IDA-TALLINNA KESKHAIGLA

AS Ida-Tallinna Keskhaigla
Ravi 18, 10138 Tallinn
Rg-kood 10822068
Tel 666 1900
E-post info@itk.ee
www.itk.ee

Консультативный совет пациентов



Совет пациентов Восточно-Таллиннской центральной больницы – это добровольный консультативный орган больницы, который начал работу в сентябре 2023 года и объединяет пациентов и представляющих их близких. Целью консультативного совета является формирование более ориентированных на человека услуг и пути пациента путем привлечения пациентов и их близких для обеспечения удовлетворенности пациентов работой больницы.

Задачи консультативного совета заключаются в том, чтобы представить точку зрения пациента по поводу организации внутренней и внешней коммуникации больницы, дизайна различных услуг и пути пациентов, а также для инициирования обучений и других мероприятий по просвещению население на тему здоровья.

Члены совета пациентов: Аво Хейн (председатель совета), Бригитта Плоом, Кадри Пеням, Лайне Сийм, Леа Луми, Лийна Даум и Михаил Владиславлев. Представители Восточно-Таллиннской центральной больницы: Кэтлин Пало, Леа Карик и Агрис Коппель.

Дополнительные вопросы о работе консультационного совета пациентов: patsientidenoukoda [at] itk.ee (**patsientidenoukoda[at]itk[dot]ee**)

Итоги встреч:

2024

10 сентября на первом заседании осенне-зимнего рабочего периода 2024/2025 на рассмотрение были представлены первичные резюме обзора информационных материалов для пациентов (ИМП). Выяснилось, что невзирая на то, что в больнице имеются очень четкие инструкции по составлению ИМП, понять эти материалы без наличия базовых знаний бывает нелегко, либо возникают дополнительные вопросы, ответы на которые информационные материалы не содержат. Консультативный совет пациентов (КСП) считает, что пересмотр ИМП, безусловно, является одним из важных способов вовлечения пациентов и развития ориентированных на пациента услуг, и он будет продолжать эту работу и далее.

Были обсуждены темы и возможности участия КСП в развитии больницы и ее услуг, а также недавно появившееся предложение о повышении платы за визит. Свою позицию в отношении платы за визит КСП опубликует после обмена мнениями с другими консультативными советами. Отзывы пациентов играют важную роль с точки зрения развития больницы, поэтому больница всегда ждет предложений и идей со стороны КСП.

8 октября 2024 г. КСП нашей больницы организует совместное заседание консультативных советов пациентов (КСП) всех больниц Эстонии.

На состоявшемся 21 мая последнем заседании сезона председатель правления представил план развития Восточно-Таллиннской центральной больницы на период 2024–2026, говорили как о краткосрочных, так и о долгосрочных планах по улучшению бытовых и рабочих условий для пациентов и сотрудников больницы.

Помимо того, состоялась оживленная дискуссия на тему донорства органов: представители КСП поделились опытом о мыслях, возникших в ходе обсуждения этой темы в кругу близких. Было констатировано, что семья и друзья скорее поддерживают донорство органов, но также выяснилось, что более молодые люди об этом даже не задумывались. Высказано предложение о том, что донорство органов и тканей могло бы стать темой, о которой специалисты больниц и представители пациентов могли бы подумать сообща, а также совместно действовать во имя того, чтобы повысить осведомленность общества о донорстве. В ходе различных дискуссий отдельной темой обсуждения стала необходимость способствовать продвижению санитарного просвещения, а также тем, связанных с правами и обязанностями пациентов. В школьной системе связанных со здоровьем тем касаются относительно мало, и молодежь получает информацию по большей части из социальных сетей. Например, информация о вакцине против ВПЧ сработала – школьники сделали прививку, потому что информация дошла до них через рассказы, касающиеся их самих. Что касается прав пациентов, было высказано мнение, что больница должна на внутреннем уровне больше заниматься темой защиты данных, чтобы повысить осведомленность персонала и пациентов.

В конце встречи провели обзор встреч завершающегося сезона и обсудили, какие темы могли бы быть в фокусе в новом сезоне, в том числе признали, что КСП должен стать еще более заметным на веб-сайте больницы.

