

VIDAUS MEDICININIO AUDITO TARNYBA
PACIENTŲ IR DARBUOTOJŲ APKLAUSOS 2024 METŲ
ANKETŲ ANALIZĖ

Siekiant pagerinti pacientų aptarnavimo kokybę VŠĮ Kelmės ligoninėje visus metus buvo vykdyta pacientų, kurie gydėsi stacionaro skyriuose, anoniminė apklausa. Buvo išdalinta 260 anketų.

77,7 proc. visų apklaustųjų ligoninės gydytojų darbą vertino labai gerai, 22,3 proc. gerai. Slaugytojų darbas vertintas labai gerai 77,3 proc., 11,3 proc. gerai ir 11,3 proc. patenkinamai. Maisto kokybę labai gerai buvo įvertinta 64 proc., 31 proc. gerai ir vidutiniškai 5 proc. Personalo pagarbą gydymosi ligoninėje metu vertino 71,7 proc. labai gerai, 21,3 proc. gerai ir 7 proc. vidutiniškai. Ligoninės patalpų švarą ir jaukumą įvertino 84,3 proc. labai gerai, 8 proc. gerai, 12 proc. vidutiniškai. Gydytojų suteiktos svarbios informacijos aiškumas pacientams vertintas 80,3 proc. labai gerai, 8 proc. – gerai, 12% vidutiniškai. Slaugytojų suteikta svarbi informacija pacientams 90 proc. vertinta labai gerai, 5,7 proc. – gerai, 4,3% vidutiniškai. 83,7 proc. pacientų rinktųsi šią ligoninę dar kartą ir 88,7 proc. rekomenduotų gydytis ligoninėje savo artimam žmogui.

Savo bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe balais skalėje nuo 1 iki 10 įvertino 10,3 proc. – 8 balais, 20,3 proc. - 9 balais ir 69,3 proc. - 10 balų.

Apklausti 162 pacientai, kurie lankėsi konsultacijų poliklinikoje 2024 metais. Iš apklausos paaiškėjo, kad 71,3 proc. registratūros darbą vertino labai gerai, 25,3 proc. – gerai, 3,3 proc. vidutiniškai. Konsultacijų poliklinikos gydytojų darbas 80,7 proc. vertintas labai gerai ir 19,3 proc. gerai. Konsultacijų poliklinikos slaugytojų darbas vertintas 77 proc. labai gerai ir 23 proc. gerai. 71,3 proc. apklaustųjų suteiktos informacijos aiškumą apie ligą, tolimesnį gydymą vertino labai gerai 71,3, 27 proc. vertino gerai, o 1,7 proc. vidutiniškai. 90,3 proc. rekomenduotų savo pažįstamiems ir draugams rinktis mūsų įstaigą. Apklausti pacientai įvertino savo bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe balais skalėje nuo 1 iki 10, gauti rezultatai: 2,3 proc. įvertino 6 balais, 8,7 proc. įvertino 8 balais, 19,3 proc. įvertino 9 balais ir 69,7 proc. 10 balų.

Buvo išdalinta 115 anketų pacientams, kurie gydėsi Priėmimo ir skubiosios medicinos pagalbos skyriuje.

Gauti rezultatai, kad 92,5 proc. apklaustųjų slaugytojų darbą vertino labai gerai ir 7,5 proc. vertino gerai. Gydytojų darbas labai gerai įvertintas 90,5 proc. ir 9,5 proc. gerai.

89,5 proc. apklaustųjų jiems suteiktos informacijos aiškumą apie jų ligą, tolimesnį gydymą vertino labai gerai, 5,5 proc. gerai ir 5 proc. informacijos aiškumą vertino vidutiniškai. Personalo

pagarbą ir bendravimą su pacientais 76,5 proc. vertino labai gerai, 19 proc. gerai ir 4,5 proc. vidutiniškai. Patalpų švara ir jaukimas 95 proc. įvertinta labai gerai, 5 proc. - gerai.

81 proc. apklaustųjų VŠĮ Kelmės ligoninės Priėmimo ir skubiosios medicinos pagalbos skyrių tikrai rekomenduotų savo draugams ir pažįstamiems, 19 proc. - galbūt.

Apklaustieji pacientai bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybę vertino teigiamai: 72 proc. - 10 balų, 17,5 proc. - 9 bala, 10,5 proc. - 8 balai.

