


TVIRTINU:

UAB „Diagnostikos laboratorija“ Kokybės ir audito direktorė

Eglė Marciuškienė  2024-04-02

(parašas)

(data)

 <b>DIAGNOSTIKOS</b> LABORATORIJA	<b>PR 7.7-1 SKUNDŲ VALDYMAS</b>	
	<b>Dokumento tipas</b>	Kokybės vadybos sistemos procedūra
	<b>Leidimo Nr.</b>	1.0
	<b>Leidimo data</b>	2024-04-02
	<b>Įsigaliojimo data</b>	2024-05-02
Puslapis 1 - 8	<b>Dokumento savininkas</b>	Kokybės skyriaus vadovas

## SKUNDŲ VALDYMAS

### TURINYS

1. Keitimų istorija.....	2
2. Paskirtis ir taikymo sritis.....	2
3. Terminai ir apibrėžimai.....	2
4. Atsakomybė.....	2
5. Aprašymas.....	3
5.1. Bendrieji dalykai.....	3
5.2. Skundų gavimas.....	4
5.3. Skundų tvarkymas, nagrinėjimas.....	4
6. Įrašai.....	6
7. Nuorodos ir susiję dokumentai.....	6
8. Priedai.....	7

	<b>Pareigos, V., Pavardė</b>	<b>Data</b>	<b>Parašas</b>
<b>Parengė</b>	Vidaus auditorė A. Pangonienė	2024-01-22	

## 1. KEITIMŲ ISTORIJA

Keitimo versija	Keitimo data	Keitimą atliko (pareigų trumpinys, V. pavardė)	Keitimo aprašymas
0.1	2024-01-22	VA A. Pangonienė	2024-01-10 d. parengtas dokumento projektas. 2024-01-10 – 2024-01-19 d. KSV I. Paškauskienė ir KV R. Vaineikytė-Martinavičienė peržiūrėjo ir koregavo dokumento projektą. Parengtas 2 priedas. 2024-01-22 d. dokumento projektas suderintas su VMASV J. Jasinskienė.
1.0	2024-04-02	KAD E. Marciauskienė	Dokumento versija patvirtinta pirmam leidimui.

## 2. PASKIRTIS IR TAIKYMO SRITIS

2.1. Šioje procedūroje (PR) aprašyta UAB Diagnostikos laboratorija (Įmonė) paslaugų naudotojų (klientų, pacientų, jų įgaliotų asmenų, gydymo įstaigų ir kitų organizacijų, su kuriomis Įmonė turi sveikatos priežiūros paslaugų teikimo sutartis bei teikia paslaugas), Valstybinių institucijų, ar kitų suinteresuotųjų šalių skundų apie teikiamas paslaugas ir veiklą tvarkymo procesas.

2.2. Šios PR paskirtis yra užtikrinti:

2.2.1. rezultatų, efektyvų, skaidrų ir objektyvų skundų nagrinėjimo ir tvarkymo procesą;

2.2.2. skundų priežasčių pašalinimą ir siekti nustatyti tendencijas, imtis korekcinų, prevencinių veiksmų, jeigu reikia atnaujinti rizikų valdymo planą;

2.2.3. siekti iš skundų tvarkymo proceso gautą informaciją naudoti pagerinti Įmonės paslaugas ir procesus;

2.2.4. klientų pasitenkinimą ir skatinti klientų grįžtamąjį ryšį bei sudaryti galimybes palaikyti klientų lojalumą.

2.3. Ši PR taikoma visų Įmonės padalinių, skyrių gautų skundų nagrinėjimui.

## 3. TERMINAI IR APIBRĖŽIMAI

3.1. **Kliento pasitenkinimas** – kliento suvokimas apie jo lūkesčių išpildymo laipsnį.

3.2. **Skundas** – asmens, organizacijos arba jų atstovo rašytinis kreipimasis į Įmonę, kuriame nurodoma, kad teikiant sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ir aiškiai tikimasi atsakymo ar sprendimo.

3.3. **Skundo pateikėjas** – asmuo, organizacija arba jų atstovas, pateikiantis skundą.

3.4. Kiti su šia PR susiję terminai pateikiami F4-PR 8.3-1 „Žodynas“ (SharePoint > Kokybės vadybos skyrius > F4-PR 8.3-1 ŽODYNAS).

