

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
strukturāfondi un
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Projekta Nr. 9.2.3.0/15/I/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

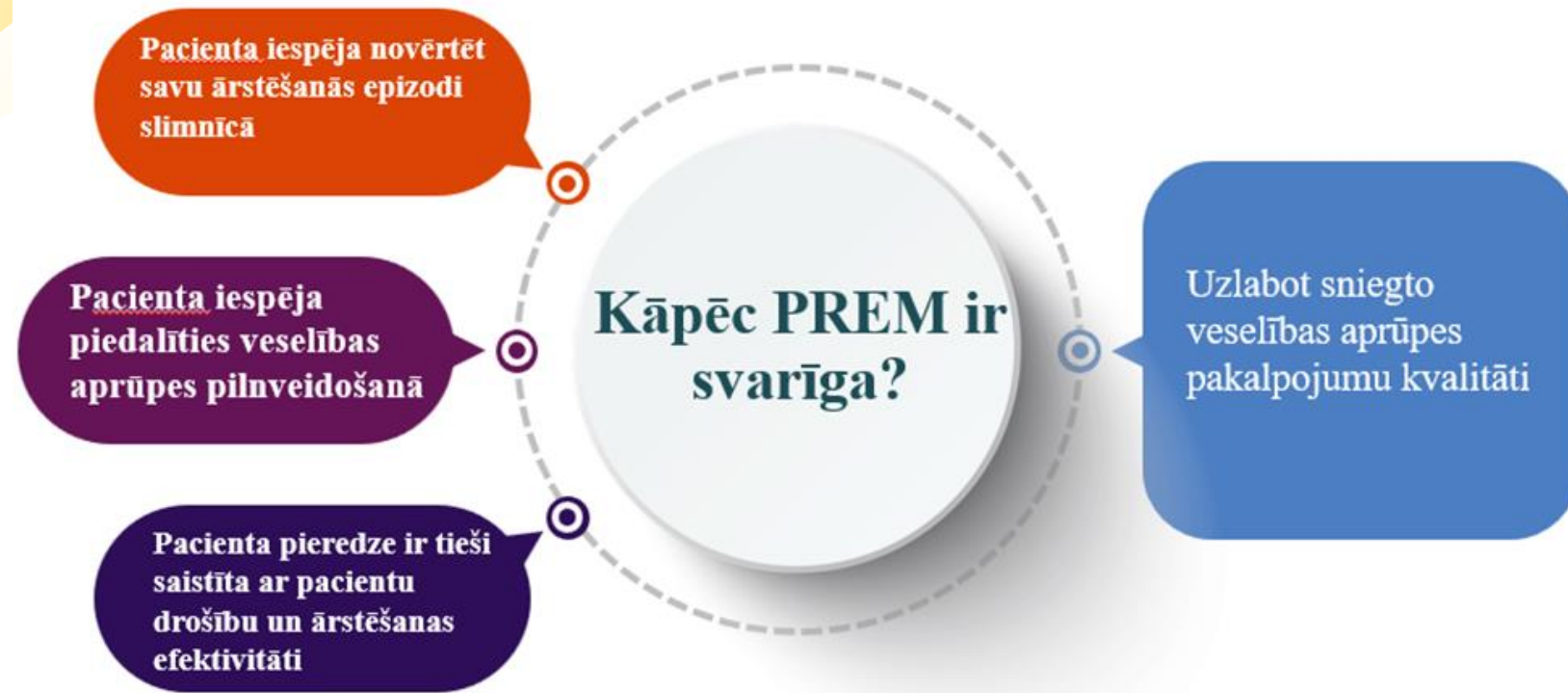


EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Savienības
strukturāfondi un
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Projekta Nr. 9.2.3.0/15/I/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

Projekta Nr. 9.2.3.0/15/I/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

Projekta Nr. 9.2.3.0/15/I/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

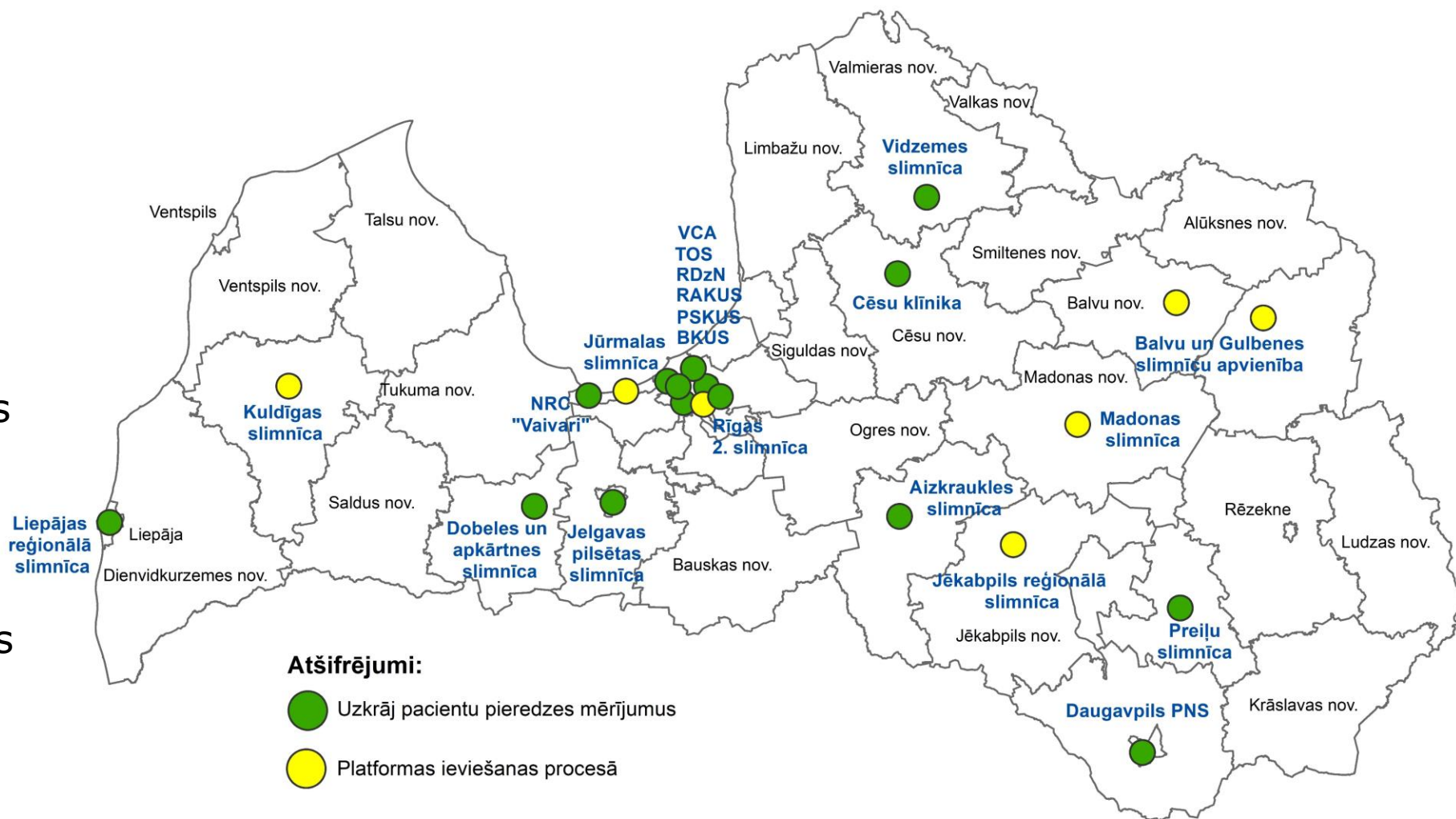
IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Projekta Nr. 9.2.3.0/15/I/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

