CILVĒK-PIEREDZES

stratēģija

2025 - 2029



aslimnīca
RĪGAS AUSTRUMU KLĪNISKĀ UNIVERSITĀTES SLIMNĪCA

saturs

3 ..... Valdes priekšsēdētāja uzruna

4 ..... Ievads

5 ..... aSlimnīcas vērtība "Cilvēcība"

7 ..... Cilvēkpieredzes komponentes

12 ..... Personvērsta pacientu pieredze aSlimnīcā

15 ..... Pacienti aSlimnīcā

16 ..... Kas pacientiem svarīgi pasaulē un aSlimnīcā?

19 ..... Darbinieki aSlimnīcā

20 ..... Kas darbiniekiem svarīgi pasaulē un aSlimnīcā?

21 ..... Kur esam šodien?

22 ..... Straptautiskais pieredzes pašnovērtējuma tests

24 ..... Cilvēkpieredzes kultūras un līderības testa rezultāti

26 ..... Ko vēlamies sasniegt?

28 ..... Cilvēkpieredzes stratēģijas

29 ..... Manifests

Es ticu, ka aSlimnīcā ikviens cilvēks jutīsies vērtīgs, cienīts un iesaistīts rezultātu sasniegšanā

aSlimnīca ir lielākā un stratēģiski nozīmīgāka daudzprofilu slimnīca Latvijā. Mums rūp Latvijas sabiedrības veselība, tādēļ iesaistāmies cilvēku izglītošanā, lai saglabātu, uzlabotu un atjaunotu ikviena iedzīvotāja veselību.. Katrs cilvēks ir vērtība. Mums vienlīdz svarīgi ir pacienti un viņu tuvinieki, kā arī aSlimnīcas plašā komanda. Mēszinām, katikainovērtēts, iesaistītsungandarīts par savu darbu aSlimnīcas kolēģis spēs motivēt un iedvesmot ikvienu pacientu rupēties par sevi. Tikai kopīgiem spēkiem mēs sasniegsim labākus rezultātus. Latvijas veselība ir mūsu visu rokās. Lai aSlimnīcas Cilvēkpieredzes startēģija palīdz mums sasniegt labāko pieredzi ikvienam!

Normunds Staņēvičs,
aSlimnīcas valdes priekšsēdētājs

Ievads

World Health Organization

PVO Veselības aprūpes kvalitātes definīcija nosaka, ka kvalitatīva veselības aprūpe ir:

EFEKTĪVA	nodrošinot pierādījumos balstītus veselības aprūpes pakalpojumus tiem, kuriem tie nepieciešami
DROŠA	izvairoties no iespējama kaitējuma aprūpes laikā
CILVĒK-CENTRĒTA	nodrošinot aprūpi, kas ņem vērā individuālās vēlmes, vajadzības un vērtības

Institute for Healthcare Improvement

Vadošās pasaules starptautiskās veselības aprūpes organizācijas ar vien vairāk pacienta un darbinieku balsi izvirza priekšplānā, apzinoties cilvēka iesaistes nozīmi veselības aprūpē. Arī Institue for Healthcare Improvements pilnveidoja veselības aprūpes vadības modeli, izceļot 5 galvenās vadības funkcijas:



01 labāki klīniskie rezultāti; 02 efektīvs resursu izlietojums; 03 pozitīva pacientu pieredze;

04 rūpes par darbiniekiem; 05 taisnīgi pieejami pakalpojumi ikvienam

Veselības aprūpe nav iedomājama bez cilvēcības izpausmes. Tā svarīga ne vien pacientiem un viņu tuviniekiem, bet arī personālam. Cilvēcība uzlabo sadarbību, nomierina, atbalsta satraukuma brīžos. Cilvēcība ir kā bagātīga augsne, kurā izaugs jebkurš augs spītējot arī nelabvēlīgiem laikapstākļiem. Cilvēcība ir universāla - tā runā visās valodās, to saprot visās kultūrās, tā noder visās situācijās.

2024.gada Starptautiskās Pacientu pieredzes nedēļas laikā aSlimnīcas pacienti, viņu tuvinieki un darbinieki dalījās, ko nozīmē viņiem cilvēcība:

Cilvēcība pacientiem un viņu tuviniekiem nozīmē:



Cilvēcība aSlimnīcas komandai nozīmē:



CILVĒCĪBA – SAPRATNE UN LAIPNĪBA PRET CITIEM CILVĒKIEM / Kembridžas vārdnīca

CILVĒCĪBA

CIEŅA ir pamats jebkurai sadarbības formai. Mēs pieļaujam viedokļu dažādību, spējam vienoties par kompromisu un respektējam otra vērtības.

IEJŪTĪBA ir atbalstoša un līdzjūtīga attieksme, kas izrāda rūpes par otru. Saslimšana rada pārdzīvojumus, uztraukumu un cilvēks kļūst ievainojamāks. Iejūtīga attieksme rada uzticēšanās sajūtu pacientam.

LĪDZJŪTĪBA apliecina izpratni un rada sajūtu pacientam, ka viņu saprot. Līdzjūtība ir rūpju augstākā forma, jo ļauj 'iekāpt pacienta kurpēs' un atzīt pacienta sajūtas un emocijas.

VĒRTĪBA ir kā vadlīnija, ko pieņem visi un sarkanā līnija, ko nepārkāpj. Cilvēcība ir aSlimnīcas vērtība, ko ievēro, pieņem un savā attieksmē pauž visa plašā komanda.

ĒRTĪBAS ir nozīmīgs komforta elements, kas palīdz vairot cilvēku labsajūtu, nomiera, atbalsta un rada normālības sajūtu tik satraucošā laikā kā ārstniecība.

CILVĒK-MĪLESTĪBA spēj radīt uzticēšanos, drošības sajūtu un paļāvību, ka esi drošās un rūpīgās rokās. Cilvēkmīlestība ietver smaidu, draudzīgu attieksmi, rūpes, atbalstu, sirsnību, sapratni - sajūtu, ka tieši Tu esi svarīgs.

ĪSTUMS pārliecina un ļauj noticēt, ka izrādītās rūpes ir patiesas un komanda palīdzēs. Pirms ienāc palātā - apstājies, padomā par cilvēku, kuru tūliņ satiksi un velti viņam savu laiku.

BALSS sniedz priekšstatu, kas cilvēkam ir svarīgi. Gan pacientu, gan darbinieku balss ir nozīmīgākais vēstījums, kas jāņem vērā, rūpējoties par visiem cilvēkiem veselības aprūpē.

ATBALSTS ir labākais, ko varam dot otram grūtā brīdī. Atbalsts var būt mutisks, materiāls vai arī viens vienīgs rokas pieskāriens. Nebaidies atbalstīt, ja redzi, ka vari būt noderīgs. Atbalstot arī mēs paši gūstam gandarījumu un radām pasauli mazliet labāku.

Cilvēkpieredze

CILVĒKPIEREDZE - visu veselības aprūpē iesaistīto pieredze – pacientu, viņu ģimeņu un tuvinieku, veselības aprūpes sniedzēju, darbinieku, kā arī kopienu un pacientu organizāciju pieredze.

PACIENTU PIEREDZE - visu saskarsmju kopums, kas veidojies organizācijas iekšējās kultūras ietekmē un iedarbojas uz pacienta uztveri par visu veselības aprūpes procesu kopumā.

DARBINIEKU PIEREDZE - visu saskarsmju kopums,ko darbinieks pieredz darba attiecībās organizācijā, kā arī pirms pieņemšanas darbā un pēc aiziešanas no darba.



Cilvēkpieredze iekļauj visus cilvēkus, kuri iesaistīti veselības aprūpē - gan tos, kuri saņem, gan tos, kuri nodrošina veselības aprūpi.

