

Terviseteaduse õppekava

Kätlin Lamdaghri Alaoui, RN

**VÄÄRKÄITUMISEST TEAVITAMISE SÜSTEEMI LOOMINE
ESMATASANDI TERVISEKESKUSTELE SAUE
TERVISEKESKUSE NÄITEL**

Arendusprojekt

Tallinn 2022

Olen koostanud arendusprojekti iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite töödest, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud. Luban Tallinna Tervishoiu Kõrgkoolil avalikustada oma arendusprojekti PDF-versiooni raamatukoguprogrammis.

Lõputöö autori allkiri

/allkirjastatud digitaalselt/

/kuupäev digitaalallkirjas/

Lubatud kaitsmisele.

Juhendaja Merle Ojasoo, PhD

/nimi ja akadeemiline kraad/

/allkirjastatud digitaalselt/

/kuupäev digitaalallkirjas/

KOKKUVÕTE

Antud arendusprojekt on koostatud Kätlin Lamdaghi Alaoui (2021) poolt Tallinna Tervishoiu Kõrgkooli terviseteaduse magistri õppekava raames teemal „Väärkäitumisest teavitamise süsteemi loomine esmatasandi tervisekeskustele Saue Tervisekeskuse näitel“. Töö on 38 lehekülge, kasutatud on 21 kirjandus allikat ning sisaldab kahte tabelit, 12 joonist ja seitset lisa 12 leheküljel. Viitamisel on kasutatud [Mendeley](#) viitamistarkvara.

Arendusprojekti eesmärgiks oli luua asutusesisene väärkäitumisest teavitamise süsteem Saue Tervisekeskuses, mis signaaliseerib avalikkusele, et ettevõtte olulisteks prioriteetideks on riskijuhtimine, sotsiaalne vastutust ja ausus ning julgustab patsiente, töötajaid ja koostööpartnereid ettevõtte sees väärkäitumisest teada andma. Teema aktuaalsuse kinnitamiseks küsiti arvamust Eesti Õdede Liidult, Korruptsioonivaba Eesti tegevjuhilt ja Saue Tervisekeskuse juhatajalt. Koostati kirjanduse ülevaade teaduspõhise kirjanduse põhjal, mis toetab väärkäitumisest teavitamise süsteemi loomist ning hinnati olemasolevat ressursi ja võimalusi süsteemi loomiseks. Saue Tervisekeskuse töötajate hulgas viidi läbi ankeetküsitlus eesmärgiga mõõta töötajate teadlikkust väärkäitumisest teavitamisest ja selle tõhusust ning hinnata süsteemi vajadust. Lisaks viidi läbi patsiendi rahulolu ankeetküsitlus tervisekeskuse patsientide seas, millele lisati väärkäitumisest teavitamise küsimustiku küsimusi, et samuti hinnata süsteemi vajalikkust.

Arendusprojekti läbiviimiseks koostati aja- ja tegevusplaan, räägiti läbi kommunikatsioonikava ja meeskonnatöö. Süsteemi jaoks koostati juhendid: väärkäitumisest teavitamise kord, väärkäitumisest teavitamise juhised patsientidele ja usaldusisiku juhend teatiste menetlemiseks. Selgitati välja vajaminev ressurss süsteemi rakendamiseks ja koostati riskijuhtimise plaan koos võimalike riskide ennetavate tegevustega. Kaardistati teavituskanal mis sobib ettevõttesse ja valmisolek süsteemi rakendamiseks tervisekeskuses. Samuti selgitati välja vajalikud sammud süsteemi laiemaks rakendamiseks ja edasi arendamiseks.

Võttesõnad: väärkäitumine, väärkäitumisest teavitamine, esmatasandi tervisekeskus, teavitussüsteem, teavituse menetlus.

SUMMARY

This development project has been compiled by Kätlin Lamdaghri Alaoui (2022) as a master's thesis of Health Sciences at Tallinn Health Care College on the topic "Creating an internal misconduct (speak up) reporting system for primary health centres on the example of Saue Health Centre". The work is 38 pages long, 21 literature sources have been used and contains two tables, 12 figures and seven appendices on 12 pages. Mendeley referencing software has been used for referencing.

The aim of the development project was to create an internal reporting system of misconduct in Saue Health Centre, which signals to the public that risk management, social responsibility and honesty are important priorities for the organization and encourages patients, employees and partners to report misconduct within the organization. For the approval of the subject's topicality Estonian Nurses Union, the executive director of Transparency International Estonia and the manager of Saue Health Centre were asked for opinion. A review based on evidence-based literature was prepared, to contribute to the establishment of a reporting system and the available resources and possibilities for setting up the system were assessed. A questionnaire survey was conducted among the employees of Saue Health Centre in order to measure the awareness of reporting misconduct and its efficacy and to evaluate the necessity of the system. In addition, a patient satisfaction survey was conducted among health centre patients, to which questions from the misconduct reporting questionnaire were added to also evaluate the necessity of the system.

To carry out the development project a time and action plan was set, a communication plan and teamwork were discussed. Guidelines were developed for the system: a misconduct reporting procedure, a reporting misconduct guide for patients and a speak up guardian's guide to process notifications. The required resources for implementation of the system were identified and a risk management plan with potential risk prevention activities were composed. The suitable reporting channel for the organization and the readiness to implement the system in the Health Centre were ascertained. Also, the necessary steps for wider implementation and further development of the system were identified.

Keywords: misconduct, reporting of misconduct, primary health centre, reporting system, reporting procedure.

SISUKORD

KOKKUVÕTE	2
SUMMARY	3
SISUKORD.....	4
SISSEJUHATUS	5
1. ARENDUSPROJEKTI TEOREETILINE RAAMISTIK	9
1.1. Väärkäitumine tervishoius	9
1.2. Väärkäitumisest teavitamise süsteem	10
2. METOODIKA JA TEOSTUS.....	18
2.1. Toetuse hankimine.....	18
2.2. Vajaduse hindamine	19
2.3. Süsteemi loomine ja rakendamine	24
3. ARENDUSPROJEKT	27
3.1. Tegevused, ajaline raamistik	27
3.2. Kommunikatsioonikava ja meeskonnatöö planeerimine	27
3.3. Ressursside kaasamine ja riskijuhtimise plaan.....	29
3.4. Tulemus ja rakendusplaan	30
4. ARUTELU	34
5. JÄRELDUSED.....	36
KASUTATUD KIRJANDUS.....	37

LISAD:

Lisa 1. Tervishoiuteenuste kaebenõude esitamine.

Lisa 2. „Väärkäitumisest teavitamine: teadlikkus töötajate seas“ ankeetküsimustik.

Lisa 3. Patsiendi rahulolu ankeetküsimustik.

Lisa 4. Väärkäitumisest teatamise kord Saue Tervisekeskuses (töötajatele).

Lisa 5. Juhis teavituse menetlejale.

Lisa 6. Juhis teavituse edastamiseks (patsientidele ja koostööpartneritele).

Lisa 7. Veebiankeedi näidis.

SISSEJUHATUS

Tervishoiusektorile on iseloomulik määramatus, kui palju inimesi haigestub, mis teenuseid nad vajavad, samuti ebavõrdne info valdamine patsiendi ja arsti vahel ja ka teenusepakkuja ja riigi vahel. Lisaks iseloomustab tervishoiusektorit huvigruppide paljusus nagu haiglad, tervishoiutöötajad, ravimite ja meditsiiniseadmete turustajad jt. See muudab sektori võimaliku väärkäitumise seisukohast haavatavaks (RAKE, 2011, p. 8,12). Kui on tegu tahtliku väärteoga, peab arvestama, et sellise käitumise tabamine ei pruugi olla võimalik, kuna seda püütakse teadlikult varjata. Seda võiks hõlbustada tähelepanelike ja õiglust hindavate kodanike vihjed õigetele inimestele, kes oskavad asjatundlikult juhtumiga tegeleda. Enamasti ei ole väärkäitumine siiski sihilik, vaid seda tehakse teadmatusest (Jatsa, 2019, p. 26) või on tegu heas usus langetatud otsustega mitteoptimaalsetes oludes (Martin et al., 2021, p. 15), mille käsitlemisel on võimalik käitumist parandada.

Väärkäitumise ja korruptsiooni all mõeldakse altkäemaksu küsimist, pakkumist ja andmist, pettust, keskkonnakahju tekitamist, töötervishoiureeglite rikkumist, diskrimineerimist, ahistamist, huvide konflikti olukorras vastuvõetud otsuseid ja ettevõtte varade omastamist (Gramont, 2017, p. 4; Jatsa, 2019, p. 10). Tervishoius esinevad rikkumised on ravivead, teenuse/patsiendi ohutuse eeskirjade rikkumine (NHS England, 2017, p. 6; Sotsiaalministeerium, 2021), ravimi käitlus vead, ebapiisav või puudulik töötajate koolitus, vajalike regulatsioonide ja juhendite puudumine (NHS England, 2017, p. 6), töökiusamine (Robert Francis, 2015, p. 12), ebavõrdne tervishoiuteenuste kättesaadavus, töötajate poolne ebavõrdne suhtumine ja tervishoiuteenuste osutamise puudulik kvaliteet (Sotsiaalministeerium, 2021).

Eesti keeles sõna „vihjeandja“ tuleneb ingliskeelsest terminist *whistleblower*. Eesti kultuuriruumis suhtuti teavitajatesse pikka aega negatiivselt. Siiani tuuakse võrdlusi „koputajate“, „pealekaebajate“ ja teiste nõukogudeaegsete infolekitajatega, keda pigem nähti reeturite kui avaliku huvi kaitsjatena. (Jatsa, 2019, pp. 7–8) Antud töös kasutatakse edaspidi „vihje“ ja „vihjeandmine“ sünonüümina „teavitus“ ja „teavitamine“, kuna sellel on autori arvates vähem negatiivne kuvand. Suurim väljakutse on kujundada väärkäitumisest teavitamist toetav keskkond ettevõttes (Gramont, 2017, p. 6). Tänu süsteemsele hoiakute muutmisele on stereotüübid muutuma hakanud. Väärkäitumisest teavitamisest on kujunemas organisatsioonisisene hoiatussüsteem, mis aitab maandada riske ja parandab organisatsiooni sisekliimat. (Jatsa, 2019, pp. 7–8)

Väärkäitumisest teavitamine ehk vihjeandmine on üks tõhusamaid viise korrupsiooni avastamiseks, moodustades 40 protsenti kõikidest juhtumitest (Jatsa, 2019, p. 8). Erinevates uuringutes üle maailma on leitud, et mingisugune teavitamine, nimetatud ka kaebuste esitamise süsteem on kasutusel enamuses rahvusvahelistes suurettevõtetes, oluliselt vähem aga väike ja keskmise suurusega ettevõtetes. Enamuses nendest ettevõtetest kus teavitamise süsteem on olemas, ei suudeta aga siiski tagada teavitajatele efektiivset kaitset tagakiusamise eest. (Gramont, 2017, p. 2)

Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi (EL) 2019/1937 järgi peavad liikmesriigid tagama, et era- ja avaliku sektori juriidilised isikud, kellel on 50 või rohkem töötajat, loovad asutusesiseseks teavitamiseks ja järelmeetmete võtmiseks kanalid ja menetlused hiljemalt 17. detsembriks 2021. Erandina erasektori juriidiliste isikute puhul, kellel on 50 - 249 töötajat, hiljemalt 17. detsembriks 2023. (*Euroopa Parlamendi...*, 2019)

Perearstid on perearstiabi teenuse osutamise kõrval eraettevõtjad ja ettevõtte juhid. Erasektori organisatsioonidele on suunatud erinevaid seaduseid ja regulatsioone. Ettevõtte juhid ei pruugi alati suuta kontrollida, et kõiki seadusi ja regulatsioone järgitakse, ning peavad lootma töötajate ja koostööpartnerite tähelepanekutele ja teatamisele, kui nad tajuvad olukordi või käitumist ettevõttes, mis võib ettevõtet kahjustada. (Gramont, 2017, p. 6).

Kuigi direktiiv ei kohusta väiksemaid ettevõtteid teavituskanaleid looma on selliste kanalite olemasolu ka väikeettevõtetes kasulik, et tõhusalt väärkäitumise vastu võidelda ning kaitsta heauskseid teavitajaid (Gramont, 2017, p. 4,6), sealhulgas esmatasandi tervishoiuasutustes, kus töötab enamasti alla 50 töötaja. Eesti Perearstipraksiste Kvaliteedijuhise järgi on üheks kvaliteedi indikaatoriks praksises olemas olev patsientidelt tagasiside küsimise ning kaebuste ja ettepanekutega tegelemise süsteem (Eesti haigekassa, 2018, p. 26). Kui väärkäitumine võib suurettevõtet oluliselt kahjustada, siis väikeettevõttele võib see olla laastav (Gramont, 2017, p. 8). Süsteemi saab kohendada ning kulusid piirata, võttes kasutusele mehhanismid, mis on proportsionaalsed ettevõtte suuruse ja riskiprofiiliga (Gramont, 2017, p. 4). Väärkäitumisest teavitamise süsteem kaitseb ettevõtteid väärkäitumisega kaasnevate mõjude eest, sh rahalise ja mainekahju eest. Tõhus väärkäitumisest teavitamise süsteem edendab ettevõttesisest usalduslikku kultuuri, brändi arendamist, väärtuste loomist ja kasvu. (Gramont, 2017, p. 6)

Esmatasandi perearstiasutusi on Eesti riigis kokku võrdlemisi palju, ning moodustavad olulise osa tervishoiusüsteemist. 2019 aastal oli Eestis registreeritud perearstiasutusi 431, kus töötas kokku 933 perearsti ja 1393 pereõde (Tervise Arengu Instituut, 2020). 01.07.2021 seisuga on Eestis 47 tervisekeskust ja aastaks 2023 on kavandatud rajada üle 60 tervisekeskuse. Tervisekeskustes osutavad teenuseid lisaks perearstile ja pereõele ka füsioterapeut, ämmaemand ja koduõde. Sõltuvalt kohapealsetest vajadustest ja võimalustest võib seal töötada ka teisi spetsialiste. (Eesti Haigekassa, n.d.) Kõik need asutused töötavad ühes valdkonnas teenides avalikku huvi, ning on väikesed ja hajutatud, et kõigile kodanikele oleks kiirelt ja elukoha lähedal kättesaadav esmane vajalik nõustamine ning arstiabi. Kokkupuude nende asutustega on praktiliselt kõigil kodanikel sünnist surmani. Uuringu Eesti elanike hinnangud tervisele ja arstiabile aastal 2019 järgi külastas perearsti või -õde 75% Eesti elanikest, toimus üle seitsme miljoni perearsti või -õe vastuvõtu. Viimase perearstiabi külastusega jäid rahule kaheksa inimest kümnest. Tervisemurega inimese esimeseks kontaktiks oli tema perearst või -õde. (Eesti Haigekassa, 2019)

Eestis puudub ühtne väärkäitumisest teavitamise poliitika tervishoius. Väärkäitumisest teavitamise süsteemi loomist on varem uuritud Eesti omavalitsustes 2020 aastal ilmunud Burov, R. magistritöös „Vihjeandmisemeetmete süsteemi loomine eesti kohalikes omavalitsustes“. Suurbritannia Riiklik Tervishoiuamet (*National Health Service - NHS*) laiendas väärkäitumisest teavitamise poliitikat esmatasandile aastal 2016. Sellele eelnevalt viidi läbi konsultatsioon esmatasandi tervishoiuorganisatsioonidega, eesmärgiga kohaldada olemasolevat riiklikku teise taseme tervishoius rakendatud väärkäitumisest teavitamise poliitikat esmatasandi tervishoiu ettevõtetele. (NHS England, 2017, p. 5; Wise, 2016).

Eesti seadused ei kehtesta eraettevõtetele kohustusi väärkäitumisest teavitamise süsteemide loomiseks ega paku seega kaitset väärkäitumisest teavitajatele. Kui ettevõtte soovib, et töötajad kahtluse korral ajakirjaniku asemel juhtkonna või ettevõtte usaldusisiku jutule tuleks, tuleb teha enam kui see, mida nõuab seadus. (Jatsa, 2019, p. 17) Eestis on vihjeandja kaitse seaduse loomise etapis. Selleks on loodud Korruptsioonivaba Eesti Ühingus projekt „Väärkäitumisest teavitamise ja vihjeandjate kaitse edendamine Eestis“ mille eesmärgiks on tagada vihjeandmise õigus- ja väärtusselgus, edendada vihjeandjate kaitset Eesti erasektoris ning tõsta teemakohast teadlikkust noorte seas (Korruptsioonivaba Eesti, 2019). Vihjeandja kaitse seadused on olemas mitmetes riikides nagu Prantsusmaa, Iirimaa, Ungari, Slovakkia, Sloveenia, Rootsi, Ühendkuningriik ja Ameerika Ühendriigid ning Euroopa Liit uurib võimalust Liikmesriikidele ühtse vihjeandja kaitse

rakendamise võimalust. Osades nendest seadustest on nõue või range soovitus ettevõtte sisesel vihjeandmise süsteemi olemasolule. (Gramont, 2017, p. 6) Valdav osa häid vihjeandjate kaitse seadusi sätestavad teavitaja kaitseks, et teavitajal piisab vaid oma kahtluse edastamisest ja tõendusmaterjale peab hankima hakkama uuriv asutus (Jatsa, 2019, p. 7).