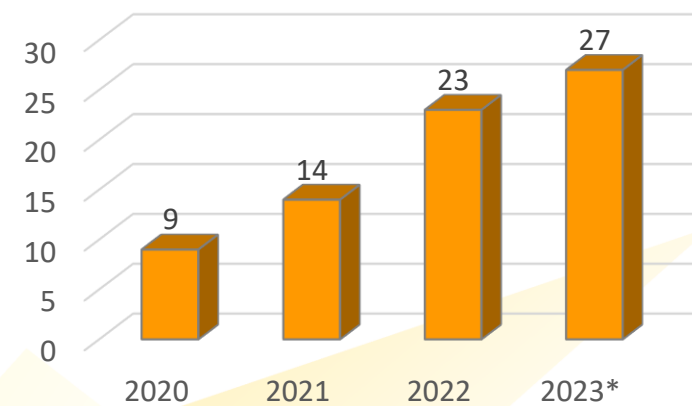
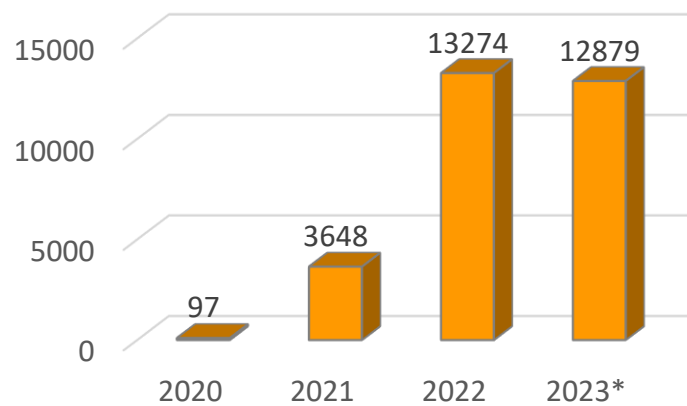
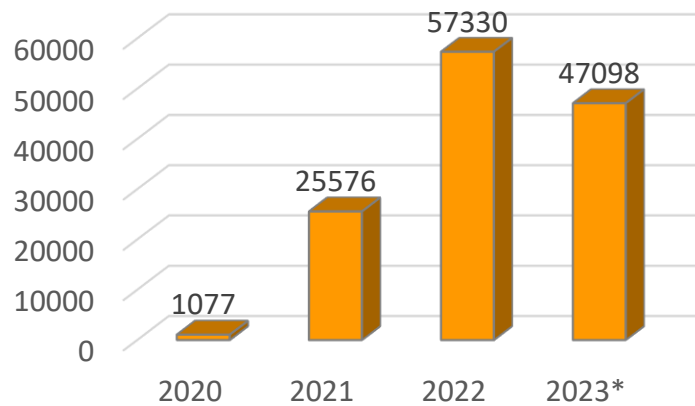


Atsaucība

Dalībai aptaujā
piekritušo pacientu
skaits (A)

Aptauju aizpildījušo
pacientu skaits (B)

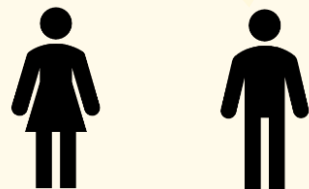
Atbildējušo īpatsvars, %
(B/Ax100)



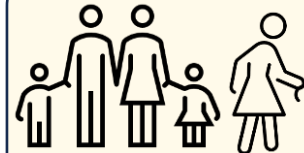
Respondentu raksturojums 2020.-2022. (18+ gadi, n=17019)



