

Viljandi Haigla Patsientide nõukoja tegevus aastatel 2020 -2022.

PN eesmärk:

Patsientide nõukoda on SA Viljandi Haigla juhatuse poolt asutatud haiglale nõuandev organ. Minule teadaolevalt on Viljandi haigla PN loomise algataja haigla nõukogu esimees Agris Koppel, kelle sõnade järgi Patsientide nõukojal on suur roll Eesti tervishoiu järgmise kümne aasta eesmärgi – inimesekeskse meditsiinisüsteemi loomises. Nõukoda esindab patsientide arvamust, mida haigla ja ministrium saavad arvesse võtta peagi kinnitatava rahvatervise arengukava ühe eesmärgi, uute, inimesekesksete ja integreeritud tervishoiuteenuste loomisel. Viljandi haigla juhatuse esimees Priit Tampere sõnul on põhiootus nõukojale saada otsest tagasisidet kogukonnast – kuidas ollakse rahul haigla ja selle teenustega ning millised on jutud ja versioonid, mis kogukonnas liiguvad, et haigla saaks anda õigeaegset ja korrektset infot. Samuti oodatakse hinnangut patsiendiküsitlustele ning ettepanekuid, mida võiks küsida ja kuidas saadud tagasisidet kõige paremini rakendada.

Viljandi haigla juhatuse liige, ravijuht Mart Kull ootab nõukojast kaasamõtlevat partnerit, kes oleks avatud arutama ravitöö probleeme, mida patsiendid võiksid näha ja tunda.

Oodatakse abi ja kaasamõtlemist patsiendikesksuse poole liikumisel.

Viljandi haigla soovib liikuda inimesekeskse tervishoiu poole. Ootus nõukojale on, et ta oskaks nõuda ja abistada haiglat muutumise teel.

Kuidas PN neid ootusi on täitnud?

Nõukoja liikmete värbamine

Liikmete värbamine osutus minu algsest ettekujutusest keerulisemaks. Eeskuju polnud kuskilt väga palju võtta. Viljandi haigla PN nõukoja loomise ajaks oli neid riigis kaks: Tartu Kliinikum ja Kuressaare haiglas. Minu esialgne lootus kasutada teiste kogemusi päris hästi ei sobinud, kuna erinevatel haiglatel on erinevad visioonid ja ka ülesanded. Seega on erinev ka PN töö eesmärk.

Nõukoda sai 6-liikmeline. Liikmete värbamisel oli minu jaoks kriteerium, et võimalikult palju oleksid kaetud kõik patsientide rühmad.

Haigla juhatuse poolt kinnitatud Nõukoja koosseis:

Piret Aus	Erivajadusega inimeste kultuurile ligipääsetavuse teema eestvedaja, erivajadustega inimeste erinevate ürituste programmijuht. Viimasel kümnel aastal on tema missiooniks olnud sündmuste toimumispaikadele ligipääsetavuse tagamine kuulmis-, nägemis- ja liikumispuudega inimestele, lahenduste loomine universaalse disaini põhimõttel. Kirjeldustõlge OÜ asutaja, juhatuse liige.
Kelly Heinpõld	Gümnaasiumi õpilane, väga heade saavutustega noorsportlane. Eesti Haigekassa rahastatud ennetusprojekti „Noorsportlaste tervisekontroll spordiga seotud terviseriskide ennetamiseks” Viljandi haigla osalemise mõju ja toimimise seire.
Siiri Sula	Viljandi linna Päevakeskuse töötaja, eakatele linnakodanikele toidu kojuveo teenuse osutaja, massöör. Eakate linnakodanike haiglaga seotud probleemide ja soovide teadja ning vajadusel edastaja.
Rivo Aren	Viljandi valla Kolga-Jaani piirkonnajuht, vallaelanike haiglaga seotud soovide ja probleemide valdaja ja vajadusel edastaja.

Lea Lükk	Psühholoog
-------------	------------

PN koosolekuid on toimunud 5, millest **esimene** oli tutvumiskoosolek. (*see statistika oli nõukogu toimumise ajaks, hiljem on koosolekuid lisaks tulnud*)

Teisel koosolekul olid arutusel võimalikud rehabilitatsiooniteenused. Koosolekust kutsusin osa võtma Merit Laane ja Kairi Tamre töötukassast, Vaike Raudava Rehabikeskuse OÜst, Luivi Kruusmäe J&L Rehabilitatsiooniteenustest. Viljandi haigla taastusravikliinikust osalesid Erli Lond ja Siret Tamm.

