



## Kaebuste esitamise ja lahendamise kord Benita Kodus

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 II korruse fuajeest infotahvli juurest. Seal asub ka postkast, kuhu kaebused ja ettepanekud saab panna ja mida tühjendatakse 2 korda nädalas.

Patsiendi kaebus peab sisaldama patsiendi 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 patsiendi kaebusele hiljemalt 2 nädala jooksul kaebuse registreerimisest. Kirjalikule kaebusele saadetakse kirjalik vastus.

Kaebuste lahendamiseks on loodud komisjon koosseisus:

esimees: Annika Krist - õendusjuht

liikmed: Siiri Uusna – sotsiaaltöötaja

Rebecca Martin – teenustejuht

Liis Kroonmäe – dementsusega inimeste osakonna 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:

**Eesti Haigekassa** Lastekodu 48, 10144 Tallinn  
infotelefon 16363, e-mail: info@haigekassa.ee

**Terviseamet** Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn  
tel 794 3500, e-mail: kesk@terviseamet.ee

**Sotsiaalkindlustusamet** Paldiski mnt 80, 15092 Tallinn  
tel 612 1360, e-mail: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

**Õiguskantsler** Kohtu 8, 10130 Tallinn  
tel 693 8404, e-mail: info@oiguskantsler.ee

**HÄIREKESKUS (0)112**