

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS NAUJOSIOS AKMENĖS LIGONINĖS-SVEIKATOS CENTRO 2024 METŲ PACIENTŲ APKLAUSOS ANKETŲ DUOMENŲ APIBENDRINIMAS

2025 01 30

Atlikta planinė 2024 metų pacientų pasitenkinimo ASPĮ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis anoniminė apklausa.

Apklauso tikslas – išsiaiškinti ar įstaigos teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybė atitinka pacientų lūkesčius.

Apklauso instrumentas – įstaigos vadovo 2024 m. rugpjūčio 16 d. įsakymu Nr. V-826 patvirtinta „Paciento pasitenkinimo asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimo anketa“.

Anketų duomenų apibendrinimas

- **Apklausoje dalyvavo 59 įstaigos pacientų;**
- **Dalyvių amžius: 18-65 m. ir daugiau;**
- **Dalyvių lytis : moterų -39; vyrų – 20;**

Gautos paslaugos	Bendroji suma
Šeimos gydytojo	32
Gydytojo specialisto	20
Ambulatorinė rehabilitacija	3
Dienos stacionaro	2
Kita	2
	59

PACIENTŲ ATSAKYMAI Į PATEIKTUS KLAUSIMUS

5. Prašome įvertinti savo paskutinį apsilankymą ASP įstaigoje;

Nr.	Klausimas	Visiškai sutinku	proc.	Sutinku	proc.	Nesutinku	proc.	Visiškai nesutinku	proc.	Nežinau	proc.
5.1.	Įstaiga yra lengvai pasiekiamą	26	44	32	54	1	2	0	0	0	0
5.2.	Patalpos švarios	32	54	26	44	1	2	0	0	0	0
5.3.	Pritaikyta pacientų poreikiams	25	42	32	54	1	2	0	0	1	2
5.4.	Laukimo trukmė ne per ilga	15	25	35	59	8	14	0	0	1	2
5.5.	Su visais elgiamasi vienodai	29	49	24	41	1	2	0	0	5	8
5.6.	Likote patenkinti paslauga	24	41	30	51	1	2	3	5	1	2

Iš 5 klausimo pateiktų atsakymų matome, kad įstaiga lengvai pasiekiamą, įstaigos patalpos švarios ir pritaikytos pacientų poreikiams atsakė 54 proc. apklaustų pacientų. 59 proc. pacientų sutiko, kad laukimo trukmė ne per ilga. Visiškai sutiko 49 proc. apklaustų pacientų, kad su visais elgiamasi vienodai ir 51 proc. liko patenkinti suteikta paslauga.

6. Kaip vertinate gydytojo darbą:

Nr.	Klausimas	Visiškai sutinku	proc.	Sutinku	proc.	Nesutinku	proc.	Visiškai nesutinku	proc.	Nežinau	proc.
6.1.	Skyrė pakankamai laiko	20	34	36	61	1	2	1	2	1	2
6.2.	Atidžiai manęs iš klausė	20	34	38	64	1	2	1	2	1	2
6.3.	Suteikė išsamią informaciją	23	39	33	56	2	3	0	0	1	2
6.4.	Bendravo mandagiai	31	53	27	46	1	2	0	0	0	0
6.5.	Likote patenkinti paslauga	25	42	32	54	1	2	0	0	1	2

6 klausime prašome pacientų įvertinti gydytojo darbą ir 61 proc. sutiko, kad gydytojas skyrė pakankamai laiko, 64 proc. mano, kad atidžiai juos iš klausė. Kad gydytojas suteikė išsamią informaciją, sutinka 56 proc. Visiškai sutiko 53 proc., kad gydytojais su pacientais bendravo mandagiai ir 54 proc. liko patenkinti paslauga.

7. Kaip vertinate slaugytojo darbą:

Nr.	Klausimas	Visiškai sutinku	proc.	Sutinku	proc.	Nesutinku	proc.	Visiškai nesutinku	proc.	Nežinau	proc.
7.1.	Paaikšino procedūros eigą	29	49	28	47	1	2	0	0	1	2
7.2.	Paaikšino kaip rūpintis namuose	25	42	29	49	2	3	0	0	3	5
7.3.	Bendravo mandagiai	30	51	27	46	1	2	0	0	1	2
7.4.	Likote patenkinti paslauga	30	51	27	46	0	0	0	0	2	3

7 klausime pacientai atsako į klausimus, susijusius su slaugytojo darbu. 49 proc. apklaustųjų visiškai sutinka arba sutinka, kad slaugytojos paaikšino procedūros eigą ir kaip rūpintis namuose. Slaugytojos bendravo mandagiai ir pacientai liko patenkinti paslauga, visiškai sutinka 51 proc. pacientų.

