

NACIONALINIS VĖŽIO INSTITUTAS



**NACIONALINIO VĖŽIO INSTITUTO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL NACIONALINIO VĖŽIO INSTITUTO DIREKTORIAUS 2022 M. GEGUŽĖS 19 D.
ĮSAKYMO NR. R8-218 „DĖL SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS
APRAŠO TA01 PATVIRTINIMO“ PAKEITIMO**

2023 m. gegužės 19 d. Nr. R8- *202*
Vilnius

P a k e i ĉ i u Nacionalinio vėžio instituto direktoriaus 2022 m. gegužės 19 d. įsakymu Nr. R8-218 „Dėl skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašo TA01 patvirtinimo“ patvirtintą Skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašą TA01 ir išdėstau jį nauja redakcija (pridedama).

PATVIRTINTA
Nacionalinio vėžio instituto
direktorium 2023 m. gegužės 19 d.
įsakymu Nr. R8-202

NACIONALINIO VĖŽIO INSTITUTO SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS TA01

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šio tvarkos aprašo paskirtis – užtikrinti, kad visi pacientų ir kitų asmenų prašymai ir skundai, taip pat skundai, persiųsti nagrinėti iš kitų institucijų, būtų tinkamai registruojami, nagrinėjami, daromos atitinkamos išvados, taisomi trūkumai, numatoma, kaip išvengti jų ateityje.

2. Nauda – padeda užtikrinti rezultatyvų skundų/prašymų tvarkymą; sveikatos priežiūros (diagnostikos, gydymo, slaugos ir rehabilitacijos) paslaugų kokybės analizės rezultatai panaudojami atliekant kokybės gerinimo veiksmų bei kokybės vadybos sistemos planavimą, leidžia nustatyti veiklos sritis, kurioms reikėtų skirti ypatingą dėmesį.

II SKYRIUS TAIKYMO SRITIS

3. Šis aprašas taikomas Nacionalinio vėžio instituto (toliau – NVI, Institutas) padalinuose visiems skundams/prašymams, gautiems iš pacientų ir kitų asmenų bei institucijų tiesiogiai ar atsiųstiems paštu arba elektroniniu paštu, nagrinėti.

III SKYRIUS SANTRUMPOS, TERMINAI IR APIBRĖŽIMAI

4. Šiame tvarkos apraše vartojamos šios santrumpos:

- 4.1. **A** – atsakingas ir atlieka darbą.
- 4.2. **DR** – direktorius.
- 4.3. **DB** – darbuotojas.
- 4.4. **DL** – dalyvauja atliekant darbą.
- 4.5. **DPK** – direktoriaus pavaduotojas klinikai.
- 4.6. **DVPS** – Dokumentų valdymo poskyrio specialistas.
- 4.7. **F** – forma.
- 4.8. **I** – gauna informaciją apie atliktą darbą.
- 4.9. **KVS** – kokybės vadybos sistema.
- 4.10. **N** – nurodo.
- 4.11. **NVI, Institutas** – Nacionalinis vėžio institutas.
- 4.12. **PV** – padalinio (skyriaus, poskyrio, grupės) vadovas.
- 4.13. **T** – tikrina ir tvirtina.
- 4.14. **TR** – tyrėjas.
- 4.15. **VSA** – vyriausiasis slaugos administratorius.
- 4.16. **VMAV** – Vidaus medicininio audito skyriaus vedėjas.
- 4.17. **VT** – Vyriausiasis teisininkas.

5. Šiame tvarkos apraše vartojami šie terminai ir apibrėžimai:

- 5.1. **Pareiškėjas** – asmuo, įteikęs ar atsiuntęs NVI (jo vadovui) rašytinį prašymą ar skundą.
- 5.2. **Prašymas** – asmens kreipimasis raštu į Institutą ar darbuotoją, įgaliotą priimti prašymus ir skundus, išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie NVI veiklos trūkumus, pateikiant pasiūlymus pagerinti asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą ar

organizavimą, atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

5.3. **Skundas** – kreipimasis į NVI nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti paciento interesai ir/ar lūkesčiai. Skundas gali būti: dėl suteiktų ar nesuteiktų paslaugų; dėl teikiamų paslaugų kokybės; dėl asmens sveikatos informacijos privatumo ir konfidencialumo pažeidimo; dėl paciento mirties atvejo; gali būti tiesiogiai susijęs su Instituto padalinių veikla arba su paciento sveikatos ir/ar darbingumo praradimu.

