



KVALITEEDI KÄSIRAAMAT

Koostanud: Erika Kruup

2015
Ida-Virumaa

MÕISTED

Õendusabi eesmärgiks on patsiendi tervisliku ja funktsionaalse seisundi stabiliseerimine, säilitamine ja võimalusel parandamine.

Hooldusabi eesmärgiks on inimese toetamine ja aitamine tema igapäevatoimingutes ja iseseisva toimetuleku soodustamine. Hooldusabi hulka kuuluvad füsioterapeutiline abi, sotsiaalnõustamine, isikuabi, vajadusel võimaldatakse tegevusteraapiat.

Õendusnõustamine koosneb psühhosotsiaalsest hindamisest, isiku toimetuleku soodustamisest ning tervisenõustamisest.

Koduõendusteenus

Koduõendus on hooldusravi osa, mille eesmärk on aidata abivajajal säilitada tervislikku seisundit ja toimetulekut parimal võimalikul viisil. Meeskonnatöö on väga tähtis koduõenduse osa, kuna patsiendi juures käivad sageli visiidil mitmete erialade esindajad. Suhtlemisel baseeruv koostöö loob eeldused meeskonnatööks, kus igaüks teab oma rolli ja annab endast parima (Pace 1998).

Eestis on koduõendus määratletud kvalifitseeritud õendushooldusena, mida osutatakse arsti ettekirjutusel ägeda haiguse paranemisperioodis oleva, kroonilist haigust põdeva või piiratud funktsionaalse võimekusega patsiendi raviks ja/või efektiivseks toimetulekuks kodustes tingimustes (Koduõenduse tegevusjuhend 2004). Eesti hooldusvõrgu arengukava kohaselt on kodune õendushooldusteenus eesti tervishoius arenevaks teenuseliigiks, mistõttu on vajalik teada nii koduõenduse kui teenuse pakkujate ja patsientide kui teenuse vastuvõtjate arvamust selle kohta, milline on kvaliteetne õendushooldusteenus ja millised on kvaliteedi tagamise võimalused täna kodusele õendushooldusteenusele (Eesti Hooldusvõrgu Arengukava 2001).

Kõige sagedasemad koduõendusteenuse kasutajad Eestis on 65-85 aastased inimesed, kusjuures klientide vanuseline koosseis võib linnas ja maal olla erinev. Terviseprobleemide järgi võib koduõendusteenust vajavaid kliente rühmitada järgmiselt: südame-veresoonkonna haigused, neuroloogilised seisundid, haavandid ja nahaprobleemid, kognitiivsed ja käitumishäired (psüühikahäiretega patsiendid), tugiaparaadi degeneratiivsed muutused, geriaatrilised probleemid, krooniline obstruktiivne kopsuhaigus, valud, mitteaktiivravi vajavad spetsiifilised haigused ja vigastused (infusioonravi, hapnikravi, dialüüsravi, diabeet, epitsüstostoomi, trahheostoomi ja kolostoomi hooldus ning terminaalseisundis olevad isikud ja nende probleemid). (Koduõenduse tegevusjuhend 2004.)

Kvaliteetse koduõendusteenuse osutamisel on oluline roll nii õendusprotsessil kui selle juhtimisel. Õendusprotsess on süstemaatiline tegevus, mille käigus määratletakse õe ja patsiendi koostöös patsiendi õendushooldusevajadused, toimub seisundi hindamine, tegevuse planeerimine ning patsiendi rahulolu ja õendushoolduse tulemuste hindamine

(Al-Kandari 1998). Õendusjuhtimine lähtub eesmärgist, mitte ainult reeglitest, süsteemist ja tööülesannetest, toetub ühistele väärtushinnangutele ning üksmeelele, stimuleerib initsiatiivi haarama ja suunab tegevusele. Õendusjuhtimine sisaldab hulgaliselt iseseisvust, vastutust ja kohusetunnet ühise eesmärgi saavutamisel (Dencker 2003).

Koduõendus-hooldusteenus (Sotsiaalministri 10. jaanuari 2002. a määrus nr 11)

(1) Koduõendus-hooldusteenuse hulka kuuluvad allpool nimetatud tervist säilitavad ja haigusi ennetavad tegevused, raviprotseduurid ja laboriuuringud:

- 1) õendushooldusplaani koostamine;
- 2) õenduslane nõustamine;
- 3) patsiendi põetamine;
- 4) raviprotseduuride tegemine;
- 5) laboriuuringute tegemine.

(2) Õendushooldusplaani koostamise käigus sooritatavad tegevused on:

- 1) õendusanamneesi kogumine;
- 2) patsiendi funktsionaalse seisundi hindamine elamistoimingute kaupa;
- 3) õendustegevuse planeerimine, õendusabi vajaduste määramine ning patsiendi tervise seisundi muutumisel õendushooldusplaani muutmise;
- 4) õendustegevuse hindamine;
- 5) õendustegevuse dokumenteerimine.

Koduõde

Koduõde on õde, kes on saanud spetsiaalse väljaõppe õendusteenuse osutamiseks kodus (Koduõenduse juhend 2005). Professionaalse õenduse iseloomulikuks tunnuseks on see, et selles antav õendusabi viiakse patsiendini läbi professionaalse õenduspraktika (Leininger 1984, Watson 1988). Õdede vastutus on eelkõige pakkuda õendushooldust inimesele, kes seda vajab. Õendushoolduse pakkumisel edendab õde inimese tervist teda ümbritsevas keskkonnas, määrates vajadused respektides inimest tema hetkeseisundis (Quinn 1989).

Õendus on üks parimaid väljundeid praktilise hoolduse pakkumisel ja juhtimisel. Koduõdede rolliks on toetada oma oskustega patsientide enesehooldust ja elulist toimetulekut oma kodus. Eeskätt väljendub õe roll selles, et tutvustada patsiendile ja tema pereliikmetele hooldusmeetodeid ja –vahendeid ning õpetada nende kasutamist, et seeläbi suurendada iseseisva toimetuleku võimet (Porter 1996).

Koduõel on vajalik keskenduda õendushoolduse osutamisel sellele, et protsessis kasutatav õendusmudel oleks kaasaegne, osavõtlik, taastava toimega ja realselt kasutatav.

Watson ja Leininger (1979) on identifitseerinud **holistlikust kontseptsioonist lähtuvad õendushoolduse karakteristikud:**

- humanistlik ja omakasupüüdmatu väärtuste süsteem;
- usaldusväärne – abi põhimõttele keskenduv;

- abistav – usaldav suhtlemine õendushoolduses;
 - positiivsete ja negatiivsete tunnete väljendus;
 - õendustegevuse probleemipõhine ülesehitus;
 - osapoolte vaheline õppimine ja õpetamine;
 - toetav, kaitsev ja/või vaimset, füüsilist või sotsiaalset ja hingelist keskkonda parandav;
 - inimese vajadusi toetav ja arendav;
- eksistentsiaalne-fenomeoloogiline –hingeline mõjuvõim (Watson 1979).

Patsient

Koduõendust vajavate klientide põhilise sihtgrupi moodustavad patsiendid, kes ei vaja enam aktiivravi ja on koju suunatud haiglast või muust institutsioonist või kelle kodune õendusabi võimaldab institutsionaliseerimist. Koduõendusteenust on võimalik osutada:

- kliendile, kes lahkub haiglast ning kes ei vaja aktiivset ravi;
- kliendile, kellel kodune õendusabi võimaldab ennetada haiglaravile sattumist;
- hooldekodus viibivale kliendile;
- terminaalseisundis olevale kliendile;
- kroonilist haigust põdevale liikumispuudega kliendile;
- piiratud funktsionaalse võimekusega kliendile;
- kliendile, kelle õendushooldusvajadus on suurem kui seda jõuab teostada pereõde (Koduõe tegevusjuhend 2004).

Igal patsiendil on õigus olla partneriks protsessis, kus ta osaleb iseenda õendustegevuse planeerimisel ja omab asjakohast informatsiooni, toetust ja julgustamist õelt. Õde peab võimaldama patsiendil olla informeeritud tema võimalustest selles protsessis osaleda (Rice 2001).

Patsient ootab õelt abi ja toetust, mida pakub individuaalne holistlik lähenemine patsiendile abi andmisel. Holistlik lähenemisviis vaatlleb inimesi kui indiviide, kes omavad vastutusvõimet ja kelle erinevus üksikuna on enam väljendunud kui koos võetuna. Smuts (1926) väidab õendustegevuste läbiviimisel vajadust keskenduda inimesele kui tervikule ja luua tegevuse käigus kooskõlastatud tasakaal inimese olemuse ja ümbritseva keskkonna vahel. (Watson 1979.)

Selline lähenemisviis on patsiendile eluliselt tähtis, kuna see tagab sobivate meetodite ja vahendite kasutamise õendushoolduse läbiviimisel, mille eesmärgiks on tervise parandamine või taastamine. Koduõenduse patsientide puhul on seda võimalik saavutada väga hea suhtlemise ja omavahelise koostöö tulemusena, milles iga meeskonna liige aktiivselt osaleb, võttes endale vastutuse ja kontrolli selle üle, et patsiendi tervis paraneks. (Benner ja Wrubel 1989.)

SISSEJUHATUS

Osaühing Koduõendus tegutseb 2003. aasta aprillist. Ettevalmistused selles valdkonnas teenuse pakkumiseks said alguse juba mitu aastat varem.

Huvi koduõenduse kui teenuse arendamise vastu tekkis ajast, mil töötasin Puru haiglas ülemõena. Toona selgus patsientide küsitlusest, et on inimesi, kes vajavad pärast haiglaravi ka kodus professionaalsetervishoiutöötaja toetust ja abi. Seda nii krooniliste haiguste korral kui igapäevase toimetuleku vähenemisega vananedes.

Esmakordselt osutasime koduõendust 2002. aastal projekti „Aita Abivajajat” raames, selle projekti juhiks Ida-Virumaal oli Erika Kruup. Käesoleval ajal osutab Ida-Virumaal koduõendusteenust haigekassa lepingu alusel OÜ Koduõendus.

OÜ Koduõendus) on tervishoiu teenust osutav asutus, kus osutatakse koduõendusteenust

Koduõendus OÜ ülesandeks on osutada päevast õendusabi teenust patsiendile tema kodus. Teenuse korraldamisel ja tagamisel võetakse aluseks kliendi füüsilise, vaimse tervise ja sotsiaalse toimetuleku tase, mida hinnatakse asutusse saabumisel ning edaspidi perioodiliselt teenuse saamise ajal.

Koduõendusteenusega tagatakse inimesele igapäevane toimetulek ja parim võimalik elukvaliteet. Teenuste pakkumisel lähtutakse inimesest kui indiviidist, kus arvestades patsiendi vajadusi, hooldus- ja õendustegevused kavandatakse ja teostatakse koostatud hooldus või õendusplaani alusel. Kõik tegevused ja muutused dokumenteeritakse vastavalt asutuses kehtestatud ja kinnitatud dokumendivormidele, mille koostamisel on lähtutud Eesti Vabariigi õendusala ja tervishoiu valdkonna puudutavatest õigusaktidest.

