

LABĀS PRAKSES PIEMĒRA IESNIEGŠANAS ANKETA

IEVADS
Iestādes nosaukums:
SIA "Rīgas Austrumu klīniskā universitātes slimnīca"
Ieviestā Labās prakses piemēra nosaukums:
PIEKRIŠANAS APLIECINĀJUMS
Ar kādu mērķi tika radīta šī prakse (darbība, rīcība, metode)? <i>Lūdzam aprakstīt mērķus, kas tika izvirzīti pirms prakses ieviešanas un kādas problēmas mudināja uz pārmaiņām?</i>
Mērķis: Digitalizētā veidā saņemt pacientu piekrišanas apliecinājumus, tādējādi samazinot papīra formāta dokumentu apgrozību un manuālu procesu, darbību skaita samazināšanu, kā arī atvieglot saziņu ar pacientu, dodot iespēju pacientam ērtākā veidā atgūt nodokļu pārmaksu un veicināt pētnieciskās darbības attīstību medicīnas nozarē. Problēma: Nepieciešamība likumiskā veidā nodrošināt saziņu ar pacientiem (sms/zvani/e-pasti ar atgādinājumu par vizītēm, izmaiņām, iespēja veikt aptaujas par pacientu pieredzi), procesu digitalizācijas attīstības veicināšana, medicīniskās pētniecības nodrošināšana, balstoties uz Klīniskās universitātes nozīmi un misiju pētnieciskās darbības attīstīšanā.
Uz kuru pacientu grupu attiecas problēma un kā tā ietekmēja šo riska grupu? <i>Miniet, piemēram, vai tie ir visi pacienti vai noteikta pacientu kategorija, piemēram, grūtnieces, diabēta pacienti, stacionārie pacienti utt., un kā problēma ietekmēja riska grupu.</i>
Visi Austrumu slimnīcas klienti (gan ambulatoro pakalpojumu saņēmēji, gan arī pacienti, kas veselības aprūpes pakalpojumus saņem slimnīcas stacionāros (plānveida un/vai neplānoti).
Atsauces. Kāds ir prakses pamatojums? <i>Lūdzam uzskaitīt izmantoto literatūru, informācijas avotus, kurus izmantojāt prakses izstrādē. Pieredzes pārņemšana no citām iestādēm, kur tāda prakse jau izmantota, arī ir izmantojama kā atsauce.</i>

PRAKSES APRAKSTS
Ieviestās prakses apraksts: <i>Lūdzam aprakstīt praksi pietiekami detalizēti, lai citas iestādes varētu gūt pietiekamu priekšstatu par šo praksi, lai to pārņemtu. Vēlams iekopēt procedūras aprakstu, attēlus, grafikus, bet ja tas nav iespējams, pievienot tos atsevišķi.</i>
Pirmreizējā Austrumu slimnīcas apmeklējumā ambulatorā pakalpojuma saņemšanai, klients tiek iepazīstināts ar piekrišanas apliecinājumu un lūgts sniegts savu piekrišanu zemāk minētajiem punktiem:

Piekrišanas apliecinājumā lūdzam Jūs atbildēt uz sekojošiem jautājumiem:

- Vai vēlaties, lai nosūtām Jums rēķinu uz e-pastu, ja Jūs to nesaņēmtāt uzreiz vai tas ir bijis neprecīzs?
- Vai vēlaties, lai nosūtām Jums atgādinājuma īsziņu uz telefonu un citu informāciju vai aptauju uz e-pastu?
- Vai piekrītat, ka Jūsu datus nosūtām uz VID, lai Jūs varētu automātiski saņemt nodokļu atvieglojumus par ārstniecības pakalpojumiem?
- Vai piekrītat, ka Jūsu dati tiek izmantoti akadēmiskā izpētē?



Klienta atbildes (piekrītu/nepiekrītu) tiek ievietotas Ārstu birojā, un klients ar savu parakstu apliecina šo piekrišanu pareizību.

Iepazīstoties ar šo dokumentu pacients var izlemt, vai ļaut dalīties ar savu kontaktinformāciju, lai:

- pēc atgriešanās mājās no slimnīcas, saņemtu saiti uz dalību PREMs aptaujā;
- saņemtu slimnīcas rēķinu uz e-pastu, lai iestāde vai sadarbības iestādes varētu sazināties ar pacientu par pieejamajiem pakalpojumiem slimnīcā;
- ļautu ārstniecības iestādei nosūtīt informāciju uz VID elektronisko deklarēšanās sistēmu, ikgadējai deklarācijai, lai atgūtu pārmaksāto iedzīvotāju ienākuma nodokļa daļu;
- ka personas dati un klīniskās apmācības procesā iegūtā informācija tiek izmantoti akadēmiskos pētījumos, bet klīnisko analīžu paraugi un/vai pēcoperācijas atlieku materiāli tiek nodoti izmantošanai medicīnas studijām vai pētniecībai.

Papildus, klientiem, kas ambulatorā kārtā slimnīcā iepriekš nav griezušies, iespēja sniegt piekrišanas apliecinājumu ir arī stacionāros (iestājoties slimnīcas stacionāra nodaļā, kā arī, izrakstoties no stacionāra).

Papildu dati par praksi:

Lūdzam aprakstīt:

- *Kurš izstrādāja vai kas bija iesaistīti prakses izstrādāšanā, ierosināja izmaiņas?*

Klientu vadības daļa – izmaiņu ierosinātājs. Risinājum izstrādāts ar klientu vadības, kvalitātes vadības, IT nodaļas, kā arī juridiskas daļas iesaisti.

- *Cik ilgu periodu tiek izmantota pielietotā prakse?*

Kopš 2021. gada aprīļa.

