

## **Pārskats par klientu vērtējumu Slimību profilakses un kontroles centra sniegtajiem pakalpojumiem 2018. un 2019. gadā**

### **1. Vērtējums par RSU profesionālās bakalaura studiju programmas Sabiedrības veselība studentu praksi Slimību profilakses un kontroles centrā 2019. gadā**

RSU profesionālās bakalaura studiju programmas Sabiedrības veselība 3. studiju gada studenti Slimību profilakses un kontroles centrā laika periodā no 2019. gada 1. aprīļa līdz 20. maijam izgāja epidemioloģiskās uzraudzības praksi. Kopumā praksi izgāja 13 studenti. Prakses ilgums katram studentam – 5 dienas infekcijas slimību epidemioloģiskajā uzraudzībā un 10 dienas neinfekcijas slimību epidemioloģiskajā uzraudzībā. Visi studenti sekmīgi izgāja praksi. Par praksē apgūtajām teorētiskajām zināšanām un praktiskajā 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 baļļu skalā un guvām sekojošus rezultātus:

Prakses saturs un aktualitāte atbilda manām mācību vajadzībām 4,2

Prakses laikā apguvu noderīgas praktiskās zināšanas un iemaņas 3,5

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

Prakses tehniskais aprīkojums bija pietiekams, telpas darbam piemērotas 4,2

Praksei atvēlētais laiks bija pietiekams, lai apgūtu konkrēto tēmu 3,8.

## 2. Aptauja par saņemtajiem pakalpojumiem HIV profilakses punktā 2018. gadā<sup>1</sup>

2018. gadā aptauja veikta gan klientu jeb injicējamo narkotiku lietotāju (INL) vidū, gan apmeklētāju vidū, kuri nav INL. Anketa bija pieejama latviešu drukātā un elektroniskā formā. Anketa sastāvēja no 10 jautājumiem un papildu informācijas par respondenta dzimumu un vecumu. Tā kā 2016. gada aptaujas anketa atšķiras no 2018. gada aptaujas anketas, savā starpā salīdzināmi ir vien daži jautājumi.

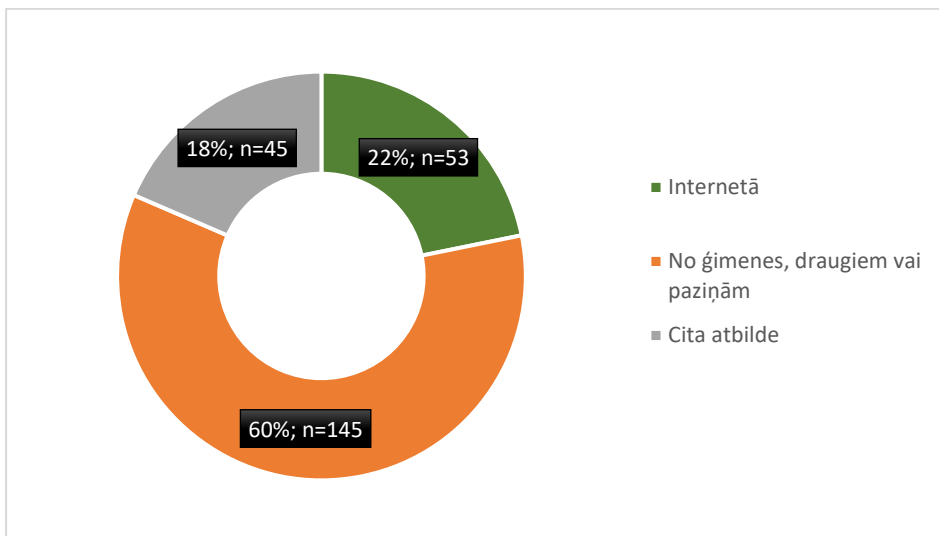
2018. gadā kopā aptaujāti 265 respondenti no 13 HPP (Bauska, biedrība DIA+LOGS, biedrība “Baltijas HIV asociācija”, biedrība “Latvijas Sarkanais Krusts” – Rīga, biedrība “Latvijas Sarkanais Krusts” – Daugavpils, Jēkabpils, Jūrmala, Kuldīga, Liepāja, Ogre, Olaine, SPKC, Tukums). No visiem aptaujātajiem, kuri norādījuši savu dzimumu, 61,1% bija vīrieši (n=162), 38,9% sievietes (n=103) un 0,0% transpersonas (n=0). No visiem respondentiem, kuri norādījuši savu vecumu, 10,4% bija vecumā zem 24 gadiem (n=27), 41,0% vecumā no 25-34 gadiem (n=108), 32,3% vecumā no 35-44 gadiem (n=85), 16,3% bija vecumā virs 45 gadiem (n=43). No visiem respondentiem 61,1% bija INL (n=162), bet 38,9% apmeklētāji (ne INL) (n=103).

**Neiekļaujot SPKC HPP**, no atlikušajiem 12 HPP (Bauska, biedrība DIA+LOGS, biedrība “Baltijas HIV asociācija”, biedrība “Latvijas Sarkanais Krusts” – Rīga, biedrība “Latvijas Sarkanais Krusts” – Daugavpils, Jēkabpils, Jūrmala, Kuldīga, Liepāja, Ogre, Olaine, Tukums) kopā atbildes sniedza 246 respondenti. No tiem, kuri sniedza atbildes par savu dzimumu (n=, 150 vīrieši, 96 sievietes. No 244 respondentiem, kuri atzīmējuši savu vecumu, 7,4% bija vecumā zem 24 gadiem (n=18), 47,5% vecumā no 24 līdz 34 gadiem (n=116), 30,7% vecumā no 35 līdz 44 gadiem (n=75), 14,4% vecumā virs 44 gadiem (n=35).

---

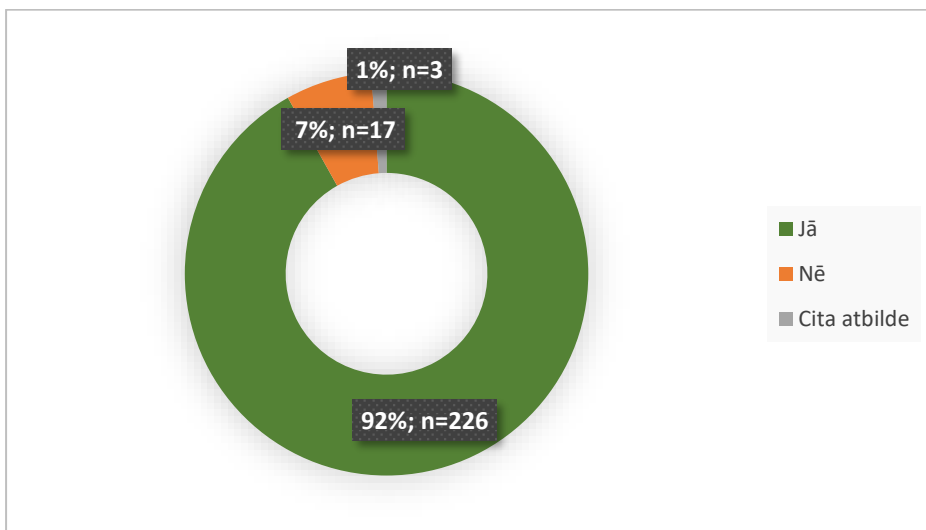
<sup>1</sup> Aptaujas tiek veiktas ik pa diviem gadiem. Iepriekšējā aptauja tika veikta 2016. gadā

