



Slimību profilakses un kontroles centrs

PACIENTU ZIŅOTĀS PIEREDZES (PREMs) ROKASGRĀMATA ĀRSTNIECĪBAS IESTĀDĒM

ОЦЕНКА ПАЦИЕНТАМИ СВОЕГО ОПЫТА (PREMs) РУКОВОДСТВО ДЛЯ ЛЕЧЕБНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

PATIENT-REPORTED EXPERIENCE MEASURES (PREMs) HANDBOOK FOR MEDICAL TREATMENT FACILITIES



Sant'Anna
School of Advanced Studies - Pisa



Šajā rokasgrāmatā cenšamies atbildēt uz jautājumiem par PREMs, jautājumi sakārtoti piecās kategorijās:

В этом руководстве мы стремимся ответить на вопросы о PREM, связанных с пятью различными типами полезной и повторяющейся информации.

In this handbook, we aim at answering questions on PREMs, related to five different types of useful and recurrent information:

KĀPĒC tas ir svarīgi?

ПОЧЕМУ это важно
WHY it is important

KAM būtu jā piedalās?

КТО должен участвовать
WHO should participate

KĀDA veida informācija tiek apkopota?

КАКАЯ информация собирается
WHAT information is collected

KĀ notiek iesaistīšanās?

КАК происходит вовлечение
HOW involvement occurs

Noderīgi kontakti

Полезные контакты
Useful contacts

KĀPĒC IR SVARĪGI APKOPOT PREMs DATUS?

ПОЧЕМУ ВАЖНО СОБИРАТЬ “PREMs” ИНФОРМАЦИЮ?
WHY IS COLLECTING PREMs DATA IMPORTANT?

Pacienti ir nozīmīgi sabiedrotie, palīdzot jums noskaidrot viņu pieredzi par saņemtajiem veselības aprūpes pakalpojumiem ārstniecības iestādē.

Pacientu ziņotās pieredzes dati palīdzēs veselības aprūpes un administratīvajam personālam uzlabot aprūpes kvalitāti, izceļot darbības sfēras, kurās, iespējams, nepieciešami uzlabojumi.

Пациенты – это ваши ценные союзники, которые помогут вам выяснить, какой опыт они приобрели, получая услуги здравоохранения в лечебном учреждении. Предоставляемые пациентами данные помогут определить те сферы деятельности, которые, очевидно, нуждаются в улучшении, и помогут медицинскому персоналу и администрации повысить качество предоставляемой медицинской помощи.

Patients are valuable allies in helping you understand how the healthcare system has managed to meet their needs. Patient experience data will help the health and administrative staff improve the quality of care by identifying areas where improvements are possibly necessary.

KĀPĒC IR SVARĪGI APKOPOT PREMs DATUS?

ПОЧЕМУ ВАЖНО СОБИРАТЬ “PREMs” ИНФОРМАЦИЮ?
WHY IS COLLECTING PREMs DATA IMPORTANT?

Pacientu ziņotās pieredzes datus var izmantot, lai **novērtētu** veselības aprūpes speciālistu darbu un **motivētu** strādāt, izceļot labo praksi, kuru pacienti ir novērtējuši hospitalizācijas laikā un **kuru sistemātiski var ieviest visā slimnīcā.**

Pacientu viedoklis ir nozīmīgs visu pacienta hospitalizācijas posmu novērtējumā vienas ārstēšanās epizodes ietvaros.

Сообщаемые пациентами сведения могут быть использованы для **оценки** результатов работы специалистов здравоохранения и их **мотивирования**, определяя примеры хорошей практики, которые отметили пациенты в течение госпитализации и **которые можно системно внедрить во всей больнице.**

Мнение пациента имеет огромное значение на всех этапах госпитализации в пределах одного лечебного эпизода.

Patient experience data can be used to **motivate and value** the work of health professionals, by identifying good practices that were appreciated by the patients during the hospitalization, **which can be spread throughout the hospital in a systematic way.**

The patients' views are important in the assessment of all stages of a patient's hospitalization within a single treatment episode.

KAM BŪTU JĀAIZPILDA ANKETA?

КОМУ СЛЕДУЕТ ЗАПОЛНЯТЬ АНКЕТУ?
WHO SHOULD FILL IN THE QUESTIONNAIRE?

Pacientiem, kuri ikdienā nelieto internetu un/vai viedierīces, **pieklūt tiešsaistes anketai un palīdzēt to aizpildīt var radnieki vai draugi.**

Svarīgi ir norādīt tās personas kontaktinformāciju, **kura palīdzēs anketu aizpildīt.** Aptaujas anketas saite tiks nosūtīta uz norādīto e-pasta adresi vai īsziņas veidā uz mobilo tālruni.

