

Patsientide tagasiside ja ettepanekute-kaebuste kokkuvõte 2016. aasta I poolaastal.

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		
	Tualett kahe palati peale ei ole sobiv	Tualettruumide paigutust ei ole HNRK-l hetkel võimalik muuta.
	Välivoodid on kehvad/katki	Problemaatiliste voodite ülevaatamise ja väljavahetamisega tegeletakse järkjärgult.
	Võrevoodi on ebakvaliteetne	Võrevoodid on vahetatud 2016. aasta II poolaasta alguses.
	Palatisse seinakellad	Palatitesse ei ole seinakellasid paigutatud, kuna nende näidatava aja õigsuse kontrollimine on keerukas. Patsientidel on lubatud kaasa võtta enda kellad (käekell, lauakell, mobiiltelefonil olev kell vmt). Samuti on koridoris ühtsesse süsteemi kuuluvad kellad, mis näitavad sama aega. Lisaks on õiget aega võimalik jälgida infoekraanidelt.
	Duššinurka riiuleid	Duššinurkades on olemas riiulid. Kui kuskil on duššinurk, kus riiulit ei ole, siis sellest palume teavitada vastava osakonna vanemõde ning vajalikku kohta saab riiul paigaldatud.
	Akna avamine peaks olema võimalik	Akende avamine ei ole võimalik, et tagada HNRK-s viibivatele inimestele suurem turvalisus: on väiksem risk kukkumiste juhtumiseks ning tuuletõmbuse tekkimiseks. Haiglas on olemas ventilatsioon ja konditsioneerid.
	HNRK'sse parem basseini/vesiravi kompleks	Olemasoleva basseini ümberehitus ei ole võimalik. Suurem ja parem basseini saabub koos haigla juurdeehitusega, mille planeerimine ja ehitamine on HNRK järgmiste aastate arengukava üks ülesannetest.

Rohkem telekanaleid/ Vene kanaleid juurde	Telekanalite hulk on HNRK hinnangul hetkel piisav. Kuna telerivaatamise võimaldamine ei kuulu HNRK põhiliste prioriteetide hulka, siis pakutakse patsientidele ka nn baaspaketti.
---	---

Valdkond	Ettepaneku sisu	Lahendus
Tervishoiu-teenuste kättesaadavus/ ravitöö alased ettepanekud		
	Haigete paigutus palatisse paremaks/arvuti paigutab?	Haigete paigutamisel palatisse annab HNRK endast parima. Arvestades, et nõudlus teenuse järele on suur, siis võivad aeg-ajalt juhtuda ebamugavad lahendused, kuid neile püütakse leida võimaluste piires hea lahendus. On väärarusaam, et patsiendid paigutab palatitesse arvuti. Seda teevad siiski inimesed, kasutades selleks spetsiaalset programmi.
	Rohkem teenuseid/mitmekesisem programm	Tegevuste hulk on otseses sõltuvuses töötajate hulgast ning töötajate hulk sõlmitud lepingute mahtude hulgast. HNRK-l on plaanis suurendada tasuliste teenuste hulka, et suurendada võimalusi rohkemate teenuste pakkumiseks.
	Hooldajatele valik teenuseid (jooga jne)	Hooldajatele lisateenuste pakkumise võimaluste loomine ei ole veel arutluse all olnud, kuna põhiteenuse pakkumisega seotud lahendamist vajavaid küsimusi on palju ning need on HNRK põhikirjaliste ülesannete täitmisel prioriteetsemad.
	Kahe teenuse vaheline aeg peaks olema pikem/ Protseduurid peaksid olema päeva peale paremini jagatud (mitte kõik hommikul koos)	Raviplaane koostatakse parimat silmas pidades. Arvestades, et HNRK teenindab igapäevaselt rohkem kui sadat inimest, siis on teatud juhtudel lühikesed vahed teenuste vahel vältimatud. Samuti on teatud ulatuses võimalik paluda raviplaani ümbertegemist.
	Raviperiood peaks olema pikem	Raviperioodide pikendamine on võimalik patsiendi omafinantseeringuga. Teiste rahastajate puhul, näiteks Eesti

