

## **PIHLAKODU AS KLIENDITEENINDUSSTANDARD**

Klienditeenindusstandard aitab tõsta klienditeeninduskvaliteeti ja luua asutuses ühine teeninduskäekiri. Standard on täitmiseks kohustuslik kõigile Pihlakodu töötajatele.

### **PATSIENDI INFORMEERIMINE**

Patsienti informeeritakse tervishoiuteenuse osutamise osas nii suuliselt kui ka kirjalikult täites kliendi/ patsiendi üldise teavitamise ja nõusoleku võtmise vormi. Patsientidele tehakse teatavaks asutuse klienditeeninduse standard, mis sisaldab:

- patsiendi informeerimise korda tervishoiuteeninduse osas;
- patsiendi õigeaegse teavitamise korda ravijärjekorda registreerimisel, tervishoiuteenuse osutajate vahelisel suunamisel ning tervishoiutöötaja asendamisel;
- suhtlemist patsiendi ja tema omastega;
- patsiendi õigusi ja kohustusi;
- kaebuste registreerimise, lahendamise ja patsiendile tagasiside andmisele.

### **RAVIJÄRJEKORDA REGISTREERIMINE**

Ravijärjekorda registreerimisel on vajalik perearsti või eriarsti saatekiri, mis vastab Sotsiaalministri määrusele “Tervishoiuteenuse osutamise dokumenteerimise ning nende dokumentide säilitamise tingimused ja kord” § 321. Koduõendusteenuse osutaja ja iseseisva statsionaarse õendusabiteenuse osutaja juurde suunamise saatekirja kanded.

Pihlakodu AS peab ravijärjekorda infosüsteemis MS365 või HEDA.

Ravijärjekorda registreerib Pihlakodus selleks volitatud töötaja. Ravijärjekorda saab registreerida kas:

- Pihlakodus AS-i tegevuskohas kohapeal;
- telefoni või e-posti vahendusel;
- HEDA vahendusel digiregistratuuris.

Ravijärjekorda saab registreerida patsient või tema nimel õigustatud isik, tervishoiutöötaja või tervishoiuteenuse osutaja poolt selleks volitatud töötaja tegevuskohas kõigil tööpäevadel ajavahemikus kella 9.00–17.00. Pihlakodu registreerib nimetatud ajavahemikus saabunud ravijärjekorra taotlused olenemata ravijärjekorra pikkusest ja muudest asjaoludest.

Saatekirja alusel ravijärjekorda registreerimisel töödeldakse järgmisi andmeid:

- 1) patsiendi isikuandmed (ees- ja perekonnanimi, isikukood või muu identifitseeriv tunnus);
- 2) patsiendi kontaktandmed (aadress, telefon, e-posti aadress);
- 3) saatekirja kinnitanud tervishoiutöötaja andmed (ees- ja perekonnanimi, registrikood, telefon, e-posti aadress);

- 4) saatekirja kinnitanud asutuse andmed (nimi, registrikood, aadress, telefon, e-posti aadress);
- 5) teenuse, uuringu, protseduuri nimetus, millele patsient on suunatud;
- 6) saatekirjal olev prioriteetsuse kood;
- 7) suunamise eesmärk või soovitus registreerimiseks;
- 8) asutuse ja tervishoiutöötaja andmed kuhu ja kelle juurde patsient suunati (nimi, registrikood, aadress, telefon, e-posti aadress, tegevuskoht, tervishoiutöötaja ees- ja perekonnanimi ning võimaluse korral registrikood);
- 9) osutatava teenuse aeg (päev, kuu, aasta, kellaaeg);
- 2) muud saatekirja tehnilised andmed (unikaalne kood, koostamise aeg või kehtivuse ajavahemik).

Saatekirjata ravijärjekorda registreerimisel töödeldakse järgmisi andmeid:

- 1) patsiendi isikuandmed (ees- ja perekonnanimi, isikukood või muu identifitseeriv tunnus);
- 2) patsiendi kontaktandmed (aadress, telefon, e-posti aadress);
- 3) teenuse, uuringu, protseduur nimetus, millele patsient soovib registreeruda;
- 4) kaebuse kirjeldus;
- 5) ravijärjekorra alusel teenust osutava tervishoiutöötaja (ees- ja perekonnanimi, registrikood) või spetsialisti (ees- ja perekonnanimi, isikukood) andmed;
- 6) ravijärjekorra alusel teenuse osutamise asukoha andmed (aadress, kabineti number või muu asukoha täpsustus);
- 7) ravijärjekorra alusel teenust osutava tervishoiuteenuse osutaja asutuse kontaktandmed (aadress, telefon, e-posti aadress);
- 8) osutatava teenuse aeg (päev, kuu, aasta, kellaaeg).

