

**VŠĮ „JURBARKO SOCIALINĖS PASLAUGOS“
ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS**

I. BENDROJI DALIS

1. VšĮ „Jurbarko socialinės paslaugos“ (toliau – Organizacija) asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarkos aprašas (toliau – aprašas) reglamentuoja asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarką Organizacijos klientams, klientų teises ir pareigas bei darbuotojų atsakomybę.

2. Asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikia bendrosios praktikos slaugytojai (toliau – slaugytojai) ir masažuotojas.

3. Slaugytojai ir masažuotojas dirba vadovaudamasis LR įstatymais, pareigybinėmis instrukcijomis, darbo tvarkos taisyklėmis, darbo saugos taisyklėmis, bendražmogiškos etikos normomis, slaugytojų etikos kodeksu (tik slaugytojai) bei šiomis taisyklėmis.

4. Šios taisyklės yra laikomos bendrosios praktikos slaugytojų kabinetuose bei pas personalo specialistę – sekretorę, jos prieinamos Organizacijos klientams bei jų artimiesiems (globėjams) susipažinti.

5. Klientai ir jų artimieji (globėjai), prieš sudarydami dienos ar ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugų teikimo sutartį su Organizacija, yra supažindinami su šiomis taisyklėmis.

6. Šios taisyklės sudarytos, vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsniu.

II. DARBO ORGANIZAVIMO TVARKA

7. Klientų kreipimosi į asmens sveikatos priežiūros specialistus tvarka.

7.1. Klientas nukreipiamas pas slaugytoją: jei jaučiasi blogai, jei ką nors skauda, klientas apie tai praneša socialiniam darbuotojui, socialinio darbuotojo padėjėjui ar pats kreipiasi į slaugytoją.

7.2. Dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų gali kreiptis klientas, jo artimieji (globėjai), klientą gali atvesti socialinis darbuotojas ar jo padėjėjas, ar bet kuris kitas centro darbuotojas, pastebėjęs pablogėjusią kliento savijautą, ar esant būtinosios pagalbos indikacijoms.

7.3. Klientui gali būti atlikta pirminė apžiūra, pokalbis artimųjų (globėjų), socialinio darbuotojo ar jo padėjėjo prašymu ar slaugytojo nuožiūra.

7.4. Klientas ar jo artimieji dėl masažo paslaugų kreipiasi atvykęs adresu Vydūno 56c, Jurbarko ar užsiregistruoja skambindami telefonais (8 447) 70 184, mob. 8 601 85678.

8. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarka.

8.1 Organizacijos bendrosios praktikos slaugytojai teikia šias asmens sveikatos priežiūros paslaugas:

8.1.1. klientams paskirto gydymo tęstinumo užtikrinimas;

8.1.2. būtinosios medicinos pagalbos suteikimas;

8.1.3. rehabilitacija;

8.1.4. konsultacija (klientų, jų tėvų (globėjų), artimųjų, darbuotojų, tiesiogiai dirbančių su klientu).

8.2. Organizacijos masažuotojas teikia masažo paslaugas.

8.3. Klientas už bendrosios praktikos slaugos paslaugas moka bendrai už visas Organizacijos teikiamas paslaugas pagal patvirtintas paslaugos kainas, atskirai už šias paslaugas mokėti nereikia.

Už teiktas masažuotojo paslaugas klientas moka pagal Jurbarko rajono savivaldybės tarybos sprendimu nustatytus paslaugos įkainius.

9. Klientų teisės ir pareigos.

9.1. Kliento, jo artimųjų (globėjų) teisės:

9.1.1. klientas, jo artimieji (globėjai) turi teisę žinoti jam teikiančio asmens sveikatos priežiūros paslaugas specialisto vardą, pavardę, pareigas, turimą kvalifikaciją;

9.1.2. klientas, jo artimieji (globėjai) turi teisę gauti informaciją apie kliento sveikatos būklę, teikiamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti;

9.1.3. klientas, jo artimieji (globėjai) turi teisę į asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumą ir teisę gauti jas kokybiškas;

9.1.4. klientas, jo artimieji (globėjai) turi teisę atsisakyti jam siūlomų profilaktikos ar gydymo metodų, priemonių. Atsisakymą turi patvirtinti savo parašu medicinos dokumentuose;

9.1.5. klientas, jo artimieji (globėjai) turi teisę prašyti, kad būtų padarytos jo asmens sveikatos istorijos dokumentų kopijos;

9.1.6. klientas, jo artimieji (globėjai) turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygas ir tvarką nustato LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo III skyrius, taip pat Civilinis kodeksas, Draudimo įstatymas, kiti teisės aktai.