Antud arendusprojekt keskendub Saue Perearstikeskuse asutusesisese väärkäitumisest teavitamise süsteemi loomisele. Asutusesisese väärkäitumisest teavitamise süsteemi loomisel on aluseks võetud MTÜ Korruptsioonivaba Eesti poolt välja antud A. Jatsa käsiraamat „Vihjeandmise mehhanism ettevõttes tööriistakast“ (Jatsa, 2019).

Arendusprojekti **uurimisprobleemiks** on väärkäitumisest teavitamise süsteemi puudumine Eesti esmatasandi tervisekeskustes, mis tagaks konfidentsiaalse teavituse võimaluse ja kaitseks teavitajat tagakiusamise eest.

Arendusprojekti **eesmärgiks** on luua asutusesisene väärkäitumisest teavitamise süsteem tervisekeskustele Saue Tervisekeskuse näitel, mis võimaldab patsientidel, töötajatel ja koostööpartneritel ettevõttes toimunud väärkäitumisest teada anda ning mille rakendamine aitab kaasa väärkäitumisest teavitanud inimeste kaitsele tagakiusamise eest.

Eesmärgi täitmiseks on püstitatud järgmised ülesanded:

1. Koostada kirjanduse ülevaade, mis toetab teoreetiliselt asutusesisese väärkäitumisest teavitamise süsteemi loomist.
2. Koostöös Saue Tervisekeskuse juhatuse ja töötajatega kaardistada süsteemi vajadus, vajaminev ressurss ja võimalused.
3. Luua süsteemi kasutusele võtuks vajalikud juhised ja süsteemi rakendamise valmidus.
4. Kaardistada vajalikud tegevused süsteemi rakendamiseks ja edasi arendamiseks.

Käesolev arendusprojekt koosneb kolmest suuremast peatükist. Esimeses osas antakse teoreetiline ülevaade väärkäitumisest ja väärkäitumisest teavitamisest, millele tuginevad väärkäitumisest teavitamise süsteemi juhendmaterjalid. Teises osas kirjeldatakse arendusprojektis kasutatud uurimismetoodikat ja kolmandas peatükis kirjeldatakse arendusprojekti ülesannete täideviimise tervikprotsessi. Neljas ja viies peatükk on arutelu ja järeldused ning töö lõpu on lisatud lisad.

1. ARENDUSPROJEKTI TEOREETILINE RAAMISTIK

1.1. Väärkäitumine tervishoius

Valdkondades nagu pangandus, raamatupidamine või kindlustus on pettusi, altkäemaksu ja teisi väärkäitumisi raske tuvastada, kuid neid on lihtne liigitada vääraks. See on keerulisem tervishoiu kvaliteedi ja ohutuse osas, kus väärkäitumised ei ole tihti mitte tahtlikud kuriteod, vaid hoopis heas usus langetatud otsused mitteoptimaalsetes oludes. (Martin et al., 2021, p. 15)

Tartu Ülikool sotsiaalteaduslike rakendusuuringute keskuse Tervishoiusüsteemi pettuseid ja korrupsiooniriske kaardistava uuringu autorid on pettuste ja korrupsioonina defineerinud tervishoiutöötaja tegevuse, mis ei lähtu patsientide, tööandja ja avalikest huvidest ning seeläbi saadakse otseselt või kaudselt omakasu. Siia kuuluvad nii raha maksmine soodsate otsuste tegemiseks, oma ametist tuleneva teabe kasutamine isiklikes huvides kui ka muud isiklikust kasust lähtuvad tegevused. Isiklik kasu ei tähenda ainult kohest rahalist tulu, vaid tervishoius ka püsiva sissetuleku tagamist läbi nõudluse tekitamise ja suunamise. (RAKE, 2011, p. 8)

Väärkäitumine ei ole alati tahtlik ning vead võivad olla tingitud teadmatusest või oskamatuses. Eesti Perekarstipraksiste Kvaliteedijuhiste järgi on võimalikud vead perearstikeskuse töös näiteks administratiivsed, sealhulgas kommunikatsioonivead; diagnostilised vead (laboratoorsed, aparatuurist tingitud, diagnostilise meetodi/koha valikust tingitud, käsitusvead jne); ravivead (sh kirurgilise tegevuse vead, ravi määramise vead jne); ühest etapist teise ravi ülekandumise vead (info vahendamine osapoolte vahel, pt logistika jne); vead kriitilistes olukordades (oskused, rollide jaotus jne)(Eesti haigekassa, 2018, p. 28).

Vigade teket perearstikeskuse töös täielikult vältida ei ole võimalik ning kõik inimesed võivad eksida mingis olukorras kusjuures karistamine ei hoi ära järgmist viga (Eesti haigekassa, 2018, p. 28). Koos patsiendikindlustuse seaduse loomisega on kavas kaasajastada ka patsiendiohutuse süsteemi, et soodustada ravivigadest teavitamist ja nende ennetamist, millele ka väärkäitumisest teavitamise süsteem kaasa võiks aidata. Patsiendikindlustus aitab tulevikus patsientide huve senisest paremini kaitsta ja motiveerida raviasutusi välditavate ravivigadega tegelema, neid analüüsima ja neist õppima (Sotsiaalministeerium, 2019). Tervishoius esineb mitmeid erinevaid väärkäitumisi ning võib olla keeruline mõista, kas tegu on väärkäitumisega. Selleks on oluline juhtumite analüüsimine.

1.2. Väärkäitumisest teavitamise süsteem

Süsteem on üksteisest sõltuvatest meetmetest koosnev võrgustik, mis koostöös püüavad täita süsteemi eesmärki. Süsteemi eesmärk peab olema kõigile asjaosalistele arusaadav ja sisaldama tulevikuplaane ning on organisatsiooni väärtushinnang. Süsteemi juhtimine nõuab teadmisi meetmete omavahelisest toimimisest ja inimestest kes süsteemis töötavad. (W. E. Deming, 2018, pp. 35–36) Väärkäitumisest teavitamise süsteem koosneb juhistest ja meetmetest, mis julgustavad töötajaid, aga ka teisi osapooli, nagu kliendid ja koostööpartnerid, ettevõtte sees väärkäitumisest teada andma. Hea väärkäitumisest teavitamise süsteemi põhimõteteks on töötajaid ja partnereid väärkäitumisest teada andma julgustav juhtkond, garanteeritud konfidentsiaalne ja anonüümne teavitamine, tõhus ja sõltumatu teavituse menetlemine ning teavitaja kaitse igasuguse tagakiusamise eest. (Gramont, 2017, pp. 4–5; Jatsa, 2019, p. 10)

Asutusesisene väärkäitumisest teavitamise süsteem signaleerib avalikkusele, et ettevõtte olulisteks prioriteetideks on riskijuhtimine, sotsiaalne vastutust ja ausus. Varajane väärkäitumise avastamine annab ettevõttele võimaluse olukorraga tegeleda enne kui see eskaleerub ja selle eest tuleb vastutust kanda ning teavituse edasi suunamisel järelevalve ja õiguskaitse organisatsioonile näidata, et probleemi lahendamiseks on juba alustatud. Ettevõtte sisese väärkäitumisest teavitamise süsteemi kaudu tõstatatud probleemide kohta teabe kogumine võimaldab ettevõtetel tuvastada mustreid ja oma poliitikat ja protseduure täiustada probleemide ennetamiseks (Eesti haigekassa, 2018, p. 28). See võimaldab ka juhtidel tuvastada kuhu on vaja enam ressursse suunata riskide maandamiseks. Paljud organisatsioonid kasutavad varasemaid anonüümiseeritud juhtumikirjeldusi töötajatele õppevahendina, näitamaks kuidas avastada ja lahendada eetilisel ja seadustest lähtuvalt selliseid olukordi. (Gramont, 2017, pp. 5–8)

Kuna väikeettevõtetel puuduvad suurtele organisatsioonidele omased struktuurid ja ressursid, on neil väärkäitumisest teavitamise süsteemi üles ehitades ja rakendades spetsiifilised vajadused ja piirangud. Kui väikest ettevõtet juhib inimene, kes tunneb kõiki töötajaid, ei ole enamasti eraldiseisvat väärkäitumisest teavitamise juhust vaja, vaid piisab avatud uste poliitika rakendamisest. Samas võib piiratud ressursside tõttu ühele töötajale langev koormus juhtumite registreerimisel ja menetlemisel olla liiga suur, seda siis, kui ettevõttel süsteem puudub ja töötajaid julgustatakse kahtluse korral näiteks juhataja poole pöörduma. (Jatsa, 2019, p. 24)

Olukorras kus vaid avatud uste poliitikast ettevõttele ei piisa, on võimalik kasutusele võtta konkreetsemad meetmed väärkäitumisest teavitamise toetamiseks ja väärkäitumise ennetamiseks (Jatsa, 2019, p. 24). Ettevõtte huvides on probleemidest võimalikult vara teada saada. Väärkäitumisest saavad enamasti kõigepealt teadlikuks töötajad. Just neil on kõige parem võimalus väärkäitumisest teada anda enne, kui ettevõtte kahju kannatab. Kahjuks jätvavad töötajad teavituse tegemata, kui ettevõtte väärkäitumisest teavitamise süsteem on segane, ei toimi või seda ei saa usaldada. (Jatsa, 2019, p. 10) Uuringud näitavad, et organisatsiooni väärkäitumisest teavitamise süsteemi mitte usaldamine ning mitte uskumine, et teavitusega seoses midagi ette võetakse ning hirm juhtivate- ja kaastöötajate kättemaksu ees on tervishoiutöötajate peamised takistused teavituse tegemisel (Ekpenyong et al., 2021, p. 15). Töötajaid üleskutsudes teavitust tegema peab arvestama, et see oleks nende jaoks turvaline ning nad tajuvad tuge ja kaitset (Blenkinsopp et al., 2019, p. 745). On oluline, et kõigil esmatasandi tervishoius töötavatel inimestel oleks juurdepääs usaldusväärsele kanalile, et oma kahtlusest teada anda või küsida nõu ja tuge. (NHS England, 2017, p. 6)

Esmatasandi tervishoius ja ka üldiselt tervishoius töötavad teatud huvigrupid, kes on enam haavatavad nagu näiteks ajutine tööjõud, residendid, praktikandid ja seda põhjusel kuna töötatakse väikestes kollektiivides ning lühikest aega mille jooksul usalduslikku kontakti pole jõudnud alati tekkida (Blenkinsopp et al., 2019, p. 745; NHS England, 2017, p. 13; Robert Francis, 2015, p. 176). Väikestes kollektiivides on keeruline konfidentsiaalselt või ka anonüümselt väärkäitumisest teada anda (Jatsa, 2019, pp. 25–26; NHS England, 2017, p. 6), seda näiteks olukorras, kui soovitakse teavitada otsese juhi kohta. Praktikal olles puutuvad tudengid kokku olukordadega, mis on seotud rahva ja patsiendi turvalisusega. Nad tulevad praktikale hoolivate ja kaastundlikena soovides õppida ja rakendada oma värskelt omandatud tänapäevaseid ja uuematel uuringutel põhinevaid teadmisi, tuues tihti kaasa uue ja sõltumatu vaatenurga (Robert Francis, 2015, p. 177), mis võib olla ettevõttele arenguks väga kasulik.

Samuti on abipersonalil ja mittekliinilistel ametikohtadel töötavatel töölistel vähem võimalusi ettevõtte väliseks teavitamiseks, kuna neil puudub juurdepääs erialaühingutele või -liitudele. (NHS England, 2017, p. 6) Kindlad juhised väärkäitumisest teavitamiseks muudavad kogu personali, sealhulgas ka haavatavamate töötajate teavituse tegemise lihtsamaks. Haavatavamatele töötajatele peaks ka enam abi ja täpsemat juhendamist pakkuma, kelle poole ja kuidas pöörduda ja kuskohast nõu küsida. Usaldusisik tagaks siinkohal haavatavamatele töötajatele sõltumatu kontakti, kelle

poole pöörduda ja kellelt vajadusel nõu küsida. Hetkel on puudu tõenditest ja headest tavadest, kuidas seda tuge kõige paremini pakkuda. (NHS England, 2017, p. 13)

Ka tavaelanikud, patsiendid ja koostööpartnerid võivad omada teavet väärkäitumise kohta ettevõttes ja on väärkäitumise ennetamisel ja avastamisel seega olulisteks osapoolteks. Ettevõtte huvides on julgustada neid isikuid väärkäitumisest teavitama, ning seetõttu on mõistlik anda ka neile võimalus väärkäitumisest teada anda (Jatsa, 2019, p. 28). Paljudele inimestele on raske ülesanne valida probleemist lähtuvalt õige asutus, kes sellega tulemuslikult tegeleks ja aitaks lahenduse leidmisel. Inimeste abistamiseks on Sotsiaalministeerium koostanud skeemi Tervishoiuteenuste kaebenõude esitamine (vt [lisa 1](#)), mis toob välja enimlevinud patsiendi pöördumise põhjuseid ja nendele lahenduse leidmise teekonnad. Skeemi järgi on esimeseks kohaks kuhu pöörduda, probleemiga seotud tervishoiuteenuse osutaja. (Terviseamet, n.d.) On oluline, et selliste pöördumiste korral oleks olemas kergelt ligipääsetav ja lihtsalt kasutatav konfidentsiaalne teavituskanal ja usaldusväärne menetlussüsteem.

1.2.1. Usaldusisik ja teavituskanal

Suurbritannia Riiklik Tervishoiuamet (*National Health Service - NHS*) laiendas väärkäitumisest teavitamise poliitikat esmatasandile aastal 2016 ning kohustas suuremaid esmatasandi ettevõtteid valima ettevõttesisesse usaldusisiku. Väiksemad ettevõtted võisid teha koostööd teiste läheduses asuvate keskustega või usaldushaiglagaga moodustades teavituste menetluse komisjoni. (Wise, 2016; NHS England, 2017, p. 6) Väärkäitumisest teavitajate usaldusisiku kasutusele võtt tervishoius oli ülemaailmselt uudne sekkumine, mille sarnast teadaolevalt ka teistes valdkondades varasemalt rakendatud ei ole (Jones et al., 2021). Usaldusisik on keegi, kelle poole töötajad võivad pöörduda, keda peetakse sõltumatuks ja erapooletuks, kellel on õigus rääkida usalduslikult kõigi asjaosalistega, ta on ekspert teadete menetlemise ja lahendamise kõigis aspektides, tal on visadust tagada ohutusprobleemidega tegelemine ja tal on aega sellele rollile pühenduda (Robert Francis, 2015, p. 16).

Ei ole kindlalt määratletud kes võib olla usaldusisik. Leitakse, et rolli toetaks ühine raamistik, sealhulgas kindlate isikute määraamine, ning ühtse koolitusprogrammi läbimine. Esmatasandi tervishoiuasutustes on oluliselt keerulisem sõltumatute usaldusisikute leidmine, samas on sõltumatud usaldusisikud eriti olulised, kuna on kerge välja selgitada, kes on teate edastanud, mille

tõttu vähesed töötajad julgevad teavitada. Samas, võivad töötajad kahelda ka organisatsiooni välise usaldusisiku usaldusväärsuses. Organisatsiooni väline usaldusisik võib esile kutsuda esmatasandi tervishoiu organisatsioonides kultuurimuutust tulenevalt sellest, et pole varasemalt sellise välise kontrolli tasemega harjunud. (NHS England, 2017, pp. 9–10). Samas kui on tegu heas usus langetatud otsustega mitteoptimaalsetes oludes on usaldusisiku sõltumatus või ametialane vastutus potentsiaalsetele väärkäitumisest teavitajatele vähem olulised kui võime mõista ja aidata mõista keerulisi olukordi, millega nad silmitsi seisavad. (Martin et al., 2021, p. 15)

Suurbritannias peale usaldusisiku süsteemi rakendamist tulemuste hindamiseks läbiviidud uuringus selgus, et just usaldusisiku teavitaja toetamise roll oli kõige vähem rakendunud. Uuringu tulemusel toodi välja kolm soovitus. Esiteks leiti, et tuleks teha tööd muutmaks väärkäitumisest teavitamise kuvandit organisatsioonis vähem negatiivseks. Teavituste menetlus on järkjärguline ja teavituste teemad võivad olla laiaulatuslikud, mis ei ole hõlpsasti äratuntavad ning ei puuduta vaid ohutust ja kvaliteeti. Teiseks ei ole usaldusisikute rolli piiramine formaalsete, ainult konkreetsete selgelt määratletud küsimustega tegelemine kõige tõhusam viis neid rakendada, arvestades teavituste võimalikke vorme ja erinevaid probleeme, mida need võivad hõlmata. Kui tervishoiukvaliteedi ja -ohutuse probleemid on tingitud pigem vale optimismist või aegunud standarditest, mitte tahtlikust väärkäitumisest ja hooletusest, siis tuleb pöörata tähelepanu organisatsiooni kultuuri ja käitumise mõistmisele ja selle muutmisele. Kolmandaks tähendab see vajadust usaldusisikute ja töötajate vahel pigem tihedate ja kaasatud, kui kaugete ja sõltumatute suhete järele: roll on pigem usaldusliku suhte loomisest lähtuv kui formaalne. Kõige olulisemaks pidasid uuringus osalenud usaldusisikud just usaldusliku suhte loomise oskust töötajatega, kes soovisid esile kerkinud väärkäitumistest teavitada. (Martin et al., 2020, pp. 15–16)

Samuti soovitatakse kaaluda usaldusisikute kliinilise tööühma loomist, kelle juhustest usaldusisikud kõigis esmatasandi tervishoiuasutustes lähtuvad, tagades kogu riigis ühtse lähenemise. See võib aidata luua struktuuri, et tagada usaldusisikute ühtsed töö põhimõtted ja vältida esmatasandi töötajate hulgas arusaamatust. (NHS England, 2017, pp. 9–10).

