

## **SIHTASUTUSE TAHEVA SANATOORIUM ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE KÄSITLEMISE KORD**

### **I ÜLDSÄTTED**

1. Avalduste ja kaebuste käsitlemise kord Sihtasutuses Taheva Sanatoorium (edaspidi *sihtasutus*) on koostatud selleks, et tõsta töötajate, klientide ja koostööpartnerite turvatunnet, rahulolu ja parendada osutatavate teenuste kvaliteeti.
2. Käesolev kord sätestab sihtasutuse personali, klientide ning teiste sihtasutuse poole pöörduvate isikute ettepanekute ja kaebuste menetlemise.
3. Käesoleva korra rakendamisel juhindutakse kehtivast seadusandlusest ning sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist.
4. Kord on koostatud mõistetavas vormis ning seda lugedes töötaja, klient või tema seaduslik esindaja saab aru, millal, kuidas ja kelle poole kaebustega on võimalik pöörduda.
5. Töötajal, kliendil või tema seaduslikul esindajal või muudel isikutel ning asutustel on võimalik esitada ettepanek või kaebus
  - 5.1. kirja teel aadressil Tsirgumäe küla, Taheva vald 68012 Valga maakond;
  - 5.2. kirjalikult elektronposti aadressile tahevasanatoorium@hot.ee või kodulehe <http://www.sats.ee> kaudu (peamenüüst valida link „Kontakt“, kasutada tagasiside moodulit);
  - 5.3. suuliselt;
  - 5.4. vormikohasel blanketil (käesoleva korra lisa 1).
6. Suulised ja kirjalikud ettepanekud ning kaebused registreeritakse registris, mis sisaldab:
  - 6.1. registreerimise numbrit;
  - 6.2. esitamise kuupäeva;
  - 6.3. esitaja nime;
  - 6.4. asutuse/osakonna nime, mille suhtes ettepanek või kaebus esitati;
  - 6.5. läbivaatamise kuupäeva;
  - 6.6. ettepaneku või kaebuse lühikokkuvõtet;
  - 6.7. vastuse esitamise kuupäeva;
  - 6.8. vastuse vormi (kirjalik või suuline);
  - 6.9. vastaja ametikohta ning nime;
  - 6.10. vastuse lühikokkuvõtet.
7. Anonüümseid ettepanekuid või kaebusi ei menetleta ning need esitatakse informatsiooniks juhatuse liikmele.
8. Asutus tagab kaebuses sisalduvate delikaatsete isikuandmete kaitse.
9. Ettepanekute ning kaebuste lahendamise eest asutuses vastutab juhatuse liige.

### **II SUULISED ETTEPANEKUD JA KAEBUSED**

1. Suulised ettepanekud ja kaebused edastatakse järgnevalt:
  - 1.1. hooldekodu teenuse klientide igapäevaelu osas meditsiiniõdele;
  - 1.2. asenduskodu kasvandike osas igapäevaelu osas kasvatajale;
  - 1.3. erihoolekande teenuse klientide igapäevaelu osas tegevusjuhendajale;
  - 1.4. kõikide klientide elukorralduse suhtes sotsiaaltöötajale, kes teavitab vajadusel juhatuse liiget;
  - 1.5. sihtasutuse personali tegevuse või tegevusetuse osas juhatuse liikmele;
  - 1.6. muudes küsimuses sellele osakonna juhile, kelle vastutusala ettepanek või kaebus puudutab.
2. Suulised ja kiireloomulised ettepanekud ja kaebused lahendatakse erandjuhul viivitamatult, üldjuhul 10 tööpäeva jooksul, aga mitte rohkem kui 30 kalendripäeva jooksul.
  - 2.1. Kui nimetatud perioodi jooksul ei ole võimalik ettepanekut või kaebust lahendada, siis:
    - 2.1.1. tehakse ettepaneku või kaebuse esitajale ettepanek esitada ettepanek või kaebus kirjalikult;
    - 2.1.2. selgitatakse esitajale muid võimalusi oma ettepaneku või kaebuse esitamiseks.

