

Vastu võetud: 11.oktoober 2021  
Üle vaadatud ja kinnitatud: 23.aprill 2024

## **TAGASISIDE JA KAEBUSTE MENETLEMISE KORD**

### **1. Korra eesmärk**

- 1.1 Käesoleva korra eesmärgiks on kirjeldada, kuidas toimub Südamekodude tegevusega seonduvate kaebuste, esitatud tagasiside ja ettepanekute menetlemine.
- 1.2 Korra koostamisel on lähtutud Eesti Vabariigis kehtivast seadusandlusest.
- 1.3 Korra alusel ei menetleta väärteo- ning kriminaalmenetluse raames teostatavatest toimingutest tulenevaid kaebusi.

### **2. Tagasiside andmine ja ettepanekute esitamine**

- 2.1 Südamekodude koostööpartnerite ja iga isiku, kes kasutab, on kasutanud või on avaldanud soovi kasutada Südamekodude teenuseid või nimetatud isiku lähedase või töötaja tagasiside ja ettepanekud on oodatud vahetu suhtluse kaudu, e-posti või telefoni teel ning Südamekodude postiaadressil või postitatuna igas Südamekodu asukohas kõigile ligipääsetavas kohas (nt fuajee) asuvasse postkasti/ karki.
- 2.2 Tagasisidet ja ettepanekuid võib esitada vabas vormis nii anonüümselt kui ka nimeliselt.
  - 2.2.1 Tagasisidet ja ettepanekuid saab kirjalikult esitada ka regulaarselt läbi viidavate anonüümsete tagasisideküsitluste kaudu (klientide, lähedaste, koostööpartnerite ning töötajate tagasisideküsitlused). Sel juhul ei menetleta saadud tagasisidet antud korra põhiselt vaid analüüsitakse tagasisidet juhtumite või Südamekodude kaupa ja/ või üldiselt. Analüüside tulemusi arutatakse Südamekodude juhatajatega, neid tutvustatakse nõukogus ning nendest lähtuvalt viiakse teenuste kvaliteedi tõstmiseks ellu parendustegevusi.
- 2.3 Kirjalikult esitatud või kliendi eest töötaja poolt või kliendi lähedase poolt kirjalikult vormistatud tagasiside (nt kaebus või tähelepanu juhtimine) peab jõudma juhatajani. Juhataja hindab objektiivselt esitatud asjaoludele tuginedes, kas tegemist on tagasiside, ettepaneku, tähelepanu juhtimise või kaebusega. Juhul, kui tegu on kaebusega, edastab juhataja info kvaliteedi ja teenuste juhile, kes registreerib kaebuse kaebuste registris elektroonilises vormis selleks ettenähtud pilveteenust kasutades. Kaebuste menetlemine toimub punktis 5 kirjeldatult.
- 2.4 Juhul kui Südamekodu töötaja annab juhtidele või teistele Südamekodu töötajatele kliendiga seonduvalt suulist tagasisidet, sealhulgas juhul kui klient oma tervislikust seisundist tulenevalt ei ole suuteline kaebust esitama, hinnatakse, kas tegemist on menetlemist vajava kaebusega ning vajadusel registreeritakse kliendi eest kaebus ning teavitatakse sellest kliendi eestkostjat, volitatud isikut või lähedast.
- 2.5 Nimeliselt antud ja esitaja kontaktandmetega varustatud tagasisidele ja ettepanekutele vastatakse esitaja soovi korral koheselt, kuid mitte hiljemalt kui 2 nädala jooksul.

