

## **Pārskats par klientu vērtējumu Slimību profilakses un kontroles centra sniegtajiem pakalpojumiem 2022. gadā**

### **1. Vērtējums par RSU profesionālās bakalaura studiju programmas „Sabiedrības veselība” studentu praksi Slimību profilakses un kontroles centrā 2022. gadā**

RSU profesionālās bakalaura studiju programmas Sabiedrības veselība 3. studiju gada studenti Slimību profilakses un kontroles centrā 2022. gadā praksi izgāja 18 studenti. Katram studentam – 5 dienas infekcijas slimību epidemioloģiskajā uzraudzībā un 10 dienas neinfekcijas slimību epidemioloģiskajā uzraudzībā. Visi studenti praksi pabeidza sekmīgi. Par praksē apgūtajām teorētiskajām zināšanām un praktiskajām iemaņām saņemts ļoti labs vērtējums. Studenti praksē augsti novērtējuši iespēju iegūt zināšanas par to, kā ikdienā notiek epidemioloģiskā uzraudzība, kā tiek vākti un apkopoti iedzīvotāju statistikas dati, kur meklēt informāciju, kā arī iespēju veikt praktiskos speciālistu ikdienas darbus – ievākt informāciju par slimības gadījumiem, analizēt plaša apjoma informāciju un sagatavot ziņojumus.

Veicot aptauju, divu studentu grupu studenti atbildēja uz pieciem jautājumiem piecu balļu skalā un guvām sekojošus rezultātus:

Prakses saturs un aktualitāte atbilda manām mācību vajadzībām 4,4 ( iepriekš 2019. gadā 4,2)

Prakses laikā apguvu noderīgas praktiskās zināšanas un iemaņas 4,1 (iepriekš 3,5)

Prakses laikā bija iespējams saņemt atbildes uz neskaidriem jautājumiem no speciālistiem 4,7 (iepriekš 4,7)

Prakses tehniskais aprīkojums bija pietiekams, telpas darbam piemērotas 4.1 (iepriekš 4,2)

Praksei atvēlētais laiks bija pietiekams, lai apgūtu konkrēto tēmu 4,1 (iepriekš 3,8.)

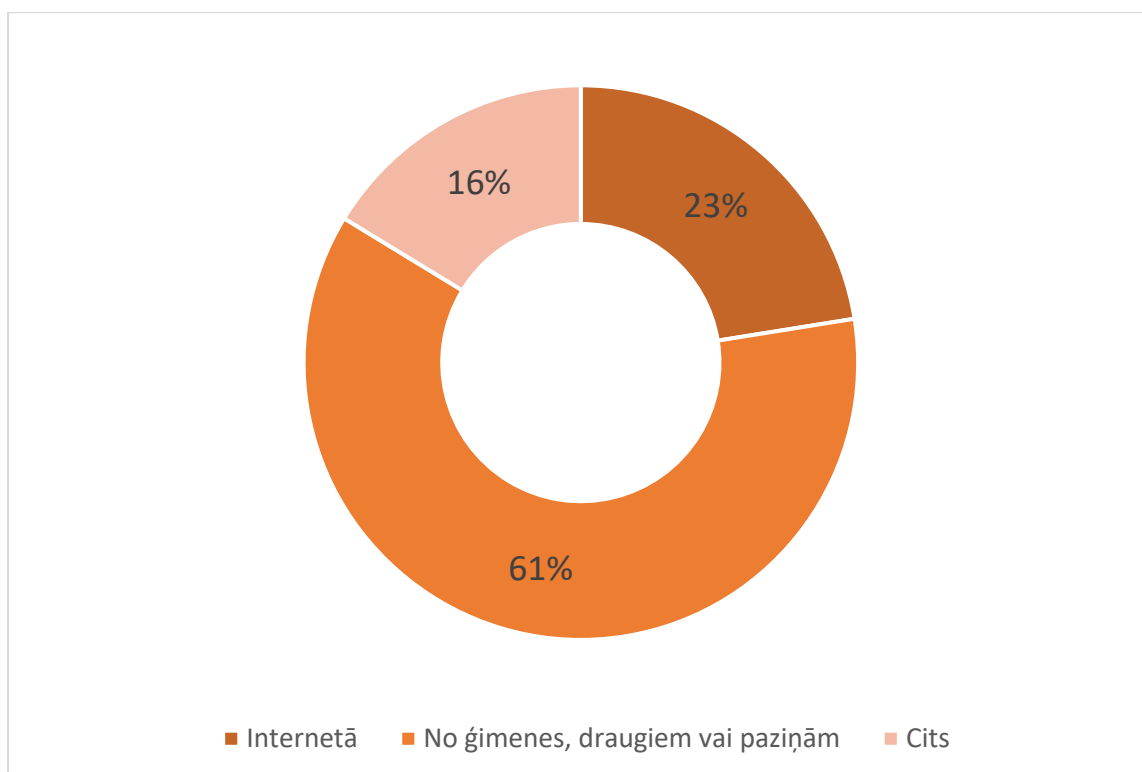
Uzskatāms, ka kopējais vērtējums uzlabojies.

