

**PACIENTŲ LŪKESČIŲ IR PASITENKINIMO RPLC FILIALŲ TEIKIAMOMIS
AMBULATORINĖMIS PASLAUGOMIS
ANALIZĖ 2021 M.**

RPLC VILNIAUS FILIALA

I. APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

Tyrimo metodika

2021 metais sausio – gruodžio mėn. buvo atliktas RPLC Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Vilniaus filialo 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 anketa (5) nesuvesta į spss ir neanalizuota.

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

Tyrimo tikslas: įvertinti RPLC Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2021 metais.

Apklausos imtis: anketinės anoniminės RPLC Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n) = 372 pacientas (išsamiau žiūrėti 1 lentelę).

Apklausa atlikta Vilniaus filialo ambulatoriniame skyriuje – toliau tekste Skyrius.

1 lentelė. Apklausos imtis (n=372)

Vilniaus f. skyriai	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 372)	372	100

II. GAUTŲ DUOMENŲ ANALIZĖ

2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

Respublikinio priklausomybės ligų centro Vilniaus filialo ambulatoriniame skyriuje daugiau nei pusė besigydančių yra vyrai. Pacientų amžiaus vidurkis – 38,3 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=372)

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
Skyrius (n=372)	206	55,4	166	44,6	0	0
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
Skyrius (n= 372)	38,3		14		74	
Bendra RPLC Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus amžiaus statistika: Vidurkis – 38,3 m Jauniausias – 14 m Vyriausias – 74 m						

Beveik pusė respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra dirbantieji (49,7 proc. 185 resp.), apie trečdalis – bedarbių (30,6 proc. 114 resp.) (3 lentelė).

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

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 372)	Vaikas	8	2,2
	Studentas	45	12,1
	Dirbantysis	185	49,7
	Bedarbis	114	30,6
	Pensininkas	20	5,4
	Nenurodė	0	0

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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius(n=372)	Labai gerai	205	55,1
	Gerai	127	34,1
	Vidutiniškai	34	9,1
	Blogai	6	1,6
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome pateiktoje lentelėje, didžioji dauguma respondentų ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai. 9,1 proc. pacientų registratūros darbą vertino vidutiniškai, o 1,6 proc. pacientų – blogai (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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=372)	Labai gerai	278	74,7
	Gerai	80	21,5
	Vidutiniškai	13	3,5
	Blogai	1	0,3
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dalis respondentų įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai. 3,5 proc. vertina vidutiniškai, blogai 0,3 proc. (1 resp.) (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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=372)	Labai gerai	242	65,1
	Gerai	107	28,8
	Vidutiniškai	22	5,9
	Blogai	1	0,3
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Beveik visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. 5,9 proc. nurodė, kad vertina vidutiniškai (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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n= 372)	Labai gerai	128	34,4
	Gerai	68	18,3
	Vidutiniškai	7	1,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	169	45,4

Beveik visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. 1,9 proc. respondentų socialinių darbuotojų darbą vertino vidutiniškai. Beveik 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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=372)	Labai gerai	135	36,3
	Gerai	68	18,3
	Vidutiniškai	18	4,8
	Blogai	1	0,3
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	150	40,3

Didžioji dalis atsakiusių respondentų vertino įstaigos psichologų darbą labai gerai ir gerai. 4,8 proc. respondentų vertino jų darbą vidutiniškai. 40,3 proc. 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

Skirius	Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n= 372)	Labai gerai	233	62,6
	Gerai	121	32,5
	Vidutiniškai	18	4,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Beveik visi atsakiusieji pacientai nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai, 4,8 proc. vertina vidutiniškai (9 lentelė).

2.8. Personalo pagarba apsilankymo gydymo įstaigoje metu**10 lentelė.** Personalo pagarba apsilankymo RPLC Vilniaus filiale metu

Skirius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=372)	Labai gerai	238	64,0
	Gerai	120	32,3
	Vidutiniškai	13	3,5

	Blogai	1	0,3
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Beveik visi respondentai personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai, 3,5 proc. vidutiniškai, o 0,3 proc. (1 resp.) – blogai. (10 lentelė).

