

Ida-Tallinna Keskhaigla Leht

www.itk.ee



Magdaleena radioloogia registratuuris
Pilvi Pallas ja Natalia Goronovskaja

Koostöö on meie nägu

Inimesed tulevad arsti juurde abi saama lootusega, et haiglast saab head nõu ning leevendust. Olgu tegemist uue ilmakodaniku sünniootuse või raske tõvega, patsient on valmis usaldama meile oma kõige suuremad saladused.

Patsiendi jaoks on haigla tervik, tege-mata täpset vahet, kuidas kulgevad meie kliinikute ja osakondade piirid. Tema jaoks algab suhe haiglaga tihti esimesest kõnest registratuuri ning enne kui ta ihuarstini jõuab, puutub tõenäoliselt kokku veel kümnekonna meie töötajaga. Iga patsiendiga peetud telefonikõne, mantli äraandmine garderoobis, koridoris õige kabinetini juhatamine, ajaleheveerul antud kommentaar, kabineti ukse taga järjekorras olles meditsiiniõega suhtlemine, protseduuride läbimine või analüüsitulemuste teadaasaamine kujundab meie haigla nägu.

Heade ravitulemuste kõrval on sama oluline haigla maine meie patsientide silmis. See on oluline põhjus, miks meid jälle ja jälle usaldada.

Esmatähtis on pakkuda meid külastavatele patsientidele kõrgekvaliteedilist ravi ning anda usaldusväärset ja asjatundlikku

nõu. Patsiendi emotsionaalsus ning suhtumine haiglasse saab aga alguse juba välisruumel, sisenedes hoonesse, suheldes esimeste inimeste – klienditeenindajatega. Paraku on nii, et kui inimesel on samaväärse ravikvaliteedi juures valida mitme erineva haigla vahel, muutuvad enamasti otsustavaks esmapilgul väikesed detailid. Meie haigla saab olla täpselt nii hea, kui hea on selle suure süsteemi iga osa eraldi. Võime teha unikaalseid operatsioone või omada tiptasemel seadmeid, kuid inimesele jääb kõige enam meelde arsti kindlust sisendav käepigistus või patsiendist siiralt lugupidav ja hooliv suhtumine. Ida-Tallinna Keskhaiglat tuntakse erialainimeste seas kui ühte enim kokkuhoidvat ning eri üksuste vahel sisulist koostööd tegevast raviasutusest. See on suurepärane vundament, millele rajada esmaklassiline ja patsiendist hooliv suhtumine.

Teisalt paneb möödunud aasta lõpus Euroopas alanud patsientide vaba liikumine meid veelgi rohkem pingutama. Täna on patsientide vaba liikumine veel lapsekingades, kuid mida aeg edasi, seda rohkem on neid, kes kaaluvad ravil käia lisaks Eestile

ka Soomes, Rootsis, Saksamaal või mõnes kolmandas riigis. Sisuliselt peame olema suutelised pakkuma ravikvaliteeti ja efektiivsust, mis kannataks konkurentsi sarnaste teenustega kogu Euroopas. Meie senised patsiendid võivad liikuda Ida-Tallinna Keskhaiglast eemale, kuid samamoodi võib see tähendada ka uute välispatsientide Eestisse saabumist. Pole sugugi liiast tõsimeeli peeglist vaadata ning endilt küsida – kas oleme selleks valmis?

Klienditeeninduse tähtsustamisest on räägitud aastaid, kuid reaalne pööre patsiendi suunas alles toimub. Kes haiglatest ka tegelikult suudab kõige kiiremini klienditeenindust kogu organisatsioonis tähtsustada, see saavutab patsiendi lugupidamise.

Mul on tõeliselt hea meel, et Ida-Tallinna Keskhaigla esimene leht on pühendatud just klienditeenindusele. Loodan, et ajaleht kujuneb oodatud lugemisvaraks ja infoallikaks meie haigla töötajatele ja paljudele headele koostööpartneritele ning ametikaaslastele.

Selleks kutsun kõiki kliinikuid ja haigla töötajaid lehe sisusse panustama – jagama põnevaid uudiseid, juhtumeid ja oma lugusid nendel veergudel, sest tänapäevase suure interneti infomüra keskel mõjub trükivärskel

paberil oma haigla leht peaaegu uuenduslikult ja kindlasti tervendavalt.

Kui saame edaspidi siit lugeda, mida teevad kolleegid naaberosakonnas või Loksa ja Magdaleena üksuses ja Ravi kompleksi C korpuses või kuidas möödus hooldustöötajate konverents ja kes on need inimesed, meie igapäevased kolleegid, kes on end pühendanud sellele tööle – millega nad tegelevad ja mida või keda kalliks peavad, siis mõistame teineteist paremini. Ja mida rohkem me ise oma tegemisi jagame, seda paremini oskame sellest patsientidele rääkida. See on ju meie ühine eesmärk ja moto – inimlikult inimesega – ning ma loodan, et uus leht aitab meil paremini üksteist märgata, tunda õppida ja väärtustada.

Kuna lehel ei ole veel päris oma nime, siis on igaühel teist võimalik pakkuda sobivaim pealkiri Ida-Tallinna keskhaigla hääle kandjale. Oma ettepanekud ajalehe nime osas palun saata aadressil turundus@itk.ee või tuua ümbrikus Ida-Tallinna Keskhaigla kantselesse turundusosakonna postkasti hiljemalt 4. aprilliks.

Kuigi keskendume lehe esimeses numbris klienditeeninduse osakonna tööle, siis tegelikult on meie organisatsioonis kõik inimesed ühel või teisel moel klienditeenindajad. Nii juhatuse esimees kui ka hooldusõde. Me kõik peame koos patsiendi rahulolu nimel pingutama. Soovin teile head lugemist ning pealehakkamist ja julgust avaldada meelt kõigil teemadel, mis haigla käekäiku puudutavad.