### **2. Aptauja par saņemtajiem pakalpojumiem HIV profilakses punktos 2022. gadā**

2022. gadā aptauja veikta gan klientu jeb injicējamo narkotiku lietotāju (INL) vidū, gan apmeklētāju vidū, kuri nav INL. Anketa bija pieejama latviešu un krievu valodā drukātā un elektroniskā formā. Anketa sastāvēja no 10 jautājumiem un papildu informācijas par respondenta dzimumu un vecumu. 2022. gadā kopā aptaujāti 178 respondenti no 9 HPP (biedrība DIA+LOGS, biedrība “Baltijas HIV asociācija”, biedrība “Latvijas Sarkanais Krusts” – Rīga, biedrība “Latvijas Sarkanais Krusts” – Šarlotes ielas HPP, Jēkabpils, Jūrmala, Liepāja, Ogre, SPKC, Tukums). No visiem aptaujātajiem, kuri norādījuši savu dzimumu (n=174), 64,4% bija vīrieši (n=112), 35,0% sievietes (n=61) un 0,6% transpersonas (n=1). No visiem

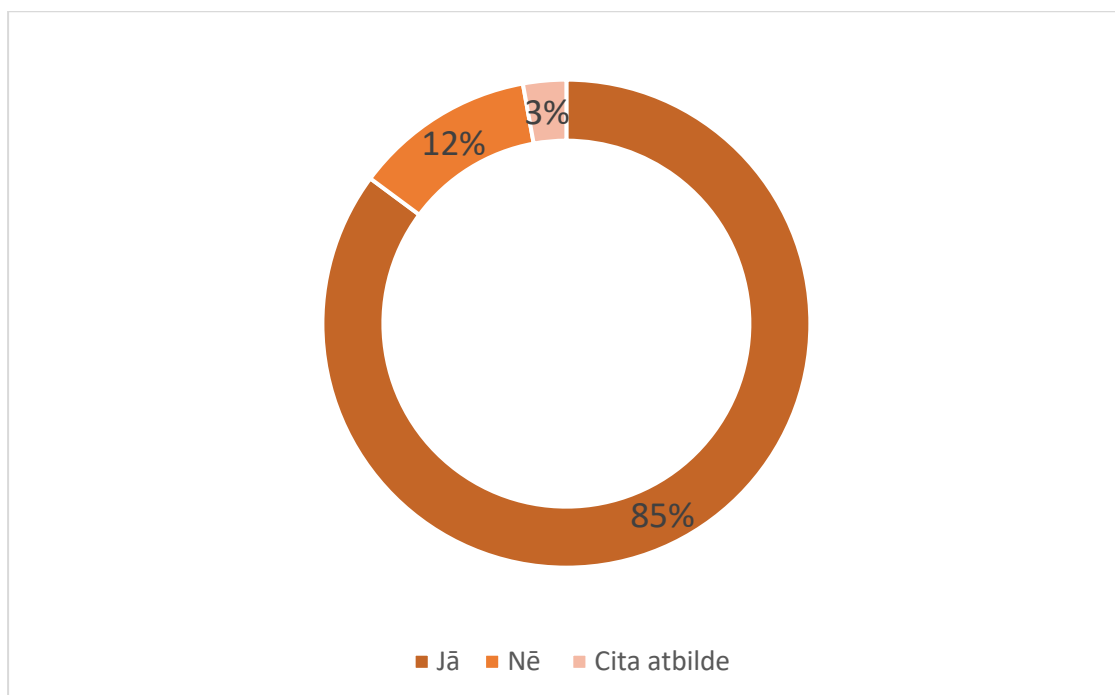
respondentiem, kuri norādījuši savu vecumu (n=169), 19,5% bija vecumā līdz 24 gadiem (n=33), 27,8% vecumā no 25-34 gadiem (n=47), 34,3% vecumā no 35-44 gadiem (n=58), 18,4% bija vecumā virs 45 gadiem (n=31). No visiem respondentiem, kuri norādījuši savu INL statusu (n=165) 55,8% bija INL (n=92), bet 44,2% apmeklētāji (ne INL) (n=73).

