Kvaliteet ja patsiendiohutus

P a t s i e n t i d e v a a d e

Anneli Habicht

Eesti Puuetega Inimeste Koja tegevjuht

EPIK

EESTI PUUETEGA INIMESTE KODA
THE ESTONIAN CHAMBER OF DISABLED PEOPLE

CCCP

Tervishoiuteenuse kvaliteet =

omaduste kogum, mis iseloomustab tervishoiuteenuse vastavust kehtestatud nõuetele, kaasaja teadmistele, olemasolevatele ressurssidele, kutse- ja erialastele nõuetele ning **patsiendi rahulolule** ja tervise seisundi vajadustele.

Vastutus kvaliteedi eest jaguneb:

SoM, TA, EHK, TTO, THT erialaühendused, õppeasutused

EESTI PUUETEGA INIMESTE KODA
THE ESTONIAN CHAMBER OF DISABLED PEOPLE

menetlemine
enesehindamine
pädevus
ravijuhendid
ohutus
kvaliteedijuhtimissüsteem
nõusolek
tervishoiutöötajad
teavitamine
õigused
nõusolek
pädevuskomisjon
teenindusstandard
patsiendirahulolu
vastutus
kvaliteet
patsiendid
audit
kohustused
kaebused
riskid

NIKOLAI NOSSOV

TOTU KUUL

Kuidas mõtestavad patsiendid tervishoiuteenuse kvaliteeti ehk mida patsiendid räägivad?

EESTI PUUETEGA INIMESTE KODA
THE ESTONIAN CHAMBER OF DISABLED PEOPLE

Alustame algusest.
Miks patsient pöördub?

Trauma, (kroonilise) haiguse, valu, uuringu vajaduse, harva ka rõõmsa sündmuse tõttu.

Kaasas mure, segadus, pahameel, teadmatus, ebamugavus, väsimus, hirm, harva ka rõõm.

EPIK

EESTI PUUETEGA INIMESTE KODA
THE ESTONIAN CHAMBER OF DISABLED PEOPLE

Mida patsient ootab?

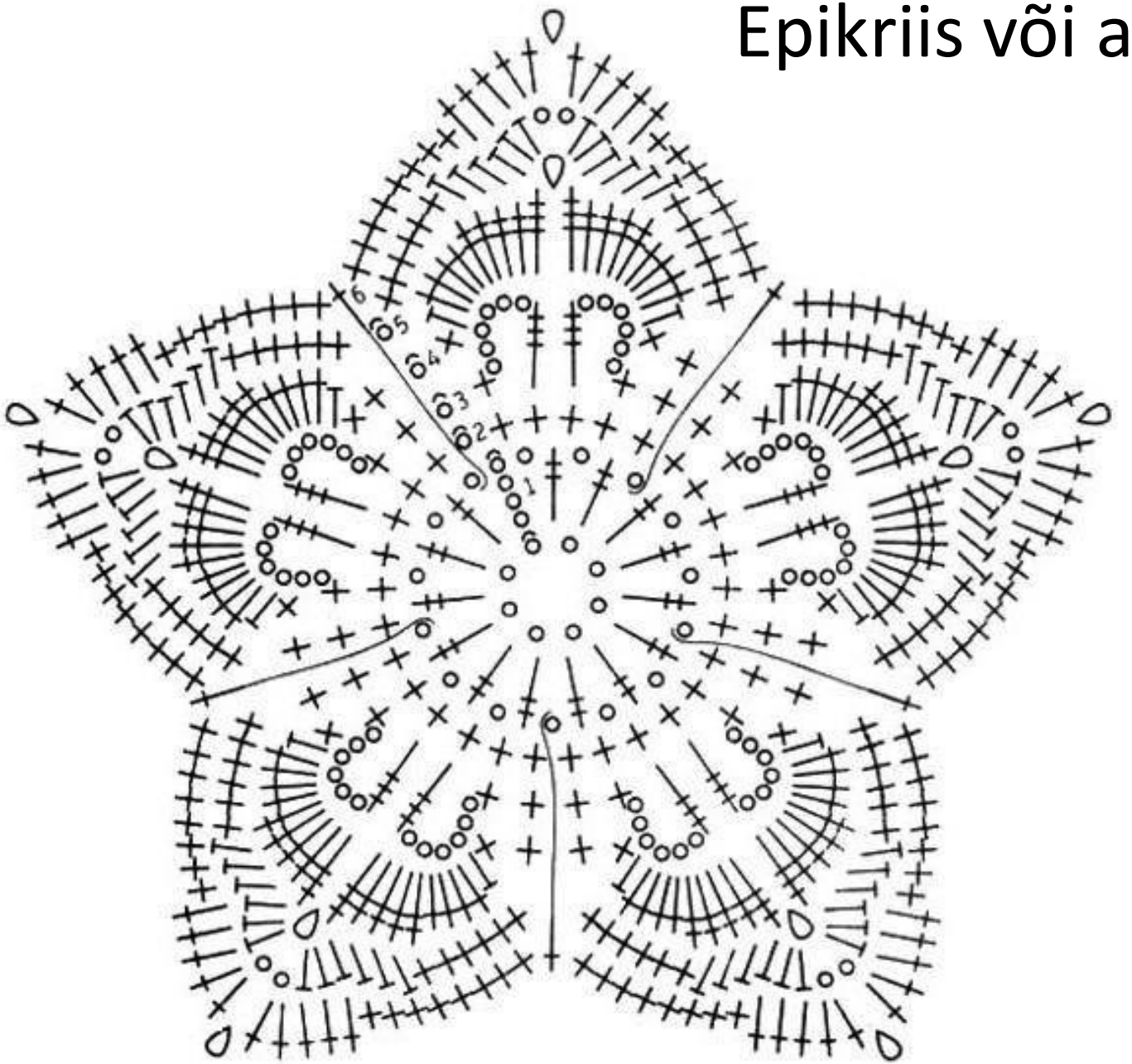
Selgust ja infot, diagnoosi, ravi, TERVEKS saamist (soovitavalt ruttu:)

