

**PACIENTŲ LŪKESČIŲ IR PASITENKINIMO
RPLC FILIALŲ STACIONARINIUIOSE IR
AMBULATORINIUIOSE SKYRIUIOSE
TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS
ANALIZĖ 2020 M.**

TURINYS

Contents

I. AMBULATORINIŲ IR STACIONARINIŲ SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS SUVESTINĖ IR BENDRAS VERTINIMAS ...	4
1.1. Ambulatorinės paslaugos	4
1.2. Stacionarinės paslaugos	10
II. PACIENTŲ LŪKESČIŲ IR PASITENKINIMO RPLC FILIALŲ STACIONARINIUOSE SKYRIUOSE TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS ANALIZĖ 2020 M.....	16
2.1. Apklauso organizavimo tvarka ir metodai	16
2.2. Vilniaus filialo stacionarinių skyrių analizė	16
2.3. Kauno f. stacionarinių skyrių analizė.....	40
2.4. Klaipėdos f. stacionarinių skyrių analizė	52
2.5. Šiaulių filialo stacionarinių skyrių analizė.....	72
2.6. Panevėžio filialo stacionarinių skyrių analizė	92
III. PACIENTŲ LŪKESČIŲ IR PASITENKINIMO RPLC FILIALŲ AMBULATORINIUOSE SKYRIUOSE TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS ANALIZĖ 2020 M.....	105
3.1. Apklauso organizavimo tvarka ir metodai	105
3.2. Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus anketų analizė.....	106
3.3. Kauno filialo ambulatorinio skyriaus anketų analizė.....	115
3.4. Klaipėdos filialo ambulatorinio skyriaus anketų analizė	124
3.5. Šiaulių filialo ambulatorinio skyriaus anketų analizė.....	133
3.6. Panevėžio filialo ambulatorinio skyriaus anketų analizė.....	142

I. AMBULATORINIŲ IR STACIONARINIŲ SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS SUVESTINĖ IR BENDRAS VERTINIMAS

1.1. Ambulatorinės paslaugos

Ambulatorinių sveikatos priežiūros paslaugų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis suvestinė:

Filialas	Apskaičiuotas lygis
Vilniaus	1
Kauno	1
Klaipėdos	1
Panevėžio	0,98
Šiaulių	1
Bendras visų filialų	0,99

1. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Vilniaus filialo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymą Nr. V-419 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“)

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	1
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	10
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	18
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	102
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	131
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	131

Pacientų pasitenkinimo RPLC Vilniaus filialo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis= 131/131=1¹

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

2. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Kauno filialo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymą Nr. V-419 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“)

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	2
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	8
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	26
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	91
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	127
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	128

Pacientų pasitenkinimo RPLC Vilniaus filialo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis= 127/127=1²

¹ Apskaičiuota:

Teigiamo įvertinimo anketų skaičius 131
Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų = 131 =1
anketų skaičius

² Apskaičiuota:

Teigiamo įvertinimo anketų skaičius 127
Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų = 127 =1
anketų skaičius

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

3. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Klaipėdos filialo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymą Nr. V-419 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“)

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	0
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	1
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	3
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	5
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	9
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	9

Pacientų pasitenkinimo RPLC Vilniaus filialo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = $9/9=1^3$

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

³ Apskaičiuota:

Teigiamo įvertinimo anketų skaičius 9

Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų = $9/9=1$
anketų skaičius

4. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Šiaulių filialo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymą Nr. V-419 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“)

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	0
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	0
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	2
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	12
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	14
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	17

Pacientų pasitenkinimo RPLC Vilniaus filialo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = $14/14 = 1^4$

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

5. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Panevėžio filialo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymą Nr. V-419 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“).

⁴ Apskaičiuota:

Teigiamo įvertinimo anketų skaičius 14

Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų = 14 =1
anketų skaičius

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	1
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	1
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	3
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	12
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	19
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	48
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	84
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	129

Pacientų pasitenkinimo RPLC Vilniaus filialo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis= $82/84=0,98^5$

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

6. „Pacientų pasitenkinimo RPLC visų filialų teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymą Nr. V-419 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“)

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	1
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	1

⁵ Apskaičiuota:

Teigiamo įvertinimo anketų skaičius 82

Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų = 84 =0,98
anketų skaičius

7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	6
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	31
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	68
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	258
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	365
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	415

Pacientų pasitenkinimo RPLC Vilniaus filialo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis= $363/365=0,99$ ⁶

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

⁶ Apskaičiuota:

Teigiamo įvertinimo anketų skaičius 363

Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų = 365 = 0,99
anketų skaičius

1.2. Stacionarinės paslaugos

Bendras pasitenkinimo stacionarinėmis paslaugomis rodiklis:

Filialai	Rodiklis
Vilniaus	0,98
Kauno	0,996
Klaipėdos	0,989
Panevėžio	0,99
Šiaulių	1,0
Bendras	0,99

1. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Vilniaus filialo teikiamomis stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2017 m. gruodžio 20 d. įsakymo Nr. V-1474 redakciją „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir veiklos efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“).

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	1
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	3
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	1
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	10
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	28
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	49
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	140
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	232
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	281

**Pacientų pasitenkinimo RPLC Vilniaus
filialo teikiamomis stacionarinėmis
asmens sveikatos priežiūros
paslaugomis lygis**

$$\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{227}{232} = 0,98$$

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

2. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Kauno filialo teikiamomis stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2017 m. gruodžio 20 d. įsakymo Nr. V-1474 redakciją „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir veiklos efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“).

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	1
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	2
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	16
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	49
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	158
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	226
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	235

**Pacientų pasitenkinimo RPLC Kauno
filialo teikiamomis stacionarinėmis
asmens sveikatos priežiūros
paslaugomis lygis**

$$\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{225}{226} = 0,996$$

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

3. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Klaipėdos filialo teikiamomis stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2017 m. gruodžio 20 d. įsakymo Nr. V-1474 redakciją „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir veiklos efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“).

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	3
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	15
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	17
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	64
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	171
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	270
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	271

Pacientų pasitenkinimo RPLC Klaipėdos filialo teikiamomis stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis

Teigiamo įvertinimo anketų skaičius **267**
= Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius **= 270 = 0,989**

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

4. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Šiaulių filialo teikiamomis stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2017 m. gruodžio 20 d. įsakymo Nr. V-1474 redakciją „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir veiklos efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“).

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	2
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	8
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	22
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	63
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	95
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	105

**Pacientų pasitenkinimo RPLC Šiaulių
filialo teikiamomis stacionarinėmis
asmens sveikatos priežiūros
paslaugomis lygis**

$$= \frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{95}{105} = 0,90$$

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

5. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Panevėžio filialo teikiamomis stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2017 m. gruodžio 20 d. įsakymo Nr. V-1474 redakciją „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir veiklos efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“).

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	1
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	1
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	5

9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	25
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	75
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	107
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	130

Pacientų pasitenkinimo RPLC Panevėžio

**filialo teikiamomis stacionarinėmis
asmens sveikatos priežiūros
paslaugomis lygis**

$$\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{106}{107} = 0,99$$

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

6. „Pacientų pasitenkinimo RPLC visų filialų teikiamomis stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2017 m. gruodžio 20 d. įsakymo Nr. V-1474 redakciją „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir veiklos efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“).

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	2
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	4
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	4
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	30
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	74
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	209
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	607
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	930
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	1022

**Pacientų pasitenkinimo RPLC visų
filialų teikiamomis stacionarinėmis
asmens sveikatos priežiūros
paslaugomis lygis**

$$\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{920}{930} = 0,99$$

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

II. PACIENTŲ LŪKESČIŲ IR PASITENKINIMO RPLC FILIALŲ STACIONARINIUOSE SKYRIUOSE TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS ANALIZĖ 2020 M.

2.1. Apklausos organizavimo tvarka ir metodai

Tyrimo metodika

2020 metais sausio – gruodžio mėn. buvo atliktas RPLC filialų stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas ir surinktos pacientų užpildytos „Stacionariųjų asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos“.

Pacientai užpildę anketą ją palikdavo specialiose skyriuose esančiose dėžutėse. Anketa sudaryta vadovaujantis Lietuvos Respublikos SAM 2017 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. V-1474 redakcija „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir veiklos efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“.

Remiantis minėtu ministro įsakymu, sugadintomis anketomis buvo laikomos tos anketos, kuriose nenurodytas atsakymas apie bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe balais skalėje nuo 1 iki 10 arba nurodyti keli atsakymai į šį klausimą. Sugadintos anketos nesuvestos į spss ir neanalizuotos (Vilniaus f. 49; Kauno f. 9; Klaipėdos f., 1; Šiaulių 10; Panevėžio 23).

Duomenų suvedimas į SPSS programą vyko nuo sausio mėn. iki lapkričio pabaigos. Duomenų analizė atlikta lapkričio - sausio mėn.

Tyrimo tikslas: įvertinti RPLC filialų stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2020 metais.

Apklausos imtis: anketinės anoniminės RPLC filialų stacionarinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n) Vilniaus f. = 232 pacientai (išsamiau žiūrėti žemiau pateiktą lentelę); Kauno f. 226 pacientai; Klaipėdos f. = 270 pacientų; Šiaulių f., = 95 pacientai; Panevėžio f. = 107 pacientai.

2.2. Vilniaus filialo stacionariųjų skyrių analizė

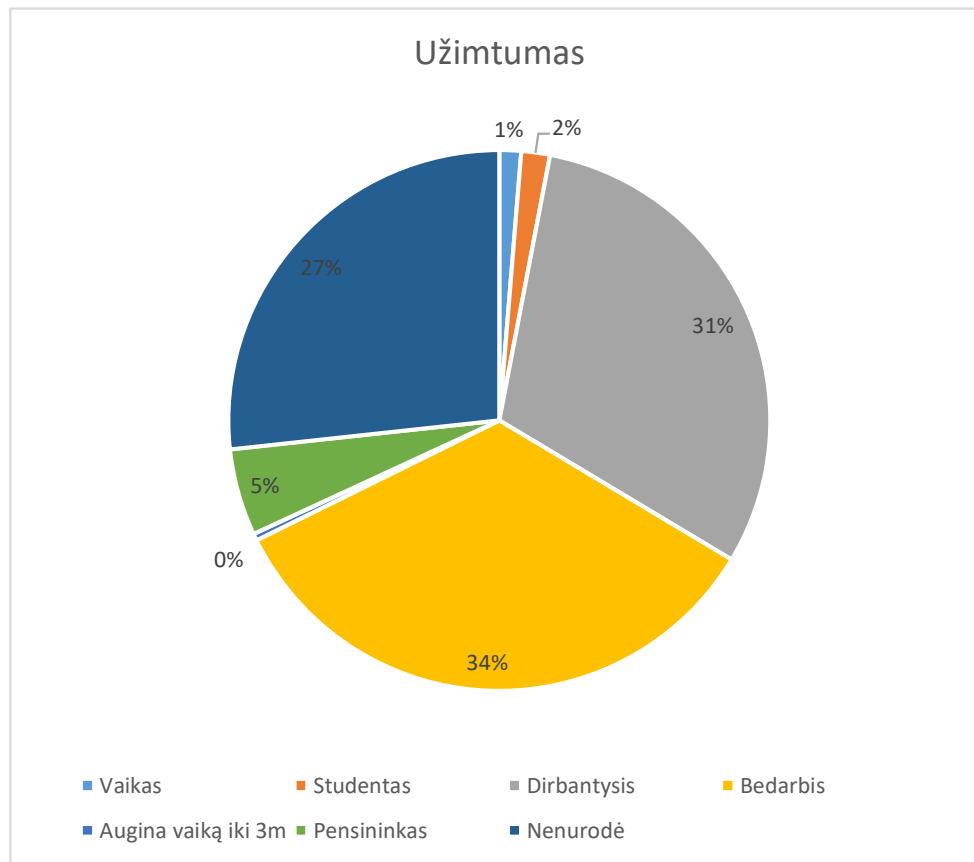
2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

Respublikinio priklausomybės ligų centro Vilniaus filialo psichosocialinio gydymo skyriuje didžiausią dalį besigydančių sudaro moterys, o kituose skyriuose – vyrai. Pacientų amžiaus vidurkis – 43,2 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=232)

Lytis						
Skyriai	Vyrų		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
PGS (n= 64)	23	35,9	38	59,4	3	4,7
ANAGS (n=96)	47	49	17	17,7	32	33,3
SPRS (n=69)	34	49,3	26	37,7	9	13
VJRS (n=3)	3	100	-	-	-	-
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
PGS (n= 64)	40,4		27		62	
ANAGS (n=96)	45,5		26		69	
SPRS (n=69)	45,0		25		76	
VJRS (n=3)	15,0		15		15	
Bendra RPLC Vilniaus filialo skyrių amžiaus statistika:						
Vidurkis – 43,2 m						
Jauniausias – 15 m						
Vyriausias – 76 m						
Nenurodė – 40						

Didžiausia dalis respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra bedarbiai (34 proc. 79 resp.), kiek mažiau – dirbantys (31 proc. 71 resp.). Šiek tiek mažiau nei trečdalis respondentų (27 proc. 62 resp.) nenurodė savo užimtumo (3 lentelė).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=232)

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Vilniaus filialo skyrius

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 64)	Studentas	2	3,1
	Dirbantysis	27	42,2
	Bedarbis	28	43,8
	Pensininkas	1	1,6
	Augina vaiką iki 3 m	1	1,6
	Nenurodė	5	7,8
ANAGS (n=96)	Studentas	1	1
	Dirbantysis	26	27,1
	Bedarbis	24	25
	Pensininkas	5	5,2
	Nenurodė	40	41,7
SPRS (n=69)	Studentas	1	1,4
	Dirbantysis	18	26,1
	Bedarbis	27	39,1

	Pensininkas	6	8,7
	Nenurodė	17	24,6
VJRS (n=3)	Vaikas	3	100

PGS IR SPRS didžiausią besigydžiusiųjų dalį sudaro bedarbiai, ANAGS – dirbantieji, VJRS – visi vaikai (3 lentelė).

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

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 64)	Labai gerai	39	60,9
	Gerai	20	31,3
	Vidutiniškai	4	6,3
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	1,6
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=96)	Labai gerai	70	72,9
	Gerai	22	22,9
	Vidutiniškai	4	4,2
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=69)	Labai gerai	57	82,6
	Gerai	12	17,4
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=3)	Labai gerai	0	0
	Gerai	0	0
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0

	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	3	100

Kaip matome iš pateiktos lentelės duomenų, didžioji dauguma respondentų PGS ir ANAGS ir visi respondentai SPRS nurodė, kad gydytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. VJRS pacientai nenurodė atsakymo. Vidutiniškai gydytojų darbą vertino 6 proc. PGS ir 4 proc. ANAGS pacientų. (4 lentelė)

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

5 lentelė. Gydytojo psichiatro teikiamos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydė gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 64)	Labai gerai	38	59,4
	Gerai	18	28,1
	Vidutiniškai	5	7,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	3	4,7
Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydė gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=96)	Labai gerai	58	60,4
	Gerai	33	34,4
	Vidutiniškai	4	4,2
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	1
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydė gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=69)	Labai gerai	51	73,9
	Gerai	17	24,6
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	1,4
Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydė gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=3)	Labai gerai	1	33,3

	Gera	2	66,7
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Apie 88 proc. PGS, 95 proc. ANAGS, 99 proc. SPRS ir 100 proc. VJRS respondentų gydytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai. PGS apie 8 proc., ANAGS 4 proc. respondentų gydytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino vidutiniškai (5 lentelė).

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

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 64)	Labai gerai	36	56,3
	Gera	25	39,1
	Vidutiniškai	2	3,1
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	1,6
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=96)	Labai gerai	70	72,9
	Gera	22	22,9
	Vidutiniškai	2	2,1
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	2	2,1
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=69)	Labai gerai	60	87
	Gera	9	13
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=3)	Labai gerai	0	0

	Gera	0	0
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	3	100

Didžioji dauguma respondentų PGS ir ANAGS ir visi respondentai SPRS nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. VJRS pacientai nenurodė atsakymo. 3 proc. PGS ir 2 proc. ANAGS slaugytojų darbą vertino vidutiniškai (6 lentelė). Taip pat pacientų buvo prašoma nurodyti, ar slaugytojos visą reikalingą informaciją apie gydymą paaiškinino suprantamai.

7 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 64)	Labai gerai	36	56,3
	Gera	21	32,8
	Vidutiniškai	7	10,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=96)	Labai gerai	59	61,5
	Gera	32	33,3
	Vidutiniškai	3	3,1
	Blogai	1	1
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	1
Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=69)	Labai gerai	50	72,5
	Gera	18	26,1
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	1,4
Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai

VJRS (n=3)	Labai gerai	1	33,3
	Gerai	2	66,7
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Apie 89 proc. PGS, 95 proc. ANAGS, 99 proc. SPRS ir 100 proc. VJRS respondentų slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai. PGS apie 11 proc., ANAGS 3 proc. respondentų slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino vidutiniškai (7 lentelė).

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

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 64)	Labai gerai	55	85,9
	Gerai	9	14,1
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=96)	Labai gerai	68	70,8
	Gerai	23	24
	Vidutiniškai	3	3,1
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	2	2,1
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=69)	Labai gerai	59	85,5
	Gerai	8	11,6
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0

	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	2	2,9
Skylis	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=3)	Labai gerai	3	100
	Gerai	0	0
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dauguma ANAGS ir SPRS respondentų bei visi PGS respondentai nurodė, kad socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. VJRS visi respondentai nurodė, kad socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai. 3 proc. ANAGS pacientų socialinių darbuotojų darbą vertino vidutiniškai (8 lentelė).