**1. No kurienes Jūs pirmo reizi uzzinājāt informāciju par HIV profilakses punktu un tajā sniegtajiem pakalpojumiem? (n=178)**



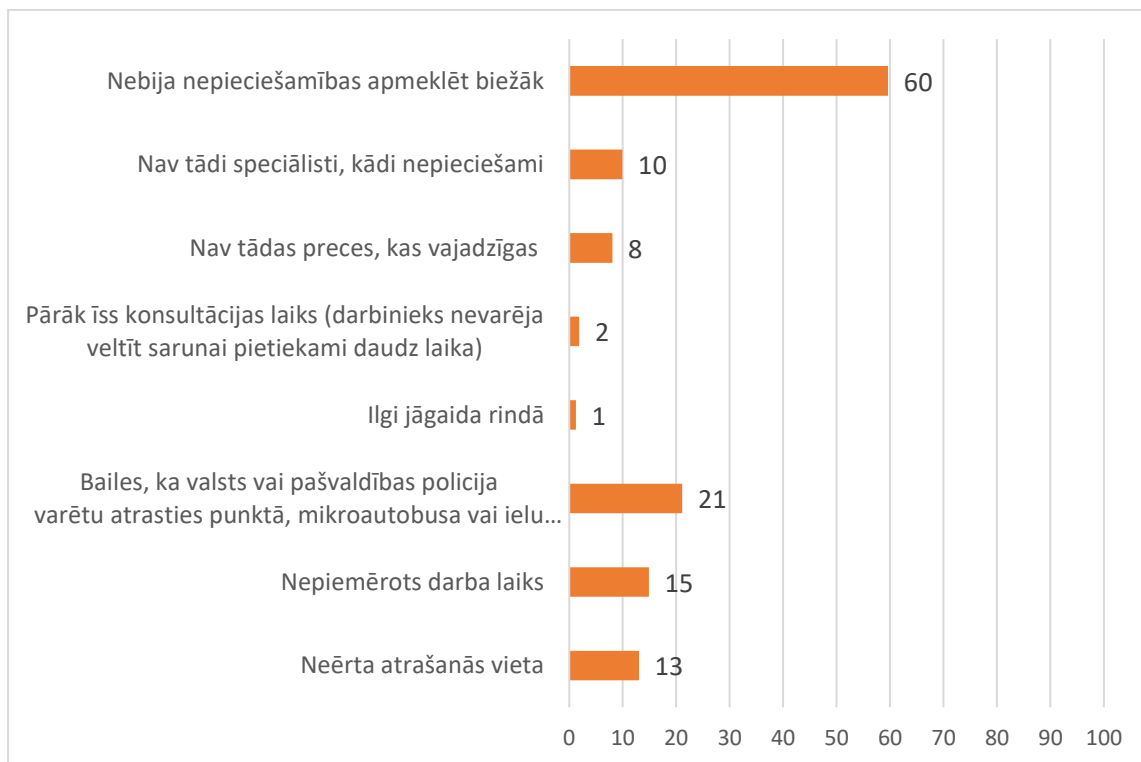
Kā citu atbildi lielākā daļa respondenti snieguši – no ielu darbinieka, no sociālā darbinieka, no reklāmas, atrašanās vietas dēļ (dzīvo tajā pašā ēkā, kur ir HPP, sanāk iet garām) u.c. Salīdzinot ar 2020. gada atbildēm, lielāka daļa respondentu uzzinājuši par HPP pakalpojumiem no ģimenes, draugiem vai paziņām un mazāka daļa internetā (2020. gadā attiecīgi 48% un 34%).

