

29. jūnijā

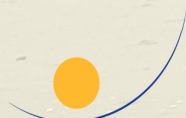


Dienas Biznesa konference
**veselības aprūpes nozares
uzņēmumu vadītājiem**

Veselības aprūpe 2011 – esošais un gaidāmais

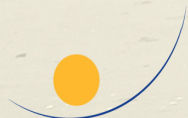
Pacients: darba instruments, pakalpojuma pircējs vai traucēklis?

*Signe Dauškane-Platace,
Klīnikas Premium Medical vadītāja un valdes locekle,
dipl.med., dipl.iur.*



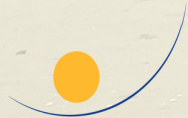
PREMIUM MEDICAL

**Kā domājat jūs,
cienījamie klātesošie?**



PREMIUM MEDICAL

Es – arī pacients!



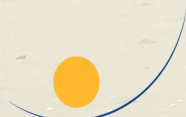
PREMIUM MEDICAL

Priekšnoteikumi veiksmīgām ārsta un pacienta attiecībām un ārstniecības rezultātam

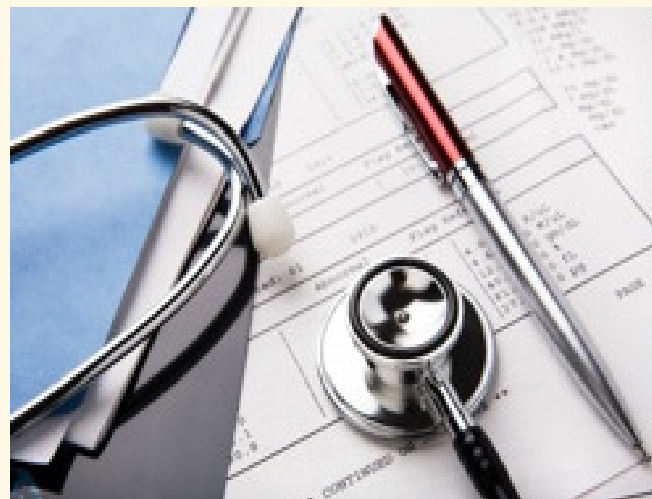


No ārsta atkarīgie aspekti:

- Ārsta medicīniskās zināšanas – medicīniskā profesionalitāte;
- Ārsta “prasme apieties” ar pacientu:
- māka nodibināt kontaktu;
- komunikācijas prasmes + vēlme to darīt;
- u.c. prasmes

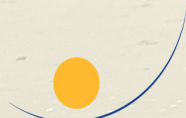


Priekšnoteikumi veiksmīgām ārsta un pacienta attiecībām un ārstniecības rezultātam

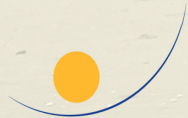


Menedžmenta jautājumi:

- 1) Menedžments – valsts mērogā:
 - saprotama un plaši pieejama informācija par pakalpojumu pieejamību. Kā minimums - to pakalpojumu, kurus finansē valsts;
 - pakalpojuma saņemšanas iespēju algoritms;
- 2) Menedžments – konkrētās ārstniecības iestādes mērogā:
 - viss tas pats, kas 1.punktā +
 - pareizi saplānoti ārstu pieejamības laiki un pacientu vizītes;
 - komandas darbs nodaļā / starp nodaļām / starp ārstniecības personām



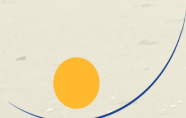
Pacients: darba instruments?



Pacients:

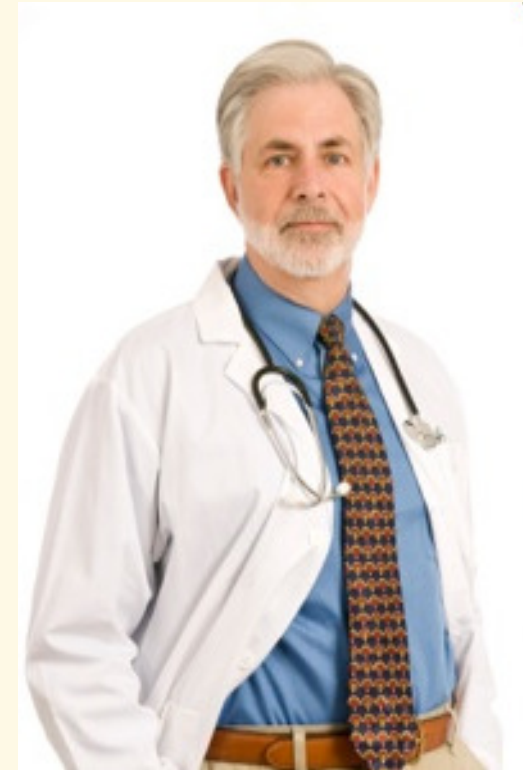


- “lauztā potīte”
- “vidusauss iekaisums”
- “neskaidrais vēders”
- ...



