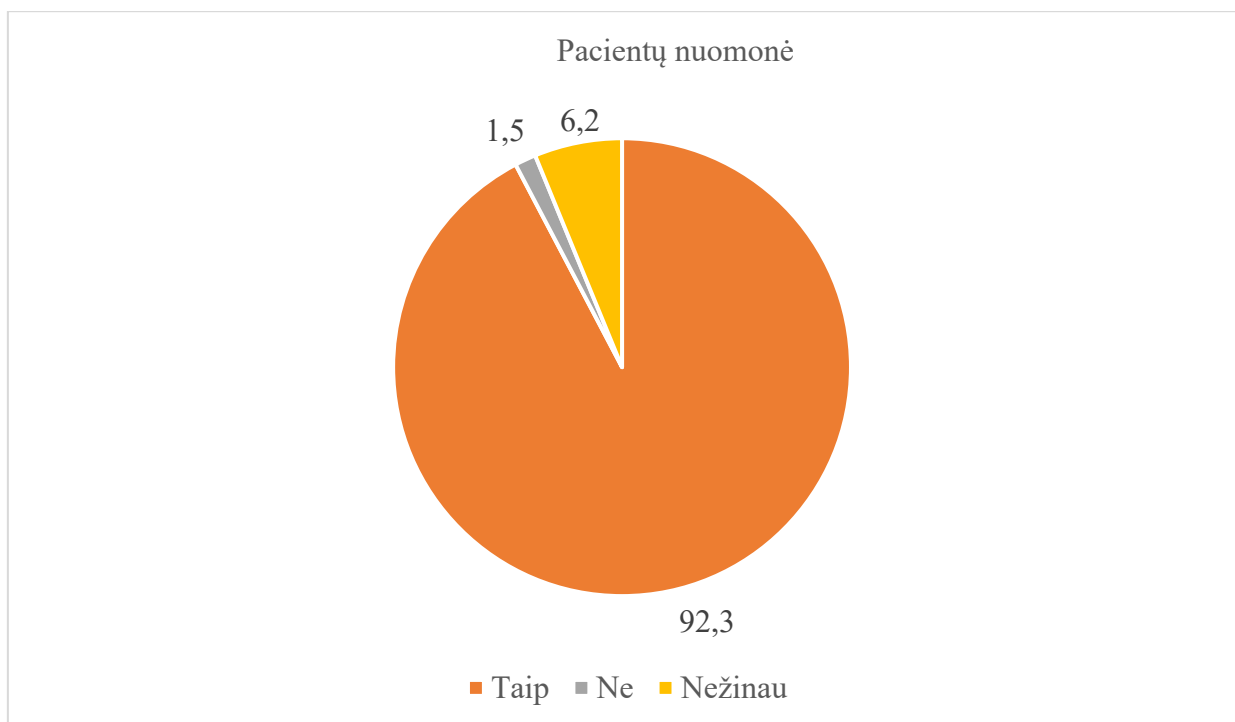


Pacientų pasitenkinimo Ligoninės teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 2025 m.

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.

