

Haigla

KORD

	Allkiri	Ees- ja perekonnanimi	Ametikoht	Kuupäev
Kinnitas:	allkirjastatud digitaalselt	Priit Tampere	juhatuse esimees	kuupäev digitaalallkirjas
Omanikud:		Krista Valdvee	koostööteenuste juht	
		Kätlin Venderström	kvaliteediteenistuse juht	
Koostas:		Kaarin Sarapuu	kvaliteedispetsialist	30.05.2022

KLIENDITEENINDUSE STANDARDI RAKENDAMISE KORD

EESMÄRK

Korra eesmärk on leppida kokku SA Viljandi Haigla (edaspidi haigla) klienditeeninduse standard (edaspidi standard) ja selle rakendamise protsess.

Korras lähtutakse Euroopa patsientide õiguste hartast, võlaõigusseadusest, tervishoiuteenuse korraldamise seadusest, isikuandmete kaitse seadusest, avaliku teabe seadusest, Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusest (EL) 2016/679, 27. aprill 2016 ning sotsiaalministri 15.12.2004 määrusest nr 128 „Tervishoiuteenuse kvaliteedi tagamise nõuded“.

KEHTIVUS

Kord kehtib haigla kõigis struktuuriüksustes.

VASTUTUS

Korra täitmise eest vastutavad kõik haigla töötajad, kes puutuvad oma töös kokku klienditeeninduse standardi rakendamisega.

Korda muudetakse vastavalt vajadusele ja korra ülevaatamine toimub vähemalt üks kord kahe aasta jooksul koostööteenuste juhi ja kvaliteediteenistuse juhi poolt, kes viivad vajadusel sisse muudatused.

TEGEVUSKIRJELDUS

1. Klienditeeninduse standard reguleerib järgmisi valdkondi:

- 1.1. patsiendi õigused ja kohustused;
- 1.2. suhtlemine patsiendi ja tema omastega;
- 1.3. patsiendile teabe andmise kohustus;
- 1.4. patsiendi õigeaegne teavitamine ravijärjekorda registreerimisel;
- 1.5. kaebuste ja ettepanekute registreerimine, kaebuste lahendamine ja patsiendile tagasiside

andmine;

- 1.6. struktuuriüksuste/osakondade sisekorraeeskirjad;
- 1.7. isikuandmete töötlemine.

2. Standardi dokumendid (edaspidi kaust) on:

- 2.1. SA Viljandi Haigla patsiendi õigused ja kohustused JHA/1;
- 2.2. SA Viljandi Haigla suhtlemine patsiendi ja tema omastega JHA/2;
- 2.3. Patsiendile teabe andmise kohustus JHA/3;
- 2.4. SA Viljandi Haigla plaanilise ravijärjekorra pidamise juhend JHA/4;
- 2.5. SA Viljandi Haigla kaebuste ja ettepanekute kord KHA/3;.
- 2.6. struktuuriüksuste/osakondade spetsiifilised sisekorraeeskirjad:
 - 2.6.1. SA Viljandi Haigla peahoone sisekorraeeskiri JHA/5;
 - 2.6.2. SA Viljandi Haigla psühhiaatrikliiniku sundravi osakonna sisekorraeeskiri JHA/6;
 - 2.6.3. SA Viljandi Haigla psühhiaatrikliiniku tuberkuloosravi osakonna sisekorraeeskiri JHA/7;
 - 2.6.4. SA Viljandi Haigla psühhiaatrikliiniku akuutpsühhiaatria osakonna sisekorraeeskiri JHA/10;
 - 2.6.5. SA Viljandi Haigla psühhiaatrikliiniku üldpsühhiaatria osakonna sisekorraeeskiri JHA/9;
 - 2.6.6. SA Viljandi Haigla psühhiaatrikliiniku laste- ja noorukitepsühhiaatria osakonna sisekorraeeskiri JHA/11;
 - 2.6.7. SA Viljandi Haigla hoolekandekeskuse kodukorrad:
 - 2.6.7.1. Erihooldusosakonna kodukord JHA/12;
 - 2.6.7.2. SA Viljandi Haigla hoolekandekeskuse kodukord JHA/129;
 - 2.6.7.3. SA Viljandi Haigla hoolekandekeskuse hooldusosakonna kodukord JHA/164.
 - 2.6.8. SA Viljandi Haigla sõltuvushaigete ravi- ja rehabilitatsioonikeskuse sisekorrad:
 - 2.6.8.1. SA Viljandi Haigla sõltuvushaigete ravi- ja rehabilitatsioonikeskuse sisekord JHA/113;
 - 2.6.8.2. SA Viljandi Haigla sõltuvushaigete ravi- ja rehabilitatsioonikeskuse kahjude vähendamise teenuse sisekord JHA/140;
 - 2.6.8.3. Sõltuvushaigete ravi- ja rehabilitatsioonikeskuse opioidsõltuvuse asendusravi teenuse sisekord JHA/178.
 - 2.6.9. Patsientide teavitusleht klienditeeninduse standardist THA/4.
 - 2.6.10. SA Viljandi Haigla isikuandmete töötlemisega seotud dokumendid:
 - 2.6.10.1. SA Viljandi Haigla isikuandmete töötlemise põhimõtted THA/46;
 - 2.6.10.2. SA Viljandi Haigla privaatsusreeglid külastajatele THA/48;
 - 2.6.10.3. Videovalvesüsteemi kasutamise kord JHA/20.

