

# VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS PLUNGĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS LIGONINĖS KORUPCIJOS PASIREIŠKIMO TIKIMYBĖS PACIENTŲ REGISTRAVIMO PAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS SPECIALISTUS SRITYJE IŠVADA

2022 m. liepos 12 d.  
Plungė

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos korupcijos prevencijos įstatymo 10 straipsniu, Korupcijos pasireiškimo tikimybės nustatymo ir jo atlikimo tvarkos rekomendacijomis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos specialiųjų tyrimų tarnybos (toliau – STT) direktoriaus 2021 m. lapkričio 30 d. įsakymu Nr. 2-246 „Dėl Korupcijos pasireiškimo tikimybės nustatymo ir jo atlikimo tvarkos rekomendacijų patvirtinimo“, viešosios įstaigos Plungės rajono savivaldybės ligoninės 2020 m. gruodžio 4 d. direktoriaus įsakymu Nr. V1-142 „Dėl korupcijos prevencijos viešojoje įstaigoje Plungės rajono savivaldybės ligoninėje 2020 – 2023 metų programos ir korupcijos prevencijos 2020-2023 metų programos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ patvirtintas veiklos sritis, kuriose galima korupcijos pasireiškimo tikimybė bei atsižvelgiant į viešai skelbiamas STT rekomendacijas atlikti korupcijos pasireiškimo tikimybės (toliau – KPT) nustatymą veiklos srityse, kuriose galimai egzistuoja įstaigų veiklą veikiančios išoriniai ir / ar vidiniai ir / ar individualūs rizikos veiksniai, galintys sudaryti galimybes atsirasti korupcijai, atliktas korupcijos pasireiškimo tikimybės (toliau – KPT) nustatymas viešosios įstaigos Plungės rajono savivaldybės ligoninės (toliau – Ligoninė) Pacientų (asmenų) registracijos pas ASP specialistus srityje (toliau – Pacientų registravimo sritis).

KPT nustatymo tikslas - antikorupciniu požiūriu įvertinti Ligoninės konsultacinės poliklinikos, pacientų registracijos procesus, siekiant nustatyti korupcijos rizikos veiksnius, galinčius sudaryti prielaidas darbuotojams ar kitiems asmenims padaryti korupcinio pobūdžio teisės pažeidimus ir pateikti rekomendacinio pobūdžio pasiūlymus, skirtus nustatytai korupcijos rizikai sumažinti ir (ar) korupcijos rizikos veiksniams pašalinti, Ligoninės veiklai skaidrinti.

KPT nustatymo uždaviniai:

1. Nustatyti, ar vidaus teisės aktai pakankamai aiškiai ir detalai reglamentuoja Ligoninės konsultacinės poliklinikos pacientų registracijos procesus;
2. Antikorupciniu požiūriu išanalizuoti ir nustatyti rizikos veiksnius, galinčius sudaryti prielaidas korupcijai pasireikšti.

Korupcijos pasireiškimo tikimybės nustatymą atliko Antikorupcijos komisija, patvirtinta Ligoninės direktoriaus 2022 m. kovo 28 d. įsakymu Nr. V1-38 „Dėl antikorupcijos komisijos sudarymo“:

Antikorupcinės komisijos pirmininkas: laikinai einantis direktoriaus pavaduotojo pareigas Giedrius Ramanauskas, atsakingas už korupcijos prevenciją ir kontrolę. Kontaktiniai duomenys: el. p.: giedrius.ramanauskas@plungesligonine.lt, tel.: 8 448 43923.

Antikorupcijos komisijos nariai: kineziterapeutė Emilija Norkienė, kontaktiniai duomenys: el. p. vakcina@plungesligonine.lt, tel. 8 448 73264 ir personalo ir bendrųjų reikalų skyriaus specialistė Indrė Bieliauskienė, kontaktiniai duomenys: el. p. i.bieliauskiene@plungesligonine.lt, tel. 8 448 73260.

Analizuotas laikotarpis: 2022 m. sausio 1 d. – 2022 m. birželio 30 d. Šioje srityje KPT nustatymas atliekamas pirmą kartą.

Atliekant KPT nustatymą taikyti šie informacijos (duomenų) rinkimo metodai:

1. Teisės aktų ir dokumentų turinio analizė;
2. Interviu metodas (bendraudant gyvai darbuotojams pateikti klausimai);

3. Prieinamos informacijos stebėjimas analizavimas (informacija iš žodžiu gautų pranešimų / skundų, išankstinės pacientų registracijos informacinės sistemos (toliau - IPR IS) duomenys ir pan.).

