

## **Kontrollkäik SA Läänemaa Haigla psühhiaatriaosakonda**

(1) Õiguskantsleri nõunikud viisid 06.07.2010 läbi etteteatamata kontrollkäigu SA Läänemaa Haigla psühhiaatriaosakonda (edaspidi osakond).

Psühhiaatriaosakonnas on 10 Eesti Haigekassa poolt rahastatavat ravikohta. Kontrollkäigu läbiviimise ajal oli osakonnas kasutusel 14 ravivoodit.

Osakonnas töötab 1 psühhiaater, 5 õde ja 5 hooldajat. Samaaegselt on tööl psühhiaater (tööpäevadel 08.00-16.00), 1 õde ja 1 hooldaja. Aasta 2010 juunis osakonnas vägivallajuhtumeid aset leidnud ei ole.

Osakonnas ei viida läbi tahtest olenematut ravi, kuna puudub võimalus teise psühhiaatri arvamuse saamiseks. Haigla juhtkonnaga läbi viidud vestlusest selgus, et samuti ei rakendata psühhiaatrilise abi seaduse § 14 lõikes 2 loetletud ohjeldusmeetmeid – vastava vajadusega patsiendid suunatakse edasi kõrgema etapi tervishoiuteenuse osutaja juurde. Haigla juhataja sõnul toimub vajadusel ohjeldamine medikamentidega.

(2) Kontrollkäigul kontrollis õiguskantsler, täites ühtlasi piinamise ning muu julma, ebainimliku või inimväärikut alandava kohtlemise ja karistamise vastase konventsiooni fakultatiivse protokollis artiklis 3 sätestatud riigi ennetusasutuse funktsiooni, kas osakonnas on tervishoiuteenuste osutamisel tagatud isikute põhiõigused ja –vabadused.

Samuti teostati järelkontrolli õiguskantsleri poolt 05.02.2008 sama asutuse kontrollimise käigus tehtud soovitude täitmise osas<sup>1</sup>. Eelmise kontrollkäigu tulemusel tegi õiguskantsler tervishoiuteenuse osutajale järgmised soovitud:

1. välja töötada ja kehtestada osakonnas ohjeldusmeetmete kasutamist reguleeriv dokument, mis sätestab üheselt ohjeldusmeetmete rakendamise korra ja muud seonduvad asjaolud;
2. välja töötada ammendav ning arusaadav patsiendi õigusi käsitlev materjal nii psühhiaatriaosakonnas kui ka muudes osakondades ravil viibivate isikute jaoks;
3. välja töötada ammendav kaebuste lahendamise kord sätestades muuhulgas kaebuste esitamise ja menetlemise korra, menetlustähtajad, kaebustele vastamise korra ja lisaselgituste andmise kohustuse. Lisaks haiglasestele kaebevõimalustele tuleb korras sätestada ka isikute õigus pöörduda teiste asjakohaste institutsioonide poole;
4. luua ohjeldusmeetmete register;
5. ravil viibivate isikute suhtes ohjeldusmeetmete rakendamist viia läbi ainult selleks kohandatud ruumides ning tervishoiuteenuse osutaja juures töötava isiku järelevalve all;
6. luua kõigile osakonnas ravil viibivatele isikutele võimalus viibida värskes õhus. Samuti tuleks pakkuda rehabiliteerivaid ja terapeutilisi tegevusi ka osakonnas.

---

<sup>1</sup> Kontrollkäigu kokkuvõte elektrooniliselt kättesaadav aadressil [http://www.õiguskantsler.ee/public/resources/editor/File/02\\_Kontrollk\\_ik\\_SA\\_L\\_nemaa\\_Haigla\\_ps\\_hhiaatriaosak\\_onda\\_veebruur\\_2008\(1\).pdf](http://www.õiguskantsler.ee/public/resources/editor/File/02_Kontrollk_ik_SA_L_nemaa_Haigla_ps_hhiaatriaosak_onda_veebruur_2008(1).pdf).

(3) Kontrollkäigu raames külastasid õiguskantsleri nõunikud osakonna ruume ning vestlesid haigla juhtkonna ja psühhiaatriaosakonna juhatajaga. Kuna kontrollkäigu läbi viimise ajal osakonnas ravitegevust ei toimunud, siis patsientidega vestelda ei olnud võimalik.

Kontrollkäigu läbi viimisel võeti arvesse ka Eesti Haigekassa Pärnu osakonna poolt 14.03.2010 läbi viidud kontrolli ning Terviseameti poolt 26.05.2010 osakonna tegevuse üle teostatud järelevalve tulemusi.

#### (4.1) Õiguskantsleri eelnevate soovitude täitmisest

##### 4.1.1 Ohjeldusmeetmete rakendamise kord, ohjeldamiste läbiviimise koht ning ohjeldusmeetmete register

Kontrollkäigu kestel esitati õiguskantsleri nõunikele haigla juhataja 21.02.2008 käskkirjaga kehtestatud „Ohjeldusmeetmete rakendamise juhend“. Juhend on olemas ka osakonnas, kuid töötajad ei ole saanud eraldi koolitust ohjeldusmeetmete rakendamiseks. Ohjeldusmeetmete rakendamise alane juhendamine on toimunud kolleegidevahelise osakonnasisese koolitusena.