Koduõendus OÜ käivitamisega on loodud võimalus erinevate Ida-Virumaa maakonna eakatele järjepidevaks päevaseks kvaliteetse tervishoiuteenuse kättesaadavus nende omas kodus.

Käesolevasse käsiraamatusse on koondatud OÜ Koduõendus tegevuse pidepunktid ja suunad ning kavandatavate tegevuste raamistik. Käsiraamat koosneb järgmistest osadest: organisatsiooni juhtimine ja struktuur, organisatsiooni töö põhimõtted, kvaliteedi tagamise põhimõtted, teenuste osutamise protsessid

JUHTIMINE, STRUKTUUR JA PERSONAL

Missioon, visioon ja põhiväärtused

OÜ Koduõendus tegevuse alustaladeks on missioon, visioon ja põhiväärtused.

OÜ Koduõendus tegevuste põhisisu ja nende ülesehitamist põhjendab asutuse

Missioon

OÜ koduõenduse missioon on anda professionaalset, kvaliteetset õendusabi patsiendile kodus, tulenevalt vajadustest tema tervislikus seisundis, mis aitaks säilitada ja muuta paremaks elukvaliteeti, toetades sellega patsiendi füüsilist, psühholoogilist ja sotsiaalset toimetulekut ning ootusi koduõendusteenusele .

Visioon

OÜ Koduõendus visioon on olla arenev, demograafilist olukorda, piirkondlikku eripära arvestav ja kvaliteetset, iseseisvat õendusabi pakkuv esmatasandi tervishoiuasutus, kus lähtutakse inimese põhiväärtustest ja Eesti riigis omaks võetud tervishoiu strateegiast ning nõuetest õendusabile kodus.

Põhiväärtusteks on inimene, tema tervis ja heaolu ning hoiakud ja käsitlused, mis toetavad seda.

- **Kvaliteet** – kvaliteet tähendab seda, et abivajav inimene „*saab seda, mida vajab ning saab seda kõrgel tasemel*”. Kvaliteedi tagamise aluseks on meeskonnatööd väärtustav kvalifitseeritud ja kompetentne personal. Kvaliteedi tagamine on võimalik tänu sihipärasele arendustegevusele, uuenduslikkusele ja paindlikkusele.
- **Inimkesksus** – inimkesksuse aluseks on holistilik ehk inimest terviklikult nägev, arvestav ja toetav lähenemine. Oluline pole ainult abivajaja konkreetne probleem, vaid inimene tervikult.
- **Usaldusväarsus** – usaldusväarsuse moodustavad konfidentsiaalsus ja hoolivus (empaatia ja tähelepanu), seda suhetes patsiendi, tema omaste kui ka OÜ Koduõendus töötajate vaheliselt.
- **Turvalisus** – turvalisuse loomise aluseks on koostöö, mõistmine ja usaldus patsiendi, tema omaste ja koduõendutöötaja vahel. Tänu turvatundele on koduõde oodatud patsiendi koju ja patsiendi paranemine toimub tulemuslikumalt.
- **Avatus** – OÜ Koduõendus on avatud ja teeb koostööd: patsientide, nende lähedastele, perearstide, teiste tervishoiu asutuste, haigekassa ja kõigi teiste koostööpartneritga.

OÜ Koduõendus tegevuse tulemusena on Ida-Virumaal pakutav õendusabi teenuste kvaliteet paranenud, eakate ja nende lähedaste rahulolu tõusnud ning eakate toimetulek suurenenud, mille tulemusena paraneb nende enesehooldusvõime ja elukvaliteet.

Strateegilised eesmärgid

Koduõendus OÜ prioriteediks on inimese elu ja tervist toetavad tegevused, organisatsioonis hinnatavad väärtused ning patsientide kaasamine tegevustesse, mis toetab, säilitab ja/või arendab nende vaimset, füüsilist ja sotsiaalset tervist. Asutus tagab sõbraliku töökeskkonna, mis suurendab töömotivatsiooni, avardab koostööd, meeskonnatööd, tugigruppide tekkimist, võimaldab personalil regulaarset täiendõpet, huvi osaleda organisatsiooni arendustegevuses ja pakub vajadusel supervisiooni, arvestades stressi põhjustava tööga.

Tulenevalt oma missioonist, visioonist ja põhiväärtustest on asutuse üldiseks eesmärgiks luua eakatele ja puuetega inimestele võimalus elada inimväärset ja turvalist elu ning toetada, soodustada ja säilitada nende toimetulekut ja elukvaliteeti nend eendi kodus. Organisatsioonis pakutakse patsientide vajadustest ja ootustest lähtuvat päevast tervishoiu teenust.

Üldeesmärgist tulenevad strateegilised eesmärgid on jaotatud järgnevasse valdkondadesse:

1. Patsientidega seotud eesmärgid

- Koduõendusteenus on osutatud kvaliteetselt ja vastav standardile.
- Koduõendus OÜ-l on piisavalt patsiente, keskus on teeninduspiirkonna elanikele esimeseks valikuks õendusabi teenuse tarbimisel.

2. Teenustega seotud eesmärgid

- Juhendmaterjalid ja standardid õendusala töötajatele on välja töötatud ja kaasaegsed.
- Õendusplaanid on iga patsiendi kohta välja töötatud ja kaasaegsed.
- Protsesside (õendus- ja juhtimine) hindamiseks on välja töötatud konkreetsed indikaatorid.
- Info valdkonna uute suundumuste kohta on olemas
- Koduõendus OÜ IT lahendused on välja töötatud ja kaasaegsed.

3. Organisatsiooniga seotud eesmärgid

- Koduõendus OÜ omab toimivat kvaliteedi-juhtimissüsteemi.
- Koduõendus OÜ on üle-eestiline ja Ida-Virumaaline tuntus ja positiivne imago.
- Info (teabe) liikumine organisatsioonis ja organisatsiooni väliselt on tõhus ja toimiv.
- Koduõendus OÜ on toimiv koostöö erinevate sihtgruppidega.

4. Personaliga seotud eesmärgid

- Koduõendus OÜ personalivajadus on hinnatud.
- Koduõendus OÜ on komplekteeritud kompetentsete, motiveeritud ja arengule orienteeritud töötajatega.

- Koduõendus OÜ-1 on toimiv personali motiveerimissüsteem.
- Koduõendus OÜ pakub võimalut Tallinna Tervishoiu Kõrgkoolile praktikabaasi koduõendus teenuse valdkonnas.

5. Ressurssidega seotud eesmärgid

- Koduõendus OÜ finantsiline jätkusuutlikkus on tagatud.
- Patsientide vajadused ja ootused materiaalse baasi suhtes on tagatud.
- Töökeskkond, sisustus ja töövahendid vastavad töötajate vajadustele.

Strateegiliste eesmärkide valdkonnad koos eesmärkide ja eesmärkide saavutamise hindamise mõõdikutega on esitatud tabelis 1 (vt Lisa 1).

Organisatsiooni asutamine ja põhikiri

Koduõendus OÜ on eraõiguslik juriidiline isik, mille asutajaks ja omanikuks on juhatuse liige Erika Kruup. Osauhingul on oma sümboolika, dokumendi kvaliteedi ja juhtimissüsteem. Oma tegevuses juhindub osauhing Eesti Vabariigis kehtivatest õigusaktidest ja asutuse põhikirjast (vt. Lisa 2).

Oma tegevuses juhindub Koduõendus OÜ Äriühingutele kehtivast seadusandlusest, Tervishoiuteenuste korraldamise seadusest, Ravikindlustuse seadusest, Hoolekandeseadusest, Võlaõigusseadusest, Töölepinguseadusest ja kõigist määrustest ja muudest Eesti Vabariigis tervishoiuteenuseid ja õendusabi reguleerivatest õigusaktidest.

Organisatsiooni struktuur

Organisatsiooni struktuuri, juhtimise ja personali komplekteerimise põhimõtted on kooskõlas osutatava teenuste ja teenust osutavate töötajate kompetentsusest ja organisatsiooni toimimise ja jätkusuutlikkuse tagamise vajadustest.

1.1.1 Koduõendus OÜ juhtimine

Organisatsiooni juhtivad organiks on üheliikmeline juhatus. Juhatus juhib ja esindab asutust ning oma ülesandeid täites juhindub organisatsiooni eesmärkides ja juhatusele pandud vastutusest, õigusaktidest, Koduõendus OÜ põhikirjast ja/või seadusest ning kõigist valdkonda reguleerivatest õigusaktidest Eesti Vabariigis. Juhatus esitab kord aastas Majandusaasta aruande veebipõhiselt, kus kajastab nii erialase, teenusepõhise kui majandusliku ülevaate ja finantsanalüüsi vastavalt heale raamatupidamise tavale.

Juhatus liikmele on koostatud juhatuse liikme leping millega omab pädevust ja õigust juhtida organisatsiooni tulenevalt selle eesmärgist, komplekteerida personal, luua struktuur, mis tagaks organisatsiooni sihipärase ja efektiivse toimimise, kvaliteetse teenuse ning jätkusuutliku arengu. Tegevuste elluviimiseks on kaasatud kogu personal, kus õendusabi teenust vastavalt vajadusele osutab ka juhatuse liige. Koduõendus OÜ personali tegevus on suunatud edukale protsessitegevusele patsiendi elukvaliteedi tõstmisele ja

rahulolule teenusega. Oluliseks peetakse ka olemasolevate ressursside optimeerimist, et tagada organisatsiooni ühelt poolt eesmärkide saavutamine vastavalt missioonile ning kompetentsi, motiveeritud meeskonna ja organisatsiooni jätkusuutlikkus.

Koduõendus OÜ-l on üheliikmeline juhatus mille Põhikirja alusel on juhatuse liikmeks Erika Kruup.

Koduõendus OÜ juhtimisstruktuur.

Juhtkonnal on üldvastutus Koduõendus OÜ tegevuse eest igas selle erinevas lõigus ja kõige eest tervikuna. Juhatuse vastutab tegevuseks vajalike litsentside ja tegevuslubade olemasolu ja nende ajalise kehtivuse eest. Juhtkond vastutab organisatsiooni põhitegevuste eesmärgistamise ja põhi arengusuundade, nende strateegilise planeerimise, ressursside hindamise, finantsjuhtimise (sh finantsjuhtimise vahendid), raamatupidamise, kvaliteedijuhtimise, (sh kvaliteedi kontrolli ja tagamise) personalijuhtimise ja vastutusjaotuse ja täitmise eest Koduõendus OÜ-s.

1.1.2 Koduõendus OÜ personal

Koos juhatajaga on OÜ Koduõendusel planeeritud 4,5 töökohta, mis jagunevad õendusabi teenuse koormuste ja vajaduste vahel. Personali komplekteerimisel on lähtutud töötajate tegelikust vajadusest teenuse pakkumisel ja organisatsiooni tegevuse jätkusuutlikkuse tagamise vajadusest. Koduõendus OÜ personal on komplekteeritud arvestades eaka inimese vajadusi, haigekassa poolt pakutud ravirahastamise lepingu mahtu ja lähtudes Eesti sotsiaal- ja tervishoiu valdkonna nõudmistest õendusabi teenuse osutamisel.

