

Informācija par konfliktu pārvaldību un sūdzību iesniegšanas kārtību

Informācija pacientiem un viņu tuviniekiem



NPVC



Pacientiem, klientiem, tuviniekiem un likumiskajiem pārstāvjiem

Šis buklets vienkāršā valodā skaidro, kā rīkoties, ja ārstēšanās vai pakalpojuma saņemšanas laikā rodas jautājums, pārpratums, konflikts, sūdzība vai ierosinājums. Mūsu mērķis ir palīdzēt situācijas risināt cieņpilni, savlaicīgi un droši.



SATURS:

1. Kāpēc šis buklets ir vajadzīgs?
2. Ko nozīmē konflikts, sūdzība un ierosinājums?
3. NPVC pamatprincipi sūdzību un konfliktu risināšanā
4. Ko darīt, ja rodas konflikts vai pārpratums?
5. Kā iesniegt sūdzību, ierosinājumu, jautājumu vai pateicību?
6. Kur var iesniegt rakstisku iesniegumu?
7. Ko rakstīt iesniegumā?
8. Kas notiek pēc iesnieguma saņemšanas?
9. Konfidencialitāte, datu aizsardzība un objektivitāte
10. Īpašas situācijas: anonīms iesniegums, tuvinieks, svešvaloda, drošības risks
11. Kā NPVC izmanto sūdzības un ierosinājumus pakalpojumu uzlabošanai?
12. Īsā atgādnē pacientam vai klientam



Svarīgi

Sūdzība vai ierosinājums nav “sūdzēšanās sūdzēšanās pēc”.
Tā ir iespēja pateikt, kas jāuzlabo, lai aprūpe, ārstēšana un
sadarbība būtu drošāka un saprotamāka.

1.KĀPĒC ŠIS BUKLETS IR VAJADZĪGS?

Ārstēšanās, aprūpes vai sociālā pakalpojuma laikā cilvēks var justies satraukts, noguris vai neziņā. Dažreiz rodas pārpratumi, konfliktsituācijas vai sajūta, ka kaut kas nav noticis pietiekami skaidri, cieņpilni vai droši.



Nacionālajā psihiskās veselības centrā (turpmāk - NPVC) pacientiem, klientiem, viņu tuviniekiem, pilnvarotajām personām un likumiskajiem pārstāvjiem ir iespēja izteikt:

- sūdzību par saņemto veselības aprūpi, attieksmi, drošību, organizāciju vai citu NPVC kompetencē esošu jautājumu;
- ierosinājumu vai priekšlikumu, kā uzlabot pakalpojumu;
- jautājumu vai lūgumu, ja nepieciešams skaidrojums;
- pateicību vai pozitīvu atsauksmi par saņemto palīdzību.

NPVC saņemto informāciju izskata pēc būtības un izmanto, lai pilnveidotu pakalpojumu kvalitāti, pacientu drošību un sadarbības kultūru iestādē.



2. KO NOZĪMĒ KONFLIKTS, SŪDZĪBA UN IEROSINĀJUMS?

Jēdziens	Vienkāršs skaidrojums
Konflikts	Situācija, kurā pacientam, klientam, tuviniekam vai darbiniekam ir atšķirīgs viedoklis, rodas pārpratums, spriedze vai neapmierinātība. Konflikta vēlams risināt pēc iespējas ātrāk, mierīgi un cieņpilni.



Jēdziens	Vienkāršs skaidrojums
Sūdzība	Rakstiski, elektroniski vai mutvārdos izteikta informācija, ka pacients vai klients nav apmierināts ar pakalpojumu, attieksmi, drošību, informācijas sniegšanu, organizāciju vai citu NPVC kompetencē esošu jautājumu.
Ierosinājums vai priekšlikums	Ideja, kā NPVC varētu uzlabot pakalpojumu, vidi, saziņu, drošību vai pacientu un klientu pieredzi.
Jautājums vai lūgums	Vēlme saņemt skaidrojumu, informāciju vai konkrētu rīcību NPVC kompetencē esošā jautājumā.



Jēdziens	Vienkāršs skaidrojums
Jautājums vai lūgums	Vēlme saņemt skaidrojumu, informāciju vai konkrētu rīcību NPVC kompetencē esošā jautājumā.
Pateicība vai pozitīva atsauksme	Informācija par labo pieredzi, darbinieku attieksmi vai palīdzību, ko vēlaties nodot NPVC.