Aga ka hoolimist, ärakuulamist, mõistmist, lohutust, kaasamist ja julgustust. Turvatunnet.

EPIK

EESTI PUUETEGA INIMESTE KODA
THE ESTONIAN CHAMBER OF DISABLED PEOPLE

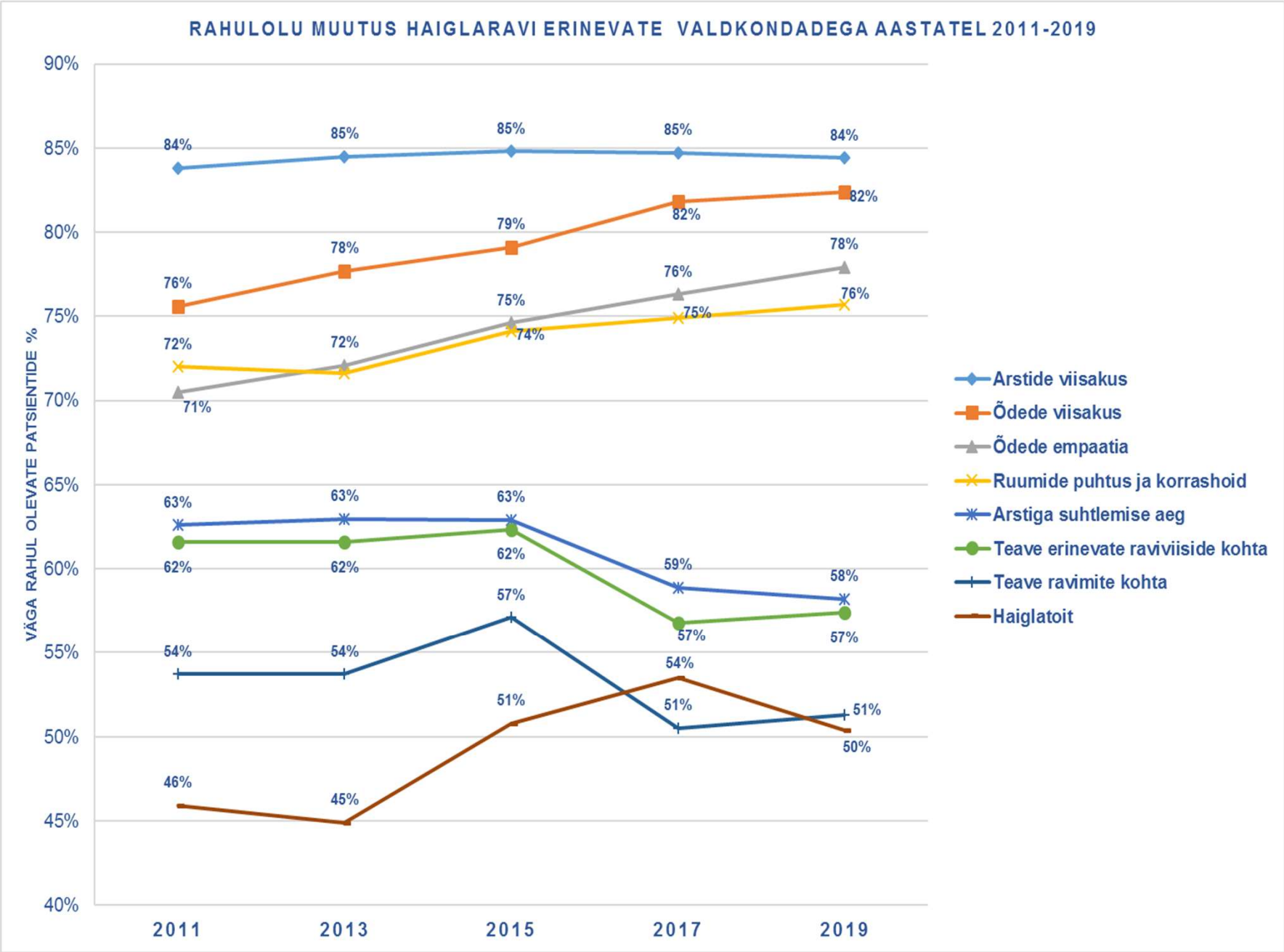
Epikriis või anamnees?



