

Pagal Vilniaus miesto visuomenės sveikatos programą „Paciento patikėtini Vilniaus miesto psichikos sveikatos įstaigoms“ įsteigta paciento patikėtinio pareigybė. Lietuvoje tai antri metai, kai įdarbinamas nuo gydymo įstaigos nepriklausomas asmuo. Ši nauja pareigybė žada objektyvų paciento skundų sprendimą.

Projektą „Paciento patikėtini Vilniaus miesto psichikos sveikatos įstaigoms“ įgyvendina VšĮ „Globali iniciatyva psichiatrijoje“.



VILNIAUS MIESTO  
SAVIVALDYBĖ



GLOBALI  
INICIATYVA  
PSICHIATRIJOJE

Projektą remia Vilniaus miesto savivaldybė.

## Kontaktai



### Aistė Paškauskaitė

Vilniaus klinikinė Vasaros ligoninė  
Vasaros g. 5, 3 korpusas  
Tel. 8 611 91969



### Rūta Juodelytė

Vilniaus klinikinė Vasaros ligoninė  
Vasaros g. 5, 3 korpusas  
Tel. 8 619 12674



### Valdonė Isiūnaitė

Antakalnio poliklinika | Karoliniškių poliklinika  
Antakalnio 59 | L.Asanavičiūtės 27a  
Tel. 8 619 12662

Bendras paciento patikėtinių el. paštas:  
**[paciento.patiketinis@gmail.com](mailto:paciento.patiketinis@gmail.com)**

Bendras paciento patikėtinių tel.:  
**(8 5) 212 2615**

Ne darbo laiku Jūsų pranešimas bus įrašytas į autoatsakiklį. Paciento patikėtini susisieks su Jumis, išklausės Jūsų paliktą žinutę.

Gydotės psichikos sveikatos priežiūros įstaigoje?

Turite nusiskundimų, susijusių su gyvenimo kokybe ligoninėje, santykiais su medicinos personalu, bet nesitikite sulaukti objektyvaus jų sprendimo?

**Paciento patikėtinės pasirengusios JUMS padėti!**



Kiekvienas psichikos sveikatos paslaugų vartotojas turės galimybę būti informuotas apie savo teises, jas priminti ir apginti.

## Kas yra paciento patikėtinis?

Paciento patikėtinis – tai nuo gydymo įstaigos nepriklausomas asmuo, kurio veiklos pagrindinis principas yra individualiai vertinti situaciją, kurioje atsiduria pacientas ir ją sprendžiant palaikyti paciento poziciją jo santykiuose su gydymo įstaiga.

Gydymo įstaigos personalas negali daryti jokios įtakos paciento patikėtinio veiklai. Tačiau po truputį aiškėja, kad paciento patikėtinis gali būti naudingas personalui, todėl personalas yra linkęs bendradarbiauti su paciento patikėtiniumi sprendžiant pacientų nusiskundimus.

Paciento patikėtinis visuomet yra savo kliento pusėje.

Paciento patikėtinis, atlikdamas savo pareigas, gerbia kliento privatumą, laikosi konfidencialumo, saugo informaciją, kuri tapo jam žinoma jo pareigų vykdymo metu.

Visus veiksmus paciento patikėtinis derina su savo klientu ir atlieka tik klientui sutinkant.

## Kam reikalingas paciento patikėtinis?

Neretai asmeniui, patekusiam į psichikos sveikatos priežiūros įstaigą, apribojama teisė priimti sprendimus, reikšti nuomonę. Asmenys išgyvena vidinį konfliktą, ieškodami kompromiso tarp laisvo pasirinkimo ir jų varžančių gydymo įstaigos taisyklių. Net ir gydantis ambulatoriškai pacientas gali jausti spaudimą sutikti su personalo nuomone.

Tokiais atvejais paciento patikėtinis yra kaip tik tas asmuo, kuris padeda pacientui išspręsti nepasitenkinimą keliančias situacijas, patenkinti prašymus ir nusiskundimus, susijusius su hospitalizacija, priežiūra, gydymu bei personalo elgesiu.

Paciento patikėtinis išklauso savo klientų istorijas, jų prašymu teikia papildomos informacijos, padeda suformuluoti skundus ir drauge planuoja tolimesnius sprendimo paieškos būdus bei informuoja apie veiksmų eigą.

**Paciento patikėtinio paslaugos yra nemokamos**, teikiamos tiek stacionaro, tiek ambulatoriniams pacientams. Į paciento patikėtinį pagalbos gali kreiptis visi VILNIAUS miesto psichikos sveikatos centruose besigydantys asmenys.

Paciento patikėtinis rimtai tiria kiekvieną nusiskundimą, nemėgindamas jo „nurašyti“ kliento psichikos sutrikimui.

Visą kliento patikėtą informaciją paciento patikėtinis laiko konfidencialia, ją atskleisti tretiesiems asmenims gali tik gavęs savo kliento sutikimą.