5.4. **Anoniminis skundas** – nepasirašytas skundas, kuriame pareiškėjo vardas, pavardė ir adresas nenurodyti. Anoniminiai skundai direktoriaus sprendimu registruojami ir nagrinėjami tik tie, kuriuose skundžiamasi dėl bendros NVI tvarkos.

5.5. **Kartotiniai skundai** – to paties pareiškėjo ir tuo pačiu klausimu per kalendorinius metus parašyti skundai.

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

5.7. **Tyrėjas** – DR/DPK paskirtas darbuotojas (VMAV, VT ir/ar kt.), kompetentingas skundo/prašymo priežastims išanalizuoti, siūlyti sprendimo būdus ir atlikti administracinius veiksmus (paprašyti pateikti paaiškinimus bei ką nors gerinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, o taip pat paskirti atsakingus asmenis už priemonių įgyvendinimą).

5.8. **Atsakymas** – pateikto konkretaus klausimo išaiškinimas žodžiu, raštu (išsiųstas paštu, elektroniniu paštu).

5.9. **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.

5.10. **Skundo priežastys** gali būti deontologinės, organizacinės, vadybinės ir kitos.

IV SKYRIUS ATSAKOMYBĖ

Priemonės (užduotys)	Vykdytojai						
	PV	DB	DVPS	DPK, VSA	VMAV, TR	VT	DR
Pacientų ir kitų asmenų skundų priėmimas ir registravimas	I		A	I	I		N, I
Pacientų ir kitų asmenų skundų nagrinėjimas, priežasčių tyrimas	DL			I	A		I
Paaiškinimų pateikimas		A			I		
Korekcinių veiksmų įvykdymas (įrašant atliktus veiksmus)	A			A	DL/T		I
Korekcinių veiksmų rezultatų įvertinimas (įskaitant analizę ir auditą)	DL			I	A/T		I
Atsakymo pareiškėjui parengimas	I	I		I	A, DL	DL	I, T
Atsakymo pareiškėjui registravimas ir siuntimas			A		DL		

6. Dokumentų valdymo specialistas atsako už tinkamą skundo/prašymo registravimą ir atsakymo išsiuntimą.

7. NVI direktoriaus nurodymu įpareigotas darbuotojas – tyrėjas atsako už tinkamą ir savalaikį skundo/prašymo nagrinėjimą, sprendimą ir atsakymo parengimą.

8. Vidaus medicininio audito skyriaus vedėjas (VMAV) kontroliuoja koregavimo – prevencinių veiksmų patvirtinimą ir įvertinimą, jei reikia, inicijuoja neplaninį vidaus auditą ir atsako už vidaus medicininio audito dokumentų, susijusių su skundų nagrinėjimu, tvarkymą ir saugojimą.

9. Draudžiama deleguoti skundo/prašymo tyrimą ir nagrinėjimą tiems darbuotojams, kurių veiksmams skundžiami.

10. Tyrėjas neturi teisės imtis skundo/prašymo nagrinėti, jei tyrėją ir pareiškėją sieja giminytės ryšiai arba yra kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą.

V SKYRIUS APRAŠYMAS

11. Skundo/prašymo priėmimas ir registravimas.

11.1. Informacija apie skundų/prašymų priėmimo tvarką skelbiama NVI padalinių informacinėse lentose, Instituto internetinėje svetainėje.

11.2. Pareiškėjai priimami kiekvieną darbo dieną NVI direktoriaus nustatytais valandomis.

11.3. Draudžiama pareiškėjų nepriimti, motyvuojant tuo, kad nėra atsakingo darbuotojo, kuris turėtų spręsti keliamą klausimą. Direktorius užtikrina, kad, nesant darbuotojų, turinčių įgaliojimus priimti pareiškėjus ir spręsti jų klausimus, būtų paskirti darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.