2.9. Ar rekomenduotų gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimiesiems

Taip pat buvo teiraujama ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Vilniaus filialą savo artimiesiems. Dauguma respondentų nurodė, kad tikrai rekomenduotų, 1,1 proc. (4 resp.) nerekomenduotų (11 lentelė).

11 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Vilniaus filialą savo artimiesiems

Skirius	Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n= 372)	Tikrai taip	192	51,6
	Galbūt taip	152	40,9
	Abejoju	23	6,2
	Galbūt ne	1	0,3
	Tikrai ne	4	1,1
	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. . Neoficialiai tikrai mokėję ir kad personalas buvo tikrai užsiminęs apie kyšį nurodė po 1 pacientą (12 ir 14 lentelė). 13 lentelėje nurodyti atvejai, kada buvo neoficialiai mokėta.

12 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skirius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n= 372)	Tikrai taip	1	0,3
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	371	99,7
	Nenurodė	0	0

13 lentelė. Atvejai, kada teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=372)	Tikrai taip:	1	0,3
	už tai, kad priimtų konsultacijai / gydymui	1	0,3

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= 372)	Tikrai taip	1	0,3
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	371	99,7
	Nenurodė	0	0

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= 372)	Tikrai taip	240	64,5
	Galbūt taip	99	26,6
	Abejoju	11	3,0
	Galbūt ne	7	1,9
	Tikrai ne	15	4,0
	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 paaškinimai. Tikrai ne arba galbūt ne atsakymą nurodė apie 6 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“	1
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	4
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	17
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	51
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	105
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	194
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	372
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	377

Pacientų pasitenkinimo RPLC Vilniaus filialo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = $\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{367}{372} = 0,99$

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

2.13. Bendras atsakymų vertinimas balais.

16 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2020 metais	Atsakymų vidurkis 2021 metais
Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	1,96	1,87
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	2,0	1,95

Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	2,0	1,93
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	1,97	1,96
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	1,96	1,91
Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	2,0	1,95
Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje apsilankymo metu?	1,98	1,95
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	1,98	1,91
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	1,82	1,85
Bendras atsakymų vidurkis	1,96	1,92

III. IŠVADOS

1. Didžioji dalis RPLC Vilniaus filialo respondentų ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai.
2. Beveik visi respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai.
3. Beveik visi respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai.
4. Beveik visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Beveik pusė pacientų nenurodė atsakymo.
5. Beveik visi atsakiusieji respondentai įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai ir gerai. 40 proc. pacientų nenurodė atsakymo.
6. Visi atsakiusieji pacientai nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai.
7. Beveik visi respondentai personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai.
8. Dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Vilniaus filialą tikrai rekomenduotų savo artimiesiems. Tikrai nerekomenduotų 1,1 proc.
9. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko. Neoficialiai tikrai mokėję ir kad personalas buvo tikrai užsiminęs apie kyšį nurodė po 1 pacientą
10. Dauguma respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. Tikrai neigiamą atsakymą nurodė apie 6 proc. pacientų.

IV. REKOMENDACIJOS

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

I. APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

Tyrimo metodika

2021 metais sausio – gruodžio mėn. buvo atliktas RPLC Kauno filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Kauno filialo paslaugomis tyrimas ir gautos pacientų užpildytos „Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos“. Anketos buvo paštu siunčiamos RPLC Vilniaus filialui. Filialams visus metus buvo siunčiami priminimai į el. paštą siųsti anketas nuolat metų bėgyje.

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 Kauno filialo anketa (5) nesuvesta į spss ir neanalizuota.

Duomenų suvedimas į spss programą vyko nuo 2021m. sausio iki gruodžio pabaigos. Duomenų analizė atlikta naudojant spss programą nuo 2021m. gruodžio iki sausio pradžios.

