

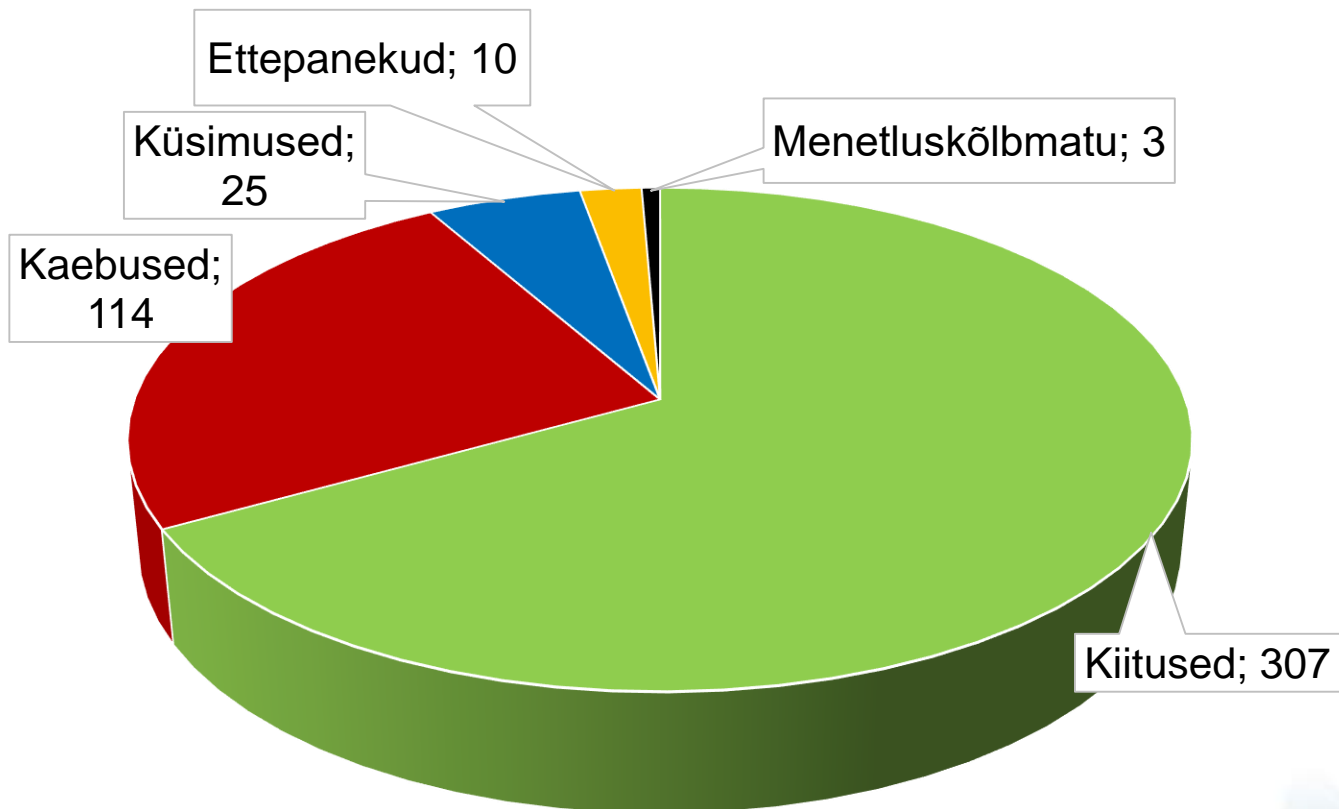
# Tagasiside läbi kaebuste, ettepanekute ja tänuavalduste 2021

Marina Kaarna

# Patsiendi ootused

- Õigeaegne abi saamine
- Kvalifitseeritud personal
- Vaevuste leevendamine
- Tagasipöördumine igapäevaellu
- Piisav informeerimine
- Sõbralik ja viisakas kohtlemine
- Vastuvõetavad olmetingimused