**2. Vai šī pakalpojumu saņemšanas vieta (HIV profilakses punkts, mikroautobuss) atrodas Jums ērtā un viegli sasniedzamā vietā? (n=175)**



Salīdzinot ar 2020. gada rezultātiem, atbilžu sadalījums nav būtiski mainījies.

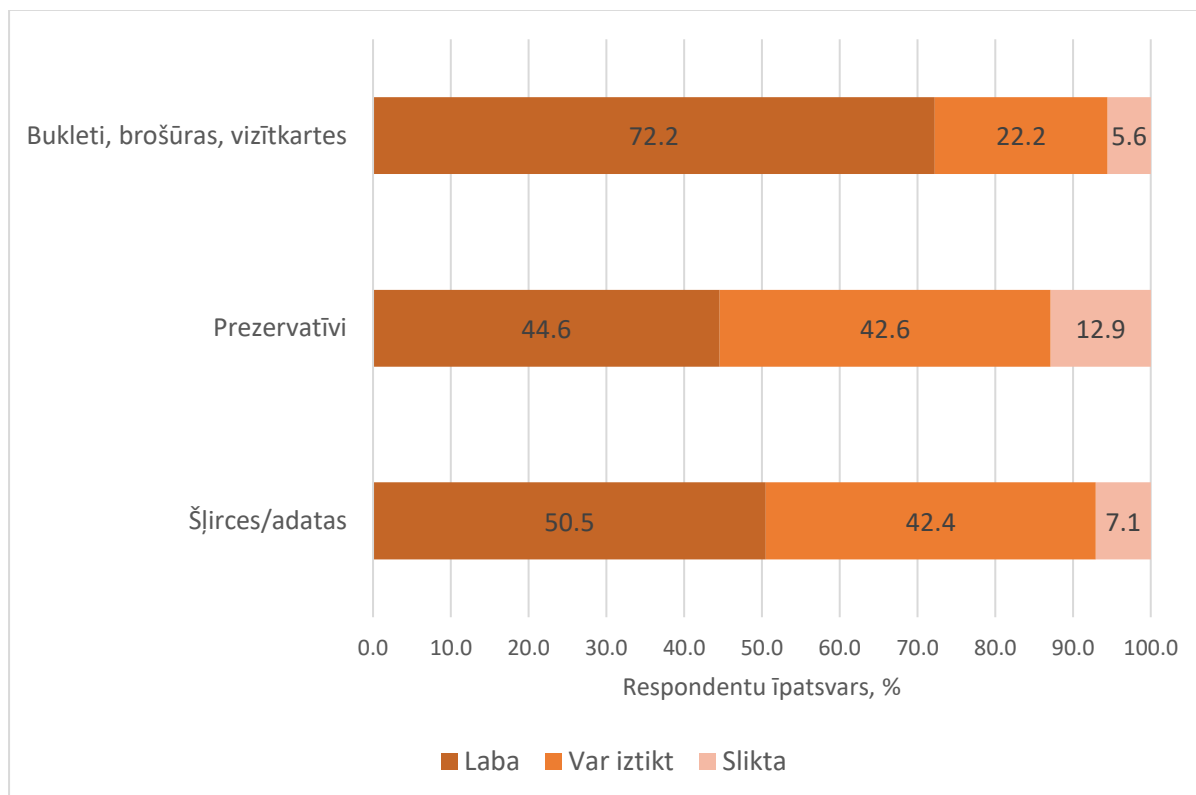
**3. Kas no zemāk uzskaitītajiem apstākļiem ir ierobežojis Jūs biežāk apmeklēt HIV profilakses punktu, mikroautobusu vai satikt ielu darbinieku? (n=161)**



