

LISA Tõrva Vallavolikogu Sotsiaalkomisjoni protokollile 16.01.2024

Vastavalt Tervisekassa otsusele nr 314, lisa 1-le käivitus alates 02.01.2024 pilootprojekt esmatasandi tervishoiuteenuse osutamiseks Tõrva vallas, teenuse osutajaks Terviseagentuur OÜ, kes omab nüüdseks 19 perearstinimistut üle Eesti.

Tõrva Vallavolikogu Sotsiaalkomisjoni liikmetele on Tõrva valla elanikelt erinevaid infokanaleid pidi laekunud hulgaliselt rahulolematust käivitunud teenuse osas.

1. Personali arv ei vasta varasemalt Tervisekassa poolt kehtestatud tingimustele.
Hetkel töötab 5 öde 4,8 töökoormusega, miinimumnõue 6 öde täiskoormusega.
Arstide töökoormus hetkel ebaselge, on esinenud tööpäevadel ajavahemikke/päevi, kui keskuses ei viibi ühtegi arsti. Nõue tööpäevadel ajavahemikul kl 08.00-18.00 alati minimaalselt 1 arst olemas ägedate ja kiirete murede jaoks.

ETTEPANEK: viia meeskonna koosseis ja kontaktvastuvõttud koheselt vastavusse varasemalt kehtestatud tingimustel, et tagada kogu elanikkonnale järjepidev, kättesaadav ja kvaliteetne perearstiteenus Tõrva vallas.

2. Probleemid perearstikeskusega kontakti saamisel (nii telefoni, digitaalsel ja otsesel pöördumisel keskusesse). Tagasihelistamine viibib nädala, digitaalsed pöördumised haihtuvad. Otsesel pöördumisel kliinilisel assistendil pole hetkel õigust järjekorda inimest panna, saadetakse töötaja poolt koju või soovitusel pöörduda EMOSse. Otsuse kohese öe või arsti vastuvõtu vajaduse kohta teeb meditsiinihariduseta töötaja.

Vastavalt sotsisaaalministri määrusele nr 2 „Perearsti ja temaga koos töötavate tervishoiutöötajate tööjuhend“, § 5. Üldarstiabi kättesaadavus: Perearsti tegevuskoht peab olema avatud ja patsientide vastuvõtule registreerimine tagatud tööpäeviti vähemalt kaheksa tundi päevas.

ETTEPANEK: tagada teenuse kättesaadavus kõigi isikute osas (ka sellele osale elanikkonnast, kellel puudub võimalus/oskus registreerida oma mure/soov digikanalite kaudu), kes elavad või viibivad ajutiselt tervishoiuteenuse osutaja teenindamisele kuulavas piirkonnas ja vajavad

vältimatut abi ning on võimalus registreerida end vastuvõtule läbi otsese kontakti, kui muud kanalid ei ole seda võimaldanud.

Moodustada Tõrva perearsti keskuses oma kõnekeskus eraldi telefoni numbriga 3 nimistu peale (hetkel vastavad Tõrva keskuse kliinilised assistendid/registraatorid üle Eesti Terviseagentuuri sissetulevatele kõnede, pilootprojekti raames peaksid antud töötajad teenindama ainult Tõrva piirkonna kliente).

3. Perearstikeskuses puudub nähtaval kohal selgitav info töötajate ja nende vastuvõtuaegade kohta. Samuti puudub info, kuhu saab klient/patsient pöörduda kui tekib probleeme teenuse osutamise suhtes.

Vastavalt sotsisaaalministri määrusele nr 2 „Perearsti ja temaga koos töötavate tervishoiutöötajate tööjuhend“, § 5. Üldarstiabi kättesaadavus: Teave perearsti tegevuskoha lahtioleku- ja vastuvõtuaegade kohta ning andmed sidevahendite kohta peavad olema nähtaval kohal perearsti tegevuskohas ja vastavalt sotsiaaaministri määrusele nr 128 „Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded“, § 6. Tervishoiuteenuse osutaja kohustused patsientide rahulolu tagamisel ja tervishoiuteenuste osutamisega kaasneva riski juhtimisel: (4) Tervishoiuteenuse osutaja peab oma tegevuskohas teatavaks tegema patsiendi õiguse pöörduda tervishoiuteenuse osutamise suhtes tekkinud kaebusega tervishoiutöötajate tegevuse peale tervishoiuteenuse osutaja juhtkonna, Tervisekassa või Terviseameti poole ning nende kontaktandmed.

[RT I, 23.05.2023, 1 - jõust. 26.05.2023]

ETTEPANEK: Paigutada koheselt kõigile nähtavale kohale info, kus kajastub vastuvõttu teostavate arstide/õdede/füsioterapeudi jt tervishoiutöötajate nimed ja ajagraafik ning andmed kuhu on võimalik pöörduda kaebuste korral. Kuna maja info edastamise terviklahendus on koostamisel, paigutada ajutine lahendus (nt paberkandjal).