

PATVIRTINTA
Molėtų socialinės paramos centro
direktorės 2020 m. balandžio 22 d.
įsakymu Nr. V-17

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROJI DALIS

1. Molėtų socialinės paramos centras (toliau – Centras) Asmens sveikatos priežiūros specialistų (toliau – ASPS) paslaugų tvarkos taisyklių aprašas (toliau – taisyklės) reglamentuoja asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarką centro klientams, jų teises ir pareigas bei darbuotojų atsakomybę.
2. ASPS sveikatos priežiūros personalą sudaro bendrosios praktikos slaugytoja, slaugytojos padėjėjos.
3. Šios taisyklės sudarytos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 1996 m. birželio 6 d. Nr. 1-1367, 46 straipsniu „Asmens sveikatos priežiūros įstaigų vidaus tvarkos taisyklės“.
4. ASPS personalas dirba vadovaudamasis Lietuvos Respublikos (LR) įstatymais, Vyriausybės nutarimais, LR Sveikatos apsaugos ministro įsakymais ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais pirminės medicinos pagalbos, priežiūros, higienos, sveikos mitybos, saugos darbe ir priešgaisrinės saugos reikalavimais, Centro nuostatais, darbo tvarkos taisyklėmis, pareiginiiais nuostatais, etikos normomis bei šiomis taisyklėmis.
5. Šios taisyklės laikomos Centro administracijoje ir yra prieinamos klientams bei jų artimiesiems.
6. Klientai, jų artimieji, ASPS darbuotojai privalo susipažinti su šiomis Centro ASPS taisyklėmis.

II. KLIENTŲ KREIPIMOSI Į ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SPECIALISTUS TVARKA

7. Į ASPS Klientas nukreipiamas:
 - 7.1. Pablogėjus sveikatai.
 - 7.2. Klientui gavus nukreipimą iš šeimos gydytojo bendruomenės slaugytojo paslaugai.

- 7.3. Įvykus sveikatos sutrikdymui (skausmo metu, epilepsijos priepuolio metu, nugriuvus, susitrenkus ir t.t.).
8. Klientas apie sveikatos pokyčius (pablogėjus sveikatai) praneša socialiniam darbuotojui, socialinio darbuotojo padėjėjui ar kitam šalia esančiam Centro darbuotojui, kurie nukreipia į ASPS, ar pats kreipiasi į ASPS.
9. Į ASPS gali kreiptis Kliento artimieji.
10. Klientą gali nukreipti socialinis darbuotojas ar jo padėjėjas, ar bet kuris Centro darbuotojas, pastebėjęs pablogėjusią kliento savijautą, ar esant būtinosios pagalbos poreikiui.
11. Klientui gali būti atlikta apžiūra, pastebėjus sveikatos pokyčius, klientų artimųjų, socialinių darbuotojų ar jo padėjėjų parašymu, ar ASPS specialistų nuožiūra.

III. ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

12. Centro ASPS patalpose teikiamos šios asmens sveikatos priežiūros paslaugos:
- 12.1. Slaugos paslaugos: bendruomenės slauga. Integrali pagalba namuose neįgaliems darbingo amžiaus ir senyvo amžiaus asmenims.
- 12.2. Asmens sveikatos priežiūros specialistų konsultacijos, skirtos Klientams, jų artimiesiems, darbuotojams tiesiogiai dirbančiais su Klientais.
13. Už teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas mokėti nereikia.

IV. KLIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

14. Klientų ir jų artimųjų teisės:
- 14.1. Klientai turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų sveikatos priežiūros specialistų elgesį.
- 14.2. Turi teisę gauti kokybiškas ASPS paslaugas.
- 14.3. Klientas, jo artimieji turi teisę žinoti jį prižiūrinčių ASPS darbuotojų vardą, pavardę, turimą kvalifikaciją.
- 14.4. Klientas ir jo artimieji turi teisę gauti informaciją apie teikiamas paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti.
- 14.5. Klientas ir jo artimieji turi teisę gauti informaciją apie Kliento sveikatos būklę, pastebėjus sveikatos pokyčius.
- 14.6. Klientas, jo artimieji turi teisę atsisakyti jam rekomenduojamo ASPS darbuotojo

nukreipimo pas gydytoją. Atsisakymą turi patvirtinti savo parašu, kliento asmens byloje ir kituose dokumentuose.

