

KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD SA LÄÄNEMAA HAIGLAS

1. Kaebuste lahendamise korra eesmärk

- 1.1. Käesoleva kaebuste lahendamise korra (edaspidi ka Kord) eesmärgiks on lahendada SA Läänemaa Haiglaga seonduvad kaebused kohtuväliselt ja kohtu eelselt;
- 1.2. Korra koostamisel on lähtutud Eesti Vabariigis kehtivast seadusandlusest;
- 1.3. Korra alusel ei menetleta väärteo- ning kriminaalmenetluse raames teostatavatest toimingutest tulenevaid kaebusi.

2. Kaebuste mõiste ja liigid

- 2.1. Kaebus on SA-s Läänemaa Haigla tervishoiuteenuseid saanud isiku avaldus temale osaks saanud väärkohtlemise kohta. Samuti võivad pöörduda avaldusega patsientide eestkostjad või patsientide esindajad;
- 2.2. Kaebuse esitamise õigus on ka neil, kes on soovinud saada tervishoiuteenust, kuid probleem on tekkinud juba enne selle tegelikku saamist;
- 2.3. Kui esitatud avaldus ei sisalda Korras fikseeritud asjaolusid ning ei ole esitatud Korda järgides, ei loeta seda kaebuseks, vaid teabeks, millele ei rakendata Korras fikseeritud sätteid;
- 2.4. Kaebused liigitatakse sisu ja vormi järgi;
- 2.5. Kaebused vormi järgi jagunevad suulisteks ja kirjalikeks kaebusteks;
- 2.6. Kaebused sisu järgi jagunevad:
 - 2.6.1. ravikvaliteedi probleemidest tulenevad kaebused;
 - 2.6.2. suhtlusprobleemidest tulenevad kaebused;
 - 2.6.3. olmeprobleemidest tulenevad kaebused;
 - 2.6.4. töökorralduslikest probleemidest tulenevad kaebused;
 - 2.6.5. kaebused muude patsiendi õiguste rikkumise suhtes.
- 2.7. Kaebuse liigi kohta tehakse märke kaebuste registrisse. Registrit peab juhiabi.
- 2.8. Patsiendil on õigus esitada kaebus tema õiguste rikkumise kohta, mis on fikseeritud Lisas 2 Patsientide õigused.

3. Kaebuste esitamine

- 3.1. Kaebused esitatakse üldjuhul kirjalikult;
- 3.2. Suuliselt võib kaebuse esitada ainult vahetule tervishoiutöötajale (arst, õde, vanemõde) ja tema juhile ning ainult eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist;
- 3.3. Suulisi kaebusi ei registreerita;

- 3.4. Kaebuse võib esitada nii isik, kes leiab, et tema suhtes on käitunud vääralt kui ka isiku esindaja (edaspidi ka esindaja), kelle suhtes käitunud vääralt;
- 3.5. Kui kaebuse esitab esindaja, peab esindaja lisama kaebusele ka võimalikku väärkohtlemist talunud isiku nõusoleku või kooskõlastuse, et ta on nõus kaebuses toodud asjaoludega;
- 3.6. Kui seda nõusolekut või kooskõlastust ei ole võimalik saada, peab kaebuse esitaja lisama põhjenduse kooskõlastuse või nõusoleku mittesaamise kohta;
- 3.7. Kaebuse esitaja peab kaebuses ära näitama vähemalt alljärgnevad asjaolud:
 - 3.7.1. Kaebuse formular:
 - 3.7.1.1. kaebuse esitaja nimi ja kodune postiaadress;
 - 3.7.1.2. kaebuse esitaja sidevahendid ja e-posti aadress (võimalusel);
 - 3.7.1.3. kaebuse esitamise kuupäev ja koht;
 - 3.7.1.4. kui kaebuse esitab esindaja, siis peab kaebuses olema ära märgitud ka esindaja kontaktandmed.
 - 3.7.2. kaebuse sisu, milles tuleb ära tuua järgmised asjaolud:
 - 3.7.2.1. kelle või mille suhtes on kaebus esitatud;
 - 3.7.2.2. millal juhtunu aset leidis;
 - 3.7.2.3. milline juhtum aset leidis. Kaebuse esitaja peab võimalikult täpselt esitama juhtunu asjaolud;
 - 3.7.2.4. millised on tõendid, millega kaebuse esitaja oma väiteid kinnitab;
 - 3.7.2.5. millised on tunnistajad, kes kinnitavad juhtunu asjaolusid (võimalusel lisada kontaktandmed);
 - 3.7.2.6. kaebuse esitaja selgelt väljendatud taotlus.
- 3.8. Lisaks eeltoodule on patsiendil või tema esindajal õigus esitada kaebus kas õiguskantslerile, Eesti Patsientide Esindusühingusse, Terviseametile ja Eesti Haigekassale;
- 3.9. Punktis 3.8. fikseeritud institutsioonide sidevahendite numbrid on saadaval kõikides osakondades.

