

Patsientide tagasiside ja ettepanekute-kaebuste kokkuvõte 2014.

Patsientide poolt laekunud ettepanekud ja võimalikud lahendused on esitatud valdkonniti Tabelis 1. Tabeli koostamise aluseks tagasiside küsitluslehtede puhul on aluseks küsimus nr 8 (millises valdkonnas ja mida peaksime oma tegevuses muutma?)

| Valdkond | Ettepaneku sisu | Lahendus |
|-----------------------|--|---|
| Olmetingimused | | |
| | Öökappide sahtlid katki | Uuendamist vajavate öökappide vajadus on välja selgitatud ning uuendamine toimub järk-järgult aastast 2015. |
| | Välivoodid ebamugavad | Haigla investeeris uutesse kvaliteetsetesse välivooditesse 2013. aastal. Välivoodite vältimine ei ole võimalik, kuna see tähendaks teenuse hinna peaaegu kahekordistumist ning teenusele ligipääsetavuse peaaegu kahekordset vähenemist |
| | Voodid ebamugavad vaja välja vahetada | Uuendamist vajavate voodite vajadus on välja selgitatud ning uuendamine toimub järk-järgult vastavalt võimalustele. Esimesed uued voodi saabunud 2014.a lõpus. |
| | Voodipesu välja vahetada - inetu ja kulunud | Juulikuust 2014 kasutuses uus voodipesu |
| | Vajadus vahekardina järele | Vahekardinad on palatitesse paigutatud seisuga 23.07.2014. |
| | Madratsid ebamugavad | Puudusest ollakse teadlikud. Välja vahetamine toimub järk-järgult. |
| | Vajatakse juurde lisapatju/ padjad välja vahetada | Padjad on välja vahetatud. Lisapatju saab küsides õepostidest. |
| | Pesupesemise vajadus, pesu kuivatamise tingimused vajavad parendamist. | Loodud pesupesemise võimalused. Kuivatuskapid on paigaldatud ning võetakse kasutusele 2015. a esimese kvartali jooksul. |
| | Tualetis ei ole bideed | Võimalus paigaldada bidee on iga palati tualetis. Vajadusel küsida hooldaja-valveõe käest ning leitakse operatiivselt lahendus. |

| | |
|--|---|
| Kuivatustorud | Võetakse plaani ainult siis, kui planeeritakse remonti. 2015. a I kvartali jooksul võetakse kasutusse kuivatuskapid. |
| Söögisaal kitsas | Söögisaaali ei ole hetkel võimalik kahjuks laiendada |
| Vabal ajal võimalus kasutada jõusaali | Jõusaali hetkel patsientide jaoks ravivälisel ajal avatuks ei tehta, kuna HNRK lähtub eelkõige patsientide/ klientide turvalisusest ning selleks, et patsiendid/kliendid saaksid spordisaali kasutada, on tarvis järelvaatavat personali, kelle leidmine on antud ajahetkel keeruline. |
| Tualettruumis võiks olla plastiktool standardse kõrgusega | HNRK' s on kasutusel erinevaid toole, kuna patsientide/klientide vajadused pole alati ühesed. Tooli saab vajadusel alati muuta, kontakteerudes hooldaja või õega. |
| Tuleb ära parandada koridori põrand sealt, kus on irvakil, sest vanainimese jalg jääb sinna taha kinni (II k. 223 saali ees koridoris ha osakonnas 4 palati ees. | Põrandada on kogu haigla ulatuses üle vaadatud ning katkistes kohtades parandatud. |
| Liiga palav | Probleemist ollakse teadlik. Palatites, kus paigaldatud ebasobivad ventilatsiooniplafoonid, on plaanis vahetada ventilatsiooniplafoonid välja 2014. a lõpus ja seejärel ventilatsiooni reguleerida. A-korpuses on käesoleval aastal (sh II kvartalis) ehitatud välja vahekorpusse jahutus, vahetatud välja ebasobivaid ventilatsiooniplafoone ja torustikku ning ventilatsiooni reguleeritud. |
| Apteeki vaja/ osta kohapeal ravimeid | Apteegi planeerimine HNRK pinnale ei ole hetkel HNRK tegevuskava osa. |
| Suveks vaja kärbsevõrkusid | Kärbsevõrkusid ei paigaldata. Iga-aastaselt toimub väljaspool maja putukatõrje. |
| Palatisse seinakellad | Teema oli arutelu all ja otsustati, et palatitesse eraldi seinakellasid ei panda selleks, et tagada ühtne kellaeg. Koridorides on olemas üldkellad. |
| Vajalikud hämaramad tuled | On soetatud öövalgustid, mis saabuavad |