- *Kāda profila vai kurās nodaļās tā pašlaik tiek pielietota?*

Visā SIA “Rīgas Austrumu klīniskās universitātes slimnīca” klientu apkalpošanas centros (tai skaitā stacionāru nodaļās).

- *Vai pēc prakses ieviešanas tika pamanītas kādas nepilnības (šķēršļi), kurām sekoja izmaiņas procedūrā?*

Tiek izstrādāti uzlabojumi detalizētu atskaišu saņemšanai (pašlaik pieejams kopējais parakstīto piekrišanas apliecinājumu skaits slimnīcā mēneša griezumā). Vecāka gada gājuma klientiem reizēm

novērotas grūtības saprast piekrišanas apliecinājumā ietvertos punktus, kā arī parakstīt piekrišanas apliecinājumu, izmantojot planšetes. Nepilnību novēršanai izstrādātas vienotas klientu apkalpošanas vadlīnijas, pieeja palīdzības sniegšanai klientiem ar grūtībām izmantot modernās tehnoloģijas.

Kādi papildu resursi bija nepieciešami?

Lūdzam aprakstīt nepieciešamos rīkus prakses ieviešanai, piemēram, vai iestādē tika iegādāts jauns aprīkojums, veiktas speciālas apmācības darbiniekiem, izstrādātas iekšējās vadlīnijas, kas ir pieejamas visiem utt.

Tika iegādātas planšetes, klientu apkalpošanas centriem, veiktas darbinieku apmācības piekrišanas apliecinājumu apstrādei un darbam ar planšetēm, kā arī izstrādātas un ieviestas piekrišanu iegūšanas vadlīnijas (tai skaitā, izskaidrojot piekrišanu apliecinājumu mērķi, nozīmi un pieeju, piekrišanu apliecinājumu saņemšanai no klientiem).

REZULTĀTI

Vai tika sasniegti pirms prakses ieviešanas izvirzītie mērķi?

Lūdzam atbildēt par katru mērķi (ja bija vairāki), norādot, vai izvirzītais mērķis tika sasniegts, daļēji sasniegts vai netika sasniegts.

Procesu digitalizācija – sasniegts.

Darbību skaita samazināšana – daļēji sasniegts (nepieciešams samazināt soļu skaitu, piekrišanas apliecinājuma apstiprināšanai).

Atvieglota saziņa ar pacientu – sasniegts.

Pacientiem ērta nodokļu pārmaksas atgūšana – sasniegts.

Pētnieciskās darbības veicināšana, nodrošinot pieejamo datu apjoma palielināšanu – sasniegts.

Pacientu pieredzes apzināšanas uzsākšana, izmantojot PREMs aptauju palīdzību – sasniegts.

Kas prakses ieviešanas laikā izdevās īpaši labi? Kas to veicināja?

Lūdzam uzskaitīt tos prakses elementus, kas bija viegli ieviešami, ar ko iestāde īpaši lepojas vai kas sniedza negaidīti labus rezultātus; norādiet faktoros, kas to veicināja.

Piekrišanas apliecinājumu saņemšana no slimnīcas klientiem digitālā formātā veicinājusi:

- 1) Dialogu ar slimnīcas klientiem (tai skaitā par slimnīcas darbu pacientu pieredzes uzlabošanā)
- 2) Procesu digitalizāciju (samazinot papīra formātā parakstīto dokumentu skaitu)
- 3) Pacientu apkalpošanas kultūras, kurā primāri tiek izmantotas viedtehnoloģijas, virzību
- 4) Nodokļu pārmaksas atgriešanas procesa atvieglošanu slimnīcas klientiem.

Tika ieviesta automatizēta un viegli realizējama pacientu pieredzes apzināšana, kā rezultātā pacienti pēc izrakstīšanās no slimnīcas automātiski un anonīmā veidā saņem saiti uz pacientu pieredzes aptauju, tādējādi atvieglojot pacientu pieredzes apzināšanas procesu slimnīcā.

Kas radīja grūtības vai neizdevās procedūras ieviešanas laikā? Kāpēc?

Lūdzam uzskaitīt tos prakses elementus, kas radīja pretestību no darbiniekiem vai nedeva gaidītos rezultātus; norādiet faktoros, kas kavēja prakses ieviešanu.

Papildus procesa ieviešana radīja nelielu pretestību no klientu apkalpošanas darbiniekiem, tomēr, apmācības, izstrādātas piekrišanu iegūšanas vadlīnijas, kā arī izpratnes par piekrišanu apliecinājumu būtiskumu un nozīmi slimnīcas darbībā veicināja pretestības mazināšanu.

Ieteikumi tiem, kas gribētu ieviest Jūsu Labās prakses piemēru savā ārstniecības iestādē.

Lūdzam sniegt ieteikumus, kas radušies prakses ieviešanas procesā un norādīt prakses elementus, kurus Jūs mainītu, ja vajadzētu praksi ieviest atkārtoti.

Ieteikums ir iesaistītos darbiniekus iepazīstināt ar šāda formāta piekrišanas apliecinājuma iegūšanas procedūru, kā arī svarīgi iesaistītajiem darbiniekiem izskaidrot apliecinājuma nozīmi un būtiskumu slimnīcas darbības nodrošināšanā un attīstībā.

Brīva vieta Jūsu komentāram, papildu informācijai.

Iesūtot šo Anketu Slimību profilakses un kontroles centram, es piekrītu šīs informācijas ievietošanai Slimību profilakses un kontroles centra mājas lapā.

Anketas iesūtīšana negarantē informācijas ievietošanu Slimību profilakses un kontroles centra mājas lapā.