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

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

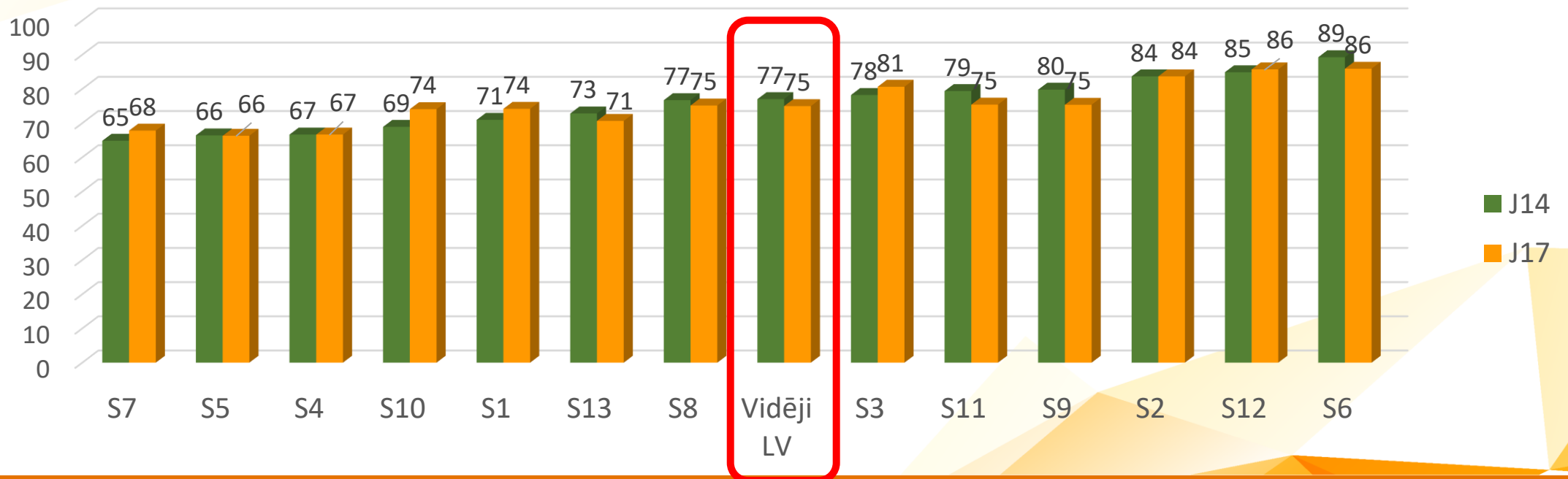
Ko saka pacienti? Kāda ir viņu ziņotā pieredze?



Iesaiste ārstēšanas procesā (pa slimnīcām), %

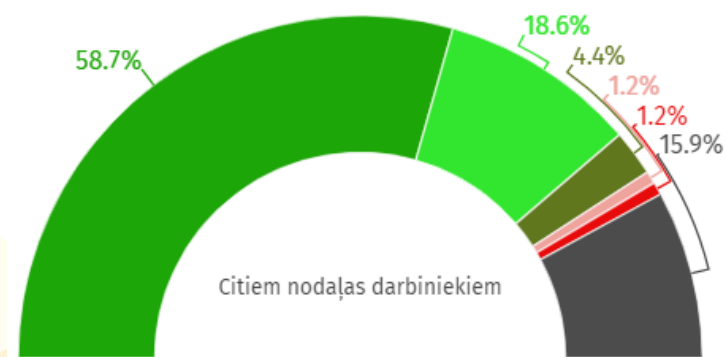
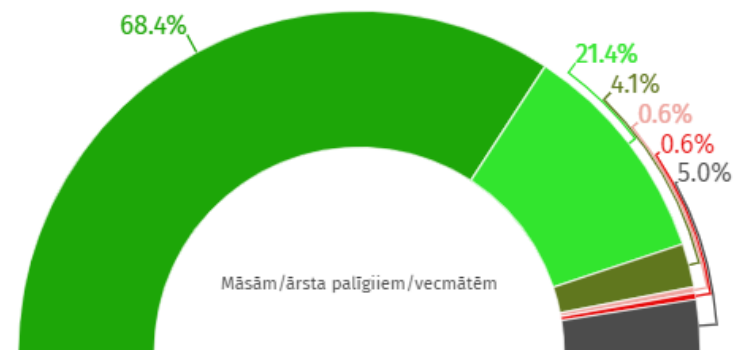
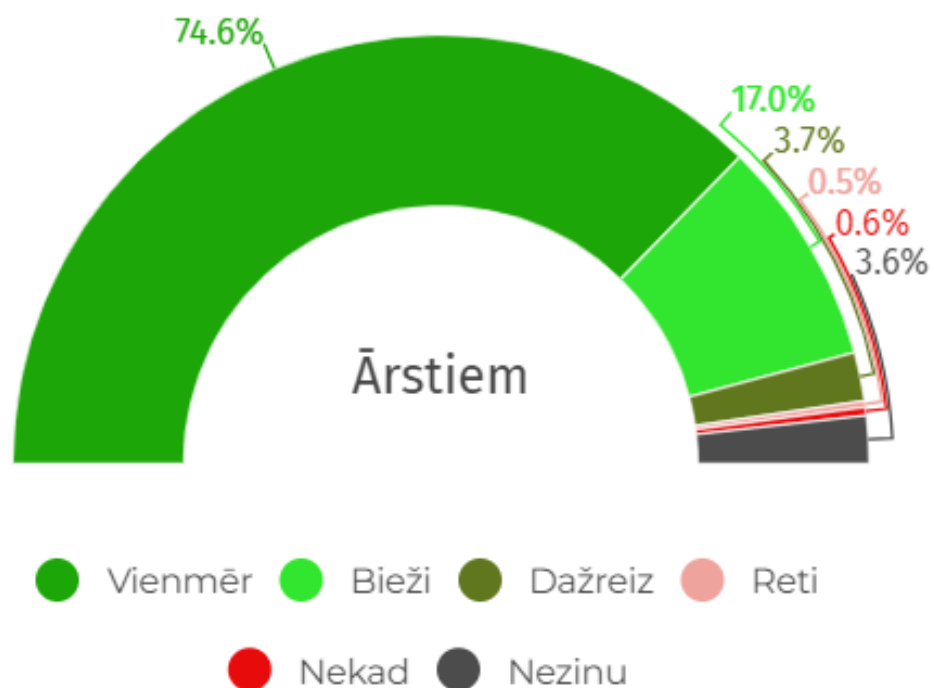
J14 Vai pirms Jūs piekritāt ārstēšanai, Jūs saņēmtāt no ārstniecības personas (ārsta vai māsas) saprotamu informāciju par iespējamiem ieguvumiem un riskiem/ sarežģījumiem/ komplikācijām Jūsu ārstēšanas procesā?