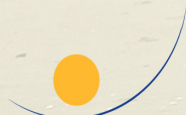
Uz šādu pacientu ārsts nereti skatās kā uz:

- konkrētu vietu Objekta organismā, kura jāārstē;
- mācību objektu personiskai izaugsmei;
- uzskates līdzekli studentu apmācībā;

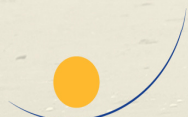


!!! ne tikai augstskolu mācību bāzēs, bet arī iestādēs un ar pacientiem, kuri nopirkuši pakalpojumu;

Veiksmīga operācija ārstam paver ceļu karjerai un atzinībai



Pacients: pakalpojuma pircējs?



Jā,

jo ārstniecības personas sniedz pakalpojumus

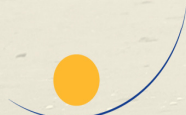
Ārstniecības likums:

Līdz 2010.gada 1.martam:

pacients — persona, kas tiek ārstēta vai kas ir reģistrēta pie kādas no ārstniecības personām un, ja nepieciešams, tiek ārstēta;

No 2010.gada 1.marta:

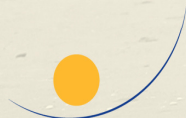
pacients — persona, kas saņem veselības aprūpes pakalpojumus vai vēršas pēc tiem



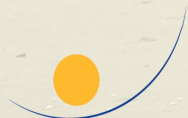
Pacientu tiesību likums:

Kopš 2010.gada 1.marta:

veselības aprūpes pakalpojums — pakalpojums, kuru veselības aprūpes ietvaros pacientam sniedz ārstniecības persona noteikta ārstniecības mērķa sasniegšanai.



Pacients: traucēklis?



PREMIUM MEDICAL

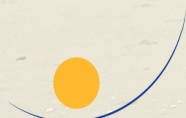
Jūs vaicāsit: ***kam?***

Jūs teiksiet: ***muļķības, pie mums gan tā nenotiek!***

... ārstniecības iestādes “normālam” darbam

Piemēram:

- ģimenes ārsta praksē vai ambulatorajā pieņemšanā pie speciālista pacienti neziņā bieži virina kabineta durvis.
“Normāli” būtu, ja visi paklausīgi gaidītu, kad ārstam būs laiks katru pieņemt;
- Pacienti, diemžēl, zvana uz ārstu mobilajiem – gan brīvdienās, gan nakts stundās, gan citu pacientu pieņemšanas laikā;
- Lielo slimnīcu Uzņemšanas nodaļās pacienti neapdomīgi sabrauc (vai “ātrie” atved) vienlaicīgi. Un veido “sastrēgumus”;
- Pacienti pēc invazīvām manipulācijām neklausā norādījumiem:
 - Daļa nevēlas nakšņot, kaut gan ir indikācijas;
 - Otra daļa vēlas pārnakšņot, kaut gan palikšanai stacionārā nav med.indikāciju.



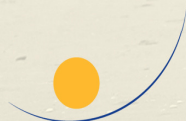
Kāpēc pacients jūtas kā traucēklis?

- Pacientam bieži ir sajūta, ka visa veselības aprūpes sistēma pastāv pati sev, nevis cilvēka vajadzībām;
- Vizītes reģistrācija (īpaši uz valsts apmaksātajiem pakalpojumiem);
- Ierodoties ārstniecības iestādē nav saprotamas loģistikas – gan teritorijā pie un ap, gan iestādē iekšā;
- Ienākot kabinetā, ārsts nesveicina pacientu, nelūdz apsēsties;
- Ierodoties pie ārsta atkārtoti, ārsts nav sagatavojies vizītei (analīžu rezultāti, u.t.t.);
- Pacients vēlas, lai ārsts viņu „dzird”. Ja nav acu kontakta → nav kontakta ar pacientu, pat ja ārsts teiks, ka visu dzirdējis;
- Pacients vēlas, lai mediķi ciena arī viņa viedokli;
- Vizītes laikā ārsts neveic pacienā izmeklēšanu. Tādos gadījumos „pārsūta tālāk” vai „atšuj”;



Kāpēc pacients jūtas kā traucēklis?