Personal teeb oma erialaga seonduvaid tegevusi lähtuvalt meeskonnatöö põhimõtetest ning arvestades organisatsioonis omaksvõetud tõekspidamisi, väärtusi ja eesmärke. Kõigi töötajate jaoks on välja töötatud oma ameti- ja tegevusjuhendid, mis kirjeldavad nii oma eriala ja ametikohaga seonduvaid tegevusi kui ka erialade ja teenuse osutamise käigus võimalikke tekkivaid koostööpartnerite vahelisi kokkupuutepunkte.

Juhataja vastutab asutuse kui organisatsiooni jätkusuutliku toimimise ja arengu eest, tagades vajalike ressursside olemasolu, personali ja koostöö kõigi partneritega nii Hoolekeskuse teeninduspiirkonnas, Eestis tasandil.

Juhataja, samuti **hooldusjuht** on kõrgharidusega õde, kes tagab õendusprotsessi pideva toimimise, järelvalve ja on vastutav ka kvaliteedi süsteemi juurutamise ja elluviimise eest, kaasaarvatud kõrvalekallede registreerimine ja nende menetlemine vastalt kehtestatud korrale..

Õendustöötajad teostavad patsiendi tervisliku seisundi hindamist, püstitavad koos patsiendi ja tema omaste kaasamisega patsiendi tervise ja hooldustegevusega seotud eesmärgid, viivad ellu planeeritud õendustegevused ja teevad kogu teenuse osutamise vältel ühiste eesmärkide saavutamise nimel koostööd ka juhataja perearstide KOV-ga. Õendustöötajate ülesandeks on kõigi õendus- ja hooldusprotsessi dokumentide

koostamine, täitmine ja sisestamine protsesse käsitlevatesse vormidesse. Õendustöötajad analüüsivad oma tegevusi ja registreerivad tekkinud kõrvalekalded vastavasse registrisse.

Personalile võimaldatakse koolitusi, vastavalt koolitusvajadustele ning uuendustega kurssi viimiseks nii teadmiste, praktika kui hooldustarvikute, ravimite õendushooldus vahendite osas.

1.1.3 Personali hariduse ja kompetentsi nõuded

Ametikirjeldused ning nõuded personali haridusele on järgmised:

- **Juhatuse liige/juhataja** – vähemalt kõrgharidus, põhifunktsioon asutuse juhtimine, koordineerimine, arendamine, aruandlus haigekassale, statistikaametile, sotsiaalministeeriumile. Majandusaastaruande koostamine ja esitamine iga majandusaasta lõppedes. Koostöö Eesti Haigekassaga ja igakuist aruandlust õendustegevuse kohta ja kvartaalse ravijärjekorra aruande esitamist.
- **Õde** – erialase kutsekõrgharidusega töötaja. Kuni aastani võib õe ametikohal töötada ka erialase keskeriharidusega töötaja. Eeldatakse koduõele esiatatava erialase täiendkoolituse läbimist või läbima asumiset. Koduõde vastutab õendusabi eesmärgipärase planeerimise, teostamise, hindamise ja sellega seotud tegevuste läbiviimise eest. Õde vastutab õendusabi andmise eest patsiendi kodus. Õe ülesanneteks õendusala nõustamine teostamine ning õendusabi ja –protseduuride teostamine patsiendile ning dokumentatsiooni süstemaatilise täitmine ja korrashoid.

Organisatsiooni korraldust kirjeldavad dokumendid

Koduõendus OÜ Põhikiri

Koduõendus OÜ Sisekorra eeskirjad

Töötervishoiu ja töökeskkonna tagamise kord

Töölepingud personaliga ja ametijuhendid

Koduõendus OÜ Kvaliteedi käsiraamat

Koduõendus OÜ koduõendusteenuse osutamise tegevusluba (Terviseameti poolt)

Koduõendus OÜ leping Haigekassaga (Hooldusravile ja koduõendusteenusele)

AKI ja E-tervise leping/ luba tööks isikuandmete ja info sisestamisega.

Hoolekeskuse toimimiseks koostatud Lepingud teenuste ja partneritega

Tööprotsesse toetavad ja kirjeldavad juhendid ja korrad

ORGANISATSIOONI TÖÖ PÕHIMÕTTED

Üldpõhimõtted

Kõigi oma tegevuste planeerimine ja elluviimine on Osaühingul suunatud organisatsiooni missiooni ja sellest tulenevate eesmärkide täitmisele. Teenustega seotud eesmärgid on suunatud kvaliteedile. Organisatsiooniga seotud eesmärgid, ressursside optimeerimine ja jätkusuutlikkuse tagamine.

1.1.4 Organisatsiooni administreerimine

Teenuste pakkumisega seotud personal juhendub asutuse sisekorrast, ametijuhendist, sisekorraeskirjadest, töötervishoiu ja keskkonnaohutuse nõuetest ning on tööprotsessis vastutav oma erialaga seotud pädevuse piires. Töö ja otsustamisprotsesside lihtsustamiseks ning riskide vähendamiseks on Osaühingus väljatöötatud teenuse ning tegevuste kirjeldused ja juhendid, kus arvestatakse koduõendus patsiendi õigusi, meeskonnatöö ja koostööpõhimõtteid ning teisi organisatsiooni korraldust reguleerivaid dokumente:

1.1.5 Personaliga seotud põhimõtted

Personalitöö eesmärgid on seotud töötajate kompetentsi ja töömotivatsiooni säilitamisega. Osaühingu personalipoliitika on suunatud töötajate tunnustamisele ja kaasamisele organisatsiooni arengusse. Personalile on planeeritud preemiafond, organisatsiooni sisene sotsiaalprogramm ning haridusele ja võimalustele vastav töötasufond. Töö põhimõte igal tasandil on meeskonnatöö, kvaliteetne teenuste osutamine ja protsessikeskne lähenemine tegevusele. Oluliseks peetakse luua positiivsed suhted patsiendi, tema omastega, koostöö kogukonna ja partneritega.

1.1.6 Teenusega seotud põhimõtted

Teenuste osutamisel peab Osaühing oluliseks osutatavate teenuste kvaliteeti, inimlikke väärtusi ja õigusi, vahendite kasutuse optimeerimist, tervist ja keskkonda säästvate käitumisharjumuste arendamist personali ja elanike hulgas, tervet ja sõbralikku elukeskkonda, koostöösuhete arendamist partnerite ja kogukonnaga.

Olulisteks põhimõteteks on:

- innovaatiline lähenemine;
- tegevuste läbimõeldus, planeeritud tegevused;
- ettevalmistavad tegevused vastavalt personali olemasolule, vajadusel täiendamine ja koolitamine;
- holistlik inimkäsitlus teenuse pakkumisel;

1.1.7 Patsiendiga seotud põhimõtted

Põhitegevuses toetatakse patsiendi kaasamisele õendusabi ja hooldustoimingute planeerimisse ehk inimese tervist puudutavate tegevuste ja protseduuride otsustamise protsessi. Inimesi teavitatakse ennetustegevuse olulisusest haiguste ägenemise vältimiseks. Koduõendusteenus osutamisel on oluline tegevuste planeerimisel ja patsiendi

aktiviseerimisel hinnata inimese füüsilise ja psüühilis-emotsionaalse tervise ning sotsiaalseid ressursse. Ressursside suurendamiseks annab oma panuse professionaalne ja elujaatav personal. Oluliseks peetakse motiveerida eakat inimest oskuslikult kasutama olemasolevaid ressursse ja rakendama neid oma toimetuleku suurendamiseks ning tervisliku ja emotsionaalse seisundi parandamiseks, mis tagab parema elukvaliteedi. Nimetatud eesmärkide saavutamiseks motiveeritakse õendus- ja hooldusprotsessis osalema vastavalt võimalusele ja koostöövalmidusele ka patsiendi omaksed.

Tegevuste eesmärgistamine õendusprotsessis

Juhtimissüsteemi põhimõtteks on tegevuste eesmärgistamine ning eesmärkide ajaline planeerimine ja teostuse täpsus. Põhitegevusena pakutavate õendus ja hooldusteenuse kvaliteedi saavutamiseks peetakse oluliseks hindamist, samuti eeldatakse teostatavate protsessitegevuste ehk õendus- ja hooldustegevuste eesmärgistamist. Hindamine viiakse läbi vastavalt protsessi kulule esma-, vahe- ja lõpphindamisena. Olenevalt protsesside kulu pikkusest viiakse läbi ka tegevuste ajalist planeerimist ja vajadusel otstarbekat ümberhindamist, kus muudatuste sisseviimise aluseks on teadmispõhine lähenemine, erialane kompetents ja töökogemused.

Õendusprotsessi tegevuste hindamine

Tegevuste hindamisel on eesmärgiks nii miinimumnõuete täitmine kui tulemuste hindamine. Eesmärkidena loetletud tulemuste saavutamiseks kasutab Koduõendus OÜ regulaarset tegevuste planeerimist ja kontrolli ning tulenevalt tulemustest vajaduselt eesmärkide ja tegevuste muutmist.

Juhtimisel kasutab Osatühing protsessikeskset lähenemist kõigile tegevustele, millest teenus tervikuna moodustub. Kvaliteedi süsteemi ülesehitamisel kasutab Koduõendus OÜ ISO standarditel põhinevat kvaliteedijuhtimissüsteemi mudeli ja kvaliteedijuhtimise täiusmudeli elemente, aluseks on „Koduõenduse juhend”.

1.1.8 Õendusabi kvaliteedi hindamine

Õendusabi kvaliteedi hindamisel kasutatakse enesehindamist (juhtimiskvaliteet ja professionaalne tegevus), erialase tegevuse jälgimist, patsiendi rahulolu uuringud õendustegevuse hindamiseks, soorituse hindamist, eksimuste reguleerimist, aruannete koostamist ja auditit.

Kvaliteedi tagamise ja parendamise võimalused olenevad kvaliteedi arengust ja sellega kaasnevate muudatuste integreerimisest õendusprotsessi, samuti ressursside olemasolust ja nende suurendamise võimalustest. Paralleelselt hinnatakse riske, et tagada ka jätkusuutlikkus organisatsiooni tegevuses. Olemasolevaid standardeid võrreldakse tulemustega ja vajadusel muudetakse ka standardeid.

1.1.9 Erialase soorituse hindamine

Erialase soorituse hindajaks võib olla õendusabi töötaja ise, tema kolleegid, juht, hooldaja. Täidetakse oskuste kaart ja sellesse kantakse soorituse tulemused, neid analüüsitakse ja hinnatakse ning vastavalt vajadusele on see ka aluseks koolitusvajaduse hindamisel ja planeerimisel. Kord aastas viiakse töötajatega läbi arenguestlusi.

Teadmistepõhisuse rakendamine

Juhtimissüsteemi arendamine ja teadmispõhisuse rakendamine on oluline nii juhtimises kui teenuste protsessi muumisel paindlikuks ja inimkeskseks, et tagada patsiendile võimalikult kõrge eluvaliteet.

