



## RĪGAS VESELĪBAS CENTRS

“SIA "Rīgas veselības centrs" informācija par 2016. gada 14.jūnija Pārvaldes uzdevuma deleģēšanas līgumā Nr. RD-16-368-lī (Rīgas domes 17.05.2016. lēmums Nr.3762 „Par pārvaldes uzdevumu deleģēšanu līgumu noslēgšanu ar Rīgas pilsētas pašvaldības veselības aprūpes kapitālsabiedrībām” ) deleģēto pārvaldes uzdevumu izpildi 2020.gadā”

Deleģētā uzdevuma izpildes kritērijs	SIA "Rīgas veselības centrs"		
	NVD apmaksātie	Maksas pakalpojumi	Speciālistu skaits
1. Sniegto pakalpojumu skaits pa pakalpojumu veidiem (apmeklējumi/izmeklējumi)	2020	2020	2020
<b>a) primārās veselības aprūpes pakalpojumi</b>			
<i>Kopā:</i>	35831	9370	60
<b>b) sekundārās veselības aprūpes pakalpojumi</b>			
<i>Kopā:</i>	153174	37921	205
<b>c) diagnostiskie izmeklējumi</b>			
<i>Kopā:</i>	76672	12714	97
<i>a) fizikālā medicīna</i>	6748	24431	
<i>b) procedūru kabinets</i>	16775	11677	
<i>c) skābekļa kokteiļi</i>	0	147	
<i>d) deguna blakus dobumu skalošana</i>	0	955	

2. Pārskats par uzdevuma izpildei saņemto finansējumu un tā izlietojumu:		SIA "Rīgas veselības centrs"
		2020
2.1.	no NVD paredzētā līguma summa	5642207
2.2.	<b>Pakalpojumu saņēmēju līdzekļi</b> ( pacientu iemaksas)	455741
2.3.	<b>Maksas veselības aprūpes pakalpojumu</b> ieņēmumi (pacientu tiešie maksājumi un apdrošinātāju maksājumi, ja iespējams var parādīt atsevišķi)	1559503
2.4.	no RD un LM (ESF projekti)	18616
2.5.	Citi ieņēmumi	
2.6.	RD ieguldījums pamatkapitālā	

3. Investīciju plāna izpilde 2020. gadā:		EUR
<b>3.1.</b>	<b>Izstrādātās un realizētās investīcijas par pašu finanšu līdzekļiem (bez PVN) (uzskaitīt):</b>	
3.1.1.	Medicīniskās iekārtas un aprīkojums	240 690
3.1.2.	Saimnieciskais aprīkojums un pamatlīdzekļi	44 181
3.1.3.	Ilgtermiņa ieguldījumi ēkās, telpās un iekārtu remontos	127 617
<b>Kopā:</b>		<b>412 488</b>
<b>3.2.</b>	<b>Izstrādātās un realizētās Pašvaldības investīcijas no pamatkapitāla (bez PVN) (uzskaitīt):</b>	
3.2.1.	Medicīniskās iekārtas un aprīkojums	379 872
3.2.2.	Saimnieciskais aprīkojums un pamatlīdzekļi	37 260
3.2.3.	Ilgtermiņa ieguldījumi ēkās, telpās un iekārtu remontos	0
<b>Kopā:</b>		<b>417 132</b>
<b>3.3.</b>	<b>Izstrādāto un realizēto ERAF projektu skaits (uzskaitīt) un finansējuma apjoms:</b>	
3.3.1.		
3.3.2.		
3.3.3.		
<b>Kopā:</b>		<b>0</b>

