

KURESSAARE HAIGLA SIHTASUTUSE ETTEPANEKUTE/KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

1. Üldsätted

1.1. Käesoleva ettepanekute/kaebuste lahendamise korra (edaspidi ka *kord*) eesmärgiks on informatsiooni kogumine teenuste kvaliteedi kohta Kuressaare Haigla Sihtasutuses (edaspidi ka *haigla*) ning patsientide ja haigla külastajate rahulolu tagamine.

1.2. Patsientide tagasiside põhineb kiituste, arvamuste, ettepanekute, kaebuste (edaspidi ka *pöördumiste*) registreerimisel, analüüsil, lahendamisel ja tagasiside andmisel *pöördumise* esitajale ning parendusettepanekute rakendamisel.

2. Pöördumiste esitamine

2.1. *Pöördumiste* esitamise õigus on kõigil *haigla* patsientidel, nende esindajatel või omastel ja *haigla* külastajatel.

2.2. Kui *pöördumise* esitab esindaja, peab ta lisama isiku, kelle eest *pöördumine* esitatakse, nõusoleku või kooskõlastuse, et isik on nõus *pöördumises* toodud asjaoludega.

2.3. *Pöördumine* on nii suuline kui ka kirjalik.

2.4. Suuliselt võib *pöördumise* esitada ainult eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.

2.5. Suulisi *pöördumisi* ei registreerita.

2.6. Kirjaliku *pöördumise* esitamiseks:

2.6.1 täita kohapeal vormikohane blankett (Lisa 1), mis on kättesaadav struktuuriüksustes, registratuuris, *pöördumiste* kogumise kastide juures;

2.6.2 esitada vabas vormis *pöördumine*;

2.6.3 täita *haigla* kodulehel olev elektrooniliselt täidetav vorm.

2.7. Täidetud vormikohased blanketid ja vabas vormis *pöördumised* postitada: ambulatoorse ravi ja diagnostikakliiniku vastuvõtutoa juures (B-korpuse 1. korrus), kohviku ees (B-korpuse 3. korrus), psühhiaatriaüksuses asuvasse *pöördumiste* kogumise kastidesse või tuua *haigla* kantseleisse (B-korpuse 3. korrus) sekretärile või saata aadressil: Kuressaare Haigla Sihtasutus, Aia 25, 93815 Kuressaare.

3. Pöördumiste registreerimine

3.1. *Pöördumiste* kogumise kastidesse pandud *pöördumised* kogub *haigla* kantselei sekretär kokku kaks korda nädalas.

3.2. Saabunud *pöördumised* registreeritakse *haigla* kantselei sekretäri poolt ja edastatakse läbivaatamiseks juhatusele.

3.3. Iga esitatav *pöördumine* peab olema sõnastatud selgelt ja arusaadavalt ning sisaldama patsiendi kontaktandmeid (nimi, aadress). Anonüümseid *pöördumisi* ei registreerita ega menetleta.

3.4. *Pöördumisi* ja sellega seotud materjale säilitatakse

4. Pöördumiste menetlemine ja lahendamine

4.1. Juhatus määrab *pöördumise* menetleja, kes selgitab välja *pöördumisega* seotud asjaolud suuliste ja kirjalike seletuste alusel ning kogub vajadusel muud tõendid. Menetleja peab tagama delikaatsete isikuandmete konfidentsiaalsuse ning *pöördumisega* seotud isikute privaatsuse.

4.2. *Pöördumise* menetleja edastab kogutud materjalid koos omapoolse seisukohaga (vastuse projekt) tähtaegselt *haigla* sekretärile.

4.3. Juhatus vaatab esitatud materjalid üle, vastuse projekti heakskiitmisel vormistab ning saadab *haigla* sekretär välja *pöördumise* vastuse.

4.4. *Pöördumisele* vastatakse üldjuhul 30 päeva jooksul alates selle registreerimisest esitaja poolt soovitud viisil. Kui lahendamine võtab kauem aega, teavitatakse sellest *pöördumise*

esitajat kirjalikult. Vastust ei saadeta kui esitaja seda ei soovi (blanketil, vormil, vabas vormis *pöördumisel* on sellekohane märges) või puuduvad esitaja kontaktandmed.

4.5. *Pöördumisi* ja nende lahendamise materjale säilitatakse *haigla* kantseleis sekretäri juures.

4.6. Kord aastas tehakse kokkuvõtte laekunud *pöördumistest* ning analüüsitakse tulemusi.

Kokkuvõtte tulemusi tutvustatakse *haigla* personalile ja avalikustatakse kodulehel.

4.7. Tervishoiuteenuse osutamisel tekkinud probleemidega tegeleb eelkõige *haigla* ise, kuid patsiendil on õigus pöörduda tervishoiuteenuse osutamise suhtes tekkinud kaebusega Eesti Haigekassa, Terviseameti, Sotsiaalministeeriumi juures töötava nõuandva Tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjoni, Eesti Patsientide Esindusühingu poole. Eeltoodud institutsioonide kontaktandmed on saadaval kõikides struktuuriüksustes.