



SIA "DOBELES UN APKĀRTNES SLIMNĪCA"

SIA "Dobeles un apkārtnes slimnīcas" Klientu apkalpošanas standarts.

SIA "Dobeles un apkārtnes slimnīca" ir Dobeles novada pašvaldības Kapitālsabiedrība.

Slimnīcas galvenie pamatprincipi ir kvalitatīvu, uz pacientu orientētu veselības aprūpes pakalpojumu pieejamības nodrošināšana, drošas, ērtas vides radīšana gan pacientiem, gan speciālistiem, efektīvu medicīnisko tehnoloģiju un ārstniecības līdzekļu pielietošana ārstniecības procesa nodrošināšanai.

Slimnīcas darbinieki, pildot savus amata pienākumus, apkalpojot Slimnīcas Klientus, izprot un ievēro šādus pamatprincipus:

- Profesionalitāte – darbinieki ir zinoši un kompetenti, atbildīgi, objektīvi, rūpīgi un precīzi, spējīgi piedāvāt klientam piemērotāko risinājumu, ievērojot konfidencialitāti un normatīvos aktus.
- Izpratne par Klienta vajadzībām – atbilstoši savai kompetencei darbinieks spēj atbildēt uz Klienta jautājumiem. Nepieciešamības gadījumā iesaka citu darbinieku vai citu institūciju, kas ir kompetenta attiecīgajā jautājumā.
- Sapratne un cieņa – darbinieks izvairās no birokrātiskas attieksmes un sarunājas ar Klientu saprotamā, vienkāršā veidā. Saskarsmē ir pieklājīgs, profesionāls un ievēro konfidencialitāti.
- Atbildība – Darbinieks ir atbildīgs par sniegto pakalpojumu kvalitāti un Klientu datu aizsardzību, lai personiska rakstura informācija netiktu izmantota nelikumīgiem mērķiem, nenonāktu pie personām, kas nav pilnvarotas to saņemt. Darbinieks spēj atzīt savas kļūdas, atvainoties un rīkoties, lai novērstu radītās sekas.
- Godīgums un taisnīgums – Darbinieks savus amata pienākumus pilda profesionāli, godīgi, atbildīgi un precīzi. Neslēpj, neaizkavē un nesniedz maldinošu informāciju
- Pieejamība – Klientam tiek nodrošināta funkcionāli ērta pieeja pakalpojumiem dažādos komunikāciju kanālos;

Lai mēs nodrošinātu kvalitatīvu apkalpošanu, lūdzam Klientus:

- Ievērot Slimnīcas noteikto darba un apmeklējumu laikus. Ievērot iekšējās kārtības noteikumus.
- Iepazīties ar informāciju par Slimnīcas piedāvātajiem pakalpojumiem. Neskaidrību gadījumos, lūdzam uzdot jautājumus.
- Ievērot vispārpieņemtās pieklājības un ētikas normas. Izturēties pieklājīgi pret Slimnīcas darbiniekiem un citiem apmeklētājiem.
- Būt atvērtiem, godīgiem un sadarboties ar Slimnīcas darbiniekiem.
- Informēt, ja nepieciešama papildus palīdzība Klientam ar īpašām vajadzībām, māmiņai ar mazu bērnu, gados vecākam cilvēkam.
- Norādiet savu kontaktālruni vai elektroniskā pasta adresi, lai nepieciešamības gadījumā darbinieks varētu operatīvi ar Jums sazināties.

Saņemt informāciju par Slimnīcas pakalpojumiem var, zvanot

uz ambulatorās nodaļas reģistratūru 63722375 vai 63725478;

uz radioloģijas nodaļas reģistratūru 63722407

slimnīcas mājaslapā www.dobelesslimnica.lv

Iesniegt atsauksmes par mūsu darbu un/vai pakalpojumu kvalitāti var,

zvanot Slimnīcas vadībai 63781145

rakstot uz e-pastu info@dobelesslimnica.lv