Ohjeldamisi (nii eraldamist kui ka fikseerimist) viiakse vajadusel läbi osakonnas asuvas üksikpalatis (palat nr 5). Ruumis oli kontrollimise hetkel funktsionaalne ratastel haiglavoodi, öökapp, tool. Ruumi ukseks oli aken paigutatud isiku jälgimiseks. Puudus hädakutsenupp.

Osakonnas puudus ohjeldusmeetmete rakendamise register. Sama asjaolu on esile toonud ka Terviseamet oma järelevalvemenetluses.

Haigla juhtkonna ning osakonnajuhataja sõnul osakonnas ohjeldusmeetmeid (eraldamine ja fikseerimine) ei rakendata. Siiski nähtub Terviseameti järelevalve kokkuvõttest, et osakonnas läbi viidud fikseerimised on registreeritud isikute haiguslugudes. Seega püsib kahtlus ohjeldusmeetmete kohaldamises ning kohaldamise vajaduses osakonnas. Eeltoodu põhjal peab osakond olema nii ruumide kui ka personali pädevuse poolest valmis ohjeldusmeetmete kohaldamiseks ning samuti on järelevalveametkondade poolt kontrollfunktsiooni täitmiseks vajalik asjakohase ohjeldusmeetmete registri olemasolu.

Tulenevalt eeltoodust ning lähtudes Tervishoiuameti poolt kõigile statsionaarset psühhiaatrilist abi osutavatele tervishoiuteenuse osutajatele 2008.aastal edastatud juhendmaterjalist „Ohjeldusmeetmete rakendamise kord statsionaarse psühhiaatrilise abi osutamisel“ **soovitab õiguskantsler SA Läänemaa Haigla juhtkonnal uuesti üle vaadata õiguskantsleri poolt 2008.aastal tehtud ohjeldusmeetmete rakendamise seonduvad soovitused ning võtta tarvitusele asjakohased abinõud soovitustes toodu ellu rakendamiseks.**

##### 4.1.2 Patsiendiõigusi käsitleva materjali ja kaebuste lahendamise korra välja töötamine ning tervishoiuteenuse tarbijatele teatavaks tegemine

Kontrollkäigu kestel esitati õiguskantsleri nõunikele haigla juhataja 15.04.2008 käskkirjaga nr 1-5/8 kinnitatud „Kaebuste lahendamise kord SA Läänemaa Haiglas“ ning selle lisa 1 „Patsientide õigused“.

Ringkäigul osakonnas ning teatud osas muudes patsientide poolt kasutatavates haigla ruumides tuvastasid õiguskantsleri nõunikud, et patsientide õigusi ning kaebuste esitamist puudutav teabematerjal ei ole teadetetahvlitele tutvumiseks välja pandud. Samuti ei ole osundatud teave kättesaadavaks tehtud tervishoiuteenuse osutaja veebilehel<sup>2</sup>.

Samas olid I korrusel asuvas koridoris kättesaadavad kaebuste esitamise formularid ning olemas oli ka kaebuste postitamise kast. Samuti olid haiglas välja pandud sotsiaalministri 15.12.2004 määruse nr 128 „Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded“ § 6 lõikes 4 toodud andmed asutuseväliste kaebeorganite kohta.

Kaebuste lahendamise korra punkti 2.2 kohaselt ei loeta esitatud avaldust kaebuseks, kui see ei sisalda korras fikseeritud asjaolusid ja ei ole esitatud korda järgides. Korra punkt 5.7 annab spetsiifilise nimekirja andmetest ning kaebuse sisule kehtestatud nõuetest, mille ära näitamine on kohustuslik. Menetlemisele kuuluva kaebuse esitamist võib takistada asjaolu, et võimalikud kaebajad ei ole kaebustele kehtestatud nõuetest teadlikud. Samuti tuleb märkida, et korra punkti 4 kohaselt saab kirjalikku kaebust esitada kahel viisil – kas postitades kaebuse haiglas asuvasse kogumiskasti või edastades kaebuse haigla kantseleisse juhiabile. Arvestades asjaolu, et kaebuste esitajaks võivad olla ka igapäevaselt haiglas mitteviihivad patsientide lähedased/esindajad või soovib kaebust esitada isik, kes on juba tervishoiuteenuselt lahkunud, oleks mõistlik võimaldada kaebusi esitada ka muul viisil, kui ise haiglasse kohale tulles ehk näiteks tähtitud kirjaga, digitaalselt allkirjastatult või täites vastava tagasiside vormi haigla kodulehel. Patsientide õiguste kaitseks ning haigla sisemise arengu huvides on oluline see, et kaebuste ja muu tagasiside esitamise võimalused on võimalikult mitmekesised ning isikud on teadlikud õigusest esitada kaebusi ja kaebuste esitamise korrast.

Ka Eesti Haigekassa on oma kontrollaktis välja toonud puudused patsientide teavitamisel.

