



Slimību profilakses un
kontroles centrs

Pacientu ziņotās pieredzes mērījumi psihiatrijas profila slimnīcās, 2024. gada dati

Pacientu drošības un veselības aprūpes kvalitātes
pilnveides nodaļa



Pacientu pieredzes aptauja psihiatrijas jomā

- ✓ Kopš 2023.gada vidus tika uzsākta PIPEQ-OS aptaujas ieviešana psihiatriskā profila pacientiem slimnīcās.
- ✓ Aptauja izstrādāta pamatojoties uz starptautisku instrumentu pacientu pieredzes mērīšanai psihiatrijas jomā (Psychiatric Inpatient Patient Satisfaction Questionnaire on site – PIPEQ-OS), ar mērķi virzīties uz pacientu orientētu veselības aprūpi un uzlabot kvalitāti.
- ✓ Aptauja papildināta arī ar iespēju norādīt pacientu drošības atgadījumus.
- ✓ Aptauja ir anonīma, slimnīcas nodrošina informēšanu par aptauju un piekļuvi tai.



Pacientu pieredzes aptauja psihiatrijas jomā

Galvenie aspekti, kas svarīgi pacientu pieredzē:

- cieņa pret pacientu;
- pacienta drošības sajūta;
- pacienta iesaistīšana ārstēšanas procesā;
- pacienta psihiskās veselības stāvokļa uzlabošana;
- ārstēšanas vide.

Visi PIPEQ-OS jautājumi tiek iedalīti 3 lielās grupās:

- ☐ iestāde un struktūra;
- ☐ pacienta iesaiste;
- ☐ iznākumi pacientam.



Slimību profilakses un
kontroles centrs

Ārstniecības iestādes, kurās tiek apkopoti pacientu ziņotās pieredzes dati

Iestādes

- 1 Bērnu klīniskā universitātes slimnīca
- 2 Paula Stradiņa klīniskā universitātes slimnīca
- 3 Rīgas Austrumu klīniskā universitātes slimnīca
- 4 Traumatoloģijas un ortopēdijas slimnīca
- 5 Rīgas Dzemdību nams
- 6 Veselības centru apvienība
- 7 Rīgas 2. slimnīca
- 8 Jūrmalas slimnīca
- 9 Nacionālais rehabilitācijas centrs "Valvari"
- 10 Kuldīgas slimnīca
- 11 Liepājas reģionālā slimnīca
- 12 Dobeles un apkārtnes slimnīca
- 13 Jelgavas pilsētas slimnīca
- 14 Aizkraukles slimnīca
- 15 Jēkabpils reģionālā slimnīca
- 16 Daugavpils psihoneiroloģiskā slimnīca
- 17 Preiļu slimnīca
- 18 Madonas slimnīca
- 19 Balvu un Gulbenes slimnīcu apvienība
- 20 Vidzemes slimnīca
- 21 Cēsu klīnika

Datu avots: SPKC

Situācija 10.04.2025.

- 22 Ziemeļkurzemes reģionālā slimnīca
- 23 Strenču psihoneiroloģiskā slimnīca
- 24 Slimnīca "Gintermuiža"
- 25 Piejūras slimnīca

- 26 Nacionālais psihiskās veselības centrs
- 27 Krāslavas slimnīca
- 28 Limbažu slimnīca
- 29 Daugavpils reģionālā slimnīca





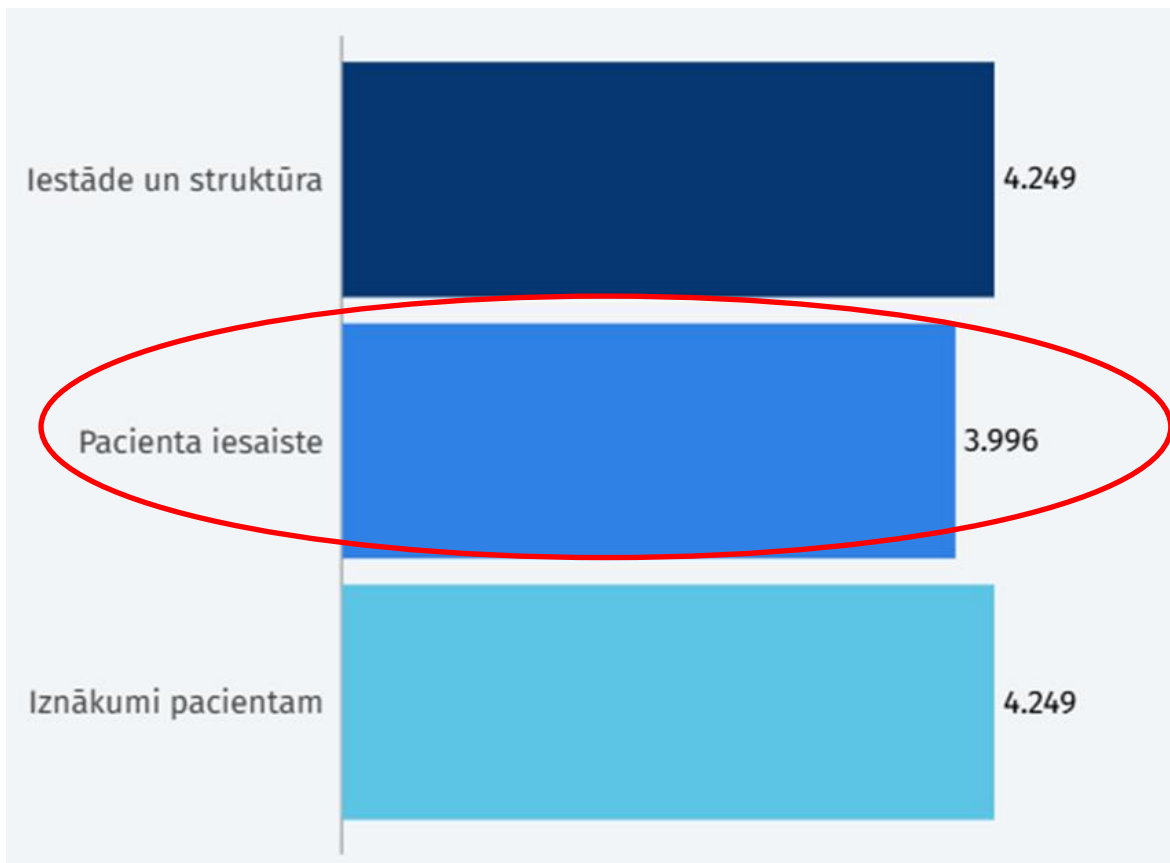
Slimību profilakses un
kontroles centrs

Respondentu skaits

4387



Vidējais vērtējums KPI* grupās, 2024.