| | |
|--|--|
| | 2015. a veebruari kuu jooksul |
| A korpuses ei ole prügikaste. | Prügikastid A korpusesse paigaldatud. |
| Igasse palatisse televiisor. | Igasse palatisse ei ole võimalik televiisorit paigutada. |
| Televiisor vana/ vajab vahetamist | Vanad televiisorid vahetatakse vastavalt võimalustele järk-järgult välja. 2014. a IV kvartalis soetatud paarkümmend uut telerit. |
| Patsientide paigutus palatisse võiks olla parem. | Patsiendid planeeritakse vooditesse vastavalt vaba voodikoha olemasolule. Palatid on planeeritud esmalt vastavalt patsiendi diagnoosile ja soole. Niipalju kui on võimalik ,võetakse arvesse patsientide eripärasid. |
| Kummiga madratsid vastavalt vajadusele | Kiletatud madrats on vajalik hügieenilise keskkonna tagamiseks ning kilede eemaldamine ei ole lubatud, kuna standardid on ühesed. |
| Nagisid ja riiuleid palati vannituppa. | Nagide ja riiulite soetamine on arutamisel. |
| Igasse lastepalatisse väike tool. | Igasse palatisse väikese tooli panemine ei ole otstarbekas. |
| Suveks õue suitsunurk. | Suitsetamine on inimese vabalt valitud harjumus, mis kahjustab nii tema kui teda ümbritsevate inimeste tervist. HNRK ei soodusta ebatervislikke eluviise. |
| Võimalus saada lisaraha eest eraldi tuba. | Üksikpalateid on HNRK-s väga vähe. Soovist elada lisatasu eest üksikpalatis, palume teada anda enda raviarstile. Võimalused selleks on siiski väga ebatõenäolised, kuna HNRK palatid on reeglina täis. |

| Valdkond | Ettepaneku sisu | Lahendus |
|---|---------------------------------------|--|
| Tervishoiu-teenuste kättesaadavus/ ravitöö alased ettepanekud | | |
| | Rohkem spetsialiste tööle/ suurendada | HNRK töötajate hulk on viimase 5 aasta |

| | | |
|--|--|--|
| | töötajate arvu | jooksul olnud tõusutendentsis. |
| | Patsientide sisse-välja registreerimine: ei ole mõistlik | Patsientide sisse-välja registreerimine on vajalik Päästeameti nõude alusel ning toimub eelkõige patsientide turvalisuse huvides, et haiglal oleks adekvaatne info HNRK's viibivate patsientide/klientide arvust. |
| | Massaaži teenust liiga vähe | Alates septembrikuust on massaaži teenuse hulk suurenenud. |
| | Probleemid basseiniga ja basseini juhendajaga; Lapsed ja täiskasvanud basseinis koos ei ole hea. | Seoses juhendajaga on muudatused plaanis, seda sõltuvalt füsioterapia personali hulga suurenemisest. Pärast muudatuste toimumist, saavad ka laste ja täiskasvanute ajad eraldi olema. |
| | Viiepäevastel patsientidel (rehabilitatsiooni teenuse kliendid) peaks ikka olema raviarst. | Hetkel kehtiva seadusandluse raamides ei ole rehabilitatsiooniteenusel olevatele klientidele arsti teenust ette nähtud. |
| | Miks ei ole rehabilitatsiooniteenusel massaaži teenust? | Hetkel kehtiva seadusandluse raamides ei ole rehabilitatsiooniteenusel olevatele klientidele massaaži teenust ette nähtud. |
| | Rohkem protseduure | Töökuulutused on aktiivsed: logopeedide konkurss on olnud edukas, tegevusterapeutide leidmine on jätkuvaks väljakutseks. |
| | Laupäeval ja pühapäeval võiks ka ravi olla | Protseduuride osas: pühapäev jääb puhkepäevaks, sest puhkus on treeningu ning taastumise osa. Laupäevane tegevus on planeeritud, vastavalt vajadusele, passiivsete ja aktiivsete protseduuridega (olemas füsioterapeudid ja psühhosotsiaalsed spetsialistid) |
| | Taasavama mudaravi | HNRK otsus mudaravi teenust enam mitte osutada ei sündinud äkitselt ega |

