

# Ārstniecības iestāde, kuru ieteiktu citiem

Aizkraukles slimnīca veikusi pacientu aptauju



**AIZKRAUKLES MEDICĪNAS CENTRS.** Lai vērtētu veselības aprūpes pakalpojumu sniegšanas kvalitāti, vairākās Latvijas ārstniecības iestādēs veikti pacientu ziņotās pieredzes mērījumi. **Gintas Grincēvičas foto**

**Lai vērtētu veselības aprūpes pakalpojumu sniegšanas kvalitāti, vairākās Latvijas ārstniecības iestādēs veikti pacientu ziņotās pieredzes mērījumi (PREM). Aptaujā piedalījušies arī Aizkraukles slimnīcas pacienti, izsakot savu viedokli par ārstēšanās laiku. Apkopotie rezultāti rāda, ka vērtējums lielākoties ir pozitīvs.**

SANDRA PUMPURE

## Aptaujā pieaugušos

PREM ir veselības aprūpes kvalitātes indikators, kas ļauj novērtēt veselības aprūpes pakalpojumu sniegšanu ārstniecības iestādē vai visā veselības aprūpes sistēmā. To izmanto, lai noskaidrotu, pacienta pieredzi konkrētajā iestādē un ārstēšanās laikā. Iegūtie dati slimnīcām palīdz labāk izprast, kas darbojas veiksmīgāk, kas jāuzlabo, lai pacientam sniegtu labāko ārstēšanu un iestādē pavadītu laiku. Tas ir veids, lai novērtētu, tieši kā pacienti izjūt veselības aprūpi. Anketā izmantoti atklātie, slēgtie un daļēji slēgtie jautājumi, un tā aizpildāma tiešsaistē. Izvērtēšanai anketas saņem ārstniecības iestāde, bet rezultātus par visām ārstniecības iestādēm apkopo Slimību profilakses un kontroles centrs.

Aizkraukles slimnīcā kopā aizpildītas 96 anketas — to paveica 93 pieaugušie pacienti un trīs pacientu pārstāvji. Atbildēt vajadzēja uz 50

jautājumiem, un lielākoties mazāk nekā puse nav norādījusi konkrētu atbildi, jo SIA "Aizkraukles slimnīca" nesniedz visus anketā ietvertos pakalpojumu veidus.

Apkopojot anketu datus, iepriekš plānotā stacionāra bija 56 no aptaujātajiem pacientiem, bet 40 slimnīcā nokļuvis pēc negaidītas kādas saslimšanas vai veselības pasliktināšanās. Lielākoties, apmēram trešā daļa, pacienti Aizkraukles slimnīcu izvēlējušies, jo tajā strādā ārsts, kurš izraudzīts par ārstējošo. Kādam to ieteikuši citi — ģimenes ārsts vai radnieki, atrodas tuvak dzīvesvietai, un vairāki atzinuši, ka tā ir labākā slimnīca, kur ārstēties. Arī gaidīšanas laiks, lai tiktu uz plānoto ārstēšanas, lielākoties bijis neliels vai atbilstošs gaidītajam.

## Izvērtē nodaļas

Aptaujā izvērtēta pacientu pieredze dažādās nodaļās. Lai saņemtu medicīnisko palīdzību Neatliekamās palīdzības nodaļā, puse no tiem, kuri snieguši konkrētas atbildes, atzinuši, ka gaidīšanas laiks līdz palīdzības saņemšanai bijis mazāks vai atbilstošs gaidītajam, bet trijiem tas šķitis garāks. Personāls rīkojies profesionāli, vienoti, un vairāk ir pozitīva vērtējuma par viņu darbu nekā negatīva.

Līdzīgi ir ar ārstēšanas slimnīcas nodaļās. Lielākoties tas darīts saziņā ar ģimenes ārstu. Personāls 75 anketās novērtēts kā ļoti laipns, un

kopumā pacientiem bijis pozitīvs vērtējums par slimnīcā pavadīto laiku un ārstēšanu. Lielākā daļa cilvēku atzinuši, ka jau pirms došanās uz slimnīcu saņēmuši informāciju par ārstēšanas procesu, personālu, pie kā vērsties neskaidribu un problēmu gadījumos. 73 no visiem atzinuši, ka vienmēr saņēmuši skaidras atbildes uz uzdotajiem jautājumiem gan no medicīmiem, gan pārējā personāla. Lielākā daļa — 65 — jūtas pilnībā iesaistīti lēmumu pieņemšanā attiecībā uz savu ārstēšanu. Arī pacientu tuviniekiem, ja to vēlējušies, nebijis problēmu sazināties ar ārstiem vai personālu.