Galvenie darbības rādītāji (Key Performance Indicators)



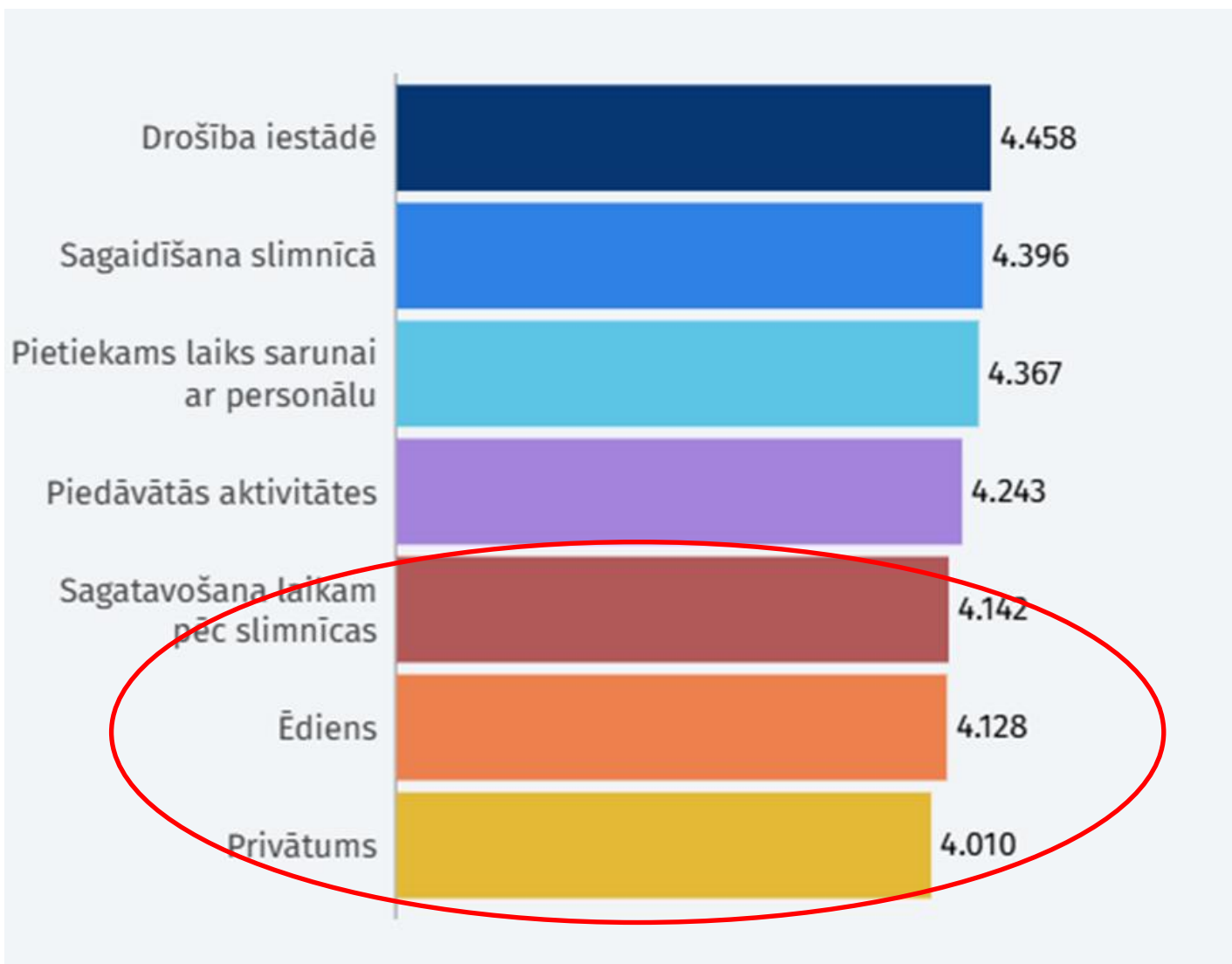
Slimību profilakses un
kontroles centrs

Vidējais vērtējums, iestāde un struktūra



5 - vislielākajā mērā

1 - pilnībā nē



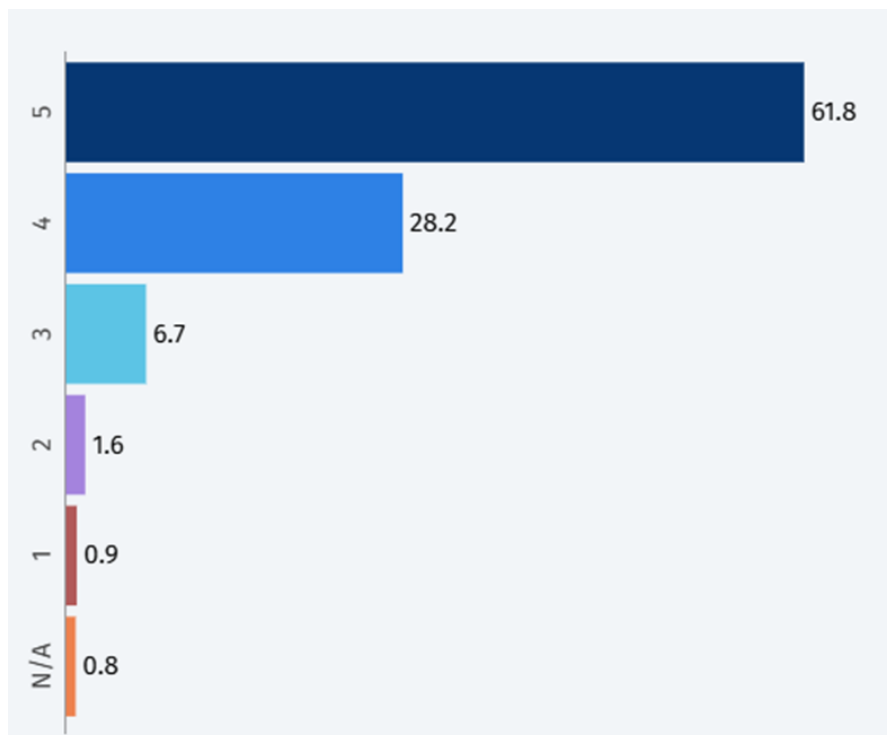


Slimību profilakses un
kontroles centrs

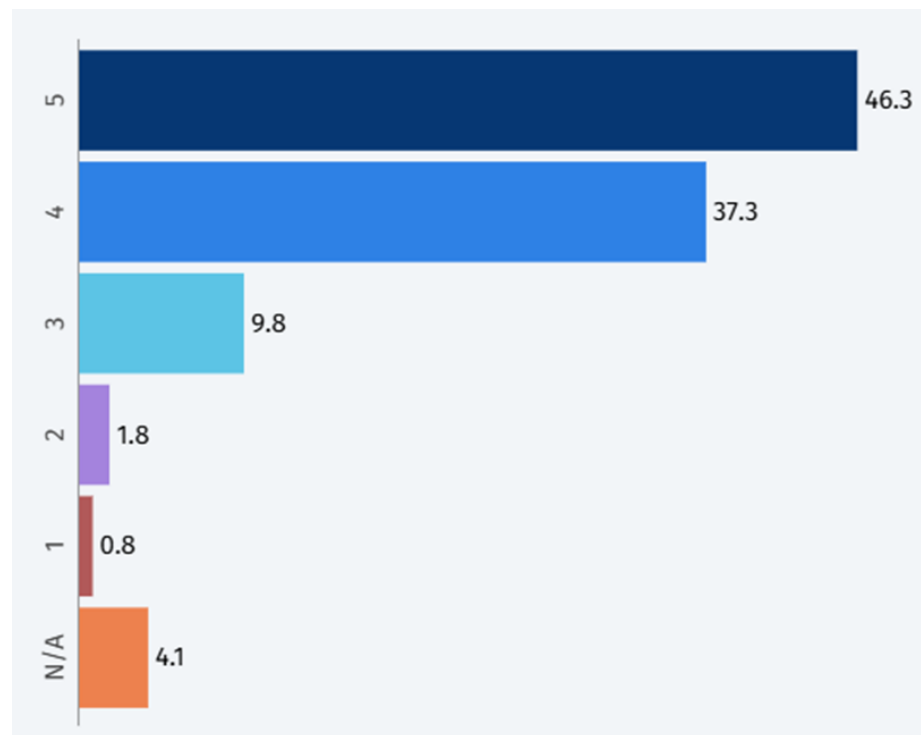
Iestāde un struktūra



