

PATVIRTINTA  
Nacionalinio vėžio instituto  
direktorius 2022 m. gegužės 19d.  
įsakymu Nr. R8-~~218~~

## 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 būtų tinkamai registruojami, nagrinėjami, daromos atitinkamos išvados, taisomi trūkumai, numatoma, kaip išvengti jų ateityje.

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

### II SKYRIUS TAIKYMO SRITIS

3. Šis aprašas taikomas Nacionalinio vėžio instituto (toliau – NVI, Institutas) padaliniuose visiems skundams/prasymams, gautiems iš pacientų ir kitų asmenų tiesiogiai ar atsiustiems paštu, faksu 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. **D** – direktorius.
  - 4.3. **DL** – dalyvauja atliekant darbą.
  - 4.4. **DPK** – direktoriaus pavaduotojas klinikai.
  - 4.5. **DVPS** – Dokumentų valdymo poskyrio specialistas.
  - 4.6. **F** – forma.
  - 4.7. **I** – gauna informaciją apie atliktą darbą.
  - 4.8. **KVS** – kokybės vadybos sistema.
  - 4.9. **N** – nurodo.
  - 4.10. **NVI, Institutas** – Nacionalinis vėžio institutas.
  - 4.11. **PV** – padalinio (skyriaus, poskyrio, grupės) vadovas.
  - 4.12. **T** – tikrina ir tvirtina.
  - 4.13. **TR** – tyrėjas.
  - 4.14. **VSA** – vyriausiasis slaugos administratorius.
  - 4.15. **VMAV** – Vidaus medicininio auditu skyriaus vedėjas.
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 ką nors pagerinti asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo ar kitose srityse; 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 interesai ir prašant juos apginti*. Skundas gali būti tiesiogiai susijęs su Instituto padalinių veikla, teikiamų paslaugų kokybe, su paciento sveikatos ir/ar darbingumo praradimu, su asmens sveikatos informacijos privatumo ir konfidencialumo pažeidimu, kai asmuo kreipiasi dėl paciento sveikatai padarytos turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo, dėl paciento mirties atvejo.

5.4. **Anoniminis skundas** – nepasirašytas skundas, kuriame nenurodyti pareiškėjo vardas, pavardė ir adresas, kuriuo jie pageidautų gauti atsakymą. Anoniminiai skundai paprastai nenagrinėjami, jei direktorius nenusprendžia kitaip.

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 sprendžiamą nedelsiant, toliau jo nenagrinėjant.

5.7. **Tyrėjas** – D/DPK paskirtas darbuotojas, kompetentingas skundo/prasymo priežastims išanalizuoti ir siūlyti sprendimo būdus, atliskti administracinius veiksmus bei ką nors gerinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, o taip pat atsakingus asmenis už priemonių įgyvendinimą.

5.8. **Atsakymas** – pateikto konkretaus klausimo išaiškinimas žodžiu, raštu (išsiustas paštu, faksu ar 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	DVPS	DPK, VSA	VMAV, TR	D
Pacientų ir kitų asmenų skundų priėmimas ir registravimas	I	A	I	I	N, I
Pacientų ir kitų asmenų skundų nagrinėjimas, priežasčių tyrimas	A		I	A	I
Korekcinių veiksmų įvykdymas (išaštant atliktus veiksmus)	A		A	DL/T	I
Korekcinių veiksmų rezultatų įvertinimas (išskaitant analizę ir auditą)	DL		I	A/T	I

6. **Dokumentų valdymo specialistas** atsako už tinkamą skundo/prasymo registravimą.

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

8. **Direktoriaus pavaduotojas klinikai** vertina, kaip yra laikomasi skundo/prasymo tyrimo terminų, kontroliuoja skundo tyrimo eiga.

9. Vidaus medicininio audito skyriaus vedėjas 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.

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

11. Tyrėjas neturi teisės imtis skundo/prasymo nagrinėti, jei Tyrėją ir pareiškėją sieja giminystės ryšiai arba yra kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą.

## V SKYRIUS

### APRAŠYMAS

#### **12. Skundo/prāšymo priēmimas ir registravimas.**

12.1. Informacija apie skundu/prāšymu priēmimo tvarką skelbiama NVI padalinių informacinėse lentose, Instituto internetinėje svetainėje.

12.2. Pareiškējai priimami kiekvieną darbo dieną NVI direktoriaus nustatytomis valandomis.

12.3. 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.

12.4. Priēmimo metu skundai/prāšymai gali būti pateikiами tiek raštu, tiek žodžiu.

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

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

12.7. Jei skundai/prāšymą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir paciento vardas, pavardė, kurio vardu jis kreipiasi.

#### **12.8. Neįskaitomi, aukščiau nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai/prāšymai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.**

12.9. Priimant skundai/prāšymą raštu, priēmimo vietoje patikrinamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, patikslinama skundo/prāšymo esmė, paprašoma komentarų ir papildomų dokumentų, kurių reikia skundai/prāšymui išnagrinėti.

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

12.11. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai pacientas sužino, kad jo teisės pažeistos.

12.12. Visus NVI pacientų ir kitų asmenų rašytinius skundus/prāšymus DVPS registroja elektroniniame **Asmenų laiškų, pareiškimų, pretenzijų, skundų registre A 8**. Jame eilės tvarka pagal skundo/prāšymo registravimo datą surašomi visi asmenys, pateikę NVI skundus/prāšymus.