**1. No kurienes Jūs pirmo reizi uzzinājāt informāciju par HIV profilakses punktu un tajā sniegtajiem pakalpojumiem? (n=243)**

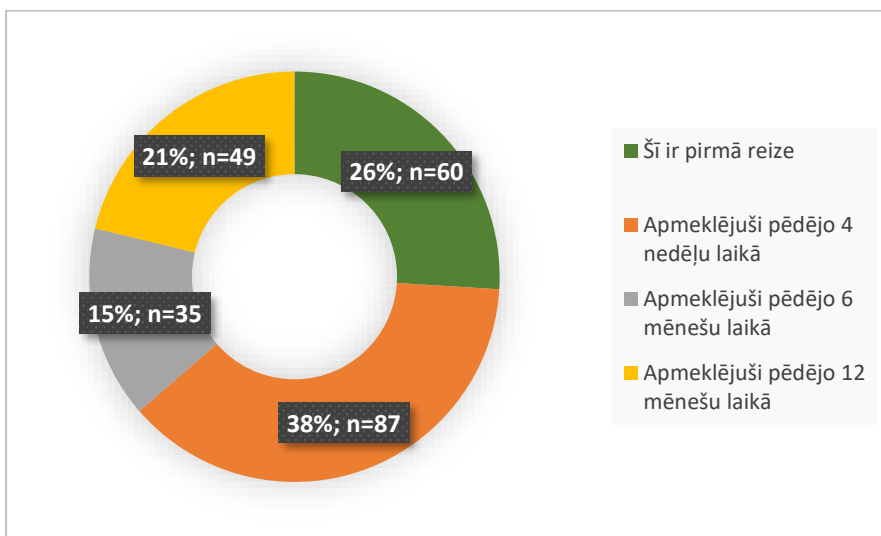


Kā citu atbildi lielākā daļa respondentu snieguši – no ielu darbinieka, no sociālā darbinieka, no probācijas dienesta, paši atbrauca (mobilā vienība) un radio.

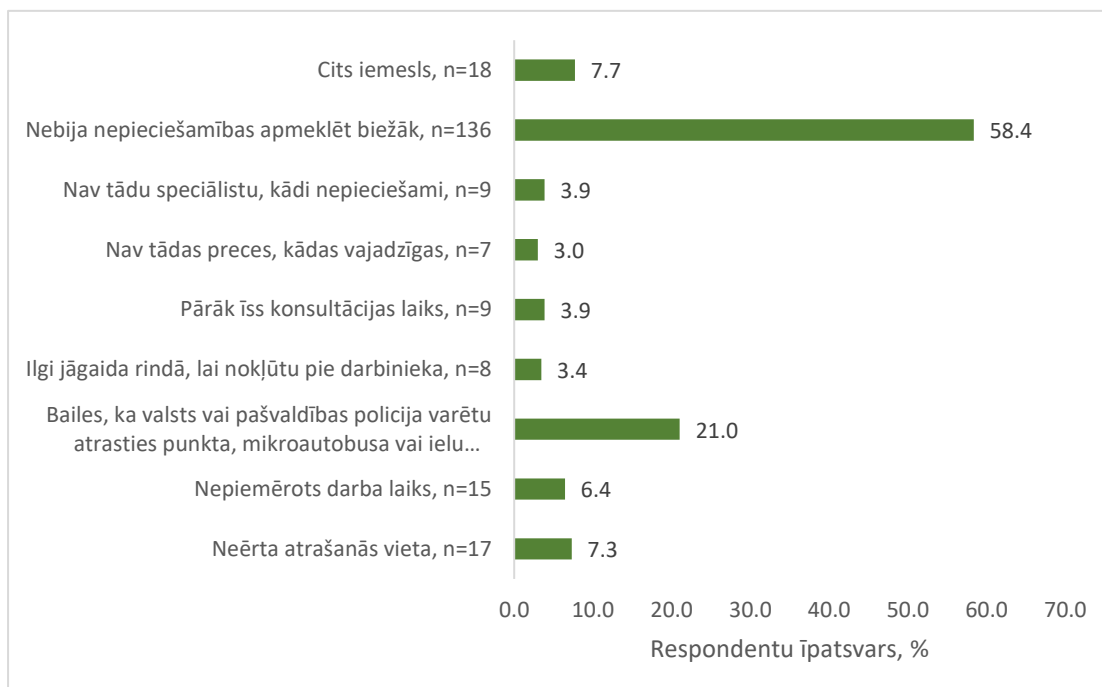
**2. Vai šī pakalpojumu saņemšanas vieta (HIV profilakses punkts, mikroautobuss) atrodas Jums ērtā un viegli sasniedzamā vietā? (n=246)**



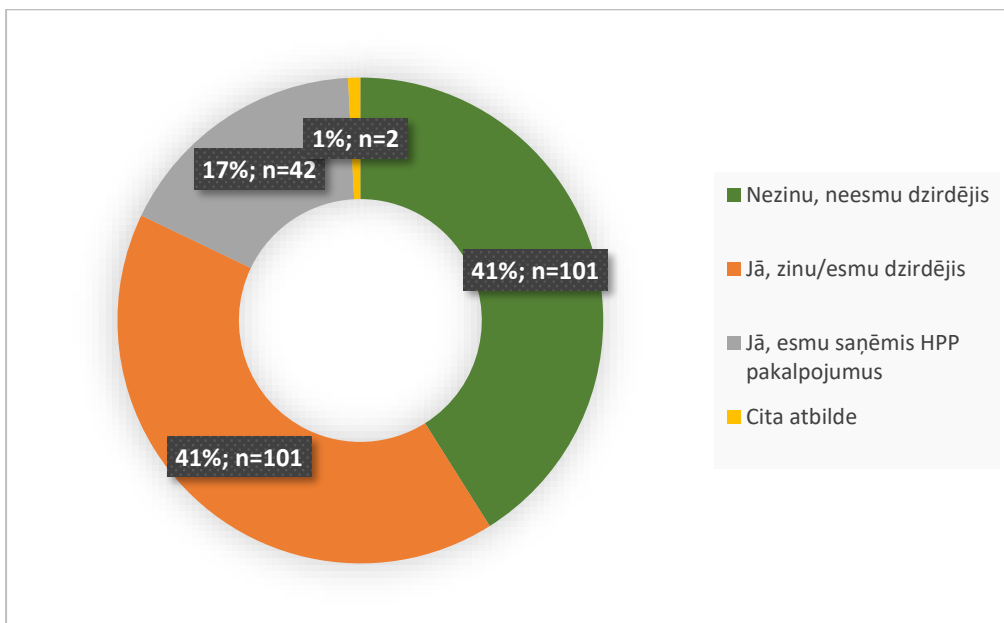
**3. Cik bieži līdz šim apmeklējāt kādu no HIV profilakses punktiem?  
(n=239)**