- Pacients vēlas saņemt informāciju un savas veselības problēmas izskaidrojumu no ārsta puses, kā arī atbildes uz visiem saviem jautājumiem. Vai vienmēr saņem?
- Pacients vēlas saņemt konkrētu un viņam saprotamu tālāko ārstēšanas plānu. Vai vienmēr saņem?
- Pacients vēlas saņemt uzmundrinājumu un cerību. Arī smagos un bezcerīgos gadījumos. Vai vienmēr saņem?
- Bieži pacients no ārsta vēlas saņemt informāciju, pamudinājumu un atbalstu jaunam dzīvesveidam – bez cigaretēm, ar sabalansētu uzturu, ar fiziskajām aktivitātēm, bērniņa ienākšanai ģimenē, u.t.t. Vai vienmēr saņem?
- Pacients nevēlas dzirdēt par ārsta personīgajām problēmām, kā arī mediķu gaušanos par valsts un iestādes nespēju administrēt pacietu plūsmu, u.t.t.;
- *Follow ups* – pacients vēlas sajūtu, ka ir ārstam svarīgs un ārsts turpinās viņa uzraudzību.

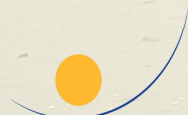


Kāpēc pacients jūtas kā traucēklis?

!!! Lūdzu padomājiet:

!!! Kā jūtas pacients, kura vizītes laikā ārsts runā pa telefonu?

!!! Kā jūtas pacients, ja ārsta kabinetā pacienta vizītes laikā bez klauvēšanas nāk iekšā citas personas (gan baltos halātos, gan bez tiem)?



...secinājumi:

Ideāls pacients:

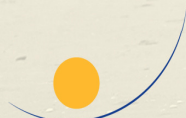
- 1) pie ārsta ierodas tad, kad ārstam ir ērti viņu pieņemt (kā lai pacients to uzzina?!);
- 2) prot īsi un precīzi atbildēt uz ārsta uzdotajiem jautājumiem par anamnēzi,
- 3) neuzdod jautājumus, lai iekļautos vizītei atvēlētajās minūtēs (5-15');
- 4) Bez iebildumiem ļaujas būt par instrumentu
- 5) Netraucē ārstu pēc vizītes vai līdz nākamajai ieplānotajai vizītei
- 6) Ir ārkārtīgi pateicīgs ārstam par saņemto pakalpojumu



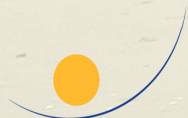
...secinājumi:

Pacients nav un nejutīsies kā traucēklis vai darba instruments, ja:

- 1) Valstī un ārstniecības iestādē ir pareizi organizēta pacientu plūsma - menedžmenta funkcija;
- 2) Ārsta medicīniskā profesionalitāte ir pietiekošā līmenī;
- 3) Ārstam ir zināšanas un iemaņas pareizam darbam un komunikācijai ar pacientu



**Kāpēc es varu atļauties
runāt par šo tēmu?**



- 1) 2009.gada jūnijā
klīnika Premium Medical kļuva par
„Pacientam draudzīgāko privāto ārstniecības iestādi Latvijā”



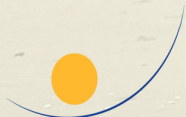
- 2) 2010.gada oktobrī Premium Medical
klientu administratore Solvita Petrovska
uzvarēja „Labserviss.lv” rīkotajā
konkursā *„Klientu Servisa Lepnums 2010”*



- 3) 2011.gada Labserviss.lv rīkotajā kampaņā „Uzslavē labu servisu!”
klīnika Premium Medical kļuva par uzslavētāko uzņēmumu nominācijā
“Skaistumkopšana un medicīna”

Nobeigumā

- es aicinu ikvienu uz izcilību;
- es aicinu ikvienu uz gandarījumu par labi padarītu darbu;
- es aicinu ikvienu neapstāties pie sasniegtā!



ledvesmai

Kolēģi, atcerēsimes, ka mūsu vidū vienmēr ir bijuši, ir un būs ārsti, kuri ne tikai mācējuši un māc labi ārstēt,

bet ir **Ārsti:**

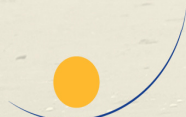
prof. P.Stradiņš;

prof. I.Lazovskis

prof. J.Anšelēvics

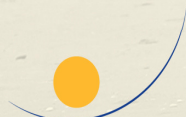
prof. A.Danilāns

un citi

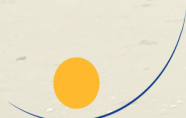


Profesors Pauls Stradiņš

- *Dodot gaismu, sadegu*
- *Medicīna reizē ir amats, zinātne un māksla*
- *Tikai labs cilvēks var būt labs ārsts*
- *Mīlestība ir augstākā medicīna*



**PALDIES
PAR
UZMANĪBU 😊**



PREMIUM MEDICAL