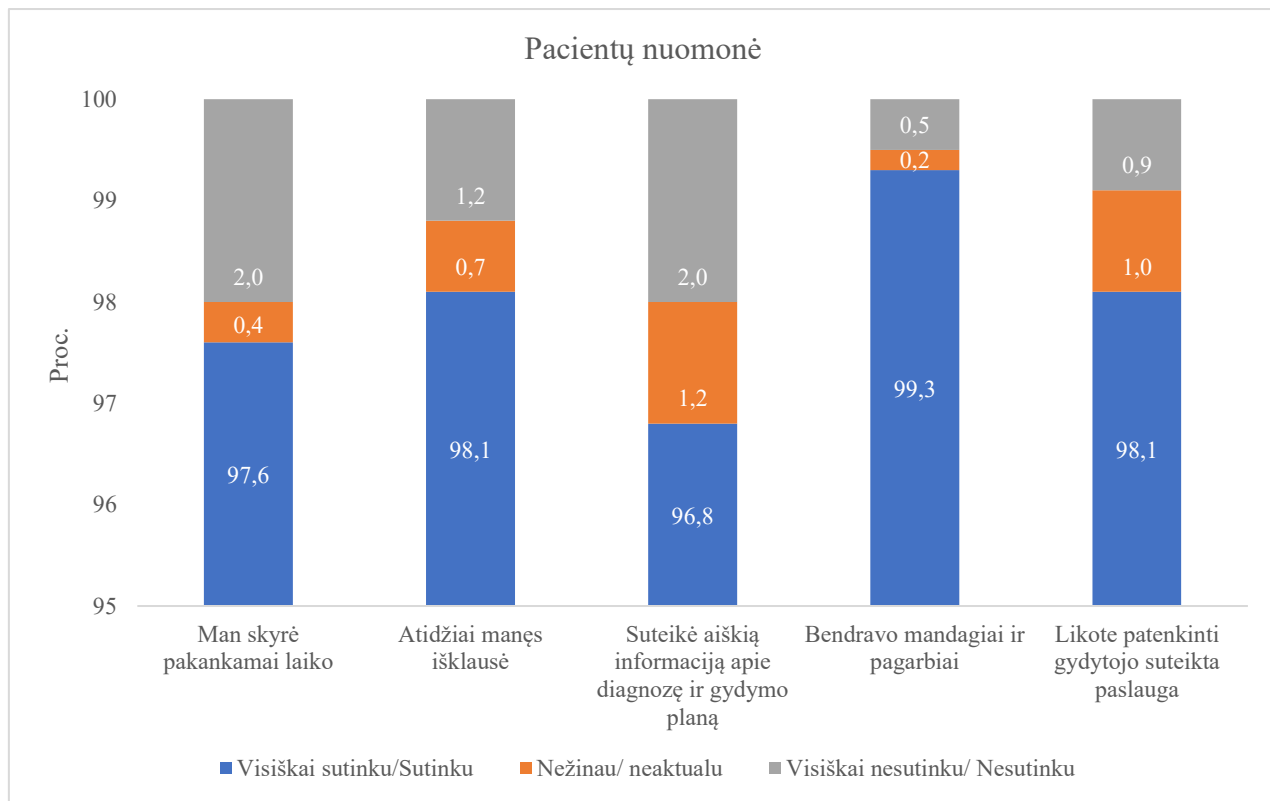
2025 m. vykdant apklausą apie teiktas stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, atsakydami į anketos klausimus, pacientai ir (ar) jų artimieji įvertino ar paslaugos laukimo trukmė nuo registracijos iki paslaugos gavimo dienos nebuvo per ilga, vertinta įstaigos patalpų švara, tvarka, maisto 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. Apskaičiavus atsakymus gautas rezultatas – 90,9 proc. Pacientų atsakymų, ar rekomenduotų asmens sveikatos priežiūros įstaigą savo šeimos nariams ir draugams, pasiskirstymas procentais pateikiamas 1 diagramoje.

Apklausos duomenimis 92,3 proc. respondentų sutinka su teiginiu, kad rekomenduotų asmens sveikatos priežiūros įstaigą savo šeimos nariams ir draugams, 6,2 proc. nurodė, kad jie nežino, 1,5 proc. apklaustųjų šiam teiginiui nepritarė.



1 diagrama. Pacientų atsakymų, ar rekomenduotų asmens sveikatos priežiūros įstaigą savo šeimos nariams ir draugams, pasiskirstymas procentais 2025 m.