## 4. ATSAKOMYBĖ

4.1. **Įmonės Vadovas** atsako už:

4.1.1. sprendimo dėl pinigų už suteiktas paslaugas grąžinimo tvirtinimą;

4.1.2. kokybiškų paslaugų tiekimą ir skundų prevencijos veiksmų atlikimą.

4.2. **Vykdytysis direktorius** atsako už:

4.2.1. proceso, aprašyto šioje PR, organizavimą ir kontrolę Įmonėje;

4.2.2. sprendimo dėl pinigų už suteiktas paslaugas grąžinimo priėmimą.

4.3. **Direktorius laboratorinei medicinai (DLM), Direktorius medicinai (DM), Procesų vadovai** atsako už:

4.3.1. su vadovaujama veikla susijusių skundų nagrinėjimo ir sprendimo koordinavimą, kontrolę, nagrinėjimą ir sprendimą pagal veiklos sritį ir kompetenciją;

4.3.2. Kokybės skyriaus vadovo (KSV) arba Vidaus medicininio audito skyriaus vadovo (VMASV) (pagal veiklos sritį) informavimą apie gautus skundus;

4.3.3. susijusių veiksmų nustatymą ir įgyvendinimo kontrolę.

4.4. **KSV ir VMASV** atsako už:

4.4.1. šioje PR nustatytų reikalavimų vykdymo kontrolę Įmonėje;

4.4.2. skundų atsakymų rengimą Vadovo ir/ ar KAD pavedimu.

4.5. **Vidaus auditorius** atsako už:

4.5.1. skundų tvarkymo proceso monitoringą, analizę.

4.6. **Padalinio veiklos vadovas (PVV), Personalo skyriaus vadovas, Administracijos skyriaus vadovas** atsako už:

4.6.1. skundų, gautų jo vadovaujame padalinyje, nagrinėjimo ir sprendimo organizavimą bei kontrolę;

4.6.2. reikalingų įrašų atlikimą informacinėje sistemoje;

4.6.3. visos reikalingos dokumentacijos ir informacijos, susijusios su skundu, pateikimą atsakingiems asmenims;

4.6.4. atsakomojo rašto skundo pateikėjui rengimą arba rengimo organizavimą;

4.6.5. galutinį kontaktą ir komunikavimą su skundo pateikėju;

4.6.6. susijusių veiksmų nustatymą ir įgyvendinimo kontrolę.

4.7. **Direktorius medicinai pavaduotojas (DMP), laboratorijos vedėjas (LV), vyresnysis bendrosios praktikos slaugytojas (VBPS)** atsako už:

4.7.1. visos reikalingos dokumentacijos ir informacijos, susijusios su skundu, pateikimą atsakingiems asmenims;

4.7.2. atsakomojo rašto skundo pateikėjui rengimą arba rengimo organizavimą.

4.8. **Klientų aptarnavimo centro (KAC) skyriaus darbuotojai** atsako už:

4.8.1. pirminį kontaktą ir komunikavimą su klientu;

4.8.2. skundo pirminį įvertinimą ar atitinka kriterijus ir informacijos perdavimą administracijos skyriaus darbuotojams.

4.9. **Administracijos skyriaus darbuotojai** atsako už:

4.9.1. teisingą skundų registravimą ir atsakymo išsiuntimą DVS Kontora sistemoje.

4.9.2. įsakymo dėl pinigų grąžinimo rengimą, jeigu reikia.

## 5. APRAŠYMAS

### 5.1. Bendrieji dalykai

5.1.1. Visi skundai nagrinėjami vienodai ir nešališkai, taikant šioje PR aprašytą skundų tvarkymo procesą. Tvarkant skundus laikomasi šių principų: skaidrumo, objektyvumo, informacijos vientisumo, konfidencialumo, į klientą orientuoto požiūrio, gerinimo, kompetencijos, savalaikiškumo.

5.1.2. Užtikrinama, kad informacija susijusi su skundo tvarkymu yra tiksli bei neklaidinanti ir surinkti duomenys yra svarbūs, teisingi, išsamūs, prasmingi ir naudingi.

5.1.3. Skundo pateikėjo informacija, pagal kurią galima nustatyti asmens tapatybę, prieinama tik skundo tvarkymo tikslais Įmonės viduje, ir apsaugoma nuo atskleidimo, nebent klientas ar skundo pateikėjas aiškiai sutinka, kad ji būtų atskleista, arba jos atskleidimas privalomas pagal įstatymus.