### 3. Kaebuse mõiste

- 3.1 Kaebusena käsitletakse kirjalikult vormistatud ja esitaja kontaktandmetega varustatud kaebust.
- 3.2 Kaebuse esitamine on võimalus anda tagasisidet organisatsiooni tegevuse või teenuse kvaliteediga rahulolematuse või kaebuse esitajale osaks saanud väärkohtlemise kohta nõudes olukorra lahendamist.;
- 3.3 Kaebuse esitajaks võib olla Südamekodude koostööpartner, kliendi lähedane või iga isik, kes kasutab, on kasutanud või on avaldanud soovi kasutada Südamekodu teenuseid ning Südamekodu töötaja.
- 3.4 Kontaktandmeteta kaebused loetakse anonüümseteks ning neid ei käsitleta kaebusena vaid tagasisidena. Anonüümseid kaebusi menetletakse vastavalt käesoleva korra punktile 2.2.1.
- 3.5 Südamekodudes kliendi või talle teenuse osutamisega seotud töötaja poolt tõstatatud või tuvastatud väärkohtlemise juhtumid, mille osas ei ole esitatud kirjalikult vormistatud kaebust, tuleb samuti registreerida kaebuste registris.
  - 3.5.1 Südamekodu asukohas säilitatakse ka juhtumi lahenduse käigus kogutud seletuskirjad või muud tõendusmaterjalid. Juhul, kui juhtumit menetleb kvaliteedi või teenuste juht, kogub tema tõendusmaterjalid kokku.
- 3.6 Kaebustes sisalduvaid eriliiki isikuandmeid, sh klientide terviseandmeid käsitletakse lähtuvalt isikuandmete kaitse seadusest: kõrvalisi ega kolmandaid isikuid ei kaasata/ei teavitata, välja arvatud juhul, kui seda nõuab antud kaebuse lahendamine. Sellisel juhul kooskõlastatakse andmete kasutamine andmesubjektiga (või tema eestkostja või volitatud esindaja).
- 3.7 Kaebuste sisu ja sellega seonduvaid isikuandmeid ei ole lubatud omavoliliselt kellelgi kasutada. Teavet säilitatakse 10 aastat.

### 4. Kaebuste esitamine

- 4.1 Kaebuse võib esitada iga punktis 3.3. nimetatud isik, kes pole rahul Südamekodu tegevuse või teenuse kvaliteediga või leiab, et tema suhtes on käitunud vääralt.
- 4.2 Kaebused esitatakse kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis (nt e-kiri).
- 4.3 Kaebuses peavad sisalduma vähemalt alljärgnevad asjaolud (vorm Lisas 1):
  - kaebuse esitaja nimi;
  - kaebuse esitaja kontaktandmed (aadress või e-posti aadress või telefoninumber);
  - kaebuse esitamise kuupäev;
  - kaebuse aluseks olevad asjaolud;
  - ettepanek lahenduseks;
  - tagasiside saamise soov ja viis.
- 4.4 Kirjalikku kaebust saab esitada selleks ette nähtud postkasti/ karki või saates see e-posti teel, kodulehe kaudu või posti teel Südamekodu aadressile.
- 4.5 Suulist kaebust saab esitada helistades mõne Südamekodu töötaja telefonile või pöördudes mõne Südamekodu töötaja poole.
  - 4.5.1 Suulise kaebuse esitajalt küsitakse, kas ta soovib suulist kaebust kirjalikult vormistada ja saada kirjalikku vastust või saab kaebuse aluseks oleva juhtumi/olukorra lahendada koheselt. Juhul, kui kaebuse esitaja soovib kirjalikku vastust, protokollitakse suuline kaebus vastuvõtja poolt st täidetakse

lisas 1 toodud vorm ja kaebust menetletakse vastavalt punktis 5 kirjeldatud korrale.

- 4.6 Juhul, kui kaebuse esitab Südamekodu klient kas isiklikult või teise isiku, näiteks Südamekodu töötaja kaudu, siis informeeritakse sellest kohe ka kliendi eestkostjat või volitatud esindajat või lähedast, keda hoitakse kaebuse lahendamise kursis kuni menetluse lõppemiseni.

## 5. Kaebuste lahendamine

- 5.1 Kõik esitatud kaebused registreeritakse kaebuste registris elektroonilises vormis selleks ettenähtud pilveteenust kasutades. Selleks edastab kaebuse saaja kirjalikud (sh kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis esitatud) ja kirjalikult vormistatud suulised kaebused Südamekodude kvaliteedi ja teenuste juhile.
- 5.2 Üldjuhul menetleb ja lahendab kaebusi konkreetse Südamekodu juhataja. Juhul, kui kaebus on esitatud Südamekodu juhi tegevuse või tegevusetuse suhtes, edastab Südamekodu juht selle Südamekodude kvaliteedi ja teenuste juhile, kes korraldab kaebuse lahendamise.
- 5.3 Kui kaebus on esitatud teise inimese töö või käitumise kohta, siis informeerib Südamekodu juht teda sellest esimesel võimalusel ning palub ka selgitusi.
- 5.4 Kaebuse lahendajal on õigus oma töösse kaasata teisi töötajaid või juhte, Südamekodude juhtorganite liikmeid või juriidilisi nõustajaid.
- 5.5 Kaebuse lahendamiseks võtab kaebuse lahendaja asjaomastelt isikutelt seletuskirja või protokollib juhtumit selgitavad asjaolud. Kaebuse lahendajal on kohustus ja õigus vestelda juhtumiga seotud inimestega, koguda vajalikke tõendeid ning selgitusi.
- 5.6 Kogutud seletuskirjad ja/või protokollitud juhtumit selgitavad asjaolud säilitatakse kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis elektroonselt Teamsis vastava maja kaustas.
- 5.7 Tõendite kogumisel peab kaebuse lahendaja järgima kõiki kehtivas seadusandluses sätestatud reegleid ning tagama täieliku eriliiki isikuandmete konfidentsiaalsuse ning kaebusega seotud isikute privaatsuse.
- 5.8 Kaebus lahendatakse asjaomaste isikute seletuskirjade või toimunud koosoleku protokollide või protokollitud selgitavate asjaolude põhjal. Kaebuse lahendaja koostab kaebusele kirjaliku vastuse, mis säilitatakse elektroonselt või paber kandjal.
- 5.9 Vastus edastatakse kaebuse esitajale kaebuses toodud kontaktandmete alusel. Vastuse koopia saadetakse ka kvaliteedi ja teenuste juhile.
- 5.10 Kaebused lahendatakse esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 2 nädalat selle esitamisest.
- 5.11 Kvaliteedi ja teenuste juht teeb kaebustest üldistava kokkuvõtte iga kvartali lõpus juhatajate ja ka nõukogu koosolekul.
- 5.12 Juhul, kui kaebuse lahendamine ei kuulu Südamekodu pädevusse, siis tuleb juhtumist kohe teada anda korrakaitseorganile (politseile).