Ja mida räägivad uuringud?

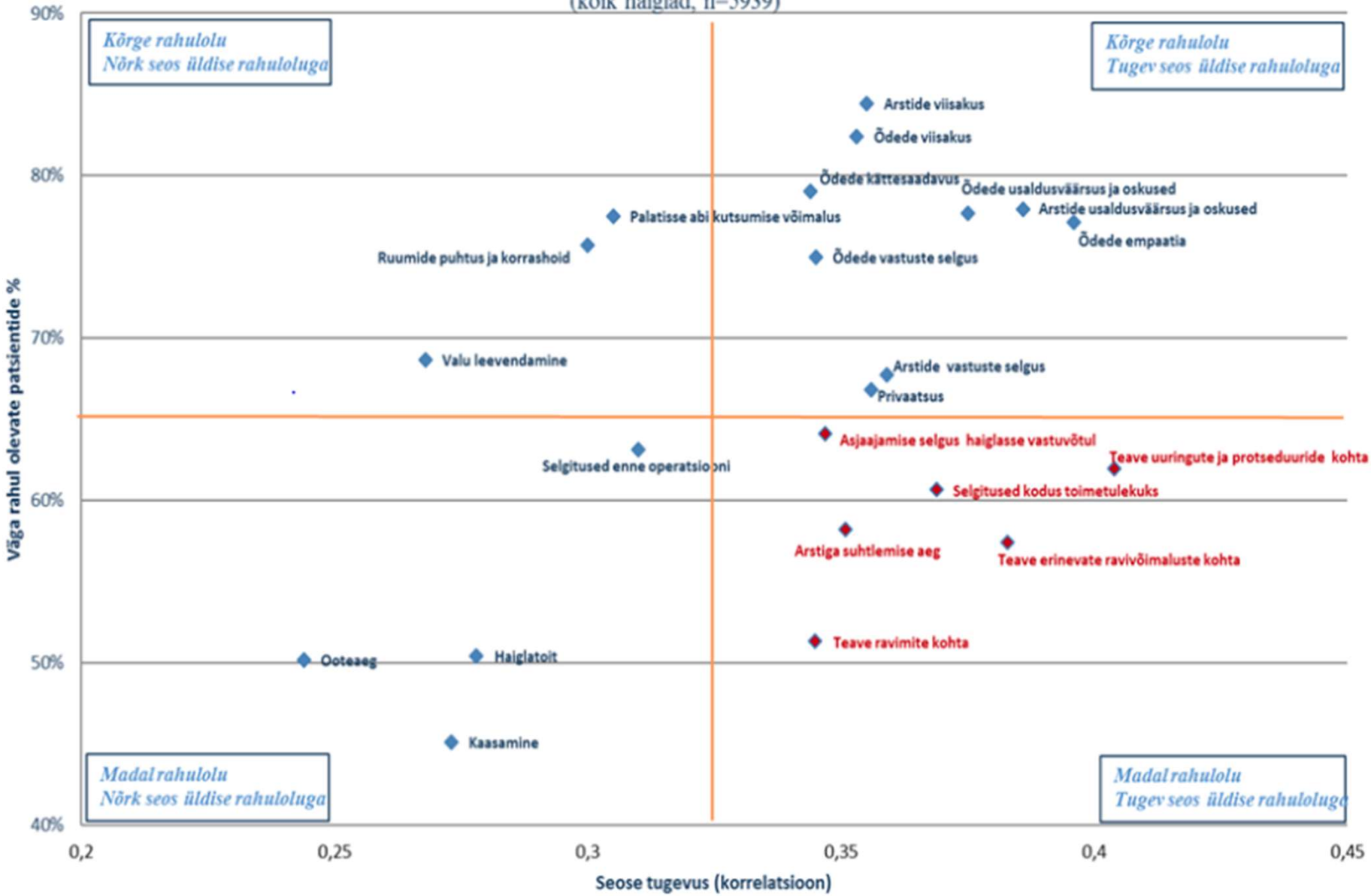
EESTI PUUETEGA INIMESTE KODA
THE ESTONIAN CHAMBER OF DISABLED PEOPLE

Statsionaarsete patsientide rahulolu uuringud Eesti 6 suuremas haiglas



Patsientide rahulolu seos erinevate rahuloluteguritega 2019

(kõik haiglad, n=5939)



R E K L A A M

Eesti Puuetega Inimeste Koda on:

1993 a loodud katusorganisatsioon 48 liikmega, sh **20 üleriigilist patsiendiorganisatsiooni**:
Nt Diabeediliit, Reumaliit, Vähiliit, SM Liit, Parkinsoni Liit, aga ka Fenüülketonuuria Ühing, Hemofiiliaühing, Põletikulise Soolehaiguse Selts jne.

European Patients´ Forum täisliige

Patsiendiorganisatsioonide kontaktid:
https://epikoda.ee/kes-me-oleme/koja-liikmed

EPIK
EESTI PUUETEGA INIMESTE KODA
THE ESTONIAN CHAMBER OF DISABLED PEOPLE

Juhata teed patsiendiorganisatsioonideni, sealt saab:

- Sarnasetuge - kogemusnõustamist, tugigruppe
- Filtreeritud infot
- Huvikaitset
- Lohutust

EPIK

EESTI PUUETEGA INIMESTE KODA
THE ESTONIAN CHAMBER OF DISABLED PEOPLE

Tähelepanu!

Tegemist ei ole ravimiga.

Enne liitumist pole vaja lugeda infolehte, samuti pole vajalik kellegagi nõu pidada.

