



Slimību profilakses un  
kontroles centrs

**Pacientu pieredzes mērījumu psihiatrijā  
metodoloģiskie aspekti**

RĪGA, 2025

Autors: Iriša Zīle-Velika

Līdzautori: Edīte Čudina, Violeta Mavčutko, Ilze Liepiņa, Patrīcija Sparāne

Redaktori: Dzintars Mozgis

Pārpublicēšanas un citēšanas gadījumā atsauce obligāta.

© 2025, Slimību profilakses un kontroles centrs, Latvija

### **Slimību profilakses un kontroles centrs**

Adrese: Dunties 22 k 5, Rīgā, LV 1005

Tālrunis: 67501590

E-pasts: [pasts@spkc.gov.lv](mailto:pasts@spkc.gov.lv)

Mājaslapa: [www.spkc.gov.lv](http://www.spkc.gov.lv)

**Materiāls tapis sadarbībā ar Nacionālās psihiskās veselības centru**

## Saturs

<b>Ievads</b> .....	4
<b>Pacientu pieredzes mērišana psihiatrijas jomā</b> .....	4
<i>Psihiskās veselības pakalpojumu kvalitātes novērtēšana ar CPOSS instrumentu</i> ...	5
<i>Psihiskās veselības pakalpojumu kvalitātes novērtēšana ar PIPEQ-OS instrumentu</i> .....	6
<i>PIPEQ-OS aptauja</i> .....	7
<i>Datu apkopošana un analīze</i> .....	8
<b>Pielikums Nr. 1</b> .....	11
<b>Pielikums Nr. 2</b> .....	12
<b>Pielikums Nr. 3</b> .....	14

## Ievads

Psihiskā veselība ir labbūtības stāvoklis, kurā persona apzinās un realizē savas spējas, tiek galā ar ikdienas dzīves situācijām, var strādāt produktīvi un spēj dot ieguldījumu savas un mūsu kopējās labklājības veicināšanā<sup>1</sup>. Psihiski traucējumi ir izplatīti visā pasaulē – Pasaules veselības organizācija norāda, ka vidēji 1 no 8 cilvēkiem ir kādi psihiskās veselības traucējumi. Visbiežāk tie ir dažādi trauksmes un depresijas stāvokļi<sup>2</sup>, tomēr tiek norādīts, ka šo traucējumu aprūpes kvalitāte nav uzlabojusies tādā pat mērā kā fizisko traucējumu gadījumā. Ir ieteicamas būtiskas pārmaiņas sadarbības mehānismu veidošanā ar aprūpes sniedzējiem un pacientiem, panākot līdzestību un lielāku pacientu iesaisti<sup>3</sup>.

Pacientu pieredzes mērījumi ir svarīgi, novērtējot veselības aprūpes pakalpojumu kvalitāti, un tie ir būtiski, lai noteiktu, cik lielā mērā veselības aprūpes pakalpojumi sasniedz savus mērķus. Mērījumi par pacientu pieredzi palīdz novērtēt, cik efektīvi ir ārstēšanas procesi, vai pacienti jūtas saprasti un atbalstīti, un kā viņi uztver attieksmi no veselības aprūpes speciālistiem. Šādi dati ļauj uzlabot ārstēšanas pieeju, pielāgojot to individuālām vajadzībām, kā arī veicināt lielāku pacienta apmierinātību un iesaisti ārstēšanas procesā<sup>4,5</sup>. Turklāt, ņemot vērā, ka psihiskās veselības problēmas bieži ir stigmatizētas<sup>6</sup>, pacientu pieredze palīdz izprast dziļākos šķēršļus un izaicinājumus, ar kuriem pacienti sastopas, lai saņemtu kvalitatīvu aprūpi.

## Pacientu pieredzes mērīšana psihiatrijas jomā

Pacienta pieredze ir būtisks veselības aprūpes kvalitātes aspekts, kas tiek mērīts, izmantojot pacientu ziņotās pieredzes aptaujas. Literatūrā tiek minēta saistība starp pacientu pieredzi, pacientu drošību un klīnisko efektivitāti, kas pamato pacientu pieredzes uzlabošanas nepieciešamību veselības aprūpē. Pierādījumi liecina, ka apmierināti pacienti biežāk meklē speciālistu palīdzību un ir līdzestīgi ārstēšanai, savukārt neapmierinātiem pacientiem ir lielāks risks pamest ārstēšanu un saskarties ar nelabvēlīgiem veselības

---

<sup>1</sup> Psihiskā veselība Latvijā 2015.-2021.gadā. 18. izdevums Rīga 2022. Slimību profilakses un kontroles centrs. <https://www.spkc.gov.lv/lv/psihiska-veseliba-0>

<sup>2</sup> Mental disorders. World Health Organization. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-disorders>.

<sup>3</sup> Kilbourne AM, Beck K, Spaeth-Ruble B, Ramanuj P, O'Brien RW, Tomoyasu N, Pincus HA. Measuring and improving the quality of mental health care: a global perspective. *World Psychiatry*. 2018 Feb;17(1):30-38. doi: 10.1002/wps.20482. PMID: 29352529; PMCID: PMC5775149.

