



PATVIRTINTA

VšĮ Naujosios Vilnios poliklinikos

direktoriaus

2017 m. spalio 17 d. įsakymu Nr. V-24

## SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Skundų nagrinėjimo tvarka (toliau-tvarka) nustato pacientų, jų atstovų ar kitų trečiųjų asmenų skundų, nesusijusių su žalos atlyginimu, pateikimo ir nagrinėjimo VšĮ Naujosios Vilnios poliklinikoje tvarką.
2. Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimais, siekiant užtikrinti greitą ir efektyvų skundų, nesusijusių su žalos atlyginimu, nagrinėjimą bei teikiamų paslaugų kokybės gerinimą.
3. Tvarkoje naudojamos šios sąvokos:
  - 3.1. Poliklinika- VšĮ Naujosios Vilnios poliklinika;
  - 3.2. Pareiškėjas- pacientas, jo teisėtas atstovas ar kitas trečiasis asmuo pateikiantis su žalos atlyginimu nesusijusį skundą.
  - 3.3. Skundas- su žalos atlyginimu nesusijęs skundas, dėl Poliklinikos darbuotojų veiksmų ar neveikimo, kuriais pareiškėjo manymu pažeidžiamos jo teisės ar teisėti interesai.
  - 3.4. Atsakingas darbuotojas- Poliklinikos darbuotojas, nagrinėjantis skundą.
  - 3.5. Atsakymas- motyvuotas raštas pareiškėjui, kuriuo atsakoma į jo kreipimąsi.
  - 3.6. VAK- vadovybės atstovas kokybei.

### II. SKUNDO PRIĖMIMAS

4. Pareiškėjas rašytinį skundą gali pateikti Poliklinikos administracijos darbo laiku atvykęs į Poliklinikoje esantį 407 kab. ar savo pareiškimą atsiuntęs per pasiuntinį, paštu.
5. Skundai priimami tik Poliklinikos 407 kab. Jei pareiškėjas su skundu kreipiasi į kitą darbuotoją, šis nedelsdamas nukreipia jį į 407 kab.
6. Skundas turi būti:
  - 6.1. parašytas valstybine kalba;
  - 6.2. parašytas įskaitomai;
  - 6.3. išdėstyta skundo esmė;
  - 6.4. pareiškėjo pasirašytas, jame nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys (telefonas, elektroninio pašto adresas) ryšiui palaikyti. Tuo atveju, jei skundą perduoda atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir paciento, kurio vardu jis kreipiasi duomenys: vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta;
  - 6.5. prie paštu siunčiamo pareiškimo pridėta notaro ar kita teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta pareiškėjo asmens dokumento kopija. Betarpiškai pateikiant pareiškimą asmens dokumentas pateikiamas jį priimančiam sekretorei, kuri padaro dokumento kopiją.

- Atstovas, pateikdamas skundą papildomai pateikia teisės aktų nustatyta tvarka sudarytą atstovavimą patvirtinantį dokumentą arba teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą jo kopiją; 6.6.skundas paduotas ne vėliau kaip per vienerius metus nuo paciento sužinojimo apie pažeistą teisę, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.
7. Skundas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas saugiu elektroniniu parašu, prilyginamas pareiškėjo pasirašytam, paštu atsiųstam skundui.
  8. Visi skundai (įskaitant ir neatitinkančius šios tvarkos 6 p. keliamų reikalavimų) registruojami prašymų, skundų ir pareiškimų registre. Ant skundo dedamas registracijos spaudas. Registracijos spaude įrašoma pareiškimo gavimo data, registracijos numeris.

### III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

9. Visus skundus atsakingiems asmenims paskirsto direktorius arba jo įgaliotas darbuotojas. Vieno skundo nagrinėjimui gali būti paskirti keli atsakingi darbuotojai. Skundų nagrinėjimą kontroliuoja poliklinikos direktoriaus pavaduotojas.
10. Direktorius dėl skundo gali pavesti neeilinį vidaus medicininį auditą. Vidaus medicininis auditas atliekamas vadovaujantis poliklinikos direktoriaus patvirtinta Kokybės vadybos procedūra „Kokybės vidaus auditas“.
11. Skundo nagrinėjimas direktoriaus ar jo įgalioto darbuotojo sprendimu gali būti pavestas Medicinos etikos komisijai.
12. Skundo nagrinėti negali darbuotojas, kurio veiksmai (neveikimas) skundžiami.
13. Pareiškėjo skundo bei prie jo pridedamų dokumentų kopijos ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos perduodamos atsakingam darbuotojui.
14. Skundo nagrinėjimo metu gaunami rašytiniai su skundu susijusių darbuotojų paaiškinimai, gali būti renkama papildoma informacija, peržiūrima paciento asmens sveikatos istorija, kita medicininė ir nemedicininė dokumentacija, apklausiami liudytojai ir pan. Visi poliklinikos darbuotojai privalo teikti skundą nagrinėjančiam darbuotojui informaciją ir/ar pagalbą savo kompetencijos ribose.
15. Išimtiniais atvejais, skundo nagrinėjimo metu atsakingas (-i) darbuotojas (-ai) gali susisiekti su pareiškėju ir betarpiškai aiškintis nagrinėjimo metu iškilusius klausimus. Atsakingas (-i) darbuotojas (-ai), ketinantis susitikti su pareiškėju, privalo šį veiksmažį suderinti su skundo nagrinėjimą kontroliuojančių poliklinikos direktoriaus pavaduotoju.
16. Atsakingas (-i) darbuotojas (-ai) išnagrinėjęs skundą, jo motyvus, pridedamus dokumentus bei surinktą papildomą informaciją, jei ji buvo reikalinga, surašo išvadą dėl nustatytų aplinkybių ir skundo pagrįstumo, rekomendaciją dėl prevencinių ir korekcinų veiksmų bei parengia pareiškėjui motyvuoto atsakymo projektą ir pateikia juos VAK ne vėliau kaip per 5 darbo dienas iki skundo nagrinėjimo termino pabaigos.
17. VAK įvertinęs skundo nagrinėjimo medžiagą, išvadas, rekomendacijas dėl prevencinių ir korekcinų veiksmų ir atsakymo projektą, juos vizuoja. Jei VAK dėl parengtų dokumentų turinio ar skundo tyrimo eigos išsako pastabų, atsakingas darbuotojas, įvertinęs pastabas atlieka papildomą tyrimą ir/ar korekcijas parengtuose dokumentuose arba motyvuoja dėl kokių priežasčių nepritaria VAK nuomonei. Esant VAK ir atsakingo darbuotojų nuomonių išsiskyrimui, VAK vizuodamas surašo savo pastebėjimus dėl skundo tyrimo eigos, išvados,



