

Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika	Procedūra Skundų nagrinėjimas	P 01.12:2020
		Lapas 2/9 2 leidimas



**VILNIAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS
VIEŠOJI ĮSTAIGA NAUJOSIOS VILNIOS POLIKLINIKA**

SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

Valdomas dokumentas

Parengė: Alina Nikolajenkova Vidaus medicininis auditorius Tvirtino: Vidaus medicininio audito vadovė l.e.p. Jolanta Kizenevič 2024-11-25	Patvirtinta: Viešosios įstaigos Naujosios Vilnios poliklinikos direktoriaus 2024-11-25 įsakymu Nr. V-137 Galioja: Nuo 2024-11-26
---	---

Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika	Procedūra Skundų nagrinėjimas	P 01.12:2020
		Lapas 2/9 2 leidimas

1. PASKIRTIS

Šios procedūros paskirtis - užtikrinti, kad visų pacientų ir kitų asmenų skundai būtų tinkamai registruojami, nuosekliai ir objektyviai nagrinėjami, priimamos pagrįstos išvados, identifikuojamos ir šalinamos teikiamų paslaugų trūkumų priežastys bei numatomi prevenciniai veiksmai, siekiant ateityje išvengti panašių situacijų.

Skundų registravimas ir teikiamų sveikatos priežiūros (diagnostikos, gydymo, slaugos ir reabilitacijos) paslaugų kokybės analizė leidžia tiksliai identifikuoti tobulintinas sritis, priimti sprendimus dėl kokybės gerinimo veikslių bei planuoti kokybės vadybos sistemos (KVS) veiklą.

2. TAIKYMO SRITIS

Ši procedūra taikoma Viešosios įstaigos Naujosios Vilnios poliklinikos padaliniuose visiems skundams / prašymams / atsiliepimams, gautiems iš pacientų ir jų atstovų ir kitų asmenų ar įstaigų tiesiogiai ar atsiųstiems paštu.

Nauda - padeda užtikrinti rezultatų skundų tvarkymą, nustatyti veiklos sritis, kurioms reikėtų skirti ypatingą dėmesį.

3. SANTRUMPOS IR PAAISKINIMAI

3.1. SANTRUMPOS

A - atsakingas ir atlieka darbą

ADM - administratorė

D - direktorius

DL - dalyvauja atliekant darbą

I - gauna informaciją apie atliktą darbą

KVS - kokybės vadybos sistema

P - procedūra

Poliklinika - Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika

PV - padalinio/skyriaus vadovas

T - tikrina ir tvirtina

Tyr - tyrėjas

VA - vidaus medicininio audito vadovas

Viz - vizuoja

3.2. PAAIŠKINIMAI

Pareiškėjas - asmuo, įteikęs ar atsiuntęs poliklinikai (jos vadovui) rašytinį prašymą, kreipimąsi ar skundą.

Prašymas - asmens rašytinis kreipimasis į Polikliniką, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.

Paciento skundas – asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą, kuriame nurodomos pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, teikiant sveikatos priežiūros paslaugas Poliklinikoje.

Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika	Procedūra	P 01.12:2020
	Skundų nagrinėjimas	Lapas 2/9 2 leidimas

Anoniminis skundas - nepasirašytas skundas, kuriame nenurodyti pareiškėjo vardas, pavardė ir adresas, kuriuo jie pageidautų gauti atsakymą. Anoniminis skundas gali būti ir pasirašytas skundas, tačiau yra neįmanoma nustatyti asmens tapatybės. Anoniminiai skundai nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kada nurodomos įstaigos vadybinės ir organizacinės klaidos.

Pakartotiniai skundai - to paties pareiškėjo ir tuo pačiu klausimu per kalendorinius metus parašyti skundai.

Tyrėjas - D paskirtas darbuotojas, kompetentingas skundo priežastims išanalizuoti ir siūlyti sprendimo būdus, atliekant administracinius veiksmus bei ką nors gerinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, o taip pat skiriant atsakingus asmenis už priemonių įgyvendinimą.

Atsakymas - pateikto konkretaus klausimo, susijusio su poliklinikos pacientų sveikatos priežiūros paslaugų teikimu, išaiškinimas žodžiu, raštu (išsiųstas paštu).

