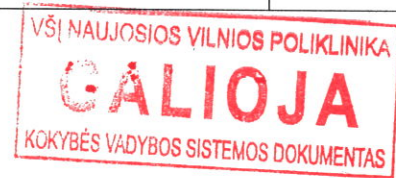



Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika	Procedūra	P 01.12:2020
	Skundų nagrinėjimas	Lapas 1/10 1 leidimas



SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

Valdomas dokumentas

Parengė: Algirdas Markauskas, Vidaus medicininis auditorius  2020-03-05	Patvirtinta: Viešosios įstaigos Naujosios Vilnios poliklinikos direktoriaus 2020-03-05 įsakymu Nr. V-34 Galioja: Nuo 2020-03-06
--	--

Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika	Procedūra	P 01.12:2020
	Skundų nagrinėjimas	Lapas 2/10 1 leidimas

1. PASKIRTIS

Šios procedūros paskirtis – užtikrinti, kad visi pacientų ir kitų asmenų skundai būtų tinkamai registruojami, nagrinėjami, daromos atitinkamos išvados, taisomi trūkumai, numatoma, kaip išvengti jų ateityje.

Skundų registravimas ir sveikatos priežiūros (diagnostikos, gydymo, slaugos ir reabilitacijos) paslaugų kokybės analizė leidžia numatyti kokybės gerinimo veiksmus, kokybės vadybos sistemos (KVS) planavimą.

2. TAIKYMO SRITIS

Ši procedūra taikoma poliklinikos padaliniuose visiems skundams, gautiems iš pacientų ir kitų asmenų tiesiogiai ar atsiųstiems paštu.

Nauda – padeda užtikrinti rezultatyvų skundų tvarkymą, nustatyti veiklos sritis, kurioms reikėtų skirti ypatingą dėmesį.

3. SANTRUMPOS IR PAAIŠKINIMAI

3.1. SANTRUMPOS

A – atsakingas ir atlieka darbą

Adm - administratorė

D – direktorius

DL – dalyvauja atliekant darbą

F - forma

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 medicininis auditorius

Viz - vizuoja

3.2. PAAIŠKINIMAI

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

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

Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į polikliniką ar kompetentingą valstybės instituciją, kuriame nurodomos teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.

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

Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika	Procedūra	P 01.12:2020
	Skundų nagrinėjimas	Lapas 3/10 1 leidimas

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

Žodinis skundas – tai toks skundas, kai kreipiamasi žodžiu į poliklinikos darbuotoją, ir sprendžiama nedelsiant, toliau jo nenagrinėjant.

Tyrėjas – D paskirtas darbuotojas, kompetetingas 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 sveikatą, asmeninį 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.

Skundo priežastys gali būti vadybinės, profesinės ir kitos.

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
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 ATSAKOMYBĖ IR ĮGALIOJIMAI

- Už tinkamą skundo registravimą atsako Adm.
- Už tinkamą ir savalaikį skundo nagrinėjimą ir sprendimą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą atsako poliklinikos D nurodymu įpareigotas darbuotojas - tyrėjas (PV/ VA).
- VA tikrina ir vertina, kaip yra laikomasi skundo tyrimo terminų, kontroliuoja jo eigą, koregavimo – prevencinių veiksmų patvirtinimą ir įvertinimą, jei reikia, inicijuoja neplaninį vidaus auditą ir atsako už vidaus audito dokumentų, susijusių su skundų nagrinėjimu, tvarkymu ir saugojimu.

Draudžiama deleguoti skundo tyrimą ir nagrinėjimą tiems darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika	Procedūra Skundų nagrinėjimas	P 01.12:2020
		Lapas 4/10 1 leidimas

Už skundo nagrinėjimą atsakingas darbuotojas neturi teisės imtis jį nagrinėti, jei darbuotoją ir pareiškėją sieja giminystės ryšiai arba yra kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų nesutapimą.