4. Kaebuse esitamise koht

- 4.1. Kirjaliku kaebuse võib lasta haigla fuajees asuvasse soovisedelite postkasti;
- 4.2. Edastada haigla kantseleisse juhiabile;
- 4.3. Edastada SA Läänemaa Haigla veebilehel www.salmh.ee (Patsiendile > Tagasiside) e-posti kaudu või saata e-postiaadressile haigla@salmh.ee;
- 4.4. Saata postiaadressil Vaba 6, 90502 Haapsalu.

5. Menetleja

- 5.1. Kaebuste menetlemise juhiks on asutuse juht või tema poolt määratud isik;
- 5.2. Isiku(te)le, kellele suunatakse kaebus lahendamiseks ja/või täiendavate andmete ning seletuskirjade kogumiseks, väljastatakse kaebuse koopia koos resolutsiooniga;
- 5.3. Kaebuse menetleja edastab kogutud materjalid koos omapoolse kirjaliku seisukohaga (vastuse projekt) tähtaegselt kantseleisse ning materjalid lisatakse kaebuste lahendamise kausta;
- 5.4. Kaebuse menetlemise juht vaatab esitatud materjalid üle ja kiidab heaks vastuse projekti, mille alusel juhiabi vormistab ning saadab välja vastuse kaebusele;

- 5.5. Kui vastuse projekti ei saa heaks kiita, korraldab kaebuste menetlemise juht vajadusel täiendava andmete kogumise, arutelu ja vastuse korrigeerimise ning vastus väljastatakse peale vastuse projekti heakskiitmist üldises korras;
- 5.6. Kaebuste menetlemise juht võib vajadusel kaebuse lahendamiseks ja materjalide kogumiseks ning lahenduse leidmiseks korraldada sisejuurdlust või kaebuse komisjonilise lahendamise.

6. Kaebuse menetlemise koht

- 6.1. Kaebuseid menetletakse SA Läänemaa Haiglas ning vajadusel väljaspool SA Läänemaa Haiglat;
- 6.2. Väljaspool SA Läänemaa Haiglat kaebuse menetlemisest teavitatakse kaebuse esitajat või tema esindajat.

7. Tõendite kogumine

- 7.1. Kaebuse esitaja võib koos kaebusega esitada tõendid, millega ta kinnitab oma väiteid;
- 7.2. Kaebuse menetleja on kohustatud võtma seletuskirja asjaomastelt isikutelt, samuti koguma muid tõendeid, mis aitaksid kaasa juhtumi objektiivsele ja kiirele lahendamisele;
- 7.3. Tõendite kogumisel peab kaebuse menetleja järgima kõiki kehtivas seadusandluses sätestatud reegleid ning tagama täieliku delikaatsete isikuandmete konfidentsiaalsuse ning kaebusega seotud isikute privaatsuse.

8. Kaebuste menetlemise tähtaeg

- 8.1. Kirjalikult esitatud kaebus vaadatakse üldjuhul läbi 30 kalendripäeva jooksul alates selle registreerimisest;
- 8.2. Juhtudel, mil õiglase lahendi saavutamiseks kulub rohkem kui p.8.1. fikseeritud tähtaeg, teavitatakse menetluse käigust kaebuse esitajat.

9. Kaebuse menetluskäik

- 9.1. Kaebus registreeritakse pärast selle laekumist vastavalt käesolevale Korrale;
- 9.2. Kaebusele annab esmase hinnangu asutuse juht või kohustab selleks enda poolt määratud isikut;
- 9.3. Hinnangu kaebuse liigi kohta annab kaebuse menetleja 5 tööpäeva jooksul;
- 9.4. Kaebuse asjaoludest tingituna võetakse asjakohastelt isikutelt seletuskirjad ning kogutakse vajadusel muud tõendid;
- 9.5. Kogutud tõendite põhjal koostatakse hinnang kaebuse põhjendatusele;
- 9.6. Sõltuvalt hinnangu tulemustest edastatakse vastus kaebuse esitajale.

10. Patsientide kaebuseid ja avaldusi vastuvõtivate teiste asjakohaste asutuste loetelu

- 10.1. Eesti Haigekassa Pärnu osakond: *Lai tn 14, Pärnu 80010*, tel 447 7666 (sekretär)
- 10.2. Eesti Patsientide Esindusühing: *Kaupmehe 14, Tallinn 10114*, tel 656 6429, *Kuninga 24, Pärnu 80014*, tel 443 3440
- 10.3. Eesti Vabariigi Õiguskantsler: *Kohtu 8, 15193 Tallinn*, tel 693 8404 (info), e-post: info@oiguskantsler.ee
- 10.4. Terviseamet: *Gonsiori 29, 15157 Tallinn*, tel 6509840, e-post: info@terviseamet.ee