Vai Jūs slimnīcā jutāties droši, %?



Vai Jūs uzskatāt, ka mediķi/personāls
pietiekami sagatavoja Jūs laikiem pēc
slimnīcas, %?



N/A - nav attiecināms

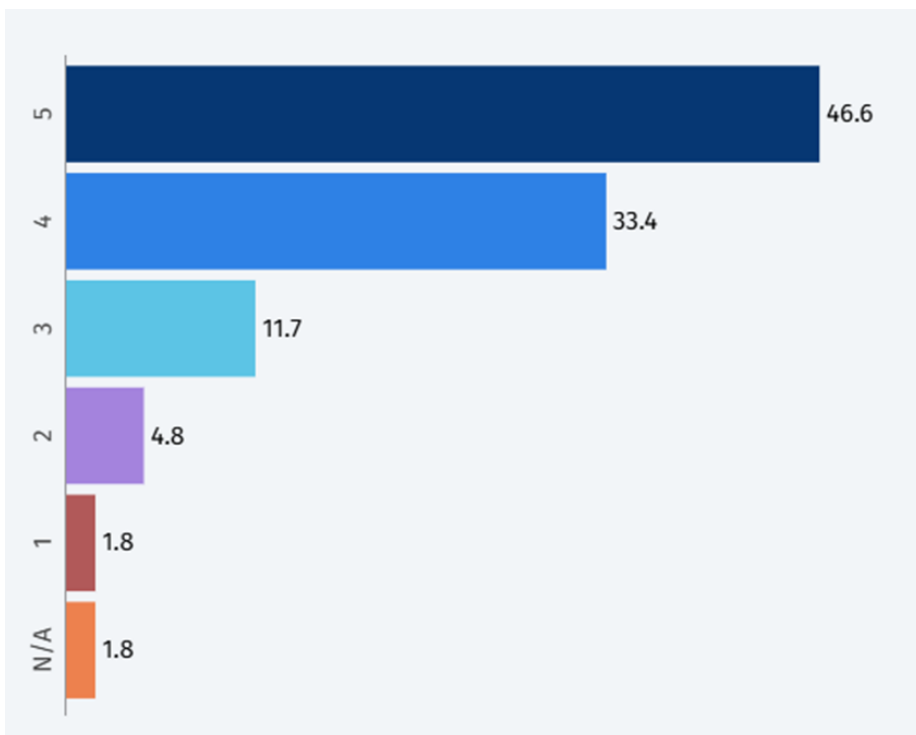


Slimību profilakses un
kontroles centrs

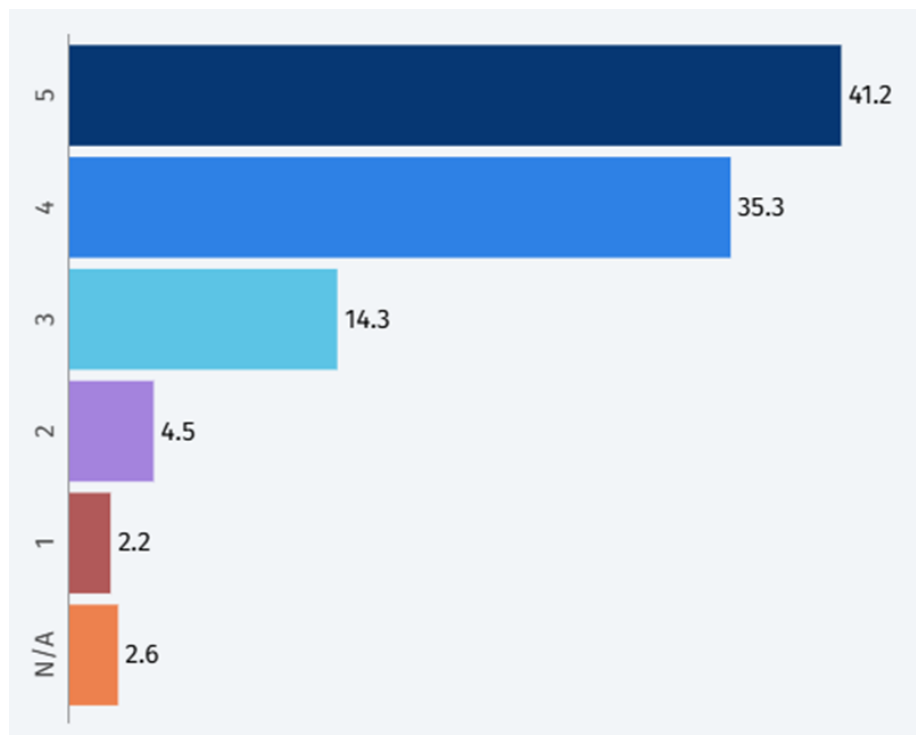
Iestāde un struktūra



Vai bijāt apmierināts/-a ar slimnīcā
piedāvāto ēdienu, %?



