

PATVIRTINTA

Viešosios įstaigos Panevėžio fizinės medicinos  
ir reabilitacijos centro 2025 m. gruodžio 29 d.  
direktoriaus įsakymu Nr. V-41- (1.4.)

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS  
PANEVĖŽIO FIZINĖS MEDICINOS IR REABILITACIJOS CENTRO  
PACIENTŲ IR LANKYTOJŲ APTARNAVIMO POLITIKA**

SUDERINTA

Stebėtojų tarybos

2025 m. gruodžio 10 d. posėdyje

Protokolo Nr. PP-15-(1.16.)

2025 m.  
Panevėžys

## **I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Viešosios įstaigos Panevėžio fizinės medicinos ir reabilitacijos centro (toliau - Įstaiga) Pacientų ir lankytojų aptarnavimo politika (toliau – Politika) – vidaus dokumentas, nustatantis Įstaigos darbuotojų elgesio ir visapusiško bendravimo su Įstaigos pacientais ir lankytojais pagrindinius principus ir įsipareigojimus, vykdant darbo sutartyse nustatytas funkcijas.

2. Politika taikoma visiems Įstaigos darbuotojams, siekiant ugdyti bendravimo kultūrą su Įstaigos pacientais ir lankytojais visuose Įstaigos veiklos procesuose.

3. Politikos tikslas – užtikrinti Įstaigos darbuotojų kokybišką, vienodais principais grindžiamą pacientų ir lankytojų aptarnavimą Įstaigoje, priimant pacientus ir lankytojus, bendraujant telefonu, elektroniniu paštu, siekiant vienodos, aukštos kokybės pacientų ir lankytojų aptarnavime visoje Įstaigoje bei pacientų pasitenkinimo ir pasitikėjimo Įstaiga didinimo.

4. Politikoje naudojamos sąvokos:

4.1. Pacientas – asmuo, kuris kreipiasi dėl ambulatorinės medicininės reabilitacijos paslaugų ar jau naudojasi įstaigos teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

4.2. Lankytojas – suinteresuotas asmuo besikreipiantis informacijos, nesusijusios su teikiamomis ambulatorinės medicininės reabilitacijos paslaugomis.

4.3. Aptarnavimas – darbuotojo veikla, apimanti paciento aptarnavimą, jam atvykus į Įstaigą, kreipiantis telefonu, elektroniniu paštu ar kitomis telekomunikacijos priemonėmis.

## **II SKYRIUS PACIENTŲ IR LANKYTOJŲ APTARNAVIMO PRINCIPAI**

5. Pacientų ir lankytojų aptarnavimo principai:

5.1. Profesionalumo principas – pacientus ir lankytojus aptarnaujantys Įstaigos darbuotojai, nepriklausomai nuo jų Įstaigoje atliekamų darbo funkcijų, pareigas atlieka tinkamai ir laiku, demonstruoja kompetenciją, profesionalumą, objektyvumą, nešališkumą, pripažįsta atsakomybę, laikosi nulinės tolerancijos korupcijai pozicijos, atrodo ir elgiasi reprezentatyviai, neturi išankstinio nusistatymo, teikia aiškią, tikslią bei išsamią informaciją;

5.2. Nediskriminavimo principas – vienodai svarbus ir vienodai vertinamas kiekvienas Įstaigos pacientas ar lankytojas. Kiekvienam pacientui ar lankytojui sukuriama tokia aptarnavimo aplinka, kurioje jis jaučiasi svarbiausias ir labiausiai vertinamas. Draudžiama pacientą ar lankytoją diskriminuoti dėl jo lyties, tautybės, rasės, negalios, amžiaus, lytinės orientacijos ir bet kokių kitų požymių;

5.3. Orientacijos į paciento poreikius principas – nuolat ieškoma geriausio, efektyviausio, profesionaliausio būdo, sprendimo paciento poreikiams užtikrinti. Tobulėja ne tik Įstaiga, bet ir kiekvienas jos darbuotojas. Į Įstaigos teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybės gerinimą įtraukiami pacientai, ypatingą dėmesį skiriant grįžtamojo ryšio, gauto iš pacientų, užtikrinimui, rezultatų analizei ir vertinimui;

5.4. Konfidencialumo principas – asmenį identifikuojanti informacija yra ypač jautri, todėl jos apsaugojimui skiriamas ypatingas dėmesys Įstaigoje.

