



Pacientam draudzīga vide

Gan Latvijā, gan Eiropas Savienībā aizvien lielāka uzmanība tiek pievērsta pacientu tiesībām, kas sevī ietver arī jautājumus par „pacientiem draudzīgas vides” nodrošināšanu ārstniecības vietās. „Pacientam draudzīga vide” nozīmē gan informācijas, gan apkārtējās vides pieejamību, gan labvēlīgu sociālpsiholoģisko klimatu katrā ārstniecības iestādē.

Īpaši nozīmīgi, lai „pacientam draudzīgas vides” izveidē vienlīdz aktīvi darbotos gan ārstniecības personāls, gan arī vietējās pacientu organizācijas. Vietējo pacientu organizāciju cieša sadarbība ar savām ārstniecības iestādēm no vienas puses uzlabotu sapratni par pacientu vajadzībām un ļauj apzināties esošos trūkumus, no otras puses mazina plaisu starp ārstu un pacientu, kas uzlabo ārstēšanas un profilakses procesus kopumā.

Vides pieejamība

Labu vides pieejamību raksturo:

- uzbrauktuve, vai pacēlājs, pa kuru pacients var iebraukt riteņkrēslā, vai izmantot arī cilvēks ar izteiktām staigāšanas grūtībām bez citu palīdzības;
- automātiskās durvis, lifti,
- visām trepēm lenterī,
- durvju platums atbilst riteņkrēslu platumam (vismaz 90 cm).
- Dzeltenas svītras trepju posmu sākumā un beigās

Iekštelpas

- gaišas un siltas uzgaidāmās telpas un kabineti;
- atbilstoša augstuma vieta reģistrācijas telpā, kur cilvēki riteņkrēslos; veci cilvēki (kas nevar stāvēt), maza auguma cilvēki, var bez starpnieka komunicēt ar darbinieku;
- gan tekstuālās, gan simbolu norādes ir skaidri redzamas un viegli saprotamas;
- viegli atrodamas un izmantojamas tualetes, kas aprīkotas ar rokturiem, un vismaz viena pilnībā pielāgota cilvēkiem riteņkrēslos.

Informācijas pieejamība

Informācijas pieejamības nodrošināšanai

- informācija izvietota acu augstumā;
- informācija par kādu konkrētu izmeklējumu ir pieejama gan pie reģistratūras, gan - lielākās iestādēs, pie attiecīgā kabineta.
- burtu lielums ir atbilstošs arī cilvēkiem ar redzes problēmām;
- teksts strukturēts, tajā nav sarežģītu terminu.

Lai informācija atbilstu pacientu vajadzībām, jābūt viegli uzzināt:

- personāla pieņemšanas laikus un vietu;
- pieraksta kārtību;
- apmaksas apmēru un kārtību;
- procedūras veikšanas noteikumus;
- pretenziju un strīdu risināšanas kārtību.

Jābūt norādītam, kurš darbinieks sniedz informāciju pacientiem ar redzes invaliditāti vai pacientiem, kas nevar izmantot rakstītu tekstu.

Psiholoģiskais klimats

Labu psiholoģisko klimatu raksturo:

- atsaucīga un ieinteresēta personāla attieksme;
- pieraksta un pieņemšanas laika sakrišana;
- ērtas uzgaidāmās telpas;
- bērnu spēļu stūrīši;
- brīva ūdens pieejamība.