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

#### **12.14. Elektroniniu būdu gauti skundai nagrinėjami tik tie, kuriuose skundžiamasi dėl bendros NVI tvarkos.**

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

12.16. Asmenys gali pateikti raštu savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę ir išdėstyti savo pageidavimus, pasiūlymus, pastebėjimus ir padėkas. Tuo tikslu NVI padaliniuose vedama Pageidavimų ir pasiūlymų knyga.

#### **12.17. Anoniminiai skundai neregistrojami ir nenagrinėjami.**

#### **13. Skundo/prāšymo nagrinėjimas, priežasčių tyrimas.**

13.1. Skundas/prāšymas 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.

13.2. Direktorius, ar jo įgaliotas asmuo, sprendžia, kas nagrinės skundą.

13.3. Skundo/prāšymo priežasčių tyrimą atlieka tyrėjas ar direktorius įsakymu sudaryta komisija. Baigus tyrimą, tyrėjas/komisija parengia atsakymo projektą pareiškėjui ir pateikia direktoriui.

13.4. Pareiškėjui privati informacija apie kitus asmenis neteikiama.

**14. Skundo/prāšymo tyrimo procedūros atsisakymas.**

14.1. Pareiškėjas gali atsisakyti skundo/prāšymo nagrinėjimo. Atsisakytas skundas/prāšymas yra tiriamas bendra tvarka, tačiau pareiškėjui atsakymas nesiunciamas.

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

**15. Skundo/prāšymo pagrīstumas** įvertinamas jo nagrinėjimo metu. Jei paaiškėjo, kad skundas/prāšymas yra nepagrīstas, pareiškėjui apie tai pranešama ir paaiškinama. Atsakingas už skundo/prāšymo nagrinėjimą darbuotojas Neatitikties akte pažymi „Nepagrīstas“, kitais atvejais – žymima „Pagrīstas“.

**16. Korekcinių veiksmai.**

16.1. Kiekvieno pagrīsto skundo/prāšymo atveju yra imamasi korekcinių veiksmų, kurie galėtų pašalinti skundo priežastį ir patenkintų pareiškėją. Tokiu būdu NVI rodo, kad savo pacientams siekia teikti tik kokybiškas asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir taiso savo darbo trūkumus, klaidas, neatitiktis.

16.2. VMAV pasibaigus kalendoriniams metams peržiūri ir analizuja įrašus Pageidavimų ir pasiūlymų knygoje (padaliniuose) bei Žodinių pacientų skundų registravimo žurnale, pasirašo, kad yra susipažinęs, jeigu reikia – su PV svarsto prevencinius veiksmus.

**17. Prevenciniai veiksmai.** Siekiant išvengti pagrīstame skunde/prāšyme išdėstyti įvykių, faktų pasikartojimo ateityje, numatomi prevenciniai veiksmai, Neatitikties akte (ELI) nurodant atsakingus darbuotojus už jų įgyvendinimą ir datą, iki kurios turi būti atliliki.

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

18.1. Apie prāšymo/skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą, NVI direktorius sprendimu, pareiškėjui pranešama registruotu ar paprastu laišku.

18.2. Direktorius pasirašytą atsakymą valstybine kalba DVPS užregistruoja elektroniniame Siunčiamų dokumentų registre R 3.

18.3. Atsakyme pareiškėjui yra nurodomas jo skundo/prāšymo nagrinėjimo rezultatas – sprendimas, išvados, korekciniai, prevenciniai veiksmai. Pranešime apie nepatenkintą prāšymą/skundą nurodomi nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

**19. Korekcinių ir prevencinių veiksmų patvirtinimas.**

19.1. Baigus tirti skundą/prāšymą, išsiunciamas atsakymas skundo pareiškėjui.

19.2. VMAV atlieka skundų (neatitikčių) analizę, įvertina, ar taikyti korekciniai ir prevenciniai veiksmai buvo veiksmingi.

19.3. Metų pabaigoje VMAV išanalizuoją visus NVI gautus skundus ir remiantis rezultatais numato prevencines priemones į rizikos veiksmų planą.

20. DPK kontroliuoja ir vertina skundų tyrimo eigą ir terminus. Korekcinių ir prevencinių veiksmų rezultatyvumas įvertinamas audito metu.

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

## **VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

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

## **VII SKYRIUS ĮRAŠAI**

23. Asmenų laiškų, pareiškimų, pretenzijų, skundų registras A 8.
24. Siunčiamų dokumentų registratorius R 3.

25. Pageidavimų ir pasiūlymų knyga (padaliniuose).
26. Žodinių pacientų skundų registravimo žurnalas (padaliniuose).
27. Atsiliepimas apie NVI paslaugas, [www.nvi.lt/pacientams](http://www.nvi.lt/pacientams).
28. Neatitikties aktas (ELI).

### **VIII SKYRIUS NUORODOS**

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

### **IX SKYRIUS PRIEDAI**

35. Priedas. Žodinių pacientų skundų registravimo žurnalas.
-

Skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašo TA01  
Priedas

(Žodinių pacientų skundų registravimo žurnalo forma)

ŽODINIŲ PACIENTU SKUNDŲ REGISTRAVIMO ŽURNALAS

Eil. Nr.	Pareiškėjas (vardas ir pavardė)	Skundo data, laikas	Skundo esmė	Priimtas sprendimas	Padalinio vadovo parašas
1	2	3	4	5	6

PASTABA:

Už žurnalo pildymą ir įrašų pildymo savikontrolę atsakingi PV, DPK, VSA.