

## **KAEBUSTE JA ETTEPANEKUTE ESITAMISE JA LAHENDAMISE KORD**

1. Eesmärgid:
  - tunnustus töötajale
  - tagasiside võimalus tehtud tööst
  - probleemid patsiendi seisukohast
  - korraldada ümber haigla tööd tulenevalt kaebustest, ettepanekutest
  - tagada korrektne info liikumine maja siseselt
  - ettepanekute ja kaebuste jõudmine pädevatele isikutele lahendamiseks
2. Teostajad: juhataja, ravijuht, õendusjuht
3. Vastutajad: juhataja, ravijuht, õendusjuht
4. Pöördumised esitatakse: kaebuste ja ettepanekute lehele või vabas vormis. Suuliselt võib pöörduda otse haigla juhtkonna poole.
5. "Kaebuste ja ettepanekute lehed" asuvad fuajees ja igas osakonnas. Lehed viiakse haigla I korruse fuajees või osakondades asuvasse kaebuste ja ettepanekute postkasti.
6. Haigla sekretär kogub 2 korda nädalas kaebuste ja ettepanekute lehed kokku, registreerib need vastaval blanketil ja edastab need haigla juhtkonnale.
7. Pöördumiste ja registreerimise menetlemine:
  - kiitus avalikustatakse esimesel võimalusel peale selle saamist
  - kaebuste ja ettepanekute korral haigla juhtkond menetleb pöördumise ja vastab avaldajale 10 tööpäeva jooksul kaebuse või ettepaneku esitamise kuupäevast alates, kuid mitte hiljem kui kuu aja jooksul kaebuse esitamise kuupäevast, kaebuse esitajale soovikohasel viisil.
  - kaebusega seotud asjaolud selgitab välja kaebuse menetleja, töötaja suuliste ja kirjalike seletuste alusel
  - vastus pöördumisele peab sisaldama vabandust ja selgitust, mis põhjustasid ebameeldiva olukorra ja mis on ette võetud vältimaks probleemide kordumist.
8. Kaebuste originaalid, märkmed, seletuskirjad ja vastuskirjad, mis on seotud kaebuste lahendamisega säilitatakse haigla pöördumiste kaustas sekretäri juures.
9. Kaustad arhiveeritakse vastavalt seaduses ettenähtud korrale
10. Kokkuvõtteid aasta jooksul laekunud pöördumistest tutvustab juhataja haigla personalile ja vajadusel haigla nõukogule 1 x aastas

### **Tervishoiuteenuste kättesaadavusega rahulolematuse ja ettepanekute puhul palume pöörduda:**

- SA Elva Haigla TM tel. 7370330; e-mail: [elvahaigla@ehaigla.ee](mailto:elvahaigla@ehaigla.ee)

Haigla osakondades ja fuajees on vastavad blanketid ja postkastid, kuhu on võimalik kirjutada oma ettepanek.

- Eesti Haigekassa Tartu Osakond tel. 7447430; e-mail: [tartu@haigekassa.ee](mailto:tartu@haigekassa.ee)
- Terviseamet tel. 6943500; e-mail: [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee)
- Tartu Maavalitsus, tel. 7305212; e-mail: [mv@tartumaa.ee](mailto:mv@tartumaa.ee)