

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS KURŠĖNŲ LIGONINĖS

2023 METŲ PACIENTŲ SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO APKLAUSOS ANKETŲ VERTINIMO ANALIZĖ

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2017 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. V-1474 „Dėl 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, vertinimo rodiklių sąrašų patvirtinimo“, (Nauja redakcija nuo 2023-04-25, Nr. [V-487](#)) bei Viešosios įstaigos Kuršėnų ligoninės (toliau – Ligoninė) direktoriaus 2023m. vasario 22 d. įsakymu Nr. 18 patvirtintu „Viešosios įstaigos Kuršėnų ligoninės stacionaro pacientų bendro pasitenkinimo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis apklausos tvarkos aprašu“, atlikta apklausa Ligoninės stacionaro skyriuose. Baigiančių gydymą pacientų ar jų artimųjų (jei pacientas savarankiškai atsakyti negalėjo) paprašyta užpildyti Stacionarinių asmens priežiūros paslaugų vertinimo anketą. Paduodant anketą, pacientas ar jo artimieji buvo informuoti apie apklausos tikslą, anonimiškumo garantavimą bei užpildytų anketų grąžinimo tvarką.

Ligoninėje teikimų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę vertinama šiais aspektais:

- paciento ir personalo bendravimo;
- informacijos pateikimo;
- pacientų galimybė dalyvauti priimant sprendimus dėl jų sveikatos priežiūros ar gydymo;
- fizinės aplinkos.

Teigiamai įvertintos anketos – tai anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPĮ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinamas 7–10 (skalėje nuo 1 iki 10 balų).

Pacientų pasitenkinimo viešojoje įstaigoje Kuršėnų ligoninėje (toliau – Ligoninė) teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis skaičiuojamas pagal formulę.

Pacientų bendro pasitenkinimo ir teigiamai įvertintų anketų skaičius Ligoninėje teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis¹ (apskaičiuotas pagal formulę). Teigiamai įvertintos anketos (7-10 balų) -100 proc. , tačiau nuo 2023 m. šis pasitenkinimo lygis nevertinamas.

Iš viso per 2023 m. iki spalio mėn. užpildytos - 25 Stacionarinių asmens priežiūros paslaugų vertinimo anketos. Per metus iki 2023 11 01 hospitalizuoti – 237, kas sudarytų 11 proc. pacientų.

ANKETŲ ANALIZĖ

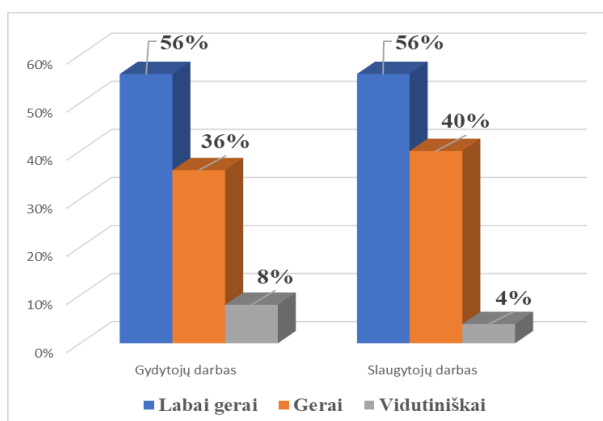
Analizuojant pirmojo ir antrojo anketos klausimus:

„Kaip Jūs vertinate ligoninės gydytojų darbą?“ bei *„Kaip Jūs vertinate ligoninės slaugytojų darbą?“*, gauti duomenys rodo, kad pacientai po lygiai – 56 proc. **labai gerai** vertina tiek gydytojų, tiek slaugytojų darbą.

Vertinimo kriterijus „gerai“ išsiskyrė: atitinkamai 36 proc. ir 40 proc. „**Vidutiniškai**“ gydytojų darbą vertino 8 proc. ir 4 proc. slaugytojų darbą.

Pacientų, vertinančių gydytojų ir slaugytojų darbą „blogai“ ir „*labai blogai*“, nebuvo (žr. 1 pav.).