Pacientu pieredzi nav iespējams uzlabot bez darbinieku pieredzes uzlabošanas. Veselības aprūpe ir dialogs un sadarbība, kuru ietekmē un virza darbinieki. Tieši no darbiniekiem ir atkarīgs, vai pacients iesaistīties savā veselības aprūpē, vai izpratīs rekomendāciju izpildes nozīmi un ar kādām sajūtam pacients dosies mājup.

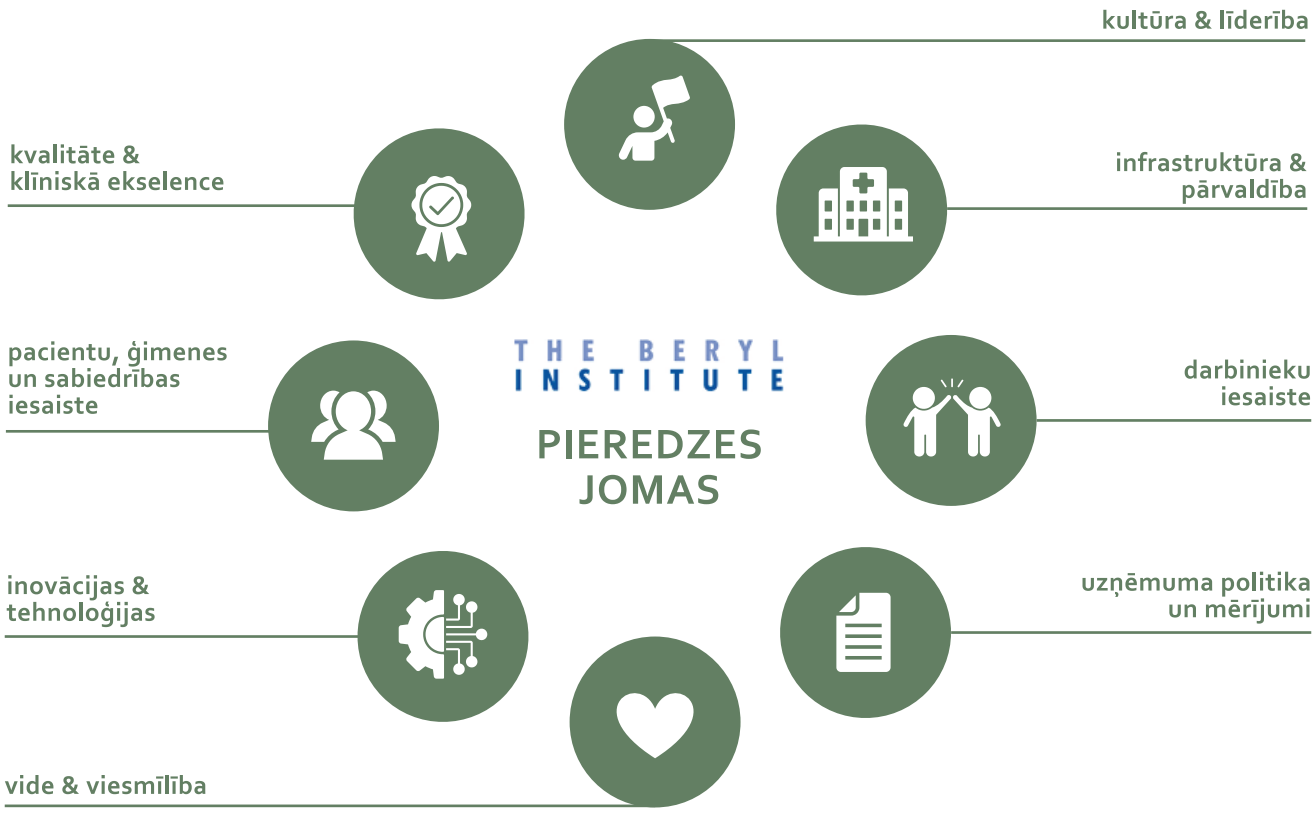
Kopienas ir kā tilts uz sabiedrības veselības pratību. Sadarbības stiprināšana īpaši ar hronisko pacientu kopienām, viņu iesaiste pacientu izglītošanā un iekļaujošu pasākumu organizēšanā ir katras universitātes slimnīcas un izcilības centra uzdevums. Jo aktīvākas, zinošākas un uz sadarbību vērstas būs kopienas un ārstniecības iestādes, jo lielākas iespējas uzlabot sabiedrības veselības pratību.

Ārstniecībai nav fizisku robežu - līdz ar telemedicīnas attīstību un pašaprūpes prasmju veicināšanu mēs kopīgiem spēkiem varam uzlabot kopējo sabiedrības veselības stāvokli.



Cilvēkpieredzes komponentes

Veselības aprūpe ir intergrēts process, kurā mijiedarbojas un organizēti saplūst dažādu jomu risinājumi. Vairāk nekā 1000 ārstniecības iestāžu veiktā sadarbības pētījumā tika noteikts, ka pieredzi vistiešāk ietekmē 8 jomas. Veiksmīgas organizācijas mērķtiecīgi virza uzlabojumus visās 8 jomās, lai sasniegtu pēc iespējas labākus pieredzes rezultātus kā pacientu, tā darbinieku novērtējumā.



Kultūra un līderība

Mūsu slimnīcas mērķi, vērtības un vadības stils. Lielās organizācijās iekšējā kultūra ir acīmredzama arī ārējā vidē. Kā mēs sadarbojamies un komunicējam savā starpā, vai izvirzām kopīgus mērķus un kā līdz tiem nokļūstam? Vai savā starpā uzturam pozitīvu mikroklimatu un mēdzam arī pajokot? Cik droši mēs jūtamies izteikt savu viedokli un vai protam otru uzklausīt? Vārdiem ir tikai 7% nozīme komunikācijā. Pacients dzird toni, redz mīmiku un žestus mūsu savstarpējā saskarsmē. Kultūra ietekmē arī pacienta pieredzi.

Infrastruktūra un pārvaldība

Cilvēkpieredze ir vadības funkcija veselības aprūpes pārvaldībā. Organizācijās, kurās sasniegti labi pieredzes rezultāti, ir Cilvēkpieredzes vadītājs, formalizēti procesi, kas ļauj sasniegt noteiktos stratēģiskos mērķus. Fiziskā infrastruktūra organizēta, ņemot vērā pacienta ceļu un nodrošinot komfortablu, ērtu piekļuvi un draudzīgu vidi.

Darbinieku iesaiste

Rūpes par darbiniekiem ir pirmais solis ceļā uz pozitīvu pacientu pieredzi. Darbinieku iesaiste kopīgu mērķu noteikšanā, jēgpilni pavadītais laiks kopā, realizējot plānu, vienmēr atceroties sava darba nozīmi un sajūtot savu pienesumu sabiedrības veselības uzlabošanā - motivē, notur un veicina lojalitāti ikvienam iesaistītajam.

Uzņēmuma politika un mērījumi

Pieredzes veidošanu ietekmē arī ārēji apstākļi, finanšu un cilvēkresursi, kā arī veselības aprūpes sistēmas realitāte. Mums ir svarīgi izvēlēties starptautiski atzītus veselības kvalitātes indikatorus, kas ļauj novērtēt mūsu veikumu kontekstā ar veselības aprūpes iespējām pasaulē.

