



Bērnu klīniskā
universitātes
slimnīca

KONFERENCE

120 GADI CEĻĀ
UZ IZCILĪBU

Pacientu pieredze - kas, kāpēc, kā? Slimnīcas vadītāja skatījums

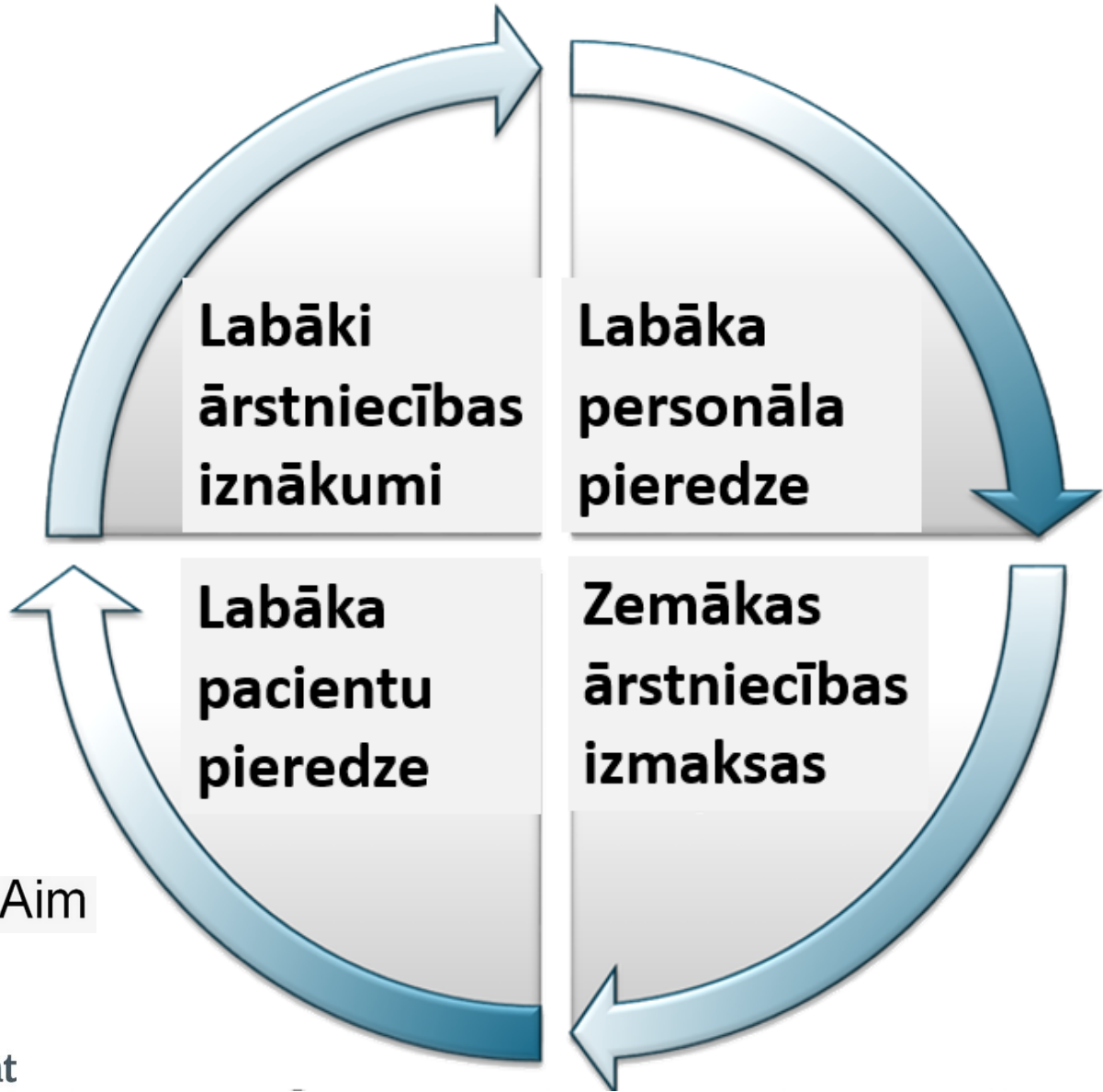
Valts Ābols

BKUS

18.10.2019



Kvalitātes četrkāršais mērķis



The Quadruple Aim



Mums uzticētais uzdevums...

Nav jēgas nodrošināt klīniski efektīvu un ekonomiski pamatotu veselības aprūpi, kuru neviens nevēlas...

Prof. Sir Richard Doll



Kas ir pacientu pieredze?

«...organizācijas kultūras un procesu ietekmēta visu saskarsmju summa, kas noteic pacienta priekšstatu par ārstēšanu un aprūpi visā tās garumā»

Beryl Institute



Kas ir pacientu pieredze?

