

Patsientide tagasiside ja ettepanekute-kaebuste kokkuvõte 2020. aastal

Patsientide poolt laekunud ettepanekud ja võimalikud lahendused on esitatud valdkonniti.

Tabeli koostamise aluseks tagasiside küsitluslehtede puhul on küsimus nr 8 (millises valdkonnas ja mida peaksime oma tegevuses muutma?)

Valdkond	Ettepanek tagasiside andjate sõnastuses	Lahendus/kommentaar
Olmetingimused		
	Ranna ääres oleks olnud vajalikud pingid. Saan aru, et need on talveks ära korjatud ja see on vist linna probleem.	Väärt ettepanek. Arutame teema pinkide omanikuga/haldajaga läbi ja püüame leida lahenduse.
	Väga loodan, et tuleb võimalus kahe- ja ühekohaliste tubade arvu suurendamiseks. Kasvõi omaosalustasuga.	Hetkeolukorras see kahjuks võimalik ei ole, kuid kui patsiendi olukord ei nõua statsionaarset haiglaravi, on alates 2020. aastast olemas võimalus päevaraviks. Päevaravi sobivuse otsuse saab langetada patsiendi raviarst. Pikemas perspektiivis on HNRK-I plaanis juurdeehitusena patsiendihotell.
	Võimalusel rohkem ühekohalisi palateid, inimesed on erinevad ja haigused on erinevad. Oleksin nõus hotellis elama ja tasuma, kui saaksin edaspidi sama raviteenust kasutada.	Alates 2020. aastast on HNRK teenuste paketi ka päevaravi teenus, mis Teie kirjeldatud lähenemist võimaldab. Päevaravi sobivuse otsuse peab langetama patsiendi raviarst.
	Ei ole rahul madratsiga- vajunud ja muhklik.	Palati sisustust uuendame järjepidevalt vastavalt võimalustele. Kui HNRK-s viibimise ajal tekib ebamugavusi, soovime vahetult suhelda personaliga, et leida võimalusel kohe toimiv lahendus.
	Kõrgemad toolid opereeritutele.	Vaatame üle olemasolevad kõrgete toolide asukohad, vajadusel paigutame need ümber ning soetame juurde.
	Söögikordadel võiks laual olla vesi.	Veekann on laudadel alati. Kui juhtumisi ei ole, saab alati ettekandjalt küsida.
	Soovin oma kohvile ise suhkrut ja piima panna.	Kohvi ja tee puhul saab 2. ja 3. korruse patsient valida suhkruga ja suhkruta kohvi/tee vahel, 4. korruse patsientidel on kohvi/tee suhkruta ja suhkrut saab ise lisada. Piima lisab patsient vastavalt oma soovile.
	Hommikuse võileiva juurde võiks olla ka midagi värsket- kurk, tomat, salatileht jms.	Ettepanekuga on arvestatud. Hommikusöögil on kurk/tomat olemas.

Uus liikumisandur paistab otse silma ja vilgub.	Tegemist on anduritega, mille abil on võimalik patsientide nõusolekul kaardistada nende aktiivsust. Ettepaneku esitamise järgselt on vilkumine välja lülitatud.
Olen ratastoolis, aga WC-s ei olnud potikõrgendust.	Potikõrgenduse puudumisel saab küsida seda personalilt.
Sooviksin lugemismaterjali olemasolu.	Lugemismaterjal on leitav leitav haigla erinevates piirkondades, nt 3. korruse B-korpuse fuajees.
Kellad võiksid palatites olla.	Palatites ei ole seinakellasid, kuna nõnda paljude kellade hoidmine õiget aega näitamas on suur väljakutse. Samuti on enamusel inimestel olemas mobiiltelefon, mis aega näitab.
Kodukorra osas oleks hästi meeldiv, kui kogu personal enne palatisse sisenemist koputaks, st ka hooldajad. Ootamatud sisenemised tekitavad ebavajalikku ärevust.	Patsientide privaatsusega arvestamine on osa HNRK põhiväärtustest. Kui sellega esineb probleeme, on kõige mõistlikum anda sellest vahetult teada osakonna vanemõele. Nõnda saab tegeleda konkreetse juhtumiga.

Valdkond	Ettepanek tagasiside andjate sõnastuses	Lahendus/kommentaar
Tervishoiuteenuste kättesaadavus/ravitöö alased ettepanekud		
	Nädalavahetused võiks ära sisustada, nt jõusaal lahti!	Jõusaali hetkel patsientide jaoks ravivälisel ajal avatuks ei tehta, kuna HNRK lähtub eelkõige patsientide turvalisuse printsiibist. Selleks, et patsiendid saaksid spordisaali kasutada, on tarvis professionaalset järelevalvet, mida terve nädalavahetuse ulatuses ei ole võimalik tagada. Küll aga on alates 2020.a lõpust HNRK-s siseterviserada, mis aitab patsientidel senisest paremini sisustada ravist vabaks jäävat aega.

Parendama peaks tegevusteraapias just käega tegevusi ja harjutusi kätele.	Tegevusteraapia sisu ja sekkumiste valikud tehakse vastavalt patsiendi vajadustele. Kui Teile tundub, et vajalik oleks rohkem tegeleda ühe või teise aspektiga Teie toimetulekust, näiteks käte kasutamisega, siis palun ütlege seda julgesti oma tegevusterapeudile. Ta kindlasti arutab Teiega võimalikud lahendused läbi, mida vajadusel rakendada.
Tuleks anda hooldajale võimalus õppida patsienti tõstma. Samuti peaks tegevusteraapias õpetama hooldajale, kuidas toetada patsienti igapäevatoimetustel.	Oleme ettepanekuga väga nõus. Lähedased ja hooldajad on oodatud ühiskondliku viiruse olukorra normaliseerumisel taaskord meie teraapiate juurde. Neil juhtudel, kus võimalik oleme kasutanud ka kaugnõustamise võimalusi. Viimaste suuremat rakendamist püüame ka arendada.
Leidma logopeedi.	Logopeedi otsingud on HNRK-l järjepidevad. Logopeedid on meile väga oodatud.
Arusaamatuks jäid meeskonnatöö hindamiskriteeriumid. Kui kasutatakse hindamiseks mingit süsteemi, võiks seda patsientidele enne esimest hindamist ka tutvustada.	Julgustame alati patsiente lisainfot küsima, kui midagi jääb arusaamatuks. Terapeudid selgitavad meelsasti ning vastavad Teie küsimustele.
HNRK on ostnud maksumaksja raha eest kallist tehnikat. Kahjuks see enamuse aega seisab. Neid on ju väga tore külalistele näidata, kuid ka patsiendid sooviksid seda tehnikat kasutada. Põhjuseks ei saa olla kvalifitseeritud tööjõu puudus.	Kõrgtehnoloogilised vahendid on HNRK-sse valdavalt soetatud heategevuslike vahenditega. Enamus kõrgtehnoloogilisi vahendeid on siiski pigem rohkem kasutuses kui seisavad, kõrgtehnoloogiliste vahenditega tehakse kümneid tuhandeid teenuseid aastas. Kõikide vahendite kasutamise oskustega spetsialistid on HNRK-s olemas ning sisekoolitused toimuvad järjepidevalt vastavalt vajadusele. Teatud kõrgtehnoloogiliste vahendite kasutamine on madalama intensiivsusega kuna neile sobivaid patsiente ei ole terve päeva katmiseks.