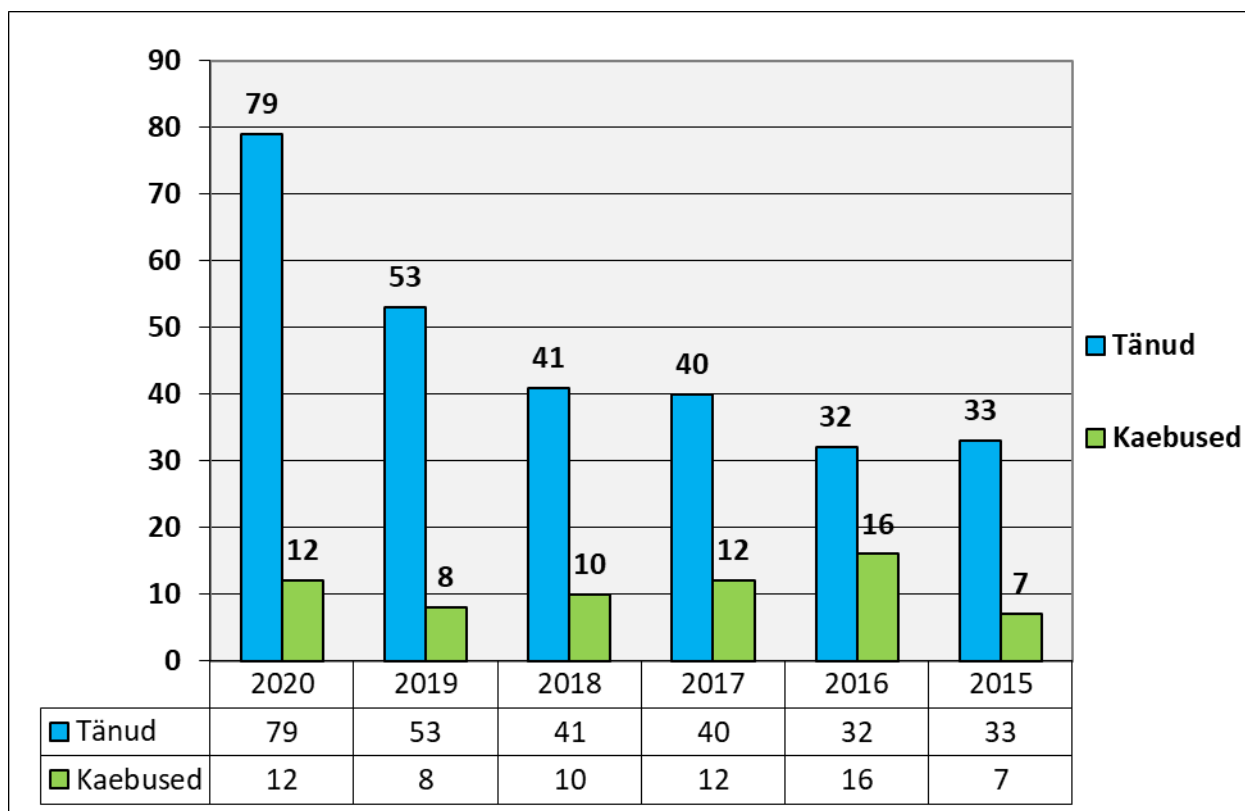


## Ettepanekute ja pöördumiste kokkuvõte 2020

Patsientide pöördumised ja ettepanekud registreeritakse Lõuna-Eesti Haigla asjaajamissüsteemis ning koopia edastatakse vastava struktuuriüksuse juhile. Anonüümselt esitatud pöördumisi ei registreerita ega menetleta. Tänuavaldused ja kiitused avaldatakse haigla sisevõrgus. Pöördumistele ja ettepanekutele vastatakse 30 kalendripäeva jooksul alates registreerimisest.

2020. aasta jooksul laekus Lõuna-Eesti Haiglale 79 kirjalikult fikseeritud tänuavaldust ning 12 kaebust. Tänuade arv on jätkuvalt suurenenud võrreldes eelnevate aastatega. Kahjuks on 2020. aastal ka kaebuste arv kasvanud.



Pöördumisi edastati kõige rohkem läbi haigla sisevõrgu (20 pöördumist), kirjalikult paberil (19 pöördumist) ja e-posti teel (samuti 19 pöördumist). Tänu avaldati veel telefoni teel, haigla kodulehe kaudu, suuliselt personalile, ajalehes, isiklikus blogis ja *facebookis*. Kaks tänuavaldust haiglale edastati häirekeskuse kaudu,

### Tänu

Kiideti osakondade personali väga hea töö ja hoolitsemise eest. Enim kiidusõnu pälvis aasta jooksul sünnitus- ja günekoloogiaosakonna personal, kes said ka Lõuna-Eesti Haigla kliendisõbra tiitli. Rohkelt kiideti ka kiirabi- ja kirurgiaosakonda.

### Kaebused

2020. aastal esitatud kaebustest olid enamasti seotud patsientidesse suhtumise/suhtlemisega. Ei olnud rahul ka ravitöö korraldamise ja olmega.

### Kaebused valdkonniti