8. Ar teko mokėti iš asmeninių lėšų;

Nr.	Klausimas	Taip	procentai	Ne	procentai	Nenoriu atsakyti	procentai
8.1.	Už suteiktas ASPP	14	24	45	76	0	0
8.2.	Už atliktus tyrimus	13	22	46	78	0	0
8.3.	Už vienkartinės priemonės	10	17	48	81	1	2
8.5.	Už odontologines medžiagas	19	32	34	58	6	10

Klausime apie mokamas paslaugas, daugiausia pacientų atsakė, kad neteko mokėti iš asmeninių lėšų: už suteiktas paslaugas 76 proc., už atliktus tyrimus 78 proc., už vienkartinės priemonės 81 proc., už odontologines priemonės 58 proc.

9. Paskutinį kartą, kai Jūs lankėtės ASPI:

Nr.	Klausimas	Visiškai sutinku	proc.	Sutinku	proc.	Nesutinku	proc.	Visiškai nesutinku	proc.	Nežinau	proc.
9.1.	Jums buvo paaiškinta, kodėl reikia mokėti	12	20	28	47	3	5	0	0	16	27
9.2.	mokestis ne per didelis	11	19	23	39	3	5	1	2	21	36

9 klausime prašome įvertinti pacientų, ar jiems buvo paaiškinta, kodėl reikia mokėti ir 47 proc. pacientų sutiko su šiuo teiginiu. Kad mokestis buvo ne per didelis, 39 proc. pacientų sutiko.

10. Nurodykite, kodėl mokėjote;

Nemokėjau	proc.	Mokama paslauga	proc.	papildomi tyrimai	proc.	papildomos paslaugos	proc.	Nepaaiškino	proc.	Nenoriu atsakyti	proc.
36	61	6	10	8	14	4	7	1	2	4	7

Paprašius pacientų nurodyti, kodėl mokėjo, 61 proc. parašė, kad nemokėjo. 14 proc. mokėjo už papildomus tyrimus, 10 proc. naudojami mokama paslauga, 7 proc. mokėjo už papildomas paslaugas, 7 proc. pacientų nenorėjo atsakyti ir 2 proc. nežino už ką mokėjo.

11. Ar ASPI buvo prašoma papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas;

Taip	procentai	Ne	procentai	Nenoriu atsakyti	procentai
0	0	56	95	3	5

Į 11 klausimą 95 proc. pacientų atsakė, kad jų nebuvo prašoma papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas ir tik 5 proc. nenorėjo atsakyti į klausimą.

12. Ar rekomenduotumėte ASPI savo šeimos nariams ir draugams;

Taip	procentai	Ne	procentai	Nežinau	procentai
52	88	1	2	6	10

Apklaustų pacientų 88 proc. rekomenduočių mūsų įstaiga, 10 proc. nežino, o 2 proc. nerekomenduočių.

IŠVADOS

1. Gauti rezultatai parodė, kad pacientai visiškai sutinka, kad patalpos švarios (54 proc.) ir su visais pacientais elgiamasi vienodai (49 proc). 54 procentai pacientų sutiko, kad įstaiga lengvai pasiekiamą, pritaikyta pacientų poreikiams, laukimo trukmė ne per ilga ir jie liko patenkinti paslauga.
2. Džiugu, kad dauguma pacientų sutiko, jog gydytojas skyrė pakankamai laiko (61 proc), atidžiai išklause (64 proc), suteikė išsamią informaciją ir liko patenkinti gydytoju darbu.
3. Su klausimu apie slaugytojų darbą, visiškai sutiko 51 procentas pacientų, kad bendravo mandagiai ir liko patenkinti paslauga ir 49 procentai visiškai sutiko, kad slaugytojos paaiškino procedūros eigą.
4. Klausimai apie korupcijos apraiškas įstaigoje buvo susiję su mokėjimu už paslaugas. 58 proc.- 81 proc. atsakė, kad nemokėjo. Jei reikėjo mokėti, buvo paaiškinta kodėl, taip mano 39 proc. – 47 proc. pacientų. Netgi 95 proc. pacientų atsakė, kad iš jų nebuvo prašoma papildomai sumokėti. Galima daryti išvadą, kad pacientai informuojami apie mokamas paslaugas ir papildomai (neoficialiai) įstaigos darbuotojai neprašo sumokėti.
5. Labai džiaugėmės, kad mūsų pacientai, netgi 88 procentai, rekomenduočių kitiems viešąją įstaigą Naujosios Akmenės ligoninę–sveikatos centrą.