9.2. Klientų, jų artimųjų (globėjų) pareigos:

9.2.1. rūpintis savo sveikata ir vykdyti sveikatos priežiūros specialisto nurodymus;

9.2.2. informuoti asmens sveikatos priežiūros specialistą apie persirgtas ligas bei žinomai esamą infekciją (AIDS, hepatitą, tuberkuliozę, lytiniu keliu plintančias užkrečiamas ligas);

9.2.3. laikytis bendrų nustatytų elgesio normų:

9.2.3.1. tausoti Organizacijos inventorių bei kitą joje esantį turtą;

9.2.3.2. gerbti kitų klientų teises, orumą bei savo veiksmais nekenkti jų sveikatai;

9.2.3.3. gerbti sveikatos priežiūros specialistų darbą bei jų orumą;

9.2.3.4. nerūkyti Organizacijos patalpose, išskyrus tam skirtas vietas;

9.2.3.5. nevertoti alkoholio ir kitų svaiginančių preparatų;

9.2.4. atlyginti Organizacijai padarytą žalą LR įstatymų nustatyta tvarka

10. Klientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas sveikatos priežiūros įstaigas tvarka.

10.1. Organizacijoje taikomos sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos tik ambulatoriškai.

10.2. Klientas, esant mediciniskai pagrįstam būtinumui, yra nukreipiamas į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas arba iškviečiama greitoji pagalba. Apie tai yra informuojami kliento artimieji (globėjai).

10.3. Klientui, esant poreikiui kreiptis į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą, yra skiriamas Organizacijos transportas su palydovu.

11. Ginčų ir konfliktų tarp Organizacijos ir klientų, jų artimųjų (globėjų) sprendimo tvarka:

11.1. Klientas, jo artimieji (globėjai) nepatenkinti asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybe, gali kreiptis į Organizacijos vadovybę.

11.2. Nepatenkintas Organizacijos vadovybės sprendimu dėl sveikatos priežiūros kokybės, klientas, jo artimieji (globėjai) turi teisę raštu kreiptis į Jurbarko rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyrių, kuris sprendžia iškilusį ginčą LR teisės aktais nustatyta tvarka.

12. Informacijos teikimo apie kliento sveikatos būklę tvarka:

12.1. Visa informacija apie kliento sveikatos būklę yra konfidenciali. Sveikatos priežiūros specialistai informaciją apie kliento sveikatos būklę gali suteikti tik jo artimiesiems (globėjams) bei personalui, tiesiogiai dirbančiu su klientu, kiek tai yra susiję su darbu.

13. Asmens sveikatos istorijų, kitų medicinos dokumentų kopijų, išrašų išdavimo klientui ar kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims tvarka:

13.1. Sveikatos priežiūros specialistai kiekvienam klientui yra pildo jo asmens sveikatos istoriją. Šie dokumentai yra centro nuosavybė ir saugomi nustatyta laiką.

13.2. Klientas, jo artimieji (globėjai) turi teisę prašyti susipažinti su asmens sveikatos istorija ar kitais dokumentais bei prašyti padaryti jų kopijas.

14. Sveikatos priežiūros specialistų, administracijos darbo laikas:

14.1. Bendrosios praktikos slaugytojas, dirbantis adresu Vydūno 56c, Jurbarkas, pirmadienį - ketvirtadienį dirba nuo 8¹⁵ val. iki 17 val., penktadienį – nuo 8¹⁵ val. iki 15 val. 45 min., pietų pertraukos laikas – 12¹⁵ val. iki 12⁴⁵ val., o esant poreikiui suderinus su administracija grafikas gali būti keičiamas.

14.2. Bendrosios praktikos slaugytojas, dirbantis adresu Piliakalnio g. 4, Eržvilko mst., Jurbarko raj., pirmadienį - penktadienį dirba nuo 8 val. iki 12 val., o esant poreikiui suderinus su administracija grafikas gali būti keičiamas.