Konfidenciali informacija (privataus pobūdžio informacija) - informacija apie asmens sveikatai, asmeninę ir šeimos gyvenimą, su asmens garbe ir orumu susijusi informacija. Visa informacija apie pacientą ir jo sveikatą yra privati ir konfidenciali (net ir po paciento mirties) ir gali būti teikiama tik gavus raštišką paciento arba paciento atstovo, kai pacientas yra neveiksnus, sutikimą.

4. KOMPETENCIJA

4.1. VEIKSMŲ VYKDYTOJŲ FUNKCIJOS

Priemonės (užduotys)					
	ADM	D	VA	PV	Tyr
Pacientų ir kitų asmenų skundų priėmimas ir registravimas	A	Viz	I	I	I
Pacientų ir kitų asmenų skundų nagrinėjimas, priežasčių tyrimas		I	A	A	A
Koregavimo veiksmų įvykdymas (įrašant atliktus veiksmus)		I	DL/T	A	A
Koregavimo veiksmų rezultatų įvertinimas (įskaitant analizę ir auditą)		I	A/T	DL	

4.2 ATSAKOMYBE IR JGALIOJIMAI

4.2.1. Už skundo registravimą atsako ADM.

Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika	Procedūra	P 01.12:2020
	Skundų nagrinėjimas	Lapas 2/9 2 leidimas

- 4.2.2. Už tinkamą ir savalaikį skundo nagrinėjimą bei sprendimo priėmimą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą atsako poliklinikos Direktoriaus (D) nurodymu įpareigotas darbuotojas - tyrėjas (PV/VA).
- 4.2.3. Vidaus audito vadovas (VA) tikrina ir vertina, kaip laikomasi skundo tyrimo terminų, kontroliuoja tyrimo eigą, koregavimo ir prevencinių veiksmų patvirtinimą bei įgyvendinimą. VA atsakingas už vidaus audito dokumentų, susijusių su skundų nagrinėjimu, tvarkymą ir saugojimą.
- 4.2.4. Draudžiama pavesti skundo tyrimą ir nagrinėjimą tiems darbuotojams, kurių veiksmai yra skundžiami.
- 4.2.5. Už skundo nagrinėjimą atsakingas darbuotojas neturi teisės imtis skundo tyrimo, jei tarp darbuotojo ir pareiškėjo yra giminystės ryšiai arba kitos priežastys, galinčios sukelti interesų konfliktą.

5. APRAŠYMAS

5.1. Skundų pateikimas

- 5.1.1. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, vadovaudamasis šioje procedūroje nustatyta skundų nagrinėjimo tvarka.
- 5.1.2. Pacientas gali pateikti skundą Poliklinikai dėl, jo manymu, pažeistų jo teisių ne vėliau kaip per 1 (vienerius) metus nuo dienos, kai sužinojo apie teisių pažeidimą, tačiau ne vėliau kaip per 3 (trejus) metus nuo pažeidimo įvykio dienos. Išimtis taikoma tais atvejais, kai dėl teisių pažeidimo padaryta žala, dėl kurios atlyginimo kreipiamasi Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 24 straipsnyje nustatyta tvarka.
- 5.1.3. Informacija apie skundų priėmimo vietą bei laiką skelbiama Poliklinikos Registratūros informacinėse lentose, Poliklinikos interneto svetainėje.
- 5.1.4. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai (atvykus į Poliklinikos padalinius), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, elektroniniu paštu administracija@nvp.lt, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę). Skundai siunčiami elektroniniu paštu turi būti pasirašyti kvalifikuotu el. parašu.
- 5.1.5. Pacientų pasiūlymai, pastebėjimai, padėkos (įdėtos į Poliklinikos apklausos dėžutes) arba pacientų laišakai, atsiųsti Poliklinikos darbuotojo el. paštu, įstaigos el. paštu administracija@nvp.lt arba pateikti internetinės svetainės <https://www.nvpoliklinika.lt> vertinami ir nagrinėjami kaip pacientų prašymai. Į šiuos prašymus atsakoma pateikiant bendrą informaciją aktuali klausimu, vadovaujantis Poliklinikos procedūra P 01.4:2024 „Informacijos teikimas pacientui ir kitiems subjektams“.
- 5.1.6. Pacientas ar kitas Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme nurodytas asmuo, turintis teisę į sveikatai padarytos žalos (turtinės ar neturtinės) atlyginimą, norėdamas gauti žalos atlyginimą, ne vėliau kaip per 3 (trejus) metus nuo dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie žalą, Vyriausybės patvirtintame Turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos,

Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika	Procedūra Skundų nagrinėjimas	P 01.12:2020
		Lapas 2/9 2 leidimas

atlyginimo tvarkos apraše nustatyta tvarka turi kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos, su rašytiniu prašymu dėl žalos atlyginimo. Komisija yra privaloma ikiteisminė institucija dėl žalos atlyginimo. Komisija prašymus nagrinėja neatlygintinai.

