

KIITUSED, KAEBUSED, ETTEPANEKUD kinnitatud: 08.märts 2019 nr 21.5/6

Häädemeeste Eakate Kodu

Kiitused / kaebused /ettepanekud vormi eesmärk on parandada Eakate Kodu teenuse kvaliteeti. Vorm annab igale inimesele võimaluse esitada oma pöördumine Eakate Kodule kirjalikult. Pöördumisele antakse soovi korral tagasiside kirjalikus vormis 30 päeva jooksul. Vorm on leitav kiitused, kaebused, ettepanekud Lisa1, mis on kättesaadav Eakate Kodu peasissepääsu koridoris.

KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

1. Kaebuse võib esitada iga hoolealune või seaduslik esindaja.
2. Kaebuse võib esitada kirjalikult või suuliselt.
3. Kirjalikud kaebused registreeritakse saabunud dokumentide registreerimise raamatus kuhu märgitakse:
 - kuupäev ja juhtumi toimumise koht;
 - esitaja nimi, sidevahendid;
 - kaebuse või avalduse sisu lühikokkuvõtte;
 - kellele dokument suunatud;
 - täitmise tähtaeg;
 - allkiri dokumendi vastuvõtmise kohta.
4. Kirjalikud kaebused võib edastada sisepostkasti (asub kiitused, kaebused, ettepanekud vormi kõrval peasissepääsu koridoris).
5. Kaebuste menetlemise juhiks on hooldekodu juhataja.
6. Kaebustele antakse soovi korral tagasiside kirjalikus vormis 30 päeva jooksul.
7. Kõiki ametlikult esitatud kaebusi ja avaldusi käsitletakse.
8. Kõikidest kaebustest, ettepanekutest, probleemidest tuleb informeerida koheselt hooldekodu juhatajat.
9. Lahendatud kaebused, seletuskirjad, kogutud tõendid, hinnangud pannakse vastavasse kausta.
10. Eakate Kodu üldkoosolek (kuhu kuuluvad kõik hooldekodu töötajad) teeb kaebustest kokkuvõtte ja analüüsi vähemalt üks kord aastas.

Lisaks Eakate Kodu juhatajale on õigus kaebusi esitada Õiguskantslerile, Sotsiaalkindlustusametile, Terviseametile ja Ravimiametile.

KIITUSED, KAEBUSED, ETTEPANEKUD

Häädemeeste Eakate Kodu

Sündmuse toimumise kuupäev.....

Sündmuse toimumise koht

.....

.....

Sündmuse kirjeldus (kirjeldage võimalikult täpselt, mis juhtus, ettepaneku sisu).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Avalduse kinnitab, registreerib ja vastab Eakate Kodu juhataja.....

Tagasiside saamiseks, tehke vastav märged EI JA

Millisele aadressile soovite tagasisidet (tänav, asula, maakond, e-post).....

.....

.....

Telefon:.....

Vormi täitja nimi ja allkiri:.....

Esitamise kuupäev:.....