

VIEŠOJI ĮSTAIGA JONIŠKIO LIGONINĖ			
VIEŠOJI ĮSTAIGA JONIŠKIO LIGONINĖ	PROCEDŪRA SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA A03-P	Žymuo	A03-P
		Redakcija	5
		Data	2024-04-09
		Puslapis	1 iš 4

Aktuali redakcija nuo 2026-02-17

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

Originalas
Kopija Egz. Nr. _____

Dokumentas konfidencialus

Dauginti ir platinti be vadovybės leidimo draudžiama.

Parengė: Medicinos audito vadovė Virgita Tuminiene	Suderino: Advokatas Arūnas Zeleckis	Suderino: Bendrujų reikalų grupės vadovė Renata Chmieliauskienė	Patvirtino: Direktorius Martynas Gedminas 2024-04-09 įsakymas Nr. V-67	Galioja nuo: 2024-04-10
--	--	--	---	-----------------------------------

VIEŠOJI ĮSTAIGA JONIŠKIO LIGONINĖ			
VIEŠOJI ĮSTAIGA JONIŠKIO LIGONINĖ	PROCEDŪRA SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA A03-P	Žymuo	A03-P
		Redakcija	5
		Data	2024-04-09
		Puslapis	2 iš 4

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato pacientų ir darbuotojų skundų pateikimo, nagrinėjimo ir išvadų pateikimo procesą viešojoje įstaigoje Joniškio ligoninėje (toliau – Ligoninė, Įstaiga).

2. Tvarkos paskirtis yra užtikrinti, kad gaunant skundą, būtų veikiami operatyviai ir proporcingai, laiku pateikiant atsakymus paklausėjams bei atliekant reikalingus korekcinius ar prevencinius veiksmus, kuomet tai indikuotina.

3. Procedūroje vartojamos sąvokos:

3.1. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

3.2. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

3.3. **Paciento prašymas** – asmens rašytinis kreipimasis į sveikatos priežiūros įstaigą, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.

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

3.5. **Rašytinės informacijos teikimo paslauga** – rašytinės informacijos iš medicinos dokumentų apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas (įskaitant diagnozės ir gydymo aprašymus) parengimas ir pateikimas.

4. Kitos Tvarkoje vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme, Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatyme vartojamas sąvokas.

5. Skundą priima ir registruoja Ligoninės administracijos darbuotojas. Gauti skundai registruojami Ligoninės dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“. Teikiant skundą Ligoninės administracijoje, siūloma pasinaudoti Ligoninės direktoriaus patvirtinta Skundo forma (1 priedas) arba Prašymo forma (2 priedas).

II SKYRIUS PACIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

6. Pacientas (arba jo atstovas) turi teisę pareikšti skundą dėl jo manymu pažeistų teisių ar teisėtų interesų ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

7. Ligoninė nepriima ir nenagrinėja skundų ir prašymų dėl paciento sveikatai padarytos žalos (turtinės ir neturtinės) atlyginimo – pacientas ar jo atstovas turi kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos teisės aktų nustatyta tvarka.

8. Skundai gali būti pateikiami:

8.1. tiesiogiai atvykus į Ligoninę;

8.2. per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę);

8.3. tam tikslui sukurtus atvirus informacinius kanalus (Tvarkos 20 punktas).

9. Skunde turi būti nurodyta:

9.1. adresatas;

9.2. paciento vardas, pavardė, gimimo data, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris ir/ar kiti kontaktiniai duomenys bei pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.), jei asmuo pateikia skundą registruotu paštu ar per kurjerį;

VIEŠOJI ĮSTAIGA JONIŠKIO LIGONINĖ			
VIEŠOJI ĮSTAIGA JONIŠKIO LIGONINĖ	PROCEDŪRA SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA A03-P	Žymuo	A03-P
		Redakcija	5
		Data	2024-04-09
		Puslapis	3 iš 4

9.3. skundą pateikusio asmens duomenys, jei asmuo nėra pacientas, kuriam teiktos asmens sveikatos

9.4. priežiūros paslaugos, ir pateikiami atstovavimą (pavedimas, teismo nutartis, atstovavimo sutartis su juridiniu asmeniu ir pan.) bei asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai ar jų kopijos, patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka. Tais atvejais, kai paciento atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas teisės aktų nustatyta tvarka;

9.5. skundo dalykas (esmė) – pažeistos paciento teisės ar teisėti interesai, suteiktos arba nesuteiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, jei žinoma, kurių asmens sveikatos priežiūros specialistų veiksmai skundžiami, taip pat, kuo tikslesnis asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo laikotarpis, kitos aplinkybės;

9.6. skundo surašymo data ir asmens parašas (ar elektroninis parašas);

9.7. teikiant skundą Ligoninės administracijoje, siūloma pasinaudoti Ligoninės direktoriaus patvirtinta Skundo forma (1 priedas) arba Prašymo forma (2 priedas).

10. Skundas turi būti įskaitomas ir pateiktas valstybine kalba.

11. Jeigu kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, pateikta netiksli informacija, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodoma nustatytus trūkumus pašalinti per 30 dienų informuojant, kada per nurodytą terminą nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą įstaigai pateikti iš naujo.