### **III SKYRIUS APTARNAVIMO APLINKOS REIKALAVIMAI**

6. Visi Įstaigos darbuotojai rūpinasi Įstaigos aplinka ir yra už ją atsakingi: palaiko savo darbo vietos, bendrųjų patalpų švarą ir tvarką, dalykišką atmosferą, nuolat stebi patalpų, jose esančių prietaisų, įrenginių ir inventoriaus būklę ir, esant poreikiui, imasi reikiamų veiksmų gedimų šalinimui arba informuoja atsakingus asmenis.

7. Įstaigai priklausančioje teritorijoje nuolat palaikoma švara.

8. Ant pastato ir vidaus įėjimo durų yra nurodytas Įstaigos pavadinimas.

9. Įstaigoje laikomasi higieninių – sanitarinių reikalavimų.

10. Bendrojo naudojimo patalpos švarios, išvėdintos, tvarkingos ir tylios.

11. Bendrosiose patalpose įrengtos sėdimos vietos pacientams ir lankytojams.

12. Įstaigoje įrengtas informacinis stendas, kuriame pateiktos nuorodos į kabinetus. Administracijos darbuotojų informacinėje rodyklėje skelbiamas kabineto numeris, darbuotojo pareigos, vardas, pavardė.

13. Įstaigos kasos – registratūros bei kasos darbuotojai, privalo dėvėti juos identifikuojančias korteles.

14. Darbuotojai dirba švariose, tvarkingose, išvėdintose darbo vietose, pacientų aptarnavimo patalpose matomoje vietoje nėra su atliekamomis funkcijomis nesusijusių daiktų (maisto, gėrimų ir pan.).

15. Darbuotojai atrodo tvarkingai, vilki švarius, Įstaigos suteiktus darbo arba dalykiško stiliaus drabužius.

### **IV SKYRIUS KOKYBIŠKO PACIENTŲ IR LANKYTOJŲ APTARNAVIMO REIKLAVIMAI**

16. Įstaigos darbuotojai profesionalūs, punctualūs, produktyviai ir racionaliai naudoja savo ir kitų asmenų laiką, su pacientais ir lankytojais bendrauja profesionaliai, paprastai ir šiltai, elgiasi atsakingai, teikia tikslią, išsamią ir aiškią informaciją bei užtikrina informacijos ir jautrių asmens duomenų konfidencialumą, tinkamai atlieka jiems pavestas funkcijas.

17. Aptarnaujant, pacientus ir lankytojus, atliekant procedūras, Politikos reikalavimai taikomi tiek, kiek to nereglamentuoja Įstaigos veiklą reglamentuojantys teisės aktai, Įstaigos vidaus tvarkos taisyklės, Įstaigos darbo tvarkos taisyklės, Įstaigos darbuotojų elgesio kodeksas.

18. Įstaigos darbuotojai teikiantys konsultacijas, paslaugas, procedūras, aptarnaujant pacientus ir lankytojus susilaiko nuo kritikos Įstaigos ar kitų Įstaigų vykdomos politikos atžvilgiu bei Įstaigoje dirbančių kolegų atžvilgiu.

19. Aptarnavimo metu bendrauja pagarbiai, mandagiai, empatiškai, jokiais veiksmais nekelia pacientui ar lankytojui streso, nepatogumų, ramiai, užtikrintai, objektyviai, dalykiškai ir kompetentingai.

20. Įstaigos darbuotojai, teikiantys asmens sveikatos priežiūros paslaugas, vadovaujasi pareigybės aprašymais, procedūrų atlikimo aprašais:

20.1. priima pacientus, laikydamiesi paciento procedūrų lape nurodyto laiko;

20.2. pasisveikina, mandagiai pakviečia įeiti, paaiškina procedūros eigą;

20.3. nepertraukdami išklauso pacientus.

21. Įstaigos darbuotojai, neteikiantys asmens sveikatos priežiūros paslaugų, priima pacientus ir lankytojus Įstaigos darbo laiku.