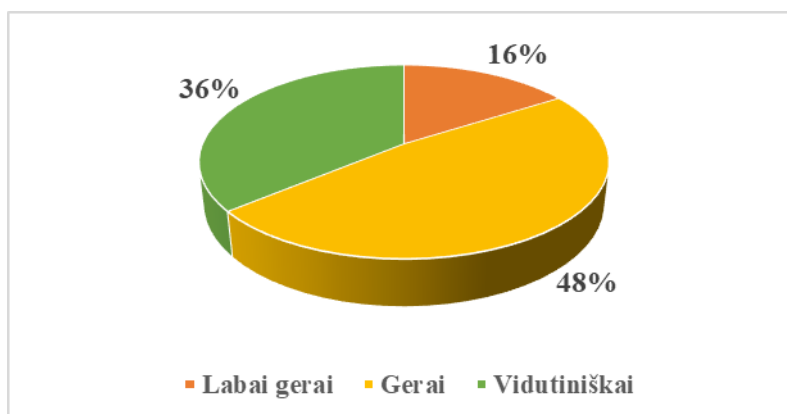
1. ir 2. Kaip Jūs vertinate ligoninės gydytojų ir slaugytojų darbą?



1 pav. Pacientų atsakymų apie gydytojų ir slaugytojų darbo vertinimo pasiskirstymas procentais ir palyginimas tarp pareigybių

Trečias pacientų apklausos klausimas yra susijęs su nemedicine paslauga, kuri teikiama Ligoninėje, siekiant įvertinti šios paslaugos kokybę. Todėl, vienas iš klausimų, pateiktas gulintiems stacionare pacientams, aktualia tema yra : „*Kaip Jūs vertinate ligoninės maisto kokybę?*“ (žr. 2 pav.).

3. Kaip Jūs vertinate ligoninės maisto kokybę?



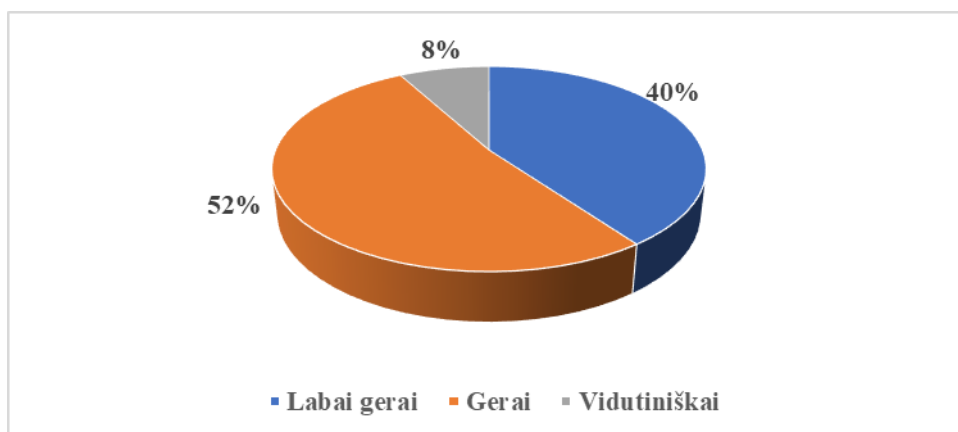
2 pav. Atsakymų apie pacientų pasitenkinimą ligoninėje gaunamo maisto kokybę pasiskirstymas procentais

Apibendrinus 2023m. gautus atsakymus, pastebėta, kad pacientų pasitenkinimas šia paslauga yra vienas blogiausių, lyginant su kitų anketoje minimų paslaugų vertinimu.

Nežiūrint į tai, kad beveik du trečdaliai (**labai gerai** 16 proc. ir **gerai** 48 proc.) visų apklausoje dalyvavusių pacientų yra patenkinti maisto kokybe, tačiau 36 proc. pacientų gaunamo maisto kokybę vertino **vidutiniškai**. Vertinimo kriterijai „blogai“ ir „labai blogai“ anketose nepažymėta.

Ketvirtu anketos klausimu „**Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu?**“ siekta išsiaiškinti pacientų jaučiamo pagarbos vertinimą (žr. 3 pav.).

4. „Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu?“



3 pav. Atsakymų apie pacientų pasitenkinimą gaunama pagarbą iš Ligoninės personalo pasiskirstymas procentais

Apibendrinti duomenys parodė, kad apklausoje dalyvę pacientai yra daugiau patenkinti personalo rodoma pagarbą, jiems gulint ligoninės skyriuose. Tik 8 proc. respondentų personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu vertino **vidutiniškai**.

