

Versioon: 01, 02.10.23	<b>KLIENDITEENINDUSE STANDARD</b>	
Koostas: teenuste juht	<i>Kinnitatud juhatuse otsusega nr 11</i>	

## 1. Eesmärk

Iseseisva statsionaarse õendusabi teenuse saaja (edaspidi patsient) ja tema lähedaste teavitamine nende õigustest ja kohustustest. Dokumendi koostamisel on lähtutud *Euroopa patsientide õiguste hartast, Võlaõigusseadusest ja Sotsiaalministri 15.12.2004 määrusest nr 128 „Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded“*.

## 2. Kehtivusala ja käsitusala

Standard kehtib Elora Keila Haigla AS, Elora Hiiu Haigla AS ja Elora Maardu Haigla AS õendushaiglates ja käsitleb patsientide teenindamise korraldust.

## 3. Vastutused

Standardi täitmise eest on üldvastutus teenuste juhil. Standardi nõudeid peavad järgima kõik ettevõtte töötajad.

## 4. Standardi sisu

### 4.1 PATSIENDI RAVIJÄRJEKORDA REGISTREERIMINE

Patsienti teavitatakse ravijärjekorda registreerimisest vastavalt ettevõttes kehtestatud „Ravijärjekorra pidamisele nõuetele“, mis on koostatud vastavuses *Tervise- ja tööministri 27.12.2018 määrusega nr 73 „Tervishoiuteenuste kättesaadavuse ja ravijärjekorra pidamise nõuded“*.

### 4.2 PATSIENDI INFORMEERIMINE TERVISHOIUTEENUSTE OSUTAMISEST

Patsienti ja/või tema esindajat informeeritakse pakutava tervishoiuteenuse olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnavatest ohtudest ja tagajärgedest ning teistest võimalikest ja vajalikest tervishoiuteenustest. Samuti patsiendi läbivaatamise tulemustest ja tervise seisundist, võimalikest haigustest ning nende kulgemisest. Patsiendile ja/või tema esindajale edastatakse haiglasse saabumisel infomaterjalid.

### 4.3 SUHTLEMINE PATSIENDI JA TEMA ESINDAJAGA

Patsiendil ja/või tema esindajal on õigus patsiendi nõusolekul saada igakülgset informatsiooni patsiendi tervise kohta õendusjuhilt ja valveõdedelt. Tervishoiutöötajal on kohustus tuvastada patsiendi esindaja seos patsiendiga ning veenduda, et patsiendi tahe teavaet anda ei ole olnud vastupidine. Haigla ja patsiendi esindaja parima koostöö nimel valivad patsient ja/või tema esindaja ühe esindusisiku, kellele õendusjuht patsiendi kohta informatsiooni jagab. Patsiendi nõustamine ja küsimustele vastamine toimub eelkõige tervishoiuteenuse osutamise käigus, kus iga spetsialist annab nõu või selgitusi oma pädevuse piires.

### 4.4 PATSIENDI ÕIGUS KAEBUSE VÕI ETTEPANEKU ESITAMISEKS

Patsiendil ja tema esindajal on õigus, pretensiooni korral, esitada ettevõttele kaebus. Pöördujal on õigus saada tagasisidet kas kirjalikult või suuliselt, vastavalt „Kaebuste

Versioon: 01, 02.10.23	<b>KLIENDITEENINDUSE STANDARD</b>	
Koostas: teenuste juht	<i>Kinnitatud juhatuse otsusega nr 11</i>	

lahendamise korrale“, millega on võimalik tutvuda osakondades ja ettevõtte kodulehel [www.elora.ee](http://www.elora.ee).

Patsiendil ja/või tema esindajal on õigus pöörduda tervishoiuteenuse osutamise kohta tekkinud kaebusega tervishoiutöötajate tegevuse peale tervishoiuteenuse osutaja juhtkonna, Tervisekassa, Terviseameti, tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjoni poole.

Asutus	Postiaadress	E-post	Telefon	Koduleht
<b>Elora Keila Haigla AS</b>	Männipargi 1 Keila 76607	<a href="mailto:info@elora.ee">info@elora.ee</a>	642 22 24	<a href="http://www.elora.ee">www.elora.ee</a>
<b>Elora Hiiu Haigla AS</b>	Laste 1 Tallinn 11613	<a href="mailto:info@elora.ee">info@elora.ee</a>	642 22 24	<a href="http://www.elora.ee">www.elora.ee</a>
<b>Elora Maardu Haigla AS</b>	Haigla 2 Maardu 74116	<a href="mailto:info@elora.ee">info@elora.ee</a>	642 22 24	<a href="http://www.elora.ee">www.elora.ee</a>
<b>Elora haiglate juhatuse liige Merle Vaher</b>	Männipargi 1 Keila 76607	<a href="mailto:merle.vaher@elora.ee">merle.vaher@elora.ee</a>	642 22 24	<a href="http://www.elora.ee">www.elora.ee</a>
<b>Tervisekassa</b>	Lastekodu 48 Tallinn 10113	<a href="mailto:info@tervisekassa.ee">info@tervisekassa.ee</a>	669 6630	<a href="http://www.tervisekassa.ee">www.tervisekassa.ee</a>
<b>Terviseamet</b>	Paldiski mnt 81 Tallinn 10617	<a href="mailto:info@terviseamet.ee">info@terviseamet.ee</a>	794 3500	<a href="http://www.terviseamet.ee">www.terviseamet.ee</a>
<b>Sotsiaalministeeriumi tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjon</b>	Suur- Ameerika 1 Tallinn 10122	<a href="mailto:info@sm.ee">info@sm.ee</a>	626 9301	<a href="http://www.sm.ee">www.sm.ee</a>