



Pacientu pieredzes datu  
analīze

**RĪGAS  
AUSTRUMU  
KLĪNISKĀ  
UNIVERSITĀTES  
SLIMNĪCA**

**12.05.2023.**

Laura Badūne Pacientu pieredzes vadītāja

# Rīgas Austrumu klīniskā universitātes slimnīca

Lielākā daudzprofilu  
ārstniecības iestāde Latvijā

- **5** stacionāri
- **55 000** stacionēti pacienti
- **840 000** ambulatori pacienti
- **5000** darbinieki



---

# Pacientu ziņotās pieredzes mērījumi (PREMs) Austrumu slimnīcā

## Kāpēc?

# Pacientu pieredzes mērīšana Austrumu slimnīcā

- **Labāki** ārstēšanās rezultāti
- **Apmierinātāks** ārstniecības personāls
- **Samazināts** sūdzību par ārstniecību skaits
- **Uzlaboti** finanšu rādītāji
- **Palielināta** konkurētspēja



---

# Pacientu ziņotās pieredzes mērījumi (PREMs) Austrumu slimnīcā

Kā?

# Pacientu pieredzes mērījumi Austrumu slimnīcā

- PREMs ieviesta 2021.g. jūnijā
- Iespēja visiem pacientiem izteikties
- Vairāk kā 20 000 aptaujāto
- Izstrādāta rezultātu analīzes metodoloģija



---

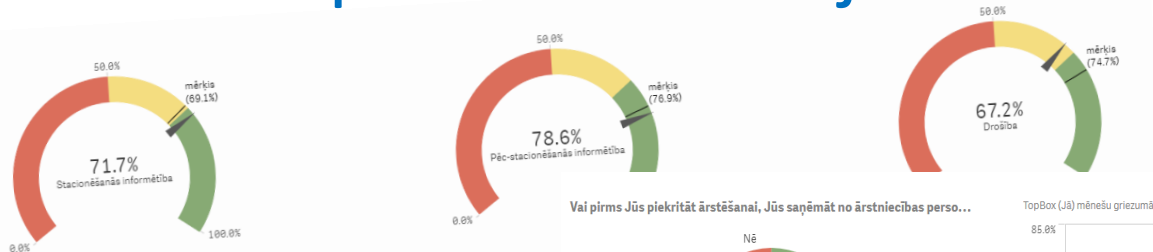
# Pacientu ziņotās pieredzes mērījumi (PREMs) Austrumu slimnīcā

Ko?

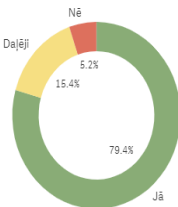




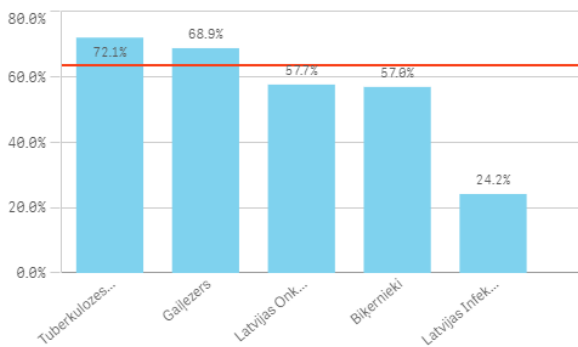
# Pacientu pieredzes mērījumi Austrumu slimnīcā



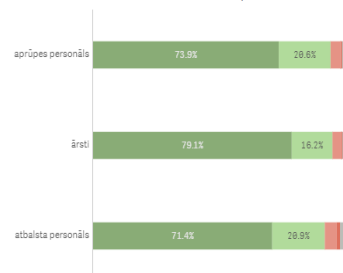
Vai pirms Jūs piekritāt ārstēšanai, Jūs saņemat no ārstniecības perso...



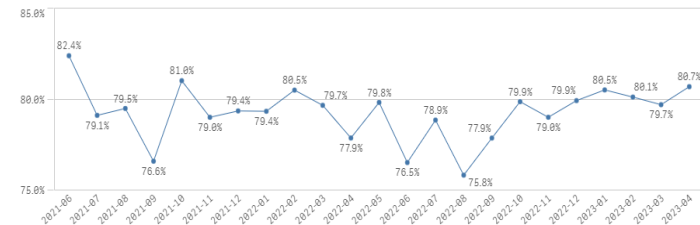
Rekomendēšanas indekss (NPS) nodaļu griezumā



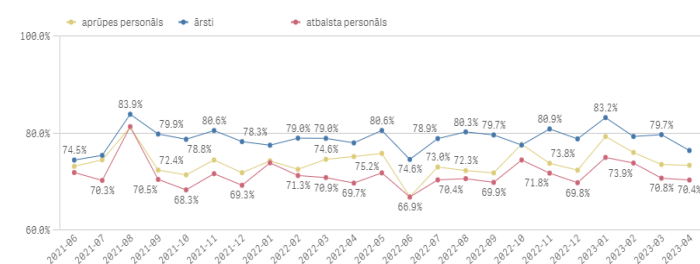
\*Cik bieži uz uzdotajiem jautājumiem Jūs saņemat sprotamas atbild...



TopBox (Jā) mēnešu griezumā



TopBox (Vienmēr) mēnešu griezumā



# BI rīka ieviešanas ieguvumi Austrumu slimnīcā



- **Operatīva** datu analīze
- Interaktīvs rezultātu, sakarību skatījums – «analizē gudri»
- Datu **pieejamība** personālam
- **Kvalitatīvu** mērķu uzstādīšana un rezultātu monitorēšana
- **Veicināta** darbinieku iesaiste pacientu pieredzes uzlabošanā
- **Uzlabota** sniegtā ārstniecības pakalpojuma kvalitāte
- Slimnīcas resursu **mērķtiecīga** izmantošana
- **Ilgspējīga** personu pieredzes uzlabošana



«If you can't measure it you can't manage it.»