### **Pacientų registracijos pas ASP specialistus Ligoninėje situacijos apžvalga**

Pacientų registracija Ligoninėje vykdoma vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. liepos 16 d. įsakymu Nr. V-812 „Dėl pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarkos aprašo patvirtinimo“, Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2014 m. spalio 28 d. įsakymu Nr. 1K-287 „Dėl asmens registravimo į asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo eiles ir šių eilių stebėsenos tvarkos aprašo ir asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo eilių stebėsenos ataskaitų formų patvirtinimo“, kuriuose nustatyti pagrindiniai veiklos uždaviniai, funkcijos bei darbo organizavimo tvarka.

Korupcijos pasireiškimo tikimybės, teikiant viešąsias paslaugas, kaip vykdant pacientų (asmens) registraciją pas ASP specialistus Ligoninėje, atsiradimą įtakoja socialiniai ir struktūriniai reiškiniai, sudaro sąlygas atsirasti galimam piktnaudžiavimui tarnybine padėtimi arba įgaliojimų viršijimui, dokumentų klastojimui, sukčiavimui, tarnybos paslapties atskleidimui, besikreipiančio asmens kišimasis į viešąsias paslaugas teikiančio darbuotojo funkcijas, siekiant asmeninio intereso greičiau ar „kokybiškiau“ gauti viešąją paslaugą, t. y. patekti pas pageidaujamą ASP specialistą, greičiau gauti pageidaujamas, ne visais atvejais turint teisinį pagrindimą, ASP paslaugas, tyrimus, operacijas, tai sudaro prielaidas sklandaus, kokybiško, teisingo pacientų registravimo proceso trukdymui, pacientų laukimo eilių formavimui ir ASP paslaugų suteikimo trukmės ilgėjimui.

Analizuojamu laikotarpiu (taip pat ir ankstesniu laikotarpiu) nagrinėti Lietuvos Respublikos įsakymai, norminiai teisės aktai, taip pat Ligoninės vidaus teisės aktai, su atliekamomis funkcijomis susiję direktoriaus įsakymai, kiti dokumentai, IPR IS duomenų suvestinės ir rodikliai bei Ligoninės darbuotojų pateikta informacija. Vyko pokalbiai su konsultacinės poliklinikos registratūros darbuotojais. Analizuota darbuotojų pareigos, teisės ir atsakomybės, kurie detalizuoti pareigybių aprašymuose, ir pastebėta, kad iki šiol konsultacinės poliklinikos registratūroje pacientų registravimą vykdavo bendrosios praktikos slaugytojos, siekiant medicininių dokumentų pildymo, apdorojimo teisingumo. Šių darbuotojų pareigybių aprašymai jiems suteikia daugiau galimybių atlikti ir kitas funkcijas, kaip slaugos specialistams ir kituose Ligoninės skyriuose, nei reikalauja darbas konsultacinės poliklinikos registratūroje. Pastebėta, kad įvertinus šiuos aspektus ir vykstant darbuotojų kaitai, keičiasi anksčiau kelti reikalavimai registratūros darbuotojų kvalifikacijai, pareigų bei funkcijų priskyrimui, teisės bei kompetencijos ribojamos.

Analizuojamu laikotarpiu (taip pat ir ankstesniu laikotarpiu) konsultacinės poliklinikos darbuotojų ir darbuotojų, dalyvaujančių pacientų registracijoje, nebuvo užfiksuoti Korupcijos prevencijos įstatymo 2 straipsnio 9 dalyje nurodytų korupcinio pobūdžio nusikalstamų veikų atvejai. Taip pat nebuvo užfiksuoti teisės pažeidimai, už kuriuos numatyta administracinė, tarnybinė (drausminė) ar kitokia teisinė atsakomybė, atvejai.

Analizuojamu laikotarpiu Ligoninės konsultacinėje poliklinikoje iš viso buvo registruoti 21 982 pacientai, iš kurių: IPR IS registruota 3 070 pacientų, telefonu ar kreipiantis į registratūrą prie langelio registruota – 18 912 pacientų.

