

Kliendiesindus on Tallinna Vaimse Tervise Keskuse klientide huve esindav, erinevate üksuste klientidest koosnev esinduskogu.

Kliendiesinduse tegevuse põhieesmärk on tõsta keskuse teenuste kvaliteeti ning klientide rahulolu teenuste ja asutuse tegevusega.

Kliendiesindus võimaldab keskusel:

- saada klientidelt tagasisidet teenuste, programmide ja asutuse tegevuse kohta
- parandada asutuse ja üksuste töökorraldust
- arvestada teenuste arendamisel klientide arvamusega
- arvestada klienditööd kirjeldavate dokumentide koostamisel klientide arvamusega

Kliendiesindaja ülesanded

- koguda üksuse klientidelt teavet asutuse tegevuse kohta
- edastada asutuse juhtkonnale klientide tagasiside asutuse tegevuse kohta
- rääkida kaasa asutuse arengusuundade planeerimisel (nt asutuse arengukava koostamisel)
- tutvuda ja kooskõlastada klientide kaasamist, jõustamist, õigusi ning konfidentsiaalsust puudutavaid dokumente (1 x aastas klientide kaasamise, jõustamise ja enesemääramise põhimõtted ning iga 2 aasta tagant konfidentsiaalsusnõuded).
- esindada keskust seminaridel või üritustel, kus on teemaks klientide kaasamine ja jõustamine
- teavitada kliente üksuse kliendikoosolekul kliendiesinduse kohtumisele edastatud ettepanekute tulemustest, koosolekul arutatud teemadest ning tehtud otsustest

Kliendiesindajal on õigus

- saada peale kliendiesindajaks valimist üksuse juhilt, kvaliteedijuhilt ning tegevusjuhendajalt nõustamist, kuidas paremini klientide tagasisidet koguda ja pärast kliendiesinduse koosolekut klientidele üksuses koosoleku kohta tagasisidet anda
- saada infot keskuse direktorilt ja kvaliteedijuhilt asutuse tööd puudutavates küsimustes
- kutsuda üksuses kokku kliendikoosolekuid ja viia läbi tagasisideküsitlusi
- saada kliendiesinduse koosoleku päevakava teada e-posti teel vähemalt 10 päeva enne koosoleku toimumist ning meeldetuletuse SMS teel 1-2 päeva enne koosoleku toimumist
- saada kliendiesinduse koosoleku protokoll e-posti teel hiljemalt 10 päeva peale koosoleku toimumist
- saada üksuse töötajatelt luba keskuse tehniliste vahendite kasutamiseks kliendiesindusega seotud dokumentide paljundamiseks või väljatrükkimiseks

Kliendiesinduse liikmed valitakse **kaheks aastaks** kõigist kolmest päevakeskusest ja Pelguranna tugikodust. Kliendiesindajad koguvad klientidelt tagasisidet asutuse tegevuse kohta üksuste kliendikoosolekul vähemalt 1 x kvartalis ning klientide individuaalsel pöördumisel kliendiesindaja poole. Kliendiesindajad annavad üksuses tõstatatud teemad, klientide ettepanekud ja soovid kliendiesinduse koosolekul edasi asutuse juhtkonnale üks kord kvartalis.