

Patsiendi- ja perekesksuse enesehindamise küsimustik haiglatele



Eesti Õendusjuhtide Ühing
Estonian Nurse Directors Association

Patsiendi- ja perekeskne tervishoiuteenus põhineb patsientide, perede ja tervishoiutöötajate vastastikku kasulikul partnerlussuhtel teenuste planeerimisel, osutamisel ja hindamisel.

Patsiendi- ja perekesksuse edendamine toetub põhjalikule eneseanalüüsile. Käesolevas tabelis toodud küsimusi saab kasutada enesehindamise aluseks. Ideaalis peaksid haiglate tippjuhid, juhid, vahetult klientidega töötav personal ning patsiendi- ja perenõustajad läbi viima eraldi hindamise. Seejärel peaksid rühmade esindajad kokku saama, et arutada küsitluse tulemusi ja välja töötada ühine tegevuskava.

	Hindamiskriteeriumid	Täitmise hindamine				Näited täitmise kohta
		Jah, täielikult	Jah, osaliselt	Ei, üldse mitte	Ei ole täidetav	
1.	Haigla juhtimine					Hindaja valib hindamise aluseks olevad näited tabelist ja/või lisab ise näiteid
1.1.	Kas patsiendi- ja perekesksuse põhimõtted kajastuvad haigla visioonis, missioonis ja väärtustes?					Nt arengukava, visioon, tegevusplaan, ravijuhised
1.2.	Kas tervishoiuteenuse osutamisel kasutatakse patsientide ja pereliikmete ravikogemust arvestavaid kvaliteedistandardeid/kriteeriume?					Nt ravijuhised, ettepanekute ja kaebuste süsteem, patsientide rahulolu küsimustik, patsiendihujuhtumite infosüsteem (POI) patsiendi haiglast väljakirjutamise kontrollkaart
1.3.	Kas töötajaid peetakse vastutavaks patsiendi- ja perekeskse raviteenuse pakkumise eest?					Nt ettepanekute ja kaebuste süsteem, ametijuhendid, patsiendi rahulolu-uuring, tegevusplaanid

2.	Patsiendi- ja perenõustajad	Jah, täielikult	Jah, osaliselt	Ei, üldse mitte	Ei ole täidetav	
2.1.	Kas haiglas tegutseb patsiendi ja pereliikmete nõuandev kogu?					
2.2.	Kas patsiendi- ja pereliikmete nõuadva kogu liikmed/nõuandev kogu osaleb komisjonides või töögruppides, mis on seotud					
2.2.1.	kogukonnale suunatud teenustega;					Nt projekt "Kainem ja tervem Eesti", vanemlusprogrammid, rehabilitatsioon, insuldiprogrammid, sotsiaaltöötaja, patsiendide
2.2.2.	kultuuriliselt ja keeleliselt sobivate teenuste ja teabega;					Nt patsiendijuhendite koostamine, uute teenuste kavandamine, kodulehe struktuur ja sisu
2.2.3.	haiglast väljakirjutamise planeerimisega;					Nt sotsiaaltöötaja, geriaatriline hindamine, haiglast väljakirjutamise planeerimisega seotud dokumentide koostamine
2.2.4.	töötajate, tudengite ja praktikantide õpetamisega;					
2.2.5.	eetikaga;					Nt eetikakomitee, eetikaga seotud juhendite koostamine
2.2.6.	hoonete ja sisustuse kavandamisega;					Nt palatid, puhkeruumid, külaliste ruumid, osalemine uue korpuse projekteerimisel
2.2.7.	patsientide ja pereliikmete õpetamisega;					Nt rühmanõustamine, kogemusnõustamine, patsiendi tugirühmad

2.2.8.	patsientide ja pereliikmete haiglakogemuse kasutamise					Nt rühmanõustamine, kogemusnõustamine, patsiendi tugirühmad, patsientide rahulolu-uuringu tulemuste arutelu ning parendutegevuste planeerimine
2.2.9.	patsiendiohutusega;					Patsiendi ohujuhtumite infosüsteem - juhtumite aruteludes osalemine
2.2.10.	koostööpartnerite (nt diabeediühing) poolt pakutud teabega;					Nt diabeediühingu teave, invaühingute teave, sotsiaalteenused jne
2.2.11.	protseduuride ja juhendite väljatöötamisega;					Nt juhtimisdokumendid, tegevusjuhendid
2.2.12.	kvaliteedi parandamisega;					Nt kvaliteedi töörühm
2.2.13.	uurimistööga;					Nt uurimistööga seotud juhendite koostamine
2.2.14.	infotehnoloogia kasutamise					Nt IT arendused ja teabe kasutamine
3.	Keskkond ja kujundus	Jah, täielikult	Jah, osaliselt	Ei, üldse mitte	Ei ole täidetav	
3.1.	Kas haigla sisekujundus ja ruumilahendus:					
3.1.1.	toetab patsientide ja pereliikmete heaolu ja turvatunde tekkimist					Nt laste mänguruum, ema-lapse tuba, perepalatid, viidad, mööbel, istekohad avatud aladel ja ooteruumides