<sup>4</sup> Schröder, A., Ahlström, G., & Larsson, B. W. (2006). Patients' perceptions of the concept of the quality of care in the psychiatric setting: A phenomenographic study. *Journal of Clinical Nursing*, 15(1), 93–102. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2005.01241.x>

<sup>5</sup> Jamieson Gilmore K, Corazza I, Coletta L, Allin S. The uses of Patient Reported Experience Measures in health systems: A systematic narrative review. *Health Policy*. 2023 Feb;128:1-10. doi: 10.1016/j.healthpol.2022.07.008. Epub 2022 Jul 20. PMID: 35934546.

<sup>6</sup> Corrigan PW, Watson AC. Understanding the impact of stigma on people with mental illness. *World Psychiatry*. 2002 Feb;1(1):16-20. PMID: 16946807; PMCID: PMC1489832.

iznākumiem<sup>1-3,7</sup>. Tiek minētas piecas kategorijas, kas ir būtiskas pacientu pieredzes ziņotajos instrumentos<sup>2</sup>:

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

Pacienta apmierinātības noskaidrošanai ar psihiskās veselības aprūpi ir nepieciešams atbilstošs instruments, tādēļ šeit rodas jautājums, kura skala būtu visatbilstošākā. Pastāv vairāki varianti, jo joprojām nav izveidots universālais „zelta standarts” skalu izvēlē, jo instrumenta izvēle ir atkarīga no<sup>5</sup>:

- ārstniecības iestādes veida;
- pieejamā laika novērtējuma veikšanai;
- novērtējuma mērķa.

### ***Psihiskās veselības pakalpojumu kvalitātes novērtēšana ar CPOSS instrumentu***

Mūsdienās arvien vairāk tiek uzsvērts arī jautājums par ambulatoro pacientu aprūpes vērtējumu. Pētījumos konstatēta cieša korelācija starp pacientu ambulatorās aprūpes vērtējumu un līdzestību, kas tiešā veidā ietekmē ārstēšanas kvalitāti (pacienta uzticēšanos speciālista vērtējumam, pacienta līdzestība terapijai, kā arī atkārtotiem ārsta apmeklējumiem)<sup>8,9</sup>. Pētījumos novērota arī pacientu apmierinātības un pieredzes vērtējumu atšķirības dažādos reģionos, veidojot negatīvu korelāciju attīstīto valstu virzienā<sup>10,11</sup>.

---

<sup>7</sup> Miglietta, E., Belessiotis-Richards, C., Ruggeri, M., & Priebe, S. (2018). Scales for assessing patient satisfaction with mental health care: A systematic review. *Journal of Psychiatric Research*, 100, 33–46. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2018.02.014>

<sup>8</sup> Yimer S, Yohannis Z, Getinet W, Mekonen T, Fekadu W, Belete H, Menberu M, Getnet A, Belete A. Satisfaction and associated factors of outpatient psychiatric service consumers in Ethiopia. *Patient Preference Adherence*. 2016 Sep 19;10:1847-1852. doi: 10.2147/PPA.S115767. PMID: 27703333; PMCID: PMC5036555.

<sup>9</sup> Boyer L, Lançon C, Baumstarck K, Parola N, Berbis J, Auquier P. Evaluating the impact of a quality of life assessment with feedback to clinicians in patients with schizophrenia: randomised controlled trial. *Br J Psychiatry*. 2013 Jun;202:447-53. doi: 10.1192/bjp.bp.112.123463. Epub 2013 May 9. PMID: 23661768.

<sup>10</sup> Mirella Ruggeri, Antonio Lasalvia, Giulia Bisoffi, Graham Thornicroft, José Luis Vázquez-Barquero, Thomas Becker, Martin Knapp, Helle Charlotte Knudsen, Aart Schene, Michele Tansella, EPSILON Study Group, Satisfaction With Mental Health Services Among People With Schizophrenia in Five European Sites: Results From the EPSILON Study, *Schizophrenia Bulletin*, Volume 29, Issue 2, 2003, Pages 229–245, <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.schbul.a007000>.

<sup>11</sup> Stein MB, Roy-Byrne PP, Craske MG, Campbell-Sills L, Lang AJ, Golinelli D, Rose RD, Bystritsky A, Sullivan G, Sherbourne CD. Quality of and patient satisfaction with primary health care for anxiety disorders. *J Clin Psychiatry*. 2011 Jul;72(7):970-6. doi: 10.4088/JCP.09m05626blu. Epub 2011 Feb 22. PMID: 21367351; PMCID: PMC3111814.

Pacientu ziņotās pieredzes mērījumiem ambulatorajā aprūpē psihiatrijas jomā lielākoties izmanto Čarlstonas aptauju (*The Charleston Psychiatric Outpatient Satisfaction Scale – CPOSS*)<sup>12,13</sup>.

