

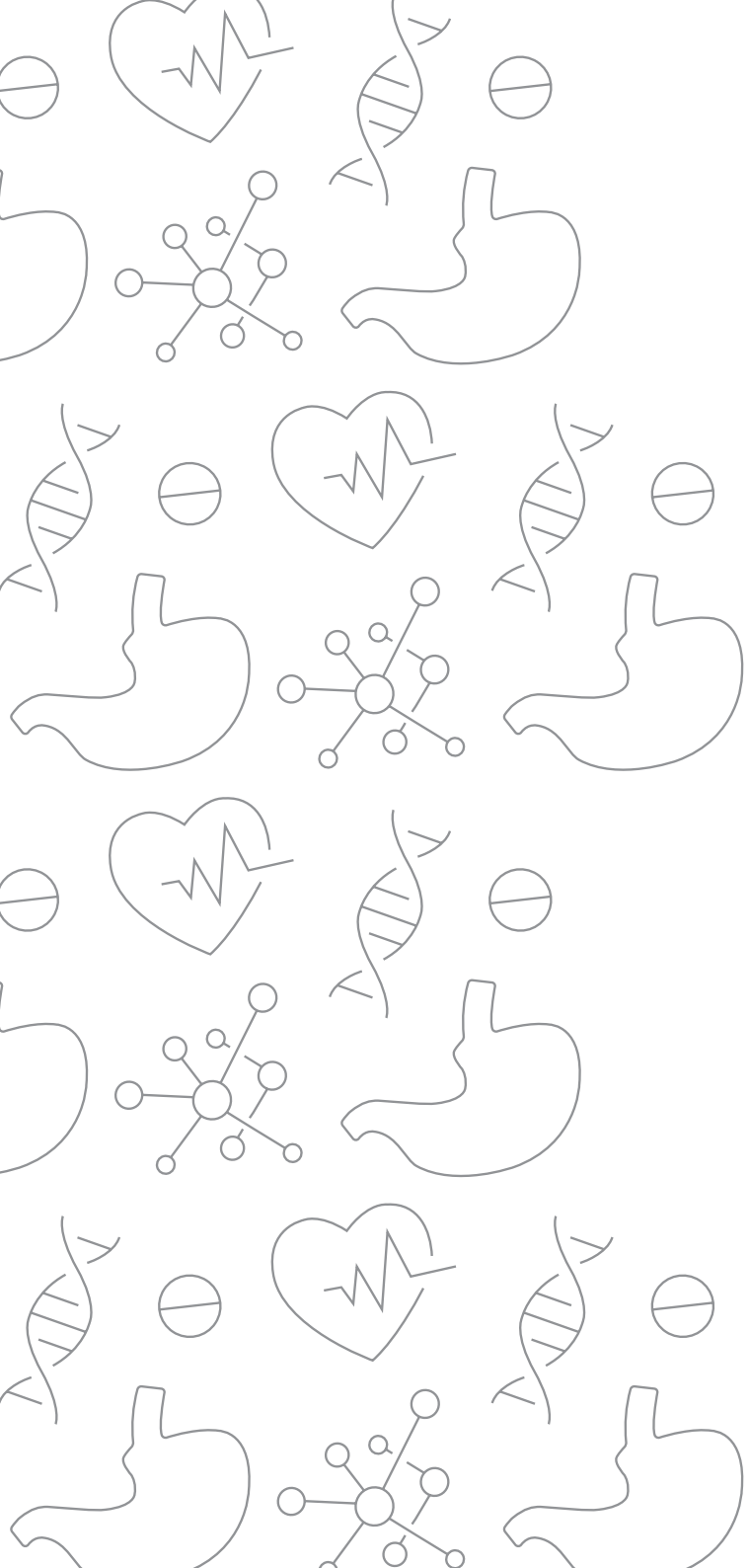


GASTRO CENTRS
VESELĪBA UN MEDICĪNA

Klientu apkalpošanas standarts

2025





Kopsavilkums

Šis standarts ietver informāciju par GASTRO CENTRA vadlīnijas personāla mijiedarbību ar ārējiem un iekšējiem klientiem.

GASTRO CENTRĀ klients vienmēr tiek sagaidīts ar smaidu. Personāls komunikācijā ar klientu vienmēr:

- sarunu uzsāk sasveicinoties, pirmajā saziņas reizē arī iepazīstinot ar sevi un, ja attiecas – iepazīstinot ar kolēģi, ja tas klientam vēl nav pazīstams;
- sarunā izvēlas pieklājīgu toni un ir labvēlīgi noskaņots;
- nepieļauj nekāda veida diskrimināciju;
- meklē, iesaka un nodrošina labāko risinājumu.