## 6. Edasikaebamise võimalused

- 6.1. Punktis 3.3 nimetatud isikul või tema esindajal on õigus esitada kaebus õiguskantslerile, tööinspektsiooni, tervisekassasse, sotsiaalkindlustusametisse, raviametisse, sotsiaalministeeriumisse või muusse riigiasutusse.

6.2. Punktis 6.1. nimetatud institutsioonide sidevahendite numbrid on saadaval nende veebilehtedel. Südamekodude majades on töötajad kohustatud vajadusel kaebuse esitajale nende institutsioonide kontaktandmed väljastama.

- Õiguskantsler: Kohtu 8, 15193 Tallinn; (+372) 693 8404; info@oiguskantsler.ee
- Tööinspeksioon: Mäealuse 2/3, 12618 Tallinn, (+372) 640 6000; ti@ti.ee
- Tervisekassa: Lastekodu 48, 10113 Tallinn, (+372) 669 6630; info@tervisekassa.ee
- Sotsiaalkindlustusamet: Paldiski mnt 80, 15092 Tallinn, (+372) 612 1360; info@sotsiaalkindlustusamet.ee
- Sotsiaalministeerium: Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn; (+372) 626 9301; info@sm.ee
- Raviamet: Nooruse 1, 50411 Tartu; (+372) 737 4140; info@raviamet.ee
- Justiitsministeerium: Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn; (+372) 620 8100; info@just.ee

6.3 Vähekindlustatud isikutel on võimalik saada riigi õigusabi. Selleks pöörduda kohaliku omavalitsuse poole.

## 7. Rakendussätted

- 7.1 Käesolev kord jõustub Südamekodu juhatajate poolt kinnitamisest (protokollitud otsus).
- 7.2 Kord vaadatakse koos juhtide ja klientide esindajatega läbi vähemalt iga kahe aasta tagant ja uuendatakse vastavalt vajadusele.
- 7.3 Klientide jaoks koostatakse korrast lihtsustatud kokkuvõte ja tagatakse sellele igapäevane ligipääs.
- 7.4 Kord avalikustatakse Südamekodude kodulehel.

Lisa 1

### **Kaebus**

Juhtumi/ olukorra kuupäev ja toimumiskoht: .....

Juhtumi/ olukorra asjaolude kirjeldus

Palun kirjeldada võimalikult täpselt mis juhtus või millega Te rahul pole. Kui võimalik, siis palun pange kirja tõendid, mis juhtunut kinnitavad ning tunnistajate nimed, kes juhtumit pealt nägid (võimalusel lisada kontaktandmed).

Nõue või ettepanekud soovitud lahenduse kohta

(Palun kirjeldada, milline on Teie nõue või soov, kuidas juhtum peaks lahenema)

Juhtumi lahendamiseks ja Teile vastamiseks on vajalikud Teie või Teie esindaja andmed

Minu ees- ja perekonnanimi:.....

Või

Esindaja ees- ja perekonnanimi:.....

Esindusõiguse alus:.....

aadress:.....

telefon:.....

e-post:.....

Allkiri

Kuupäev:

Esindaja allkiri

Kuupäev:

*Kõigile kaebustele vastatakse esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 2 nädala jooksul.*