

Lisa 1. Ülevaatlik tabel HNRK tagasiside süsteemist.

		PATSIENDID		TÖÖTAJAD	KOOSTÖÖPARTNERID/VÄLISED HUVIRÜHMAD
KÜSIMUSTIKUD	Temaatika	rahuloluküsimustik	varia	varia	varia
	Läbiviimine	järjepidevalt	vastavalt vajadusele	vastavalt vajadusele	vastavalt vajadusele
	Kokkuvõtted	kvartaalselt ja aastapõhiselt	jooksvalt	jooksvalt	jooksvalt
	Käsitlus-logistika	Kokkuvõtted arutatakse läbi juhatuse kabinetis, tulemused koondatakse tabelisse	Kokkuvõtted arutatakse läbi juhatuse kabinetis, tulemused koondatakse tabelisse	Kokkuvõtted arutatakse läbi juhatuse kabinetis, tulemused koondatakse tabelisse	Kokkuvõtted arutatakse läbi juhatuse kabinetis, tulemused koondatakse tabelisse
	Tulemuste avaldamine	<a href="http://www.hnrk.ee">www.hnrk.ee</a>	<a href="http://www.hnrk.ee">www.hnrk.ee</a>	HNRK siseveebis	<a href="http://www.hnrk.ee">www.hnrk.ee</a>
	Vastutaja	arendus- ja kvaliteedijuht; ravijuhi sekretär	arendus- ja kvaliteedijuht	personalijuht	arendus- ja kvaliteedijuht
KIITUSED-KAEBUSED-ETTEPANEKUD	Vorm	a.paber kandjal b.veebipõhine		a.paber kandjal b.e-kirjaga	a.veebipõhine
	Täitmine	iseseisvalt või koos HNRK töötajaga		individuaalselt või grupiga, iseseisvalt või koos vastava struktuuriüksuse juhiga	iseseisvalt
	Esitamine	a.vastavatesse postkastidesse haigla erinevatel korrustel b. <a href="http://www.hnrk.ee">www.hnrk.ee</a> →tagasiside		a. Vastavatesse postkastidesse haigla erinevatel korrustel b. Saadetakse soovitud adressaadi postkasti	a. <a href="http://www.hnrk.ee">www.hnrk.ee</a> →tagasiside
	Käsitlus-logistika	arendus- ja kvaliteedijuht & juhatuse esimees →käsitletuga seotud struk.juht		personalijuht & juhatuse →käsitletud temaatika eest vastutav inimene	arendus- ja kvaliteedijuht & juhatuse → käsitletud temaatika eest vastutav inimene
	Vastus	kirjalikult arendus- ja kvaliteedijuhi või		kirjalikult või suuliselt	kirjalikult läbi arendus- ja

		kvaliteedispetsialisti kaudu esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 1 kuu pärast kiituse-kaebuse-ettepaneku laekumist (eeldusel, et on olemas kontaktandmed)	läbi vastava struktuuriüksuse juhi esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 1 kuu pärast kiituse-kaebuse-ettepaneku laekumist	kvaliteedijuhi esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 1 kuu pärast kiituse-kaebuse-ettepaneku laekumist (eeldusel, et on olemas kontaktandmed)
	Kokkuvõtted	poolaastapõhiselt	poolaastapõhiselt	poolaastapõhiselt
	Tulemuste avaldamine	<a href="http://www.hnrk.ee">www.hnrk.ee</a>	HNRK siseveebis	<a href="http://www.hnrk.ee">www.hnrk.ee</a>
	Vastutaja	arendus- ja kvaliteedijuht	personalijuht	arendus- ja kvaliteedijuht
<b>JOOKSEV SUULINE TAGASISIDE</b>	<p>Tagasiside, mis saadakse erinevates töistes situatsioonides: teenuse osutamise jooksul, koosolekul jne. Suulist tagasisidet käsitletakse mitte-ametlikuna. Suulise tagasiside, millel on sisulist kaalu, võib alati vormistada kirjalikult, kasutades kiitused-kaebused-ettepanekud-vormi, et head ideed ning arvamused ei läheks jutuajamistes kaotsi. Patsiendi arvamuse, ettepaneku, kaebuse võib konkreetse patsiendiga koos vormistada ka HNRK töötaja. Töötaja arvamuse, ettepaneku, kaebuse võib konkreetse(te) töötaja(te)ga koos vormistada struktuuriüksuse juht.</p>			