

Tervisekeskuse nimistuülese lisakomponendi põhimõtted

Iga perearst vastutab oma nimistu patsientidele esmatasandi tervishoiuteenuse osutamise eest ning korraldab nimistu teenindamise viisil, mis tagab teenuse kättesaadavuse ja järjepidevuse. Tervisekeskuse ühised töökorralduslikud lahendused (nt triaaž ja asendussüsteem) toetavad nimistupõhise vastutuse täitmist.

Nimistuülese lisakomponendi eesmärk on toetada tervisekeskuse tasemel toimivat ühist töökorraldust. Tervisekeskuse mudeli peamiseks tunnusteks on ühtne patsiendi pöördumissüsteem koos esmase triaažiga ning keskuseülene asendussüsteem, mis tagab nimistu patsientidele tervishoiuteenuse kättesaadavuse ka perearsti ajutise äraoleku korral. Lisaks peab patsiendil olema juurdepääs tervisekeskuse meeskonna eri-pädevustega spetsialistidele.

Need põhimõtted võimaldavad korraldada esmatasandi tervishoiuteenust meeskonnapõhiselt ning parandavad patsientide ligipääsu vajalikule ravile.

1. **Tervisekeskus korraldab patsiendi pöördumise selliselt, et patsient saab tervisekeskuse poole pöörduda kogu keskuse lahtioleku aja jooksul sõltumata oma perearsti ja pereõe vastuvõtuaegadest sh filiaali nimistu patsiendid** ning patsiendi pöördumine võetakse vastu ja käsitletakse vastavalt tervisekeskuses kehtivatele pöördumise käsitlemise ja triaaži põhimõtetele.

Tervisekeskusel on üks ühine koduleht

Kodulehel avaldatud teave peab võimaldama patsiendil üheselt mõista, kuidas ja millal tervisekeskusega ühendust võtta ning kuidas tema pöördumist käsitletakse. Patsiendile peab olema tagatud ühtne käsitus kogu tervisekeskuse lahtioleku ajal, sõltumata perearsti meeskonna vastuvõtugraafikust.

Tervisekeskuse kodulehel peab olema selgelt ja patsiendile arusaadaval viisil kajastatud:

- **tervisekeskuse lahtiolekuajad;**
- **tavapärased vastuvõtu ajad**
 - *Arstide vastuvõtuajad kuvatakse nimistute lõikes.*
 - *Pereõdede vastuvõtuaegu võib kuvada nimistupõhiselt või keskusepõhise graafikuna (nt koondtabel või üldine tööaeg) eeldusel, et patsiendile on arusaadav ülevaade, millal õendusabi on keskuses kättesaadav.*
- **tervisekeskuse telefoni number ning e-posti aadress (nt, nimistusse saamise avalduste ja kaebuste/ettepanekute esitamiseks)** - hinnatakse, kas kodulehel esitatud info põhjal on patsiendile arusaadav, et tal on võimalik pöörduda tervisekeskuse poole kogu keskuse lahtioleku aja jooksul sõltumata oma perearsti vastuvõtuaegadest.
- **Digiteenindusplatvormi aadress.** hinnatakse, kas on arusaadav, millal ja milleks digiplatvormi kasutatakse ning et see ei asenda vahetu pöördumise

võimalust; Selgitus, et digiplatvormi ei käsitleta erakorralist abi vajavate pöördumiste esmaste kanalina

- **info pakutavate lisateenuste (nt füsioteraapia, ämmaemand, koduõendus) ja nende osutajate kohta** - hinnatakse, kas patsiendile on arusaadav, milliseid teenuseid tervisekeskuses pakutakse ning kes neid osutavad;
- **tervisekeskuse töökorralduse üldine tutvustus (kodukord)**
- **tasuliste teenuste loetelu, hinnakiri ja tingimused.**
- **Tervisekassa ja Terviseameti kontaktandmed ning TTO-le vastutuskindlustust pakkuva ettevõtte andmed.**
- **üleriigilise perearsti nõuandetelefoni info;**
- **erakorralise pöördumise kanalite info (112, EMO).**

2. Tervisekeskusel on kirjalikult kokkulepitud ja ühtselt rakendatavad pöördumiste menetlemise ja triaaži põhimõtted, mis kirjeldavad patsiendi pöördumise käsitlemist tervisekeskuses ning patsiendi liikumist erinevate tervishoiutöötajate vahel, sealhulgas patsiendi käsitlemist olukorras, kus tema nimistu perearsti vastuvõttu ei toimu.

