

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS VILNIAUS UNIVERSITETO LIGONINĖS
ŽALGIRIO KLINIKOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL PILIEČIŲ CHARTIJOS PATVIRTINIMO**

2020 m. vasario 26 d. Nr. 05-47

Vadovaudamasi viešosios įstaigos Vilniaus universiteto ligoninės Žalgirio klinikos įstatų 38.13 papunkčiu bei atsižvelgdama į Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos 2020-02-12 raštą Nr. S-478,

1. T v i r t i n u Piliečių chartiją (pridedama);
2. P a v e d u Klinikos direktoriaus padėjėjai organizuoti Piliečių chartijos įkėlimą į Klinikos intranetą ir Klinikos interneto svetainę.
3. P a v e d u Klinikos darbuotojams vadovautis piliečių chartijos principais.

Direktoriaus pavaduotoja ekonomikai
l. e. direktoriaus pareigas



Zita Urbonavičienė



PILIEČIŲ CHARTIJA

Preambulė

Viešosios įstaigos Vilniaus universiteto ligoninės Žalgirio klinika (toliau – Klinika) siekdama, kad kiekvieno į Kliniką besikreipiančio asmens bendravimas su Klinikos darbuotojais didintų pasitikėjimą Klinika ir valstybe bei šią patirtį asmenys drąsiai rekomenduotų kitiems, priima šią Piliečių chartiją (toliau – Chartija).

Klinika, siekdama aiškumo dėl Chartijos taikymo srities, pareiškia, kad Chartija netaikoma asmens sveikatos priežiūros paslaugoms.

1 straipsnis

Chartijos tikslas

Chartijos tikslas – išgirsti į Kliniką besikreipiančius asmenis, didinti jų pasitenkinimą aptarnavimo kokybe bei pasitikėjimą Klinika.

2 straipsnis

Chartijos vizija

Chartijos vizija – kiekvienas į Kliniką besikreipiantis asmuo patenkintas aptarnavimu Klinikoje.

3 straipsnis

Chartijos misija

Chartijos misija – atitinkantis besikreipiančio asmens poreikius, vienodas ir kokybiškas asmenų aptarnavimas Klinikoje.

4 straipsnis

Aptarnavimo principai ir vertybės

Klinika, aptarnaudama besikreipiančius asmenis, vadovaujasi šiais principais:

- 1) profesionalumo – kompetentingai, teisingai, paprastai ir aiškiai pateikti informaciją, prisiimant atsakomybę;
- 2) pagarbos – elgtis etiškai ir mandagiai, išlaikant lygiateisiškumą bei konfidencialumo užtikrinimą;
- 3) dėmesingumo – greitai reaguoti, įsiklausyti į individualius poreikius, sukurti grįžtamąjį ryšį.

5 straipsnis
Klinikos įsipareigojimai

Klinika įsipareigoja:

- 1) priimti asmens kreipimąsi dėl bendros informacijos apie Klinikoje teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas, pacientų teises, pareigas ir pan. asmens pasirinktu būdu: telefonu (8 5) 272 10 31, 8 5 272 73 34), paštu arba atvykus (Žalgirio g. 115, 117, Vilnius), el. priemone: el. p. (info@zalgirioklinika.lt), e. pristatymo sistema (www.epristatymas.post.lt);
- 2) atsakyti kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų;
- 3) prašyti pateikti tik tuos dokumentus, kurių pati Klinika neturi;
- 4) būti dėmesinga sprendama kiekvieno asmens klausimus, atsakymus pateikti aiškiai ir suprantamai;
- 5) vertinti kiekvieno besikreipiančio asmens nuomonę ir nuolat tobulėti.

6 straipsnis
Į Kliniką besikreipiančių asmenų įsipareigojimai

Į Kliniką besikreipiantys asmenys įsipareigoja:

- 1) elgtis mandagiai ir pagarbiai, geranoriškai bendradarbiauti;
- 2) žinoti savo teises ir pareigas, jas tinkamai įgyvendinti ir vykdyti;
- 3) aiškiai suformuluoti savo klausimą;
- 4) pasitikėti, neturėti išankstinių įsitikinimų Klinikos atžvilgiu.

7 straipsnis
Apskundimo tvarka, įsipareigojimų nevykdymas

- 1) Apie atvejus, kuomet Klinikos darbuotojai nesilaiko Chartijos, galima pranešti Klinikai paštu arba atvykus (Žalgirio g. 115, 117, Vilnius), arba elektroniniu paštu (info@zalgirioklinika.lt).
- 2) Klinika įsipareigoja išanalizuoti gautą informaciją apie Chartijos nesilaikymo atvejus, ir asmeniui, pranešusiam apie Chartijos nesilaikymo atvejį, pageidaujant, atsakyti kaip įmanoma greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo pranešimo gavimo Klinikoje.