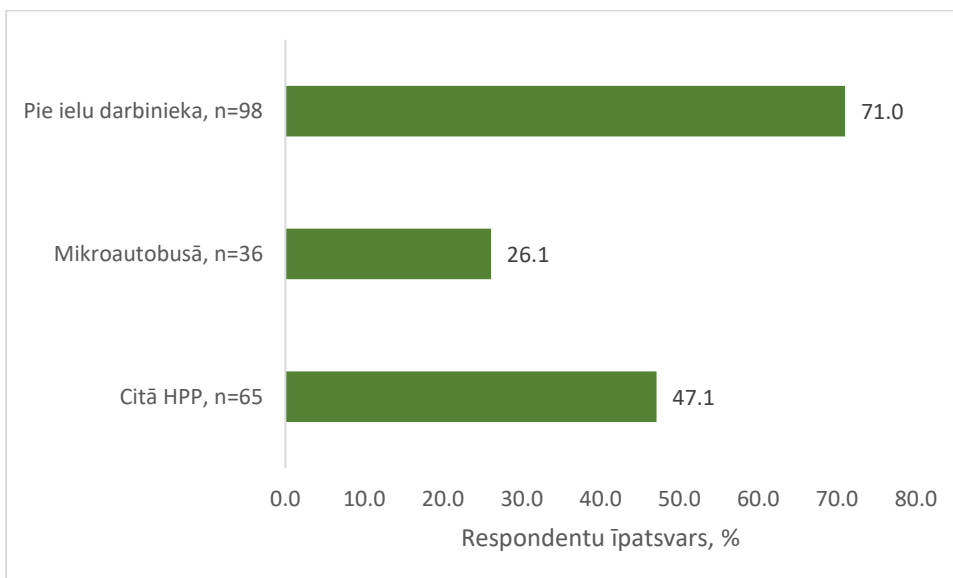
**4. Kas no zemāk uzskaitītajiem apstākļiem ir ierobežojis Jūs biežāk apmeklēt HIV profilakses punktu, mikroautobusu vai satikt ielu darbinieku? (n=233)**



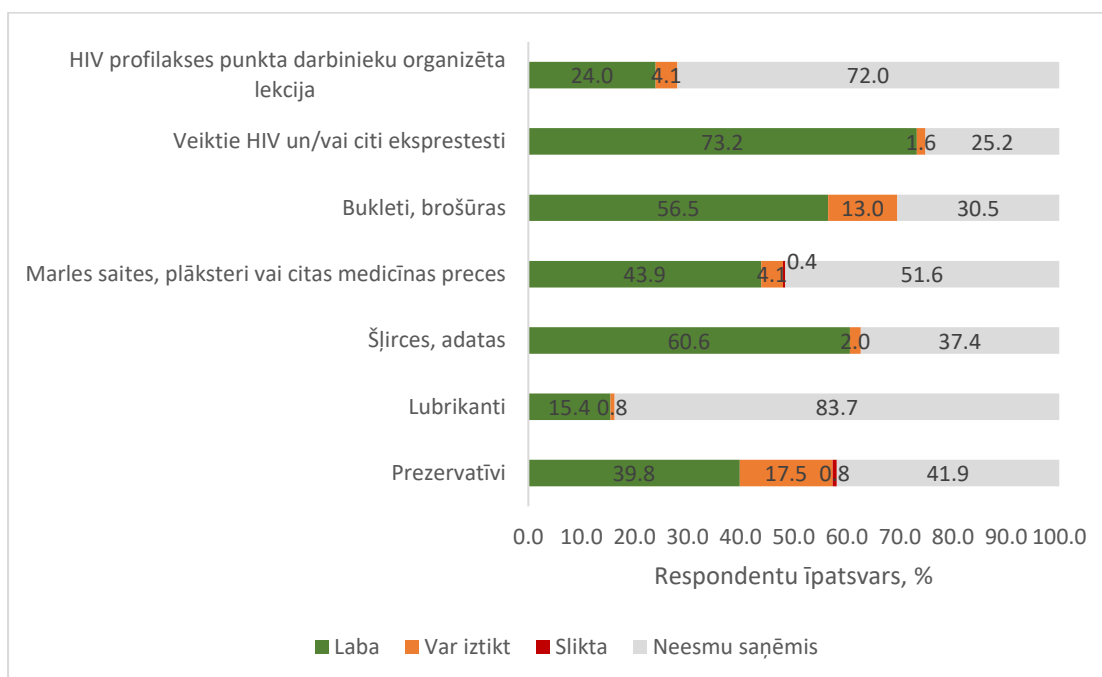
**5. Vai zināt, kur vēl šajā pilsētā bez maksas var veikt HIV u.c. eksprestestus, saņemt darbinieku konsultācijas, šļirces, prezervatīvus? (n=246)**



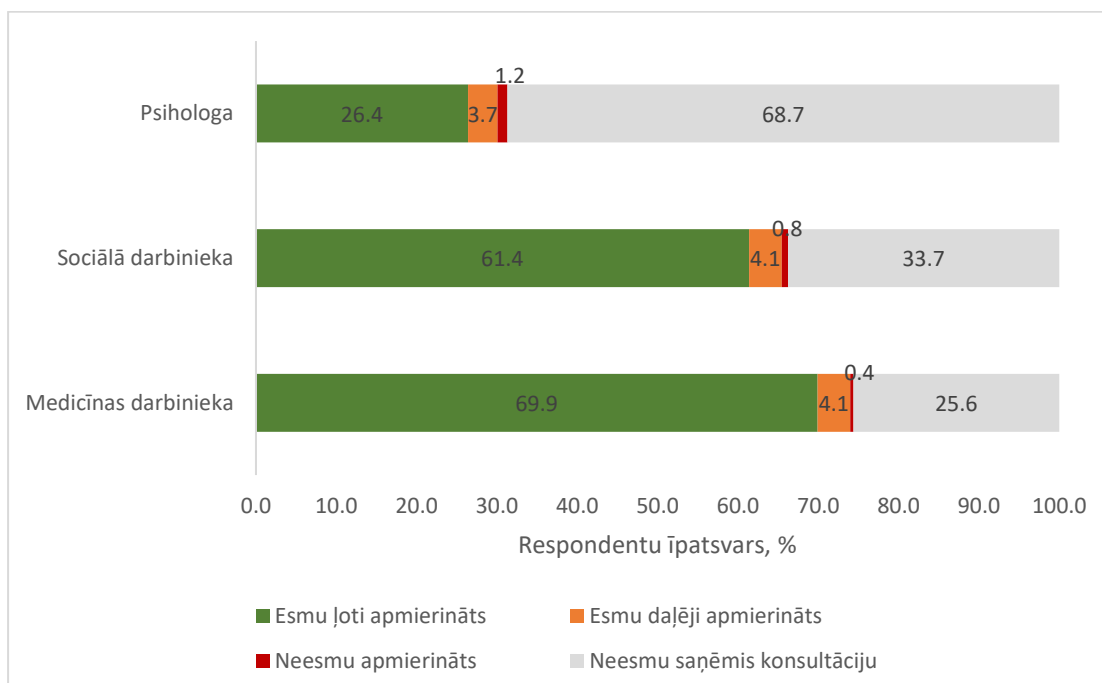
**No tiem, kuri ir dzirdējuši par citiem pakalpojumiem vai saņēmuši tos (n=138):**