Slimību profilakses un kontroles centrs (turpmāk – Centrs) sadarbībā ar Nacionālo psihiskās veselības centru (NPVC) (līdz 25.09.2024. Rīgas psihiatrijas un narkoloģijas centrs) 2023. gada aprīlī izveidoja darba grupu par pacientu ziņotās pieredzes apkopošanu psihiskās veselības jomā pēc vienotiem principiem, kuras ietvarā tika arī nolemts ambulatorajā jomā lietot CPOSS aptauju. Darba grupā piedalījās psihiatriskā profila slimnīcas (Daugavpils psihoneiroloģiskā slimnīca, Piejūras slimnīca, Strenču psihoneiroloģiskā slimnīca, Slimnīca Ģintermuiža, Bērnu psihoneiroloģiskā slimnīca “Ainaži”, Bērnu klīniskā universitātes slimnīca). Izvēlētā CPOSS aptauja ļauj ievāktos un analizētos datus salīdzināt ar līdzīga veida pētījumiem arī starptautiski (Pielikums Nr.1.). Nacionālā līmenī ambulatorās jomas pacientu pieredzes dati netiek apkopoti un analizēti.

Latvijā 2023. gadā martā tika veikts CPOSS aptaujas adaptācijas un validācijas process VSIA „Rīgas Psihiatrijas un narkoloģijas centrā” ambulatorajās nodaļās – papīra un elektroniskās aptaujas veidā<sup>14</sup>.

### ***Psihiskās veselības pakalpojumu kvalitātes novērtēšana ar PIPEQ-OS instrumentu***

Pacientu ziņotās pieredzes mērījumi uz vietas jeb PIPEQ-OS (*The Psychiatric Inpatient Patient Experience Questionnaire (PIPEQ) for on-site (OS)*) ir rīks, kas ietver informāciju par pacienta pieredzi psihiatrijas profila slimnīcā saistībā ar saņemtajiem veselības aprūpes pakalpojumiem. Pacientu pieredzes rīku var izmantot, lai sekotu pacientu atsauksmēm, noskaidrotu pacienta prioritātes un stiprinātu uz pacientu vērstu veselības aprūpi, koncentrējoties uz vispārējo pieredzi par personāla attieksmi, saziņu, slimnīcas vidi nevis pieredzi saistībā ar konkrētu slimību<sup>15</sup>.

Psihiatriskā stacionārā pacientu pieredzes aptauja (PIPEQ) tika izstrādāta un apstiprināta, lai novērtētu pacientu pieredzi pēc izrakstīšanas. Šī anketa bija daļa no Norvēģijas valsts programmas pacientu ziņotās pieredzes mērīšanai, kas tika izveidota, lai nodrošinātu papildu rādītājus iestādes līmenī, ko izmantot kvalitātes uzlabošanā. PIPEQ tika izstrādāts kā daļa no valsts programmas, taču ļoti zemais atbildes līmenis uz psihiatrisko stacionāro pacientu aptauju pēc izrakstīšanās ierobežoja to derīgumu un

---

<sup>12</sup> Pellegrin KL, Stuart GW, Maree B, Frueh BC, Ballenger JC. A brief scale for assessing patients' satisfaction with care in outpatient psychiatric services. *Psychiatr Serv.* 2001 Jun;52(6):816-9. doi: 10.1176/appi.ps.52.6.816. PMID: 11376232.

<sup>13</sup> Karen L. Pellegrin, Ph.D., M.B.A., Gail W. Stuart et.al. 2021. A Brief Scale for Assessing Patients' Satisfaction With Care in Outpatient Psychiatric Services. *Psychiatric Services*, Volume 52, Number 6 <https://doi.org/10.1176/appi.ps.52.6.816>

<sup>14</sup> Linda Līva Geldnere. Pacientu apmierinātības novērtējums RPNC ambulatorajās struktūrvienībās, izmantojot Čarlstonas (Charleston Psychiatric Outpatient Satisfaction Scale - CPOSS) aptauju un Longgenesis rīku. 2024. <https://dspace.rsu.lv/items/5fe81f18-9a4c-472e-b125-b57813e9195c/full>

<sup>15</sup> Garratt, A., Danielsen, K., Bjertnaes, Ø. A., & Ruud, T. (2006). [PIPEQ--a method for measurement of user satisfaction in mental health services]. *Tidsskrift for den Norske laegeforening : tidsskrift for praktisk medicin, ny raekke*, 126(11), 1478–1480.

lietderību, līdz ar ko anketa tika pārveidota un pielāgota lietošanai klātesošiem pacientiem, (PIPEQ-OS), izstrādājot standartizētas datu vākšanas metodi<sup>6,16</sup>.

Latvijā PIPEQ-OS tika sākotnēji ieviesta, validēta un adaptēta pilotpētījumā VSIA “Rīgas psihiatrijas un narkoloģijas centrā”. Aptaujas faktoru struktūra atbilst oriģinālās aptaujas trīs faktoru struktūrai, Kronbaha alfas koeficienti parāda ļoti labu aptaujas skalu iekšējo saskaņotību un atbilstību pētījuma mērķim, kas pieļauj aptaujas izmantošanu pacientu vidū. Pētījuma rezultāti parādīja, ka šāda veida anketu izmantošana var veicināt pacientu lielāku iesaistīšanos ārstniecības procesā, liekot viņiem justies iesaistītākiem, vienlīdzīgākiem un cienītākiem<sup>17,18,19,20</sup>.