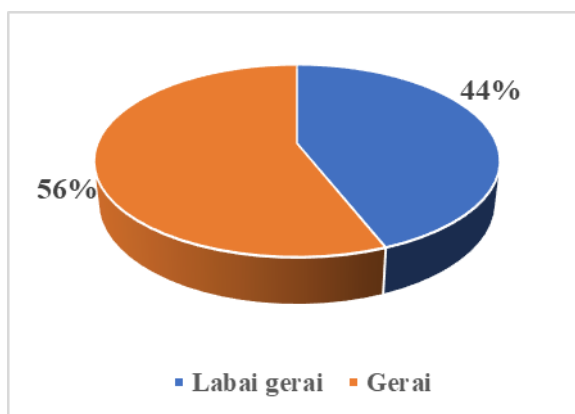
Interpretuojant šiuos duomenis, matyti, kad ligoninės personalas puikiai geba ir tinkamai kokybiškai elgiasi su pacientais. Neigiamų vertinimų anketose šiuo klausimu nepažymėta.

Kitas nemedicininis paslaugų kokybės vertinimo klausimas:

„Kaip Jūs vertinate ligoninės patalpų pakankamą švarą ir jaukumą?“

Šie rodikliai užtikrina stacionare gulinio paciento komfortą, todėl yra labai svarbūs (žr. 4 pav.).

5. Kaip Jūs vertinate ligoninės patalpų švarą ir jaukumą?

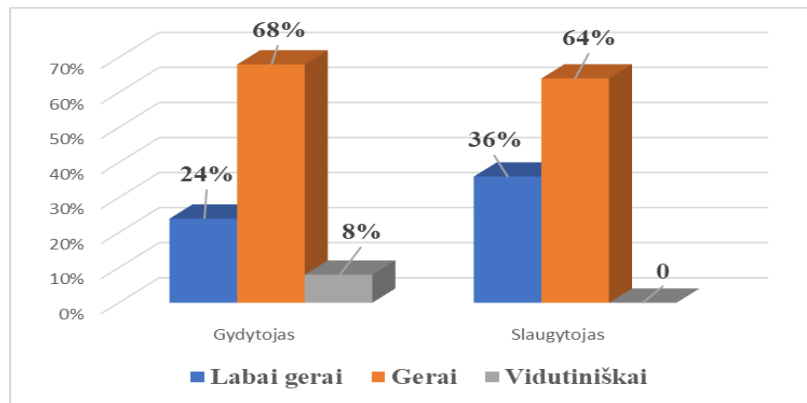


4 pav. Atsakymų apie pacientų pasitenkinimą skyriaus patalpų švara ir jaukumu pasiskirstymas procentais

Iš pateiktų paveiksle duomenų, galima matyti, kad apklausoje dalyvavę pacientai stacionaro švarą ir jaukumą vertina tik **labai gerai** ir **gerai**, atitinkamai **44 proc.** ir **56 proc.** Todėl galima teigti, kad stacionaro skyriuose yra gerai palaikoma švara bei jaukumas.

Šeštas ir septintas anketos klausimais „**Ar Jus gyde gydytojai suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją?**“ ir „**Ar slaugytojai suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją?**“ siekta išsiaiškinti informacijos pateikimo kokybę (žr. 5 pav.)

6. ir 7. Ar Jus gydęs gydytojas, slaugiusi slaugytoja suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją?



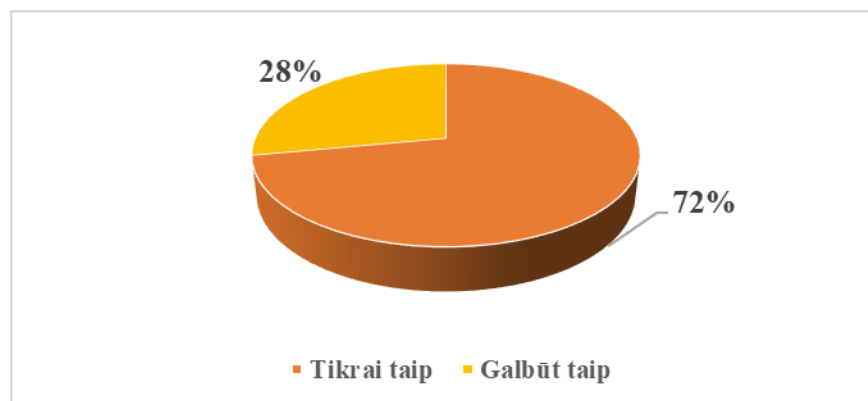
5 pav. Atsakymų apie pacientų pasitenkinimą iš gydytojų ir slaugytojų gaunama informacija pasiskirstymas procentais ir palyginimas tarp pareigybių

Šie duomenys leidžia manyti, kad gydytojai bei slaugytojos suprantamai bei kokybiškai pateikia pacientams svarbią informaciją. Tik 8 proc. pacientų gydytojų suteiktą informaciją vertinama vidutiniškai.

