

Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord SA EELK Tallinna Diakooniahaiglas

Ettepanekute ja kaebuste lahendamise korra eesmärgiks on SA EELK Tallinna Diakooniahaiglale esitatavate ettepanekute ja kaebuste võimalikult kiire läbivaatamise ja lahendamise tagamine. Kord on kavandatud ja rakendatud nii, et tõsta klientide rahulolu ja kaasatust ning parendada teenuse osutamise kvaliteeti. Kõik asutuse töötajad, kes osalevad ettepanekute ja kaebuste ning tagasiside andmise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.

1. Ettepanekuid ja kaebuseid saab esitada nii kirjalikus kui ka suulises vormis vastavate osakondade juhtidele ning sotsiaaltöötajale, kes omakorda esitavad need haigla juhatajale.
2. Ettepanekuid ja kaebuseid saab esitada ka postkasti vahendusel, mis asub peaukse juures. Postkasti tühendatakse kord kuus.
3. Kõik ettepanekud ja kaebused registreeritakse ning kogutakse ühte kausta.
4. Ettepanekud ja kaebused analüüsitakse kord kuus haigla juhtkonna koosolekul. Vajadusel kaastakse teisi töötajaid ning ka kaebuse esitaja. Vajadusel arutatakse probleemi ka haigla üldkoosolekul. Kõik haigla töötajad, kes osalevad ettepanekute ja kaebuste lahendamise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.
5. Probleemi lahendusest teavitatakse kaebuse esitajat isiklikult kas suuliselt või kirjalikult osakondade juhtide või vajadusel haigla juhataja poolt.
6. Suulisi ja anonüümseid kaebuseid arvestatakse ja võetakse teadmiseks, kuid nendega ei toimita eelpool mainitud korra alusel.
7. Ettepanekute ja kaebuste vastamise ja lahendamise aluseks on EV seadus “Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus”, mis sätestab ettepanekule/ kaebusele vastamise aja, mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest.
8. Ettepanekute ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumentide säilitamise korraldab haigla juhataja vastavalt asjaajamiskorrale.