Personāls apzinās savas komunikācijas un darba kvalitātes ietekmi uz organizācijas kopējo sniegumu un reputāciju.

Uzņēmuma telpās personāls nēsā GASTRO CENTRA identitātes zīmi. Ārstniecības personāls darbam ar pacientiem ir gērbies darba apģērbā.

Personāls nodrošina pacientu, sabiedrības partneru un kolēģu sniegtās informācijas konfidencialitāti un diskrētumu, nepieņem dāvanas, viesmīlības piedāvājumus vai citus materiālus labumus par sniegto pakalpojumu.

Standarta ievērošana tiek pārraudzīta katram darbiniekam individuāli, to veicot tiešajam vadītājam. Reizi gadā personālam tiek organizētas klientu apkalpošanas apmācības.

Definīcijas

Galvenie ārējie klienti

- **Pacienti** – personas, kam nepieciešami medicīniskie pakalpojumi, veselības vai profilaktiskā aprūpe, kā arī konsultācijas vai labsajūtas pakalpojumi. Šajā klientu grupā pieskaitāmi arī pacientu pārstāvji (personas, kas pavada pacientus);
- **Sadarbības partneri** – fiziskas un juridiskas personas (to pārstāvji), kas sadarbojas ar GASTRO CENTRU, lai uzlabotu veselības aprūpes pakalpojumu sniegšanu, tai skaitā ģimenes ārsti un cits ārstniecības personāls vai iestādes un sabiedriskās organizācijas, augstākās izglītības un pētniecības iestādes un uzņēmumi, piegādātāji u.c.

Iekšējie klienti

- GASTRO CENTRA personāls.

Darbinieku grupas

- Vadība;
- Ārstniecības darbinieki;
- Klientu apkalpošanas centra darbinieki;
- Citi administratīvie darbinieki.

Pacientu apkalpošana

Mērķis

Veicināt personāla un pacientu (t.sk. to pārstāvju) sadarbību efektīvam ārstniecības rezultātam un pozitīvai veselības aprūpes pieredzei, kas rezultējas augstā klientu apmierinātības līmenī.

Galvenie principi



- Precizitāte un datos balstīti lēmumi;
- Holistiska pieeja pacienta veselības problēmai;
- Prevencija;
- Atgriezeniskā saite un pēcserviss;
- Rēķināšanās ar pacientu laiku;
- Interese par pacientu gadiām un vajadzībām;
- Neitralitāte, neietekmējamība un cieņpilna attieksme.

Pacientu ieguvumi



- Pakalpojumu ērta pieteikšana un plānošana;
- Labāka informētība, lai sagatavotos vizītei;
- Pakalpojumu izcila kvalitāte, uz pacientu orientēta pieeja;
- Ātrāka un precīzāka diagnostika;
- Laicīga komunikācija par rezultātiem;
- Augsta apkalpošanas kultūra;
- Vienlīdzīga attieksme, konfidencialitāte un diskretums.

1. Pieteikšanās veida izvēle

- E-pieraksts oficiālajā mājaslapā gastrocentrs.lv;
- Tālrunis +371 66 901 212 laika periodā no plkst. 8.00-17.00;
- Reāllaika digitālā rindu pārvaldība: Pacienti var sekot līdzi sava pieraksta statusam digitālajos ekrānos vai saņemt mobilās paziņojumus, tādējādi samazinot gaidīšanas laiku un uzlabojot pieredzi.

2. Konsultācijas formas izvēle

- Klātienē Rīgā, Jēkabpilī vai Saldū;
- Telemedicīna un attālinātas konsultācijas: Pēc vizītes pacientiem tiek piedāvātas attālinātas konsultācijas, samazinot nevajadzīgo klātienes apmeklējumu skaitu.

3. Pēc pieteikuma iesniegšanas pašapkalpošanas portālā

- Klientu apkalpošanas centrs nodrošina sazināšanos ar pacientu 2 darba dienu laikā no pieteikuma saņemšanas.

4. Pēc e-pieraksta iesniegšanas

- Uzreiz pēc pieteikuma apstiprināšanas un samaksas veikšanas, tiek nodrošināts sistēmas apstiprinājuma e-pasts, kas apliecina veiksmīgi veiktu pierakstu.

