



## Pacientiem par pacientu pieredzes mērījumiem

Publicēts: 13.01.2022.

Pacienta pieredze ir neatņemama veselības aprūpes kvalitātes sastāvdaļa, tā ietver vairākus veselības aprūpes sniegšanas aspektus, kurus pacienti ļoti augstu novērtē, saņemot veselības aprūpes pakalpojumus, piemēram, savlaicīgi saņemta aprūpe, ērta piekļuve informācijai un laba saziņa ar veselības aprūpes sniedzējiem.

Pacienta pieredzes izpratne ir galvenais solis, virzoties pacienta centrētas veselības aprūpes virzienā. Apskatot dažādus pacienta pieredzes aspektus, var novērtēt, cik lielā mērā pacienti saņem aprūpi, kas ir cieņpilna un atbilstoša individuālajām pacienta vēlmēm, vajadzībām un vērtībām. Pacientu pieredzes novērtēšana kopā ar citiem komponentiem, piemēram, aprūpes efektivitāti un drošumu, ir būtiska, lai sniegtu pilnīgu priekšstatu par sniegtās veselības aprūpes kvalitāti.

Turklāt pierādījumi apliecina, ka pastāv saistība starp pozitīvu pacienta pieredzi, piemēram, labu saziņu starp pakalpojumu sniedzēju un pacientu, un veselības iznākumu.



Pacientu pieredzes mērījumi var arī atklāt svarīgas veselības aprūpes sistēmas problēmas, piemēram, kavēšanos ar diagnostisko rezultātu paziņošanu un saziņas nepilnībām, kurām var būt nozīmīga ietekme uz klīniskajiem rezultātiem, drošību un efektivitāti.

Sākot ar 2020.gada sākumu, vairākas ārstniecības iestādes Latvijā uzsāka dalību pacientu ziņotās pieredzes projektā. Projekta mērķis ir uzlabot veselības aprūpes sistēmas kvalitāti, uzklusot pacienta viedokli, gūto pieredzi laikā, kad pacients uzturējās stacionārā. Pacienta viedoklis tiek apkopots ar elektroniskas aptaujas anketas palīdzību. Ikvienai ārstniecības iestādei šī ir iespēja uzklusīt pacientu anonīmi un izvērtējot iegūto informāciju, izvirzīt mērķus pacientu un savu darbinieku labbūtības uzlabošanai.

Aptaujas anketas aizpildīšana ir brīvprātīga un anonīma. To saņems tikai tie pacienti, kuri būs piekrituši anketas saņemšanai.

Šīs anketas esamība noteikti neliedz pacientam izteikt viedokli, ierosinājumu, sūdzību vai pateicību, sazinoties ar ārstniecības iestādi individuāli.


### Atbildes uz biežāk uzdotajiem jautājumiem:

Kāpēc es saņēmu šādu anketu? 	▼
Jūs saņēmat šo anketu, jo Jūs vai kāds Jūsu tuvinieks (kurš līgumā ar ārstniecības iestādi norādījis Jūsu kontaktinformāciju) nesen tika stacionēts, kādā no ārstniecības iestādēm Latvijā.	
Kā Jūs ieguvāt manu kontaktinformāciju? 	▼
Parakstot līgumu ar ārstniecības iestādi, kurā Jūs ārstējāties, Jūs piekritāt, ka pēc ārstēšanās epizodes bēgām drīkst ar Jums sazināties par to, kā Jums gāja ārstniecības iestādē.	

Kādās valodās pieejama anketa? 



Latviski, krieviski, angļiski, valodu varat izvēlēties, uzsākot anketas aizpildīšanu.

Vai anketa ir anonīma? 



Jā, ārstniecības iestāde saņem informāciju par apkopotiem rezultātiem. Personas kontaktinformācija tiek dzēsta uzreiz pēc aptaujas anketas iesniegšanas vai pēc 30 dienām.

Kāpēc tik bieži es saņemu atgādinājuma sms/e-pasta ziņas?




Pirmo ziņu Jūs saņemsiet nākamajā dienā pēc izrakstīšanās no ārstniecības iestādes. Tas būs uzaicinājums aizpildīt aptaujas anketu. Ziņas teksts satur saiti uz elektronisko anketu.

Otro ziņu Jūs saņemsiet pēc 10 dienām, ja nebūsiat iesniedzis/-gusi aizpildītu anketu. Anketu var pabeigt aizpildīt uzklikšķinot uz tās pašas saites, kas tika saņemta pirmajā ziņā.


Trešo ziņu Jūs saņemsiet 20 dienas pēc izrakstīšanās no stacionāra, ja nebūsiat pabeidzis/-gusi aptaujas aizpildīšanu. Anketu var pabeigt aizpildīt uzklikšķinot uz tās pašas saites, kas tika saņemta pirmajā ziņā.

30 dienas pēc Jūsu izrakstīšanās datuma saite uz anketu tiek dzēsta un Jūs vairs nesaņemsiet atgādinājumus.

Cik ilgs laiks nepieciešams anketas aizpildīšanai? 



Tas prasīs apmēram 15 minūtes.

Ko darīt, ja man vai manam radniekam/radiniecei nav piekļuves viedierīcēm, internetam vai trūkst praktiskas iemaņas darbā ar tehnoloģijām? 



Aptaujas anketu drīkst aizpildīt kāds cits, pacientam tuvs cilvēks, kuram ir piekļuve tehnoloģijām. Svarīgākais, lai aizpildot aptauju, tiktu atzīmētas un izteiktas paša pacienta sniegtās atbildes un viedoklis.