



## Pacientu pieredzes mērījumi

Publicēts: 25.03.2021.

Pacientu ziņotās pieredzes mērījumi (turpmāk - PREM) ir spēcīgs veselības aprūpes kvalitātes indikators, tas ir sarežģīts, bet nepieciešams pētījumu lauks. Tas ļauj novērtēt to, cik veselības aprūpes sistēma ir centrēta uz pacientu.

2019. gada jūlijā tika uzsākts Veselības ministrijas iniciēts projektssadarbībā ar Svētās Annas universitātes pārstāvjiem (Itālija) un Slimību profilakses un kontroles centru (turpmāk – SPKC) "Atbalsts pacienta ziņotās pieredzes pasākumu izstrādei veselības sistēmas darbības novērtēšanai Latvijā".

PREM ir rīks, ar kuru ziņo par pacienta pieredzi, saņemot veselības aprūpes pakalpojumus. PREM ir balstīts uz objektīviem notikumiem. Tie rada mērogotus datus dažādās dimensijās, ieskaitot piekļuvi, komunikāciju un nepārtrauktību. Iegūtie dati tiek izmantoti, gan veselības aprūpes sistēmas novērtēšanai, gan dod iespēju starptautiskiem salīdzinājumiem.

PREM var izmantot, lai sekot pacientu atsauksmēm, noskaidrotu pacienta prioritātes un stiprinātu uz pacientu vērstu veselības aprūpi, koncentrējoties uz vispārējo pieredzi, piemēram, personāla attieksmi, slimnīcas vidi nevis pieredzi, kas saistīta ar konkrētu slimību. PREM novērtē, kā pacienti izjūt veselības aprūpi un atsaucas aprūpes praktiskajiem aspektiem, piemēram, aprūpes koordinēšanai, kādi ir gaidīšanas laiki un pakalpojumu sniedzēja un pacienta komunikācija.

Mūsdienu straujajā dzīves ritmā ir nepieciešama spēja ātri reaģēt uz radušos situāciju, izvērtēt un rast risinājumus, kas uzlabotu pacienta aprūpi, uzturoties slimnīcā. Tiešsaistes anketa ir viens no rīkiem, kas ļauj reāllaikā noskaidrot pacienta pieredzi slimnīcas nodaļā, noskaidrojot iespējamos riskus un sniedzot iespēju tos novērst.

### Informācijas iegūšana pa soļiem

Iesaistoties ārstniecības iestādēm tika izstrādāta elektroniska aptaujas anketa latviešu, angļu un krievu valodās. Anketā tiek izmantoti atklātie, slēgtie un daļēji slēgtie jautājumi. Anketa ir aizpildāma tiešsaistē, saite uz anketu, pacientam tiek nosūtīta uz ārstniecības līgumā ar slimnīcu norādīto e-pasta adresi vai tālruna numuru pēc izrakstīšanās no slimnīcas.

Pacientu aizpildītās aptaujas anketas (anonīmas) tiek nodotas atpakaļ ārstniecības iestādēm izvērtēšanai, secinājumu izdarīšanai un tālākām rīcībām.

Rezultātus apkopotā veidā par visām ārstniecības iestādēm kopā apkopo Slimību profilakses un kontroles centrs.

### Atbildes uz biežāk uzdotajiem jautājumiem

Kas ir Pacientu ziņotās pieredzes mērījumi (PREM – Patient reported experience measure)? [↗](#)

Tas ir rīks, ar kura palīdzību ārstniecības iestāde noskaidro pacientu pieredzi par saņemtajiem veselības aprūpes pakalpojumiem. Pacienti ir iespēja anonīmi ziņot par savu pieredzi ārstniecības iestādē. PREM ir balstīts uz objektīviem notikumiem. Izmantojot PREM ir iespēja noskaidrot pacientu pieredzi dažādās dimensijās, ieskaitot piekļuvi, komunikāciju, nepārtrauktību un pacientu drošību. Iegūtos datus var izmantoti, gan veselības aprūpes sistēmas novērtēšanai, gan starptautiskiem salīdzinājumiem.

Kāds ir PREM mērķis? [↗](#)

PREM izmantošanas mērķis ir reāllaikā noskaidrot pacienta pieredzi par saņemtajiem veselības aprūpes pakalpojumiem, uzturoties slimnīcā konkrētajā ārstēšanās epizodē.

Kādi ir PREM uzdevumi? [↗](#)

Izveidot vienotu Ministru kabineta 2009. gada 20. janvāra noteikumu Nr. 60 "Noteikumi par obligātajām prasībām ārstniecības iestādēm un to struktūrvienībām" 17.5. punktā noteikto pacienta pieredzi noskaidrojošu aptaujas sistēmu Latvijas ārstniecības iestādēs;

Uzlabot ārstniecības iestādes sniegto pakalpojumu kvalitāti;

Identificēt vājos posmus ar pacientu drošību saistītajos jautājumos atsevišķās ārstniecības iestādes struktūrvienībās/ārstēšanas procesos.

