

**SIA "Rīgas veselības centrs" informācija par deleģēto pārvaldes uzdevumu izpildi  
2023. gadā (kopsavilkums)**

1.Deleģētā uzdevuma izpildes kritērijs	SIA "Rīgas veselības centrs"		
	NVD apmaksātie	Maksas pakalpojumi	Speciālistu skaits
Sniegto pakalpojumu skaits pa pakalpojumu veidiem (apmeklējumi/ izmeklējumi)	<b>2023</b>	<b>2023</b>	<b>2023</b>
<b>a) primārās veselības aprūpes pakalpojumi</b>			
<i>Kopā:</i>	<b>41650</b>	<b>6588</b>	<b>47</b>
<b>b) sekundārās veselības aprūpes pakalpojumi</b>			
<i>Kopā:</i>	<b>174078</b>	<b>52643</b>	<b>217</b>
<b>c) diagnostiskie izmeklējumi</b>			
<i>Kopā:</i>	<b>89468</b>	<b>12343</b>	
<i>fizikālā medicīna</i>	4394	29889	
<i>procedūru kabinets</i>	23336	5847	
<i>skābekļa kokteiļi</i>	0	53	
<i>deguna blakus dobumu skalošana</i>	0	1150	
<i>medicīniskās komisijas (t.s. OVP)</i>	0	216	
<i>gultas dienas rehabilitācijas dienas stacionārā</i>	7183	10	
<i>Covid-19 vakcinācija</i>	472	0	

2.Pārskats par uzdevuma izpildei saņemto finansējumu un tā izlietojumu 2023:		RVC
<b>2.1.</b>	no NVD paredzētā līguma summa	<b>8 327 218</b>
2.1.1.	NVD līguma izpilde	<b>8 298 231</b>
2.1.2.	pārstrāde+/neizpilde-	-28 987
2.1.3.	pacienta iemaksa par atbrīvotām kategorijām	234 749
2.1.4.	ārpus kvotas pakalpojumi	193 189
2.1.5.	zobārstniecības pakalpojumi	502 186
2.1.6.	primārā aprūpe	520 724
2.1.7.	sekundārā aprūpe	6 480 631
2.1.8.	ārvalstu pilsoņi	19
2.1.9.	<i>kompensācijas maksājums gatavības režīma nodrošināšanai</i>	366 301
2.1.10.	<i>kompensācijas maksājumi par COVID - 19 (maksājumi par IAL)</i>	0
2.1.11.	tāmes maksājumi - stomu kabinets	0
2.1.12.	kompensācijas maksājums - izmaksu pieaugumu segšanai (PVN - maksājums par 2021.g.)	0
2.1.13.	Covid vakcinācija	432
<b>2.2.</b>	<b>Pakalpojumu saņēmēju līdzekļi (pacientu līdzmaksākumi)</b>	<b>463 381</b>
	apdrošinātāju maksājumi	126 699
	pacientu tiešie maksājumi	336 682

2. Pārskats par uzdevuma izpildei saņemto finansējumu un tā izlietojumu 2023:		RVC
	citi	0
<b>2.3.</b>	<b>Maksas veselības aprūpes pakalpojumu ieņēmumi</b> (pacientu tiešie maksājumi un apdrošinātāju maksājumi, ja iespējams var parādīt atsevišķi)	<b>2 354 978</b>
	pacientu tiešie maksājumi	1 622 634
	apdrošinātāju maksājumi	535 106
	citi	197 238
<b>2.4.</b>	<b>Citi ieņēmumi</b>	<b>437 180</b>
	saistīti ar medicīnas pakalpojumiem ( nomas maksas, sadarbības līgumi u.c.)	291 802
	nesaistīti ar medicīnas pakalpojumiem ( nomas nemedicīnas pakalpojumiem u.c.)	145 378
<b>2.5.</b>	<b>RD ieguldījums pamatkapitālā</b>	
	izpilde	<b>0</b>
	neizpilde	<b>0</b>
<b>2.6.</b>	<b>Sociālā aprūpe</b>	
	RD finansējums	<b>0</b>
	Pacientu līdzmaksājumi	<b>0</b>