22. Kasos – registratūros ir kasos darbuotojai pacientų ir lankytojų aptarnavimą vykdo, vadovaudamiesi Įstaigos pacientų registravimo tvarkos aprašu.

23. Įstaigoje aptarnaujant pacientus ir lankytojus:

23.1. visas dėmesys skiriamas tiesioginiam aptarnavimui (įeinantis skambutis, gautas el. laiškas ar kt. nenutrukia tiesioginio paciento ar lankytojo aptarnavimo proceso);

23.2. prioritetas teikiamas poreikių išsiaiškinimui, neskubinant paciento ar lankytojo;

23.3. reikalauja tik tų dokumentų, kurių reikia asmens tapatybei identifikuoti ar informacijai patikslinti;

23.4. vykdo prevencinę veiklą, edukuoja pacientą ar lankytoją (paaiškina kaip nueiti, surasti, patekti, informuoja, kokiose kitose įstaigose yra teikiamos reabilitacijos paslaugos);

23.5. mandagiai pasisveikina, atsisveikina;

23.6. nevartoja necenzūrinių žodžių, žargonų, nekelia balso tono;

23.7. į pacientą ar lankytoją kreipiasi tik „Jūs“;

23.8. jeigu aptarnaujant pacientą ar lankytoją sutrinka interneto ryšys, garso kokybė (aptarnaujant telefonu), atsiprašo dėl techninių nesklaidumų. Jeigu dėl minėtų priežasčių nėra galimybės tęsti pokalbį, pacientui ar lankytojui perskambina nedelsiant, jo atsiprašo, nurodo dėl kokių priežasčių nutrūko pokalbis;

23.9. suskambus telefonui, kasos - registratūros, kasos darbuotojai, esant galimybei (nesant atėjusio į Įstaigą paciento ar lankytojo) atsiliepia nedelsiant. Jeigu pacientui ar lankytojui prisiskambinti nepavyko dėl to, kad tuo metu buvo tiesiogiai priimami pacientai ar lankytojai ar dėl kitų objektyvių priežasčių, perskambinama nedelsiant, atsiradus tokiai galimybei.

24. Įstaigos darbuotojai aptarnaudami, bendraudami su pacientais ar lankytojais telefonu:

24.1. mandagiai pasisveikina, prisistato;

24.2. pasiteirauja, koku klausimu pacientas ar lankytojas paskambino;

24.3. nepertraukdami išklauso pacientą ar lankytoją, prireikus pasiteirauja, ar teisingai suprato jo pateiktą informaciją ir lūkesčius;

24.4. nenukrypdami nuo skambučio tikslo, atsako į visus pacientui ar lankytojui rūpimus, jo kompetencijai priskirtus klausimus, esant poreikiui, nukreipia dėl informacijos tikslinimo pas atsakingus darbuotojus;

24.5. neskubindami pasiteirauja, ar pacientas (lankytojas) suprato pateiktą informaciją ir ar neturi papildomų klausimų ar poreikių;

24.6. padėkoja už skambutį, palinki geros dienos, mandagiai atsisveikina ir užbaigia pokalbį.

25. Administracijos darbuotojai aptarnaudami pacientą ar lankytoją raštu:

25.1. pacientui ir lankytojui pageidaujant, informuoja jį apie jo pateiktus dokumentus, prašymus;

25.2. atsakymą pateikia ne vėliau kaip iki teisės aktuose nustatytų atsakymų (sprendimų) pateikimo terminų pabaigos;

25.3. atsakymą parengia atitinkantį paciento ar lankytojo kreipimąsi, aiškų, argumentuotą, daromas išvadas susiedami su teisės aktų nuostatomis, be rašybos, skyrybos ar kitų klaidų, vadovaudamiesi rašybos taisyklėmis ir raštvedybos reikalavimais;

25.4. rengiant atsakymą į elektroninį laišką, pasisveikina, atsižvelgia į paciento ar lankytojo kreipimosi pobūdį (pagal kompetenciją atsako į klausimus, atlieka prašomus veiksmus aiškiai, argumentuotai ir pan.), laikosi raštvedybos reikalavimų, prieš išsiųsdami laišką patikrina, ar jame nėra rašybos, skyrybos ar kitų klaidų; pasirašo nurodydami savo pareigas, vardą, pavardę ir kontaktinę informaciją.

