

Patsientide tagasiside ja ettepanekute-kaebuste kokkuvõte 2015 I poolaasta

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		
	Igasse palatisse peegel.	Igas palatis on peegel – tualettruumis.
	Välivoodid ebamugavad, oleks vaja tugitoolvoodeid	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. Uutesse tugitool vooditesse hetkel ei investeerita.
	Kolmesed pistikud palatisse.	Palatitesse nimetatud pistikute panemine ei ole hetkel võimalik, kuna ei ole HNRK investeeringute kavas. Teema võetakse päevakorda palatite kompleksse renoveerimise ajal.
	Palatis võiks olla päevatekk.	Päevatekkidesse investeerimine ei ole hetkel võimalik, kuna on teisi prioriteetsemaid väljaminekuid.
	Milleks on vajalikud videokaamerad palatites?	Videokaamerad on valitud palatites ehk neis ruumides, kuhu paigutatakse raskemas seisundis kodanikud, kelle puhul võib osutada vajalikuks patsiendi vahetu jälgimine õpostist tema ohutuse tagamiseks. Kaamerad töötavad vaid vajadusel ning iga kord, kui kaamerat kasutatakse võetakse selleks patsiendilt või tema esindajalt kirjalik nõusolek.
	Koos hooldajaga patsiendil võiks olla omaette tuba.	Eraldi toa võimaldamine sõltub teenuse rahastajast ning sellest, kas on olemas vabu voodeid või mitte. Sellist reeglit ei ole võimalik kujundada, kuna sellisel juhul väheneks teenuse kättesaadavus abivajajatele oluliselt ning teenus muutuks ka oluliselt kallimaks.
	Apteeki vaja/ osta kohapeal ravimeid	Apteegi planeerimine HNRK pinnale ei ole hetkel HNRK tegevuskava osa. Seda ei ole ka lähiajal plaanis.
	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. Samuti on õiget aega võimalik jälgida infoekraanidelt.

Iga kraanikausi kõrvale paberkäterätikud või kätekuivati.	Hetkel ei ole paberkäterättide ja/või kätekuivatite soetamine HNRK investeringute kavas.
Igasse palatisse televiisor	I poolaasta lõpuks on HNRK-s igas palatis teler.

Valdkond	Ettepaneku sisu	Lahendus
Tervishoiu-teenuste kättesaadavus/ ravitöö alased ettepanekud		
	Rohkem spetsialiste tööle/ suurendada töötajate arvu	HNRK töötajate hulk on viimase 7 aasta jooksul järjepidevalt tõusnud. Koosseisu suurenemist nähakse ette ka lähiaastatel.
	Raviperiood pikemaks.	Raviperioodide pikendamine on võimalik patsiendi omafinantseeringuga. Teiste rahastajate puhul, näiteks Eesti Haigekassa on teenuse maht ette nähtud vastava määrusega.
	Massaaži teenus liiga lühike.	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 saada.
	Rohkem protseduure.	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.
	Lapsed ja täiskasvanud eraldi basseini.	See on mõistlik ettepanek ning lahenduste leidmise selle elluviimiseks käib.
	Laupäeval ja pühapäeval võiks ka ravi olla	Pühapäev jääb puhkepäevaks, sest puhkus on treeningu ning taastumise osa. Samuti on puhkus vajalik ka HNRK personalile. Laupäeval tegevused toimuvad, väiksemas mahus, kui tööpäevadel, kuid siiski. Kohal on hulk füsioterapeute, masööre ning vastavalt võimalustele ka psühhosotsiaalseid spetsialiste.
	Taasavama mudaravi	HNRK otsus mudaravi teenust enam mitte osutada ei sündinud äkitselt ega kaalutlemata. Mudaravi teenuse osutamine on pika aja jooksul olnud HNRK-le majanduslikult mitte kasulik. Sellest tulenevalt langetasime möödunud 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.