- Pöördumise käsitlemise ja triaaži põhimõtted on kirjalikult kokku lepitud ja kehtivad kõigi nimistute patsientide pöördumiste hindamisel;
- Pöördumise käsitlemise ja triaaži põhimõtted kirjeldavad, kuidas tagatakse patsiendi pöördumise käsitlemine ja edasine suunamine ka olukorras, kus patsiendi nimistu perearstikeskuse tavapärane vastuvõtt ei ole kättesaadav;
- Triaaži tulemusel antakse patsiendile esmased suunised või aeg vastava tervishoiutöötaja või spetsialisti vastuvõtule.

3. Tervisekeskusel on kirjalikult kokkulepitud ja keskuseüleselt rakendatav asendussüsteem, mis tagab esmatasandi tervishoiuteenuse osutamise ka perearsti või muu tervishoiutöötaja ajutise äraoleku ajal. Asendussüsteem kirjeldab juhtumeid, millal perearsti asendab teine perearst või muu tervishoiutöötaja ning selgitab vastavad töökorralduslikud põhimõtted.

Asendussüsteemi kirjeldus peab võimaldama mõista, **kuidas on tagatud teenuse järjepidevus perearsti või muu tervishoiutöötaja ajutise äraoleku ajal.**

Kirjelduses peab olema vähemalt:

- **Asendamise põhimõte**
 - millistel juhtudel rakendatakse asendamist (nt puhkus, haigus, ajutine äraolek);
 - kuidas on korraldatud erakorraline asendamine (nt ootamatu haigestumise või surma korral)
 - kuidas on asendus korraldatud tervisekeskuses, sh mitme tervishoiuteenuse osutaja puhul on kirjeldatud, millised praksised või tervishoiuteenuse osutajad üksteist asendavad;

- **Patsiendi pöördumise käsitlemine asendamise ajal**
– kuidas ja millise kanali kaudu tehakse patsiendile kättesaadavaks info asendamise kohta
- **Ligipääs patsiendi andmetele ja infosüsteemidele**
– kuidas on asendavale tervishoiutöötajale tagatud tööülesannete täitmiseks vajalik ligipääs patsiendi terviseandmetele ja digiplatvormile.
- Kui tervisekeskuse koosseisus töötavad ka **eripädevusega tervishoiutöötajaid või tervishoiuspetsialistid (nt toitumisenõustaja, kliiniline psühholoog, tegevusterapeut vms)**, on kirjeldatud nende töökorraldus ja eripädevuste rakendamine tervisekeskuses;

4. Tervisekeskus esitab partneriga sõlmitud koostöökokkuleppe lisateenuste osutamiseks (ämmaemand, füsioteraapia, koduõendus) juhul, kui Tervisekeskus ei osuta antud teenuseid ise.

NB! Koostöökokkuleppe esitatakse Tervisekassale juhul, kui seda ei ole varasemalt koos tervisekeskuse taotlusega juba esitatud või kui kokkuleppes on tehtud muudatusi.

Koostöökokkuleppes peab olema vähemalt:

- **Ravijärjekordade pidamine ja vastuvõtukorraldus**
– kokkulepitud teenuse osutamise ajad ning ajaraam, mille jooksul patsient üldjuhul teenusele jõuab;
– **Patsientide suunamine**
– kokku on lepitud patsientide suunamise põhimõtted teenuste vahel (sh on tagatud patsientide sujuv ja õigeaegne teenusele jõudmine).
- **Infovahetus**
– põhimõtted spetsialistide vaheliseks infovahetuseks, sh raviprotsessiga seotud info edastamine.

5. Tervisekeskuses on korraldatud keskuseülene koostöö koordineerimine ning määratud vastutav isik ühise töökorralduse toimimise eest.

Tervisekeskusel on määratud keskuseülene kontaktisik. Kontaktisiku andmed on kantud [Partnerportaali](#) lehele Tervisekeskused

Kontaktisiku ülesanded on dokumenteeritud ja hõlmavad:

- ühise töökorralduse koordineerimist,
- teenuse järjepidevuse tagamist,
- suhtlust Tervisekassaga seoses tervisekeskusele kehtestatud nõuete täitmise, täpsustamise ja jooksvate küsimuste lahendamise.