Puse pacientu devuši uz slimnīcu bez satraukuma par savu veselību, bet 35 pārliecināti atbildējuši, ka darbinieki palīdzējuši pārvarēt bailes un satraukumu par to. Tāpat lielākā daļa — 78 pacienti — atzinuši, ka personāls darījis visu, lai palīdzētu mazināt sāpes, ja tādas bijušas. Daži par to nav pārliecināti. 32 aptaujātie atzīst, ka iepriekš vienmēr saņēmuši skaidrojumu par zālēm, kas viņiem dotas, kādam nolūkam tās domātas, kādas iespējamās blakusparādības. Apmēram tikpat daudz nav norādījuši konkrētu atbildi. Pēc "trauksmes poga" nosaukšanas personāls tūlīt reaģējis visos gadījumos, un teju gandrīz visi atzinuši, ka neviens no personāla

## Fakts

\* Aptaujā piedalījās 69 sievietes un 27 vīrieši.

\* 93 aptaujātie norādījuši, ka ir Latvijas pilsoņi, viens Lietuvas un divi citas valsts.

\* Visvairāk aptaujāto bija vecumā no 55 līdz 59 gadiem — 21, no 60 līdz 64 gadiem — 20, no 50 līdz 54 gadiem — 16.

## Jūtas droši

Daļa jautājumu aptaujā vērtēja pacientu drošību, jo ārstēšanās laikā slimnīcā pacients var piedzīvot neparedzētas situācijas vai nevēlamus notikumus, kuru rezultātā var rasties netīšs, bez iepriekšēja nodoma kaitējums pacienta veselībai, piemēram, sajaukti pacienti, ievadītas nepareizas zāles, kritieni, izgulējumi u. c. 73 no aptaujātajiem atzinuši, ka jutušies droši par ārstēšanas procesu, slimnīcā nav piedzīvoti arī teju nekādi negadījumi. Vienā gadījumā norādīts, ka, iespējams, sajaukti pacienti un ievadītas zāles, bet par to nav ziņojuši.

Uzturēšanās apstākļi un ēdināšana Aizkraukles slimnīcā vērtēti kā ļoti labi vienmēr no pārliecinātiem lielākās daļas pacientiem — bijis gan klusums, gan atbilstoša temperatūra un apgaismojums, gultas veļas un telpu tīrība, labs ēdiens. Negatīvs vērtējums par šo jomu bijis ne vairāk kā diviem cilvēkiem. Arī šajā sadaļā pozitīvo atsauksmju ir vairāk nekā negatīvo.

Izrakstoties no slimnīcas, vismaz 88 aptaujātie atbildējuši, ka saņēmuši pietiekami izsmelošu informāciju par savu veselību un tālāko ārstēšanās gaitu vai nepieciešamo aprūpi, kā rīkoties, ja rodas kādas problēmas, ar ko tādos gadījumos sazināties un kādus medikamentus lietot. Slimnīcas izrakstā sniegta informācija ir pilnībā saprotama 89 pacientiem. Aizkraukles slimnīcu kā vietu, kur ārstēties un atgūt veselību, citiem pārliecināti ieteiktu 58 aptaujātie, bet tādu, kas to nedarītu, nav vispār. ♦

## Viedoklis

**DZINTRA KRĪŠJĀNE,**  
SIA "Aizkraukles slimnīca"  
valdes priekšsēdētāja

— Pieteicāms Slimību profilakses un kontroles centra piedāvātajai iespējai veikt šādu aptauju, jo tā parāda iestādes stiprās un vājās puses. Ir lietas, ko varam uzlabot, bet citas nav atkarīgas no mums. Viena no tādām, ko norādījuši pacienti, ir attiecībā uz sanitāri higiēniskām lietām, konkrēti, lai katrai palātai būtu sava tualete, nevis kā šobrīd — viena uz divām. Tas gan nav tik vienkārši īstenojams. Kāds nav bijis apmierināts ar ēdināšanu, citis atzinuši, ka nav guvis pietiekamu skaidrojumu par ārstēšanu, un esam to pārrunājuši ar ārstiem, kas vairāk un kā cilvēkiem jāpastāsta, lai būtu skaidrība.



Iepriecina, protams, tas, ka pozitīvais vērtējums bija lielāks, nekā gaidījām. Lielākā daļa pacientu ir pilnībā apmierināti ar ārstēšanu un personālu. Mūsu darba ikdiena gan nav tik intensīva kā cita līmeņa slimnīcās, un arī pati iestāde kopumā ir mazāka, tāpēc, iespējams, varam katram pacientam veltīt vairāk laika un uzmanības. Darba specifika gan visur ir vienāda — palīdzēt pacientam atveseļoties, tāpēc šāda aptauja ir svarīga, un to piedāvājam katram pacientam, kurš iestājas slimnīcā un var aizpildīt anketu. Minuss gan ir, ka to var izdarīt elektroniski. Ja kāds pats to nespēj un nav tuvinieku, kas palīdz, šāda pacienta viedoklis diemžēl aptaujā neiekļaujas.

**MAF**  
Mediju atbalsta fonds

Projektu finansē Mediju atbalsta fonds no Latvijas valsts budžeta līdzekļiem. Par materiāla saturu atbild laikraksts "Staburags".