- 5.1.7. Anoniminiai skundai, kuriuose pranešama apie Poliklinikos veiklos trūkumus ir (ar) pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkreto asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, registruojami ir teikiami Poliklinikos direktoriui susipažinti ir sprendimui dėl tolesnio anoniminio skundo nagrinėjimo priimti. Pateikus anoniminį skundą, atsakymas nesiunčiamas.
- 5.1.8. Dėl pacientų prašymų ar kreipimųsi žodžiu pateiktų Poliklinikos darbuotojui telefonu ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Polikliniką, informuojamas Padalinio vadovas. Esant pagrindui, gautų pacientų kreipimųsi pagrindu, PV ar darbuotojas pildo neatitiktųjų registracijos formas ir pateikia jas VA. Atsakymus, esant poreikiui, PV išsiunčia tiesiogiai besikreipiančiojo el. paštu, vadovaudamiesi asmens duomenų saugumą reglamentuojančiais teisės aktais.

5.2. Reikalavimai skundo turiniui

5.2.1. Skunde turi būti nurodyta:

- 5.2.1.1. paciento vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono numeris ir (arba) el. pašto adresas;
- 5.2.1.2. jei skundą pateikia paciento atstovas – atstovo vardas, pavardė gyvenamosios vietos adresas, telefono numeris ir (arba) el. pašto adresas, pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas (įgaliojimas, patvirtintas notaro) ir nurodomas pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.
- 5.2.1.3. paciento teisės ir teisėti interesai, kuriuos, jo manymu, pažeidė Poliklinika;
- 5.2.1.4. aplinkybės, pagrindžiančios galimą paciento teisių ir teisėtų interesų pažeidimą (išsamus aprašymas);
- 5.2.1.5. paciento reikalavimai dėl jo teisių ir teisėtų interesų pažeidimų pašalinimo (pvz., prašymas suteikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, grąžinti sumokėtas lėšas už paslaugas ir kt.).

5.2.2. Kartu su skundu turi būti teikiami šie dokumentai:

- 5.2.2.1. skundą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, išskyrus atvejus, kai skundas teikiamas tiesiogiai (atvykus į asmens sveikatos priežiūros įstaigą);
- 5.2.2.2. jeigu skundą pateikia paciento atstovas – atstovavimą liudijantis dokumentas (įgaliojimas ir įgalioto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, sutarties su advokatu dėl teisinių paslaugų kopija ar šios sutarties išrašas, kuriame nurodyti Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymo 49 straipsnio 2 dalyje nurodyti duomenys, ir advokato pažymėjimas, jei prašymą teikia vaiko tėvai, – vaiko gimimo liudijimo, jei prašymą teikia globėjas ar rūpintojas, – jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir teismo sprendimo dėl globos ar rūpybos

Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika	Procedūra	P 01.12:2020
	Skundų nagrinėjimas	Lapas 2/9 2 leidimas

nustatymo kopija). Atstovo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopijos pateikti nereikia, kai skundas teikiamas tiesiogiai (atvykus į asmens sveikatos priežiūros įstaigą), tokiu atveju ADM teikiami dokumentų originalai, jie sutikrinami ir grąžinami paciento atstovui;

5.2.2.3. jei pacientas turi, dokumentai, pagrindžiantys skunde nurodytas aplinkybes ir patvirtinantys skundo reikalavimus.

