

Apstiprinu:

Projekta vadītāja

2013. gada 30.decembrī

Latvijas pacientu un veselības nozares nevalstisko organizāciju atbalsta centra

darbības kritēriji

Rīga 2013

Latvijas Pacientu un veselības nozares nevalstisko organizāciju atbalsta centra darbības kritēriji izstrādāti projekta „Aktīvas pilsoniskās sabiedrības veicināšana veselības nozarē, Latvijas pacientu un veselības nozares nevalstisko organizāciju atbalsta centra un atbalsta rīku izveide”

Projektu finansiāli palīdz atbalstīt Eiropas Ekonomikas Zonas (EEZ) instruments

SATURS

Par Latvijas Pacientu un veselības nozares nevalstisko organizāciju atbalsta centra darbības kritērijiem	4
Kāpēc šāds Atbalsta centrs ir nepieciešams	
Kāds ir sabiedrības ieguvums no Atbalsta centra darbības	
Kā Atbalsta centrs darbojas	
Citi resursi	
1. Vispārīgie jautājumi	5
2. Atbalsta centra darbības mērķis un uzdevumi	5
3. Atbalsta centra darbības organizācija	6
4. Atbalsta centra apmeklētāji	6
5. NVO sadarbības tīkla dalīborganizāciju tiesības un pienākumi	7
6. Atbalsta centra darbinieki	8
7. Sadarbība ar valsts institūcijām	8
8. Atbalsta centra finansēšanas kārtība un materiāli tehniskā bāze	9
9. Atbalsta centra darbības kritēriju grozījumu pieņemšanas kārtība	9
Pielikums Nr.1. Pēc parauga izveidota elektroniski/drukātā veidā aizpildāma reģistrācijas veidlapa NVO sadarbības tīkla organizācijām	10
Pielikums Nr.2. Konsultāciju saņemšanas kārtība Latvijas Pacientu un veselības organizāciju atbalsta centrā	11
Pielikums Nr.3. Brīvprātīgo darbinieku vadības stratēģija	13

PAR ATBALSTA CENTRU

Latvijas pacientu un veselības nozares nevalstisko organizāciju atbalsta centrs – turpmāk tekstā saukts – Atbalsta centrs.

Kāpēc šāds atbalsta centrs ir nepieciešams

Atbalsta centrs veidots kā vieta, kur saņemt atbalstu un nepieciešamo informāciju gan pacientiem, gan veselības nozares nevalstiskajām organizācijām. Pacienti atbalsta centrā var saņemt konsultācijas par pacientu tiesību/pienākumu un veselības aprūpes organizēšanas jautājumiem, dalīties ar pozitīvo un negatīvo pieredzi, saņemot veselības aprūpes pakalpojumus. Arī veselības nozares nevalstiskajām organizācijām var saņemt nepieciešamo informāciju par dažādiem, ar pacientu tiesībām/pienākumiem un veselības aprūpes organizēšanu saistītiem jautājumiem, organizācijas, kas darbojas projekta ietvaros izveidotajā NVO sadarbības tīklā, var izmantot Atbalsta centra biroja telpas kā darba vidi un organizēt arī sanāksmes, seminārus un citas aktivitātes, kas paredzētas organizācijas mērķu sasniegšanai.

Kāds ir sabiedrības ieguvums no atbalsta centra darbības

Tiek piedāvāti konkrēti interešu aizstāvības rīki Latvijas pacientiem un veselības nozares organizācijām. Tādējādi tiek stiprināta pilsoniskā sabiedrība, ievēroti demokrātijas, cilvēktiesību, labas pārvaldības, pretdiskriminācijas un līdztiesības principi veselības aprūpē.

Kā Atbalsta centrs darbojas

Atbalsta centrs ir pieejams pacientiem un veselības nozares nevalstiskajām organizācijām katru darba dienu darba laikā no 9.00-17.00. Ikvienam, kurš vēršas Atbalsta centrā tiek sniegta nepieciešamā informācija un palīdzība, ņemot vērā jautājuma specifiku, atbalstu sniedz Atbalsta centra darbinieks atbilstoši specialitātei.

Citi resursi

Atbalsta centra darbības ietvaros tiek attīstīti dažādi atbalsta rīki tā funkciju izpildei un darbības rezultāta sasniegšanai. Tiek organizētas un īstenotas aktivitātes, kampaņas un projekti, kas paredz popularizēt Atbalsta centra darbību un pieejamību ikvienam Latvijas pacientam un veselības nozares organizācijai, kā arī piesaistīt finansējumu un ziedojumus Atbalsta centra darbības nodrošināšanai.