Konfliktu vislabāk risināt savlaicīgi

Ja iespējams, vispirms pastāstiet par situāciju ārstējošajam ārstam, mānai, sociālajam darbiniekam, aprūpes darbiniekam, reģistratūras darbiniekam vai citam darbiniekam, kurš ir iesaistīts pakalpojuma sniegšanā. Daļu pārpratumu var atrisināt uzreiz.



3. NPVC PAMATPRINCIPI SŪDZĪBU UN KONFLIKTU RISINĀŠANĀ

NPVC sūdzību un konfliktu risināšanā ievēro vairākus pamatprincipus.

- Cieņpilna komunikācija: Ar pacientu, klientu un tuvinieku runā mierīgi, profesionāli un ar cieņu. Arī sarežģītās situācijās mērķis ir atrast risinājumu, nevis meklēt vainīgo.
- Savlaicīga rīcība: Ja situāciju var atrisināt uzreiz, darbiniekam jācenšas to darīt nekavējoties. Ja pastāv drošības apdraudējums, rīcība jāveic tūlīt.
- Objektivitāte un neitralitāte: Iesniegumu izskata pēc tā satura un faktiem. Darbinieks nepiedalās izskatīšanā, ja var rasties pamatotas šaubas par viņa objektivitāti.
- Konfidencialitāte un datu aizsardzība: Informāciju par pacientu vai klientu apstrādā tikai tik daudz, cik nepieciešams iesnieguma izskatīšanai, ievērojot datu aizsardzības prasības.
- Drošība un kvalitātes uzlabošana: Saņemtā informācija palīdz pamanīt riskus, pilnveidot darbu un uzlabot pakalpojumu kvalitāti.



4. KO DARĪT, JA RODAS KONFLIKTS VAI PĀRPRATUMS?

Ja rodas konflikts, nav jāgaida, līdz situācija kļūst smagāka. Rīkojieties soli pa solim.

1. Mēģiniet mierīgi nosaukt problēmu. Piemēram: “Es nesapratu, kāpēc man jāgaida”, “Man šķita, ka ar mani runāja nepieklājīgi”, “Es uztraucos par savu drošību”.
2. Vērsieties pie tuvākā atbildīgā darbinieka. Tas var būt ārstējošais ārsts, māsa, aprūpes darbinieks, sociālais darbinieks, reģistratūras darbinieks vai cits darbinieks, kas iesaistīts pakalpojuma sniegšanā.
3. Pajautājiet, kā situāciju var atrisināt. Dažreiz pietiek ar skaidrojumu, informācijas precizēšanu vai praktisku rīcību uzreiz.
4. Ja problēmu nevar atrisināt uzreiz, iesniedziet iesniegumu. Darbinieks informēs, kā iesniegumu var noformēt rakstiski, elektroniski vai citā pieejamā veidā.
5. Ja rakstīšana ir apgrūtināta, lūdziet palīdzību. Ja pacientam vai tuviniekam ir grūti sagatavot iesniegumu, darbinieks pacienta klātbūtnē var palīdzēt to noformēt rakstiski un aicināt parakstīt.



Ja pastāv apdraudējums drošībai

Ja situācija var apdraudēt pacienta, klienta, tuvinieka vai darbinieka drošību, par to nekavējoties informējiet tuvāko NPVC darbinieku. Šādās situācijās rīcībai jābūt tūlītējai.



5. KĀ IESNIEGT SŪDZĪBU, IEROSINĀJUMU, JAUTĀJUMU VAI PATEICĪBU?

Iesniegumu NPVC var iesniegt vairākos veidos. Izvēlieties sev ērtāko.

Veids	Kā tas notiek?	Kad tas var būt piemērots?
Mutvārdos	Pastāstiet situāciju ārstējošajam ārstam vai citam NPVC ārstniecības vai atbalsta darbiniekam, kas iesaistīts pakalpojuma sniegšanā.	Ja problēmu var ātri izskaidrot vai atrisināt uzreiz.



Veids	Kā tas notiek?	Kad tas var būt piemērots?
Rakstiski	Noformējiet iesniegumu rakstiski, parakstiet un iesniedziet klātienē, ievietojiet atsauksmju kastītē vai nosūtiet pa pastu.	Ja vēlaties, lai situācija tiktu oficiāli reģistrēta un izskatīta.
Elektroniski	Nosūtiet iesniegumu ar drošu elektronisko parakstu un laika zīmogu uz npvc@npvc.lv vai izmantojiet e-adresi	Ja jums ir drošs elektroniskais paraksts vai vēlaties iesniegt attālināti.



