


Versioon: 03, 01.06.26	<b>Tagasiside käsitlemise kord</b>	
Väljastas: Elora Kompetentsikeskus	<i>Kinnitatud juhatuse otsusega nr 10</i>	

## 1. Eesmärk

Korra eesmärgiks on ettevõttele esitatud tagasiside süsteemne käsitlemine, mis võimaldab regulaarselt analüüsida teenustega rahulolu ja kvaliteeditaset ning hinnata rakendatud parendustegevuste mõju ja tõhusust.

## 2. Kehtivusala ja käsitusala

Kord kehtib ettevõtetes Elora Keila Haigla AS, Elora Hiiu Haigla AS, Elora Maardu Haigla AS ja Keila Haigla Koolitus- ja Koduõenduskeskus OÜ.

Käsitusala hõlmab esitatud tagasiside registreerimist, kategoriseerimist, menetlemist, meetmete määramist ja tagasiside andmist esitajale, aga ka juhtumite analüüsimist ja kokkuvõtete tegemist, juhitudes järjepideva parendamise põhimõtetest.


## 3. Vastutused

Tagasiside käsitlemise korra ajakohasuse eest vastutab kvaliteedijuht. Kord on kohustuslik kõigile töötajatele, kes on seotud tagasiside vastuvõtmise ja menetlemisega.

## 4. Juhend

### 4.1 Üldist

- 4.1.1 Tagasisidena käsitletakse ettevõttele edastatud teenuste osutamisega seotud kiitusi, kaebusi ja tähelepanekuid.
- 4.1.2 Tagasisidet on võimalik esitada teenuse saajatel, nende eestkostjatel, lähedastel ja töötajatel. Samuti kolmandatel osapooltel nt lepingulised partnerid ja kohalikud omavalitsused jt.
- 4.1.3 Tagasisidet on võimalik esitada nii suuliselt kui kirjalikult.
- 4.1.4 Tagasiside käsitlemise korraga on võimalik tutvuda Elora kodulehel jaotises *Dokumendid* ja paberkandjal ettevõttes kohapeal. Töötajatel on võimalus tutvuda korraga ettevõtte dokumendihaldussüsteemis.
- 4.1.5 Tagasisides sisalduvaid isikuandmeid, sh eriliigilisi andmeid nagu terviseandmed, käsitletakse lähtuvalt ettevõtte privaatsuspoliitikatest ja isikuandmete kaitse sisekorrast ning vastavalt seadusandlusele.
- 4.1.6 Isikuandmete töötlemisel järgitakse rangelt andmekaitse põhimõtteid: eesmärgipärasus, minimeerimine, kvaliteet, piiratud säilitamine, turvalisus ja vastutus.
- 4.1.7 Tagasiside menetlemisdokumente säilitatakse 5 aastat juhtumi käsitlemise lõpetamisest.


Version: 03, 01.06.26	<b>Tagasiside käsitlemise kord</b>	
Väljastas: Elora Kompetentsikeskus	<i>Kinnitatud juhatuse otsusega nr 10</i>	

## 4.2 Tagasiside vastuvõtmine

- 4.2.1 **Suulise kaebuse** saamisel, kui leitakse kohene lahendus ja edasist menetlust pole vaja, kaebust ei registreerita ja kirjalikku vastust ei koostata.
- 4.2.2 Kui suulise kaebuse kohene lahendamine ei ole võimalik, on vaja põhjalikumalt uurimist või ei saavutata osapooli rahuldavat tulemust, palutakse esitada kaebus kirjalikult.
- 4.2.3 **Kirjaliku tagasiside** saab esitada vastaval vormil (vt lisa 1) või kirjana. Tagasiside kogumiseks on ettevõttes sisepostkastid või esitada e-kirjaga aadressile [kvaliteet@elora.ee](mailto:kvaliteet@elora.ee). Tagasisidet saab esitada ka ettevõtte kodulehel [www.elora.ee](http://www.elora.ee) oleva tagasisidevormi kaudu.
- 4.2.4 Sisepostkastide tühjendamist korraldavad õendushaiglas kvaliteedi valdkonna õendusjuhid ja hooldekodus hooldusjuhid, arvestades, et need jõuaksid võimalikult ruttu käsitlemisele.
- 4.2.5 Kiituseid esitletakse kommunikatsioonikanalite kaudu, isikuandmeid avaldamata.