1. VISPĀRĪGIE JAUTĀJUMI

Atbalsta centrs ir nodibinājuma „Pacientu ombuds” īstenotajā projektā „Aktīvas pilsoniskās sabiedrības veicināšana veselības nozarē, Latvijas pacientu un veselības nozares nevalstisko organizāciju atbalsta centra un atbalsta rīku izveide” izveidota iniciatīva. Projekta partneri ir biedrība „Veselības projekti Latvijai” un „Pulmonālās hipertensijas biedrība”.

Atbalsta centra pārraudzību veic nodibinājuma „Pacientu ombuds” deliģētā persona – Atbalsta centra vadītājs.

Atbalsta centra adrese ir Brīvības iela 97, 3. stāvā.

2. ATBALSTA CENTRA DARBĪBAS MĒRĶIS UN UZDEVUMI

Atbalsta centrs darbojas ar mērķi veicināt interešu aizstāvību pacientiem un pacientu organizācijām, sekmēt pilsonisko līdzdalību, veselības NVO resursus un zināšanas.

Atbalsta centra darbības uzdevumi ir:

- nodrošināt konsultācijas pacientiem pacientu tiesību/pienākumu un veselības aprūpes organizēšanas jautājumos;
- sniegt atbalstu pacientiem sūdzību gadījumos un negatīvas veselības aprūpes pieredzes gadījumā;
- apkopot pacientu iesniegtos ziņojumus un informēt iesaistītās puses, lai ievērotu pacientu tiesību principus;
- sniegt atbalstu veselības nozares nevalstiskajām organizācijām, tostarp nodrošināt NVO sadarbības tīklā iesaistītās organizācijas ar darba vidi savu mērķu sasniegšanai;
- sadarboties ar veselības nozares organizācijām interešu īstenošanā un kopīgo mērķu sasniegšanā, veicinot veselības aprūpes kvalitāti un interešu pārstāvniecību;
- sadarboties ar veselības nozares valsts institūcijām un veselības aprūpes pakalpojumu sniedzējiem, tādējādi stiprinot pilsonisko sabiedrību un ievērojot demokrātijas, cilvēktiesību, labas pārvaldības, pretdiskriminācijas un līdztiesības principus veselības aprūpē.

3. ATBALSTA CENTRA DARĪBAS ORGANIZĀCIJA

1. Atbalsta centrs savu darbību organizē noteiktā mērķa un uzdevumu ietvaros. Atbalsta centra apmeklētājiem centra sniegtie pakalpojumi tiek nodrošināti bez maksas, bet ir atvērtas ziedojumu iespējas. Katrs apmeklētājs ir aicināts savu iespēju robežās veikt mantisku ziedojumu Atbalsta centra darbības nodrošināšanai.
2. Atbalsta centrs īsteno un var iesaistīties vietēja, reģionāla, valsts un starptautiska līmeņa pasākumos un aktivitātēs, īstenojot dažāda līmeņa projektus pacientu tiesību un interešu aizstāvības un veselības aprūpes kvalitātes uzlabošanas jomā.
3. Atbalsta centra darba laiku un iekšējās kārtības noteikumus apstiprina projekta īstenošanas - nodibinājuma „Pacientu ombuds” valdes priekšsēdētājs.
4. Atbalsta centra darbinieks pēc deliģētām funkcijām veic apmeklētāju uzskaiti saskaņā ar Atbalsta centra iekšējās kārtības noteikumiem.
5. Atbalsta centra darbinieks pēc deliģētām funkcijām veic un pārrauga veselības NVO sadarbības tīkla organizāciju pierakstu Atbalsta centra biroja telpu izmantošanai (*detalizēti noteikumi Atbalsta centra biroja telpu izmantošanai organizācijas mērķiem atrodams 5.punktā*)

4. Atbalsta centra apmeklētāji

Atbalsta centra apmeklētāji ir pacienti visās vecuma grupās, kas vērsušies pēc palīdzības un atbalsta, kā arī veselības nozares organizācijas, kas vērsušās Atbalsta centrā sadarbības nolūkos vai meklējot palīdzību interešu pārstāvēniecībā, līdztiesības, demokrātijas, cilvēktiesību un pretdiskriminācijas veicināšanā. Atbilstoši Atbalsta centra darbības specifikai, pakalpojumi saņemami arī citām veselības aprūpē iesaistītajām pusēm, ja to mērķis ir sekmēt pacientu tiesību un veselības nozaru NVO interešu pārstāvēniecību valsts un starptautiskā līmenī.

Apmeklētāji var saņemt Atbalsta centra sniegtos pakalpojumus vai izmantot Atbalsta centra nodrošinātās iespējas darba dienās, darba laikā.

Apmeklētājiem ir iespēja iepriekš sazināties ar Atbalsta centra darbiniekiem telefoniski vai elektroniski, iepriekš piesakot vizīti, kā arī saņemt nepieciešamo informāciju, atbalstu arī telefoniski vai izmantojot citus elektroniskos sakarus (*detalizēta informācija par konsultāciju saņemšanas iespējām pielikumā Nr.2*).

