



Pētījums par pacientu apmierinātību ar veselības aprūpes pakalpojumu kvalitāti*

Statuss: Īstenošanā
Publicēts: 20.11.2020.

ESF
projekti

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Sociālais
fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē

ESF līdzfinansētā projekta Nr. 9.2.3.0/15/1/001 "Veselības tīklu attīstības vadlīniju un kvalitātes nodrošināšanas sistēmas izstrāde un ieviešana prioritāro jomu ietvaros" aktivitāšu īstenošanai 2018. gada 23. martā tika noslēgts līgums pētījuma veikšanu par pacientu apmierinātību ar veselības aprūpes pakalpojumu kvalitāti.

Pakalpojuma sniedzējs ir personu SIA "Projektu un kvalitātes vadība" un SIA "Aptauju centrs" apvienība.

Pētījuma mērķis ir veicināt uz pierādījumiem balstītas veselības politikas veidošanu, īstenojot:

- nacionāli salīdzināmu datu iegūšanu par pacientu apmierinātību ar saņemtajiem veselības aprūpes pakalpojumiem visos aprūpes līmeņos;
- pacientu vērtējuma noskaidrošanu par ārstēšanās procesu un rezultātu;
- vienotas metodoloģijas iegūšanu kā turpmāk novērtēt pacientu apmierinātību;
- sabiedrības un politikas veidotāju informētības palielināšanu par veselības aprūpes pakalpojumu kvalitātes raksturlielumiem.

Pēc pētījuma zinātniski izstrādātas metodoloģijas izstrādes, klātienes intervijās tika aptaujāti vairāk nekā 3000 Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 līdz 74 gadiem, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā bija saņēmuši valsts apmaksātus veselības aprūpes pakalpojumus.

Pētījuma ietvaros skaidrots pacientu vērtējums ne tikai par apmierinātību ar ģimenes ārsta, ārsta-speciālista, steidzamās medicīniskās palīdzības punktu, neatliekamās medicīniskās palīdzības dienesta un slimnīcu sniegto pakalpojumu kvalitātei, bet arī par visdažādākajiem saistītajiem pakalpojumiem – sabiedrības informētību par pakalpojumu saņemšanas iespējām, pacientu tiesībām, e-veselību, aptieku darbību.

Pētījuma veicēju datu analīzes rezultātā iegūto galveno secinājumu kopsavilkums:

Būtiskākie faktori, kas ietekmē apmierinātību ar ģimenes ārsta pakalpojumiem ir pilna ģimenes ārsta uzmanība pacientam un viņa problēmai, ģimenes ārsta kompetence, atbilstošas ārstēšanās nozīmēšana, kā arī ārsta sniegtās informācijas saprotamība un noderīgums. Jāatzīmē, ka pacientu apmierinātība pieaug, ja ģimenes ārsta praksē ir medicīnas māsa.

Būtiskākie faktori, kas ietekmē apmierinātību ar ārsta-speciālista pakalpojumiem ir kompetence, apmeklējuma rezultāts, pilna ārsta uzmanība pacientam un viņa problēmai, ārsta sniegtās informācijas saprotamība un noderīgums, atbilstošas ārstēšanās nozīmēšana, kā arī pietiekams laiks konsultācijai.

Būtiskākie faktori, kas ietekmē apmierinātību ar stacionāro ārstniecības iestāžu (slimnīcu) pakalpojumiem ir komunikācija un aprūpes nepārtrauktība.

Pilns pētījuma gala ziņojums ir pieejams Nacionālā veselības dienesta mājaslapā: <http://www.vmnvd.gov.lv/lv/esf-projekts/zinojumi> → Pētījums par pacientu apmierinātību ar veselības aprūpes pakalpojumu kvalitāti.

*Iepirkuma identifikācijas Nr.VM NVD 2017/36 ESF

<https://www.vmnvd.gov.lv/lv/projekts/petijums-par-pacientu-apmierinatibu-ar-veselibas-aprupes-pakalpojumu-kvalitati>