- rekomendacijų ir/ar atsakymo projekto, o atsakingas darbuotojas raštu išdėsto motyvus, dėl kurių neatsižvelgė į VAK siūlymus ir/ar pastebėjimus.
18. Atsakymo projektas bei nagrinėjimo metu surinkta medžiaga pateikiam direktoriaus pavaduotojui, kontroliuojančiam pareiškimo tyrimą. Savalaikį atsakymų parengimą, pateikimą atsakymą pasirašančiam darbuotojui užtikrina atsakingas darbuotojas.
  19. Atsakymą pareiškėjui pasirašo poliklinikos direktorius, direktoriaus pavaduotojas ar kitas įgaliotas darbuotojas.
  20. Sekretorė užregistruoja parengtą atsakymą bei išsiunčia jį pareiškėjui registruotu laišku.
  21. Skundai turi būti išnagrinėti kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo jų gavimo dienos.
  22. Atskirais atvejais skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas ilgesniam laikui. Skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas jo tyrimą kontroliuojančio direktoriaus pavaduotojo arba direktoriaus sprendimu. Šiuo atveju pareiškėjas raštu informuojamas apie skundo nagrinėjimo eigą bei nagrinėjimo pratęsimo priežastis. Raštą dėl skundo nagrinėjimo eigos ir nagrinėjimo termino pratęsimo priežasčių pareiškėjui rengia atsakingas darbuotojas.
  23. Išnagrinėjus skundą arba skundo nagrinėjimo eigoje, jei tai reikalinga, pradedamos taikyti prevencinės korekcinės priemonės. Sprendimą dėl prevencinių korekcinų priemonių taikymo priima atitinkamą sritį kuruojantis darbuotojas, suderinęs su direktoriaus pavaduotoju.

#### IV. REIKALAVIMŲ NEATITINKANTYS SKUNDAI

24. Nenagrinėjami bent vieno šios tvarkos 6.1-6.6 p., reikalavimų neatitinkantys skundai. Esant galimybei (t.y. kontaktiniams duomenims) šie skundai grąžinami juos pateikusiam asmeniui nurodant dėl kokių priežasčių jie nėra nagrinėjami. Pašalinus nurodytas priežastis skundas gali būti pateikiamas pakartotinai.
25. Nenagrinėjami pareiškėjo pakartotinai pateikti skundai tuo pačiu klausimu, taip pačiais motyvais (išskyrus 24 p. aptartą atvejį). Šiuo atveju pareiškėjui siunčiamas pranešimas, kuriuo motyvuotai atsisakoma pakartotinai nagrinėti jo skundą ir/ar prašoma pateikti papildomus dokumentus.
26. Nenagrinėjami su poliklinikos kompetencija nesusiję skundai. Šiuo atveju pareiškėjui nurodoma, kokia institucija yra kompetentinga nagrinėti jo skundą.
27. Nustačius, kad skundas neįnagrinėtinas, pareiškėjui kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas siunčiamas atsakymas nurodant atsisakymo nagrinėti jo pateiktą skundą priežastis.

#### V. SKUNDŲ APSKAITA

28. Skundų apskaitą veda direktoriaus pavaduotoja slaugai ir administravimui. Kiekvieno kalendorinio mėnesio pabaigoje jis sudaro skundų suvestinę. Suvestinėje apibendrinama gautas bei išnagrinėtas skundų skaičius, skundų priežastys, skundų tyrimo rezultatai, pritaikytos prevencinės priemonės. Skundų priežastys, taikytinos prevencinės priemonės bei

- kitos su skundais susijusios svarbios aplinkybės nagrinėjamos padalinio darbuotojų susirinkimuose. Kartą per ketvirtį atkreipiamas dėmesys į skundų kiekio kaitos tendencijas.
29. VAK metų pabaigoje rengia skundų duomenų suvestinių apibendrinimus, analizuoja skundų suvestines bei teikia išvadas. Išvados pateikiamos vadovybei analizei.

## VI. SPRENDIMŲ DĖL SKUNDŲ APSKUNDIMAS

30. Pareiškėjas, nesutinkantis su poliklinikos sprendimu dėl jo skundo, teisės aktų nustatyta tvarka gali jį apskusti.