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



Komunikācija

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



Veselības ministrija



Slimību profilakses un
kontrols centrs



NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



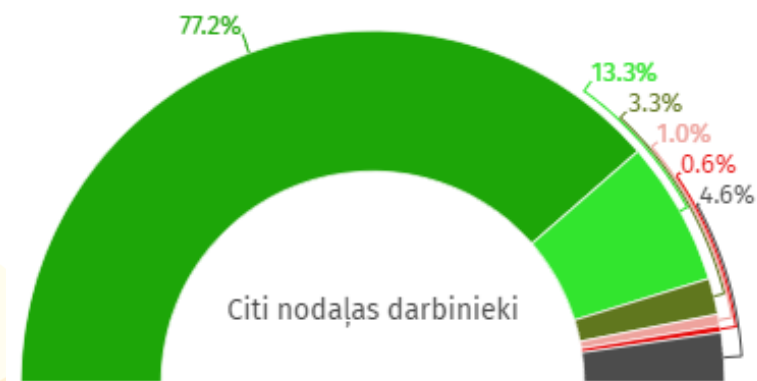
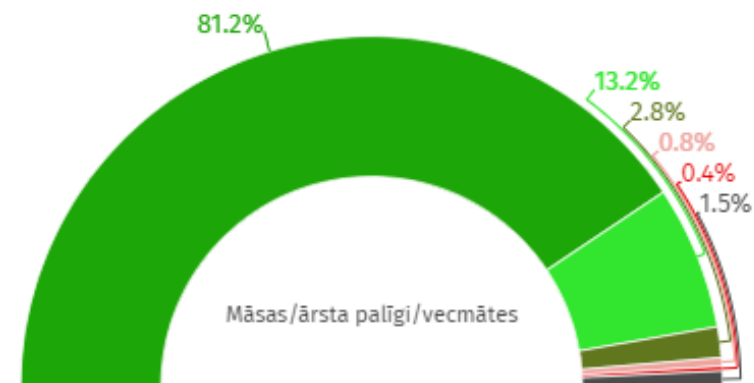
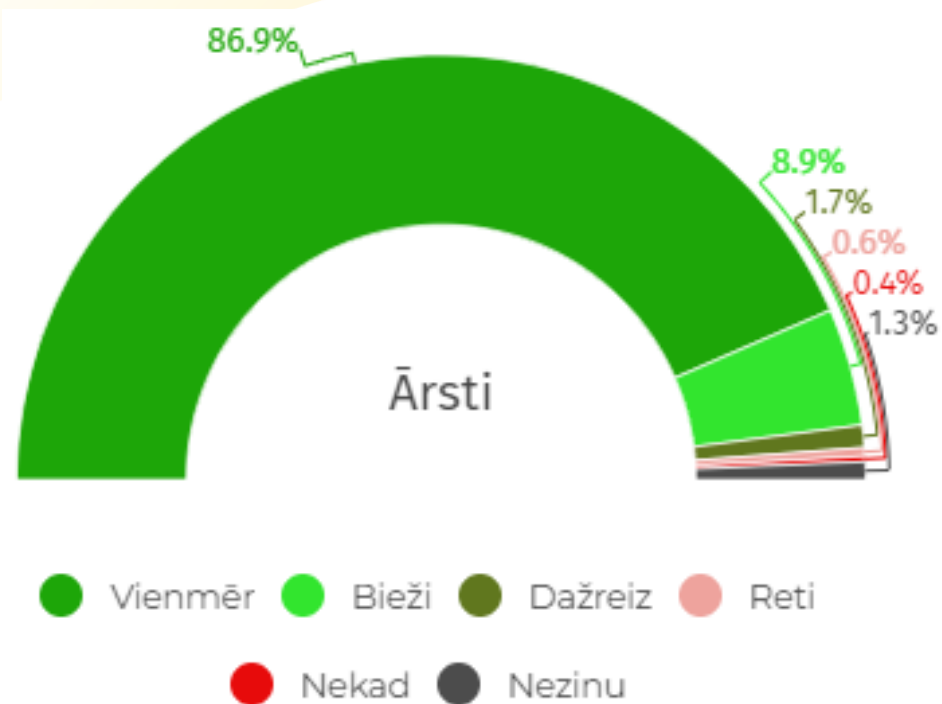
EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Savienības
strukturārfondi un
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