Vide un viesmīlība

Telpām un videi, kurā tiek nodrošināta veselības aprūpe, ir jābūt vienotā tandēmā ar labo praksi, kas tiek realizēta ārstniecības laikā - līdzjūtīgu attieksmi, komfortablu atbalstu un pozitīvu komunikāciju. Viegli saprotama vizuālā komunikācija, dabas elementu klātbūtne, mierpilna mūzika, mākslas darbi mazina satraukumu, kas palīdz uzlabot sadarbības kvalitāti ar personālu.

Inovācijas un tehnoloģijas

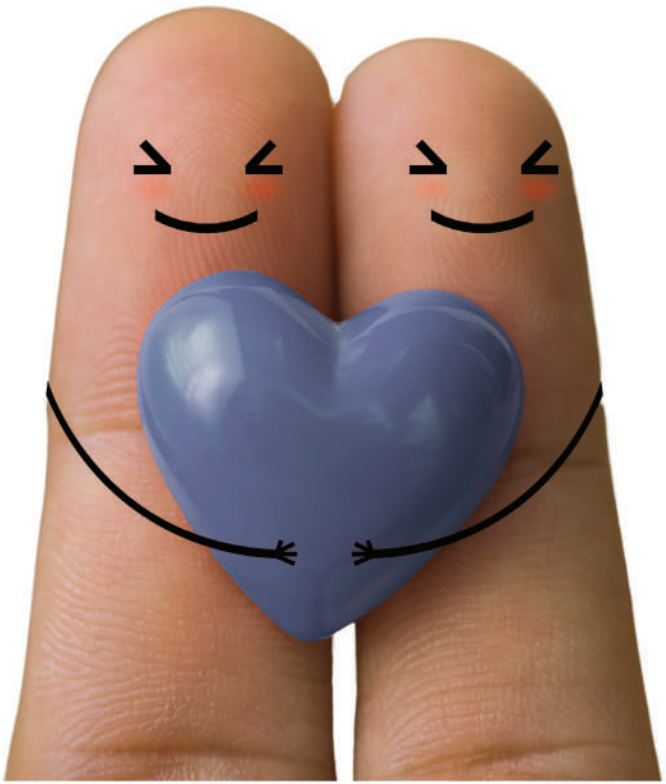
Iespējas, ko nodrošina tehnoloģijas, var izmantot veselības aprūpes trūkumu segšanai. Pacientu izglītošana, atgriezeniskās saites sniegšana, informatīvu materiālu automātiska nodošana pacientam neprasa personāla iesaisti, ļauj apcientam viņam ērtā vietā un laikā iepazīties ar sniegto informāciju. Ar tehnoloģiju atbalstu var mazināt satraukumu, uzlabot efektīvāku komunikāciju ar personālu tieši tad, kad pacientam tas ir būtiski, var daudz plašāk iesaistīt pacienta tuviniekus informācijas apritē.

Pacientu, viņu tuvinieku un kopienu iesaiste

Pacienta iesaistei ir izšķiroša loma vēlamo klīnisko rezultātu sasniegšanā. Tuvinieku izglītošana un emocionālais atbalsts, ko tikai viņi spēj sniegt, ir neatsverams atbalsts slimnīcas personālam. Iespēja pacientiem pievienoties kopienām ilgtermiņā veicina gan pacienta, gan viņa tuvinieku zināšanas un pašaprūpes prasmes, kas kopumā ļauj sasniegt labākus sabiedrības veselības pratības rezultātus. Lai veicinātu efektīvu sadarbību ar pacientiem, viņu tuviniekiem un kopienām - slimnīcā ir jābūt ieviestiem instrumentiem un sistēmai, kas ļauj uzklausīt un ņemt vērā pacienta balsi.

Kvalitāte un klīniskā ekselence

Pacientu, darbinieku un kopienu pieredzes uzlabošanas virsmērķis ir pēc iespējas labāka veselības aprūpes kvalitāte. Ja pacienta ārstniecība vainagojusies ar izcilu klīnisko rezultātu, bet pacients jūtas traumēts pieredzes dēļ - vai tā ir laba veselības aprūpes kvalitāte? Klīniskie rezultāti, pacientu drošība un cilvēkpieredze veido kvalitātes kopsummu.



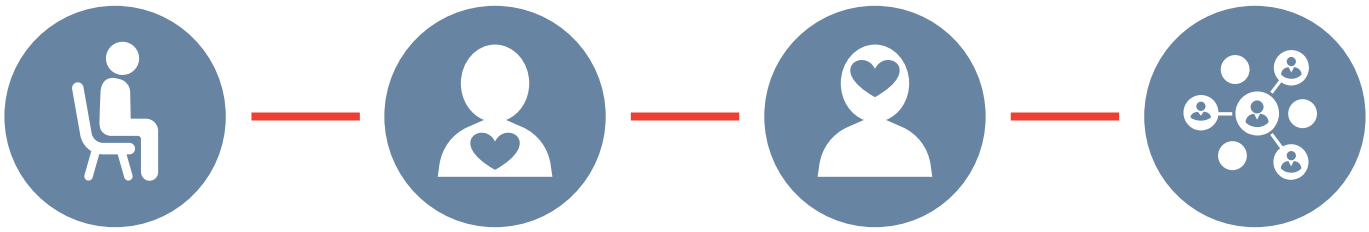
Personvērsta pacientu pieredze

IR SVARĪGĀK ZINĀT, KĀDAM CILVĒKAM NOTEIKTA DIAGNOZE NEVIS KĀDA DIAGNOZE NOTEIKTA CILVĒKAM

/Hipokrāts/

Cilvēki šodien sagaida, lai pret viņiem izturas kā personībām, ņemot vērā viņu zināšanas, vērtības, vēlmes, ģimenes un sociālos apstākļus, lemjot par viņu veselības aprūpi. Personvērstā veselības aprūpē pacients ir līdzvērtīgs partneris lēmuma pieņemšanā par savu veselības aprūpi. Tas nozīmē - saskatīt ikvienā cilvēkā potenciālu uzņemties atbildību par savu veselību un palīdzēt viņam sasniegt mērķi. Vairums cilvēku vēlas uzlabot savu veselību, tādēļ ir svarīgi nodrošināt viņiem nepieciešamās zināšanas un prasmes. Iesaistīts, zinošs un motivēts pacients sasniegs labākus klīniskos rezultātus.

Personvērsta veselības aprūpe ņem vērā cilvēka vajadzības:



fiziskās psihoemocionālās garīgās sociālās

Mēs katrs esam citādāks, katrs esam personība ar savu līdzšinējo pieredzi, kultūras bagāžu, ar savu sāpju slieksni, ēšanas paradumiem, baiļu un satraukuma izjūtu.

VISUPIRMS MĒS ESAM CILVĒKI UN TIKAI PĒC TAM – PACIENTI VAI DARBINIEKI.

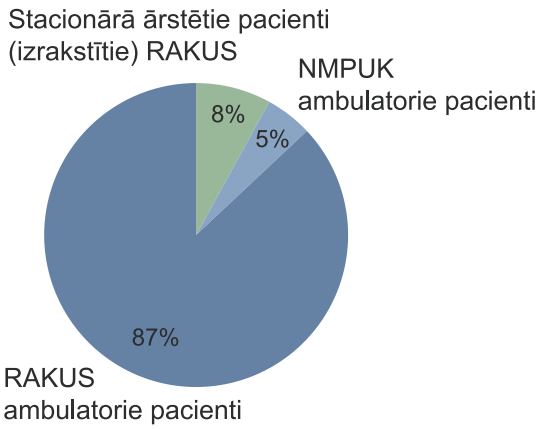
Mūsu kā profesionāļu uzdevums ir cienīt katra individualitāti un noteikti necensties to izmainīt vai komentēt. Mūsu uzdevums ir sniegt nepieciešamo palīdzību, sniegt noderīgas zināšanas un prasmes, iedrošinot un motivējot cilvēku uzņemties rūpes par savu veselību.
Mūsu slimnīcā ir būtiski nodrošināt nepieciešamās zināšanas un instrumentus, lai mēs kā komanda vienoti:

- zinātu, kā komunicēt ar pacientiem un viņu tuviniekiem dažādās situācijās - ikdienā, satraukuma brīžos, sliktu ziņu paziņošanas, agresīvas saskarsmes gadījumos;
- zinātu, kā kā mazināt bailes un satraukumu pacientiem un viņu tuviniekiem;
- zinātu un lietotu rīkus, kas palīdz izglītot, iesaistīt pacientu un viņu tuviniekus savā veselības aprūpe;
- zinātu, kā nodrošināt nepieciešamo komfortu jebkurā situācijā;
- cienītu ikviena cilvēka ticību un būtu pretimnākoši garīga atbalsta saņemšanai;
- palīdzētu un piesaistītu nepieciešamos resursus sociāla atbalsta saņemšanai.