Ir būtiski pacientiem uzsvērt, ka viņi ir tie, kas piedalās aptaujā un atbild uz visiem anketas jautājumiem, ņemot vērā **savu personīgi gūto pieredzi.**

Пациентам, которые ежедневно не пользуются интернетом или смарт-устройствами, **получить доступ к онлайн-анкете и помочь заполнить её смогут родственники или друзья.**

В этом случае важно указать контактные данные того человека, **кто поможет заполнить анкету.** Ссылка на опрос будет отправлена на его электронный адрес или в виде смс на его мобильный телефон.

При этом в разговоре с пациентами будет важно подчеркнуть, что всё же именно они будут участвовать в опросе, и отвечать на вопросы анкеты им следует **исходя из своего личного опыта.**

If patients are unfamiliar with the Internet and/or smart devices, they **can be helped to access and fill in the online questionnaire by relatives or friends.**

It is important that they provide **contact information of the person who can support them.** A link to the questionnaire will be sent to the e-mail address provided or in the form of a text message to a mobile phone.

However, it is important that you advise patients that they are the ones who participate in the survey themselves and answer the questions in the questionnaire **from their point of view.**

AR KĀDU INFORMĀCIJU PACIENTIEM TIKS LŪGTS DALĪTIES?

КАКОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ ПОПРОСЯТ ПОДЕЛИТЬСЯ
ПАЦИЕНТОВ?

WHAT DATA WILL BE ASKED FROM PATIENTS?

Pacienti tiks aicināti atbildēt uz **jautājumiem par viņu pieredzi, saņemot veselības aprūpes pakalpojumus**, piemēram, vai ārstniecības personāla attieksme bijusi cieņpilna, vai sniegtā informācija par ārstēšanās gaitu un medikamentiem bijusi skaidra un saprotama, vai atrašanās palātā bija ērta un patīkama, vai saņemtais ēdiens garšoja utt.

Anketas ir izstrādātas un pielāgotas atbilstoši pacienta vecumam, jautājumi ir veidoti konkrētai vecuma grupai.

К пациентам обратятся с просьбой ответить на вопросы об опыте, приобретённом ими в ходе **получения медицинских услуг**. Например, чувствовали ли они уважение со стороны персонала, была ли информация о ходе лечения и медикаментах им ясна и понятна, удобно ли и комфортно они чувствовали себя в палате, была ли вкусной предложенная им еда.

Анкеты разработаны и адаптированы в соответствии с возрастом пациентов, вопросы сформулированы для конкретных возрастных групп.

Patients will be asked to answer **questions about their experience with health services**, e.g. whether they were treated by the medical staff with respect, whether the information provided on the course of treatment and medication was clear and understandable, whether the stay in the ward was comfortable, whether the food was good and tasty, etc.

The questionnaires are designed and adapted to the patient's age and the questions are designed for a specific age group.

KĀ PACIENTI VAR IZTEIKT SAVU VIEDOKLI?

КАК ПАЦИЕНТЫ МОГУТ ВЫРАЗИТЬ СВОЁ МНЕНИЕ?
HOW CAN PATIENTS EXPRESS THEIR OPINION?

Aiciniet savus pacientus dalīties pieredzē par saņemtajiem veselības aprūpes pakalpojumiem, **atbildot uz anketas jautājumiem tiešsaistē**. Aptauja ļaus noskaidrot pacienta viedokli, vai pacients jutās aprūpēts ne tikai hospitalizācijas laikā, bet arī **atgriežoties mājās**.

Ir svarīgi pacientus informēt, ka viņu sniegtās atbildes uz jautājumiem tiks izmantotas, plānojot nepieciešamos uzlabojamus ārstniecības iestādē un pētniecības nolūkā. Iegūtā informācija tiks **analizēta anonīmi**, un to nevarēs attiecināt uz pacienta vai respondenta identitāti.

Попросите своих пациентов поделиться своим опытом в отношении полученных медицинских услуг, **ответив на вопросы онлайн-анкеты**. Опрос позволит выяснить мнение пациента о том, чувствовал ли он достаточную заботу о себе как во время нахождения в стационаре, так и по **возвращении домой**.

Важно проинформировать пациента о том, что данные им ответы на вопросы будут использованы для планирования необходимых улучшений в лечебном учреждении, а также в исследовательских целях. Анализ информации будет **проводиться анонимно**, и её невозможно будет соотнести с конкретным пациентом или респондентом.

Ask your patients to share their experience of health services **by answering an online questionnaire**. Make sure that your patients always feel cared for, not only during the hospitalization, but also **once they return home** by inviting them to participate in the survey.

It is important to point out to patients that all these data, which may be used for management and research activities, will always be **analyzed anonymously** and therefore will in no way be attributable to the identity of the patient or respondent.

KĀ PACIENTI VAR PIEDALĪTIES APTAUJĀ?

КАК ПАЦИЕНТЫ СМОГУТ ПРИНЯТЬ УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ?
HOW CAN PATIENTS PARTICIPATE IN THE SURVEY?