9 апреля состоялось предпоследнее в этом сезоне заседание Консультативного совета пациентов, на котором продолжилось обсуждение на тему логистики больницы. Были внесены предложения относительно решений по реновации вестибюля корпуса А на улице Рави. Руководитель сестринского дела больницы Кятлин Палло представила внесенный в план развития больницы раздел «Пациенты и их близкие». Консультативный совет сделал больнице несколько предложений о том, как улучшить удобство и точность передвижения людей, чтобы они не тратили время на поиски домов, дверей и кабинетов. Среди прочего, в коде помещений было рекомендовано отказаться от нуля после обозначения корпусов – это создает путаницу, ведь у больницы нет ни одного здания выше 9 этажей. Было также высказано мнение, что раздельное размещение людей по вестибюлям – это нецелесообразная трата ресурсов, и что необходимо инвестировать в более понятные и разборчивые знаки/маркировки. Члены консультативного совета отметили, что поступающий в больницу пациент ожидает конкретной информации о том, что ему нужно взять с собой, куда и в какое время прийти, и было бы очень хорошо указывать телефонный номер, по которому можно получить дополнительную информацию.

Что касается имеющегося в плане развития раздела о пациентах и родственниках, то КСП отмечает, что послания понятные и не являются пустыми словами, поскольку за ними видны действия. В то же время пункт о повышении уровня информированности по вопросам здоровья было рекомендовано поставить в самое начало. Пациенты прежде всего ожидают именно информацию по темам здоровья, и она должна быть предоставлена в нужное время и в нужном объеме. Как этого добиться, сотрудники больницы должны решать вместе с пациентами.

12 марта на повестке дня была презентация, посвященная банкам тканей и донорству органов. В ходе обсуждения пришли к пониманию того, что о донорстве органов следует говорить людям больше и в более понятной форме. Члены КСП передадут свои предложения на следующих заседаниях. Также продолжили обсуждение, связанное с логистикой внутри больницы, где было отмечено, что при поиске различных кабинетов пациенты могут столкнуться с такими проблемами как незнание медицинской терминологии (например, пациент может не знать, что офтальмолог – это глазной врач), наличие и понятность указателей, а также достаточный объем и ясность представленной на сайте информации. Похвалы был удостоен и наш всегда готовый помочь персонал регистратуры.

На встрече 13 февраля административная служба представила обзор своей деятельности, а также было представлено внедрение системы безопасности пациентов. Состоялось первоначальное обсуждение логистики пациентов, в ходе которого выяснилось, что записаться на прием легко и удобно, но основным препятствием является планирование времени из-за проблем с парковкой возле отделений Магдалеэна и Рави. По возможности пациентам следует предоставить подробную информацию, что стоит приезжать предпочтительно на общественном транспорте или предусмотреть дополнительное время на поиск места для парковки.

На собрании 9 января доктор Суклес, заведующая лечебной частью, представила всесторонний обзор своей работы. Свою деятельность также представили юридический отдел и отдел закупок, а также отдел качества. Кроме того, юрист больницы сделал обзор тем, связанных с эвтаназией, после чего состоялась дискуссия.

2023

На встрече 12 декабря был представлен обзор принципов больничного питания, аудита питания и деятельности команды диетотерапии. Состоялась дискуссия о составлении, а также о гибкости меню, и было признано, что можно и нужно сделать гораздо больше для повышения осведомленности о питании как персонала, так и пациентов. Члены консультативного совета пациентов оценили внутренний распорядок больницы, и оказалось, что распорядок относительно хорошо понятен и написан человеческим языком. В будущем мнения пациентов также будут спрашивать относительно информационных материалов и других документов для пациентов.

На встрече 14 ноября обсуждалось проведение для населения обучений на темы, связанные со здоровьем. Отдел обучения Восточно-Таллиннской центральной больницы представил обзор проделанной работы и планы на следующий год. Кроме того, руководитель отдела обслуживания клиентов больницы ознакомила со структурой медицинских услуг и способами доступа к услугам.

На встрече 10 октября был представлен обзор развития и посещаемости домашней страницы больницы, а представители пациентов обсудили доступность информации и улучшение информационного потока. Также состоялась презентация результатов исследования обратной связи и удовлетворенности пациентов.

15 сентября на первом заседании консультативного совета председатель правления больницы Тармо Баклер представил обзор деятельности больницы. Юлле Рохи рассказала об истории создания консультативного совета пациентов и о связи со Всемирным днем безопасности пациентов, который в этом году посвящен привлечению пациентов к обеспечению безопасности пациентов. После вводных тем представители больницы рассказали консультативному совету о своих ожиданиях, а члены совета поделились своими ожиданиями от совета, больницы и системы здравоохранения в целом. По итогам обсуждения проекта положения консультативного совета пациентов, в том числе организации работы, были избраны председатель и заместитель председателя консультативного совета, согласован график и темы заседаний на 2023 и 2024 годы.