5. Komunikācija pa tālruni vai klātienē ar klientu apkalpošanas centra speciālistiem par pierakstu uz vizīti

- Atsaukšanās uz tālruņa zvanu tiek veikta pēc iespējas ātrāk, atzvens pacientam tiek veikts 24 stundu laikā darba dienās;
- Komunikācija klātienē tiek organizēta rindas kārtībā;
- Konsultācijas tiek plānotas atbilstoši ārstu noslodzei un pacienta vēlmēm, neatliekamas konsultācijas tiek plānotas 6 stundu laikā, steidzamas konsultācijas – 72 stundu laikā;
- Pacientam vienmēr tiek sniegta informācija gan par valsts, gan maksas pakalpojumu pieejamajiem laikiem;
- Pacients tiek informēts par vidējo vizītes gaidīšanas laiku, kā arī ārpuskārtas konsultācijas iespējām;

- Atbrīvojoties pieraksta vietai, iespēja tiek piedāvāta sākot ar ilgākajiem gaidītājiem;
- Pacientam tiek sniegta informācija gan par ierašanās laiku, gan par aptuveno laiku, kas būs jāpavada GASTRO CENTRĀ;
- Izmantojot digitālās ierīces reģistratūrā, tiek optimizēta pacientu plūsma un samazināta administratīvā slodze.

6. Atgādinājumi pirms vizītes

- 2 dienas pirms vizītes pacientam tiek nosūtīta atgādinājuma īsziņa;
- 1 nedēļu pirms vizītes uz apakšējo endoskopiju, pacientam tiek nosūtīts e-pasts ar detalizētu informāciju par pareizu sagatavošanos izmeklējumam un norādi uz iekšējās kārtības noteikumiem, kas jāievēro ierodoties GASTRO CENTRĀ.

7. Pacientu anketas

- Digitālās pacientu anketas: Pirms vizītes pacienti saņem automatizētas, digitālas anketas, kas nodrošina digitālu un automatizētu datu piekļuvi un analīzi;
- Pacientu anketas vai aizpildīt arī GASTRO CENTRA telpās pirms vizītes, nepieciešamības gadījumā izmantojot GASTRO CENTRA planšetdatorus;
- Ja pacientam ir grūtības aizpildīt digitālu anketu, tiek nodrošināta personāla palīdzība.

8. Vizītes laikā

- Vienotas rīcības principus pakalpojumu īstenošanā GASTRO CENTRĀ nosaka iekšēji izstrādāti procesa apraksti un definēti standarti;
- Elektroniskās veselības kartes (EHR): Visi dati, ieskaitot pacienta vēsturi, analīžu rezultātus un ārstēšanas ieteikumus, tiek apkopoti digitāli, tādējādi samazinot patēriņu un uzlabojot informācijas pieejamību, analīzi;
- Mākslīgā intelekta risinājumus balstītas sistēmas diagnostikā un ārstēšanā palīdz novērtēt simptomus un noteikt piemērotākas diagnozes, uzlabojot pacientu pieredzi un ārstēšanas kvalitāti.



9. Komunikācija pēc vizītes

- Dokumentāciju pēc konsultācijas pacients saņem 1 darba dienas laikā norādītā sistēmā;
- Dokumentāciju pēc endoskopiskajiem izmeklējumiem pacients saņem 2-3 darba dienu laikā (ja netiek veikta biopsija), 10-14 darba dienu laikā (ja tiek veikta biopsija);
- Atzvans tiek veikts nākamajā darba dienā pēc izmeklējuma veikšanas, to veic māsu palīgi;
- Digitālās pacientu aptaujas: 2 dienas pēc vizītes pacienti saņem automatizētas, digitālas atgriezeniskās saites aptaujas e-pastā vai īsziņā, kas nodrošina reāllaika kvalitātes monitoringu.

10. Priekšlikumi un atsauksmes

- Rakstiskas atsauksmes, tostarp sūdzības, un priekšlikumus var iesniegt atsauksmju žurnālā pacientu uzgaidāmajā telpā, sociālajos tīklos, Google vai rakstot uz e-pastu info@gastrocentrs.lv;
- Mutiski izteiktas atsauksmes vai priekšlikumi tiek risināti klātienē un pārrunāti ikrīta sapulcēs;
- Atsauksmju apkopojumi tiek izskatīti darbinieku kopsapulcēs reizi mēnesī;
- Sūdzības un korektīvās darbības tiek reģistrētas sūdzību žurnālā;
- Ar atgriezenisko saiti par pacientu uztveri var iepazīties aptaujas platformā;
- Apmierinātības aptauju rezultāti tiek publicēti GASTRO CENTRA mājaslapā reizi gadā.