# Pöördumisi kokku 459



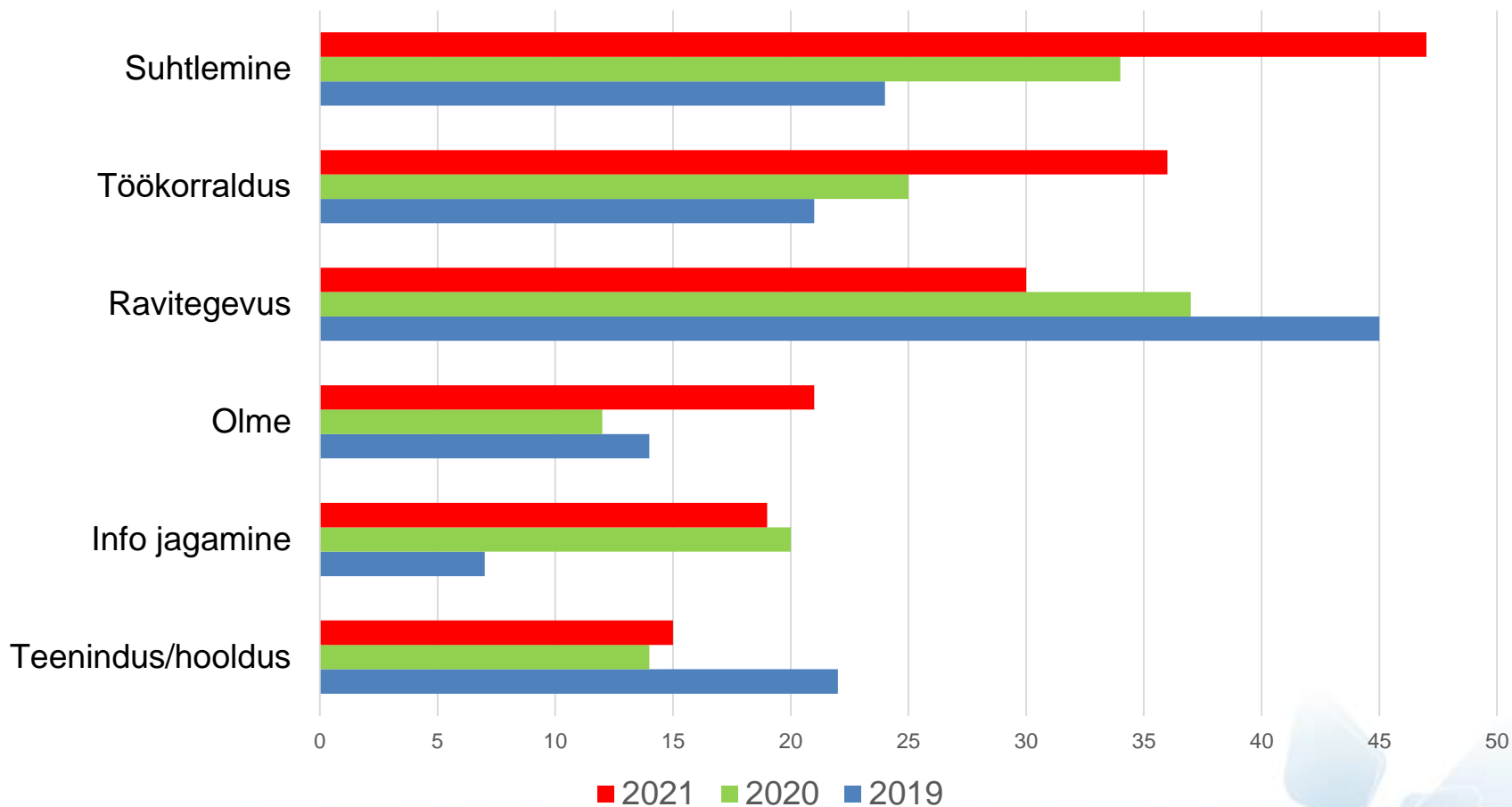
# Kaebuse/küsimusega pöördus:

- 61% patsient ise
- 27% kolmas osapool (lähedane, ametiasutus)
- 9% lapsevanem
- 4% perearst