3.1.2.	edastab sõnumeid patsientide ja pereliikmete osalemise kohta tervishoiu meeskonnas					Nt patsiendi õigused ja kohustused, stendid
3.1.3.	arvestab patsientide ja pereliikmete erinevaid vajadusi;					NT inva-tualetid, ema-lapse toad (imetamiseks ja mähkimiseks), ratastoolid, liftid
3.1.4.	toetab patsientide ja pereliikmete privaatsust ja mugavust;					Nt perepalatid, kardinad, palatite suurus, kaldteed, imetamisnurgad, mängunurgad
3.1.5.	toetab pereliikmete kohalolu ja osalust;					Nt perepalatid, puhkeruumid, võimalus ööbida haiglas lähedase juures, toad küllastajatele
3.1.6.	toetab töötajate ja spetsialistide koostööd.					Nt ühine meditsiinilinnak, telefoniühendus, meililistid, arvuti juurdepääsud erinevatele spetsialistidele
4.	Patsientide ja perede osalemine ravis ja otsuste tegemisel	Jah, täielikult	Jah, osaliselt	Ei, üldse mitte	Ei ole täidetav	
4.1.	Kas haigla põhimõtted ja töötajate käitumine kannavad sõnumit, et pereliikmed osalevad patsiendi tervise, ohutuse ja heaolu tagamisel?					Nt patsiendi läbivaatusel ja hooldustoimingul osaleb pereliige, info jagamine pereliikmetele, vastuvõtule kutsumine koos pereliikmega
4.2.	Kas patsientide pereliikmeid kaasatakse raviprotsessi ja otsuste tegemisse?					Nt pered osalevad lapsega seotud raviotsuste tegemisel (luba), ravi lubamine/nõusolek
4.3.	Kas patsiente ja pereliikmeid julgustatakse ja toetatakse ravi planeerimises ja otsuste langetamises?					Nt akuutravi ajal ja järel (taastusravi, õendusabi, hoolekanne, kodu)
4.4.	Kas ravi planeerimisel ja otsuste tegemisel võetakse arvesse patsientide ja pereliikmete kultuurilisi ja religioossed vajadusi?					Nt toitumine, usutalitused, vaimuliku külastus

4.5.	Kas patsiendid ja pereliikmed saavad osaleda õdede valve üleandmise juures?					
4.6.	Kas patsiendid ja pereliikmed saavad osaleda õdede ringkäigu juures?					
4.7.	Kas patsiendid ja nende pereliikmed saavad kasutada hädaabi kutsungit?					
4.8.	Kas patsiendid ja pereliikmed saavad haiglast väljakirjutamisel rääkida koduse raviga seotud vajadustest?					
5.	Patsientide ja pereliikmete juurdepääs teabele	Jah, täielikult	Jah, osaliselt	Ei, üldse mitte	Ei ole täidetav	
5.1.	Kas on loodud süsteemid, mis tagavad patsientidele ja pereliikmetele:					
5.1.1.	juurdepääsu oma terviseandmetele;					Nt e-tervis, e-patsient kasutamine haiglas
5.1.2.	teabe ravimi manustamise eesmärgist;					Nt ravimiinfo
5.1.3.	teabe omavastutusest tervise eest hoolitsemisel;					Nt nõusoleku vormid
5.1.4.	kirjaliku teabe patsiendi emakeeles;					Nt patsiendi infovoldikud eri keeltes