5.1.4. Skundai tvarkomi laikantis į klientą orientuoto požiūrio ir atvirai priimamas grįžtamasis ryšys (taip pat žr. PR 8.6-2 ir PR 8.8-1).

5.1.5. Kai skundas yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas. Darbuotojai, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

## 5.2. Skundų gavimas

5.2.1. Skundai gali būti pareikšti paciento (jo atstovo) arba juridinio asmens. Skundas, atsiųstas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą bei identifikuoti skundo pateikėjo tapatybę. Kai skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujancio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir atstovavimą liudijantis dokumentas (įgaliojimas ir įgalioto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, sutarties su advokatu dėl teisinių paslaugų kopija ar šios sutarties išrašas, kuriame nurodyti Lietuvos Respublikos (LR) advokatūros įstatymo 49 straipsnio 2 dalyje nurodyti duomenys, ir advokato pažymėjimas).

5.2.2. Jeigu skundą teikia vaiko tėvai – vaiko gimimo liudijimas (arba atitinkamą civilinės būklės akto įrašą liudijantys išrašai).

5.2.3. Pacientas arba jo atstovas (fizinis asmuo) turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai sužinojo, kad jo teisės galimai buvo pažeistos, bet ne vėliau 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos.

5.2.4. Neįskaitomi, šiame skyriuje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai per 3 darbo dienas grąžinami skundo pateikėjui. Atsakingas asmuo informuoja skundo pateikėją, kad per 30 darbo dienų nuo Įmonės gauto rašto apie nustatytus trūkumus gavimo dienos šių trūkumų nepašalinus skundas nebus nagrinėjamas.

5.2.5. Pacientas dėl jo pažeistų teisių, susijusių su Asmens sveikatos priežiūros (ASP) paslaugų prieinamumu ir kokybe, gynimo turi teisę kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją (Komisija), veikiančią prie LR Sveikatos apsaugos ministerijos (SAM), dėl jo pažeistų teisių, susijusių su privalomojo sveikatos draudimo klausimais, gynimo – į Valstybinę ligonių kasą prie SAM, dėl jo pažeistų teisių, susijusių su Paslaugų atitiktimi bioetikos reikalavimams, gynimo – į Lietuvos bioetikos komitetą. Į šiame papunktyje nurodytas institucijas pacientas turi teisę kreiptis, tik jeigu nesutinka su Įmonės priimtu sprendimu išnagrinėjus jo skundą, arba jeigu jo skundas neišnagrinėjamas per nustatytą terminą, taip pat kitais teisės aktų nustatytais atvejais.

5.2.6. Pacientas turi teisę kreiptis ir tiesiai į teismą, taip pat skųsti teismui 5.2.5 p. nurodytų institucijų veiksmus ar neveikimą nagrinėjant jo skundą.

5.2.7. Fizinių asmenų skunde turi būti nurodoma: Paciento vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, duomenys ryšiui palaikyti (telefono ryšio numeris ir (arba) elektroninio pašto adresas), skundo esmė (asmens reikalavimai/ siūlymai pašalinti jo teisių pažeidimą), paslaugos užsakymo numeris, kai taikoma (žr. šios PR 2 priedą „Skundų įvertinimo kriterijai“).

5.2.8. Tais atvejais, kai pacientas pageidauja pinigų grąžinimo už suteiktas paslaugas, skunde jis privalo nurodyti sąskaitos, į kurią turi būti pervesti pinigai, numerį.

5.2.9. Juridinių asmenų atveju, skunde turi būti aiškiai identifikuotas skundo pateikėjas, išdėstyta skundo esmė, pateikti duomenys ryšiui palaikyti, pateikti susiję dokumentai (kai tinka ir reikalinga), skundas turi būti pasirašytas įstaigos ar organizacijos įgalioto asmens.

5.2.10. Įstaiga ar organizacija (juridinis asmuo), su kuria Įmonė yra sudariusi sveikatos priežiūros paslaugų teikimo sutartis, turi teisę pareikšti skundą sutarties galiojimo laikotarpiu ir kitais LR teisės aktais numatytais atvejais.

5.2.11. Visais atvejais, skundas priimamas tik raštu, laisva forma, kurios turinys atitinka šios PR 5.2.1-5.2.10 p. reikalavimus (žr. šios PR 2 priedas „Skundų įvertinimo kriterijai“).

