

Anotācija pētījumam “Pacientu apmierinātība ar veselības aprūpes pakalpojumu kvalitāti”

<p>Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti latviešu valodā</p> <p>Pētījuma mērķis ir atbalstīt uz pierādījumiem balstītas veselības politikas veidošanu, izmantojot pacienta viedokli par veselības aprūpes pakalpojumu pieejamību un kvalitāti visos veselības aprūpes līmeņos - pirmsslimnīcas neatliekamās medicīniskās palīdzības, ambulatorās, stacionārās un terciārās veselības aprūpes pakalpojumos.</p> <p>Izlases veidošanai tika izmantota vairākpakāpju stratificētā nejaušā izlases metode, bet aptaujai izmantota tiešo interviju (CAPI) metode. Datu masīvā tika iekļautas 3040 anketas.</p> <p>Pētījums piedāvā indeksu sistēmu apmierinātības monitorēšanai un salīdzināšanai dažādos tās līmeņos, izmantojot indeksu robežās no 0 līdz 10. Tas atklāj, ka kopumā respondenti ir augstāk apmierināti ar konkrētiem pakalpojumiem nekā veselības aprūpes sistēmas pakalpojumiem kopumā. Kopējais apmierinātības indekss ir 5,61, kamēr no konkrētajiem pakalpojumiem visaugstāk vērtēts ir neatliekamās medicīniskās palīdzības pakalpojums (8,21), tam seko ārsta speciālista sniegtais pakalpojums (7,97), ģimenes ārsta (7,67), steidzamās palīdzības pakalpojums (7,44) un slimnīcas stacionāra pakalpojums (7,32). Būtiskākie faktori, kas nosaka apmierinātību, saistīti ar pacienta un personāla saskarsmi. Kopumā secināms, ka kvalitatīvs pakalpojums visos aprūpes līmeņos tiek asociēts ar pacientam saprotamiem un noderīgiem skaidrojumiem par veselības stāvokli, ārstēšanas gaitu un medikamentu lietošanu.</p>	<p>Aims, objectives and main results of the research</p> <p>The aim of the study is to support evidence-based health policy based on the patient's opinion on the availability and quality of health care services at all levels of health care - pre-hospital emergency care, outpatient, inpatient and tertiary care.</p> <p>Multi-stratified randomized random sampling was used for the sample, but the direct interview (CAPI) method was used for the survey. 3040 questionnaires were included in the data array.</p> <p>The study suggests the creation of an index system for monitoring and comparing patient satisfaction at various levels, using an index ranging from 0 to 10. The respondents are generally more satisfied with specific services compared to health care services in general. The total satisfaction with health care services index is 5.61, while the most highly rated particular service is the emergency medical service (8.21), followed by the service of a specialist doctor (7.97), general practitioner (7.67), outpatient hospital emergency service (7, 44) and hospital inpatient service (7.32). The most important factors that determine satisfaction are related to patient-staff interaction. In general, it can be concluded that high-quality service at all levels of care is associated with understandable and useful explanations about a patient's health status, the course of treatment and medication.</p>
<p>Galvenās pētījumā aplūkotās tēmas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apmierinātība ar veselības aprūpes pakalpojumiem; • Apmierinātība ar pakalpojumu pieejamību; • Pacientu tiesības un zināšanas par valsts veselības aprūpes pakalpojumu saņemšanu; • Ģimenes ārsta pakalpojums; • Ārsta speciālista pakalpojums; • Neatliekamās medicīniskās palīdzības pakalpojums; • Slimnīcas stacionāra pakalpojums; 	<p>The main topics discussed in the study</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction with health services; • Satisfaction with the availability of services; • Patients' rights and knowledge of receiving public health services; • Family doctor service; • Medical specialist service; • Emergency medical service; • Hospital in-patient service; • Emergency medical service; • Pharmacy services.

<ul style="list-style-type: none"> • Steidzamās medicīniskā palīdzības pakalpojums; • Aptieku pakalpojumi. 	
Pētījuma pasūtītājs Veselības ministrijas Nacionālais Veselības dienests	Study commissioner National Health Service of the Ministry of Health
Pētījuma īstenotājs SIA „Projektu un kvalitātes vadība” un SIA „Aptauju centrs”	Researcher SIA „Projektu un kvalitātes vadība” and SIA „Aptauju centrs”
Pētījuma īstenošanas gads 2018	Year of implementation of the study 2018
Pētījuma finansēšanas summa un finansēšanas avots Pētījums veikts ESF projektā „Veselības tīklu attīstības vadlīniju un kvalitātes nodrošināšanas sistēmas izstrāde un ieviešanas prioritāro veselības jomu ietvaros”. Līgumsumma EUR 66 000 (bez PVN)	Research funding amount and source of funding The study was carried out in the ESF project “Development of health network development guidelines and quality assurance system and implementation in priority health areas”. Contract amount EUR 66,000 (excluding VAT)
Pētījuma klasifikācija Regulāri pētījumi	Classification of the study Regular research
Politikas joma, nozare Veselības politika, veselības aprūpe	Policy area, industry Health policy, health care
Pētījuma ģeogrāfiskais aptvērums Visa Latvija	Geographical coverage of the study All Latvia
Pētījuma mērķa grupa Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas izmantojuši valsts apmaksātus veselības aprūpes pakalpojumus	Target group of the study Residents of Latvia aged 18-74 who have used state-funded health care services
Pētījumā izmantotās metodes pēc informācijas ieguves veida: <ul style="list-style-type: none"> • Iedzīvotāju aptaujas veikšana (kvantitatīva metode) un datu analīze; • Zinātniskās literatūras un ārvalstīs veiktu apsekojumu analīze. 	Methods used in the study by information type: <ul style="list-style-type: none"> • Conducting a population survey (quantitative method) and data analysis; • Analysis of scientific literature and national surveys carried out abroad.
Kvantitatīvās pētījuma metodes: <ol style="list-style-type: none"> 1) aptaujas izlases metode - vairākpakāpju stratificētā nejaušā izlase; 2) aptaujāto/anketēto respondentu/vienību skaits – 3040 derīgas pilnas intervijas. 	Quantitative research methods: <ol style="list-style-type: none"> 1) sampling method - multi-stage stratified random sample; 2) Number of respondents / respondents surveyed - 3040 valid full interviews.
Kvalitatīvās pētījuma metodes nav attiecināms	Qualitative research methods Not applicable
Izmantotās analīzes grupas (griezumi) Analīzē izmantotas tās grupas (griezumi), kas katrā konkrētajā situācijā sniedza visaugstāko analītisko vērtību. Visbiežāk izmantotie griezumi: <ul style="list-style-type: none"> • vecums; • reģions; • dzīvesvieta; • izglītība; • ienākumi; 	Analysis Groups Used (Cuts) The analysis uses those groups (data cuts) that gave the highest analytical value in each particular situation. Most commonly used cuts: <ul style="list-style-type: none"> • age; • region; • place of residence; • education;

<ul style="list-style-type: none"> • veselības pašvērtējums; • dzimums. 	<ul style="list-style-type: none"> • income; • Health self-estimate; • gender.
Pētījuma pasūtītāja kontaktinformācija Nacionālais veselības dienests Cēsu ielā 31 k-3, Rīgā, LV-1012	Contact details of the commissioner of research The National Health Service Cēsu ielā 31 k-3, Rīgā, LV-1012
Pētījuma autori*** (autortiesību subjekti) Aivita Putniņa, PhD; Māris Brants	Research authors *** (copyright holders) Aivita Putniņa, PhD; Māris Brants