Apklausta apie 50 proc. pacientų, kurie lankėsi dantų protezavimo kabinete per 2024 metus. Iš jų 32,5 proc. galėjo naudotis protezais iš karto ir 67,5 proc. buvo reikalingas ilgesnis prisitaikymo laikas. Stomatologinę įrangą įvertino gerai 83 proc. ir 17 proc. patenkinamai. Personalo elgesiu liko patenkinti 97,5 proc. apklaustųjų, 2,5 proc. liko nepatenkinti. Už dantų protezavimą 56 proc. visiškai nemokėjo, dalį sumos primokėjo 38 proc., o apmokėjo visą sumą 6 proc. 100 proc. buvo suprantamai paaiškinta už ką teko mokėti, visiems pacientams, kurie mokėjo pinigais, išduoti kasos pajamų orderiai. Eilėje prie gydytojo kabineto 42,5 proc. apklaustųjų laukė trumpiau nei 15 min. ir iki 30 min. laukė – 57,5 proc. Apie teikiamas dantų protezavimo paslaugas (patekimo pas gydytoją tvarką, išankstinę registraciją, apmokėjimo tvarką ir kt.) 99 proc. pakako informacijos. 92,5 proc. apklaustųjų liko patenkinti gydytojo suteikta paslauga, 7,5 proc. liko nepatenkinti suteikta paslauga.

Siekiant pagerinti pacientų aptarnavimo kokybę bei sužinoti dirbančiųjų nuomonę, VŠĮ Kelmės ligoninėje buvo vykdytos 4 anoniminės medicinos darbuotojų anketinės apklausos ligoninės stacionaro skyriuose, Priėmimo ir skubiosios medicinos pagalbos skyriuje ir konsultacijų poliklinikoje. Aprūpinimas medikamentais ir medicinos pagalbos priemonėmis 87% vertintas kaip pakankamas, 13% apklaustųjų vertino kaip nepakankamą. 94,5 proc. apklaustųjų darbo sąlygos tenkino. Darbuotojai medicininės dokumentacijos pildymui skiria apie 60 proc. savo darbo laiko. 95,5 proc. dirbančiųjų buvo patenkinti apmokėjimo tvarka už darbą. Personala, su kuriuo kartu dirbama, 93,5 proc. vertino teigiamai, 6,5 proc. vertino neigiamai. Vertinta, jog iškilus porblemai, darbuotojus 88,3 proc. atvejų administracija išklauso, 11,7% atvejų neišklauso ar išklauso nepakankamai.

Vertinta Priėmimo ir skubiosios medicinos pagalbos skyriaus emocinė būklė. 88,5 proc. personalo atsiduria emociškai sunkiose, trikdančiose situacijose. 88% dažnai susiduria su kitų žmonių asmeninėmis problemomis. Paklausus apie smurto grėsmę darbe per paskutinius 3 mėnesius, 72,5 proc. darbuotojų atsakė teigiamai.

**PACIENTŲ ANONIMINĖS APKLAUSOS
ANKETŲ SUVESTINĖ
2024-10-02**

VšĮ Kelmės ligoninėje 2024 m. nuo rugsėjo 2 d. iki rugsėjo 30 d. buvo vykdoma anoniminė pacientų ar jų įstatyminių atstovų apklausa Viešosios įstaigos Kelmės ligoninės (toliau – Ligoninės) stacionaro skyriuose ir konsultacijų poliklinikoje. Apklausa vykdyta vadovaujantis Ligoninės direktoriaus 2022 m. rugsėjo 20 d. įsakymu Nr. V-127 (1.4) ir šiuo įsakymu patvirtintomis formomis: „Stacionarines paslaugas gavusių pacientų anoniminės apklausos anketa“ ir „Ambulatorines paslaugas gavusių pacientų anoniminės apklausos anketa“.

