

AS VALGA HAIGLA HOOLEKANDE OSAKONNA KAEBUSTE JA ETTEPANEKUTE LAHENDAMISE KORD

1. Sissejuhatus

1. Kaebuste ja ettepanekute menetlemise eesmärgiks on Valga Haigla hoolekande osakonnale esitatavate ettepanekute ja kaebuste võimalikult kiire läbivaatamise ja lahendamise tagamine ning tagasiside võimaldamine personalile.
2. Menetlemise kord on kavandatud ja rakendatud nii, et tõsta klientide rahulolu ja kaasatust ning parendada teenuse osutamise kvaliteeti.
3. Kõik asutuse töötajad, kes osalevad ettepanekute ja kaebuste menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.

2. Kaebuste ja ettepanekute esitamise kord

1. Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt.
2. Kirjaliku kaebuse võib saata postiga Valga Haiglasse, panna vastavasse postkasti, mis asub Valga Haigla 1. korruse fuajees või täita asutuse kodulehel vastav vorm.
3. Postkasti tühjendab ülemõde 2 korda nädalas ja kiri registreeritakse haigla üldžurnalis grupeerituna järgmiselt: kiitused, ravikvaliteet, olme ja teenindus.
4. Suuliselt võib ettepaneku ja kaebuse esitada osakonna juhatajale eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.
5. Suulisi kaebusi ja ettepanekuid ei registreerita juhul, kui neile ei soovita kirjalikku vastust.
6. Anonüümselt esitatud kaebustele ei vastata, kuid need võetakse arvesse.
7. Kui erihoolekande teenusel olevate klientide kaebusi ei ole võimalik teenusepakkuja tasandil lahendada, võib teenuse ostja pöörduda esmalt teenusele suunanud piirkondliku juhtumikorraldaja poole (kontaktid suunamisotsusel), erandjuhtudel Sotsiaalkindlustusameti (Lembitu 12, Tallinn 15092, e-post info@sotsiaalkindlustusamet) või Sotsiaalministeeriumi (Gonsiori 29, Tallinn 15027, e-post info@sm.ee) poole.

3. Kaebuste ja ettepanekute menetlemise ning vastamise kord

1. Kiitus avalikustatakse haigla lokaalvõrgus koheselt peale selle saabumist, säilitatakse 1 nädal.
2. Ravijuht või juhataja vastab üldjuhul 10 tööpäeva jooksul kirjalikult esitatud kaebusele žurnalis registreerimise kuupäevast alates, kuid mitte hiljem kui kuu aja jooksul kaebuse esitamise kuupäevast, kaebuse esitajale soovikohasel viisil.
3. Kaebusega seotud asjaolud selgitab välja kaebuse menetleja, töötaja suuliste ja kirjalike seletuste alusel.
4. Osakonnajuhataja annab kirjalikud selgitused ja vastused koos vajalike suusõnaliste kommentaaridega üle ravijuhile/juhatajale/ülemõele.
5. Vastus peab sisaldama vabandust ja selgitust, mis põhjustasid ebameeldiva olukorra ja mis on ette võetud vältimaks probleemide kordumist.

4. Dokumentide säilitamise kord

1. Kaebuste originaalid, märkmed, seletuskirjad ja vastuskirjad, mis on seotud kaebuste lahendamisega säilitatakse haigla pöördumiste kaustas sekretäri juures.
2. Kaustad arhiveeritakse vastavalt seaduses ettenähtud korrale.
3. Kokkuvõtteid aasta jooksul laekunud pöördumistest tutvustab ravijuht/juhataja haigla personalile ja vajadusel haigla nõukogule 1 kord aastas.

AS Valga Haigla hoolekande osakonna
kaebuste ja ettepanekute lahendamise kord
Lisa 1

Kui Teiega ühendust võttev isik ütleb, et see on kaebus või ettepanek, tuleb see registreerida.

1. Pöördumise kuupäev_____
2. Pöördumise viis_____ (telefonitsi, suusõnaline)
3. Pöörduja nimi_____
4. Pöörduja elukoht_____
5. Telefon (e-mail) _____
6. Personal, kelle kohta soovitakse infot jagada: _____
7. Kaebus: _____

8. Pöörduja soov, (mida pöörduja ootab teenuse pakkujalt):_____
- _____
- _____
- _____

AS Valga Haigla hoolekande osakonna
kaebuste ja ettepanekute lahendamise kord
Lisa 2

Pöördumiste leht nr: _____

Palun kirjutage, mis Teid tööstillis häiris või põhjustas meeldivaid emotsioone või mille kohta on lihtsalt ettepanekuid töö paremaks korraldamiseks. Teie poolt ettepanekute postkasti pandud pöördumisi ei levitata. Pöördumised võetakse postkastist kaks korda nädalas. Vastame Teie poolt soovitud viisil 10 tööpäeva jooksul peale kaebuse registreerimist.

Teie ees-ja perekonnanimi _____

Teie postiaadress (e-mail) _____

Telefon _____

Vastust pöördumisele ei soovi _____

Pöördumise kuupäev _____

Probleemi kirjeldus _____

Palun formuleerige küsimus, mille kohta soovite selgitusi ja vastust _____