„Usaldusisikut“ on antud töös edaspidi nimetatud ka „teavituste menetlejaks“ tulenevalt sellest, et usaldusisiku ülesandeks ei ole mitte ainult teavitusi vastu võtta ja teavitajat toetada, vaid viia läbi ka vajalikud toimingud teavitusest tulenevalt lahendi leidmiseni või teavituse edasi suunamiseni.

Konfidentsiaalseks või anonüümseks teavituse edastamiseks ja vastuvõtmiseks on erinevaid võimalikke teavituskanaleid ja on ettevõtte otsustada, milliseid ja mitut kanalit neil tarvis läheb. Need on näiteks vihjetelefon, e-post või veebiplatvorm. Kasutatakse ka paber kandjal põhinevat postkastisüsteemi, kuhu saab jätta anonüümseid või konfidentsiaalseid kirju, mis aga muutuvad järjest vähem levinumaks ja enam kasutatakse veebilahendusi. (Jatsa, 2019, p. 36). Olemas olevad rahvusvahelised veebiplatvormid võimaldavad lisaks turvalisele teatise edastamisele ja vastuvõtmisele hallata ka kogu menetluse protsessi, koguda dokumentatsiooni statistika ja kokkuvõtete tegemiseks ning on ka eesti keelse kasutaja toega. Valikus on nii tasulised kui ka tasuta veebiplatvormid (GlobaLeaks, n.d.; Jatsa, 2019, p. 38). Lisaks on võimalik tellida nii vihjekui ka infoliini pakkumise teenust mõnelt kolmandalt osapoolelt, kes muuhulgas on kohustatud tagama nii teavitaja kui teate konfidentsiaalsuse (Gramont, 2017, p. 4; Jatsa, 2019, p. 26).

Tervisekeskustes sõltumatu usaldusisiku valimine võib osutuda keeruliseks, seega tuleks usaldusisiku valimisel pigem lähtuda usaldusliku suhte loomise oskusest, usaldatavusest ja asjatundlikkusest. Teavituskanali loomiseks on erinevaid võimalusi, ning iga ettevõtte saab valida mitut kanalit luua ning millised kanalid vastavad nende võimalustele ja ootustele.

1.2.2. Konfidentsiaalne või anonüümne teavitamine ja teavituse menetlemine

Pole haruldane olukord, kus sõnumitoojat diskrediteeritakse, et juhtida tähelepanu probleemilt teavitaja isikule. Teavitajat ohustab kollektiivne diskrimineerimine ja tagakiusamine, töökohakaotus ja muud negatiivsed tagajärjed. (Ekpenyong et al., 2021, p. 15; Jatsa, 2019, p. 7) Seetõttu on oluline, et oleks garanteeritud konfidentsiaalne ja anonüümne teavitamine. Anonüümne väärkäitumisest teavitamine peab olema võimalik, kuid tasub siiski arvestada, et sageli on kasulikum, kui avalikustamine toimub pigem konfidentsiaalselt kui anonüümset. Konfidentsiaalne ja ametlik teatise edastamine muudab selle menetlemise vastu võtnud organisatsiooni jaoks lihtsamaks. Konfidentsiaalse teatise edastamise korral ei avaldata teavitatud isiku identiteeti ilma nõusolekuta, välja arvatud juhul, kui organisatsioonil on selleks õiguslikud põhjused. (NHS England, 2017, p. 14)

Tõhus ja sõltumatu teavituse menetlemine on väärkäitumisest teavitamise süsteemi oluline osa. Igal organisatsioonil peaks olema ametlik strateegia heas usus teavitajate ja uurimise protsessis osalenute kaitseks tagakiusamise eest. Kui tagakiusamine on aset leidnud, peavad olema selleks

selged ja tõhusad juhised selle uurimiseks ja lahendamiseks. *The Ethics and Compliance Initiative* (ECI) rahvusvahelise mittetulundusühingu poolt 13 erinevas riigis läbiviidud uuringus nii avaliku kui erasektori ettevõtete töötajate hulgas, leiti et 22% töötajatest tundsid survet organisatsiooni standarditega nõustumisel, 33% täheldas väärkäitumist töökohal, neist 59% teavitas väärkäitumisest ning neist 36% langesid tagakiusamise ohvriks. (Gramont, 2017, p. 12)

Väärkäitumise teatiste menetlemise metoodika põhineb selgetel kriteeriumitel:

- teavituste menetlejate määramine
- väärkäitumisest teavitamise kanalid ja tagasiside andmine
- konfidentsiaalsuse tagamine
- suhtlemine teavitajaga ja teiste kaasatud isikutega
- vajadusel juhatusetele või asutuse väliselt teavituse edastamine
- sisejuurdaluse läbiviimine. (Gramont, 2017, p. 12)

Juhiste eesmärgiks on nende rakendamine kõigis esmatasandi tervishoiu organisatsioonides, et üle vaadata ja vajadusel täiendada ettevõtte siseseid strateegiaid väärkäitumisest teavitamise toetamiseks. Suurbritannia Riikliku Tervishoiuameti töötajatel on kohustus väärkäitumisest teadlikuks saades sellest teavitada ja vastutavatel isikutel sellega tegeleda, mis on sätestatud meditsiini nõukogu (*General Medical Council – GMC*) poolt meditsiini praktika hea tava juhendis (*Good Medical Practice Guide*). (NHS England, 2017, pp. 7–8) Selleks, et efektiivselt väärkäitumisest vastu võidelda on vajalik korra ja juhiste rakendamine, mis reguleerib väärkäitumisest teavitamise kõiki aspekte, ning võimaldaks konfidentsiaalset teavituse tegemist ning asjatundlikku teatise menetlust.

1.2.3. Julgustav juhtkond ja teavitaja kaitse

Töötajaid ja partnereid väärkäitumisest teada andma julgustav juhtkond ning ettevõtte sisene väärkäitumisest teavitamise süsteem aitavad luua avatud organisatsiooni kultuuri, usaldust ja ausust (Gramont, 2017, p. 9). Organisatsiooni kultuur on tavapärastelt õpitud ja edasi antud organisatsioonis töötavate töötajate käitumise kaudu (Ekpenyong et al., 2021, p. 15). Kultuurimuutusel on väärkäitumisest teavitamise usalduse tekkimise juures oluline liikuma panev jõud. Kultuuriliste muutuste juhtimine nõuab kõigi seotud organisatsioonide ühiseid jõupingutusi.

(NHS England, 2017, p. 14) Esmalt tuleks muuta kultuuri, mis keskendub küsimusele „kes on süüdi?” asemel küsimustele „kas ohutusküsimustega on piisavalt tegeletud?” ja „mida me saame vigadest õppida?” (Robert Francis, 2015, p. 13). Sellist kultuuri saab luua näiteks julgustades töötajaid suhtlema eetika ja süsteemi ekspertidega, kes saavad pakkuda juhiseid ja nõuandeid spetsiifiliste küsimuste korral ja suhelda töötajatega ennetavalt aususe teemadel (Gramont, 2017, p. 9).

Uuringute põhjal on erinevate meeskonna kommunikatsiooni parandamisele keskenduvate koolituste ja ka kliinilise töö koolituste korraldamine meeskonnas (Jones et al., 2021, p. 4), näiteks väikeste rühmade töötubadena mis soodustavad dialoogi (Gramont, 2017, p. 9), tõhus meede, et parandada väärkäitumisest teavitamist organisatsioonis. Koolituste tulemusel paranesid väärkäitumisest teavitamise kultuur meeskonnas, teadmised patsiendi ohutusest ja seeläbi ka teadmised erinevatest väärkäitumistest (Jones et al., 2021, p. 4). Eesmärk on, et väärkäitumisest teavitamine muutuks millekski, mida kõik teevad ja julgustatakse tegema. Organisatsiooni kõigil tasanditel peab olema ühine veendumus, et väärkäitumisest teavitamine on positiivne, mitte tülikas tegevus, ning kõigil on ühine kohustus toetada ja julgustada kõiki neid, kes ohutusega seoses väärkäitumisest soovivad teatada. See nõuab personalilt aktsepteerimist, et ka nende enda väärkäitumisest võidakse teavitada ja suutlikkust selles näha pigem õppimise võimalust kui kriitikat, mis ei ole alati lihtne. (Robert Francis, 2015, p. 13)

Tippjuhtkonnalt tulevate sõnumite rõhutamise läbi, et väärkäitumisest teavitamine on kasulik organisatsioonile ja avalikule huvile, paraneb ka ettevõtte sisene reageerimine väärkäitumisest teatamisele. (Gramont, 2017, p. 9) Uuringud näitavad, et õendusjuhid on enam valmis teavitama patsiendi hooldusega seotud väärkäitumisest, mis teeb neist hea eeskuju õdedele. Organisatsiooni siseselt järjepidevalt väärkäitumisest teavitamise otsust ja käitumist mõjutavaid faktoreid analüüsides on selle tulemuste põhjal võimalik välja töötada raamistik, mis ei julgustaks vaid teavitajat vaid rahuldaks kõiki teatega seotud osapooli (Ekpenyong et al., 2021, p. 15).

Teavitaja kaitse igasuguse tagakiusamise eest peab olema tagatud jõuliselt ja läbipaistvalt. Vihjeandjale peab jääma õigus konfidentsiaalsusele, mis aitab kõige paremini võimaliku tagakiusamise eest kaitsta ning võimaldab ettevõttel kaebusega diskreetselt tegeleda. Ettevõtte peab tegelema strateegiliselt võimaliku tagakiusamise ennetamise ja lahendamisega, et töötajatel säiliks usaldus vihjeandmise süsteemi (Jatsa, 2019, p. 42). Väärkäitumisest teavitamise süsteemi

rakendamist võiks toetada kolmel viisil: juhendamise, koolituste ja usaldusisikute võrgustiku loomise kaudu. On vaja juhtumianalüüside ja stsenaariumite väljatöötamist, et töötajad saaksid aru, mida teha, kui nad soovivad väärkäitumisest teavitada ja tagada, et esmatasandi tervishoiutöötajad mõistaksid väärkäitumisest teavitamise ja menetlemise süsteemi. Selle toetamiseks tuleks teha koostööd esmatasandi arstiabi organisatsioonidega juhtumiuuringute väljatöötamiseks ja töötajate koolituse korraldamiseks. Koostöö esmatasandi tervishoiuorganisatsioonide ja juhtorganite vahel on hädavajalik, et tagada süsteemi tõhus rakendamine ja organisatsioonide jätkuv toetus järjepidevaks süsteemi arendamiseks. Eelkõige peab olema piisav väljaõpe ja tugi, et usaldusisikud saaksid tegutseda autoriteetselt ja objektiivselt. Usaldusisikute omavaheline toetamine on üheks kasulikuks vahendiks võimekuse suurendamisel ja isolatsiooni tunde vähendamisel. On oluline luua usaldusisikute võrgustikke, mis toetaks koolituse, juhendamise ja ressursside vormis, hõlbustaks usaldusisikute omavahelist toetamist ja parimate tavade jagamist, suurendamaks usaldusisikute rolli ühtsust. (NHS England, 2017, p. 12)

Juhtkonna seisukoht mõjutab oluliselt organisatsiooni kultuuri ja seeläbi suhtumist väärkäitumisest teavitamisse. Selle toetamiseks on oluline järelevalveorganite suunised ja tugi ning tagatud asjatundlik teatiste vastuvõtmine ja menetlemine.

2. METOODIKA JA TEOSTUS

2.1. Toetuse hankimine

Käsiraamatu „Vihjeandmise mehhanism ettevõttes tööriistakast“ järgi koosneb väärkäitumisest teavitamise süsteemi kasutuselevõtt viiest etapist: vajaduse hindamine, toetuse hankimine, meetmete loomine, meetmete rakendamine ja meetmete täiendamine. Selline samm-sammuline lähenemine aitab välja töötada ettevõttele sobiva süsteemi ja vältida ebasobivate meetmete kasutamist ning ressursside raiskamist. (Jatsa, 2019, p. 12) Antud projekti läbiviimisel oli esimeseks sammuks toetuse hankimine ning teiseks vajaduse hindamine.

Alati ei tule initsiatiiv uute meetmete kasutusele võtmiseks juhtidelt. Sel juhul on tarvis juhte veenda ja selgitada, kuidas organisatsioon väärkäitumisest teavitamise meetmete kasutamisest võidab. Toetuse hankimiseks on oluline esitleda ideed juhtkonnale ning välja selgitada piisava ressursi olemasolu süsteemi rakendamiseks. (*ibid*) Väärkäitumisest teavitamise süsteemid on kõige tõhusamad nendes ettevõtetes, kus juhtkond mõistab teavitamise kasutegureid ja seejuures saab aru oma ettevõttes kasutatavast teavitamise juhiseist. Esitluse tagasisidet saab kasutada sisendina süsteemi välja töötamiseks. (Jatsa, 2019, p. 22)

Projekti aktuaalsuse kinnitamiseks küsiti arvamust Eesti Õdede Liidult, kus leiti, et teema on julge, innovatiivne ja EU viitele tuginedes ka aktuaalne. Tagasisidena soovitati uurida ka Sotsiaalministeeriumi ja Eesti Perearstide Seltsi arvamust, et koostöös erinevate osapooltega võib teemakäsitus viia süsteemi läbipaistvuse ja parema ühiskonna teele.

Korruptsioonivaba Eesti tegevjuhi Carina Paju tagasisidest ja süsteemi näitest Korruptsioonivaba Eesti Ühingus saadi asjatundlikku ja olulist sisendit süsteemi loomiseks. Soovitus oli luua süsteem ühele tervisekeskusele, mida on võimalik hiljem ka teistes tervisekeskustes kasutusele võtta.

Antud projekti raames esitleti projekti plaani Saue Tervisekeskuse juhatajale. Esitluses toodi välja projekti idee, vajadus, huvigrupid ja ülesanded selgitamiseks miks neid meetmeid organisatsioonis rakendada ja mida soovitakse meetmetega saavutada. Lisaks ressursid, oodatav tulemus, riskid ja meeskond selgitamiseks mida nõuab meetmete rakendamine organisatsioonilt ja juhatusest. Tagasiside oli positiivne ja oluliseks peeti just vajaliku ressursi olemasolu, mis vajab edaspidi süsteemi loomisel arvesse võtmist. Samuti peeti vajalikuks projekti raames läbi viia patsiendi rahulolu ankeetküsitlus, et kaardistada olukord enne süsteemi rakendamist.

2.2. Vajaduse hindamine

Vajaduse hindamise etapis esmalt hindab organisatsioon, kas ettevõttel on paika pandud väärtused, mis on töötajate hoiak ja kogemused teavitamisega seoses. Hinnatakse kas teavitusmeetmete rakendamine on mõne kolmanda osapoole soovitus, regulatsioonist tulenev kohustus või ettevõttesisene initsiatiiv. (Jatsa, 2019, p. 12)

Eelnevalt on töö autor koostanud teaduskirjanduse ülevaate, mille eesmärgiks oli selgitada lahti väärkäitumise mõiste, väärkäitumisest teavitamise süsteemi põhimõtted, erinevad meetmed ja regulatsioonid, mis näevad ette organisatsiooni sisese väärkäitumisest teavitamise süsteemi olemasolu. Samuti näiteid toimivast väärkäitumisest teavitamise süsteemist tervishoius mujal maailmas, seal hulgas esmatasandi tervishoius.