5. NVO sadarbības tīkla dalīborganizāciju tiesības un pienākumi

NVO sadarbības tīkla organizācijas var izmantot Atbalsta centra biroja telpas kā darba vidi un organizēt sanāksmes, seminārus un citas aktivitātes, kas paredzētas to mērķu sasniegšanai.

Organizāciju pienākumi:

1. Reģistrēties kopējā reģistrā, norādot datumu un laiku, kad tiks izmantotas Atbalsta centra biroja telpas, norādīt pasākuma nosaukumu, informēt Atbalsta centra vadītāju par personu skaitu, kas organizētā pasākuma ietvaros apmeklēs Atbalsta centru, nepieciešamības gadījumā informēt par papildus izmantojamiem resursiem.
2. Gadījumā, ja pierēģistrētais pasākums vai plānotais biroja darbs tiek atcelts vai pārcelts, savlaicīgi par to informēt Atbalsta centra vadītāju.
3. Organizācijas nedrīkst izmantot Atbalsta centra telpas komerciālos nolūkos, organizējot peļņas pasākumus.
4. Respektēt pārējo organizāciju vēlmes un viedokļus par telpu izmantošanu darba vajadzībām.
5. Pirmo reizi apmeklējot Atbalsta centru, iepazīties ar tā darbības kritērijiem un ievērot iekšējās kārtības noteikumus.
6. Saudzēt Atbalsta centra telpas un materiāli tehnisko bāzi;
7. Nodrošināt sava darba veikšanai nepieciešamos materiālus – papīru printerim, kancelejas preces, kafiju, tēju u.c.
8. Ievērot telpu tīrību un kārtību, pēc birojā pavadītā laika sakārtot savu darba vietu, pēc organizēta pasākuma beigām sakopt telpas, nomazgāt traukus.
9. Pret organizācijām, kas regulāri pārkāpj Atbalsta centra iekšējās kārtības noteikumus, var tikt piemērotas sankcijas, kas ierobežo apmeklēt Atbalsta centru uz noteiktu laiku (ne ilgāk kā mēnesi).

Organizāciju tiesības:

1. Saņemt Atbalsta centra sniegtos pakalpojumus tādā apjomā kādā tas atbilst tā darbības mērķim un uzdevumiem.
2. Izmantot Atbalsta centra piedāvātās telpas darba veikšanai, pasākumu, sanāksmju organizēšanai.
3. Netraucēti strādāt Atbalsta centra telpās saskaņā ar pieraksta reģistru.
4. Izteikt savu viedokli un uzskatus, ierosināt un īstenot pasākumus Atbalsta centrā, kas saskan ar tā darbības mērķiem.
5. Piedalīties Atbalsta centra organizētajos pasākumos demokrātijas, cilvēktiesību, labas pārvaldības, pretdiskriminācijas un līdztiesības jomā veselības aprūpē.
6. Sadarboties kopīgu mērķu sasniegšanai.
7. Saņemt nepieciešamo informāciju par Atbalsta centra darbību, izmaiņām, neparedzētiem gadījumiem, kas liedz izmantot Atbalsta centra telpas darba veikšanai.
8. Piedalīties un paust viedokli jautājumos, kas attiecas uz NVO sadarbības tīkla organizāciju iespējām saņemt Atbalsta centra pakalpojumus.

6. Atbalsta centra darbinieki

Atbalsta centrā strādā darbinieki uz pilnu/nepilnu slodzi. Papildus tam darbinieku lokā ir arī brīvprātīgie darbinieki, praktikanti, kas palīdz veikt Atbalsta centra uzdevumus un īstenot aktivitāšu plāna izpildi un īstenošanu. Detalizēti darbinieku pienākumi un tiesības ir atrunāti līgumos, kas tiek slēgti ar darbinieku par darbu Atbalsta centrā. Atbalsta centra darbinieku darbu vada Atbalsta centra vadītājs.

Brīvprātīgie darbinieki, kuri piesaistīti Atbalsta centra darbībai iespēju robežās pilda Atbalsta centra vadītāja uzdotos uzdevumus. Atbalsta centrs brīvprātīgo darbinieku vadības programmā ievēro labās prakses piemērus, sniedzot iespēju papildināt zināšanas neformālajā izglītībā, *mācīties darot*, attīstīt komunikācijas prasmes, dažādas tehniskas iemaņas, kā arī attīstīt savu sociālo atbildību, pildot uzdevumus sabiedrības labā. Lai motivētu brīvprātīgos darbiniekus iesaistīties Atbalsta centra darbībā, tiek nodrošinātas dažādas iespējas piedalīties veselības nozares pasākumos, Atbalsta centra organizētos pasākumos, izmantot iespēju un praktizēties Atbalsta centrā, studiju ietvaros, kā arī saņemt Atbalsta centra vadītāja atsauksmes un rekomendācijas.