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

Skylis	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 64)	Labai gerai	45	70,3
	Gerai	13	20,3
	Vidutiniškai	6	9,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skylis	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=96)	Labai gerai	67	69,8
	Gerai	21	21,9
	Vidutiniškai	5	5,2
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	3	3,1
Skylis	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=69)	Labai gerai	60	87
	Gerai	7	10,1

	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	2	2,9
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=3)	Labai gerai	3	100
	Gera	0	0
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dauguma respondentų PGS, ANAGS ir SPRS nurodė, kad psichologų darbą vertina labai gerai ir gerai. VJRS visi respondentai nurodė, kad psichologų darbą vertina labai gerai. 9 proc. PGS ir 5 proc. ANAGS pacientų psichologų darbą vertino vidutiniškai. (9 lentelė)

2.6. Personalo pagarba gydymo ligoninėje metu

10 lentelė. Personalo pagarba gydymo RPLC Vilniaus filiale metu

Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 64)	Labai gerai	36	56,3
	Gera	18	28,1
	Vidutiniškai	9	14,1
	Blogai	1	1,6
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=96)	Labai gerai	69	71,9
	Gera	25	26
	Vidutiniškai	2	2,1
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=69)	Labai gerai	60	87
	Gera	9	13

	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=3)	Labai gerai	3	100
	Gerai	0	0
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Visi SPRS, beveik visi ANAGS ir dauguma PGS pacientų vertino personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu labai gerai ir gerai. Visi VJRS pacientai vertino personalo pagarbą labai gerai. Vidutiniškai vertinusių personalo pagarbą PGS buvo 14 proc., ANAGS - 2 proc. (10 lentelė)

2.7. Ligoninės patalpų vertinimas

11 lentelė. Ligoninės patalpų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 64)	Labai gerai	22	34,4
	Gerai	32	50
	Vidutiniškai	8	12,5
	Blogai	1	1,6
	Labai blogai	1	1,6
	Nenurodė		
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=96)	Labai gerai	52	54,2
	Gerai	32	33,3
	Vidutiniškai	11	11,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	1
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=69)	Labai gerai	44	63,8

	Gera	24	34,8
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	1,4
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=3)	Labai gerai	3	100
	Gera	0	0
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

PGS buvo keli pacientai labai blogai ir blogai vertinę gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą, SPRS – 1 pacientas labai blogai vertinęs patalpų švarą ir jaukumą. Vidutiniškai ligoninės patalpas vertino 13 proc. PGS ir 12 proc. ANAGS pacientų. Tačiau dauguma pacientų PGS, ANAGS, SPRS ir visi pacientai VJRS buvo patenkinti patalpų švara ir jaukumu (11 lentelė).

2.8. Maisto kokybės vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie maisto kokybę.

12 lentelė. Maisto kokybės vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 64)	Labai gerai	6	9,4
	Gera	9	14,1
	Vidutiniškai	32	50
	Blogai	11	17,2
	Labai blogai	5	7,8
	Nenurodė	1	1,6
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=96)	Labai gerai	21	21,9
	Gera	35	36,5
	Vidutiniškai	33	34,4
	Blogai	4	4,2
	Labai blogai	2	2,1
	Nenurodė	1	1
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?	Respondentų sk.	Procentai

SPRS (n=69)	Labai gerai	22	31,9
	Gerai	29	42
	Vidutiniškai	18	26,1
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=3)	Labai gerai	0	0
	Gerai	3	100
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome iš pateiktos lentelės PGS 50 proc. pacientų vertino maisto kokybę vidutiniškai ir apie 25 proc. – labai blogai ir blogai. ANAGS ir SPRS didžiausia dalis respondentų vertino maisto kokybę labai gerai ir gerai, o apie trečdalis jų vertino maisto kokybę vidutiniškai. VJRS visi respondentai maisto kokybę vertino gerai.(12 lentelė).

2.9. Personalo bendradarbiavimas su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo plano

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie personalo bendradarbiavimą su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo plano.

13 lentelė. Personalo bendradarbiavimo su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo plano vertinimas RPLC Vilniaus filiale

Skyrius	Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 64)	Tikrai taip	43	67,2
	Galbūt taip	16	25
	Abejoju	5	7,8
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?	Respondentų sk.	Procentai

ANAGS (n=96)	Tikrai taip	82	85,4
	Galbūt taip	11	11,5
	Abejoju	1	1
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	2	2,1
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar Jums buvo paašškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=69)	Tikrai taip	64	92,8
	Galbūt taip	3	4,3
	Abejoju	1	1,4
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	1	1,4
Skyrius	Ar Jums buvo paašškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=3)	Tikrai taip	3	100
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

Atsakiusiųjų, kad buvo tikrai paašškintas gydymo planas ir buvo atsižvelgta į paciento nuomonę priimant sprendimus dėl gydymo plano, dalis PGS buvo 67,2 proc., ANAGS – 85,4 proc., SPRS – 92,8 proc., VJRS – 100 proc. (13 lentelė).

2.10. Ar rinktųsi ligoninę dar kartą

Respondentų buvo klausiama apie tai, ar jie rinktųsi dar kartą RPLC Vilniaus filialą kaip gydymo įstaigą.

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

Skyrius	Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 64)	Tikrai taip	45	70,3
	Galbūt taip	17	26,6

	Abejoju	1	1,6
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	1	1,6
Skyrius	Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=96)	Tikrai taip	66	68,8
	Galbūt taip	20	20,8
	Abejoju	1	1
	Galbūt ne	5	5,2
	Tikrai ne	1	1
	Nenurodė	3	3,1
Skyrius	Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=69)	Tikrai taip	56	81,2
	Galbūt taip	11	15,9
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	2	2,9
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=3)	Tikrai taip	3	100
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dalis PGS (70,3 proc.), ANAGS (68,8 proc.), SPRS (81,2 proc.) ir visi VJRS pacientai nurodė, kad tikrai rinktųsi šią gydymo įstaigą dar kartą ateityje. (14 lentelė)

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 PGS (85,9 proc.), ANAGS (81,3 proc.), SPRS (87 proc.) ir visi respondentai VJRS nurodė, kad tikrai rekomenduotų. (15 lentelė).

15 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Vilniaus filialą savo artimiesiems

Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 64)	Tikrai taip	55	85,9
	Galbūt taip	8	12,5

	Abejoju	1	1,6
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=96)	Tikrai taip	78	81,3
	Galbūt taip	15	15,6
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	2	2,1
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	1	1
Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=69)	Tikrai taip	60	87
	Galbūt taip	7	10,1
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	1	1,4
	Tikrai ne	1	1,4
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=3)	Tikrai taip	3	100
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

2.12. Ar buvo neoficialiai mokėta, ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio

Buvo siekiama išsiaiškinti ar iš respondentų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir ar buvo neoficialiai mokėta. Dauguma respondentų PGS, ANAGS, SPRS ir visi respondentai VJRS nurodė, kad iš jų nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti neteko. Dalis respondentų nenurodė atsakymo. (16 ir 18 lentelė).

Neoficialiai tikrai mokėję nurodė 2 PGS, 5 ANAGS, 5 SPRS pacientai. (16 lentelė). 17 lentelėje nurodyti asmenys, kuriems pacientai neoficialiai sumokėjo.

Kad personalas buvo užsiminęs neoficialiai sumokėti nurodė 2 PGS, 5 ANAGS, 6 SPRS pacientai. (18 lentelė).

16 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 64)	Tikrai taip	2	3,1
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	52	81,3
	Nenurodė	10	15,6
Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=96)	Tikrai taip	5	5,2
	Galbūt taip	2	2,1
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	80	83,3
	Nenurodė	9	9,4
Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=69)	Tikrai taip	5	7,2
	Galbūt taip	2	2,9
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	60	87
	Nenurodė	2	2,9
Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=3)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	3	100
	Nenurodė	0	0

17 lentelė. Asmuo, kuriam teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 64)	Tikrai taip:		
	už tai, kad paguldytų į šią gydymo įstaigą	0	0

	gydytojui	0	0
	psichikos sveikatos slaugytojui	0	0
	slaugytojo padėjėjui	0	0
	kitiems gydymo įstaigos specialistams	1	50
	visais nurodytais atvejais	1	50
Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=96)	Tikrai taip:		
	už tai, kad paguldytų į šią gydymo įstaigą	3	60
	gydytojui	0	0
	psichikos sveikatos slaugytojui	0	0
	slaugytojo padėjėjui	0	0
	kitiems gydymo įstaigos specialistams	1	20
	visais nurodytais atvejais	1	20
	Galbūt taip:		
	už tai, kad paguldytų į šią gydymo įstaigą	0	0
	gydytojui	0	0
	psichikos sveikatos slaugytojui	0	0
	slaugytojo padėjėjui	0	0
	kitiems gydymo įstaigos specialistams	0	0
	visais nurodytais atvejais	2	100
Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=69)	Tikrai taip:		
	už tai, kad paguldytų į šią gydymo įstaigą	2	40
	gydytojui	0	0
	psichikos sveikatos slaugytojui	0	0
	slaugytojo padėjėjui	0	0
	kitiems gydymo įstaigos specialistams	1	20
	visais nurodytais atvejais	2	40
	Galbūt taip:		
	už tai, kad paguldytų į šią gydymo įstaigą	1	50
	gydytojui	0	0
	psichikos sveikatos slaugytojui	0	0
	slaugytojo padėjėjui	0	0

	kitiems gydymo įstaigos specialistams	1	50
	visais nurodytais atvejais	0	0

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

Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 64)	Tikrai taip	2	3,1
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	59	92,2
	Nenurodė	3	4,7
Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=96)	Tikrai taip	5	5,2
	Galbūt taip	1	1
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	1	1
	Tikrai ne	84	87,5
	Nenurodė	5	5,2
Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=69)	Tikrai taip	6	8,7
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	59	85,5
	Nenurodė	4	5,8
Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai

VJRS (n=3)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	3	100
	Nenurodė	0	0

2.13. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

19 lentelė. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

Skyrius	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 64)	Tikrai taip	45	70,3
	Galbūt taip	11	17,2
	Abejoju	1	1,6
	Galbūt ne	1	1,6
	Tikrai ne	1	1,6
	Nenurodė	5	7,8
Skyrius		Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=96)	Tikrai taip	77	80,2
	Galbūt taip	8	8,3
	Abejoju	1	1
	Galbūt ne	1	1
	Tikrai ne	4	4,2
	Nenurodė	5	5,2
Skyrius		Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=69)	Tikrai taip	64	92,8
	Galbūt taip	1	1,4
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	1	1,4
	Tikrai ne	1	1,4
	Nenurodė	2	2,9
Skyrius		Respondentų sk.	Procentai

VJRS (n=3)	Tikrai taip	3	100
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

Kad buvo tikrai sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai nurodė 70,3 proc. PGS, 80,2 proc. ANAGS, 92,8 proc. SPRS ir visi VJRS pacientai.

2.14. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Vilniaus filialo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“

Pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2017 m. gruodžio 20 d. įsakymo Nr. V-1474 redakciją „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir veiklos efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“.

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	1
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	3
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	1
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	10
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	28
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	49
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	140
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	232
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	281

Pacientų pasitenkinimo RPLC

Vilniaus filialo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = $\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{227}{232} = 0,98$

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

2.15. Bendras atsakymų vertinimas balais.

19 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2016 metais	Atsakymų vidurkis 2017 metais	Atsakymų vidurkis 2018 metais	Atsakymų vidurkis 2019 metais	Atsakymų vidurkis 2020 metais
Ar jūs patenkintas ligoninės gydytojų darbu? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?(2020 m)	1,97	1,99	1,93	1,94	1,96
Ar jūs patenkinti ligoninės slaugytojų darbu? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?(2020m)	1,96	1,99	1,91	1,91	1,98
Ar jus gydę gydytojai suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją? Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?(2020m)	1,95	2,00	1,97	1,91	1,95
Ar jus slaugiusios psichikos sveikatos slaugytojos suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją? Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją? (2020m)	1,96	1,99	1,94	1,93	1,95

Ar jautėte personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu? Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu?(2020m)	1,95	2,00	1,92	1,91	1,94
Ar personalas atsižvelgė į Jūsų nuomonę, priimdamas sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos? Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?(2020 m)	1,90	2,00	1,91	1,93	1,95
Ar jus tenkino ligoninės maisto kokybė? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę? (2020m)	1,59	1,70	1,63	1,28	1,45
Ar, jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švarios, jaukios? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą? (2020 m)	1,86	1,84	1,66	1,76	1,89
Ar jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą? Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą? (2020 m)	1,95	1,98	1,91	1,85	1,92
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui? Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui? (2020 m)	1,97	1,99	1,98	1,97	1,96

Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?(2020 m)					1,91
Bendras atsakymų vidurkis	1,91	1,95	1,88	1,84	1,90

III. IŠVADOS

Didžioji dauguma Vilniaus filialo PGS ir ANAGS respondentų ir visi SPRS respondentai nurodė, kad gydytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. VJRS pacientai nenurodė atsakymo.

Visi VJRS respondentai ir didžiausia dalis kitų skyrių respondentų gydytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai.

Didžioji dauguma PGS ir ANAGS pacientų ir visi SPRS pacientai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. VJRS pacientai nenurodė atsakymo.

Visi VJRS pacientai ir didžiausia dalis kitų skyrių pacientų slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai.

Visi PGS respondentai ir didžioji dauguma ANAGS ir SPRS respondentų nurodė, kad socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. VJRS visi respondentai nurodė, kad socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai.

VJRS visi respondentai nurodė, kad psichologų darbą vertina labai gerai. Kituose skyriuose didžiausia dalis respondentų nurodė, kad psichologų darbą vertina labai gerai ir gerai.

Visi SPRS ir didžiausia dalis ANAGS bei PGS pacientų vertino personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu labai gerai ir gerai. Visi VJRS pacientai vertino personalo pagarbą labai gerai. Vidutiniškai vertinusių personalo pagarbą PGS buvo šiek tiek daugiau nei dešimtadalis.

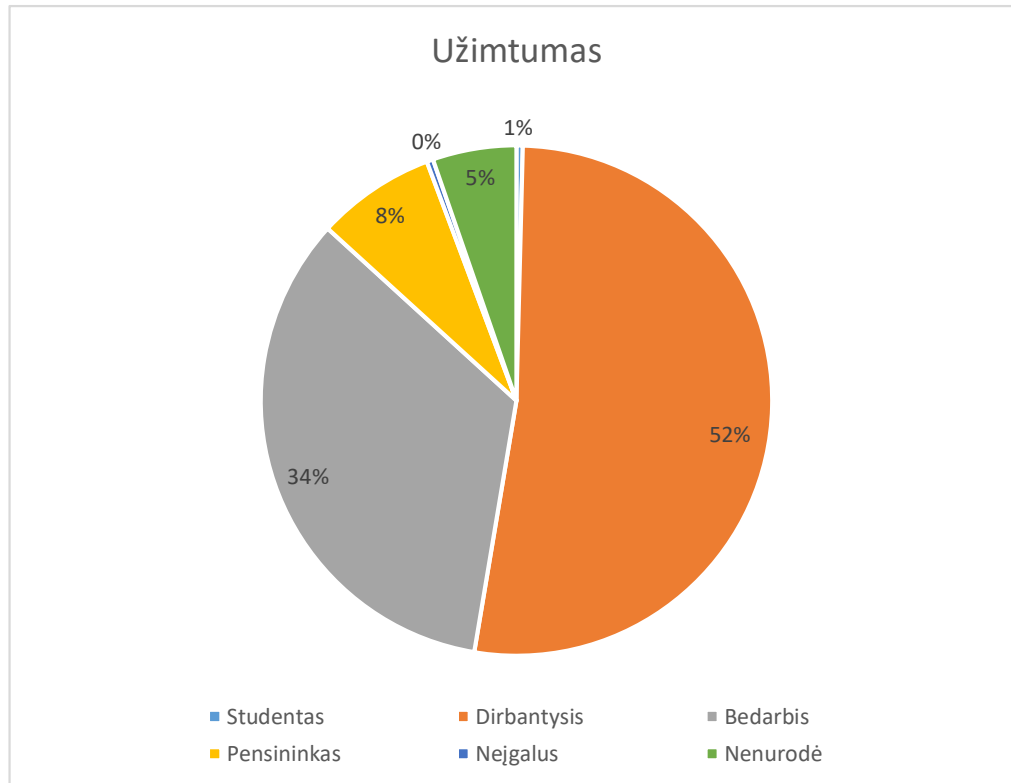
PGS buvo keli pacientai labai blogai ir blogai vertinę gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą, SPRS – 1 pacientas labai blogai vertinęs patalpų švarą ir jaukumą. Vidutiniškai ligoninės patalpas vertino šiek tiek daugiau nei dešimtadalis PGS ir ANAGS pacientų. Tačiau dauguma skyrių pacientų ir visi VJRS pacientai buvo patenkinti patalpų švara ir jaukumu.

PGS pusė pacientų vertino maisto kokybę vidutiniškai ir ketvirtadalis – labai blogai ir blogai. ANAGS ir SPRS didžiausia dalis respondentų vertino maisto kokybę labai gerai ir gerai, o apie trečdalis jų vertino maisto kokybę vidutiniškai. VJRS visi respondentai maisto kokybę vertino gerai.

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
Skyriai (n= 226)	140	61,9	70	31	16	7,1
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
Skyriai (n= 226)	45,6		21		69	
Bendra RPLC Kauno filialo skyrių amžiaus statistika: Vidurkis – 45,6 m Jauniausias – 21 m						

Vyriausias – 69 m
Nenurodė – 6

Daugiausia respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra dirbantieji (52 proc. 118 resp.), apie trečdalis – bedarbių (34 proc. 77 resp.) (3 lentelė).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=226)

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Kauno filialo skyrius

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 226)	Studentas	1	0,4
	Dirbantysis	118	52,2
	Bedarbis	77	34,1
	Pensininkas	17	7,5
	Neįgalus	1	0,4
	Nenurodė	12	5,3

2.2. Gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų RPLC Kauno filialo skyriuose vertinimas

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

4 lentelė. Gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 226)	Labai gerai	192	85
	Gerai	33	14,6
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	1	0,4
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome pateiktoje lentelėje, beveik visi respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai. Tik vienas respondentas vertino gydytojų darbą blogai (4 lentelė). Taip pat pacientų buvo prašoma nurodyti, ar gydytojai psichiatrai visą reikalingą informaciją apie gydymą paaiškino suprantamai.

5 lentelė. Gydytojo psichiatro teikiamos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 226)	Labai gerai	166	73,5
	Gerai	58	25,7
	Vidutiniškai	2	0,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Beveik visi pacientai vertino gydytojų pateiktos informacijos suprantamumą labai gerai ir gerai. Vidutiniškai vertinusių buvo keli pacientai. (5 lentelė).

2.3. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų RPLC Kauno filialo skyriuose vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

6 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 226)	Labai gerai	182	80,5

	Gera	41	18,1
	Vidutiniškai	2	0,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	0,4

Skyriuose didžioji dauguma respondentų nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Vidutiniškai slaugytojų darbą vertino 2 pacientai. (6 lentelė). Taip pat pacientų buvo prašoma nurodyti, ar slaugytojos visą reikalingą informaciją apie gydymą paaiškinimo suprantamai.

7 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 226)	Labai gerai	161	71,2
	Gera	62	27,4
	Vidutiniškai	2	0,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	0,4

Beveik visi apklaustieji atsakė, kad slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai. 2 pacientai vertino šią informaciją vidutiniškai (7 lentelė).

2.4. Socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų RPLC Kauno filialo skyriuose vertinimas

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

8 lentelė. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 226)	Labai gerai	163	72,1
	Gera	16	7,1
	Vidutiniškai	1	0,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	0,4
	Nenurodė	45	19,9

Dauguma respondentų nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Po 1 respondentą socialinių darbuotojų darbą vertino labai blogai ir vidutiniškai. Beveik penktadalis pacientų nenurodė atsakymo. (8 lentelė).

2.5. Psichologo teikiamų paslaugų RPLC Kauno filialo skyriuose vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie psichologų teikiamų paslaugų vertinimą.

9 lentelė. Psichologo teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 226)	Labai gerai	162	71,7
	Gerai	15	6,6
	Vidutiniškai	1	0,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	48	21,2

Dauguma respondentų vertino įstaigos psichologų darbą labai gerai ir gerai. Apie penktadalis respondentų nenurodė atsakymo ir 1 respondentas vertino jų darbą vidutiniškai. (9 lentelė).

2.6. Personalo pagarba gydymo ligoninėje metu

10 lentelė. Personalo pagarba gydymo RPLC Kauno filiale metu

Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 226)	Labai gerai	184	81,4
	Gerai	35	15,5
	Vidutiniškai	3	1,3
	Blogai	1	0,4
	Labai blogai	1	0,4
	Nenurodė	2	0,9

Didžioji dauguma respondentų vertino personalo pagarbą gydymo metu labai gerai ir gerai. 3 pacientai vertino – vidutiniškai, po 1 – blogai ir labai blogai. (10 lentelė).

2.7. Ligoninės patalpų vertinimas

11 lentelė. Ligoninės patalpų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir	Respondentų sk.	Procentai
---------	--	-----------------	-----------

	jaukumą?		
Skyriai (n= 226)	Labai gerai	143	63,3
	Gerai	72	31,9
	Vidutiniškai	11	4,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Skyriuose apie 5 proc. pacientų vertino patalpų švarą ir jaukumą vidutiniškai. Tačiau didžioji dauguma pacientų vertino patalpų švarą ir jaukumą labai gerai ir gerai. (11 lentelė).

2.8. Maisto kokybės vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie maisto kokybę.

12 lentelė. Maisto kokybės vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 226)	Labai gerai	118	52,2
	Gerai	83	36,7
	Vidutiniškai	22	9,7
	Blogai	2	0,9
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	0,4

Kaip matome iš pateiktos lentelės didžioji dalis pacientų vertino maisto kokybę labai gerai ir gerai, dešimtadalis – vidutiniškai ir 1 pacientas – blogai. (12 lentelė)

2.9. Personalo bendradarbiavimas su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo plano

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie personalo bendradarbiavimą su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo plano.

13 lentelė. Personalo bendradarbiavimo su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo plano vertinimas RPLC Kauno filiale

Skyrius	Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 226)	Tikrai taip	190	84,1
	Galbūt taip	27	11,9

	Abejoju	6	2,7
	Galbūt ne	1	0,4
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	2	0,9

Dauguma respondentų nurodė, kad personalas priimdamas sprendimus dėl gydymo plano tikrai atsižvelgė į jų nuomonę. (13 lentelė).

2.10. Ar rinktųsi ligoninę dar kartą

Respondentų buvo klausama apie tai, ar jie rinktųsi dar kartą RPLC Kauno filialą kaip gydymo įstaigą. Dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Kauno filialą tikrai rinktųsi. (14 lentelė).

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

Skyrius	Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 226)	Tikrai taip	191	84,5
	Galbūt taip	29	12,8
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	3	1,3
	Nenurodė	3	1,3

2.11. Ar rekomenduotų gydytis šioje ligoninėje savo artimiesiems

Taip pat buvo teiraujama ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Kauno filialą savo artimiesiems. Dauguma respondentų nurodė, kad tikrai rekomenduotų. (15 lentelė).

15 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Kauno filialą savo artimiesiems

Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 226)	Tikrai taip	203	89,8
	Galbūt taip	19	8,4
	Abejoju	1	0,4
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	1	0,4
	Nenurodė	2	0,9

2.12. Ar buvo neoficialiai mokėta, ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio

Buvo siekiama išsiaiškinti ar iš respondentų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir ar buvo neoficialiai mokėta. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko. Neoficialiai tikrai mokėję nurodė 4 pacientai, o, kad personalas buvo tikrai užsiminęs apie kyšį – 1 pacientas. Dalis respondentų nenurodė atsakymo. (16 ir 18 lentelė). 17 lentelėje nurodyti asmenys, kuriems buvo neoficialiai mokėta.

16 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 226)	Tikrai taip	4	1,8
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	218	96,5
	Nenurodė	4	1,8

17 lentelė. Asmuo, kuriam teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 226)	Tikrai taip:		
	už tai, kad paguldytų į šią gydymo įstaigą	3	75
	gydytojui	0	0
	psichikos sveikatos slaugytojui	0	0
	slaugytojo padėjėjui	0	0
	kitiems gydymo įstaigos specialistams	1	25
	visais nurodytais atvejais	0	0

18 lentelė. Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio RPLC Kauno filiale

Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 226)	Tikrai taip	1	0,4
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	1	0,4
	Galbūt ne	1	0,4

	Tikrai ne	220	97,3
	Nenurodė	0	0
	Nenurodė	3	1,3

2.13. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

19 lentelė. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

Skyrius	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 226)	Tikrai taip	154	68,1
	Galbūt taip	13	5,8
	Abejoju	4	1,8
	Galbūt ne	2	0,9
	Tikrai ne	5	2,2
	Nenurodė	48	21,2

Kaip matome iš 19 lentelės duomenų, dauguma respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. Net penktadalis pacientų nenurodė atsakymo į šį klausimą.

2.14. Pacientų pasitenkinimo RPLC Kauno filialo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis

Pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2017 m. gruodžio 20 d. įsakymo Nr. V-1474 redakciją „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir veiklos efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“.

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	1
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0

7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	2
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	16
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	49
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	158
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	226
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	235

Pacientų pasitenkinimo RPLC

Kauno filialo teikiamomis $\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis}} = \frac{225}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{225}{226} = 0,996$

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPĮ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

2.15. Bendras atsakymų vertinimas balais.

19 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2016 metais	Atsakymų vidurkis 2017 metais	Atsakymų vidurkis 2018 metais	Atsakymų vidurkis 2019 metais	Atsakymų vidurkis 2020 metais
Ar jūs patenkintas ligoninės gydytojų darbu? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?(2020 m)		1,92	4,90	1,98	1,99
Ar jūs patenkinti ligoninės slaugytojų darbu? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?(2020m)		1,9	4,88	1,95	1,99
Ar jus gydę gydytojai suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją? Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?(2020m)		1,89	4,79	1,97	1,99

Ar jus slaugiusios psichikos sveikatos slaugytojos suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją? Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją? (2020m)		1,91	4,92	1,96	1,99
Ar jautėte personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu? Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu?(2020m)		1,94	4,7	1,98	1,97
Ar personalas atsižvelgė į Jūsų nuomonę, priimdamas sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos? Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?(2020 m)		1,89	4,82	1,98	1,96
Ar jus tenkino ligoninės maisto kokybė? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę? (2020 m)		1,67	4,72	1,75	1,88
Ar, jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švarios, jaukios? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą? (2020 m)		1,85	4,79	1,91	1,95
Ar jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą? Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą? (2020 m)		1,8	4,89	1,95	1,97

Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui? Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui? (2020)		1,87	4,88	1,99	1,99
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?(2020 m)					1,90
Bendras atsakymų vidurkis		1,86	4,83	1,94	1,96

III. IŠVADOS

Beveik visi RPLC Kauno filialo respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai.

Beveik visi pacientai vertino gydytojų pateiktos informacijos suprantamumą labai gerai ir gerai.

Skyriuose didžioji dauguma respondentų nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai.

Didžioji dauguma apklaustųjų atsakė, kad slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai.

Dauguma respondentų nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Beveik penktadalis pacientų nenurodė atsakymo.

Dauguma respondentų vertino įstaigos psichologų darbą labai gerai ir gerai. Apie penktadalis respondentų nenurodė atsakymo.

Didžioji dauguma respondentų vertino personalo pagarbą gydymo metu labai gerai ir gerai.

Skyriuose apie 5 proc. pacientų vertino patalpų švarą ir jaukumą vidutiniškai. Tačiau didžioji dauguma pacientų vertino patalpų švarą ir jaukumą labai gerai ir gerai.

Didžioji dalis pacientų vertino maisto kokybę labai gerai ir gerai, dešimtadalis – vidutiniškai.

Dauguma respondentų nurodė, kad personalas priimdamas sprendimus dėl gydymo plano tikrai atsižvelgė į jų nuomonę.

Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko. Neoficialiai tikrai mokėję nurodė 4 pacientai, o, kad personalas buvo tikrai užsiminęs apie kyšį – 1 pacientas. Dalis respondentų nenurodė atsakymo.

Dauguma respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. Penktadalis pacientų nenurodė atsakymo į šį klausimą.

Esant galimybei paanalizuoti tyrime nurodytus nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis atvejus skyriuose.

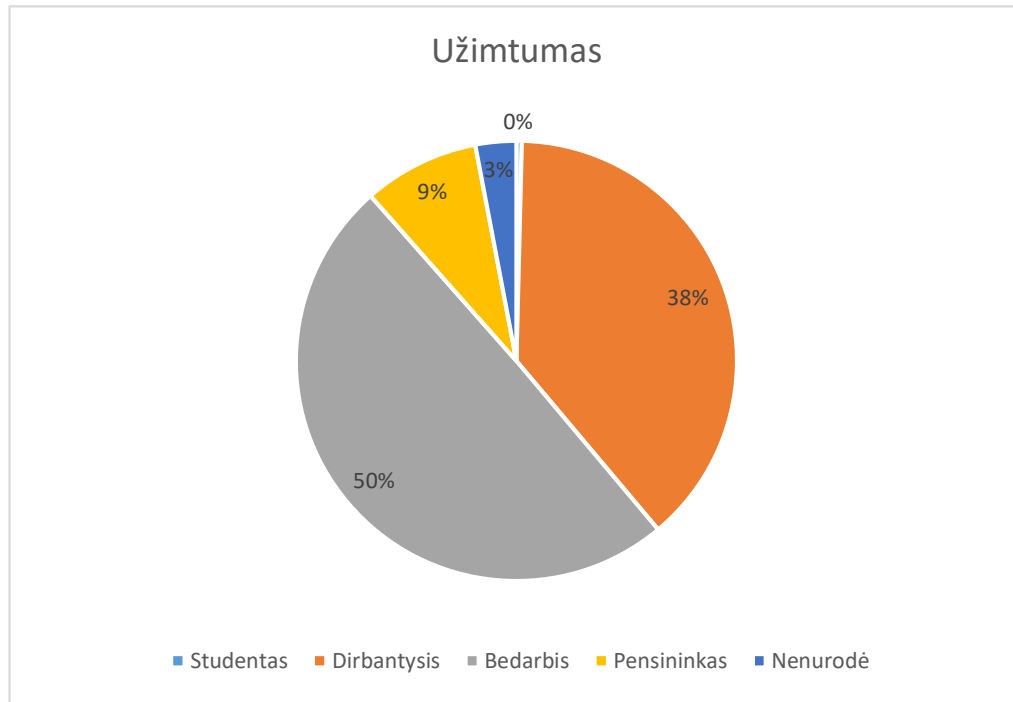
2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

Respublikinio priklausomybės ligų centro Klaipėdos filialo skyriuose didžiausia dalis besigydančių yra vyrai. Pacientų amžiaus vidurkis – 43,3 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
PGS (n= 53)	35	66	18	34	0	0
Stac. sk.(n=155)	114	73,5	35	22,6	6	3,9
Nėra sk (n=62)	49	79	12	19,4	1	1,6

Jauniausias – 19 m
Vyriausias – 72 m
Nenurodė – 4

Daugiausia respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra bedarbiai (50 proc. 134 resp.), kiek mažiau – dirbantys (38,5 proc. 104 resp.). (3 lentelė).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=270)

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Klaipėdos filialo skyrius

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 53)	Studentas	1	1,9
	Dirbantysis	23	43,4
	Bedarbis	28	52,8
	Pensininkas	1	1,9
	Nenurodė	0	0
Stac. sk.(n=155)	Studentas	0	0
	Dirbantysis	55	35,5
	Bedarbis	80	51,6
	Pensininkas	14	9
	Nenurodė	6	3,9
Nėra sk (n=62)	Studentas	0	0
	Dirbantysis	26	41,9

	Bedarbis	26	41,9
	Pensininkas	8	12,9
	Nenurodė	2	3,2

Visuose skyriuose didžiausia dalis respondentų yra bedarbiai ir dirbantieji. (3 lentelė)

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	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 53)	Labai gerai	48	90,6
	Gerai	5	9,4
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Stac. sk.(n=155)	Labai gerai	106	68,4
	Gerai	46	29,7
	Vidutiniškai	3	1,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk (n=62)	Labai gerai	46	74,2
	Gerai	14	22,6
	Vidutiniškai	1	1,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	1,6
	Nenurodė	0	0

Kaip matome iš pateiktos lentelės duomenų, visi respondentai PGS ir beveik visi – Stac. sk. bei nenurodytame skyriuje nurodė, kad gydytojų psichiatrų darbą vertina labai gerai ir gerai. 3 pacientai Stac. sk. ir 1 – nenurodytame skyriuje vertino gydytojų darbą vidutiniškai bei 1 pacientas nenurodytame skyriuje – labai blogai. (4 lentelė).

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

5 lentelė. Gydytojo psichiatro teikiamos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 53)	Labai gerai	45	84,9
	Gerai	7	13,2
	Vidutiniškai	1	1,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
Stac. sk.(n=155)	Labai gerai	99	63,9
	Gerai	43	27,7
	Vidutiniškai	12	7,7
	Blogai	1	0,6
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk (n=62)	Labai gerai	45	72,6
	Gerai	12	19,4
	Vidutiniškai	4	6,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	1,6
	Nenurodė	0	0

Didžioji dauguma pacientų vertino gydytojų suteiktos informacijos suprantamumą labai gerai ir gerai. Skyriuose nuo 2 proc. iki 8 proc. pacientų vertino suteiktos informacijos suprantamumą vidutiniškai. Stac. sk. – 1 pacientas vertino informaciją blogai, nenurodytame skyriuje 1 pacientas – labai blogai. (5 lentelė).

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	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 53)	Labai gerai	52	98,1
	Gerai	1	1,9
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Stac. sk.(n=155)	Labai gerai	110	71
	Gerai	44	28,4
	Vidutiniškai	1	0,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk (n=62)	Labai gerai	51	82,3
	Gerai	11	17,7
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

PGS ir nenurodytame skyriuje visi respondentai, Stac. sk. beveik visi – vertino slaugytojų darbą labai gerai ir gerai. 1 respondentas Stac. sk. vertino slaugytojų darbą vidutiniškai. (6 lentelė). Taip pat pacientų buvo prašoma nurodyti, ar slaugytojos visą reikalingą informaciją apie gydymą paaiškinimo suprantamai.

7 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 53)	Labai gerai	50	94,3
	Gerai	3	5,7
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0

	Nenurodė	0	0
Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
Stac. sk.(n=155)	Labai gerai	101	65,2
	Gerai	49	31,6
	Vidutiniškai	5	3,2
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk (n=62)	Labai gerai	51	82,3
	Gerai	11	17,7
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

PGS ir nenurodytame skyriuje visi, Stac. sk. – didžioji dauguma apklaustųjų slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai. 3 proc. Stac. sk. pacientų vertino šią informaciją vidutiniškai. (7 lentelė).

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	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 53)	Labai gerai	50	94,3
	Gerai	3	5,7
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių	Respondentų sk.	Procentai

	darbuotojų darbą?		
Stac. sk.(n=155)	Labai gerai	120	77,4
	Gerai	30	19,4
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	5	3,2
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk (n=62)	Labai gerai	49	79
	Gerai	10	16,1
	Vidutiniškai	2	3,2
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	1,6
	Nenurodė	0	0

PGS visi, Stac. sk. ir nenurodytame skyriuje – didžioji dauguma respondentų vertino socialinių darbuotojų darbą labai gerai ir gerai. Nenurodytame skyriuje keli respondentai vertino socialinių darbuotojų darbą vidutiniškai, 1 – labai blogai. (8 lenetėlė).

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	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 53)	Labai gerai	49	92,5
	Gerai	4	7,5
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Stac. sk.(n=155)	Labai gerai	109	70,3
	Gerai	37	23,9
	Vidutiniškai	5	3,2
	Blogai	1	0,6

	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	3	1,9
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk (n=62)	Labai gerai	46	74,2
	Gerai	15	24,2
	Vidutiniškai	1	1,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

PGS visi, Stac. sk. bei nenurodytame skyriuje didžioji dauguma apklaustųjų vertino psichologų darbą labai gerai ir gerai. Stac. sk. ir nenurodytame skyriuje buvo keli proc. pacientų vertinusių jų darbą vidutiniškai. 1 respondentas Stac. sk. vertino psichologų darbą blogai. (9 lentelė).

2.6. Personalo pagarba gydymo ligoninėje metu

10 lentelė. Personalo pagarba gydymo RPLC Klaipėdos filiale metu

Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 53)	Labai gerai	47	88,7
	Gerai	5	9,4
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	1,9
Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Stac. sk.(n=155)	Labai gerai	104	67,1
	Gerai	46	29,7
	Vidutiniškai	4	2,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	0,6
Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk (n=62)	Labai gerai	49	79
	Gerai	11	17,7
	Vidutiniškai	1	1,6

	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	1,6
	Nenurodė	0	0

Didžioji dauguma skyrių respondentų vertino personalo pagarbą gydymo metu labai gerai ir gerai. Stac. sk. vidutiniškai pagarbą vertino apie 3 proc., nenurodytame skyriuje – apie 2 proc. tiriamųjų. Nenurodytame skyriuje 1 tiriamasis vertino personalo pagarbą labai blogai. (10 lentelė).

2.7. Ligoninės patalpų vertinimas

11 lentelė. Ligoninės patalpų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 53)	Labai gerai	51	96,2
	Gerai	1	1,9
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	1,9
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?	Respondentų sk.	Procentai
Stac. sk.(n=155)	Labai gerai	104	67,1
	Gerai	41	26,5
	Vidutiniškai	7	4,5
	Blogai	1	0,6
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	2	1,3
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk (n=62)	Labai gerai	45	72,6
	Gerai	15	24,2
	Vidutiniškai	1	1,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	1,6
	Nenurodė	0	0

Visi PGS ir didžioji dauguma Stac. sk. bei nenurodyto skyriaus respondentų vertino patalpų švarumą ir jaukumą labai gerai ir gerai. Stac. sk. ir nenurodytame skyriuje po keletą proc.

pacientų vertino patalpų švarumą ir jaukumą vidutiniškai. 1 pacientas Stac. skyr. vertino – blogai, 1 pacientas nenurodytame skyriuje – labai blogai. (11 lentelė).

2.8. Maisto kokybės vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie maisto kokybę.

12 lentelė. Maisto kokybės vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 53)	Labai gerai	22	41,5
	Gerai	10	18,9
	Vidutiniškai	16	30,2
	Blogai	1	1,9
	Labai blogai	4	7,5
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?	Respondentų sk.	Procentai
Stac. sk.(n=155)	Labai gerai	59	38,1
	Gerai	56	36,1
	Vidutiniškai	32	20,6
	Blogai	8	5,2
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk (n=62)	Labai gerai	33	53,2
	Gerai	17	27,4
	Vidutiniškai	10	16,1
	Blogai	2	3,2
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome iš pateiktos lentelės PGS vidutiniškai maisto kokybę vertino beveik trečdalis, Stac. sk. ir nenurodytame skyriuje – apie penktadalis pacientų. Blogai maisto kokybę vertino 5 proc. Stac. sk. ir 3 proc. nenurodyto skyriaus respondentų, labai blogai – 8 proc. PGS respondentų. Tačiau didžiausia dalis skyrių pacientų vertino maisto kokybę labai gerai ir gerai. (12 lentelė).

2.9. Personalo bendradarbiavimas su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo plano

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie personalo bendradarbiavimą su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo plano.

13 lentelė. Personalo bendradarbiavimo su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo plano vertinimas RPLC Klaipėdos filiale

Skyrius	Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 53)	Tikrai taip	49	92,5
	Galbūt taip	4	7,5
	Abejoju	01	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?	Respondentų sk.	Procentai
Stac. sk.(n=155)	Tikrai taip	137	88,4
	Galbūt taip	10	6,5
	Abejoju	5	3,2
	Galbūt ne	2	1,3
	Tikrai ne	1	0,6
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk (n=62)	Tikrai taip	52	83,9
	Galbūt taip	8	12,9
	Abejoju	1	1,6
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	1	1,6
	Nenurodė	0	0

Dauguma skyrių tiriamųjų atsakė, kad jiems tikrai buvo paaiškintas gydymo planas ir buvo atsižvelgta į jų nuomonę dėl gydymo plano. (13 lentelė).

2.10. Ar rinktųsi ligoninę dar kartą

Respondentų buvo klausiama apie tai, ar jie rinktųsi dar kartą RPLC Klaipėdos filialą kaip gydymo įstaigą. Dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Klaipėdos filialą tikrai rinktųsi. (14 lentelė).

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

Skyrius	Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 53)	Tikrai taip	49	92,5
	Galbūt taip	3	5,7
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	1	1,9
Skyrius	Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?	Respondentų sk.	Procentai
Stac. sk.(n=155)	Tikrai taip	129	83,2
	Galbūt taip	17	11
	Abejoju	5	3,2
	Galbūt ne	1	0,6
	Tikrai ne	1	0,6
	Nenurodė	2	1,3
Skyrius	Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk (n=62)	Tikrai taip	50	80,6
	Galbūt taip	7	11,3
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	1	1,6
	Tikrai ne	2	3,2
	Nenurodė	2	3,2

2.11. Ar rekomenduotų gydytis šioje ligoninėje savo artimiesiems

Taip pat buvo teiraujamasi ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Klaipėdos filialą savo artimiesiems. Dauguma respondentų nurodė, kad tikrai rekomenduotų. (15 lentelė).

15 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Klaipėdos filialą savo artimiesiems

Skyrius	Ar gydytis įstaigoje žmogui?	Ar rekomenduotumėte mūsų gydymo artimam?	Respondentų sk.	Procentai

PGS (n= 53)	Tikrai taip	51	96,2	
	Galbūt taip	1	1,9	
	Abejoju	1	1,9	
	Galbūt ne	0	0	
	Tikrai ne	0	0	
	Nenurodė	0	0	
Skyrius	Ar gydytis įstaigoje žmogui?	rekomenduotumėte mūsų savo gydymo artimam	Respondentų sk.	Procentai
Stac. sk.(n=155)	Tikrai taip	127	81,9	
	Galbūt taip	17	11	
	Abejoju	3	1,9	
	Galbūt ne	2	1,3	
	Tikrai ne	3	1,9	
	Nenurodė	3	1,9	
Skyrius	Ar gydytis įstaigoje žmogui?	rekomenduotumėte mūsų savo gydymo artimam	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk (n=62)	Tikrai taip	54	87,1	
	Galbūt taip	5	8,1	
	Abejoju	0	0	
	Galbūt ne	0	0	
	Tikrai ne	2	3,2	
	Nenurodė	1	1,6	

2.12. Ar buvo neoficialiai mokėta, ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio

Buvo siekiama išsiaiškinti ar iš respondentų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir ar buvo neoficialiai mokėta.

Neoficialiai tikrai mokėję nurodė 4 Stac. sk. ir 2 nenurodyto skyriaus pacientai. Kad personalas buvo tikrai užsiminęs apie kyšį nurodė 6 Stac. sk. ir 1 nenurodyto skyriaus tiriamasis. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio. Kad neoficialiai mokėti tikrai neteko nurodė visi PGS ir didžioji dauguma Stac. sk. ir nenurodyto skyriaus pacientų. Dalis respondentų nenurodė atsakymo. (16 ir 18 lentelė). Asmenys, kuriems buvo neoficialiai sumokėta nurodyti 17 lentelėje.

16 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 53)	Tikrai taip	0	0

	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	53	100
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Stac. sk.(n=155)	Tikrai taip	4	2,6
	Galbūt taip	1	0,6
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	141	91
	Nenurodė	9	5,8
Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk (n=62)	Tikrai taip	2	3,2
	Galbūt taip	1	1,6
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	59	95,2
	Nenurodė	0	0

17 lentelė. Asmuo, kuriam teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Stac. sk.(n=155)	Tikrai taip:		
	už tai, kad paguldytų į šią gydymo įstaigą	2	50
	gydytojui	0	0
	psichikos sveikatos slaugytojui	0	0
	slaugytojo padėjėjui	0	0
	kitiems gydymo įstaigos specialistams	0	0
	visais nurodytais atvejais	1	25
	Nenurodė koku atveju	1	25
	Galbūt taip:		
	už tai, kad paguldytų į šią gydymo įstaigą	1	100
Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk (n=62)	Tikrai taip:		
	gydytojui, psichikos sveikatos	1	50

	slaugytojui, slaugytojo padėjėjui, kitiems specialistams		
	Nenurodė kokių atvejų	1	50
	Galbūt taip:		
	psichikos sveikatos slaugytojui, slaugytojo padėjėjui, kitiems specialistams	1	100

18 lentelė. Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio RPLC Klaipėdos filiale

Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 53)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	51	96,2
	Nenurodė	2	3,8
Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
Stac. sk.(n=155)	Tikrai taip	6	3,9
	Galbūt taip	2	1,3
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	143	92,3
	Nenurodė	4	2,6
Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk (n=62)	Tikrai taip	1	1,6
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	60	96,8
	Nenurodė	1	1,6

2.13. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

19 lentelė. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

Skyrius	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 53)	Tikrai taip	51	96,2
	Galbūt taip	1	1,9
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	1	1,9
Skyrius		Respondentų sk.	Procentai
Stac. sk.(n=155)	Tikrai taip	136	87,7
	Galbūt taip	11	7,1
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	1	0,6
	Tikrai ne	4	2,6
	Nenurodė	3	1,9
Skyrius		Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk (n=62)	Tikrai taip	52	83,9
	Galbūt taip	5	8,1
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	3	4,8
	Nenurodė	2	3,2

Dauguma respondentų atsakė, kad jiems buvo tikrai sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. Kad tokia galimybė buvo tikrai nesudaryta nurodė 3 proc. Stac. sk ir 5 proc. nenurodyto skyriaus pacientų. Keli procentai nenurodė atsakymo. (19 lentelė).

2.14. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Klaipėdos filialo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“

Pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2017 m. gruodžio 20 d. įsakymo Nr. V-1474 redakciją „ Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir veiklos efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo “.

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	3
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	15
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	17
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	64
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	171
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	270
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	271

Pacientų pasitenkinimo RPLC

Klaipėdos filialo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = $\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{267}{270} = 0,989$

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPĮ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

2.15. Bendras atsakymų vertinimas balais.

19 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2016 metais	Atsakymų vidurkis 2017 metais	Atsakymų vidurkis 2018 metais	Atsakymų vidurkis 2019 metais	Atsakymų vidurkis 2020 metais
Ar jūs patenkintas ligoninės gydytojų darbu? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?(2020 m)			1,95	1,98	1,98

Ar jūs patenkinti ligoninės slaugytojų darbu? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?(2020m)			1,94	1,99	2,0
Ar jus gydę gydytojai suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją? Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?(2020m)			1,98	1,97	1,92
Ar jus slaugiusios psichikos sveikatos slaugytojos suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją? Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją? (2020m)			1,97	1,99	1,98
Ar jautėte personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu? Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?(2020m)			1,95	1,98	1,97
Ar personalas atsižvelgė į Jūsų nuomonę, priimdamas sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos? Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?(2020 m)			1,92	1,97	1,95
Ar jus tenkino ligoninės maisto kokybė? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto			1,68	1,72	1,67

kokybę? (2020 m)					
Ar, jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švarios, jaukios? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą? (2020 m)			1,92	1,94	1,96
Ar jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą? Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą? (2020 m)			1,77	1,86	1,94
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui? Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui? (2020 m)			1,80	1,90	1,93
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?(2020 m)					1,94
Bendras atsakymų vidurkis			1,89	1,93	1,93

III. IŠVADOS

Visi pacientai RPLC Klaipėdos filialo PGS ir beveik visi – Stacionariniame skyriuje bei nenurodytame skyriuje nurodė, kad gydytojų psichiatrų darbą vertina labai gerai ir gerai.

Didžioji dauguma pacientų gydytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai. Skyriuose nuo 2 proc. iki 8 proc. pacientų suteiktos informacijos suprantamumą vertino vidutiniškai.

PGS ir nenurodytame skyriuje visi respondentai, Stac. sk. beveik visi – vertino slaugytojų darbą labai gerai ir gerai.

PGS ir nenurodytame skyriuje visi, Stac. sk. didžioji dauguma apklaustųjų slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai.

PGS visi, Stac. sk. ir nenurodytame skyriuje didžioji dauguma respondentų vertino socialinių darbuotojų darbą labai gerai ir gerai.

PGS visi, Stac. sk. bei nenurodytame skyriuje didžioji dauguma apklaustųjų vertino psichologų darbą labai gerai ir gerai.

Didžiausia dalis skyrių respondentų vertino personalo pagarbą gydymo metu labai gerai ir gerai.

Visi PGS ir didžioji dalis Stac. sk. bei nenurodyto skyriaus respondentų vertino patalpų švarumą ir jaukumą labai gerai ir gerai. Stac. sk. ir nenurodytame skyriuje po keletą proc. pacientų vertino patalpų švarumą ir jaukumą vidutiniškai.

PGS vidutiniškai maisto kokybę vertino beveik trečdalis, Stac. sk. ir nenurodytame skyriuje – apie penktadalis pacientų. Blogai maisto kokybę vertino 5 proc. Stac. sk. ir 3 proc. nenurodyto skyriaus respondentų, labai blogai – 8 proc. PGS respondentų. Tačiau didžiausia dalis skyrių pacientų vertino maisto kokybę labai gerai ir gerai.

Dauguma skyrių tiriamųjų atsakė, kad jiems tikrai buvo paaiškintas gydymo planas ir buvo atsižvelgta į jų nuomonę dėl gydymo plano.

Dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Klaipėdos filialą tikrai rinktųsi ir/ar rekomenduotų savo artimiesiems.

Neoficialiai tikrai mokėję nurodė 4 Stac. sk. ir 2 nenurodyto skyriaus pacientai. Kad personalas buvo tikrai užsiminęs apie kyšį nurodė 6 Stac. sk. ir 1 nenurodyto skyriaus tiriamasis. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio. Kad neoficialiai mokėti tikrai neteko nurodė visi PGS ir didžioji dauguma Stac. sk. ir nenurodyto skyriaus pacientų. Dalis respondentų nenurodė atsakymo.

Dauguma respondentų atsakė, kad jiems buvo tikrai sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. Kad tokia galimybė buvo tikrai nesudaryta nurodė 3 proc. Stac. sk ir 5 proc. nenurodyto skyriaus pacientų.

IV. REKOMENDACIJOS

Esant galimybei paanalizuoti tyrime nurodytus nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis atvejus skyriuose.

2.5. Šiaulių filialo stacionarinių skyrių analizė

2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

Respublikinio priklausomybės ligų centro Šiaulių filialo skyriuose daugiau nei pusė besigydančių yra vyrai. Pacientų amžiaus vidurkis – 44,5 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

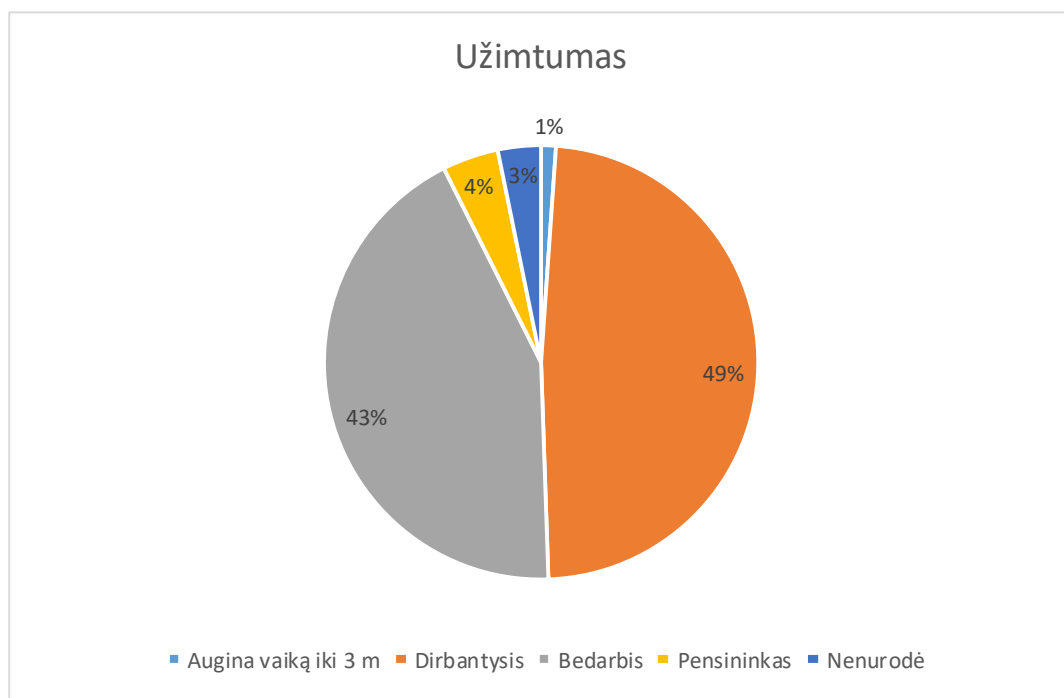
2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=95)

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
ANAGS (n=10)	6	60	3	30	1	10
SPRS (n=18)	10	55,6	7	38,9	1	5,6
Nėra sk. (n=67)	45	67,2	19	28,4	3	4,5

Amžius			
Skyriai	Vidurkis (metais)	Jauniausias (metais)	Vyriausias (metais)
ANAGS (n=10)	40,0	27	58
SPRS (n=18)	46,1	28	61
Nėra sk. (n=67)	44,7	26	65

Bendra RPLC Šiaulių filialo skyrių amžiaus statistika:
Vidurkis – 44,5 m
Jauniausias – 26 m
Vyriausias – 65 m
Nenurodė – 2

Daugiausia respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra dirbantys (49 proc. 46 resp.), kiek mažiau – bedarbiai (43 proc. 41 resp.). (3 lentelė).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=)

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Šiaulių filialo skyrius

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=10)	Studentas	0	0
	Dirbantysis	5	50
	Bedarbis	5	50
	Pensininkas	0	0
	Nenurodė	0	0
SPRS (n=18)	Studentas	0	0
	Dirbantysis	5	27,8
	Bedarbis	11	61,1
	Pensininkas	1	5,6
	Nenurodė	1	5,6
Nėra sk. (n=67)	Studentas	0	0
	Dirbantysis	36	53,7
	Bedarbis	25	37,3
	Pensininkas	3	4,5
	Augina vaiką iki 3 m	1	1,5
	Nenurodė	2	3

Kaip matome 3 lentelėje, ANAGS po pusę respondentų yra bedarbiai ir dirbantieji, SPRS – didesnė dalis bedarbių nei dirbančiųjų, o nenurodytame skyriuje – didesnė dalis dirbančiųjų nei bedarbių.

2.2. Gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų RPLC Šiaulių filialo skyriuose vertinimas

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

4 lentelė. Gydytojo psichiatro teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=10)	Labai gerai	6	60
	Gerai	4	40
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=18)	Labai gerai	15	83,3
	Gerai	3	16,7
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk. (n=67)	Labai gerai	59	88,1
	Gerai	7	10,4
	Vidutiniškai	1	1,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Visi pacientai ANAGS, SPRS ir beveik visi pacientai nenurodytame skyriuje vertino gydytojų darbą labai gerai ir gerai.(4 lentelė). Taip pat pacientų buvo prašoma nurodyti, ar gydytojai psichiatrai visą reikalingą informaciją apie gydymą paaiškino suprantamai.

5 lentelė. Gydytojo psichiatro teikiamos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=10)	Labai gerai	4	40
	Gera	6	60
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=18)	Labai gerai	12	66,7
	Gera	5	27,8
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	5,6
Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk. (n=67)	Labai gerai	56	83,6
	Gera	8	11,9
	Vidutiniškai	3	4,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

ANAGS, SPRS visi atsakiusieji, o nenurodytame skyriuje beveik visi pacientai nurodė, kad gydytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertina labai gerai ir gerai. Nenurodytame skyriuje vidutiniškai informaciją vertino 5 proc. pacientų (5 lentelė).

2.3. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų RPLC Šiaulių filialo skyriuose vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

6 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=10)	Labai gerai	6	60

	Gera	4	40
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=18)	Labai gerai	11	61,1
	Gera	7	38,9
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk. (n=67)	Labai gerai	59	88,1
	Gera	7	10,4
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	1,5

Visi atsakiusieji skyrių respondentai vertino slaugytojų darbą labai gerai ir gerai. (6 lentelė). Taip pat pacientų buvo prašoma nurodyti, ar slaugytojos visą reikalingą informaciją apie gydymą paaiškinimo suprantamai.

7 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=10)	Labai gerai	6	60
	Gera	4	40
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai

SPRS (n=18)	Labai gerai	9	50
	Gerai	6	33,3
	Vidutiniškai	1	5,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	2	11,1
Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk. (n=67)	Labai gerai	60	89,6
	Gerai	7	10,4
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

ANAGS, nenurodytame skyriuje visi, o SPRS – beveik visi pacientai vertino slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą labai gerai ir gerai. SPRS 6 proc. pacientų vertino informaciją vidutiniškai. (7 lentelė).

2.4. Socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų RPLC Šiaulių filialo skyriuose vertinimas

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

8 lentelė. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=10)	Labai gerai	7	70
	Gerai	3	30
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=18)	Labai gerai	16	88,9
	Gerai	2	11,1
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0

	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk. (n=67)	Labai gerai	57	85,1
	Gerai	7	10,4
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	3	4,5

Skyriuose visi atsakiusieji socialinių darbuotojų darbą vertino labai gerai ir gerai. (8 lentelė).

2.5. Psichologo teikiamų paslaugų RPLC Šiaulių filialo skyriuose vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie psichologų teikiamų paslaugų vertinimą.

9 lentelė. Psichologo teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=10)	Labai gerai	6	60
	Gerai	3	30
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	1	10
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=18)	Labai gerai	16	88,9
	Gerai	2	11,1
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk. (n=67)	Labai gerai	58	86,6
	Gerai	4	6

	Vidutiniškai	1	1,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	4	6

SPRS visi, nenurodytame skyriuje beveik visi, ANAGS didžioji dauguma pacientų vertino psichologų darbą labai gerai ir gerai. ANAGS 10 proc. (1 pacientas) vertino psichologų darbą blogai. (9 lentelė).

2.6. Personalo pagarba gydymo ligoninėje metu

10 lentelė. Personalo pagarba gydymo RPLC Šiaulių filiale metu

Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=10)	Labai gerai	6	60
	Gerai	4	40
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=18)	Labai gerai	11	61,1
	Gerai	6	33,3
	Vidutiniškai	1	5,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk. (n=67)	Labai gerai	60	89,6
	Gerai	7	10,4
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

ANAGS ir nenurodytame skyriuje visi, o SPRS beveik visi respondentai vertino personalo pagarbą labai gerai ir gerai. 6 proc. respondentų SPRS vertino pagarbą vidutiniškai. (10 lentelė).

2.7. Ligoninės patalpų vertinimas

11 lentelė. Ligoninės patalpų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=10)	Labai gerai	2	20
	Gerai	8	80
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=18)	Labai gerai	8	44,4
	Gerai	8	44,4
	Vidutiniškai	1	5,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	5,6
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk. (n=67)	Labai gerai	57	85,1
	Gerai	7	10,4
	Vidutiniškai	2	3
	Blogai	1	1,5
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

ANAGS visi, SPRS ir nenurodytame skyriuje beveik visi respondentai vertino gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą labai gerai ir gerai. SPRS vidutiniškai patalpas vertino apie 6 proc., nenurodytame skyriuje – 3 proc. respondentų. 2 proc. pacientų nenurodytame skyriuje vertino patalpas blogai. (11 lentelė).

2.8. Maisto kokybės vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie maisto kokybę.

12 lentelė. Maisto kokybės vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=10)	Labai gerai	0	0
	Gerai	7	70
	Vidutiniškai	2	20
	Blogai	1	10
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=18)	Labai gerai	5	27,8
	Gerai	7	38,9
	Vidutiniškai	4	22,2
	Blogai	2	11,1
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk. (n=67)	Labai gerai	30	44,8
	Gerai	14	20,9
	Vidutiniškai	14	20,9
	Blogai	4	6
	Labai blogai	5	7,5
	Nenurodė	0	0

Didžioji dalis ANAGS pacientų maisto kokybę vertino gerai, SPRS ir nenurodyto skyriaus - gerai ir labai gerai. Apie penktadalį skyrių pacientų vertino maistą vidutiniškai. Dešimtadalis ANAGS ir SPRS pacientų vertino maisto kokybę blogai, šiek tiek daugiau nei dešimtadalis nenurodyto skyriaus pacientų – labai blogai ir blogai. (12 lentelė).

2.9. Personalo bendradarbiavimas su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo plano

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie personalo bendradarbiavimą su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo plano.

13 lentelė. Personalo bendradarbiavimo su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo plano vertinimas RPLC Šiaulių filiale

Skyrius	Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=10)	Tikrai taip	8	80
	Galbūt taip	2	20
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=18)	Tikrai taip	16	88,9
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	1	5,6
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	1	5,6
Skyrius	Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk. (n=67)	Tikrai taip	61	91
	Galbūt taip	5	7,5
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	1	1,5

Didžioji dauguma skyrių respondentų nurodė, kad tikrai buvo paaiškintas gydymo planas ir buvo atsižvelgta į jų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano. (13 lentelė).

2.10. Ar rinktųsi ligoninę dar kartą

Respondentų buvo klausiama apie tai, ar jie rinktųsi dar kartą RPLC Šiaulių filialą kaip gydymo įstaigą. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Šiaulių filialą tikrai rinktųsi. (14 lentelė).

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

Skyrius	Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=10)	Tikrai taip	8	80
	Galbūt taip	1	10
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	1	10
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=18)	Tikrai taip	17	94,4
	Galbūt taip	1	5,6
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk. (n=67)	Tikrai taip	63	94
	Galbūt taip	4	6
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

2.11. Ar rekomenduotų gydytis šioje ligoninėje savo artimiesiems

Taip pat buvo teiraujama ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Šiaulių filialą savo artimiesiems. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad tikrai rekomenduotų. (15 lentelė).

15 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Šiaulių filialą savo artimiesiems

Skyrius	Ar gydytis įstaigoje žmogui?	Ar rekomenduotumėte mūsų gydymo artimam?	Respondentų sk.	Procentai

ANAGS (n=10)	Tikrai taip	8	80	
	Galbūt taip	2	20	
	Abejoju	0	0	
	Galbūt ne	0	0	
	Tikrai ne	0	0	
	Nenurodė	0	0	
Skyrius	Ar gydytis įstaigoje žmogui?	rekomenduotumėte mūsų savo gydymo artimam	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=18)	Tikrai taip	16	88,9	
	Galbūt taip	2	11,1	
	Abejoju	0	0	
	Galbūt ne	0	0	
	Tikrai ne	0	0	
	Nenurodė	0	0	
Skyrius	Ar gydytis įstaigoje žmogui?	rekomenduotumėte mūsų savo gydymo artimam	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk. (n=67)	Tikrai taip	63	94	
	Galbūt taip	4	6	
	Abejoju	0	0	
	Galbūt ne	0	0	
	Tikrai ne	0	0	
	Nenurodė	0	0	

2.12. Ar buvo neoficialiai mokėta, ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio

Buvo siekiama išsiaiškinti ar iš respondentų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir ar buvo neoficialiai mokėta.

Visi atsakiusieji ANAGS ir SPRS ir didžioji dauguma nenurodyto skyriaus respondentų nurodė, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko. Dalis respondentų nenurodė atsakymo. (16 lentelė). Visi atsakiusieji ANAGS ir beveik visi SPRS bei nenurodyto skyriaus pacientai atsakė, kad personalas tikrai nebuvo užsiminęs apie kyšį. Dalis respondentų nenurodė atsakymo. (18 lentelė)

Neoficialiai tikrai mokėję nurodė 2 nenurodyto skyriaus respondentai. (16 lentelė). Kad personalas buvo tikrai užsiminęs apie kyšį nurodė po 1 SPRS ir nenurodyto skyriaus pacientą. (18 lentelė). 17 lentelėje nurodyta kam/kokiu atveju neoficialiai sumokėta.

16 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=10)	Tikrai taip	0	0

	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	8	80
	Nenurodė	2	20
Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=18)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	13	72,2
	Nenurodė	5	27,8
Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk. (n=67)	Tikrai taip	2	3
	Galbūt taip	1	1,5
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	62	92,5
	Nenurodė	2	3

17 lentelė. Asmuo, kuriam teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk. (n=67)	Tikrai taip:		
	kad paguldytų į gydymo įstaigą	1	50
	Kad paguldytų į gydymo įstaigą ir psichikos sveikatos slaugytojui	1	50
	Galbūt taip:		
	Nenurodė koku atveju	1	100

18 lentelė. Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio RPLC Šiaulių filiale

Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=10)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	9	90

	Nenurodė	1	10
Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=18)	Tikrai taip	1	5,6
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	13	72,2
	Nenurodė	4	22,2
Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk. (n=67)	Tikrai taip	1	1,5
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	64	95,5
	Nenurodė	2	3

2.13. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

19 lentelė. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

Skyrius	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=10)	Tikrai taip	5	50
	Galbūt taip	2	20
	Abejoju	1	10
	Galbūt ne	1	10
	Tikrai ne	1	10
	Nenurodė	0	0
Skyrius		Respondentų	Procentai

		sk.	
SPRS (n=18)	Tikrai taip	13	72,2
	Galbūt taip	1	5,6
	Abejoju	2	11,1
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	1	5,6
	Nenurodė	1	5,6
Skyrius		Respondentų sk.	Procentai
Nėra sk. (n=67)	Tikrai taip	61	91
	Galbūt taip	1	1,5
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	4	6
	Nenurodė	1	1,5

Kad pacientams tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis nurodė pusė ANAGS ir didžioji dalis SPRS ir nenurodyto skyriaus tiriamųjų. Kad tikrai nebuvo sudaryta tokia galimybė nurodė 10 proc ANAGS, po 6 proc. SPRS ir nenurodyto skyriaus pacientų.

2.14. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Šiaulių filialo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“

P

agal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2017 m. gruodžio 20 d. įsakymo Nr. V-1474 redakciją „ Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir veiklos efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“.

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	2
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	8
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	22
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	63
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	95
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	105

Pacientų pasitenkinimo RPLC

$$\frac{\text{Šiaulių filialo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis}}{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}} = \frac{95}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = 95 = 1,0$$

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPĮ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

2.15. Bendras atsakymų vertinimas balais.**19 lentelė.** Pacientų pasitenkinimo lygis

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2016 metais	Atsakymų vidurkis 2017 metais	Atsakymų vidurkis 2018 metais	Atsakymų vidurkis 2019 metais	Atsakymų vidurkis 2020 metais
Ar jūs patenkintas ligoninės gydytojų darbu? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?(2020 m)			1,98	2,0	1,99
Ar jūs patenkinti ligoninės slaugytojų darbu? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?(2020m)			1,99	2,0	2,0
Ar jus gydę gydytojai suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją? Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?(2020m)			1,98	1,93	1,97

Ar jus slaugiusios psichikos sveikatos slaugytojos suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją? Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją? (2020m)			1,99	2,0	1,99
Ar jautėte personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu? Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu?(2020m)			1,98	1,99	1,99
Ar personalas atsižvelgė į Jūsų nuomonę, priimdamas sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos? Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?(2020 m)			1,93	1,96	1,99
Ar jus tenkino ligoninės maisto kokybė? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?			1,80	1,88	1,54
Ar, jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švarios, jaukios? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?			1,79	1,98	1,95

Ar jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą? Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą? (2020 m)			1,92	1,93	1,98
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui? Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?			1,95	1,92	2,0
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?(2020 m)					1,82
Bendras atsakymų vidurkis			1,93	1,96	1,93

III. IŠVADOS

Visi Šiaulių filialo pacientai ANAGS, SPRS ir beveik visi pacientai nenurodytame skyriuje vertino gydytojų darbą labai gerai ir gerai.

ANAGS, SPRS visi atsakiusieji, o nenurodytame skyriuje beveik visi pacientai nurodė, kad gydytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertina labai gerai ir gerai. Nenurodytame skyriuje vidutiniškai informaciją vertino 5 proc. pacientų.

Visi atsakiusieji skyrių respondentai vertino slaugytojų darbą labai gerai ir gerai.

ANAGS ir nenurodytame skyriuje visi, o SPRS – beveik visi pacientai vertino slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą labai gerai ir gerai. SPRS 6 proc. pacientų vertino informaciją vidutiniškai.

Skyriuose visi atsakiusieji socialinių darbuotojų darbą vertino labai gerai ir gerai.

SPRS visi, nenurodytame skyriuje beveik visi, ANAGS didžioji dauguma pacientų vertino psichologų darbą labai gerai ir gerai. ANAGS 10 proc. (1 pacientas) vertino psichologų darbą blogai.

ANAGS ir nenurodytame skyriuje visi, o SPRS beveik visi respondentai vertino personalo pagarbą labai gerai ir gerai. 6 proc. respondentų SPRS vertino pagarbą vidutiniškai.

ANAGS visi, SPRS ir nenurodytame skyriuje beveik visi respondentai vertino gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą labai gerai ir gerai. SPRS vidutiniškai patalpas vertino apie 6 proc., nenurodytame skyriuje – 3 proc. respondentų. 2 proc. pacientų nenurodytame skyriuje vertino patalpas blogai.

Didžioji dalis ANAGS pacientų maisto kokybę vertino gerai, SPRS ir nenurodyto skyriaus – gerai ir labai gerai. Apie penktadalis skyrių pacientų vertino maistą vidutiniškai. Dešimtadalis ANAGS ir SPRS pacientų vertino maisto kokybę blogai, šiek tiek daugiau nei dešimtadalis nenurodyto skyriaus pacientų – labai blogai ir blogai.

Didžioji dauguma skyrių respondentų nurodė, kad tikrai buvo paaiškintas gydymo planas ir buvo atsižvelgta į jų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano.

Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Šiaulių filialą tikrai rinktųsi ir/ar rekomenduotų savo artimiesiems.

Visi atsakiusieji ANAGS ir SPRS ir didžioji dauguma nenurodyto skyriaus respondentų nurodė, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko. Visi atsakiusieji ANAGS ir beveik visi SPRS bei nenurodyto skyriaus pacientai atsakė, kad personalas tikrai nebuvo užsiminęs apie kyšį. Dalis respondentų nenurodė atsakymo į šiuos klausimus. Neoficialiai tikrai mokėję nurodė 2 nenurodyto skyriaus respondentai. Kad personalas buvo tikrai užsiminęs apie kyšį nurodė po 1 SPRS ir nenurodyto skyriaus pacientą.

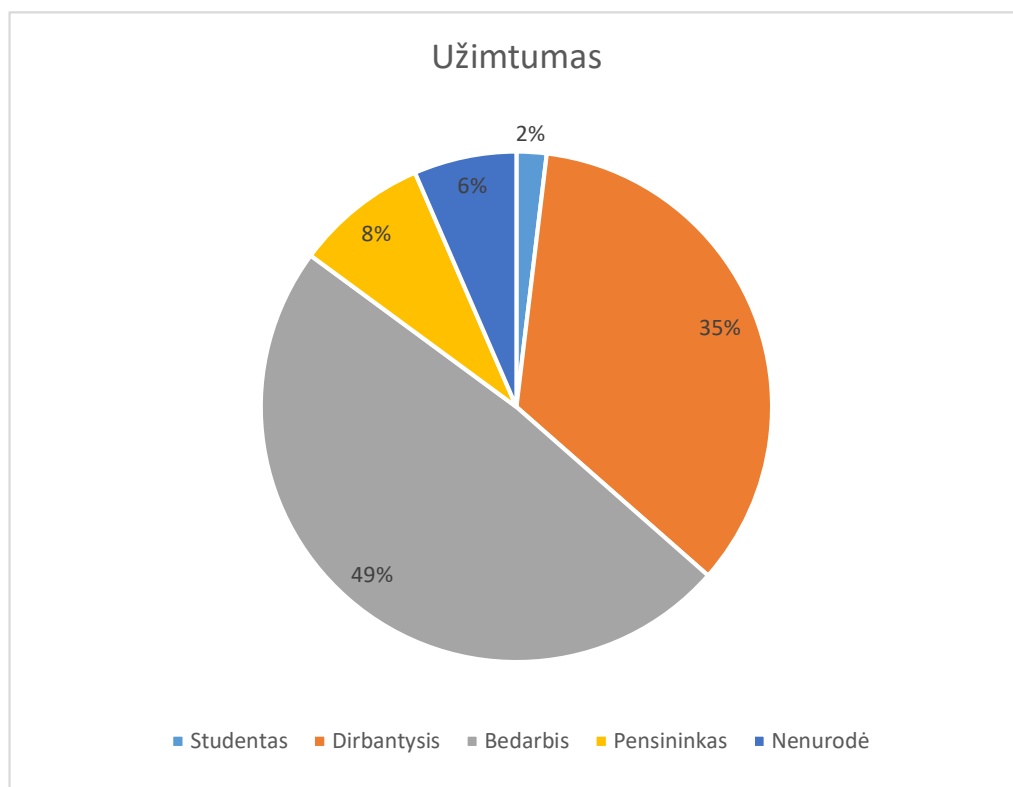
Kad pacientams tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis nurodė pusė ANAGS ir didžioji dalis SPRS bei nenurodyto skyriaus tiriamųjų. Kad tikrai nebuvo sudaryta tokia galimybė nurodė 10 proc ANAGS, po 6 proc. SPRS ir nenurodyto skyriaus pacientų.

IV. REKOMENDACIJOS

Esant galimybei paanalizuoti tyrime nurodytus nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis atvejus skyriuose.

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
Skyriai (n= 107)	63	58,9	42	39,3	2	1,9
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
Skyriai (n= 107)	43,3		21		66	
Bendra RPLC Panevėžio filialo skyrių amžiaus statistika:						
Vidurkis – 43,3 m						
Jauniausias – 21 m						
Vyriausias – 66 m						
Nenurodė – 0						

Beveik pusė respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra bedarbiai (~ 49 proc. 52 resp.), apie trečdalis – dirbantieji (~ 35 proc. 37 resp.). (3 lentelė).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=107)

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Panevėžio filialo skyrius

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n=107)	Vaikas	0	0
	Studentas	2	1,9
	Dirbantysis	37	34,6
	Bedarbis	52	48,6
	Pensininkas	9	8,4
	Nenurodė	7	6,5

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	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 107)	Labai gerai	82	76,6
	Gerai	24	22,4
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	0,9

Kaip matome iš pateiktos lentelės duomenų, visi atsakiusieji respondentai vertino gydytojų darbą labai gerai ir gerai. (4 lentelė).

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

5 lentelė. Gydytojo psichiatro teikiamos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 107)	Labai gerai	69	64,5
	Gerai	28	26,2
	Vidutiniškai	1	0,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	0,9
	Nenurodė	8	7,5

Didžioji dauguma pacientų gydytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai. Po vieną pacientą vertino šią informaciją vidutiniškai ir labai blogai. Apie 8 proc. pacientų nenurodė atsakymo. (5 lentelė).

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	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 107)	Labai gerai	69	64,5
	Gerai	33	30,8

	Vidutiniškai	3	2,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	0,9
	Nenurodė	1	0,9

Didžioji dauguma respondentų slaugytojų darbą vertino labai gerai ir gerai. Keli pacientai slaugytojų darbą vertino vidutiniškai, 1 – labai blogai. (6 lentelė). Taip pat pacientų buvo prašoma nurodyti, ar slaugytojos visą reikalingą informaciją apie gydymą paaiškinino suprantamai.

7 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 107)	Labai gerai	61	57
	Gerai	36	33,6
	Vidutiniškai	5	4,7
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	0,9
	Nenurodė	4	3,7

Didžioji dauguma apklaustųjų atsakė, kad slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertina labai gerai ir gerai. Apie 5 proc. pacientų vertino informaciją vidutiniškai, 1 pacientas – labai blogai. (7 lentelė).

2.4. Socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų RPLC Panevėžio filialo skyriuose vertinimas

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

8 lentelė. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 107)	Labai gerai	80	74,8
	Gerai	15	14
	Vidutiniškai	1	0,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	11	10,3

Beveik visi atsakiusieji respondentai socialinių darbuotojų darbą vertino labai gerai ir gerai. 1 pacientas vertino jų darbą vidutiniškai. 10 proc. pacientų nenurodė atsakymo. (8 lentelė).

2.5. Psichologo teikiamų paslaugų RPLC Panevėžio filialo skyriuose vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie psichologų teikiamų paslaugų vertinimą.

9 lentelė. Psichologo teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 107)	Labai gerai	68	63,6
	Gerai	19	17,8
	Vidutiniškai	5	4,7
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	15	14

Dauguma atsakiusiųjų nurodė, kad psichologų darbą vertina labai gerai ir gerai. 5 proc. tiriamųjų vertino psichologų darbą vidutiniškai. Daugiau nei dešimtadalis tiriamųjų nenurodė atsakymo. (9 lentelė).

2.6. Personalo pagarba gydymo ligoninėje metu

10 lentelė. Personalo pagarba gydymo RPLC Panevėžio filiale metu

Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 107)	Labai gerai	71	66,4
	Gerai	34	31,8
	Vidutiniškai	2	1,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Beveik visi pacientai personalo pagarbą gydymo įstaigoje metu vertino labai gerai ir gerai. Tik 2 proc. pacientų personalo pagarbą gydymo metu vertino vidutiniškai. (10 lentelė).

2.7. Ligoninės patalpų vertinimas

11 lentelė. Ligoninės patalpų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 107)	Labai gerai	82	76,6
	Gerai	22	20,6
	Vidutiniškai	3	2,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Beveik visi skyrių pacientai gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą vertino labai gerai ir gerai, tik 3 proc. pacientų – vidutiniškai. (11 lentelė).

2.8. Maisto kokybės vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie maisto kokybę.

12 lentelė. Maisto kokybės vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 107)	Labai gerai	64	59,8
	Gerai	35	32,7
	Vidutiniškai	6	5,6
	Blogai	1	0,9
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	0,9

Didžioji dauguma atsakiusių respondentų gydymo įstaigos maisto kokybę vertino labai gerai ir gerai, 6 proc. – vertino vidutiniškai, 1 pacientas – blogai. (12 lentelė).

2.9. Personalo bendradarbiavimas su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo plano

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie personalo bendradarbiavimą su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo plano.

13 lentelė. Personalo bendradarbiavimo su pacientu priimant sprendimus dėl gydymo plano vertinimas RPLC Panevėžio filiale

Skyrius	Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas ir ar buvo	Respondentų sk.	Procentai
---------	---	-----------------	-----------

	atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?		
Skyriai (n= 107)	Tikrai taip	89	83,2
	Galbūt taip	15	14
	Abejoju	2	1,9
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	1	0,9
	Nenurodė	0	0

Dauguma pacientų atsakė, kad jiems tikrai buvo paaiškintas gydymo planas ir buvo atsižvelgta į jų nuomonę priimant sprendimus dėl gydymo plano. (13 lentelė).

2.10. Ar rinktūsi ligoninę dar kartą

Respondentų buvo klausiama apie tai, ar jie rinktūsi dar kartą RPLC Panevėžio filialą kaip gydymo įstaigą. Dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Panevėžio filialą tikrai rinktūsi. (14 lentelė).

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

Skyrius	Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 107)	Tikrai taip	95	88,8
	Galbūt taip	9	8,4
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	3	2,8

2.11. Ar rekomenduotų gydytis šioje ligoninėje savo artimiesiems

Taip pat buvo teiraujama ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Panevėžio filialą savo artimiesiems. Dauguma respondentų nurodė, kad tikrai rekomenduotų. (15 lentelė).

15 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Panevėžio filialą savo artimiesiems

Skyrius	Ar gydytis įstaigoje žmogui?	Ar rekomenduotumėte mūsų gydymo artimam?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 107)	Tikrai taip		98	91,6
	Galbūt taip		7	6,5
	Abejoju		0	0

	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	2	1,9

2.12. Ar buvo neoficialiai mokėta, ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio

Buvo siekiama išsiaiškinti ar iš respondentų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir ar buvo neoficialiai mokėta. Dauguma respondentų nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad tikrai neoficialiai mokėti neteko (16 ir 18 lentelė). Dalis respondentų nenurodė atsakymo. Kad teko tikrai neoficialiai mokėti nurodė 3 respondentai, kad personalas buvo tikrai užsiminęs apie kyšį – 6 respondentai. (16 ir 17 lentelė). Asmenys, kuriems teko neoficialiai mokėti, nurodyti 17 lentelėje.

16 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 107)	Tikrai taip	3	2,8
	Galbūt taip	1	0,9
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	1	0,9
	Tikrai ne	95	88,8
	Nenurodė	7	6,5

17 lentelė. Asmuo, kuriam teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 107)	Tikrai taip:		
	už tai, kad paguldytų į šią gydymo įstaigą	1	66,7
	gydytojui	0	0
	psichikos sveikatos slaugytojui	0	0
	slaugytojo padėjėjui	0	0
	kitiems gydymo įstaigos specialistams	0	0
	visais nurodytais atvejais	2	33,3
	Galbūt taip:		
	už tai, kad paguldytų į šią gydymo įstaigą	0	0
	gydytojui	0	0
	psichikos sveikatos slaugytojui	0	0
	slaugytojo padėjėjui	0	0
	kitiems gydymo įstaigos specialistams	0	0

	visais nurodytais atvejais	1	100
--	----------------------------	---	-----

18 lentelė. Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio RPLC Panevėžio filiale

Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 107)	Tikrai taip	6	5,6
	Galbūt taip	2	1,9
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	91	85
	Nenurodė	8	7,5

2.13. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

19 lentelė. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

Skyrius	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 107)	Tikrai taip	86	80,4
	Galbūt taip	6	5,6
	Abejoju	1	0,9
	Galbūt ne	3	2,8
	Tikrai ne	5	4,7
	Nenurodė	6	5,6

Dauguma pacientų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis ir, esant reikalui, buvo teikiami paaiškinimai. 5 proc. pacientų nurodė tikrai neigiamą atsakymą.

2.14. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Panevėžio filialo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“

Pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2017 m. gruodžio 20 d. įsakymo Nr. V-1474 redakciją „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir veiklos efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“.

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	1
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	1
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	5
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	25
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	75
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	107
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	130

Pacientų pasitenkinimo RPLC

Panevėžio filialo teikiamomis **Teigiamo įvertinimo anketų skaičius** **106**
asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = **Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius** = $\frac{106}{107} = 0,99$

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

2.15. Bendras atsakymų vertinimas balais.

19 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2016 metais	Atsakymų vidurkis 2017 metais	Atsakymų vidurkis 2018 metais	Atsakymų vidurkis 2019 metais	Atsakymų vidurkis 2020 metais
Ar jūs patenkintas ligoninės gydytojų darbu?			1,94	1,98	

Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?(2020 m)					2,0
Ar jūs patenkinti ligoninės slaugytojų darbu? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?(2020m)			1,96	1,92	1,95
Ar jus gydę gydytojai suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją? Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?(2020m)			1,9	1,89	1,97
Ar jus slaugiusios psichikos sveikatos slaugytojos suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją? Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją? (2020m)			1,93	1,92	1,93
Ar jautėte personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu? Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu?(2020m)			1,94	1,91	1,98
Ar personalas atsižvelgė į Jūsų nuomonę, priimdamas sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos? Ar Jums buvo paaiškintas gydymo			1,95	1,93	1,96

planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?(2020 m)					
Ar jus tenkino ligoninės maisto kokybė? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?			1,69	1,69	1,92
Ar, jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švarios, jaukios? Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?			1,95	1,94	1,97
Ar jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą? Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą? (2020 m)			1,98	1,87	2,0
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui? Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?			1,97	1,91	2,0
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?(2020 m)					1,83
Bendras atsakymų vidurkis			1,92	1,90	1,96

III. IŠVADOS

Visi Panevėžio skyrių atsakiusieji respondentai vertino gydytojų darbą labai gerai ir gerai.

Didžioji dauguma skyrių pacientų gydytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai. Apie 8 proc. pacientų nenurodė atsakymo.

Didžioji dauguma respondentų slaugytojų darbą vertino labai gerai ir gerai.

Didžioji dauguma skyrių apklaustųjų atsakė, kad slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertina labai gerai ir gerai. Apie 5 proc. pacientų vertino informaciją vidutiniškai.

Beveik visi atsakiusieji skyrių respondentai socialinių darbuotojų darbą vertino labai gerai ir gerai. 10 proc. pacientų nenurodė atsakymo.

Dauguma atsakiusiųjų nurodė, kad psichologų darbą vertina labai gerai ir gerai. 5 proc. tiriamųjų vertino psichologų darbą vidutiniškai. Daugiau nei dešimtadalis tiriamųjų nenurodė atsakymo.

Beveik visi skyrių pacientai personalo pagarbą gydymo įstaigoje metu vertino labai gerai ir gerai.

Beveik visi skyrių pacientai gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą vertino labai gerai ir gerai.

Didžioji dauguma atsakiusiųjų skyrių respondentų gydymo įstaigos maisto kokybę vertino labai gerai ir gerai, 6 proc. – vertino vidutiniškai.

Dauguma pacientų atsakė, kad jiems tikrai buvo paaiškintas gydymo planas ir buvo atsižvelgta į jų nuomonę priimant sprendimus dėl gydymo plano.

Dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Panevėžio filialą tikrai rinktųsi ir rekomenduotų savo artimiesiems.

Dauguma respondentų nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad tikrai neoficialiai mokėti neteko. Kad teko tikrai neoficialiai mokėti nurodė 3 respondentai, kad personalas buvo tikrai užsiminęs apie kyšį – 6 respondentai. Dalis respondentų nenurodė atsakymo.

Dauguma pacientų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis ir, esant reikalui, buvo teikiami paaiškinimai. 5 proc. pacientų nurodė, kad tikrai nebuvo sudaryta tokia galimybė.

IV. REKOMENDACIJOS

Esant galimybei paanalizuoti tyrime nurodytus nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis atvejus skyriuose.

III. PACIENTŲ LŪKESČIŲ IR PASITENKINIMO RPLC FILIALŲ AMBULATORINIUOSE SKYRIUOSE TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS ANALIZĖ 2020 M.

3.1. Apklausos organizavimo tvarka ir metodai

Tyrimo metodika

2020 metais sausio - lapkričio 1 d. buvo atliktas RPLC filialų ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas ir surinktos pacientų užpildytos „Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos“.

Pacientai užpildę anketą ją palikdavo specialiose skyriuose esančiose dėžutėse. Anketa sudaryta vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymu Nr. V-419 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“.

Remiantis minėtu ministro įsakymu, sugadintomis anketomis buvo laikomos tos anketos, kuriose nenurodytas atsakymas apie bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe balais skalėje nuo 1 iki 10 arba nurodyti keli atsakymai į šį klausimą. Sugadinta: Vilniaus filialo 1; Kauno 1; Šiaulių 3; Panevėžio 45 anketos nesuvesta į spss ir neanalizuota.

Duomenų suvedimas į spss programą vyko nuo 2020 m sausio mėn. iki lapkričio pabaigos. Duomenų analizė atlikta naudojant SPSS programą nuo 2021 m sausio pradžios iki sausio pabaigos.

Tyrimo tikslas: įvertinti RPLC filialų ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2020 metais.

Apklausos imtis:

RPLC Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n) = 131 pacientas.

RPLC Kauno filialo ambulatorinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n) = 127 pacientas.

RPLC Klaipėdos filialo ambulatorinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n) = 9 pacientas.

RPLC Šiaulių filialo ambulatorinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n) = 14 pacientas.

RPLC Panevėžio filialo ambulatorinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n) = 84 pacientas.

3.2. Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus anketų analizė

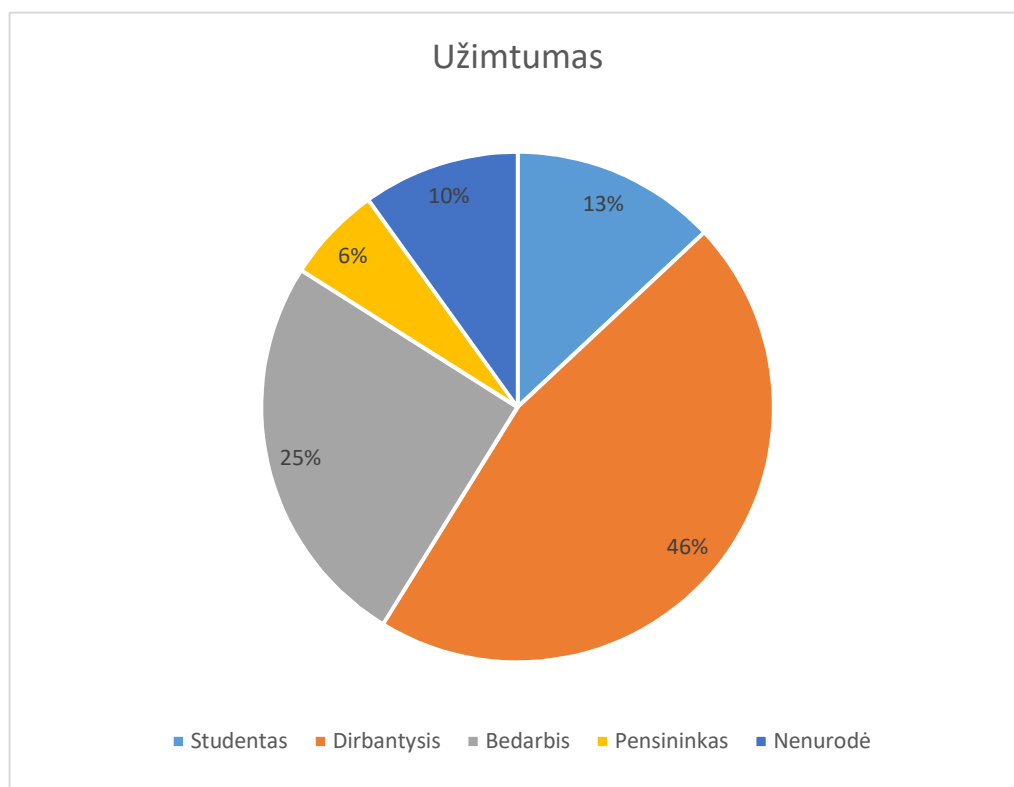
2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

Respublikinio priklausomybės ligų centro Vilniaus filialo ambulatoriniame skyriuje daugiau nei pusė besigydančių yra vyrai. Pacientų amžiaus vidurkis – 39,6 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=131)

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
Skyrius (n= 131)	79	60,3	43	32,8	9	6,9
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
Skyrius (n= 131)	39,6		19		69	
Bendra RPLC Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus amžiaus statistika: Vidurkis – 39,6 m Jauniausias – 19 m Vyriausias – 69 m Nenurodė – 1						

Beveik pusė respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra dirbantieji (46 proc. 60 resp.), apie ketvirtadalis – bedarbių (25 proc. 33 resp.) (3 lentelė).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=131)

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Vilniaus filialo ambulatorinį skyrių

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 131)	Studentas	17	13
	Dirbantysis	60	45,8
	Bedarbis	33	25,2
	Pensininkas	8	6,1
	Nenurodė	13	9,9

2.2. Registratūros darbo RPLC Vilniaus filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydymo įstaigos registratūros darbo vertinimą.

4 lentelė. Registratūros darbo vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius(n= 131)	Labai gerai	91	69,5
	Gerai	34	26
	Vidutiniškai	5	3,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	0,8

Kaip matome pateiktoje lentelėje, didžioji dauguma respondentų ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai. 4 proc. pacientų registratūros darbą vertino vidutiniškai. (4 lentelė).

2.3. Gydytojų teikiamų paslaugų RPLC Vilniaus filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

5 lentelė. Gydytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 131)	Labai gerai	121	92,4
	Gerai	10	7,6
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Visi respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai. (5 lentelė).

2.4. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų RPLC Vilniaus filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

6 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
---------	---	-----------------	-----------

Skyrius (n= 131)	Labai gerai	91	69,5
	Gerai	16	12,2
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	24	18,3

Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Nenurodė atsakymo beveik penktadalis respondentų. (6 lentelė).

2.5. Socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų RPLC Vilniaus filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

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

7 lentelė. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 131)	Labai gerai	45	34,4
	Gerai	17	13
	Vidutiniškai	2	1,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	67	51,1

Beveik visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. 2 respondentai socialinių darbuotojų darbą vertino vidutiniškai. Net pusė pacientų nenurodė atsakymo. (7 lentelė).

2.6. Psichologų teikiamų paslaugų RPLC Vilniaus filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie psichologų teikiamų paslaugų vertinimą.

8 lentelė. Psichologų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 131)	Labai gerai	41	31,3
	Gerai	11	8,4

	Vidutiniškai	2	1,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	77	58,8

Beveik visi atsakiusieji respondentai vertino įstaigos psichologų darbą labai gerai ir gerai. 2 respondentai vertino jų darbą vidutiniškai. Net daugiau nei pusė pacientų nenurodė atsakymo. (8 lentelė).

2.7. Personalo pacientams suteiktos informacijos aiškumo, pakankamumo RPLC Vilniaus filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

9 lentelė. Personalo pacientams suteiktos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 131)	Labai gerai	109	83,2
	Gerai	19	14,5
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	3	2,3

Visi atsakiusieji pacientai nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai. (9 lentelė).

2.8. Personalo pagarba apsilankymo gydymo įstaigoje metu

10 lentelė. Personalo pagarba apsilankymo RPLC Vilniaus filiale metu

Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 131)	Labai gerai	111	84,7
	Gerai	19	14,5
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	0,8
	Nenurodė	0	0

Beveik visi respondentai personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai, 1 respondentas – labai blogai. (10 lentelė).

2.9. Ar rekomenduotų gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimiesiems

Taip pat buvo teiraujamasi ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Vilniaus filialą savo artimiesiems. Dauguma respondentų nurodė, kad tikrai rekomenduotų. (11 lentelė).

11 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Vilniaus filialą savo artimiesiems

Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 131)	Tikrai taip	85	64,9
	Galbūt taip	43	32,8
	Abejoju	1	0,8
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	1	0,8
	Nenurodė	1	0,8

2.10. Ar buvo neoficialiai mokėta, ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio

Buvo siekiama išsiaiškinti ar iš respondentų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir ar buvo neoficialiai mokėta. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko. Neoficialiai tikrai mokėję nurodė 4 pacientai, o, kad personalas buvo tikrai užsiminęs apie kyšį – 2 pacientas. Dalis respondentų nenurodė atsakymo. (12 ir 14 lentelė). 13 lentelėje nurodyti atvejai, kada buvo neoficialiai mokėta.

12 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 131)	Tikrai taip	4	3,1
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	1	0,8
	Tikrai ne	121	92,4
	Nenurodė	5	3,8

13 lentelė. Atvejai, kada teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 131)	Tikrai taip:		
	už tai, kad priimtų konsultacijai / gydymui	4	100

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

Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 131)	Tikrai taip	2	1,5
	Galbūt taip	1	0,8
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	1	0,8
	Tikrai ne	116	88,5
	Nenurodė	11	8,4

2.11. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

15 lentelė. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

Skyrius	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 131)	Tikrai taip	102	77,9
	Galbūt taip	11	8,4
	Abejoju	3	2,3
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	10	7,6
	Nenurodė	5	3,8

Kaip matome iš 15 lentelės duomenų, dauguma respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. Tikrai neigiamą atsakymą nurodė apie 8 proc. pacientų.

2.12. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Vilniaus filialo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymą Nr. V-419 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“)

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	1
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	10
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	18
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	102
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	131
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	132

Pacientų pasitenkinimo RPLC Vilniaus

filialo teikiamomis ambulatorinėmis

asmens sveikatos priežiūros

1,0

paslaugomis lygis

$$\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{131}{132} = 1,0$$

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

2.13. Bendras atsakymų vertinimas balais.

16 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2020 metais
Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	1,96
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	1,97

Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	1,96
Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	2,0
Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje apsilankymo metu?	1,98
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	1,98
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	1,82
Bendras atsakymų vidurkis	1,96

III. IŠVADOS

Didžioji dauguma RPLC Vilniaus filialo respondentų ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai.

Visi respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai.

Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Nenurodė atsakymo beveik penktadalis respondentų.

Beveik visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Net pusė pacientų nenurodė atsakymo.

Beveik visi atsakiusieji respondentai įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai ir gerai. Net daugiau nei pusė pacientų nenurodė atsakymo.

Visi atsakiusieji pacientai nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai.

Beveik visi respondentai personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai.

Dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Vilniaus filialą tikrai rekomenduotų savo artimiesiems.

Dauguma respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. Tikrai neigiamą atsakymą nurodė apie 8 proc. pacientų.

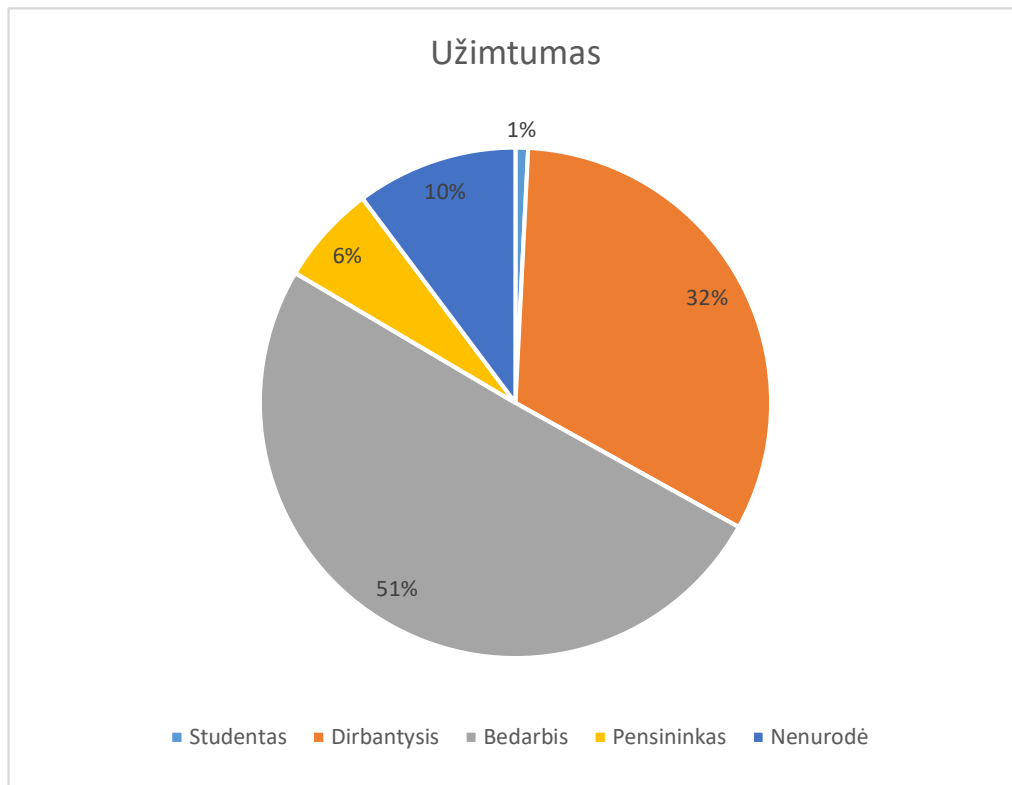
Esant galimybei paanalizuoti tyrime nurodytus nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis atvejus ambulatoriniame skyriuje.

2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

Respublikinio priklausomybės ligų centro Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje dauguma besigydančių yra vyrai. Pacientų amžiaus vidurkis – 44,7 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
Skyrius (n= 127)	92	72,4	32	25,2	3	2,4
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
Skyrius (n= 127)	44,7		20		69	

Pusė respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra bedarbiai (50,4 proc. 64 resp.), apie trečdalis – dirbantieji (32 proc. 41 resp.) (3 lentelė).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=127)

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Kauno filialo ambulatorinį skyrių

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 127)	Studentas	1	0,8
	Dirbantysis	41	32,3
	Bedarbis	64	50,4
	Pensininkas	8	6,3
	Nenurodė	13	10,2

2.2. Registratūros darbo RPLC Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydymo įstaigos registratūros darbo vertinimą.

4 lentelė. Registratūros darbo vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius(n= 127)	Labai gerai	68	53,5
	Gerai	56	44,1
	Vidutiniškai	2	1,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	0,8

Kaip matome pateiktoje lentelėje, beveik visi respondentai ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai. Tik vienas respondentas vertino registratūros darbą vidutiniškai (4 lentelė).

2.3. Gydytojų teikiamų paslaugų RPLC Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

5 lentelė. Gydytojo teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 127)	Labai gerai	77	60,6
	Gerai	48	37,8
	Vidutiniškai	2	1,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome pateiktoje lentelėje, beveik visi respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai. Tik 2 respondentai vertino gydytojų darbą vidutiniškai (5 lentelė).

2.4. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų RPLC Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

6 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų	Respondentų sk.	Procentai
---------	--	-----------------	-----------

	darbą?		
Skyrius (n= 127)	Labai gerai	82	64,6
	Gerai	41	32,3
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	4	3,1

Skyriuose visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Nenurodė atsakymo 3 proc. respondentų. (6 lentelė).

2.5. Socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų RPLC Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

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

7 lentelė. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 127)	Labai gerai	78	61,4
	Gerai	39	30,7
	Vidutiniškai	2	1,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	8	6,3

Beveik visi atsakiusieji pacientai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. 1 respondentas socialinių darbuotojų darbą vertino vidutiniškai. 6 proc. pacientų nenurodė atsakymo. (7 lentelė).

2.6. Psichologų teikiamų paslaugų RPLC Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie psichologų teikiamų paslaugų vertinimą.

8 lentelė. Psichologų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 127)	Labai gerai	72	56,7
	Gerai	43	33,9

	Vidutiniškai	3	2,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	9	7,1

Didžioji dauguma atsakiusių respondentų vertino įstaigos psichologų darbą labai gerai ir gerai. 7 proc. respondentų nenurodė atsakymo ir 3 respondentai vertino jų darbą vidutiniškai. (8 lentelė).

2.7. Personalo pacientams suteiktos informacijos aiškumo, pakankamumo RPLC Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

9 lentelė. Personalo pacientams suteiktos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 127)	Labai gerai	69	54,3
	Gerai	52	40,9
	Vidutiniškai	3	2,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	0,8
	Nenurodė	2	1,6

Didžioji dauguma pacientų atsakė, kad personalo suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai. 3 pacientai vertino šią informaciją vidutiniškai, 1 – labai blogai. (9 lentelė).

2.8. Personalo pagarba apsilankymo gydymo įstaigoje metu

10 lentelė. Personalo pagarba apsilankymo RPLC Kauno filiale metu

Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 127)	Labai gerai	76	59,8
	Gerai	45	35,4
	Vidutiniškai	5	3,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	0,8
	Nenurodė	0	0

Didžioji dauguma respondentų vertino personalo pagarbą gydymo metu labai gerai ir gerai. 4 proc. pacientų vertino – vidutiniškai, 1 respondentas – labai blogai. (10 lentelė).

2.9. Ar rekomenduotų gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimiesiems

Taip pat buvo teiraujamasi ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Kauno filialą savo artimiesiems. Dauguma respondentų nurodė, kad tikrai rekomenduotų. (15 lentelė).

11 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Kauno filialą savo artimiesiems

Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 127)	Tikrai taip	99	78
	Galbūt taip	24	18,9
	Abejoju	2	1,6
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	1	0,8
	Nenurodė	1	0,8

2.10. Ar buvo neoficialiai mokėta, ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio

Buvo siekiama išsiaiškinti ar iš respondentų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir ar buvo neoficialiai mokėta. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko. Neoficialiai tikrai mokėję nurodė 4 pacientai, o, kad personalas buvo tikrai užsiminęs apie kyšį – 3 pacientai. Dalis respondentų nenurodė atsakymo. (12 ir 14 lentelė). 13 lentelėje nurodyti asmenys, kuriems buvo neoficialiai mokėta.

12 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 127)	Tikrai taip	4	3,1
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	122	96,1
	Nenurodė	1	0,8

13 lentelė. Atvejai, kada teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 127)	Tikrai taip:		
	už tai, kad priimtų konsultacijai / gydymui	2	50

	gydytoji	0	0
	psichikos sveikatos slaugytoji	0	0
	slaugytojo padėjėji	0	0
	kitam mūsų įstaigos specialistui	0	0
	už tai, kad priimtų konsultacijai / gydymui ir gydytoji	1	25
	visais nurodytais atvejais	1	25

14 lentelė. Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio RPLC Kauno filiale

Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 127)	Tikrai taip	3	2,4
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	119	93,7
	Nenurodė	5	3,9

2.11. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

15 lentelė. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

Skyrius	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 127)	Tikrai taip	105	82,7
	Galbūt taip	6	4,7
	Abejoju	1	0,8
	Galbūt ne	2	1,6
	Tikrai ne	4	3,1
	Nenurodė	9	7,1

Kaip matome iš 15 lentelės duomenų, dauguma respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. 7 proc. pacientų nenurodė atsakymo į šį klausimą.

2.12. Pacientų pasitenkinimo RPLC Kauno filialo ambulatorinio skyriaus teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymą Nr. V-419 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“)

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	2
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	8
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	26
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	91
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	127
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	128

Pacientų pasitenkinimo RPLC Kauno filialo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = $\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{127}{127} = 1,0$

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

2.13. Bendras atsakymų vertinimas balais.

16 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2020 metais
Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	1,98

Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	1,98
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	1,98
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	1,97
Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	1,96
Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje apsilankymo metu?	1,94
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	1,97
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	1,89
Bendras atsakymų vidurkis	1,96

III. IŠVADOS

Beveik visi apklaustieji pacientai RPLC Kauno filialo ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai.

Beveik visi respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai.

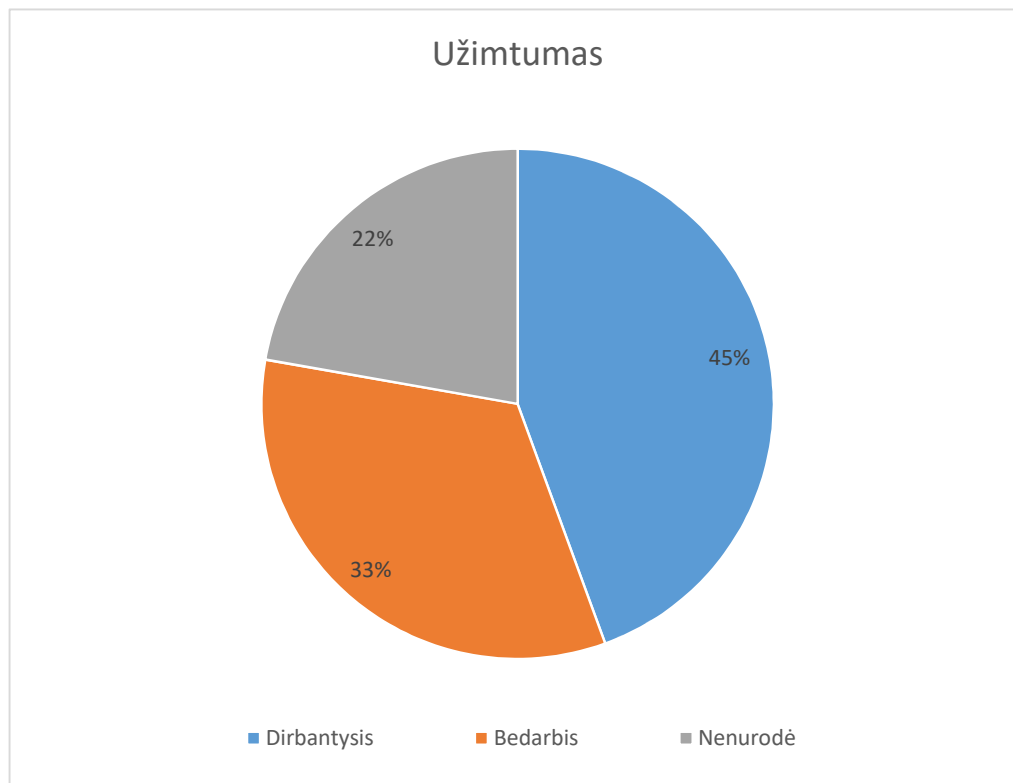
Skyriuose visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai.

Beveik visi atsakiusieji pacientai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. 6 proc. pacientų nenurodė atsakymo.

Didžioji dauguma atsakiusių respondentų įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai ir gerai. 7 proc. respondentų nenurodė atsakymo.

Vidurkis – 38,8 m
 Jauniausias – 25 m
 Vyriausias – 55 m

Beveik pusė respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra dirbantieji (44,4 proc. 4 resp.), apie trečdalis – bedarbių (33 proc. 3 resp.) (3 lentelė).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=9)

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Klaipėdos filialo ambulatorinį skyrių

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 9)	Studentas	0	0
	Dirbantysis	4	44,4
	Bedarbis	3	33,3
	Pensininkas	0	0
	Nenurodė	2	22,2

2.2. Registratūros darbo RPLC Klaipėdos filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydymo įstaigos registratūros darbo vertinimą.

4 lentelė. Registratūros darbo vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius(n= 9)	Labai gerai	3	33,3
	Gerai	6	66,7
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome pateiktoje lentelėje, visi respondentai ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai. (4 lentelė).

2.3. Gydytojų teikiamų paslaugų RPLC Klaipėdos filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

5 lentelė. Gydytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 9)	Labai gerai	5	55,6
	Gerai	3	33,3
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	11,1

Visi atsakiusieji respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai. Apie dešimtadalis pacientų nenurodė atsakymo. (5 lentelė).

2.4. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų RPLC Klaipėdos filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

6 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 9)	Labai gerai	5	55,6
	Gerai	3	33,3
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	11,1

Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Nenurodė atsakymo apie dešimtadalis respondentų. (6 lentelė).

2.5. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų RPLC Klaipėdos filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

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

7 lentelė. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 9)	Labai gerai	2	22,2
	Gerai	3	33,3
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	4	44,4

Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Šiek tiek mažiau nei pusė pacientų nenurodė atsakymo. (7 lentelė).

2.6. Psichologo teikiamų paslaugų RPLC Klaipėdos filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie psichologų teikiamų paslaugų vertinimą.

8 lentelė. Psichologų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 9)	Labai gerai	2	22,2
	Gerai	1	11,1
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	6	66,7

Visi atsakiusieji respondentai įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai ir gerai. Net du trečdaliai pacientų nenurodė atsakymo. (8 lentelė).

2.7. Personalo pacientams suteiktos informacijos aiškumo, pakankamumo RPLC Klaipėdos filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

9 lentelė. Personalo pacientams suteiktos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 9)	Labai gerai	5	55,6
	Gerai	3	33,3
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	11,1

Visi atsakiusieji pacientai nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai. Nenurodė atsakymo apie dešimtadalis pacientų. (9 lentelė).

2.8. Personalo pagarba apsilankymo gydymo įstaigoje metu

10 lentelė. Personalo pagarba apsilankymo RPLC Klaipėdos filiale metu

Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=9)	Labai gerai	6	66,7
	Gerai	2	22,2
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	11,1

Visi atsakiusieji respondentai personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai, apie dešimtadalis respondentų nenurodė atsakymo. (10 lentelė).

2.9. Ar rekomenduotų gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimiesiems

Taip pat buvo teiraujamasi ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Klaipėdos filialą savo artimiesiems. Dauguma respondentų nurodė, kad tikrai rekomenduotų. (11 lentelė).

11 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Klaipėdos filialą savo artimiesiems

Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 9)	Tikrai taip	7	77,8
	Galbūt taip	1	11,1
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	1	11,1

2.10. Ar buvo neoficialiai mokėta, ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio

Buvo siekiama išsiaiškinti ar iš respondentų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir ar buvo neoficialiai mokėta. Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko. Dalis respondentų nenurodė atsakymo. (12 ir 14 lentelė).

12 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 9)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	9	100
	Nenurodė	0	0

13 lentelė. Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio RPLC Klaipėdos filiale

Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 9)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	8	88,9
	Nenurodė	1	11,1

2.11. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

14 lentelė. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

Skyrius	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 9)	Tikrai taip	7	77,8
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	2	22,2
	Nenurodė	0	0

Kaip matome iš 15 lentelės duomenų, dauguma respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. Tikrai neigiamą atsakymą nurodė apie penktadalis pacientų.

2.12. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Klaipėdos filialo ambulatorinio skyriaus teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymą Nr. V-419 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“)

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	0
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	1
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	3
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	5
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	9
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	9

Pacientų pasitenkinimo RPLC

Klaipėdos filialo teikiamomis

asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis

Teigiamo įvertinimo anketų skaičius

9

= Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius

= 9

= 1,0

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

2.13. Bendras atsakymų vertinimas balais.

15 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis

Klausimas	Atsakymų vidurkis
-----------	-------------------

	2020 metais
Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	2,0
Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	2,0
Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje apsilankymo metu?	2,0
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	2,0
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	1,56
Bendras atsakymų vidurkis	1,95

III. IŠVADOS

Vis RPLC Klaipėdos filialo respondentai ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai.

Visi atsakiusieji respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai. Apie dešimtadalis pacientų nenurodė atsakymo.

Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Nenurodė atsakymo apie dešimtadalis respondentų.

Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Šiek tiek mažiau nei pusė pacientų nenurodė atsakymo.

Visi atsakiusieji respondentai įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai ir gerai. Net du trečdaliai pacientų nenurodė atsakymo.

Visi atsakiusieji pacientai nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai. Nenurodė atsakymo apie dešimtadalis pacientų.

Visi atsakiusieji respondentai personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai, apie dešimtadalis respondentų nenurodė atsakymo.