11.4. Priėmimo metu skundai/prašymai gali būti pateikiami tiek raštu, tiek žodžiu.

11.5. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, institucijos darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu institucijos vadovas arba jo įgaliotas asmuo apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

11.6. **Žodiniai skundai/prašymai** bet kurio Instituto padalinio darbuotojui registruojami padalinio Žodinių pacientų skundų registravimo žurnale (Priedas) ir perduodami jo vadovui (PV), kuris sprendžia iš karto ir vietoje. Nesant tokių galimybių, pareiškėjas informuojamas, jog skundą gali išdėstyti raštu ir pateikti Personalo ir teisės skyriaus Dokumentų valdymo poskyryje (DVPS).

11.7. **Rašytiniai skundai/prašymai** turi būti parašyti įskaitomai, pasirašyti pareiškėjo, nurodytas jo vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo/prašymo esmė.

11.8. Jei skundą/prašymą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir paciento vardas, pavardė, kurio vardu jis kreipiasi.

11.9. Neįskaitomi, aukščiau nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai/prašymai gražinami pareiškėjui, nurodant gražinimo priežastį.

11.10. Priimant skundą/prašymą raštu, priėmimo vietoje patikrinamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, patikslinama skundo/prašymo esmė, paprašoma komentarų ir papildomų dokumentų, kurių reikia skundui/prašymui išnagrinėti.

11.11. Pareiškėjui įteikiama spaudu pažymėta prašymo/skundo kopija, kurioje nurodyta gavimo data ir registracijos numeris.

11.12. Kai skundas/prašymas gaunamas paštu, per pasiuntinį arba elektroniniu paštu, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

11.13. Jei skundas pasirašytas elektroniniu parašu, asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopijos pridėti nereikia.

11.14. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

11.15. Visus NVI pacientų ir kitų asmenų rašytinius skundus/prašymus DVPS registruoja elektroniniame **Asmenų laiškų, pareiškimų, pretenzijų, skundų registre A8**. Jame eilės tvarka pagal skundo/prašymo registravimo datą surašomi visi asmenys, pateikę NVI skundus/prašymus.

11.16. NVI darbuotojas, jam suteiktu darbinio elektroninio pašto adresu ar kitomis NVI naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gavęs prašymą ar skundą, turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti jį Personalo ir teisės skyriaus Dokumentų valdymo poskyriui, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti iš karto.

11.17. Kolektyviniai skundai pateikiami Instituto vadovybei ir nagrinėjami Instituto vadovybės nustatyta tvarka.

11.18. Asmenys gali pateikti raštu savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę ir išdėstyti savo pageidavimus, pasiūlymus, pastebėjimus ir padėkas nustatyto turinio formoje, kurios taip pat registruojamos registre A8, bei internetiniame puslapyje.

12. **Skundo/prašymo nagrinėjimas, prižasčių tyrimas.**

12.1. Skundas/prašymas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo NVI datos. Jei dėl svarbių aplinkybių skundo negalima išnagrinėti per nustatytą laikotarpį, pareiškėjas informuojamas raštu apie termino pratęsimą.

12.2. Direktorius ar jo įgaliotas asmuo sprendžia, kas nagrinės skundą, ir parašo rezoliuciją.

12.3. Skundo/prašymo prižasčių tyrimą atlieka VMAV, tyrėjas ar direktoriaus įsakymu sudaryta komisija. Surenkama visa reikalinga informacija (medicininė dokumentacija, darbuotojų paaiškinimai ir kt.). Baigus tyrimą, VMAV/tyrėjas/komisija parengia atsakymo projektą pareiškėjui ir pateikia direktoriui.