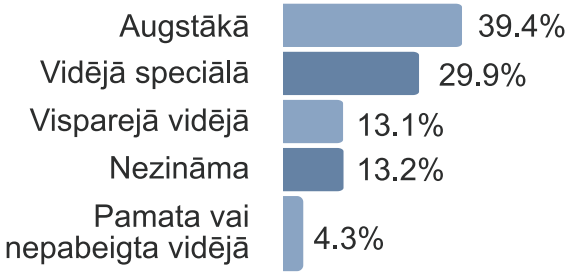
LĪDZŠINĒJĀ PIEEJA:		PERSONVĒRSTA VESELĪBAS APRŪPE:
• Pacients ir pakalpojuma saņēmējs • Veselību nosaka un definē profesionāļi • Veselības aprūpes sistēma novērtē un nosaka ārstniecību atbilstoši profesionālajām vadlīnijām	PACIENTS	• Pacients ir persona, kura atbild par savu veselību un iesaistās veselības uzlabošanā • Veselība ir pacienta nodefinēts resurss • Veselības aprūpes sistēma virza un atbalsta pacientu viņa veselības mērķu sasniegšanā
• Pacients ir viesis profesionāļu pasaulē • Profesionālis aicina pacientu piedalīties mērķu sasniegšanā pieradījumos balstītas ārstniecības ietvaros • Klīniskie rezultāti nosaka ārstniecības sasniegumu	PROFESIONĀLIS	• Profesionālis ir viesis pacienta dzīvē • Pacients aicina profesionāli ņemt vērā viņa mērķus pierādījumos balstītas ārstniecības ietvaros • Ārstniecības sasniegtais rezultāts ir pacienta novērtējums
• Sistēma ir sadalīta atbilstoši aprūpes līmeņiem un profesijām • Sistēma tiek finansēta, organizēta un kontrolēta atbilstoši pakalpojumiem • Sistēmas novērtējumu veido izmaksu efektivitāte un profesionālā kvalitāte	SISTĒMA	• Sistēma ir organizēta atbilstoši pacienta ceļam • Sistēma tiek finansēta, organizēta un kontrolēta atbilstoši pacienta ceļam • Sistēmas novērtējumu veido izmaksu efektivitāte, profesionālā kvalitāte un pacienta vērtējums

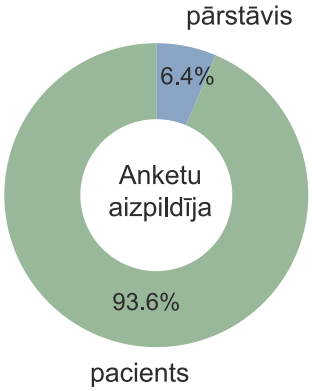
Mūsu pacienti

Atkārtotie pacienti	560 274
Unikālie pacienti	199 245
Vidējais stacionēšanās ilgums (dienas)	7.79
Rehospitalizācijas	5.02%



Pieredzes aptauju aizpilda





Pacientiem pasaulē svarīgi

CILVĒKI

56%

- uzklausa
- skaidri komunicē
- cieņpilni izturas
- veicina pārliecību par saviem spēkiem
- uztver sāpes nopietni
- izskaidro ārstniecības plānu
- atbild uz jautājumiem
- saprot vajadzības
- kā partneris palīdz pieņemt lēmumu
- atsaucīgs
- empātisks
- ļauj iesaistīt ģimeni un tuviniekus

PROCESI

48%

PIRMS:

- iespējas pieteikt vizīti dažādos veidos
- iespējas pieteikt vizīti savlaicīgi

VIZĪTES LAIKĀ:

- pieņemams gaidīšanas laiks
- viegli pieejama informācija un medicīnas ieraksti

PĒC:

- skaidrs, saprotams, cieņpilns norēķinu process
- izraksta process izskaidro tālāko ārstniecību saprotami
- informācija par medikamentiem, blaknēm
- iespēja uzdot jautājumus arī pēc izrakstīšanas
- pieejama medicīniskā informācija un rezultāti
- izpalīdzīga, noderīga follow-up komunikācija

VIDE

34%

- tīra un komfortabla
- klusa un mierpilna
- ērta
- viegli saprotama navigācija
- ērta auto novietošana
- augstas kvalitātes ēdiens
- modernas ērtības
- atjaunotas telpas