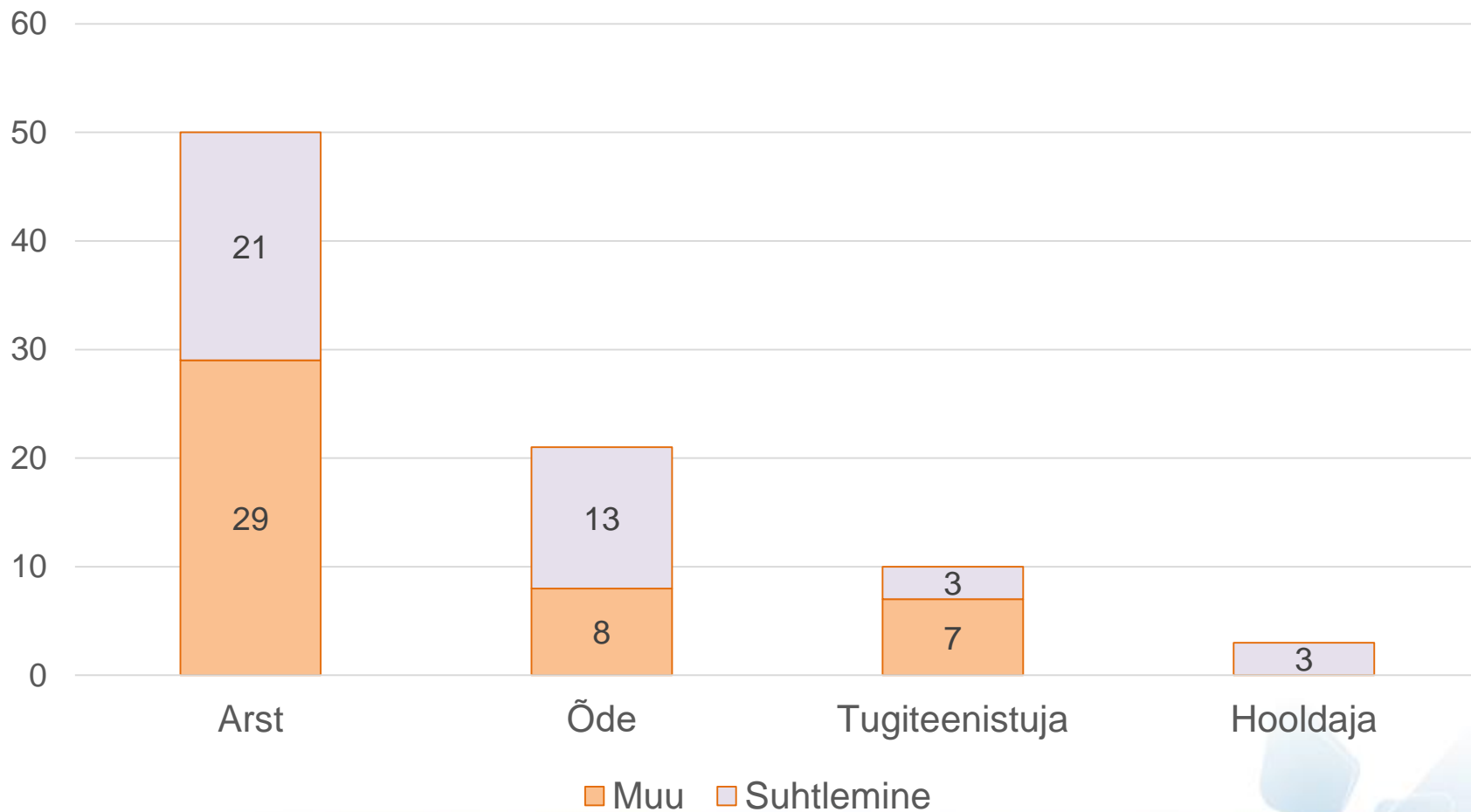
# Konfliktsituatsioonide tekkimise võimalused raviprotsessi käigus

- Meditsiinilise tegevuse mittevastavusega patsiendi vajadustele (ebaõige diagnoos, ebaõige ravitaktika, protseduuride ebakorrektneteostamine, tulemuste ebaõige interpreteerimine jne)
- Patsiendi ja tervishoiutöötaja vahelise suhtlemisega (patsiendi ebapiisav informeerimine, ebakorrektnete käitumine, patsiendi kaebuste ignoreerimine jne)