Nodrošiniet savus pacientus ar visu nepieciešamo informāciju, lai viņi varētu piedalīties aptaujā. Izskaidrojiet viņiem, ka, lai piedalītos aptaujā, viņiem jānorāda sava kontaktinformācija (**mobilā tālruņa numurs un/vai e-pasta adrese**).

Informējiet viņus, ka, pateicoties viņu atstātajai kontaktinformācijai, pēc izrakstīšanās no slimnīcas viņi e-pastā vai īsziņā saņems ielūgumu ar **personalizētu saiti**, no kuras varēs piekļūt anketai un aizpildīt to tiešsaistē, izmantojot viedierīces.

Предоставьте пациентам всю необходимую информацию, чтобы они смогли принять участие в опросе. Объясните, что для участия в опросе им понадобится указать свои контактные данные (**номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты**).

Расскажите, что после того, как они выпишутся из больницы, оставленные ими контактные данные позволят выслать им приглашение – в виде смс или по электронной почте – **с персонализированной ссылкой**, посредством которой они получат доступ к анкете и возможность заполнить её онлайн с помощью смарт-устройств.

Provide patients with all the information they need to participate in the survey. Explain to them that, to enable their participation, they must provide their contact information (**mobile phone number and/or e-mail address**).

Inform them that, thanks to the data they have communicated, they will receive an invitation with a **personalized link** by e-mail or SMS, through which they will be able to access the questionnaire, which they can fill out using a smart device.

KĀ PACIENTI VAR PIEDALĪTIES APTAUJĀ?

КАК ПАЦИЕНТЫ СМОГУТ ПРИНЯТЬ УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ?
HOW CAN PATIENTS PARTICIPATE IN THE SURVEY?

Aptauja ir paredzēta visiem pacientiem, kuri tikuši hospitalizēti, taču viņi var **brīvprātīgi izlemt**, vai vēlas tajā piedalīties. Ļoti svarīgi ir uzsvērt, ka jebkurš pacienta pieņemtais lēmums neietekmēs viņa turpmāko aprūpi.

Pacients **jebkurā laikā var pārtraukt savu dalību aptaujā**.

Опрос предусмотрен для всех пациентов, которые были госпитализированы в стационар, но пожелают ли они в нём участвовать – это уже **добровольное решение**. Очень важно отметить, что любое решение пациента не повлияет на его дальнейшее лечение.

Пациент **в любой момент может прекратить своё участие в опросе**.

The survey is aimed at all hospitalized patients, but they can **decide voluntarily** whether they want to participate in the survey or not. It is essential that you reassure your patients that any decision they make will have no impact on their care pathway.

Furthermore, at any time, patients **can decide to ask to stop their participation**.

PIE KĀ PACIENTI VAR VĒRSTIES PĒC PAPILDU INFORMĀCIJAS?

К КОМУ ПАЦИЕНТЫ МОГУТ ОБРАТИТЬСЯ ЗА
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ?

WHO CAN PATIENTS CONTACT FOR FURTHER INFORMATION?

Nodrošīniet pacientiem kontaktinformāciju, kur vērsties, ja rodas jautājumi, aizpildot aptauju.

Lūdzu, informējiet pacientus, ka viņi tehnisku problēmu gadījumā vai, ja radušās šaubas par anketas aizpildīšanu, var sazināties ar SPKC (Slimību profilakses un kontroles centru), rakstot uz e-pasta adresi: aptauja@spkc.gov.lv

Papildus jūs varat norādīt slimnīcas kontakttālruni vai mobilā tālruņa numuru (gan zvaniem, gan īsziņām) un e-pasta adresi, kā arī, ja iespējams, atbildīgās personas pieņemšanas laikus.

Предоставьте пациентам контактную информацию, куда им следует обращаться, если при заполнении анкеты у них возникнут вопросы.

Пожалуйста, проинформируйте пациентов, что в случае технических проблем или если у них появятся сомнения по поводу заполнения анкеты, смогут связаться с Центром профилактики и контроля заболеваний, написав на адрес электронной почты: aptauja@spkc.gov.lv

Дополнительно вы можете указать контактный телефон или номер мобильного телефона больницы (для звонков и смс), также адрес её электронной почты. Если возможно, указать и время приёма ответственного лица.

Provide your patients with contact information in case they have questions when filling in the survey.

Inform them that, should they have technical difficulties or doubts about completing the questionnaire, they can contact the CDPC (Center for Disease Prevention and Control) by e-mail at: aptauja@spkc.gov.lv

You can also provide the hospital's telephone or mobile phone number (for both calls and text messages) and e-mail address, as well as the reception hours of the person in charge, if possible.

**Cienījamie kolēģi,
nepiemirstiet uzaicināt savus
pacientus dalīties viņu personīgajā
pieredzē un piedalīties aptaujā.**

**Уважаемые коллеги, не забудьте пригласить своих
пациентов поделиться личным опытом и
принять участие в опросе.**

**Dear colleagues, remember to invite your patients to
share their personal experiences and participate in
the survey.**