5. APRAŠYMAS

5.1. Skundo priėmimas ir registravimas

- Informacija apie skundų priėmimo vietą bei laiką skelbiama Poliklinikos Registratūrose informacinėse lentose, Poliklinikos interneto svetainėje.
- Pareiškėjai priimami Sekretoriате kiekvieną darbo dieną nuo 8 iki 15 val..
- Draudžiama pareiškėjų nepriimti, motyvuojant tuo, kad nėra atsakingo darbuotojo, kuris turėtų spręsti keliamą klausimą. D turi užtikrinti, kad, nesant darbuotojų, turinčių įgaliojimus priimti pareiškėjus ir spręsti jų klausimus (šių darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais jų nebuvimo darbe atvejais), būtų paskirti darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.
- Priėmimo metu skundai gali būti pateikiami tiek raštu, tiek žodžiu.
- Žodiniai skundai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat ir vietoje, nepažeidžiant pareiškėjo ir Poliklinikos interesų.
- Priimami tokie rašytiniai skundai, kurie parašyti įskaitomai, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė.
- Jei skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas (įgaliojimas, patvirtintas notaro) ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.
- Neįskaitomi, aukščiau nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.
- Priimant skundą raštu, priėmimo vietoje patikrinama asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, patikslinama skundo esmė, paprašoma komentarų ir papildomų dokumentų, kurių reikia skundai išnagrinėti. Padaroma asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.
- Kai skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.
- Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai pacientas sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.
- Pareiškėjui įteikiama spaudu pažymėta skundo kopija, kurioje nurodyta gavimo data ir registracijos numeris.
- Elektroniniu būdu gauti skundai nagrinėjami tik tie, kuriuose skundžiamasi dėl bendros poliklinikos tvarkos, neatsakant pareiškėjui.
- Asmenys gali pateikti raštu savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę ir išdėstyti savo pageidavimus, pasiūlymus, pastebėjimus ir padėkas. Tuo tikslu poliklinikos Registratūroje yra **dėžutė**, į kurią galima įmesti surašytas pastabas ir atsiliepimus.
- Kai paciento skunde ar prašyme prašoma atlyginti turtinę ar neturtinę žalą, tokie skundai/prašymai Poliklinikoje **nepriimami**. Pacientas/jo atstovas dėl padarytos žalos atlyginimo turi kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją prie Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos.

Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika	Procedūra Skundų nagrinėjimas	P 01.12:2020
		Lapas 5/10 1 leidimas

5.1.1. Skundas, pateiktas padalinio darbuotojams

Visi skundai, pateikti žodžiu bet kurio poliklinikos padalinio darbuotojui, iš karto perduodami jo vadovui (PV), kuris sprendžia iš karto ir vietoje. Nesant tokiai galimybei, pareiškėjas informuojamas, jog skundą gali išdėstyti raštu ir užregistruoti Poliklinikos Sekretoriате. Toliau skundas būtų tiriamas bendra tvarka.

5.1.2. Skundo registravimas Sekretoriате

Sekretoriате Adm gautą skundą, atitinkantį procedūroje nurodytus reikalavimus (žr. 5.1.), registruoja "Asmenų skundų registre". Skundo originalas paliekamas poliklinikoje, o skundo kopija atiduodama pareiškėjui. Tada užpildo "Paciento ar kito asmens skundo tyrimo aktą", kurį prisega prie skundo originalo ir perduoda vizuoti D ar jo įgaliotam asmeniui. Gavus iš D ar jo įgalioto asmens vizuotą skundą, Adm registre pažymi, kam skundas nukreipiamas nagrinėti. Skundo kopijos kartu su tyrimo aktu perduodami tyrėjui ir VA.

Anoniminiai skundai neregistruojami, segami atskirai, netiriami ir nenagrinėjami.

5.2. Skundo nagrinėjimas, priežasčių tyrimas

D ar jo įgaliotas asmuo sprendžia, kas tirs ir nagrinės skundą.

D paskirtas asmuo ar komisija turi teisę reikalauti žodinių ir rašytinių paaiškinimų, peržiūrėti įrašus medicinos dokumentuose, daryti jų kopijas, jei reikia, pasikviesti asmenį, parašiusį skundą papildomam aplinkybių paaiškinimui.

