



TÕRVA VALLAVOLIKOGU

SOTSIAALKOMISJONI KOOSOLEKU PROTOKOLL

Tõrva

20.11.2024 nr 1-6/2024/5

Algus kell 16:00, **lõpp** kell 18:45

Toimumise koht: Tõrva Vallavolikogu saal (Kevade 1, Tõrva)

Juhatas: Tiiu Vips

Protokollis: Tiiu Kukk

Osalejad: Heli Holm, Allan Ilisson, Hardo Lust, Marge Udras, Tiiu Vips, Kalle Vister

Puudus: Indrek Valner

Kutsutud: Tervisekassa esindaja Reelika Laht, Terviseagentuuri esindaja Mari-Liis Paluoja, Tõrva Tervisekeskus AS juhataja Merily Boisen, abivallavanem Lauri Drubinš ja sekretär Tiiu Kukk

Päevakord:

1. **Ülevaade pilootprojektist (Tõrva Tervisekeskus), patsientide rahulolust;**
2. **Ülevaade Terviseagentuuri tööst Tõrva Tervisekeskuses;**
3. **Ülevaade Tervisekeskuse tööst**

Komisjoni esimees tegi ettepaneku lisada neljandaks päevakorrapunktiks jooksvad küsimused.

Päevakord:

1. **Ülevaade pilootprojektist (Tõrva Tervisekeskus), patsientide rahulolust;**
2. **Ülevaade Terviseagentuuri tööst Tõrva Tervisekeskuses;**
3. **Ülevaade Tervisekeskuse tööst;**
4. **Jooksvad küsimused.**

Päevakord kinnitati ühehäälselt.

1. Päevakorrapunkt

Ülevaade pilootprojektist (Tõrva Tervisekeskus), patsientide rahulolust

Ettekandja: Tervisekassa esindaja Reelika Laht.

Reelika Laht selgitas, et alates 01.01.2024 teenindab Tõrva valla nimistute patsiente Terviseagentuur OÜ. See on pilootprojekt ja selle käigus kogutakse mõõdikuid. Läbi mõõdikute on võimalik aru saada, kas ja kui hästi see teenusmudel patsientidele sobib. Selle suurim indikaator on elanike tagasiside, mida kogutakse kvartaalselt, kuid hinnatakse kokkuvõtlikult kord aastas. Mõõdikuteks on veel: Tõrva nimistu patsientide langus, esitatud kaebused, E-konsultatsioonide ja tavaasaatekirjade suhe, nimistu patsientide keskmine pöördumine EMOSse,

perearsti kvaliteedisüsteemis saavutatud tulemus (PKS, see mõõdab krooniliste haigete jälgimist) ja auditeerimise tulemus (auditeerib Eesti Perearstide Selts MTÜ).

Kui Terviseagentuur Tõrvas alustas, siis oli patsiente nimistus 5276. Praeguse seisuga on patsientide nimistust lahkunud 6% (elimineeritud on surmad ja elukoha vahetused). See protsent teeb ettekandja murelikuks, kuid lõplik hinnang antakse siiski kolmanda aasta lõpus.

Järgnevalt andis ta ülevaate patsientide rahulolu küsitluste tulemustest. Patsientide rahulolu uuringut on tehtud enne pilootprojekti algust, et paika panna algtase (rahulolu enne pilootprojekti) ja kord kvartalis. Tagasiside küsitlus saadeti kõikidele patsientidele, kes on külastanud perearstikekust märtsi või novembrikuu jooksul (valim 1200 patsienti). Tagasisideküsitlus saadeti nii e-kirja teel kui ka lihtkirja kaudu (lihtkiri saadeti patsientidele, kes oli vanem kui 70.- aastane). Tagasiside saadi 12% valimist. Reelika Laht selgitas, et on hästi, kui tagasiside saadakse üle 10% valimist. Küsimusele „kuivõrd rahule oma viimase külastuskontaktiga jäid?“ vastuse soovitusindeks enne pilootprojekti algust oli 28%, märtsis oli see 22%, juunis 13%. Rahulolu langes võrreldes eelneva aastaga, kusjuures rahulolematust oli suurim nooremaealiste seas.

