

**SIA "Rīgas veselības centrs" informācija par deleģēto pārvaldes uzdevumu izpildi
2024. 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)	2024	2024	2024
a) primārās veselības aprūpes pakalpojumi			
<i>Kopā:</i>	36 049	6 044	48
b) sekundārās veselības aprūpes pakalpojumi			
<i>Kopā:</i>	158 211	42 285	225
c) diagnostiskie izmeklējumi			
<i>Kopā:</i>	82 262	8976	
<i>fizikālā medicīna</i>	5 323	33 463	
<i>procedūru kabinets</i>	22 011	6 040	
<i>skābekļa kokteiļi</i>	0	101	
<i>deguna blakus dobumu skalošana</i>	0	1 045	
<i>medicīniskās komisijas (t.s. OVP)</i>	0	3 754	
<i>gultas dienas rehabilitācijas dienas stacionārā</i>	5 485	10	
<i>agrīnās intervences pakalpojumi bērniem ar autiskā spektra traucējumiem</i>	1 316	0	

2.Pārskats par uzdevuma izpildei saņemto finansējumu un tā izlietojumu 2024:		RVC
2.1.	no NVD paredzētā līguma summa	8 554 630
2.1.1.	NVD līguma izpilde	8 458 142
2.1.2.	pārstrāde+/neizpilde-	-96 488
2.1.3.	pacienta iemaksa par atbrīvotām kategorijām	215 833
2.1.4.	ārpus kvotas pakalpojumi	511 178
2.1.5.	zobārstniecības pakalpojumi	545 857
2.1.6.	primārā aprūpe	454 055
2.1.7.	sekundārā aprūpe	6 731 142
2.1.8.	ārvalstu pilsoņi	77
2.1.9.	<i>kompensācijas maksājums gatavības režīma nodrošināšanai</i>	0
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. Pārskats par uzdevuma izpildei saņemto finansējumu un tā izlietojumu 2024:		RVC
2.1.13.	Covid vakcinācija	0
2.2.	Pakalpojumu saņēmēju līdzekļi (pacientu līdzmaksākumi)	437 597
	apdrošinātāju maksājumi	123 838
	pacientu tiešie maksājumi	313 759
	citi	0
2.3.	Maksas veselības aprūpes pakalpojumu ieņēmumi (pacientu tiešie maksājumi un apdrošinātāju maksājumi, ja iespējams, var parādīt atsevišķi)	2 657 653
	pacientu tiešie maksājumi	1 988 406
	apdrošinātāju maksājumi	619 353
	citi	49 894
2.4.	Citi ieņēmumi	422 966
	saistīti ar medicīnas pakalpojumiem (nomas maksas, sadarbības līgumi u.c.)	294 332
	nesaistīti ar medicīnas pakalpojumiem (nomas nemedicīnas pakalpojumiem u.c.)	128 634
2.5.	RD ieguldījums pamatkapitālā	
	izpilde	0
	neizpilde	0
2.6.	Sociālā aprūpe	
	RD finansējums	0
	Pacientu līdzmaksājumi	0

3. Investīciju plāna izpilde 2024:		RVC
3.1.	Izstrādātās un realizētās investīcijas par pašu finanšu līdzekļiem (uzskaitīt):	
3.1.1.	Medicīniskās iekārtas un aprīkojums	163 132
3.1.2.	Datortehnika, biroja iekārtas, pamatlīdzekļi, licences, datorprogrammas un aparātūra	16 455
3.1.3.	Saimnieciskie pamatlīdzekļi (mēbeles, biroja tehnika, datortehnika, virtuves aprīkojums)	0
3.1.4.	Investīcijas nomātā pamatlīdzeklī	0
3.1.5.	Ieguldījumi nomātajā infrastruktūrā	196 187
Kopā par pašu līdzekļiem:		375 774
3.2.	Uzsākto Eiropas fondu projektu skaits (1) un finansējuma apjoms	18 360
Kopā investīcijas:		394 134