| | |
|--|---|
| | <p>kaalutlemata. Mudaravi teenuse osutamine on pika aja jooksul olnud HNRK-le majanduslikult mitte kasulik. Sellest tulenevalt langetasime käesoleval aastal otsuse teenuse osutamine lõpetada. Hindame siiralt Haapsalu mudaraviga seotud kuulsust ning peame seda linna ajaloo ja kuvandi oluliseks osaks, kuid vaid traditsioonid ei võimalda mudaravi teenust kvaliteetselt ellu viia</p> |
| <p>Nägin arsti vaid korra nädala jooksul, ei näinud arsti üldse.</p> | <p>Arstide päevakavad peaksid võimaldama, et kõiki haigeid nähakse. Võimalik, et inimene viibis rehabilitatsiooniteenusel, mille raames arsti visiiti ei ole.</p> |
| <p>Bassein katki, ei saanud ravi</p> | <p>2014. aasta alguses lõppes basseini parandusremont, mistõttu olid ajad puudu; pärast parandustööde lõppu on olnud bassein töökorras ning kõigile kättesaadav.</p> |
| <p>Kohta, kus vanem saaks lapsega nädalavahetusel FT teha.</p> | <p>Laupäeval on need füsioteraapiasaalid avatud, kus on tööl füsioterapeut. Kokkuleppel tööl oleva füsioterapeudiga, on võimalik vanemal lapsega füsioteraapiasaali võimalusi kasutada.</p> |

| Valdkond | Ettepaneku sisu | Lahendus |
|-------------|--|--|
| Muud | Toiduportsjonid võiks väiksemad olla | Toiduportsjonite suurus on standardne, vajadusel võib paluda, et tõstetakse vähem. |
| | Kodulehel vana info | Kontrollitud ja HNRK kodulehel olev info on õige ning ajakohane. Koduleht uuendatakse täielikult 2015. a I kvartali jooksul. |
| | Ei ole kursis sellega, mida abivahendikeskuses pakutakse | Abivahendikeskust tutvustavad voldikud on viidud osakondade puhkealadele. Samuti on koostamisel materjal, mida näidata HNRK sisekraanidel. |

| | |
|---|--|
| Ratastooliga ei saa üldse liikuda. | Probleem esineb teatud palatites, teatud ratastoolidega. Probleemist ollakse teadlik ja võetakse arvesse patsiendi/kliendi palati planeerimisel. |
| Rohkem infot tasuliste teenuste osas | Kogu tasuliste teenuste alane info on kättesaadav HNRK kodulehel. Kellel puudub juurdepääs arvutile, saab küsida infot õepostist. |
| Võiks olla juuksur, maniküür, pediküür | Hetkel puuduvad ruumilised lahendused, et neid teenuseid HNRK's pakkuda, kuid juuksuri, pedikööri, manikööri teenused on kättesaadavad Laine hotellis. |
| Sisekorraeeskirjad vaja üle vaadata | HNRK sisekorraeeskirjad vaadatakse üle üks kord aastas. |
| Kohvik võiks olla avatud 20.00ni | Kohvik ei ole HNRK omand, vaid haigla pinna rentnik; ettepanek kohviku juhatajale edastatud |
| Õues võiks olla tegevusi, mida lapsega teha (nt liivakast), õues lastele kohandatud mänguväljak | Mänguväljaku väljaarendamine on arutamisel. Niikaua kui HNRK juures mänguväljakut ei ole, on soovitus kasutada Haapsalu teisi toredaid mänguväljakuid, mis on mõnusa jalutuskäigu kaugusel (näiteks Aafrika ranna mänguväljak, Lossiplatsi mänguväljak.) |
| Igale korrusele üks vabariiklik ajaleht | Ajalehti on võimalik soetada infotöötaja käest. Uudised on kättesaadavad arvutis. Võimalus kasutada avalikke arvuteid on igal korrusel. |
| Lugemiseks raamatuid | Iga osakonna lõpus on puhkealad, kus on võimalik valida sobivaid raamatuid lugemiseks. |
| Lauatennise reketid katki | Teadmiseks võetud ning vahetatakse välja esimesel võimalusel. |
| Basseini ruumis olev foon vajab välja vahetamist, vaja uut fööni | Teadmiseks võetud ja uus foon paigaldatakse esimesel võimalusel 2015. a I kvartali jooksul. |