Vai Jūs bijāt apmierināts/-a ar
privātuma iespējām, %?



N/A - nav attiecināms



Slimību profilakses un
kontroles centrs

Vidējais vērtējums, pacienta iesaiste



5 - vislielākajā mērā

1 - pilnībā nē



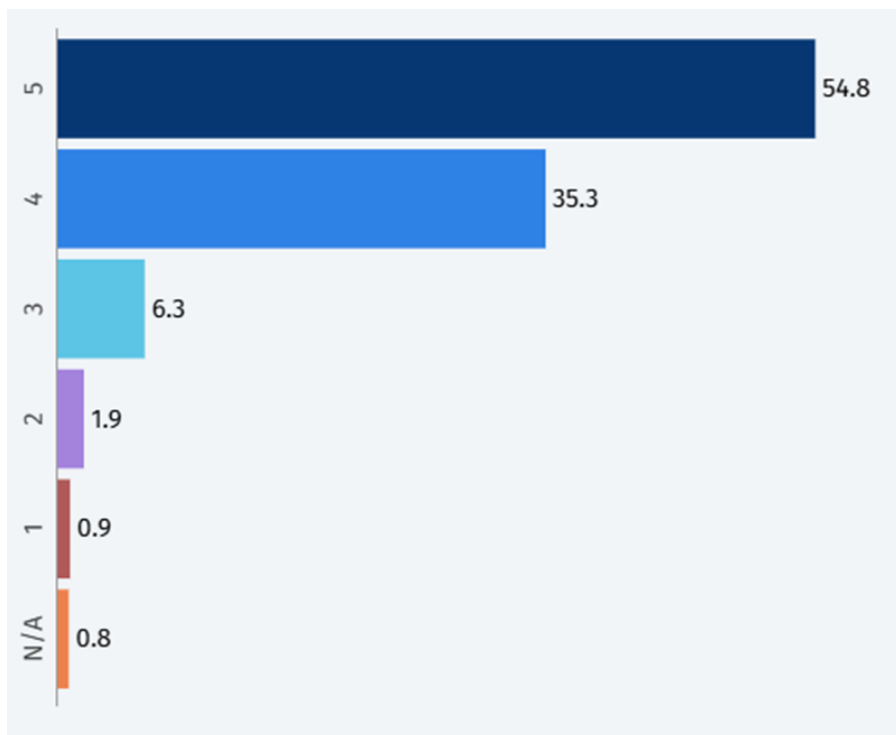


Slimību profilakses un
kontroles centrs

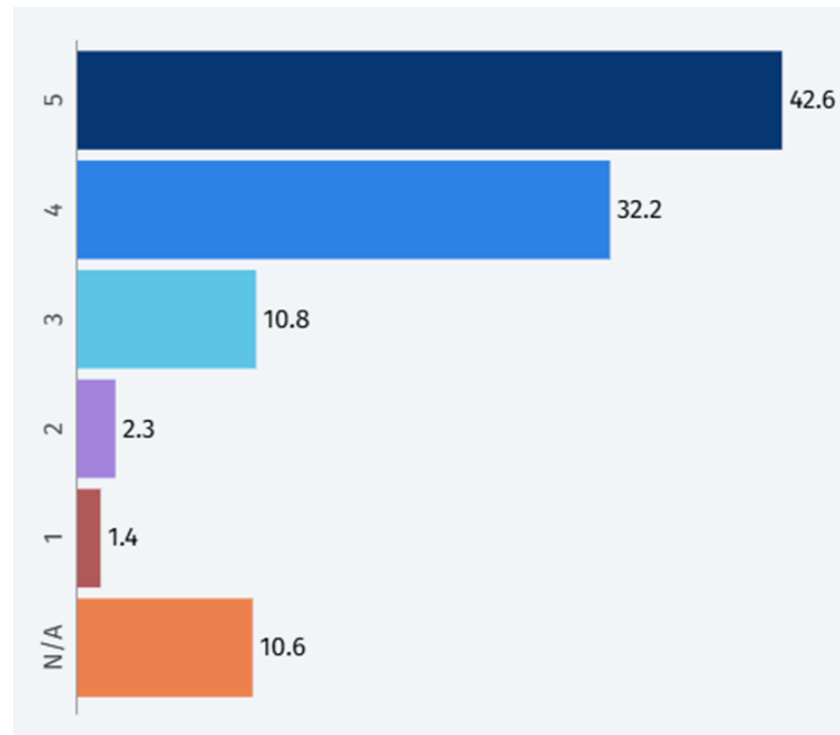
Pacienta iesaiste



**Vai Jums bija iespēja pastāstīt
mediķiem/personālam ko svarīgu par
Jūsu veselības stāvokli, %?**



**Vai Jūs uzskatāt, ka mediķi/personāls
 pietiekami labi sadarbojās ar Jūsu
tuviniekiem, %?**



N/A - nav attiecināms

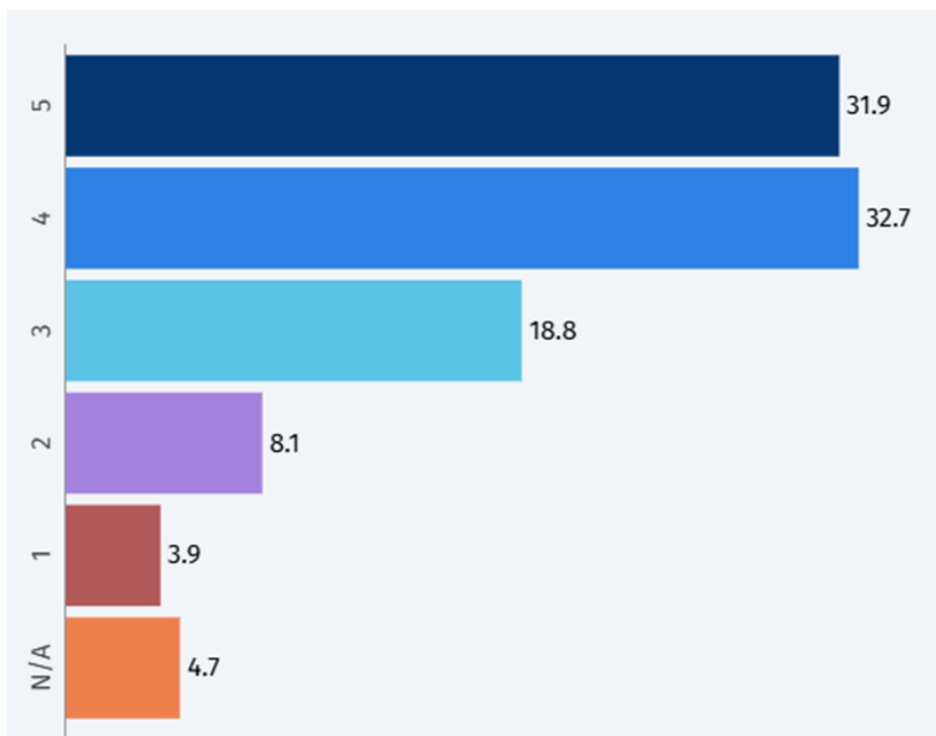


Slimību profilakses un
kontroles centrs

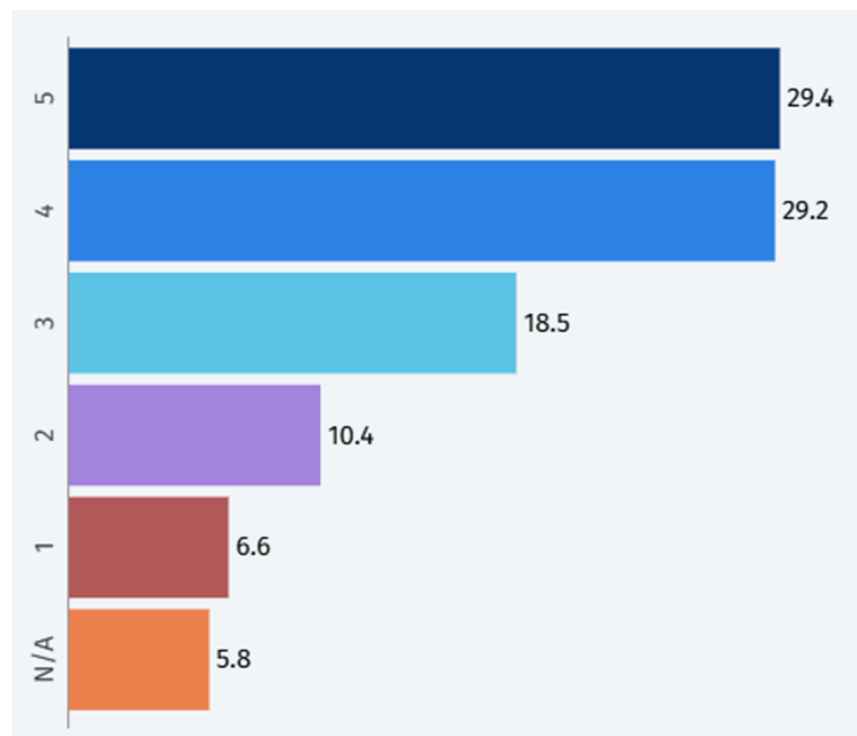
Pacienta iesaiste



Vai Jums bija iespēja ietekmēt Jūsu
ārstēšanas režīmu, %?



Vai Jums bija iespēja ietekmēt Jums
nozīmēto zāļu izvēli, %?



