

SA Viljandi Haigla kaebuste ja ettepanekute kord

1. Eesmärk

Kaebuste ja ettepanekute menetlemise eesmärgiks on asjaolude väljaselgitamine, parandamaks tervishoiuteenuse ja selle osutamise kvaliteeti.

2. Mõisted

- 2.1. Kaebus on rahulolematuse väljendus teenuse osutamise kvaliteedi, viisi ja/või suhtlemise kohta teenuse osutamisel, mille esitaja eeldab vastust.
- 2.2. Ettepanek esitatakse haigla töö paremaks korraldamiseks, kas rahulolematuse kõrvaldamiseks või senise olukorra arendamiseks. Ei pruugi eeldada vastust.
- 2.3. Vastus on Viljandi haigla ametlik seisukohavõtt kaebuse põhjutanud olukorra/tegevuse suhtes.

3. Kaebuste ja ettepanekute esitamine

- 3.1. Kaebused ja ettepanekud võib esitada suuliselt või kirjalikult.
- 3.2. Kirjalik kaebus/ettepanek edastatakse raviasutuse kontaktandmetele või pannakse kaebuste kasti, mis asuvad fuajees ja kliinilistes allüksustes ning mida tühjendatakse volitatud töötaja poolt regulaarselt vähemalt kord nädalas.
- 3.3. Suulise kaebuse esitamisel selgitab kaebuse vastuvõtja asutuse kaebuste/ettepanekute juhtimise süsteemi ja palub esitada kaebus kirjalikult. Kui kaebuse esitajal ei ole (tervislikel või muudel põhjustel) võimalik kaebust kirjalikult esitada, registreerib kaebuse vastuvõtja kaebuse sisu ja esitaja andmed ning edastab kaebuse kantseleisse. Kaebuse kirjalikku taasesitamist võimaldavasse vormi viimine on kohustuslik kaebuses esitatud väidete kontrolliks ja ammendavaks vastamiseks kaebuse esitajale.
- 3.4. Suulise ettepaneku esitamisel selgitab vastuvõtja asutuse kaebuste/ettepanekute juhtimise süsteemi ja palub esitada ettepanek kirjalikult või märgib selle sisu üles edasiseks arutamiseks.

4. Kaebuste ja ettepanekute käsitlemine

- 4.1. Kõik kaebused registreerib sekretär dokumendihaldussüsteemis WebDesktop.
- 4.2. Kaebused hoitakse eraldi kaebuste kaustas, mis asub kantseleis, sinna liidetakse kaebuse lahendamise käigus kogutud täiendavad materjalid ja kaebuse vastus.
- 4.3. Kaebuste lahendamist juhivad juhatuse liige ja kommunikatsioonijuht.
- 4.4. Ettepanekuid arutatakse juhatuse tasandil ning edastatakse vajadusel teemaga seotud üksusesse teadmiseks või täitmiseks.
- 4.5. Juhul, kui ettepaneku esitaja soovib vastust, koostatakse see juhatuse liikme ja kommunikatsioonijuhi koostöös.

5. Kaebuste lahendamine

- 5.1. Lahendamist nõudvad kaebused annab juhatuse liige vastavale töötajale täiendavate andmete kogumiseks ja lahendusvariandi leidmiseks või komisjoni kaebuse lahendamiseks.
- 5.2. Asjaolude tuvastamise järgselt koostatakse kaebuse vastuse projekt.
 - 5.2.1. Vastuskirja projekti võib koostada töötaja, kellele delegeeriti täiendavate andmete kogumine, kaebuste lahendamise juhid või kaebuse lahendamiseks moodustatud komisjon.
 - 5.2.2. Kommunikatsioonijuht koostab iseseisvalt vastuskirja, kui kaebus ei nõua juhtumi uurimist või teiste töötajate kaasamist (näiteks vabanduskiri).
 - 5.2.3. Kaebus võib lahenduse leida ka vastuskirjata, juhul kui puudutab kiiret lahendust vajavat olukorda, mis lahendatakse probleemi likvideerimisega.
- 5.3. Kaebus kuulub lahendamisele niipea, kui tööprotsess seda võimaldab, aga mitte hiljem kui 14 tööpäeva jooksul alates kaebuse laekumisest. Kui kaebust pole võimalik 14 tööpäeva jooksul lahendada, antakse sellest kaebuse esitajale teada ja teatatakse aeg, millal vastus saabub.
 - 5.3.1. Juhul, kui kaebuse esitaja andmed sisaldavad e-posti aadressi, saadab sekretär kolme tööpäeva jooksul pärast kaebuse laekumist teate selle kohta, et kaebus on registreeritud ning saab vastatud 14 tööpäeva jooksul.
- 5.4. Vastuse lõplik variant koostatakse juhatuse liikme ja kommunikatsioonijuhi koostöös. Vastus kaebuse esitajale saadetakse asutuse blanketil juhatuse liikme allkirjaga.
- 5.5. Lahendusest ja selle põhjustest informeerivad kaebuse lahendamise juhid nii temaga seotud töötajat kui tema vahetus juhti.
- 5.6. Kaebuste laekumise ja lahendamise protsessis peavad kõik kaebusega kokku puutuvad inimesed tagama konfidentsiaalsuse nii kaebuse esitajale kui meeskonnaliikme(te)le, kelle kohta kaebus esitati.
- 5.7. Anonüümseid kaebusi ei lahendata üldises korras. Kui kaebuse sisu on arusaadav ja probleemi olemus mõistetav, antakse probleemile viitav teema lahendada vastava valdkonna töötajatele, kuid kirjalikku kokkuvõtet ja vastust kaebaja anonüümsuse tõttu ei koostata ega edastata.