

Kuri ir pacientiem draudzīgākie?

Lai sasniegtu efektīvāku ārstēšanu, slimnīcās arvien lielāka uzmanība tiek pievērsta arī pozitīvas pieredzes vairošanai, un tur būtiska loma ir cilvēcis-kai attieksmei un cieņpilnai komunikācijai. Proti, medicīnas iestādes ievieš PREM (Patient Report Experience Measure) jeb pacientu pieredzes aptauju. Atbilstoši PREM 2023. gada datiem, vidējais rekomendācijas indekss pēc NPS (Net Promoter's Score), kas liecina par lojalitātes līmeni ārstniecības iestādei, ir 64. Aptaujā NPS vērtējumam tiek izmantota skala no 0 līdz 10, kur 0 nozīmē *noteikti neieteiktu*, bet 10 – *noteikti ieteiktu*. Analizējot detalizētāk, redzams: jo pozitīvāka pieredze, jo pacienti lojālāki. No pacientiem, kuri novērtēja personāla attieksmi kā ļoti laipnu, konkrēto slimnīcu noteikti ieteiktu 73,6 % gadījumu, savukārt no tiem, kuri vērtēja attieksmi kā ļoti nelaipnu – ieteiktu vairs tikai 22 %. Attiecīgi 70 % pacientu noteikti ieteiktu slimnīcu, ja viņi vienmēr saņemmuši saprotamas atbildes no ārstiem, un 66,3 % gadījumu, ja ārsti vienmēr izturējušies ar cieņu.

Abās universitātes slimnīcās – gan *Stradiņos*, gan Austrumu slimnīcā – pirmo reizi notika arī Pacientu pieredzes nedēļa, un vadība sacīja paldies tām struktūrvienībām, kuras saņēmušas visaugstākos vērtējumus pacientu pieredzes aptaujā 2023. gadā. Kuri ir empātiskākie?

Stradiņa slimnīcā

- Nominācijā *Lielākais respondentu skaits pacientu pieredzes aptaujā* apbalvota **Otorinolaringoloģijas nodaļa**.
- Nominācijā *Augstākais rekomendēšanas indekss (NPS)* apbalvota **Uroloģijas nodaļa**.
- Nominācijā *Pozitīvākie pacientu komentāri par komandu*



Stradiņu Otorinolaringoloģijas klinikas vadītājs INGUS VILKS priecīgs uzzināt cilvēku pausto atzinību. To apliecina arī Dainas Ozolas ieraksts Facebook: «LOR nodaļa tiešām labākā un pacientiem draudzīgākā. 2023. gadā mēneša garumā jutos dakteru un personāla aprūpēta tieši kā filmās.»



Pacienti un viņu tuvinieki augstu novērtējuši Austrumu slimnīcas Neatliekamās medicīnas un pacientu uzņemšanas klinikas ārstes GUNAS ZIEDONES personcentrētas aprūpes nodrošināšanu. Ak, kas par modīgu terminu!

nodaļā apbalvota **Aritmoloģijas nodaļa**.

- Labākais pacientu novērtējums nominācijā *Cieņpilna izturēšanās – Ķirurģijas nodaļai*.
- Labākais pacientu novērtējums nominācijā *Atbalsts pacientam – Kardioloģijas nodaļai*.
- Nominācijā *2023. gada sasniegums pacientu pieredzes jomā, Pacientu ceļvedis* apbalvots **Mutes, sejas un žokļu ķirurģijas centrs**.

Austrumu slimnīcā

- Augstāko rekomendācijas indeksu (NPS) ieguvušas **Of-talmoloģijas klinika, Torakālās ķirurģijas un invazīvās pneimonoloģijas klinika** un

Ginekoloģijas klinika.

- Par augstākajiem rezultātiem kategorijā *Saskarsme* apbalvota **Uroloģijas un onkoloģiskās uroloģijas klinika**.
- Par augstākajiem kopējiem rezultātiem – **Asinsvadu ķirurģijas nodaļa**.
- Par ieguldīto darbu pacientu ēdināšanas kvalitātes uzlabošanā – **Uztura un diētoģijas centrs**.
- Par īpašu iesaisti un atsaucību pacientu pieredzes uzlabošanā – **Klientu vadības komanda**, Neatliekamās medicīnas un pacientu uzņemšanas klinikas vadītājs ārsts **Aleksejs Višņakovs** un klinikas vadītāja vietnieks **Genādijs Ričards Rusanovs**.♥