	Haigekassa on teenuse maht ette nähtud vastava määrusega.
Ravijärjekord peaks lühem olema	Järjekorra pikkuse tingivad teenuse rahastamise reeglid ning Eesti Haigekassa ja HNRK vahel sõlmitud lepingute maht. Kiiremini teenuse saamine on võimalik finantseerides teenust ise.
Spordisaali kasutada öhtul/nädalavahetusel	Jõusaali hetkel patsientide jaoks ravivälisel ajal avatuks ei tehta, kuna HNRK lähtub eelkõige patsientide turvalisuse printsiibist ning selleks, et patsiendid saaksid spordisaali kasutada, on tarvis professionaalset järelevalvet. Selleks hetkel toimivaid võimalusi ei ole.
Spetsialistid peaksid olema eestlased	Lõviosa HNRK spetsialistidest on eestlased. Muust rahvusest töötajad tegelevad suuresti ka muust rahvusest patsientidega, kuid on läbinud ka eesti keele koolituse ning oskavad üha rohkem ka eesti keeles suhelda.
Võimalust osta kohta saatvale pereliikmele	Saatvale pereliikmele koha ostmine on võimalik, kui see soovitud perioodil olemas on. Valdavalt on HNRK voodid siiski kasutuses patsientidele, vastasel korral pikeneksid ravijärjekorrad veelgi. Saatvatel pereliikmetel on võimalik viibida HNRK lähistel asuvates majutusasutustes ning viibida HNRK-s päevasel ajal.
Lastevanematele soodushinnaga teenused Lainest	Hetkel puuduvad HNRK-l finantsilised võimalused soodustingimuste loomiseks HNRK laste vanematele sanatooriumis Laine.
Massaaži teenus peaks olema pikem	Massaaži teenuse pikkus on reguleeritud Eesti Haigekassa teenuste loetelus sätestatud teenuse pikkuse järgi. Kui on soov saada rohkem teenust, on võimalik seda vabade kohtade olemasolul tasulise teenusena osta.
Õde võiks öhtuti uurida kas on probleeme	Õendus-hoolduspersonal on HNRK-s olemas 24 tundi ööpäevas. Probleemi tekkimisel on võimalik sellest häiresüsteemi abil personalile märku anda, et abi oleks operatiivne.

	Psühhiaatri ja uroloogi vastuvõtt võiks olla	Erinevate eriarstide vastuvõtud võivad saada teoks tulevikus, mida hetkel ei ole võimalik täpsemalt määratleda.
	Alternatiivmeditsiini võiks ka rakendada	HNRK tegutseb hetkel vastavalt kaasaegse lääne meditsiini põhimõtetele ning pakub tõenduspõhist neurorehabilitatsiooni.
Valdkond		
Muud	Laste mänguväljak HNRK juurde	Laste mänguväljaku arendamine HNRK kõrvale on osa tulevikuplaanidest.
	Laste mänguala paremaks (eraldi tuba võimlemispallidega) / Lastele õppimiseruum	Laste mänguala paremaks muutmise täpsed ettepanekud on igati oodatud ning mõistlikud mõtted viime esimesel võimalusel ellu. Teraapiapallide viimine avalikule mängualale ei ole turvaline. Turvalisus on aga üks HNRK põhimõtetest. Laste õppimiseruumiks on soovituslik kasutada IV korrusel olevat avatud söögisaali ala, kus saab laua taga istuda ning koolitöid teha. Täiesti eraldi ruumi tekitamine pole hetkel võimalik, kuna kõik ruumid on kasutuses HNRK põhitegevuse elluviimiseks.
	Parkimisplats suurem/ parkimine paremaks	Parkimisvõimaluste arendamine on HNRK tegevuskavas kirjas, kuid ei ole olulisem prioriteet, kui ravitööga seotud arendused.
	Kohvik avatud ka õhtuti	Kohviku lahtioleku ajad ei sõltu HNRK'st, ettepanek lahtiolekuaegade muutmiseks on korduvalt esitatud kohvikupidajatele.
	Hooldajad võiksid patsiente sööklas abistada	Konkreetselt abivajadusest palume teada anda osakonna vanemõele. Hooldajate abi patsientide söötmisel on igapäevane ning toimub suuresti palatites nende inimestega, kes veel ise süüa ei saa.
	Suitsunurk haiglas on ebatervislik	Täna on suitsunurk ümber ehitatud haigla ossa, kus see võiks olla võimalikult vähe häiriv. Arvestades, et kahjuks suur hulk inimesi suitsetab, on suitsunurga olemasolu möödapääsmatu, et vältida suitsetamist näiteks palatites ja/või tualettruumides. Viimane suurendaks oluliselt tulekahju tekkimise riski. Haigla töötajad peavad suitsetama välisel suitsetamisalal ning mitte kasutama haiglas olevat suitsuruumi.

Jalgratta laenutus	Jalgrattaid on võimalik sõitmiseks HNRK abivahendikeskusest saada, kui selleks on olemas patsiendi füsioterapeudi nõusolek.
Lastele kala asendus - tihti lapsed ei söö kala	Kui laps kala ei söö, on tal võimalik süüa kalaga serveeritud juurvilju ning salatit. Kala välistamine menüüst ei ole võimalik, kuna kala on inimese organismile kasulik toit. Valikutega menüü võib osutuda võimalikuks tulevikus.
Töötajate infot ei ole võimalik kodulehelt leida	Kõigi töötajate kontakte HNRK kodulehel ei ole. Kuna suur osa HNRK töötajatest tegelevad igapäevaselt otseselt patsientidega, siis ei ole nende otsekontaktide avalikustamine otstarbekas. Kui patsientidel või nende lähedastel on küsimusi konkreetsele spetsialistile, on võimalik pöörduda infotelefonile +372 4725 400, kust vajalik teave spetsialistile edastatakse ning ta saab vajadusel ja sobival ajal soovijaga ühendust võtta.
Miks küsite tagasisidet, kui palveid ei võeta kuulda?	Tagasiside küsimine on HNRK-le oluline, kuna aitab meil muuta enda teenust paremaks. Kõik tehtud ettepanekud arutatakse läbi ning need, mis on põhjendatud, mõistlikud ja võimalikud, viiakse ellu esimesel võimalusel.