4. Kvalitātes rādītāji 2024:	Apraksts
4.1. Veiktie pasākumi veselības aprūpes kvalitātes un pieejamības uzlabošanai	2024. gadā Kvalitātes vadības sistēmas rokasgrāmatā ir pārstrādāti un noteikti kvalitātes vadības sistēmas pamatprincipi un izdevies definēt 90% no visiem uzņēmuma procesiem tās ietvaros. Izstrādāti jauni vai aktualizēti 26 iekšējie normatīvie akti kvalitātes vadības sistēmas ietvaros. Tādējādi ir izveidots vienots iekšējo normatīvo aktu kopums uzņēmuma kopējās darbības procesu norisei. Īstenoti 12 iekšējie auditi. Ir izveidota Veselības aprūpes kontroles nodaļa, kura ir uzsākusi intensīvu darbu, lai stiprinātu iekšējo kontroli veselības aprūpes iekšējās kontroles, pacientu drošības gadījumu analīzes un metodiskā atbalsta nodrošināšanā par pareiza darba izpildi RVC un kas gada laikā veikusi 7 pacientu drošības gadījumiem analīzes un 23 veselības aprūpes pakalpojumu kvalitātes kontroles (t.sk. 5 ārpuskārtas kontroles). Kā arī, lai savlaicīgāk un mērķtiecīgāk noteiktu iespējamus riskus, kas var ietekmēt RVC darbību, noteiktu veicamos un pēc tam veiktu preventīvos pasākumus risku mazināšanai, iekšējā normatīvajā regulējumā ir nostiprināti Iekšējās kontroles sistēmas nodrošināšanas un uzraudzības pamatprincipi, kā arī noteikta kārtība par veselības aprūpes pakalpojumu kvalitātes kontroles norisi. 2024. gadā īstenotas investīcijas medicīnas tehnoloģiju un aprīkojuma pilnveidei vairāk nekā 170 000 euro bez PVN apmērā. Tostarp 2024. gadā ir izdevies pabeigt pakalpojumu klāsta līdzsvarošanu un standartizēšanu starp RVC filiālēm zobārstniecības un dermatoloģijas pakalpojumu jomām, tostarp standartizējot kabinetu aprīkojumu. 2024. gadā atjaunots ultrasonogrāfijas diagnostisko “iekārtu parks”, noslēdzot nomas līgumus par jaunu un modernu iekārtu izmantošanu, kas nodrošina kvalitatīvus izmeklējumus pacientiem un arī ērtāku darbu ārstiem. Atjaunots diagnostikas un ārstniecības aprīkojums oftalmoloģijas, kardioloģijas, fizikālās un rehabilitācijas medicīnas jomā. Savukārt uzlabojot tehnisko vidi īstenotas investīcijas 190 000 EUR bez PVN. 2024. gadā ir uzsākti lieli infrastruktūras projekti, īstenojot inženiertehnisko pilnveidojumu pasākumus filiālēs “Torņakalns”, “Ķengarags”, “Ilūgiems”. 2024. gadā uzsākta projekta īstenošana Eiropas Savienības Atveseļošanas un noturības mehānisma plāna 4.1.1.3.i. investīcijas programmas ietvaros, kas paredz pilnveidojumu īstenošanu filiālē “Ilūgiems”, t.sk. modernizējot ēkas kopējo ventilāciju un veicot pārbūvi atsevišķās telpās hidroterapijas pakalpojumu sniegšanai nākotnē. Savukārt filiāles “Torņakalns” ēkā izstrādāts būvprojekts vienkāršotai atjaunošanai un uzsākta atsevišķu darbu izpilde, lai izveidotu jaunu ieejas mezglu ēkā no ielas puses, t.sk. pandusu Kokles ielā 12, Rīgā, kā arī pārceltu reģistratūru no pagalma ēkas Kokles ielā 12a uz ielas ēku Kokles ielā 12, Rīgā. Filiālē “Ķengarags” Kaņiera ielā 13, Rīgā, ar Rīgas domes Īpašuma departamenta atbalstu norit ūdensdziedniecības telpu, t.sk. baseina, pilnīga pārbūve. Elektroniskās informācijas aprites attīstīšanai un digitalizācijai divās RVC filiālēs veiksmīgi ieviests un darbojas risinājums pakalpojumu pašreģistrācijai – pašapkalpošanās kioski. Pieraksta atgādinājumiem ieviests un veiksmīgi darbojas telefona robota paziņojumu risinājums (“robotzvans”). Būtiski pilnveidota saziņa ar pacientiem, izmantojot SMS apziņošanu. Pilnībā nokomplektēts RVC zvanu centrs, nodrošinot nepieciešamo reģistratūru skaitu efektīvai pacientu zvanu apkalpošanai un mazinot gaidīšanas ilgumu uz savienojumu. Rezultātā uzlabota pacientu apmierinātība ar apkalpošanu un RVC informatīvā tālruņa sasniedzamība. Paplašināts vietnē veselības punkts.lv pieejamo RVC pakalpojumu un speciālistu loks, paplašinot iespējas pieteikties pakalpojumam digitāli.
4.2. Organizētie veselību veicinošie pasākumi (Pasaules Veselības organizācijas aktuālās dienas, lekcijas, tematiskās publikācijas), kas ir vērsti uz cilvēka vispārējās veselības uzlabošanu un stiprināšanu	2024. gadā atbilstoši informācijas izmaiņām un pacientu ierosinājumiem īstenota mājaslapas informācijas aktualizācija, ieviesti pilnveidojumi funkcionalitātē, tostarp ievietoti izglītojoši vai informējoši materiāli, kas vērsti uz cilvēka veselības uzlabošanu un stiprināšanu. Papildus informatīvās saites nodrošinātas un informācija tiek nodota caur RVC sociālajiem tīkliem. 2024.gadā veikta regulāra informācijas ievietošana RVC Facebook lapā un Facebook grupās, kā arī X, LinkedIn – 2024.gada vairāk kā 500 reizes. Tiek turpināta Google AdWords reklāmas kampaņa, kas uzlabo RVC pakalpojumu meklējumu rezultātus Google tīklā. Pēc Google Analytics datiem RVC mājaslapas apmeklētāju statistika 2024. gada bijusi 3 miljoni apmeklējumu (3 130 000 reizes), kas liecina, ka klienti meklē un atrod informāciju, jo nav saņemtas sūdzības. Tāpat 2024. gadā tika turpināti mērķēti pacientu izglītojošie pasākumi, tostarp:

4. Kvalitātes rādītāji 2024:		Apraksts
		1. Turpināta cukura diabēta pacientu un viņu ģimenes locekļu izglītošana filiālē “Ilģuciems”. 2. Sagatavots informatīvs materiāls pacientiem “Sagatavošanās USG izmeklējumiem”. 3. Noorganizētas Eiropas Sporta nedēļas aktivitātes visās filiālēs. 4. Sagatavoti ģimenēm izglītojoši materiāli par veselību veicinošiem jautājumiem publicēšanai Latvijas Sarkanā krusta veidotajā “Tautas veselības gadagrāmātā” un portālā medicine.lv. 5. Sagatavoti informatīvi materiāli pacientiem par jaunajiem pakalpojumiem, kādus piedāvā RVC. 6. Atzīmējot RVC 10 gadu darbības gadadienu, īstenota kompleksa publicitātes kampaņa, atskatoties uz RVC darbību un iepazīstinot sabiedrību ar RVC pakalpojumu piedāvājumu. 7. 2024. gada nogalē realizēta jauna iniciatīva – sagatavota RVC dāvanu karte un uzsākta tās tirdzniecība, dodot iespēju interesentiem nopirkt un dāvināt RVC pakalpojumus.
4.3.	Pacientu (klientu) aptauju rezultāti par sniegto pakalpojumu kvalitāti	2024. gadā īstenots pilotprojekts pacientu viedokļa noskaidrošanai par saņemto pakalpojumu un RVC darbību kopumā – mērķtiecīgu sms nosūtīšana ar aicinājumu sniegt viedokli par notikušo vizīti un dalīties savā pacientu pieredzē. Pilotprojekts norisinājās veiksmīgi, ļaujot 2024. gadā efektīvi izprast pacientu pieredzi, saņemot pakalpojumus RVC, kā arī saņemt vismaz 1000 derīgas aizpildītas aptaujas anketas. 2024. gadā kopumā saņemtas 1114 pacientu aptaujas anketas, no kurām 1005 anketas aizpildītas elektroniski un 109 anketas – papīra formātā. Saņemtas 337 anketas par pacientu pieredzi, saņemot pakalpojumus medicīniskās rehabilitācijas dienas stacionārā. Ir uzsākta pacientu pieredzes izpēte Agrīnās intervences pakalpojuma saņēmējiem – ir iesniegtas 15 aizpildītas anketas. Galvenie aptaujas secinājumi ir šādi: 1. 2024. gadā turpināja pieaugt pacientu apmierinātība ar RVC sasniedzamību - 90% respondentu norādīja, ka ir apmierināti ar pierakstīšanās iespējām RVC pakalpojumiem. 2. RVC ir ļoti augstā līmenī pacientu drošības rādītāji, kas 2024. gadā uzlabojušies vēl par 2%. 94% respondentu piekrīt apgalvojumam, ka viņu pacientu tiesības un datu drošība tika ievērota. 93% respondentu norādīja, ka pakalpojuma sniegšanas laikā jutās droši. 3. Kopumā 86% respondentu ieteiktu RVC saviem radiem, draugiem vai paziņām – tas ir par 3% vairāk, nekā 2023. gadā. 4. 92% respondentu ir apmierināti ar reģistratūras darbinieku attieksmi. 94% respondentu norāda, ka dokumentu noformēšana un maksājumu veikšana bija ērta, ātra un saprotama. 90% no visiem respondentiem pāda apmierinātību ar reģistratūras darba ātrumu. 5. Ir būtiski uzlabojusies pakalpojuma sniegšanas precizitāte. 85% respondentu norāda, ka nebija jāgaida rindā pie speciālista durvīm ilgāk par 10 minūtēm, kas ir par 6% vairāk, nekā 2023. gadā. 6. Ar katru gadu turpina pieaugt respondentu apmierinātības līmenis ar speciālistu darbu. 2024.gadā par 7% pieaudzis respondentu īpatsvars, kas ir apmierināti ar speciālista darbu – uz klausīšanu, izjautāšanu, izmeklēšanu un apskates veikšanu – kopumā tie ir 89% no visiem respondentiem. 90% respondentu ir apmierināti ar speciālista komunikācijas stilu, piekrītot, ka tas bija lietišķi laipns un profesionāls. 88% respondentu piekrīt apgalvojumam, ka ārstniecības speciālists sniedza pietiekamu un saprotamu informāciju par pacienta saskatīšanu un ārstēšanas plānu. 2024.gadā par 5% pieauga respondentu īpatsvars, kas pilnībā piekrīt apgalvojumam, ka speciālists, izrakstot jaunu medikamentu, izskaidroja iespējamās blakusparādības – kopumā pozitīvu vērtējumu sniedza 79% respondentu. 90% respondentu saņēma atbildes uz visiem saviem interesējošiem jautājumiem, kas ir par 2% vairāk, nekā 2023. gadā. 2024.gadā par 8% pieauga respondentu īpatsvars, kas pilnībā apmierināti ar saņemto pakalpojumu un tā rezultātu.