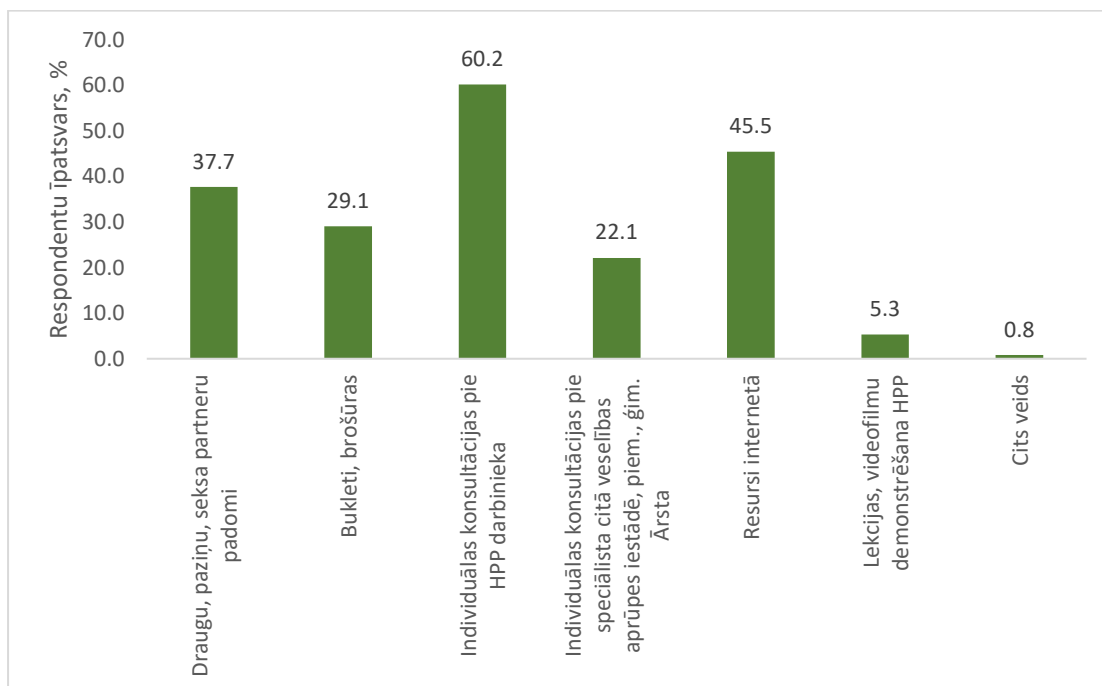
**6. Lūdzu, novērtējiet to preču/pakalpojumu kvalitāti, ko esat saņēmis pēdējo 12 mēnešu laikā! (n=98)**



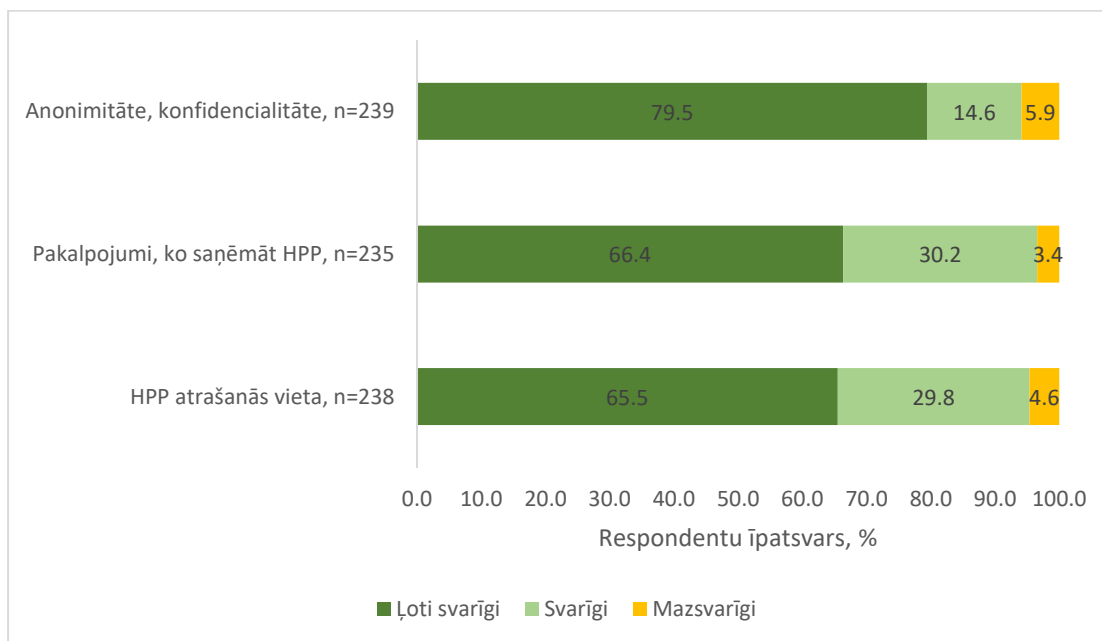
**7. Lūdzu, novērtējiet šī HIV profilakses punkta darbinieka (-u) sniegtās konsultācijas (sarunas), ko saņēmt pēdējo 12 mēnešu laikā! (n=246)**



**8. Kurš no informācijas iegūšanas veidiem par HIV profilaksi līdz šim Jums ir bijis visvērtīgākais? (n=244)**



**9. Izvēloties saņemt pakalpojumu šajā HIV profilakses punktā, cik svarīgi Jums bija...**

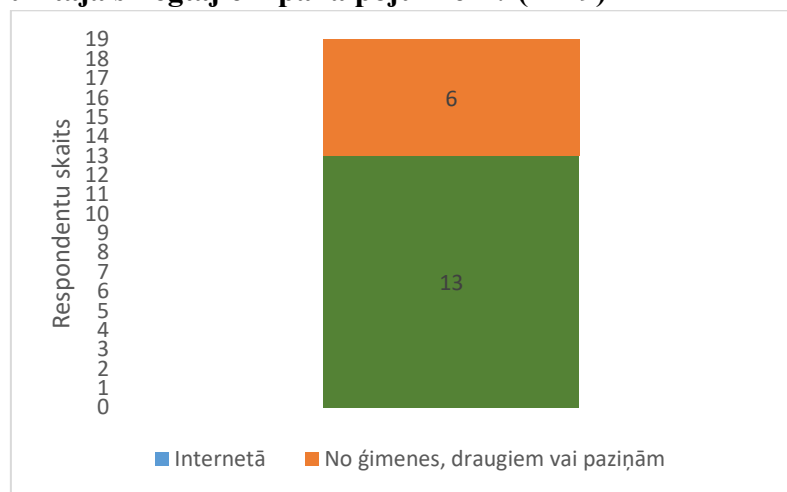


**10. Lūdzu, uzrakstiet, kas Jums patīk tieši šī HIV profilakses punkta (mikroautobusa) darbinieku darbā un to sniegtajos pakalpojumos?**