Veids	Kā tas notiek?	Kad tas var būt piemērots?
Tīmekļvietnē	Izmantojiet elektronisko ziņošanas rīku NPVC mājaslapā www.npvc.lv sadaļā "Atsauksmes, sūdzības, ierosinājumi".	Ja vēlaties nosūtīt atsauksmi vai ierosinājumu tiešsaistē.



Paraksts ir svarīgs

Lai rakstisku iesniegumu varētu oficiāli izskatīt Iesniegumu likumā noteiktajā kārtībā, tam jābūt noformētam atbilstoši prasībām. Parasti tas nozīmē, ka iesniegumā jābūt iesniedzējam, saziņas adresei vai kontaktinformācijai, iesnieguma saturam un parakstam.



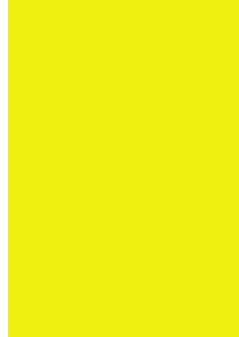
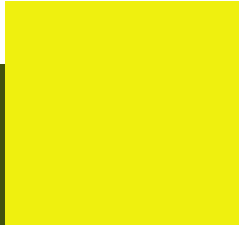
6. KUR VAR IESNIEGT RAKSTISKU IESNIEGUMU?

Rakstiski sagatavotu un parakstītu iesniegumu var iesniegt šādās vietās un veidos.

Vieta vai veids	Adrese	Laiks vai piezīme
Dokumentu pārvaldības un arhīva nodaļa	NPVC Administrācijas ēka, 1. stāvs, Tvaika iela 2, Rīga	Darba dienās, izņemot piektdienas, no plkst. 9.00 līdz 16.00
Ambulatorās nodaļas reģistratūra	Tvaika iela 2, Rīga	Darba dienās no plkst. 8.00 līdz 17.30



Vieta vai veids	Adrese	Laiks vai piezīme
Klīnikas “Veldre” reģistratūra	Veldres iela 1a, Rīga	Veldres iela 1a, Rīga
Klīnikas “Pārdaugava” reģistratūra	Viļa Plūdoņa iela 1, Rīga	Darba dienās no plkst. 8.00 līdz 15.30
Atsauksmju, pateicību, sūdzību un ierosinājumu kastīte	NPVC ārstniecības struktūrvienībās, tostarp klīnikās “Veldre” un “Pārdaugava”, kā arī Ilgstošas sociālās aprūpes centrā “Vecpiebalga”	Ievietojiet parakstītu iesniegumu kastītē “ATSAUKSMĒM PATEICĪBĀM SŪDZĪBĀM IEROSINĀJUMIEM”.



Vieta vai veids	Adrese	Laiks vai piezīme
Pasts	Nacionālais psihiskās veselības centrs, Tvaika iela 2, Rīga, LV-1005	Nosūtiet parakstītu iesniegumu pa pastu.
E-pasts	npvc@npvc.lv	Iesniegumam jābūt parakstītam ar drošu elektronisko parakstu, kas satur laika zīmogu.
E-adrese	NPVC oficiālā elektroniskā adrese	Var izmantot, ja jums ir pieejama e-adrese.
NPVC tīmekļvietne	www.npvc.lv	Sadaļa "Atsauksmes, sūdzības, ierosinājumi".



7. KO RAKSTĪT IESNIEGUMĀ?

Lai iesniegumu varētu izskatīt pēc iespējas precīzāk, rakstiet vienkārši un konkrēti. Nav nepieciešams lietot juridiskus vārdus. Svarīgākais ir aprakstīt situāciju.

Iesniegumā vēlams norādīt:

- vārdu, uzvārdu un kontaktinformāciju, piemēram, tālruni, e-pastu vai pasta adresi;
- ja iesniegumu iesniedz tuvinieks vai pārstāvis, norādiet saistību ar pacientu vai klientu un, ja nepieciešams, pilnvarojumu vai pārstāvības pamatu;
- kur notika situācija, piemēram, nodaļa, klīnika, reģistratūra vai cita vieta;
- kad situācija notika, norādiet datumu un, ja iespējams, aptuveno laiku;
- kas notika, aprakstiet faktus pēc iespējas skaidri;
- kuri cilvēki bija iesaistīti, ja to zināt;
- kā situācija jūs ietekmēja;
- ko jūs lūdzat NPVC darīt, piemēram, izskaidrot situāciju, izvērtēt rīcību, novērst problēmu vai sniegt atbildi;
- datumu un parakstu, ja iesniegums ir rakstisks.