Išnagrinėjus skundą, tyrėjas ar komisijos pirmininkas, tyręs skundą:

- parengia atsakymo projektą valstybine kalba pareiškėjui ir pateikia D;
- užpildo skundo/pareiškimo tyrimo aktą, jį pasirašo ir atiduoda VA;
- jei atliekamas vidaus medicininis auditas, parengia Vidaus audito ataskaitą ir per 5 darbo dienas po skundo ištyrimo originalą perduoda VA.
- paruošia atsakymo projektą pareiškėjui valstybine kalba ir pateikia D;
- darbuotojų paaiškinimų originalus atiduoda į Sekretoriатą, o kopijas perduoda VA
- Paaiškinimų originalai laikomi su skundo originalu

Skundas turi būti išnagrinėtas ir raštu pranešta (išsiųsta) pacientui apie nagrinėjimo rezultata ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo poliklinikoje datos.

Asmeniui ir pareiškėjui privati informacija apie kitus asmenis neteikiama.

5.3. Skundo tyrimo procedūros atsisakymas

Pareiškėjas gali atsisakyti skundo nagrinėjimo. Tai tvirtinama atitinkamu įrašu ir pareiškėjo parašu skundo originale. Atsisakytas skundas yra tiriamas bendra tvarka, tačiau pareiškėjui atsakymas nesiunčiamas.

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 20 darbo dienų nuo pakartotinio skundo gavimo datos pareiškėjui pranešama, kad jo skundas nebus nagrinėjamas ir nurodomos priežastys.

5.4. Skundo pagrindumas

Skundo pagrindumas įvertinamas jo nagrinėjimo metu. Jei paaiškėjo, kad skundas yra nepagrįstas, pareiškėjui apie tai pranešama ir paaiškinama. Atsakingas už skundo nagrinėjimą

Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika	Procedūra Skundų nagrinėjimas	P 01.12:2020
		Lapas 6/10 1 leidimas

darbuotojas „Skundo/ prašymo tyrimo akto“ dalyje “TYRIMAS” pažymi “Nepagrįstas”, kitais atvejais - žymima “Pagrįstas”. Jei skundas pagrįstas, tai nustatoma neatitiktis, apie ką skundo tyrėjas informuoja VA, kuris ją registruoja „Neatitikčių registre“.

5.5. Koregavimo veiksmai

Kiekvieno pagrįsto skundo atveju yra imamasi koregavimo veikslių, kurie galėtų pašalinti skundo priežastį ir patenkintų pareiškėją. Tokiu būdu poliklinika rodo, kad savo pacientams siekia teikti tik kokybiškas asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir taiso savo darbo trūkumus, klaidas, neatitiktis. „Skundo/ prašymo tyrimo akto“ dalį “VEIKSMAI” pildo skundą tyręs darbuotojas.

VA kartą per mėnesį peržiūri ir analizuoja atsiliepimus dėžutėje ir informuoja D.

5.6. Prevenciniai veiksmai

Siekiant išvengti pagrįstame skunde išdėstytų įvykių, faktų ateityje, skundo tyrėjas vidaus audito ataskaitos rekomendacijų dalyje nurodo prevencinius veiksmus su atsakingais už jų įgyvendinimą darbuotojais ir data, iki kurios tai turi būti atlikta.

5.7. Nagrinėjimo rezultatų (atsakymo) parengimas ir išsiuntimo kontrolė

Apie skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą poliklinikos D sprendimu pareiškėjui pranešama registruotu ar paprastu laišku arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai.

D pasirašytas atsakymas valstybine kalba registruojamas raštinėje “Siunčiamų dokumentų registre”.

Atsakyme pareiškėjui yra nurodomos jo skundo nagrinėjimo rezultatas – sprendimas, išvados, koregavimo - prevenciniai veiksmai. Pranešime apie nepatenkintą skundą nurodomi skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

5.8. Koregavimo ir prevencinių veikslių patvirtinimas

Baigus tirti skundą ir išsiuntus atsakymą, Skundo/ prašymo tyrimo aktas per 3 darbo dienas turi būti perduota VA, kuris įvertina koregavimo- prevencinių veikslių atlikimą ir savo parašu formos paskutinėje dalyje patvirtina, kad skundo tyrimo procedūra yra baigta.

VA atlieka skundų (neatitikčių) analizę, įvertina, ar taikyti koregavimo – prevenciniai veiksmai buvo veiksmingi.

