

Haigla

JUHEND

	Allkiri	Ees- ja perekonnanimi	Ametikoht	Kuupäev
Kinnitas:	allkirjastatud digitaalselt	Priit Tampere	juhatuse esimees	kuupäev digitaalallkirjas
Omanikud:		Krista Valdvee	koostööteenuste juht	
		Kätlin Venderström	kvaliteediteenistuse juht	
Koostas:		Kaarin Sarapuu	kvaliteedispetsialist	30.05.2022

SUHTLEMINE PATSIENDI JA TEMA OMASTEGA

EESMÄRK

Juhendi eesmärk on sätestada juhised patsiendi ja tema omastega suhtluseks.

KEHTIVUS

Juhend kehtib SA Viljandi Haigla (edaspidi haigla) kõigis struktuuriüksustes.

VASTUTUS

Juhendi täitmise eest vastutavad haigla kõik töötajad, kes puutuvad oma töös kokku patsientide ja nende omastega.

Juhendit muudetakse vastavalt vajadusele ja juhendi ülevaatamine toimub vähemalt üks kord kahe aasta jooksul koostööteenuste juhi ja kvaliteediteenistuse juhi poolt, kes viivad vajadusel sisse muudatused.

TEGEVUSKIRJELDUS

1.1. Haigla lähtub põhimõttest, et patsiendil ja/või tema seaduslikul esindajal/lähedasel isikul on õigus patsiendi nõusolekul saada informatsiooni patsiendi tervise kohta ravi-/valvearstilt, arst-konsultandilt, üksuse juhilt ja/või õendusala töötajalt vastavalt nende pädevuse piires, eelnevalt kokkulepitud ajal.

2. Patsient

2.1. 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 8-16, muul ajal saab patsient pöörduda valveõe ja/või -personali poole, kes edastab tema mure esimesel võimalusel.

2.2. Vajadusel korraldab osakond patsiendiga vestluse privaatset, eraldi kabinetis.

3. Patsiendi lähedased/seaduslikud esindajad

- 3.1. 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.
- 3.2. 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.

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

SEOTUD DOKUMENDID

KHA/2 Klienditeeninduse standardi rakendamise kord

KASUTATUD ALLIKAD

Tsiviilseadustiku üldosa seadus

Sotsiaalministri 15.12.2004 määrus nr 128 „Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded“