

**PACIENTŲ LŪKESČIŲ IR PASITENKINIMO  
RPLC FILIALŲ STACIONARINIUIOSE  
SKYRIUIOSE TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS  
ANALIZĖ 2018 M.**

## TURINYS

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| I. RPLC VILNIAUS FILIALAS .....    | 3  |
| II. RPLC KAUNO FILIALAS .....      | 19 |
| III. RPLC KLAIPĖDOS FILIALAS ..... | 33 |
| IV. RPLC ŠIAULIŲ FILIALAS .....    | 45 |
| V. RPLC PANEVĖŽIO FILIALAS .....   | 56 |

## I. RPLC VILNIAUS FILIALAS

### I. Apklausos organizavimo tvarka ir metodai

#### Tyrimo metodika

2018 metais buvo atlikta RPLC Vilniaus filialo stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Vilniaus filialo paslaugomis analizė.

Pacientai užpildę anketą ją palikdavo specialiose skyriuose esančiose dėžutėse. Anketa sudaryta vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ (Žin., 2008, nr. 53-1992).

**Tyrimo tikslas:** įvertinti RPLC Vilniaus filialo stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2018 metais.

**Apklausos imtis:** anketinės anoniminės RPLC Vilniaus filialo stacionariųjų skyrių pacientų apklausos imtis (n) = 88 pacientai (išsamiau žiūrėti 1 lentelę).

Apklausa atlikta 4 RPLC Vilniaus filialo skyriuose:

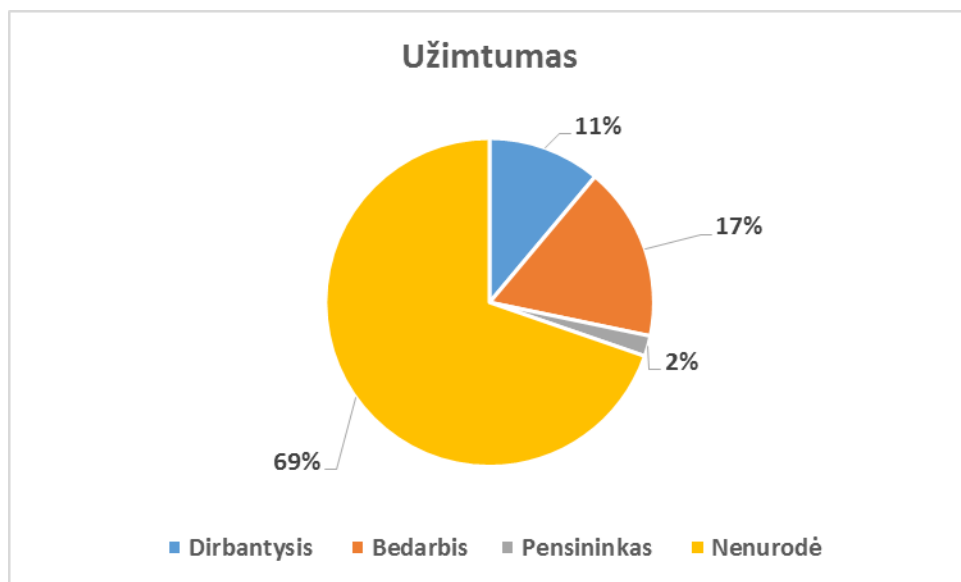
- 1) Psichosocialinio gydymo skyriuje – toliau tekste PG skyrius.
- 2) Alkoholinės abstinencijos gydymo skyriuje – toliau tekste AAG skyrius.
- 3) Narkotinės abstinencijos gydymo skyriuje – toliau tekste NAG skyrius.
- 4) Stacionarinės psichosocialinės reabilitacijos skyriuje – toliau tekste SPR skyrius.

**1 lentelė.** Apklausos imtis (n=88)

| VPLC skyriai | Respondentų sk. | Procentai |
|--------------|-----------------|-----------|
| PG skyrius   | 18              | 20,5      |
| AAG skyrius  | 48              | 54,5      |
| NAG skyrius  | 14              | 15,9      |
| SPR skyrius  | 8               | 9,1       |

| Lytis                                                   |                   |       |                      |       |                     |       |
|---------------------------------------------------------|-------------------|-------|----------------------|-------|---------------------|-------|
| Skyriai                                                 | Vyrai             |       | Moterys              |       | Nenurodė            |       |
|                                                         | Resp.             | Proc. | Resp.                | Proc. | Resp.               | Proc. |
| PG skyrius                                              | 12                | 66,8  | 3                    | 16,6  | 3                   | 16,6  |
| AAG skyrius                                             | 31                | 64,6  | 14                   | 29,2  | 3                   | 6,2   |
| NAG skyrius                                             | 10                | 71,4  | 1                    | 7,2   | 3                   | 21,4  |
| SPR skyrius                                             | 4                 | 50,0  | 3                    | 37,5  | 1                   | 12,5  |
| Amžius                                                  |                   |       |                      |       |                     |       |
| Skyriai                                                 | Vidurkis (metais) |       | Jauniausias (metais) |       | Vyriausias (metais) |       |
| PG skyrius                                              | 40,7              |       | 28                   |       | 50                  |       |
| AAG skyrius                                             | 49,0              |       | 28                   |       | 70                  |       |
| NAG skyrius                                             | 36,5              |       | 33                   |       | 39                  |       |
| SPR skyrius                                             | 53,6              |       | 42                   |       | 65                  |       |
| Bendra RPLC Vilniaus filialo skyrių amžiaus statistika: |                   |       |                      |       |                     |       |
| Vidurkis – 46                                           |                   |       |                      |       |                     |       |
| Jauniausias – 28                                        |                   |       |                      |       |                     |       |
| Vyriausias - 70                                         |                   |       |                      |       |                     |       |

Daugiausia respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra bedarbiai (17 proc. 15 resp.), kiek mažiau – dirbantys (11 proc. 10 resp.). Daugiau nei pusė respondentų (69 proc.) nenurodė savo užimtumo.



**1 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=88)

Daugiausia dirbančių respondentų procentaliai yra PG skyriuje. Daugiausia bedarbių yra NAG skyriuje (3 lentelė).

**3 lentelė.** Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Vilniaus filialo skyrius

| Skyrius                   | Koks jūsų užimtumas | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------------|---------------------|-----------------|-----------|
| <b>PG skyrius (n=18)</b>  | Vaikas              | 0               | 0         |
|                           | Studentas           | 0               | 0         |
|                           | Dirbantysis         | 3               | 17        |
|                           | Bedarbis            | 4               | 22        |
|                           | Pensininkas         | 0               | 0         |
|                           | Nenurodė            | 11              | 61        |
| <b>AAG skyrius (n=48)</b> | Vaikas              | 0               | 0         |
|                           | Studentas           | 0               | 0         |
|                           | Dirbantysis         | 4               | 8         |
|                           | Bedarbis            | 4               | 8         |
|                           | Pensininkas         | 0               | 0         |
|                           | Nenurodė            | 40              | 82        |

|                           |             |   |    |
|---------------------------|-------------|---|----|
| <b>NAG skyrius (n=14)</b> | Vaikas      | 0 | 0  |
|                           | Studentas   | 0 | 0  |
|                           | Dirbantysis | 2 | 14 |
|                           | Bedarbis    | 6 | 43 |
|                           | Pensininkas | 0 | 0  |
|                           | Nenurodė    | 6 | 43 |
| <b>SPR skyrius (n=8)</b>  | Vaikas      | 0 | 0  |
|                           | Studentas   | 0 | 0  |
|                           | Dirbantysis | 1 | 12 |
|                           | Bedarbis    | 1 | 12 |
|                           | Pensininkas | 2 | 26 |
|                           | Nenurodė    | 4 | 50 |

## 2.2. Gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų RPLC Vilniaus filialo skyriuose vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų vertinimą.

### 4 lentelė. Gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų vertinimas

| <b>Skyrius</b>            | <b>Ar jūs patenkinti ligoninės gydytojų darbu?</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|---------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>PG skyrius (n=18)</b>  | Taip                                               | 16                     | 89               |
|                           | Iš dalies                                          | 2                      | 11               |
|                           | Ne                                                 | 0                      | 0                |
| <b>AAG skyrius (n=48)</b> | Taip                                               | 45                     | 94               |
|                           | Iš dalies                                          | 3                      | 6                |
|                           | Ne                                                 | 0                      | 0                |
| <b>NAG skyrius (n=14)</b> | Taip                                               | 14                     | 100              |
|                           | Iš dalies                                          | 0                      | 0                |
|                           | Ne                                                 | 0                      | 0                |
| <b>SPR skyrius (n=8)</b>  | Taip                                               | 7                      | 88               |
|                           | Iš dalies                                          | 1                      | 12               |
|                           | Ne                                                 | 0                      | 0                |

Kaip matome iš pateiktos lentelės duomenų, dauguma respondentų nurodė, kad yra patenkinti gydytojų psichiatrų darbu, tik keletas respondentų PG ir AAG skyriuose nurodė, kad iš dalies yra patenkinti gydytojų darbu.

Taip pat pacientų buvo prašoma nurodyti, ar gydytojai psichiatrai visą reikalingą informaciją apie gydymą paaiškinimo suprantamai.

**5 lentelė.** Gydytojo psichiatro teikiamos informacijos vertinimas

| <b>Skyrius</b>            | <b>Ar jus gydę gydytojai suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją?</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>PG skyrius (n=18)</b>  | Taip                                                                       | 17                     | 94               |
|                           | Iš dalies                                                                  | 1                      | 6                |
|                           | Ne                                                                         | 0                      | 0                |
| <b>AAG skyrius (n=48)</b> | Taip                                                                       | 46                     | 96               |
|                           | Iš dalies                                                                  | 2                      | 4                |
|                           | Ne                                                                         | 0                      | 0                |
| <b>NAG skyrius (n=14)</b> | Taip                                                                       | 14                     | 100              |
|                           | Iš dalies                                                                  | 0                      | 0                |
|                           | Ne                                                                         | 0                      | 0                |
| <b>SPR skyrius (n=8)</b>  | Taip                                                                       | 8                      | 100              |
|                           | Iš dalies                                                                  | 0                      | 0                |
|                           | Ne                                                                         | 0                      | 0                |

Gauti duomenys leidžia daryti prielaidą, kad visiems respondentams NAG ir SPR skyriuose informacija yra pateikiama suprantamai.

### **2.3. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų RPLC Vilniaus filialo skyriuose vertinimas**

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

**6 lentelė.** Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimas

| <b>Skyrius</b>            | <b>Ar jūs patenkinti ligoninės slaugytojų darbu?</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|---------------------------|------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>PG skyrius (n=18)</b>  | Taip                                                 | 16                     | 89               |
|                           | Iš dalies                                            | 2                      | 11               |
|                           | Ne                                                   | 0                      | 0                |
| <b>AAG skyrius (n=48)</b> | Taip                                                 | 43                     | 90               |
|                           | Iš dalies                                            | 5                      | 10               |
|                           | Ne                                                   | 0                      | 0                |

|                           |           |    |     |
|---------------------------|-----------|----|-----|
| <b>NAG skyrius (n=14)</b> | Taip      | 14 | 100 |
|                           | Iš dalies | 0  | 0   |
|                           | Ne        | 0  | 0   |
| <b>SPR skyrius (n=8)</b>  | Taip      | 7  | 88  |
|                           | Iš dalies | 1  | 12  |
|                           | Ne        | 0  | 0   |

Tik NAG skyriuje visi respondentai buvo patenkinti ligoninės slaugytojų darbu. Kituose skyriuose buvo ir tik iš dalies patenkintų.

Taip pat pacientų buvo prašoma nurodyti, ar slaugytojos visą reikalingą informaciją apie gydymą paaiškinimo suprantamai.

#### **7 lentelė.** Medicinos slaugytojų teikiamos informacijos vertinimas

| <b>Skyrius</b>            | <b>Ar jus slaugiusios<br/>slaugytojos suprantamai<br/>suteikė Jums svarbią<br/>informaciją?</b> | <b>Respondentų<br/>sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------|
| <b>PG skyrius (n=18)</b>  | Taip                                                                                            | 15                         | 83               |
|                           | Iš dalies                                                                                       | 3                          | 17               |
|                           | Ne                                                                                              | 0                          | 0                |
| <b>AAG skyrius (n=48)</b> | Taip                                                                                            | 46                         | 96               |
|                           | Iš dalies                                                                                       | 2                          | 4                |
|                           | Ne                                                                                              | 0                          | 0                |
| <b>NAG skyrius (n=14)</b> | Taip                                                                                            | 14                         | 100              |
|                           | Iš dalies                                                                                       | 0                          | 0                |
|                           | Ne                                                                                              | 0                          | 0                |
| <b>SPR skyrius (n=8)</b>  | Taip                                                                                            | 8                          | 100              |
|                           | Iš dalies                                                                                       | 0                          | 0                |
|                           | Ne                                                                                              | 0                          | 0                |

Respondentai, nurodę, kad medicinos slaugytojos iš dalies suprantamai suteikė jiems aktualią informaciją, gydėsi PG ir AAG skyriuose. Kituose skyriuose visi apklaustieji atsakė, kad slaugytojos suprantamai suteikė svarbią informaciją.

#### **2.4. Socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų RPLC Vilniaus filialo skyriuose vertinimas**

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimą.



**8 lentelė.** Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimas

| <b>Skyrius</b>            | <b>Ar jūs patenkinti socialinių darbuotojų, dirbančių skyriuje, darbu?</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>PG skyrius (n=18)</b>  | Taip                                                                       | 18                     | 100              |
|                           | Iš dalies                                                                  | 0                      | 0                |
|                           | Ne                                                                         | 0                      | 0                |
| <b>AAG skyrius (n=48)</b> | Taip                                                                       | 46                     | 96               |
|                           | Iš dalies                                                                  | 2                      | 4                |
|                           | Ne                                                                         | 0                      | 0                |
| <b>NAG skyrius (n=14)</b> | Taip                                                                       | 14                     | 100              |
|                           | Iš dalies                                                                  | 0                      | 0                |
|                           | Ne                                                                         | 0                      | 0                |
| <b>SPR skyrius (n=8)</b>  | Taip                                                                       | 7                      | 88               |
|                           | Iš dalies                                                                  | 1                      | 12               |
|                           | Ne                                                                         | 0                      | 0                |

Respondentai, kurie nurodė, jog yra iš dalies patenkinti socialinių darbuotojų darbu, gydėsi AAG ir SPR skyriuose. Kituose skyriuose visi respondentai buvo patenkinti socialinių darbuotojų darbu.

## **2.5. Psichologo teikiamų paslaugų RPLC Vilniaus filialo skyriuose vertinimas**

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie psichologų teikiamų paslaugų vertinimą.

**9 lentelė.** Psichologo teikiamų paslaugų vertinimas

| <b>Skyrius</b>            | <b>Ar jūs patenkinti psichologų, dirbančių skyriuje darbu?</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>PG skyrius (n=18)</b>  | Taip                                                           | 14                     | 78               |
|                           | Iš dalies                                                      | 4                      | 22               |
|                           | Ne                                                             | 0                      | 0                |
| <b>AAG skyrius (n=48)</b> | Taip                                                           | 47                     | 98               |
|                           | Iš dalies                                                      | 1                      | 2                |
|                           | Ne                                                             | 0                      | 0                |
| <b>NAG skyrius (n=14)</b> | Taip                                                           | 13                     | 93               |
|                           | Iš dalies                                                      | 1                      | 7                |

|                          |           |   |    |
|--------------------------|-----------|---|----|
|                          | Ne        | 0 | 0  |
| <b>SPR skyrius (n=8)</b> | Taip      | 7 | 88 |
|                          | Iš dalies | 1 | 12 |
|                          | Ne        | 0 | 0  |

Visuose skyriuose buvo respondentų, nurodžiusių, kad iš dalies yra patenkinti psichologų darbu. Tačiau dauguma apklaustųjų buvo patenkinti psichologų darbu.

## 2.6. Personalo pagarba gydymo ligoninėje metu

**10 lentelė.** Personalo pagarba gydymo RPLC Vilniaus filiale metu

| <b>Skyrius</b>            | <b>Ar RPLC Vilniaus filialo personalas elgėsi etiškai, kultūringai? Ar patenkintas aptarnavimo kutūra?</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>PG skyrius (n=18)</b>  | Taip                                                                                                       | 15                     | 83               |
|                           | Iš dalies                                                                                                  | 3                      | 17               |
|                           | Ne                                                                                                         | 0                      | 0                |
| <b>AAG skyrius (n=48)</b> | Taip                                                                                                       | 44                     | 92               |
|                           | Iš dalies                                                                                                  | 4                      | 8                |
|                           | Ne                                                                                                         | 0                      | 0                |
| <b>NAG skyrius (n=14)</b> | Taip                                                                                                       | 14                     | 100              |
|                           | Iš dalies                                                                                                  | 0                      | 0                |
|                           | Ne                                                                                                         | 0                      | 0                |
| <b>SPR skyrius (n=8)</b>  | Taip                                                                                                       | 8                      | 100              |
|                           | Iš dalies                                                                                                  | 0                      | 0                |
|                           | Ne                                                                                                         | 0                      | 0                |

Daugumos respondentų visuose RPLC Vilniaus filialo skyriuose nuomone, personalas elgėsi etiškai ir kultūringai.

## 2.7. Personalo bendradarbiavimas su pacientu priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie personalo bendradarbiavimą su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo eigos bei galimybės susipažinti su paciento teisėmis sudarymą.

**11 lentelė.** Personalo bendradarbiavimo su pacientu priimant sprendimus gydymo eigos vertinimas RPLC Vilniaus filiale

| <b>Skyrius</b>            | <b>Ar jums buvo paaiškintas gydymo planas? Ar buvo atsižvelgta į jūsų nuomonę priimant sprendimus dėl gydymo plano?</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>PG skyrius (n=18)</b>  | Taip                                                                                                                    | 16                     | 89               |
|                           | Iš dalies                                                                                                               | 2                      | 11               |
|                           | Ne                                                                                                                      | 0                      | 0                |
| <b>AAG skyrius (n=48)</b> | Taip                                                                                                                    | 43                     | 90               |
|                           | Iš dalies                                                                                                               | 4                      | 8                |
|                           | Ne                                                                                                                      | 1                      | 2                |
| <b>NAG skyrius (n=14)</b> | Taip                                                                                                                    | 14                     | 100              |
|                           | Iš dalies                                                                                                               | 0                      | 0                |
|                           | Ne                                                                                                                      | 0                      | 0                |
| <b>SPR skyrius (n=8)</b>  | Taip                                                                                                                    | 8                      | 100              |
|                           | Iš dalies                                                                                                               | 0                      | 0                |
|                           | Ne                                                                                                                      | 0                      | 0                |

Ne visuose skyriuose respondentai nurodė, kad personalas priimdamas sprendimus, susijusius su tyrimais ir gydymo eiga, atsižvelgė į jų nuomonę.

**12 lentelė.** Galimybės susipažinti su paciento teisėmis sudarymas

| <b>Skyrius</b>            | <b>Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis? Ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>PG skyrius (n=18)</b>  | Taip                                                                                                             | 18                     | 100              |
|                           | Iš dalies                                                                                                        | 0                      | 0                |
|                           | Ne                                                                                                               | 0                      | 0                |
| <b>AAG skyrius (n=48)</b> | Taip                                                                                                             | 41                     | 85               |
|                           | Iš dalies                                                                                                        | 7                      | 15               |
|                           | Ne                                                                                                               | 0                      | 0                |
| <b>NAG skyrius (n=14)</b> | Taip                                                                                                             | 13                     | 93               |
|                           | Iš dalies                                                                                                        | 1                      | 7                |
|                           | Ne                                                                                                               | 0                      | 0                |
| <b>SPR skyrius (n=8)</b>  | Taip                                                                                                             | 7                      | 88               |
|                           | Iš dalies                                                                                                        | 1                      | 12               |
|                           | Ne                                                                                                               | 0                      | 0                |

Visi respondentai PG skyriuje nurodė, jog jiems buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis. 15 proc. respondentų AAG, 7 proc. NAG ir 12 proc. SPR skyriuose

nurodė, kad jiems tik iš dalies buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis ir tik iš dalies esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai.

## 2.8. Maisto kokybės vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie maisto kokybę.

**13 lentelė.** Maisto kokybės vertinimas

| Skyrius                   | Ar jus tenkino ligoninės maisto kokybė? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------------|-----------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>PG skyrius (n=18)</b>  | Taip                                    | 6               | 33        |
|                           | Iš dalies                               | 11              | 61        |
|                           | Ne                                      | 1               | 6         |
| <b>AAG skyrius (n=48)</b> | Taip                                    | 33              | 69        |
|                           | Iš dalies                               | 14              | 29        |
|                           | Ne                                      | 1               | 2         |
| <b>NAG skyrius (n=14)</b> | Taip                                    | 12              | 86        |
|                           | Iš dalies                               | 2               | 14        |
|                           | Ne                                      | 0               | 0         |
| <b>SPR skyrius (n=8)</b>  | Taip                                    | 6               | 75        |
|                           | Iš dalies                               | 2               | 25        |
|                           | Ne                                      | 0               | 0         |

Kaip matome iš pateiktos lentelės PG ir AAG skyriuose yra nurodžiusių, kad yra nepatenkinti maisto kokybe. Patenkinti maisto kokybe iš dalies PG skyriuje – 61 proc., AAG skyriuje – 29 proc., NAG skyriuje – 14 proc., SPR skyriuje – 25 proc.

## 2.9. Ligoninės patalpų vertinimas

**14 lentelė.** Ligoninės patalpų vertinimas

| Skyrius                   | Ar, jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švarios ir jaukios? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>PG skyrius (n=18)</b>  | Taip                                                                | 15              | 72        |
|                           | Iš dalies                                                           | 3               | 28        |
|                           | Ne                                                                  | 0               | 0         |
| <b>AAG skyrius (n=48)</b> | Taip                                                                | 32              | 67        |
|                           | Iš dalies                                                           | 10              | 21        |
|                           | Ne                                                                  | 6               | 12        |
| <b>NAG skyrius (n=14)</b> | Taip                                                                | 13              | 93        |

|                          |           |   |    |
|--------------------------|-----------|---|----|
|                          | Iš dalies | 1 | 7  |
|                          | Ne        | 0 | 0  |
| <b>SPR skyrius (n=8)</b> | Taip      | 6 | 75 |
|                          | Iš dalies | 2 | 25 |
|                          | Ne        | 0 | 0  |

AAG skyriuje buvo pacientų, nepatenkintų patalpų švara. Iš dalies patenkintų patalpų švara apklaustųjų buvo visuose skyriuose.

## 2.10. Ar rinktūsi ligoninę dar kartą

Respondentų buvo klausiama apie tai, ar jie rinktūsi dar kartą RPLC Vilniaus filialą kaip gydymo įstaigą. Dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Vilniaus filialą rinktūsi.

**15 lentelė.** RPLC Vilniaus filialo kaip gydymo įstaigos pasirinkimas dar kartą ateityje

| <b>Skyrius</b>            | <b>Ar jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|---------------------------|---------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>PG skyrius (n=18)</b>  | Taip                                              | 14                     | 78               |
|                           | Iš dalies                                         | 3                      | 17               |
|                           | Ne                                                | 1                      | 5                |
| <b>AAG skyrius (n=48)</b> | Taip                                              | 46                     | 96               |
|                           | Iš dalies                                         | 2                      | 4                |
|                           | Ne                                                | 0                      | 0                |
| <b>NAG skyrius (n=14)</b> | Taip                                              | 14                     | 96               |
|                           | Iš dalies                                         | 0                      | 4                |
|                           | Ne                                                | 0                      | 0                |
| <b>SPR skyrius (n=8)</b>  | Taip                                              | 7                      | 88               |
|                           | Iš dalies                                         | 1                      | 12               |
|                           | Ne                                                | 0                      | 0                |

## 2.11. Ar rekomenduotų gydytis šioje ligoninėje savo artimiesiems

Taip pat buvo teiraujama ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Vilniaus filialą savo artimiesiems. Dauguma respondentų nurodė, kad rekomenduotų.

**16 lentelė.** Ar rekomenduotų RPLC Vilniaus filialą savo artimiesiems

| <b>Skyrius</b>            | <b>Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui?</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>PG skyrius (n=18)</b>  | Taip                                                                     | 17                     | 94               |
|                           | Iš dalies                                                                | 1                      | 6                |
|                           | Ne                                                                       | 0                      | 0                |
| <b>AAG skyrius (n=48)</b> | Taip                                                                     | 47                     | 98               |
|                           | Iš dalies                                                                | 1                      | 2                |
|                           | Ne                                                                       | 0                      | 0                |
| <b>NAG skyrius (n=14)</b> | Taip                                                                     | 14                     | 100              |
|                           | Iš dalies                                                                | 0                      | 0                |
|                           | Ne                                                                       | 0                      | 0                |
| <b>SPR skyrius (n=8)</b>  | Taip                                                                     | 8                      | 100              |
|                           | Iš dalies                                                                | 0                      | 0                |
|                           | Ne                                                                       | 0                      | 0                |

**2.12. Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio, personalas buvo apie tai užsiminęs**

Paskutiniu anketinės apklausos klausimu buvo siekiama išsiaiškinti ar iš respondentų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio. Visi respondentai nurodė, kad iš jų nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir kad personalas nebuvo užsiminęs, kad reikia mokėti (17 ir 18 lentelės).

**17 lentelė.** Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio RPLC Vilniaus filiale

| <b>Skyrius</b>            | <b>Ar iš jūsų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio RPLC Vilniaus filiale?</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>PG skyrius (n=18)</b>  | Taip                                                                      | 0                      | 0                |
|                           | Iš dalies                                                                 | 0                      | 0                |
|                           | Ne                                                                        | 18                     | 100              |
| <b>AAG skyrius (n=48)</b> | Taip                                                                      | 0                      | 0                |
|                           | Iš dalies                                                                 | 0                      | 0                |
|                           | Ne                                                                        | 48                     | 100              |
| <b>NAG skyrius (n=14)</b> | Taip                                                                      | 0                      | 0                |
|                           | Iš dalies                                                                 | 0                      | 0                |
|                           | Ne                                                                        | 14                     | 100              |
| <b>SPR skyrius (n=8)</b>  | Taip                                                                      | 0                      | 0                |
|                           | Iš dalies                                                                 | 0                      | 0                |

|  |    |   |     |
|--|----|---|-----|
|  | Ne | 8 | 100 |
|--|----|---|-----|

**18 lentelė.** Ar RPLC Vilniaus filialo personalas (gydytojas, slaugytojas, slaugytojo padėjėjas) buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti

| Skyrius                   | Ar RPLC Vilniaus filialo personalas (gydytojas, slaugytojas, slaugytojo padėjėjas) buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti? Tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>PG skyrius (n=18)</b>  | Taip                                                                                                                                                        | 0               | 0         |
|                           | Iš dalies                                                                                                                                                   | 0               | 0         |
|                           | Ne                                                                                                                                                          | 18              | 100       |
| <b>AAG skyrius (n=48)</b> | Taip                                                                                                                                                        | 0               | 0         |
|                           | Iš dalies                                                                                                                                                   | 0               | 0         |
|                           | Ne                                                                                                                                                          | 48              | 100       |
| <b>NAG skyrius (n=14)</b> | Taip                                                                                                                                                        | 0               | 0         |
|                           | Iš dalies                                                                                                                                                   | 0               | 0         |
|                           | Ne                                                                                                                                                          | 14              | 100       |
| <b>SPR skyrius (n=8)</b>  | Taip                                                                                                                                                        | 0               | 0         |
|                           | Iš dalies                                                                                                                                                   | 0               | 0         |
|                           | Ne                                                                                                                                                          | 8               | 100       |

## 2.13. Bendras atsakymų vertinimas balais

**19 lentelė.** Pacientų pasitenkinimo lygis

| Klausimas                                              | Atsakymų vidurkis 2014 metais | Atsakymų vidurkis 2015 metais | Atsakymų vidurkis 2016 metais | Atsakymų vidurkis 2017 metais | Atsakymų vidurkis 2018 metais |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Ar jūs patenkintas ligoninės gydytojų darbu?           | 1,99                          | 2,00                          | 1,97                          | 1,99                          | 1,93                          |
| Ar jūs patenkinti psichikos slaugytojų darbu?          | 1,93                          | 1,99                          | 1,96                          | 1,99                          | 1,91                          |
| Ar jus gydę gydytojai suprantamai suteikė Jums svarbią | 1,89                          | 1,99                          | 1,95                          | 2,00                          | 1,97                          |

|                                                                                                                 |             |             |             |             |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| informaciją?                                                                                                    |             |             |             |             |             |
| Ar jus slaugiusios psichikos sveikatos slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?                            | 1,89        | 1,93        | 1,96        | 1,99        | 1,94        |
| Ar RPLC Vilniaus filialo personalas elgėsi etiškai, kultūringai? Ar patenkintas aptarnavimo kutūra?             | 1,89        | 1,98        | 1,95        | 2,00        | 1,92        |
| Ar jums buvo paašskintas gydymo planas? Ar buvo atsišvelgta į jūų nuomonę priimant sprendimus dėl gydymo plano? | 1,75        | 1,99        | 1,90        | 2,00        | 1,91        |
| Ar jus tenkino ligoninės maisto kokybė?                                                                         | 1,69        | 1,47        | 1,59        | 1,70        | 1,63        |
| Ar, jūų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švarios, jaukios?                                                | 1,82        | 1,88        | 1,86        | 1,84        | 1,66        |
| Ar jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?                                                                      | 1,94        | 1,93        | 1,95        | 1,98        | 1,91        |
| Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui?                                               | 1,94        | 1,97        | 1,97        | 1,99        | 1,98        |
| <b>Bendras atsakymų vidurkis</b>                                                                                | <b>1,87</b> | <b>1,91</b> | <b>1,91</b> | <b>1,95</b> | <b>1,88</b> |

### III. IŠVADOS

1. Dauguma respondentų nurodė, kad yra patenkinti gydytojų psichiatrų darbu, tik keletas respondentų PG ir AAG skyriuose nurodė, kad iš dalies yra patenkinti gydytojų darbu.
2. Visiems respondentams RPLC Vilniaus filialo NAG ir SPR skyriuose informacija yra pateikiama suprantamai.



3. Tik NAG skyriuje visi respondentai buvo patenkinti ligoninės slaugytojų darbu. Kituose skyriuose buvo ir tik iš dalies patenkintų.
4. Respondentai, nurodę, kad medicinos slaugytojos iš dalies suprantamai suteikė jiems aktualią informaciją gydėsi PG ir AAG skyriuose. Kituose skyriuose visi apklaustieji atsakė, kad slaugytojos suprantamai suteikė svarbią informaciją.
5. Respondentai, kurie nurodė, jog yra iš dalies patenkinti socialinių darbuotojų darbu, gydėsi AAG ir SPR skyriuose. Kituose skyriuose visi respondentai buvo patenkinti socialinių darbuotojų darbu.
6. Visuose skyriuose buvo respondentų, nurodžiusių, kad iš dalies yra patenkinti psichologų darbu. Tačiau dauguma apklaustųjų buvo patenkinti psichologų darbu.
7. Daugumos respondentų visuose RPLC Vilniaus filialo skyriuose nuomone, personalas elgėsi etiškai ir kultūringai.
8. Ne visuose skyriuose respondentai nurodė, kad personalas priimdamas sprendimus, susijusius su tyrimais ir gydymo eiga, atsižvelgė į jų nuomonę.
9. Visi respondentai PG skyriuje nurodė, jog jiems buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis. 15 proc. respondentų AAG, 7 proc. NAG ir 12 proc. SPR skyriuose nurodė, kad jiems tik iš dalies buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis ir tik iš dalies esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai.
10. PG ir AAG skyriuose yra nurodžiusių, kad yra nepatenkinti maisto kokybe. Patenkinti maisto kokybe iš dalies PG skyriuje – 61 proc., AAG skyriuje – 29 proc., NAG skyriuje – 14 proc., SPR skyriuje – 25 proc.
11. AAG skyriuje buvo pacientų, nepatenkintų patalpų švara. Iš dalies patenkintų patalpų švara apklaustųjų buvo visuose skyriuose.
12. Dauguma respondentų nurodė, kad gydytųsi dar kartą ir/ar rekomenduotų VPLC savo artimiesiems.
13. Visi respondentai nurodė, kad iš jų nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir kad personalas nebuvo užsiminęs, kad reikia mokėti

#### **IV. REKOMENDACIJOS**

Esant galimybei paanalizuoti tyrime nurodytus nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis atvejus skyriuose.

## II. RPLC KAUNO FILIALAS

### APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

#### Tyrimo metodika

Respublikinio priklausomybės ligų centro Kauno filialo (toliau – Kauno filialas) stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų tyrimas atliktas vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymu „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“ pakeitimo ir naujausia redakcija (2018-06-21).

2018-01-01 – 2018-12-31 laikotarpiu vykdyta baigiančių gydymą pacientų apklausa, pateikiant jiems užpildyti Stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketą (aukščiau minėtu įsakymu tvirtinamo Asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės vertinimo rodiklių sąrašo 2 priedu). Anketa teikta pildyti visiems stacionarines paslaugas gavusiems pacientams. Pacientai, užpildę anketą, ją įmesdavo į specialias dėžutes, esančias stacionaro skyriuje arba pateikdavo slaugos administratoriui.

**Tyrimo tikslas:** nustatyti pacientų pasitenkinimo stacionarinėmis paslaugomis lygį.

**Apklausos imtis:** 2018 m. gydytų stacionare pacientų skaičius – 720, apklaustų pacientų (užpildytų ir sugrįžusių anketų) skaičius – 261. Reprezentatyvios imties dydis nustatytas atsižvelgiant į 5 proc. paklaidą naudojant *Paniotto* formulę:  $n = 1 / (\Delta^2 + 1/N)$ , čia  $n$  – atvejų skaičius atrankinėje grupėje,  $N$  – generalinė aibė,  $\Delta$  – paklaidos dydis (0,05)).

$$n = 1 / (0,05^2 + 1/720) = 257.$$

Iš viso iš Vaikų ir jaunimo skyriaus ir iš Stacionarinio priklausomybės ligų skyriaus pacientų buvo surinkta 270 anketų. Skaičiavimui naudotos tik tinkamai užpildytos anketos, viso 261. Tyrimas atliktas dvejuose stacionarines paslaugas teikiančiuose Kauno filialo skyriuose – stacionariniame skyriuje (241 anketa) bei vaikų ir jaunimo reabilitacijos skyriuje (20 anketų).

#### Duomenų analizė

Statistinė duomenų analizė atlikta naudojantis *Microsoft Excel* programa, panaudojant statistinius metodus. Duomenys apdoroti apskaičiuojant rodiklių absoliutinius dydžius, procentines išraiškas, aritmetinį vidurkį. Rezultatai pateikiami diagramose ir lentelėse.

## I. GAUTŲ DUOMENŲ ANALIZĖ

### 2.1. Socio-demografiniai respondentų duomenys

Anketas užpildė ir pateikė 261 pacientas.

Kauno filialo respondentų pasiskirstymas pagal lytį ir amžių pateikiamas 1 lentelėje.

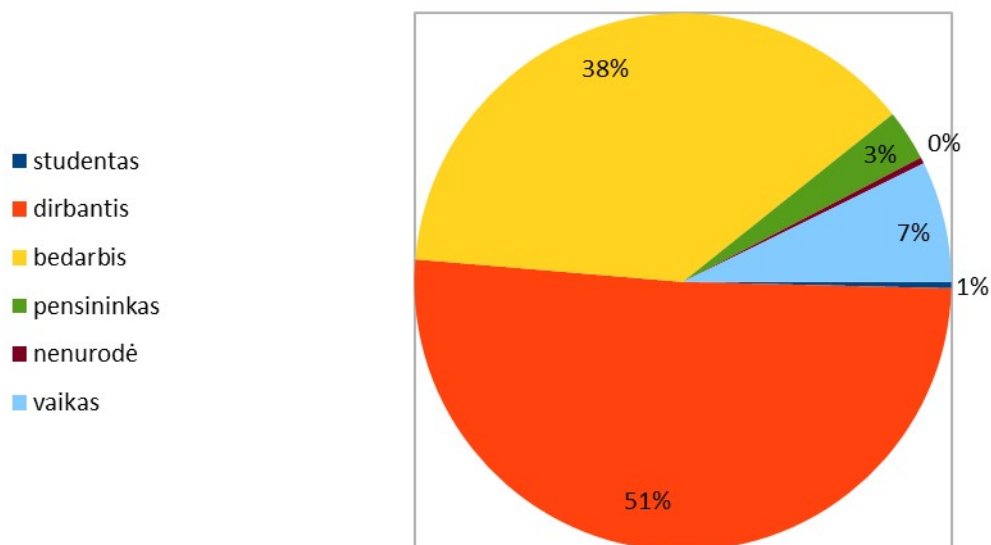
Tarp suaugusiųjų respondentų dominavo vyrai – 76,7 proc., tuo tarpu respondentės moterys sudarė 23,3 proc. Tarp vaikų ir jaunimo skyriaus respondentų merginų buvo daugiau nei vaikinių, atitinkamai 66,7 proc. ir 33,3 proc.

Pacientų amžiaus vidurkis – 42 metai. Išsamesnė informacija pateikta 1 lentelėje.

**1 lentelė.** Socio-demografiniai respondentų duomenys (n=261)

| Lytis                                   |                   |       |                      |       |                     |       |
|-----------------------------------------|-------------------|-------|----------------------|-------|---------------------|-------|
| Skyriai                                 | Vyrai             |       | Moterys              |       | Iš viso             |       |
|                                         | N                 | Proc. | N                    | Proc. | N                   | Proc. |
| Stacionarinis skyrius                   | 185               | 76,7  | 56                   | 23,3  | 241                 | 100,0 |
| Vaikų ir jaunimo reabilitacijos skyrius | 8                 | 33,3  | 12                   | 66,7  | 20                  | 100,0 |
| Amžius                                  |                   |       |                      |       |                     |       |
| Skyriai                                 | Vidurkis (metais) |       | Jauniausias (metais) |       | Vyriausias (metais) |       |
| Stacionarinis skyrius                   | 44,8              |       | 18                   |       | 65                  |       |
| Vaikų ir jaunimo reabilitacijos skyrius | 15,2              |       | 14                   |       | 16                  |       |
| Bendrai respondentų:                    | 42,5              |       |                      |       |                     |       |

Daugiausiai respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje buvo dirbantys – 51 proc. (133 pacientai), kiek mažiau – bedarbiai – 38 proc. (99 pacientai), studentų buvo 0,4 proc. (1 pacientas), pensininkų – 3 proc. (8 pacientai), vaikų – 7 proc. (20 pacientų). 1 (0,4 proc.) pacientas užimtumo nenurodė (1 pav.).



**1 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=261)

## 2.2. Gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų Kauno filiale vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų rezultatai apie gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų vertinimą, žr. 2 lentelę.

**2 lentelė.** Gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų vertinimas

| Skyrius                                               | Kaip vertinate ligoninės gydytojų darbą? | Respondentų sk. | Procentai |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>Stacionarinis skyrius (n=241)</b>                  | Labai gerai                              | 220             | 92,2      |
|                                                       | Gerai                                    | 21              | 8,8       |
|                                                       | Vidutiniškai                             | 0               | 0         |
|                                                       | Blogai                                   | 0               | 0         |
|                                                       | Labai blogai                             | 0               | 0         |
| <b>Vaikų ir jaunimo reabilitacijos skyrius (n=20)</b> | Labai gerai                              | 17              | 85        |
|                                                       | Gerai                                    | 3               | 15        |
|                                                       | Vidutiniškai                             | 0               | 0         |
|                                                       | Blogai                                   | 0               | 0         |
|                                                       | Labai blogai                             | 0               | 0         |

|                                             |              |     |      |
|---------------------------------------------|--------------|-----|------|
| <b>Bendras visų respondentų<br/>(n=261)</b> | Labai gerai  | 237 | 90,8 |
|                                             | Gerai        | 24  | 9,2  |
|                                             | Vidutiniškai | 0   | 0    |
|                                             | Blogai       | 0   | 0    |
|                                             | Labai blogai | 0   | 0    |

90,8 proc. respondentų ligoninės gydytojų darbą įvertino labai gerai, 9,2 proc. respondentų ligoninės gydytojų darbą įvertino gerai. Suaugusiųjų skyriuje gydyti respondentai vertino ligoninės gydytojų darbą kaip labai gerą - 92,2 proc., 8,8 proc. – kaip gerą. Vaikų skyriuje labai gerai ir gerai įvertinusių gydytojų psichiatrų darbą buvo atitinkamai 85 proc. ir 15 proc. Vidutiniškai, blogai ir labai blogai vertinusių gydytojų psichiatrų darbą nebuvo.

### 2.3. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų Kauno filialo skyriuose vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų rezultatai apie slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

#### 3 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimas

| <b>Skyrius</b>                                                | <b>Kaip jūs vertinate ligoninės<br/>slaugytojų darbą?</b> | <b>Respondent<br/>ų sk.</b> | <b>Procenta<br/>i</b> |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| <b>Stacionarinis skyrius<br/>(n=241)</b>                      | Labai gerai                                               | 222                         | 92,1                  |
|                                                               | Gerai                                                     | 19                          | 7,9                   |
|                                                               | Vidutiniškai                                              | 0                           | 0                     |
|                                                               | Blogai                                                    | 0                           | 0                     |
|                                                               | Labai blogai                                              | 0                           | 0                     |
| <b>Vaikų ir jaunimo<br/>reabilitacijos skyrius<br/>(n=20)</b> | Labai gerai                                               | 11                          | 55                    |
|                                                               | Gerai                                                     | 7                           | 35                    |
|                                                               | Vidutiniškai                                              | 2                           | 10                    |
|                                                               | Blogai                                                    | 0                           | 0                     |
|                                                               | Labai blogai                                              | 0                           | 0                     |
| <b>Bendras visų respondentų<br/>(n=261)</b>                   | Labai gerai                                               | 233                         | 89,2                  |
|                                                               | Gerai                                                     | 26                          | 10                    |
|                                                               | Vidutiniškai                                              | 2                           | 0,8                   |
|                                                               | Blogai                                                    | 0                           | 0                     |
|                                                               | Labai blogai                                              | 0                           | 0                     |

89,2 proc. respondentų ligoninės slaugytojų darbą įvertino labai gerai, 10 proc. respondentų ligoninės gydytojų darbą įvertino gerai. Suaugusiųjų skyriuje gydyti

respondentai vertino ligoninės gydytojų darbą kaip labai gerą – 92,1 proc., 7,9 proc. – kaip gerą. Vaikų skyriuje labai gerai ir gerai įvertinusių slaugytojų darbą buvo atitinkamai 55 proc. ir 35 proc. Vidutiniškai slaugytojų darbą įvertino 2 vaikų skyriaus pacientai (10 proc.), blogai ir labai blogai vertinusių slaugytojų darbą nebuvo.

## 2.4. Maisto kokybės vertinimas

4 lentelėje pateikiami respondentų atsakymų rezultatai apie maisto kokybę.

**4 lentelė. Maisto kokybės vertinimas**

| Skyrius                                               | Kaip jūs vertinate ligoninės maisto kokybę? | Respondentų sk. | Procentai |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>Stacionarinis skyrius (n=241)</b>                  | Labai gerai                                 | 202             | 83,8      |
|                                                       | Gerai                                       | 39              | 16,2      |
|                                                       | Vidutiniškai                                | 0               | 0         |
|                                                       | Blogai                                      | 0               | 0         |
|                                                       | Labai blogai                                | 0               | 0         |
| <b>Vaikų ir jaunimo reabilitacijos skyrius (n=20)</b> | Labai gerai                                 | 8               | 40        |
|                                                       | Gerai                                       | 10              | 50        |
|                                                       | Vidutiniškai                                | 2               | 10        |
|                                                       | Blogai                                      | 0               | 0         |
|                                                       | Labai blogai                                | 0               | 0         |
| <b>Bendras visų respondentų (n=261)</b>               | Labai gerai                                 | 210             | 80,4      |
|                                                       | Gerai                                       | 49              | 18,8      |
|                                                       | Vidutiniškai                                | 2               | 0,8       |
|                                                       | Blogai                                      | 0               | 0         |
|                                                       | Labai blogai                                | 0               | 0         |

80,4 proc. respondentų įvertino ligoninės maisto kokybę labai gerai, 18,8 proc. respondentų įvertino ligoninės maisto kokybę gerai. Suaugusiųjų skyriuje gydyti respondentai vertino ligoninės maisto kokybę kaip labai gerą – 83,8 proc., 16,2 proc. – kaip gerą. Vaikų skyriuje labai gerai ir gerai ligoninės maisto kokybę vertinusių pacientų santykis buvo atitinkamai 40 proc. ir 50 proc. Vidutiniškai maisto kokybę įvertino 2 vaikų skyriaus pacientai (10 proc.), blogai ir labai blogai vertinusių ligoninės maistą nebuvo.

## 2.5. Personalo pagarba gydymo ligoninėje metu

Respondentai buvo paprašyti įvertinti ar jautė personalo pagarbą gydymo metu. Rezultatai pateikiami 5 lentelėje.

**5 lentelė. Personalo pagarba gydymo metu**

| <b>Skyrus</b>                                         | <b>Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą gydymo metu</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>Stacionarinis skyrius (n=241)</b>                  | Labai gerai                                             | 224                    | 92,9             |
|                                                       | Gerai                                                   | 17                     | 7,1              |
|                                                       | Vidutiniškai                                            | 0                      | 0                |
|                                                       | Blogai                                                  | 0                      | 0                |
|                                                       | Labai blogai                                            | 0                      | 0                |
| <b>Vaikų ir jaunimo reabilitacijos skyrius (n=20)</b> | Labai gerai                                             | 16                     | 80               |
|                                                       | Gerai                                                   | 4                      | 20               |
|                                                       | Vidutiniškai                                            | 0                      | 0                |
|                                                       | Blogai                                                  | 0                      | 0                |
|                                                       | Labai blogai                                            | 0                      | 0                |
| <b>Bendras visų respondentų (n=261)</b>               | Labai gerai                                             | 240                    | 91,9             |
|                                                       | Gerai                                                   | 21                     | 8,1              |
|                                                       | Vidutiniškai                                            | 0                      | 0                |
|                                                       | Blogai                                                  | 0                      | 0                |
|                                                       | Labai blogai                                            | 0                      | 0                |

91,9 proc. respondentų atsakė jautė pagarbą iš Kauno filialo personalo viso gydymo metu, kurią vertino labai gerai. 8,1 proc. vertino gerai. Vaikų ir jaunimo reabilitacijos skyriuje personalo pagarbą elgesys su pacientais įvertintas labai gerai 80 proc., gerai – 20 proc. Vidutinių, blogų ir labai blogų vertinimų nebuvo.



## 2.6. Ligoninės patalpų vertinimas

6 lentelėje pateiktas ligoninės patalpų jaukumo ir švaros vertinimas.

**6 lentelė. Ligoninės patalpų vertinimas**

| Skyrus                                                | Kaip jūs vertinate ligoninės patalpų švarą ir jaukumą? | Respondentų sk. | Procentai |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>Stacionarinis skyrius (n=241)</b>                  | Labai gerai                                            | 172             | 71,4      |
|                                                       | Gerai                                                  | 64              | 26,5      |
|                                                       | Vidutiniškai                                           | 5               | 2,1       |
|                                                       | Blogai                                                 | 0               | 0         |
|                                                       | Labai blogai                                           | 0               | 0         |
| <b>Vaikų ir jaunimo reabilitacijos skyrius (n=20)</b> | Labai gerai                                            | 17              | 85        |
|                                                       | Gerai                                                  | 3               | 15        |
|                                                       | Vidutiniškai                                           | 0               | 0         |
|                                                       | Blogai                                                 | 0               | 0         |
|                                                       | Labai blogai                                           | 0               | 0         |
| <b>OBendras visų respondentų (n=261)</b>              | Labai gerai                                            | 189             | 72,4      |
|                                                       | Gerai                                                  | 67              | 25,7      |
|                                                       | Vidutiniškai                                           | 5               | 1,9       |
|                                                       | Blogai                                                 | 0               | 0         |
|                                                       | Labai blogai                                           | 0               | 0         |

72,4 proc. respondentų ligoninės patalpų švarą ir jaukumą vertino labai gerai, 25,7 proc. respondentų ligoninės švarą ir jaukumą vertino gerai. Suaugusiųjų skyriuje gydyti respondentai ligoninės švarą ir jaukumą vertino kaip labai gerą – 71,4 proc., 26,5 proc. – kaip gerą. Vaikų skyriuje labai gero ir gero vertinimo santykis buvo atitinkamai 85 proc. ir 15 proc. Vidutiniškai švarą ir jaukumą įvertino 5 stacionarinio skyriaus pacientai (2,1 proc.), blogai ir labai blogai vertinusių ligoninės patalpų švarą ir jaukumą nebuvo.

## 2.7. Gydytojo psichiatro teikiamos informacijos vertinimas

7 lentelė. Gydytojo psichiatro teikiamos informacijos vertinimas

| Skyrius                                               | Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją? | Respondentų sk. | Procentai |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>Stacionarinis skyrius (n=241)</b>                  | Labai gerai                                                                        | 196             | 81,3      |
|                                                       | Gerai                                                                              | 45              | 18,7      |
|                                                       | Vidutiniškai                                                                       | 0               | 0         |
|                                                       | Blogai                                                                             | 0               | 0         |
|                                                       | Labai blogai                                                                       | 0               | 0         |
| <b>Vaikų ir jaunimo reabilitacijos skyrius (n=20)</b> | Labai gerai                                                                        | 17              | 85        |
|                                                       | Gerai                                                                              | 3               | 15        |
|                                                       | Vidutiniškai                                                                       | 0               | 0         |
|                                                       | Blogai                                                                             | 0               | 0         |
|                                                       | Labai blogai                                                                       | 0               | 0         |
| <b>Bendras visų respondentų (n=261)</b>               | Labai gerai                                                                        | 213             | 81,6      |
|                                                       | Gerai                                                                              | 48              | 18,4      |
|                                                       | Vidutiniškai                                                                       | 0               | 0         |
|                                                       | Blogai                                                                             | 0               | 0         |
|                                                       | Labai blogai                                                                       | 0               | 0         |

Duomenų analizė leidžia teigti, kad daugumai pacientų informaciją Kauno filiale gydytojai pateikė aiškiai ir suprantamai – 81,6 proc. respondentų informacijos pateikimą vertino kaip labai gerą, 18,4 proc. kaip gerą.

## 2.8. Psichikos sveikatos slaugytojų teikiamos informacijos vertinimas

8 lentelė. Psichikos sveikatos slaugytojų teikiamos informacijos vertinimas

| Skyrius                              | Kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją? | Respondentų sk. | Procentai |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>Stacionarinis skyrius (n=241)</b> | Labai gerai                                                                    | 196             | 81,4      |
|                                      | Gerai                                                                          | 42              | 17,4      |
|                                      | Vidutiniškai                                                                   | 2               | 0,8       |
|                                      | Blogai                                                                         | 1               | 0,4       |
|                                      | Labai blogai                                                                   | 0               | 0         |
| <b>Vaikų ir jaunimo</b>              | Labai gerai                                                                    | 17              | 85        |

|                                             |              |     |      |
|---------------------------------------------|--------------|-----|------|
| <b>reabilitacijos skyrius<br/>(n=20)</b>    | Gera         | 2   | 10   |
|                                             | Vidutiniškai | 1   | 5    |
|                                             | Blogai       | 0   | 0    |
|                                             | Labai blogai | 0   | 0    |
| <b>Bendras visų respondentų<br/>(n=261)</b> | Labai gerai  | 213 | 81,6 |
|                                             | Gera         | 44  | 16,9 |
|                                             | Vidutiniškai | 3   | 1,1  |
|                                             | Blogai       | 1   | 0,4  |
|                                             | Labai blogai | 0   | 0    |

81,6 proc. respondentų slaugytojų teikiamos informacijos apie gydymą aiškumą įvertino labai gerai, 16,9 proc. slaugytojų teikiamos informacijos aiškumą įvertino gerai, 1,1 proc. vidutiniškai ir 0,4 proc. blogai (vienas įvertinimas stacionaro skyriuje).

## 2.9. Personalo bendradarbiavimas su pacientu priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos

**9 lentelė.** Personalo bendradarbiavimo su pacientu priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos vertinimas

| <b>Skyrius</b>                                            | <b>Ar personalas atsižvelgė į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos?</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>Stacionarinis skyrius<br/>(n=241)</b>                  | Tikrai taip                                                                                     | 196                    | 81,3             |
|                                                           | Galbūt taip                                                                                     | 40                     | 16,6             |
|                                                           | Abejoju                                                                                         | 4                      | 1,7              |
|                                                           | Galbūt ne                                                                                       | 1                      | 0,4              |
|                                                           | Tikrai ne                                                                                       | 0                      | 0                |
| <b>Vaikų ir jaunimo reabilitacijos skyrius<br/>(n=20)</b> | Tikrai taip                                                                                     | 16                     | 80               |
|                                                           | Galbūt taip                                                                                     | 4                      | 20               |
|                                                           | Abejoju                                                                                         | 0                      | 0                |
|                                                           | Galbūt ne                                                                                       | 0                      | 0                |
|                                                           | Tikrai ne                                                                                       | 0                      | 0                |
| <b>Bendras visų respondentų<br/>(n=261)</b>               | Tikrai taip                                                                                     | 212                    | 81,2             |
|                                                           | Galbūt taip                                                                                     | 44                     | 16,9             |
|                                                           | Abejoju                                                                                         | 4                      | 1,5              |
|                                                           | Galbūt ne                                                                                       | 1                      | 0,4              |
|                                                           | Tikrai taip                                                                                     | 0                      | 0                |

81,2 proc. respondentų teigė, kad personalas atsižvelgė į jų nuomonę priimant sprendimus, 16,9 proc. įvertino, kad galbūt personalas atsižvelgė į jų nuomonę, 1,5 proc. abejojo ir 0,4 proc. pacientų manė, kad galbūt į jų nuomonę nebuvo atsižvelgta.

## 2.10. Ar rinktūsi ligoninę dar kartą

Respondentų buvo klausiama apie tai, ar jie rinktūsi dar kartą Kauno filialą kaip gydymo įstaigą. Rezultatai pateikti 10 lentelėje.

**10 lentelė. Kauno filialo kaip gydymo įstaigos pasirinkimas dar kartą ateityje**

| Skyrius                                               | Ar jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą? | Respondentų sk. | Procentai |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>Stacionarinis skyrius (n=241)</b>                  | Tikrai taip                                | 219             | 90,9      |
|                                                       | Galbūt taip                                | 22              | 9,1       |
|                                                       | Abejoju                                    | 0               | 0         |
|                                                       | Galbūt ne                                  | 0               | 0         |
|                                                       | Tikrai ne                                  | 0               | 0         |
| <b>Vaikų ir jaunimo reabilitacijos skyrius (n=20)</b> | Tikrai taip                                | 15              | 75        |
|                                                       | Galbūt taip                                | 5               | 25        |
|                                                       | Abejoju                                    | 0               | 0         |
|                                                       | Galbūt ne                                  | 0               | 0         |
|                                                       | Tikrai ne                                  | 0               | 0         |
| <b>Bendras visų respondentų (n=261)</b>               | Tikrai taip                                | 234             | 89,7      |
|                                                       | Galbūt taip                                | 27              | 10,3      |
|                                                       | Abejoju                                    | 0               | 0         |
|                                                       | Galbūt ne                                  | 0               | 0         |
|                                                       | Tikrai ne                                  | 0               | 0         |

Dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą rinktūsi Kauno filialą (89,7 proc.). Kiti 10,3 procentų pacientų nurodė, kad galbūt rinktūsi Kauno filialą. Abejojančių ar nusprendusių nesirinkti Kauno filialo tarp respondentų nebuvo.

## 2.11. Ar rekomenduotų gydytis šioje ligoninėje savo artimiesiems

Taip pat buvo teiraujama ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų Kauno filialą savo artimiesiems. Dauguma respondentų nurodė, kad rekomenduotų.

**11 lentelė. Ar rekomenduotų Kauno filialą savo artimiesiems**

| <b>Skyrius</b>                                        | <b>Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui?</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>Stacionarinis skyrius (n=241)</b>                  | Tikrai taip                                                              | 217                    | 90,0             |
|                                                       | Galbūt taip                                                              | 24                     | 10,0             |
|                                                       | Abejoju                                                                  | 0                      | 0                |
|                                                       | Galbūt ne                                                                | 0                      | 0                |
|                                                       | Tikrai ne                                                                | 0                      | 0                |
| <b>Vaikų ir jaunimo reabilitacijos skyrius (n=20)</b> | Tikrai taip                                                              | 18                     | 90,0             |
|                                                       | Galbūt taip                                                              | 2                      | 10,0             |
|                                                       | Abejoju                                                                  | 0                      | 0                |
|                                                       | Galbūt ne                                                                | 0                      | 0                |
|                                                       | Tikrai ne                                                                | 0                      | 0                |
| <b>Bendras visų respondentų (n=261)</b>               | Tikrai taip                                                              | 235                    | 90,0             |
|                                                       | Galbūt taip                                                              | 26                     | 10,0             |
|                                                       | Abejoju                                                                  | 0                      | 0                |
|                                                       | Galbūt ne                                                                | 0                      | 0                |
|                                                       | Tikrai ne                                                                | 0                      | 0                |

Dauguma respondentų nurodė, kad dar Kauno filialą rekomenduotų savo artimam žmogui (90,0 proc.). Kiti 10,0 procentų galbūt rekomenduotų Kauno filialą, o abejojančių ar nusprendusių nesirinkti Kauno filialo respondentų nebuvo.

## **2.12. Pacientų pasitenkinimo suteiktomis paslaugomis lygis**

| <b>Eil. Nr.</b> | <b>Atitinkamą vertinimą gavusių anketų įvardinimas</b> | <b>Skaičius, vnt.</b> |
|-----------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1.              | Anketos, gavusios vertinimą „1“                        | 0                     |
| 2.              | Anketos, gavusios vertinimą „2“                        | 0                     |
| 3.              | Anketos, gavusios vertinimą „3“                        | 0                     |
| 4.              | Anketos, gavusios vertinimą „4“                        | 0                     |
| 5.              | Anketos, gavusios vertinimą „5“                        | 0                     |

|     |                                       |     |
|-----|---------------------------------------|-----|
| 6.  | Anketos, gavusios vertinimą „6“       | 0   |
| 7.  | Anketos, gavusios vertinimą „7“       | 0   |
| 8.  | Anketos, gavusios vertinimą „8“       | 12  |
| 9.  | Anketos, gavusios vertinimą „9“       | 61  |
| 10. | Anketos, gavusios vertinimą „10“      | 188 |
| 11. | Iš viso tinkamai užpildytų anketų     | 261 |
| 12. | Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų | 270 |

Teigiamai įvertintos anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertintos 7–10:

$$\frac{\text{Pacientų bendro pasitenkinimo ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis}}{\text{Teigiamai įvertintų anketų skaičius 261}} = \frac{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamai užpildytų anketų skaičius 261}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamai užpildytų anketų skaičius 261}} = 1$$

### 2.13. Bendras atsakymų vertinimas balais.

2018 m. pacientų pasitenkinimas buvo vertinamas naudojant 5-balę Likerto skalę, nuo labai gerai (5 balai) iki labai blogai (1 balas). Naudojant šią metodiką gauti rezultatai pateikti 12 lentelėje. Palyginimui pateikti 2017 m. klausimai ir 2018 m. klausimai, nes jų formuluotės skiriasi.

**12 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis 2017 ir 2018 m.**

| Klausimas | Atsakymų vidurkis 2017 metais | Klausimas | Atsakymų vidurkis 2018 metais |
|-----------|-------------------------------|-----------|-------------------------------|
|           |                               |           |                               |

|                                                                                         |             |                                                                                                                                                |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Ar jūs patenkintas ligoninės gydytojų darbu?                                            | 1,92        | Kaip Jūs vertinate ligoninės gydytojų darbą?                                                                                                   | 4,90        |
| Ar jūs patenkinti psichikos slaugytojų darbu?                                           | 1,9         | Kaip Jūs vertinate ligoninės gydytojų slaugytojų darbą?                                                                                        | 4,88        |
| Ar jus gydę gydytojai suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją?                     | 1,89        | Kaip Jūs vertinate ligoninės maisto kokybę?                                                                                                    | 4,79        |
| Ar jus slaugiusios psichikos sveikatos slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?    | 1,91        | Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu?                                                                                   | 4,92        |
| Ar jautėte personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu?                                    | 1,94        | Kaip Jūs vertinate ligoninės patalpų švarą ir jaukumą?                                                                                         | 4,7         |
| Ar personalas atsižvelgė į jūsų nuomonę priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos? | 1,89        | Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums (ar Jūsų atstovaujamam pacientui) svarbią informaciją?                           | 4,82        |
| Ar jus tenkino ligoninės maisto kokybė?                                                 | 1,67        | Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos ir (ar) akušerės suteikė Jums (ar Jūsų atstovaujamam pacientui) svarbią informaciją? | 4,72        |
| Ar, jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švarios, jaukios?                       | 1,85        | Ar personalas atsižvelgė į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos?                                                       | 4,79        |
| Ar jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?                                              | 1,8         | Ar Jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?                                                                                                     | 4,89        |
| Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui?                       | 1,87        | Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui?                                                                              | 4,88        |
| <b>Bendras atsakymų vidurkis</b>                                                        | <b>1,86</b> | <b>Bendras atsakymų vidurkis</b>                                                                                                               | <b>4,83</b> |

### **III. IŠVADOS**

1. Dauguma respondentų gydytojų psichiatrų darbą vertino labai gerai, tik keletas respondentų gydytojų darbą vertino gerai; neigiamų atsiliepimų nebuvo.
2. Daugumai respondentų gydytojų teikiama informacija buvo suprantama ir aiški, nedidelė dalis respondentų norėtų aiškesnės gydytojų teikiamos informacijos.
3. Ligoninės slaugytojų darbą labai gerai vertino dauguma respondentų, likusieji jų darbą vertino „gerai“. Slaugytojų suteikiamos informacijos ir darbo vertinimas panašus.
4. Dauguma pacientų teigė jautę medicinos personalo pagarbą viso gydymo ligoninėje metu.
5. Personalo bendradarbiavimą su pacientu priimant sprendimus, susijusius su tyrimais ir gydymo eiga, labai gerai įvertino dauguma pacientų.
6. Abiejuose vertintuose skyriuose buvo pacientų, kurie maisto kokybę vertino vidutiniškai. Lyginant tarp analizuotų skyrių, mažiau maisto kokybe buvo patekinti vaikų ir jaunimo reabilitacijos skyriaus pacientai.
7. Patalpų švara ir jaukumu dauguma pacientų buvo patenkinti.
8. Daugiau nei 90 proc. respondentų nurodė, kad dar kartą gydytųsi ir/ar rekomenduotų Kauno filialą savo artimiesiems.
9. Bendras respondentų pasitenkinimo gautomis paslaugomis balas lygus 1, kas reiškia, kad iš esmės pacientai gautomis paslaugomis buvo patenkinti.
10. Vertinant atsakymų vidurkius nustatyta, kad 2018 m. pacientų pasitenkinimo lygio vidurkis buvo 4,83 5-balėje Likerto skalėje. Palyginti su 2017 m. nėra galimybės, nes buvo naudojama kita skaičiavimo metodika ir gautas bendras vidurkis buvo 1,86.

### **IV. REKOMENDACIJOS**

Esant galimybei paanalizuoti tyrime nurodytus nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis atvejus skyriuose.



### III. RPLC KLAIPĖDOS FILIALAS

#### I. APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

##### Tyrimo metodika

2018 metais buvo atlikta RPLC Klaipėdos filialo stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Klaipėdos filialo paslaugomis analizė.

Pacientai užpildę anketą ją palikdavo specialiose skyriuose esančiose dėžutėse. Anketa sudaryta vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ (Žin., 2008, nr. 53-1992).

Tyrimo tikslas: įvertinti RPLC Klaipėdos filialo stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2018 metais.

Apklausos imtis: anketinės anoniminės RPLC Klaipėdos filialo stacionariųjų skyrių pacientų apklausos imtis (n) = 88 pacientai (išsamiau žiūrėti 1 lentelę).

Apklausa atlikta 2 RPLC Klaipėdos filialo skyriuose:

- 1) Alkoholinės abstinencijos gydymo skyriuje – toliau tekste AAG skyrius.
- 3) Narkotinės abstinencijos gydymo skyriuje – toliau tekste NAG skyrius.

1 lentelė. Apklausos imtis (n=204)

| VPLC skyriai | Respondentų sk. | Procentai |
|--------------|-----------------|-----------|
| AAG skyrius  | 123             | 60,3      |
| NAG skyrius  | 81              | 39,7      |

## II. GAUTŲ DUOMENŲ ANALIZĖ

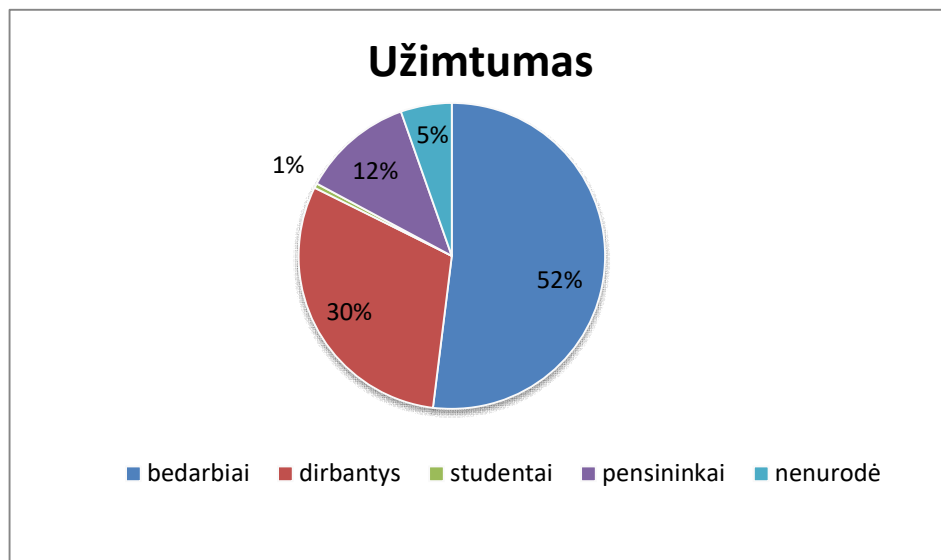
### 2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

Visuose Respublikinio priklausomybės ligų centro Klaipėdos filialo stacionariuose skyriuose daugiausia gydomi vyrai. Pacientų amžiaus vidurkis – 46 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=204)

|                                                                                                                 |                   |       |                      |       |                     |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|----------------------|-------|---------------------|-------|
| Lytis                                                                                                           |                   |       |                      |       |                     |       |
| Skyriai                                                                                                         | Vyrų              |       | Moterų               |       | Nenurodė            |       |
|                                                                                                                 | Resp.             | Proc. | Resp.                | Proc. | Resp.               | Proc. |
| AAG skyrius                                                                                                     | 92                | 57,5  | 31                   | 70,5  |                     |       |
| NAG skyrius                                                                                                     | 68                | 42,5  | 13                   | 29,5  |                     |       |
| Amžius                                                                                                          |                   |       |                      |       |                     |       |
| Skyriai                                                                                                         | Vidurkis (metais) |       | Jauniausias (metais) |       | Vyriausias (metais) |       |
| AAG skyrius                                                                                                     | 46,5              |       | 21                   |       | 72                  |       |
| NAG skyrius                                                                                                     | 48                |       | 24                   |       | 72                  |       |
| Bendra RPLC Vilniaus filialo skyrių amžiaus statistika:<br>Vidurkis – 47<br>Jauniausias – 21<br>Vyriausias - 72 |                   |       |                      |       |                     |       |

Daugiausia respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra bedarbiai (52 proc. 106 resp.), trečdalis – dirbantys (30 proc. 62 resp.). Kas dešimtas buvo pensininkas (12 proc. 24 resp.). Nenurodė savo užimtumo (5 proc. 11 resp.) respondentų.



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=204)

Daugiausia dirbančių respondentų procentaliai yra PG skyriuje. Daugiausia bedarbių yra NAG skyriuje (3 lentelė).

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Klaipėdos filialo skyrius

| Skyrius             | Koks jūsų užimtumas | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------|---------------------|-----------------|-----------|
| AAG skyrius (n=123) | Vaikas              | 0               | 0         |
|                     | Studentas           | 1               | 0,7       |
|                     | Dirbantysis         | 39              | 31,7      |
|                     | Bedarbis            | 56              | 45,5      |
|                     | Pensininkas         | 16              | 12,2      |
|                     | Nenurodė            | 11              | 9         |
| NAG skyrius (n=81)  | Vaikas              | 0               | 0         |
|                     | Studentas           | 0               | 0         |
|                     | Dirbantysis         | 23              | 28,4      |
|                     | Bedarbis            | 50              | 61,7      |
|                     | Pensininkas         | 8               | 9,9       |
|                     | Nenurodė            | 0               | 0         |

## **2.2. Gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų RPLC Klaipėdos filialo skyriuose vertinimas**

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų vertinimą.

4 lentelė. Gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų vertinimas

| Skyrius             | Ar jūs patenkinti ligoninės gydytojų darbu? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------|---------------------------------------------|-----------------|-----------|
| AAG skyrius (n=123) | Taip                                        | 117             | 95        |
|                     | Iš dalies                                   | 6               | 5         |
|                     | Ne                                          | 0               | 0         |
| NAG skyrius (n=81)  | Taip                                        | 78              | 96,3      |
|                     | Iš dalies                                   | 2               | 2,5       |
|                     | Ne                                          | 1               | 1,2       |

Kaip matome iš pateiktos lentelės duomenų, dauguma respondentų nurodė, kad yra patenkinti gydytojų psichiatrų darbu, tik keletas respondentų NAG ir AAG skyriuose nurodė, kad iš dalies yra patenkinti gydytojų darbu. Vienas respondentas buvo nepatenkintas gydytojų darbu.

Taip pat pacientų buvo prašoma nurodyti, ar gydytojai psichiatrai visą reikalingą informaciją apie gydymą paaiškinimo suprantamai.

5 lentelė. Gydytojo psichiatro teikiamos informacijos vertinimas

| Skyrius             | Ar jus gydė gydytojai suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| AAG skyrius (n=123) | Taip                                                                | 117             | 95        |
|                     | Iš dalies                                                           | 5               | 4         |
|                     | Ne                                                                  | 1               | 1         |
| NAG skyrius (n=81)  | Taip                                                                | 76              | 94        |
|                     | Iš dalies                                                           | 5               | 6         |
|                     | Ne                                                                  | 0               | 0         |

Gauti duomenys leidžia daryti prielaidą, kad beveik visiems respondentams NAG ir AAG skyriuose informacija yra pateikiama suprantamai. AAG ir NAG skyriuose kas dvidešimtas respondentas informaciją suprato iš dalies

### **2.3. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų RPLC Klaipėdos filialo skyriuose vertinimas**

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

6 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimas

| Skyrius             | Ar jūs patenkinti ligoninės slaugytojų darbu? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------|-----------------------------------------------|-----------------|-----------|
| AAG skyrius (n=123) | Taip                                          | 121             | 98        |
|                     | Iš dalies                                     | 2               | 2         |
|                     | Ne                                            | 0               | 0         |
| NAG skyrius (n=81)  | Taip                                          | 79              | 98        |
|                     | Iš dalies                                     | 2               | 2         |
|                     | Ne                                            | 0               | 0         |

Tiek NAG, tiek AAG skyriuose didžioji dalis respondentų buvo patenkinti ligoninės slaugytojų darbu.

Taip pat pacientų buvo prašoma nurodyti, ar slaugytojos visą reikalingą informaciją apie gydymą paaiškinimo suprantamai.

7 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamos informacijos vertinimas

| Skyrius             | Ar jus slaugiusios slaugytojos suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| AAG skyrius (n=123) | Taip                                                                         | 119             | 97        |
|                     | Iš dalies                                                                    | 4               | 3         |
|                     | Ne                                                                           | 0               | 0         |
| NAG skyrius (n=81)  | Taip                                                                         | 80              | 99        |
|                     | Iš dalies                                                                    | 1               | 1         |
|                     | Ne                                                                           | 0               | 0         |

Respondentai, nurodę, kad medicinos slaugytojos iš dalies suprantamai suteikė jiems aktualią informaciją, gydėsi abiejuose skyriuose. AAG skyriuje buvo keletą respondentų nesupratusių slaugytojų pateiktos informacijos.

#### **2.4. Socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų RPLC Klaipėdos filialo skyriuose vertinimas**

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimą.

8 lentelė. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimas

| Skyrius             | Ar jūs patenkinti socialinių darbuotojų, dirbančių skyriuje, darbu? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| AAG skyrius (n=123) | Taip                                                                | 121             | 98        |
|                     | Iš dalies                                                           | 2               | 2         |
|                     | Ne                                                                  | 0               | 0         |
| NAG skyrius (n=81)  | Taip                                                                | 78              | 96,3      |
|                     | Iš dalies                                                           | 1               | 1,2       |
|                     | Ne                                                                  | 2               | 2,5       |

Respondentai, kurie nurodė, jog yra iš dalies patenkinti socialinių darbuotojų darbu, gydėsi abiejuose skyriuose. Taip pat NAG skyriuje buvo respondentų nepatenkintų socialinių darbuotojų darbu.

#### **2.5. Psichologo teikiamų paslaugų RPLC Klaipėdos filialo skyriuose vertinimas**

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie psichologų teikiamų paslaugų vertinimą.

9 lentelė. Psichologo teikiamų paslaugų vertinimas

| Skyrius             | Ar jūs patenkinti psichologų, dirbančių skyriuje darbu? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------|---------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| AAG skyrius (n=123) | Taip                                                    | 115             | 93,5      |
|                     | Iš dalies                                               | 8               | 6,5       |
|                     | Ne                                                      | 0               | 0         |
| NAG skyrius (n=81)  | Taip                                                    | 76              | 94        |
|                     | Iš dalies                                               | 4               | 5         |
|                     | Ne                                                      | 1               | 1         |

Visuose skyriuose buvo respondentų, nurodžiusių, kad iš dalies yra patenkinti psichologų darbu. Tačiau dauguma apklaustųjų buvo patenkinti psichologų darbu. NAG skyriuje respondentas buvo nepatenkintas psichologų teikiama paslauga.

## 2.6. Personalo pagarba gydymo ligoninėje metu

10 lentelė. Personalo pagarba gydymo RPLC Klaipėdos filiale metu

| Skyrius             | Ar RPLC Vilniaus filialo personalas elgėsi etiškai, kultūringai? Ar patenkintas aptarnavimo kutūra? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| AAG skyrius (n=123) | Taip                                                                                                | 122             | 99        |
|                     | Iš dalies                                                                                           | 1               | 1         |
|                     | Ne                                                                                                  | 0               | 0         |
| NAG skyrius (n=81)  | Taip                                                                                                | 72              | 89        |
|                     | Iš dalies                                                                                           | 9               | 11        |
|                     | Ne                                                                                                  | 0               | 0         |

Daugumos respondentų RPLC Klaipėdos filialo skyriuose nuomone, personalas elgėsi etiškai ir kultūringai. Kas devintas respondentas NAG skyriuje pagarbą jautė iš dalies.

## 2.7. Personalo bendradarbiavimas su pacientu priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie personalo bendradarbiavimą su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo eigos bei galimybės susipažinti su paciento teisėmis sudarymą.

11 lentelė. Personalo bendradarbiavimo su pacientu priimant sprendimus gydymo eigos vertinimas RPLC Klaipėdos filiale

| Skyrius             | Ar jums buvo paaiškintas gydymo planas? Ar buvo atsižvelgta į jūsų nuomonę priimant sprendimus dėl gydymo plano? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| AAG skyrius (n=123) | Taip                                                                                                             | 118             | 96        |
|                     | Iš dalies                                                                                                        | 5               | 4         |
|                     | Ne                                                                                                               | 0               | 0         |
| NAG skyrius (n=81)  | Taip                                                                                                             | 71              | 88        |
|                     | Iš dalies                                                                                                        | 10              | 12        |
|                     | Ne                                                                                                               | 0               | 0         |

Abiejuose skyriuose respondentai nurodė, kad personalas priimdamas sprendimus, susijusius su tyrimais ir gydymo eiga, daugiausiai atsižvelgė į jų nuomonę. NAG skyriuje į kas aštunto respondento nuomonę atsižvelgė iš dalies.

## 2.8. Maisto kokybės vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie maisto kokybę.

12 lentelė. Maisto kokybės vertinimas

| Skyrius             | Ar jus tenkino ligoninės maisto kokybė? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------|-----------------------------------------|-----------------|-----------|
| AAG skyrius (n=123) | Taip                                    | 86              | 70        |
|                     | Iš dalies                               | 33              | 27        |
|                     | Ne                                      | 4               | 3         |
| NAG skyrius (n=81)  | Taip                                    | 61              | 75        |
|                     | Iš dalies                               | 16              | 20        |
|                     | Ne                                      | 4               | 5         |

Kaip matome iš pateiktos lentelės abiejuose skyriuose didžioji dalis nurodė, kad yra patenkinti maisto kokybe. Patenkinti maisto kokybe iš dalies AAG skyriuje ir NAG skyriuje yra maždaug kas penktas respondentas, taip pat abiejuose skyriuose vienas iš dvidešimt penkių - yra maisto kokybe nepatenkintas.

## 2.9. Ligoninės patalpų vertinimas

13 lentelė. Ligoninės patalpų vertinimas

| Skyrius             | Ar, jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švarios ir jaukios? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| AAG skyrius (n=123) | Taip                                                                | 111             | 90        |
|                     | Iš dalies                                                           | 11              | 10        |
|                     | Ne                                                                  | 0               | 0         |
| NAG skyrius (n=81)  | Taip                                                                | 78              | 96        |
|                     | Iš dalies                                                           | 3               | 4         |
|                     | Ne                                                                  | 0               | 0         |

Teik AAG, tiek NAG skyriuose buvo pacientų iš dalies patenkintų patalpų švara. Dauguma apklaustųjų teigė, kad patalpos yra pakankamai švarios.



## **2.10. Ar rinktūsi ligoninę dar kartą**

Respondentų buvo klausiama apie tai, ar jie rinktūsi dar kartą RPLC Klaipėdos filialą kaip gydymo įstaigą. Dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Klaipėdos filialą rinktūsi. Abiejuose skyriuose buvo respondentų, kurie RPLC Klaipėdos filialo kaip gydymo įstaigos nesirinktų.

14 lentelė. RPLC Klaipėdos filialo kaip gydymo įstaigos pasirinkimas dar kartą ateityje

| Skyrius             | Ar jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------|--------------------------------------------|-----------------|-----------|
| AAG skyrius (n=123) | Taip                                       | 110             | 89,5      |
|                     | Iš dalies                                  | 10              | 8         |
|                     | Ne                                         | 3               | 2,5       |
| NAG skyrius (n=81)  | Taip                                       | 61              | 75        |
|                     | Iš dalies                                  | 10              | 12,5      |
|                     | Ne                                         | 10              | 12,5      |

## **2.11. Ar rekomenduotų gydytis šioje ligoninėje savo artimiesiems**

Taip pat buvo teiraujama ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Klaipėdos filialą savo artimiesiems. Dauguma respondentų nurodė, kad rekomenduotų. Kas vienuoliktas apklaustasis atsakė, kad nerekomenduotų savo artimiesiems gydytis NAG skyriuje.

15 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Klaipėdos filialą savo artimiesiems

| Skyrius             | Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| AAG skyrius (n=123) | Taip                                                              | 114             | 92,5      |
|                     | Iš dalies                                                         | 6               | 5         |
|                     | Ne                                                                | 3               | 2,5       |
| NAG skyrius (n=81)  | Taip                                                              | 60              | 74        |
|                     | Iš dalies                                                         | 14              | 17        |
|                     | Ne                                                                | 7               | 9         |

## **2.12. Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio, personalas buvo apie tai užsiminęs**

Paskutiniu anketinės apklausos klausimu buvo siekiama išsiaiškinti ar iš respondentų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio. Dauguma respondentų nurodė, kad iš jų nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir kad personalas nebuvo užsiminęs, kad reikia mokėti, tačiau

taip pat abiejuose skyriuose buvo respondentų, kurie nurodė, kad buvo tikimasi ar buvo užsiminta apie kyšį. (17 ir 18 lentelės).

16 lentelė. Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio RPLC Vilniaus filiale

| Skyrius             | Ar iš jūsų buvo reikalaujama/tikimasi RPLC Vilniaus filiale? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| AAG skyrius (n=123) | Taip                                                         | 1               | 1         |
|                     | Iš dalies                                                    | 1               | 1         |
|                     | Ne                                                           | 122             | 98        |
| NAG skyrius (n=81)  | Taip                                                         | 0               | 0         |
|                     | Iš dalies                                                    | 1               | 1         |
|                     | Ne                                                           | 80              | 99        |

17 lentelė. Ar RPLC Klaipėdos filialo personalas (gydytojas, slaugytojas, slaugytojo padėjėjas) buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti

| Skyrius             | Ar RPLC Vilniaus filialo personalas (gydytojas, slaugytojas, slaugytojo padėjėjas) buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti? Tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| AAG skyrius (n=123) | Taip                                                                                                                                                        | 1               | 1         |
|                     | Iš dalies                                                                                                                                                   | 0               | 0         |
|                     | Ne                                                                                                                                                          | 122             | 99        |
| NAG skyrius (n=81)  | Taip                                                                                                                                                        | 0               | 0         |
|                     | Iš dalies                                                                                                                                                   | 1               | 1         |
|                     | Ne                                                                                                                                                          | 80              | 99        |

## 2.13. Bendras atsakymų vertinimas balais.

18 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis

| Klausimas                                                           | Atsakymų vidurkis 2018 metais |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Ar jūs patenkintas ligoninės gydytojų darbu?                        | 1,95                          |
| Ar jūs patenkinti psichikos slaugytojų darbu?                       | 1,94                          |
| Ar jus gydę gydytojai suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją? | 1,98                          |
| Ar jus slaugiusios psichikos sveikatos slaugytojos suteikė Jums     | 1,97                          |

|                                                                                                                     |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| svarbią informaciją?                                                                                                |      |
| Ar RPLC Klaipėdos filialo personalas elgėsi etiškai, kultūringai?<br>Ar patenkintas aptarnavimo kultūra?            | 1,95 |
| Ar jums buvo paašškintas gydymo planas? Ar buvo atsižvelgta į<br>jūsų nuomonę priimant sprendimus dėl gydymo plano? | 1,92 |
| Ar jus tenkino ligoninės maisto kokybė?                                                                             | 1,68 |
| Ar, jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švarios,<br>jaukios?                                                | 1,92 |
| Ar jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?                                                                          | 1,77 |
| Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam<br>žmogui?                                                | 1,80 |
| Bendras atsakymų vidurkis                                                                                           | 1,89 |

### III. IŠVADOS

Dauguma respondentų nurodė, kad yra patenkinti gydytojų psichiatrų darbu, tik keletas respondentų NAG ir AAG skyriuose nurodė, kad iš dalies yra patenkinti gydytojų darbu. Vienas respondentas buvo nepatenkintas gydytojų darbu.

Beveik visiems respondentams NAG ir AAG skyriuose informacija yra pateikiama suprantamai. AAG ir NAG skyriuje kas dvidešimtas respondentas informaciją suprato iš dalies.

Respondentai, nurodę, kad medicinos slaugytojos iš dalies suprantamai suteikė jiems aktualią informaciją, gydėsi abiejuose skyriuose. AAG skyriuje buvo keletą respondentų nesupratusių slaugytojų pateiktos informacijos

Respondentai, kurie nurodė, jog yra iš dalies patenkinti socialinių darbuotojų darbu, gydėsi abiejuose skyriuose. Taip pat NAG skyriuje buvo respondentų nepatenkintų socialinių darbuotojų darbu.

Visuose skyriuose buvo respondentų, nurodžiusių, kad iš dalies yra patenkinti psichologų darbu. Tačiau dauguma apklaustųjų buvo patenkinti psichologų darbu. NAG skyriuje respondentas buvo nepatenkintas psichologų teikiama paslauga.

Daugumos respondentų RPLC Klaipėdos filialo skyriuose nuomone, personalas elgėsi etiškai ir kultūringai. Kas devintas respondentas NAG skyriuje pagarbą jautė iš dalies.

Abiejuose skyriuose respondentai nurodė, kad personalas priimdamas sprendimus, susijusius su tyrimais ir gydymo eiga, daugiausiai atsižvelgė į jų nuomonę. NAG skyriuje į kas aštunto respondento nuomonę atsižvelgė iš dalies.

Abiejuose skyriuose didžioji dalis nurodė, kad yra patenkinti maisto kokybe. Patenkinti maisto kokybe iš dalies AAG skyriuje ir NAG skyriuje yra trečdalis respondentų, o abiejuose skyriuose nepatenkintų maisto kokybe yra mažuma.

Teik AAG, tiek NAG skyriuose buvo pacientų iš dalies patenkintų patalpų švara. Dauguma apklaustųjų teigė, kad patalpos yra pakankamai švarios.

Dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Klaipėdos filialą rinktųsi. Abiejuose skyriuose buvo respondentų, kurie RPLC Klaipėdos filialo kaip gydymo įstaigos nesirinktų.

Dauguma respondentų nurodė, kad rekomenduotų RPLC Klaipėdos filialą savo artimiesiems.

Dauguma respondentų nurodė, kad iš jų nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir kad personalas nebuvo užsiminęs, kad reikia mokėti, tačiau taip pat abiejuose skyriuose buvo respondentų, kurie nurodė, kad buvo tikimasi ar buvo užsiminta apie kyšį.

#### **IV. REKOMENDACIJOS**

Suorganizuoti susirinkimą ir paanalizuoti tyrime nurodytus nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis atvejus skyriuose.

Daugiau atsižvelgti į pacientų nuomonę priimant sprendimus dėl gydymo ir pagalbos plano.

Daugiau dėmesio skirti antikorupcinio RPLC plano vykdymui. Praveisti pakartotinius mokymus skyriuose ta tema.

## IV. RPLC ŠIAULIŲ FILIALAS

### I. APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

#### Tyrimo metodika

2018 metais buvo atlikta RPLC Šiaulių filialo stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Šiaulių filialo paslaugomis analizė.

Pacientai užpildę anketą ją palikdavo specialiose skyriuose esančiose dėžutėse. Anketa sudaryta vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ (Žin., 2008, nr. 53-1992).

**Tyrimo tikslas:** įvertinti RPLC Šiaulių filialo stacionarinio skyriaus pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2018 metais.

**Apklausos imtis:** anketinės anoniminės RPLC Šiaulių filialo stacionarinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n) = 161 pacientas (išsamiau žiūrėti 1 lentelę).

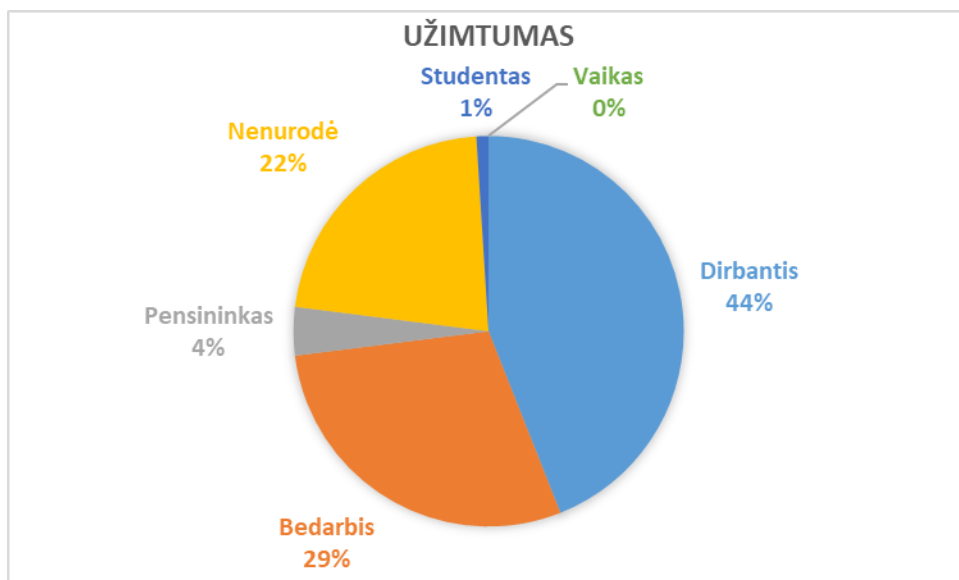
Apklausa atlikta RPLC Šiaulių filialo stacionariame skyriuje (alkoholinės abstinencijos gydymo paslauga ir motyvacinės terapijos paslaugas gaunantys pacientai).

**1 lentelė.** Apklausos imtis (n=161)

| RPLC Šiaulių filialas | Respondentų sk. | Procentai |
|-----------------------|-----------------|-----------|
| Stacionarinis skyrius | 161             | 100       |

| Lytis                                                                                                                           |                   |       |                      |       |                     |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|----------------------|-------|---------------------|-------|
| Skyriai                                                                                                                         | Vyrai             |       | Moterys              |       | Nenurodė            |       |
|                                                                                                                                 | Resp.             | Proc. | Resp.                | Proc. | Resp.               | Proc. |
| Stacionarinis skyrius                                                                                                           | 105               | 65,2  | 56                   | 34,8  | -                   | -     |
| Vidutinis amžius pagal lytį                                                                                                     |                   |       |                      |       |                     |       |
| Skyriai                                                                                                                         | Vyrai             |       | Moterys              |       |                     |       |
| Stacionarinis skyrius                                                                                                           | 44                |       | 42                   |       |                     |       |
| Amžius                                                                                                                          |                   |       |                      |       |                     |       |
| Skyriai                                                                                                                         | Vidurkis (metais) |       | Jauniausias (metais) |       | Vyriausias (metais) |       |
| Stacionarinis skyrius                                                                                                           | 43                |       | 20                   |       | 74                  |       |
| Bendra RPLC Šiaulių filialo stac. skyriaus pacientų amžiaus statistika:<br>Vidurkis – 43<br>Jauniausias – 20<br>Vyriausias - 74 |                   |       |                      |       |                     |       |

Daugiausia respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra dirbantys (44 proc. 70 resp.), kiek mažiau – bedarbiai (29 proc. 47 resp.). 22 proc. respondentų nenurodė savo užimtumo.



**1 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=161)

**3 lentelė.** Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Šiaulių filialo stacionarinį skyrių

| Skyrius                              | Koks jūsų užimtumas | Respondentų sk. | Procentai |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------|-----------|
| <b>Stacionarinis skyrius (n=161)</b> | Vaikas              | -               | -         |
|                                      | Studentas           | 1               | 1         |
|                                      | Dirbantysis         | 70              | 44        |
|                                      | Bedarbis            | 47              | 29        |
|                                      | Pensininkas         | 7               | 4         |
|                                      | Nenurodė            | 36              | 22        |

## **2.2. Gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų RPLC Šiaulių filialo stacionariame skyriuje vertinimas**

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų vertinimą.

**4 lentelė.** Gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų vertinimas

| Skyrius                              | Ar jūs patenkinti ligoninės gydytojų darbu? | Respondentų sk. | Procentai |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>Stacionarinis skyrius (n=161)</b> | Taip                                        | 159             | 99        |
|                                      | Iš dalies                                   | 2               | 1         |
|                                      | Ne                                          | -               | -         |

Kaip matome iš pateiktos lentelės duomenų, dauguma respondentų nurodė, kad yra patenkinti gydytojų psichiatrų darbu, tik keletas respondentų nurodė, kad iš dalies yra patenkinti gydytojų darbu.

Taip pat pacientų buvo prašoma nurodyti, ar gydytojai psichiatrai visą reikalingą informaciją apie gydymą paaiškinimo suprantamai.

**5 lentelė.** Gydytojo psichiatro teikiamos informacijos vertinimas

| Skyrius                              | Ar jus gydė gydytojai suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją? | Respondentų sk. | Procentai |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>Stacionarinis skyrius (n=161)</b> | Taip                                                                | 145             | 90        |
|                                      | Iš dalies                                                           | 15              | 9         |
|                                      | Ne                                                                  | 1               | 1         |

Gauti duomenys leidžia daryti prielaidą, kad daugumai respondentų stacionariame skyriuje informacija yra pateikiama suprantamai.

**2.3. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų RPLC Šiaulių filialo stacionariame skyriuje vertinimas**

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

**6 lentelė.** Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimas

| Skyrius                              | Ar jūs patenkinti ligoninės slaugytojų darbu? | Respondentų sk. | Procentai |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>Stacionarinis skyrius (n=161)</b> | Taip                                          | 160             | 99        |
|                                      | Iš dalies                                     | 1               | 1         |
|                                      | Ne                                            | -               | -         |

Praktiškai visi respondentai buvo patenkinti ligoninės slaugytojų darbu.



Taip pat pacientų buvo prašoma nurodyti, ar slaugytojos visą reikalingą informaciją apie gydymą paaiškinimo suprantamai.

**7 lentelė.** Medicinos slaugytojų teikiamos informacijos vertinimas

| Skyrius                          | Ar jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją? | Respondentų sk. | Procentai |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| Stacionarinis skyrius<br>(n=161) | Taip                                                             | 159             | 98        |
|                                  | Iš dalies                                                        | 1               | 1         |
|                                  | Ne                                                               | 1               | 1         |

Beveik visi apklaustieji atsakė, kad slaugytojos suprantamai suteikė svarbią informaciją.

**2.4. Socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų RPLC Šiaulių filialo stacionariame skyriuje vertinimas**

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimą.

**8 lentelė.** Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimas

| Skyrius                         | Ar jūs patenkinti socialinių darbuotojų, dirbančių skyriuje, darbu? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| Stacionarinis skyrius<br>(n=33) | Taip                                                                | 32              | 97        |
|                                 | Iš dalies                                                           | 1               | 3         |
|                                 | Ne                                                                  | -               | -         |

Beveik visi respondentai buvo patenkinti socialinių darbuotojų darbu.

**2.5. Psichologo teikiamų paslaugų RPLC Šiaulių filialo stac. skyriuje vertinimas**

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie psichologų teikiamų paslaugų vertinimą.

**9 lentelė.** Psichologo teikiamų paslaugų vertinimas

| Skyrius                      | Ar jūs patenkinti psichologų, skyriuje dirbančių? | Respondentų sk. | Procentai |
|------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| Stacionarinis skyrius (n=33) | Taip                                              | 31              | 94        |
|                              | Iš dalies                                         | 1               | 3         |
|                              | Ne                                                | 1               | 3         |

Dauguma apklaustųjų buvo patenkinti psichologų darbu.

**2.6. Personalo pagarba gydymo ligoninėje metu****10 lentelė.** Personalo pagarba gydymo RPLC Šiaulių filiale metu

| Skyrius                       | Ar RPLC Šiaulių filialo personalas elgėsi etiškai, kultūringai? Ar patenkintas aptarnavimo kutūra? | Respondentų sk. | Procentai |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| Stacionarinis skyrius (n=161) | Taip                                                                                               | 159             | 98        |
|                               | Iš dalies                                                                                          | 1               | 1         |
|                               | Ne                                                                                                 | 1               | 1         |

Daugumos respondentų RPLC Šiaulių filialo stac. skyriuje nuomone, personalas elgėsi etiškai ir kultūringai.

**2.7. Personalo bendradarbiavimas su pacientu priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos**

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie personalo bendradarbiavimą su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo eigos bei galimybės susipažinti su paciento teisėmis sudarymą.

**11 lentelė.** Personalo bendradarbiavimo su pacientu priimant sprendimus gydymo eigos vertinimas RPLC Šiaulių filiale

| Skyrius                              | Ar jums buvo paaiškintas gydymo planas? Ar buvo atsižvelgta į jūsų nuomonę priimant sprendimus dėl gydymo plano? | Respondentų sk. | Procentai |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>Stacionarinis skyrius (n=161)</b> | Taip                                                                                                             | 152             | 94        |
|                                      | Iš dalies                                                                                                        | 7               | 4         |
|                                      | Ne                                                                                                               | 2               | 2         |

Stac. skyriuje 94 proc. respondentų nurodė, kad personalas priimdamas sprendimus, susijusius su tyrimais ir gydymo eiga, atsižvelgė į jų nuomonę, 4 proc. iš dalies ir 2 proc. neatsižvelgė į paciento nuomonę.

**12 lentelė.** Galimybės susipažinti su paciento teisėmis sudarymas

| Skyrius                             | Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis? Ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai? | Respondentų sk. | Procentai |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>Stacionarinis skyrius (n=33)</b> | Taip                                                                                                      | 30              | 90        |
|                                     | Iš dalies                                                                                                 | 1               | 3         |
|                                     | Ne                                                                                                        | 2               | 7         |

90 proc. respondentų stacionariniame skyriuje nurodė, jog jiems buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis. 7 proc. respondentų teigia, kad nebuvo supažindinti su paciento teisėmis ir 3 proc. nurodė, kad jiems tik iš dalies buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis ir tik iš dalies esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai.

## **2.8. Maisto kokybės vertinimas**

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie maisto kokybę.

**13 lentelė. Maisto kokybės vertinimas**

| Skyrius                              | Ar jus tenkino ligoninės maisto kokybė? | Respondentų sk. | Procentai |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>Stacionarinis skyrius (n=161)</b> | Taip                                    | 130             | 81        |
|                                      | Iš dalies                               | 31              | 19        |
|                                      | Ne                                      | -               | -         |

Kaip matome iš pateiktos lentelės stac. skyriuje yra nurodžiusių, kad yra iš dalies patenkinti maisto kokybe, tai sudaro 19 proc. visų apklaustųjų. Patenkinti maisto kokybe 81 proc.

**2.9. Ligoninės patalpų vertinimas****14 lentelė. Ligoninės patalpų vertinimas**

| Skyrius                              | Ar, jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švarios ir jaukios? | Respondentų sk. | Procentai |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>Stacionarinis skyrius (n=161)</b> | Taip                                                                | 149             | 93        |
|                                      | Iš dalies                                                           | 11              | 6         |
|                                      | Ne                                                                  | 1               | 1         |

Stac. skyriuje buvo pacientų, iš dalies patenkintų patalpų švara, tai sudaro 6 proc. Patenkintų ligoninės patalpų švara buvo 93 proc visų apklaustųjų.

**2.10. Ar rinktųsi ligoninę dar kartą**

Respondentų buvo klausiama apie tai, ar jie rinktųsi dar kartą RPLC Šiaulių filialą kaip gydymo įstaigą. Dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Šiaulių filialą rinktųsi.

**15 lentelė. RPLC Šiaulių filialo kaip gydymo įstaigos pasirinkimas dar kartą ateityje**

| Skyrius                              | Ar jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą? | Respondentų sk. | Procentai |
|--------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>Stacionarinis skyrius (n=161)</b> | Taip                                       | 154             | 96        |
|                                      | Iš dalies                                  | 2               | 1         |
|                                      | Ne                                         | 5               | 3         |

**2.11. Ar rekomenduotų gydytis šioje ligoninėje savo artimiesiems**

Taip pat buvo teiraujamasi ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Šiaulių filialą savo artimiesiems. Dauguma respondentų nurodė, kad rekomenduotų.

**16 lentelė.** Ar rekomenduotų RPLC Šiaulių filialą savo artimiesiems

| Skyrius                          | Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui? | Respondentų sk. | Procentai |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| Stacionarinis skyrius<br>(n=161) | Taip                                                              | 156             | 97        |
|                                  | Iš dalies                                                         | 3               | 2         |
|                                  | Ne                                                                | 2               | 1         |

**2.12. Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio, personalas buvo apie tai užsiminęs**

Paskutiniu anketinės apklausos klausimu buvo siekiama išsiaiškinti ar iš respondentų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio. Beveik visi respondentai nurodė, kad iš jų nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir kad personalas nebuvo užsiminęs, kad reikia mokėti (17 ir 18 lentelės), tai sudaro 90 proc. apklaustųjų. 10 proc. apklaustųjų nurodė, kad buvo reikalaujama kyšio, bet manome, kad taip galėjo nutikti dėl to, kad asmenys sumaišė su mokamomis paslaugomis.

**17 lentelė.** Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio RPLC Šiaulių filiale

| Skyrius                         | Ar iš jūsų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio RPLC Šiaulių filiale? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| Stacionarinis skyrius<br>(n=33) | Taip                                                              | 3               | 10        |
|                                 | Iš dalies                                                         | -               |           |
|                                 | Ne                                                                | 30              | 90        |

**18 lentelė.** Ar RPLC Šiaulių filialo personalas (gydytojas, slaugytojas, slaugytojo padėjėjas) buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti

| Skyrius                         | Ar RPLC Šiaulių filialo personalas (gydytojas, slaugytojas, slaugytojo padėjėjas) buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti? Tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| Stacionarinis skyrius<br>(n=33) | Taip                                                                                                                                                       | 1               | 3         |
|                                 | Iš dalies                                                                                                                                                  | -               |           |
|                                 | Ne                                                                                                                                                         | 32              | 97        |

## 2.13. Bendras atsakymų vertinimas balais.

**19 lentelė.** Pacientų pasitenkinimo lygis

| Klausimas                                                                                                        | Atsakymų vidurkis 2018 metais |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Ar Jūs patenkintas ligoninės gydytojų darbu?                                                                     | 1,98                          |
| Ar Jūs patenkinti psichikos slaugytojų darbu?                                                                    | 1,99                          |
| Ar Jus gydę gydytojai suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją?                                              | 1,98                          |
| Ar Jus slaugiusios psichikos sveikatos slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?                             | 1,99                          |
| Ar RPLC Šiaulių filialo personalas elgėsi etiškai, kultūringai? Ar patenkintas aptarnavimo kultūra?              | 1,98                          |
| Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas? Ar buvo atsižvelgta į jūsų nuomonę priimant sprendimus dėl gydymo plano? | 1,93                          |
| Ar Jus tenkino ligoninės maisto kokybė?                                                                          | 1,80                          |
| Ar, Jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švarios, jaukios?                                                | 1,79                          |
| Ar Jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?                                                                       | 1,92                          |
| Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui?                                                | 1,95                          |
| <b>Bendras atsakymų vidurkis</b>                                                                                 | <b>1,93</b>                   |

## III. IŠVADOS

1. Dauguma apklausoje dalyvavusių respondentų buvo vyriškos lyties asmenys.
2. Respondentų amžius pasiskirstė nuo 20 iki 74 metų.
3. Dauguma apklausoje dalyvavusių respondentų išsakė, kad yra dirbantys.
4. Dauguma respondentų į klausimą, ar jis patenkintas gydytojų darbu, atsakė teigiamai (99 proc.)
5. 90 proc. Respondentų atsakė, kad gydytojai suprantamai suteikė svarbią informaciją.
6. Iš 161 respondento, dalyvavusio apklausoje, 99 proc. teigiamai vertina slaugytojų darbą.
7. 98 proc. teigiamai, suprantamai įvertino slaugytojų svarbios informacijos pateikimą.
8. 97 proc. visų, apklausoje dalyvavusių asmenų, liko patenkinti soc. darbuotojų darbu.
9. 94 proc. visų, apklausoje dalyvavusių asmenų, liko patenkinti psichologų darbu.

10. Dauguma respondentų apibūdina RPLC Šiaulių filialo personalą kaip etišką, kultūringą.
11. 90 proc. respondentų stacionariame skyriuje nurodė, jog jiems buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis.
12. 81 proc. respondentų, dalyvavusių apklausoje buvo patenkinti maisto kokybe, likę 19 proc. maisto kokybe patenkinti iš dalies.
13. 93 proc. dalyvavusių apklausoje, patenkinti patalpų švara.
14. Dauguma respondentų atsakė, kad RPLC Šiaulių filialą rinktųsi dar kartą.
15. Respondentų nuomonė apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Šiaulių filialą savo artimiesiems, dauguma respondentų nurodė, kad rekomenduotų.
16. Dauguma respondentų atsakė, kad nebuvo reikalaujama kyšio.

#### **IV. REKOMENDACIJOS**

Esant galimybei paanalizuoti tyrime nurodytus nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis atvejus skyriuose.

## V. RPLC PANEVĖŽIO FILIALAS

### I. APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

#### Tyrimo metodika

2018 metais buvo atlikta RPLC Panevėžio filialo stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Panevėžio filialo paslaugomis analizė.

Pacientai užpildę anketą ją palikdavo specialiose skyriuose esančiose dėžutėse. Anketa sudaryta vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ (Žin., 2008, nr. 53-1992).

**Tyrimo tikslas:** įvertinti RPLC Panevėžio filialo stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2018 metais.

**Apklausos imtis:** anketinės anoniminės RPLC Panevėžio filialo stacionariųjų skyrių pacientų apklausos imtis (n) = 115 pacientai (išsamiau žiūrėti 1 lentelę).

Apklausa atlikta 2 RPLC Panevėžio filialo skyriuose:

- 1) Psichosocialinės reabilitacijos skyriuje – toliau tekste PR skyrius.
- 2) Alkoholinės abstinencijos gydymo skyriuje – toliau tekste AAG skyrius.

**1 lentelė.** Apklausos imtis (n=115)

| VPLC skyriai | Respondentų sk. | Procentai |
|--------------|-----------------|-----------|
| PR skyrius   | 44              | 38,3      |
| AAG skyrius  | 71              | 61,7      |

### II. GAUTŲ DUOMENŲ ANALIZĖ

#### 2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

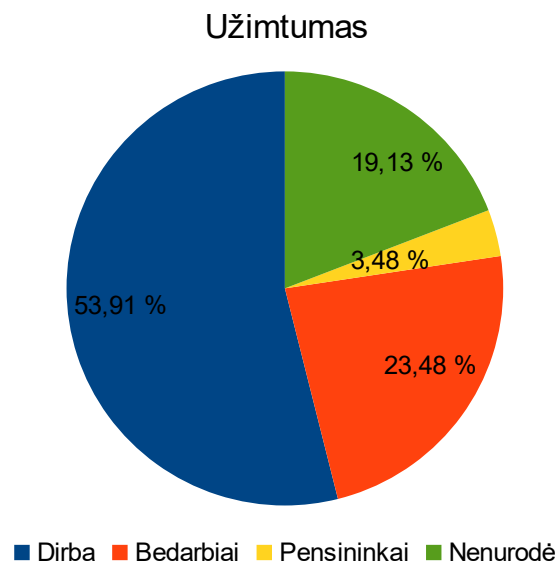
Visuose Respublikinio priklausomybės ligų centro Panevėžio filialo stacionariuosiuose skyriuose daugiausia gydomi vyrai. Pacientų amžiaus vidurkis – 47 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.