## ***PIPEQ-OS aptauja***

Centrs sadarbībā ar NPVC 2023. gada aprīlī izveidoja darba grupu par pacientu ziņotās pieredzes (PREM) apkopošanu psihiskās veselības jomā pēc vienotiem principiem (PIPEQ-OS) nacionālā līmenī, papildus pievienojot jautājumus par pacientu drošības atgadījumiem (Pielikums Nr.2.). Darba grupā piedalījās psihiatriskā profila slimnīcas (Daugavpils psihoneiroloģiskā slimnīca, Piejūras slimnīca, Strenču psihoneiroloģiskā slimnīca, Slimnīca Ģintermuiža, Bērnu psihoneiroloģiskā slimnīca „Ainaži”, Bērnu klīniskā universitātes slimnīca). 2023. gada ietvarā iestādes pilotēja aptauju un datu vākšanas mehānismus.

Tika izstrādāti vienoti principi gan datu vākšanā, gan apstrādē, ņemot vērā NPVC pieredzi un ieteikumus atbilstoši ieviestajai aptaujai. Aptaujas nodrošināšanā slimnīcas var izmantot savas informācijas sistēmas vai arī lietot Centra uzturēto pacientu aptaujas platformu. Datu apkopošana notiek uz vienošanās pamata starp Centru un ārstniecības iestādi par pacientu ziņotās pieredzes datu apkopošanu. PIPEQ-OS anketas ir anonīmas un tiek aizpildītas pēc brīvprātības principa.

---

<sup>16</sup> Bjertnaes, O., Iversen, H.H. & Kjollesdal, J. PIPEQ-OS – an instrument for on-site measurements of the experiences of inpatients at psychiatric institutions. *BMC Psychiatry* **15**, 234 (2015). <https://doi.org/10.1186/s12888-015-0621-8>

<sup>17</sup> Taube M, Berzina-Novikova N. Improving quality of psychiatric care in Latvia by measuring patient experiences. *Health Policy*. 2018 Jul;122(7):765-768. doi: 10.1016/j.healthpol.2018.03.011. Epub 2018 Mar 20. PMID: 29580707

<sup>18</sup> Bērziņa-Novikova N., Taube M., 2019. Evaluation of the Patients' Satisfaction with Psychiatric Health Care Services with an Adapted PIPEQ-OS Tool. Proceedings of the Latvian Academy of Sciences. Section B. Natural, Exact, and Applied Sciences. 73:4, 348–55. DOI:10.2478/prolas-2019-0054 (SJR 0.12, SNIP 0.211)

<sup>19</sup> Berzina N, Petrošina E, Taube M. The assessment of factors associated with patient satisfaction in evaluation of mental health care center. *Nord J Psychiatry*. 2021 Feb;75(2):79-86. doi: 10.1080/08039488.2020.1795715. Epub 2020 Jul 24. PMID: 32707004

<sup>20</sup> Bērziņa, N. 2021. Pacientu ar šizofrēnijas spektra traucējumiem, afektīva un neirotika spektra traucējumiem līdzestības un atkārtotu hospitalizāciju saistība ar pacientu apmierinātību ar saņemto aprūpi: promocijas darba kopsavilkums: apakšnozare – psihiatrija. Rīga: Rīgas Stradiņa universitāte. [https://doi.org/10.25143/prom-rsu\\_2021-06\\_pdk](https://doi.org/10.25143/prom-rsu_2021-06_pdk)

### **Aptaujas veikšanas kārtība stacionārajās nodaļās:**

1. Anektēšanu nodrošina dežurējošā medicīnas māsa vai māsu palīgs (ārstējošais ārsts un/vai aprūpes personāls, kas tiešā veidā bijis iesaistīts pacienta ārstniecības un aprūpes procesā, nepiedalās anketēšanas procesā un informācijas ievākšanā).
2. Anketu pacientam piedāvā vienu dienu pirms plānotās izrakstīšanās vai izrakstīšanās dienā.
3. Anketas tiek piedāvātas visiem pacientiem, izņemot pacientus ar smagu garīgu atpalcību un smagu demenci.
4. Anketas atbilstoši iestādes resursiem un pieņemtajiem lēmumiem var tikt piedāvātas papīra formātā vai elektroniski (t.i. planšetdators, saite uz aptauju).
5. Personāls, piedāvājot anketu:
  - 4.1. Informē pacientu par **aptaujas mērķi, konfidencialitātes nodrošināšanu un pacienā tiesībām brīvprātīgi piedalīties vai nepiedalīties aptaujā.**
  - 4.2. Pārliecinās, ka pacients spēj patstāvīgi aizpildīt anketu (bez citu pacientu vai personāla ietekmes un iesaistes). Ja pacients nespēj patstāvīgi aizpildīt anketu, tomēr vēlas tajā piedalīties, nodaļas personālam (dežurējošai medicīnas māsai vai māsu palīgam) ir pienākums nodrošināt nepieciešamo atbalstu, izskaidrojot aptaujas jautājumus.
6. Pēc anketas aizpildīšanas, pacients anketu ievieto nodaļās izvietotajās iesniegumu kastītēs, ja aptauja tiek aizpildīta papīra formātā.
  - 6.1. Iesniegumu kastītes iztukšo personāls, kas nav saistīts ar ārstniecību un aprūpi (*Kvalitāte, Klientu apkalpošana, u.tml.*).
7. Nodaļas vadības un ārstniecības vadības atbalsts aptaujas īstenošanā ir ļoti būtisks.

