

Ettepanekute ja kaebuste käsitlemise kord

Pärsama Hooldekodu (edaspidi hooldekodu) kaebuste ja ettepanekute menetlemise kord on kavandatud ja rakendatud selleks, et tõsta klientide rahulolu ja kaasatust ning parendada teenuse osutamise kvaliteeti.

Kõik hooldekodu töötajad, kes osalevad kaebuste ja ettepanekute menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.

1. Kaebuste ja ettepanekute esitamine

1.1. Kaebused ja ettepanekud esitatakse kirjalikult vastaval vormil, mis on kättesaadav vastava postkasti juures või hooldekodu töötaja käest.

1.2. Kaebused ja ettepanekud postitatakse vastavasse postkasti, mis asub hooldekodu sotsiaalkeskuses.

1.3. Anonüümselt esitatud kaebused vaadatakse läbi juhataja poolt, kuid need ei kuulu personaalsele menetlemisele.

2. Kaebuste ja ettepanekute menetlemine

2.1. Kaebuste menetlemise juhiks on hooldekodu juht või tema poolt volitatud isik.

2.2. Kõik kaebused ja ettepanekud registreeritakse kaebuste ja ettepanekute kaustas, mis asub asutuse juhataja kabinetis.

2.3. Isiku(te)le, kellele suunatakse kaebus lahendamiseks ja/või täiendavate andmete ning seletuskirjade kogumiseks, väljastatakse kaebuse koopia koos resolutsiooniga.

2.4. Kaebuse lahendaja edastab kogutud materjalid koos omapoolse kirjaliku seisukohaga (vastuse projekt) tähtaegselt juhatajale ning materjalid lisatakse kaebuste ja ettepanekute kausta.

2.5. Juhataja vaatab esitatud materjalid üle ja kiidab heaks vastuse projekti, mille alusel vormistatakse ning saadetakse välja kaebuse/ettepaneku vastus.

2.6. Kui vastuse projekti ei saa heaks kiita, korraldab juhataja vajadusel täiendava andmete kogumise, arutelu ja vastuse korrigeerimise ning vastus väljastatakse peale vastuse projekti heakskiitmist üldises korras.

2.7. Juhataja võib vajadusel kaebuse lahendamiseks ja materjalide kogumiseks ning lahenduse leidmiseks korraldada sisejuurdluste või moodustada komisjoni.

2.8. Kaebused ja kaebuste lahendamise materjalid hoitakse eraldi kaebuste lahendamise kaustas.

2.9. Kaebuste lahendamise aluseks on EV seadus „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise ning kollektiivse pöördumise esitamise seadus“, mis sätestab, et kaebusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest.

Hooldekodus osutatavate sotsiaalteenuste kvaliteedi küsimuste asjus võib klient, tema seaduslik esindaja või lähedane, hooldekodu töötaja või asjast huvitatu pöörduda:

1. Pärsama Hooldekodu juhataja- post: Pärsama küla, 94201 Saaremaa vald; telefon: 457 3536, 5663 1033, e-post: hooldekodu@leisivald.ee
2. Saaremaa Vallavalitsuse sotsiaalteenuste nõunik- post: Tallinna 10, 93819 Kuressaare; telefon: 452 5056, 5308 7515; e-post: reelika.murd@saaremaavald.ee
3. Saaremaa Vallavalitsuse sotsiaalosakonna juhataja- post: Tallinna 10, 93819 Kuressaare; telefon: 452 0051, 512 2066; e-post: piret.pihel@saaremaavald.ee
4. Sotsiaalkindlustusamet- post: Endla 8, 15092 Tallinn; telefon: (+372) 612 1360, 16106; e-post: info@sotsiaalkindlustusamet.ee
5. Õiguskantsler- post: Kohtu 8, 15193, Tallinn; telefon: (+372) 693 8400; e-post: info@oiguskantsler.ee