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

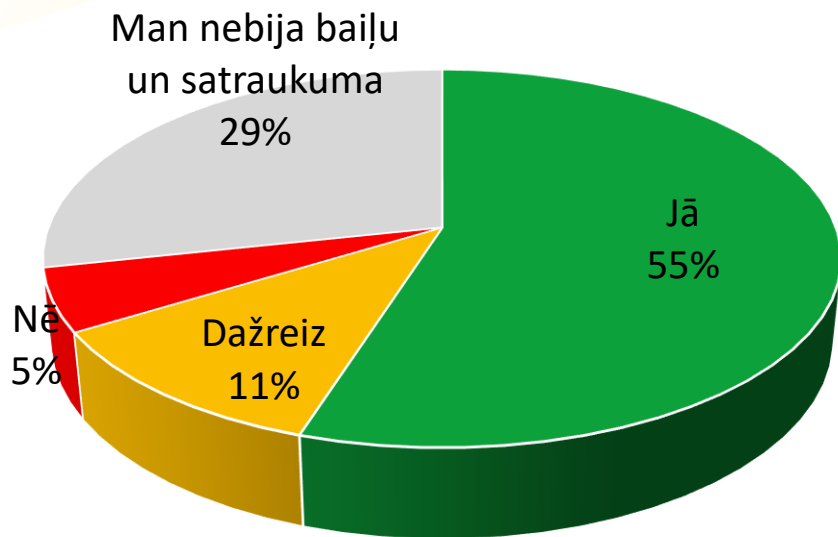
Cieņpilna attieksme

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

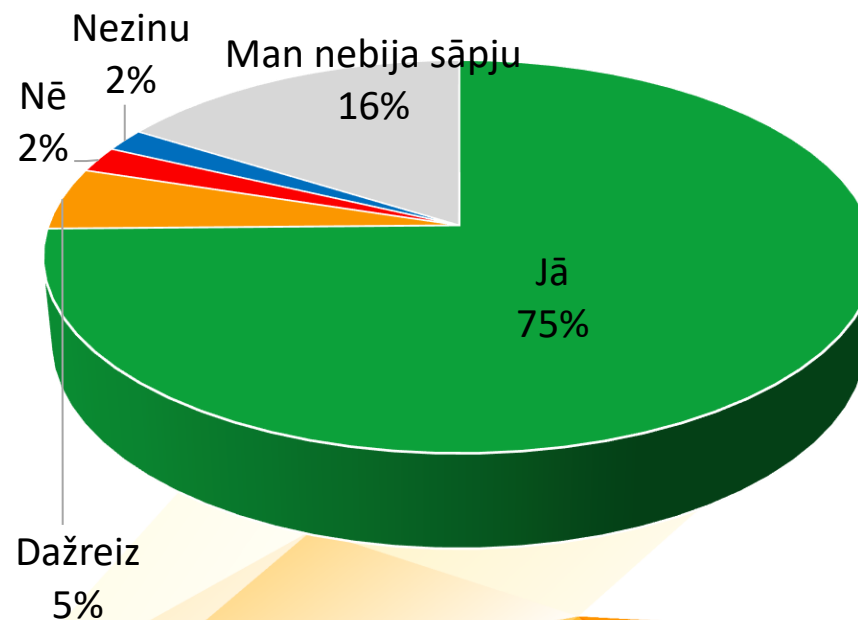


Bailes un sāpes

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

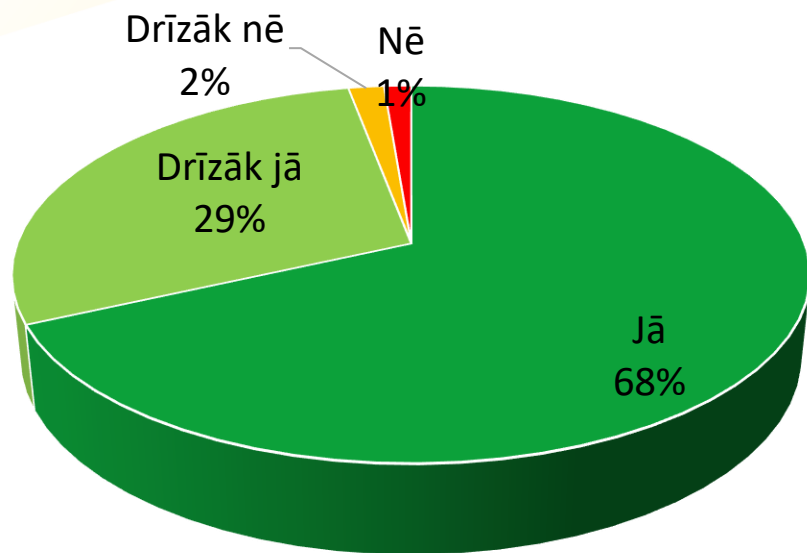


J22 Vai, Jūsaprāt, personāls darīja visu iespējamo, lai Jums palīdzētu tikt galā ar sāpēm?