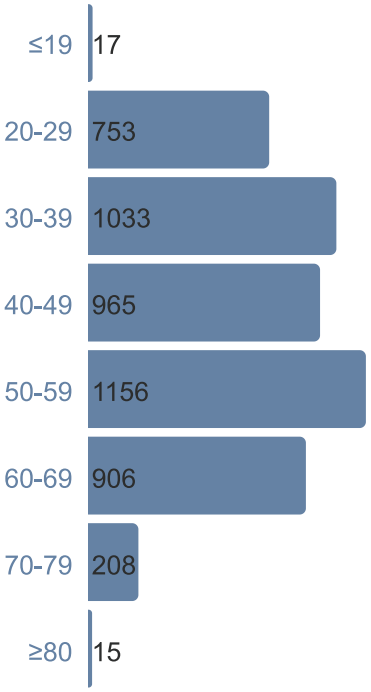
aSlimnīcā pacientiem svarīgi

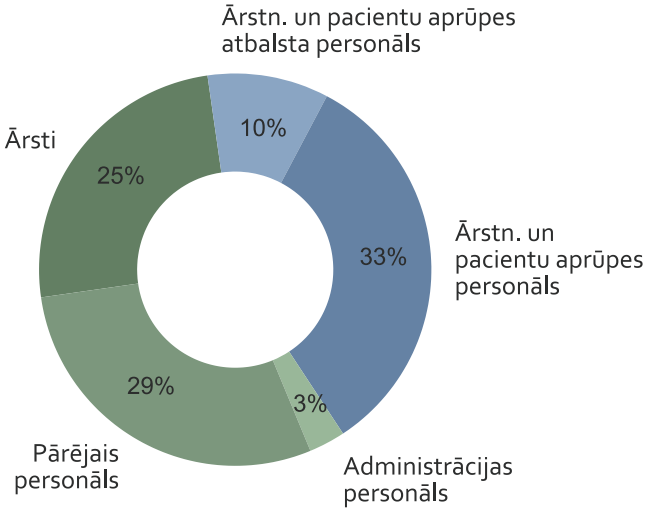


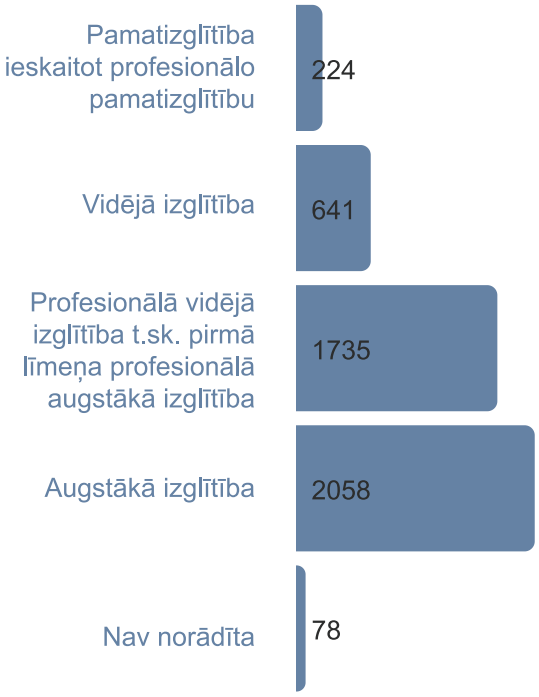

Kopš pieminēju, ka esmu veģetāriete, gaļas ēdieni gandrīz man netika piedāvāti.
Darbinieki ļoti lapini un atsaucīgi. Uzņemšanā apsargs vispār neaizvietojams, visus novirzīs un palīdzēs vēl pirms esi sācis meklēt.
Ļoti svarīgi man bija šis ceļš lai būtu pozitīvs, jo stress par pilnīgi visu, bet katrs darbinieks dara labāko, lai process būtu pēc iespējas patīkamāks.
Man ir svarīga personāla laipnība, tīrība un profesionalitāte.
Būtu jauki, ja darbinieks, kas iznēsā ēdienu palātā nenāktu nopīpējies un būtu nedaudz pieklājīgāks.
Nodaļā gribētos cilvēkus, kas strādātu bez naida pret slimniekiem.
Bija patīkami uzturēties izremontētā nodaļā.
Māsiņas bija laipnas un pretīmnākošas, esmu ļoti apmierināta
Pietrūkst smaidu, mazliet pozitīvisma.
Ārsts speciālists bija laipns, atsaucīgs un izstāstīja visu informāciju, ko vēlējos zināt
Draudzīgs, izpalīdzīgs personāls. Viņu attieksme palīdzēja atveseļoties un motivēja pašai būt pozitīvai.

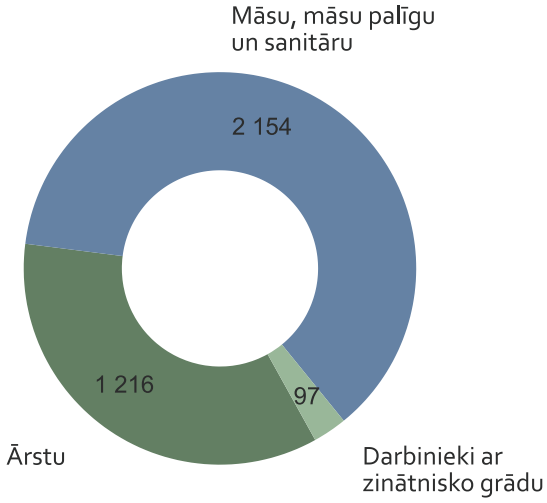
Mūsu kolēģi

4 954
darbinieku kopā



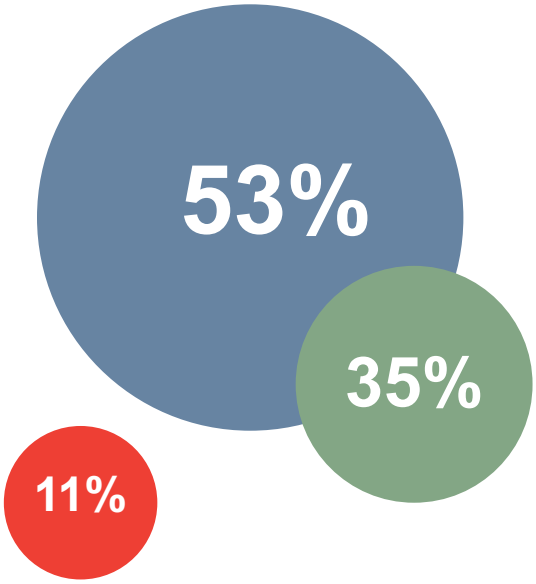






Mūsu kolēģi saka

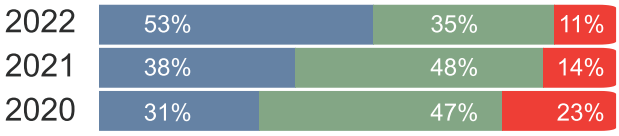
2022. gada rezultāti



Iesaistītie darbinieki ir lojāli un jūtas piederīgi organizācijai (80%-100%)*

Neiesaistītie darbinieki var būt produktīvi, bet nejūtas piederīgi (61%-79%)*

Aktīvi neiesaistītie darbinieki fiziski atrodas darbā, bet nejūtas laimīgi (līdz 60%)*



Parametrs tiek izpildīts (Stiprā puse)

Parametrs tiek izpildīts daļēji

Parametrs tiek vāji izpildīts (Vājā puse)

			2021 n=2051 %	2022 n=2339 %
IZAUGSME	MĀCĪŠANĀS:	Gada laikā man darbā ir bijušas iespējas mācīties un attīstīties	72	77
	PROGRESS:	Beidzamo 6 mēnešu laikā vadītājs ar mani ir runājis par manu izaugsmi un profesionālo attīstību	58	66
		Man tiek sniegtas karjeras izaugsmes iespējas	62	69
KOMANDAS DARBS	DRAUGS:	Darba vietā man ir draudzīgs kolektīvs	80	81
	KVALITĀTE:	Maniem kolēģiem darba kvalitāte ir ļoti svarīga un darbs tiek veikts kvalitatīvi	83	82
	MISIJA:	Slimnīcas misija un mērķi liek man izjust, ka mans darbs ir svarīgs	80	80
	VIEDOKLIS:	Darbā ieklausās manās domās un viedoklī	72	76
		Es izprotu slimnīcas ētiku un vērtības	84	84
		Man ir labas darba attiecības ar tiešo vadītāju un kolēģiem	84	84
VADĪBAS ATBALSTS	ATTĪSTĪBA:	Darba kolektīvā ir kāds, kurš atbalsta un palīdz virzīties uz izaugsmi	74	77
	RŪPES:	Tiešais vadītājs rūpējas par mani, jūtos vērtīgs kā darbinieks un cilvēks	72	76
	ATZINĪBA:	Beidzamo 7 dienu laikā esmu saņēmis atzinību vai uzslavu no tiešā vadītāja par savu darbu	54	64
	TALANTS:	Darbā man katru dienu ir iespēja darīt to, ko es protu vislabāk	82	82
		Man ir būtiski saņemt atzinību par savu darbu	87	86
PAMATA VAJADZĪBAS	MATERIĀLI:	Man ir visi resursi, kas nepieciešami, lai es varu pildīt savu darbu	78	79
	SAGAIDĀMAIS:	Es zinu un saprotu, ko no manis sagaida darbā	88	87
		Slimnīcā ir efektīva iekšējā komunikācija un informācijas aprite	67	72

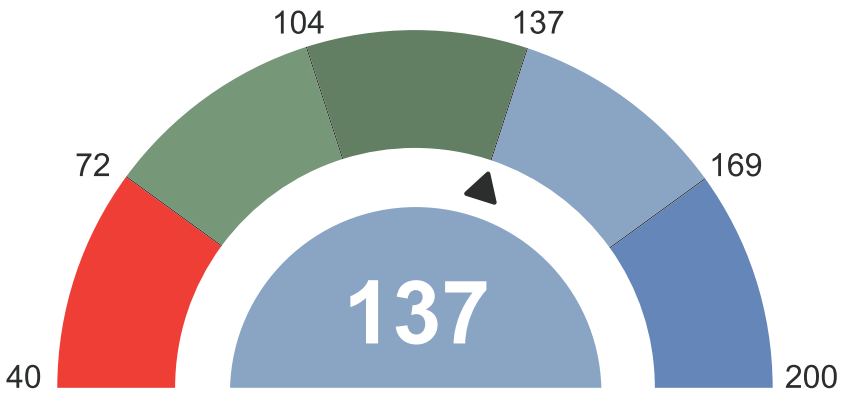
Kur esam šodien?