Kāpēc ir svarīgi mērīt pacientu ziņoto pieredzi? [↗](#)

Iespēja ārstniecības iestādei virzīties uz pacientu centrētu veselības aprūpi;

Iespēja ārstniecības iestādei noskaidrot sniegto veselības aprūpes pakalpojumu kvalitāti reāllaikā un konkrētās iestādes struktūrvienībās;

Iespēja plānot nepieciešamās uzlabojamās darbības un novērtēt to ietekmi;

Veicināt pacienta līdzestību ārstēšanās procesā;

Uzlabot ar pacientu drošību saistītus procesus;

Uzlabot veselības aprūpes rezultātus.

Kādi ir ieguvumi, veicot pacientu pieredzes mērījumus elektroniski? [↗](#)

Mazinās ārstniecības iestādes slogs un resursu patēriņš, salīdzinot ar aptauju veikšanu, izmantojot papīra anketas, uzlabojot efektivitāti;

Pacientam ir iespēju aizpildīt aptauju viņam ērtā laikā un jau pēc izrakstīšanās no stacionāra pacientam drošā vidē.


Kādi resursi būtu nepieciešami no slimnīcas puses (cilvēkresursi, materiālie u.c.)? 

Lai pievienotos PREM platformai, nav nepieciešami nozīmīgi papildu resursi.

Tehniski ir nepieciešams savienot slimnīcas IT sistēmu ar PREMS platformu. Lai to nodrošinātu nepieciešami 2 API, šos API var izveidot iestādes IT speciālists. Ja slimnīca izmanto informācijas sistēmu "Ārsta birojs", tad jaunajā programmas versijā ir jau iestrādāta datu nodošana uz PREM platformu;

Administratīvi ir nepieciešams izstrādāt procesu, kā tiks iegūta pacienta piekrišana dalībai aptaujā.

Saņemto aptaujas datu apstrādei nav nepieciešami būtiski papildu resursi, to var veikt tāpat kā līdz šim, apkopojot pacientu aptaujas anketas.

Vai pacienta piekrišanai par piedalīšanos aptaujā būs jāslēdz atsevišķs līgums ar pacientu vai pietiks ar to, ka pacientu aprūpes līgumā tiks atrunāta piedalīšanās anketēšanā? 


Tā ir slimnīcas izvēle, tomēr tiek rekomendēts sagatavot atsevišķu pacientu piekrišanas formu aptaujas anketas saņemšanai, kurā norādīts, ka aptaujas anketa tiks nosūtīta no PREM platformas. Šajā piekrišanas formā pacients norāda e-pasta adresi un/ vai tālruņa numuru, uz kuru nosūtīt saiti uz aptaujas anketu.

Kādas darbības no slimnīcas puses būs jāveic? 


Jāpapildina pacienta aprūpes līgums vai jāizveido jauna veidlapa, kurā pacients piekrīt piedalīties aptaujā;

Tehniskais risinājums, kas aprakstīts augstāk: Ārstu birojs vai nelieli papildinājumi savā IT sistēmā;

Jānoslēdz sadarbības līgums ar SPKC par platformas izmantošanu

Kas jā dara ārstniecības iestādei, ja tā vēlas piedalīties pacientu ziņotās pieredzes mērījumos? 

Jāsazinās ar SPKC, rakstot e-pastu uz [aptauja@spkc.gov.lv](mailto:aptauja@spkc.gov.lv)

Kā pacients saņems aptaujas anketu? 

Saite uz aptaujas anketu pacientam tiek nosūtīta uz pacienta norādītu e-pasta adresi vai tālruņa numuru pēc izrakstīšanās no slimnīcas. Aptaujas anketa ir aizpildāma tiešsaistē.

Aicinām ikvienu stacionāro ārstniecības iestādi iesaistīties šajā projektā un apkopot datus par pacientu pieredzi, ārstējoties konkrētajā stacionārajā ārstniecības iestādē. Intereses gadījumā aicinām sazināties ar SPKC pārstāvi:

[Direktora vietnieks sabiedrības veselības un profilakses jautājumos >](#)

[Pētniecības un veselības statistikas departaments >](#)

[Pacientu drošības un veselības aprūpes kvalitātes pilnveides nodaļa](#)

---

**Ilze Liepiņa**

Vecākā eksperte - Rīga, Dunties iela 22/5, 310.

kab.

 [67387609](tel:67387609)



<https://www.spkc.gov.lv/lv/pacientu-pieredzes-merijumi>