



Rehabilitatsiooniteenuse kliendi kaebuste esitamise ja lahendamise kord Benita Kodus

Kliendil või tema lähedastel on õigus esitada teenuse osutaja vastu kaebusi või teha ettepanekuid. Rehabilitatsiooniteenusel viibival lapsel on õigus kellesti sõltumata võtta ühendust last kasvatava isiku, rahvastikuregistrisse kantud lapse elukoha järgse kohaliku omavalitsuse üksuse lastekaitsetöötaja ja õiguskantsleriga ning esitada neile asutuse tegevuse kohta arvamusi ja kaebusi. Lapse õigust tagab asutuse sotsiaaltöötaja.

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. Kaebused ja ettepanekud saab panna postkasti, mille leiab II korruse C-tiivas asuva infotahvli juurest. Postkasti tühjendatakse 2 korda nädalas.

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

Kõik saabunud kirjalikud kaebused registreeritakse ja säilitatakse eraldi kaustas õendusjuhi kabinetis.

Teenuse osutaja vastab kliendi kaebusele hiljemalt 2 nädala jooksul kaebuse registreerimisest. Kirjalikule kaebusele saadetakse kirjalik vastus. Lapse poolt esitatud kaebusele vastatakse viivitamata.

Kaebuste lahendamiseks on loodud komisjon koosseisus:

esimees: Annika Krist - õendusjuht

liikmed: Liis Niilo – teenustejuht

Siiri Uusna – rehabilitatsioonimeeskonna koordinaator

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 Töötukassa Lasnamäe 2, 11412 Tallinn
infotelefon 15501, e-mail: info@tootukassa.ee

Sotsiaalkindlustusamet Endla 8, 15092 Tallinn
infotelefon 16106, e-mail: info@sotsiaalkindlustusamet.ee