

AS Järvamaa Haigla Kord: AS JÄRVAMAA HAIGLA KAEBUSTE, KIITUSTE JA ETTEPANEKUTE LAHENDAMISE KORD		Tähis	KJH-01
		Viide	001
		Versioon	02
Kinnitan:	Andres Mürsepp	Peaarst	
Kinnitamise kuupäev:	04.03.2015		

1. Sissejuhatus

- 1.1. Kaebuste, kiituste ja ettepanekute menetlemise eesmärgiks on AS Järvamaa Haiglale esitatavate kaebuste, kiituste ja ettepanekute võimalikult kiire läbivaatamise ja lahendamise tagamine ning tagasiside võimaldamine
- 1.2. Menetlemise kord on kavandatud ja rakendatud nii, et tõsta klientide rahulolu ja kaasatust ning parendada teenuse osutamise kvaliteeti
- 1.3. Kõik asutuse töötajad, kes osalevad kaebuste, kiituste ja ettepanekute menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid

2. Kaebuste, kiituste ja ettepanekute esitamine

- 2.1. Kaebusi, kiitusi ja ettepanekuid saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt
- 2.2. Kaebuse, kiituse või ettepaneku võib saata postiga AS Järvamaa Haigla aadressil Tiigi 8, Paide 72714 või panna vastavatesse postkastidesse, mis asuvad AS Järvamaa Haigla A, B ja C korpuse esimesel korrusel. Kaebusi, kiitusi ja ettepanekuid on võimalik saata ka elektroonselt aadressile haigla@jmh.ee või täita vastav blankett AS Järvamaa Haigla kodulehel aadressil www.jmh.ee
- 2.3. Postkaste tühjendab personalijuht/juhiabi 2 korda nädalas ja saabunud kaebused, kiitused ning ettepanekud registreeritakse haigla dokumentide registris
- 2.4. Suuliselt võib kaebuse, kiituse või ettepaneku esitada osakonna juhatajale eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist
- 2.5. Suulisi kaebusi, kiitusi ja ettepanekuid ei registreerita juhul, kui neile ei soovita kirjalikku vastust
- 2.6. Anonüümselt esitatud kaebustele ja ettepanekutele ei vastata

3. Kaebuste, kiituste ja ettepanekute menetlemine ning vastamine

- 3.1. Kiitus avatakse haigla siseveebis
- 3.2. Registreeritud kaebuseid ja ettepanekuid menetleb juhatuse liige/peaarst või tema poolt määratud isik
- 3.3. Kaebuste ja ettepanekutega seotud asjaolud selgitab välja kaebuse menetleja, töötaja/töötajate suuliste ja kirjalike seletuste alusel
- 3.4. Kirjalikult esitatud kaebusele ja ettepanekule vastab juhatuse liige/peaarst või tema poolt määratud isik üldjuhul 10 tööpäeva jooksul dokumentide registris registreerimise kuupäevast alates, kuid mitte hiljem kui kuu aja jooksul kaebuse esitamise kuupäevast

4. Kaebuste, kiituste ja ettepanekute säilitamine

- 4.1. Ettepanekute, kiituste ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumentide säilitamise korraldab personalijuht/juhiabi