Kokkuvõtte ettekannetest ja ettepanekutest on koosoleku protokollis.

Kolmanda koosoleku päevakorras oli:

1. Haigla üleminek uuele infosüsteemile. Uue süsteemi kasulikkusest lähtuvalt patsiendi perspektiivist – Anu Oinberg, protsessianalüütik.

2. Vaktsineerimise korraldamisest haiglas, haigla töötajate vaktsineerimisest. Viiruse levikuga seotud kehtivatest piirangutest. Covid-19 läbipõdenute taastusravist – Krista Valdvee, koostööteenuste juht.

3. Haigla koduleht, kodulehe võimalikust uuest kujundusest, arvestades erivajadustega inimeste juurdepääsu infole – Ene Veiksaar, kommunikatsioonijuht.

Kokkuvõtte ettekannetest ja ettepanekutest on koosoleku protokollis.

Augustis toimus vaimse tervise teemadel (Roheline Raamat) ühine veebipõhine **neljas koosolek** linna ja valla sotsiaalkomisjonide, sotsiaaltöötajate ning Jämejala Psühhiaatrikliiniku juhi osalusel.

Koosoleku ettevalmistamisel sain linnalt ja vallalt erinevaid tähelepanekuid ja ka ettepanekuid, millised edastasin Jämejala psühhiaatrikliinikule. Ettevalmistuse käigus selgus, et nii Mulgi kui ka Põhja- Sakala valla jaoks on vaimse tervise teema alles tundmatu, kuna minu kolmekordselt saadetud kiri jäi neil kahel valla tähelepanuta. Vastamine toimus alles läbi volikogu juhi poole pöördumise.

Viienda koosoleku päevakorras oli Viljandi haigla patsientide rahulolu ambulatoorsete teenustega. Haigla kasutas enda koostatud küsimustikku, mis oli patsiendi jaoks lihtsam ja arusaadavam kui Terviseameti poolt koostatud küsimustik.

Kokkuvõtte ettekannetest ja ettepanekutest on koosoleku protokollis.

Vahepealsel ajal on loodud PN ka Pärnu Haigla ja PERH juurde. Septembris toimus viie haigla PN **ühine veebipõhine tutvumiskoosolek**. Anti välja ka pressiteade. Võeti vastu otsus korraldada selliseid kohtumisi kord kvartalis. (*Tänase seisuga on toimunud juba ka uus ühiskoosolek*)

Patsientide nõukoja poole on pöördunud Signe Asi, patsiendikogemuse uuringu kontaktisik Viljandi haiglas, et paluda hinnangut patsientide jaoks koostatava küsimustiku arusaadavuse kohta. Antud küsimustikuga soovitakse välja selgitada patsientide ravi ja hoolduse ohutusega seonduvat kogemust nende haiglaravil viibimise perioodil. Uurimistööd viib läbi Tartu Ülikool koostöös Viljandi haigla, Narva haigla ja Haapsalu Neuroloogilise Taastusravikeskusega ning see on osa Tartu Ülikooli juhitud rahvusvahelisest koostööprojektist „Patsiendiohutuse uurimiskeskuse arendamine Tartu Ülikoolis. Tegin küsimustikku endapoolsed kommentaarid ja andsin küsimustikule ka hinnangu.

Signe Asilt sain ka kutse osaleda diabeedipatsiendi raviteekonna arutelul. Kuna minul endal diabeedi alane kogemus puudub, eelnes koosolekule minupoolne eeltöö patsientide poolsete tähelepanekute saamiseks, millised ma edastasin ning osalesin ka koosolekul.

Lisaks eelnevale olen tegelenud personaalselt mitme päris olulise probleemi lahendamise, mis puudutab haigla tööd ja patsientide ning ka haigla töötajate rahulolu töökeskkonnaga. Kui pöördumised on olnud kirjalikud, olen need edastatud ka Krista Valdveele ja haigla kvaliteediteenistusele, samuti asjasse puutuvatele osapooltele.

Nende probleemide lahendamisel pidasin oluliseks, et kõik osapooled oleksid saanud öelda enda arvamuse. Lahendusprotsesside käigus selgus, et ükski juhtum pole mustvalge, ning eriti tähtis on avatud vestlus.