12. Skundas nenagrinėjamas ar skundo nagrinėjimas gali būti nutraukiamas:

12.1. jeigu Ligoninės Administracija jau yra išnagrinėjusi skundą dėl to paties dalyko;

12.2. jeigu skundas Ligoninės Administracijoje gautas vėliau nei vieneri metai nuo tos dienos, kai pacientas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių pažeidimą, arba praėjo daugiau kaip treji metai nuo paciento teisių pažeidimo padarymo dienos;

12.3. jeigu pacientas (ar paciento atstovas) raštu prašo nutraukti skundo ar jo dalies nagrinėjimą;

12.4. jeigu nesilaikoma privalomos įstatymuose numatytos pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos: nepateikti 9 punkte išvardyti duomenys, skundas neįskaitomas ar pateiktas nevalstybine kalba.

13. Kai skundo nenagrinėjamas ar jo nagrinėjimas nutraukiamas, per 5 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo skundas grąžinamas pacientui (ar paciento atstovui) nurodant skundo grąžinimo priežastis.

14. Skundas pradedamas nagrinėti pagal raštišką direktoriaus nurodymą skundą ištirti nurodytam darbuotojui ar darbo grupei. Skundui ištirti gali būti atliekamas neplaninis auditas pagal Ligoninės direktoriaus patvirtintą A01-P Vidaus audito procedūrą.

15. Skundą tiriantys darbuotojai privalo jį išnagrinėti ir ne vėliau kaip per 15 darbo dienų pateikti Ligoninės direktoriui audito ataskaitą, kurioje pateikiama nagrinėjimo išvada ir siūlymai. Audito ataskaita registruojama Dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“ (Ligoninės parengtų nuolat saugomų dokumentų registre V1).

Punkto pakeitimas:

2026-02-17 Direktoriaus įsakymas Nr. V-15.

16. Pacientui (ar paciento atstovui) apie skundo nagrinėjimo išvadas pranešama raštu ne vėliau kaip per 20 darbo dienų. 11 punkte nurodytų trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas

17. Asmens sveikatos priežiūros įstaiga paciento skundą turi išnagrinėti ir raštu pranešti pacientui arba, jeigu skundą pateikė paciento atstovas, – paciento atstovui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo asmens sveikatos priežiūros įstaigoje dienos.

18. Tais atvejais, kai skundo nagrinėjimo metu nustatomos neatitiktys, jos registruojamos ir vertinamos pagal Ligoninės direktoriaus patvirtintą procedūrą C12-P Nepageidaujamų įvykių registravimo tvarka.

VIEŠOJI ĮSTAIGA JONIŠKIO LIGONINĖ			
VIEŠOJI ĮSTAIGA JONIŠKIO LIGONINĖ	PROCEDŪRA SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA A03-P	Žymuo	A03-P
		Redakcija	5
		Data	2024-04-09
		Puslapis	4 iš 4

III SKYRIUS DARBUOTOJŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

19. Darbuotojas turėtų pareikšti skundą dėl jo manymu pažeistų teisių ar teisėtų interesų ne vėliau kaip per 3 mėnesius, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per metus nuo teisių pažeidimo dienos.

20. Nusiskundimus yra skatinama išreikšti per tam sukurtus atvirus informacinius kanalus (anketas):

20.1. dėl psichoemocinio klimato pildoma anketa bit.ly/SaugiJonLig

20.2. dėl efektyvumo didinimo pildoma anketa bit.ly/SkaidriJonLig

20.3. dėl skaidrumo ir antikorporcinės aplinkos pildoma anketa bit.ly/EfektyviJonLig

21. Informaciniai kanalai yra tiesiogiai peržiūrimi ligoninės vadovo ir medicinos audito vadovo. Jų duomenys yra reguliariai aptariami savaitinių administracinių susirinkimų metu.

22. Jeigu yra nustatomas nepageidaujamas įvykis, neatitiktis ar kita reikšminga situacija, sudaromas veiksmų planas jai išspręsti bei parengti reikiamas korekcines priemones. Apie veiksmų plano vykdymą ir jo rezultatus yra informuojamas pranešėjas (kai asmenį galima identifikuoti).

IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

23. Kylant konfliktinei situacijai keliamos problemos analizuojamos ir siūloma tai išspręsti neformaliai.

24. Į kiekvieną potencialiai reikšmingą skundą reaguojama operatyviai identifikuojant galimai pažeistas asmenų teises ar teisėtus interesus pradinėse jų stadijose.

25. Esant poreikiui operatyviai išspręsti kylančias rizikas ir/ar problemas, gali būti pasitelkiamas „SPIEČIAUS“ principas, kai nedelsiant aktyvuojama visa reikiamų specialistų komanda, kuri nuodugniai išanalizuoja situaciją ir pateikia rekomendacijas kaip ją suvaldyti bei įdiegti reikiamus prevencinius sprendimus.

26. Jeigu asmuo nėra patenkintas tokia sprendimo forma ar jo rezultatu, Ligoninės vadovui yra teikiamas oficialus skundas (1 priedas) arba prašymas (2 priedas).

V SKYRIUS ATSAKOMYBĖ

27. Už oficialių pacientų skundų ir prašymų registravimą atsako Bendrųjų reikalų grupės vadovas.

28. Už telefonu gautų skundų, pastabų, pasiūlymų surašymą į atvirų kanalų anketas atsako tiesioginiai jų gavėjai.

29. Už savalaikį skundų ištyrimą bei atsakymo pacientui (ar jo atstovui) parengimą atsako Medicinos audito vadovas.

30. Už informacinių kanalų tiesioginį peržiūrėjimą atsakingas ligoninės vadovas ir medicinos audito vadovas.

SUSIJUSI DOKUMENTACIJA:

[A01-P](#)

Vidaus audito procedūra

[C12-P](#)

Nepageidaujamų įvykių registravimo tvarka

[C35-P](#)

Mokamų paslaugų teikimo tvarka