

## **Patsientide nõukoja tööst aastatel 2022 lõpust -2024 aasta novembrini**

Kaebusi (kirjalikke) haigla kohta pole olnud palju. Olen kõik edastanud haiglale lahendamiseks ja neid on ka tavakorras lahendatud. Olen saanud ka tagasisidet Kristalt. Enamus mulle tulnud probleeme on olnud seotud haigla kodulehega ja perearstidega, mida olen aidanud lahendada ise, ilma haiglat kaasamata.

Põhilised probleemid saavad alguse **perearstidest**: digitervise lehele kandmata analüüsiandmed ja ka muud andmed (nt. põhjendamata, ilma psühhiaatrit seisukohata pikendatud vaimse tervise probleemide retseptid). On esinenud ka topeltanalüüse: ühel päeval saadab analüüse tegema töötervishoiu arst, kes ka analüüsi vastused digilukku kannab, mõni päev saadab samu analüüse tegema ka perearst, kes analüüsi vastuseid digilukku ei kannagi. On selge, et perearst pole digilugu vaadanudki. Ja ei vaata ka siis, kui on patsient vastuvõtul. Seega on patsiendid pidanud pöörduma uuesti perearsti poole, et mis saab edasi. Kui aga digivõimekus puudub, on see patsiendile suur probleem.

**Haigla koduleht** pole just kõige loetavam aga kuna uus on tegemisel, siis las ta olla praegu selline nagu ta on.

**PAIK- projekt** töötab, aga ilmselt pole patsiendil alati piisavalt infot, mis see endast kujutab. Nii on nad üllatunud, kui peale haiglat tuleb koju tervishoiutöötaja nõustama ja abistama. Pikendatavaid retsepte kirjutab välja nüüd ka Perearst24. Patsiendid ei oska seda kasutada.

**Haigla töötajate reaktsioon ja tagasiside probleemidele on olnud väga kiire ja hea (Krista ja Katrin)**

PN moodustamise põhimõtted ja töö on erinevates haiglates erinevad. Sellest lähtuvalt on PN koosseisud erinevad ja ka teemad, millega tegeldakse, erinevad. Näiteks on Tartu Ülikooli kliinikumi PN liikmed tegelenud ligipääsetavusega linna objektidele. Lähtudes Viljandi haigla PN statuudist, ei pea ma seda vajalikuks, kuna linnal on erinevad inimesed, kes selle teemaga peaksid tegelema ning ka vastutama.

**Ma ei pea õigeks haigla töötajate kutsumist PN koosolekutele, et kuulata, mis nad on teinud.** Minu arvates võtab see haigla töötajatelt aega ja nõukoja liikmetele ei anna see midagi peale uute teadmiste ja info. Esimese kahe aasta jooksul (nagu ka manusena lisatud eelnevast ettekandest lugeda) tegin ka erinevaid koosolekuid küll omavalitsuse komisjonidega kui ka muude institutsioonidega. Kasu ma nendest ei näinud. Siinkohal pean märkima, et haigla töötajad on ka selles tegevuses aktiivselt osalenud. **Eriti palju aega ja energiat kulutas Madis Parksepp.**

Ise olen end koolitanud ja saanud ka vastavaid sertifikaate veebi teel PN liikmetele korraldatud rahvusvaheliste koolituste kohta. Ma ei näe nendest koolitustest kasu v.a. see, et ise olen targemaks saanud, aga neid teadmisi ei saa rakendada patsientide probleemide puhul. Soovitus patsiendile on ikka üks ja sama: pöördu esmalt perearsti poole.

On olnud minu kui ka mõne PN liikme poole **suusõnalisi pöördumisi/ kaebusi**. Olen endiselt seisukohal, et kaebus tuleb esitada kirjalikult, sest teatud aja möödudes emotsioonid lahustuvad ja kaebusest ei jää järgi midagi. Kirjutada enamus patsiente ei soovi. Kui aga pole kirjalikku pöördumist, ei saa ma ka haiglale kaebust edastada, kuna selle sisu võib lühikese aja jooksul muutuda.