2024.gada maijā aSlimnīcas komanda veica Cilvēkpieredzes pašnovērtējuma testu un struktūrvienību vadītāji novērtēja Cilvēkpieredzes kultūru.

Pašnovērtējuma testā piedalījās 8% (403) no visiem aSlimnīcas darbiniekiem:
67% ārstniecības un 33% administratīvie darbinieki.
Pašnovērtējuma testa rezultātus novērtēja aSlimnīcas struktūrvienību vadītāji ceturkšņa kopsapulcē 27.05.2024 un 73% (no 67 vadītājiem) tos atzina par valīdiem.

Pašnovērtējuma testa rezultāti:

Cilvēkpieredzes indekss (HXI) sniedz ieskatu par organizācijas sasniegtajiem rezultātiem cilvēkpieredzes jomā. HXI ir mērījums par pašreizējo stāvokli, lai novērtētu attīstības progresu.



REZULTĀTS	SKAIDROJUMS	KATEGORIJA
Izcili 169 - 200	Šajā līmenī organizācijas jau nodrošina integrētus, plānotus un izmērāmus uzlabojumus cilvēkpieredzes jomā – nepārtraukti strādājot, lai uzlabotu rezultātus. Neskatoties uz to, ka panākumi ir acīmredzami, organizācijas strādā pie tā, lai nodrošinātu uzlabojumu nepārtrauktību.	
Strauja virzība 137 - 168	Organizācijas šajā līmenī veic būtiskus uzlabojumus pieredzes uzlabošanā un jau novērtē daļu rezultātu.	• Kultūra un pārvaldība • Uzņēmuma politika • Kvalitāte un klīniskā izcilība
Vērojams progress 104 - 136	Organizācijas šajā līmenī sāk sasniegt konkrētus rezultātus un novērtē zināmu progresa līmeni cilvēkpieredzes uzlabošanas jomā.	• Vide un viesmīlība • Procesu pārvaldība • Tehnoloģijas un inovācijas • Darbinieku iesaiste • Pacientu un tuvinieku iesaiste
Ieviešanas posms 74 - 103	Organizācijas šajā līmenī sāk veikt dažādas cilvēkpieredzes uzlabošanas aktivitātes, bet, iespējams, vēl nav panākušas pamanāmus rezultātus.	
Sākums 40 - 71	Šajā līmenī organizācijas atrodas sākumpunktā cilvēkpieredzes uzlabošanā un, iespējams, sāk pamanīt uzlabojumu ietekmi.	

Straptautiskais pieredzes pašnovērtējuma tests

- Strauja virzība
- Vērojams progress
- Ieviešanas posms
- Sākums

Pašnovērtējuma testa rezultāti:

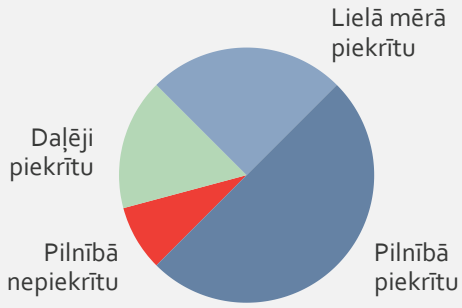


%	
36,7	Mēs cenšamies pacientos radīt pārliecību par mūsu spējām un prasmēm
34,7	Pret pacientiem, viņu tuviniekiem un aprūpē iesaistītajiem mēs vienmēr izturamies ar iejūtību, pieklājību un cieņu
28,8	Mēs veicinām un uzsveram komandas darba nozīmīgumu
26,6	Mēs strādājam pie tā, lai nodrošinātu vienlīdzīgu pieeju veselības aprūpei visām sabiedrības daļām
26,6	Ja nepieciešams, mēs spējam ātri pielāgot esošos procesus un procedūras
26,3	Slimnīcas ārstniecības personāls pievērš uzmanību, lai ar pacientiem, viņu tuviniekiem un aprūpē iesaistītajiem tiktu komunicēts skaidrā un saprotamā veidā
25,3	Mēs vienmēr strādājam, lai darba vietā novērstu aizspriedumus un diskrimināciju pret mūsu pacientiem un kolēģiem, kā arī veicinātu iekļaujošu atmosfēru un piederības sajūtu
24,3	Kolektīvā mēs viens pret otru vienmēr izturamies ar iejūtību, pieklājību un cieņu
24,1	Mums visiem ir skaidra un vienota izpratne par to, kādai jābūt pacientu un darbinieku pieredzei
23,8	Mēs nodrošinām pacientiem skaidru ārstēšanās plānu, kā arī pamatojam ieguvumus no ārsta rekomendāciju ievērošanas
23,6	Mēs strādājam pie tā, lai vienmēr nodrošinātu efektīvu komunikāciju ar pacientiem, viņu tuviniekiem un aprūpē iesaistītajiem
23,1	Mūsu pacientiem noteiktie ārstēšanās plāni, intervences un terapija palīdz sasniegt vislabākos klīniskos rezultātus
23,1	Mēs izmantojam pacientu pieredzes aptauju rezultātus, lai veicinātu uzlabojumus slimnīcā
22,8	Mēs vienmēr aicinām pacientus, viņu tuviniekus un aprūpē iesaistītos uzdot jautājumus par pacienta ārstējošo personālu un slimnīcu
22,8	Mūsu izrakstīšanās procesā tiek skaidri izskaidrots pacienta tālākais ārstēšanās plāns un/vai turpmākie
22,8	Mēs ieguldām jaunākajās tehnoloģijās, lai vislabāk palīdzētu mūsu pacientiem, viņu tuviniekiem un aprūpē iesaistītajiem