## **V SKYRIUS KONFIDENCIALUMO UŽTIKRINIMAS**

26. Įstaigos darbuotojai:

26.1. nepalieka savo darbo vietos be priežiūros, o palikus darbo vietą, ją užrakina arba užtikrina, kad darbo vietoje esanti konfidenciali informacija nebūtų pasiekiamą (išjungia arba „užmigdo“ kompiuterį, konfidencialios informacijos turinčius dokumentus sudeda į stalčių (geriausia rakinamą) ir pan.);

26.2. naudoja slaptažodį ar kitas apsaugos priemones kompiuteryje, mobiliajame telefone ir kituose įrenginiuose;

26.3. užtikrina, kad laisvai prieinamoje vietoje nebūtų jokios prisijungimo prie įrenginių ar sistemų informacijos;

26.4. siųsdami informaciją ir (ar) dokumentus, patikrina, ar juose nėra pridėtos konfidencialios, ne adresatui skirtos informacijos (užtikrina asmens duomenų siuntimo saugumą);

26.5. prieš teikdami konfidencialią informaciją ir (ar) asmens duomenis įsitikina, kad tokios informacijos ir (ar) duomenų prašantis asmuo turi teisę juos gauti.

## **VI SKYRIUS PACIENTŲ IR LANKYTOJŲ SU NEGALIA APTARNAVIMO REIKALAVIMAI**

27. Įstaigos darbuotojų kalba, bendraujant, teikiant paslaugas, atliekant procedūras, teikiant informaciją pacientams ir lankytojams su negalia, neturi formuoti neigiamo žmogaus įvaizdžio dėl turimos negalios ir turi būti neįžeidžianti.

28. Darbuotojai aptarnaudami pacientus ir lankytojus su negalia, bendraudami su juos lydinčiais asmenimis vadovaujasi įstaigos pacientų su negalia ir juos lydinčių asmenų tvarkos aprašo reikalavimais.

29. Su pacientais ir lankytojais su negalia darbuotojai bendrauja įprastai, neišskiriant, nediskriminuojant, priimant žmogų tokį, koks jis yra, priimant asmens kitoniškumą ir su kiekvienu elgiasi kaip su individu:

29.1. pokalbio pradžioje pasiteirauja, ar reikalinga pagalba. Jei pagalba reikalinga paklausia, kaip ji turėtų būti suteikta. Jeigu pagalbos nereikia, nesiūlo jos primygtinai, neįsižeidžia, jei siūlymas nepriimamas, nesiūlo pagalbos pakartotinai;

29.2. su kiekvienu žmogumi, turinčiu negalią, kalba pagal jo amžių, o ne pagal jo išvaizdą ar elgesį;

29.3. jei pacientas su negalia, lydimas kito asmens, bendrauja pirmiausiai su juo. Lydinčio asmens pagalbos paprašoma tik tuo atveju, jei paciento ir lankytojo su negalia bendravimas neveiksmingas.

30. Pacientai ir lankytojai su judėjimo negalia aptarnaujami prie tam pritaikyto pirmojo registratūros langelio, kad darbuotojo akys būtų tame pačiame lygmenyje, kaip ir aptarnaujamo neįgaliojo vežimėlyje asmens.

31. Darbuotojas, pacientui ar lankytojui su judėjimo negalia teikiantis paslaugas, atliekantis procedūras:

31.1. be atskiro prašymo patraukia, kliūtis, kad pacientas vežimėliu ar kita judėjimui naudojama priemone galėtų patekti į kabinetą, ir/ar kabiną prie reikiamų prietaisų;

31.2. jei bendrauja pirmą kartą paklausia, kokios yra sėdinčiojo vežimėlyje galimybės, tai yra, ar asmuo gali bent kiek vaikščioti;

31.3. be atskiro paciento prašymo, esant poreikiui, padeda persėsti, užlipti, atsigulti, suteikti reikiamą padėtį procedūros atlikimui;

31.4. nestumia neįgaliojo vežimėlio, į jį nesiremia;

31.5. neskubina paciento, prisitaiko prie jo judėjimo tempo, juda paciento judėjimo greičiu šalia jo.

