę kilmę, politinius, religinius, filosofinius ar kitus įsitikinimus, narystę profesinėse sąjungose, teistumą, kita su asmens garbe ir orumu susijusi ir pagal teisės aktus neskelbtina informacija apie privatų žmogaus gyvenimą.

4. ATSAKOMYBĖ IR ĮGALIOJIMAI

- 4.1. *Direktorius atsakingas už:*
 - 4.1.1. skundų, pranešimų ir prašymų, gautų tiesiogiai ar iš padalinių vedėjų, direktoriaus pavaduotojos ar vyr. slaugos administratorės, nagrinėjimą;
 - 4.1.2. Skundo ar pranešimo tyrimo komisijų sudarymą ar pavedimą (vizavimą) tirti poliklinikos vidaus medicininio audito grupei;
 - 4.1.3. sprendimo priėmimą ir asmens informavimą bei koregavimo ir prevencinių veiksnių organizavimą.
- 4.2. *Direktoriaus pavaduotojas ir vyr. slaugos administratorius atsakingi už skundų, pranešimų, prašymų analizę ir koregavimo veiksmus.*
- 4.3. *Padalinių vedėjai atsakingi už skundų, pranešimų, prašymų registravimą, jų nagrinėjimo organizavimą, koregavimo veiksmus bei informacijos saugojimą.*
- 4.4. *Gdytojai ir slaugytojai atsakingi už žodinių skundų, pranešimų ir prašymų išklusimą ir neatidėliotą reagavimą į juos.*
- 4.5. *Raštvedys-personalo specialistas atsakingas už poliklinikai ar poliklinikos direktoriui adresuotų skundų, pranešimų ir prašymų, gautų raštu, elektroniniu būdu registravimą, įforminimą, informacijos apie skundo (pranešimo) tyrimo eigą, bei priimto sprendimo išsiuntimą asmeniui.*

5. DARBŲ (VEIKSMŲ) ATLIKIMO EIGA

VIEŠOJI ĮSTAIGA BIRŽŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS POLIKLINIKA

5.1. Poreikis nagrinėti skundus, pranešimus ir prašymus atsiranda tada, kai jie yra tinkamai pareiškiami.

Žodinius skundus, prašymus ar pranešimus privalo išklaudyti kiekvienas poliklinikos darbuotojas, kuriam jis yra išsakomas. Jeigu įmanoma, išsakyti/pareikšti reikalavimai ar prašymai tuoj pat, neatidėliojant, išsprendžiami. Žodiniai skundai, pranešimai ir prašymai neregistruojami.

Pasiūlymus, pageidavimus ir pastabas asmenys gali išreikšti bet kada rašydami poliklinikos internetinėje svetainėje adresu <http://www.birzupoliklinika.lt/index.php/raykite-mums>, „Pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygoje“ arba įmetant „lapelį“ į dėžutę „Pacientų pastabos, pageidavimai, pasiūlymai“.

5.2. Jeigu žodinis skundas, pranešimas ar prašymas yra toks, kad jo negalima tuoj pat koreguoti, prašoma asmens jį išdėstyti raštu ir registruojamas kaip rašytinis.

5.3. Raštiški ir gauti elektroniniu būdu skundai, pranešimai ir prašymai registruojami gavimo vietoje pagal adresatą. Jeigu skundas, pranešimas ar prašymas adresuotas direktoriui, jį užregistruoja raštvedys-personalo specialistas.

5.4. Poliklinikoje ir kiekviename jos padalinyje turi būti:

5.4.1. „Pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga“ (sąsiuvinys sunumeruotais lapais, perrištas ir antspauduotas įstaigos antspaudu) arba dėžutė „Pacientų pastabos, pageidavimai ir pasiūlymai“, laikomi (pakabinami) lengvai prieinamoje vietoje, kad kiekvienas pacientas (asmuo) galėtų bet kada nuosekliai išdėstyti savo pastabas ir pageidavimus – įrašyti į „Pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygą“ arba įmesti „lapelį“ į dėžutę „Pacientų pastabos, pageidavimai, pasiūlymai“.

5.4.1. Gyventojų prašymų, pareiškimų ir skundų registras (F01-P02), kuriame registruojami raštiški skundai, pranešimai ir prašymai. Šis žurnalas laikomas poliklinikoje pas raštvedį-personalo specialistą, o padaliniuose – pas padalinių vedėjus, kurie atsakingi už šių žurnalų pildymą ir direktoriaus informavimą.