### ***Datu apkopošana un analīze***

Visas **anketas ir pilnībā anonīmas** un iegūtie dati tiek izmantoti tikai apkopotā veidā. **Dalība aptaujā ir pilnībā brīvprātīga**, ikvienam pacientam ir tiesības aptaujā nepiedalīties vai jebkurā brīdī izlemt neturpināt aizpildīt anketu, tādējādi pārtraucot savu dalību aptaujā.

Visām slimnīcām, kuras piedalās aptaujā tiek nodrošināti dati par viņu iestādi, t.sk. iekļaujot arī nepabeigtās aptaujas. Centrs apkopo visu aptaujā iesaistīto ārstniecības iestāžu datus, publicējot kopsavilkums par visu Latviju, kur tiek iekļautas tikai pabeigtās aptaujas.

#### **Datu analīzes pamatprincipi:**

1. Visi jautājumi tiek iedalīti 3 lielās grupās (Pielikums Nr.3):
  - ✓ iestāde un struktūra;
  - ✓ pacienta iesaiste;
  - ✓ iznākumi pacientam.
2. Aprēķina KPI (*Key performance indicators*) jeb galveno darbības rādītāju vidējo vērtību (lietot 2-3 ciparus aiz komata, lai konstatētu atšķirības):
  - ✓ katram jautājumam kopā slimnīcā;



- ✓ katrai jautājumu grupai pa nodaļām;
  - ✓ katrai jautājumu grupai kopumā slimnīcā.
3. Jautājumiem var tikt rēķināti arī procentuālās vērtības, *Top-box* rādītāji jeb vispozitīvākās atbildes – cik % pacientu no visiem šajā jautājumā devuši augstāko novērtējumu.
  4. Aptaujas jautājums Nr. 16. tiek izmantots kā kontroljautājums, kas netiek interpretēts un iekļauts datu analīzē. Tas noder, lai atšķirotu nederīgās anketas no derīgām (ja visi jautājumi novērtēti pilnīgi vienādi, tas būtībā norāda, ka anketa nav lasīta vai izprasta, jo 16. jautājumam būtu jābūt pretēji novērtētam, līdz ar to šāda veida anketas var tikt izslēgtas no kopējās datu analīzes).
  5. Komentāru un ieteikumu analīze tiek veikta atbilstoši iestādes vajadzībām (t.i. veicot to grupēšanu un kodēšanu, nosakot kopīgas tēmas (piemēram, komunikācija, vides uzlabojumi u.c.), kā arī komentārus var izmantot, lai iegūtu tiešus citātus atgriezeniskās saites nolūkos.
  6. Drošības jautājumi:
    - ✓ pēc vajadzības var analizēt dažādos griezumos drošības jautājumu kategorijas, aprēķinot īpatsvaru u.tml.;
    - ✓ atbilstoši OECD metodikai var tik aprēķināti drošības atgadījumi gan kopējais īpatsvars, gan katrā grupā<sup>21</sup>;
    - ✓ analizējot drošības atgadījumus, nepieciešams veikt datu kvalitātes pārbaudi salīdzinot norādīto kategoriju ar sniegtajiem komentāriem, ja tādi ir u.tml., nepieciešamības gadījumā veicot izmaiņas.

#### **Kopējais pacientu drošības atgadījumu īpatsvars:**

**Skaitītājs:** *Pacientu skaits, kuri atbildēja uz jautājumu "Vai slimnīcā Jūs piedzīvojāt kādu/-us) ar pacienta drošību saistītu/-us atgadījumu/-us" ar "Jā"*

**Saucējs:** *Pacientu kopskaits, kuri atbildēja uz jautājumu "Vai slimnīcā Jūs piedzīvojāt kādu/-us) ar pacienta drošību saistītu/-us atgadījumu/-us" ar "Jā" un "Nē"*

#### **Pacientu drošības atgadījumu īpatsvars noteiktā grupā (piem. kritiēni):**

**Skaitītājs:** *Pacientu skaits, kuri norādīja konkrēto atgadījumu, piem. kritiēns*

**Saucējs:** *Pacientu kopskaits, kuri atbildēja uz jautājumu "Vai slimnīcā Jūs piedzīvojāt kādu/-us) ar pacienta drošību saistītu/-us atgadījumu/-us" ar "Jā" un "Nē"*

Nemot vērā veselības aprūpes sistēmas arvien pieaugošo uzsvaru uz cilvēkorientētu aprūpi, šajā metodoloģiskajā pieejā ietvertie rīki un principi var kalpot kā būtisks, pietiekami ticams instruments pacientu pieredzes un apmierinātības novērtēšanai. Sistēmiska pacientu pieredzes izpēte ne tikai palīdz identificēt galvenās problēmu jomas,

