

OÜ DEPOO TAGASISIDE KÄSITLEMISE KORD

Eesmärk

- a) Kaesolev kord reguleerib patsiendi, tema omaste ja teiste isikute tagasiside esitamist, registreerimist, analüüsi, esitajale vastamist, probleemjuhtumi lahendamist ning parandusettepanekute rakendamist.
- b) Korra järgimise tulemusena saadakse teavet teenuste kvaliteedi kohta ning tagatakse patsientide kõrgem rahulolu.

Vastutus

- a) Korra rakendamise eest vastutab juhtiv õde
- b) Koduõde kellele on edastatud tagasiside, vastutab selle tagasiside edastamise eest juhile registreerimiseks. Juht vastutab tagasiside registreerimise e-posti aadressile info@koduendus.ee ja edastamise eest.
- c) Ettevõtte juhatus vastutab teostatud probleem-juhtumi lahendamise, vastuskirja koostamise, analüüsi ja aruandluse eest.
- d) Kord vaadatakse üle vastavalt vajadusele, kuid mitte harvem kui üks kord viie aasta jooksul. Ülevaatuse toimumise eest vastutab juhatus.

Mõisted

- a) *Tagasiside* - kirjalikus või suulises vormis suunavalt arstilt, patsiendilt, patsiendi omastelt või esindajalt
- b) *Tagasiside esitaja* - füüsiline isik, juriidiline isik

Tegevuskirjeldus

- a) Tagasiside edastamine, registreerimine, menetlemine ja vastamine
- b) Tagasiside esitamise õigus on kõikidel füüsilistel ja juriidilistel isikutel või nende esindajatel.
- c) Kui tagasiside esitaja ei ole võimeline ise tagasisidet andma, täidab tema soovil koduõde
- d) Tagasiside jaguneb: tööd puudutav kaebus, ettepanek, tänuavaldus
- e) Tagasiside vastuvõtmine tagasiside esitajalt ja edastamine registreerimiseks on kohustuslik.
- f) Vormikohaselt esitatud tagasisidele, millele soovitakse vastust, vastatakse 30 päeva jooksul alates tagasiside registreerimise päevast.
- g) Kaebusi, ettepanekuid ja probleemjuhtumeid lahendatakse ja analüüsitakse põhjalikult ja ausalt, tehes seda edasi lükkamata ning tagades vastavuse konfidentsiaalsus- ja isikuandmete kaitse nõuetele.
- h) Tagasiside edastamiseks saab esitaja kasutada järgmisi võimalusi: täita tagasiside vorm (Lisa 1)
 - a. esitada paber kandjal andes selle üle töötajale
 - b. esitada paber kandjal saates postiga kontoris
 - c. saata tagasiside e-postiga aadressile info@koduendus.ee
 - d. esitada suuline tagasiside koduõdele, kelle ülesandeks on tagasiside kirjalikult fikseerida, kui tagasiside andja seda soovib.

- e. tagasiside saaja, kellele on saabunud tagasiside (paber kandjal või elektrooniliselt) peab selle edastama kontoris registreerimiseks.
- i) Juhatus korraldab probleemjuhtumi analüüsi ja valmistab ette vastuskirja 30 päeva jooksul alates tagasiside registreerimisest. Vajadusel kutsub kokku töögrupi
- j) Tagasiside menetluses kokkulepitud parandusmeetmed kantakse parandusmeetmete nimistusse, mida haldab juhatus.
- k) Parandusmeetmeid tutvustatakse koduõdedele juhtiva õe poolt
- l) Tänuavaldused tehakse teatavaks kõikidele koduõdedele juhtiva õe poolt
- m) Juhtiv õde jälgib tagasisides tõstatatud ettepanekute, probleemjuhtumite ja kaebuste lahendamise käiku ning planeeritud parandusmeetmete rakendamise tulemusi.

Säilitamine

- a) Tagasiside menetlusprotsessi dokumente säilitatakse paber kandjal viis aastat

Lisa 1

OÜ DEPOO

TAGASISIDE VORM

Sündmuse toimumise
kuupäev:

Patsiendi nimi

Patsiendi isikukood

Sündmuse toimumine koht

Sündmuse kirjeldus:

Kas soovite kirjalikku vastust? _____

Aadress vastuse saatmiseks: _____

Tagasiside andja nimi _____

Tagasiside andmise kuupäev _____

Täname! Teie arvamus on meile tähtis!