No pacienta tiek sagaidīts:

- Pieklājības normu ievērošana komunikācijā un rīcībā;
- Pēc klientu apkalpošanas centra un/vai ārstniecības personāla pieprasījuma:
 - personu apliecinoša dokumenta uzrādīšana;
 - patiesas un pilnīgas informācijas sniegšana par ar veselības stāvokli saistītā informāciju;
 - citu atbalstošo dokumentu uzrādīšana.
- Klientu apkalpošanas centra informēšana par īpašām vajadzībām un nepieciešamo papildus palīdzību;
- Laicīga informēšana:
 - par nepieciešamību mainīt vizītes laiku, zvanot pa tālruni 66 901 212 vai rakstot e-pastu info@gastrocentrs.lv;
 - par vizītes atcelšanu, rakstot uz e-pastu atteikt@gastrocentrs.lv;
 - visu prasību korekta ievērošana, lai sagatavotos plānotajai procedūrai;
 - ārsta norādījumu ievērošana procedūras laikā un pēc procedūras;
 - ierašanās ar personu, kura var palīdzēt sazināties un nodrošināt tulkošanu no svešvalodas latviešu valodā, ja ir tāda nepieciešamība.
- Saņemtās apmierinātības aptaujas aizpildīšana.

GASTRO CENTRA telpās kategoriski aizliegts atrasties alkoholisku vai citu apreibinošu vielu iespaidā. Bez klientu apkalpošanas centra vadītāja atļaujas nedrīkst veikt fotografēšanu un/vai audio/video ierakstus.

Sadarbības partneru apkalpošana

Mērķis

Veicināt godīgu, uzticamu un efektīvu komunikāciju un rīcību, kā arī veidot ilgtermiņa sadarbības attiecības, kas kalpo abu pušu interesēm un sniedz ieguldījumu sabiedrības veselības aprūpes kvalitātes uzlabošanā.

Galvenie principi



- Uzticamība
- Savstarpēja ieguvuma maksimizēšana;
- Operatīva saziņa un risinājumi.

Pacientu ieguvumi



- Augstas kvalitātes pakalpojumi;
- Piekļuve mūsdienīgiem risinājumiem;
- Paplašināta pakalpojumu pieejamība.

Sadarbības partneru ieguvumi



- Ātra un efektīva saziņa, savlaicīga saistību izpilde;
- Augsta apkalpošanas kultūra;
- Sadarbības padziļināšanas iespējas.

Sadarbību ar katru partneri koordinē GASTRO CENTRA deliģēta kontaktpersona, kas

- nodrošina atbalstu un konsultācijas, lai risinātu jebkādas problēmas;
- izzina sadarbības partneru specifiskās vajadzības un prasības, iespēju robežās meklē risinājumus, lai uzlabotu kopīgo darbu;
- sniedz atgriezenisko saiti uz visiem pieprasījumiem 24 stundu laikā; uz ģimenes ārstu pieprasījumiem pa tālruni – izmantojot īpašu tālruņa līniju;
- iedibina regulāras aktivitātes, lai pārrunātu sadarbības gaitu un iespējas uzlabot pakalpojumus;
- regulāri monitorē galveno sadarbības partneru atsauksmes par apmierinātību ar sadarbību un to kvalitāti, lai veiktu uzlabojumus;
- sniedz priekšlikumus vadībai par stratēģiskas partnerības izveidi; iniciē kopīgas iniciatīvas un iesaistās to īstenošanā, kas sekmētu nozares attīstību;
- plāno un ierosina sadarbības partnera piekļuvi izglītības resursiem un apmācībām, lai uzlabotu sadarbību un nodrošinātu jaunākās informācijas apmaiņu.

No sadarbības partnera tiek sagaidīts

- Caurspīdīga rīcība attiecībā uz savu darbību, piegādātājiem – arī produktu sastāvu un izcelsmi, tostarp iepakojumu;
- Uzņēmumiem un organizācijām – noteikti un īstenoti ilgtspējas attīstības principi;
- Spēkā esošo tiesību aktu un noteikumu ievērošana, tostarp, kas attiecas uz darba vidi un darba apstākļiem;
- Augsti ētikas standarti un laba biznesa prakse;
- Visa veida un formu korupcijas nepieļaušana, neiesaistīšanās cilvēktiesību pārkāpumos.

Personāla savstarpējā mijiedarbība

Mērķis

Nodeošināt atbalstošu, efektīvu un profesionālu darba vidi, kas veicina darbinieku apmierinātību, produktivitāti un attīstību.