3. Investīciju plāna izpilde 2023:		RVC
<b>3.1.</b>	Izstrādātās un realizētās investīcijas par <b>pašu</b> finanšu līdzekļiem (uzskaitīt):	
3.1.1.	Medicīniskās iekārtas un aprīkojums	211 528
3.1.2.	Datortehnika, biroja iekārtas, pamatlīdzekļi, licences, datorprogrammas un aparatūra	9 980
3.1.3.	Saimnieciskie pamatlīdzekļi (mēbeles, biroja tehnika, datortehnika, virtuves aprīkojums)	28 643
3.1.4.	Investīcijas nomātā pamatlīdzeklī	0
3.1.5.	Ieguldījumi nomātajā infrastruktūrā	54 463
<b>Kopā:</b>		<b>304 614</b>

4. Kvalitātes rādītāji 2023:	Apraksts
4.1. Veiktie pasākumi veselības aprūpes kvalitātes un pieejamības uzlabošanai	<p>RVC 2023. gadā tika paplašināts pakalpojumu klāsts un pakalpojumu pieejamība pacientiem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tika atjaunotas dežūrārsta pieņemšana filiālē "Iļģuciems",</li> <li>- uzsākts procedūru kabineta pakalpojums pakalpojumu centrā "Daugavgrīva";</li> <li>- RVC filiālē "Ķengarags" darbu uzsāka ārsts dietologs,</li> <li>- RVC trīs filiālēs uzsāka Agrinās intervences programma bērniem ar augstu autisma spektra traucējumu risku;</li> <li>- RVC filiāles "Imanta" fizikālās medicīnas kabineta pakalpojumu klāsts papildināts ar ārējās kompresijas jeb limfodrenāžas procedūru, vienlaikus izveidojot multidisciplināru pakalpojumu – onkologa un rehabilitācijas speciālistu sadarbībā attīstīta ārstēšanas un rekreācijas pasākumu plāna pasākumu realizācija onkoloģijas pacientiem;</li> <li>- RVC filiālēs praktizējošiem psihologiem ar tiesībām veikt pacientu psiholoģisko izpēti ar Latvijas klīnisko personības testu nodrošināta iespēja izmantot testa elektronisko versiju ar datu apstrādi platformā explor.lv;</li> <li>- sagatavota dokumentu pakete un digitālais nodrošinājums attālināto rehabilitācijas pakalpojumu ieviešanai, tajā skaitā pacientiem pēc pārciestā insulta, un 2023. gada 2. ceturksnī uzsākts attālinātās rehabilitācijas pakalpojums filiālē "Bolderāja". Lai uzlabotu veselības aprūpes pakalpojumu pieejamību, kvalitāti, drošību un pakalpojumus sniegtu, izmantojot mūsdienu prasībām atbilstošas</li> </ul>