## 5.3. Skundų tvarkymas, nagrinėjimas

5.3.1. Gautą informaciją apie skundą registruoja Administracijos skyriaus darbuotojas DVS Kontora sistemoje (Gaunamieji dokumentai > Registras SR), nurodant visą informaciją rezultatyviam skundo tvarkymui: skundo aprašymą, skyrių, padalinį kam skirtas skundas ir atsakingą asmenį:

5.3.1.1. dėl medicininių padalinių veiklos – DM, VMASV bei atitinkamo Padalinio veiklos vadovą (PVV, DMP ir/ ar vyresnysis bendrosios praktikos slaugytojas (VBPS));

5.3.1.2. dėl laboratorijų veiklos – DLM, KSV bei atitinkamo Padalinio veiklos vadovą (PVV ir LV);

5.3.1.3. dėl personalo etikos ir bendravimo su pacientais/ klientais – Personalo skyriaus vadovą bei atitinkamo Padalinio veiklos vadovą (PVV);

5.3.1.4. dėl mokamų paslaugų teikimo, IT, asmens duomenų apsaugos, marketingo – Vykdančiąjį direktorių, Administracijos skyriaus vadovą, bei atitinkamo Padalinio veiklos vadovą (PVV).

5.3.2. Atsakingas asmuo, gavęs rezoliuciją, atlieka skundo nagrinėjimui ir atsakymo parengimui bei pateikimui reikalingus veiksmus. Skundo gavimo patvirtinamas pateikiamas skundo pateikėjui paprašius, trumpai informuojama apie skundo nagrinėjimo tvarką, terminus.

5.3.3. Skundo rezoliucijoje nurodžius kelis vykdytojus, skundo išnagrinėjimą organizuoja bei už darbo atlikimą atsiskaito pagrindinis vykdytojas, t. y. pirmas rezoliucijoje nurodytas darbuotojas.

5.3.4. Draudžiama deleguoti skundo nagrinėjimą tiems darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami. Už nagrinėjimą atsakingas darbuotojas neturi teisės imtis nagrinėti skundo, jei jį ir skundo pateikėją sieja giminystės/ svainystės ryšiai arba yra kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą. Nagrinėjant skundą ir priimant sprendimus, negalima imtis jokių diskriminacinių veiksmų.

5.3.5. Skundo nagrinėjimo metu renkama visa būtina informacija, siekiant nustatyti visas svarbias su skundu susijusias aplinkybes, skundo pagrįstumą, galimą poveikį. Gali būti gaunami rašytiniai su skundu susijusių darbuotojų paaiškinimai, renkama papildoma informacija, peržiūrima paciento medicininė ir nemedicininė dokumentacija, apklausiami darbuotojai. Visi Įmonės darbuotojai privalo teikti skundą nagrinėjantiems asmenims informaciją ir (ar) pagalbą savo kompetencijos ribose. Su skundu susiję įrašai laikomi DVS Kontora sistemoje.

5.3.6. Skundai nagrinėjami kiek įmanoma operatyviau, tačiau atsakymas skundo pateikėjui turi būti pateiktas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų. Termino pradžia nusakoma ne objektyviu (teisės pažeidimo), o subjektyviu momentu (kai asmuo sužinojo arba turėjo sužinoti apie jo teisės pažeidimą ir pareiškė skundą Įmonei).

5.3.7. Jeigu skunde keliamų klausimų Įmonė dėl objektyvių priežasčių išspręsti negali per nustatytą laikotarpį arba neturi kompetencijos išspręsti, apie tai raštu pranešama skundo pateikėjui. Pritrūkus informacijos ar kilus kitokiems neaiškumams, skundo nagrinėjimas pratęsiamas tiek, kiek trunka aplinkybių patikslinimas.

5.3.8. Apie priimtą sprendimą, veiksmus, kurių imtasi dėl skundo tvarkymo, pranešama skundo pateikėjui. Administracijos skyriaus darbuotojas atsakymą užregistruoja DVS Kontora sistemoje (Siunčiamieji dokumentai), susieja su gautu skundu, suteikia numerį ir išsiunčia. Pagrindinis vykdytojas (pirmas rezoliucijoje nurodytas darbuotojas) atžymi DVS Kontora sistemoje skundo kortelėje įvykdymo informaciją (data, atsakymo rašto Nr.), pridėdamas skundo analizės susijusius dokumentus.