N/A - nav attiecināms

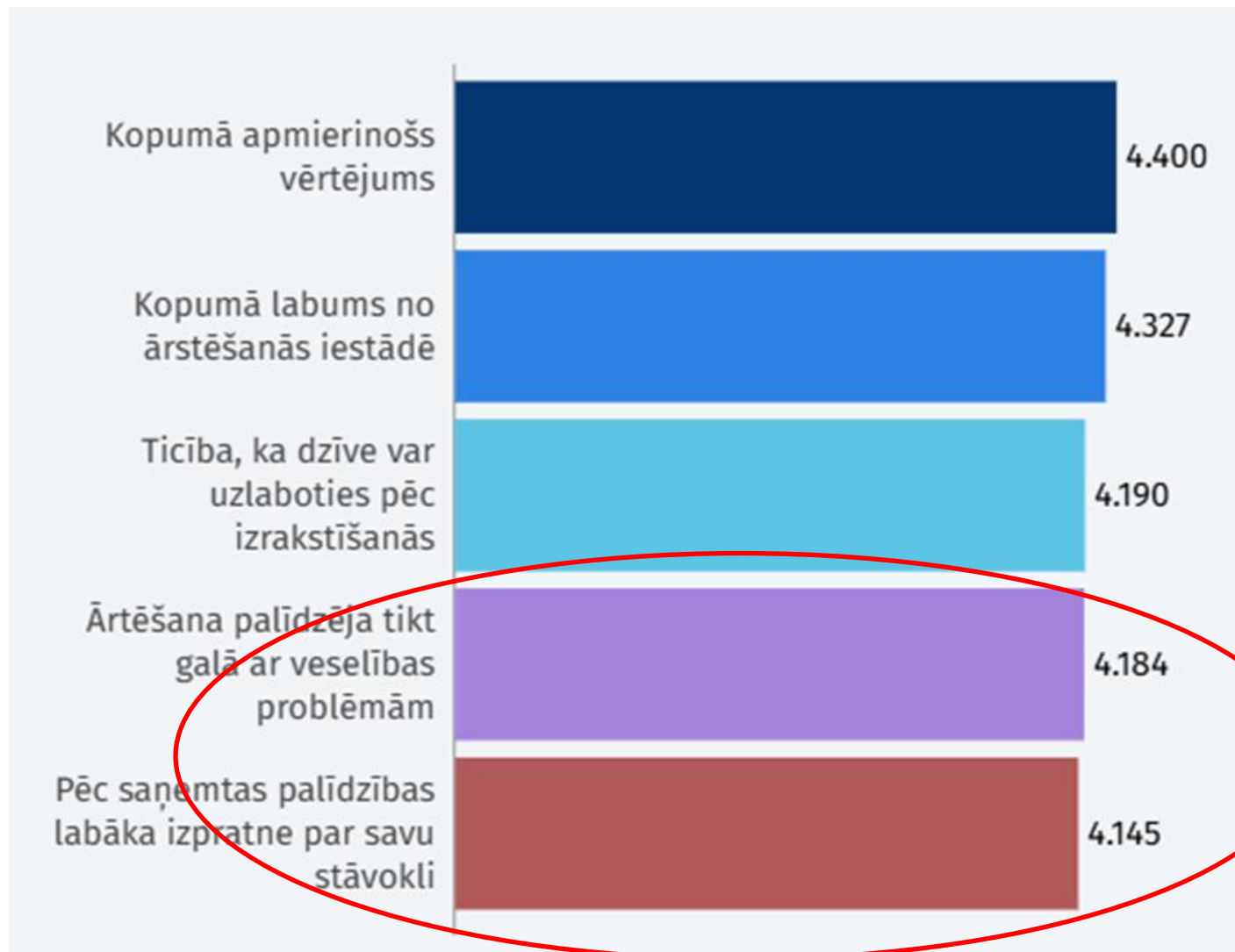


Slimību profilakses un
kontroles centrs

Vidējais vērtējums, iznākumi pacientam



5 - vislielākajā mērā
1 - pilnībā nē



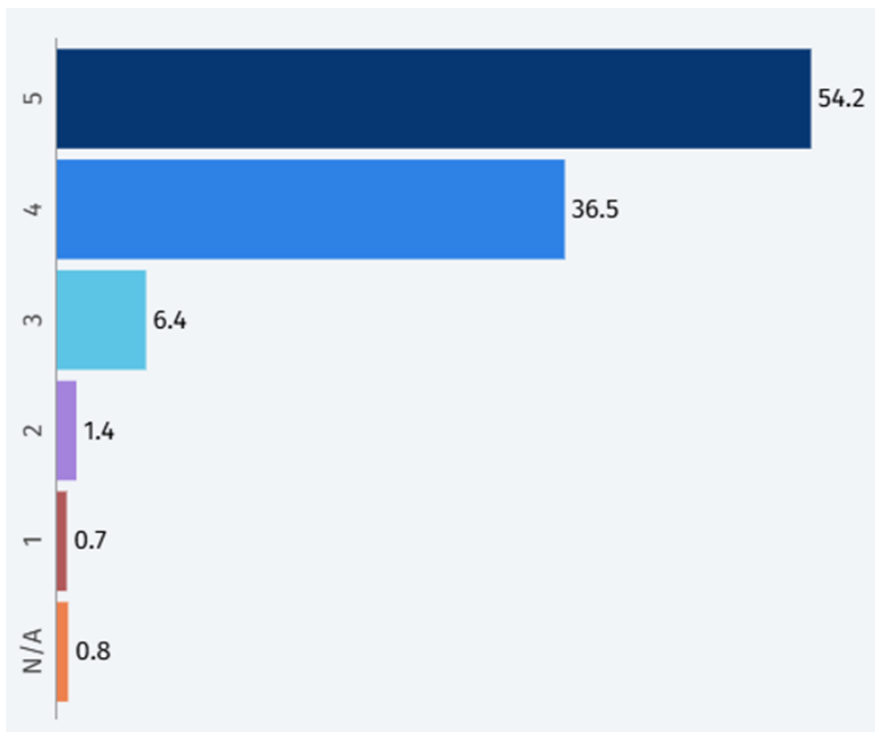


Slimību profilakses un
kontroles centrs

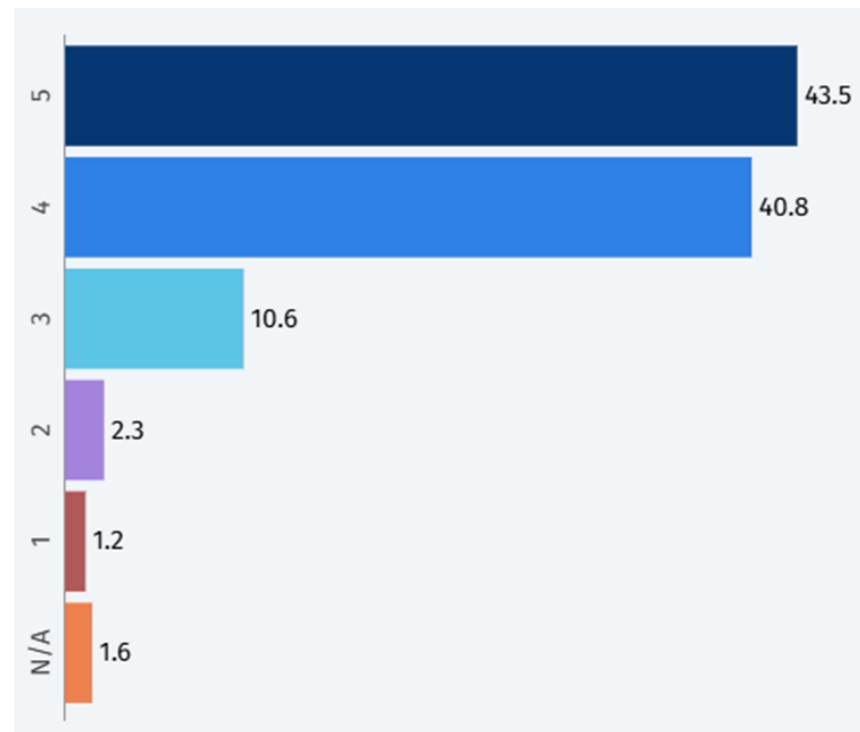
Iznākumi pacientam



**Vai kopumā bijāt apmierināts/-a ar
palīdzību un ārstēšanu, kuru saņēmāt