Lisaks nähtub haigla poolt kontrollkäigu raames esitatud 2009.aasta patsiendirahulolu uuringu tulemustest, et rahulolu määr haigla poolt erinevate ravil viibimise või haigestumisega seonduvate asjaolude osas läbi viidud teavitamisega on madalam, kui näiteks tervishoiutöötajate suhtumise või ravi tulemuste osas. Seega tunnetavad ka patsiendid ebapiisavat teabe jagamist tervishoiuteenuse osutaja poolt.

**Tulenevalt eeltoodust soovib õiguskantsler SA Läänemaa Haigla juhtkonnal uuesti üle vaadata õiguskantsleri poolt 2008.aastal tehtud patsiendiõigusi käsitleva materjali ning kaebuste lahendamise korra kättesaadavuse ja teatavaks tegemise osas tehtud soovitused ning tagada olukord, kus kõigile tervishoiuteenusele saabunud isikutele ning nende lähedastele on patsiendiõigusi käsitlev materjal ning kaebuste lahendamise kord piiranguteta kättesaadav. Lisaks tuleks kaaluda võimalusi kaebuste ja muu tagasiside võimalikult laiema ja lihtsama esitamise tagamiseks.**

---

<sup>2</sup> Veebilehe aadressiks on [www.salmh.ee](http://www.salmh.ee) (seisuga 07.07.2010).

#### 4.1.3 Eneseteostusvõimaluste pakkumine osakonnas

Kontrollkäigu kestel läbi viidud vestlusest haigla juhtkonna ja osakonna juhatajaga selgus, et osakonnas ei pakuta ravil viibivatele isikutele tegevusteraapiat, erinevaid individuaal- ja grupiteraapiaid ning muid terapeutilisi ja vaba aja veetmisele suunatud tegevusi. Lisaks selgus, et haiglas ei tööta mitte ühtegi tegevusterapeuti ega psühhiaatrilise abi pakkumisel rakendatavat psühholoogi.

Eesti Haigekassa on oma kontrollaktis sedastanud, et haiglas läbi viidav psühhiaatriline ravi on peamiselt medikamentoosne, muud ravimeetodid ei ole kättesaadavad. Samale järeldusele jõudis ka Terviseamet leides, et osakonna patsiendid vajavad korraldatud tegevusi ja tegevusjuhendajat.

Õiguskantsleri 2008.aastal tehtud soovitusel käsitleti pikalt psühhiaatrilisel ravil viibivate isikute õigusi vabale eneseteostusele, mis muuhulgas peavad sisaldama ka teenuse osutaja poolt pakutavaid rehabilitatiivseid ja terapeutilisi tegevusi. Kahetsusega tuleb nentida, et selles osas haigla tegevuses areng puudub. Vaid medikamentoosne sekkumine ei aita tagada isikute haigusteadvuse teket ja ravijärgimust ning võib kaasa tuua isiku sagedase statsionaarse psühhiaatrilise abi vajaduse.

**Tulenevalt eeltoodust soovitab õiguskantsler SA Läänemaa Haigla juhtkonnal täiendavalt tutvuda õiguskantsleri poolt 2008.aastal tehtud soovitustega osakonnas rehabiliteerivate ja terapeutiliste tegevuste pakkumise osas.**

#### **(4.2) Patsientide rahulolu puudutavate andmete teatavakstegemine**

Sotsiaalministri 15.12.2004 määruse nr 128 „Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded“ § 6 lõike 6 kohaselt peab tervishoiuteenuste osutaja vähemalt kord aastas tegema patsientide rahulolu ja kaebuste kokkuvõtte, analüüsi ja arutelu koos tulemuste protokollimisega. Patsiendi rahulolu analüüsi tulemused avalikustatakse tervishoiuteenuse osutaja tegevuskohas ja veebilehel olemasolul veebilehel.

SA Läänemaa Haigla veebilehel eeltoodud info kontrollkäigu läbi viimise hetkel puudus. Haigla esitas 2009.aasta küsitluse tulemused kontrollkäigu raames. Tulemused olid esitatud Exeli-tabelina, puudus selgitus metodoloogia, küsitluse läbiviimise ajavahemiku ja muu sarnase kohta. Samuti jäi ebaselgeks, mil määral on tervishoiuteenuse osutaja küsitluse tulemusel selgunud andmeid oma tegevuses arvestanud või kavatses neid arvestada.

**Tulenevalt eeltoodust soovitab õiguskantsler SA Läänemaa Haigla juhtkonnal tagada sotsiaalministri 15.12.2004 määruse nr 128 „Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded“ igakülgne järgimine tervishoiuasutuse töö korraldamisel.**

#### **(5) Kokkuvõte**

Kontrollkäigu tulemusel teeb õiguskantsler isikute põhiõiguste tagamiseks soovitud SA Läänemaa Haigla juhtkonnale. Õiguskantsler saadab kontrollkäigu kokkuvõtte teadmiseks Eesti Haigekassale, Terviseametile ning SA Läänemaa Haigla asutajale Haapsalu Linnavalitsusele.

Soovituste täitmise osas teostab õiguskantsler järelkontrolli 6 kuu möödudes ettepaneku tegemisest.