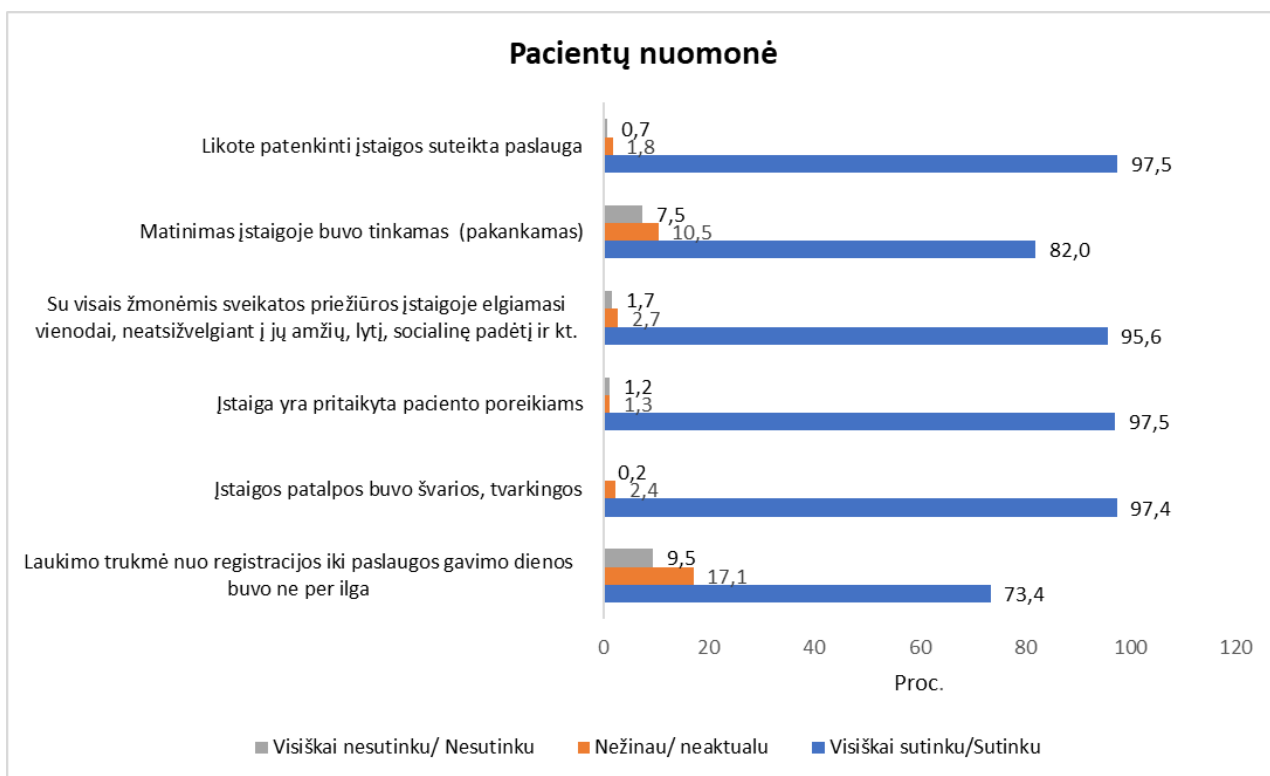


Pacientų pasitenkinimo Ligoninės teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 2024 m.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 29 d. įsakymo Nr. V-1073 „Dėl Asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir veiklos efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“ reikalavimais bei Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymo Nr. V-419 „Dėl Asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“ reikalavimais, buvo atlikta pacientų ir (ar) jų artimųjų pasitenkinimo Ligoninėje teiktomis stacionarinėmis bei ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis apklausa.