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

Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko. Dalis respondentų nenurodė atsakymo.

Dauguma respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. Tikrai neigiamą atsakymą nurodė apie penktadalis pacientų.

IV. REKOMENDACIJOS

Kitais metais atsiųsti Vilniaus filialui daugiau užpildytų ambulatorinių paslaugų vertinimo anketų. Anketas siųsti per visus metus. Paskutines anketas siųsti visiems filialams nurodytu laiku, tam, kad nevėluotų duomenų analizės atlikimas.

Esant galimybei paanalizuoti tyrime nurodytus nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis atvejus ambulatoriniame skyriuje.

3.5. Šiaulių filialo ambulatorinio skyriaus anketų analizė

2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

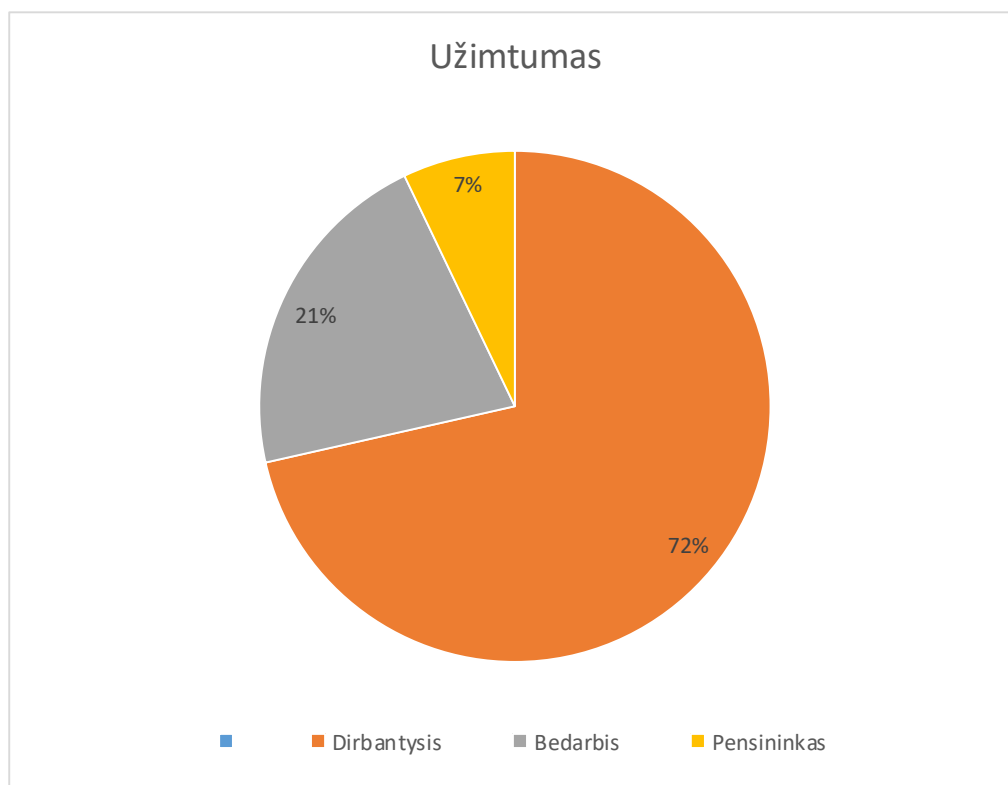
Respublikinio priklausomybės ligų centro Šiaulių filialo ambulatoriniame skyriuje daugiau nei pusė besigydančių yra vyrai. Pacientų amžiaus vidurkis – 43,5 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=14)

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.

Skyrius (n= 14)	8	57,1	6	42,9	0	0
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
Skyrius (n= 14)	43,5		20		65	
Bendra RPLC Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus amžiaus statistika: Vidurkis – 43,5 m Jauniausias – 20 m Vyriausias – 65m Nenurodė – 0						

Dauguma respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra dirbantieji (71,4 proc. 10 resp.), apie penktadalis – bedarbių (21,4 proc. 3 resp.) (3 lentelė).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=14)

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Šiaulių filialo ambulatorinį skyrių

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 14)	Studentas	0	0
	Dirbantysis	10	71,4
	Bedarbis	3	21,4
	Pensininkas	1	7,1
	Nenurodė	0	0

2.2. Registratūros darbo RPLC Šiaulių filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydymo įstaigos registratūros darbo vertinimą.

4 lentelė. Registratūros darbo vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius(n= 14)	Labai gerai	11	78,6
	Gerai	3	21,4
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome pateiktoje lentelėje, visi respondentai ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai (4 lentelė).

2.3. Gydytojų teikiamų paslaugų RPLC Šiaulių filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

5 lentelė. Gydytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 14)	Labai gerai	11	78,6
	Gerai	3	21,4
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Visi respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai. (5 lentelė).

2.4. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų RPLC Šiaulių filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

6 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 14)	Labai gerai	10	71,4
	Gerai	3	21,4
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	7,1

Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Nenurodė atsakymo 7 proc. respondentų. (6 lentelė).

2.5. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų RPLC Šiaulių filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

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

7 lentelė. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 14)	Labai gerai	6	42,9
	Gerai	0	0
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	8	57,1

Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai. Daugiau nei pusė pacientų nenurodė atsakymo. (7 lentelė).

2.6. Psichologų teikiamų paslaugų RPLC Šiaulių filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie psichologų teikiamų paslaugų vertinimą.

8 lentelė. Psichologų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 14)	Labai gerai	8	57,1
	Gerai	0	0
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	6	42,9

Visi atsakiusieji respondentai įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai. Apie 2 penktadaliai pacientų nenurodė atsakymo. (8 lentelė).

2.7. Personalo pacientams suteiktos informacijos aiškumo, pakankamumo RPLC Šiaulių filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

9 lentelė. Personalo pacientams suteiktos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 14)	Labai gerai	9	64,3
	Gerai	4	28,6
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	7,1

Visi atsakiusieji pacientai nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai. 7 proc. pacientų nenurodė atsakymo. (9 lentelė).

2.8. Personalo pagarba apsilankymo gydymo įstaigoje metu

10 lentelė. Personalo pagarba apsilankymo RPLC Šiaulių filiale metu

Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
---------	---	-----------------	-----------

Skyrius (n= 14)	Labai gerai	12	85,7
	Gerai	2	14,3
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Visi respondentai personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai. (10 lentelė)

2.9. Ar rekomenduotų gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimiesiems

Taip pat buvo teiraujamasi ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Šiaulių filialą savo artimiesiems. Visi respondentai nurodė, kad tikrai rekomenduotų. (11 lentelė).

11 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Šiaulių filialą savo artimiesiems

Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 14)	Tikrai taip	14	100
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

2.10. Ar buvo neoficialiai mokėta, ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio

Buvo siekiama išsiaiškinti ar iš respondentų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir ar buvo neoficialiai mokėta. Visi respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko (12 ir 13 lentelė).

12 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 14)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	14	100
	Nenurodė	0	0

13 lentelė. Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio RPLC Šiaulių filiale

Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 14)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	14	100
	Nenurodė	0	0

2.11. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

14 lentelė. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

Skyrius	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 14)	Tikrai taip	14	100
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome iš 15 lentelės duomenų, visi respondentai nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai.

2.12. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Šiaulių filialo ambulatorinio skyriaus teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymą Nr. V-419 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“)

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	0
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	0
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	2
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	12
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	14
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	17

Pacientų pasitenkinimo RPLC

Šiaulių filialo teikiamomis **Teigiamo įvertinimo anketų skaičius** **14**
asmens sveikatos priežiūros = **Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų** = **14** = **1,0**
paslaugomis lygis **anketų skaičius**

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPĮ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

2.13. Bendras atsakymų vertinimas balais.

15 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2020 metais
Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	2,0
Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	2,0
Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje apsilankymo metu?	2,0
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	2,0
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	2,0
Bendras atsakymų vidurkis	2,0

III. IŠVADOS

Visi RPLC Šiaulių filialo respondentai ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai.

Visi respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai.

Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Nenurodė atsakymo 7 proc. respondentų.

Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai. Daugiau nei pusė pacientų nenurodė atsakymo.

Visi atsakiusieji pacientai įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai. Apie 2 penktadaliai pacientų nenurodė atsakymo.

Visi atsakę į klausimą pacientai nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai. 7 proc. pacientų nenurodė atsakymo.

Visi respondentai personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai.

Visi respondentai nurodė, kad tikrai rekomenduotų RPLC Šiaulių filialą savo artimiesiems.

Visi respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko.

Visi respondentai nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai.

IV. REKOMENDACIJOS

Kitais metais atsiųsti Vilniaus filialui daugiau užpildytų ambulatorinių paslaugų vertinimo anketų. Anketas siųsti per visus metus. Paskutines anketas siųsti visiems filialams nurodytu laiku, tam, kad nevėluotų duomenų analizės atlikimas.

3.6. Panevėžio filialo ambulatorinio skyriaus anketų analizė

2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

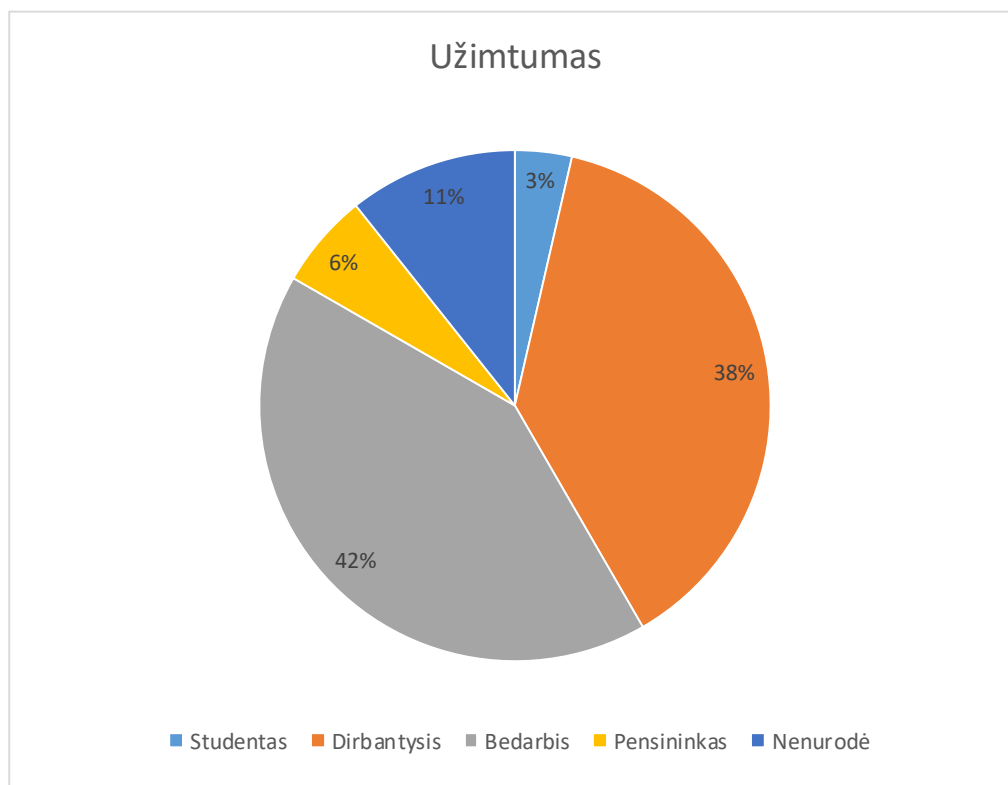
Respublikinio priklausomybės ligų centro Panevėžio filialo ambulatoriniame skyriuje daugiau nei pusė besigydančių yra vyrai. Pacientų amžiaus vidurkis – 43,8 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=84)

Lytis			
Skyriai	Vyrai	Moterys	Nenurodė

	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
Skyrius (n= 84)	48	57,1	34	40,5	0	0
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
Skyrius (n= 84)	43,8		19		69	
Bendra RPLC Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus amžiaus statistika: Vidurkis – 43,8 m Jauniausias – 19 m Vyriausias – 69 m Nenurodė – 0						

Apie du penktadaliai respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra bedarbiai (42 proc. 35 resp.), beveik du penktadaliai respondentų – dirbantieji (38 proc. 32 resp.) (3 lentelė).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=84)

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Panevėžio filialo ambulatorinį skyrių

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 84)	Studentas	3	3,6
	Dirbantysis	32	38,1
	Bedarbis	35	41,7
	Pensininkas	5	6,0
	Nenurodė	9	10,7

2.2. Registratūros darbo RPLC Panevėžio filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydymo įstaigos registratūros darbo vertinimą.

4 lentelė. Registratūros darbo vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius(n= 84)	Labai gerai	52	61,9
	Gerai	28	33,3
	Vidutiniškai	4	4,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome pateiktoje lentelėje, didžioji dauguma respondentų ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai. 5 proc. pacientų registratūros darbą vertino vidutiniškai. (4 lentelė).

2.3. Gydytojų teikiamų paslaugų RPLC Panevėžio filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

5 lentelė. Gydytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 84)	Labai gerai	51	60,7
	Gerai	29	34,5
	Vidutiniškai	4	4,8
	Blogai	0	0

	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dauguma respondentų įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai. 5 proc. tiriamųjų gydytojų darbą vertino vidutiniškai (5 lentelė).

2.4. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų RPLC Panevėžio filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

6 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 84)	Labai gerai	48	57,1
	Gerai	28	33,3
	Vidutiniškai	4	4,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	4	4,8

Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai, 5 proc. respondentų jų darbą vertino vidutiniškai. Nenurodė atsakymo apie 5 proc. respondentų. (6 lentelė).

2.5. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų RPLC Panevėžio filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

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

7 lentelė. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 84)	Labai gerai	38	45,2
	Gerai	21	25,0
	Vidutiniškai	3	3,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	22	26,2

Beveik visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. 4 proc. respondentų socialinių darbuotojų darbą vertino vidutiniškai. Apie ketvirtadalis pacientų nenurodė atsakymo. (7 lentelė).

2.6. Psichologų teikiamų paslaugų RPLC Panevėžio filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie psichologų teikiamų paslaugų vertinimą.

8 lentelė. Psichologų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 84)	Labai gerai	39	46,4
	Gerai	26	31,0
	Vidutiniškai	2	2,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	17	20,0

Beveik visi atsakiusieji respondentai įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai ir gerai. 2 proc. respondentų vertino jų darbą vidutiniškai. Penktadalis pacientų neatsakė į klausimą. (8 lentelė).

2.7. Personalo pacientams suteiktos informacijos aiškumo, pakankamumo RPLC Panevėžio filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

9 lentelė. Personalo pacientams suteiktos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 84)	Labai gerai	47	56,0
	Gerai	30	35,7
	Vidutiniškai	6	7,1
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	1,2

Dauguma pacientų nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai. 7 proc. jų vertino gautą informaciją vidutiniškai. 1 pacientas nenurodė atsakymo. (9 lentelė).

2.8. Personalo pagarba apsilankymo gydymo įstaigoje metu

10 lentelė. Personalo pagarba apsilankymo RPLC Panevėžio filiale metu

Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=84)	Labai gerai	51	60,7
	Gerai	29	34,5
	Vidutiniškai	4	4,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dauguma respondentų personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai, 5 proc. respondentų personalo pagarbą vertino vidutiniškai. (10 lentelė).

2.9. Ar rekomenduotų gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimiesiems

Taip pat buvo teirujamasi ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Panevėžio filialą savo artimiesiems. Beveik du trečdaliai respondentų nurodė, kad tikrai rekomenduotų. (11 lentelė).

11 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Panevėžio filialą savo artimiesiems

Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 84)	Tikrai taip	54	64,3
	Galbūt taip	25	29,8
	Abejoju	5	6,0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

2.10. Ar buvo neoficialiai mokėta, ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio

Buvo siekiama išsiaiškinti ar iš respondentų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir ar buvo neoficialiai mokėta. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko. Kad galbūt neteko neoficialiai mokėti nurodė 2 pacientai, kad galbūt personalas nebuvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, nurodė 4 pacientai. (12 ir 14 lentelė).

12 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 84)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	2	2,4
	Tikrai ne	82	97,6
	Nenurodė	0	0

14 lentelė. Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio RPLC Panevėžio filiale

Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 84)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	4	4,8
	Tikrai ne	79	94,0
	Nenurodė	1	1,2

2.11. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaškinimai**15 lentelė.** Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaškinimai

Skyrius	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaškinimai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 84)	Tikrai taip	38	45,2
	Galbūt taip	34	40,5
	Abejoju	6	7,1
	Galbūt ne	1	1,2
	Tikrai ne	1	1,2
	Nenurodė	4	4,8

Kaip matome iš 15 lentelės duomenų, beveik pusė respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. Apie du penktadaliai pacientų nurodė, kad jiems galbūt buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis ir 7 proc. abejojo. Po 1 proc. pacientų nurodė tikrai neigiamą atsakymą ir galbūt neigiamą atsakymą.

2.12. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Panevėžio filialo ambulatorinio skyriaus teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymą Nr. V-419 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“)

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	1
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	1
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	3
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	12
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	19
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	48
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	84
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	129

Pacientų pasitenkinimo RPLC

Panevėžio filialo teikiamomis

asmens sveikatos priežiūros

0,98

paslaugomis lygis

Teigiamo įvertinimo anketų skaičius

82

= Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų

= 84

=

anketų skaičius

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPJ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

2.13. Bendras atsakymų vertinimas balais.

16 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2020 metais
Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	1,95
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	1,95
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	1,95
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	1,95
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	1,97
Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	1,93
Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje apsilankymo metu?	1,95
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	1,94
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	1,88
Bendras atsakymų vidurkis	1,94

III. IŠVADOS

Didžioji dauguma RPLC Panevėžio filialo respondentų ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai. 5 proc. pacientų registratūros darbą vertino vidutiniškai.

Didžioji dauguma respondentų įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai. 5 proc. tiriamųjų gydytojų darbą vertino vidutiniškai.

Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai, 5 proc. respondentų jų darbą vertino vidutiniškai. Nenurodė atsakymo apie 5 proc. respondentų.

Beveik visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Apie ketvirtadalis pacientų nenurodė atsakymo.

Beveik visi atsakiusieji respondentai įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai ir gerai. Penktadalis pacientų neatsakė į klausimą.

Dauguma pacientų nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai. 7 proc. jų vertino gautą informaciją vidutiniškai.

Didžioji dauguma respondentų personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai, 5 proc. respondentų personalo pagarbą vertino vidutiniškai.

Beveik du trečdaliai respondentų nurodė, kad tikrai rekomenduotų RPLC Panevėžio filialą savo artimiesiems.

Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko.

Beveik pusė respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. Apie du penktadaliai pacientų nurodė, kad jiems galbūt buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis ir 7 proc. abejojo.

IV. REKOMENDACIJOS

Esant galimybei paanalizuoti tyrime nurodytus nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis atvejus ambulatoriniame skyriuje.