Remiantis Korupcijos pasireiškimo tikimybės nustatymo ir jo atlikimo tvarkos rekomendacijomis, atliekant KPT nustatymą buvo atsakyta į šiuos klausimus:

1. *Ar Ligoninė priėmė visus teisės aktus, reglamentuojančius Pacientų registravimo sritį, kuriuos turėjo priimti, įgyvendindamos aukštesnės galios teisės aktus?* Ne, iki KPT nustatymo, pacientų registracija Ligoninėje vykdoma vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos

ministro 2018 m. liepos 16 d. įsakymu Nr. V-812 „Dėl pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarkos aprašo patvirtinimo“, Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2014 m. spalio 28d. įsakymu Nr. 1K-287 „Dėl asmens registravimo į asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo eiles ir šių eilių stebėsenos tvarkos aprašo ir asmens sveikatos priežiūros paslaugų laukimo eilių stebėsenos ataskaitų formų patvirtinimo“.

2. *Ar Ligoninėje priimti vidaus teisės aktai, reglamentuojantys Pacientų registravimo sritį, dera su aukštesnės teisės galios teisės aktais?* Iki KPT nustatymo, nebuvo priimti Ligoninės Pacientų registravimo sritį reglamentuojantys vidaus teisės aktai.

3. *Ar Ligoninės priimti vidaus teisės aktai, reglamentuojantys Pacientų registravimo sritį, nenustato perteklinių reikalavimų lyginant su aukštesnės galios teisės aktais, ar nėra plečiamai aiškinamos įstatymo nuostatos?* Iki KPT nustatymo, nebuvo priimti Ligoninės Pacientų registravimo ASP paslaugoms gauti sritį reglamentuojantys vidaus teisės aktai, nėra plečiamai aiškinamos įsakymų nuostatos.

4. *Ar pakankamai reglamentuotas Pacientų registravimo proceso atlikimas, ar yra poreikis jį reglamentuoti detaliau, siekiant mažinti darbuotojų diskreciją, skirtingą taikymo praktiką?* Asmenų registravimo ASP paslaugoms gauti procesas reglamentuotas aukštesnės galios teisės aktais, tačiau yra poreikis tam tikrus procesus reglamentuoti detaliau.

5. *Ar Ligoninės darbuotojai laikosi reikalavimų ir (ar) apribojimų, susijusių su jų teisėmis, pareigomis ir atsakomybe Pacientų registravimo srityje. Ar Ligoninės darbuotojams nesuteikti per platūs įgaliojimai veikti savo nuožiūra?* Ligoninės darbuotojai atlikdami Pacientų registravimo ASP paslaugoms gauti procedūras laikosi reikalavimų ir apribojimų nurodytų aukštesnės galios teisės aktuose, tačiau yra poreikis tam tikrus procesus reglamentuoti detaliau suteikiant konkrečius įgaliojimus bei funkcijas registratūros darbuotojams ir tai detalizuojant pareigybių aprašymuose.

6. *Ar Ligoninės atliekamos Pacientų registravimo procedūros pradedamos tik esant teisiniams pagrindams, nustatytiems norminiuose teisės aktuose?* Ligoninės Pacientų registravimo ASP paslaugoms gauti procedūros aprašytos Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. liepos 16 d. įsakyme Nr. V-812 „Dėl pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarkos aprašo patvirtinimo“ ir pradedamos tik esant teisiniam pagrindui.

7. *Ar Ligoninė pradedama Pacientų registravimo procedūrą, faktines aplinkybes, susijusias su viešosios paslaugos gavėjų statusu, jų pateiktų dokumentų apimtimi ir turiniu, vertina vienodai, nediskriminuoja ir (ar) neproteguoja kai kurių pacientų?* Taip, Ligoninėje Pacientų registravimo ASP paslaugoms gauti procedūros atliekamos laikantis pagrindinių teisės aktuose įtvirtintų sprendimų priėmimo principų. Analizuojamuoju laikotarpiu tokių teisės aktų pažeidimų nenustatyta.

8. *Ar sprendimai Ligoninėje vykdamy Pacientų registravimo procedūrą priimami laikantis norminiuose teisės aktuose įtvirtintų principų, kriterijų. Ar šie kriterijai yra taikomi objektyviai, nediskriminuojant tiekėjų?* Taip, Ligoninėje vykdamy Pacientų registravimo procedūrą sprendimai priimami laikantis norminiuose teisės aktuose įtvirtintų sprendimų priėmimo principų, kriterijų, kurie yra taikomi objektyviai, nediskriminuojant atskirų viešosios paslaugos gavėjų. Analizuojamuoju laikotarpiu tokių teisės aktų pažeidimų nenustatyta.