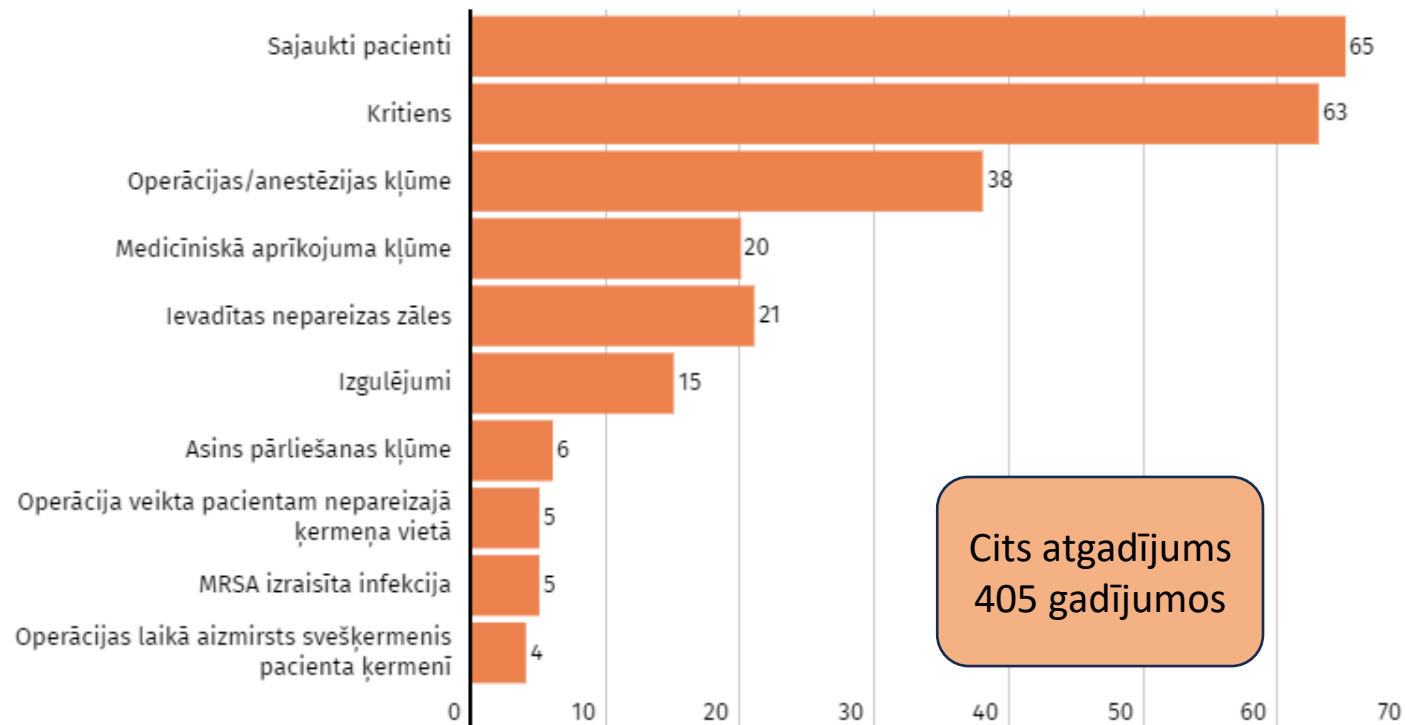


Pacienta drošība

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



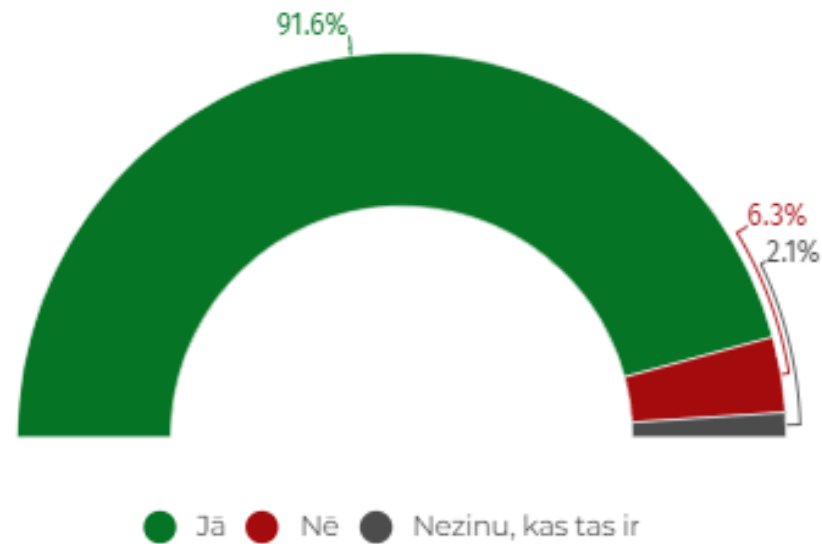
4,1 % jeb 601 pacients norāda, ka piedzīvoja kādu ar pacienta drošību saistītu atgadījumu



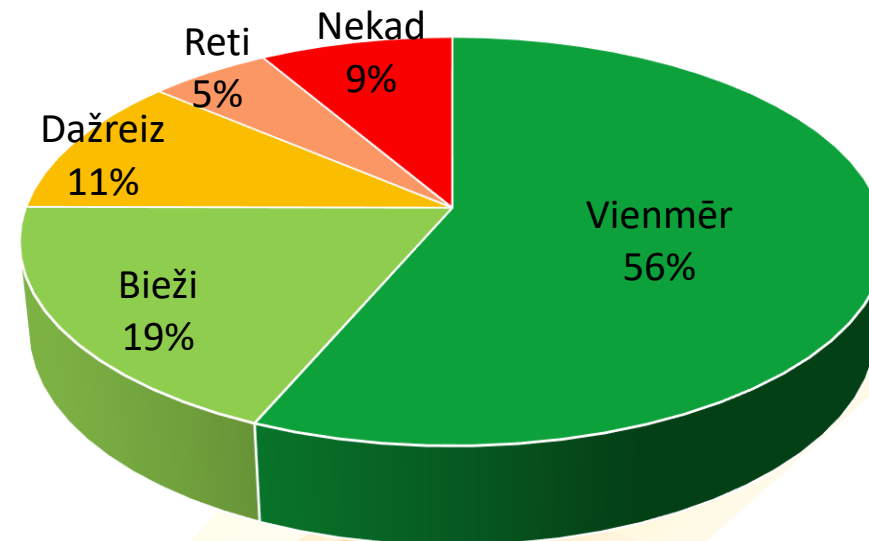
Cits atgadījums
405 gadījumos

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 aprobe datus) pirms ievadīja/iedeva zāles, veica diagnostisku izmeklējumu vai ārstniecisku manipulāciju?