- 14.7. Klientas, jo artimieji turi teisę prašyti, kad būtų padarytos asmens bylos dokumentų kopijos.
- 14.8. Klientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo (2009-11-19, Nr. XI-499) nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu.
15. Klientų, jų artimųjų pareigos:
 - 15.1. Klientas turi vykdyti ASPS sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas.
 - 15.2. Klientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais Centro darbuotojais ir kitais klientais.
 - 15.3. Klientas, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų sveikatai, gyvybei arba trukdo jiems teikti, gauti kokybiškas ASPS paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas.
 - 15.4. Kliento artimieji privalo rūpintis savo globojamo asmens sveikata ir laikytis ASPS taisyklių.
 - 15.5. Pristatyti, paprašius ASPS dirbančių Centre, pažymą iš šeimos gydytojo apie Kliento sveikatos būklę „Medicininis pažymėjimas“ (forma Nr. 046/a).
 - 15.6. Informuoti ASPS specialistus apie persirgtas ligas, alergijas, esamą infekciją (AIDS, hepatitą, tuberkuliozę, lytiniu keliu plintančias užkrečiamas ligas ir kt.).
 - 15.7. Laikytis nustatytų elgesio normų.
 - 15.8. Tausoti Centro inventorių bei kitą esamą turtą.
 - 15.9. Gerbti kitų teises, orumą, bei savo veiksmais nekenkti jų sveikatai.
 - 15.10. Gerbti ASPS darbą bei jų orumą.
 - 15.11. Nerūkyti Centro patalpose.
 - 15.12. Nevartoti alkoholio ar kitų svaiginančių preparatų Centre.
 - 15.13. Vykdyti prižiūrinčių ASPS darbuotojų rekomendacijas.
 - 15.14. Atlyginti ASPS padarytą žalą LR įstatymų nustatyta tvarka.

V. KLIENTŲ LANKYMO, IŠRAŠYMO IR PERKĖLIMO Į KITAS ASMENS

SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

16. Centras teikia tik bendruomeninės slaugos paslaugas.
17. Klientas esant mediciniškai pagrįstam būtinumui yra nukreipiamas į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas arba iškviečiama greitoji medicinos pagalba.
18. Apie tai yra informuojami kliento artimieji.
19. Klientui, esant būtinam poreikiui kreiptis į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą, gali būti skiriamas Centro transportas (ASPS darbo laiku).

VI. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP CENTRO KLIENTŲ, JŲ ARTIMŲJŲ SPRENDIMO TVARKA

20. Klientas ir jo artimieji nepatenkinti ASPS paslaugų kokybe, turi teisę kreiptis į Centro administraciją.
21. Nepatenkinti Centro administracijos sprendimu, dėl sveikatos priežiūros paslaugų kokybės, klientas, jų artimieji turi teisę raštu kreiptis į Molėtų r. savivaldybės administracijos direktorių, kuris sprendžia iškilusį ginčą LR teisės aktais nustatyta tvarka.

VII. INFORMACIJOS KLIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

22. Visa informacija apie Kliento sveikatos būklę yra konfidenciali.
23. ASPS informaciją apie Kliento sveikatos būklę gali suteikti jo artimiesiems bei personalui tiesiogiai dirbančiu su Klientu, kiek tai yra susiję su darbu.
24. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie Klientą rinkimą ir naudojimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka.
25. Užtikrinant Kliento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, turi būti vadovaujamosi nuostata, kad Kliento interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus. Šios nuostatos taikymas gali būti ribojamas įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina visuomenės saugumo, nusikalstamumo prevencijos, visuomenės sveikatos arba kitų žmonių teisių ir laisvių apsaugai.
26. Apie sužalotus Klientus, kuriems žala galėjo būti padaryta nusikalstama veika, nedelsiant pranešama teisėsaugos institucijoms.