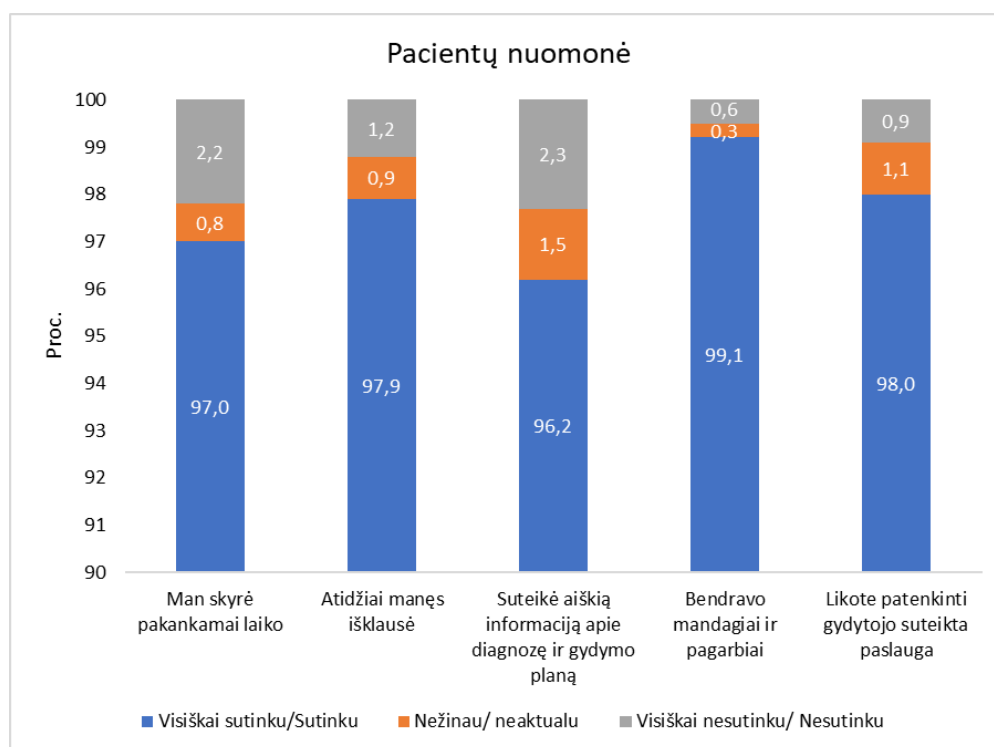
2024 m. vykdant apklausą apie teiktas stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, atsakydami į anketos klausimus, pacientai ir (ar) jų artimieji įvertino ar paslaugos laukimo trukmė nuo registracijos iki paslaugos gavimo dienos nebuvo per ilga, vertinta įstaigos patalpų švara, tvarka, maisto kokybė, įstaigos pritaikymas paciento poreikiams, taip pat pacientams ir (ar) jų artimiesiems pateiktas klausimas, ar su visais žmonėmis sveikatos priežiūros įstaigoje elgiamasi vienodai, neatsižvelgiant į jų amžių, lytį, socialinę padėtį ir kt. bei bendras pacientų pasitenkinimas suteikta paslauga. Įvertinus atsakymus į šiuos klausimus, apskaičiuotas pasitenkinimo stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis rodiklis. Apskaičiuavus atsakymus gautas rezultatas – 90,6 proc. Pacientų nuomonės procentinis pasiskirstymas pateikiamas 1 diagramoje.

Apklausos duomenimis 73,4 proc. respondentų sutinka su teiginiu, kad laukimo trukmė nuo registracijos iki paslaugos gavimo dienos buvo ne per ilga, 17,1 proc. nurodė, kad jie nežino arba tai nėra aktualu, 9,5 proc. apklaustųjų šiam teiginiui nepritarė. Vertinant įstaigos patalpų švarą ir tvarką, 97,4 proc. apklaustųjų nurodė, kad patalpos buvo švarios ir tvarkingos ir tik 0,2 proc. respondentų su šiuo teiginiu nesutiko. Atsakant į klausimą, apie įstaigos pritaikymą paciento poreikiams, 97,5 proc. respondentų teigė, kad įstaiga yra pritaikyta, o 1,2 proc. nurodė, kad įstaiga nėra pritaikyta paciento poreikiams. Atsakant į klausimą, ar su visais žmonėmis sveikatos priežiūros įstaigoje elgiamasi vienodai, neatsižvelgiant į jų amžių, lytį, socialinę padėtį ir kt., 95,6 proc. apklaustųjų nurodė sutinkantys arba visiškai sutinkantys su šiuo teiginiu, 2,7 proc. nurodė, jog nežino arba tai nėra aktualu ir 1,7 proc. nesutiko su šiuo teiginiu. Atsakant į klausimą apie maitinimą įstaigoje, 82,0 proc. apklaustųjų pritarė teiginiui, kad maitinimas įstaigoje tinkamas (pakankamas), 10,5 proc. atsakė, kad nežino arba tai nėra aktualu, o 7,5 proc. su šiuo teiginiu nesutiko. Klausiant pacientų, ar jie liko patenkinti įstaigoje suteikta paslauga, 97,5 proc. nurodė, kad sutinka su šiuo teiginiu, 1,8 proc. teigė, kad nežino arba jiems tai nėra neaktualu ir 0,7 proc. šiam teiginiui nepritarė.