Praktikanti, kas tiek piesaistīti Atbalsta centra darbībai tiek iesaistīti darbā, kas saskan ar studiju vietas norādītajiem prakses uzdevumiem. Praktikantu darbs, kas paralēli prakses uzdevumiem ir vērsts uz Atbalsta centra mērķu sasniegšanu, tiek atrunāts prakses līgumos, kas tiek slēgti ar projekta īstenošanu – nodibinājumu „Pacientu ombuds”.

7. Sadarbība ar valsts institūcijām

Viens no Atbalsta centra darbības uzdevumiem ir sadarboties ar veselības nozares valsts institūcijām un veselības aprūpes pakalpojumu sniedzējiem, tādējādi stiprinot pilsonisko sabiedrību un ievērojot demokrātijas, cilvēktiesību, labas pārvaldības, pretdiskriminācijas un līdztiesības principus veselības aprūpē.

Atbalsta centra sadarbības formas ar nozares institūcijām var būt sekojošas:

- dalība nozares institūciju darba grupās, konsultatīvajās padomēs, sabiedriskajās un publiskajās apspriešanās, starpnozaru komisijās u.c.
- problēmsituāciju analīzes, atzinumu un vērtējumu sniegšana;
- Atbalsta centra iniciētu pasākumu organizēšana, institūciju iesaiste;
- ekspertu viedokļu saņemšana, likumdošanas iniciatīvu skaidrošana u.tml.

Ja sadarbībā ar nozari pārstāvošajām institūcijām ir nepieciešamība iesaistīt arī citu nozaru institūcijās vai Tiesībsargājošās iestādes, Atbalsta centrs iniciē sadarbības tīkla paplašināšanu.

8. Atbalsta centra finansēšanas kārtība un materiāli tehniskā bāze

Atbalsta centra finansu resursus pārrauga projekta īstenotājs – nodibinājums „Pacientu ombuds”. Finansu resursi var tikt piesaistīti veicot saimniecisko darbību, īstenojot Latvijas un starptautiska mēroga projektus, piesaistot ziedotājus un atbalstītājus.

Atbalsta centra finansu resursi tiek izmantoti atbilstoši tā mērķim. Atbalsta centra materiāli tehnisko bāzi veido projekta īstenotāja - nodibinājuma „Pacientu ombuds” pamatlīdzekļi un apgrozāmie līdzekļi.

9. Atbalsta centra darbības kritēriju grozījumu pieņemšanas kārtība

Grozījumus Atbalsta centra darbības kritērijos var veikt pēc darbinieku ierosinājuma. Grozījumus apstiprina projekta īstenotāja – nodibinājuma „Pacientu ombuds” valdes priekšsēdētājs.

**Pēc parauga izveidota elektroniski/drukātā veidā aizpildāma reģistrācijas veidlapa
NVO sadarbības tīkla organizācijām**

Nr.p .k.	Datums*	Laiks**	Organizācijas nosaukums (vārds, uzvārds)	Kontakttelefons e-pasts	Aktivitātes nosaukums	Citas piezīmes***
1.	12.02.2013	11.00- 13.00	Organizācija „x”	xxxxxxx	Biedru sanāksme	Piedalīsies apm.15 cilvēki
2.						
3.						

*organizācijai jānorāda datums, kurā tā vēlas izmantot Atbalsta centra biroja telpas darba veikšanai vai pasākuma organizēšanai

** organizācijai jānorāda, kādā laika posmā gribēs izmantot Atbalsta centra telpas savu mērķu īstenošanai

*** saskaņā ar Atbalsta centra darbības kritērijiem organizācija nepieciešamības gadījumā norāda personu skaitu, kas organizētā pasākuma ietvaros apmeklēs Atbalsta centru, informēt par papildus izmantojamiem resursiem u.tml.

Konsultāciju saņemšanas kārtība Latvijas Pacientu un veselības organizāciju atbalsta centrā

Par kādām tēmām pacienti var saņemt konsultācijas?

Latvijas Pacientu un veselības organizāciju atbalsta centrā (Atbalsta centrs) iespējams saņemt konsultācijas par jautājumiem, kas saistīti ar veselības aprūpes organizāciju, sadarbību starp ārstu un pacientu, pacientu tiesībām un iespējām iesaistīties savā ārstniecības procesā vai veselības aprūpes pakalpojumu saņemšanā. Atbalsta centrs sniedz informāciju, kas saistīta ar jautājumiem par:

- pacientu tiesībām;
 - pacientu pienākumiem;
 - medicīniskās dokumentācijas pieejamību, drošību, patiesumu;
 - pacientu tuvinieku līdzdalību ārstniecības procesā;
 - ārsta pieejamību, ārsta un pacienta sadarbību;
 - ģimenes ārstu darbu, pienākumiem;
 - invaliditāti un tās formēšanas kārtību;
 - profilaktiskajiem pasākumiem veselības uzlabošanā;
 - ārstniecības pakalpojumu apmaksas kārtību, iespējām saņemt atvieglojumus;
 - klīniskajiem pētījumiem un dalību tajos;
 - līgumiem ar ārstniecības iestādi, piekrišanas formām
- u.tml.