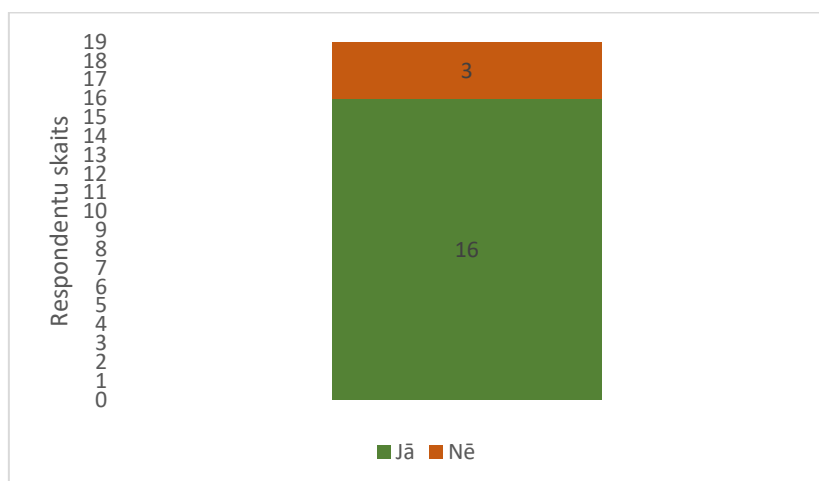
Uz šo atvērtā tipa jautājumu respondenti snieguši tādas atbildes kā konfidencialitāte, laipna attieksme, ērtums, ātrums, anonimitāte, darba laiks u.c.

SPKC HPP kopā atbildes sniedza 19 respondenti. No tiem 12 vīrieši un 7 sievietes. Respondenti bija vecumā no 19-46 gadiem.

**1. No kurienes Jūs pirmo reizi uzzinājāt informāciju par HIV profilakses punktu un tajā sniegtajiem pakalpojumiem? (n=19)**

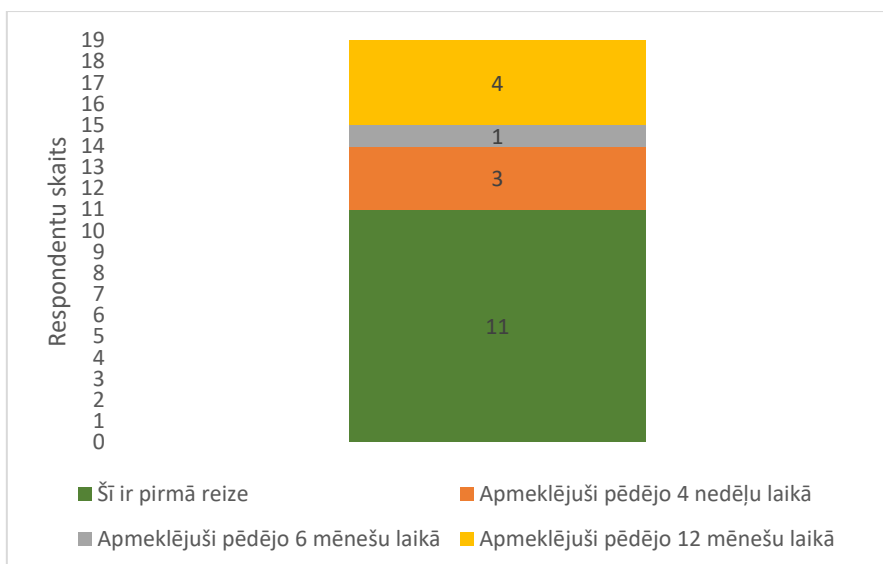


**2. Vai šī pakalpojumu saņemšanas vieta (HIV profilakses punkts, mikroautobuss) atrodas Jums ērtā un viegli sasniedzamā vietā? (n=19)**

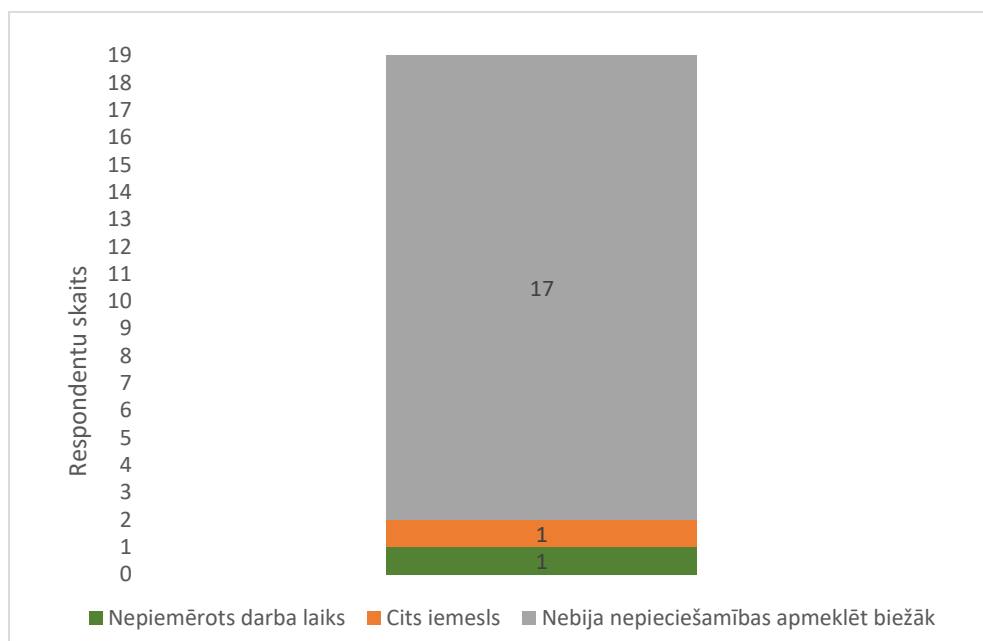


**3. Cik bieži līdz šim apmeklējāt kādu no HIV profilakses punktiem? (n=19)**

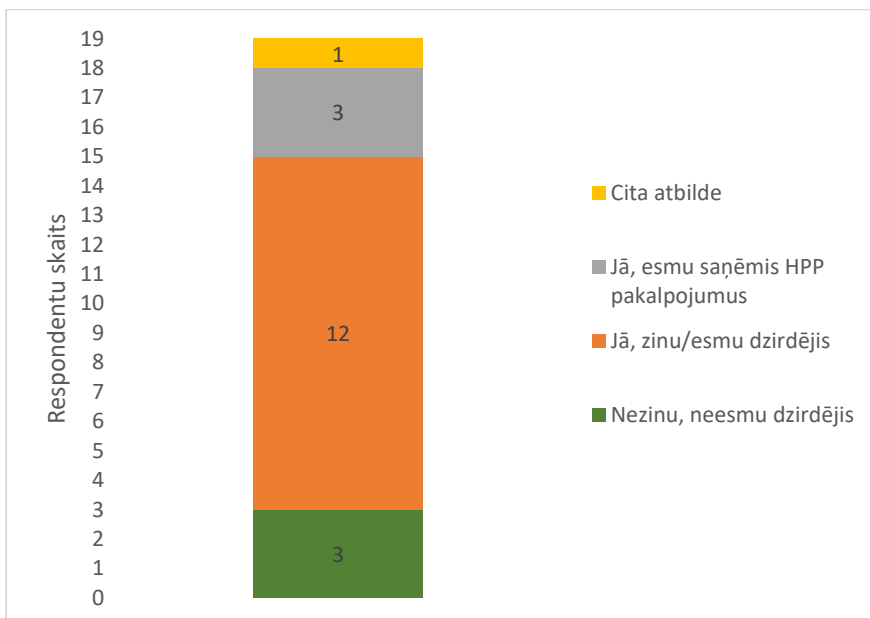




**4. Kas no zemāk uzskaitītajiem apstākļiem ir ierobežojis Jūs biežāk apmeklēt HIV profilakses punktu, mikroautobusu vai satikt ielu darbinieku? (n=19)**