Grafikā attēlots katru atbildi sniegušo respondentu īpatsvars procentos (iespējamās vairākas atbildes).

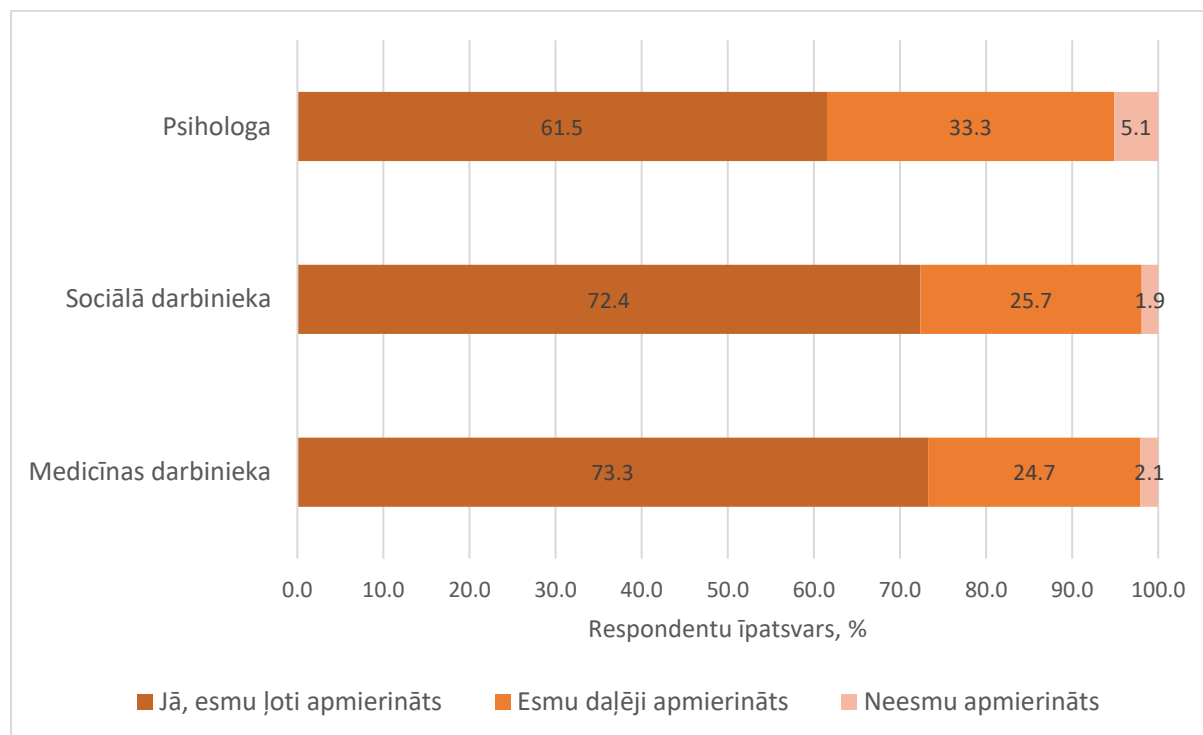
Salīdzinot ar 2020. gada rezultātiem, saglabājies augsts respondentu īpatsvars, kas baidās no policijas klātbūtnes pie HPP pakalpojumu sniedzēja. Attiecībā uz darba laiku atsevišķi respondenti norādījuši, ka vēlama būtu iespēja HPP apmeklēt pirms vai pēc darba laika (pirms plkst. 9.00 un pēc plkst. 17.00).