4. Kvalitātes rādītāji 2023:		Apraksts
		<p>tehnoloģijas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nomainīta rentgendiagnostikas iekārta filiālē “Ziepniekkalns”. Ar šo iekārtu rentgenradioloģiskie izmeklējumi tiek veikti kvalitatīvāki un kas ir ne mazāk svarīgi – ar mazāku starojumu pacientam.</li> <li>- Lai uzlabotu otolaringologu darba tehniskās iespējas, tika iegādātas endoskopiskās ierīces.</li> <li>- Pirmās un neatliekamās palīdzības sniegšanas nodrošināšanai tika iegādāti automātiskie ārējie defibrilatori. Tādējādi ar mūsdienīgiem defibrilatoriem ir aprīkotas visas RVC filiāles.</li> <li>- Medikamentu un vakcīnu uzglabāšanas nodrošināšanai iegādāti 3 medicīniskie ledusskapji. Šīs iekārtas papildina jau iepriekš iegādātos un tādējādi visās filiālēs ir tehniskais aprīkojums zāļu un vakcīnu drošai uzglabāšanai.</li> <li>- Turpinot aprīkot oftalmoloģiskos kabinetus pēc vienotiem principiem, tika iegādātas 3 acs ultrasonogrāfijas iekārtas, kas ļauj palielināt speciālistiem diagnostiskās iespējas.</li> <li>- RVC visās filiālēs nodrošināts papildaprīkojums fizikālās medicīnas kabinetu ultraskaņas un elektroterapijas iekārtām.</li> <li>- RVC filiāles “Bolderāja” Rehabilitācijas un rekreācijas nodaļas speciālistu darbam atjaunota programmatūra un pilnveidots aprīkojums līdzsvara testēšanas sistēmai HUR SmartBalance;</li> <li>- RVC filiāles “Bolderāja” fizioterapeiti pacientu atveseļošanai – kāju locītavu kustību atjaunošanai sāka izmantot iegādāto pasīvo kustību izstrādes iekārtu.</li> <li>- RVC filiāles “Ķengarags” un “Imanta” fizioterapeiti pacientu izturības treniņam izmanto jaunus velotrenažierus un skrejceļiņu.</li> </ul>
4.2.	Organizētie veselību veicinošie pasākumi (Pasaules Veselības organizācijas aktuālās dienas, lekcijas, tematiskās publikācijas), kas ir vērsti uz cilvēka vispārējās veselības uzlabošanu un stiprināšanu	<p>Pacientu informēšanai un RVC pakalpojumu popularizēšanai, kā arī nolūkā īstenot pašu iniciētus pasākumus, aktīvi piedāvājot izglītojošu informāciju, t.sk. publikācijas, atsaucoties informācijas sniegšanai masu saziņas līdzekļos un sociālajos medijos, īstenotas vairāk kā 20 aktivitātes. Izstrādāti vairāki informatīvie un izglītojošie materiāli, t.sk. izdales materiāli ukraiņu valodā, kas nodoti izdarei Rīgas kara bēgļu atbalsta centrā. Sadarbībā ar RD Labklājības departamentu un Veselības ministriju veikts pasūtījums un piegāde 18 veida informatīvajiem materiāliem (kopskaitā 8000 eks.) par aktuāliem veselības jautājumiem (veselīgs dzīvesveids, grūtniecība, dažāda veida neiroloģiskas saslimšanas, onkoloģija u.c.) un nogādāts izdarei pacientiem 6 filiālēs. 55 ģimenes ārstu praksēm sagatavoti un nodoti izdarei pacientiem RD Labklājības departamenta info materiāli par bezmaksas dienas aprūpes centriem personām ar demenci vai ar viegliem vai mēreniem kognitīviem traucējumiem. Īstenoti pasākumi ar pacientu līdzdarbošanās iespējām, tostarp 23.09.–30.09.2023. visās sešās filiālēs Eiropas sporta nedēļas ietvaros tika organizētas bezmaksas veselības rekreācijas nodarbības ģimenēm, senioriem, jaunajām māmiņām, grūtniecēm, jauniešiem ar kustību traucējumiem. Eiropas Sporta nedēļas ietvaros izveidots informatīvs video ar vingrojumiem sēdoša darba veicējiem. Tas ievietots interneta vietnēs, ekrānos filiālēs.</p> <p>2023. gada oktobrī filiālē “Imanta” Rīgas domes Labklājības departaments sadarbībā ar SIA “Rīgas veselības centrs” un Rīgas 2. slimnīcu organizēja semināru senioriem par traumatisma profilaksi “Mans ķermenis ir mana pils” – seminārs senioriem par traumatisma profilaksi.</p> <p>Sadarbībā ar Rīgas 2. slimnīcu realizēti divi izglītojoši pasākumi Zoom formātā par bērnu drošību vasarā un par elpceļu ārstēšanu ziemas aukstajos mēnešos.</p> <p>20.10. Rīgas 1. slimnīca sadarbībā ar Rīgas veselības centru, Rīgas Dzemdību namu un Rīgas 2. slimnīcu organizēja konferenci medicīnas nozares profesionāļiem “Jaunākās tendences veselības aprūpē”, kurā kā konferences lektori piedalījās RVC darbinieki.</p>
4.3.	Pacientu (klientu) aptauju rezultāti par sniegto pakalpojumu kvalitāti	<p>2023. gadā aptauja par pakalpojumiem kopumā notika atbilstoši paredzētajai norisei. Turklāt tika izveidoti papildu informatīvi materiāli ar QR kodu filiālēs, lai klientiem redzamākā veidā darītu zināmu iespēju aizpildīt anketas elektroniski. Kopumā 2023. gadā ir saņemtas 434 aizpildītas aptaujas anketas, kuras izvērtējot, par derīgām atzītas 417 anketas, kas ir novirzītas tālākai analīzei. Aptaujā elektroniski iesniegtas 271 anketa, no tām derīgas 259 (nederīgas 12). Papīra formātā aizpildītas un iesniegtas 163 anketas, no tām derīgas 158 (nederīgas 5). Pamatojoties uz aptaujas rezultātiem, var secināt, ka pacientu apmierinātība ar RVC darbu kopumā ir laba. Aptaujas datu apkopojums sniedz šādus galvenos secinājumus:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2023. gadā 88% pacientu pilnībā vai daļēji apmierina pakalpojums un tā rezultāts. 85% pacientu ieteiktu RVC pakalpojumus citiem.</li> <li>2. Par 5% pieaudzis pacientu īpatsvars, kas par RVC pakalpojumiem uzzinājuši mājaslapā, un par 3% – no zvanu centra darbiniekiem. 91% respondentu norāda, ka informācija par</li> </ol>