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

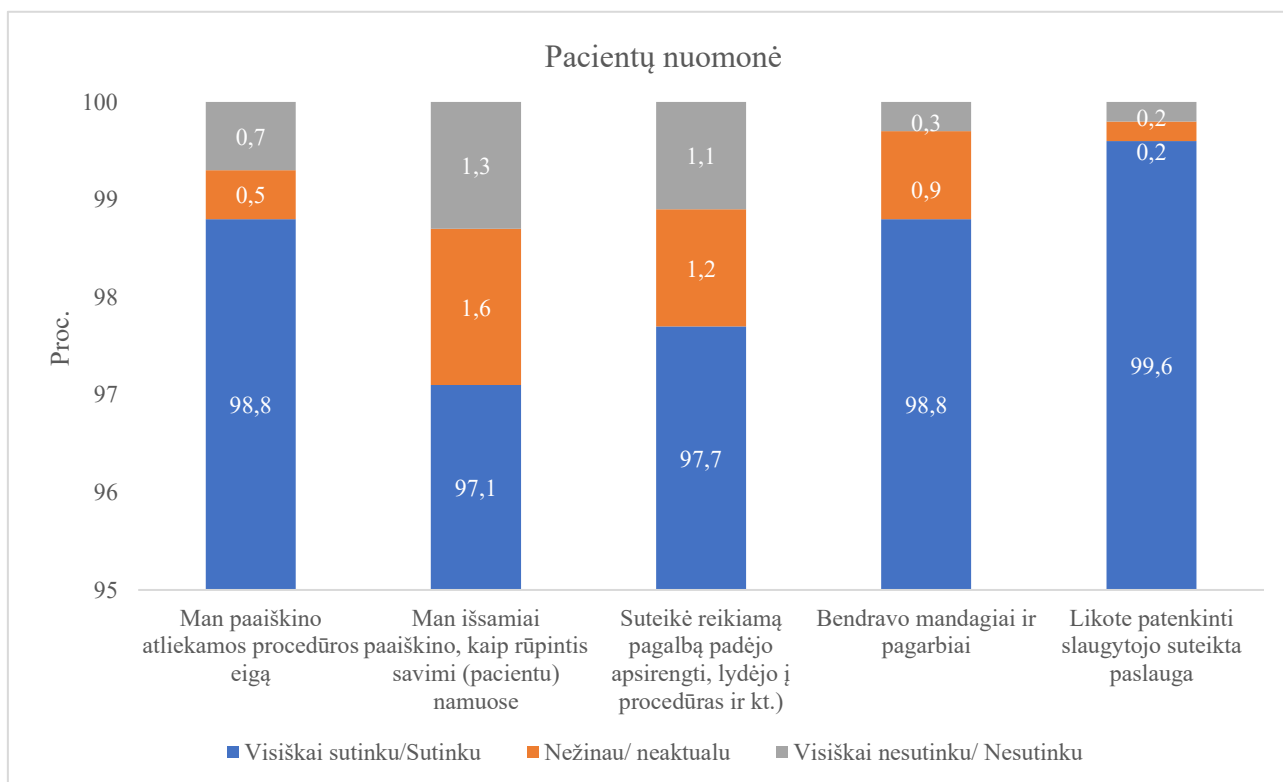


2 diagrama. Pacientų nuomonė apie gydytojų darbo kokybę Ligoninėje 2025 m.

Remiantis apklausos duomenimis, nustatyta, kad 97,6 proc. respondentų pritarė teiginiui, kad gydytojas jiems skyrė pakankamai laiko ir tik 2 proc. nurodė, su šiuo teiginiu nesutinkantys. Didžioji dalis apklaustųjų – 98,1 proc. taip pat sutiko su teiginiu, kad gydytojas juos atidžiai iš klausė. Vertinant informacijos pateikimą, 96,8 proc. apklausos dalyvių nurodė sutinkantys su teiginiu, kad jiems buvo pateikta informacija apie diagnozę ir gydymo planą. Pateikiant klausimą apie bendravimą, beveik visi respondentai – 99,3 proc. nurodė, kad su jais buvo bendraujama mandagiai ir pagarbiai. Be to, 99,3 proc. apklaustųjų pritarė teiginiui, jog liko patenkinti gydytojo suteikta paslauga, o 0,5 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 98,8 proc. respondentų pritarė pateiktam teiginiui, kad jiems buvo paaiškinama apie atliekamos slaugos procedūros eigą, o 0,7 proc. šiam teiginiui nepritarė. Taip pat 97,1 proc. apklaustųjų nurodė pritarantis teiginiui, kad jiems buvo paaiškinta, kaip rūpintis savimi namuose, o 1,3 proc. su šiuo teiginiu nesutiko. Didžioji dauguma apklausos dalyvių – 97,7 proc. pritarė teiginiui, 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 0,3 proc. Be to, 99,6 proc. respondentų pritarė teiginiui, jog liko patenkinti slaugytojo suteikta paslauga.



3 diagrama. Pacientų nuomonė apie slaugytojų darbo kokybę Ligoninėje 2025 m.

Vykdamą 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 – 92,3 proc.

Parengė: Vidaus kontrolės ir audito skyriaus vedėja