5.3. Skundo priėmimas ir registravimas

- 5.3.1. Sekretoriato ADM registruoja skundą Skundų registre, nurodo paciento vardą, pavardę, trumpą skundo turinį, įvertiną skundo turinio atitikimą ir nukreipia direktoriaus ar jį pavaduojančio asmens rezoliucijai. Jei ADM kyla abejonių dėl skundo pagrįstumo, pirmiausiai jį persiunčia VA ir /ar įstaigos teisininkui pagrįstumo įvertinimui.
- 5.3.2. Jeigu Pareiškėjo skundas neatitinka 5.2. punktų nurodytus reikalavimus, ADM per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos Pareiškėjui išsiunčia informaciją apie nustatytus skundo trūkumus, išskyrus atvejus, kai Pareiškėjas nėra nurodęs kontaktinių duomenų. Pareiškėjas informuojamas apie 30 kalendorinių dienų terminą, skaičiuojant nuo siunčiamo rašto registracijos dienos, trūkumams pašalinti. Jei per šį terminą trūkumai nepašalinami, skundas paliekamas nenagrinėtu.
- 5.3.3. Skundai nenagrinėjami ir grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastis, šiais atvejais:
 - 5.3.3.1. Nepateikti privalomi dokumentai (Procedūros 5.2. punktas).
 - 5.3.3.2. Skundas neįskaitomas, parašytas ne valstybine kalba arba nepasirašytas.
 - 5.3.3.3. Anoniminiai skundai.
- 5.3.4. ADM grąžina 5.2. punkte nurodytus skundus juos pateikusiam asmeniui ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos.
- 5.3.5. Jeigu skundas pristatytas tiesiogiai į sekretoriatą, ADM paprašo paciento pateikti asmens tapatybės dokumentą ir/arba atstovavimo patvirtinančius dokumentus. Pareiškėjui teikiama spaudu pažymėta skundo kopija, kurioje nurodyta gavimo data ir registracijos numeris, o ant skundo originalo pažymima, kad asmens dokumentas ir/arba atstovavimo dokumentai patikrinti.
- 5.3.6. Jei skundas gautas el. paštu administracija@nvp.lt, ADM išsiunčia patvirtinimą apie skundo gavimą.
- 5.3.7. Ne vėliau kaip kitą darbo dieną ADM pateikia skundą su priedais direktoriaus ar jo įgalioto asmens rezoliucijoje nurodytiems atsakingiems darbuotojams.

5.4. Skundo nagrinėjimas ir atsakymo teikimas

Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika	Procedūra	P 01.12:2020
	Skundų nagrinėjimas	Lapas 2/9 2 leidimas

- 5.4.1. Skundus nagrinėja, atlieka tyrimą, parengia atsakymą Vidaus medicininio audito skyriaus vadovas (VA) arba padalinio vadovas, nurodyti D ar jo įgalioto asmens rezoliucijoje.
- 5.4.2. Jei skundo nagrinėjimui paskirti keli darbuotojai, skundo nagrinėjimą koordinuoja rezoliucijoje nurodytas pirmasis Poliklinikos darbuotojas.
- 5.4.3. Tam tikrais atvejais, kai skundo sudėtingumas ar aplinkybės reikalauja detalesnio tyrimo, skundo nagrinėjimui sudaroma komisija, kurios narius paskiria D ar jo įgaliotas asmuo.
- 5.4.4. Prireikus, D ar jo įgaliotas asmuo gali pavesti VA atlikti neplaninį auditą.
- 5.4.5. D įgaliotas asmuo ar komisija turi teisę reikalauti rašytinių paaiškinimų, peržiūrėti įrašus medicinos dokumentuose, daryti jų kopijas, jei reikia, prašyti skundo pareiškėjo papildomo aplinkybių paaiškinimo.
- 5.4.6. Paaiškinimus, dokumentus ir kitokią informaciją darbuotojai, skundą nagrinėjantiems asmenims, pateikia per skundą nagrinėjančio atsakingo asmens paaiškinimui pateikti nurodytą laiką. Paaiškinimų originalai laikomi su skundo originalu.
- 5.4.7. Informacijos apie paciento buvimą įstaigoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą pateikimas tiesiogiai skundą nagrinėjantiems įstaigos darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su šiame punkte nurodyta informacija, privalo ją naudoti tik skundui nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.
- 5.4.8. Skundą tyręs asmuo arba komisijos pirmininkas parengia atsakymo projektą valstybine kalba, vadovaudamasis asmens duomenų saugumą reglamentuojančiais teisės aktais ir pateikia jį D ar jo įgaliotam asmeniui derinimui.
- 5.4.9. ADM persiunčia Pareiškėjui galutinį suderintą atsakymą į skundą tokiu būdu, kokiu buvo pateiktas skundas arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas skunde, naudojantis skunde pateiktais kontaktais.
- 5.4.10. Jei atliekamas vidaus medicininis auditas, VA parengia Vidaus audito ataskaitą.
- 5.4.11. Poliklinika paciento skundą turi išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas – paciento atstovui, nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo skundo gavimo Poliklinikoje dienos. Nurodytas trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas.
- 5.4.12. Visa dokumentacija, susijusi su pareiškėjų skundais ir jų nagrinėjimo dokumentai (KVS formos, aktai, pažymos, susirašinėjimas), sudaro Poliklinikos kokybės duomenų įrašų dalį. Skundo nagrinėjimo dokumentai saugomi vadovaujantis dokumentų saugojimą reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka
- 5.4.13. Darbuotojas, kurio veiksmai skundžiami, turi teisę susipažinti su skundo turiniu, vidaus audito ataskaita ir atsakymu asmeniui, parašiusiame skundą/pretenziją). Šių dokumentų kopijos darbuotojui nedaromos.