«...organizācijas kultūras un procesu ietekmēta visu saskarsmju summa, kas noteic pacienta priekšstatu par ārstēšanu un aprūpi visā tās garumā»

Beryl Institute

Pacientu pieredze **NAV** pacientu apmierinātība

Kāpēc pacientu pieredze ir nozīmīga?

- Better patient experience is associated with **positive patient behaviors, better clinical outcomes** and **reduced unnecessary healthcare usage** (Price et al. 2014), as well as improved **safety** and **clinical effectiveness** (Doyle et al. 2012).
- Patient experience is an important **measure of performance** in healthcare and can help deliver quality healthcare (Gleeson et al, 2016).



| “Push” Forces: Making the Status Quo Uncomfortable | “Pull” Forces: Making the Future Attractive |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Consumer movement: <ul style="list-style-type: none"> ○ Consumers are saying to health care professionals, “It isn’t yours alone to decide.” ○ Patient rights • Patient safety: <ul style="list-style-type: none"> ○ The voices and faces of those who have been harmed by medical care are more visible to hospital boards and consumers. ○ Agency for Healthcare Research and Quality consumer patient reporting system • Transparency demands • Health care reform • Accrediting organizations • AARP, Consumer Reports, National Quality Forum, National Priorities Partnership, Picker Institute, Planetree, Institute for Patient- and Family- Centered Care, IHI, Lucian Leape Institute, World Health Organization – all working to advance consumer partnerships | <ul style="list-style-type: none"> • Organizing the health care system around the patient and family works for everyone. • Optimizing the patient experience correlates with other outcomes, including clinical,^{16,17} financial,¹⁸ and staff satisfaction. • Patient activation and self-management is enhanced, achieving better chronic disease outcomes.^{19,20} Great stories and results are being generated internationally and in health care organizations within the US, shaping a new standard for performance. • Health care providers and caregivers are seeking a better patient experience for those they serve and for their own families. |

Balik B, Conway J, Zipperer L, Watson J. *Achieving an Exceptional Patient and Family Experience of Inpatient Hospital Care*. IHI Innovation Series white paper. Cambridge, Massachusetts: Institute for Healthcare Improvement; 2011. (Available on www.IHI.org)

