

Apstiprināts:
SIA "Rīgas Dzemdību nams" 9.05.2023.
valdes sēdē(Protokola Nr 14/2023)



SIA "RĪGAS DZEMDĪBU NAMS"
KLIENTU APKALPOŠANAS
POLITIKA

Rīga, 2023

KLIENTU APKALPOŠANAS POLITIKAS MĒRĶIS

1. Kā atvērts un uz attīstību vērsts uzņēmums SIA "Rīgas Dzemdību nams" (turpmāk – Dzemdību nams), klientu apmierinātības līmeņa paaugstināšanai un pozitīvas pacientu pieredzes sekmēšanai, sniedzot uz pierādījumiem balstītus ārstniecības un aprūpes pakalpojumus, nemitīgi pilnveido klientu apkalpošanas standartu.
2. Klientu apkalpošanas politikas mērķis ir noteikt vienotus, labai korporatīvai praksei atbilstošus Dzemdību nama klientu apkalpošanas pamatprincipus.
3. Politika ir saistoša visiem Dzemdību nama darbiniekiem, tajā skaitā valdei, studentiem, rezidenti, voluntieriem, brīvprātīgā darba veicējiem, kā arī trešajām pusēm, kuras iesaistītas klientu apkalpošanas, ārstniecības un aprūpes procesā.
4. Politikā noteiktie klientu apkalpošanas principi veidoti saskaņā ar spēkā esošo ārējo normatīvo regulējumu un iekšējo Dzemdību nama darbību reglamentējošo dokumentāciju, balstoties uz Dzemdību nama vērtībām, ievērojot Dzemdību nama politikās definētos pamatprincipus. Tāpat Politikā definētie principi atbilst starptautiski definētām personas centrētas aprūpes un pozitīvas dzemdību pieredzes veidošanas pamatnostādņem ¹

KLIENTU APKALPOŠANAS PAMATNOSTĀDNES UN PRINCIPI

5. Jebkurš atkārtoti atgriezies klients ir viena no galvenajām mūsu vērtībām. Pacientu vēlmes respektējoša un iesaistoša ārstēšana un aprūpe palīdz mums izveidot lojālu klientu loku. Apmierināts pacients, visticamāk, atgriezīsies un rekomendēs citiem saņemt mūsu pakalpojumus.
6. Katra Dzemdību nama darbinieka darbs ir ieguldījums pacientu/klientu apkalpošanā, neatkarīgi no tā, vai viņa amata pienākumi tieši saistīti ar pacientu aprūpi vai atbalsta jomu. Katra darbinieka rīcībai jābūt vērstai klientu apkalpošanas uzlabošanai.

7. Pat vislabākie ārstniecības rezultāti un medicīnas tehnoloģijas bez pozitīvas pacienta pieredzes pilnībā neveidos izcilas ārstniecības iestādes tēlu, tādēļ, apzinoties pozitīvas pacientu un ģimeņu pieredzes nozīmi, īpaša vērība veltāma visiem to veidojošiem faktoriem – efektīvai komunikācijai, respektam un cieņai, emocionālam atbalstam.
8. Zināt pacientu viedokļus par viņu pieredzi Dzemdību namā ir ļoti būtiski. Veiktās pacientu aptaujas un to rezultātu analīze ir neatsverams rīks pilnveidojamo jomu identifikācijai un korektīvo darbību veikšanai labākas pacientu aprūpes nodrošināšanai nākotnē.
9. Konfidencialitātes nodrošināšana un klientu privātuma respektēšana ir viens no klientu apkalpošanas standarta pamatiem.
10. Mēs apņemas nodrošināt vienlīdzīgu, taisnīgu pieeju veselības aprūpes pakalpojumiem, neatkarīgi no mantiskā vai sociālā stāvokļa, etniskās piederības vai seksuālās orientācijas vai jebkādām citām diskriminējošām pazīmēm. Pret jebkuru pacientu un klientu izturamies cieņpilni un empātiski.
11. Mūsu uzdevums ir palīdzēt pacientam saprast dzemdību palīdzības procesa norisi, plānotās manipulācijas, to veikšanas nepieciešamību un norisi. Tādēļ būtiski informāciju ir sniegt pacientiem saprotamā un vienkāršā valodā.
12. Mēs nodrošinām skaidru un atvērtu divvirzienu komunikāciju starp Dzemdību nama personālu un klientu, izmantojot dažādus komunikācijas kanālus saprotamas un patiesas informācijas sniegšanai dažādām sabiedrības grupām.
13. Ja savas kompetences vai amata pienākumu ietvaros nevaram nodrošināt pacientam atbilstošas kvalitātes pakalpojumu, vislabākā rezultāta nodrošināšanai pacienta aprūpi deleģēsim citam kompetentam kolēģim vai speciālistu konsīlijam.
14. Pozitīvas pacientu pieredzes sekmēšanai un pakalpojuma kvalitātes paaugstināšanai būtiska ir personāla empātiskās komunikācijas prasmju pilnveide, tādēļ turpināsim personāla izglītojošās aktivitātes komunikācijas un stresa noturības veicināšanas jomā .

15. NOSLĒGUMA JAUTĀJUMI

16. Politiku apstiprina Kapitālsabiedrības valde.

17. Lai nodrošinātu pēc iespējas efektīvāku Politikas piemērošanu, valde ne retāk kā reizi gadā pārskata un nepieciešamības gadījumā iniciē aktuālu izmaiņu veikšanu.

18. Darbinieki tiek iepazīstināti ar Politiku Dzemdību namā noteiktajā kārtībā. Politika ir pieejama Kapitālsabiedrības mājaslapā – www.rdn.lv

ⁱ [Standards for improving quality of maternal and newborn care in health facilities \(who.int\)](https://www.who.int/publications/i/item/standards-for-improving-quality-of-maternal-and-newborn-care-in-health-facilities)

ⁱ <https://planetree.org/wp-content/uploads/2020/09/Person-Centered-Care-Certification-Criteria.pdf>

ⁱ <https://www.who.int/publications/i/item/9789241550215>