Kvaliteedijuhtimissüsteemi arendamise eesmärk on viia see vastavaks ISO juhtimisstandardile. Selleks toetatakse oma töös hooldus ja õendusteenuse kvaliteedi tagamise juhenditele ja Osäühingu omaks võetud standarditele ning tööjuhenditele. Koos teenuse arendamisega on ette valmistatud teenust toetavad dokumendialused ja kvaliteetset tööd tagavad juhendmaterjalid ja standardid. Samuti on välja töötatud mõõdikud ehk tegevuste hindamismetoodika tegevuste ja eesmärgistatud tegevuste hindamiseks, analüüsimiseks, standarditega võrdlemiseks ja vajadusel tegevuse muutmiseks ning uute eesmärkide püstitamiseks.

KVALITEEDI TAGAMINE

Kvaliteet

Tervishoiu- ja hoolekande teenuse kvaliteet on tervishoiuteenuse omaduste kogum, mis iseloomustab teenuse vastavust kehtestatud nõuetele, kaasaja teadmistele, olemasolevatele ressurssidele, kutse- ja erialastele nõuetele ning patsiendi rahulolule ja tervise seisundi vajadustele. Kvaliteedijuht ja kvaliteedi töögrupp, kuhu kuulub juhataja ja igast osakonnast üks töötaja, korraldavad rutiinset kvaliteedikontrolli, tekkinud probleemide analüüsi ja uuendavad ja täiendavad kvaliteedi kontrolli süsteemi.

Kvaliteedijuhtimise süsteem

OÜ Koduõenduses on välja töötatud kvaliteedijuhtimissüsteem, milles on määratletud organisatsiooni struktuur, ressursid, vastutus ja plaanipärane tegevus kvaliteedi tagamisel. Kvaliteedi tagamise eesmärk on vähendada seatud kvaliteedinõuetest (standarditest) kõrvalekaldumisi. Kvaliteet hindamisel ja tagamisel võrreldakse tulemust püstitatud eesmärgiga. Kvaliteedi mõõtmiseks lähtutakse hoolekeskuses struktuuri-, protsessi- ja

tulemuskriteeriumidest nii juhtimiskvaliteedi, professionaalse kvaliteedi kui ka patsiendi/kliendi kvaliteedi valdkondades.

Struktuurikriteeriumidele vastavus on tagatud kaasaegsed ruumid kus on arvestatud personali vajaduste ning ootustega. Siin on võimalik sisestada patsiendiinfot koduõenduslugudesse, kui puhata, pidada koosolekuid ja teha arendustööd. Kus on olemas töökohad, arvuti kasutamise võimalus, internet, tee ja kohvi joomise ja eine võtmise võimalused. personali töö- ja puhkeruumiks sobiv keskkond on varustatud nõutava sisseseade, vahendite, seadmete ja inventariga.

Protsessikriteeriumidele vastavus on tagatud teenuse arendamise käigus protsessi efektiivsuse tagava dokumentatsioonisüsteemi ja juhendmaterjalide koostamisega ning õendusabi ja -tegevuse juhendmaterjalide valmimisega. Protsesside kavandamisel on lähtutud ennetustegevuse, taastuse ja aktiveerimise võimaluste tagamise vajadusest teenuse osutamise käigus.

Tulemuskriteeriumiks on teenuse vastavus patsiendi ja tema omaste ootustele ja vajadustele ning rahulolu teenusega.

Nimetatud kriteeriumidele vastavuse tagamiseks rakendatakse nii juhtimise, professionaalse kvaliteedi kui ka patsiendiga seotud kvaliteedi valdkondades erinevaid tegevusi.

Juhtimiskvaliteet tagatakse kogemuste ja pika ettevalmistava tegevuse rakendamisega juhtimise protsessi, samuti rakendatakse juhtimises Eesti-sisese koostöö raames omandatud uuenduslikke võtteid. Professionaalse kvaliteedi tagavad pädevad ja motiveeritud töötajad, kes on valmis omandama uusi teadmisi ja oskusi ning kellelt eeldatakse maksimaalset panust soovitava tulemuse saamiseks. Osühingu personali komplekteerimisel on lähtutud kutse- ja erialaühenduste poolt välja töötatud õe ja kitsa spetsialiseerumise pädevuse nõuetest ja koduõe koolituse läbimisest, mis on eelduseks kvaliteetsele teenusele.

Teenuse osutamise protsessi on võimalusel kaasatud ka patsient, kellel on õigus kaasa rääkida tema tervise seotud otsuste tegemises. Selliselt osutatud teenus vastab eeldatavalt paremini patsiendi ja tema omaste ootustele ja seega saavutatakse suurem rahulolu teenusega.

1.1.10 Tõenduspõhisusest juhendumine

Koduõendus OÜ tervishoiu ja õendusabi teenuse kvaliteedi kontroll toimib järjepidevalt ning süstemaatiliselt. Oma tegevuses juhindutakse tõenduspõhisusest, s.t. antud valdkonnas teostatud uurimuste tulemustest. Loodud dokumendisüsteem annab võimaluse jälgida ülevaatlilikult teenuse kulgemise käiku, muutusi ja võimalikke kõrvalekaldeid.

1.1.11 Kõrvalekallete registreerimine

Kõrvalekaldumisjuhtumite puhul need registreeritakse, kõiki kõrvalekaldeid analüüsitakse ja toimub arutelu, mille järgselt viiakse sisse vajalikud muudatused ning ühise arutelu käigus muudetakse vajadusel probleemi põhjustanud juhendmaterjal ja/või tehakse vastav muudatus õendushooldusprotsessis, mis on kõrvalekaldumisjuhtumi põhjustanud. Uus juhendmaterjal tehakse kõigile teatavaks ja võetakse aluseks ediseses õendus- ja hooldustoimingute planeerimisel ning sooritamisel.

1.1.12 Personali täiendkoolitus

Kord aastas esitatakse töötajate aastase tegevuse aruanne, mis esitatakse ühisarutelule ja hindamisele. Õendus- ja hoolduspersonal läbib aastas täiendkoolitust nii organisatsioonisiselt kui erialakursustel ja/ või stažeerimise käigus tervishoiuasutustes Eestis. Õendustöötajate koolitusgraafik koostatakse vastavalt teadmiste vajadusele individuaalselt pärast õendus- ja hoolduslugude dokumentatsiooni arutelu ning analüüsi.

1.1.13 Õendushooldustegevuste ja juhendmaterjalide kogumik

Hooldusprotsessi efektiivseks ja kvaliteetseks toimimiseks on iga hooldustegevuse kohta olemas kirjeldus ja tegevuskäik. Juhendmaterjalide kogumikku täiendatakse pidevalt pärast tagasisidet koolitustelt ja patsientide rahulolu küsitluste tulemuste analüüsi. Hooldatavate ja hooldusravi patsientide kohta on olemas elektroonne õendushooldus- ja hooldusplaan, mida täidetakse iga päev. Õendushooldusprotsess toimib eesmärgipõhiselt, kus fikseeritakse õendus ja hooldustegevused, hinnatakse need ja perioodiliselt seatakse uus reaalne eesmärk. Kord nädalas arutatakse patsiendi/kliendi tervise käiku, hinnatakse hetkeseisundit ja otsustatakse järgnevad tegevused.

1.1.14 Kvaliteedikontrolligrupp

Kvaliteedi järelvalve toimub aastaringselt ja sellega tegeleb kvaliteedikontrolli teostav juhatuse liige, kes ka vastutab organisatsiooni töö ja kvaliteedi eest. Ta korraldab tööd ja juhib tegevust ja on vastutav ja reguleerib pidevalt vajalikke muudatuste sisseviimist ja innovaatiliste ettepanekute arutelu ja võimalikku kaasamist osatöötajate tegevusse, eesmärgiga parandada kvaliteeti ning suurendada patsientide ja nende omaste rahulolu teenusega. Patsientide rahulolu tagamisel ja tervishoiuteenuste osutamisega kaasneva riski juhtimiseks on OÜ Koduõendus on välja töötatud patsiendi rahulolu analüüsi ja hindamise kriteeriumid, mille hindamiseks ja analüüsiks kasutatakse standardieid ja mõõtmiseks indikaatoreid. Need on osa personali igapäevaselt kasutatavatest töövõtetest ja nende dokumenteerimisest.

1.1.15 Hindamise instrument

Kvaliteedi indikaatorina õendushoolduses kasutatakse DySSy meetodit, kus nii lamatiste kui muude probleemsete valdkodade hindamise instrumendina kasutatakse Struktuur-Protsess-Tulemus skaalat. Instrumenti ja selle kasutamist hindamisel on kirjeldatud lisas.

Teenuste standardid

1.1.16 Klienditeeninduse standard

Osaühingus Koduõendus on välja töötatud teenuste klienditeeninduse standard, mis on avalikustatud ja kättesaadav kõigile osaühingu kodulehel.

Klienditeeninduse standard sisaldab:

- 1) kaebuste registreerimise, lahendamise ja patsiendile tagasiside andmise korda;
- 2) patsiendi õigusi ja kohustusi;
- 3) suhtlemist patsiendi ja tema omastega;
- 4) patsiendi informeerimise korda teenuse osutamise osas;
- 5) patsiendi õigeaegse teavitamise korda ravijärjekorda registreerimisel, tervishoiuteenuse osutajate vahelisel suunamisel ning õendustöötaja asendamisel.

1.1.17 Nõusolek teenuse osutamiseks

Koduõendus OÜ kodulehel ja patsientide infolehel informeeritakse teda vajadusel õigusest pöörduda tervishoiuteenuse osutamise suhtes tekkinud kaebusega tervishoiutöötajate tegevuse peale tervishoiuteenuse osutaja juhtkonna, haigekassa piirkondliku osakonna, Terviseameti ja/ või maavanema poole. Vastavad kontaktandmed esitatakse patsiendile ja teatatakse võimalusest vastavatesse instantsidesse pöörduda teenuse alustamisel ja patsiendi nõustamisel vastavalt töö käigus tekkinud vajadusel. Patsienti või teda esindavat isikut teavitatakse tervishoiuteenuse osutamisest ja tingimustest ning võetakse temalt nõusolek selles osalemises kooskõlas «Võlaõiguseaduse» (RT I 2001, 81, 487; 2002, 60, 374; 2003, 78, 523; 2004, 13, 86; 37, 255; 75, 522) 41. peatükis kehtestatud korraga. Patsiendi või teda esindava isiku poolt antud nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks dokumenteeritakse juhtkonna poolt kehtestatud korras.

1.1.18 Tagasiside ja rahulolu uuringud

Koduõendus OÜ-s viiakse läbi kord aastas patsientide rahulolu uuring ja kaebuste ja ettepanekute kokkuvõte, nende analüüs ning arutelu koos tulemuste protokollimisega. Patsientide rahuloluküsitluse ankeet on leidnud kasutust tervishoiu ja hoolekande valdkonnas, seda on testitud ja kohandatud usaldusväärsema tulemuse saamiseks. Patsiendi rahulolu analüüsi tulemused avalikustatakse veebilehel ja esitletakse hoolekeskuse personali koosolekutel ja konverentsidel, mis on avatud nii patsientidele ja nende omastele kui ka ümberkaudsele kogukonnale.