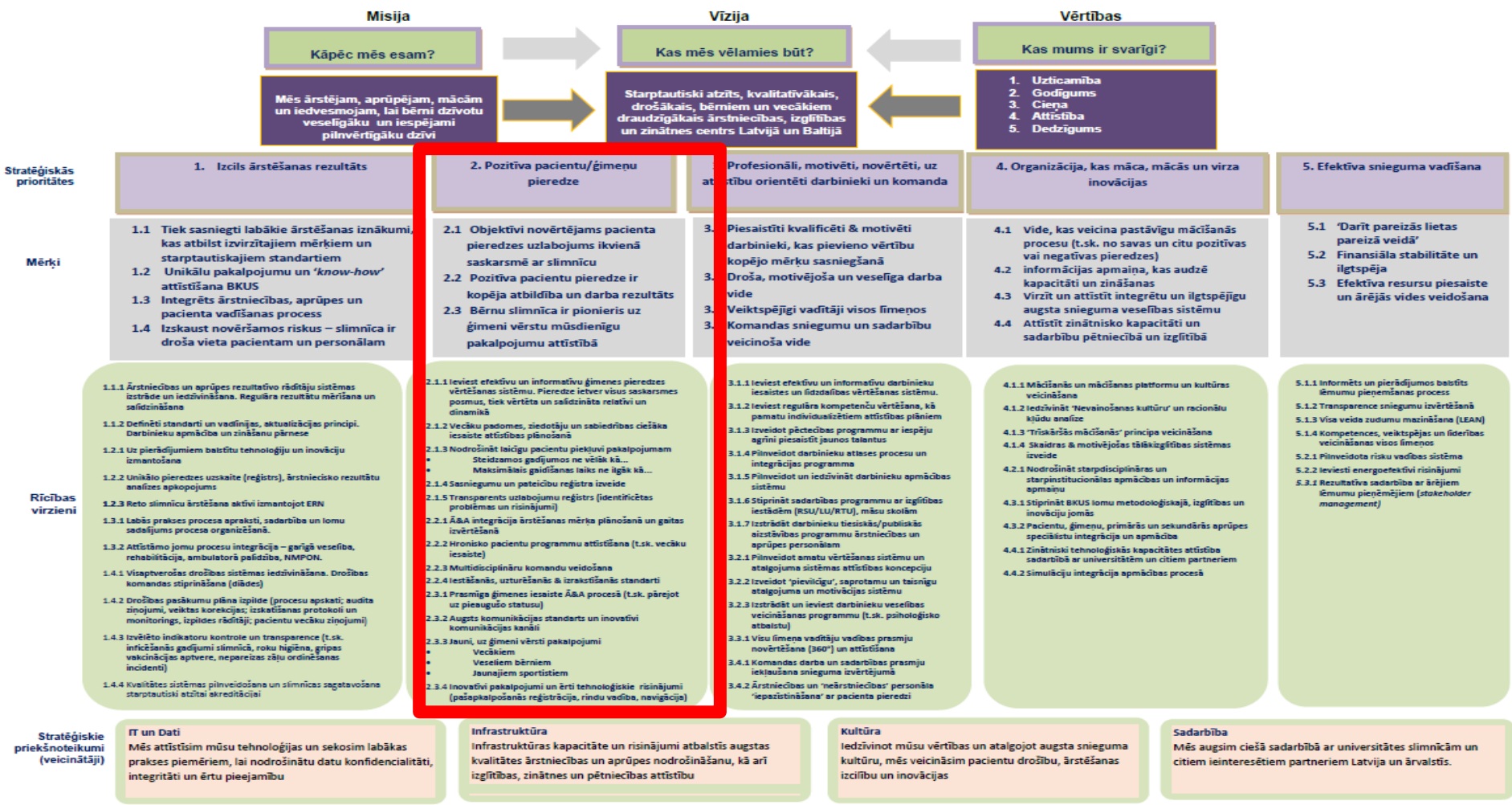


Deloitte.

The value of patient experience
Hospitals with better patient-reported
experience perform better financially



BKUS STRATĒGIJAS MĒRĶU KARTE



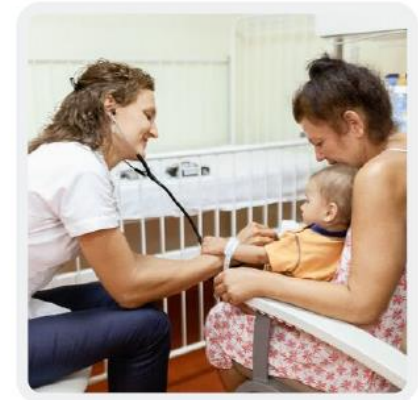


| | 2. Pozitīva pacientu/ģimeņu pieredze | at |
|-----|---|------------------|
| mi, | 2.1 Objektīvi novērtējams pacienta pieredzes uzlabojums ikvienā saskarsmē ar slimnīcu 2.2 Pozitīva pacientu pieredze ir kopēja atbildība un darba rezultāts 2.3 Bērnu slimnīca ir pionieris uz ģimeni vērstu mūsdienīgu pakalpojumu attīstībā | 3 3 3 3 |
| | 2.1.1 Ieviest efektīvu un informatīvu ģimenes pieredzes vērtēšanas sistēmu. Pieredze ietver visus saskarsmes posmus, tiek vērtēta un salīdzināta relatīvi un dinamiskā 2.1.2 Vecāku padomes, ziedotāju un sabiedrības ciešāka iesaiste attīstības plānošanā 2.1.3 Nodrošināt laicīgu pacientu piekļuvi pakalpojumam <ul style="list-style-type: none"> • Steidzamos gadījumos ne vēlāk kā... • Maksimālais gaidīšanas laiks ne ilgāk kā... 2.1.4 Sasniegumu un pateicību reģistra izveide 2.1.5 Transparents uzlabojumu reģistrs (identificētas problēmas un risinājumi) 2.2.1 Ā&A integrācija ārstēšanas mērķa plānošanā un gaitas izvērtēšanā 2.2.2 Hronisko pacientu programmu attīstīšana (t.sk. vecāku iesaiste) 2.2.3 Multidisciplināru komandu veidošana 2.2.4 Iestāšanās, uzturēšanās & izrakstīšanās standarti 2.3.1 Prasmīga ģimenes iesaiste Ā&A procesā (t.sk. pārejo uz pieaugušo statusu) 2.3.2 Augsts komunikācijas standarts un inovatīvi komunikācijas kanāli 2.3.3 Jauni, uz ģimeni vērsti pakalpojumi <ul style="list-style-type: none"> • Vecākiem • Veselēm bērniem • Jaunajiem sportistiem 2.3.4 Inovatīvi pakalpojumi un ērti tehnoloģiskie risinājumi (pašapkalpošanās reģistrācija, rindu vadība, navigācija) | |

2.1.1 Ieviest efektīvu un informatīvu ģimenes pieredzes vērtēšanas sistēmu. Pieredze ietver visus saskarsmes posmus, tiek vērtēta un salīdzināta relatīvi un dinamiskā

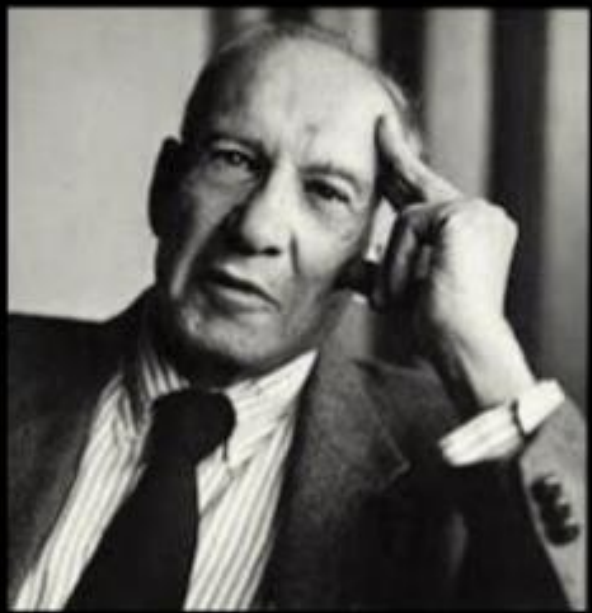


RAUGOTIES AR ĀRSTNIECĪBAS PERSONĀLA ACĪM...



