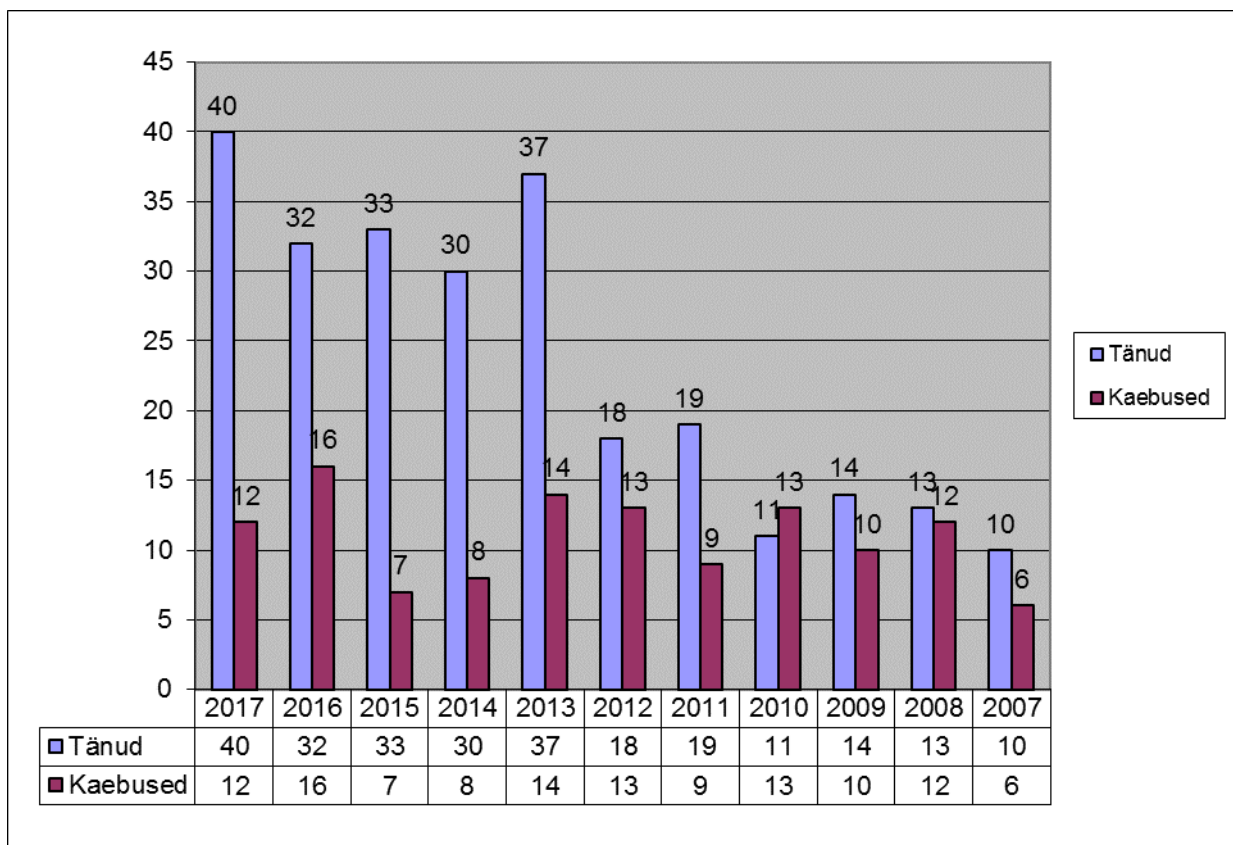


Ettepanekute ja pöördumiste kokkuvõte 2017

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.

2017. aasta jooksul laekus Lõuna-Eesti Haiglale 40 kirjalikult fikseeritud tänuavaldust ning 12 kaebust. Tänuade arv on eelmise aastaga võrreldes suurenenud, kaebusi on jäänud vähemaks.



Pöördumisi edastati kõige rohkem kirjalikult paberil (20 korral) ja e-posti kaudu (12 korral). Veel avaldati tänu “Võrumaa Teatajas” ja haigla kodulehelt kättesaadava tagasiside vormi kaudu. Pöördumisi tehti ka suuliselt ja telefoni teel.

Tänu

Kiideti osakondade personali väga hea töö ja hoolitsemise eest. Enim kiidusõnu pälvis õendusabiosakond. Kiideti ka sünnitus-günekoloogia osakonna personali ja kiirabibrigaade.

Kaebused

2017. aastal esitatud kaebustest enim olid seotud personali käitumisega ja suhtlemisega – 7 pöördumist. Kolm pöördumist olid ravikvaliteediga seotud ja kaks pöördumist väljendasid rahulolematust ooteaja suhtes erakorralise meditsiini osakonnas (EMOs) vastuvõttu/abi oodates.

Kaebused valdkonniti