# Kaebuste peamised põhjused



# Kaebused ametikohtade lõikes



# Ettepanekud

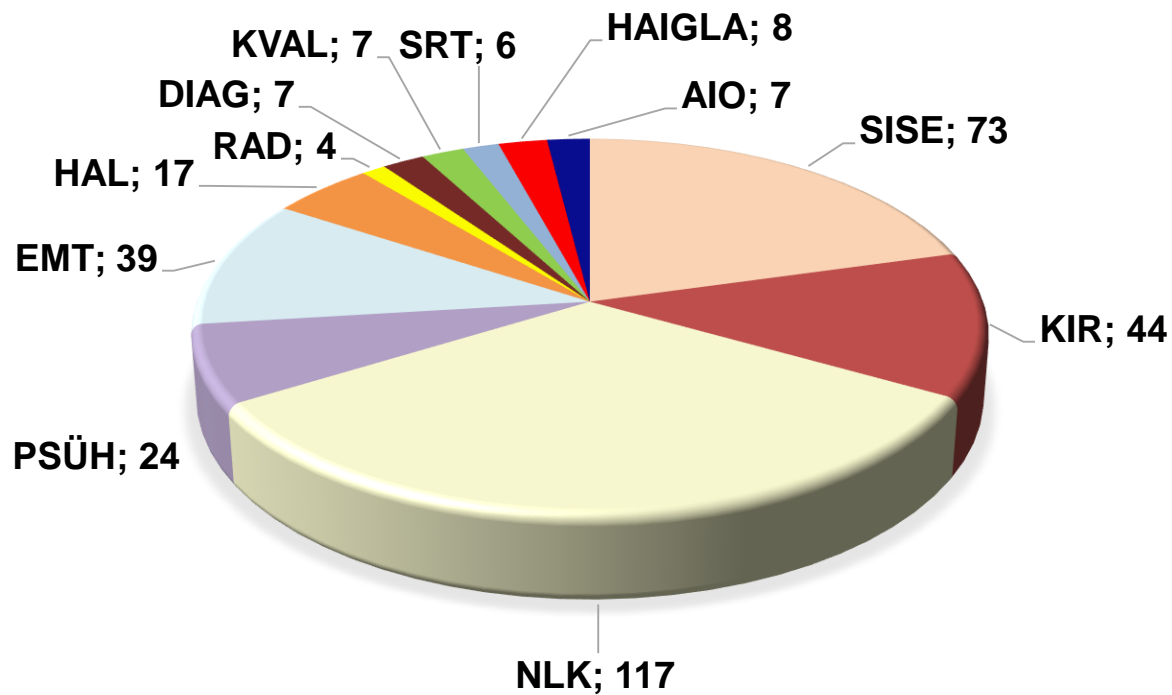
- Käsipuud dušširuumidesse
- Nagid tualetti koti hoidmiseks
- Automaatselt avanevad ukсед infektsiooni vältimiseks
- Patsientide liikumise logistika
- Ivermektiini kasutamine COVID raviks
- Vaktsineerimise logistika
- Välisuste avamise kellaaja ühtlustamine PH ja Ristiku perearstikeskuses



