

SIA "Rīgas veselības centrs"
informācija par deleģēto pārvaldes uzdevumu izpildi
2025. gada I pusgadā (kopsavilkums)

1.Deleģētā uzdevuma izpildes kritērijs	SIA "Rīgas veselības centrs"		
	NVD apmaksātie	Maksas pakalpojumi	Speciālistu skaits
Sniegto pakalpojumu skaits pa pakalpojumu veidiem (apmeklējumi/ izmeklējumi)	2025. gada I. pusgads	2025. gada I. pusgads	2025. gada I. pusgads
a) primārās veselības aprūpes pakalpojumi			
<i>Kopā:</i>	17 884	2 863	44
b) sekundārās veselības aprūpes pakalpojumi			
<i>Kopā:</i>	79 243	22 482	217
c) diagnostiskie izmeklējumi			
<i>Kopā:</i>	41 530	5 684	
<i>fizikālā medicīna</i>	2 437	16 671	
<i>procedūru kabinets</i>	9 224	3 109	
<i>skābekļa kokteiļi</i>	0	0	
<i>deguna blakus dobumu skalošana</i>	0	492	
<i>medicīniskās komisijas (t.s. OVP)</i>	0	1 879	
<i>gultas dienas rehabilitācijas dienas stacionārā</i>	3 100	0	
<i>agrīnās intervences pakalpojumi bērniem ar autiskā spektra traucējumiem</i>	701	0	

2.Pārskats par uzdevuma izpildei saņemto finansējumu un tā izlietojumu 2025. gada I. pusgadā:		RVC
2.1.	no NVD paredzētā līguma summa	4 329 038
2.1.1.	NVD līguma izpilde	4 199 886
2.1.2.	pārstrāde+/neizpilde-	-129 152
2.1.3.	pacienta iemaksa par atbrīvotām kategorijām	109 251
2.1.4.	ārpus kvotas pakalpojumi	285 233
2.1.5.	zobārstniecības pakalpojumi	257 932
2.1.6.	primārā aprūpe	199 864
2.1.7.	sekundārā aprūpe	3 347 606
2.1.8.	ārvalstu pilsoņi	0
2.1.9.	tāmes maksājumi - stomu kabinets	0
2.1.10.	Covid vakcinācija	0
2.2.	Pakalpojumu saņēmēju līdzekļi (pacientu līdzmaksājumi)	223 465

2. Pārskats par uzdevuma izpildei saņemto finansējumu un tā izlietojumu 2025. gada I. pusgadā:		RVC
	apdrošinātāju maksājumi	65 757
	pacientu tiešie maksājumi	157 708
	citi	0
2.3.	Maksas veselības aprūpes pakalpojumu ieņēmumi (pacientu tiešie maksājumi un apdrošinātāju maksājumi, ja iespējams, var parādīt atsevišķi)	1 505 520
	pacientu tiešie maksājumi	964 385
	apdrošinātāju maksājumi	425 757
	citi	115 378
2.4.	Citi ieņēmumi	217 315
	saistīti ar medicīnas pakalpojumiem (nomas maksas, sadarbības līgumi u.c.)	152 828
	nesaistīti ar medicīnas pakalpojumiem (nomas nemedicīnas pakalpojumiem u.c.)	64 487
2.5.	RD ieguldījums pamatkapitālā	
	izpilde	0
	neizpilde	0
2.6.	Sociālā aprūpe	
	RD finansējums	0
	Pacientu līdzmaksājumi	0

3. Investīciju plāna izpilde 2025. gada I pusgadā		RVC
3.1.	Izstrādātās un realizētās investīcijas par pašu finanšu līdzekļiem (uzskaitīt):	
3.1.1.	Medicīniskās iekārtas un aprīkojums	10 036
3.1.2.	Datortehnika, biroja iekārtas, pamatlīdzekļi, licences, datorprogrammas un aparatūra	0
3.1.3.	Saimnieciskie pamatlīdzekļi (mēbeles, biroja tehnika, datortehnika, virtuves aprīkojums)	809
3.1.4.	Investīcijas nomātā pamatlīdzeklī	0
3.1.5.	Ieguldījumi nomātajā infrastruktūrā	12 518
Kopā:		23 363
3.2.	Izstrādāto un realizēto Eiropas fondu projektu skaits (uzskaitīt) un finansējuma apjoms:	RVC
3.2.1.	Pārbūves darbi infrastruktūras stiprināšanai RVC filiālē "Ilģuciems" Rīgā, Sēlpils ielā 15 ANM projekta ietvaros (CFLA finansējums)	5059
Kopā:		5059