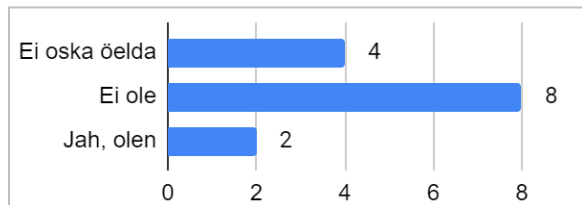
Välja selgitamiseks kuidas väärkäitumisest teavitamise süsteem sobitub organisatsiooni viidi läbi ankeetküsitlused töötajate ja patsientide seas. Töötajate küsitluse läbiviimiseks kasutati „Vihjeandmise mehhanism ettevõttes tööriistakast“ käsiraamatus antud küsimustikku (vt [lisa 2](#)) „Väärkäitumisest teavitamine: teadlikkus töötajate seas“ (Jatsa, 2019, p. 23). Eesmärgiks oli mõõta töötajate teadlikkust väärkäitumisest teavitamisest ning selle tõhusust. Selleks uuriti, kas töötajad teavad, kuhu pöörduda, kuidas nad seda teavad, ja kas nad pöörduksid, kui väärkäitumist märkavad. Küsitluse läbiviimine on üks viis töötajate teadlikkuse tõstmiseks antud teemal. (Jatsa, 2019, p. 61). Ankeetküsitlus viidi läbi digitaalselt Google Forms keskkonnas. Tulemuste põhjal koostati analüüs.

Patsientide ankeetküsitluse läbiviimiseks võeti aluseks „Eesti Perekarstipraksiste kvaliteedijuhises“ antud „Patsiendi tagasiside küsimustik“ (Eesti haigekassa, 2018, p. 33), kuhu lisati küsimusi väärkäitumisest teavitamise küsimustikust (vt [lisa 3](#)), välja selgitamiseks patsiendi rahulolu tervisekeskuses pakutava esmatasandi arstiabi teenusega ja väärkäitumisest teavitamise süsteemi vajadust. Küsitluse läbiviimiseks kasutati ankeetküsitlust nii digitaalselt Google Forms keskkonnas kui paberkanalil. Ankeetküsitluste tulemuste ja andmete analüüsi käigus eeldati leida sisendit väärkäitumisest teavitamise süsteemi loomiseks.

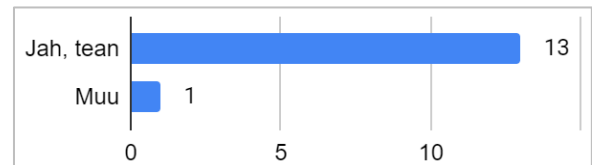
2.2.1. Töötajate ankeetküsitluse tulemused

Töötajate ankeetküsitlusele vastas 14 töötajat 20st, mis on 70% koguvalimist. Töötajate seas kellele küsimustik edastati olid sellel ajavahemikul töötavad perearstid, residendid, õe praktikant, pereõed, füsioterapeut, ämmaemand, registraator, raamatupidaja. Töötajate anonüümsuse tagamiseks ankeedis ametit ei küsitud, kuna teatud ametite esindajaid on asutuses ainult üks.

Viimase kolme aasta jooksul oli ettevõttes kokku puutunud väärkäitumisega kaks töötajat, neli töötajat ei osanud öelda ja kaheksa vastanut ei olnud kokku puutunud (vt joonis 1). Kaks vastanut olid teavitanud oma kahtlusest organisatsiooni juhti ning mõlemad olukorrad said vastanute sõnul lahendatud. 13 vastanut teadsid kellele organisatsiooni sees väärkäitumisest teada anda, üks vastanutest vastas, et juhindub organisatsiooni hierarhiast (vt joonis 2).

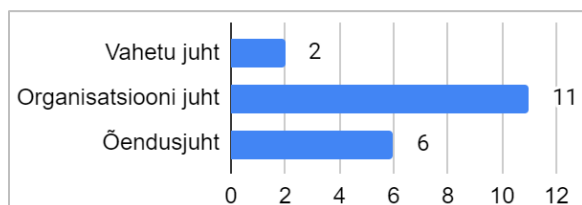


Joonis 1. Küsimus 1. Kas viimase kolme aasta jooksul olete meie ettevõttes kokku puutunud väärkäitumisega?

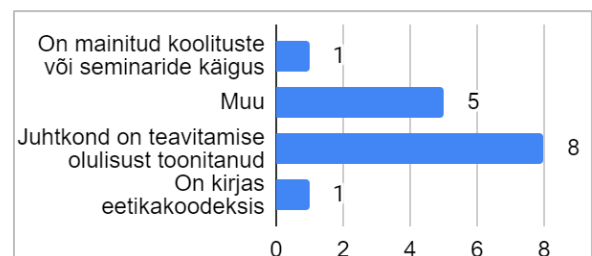


Joonis 2. Küsimus 2. Kui kahtlustate meie ettevõttes väärkäitumist, kas teaksite, kellele sellest ettevõtte sees teada anda?

Küsimusele, kus paluti täpsustada, kellele nad teavitaksid, vastates sai teha mitu valikut. Vastanutest 11 valis vastuseks organisatsiooni juhi, kuus valis õendusjuhi, kaks valis otsese juhi (vt joonis 3). Küsimusele „kuidas teate kelle poole pöörduda?“ vastas kaheksa, et „juhtkond on teavitamise olulisust toonitanud“, üks vastanutest on saanud teavitatud koolituste või seminaride käigus ning üks vastaja on vastanud, et see on kirjas eetika koodeksis (vt joonis 4).

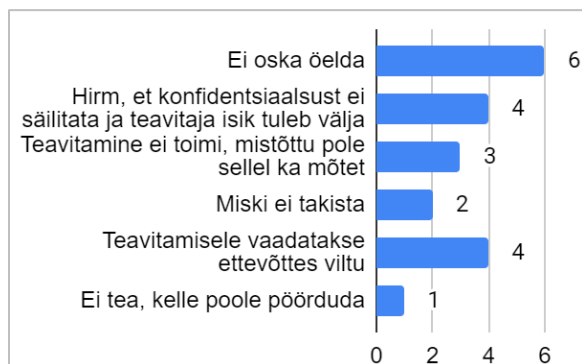


Joonis 3. Küsimus Kui vastasite küsimusele nr. 2 jah. Keda silmas pidasite? (Märgi mitu)



Joonis 4. Küsimus Kui vastasite küsimusele nr. 2 jah. Palun kommenteerige, kuidas teate, kelle poole pöörduda. (Märgi mitu)

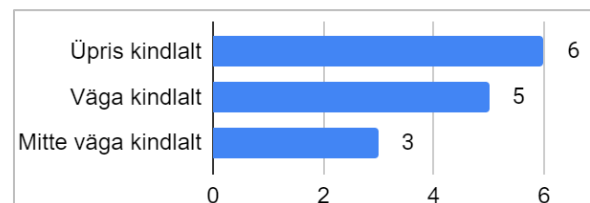
Muu vastusevariandi juurde lisatud kommentaarid olid, et „juhitudakse heast tavast teavitada otseselt juhti“, „eeldatakse, et nii võiks teha“ ning et „organisatsiooni juht on ainuõige tegelema vihjetega“. Kahel juhul on jäetud täpsustamata. Küsimuse juures „Mis võiks takistada väärkäitumisest teavitamist ettevõttes?“, oli võimalik teha mitu valikut. Kuuel korral ei osatud ütelda, mis võiks takistada, neljal korral valiti väiteid, et „hirm, et konfidentsiaalsust ei säilitata ja teavitaja isik tuleb välja“ ning „teavitamisele vaadatakse ettevõttes viltu“. Väidet „teavitamine ei toimi, mistõttu pole sellel ka mõtet“ valiti kolmel korral ja väidet, et „ei tea, kelle poole pöörduda“ valiti ühel korral. Kahe vastaja sõnul ei takista neid miski (vt joonis 5). Küsimusele „Kui kindlalt julgete väita, et vahetu juht või teavitust vastu võttev isik suhtub teavitusse tõsiselt ja käsitleb seda korrektset?“ vastas kuus, et „üpris kindlalt“, viis „väga kindlalt“ ning kolm „mitte väga kindlalt“ (vt joonis 6).



Joonis 5. Küsimus 3. Mis võib meie ettevõttes Sinu arvates takistada väärkäitumisest teavitamist? (Märgi mitu)

Lisa kommentaarides sooviti täpsustada, et väärkäitumist on väga erineva tasemega, piskasju ei peaks teavitama, pigem arutama kolleegiga; samas tahtliku ja tõsise väärkäitumise korral ei saaks jätta juhtkonda teavitamata.

Töötajate ankeetküsitlusest selgus, et suurem osa vastanutest on valmis rääkima väärkäitumisest organisatsiooni juhile, sellest võib järeldada, et ettevõttes toimib avatud uste poliitika. Viimase kolme aasta jooksul oli tehtud kahel korral teavitus organisatsiooni juhile ja tehtud teavitused olid saanud teavitajate arvates lahendatud. Kaheksa vastanu kinnitusel on teavitamise olulisust juhtkond toonitanud, millest võib järeldada, et organisatsioonis on väärkäitumisest teavitamist soodustav kultuur ja juhtkonna toetus. Samas ei olnud kõigi töötajateni juhtkonna teavitus jõudnud, mis viitab vastava korra puudumisele. Takistavate asjaolude juures neljal korral valitud



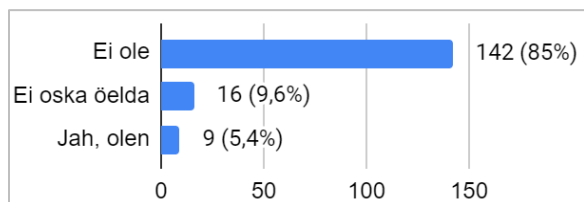
Joonis 6. Küsimus 4. Kui kindlalt julgete väita, et vahetu juht või teavitust vastu võttev isik suhtub teavitusse tõsiselt ja käsitleb seda korrektset?

väide „teavitamisele vaadatakse viltu“ viitab väärkäitumisest teavitamise negatiivsele kuvandile organisatsioonis. 11 töötajat 14st väga ja üpris kindlalt usub, et teavitust vastuvõttev isik suhtub teavitusse tõsiselt ja käsitleb korrektset, mis näitab töötajate kõrget usaldust süsteemi.

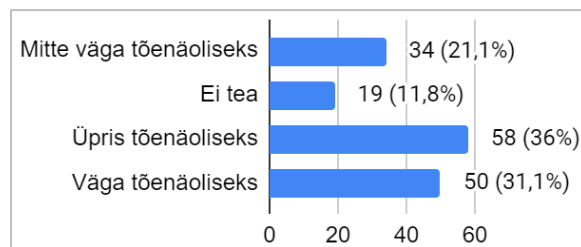
Küsimusele kellele teavitus tehtaks, jääb autori arvates otsese juhi mõiste ebaselgeks väikeettevõtte kontekstis, kus kõigil töötajatel on otsene kontakt organisatsiooni juhiga olemas. Tervisekeskuse kontekstis võidi otsese juhi all silmas pidada ka organisatsiooni juhti näiteks arstid ja administratiiv töötajad ning õendusjuhti õendustöötajad. Autori arvates tuleb antud küsimuse vastusevariandid esitada vastavalt asutuses toimivale hierarhiale. Antud küsimustikus antud tervisekeskuse kontekstis oleks võinud vastuse variandi „vahetu juht“ ära jätta. Vastuse variantides oli võimalus valida muu, ning täpsustada valikut.

2.2.2. Patsiendi rahulolu ankeetküsitluse tulemused

Tervisekeskuses töötab kolm täitunud nimistuga perearsti, mis tähendab ümmarguselt 6000 patsienti igas vanuses. Ankeetküsimustikule veebi keskkonnas vastas 101(60%) ja paber kandjal 67(40%) patsienti. 15 paber kandjal ankeeti oli osaliselt täidetud. Kuna osaliselt täidetud ankeetides oli vastamata ainult üks või kaks küsimust, võeti esitatud vastuseid siiski arvesse. Kokku tagastati 168 ankeeti. Patsiendi rahulolu ankeetküsimustikust kajastatakse antud töös lisaks väärkäitumisest teavitamise osale ühe rahulolu osa küsimuse tulemus. Ankeetküsimustikule vastanute vanus oli 13 - 87 aastat. Väärkäitumist ei olnud täheldanud tervisekeskuses viimase kolme aasta jooksul 142 (85%) inimest, 16 (9,6%) inimest ei osanud ütelda ning 9 (5,4%) oli väärkäitumist täheldanud (vt joonis 7). 50 (31,1%) vastanut „väga tõenäoliselt“ ning „üpris tõenäoliselt“ 58 (36%) teavitaks väärkäitumisest, 34 (21,1%) „mitte väga tõenäoliselt“ ning 19 (11,8%) „ei tea“ kas teavitaks väärkäitumise kahtluse korral tervisekeskust (vt joonis 8).

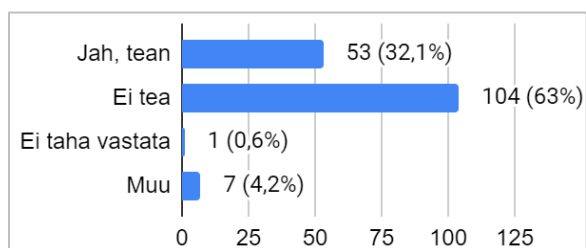


Joonis 7. Küsimus 13. Kas viimase kolme aasta jooksul olete meie ettevõttes kokku puutunud väärkäitumisega? (Märgi üks)

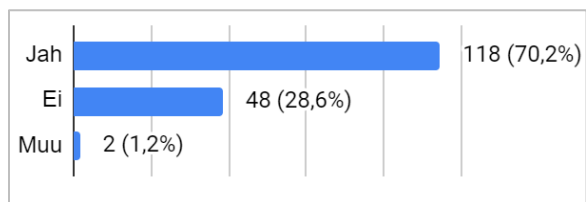


Joonis 8. Küsimus 14. Kui tõenäoliselt peate, et väärkäitumise kahtluse korral teavitate sellest tervisekeskust? (Märgi üks)

Väärkäitumise kahtluse korral „ei tea“ kuidas teavitada 104 (63%) vastanutest, 53 (32,1%) teab kuidas teavitada ning vastusevariandi „muu“ valinutest vastas 7 (4,2%) sarnaselt, et aimab või vajadusel uuriks välja, kuidas teavitada (vt joonis 9). Küsimuse juures, „Mis võiks väärkäitumisest teavitamist takistada?“ leidis 61 (36,7%) vastajat et „ei tea kelle poole pöörduda“, 52 (31,3%) vastaja arvates „hirm, et konfidentsiaalsust ei säilitata ja teavitaja isik tuleb välja“, 46 (27,7%) vastajat „ei oska öelda“. Väiteid „ei teata mis on väärkäitumine“ toetas 37 (22,3%), „teavitamisele vaadatakse viltu“ 33 (19,9%), „teavitamine ei toimi, mistõttu pole sellel ka mõtet“ 31 (18,7%) ja „tagasisidet ei anta“ 21 (12,7%) vastanut (vt joonis 10).



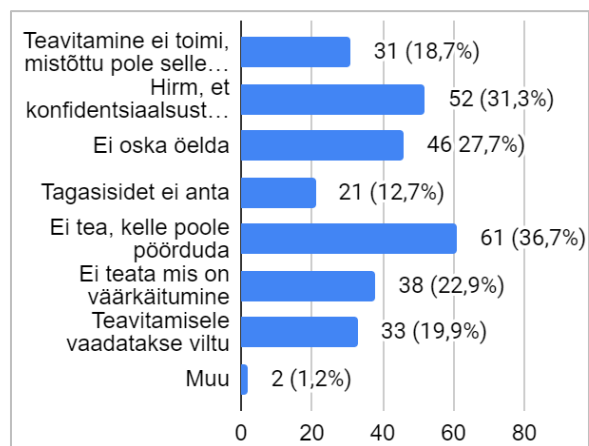
Joonis 9. Küsimus 15. Kui kahtlustate tervisekeskuses väärkäitumist, kas teaksite, kuidas sellest ettevõtte sees teada anda? (Märgi üks)



Joonis 11. Küsimus 9. Kas olete külastanud tervisekeskuse kodulehte?

Tervisekeskuse kodulehte oli külastanud 118 (70,2%) vastanut ning ei olnud külastanud 48 (28,6%) (vt joonis 11). Patsiendi rahulolu ankeetküsitluse osa kokkuvõtteks võib väita, et patsientide üldine rahulolu tervisekeskusega on valdavalt väga hea. Varasemalt teadmata ja üllatuslikke väärkäitumisi uuringu tulemusel ei ilmnenud.

Patsiendi rahulolu ankeetküsimustik koosnes kokku 15 küsimusest, millele vastamine võis tunduda potentsiaalsetele vastajatele liiga ajakulukas. Küsimustiku kaasa võtmisel tuli leida ka aeg selle tagastamiseks, mis võis olla takistuseks, lihtsalt ununeda või mitte piisavalt konfidentsiaalne. Paber kandjal küsimustikke sai tagastada ettevõtte postkasti ning seda võimalust ka kasutati. Paber kandjal ankeetküsitlus oli suunatud vanemaalistele patsientidele, kellel puudus võimalus



Joonis 10. Küsimus 16. Mis võib tervisekeskuses Sinu arvates takistada väärkäitumisest teavitamist? (Märgi mitu)

või oskus küsimustikku elektrooniliselt täita. Küsimustiku vastuste analüüsimisel leiti, et konfidentsiaalsuse tõstmiseks ning analüüsi lihtsustamiseks oleks otstarbekam vastajate vanuse uurimiseks kasutada vastusevariante vanuse vahemikega.