9. *Ar Ligoninės priimami sprendimai Pacientų registravimo srityje tinkamai įforminami ir dokumentuojami, ar atitinka jiems keliamus turinio ir formos reikalavimus?* Taip, Ligoninės priimami sprendimai Pacientų registravimo srityje tinkamai įforminami ir dokumentuojami, ir atitinka jiems keliamus turinio ir formos reikalavimus, yra nurodyti sprendimo priėmimo teisiniai pagrindai.

10. *Ar Ligoninėje sprendimus priima tinkamus įgaliojimus ir kompetenciją turintys darbuotojai?* Ne, ne visi asmenys, dalyvaujantys Ligoninės Pacientų registravimo procese ir priimančys sprendimus, turi tam vienodus įgaliojimus ir kompetencijas.

11. *Ar Ligoninėje priimti sprendimai yra objektyvūs ir vienodi (esant tapačioms ar panašioms faktinėms aplinkybėms) visiems procedūros dalyviams?* Taip, Ligoninėje priimti sprendimai yra objektyvūs ir vienodi.

12. *Ar informacija apie Ligoninės priimtus sprendimus, kitus veiksmus yra viešai prieinama (skelbiama) (jei to reikalauja norminiai teisės aktai)?* Taip, Ligoninėje pacientai registruojami, konsultuojami pagal LR SAM nustatytą tvarką (pacientų registravimas, eilių sudarymas, patekimo pas ASP specialistą tvarka; kiti ASP paslaugų aspektai yra reglamentuoti). Pacientų priėmimo laikai skelbiami IPR IS, užtikrinamas aktualios informacijos prieinamumas, Ligoninės interneto svetainėje viešinami ASP specialistų darbo grafikai. Ligoninės interneto svetainėje skelbiamos informacijos srautas gan didelis ir pacientai skatinami registruotis pas ASP specialistą elektroninių technologijų pagalba, o ne kontaktiniu būdu arba telefonu.

13. *Ar Ligoninėje taikomos Pacientų registravimo srityje vidaus kontrolės ir korupcijos prevencijos priemonės. Jeigu taip, tai ar jos yra pakankamos, kad būtų galima efektyviai identifikuoti ir užkardyti veiklos neatitiktis?* Taip, Pacientų registravimo ASP paslaugoms gauti srityje procesus kontroliuoja skyriuje vadovaujantys asmenys bei direktoriaus pavaduotojai, tačiau šie procesai nėra reglamentuoti vidaus teisės aktais, nurodant konkrečias darbuotojų funkcijas. Vidaus kontrolės ir korupcijos prevencijos priemonės nėra pakankamos.

14. *Ar Ligoninės Pacientų registravimo proceso vykdymo vidaus tvarkos aprašų laikymosi kontrolės sistema yra aiški, veiksminga ir efektyvi?* Ne, Ligoninėje nėra direktoriaus įsakymu patvirtinto Pacientų registravimo srities proceso vykdymo vidaus tvarkos aprašo. Rekomenduojama priimti Pacientų registravimo ASP paslaugoms gauti proceso vykdymo vidinius teisės aktus, koreguoti konsultacinės poliklinikos registratūros darbuotojų pareigybių aprašymus, tikslinti juos aiškiau įvardijant atliekamas funkcijas, turimas teises ir pareigas, siekiant užkirsti kelią galimam korupcijos pasireiškimui, prekybos poveikiu rizikos, gerinti vidaus procesų bei jų kontrolės efektyvumą.

15. *Ar laikomasi vidaus kontrolės metu pastebėtų trūkumų, netinkamai atliktų pareigų, nevykdomų funkcijų, nepasiektų veiklos rodiklių, kitų klaidų ištaisymo procedūros reikalavimų ir (ar) tvarkos, ar užtikrinamas sisteminis kontrolės priemonių taikymas ir pan.* Taip, pastebėti ASP paslaugų teikimo trūkumai, netinkamai atliktos pareigos, nevykdomos funkcijos ar paslaugos, nepasiekiami numatyti veiklos rodikliai, kurie mažina ASP paslaugų teikimo galimybes, prieinamumą pacientams, yra koreguojami. Nuolat tobulinamos informacinių sistemų galimybės, žodžiu gautų pranešimų / skundų informacija analizuojama, vykdomas aiškinamasis darbas su konsultacinės poliklinikos registratūros darbuotojais, siekiant užtikrinti kokybišką pacientų aptarnavimą, duomenų suvedimą.