32. Pacientams ir lankytojams turintiems klausos sutrikimų, informacija suprantama per vizualines priemones – gestų kalbą, klausos aparatą, lūpų kalbą, subtitrus arba susirašinėjimą. Įstaigos darbuotojai, aptarnaudami klausos negalią turinčius pacientus ar lankytojus, vadovaujasi Įstaigos patvirtintu Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo klausos negalią turintiems pacientams tvarkos aprašu:

32.1. pokalbio pradžioje pasiteirauja, kaip pacientui ar lankytojui būtų patogiu bendrauti (kalbant, užrašant ar kitu būdu);

32.2. jeigu tuo metu nėra gerai gestų kalbą mokančio darbuotojo, informuoja, kad vertėją turi pasikviesti pats pacientas ar lankytojas;

32.3. kalbėdamas neužsidengia burnos, bendrauja atsisukęs į pacientą ar lankytoją, negestikuliuoja;

32.4. kalba trumpais ir tiksliais sakiniais, lėtai ir aiškiai, išlaikant natūralų toną ir tempą, nekeliant balso tono, nebent to paprašo pacientas, tarp sakinių darant pauzes;

32.5. sulaukia, kol sakinį užbaigs pacientas ar lankytojas ir tik tuomet pradeda savąjį, įsitikina, kad pacientas ar lankytojas suprato pateiktą informaciją.

33. Regėjimo negalią turintys pacientai ar lankytojai aplinkoje orientuojasi ir informaciją gauna, lytėdami aplinkoje esamus daiktus ir (ar) klausydamiesi. Įstaigos darbuotojai regos negalią turinčius pacientus ar lankytojus aptarnaudami:

33.1. pirmi pasisveikina ir prisistato;

- 33.2. apibūdina patalpą, daiktus (nurodo, kur yra stalas, kėdė ir kt.);
- 33.3. neliečia paciento ar lankytojo norėdamas praeiti, o paprašo praleisti;
- 33.4. nuolat informuoja apie savo atliekamus veiksmus, nepalieka jo vieno iš anksto apie tai neįspėję;
- 33.5. neskubina, prisitaiko prie jo judėjimo tempo, juda paciento ar lankytojo judėjimo greičiu šalia jo;
- 33.6. aiškiai informuoja žodžiu apie vizito pabaigą, išlydėdami pacientą ar lankytoją palydi jį iki išėjimo (jeigu jo nelydi lydintis asmuo).
- 34. Aptarnaudami kalbos sutrikimą turintį pacientą ar lankytoją, darbuotojai:
  - 34.1. skiria visą dėmesį kalbančiajam, nepertraukinėja jo ir nesistengia už jį baigti sakinio, atidžiai klausosi, ką kalba, pateikia trumpus klausimus, į kuriuos jis galėtų trumpai atsakyti;
  - 34.2. netaiso jo kalbos, bet gali pasitikslinti;
  - 34.3. pagal galimybę stengiasi pašalinti pašalinius triukšmingus garsus.
- 35. Bendraujant su psichinę negalią turinčiais pacientais ir lankytojais, darbuotojai:
  - 35.1. laikosi principų: priėmimo, pagarbos ir kantrybės;
  - 35.2. stengiasi išlikti nekritikuojančiais ir emociškai pastoviais;
  - 35.3. atsiliepia į išsakomas neigiamas mintis ir stengiasi jas keisti pozityviomis;
  - 35.4. paklausia, ar galėtų kuo nors padėti, ar reikia ką nors informuoti, pakviesti.
- 36. Bendraudami su protine negalia turinčiais pacientais ir lankytojais darbuotojai:
  - 36.1. stengiasi būti kantrūs, lankstūs ir palaikyti pacientą,
  - 36.2. stengiasi skirti jam laiko išklaudyti ir įsitikinti, kad vienas kitą suprato;
  - 36.3. vartoja trumpus, aiškius sakinius, sudėtingesnius supaprastina, vartoja paprastus žodžius;
  - 36.4. stengiasi leisti pačiam priimti sprendimus ir pakankamai skirti tam laiko.
- 37. Bendraujant su sergančiu autizmu pacientu ar lankytoju, darbuotojai stengiasi būti kantrūs, kalbėti lėtai, ramiu balsu, nevertoti perkeltinės prasmės žodžių, pateikus informaciją, palaukti atsakymo, susilaikyti nuo pakartojimo, kol pats nepaprašys.