5.9. Administracijos ir/ ar padalinių darbo pasitarimai

Administracijos darbo pasitarimuose apie gautą skundą informuoja darbuotojas, kuriam pavesta jį tirti.

5.10. Kokybės duomenų įrašai

Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika	Procedūra Skundų nagrinėjimas	P 01.12:2020
		Lapas 7/10 1 leidimas

Visa dokumentacija, susijusi su pareiškėjų skundais ir jų nagrinėjimo dokumentai (KVS formos, aktai, pažymos, susirašinėjimas), sudaro poliklinikos kokybės duomenų įrašų dalį. Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnybos nurodymu dokumentai saugomi 5 metus.

5.11. Supažindinimas su skundu / pretenzija ir jo tyrimo medžiaga

Darbuotojas, kurio veiksmai skundžiami, turi teisę susipažinti su skundo turiniu, vidaus audito ataskaita ir direktoriaus atsakymu asmeniui, parašiusiam skundą/pretenziją. Šių dokumentų kopijos darbuotojui nedaromos.

6. PRIEDAI

1 priedas. Skundo/ prašymo tyrimo aktas

7. KEITIMAI

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

8. PASKIRSTYMAS

Šios P 01.12 pagrindinis dokumentas saugomas kartu su direktoriaus įsakymu, o antras egzempliorius – VA. Valdomų dokumentų elektroninė versija patalpinta poliklinikos vidiniame tinkle adresu: Doclogix/21 kokybė/21-4 bendri poliklinikos KVS dokumentai.

NUORODOS (susiję dokumentai ir bibliografija)

Dokumentas parengtas, vadovaujantis galiojančiais Lietuvos Respublikos ir Viešosios įstaigos Naujosios Vilnios poliklinikos teisės aktais.

1 priedas

Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika
V.Sirokoslės 8, LT-11200, Vilnius
Įmonės kodas 124246043

SKUNDO/ PRAŠYMO TYRIMO AKTAS Nr.

Viešoji įstaiga Naujosios Vilnios poliklinika	Procedūra	P 01.12:2020
	Skundų nagrinėjimas	Lapas 8/10 1 leidimas

REGISTRAVIMAS	Užpildė _____ (pareigų pavadinimas, parašas, v., pavardė)		Data:
	Padalinys _____		
	Pacientas _____ (v., pavardė, adresas)		Tel.
	Kontaktinis asmuo _____ (pavardė, adresas, telefonas)		
	Prie skundo pridedami dokumentai: 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____		Skundų grupės: raštu <input type="checkbox"/> žodžiu <input type="checkbox"/>
	Skundas vizuotas _____ (v., pavardė, pareigos)		
TYRIMAS	Skundo (neatitikties) priežastis:		Vadybinė <input type="checkbox"/> Organizacinė <input type="checkbox"/> Profesinė <input type="checkbox"/> Kita <input type="checkbox"/>
	Skundo pagrindumas:		Pagrįstas <input type="checkbox"/> Nepagrįstas <input type="checkbox"/> Atsisakė <input type="checkbox"/> Išspręsta žodžiu <input type="checkbox"/>
	Tyrimas atliktas: laiku (per 20 d.d.) / vėliau		Laiku <input type="checkbox"/> Pavėluotai <input type="checkbox"/>
	Užpildė _____ (pareigų pavadinimas, parašas, v., pavardė)		Data: 2018 __ __
	Rekomendacijos: _____		Įvykdymo data: iki 2018 __ __
	Vykdytojas _____ (asmuo, atsakingas už koregavimo veiksmus)		
	Koregavimo ir prevencinių veiksmų patvirtinimas: Pastabos: _____		
Vidaus medicininis auditorius _____ (parašas, v., pavardė)			
Data 2020 __ __			

Pastaba: Užpildytas Paciento ar kito asmens skundo/prašymo tyrimo aktas saugomas VA 1 metus.

Viešoji āstaiga Šeškinės poliklinika	Procedūra	P 01.3:2017
	Skundų nagrinėjimas	Lapas 10/10
		6 leidimas

PASTABOS, PASIŪLYMAI, DERINIMAI

Eil. Nr.	Skyrius	Pastabos ir pasiūlymai (nurodyti punktą, siūlymą arba suderinta be pakeitimų)	Skyriaus vedėjo parašas
1	2	3	4
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			