3. Standardi rakendamise protsess

3.1. Patsientide teavitamine

- 3.1.1. Patsientide teavitusleht klienditeeninduse standardist THA/4 on paigutatud iga osakonna/üksuse teadete tahvlile ning kõigis registratuurides nähtavale kohale.
- 3.1.2. Kaust asub vähemalt igas õepostis ja registratuuris. Patsient saab huvi korral sellega tutvuda.
- 3.1.3. Teavituslehtede paigaldamise eest ja kaustade korrasoleku eest vastutavad vanemõed, osakonna juhatajad või kliiniku/osakonna õendusjuhid.

3.2. Töötaja teavitamine

- 3.2.1. Kaustad viivad struktuuriüksustesse struktuuriüksuste juhid, kes korraldavad kõigis oma allüksustes töötajatele standardi tutvustamise.
 - 3.2.1.1. Uutele töötajatele tutvustab standardit personaliteenistus.

- 3.2.2. Iga töötaja annab pärast kaustaga põhjalikku tutvumist allkirja vastavale kinnituslehele (Lisa 1 või vorm VHA/4). Kinnitusleht töötajate allkirjaga säilitatakse standardi dokumentide kaustas.

KEHTIVUSE KAOTAVAD DOKUMENDID

JHA/13 SA Viljandi Haigla hoolekandekeskuse toetatud elamise kodukord

SEOTUD DOKUMENDID

JHA/1 - SA Viljandi Haigla patsiendi õigused ja kohustused
JHA/3 - Patsientidele teabe andmise kohustus
JHA/2 - Suhtlemine patsiendi ja tema omastega
JHA/4 - SA Viljandi Haigla plaanilise ravijärjekorra pidamise juhend
KHA/3 - SA Viljandi Haigla kaebuste ja ettepanekute kord
JHA/5 - SA Viljandi Haigla peahoone sisekorraeeskiri
JHA/7 - SA Viljandi Haigla psühhiaatrikliiniku tuberkuloosiravi osakonna sisekorraeeskiri
JHA/6 - SA Viljandi Haigla psühhiaatrikliiniku sundravi osakonna sisekorraeeskiri
JHA/9 - SA Viljandi Haigla psühhiaatrikliiniku üldpsühhiaatria osakonna sisekorraeeskiri
JHA/10 - SA Viljandi Haigla psühhiaatrikliiniku akuutpsühhiaatria osakonna sisekorraeeskiri
JHA/11 - SA Viljandi Haigla psühhiaatrikliiniku laste- ja noorukitepsühhiaatria osakond sisekorraeeskiri
JHA/12 - Erihooldusosakonna kodukord
JHA/129 - SA Viljandi Haigla hoolekandekeskuse kodukord
JHA/164 - SA Viljandi Haigla hoolekandekeskuse hooldusosakonna kodukord
JHA/113 - SA Viljandi Haigla sõltuvushaigete ravi- ja rehabilitatsioonikeskuse sisekord
JHA/140 - SA Viljandi Haigla sõltuvushaigete ravi- ja rehabilitatsioonikeskuse kahjude vähendamise teenuse sisekord
JHA/178 Sõltuvushaigete ravi- ja rehabilitatsioonikeskuse opioidsõltuvuse asendusravi teenuse sisekord
THA/4 - Patsientide teavitamine klienditeeninduse standardist
VHA/4 - Klienditeeninduse standardiga tutvunud töötajad
THA/46 - SA Viljandi Haigla isikuandmete töötlemise põhimõtted
THA/48 - SA Viljandi Haigla privaatsusreeglid külastajatele
JHA/20 - Videovalvesüsteemi kasutamise kord

LISAD

Lisa 1 - Allkirjaleht klienditeeninduse standardi ja sellega seotud dokumentidega tutvustamise kohta (VHA/4)

