

Kaebuste lahendamise kord OÜ Hambalaser

NB! Kaebuse vastuvõtja peab veenduma, et patsiendi esmaabi vajadused oleks rahuldatud.

Al Mare Hambakliinikus vastutab kaebuste menetlemise protseduuri eest Olev Pöder, kes signeerib ka vastused kaebustele.

1. Telefoni teel saadud kaebus

Telefonikõnele vastav meditsiinitöötaja peab küsima piisavalt andmeid, et täita kaebuste arvestamise vormi esimene ja teine osa. Helistajat tuleb informeerida kaebuste menetlemise korrast. Telefonikõne vastu võtnud meditsiinitöötaja annab vormi kahe tööpäeva jooksul üle kaebuste läbivaatamiseks volitatud isikule.

2. Kirjalik kaebus

Kirjalik kaebus antakse edasi otse kaebuste läbivaatamiseks volitatud isikule, kes täidab ka kaebuste registreerimise vormi.

3. Suuline kaebus "näost näkku"

Kogu tervishoiuasutuse personal on kohustatud kaebustega seotud probleeme lahendama oma pädevuse piires. Juhul, kui vestluse käigus ei õnnestu probleemi lahendada, täidetakse kaebuste registreerimise vorm ning edastatakse see 24 tunni jooksul kaebuste läbivaatamiseks volitatud isikule.

Kaebuste läbivaatamiseks volitatud isiku tegevus

Ametlikud kaebused vajavad uurimist. Ametlik kaebuste menetlemise protseduur käivitub allkirjastatud kirjalike kaebuste/avalduste laekumisel või piisava informatsiooniga kaebuse esitaja kohta varustatud kaebuste arvestamise vormi olemasolul.

Kui kaebuste läbivaatamisega tegelev isik on saanud kaebekirja või kaebuste arvestamise vormi, saadab ta standardse teatise kaebuse kättesaamise ja uurimise algatamise kohta kaebuse esitajale. Teatis peab sisaldama ka infot selle kohta, kes uurimist läbi viib ning et see ametiisik võib soovida kaebuse esitajaga vestelda. Teatis oleks soovitatav saata 2 päeva jooksul peale kaebuse laekumist.

Kaebuste läbivaatamisega tegelev isik algatab uurimise või delegeerib selle mõnele teisele personali liikmele, kes on kohustatud selgitama asjaolud ja vastama kaebusele 10 päeva jooksul. Juhul, kui kaebusele ei ole võimalik vastata tähtajaks, tuleb sellest informeerida kaebuse esitajat. Kaebusele tuleb igal juhul vastata 30 päeva jooksul.

Kui kaebus on suunatud mõne personali liikme vastu, tuleb talle kaebust või kaebuste registreerimise vormi näidata, et ta saaks omapoolse seisukoha välja tuua. Isikule tuleb teatavaks teha tema õigus saada abi ametiühingu või ametiliidu poolt, kui kaebus põhjustab distsiplinaarseid aktsioone. Kaebus ei kuulu uurimisele, kui selle sisu on juba distsiplinaarse aktsiooni osa.

Kui saabunud kaebus viitab ametkondliku uurimise vajadusele või kriminaalkuriteo koosseisule, on kaebuste läbivaatamisega tegeleb isik kohustatud vastava info edastama tervishoiuasutuse juhatajale, kes otsustab, kas ja millal uurimist alustada või kriminaalkuriteo korral võtta ühendust politseiga. Selline otsustus võib olla tehtud kaebuse uurimise igas etapis.

Kõik kaebuse uurimise käigus võetud seletuskirjad ja tehtud intervjuud tuleb dokumenteerida ja lisada lõpparuandele.

Lõpparuanne peab sisaldama:

kaebuse esitaja nime, aadressi ja telefoninumbrit
isikute andmeid, kes on kaebusega seotud
kaebuse kokkuvõtet
tarvitusele võetud meetmeid
kaebusega seotud kirjavahetust
kaebuse seisu (lõpetatud või käigusolev, st. edasikaebamisel)

Lõpparuanne kaebuse kohta tuleb säilitada tervishoiuasutuses 5 aasta jooksul. Kaebuste/avalduste analüüs ja arutelu võib vajaduse korral toimuda tervishoiuasutuse kliinilistel konverentsidel. Juhul, kui kaebuse esitaja pole lahendusega rahul, on tal võimalus edasi kaevata Sotsiaalministeeriumi arstiabi ekspertkomisjoni.

Kaebuste arvestamise vorm

1. Kaebuse registreerimine

Patsiendi nimi:
Isikukood:
Diagnoos:
Kaebuse esitaja nimi:
Kaebuse esitaja aadress:
Telefon:
Kaebuse esitamise kuupäev:
Kaebuse kirjeldus

2. Kaebuse registreerija

Nimi:
Amet:
Allkiri:
Kuupäev:

3. Kaebuse lahendamine

Kasutusele võetud meetmed

Tulemus:

Otsus: kaebus oli osaliselt/täielikult põhjendatud/põhjendamatu.