

## **Klienditeeninduse standard**

### **1. Patsientide teavitamine klienditeeninduse standardist**

Klienditeeninduse standardi eesmärgiks on Keila haigla (edaspidi haigla) patsiendi ja patsiendi lähedaste teavitamine nende õigustest ja kohustustest. Dokumenti koostamisel on lähtutud Euroopa patsientide õiguste hartast, võlaõigusseadusest, sotsiaalministri 15.12.2004 määrusest nr 128 „Tervishoiuteenuse kvaliteedi tagamise nõuded“ ja haiglas kehtivatest juhenditest.

### **2. Ravijärjekorda registreerimine**

Patsienti teavitatakse ravijärjekorda registreerimisest vastavalt haiglas kehtestatud korrale „Ravijärjekorra pidamise nõuded“, mis on vastavuses tervise- ja tööministri 27.12.2018 määrusega nr 73 „Tervishoiuteenuste kättesaadavuse ja ravijärjekorra pidamise nõuded“.

### **3. Patsiendi informeerimise kord**

Patsient peab tervishoiuteenuse osutajale avaldama oma parima arusaama järgi kõik tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikud asjaolud ja osutama kaasabi, mida tervishoiuteenuse osutaja teenuse osutamiseks vajab. Patsienti ja/või tema seadusliku esindajat informeeritakse pakutava tervishoiuteenuse olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest ning teistest võimalikest ja vajalikest tervishoiuteenustest, tema läbivaatamise tulemustest ja tervise seisundist, võimalikest haigustest ning nende kulgemisest. Patsiendi nõustamine ja tema küsimustele vastamine toimub eelkõige tervishoiuteenuse osutamise käigus, kus iga spetsialist saab anda nõu või selgitusi vaid oma pädevuse piires.

### **4. Suhtlemine patsiendi ja tema omastega**

Patsiendil ja/või tema seaduslikul esindajal/lähedasel isikul on õigus patsiendi nõusolekul saada igakülgset informatsiooni patsiendi tervise kohta arst-konsultandilt selleks eelnevalt kokkulepitud ajal. Tervishoiutöötajal on kohustus tuvastada patsiendi seadusliku esindaja/lähedase isiku seos patsiendiga ning veenduda, et patsiendi tahe teavet anda ei ole olnud vastupidine.

## 5. Patsiendi õigus kaebuse või ettepaneku esitamiseks

Igal inimesel on õigus kahju kannatamisel või pretensioonide korral esitada kaebus või ettepanek. Pöördujal on õigus saada tagasisidet kas kirjalikus või muus vormis. Pöördumist menetletakse vastavalt „Kaebuste lahendamise korrale“.

## 6. Haiglas kehtiv kaebuste lahendamise kord

Kõik pöördumised registreeritakse v.a anonüümsed pöördumised. Pöördumiste menetlemise eesmärgiks on informatsiooni kogumine teenuste kvaliteedi kohta, eesmärgiga parandada teenuste kvaliteeti ja selle osutamist ning tagada seeläbi patsientide ning külastajate rahulolu. Pöörduja soovil vastatakse pöördumisele hiljemalt 30 päeva jooksul. Kui pöördumise menetlemine võtab kauem aega, teavitatakse sellest pöördumise esitajat kirjalikult.

## 7. Pretensioonide esitamine

Tervishoiuteenuse osutamisel tekkinud probleemidega on võimalik pöörduda:

**Keila haigla**, Pargi 30, 76607 Keila, Harjumaa

e-post: [info@haigla.ee](mailto:info@haigla.ee); telefon: 642 22 24; koduleht: [www.haigla.ee](http://www.haigla.ee)

**Haigekassa Harju osakond**, Lastekodu 48, 10144 Tallinn

infotelefon: 16363; e-post: [info@haigekassa.ee](mailto:info@haigekassa.ee); koduleht: [www.haigekassa.ee](http://www.haigekassa.ee)

**Terviseameti Põhja regionaalosakond**, Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn

telefon: 794 3500; e-post: [pohja@terviseamet.ee](mailto:pohja@terviseamet.ee); koduleht: [www.terviseamet.ee](http://www.terviseamet.ee)

**Tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjon**, Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn

e-post: [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee); koduleht: [www.sm.ee](http://www.sm.ee)