Tegevuskohas registreerides annab Pihlakodu patsiendile kirjaliku teatise, mis sisaldab tervishoiuteenuse osutamise aega ja tervishoiuteenust osutava struktuuriüksuse või tervishoiutöötaja nime ja telefoni numbrit.

Kui patsient registreeritakse ravijärjekorda Pihlakodu registratuuri telefoni või e-posti või Interneti teel, teavitab Pihlakodu AS osutamise aja ja tervishoiuteenust osutava struktuuriüksuse tervishoiutöötaja nime ja telefoni numbrit.

Ravijärjekorda registreerimine digiregistratuuri kaudu on patsiendile ja tervishoiuteenuse osutajale tagatud ööpäevaringselt (24 h) ning Pihlakodu aktsepteerib digiregistratuuris peetavat ravijärjekorda.

Pihlakodu AS poolt ravijärjekorras muudatuse tegemisel teavitab Pihlakodu patsiendile muudatustest hiljemalt ühe tööpäeva jooksul arvates muudatuste tegemisest.

Kui ravijärjekord on pikem kui kuus kuud, siis Pihlakodu teavitab teenuse osutamise ajast ja kohast üks kuu enne tervishoiuteenuse osutamist.

Pihlakodu säilitab ravijärjekorda registreerimise andmeid viisil, mis võimaldab tuvastada patsiendi ravijärjekorda registreerimise, ravijärjekorra muutmise ja ravijärjekorras kustutamise aega (päev, kuu, aasta, kellaaeg). Andmeid säilitatakse alates kande tegemisest viis aastat.

Ravijärjekorda saab registreerida

**1. Statsionaarne õendusabi 9.00-17.00**

Harjumaa: [tabasalu@pihlakodu.ee](mailto:tabasalu@pihlakodu.ee) +372 5307 0517 Klooga mnt 13 Harku vald

Lääne-Virumaa: [tapa@pihlakodu.ee](mailto:tapa@pihlakodu.ee) +372 5333 5140 Valgejõe pst 14 Tapa vald

**2. Tervisekeskus 8.00-16.00**

[Ester.tomson@pihlakodu.ee](mailto:Ester.tomson@pihlakodu.ee) 325 8806 Valgejõe pst 14 Tapa vald

## SUHTLEMINE PATSIENDI JA TEMA OMASTEGA

Pihlakodu AS lähtub põhimõttest, et patsiendil ja/või tema seaduslikul esindajal/lähedasel isikul on õigus patsiendi nõusolekul saada informatsiooni patsiendi tervise kohta õendusjuhilt, raviarstilt, üksuse juhilt ja/või õendusala töötajalt vastavalt nende pädevuse piires, eelnevalt kokkulepitud ajal.

**1. Patsient**

1.1 Patsiendil on raviarst või vastav spetsialist (näiteks üksuse juht jne), kellega ta saab suhelda ja esitada küsimusi pakutava teenuse ja/või oma haiguse ja ravi kohta. Üldjuhul on see võimalus tavapärasel tööajal E-R 9-17, muul ajal saab patsient pöörduda valveõe ja/või -personali poole, kes edastab tema mure esimesel võimalusel.

1.2 Vajadusel korraldab osakond patsiendiga vestluse privaatsetl, eraldi kabinetis.

**2. Patsiendi lähedased/seaduslikud esindajad**

2.1 Patsiendi lähedaseks on abikaasa, vanem, laps, õde, vend või patsiendi elukorraldusest tulenevalt muu talle lähedane isik. Alaealise patsiendi seaduslikuks esindajaks on tema vanem või eestkostja. Piiratud teovõimega täisealise seaduslikuks esindajaks on tema eestkostja.

2.2 Töötajal on kohustus tuvastada patsiendi seadusliku esindaja/lähedase isiku seos patsiendiga ning veenduda, et on olemas patsiendi nõusolek teabe andmiseks. Reeglina peab õendusloos ning haigusloo nõusoleku- ja teavitamisvormil olema märgitud kontaktisik (pereliige, hooldaja vms), kellele võib infot väljastada, nimi ja telefoni number.

Tervishoiutöötaja kohustuseks on hoida patsiendi isikuandmete konfidentsiaalsust ning kutsesaladust, sealhulgas informatsiooni, mida ta on saanud administratiivse või töövälise tegevuse käigus.