	Vabal ajal jõusaali kasutamine, Füsioteraapia ruume avalikuks kasutamiseks.	Füsioteraapia ruume HNRK avalikuks kasutamiseks hetkel ei ava. Suveperioodil on jõusaal avatud kauem, mistõttu on patsiendid saanud seda rohkem kasutada. Juunikuust on II ja III korrusel veloergomeetrid avalikuks kasutamiseks. Samuti on HNRK investeerinud seisuvooditesse, mille abil saavad inimesed end rohkem aktiveerida.
	Teraapiasse rahulik muusika.	Sõltuvalt teraapiatest mängib teraapiasaalides muusika. Kuna ei ole täpsustatud teraapia liiki, siis on ka täpse kommentaari andmine keerukas.
	Nõelravi/soolakamber.	Hetkel ei ole taoliste passiivsema iseloomuga teenuste pakkumine HNRK prioriteet. Teenuste arenduses on olulisem rõhk aktiivsematel teenustel.
Valdkond	Ettepaneku sisu	Lahendus
Muud		
	Vaba aja sisustamine (kontserte, mälumäng, kultuurüritused, loengud jms)	HNRK's on 2015 aastal järjepidevalt toimunud mälumängud. Samuti oleme kutsunud loenguid pidama erinevaid inimesi. Anname jätkuvalt endast parima, et vastavalt võimalustele sisustada patsientide/klientide vaba aega ning muuta nende siinviibimine mitmekesisemaks.
	Vene keelne televisioon palatitesse.	Kanalivalikutes on olemas üks vene keelne kanal. Sügisel lisandub valikusse ka etv+.
	Pangaautomaat HNRK'sse /pangaautomaat kahasse Lainega	Pangaautomaadi paigaldamise läbirääkimised on toimunud mitmel korral, kuid see ei ole pankadele ahvatlev idee.
	Hambaarst	Hambaravi teenuse pakkumiseks ei ole HNRK-s hetkel piisavalt sobivat ruumi.
	Mängunurka rohkem multfilme/uusi multfilme ja väikestele puslesid	Võimaluste piires laiendame nimetatud valikuid.
	Murekohad toiduga (toiduportsjonid ühtlasemaks, kaloraaž paika, rohkem toorsalatit, hommikuks värskaid asju, mahetooraine, diabeedihaigete menüü täpsemaks)	Teema on püstitatud ning toimub sellealane arutelu.
	Venekeelne koduleht ei ole piisavalt hea	Venekeelset kodulehte arendatakse jooksvalt. Praeguseks on üleval venekeelsed filmid, mis muudavad informatiivsemaks ka venekeelse kodulehe
	Basseini ruumis oli imelik lõhn	Kahjuks tagantjärele ei suuda me imeliku

	lõhna tekitajat tuvastada ega ka muuta.
Lastele katusega mänguväljak	Laste mänguväljaku arendamine HNRK kõrvale on osa tulevikuplaanidest.
Kohvik kauem lahti/ Nädalavahetusel kohvik 1 päeval lahti (1-2h)	Kohviku lahtioleku ajad ei sõltu HNRK'st, ettepanek lahtiolekuaegade muutmiseks on korduvalt esitatud kohvikupidajatele.
Pingid promenaadile varem (kevadel)	HNRK annab nimetatud informatsiooni edasi Haapsalu Linnavalitsusele.
Külmkapi tühjendamisel eemaldati ilma nimesildita toit	Kõikides palatiosakondades on külmkapil märgukiri, mis ütleb, et ilma märgistusega toit külmkapist eemaldatakse. On oluline täita HNRK-s kehtestatud reegleid.
Parkimisplats suurem/ parkimine paremaks	Parkimisvõimaluste arendamine on HNRK tegevuskavas kirjas, kuid ei ole olulisem prioriteet, kui ravitööga seotud arendused.
Võiks saada osta HNRK ja Haapsalu meeneid	Püüame leida mõistlikud lahendused, et seda ettepanekut ellu viia.
IV korrusele rohkem söögitoole	HNRK abivahendikeskuses on vabasid söögitoole ning vajadusel saab osakond neid sealt juurde võtta.
WIFI ühendus stabiilsemaks.	WIFI ühenduse kõikumise probleemid on teada ning nende kõrvaldamiseks on HNRK teinud kõik võimaliku.
HNRK peaks laienema.	See on hea mõte. Kui üldised tingimused on selleks soodsad, siis kindlasti laienemine ka toimub.