1.1.19 Tervishoiu- ja õendusabi teenuse riskide vähendamine

Tervishoiu- ja õendusabi teenuse osutamise seotud võimalike riskide vähendamiseks

- Protokollitakse tervishoiuteenuse osutamisel tekkinud tilgaülekande reaktsioonid; kasutatakse kliinilist auditit, enesehindamist, ravi ja õendushoolduse dokumentide kontrolli;
- Kvaliteedi objektiivseks hindamiseks tehakse vajadusel koostööd kutse- või erialaühendustega kooskõlastatakse tervishoiutöötajate pädevus ja hindamisvajadus;
- Kasutatakse erialaühingute poolt välja töötatud dokumente ja õendusala dokumentatsiooni, et ühtlustada üle Eesti õendusabi teenuseid.
- On välja töötatud kasutatakse igapäeva tegevusprotsessis ravi-, õendusabi teenuse vorme ja tegevusjuhendeid.

Koduõendus OÜ-l on välja töötatud järgmised tegevusjuhised:

- lamatiste vältimiseks ja ravimiseks;
- tilgaravi korraldamise ja teostamise juhend;
- põlve ja puusaliigese ortoosiopi järgse ativiseerimise juhendid;
- südamehaiguse ja kõrgvererõhu haiguste ennetamise ja õendusabi juhendid
- parkinsoni haigusega patsiendi õendusabi juhend;
- astmahaige patsiendi aktiviseerimise juhend;
- vähihaigete ja palliatiivravi toetava abi juhend;

Koduõendus OÜ patsiendile osutatud tervishoiuteenuste dokumenteerimine toimub kooskõlas «Arhiiviseaduse» (RT I 1998, 36/37, 552; 1999, 16, 271; 2000, 92, 597; 2001, 88, 531; 93, 565; 2002, 53, 336; 61, 375; 63, 387; 82, 480; 2004, 28, 188) ja «Isikuandmete kaitse seadusega» (RT I 2003, 26, 158; 2004, 30, 208).

Töökorralduse ja juhtimise kvaliteedi tagamiseks on Osaühingus koostatud töötajate ametijuhendid, milles on määratletud ametikoht organisatsioonis, töötajate kohustused, õigused ja vastutus.

TEENUSE OSUTAMISE PROTSESSID

Teenuse integreeritus

1.1.20 Koduõendus OÜ osutatav teenus

Osaühingus osutatakse koduõendusteenust. Teenust osutab koduõde patsiendi kodus, mille teostamiseks on osaühing saanud saatekirja teenusele kas pere, või eriarstilt. Teenuste puhul lähtutakse teenuse osutamise vajadusest seda teha integreeritult, kus teenuse sisu, selles läbiviidavate tegevuste arv ja maht tuleneb patsiendi individuaalsest vajadusest õendusabi osas. Õendusabi puhul on määratletud Isesesva õendusabi käigus pädevad õendustegevused ja patsiendid, kes vastavad nimetatud teenuseks. Patsiendid ja ka õendustegevused on määratletud vastavate õigusaktide ja määrustega.

1.1.21 Teenuste hinna kujunemine

Teenus on patsiendile tasuta ja rahastatakse Eesti Haigekassa Ravirahastamise lepingu alusel, visiidiks kehtestatud ravalise tagatisena ja mida võidakse muuta vastavalt tervishoiuasutuste ja Haigekassa vahelise lepingu alusel ja võimalustest tulenevas mahus. Teenus maht sõltub ka otseselt Koduõendus OÜ ja haigekassa vahelises ravirahastamise lepingu mahust. Leping sõlmitakse kahepoolset I ja II poolaastaks. Vastavalt lepingumahule ja lepingu sisule võetake teenusele vastav arv patsiente. Leping koostatakse ja sõlmitakse 5. Aastaks. Sdeejärel teeb haigekassa uue konkursi partnerite valikuks.

Teenuse kirjeldus

1.1.22 Õendusabi teenused

1.1.23 Koduõendus OÜs osutatakse koduõendus teenust, mis sisaldab endas:

- patsiendi funktsionaalse seisundi hindamine ja määratlemine;
- õendusabi planeerimine ja teostamine;
- patsiendi funktsionaalse seisundi korduv dünaamiline hindamine;
- patsiendi tervisliku seisundi jälgimine;
- patsiendi ja tema pereliikmete vastav nõustamine ja õpetamine õe pädevuse piires ning koostöö teiste õendusprotsessis osalejatega.

Koduõendus OÜs sooritatakse järgmisi õendustegevusi:

- Patsiendi seisundi hindamiseks vajalikud tegevused: pulsisageduse mõõtmine, vererõhu mõõtmine, pikkuse ja kaalu mõõtmine (vajadusel), ja kliendi/patsiendi isikliku hügieeni jälgimine nahaterviklikkuse tagamise eesmärgil.

- Abivahendite kasutamise õpetamine ja hooldustöötajate juhendamine selles valdkonnas, ravivõimlemine, massaaž, dieedisooitus ja toitumisalane nõustamine.
- Raviprotseduurid: Haavade sidumine, haavakorrastus, õmbluste eemaldamine, põletushaavade, troofiliste haavandite ja lamatiste ennetamine ja ravi, stoomihooldus, perifeerse veeni kanüüli paigaldamine, ravimite manustamine: suu kaudu, naha alla, lihase- ja/või veenisiseseelt, analüüside võtmine (veri, uriin jms), ning uuringuteks ettevalmistamine.

Teenuste põhi- ja toetavad protsessid

Tulenevalt keskuse toimimise eripärast ja sihtotstarbest on Koduõendus OÜ tegevused jagatud põhiprotsessideks ja põhiprotsessi toetavateks tegevusteks, mille eraldi ja koostoime on suunatud üksiktegevuse tulemuse ehk üldise eesmärgi saavutamisele. Protsesside kavandamisel on lähtutud osatüüpide hoiakutest ja väärtushinnangutest ning õendusprotsessi üldistest eesmärkidest:

Hoiakud ja väärtushinnanguteks Koduõendus OÜ õendusprotsessis on:

- holistlik inimkäsitlus: inimese kui terviku nägemine tema hooldamisel ja õendusabi andmisel;
- indiviidi tunnustamine ja austamine;
- inimese tervist ja haigust mõjutavate tegurite tähtsustamine;
- olemasoleva tervise võimalik säilitamine ja/või edendamine;
- hoolimine inimese arvamusest ja võimalusel kaasamine eaka enda õendustegevust ja hooldust mõjutavatesse protsessidesse.

Õendushooldusprotsessi eesmärgid on sõnastatud järgmiselt:

- indiviidi aitamine ja toimetuleku toetamine tulenevalt tema kehalisest, vaimsest ja sotsiaalsest võimest ja vajadusest;
- võimalikult hea elukvaliteedi säilitamine ja edendamine indiviidil;
- indiviidi enesehooldusvõime võimalik säilitamine ja/või suurendamine;
- indiviidi turvalisuse tagamine ja tervise kahjustamise vältimine;
- elamistoimingute ja vajaduste tagamisele kaasaitamine indiviidi toimetulematuse või surma korral.

Õendusplaanide koostamisele eelneb patsiendi hindamine elamistoimingute alusel ja tehakse vaimse tervise test, mis on aluseks õendusprotsessi teostamisel. Hinnatakse järgmisi elamistoiminguid: hingamine, söömine, eritamine, liikumine, magamine, kehatemperatuuri säilitamine, hügieeni ja turvalisuse tagamine, aktiveerimine (eneseteostamise võimaldamine), huvitegevuses osalemine, arenemine- õppimine ja täiendamine.

1.1.24 Põhiprotsessid

Põhiprotsessid on protsessid, mis loovad patsiendi jaoks lisaväärtust. Põhiprotsesside kirjeldamisel lähtutakse Koduõendus OÜ sihtgruppidest:

- eakad, kes vajab pidevat hoolekannet;
- eakad, kes põevad kroonilisi haigusi, kuid nende tervislik seisund on stabiilne;
- inimesed, kes on igapäevatoimingu teistest sõltuvad;
- inimesed, kes vajavad õendusabi, perioodilist arsti kontrolli ja ravi korrigeerimist;
- terminaalses seisundis patsiendid;
- eakad, kes vajavad nii tervishoiualast, emotsionaalset ja sotsiaalset abi ja toetust.

Koduõendus OÜ põhiprotsessideks on õendusabiteenuse osutamine. Põhiprotsesside juures kirjeldatakse ka patsientide järjekorda registreerimist ja muid patsiendi teenindusega seonduvaid tegevusi.

1.1.25 Tugiprotsessid

Tugiprotsessid on patsientide jaoks nähtamatud, kuid põhiprotsessi toimimiseks vajalikud protsessid. osatüingu tugiprotsessideks on:

- personali värbamine ja arendus;
- infotehnoloogia juhtimine;
- kommunikatsioonijutimine;
- patsientidele hooldustarvikute ja abibahendite soetamine;
- koduõendusruumide korrashoid;
- koduõendusruumide koristamine ja jäätmekäitlus;
- raamatupidamise teenus, dokumentatsiooni korrashoid ja arhiveerimine;
- vajalike teenuste sisseostmine lepingute alusel (sideteenus, tarkvara hooldus)

1.1.26 Juhtimisprotsessid

Juhtimisprotsessideks on strateegiline planeerimine ja eesmärkide seadmine ning sellest tulenevalt tegevuseks vajalike ressursside planeerimine ja eraldamine, Juhtimisprotsesside all kirjeldatakse ka finantsjuhtimist ja raamatupidamist ning kvaliteedijuhtimist.

Võtmesõnadeks protsesside juhtimisel on tegevuse eesmärgistamine, strateegiline planeerimine, kvalifitseeritud personal, informatsioon, dokumentatsioon ja eesmärgipärane, standardile vastav tulemus, mis on aluseks jätkusuutlikkuse tagamisele.

DOKUMENTATSIOON

Dokumendihaldussüsteemi eesmärk

Koduõendus OÜ on väljatöötatud teenuse osutamiseks vajalik dokumendisüsteem. Mis koosneb administratiiv ehk organusatsiooni toimimist tagav dokumendi süsteem, finants ja raamatupidamise süsteem, mis ostetakse sisse teenusena. Õendusteenuse ja õendusprotsessi kajastav dokumendi süsteem, mis koosneb õenduloost, koos haaravi lehest, õendusplaanist, õendusdiagnoosist, õenduspäevikust ja epikriisist. Toimub mitmetasandiline süstematiseerimine, mis on välja töötatud küll eraldiseisvate osadena, kuid samas moodustab terviku tulenevalt organisatsioonist, selle eesmärkidest ning nende saavutamiseks toimivatest protsessidest, nende kirjeldustest ja toimimise mehhanismist kui tervikust.

Dokumendid, nende eluiga ja tähtsus on erinev. Kui nad kaotavad oma tähenduse mingi aja jooksul peale koostamist ja kasutamist, säilitatakse nad tõendusmaterjalina pikaks ajaks nii elektroonilises dokumendiregistris kui paber kandjal arhiivis. Kuna dokumendid sisaldavad asutuse jaoks väärtuslikku teavet, on säilitatavad dokumendid kergesti leitavad, kus nendele ligipääs tagatakse vastavalt seda reguleerivale korrale.