RAUGOTIES AR PACIENTA UN VIŅA ĢIMENES ACĪM...





**“If you can’t
measure it,
you can’t
manage it”**

Peter Drucker



BKUS TIEŠAISTES APTAUJA STACIONĒTAJIEM PACIENTIEM



JAUNUMS:

BĒRNU SLIMNĪCĀ IEVIEŠ
UNIKĀĻU APTAUJU
 VISIEM STACIONĀRA
 PACIENTIEM UN VIŅU ĢIMENĒM!

Sadarbībā ar Sant'Annas universitātes (Itālija, Piza) pētniecības laboratoriju MeS Lab divām bērnu slimnīcām Eiropā ir iespēja piedalīties unikālā projektā un ieviest unikālu pacientu pieredzes tiešsaistes aptauju. Viena no labākajām bērnu slimnīcām Itālijā – Meyer Children's hospital un Bērnu klīniskā universitātes slimnīca no 2018. gada 20. decembra vienlaicīgi ieviešs identisku tiešsaistes aptauju stacionāra pacientiem un viņu ģimenēm, kas ļaus sekot līdzi un salīdzināt pacientu pieredzi abās slimnīcās.

Anketā ir iekļauti jautājumi par bērnu/ pusaudžu un viņu ģimeņu pieredzi Bērnu slimnīcā stacionēšanās laikā. Jautājumu tēmas ir par uzņemšanas procesu, vidi stacionārā, sadarbību ar personālu, pieredzi no bērna un pavadošās personas skatījuma.

Aptaujas rezultātus apkopos un anonīmi analizēs MeS Laboratorijas pētnieki, ievērojot Privātuma politiku (saskaņā ar 2016/679 Eiropas Regulu). Rezultāti ļaus mums uzzināt, kas ir mūsu stiprās puses, ko novērtē un sagaida no Bērnu slimnīcas pacienti un viņu ģimenes.

Kā piedalīties aptaujā?

Iespēja piedalīties aptaujā ir visiem pacientiem, kuri tiek izrakstīti no stacionāra. Stājoties stacionārā, Klientu apkalpošanas speciālists bērna likumiskajam pārstāvim pavaicās mobilā tālruna numuru un/ vai epastu, uz kuru 24 h laikā pēc izrakstīšanās no slimnīcas tiks nosūtīta saite ar elektronisku anketu. Anketu iespējams atvērt un aizpildīt, izmantojot datoru, planšētdatoru vai viedtālruni.

"Vēlos aicināt ikvienu Bērnu slimnīcas kolēģi izprast aptaujas mērķi ilgtermiņā. Tas ir rīks, kas mums ļaus sasniegt noteiktos stratēģiskos mērķus un izvirzīt prioritātes. Pozitīva pacientu un ģimeņu pieredze ir viena no piecām Bērnu slimnīcas prioritātēm un mēs to varam pilnveidot mērķtiecīgāk, ja zināsim precīzāk, kas ir svarīgi pašiem pacientiem un viņu ģimenēm. Tikai kopā mēs varam sasniegt mūsu slimnīcas vīziju un kļūt par:

starptautiski atzītu, kvalitatīvu, drošu, bērniem un vecākiem draudzīgu ārstniecības, izglītības un zinātnes centru Latvijā un Baltijā."

Valts Ābols

PACIENTU PIEREDZES TIEŠSAISTES APTAUJA

LŪDZU, PASTĀSTIET MUMS PAR SAVU PIEREDZI BĒRNU KLĪNISKAJĀ UNIVERSITĀTES SLIMNĪCĀ!