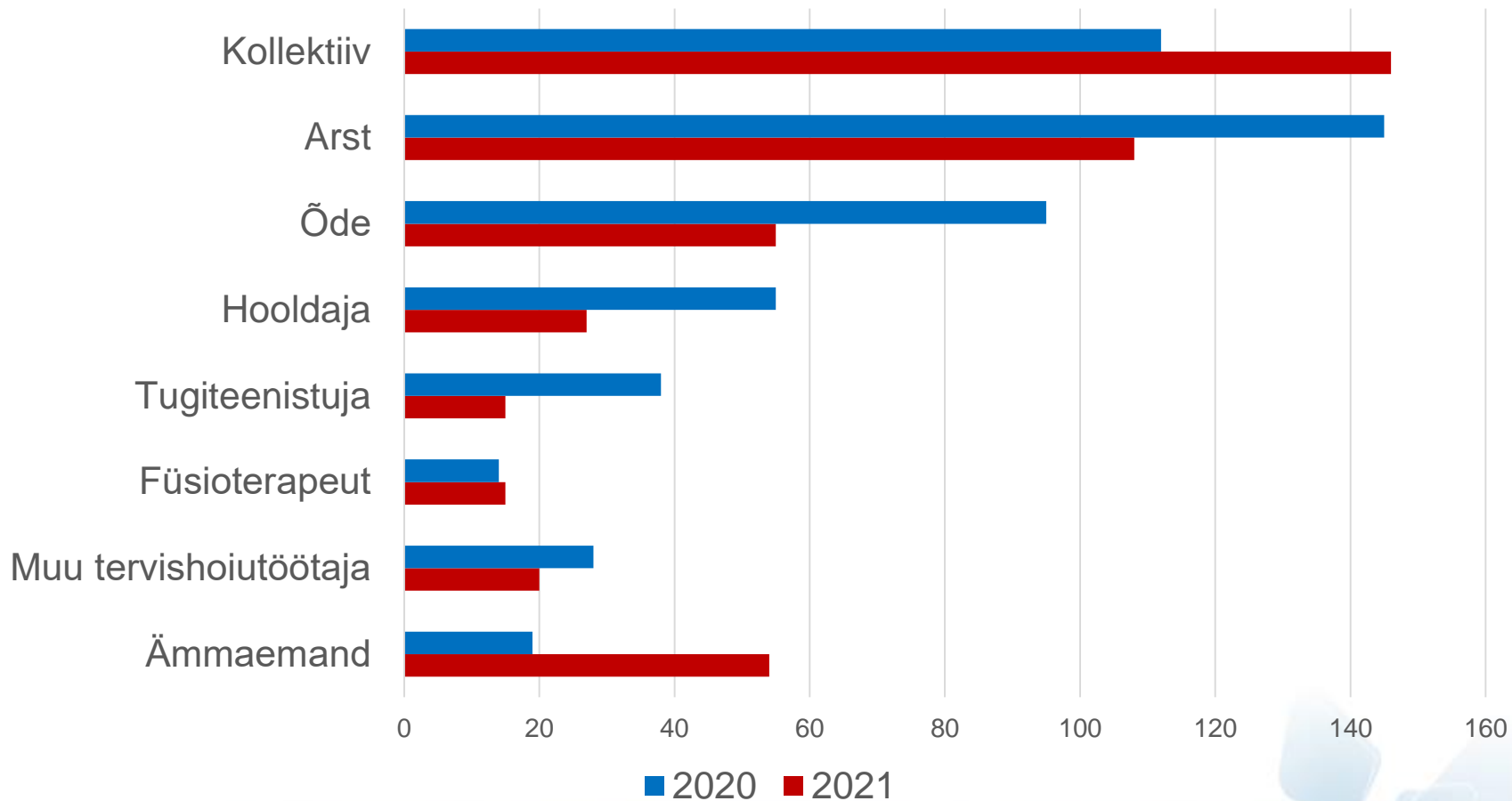


# Tänu sõnad

Kiitused kokku	307
SISE	73
KIR	44
NLK	117
PSÜH	24
EMT	39
HAL	17
RAD	4
DIAG	7
KVAL	7
SRT	6
HAIGLA	8
AIO	7



# Tänuõnad



# Tänuõnad

## Arstid:

- A. Tali, V. Korneitšuk, A. Puusild, Y. Kostina, A. Lilleste

## Ämmaemandad:

- T. Puusild, T. Laanepõld, A. Tamar

## Õed:

- K. Kurm, K. Jermakova, T. Kortspärn

## Füsioterapeudid:

- K. Krestsjonok, K. Janson

## Hooldajad:

- T. Hunt, M. Prii



# Tänatakse:

- ❖ Viisakuse ja töösse pühendumise eest
- ❖ Professionaalse ja tähelepaneliku suhtumise eest
- ❖ Eduka ravi eest
- ❖ Julgustava ja sooja pilgu eest
- ❖ Hoolivuse, südamlikkuse eest
- ❖ Siiruse ja helluse eest
- ❖ Mõistvuse ja abivalmiduse eest
- ❖ Inimlikkuse eest



# Tänuõnad

- ❖ Kokkadele tänu maitsvate ja mitmekesiste toitude eest.
- ❖ Kenad ja puhtad ruumid ja meeldiv õhkkond.
- ❖ Teil kõigil olid alati lohutussõnad valmis ja toetav käepigistus.
- ❖ Pole suuremat väärtust, kui oskus teha oma tööd südamega!
- ❖ Seisate alati oma ülesannete kõrgusel ja rohkemgi veel!
- ❖ Teie soe ja hooliv vastuvõtt on kõige suurem kingitus!
- ❖ Ei ole ma kusagil haiglas veel kohanud nii toredat personali, kui Pärnu Haiglas.
- ❖ Soovin haigla toredatele töötajatele jõudu ja jaksu selles raskes töös!



Mul ei ole lihtsalt sõnu  
väljendamaks oma tänu.  
/.../ Tohter tuleb hell ja soe  
tänutunne hinge poeb /.../  
/.../ Soojad südamed siin koos  
abi andmiseks on hoos.

*Patsient T.V*