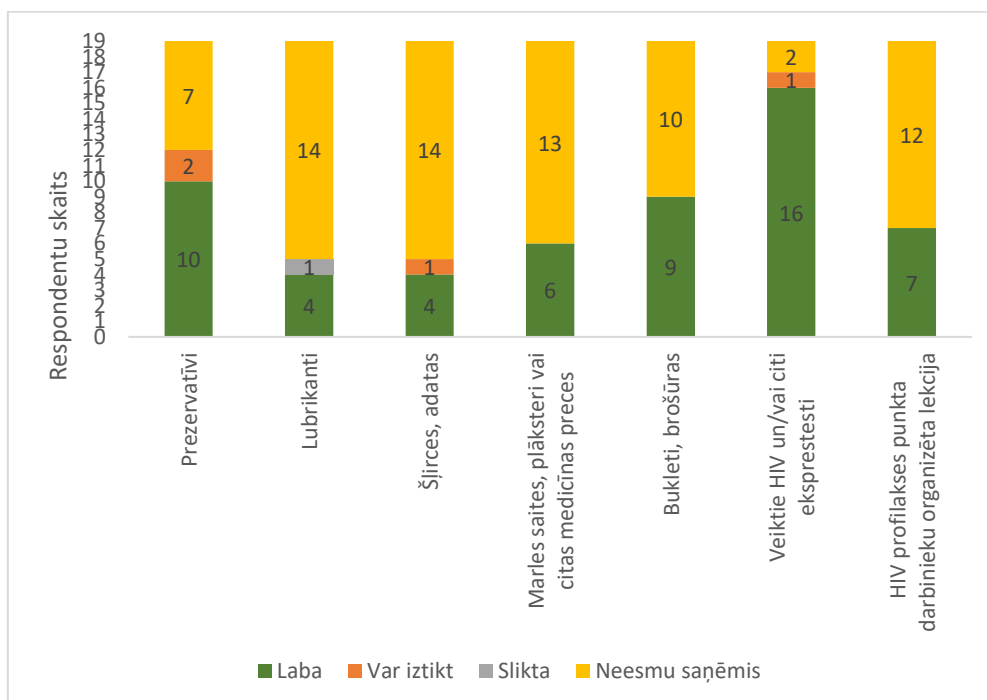


**5. Vai zināt, kur vēl šajā pilsētā bez maksas var veikt HIV u.c. eksprestestus, saņemt darbinieku konsultācijas, šļirces, prezervatīvus? (n=19)**

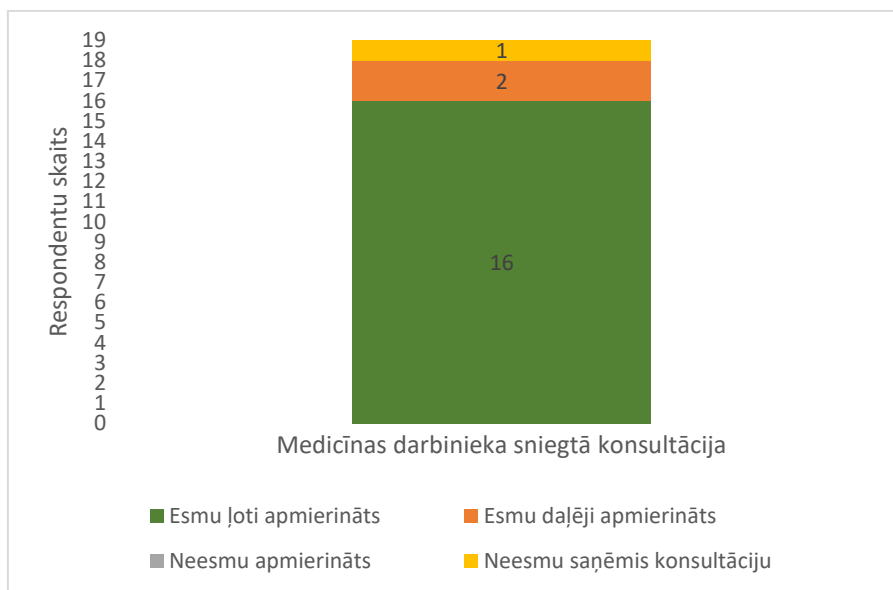


No tiem, kuri ir dzirdējuši vai saņēmuši HPP pakalpojumus citur, 4 respondenti tos saņēmuši vai dzirdējuši par pakalpojumu saņemšanu mikroautobusā, bet 14 respondenti – citā HPP.

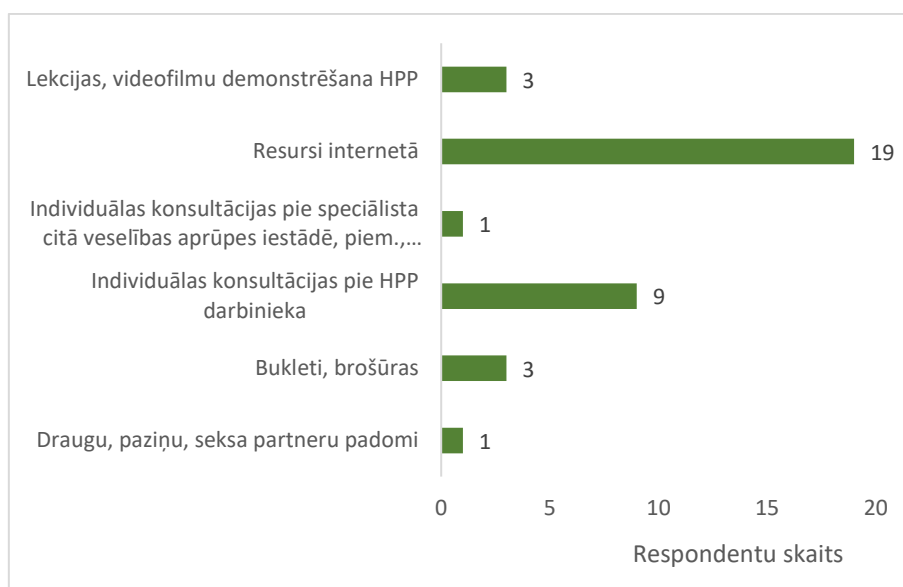
**6. Lūdzu, novērtējiet to preču/pakalpojumu kvalitāti, ko esat saņēmis pēdējo 12 mēnešu laikā!**