## PATSIENDI ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

**Igal patsiendil on õigus:**

- pääseda haiglasse sõltumata east, soost, rahvusest, usulistest tõekspidamistest, vigaseks olemise faktist/puude olemasolust või majanduslikust seisundist;
- saada kõrgekvaliteedilist ravi;
- olla personali poolt väärilt ja inimlikult koheldud;
- saada teavet ravi protsessist ning osaleda otsuse tegemisel, et anda informeeritud nõusolek enne iga uue ravimeetodi kasutuselevõttu;



- keelduda ravist või katkestada see vastavalt seadusele, olles saanud eelnevalt täieliku teabe, mida (ravist keeldumise) otsus enesega kaasa toob;
- saada ravi kohta kirjalikku, arusaadavas keeles esitatud informatsiooni;
- saada viivitamatut abi või tõest informatsiooni, kui ravi lükkub edasi;
- väljendada oma muret, kui tema religioosete, kultuuriliste või eetiliste tõekspidamiste tõttu arsti poolt määratav ravi pole teostatav;
- olla teavitatud käimasolevatest teadus- ja ravimiuuringutest, mis võivad tema ravi muuta;
- privaatsusele kõikides raviprotsessides;
- informatsioonile vahetult ravi teostavate isikute ning ravi maksumuse kohta.

### **Iga patsiendil on kohustus:**

- anda täielik ja täpne informatsioon oma seisundist ning eelnevast ravist;
- järgida arsti ja personali korraldusi ja juhiseid (sealjuures kokkulepitud ajal vastuvõtudele jõudmist);
- teatada arstile ja muule personalile seisundi muutumisest;
- aktsepteerida ravist keeldumise tagajärgi;
- võtta arvesse teiste patsientide vajadusi ja ootusi haigla sisekorra reeglite järgimisel, eriti mis puudutavad müra, suitsetamist, külastajaid ning üldist käitumist;
- aktsepteerida eelnevalt kokkulepitud või teada olevaid rahalisi väljaminekuid;
- teavitada raviarsti juhul, kui ravi pole rahuldav;
- suhtuda personali lugupidavalt.

### **KAEBUSTE REGISTREERIMINE, LAHENDAMINE JA TAGASISIDE ANDMINE**

Pihlakodu AS patsiendil või tema lähedastel on õigus esitada teenuse osutaja vastu kaebusi või teha ettepanekuid. Kaebusi ja ettepanekuid saab esitada e-posti aadressile: [info@pihlakodu.ee](mailto:info@pihlakodu.ee) või kirja teel aadressile Valgejõe pst 14 Tapa 45109 Lääne-Virumaa.

Kirjaliku kaebuse võib esitada vabas vormis või vastaval vormil, mille leiab fuajeest. Seal asub postkast, kuhu kaebused ja ettepanekud saab panna ning mida tühjendatakse kord nädalas.

Kaebus peab sisaldama patsiendi/kliendi nime ja kontaktandmeid, teenuse osutamise aega ja kaebuse esitamise aluseks olevaid asjaolusid. Kui on vaja abi kaebuse kirja panemisel, tuleb pöörduda abi saamiseks töötaja poole.

Kõik saabunud kirjalikud kaebused registreeritakse. Teenuse osutaja vastab kaebusele 10 tööpäeva jooksul kaebuse registreerimisest. Kirjalikule kaebusele saadetakse kirjalik vastus.

Kaebuste lahendamiseks on loodud komisjon koosseisus:

esimees: Irina Tohus – õendusjuht Tallinn

liikmed: Reili Randlo – õendusjuht Tapa

Tiit Rebane – arst

Vajadusel kaasatakse komisjoni töösse teisi vastutavaid isikuid.

Komisjoni otsusega mitte rahule jäädes võib pöörduda Pihlakodu AS juhatuse poole.  
Merike Merirand, tel +372 534 90297, e-post: [merike.merirand@pihlakodu.ee](mailto:merike.merirand@pihlakodu.ee)

Kõigil soovijatel on õigus ja võimalus pöörduda teiste asjakohaste asutuste poole:

**Tervisekassa** Lastekodu 48, 10144 Tallinn infotelefon 669 6630, e-mail: [info@tervisekassa.ee](mailto:info@tervisekassa.ee)

**Terviseamet** Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn tel 794 3500, e-mail: [info@terviseamet.ee](mailto:info@terviseamet.ee)

**Sotsiaalkindlustusamet** Paldiski mnt 80, 15092 Tallinn tel 612 1360, e-mail: [info@sotsiaalkindlustusamet.ee](mailto:info@sotsiaalkindlustusamet.ee)

**Õiguskantsler** Kohtu 8, 10130 Tallinn tel 693 8400, e-mail: [info@oiguskantsler.ee](mailto:info@oiguskantsler.ee)