Dokumendihaldussüsteemi nõuded

- *Dokumentide süstematiseerimine.* Dokumentide parema leidmise huvides peab saama neid liigitada dokumendikaustadesse ja määrata nendele täiendavate atribuutide väärtust.
- *Dokumendiregistri loomine.* Dokumendiregister annab süsteemse ülevaate kõigist samaliigilistest dokumentidest ning nende olulistest atribuutidest (näiteks liigist, teemast, vastutajast, täitmise kuupäevadest) ning lihtsustab seega vajalike dokumentide leidmist.
- *Dokumentide hõlmamine.* Dokumentide päritolu võib olla erinev – ühed on koostatud asutuse sees erinevate programmidega, teised tulevad partnerilt posti või e-postiga. Kui dokumendihaldus toetab erinevaid hõlmamise viisi - dokumendi loomine dokumendimalli kasutades, üles laadimine või otse dokumendihaldusesse salvestamine, otse skaneerimine – siis aitab see kasutajal aega säästa.
- *Versioonihaldus.* Dokumendiversioonide säilitamine annab ülevaate ja kontrolli dokumendi ajalooliste muudatuste kohta.
- *Sobivate õiguste andmine.* Dokumendisüsteem, mis võimaldab anda ja piirata ligipääsu dokumentidele vastavalt kasutaja volitustele organisatsioonis, tagab sellega ka olulise info kaitstuse.
- *Dokumentide seostamine.* Seoste määramine dokumentide vahel (näiteks leping ja selle lisad ning aktid) aitab tagada terviklikkust dokumentide säilitamisel.

Dokumendi roll organisatsioonis

Dokumentatsioon toetab organisatsiooni tegevusi, on oluliseks aluseks kvaliteedisüsteemi loomisel, kontrollimisel ja juhtimisel ning moodustab Koduõendus OÜ struktuuri eesmärgi ja sihtotstarbelise toimimise ja jätkusuutliku arengu alused. Dokumendisüsteemis eristatakse nelja taseme dokumente:

Tase	Kirjeldus/ vormistus	Lühikirjeldus
1.	Kvaliteedi käsiraamat	Kirjeldab kvaliteedisüsteemi kvaliteedielemente ja nende tagamist ühekaupa Kokku on kvaliteedielementi
2.	Tegevusvaldkondade juhenddokumendid: tegevusjuhendid, protseduuride kirjeldused	Käsitleb üksikajalikul kõiki protsesside tegevusi kõigi teenuse osutamise etappidel, koostatud tõenduspõhisust arvestades, toetab sisuliselt kvaliteedi käsiraamatut ja on aluseks ametijuhendite koostamisel ning vastutuse jaotusel ja koolitusvajaduse väljaselgitamisel
3.	Tegevuste sooritamise juhendid, soorituste võtted ja meetodid	Kirjeldab üksikasjalikult tegevusvaldkondade spetsiifilisi tegevusi, sh ka juhtimise ja kvaliteedi valdkonnas
4.	Töölehed ja protokollid	Dokumenteeritud vahendid andmete kogumiseks ja süstematiseerimiseks valdkonna tegevuste kohta. Sii kuuluvad ka tööaruanded, raportid, personali tööpäevikud.

Dokumendid on ühelt poolt abiks vastava tööloigu korraldamisel, kus nende kasutamine ühelt pool toetab õigete töövõtete kasutamise ja nende tegevuse sooritamise ning teiselt poolt on protsessitegevused ka dokumenteerimise aluseks, aidates tagada kvaliteet ja luua tõenduspõhist professionaalset praktikat selle edasiseks parendamiseks.

Dokumentide standardiseerimine

Koduõendus OÜs on lepitud kokku dokumendi koostamise alused, standardvormid ja teavitatud kõiki selle kasutajaid nende täitmise üksikasjadest, esitamise ajast ja määratud vastutajad nende esitamise kontrollis. Personal on koolitatud kasutama nende töös otseselt vajalikku ja täidetavat dokumendisüsteemi osa.

Kokku on lepitud dokumentide põhinimekiri, mille koostamisel on võetud aluseks protsesside vajadused, kokkuleppe tingimused ja nõuded nende esitamiseks ning nad järgivad kvaliteedielemente, tagamaks õendus- ja hooldusteenuse sihipärane, eesmärgistatud tulemus ja kliendi/patsiendi rahulolu tulemuslikkuse saavutamisel.

Dokumentidele ligipääsu põhimõte

Osaühingu juhatuseliige/kvaliteedijuht haldab dokumentide põhinimekirja, mille läbivaatamine toimub vastava ajalise kontrollgraafiku alusel või alusdokumentidesse muudatuste sisseviimisel. Ajamahukate muudatuste vajadusel muudetakse dokument kindlaksmääratud ajaks dokumendi tööversiooniks, mis võib ajutiselt olla kooskõlastatult juhendmaterjalina või töölehena protsessides kasutusel.

Kvaliteedielemendid on kirjeldatud erinevate protsesside ja pädevuste kaupa, andes võimaluse nendega pidevalt kursis olla ja neist tuge saada, ligipääs nendele dokumentidele on tagatud 24 tundi ööpäevas.

Juhtimisdokumentatsioon, mis eeldab kindlate seadusandlusaktide tuginemist nagu tööõiguse tagamine, tervisekaitse ning finantsdokumentatsioon, on korraldatud vastavalt vabariigis kehtivale seadusandlusele, asjaajamise- ja aruandluskorrale

PERSONALI VÄRBAMINE JA ARENDUS

Personali lepinguline suhe

Personali komplekteerimine ja lepinguliste suhete loomine toimub vastavalt teenuste ja elanike vajadusele ning nõutavale pädevusele ning on juhtkonna vastutusallas. Juhatuse on vastutav ka personaliga seotud dokumentatsiooni eest, milleks on tööleping, tööraamat ja ametijuhend. Ametijuhend sisaldab üldosa, ametikoha nimetust, alluvussuhet, asendamise korda, kuid ka töötaja õigusi kohustusi ja vastutust töötaja tegevuse valdkonnas. Kasutuses töölepingud ja käsundilepingud.

Personali nõuded ja vastutus

1.1.27 Nõuded tervishoiupersonalile

Õendushooldusteenuste korraldamisel võetakse aluseks õendueriala loetelu (Sotsiaalministri 11.06.2001.a. sm.määrus nr 58, avaldatud Riigi Teatajas 2001, 75, 1016). Õenduserialal saab töötada õde, kes on läbinud riiklikult tunnustatud õendusosalase koolituse ning omab vastavat diplomit või kutsetunnistust ja on registreeritud õdede registrisse. Õdedel on soovitatav tööleasumisel rakenduskõrghariduse olemasolu (või selle omandamine). Õendusjuhilt eeldatakse erialast kõrgharidust ja eelnevat juhtimiskogemust. Personali planeerimisel lähtutakse asutuse miinimumnõudest ja arvestatakse ka töötajate isikuomaduste sobivusega tööks õendustöö erialal.

Õendusabi osutamise ruumid vastavad sotsiaalministri määruses esitatud nõuetele (RTL 2003, 40,586-jõust. 31.03.2003.a.).

1.1.28 Juhtkonna vastutus

Juhtkond vastutab ka personalile pandava töökoormuse vastavuse eest teenindatavate suhtes.

1.1.29 Õendustöötaja töökoormus

Õendusabi osutamist reguleerivad iseseisvalt osutatavate õendusabi tervishoiuteenuste loetelu (Sotsiaalministri 10. jaanuari 2002. a määrus nr 11) ja Koduõendus juhend 2003. Ja 2015. aastast. Õendusabi teenus vastab tervishoiuteenuste korralduse seaduse alusel kehtestatud õendusabi reguleerivatele õigusaktidele ja teenust osutavad õed on registreeritud tervishoiutöötajate registris

1.1.30 Arstiabi ei ole koduõendusteenuse puhul tasustatav ja otseteenusena olema.

Arst (pere-, või eriarst) on tervishoiu spetsialist, kes esitab koduõendusteenusele saatekirja patsiendile vajaliku teenuse osutamiseks. Arst, kes on esitanud saatekirja, teeb ka koduõe ja õendusjuhiga koostöös kogu teenusel oleva patsiendi perioodi jooksul. Teenuse lõppedes, esitab osaühingu juht epikriisi e-tervise haiguslukku koduõendus teenusel oldud perioodi kohta ja patsiendi tervisliku seisundi kohta teenuse lõppedes. Raviplaani korrigeerimise eest vastutab perearst ja raviplaani on kantud õenduslukku, mis on aluseks õendusabi osutamisel.

Personali koolitus

1.1.31 Elukestev õpe

Koduõendus OÜs peetakse kinni töötajate erialase pädevuse säilitamise ja töötajate erialase koolituse vajadusele vastava täiendkoolituste plaanist. Täiendkoolituse aluseks on *Täiskasvanute koolituse seaduse ja osaühingu töötajate koolitusvajadusest*. Personal täidab portfoliot, kuhu märgib üles kõik kompetentsid, koolitused ja vajadused täiendkoolituseks. Koolituste läbimisel edastatakse saadud info ka kolleegidele. Lisaks viiakse süstemaatiliselt läbi personali tööalast koolitust organisatsioonisiselt. Personali tööle asumine toimub vastavalt tööle värbamise korrale ja tervisekontrolli nõuetele.

TÖÖKESKKOND

Töökeskkonna nõuded

Töökeskkonna nõuete täitmine on kõikide protsessidega seotud tugiprotsess. Osaühingu töökeskkonna korraldust, riske ja nende vältimist on kirjeldatud nakkustõrje ja töökeskkonna dokumentides. OÜ Koduõenduse töökeskkond on kaardistatud ja riskianalüüs koos riskide suuruse hindamisega on läbi viidud vastavalt valdkonda reguleerivatele õigusaktidele. Koostatud on riskitaseme vähendamiseks kasutusele võetavate abinõude ja meetmete plaan. Kasutusele võetud abinõude ja meetmete tulemusi hindab tööinspeksioon.

Tuleohutus

Tuleohutus on kirjeldatud Koduõendus OÜ üldises tuleohutuse juhendis ja hädaolukorra lahendamise plaanis. Personali tuleohutusalaaseid juhendamisi tehakse regulaarselt vastavalt kehtivale korrale. Koostatud on seadmete kasutamise ohutuseeskirjad, elektrikorralduse dokumendid ja ohutusjuhendid erinevate struktuurüksuste ja valdkondade jaoks (kokku seitse dokumenti).