| | |
|---|---|
| Õhtune ja nädalavahetuse vabaaja sisustus patsientidele | Vaba aja sisustamine nõuab lisafinantse. Anname jätkuvalt endast parima, et vastavalt võimalustele sisustada patsientide/klientide vaba aega ning muuta nende siinviibimine meeldivamaks. |
| Enne ravile tulekut info ebapiisav | Infot on võimalik küsida üldinfo telefonilt ning registratuurist, ravile eelneval nädalal helistavad vanemõed üle kõik haiglasse tulevad patsiendid, seega on patsientidel võimalik küsida küsimusi otse osakonnast. Samuti on olemas avalik haigla koduleht, kust saab põhiinfot lugeda. |
| Järgmise päeva menüü võiks olla näha ette | Järgmise päeva menüü on nähtav osakonna stendil, sama päeva menüü on näha infoekraanil. |
| Kõrvatroppe võiks saada infolauast | Kõrvatroppe on võimalik saada osakonna õepostist. |
| Rahulolematus toiduga | Inimeste maitse-eelistused on liiga erinevad ning 100%’st rahulolu saavutada ei ole paraku võimalik. Jätkuvalt anname endast parima, et toit oleks kõrgel tasemel. |
| Diabeetikutele söögitoas eraldi laud | Diabeetikutele on tellitud eraldi toit, eraldi laua planeerimine ei ole HNRK põhimõtetest tulenevalt vastuvõetav: erinevate inimeste kaasamine ühiskonda on HNRK tegevuse eesmärk. Samuti ei tegele HNRK inimeste sildistamisega nende eripärade alusel. |
| Kohviku kaardimakse võimalus/ sularahaautomaat | Kohvik ei ole HNRK omand, vaid haigla pinna rentnik; ettepanek kohviku juhatajale edastatud Sularahaautomaadi osas on läbirääkimisi pankadega peetud mitmeid aastaid, kuid siiani tulutult. |
| Võiks olla toitumisspetsialist | Vastava spetsialisti määramiseks HNRK isikkooseisu ei ole hetkel vabasid |

| | |
|--|--|
| | ressursse. |
| Abivahendikeskuses uriinipidamatuse jaoks mähkmeid | Alates 26.01.2015 on abivahendikeskuses müügil erinevaid vahendeid uriinipidamatuse korral kasutamiseks. |
| Uus buss | Uus buss on soetatud |
| Laste mängutuppa rohkem arendavaid mänguasju/ lastele rohkem tegevust. | Mänguasjade juurdehankimine toimub vastavalt võimalustele. |
| III korruse kuulutused on vigadega kirjutatud | Kulutused on üle kontrollitud ja vigu ei leitud. |
| Toitlustamine võiks olla korraldatud buffe'na. | Kahjuks ei ole selline korraldus võimalik. |
| Muretseda sõudeergomeeter ja poksikott. | Hetkel võimalused puuduvad. Kaalumisel on sõudeergomeetri soetamine. Poksikotti ei hangita. |
| Parem koristus/koristatakse halvasti | Koristusala pretensioonid on palve edastada vahetult osakonna vanemõele ja teraapiasituatsioonis teraapia läbiviijale, siis on võimalik tagada parimad võimalikud tulemused. |
| HNRK ja bussijaama vahel võiks olla parem ühendus. | Antud teemat on maavalitsusest küsitud korduvalt, hetkel ei ole see võimalik. |
| Kohtumised uslikele inimestele. | Usulistel alustel HNRK-s inimesi ei eristata, mistõttu ei korraldata ka palutud kohtumisi. Samas ei ole inimeste omaalgatuslikud kohtumised keelatud, kui toimuvad vastavalt kehtivatele sisekorraeeskirjadele rahulikult ja kaaspatsiente ei häiri. |
| Võimalus panna IV korruse palatite ustele sildid "tss, laps magab" | Sildid on tegemisel ja jõuavad osakonda esimesel võimalusel 2015. a I kvartali jooksul. |
| WIFI ühendus kehv | Probleem on B-korpuse III korruse wifi-ga. Sellest ollakse teadlik ning tegeletakse, et seda lahendada. |

| | |
|--------------------------------------|---|
| Puhkealal võiks olla akvaarium. | Hetkel ei ole võimalik seda investeringut teha. |
| Küsitlusleht e-postiga. | Hetkel ei ole see kahjuks võimalik, kuna patsientidelt soovitakse vahetut tagasisidet. |
| Rööbaspuude juurde aste paigaldada | Ei ole patsientide turvalisuse huvides võimalik. |
| Rööbaspuude juurde paigaldada peegel | Ei ole patsientide turvalisuse huvides võimalik. |
| Varbseina jm. vahendite puhastamine. | Planeerimisel on puhastustegevuse tabelid ruumidesse, kust saab näha, millal ja kes on koristatud/desinfitseerinud. |