Viimase kolme aasta jooksul oli väärkäitumisega kokku puutunud üheksa inimest, väga ja üpris tõenäoliselt teavitaks väärkäitumisest kokku 108 (67,1%) inimest. Mitte väga tõenäoliselt ja neid, kes ei tea, kas nad teavitaks väärkäitumisest oli kokku 53 (32,9%). Suurem osa 104 (63%) vastanutest ei tea kuhu ja kuidas teavitust teha, seega on väärkäitumisest teavitamise juhiste ja kanali olemasolu vajalikkus põhjendatud eelkõige patsientide jaoks. Küsimuse juures „Kui kahtlustate tervisekeskuses väärkäitumist, kas teaksite, kuidas sellest ettevõtte sees teada anda?“ võiks lisada vastuse variantide hulka korduvalt esinenud vastuse „vajadusel uuriksin välja“. Küsimustikule oleks otstarbekas lisada lisaküsimus küsimusele „Kui kahtlustate tervisekeskuses väärkäitumist, kas teaksite, kuidas sellest ettevõtte sees teada anda?“ jaatavalt vastanutele, et mida nad silmas pidasid, juhul kui asutusesisest väärkäitumise süsteemi ettevõttes ei ole. Hetkel jääb teadmata kellele ja kuidas nad väärkäitumisest teavitaksid.

Väärkäitumisest teavitamist takistavateks asjaoludeks peeti enim asjaolu, et ei teata, kelle poole pöörduda ning hirm, et konfidentsiaalsust ei säilitata, mida saaks parandada patsientidele hõlpsasti leitava väärkäitumisest teavitamise juhise ja konfidentsiaalse teavituskanali olemasoluga. 37 (22,3%) vastanutest on takistavateks asjaoludeks märkinud et, ei tea mis on väärkäitumine, mis juhib tähelepanu sellele, et juhendis on oluline selgitada mille kohta teavitusi oodatakse. 33 (19,9%) on valinud väite, et „teavitamisele vaadatakse viltu“ mis viitab väärkäitumisest teavitamise negatiivsele kuvandile. Lisaks soovib autor välja tuua, et tervisekeskuse kodulehest teadlikkus patsientide hulgas ja selle külastatavus toetab teavituskanali kodulehele lisamist. Küsimustiku läbi loodeti ka kodulehe külastatavust ning selle olemasolust teadlikkust patsientide seas tõsta.

2.3. Süsteemi loomine ja rakendamine

Süsteemi loomisel on esmatähtis selgitustöö, kõik organisatsiooni liikmed peavad mõistma süsteemi eesmärki ja kuidas süsteemi rakendades seda saavutada. Samuti peavad kõik mõistma ohtusid ja võimalikke kaotusi kogu organisatsioonile, kui süsteemi ei rakendata. (W. E. Deming, 2018, p. 36)

Süsteemi loomisel omandi tunde tekitamiseks on vajalik sisendi kogumine juhtkonnalt ja kollektiivilt (Jatsa, 2019, p. 13). Regulaarne tagasiside andmine ja küsimine tõstab töötajate väärkäitumisest teavitamise alast teadlikkust. Võib juhtuda, et väärkäitumisest teavitamise poliitika kujundamisel laia arutelu ei teki, sest tegemist on tundliku teemaga ning sellise situatsiooni vältimiseks on vajalik kindlustada, et kõik osapooled mõistavad, miks meetmeid tarvis on (Jatsa, 2019, pp. 22–23). Kirjanduse analüüsist selgus, et hea väärkäitumisest teavitamise kultuuri kujundamiseks meeskonnas on hästi toimivaks meetmeks veel erinevad meeskonna koolitused (Gramont, 2017, p. 9; Jones et al., 2021, p. 4). Kooskõlastatud kommunikatsiooniplaan, koolitused ja üldine teadlikkuse tõstmine aitab süsteemi loomisele ja rakendamisele kaasa. Nii kindlustatakse, et väärkäitumisest teavitamise süsteemi eesmärki mõistetakse üheselt. (Jatsa, 2019, p. 13)

Väärkäitumisest teavitamise põhimõtteid tuleks selgitada juhise või mõne muu dokumendi abil. Juhiste koostamisel selgitatakse välja kuidas oleks kõige parem teavitust edastada. Koostatavates juhises on väärkäitumine selgelt defineeritud ja selgitatud, et ettevõtte võtab väärkäitumisi tõsiselt ning kuidas töötajatel on võimalik väärkäitumisest teavitada. Samuti on selgitatud, kuidas on ettevõtte poolt vajadusel tagatud teavitajale konfidentsiaalsus ning rõhutatud, et teavitaja tagakiusamine ja valesüüdistused ei ole aktsepteeritud. (Jatsa, 2019, p. 33)

Teavituskanali loomisele eelnevalt selgitatakse välja, milline kanal sobib ettevõttesse. Arvesse võetakse olemasolevaid ressursse, sihtrühmi, kellelt teavitusi oodatakse ja ligipääsetavust kanalile, mida ollakse ka harjunud kasutama. (Jatsa, 2019, p. 36)

Usaldusisikute valimine organisatsioonis on vajalik, et julgustada ja toetada töötajaid teate edastamisel ning tagada, et organisatsioon täidaks väärkäitumisest teavitamise põhimõtteid (NHS England, 2017, pp. 9–10). Oluline on, et ettevõtte hoolitseb selle eest, et töötajad teavad, kes on usaldusisikud ning kes oskavad teavitust korrektselt vastu võtta, registreerida ja teavitajale konfidentsiaalsust tagada (Jatsa, 2019, p. 39).

Väärkäitumise teatiste registreerimiseks, dokumenteerimiseks ning menetlemiseks luuakse kindel protseduur. (Jatsa, 2019, p. 37). Teavitatud juhtumeid käsitletakse konfidentsiaalselt ning iga kaebust uuritakse ning antakse selles osalenud isikutele tulemuste kohta tagasisidet (Eesti haigekassa, 2018, p. 25; Jatsa, 2019, p. 36).

Kirjanduse põhjal on väärkäitumisest teavitamise süsteemi tervishoiuasutustes püütud luua ja tõhustada erinevaid meetmeid kasutades. Teadaolevate meetmete tõhusus on olnud siiani osaline, kus meetmete mõned aspektid viisid soovitud muutusteni, kuid teised aspektid mitte. Meetmete õnnestumine või ebaõnnestumine on harva „kõik või mitte midagi” (Jones et al., 2021, p. 4). Veendumaks, et süsteem on asjakohane on vajalik vahehindamine teavituste registri ja teavituste analüüsi läbi (Jatsa, 2019, p. 13). Väärkäitumisest teavitamise süsteemi regulaarne vahehindamine võib aidata ettevõttel juhiseid ja tehnilisi lahendusi tõhustada (Jatsa, 2019, p. 47).

Süsteemi rakendamisel on oluline koguda andmeid teatiste arvu, tüübi ja uurimistulemuste kohta. Esmalt hinnata süsteemi toimimist teatiste hulga põhjal. Kui teatise ei tehta, tuleks uurida võimalikke põhjuseid. Samas teatiste puudumine ei ole alati märk süsteemi mitte toimimisest. Kui teatise on teatud aja möödudes kogunenud arvestatav hulk on võimalik neid analüüsida ning analüüsi põhjal koostada kokkuvõtte sellest, kuidas süsteem on toiminud ning mida on ettevõtte juhtumitest õppinud. Samuti on hea süsteemi toimivuse hindamiseks läbi viia kordus küsitlus töötajate ja patsientide seas. (Jatsa, 2019, p. 50)

Süsteemi loomisel on oluline, et kõik mõistaksid süsteemi vajadust, koostatakse süsteemi reguleerivad dokumendid, valitakse sobiv teavituskanal ja usaldusisikud, kes teavitusi menetlevad. Kuna süsteem on harva kohe täiuslik on vaja süsteemi loomisel läbi mõelda vahehindamine ja selleks vajaliku dokumentatsiooni kogumine, mille alusel vajadusel süsteemi parandada.

3. ARENDUSPROJEKT

3.1. Tegevused ja ajaline raamistik

Arendusprojekti planeerimisel koostati aja- ja tegevusplaan, mis on esitatud alloleval tabelil 1. Arendusprojekti planeerimine ja teostatud tegevused toimusid ajavahemikul veebruar 2021 - jaanuar 2022.

Tabel 1. Aja ja tegevusplaan.

2021	Veebruar	Arendusprojekti plaani koostamine, meeskonna loomine, teaduspõhisekirjanduse otsimine, kirjanduse ülevaate koostamine.
	Märts	Arendusprojekti plaani tutvustamine.
	Juuni	Tegevusplaani koostamine.
	August	Küsimustike ettevalmistus.
	September	Ankeetküsitluste läbiviimine.
	Oktoober	Töötajate ankeetküsitluse tulemuste analüüs, juhendite koostamine väärkäitumisest teavitajatele, patsientidele ja teavituse menetlejatele.
	November	Patsientide rahulolu ankeetküsitluse tulemuste analüüs. Väärkäitumisest teavitamise korra ja teavituskanali rakendamise plaani tutvustamine.
	Detsember	Projekti viimistlus ja esitamine.
2022	Jaanuar	Projekti kaitsmine.
	Veebruar	Teavituskanali loomine, teavituste menetlejate koolitus programmi kasutamiseks.

Arendusprojekti elluviimisel planeeritud tegevused on loetletud tabelis kuude kaupa, millal antud tegevus algas. Kõik tabelis toodud tegevused ei ole lõppenud tulenevalt ajalisest piirangust arendusprojekti esitamise hetkeks ning jätkuvad veel projekti kaitsmise järgselt.

3.2. Kommunikatsioonikava ja meeskonnatöö planeerimine

Arendusprojekti plaani koostamise käigus koguti informatsiooni, mis oleks oluline teada projektiga potentsiaalselt seotud inimestele. Projekti aktuaalsuse kinnitamiseks küsiti arvamust Eesti Õdede Liidult. Projekti meeskonna loomisel kaasati meeskonda juhendaja soovitusel Korruptsioonivaba Eesti tegevjuht Carina Paju. Projekti plaani esitleti Saue Tervisekeskuse

juhatajale, et saada luba projekti teostamiseks tervisekeskuses. Samaaegselt eelnevalt loetletud tegevustega toimus teaduskirjanduse otsing ning ülevaate koostamine. Projekti heakskiidu järgselt vaadati juhatajaga koostöös üle planeeritud ankeetküsimustikud, lepiti kokku ankeetküsitluste läbiviimise viisid ja kanalid ning personali informeerimiseks koosolek.

Koosoleku käigus tutvustati tervisekeskuse töötajatele projektiplaani ja ankeetküsimustike küsimusi ning võimalusi patsientidel küsimustiku täitmiseks. Küsiti nõusolekut töötajatelt töötajatele suunatud ankeetküsimustiku täitmiseks. Hiljem tekkinud küsimustele anti vastuseid jooksvalt ka koosoleku välisel ajal. Küsimustiku link koos pöördumisega saadeti töötajatele nende isiklikele meiliaadressidele eelneval kokkuleppel, lisaks saadeti kahel korral meeldetuletus küsimustiku täitmiseks.

Patsiendi ankeetküsimustikud paber kandjal jaotati töötajate poolt tervisekeskuses juhuslikele keskust külastanud patsientidele. Küsimustiku link üleskutsega uuringus osaleda postitati tervisekeskuse kodulehe avalehele. Antud kanalite kaudu oli küsimustiku tagasiside väga kasin ja selle tulemusel otsustati kasutada sotsiaalmeedia abi ning jagati üleskutset küsimustiku lingiga Saue Linna Kodaniku *Facebook*'i grupis kahel korral, mille tulemusel tuli ka enim vastuseid. Grupis registreeritud liikmeid sellel ajal üle 4500.

Koostati juhendid: väärkäitumisest teavitamise kord, väärkäitumisest teavitamise juhised patsientidele, usaldusisiku juhend teatiste menetlemiseks. Lisaks koostati joonis teatise liikumise teekonnast väärkäitumisest teavitamise kanali kaudu (vt lk 31 [joonis 12](#)). Eelnevalt koostatud juhendid anti ülevaatamiseks tervisekeskuse juhatajale, ning lepiti kokku koosolek juhendite tutvustamiseks. Koosolekul tutvustati väärkäitumisest teavitamise korda ning edasist plaani teavituskanali loomiseks ning teavituse menetlejate valimiseks. Selgitati teavituste menetleja töö ülesandeid. Koguti ideid meeskonna koolituse korraldamise osas.

Teavituskanaliks leiti, et on kõige otstarbekam kasutada veebiankeeti ettevõtte kodulehel, kus see oleks kõigile nii töötajatele, patsientidele ja ka koostööpartneritele ligipääsetav. Veebiankeedi haldamiseks on võimalik kasutada tasuta veebirakendust, mis tagab kõik vajalikud tingimused usaldusväärseks teatise menetlemiseks. Sellest tulenevalt ei vaja kanal lisa investeeringut. Küll aga vajab veebiplatvorm suuremat ajalist ressursi ja võimalusel IT spetsialisti kaasamist platvormi tundma õppimiseks, platvormi seadistamiseks ning menetlejatele platvormiga töötamise õpetamiseks ja juhendi koostamiseks. Tulenevalt projekti koostamise ajal valitsevast eriolukorrast

seoses COVID-19 pandeemiaga, lükkub kanali loomine edasi ajalise ressursi puudumise tõttu. Samuti ei ole ühise meeskonna koolituse läbiviimine pandeemia kõrghooajal mõistlik ning lükkub edasi eriolukorra lõpetamise järgsesse perioodi.

3.3. Ressursside kaasamine ja riskijuhtimise plaan

Kuna projekti teostamiseks eelarvet ettenähtud ei olnud, leiti võimalused olemasolevate ressursside raames. Projektil ei olnud rahalisi kulutusi, kõik tööd on meeskonna ja töö autori poolt teostatud olemasolevate võimaluste piires, põhitööülesannete kõrvalt.

Üks olulisemaid riske väärkäitumisest teavitamise süsteemi mitte rakendamisel on maine kahju. Väärkäitumise tagajärjel võib ettevõtte kaotada kliente, tekkida raskusi tööjõu värbamisel, langeda töötajate moraal, väheneda investeeringud või rahastamine ning kaotada kasumi (Gramont, 2017, p. 9).

Väärkäitumisest teavitamise süsteemi rakendamisel on võimalus, et süsteemi võidakse ära kasutada, tehes valeteavitusi kellelegi tahtlikult halba soovides. Uuringud näitavad, et vale teavitusi esineb siiski harva. Selle vältimiseks peaks organisatsiooni poliitika sisaldama sanktsioone teavitajate suhtes, kes kuritarvitavad süsteemi, tehes tahtlikult vale teateid. Sellised sanktsioonid peaksid olema rakendatud ja jälgitud. Tõhus väärkäitumisest teavitamise süsteem tuvastab kiiresti teadete õigsust ja kas probleem vajab kiiret sekkumist. (Gramont, 2017, p. 12)

Väärkäitumisest teavitamise süsteemi kohustuslikuks tegemist peetakse Suurbritannias esmatasandi ettevõtete poolt ülemäära bürokraatlikuks, mis ei soodusta kultuurilisi muutusi, samas on süsteemi rakendamine siiski oluline ning esmatasandi ettevõtete tööd reguleerivate asutuste meelest, tuleks rakendada lepingulist kohustust. Esmatasandi tervishoiuasutused on hõivatud mitme tegevusprioriteediga ja on oht, et väärkäitumisest teavitamise süsteemi ei rakendata. Seda eriti olukorras kui ressursid on piiratud ja süsteemi loomine ja töös hoidmine kujutavad endast rahastamata lisakoormust ning kui süsteemi loomist vaid soovitatakse. (NHS England, 2017, pp. 11–12)

Arendusprojekti läbiviimisel võimalike riskide maandamiseks koostati riskijuhtimiseplaani, kus kaardistati võimalikud riskid, nende esinemise tõenäosus ja võimalikud tegevused riskide maandamiseks (vt tabel 2).

Tabel 2. Riskijuhtimiseplaan.