Galvenie principi



- Atvērtība un atsaucība;
- Izpalīdzība un ieinteresētība;
- Iesaiste un dalīšanās ar pieredzi;
- Līdzvērtīga un cieņpilna attieksme.

Pacientu ieguvumi



- Zinātniskās un praktiskās novitātēs balstīti slēdzieni un ārstēšanas metodes;
- Augsta apkalpošanas kultūra;
- Operatīvs un kompetents risinājums, efektīvs komandas darbs, nepārtraukta kvalitātes pilnveide;
- Uzticama klīnika ar pozitīvu ietekmi un sabiedrību kopumā.

Personāla ieguvumi



Organizācija, kurā katrs darbinieks jūtas novērtēts un motivēts savstarpēji sadarboties un ar labāko attieksmi sniegt viens otram kompetentu un kvalitatīvu nepieciešamo atbalstu.

Savstarpējā komunikācijā darbinieki:

- pārzina GASTRO CENTRA procesus un saistošos iekšējos un ārejos normatīvos aktus;
- nodrošina nepieciešamās informācijas savlaicīgu nodošanu, kā arī piekļuvi nepieciešamajai informācijai un resursiem, lai citi darbinieki varētu veiksmīgi izpildīt savus pienākumus;
- ir atvērti kolēģu lūgumiem un sniedz atbalstu labāka risinājuma izvēlē konkrētajā situācijā, konsultē jautājumos, kurus paši pārzina, bet, ja jautājums neietilpst kompetencē – meklē un iesaka atbilstošo darbinieku, kā arī pārliecinās, ka jautājums tiek risināts;
- uz visiem iekšējiem pieprasījumiem atgriezenisko saiti sniedz 48 stundu laikā;
- regulāri piedalās ikmēneša darbinieku kopsapulcēs, ikrīta “piecminūtēs”, iespēju robežās piedalās “mikro apmacībās” u.c. sanāksmēs;
- nebaidās publiski paust viedokli, tai pašā laikā publiski nekritizē citu kolēģi, ļauj kolēģiem izteikties un sniedz konstruktīvus priekšlikumus;
- informē tiešo vadītāju, identificējot risku, kā arī nebaidās informēt par savām pieļautajām kļūdām un sadarbojas risinājuma meklēšanā, kā arī preventīvu pasākumu identificēšanā;
- nekavējoties informē administrācijas vadītāju par radušos mediju interesi un oficiālo viedokli plašsaziņas līdzekļiem pauž tikai ar GASTRO CENTRA valdes locekļa deleģējumu;
- iepazīstas ar klientu apmierinātības pētījumu kopsavilkumiem atbilstoši kompetencei un ņem tos vērā klientu apkalpošanas pilnveidē;
- sadarbojas sava snieguma novērtēšanā un profesionālās attīstības plānošanā;
- vēlams aizpilda darbinieku ikgadējo apmierinātības aptauju;
- iesaistās tādas vides veidošanā, kura darbinieki var brīvi dalīties ar savām idejām, bažām un ieteikumiem;
- sniedz atbalstu jauna kolēģiem;
- ir atvērti jauniem projektiem un kopīgiem izaugsmes risinājumu meklējumiem klīnikas iniciatīvās un projektos, kas veicina uzlabojumus un attīstību;
- interesējas par GASTRO CENTRA darbību un attīstību, iesaistās tās plānošanā;
- iesaistās GASTRO CENTRA un tā darbinieku sasniegumu atzīšanā un svinēšanā;
- iespēju robežās iesaistās komandas veidošanas aktivitātēs, lai veicinātu vienotību un sadarbību starp darbiniekiem;
- motivē viens otru veselīga darba un personīgā dzīves līdzsvara nodrošināšanā, lai mazinātu kolēģu izdegšanas risku.

Laipni gaidīti GASTRO CENTRĀ!



GASTRO CENTRS

VESELĪBA UN MEDICĪNA

PROFESIONALITĀTE

UZTICAMĪBA

IZAUGSME

ADRESE:

Gaiļezera iela 1, Rīga, LV-1079

E-PASTS:

info@gastrocentrs.lv

DARBA LAIKS:

P - Pk no 8.00 līdz 18.00

S, Sv - slēgts

TĀLRUŅI:

+371 66 901 212;

+371 26 535 389

Plašāka informācija un aktuāli jaunumi: www.gastrocentrs.lv,
“Facebook”, “Instagram” un “LinkedIn” profilā.