

 TALLINNA VAIMSE TERVISE KESKUS	ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE TÖÖKORD	Dokumendi nr 1.9
		Versioon nr 2 Lk nr 1/3
Koostas Merle Tomberg	Kinnitas Merike Otepalu	Kinnitamise kuupäev 14.09.2015

1 EESMÄRK

Töökorra eesmärgiks on reguleerida asutusele tehtud ettepanekute ja kaebuste menetlemist.

Ettepanekute ja kaebuste menetlemise eesmärgiks on tagada klientide ja nende pereliikmete ning koostööpartnerite kaebuste asjakohane ja objektiivne lahendamine, ettepanekute ja kaebustega arvestamine teenuste parendamisel ja tegevuste planeerimisel ning asutuse töötajatele avaldatud tunnustuse kogumine.

2 ULATUS

Töökord kehtib asutuse kõikides üksustes.

3 VASTUTUS

Kaebuste ja ettepanekute vastuvõtmise ja edastamise eest vastutavad kõik kaebuse või ettepanekuga kokkupuutuvad töötajad vastavalt töökorrale. Kaebuste ja ettepanekute registri täitmise eest vastutab kvaliteedijuht. Kaebuste lahendamise eest vastutavad kaebuses nimetatud töötajad ja nende otsene juht ning kvaliteedijuht. Töötaja kohta esitatud kaebuste lahendamise eest vastutab personalijuht.

4 TEGEVUSKIRJELDUS

Mõisted

Kaebus - kliendi, tema pereliikme või asutuse koostööpartneri avaldus teenusega rahulolematuse kohta.

Ettepanek või tunnustusavaldus - kliendi, tema pereliikme või asutuse koostööpartneri soovitus teenuse parendamiseks, samuti kiituse või rahulolu avaldamine asutusele või töötajale.

Kaebuste ja ettepanekute esitamine

Enne kaebuse esitamist selgitab klient võimalusel oma soove või probleemi oma tegevusjuhendajale (rehabilitatsiooniteenuse puhul sotsiaaltöötajale). Kui tegevusjuhendaja (sotsiaaltöötaja) abiga lahendust ei leita, esitab klient kaebuse vanemtegevusjuhendajale (rehabilitatsioonimeeskonna juhile). Kaebusi ja ettepanekuid võib soovi korral esitada ka otse juhtkonnale.

Kaebuse või ettepaneku võib:

- kirjutada paberile (Lisa 2) ja panna üksuse välisukse juures olevasse tagasiside postkasti;
- esitada suuliselt tegevusjuhendajale, juhtkonna liikmele (võimalusel kvaliteedijuhile) või kliendiesindajale;
- esitada kliendikoosolekul;
- saata asutuse kodulehe kaudu;
- avaldada klientide ankeetküsimuse vastusena;
- anda või saata kirjana (sh e-kiri) kvaliteedijuhile.

Kvaliteedijuht vormistab talle või juhtkonnale edastatud suulise kaebuse kirjalikult, võimalusel kohe koos kaebuse esitajaga.

 TALLINNA VAIMSE TERVISE KESKUS	ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE TÖÖKORD	Dokumendi nr 1.9
		Versioon nr 2 Lk nr 2/3
Koostas Merle Tomberg	Kinnitas Merike Otepalu	Kinnitamise kuupäev 14.09.2015

Kirjalik kaebus või ettepanek sisaldab soovitavalt:

- olukorra kirjeldust ja kaebuse esitaja ettepanekut koos põhjendusega;
- kaebuse esitaja nime, e-kirja või elukoha aadressi ja telefoninumbrit.

Kaebuste ja ettepanekute menetlemine

Tagasiside postkaste tühjendatakse 2 korda nädalas. Igas üksuses määratakse selleks vastutav töötaja.

Asutuse üksuses töötajatele esitatud suulised kaebused lahendatakse üksuses vanemtegevusjuhendaja teadmisel ning neid ei registreerita kaebuste ja ettepanekute registris. Vanemtegevusjuhendaja kasutab suuliste kaebustega saadud teavet üksuse töö parendamisel.

Kirjalikult esitatud kaebused ja ettepanekud edastatakse kvaliteedijuhtidele. Kaebusi lahendab erapooletu töötaja (üldjuhul kvaliteedijuht), kes arvestab lahenduse leidmisel või vastuse koostamisel nii kaebuse esitajalt kui ka asutuse töötajatelt saadud infoga. Töötaja kohta esitatud kaebuste lahendamisel kaasatakse personalijuht. Vajadusel kutsutakse kaebuse esitaja kohtumisele, et suuliselt olukorda täpsustada. Kaebusega seotud töötajad edastavad kvaliteedijuhtidele põhjaliku info kaebusega seotud asjaolude kohta. Kaebuse vastuse koostab kvaliteedijuht ja allkirjastab direktor. Asutus tagab kaebuses sisalduvate delikaatsete isikuandmete kaitse.

Kaebuse esitajale vastatakse esimesel võimalusel kaebuse kättesaamisest ning pakutakse talle kohtumise võimalust olukorra ja lahenduste täpsustamiseks. Kaebuse lahendamise kohta koostatakse kirjalik vastus või kaebuse esitajaga toimunud kohtumise protokoll, mis edastatakse kaebuse esitajale hiljemalt 10 tööpäeva peale kaebuse registreerimist või kaebuse esitajaga kohtumist.

Anonüümsed kaebused ja ettepanekud märgitakse kaebuste ja ettepanekute registrisse, kuid menetlemisele ei kuulu.

Töötajale kiituse avaldamisest teavitab kvaliteedijuht personalijuhti.

Kui kaebuse esitaja soovib kaebust või ettepanekut edastada väljapoole asutust, võib ta panna kirja asutuse tagasiside postkasti ja see saadetakse edasi kirjal märgitud adressaadile.

Ettepanekute ja kaebuste menetlemise töökind on kättesaadav asutuse kodulehel ning lühikokkuvõtte (Lisa 1) on igas üksuses klientidele nähtaval kohal.

Kvaliteedijuht registreerib kaebused ja ettepanekud elektrooniliselt. Register sisaldab:

- kaebuse või ettepaneku esitaja nime;
- kaebuse või ettepaneku esitamise kuupäeva ja sisu;
- kaebuse või ettepaneku menetluse kirjeldust ning lahendust.
- kaebuse või ettepaneku lahendamise eest vastutavate töötajate nimesid;

Töötaja kohta esitatud kaebuste sisu ja lahendusi ning tunnustusavaldusi säilitatakse töötaja isiklikus kaustas.

Kui kaebuse esitaja ei ole rahul asutuse juhtkonna selgituse ja lahendusega, on tal õigus pöörduda

 TALLINNA VAIMSE TERVISE KESKUS	ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE TÖÖKORD	Dokumendi nr 1.9
		Versioon nr 2 Lk nr 3/3
Koostas Merle Tomberg	Kinnitas Merike Otepalu	Kinnitamise kuupäev 14.09.2015

asutuse teenuste üle järelevalvet teostavate asutuste poole. Sotsiaalkindlustusameti ja Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuameti kontaktandmed on üksustes nähtaval kohal.

5 VIITED

- Märjukirjale ja selgitustaotlusele vastamise ning kollektiivse pöördumise esitamise seadus
- Kliendiesinduse töökord

6 LISAD

Lisa 1. Ettepanekute ja kaebuste töökorra lühikokkuvõte

Lisa 2. Tagasiside leht