1 diagrama. Pacientų nuomonė apie stacionariųjų paslaugų kokybę Ligoninėje 2024 m.

Analizuojant pacientų ir (ar) jų artimųjų pasitenkinimą stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis, buvo vertinamas ir sveikatos priežiūros įstaigoje dirbančių gydytojų bei slaugytojų darbas. Apklauso rezultatų apie gydytojų darbą procentinis pasiskirstymas pateikiamas 2 diagramoje.

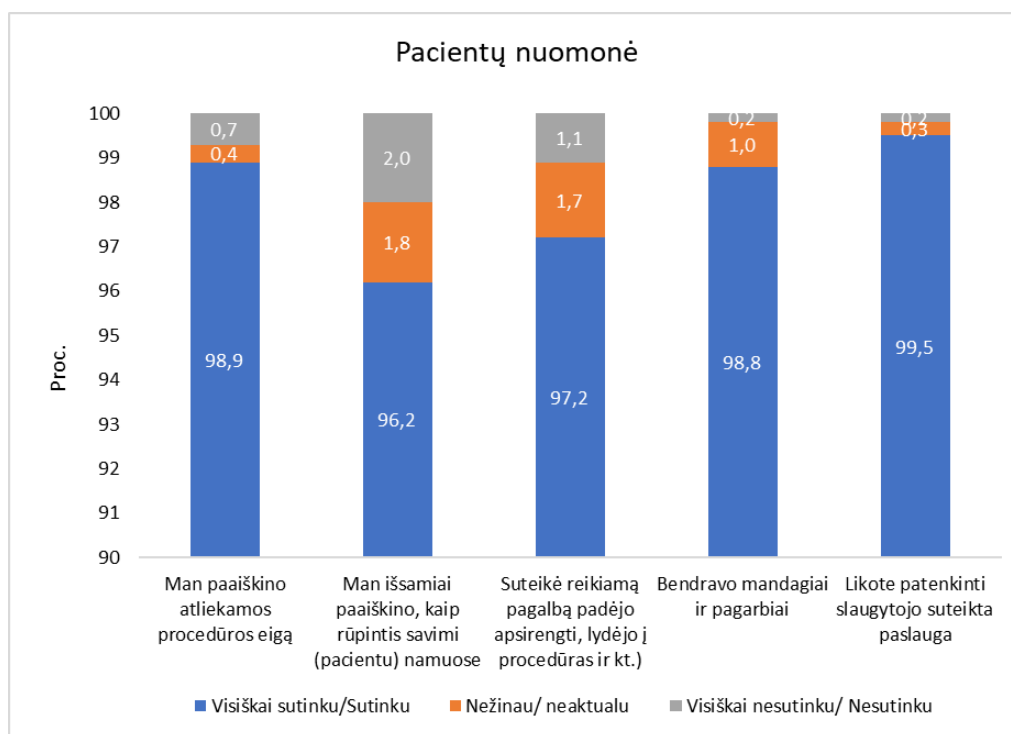


2 diagrama. Pacientų nuomonė apie gydytojų darbo kokybę Ligoninėje 2024 m.

Remiantis apklausos duomenimis, nustatyta, kad 97 proc. respondentų pritarė teiginiui, kad gydytojas jiems skyrė pakankamai laiko ir tik 2,2 proc. nurodė su šiuo teiginiu nesutinkantys. Didžioji dalis apklaustųjų – 97,9 proc. taip pat sutiko su teiginiu, kad gydytojas juos atidžiai iš klausė. Vertinant informacijos pateikimą, 96,2 proc. apklausos dalyvių nurodė sutinkantys su teiginiu, kad jiems buvo pateikta informacija apie diagnozę ir gydymo planą. Pateikiant klausimą apie bendravimą, beveik visi respondentai – 99,1 proc. nurodė, kad su jais buvo bendraujama mandagiai ir pagarbiai. Be to, 98,0 proc. apklaustųjų pritarė teiginiui, jog liko patenkinti gydytojo suteikta paslauga, o 0,9 proc. su šiuo teiginiu visiškai nesutiko.