4. Kvalitātes rādītāji 2023:	Apraksts
	<p>RVC pakalpojumiem ir saprotama un viegli atrodama.</p> <p>3. 90% respondentu norāda, ka pierakstīties uz RVC pakalpojumiem bija ērti. Par 23% palielinājies pacientu skaits, kas pierakstās caur eVeselībaspunkts.lv vietni, kas varētu būt skaidrojams ar to, ka pacientu anketēšanā tika izsūtīts uzaicinājums piedalīties aptaujā visiem RVC pacientiem, kas 2023. gadā pieteicās RVC pakalpojumiem vietnē eVeselībaspunkts.lv.</p> <p>4. Par 6% uzlabojusies pacientu apmierinātība ar gaidīšanas laiku, lai saņemtu pakalpojumu. 71% respondentu atzīst, ka viņus pilnībā vai daļēji apmierina laiks, ko gaidīja pieraksta rindā. Par 5% palielinājies to pacientu īpatsvars, kas rindā gaidīja mazāk par 2 nedēļām. Par 5% samazinājies ilgtermiņa gaidītāju īpatsvars, kas rindā uz pakalpojuma saņemšanu gaidīja vairāk par 8 nedēļām.</p> <p>5. Ir pieaugusi pacientu neapmierinātība ar gaidīšanas laiku, kas jāpavada rindā uz reģistratūru vai uz speciālista pieņemšanu. Par 5% samazinājies pacientu skaits (kopumā 89%), kas rindā uz reģistratūru gaidīja līdz 10 minūtēm. Pieņemšanā pie ārsta gaidīšanas laiks nepārsniedza 10 minūtes 79% respondentu, kas ir par 6% mazāk nekā 2022. gadā.</p> <p>6. Par 6% samazinājies pacientu skaits, kurus apmierināja speciālista veiktā apskate, izmeklēšana un izjautāšana (88%).</p> <p>7. Par 9% uzlabojusies pacientu apmierinātība ar ārstniecības speciālista sniegto informāciju un ārstēšanas plānu. 91% respondentu ir apmierināti ar speciālista sniegto informāciju. 79% respondentu norāda, ka speciālists, izrakstot jaunu medikamentu, ir izskaidrojis iespējamās blakusparādības.</p> <p>8. Par 9% ir pieaugusi pacientu apmierinātība ar RVC maksas pakalpojumu cenu. 72% respondentu apmierina maksas pakalpojumu cena. 73% respondentu atzīst, ka RVC pakalpojumi ir izdevīgāki par citu iestāžu pakalpojumiem.</p> <p>9. Par 8% samazinājies pacientu skaits, kas ir apmierināti ar RVC medicīnas tehnoloģiju un ierīču mūsdienīgumu (84%). 92% respondentu novērtē RVC telpas kā tīras un kārtīgas.</p> <p>10. Par 7% pieaugusi pacientu pārliecība par savu pacienta tiesību ievērošanu. 91% respondentu piekrīt, ka viņu pacientu tiesības un datu drošība tika ievērota. Par 5% samazinājies pacientu skaits, kas jutās droši pakalpojuma sniegšanas laikā (91%).</p>