4. Kvalitātes rādītāji 2025.gada I pusgadā	Apraksts
4.1. Veiktie pasākumi veselības aprūpes kvalitātes un pieejamības uzlabošanai	Veikta pakalpojumu klāsta paplašināšana un esošo pakalpojumu kvalitatīva pilnveidošana, uzlabota pakalpojumu kvalitāte un drošība, kā arī veikti pasākumi pakalpojuma pieejamības pilnveidei: 1. Kopš 2025.gada maija četrās RVC filiālēs tiek sniegts valsts apmaksāts pakalpojums “Autiska spektra traucējumu diagnostika”. 2. Saskaņā ar “SIA “Rīgas veselības centrs” iekšējā audita programmu 2025.gadam” (27.01.2025. valdes sēdes protokols Nr. 4) 2025.g. 1. pusgadā īstenoti 4 iekšējie auditi saistībā ar veselības aprūpes pakalpojumu uzlabošanu: 3.Saskaņā ar SIA “Rīgas veselības centrs” veselības aprūpes pakalpojumu kvalitātes kontroles plānu 2025.gadam īstenotas 12 plānotās un ārpuskārtas veselības aprūpes pakalpojumu kvalitātes kontroles. 4. Notika Veselības inspekcijas kompleksā pārbaude 4 filiālēs: “Imanta”; “Ilġuciems”; “Torņakalns”; “Ķengarags” ar pozitīvu rezultātu par atbilstību normatīvo aktu prasībām. 5. Veikti pilnveidojumi un digitalizācija medicīniskajām veidnēm. 6. 2025.g. 1. pusgadā izstrādāti vai aktualizēti iekšējie normatīvie akti attiecībā uz veselības aprūpes pakalpojumu kvalitatīvu sniegšanu, kopumā 13 dokumenti. 7. Pakalpojuma pilnveidei, iegādāta iekārta oftalmoloģijas speciālistiem filiālē “Ilġuciems”, uzsākta iepirkuma procedūra medicīnas iekārtu atjaunošanai oftalmoloģijā, dermatoloģijā, ginekoloģijā, pēdas aprūpē un kardioloģiskajā diagnostikā. 8. RVC divās filiālēs (Bolderājā un Ziepniekkalnā) uzstādīti un veiksmīgi darbojas pašapkalpošanās kioski. 2025. gada 1. pusgada laikā pašapkalpošanās kioskos pakalpojumu saņemšanai reģistrējās 1915 pacienti, mazinot reģistratūru noslodzi un saīsinot reģistrēšanās laiku pakalpojumam. 9. Izstrādāts un RVC mājaslapā integrēts čātbots jeb virtuālais asistents. Čātbots veidots uz mākslīgā intelekta bāzes un efektīvi sniedz atbildes uz biežāk uzdotajiem jautājumiem par RVC darbību, sniegtajiem pakalpojumiem, speciālistiem – pierakstu, darba laikiem, pieejamību filiālēs, kontaktinformāciju. Virtuālais asistents veidots ar mērķi optimizēt zvanu centra darbinieku noslodzi, standarta jautājumu atbildēšanu uzticot mākslīgajam intelektam. 10. Notiek intensīvi būvdarbi: Filiālē “Torņakalns” sagatavošanās darbi ieejas pandusa izbūvei no Kokles ielas puses; Filiālē “Ilġuciems” Eiropas Savienības Atveseļošanas fonda projekta ietvaros uzsākti būvdarbi 1., 2. un 3. stāvā gan telpu iekšpusē, gan ārpusē; Filiālē “Ķengarags” noslēgumam tuvojas remontdarbi ūdensdziedniecības nodaļā, šobrīd tiek veikts kosmētiskais remonts filiāles foajē. 11. Turpinās sadarbība ar izglītības iestādēm jauno speciālistu piesaistei, kā arī tiek īstenota personāla izglītības un motivēšanas pasākumi.

