

Kord: AS-is Järvamaa Haigla tervishoiuteenuse osutamise alused			Tähis	KJH-049
			Viide	
			Versioon	01
Kinnitan:		Külvar Mand	Juhatus liige	Allkirjastatud digitaalselt
Kinnitamise kuupäev	08.12.2025			

Haigla osutab tervishoiuteenust üldhaigla teenuste piires patsiendikeskselt vastavalt kaasaegse ja tõenduspõhise arstiteaduse põhimõtetele ja vähemalt arstiteaduse üldiselt tunnustatud tasemel.

1. Patsiendikesksus

Patsiendikesksuse eesmärk on suurendada Haiglasse saabuvate patsientide ravitulemuslikkust, ära hoida ravivigu, toetada patsiendiohutust ja parandada patsientide rahulolu.

Patsiendikesksel tervishoiuteenuse osutamisel haigla:

- 1.1.lähtub patsiendile tervishoiuteenuse osutamisel ja ravi planeerimisel patsiendi vajadustest ja soovidest arvestades tema tervislikku seisundit;
- 1.2.tagab patsientide privaatsuse ja soovide austamise ning turvalise ja lugupidava suhtluse märgates patsiendi võimalikku stressi ja psühholoogilisi vajadusi;
- 1.3.kaasab patsiendi partnerina tema raviprotsessi ja ravialaste otsuste tegemisse, kui patsiendi tervislik seisund seda võimaldab. Haigla meditsiinipersonal kaasab raviprotsessi patsiendi nõusolekul ja soovil ning vajadusel ka patsiendi lähedased;
- 1.4.tervishoiutöötajad selgitavad patsiendile tema diagnoosi, raviplaani ja terviseriske arusaadaval viisil arvestades patsiendi isikut ja üldist tervislikku seisundit;
- 1.5.tagab patsiendile ravi kestel tervikliku raviteekonna ja toetab patsienti vajadusel ka järelravi, õendusteenuste ja nõustamisega.

2. Tõenduspõhisus

Haigla osutab patsientidele tõenduspõhist tervishoiuteenust, mis tähendab ravi ja raviotsuste tegemist parima ja usaldusväärse asjakohaste kliiniliste ravijuhiste ja arstiteaduslike standardite alusel professionaalselt, kliinilist kogemust ja patsiendi eelistust arvestades.

3. Patsiendi õigused ja kohustused

Patsiendi õigused ja kohustused lähtuvad tervishoiuteenuste korraldamist reguleerivatest õigusaktidest ja rahvusvahelistest patsiendiõiguse ja -ohutuse põhimõtetest.

3.1.Patsiendi õigused

3.1.1. Õigus kvaliteetsele tervishoiuteenusele

Patsiendil on õigus kvaliteetsele ja tõenduspõhisele tervishoiuteenusele ja ravile, mis vastab vähemalt kaasaegsele arstiteaduslikule tasemele ja asjakohastele kliinilistele ravijuhistele ja -standarditele.

Patsiendil on õigus saada oma tervises seisundist tulenevalt põhjendatud ja kvaliteetset ravi olemasolevate ravimeetodite ja – vahendite piires;

3.1.2. **Õigus otsustada oma ravi üle**

Patsiendil on õigus saada infot oma tervises seisundi, diagnoosi, ravivõimaluste ja tulemuste kohta. Patsiendile antakse selge ja arusaadav info diagnoosist, vajalikest uuringutest ja protseduuridest, ravivõimalustest ja -riskidest. Patsiendil on õigus esitada ravi, uuringute, protseduuride jm tema tervisesse puutuva kohta küsimusi.

Patsiendil on õigus valida oma ravi ja hooldust puudutavate otsuste langetamisel esindajaks ka lähedane, kelle kontaktid patsient arstile või õele annab või keda patsient tutvustab oma raviarstile.

Patsiendil on õigus taotleda teisest arvamust, kui patsiendil tekivad kahtlused ravi tulemuslikkusele, ravivigade osas või raviga seotud riskides.

Patsiendil on õigus osaleda kliinilistes uuringutes omal soovil ja arstliku põhjendatuse korral.

Patsiendil on õigus saada õpetust oma haigusega toimetulemiseks, tervise hoidmiseks ja taastumiseks.

Patsiendil on õigus saada kogu teavet eesti keeles, muus keeles vaid Haigla võimaluste piires. Patsient võib vajadusel kasutada tõlgi abi (tõlgi kaasab ja kulud kannab patsient).

3.1.3. **Õigus enesemääramisele**

Patsiendil on õigus kogeda lugupidavat, väärikut austavat suhtumist ja uskumusi ning väärtushinnanguid arvestatavat kohtlemist Haigla töötajate, teiste patsientide ja kõikide Haiglas viibivate kolmandate isikute poolt.

Patsiendil on õigus keelduda teabe vastuvõtmisest oma tervises seisundi, ravi või uuringute tulemuste kohta.

Patsiendil on õigus otsustada, kas ravi vastu võtta või sellest keelduda ja saada teavet ravist keeldumise võimalikest tagajärgedest oma tervisele või sellise teabe saamisest keelduda.