Kõnekeskuse rahulolu soovitusindeks eelmisel aastal oli 19%. Praeguseks on see protsent kukkunud. Eelkõige on rahulolematuse põhjuseks see, et soovitakse otse suhelda perearsti või pereõega. Samuti puudulik tagasiside tervishoiutöötajalt (kas helistatakse tagasi mitme päeva pärast või ei helistata üldse). Sellel teemal on suheldud Terviseagentuuriga. Küsimusele „kui kiiresti peale kõnekeskusesse helistamist võttis sinuga ühendust perearst või pereõde?“ vastanutest 29% vastas samal päeval, 26% järgmisel päeval ning 30% kolmandal päeval. Ideaalis võiks samal päeval tagasi helistamise protsent olla 80%. Kui patsientidele helistab perearst või pereõde tagasi samal päeval, siis patsientide rahulolu suureneks. Kui tervisemure ei ole erakorraline, siis seaduse järgi peab tervisetöötaja patsiendiga kontakteeruma 5 tööpäeva jooksul. Hetkel on käimas uus rahulolu küsitlus. Jaanuarikuus kogutakse detsembrikuu jooksul perearstikeskust külastanud patsientidelt tagasiside. Seejärel on võimalik teha kokkuvõtteid aasta kohta. Need vastused, mis on juba laekunud on andnud põhjust optimismiks.

Lepiti kokku, et küsimusi esitatakse pärast Terviseagentuuri esindaja ettekannet.

2. Päevakorrapunkt

Ülevaade Terviseagentuuri tööst Tõrva Tervisekeskuses

Ettekandja: Terviseagentuuri esindaja Mari-Liis Paluoja.

Mari-Liis Paluoja tõi välja, et ka Terviseagentuur on läbi viimas patsientide rahuoluküsitlust. Eelmise ettekandja esitlust kommenteeris ta, et protsentide välja toomine ei anna õiget ülevaadet. Numbriliselt vastanute välja toomine annaks parema ülevaate.

Ta jätkas, et iga esitatud kaebust võetakse tõsiselt. Kaebusi oli alguses rohkem, nüüd vähem.

Hiljuti leiti oluline tehniline probleem, mille tulemusena jõudis kõnekeskusesse helistanute info tervisetöötaja töölauale kaks päeva hiljem. See probleem on nüüdseks lahendatud. Perearstiteenust pakutakse vallas täiesti uuel viisil. Muutunud on pöördumise võimalused ja kättesaadavus. Olukord on uus ning ta palus anda aega kohanemiseks.

Tiiu Vips tõi välja, et patsientide rahulolu uuring ei näita tegelikku olukorda. Rahulolematust kohalike seas on väga suur. Selle peamiseks põhjusteks on pikad ooteajad, retseptide pikendamise viivitused ja probleemid kõnekeskusega.

Reelika Laht selgitas, et tavapäraselt väljendatakse ikka seda, millega rahul ei olda. Vähem tuuakse välja seda, millega rahul ollakse. Ka Tervisekassale teeb muret rahulolu langus, kuid täpsema kokkuvõtte saab teha peale aasta lõppu.

Tiiu Vips jätkas, et Tõrva valla inimestele lubati eraldi oma kõnekeskuse number, kuhu kontakteeruda tervisemure korral. Terviseagentuuri esindaja vastas, et eraldi numbrit ei ole kunagi lubatud. Ka häirekeskus töötab üldise kõnekeskuse meetodil.

Heli Holm seadis kahtluse alla rahulolu uuringu tulemuste usaldusväärsuse. Kui küsitlusele vastanuid on vähe, siis ei saa selle alusel teha põhjanevaid järeldusi. Ta uuris, millised on Tervisekassa võimalused patsientide rahulolu suurendamiseks.

Reelika Laht selgitas, et Tervisekassa ei saa äriettevõttele määrata, kuidas ta äri ajab. Tervisekassa rahastab projekti ning jälgib et kõik oleks korrektne. Lepingus välja toodud nõuded on täidetud. Ollakse teadlikud, et patsiendid on rahulolematud ja sel teemal on suheldud Terviseagentuuriga.

Hardo Lust tõi välja, et kõnekeskuse teema (tervishoiutöötaja kättesaadavus) on kõige problemaatilisem, kuidas seda olukorda saaks lahendada.

Reelika Laht vastas, et teenust Tervisekassa parandada ei saa. Vajadusel saame trahvida teenusepakkujat või leping lõpetada ning uus teenusepakkuja otsida.

Kalle Vister selgitas enda ja enda pereliikmete negatiivseid kogemusi Terviseagentuuri arstiga ning uuris, kas ei oleks võimalik lühendada erialaarsti vastuvõtule saamise aega. Reelika Laht vastas, et antud probleemi püütakse lahendada, kuid kärbeta valguses võivad erialaarstide visiidile saamise ooteajad veelgi pikeneda.