Jūsu pieredze un ieteikumi mums palīdzēs **uzlabot pakalpojumu kvalitāti slimnīcā.**



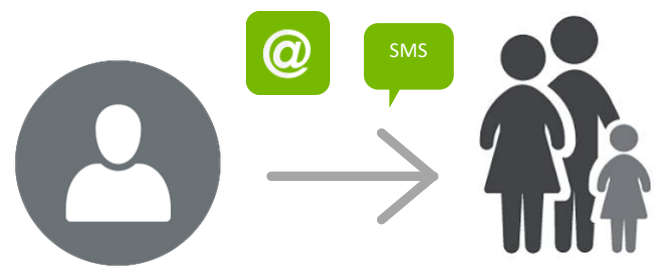
Lūdzam aizpildīt anketu, kuru saņemsiet **elektroniski sms un/ vai epastā.**



Bērnu klīniskā universitātes slimnīca



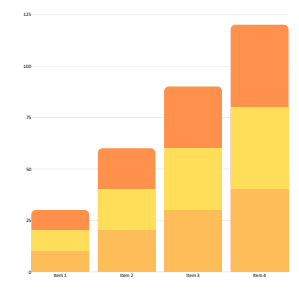
saņem unikālu linku
epastā vai sms



sniedz atbildes
uz jautājumiem



apkopo datus un publicē
platformā



Klientu apkalpošanas
speciālists nodaļā

Mes Lab

pacients vai vecāki

Mes Lab

rezultāti



PACIENTU PIEREDZES TIEŠSAISTES APTAUJA




Neatliekamā
medicīniskā palīdzība




Uzņemšana




Nodaļas vide



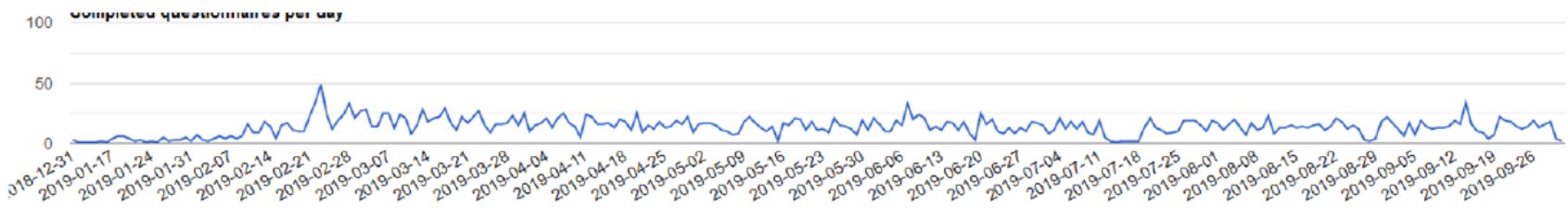
Pacienta pieredze



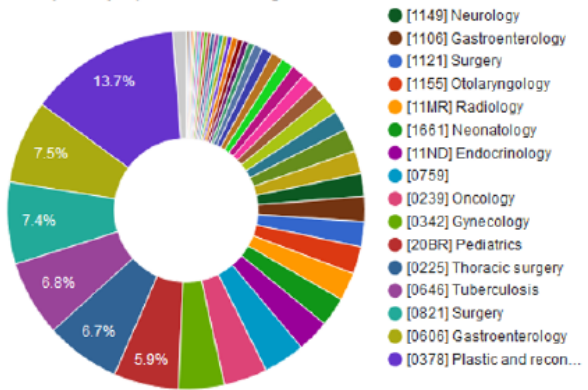
Pieaugušā pieredze



Personāls



Participation by department of discharge



▲ 1/3 ▼

Received questionnaires

5010

Completed questionnaires

3634

Discharged patients contacted

10008

Response rate

50,06 %

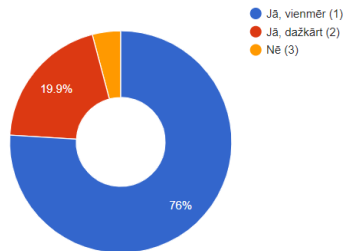
Dažādi datu griezumumi

01/12/2018 gg/mm/aaaa

choose one question..

See results

Selected period: [2018-12-01] - [2019-09-25]



Copy CSV Excel PDF Print

Search:

[13] Vai šīs stacionēšanas laikā Tavs fiziskais un psiholoģiskais stāvoklis ļāva Tev runāt ar māsām un ārstiem par Tavu veselības aprūpi?

| | N | % |
|--------------|-------------|-------------|
| Jā, vienmēr | 1841 | 75,98 |
| Jā, dažkārt | 482 | 19,89 |
| Ne | 100 | 4,13 |
| Total | 2423 | 100% |