Haigla võib osutada tervishoiuteenust patsiendi nõusolekuta, kui selline õigus tuleneb õigusaktidest (nt teadvusetu patsient, kes pole teinud ravi kohta tahteavaldust üleriigilises terviseinfosüsteemis).

Patsiendil on õigus anda teavitatud nõusolek ravitoiminguteks, kliiniliseks sekkumiseks ja uuringuks/analüüsiks/protseduuriks või keelduda nõusoleku andmisest. Patsiendile selgitatakse enne raviga alustamist selle vajadust,

olemust ja riske. Patsiendil on õigus antud nõusolek kuni tervishoiuteenuse osutamiseni, uuringu/analüüsi või protseduuri alguseni igal ajal tagasi võtta.

Patsiendil on õigus arvestada, et Haigla eeldab, et patsient soovib võimalusel ravi ja eluliste funktsioonide kunstlikku hoidmist ja elu säilitamist, kui ta ei ole teinud teistsugust tahteavaldust. Patsiendil on õigus soovida eluliste funktsioonide kunstliku hoidmise lõpetamist, kui ta oli sellise tahteavalduse tegemiseks võimeline või on sellise teadliku tahteavalduse eelnevalt teinud riiklikus terviseinfosüsteemis.

Patsiendil on õigus tasuliste tervishoiuteenuste infole ja omaosaluse maksumusele ja hinnakirjale, kui ta otsustab valida tasulise tervishoiuteenuse või kui omaosalustasu maksmise kohustus on sätestatud õigusaktides (voodipäevatasu, visiiditasu).

3.1.4. Õigus privaatsusele ja konfidentsiaalsusele

Patsiendil on õigus isikuandmete, sh eriliigiliste isikuandmete, kaitsele, ja igakülgssele privaatsusele, sh õigus eraelu privaatsusele Haiglas viibimise ajal ning oma terviseseisundit ja ravi puudutava teabe konfidentsiaalsena hoidmisele.

Patsiendil on õigus keelata enda või oma esindatavate kohta kolmandatele isikutele teabe edastamine, v a juhul, kui selline teabe edastamise kohustus tuleneb seadusest.

Patsiendil on õigus piirata enda külastajate arvu ja keelduda külalise vastuvõtmisest.

Patsiendil on õigus teada temaga Haiglas tegelevate tervishoiuteenuse osutamisse kaasatud meditsiinipersonali ja Haigla töötajate nimesid ja kontaktandmeid.

3.1.5. Õigus dokumentidele

Patsiendil on õigus tutvuda oma ravidokumentidega (epikriis, haiguslugu, analüüside/uuringute/protseduuride vastused) ja saada neist väljavõtteid.

3.1.6. Õigus kaebuse esitamisele

Patsiendil on kaebeõigus haigla tegevuse suhtes (Terviseametile, Tervisekassale, õiguskantslerile, Sotsiaalministeeriumile, kohtule) ja õigus esitada tervishoiuteenuse osutamise käigus tekkinud kehavigastuse, või tervisekahju korral avaldus ja kahjunõue haigla vastutuskindlustust osutava kindlustusseltsi, poole kindlustushüvitise taotlemiseks, kui patsient leiab, et tehtud on raviviga või osutatud tervishoiuteenuse ei vasta nõuetele. Kindlustusandja andmed on avalikustatud ka haigla kodulehel.

3.1.7. Patsiendil on õigus esitada Haiglale kaebusi/ettepanekuid tervishoiuteenuse kvaliteedi parandamise vajaduse ja probleemide kohta läbi Haigla kodulehe

kontaktide või paberkandjal avaldusega ravi osutamise asukohas osakonna töötajale.

3.2.Patsiendi kohustused

- 3.2.1. Patsient kohustub saabuma kokkulepitud ajal vastuvõtule, uuringule, protseduurile või ravile.
- 3.2.2. Patsient kohustub andma arstile, õele jt tervishoiuteenuse osutajatele infot oma tervises seisundi kohta (sh kroonilised haigused ja nakkushaigused), eelneva ravi, ravimite ja varasemate haiguste kohta ning olema meditsiinipersonalile partner oma raviprotsessis.
- 3.2.3. Patsient kohustub järgima arsti korraldusi ja ravijuhiseid ning ravijärgseid juhiseid.
- 3.2.4. Patsient kohustub osalema aktiivselt oma ravis, kui ta ei ole teinud teistsugust tahteavaldust. Kõikidest oma ravi ja isikut puudutavatest otsustest tuleb Haiglat ja arsti/õde teavitada (teabe vajamine, sellest keeldumine, otsuste muutmine).
- 3.2.5. Patsient kohustub käituma Haiglas vastavalt Haigla kehtestatud sisekorra-eeskirjale, arvestama teiste patsientidega, kohtlema meditsiinipersonali lugupidavalt ning järgima kõiki patsientide käitumist reguleerivaid õigusakte ja nendest tulenevaid nõudeid.
- 3.2.6. Patsient kohustub mitte lahkuma haiglaravil viibimise ajal Haiglast raviarsti nõusolekuta.
- 3.2.7. Patsient kohustub tasulise tervishoiuteenuse korral tasuma temale osutatud tervishoiuteenuse, uuringute ja analüüside eest vastavalt haigla hinnakirjale, kui tasumine on õigusaktidest tulenevalt patsiendi kohustus (visiiditasu, voodipäevatasu, omaosalus, tasulise tervishoiuteenuse hind) vastavalt Haiglas kehtivale korrale ja õigusaktides sätestatud tingimustele.

