

REHABILITATSIOONITEENUSE OSUTAJA SERENISTERAAPIA KESKUS OÜ

KAEBUSTE ESITAMISE JA LAHENDAMISE KORD

1. Üldsätted

1.1. Käesoleva korra eesmärk on tagada rehabilitatsiooniteenuse kasutajate, nende esindajate ning teiste osapoolte kaebuste õiglane, läbipaistev ja õigeaegne lahendamine.

1.2. Kord kehtib kõigile Serenis Teraapiakeskus OÜ töötajatele ning reguleerib kaebuste esitamise, registreerimise, menetlemise ja lahendamise põhimõtteid.

1.3. Kaebuste menetlemisel lähtutakse:

- heast haldustavast,
 - kliendi parimate huvide põhimõttest,
 - konfidentsiaalsuse ja isikuandmete kaitse nõuetest,
 - kehtivatest õigusaktidest ja rehabilitatsiooniteenuse kvaliteedinõuetest.
-

2. Mõisted

2.1. **Kaebus** – rehabilitatsiooniteenuse kasutaja või tema esindaja rahulolematuse teenuse kvaliteedi, kättesaadavuse, korralduse või töötaja tegevuse suhtes.

2.2. **Kaebuse esitaja** – teenuse kasutaja, tema seaduslik esindaja või muu isik.

2.3. **Kaebuse lahendaja** – asutuse juht / asutuse juhatuse liige.

3. Kaebuse esitamine

3.1. Kaebust on võimalik esitada:

- suuliselt (kohapeal või telefoni teel +372 5302 0043),
- kirjalikult (info@serenis.ee, avaldus kaebuste postkasti),

3.2. Kaebuse võib esitada ka esindaja kaudu.

3.3. Kaebuse esitamisel võimaldatakse vajadusel abi (sh lihtsustatud keeles selgitamine, abi kirjutamisel), arvestades teenuse kasutaja erivajadusi.

3.4. Kaebus peaks võimalusel sisaldama:

- kaebuse esitaja nime ja kontaktandmeid,

- teenuse saamise aega ja asjaolusid,
- kaebuse sisu kirjeldust.

3.5. Kaebusi võib esitada ka anonüümselt.

4. Kaebuse registreerimine

4.1. Kõik kaebused registreeritakse kaebuste registris.

4.2. Kaebuse registreerimise eest vastutab asutuse juhatuse liige.

4.3. Registreeritakse vähemalt:

- esitamise kuupäev,
 - esitaja (kui teada),
 - kaebuse sisu,
 - vastutav lahendaja,
 - lahendamise tähtaeg.
-

5. Kaebuse menetlemine

5.1. Kaebuse menetlemine algab selle registreerimisest.

5.2. Menetlusse ei kaasata töötajat, kelle tegevuse kohta kaebus esitati, kui see võib mõjutada erapooletust.

5.3. Vajadusel kaasatakse teisi spetsialiste (nt rehabilitatsioonimeeskonna liikmeid).

5.4. Menetluse käigus:

- kogutakse vajalik info,
 - kuulatakse ära osapooled,
 - hinnatakse teenuse vastavust nõuetele.
-

6. Tähtajad

6.1. Kaebuse esitajale antakse esmane tagasiside hiljemalt 5 tööpäeva jooksul.

6.2. Kaebus lahendatakse hiljemalt 30 kalendripäeva jooksul.

6.3. Kui kaebuse lahendamine võtab kauem aega, teavitatakse sellest kaebuse esitajat ning selgitatakse viivituse põhjuseid.

7. Vastuse andmine

7.1. Vastus esitatakse kaebuse esitajale kirjalikult või kokkulepitud viisil.

7.2. Vastus sisaldab:

- seisukohta kaebuse põhjendatuse kohta,
- selgitust ja põhjendust,
- vajadusel parandusmeetmeid.

7.3. Vastus esitatakse arusaadavas ja kliendi vajadusi arvestavas vormis.

8. Edasikaebamise võimalus

8.1. Kui kaebuse esitaja ei ole lahendusega rahul, on tal õigus pöörduda [asutuse juhtkonna / juhatuse] poole.

8.2. Samuti on õigus pöörduda järelevalveasutuse poole:

- Sotsiaalkindlustusamet
-

9. Konfidentsiaalsus ja andmekaitse

9.1. Kaebuste menetlemisel järgitakse isikuandmete kaitse nõudeid.

9.2. Kaebusega seotud teavet käsitletakse konfidentsiaalsena ning seda kasutatakse üksnes menetlemise eesmärgil.

10. Kaebuste analüüs ja kvaliteedi parendamine

10.1. Kaebusi analüüsitakse regulaarselt, et tuvastada korduvaid probleeme ja parendusvajadusi.

10.2. Analüüsi tulemusi kasutatakse teenuse kvaliteedi parandamiseks ja töötajate juhendamiseks.

11. Rakendamine

11.1. Käesolev kord jõustub [03.08.2026].

11.2. Korra täitmise eest vastutab asutuse juht.