Apklausoje pateiktas klausimas:

„Ar personalas atsižvelgė į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos?, kuriuo siekta išsiaiškinti bendravimo ir bendradarbiavimo tarp personalo ir paciento kokybinius aspektus (žr. 6 pav.).

8. Ar personalas atsižvelgė į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos?

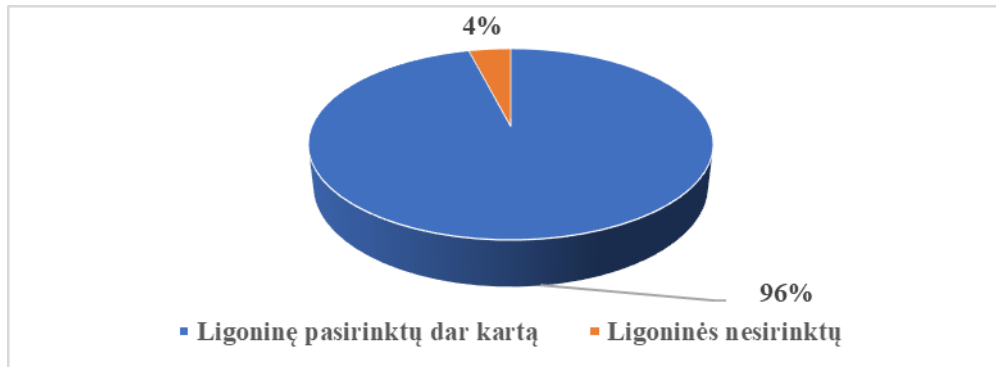


6 pav. Atsakymų apie pacientų pasitenkinimą, atsižvelgiant į jų nuomonę dėl sprendimų, atliekant tyrimus ar gydymo eigos, pasiskirstymas procentais

Didžioji dalis apklausoje dalyvių yra patenkinti ir teigia, kad paisoma jų nuomonės, priimant sprendimus dėl tyrimų ar gydymo eigos. Todėl galima teigti, kad skyrių personalas bendradarbiauja su pacientais ir tai leidžia pasiekti geresnių gydymo ir slaugos rezultatų.

Kita klausimų grupė sudarė klausimai apie pacientų sugrįžimą į ligoninę ir jos rekomendavimą kitiems asmenims. Ši klausimų grupė atspindi ASPI paklausumą. Anketoje pacientų paklausta: „Ar Jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?“ (žr. 7 pav.).

9. Ar Jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?



7 pav. Atsakymų apie pacientų ligoninės pasirinkimą dar kartą pasiskirstymas procentais

Analizuojant gautus duomenis, pastebėta, kad **96 proc.** pacientų pasirinktų ligoninę dar kartą. Pacientų, kurie visai nesirinktų šios gydymo įstaigos procentas yra labai nedidelis – tik 4 proc. **Taigi, galima teigti, kad baigę gydymą, daug pacientų, esant sveikatos sutrikimams, į ligoninę atvyktų dar kartą ir pasinaudotų teikiamomis paslaugomis.**

Paklausus respondentų „*Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui?*“ dauguma apklausoje dalyvavusių pacientų rekomenduočių Ligoninę ir jos teikiamas paslaugas (žr.8 pav.).

10. Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui?



8 pav. Atsakymą apie pacientų rekomendavimą savo artimiems gydytis šioje ligoninėje pasiskirstymas procentais

Pastebėta, kad 96 proc. apklausos dalyvių rekomenduotų gydymo įstaigą.

Yra tik 4 proc. respondentų, abejojančių dėl rekomendacijų gydymuisi savo artimui šioje ligoninėje. Todėl, galima teigti, kad ligoninėje baigę gydytis pacientai yra pakankamai patenkinti gaunamomis paslaugomis, nes daugiau rekomenduotų kitiems asmenims pasirinkti Ligoninę ir jos teikiamas paslaugas.

IŠVADA:

1. 2023 m. pacientų pasitenkinimo Ligoninėje teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis yra **1,0** (didžiausias galimas lygis yra 1,0). Apklausoje dalyvavo **11** proc. pacientų.
2. 2023 m. buvo užpildytos tik 2 Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos, rezultatai lentelėje. Išsamiai analizei atlikti būtinas užpildytas reprezentatyvus anketų skaičius.

Apklaustos duomenis vertino:

Medicinos auditorė
Danutė Milkintienė
2023 11 10

Išvadas ir apibendrinimą pateikė:

Lokalaus audito vadovė
Laima Kupčinskienė
2023 11 16