<sup>21</sup> Kendir, C. et al. (2023), "Patient engagement for patient safety: The why, what, and how of patient engagement for improving patient safety", OECD Health Working Papers, No. 159, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/5fa8df20-en>

bet arī sniedz datus, kas nepieciešami mērķtiecīgai veselības aprūpes pakalpojumu kvalitātes pilnveidei. Šāda pieeja ļauj:

- iegūt kvantitatīvus un kvalitatīvus datus, kas atspoguļo pacientu perspektīvu;
- nodrošināt pierādījumos balstītu lēmumu pieņemšanu, pamatojoties uz konkrētiem rādītājiem;
- veicināt aprūpes uzlabošanas iniciatīvas, kas atbilst pacientu vajadzībām un gaidām;
- salīdzināt rezultātus dažādās ārstniecības iestādēs, veidojot pamatu labākās prakses piemēru pārņemšanai.

Līdz ar to šī metodoloģiskā pieeja var kalpot kā būtisks komponents veselības aprūpes sistēmas kvalitātes vadības procesos.

Pacientu apmierinātības aptauja par \_\_\_\_\_ ambulatoro dienestu.

Jūsu viedoklis mums ir ļoti svarīgs. Lūdzu sniežiet **savu patiesu viedokli par katru no jautājumiem, bet nenorādiēt savu vārdu.** Lūdzu novērtējiet katru no zemāk norādītajām sadaļām ar kādu no šādām atbildēm: TEICAMI, ĻOTI LABI, LABI, VIDUVĒJI VAI SLIKTI. Ja kāda no sadaļām neattiecas uz Jums, apvelciet: NAV ATTIECINĀMS (N/A).

		Teicami	Ļoti labi	Labi	Viduvēji	Slikti	Nav attiecināms
1.	Reģistratūras sniegtā palīdzība	5	4	3	2	1	N/A
2.	Informācija, kuru saņēmt par izmaksām, kas saistītas ar pakalpojuma saņemšanu	5	4	3	2	1	N/A
3.	Gaidīšanas laiks no pieteikšanās brīža līdz pakalpojuma saņemšanai	5	4	3	2	1	N/A
4.	Informācijas apjoms, kuru saņēmt par savu problēmu	5	4	3	2	1	N/A
5.	Cieņas izrādīšana Jūsu viedoklim par ārstēšanu	5	4	3	2	1	N/A
6.	Ārstēšanas plāna atbilstība Jūsu individuālajām vajadzībām	5	4	3	2	1	N/A
7.	Saņemto pakalpojumu noderīgums	5	4	3	2	1	N/A
8.	Kopējā pakalpojumu sniegšanas kvalitāte	5	4	3	2	1	N/A
9.	Uzgaidāmo telpu izskats	5	4	3	2	1	N/A
10.	Ārstniecības telpu izskats	5	4	3	2	1	N/A
11.	Ambulatorā centra darba laiki	5	4	3	2	1	N/A
12.	Ambulatorā centra atrašanās vieta	5	4	3	2	1	N/A
13.	Autostāvvietas	5	4	3	2	1	N/A

14. Vai Jūs ieteiktu centra sniegtos pakalpojumus saviem draugiem vai ģimenes locekļiem? Lūdzu, sniežiet savu atbildi vērtējuma skalā no 1 līdz 10 (1 - noteikti neieteiktu un 10 - noteikti ieteiktu)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**Kā mēs varētu uzlabot mūsu pakalpojumus?**

---

15. Jūsu vecuma grupa:

- 15-20  
 21-30  
 31-40  
 41-50  
 51-60  
 61-70  
 71 un vairāk

16. Jūsu dzimums:

- Sieviete  
 Vīrietis

17. Ģimenes stāvoklis:

- Precējies/usies  
 Neprecējies/usies  
 Šķīries/usies  
 Civillaulība  
 Atraitnis/e

18. Izglītība:

- Nepabeigta pamata izglītība  
 Pamata izglītība  
 Vidējā izglītība  
 Augstākā izglītība

19. Nodarbošanās:

- Strādāju  
 Nestrādāju  
 Pilna laika mācības  
 Pensionārs/e

20. Slimība:

- Psihiska slimība  
 Atkarība no alkohola vai vielām

21. Cik ilgi slimojat ar psihisku slimību vai atkarību no alkohola vai vielām:

---

**LIELS JUMS PALDIES!**

## PIPEQ-OS klientu aptaujas anketa par ārstēšanas kvalitāti psihiatriskā stacionārā

Jūsu viedoklis mums ir ļoti svarīgs. Lūdzu sniedziet savu patiesu viedokli par katru no jautājumiem, bet nenorādiet savu vārdu un uzvārdu. Lūdzu novērtējiet katru no zemāk norādītajiem jautājumiem no 1 (pilnībā nē) līdz 5 (vislielākā mērā), apvelkot kādu no skaitļiem. Ja kāda no sadaļām neattiecas uz Jums, apvelciet: NAV ATTIECINĀMS (N/A).