Kas ir konsultāciju sniedzēji?

Konsultācijas Atbalsta centrā nodrošina gan Pacientu ombuda darbinieki, gan vēlāk arī konsultanti, kas būs piesaistīti darbam Atbalsta centrā un nodrošinās pacientu bezmaksas tālruņa funkcionēšanu.

Konsultācijas nodrošina Atbalsta centra vadītājs, jurists un sabiedrības veselības speciālisti.

Pacientu ombudam ir sadarbība ar vairākām veselības nozares organizācijām un pacientu biedrībām, tāpēc Atbalsta centrā saņemama informācija arī par īpaši specializētiem jautājumiem, kas attiecas uz konkrētu saslimšanu (piemēram, pulmonālā hipertensija, onkoloģija, cistiskā fibroze, autisms, HIV/AIDS u.c.) **Atbalsta centrā, piesaistot speciālistus no citām biedrībām, tiek nodrošinātas konsultācijas pacientiem, kuru**

jautājumi, kas saistīti ar pacientu tiesībām ir orientēti uz konkrētu saslimšanu. Par papildus speciālistu/konsultantu piesaisti pacients tiek informēts un piesaistīšana notiek pēc viņa piekrišanas saņemšanas, kas izteikta vārdos.

Kāda ir pieteikšanās kārtība?

Konsultācijas sniedzamas **telefoniski, rakstveidā** (vēstules un e-pasta formā) un **klātienē**.

Konsultācijas, kurās nav nepieciešama papildus situācijas izpēte, viedokļu noskaidrošana, laika ziņā ir īsākas, tiek sniegtas telefoniski, savukārt sarežģītāku jautājumu noskaidrošanai pacientiem ir iespēja pieteikties uz klātienes konsultāciju pie kāda no konsultantiem.

Telefoniskas konsultācijas saņemamas zvanot uz mob.tel.28646268 laikā no 9.00.-17.00, vēlāk Atbalsta centrā tiks nodrošināta iespēja zvanīt arī uz bezmaksas konsultatīvo tālruni.

Konsultācija jāpiesaka rakstot uz e-pastu ombuds@pacientuombuds.lv vai zvanot uz mobilo tālruni 28646268, jānorāda vārds, uzvārds, telefona nr. un konsultācijas tēma. Atbalsta centra vadītājs nozīmē un saskaņo konsultācijas laiku. **Klātienes konsultācijas (pēc iepriekšējas saskaņošanas) tiek nodrošinātas arī ārpus Atbalsta centra biroja telpām Pacientu ombuda sadarbības slimnīcās:**

- **Rīgas Austrumu klīniskajā universitātes slimnīcā** (stacionāros “Gaiļezers”, “Latvijas Onkoloģijas centrs”, “Linezers”, “Biķernieki”, “Latvijas Infektoloģijas centrs” “Tuberkulozes un plaušu slimību klīnika”;
- **Bērnu klīniskajā universitātes slimnīcā** (novietnēs “Gaiļezers” un “Torņakalns”)
- **Vidzemes slimnīcā;**
- **Cēsu klīnikā.**

Nepieciešamības gadījumā (ja nav citu iespēju) par klātienes konsultācijām var vienoties arī citās Rīgas slimnīcās.

Pacientiem ir iespēja pieteikties arī uz atkārtotu konsultāciju (piemēram, tās pašas sūdzību lietas sakarā), par to vienojoties pirmajā konsultācijas laikā vai pēc tam sazinoties e-pastā vai telefoniski. Uz atkārtotu konsultāciju pacientam ir tiesības lūgt pieaicināt vēl citus speciālistus, kas var skaidrot jautājuma būtību. Tadā gadījumā konsultantam, kurš sniedz pacientam pirmreizējo konsultāciju, ir pienākums koordinēt, lai uz nākošo konsultāciju ierastos papildus speciālisti.

Brīvprātīgo darbinieku vadības stratēģija

Brīvprātīgā darba vadība nodrošina iespēju efektīvi izmantot resursus, kas ir Atbalsta centra rīcībā, piesaistīt cilvēkresursus un koordinēt viņu darbu, lai kopīgi nonāktu pie veiksmīga darba rezultāta. Brīvprātīgo darbinieku darbs bieži vien noris kooperācijā ar algotajiem darbiniekiem.

Šajā dokumentā tiek raksturoti būtiskākie brīvprātīgā darba principi Atbalsta centra darbībā. Tiek definētas brīvprātīgā darba prasības un labās prakses principi, kas tiek ieviesti darbā ar brīvprātīgajiem.

