

Version: 01, 30.08.23	KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD	
Koostas: kvaliteedijuht	<i>Kinnitatud juhatuse otsusega nr 10</i>	

1. Eesmärk

Kaebuste lahendamise korra eesmärgiks on tagada ettepanekute ja kaebuste süsteemne lahendamine, mis võimaldab analüüsida tagasisidet teenuste kvaliteedi kohta, hinnata rahulolu teenustega ja parendustegevuste mõju ning tõhusust.

2. Kehtivusala ja käsitlusala

Kaebuste lahendamise kord kehtib ettevõtetes Elora Keila Haigla AS, Elora Hiiu Haigla AS ja Elora Maardu Haigla AS ning käsitleb kaebuste ja ettepanekute registreerimist, menetlemise korraldamist, meetmete rakendamist ja tagasisidet ning järjepidevat parendamist.

3. Vastutused

Kaebuste lahendamise korra toimimise eest vastutab juhatuse otsusega määratud komisjon. Juhendit peavad järgima kõik juhtumitega seotud töötajad ja parendustegevuste teostamise eest vastutajad.

4. Juhend

4.1 ÜLDIST

4.1.1 Kaebuste ja ettepanekutega on võimalik ettevõtte poole pöörduda iseseisva statsionaarse õendusabi teenuse või väljaspool kodu osutatava üldhoolekande teenuse saajatel ning nende eestkostjatel ja esindajatel.

4.1.2 Kaebuste lahendamise korra dokumendiga on võimalik tutvuda elektrooniliselt kodulehe kaudu ning paber kandjal osakondades ja infostendidel.

4.1.3 Kaebusi ja ettepanekuid on võimalik esitada nii suuliselt kui kirjalikult.

4.1.4 Probleemide korral õendusabis ja hooldekodus on esmaseks kontaktisikuks õendusjuht või hooldusjuht.

4.1.5 Kaebustes sisalduvaid isikuandmeid, s.h eriliigilisi andmeid nagu terviseandmed, käsitletakse lähtuvalt ettevõtte privaatsuspoliitikast ja isikuandmete kaitse seadusest.

4.1.6 Kui kaebuse lahendamine vajab kolmandate isikute kaasamist ja laieneb andmete avaldamise vajadus, kooskõlastatakse andmetöötlus taasesitatavas vormis.

4.1.7 Kaebuste ja ettepanekute menetlusdokumente säilitatakse 5 aastat alates nende koostamisest.

4.2 SUULINE KAEBUS

4.2.1 Suulise kaebuse saab esitada üksuse juhile, arvestades sellega, et kui probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlust, siis kirjalikku vastust ei koostata.


4.2.2 Suulisi kaebusi esitlevad üksuste juhid oma osakonna töötajatele infokoosolekutel.

4.2.3 Kui suulise kaebuse kohene lahendamine osutub keerukaks, vajab põhjalikumalt uurimist või ei saavutata osapooli rahuldavat tulemust, palutakse esitada kirjalik kaebus.

4.3 KIRJALIK KAEBUS

4.3.1 Kirjaliku kaebuse saab esitada täites ettepanekute ja kaebuste vormi, mille kogumiseks on ettevõtetes sisepostkastid, või lihtkirjana, või elektrooniliselt ettevõtte kodulehe www.elora.ee tagasiside kaudu, või saata e-kiri meiliaadressile info@elora.ee.

4.3.2 Sisepostkastidest koguvad dokumendid kokku osakonna juhid. Olenemata kaebuse või ettepaneku laekumise viisist, peab need operatiivselt edastama kvaliteedijuhtidele, kes teeb kaebuse esmase ülevaatus, registreerib selle ning suunab juhtumivaldkonna vastutajale menetlemiseks.

Version: 01, 30.08.23	KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD	
Koostas: kvaliteedijuht	<i>Kinnitatud juhatuse otsusega nr 10</i>	

4.3.3 Kirjalikku kaebust ei võeta menetlemisele, kui seal puudub arusaadav viide esitajale ehk see on anonüümne. Vastasel juhul puudub võimalus sisu täpsustada ja vastust edastada. Anonüümseid kaebusi säilitatakse 30 kalendripäeva, tagades esitajale võimalus oma avaldusele tagasisidet küsida.

4.3.4 Kaebuse või ettepaneku esitajale antakse kaebuse laekumisel ja selle sisuga tutvumisel, hiljemalt 3 tööpäeva jooksul, esmane tagasiside kaebuse kättesaamise kohta ja teavitatakse ettenähtud menetlemise ajast.

4.3.5 Kaebust on õigus menetleda kuni 30 kalendripäeva ja selle aja jooksul saadetakse esitajale kirjalik vastus.

4.3.6 Kui kaebuse vastusele järgneb uus vastusnõue, on iga nõude vastamiseks aega selle laekumisest 14 kalendripäeva.

4.4 KOMISJON

4.4.1 Kaebuste ja ettepanekute lahendamise komisjoni alalised liikmed kinnitab juhatus oma otsusega. Teised osalejad kaasatakse vastavalt juhtumi sisule ja valdkonnale.

4.4.2 Komisjon vastutab ettepanekutele ja kaebustele õigeaegse vastamise eest, pakub nõustamist ja tuge lahenduste leidmisel, määrab ja kooskõlastab vajalikud ressursid ning analüüsib juhtumeid ja vastutab pideva parendamise eest.

4.4.3 Kaebuste ja ettepanekute protokollitud aastakokkuvõtte tehakse möödunud aasta kohta esimese kvartali jooksul ning seda esitatakse töötajatele infokoosolekutel ning nõudmisel järelevalveasutustele.

4.4.4 Komisjon vastutab, et riiklike nõuetega kehtestatud patsiendi rahulolu uuring viiakse läbi kord aastas ja tulemused esitatakse kodulehekülje kaudu.

4.5 KAEBUSTE JA ETTEPANEKUTE REGISTER

4.5.1 Kaebuste ja ettepanekute registreerimiseks on elektrooniline register.

4.5.2 Kaebused liigitatakse: ravikvaliteet, hoolduskvaliteet, töökorralduslik, suhtlusprobleem, olmeprobleem, toitlustamise kvaliteet.

4.5.3 Kaebused ja ettepanekud arutatakse läbi iganädalastel juhtgrupi koosolekutel. Töökorralduslikud parendustegevused määravad üksuste juhid koheselt kaebuse laekumisel või otsustatakse need koos komisjoni liikmetega. Lisaressursse nõudvad parendustegevused otsustab juhatus. Otsused märgitakse ettepanekute ja kaebuste registrisse. Andmeid säilitatakse 5 aastat menetlemise lõpetamisest.

4.6 ÕIGUS PÖÖRDUDA

Vastavalt Sotsiaalministri määrusele nr 128 „Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded“, on patsiendil õigus pöörduda tervishoiuteenuse osutamise suhtes tekkinud kaebusega tervishoiutöötajate tegevuse peale tervishoiuteenuste osutaja juhtkonna, Tervisekassa piirkondlikku osakonna või Terviseameti poole.

Tervisekassa
Tel 669 6630
info@tervisekassa.ee
Lastekodu 48, Tallinn 10113

Terviseamet
Tel 794 3500
info@terviseamet.ee
Paldiski mnt 81, Tallinn 10614

Elora haiglad
Tel 53 616 229
merle.vaher@elora.ee
Juhatusse liige Merle Vaher