Kaasaegne töö- ja puhkekeskkond

Personalile on loodud kaasaegne motiveeriv töökeskkond: ruumid on renoveeritud ja mugavalt sisutatud, duširuum, WC, kööginurk ning tööprotsessi kavandamisel lähtutakse töö ja puhkaja seadusest, töölepingust ja kvalifikatsiooni säilitamisele esitatavatest nõuetest. Organisatsioonis jälgitakse töökeskkonna tervisenõuetele vastamist ja

perioodiliselt viiakse läbi riskianalüüs ning tagatakse töökeskkonna ja -protsessi vastavus tööohutusnõuetele. Töötajatele on tagatud kaitse- ja desinfektsioonivahendid ning kaasaegne tööriietus ja jalanõud. Personalile võimaldatakse supervisiooni ning neid kaasatakse Osahingu arendustegevusse ja organisatsioonis toimuvatesse sotsiaalsetesse tegevustesse ja osalemist. Töö- ja puhkeaja ning töökeskkonna korraldust reguleerivad Töö ja puhkeaja seadus, Töölepinguseadus ja Töötervishoiu seadus ning Koduõendus OÜ sisekorrareeglid.

Kaasaegsed töövõtted

Personal teeb oma erialaga seonduvaid tegevusi vastavalt meeskonnatöö põhimõtetele, kus lähtutakse organisatsioonis omaksvõetud tõekspidamistest, väärtustest ja eesmärkidest, mis on suunatud patsiendi/kliendi rahulolule ja elukvaliteedi tõstmisele. Läbiviidavad õendus- ja hooldustegevused toimuvad tulenevalt erialasest pädevusest, kvalifikatsioonist, kus säilitatakse patsiendi autonoomia ning tema tervisega seotud otsustamisprotsessidesse kaasatakse ka patsient/klient ning tema omaksed.

Tööriided ja kaitsevahendid

Kõigile töötajatele on tulenevalt ameti eripärast ja sellest tulenevatest terviseriskidest vastavad kaitsevahendid (kindad, põlled, maskid, peakatted jm).

Kõigile töötajatele antakse võimalus terviseedendamiseks tasuta Toila SPA kinkekaardid 50 euro ulatuseks 2 korda aastas.

Supervisioon ja töötajate vaimne tervis organisatsioonis

Organisatsioonikultuur toetab inimlikku suhtumist olenemata töö spetsiifikast ja juhtmise tasemest. Igast töötajast peetakse lugu ja võimaldatakse osalust organisatsioonis toimuvatest arengutest ja sotsiaalset laadi tegevustest. Olukord loob terve positiivselt toimiva keskkonna, mis hoiab ära või vähendab seoses raske tööga võimalikust stressist ja vaimsest pingest.

Toimuvad ühisüritused ja personalil on võimalus viia läbi supervisiooni spetsialistidega kord aastas.

TERVISHOIUTEENUS

Teenuse regulatsioon

Tervishoiuteenuse osutamine on osahingu põhiprotsessideks, mida reguleerivad Tervishoiuteenuste korraldamise seadus, Haigekassa seadus, ja SM määrus nr 11 (2001.) Protesside kirjeldamisel ja teostamisel lähtutakse hoolekeskuse normdokumentidest ning arstide ja õdede eriala klassifikatsioonist ja tervishoiutöötaja kutse-etikast ning hea tava käitumishormidest.

Teenusele saamise alus

Teenusele tulemisel toimub patsiendi registreerimine järjekorda, millele järgneb kahepoolne lepingu sõlmimine. Teenusele tulemisel eeldatakse suunamiskirja perearstilt või eriarstilt koos väljavõttega patsiendi ambulatoorsest haigusloost, kus on olemas andmed teostatud uuringute, püstitatud diagnooside ja määratud ravi kohta, mille jätkamine toimub sama raviskeemi alusel, kuni pole olnud põhjust selle muutmiseks.

Teenuste kirjelduses

Koduõendus OÜs on kirjeldatud koduõendusteenus lähtuvalt selle teostamise põhimõtetest ja teenusele esitatud nõuetest tulenevalt sotsiaalministri määrusest ja Tervishoiuteenuste korraldamise seadusest.

Hindamine

Teenusele saabuva patsiendil/kliendil hinnatakse ja dokumenteeritakse tema tervislik seisund saabumise hetkel. Hindamisest võtavad osa arst, õde ja vajadusel sotsiaaltöötaja. Hindamise alusel koostatakse vastavalt õendus- või hooldusplaani, kus tegevuste üle otsustamisse kaasatakse ka patsient/klient.

Teenusele vastuvõtmine

Patsiendi kohta tehakse vajadusel taustauuring, milleks saadakse infot omastelt, elukohajärgselt pereõelt, või sotsiaaltöötajalt, hinnatakse tema vajadused ja ootused teenusele. Osaihingul on olemas patsiendi vastuvõtu juhend. Selles hinnatakse valdkonniti eaka toimetulekut, abivahendite vajadus jne. Teenusele tulekuks koostatakse leping ja võetakse nõusolek teenuse saamiseks, mille allkirjastab patsient või tema esindaja.

Teenuse lõppemisel täidetakse raviarve ning esitatakse see haigekassale sisestatakse "Torusse".

Teenuste lähtealused

Õendus- ja hooldusteenused on standardiseeritud ja kaetud protsessi teostamiseks vajaminevate tegevuste juhenditega. Need on abiks riskide maandamisel ja võimalike kõrvalekallete tekkimiseks õendus- või hooldusprotsessi käigus. Tegevusjuhendite ja teenuste kirjelduses on lähtutud:

- patsiendikeskse ja kvaliteetse tervishoiuteenuse osutamisest;
- terviseedenduse integreerimisest ravi- ja õendustegevusse;
- patsientide ja kogukonna tervisekäitumise ja elustiili suunamisest,
- igapäevase teadlikkuse tõstmisest oma vastutusest tervise hoidmisel;
- pühhosotsiaalse, füüsilise ja looduskeskkonna tervisesõbralikuna hoidmisest.

Uuringute teostamine

Vajadusel tehakse patsiendile arsti soovitusel uuringuid (vereanalüüside võtmine ja laborisse toimetamine), hapnikuravi, veresuhkru ja vere kolesterooli mõõtmise võimalus.

Tervisedenduslike tegevuste rakendamine

Tervisedenduse korraldamisega tegelevad osäühingus õendusjuht/juhatuse liige, planeeritud tegevusi teostavad kõik töötajad. Tervisedendusega seotud materjalid on olemas paber kandjal ja kättesaadavad nii personalile kui ka patsiendile. Teemaatilisi ja tervisedenduslikke koolitusi ja tervisepäevi korraldatakse Koduõendus OÜs vähemalt kord kvartalis. Tervisedendusealaseid teemasid käsitletakse ka kogukonnale, tervise ja perepäevadest osatõtt.

Kaebuste käsitlemine

Kaebuste kogumiseks on Koduõendus OÜ patsientidele mõeldud infolehes nedne edastamise võimalused ja aadressaadid, kuhu kaebusi esitada võib. Kui kaebus on esitatud, siis selle menetlemine toimub kuu aja jooksul ja kui kaebuse või ettepaneku esitaja on lisanud oma nime, edastatakse menetlemise tulemus talle isiklikult. Kõik kaebused registreeritakse ka kõrvalekallete registris. Kaebuste menetlemiseks on välja töötatud vastav kord.

Patsiendi rahuloluküsitlused

Patsientide rahulolu küsitluste läbiviimiseks on Koduõendus OÜ küsimustik, mida on varem kasutatud õendusabi valdkonnas ning kohandatud vastavalt osäühingu vajadustele. Küsitlus viiakse läbi üks kord aastas. Tulemused analüüsitakse ja esitatakse koduõenduse kodulehel. Tulemuste põhjal tehakse vajadusel muudatused probleemsetes kohtades õendusprotsessis ja muudes rahulolematust põhjustanud valdkondades.

HANKED JA TEHNILISTE VAHENDITE HOOLDUS

Hangete teostamise kord

Hangete ja soetuste korraldamine on tugiprotsessiks kõigile põhiprotsessidele. Hangete ja soetuste kord reguleerib meditsiinitehnika, taastusravi ja aktiveerimisvahendite, , ehituse tellimist ning hooldusvahendite ja ravimite ostmist. Hangete läbiviimise kord reguleerib kõiki hankega seotud tegevusi.

Hangete teostamisel tuleb:

- esitada hanke põhjendus (amortiseerunud vahendi asendamine, kvaliteedi parandamine, hoolekeskuse nõuete aspektist vajalik jne);
- hinnata olemasolevat finantsolukorda;
- määrata hanke läbiviimise eest vastutaja ja tema volitused;
- määrata nõuded ostetavatele vahenditele või seadmetele;

- luua valikuvõimalus ehk võtta vähemalt kolm pakkumist, kui eeldatav pakkumus mahub ilma käibemaksuta 20000 euro piiresse;
- teha avatud hange, kui hangitava eseme või vahendi hind ületab eeloleva summa piire ja avaldada asjakohane info hoolekeskuse koduleheküljel ja/või riigihanke koduleheküljel.

Hangete teostamisel lähtutakse hangete läbiviimise korrast, mis on koostatud Riigihanke seadusega kooskõlas olevana.

Ravimite ja hooldusvahendite ostmine ja käsitlemine

Ravimite ja hooldusvahendite ostmine ja käsitlemine on tervishoiuprotsesside tugiprotsess. Ravimite tellimise ja ostmise eest vastutavad juhatuse liige/õendusjuht. Tegevuse ja jaotuse eest on üldvastutus õendusjuhil. Temal on õigus delegeerida kohustusi ja vastutust õdedele, kes on pädevad hooldustarvikuid ja ja muid õendusabis vajaminevaid vahendeid kasutama patsientidel olemasolevate probleemide lahendamiseks.

Ravimite ja hooldusvahendite ostmisel ja käsitlemisel järgib Osaühing vastava valdkonna kvaliteedinõudeid.

Ravimite, vahendite ostmise ja käsitlemise kord ja kontroll on kirjeldatud tööjuhendites. Osaühingul on seoses ravimite ja nende käsitlemisega välja töötatud vastavad juhendid.

RUUMIDE KORRALDUS JA TRANSPORT

Koduõendus OÜ tööruumid käsitletakse üld ja eluruumi pinnana.

Patsientidele, raviprotseduurideks ja toetavateks tegevusteks on ette nähtud ruumid patsientide kodus. Need peavad vastama tavahügieeni nõuetele. Liiga mustades ruumides on kõduõel õigus teenuse osutamisest keelduda. Osaühingu ruumides säilitatakse õendusabi osutamiseks vajaminevad hooldustarvikud, ravimid, lahused ja sidumisvahendid. Neid säilitatakse vastavad selleks lubatud ruumidele kehtestatud nõuetele.

Ruumide korrashoiu eest vastutab juhatuse liige/õendujuht. Tööruumid koristatakse kui üld ja eluruumid, kasutades selleks tava koristusvahendeid.

Transpordikorraldus

Teenuse osutamiseks kodudes on vajalik transport, millele kulutatud raha tasustatakse osaühingu vahenditest. Liinitransporti kasutavad õed esitavad kuu lõpus sõidupiletid, mis on kulunud patsientide juurde sõiduks ja need tasustatakse koos palgaga üks kord kuus. Osa õdesid kasutavad transpordiks isiklike sõiduautosid. Nemad esitavad iga kuu lõpus sõidupäeviku, mille alusel arvestatakse välja kilometraaž vastavalt teostatud visiitidele ja patsiendi elukohale kulutatud kütuse alusel. Maksmisele läheb 0.20 e/km. Auto hoolduskulud tasub selle omanik.