Brīvprātīgā darba uzsākšana

Brīvprātīgais darbs ir darbs bez atlīdzības vai pakalpojumu sniegšana, ko citas personas vai sabiedrības interesēs veic fiziska persona, nestājoties ar organizāciju darba tiesiskās attiecībās (nosaka Biedrību un nodibinājumu likuma 8. pants). Brīvprātīgie darbinieki darbam Atbalsta centrā tiek piesaistīti ar brīvprātīgā darba sludinājumiem, kas izvietoti portālā prakse.lv, brivpratigais.lv, gan arī izvietojot brīvprātīgā darba uzaicinājumus augstskolās. Informācija tiek izplatīta arī ar sociālo mediju palīdzību, piemēram, twitter.com. Kandidātiem ir jāiesūta savs cv, pēc tam viņi tiek aicināti uz interviju, kuras laikā tiek noskaidrota kandidāta interese un gatavība strādāt brīvprātīgo darbu Atbalsta centrā. Brīvprātīgajiem darbiniekiem ir noteiktas nepieciešamās prasmes darbam:

- labas komunikācijas prasmes, spēja uz klausīt, empātija;
- spēja plānot un organizēt savu laiku;
- valsts valodas zināšanas, vēlams krievu val. zināšanas sarunvalodas līmenī;
- aktivitāte, radošums un entuziasms;
- interese par veselības aprūpes organizāciju.

Brīvprātīgie darbinieki pirms darba uzsākšanas Atbalsta centrā tiek uzaicināti uz ievadinstruktažu. Ievadinstruktažas mērķis ir sagatavot brīvprātīgos darbiniekus darbam ar pacientiem veselības aprūpē. Brīvprātīgie darbinieki tiek iepazīstināti ar Pacientu ombuda darbības mērķiem un uzdevumiem, aktuālo sūdzību tematiku, tiek izklāsta Atbalsta centra darbība un iepazīstināti ar brīvprātīgā darba uzdevumiem – sagaidāmajiem rezultātiem. Brīvprātīgajiem darbiniekiem tiek iedotas arī instruktāžas lapas, kur īsumā norādītas galvenās vadlīnijas darbā ar pacientiem. *Instruktažas lapa ir aplūkojama zemāk.*

Brīvprātīgā darba laikā notiek regulāra komunikācija ar brīvprātīgo darbinieku, lai pārliecinātos par darba izpildi, nepieciešamo atbalstu, palīdzību.

Labās prakses principi

Ceļa izdevumu segšana

Brīvprātīgais darbs ir sava brīvā laika ziedojums, lai veiktu sabiedriski nozīmīgas aktivitātes. Brīvprātīgais darbs nav apmaksāts darbs, visbiežāk tas tiek veikts brīvprātīgā darbinieka personiskās motivācijas rezultātā. Taču arī brīvprātīgie darbinieki, darbojoties sabiedrības labā mēdz tērēt savus finanšu līdzekļus, piemēram, ceļa izdevumos. Atbalsta centrs ir atklāts pret brīvprātīgajiem darbiniekiem, skaidri norādot, kādi izdevumi tiks apmaksāti un kādi ne. Tiek nodrošināta ceļa izdevumu segšana, ja brīvprātīgajiem darbiniekiem ir jādodas ārpus Rīgas, brīvprātīgā darba darīšanās.

Neformālā izglītība

Atbalsta centrs darbā ar brīvprātīgajiem nodrošina principu *mācīties darot*, nodrošinot iespēju brīvprātīgajiem strādāt gan individuāli, gan arī kopā ar Atbalsta centra un Pacientu ombuda darbiniekiem birojā, tādējādi brīvprātīgie var papildināt savas zināšanas dažādos, ar pacietnu tiesībām saistītos, jautājumos. Lai motivētu brīvprātīgos darbiniekus iesaistīties Atbalsta centra darbībā, tiek nodrošinātas dažādas iespējas piedalīties veselības nozares pasākumos, konferencēs, Atbalsta centra organizētos pasākumos. Tiek uzlausīti brīvprātīgo darbinieku ierosinājumi, idejas. Brīvprātīgie darbinieki var saņemt atbalstu, padomu un nepieciešamo informāciju darbam no Atbalsta centra vadītāja vai tā nozīmētās personas. Atsevišķos gadījumos var tikt organizētas apmācības par konkrētiem pacientu tiesību jautājumiem. Gadījumos, ja brīvprātīgais darbinieks ir students un viņam ir nepieciešama informācija, kas atrodas Pacientu ombuda rīcībā, tiek nodrošināta šīs informācijas pieejamība.

Prakses un darba iespējas

Brīvprātīgie darbinieki, veiksmīgas sadarbības rezultātā, var izmantot iespēju studiju ietvaros praktizēties Atbalsta centrā. Prakses formēšanas gadījumā tiek iesaistīta trešā puse - studiju vieta, tiek noslēgts prakses līgums, vienošanās par prakses uzdevumiem un izstrādāts prakses darba plāns.