Ligoninės stacionaro skyriuose hospitalizuotų pacientų ar įstatyminių atstovų apklausa buvo vykdoma išdalinant anketas I – amė vidaus ligų, II – amė vidaus ligų, Chirurgijos, ortopedijos ir traumatologijos, Priėmimo ir skubiosios medicinos pagalbos, Slaugos ir palaikomojo gydymo, Priėmimo ir skubiosios medicinos pagalbos vaikų ir suaugusiųjų dienos stacionaro skyriuose. Iš viso užpildyta 90 anketų. Apklausos metu visuose ligoninės stacionaro skyriuose besigydantys pacientai ar jų įstatyminiai atstovai į daugumą anketoje užduotų klausimų atsakė teigiamai. Teigiamai įvertintas gydymo įstaigos slaugytojų ir gydytojų, bei aptarnaujančio personalo (valytojų, maisto išdavėjų) darbas (3 anketose - vidutiniškai). Anketose pažymėta, kad sveikatos priežiūros specialistai išsamiai suteikia informaciją apie ligą ir gydymą, išskyrus vieną nuomonę - suteikiama per mažai. Nei vienam respondentui ligoninėje neteko neoficialiai atsidėkoti sveikatos priežiūros specialistui už suteiktas paslaugas ir medicinos personalas niekam neužsiminė, kad reikėtų neoficialiai susimokėti („duoti kyšį“). Į klausimą „Ar šioje įstaigoje neoficialus smulkios dovanos davimas, Jūsų nuomone, padeda gauti geresnę paslaugą?“ visi respondentai atsakė „Ne“, o į klausimą „Ar rekomenduotumėte savo draugams ir pažįstamiems pasirinkti mūsų gydymo įstaigą?“, visi atsakė „Taip“.

Stacionarines paslaugas gavusių pacientų anoniminės apklausos anketų buvo padėta ir Konsultacijų poliklinikoje, kad savo nuomonę galėtų išreikšti anksčiau stacionaro skyriuose gydęsi pacientai. Rasta užpildyta 19 anketų ir iš jų 14 respondentų nurodė, kad gydymosi stacionare metu, viskas buvo gerai ir visi atsakymai teigiami. 1 anketoje pažymėta, kad gydymo įstaigos slaugytojų darbą vertina vidutiniškai. Gydymo įstaigos gydytojų darbą taip pat 1 pacientas įvertino vidutiniškai. 1 anketoje nurodyta, kad sveikatos priežiūros specialistai suteikia per mažai informacijos apie ligą ir gydymą. 2 anketose vidutiniškai įvertintas ir pagalbinio personalo darbas. 1 anketoje pažymėta, kad pacientui teko pastaraisiais metais VšĮ Kelmės ligoninėje neoficialiai atsidėkoti sveikatos priežiūros specialistams už suteiktas paslaugas ir 1 nurodė, kad medicinos personalas buvo užsiminęs (leido suprasti), kad reikėtų

„duoti kyši“. 1 respondentai mano, kad smulkios dovanos davimas, padeda gauti geresnę paslaugą, o dėl rekomendacijos draugams ir pažįstamiems pasirinkti mūsų įstaigą abejoja 4 asmenys, pildę anketas.

Konsultacijų poliklinikos koridoriuje, prie laukiančių pas gydytojus pacientų, padėta 85 anketos. Dėžutėse rastos užpildytos 81 anketa. 3 sugadintos. Peržiūrėjus anketas nustatyta:

Į pirmą klausimą „Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?“ 77 anketose buvo pažymėtas atsakymas „Gerai“, 2 anketose pažymėta „Vidutiniškai“, 2 anketose pažymėta „Blogai“.

Į antrą klausimą „Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?“ 79 respondentai atsakė teigiamai, 2 – vidutiniškai, o įvertinusių „blogai“ - 0.

Į trečią klausimą „Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?“, atitinkamai buvo atsakyta: 78 gerai, 2 vidutiniškai ir 1 blogai.

Klausimas: „Sveikatos priežiūros specialistai išsamiai suteikia informaciją apie ligą ir gydymą?“ sulaukė 77 teigiamą atsakymą, 3 atsakė, kad suteikia per mažai ir 1 – nesuteikia.

