

# Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord

## SA Mustvee Tervis

### 1. Sissejuhatus.

1. Ettepanekute ja kaebuste registreerimise ning lahendamise korra eesmärgiks on nende võimalikult kiire läbivaatamise ja lahendamise tagamine.
2. Menetlemise kord on kavandatud ja rakendatud nii, et tõsta patsientide ja hoolealuste rahulolu ja kaasatust ning parendada teenuse osutamise kvaliteeti.
3. Kõik asutuse töötajad, kes osalevad ettepanekute ja kaebuste menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.
4. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord kuulub üle vaatamisele koos töötajatega üks kord aastas.

### 2. Ettepanekute ja kaebuste esitamise kord.

1. Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt.
2. Kirjaliku kaebuse võib saata postiga SA Mustvee Tervis aadressile või e-mailile. Samuti on võimalus panna vastavasse kasti, mis asub haiglas. Lisaks haigla sisesele kaebe võimalustele on patsiendil või hoolealusel õigus pöördud teiste asjakohaste institutsioonide (Eesti Haigekassa, Sotsiaalministeerium, Sotsiaalkindlustusamet, Terviseamet)
3. Kõik kirjalikud kaebused registreeritakse kaebuste registreerimisraamatus.
4. Kaebusel peab olema märgitud järgmised andmed: kaebuse esitaja ees- ja perekonnanimi, kontaktandmed ja kaebuse aluseks olevad asjaolud.
5. Suuliselt võib ettepaneku ja kaebuse esitada asutuse juhatajale eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist
6. Suulisi kaebusi ja ettepanekuid ei registreerita juhul, kui neile ei soovita kirjalikku vastust.
7. Suuliselt kaebust või ettepanekut esitava isiku vastuvõtmisest võib keelduda, kui:
  1. isik on piiratud teovõimega ja kohus on talle määranud eestkostja ning vastuvõtul ei osale piiratud teovõimega isiku esindaja;
  2. isik ei väljenda oma soove ning neid ei õnnestu küsimuste esitamise abil välja selgitada;
  3. isik oma agressiivse käitumisega võib ohustada iseennast või teisi isikuid.
  4. Kui asutuse juhataja isiku vastuvõtul leiab, et esitatud seisukoha, kaebuse või ettepaneku arvestamine, sellele vastamine või soovitud teabe ja selgituse andmine ei ole asutuse pädevuses, teatab ta sellest isikule ning nimetab asutuse või organi, kelle pädevusse küsimus kuulub.

### 3. Ettepanekute ja kaebuste menetlemine.

1. Kirjalikult saabunud ettepanekuid ja kaebusi menetleb asutuse juhataja või tema poolt volitatud isik.
2. Kui ettepanekule vastata või soovitud teavet või selgitust anda ei ole asutuse juhataja pädevuses, edastab ta kaebuse või ettepaneku pädevale asutusele või organile viie

tööpäeva jooksul ettepaneku või kaebuse registreerimisest ning teavitab sellest ettepaneku või kaebuse esitajat.

3. Kirjalike ettepanekute ja kaebuste postkasti tühjendatakse iga nädala viimasel tööpäeval. Meili teel esitatud ettepanekud vaadatakse läbi samuti iga nädala viimasel tööpäeval. Vastavaid päevi loetakse ka ettepaneku või kaebuse saamise päevaks.
4. Kõik kirjalikud ettepanekud ja kaebused ning nende vastused registreeritakse kaebuse või ettepaneku saamisele või vastuse esitamisele järgneval tööpäeval dokumendiregistris ning säilitatakse ettepanekute ja kaebuste lahendamise korra kaustas, mis asub asutuse juhataja kabinetis.

#### **4. Ettepanekutele ja kaebustele vastamine.**

1. Ettepanekute ja kaebuste lahendamine toimub viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest. Erilise vajaduse korral lähtuvalt vastamise keerukusest võib vastamise tähtaega pikendada kuni kahe kuuni, millest teavitatakse ettepaneku/kaebuse esitajat.
2. Ettepanekutele ja kaebustele ei vastata juhul kui:
  1. esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
  2. puuduvad esitanud isiku kontaktandmed;
  3. esitanud isik on piiratud teovõimega ja talle on kohtu poolt määratud eestkostja ning ettepanek või kaebus on esitatud esindaja eelneva nõusolekuta;
  4. esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;
  5. ettepaneku või kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav;
  6. vastamine nõuab teabe suure mahu tõttu asutuse töökorralduse muutmist, takistab talle pandud avalike ülesannete täitmist või nõuab põhjendamatu suuri kulutusi.

#### **5. Dokumentide säilitamine.**

1. Ettepanekute ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumente säilitatakse lähtuvalt kehtivatest seadustest ning nende säilitamise korraldab asutuse juhataja.