

PACIENTŲ (JŲ ATSTOVŲ) APKLAUSŲ ORGANIZAVIMO, VYKDYMO IR ANALIZĖS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ Klaipėdos universiteto ligoninės Pacientų (jų atstovų) apklausų organizavimo, vykdymo ir analizės tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) - nustato pacientų (jų atstovų) pasitenkinimo teikiamomis stacionarinėmis ir ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis apklausos organizavimą ir vykdymą, duomenų analizę ir teikimą atitinkamoms įstaigoms (Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijai, Valstybinei akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybai prie sveikatos apsaugos ministerijai ir kitoms) VšĮ Klaipėdos universiteto ligoninėje (toliau – Ligoninė).

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“.

3. Apraše 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. kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Aprašo 2 punkte išvardintuose teisės aktuose.

4. Pacientų (jų atstovų) apklausos vykdomos siekiant įvertinti Ligoninėje teikiamų stacionarinių ir ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybę ir prieinamumą bei jį pagerinti, įgyvendinti pacientų (jų atstovų) poreikius ir lūkesčius.

5. Pacientų (jų atstovų) apklausos anketų analizės duomenys skelbiami Ligoninės interneto svetainėje.

6. Aprašas taikomas visose Ligoninės klinikose, padaliniuose ir skyriuose, teikiančiuose stacionarines ir ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas pacientams.

II SKYRIUS PACIENTŲ (JŲ ATSTOVŲ) APKLAUSOS ORGANIZAVIMAS IR VYKDYMAS

7. Ligoninės Ambulatorinių konsultacijų skyrių pacientų (jų atstovų) apklausos vykdomos:

7.1. Ligoninės interneto svetainėje pildomos Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos (2 priedas);

7.2. apie anketų pildymą Ligoninės interneto svetainėje pacientą (jo atstovą) informuoja paslaugą teikiantis gydytojas, bendrosios praktikos slaugytojas/akušeris, padalinio ar skyriaus vyresnysis bendrosios praktikos slaugytojas /vyresnysis slaugos administratorius, paaiškinęs pacientui (jo atstovui) apie apklausos tikslą ir anonimiškumo garantavimą;

7.3. informacija apie galimybę užpildyti anketą Pacientui (jo atstovui) teikiama baigus ambulatorinę konsultaciją.

8. Ligoninės stacionaro skyriuose pacientų (jų atstovų) apklausos vykdomos:

8.1. Ligoninės interneto svetainėje pildomos Stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos (3 priedas);

8.2. apie anketų pildymą Ligoninės interneto svetainėje pacientą (jo atstovą) informuoja gydantis gydytojas, padalinio ar skyriaus vyresnysis bendrosios praktikos slaugytojas /vyresnysis

slaugos administratorius, paaiškinęs pacientui (jo atstovui) apie apklausos tikslą ir anonimiškumo garantavimą;

8.3. informacija apie galimybę užpildyti anketą pacientui (jo atstovui) teikiama prieš išvykimą į namus (pagal galimybes 1-2 dienas prieš išrašymo dieną arba išvykimo dieną).

Pastaba. Nuorodos į Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo ir Stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketas bus paskelbtos Ligoninės interneto svetainėje.

9. Informacija kaip ir kur galima užpildyti anketas turi būti skelbiama pacientams matomoje vietoje - Ligoninės skyrių informacinėse lentose, stenduose.

10. Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketas (2 priedas) ir Stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketas (3 priedas) pildo pacientai. Jei pacientai negali patys užpildyti anketos, ją užpildo pacientų atstovai.

III SKYRIUS PACIENTŲ (JŲ ATSTOVŲ) APKLAUSOS DUOMENŲ ANALIZĖ, VERTINIMAS IR TEIKIMAS

11. Pacientų pasitenkinimo asmens sveikatos priežiūros paslaugomis duomenų analizę, vertinimą ir teikimą atlieka Ligoninės Medicinos audito tarnybos vadovas ir specialistai.

12. Ligoninės Medicinos audito tarnybos vadovas ir specialistai:

12.1. analizuoja ir vertina apklausų duomenis;

12.2. užpildo Pacientų bendro pasitenkinimo teikiamomis stacionarinėmis paslaugomis (16 anketos klausimas) ir Pacientų bendro pasitenkinimo teikiamomis ambulatorinėmis paslaugomis (10 anketos klausimas) formą atskirai kiekvienai paslaugai (4 priedas);

12.3. apskaičiuoja pacientų pasitenkinimo Ligoninės teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygį, tai yra pacientų teigiamai įvertintų Ligoninėje suteiktų paslaugų skaičiaus dalį nuo visų per metus Ligoninėje suteiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų skaičiaus pagal sveikatos apsaugos ministro nustatytas paslaugų grupes;

12.4. teikia 1 kartą per ketvirtį pacientų apklausų anketų analizės duomenis:

12.4.1. Ligoninės generaliniam direktoriui;

12.4.2. Korupcijos prevencijos skyriui;

12.4.3. esant poreikiui, pagal kompetenciją klinikų vadovams, padalinių ir skyrių vedėjams, kartu aptariant galimus koregavimo ar prevencinius veiksmus, kai nustatoma neatitiktis;

12.4.4. teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais atitinkamoms įstaigoms (Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijai, Valstybinei akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybai prie sveikatos apsaugos ministerijai ir kitoms).

13. Gavus neigiamus atsiliepimus apie teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, Medicinos audito tarnybos vadovas ar specialistai įvertina juos ir, esant būtinumui, nedelsiant informuoja Ligoninės generalinį direktorių, filialų direktorius ir Korupcijos prevencijos skyrių.

14. Pacientų (jų atstovų) rašytiniai skundai, žodiniai ar rašytiniai prašymai nagrinėjami pagal Ligoninės generalinio direktoriaus įsakymu patvirtintą Pacientų (jo atstovų) skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarką.

IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

15. Už šio Aprašo nuostatų pažeidimus Ligoninės darbuotojai atsako teisės aktų nustatyta tvarka.