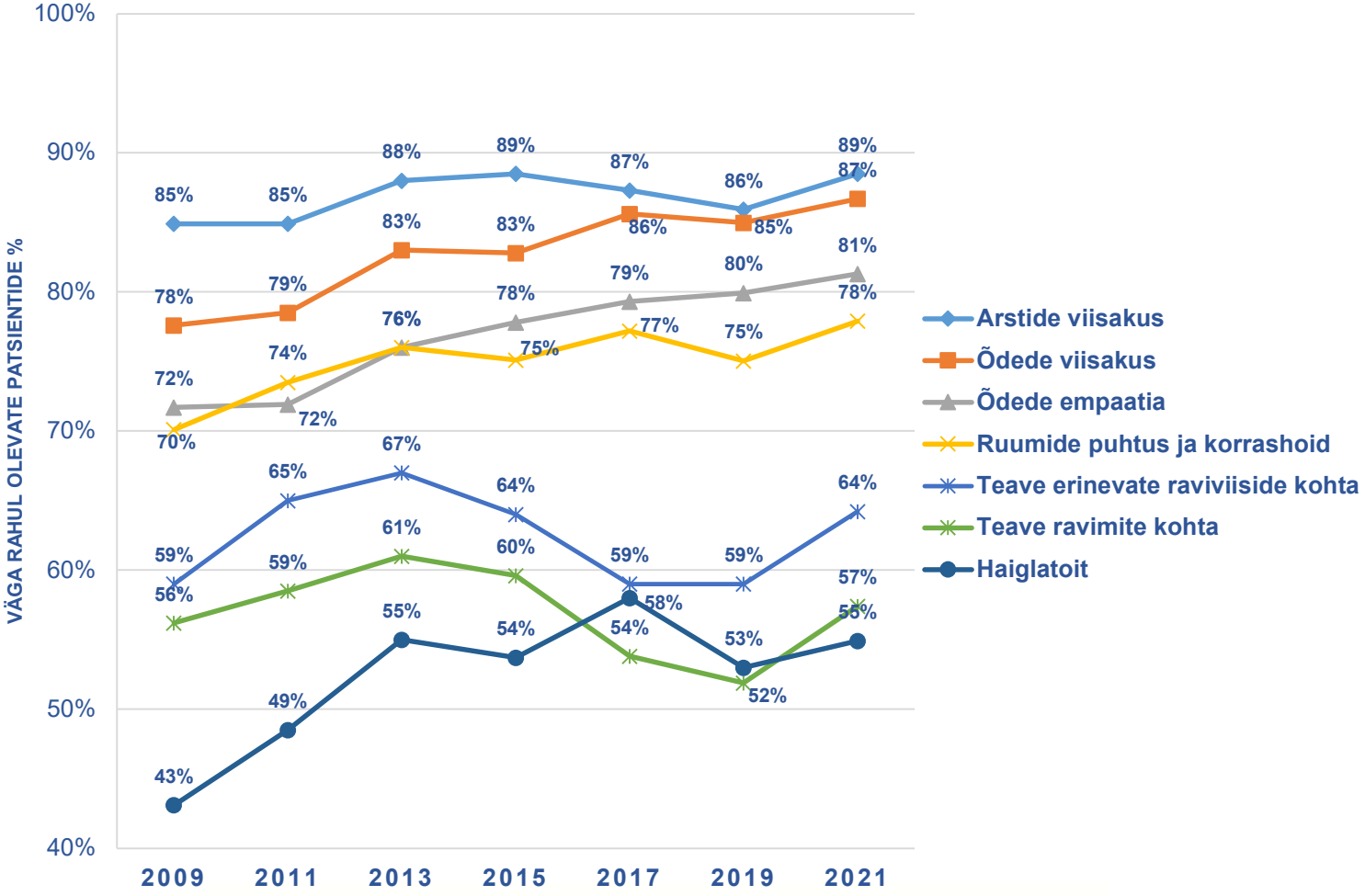
Patsiendi rahulolu võtmekohad

- Tervishoiutöötajate suhtlemisviis, usaldusväärsus ja patsiendile pühendatud aeg ehk *„See on hea arst, ta nii ilusti räägib minuga.“*
- Teabe selgus ja piisavus (raviviisid, uuringud, protseduurid, ravimid, ravi jätk kodus)
- Haiglasse sisseregistreerimise ladusus
- Kaasamine raviotsustesse
- Puhtus, privaatsus ja muidugi toit

EPIK

EESTI PUUETEGA INIMESTE KODA
THE ESTONIAN CHAMBER OF DISABLED PEOPLE

RAHULOLU MUUTUS HAIGLARAVI ERINEVATE VALDKONDADEGA TARTU ÜLIKOOLI KLIINIKUMIS AASTATEL 2009-2021



EESTI PUUETEGA INIMESTE KODA
THE ESTONIAN CHAMBER OF DISABLED PEOPLE

Patsientide kvaliteediunistused

- Patsiendi jõustamine ja kaasamine
- Piisavalt (eel)infot - *mis hakkab juhtuma, mida see minu jaoks tähendab, kust leida usaldusväärset lisainfot*
- Meditsiiniinfo „tõlge“ inimkeelde
- Rohkem aega igale patsiendile
- Andmete tõhusam, aga kaitstud ristkasutus
- Tervishoiutöötajate ja haiglate positiivne kollegiaalsus
- Patsiendikindlustuse loomine
- Et haiglad ei väsiks tegemast seda, mida te juba väga hästi teete ☺

EPIK

EESTI PUUETEGA INIMESTE KODA
THE ESTONIAN CHAMBER OF DISABLED PEOPLE

YOU DON'T LOOK SO GOOD... SHOULD I CALL THE NURSE?
I AM THE NURSE!
PATIENTS HEALTH LINKED TO NURSES WORKLOAD
NURSE SHORTAGE
BEEP-BEEP BEEP
JoeHeller