slimnīcā, %?**



**Vai slimnīcā saņemtā palīdzība un
ārstēšana Jums palīdzēja labāk tikt galā ar
savām psihiskās veselības problēmām, %?**



N/A - nav attiecināms



Slimību profilakses un
kontroles centrs

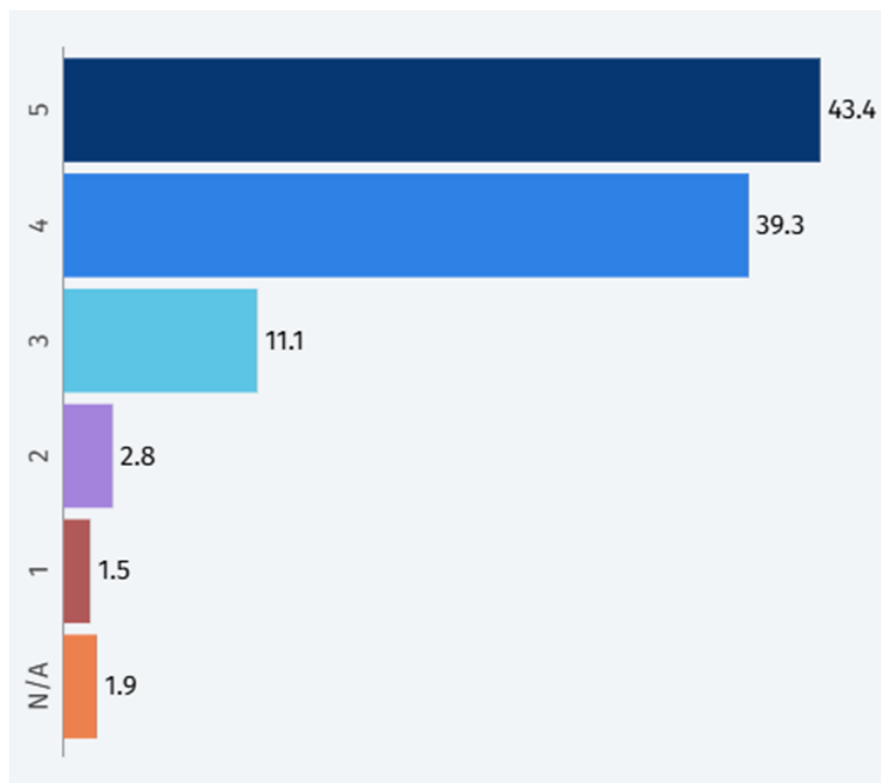
Iznākumi pacientam



5 - vislielākajā mērā

1 - pilnībā nē

Vai slimnīcā saņemtā palīdzība un ārstēšana
Jums palīdzēja labāk izprast savu psihiskās
veselības stāvokli, %?



