

 TALLINNA VAIMSE TERVISE KESKUS	ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE TÖÖKORD	Dokumendi nr 1.9
		Versioon nr 4 Lk nr 1/3
Koostas Merle Tomberg	Kinnitas Merike Otepalu	Kinnitamise kuupäev 10.04.2018

1 EESMÄRK

1.1 Töökorra eesmärgiks on reguleerida asutusele tehtud ettepanekute ja kaebuste menetlemist ning tänuavalduste vastuvõtmist.

1.2 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 ka personalijuht.

4 TEGEVUSKIRJELDUS

4.1 Mõisted

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

Ettepanek – kliendi, tema pereliikme või asutuse koostööpartneri soovitus teenuse parendamiseks

Tänuavaldus - kliendi, tema pereliikme või asutuse koostööpartneri kiituse, tänu või rahulolu avaldamine asutusele või töötajale.

4.2 Kaebuste ja ettepanekute esitamine

4.2.1. 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.

 TALLINNA VAIMSE TERVISE KESKUS	ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE TÖÖKORD	Dokumendi nr 1.9
		Versioon nr 4 Lk nr 2/3
Koostas Merle Tomberg	Kinnitas Merike Otepalu	Kinnitamise kuupäev 10.04.2018

4.2.2 Ettepaneku või kaebuse võib:

- kirjutada paberile (Lisa 2) ja panna üksuse välisukse juures olevasse tagasiside postkasti;
- esitada suuliselt või kirjalikult tegevusjuhendajale, juhtkonna liikmele (võimalusel kvaliteedijuhile) või kliendiesindajale;
- panna kirja kliendiküsitlusel, kui palutakse täita tagasiside ankeet;
- anda või saata kirjana kvaliteedijuhile;
- esitada kohtumisel kvaliteedijuhiga, leppides enne kokku kohtumise aja;
- esitada kliendikoosolekul.

Tänuavaldused võib lisaks eelnimetatud võimalustele panna kirja tänuavalduste raamatusse, mis asub asutuse igal aadressil klientidele kergesti kättesaadavas kohas.

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

4.2.4 Kirjalik kaebus või ettepanek sisaldab soovitatvalt:

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

4.3 Kaebuste ja ettepanekute menetlemine

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

4.3.2 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.

4.3.3 Kirjalikult esitatud kaebused ja ettepanekud edastatakse kvaliteedijuhile. 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 kvaliteedijuhile põhjaliku info kaebusega seotud asjaolude kohta. Kaebuse vastuse koostab kvaliteedijuht ja allkirjastab direktor. Asutus tagab kaebuses sisalduvate delikaatsete isikuandmete kaitse.

4.3.4 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.

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

 TALLINNA VAIMSE TERVISE KESKUS	ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE TÖÖKORD	Dokumendi nr 1.9
		Versioon nr 4 Lk nr 3/3
Koostas Merle Tomberg	Kinnitas Merike Otepalu	Kinnitamise kuupäev 10.04.2018

4.3.6 Töötajale kiituse avaldamisest teavitab kvaliteedijuht töötajat, üksuse juhti ja personalijuhti.

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

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

4.3.9 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;

4.3.10 Töötaja kohta esitatud kaebuste sisu ja lahendusi ning tunnustusavaldusi säilitatakse töötaja isiklikus kaustas v.a tänuavalduste raamatu kanded.

4.3.11 Kui kaebuse esitaja ei ole rahul asutuse juhtkonna selgituse ja lahendusega, on tal õigus pöörduda asutuse teenuste üle järelevalvet teostavate asutuste poole. Sotsiaalkindlustusameti, Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuameti, Eesti Töötukassa ja Õiguskantsleri Kantselei kontaktandmed on üksustes nähtaval kohal. Lisaks teavitame kliente võimalusest saada nõustamist Eesti Patsientide Esindusühingult.

5 LISAD

Lisa 1. Ettepanekute ja kaebuste töökorra lühikokkuvõtte

Lisa 2. Tagasiside leht