Dr Ralf Allikvee
Ida-Tallinna Keskhaigla juhatuse esimees



FOTO: ANDRES TEISS

Hea teeninduse ja koostöö tunnustamise aeg taas käes



Lea Karik
Ida-Tallinna Keskhaigla
klienditeeninduse osakonna juhataja

Käes on märts ja see on nagu ikka tavaks hea teeninduse kuu. Oleme igal aastal üleriigilises programmis oma haiglaga kaasa löönud ning käesoleval aastal täitubki juba 10 aastat hea klienditeeninduse esmakordsest tunnustamisest.

2004. aasta oli klienditeeninduse korraldamises tegus aasta: töötati välja klienditeeninduse tava, käivitati telefoniteeninduse keskus, koostati klienditeenindajate jts ametijuhendid, alustati personali süstemaatilist koolitamist. Samal ajal hakati pöörama kogu ühiskonnas rohkem tähelepanu teenindajatele ja nende töö kvaliteedile. Kevadel ilmusid tänavapilti naeratavad näod selgitava kirjaga "Hea teeninduse kuu". Kampaniaga kutsuti üles andma teeninduse kohta tagasisidet, et ise muutuda ja hoolida ka kaaskodanikest, olgu siis poes, kodus või tööl.

Kampaniaga ühines tookord ka keskhaigla ja nüüd juba kümnendat aastat kutsume üles märkama oma kolleegi, talle naeratama ja teda tänama.

Koostöö on meie nägu

Haiglas tähtsustame lisaks heale teenindusele ka koostööd, väärtustame usku, et koos tegutsedes saavutatakse rohkem.

Oli kord neli kolleegi, keda tunti nimede all Kõik, Igaüks, Keegi ja Mitte Keegi.

Oli vaja teha ära tähtis töö ja Kõik olid kindlad, et Keegi teeb selle ära. Kuid Mitte Keegi ei teinud seda. Keegi vihastas, sest see oli Kõigi ülesanne. Kõik arvasid, et Igaüks võiks selle töö ära teha, kuid Keegi ei mõistnud, et Kõik ei tee seda. Nii juhtuski, et Kõik süüdistasid Kedagi, kuid Mitte Keegi ei teinud seda, mida Igaüks oleks võinud teha ... /Autor teadmata/

Haiglas me mitte ainult ei tegele inimeste ravimisega, vaid peame tagama oma pat-

sientidele ja kolleegidele kliendisõbraliku teeninduskeskkonna – teadmise, et meid saab usaldada. Me kõik oleme haiglas teeninduskultuuri kandjad. Keerulistel aegadel tuleb valida, kas otsida paremaid lahendusi ja püüda ellu jääda või hoopis käega lüüa. Meie haigla meeskond on selgelt näidanud, et koos tehes saame paremini hakkama. Näiteid ei pea kaugelt minevikust otsima: hiljutine ootamatu katsumus tervishoiutöötajate streigi näol ja kannatlikkust proovile panev uuele infosüsteemile üleminek. Hea tunne on tööd teha, kui on teada, et kõrval on kolleeg, kes toetab, kelle poole saab pöörduda, kui on abi vaja.

Samuti innustavad meid patsiendid, kelle ootused on aastatega suurenenud. Patsiendid soovivad lisaks professionaalsele tervishoiuteenusele ja suurepärasele taristule kindlasti veel ehedat, sooja ja kvaliteetset hoolitsust, inimlikku suhtlemist, ohoo-elamust. Patsientide tagasiside näitab, et oleme õigel teel, nad tunnevad, et on siia haiglasse oodatud.

KLIENDITEENINDUSE OSAKOND

113 töötajat,
nendest 92 klienditeenindajat
ja 21 riidehoidjat

Noorim töötaja 26a,
vanim 76a
Keskmine vanus 48a

Haridus:

Suurem enamus töötajatest omab
kesk- ja keskeriharidust, so 80%
kogu osakonna töötajatest,
kõrgharidusega töötajaid 15%

16 registratuuri, sh:
3 polikliiniku registratuuri
ja telefoniteeninduskeskus
2 erakorralise osakonna
registratuuri, avatud 24h
10 väiksemat registratuuri

Patsientide tagasiside

Patsientide ootused haigla töökorralduse osas on olnud kõrged. Suure osa patsientide negatiivsest tagasisidest on olnud soovitud mittetäitumine ise oma analüüside vastuseid vaadata või vastuvõtuga broneerida. Lisaks avaldatakse rahulolematust pikkade vastuvõtu järjekordade üle ja et võimalus vajaliku arsti juurde saada on keeruline. Vastuvõtuga kättesaadavuse parandamiseks oleme püüdnud vastuvõtu avatuna hoida vähemalt 4 kuud, kuid paraku osadel erialadel ei piisa kunagi vastuvõtuaegu, sest patsientide nõudlus pidevalt suureneb, kuid eriala spetsialistide hulk on sama.

Aasta aastalt on jäänud samaks patsiendi tagasiside, kus märgitakse meie töötajate ajanappust ja informatsiooni vähest jagamist, või et infot on korraga liiga palju. Meie töös on suur oskus hinnata patsiendi võimekust, et sellele vastavalt ka tema jaoks oluline info edastada.

Sellest tulenevalt oleme võtnud eesmärgiks käesoleval aastal parandada telefoniteeninduse ja registratuuride töö kvaliteeti, nii

kõnele vastamise kiiruse, kui ka parema informatsiooni valdamise ja oskuslikuma suhtlemisega. See on võimalik vaid järjepidevalt õppides ja uusi teadmisi rakendades.

Sõltumata mõne patsiendi teravast pahameelest tuleb leida jõudu, et järgmisele teenust osutades olla taas särav ja positiivne. Loomulikult saab iga teenindaja ise enda kliendikontakti positiivseks kujundada, kuid väga palju sõltub ka üldisest hoiakust haiglas, sellest, kas patsientidel on usaldus meie arstide ja õdede vastu ning varasem positiivne kogemus. Usalduse loomine võtab aega, kuid tulemus tasub ennast kahtlemata ära: kõigile meile meeldib töötada haiglas, kuhu pöörduetakse probleemile vaatamata hea meelega.

Võimalus väärtustada kolleege

Tuge on tarvis kõigile, kuid mõni kolleeg vajabki rohkem tunnustamist, isiklikku väärtustamist. Ei ole raske leida igaühe häid külgi, toonitada neid, mitte keskenduda asjadele, mis nii hästi ei õnnestunud. Väärtustamist ja tunnustamist saame ligimesele

pakkuda kõik, alustades kas või kuulamisest, jagamata kohe hinnanguid.

Nagu juba traditsiooniks saanud, selgitatakse ka sel aastal välja parimad klienditeenindajad. Selleks ootame meie headelt ambulatoorse töö tegijalt tagasisidet. Kavas on korraldada registratuuris ka patsientide lühiküsitlus. Samuti on statsionaarsete osakondade patsientidel võimalik hinnata haigla teeninduskultuuri, kirjutades plangile "Teie arvamus on meile tähtis" ja postitades selle osakondades või registratuurides asuvasse postkasti või kirjutades kodulehel www.itk.ee.

Professionaalne ja sõbralik teenindus on edukuse peamine allikas ning see ei ole kellelegi uudis. Kinkinud patsiendile ja kolleegile ühe ilusa hetke, saab ka ennast kiita hoolivuse, sõbralikkuse ja soojuse eest.

Haigla parimad klienditeenindajad:
2010 Riina Tammeniit
2011 Annika Fadeiko
2012 Asle Muinasmaa
2013 Ülle Kuul

Kümme aastat tagasi rajati Eesti esimene tervishoiuasutuste kõnekeskus

Kristel Taevere
Ida-Tallinna Keskhaigla
klienditeenindustöö koordineerija

Esimese tervishoiuasutusena moodustas Ida-Tallinna Keskhaigla ühtse polikliinikute telefoniteeninduskeskuse juba 2004. aastal. Uuendusmeelne oli, et tarvitusele võeti lühinumber 1900 ja spetsiaalne kõneprogramm. Patsiendile muutus mugavamaks vastuvõtutaja otsing, sest enam ei pidanud mitmel numbril helistama. Lisaks sai keskus võimaluse oma tööd kontrollida: tööle hakkas ka kõnede salvestusprogramm. Samuti osutus võimalikuks töögraafikuid hõlpsalt vajaduse järgi planeerida.

Kõnekeskuse lugu

Telefoniteeninduskeskuse ehk kõnekeskuse loomine kasvas välja vajadusest muuta polikliinikute töökorraldust. Pärast Ida-Tallinna Keskhaigla loomist 2001. aastal hakkas tegutsema 6 polikliinikut (keskhaigla üldpolikliinik, Magdaleena polikliinik, silmakliiniku polikliinik, naistenõuandla, Mäekalda polikliinik, Järve polikliinik ja Tõnismäe polikliinik), kes seadsid eesmärgiks ühtse klienditeeninduse. Klienditeenindusosakonna üldeesmärk on olnud tõsta registratuuride teeninduse taset, muuta efektiivsemaks telefoniteenindus kui üks registreerimiskanalist ning parandada seeläbi teenuse kättesaadavust.

Patsiendi arvamuse teadaasaamiseks korraldati 2003. aasta kevadel kliendiküsitlus

kõikides polikliinikute registratuurides. Tagasisidest selgus, et üks peamisi probleeme on registratuuritelefoni hõivatus.

Probleem oli tingitud asjaolust, et ainult ühes polikliinikus oli telefonidele vastamine eraldatud registratuuri letitööst. Registratuuris kohapeal vastuvõtule pöördujad tajusid aga telefonitööd segava elemendina, sest klienditeenindajal oli kohustus kohapealse teenindamise kõrval ka telefonile vastata.

1. juunil 2003 läks kogu haigla üle ühtsele infosüsteemile. Polikliinikute võrgu ja ühtse infosüsteemi olemasolu on aga telefoniteeninduse keskuse loomise eelduseks. Ühtse infosüsteemi kasutuselevõtt eeldas kõigi töötajate väljaõpet ja mitmeid muudatusi töökorralduses. Üks esimestest töökorralduslikest muudatustest polikliinikutes, kus see võimalikuks osutus, oli telefonitöö eraldamine letitööst ehk vahetust klienditeenindusest.

Telefonitsi registreerimist tuli muuta

Pärast ühtse infosüsteemi rajamist võeti 2003. aasta sügisperioodil tarvitusele n-ö ringregistreerimine, et leevendada järjekorraprobleemi. Ringregistreerimine tähendas, et patsient võis helistada Ida-Tallinna Keskhaigla mistahes registratuuri ja registreerida vastuvõtutaja keskhaigla mistahes polikliinikusse. Klienditeenindajatel oli ühendatud programmi kaudu võimalik vaadata kõigi meie polikliinikute vastuvõtuaegu ning pakkuda patsiendile esmast vaba vastuvõtuaega.



Tiina Kottri töömaht kõnekeskuses on suur, päevas tuleb vastu võtta 200–300 kõnet, kuid ta jaksab tänu toetavale ja ühtehoidvale kollektiivile.

Ringregistreerimise käivitamisest hoolimata ei vähenenud suuremate polikliinikute telefonitöö koormus, sest ringregistreerimist oli raske patsientidele selgitada ning lahendus jäi patsientidele segaseks.

Telefoniteeninduskeskuse edu

Telefoniteeninduskeskus alustas tööd 1. juulil 2004 Mäekalda polikliinikus. Telefonitöö eraldati täielikult polikliinikute registratuuride letitööst. Kõik Ida-Tallinna Keskhaigla registratuuride telefoninumbreid suunati lühinumbri 1900 alla.

Patsientidele tähendas telefoniteeninduskeskuse loomine, et neil oli võimalus saada kiiremini telefoniga ühendust ja nad said ülevaate kõigist Ida-Tallinna Keskhaigla vabadest vastuvõtuaegadest. Teenindajate pädevus ja varustatus ajakohase infoga tagas patsientidele tänapäevase teeninduse.

Mäekalda polikliinikusse loodi 8 töökohta ja tööle asus 10 inimest, kelle ainsaks ülesandeks oli vastata kõnedele. Nii said teeninduslettide klienditeenindajad tegeleda vaid registratuuri pöörduvate patsientidega ja nende tööd ei seganud enam telefoni helisemine. Patsientide eeliseks oli see, et registreerida sai kõikide Ida-Tallinna Keskhaiglas töötavate arstide vastuvõtule. Samuti hakati nii andma teavet haiglas viibivate patsientide kohta.

Praeguseks tunnevad telefoniteeninduskeskuse klienditeenindajad kõiki meie haigla pakutavaid teenuseid, oskavad neid soovitada ja anda nende kohta ka lisainfot.

Ka üle-eestilisel konkursil hinnati meie telefoniteeninduskeskuse loomist vääriliselt: keskus sai konkursi "Aasta teenindus-

tegu" peapreemia ja publikupreemia. Keskkuse põhilised eestvedajad on olnud Kelli Podošvilev, Andra Altoa ja Ene Halling.

Soovime teeninduskvaliteeti üha parandada

Telefoniteeninduskeskus asub alates 2012 aasta augustikuust Järve üksuses. Meil on töötamiseks suurepärased kaasaegse sisustusega ruumid. Loodud on 18 töökohta, kus igapäevaselt on tööl 12-14 töötajat. Telefoniteenindus töötab tööpäevadel kella 7:15-18:00. Igal töötajal on isiklikud kõrvaklapid ja telefoni asemel on programm arvutis, mille kaudu kõned sisse tulevad ja vajaduse korral arstikabinetti edasi suunatakse. Kõik kõned salvestatakse – see annab hea võimaluse töötajal kõnesid üle kuulata, kui tekib kahtlus, et patsient või teenindaja ise on eksinud ja sellest lähtuvalt saab teeninduskvaliteeti vajadusel parandada.

Ühes päevas teenindatakse telefoniteeninduskeskuses keskmiselt 1700 kõnet. Eelmise aastaga võrreldes oli tõus 4%. Üks klienditeenindaja suudab päevas teenindada ligi 150 kõnet.

2013. aastal tehti telefoniteenindusse kuus keskmiselt 40 000 kõnet, vastu võeti 35 000 kõnet. Aasta esimesel poolel, kui töötamise kiirus infosüsteemile oli aeglasem, suurenes ka helistatud kontaktide arv ja kättesaadavus patsientide jaoks kannatas, kuid aasta teisel poolel suutsime oma tavapärase tööritmi taastada. Seega kõnede vastamise keskmine protsent aasta kokkuvõttes oli 82% ja on võrreldes kahe eelmise aastaga jäänud samale tasemele.

Patsientide poolt on olnud rahulolematust, et ei tööta elektrooniline broneerimine (iPatsient), kuna arendustööd on osutunud pikemaks, siis on patsiendile loodud lisavõimalus leevendamaks telefoniteeninduse pikka järjekorda. Et kättesaadavust parandada, viisime alates juulikuust sisse kodulehe kaudu vastuvõtuaegadest loobumisest teatamise, samuti tasuta tervishoiuteenusele registreerimise (registreerimine@itk.ee; loobumine@itk.ee). Loobumisest andis elektrooniliselt teada 561 patsienti.

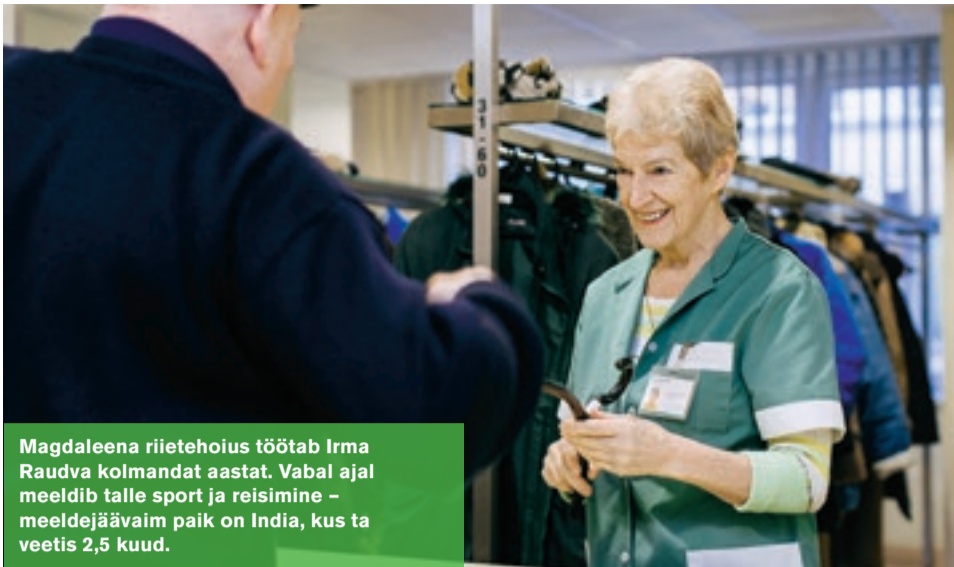
Väga hästi hindavad patsiendid aga SMS-ga vastuvõtu meeldetuletuse saamist.

Esiletõstmist väärivad meie pikaajalised töötajad

Esimesed kõnekeskuse töötajad, kes on ametis ka praegu, on **Anu Meier, Jelena Krepski, Kristine Premet, Reet Arras, Gea Stepulov, Erika Laater, Maie Eerik**. Neid toetavatest töötajatest on veel tööl **Tatjana Unt, Kristel Taevere, Anne Sooneste**.



Kõnekeskuse klienditeenindaja väljaõpe kestab tavaliselt 8–12 kuud, sest enne on vaja tundma õppida kõiki haigla raviteenuseid, et patsiente professionaalselt suunata. Kristel Taevere nõustab Asle Muinasmaad kõneprogrammi kasutamisel.



Magdaleena riietehoius töötab Irma Raudva kolmandat aastat. Vabal ajal meeldib talle sport ja reisimine – meeldejäävaim paik on India, kus ta veetis 2,5 kuud.

FOTO: MAREK METSLAND

Ja patsient tuleb taas?



FOTO: ANDRES TEISS

Dr Toomas Kariis
Diagnostikakliiniku juhataja,
gastroenteroloog

Mulle ei meeldi masinad, digiregistratuur, elektrooniline lennukile registreerimine ja igasugune anonüümsus. Olen piisavalt vana selleks, et veel tunda rõõmu suhtlemisest lahke ja rõõmsameelse teenidajaga, olgu siis restoranis, kinos või lennujaamas. Professionaalsus, kutseteadlikkus, valdkonna tundmine – muidugi! Tahan ju saada restoranis sobiva söögi kohta soovitusi või lennujaamas lahendada registreerimisprotseduuri ladusalt nii, et mind ka saabumiskohas kohver – terve kohver – ees ootab. Mis saab siis, kui olen haige? Helistan ..., ei vasta!

Olen kogu elu töötanud haiglates, mis täidavad täpselt samasugust eesmärki ka praegu, kuigi rõhud on muutunud. Nüüd räägitakse igast raviasutusest kui teenindustevõttest ja patriarhaalse meditsiini asemel patsientide nõustamisest haiguste diagnoosimise ja ravi küsimustes. Aga praegu veel ei kujuta me haiglat ette riidehoiutädita või registraatorita. Arvestatavalt on suurenenud ilma meditsiinilise hariduseta töötajate hulk,

kes kõik on palutud teadagi ikka selleks, et haige inimene end haiglasse tulles, siin olles ja hiljem mälestusi mõlgutades end ikka hästi tunneks.

Jään siinkohal peatuma just eesliini inimestel. Esmast kontakti raviasutusega vahendab enamasti telefoniteenindaja või registraator. Temalt saadud info sisust ja sõnumi kõlast või soojast pilgust sõltub, kas järgneb kohtumine arsti või õega, eeldades seejuures, et haigel on mitu valikut.

Mul on tunne, et Ida-Tallinna Keskhaiglas on asjad väga hästi, enamasti.

Meil on väga tubli radioloogiregistraatorite rühm, väledad verevõtjad, mul on ikka häid kogemusi registratuurides. Olen proovinud helistada lühinumbril 1900 ja saanud vahel ühendust ja siis vastuseid küsimusele ja isegi vastuvõtutaja, kui vabu aegu juhtumisi on. Jätan kiitmata klienditeeninduse koordinaatorid ja juhid, sest see pole nagu kohane, justkui imelik on, nendel on ju selline tööülesanne mind ära kuulata ja tööd korraldada.

Aga selleks, et me kõik tunneksime end hästi, on sageli puudu kompeks. See kompeks, mida ulatada üle registratuurilaua. Õieti see ju on, aga ei raatsi nagu anda. See kompeks on tähelepanu ja tunnustus – naeratus, hea sõna või vähemalt rahulolev mõmin. Meie kõigi töös on oma pinged, aga kui me ei saa alati kogu maailma korruga päikseliseks teha, siis näitame vähemalt, et mõistame klienditeenindaja töö tähtsust. Ütleme neile, et tegelikult on väga hea, kui nad teevad oma tööd veatult, aitavad leida hädalistele õige arsti ja maha müüa kõik tasulised vastuvõttud. Nii tülikas paberite vormistamine saab lipsti tehtud, ja näe, visiit-tasudki kasseeritud.

Ja patsient tuleb taas!

Teised meist

Dr Veronika Palmiste-Kallion
Kirurgiakliinik, II Kirurgiaosakond
Kardiovaskulaarkirurg

Iga asutuse esmamulje loob klienditeenindaja. Sellest “visiitkaardist” algab haiglas arvamus ka väga tunnustatud arstidest, ilma spetsialisti isegi nägemata. Seetõttu on väga oluline pidev koostöö klienditeenindajate ning erinevate kliinikute vahel. Mul on hea meel, et Ida-Tallinna Keskhaigla klienditeeninduses on kollektiivset tahet ning jõudu ennast koolitada selle nimel, et anda patsiendile paremat ja kvaliteetsemat infot selle kohta, mis ja kes on meie haiglas olemas. Praeguses kiirelt muutuv infoühiskonnas on oluline jätkata koostööd klienditeenindajate ning spetsialistide vahel ja tunnustada igaühe panust kliendi ehk patsiendi paremas teenindamises.

Katrin Köster
Naistekliinik, günekoloogilise
ambulatoorse ja päevaravi osakonna
ämmaemandusjuht

Ambulatoorse töö sujumiseks ja alustalaks on hea meeskonnatöö. Naistenõuandlas teeme igapäevaselt väga tihedat koostööd klienditeenindusega, sest meil on ühine eesmärk: rahulolev patsient. Alustades kõige lihtsamast: registratuuri klienditeenindaja käest saab patsient esimese info kuhu tulla ja mida teha. Kabineti töö jaoks ei ole sugugi vähetähtis, et patsient ootaks vastuvõtule pääsemist õige ukse taga. Tihti nõuab registratuuri ja kabineti töö paindlikkust ja ühiste lahenduste otsimist. Kõnekeskuse või registratuuri klienditeenindaja on ühenduslüliks kabineti töötajate ja patsiendi vahel. Meie kõigi töö nõuab paindlikkust ja leidlikkust – jälgime pidevalt vastuvõtute täitumist ning sageli peame klienditeeninduse poole pöörduma palvaga vastuvõtute ümbermuutmiseks või juurde avamiseks. Klienditeenindus on selles osas meile alati suureks abiks. Põhjuseid, miks me seda kõike teeme on ikka vaid üks: rahulolev patsient.

Minu siiras tänu ja lugupidamine Ida-Tallinna Keskhaigla erakorralise arstiabi registratuuri töötajale, kes vastas täna kell 17.26 minu kõnele! Just selline peab olema inimene, kes töötab meditsiinivaldkonnas – kuulasid ära, vastasid küsimustele, andsid nõu edasiseks tegevuseks mures lähedase inimese pärast ja lohutasid. Aitäh Sulle, kelle nime ma kahjuks ei märganud küsida (suurest liigutusest)!!! PS! Ida-Tallinna Keskhaigla erakorralise meditsiini vastuvõtt olen viimase kuu jooksul viibinud kaaslasena kolmel korral ja igal korral olen näinud just eelpool kirjeldatud suhtumist mitmete registratuuri töötajate poolt – see on haigetele ja abivajajatele eluliselt vajalik hoiak, kuid ka kõrvaltvaatajale südantsoojendav ja liigutav. Palju tänu teile selles raskest tööst ja motivatsiooni samamoodi jätkata! Olete eeskujuks paljudele.

Siiralt ja südamest,
Helen L

Helistasin 21.04 telefonil 1900. Mul oli keeruline olukord, mis vajas rohkem süvenemist ja tähelepanu.

Ja siin tahangi tänada Teie teenidajat, kes teenidas mind lihtsalt suurepäraselt. SUUR, SUUR TÄNU TEILE! Kontaktid Ida-Tallinna Keskhaigla on olnud ka üldiselt väga sümpaatsed, uskuge! Mul on võrdlusmoment olemas ja Teie Haigla on peajagu teistest üle!

Lugupidamisega,
Carmen K

Kiidan teie garderoobiprouasid, kes alati on heatujulised ja sõbralikud.

Sagedane patsient Ülle

Täna väga tähelepaneliku hooliva ja professionaalse suhtumise eest registraatorit, kes 25.02 registreeris vastuvõtule patsiendi Elve S!

Patsientide kirjad Facebookis ja tagasiside lehtedel



Kaardihoidlas töötav Lee Nuutre peab inimestega suheldes tähtsaks tahtmist aidata ja oskust mitte ainult kuulda, vaid ka kuulata.

FOTO: MAREK METSLAND

Millist tunnustust me vajame

Kui ma esimest korda polikliiniku ukse sisse astusin, ei olnud ma sugugi kindel, et siin on minu jaoks õige koht. Üsna ruttu veendusin aga vastupidises.

Mäletan seda esimest korda, kui patsient tuli kõrvaluga minu juurde. Arstile aega tal ei olnud ega ka saatekirja. Nähes, et ta oli tõsisest valudes, helistasin tohtrile ja sain talle vastuvõtutaja samale päevale.

Päeva lõpus tuli sama härra minu juurde ning nimetas mind oma heaks ingliski ja kinkis mulle tänumeelest suure kommikarbi. Uskumatult hea tunne on, kui saad kedagi aidata, seega lubasin endale, et teen vähemalt ühe heateo päevas. Olgu mistahes häda inimesel... mõnikord on juba pool lahendust seegi, kui kuulata tema mure ära.

Tööpäeva lõppedes lähen koju hea enesetundega ja uhkena. Tean, et ma ei vaja kiitust paberil tõestamiseks enda omadusi – kas teised seda näevad polegi oluline, sest

peamine minu jaoks on ikkagi meie polikliinikut külastavad inimesed. Nad peavad tundma, et neist hoolitakse ja esmamulje sõltubki just registratuuris või kõnekeskuses töötavatest teenidajatest! Annan iga päev endast 100% ning vastutasuks loodan patsientide nägudel näha rahulolu ja tunnustust. Klienditeenindaja Karin

Klienditeenindusel on väga oluline roll. Meie asutuses on see esmane, millega patsient kokku puutub. Seda teades olen heatujuline, abivalmis, käitun viisakalt, sõbralikult. Edastan täpselt ja õiget informatsiooni. Pakun patsiendile erinevaid võimalusi ja valikuid. Probleemi puhul üritan leida lahendust või kompromissi. Oma kõikidele vahvatele töökaaslastele olen sõbralik, abivalmis, vastu-tulelik kolleeg. Annan endast parima. Klienditeenindaja Annika



Susanne Roosileht on ITK-s töötanud 2010. aastast. Lisaks registratuurile teevad klienditeenidajad tööd kaardihoidlates, kus tervisekaardid on aastakäikude kaupa paigutatud. Ühes päevas on vajalik juurde teha ca 100 tervisekaarti, polikliinikutes kokku on aga ligi miljon kaarti. Susannet julgustab töös väike toetav ja lähedane kollektiiv.

FOTO: MAREK METSLAND

Uudised

Silmakliinikus teostati esmakordselt Baltikumis sarvkesta endoteeli siirdamine, mis päästis inimese silma

Solveig Jahnke, Ida-Tallinna Keskhaigla kommunikatsioonispetsialist

4.märtsil teostati Ida-Tallinna Keskhaiglas esmakordselt silma sarvkesta endoteeli siirdamine uuel ja märkimisväärselt tulemuslikul meetodil. See on maailmas innovaatiline sarvkesta siirdamise meetod ja uus etapp silmakirurgias. Operatsiooniga päästeti patsiendi silm ja taastati tema nägemine.

Eestis on ka seni teostatud silma sarvkesta siirdamisi, kuid teistlaadi meetodil, kus patsiendil vahetatakse välja kogu sarvkest ning silma paranemine võtab aega ligi aasta. Uue revolutsioonilise meetodiga aga asendatakse vaid sarvkesta imeõhuke vigastatud

kiht, mille läbimõõt on ligi 30 mikronit. Operatsioon on ülikeeruline ning eeldab kirurgilt täpselt ja peent tööd, kuid annab Silmakliiniku juhi dr Artur Kleti sõnul oluliselt parema tulemuse ning paranemine toimub palju kiiremini – enamuse juhudel paari nädala jooksul ja patsient võib naaseda tavapärasesse elurütmis ja tööle.

Esimesena Eestis teostati tänavu 4. märtsil operatsioon 75-aastaselt meesterahval, kes pöördus haiglasse valutava silmaga, mis oli teda vaevanud üle aasta ning mille nägemine oli järjest halvenenud. Silm oli kahjustunud eelnevate rohe- ja hallkae eemaldamise operatsioonide käigus ning tekitas patsiendile nii talumatuid vaevusi, et ta soovis silmast loobuda. Selle asemel tehti silmakliinikus patsiendile ettepanek ravida silma uudse operatsioonimeetodiga, mida teostatakse maailma suurimates keskustes, kuid Baltikumis vastav oskusteave ja praktika seni puudus. Uut operatsioonitehnikat käis oftal-

moloog dr Artur Klett õppimas ja harjutamas Antwerpeni Ülikooli kliinikumis professor dr. Marie-José Tassignon'i käe all ning otsustas lootuse kaotanud patsiendile selle võimaluse välja pakkuda. Sarvkesta siirdamine võttis aega ligi 2,5 tundi ning operatsioonil assisteeris õde Svetlanaalmazova. Patsient pääses kaks päeva pärast operatsiooni koju taastuma. Tema nägemine oli opijärgsel päeval juba paranenud.

Arstiteadusüliõpilaste Selts soovib teha koostööd Ida-Tallinna Keskhaigla

Helen Liisi, Tartu Ülikooli arstiteaduskond, III kursus

Veebruaris toimus Ida-Tallinna Keskhaigla ja Eesti Arstiteadusüliõpilaste Seltsi esindajate kokkusaamine, kus arutati uut peagi algavat koostööprojekti, mille käigus on tudengitel võimalus tutvuda ITK-ga ja siinsete arstide

juhendamisel kirjutada teadustööd 2015. aastal toimuvaks konverentsiks. Õnnestumise korral võib sellest kujuneda traditsiooniline ettevõtmine, mis lähendaks Ida-Tallinna Keskhaigla arste nende tulevaste kolleegidega – noorte arstitudengitega Tartust.

Seni on kogu arstiõpe ning tudengi-teaduse tegemise võimalused koondunud suures osas Tartusse. Teadust tehakse aga ka mujal ning tudengid on pärit erinevaist paigust üle Eesti. Nii sündis idee luua tublidele ja hakkajatele tudengitele võimalus näha oma tuleviku erialaga seotud elu ka Tallinnas, saada kasulik kogemus teadustöö kirjutamises ning tutvuda tulevaste kolleegidega väljaspool Tartut. ITK soe ja tervitav suhtumine tudengitesse tegi koostööpartneri valiku EAÜSile lihtsaks ja loomulikuks.

Uue projekti algus on 28. märtsil, mil 50 arstitudengit sõidavad Tartust ITK-sse, et tutvuda kliinikutega ja teadustöö tegemise võimalustega ITK-s. Loe edasi siseveebist!

Koolitused tulekul

03. aprill

Jala probleemide käsitus perearstidele: külmad jalad, kuumad jalad ja rahutud jalad

Sihtgrupp: perearstid

Koolitus annab ülevaate sagedamini esinevatest jalgade probleemidest ning tänapäevastest diagnostika- ja ravivõimalustest

10. aprill

UUS! Ennetus õnnestumise nimel: probleemide ennetamine sünnitusabis

Sihtgrupp: naistearstid, ämmaemandad

Enamik sünnitusabi toiminguid on seotud ennetusega – kõik terve raseda visiidid emadusnõuandlase, analüüsid ja uuringud; normaalse sünnituse jälgimine – vaatlused, elektrooniline seire, terve vastsündinu jälgimine ja analüüsid.

Oleme kaardistanud Ida-Tallinna Keskhaigla ennetusmeetmeid ja võrdlesime neid Tartu Ülikooli Kliinikumi meetetega: enamik on tänapäevased ja teaduspõhised. Vananenud meetmed vajavad uuendamist või hoopis kõrvaleheitmist. Teistes riikides kasutatakse meetmeid, mida võiks Eestiski rakendada. Ennetusmeetoditele annavad hinnangu ämmaemandad, laste- ja naistearstid.

15. aprill

Neerude uurimisvõimalused radioloogias

Sihtgrupp: õendustöötajad

Koolitus tutvustab neeru uurimise võimalusi radioloogias ja patsiendi ettevalmistamist uuringuks Ida-Tallinna Keskhaigla näitel.

16.–17. aprill

Kirurgilisest ja nakkusoholikust patsiendist hooldajatele

Sihtgrupp: hooldustöötajad

Koolitus annab teadmisi kirurgilise patsiendi hoolduse eripäradest, perioperatiivse perioodi ohutustest hooldusvõtetest, õpetab oskust igapäevast hooldustööd planeerides arvestada patsiendi vajadustega.

17. aprill

UUS! Meeste tervis, levinuimad probleemid elu erinevatel etappidel

Sihtgrupp: sise-, pere- ja üldarstid

Koolitus annab ülevaate olulisematest probleemidest ja käsitlusvõimalustest mehe seksuaaltervise valdkonnas noorusest kuni vanaduseni.

22. aprill

UUS! Uus koolitus dr. Jüri Ennetilt: mälu ja dementsus. Õpetussõnad igale eale

Sihtgrupp: kõik soovijad

Mäluga seotud probleemide diagnostika; ravi võimalused; ennetamine; harjutamine.

23. aprill

UUS! Sageli põdeja – lähemalt primaarsest immuunpuudulikkusest

Sihtgrupp: pere- ja üldarstid

Koolitus tutvustab sagedamini esinevate immuunpuudulikkuse vormide diagnostika- ja ravivõimalusi. Käsitletakse probleeme, millega perearst igapäevaselt kokku puutub ja mida ta peaks teadma immuunpuudulikkusega haige jälgimisest.

25. aprill

Antibakteriaalne ravi

Sihtgrupp: arstid, perearstid

Koolitus annab tänapäevaseid teadmisi antibiootikumide turvaliseks ja tõhusaks kasutamiseks infektsioonhaiguste ravis.

06. mai

Miks kõht valutab?

Krooniline alakõhuvalu

Sihtgrupp: pere- ja naistearstid, teiste erialade arstid

Koolitus annab tänapäevaseid teadmisi alakõhuvalu põhjustest, ravivõimalustest ning tänapäevastest uurimismeetoditest diferentsiaaldiagnostikas.

08. mai

Ortopeedilise patsiendi käsitus perearsti praktikas – jalg

Sihtgrupp: perearstid

Koolitus annab teadmisi perearsti praktikas sagedamini esinevate ortopeediliste probleemide diagnoosimisest, tänapäevastest ravist ja taastusravivõimalustest.

13. mai

UUS! Ämmaemandate koolitus: kodusünnitus ja esmaabi

Sihtgrupp: ämmaemandad

Koolitus annab infot kodusünnituse seadusandlikust regulatsioonist, kodusünnituse kriteeriumitest ja ämmaemadusabist riskide ilmnemisel.

15. mai

Reumaatilise haigusega patsiendi käsitus perearsti praktikas

Sihtgrupp: perearstid, teiste erialade arstid

Koolitus annab teadmisi, mis suudaksid tagada reumaatiliste haigustega patsientidele parema elukvaliteedi ning aitaksid toime tulla haiguse ja elutoimingutega; krooniliste luu- ja liigesehaiguste võimalik ennetamine.

Koolitustele saab registreeruda www.itk.ee lehe alamlehe

Tervishoiutöötajale/Konverentsid ja koolitused kaudu

Ida-Tallinna Keskhaigla Leht
toimetuse@itk.ee
Kujundaja: Mariana Hint
Trükk: Trükiagentuur, kogus 1000 eks

Retsept

TÕHUS KOOSTÖÖ

Koostis:


- 1 suur sorts hoolivust
- 2 osa teadmisi
- 3 sortsu mõistmist
- Lojaalsust (vähemalt kolm peotäit, kuhjaga)
- 4 osa usaldust
- 2 sortsu positiivsust

Sega see kõik läbi kannatlikkuse ja hea tahtega. Raputa peale kamaluga naeratusi ja mõõdukalt huumorit. Kui jääb väheks, siis lisa kapaga tervet talupoja mõistust.

PS. Kliendi teenindamise universaalne retsept, sobib kasutamiseks kõigile sõltumata vanuselistest, soolistest, hariduslikest või muudest eripäradest.

Vastunäidustusi ja kõrvaltoimeid pole täheldatud.
Ohutustehnika: Kui kipub tulema kõrbelõhna, siis tee paus, joo külma vett ja proovi uuesti maitsestada ja kaunistada.

Retsepti autor: klienditeeninduse osakond

	*	Kes on pildil?	FILOSOFILINE KOOLKOND	Arvuti	RUUMALA TÄHIS	*	...-vitamiin, vähivastase toimega	Sageli haige aedvili
LAHENDUS-LAUSE 2. POOL							...-vitamiin e. antihäavandiline faktor	
OMAPÄI					KONT			
... VALU, ... ARST					vitamiin, vähkkasvaja vastase toimega		biotin e. koensüüm ... kilpnäärmele oluline hahogeen	
*	LAHENDUS-LAUSE 1. POOL	Zeusi armuke	haiguse tundemärk					
			Kreeka sportlik akronüüm					
Veri, ja pisarad				*	... Jovi			Ristsõna-ajakiri
					õla...., käsi...			vooleringi osa
VERE-SOON				Vigane viirus				
				Sidumisvahend				
elektrivoolu tugevuse tähis		...ABI				...lett - kirurgiline sond		
		VENE LENNUK				PINDALA TÄHIS		
LONG DRINK (eba-tervislik!)			NÄRVIRAKK					
			HAIGLA-TÖÖTAJAD					
*							ENERGIA TÄHIS	
							VAGA VALUS	
*	ANTI....				Kannikas	vene lennuk		
	KUUEL				endine Euroopa riik	voolupinge tähis		
	MASSIUHIK					veekogu		
haiguste ennetus ja ravi								
*	HAIGLA-TÖÖTAJA							Goetschi vitamiin
	...-vitamiin e. tsitriin							
POOLA HÄRRA			MEHE-NIMI		...-vitamiin e. imetamis-faktor			
					EESTI LAULJATAR			