Showing 1 to 4 of 4 entries Previous 1 Next

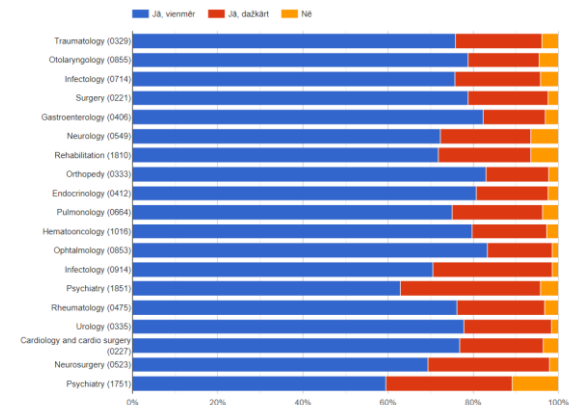
✓ Laika filtri

✓ Vizualizāciju izvēles

✓ Datu apstrādes iespējas

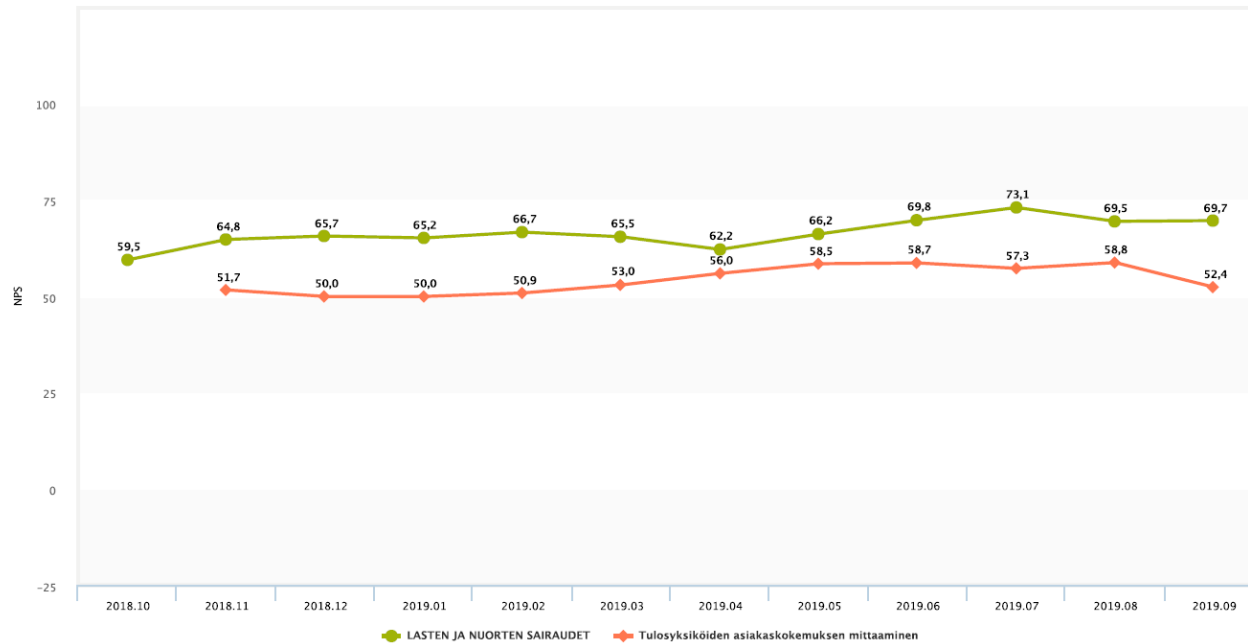
✓ Slimnīcas kopējais rezultāts

✓ Rezultāti pa nodaļām



2. KUINKA TODENNAKOISESTI SUOSITTELISIT PALVELUAMME TUTTAVILLESII, JOS HE TARVITSISIVAT SAMANLAISTA APUA? (0=HYVIN EPÄTODENNAKOISESTI JA 10=ERITTÄIN TODENNAKOISESTI)