4. Haigla õigused ja kohustused

4.1. Haigla õigused

- 4.1.1. Haiglal on õigus keelduda patsiendile tervishoiuteenuste osutamisest kui:
 - patsient ohustab teisi patsiente või haigla töötajaid;
 - patsient keeldub ravist ning tema tervislik seisund ei nõua erakorralist meditsiinilist sekkumist.
- 4.1.2. Haiglal on õigus keelduda toimingutest, millel puudub meditsiiniline näidustus.
- 4.1.3. Haiglal on õigus teostada patsiendi või tema lähedaste nõusolekuta edasilükkamatut ravitoimingut teadvusehäirega patsiendil, kelle elu on ohus ja kes ei ole varem teinud tahteavaldust või avaldanud oma tahet ravi kohta.
- 4.1.4. Haiglal on õigus kaasata patsiendi ravi planeerimisel ja tervishoiuteenuse osutamisel teisest kliinilisest eksperttsiisist ja võtta ravialast arvamust.
- 4.1.5. Haiglal on õigus patsiendile tervishoiuteenus osutamata jätta ja määrata patsiendile uus vastuvõtu/uuringu/protseduuri aeg, kui patsient ei saabu õigeaegselt arsti vastuvõtule, uuringule, protseduurile või haiglaravile.
- 4.1.6. Haiglal on õigus tervishoiuteenust mitte osutada kui:
 - tervishoiuteenuse osutamine seab ohtu meditsiinipersonali, patsiendi enda, teise patsiendi või kolmanda isiku tervise või elu;
 - puudub kindel võimalus raviprotseduuride või uuringu edukaks lõpuleviimiseks;

- puudub arstiteaduslik põhjendus selle tegemiseks;
- Haiglas töötava meditsiinipersonali erialane ettevalmistus või olemasolev meditsiinitehnika ei võimalda ette võtta sellist ravitoimingut;
- patsient eirab ravisoovitusi ja seab oma tegevusega paranemisootused tõsisesse ohtu.

4.1.7. Haiglal on õigus kehtestada sisekord, mis reguleerib patsientide käitumist haiglas ning nõuda selle täitmist, sh sulgeda Haigla külastajatele kui on pandeemia või nakkushaiguste puhangu oht vm vastav olukord, mis seda tingib.

4.1.8. Pöörduda patsiendi poolse ründe või sõnalise ähvarduse tõttu haigla töötajatele avaldusega politseisse.

4.2.Haigla kohustused

4.2.1. Haigla kohustus on osutada patsiendile tervishoiuteenust, mis vastab arstiteaduse ja õendusteaduse üldisele tasemele selle osutamise ajal, kvaliteetselt, kõikidele nõuetele ja ravijuhistele vastavalt ning oodatava hoolega.

4.2.2. Haigla kohustub looma patsiendile ohutu ja turvalise ravikeskkonna.

4.2.3. Haigla kohustub patsiendile tervishoiuteenuse osutamisel olema partner ja arvestama patsiendi soovide ja seisundiga.

4.2.4. Haigla kohustub teavitama patsienti tema läbivaatuse tulemustest, tervise seisundist, võimalikest haigustest, uuringutest ja ravist, kui patsient pole keeldunud sellise teabe vastuvõtmisest.

4.2.5. Haigla kohustub teavitama patsienti talle määratud uuringu/operatsiooni/protseduuri olemusest ja eesmärgist, sellega kaasnevatest riskidest ja tagajärgedest enne uuringu/operatsiooni/protseduuri osutamist.

4.2.6. Haigla kohustub hoiduma patsiendile määratud uuringu/operatsiooni/protseduuri läbiviimisest, kui patsiendi tervislik seisund, näidustused või vastunäidustused seda vahetult enne kliinilise tegevusega alustamist tingivad.

4.2.7. Haigla kohustub kokku kutsuma konsiiliumi raviarsti algatusel patsiendi edasise ravitaktika otsustamiseks, kui ravijuhised või raviarst seda nõuab.

4.2.8. Haigla suunab patsiendi vajadusel teise eriarsti vastuvõtule või kaasab teisi eriarste, kui patsiendi tervislik seisund seda nõuab.

4.2.9. Haigla kohustub patsiendile osutatud tervishoiuteenuse nõuetekohaselt dokumenteerima ning dokumente säilitama õigusaktides sätestatud alustel ja korras

4.2.10. Haigla kohustub järgima isikuandmete töötlemise põhimõtteid ja hoiab saladuses tervishoiuteenuse osutamisel teatavaks saanud patsiendi terviseandmeid.