4. Kvalitātes rādītāji 2024:		Apraksts
		7. 2024.gadā par 1% pieauga kopējais respondentu īpatsvars, kas norāda, ka pakalpojums tika sniegts, izmantojot mūsdienīgas tehnoloģijas un ierīces – kopumā tie ir 85% no respondentiem.
		8. 2024.gadā par 2% pieauga kopējais respondentu īpatsvars, kas norāda, ka RVC telpas un speciālistu darba vietas ir tīras un kārtīgas – kopumā ar šo rādītāju ir apmierināti 94% no visiem respondentiem.

5.1. Saņemtās sūdzības par klientu apkalpošanas kvalitāti*	Sūdzību skaits 2024 RVC				
	Kopā	atkārtotas	pamatotās	nepamatotās	Apraksts
Par komunikāciju ar pacientu, t.sk. atbilstošas informācijas sniegšana	15	0	7	8	Pacienti pauduši neapmierinātību par: nelaipnu attieksmi saņemot pakalpojumu vai reģistrējoties pakalpojuma, vēloties saņemt pilnīgu informāciju par sniegto pakalpojumu, t.sk. par saziņas valodu - vēlmi saņemt apkalošanu citās valodās, kas nav latviešu valoda
Par darba organizācijas jautājumiem	10	0	3	7	Pacienti pauduši neapmierinātību par: suņa atrašanos telpās, neiedziļinoties, ka tas ir suns pavadonis; lūdz skaidrot personas datu apstrādes jautājumus un pakalpojuma sniegšanas darba laiku; gardrobes darbu; pakalpojuma saņemšanas principus
Par pacientu pieraksta organizēšanas jautājumiem	3	0	0	3	Pacienti pauduši neapmierinātību par pieraksta organizēšanu veselības aprūpes pakalpojumu un rehabilitācijas pakalpojumu saņemšanai dažādām pacientu grupām, īpaši par valsts apmaksātu pakalpojumu saņemšanu
Par ēku infrastruktūru, informācijas pieejamību par sniegtajiem veselības aprūpes jautājumiem	1	0	1	0	Pacients izpauž neapmierinātību par domofona darbības traucējumiem un sekojošo pakalpojuma saņemšanu
Par veselības aprūpes pakalpojumu kvalitāti	8	0	1	7	Apšaubīta ārstniecības personas profesionalitāte veicot ārstēšanu, izrakstot medikamentus vai pacienta gaidas par ārstēšanas rezultātu
	37	0	12	25	
5.2. Saņemtās sūdzības par pakalpojuma kvalitāti, t.sk. Veselības inspekcijā izskatītās**					
Par veselības aprūpes pakalpojumu kvalitāti***	6	0	0	6	Apšaubīta ārstniecības personas profesionalitāte veicot ārstēšanu, izrakstot medikamentus vai pacienta gaidas par ārstēšanas rezultātu

Par darba organizācijas jautājumiem	1	0	0	1	Par veselības aprūpes pakalpojumu sniegšanas organizēšanu
Par darbnespējas lapas izsniegšanas pamatotību	1	0	0	1	Normatīvo aktu prasībām neatbilstoši izsniegta vai noformēta darbnespējas lapa.

*sūdzību tēmas/ jomas var mainīt, sadalīt pēc vajadzības

**nepieciešams VI par pamatotām atzītu sūdzību izklāsts

*** neviena no šīm sūdzībām nav izskatīta VI