VIII. ASMENS SVEIKATOS ISTORIJŲ, KITŲ MEDICINOS DOKUMENTŲ KOPIJŲ

IŠRAŠŲ KLIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

27. ASPS kiekvienam Klientui pildo jo asmens bylą.
28. Dokumentai yra Centro nuosavybė ir saugojami nustatyta laiką.
29. Klientas, jo artimieji turi teisę pasirašyti ir gauti dokumentų kopijas. Pateikę raštišką prašymą Centro administracijai. Ši Kliento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

IX. CENTRO ADMINISTRACIJOS, ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SPECIALISTŲ IR KITŲ SPECIALISTŲ DARBO LAIKAS

30. Centro administracija, ASPS ir kiti specialistai dirba pagal patvirtintą darbo grafiką.
31. Darbo grafikai esant poreikiui, suderinus su administracija gali būti keičiami.

X. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

32. Darbo vietoje privalu laikytis darbų saugos, priešgaisrinės saugos reikalavimų, su kuriais kiekvieną darbuotoją, priimant į darbą, atsakingas Centro darbuotojas supažindina pasirašant.
33. Nelaimingi atsitikimai įvykę darbe ar įstaigos darbuotojams einant į darbą arba iš jo, ar darbo metu tiriami LR įstatymų numatyta tvarka.

XI. KLIENTŲ TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA

34. Kliento, nukreipto į ASPS, turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai neregistruojami ir nesaugomi.

XII. KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

35. Klientų ir jų artimųjų skundų ir pareiškimų nagrinėjimo tvarka parengta pagal Lietuvos Respublikoje galiojančius teisės aktų reikalavimus.
36. Klientai ir jų artimieji skundus, pareiškimus, pastabas gali pateikti:
 - 36.1. Žodžiu.
 - 36.2. Atskiru raštu (raštas registruojamas Centro administracijoje).
37. Žodžiu pateikti Kliento ir jų artimųjų skundai, pareiškimai, pastabos nagrinėjamos tą pačią darbo dieną, pateikiant atsakymą žodžiu. Nepavykus išsiaiškinti problemos žodžiu, pareiškimas ir skundas prašomas pateikti raštu.
38. Atsakymas į Kliento ar jų artimųjų kreipimąsi pateikiamas per penkias darbo dienas.
39. ASPS nagrinėdamas prašymus, skundus privalo vadovautis pagarbos, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, profesionalumo, nepiknaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.
40. ASPS nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingi ir įskaitomai parašyti valstybine kalba (lietuvių k.), nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, tikslus adresas, kuriuo pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefono numeris (jei pareiškėjas jį turi).
41. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.
42. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodomas pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, Centro direktoriaus sprendimu paliekamas nenagrinėti.
43. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.
44. Asmeniui įteikiama prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinanti spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija, kurioje nurodyta gavimo data ir registracijos nr.
45. Pareiškėjas turi teisę:
 - 45.1. Bet kuriuo metu atšaukti prašymą.
 - 45.2. Gauti informaciją apie prašymo nagrinėjimo vietą ir laiką, priimtus sprendimus Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
 - 45.3. Apskųsti Centro sprendimą dėl prašyme iškeltų reikalavimų ir siūlymų.
46. Prašymas ir skundas, gautas iš paciento, privalo būti išnagrinėtas ir raštu pranešta pacientui apie nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.
47. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ar priimtą sprendimą pareiškėjui pranešama jo nurodytais kontaktais (kaip nurodė Klientas ir/ar jo artimieji).
48. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą nurodomi prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskųstas sprendimas.

XIII. PACIENTUI PADARYTOS ŽALOS ATLYGINIMAS

49. Klientas ir jo artimieji turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises, teikiant ASPS sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygas ir tvarką nustato Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas (2009-11-19, Nr. XI-499), taip pat civilinis kodeksas, Draudimo įstatymas, kiti teisės aktai.

XIV. ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SPECIALISTŲ PAREIGINIAI NUOSTATAI

50. ASPS sveikatos priežiūros specialistų atsakomybę, pareigas, funkcijas ir teises nustato Centro darbuotojo pareiginiai nuostatai, su kuriais darbuotojai supažindinami pasirašant.
51. Centro ASPS sveikatos priežiūros specialistų pareiginiai nuostatai tvirtinamo Centro direktoriaus įsakymu.
-