Koolitusele sõidukulu tasutakse personali poolt esitatud sõidupiletite alusel.

HÜGIEEN JA JÄÄTMEKÄITLUS

Tööruumide korrashoid tagatakse regulaarse koristusega, milleks on soetatud vastavad koristusvahendid. Prügivedu toimub kord nädalas korteriühistu lepingu alusel.

Hügieeni ja nakkustõrje korraldus ja kontroll on dokumenteeritud vastavates juhendites. Väliskontrolli teostab Tervisekaitsetalitus. Personalile on teenuse osutamiseks soetatud desinfektsioonivahendi, maskid ja ühekordsed kindad, samuti ühekordsed kitlid. Vahendid edastatakse personalile vastavalt vajadusele.

KOMMUNIKATSIOON

Osaühingul peab oluliseks hästi korraldatud sise- ja väliskommunikatsiooni korraldust, kus lähtutakse suhtlemisprotsessiks oluliste oskuste rakendamisest organisatsioonis: kuulamisoskus, enesekehtestamise oskus, konfliktiga toimetuleku oskus, koostööle orienteeritud probleemide lahendamise oskus. Organisatsioonis püütakse vältida olulisi sisemisi ja väliseid konfliktide põhjusi, nagu nt territoriaalsed, materiaalsed või personali ebavõrdsest kohtlemisest tulenevaid probleeme, kasutades selleks sobivaid juhtimisstiile.

Personalil on soetatud mobiiltelefonid, millega on neil võimalik suhelda nii patsientide kui kolleegidega. Vajadus patsientidega. Igal personaliliikmel on oma e-post, mille vahendusel on võimalik edukalt suhelda. Kodulehekülje rubriiki „Teated ja informatsioon“ sisestatakse kogu vajalik info. Koduleheküljel on tagasiside andmise võimalus. Tööd reguleerivad juhendid täiendavad ja võimaldavad tööprotsesside efektiivset toimimist.

Personali sisekommunikatsioonis on kasutusel:

- üldkoosolekud, teadetetahvlid;
- tähtpäevade tähistamine;
- arenguveestlused;
- mitmed personaliga seotud analüüsid, tagasiside;
- kasutusel on mobiiltelefonid;
- patsientide probleemjuhud.

Patsientide/ sisekommunikatsioonis (tervis, sise- ja kodukord, terviseedendus) kasutatakse:

- infolehti ja buklette;
- seisundi hindamist

Väliskommunikatsioonis on olulisel kohal Osaühingu koostöö ja suhted:

- teiste raviasutustega;
- omavalitsustega;
- erialaseltsidega;
- haigekassaga;
- kogukonnaga;

- lepingupartneritega.

INFOSÜSTEEMID

Koduõendus OÜ mõistab infosüsteemide all andmete töötlemist paberkandjal ja elektroonselt. Põhiprotsessides ja tugiprotsessides kasutatavad andmed on üldjuhul delikaatsed isikuandmed. Delikaatsete isikuandmete töötlemise nõuded ja turvameetmed on kirjeldatud ja vastavad valdkonda reguleerivatele õigusaktidele.

Dokumentide halduseks kasutab Koduõendus OÜ Medisoft'i programmi ja Raamatupidamise teenust ostab sisse FIE Kristi Prosin teenuse pakkujalt, kes kasutab vastavat raamatupidamisprogrammi. Programmide hooldus toimub lepingute alusel. Kõigil töötajatel on oma e-posti aadress, mis on abiks info jagamisel. Õenduslugude täitmine toimub käsitsi ja elektroonselt ning töötajate juurdepääs on tagatud oma parooliga.

RUTINNE KVALITEEDIKONTROLL, PROTSESSI KÕRVALEKALLETE KORRIGEERIMINE, SISEAUDIT JA HINDAMISED

Koduõendus OÜ prioriteediks on kvaliteetse teenuse osutamine

- Kvaliteedi kontrolli elemendid on õendusprotsesside meditsiinilise hindamise indikaatorid.
- Korrigeerivad tegevused peavad järgnema patsientide põhjendatud kaebustele.
- Kvaliteedi kontrolli meetmeks on personali riskide hindamine ja personali küsitlused, samuti aparatuuri ja seadmete regulaarset hooldus ja kvaliteedimõõtmised ja vajalike ravi ja hooldusvahendite, samuti sidumismaterjali olemasolu.

Õendusabi kvaliteedi hindamismudeli väljatöötamise järel on võimalik tõenduspõhiselt hinnata teenuse kõiki olulisi aspekte: meditsiinilised aspektid, igapäevategevustega seonduvad aspektid, psühhosotsiaalsed aspektid, keskkonnaga seotud tegurid ja juhtimine.

LISAD

Lisa 1. Strateegiliste eesmärkide valdkonnad, eesmärgid ja eesmärkide saavutamise hindamise mõõdikud.

Tabel 1. Strateegiliste eesmärkide valdkonnad, eesmärgid ja eesmärkide saavutamise hindamise mõõdikud.

Valdkond	Eesmärk	Eesmärgi saavutamise hindamise mõõdik
Patsientidega seotud eesmärgid	<ol style="list-style-type: none">1. Koduõendus OÜ teenused on osutatud kvaliteetselt ja vastav standardile.2. Koduõendus OÜ on piisav kliendibaas, keskus on teeninduspiirkonna elanikele esimeseks valikuks õendus- hooldus-teenuste tarbimisel.3. Koduõendus OÜ on tuntud teenuse osutaja piirkonnas.	<ul style="list-style-type: none">• iga-aastane rahuluoluring patsientide ja nende omaste seas;• kõrvalekallete suhe patsientide arvuga vastab normidele (aluseks on väljatöötavad õendus- ja hooldus-tegevuse kvaliteedi indikaatorid ja tegevusjuhendid vastavalt standarditele).• Patsientide olemasolu ja uute leidmine toimub vastavalt eesmärkidele (vt finantsplaan). Teostus koostöö omavalitsuse, perearstide, haigekassa ja eakate ühendustega.
Teenustega seotud eesmärgid	<ol style="list-style-type: none">1. Juhendmaterjalid ja standardid töötajatele on välja töötatud ja kaasaegsed.2. Õendusplaanid on iga patsiendi kohta välja töötatud ja vastavuse EÕL soovitusetega3. Erinevate protsesside (õendus- ja juhtimine) hindamiseks on välja töötatud konkreetsed indikaatorid.	<ul style="list-style-type: none">• Piisavalt kliente, info edastamine, koostöös kliendibaasi, Haigekassa, IVKH ja eakate ühendustega.• väljaspool hoolekeskust korraldatud ürituste arv (vastavalt nõustamisvajadusele)• juhendmaterjalid ja standardid olemas; koostöös personali ja osapooltega toimub juhendmaterjalide ülevaatamine ja arendamine (kvaliteedi pidev parendamine).• keskuse käivitamise hetkeks on plaanide alused olemas;• kord aastas toimub plaanide ülevaatamine (kvaliteedi pidev parendamine).• võrreldakse ja järgitakse indikaatorite täitmist. Õendusprotsessides toimuvad hindamised pidevalt ja on probleemikesksed (esmane, vahe- ja lõpphindamine)• protsessid kulgevad eesmärgistatult ja hindamiste sagedus on otseselt seotud hindamisvajadusega (patsient). Kõik hindamised dokumenteeritakse õendus- ja lugudes.

	<p>4. Koduõendus OÜ IT lahendused on välja töötatud ja kaasaegsed.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • toimub standardite ja juhendmaterjalide ülevaatamine, analüüs ja vajadusel muutmine kord 2 aasta järel. Juhtimisprotsessi hinnatakse aasta majandusnäitajate, ressursikasutuse ning keskuse arendamise ja kvaliteedi tagamise efektiivsuse alusel. • Koduõendus OÜl on valmisolek e-tervisega liitumiseks; • Koduõendus OÜ kodulehel on kättesaadav pidevalt täiendandatav tööalane info; • IT uuenduste vajadus ja plaan vaadatakse üle iga-aastaselt;
<p>Organisatsiooni ga seotud eesmärgid</p>	<p>1. Koduõendus OÜ omab toimivat kvaliteedi-juhtimissüsteemi.</p> <p>2. Koduõendus on maakonnas piires tuntud ja positiivse imagoga.</p> <p>3. Info (teabe) liikumine organisatsioonis ja selle väliselt on tõhus ja toimiv.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kvaliteedijuhtimise käsiraamat on valmis alates 2016; kord 3 aastas toimub ülevaatamine • erialaste konverentsidel jt üritustel osalemine (vähemalt kord aastas) • toimuvad regulaarsed töökoosolekud (vahetuse üleandmisele iga päev, osakondades kord nädalas suurem koosolek, kus osaleb kõigi osakondade juhtiv hooldus- ja õenduspersonal. Kord kvartalis toimub üldkoosolek kõigi osakondade töötajatega), • Koduõendus OÜl on kaasaegne kodulehekülg.
<p>Personaliga seotud eesmärgid</p>	<p>1. Koduõendus OÜ personalivajadus on hinnatud.</p> <p>2. Koduõendus OÜ on komplekteeritud kompetentsete, motiveeritud ja arengule orienteeritud töötajatega.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vastavalt vajadusele ja lepingumahule HKga vaadatakse personalivajadus üle ning tehakse vajalikud muudatused arvestades ressursse ja nõudlust. • iga-aastane ressurss, mis koolitustele planeeritud (planeeritakse vastavalt koolitusvajadusele, hinnatakse igapäevase tööpraktika soorituse ja erialase teadmiste kontrolli alusel); • sisekoolituste arv (kord aastas); • koolitustel ja infopäevadel osalenud töötajate arv (mõeldud kõigile töötajatele, puudutakse tervislikel põhjustel); • regulaarne kompetentsitest töötajatele (viiakse läbi kord aastas arenguestluse raames).

Ressurssidega
seotud
eesmärgid

3. Koduõendus OÜ1 on toimiv personali motiveerimissüsteem.
 - motiveerimissüsteem on fikseeritud ja uuendatud (vaadatakse üle iga- 2 aasta järgselt);
 - tunnustamisürituste/ ühiste meeskonnaürituste arv
 - koolitustel/õppereisidel osalenud töötajate arv (kord aastas);
 - regulaarsete mõttevahetuste arv (kord kvartalis).
4. Koduõendus OÜ on koolitus-praktikabaasiks õendus-hooldusabi valdkonnas.
 - praktilisel käijate arv (Tartu ja Tallinna tervishoiukõrgkoolid, lepingute alusel vastavalt sooviavaldustele).
1. Hoolekeskuse finantsiline jätkusuutlikkus on tagatud.
 - keskuse iga-aastane finantsiline tulem on positiivne (alus: majandusaasta aruanded).
2. Patsientide vajadused ja ootused teenuse osutamise suhtes on tagatud.
 - rahuoluküsitlus klientide ja lähedast hulgas kord aastass.
3. Töökeskkond, sisustus ja töövahendid vastavad töötajate vajadustele.
 - regulaarsed arenguvestlused töötajatega (esialgu 1 kord aastas).