N/A - nav attiecināms



Pacientu komentāri, ieteikumi

Pacienti lielākoties ir apmierināti ar saņemto veselības aprūpes pakalpojumu un personālu, tomēr pastāv vēlme pēc dažādiem uzlabojumiem.

Visbiežāk minētais ieteikums attiecas uz ēdināšanu un personāla attieksmi, bet ir arī daudzi ieteikumi par uzlabojumiem brīvā laika aktivitātēs un pacientu komfortā.



Slimību profilakses un
kontroles centrs

Pacientu komentāri, ieteikumi

1. Pateicības personālam

✓ Vairums uzslavu ir saistīts ar **personāla sirsnību, laipnību, profesionālismu un atsaucību:**

➤ Bieži tiek pieminēti ārsti, māsas, sanitāri un citi darbinieki:

Piemēram, **paldies personālam, paldies ārstiem, īpašs paldies konkrētiem darbiniekiem.**

2. Apmierinātība ar pakalpojumiem un ārstēšanu

✓ Bieži tiek norādīts, ka **viss ir labi vai apmierina pakalpojumu kvalitāte:**

➤ Apgalvojumi **"Visu labu vēlot jūsu klīnikai!", "Visi ir ļoti labi!", "Viss apmierina"** parādās vairākkārt.

3. Pārtika un ēdināšana

✓ Bieži iesaka uzlabot **ēdienu kvalitāti un dažādību:**

➤ **Uzlabot ēdienu garšu, dažādot ēdienkarti** (pievienot sāli, garšvielas, biežāk dot svaigus dārzeņus).

➤ Daži komentāri arī norāda uz **porciju lielumu** (vairāk ēdiena, lielākas porcijas, siltāks ēdiens).



Slimību profilakses un
kontroles centrs

Pacientu komentāri, ieteikumi

4. Komunikācija ar ārstu un personālu

- ✓ **Vairāk informācijas** no ārstiem **par pacientu veselības stāvokli un ārstēšanas metodēm:**
 - Vairāk informācijas **par diagnostiku, ārstēšanu, medikamentiem, un analīžu rezultātiem.**
 - Ieteikumi par **ārstu un psihologu ciešāku sadarbību un pacientu uzklaušānu.**

5. Brīvā laika aktivitātes un rehabilitācija

- ✓ Pacienti bieži izsaka vēlmi pēc vairāk **aktivitātēm** un **nodarbībām:**
 - **Vairāk aktivitāšu un nodarbību** pacientiem (piemēram, grupas aktivitātes, individuālas nodarbības, vairāk terapijas).
 - **Fizioterapijas pieejamība** un **aktivitātes ārā** (pastaigas svaigā gaisā, garlaicības novēršana ar spēlēm vai izklaides iespējām) ir bieži ieteikts uzlabojums.
 - Ieteikumi par **papildus rehabilitācijas iespējām**, piemēram, garākas nodarbības, iespēja apmeklēt masāžas, vairāk intelektuālās terapijas.



Slimību profilakses un
kontroles centrs

Pacientu komentāri, ieteikumi

6. Privātums un personīgā telpa

✓ Privātuma uzlabošana:

- Ierosinājumi par **atsevišķām palātām, privātākām dušas un atpūtas zonām**
- Ieteikumi par iespēju izmantot personīgās drēbes un telefonu (vairāk brīvības attiecībā uz telefona izmantošanu, atļaut to lietot noteiktā laikā).

7. Personāla attieksme

✓ Uzlabot personāla attieksmi:

- Bieži norādīts, ka daži darbinieki varētu **uzlabot attieksmi un kļūt iejūtīgāki** pret pacientiem.
- Ieteikumi par darba slodzes samazināšanu un darbinieku apmācību, lai viņi varētu sniegt **individuālāku pieeju** pacientiem.

8. Infrastruktūra un papildu pakalpojumi

✓ Komentāri par nepieciešamību **uzlabot infrastruktūru**:

- **Uzlabot fizisko vidi** - nodrošinot piemērotu apgaismojumu, komfortablākas dušas telpas, nomaiņīt novecojušās segas ar jaunām u.c.
- Ieteikumi par **papildu atpūtas iespējām**, piemēram, nojumēm, soliņiem atpūtas zonās.



Slimību profilakses un
kontroles centrs

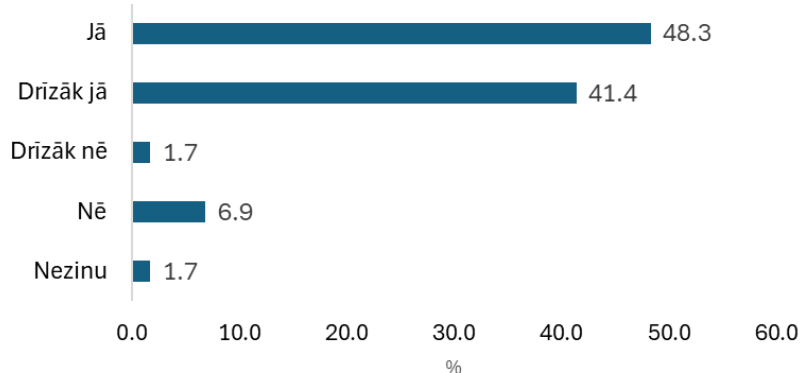
14,3% (n=58)

norāda, ka slimnīcā piedzīvoja
kādu ar pacienta drošību saistītu
atgadījumu

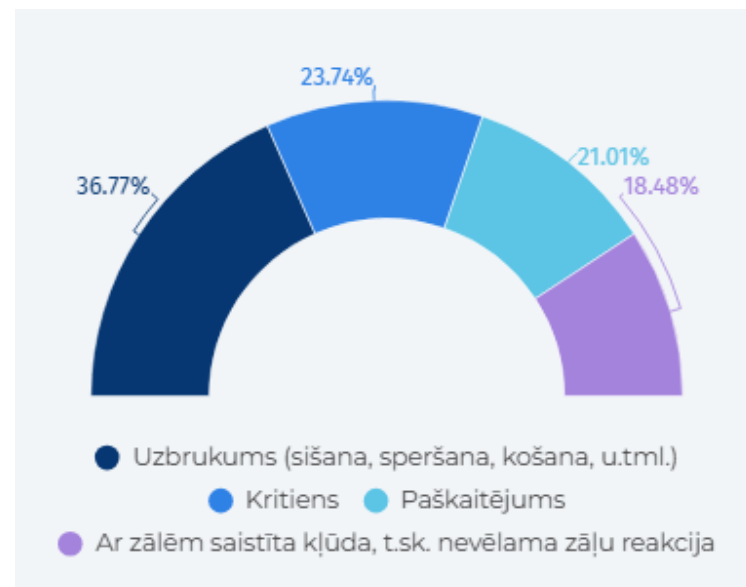
60,4% (n=29) ziņoja par
pacienta drošību saistītu
atgadījumu slimnīcas personālam

