



<i>Kaebuste, ettepanekute ja tänuavalduste registreerimise, lahedamise ja tagasiside andmise kord</i>	<i>KJ-TJ-50</i>		<i>Trükk 2</i>	<i>Lk 1/2</i>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------	--	----------------	---------------

	Kinnitas	Koostas
Nimi, allkiri	M. Bergmann	M. Sultsmann
kuupäev	18. 11. 2020	
Kehtivus:	<i>oktoober 2022. Pikendatud kuni oktoober 2024</i>	

KAEBUSTE, ETTEPANEKUTE JA TÄNUAVALDUSTE REGISTREERIMISE, LAHENDAMISE JA TAGASISIDE ANDMISE KORD

EESMÄRK

Juhendi eesmärgiks on tervishoiu- ja rehabilitatsiooniteenuste kvaliteedi kindlustamine läbi patsientide ja klientide rahulolu analüüsi.

Käesolev juhend käsitleb patsientide ja klientide ning nende lähedaste kaebuste, ettepanekute ja tänuavalduste korraldust.

ALUSDOKUMENDID

1. Tervishoiuteenuste korraldamise seadus <https://www.riigiteataja.ee/akt/110032011009>
2. Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded <https://www.riigiteataja.ee/akt/828314>

KEHTIVUS

Juhendi täitmine on kohustuslik kõikides Põlva Haigla osakondades.

VASTUTUS

Juhendi täitmise eest vastutavad struktuurüksuste juhid, õendusjuht, kvaliteedijuht.

TEGEVUSKIRJELDUS

Kaebused ja ettepanekud

Kaebuste esitamine ja ettepanekute tegemine ja nende tagasiside saamine on iga patsiendi, kliendi ja tema lähedaste õigus. Koos planeeritavatest raviprotseduuridest teavitamisega peab patsient saama teabe kaebuste ja ettepanekute võimalustest.

Kaebuste ja ettepanekute esitamine

1. Käesoleva juhendi juurde kuulub kaebuste, ettepanekute ja tänuavalduste esitamise vorm *KJ-TL-51 Kaebuste, ettepanekute ja tänuavalduste leht*.
2. Kaebused ja ettepanekud (edaspidi kaebused) esitatakse soovitatavalt kirjalikult vormil *KJ-TL-51 Kaebuste, ettepanekute ja tänuavalduste leht* või Põlva Haigla kodulehel www.pohvahagla.ee (>Patsiendile > tagasiside).
3. Suuliselt või telefoni teel esitatud kaebuse korral palub haigla kontaktisik vormistada kaebus kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis ja annab selleks juhiseid. Anonüümseid kaebusi ei käsitleta.

<i>Kaebuste, ettepanekute ja tänuavalduste registreerimise, lahendamise ja tagasiside andmise kord</i>	<i>KJ-TJ-50</i>		<i>Trükk 2</i>	<i>Lk 2/2</i>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------	--	----------------	---------------

4. Vormid *KJ-TL-51* ja postkast on kättesaadavad registratuuris, kõikides osakondades ja koduõde visiitidel. Osakondades on kättesaadavad osakonna juhtide ja Haigla juhataja kontaktandmed.
5. Registratuuri klienditeenindaja, osakonna valvetöötaja ja koduõde selgitavad vajadusel kaebuste ja ettepanekute lehe täitmist.
6. Haiglas regulaarselt korraldatavad patsiendi/kliendi (edaspidi patsiendi) rahulolu uuringutes on patsientidel võimalik välja tuua puudused ja teha ettepanekuid.
7. Patsiendile on kättesaadavad haigekassa piirkondliku osakonna, sotsiaalministeeriumi, sotsiaalkindlustusameti, terviseameti ja patsientide esindusühingu kontaktandmed. kuhu patsiendil on võimalus soovi korral pöörduda.

Kaebuste ja ettepanekute käsitlemine

1. Esitatud kaebused ja ettepanekud registreerib juhatuse assistent. Registreeritakse: kaebuse esitaja andmed, esitamise kuupäev, kaebuse läbivaatamise kuupäev, kaebuse lahendamise sisu ja lahendamise kuupäev. Postkastidesse laekunud dokumendid toob registreerimiseks osakonnas selleks määratud töötaja.
2. Kaebused vaatab läbi juhtkond (haigla juhataja, ravijuht, õendusjuht, kvaliteedispetsialist, haldusjuht), vajadusel kaasatakse osakonna juhataja, õendusjuht. Kaebustega seotud töötajatelt võetakse seletuskirjad.
3. Juhtkonna otsus vormistatakse elektroonselt ja lisatakse arutlusel olnud dokumendile.
4. Kaebuse lahendamise juhised saadetakse probleemiga seotud struktuurüksusele.
5. Kaebusele vastab Haigla hiljemalt 30 tööpäeva jooksul.
6. Aasta lõpus teeb ravijuht Haigla juhatusele kokkuvõtte esitatud kaebustest ja nende lahendamisest. Kokkuvõtte esitab ravijuht ühtlasi Haigla üldkoosolekule.
7. Patsientide rahulolu uuringute tulemused avaldatakse haigla koduleheküljel ja Haigla üldkoosolekul.
8. Patsiendil on õigus pöörduda käesoleva juhendi *Kaebuste ja ettepanekute esitamine* p. 7 loeteletud organisatsioonide poole, kui Haigla poolsed probleemi lahendused temale ei sobi.

Tänuavaldused

1. Tänuavaldused võib patsient esitada kirjalikult vormil *KJ-TL-51 Kaebuste, ettepanekute ja tänuavalduste leht* või Põlva Haigla kodulehel www.polvahgl.ee või vabas vormis, kuid soovitatavalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
2. Postkast tänuavalduste postitamiseks ja vormid *KJ-TJ-51* on kättesaadavad registratuuris, osakondades ja koduõel.
3. Tänuavaldusi võib esitada läbi käesoleva juhendi *Kaebuste ja ettepanekute esitamine* p. 7 loeteletud organisatsioonide.
4. Tänuavaldused registreerib juhatuse assistent, teavitab tänuavaldusest Haigla juhtkonda ja korraldab tänuavaldusest teavitamise Haigla kollektiivile.