5.5. Visus asmenų arba valdžios institucijų skundus, pranešimus, prašymus, kuriuos gauna poliklinikos administracija arba perduoda padaliniai, registruoja raštvedys-personalo specialistas „Gyventojų prašymų, pareiškimų ir skundų registre“ (F01-P02).

Raštvedys-personalo specialistas, užregistravęs raštišką skundą, pranešimą ar prašymą, pareiškėjui įteikia šio dokumento kopiją, ant kurios nurodo dokumento priėmimo datą, registracijos datą, registracijos numerį ir dokumentą priėmusio darbuotojo pavardę, telefono numerį. Jeigu prašyme nurodoma - pažyma apie skundo, pranešimo ar prašymo priėmimą, išsiunčiama paštu pareiškėjui ne vėliau kaip per 3 darbo dienas.

5.6. Padaliniuose gautus skundus, pranešimus ir prašymus peržiūri padalinių vedėjai, o adresuotus poliklinikos administracijai – poliklinikos direktorius.

5.7. Kad gautas skundas, pranešimas ar prašymas būtų nagrinėjamas, jame privalo būti ši informacija:

5.7.1. Prašyme, pranešime:

5.7.1.1. Privataus asmens vardas, pavardė (jeigu asmuo prašo pateikti privačią informaciją apie save, jis turi nurodyti ir savo asmens kodą), adresas arba juridinio asmens pavadinimas, Juridinio asmens registro kodas, adresas; Jeigu kreipiasi asmens atstovas, nurodomas jo vardas, pavardė, adresas, pateikiama atstovavimą liudijančio dokumento kopija, patvirtinta įstatymų numatyta tvarka;

5.7.1.2. Prašymo dalykas;

5.7.1.3. Prašymo surašymo data ir asmens parašas (ar elektroninis parašas).

5.7.2. Skunde:

5.7.2.1. Adresatas (kam skiriamas skundas);

5.7.2.2. Jeigu asmuo pacientas - vardas, pavardė, asmens kodas, adresas, telefono numeris;

5.7.2.3. Jeigu asmuo nėra pacientas ir poliklinikoje jam nebuvo teiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos - nurodomi jo kontaktiniai duomenys, bei pateikiama atstovavimą

VIEŠOJI ĮSTAIGA BIRŽŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS POLIKLINIKA

liudijančio dokumento (paso, gimimo, santuokos liudijimo, teismo nutarties, pavedimo ir pan.) kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka;

5.7.2.4. Skundo dalykas - suteiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kuriomis skundžiamasi; kokiame poliklinikos padalinyje jos buvo teiktos; jeigu žinoma – medikai, kurių veiksmai skundžiami; kuo tikslesnis asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo laikotarpis, kitos aplinkybės.

5.7.2.5. Skundo surašymo data ir asmens parašas (ar elektroninis parašas).

5.7.3. Prie prašymo ar skundo gali būti pridedami asmens turimi dokumentai (priedai).

5.7.4. Prašymas ar skundas turi būti parašyti lietuvių kalba, tvarkingai, įskaitomai.

5.8. Skundai, pranešimai ir prašymai **nenagrinėjami**, jeigu:

5.8.1. Nenurodytas privataus asmens vardas, pavardė arba juridinio asmens pavadinimas;

5.8.2. Nenurodytas asmens kodas, kai asmuo prašyme ar skunde prašo pateikti privačią informaciją;

5.8.3. Nenurodytas adresas;

5.8.4. Nenurodytas prašymo ar skundo dalykas;

5.8.5. Nepasirašytas asmens;

5.8.6. Neįskaitomas.

5.9. Jeigu įmanoma, neįskaitomus, nesuprantamai parašytus skundus raštvedys - personalo specialistas grąžina pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

5.10. Asmeniui ar pareiškėjui informacija apie kitus asmenis teikiama tik pateikus raštišką tų asmenų (apie kuriuos prašoma informacijos) sutikimą.

5.11. Poliklinikos padaliniuose gautus skundus nagrinėja padalinio vedėjas 1 paros bėgyje darbo dienomis ir nedelsiant imasi koregavimo bei prevencinių veiksmų – šalina skundo priežastis.

5.12. 1-ą kartą per mėnesį visi padalinio skundai ir pareiškimai privalo būti aptariami padalinio gamybiniame susirinkime. Aptarimo eiga ir nutarimas surašomi poliklinikos ar jos padalinio gamybinio susirinkimo protokole, kuris segamas į poliklinikos ar padalinio gamybinių susirinkimų protokolų segtuvą, kur ir laikomi.

