

VŠĮ PASVALIO LIGONINĖS DARBUOTOJŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. Bendrosios nuostatos

1.1. Tikslas

Šios tvarkos tikslas – nustatyti aiškius procedūrinius darbuotojų skundų (dėl darbo santykių, darbo aplinkos, bendradarbiavimo, etikos, smurto / priekabiavimo ar kitų su darbuotojo teisėmis susijusių klausimų) pateikimo, nagrinėjimo, sprendimo įgyvendinimo ir stebėsenos mechanizmus.

1.2. Taikymo sritis

Ši tvarka taikoma visiems įstaigos darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartį, taip pat gali būti taikoma laikinai dirbantiems darbuotojams ir kitiems įstaigos asmenims, kuriems taikomi darbo santykiai (pagal darbo sutartį, laikinąją pagalbą).

1.3. Apibrėžtys

- **Skundas** – darbuotojo raštiškas arba elektroninis kreipimasis į įstaigos vadovybę arba įgaliotą asmenį (vadovą, etikos komisiją ir pan.), kuriame nurodomas faktas ar aplinkybė, kad darbuotojo teisės ar teisėti interesai darbo santykiuose galimai buvo pažeisti, ir prašoma imtis veiksmų.
- **Nagrinėjimas** – procedūra nuo skundo priėmimo iki galutinio sprendimo, įskaitant skundo registravimą, atsakomosios informacijos teikimą, tyrimą (jeigu reikalinga), sprendimo priėmimą ir įgyvendinimą.
- **Darbuotojas** – įstaigos sudėtyje dirbantis asmuo pagal darbo sutartį.
- **Darbdavys / vadovybė** – įstaigos juridinio asmens vadovas arba jo įgaliotas atstovas, atsakingas už darbo santykių organizavimą.

2. Skundo pateikimo tvarka

2.1. Skundo forma ir pateikimo būdai

- Darbuotojas gali pateikti skundą raštu (popieriniu formatu) arba elektroniniu būdu (el. paštas, darbo intranetas, speciali forma).
- Skundas turi būti pasirašytas darbuotojo (arba elektroniniu būdu autentišku būdu) ir turi būti įrašyta skundo pateikimo data, darbuotojo vardas, pavardė, pareigos, skyrius, kontaktiniai duomenys (jeigu darbuotojas nori būti informuotas apie sprendimą).
- Skunde turi būti aiškiai aprašytas skundo dalykas: kas, kada, kur ir kaip įvyko; darbuotojo nuomonė, pagrindimas ir darbuotojo pageidavimas (pvz., kad būtų imtasi konkrečių veiksmų, kokio rezultato tikimasi).

2.2. Skundo pateikimo terminas

- Darbuotojas skundą turi pateikti **per 30 kalendorinių dienų** nuo to, kai sužinojo apie pažeidimą. Jei skundas susijęs su darbuotojo sauga ar smurtu – skundą turi pateikti **per 10 darbo dienų**.

2.3. Pirminė registracija

- Gavus skundą, atsakingas asmuo per **1 darbo dieną** jį įregistruoja gautų dokumentų registre: užfiksuoja skundo gavimo data, skundo pateikėjas, registracijos numeris.
- Darbuotojas pateikia skundą vienam iš šių kontaktų:
 - vyriausiajam gydytojui;
 - personalo inspektorui;
 - Medicinos etikos komisijai / Darbuotojų darbo tarybai/ Lietuvos slaugos specialistų organizacijai, Pasvalio skyrius /Lietuvos gydytojų sąjungai, Pasvalio skyrius

2.4. Patvirtinimas darbuotojui

- Per **3 darbo dienas** nuo skundo gavimo darbuotojui pateikiamas **patvirtinimo apie gavimą** pranešimas (raštu arba el. paštu), nurodant skundo registracijos numerį, atsakingo nagrinėjimo asmens vardą, numatytą skundo nagrinėjimo terminą.

3. Skundo nagrinėjimas

3.1. Atsakingas asmuo

- Vyriausiasis gydytojas paskiria kompetentingą asmenį ar komisiją, atsakingą už skundo nagrinėjimą.
- Jei susiduriama su interesų konfliktu (kai skundžiamasis yra vyriausiasis gydytojas), nagrinėjimą priskirti kitam aukštesnio lygio asmeniui arba nepriklausomam asmeniui.

3.2. Informacijos rinkimas ir tyrimo eiga

- Atsakingas asmuo turi per **20 darbo dienų** surinkti reikiamą informaciją: apklausti darbuotoją, skundžiamą asmenį, liudytojus; peržiūrėti dokumentus ir kitus duomenis; užfiksuoti faktus.
- Tyrimo metu užtikrinama darbuotojų konfidencialumas ir draudžiama taikyti neigiamas pasekmes darbuotojui, kuris pateikė skundą.
- Jei skundas susijęs su smurtu / priekabiavimu – numatyta papildoma procedūra, apimanti nedelsiant priemones nukentėjusio asmens apsaugai.
- Jei nepavyksta surinkti duomenų ir išnagrinėti skundo per numatytą laikotarpį, skundo nagrinėjimas gali būti pratęstas dar 20 dienų.

3.3. Sprendimo priėmimas

- Po tyrimo atsakingasis asmuo parengia išvadą ir siūlymus vyriausiajam gydytojui per **20 darbo dienų**.

Vyriausiasis gydytojas (ar deleguotas asmuo) priima sprendimą: atmetimas (jei skundas nepagrįstas) arba priimamos veiksmų priemonės (švietimas, perskirstymas, kontrolės priemonės, drausminė atsakomybė, darbo sąlygų koregavimas).

- Sprendimas turi būti pateiktas darbuotojui raštu / el. paštu ne vėliau kaip per **20 darbo dienų** nuo skundo registracijos.

4. Stebėsena, ataskaitos ir tobulinimas

- Kartą per kalendorinius metus atsakingasis asmuo pateikia vyriausiajam gydytojui ataskaitą apie skundų nagrinėjimą: skundų skaičius, pobūdis, sprendimų būklė, išvados dėl tolesnių prevencinių priemonių.
- Vyriausiasis gydytojas, vadovaujantis ataskaitos duomenimis, sprendžia dėl bendrų prevencijos priemonių įgyvendinimo (mokymai, kolektyvo susirinkimai, darbo aplinkos analizė).