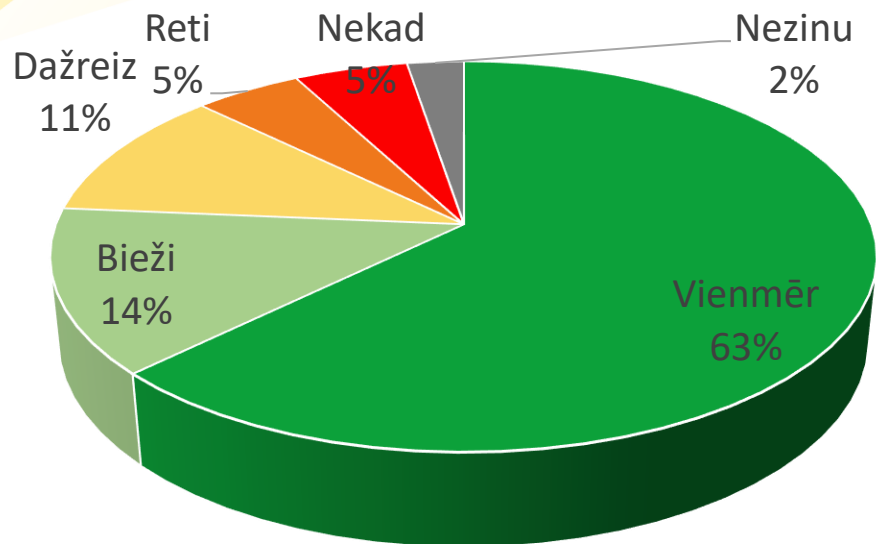


Pacienta drošība – droša zāļu lietošana

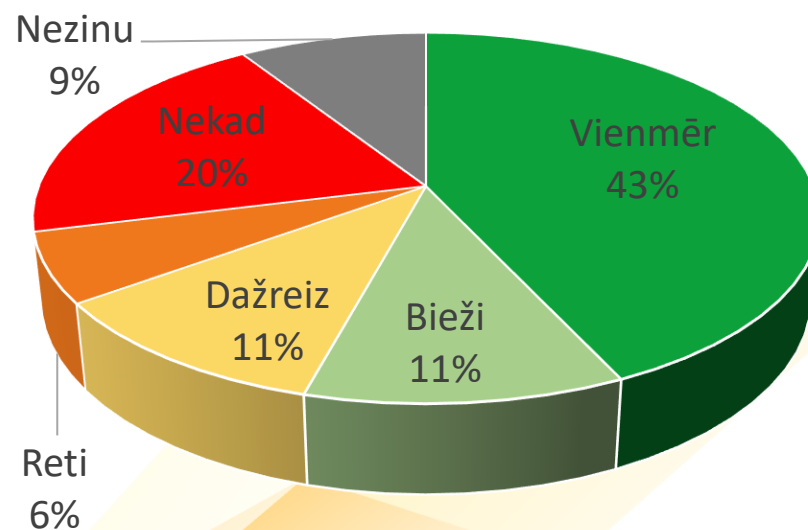
48% pacientu ārstniecības laikā tika ievadītas/dotas jaunas zāles

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

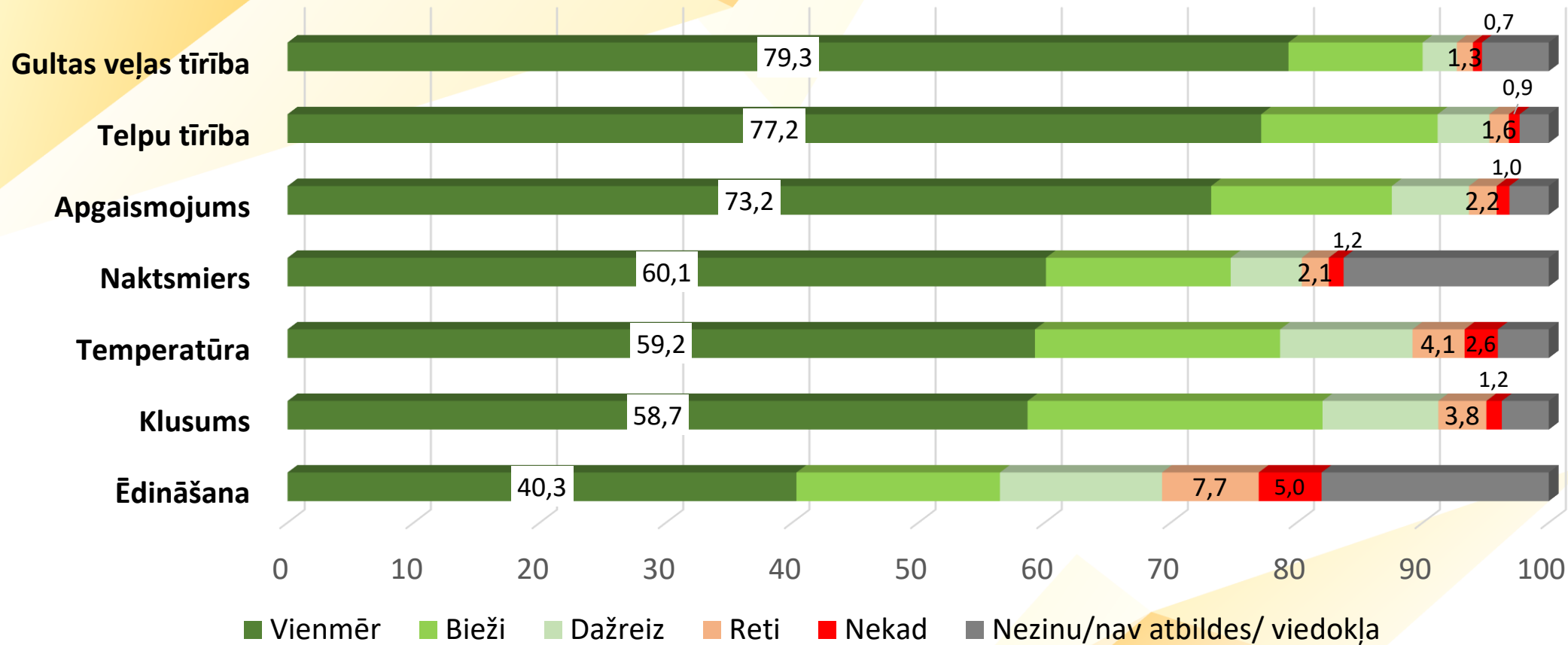
Jums pastāstīja, kādam nolūkam tās paredzētas