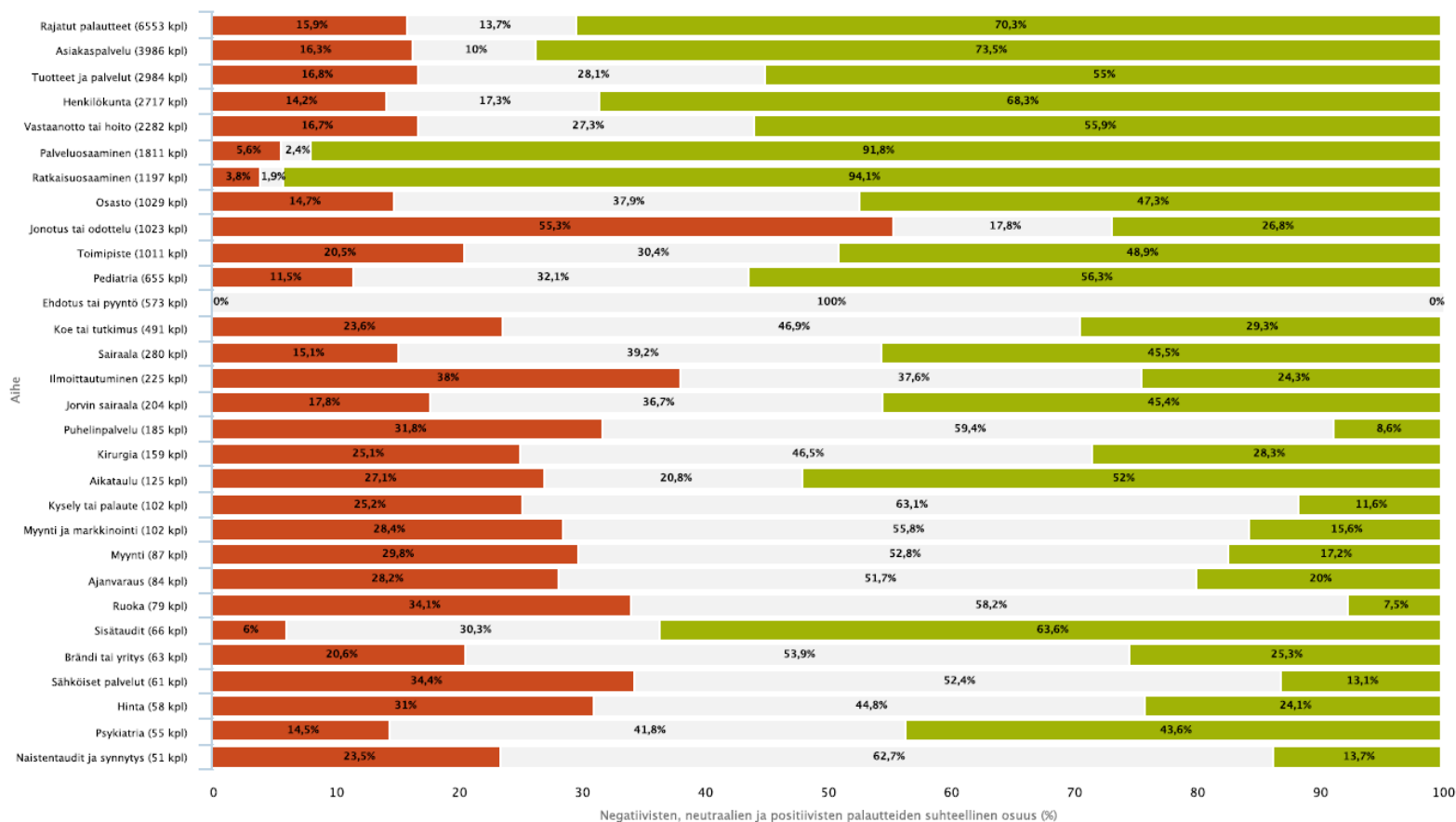
Tulosyksikkötason kuukausiraportti – NPS – 12 kk trendi (1.9.2018 – 2.9.2019)
LASTEN JA NUORTEN SAIRAUDET – Vastauksia 11814



3. AVOIN PALAUTE

Avoimen palautteen aihe- ja sentimenttianalyysi

LASTEN JA NUORTEN SAIRAUDET (1.9.2018 – 31.8.2019)





Pacientu pieredzes mērīšana ir vadības instruments!

Svarīgākais ieguvums no pacienta pieredzes mērīšanas ir gūt informāciju nepārtrauktam uzlabojumu procesam...





Ko darīt ar rezultātiem?