5.1.5.	vajadusel tõlgiteenused.					Nt keeleabi
5.2.	Kas patsientidel ja pereliikmetel on ligipääs (või saavad koopia) oma:					
5.2.1.	terviseandmetele (terviseandmetest);					Nt analüüsid, epikriis jm dokumendid
5.3.	Kas teiste valdkondade (nt esmatasandi tervishoid) töötajatel on ligipääs patsientide meditsiinilistele dokumentidele?					Nt e-tervis
5.4.	Kas on loodud süsteemid, mis võimaldavad patsientidel ja pereliikmetel esitada oma:					
5.4.1.	haiglas viibimisega seotud muresid (kaebusi), tähelepanekuid ja ettepanekuid					Nt ettepanekute ja kaebuste süsteem
5.5.	Kas patsientidel ja pereliikmetel on ligipääs koostööpartnerite (nt diabeediühingu, invaühingute) teabele?					Nt haigla kodulehel, kirjalik patsiendiinfo
5.6.	Kas patsientidele ja pereliikmetele antakse teavet patsiendiohutuse tagamise kohta haiglas?					Nt ohujuhtumise käsitlemise, patsiendi identifitseerimise ja kutsungisüsteemide kohta
6.	Tööjõud	Jah, täielikult	Jah, osaliselt	Ei, üldse mitte	Ei ole täidetav	
6.1.	Kas haigla personalipoliitika toetab patsiendi- ja perekeskset ravi?					

6.2.	Kas juhtkond ja töötajad aktsepteerivad patsientide ja pereliikmete erinevat sotsiaalset tausta ja multikultuursust?					
6.4.	Kas tagatakse patsiendi- ja perekesksete ravioskuste ja suhtumisega töötajate värbamine?					
6.5.	Kas haigla tunnustab ja premeerib patsiendi- ja perekeskset ravi?					Nt tunnustused
6.6.	Kas koostöö patsientide, pereliikmete ning teiste töötajate ja spetsialistidega on nõutud:					
6.6.1.	ametijuhendites;					
6.6.2.	töösoorituse hindamisprotsessi raames?					
7.	Juhtide, töötajate, tudengite ja praktikantide väljaõpe	Jah, täielikult	Jah, osaliselt	Ei, üldse mitte	Ei ole täidetav	
7.1.	Kas haigla koolitusprogrammid toetavad patsiendi- ja perekeskset ravi ning töötajate, tudengite ja praktikantide koostööd teiste erialade esindajate, patsientide ja pereliikmetega?					Nt kohanemisprogramm
7.2.	Kas haigla koolitusprogrammid toetavad multikultuursust tervishoiuteenuste osutamisel?					Nt täienduskoolitus

7.3.	Kas patsiendid ja pereliikmed on kaasatud juhtidele, töötajatele, tudengitele ja praktikantidele mõeldud koolitustesse?					
8.	Võimaluste kajastamine	Jah, täielikult	Jah, osaliselt	Ei, üldse mitte	Ei ole täidetav	
8.1.	Pärast enesehindamist on meeskonnal võimalik teha muudatusi patsiendi- ja perekeskse ravi edendamiseks järgmistes valdkondades:					
8.1.1.	kogukonnale suunatud teenused;					Nt projekt "Kainem ja tervem Eesti", vanemlusprogrammid, rehabilitatsioon, insuldiprogrammid, sotsiaaltöötaja
8.1.2.	kultuuriliselt ja keeleliselt sobivad teenused ja teave;					Nt patsiendijuhendite koostamine, uute teenuste kavandamine
8.1.3.	haiglast väljakirjutamise planeerimine;					Nt sotsiaaltöötaja, geriaatriline hindamine, haiglast väljakirjutamise planeerimisega seotud dokumentide koostamine
8.1.4.	töötajate, tudengite ja praktikantide õpetamine;					
8.1.5.	eetika;					Nt eetikakomitee, eetikaga seotud juhendite koostamine
8.1.6.	hoonete ja sisustuse kavandamine;					Nt palatid, puhkeruumid, külaliste ruumid
8.1.7.	patsientide ja pereliikmete õpetamine;					Nt rühmanõustamine, kogemusnõustamine, patsiendi tugirühmad

8.1.8.	patsientide ja pereliikmete haiglakogemuse kasutamine;					Nt rühmanõustamine, kogemusnõustamine, patsiendi tugirühmad
8.1.9.	patsiendiohutus;					Patsiendi ohujuhtumite infosüsteem
8.1.10.	koostööpartnerite (nt diabeediühing) poolt pakutud teave;					Nt diabeediühingu teave, invaühingute teave, sotsiaalteenused jne
8.1.11.	protseduuride ja juhendite väljatöötamine;					Nt juhtimisdokumendid, tegevusjuhendid
8.1.12.	kvaliteedi parandamine;					Nt kvaliteedi töörühm
8.1.13.	uurimistöö;					Nt uurimistööga seotud juhendite koostamine
8.1.14.	infotehnoloogia kasutamine.					Nt IT arendused ja teabe kasutamine

Allikas: Advancing the practice of patient- and family-centered care in hospitals. Institute for Patient- and Family-Centered Care, 2017. USA. www.ipfcc.org