Rakstiet tā, kā ir

Ja neatceraties precīzu laiku vai vārdu, norādiet tik daudz, cik zināt. Labāk iesniegt skaidru aprakstu ar pieejamo informāciju nekā neiesniegt neko.

8. KAS NOTIEK PĒC IESNIEGUMA SAŅEMŠANAS?

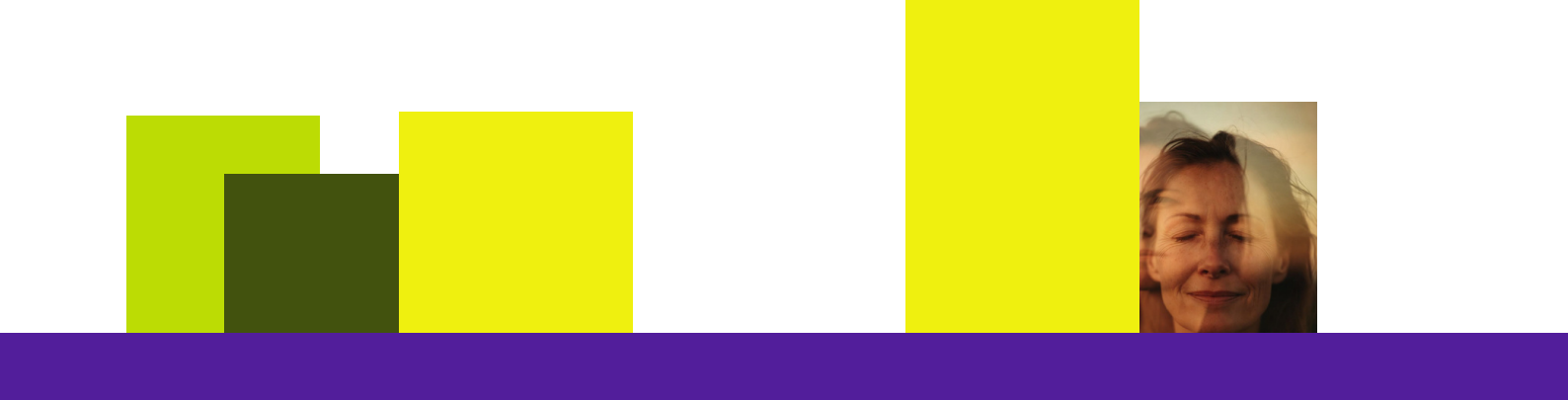
Pēc iesnieguma saņemšanas NPVC rīkojas noteiktā kārtībā.

- Saņemšana un reģistrēšana: Atbilstoši noformētu iesniegumu reģistrē dokumentu vadības sistēmā un nodod izskatīšanai atbildīgajiem darbiniekiem.
- Izskatīšana pēc būtības: Iesniegumu vērtē pēc tā satura. Ja jautājums saistīts ar ārstniecību, tas tiek nodots izskatīšanai veselības aprūpes kvalitātes un pacientu tiesību jomā atbildīgajam darbiniekam.



- Nepieciešamās informācijas noskaidrošana: Izskatīšanā var tikt iesaistīts struktūrvienības vadītājs vai citi darbinieki, kuru kompetencē ir iesniegumā minētie fakti.
- Atbildes sagatavošana: Ja iesnieguma saturs prasa atbildi, NPVC sagatavo atbildi normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā un termiņos.
- Rīcība uzlabošanai: Ja tiek konstatēta problēma, NPVC var plānot korektīvus pasākumus, piemēram, uzlabot procesu, skaidrot darbiniekiem kārtību vai mazināt risku atkārtošanos.

Iesniegumi netiek pievienoti pacienta medicīniskajai dokumentācijai. Tie tiek apstrādāti atsevišķi iesniegumu un kvalitātes vadības procesā.



9. KONFIDENCIALITĀTE, DATU AIZSARDZĪBA UN OBJEKTIVITĀTE

Sūdzības un ierosinājumi bieži satur personisku informāciju. Tāpēc NPVC ievēro konfidencialitāti un datu aizsardzības prasības.