### **Išvados:**

1. Išanalizavus Pacientų registravimo srities Ligoninėje organizavimo, vykdymo ir kontrolės įgyvendinimą, darytina išvada, šioje srityje korupcijos rizikos veiksniai yra valdomi ir korupcijos pasireiškimo tikimybė vidutinio rizikingumo.

2. Analizuojamam sritys yra reglamentuojama aukštesnės galios teisės aktais, tačiau yra poreikis šios srities procesus reglamentuoti detalčiau patvirtinant vidaus teisės aktus, pritaikytų Ligoninės konsultacinės poliklinikos darbo specifikai.

3. Ligoninės konsultacinės poliklinikos registratūros darbuotojų pareigos, teisės ir atsakomybės pareigybių aprašyme plačiai nurodomos reikalaujamos kompetencijos, priskiriamos pareigos, funkcijos bei atsakomybės nei to reikalauja atliekamos darbinės funkcijos.

4. Besikreipiančio asmens kišimasis į viešąsias paslaugas teikiančio darbuotojo funkcijas, siekiant asmeninio intereso greičiau ar „kokybiškiau“ gauti viešąją paslaugą, sudaro prielaidas sklandaus, kokybiško, teisingo pacientų registravimo proceso trukdymui, pacientų laukimo eilių formavimui ir ASP paslaugų suteikimo trukmės ilgėjimui.

5. Viešinti daugiau priėmimo laikų pas ASP specialistus ir skatinti pacientų registravimą IPR IS. Analizuojamų laikotarpiu tik 3 070 pacientų registravosi informacinėje sistemoje patys, o tai sudaro tik 13,97 proc. visų registravimo laikų. Registruojant pacientus pas ASP specialistą kontaktiniu būdu didėja tikimybė, kad pacientas įtakos konsultacinės poliklinikos registratūros darbuotoją siekdamas naudos sau, atsiranda tikimybė, kad besilankydamas Ligoninėje pacientas kreiptis tiesiogiai pas pageidaujamą ASP specialistą ir / ar darbuotoją, atliekantį pageidaujamą procedūrą, ir tiesiogiai stengsis paveikti jų atliekamas tarnybines funkcijas, sudarys tikimybę ir / ar galimybę darbuotojui atlikti piktnaudžiavimo tarnybine padėtimi veiką, siekiant asmeninės darbuotojo naudos gauti neteisėtą atlygį.

#### **Pasiūlymai:**

1. Parengti Pacientų registravimo pas ASP specialistus Ligoninėje tvarkos aprašą, reglamentuojant pirminių, pakartotinių, išankstinių ir būtiniosios pagalbos priėmimo laikų paskirstymo ir teikimo nuostatus, siekiant mažinti galimybę pacientams galimai daryti poveikį korupcinei veikai atsirasti, sudarant sąlygas darbuotojams piktnaudžiauti tarnybine padėtimi, prekyba poveikiu ar informacijos atskleidimui.

2. Siekiant teisingo pacientų registravimo proceso, pacientų laukimo eilių formavimui ir savalaikiam ASP paslaugų suteikimo užtikrinimui, parengti pacientų laukimo eilių sudarymo ir registravimo elektroninėje sistemoje valdymo tvarką, nurodyti atsakingus asmenis Pacientų registravimo srities koordinavimo bei kontrolės procesams.

3. Parengti pacientų skambučių srauto valdymo nuostatus.

4. Patikslinti Ligoninės konsultacinės poliklinikos registratūros darbuotojų pareigybių aprašus detalizuojant skirtingas ar apjungiant atliekamas darbuotojų funkcijas, pareigas bei teises, kai įvertinus konsultacinės poliklinikos registratūros darbo procesus ir siekiant jų optimizavimo, nustatomas poreikis ir skyriuje dirba bendrosios praktikos slaugytojos bei administratorės kartu derindamos savo darbinės funkcijas.

5. Pastebėta, kad įvertinus šiuos aspektus ir vykstant darbuotojų kaitai, keičiasi anksčiau kelti reikalavimai registratūros darbuotojų kvalifikacijai, pareigų bei funkcijų priskyrimui, teisės bei kompetencijos ribojamos.

Antikorupcijos komisijos pirmininkas

Giedrius Ramanauskas

Komisijos nariai:

Indrė Bieliauskienė

Emilija Norkienė