5.5. Skundo tyrimo procedūros atsisakymas

Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika	Procedūra Skundų nagrinėjimas	P 01.12:2020
		Lapas 2/9 2 leidimas

- 5.5.1. Pareiškėjas gali atsisakyti skundo nagrinėjimo. Tai tvirtinama atitinkamu įrašu ir pareiškėjo parašu skundo originale. Atsisakytas skundas yra tiriamas bendra tvarka, tačiau pareiškėjui atsakymas nesiunčiamas.
- 5.5.2. Pakartotiniai skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių skundo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Poliklinikos sprendimas dėl ankstesnio skundo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo pakartotinio skundo gavimo datos pareiškėjui pranešama, kad jo skundas nebus nagrinėjamas ir nurodomos priežastys.

5.6 Skundo korekciniai, prevenciniai veiksmai

5.6.1. Skundo pagrįstumas įvertinamas tyrimo proceso metu, remiantis pateiktais duomenimis ir faktais. Jei nustatoma, kad skundas yra nepagrįstas, apie tai pranešama pareiškėjui, kartu išsamiai paaiškinant sprendimo priežastis.

5.6.2. Kiekvienu pagrįsto skundo atveju imamasi koregavimo veiksmų, kuriais siekiama pašalinti skundo priežastis ir užtikrinti pareiškėjo pasitenkinimą. Tokiu būdu Poliklinika demonstruoja savo siekį teikti kokybiškas asmens sveikatos priežiūros paslaugas bei taisyti darbo trūkumus, klaidas ir neatitiktis.

5.6.3. Siekiant išvengti pagrįstame skunde nurodytų įvykių ar faktų pasikartojimo ateityje, skundo tyrėjas vidaus audito ataskaitos rekomendacijų dalyje numato prevencinius veiksmus, aiškiai nurodydamas už jų įgyvendinimą atsakingus darbuotojus bei terminą, iki kada veiksmai turi būti įgyvendinti.

5.6.4. VA užtikrina, kad visi nurodyti prevenciniai veiksmai būtų įgyvendinti per nustatytą laiką, ir atlieka jų efektyvumo stebėseną, kad išvengtų panašių situacijų ateityje.

6. KEITIMAI

Šios P 01.12 keitimus atlieka rengėjas pagal P 01.1 „KVS dokumentų rengimas ir valdymas“ 5.6. skirsnį „KVS dokumentų keitimas (pokyčių identifikavimas)“.

7. PASKIRSTYMAS

Šios P 01.12 pagrindinis dokumentas saugomas kartu su direktoriaus įsakymu, o antras egzempliorius - VA. Valdomų dokumentų elektronine versija patalpinta Poliklinikos vidinių dokumentų tinkle.

8. NUORODOS

- 8.1. Dokumentas parengtas, vadovaujantis galiojančiais Lietuvos Respublikos ir Viešosios įstaigos Naujosios Vilnios poliklinikos teises aktais.
- 8.2. Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas 1996 m. spalio 3 d. Nr. I-1562.
- 8.3. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymo Nr. V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“.

Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika	Procedūra Skundų nagrinėjimas	P 01.12:2020
		Lapas 2/9 2 leidimas

2.			
3.			
4.			
5.			