- Informāciju izmanto tikai iesnieguma izskatīšanai un pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai.
- Atbildē citai personai, piemēram, tuviniekam, informāciju par pacientu drīkst sniegt tikai atbilstoši datu aizsardzības prasībām un pacienta pārstāvības tiesībām.
- Ja darbinieka objektivitāte var radīt pamatotas šaubas, viņš nepiedalās attiecīgā iesnieguma izskatīšanā.
- Iesnieguma izskatīšanā ievēro neitralitāti, objektivitāti, konfidencialitāti un datu aizsardzību.



Vai sūdzība ietekmēs aprūpi?

Sūdzības iesniegšana ir pacienta un klienta iespēja izteikt savu pieredzi. Iesniegums jāizskata profesionāli un pēc būtības. NPVC mērķis ir droša, cieņpilna un kvalitatīva aprūpe.



10. ĪPAŠAS SITUĀCIJAS

Ja vēlaties iesniegt anonīmi

Anonīmu iesniegumu NPVC var izvērtēt, ja tajā ir pietiekami daudz informācijas, lai saprastu situāciju un to varētu pārbaudīt. Tomēr anonīmā gadījumā NPVC nevarēs nosūtīt jums individuālu atbildi.

Ja iesniegumu iesniedz tuvinieks vai cita persona

Tuvinieks vai cita persona var iesniegt informāciju, ierosinājumu vai sūdzību. Tomēr atbildē par pacienta veselību vai ārstēšanu NPVC drīkst sniegt tikai tādu informāciju, ko atļauj datu aizsardzības noteikumi. Ja esat pilnvarota persona, likumiskais pārstāvis vai aizbildnis, pievienojiet vai uzrādiet attiecīgo apliecinājumu, ja tas nepieciešams.

Ja pacients ir nepilngadīga persona

Iesniegumu par nepilngadīgu pacientu var iesniegt pacienta likumiskais pārstāvis. Arī bērna vai jaunieša viedoklis ir svarīgs. Ja nepieciešams, darbinieks palīdz saprast, kā informāciju noformēt un kam to nodot.

Ja iesniegums ir svešvalodā

NPVC izskatīšanai pieņem iesniegumus valsts valodā. Ja iesniegums sagatavots svešvalodā, NPVC informē iesniedzēju par nepieciešamību to iesniegt valsts valodā.

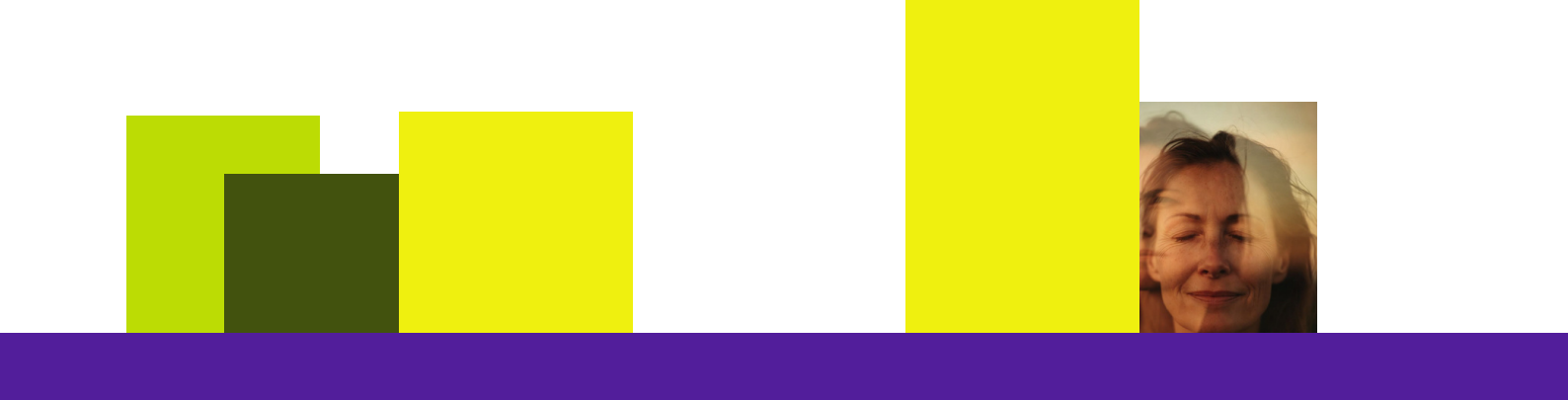


Ja jautājums nav NPVC kompetencē

Ja iesniegums pilnībā vai daļēji nav NPVC kompetencē, NPVC var to pārsūtīt kompetentajai iestādei piecu darba dienu laikā un informēt iesniedzēju. Ja pārsūtīšana nav lietderīga, NPVC var informēt, ka jautājums nav NPVC kompetencē, un, ja iespējams, norādīt, kur vērsties.

