

**KEILA HAIGLA**  
**KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD**

## **Kaebuste lahendamise kord**

### **1. Üldine kord**

1.1. Keila Haiglas on loodud kaebuste lahendamise kord, mille eesmärgiks on tagasiside saamine teenuste kvaliteedi kohta ning patsientide ja elanike ning nende lähedaste rahulolu tagamine.

1.2. Kaebusega (küsimustega ja ettepanekutega) on võimalik pöörduda kõigil, kellele on Keila Haiglas (edaspidi haiglas) osutatud tervishoiu- või sotsiaalhoolekandeteenust. Samuti võivad pöörduda patsientide/klientide eestkostjad või patsientide esindajad, kellel on selliseks pöördumiseks volitus. Volitus peab olema kirjalik, vabas vormis, kuid haigla esindajale üheselt mõistetav.

1.3. Kaebuse või ettepaneku avaldamise õigus on ka neil, kes on soovinud saada teenust, kuid probleem on tekkinud juba enne selle tegelikku saamist.

1.4. Kaebusi on võimalik esitada nii suuliselt kui ka kirjalikult.

1.5. Kaebustes sisalduvaid delikaatseid isikuandmeid, sh patsientide/klientide terviseandmeid käsitletakse lähtuvalt isikuandmete kaitse seadusest: kõrvalisi ega kolmandaid isikuid ei kaasata/ ei teavitata, va.juhul kui seda nõuab antud kaebuse lahendamine. Sellisel juhul kooskõlastatakse andmete kasutamine patsiendi/kliendi (tema eestkostja või volitatud esindaja) ja haigla esindaja vahel.

1.6. Haigla õendusjuhi kabinetis olevat teavet kaebuste ja sellega seonduvate isikuandmete kohta ei ole lubatud omavoliliselt kellelgi kasutada. Teavet säilitatakse 10 aastat.

### **2. Suulised kaebused**

2.1. Suuliselt saab kaebuse esitada ainult vahetule spetsialistile ning eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.

2.2. Suulisi kaebusi ei registreerita.

2.3. Üldjuhul vastatakse suulistele kaebustele suuliselt. Kui asjaolud osutuvad keerukamaks, palutakse kaebajal siiski esitada kirjalik avaldus. Olenevalt olukorrast jääb ka võimalus, et suuliselt esitatud kaebus vajab põhjalikumat uurimist ja sel juhul vastatakse kaebajale

kirjalikult hiljemalt 30 tööpäeva jooksul, arvestades seejuures kaebaja tagasiside saamise soovi (posti teel, e-kirjana).

### **3. Kirjalikud kaebused**

3.1.Kirjaliku kaebuse või ettepaneku esitamiseks on nii haigla osakondades kui ka haigla kodulehel olemas vastav vorm. Kaebuse vormi saamiseks pöörduge osakonna valveõe poole. Nende kogumise eest kokkulepitud kohtades vastutab osakonna õendusjuht ja hooldekodu juhataja.

3.2.Kirjaliku kaebuse võib esitada vabas vormis või märkida probleem/ kaebuse sisu juuresolevale vormile.

3.3.Kõigis osakondades on olemas postkastid, kust laekunud kirjad/kaebused/ettepanekud võetakse välja iga tööpäeva lõpul.

3.4.Kirjalikuks kaebuseks on posti teel tulnud kaebus, e-kirjana saadetud kaebus või isiklikult üle antud kaebus.

3.5.Kaebuses peab olema märgitud kaebaja (või esindaja) nimi, kaebuse aluseks olevad asjaolud, nõue, tagasiside saamise soov ja viis (posti teel, e-kirjana, telefonikõnena ó vastavalt sellele on vaja märkida ka kontaktandmed).

3.6.Kõik saabunud kirjalikud kaebused registreeritakse sekretäri juures ja säilitatakse eraldi kaustas haigla õendusjuhi kabinetis.

3.7.Kaebus vaadatakse läbi ning sellele vastatakse hiljemalt 30 kalendripäeva jooksul alates pöördumise haiglasse laekumise kuupäevast.