		Vislielākā mērā	Vairāk jā	Neit rāli	Vairāk nē	Pilnībā nē	Nav attiecināms
1.	Vai bijāt apmierināts/-a ar sagaidīšanu slimnīcā?	5	4	3	2	1	N/A
2.	Vai Jums bija pietiekami daudz laika sarunai un kontaktam ar mediķiem/personālu?	5	4	3	2	1	N/A
3.	Vai Jūs sajūtāt, ka mediķi/personāls izprot Jūsu situāciju?	5	4	3	2	1	N/A
4.	Vai Jums bija iespēja pastāstīt mediķiem/personālam ko svarīgu par Jūsu veselības stāvokli?	5	4	3	2	1	N/A
5.	Vai Jūs uzskatāt, ka mediķi/personāls pietiekami labi sadarbojās ar Jūsu tuviniekiem?	5	4	3	2	1	N/A
6.	Vai Jūs uzskatāt, ka mediķi/personāls pietiekami sagatavoja Jūs laikiem pēc slimnīcas?	5	4	3	2	1	N/A
7.	Vai Jūs uzskatāt, ka ārstēšana bija atbilstoša Jūsu situācijai?	5	4	3	2	1	N/A
8.	Vai Jums bija iespēja ietekmēt Jūsu ārstēšanas režīmu?	5	4	3	2	1	N/A
9.	Vai Jums bija iespēja ietekmēt Jums nozīmēto zāļu izvēli?	5	4	3	2	1	N/A
10.	Vai Jums tika sniegta pietiekama informācija par psihiskās veselības stāvokli/diagnozi?	5	4	3	2	1	N/A
11.	Vai Jums tika sniegta pietiekama informācija par Jums pieejamajiem ārstēšanas veidiem?	5	4	3	2	1	N/A
12.	Vai Jūs slimnīcā jutāties droši?	5	4	3	2	1	N/A
13.	Vai bijāt apmierināts/-a ar slimnīcā piedāvātajām aktivitātēm?	5	4	3	2	1	N/A
14.	Vai bijāt apmierināts/-a ar slimnīcā piedāvāto ēdienu?	5	4	3	2	1	N/A
15.	Vai Jūs bijāt apmierināts/-a ar privātuma iespējām?	5	4	3	2	1	N/A
16.	Vai Jums šķiet, ka, uzturoties slimnīcā, tikāt nepareizi ārstēts/-a (balstoties uz Jūsu personīgo viedokli)?	5	4	3	2	1	N/A
17.	Vai slimnīcā saņemtā palīdzība un ārstēšana Jums palīdzēja labāk izprast savu psihiskās veselības stāvokli?	5	4	3	2	1	N/A
18.	Vai slimnīcā saņemtā palīdzība un ārstēšana Jums palīdzēja labāk tikt galā ar savām psihiskās veselības problēmām?	5	4	3	2	1	N/A
19.	Vai slimnīcā saņemtā palīdzība un ārstēšana Jums palīdzēja noticēt, ka dzīve var uzlaboties pēc izrakstīšanās?	5	4	3	2	1	N/A
20.	Vai kopumā bijāt apmierināts/-a ar palīdzību un ārstēšanu, kuru saņēmāt slimnīcā?	5	4	3	2	1	N/A
21.	Vai kopumā Jūs ieguvāt kādu labumu no līdzšinējās ārstēšanās slimnīcā?	5	4	3	2	1	N/A

Kā mēs varētu uzlabot mūsu pakalpojumus?

Ja slimnīcā piedzīvojāt ar pacientu drošību saistītu atgadījumu, lūdzu aizpildiet aptauju 2 lappusē

*Skaidrojums: Ārstēšanās procesa laikā slimnīcā pacients var piedzīvot neparedzētas situācijas, nevēlamus notikumus, kuru rezultātā varēja rasties vai radās netīšs bez iepriekšēja nodoma kaitējums pacienta veselībai, ko sauc "ar pacienta drošību saistīts atgadījums" (piemēri: kritiens, uzbrukums, nevēlama zāļu reakcija, sajaukti pacienti, u.c.)*