12.4. Pareiškėjui privati informacija apie kitus asmenis neteikiama.

13. **Skundo/prašymo tyrimo procedūros atsisakymas.**

13.1. Pareiškėjas gali atsisakyti skundo/prašymo nagrinėjimo. Atsisakytas skundas/prašymas yra tiriamas bendra tvarka, tačiau pareiškėjui atsakymas nesiunčiamas.

13.2. **Pakartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami**, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad NVI sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo yra neteisingas. Tuo atveju per 20 darbo dienų nuo pakartotinio prašymo ar skundo gavimo datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas ir nurodomos priežastys.

14. **Skundo/prašymo pagrįstumas** įvertinamas jo nagrinėjimo metu. Jei paaiškėjo, kad skundas/prašymas yra nepagrįstas, apie tai pranešama ir paaiškinama pareiškėjui.

15. **Korekciniai veiksmai.**

15.1. Kiekvieno pagrįsto skundo/prašymo atveju yra imamasi korekcinų veiksmų, kurie galėtų pašalinti skundo priežastį. Tokiu būdu siekiama tobulinti asmens sveikatos paslaugų kokybę ir paslaugų teikimo organizavimą, taisyti darbo trūkumus, klaidas ir neatitiktis.

15.2. VMAV pasibaigus kalendoriniams metams peržiūri ir analizuoja įrašus Žodinių pacientų skundų registravimo žurnale, pasirašo, kad yra susipažinęs, jeigu reikia – su PV svarsto prevencinius veiksmus.

16. **Prevenciniai veiksmai.** Siekiant išvengti pagrįstame skunde/prašyme išdėstytų įvykių, faktų pasikartojimo ateityje, numatomi prevenciniai veiksmai, Neatitikties akte (F) nurodant atsakingus už jų įgyvendinimą darbuotojus ir datą, iki kurios turi būti atlikti.

17. **Nagrinėjimo rezultatų (atsakymo) parengimas ir išsiuntimo kontrolė.**

17.1. Apie prašymo/skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui valstybine kalba pranešama registruotu ar paprastu laišku arba pareiškėjo nurodytu elektroniniu paštu.

17.2. Direktoriaus arba direktoriaus pavaduotojo klinikai pasirašytą atsakymą, suderintą su NVI teisininku, DVPS užregistruoja elektroniniame Siunčiamų dokumentų registre R3.

17.3. Atsakyme pareiškėjui yra nurodomas jo skundo/prašymo nagrinėjimo rezultatas – išvados, priimti sprendimai. Pranešime apie nepatenkintą prašymą/skundą nurodomi nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

18. **Korekcinų ir prevencinių veiksmų patvirtinimas.** VMAV, remdamasis NVI gautų skundų tyrimo ir analizės rezultatais, užregistruoja neatitiktis (ELI), numato prevencines priemones, kurios įgyvendinamos racionaliai prieinamu laiku; duomenys pateikiami metinėje ataskaitoje.

19. Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnybos nurodymu dokumentai saugomi 5 metus.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

20. Šio tvarkos aprašo keitimus atlieka rengėjas pagal procedūros P1 „Dokumentų ir duomenų įrašų valdymas“ skirsnį „KVS dokumentų peržiūra, keitimas ir negaliojančių kopijų valdymas“.

VII SKYRIUS ĮRAŠAI

21. Asmenų laiškų, pareiškimų, pretenzijų, skundų registras A8.
22. Siunčiamų dokumentų registras R3.
23. Žodinių pacientų skundų registravimo žurnalas (padaliniuose).
24. Atsiliepimas apie NVI paslaugas, www.nvi.lt/pacientams.
25. Neatitikties aktas (F, pasiekama ELI).

VIII SKYRIUS NUORODOS

26. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas.
27. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas.
28. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymas Nr. V-338 „Dėl Minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“.
29. Procedūros aprašas: Dokumentų ir duomenų įrašų valdymas P1.
30. Procedūros aprašas: Neatitiktį ir nepageidaujamų įvykių valdymas P22.
31. Procedūros aprašas: Vidaus medicininiai auditai P24.

IX SKYRIUS PRIEDAI

32. Priedas. Žodinių pacientų skundų registravimo žurnalas.
-