Analogiškai vertintas ir sveikatos priežiūros įstaigoje dirbančių slaugos specialistų darbas. Apklausos rezultatų apie slaugytojų darbą procentinis pasiskirstymas pateikiamas 3 diagramoje.

Išanalizavus apklausos rezultatus nustatyta, kad 98,9 proc. respondentų pritarė pateiktam teiginiu, kad jiems buvo paaiškinama apie atliekamos slaugos procedūros eigą, o 0,7 proc. šiam teiginiui nepritarė. Taip pat 96,2 proc. apklaustųjų nurodė pritariantys teiginiu, kad jiems buvo paaiškinta, kaip rūpintis savimi namuose, o 2 proc. su šiuo teiginiu nesutiko. Didžioji dauguma apklausos dalyvių – 97,2 proc. pritarė teiginiu, kad slaugytojas suteikė jiems reikalingą pagalbą (padėjo apsirengti, lydėjo į procedūras ir kt.). Vertinant teiginį, kad slaugytojas bendravo mandagiai ir pagarbiai, jam pritarė 98,8 proc. apklaustųjų, su teiginiu nesutiko 0,2 proc. Be to, 99,5 proc. respondentų pritarė teiginiui, jog liko patenkinti slaugytojo suteikta paslauga.



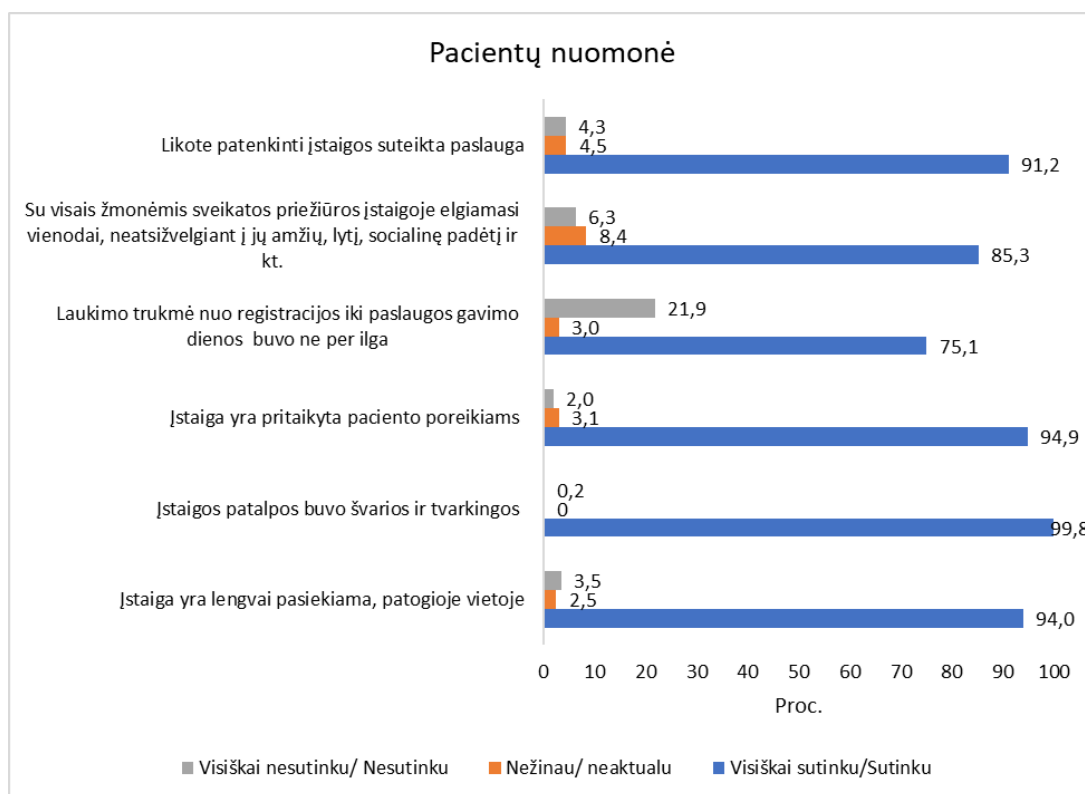
3. diagrama. Pacientų nuomonė apie slaugytojų darbo kokybę Ligoninėje 2024 m.

