





Pacientu pieredzes stratēģiskais ietvars

Stratēģiskie aspekti	Pamatojums	Ietekmējošie saistītie faktori
 <p>Kultūra un vadība</p>	<p>Jebkuras veiksmīgas pieredzes pamatā ir organizācija, tās skaidri definētais mērķis un vērtības, kā arī to īstenošana un vadība.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Vadības iesaiste pacientu pieredzes pilnveidošanā > Iepriekšēja pieredze ar konkrēto veselības aprūpes iestādi vai aprūpes sniedzēju
 <p>Infrastruktūra un pārvaldība</p>	<p>Efektīvai pieredzes uzlabošanai nepieciešamas atbilstošas struktūras, procesi darbības un saziņas nodrošināšana, kā arī skaidri definēti principi ilgtermiņā.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Pierakstīšanās kārtība > Apmaksas process > Rezultējuma/izrakstīšanas process > Veselības aprūpes pieejamība > Pirmsvizītes komunikācija un izglītošana > Uzgaidīšanas laiks, lai saņemtu veselības aprūpes pakalpojumu
 <p>Personāla un pakalpojumu sniedzēja iesaistīšanās</p>	<p>Rūpes, par tiem, kuri sniedz un sekmē veselības aprūpes nodrošināšanu, ir būtiskas veiksmīgā pozitīvas pieredzes īstenošanā.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Klīniskās komandas labbūtība > Darbinieku iesaistes līmenis > Komandas darbs visās veselības aprūpes darbinieku grupās
 <p>Politika un snieguma rādītāji</p>	<p>Pieredzi nosaka un ietekmē ārējie faktori, kā arī sistēmiskā un finansiālā realitāte, un, lai efektīvi novērtētu rezultātus un virzītu turpmāko rīcību, ir nepieciešami izstrādāti un saprotami rādītāji.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Pieeja pacientu atsauksmēm reālajā laikā > Pieredze ar apdrošināšanas pakalpojumu sniedzējiem > Ārējie vērtējumi, reitingi vai atsauksmes > Likumdošana > Kopējās izmaksas par veselības aprūpi
 <p>Vide un komforts</p>	<p>Tiek nodrošināta atbilstoša vide un veidota pozitīva, līdzestīga un draudzīga saskarsme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Pieejamas ērtības (piemēram, autostāvvietas) > Telpu tīrība > Skaidras norādes un orientēšanās iespējas iestādē > Diagnostikas un izmeklējumu procesa komforts > Trokšņa līmenis iestādē
 <p>Inovācijas un tehnoloģijas</p>	<p>Pieredzes uzlabošanai nepieciešami jauni domāšanas un rīcības modeļi, kā arī tehnoloģijas un rīki, kas veicina efektivitāti un paplašina veselības aprūpes iespējas un robežas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Piekļuve digitālām un elektroniskām platformām (piemēram, mobilajām lietotnēm vai pacientu portāliem) > Piekļuve pacientiem draudzīgām tehnoloģijām > Piekļuve jaunākajām tehnoloģijām > Elektroniska piekļuve personas veselības informācijai > Piekļuve personīgajiem veselības dokumentiem
 <p>Pacienta, ģimenes un sabiedrības iesaiste</p>	<p>Jebkuras pieredzes pamatā ir visu iesaistīto — veselības aprūpes darbinieku, pacientu, viņu tuvinieku un sabiedrības — balss, iesaiste un sadarbība.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Efektīva saziņa ar pacientiem/ģimenēm > Personiskā attieksme pret pacientiem/ģimenēm > Iespēja pacientam un ģimenei uzdot jautājumus veselības aprūpes sniedzējam/iestādei > Sadarbība ar pacientiem un ģimenēm/iesaiste
 <p>Kvalitāte un klīniskā izcilība</p>	<p>Pieredze ietver personīgo saskarsmi un gaidas pēc drošas, kvalitatīvas, uzticamas un efektīvas aprūpes, kas pozitīvi ietekmē cilvēka veselību un labklājību.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Nozīmētās ārstēšanas/terapijas klīniskie rezultāti > Saziņa un izglītošana par izrakstītajām zālēm > Veselības aprūpes procesa koordinēšana > Diagnostikas/testēšanas pieredzes efektivitāte > Sāpju pārvaldība nopietnā un atbildīgā veidā > Pēc vizītes/pēc izrakstīšanās turpmākā uzraudzība > Kvalitātes un drošības prakses, kas novērojamas aprūpes laikā

Avots:

To Care is Human: The factors Influencing Human Experience in Healthcare Today,
The Beryl Institute, 2018