Pierādot sevi kā mērķtiecīgu un veselības aprūpes un pacientu tiesību jautājumos ieinteresētu brīvprātīgo darbinieku, ir izaugsmes iespējas Atbalsta centrā būt nodarbinātiem algotā darbā.

Rekomendācijas un apliecinājumi

Brīvprātīgie darbinieki par darbu Atbalsta centrā saņem apliecinājumu, kurā norādīti arī galvenie darba pienākumi. Brīvprātīgā darba vadības programmai beigās pievienots arī apliecinājuma paraugs. Veiksmīgas sadarbības rezultātā brīvprātīgajiem ir iespēja saņemt arī Atbalsta centra vadītāja rekomendācijas.

Cieņa pret ziedoto laiku un atsauces

Brīvprātīgais darbs paredz augstu novērtējumu, jo ir personiskas intereses vadīts un tiek veikts, ziedojot savu brīvo laiku. Brīvprātīgajiem darbiniekiem netiek noteikts stingrs darba režīms, ir iespēja pašiem plānot savu laiku, saskaņojot to ar Atbalsta centra vadītāju. Materiālos, kuru tapšanā piedalījušies brīvprātīgie darbinieki, tiek norādītas atsauces uz viņu veikto darbu, piemēram, aptaujas rezultātu apkopojumi u.tml.

Instruktažas lapa Atbalsta centra brīvprātīgajiem

darbā ar pacientiem

- Ejot slimnīcās uz stacionāru nodaļām, sākotnēji jāvēršas pie nodaļas virsmāsa, jāiepazīstina ar sevi kā Pacientu ombuda Atbalsta centra brīvprātīgo darbinieku, jāinformē, ka aptauja (aptaujas veikšanas gadījumā) ir saskaņota ar slimnīcas vadību un jālūdz atļauja veikt anketēšanu. Ja netiek veikta aptauja, bet noris sarunas ar pacientiem un/vai informācijas materiālu izdalīšana, par to ir jāinformē nodaļas virsmāsa vai cita medmāsa, kura tobrīd ir māsu postenī. Ir nodaļas, kur atļauj iet tikai bahilās!
- Ejot pie pacientiem, jāpiesprauž Pacientu ombuda nozīmīte ar uzrakstu *brīvprātīgais*.
- Dodoties pie pacientiem jāizturas laipni un iejūtīgi, jāatceras, ka pacienti ir dažādi, apmierinātāki un mazāk apmierināti. Ja kāds pacients nevēlas paust savu viedokli vai nevēlas piedalīties aptaujā, ir jārespektē viņa viedoklis.
- Pacienti jānodrošina ar informācijas materiāliem (Pacientu ombuda bukleti, pozitīvo atsauksmju veidlapas/ sūdzību veidlapas, pacientu tiesību hartas).
- Ja pacients nevar vai negrib uzreiz aizpildīt sūdzību/pozitīvo atsauksmju veidlapu (vai aptaujas anketu) jānorāda, ka to var izdarīt arī vēlāk, pēc tam atstājot savu ziņojumu Pacientu ombuda pastkastītēs, kas ir pieejamas slimnīcās vai jānogādā uz Pacientu ombuda biroju.
- Pacienti bieži jautā dažādus jautājumus par to, kas viņiem pienākas veselības aprūpē, kādas ir pacientu tiesības. Ja dotajā brīdī nevarat sniegt atbildes, fiksējiet pacienta jautājumu un informējiet viņu, ka jautājums tiks nodots Pacientu ombuda darbiniekiem, kuri sazināsies ar pacientu. Jāpalūdz pacientam atstāt telefona numurs un/vai e-pasts.
- Pēc katras reizes, kad esat bijuši vizītē slimnīcā, jāatsūta atskaite uz e-pastu ombuds@pacientumbuds.lv. Atskaitē jānorāda, kurās slimnīcās/nodaļās esat bijuši, cik pacientu viedokļus esat uzklaušījuši un fiksējuši. Jānorāda arī pacientu jautājumi, uz kuriem neesat varējuši dotajā brīdī sniegt atbildes. Papildus jānorāda visi tie apstākļi/novērojumi, kas šķiet pieminēšanas vērti, vērtējot veselības aprūpes sistēmu un pacientu apmierinātību.
- Savlaicīgi jāziņo par laiku, kad esat plānojuši doties vizītēs uz slimnīcu.
- Jāievēro pieklājīgs apģērbs un runas stils.

Bērnu klīniskās universitātes slimnīca Torņakalnā

- Pacientu ombuda pastkastīte atrodas daudzfunkcionālajā korpusā pie galvenās ieejas blakus reģistratūrai un kafejnīcai.
- Kā atrast: Vienības gatve 45, Rīga, 27. 19. 24. trolejbuss, 46., 44., 40a autobuss, 234., 233a maršruta autobusi.