**2 lentelė.** Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=115)

| Lytis                                                                                                            |                   |       |                      |       |                     |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|----------------------|-------|---------------------|-------|
| Skyriai                                                                                                          | Vyrai             |       | Moterys              |       | Nenurodė            |       |
|                                                                                                                  | Resp.             | Proc. | Resp.                | Proc. | Resp.               | Proc. |
| PR skyrius                                                                                                       | 28                | 63,6  | 16                   | 36,4  | -                   | -     |
| AAG skyrius                                                                                                      | 49                | 69    | 15                   | 21,1  | 7                   | 9,9   |
| Amžius                                                                                                           |                   |       |                      |       |                     |       |
| Skyriai                                                                                                          | Vidurkis (metais) |       | Jauniausias (metais) |       | Vyriausias (metais) |       |
| PR skyrius                                                                                                       | 40,7              |       | 22                   |       | 69                  |       |
| AAG skyrius                                                                                                      | 49,0              |       | 22                   |       | 71                  |       |
| Bendra RPLC Panevėžio filialo skyrių amžiaus statistika:<br>Vidurkis – 46<br>Jauniausias – 22<br>Vyriausias - 70 |                   |       |                      |       |                     |       |

Daugiausia respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra dirbantys asmenys (53,91 proc. 62 resp.), kiek mažiau – bedarbiai (23,48 proc. 27 resp.). Mažiausiai respondentų (3,48 proc.) yra pensininkai.



### 1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=115)

Abiejuose skyriuose daugiausia procentaliai yra dirbančių asmenų. Daugiausia bedarbių yra AAG skyriuje (3 lentelė).

### 3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Panevėžio filialo skyrius

| Skyrius            | Koks jūsų užimtumas | Respondentų sk. | Procentai |
|--------------------|---------------------|-----------------|-----------|
| PR skyrius (n=44)  | Vaikas              | 0               | 0         |
|                    | Studentas           | 0               | 0         |
|                    | Dirbantysis         | 23              | 52,3      |
|                    | Bedarbis            | 10              | 22,7      |
|                    | Pensininkas         | 2               | 4,5       |
|                    | Nenurodė            | 9               | 20,5      |
| AAG skyrius (n=71) | Vaikas              | 0               | 0         |
|                    | Studentas           | 0               | 0         |
|                    | Dirbantysis         | 39              | 54,9      |
|                    | Bedarbis            | 17              | 23,9      |
|                    | Pensininkas         | 2               | 2,8       |
|                    | Nenurodė            | 13              | 18,3      |

### 2.2. Gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų RPLC Panevėžio filialo skyriuose vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų vertinimą.

### 4 lentelė. Gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų vertinimas

| Skyrius            | Ar jūs patenkinti ligoninės gydytojų darbu? | Respondentų sk. | Procentai |
|--------------------|---------------------------------------------|-----------------|-----------|
| PR skyrius (n=44)  | Taip                                        | 43              | 97,7      |
|                    | Iš dalies                                   | 1               | 2,3       |
|                    | Ne                                          | 0               | 0         |
| AAG skyrius (n=71) | Taip                                        | 65              | 91,5      |
|                    | Iš dalies                                   | 6               | 8,5       |
|                    | Ne                                          | 0               | 0         |

Kaip matome iš pateiktos lentelės duomenų, dauguma respondentų nurodė, kad yra patenkinti gydytojų psichiatrų darbu, tik keletas respondentų PR ir AAG skyriuose nurodė, kad iš dalies yra patenkinti gydytojų darbu.

Taip pat pacientų buvo prašoma nurodyti, ar gydytojai psichiatrai visą reikalingą informaciją apie gydymą paaiškinimo suprantamai.

**5 lentelė.** Gydytojo psichiatro teikiamos informacijos vertinimas

| Skyrius                   | Ar jus gydę gydytojai suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>PR skyrius (n=44)</b>  | Taip                                                                | 39              | 88,6      |
|                           | Iš dalies                                                           | 5               | 11,4      |
|                           | Ne                                                                  | 0               | 0         |
| <b>AAG skyrius (n=71)</b> | Taip                                                                | 65              | 91,5      |
|                           | Iš dalies                                                           | 6               | 8,5       |
|                           | Ne                                                                  | 0               | 0         |

Gauti duomenys leidžia daryti prielaidą, kad visiems respondentams PSR skyriuje gydytojai pacientams informaciją apie gydymą suteikia mažiau suprantamai.

**2.3. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų RPLC Panevėžio filialo skyriuose vertinimas**

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

**6 lentelė.** Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimas.

| Skyrius                   | Ar jūs patenkinti ligoninės slaugytojų darbu? | Respondentų sk. | Procentai |
|---------------------------|-----------------------------------------------|-----------------|-----------|
| <b>PR skyrius (n=44)</b>  | Taip                                          | 43              | 97,7      |
|                           | Iš dalies                                     | 1               | 2,3       |
|                           | Ne                                            | 0               | 0         |
| <b>AAG skyrius (n=71)</b> | Taip                                          | 67              | 94,4      |
|                           | Iš dalies                                     | 4               | 5,6       |
|                           | Ne                                            | 0               | 0         |

Dauguma respondentų buvo patenkinti slaugytojos darbu. Iš dalies nepatenkintų daugiau AAG skyriuje.

Taip pat pacientų buvo prašoma nurodyti, ar slaugytojos visą reikalingą informaciją apie gydymą paaiškinimo suprantamai.

**7 lentelė.** Medicinos slaugytojų teikiamos informacijos vertinimas.

| <b>Skyrius</b>            | <b>Ar jus slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>PR skyrius (n=44)</b>  | Taip                                                        | 42                     | 95,5             |
|                           | Iš dalies                                                   | 2                      | 4,5              |
|                           | Ne                                                          | 0                      | 0                |
| <b>AAG skyrius (n=71)</b> | Taip                                                        | 67                     | 94,4             |
|                           | Iš dalies                                                   | 2                      | 2,8              |
|                           | Ne                                                          | 2                      | 2,8              |

Respondentai, nurodę, kad medicinos slaugytojos iš dalies suprantamai suteikė jiems aktualią informaciją, gydėsi PR ir AAG skyriuose. AAG skyriuje 2 respondentai pažymėjo, jog slaugiosios slaugytojos visiškai nesuprantamai suteikė informaciją.

#### **2.4. Personalo pagarba gydymo ligoninėje metu**

**8 lentelė.** Personalo pagarba gydymo RPLC Panevėžio filiale metu.

| <b>Skyrius</b>            | <b>Ar jautėte personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu?</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>PR skyrius (n=44)</b>  | Taip                                                        | 44                     | 100              |
|                           | Iš dalies                                                   | 0                      | 0                |
|                           | Ne                                                          | 0                      | 0                |
| <b>AAG skyrius (n=71)</b> | Taip                                                        | 64                     | 90,1             |
|                           | Iš dalies                                                   | 7                      | 9,9              |
|                           | Ne                                                          | 0                      | 0                |

AAG skyriuje 7 respondentai nurodė, kad pagarbą gydymo jautė metu iš dalies. PR skyriuje visi atsakė teigiamai.

## **2.5. Personalo bendradarbiavimas su pacientu priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos**

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie personalo bendradarbiavimą su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo eigos bei galimybės susipažinti su paciento teisėmis sudarymą.

**9 lentelė.** Personalo bendradarbiavimo su pacientu priimant sprendimus gydymo eigos vertinimas RPLC Panevėžio filiale

| <b>Skyrius</b>            | <b>Ar personalas atsižvelgė į Jūsų nuomonę, priimdamas sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos?</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>PR skyrius (n=44)</b>  | Taip                                                                                              | 42                     | 95,5             |
|                           | Iš dalies                                                                                         | 2                      | 4,5              |
|                           | Ne                                                                                                | 0                      | 0                |
| <b>AAG skyrius (n=71)</b> | Taip                                                                                              | 68                     | 95,8             |
|                           | Iš dalies                                                                                         | 2                      | 2,8              |
|                           | Ne                                                                                                | 1                      | 1,4              |

Ne visuose skyriuose respondentai nurodė, kad personalas priimdamas sprendimus, susijusius su tyrimais ir gydymo eiga, atsižvelgė į jų nuomonę.

## **2.6. Maisto kokybės vertinimas**

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie maisto kokybę.

**10 lentelė.** Maisto kokybės vertinimas

| <b>Skyrius</b>            | <b>Ar jus tenkino ligoninės maisto kokybė?</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|---------------------------|------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>PR skyrius (n=44)</b>  | Taip                                           | 36                     | 81,8             |
|                           | Iš dalies                                      | 7                      | 15,9             |
|                           | Ne                                             | 1                      | 2,3              |
| <b>AAG skyrius (n=71)</b> | Taip                                           | 46                     | 64,8             |
|                           | Iš dalies                                      | 24                     | 33,8             |
|                           | Ne                                             | 1                      | 1,4              |

Kaip matome iš pateiktos lentelės PR ir AAG skyriuose yra nurodžiusių, kad yra nepatenkinti maisto kokybe. Patenkinti maisto kokybe iš dalies PR skyriuje –15,9 proc., AAG skyriuje – 33,8 proc.,

## 2.7. Ligoninės patalpų vertinimas

**11 lentelė.** Ligoninės patalpų vertinimas

| Skyrus             | Ar, jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švarios ir jaukios? | Respondentų sk. | Procentai |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| PR skyrius (n=44)  | Taip                                                                | 43              | 97,7      |
|                    | Iš dalies                                                           | 1               | 2,3       |
|                    | Ne                                                                  | 0               | 0         |
| AAG skyrius (n=71) | Taip                                                                | 66              | 93        |
|                    | Iš dalies                                                           | 5               | 7         |
|                    | Ne                                                                  | 0               | 0         |

Iš dalies patenkintų patalpų švara apklaustųjų buvo visuose skyriuose.

## 2.8. Ar rinktųsi ligoninę dar kartą

Respondentų buvo klausiama apie tai, ar jie rinktųsi dar kartą RPLC Panevėžio filialą kaip gydymo įstaigą. Dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Panevėžio filialą rinktųsi.

**12 lentelė.** RPLC Panevėžio filialo kaip gydymo įstaigos pasirinkimas dar kartą ateityje

| Skyrus             | Ar jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą? | Respondentų sk. | Procentai |
|--------------------|--------------------------------------------|-----------------|-----------|
| PR skyrius (n=44)  | Taip                                       | 43              | 97,7      |
|                    | Iš dalies                                  | 1               | 2,3       |
|                    | Ne                                         | 0               | 0         |
| AAG skyrius (n=71) | Taip                                       | 68              | 95,8      |
|                    | Iš dalies                                  | 2               | 2,8       |
|                    | Ne                                         | 1               | 1,4       |

Į klausimą „Ar Jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą“ tik 1 respondentas iš AAG skyriaus atsakė neigiamai ir 2 pacientai – iš dalies. PR skyriuje tik 1 atsakė – iš dalies.

## 2.9. Ar rekomenduotų gydytis šioje ligoninėje savo artimiesiems

Taip pat buvo teiraujamasi ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Panevėžio filialą savo artimiesiems. Dauguma respondentų nurodė, kad rekomenduotų.

**13 lentelė.** Ar rekomenduotų RPLC Panevėžio filialą savo artimiesiems

| <b>Skyrius</b>            | <b>Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui?</b> | <b>Respondentų sk.</b> | <b>Procentai</b> |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>PR skyrius (n=44)</b>  | Taip                                                                     | 43                     | 97,7             |
|                           | Iš dalies                                                                | 1                      | 2,3              |
|                           | Ne                                                                       | 0                      | 0                |
| <b>AAG skyrius (n=71)</b> | Taip                                                                     | 70                     | 98               |
|                           | Iš dalies                                                                | 1                      | 2                |
|                           | Ne                                                                       | 0                      | 0                |

**2.10. Bendras atsakymų vertinimas balais.****14 lentelė.** Pacientų pasitenkinimo lygis.

| <b>Klausimas</b>                                                                                                 | <b>Atsakymų vidurkis 2018 metais</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Ar jūs patenkintas ligoninės gydytojų darbu?                                                                     | 1,94                                 |
| Ar jūs patenkinti psichikos slaugytojų darbu?                                                                    | 1,96                                 |
| Ar jus gydę gydytojai suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją?                                              | 1,9                                  |
| Ar jus slaugiusios psichikos sveikatos slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?                             | 1,93                                 |
| Ar RPLC Panevėžio filialo personalas elgėsi etiškai, kultūringai? Ar patenkintas aptarnavimo kultūra?            | 1,94                                 |
| Ar jums buvo paaiškintas gydymo planas? Ar buvo atsižvelgta į jūsų nuomonę priimant sprendimus dėl gydymo plano? | 1,95                                 |
| Ar jus tenkino ligoninės maisto kokybė?                                                                          | 1,69                                 |
| Ar, jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švarios, jaukios?                                                | 1,95                                 |
| Ar jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?                                                                       | 1,98                                 |
| Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui?                                                | 1,97                                 |
| <b>Bendras atsakymų vidurkis</b>                                                                                 | <b>1,92</b>                          |

### **III. IŠVADOS**

1. Dauguma respondentų nurodė, kad yra patenkinti gydytojų psichiatrų darbu, tik keletas respondentų PR ir AAG skyriuose nurodė, kad iš dalies yra patenkinti gydytojų darbu.
2. Daugumai respondentų RPLC Panevėžio filialo PR ir AAG skyriuose informacija yra pateikiama suprantamai.
3. Didžioji dalis respondentų buvo patenkinti ligoninės slaugytojų darbu. Iš dalies patenkintų respondentų procentaliai daugiau buvo AAG skyriuje.
4. Respondentai, nurodę, kad medicinos slaugytojos iš dalies suprantamai suteikė jiems aktualią informaciją gydėsi PR ir AAG skyriuose. Tik AAG skyriuje buvo respondentų, kuriems informacija buvo suteikiama nesuprantamai. Kituose skyriuose visi apklaustieji atsakė, kad slaugytojos suprantamai suteikė svarbią informaciją.
5. Daugumos respondentų visuose RPLC Panevėžio filialo skyriuose nuomone, personalas elgėsi etiškai ir kultūringai.
6. Ne visuose skyriuose respondentai nurodė, kad personalas priimdamas sprendimus, susijusius su tyrimais ir gydymo eiga, atsižvelgė į jų nuomonę.
7. PR ir AAG skyriuose yra nurodžiusių, kad yra nepatenkinti maisto kokybe. Patenkinti maisto kokybe iš dalies PR skyriuje – 81,8 proc., AAG skyriuje – 64,8 proc..
8. Iš dalies patenkintų patalpų švara apklaustųjų buvo labai mažai visuose skyriuose. Dauguma apklaustųjų patenkinti patalpų švara ir jaukumu.
9. Dauguma respondentų nurodė, kad gydytųsi dar kartą ir/ar rekomenduotų RPLC Panevėžio filialą savo artimiesiems.

### **IV. REKOMENDACIJOS**

Esant galimybei paanalizuoti tyrime nurodytus nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis atvejus skyriuose.