#### 4. Lūdzu, novērtējiet to preču kvalitāti, ko esat saņēmis pēdējo 12 mēnešu laikā!



Kopumā lielākā daļa respondentu, kuri saņēmuši kādu no medicīnas precēm HPP, vērtē to kvalitāti kā labu vai vidēju (atbilde “var iztikt”). Vislabāk vērtēta bukletu, brošūru un vizītkaršu kvalitāte, bet viszemāk vērtēta prezervatīvu kvalitāte.

**5. Lūdzu, novērtējiet šī HIV profilakses punkta darbinieka (-u) sniegtās konsultācijas (sarunas), ko saņēmat pēdējo 12 mēnešu laikā!**



Līdzīgi kā iepriekšējo gadu aptaujās, arī 2022. gadā visaugstāk vērtēts medicīnas darbinieka darbs. Viszemāk vērtēts psihologa darbs, taču, ņemot vērā mazo respondentu skaitu šajā grupā, rezultāts nav objektīvi vērtējams.

**6. Lūdzu, uzrakstiet, kas Jums patīk tieši šī HIV profilakses punkta (mikroautobusa) darbinieku darbā un to sniegtajos pakalpojumos?**

Šajā atvērtā tipa jautājumā respondenti atzīmējuši tādas HPP priekšrocības kā darbinieku atsaucību, pakalpojumu anonimitāti, ātrumu un pieeju bez maksas. Tāpat respondenti min laipnu attieksmi, ētikas normu ievērošanu un informācijas pieejamību.

**Kopējie secinājumi:**

1. Par HPP pakalpojumiem cilvēki lielā mērā uzzina no ģimenes locekļiem, draugiem un paziņām;
2. Nepieciešams mazināt HPP klientu bailes apmeklēt HPP policijas iespējamās klātesamības dēļ;
3. Respondenti gan saņemtās preces, gan speciālistu konsultācijas HPP vērtē galvenokārt labi un apmierinoši;
4. Kā galvenās HPP pakalpojumu priekšrocības klienti un apmeklētāji min darbinieku laipnību, pretimnākšanu, pakalpojumu anonimitāti un pieejamību.

### 3. Klientu vērtējums par saņemto pakalpojumu Tālrunis smēķēšanas atmešanai 2022. gadā

	Janvāris	Februāris	Marts	Aprīlis	Maijs	Jūnijs	Jūlijs	Augusts	Septembris	Oktobris	Novembris	Decembris
<b>Apmierināts</b>	10	15	8	10	22	34	36	20	19	21	19	18
% no apkalpoto zvanu skaita	28%	50%	67%	71%	67%	85%	82%	87%	68%	78%	76%	75%
<b>Neapmierināts</b>	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3	0	4
% no apkalpoto zvanu skaita	0%	0%	0%	0%	3%	0%	2%	0%	0%	11%	0%	17%
<b>Nemāk vai nevēlas vērtēt</b>	26	15	4	4	10	6	7	3	9	3	6	2
% no apkalpoto zvanu skaita	72%	50%	33%	29%	30%	15%	16%	13%	32%	11%	24%	8%
<b>Mēneša laikā apkalpoto zvanu skaits kopā</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>33</b>	<b>40</b>	<b>44</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>24</b>

Salīdzinājumā ar 2019. gadā veikto aptauju kopējais sniegto pakalpojumu skaits ir samazinājies un ir vien 43% no iepriekš sniegto pakalpojumu skaita. Apmierinātība ar pakalpojumiem nav būtiski mainījies.

#### 4. Sadarbības partneru aptaujas rezultātu apkopojums

Slimību profilakses un kontroles centra sadarbības partneru aptauja, kas tika realizēta 2022. gada oktobrī, tika nosūtīta 250 sadarbības partneriem. Tika saņemtas 99 atbildes, lielākoties paldies no ārstniecības un valsts pārvaldes iestādēm – atsaucība aptaujai bijusi ~40%.