3.8.Kaebuste lahendamiseks on loodud eraldi komisjon koosseisus:

esimees: Anders Tsahkna ó juhatuse poolt volitatud isik

liikmed: Merle Vaher ó haigla tegevõendusjuht

Merike Heide ó personalispetsialist

Vajadusel osaleb komisjoni töös vastava osakonna õendusjuht või hooldekodu juhataja. Vajadusel jääb samale komisjonile ka lisaselgituste andmise kohustus (laekunud lisaküsimusest 7 tööpäeva jooksul)

3.9.Igal konkreetse kaebuse lahendamisel võtab komisjon vastu otsuse, millest teavitab kaebuse esitajat 5 tööpäeva jooksul.

3.10. Kirjalikule kaebusele saadetakse kirjalik vastus. Kaebuse sisu peab olema arusaadav ja esitatud küsimus konkreetne. Reeglina väljastame vastuse kaebuste lahendamise komisjoni liikme allkirjaga.

3.11. Komisjoni otsusega mitte rahule jäädes võib pöörduda haigla juhatuse poole seitsme tööpäeva jooksul vastuse kättesaamisest alates.

3.12. Vastavalt SM määrusele nr. 128 on patsiendil õigus pöörduda haiglas tekkinud probleemidega:

**Eesti Haigekassa**

Lastekodu 48, Tallinn, 10144; klienditelefon: 669 6630 ; e-post: [info@haigekassa.ee](mailto:info@haigekassa.ee)

**Terviseameti Põhja Regionaalosakond**

Paldiski mnt 81, Tallinn, 10617; telefon: 794 3700; e-post: [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee)

**Lisa 1.** Heade soovide, murede ja ettepanekute vorm.

**Lisa 2.** Hooldekodu kontaktid.

**Lisa 1. HEADE SOOVIDE, MUREDE JA ETTEPANEKUTE VORM**

SÜNDMUSE TOIMUMISE KUUPÄEV: .....

SÜNDMUSE TOIMUMISKOHT: .....

SÜNDMUSE KIRJELDUS

(võimalusel tuua esile sündmusega seotud isikud, kellaajad jm üksikasjad):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

KAS SOOVITE PÖÖRDUMISELE KIRJALIKKU VASTUST?    EI    JAH

KONTAKTANDMED (aadress, telefon, e-post):

.....

.....

AVALDUSE ESITAJA EES-JA PEREKONNANIMI/ALLKIRI

.....

**PALUME PÖÖRDUMINE ASETADA SELLEKS ETTENÄHTUD KASTI!**

**TÄNAME! TEIE ARVAMUS ON MEILE OLULINE.**

## **Lisa 2. HEA HOOLDEKODU ELANIK JA KÜLALINE!**

**HEADE SOOVIDE, MUREDE JA ETTEPANEKUTE TEGEMISEKS KASUTAGE  
VASTAVAT BLANKETTI, MIS ASUB POSTKASTI KÕRVAL.**

### **Hooldekodu kontaktid:**

**Merle Vaher**  
Õendusjuht  
Tel. 5361 6229  
[merle.vaher@haigla.ee](mailto:merle.vaher@haigla.ee)

**Anders Tsahkna**  
Tegevjuht  
[anders@haigla.ee](mailto:anders@haigla.ee)

### **Olulised kontaktid:**

**Terviseameti Põhja Regionaalosakond**  
Paldiski mnt 81  
10617 Tallinn  
Tel. 794 3700  
[kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee)

**Eesti Haigekassa**  
Lastekodu 48  
10144 Tallinn  
Tel. 669 6630  
[info@haigekassa.ee](mailto:info@haigekassa.ee)

**Sotsiaalkindlustusamet**  
Endla 8  
15092 Tallinn  
Tel. 612 1360  
[info@sotsiaalkindlustusamet.ee](mailto:info@sotsiaalkindlustusamet.ee)

**Ülle Madise**  
Õiguskantsler  
Õiguskantsleri Kantselei  
Kohtu 8, 15193 Tallinn  
Tel. 693 8404  
[info@oiguskantsler.ee](mailto:info@oiguskantsler.ee)

**Hooldekodu elanike lähedasi nõustab sotsiaaltöötaja Liis Kõva**  
tel. 5323 9199, e-post: [liis@haigla.ee](mailto:liis@haigla.ee)