5. Sūdzības 5.1. Saņemtās sūdzības par klientu apkalpošanas kvalitāti*	Sūdzību skaits 2023 RVC				
	Kopā	atkārtotas	pamatotās	nepamatotās	apraksts
Par komunikāciju ar pacientu, t.sk. atbilstošas informācijas sniegšana	15	0	4	11	Pacienti paiduši neapmierinātību par nelaipnu attieksmi saņemot pakalpojumu vai reģistrējoties pakalpojumam, vēloties saņemt pilnīgu informāciju par sniegto pakalpojumu
Par pacientu pieraksta organizēšanas jautājumiem	5	0	2	3	Pacienti paiduši neapmierinātību par pieraksta organizēšanu veselības aprūpes, diagnostisko pakalpojumu un rehabilitācijas pakalpojumu saņemšanai dažādām pacientu grupām, īpaši par valsts apmaksātu pakalpojumu saņemšanu
Par darba organizācijas jautājumiem	19	0	12	7	Pacienti paiduši neapmierinātību par klientu plūsmas regulēšanu ģērbtuvēs, par higiēnas prasību ievērošanu sniedzot pakalpojumu
Par ēku infrastruktūru, informācijas pieejamību par sniegtajiem veselības aprūpes jautājumiem	4	0	0	4	Pacienti paiduši neapmierinātību par gaisa temperatūru baseina telpā un ūdens temperatūru baseinā, par pieejamo informāciju mājaslapā

5. Sūdzības 5.1. Saņemtās sūdzības par klientu apkalpošanas kvalitāti*	Sūdzību skaits 2023 RVC				
	Kopā	atkārtotas	pamatotās	nepamatotās	apraksts
Par veselības aprūpes pakalpojumu kvalitāti	5	0	0	5	Apšaubīta ārsta speciālista profesionalitāte sniedzot pakalpojumu
	48	0	18	30	
<b>5.2. Saņemtās sūdzības par pakalpojuma kvalitāti, t.sk. Veselības inspekcijā izskatītās**</b>					
Par darbnespējas lapas izsniegšanas pamatotību	7	0	0	5	normatīvo aktu prasībām neatbilstoši noteikta darbnespējas lapas izsniegšanas pirmā diena vai perioda aprēķins
Par veselības aprūpes pakalpojuma kvalitāti	6	0	0	6	

\*sūdzību tēmas/ jomas  
var mainīt, sadalīt pēc  
vajadzības

\*\*nepieciešams VI par  
pamatotām atzītu  
sūdzību izklāsts