4.2.	Organizētie veselību veicinošie pasākumi (Pasaules Veselības organizācijas aktuālās dienas, lekcijas, tematiskās publikācijas), kas ir vērsti uz cilvēka vispārējās veselības uzlabošanu un stiprināšanu	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 10 aktivitātes. Izstrādāti vairāki informatīvie un izglītojošie materiāli, piemēram, par CO2 lāzerterapiju, FMS – funkcionālo magnētisko stimulāciju, spirometriju – plaušu veselības pārbaudi, apavu dezinfekciju pēdu aprūpes kabinetos, autiskā spektra traucējumu diagnostiku, izmantojot ADOS testu. Pacienti informēti par tuberkulozes bezmaksas profilakses pasākumiem Latvijā 18.-25.03.2025. Valstī izsludinātās gripas epidēmijas laikā RVC filiālēs izplatīti info materiāli par gripas prevenciju. Visās filiālēs pacientiem līdzņemšanai izvietoti SPKC izveidoti bukleti par aktuāliem veselības jautājumiem (veselīgs dzīvesveids, grūtniecība, dažāda veida neiroloģiskas saslimšanas, onkoloģija u.c.), tie nogādāti izdalei arī sadarbības partneriem - 52 ģimenes ārstu praksēm, kas strādā RVC. 04.04.2025. Ēnu dienā pie 15 RVC speciālistiem viesojās un profesiju izzināja 20 jaunieši, aktualizējot medicīnu kā potenciālo darba vietu nākotnē.
4.3.	Pacientu (klientu) aptauju rezultāti par sniegto pakalpojumu kvalitāti	2025. gadā RVC ir aktualizēta pacientu pieredzes izpētes organizēšanas kārtība, ieviešot šādus uzlabojumus: - Izstrādāta jauna pacientu pieredzes izpētes aptaujas veidne. Aptaujas jautājumi pietuvināti pacientu ziņotās pieredzes mērījumu (PREM) vispārpieņemtām prasībām, sekmējot iegūto aptaujas rezultātu salīdzināmību. - Digitalizēts respondentu piesaistes mehānisms, automatizējot SMS formāta uzaicinājumu izsūtīšanu pacientiem novērtēt saņemto pakalpojumu īsu brīdi pēc notikušās vizītes. - Pacientu anketēšana tiek veikta pēc nejaušības principa, nodrošinot objektīvu un vispārīgu priekšstatu veidojošu viedokļu ievākšanu. - Anketēšana maksimāli digitalizēta, padarot dalību aptaujā, kā arī iegūto atbilžu apstrādi, vieglāku, ērtāku un operatīvāku. - Efektivizēts saņemto atbilžu apstrādes mehānisms, sekmējot ātrāku konstatēto nepilnību novēršanu. 2025. gada 1.pusgadā saņemta 1581 aizpildīta pacientu pieredzes aptaujas anketa, no kurām 1539 aizpildītas digitāli un 42 papīra formātā. No visiem pacientu pieredzes izpētes aptaujas respondentiem 278 piekrita piedalīties padziļinātā RVC darbības un sniegto pakalpojumu izpētē. Apkopojot rezultātus, secināts, ka: - Pacientu pieredze, saņemot pakalpojumus RVC ir pozitīva un ar katru gadu uzlabojas; - Izvērtējot tikko saņemto pakalpojumu, respondenti norāda, ka tā stiprās puses ir komunikācija un profesionālisms – gan speciālistu, gan reģistratoru darbā, kā arī telpu tīrība un sakoptība; - Vērtējot RVC sniegtos pakalpojumus kopumā, respondenti atzīst, ka to stiprās puses ir drošība – gan fiziskā drošība pakalpojuma saņemšanas laikā, gan datu drošība un pacientu tiesību aizsardzība, kā arī augsta klientu apkalpošanas kultūra; - 96% respondentu ieteiktu RVC sniegtos pakalpojumus citiem.

5. Sūdzības					
5.1. Saņemtās sūdzības par klientu apkalpošanas kvalitāti	Sūdzību skaits 2025.gada I pusgadā				
	Kopā	atkārtotas	pamatotas	nepamatotas	apraksts
Par komunikāciju ar pacientu, t.sk. atbilstošas informācijas sniegšana	8	0	5	3	Pacienti paiduši neapmierinātību par nelaipnu attieksmi saņemot informāciju, pakalpojumu vai reģistrējoties pakalpojumam
Par darba organizācijas jautājumiem	2	0	0	2	Pacienti paiduši neapmierinātību par laikā nesaņemtu pakalpojumu un par darbanespējas lapas izsniegšanas kārtību pacientam pie dežūrārsta
Par pacientu pieraksta organizēšanas jautājumiem	2	0	1	1	Par pieraksta nodrošināšanu veselības aprūpes pakalpojumam pie dažādiem speciālistiem
Par ēku infrastruktūru, informācijas pieejamību par sniegtajiem veselības aprūpes jautājumiem	1	0	0	1	Par automašīnas novietošanas iespējām SIA "Rīgas veselības centrs" apmeklētājiem
Par veselības aprūpes pakalpojumu kvalitāti	3	0	2	1	Pacienti paiduši neapmierinātību par veselības aprūpes pakalpojuma kvalitāti, tika apšaubīta ārstniecības personas profesionalitāte veicot ārstēšanu vai pacienta gaidas par ārstēšanas rezultātu, kā arī pieprasīta naudas atmaksa par nekvalitatīvi sniegtu pakalpojumu
Kopā	16	0	8	8	
5.2. Saņemtās sūdzības par pakalpojuma kvalitāti, t.sk. Veselības inspekcijā izskatītās	3	0	0	3	Apšaubīta ārstniecības personas profesionalitāte veicot izmeklēšanu, ārstēšanu, interpretējot izmeklējuma rezultātus vai pacienta gaidas par ārstēšanas rezultātu