Võimalikud riskid	Riski esinemise tõenäosus	Riske ennetavad tegevused	Lisategevused riskide ilmnemisel
Maine kahju	Keskmine	Väärkäitumisest teavitamise süsteemi olemasolu ja toimimine, juhtkonna pöördumine	Süsteemi toimimise testimine. Vajadusel muudatuste tegemine
Valeteavitused	Madal	Sanktsioonid juhistes	Sanktsioonide rakendamine
Süsteemi mitte usaldamine	Keskmine	Väärkäitumisest teavitamise kord, konfidentsiaalsuse tagamine, anonüümse teavituse tegemise võimalus, juhtkonna pöördumine	Regulaarne kokkuvõtte esitlemine kollektiivile sellest, kuidas süsteem on seni toiminud ning mida on ettevõtte juhtumitest õppinud
Organisatsiooni kultuuri kahjustav mõju	Keskmine	Väärkäitumisest teavitamise korra rakendamine, juhtkonna pöördumine	Meeskonna koolitused
Süsteemi mitterakendamine ressursi puudumise tõttu	Kõrge	Olemas olevate ressurssidega arvestamine, selge tööjaotus, usaldusisikute valimine, selged juhised, juhtkonna pöördumine	Süsteemi vajalikkuse kaalumine. Vajaliku ressursi hindamine. Süsteemi toimimise hindamine. Vajadusel muudatuste tegemine

Väärkäitumisest teavitamise süsteemi peamine risk on süsteemi mitterakendamine ressursi puudumise tõttu. Kui rahaline ressurss ei ole süsteemi loomiseks otseselt vajalik siis süsteemi rakendamiseks tuleks leida lisa ajaline ressurss, mis võib tähendada lisa tööjõu vajadust ja seega ka rahalise ressursi vajadust. Samuti vastavate regulatsioonide puudumisel on siiski tõenäoline, et süsteemi ei rakendata.

3.4. Tulemus ja rakendusplaan

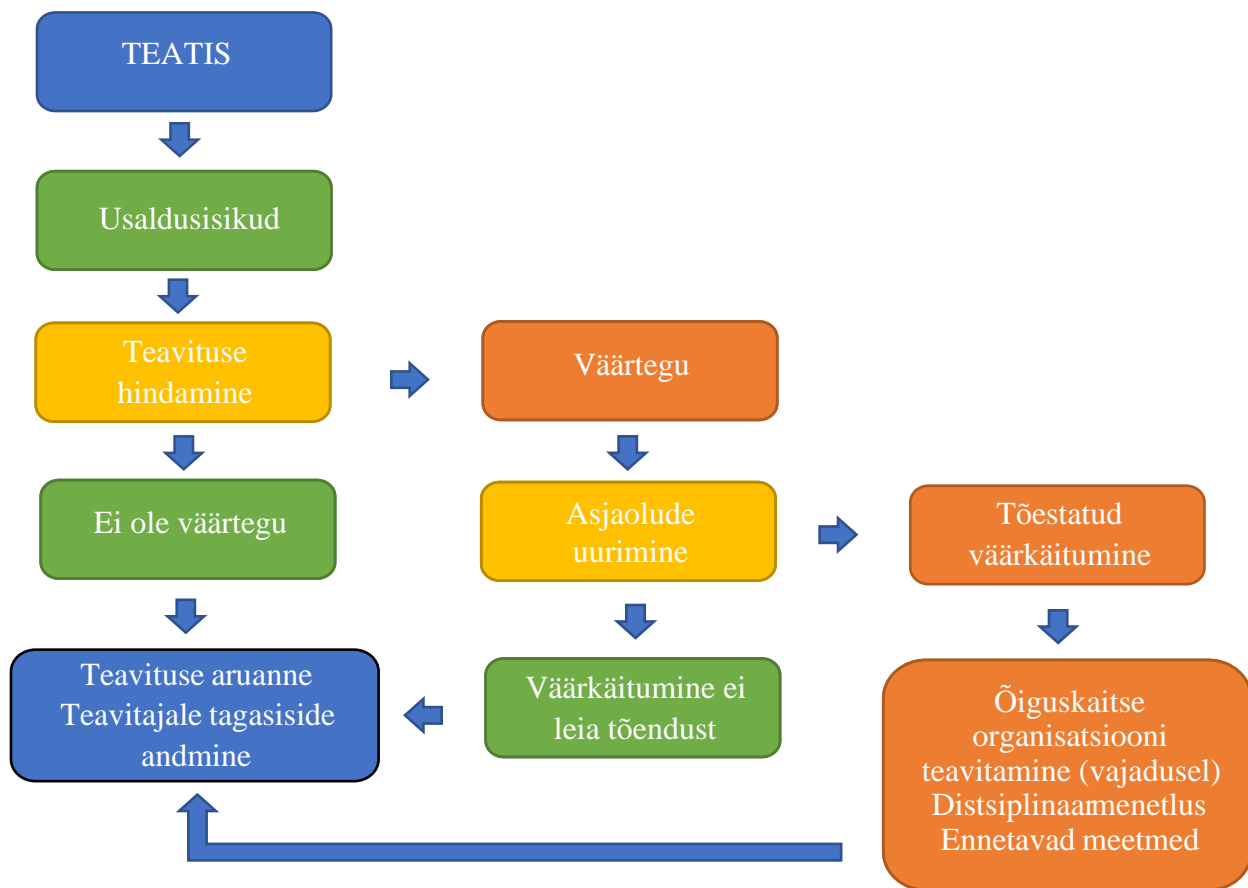
Projekt on koostatud järgides „Vihjeandmise mehhanism ettevõttes tööriistakast“ käsiraamatus antud juhiseid, arvestades töötajate ja patsientide ankeetküsitluste tulemusi, temakohasest teaduskirjandusest ilmnenuid tulemusi, organisatsiooni eripärasid ning olemasolevaid ressursse.

Teaduskirjanduse analüüsil selgus, et tegu on aktuaalse samas tundliku teemaga. Väärkäitumisest teavitamise süsteemi rakendamise eelselt tuleks igas ettevõttes eraldi hinnata töötajate ja klientide teadlikkust, ootusi süsteemile, vajadust ja võimalusi.

Töötajate ankeetküsitluse läbiviimisel saadi kinnitust, et 13 töötajat 14 töötajast teab kuidas ja kellele asutusesiseselt väärkäitumisest teavitada ning on vajadusel valmis teavitust tegema. 11 töötajat 14st väga ja üpris kindlalt usub, et teavitust vastuvõttev isik suhtub teavitusse tõsiselt ja käsitleb korrektselt, mis näitab töötajate kõrget usaldust süsteemi.

Patsiendi ankeetküsitlusest selgus, et 63% vastanutest ei tea kuidas ja kellele asutuse siseselt väärkäitumisest teavitada. Seega on asutuse sisese väärkäitumisest teavitamise info ja teavitamise juhis eelkõige vajalikud patsientidele usalduse ja läbipaistvuse tõstmiseks.

Väärkäitumisest teavitamise süsteemi selgitamiseks koostas autor joonise 12, kus on kujutatud teatise liikumise teekond väärkäitumisest teavitamise kanali kaudu.



Joonis 12. Teatise teekond (autori koostatud).

Esmalt liigub ettevõtte kodulehelt leitava veebi ankeedi kaudu edastatud teavituse organisatsiooni poolt määratud kahe usaldusisikuni, kes registreerivad teatise turvalisel veebiplatvormil. Konfidentsiaalse teavituse korral antakse teavitajale tagasisidet teatise kättesaamise kohta ning tulemusest teavitamise viimase võimaliku tähtaja kohta. Seejärel hindavad usaldusisikud teate sisu, kas on tegu väärteoga või mitte. Kui usaldusisikud leiavad, et tegu ei ole väärteoga, koostatakse aruanne ja saadetakse teavitajale tagasiside otsusest. Kui usaldusisikud leiavad, et teavituses on kirjeldatud väärtegu, otsustatakse järgnevalt, kas on tegu tööreeglite rikkumise või seaduse vastase tegevusega. Selleks teostatakse asutusesisene asjaolude uurimine. Vajadusel esitavad usaldusisikud täiendavaid küsimusi väärkäitumisest teatajale asjaolude selgitamiseks ja/või tõestusmaterjali leidmiseks. Kui väärkäitumine ei leia uurimise käigus tõestust, koostatakse teatise menetluse aruanne ning saadetakse tagasiside teavitajale. Kui väärkäitumine leiab tõestust teavitavad usaldusisikud vajadusel seaduse rikkumise korral õiguskaitse organiti, tööreeglite rikkumise korral tehakse otsused juhatusega vajalike distsiplinaar meetmete kasutamiseks ning ennetavate meetmete rakendamiseks. Ka nende otsuste osas antakse teavitajale tagasisidet võimaluste piires.

Töötajatele koostati asutusesisese väärkäitumisest teavitamise kord (vt [lisa 4](#)), kus on kirjeldatud asutuse seisukoht ja põhimõtted, töötaja kohustused, ettevõtte kohustused seoses väärkäitumisest teavitamisega, kellele kord kehtib ja korra üle vaatamine. Teavituskanali tarbeks koostati juhend patsientidele ja teistele tervisekeskusega seotud kodanikele (vt [lisa 6](#)) mis kirjeldab kes saavad teavituskanali kaudu teavitust edastada, milliseid teavitusi kanali kaudu edastada, kuidas konfidentsiaalselt teade edastada, kes teatega edasi tegelevad ning millisel juhul ja millise aja jooksul antakse teavitusele tagasisidet. Lisaks on [lisa 7](#) toodud veebiankeedi küsimused, mis võimaldavad vajaliku info kogumist. Teavituse menetleja juhises [lisa 5](#) on loetletud tegevused mida menetleja menetluse käigus teeb, mida hindab, millisel juhul rakendab meetmeid ning kuidas ja millal annab tagasisidet.

Väärkäitumisest teavitamise süsteemi on võimalik väikeettevõttes luua ilma lisa rahalise ressursita, kuid süsteemi rakendamiseks on vajalik töötajate ajaline ressurss eelkõige teavitusi menetlema hakkavate töötajate teavituskanali ja veebiplatvormiga töötamise õppimiseks.

Sellest tulenevalt ei ole Saue Tervisekeskus veel valmis väärkäitumisest teavitamise süsteemi kasutusele võtma. Samuti peetakse vajalikuks juhtorganisatsioonide poolseid regulatsioone ja tuge

väärkäitumisest teavitamise süsteemi rakendamiseks. Seega süsteemi valmiduse loomise järgselt on planeeritud tutvustada süsteemi Õdede Liidu soovitusel lähtuvalt Sotsiaalministeeriumile, Eesti Perearstide Seltsile ja Õdede Liidule välja selgitamiseks koostöö ja toetuse võimalused süsteemi rakendamisel ja edasi arendamisel ning samal ajal välja selgitamiseks valmisolekut süsteemi laiendada teistesse tervisekeskustesse. Vajalik on ka seaduslike regulatsioonide jõustumine eelkõige teavitaja kaitse osas, mille seadus eelnõu on hetkel töös, ning seda soodustaks ühtse väärkäitumisest teavitamise poliitika rakendamine tervishoius.

Kui süsteem leiab laiemat rakendust mitmetes tervisekeskustes ning toetust juht- ja erialaorganisatsioonidelt tuleks moodustada usaldusisikute töörihm, kelle juhustest kõik tervisekeskuste usaldusisikud lähtuma hakkavad. See võimaldab luua struktuuri tagamaks erinevate tervisekeskuste usaldusisikute ühtsed töö põhimõtteid ja parima praktika järgimise ning mis aitab vältida võimalikku segadust tervisekeskuste töötajate seas. Töörühmas on usaldusisikutel võimalus kogemusi jagada ning nende põhjal välja selgitada koolitus vajadused nii usaldusisikutele, kui ka töötajatele ning jätkata süsteemi arendamist näiteks läbi juhtumianalüüside ja stsenaariumite väljatöötamise.

4. ARUTELU

Esmatasandi perearstiabiasutused moodustavad olulise osa tervishoiusüsteemist. Ühiskonna huvides on, et esmatasandi terviseteenuse pakkuja oleks oma tegevuses läbipaistev ja hea tava järgiv ning probleemide esile kerkimisel tegeletak nendega süsteemselt ning asjatundlikult.

Juhtkonna poolt regulaarselt kommuniqueeritud väärkäitumisest teavitamise kord tõstab töötajate teadlikkust eetikast ja muudab organisatsiooni kultuuri avatumaks probleemidega tegelemisel. Väärkäitumisest teavitamise süsteem koos teavituskanaliga on signaal avalikkusele, et ettevõtte on teadlik oma sotsiaalsest vastutusest, tegutseb ausalt ja läbipaistvalt ning on valmis oma vigu tunnistama ning neist õppima. (Gramont, 2017, pp. 5, 9)

Teavituste registreerimine ja menetluse dokumenteerimine ning dokumentatsiooni analüüs võimaldavad ettevõttel tegeleda probleemide ennetusega süsteemselt. Süsteem ei ole alati kohe täiuslik ning seetõttu on vaja süsteemi kasutusele võtmise järgselt seda analüüsida ja hinnata ning vajadusel teha täiendusi ja muudatusi. (Jatsa, 2019, pp. 13, 47)

Töötajate ankeetküsitlusest selgus, et ettevõttes toimib avatud uste poliitika, töötajad on valmis vajadusel teavitama organisatsiooni juhti väärkäitumisest ja seda on ka varasemalt tehtud ning süsteemi usaldatakse. Ankeetküsitluste tulemusel oli töötajatest väärkäitumisega kokku puutunud viimase kolme aasta jooksul kaks töötajat ja üheksa patsienti. Nende tulemuste põhjal võib eeldada, et ei ole karta suure hulga ja tühiste teavituste tõttu ülekoormuse tekkimist. Täpsemaid prognoose saab siiski teha alles süsteemi rakendamise järgselt.

Süsteemi rakendamisel on oluline, et kõik mõistaksid kuidas süsteem toimib ja milleks seda vaja on (W. E. Deming, 2018, p. 36). Väärkäitumisest teavitamisel on jätkuvalt kohati negatiivne kuvand (Jatsa, 2019, p. 7). Avatud kultuuri ja väärkäitumisest teavitamist soosiva organisatsioonikultuuri loomisele aitaks kaasa väärkäitumisest teavitamise teema lähemale toomine nooremale generatsioonile, et nad oleksid teadlikud tööle asudes väärkäitumisest teavitamise põhimõtete ja võimalustega. Sealjuures on oluline, et oleks tagatud teavitaja kaitse (Jatsa, 2019, p. 10) mis oleks ka vastava seadusega reguleeritud. Selleks on astutud ka samme Korruptsioonivaba Eesti Ühingu projekti „Väärkäitumisest teavitamise ja vihjeandjate kaitse edendamine Eestis“ näol (Korruptsioonivaba Eesti, 2019). Antud kontekstis võiks väärkäitumisest teavitamine olla meditsiini tudengitele õppekava osana käsitletud teema, mis võiks aidata ka

väärkäitumist tervishoius ennetada. Meil kõigil on eetiline kohustus nii patsientide kui kõigi teiste inimeste ees kujundada kultuuri, kus kõik teavitavad väärkäitumisest vaatamata sellele, et see võib olla ebamugav.

Väärkäitumisest teavitamise süsteem võiks tulevikus olla osa patsiendikindlustusest (Sotsiaalministeerium, 2019) näiteks kui väärkäitumine on seadnud ohtu patsiendi elu ja tervise on ettevõttel kohustus ka omalt poolt teavitada sellest patsiendikindlustust ning saada nõu ja tuge olukorra lahendamisel ning juhiseid sarnaste vigade vältimiseks.

Süsteemi rakendamine on samuti Eesti oludes kaheldav, kui see on ainult soovituslik. Vaja oleks ka järelevalveorganisatsioonide ja erialaseltside tuge probleemide menetlemisel ning seda soosiks ühtse süsteemi kasutamine (NHS England, 2017, p. 12). Esmalt tuleks koostada tegevuskava, kuidas rakendada süsteemi teistes esmatasandi tervishoiuasutustes, ning läbirääkida koostöö erialaseltside ja järelevalveorganitega.

Hetkel puudub süsteemiga töötamise kogemus ning tulenevalt arendusprojekti koostamise ajal valitsenud COVID-19 pandeemiast on valmisolek süsteemi rakendamiseks madal, kuna ollakse hõivatud teiste tegevusprioriteetidega ning antud teema võiks leida uuesti tähelepanu eriolukorra lõppemise järgselt.

5. JÄRELDUSED

Arendusprojekti eesmärgi saavutamiseks püstitatud ülesannetest tulenevalt:

1. Koostas autor kirjanduse ülevaate mis toetab teoreetiliselt asutusesisese väärkäitumisest teavitamise süsteemi loomist. Ülevaade on koostatud teemakohase teaduskirjanduse, Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi ja Eestis esmatasandile kehtivate juhendite põhjal.
2. Koostöös Saue Tervisekeskuse juhatuse ja töötajatega kaardistati asutusesisese väärkäitumisest teavitamise süsteemi vajadus töötajate ja patsientide ankeetküsitluste tulemuste põhjal. Selgitati välja vajaminev ressurss ja võimalused süsteemi kasutusele võtmiseks.
3. Loodi süsteemi kasutusele võtmiseks vajalikud juhised töötajatele väärkäitumisest teavitamise korra näol, patsientidele teavituse tegemiseks ja teatiste menetlemiseks. Selgitati välja eeldused ja valmisolek süsteemi rakendamiseks.
4. Kaardistati vajalikud tegevused süsteemi rakendamiseks ja edasi arendamiseks.