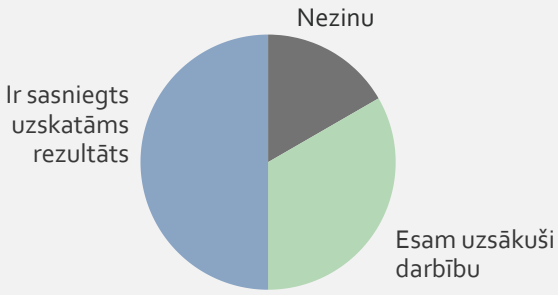
22,8	Mēs izmantojam pacientu sniegtos komentārus un atsauksmes (tai skaitā sūdzības), lai veicinātu uzlabojumus slimnīcā
22,6	Mums ir augsti motivēta un iesaistīta darbinieku komanda
22,3	Slimnīcas vadība apņēmīgi strādā pie tā, lai uzlabotu darbinieku un pacientu pieredzi
22,1	Mēs vienmēr nodrošinām efektīvu veselības aprūpes procesa koordinēšanu visā ārstēšanās laikā
20,6	Mēs vienmēr pārliecināmies, ka pacienti, viņu tuvinieki un aprūpē iesaistītie jūtas uzklausīti
20,6	Mēs rūpējamies, lai mūsu komandas biedri justos novērtēti un atzīti par paveikto
19,9	Mēs esam apņēmušies veicināt personāla labbūtību
19,9	Mēs pacientiem nodrošinām brīvu (bezmaksas) piekļuvi viņu izmeklējumu datiem
18,6	Mēs pacientiem nodrošinām ērtu diagnostikas un izmeklējumu veikšanu
18,1	Mēs efektīvi iegūstam un izvērtējam pacientu, viņu ģimeņu un veselības aprūpē iesaistīto atsauksmes un uz tām reaģējam
17,6	Manuprāt, pacienti un viņu tuvinieki uzskata, ka mēs nopietni un atbildīgi attiecamies pret pacientu sāpēm
17,4	Slimnīcas vadība saprot, iesaistās un atbalsta mūsu centienus uzlabot pacientu un darbinieku pieredzi
16,9	Mēs pacientiem nodrošinām iespēju viegli piekļūt viņu medicīniskajai informācijai vai izmeklējumu rezultātiem
16,1	Mēs pacientiem nodrošinām iespēju savlaicīgi pieteikties pakalpojumiem (vizīte pie ārsta, izmeklējums, manipulācija u.tml.)
15,4	Mēs pacientiem nodrošinām pieeju digitāliem risinājumiem, (piem., aplikācijām viedierīcēs vai pacientu portālam)
15,1	Slimnīcas vide ir tīra un ērta
14,4	Mūsu iestāde ir fiziski viegli pieejama pacientiem, viņu tuviniekiem un aprūpē iesaistītajiem
12,9	Mēs nodrošinām saprotamu un vienkāršu procesu veselības aprūpes sniedzējiem, pacientu informācijas nodošanai
12,7	Slimnīcas vide ir klusa un mierīga
12,7	Slimnīcā ir izstrādāti procesi, lai slimnīcas darbības uzlabošanā iesaistītu pacientus un sabiedrību (piem., pacientu organizācijas, pacientu padomi u.tml.)
11,7	Mūsu darbinieki jūt saikni ar Slimnīcas darbības mērķiem
10,4	Mēs nodrošinām piekļuvi tehnoloģiskiem risinājumiem, kas pacientiem ir ērti lietojami
6,9	Mūsu iestādē ir viegli orientēties
4,5	Manuprāt, pacienti, viņu tuvinieki un aprūpē iesaistītie uzskata, ka gaidīšanas laiks līdz pakalpojuma saņemšanai ir atbilstošs

Cilvēkpieredzes kultūras un līderības testa rezultāti:

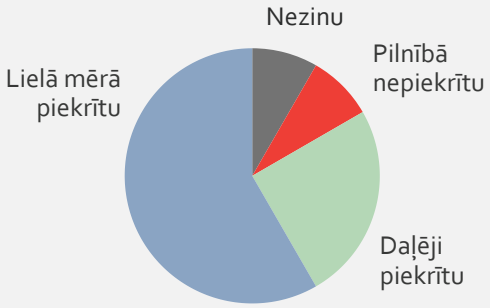
Kultūras un līderības testu veica 50% aSlimnīcas struktūrvienību vadītāji (31).



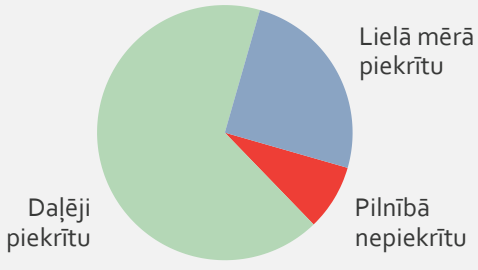
Vadības komanda apņēmusies radīt izcilu darbinieku un pacientu pieredzi



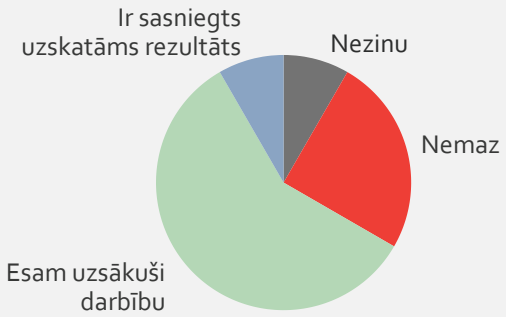
Sadarbība ar citām organizācijām, lai uzlabotu darbinieku un pacientu pieredzi



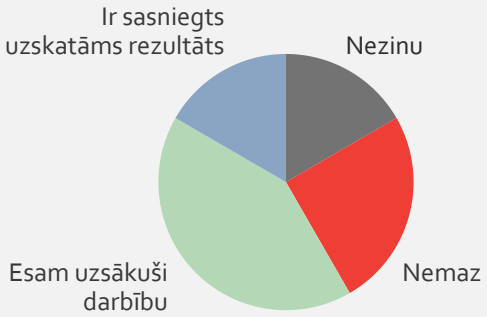
Vērā ņemts darbinieku viedoklis stratēģijas veidošanā un problēmu risināšanā



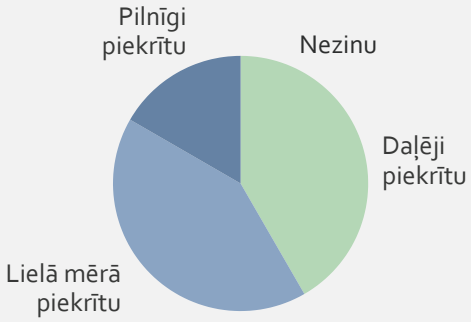
Ir apzināti un nodrošināti nepieciešamie resursi izcilas darbinieku un pacientu pieredzes uzlabošanai



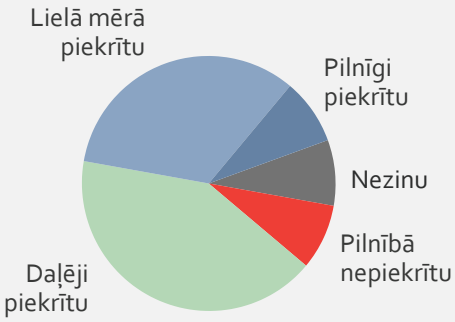
Ir ieviesta kārtība, kas visiem darbiniekiem nodrošina izaugsmes iespējas



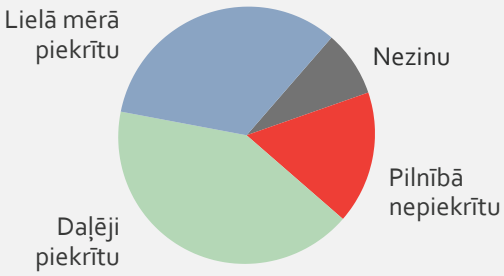
Slimnīca mērķtiecīgi rūpējas par darbinieku un pacientu labbūtību



Mūsu slimnīca rūpējas par sabiedrības veselības uzlabošanu



Vienots redzējums par to, kādu pieredzi slimnīcā vēlamies nodrošināt



Mūsu slimnīca strādā pie pozitīvas darba kultūras nodrošināšanas

Ko vēlamies sasniegt?

2024.gadā aSlimnīcas komanda - 50 cilvēki no 45 struktūrvienībām piedalījās darba grupās, lai noteikti stratēģiskos cilvēkpieredzes mērķus 2029.gadam:



Kultūra un līderība

Personvērsta kultūra un līderība, kurā katrs darbinieks, pacients un viņu tuvinieki tiek uzklausīti, cienīti un atbalstīti.



Struktūra un pārvaldība

Uz pacientu vajadzībām balstīta slimnīcas struktūra un pārvaldība, nodrošinot ērtu un efektīvu piekļuvi veselības aprūpes pakalpojumiem



Darbinieku iesaiste

RAKUS ir slimnīca, kurā visi darbinieki jūtas iesaistīti, motivēti un novērtēti, veicinot augstu darba kvalitāti un pacientu pieredzi.



