



## Kaebuste esitamise ja lahendamise kord Benita Kodus

Kliendil/patsiendil või tema lähedastel on õigus esitada teenuse osutaja vastu kaebusi või teha ettepanekuid.

Kaebusi ja ettepanekuid saab esitada telefonile 674 4600, e-posti aadressile: tagasiside@benita.ee või kirja teel aadressile Kodu tee 8, Lääne-Harju vald, Harjumaa.

Kirjaliku kaebuse võib esitada vabas vormis või vastaval vormil, mille leiab peamaja 2. korruse fuajeest infotahvli juurest või juurdeehituse 1. korruse galeriist. Seal asuvad postkastid, kuhu kaebused ja ettepanekud saab panna ning mida tühjendatakse 2 korda nädalas.

Kliendi/patsiendi kaebus peab sisaldama teenuse saaja nime ja kontaktandmeid, teenuse osutamise aega ja kaebuse esitamise aluseks olevaid asjaolusid.

Kui Teil on vaja abi kaebuse kirja panemisel, pöördu abi saamiseks töötaja poole.

Kõik saabunud kirjalikud kaebused registreeritakse. Teenuse osutaja vastab kliendi/patsiendi kaebusele hiljemalt 2 nädala jooksul kaebuse registreerimisest. Kirjalikule kaebusele saadetakse kirjalik vastus.

Kaebuste lahendamiseks on loodud komisjon koosseisus:

- esimees: Annika Krist – meditsiiniosakonna juhataja
- liikmed: Siiri Uusna – teenuste koordinaator/sotsiaaltöötaja
- Merike Trahv – eakatekodu juhataja
- Anželika Järvala – hooldusosakonna juhataja

Vajadusel kaasatakse komisjoni töösse teisi vastutavaid isikuid.

Komisjoni otsusega mitte rahule jäädes võib pöörduda Benita Kodu AS juhatuse poole. Marilin Vaksman, tel 674 4600, e-post: marilin.vaksman@benita.ee

Kõigil soovijatel on õigus ja võimalus pöörduda teiste asjakohaste asutuste poole:

<b>Tervisekassa</b>	Liivalaia 36, 10132 Tallinn infotelefon 669 6630, e-mail: info@tervisekassa.ee
<b>Terviseamet</b>	Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn tel 794 3500, e-mail: info@terviseamet.ee
<b>Sotsiaalkindlustusamet</b>	Paldiski mnt 80, 15092 Tallinn tel 612 1360, e-mail: info@sotsiaalkindlustusamet.ee
<b>Õiguskantsler</b>	Kohtu 8, 10130 Tallinn tel 693 8400, e-mail: info@oiguskantsler.ee

**HÄIREKESKUS (0)112**