Süsteemi rakendamiseks veebiplatvormi seadistamine ning sellega töötamise õppimine nõuab suuremat ajalist ressursi ning võimalusel ka IT spetsialisti kaasamist, mille tulemusel tuleks koostada juhend platvormiga töötamiseks, mis antut projekti raames ei teostunud ajalise ja ressursi piirangu tõttu tulenevalt eriolukorrast.

Süsteemi rakendamiseks on vajalik Sotsiaalministeeriumi, Eesti Perearstide Seltsi ja Eesti Õdede Liidu heakskiit ja koostöö, teavitaja kaitse seaduse jõustumine ning ühtse väärkäitumisest teavitamise poliitika kujundamine tervishoius.

KASUTATUD KIRJANDUS

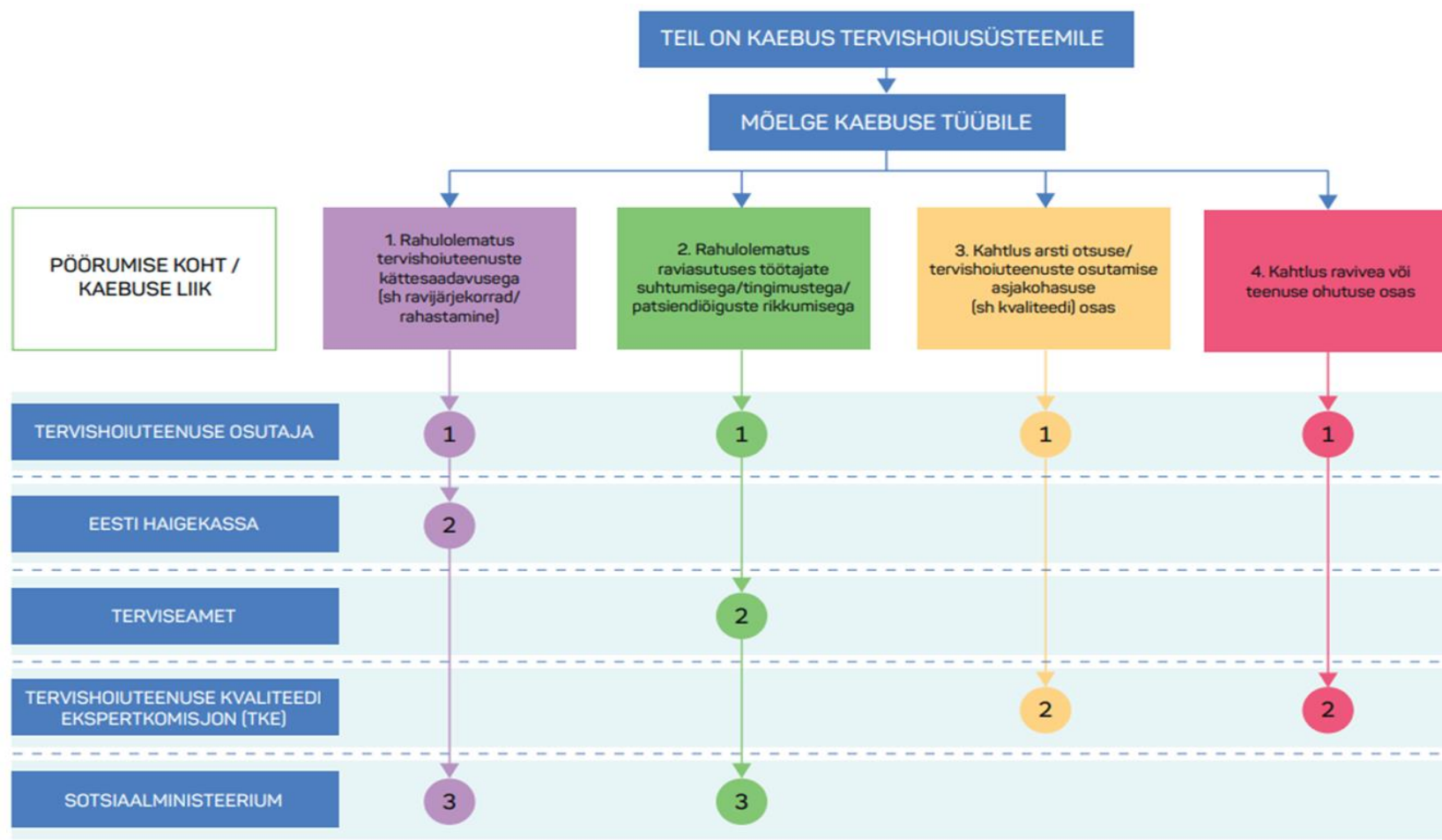
- Blenkinsopp, J., Snowden, N., Mannion, R., Powell, M., Davies, H., Millar, R., & McHale, J. (2019). Whistleblowing over patient safety and care quality: a review of the literature. *Journal of Health Organization and Management*, 33(6), 737–756. <https://doi.org/10.1108/JHOM-12-2018-0363>
- Eesti haigekassa. (2018). *Eesti perearstipraksiste kvaliteedijuhis 2009*. https://lounaestlane.ee/wp-content/uploads/2018/05/EESTI_PEREARSTIPRAKSISTE_KVALITEEDIJUHIS_2018.pdf
- Eesti Haigekassa. (n.d.). *Esmatasandi tervisekeskused*. Retrieved March 21, 2021, from <https://www.haigekassa.ee/partnerile/raviasutusele/perearstile/esmatasandi-tervisekeskused>
- Eesti Haigekassa. (2019). *UURING: inimeste rahulolu Eesti tervishoiusüsteemiga on kasvanud*. <https://www.haigekassa.ee/uudised/uuring-inimeste-rahulolu-estti-tervishoiususteemiga-kasvanud>
- Ekpenyong, M. S., Nyashanu, M., Ibrahim, A., & Serrant, L. (2021). Perceived barriers to whistle blowing in healthcare amongst healthcare professionals: An integrative review. *International Journal of Human Rights in Healthcare*, 14(1), 10–27. <https://doi.org/10.1108/IJHRH-08-2020-0064>
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv (EL) 2019/1937, 23. oktoober 2019*. (2019). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:32019L1937>
- GlobalLeaks. (n.d.). *Features*. Retrieved October 26, 2021, from <https://www.globaleaks.org/features/>
- Gramont, J. de. (2017). *THE BUSINESS CASE FOR “SpEAKINg Up” How Internal Reporting Mechanisms Strengthen Private-Sector Organisations*. www.transparency.org
- Jatsa, A. (2019). *Vihjeandmise mehhanism ettevõttes tööriistakast*. https://www.transparency.ee/files/vihjeandmine_erasektoris_kve2019_0.pdf
- Jones, A., Blake, J., Adams, M., Kelly, D., Mannion, R., & Maben, J. (2021). Interventions promoting employee “speaking-up” within healthcare workplaces: A systematic narrative review of the international literature. *Health Policy*, 125(3), 375–384. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2020.12.016>
- Korruptsioonivaba Eesti. (2019). *Väärkäitumisest teavitamise ja vihjeandjate kaitse edendamise Eestis | Korruptsioonivaba Eesti*. <http://www.transparency.ee/cm/projektid/vaarkaitumisest-teavitamise-ja-vihjeandjate-kaitse-edendamise-estis>
- Martin, G. P., Chew, S., & Dixon-Woods, M. (2021). Uncovering, creating or constructing problems? Enacting a new role to support staff who raise concerns about quality and safety in the English National Health Service. *Health: An Interdisciplinary Journal for the Social Study of Health, Illness and Medicine*, 25(6), 757–774. <https://doi.org/10.1177/1363459319901296>

- NHS England. (2017). *Freedom to Speak Up in Primary Care: Consultation Response*.
- RAKE. (2011). *Tervishoiusüsteemi pettuseid ja korrupsiooniriske kaardistav uuring*.
<https://rahvatervis.ut.ee/bitstream/1/4950/1/Justiitsministeerium2011.pdf>
- Robert Francis. (2015). *Freedom to Speak Up An independent review into creating an open and honest reporting culture in the NHS*. http://freedomtospeakup.org.uk/wp-content/uploads/2014/07/F2SU_web.pdf
- Sotsiaalministeerium. (2019). *Patsiendikindlustus*. <https://www.sm.ee/et/patsiendikindlustus>
- Sotsiaalministeerium. (2021). *Tervishoiuteenuste kvaliteet*.
<https://www.sm.ee/et/tervishoiuteenuste-kvaliteet-0>
- Tervise Arengu Instituut. (2020). *Tervisestatistika ja terviseuuringute andmebaas*. PKH1.
<https://statistika.tai.ee/index.html>
- Terviseamet. (n.d.). *Tervishoiuteenuste kaebenõude esitamine*. Retrieved November 22, 2021, from <https://terviseamet.ee/et/tervishoiuteenuste-kaebenoude-esitamine>
- W. E. Deming. (2018). *The New Economics for Industry, Government, Education*.
https://books.google.ee/books?hl=en&lr=&id=-iZyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=the+new+economics+deming&ots=WbnFc7Cq62&sig=e0QtoMCKsItjjIGUjF5DGhp4bwA&redir_esc=y#v=onepage&q=the+new+economics+deming&f=false
- Wise, J. (2016). Henrietta Hughes: Enabling doctors to speak out. *BMJ*.
<https://doi.org/10.1136/bmj.i5943>

LISAD

Lisa 1.

Tervishoiuteenuste kaebenõude esitamine.



„Väärkäitumisest teavitamine: teadlikkus töötajate seas“ ankeetküsimustik.

Hea Saue Tervisekeskuse töötaja,

Olen Tallinna Tervishoiu Kõrgkooli magistrant Kätlin Lamdaghri Alaoui ning soovin oma arendusprojekti raames läbi viia ankeetküsitlust Saue Tervisekeskuse töötajate hulgas. Eesmärgiks on mõõta töötajate teadlikkust väärkäitumisest teavitamise süsteemist ning selle tõhusust. Arendusprojekti eesmärgiks on luua asutusesisene väärkäitumisest teavitamise meetmete süsteem tervisekeskustele. Küsimustiku tulemuste põhjal püütakse kaardistada vajadused ja ootused asutusesisese väärkäitumisest teavitamise süsteemile. Küsimustikule vastamine on anonüümne ning võtab aega 5-10 minutit. Küsimused on valikvastustega ning üks avatud vastusega küsimus. Saadud vastuseid käsitletakse konfidentsiaalselt.

Väärkäitumise ja korruptsiooni all mõeldakse enamasti altkäemaksu küsimist, pakkumist ja andmist, pettust, keskkonnakahju tekitamist, töötervishoiureeglite rikkumist, töökiusamist, diskrimineerimist, ahistamist, huvide konflikti olukorras vastuvõetud otsuseid ja ettevõtte varade omastamist. Tervishoius spetsiifilised rikkumised võivad olla ravivead, teenuse ohutuse rikkumine, ravimi käitlus vead, ebapiisav või puudulik töötajate koolitus, vajalike regulatsioonide ja juhendite puudumine, ebavõrdne tervishoiuteenuste kättesaadavus, töötajate poolne ebavõrdne suhtumine/ tingimused/ patsiendiõiguste rikkumine, arsti otsuse/ tervishoiuteenuste osutamise puudulik asjakohasus (sh kvaliteet).

Küsimuste korral võib minu poole pöörduda aadressil katlin.lamdaghri@student.ttk.ee

Suured tänud uuringus osalemise eest!

1. Kas viimase kolme aasta jooksul olete meie ettevõttes kokku puutunud väärkäitumisega? (Märgi üks)

- Jah, olen
 - o Vastasite jah. Kas rääkisite kellelegi oma kahtlustest ning mis sellest sai? (Avatud vastus)
- Ei ole
- Ei oska öelda

2. Kui kahtlustate meie ettevõttes väärkäitumist, kas teaksite, kellele sellest ettevõtte sees teada anda? (Märgi üks)

- Jah, tean
 - o Vastasite jah. Keda silmas pidasite? (Märgi mitu)
 - Organisatsiooni juht
 - Vahetu juht
 - Õendusjuht
 - Muu: __
 - o Palun kommenteerige, kuidas teate, kelle poole pöörduda. (Märgi mitu)
 - On mainitud uue töötaja infopakis

- On mainitud koolituste või seminaride käigus
- On mainitud infokirjas või siseveebis
- On kirjas eetikakoodeksis
- Juhtkond on teavitamise olulisust toonitanud
- Muu: ____

Ei tea

o Vastasite, et ei tea. Kui tõenäoliseks peate, et väärkäitumise kahtluse korral räägite sellest oma vahetule juhile? (Märgi üks)

- Väga tõenäoliseks
- Üpris tõenäoliseks
- Mitte väga tõenäoliseks
- Kindlasti ei teavitaks vahetut juhti
- Ei tea

Ei taha vastata

3. Mis võib meie ettevõttes Sinu arvates takistada väärkäitumisest teavitamist? (Märgi mitu)

- Hirm vallandamise jm tagakiusamise ees
- Hirm, et konfidentsiaalsust ei säilitata ja teavitaja isik tuleb välja
- Ei tea, kelle poole pöörduda
- Teavitamine ei toimi, mistõttu pole sellel ka mõtet
- Teavitamisele vaadatakse ettevõttes viltu
- Ei oska öelda
- Muu: ____

4. Kui kindlalt julgete väita, et vahetu juht või teavitust vastu võttev isik suhtub teatisse tõsiselt ja käsitleb seda korrektset? (Märgi üks)

- Väga kindlalt
- Üpris kindlalt
- Mitte väga kindlalt
- Ta ei suhtuks sellesse tõsiselt
- Ei tea

5. Kas midagi jäi küsimata või ütlemata? Siin on koht kõikideks lisakommentaarideks. (Avatud vastus)

.....

Patsiendi rahulolu ankeetküsimustik.**Lp perearstikeskuse külastaja!**

Tervisekeskuse töötajate eesmärk on pakkuda teile võimalikult head arstiabi ja teenindust. Saue Tervisekeskuse arenguks ja kvaliteetse raviteenuse osutamiseks on väga oluline patsientide rahulolu teenindusele ja rahulolu pakutavatele raviteenustele.

Selle uurimiseks ja analüüsimiseks oleme koostanud ankeetküsimustiku. Rahulolu uuring ja patsientide tagasiside annavad infot tervisekeskuse juhtkonnale ja meeskonnale milliseid tegevusi tuleks eelkõige kliinikusiseselt arendada ja millise teenuse/teenindusega on meie patsiendid rahul. Ankeetküsimustik on igapäevaselt kättesaadav Saue Tervisekeskuse kodulehel <https://www.saupeperarst.ee/> ning paberkanjal tervisekeskuse registratuuris, mille täitmine on vabatahtlik ja anonüümne. Täidetud ankeedid saab tagastada tervisekeskuse registratuuri või postkasti. Vastuseid käsitletakse konfidentsiaalselt.

Küsimustik koosneb kahest osast. Esimeses osas on tausta küsimused ning teenuste ja teenindusega rahulolu puudutavad küsimused. Teises osas on küsimused väärkäitumisest teavitamise kohta. Väärkäitumise all mõeldakse tegevust, mis võib ohustada avalikku huvi (õiglus, võrdsus, kultuur, patsiendi ohutus, keskkonna ohutus), on seotud ressursside mittesihipärase või omakasupüüdliku kasutamisega. Väärkäitumistest teavituste kohta teabe kogumine võimaldab ettevõtetel tuvastada mustreid ja oma poliitikat ja protseduure täiustada probleemide ennetamiseks. Eesmärgiks on tulevikus patsientide huve senisest paremini kaitsta ja vigadega süsteemselt tegeleda, neid analüüsida ja neist õppida. Küsimustiku täitmiseks kulub kokku u 15-20 minutit.

1. Teie vanus

2. Elukoht

linnas

maal

3. Kas registreerimisel küsiti teie käest registreerumise põhjust?

jah

ei

Kommentaar

4. Kas olete teadlik telefoninõustamise võimalustest?

jah

ei

Kommentaar

5. Kas olete tundnud end mingil põhjusel (rass, sugu, vanus, usuline kuuluvus vm) diskrimineerituna tervisekeskuse personaliga suheldes?

jah

ei

Kommentaar

6. Kas teid on tervisekeskuses koheldud lugupidavalt ja austusväärset?

jah, alati

ei, enamasti mitte

jah, enamasti

ei, mitte kunagi

Kommentaar

7. Kas kolmanda isiku viibimiseks vastuvõtu juures (üliõpilased jne) on teie käest enne vastuvõtu algust küsitud selleks nõusolekut?

- jah, alati
- jah, enamasti
- ei, enamasti mitte
- ei, mitte kunagi

Kommentaar

8. Kas olete külastanud tervisekeskuse kodulehte?

- jah
- ei

Kommentaar

9. Kas olete rahul oma tervisekeskuse ruumidega?

- jah, täiesti rahul
- enam-vähem rahul
- pole üldse rahul

Kommentaar

10. Kas vastuvõttudel on teile pakutud piisavalt arusaadavat infot teie tervise, uuringute ja ravi kohta?

- jah, alati
- jah, enamasti
- vahetevahel
- enamasti mitte
- mitte kunagi

Kommentaar

11. Kas tahaksite tervisekeskuse töös midagi muuta?

Kommentaar

.....