Politika un mērījumi

Mūsu slimnīcas politika un mērījumi atbilst pasaules labajai praksei - kas nodrošina vienotu un visas slimnīcas funkcijas iekļaujošu pieeju, lai uzlabotu cilvēkpieredzi slimnīcā



Viesmīlība un vide

Vienoti viesmīlības un vides standarti visā RAKUS, kas ietver pacientiem un tuviniekiem fiziski pieejamu un psihoemocionāli atbalstošu, ērtu un dziedinošu vidi.



Inovācijas un tehnoloģijas

Mūsu slimnīca ir tehnoloģiski attīstīta un orientēta uz inovācijām, kas uzlabo veselības aprūpes kvalitāti un pacientu pieredzi, kā arī veicina drošību un efektivitāti visos aprūpes posmos



Pacientu, tuvinieku un kopienu iesaiste

Pacientu, tuvinieku, kopienu iesaiste veselības aprūpē, nodrošinot efektīvu komunikāciju, izglītošanu un sadarbību, lai uzlabotu aprūpes kvalitāti - klīniskos rezultātus, pacientu drošību un pieredzi, un veicinātu sabiedrības veselības pratību.



Kvalitāte un klīniskā ekselence

Mūsu slimnīcā kvalitāte nozīmē klīnisko efektivitāti, pacientu drošību un cilvēkpieredzi, kur katrs darbinieks saskatīta sava darba nozīmi pacienta veselības rezultātu veicināšanā, palīdz veicināt pacienta līdzestību un ņem vērā arī paša pacienta izvirzītos veselības mērķus.

Kā mērīsim sasniegto?

Pasaulē cilvēkpieredzi raksturo šādi indikatori:		aSlimnīcā vēlamies sasniegt sekojošus mērķus līdz 2029.gadam:
RR (Response rate) jeb Atsaucība(%)	saņemto atbilžu skaits / pacienti, kas piekrituši saņemt anketu	**Vismaz 20% katrā aSlimnīcas nodaļā**
NPS (Net Promoter Score) jeb Rekomendēšanas indekss, kas uzrāda pacienta lojalitāti Rekomendēšanas indeksa jautājums ir: Vai Jūs rekomendētu šo nodaļu/ organizāciju saviem tuviniekiem, ģimenei vai citiem pacientiem, kuri nokļuvuši līdzīgā situācijā? Un atbilžu varianti ir skala no 0-10, kur 0 ir sliktākā atbilde un 10 ir labākā atbilde.	(9+10) - (0+1+2+3+4+5+6) / visi respondenti	**Rekomendēšanas indekss: 67**
TOP BOX	cik % pacientu atbildējuši uz jautājumiem ar vispozitīvāko novērtējumu.	**TOP BOX kopējais vērtējums visām struktūrvienībām: vismaz 75**

Katru gadu Pacientu pieredzes komanda kopā ar iesaistītajām struktūrvienībām izstrādās Ieviešanas plānu, kas ļaus sasniegt noteiktos mērķus.

Cilvēkpieredzes stratēģijas reglaments

1. Mūsu slimnīca ievieš Cilvēkpieredzes stratēģiju kā daļu no aSlimnīcas vidēja termiņa stratēģija

2. Cilvēkpieredzes stratēģijas mērķi, vērtības un Ieviešanas plāns ir skaidri un saprotami nokomunicēti visiem slimnīcas darbiniekiem un saskaņoti ar visu struktūrvienību vadītājiem

3. aSlimnīca nodrošina nepieciešamos resursus Cilvēkpieredzes stratēģijas Ieviešanas plāna realizēšanai noteiktajā periodā

4. Mūsu slimnīcā ir Cilvēkpieredzes stratēģijas vadītājs, kurš iesaista un veicina visu struktūrvienību vadītājus stratēģijas īstenošanā

5. Valde seko līdzi Cilvēkpieredzes stratēģijas Ieviešanas plānam

6. Slimnīcas struktūrvienību vadītāji uzņemas Cilvēkpieredzes stratēģijas Ieviešanas plāna īstenošanu savā struktūrvienībā, iesaistot un motivējot savu komandu plāna īstenošanā, mērot stratēģijā noteiktos rezultātus un informējot Cilvēkpieredzes stratēģijas vadītāju un valdi par sasniegto

7. Cilvēkpieredzes stratēģijas vadītājs uzņemas regulāri sekot līdzi Ieviešanas plāna realizēšanai, aktualizēt mērījumu veikšanu un analizēt sasniegtos rezultātus

8. Cilvēkpieredzes stratēģijas Ieviešanas plānā ņemti vērā PREMS, sūdzību, iebildumu, citos kanālos un veidos pieejama pacientu sniegtā atgriezeniskā saite par pieredzi slimnīcā, kā arī darbinieku sniegtā atgriezeniskā saite par pieredzi strādājot aSlimnīcā

9. Cilvēkpieredzes stratēģijā iekļautos uzlabojumus izvēlas, maina vai aktualizē aSlimnīcas direktori un iesaista Valdi lēmuma pieņemšanā - vienu reizi gadā, plānojot nākamā gada termiņa resursus

10. Cilvēkpieredzes stratēģijas sasniegtos struktūrvienību rezultātus Valde un Personālvadības daļa ņem vērā ikgadējā novērtēšanā

11. Cilvēkpieredzes stratēģijā iekļautie uzlabojumu virzieni ir publiski visiem pieejami un izskaidroti slimnīcas informācijas kanālos

Es apņemos:

- ☑ vienmēr izturēties cieņpilni, empātiski un atbalstoši pret visiem slimnīcas pacientiem, viņu tuviniekiem, kā arī maniem kolēģiem
- ☑ piedalīties slimnīcas organizētajās apmācībās un pasākumos, kas uzlabo manas cilvēkpieredzes prasmes
- ☑ izmantot slimnīcas nodrošinātās tehnoloģijas un rīkus, kas uzlabo cilvēkpieredzi
- ☑ iesaistīt un sadarboties ar pacientiem, viņu tuviniekiem labākas pacientu pieredzes nodrošināšanā
- ☑ iesaistīties un veicināt lēmumu pieņemšanu, kas nodrošina kopīgu labumu slimnīcas pacientiem un personālam
- ☑ izturēties ar atbildību un godaprātu pret sasniegtajiem rezultātiem, analizēt tos un iesaistīties rezultātu uzlabošanā
- ☑ mācīties, pilnveidoties un ar pozitīvu attieksmi iesaistīties mazās un lielās pārmaiņās, kas nāk par labu kopīgu slimnīcas mērķu sasniegšanā
- ☑ būt laipns, uz sadarbību vērsts kolēģis slimnīcas plašajai komandai
- ☑ izteikt konstruktīvu kritiku, ja nepieciešams, kopā arī ar iedvesmojošiem un motivējošiem vārdiem
- ☑ atcerēties, ka esam visi vienlīdzīgi slimnīcas darbinieki, kuri palīdz sabiedrībai atgādināt sev, ka vēlamās pārmaiņas sākas ar mani pašu - esmu piemērs citiem
- ☑ pateikt paldies sev un kolēģiem par maziem un lieliem sasniegumiem katru dienu
- ☑ lūgt palīdzību, ja esmu nonācis emocionāli vai fiziski grūtā situācijā
- ☑ dienas noslēgumā izvērtēt savu veikumu, atstāt grūto un smago pieredzi darbā un mājās doties ar pozitīvu noskaņojumu un labām domām

PAR CILVĒCĪBU VESELĪBAS APRŪPĒ!

