

Tähis	KHA/3
Viide	KHA/2; 11.01.2023, nr 11
Versioon	2

Haigla

## KORD

	Allkiri	Ees- ja perekonnanimi	Ametikoht	Kuupäev
Kinnitas:	allkirjastatud digitaalselt	Priit Tampere	juhatuse esimees	kuupäev digitaalallkirjas
Koostasid:		Krista Valdvee	koostööteenuste juht	23.05.2022
		Kätlin Venderström	kvaliteediteenistuse juht	23.05.2022

## SA VILJANDI HAIGLA KAEBUSTE JA ETTEPANEKUTE KORD

### EESMÄRK

Kaebuste ja ettepanekute menetlemise eesmärk on asjaolude väljaselgitamine ning tagasisidestamine parandamiseks tervishoiuteenuse ja selle osutamise kvaliteeti.

### KEHTIVUS

Kord kehtib SA Viljandi Haigla (edaspidi haigla) kõigis struktuuriüksustes.

### VASTUTUS

Korra täitmise eest vastutavad kõik töötajad, kes oma töös puutuvad kokku kaebuste ja ettepanekute esitamise ja menetlemisega.

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.

### MÕISTED

**Kaebus** on rahulolematuse väljendus teenuse osutamise kvaliteedi, viisi ja/või suhtlemise kohta teenuse osutamisel, mille esitaja eeldab vastust.

**Ettepanek** esitatakse haigla töö paremaks korraldamiseks, kas rahulolematuse kõrvaldamiseks või senise olukorra arendamiseks. Ei pruugi eeldada vastust.

**Vastus** on haigla ametlik seisukohavõtt kaebuse/ettepaneku põhjustanud olukorra/tegevuse suhtes.

**Juhtum** on kaebuses ja/või ettepanekus toodud olukord, mille käigus on tekkinud rahulolematust, teenuse kvaliteedi langust või võimalust mittesoovitava olukorra tekkimiseks.

**Juhtumikirjeldus** on menetluse all olevas olukorras osalenud töötaja kirjalik kokkuvõte.

**Juhtumiarutelu** on kaebuse ja/või ettepaneku põhjustanud sündmuse analüüsimine ja arutamine juhtumiga seotud töötajate ringis.

**Tegevuskava** on ühiselt kokku lepitud tegevuste kogum teenuse kvaliteedi tõstmiseks.

### TEGEVUSKIRJELDUS

## **1. Üldsätted**

- 1.1. Kaebuse laekumisel ning lahendamise protsessis peavad kõik esitatud päringuga kokku puutuvad inimesed tagama konfidentsiaalsuse nii kaebuse esitajale kui meeskonnaliikme(te)le, kelle kohta kaebus esitati.
- 1.2. Anonüümseid kaebusi ei lahendata üldises korras. Kui anonüümse kaebuse sisu on arusaadav ja probleemi olemus mõistetav, antakse probleemile viitav teema lahendada vastava valdkonna töötajatele, kuid kirjalikku kokkuvõtet ja vastust kaebaja anonüümse tõttu ei koostata ega edastata.

## **2. Kaebuste ja ettepanekute esitamine**

- 2.1. Kaebused ja ettepanekud võib esitada suuliselt või kirjalikult. Asjaolude väljaselgitamiseks palume kaebuses välja tuua sündmuse aeg, patsiendi nimi ja/või isikukood ning sündmuse kirjeldus.
- 2.2. Kirjalik kaebus ja/või ettepanek tuleb edastada haigla kontaktandmetel või jätta rõõmula/murela postkasti, mis asuvad peahoone fuajeedes, psühhiaatriakliiniku ja hoolekandekeskuse osakondades ning mida tühjendatakse volitatud töötaja poolt regulaarselt vähemalt kord nädalas.
  - 2.2.1. Sõltuvushaigete ravi- ja rehabilitatsiooni keskuse osakondades edastatakse kaebused ja ettepanekud osakonna juhatajatele ja Tervise Arengu Instituudile.
- 2.3. Suulise kaebuse esitamisel selgitab kaebuse vastuvõtja haigla kaebuste menetlemise protsessi 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 haigla sekretärile (e-posti aadressil vmh@vmh.ee või postiaadressil Pärna tee 3, Jämejala küla, Viljandi vald, 71024). Kaebuse kirjalikku taasesitamist võimaldavasse vormi viimine on kohustuslik kaebuses esitatud väidete kontrolliks ja ammendavaks vastamiseks kaebuse esitajale.
- 2.4. Suulise ettepaneku esitamisel selgitab vastuvõtja haigla ettepanekute menetlemise protsessi ja palub esitada ettepanek kirjalikult haigla sekretärile või märgib selle sisu üles ning edastab haigla sekretärile ning vajadusel ka oma otsesele juhile edasiseks arutamiseks.