5.3.9. Jeigu skundo nagrinėjimo metu nustatoma neatitiktis, vadovaujamosi PR 8.7-1 reikalavimais. Jeigu reikia, taikomi veiksmai dėl rizikų ir gerinimo galimybių (žr. PR 8.5-1 ir PR 8.6-1).

5.3.10. Baigus skundo tyrimą, pašalinama skundo priežastis ir nustatomos tendencijos, mastas, siekiant užkirsti kelią atsirasti panašiam skundui ateityje. Skundų analizė atliekama kartą per ketvirtį, visi įrašai susiję su skundo analize, tendencijomis ir kt., pateikiami įrašų formoje F2-PR 8.6-2 „*Paraiškų analizė*“. Analizės duomenys pateikiami visuotinių susirinkimų bei Vadybos vertinamosios analizės (VVA) metu. Už skundų analizę atsako Vidaus auditorius. Analizės duomenys taikomi Kokybės vadybos sistemos procesų vertinimo metu (žr. PR 8.8-1). Skundų tvarkymo procesas audituojamas kaip numatyta PR 8.8-2.

5.3.11. Skundų tvarkymo procesas prieinamas viešai Įmonės interneto puslapyje.

## **6. ĮRAŠAI**

Su šia procedūra susijusių įrašų formų nėra.

## **7. NUORODOS IR SUSIJĘ DOKUMENTAI**

7.1. LST EN ISO 15189:2023 Medicinos laboratorijos. Kokybės ir kompetencijos reikalavimai.

7.2. LST ISO 10002:2019 Kokybės vadyba. Kliento pasitenkinimas. Skundų tvarkymo organizacijose gairės.

7.3. BĮV-007 Kokybės ir aplinkos apsaugos politika.

7.4. KV-Q-01 Kokybės vadovas.

7.5. PR 8.5-1 Rizikos valdymas.

7.6. PR 8.6-1 Nuolatinis gerinimas.

7.7. PR 8.6-2 Grįžtamasis ryšys.

7.8. PR 8.7-1 Neatitiktys ir korekciniai veiksmai.

7.9. PR 8.7-2 Nepageidaujamų įvykių, incidentų stebėseną ir valdymas.

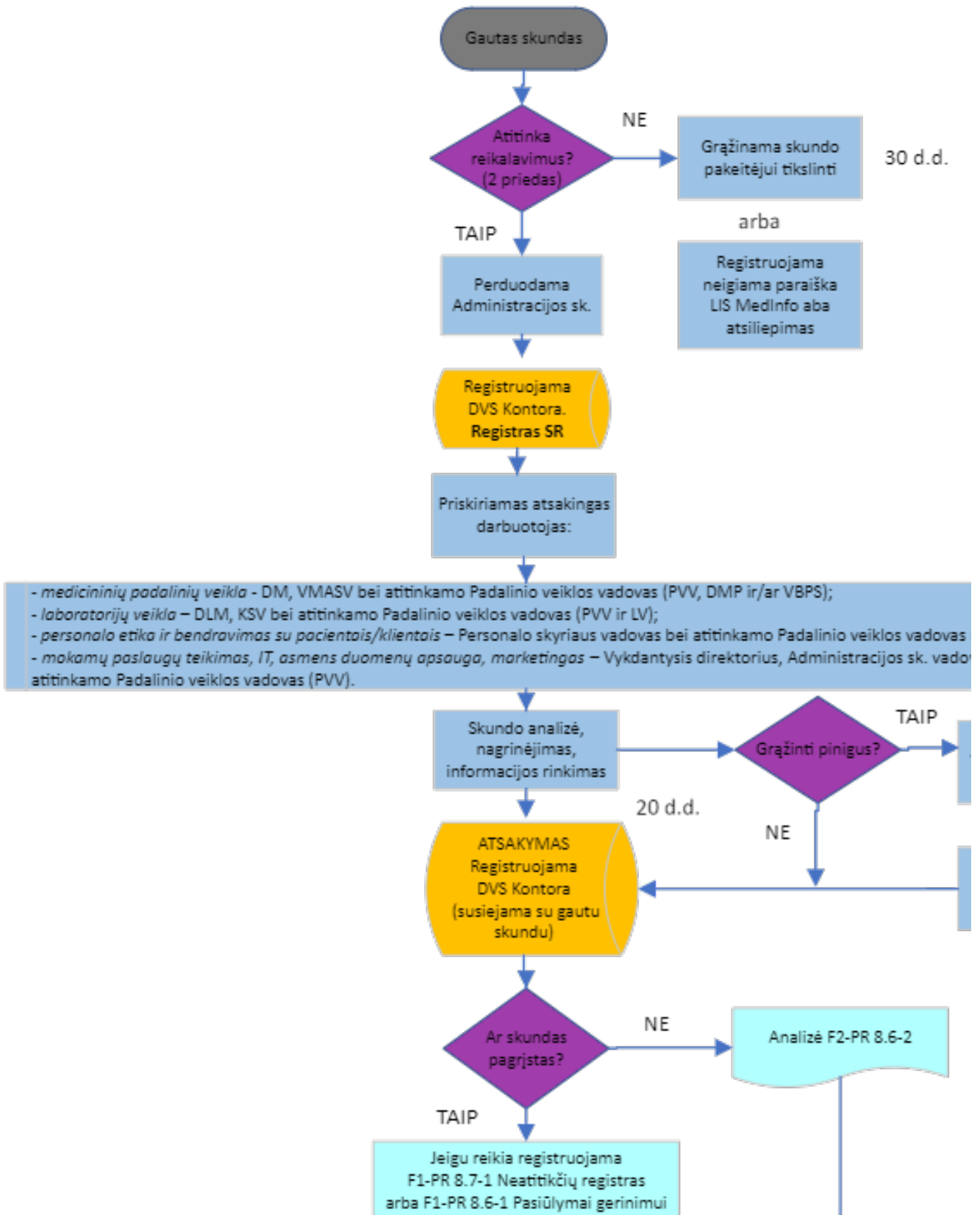
7.10. PR 8.8-1 Kokybės vadybos sistemos procesų įvertinimas.