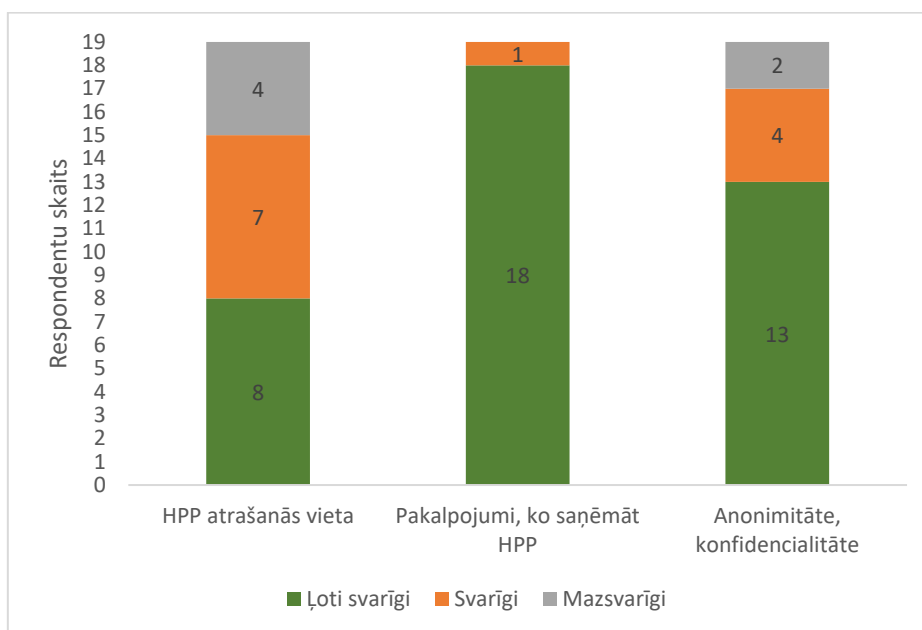
**7. Lūdzu, novērtējiet šī HIV profilakses punkta darbinieka (-u) sniegtās konsultācijas (sarunas), ko saņēmāt pēdējo 12 mēnešu laikā! (n=19)**



**8. Kurš no informācijas iegūšanas veidiem par HIV profilaksi līdz šim Jums ir bijis visvērtīgākais? (n=19)**



**9. Izvēloties saņemt pakalpojumu šajā HIV profilakses punktā, cik svarīgi Jums bija... (n=19)**



**10. Lūdzu, uzrakstiet, kas Jums patīk tieši šī HIV profilakses punkta (mikroautobusa) darbinieku darbā un to sniegtajos pakalpojumos? (n=17)**

Šajā atvērtā tipa jautājumā respondenti atzīmējuši tādas šī HPP priekšrocības kā darbinieces laipnumu, informācijas sniegšanu, profesionalitāti, atsaucību un zināšanas.

**Kopējie secinājumi:**

1. HIV profilakses punkta darbinieka (-u) sniegtās konsultācijas (sarunas), ko saņēmt pēdējo 12 mēnešu laikā, kopumā novērtētas pozitīvi, īpaši – medicīnas darbinieka sniegtie pakalpojumi (69,9%) (n=246);
2. Novērtējiet preču (pakalpojumu) kvalitāti, ko klienti saņēmuši pēdējo 12 mēnešu laikā ir tikai dažas negatīvas atbildes;
3. Atvērtā tipa jautājumā, kas tieši Jums patīk tieši šī HIV profilakses punkta (mikroautobusa) darbinieku darbā un to sniegtajos pakalpojumos, respondenti atzīmējuši tādas šī HPP priekšrocības kā darbinieces laipnumu, informācijas sniegšanu, profesionalitāti, atsaucību un zināšanas.

### 3. Klientu vērtējums par saņemto pakalpojumu – Tālrunis smēķēšanas atmešanai 2019. gadā

Klienta vērtējums par saņemto pakalpojumu	janvāris	februāris	marts	aprīlis	maijs	jūnijs	jūlijs	augusts	oktobris	novembris	decembris
Apmierināts	39%	61%	52%	38%	33%	40%	43%	42%	39%	50%	48%
Daļēji apmierināts	0%	3%	0%	2%	8%	13%	5%	5%	0%	3%	3%
Neapmierināts	0%	0%	0%	2%	5%	0%	0%	1%	2%	0%	3%
Grūti pateikt	13%	13%	7%	9%	5%	0%	4%	4%	14%	9%	5%
Neaptauījāja	48%	23%	41%	49%	49%	48%	48%	47%	45%	38%	43%
<b>KOPĀ</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Apkalpoto zvanu skaits</b>	<b>76</b>	<b>40</b>	<b>66</b>	<b>71</b>	<b>66</b>	<b>80</b>	<b>150</b>	<b>90</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>33</b>

### Secinājumi:

2019. gadā pavisam smēķēšanas atmēšanas tālruņa pakalpojumus izmantojuši 747 klienti. No viņiem aptaujāti 409 (55%), bet nav aptaujāti 338. No aptaujātajiem 320 jeb 78% ar pakalpojumu palikuši apmierināti, vēl 32 jeb 7,8% bijuši daļēji apmierināti – kopā 86,7% klientu pauduši apmierinātību. Ar pakalpojumu neapmierināti palikuši 8 jeb 1,8% klientu, bet savu vērtējumu nav pauduši 50 vai 12% klientu.

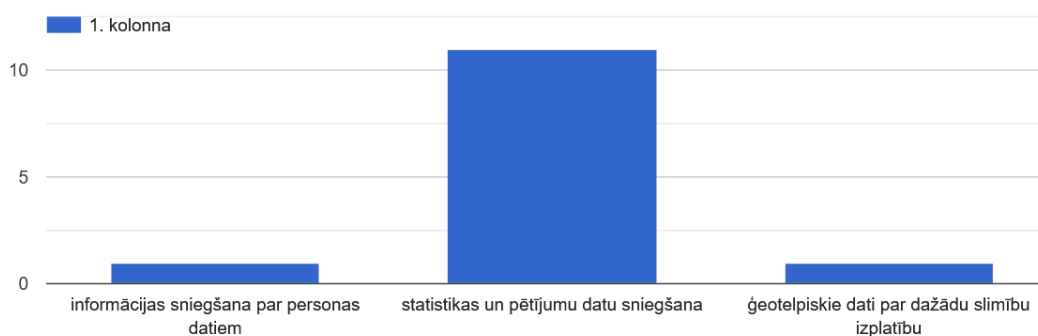
#### 4. Slimību profilakses un kontroles centra klientu aptaujas rezultāti 2019. gadā

Nolūkā realizēt klientu apmierinātības mērījumus t.s. citu pakalpojumu grupā no 01.10.2019. tika uzsākts atgriezeniskās saiknes pētījumu pēc pakalpojuma pabeigšanas, nosūtot klientam elektronisku uzaicinājumu aizpildīt aptaujas anketu, izmantojot Google veidlapu, kas pieejama tīmekļa vietnē: <https://docs.google.com/forms/d/1DE4fTBs-ISpR8G0QJrD30YtJCyEQ8nP1Edr4ENftiA0/edit> . Šādā veidā paredzēts iegūt priekšstatu par klientu vērtējumu sekojošiem pakalpojumiem:

1. Informācijas izsniegšana par personas datiem no Slimību profilakses un kontroles centra pārziņā esošajām valsts informācijas sistēmām;
2. Statistikas un pētījumu datu sniegšana no Slimību profilakses un kontroles centra informācijas sistēmām (nešķirojot – ar vai bez papildu apstrādes);
3. Ģeotelpiskie dati par dažādu slimību izplatību, karšu skatīšanās pakalpojums.