Kopējais novērtējums sadarbībai ar Centru vidēji ir 4,34 piecu baļļu skalā, kas, pārvēršot relatīvo skaitļu izteiksmē, atbilst 87% no 100%. 45 % respondentu sadarbību novērtējuši ar augstāko vērtējumu, 45% vērtējuši ar 4, 7 respondenti vērtējuši ar 3, bet 2 ar 2.

Slikti sadarbību ar Centru novērtējis kāds respondents, kurš ar Centru sadarbojies jautājumos par veselības veicināšanu, slimību profilaksi, Nacionālo veselību veicinošo skolu tīklu, Nacionālo veselīgo pašvaldību tīklu vai HIV profilakses punktu tīklu, informatīvo materiālu saņemšanu, kā arī par infekciju slimību epidemioloģiju un vakcināciju/imunizāciju. Noteicošais šāda vērtējuma izvēlē respondenta ieskatā bijusi norobežošanās un strikta savas kompetences rāmja turēšana, nespēja situāciju vērtēt plašāk, vismaz „180 grādu leņķī”, taču par šis respondents norādījis, ka sadarbības attīstība pēdējos gados ir uzlabojusies, ka Centra stiprās puses ir speciālistu zināšanas un kompetence, tiesa, respondentu nav apmierinājusi organizācijas kultūra un pakalpojumu kvalitāte. Šķiet, ka respondents nav bijis konsekvents savā vērtējumā un ka negatīvo vērtējumu varētu būt izraisījušas kādas personīgas domstarpības vai viedokļu atšķirība, piemēram, imunizācijas jautājumos. Nav saņemts neviens novērtējums „ļoti slikti”. Vērtējuma izvēlē pārsvarā minēta viegla komunikācija, pozitīva organizācijas kultūra, darbinieku augstā kompetence un atsaucība. Kritiski norādīts, kad Covid-19 pandēmijas laikā Centru bijis ļoti grūti sazināt. Vairums no respondentiem – 91% ar Centru sadarbojušies pastāvīgi vai regulāri, kas ļauj verificēt sniegtās atbildes kā ticamas.

Uz jautājumu „ja Jūs ilgstoši sadarbojaties ar Slimību profilakses un kontroles centru, kā Jūs vērtētu šīs sadarbības attīstību pēdējos gados?” 46% gadījumu sadarbība novērtēta kā uzlabojusies, 48% - nav mainījusies, bet 5% gadījumu norādīta pasliktināšanās. Analizējot sīkāk, respondenti sadarbības pasliktināšanos skaidrojuši pārsvarā ar Centra darbinieku pārslodzi Covid-19 pandēmijas dēļ, nepietiekamu operatīvitāti, pārlietu birokrātiju, grūtībām sazināt un nepietiekamu digitalizāciju.

Novērtējot centra vājās puses vairums respondentu izvēlējušies atbildi „cits”, nevis piedāvātās izvēles, proti, speciālistu zināšanas un kompetence, speciālistu atsaucība, organizācijas kultūra, pakalpojumu kvalitāte vai vadība, mērķi un struktūra, norādīts arī nekonkurētspējīgā atlīdzība, kuras dēļ kompetenti un zinoši darbinieki izvēlas citas karjeras attīstības iespējas.

Atbildot uz jautājumu kādas ir centra stiprās puses vairums respondentu izvēlējušies atbildes „speciālistu zināšanas un kompetences”, „speciālistu atsaucība” vai „pakalpojumu kvalitāte”. Uz jautājumu, kas, jūsuprāt, būtu pilnveidojams Centra darbā, vairums respondentu norādījuši, kā Centram nepieciešams vairāk cilvēkresursu, lielāks finansējums, kā arī pilnīgāka pakalpojumu digitalizācija.