## 4.3 Menetlemine ja vastuse edastamine

- 4.3.1 Valdkonnajuht võib võtta ühendust kaebuse või tähelepaneku esitajaga, et leida koostöös lahendus. Kui lahendust ei saavutata, menetleb kaebust edasi kvaliteedijuht.
- 4.3.2 Kui soovitakse kirjalikku vastust, tuleb selle edastamise viisist teavitada kas vormil või kirjas. Suulise vastuse soovi korral tuleb esitada kontakttelefoni number.
- 4.3.3 Kirjalik kaebus ja tähelepanek registreeritakse vastavas registris ja määratakse menetleja.
- 4.3.4 Menetleja annab esitajale esmase vastuse pöördumise kättesaamise kohta kahe tööpäeva jooksul alates kaebuse registreerimisest.
- 4.3.5 Kui kirjalik kaebus või tähelepanek on anonüümne, siis kirjalikku vastust ei saadeta aga esitatu registreeritakse.
- 4.3.6 Menetlejal on õigus kaasata menetlusse teisi ettevõtte spetsialiste, järgides isikuandmete kaitse põhimõtteid. Kui kvaliteedi tagamise eesmärgil on vajalik menetlusse kaasatud isikutele võimaldada juurdepääs terviseandmetele, märgitakse kaasatud töötajate nimed menetlusregistrisse.
- 4.3.7 Menetlejal on õigus küsida asjaosalistelt situatsioonikirjeldusi. Menetlemisel järgitakse mittesüüdistavat käitumist.
- 4.3.8 Kaebusi ja tähelepanekuid menetletakse kuni 30. kalendripäeva jooksul. Kui esitaja soovib kirjalikku vastust, edastatakse see nimetatud aja jooksul. Vastuse väljastamise kohta

Versioon: 03, 01.06.26	<b>Tagasiside käsitlemise kord</b>	
Väljastas: Elora Kompetentsikeskus	<i>Kinnitatud juhatuse otsusega nr 10</i>	

tehakse märges registreeritud ning menetlusdokumendid salvestatakse elektroonilises andmekausta.

4.3.9 Kui vastuskiri sisaldab terviseandmeid, väljastatakse see ainult õigustatud isikutele ja krüpteeritult. Surnud isikut puudutavaid isikuandmeid väljastatakse ainult notariaalse pärimistunnistuse alusel ja krüpteerituna. Täpsemat infot õigustatud isikute osas saab küsida andmekaitse spetsialistilt.

#### 4.4 Ülevaatus ja kokkuvõtete tegemine

4.4.1 Esitatud tagasiside vaadatakse regulaarselt üle juhatuse liikme, kvaliteedijuhtide, patsiendiohutuse juhi ja personalijuhi poolt, vajadusel kaasatakse teisi valdkonnajuhte.

4.4.2 Ülevaatusse kuuluvad registris olevad avatud juhtumid, millele vajadusel määratakse lisameetmed ja täiendavad ressursid. Kõiki juhtumeid analüüsitakse ja kavandatakse järjepideva parendamise tegevusi.

4.4.3 Ülevaatuste kokkuvõtet esitletakse perioodilistel juhtkonnapoolsetel ülevaatustel kõigile valdkonnajuhtidele. Töötajatele jagatakse infot sisekommunikatsioonikanalite kaudu ning järelevalveasutustele nõudmisel.

#### 4.5 Õigus pöörduda

Tervishoiuteenuse saajal ja tema esindajal on õigus pöörduda tervishoiuteenuse osutaja juhtkonna poole, Tervisekassasse ja Terviseametisse. Info Sotsiaalministeeriumi kodulehel [www.sm.ee](http://www.sm.ee).

Tervishoiuteenuse osutamise käigus tekkinud võimaliku kahju korral, on õigus pöörduda ettevõtte vastutuskindlustusandja poole. Elora ettevõtete vastutuskindlustuse andmed, teavituskanali info ja nõude esitamise juhend on kättesaadav tervishoiuteenuse osutamise kohas ja kodulehel <https://elora.ee/>.

Sotsiaalhoolekande teenuse saajal ja tema esindajal on õigus pöörduda teenuse osutaja juhtkonna poole ja Sotsiaalkindlustusametisse <https://sotsiaalkindlustusamet.ee/>.

Õiguskantsleri poole <https://www.oiguskantsler.ee/> on õigus pöörduda kui kahtlustatakse inimese põhiõiguste rikkumist, väärkohtlemist või ebaväärikat kohtlemist hooldekodus või hoolekandeteenusel.

Andmekaitse Inspektsiooni poole <https://www.aki.ee/> saab pöörduda kui tundub, et isikuandmete kaitse nõudeid rikutakse ja andmetöötaja poole pöördumine ei ole tulemusi andnud.

