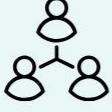


Pacientu pieredzes stratēģiskais ietvars

Stratēģiskie aspekti	Pamatojums	Ietekmējošie saistītie faktori
 Kultūra un vadība	Jebkuras veiksmīgas pieredzes pamatā ir organizācija, tās skaidri definētais mērķis un vērtības, kā arī to īstenošana un vadība.	<ul style="list-style-type: none"> > Vadības iesaiste pacientu pieredzes pilnveidošanā > Iepriekšēja pieredze ar konkrēto veselības aprūpes iestādi vai aprūpes sniedzēju
 Infrastruktūra un pārvaldība	Efektīvai pieredzes uzlabošanai nepieciešamas atbilstošas struktūras, procesi darbības un saziņas nodrošināšana, kā arī skaidri definēti principi ilgtermiņā.	<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
 Personāla un pakalpojumu sniedzēja iesaistīšanās	Rūpes, par tiem, kuri sniedz un sekmē veselības aprūpes nodrošināšanu, ir būtiskas veiksmīgā pozitīvas pieredzes īstenošanā.	<ul style="list-style-type: none"> > Klīniskās komandas labbūtība > Darbinieku iesaistes līmenis > Komandas darbs visās veselības aprūpes darbinieku grupās
 Politika un snieguma rādītāji	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.	<ul style="list-style-type: none"> > Pieja pacientu atsauksmēm reālajā laikā > Pieredze ar apdrošināšanas pakalpojumu sniedzējiem > Ārējie vērtējumi, reitingi vai atsauksmes > Likumdošana > Kopējās izmaksas par veselības aprūpi
 Vide un komforts	Tiek nodrošināta atbilstoša vide un veidota pozitīva, līdzestīga un draudzīga saskarsme.	<ul style="list-style-type: none"> > Pieejamas ērtības (piemēram, autostāvvietas) > Telpu tirība > Skaidras norādes un orientēšanās iespējas iestādē > Diagnostikas un izmeklējumu procesa komforts > Trokšņa līmenis iestādē
 Inovācijas un tehnoloģijas	Pieredzes uzlabošanai nepieciešami jauni domāšanas un rīcības modeļi, kā arī tehnoloģijas un rīki, kas veicina efektivitāti un paplašina veselības aprūpes iespējas un robežas.	<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
 Pacienta, ģimenes un sabiedrības iesaiste	Jebkuras pieredzes pamatā ir visu iesaistīto — veselības aprūpes darbinieku, pacientu, viņu tuvinieku un sabiedrības — balss, iesaiste un sadarbība.	<ul style="list-style-type: none"> > Efektīva saziņa ar pacientiem/ģimenēm > Personiskā attieksme pret pacientiem/ģimenēm > Iespēja pacientam un ģimenei uzzot jautājumus veselības aprūpes sniedzējam/iestādei > Sadarbība ar pacientiem un ģimenēm/iesaiste
 Kvalitāte un klīniskā izcilība	Pieredze ietver personīgo saskarsmi un gaidas pēc drošas, kvalitatīvas, uzticamas un efektīvas aprūpes, kas pozitīvi ietekmē cilvēka veselību un labklājību.	<ul style="list-style-type: none"> > Nozīmētās ārstēšanas/terapijas klīniskie rezultāti > Saziņa un izglītošana par izrakstītājām 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