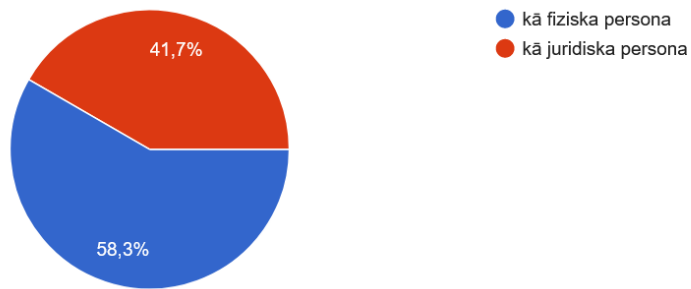
Laikā no 01.10.2019. līdz 15.12.2019. nosūtīts 21 uzaicinājums dažādiem respondentiem sniegt atgriezenisko saiti par pieredzi, saņemot Slimību profilakses un kontroles centra sniegtos pakalpojumus. Kopā saņemtas 16 atbildes. Respondentu atsaucība 76,2%.

Kādu Slimību profilakses un kontroles centra pakalpojumu Jūs saņēmat?



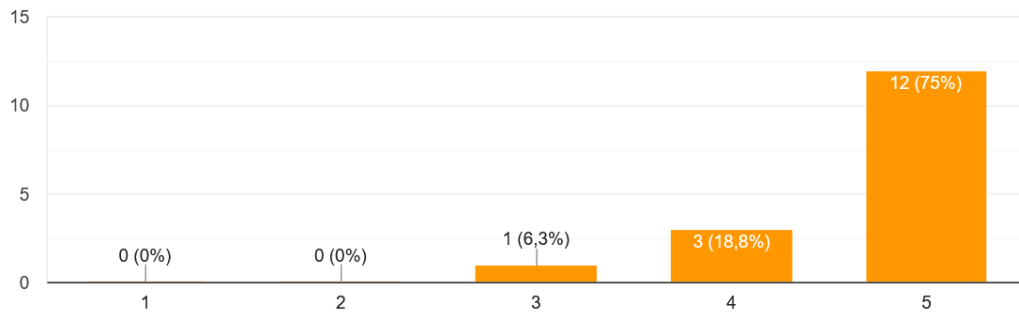
Vai Jūs saņēmt pakalpojumu kā fiziska vai kā juridiska persona (organizācija)?

12 atbildes



Kopumā, kā Jūs novērtētu Jums sniegto pakalpojumu?

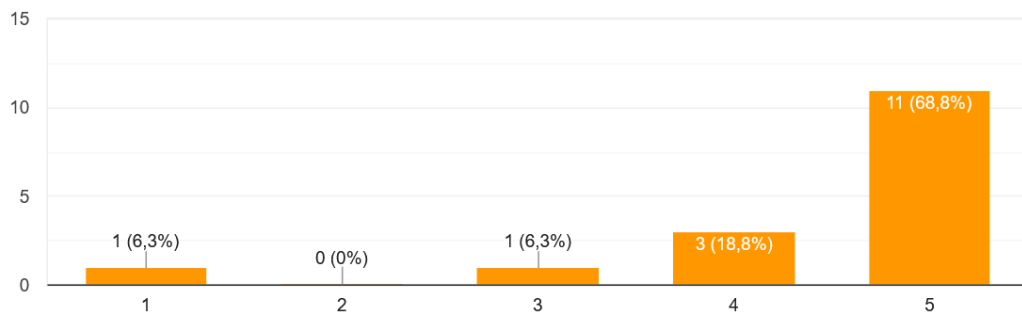
16 atbildes



Ļoti slikti 1; Ļoti labi – 5

Vai Jūs apmierināja Jums sniegtā pakalpojuma izpildes termiņš?

16 atbildes

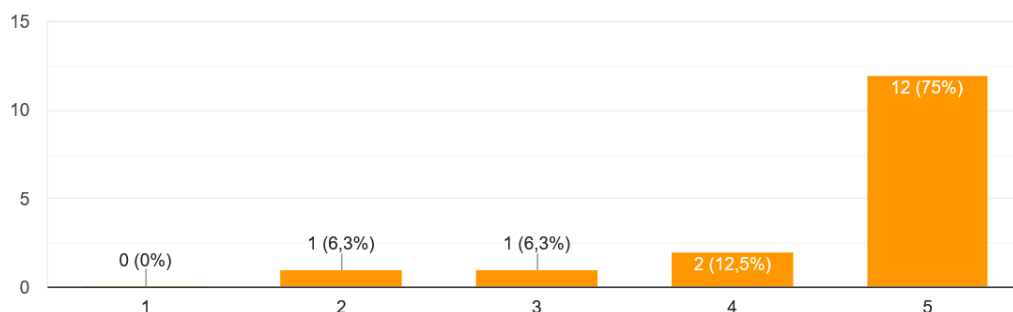


1 – nemaz neapmierināja, 5 – ļoti apmierināja



Vai Jūs apmierināja Jums sniegtā pakalpojuma kvalitāte?

16 atbildes



1 – nemaz neapmierināja, 5 – ļoti apmierināja

Kādi būtu Jūsu priekšlikumi Jums sniegtā pakalpojuma pilnveidošanai?

7 atbildes

nav priekšlikumu

Priekšlikumu nav.

xx

Paplashinat analizei pieejamo datu klastu. Pilnveidot ar ipasham slimibam slimojoso personu registru. Vairak pieverst uzmanibas grutniechu un jauno maminu ekstragenitalo patologiju uzskaitijumam, paplashinot postnatalas noveroshanas laiku lidz gadam.

Statistikas dati, tieši par manis lūgto diagnozi, nav precīzi, vai pat var teikt, tālu no realitātes!

Darbinieki ļoti atsaucīgi, nepieciešamo informāciju saņēmu

Tā turpināt

## Secinājumi

1. Tā saucamo citu pakalpojumu grupas struktūrā dominē statistikas un pētījumu dati;
2. 75% respondentu ir bijuši ļoti apmierināti ar saņemto pakalpojumu, 18,5% apmierināti, 6,3% neitrāli. Neapmierinātību vai ļoti lielu neapmierinātību neviens no respondentiem nav paudis;
3. 68,8% respondentu pakalpojuma sniegšanas termiņš ļoti apmierinājis vai apmierinājis (18,8%), saņemta viena neitrāla un viena ļoti negatīva atbilde;
4. Sniegtā pakalpojuma kvalitāte ļoti apmierinājusi klientus 75% gadījumus, divos gadījumos tā drīzāk apmierinājusi, saņemta viena neitrāla un viena drīzāk negatīva atbilde;
5. Komentāru skaits pagaidām pārāk mazs, lai tos apkopotu;
6. Pakalpojumu novērtēšana turpināma pastāvīgi, lai veiktu atkārtotu novērtēšanu pēc viena gada.