4. Saņemto sūdzību skaits saistībā ar uzdevuma izpildi:		SIA "Rīgas veselības centrs"	<i>Būtiskāko sūdzību apraksts (2020.gads)</i>
		2020	
4.1.	Rakstiski (pamatošanās, nepamatošanās kopā)	40	Par veselības aprūpes pakalpojuma: - sniegšanas kvalitāti, - pieejamību, t.sk. saistībā ar organizatoriskajiem pasākumiem ārkārtējās situācijas laikā saistībā ar Covid-19 - sniegšanas/saņemšanas organizatoriskajām problēmām, - materiāli tehnisko nodrošinājumu
4.2.	Mutiski/telefoniski (pamatošanās, nepamatošanās kopā)	41	Par veselības aprūpes pakalpojuma: - sniegšanas/saņemšanas organizatoriskajām problēmām, - pieejamību, t.sk. saistībā ar organizatoriskajiem pasākumiem ārkārtējās situācijas laikā saistībā ar Covid-19 - telpu nomnieku (ģimenes ārsta prakses, laboratorijas pakalpojumu sniedzēju, aptiekas) pakalpojuma sniegšanas kvalitāti, attieksmi, informācijas sniegšanu
4.3.	Citas	8	publikācijas sociālajos tīklos par veselības aprūpes pakalpojuma sniegšanas vai organizācijas kvalitāti (portāls Sūdzības.lv, Facebook)
4.4.	Poliklīnikā izvērtēto pamatoto sūdzību skaits, tai skaitā iedzīvotāju uzklaušanās, savlaicīga atbilžu sniegšana	37*	Par veselības aprūpes pakalpojuma: - sniegšanas/saņemšanas organizatoriskajām problēmām, - sniegšanas kvalitāti, - pieejamību, t.sk. saistībā ar organizatoriskajiem pasākumiem ārkārtējās situācijas laikā saistībā ar Covid-19
4.5.	Veselības inspekcijā par pamatotām atzīto sūdzību skaits (pielikumā pievienot sūdzību izklāstu)	0	
4.6.	Veselības inspekcijā par nepamatotām atzīto sūdzību skaits	0	

\* RVC tiek izvērtēti visi - gan pamatoti, gan nepamatotie rakstiskie iesniegumi, mutiskie, telefoniskie, sociālajos tīklos, interneta vietnēs publicētie viedokļi

1. Informācija par iestādē veiktu klientu apmierinātības/ klientu apkalpošanas kvalitātes pētījuma rezultātiem (ja tāds pētījums pārskata gadā ir veikts un rezultāti ir apkopoti).

2020. gadā SIA "Rīgas veselības centrs" ir izstrādāta darba organizācijas kārtība "Kārtība, kādā veic pacientu aptauju par SIA "Rīgas veselības centrs" sniegtajiem veselības aprūpes pakalpojumiem" (apstiprināta ar 2020. gada 29. septembra rīkojumu Nr. 1-6/70). Atbilstoši noteiktajai kārtībai ir izstrādāta jauna pacientu aptaujas anketa, kuru var iesniegt gan papīra un elektroniskā veidā, tajā skaitā, aptaujas anketu var atvērt mobilajā ierīcē izmantojot QR kodu. Jauno anketu saņemšana uzsākta 2020.gada 4.ceturksnī. Aptauju dati ir apkopoti un datu analīzi ieplānots pabeigt līdz 2021. gada 01. aprīlim, nosakot veicamos pilnveidojumu pasākumus 2021.gadā. Aptaujā piedalījās gan sievietes (91%), gan vīrieši (9%). Galvenokārt respondenti, kuri bija aizpildījuši anketas, pakalpojumu RVC izmantoja atkārtoti (89%). Respondenti norādīja, ka saņēma gan valsts apmaksātus pakalpojumus (68%), gan maksas pakalpojumus (22%), gan arī abus kopā (10%). Aptaujas anketas tika saņemtas par visām filiālēm, bet visvairāk par filiāli "Ilģuciems" (34%) un filiāli "Ķengarags" (32%). Kā būtiskāko izvēles faktoru izvēlei par labu RVC, respondenti norāda atrašanās vietu, kas saskan ar RVC vadmotīvu – Mēs esam Jums tuvāk! Būtiski atzīmēt, ka kopumā 78% no respondentiem piekrīt apgalvojumam: "Es ieteiktu saviem radiem, draugiem vai paziņām RVC". Uz šo brīdi aptaujas datu apkopojums sniedz šādus galvenos secinājumus:

- zemāks novērtējums ir sniegts un visvairāk ierosinājumi izteikti saistībā ar pieraksta rindu (pakalpojuma gaidīšanas laika) pilnveidošanu, tāpat respondenti vēlētos saņemt plašāku RVC pakalpojuma klāstu;
- augsti apmierinātības rādītāji sasniegti jautājumos par dokumentu noformēšanas un norēķinu kārtību, kā arī reģistratūras darbinieku attieksmi, ar nosacījumu, ka būtu nepieciešams samazināt laiku, kas jāgaida pirms apkalpošanas reģistratūrā;
- kopumā labs novērtējums sniegts jautājumos par speciālista darba izpildi un saņemto rezultātu, ar nosacījumu, ka būtu nepieciešams uzlabot skaidrojošo darbu par saistītajiem jautājumiem, piemēram, izrakstītā medikamenta iespējamajām blakusparādībām;
- visaugstākie apmierinātības rādītāji norādīti par jautājumiem, kas saistīti ar pacienta drošības sajūtu un tiesību ievērošanu pakalpojuma saņemšanas laikā RVC;
- daļa no respondentiem atturas sniegt viedokli par ārstniecības procesā izmantotajām tehnoloģijām un sniegto pakalpojumu kvalitāti.

2. Informācija par Covid-19 pandēmijas ietekmi uz ārstniecības iestādes darbu, iestādes iesaisti un rīcību 2020.gadā saistībā ar Covid-19.

2020. gadā valstī divas reizes tika izsludināta ārkārtējā situācija Covid-19 infekcijas ierobežošanai, kura turpinās arī 2021. gadā. 2020. gada pavasarī Veselības ministrija 2020. gada 25. martā izdeva rīkojumu Nr.59 "Par veselības aprūpes pakalpojumu sniegšanas ierobežošanu ārkārtējās situācijas laikā" ar kuru, ņemot vērā esošo epidemioloģisko situāciju un iespējamus epidemioloģiskos riskus, lai samazinātu Covid-19 infekcijas izplatīšanos, tika pārtraukta veselības aprūpes pakalpojumu sniegšana, izņemot neatliekamo un akūto palīdzību. RVC, izpildot šo rīkojumu, no 2020. gada 27. marta līdz 2020. gada 13. maijam pārtrauca ambulatoro veselības aprūpes pakalpojumu sniegšanu, izņemot atsevišķu speciālistu un izmeklējumu darbību. Lielākā daļa no ārstniecības personām šajā periodā atradās sabiedrības apmaksātā dīkstāvē. Nacionālais veselības dienests par ārstniecības personu pieejamības, ārstniecības iestāžu darbības un valsts apmaksāto veselības aprūpes pakalpojumu pieejamības saglabāšanu un nodrošināšanu pēc ārkārtējās situācijas beigām (gatavības režīma nodrošināšana) RVC aprēķināja un izmaksāja kompensācijas maksājumus par marta, aprīļa un maija mēnešiem. Kompensācijas maksājumus ārstniecības iestādes gatavības režīma nodrošināšanai Nacionālais veselības dienests maksāja par valsts apmaksāto pakalpojumu veidiem, kas atbilstoši

Veselības ministrijas 2020. gada 25. marta rīkojumam Nr. 59 “Par veselības aprūpes pakalpojumu sniegšanas ierobežošanu ārkārtējās situācijas laikā” tika ierobežoti vai pārtraukti. Kompensācijas maksājumos netika iekļauts aprēķins un kompensācija par pacienta līdzmaksājumiem un maksas veselības aprūpes pakalpojumiem. Atkārtoti Ministru kabinets 2020. gada 6. novembrī ar rīkojumu Nr. 665 “Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu” ir izsludinājis visā valsts teritorijā ārkārtējo situāciju no 2020. gada 9. novembra līdz 2021. gada 6. aprīlim ar mērķi samazināt atkārtotu Covid-19 infekcijas izplatību Latvijā, vienlaikus nodrošinot svarīgu valsts funkciju un pakalpojumu nepārtrauktību. RVC operatīvi ir reaģējis uz visiem Covid-19 vīrusa izraisītajiem epidemioloģiskajiem apstākļiem, kā arī aktīvi ir iesaistījies vakcinācijas procesā.