


Versioon: 02, 18.12.24	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 käsitusala

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, nende eestkostjatel ja lähedastel.

4.1.2 Kaebuste lahendamise korra dokumendiga on võimalik tutvuda elektrooniliselt kodulehe kaudu ning paberkanalil ettevõtetes kohapeal.

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

4.1.4 Probleemide korral õendushaiglas on esmaseks kontaktisikuks õendusjuhid ja hooldekodus hooldusjuht ning sotsiaaltöötajad.

4.1.5 Kaebustes sisalduvaid isikuandmeid, sh eriliigilisi andmeid nagu terviseandmeid, 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 juhtumi lõpetamisest.

4.2 Suuline kaebus

4.2.1 Suulise kaebuse saab esitada üksuse/osakonna 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/osakonna juhid oma osakonna töötajatele infokoosolekul.

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 edastada elektrooniliselt ettevõtte kodulehe www.elora.ee tagasiside vormi kaudu, või saata lihtkiri postiaadressile või e-kiri meiliaadressile info@elora.ee.

4.3.2 Sisepostkastidest koguvad dokumendid kokku üksuse/osakonna juhid. Olenemata kaebuse või ettepaneku laekumise viisist, peab need operatiivselt edastama kvaliteedijuhtidele, kes teeb kaebuse esmase ülevaatusena, registreerib selle ning suunab juhtumi valdkonna vastutajale

Versioon: 02, 18.12.24	Kaebuste lahendamise kord	
Koostas: kvaliteedijuht	<i>Kinnitatud juhatuse otsusega nr 10</i>	

menetlemiseks. Patsiendiohutusjuhtumiks klassifitseeritud juhtum edastatakse menetlemiseks patsiendikogemuse juhile.

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 päeva, tagades esitajale võimalus oma avaldusele tagasisidet küsida.

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

4.3.5 Kaebust on õigus menetleda 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 kinnitatakse juhatuse otsusega. Teised osalejad kaasatakse vastavalt juhtumi sisule ja valdkonnale.

4.4.2 Komisjon vastutab ettepanekutele ja kaebustele õigeaegse vastamise korraldamise 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 sh patsiendiohutusjuhtumite kokkuvõtte tehakse möödunud aasta kohta esimese kvartali jooksul ning see protokollitakse. Tulemusi esitletakse töötajatele siseinfokanalite kaudu ning nõudmisel järelevalveasutustele.

4.4.4 Komisjon vastutab, et patsiendi rahulolu uuring viiakse läbi ja tulemused esitletakse vastavalt seadusega kehtestatud nõuetele.

4.5 Kaebuste ja ettepanekute register

4.5.1 Kaebuste ja ettepanekute elektrooniline register asub ettevõtte andmehaldusplatvormil, registrit haldab kvaliteedijuht. Juhtumitega seotud dokumendid kuuluvad ettevõtte dokumendihjesse.

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

4.5.3 Kaebused ja ettepanekud arutatakse läbi ja menetletakse koos valdkonnajuhtidega, kes edastavad infot üksustesse/osakondadesse. Esmased töökorralduslikud parendustegevused määratakse koheselt kaebuse laekumisel, järgnevad meetmed otsustatakse koos komisjoni liikmetega. Lisaressusse nõudvad parendustegevused otsustab juhatuse.

4.5.4 Kaebuse käsitlemisega seotud otsused märgitakse ettepanekute ja kaebuste registrisse. Kaebus suletakse kui 30. päeva jooksul pärast viimast menetlemistegevust pole enam tagasisidet saanud. Andmeid säilitatakse 5 aastat menetlemise lõpetamisest.

4.6 Õigus pöörduda

Patsiendil ja tema esindajal on õigus pöörduda kaebusega tervishoiuteenuse osutamisel tervishoiutöötaja tegevuse peale tervishoiuteenuse osutaja juhtkonna, Tervisekassa või Terviseameti poole, üldistel infoaadressidel.

Alates 01.11.2024 hakkas kehtima „Tervishoiuteenuse osutaja vastutuskindlustuse seadus“, mille alusel on Elora ettevõtete vastutuskindlustuse andmed, teavituskanali info ja nõude esitamise juhend esitletud tervishoiuteenuse osutaja tegevuskohas ja kodulehel www.elora.ee. Vt ka Elora klienditeeninduse standardit.