1.	Vai Jūs slimnīcā jutāties pārliecināts, ka ārstēšanas un aprūpes process ir drošs?	Jā	Drīzāk jā	Drīzāk nē	Nē	Nezinu	Nevēlos atbildēt
2.	Vai slimnīcā Jūs piedzīvojāt kādu/-us) ar pacienta drošību saistītu/-us atgadījumu/-us:	Jā	Nē	Neatceros	Nezinu	Nevēlos atbildēt	
3.	Lūdzu, atzīmējiet ar pacientu drošību saistītu/-us atgadījumu/-us, kuru/-us piedzīvojāt:						
	Uzbrukums (sišana, speršana, košana, u.tml.)						
	Seksuāls kontakts						
	Kritiens						
	Paškaitējums						
	Ar izmeklējumu, procedūru saistīts kaitējums						
	Ar zālēm saistīta kļūda, t.sk. nevēlama zāļu reakcija						
	Medicīniskā aprīkojuma kļūme						
	Kaitējums, kas nodarīts ierobežojot un fiksējot pacientu						
	Pacienta pašnāvības mēģinājums						
	Slimnīcā iegūta infekcija						
	Neatļautu, bīstamu priekšmetu pieejamība						
	Pacientu bēgšana, pazušana						
	Sajaukti pacienti						
	Cits						
4.	Lūdzu, aprakstiet ar pacienta drošību saistītu/-us atgadījumu/-us, kuru/-us piedzīvojāt						
5.	Kā Jūs uzzinājāt, ka Jums bija ar pacienta drošību saistīts/-i atgadījums/-i?						
	Man to pateica slimnīcas personāls						
	Es pats/-i to pamanīju						
	Man to pateica tuvinieki						
	Man to pateica kāds cits						
	Neatceros						
6.	Vai Jūs ziņojāt par savu/-iem ar pacienta drošību saistītu/-iem atgadījumu/-iem slimnīcas personālam?						
	Jā						
	Nē						
	Neatceros						
	Nevēlos atbildēt						
7.	Kādā veidā Jūs ziņojāt par ar pacienta drošību saistītu/-iem atgadījumu/-iem?						
	Slimnīcas personālam nodaļā						
	Slimnīcas mājas lapā						
	Slimnīcas e-pastā						
	Cita atbilde:						

KPI Nr	PIPEQ-OS jautājums	Tēma	Jautājumu bloks		
			KPI_1grupa	KPI_2grupa	KPI_3grupa
			Iestāde un struktūra	Pacienta iesaiste	Iznākumi pacientam
1	Vai bijāt apmierināts/-a ar sagaidīšanu slimnīcā?	Sagaidīšana slimnīcā	x		
1	Vai Jums bija pietiekami daudz laika sarunai un kontaktam ar mediķiem/personālu?	Pietiekams laiks sarunai ar personālu	x		
1	Vai Jūs uzskatāt, ka mediķi/personāls pietiekami sagatavoja Jūs laikam pēc slimnīcas?	Sagatavošana laikam pēc slimnīcas	x		
1	Vai Jūs iestādē jutāties droši?	Drošība iestādē	x		
1	Vai bijāt apmierināts/-a ar slimnīcā piedāvātajām aktivitātēm?	Piedāvātās aktivitātes	x		
1	Vai bijāt apmierināts/-a ar slimnīcā piedāvāto ēdienu ?	Ēdiens	x		
1	Vai Jūs bijāt apmierināts/-a ar privātuma iespējām?	Privātums	x		
2	Vai Jūs sajūtāt, ka mediķi/personāls izprot Jūsu situāciju?	Personāls izprot situāciju		x	
2	Vai Jums bija iespēja pastāstīt mediķiem/personālam ko svarīgu par Jūsu stāvokli?	Iespēja par sevi pastāstīt		x	
2	Vai Jūs uzskatāt, ka mediķi/personāls pietiekami labi sadarbojās ar Jūsu tuviniekiem?	Personāla sadarbība ar tuviniekiem		x	
2	Vai Jūs uzskatāt, ka ārstēšana bija atbilstoša Jūsu situācijai?	Ārstēšana atbilstoša situācijai		x	
2	Vai Jums bija iespēja ietekmēt Jūsu ārstēšanas režīmu?	Iespēja ietekmēt ārstēšanas režīmu		x	
2	Vai Jums bija iespēja ietekmēt Jums nozīmēto zāļu izvēli?	Iespēja ietekmēt zāļu izvēli		x	
2	Vai Jums tika sniegta pietiekama informācija par psihiskās veselības stāvokli/diagnozi?	Pietiekama informācija par diagnozi		x	
2	Vai Jums tika sniegta pietiekama informācija par Jums pieejamajiem ārstēšanas veidiem?	Informācija par pieejamie ārstēšanas veidiem		x	
	Vai Jums šķiet, ka, uzturoties slimnīcā, tikāt nepareizi ārstēts (balstoties uz Jūsu personīgo viedokli)?	Kontroljautājums			
3	Vai slimnīcā saņemtā palīdzība un ārstēšana Jums palīdzēja labāk izprast savu psihiskās veselības stāvokli?	Pēc saņemtas palīdzības labāka izpratne par savu stāvokli			x

3	Vai slimnīcā saņemtā palīdzība un ārstēšana Jums palīdzēja labāk tikt galā ar savām psihiskās veselības problēmām?	Ārstēšana palīdzēja tikt galā ar veselības problēmām			x
3	Vai slimnīcā saņemtā palīdzība un ārstēšana Jums palīdzēja noticēt, ka dzīve var uzlaboties pēc izrakstīšanās?	Ticība, ka dzīve var uzlaboties pēc izrakstīšanās			x
3	Vai kopumā bijāt apmierināts/-a ar palīdzību un ārstēšanu, kuru saņēmāt iestādē?	Kopumā apmierinošs vērtējums			x
3	Vai kopumā Jūs ieguvāt kādu labumu no līdzšinējās ārstēšanās iestādē?	Kopumā labums no ārstēšanās iestādē			x