Pacientu norādītie drošības atgadījumi

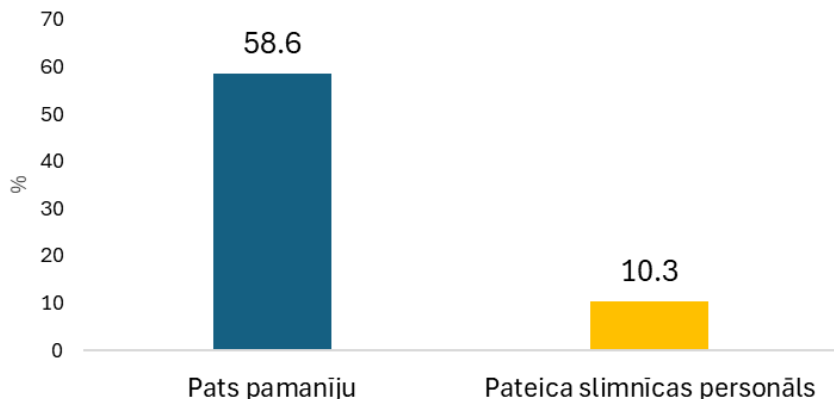
Vai Jūs slimnīcā jutāties pārliecināts, ka ārstēšanas
un aprūpes process ir drošs?



**Biežāk norādītie pacientu drošības
atgadījumi, % no kopējā skaita**



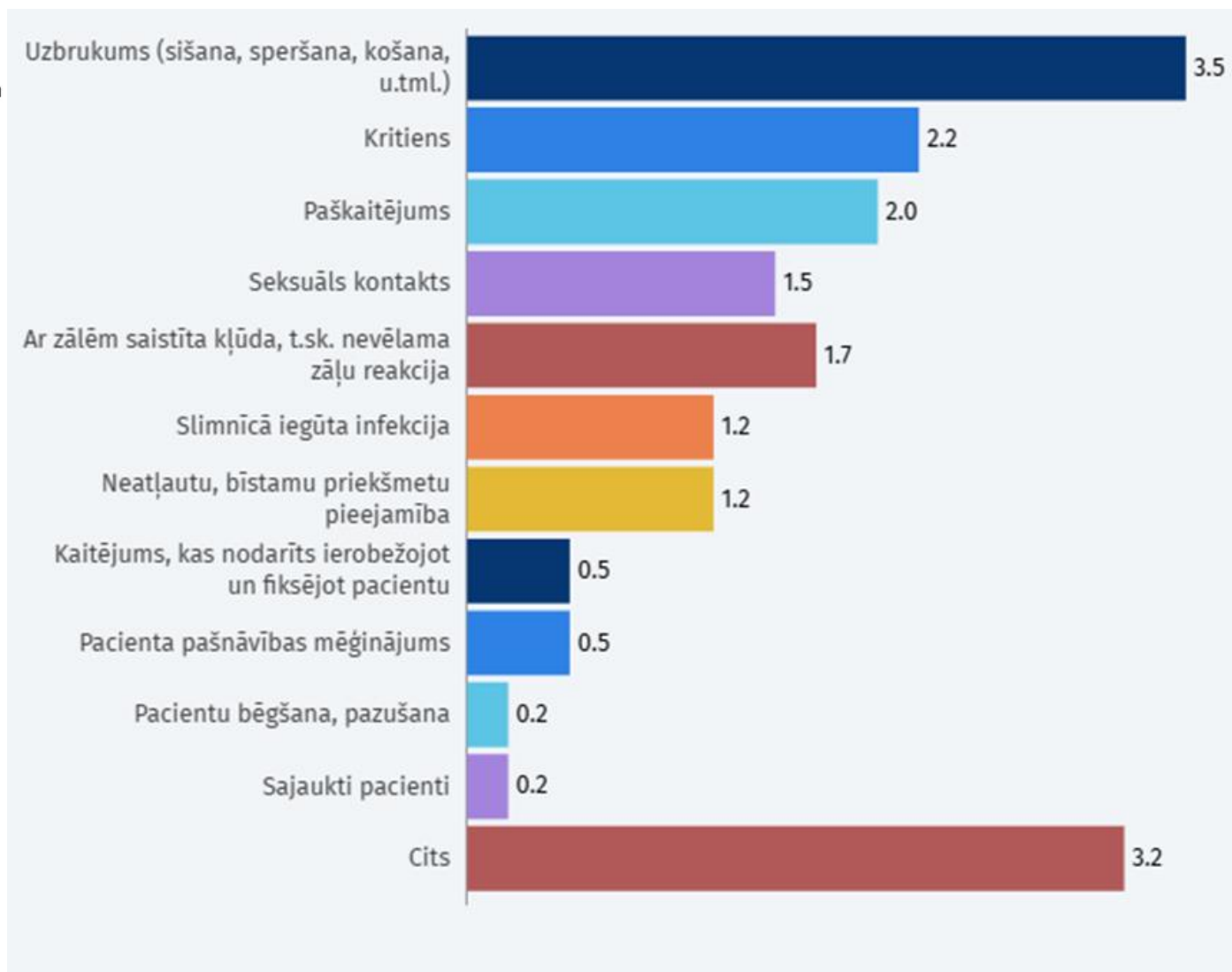
Kā Jūs uzzinājāt, ka Jums bija ar pacienta drošību
saistīts atgadījums?





Slimību profilakses un
kontroles centrs

Pacientu norādītie drošības atgadījumi, %*



Izvēloties atbildžu kategoriju 'Cits', pacienti pārsvarā nav precizējuši konkrēto atgadījuma veidu.

*Pacientu drošības atgadījumu īpatsvars noteiktā grupā no pacientu kopskaita, kuri atbildēja uz jautājumu "Vai slimnīcā Jūs piedzīvoja kādu ar pacienta drošību saistītu atgadījumu ar "Jā" un "Nē" (atbilstoši OECD metodikai)