


| | | |
|------------------------|---|--|
| Versioon: 02, 01.12.24 | Klienditeeninduse standard |  |
| Koostas: teenuste juht | <i>Kinnitatud juhatuse otsusega nr 11</i> | |

1. Eesmärk

Klienditeeninduse standardi eesmärk on iseseisva statsionaarse õendusabi teenuse saaja (edaspidi Patsiendi) 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 käsitlusala

Standard kehtib Elora Keila Haigla AS, Elora Hiiu Haigla AS ja Elora Maardu Haigla AS õendushaiglates ja käsitleb patsientide teenindamise põhimõtteid ja 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 ja/või tema esindajat teavitatakse ravijärjekorda registreerimisest võttes aluseks ettevõttes kehtestatud „Ravijärjekorra pidamise nõuded“, mis on koostatud vastavuses Tervise- ja tööministri 27.12.2018 määrusega nr 73 „Tervishoiuteenuste kättesaadavuse ja ravijärjekorra pidamise nõuded“.

4.2 Patsiendi informeerimine tervishoiuteenuse osutamisest


Patsienti ja/või tema esindajat informeeritakse pakutava tervishoiuteenuse olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnevatest 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 teavet anda ei ole olnud vastupidine. Haigla ja patsiendi esindaja parima koostöö nimel valivad patsient ja/või tema esindajad 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 ettevõtte „*Kaebuste lahendamise korrale*“, millega on võimalik tutvuda osakondades ja ettevõtte kodulehel www.elora.ee.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Versioon: 02, 01.12.24 | Klienditeeninduse standard |  |
| Koostas: teenuste juht | <i>Kinnitatud juhatuse otsusega nr 11</i> | |

4.5 Patsiendi rahulolu küsimine ja tagasiside andmine

Alates 01.11.2024 kehtima hakanud määruse „Tervishoiuteenuste kvaliteedi ja patsiendiohutuse tagamise nõuded“ kohaselt kogume ja hindame patsiendi tagasisidet tervishoiuteenuse kvaliteedi kohta. Patsientide tagasiside analüüs koostatakse üks kord kahe aasta jooksul, hinnates näitajate trende aastate kaupa. Tagasiside analüüsi tulemused avalikustatakse tervishoiuteenuse osutaja tegevuskohas.

4.6 Tervishoiuteenuse osutaja vastutuskindlustuse teavituskohustus

Alates 01.11.2024 kehtima hakanud „Tervishoiuteenuse osutaja vastutuskindlustuse seaduse“ alusel, avaldatakse vastutuskindlustuse andmed, teavituskanali info ja nõude esitamise juhend tervishoiuteenuse osutaja tegevuskohas ja kodulehel www.elora.ee.

Vastutuskindlustuse teavituse ja patsiendiohutuse infot jagab ka Elora patsiendikogemuse juht, kontaktaadress on patsiendiohutus@elora.ee.

4.7 Pöördumise info

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

| Asutus | Postiaadress | E-post | Telefon | Koduleht |
|--|----------------------------------|--|------------|--|
| Elora Keila Haigla AS | Männipargi 1 Keila 76607 | info@elora.ee | 642 22 24 | www.elora.ee |
| Elora Hiiu Haigla AS | Laste 1 Tallinn 11613 | info@elora.ee | 56 873 104 | www.elora.ee |
| Elora Maardu Haigla AS | Haigla 2 Maardu 74116 | info@elora.ee | 53 07 8848 | www.elora.ee |
| Elora haiglate juhatuse liige Merle Vaher | Männipargi 1 Keila 76607 | merle.vaher@elora.ee | 53 616 229 | www.elora.ee |
| Tervisekassa | Liivalaia 36 Tallinn 10132 | info@tervisekassa.ee | 669 6630 | www.tervisekassa.ee |
| Terviseamet | Paldiski mnt 81 Tallinn 10614 | info@terviseamet.ee | 794 3500 | www.terviseamet.ee |