Pacientai taip pat buvo klausiami ar rekomenduotų asmens sveikatos priežiūros įstaigą savo šeimos nariams ir draugams. Įvertinus rezultatus nustatyta, kad 93,9 proc. respondentų į šį klausimą atsakė teigiamai.

Vykdamas apklausą apie teiktas ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, atsakydami į anketos klausimus, pacientai įvertino ar įstaiga yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje, taip pat vertinta įstaigos patalpų švara, tvarka, įstaigos pritaikymas paciento poreikiams. Vertinta ar paslaugos laukimo trukmė nuo registracijos iki paslaugos gavimo dienos nebuvo per ilga, taip pat pacientams ir (ar) jų artimiesiems pateiktas klausimas, ar su visais žmonėmis sveikatos

priežiūros įstaigoje elgiamasi vienodai, neatsižvelgiant į jų amžių, lytį, socialinę padėtį ir kt. bei bendras pacientų pasitenkinimas suteikta paslauga. Įvertinus atsakymus į šiuos klausimus, apskaičiuotas pasitenkinimo ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis rodiklis. Apskaičiavus atsakymus, gautas rezultatas – 90,1 proc. Pacientų nuomonės procentinis pasiskirstymas pateikiamas 4 diagramoje.

Apklauskos duomenys atskleidė, kad 94,0 proc. apklaustųjų nuomone įstaiga yra lengvai pasiekiamą, patogioje vietoje, su šiuo teiginiu nesutiko 3,5 proc. apklaustųjų. Beveik visi respondentai – 99,8 proc. nurodė, kad įstaigos patalpos yra švarios ir tvarkingos. Su teiginiu, kad įstaiga yra pritaikyta paciento poreikiams sutiko 94,9 proc. pacientų, o 2 proc. šiam teiginiui nepritarė. 75,1 proc. respondentų sutiko su teiginiu, kad laukimo trukmė nuo registracijos iki paslaugos gavimo dienos buvo ne per ilga, o 21,9 proc. su šiuo teiginiu nesutiko. Atsakant į klausimą, ar su visais žmonėmis sveikatos priežiūros įstaigoje elgiamasi vienodai, neatsižvelgiant į jų amžių, lytį, socialinę padėtį ir kt., 85,3 proc. apklauskos dalyvių pritarė šiam teiginiui, o 6,3 proc. su juo nesutiko. Klausiant pacientų, ar jie liko patenkinti įstaigoje suteikta paslauga, didžioji dauguma, 91,2 proc. respondentų nurodė, kad sutinka su šiuo teiginiu.



4 diagrama. Pacientų nuomonė apie ambulatorinių paslaugų kokybę Ligoninėje 2024 m.

Vertinant pacientų pasitenkinimo stacionarinėmis ir dienos stacionaro psichikos sveikatos priežiūros paslaugomis rodiklį, nustatyta, kad šio rodiklio reikšmė siekia – 83,3 proc., o analizuojant pacientų ir jų atstovų pagal įstatymą pasitenkinimo teikiamomis ambulatorinėmis vaikų raidos sutrikimų ankstyvosios reabilitacijos paslaugomis duomenis, nustatyta, kad respondentų nuomone svarbiausios priemonės, skatinančios pasirinkti konkrečią gydymo įstaigą, yra gydančio gydytojo rekomendacijos (57proc.), patogi gydymo įstaigos vieta (23,8 proc.). Taip pat respondentai teigia, kad į įstaigą dažniausiai registruojamasi telefonu (71,4 proc.), o 42,9 proc. apklaustųjų nurodė, kad pirmoji gydytojo konsultacija nuo kreipimosi užsiregistruoti datos buvo suteikta per 14 d. Vertinant stacionaro paslaugų laukimo trukmę po gydytojo konsultacijos, didžioji dauguma – 66,6 proc. apklaustųjų nurodo, kad laukti tenka iki 30 dienų. Vertinant gaunamų procedūrų kiekį daugiau nei pusė respondentų – 57,1 proc. pateikia nuomonę, kad procedūrų gauna maždaug tiek, kiek reikia, o

procedūrų kokybę 52,4 proc. apklaustųjų vertina kaip puikia. Klausiant respondentų ar rekomenduotų įstaigą draugams, pažįstamiems, 90,5 proc. nurodo atsakymą – tikrai taip.

Parengė: Vidaus kontrolės ir audito skyriaus vedėja