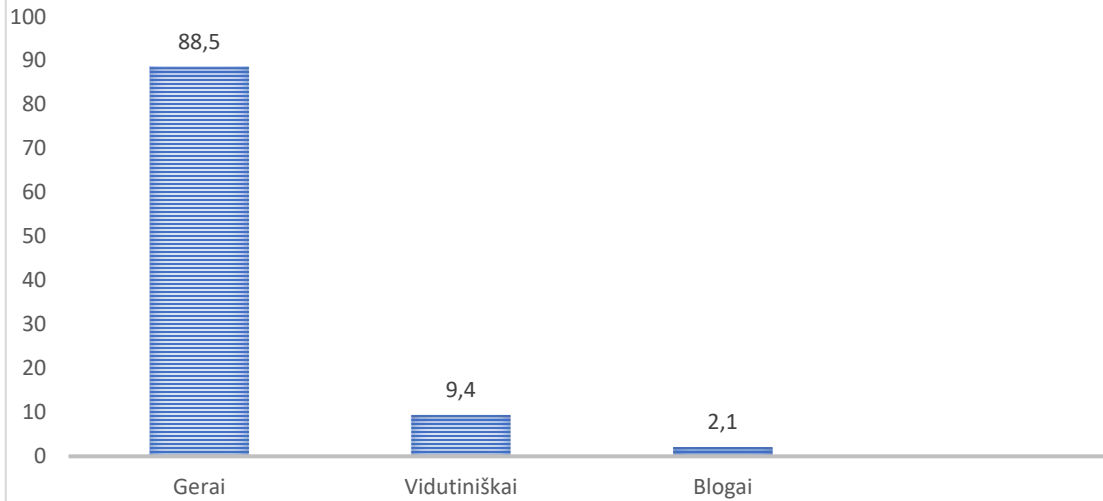
Į penktą klausimą „Ar Jums teko pastaraisiais metais VšĮ Kelmės ligoninėje neoficialiai atsidėkoti sveikatos priežiūros specialistui už suteiktas paslaugas?“ 3 atsakymai iš 77 buvo „Taip“.

Į šeštą klausimą „Ar šios ligoninės medicinos personalas buvo užsiminęs (leido suprasti), kad reikėtų neoficialiai susimokėti („duoti kyši“)?“ 1 anketoje buvo pažymėta „Taip“.

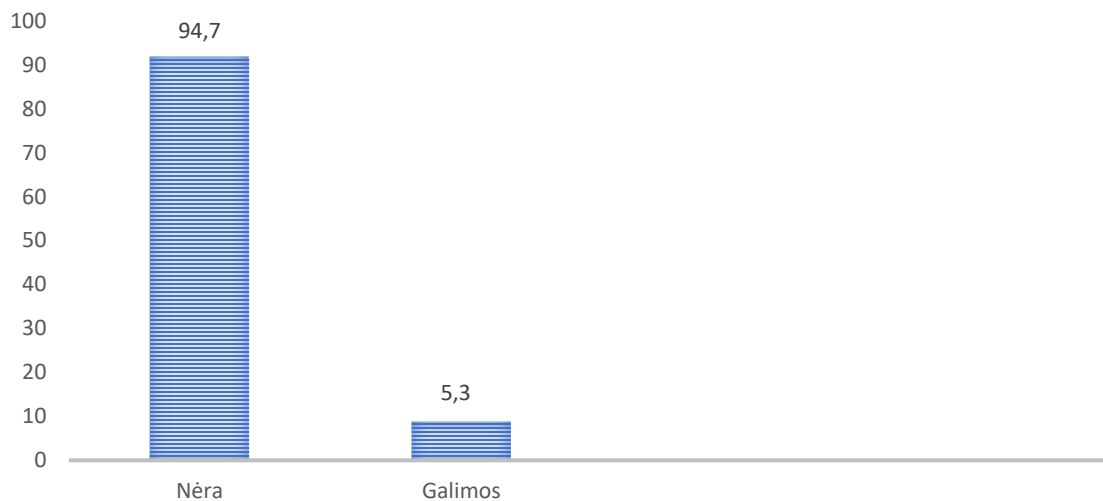
Į septintą klausimą „Ar šioje įstaigoje neoficialus smulkios dovanos davimas VšĮ Kelmės ligoninėje, Jūsų nuomone, padeda gauti geresnę paslaugą?“ 3 anketose buvo pažymėta „Taip“.

Aštuntas klausimas „Ar rekomenduotumėte savo draugams ir pažįstamiems pasirinkti mūsų gydymo įstaigą“ daugumos respondentų buvo pažymėtas „Taip“, 1 buvo abejojantys ir 2 pažymėjo, kad „Ne“.

VŠĮ KELMĖS LIGONINĖS DARBO SU PACIENTAIS ĮVERTINIMAS



VŠĮ KELMĖS LIGONINĖS KORUPCJOS APRAIŠKŲ LYGIO VERTINIMAS



Juristė, kuriai pavesta vykdyti korupcijai atsparios aplinkos kūrimą atsakingam asmeniui priskirtinas funkcijas

Irena Sirusienė