Väärkäitumisest teavitamine.

12. Kas viimase kolme aasta jooksul olete tervisekeskuses kokku puutunud väärkäitumisega? (Märgi üks)

- Jah, olen
- Ei ole
- Ei oska öelda

13. Kui tõenäoliseks peate, et väärkäitumise kahtluse korral teavitate sellest tervisekeskust? (Märgi üks)

- Väga tõenäoliseks
- Üpris tõenäoliseks
- Mitte väga tõenäoliseks
- Ei tea
- Ei taha vastata

14. Kui kahtlustate tervisekeskuses väärkäitumist, kas teaksite, kuidas sellest ettevõtte sees teada anda? (Märgi üks)

- Jah, tean
- Ei tea

15. Mis võib tervisekeskuses Sinu arvates takistada väärkäitumisest teavitamist? (Märgi mitu)

- Hirm, et konfidentsiaalsust ei säilitata ja teavitaja isik tuleb välja
- Ei tea, kelle poole pöörduda
- Teavitamine ei toimi, mistõttu pole sellel ka mõtet
- Teavitamisele vaadatakse viltu
- Ei teata mis on väärkäitumine
- Tagasisidet ei anta
- Ei oska öelda
- Muu:.....

Suur tänu!
Saue Tervisekeskus

Väärkäitumisest teatamise kord Saue Tervisekeskuses (töötajatele).

1. Sissejuhatus

Käesolev väärkäitumisest teatamise kord sätestab Saue Tervisekeskuses (edaspidi Ettevõtte) kehtivad eetikanormid. Tervisekeskuse töötajad hindavad kõrgelt ausust ja järgivad oma tööd tehes eetikanorme. Samuti ootame ka oma partneritelt käitumist, mis on kooskõlas nii eetikanormide kui seadusega.

Tervishoiu aususe, õigluse ja õiguspärasuse põhimõtete järgimine eeldab töötajatelt üksikisikutena teatud sammude astumist olukorras, kus nad näevad või arvavad oma tööga seonduvalt esinevat väärkäitumist. Peame oluliseks, et kõikidel meie töötajatel ja töövõtjatel oleks väärkäitumise kahtluste korral võimalik usaldada nende käsutuses olevat teavet inimesele, kes saab antud olukorras aidata. Käesoleva Korra mõistes tähendab „väärkäitumisest teatamine“ järgmist: Ettevõtte töötajad, kliendid ja koostööpartnerid teatavad tekkinud kahtlustest Saue Tervisekeskuse töötajate või juhatuse (edaspidi töötajad) väärkäitumise, õigusvastase tegevuse, tegevusetuse, mistahes rikkumise või väärteo (edaspidi ühiselt nimetatud väärkäitumine) osas. Seejuures ei ole teatajal heas usus tehtud teavituse korral põhjust karta tagakiusamist, diskrimineerimist, ebasoodsasse olukorda sattumist või vallandamist.

2. Meie seisukoht

Saue Tervisekeskuse eesmärgiks on olla professionaalne esmatasandi arstiabi pakkuv ettevõtte oma teeninduspiirkonnas. Kindlasti ei ole Ettevõtte nõus ärieesmärkide saavutamise nimel tegema järeleandmisi oma eetilistes tõekspidamistes.

Ka kõige eeskujulikemates organisatsioonides võib üksikisikutel tekkida kiusatus ületada lubatud ja lubamatu käitumise vahelist piiri. Selleks, et Ettevõtte saaks hoida oma mainet on äärmiselt oluline, et meie töötajad teadvustavad igäihe aktiivset rolli antud kontekstis ja teatavad väärkäitumise kahtlustest, kui need peaksid tekkima.

Käesolev Kord annab ülevaate sellest, kuidas julgustame oma töötajaid sellistest kahtlustest teatama.

3. Meie põhimõtted

Väärkäitumine, millest töötaja on teadlik või mida ta kahtlustab, mis võib olla toimunud või toimumas ja millele rakendub käesolev Kord, tähendab järgmist:

- Finants- või raamatupidamispettus, korrupsioon, altkäemaks või muu sobimatu tegevus või käitumine finantsvaldkonnas;

- Ebapiisav sisekontroll Ettevõttes või selles esinevad suuremad auditeerimis- ja raamatupidamispuudused, mis võivad omada olulist või märkimisväärset mõju ettevõtte finantstulemustele;
- Huvide konflikt või ebaetiline käitumine või ametialaste oskuste või hoolikuse puudumine, näiteks ost sugulasele kuuluvast ettevõttest või koostöö ettevõttega, mille aktsionär ollakse; või andmete võltsimine ärieesmärkide saavutamiseks;
- Konfidentsiaalse või tundliku info väärkasutamine;
- Ettevõttesiseselt või Ettevõtte regulaatoritele või muudele asjakohastele asutustele esitamisele kuuluva teabe esitamata jätmine või vastavate dokumentide hävitamine;
- Mistahes kuritegu või õiguspäraste kohustuste täitmata jätmine Ettevõtte poolt;
- Ettevõttele väljastatud lubade või litsentside tingimuste rikkumine;
- Kellegi töötervishoiu ja –ohutuse ohtu seadmine või kahjustamine;
- Teavitamata jätmine olukorrast, kus on selgunud, et Ettevõtte tegevus kahjustas või võis kahjustada keskkonda kas reostuse näol või muul viisil;
- Ettevõtte kordade, protseduuride, sisereeglite mitte järgimine.
- Kõikide ülaltoodud teemadega seonduva informatsiooni sihilik varjamine.
- Muud tõsised kahtlused.

4. Kuidas väärkäitumise kahtlusest teatada – töötaja kohustused

Töötajal tuleb oma kahtlustest teatada ja mida varem ta seda teeb, seda parem. Kõiki olukordi, millest on teavitatud, uuritakse ja neisse suhtutakse tõsiselt ning diskreetselt. Esmalt peab töötaja kahtlustest rääkima oma otsese juhi või usaldusisikuga. Mõistame, et tegemist on tundliku küsimusega ja seetõttu tagame kõikide kahtlustest teatavate inimeste täieliku konfidentsiaalsuse ja ei avalda nende isikuid. Juhul, kui olukorra uurimisele järgneb menetlus, võib edasiste sammude võtmiseks tarvis minna kahtlusest teatanud inimese abi ja teda võidakse paluda tunnistajana ütlusi anda. Kahtlusest teataja nõusoleku korral ütlusi anda pakutakse talle nõu ja tuge.

Töötajal on võimalus teavitus edastada väärkäitumisest teatamise veebi ankeedi kaudu Ettevõtte kodulehel www.saupeperarst.ee. Veebi platvormi kaudu jõuab teatis Ettevõtte teavituse menetlejateni. Usaldusväärse tagamiseks menetlevad teatise kaks omavahel sõltumatut usaldusisikut, kes valitakse töötajate seast ametisse kaheks aastaks. Usaldusisikutel on kohustus menetleda teatiseid konfidentsiaalselt ja hea tava järgides. Juhul kui teavitus puudutab ühte usaldusisikutest, menetleb teatist edasi teine usaldusisik.

Vormi täitmisel ja esitamisel on esitaja konfidentsiaalsus tagatud ja IP aadressi ei salvestata. Kui teataja soovib, säilitavad teavituse menetlejad tema anonüümsuse. Veebi platvormil on võimalik teavitus edastada ka anonüümselt. Seetõttu võib töötaja olla kindel, et tema isikut ei tuvastata. Veebiankeedile on juurdepääs kõigil tervisekeskusega kokkupuutuvatel kodanikel, kes soovivad teatist esitada. Anonüümselt edastatud teavituste korral ei ole menetlejal võimalik esitada teavitajale täpsustavaid küsimusi ega anda tagasisidet.

Selleks, et uurimine oleks võimalikult tulemuslik, on oluline antava informatsiooni täpsus – kus ja millal juhtum aset leidis, juhtumi kirjeldus, kes olid sellega seotud (nimed, ametikohad), kuidas teataja juhtumist teada sai, kas juhtumi kohta on ka tõendusmaterjale ja/või tunnistajaid.

Kõiki kahtlusi, st nii otsese juhi või usaldusisiku kui veebi kaudu esitatud kahtlusi, uuritakse. Kui töötaja teavitab väärkäitumisest, järgides selleks ette nähtud protseduuri, teeme kõik võimaliku, et kaitsta teatajat võimaliku survestamise vastu.

Juhul, kui teataja on ise väärkäitumises osaline, ei saa tervisekeskus lubada, et ei astu teataja vastu samme, kuid asjaolu, et ta juhtumist teatas, võetakse kindlasti arvesse.

Ettevõtte mõistab, et väärkäitumisest teatamise otsust ei ole kerge teha. Kui teataja on informatsiooni kaalunud ja arvab, et tema kahtlustel on tõepõhi all, ei ole tal midagi karta, sest teatamisega täidab ta oma kohust nii tööandja, kolleegide kui Ettevõtte klientide ees.

Ettevõtte ei luba teataja ahistamist ega tagakiusamist (sealhulgas mitteametlikku) ja astub samme teataja kaitseks, kui teataja on teatanud oma kahtlustest heas usus. Ettevõtte menetleb nimetatud katseid kui töölepingu tõsist rikkumist, millega tegeldakse vastavate reeglite ja protseduuride kohaselt.

Samuti ei luba Ettevõtte tühistel asjaoludel, pahatahtlikult ja/või isikliku kasu eesmärgil tehtud süüdistusi. Sellistel juhtudel rakendab Ettevõtte vastavaid meetmeid.

5. Mis järgneb – ettevõtte kohustused

Kui kahtluse edastamise järgselt dokumenteeritakse kahtluse alused, tehakse otsus edasiste sammude osas ja informeeritakse vastavaid organeid – näiteks juhatust või vajadusel õiguskaitse organisatsiooni.

Kõiki väärkäitumisest teatajaid, kes ei ole anonüümsust taotlenud, teavitatakse uurimise tulemustest niipea, kui see on otstarbekas või kuni kahe kuu jooksul teavituse registreerimisest.

6. Kellele Kord kehtib?

Kord kehtib Ettevõtte kõikidele töötajatele – nii püsiva kui ajutise töölepinguga töötajatele ja ka töövõtjatele.

7. Korra üle vaatamine

Kõik esitatud kahtlused esitatakse läbi vaatamiseks ettevõtte juhatusele. Juhatus vaatab iga kahe aasta järel läbi Korra, hindab selle efektiivsust ettevõttes ning viib läbi usaldusisikute valimise, kes määratakse ametisse järgnevas kaheks aastaks.

Juhis teavituse menetlejale.

Teavituse menetleja ülesandeks on teavituse andja ootusi juhtida. Teavitust saades peab vastuvõtja mõtlema, mis tulemust loodab teavitaja teavitamisega saavutada. Kas lihtsalt, et keegi kahtlast olukorda uuriks või, et probleemist laiemalt räägitaks. Vastuvõtja ülesandeks on selgitada teavitajale, kuidas ettevõtte kahtlustustega tegeleb ja millised tulemused on realistlikud.

Teavituse vastuvõtmisel:

1. teavitada teavitajat teatise kättesaamisest;
2. hoiduda eelarvamustest ning arvestada oma teadmiste tasemega väärkäitumist puudutavas valdkonnas;
3. käsitleda teatavaks saadud teavet nõuetekohaselt;
4. järgida konfidentsiaalsuse nõuet;
5. võtta vajadusel kasutusele meetmed teavitaja kaitsmiseks;
6. tagada kahtlusaluse osapoole õiglase kohtlemise;
7. teavitada uurimise tulemusest teavitajat.

Hinnata tuleb:

- kui tõsine ja kiireloomuline on juhtumi iseloom?
- kas juhtumiga peaks tegelema väärkäitumisest teavitamise juhise või mõne teise juhise kohaselt?
- kas juhtumi juures on vaja juhatusse või teiste spetsialistide abi?
- tundliku iseloomuga juhtumi puhul peaks juhtumit käsitlemisega seotud inimeste arvu hoidma võimalikult väiksena.

Pärast teavituse vastuvõtmist on vaja vastu võtta otsus edasiste meetmete kohta. Anna teavitajale teada, et:

- tegemist ei ole väärkäitumise juhtumiga ja organisatsioon juhtumit edasi ei uuri (põhjendusega) või
- võta kasutusele mõni järgmistest juhatussega kooskõlastatud meetmetest:
 1. rakenda distsiplinaarkaristust, uurimistoimingud pole vajalikud, anna teavitajale tagasisidet ning põhjenda otsust;
 2. võta kiirkorras kasutusele ennetavad meetmed (nt töötaja ajutiselt töölt kõrvaldamine), alusta uurimistoiminguid, anna teavitajale tagasisidet ja põhjenda otsust;
 3. alusta uurimistoiminguid ja/või
 4. teavita uurimisorganeid.

Kui selgub, et väärkäitumine on tõenäoliselt seadusvastane, esita olemasolev teave politseile ja lõpeta kõik organisatsioonisisised uurimistegevused, sest need võivad hakata segama uurimisasutuse tööd. Uurimistoimingud ei võimalda alati konkreetseid järeldusi teha ja juhtumit lõpetamise osas võtab otsuse vastu juhatuse koos teavituse menetlejaga.

Juhis teavituse edastamiseks (patsientidele ja koostööpartneritele).

Teavituskanal on mõeldud kõigile Saue Tervisekeskusega kokkupuutuvatele kodanikele, kes soovivad teavitust edastada. Kõik laekunud teavitused registreeritakse ja kontrollitakse. Teavituste dokumentatsiooni säilitatakse viis aastat, aitamaks ettevõtetel juhtumeid lahendada ja teha kindlaks probleemide esinemismustreid.

Teavituskanal on teavituse edastamiseks Saue Tervisekeskusele igasuguse tervisekeskusega seotud väärteo kohta mis kahjustab avalikku huvi ning on vastuolus seadusandlusega antud tegevusvaldkonnas. Lubatud ei ole tühistel asjaoludel, pahatahtlikud ja/või isikliku kasu eesmärgil tehtud süüdistused.

Kui Te soovite esitada teatist oma nimel, siis palun lisage oma kontaktandmed (nimi, telefoninumber ja/või e-posti aadress). Teie kontaktandmed jõuavad ainult teavitust menetlevate usaldusisikuteni. Konfidentsiaalselt edastatud teavituse korral võib usaldusisik pöörduda teavitaja poole lisa küsimustega asjaolude uurimiseks. Teavitajale antakse tagasiside kuni kahe kuu jooksul. Teavitust saab edastada ka anonüümselt. Anonüümsete teavituste korral teavitajaga kontakteeruda ei saa, mistõttu on eriti oluline detailne situatsiooni kirjeldus. Samuti ei saa anonüümsete teavituste korral anda tagasisidet.

Usaldusväärse tagamiseks menetlevad teavitusi kaks omavahel sõltumatut usaldusisikut, kes valitakse töötajate seast ametisse kaheks aastaks. Usaldusisikutel on kohustus menetleda teavitusi konfidentsiaalselt ja hea tava järgides. Juhul kui teavitus puudutab ühte usaldusisikutest, menetleb teavitust edasi teine usaldusisik. Usaldusisik registreerib teavituse ning viib läbi edasise uurimise asjaolude selgitamiseks, mille tulemusel langetab otsuse vajalike sekkumiste osas. Teavitused edastatakse vajadusel konfidentsiaalsuspõhimõtet silmas pidades juhatusele.

Teavituse saab edastada veebiplatvormi kaudu tervisekeskuse kodulehel www.saueperearst.ee.

Veebiankeedi näidis.

1. **Sündmuse toimumise aeg.** Palun kirjutage, millal sündmus aset leidis, märkides ära kuupäeva (pp/kk/aaaa) ja kellaaja. Kui täpne aeg ei ole teada, märkige orienteeruv aeg või ajavahemik aasta ja kuu täpsusega.

2. **Sündmuse toimumise koht.** Palun kirjutage võimalikult täpselt, kus sündmus aset leidis (riik, maakond, linn/vald, linnaosa, aadress).

3. **Juhtumi kirjeldus.** Palun kirjeldage juhtumi asjaolusid võimalikult täpselt, sh milline on teie roll, kes on juhtumiga seotud teised osapooled (nimed ja ametikohad), milline on teie hinnangul tekkinud kahju ja selle orienteeruv suurus (EUR), milline on ohu objekt või selle tekitaja.

4. **Infomaterjali üleslaadimiseks** [link](#)

5. **Kontaktandmed.** Vihje esitamisel on teil võimalus jääda anonüümseks. Kui Te soovite esitada vihje enda nimel, siis palun sisestage enda esmased kontaktandmed (nimi, telefoninumber ja/või e-posti aadress). Teie kontaktandmed jõuavad ainult teadet menetleva usaldusisikuni. Kontaktandmed on vajalikud lisainformatsiooni küsimiseks uurimise käigus. Teie nõusolekuta ei avalikustata Teie isikut teistele osapooltele.