## **3. Kaebuste ja ettepanekute käsitlemine**

- 3.1. Kõik kaebused ja ettepanekud registreerib sekretär dokumendihaldussüsteemis WebDesktop (edaspidi *WD*) ning edastab seejärel vastutava valdkonna juhatuse liikmele, koostööteenuste juhile ning kvaliteediteenistuse juhile.
- 3.2. Kaebuse lahendamist juhivad kvaliteediteenistuse juht ja juhatuse liige, kaasates koostööteenuste juhti.
- 3.3. Ettepanekuid arutatakse juhatuse tasandil ning edastatakse vajadusel teemaga seotud üksusesse teadmiseks või täitmiseks. Ettepaneku viib juhatusse arutamiseks koostööteenuste juht.
- 3.4. Kaebusele koostavad kirjaliku vastuse juhtumikirjelduse/üksusest saadud tagasiside põhjal kvaliteediteenistuse juht, juhatuse liige ning koostööteenuste juht.
- 3.5. Juhul, kui ettepaneku esitaja soovib vastust kirjalikult, koostatakse vastus samuti koostöös

juhatuse liikme ja koostööteenuste juhiga.

#### **4. Kaebuste lahendamine**

4.1. Saabunud kaebus kuulub lahendamisele niipea, kui tööprotsess seda võimaldab, soovitatavalt 14 kalendripäeva jooksul alates päringu laekumisest kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul. Kui kaebusele pole võimalik ettenähtud tähtaja jooksul vastata, antakse sellest kaebuse esitajale teada ja teatatakse aeg, millal vastus saabub.

4.1.1. Juhul, kui kaebuse esitaja andmed sisaldavad e-posti aadressi, saadab sekretär ühe tööpäeva jooksul pärast kaebuse laekumist teate selle kohta, et kaebus on registreeritud ning saab vastatud esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul ning lisab märke vastuskirja saatmise kohta WD-sse.

4.2. Kaebuse lahendamiseks kaasab kvaliteediteenistuse juht või koostööteenuste juht või vastava valdkonna juhatuse liige kaebusega seotud osapooled, kelle ülesandeks on juhtumi asjaolude selgitamine, lahendusvariantide leidmine, kaebusele vastamine ning tagasiside andmine.

4.3. Kaebusega seotud juhtumist ülevaate saamiseks ning võimalike lahenduste leidmiseks esitavad osapooled omapoolse juhtumi kirjelduse (vorm VHA/70 Juhtumi kirjeldus) ja vajaliku sisendi vastuse koostamiseks. Asjaolude selgitamise käigus otsustatakse, kas juhtum vajab juhtumiarutelu seotud osapooltega.

4.4. Asjaolude tuvastamise järgselt koostatakse vastus juhatuse liikme, kvaliteediteenistuse juhi ja/või koostööteenuste juhi koostöös. Vastus kaebuse esitajale saadetakse üldjuhul haigla plangil juhatuse liikme allkirjaga.

4.4.1. Koostööteenuste juht ja/või kvaliteediteenistuse juht koostab iseseisvalt vastuskirja, kui kaebus ei nõua juhtumi uurimist või teiste töötajate kaasamist (näiteks vabanduskiri).

4.4.2. Kaebus võib lahenduse leida ka vastuskirjata, juhul kui puudutab kiiret lahendust vajavat olukorda, mis lahendatakse probleemi likvideerimisega. Sellisel juhul lisatakse märke WD-sse suulise vastuse andmise kohta.

4.5. Vajadusel korraldab kvaliteediteenistuse juht koostöös juhatuse liikme ja/või haigla õendusjuhi ning seotud osapooltega juhtumi asjaolude selgitamise ning kaebusele vastamise protsessi käigus juhtumiarutelu, mille käigus arutatakse juhtum omavahel läbi ning lepitakse kokku tegevusplaan sarnaste juhtumite ennetamiseks tulevikus.

4.6. Tegevuskava täitmise eest vastutab tegevuskavas kokku lepitud isik. Tegevuskava täitmise kohta teeb kvaliteediteenistuse juht või tema poolt määratud isik pistelist kontrolli.

4.7. Juhtumiarutelu tulemusena kokku lepitud tegevuskava tutvustab juhatuse liige või haigla õendusjuht ravinõukoja liikmetele/juhtkonnale (vastavalt tema valdkonnale).

4.8. Esitatud kaebustest, lahendustest ja tegevuskavadest annavad kvaliteediteenistuse juht, juhatuse liige, haigla õendusjuht ning koostööteenuste juht kord aastas ülevaate kõikidele haigla töötajatele, patsientide nõukojale ning auditikomiteele ja haigla nõukogule.

#### **KEHTETUKS MUUTUVAD DOKUMENDID**

JHA/94 SA Viljandi Haigla kliendi kaebuse ja/või konfliktsituatsiooni juhtumianalüüs

## **SEOTUD DOKUMENDID**

VHA/70 Juhtumi kirjeldus

KHA/2 Klienditeeninduse standardi rakendamise kord

KHA/36 SA Viljandi Haigla tervishoiuteenuse osutamise üldtingimused

## **KASUTATUD ALLIKAD**

Sotsiaalministri 15.12.2004 määrus nr 128 „Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded“