



#jauta

# Pacientu pieredzes mērījumi Latvijas slimnīcās

**Jana Lepiksone**, SPKC Pētniecības un veselības statistikas departamenta direktore



Veselības ministrija



Slimību profilakses un kontroles centrs



NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Savienības  
strukturārfondi un  
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

ESF projekts Nr. 9.2.3.0/15/l/001 "Veselības tīklu attīstības vadlīniju un kvalitātes nodrošināšanas sistēmas izstrāde un ieviešana prioritāro veselības jomu ietvaros".

- Pacienta ziņotās pieredzes par ārstēšanos slimnīcā aptaujas anketa
- Aptaujas norises nodrošināšana
- Aptaujas rezultāti
- Secinājumi un nākamie soļi



Veselības ministrija



Slimību profilakses un  
kontroles centrs

 *Latvijas Ārstu biedrība*

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



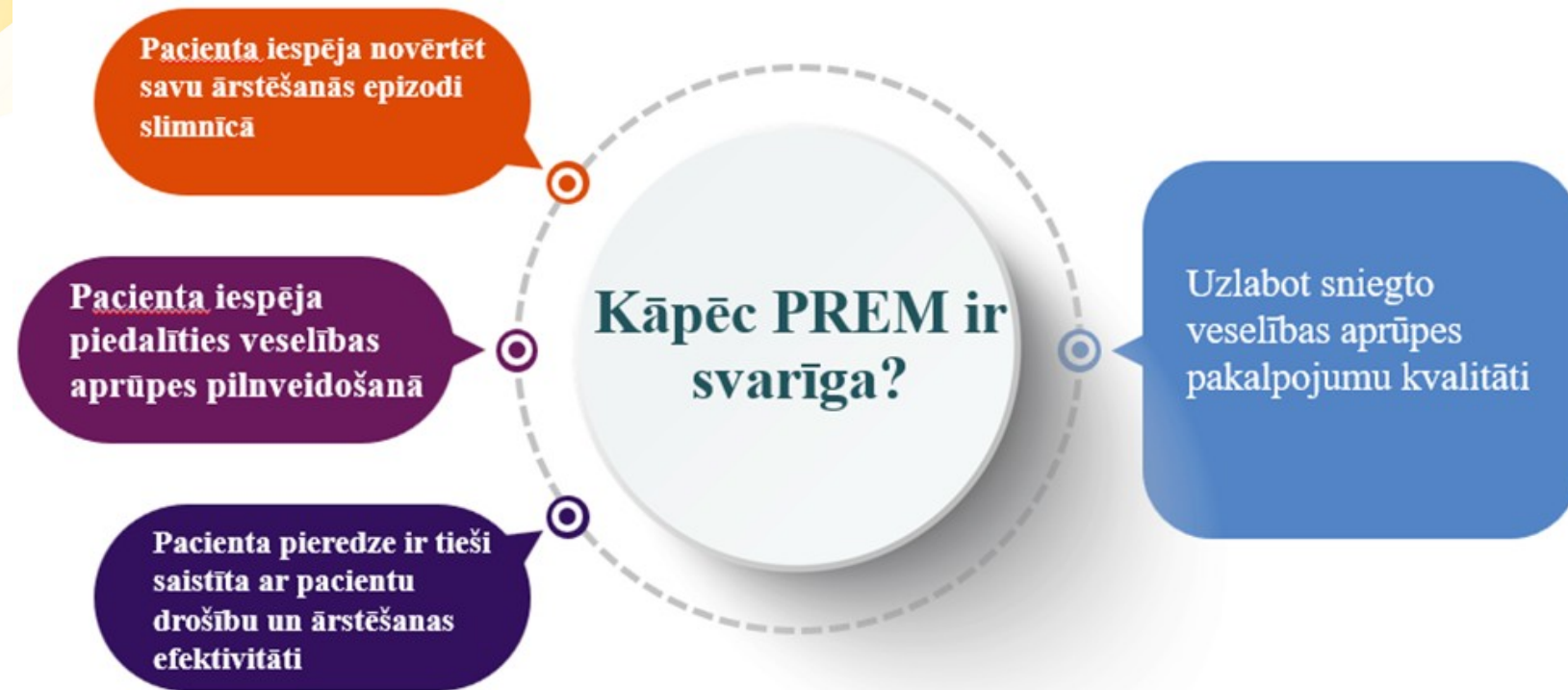
EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Savienības  
strukturārfondi un  
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

ESF projekts Nr. 9.2.3.0/15/l/001 "Veselības tīklu  
attīstības vadlīniju un kvalitātes nodrošināšanas sistēmas  
izstrāde un ieviešana prioritāro veselības jomu ietvaros".

- ✓ PREM ir veselības aprūpes kvalitātes indikators, kas ļauj novērtēt to, cik uz pacientu orientēta ir veselības aprūpes pakalpojumu sniegšana ārstniecības iestādē vai visā veselības aprūpes sistēmā.
- ✓ PREM izmantošanas mērķis ir reāllaikā noskaidrot pacienta pieredzi par saņemtajiem veselības aprūpes pakalpojumiem, uzturoties slimnīcā konkrētajā ārstēšanās epizodē.



Veselības ministrija



Slimību profilakses un kontroles centrs

Latvijas Ārstu biedrība

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Savienības  
strukturārfondi un  
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

ESF projekts Nr. 9.2.3.0/15/l/001 "Veselības tīklu attīstības vadlīniju un kvalitātes nodrošināšanas sistēmas izstrāde un ieviešana prioritāro veselības jomu ietvaros".

# Pacienta pieredzes aptaujas anketa

iestāšanās  
slimnīcā  
pieredze

pieredze  
ārstējoties  
nodaļā

komforts  
nodaļā

pacientu  
drošības  
jautājumi

izrakstīšanās  
pieredze

pacienta  
raksturojums



Veselības ministrija



Slimību profilakses un  
kontroles centrs

 **Latvijas Ārstu biedrība**

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



**EIROPAS SAVIENĪBA**  
Eiropas Savienības  
strukturārfondi un  
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

ESF projekts Nr. 9.2.3.0/15/l/001 "Veselības tīklu attīstības vadlīniju un kvalitātes nodrošināšanas sistēmas izstrāde un ieviešana prioritāro veselības jomu ietvaros".

# Anketas izsūtīšanas process

1

Cilvēku izraksta no stacionāra (piemēram, 25.07)

2

Slimnīcas IS nosūta datus uz PREMS platformu (26.07. plkst.9.00)

3

PREMS platforma nosūta e-pastu un/vai SMS cilvēkam (27.06. plkst.12.00)

4

PREMS platforma nosūta 1.atgādinājumu (05.08. plkst.12.00)  
1.atgādinājums pēc 10 dienām

5

PREMS platforma nosūta 2.atgādinājumu (15.08. plkst.12.00)  
2.atgādinājums pēc 20 dienām

6

Aptaujas anketas saite un kontaktinformācija tiek dzēsta (25.08. plkst.23.59)



Veselības ministrija



Slimību profilakses un kontroles centrs

Latvijas Ārstu biedrība

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Savienības  
strukturārfondi un  
Kohēzijas fonds

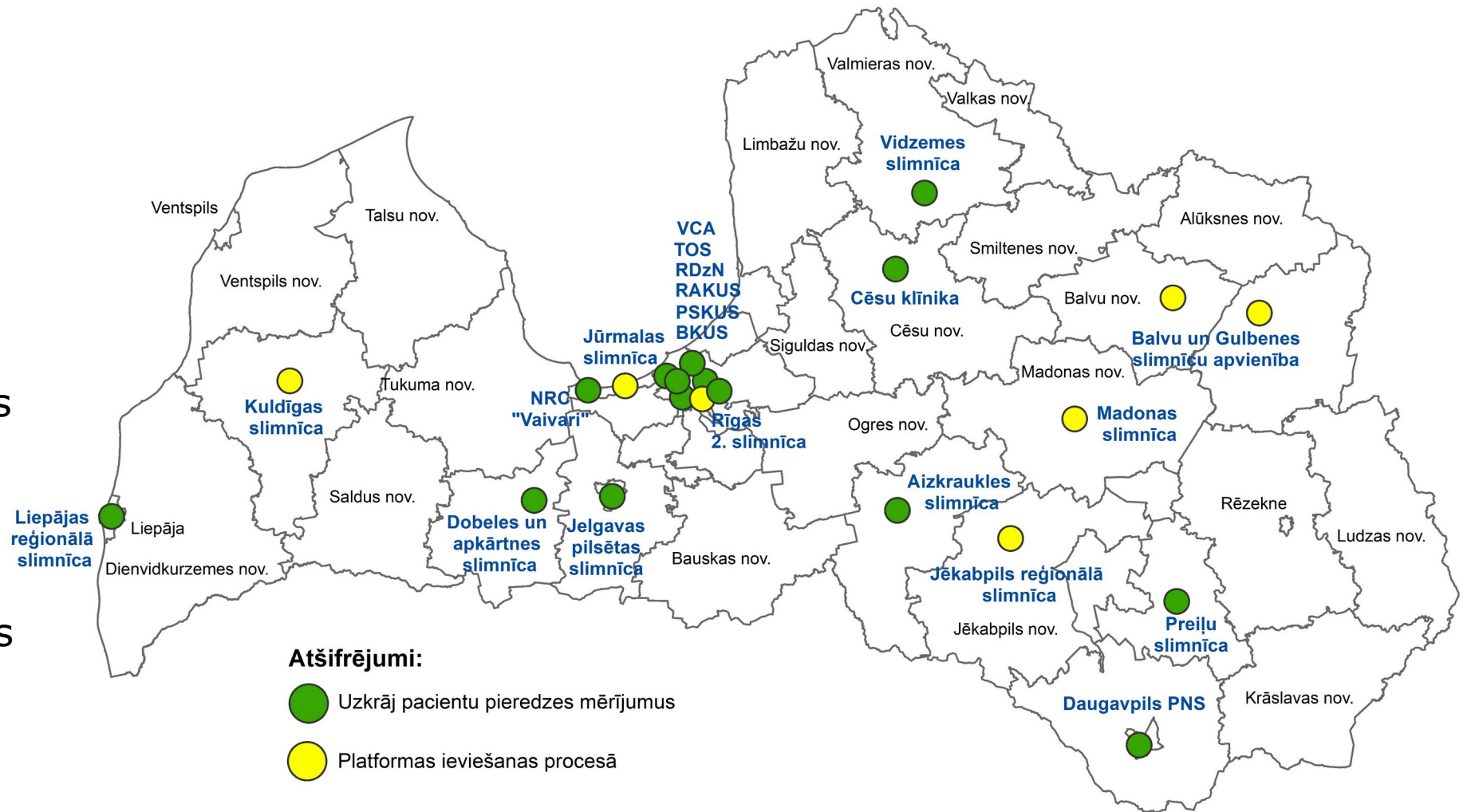
IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

ESF projekts Nr. 9.2.3.0/15/l/001 "Veselības tīklu attīstības vadlīniju un kvalitātes nodrošināšanas sistēmas izstrāde un ieviešana prioritāro veselības jomu ietvaros".

# Dalībnieki

21 slimnīca (15 aktīvas):

- visas V līmeņa slimnīcas
- 4 IV līmeņa slimnīcas
- 6 III līmeņa slimnīcas
- 1 II līmeņa slimnīca
- 1 I līmeņa slimnīca
- 2 specializētās slimnīcas
- 1 privātā slimnīca



Veselības ministrija



Slimību profilakses un kontroles centrs



NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Savienības  
strukturārfondi un  
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

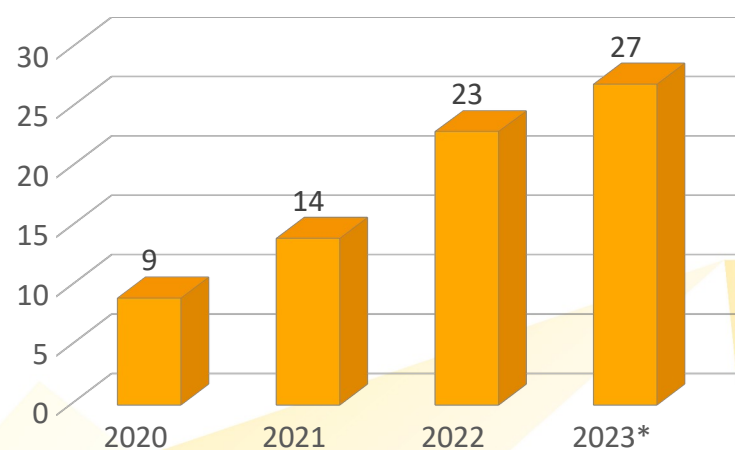
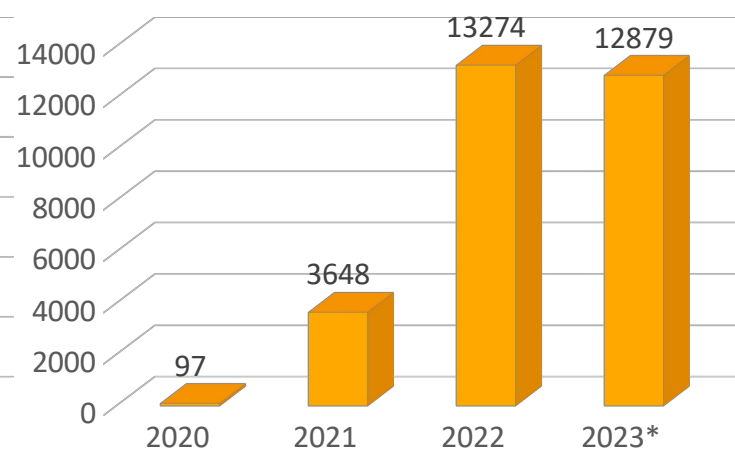
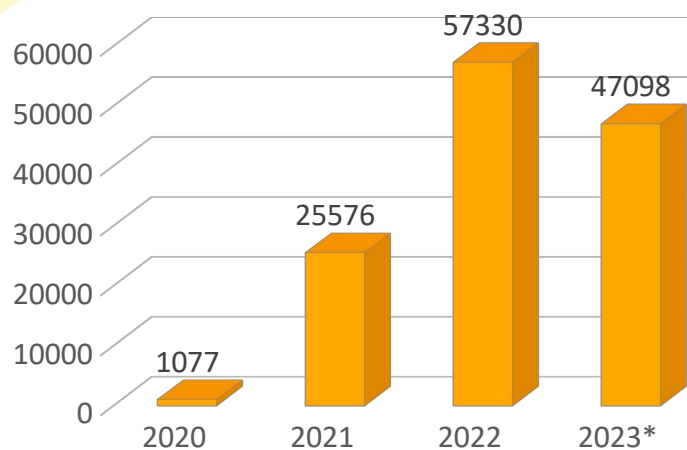
ESF projekts Nr. 9.2.3.0/15/l/001 "Veselības tīklu attīstības vadlīniju un kvalitātes nodrošināšanas sistēmas izstrāde un ieviešana prioritāro veselības jomu ietvaros".

# Atsaucība

Dalībai aptaujā  
piekritušo pacientu  
skaits (A)

Aptauju aizpildījušo  
pacientu skaits (B)

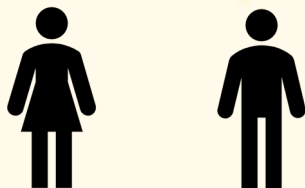
Atbildējušo īpatsvars, %  
(B/Ax100)



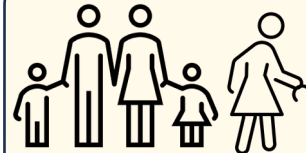
# Respondentu raksturojums 2020.-2022. (18+ gadi, n=17019)



Pamata izglītība vai nepabeigta vidējā	4,9 %
Vispārējā vidējā izglītība	14,8 %
Vidējā speciālā izglītība	29,1 %
Augstākā izglītība	51,2 %



69,8 % 30,2 %



18-39 – 30,1 %  
40-64 – 46,9 %  
65+ – 23,0 %



94 %  
Cita 6 %



Veselības ministrija



Slimību profilakses un  
kontrols centrs

Latvijas Ārstu biedrība

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Savienības  
strukturārfondi un  
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

ESF projekts Nr. 9.2.3.0/15/l/001 "Veselības tīklu attīstības vadlīniju un kvalitātes nodrošināšanas sistēmas izstrāde un ieviešana prioritāro veselības jomu ietvaros".



# Ko saka pacienti? Kāda ir viņu ziņotā pieredze?



Veselības ministrija



Slimību profilakses un  
kontroles centrs

Latvijas Ārstu biedrība

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Savienības  
strukturārfondi un  
Kohēzijas fonds

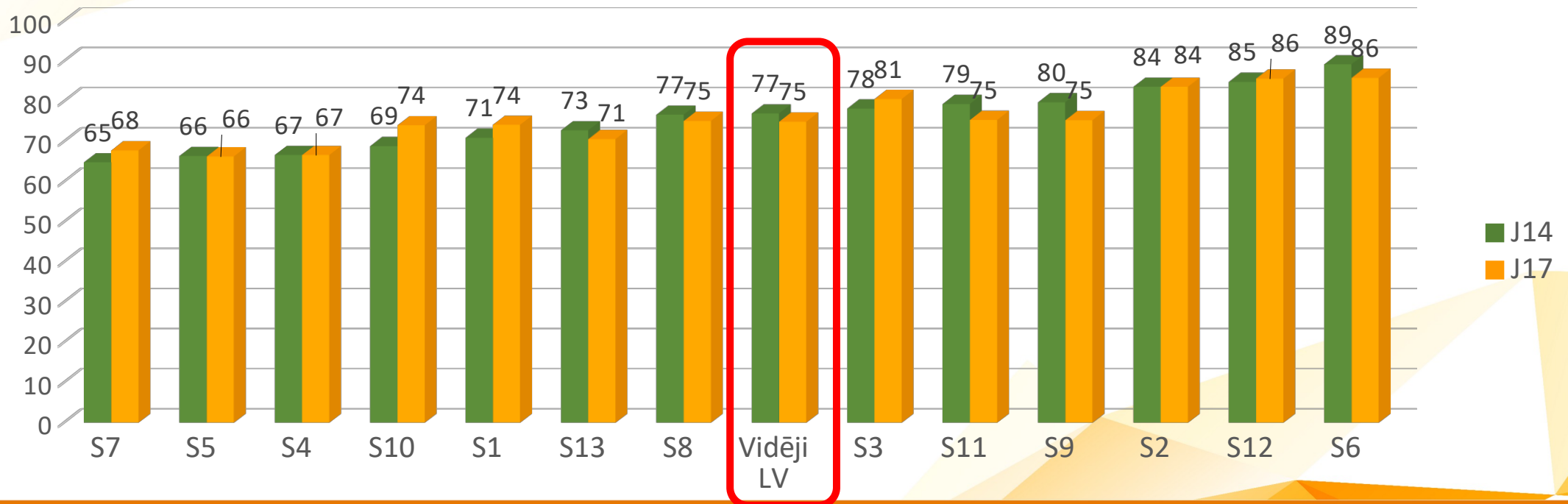
IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

ESF projekts Nr. 9.2.3.0/15/l/001 "Veselības tīklu  
attīstības vadlīniju un kvalitātes nodrošināšanas sistēmas  
izstrāde un ieviešana prioritāro veselības jomu ietvaros".

# Iesaiste ārstēšanas procesā (pa slimnīcām), %

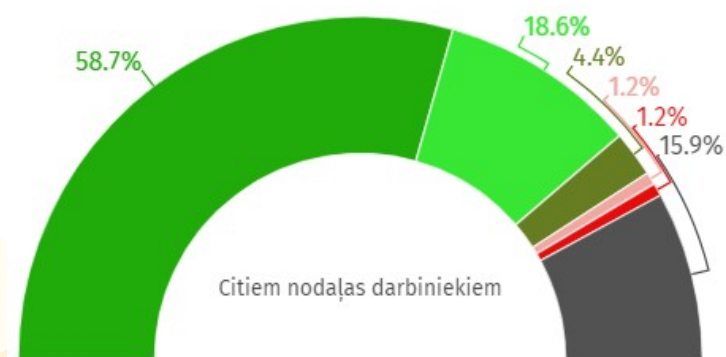
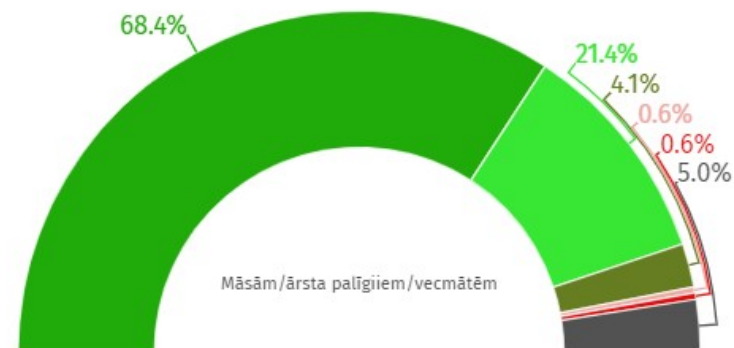
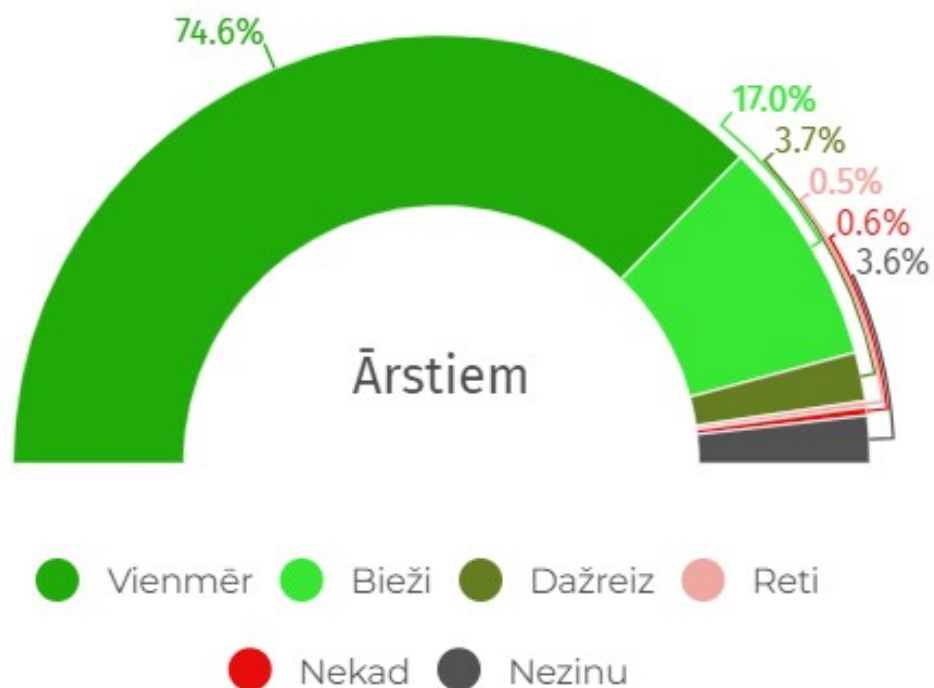
**J14** Vai pirms Jūs piekritāt ārstēšanai, Jūs saņēmāt no ārstniecības personas (ārsta vai māsas) saprotamu informāciju par iespējamiem ieguvumiem un riskiem/ sarežģījumiem/ komplikācijām Jūsu ārstēšanas procesā?

**J17** Vai Jūs pietiekami iesaistīja lēmumu pieņemšanā par Jūsu ārstēšanas procesu?



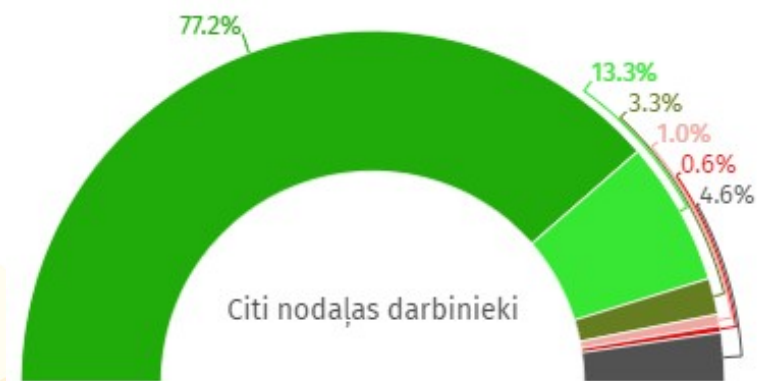
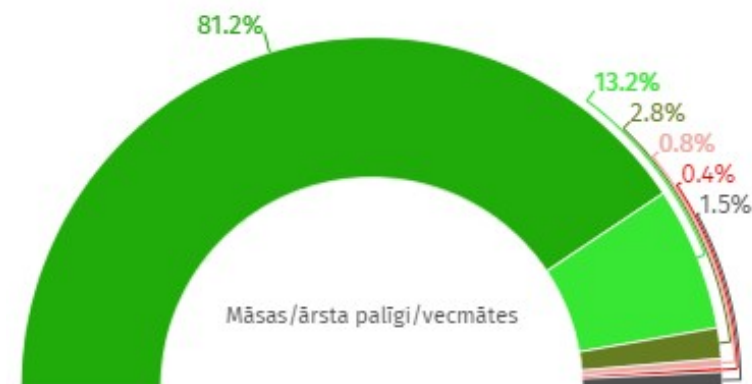
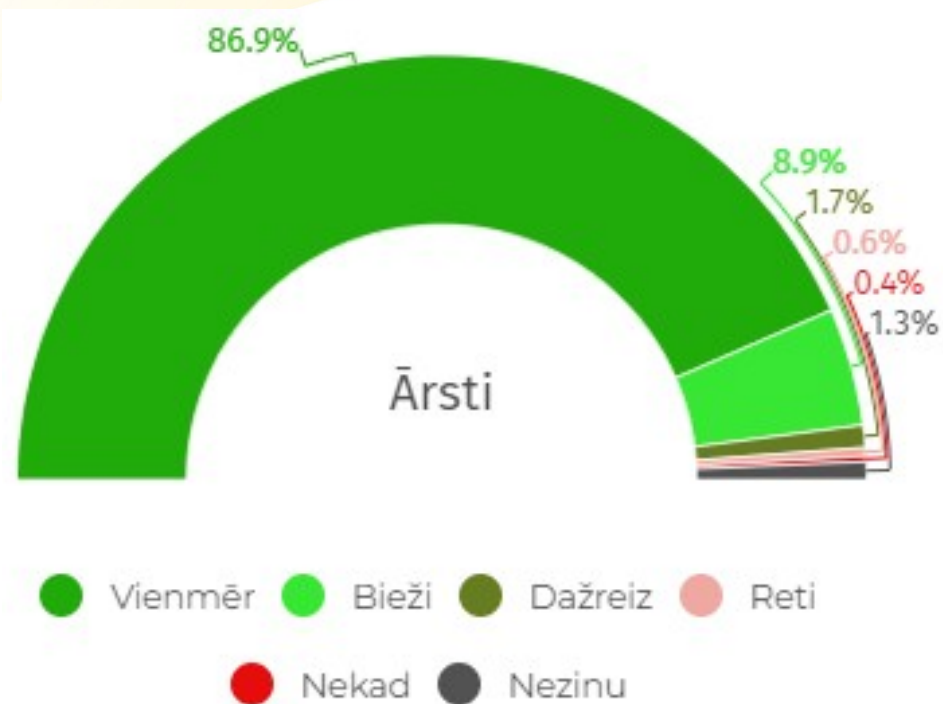
# Komunikācija

J16 Cik bieži uz uzdotajiem jautājumiem Jūs saņēmtāt saprotamas atbildes no:



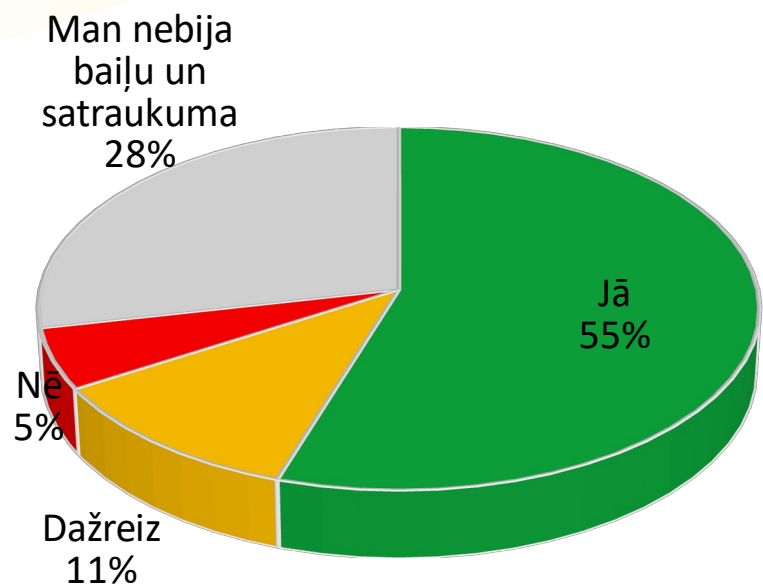
# Cienpilna attieksme

J28 Cik bieži, Jūsaprāt, slimnīcas personāls pret Jums izturējās ar cieņu?

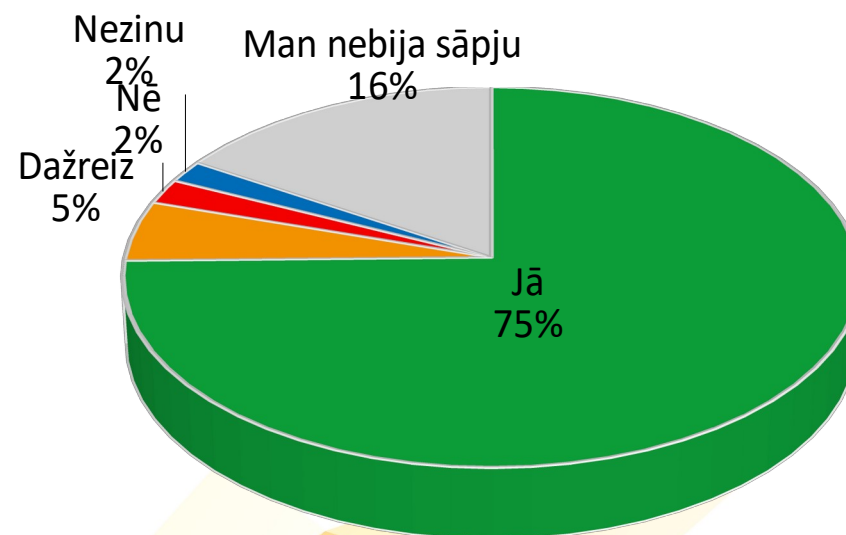


# Bailes un sāpes

J21 Vai uzturēšanās laikā ārstniecības personāls palīdzēja Jums pārvarēt bailes un satraukumu par Jūsu veselības stāvokli?

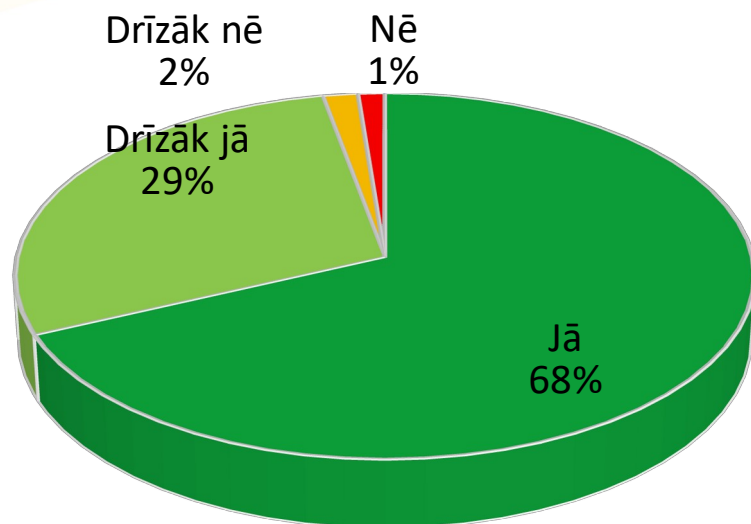


J22 Vai, Jūsprāt, personāls darīja visu iespējamo, lai Jums palīdzētu tikt galā ar sāpēm?

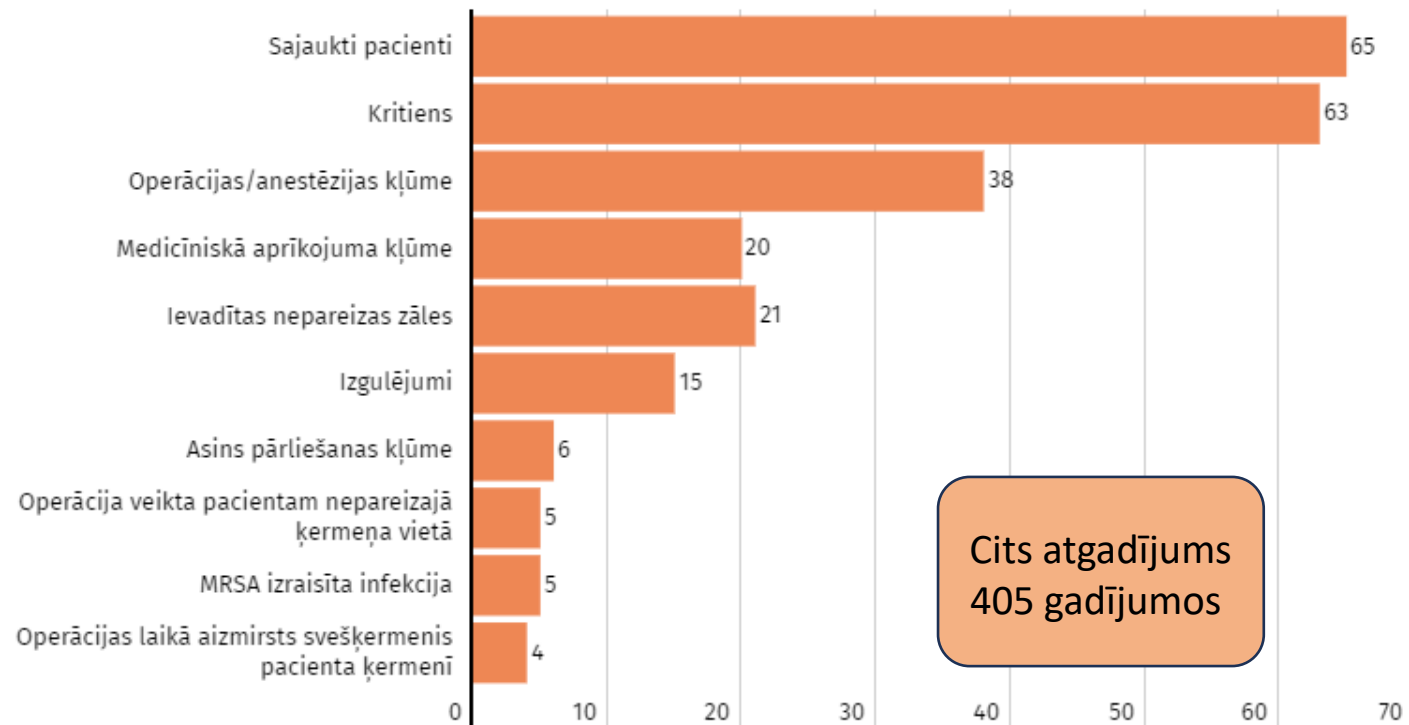


# Pacienta drošība

J33 Vai Jūs slimnīcā jutāties pārliecināts, ka ārstēšanas un aprūpes process ir drošs?



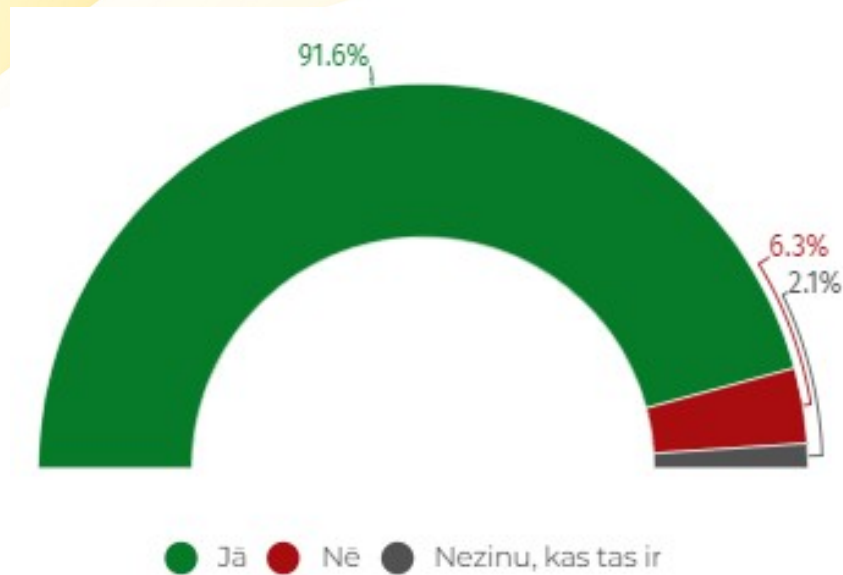
**4,1 % jeb 601** pacients norāda, ka piedzīvoja kādu ar pacienta drošību saistītu atgadījumu



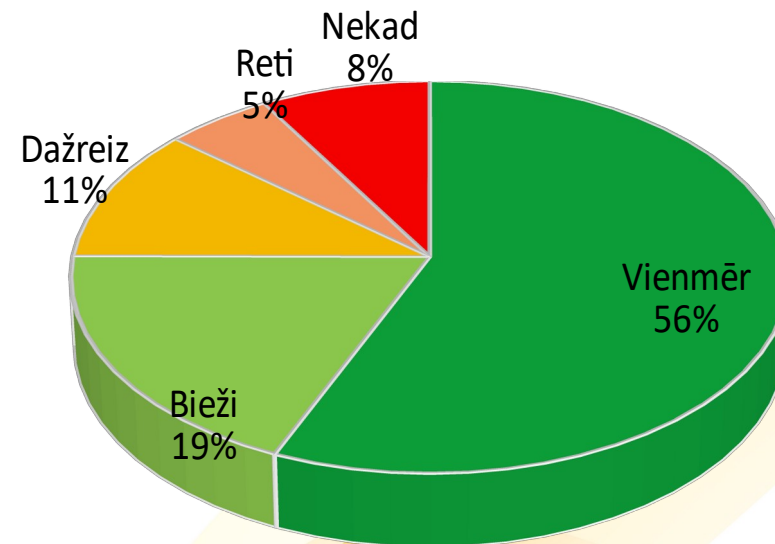
Cits atgadījums  
405 gadījumos

# Pacienta drošība- identifikācija

J19 Vai Jums bija pacienta identifikācijas aprobe?



J20 Cik bieži ārstniecības personāls pārliecinājās par Jūsu identitāti (pajautāja Jūsu vārdu, uzvārdu, pārbaudīja pacienta identifikācijas aprocas datus) pirms ievadīja/iedeva zāles, veica diagnostisku izmeklējumu vai ārstniecisku manipulāciju?

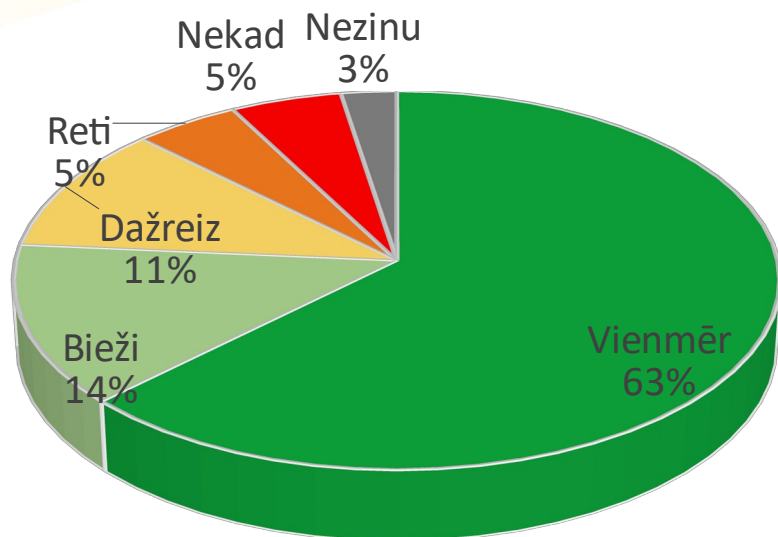


# Pacienta drošība – droša zāļu lietošana

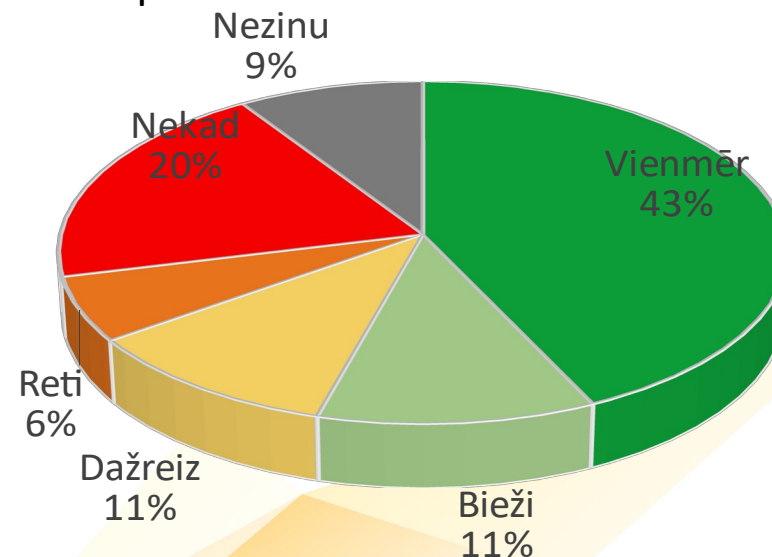
48% pacientu ārstniecības laikā tika ievadītas/dotas jaunas zāles

J24 Cik bieži ārstniecības personāls pirms jaunu zāļu ievadīšanas/došanas:

Jums pastāstīja, kādam nolūkam tās paredzētas

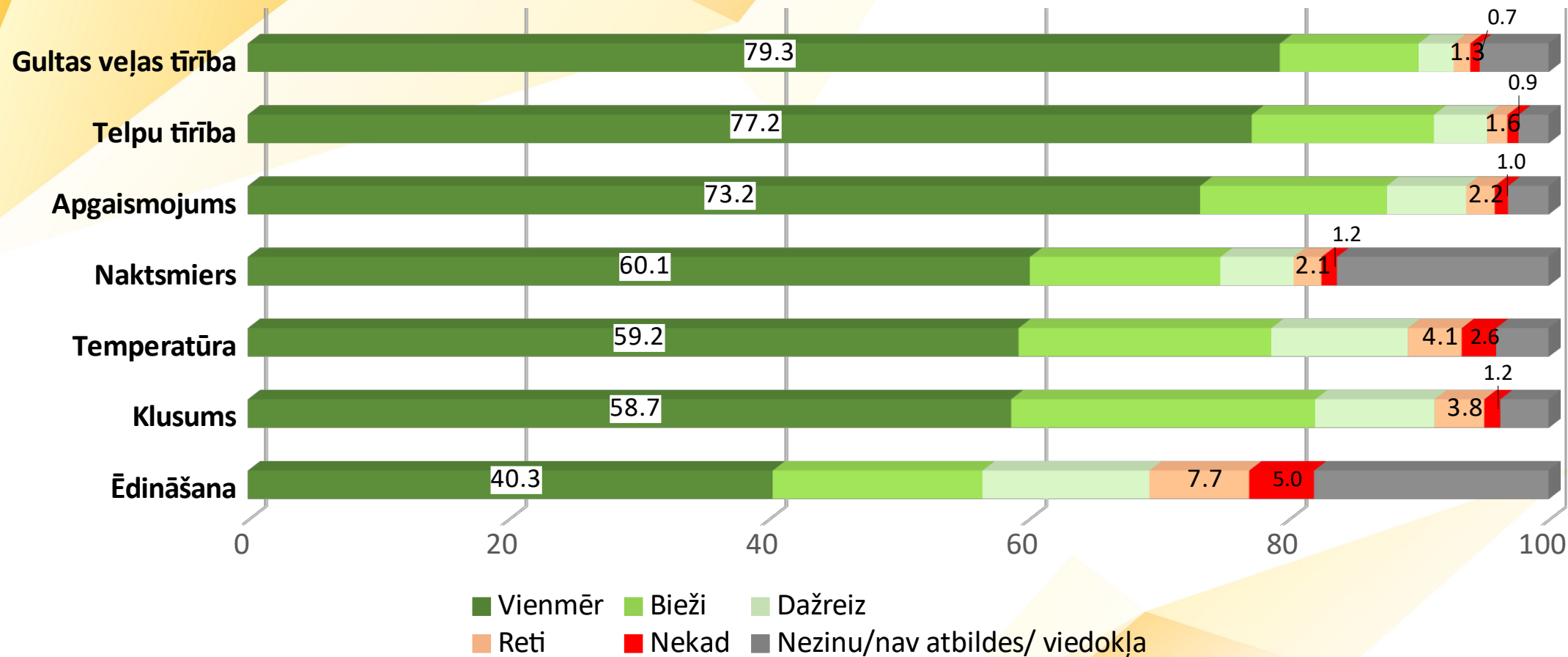


Jums saprotamā veidā, izskaidroja iespējamās blakusparādības



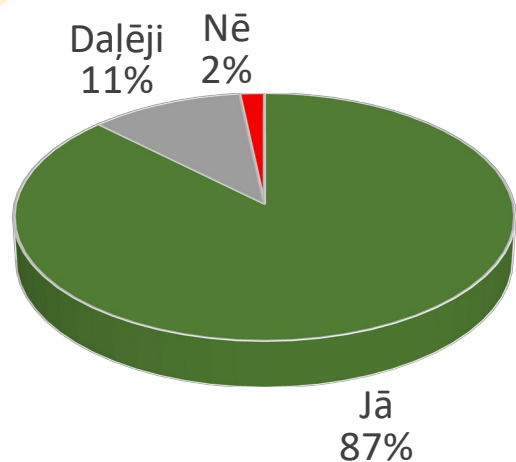


# Komforts nodaļā

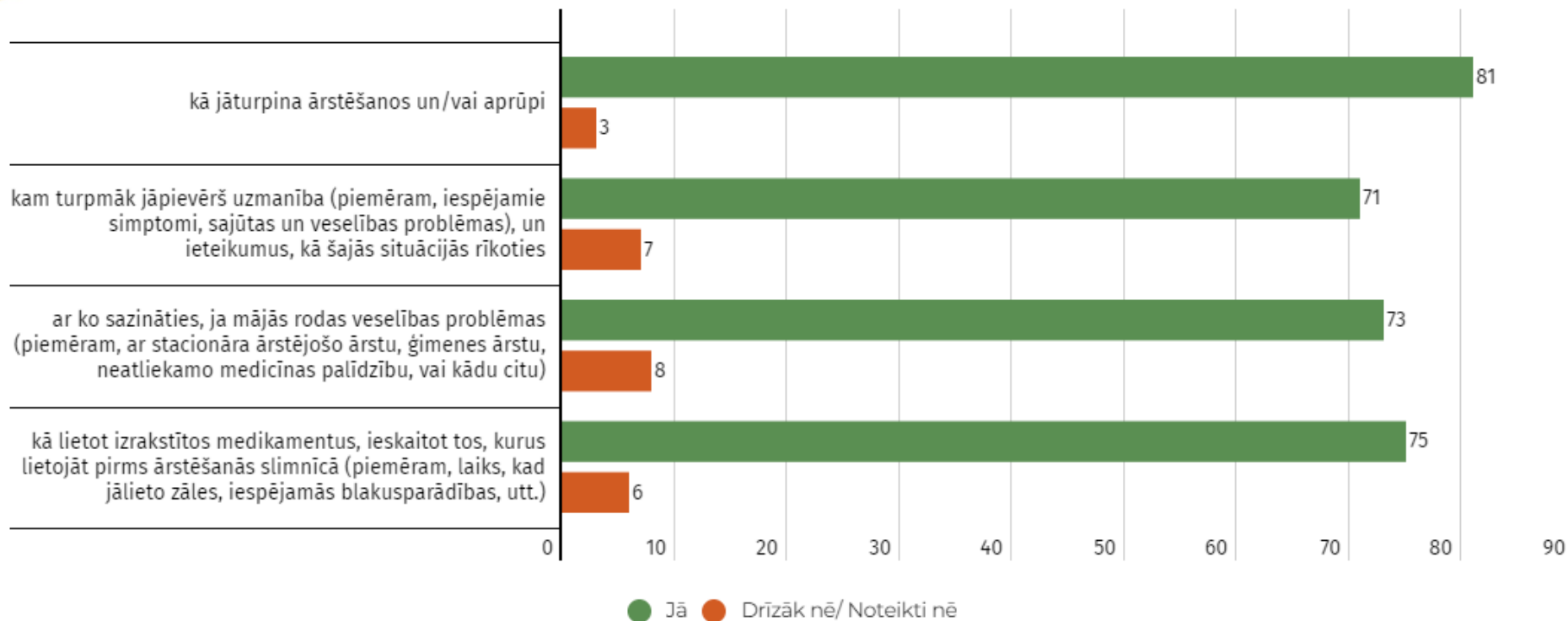


# Izrakstīšana

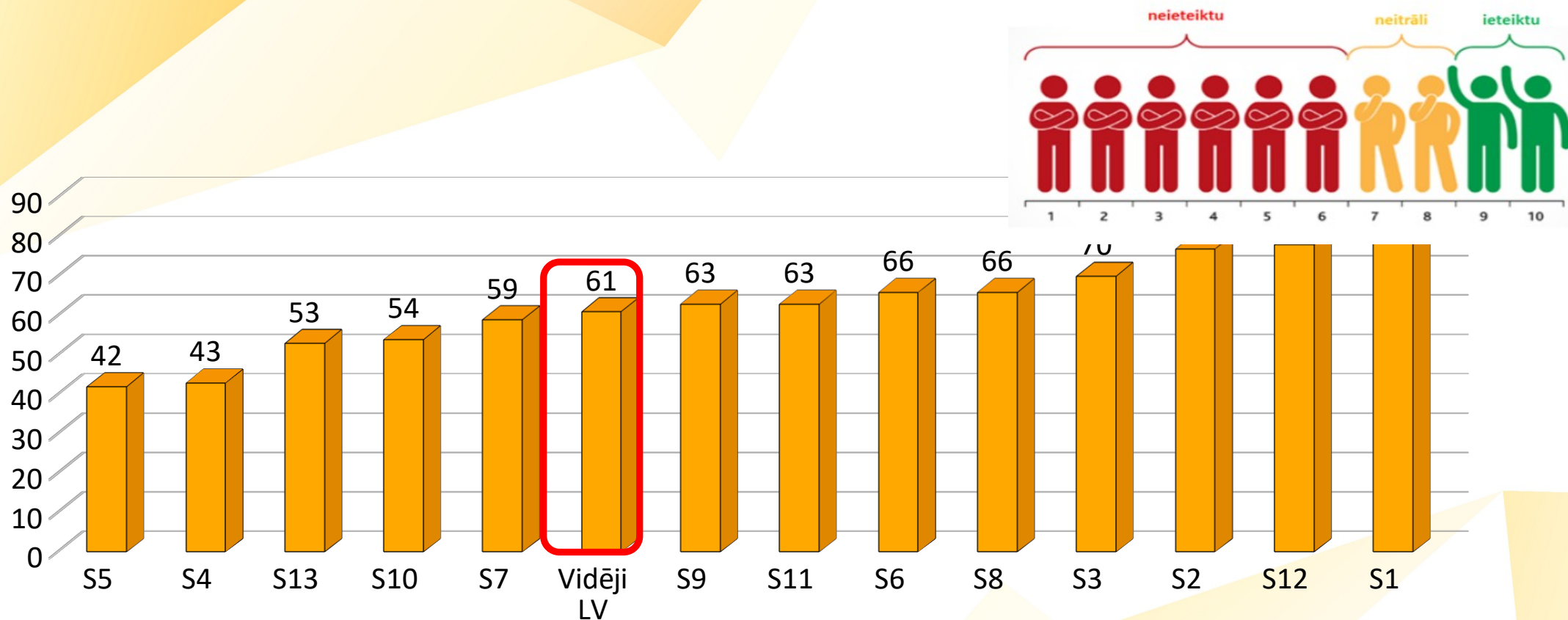
J43 Vai slimnīcas izrakstā norādītā informācija Jums bija pietiekami saprotama?



J42 Pirms Jūs izrakstīja no slimnīcas, vai personāls sniedza saprotamu informāciju:



# Rekomendācijas indekss = Lojālie % (9-10) - Nelabvēlīgie % (0-6)



J45 Cik iespējams, ka Jūs rekomendētu šo nodaļu saviem draugiem un ģimenes locekļiem, ja viņiem būtu līdzīga situācija?

# Secinājumi

- Pacienti vēlas saņemt vairāk informāciju par savu veselības stāvokli, biežāk saņemt saprotamas atbildes uz uzdotajiem jautājumiem un tikt iesaistīti lēmumu pieņemšanā
- Veicināt cieņpilnu, atklātu, atbalstošu komunikāciju
- Zāļu drošums – prioritāte saistībā ar pacientu drošību
- Sabiedrības izglītošana par pacientu pieredzes nozīmīgumu veselības aprūpes kvalitātes pilnveides procesā
- Iestādes darbinieku izglītošana pacientu drošības jautājumos



Veselības ministrija



Slimību profilakses un  
kontroles centrs

 Latvijas Ārstu biedrība

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Savienības  
strukturārfondi un  
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

ESF projekts Nr. 9.2.3.0/15/l/001 "Veselības tīklu attīstības vadlīniju un kvalitātes nodrošināšanas sistēmas izstrāde un ieviešana prioritāro veselības jomu ietvaros".

# Tālākā attīstība/virzība

- PREMS attīstība: iestāžu iesaistes palielināšana; anketas satura/jautājumu pārskatīšana
- Ārstniecības iestādēm izmantot PREMS prioritāšu un uzlabojamo jomu noteikšanai;
- Veikt uzlabojumus, ņemot vērā pārmaiņu vadības principus, uz personu centrētas veselības aprūpes pieeju, labo praksi Latvijā un citur pasaulē;
- Pieredzes mērījumu noteiktām pacientu grupām attīstīšana (PIPEQ-OS, dzemdību pieredzes aptauja), ambulatoro pakalpojumu jomā



Veselības ministrija



Slimību profilakses un  
kontroles centrs



NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Savienības  
strukturāfundi un  
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

ESF projekts Nr. 9.2.3.0/15/l/001 "Veselības tīklu attīstības vadlīniju un kvalitātes nodrošināšanas sistēmas izstrāde un ieviešana prioritāro veselības jomu ietvaros".

# Papildus informācija

SPKC mājaslapā [www.spkc.gov.lv](http://www.spkc.gov.lv) :

Veselības aprūpes profesionāļiem:

✓ <https://www.spkc.gov.lv/lv/pacientu-pieredzes-merijumi>

✓ <https://www.youtube.com/watch?v=KwZyCVGMA-c>

Iedzīvotājiem, pacientiem:

✓ <https://www.spkc.gov.lv/lv/pacientiem-par-pacientu-pieredzes-meriju-miem>



Veselības ministrija



Slimību profilakses un  
kontroles centrs



NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Savienības  
strukturārfondi un  
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

ESF projekts Nr. 9.2.3.0/15/l/001 "Veselības tīklu  
attīstības vadlīniju un kvalitātes nodrošināšanas sistēmas  
izstrāde un ieviešana prioritāro veselības jomu ietvaros".



***Kontaktinformācija:***

**Jana Lepiksone**

[Jana.Lepiksone@spkc.gov.lv](mailto:Jana.Lepiksone@spkc.gov.lv)

Tālrunis: +371 67387654



Veselības ministrija



Slimību profilakses un  
kontroles centrs

 **Latvijas Ārstu biedrība**

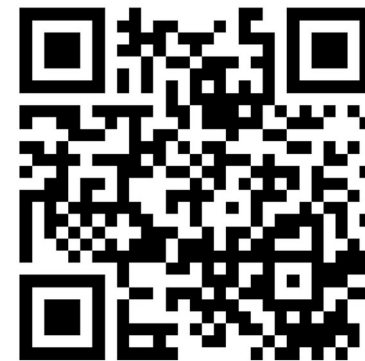
NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



**EIROPAS SAVIENĪBA**  
Eiropas Savienības  
strukturārfondi un  
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

ESF projekts Nr. 9.2.3.0/15/l/001 "Veselības tīklu  
attīstības vadlīniju un kvalitātes nodrošināšanas sistēmas  
izstrāde un ieviešana prioritāro veselības jomu ietvaros".



#jauta

# CILVĒKS - LATVIJAS VESELĪBAS NOZARES VĒRTĪBA

2023. gada 28. septembrī



Veselības ministrija



Slimību profilakses un  
kontroles centrs

 Latvijas Ārstu biedrība

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Savienības  
strukturārfondi un  
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

ESF projekts Nr. 9.2.3.0/15/l/001 "Veselības tīklu  
attīstības vadlīniju un kvalitātes nodrošināšanas sistēmas  
izstrāde un ieviešana prioritāro veselības jomu ietvaros".