Hardo Lust küsis Terviseagentuuri esindaja käest, kuivõrd teostatav on tervisetöötaja ühenduse võtmine samal päeval. Kas julgetakse lubada 80% esimesel päeval? Mari-Liis Paluoja vastas, et selle nimel töö käib. Kuid perearsti visiidile saamine peaks olema vajaduspõhine mitte nõudluspõhine. Enamus tervisemuresid saaks lahendada telefonikonsultatsiooniga.

Heli Holm soovis teada Tõrva Terviseagentuuri meeskonna kohta. Kas kõik ametikohad on täidetud? Kui tutvustati pilootprojekti, siis oli seal välja toodud, et meeskond koosneb ühest perearstist, minimaalselt kahest üldarstist, minimaalselt kuuest õest ja kahest kliinilisest assistendist. Võib olla, et osaliselt selle kättesaadavuse probleemi taga on alamehitatus. Terviseagentuuri esindaja vastas, et hetkel on puudu teine üldarst. Seetõttu on olemasolev perearst ja üldarst teinud täiendavaid kontaktunde.

Sotsiaalkomisjoni liikmed soovivad, et olukord paraneks, et paraneks patsientide rahulolu, -teenuse kvaliteet ja - läbi kõnekeskuse tervishoiutöötaja kättesaadavus. Samuti palutakse kaaluda Tõrva vallale oma kõnekeskuse numbriloomist.

Tehti ettepanek kutsuda Tervisekassa esindaja ja Terviseagentuuri esindaja uuesti sotsiaalkomisjoni koosolekule kuue kuu pärast (mai 2025) olukorrast ülevaadet andma. Mis on ette võetud patsientide rahulolu ja kõnekeskuse töö kvaliteedi parandamisel.

Ettepanek kiideti heaks.

Otsustati: kutsuda Tervisekassa ja Terviseagentuuri esindajad järgmise aasta maikuus sotsiaalkomisjoni koosolekule andma ülevaadet, mida on ette võetud patsientide rahulolu ja kõnekeskuse töö kvaliteedi parandamisel.

3. Päevakorrapunkt

Ülevaade Tervisekeskuse tööst

Ettekandja: Tervisekeskuse juhataja Merily Boisen.

Merily Boisen esitles esmalt Tervisekeskuse hoones pakutavad teenused korruste lõikes. Seejärel selgitas, milliseid teenuseid veel osutatakse tervisekeskuses: koduõendus, kooliõendus, toitlustus väljaspool asutust olevatele inimestele, klientide ja nende pesu pesemise teenus ning transporditeenus. Tervisekeskusega seotud murekohtadena tõi ta välja erinevate süsteemide rikked, suured halduskulud, renditulu vähesus, lisainvesteeringute vajadus ja koduõenduse juhtude vähesus. Viimasel ajal suurimaks probleemiks on olnud see, et tervisekeskuse ruumid on jahedad. Hommikuti on näidanud ruumi kraadiklaas 18 kraadi. Algselt arvati, et probleem on küttesüsteemis, seejärel ventilatsioonisüsteemis. Kuid probleemi tegelik põhjus võis olla hiljuti avastatud välisseinal oleva anduri rikked.

Lõpetuseks andis ta ülevaate tulevikuplaanidest. Plaan on luua Tervisekeskusesse koolituskeskus, parandada koostööd ettevõtetega (hakata pakkuma töötervishoiuarsti teenust), suurendada koduõenduse mahtu, laiendada transportteenuse pakkumist (koostöö lähedal asuvate haiglatega) ja ravimassaaži teenuse pakkumine.

Komisjoni liikmed arutlesid lastepsühhiaatri vajaduse teemal.

Otsustati: võtta esitatud informatsioon teadmiseks.

4. Päevakorrapunkt
Jooksvad küsimused.

Tiiu Vips selgitas, et komisjon peaks kogunema veel korra selle aasta jooksul ning andma oma seisukoha koduteenuste disaini osas. Lepiti kokku järgmine sotsiaalkomisjoni koosoleku aeg - 10. detsember kell 16:00.

Komisjoni esimees palus komisjoni liikmetel mõelda, kuhu võiks komisjoniga õppereise teha järgmisel aastal. Ettepanekud esitada järgmisel sotsiaalkomisjoni koosolekul.

(allkirjastatud digitaalselt)

Tiiu Vips
juhataja

(allkirjastatud digitaalselt)

Tiiu Kukk
protokollija