Ja situācija saistīta ar drošību

Ja pastāv apdraudējums pacienta, klienta, tuvinieka vai darbinieka drošībai, nekavējoties informējiet tuvāko NPVC darbinieku. Šādās situācijās svarīgākais ir tūlītēja drošības nodrošināšana.



11. KĀ NPVC IZMANTO SŪDZĪBAS UN IEROSINĀJUMUS PAKALPOJUMU UZLABOŠANAI?

Katrs iesniegums ir informācijas avots par pacienta vai klienta pieredzi. NPVC šo informāciju ne tikai izskata atsevišķi, bet arī analizē kopumā.

- Sūdzības un ierosinājumus uzskaita pacientu sūdzību un ierosinājumu reģistrā.
- Informāciju klasificē, piemēram, kā sūdzību, pacienta tiesību gadījumu vai pacienta drošības gadījumu.
- Ja redzams drošības risks, gadījumu analizē kā pacientu drošības jautājumu.
- NPVC vērtē, vai nepieciešami uzlabojumi, piemēram, papildu skaidrojumi pacientiem, darbinieku informēšana, procesu maiņa vai citi korektīvi pasākumi.
- Saņemtā informācija palīdz veidot drošāku un saprotamāku aprūpes vidi.

NPVC pacientu pieredzi var vērtēt arī, analizējot pacientu aizpildītas anketas, atsauksmju kastītēs ievietoto informāciju, publiski pieejamas atsauksmes, kā arī mediju un sociālo tīklu informāciju.



12. ĪSĀ ATGĀDNE PACIENTAM VAI KLIENTAM

Ja situācija...	Ko darīt?
Ir neskaidra vai nepatīkama, bet nav steidzama	Mierīgi pastāstiet par to darbiniekam un lūdziet skaidrojumu.
Var tikt atrisināta uzreiz	Lūdziet darbinieku palīdzēt uzreiz. Tas bieži ir ātrākais risinājums.
Nav atrisināta mutvārdos	Noformējiet rakstisku vai elektronisku iesniegumu.
Saistīta ar drošības risku	Nekavējoties informējiet tuvāko NPVC darbinieku.



12. ĪSĀ ATGĀDNE PACIENTAM VAI KLIENTAM

Ja situācija...	Ko darīt?
Jums ir grūti rakstīt iesniegumu	Lūdziet darbinieka palīdzību iesnieguma noformēšanā.
Vēlaties tikai ieteikt uzlabojumu	Iesniedziet ierosinājumu, priekšlikumu vai atsauksmi.
Vēlaties pateikt paldies	Varat iesniegt pateicību vai pozitīvu atsauksmi tādā pašā kārtībā.



Trīs svarīgākie soļi

1. Pasakiet, kas noticis. 2. Pajautājiet, vai to var atrisināt uzreiz. 3. Ja nevar, iesniedziet iesniegumu sev ērtākajā veidā.



NACIONĀLAIS PSIHISKĀS
VESELĪBAS CENTRS

NPVC aicina pacientus, klientus un tuviniekus savlaicīgi runāt par neskaidrībām, riskiem un priekšlikumiem. Jo ātrāk par problēmu uzzinām, jo ātrāk varam meklēt risinājumu. Sūdzības, ierosinājumi un jautājumi palīdz NPVC pilnveidot darbu, uzlabot pakalpojumu kvalitāti un veidot drošu, profesionālu un uz sadarbību vērstu vidi.

Šis informatīvais materiāls ir izveidots balstoties uz “Pacientu tiesību īstenošanas plāna 2025.–2027. gadam” Nr. 01 16/25/18 23.2 punktu: izstrādāt un ieviest efektīvu konfliktu pārvaldības un sūdzību iesniegšanas politiku un procedūras konfliktu ar pacientu risināšanai.