Pea oluliseks, et asjad leidsid positiivse lahenduse haiglas, mitte väljaspool seda.

Olen ennast ka mitmel koolitusel täiendanud, sest põhimõtted, seisukohad ja spetsiifiline sõnavara on minu jaoks uus ja muutub kiiresti. Koolitusi on korraldanud nii haigla, riigi vastavad institutsioonid kui ka Viljandi linna sotsiaalamet.

Osalesin ka Terviseameti poolt korraldatud optimaalse haiglavõrgu arengukava koostamise veebipõhistel koosolekutel.

Viimase aja raskeimad ning töömahukaimad lahendamist vajavad juhtumid ja nende lahenduse käik on seotud **assisteerimata kodusünnitusega**. Selle probleemiga on minu poole pöördunud kaks perekonda (peale Viljandi haigla juhtumit), kes küll ei kuulu Viljandi haigla piirkonna alla. Minu poole pöördumine oli tingitud ilmselt sellest, et analoogiline juhtum oli eelnevalt ka Viljandi haiglaga seotud, kus minu poole kirjalikult pöörduiti. Viljandi haigla lahendas endaga seotud juhtumid üksikjuhtumina, ning konkreetsete lugude Viljandi haigla poolse lahendusega jäädid rahule, sain ka patsiendi poolsed tänumeilid). Viljandi loole järgnenud uute perede pöördumised viitavad sellele, et assisteerimata kodusünnituse käigus sündinud laste registreerimine vajab riigi tasandil kiiresti regulatsioonide üle vaatamist, muutmist ja täiendamist. Minust olenemata asjaoludel ei õnnestunud kahjuks leida lahendust nn. ringi sees. Antud probleemi on aidanud lahendada Viljandi haiglast Krista Valdvee, Kätlin Venderstõrm, riigikogu liige Helmen Kütt, diplomeeritud arst ja kodusünnituse sertifitseeritud ämmaemand Lembe Allik. Hoolimata lahendamisele kaasa aitava meeskonna suuruselt, heast tahtest ja ka juurdepääsust erinevatele riigitasanditele on probleem patsiendisõbralikult siiani lahendamata. Ametnike, medikute ja paragrahvide nn. sein on ees. Vastavate ministriumite (SiM ja SoM), eriti aga ITK poolne reageering probleemile on olnud kõike muud kui patsiendisõbralik, eelkõige ükskõikne, ignorantne, kaitseks terve rida seadusesse pandud paragrahve. Pered rõhutavad ITK medikute poolset äärmiselt ebasõbralikku, kohati mõnitavat suhtumist, inimlikkuse puudumist. Just perekondade ebasõbralik kohtlemine ja probleemi lahenduse bürokraatiasse takerdumine ajendas üht perekonda pöörduma „Pealtnägija“, poole, mis ka ühes saates kajastust leidis.

Enda tegevusega olen kirjalikult kursis hoidnud Krista Valdveed ja haigla kvaliteediteenistust. Seega saab soovi ja vajaduse korral kõigi dokumentidega tutvuda. (*Assisteerimata kodusünnituse lood on kandunud ka 2022 aastasse. Saan öelda, et riigi poolt on kaitseks JOKK ja soovimatus midagi muuta*).

Siinses ülevaates puudutangi ainult neid pöördumisi ja probleeme, mis on kirjalikult formuleeritud. Toimunud on ka üsna mitmeid nn. käigu pealt pöördumisi ja nõustamisi, milliseid ma ei pea vajalikuks siin kirjeldada. Kokkuvõttes saan öelda, et Viljandi haigla töötajad, kellega olen erinevates olukordades kokku puutunud, on olnud väga head ja vastutustundlikud ning kompetentsed partnerid, andes kiirelt vajalikku tagasisidet. Pea eelkõige silmas Krista Valdveed, Kätlin Venderströmi, Madis Parkseppa, Kairi Noolt. Patsientide poolset positiivset tagasisidet/hinnangut haigla teenusele ja ka lihtsamate probleemide tõstatamist on olnud rohkem (telefoni teel). Olen ka selle informatsiooni

haiglale edastanud. Saadud kogemus ja ka varasem kogemus kinnitab järjekordselt üht lihtsat reeglit : “Räägi inimesega“. Kui ei taha kuulata ja rääkida, siis leidub alati neid, kes tahavad, nt. „Pealtnägija“.

Patsientide nõukoja esimees

Malle Vahtra