

SA TALLINNA LASTEHAIGLA KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

1. KIRJALIKU KAEBUSE ESITAMINE

1.1 SA Tallinna Lastehaiglale saate kaebust esitada paberandjal (blanketid on haigla sekretäri juures või alljärgnevat Word-dokumenti (asub siin) koduarvutisse laadides, täites ja meile tagasi saates meiliaadressil lastehaigla@lastehaigla.ee

Pettuste/kuritarvitamiste vältimiseks ning vastuse saamiseks peab kaebus olema digitaalallkirjastatud.

Samuti rõhutame, et ei saa käsitleda kaebust, ilma et oleks teada lapse isikukood.

1.2 Kirjalikud kaebused registreeritakse DHS-s.

1.3 Kaebuste menetlemiseks on üldjuhul aega 30 päeva, sellest pikema menetlusvajaduse korral saadetakse kaebuse esitajale teade eeldatava menetlemise lõppemise tähtajaga

1.4 Meditsiinitöötajale e-kirja teel saabunud kaebuse edastab meditsiinitöötaja haigla üldmeilile lastehaigla@lastehaigla.ee. Haigla sekretär võtab kaebuse esitajaga ühendust ning suunab ta täitma punktis 1.1. sätestatud vormi. Ühtlasi informeerib sekretär kaebuse esitanud lapsevanemat, et menetletakse üksnes kodulehekülje kaudu esitatud avaldust ning lapsevanema õigesti täidetud ja esitatud avaldusele vastab haigla punktis 1.3 sätestatud tähtaega silmas pidades ning mitte meditsiinitöötaja isiklikult. Haigla sekretär annab meditsiinitöötajale tagasisidet e-kirja menetluse võtmise osas.

2. KIRJALIKE KAEBUSTE MENETLEMINE

2.1 Kaebuste menetlemise juhiks on asutuse juht või tema poolt volitatud isik haiglas (kvaliteediteenistuse juhataja) ja Kesklinna Lastepolikliinikus (ambulatoorse teenistuse juhataja).

2.2 Anonüümseid kaebusi, kus ei ole märgitud haige lapse isikukoodi ega nime, ei menetleta ega registreerita.

2.3 Sekretär registreerib kirjalikud kaebused dokumendihaldussüsteemis sarjas 8-1.

2.4 Kaebuse menetleja otsustab, kas kaebus läheb lihtmenetlusse, mis on probleemile lahenduse otsimine üksuse juhataja poolt, või vajab ravikvaliteedi komisjoni istungi kokkukutsumist.

Menetlemise juht edastab info sekretärile, milline osakond/teenistus on kaebuse lahendaja. Sekretär märgib vastava teabe DHS dokumendi metaandmetesse väljale „Kommentaariid“.

2.5. Sekretär suunab osakonna /teenistuse juhatajale kaebuse koos kaebuste menetlemise juhi resolutsiooniga.

2.6 Kaebuse lahendamisel kogub osakonna juhataja juhtumit puudutava informatsiooni, kaasates meditsiinalaste küsimuste lahendamiseks patsiendi raviarsti, kes annab vajadusel kirjaliku selgituse. Osakonna juhataja edastab omapoolse kirjaliku seisukoha (vastuse projekti) tähtaegselt kaebuste menetlemise juhile. Menetluse käigus kogutud materjalid asuvad menetlemise juhi valduses.

2.7 Kaebuste menetlemise juht analüüsib haiguslugude alusel kaebust põhjustanud haigusjuhtumit, vaatab üle osakonna poolt esitatud materjalid ja koostab vastuse, mille saadab haigla sekretärile vormistamiseks ja registreerimiseks DHS-is. Sekretär saadab vormistatud vastuse digitaalseks allkirjastamiseks menetlemise juhile ning allkirjastatud vastuse edastab kaebuse esitajale.

2.8 Kaebuste menetluse juht, hinnates probleemi olemust, selle süsteemsust ja parendamisvajadust, võib kokku kutsuda ravikvaliteedikomisjoni või muu koosseisuga töörühma, kes hindab kaebuse sisuks olevat olukorda, annab hinnangu toimunule ja fikseerib parendustegevuse vajadused. Komisjoni arutelud ja otsused protokollitakse

2.9 Ravikvaliteedi komisjoni arutluse tulemusena vormistatakse protokoll ja otsus, mis registreeritakse DHSis vastavas sarjas 1-6.1. Sekretär loob seose protokoll ja otsuse ja algatuskirja vahel DHSis. Isiku poolt esitatud kaebuse lahendamisel läbi ravikvaliteedikomisjoni, antakse istungi otsusest teada avaldajale digitaalselt allkirjastatud dokumendina.

3. KAEBUSTE LIIGITAMINE JA ARUANDLUS

3.1 Menetluse läbinud kaebused liigitatakse juhtiva probleemi järgi:

- raviotsuse probleemidest tulenevad kaebused;
- suhtlusprobleemidest tulenevad kaebused;
- olmeprobleemidest tulenevad kaebused;
- töökorralduslikest probleemidest tulenevad kaebused;
- põhjendamata kaebused.

3.2 Kvaliteediteenistuse poolt koostatakse üks kord aastas kirjalike kaebuste aruanne vastavalt vormile Lisa 1. Aruanne registreeritakse dokumendihaldussüsteemi sarjas 8-14.

Alates 2022 a lisandub kaebuste aruanne Exceli vormis-Lisa 2 .

jrk nr	registr kp	kaebuse liik	kelle kohta kaebus esitatud (osakond/teenistus)	probleemi lühikirjeldus	lokaalne/süsteemne teema	lahendaja (nt os. juhataja, ravikvaliteedikomisjon)	kas on/ei ole vajalikud muudatused/toimingud tööprotsessis laiemalt (protokollida)	kas toimingud vajavad/ei vaja monitoorimist (protokollida)	kvalit.juhi otsuse väljastamise aeg
--------	------------	--------------	---	-------------------------	--------------------------	---	--	--	-------------------------------------

02.09.2022

KIRJALIKE KAEBUSTE ARUANNE

SA Tallinna Lastehaiglale esitatud kaebused ajavahemikul

(ajavahemik)

Saabus kaebust¹

- Kaebused:**
1. Raviprotsess
 2. Suhtlusprobleemid
 3. Olmeprobleemid
 4. Töökorralduslik
 5. Põhjendamata

Koostaja: Lagle Suurorg/ Kvaliteedijuht

Kuupäev: 16. 03.2022

¹ Ühes kaebuses võib esineda mitu teemat

Lisa 2