Jums saprotamā veidā, izskaidroja iespējamās blakusparādības

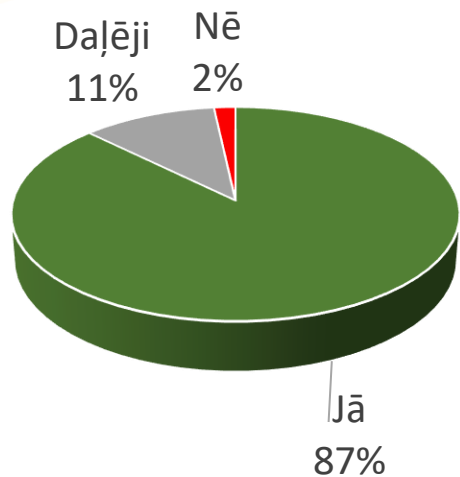


Komforts nodaļā

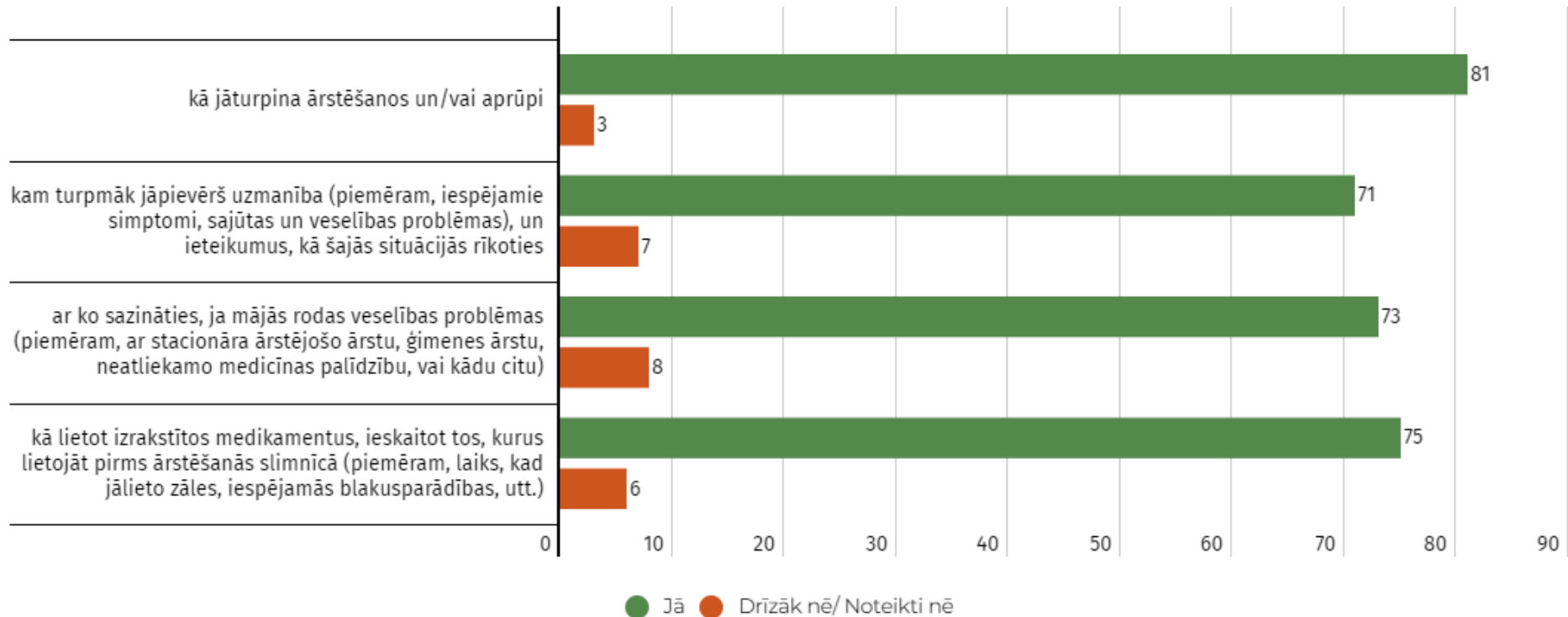


Izrakstīšana

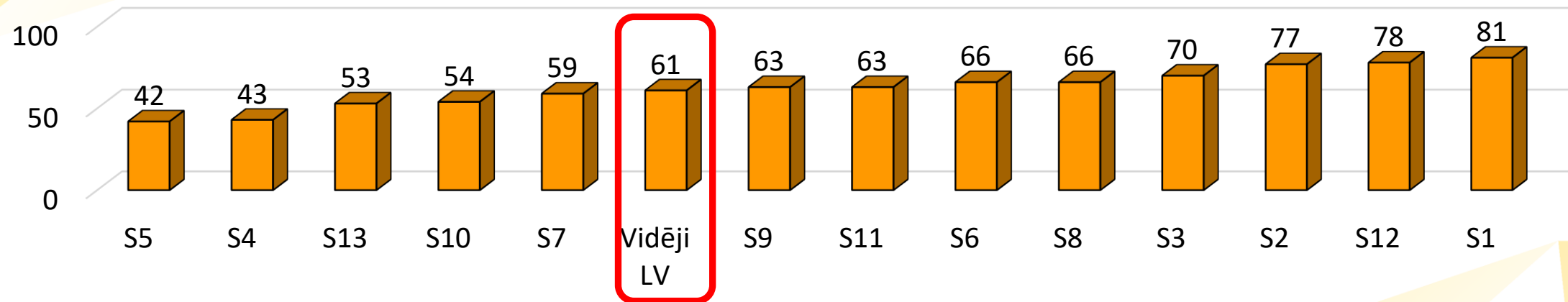
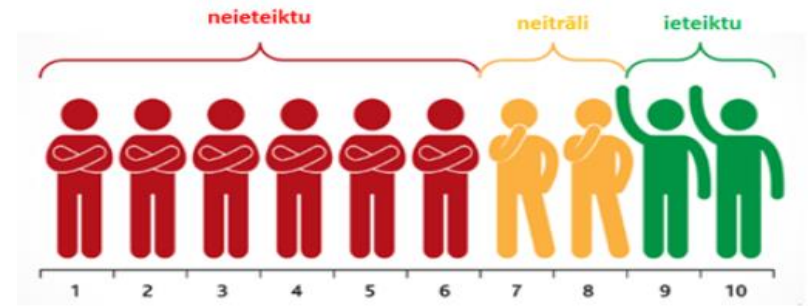
J43 Vai slimnīcas izrakstā norādītā informācija Jums bija pietiekami saprotama?



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

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
strukturārfondi un
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

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

Papildus informācija

SPKC mājaslapā 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-merijumiem>



Kontaktinformācija:

Jana Lepiksone

Jana.Lepiksone@spkc.gov.lv

Tālrunis: +371 67387654



Veselības ministrija



Slimību profilakses un
kontrols centrs

 **Latvijas Ārstu biedrība**

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Savienības
strukturāfundi un
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

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

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
strukturāfondi un
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

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