14.3. Masažuotojas, dirbantis adresu Vydūno 56c, Jurbarkas, pirmadienį - ketvirtadienį dirba nuo 8 val. iki 17 val., penktadienį – nuo 8 val. iki 15⁴⁵ val. Pietų pertraukos laikas – nuo 12 val. iki 12⁴⁵ val.

14.4. Organizacijos administracijos personalas pirmadienį - ketvirtadienį dirba nuo 8 val. iki 17 val., penktadienį – nuo 8 val. iki 15⁴⁵ val. Pietų pertraukos laikas – nuo 12 val. iki 12⁴⁵ val.

15. Darbų saugą reglamentuojančių įstatymų, kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatos:

15.1. Darbo vietoje privaloma laikytis darbų saugos, priešgaisrinės ir elektros saugos reikalavimų, su kuriais yra supažindintas kiekvienas darbuotojas pasirašytinai, prieš pradėdamas dirbti centre.

15.2. Už personalo darbų saugą, centro patalpų priešgaisrinę būklę, elektros ir šilumos ūkį, pastato vidaus ir išorės bei jam priskirtos teritorijos priežiūrą atsako ūkio dalies vedėjas.

16. Klientų skundų nagrinėjimo tvarka:

16. 1. Klientų skundų ir pareiškimų nagrinėjimo tvarka parengta pagal Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų reikalavimus.

16. 2. Klientai skundus, pareiškimus ir pastabas gali pateikti:

- žodžiu;

- raštu: Organizacijoje esančioje pageidavimų, pasiūlymų, pastabų bei skundų knygoje; atskiru raštu (raštas registruojamas Organizacijos administracijoje);

16.3. Žodžiu pateikti kliento skundai pareiškimai ir pastabos nagrinėjami tą pačią darbo dieną, pateikiant atsakymą žodžiu. Nepavykus išsiaiškinti problemos žodžiu, pareiškimas ar skundas pateikiamas raštu.

16.4. Atsakymas į kliento kreipimąsi pateikiamas per penkias darbo dienas.

16.5. Organizacijos administracija, nagrinėdama prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.

16.6. Organizacijos administracijos nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefonas (jeigu pareiškėjas jį turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

16.7. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, Organizacijos direktoriaus sprendimu paliekami nenagrinėti.

16.8. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

16.9. Asmeniui įteikiama prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinanti spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija, kurioje nurodyta gavimo data ir registracijos numeris.

16.10. Pareiškėjas turi teisę:

a) bet kuriuo metu atšaukti prašymą.

b) gauti informaciją apie prašymo nagrinėjimo vietą ir laiką, priimtus sprendimus;

c) Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka apskusti Organizacijos komisijos sprendimą dėl prašyme iškeltų reikalavimų ir siūlymų.

16.11. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba prašymui ar skundai nagrinėti reikia sudaryti komisiją, sušaukti posėdį ar imtis kitų priemonių, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau.

16.12. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui pranešama registruotu ar paprastu laišku arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai.

16.13. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą nurodomi prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

17. Klientų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų ir pinigų registravimo bei saugojimo tvarka:

17.1. Organizacijos lankytojai patys atsako už į Organizacijos patalpas atsinešamus daiktus ir pinigus.

17.2. Organizacijos nesavarankiškų ir neveiksnių gyventojų pinigai registruojami gyventojų asmeninių lėšų apskaitoje, kurioje atsispindi gyventojų pajamos ir išlaidos, patvirtintos ir kliento (jei jis yra veiksnus), ir vyriausiojo socialinio darbuotojo parašu.

17.3. Organizacijos klientų dirbinių iš brangiųjų metalų, brangių protezų saugojimas yra pačių klientų atsakomybė, o Organizacijos gyventojų materialines vertybės yra registruojamos ir saugojamos bendra tvarka, nustatyta įstaigos darbo tvarkos taisyklėse.

III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

18. Personalo atsakomybę, tarnybinius uždavinius ir funkcijas nustato Organizacijos darbuotojo pareigybės aprašymas, su kuriuo darbuotoją supažindina jo tiesioginis vadovas pasirašant.

19. Organizacijos darbuotojų pareigybių aprašymai tvirtinami Organizacijos direktoriaus įsakymu.

APRAŠĄ PARENGĖ:

Vyriausioji socialinė darbuotoja

Monika Kornikienė