## Mis edasi?

Minu arvates on haigla teatud määral ära unustanud, et tal on olemas PN. Kui alguses oli PN kaasamist palju ja ka PN liikmete arvamuse küsimist, siis praegu juhtub seda harva või ei juhtugi. Ma ei pea õigeks, et PN nõukoda oleks haigla töötajatele üks lisakoht, kus käia rääkimas ja aru andmas, ilma et sellest miski muutuks. **Kontakt peaks olema selge ja arusaadav: patsiendi kaebus/ ettepanek haiglale, haigla poolne põhjendus ja lahendus (tagasiside patsiendile ja PN esimehele või selle liikmetele, olenevalt kaebuse/ettepaneku sisust) või haigla küsimus/seisukoht PN-ile ja PN poolne vastus ja arvamus/seisukoht.**

**Ettepanek:** PN liikmete arvamuse küsimine peaks käima läbi PN esimehe, kes siis suunab probleemi/küsimuse vastavalt kuuluvusele PN erinevatele liikmetele. PN esimees korraldab vajadusel PN sisese arutelu ja kujundatakse ka PN ühine seisukoht, mis edastatakse PN esimehe poolt haiglale ja ka teistele PN liikmetele. Praeguses olukorras puudub mul ülevaade mida ja kellele on suunatud ja kas haiglale on antud ka tagasisidet PN liikmete poolt. Haigla peaks rohkem küsima PN liikmete arvamust, eriti nüüd, kus on valmimas Tervikum. Mitte sel moel, et sekretär saadab PN liikmetele vastavate spetsialistide koostatud projektide (liikumisskeemid ja ruumide paiknemine uues haiglas) lingid või ka projektid, millest oskavad aru saada nende spetsiifilisuse tõttu ainult projektide koostajad. PN liikmetel puudub vastav võimekus neist aru saada. PN esimehel aga pole aimugi, kas, kes PN liikmetest ja milliseid ettepanekuid on teinud.

Ja mille kohta vajab arvamust haigla? Haigla poolne küsimus peaks olema selgelt esitatud ja sooviga saada ka selge ja lihtne vastus.

Arvamuste/hinnangute küsimus võiks tulla esmalt PN esimehele, kes siis selle edasi saadab liikmetele, olenevalt küsimuse sisust. PN esimees teeks siis ka kokkuvõtte, mida liikmed on arvanud ja saadaks selle haiglale ja koopia meilist PN liikmetele.

Kuigi infot nagu on, pole seda kunagi liiga palju. Olen siiani soovitanud info edastajana Sakalat aga sellest on vist vähe ja nõuanne pisut aegunud. Tegin haiglale ettepaneku (ettepanek sündis koostöös Helmen Kütiga) anda **välja ühekordne ajaleht patsientidele**, mis sisaldaks haigla poolt osutatavate teenuste kohta vajalikku baasinfot. Jooksvalt toimub muidugi täiendusi ja muudatusi, aga need jäägu kodulehele.

Arvan, et see peaks ilmuma alles siis kui Tervikum on valmis saanud. Olen selle ettepaneku Kristale edastanud ja saanud ka tagasisidet.

**Parkimine, mis saab?** Suhtumine on parkimise võimalustesse praegu väga negatiivne ja see kajastub ka meedias ning on tihti poliitilise maiguga (lähtun eelarve ja arengu komisjoni koosolekutest). Tegelikult on ligipääsetavuse hirmudel ka alust. Ma pole pidanud vajalikuks kutsuda PN koosolekule kedagi informeeritud inimest haiglast, et ta annaks enda visiooni praeguse seisuga tulevasest parkimise korraldusest. Sellest on vähe kasu kui asjaolud võivad minu arvates paljuski muutuda. Küll oleks aga vaja rääkida kas PN koosolekul või meedias, et patsientidele tagatakse juurdepääs teenustele. Mil moel, oleks vaja teada, küsimus on haigla poolt osutatavate teenustele juurdepääsus. Väga kasutu ja kulunud on väide, et linn väike ja käige see mõni samm jala, pole vaja nn. treppi saada. Seda lauset on harjunud mõned linna ametnikud ja eriti poliitikud kasutama väga tihti. Seda lauset ei tohiks mingil juhul kasutada, aga kasutatakse. Kui on aga juba praegu teada, kuidas patsiendid nn treppi saavad, oleks sellest vaja sellest ka teada anda. See võiks toimuda PN koosoleku kaudu, kuhu saab kutsuda

vajadusel ka ajakirjaniku. Ajakirjaniku saaksin kutsuda mina. Muidu on ainult oletused ja pikad negatiivsed stsenaariumid.

Ja veel: Kui lugeda haigla kodulehelt patsientidele suunatud dokumente, siis pole igal pool kirjutatud patsiendi õigusest ja võimalusest pöörduda PN poole.

Kliendiküsitlusest: need on toimunud ja kokkuvõtted on vorminduse tõttu muljet avaldavad. Ma pole endiselt aru saanud, milliseid muudatusi on nende põhjal tehtud? Kas üldse on tehtud? Võib juhtuda, et ma pole nende asjadega kursis.

Malle Vahtra

PN esimees

28.10 2024