## **VII SKYRIUS**

### **DARBUOTOJO ELGESYS IŠKILUS KONFLIKTINEI SITUACIJAI**

- 38. Bendrieji konfliktinių situacijų valdymo proceso ir aptarnavimo nutraukimo etapai yra šie:
  - 38.1. nusiskundimų priežasties išsiaiškinimas, paciento ar lankytojo būsenos, kurią jis demonstruoja, įvardijimas, noro padėti išreiškimas (vartojamos frazės: „girdžiu (matau), kad esate supykęs, nepatenkintas, tačiau leiskite jums padėti“, „kai keikiatės, įžeidinėjate, suprantu, kad esate supykęs, jaučiate neteisybę, bet noriu suprasti, kas atsitiko, papasakokite plačiau“ ir pan.);
  - 38.2. informavimas apie tolesnius veiksmus (vartojamos frazės: „Jūsų poziciją supratau, tačiau...“, „Jūs esate, teisingas, todėl...“ ir pan.), kurių bus imtasi, jeigu pacientas ar lankytojas ir toliau elgiasi netinkamai, įžeidinėja ar kitaip demonstruoja netinkamą elgesį

(vartojamos frazės: „jeigu ir toliau taip elgsitės būsiu priverstas nutraukti pokalbį / baigti vizitą“, „jeigu ir toliau mane įžeidinėsite ar man grasinsite, būsiu priverstas pranešti atitinkamoms tarnyboms“, „jeigu ir toliau grasinsite ar mane įžeidinėsite, paprašysiu Jūsų kreiptis raštu“ ir pan.);

38.3. aptarnavimas pacientų ir lankytojų nutraukiamas, vadovaujantis Įstaigos atsisakymo teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir jų teikimo nutraukimo tvarkos aprašu.

39. Įstaigos darbuotojas:

39.1. jei konfliktinė situacija kilo bendro naudojimo patalpose, kuriose yra kitų Įstaigos pacientų ar lankytojų, pakviečia pacientą ar lankytoją į vyriausiojo kasos – registratūros darbuotojo arba slaugos administratoriaus kabinetą, siekiant parodyti jam išskirtinį dėmesį ir išlaikyti rimtį Įstaigos patalpose (jeigu nėra pagrįstų įtarimų, kad gali kilti grėsmė darbuotojo sveikatai ar gyvybei, ar gali būti pažeistos darbuotojo ar kitų asmenų teisės ir (ar) teisėti interesai);

39.2. elgiasi ramiai, nekelia balso tono;

39.3. nepertraukdamas išklauso pacientą ar lankytoją, išsiaiškina nusiskundimų priežastį;

39.4. stengiasi konfliktinę situaciją išspręsti pats, nepavykus kviečia tiesioginį vadovą.

## **VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

40. Politika tvirtinama ir keičiama Įstaigos direktoriaus įsakymu, suderinus su Įstaigos stebėtojų taryba.

41. Politiką lydintieji dokumentai:

41.1. Įstaigos vidaus tvarkos taisyklės;

41.2. Įstaigos darbo tvarkos taisyklės;

41.3. Įstaigos darbuotojų elgesio kodeksas;

41.4. Įstaigos darbuotojų pareigybių aprašymai;

41.5. Procedūrų atlikimo aprašai;

41.6. Įstaigos pacientų registravimo tvarkos aprašas;

41.7. Įstaigos pacientų su negalia ir juos lydinių asmenų tvarkos aprašas;

41.8. Įstaigos atsisakymo teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir jų teikimo nutraukimo tvarkos aprašas.

42. Už Politikos įgyvendinimo kontrolę atsako Įstaigos direktorius, atsakingas už Politikos peržiūros inicijavimą ne rečiau kaip 1 kartą per metus.

43. Su Politika supažindinami visi Įstaigos darbuotojai.

44. Politika viešinama Įstaigos interneto svetainėje.