5.13. Jeigu gaunamas svarbus skundas ar pranešimams arba toks, kurio neįmanoma koreguoti padalinyje, susijęs su poliklinikos valdymo nesklandumais, apimantis ir kitus padalinius, jis perduodamas poliklinikos direktoriui ar direktoriaus pavaduotojui. Tokius skundus ar pranešimus registruoja raštvedys-personalo specialistas pagal 5.5 punkto reikalavimus ir perduoda direktoriui.

5.14. Susipažinęs su skundo, pranešimo, prašymo turiniu, direktorius rašytiniu pavedimu (rezoliucija) nurodo kaip jis turi būti nagrinėjamas ir paskiria už skundo, pranešimo ar prašymo nagrinėjimą atsakingą asmenį.

5.15. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jų gavimo datos.

5.16. Jeigu skundo ar prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu, vidaus medicininio audito atlikimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl ko atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo poliklinikoje, direktorius ar jį pavaduojantis darbuotojas per 15 darbo dienų nuo skundo, prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Tokiu atveju raštvedys-personalo specialistas asmeniui raštu (paštu arba elektroniniu paštu) siunčia pranešimą apie skundo ar prašymo nagrinėjimo termino pratęsimą.

5.17. Jeigu reikalinga gilesnė skundo, pranešimo ar prašymo analizė, direktorius jį tirti paveda vidaus medicininio audito grupei:

5.17.1. Direktorius išleidžia įsakymą atlikti neplaninį auditą, nuroydamas šio audito tikslus ir klausimus, į kuriuos reikės atsakyti;

5.17.2. Neplaninis vidaus medicininis auditas atliekamas pagal KVS procedūrą Nr. 3 (IPAT) „Vidaus auditai“.

VIEŠOJI ĮSTAIGA BIRŽŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS POLIKLINIKA

5.17.3. Neplaninio vidaus medicininio audito grupės pirmininkas paruošia ataskaitą, kurioje suformuluoja išvadas, pasiūlo koregavimo ir prevencinius veiksmus. Ataskaitą pasirašo visi neplaninį medicininį auditą atlikę audito grupės nariai.

5.17.4. Ataskaita perduodama direktoriui. Raštvedys - personalo specialistas ataskaitą užregistruoja.

5.18. Direktorius arba tirti skundą, pranešimą paskirtas asmuo arba komisija, surinkusi visą įmanomą informaciją, ją apibendrina, padaro išvadas, numato koregavimo ir prevencinius veiksmus (žodžiu, direktoriaus įsakymu, užpildant neatitikties aktą).

5.19. Sprendimus priima direktorius. Po to paruošiamas atsakymas asmeniui ar institucijai, o raštvedys - personalo specialistas atsakymą išsiunčia paštu, elektroniniu paštu arba įteikiamas asmeniškai, laikantis 5.15-5.16 p. nurodytų terminų. Apie atsakymo išsiuntimą raštvedys – personalo specialistas atsižymi „Pasiūlymų, pareiškimų ir skundų registracijos žurnale“ (F01-P2).

6. DOKUMENTACIJA

6.1. Gyventojų prašymų, pareiškimų ir skundų registras (F01-P02);

7. KEITIMAI

7.1. Šios procedūros keitimus atlieka rengėjas pagal Biržų poliklinikos KVS P4 „KVS dokumentų valdymas“

8. PASKIRSTYMAS

8.1. Šios procedūros pagrindinį dokumentą (originalą) saugo VAGV, o procedūros kopijos po 1 egzempliorių įteikiamos naudotojams, užregistruojant „Procedūros naudotojų registro“ lape, kuris yra procedūros priešpaskutinis lapas. Darbuotojai, kurie su procedūra tik susipažįsta, bet jiems neįteikiama procedūros kopija, pasirašo „Susipažinusių su procedūra registro“ lape, kuris yra procedūros paskutinis lapas. Šis dokumentas taip pat gali būti saugomas Biržų poliklinikos kompiuterių tinkle.

VIEŠOJI ĮSTAIGA BIRŽŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS POLIKLINIKA

KVS P 2 (2 PAT) "Pacientų prašymų, pareiškimų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarka" 1 priedas

KVS F01-P2

GYVENTOJŲ PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAS

Reg. Nr.	Gavimo data	Vardas, pavardė	Pareiškėjo gyvenamoji vieta	Trumpas pareiškimo turinys	Vykdytojo pavardė, parašas	Atžymos apie įvykdymą