7.11. PR 8.8-2 Vidaus auditas.

8. PRIEDAI

1 PRIEDAS

SKUNDŲ TVARKYMO ALGORITMAS



**2 PRIEDAS****SKUNDŲ ĮVERTINIMO KRITERIJAI**

- Registruojama DVS Kontoroje registre SR kaip skundas tik tais atvejais, kai atitinka visus skundo kriterijus. Iš Valstybinių institucijų gauti skundai visada registruojami.
- Kai neatitinka visų skundo kriterijų, bet atitinka visus neigiamos paraiškos kriterijus – registruoti kaip neigiamą paraišką LIS Medinfo.
- Kai prašoma atsakyti į skundą/paraišką ir/ arba grąžinti pinigus, bet nėra visos būtinos informacijos - tikslintis informaciją su klientu.
- Kitais atvejais - vertinti kaip kliento grįžtamąjį ryšį (atsiliepimą) ir jokių papildomų veiksmų neatlikti (neregistruojama DVS Kontoroje ar LIS Medinfo). Vertinama atsiliepimų tendencija grįžtamojo ryšio analizės metu.

	<b>SKUNDAS</b>	<b>NEIGIAMA PARAIŠKA</b>
<b>Vardas, pavardė</b>	PRIVALOMA	PRIVALOMA
<b>Gyvenamosios vietos adresas</b>	PRIVALOMA	NEPRIVALOMA
<b>Duomenys ryšiui palaikyti</b>	PRIVALOMA	PRIVALOMA
<b>Skundo, paraiškos esmė</b>	PRIVALOMA	PRIVALOMA
<b>Paslaugos užsakymo numeris (kai taikoma)</b>	PRIVALOMA	PRIVALOMA
<b>Pateikimo būdas</b>	Raštu (atsiunčiamas paštu, per pasiuntinį), leidžiančiomis identifikuoti pareiškėją elektroninėmis priemonėmis	Bet kokiomis komunikacinėmis priemonėmis (pvz.: telefonu, žodžiu, el. paštu ir t.t.)
<b>Parašas</b>	PRIVALOMA. El. kvalifikuotas, fizinis	NEPRIVALOMA
<b>Asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas</b>	PRIVALOMA. Notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir atstovavimą liudijantis dokumentas (kai reikia - vaiko gimimo liudijimas). Kai siunčiama el. priemonėmis: skanuotos šių dokumentų kopijos.	NEPRIVALOMA
<b>Kai prašoma grąžinti pinigus</b>	PRIVALOMA. Sąskaitos numeris	PRIVALOMA. Sąskaitos numeris
<b>Prašymas atsakyti į skundą, paraišką</b>	PRIVALOMA	NEPRIVALOMA