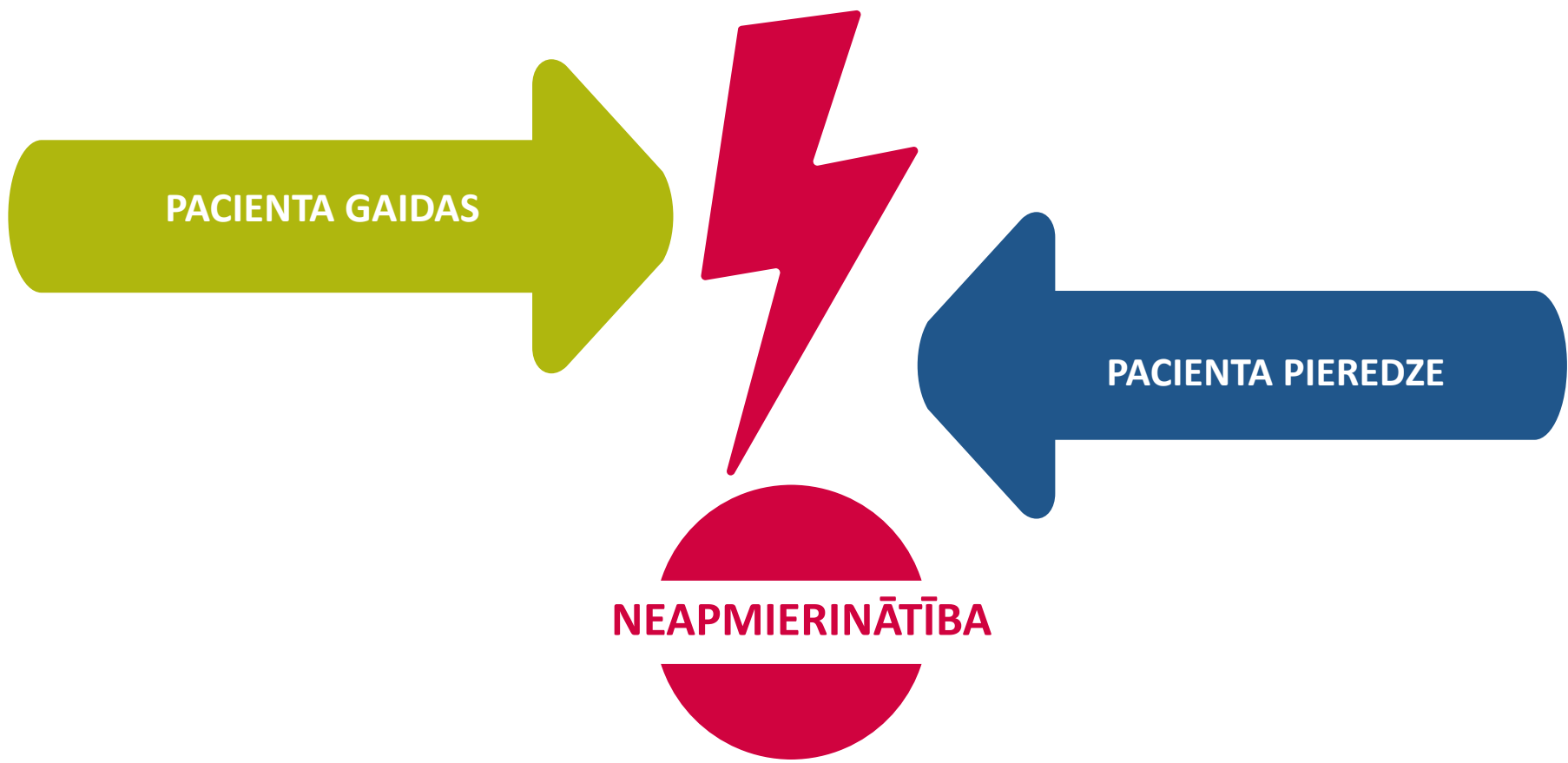


Pacientu pieredzes aptauja





PACIENTAM JĀIEMĀCA BŪT PACIENTAM



PACIENTU PIEREDZE

1.

BKUS stacionēto
pacientu
aptaujas
rezultāti

KOMANDA

2.



RĪCĪBAS PLĀNS

3.

- Apmācības
- Uzlaboti procesi
- Labā prakse
- Atbalsta instrumenti
- Korektīvās darbības u.c.

EKSELENCE

4.

- HCAHPS - USA
- Sertifikācija



Kurš vēlas pārmaiņas?



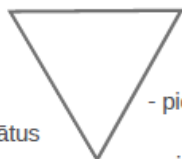
Kurš vēlas mainīties?

PACIENTU PIEREDZES KOMANDA



PX koordinators

- vada Px procesu
- analizē un prezentē rezultātus
- izstrādā Rīcības plānu
- vada Rīcības plāna realizēšanu



Uzraugošā komiteja

- izvērtē Px rezultātus
- pieņem lēmumu par uzlabojumu prioritātēm
- ieteikumi Rīcības plānam
- iesaistās darba grupās vai Rīcības plāna realizēšanā kā konsultants



Vadītāji - līderi

- paralēli saviem tiešajiem pienākumiem, atbalsta Px ieviešanu struktūrvienībā;
- motivē un iesaista visu personālu Rīcības plāna realizēšanā
- piedalās darba grupās atbilstoši savām iespējām



8 treneru pāri

- apmāca kolēģus atbilstoši Rīcības plāna aktivitātēm
- ir vēstnieki BKUS vērtībām, misijai, vīzijai, stratēģijai
- apmāca kolēģus - uz personu centrēta aprūpe - filozofijas ietvaros



PLANETREE

2000 darbinieki = 143 grupas (14 katrā)
Katram treneru pārim max 2 grupas mēnesī (8 stundas mēnesī)



Līderi nodaļās

- Px vēstneši struktūrvienībā, idejas entuziasti
- seko līdzi uzlabojumu ieviešanas gaitai struktūrvienībā
- piedalās darba grupās
- komunicē ar Px koordinators, sniedzot strv.atgriezenisko saiti



Esence:

- Pozitīva pacienta pieredze ir neatņemama ārstniecības procesa kvalitātes sastāvdaļa
- Pacienta pieredzes vērtēšanu procesam jābūt ērtām un mūsdienīgam
- Pacientu pieredzes vērtēšanas procesā tiek iegūts unikāls pacienta/ģimenes viedoklis
- Pacienta pieredzes vērtēšanas nolūks ir virzīt pastāvīgu uzlabojumu procesu



I've learned that
people will forget what you said,
people will forget what you did,
but people will never forget
how you made them feel.

Maya Angelou

*Esmu iemācījies, ka cilvēki aizmirsīs, ko jūs
teicāt, cilvēki aizmirsīs, ko jūs darījāt, bet cilvēki
nekad neaizmirsīs, kā likāt viņiem justies.*