### **III KIRJALIKUD ETTEPANEKUD JA KAEBUSED**

1. Kirjalikud ettepanekud ja kaebused lahendab sotsiaaltöötaja või juhatuse liige.
2. Ettepanekute või kaebuste vastuste menetlemisel lähtutakse sihtasutuse asjaajamise korras.
3. Sotsiaaltöötaja koostab ettepanekule või kaebusele vastuse, küsides vajadusel ettepaneku või kaebuse esitajalt või teistelt isikutelt lisateavet ja edastab vastuskirja eelne juhatause liikmele allkirjastamiseks.
4. Kirjalikele ettepanekutele või kaebustele vastatakse üldjuhul 10 tööpäeva jooksul, aga mitte rohkem kui 30 kalendripäeva jooksul.
5. Kui ettepanekut või kaebust ei ole võimalik sisuliselt lahendada, siis teavitatakse ettepaneku või kaebuse esitajat küsimuse lahendamata jätmise põhjusest, soovitudes võimalust, kuhu vastava küsimusega pöörduda (sihtasutuse nõukogu, õiguskantsleri kantselei, Sotsiaalministeerium, Politsei- ja Piirivalveamet, Päästeamet, Terviseamet, Andmekaitse Inspeksioon). Sihtasutuse esindaja annab ettepaneku või kaebuse esitajale vastavad kontaktandmed.
6. Klientidel ja kasvandikel on võimalus isiklikult postitada kirju, mis on adresseeritud väljapoole sihtasutust, sihtasutuse territooriumil asuva postiettevõtte postkasti.
7. Klientidel ja kasvandikel on võimalus isiklikult postitada kirju, kaebusi ja ettepanekuid, mis on adresseeritud sihtasutusele, asutusesisesesse postkasti, mis asub Tsirgumäel peamaja vasakpoolse sissepääsu juures. Postkasti tühjendatakse mitte harvemini kui kord nädalas, soovitatavalt iga päev.

### **IV ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE MENETLEMISE KORRA MUUTMINE**

1. Käesolev kord kuulub ülevaatamisele ja vajadusel täiendamisele üks kord aastas kolmanda kvartali lõpus. Vajaduse korral võib korda üle vaadata ka muul ajal.
2. Korra ülevaatamist ja täiendamist koordineerib arendusjuht koostöös sihtasutuse töötajatega.

### **V KORRAGA TUTVUMINE**

1. Korda tutvustatakse klientidele ja nende seaduslikele esindajatele teenusele saabudes. Tutvustamisel ei piirdata lugemiseks andmisega vaid selgitatakse selle sisu olulisust. Tutvustaja peab veenduma, et isik või tema seaduslik esindaja sai üheselt aru, kuidas on asutuses tagatud klientide õiguste eest seismine ja nende väärtustamine.
2. Käesolevat korda tutvustatakse sihtasutuse töötajatele osakonna juhi poolt:
  - 2.1. peale selle kinnitamist;
  - 2.2. peale muudatuste sisseviimist esimesel võimalusel.
3. Iseseisvalt saab korraga tutvuda:
  - 3.1. sihtasutuse sotsiaaltöötaja kabinetis (originaal);
  - 3.2. osakondade juhtide juures (koopial);
  - 3.3. kasvatusala töötajate ruumis peahoone II korrusel (koopial);
  - 3.4. infostendidel (koopial);
  - 3.5. sihtasutuse kodulehel <http://www.sats.ee>.
3. Sihtasutuse töötajad on kohustatud esimesel võimalusel tutvuma käesoleva korraga.
  - 3.1. Sihtasutuse kasvatusala töötajad tutvustavad korda kasvandikele.
  - 3.2. Sihtasutuse meditsiiniõed ja tegevusjuhendajad tutvustavad korda üldhoolduse ja erihoolekande klientidele.

### **V LÕPPSÄTTED**

1. Korra kinnitab, muudab ja tunnistab kehtetuks sihtasutuse juhatuse liige.
2. Käesolev kord jõustub selle kinnitamisest ja sellega muutub kehtetuks 09.01.2013 juhatuse liikme käskkirjaga nr 1.2-2/2 kehtestatud „Sihtasutuse Taheva Sanatoorium ettepanekute ja kaebuste käsitlemise kord“.