Rīgas Austrumu klīniskā universitātes slimnīca (informācija mājaslapā www.aslimnica.lv)

Stacionārs “Gaiļezers”

- Hipokrāta iela 4, Rīga
- Kā atrast: 14.trolejbuss, 206. mikroautobuss un 21. autobuss pa Brīvības ielu, 18. trolejbuss pa Čaka ielu.

Stacionārs “Latvijas Onkoloģijas centrs”

- Blakus Gaiļezeram

Stacionārs “Latvijas Infektoloģijas centrs” (pretī Linezera klīnikai)

- Linezera ielā 3, Rīga
- Kā atrast: 16. trolejbuss. Ar citu transportu braucot var izkāpt uz Brīvības ielas pieturā “Dzērbenes iela” un jāiet pa Dzērbenes ielu līdz slimnīcai.

Stacionārs “Biķernieki”

- Lielvārdes iela 68.
- Kā atrast: 14.trolejbuss pa Brīvības ielu, pietura *Ķeguma iela*.

Kas tiek sagaidīts no brīvprātīgajiem darbiniekiem:

- precizitāte un instrukcijas ievērošana;
- konfidencialitātes ievērošana;
- punktualitāte un iniciatīva;
- komunikabilitāte, prasme paskaidrot, ar ko nodarbojas Pacientu ombuds, kādu palīdzību var saņemt Latvijas Pacientu atbalsta centrā u.c.

Jāiepazīstas:

- Pacientu ombuda mājaslapa www.pacientuombuds.lv
- Nacionālā veselības dienesta mājas lapa <http://www.vmnvd.gov.lv/> - plaša informācija par to, kas pienākas pacientiem.
- Pacientu tiesību likums <http://likumi.lv/doc.php?id=203008>

BRĪVPRĀTĪGĀ DARBA VAKANCE (piemērs no Atbalsta centra brīvprātīgā darba vakancēm)

Amata nosaukums: **Aptauju veicējs**

Darba devējs: Nodibinājums RAKUS Pacientu ombuds, Latvijas Pacientu un veselības organizāciju atbalsta centrs

Prakses apraksts:

Mēs strādājam, lai uzlabotu veselības aprūpes kvalitāti Latvijā. Lai ikviens, kuram nepieciešama veselības aprūpe, to saņemtu atbilstošā līmenī un saskaņā ar pacientu tiesībām valstī. Viens no mūsu uzdevumiem ir veicināt pacienta un ārsta sadarbību, vēlamies veicināt tādu sabiedrības attieksmi, kas saredz iespēju mācīties no kļūdām un veikt uzlabojumus tā vietā, lai tikai sodītu vainīgo. Ja Tevi interesē veselības aprūpes organizācija un vēlies iesaistīties mūsu komandā, sūti pieteikumu uz ombuds@pacientuombuds.lv

Prasības kandidātam:

- interese par veselības aprūpes organizāciju valstī;
- labas komunikācijas prasmes, spēja uz klausīt, empātija;
- spēja plānot un organizēt savu laiku;
- aktivitāte, radošums un entuziasms.

Prakses uzdevumi:

- veikt stacionāro pacientu aptauju Vidzemes slimnīcā
- uz klausīt pacientu pieredzi par saņemtajiem veselības aprūpes pakalpojumiem; apkopot saņemto informāciju, precizējot jautājumu būtību;
- palīdzēt datu apkopošanā, analīzes veikšanā.

Praktikanta ieguvumi:

- iespēja nostiprināt komunikācijas prasmes;
- iespēja iepazīt veselības aprūpi;
- padziļināt zināšanas par veselības aprūpes un pacientu tiesību jautājumiem;
- saņemt prakses vietas atsauksmes un apliecinājumu par praksi;
- iespēja izveidot ilgtermiņa darba attiecības ar organizāciju.

Par vakanci:

Prakses uzsākšanas datums: 3. marts

Vēlamais prakses ilgums: 2-3 mēneši

Slodze: Pēc vienošanās

Prakses vietas adrese: Brīvības iela 97, 3.st.



Pacientu Ombuds

APLIECINĀJUMS

Brīvprātīgā vārds, uzvārds

Par veiksmīgu dalību Latvijas Pacientu un veselības organizāciju
atbalsta centra aktivitātēs



Sadarbība labākai kvalitātei

Dalībniece piedalījās *aktivitāšu nosaukums*.

Dace Līkanse

Latvijas Pacientu un veselības organizāciju

atbalsta centra vadītāja

Nodibinājums „RAKUS Pacientu ombuds” Brīvības iela 97.3.st. ; Tālr. (+371) 28646268; e-pasts:

ombuds@pacientuombuds.lv