Tyrimo tikslas: įvertinti RPLC Kauno filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2021 metais.

Apklausos imtis: anketinės anoniminės RPLC Kauno filialo ambulatorinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n) = 237 pacientai (išsamiau žiūrėti 1 lentelę).

Apklausa atlikta Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje – toliau tekste Skyrius.

1 lentelė. Apklausos imtis (n=237)

VPLC skyriai	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 237)	237	100

II. GAUTŲ DUOMENŲ ANALIZĖ

2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

Respublikinio priklausomybės ligų centro Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje dauguma besigydančių yra vyrai. Pacientų amžiaus vidurkis – 42,1 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=237)

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
Skyrius (n=237)	171	72,2	66	27,8	0	0
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
Skyrius (n=237)	42,1		21		72	
Bendra RPLC Kauno filialo ambulatorinio skyriaus amžiaus statistika: Vidurkis – 42,1 m Jauniausias – 21 m Vyriausias – 72 m						

Daugiau nei pusė respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra bedarbiai (57,0 proc. 135 resp.), dirbantieji sudaro 39,2 proc. (93 resp.) (3 lentelė).

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

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=237)	Studentas	3	1,3
	Dirbantysis	93	39,2
	Bedarbis	135	57,0
	Pensininkas	6	2,5
	Nenurodė	0	0

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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius(n= 237)	Labai gerai	124	52,3
	Gerai	113	47,7
	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 Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

5 lentelė. Gydytojo teikiamų paslaugų vertinimas

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=237)	Labai gerai	129	54,4
	Gerai	108	45,6
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome pateiktoje lentelėje, visi respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai (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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n= 237)	Labai gerai	133	56,1
	Gerai	104	43,9
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=237)	Labai gerai	104	43,9
	Gerai	84	35,4
	Vidutiniškai	1	0,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	48	20,3

Beveik visi atsakiusieji pacientai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. 0,4 proc. (1 resp.) socialinių darbuotojų darbą vertino vidutiniškai. 20,3 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

Skyrus	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=)	Labai gerai	102	43,0
	Gerai	85	35,9
	Vidutiniškai	2	0,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	48	20,3

Didžioji dauguma atsakiusių respondentų vertino įstaigos psichologų darbą labai gerai ir gerai. 0,8 proc. (2 resp.) vertino vidutiniškai, 20,3 proc. respondentų nenurodė atsakymo (8 lentelė).

2.7. Personalo pacientams suteiktos informacijos aiškumo, pakankamumo RPLC Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas**9 lentelė.** Personalo pacientams suteiktos informacijos vertinimas

Skyrus	Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=237)	Labai gerai	136	57,4
	Gerai	99	41,8
	Vidutiniškai	2	0,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dauguma pacientų atsakė, kad personalo suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai. 2 pacientai vertino šią informaciją vidutiniškai (9 lentelė).

2.8. Personalo pagarba apsilankymo gydymo įstaigoje metu**10 lentelė.** Personalo pagarba apsilankymo RPLC Kauno filiale metu

Skyrus	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 237)	Labai gerai	144	60,8
	Gerai	93	39,2
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

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

2.9. Ar rekomenduotų gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimiesiems

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

11 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Kauno filialą savo artimiesiems

Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 237)	Tikrai taip	198	83,5
	Galbūt taip	39	16,5
	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 14 lentelė). 13 lentelėje nurodyta, kad atvejų kada teko oficialiai mokėti nebuvo.

12 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 237)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	237	100
	Nenurodė	0	0

13 lentelė. Atvejai, kada teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=237)	Tikrai ne	237	100

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

Skyrius	Ar RPLC filialo personalas	Respondentų	Procentai
---------	----------------------------	-------------	-----------

	buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	sk.	
Skyrius (n= 237)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	237	100
	Nenurodė	0	0

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=237)	Tikrai taip	230	97,0
	Galbūt taip	4	1,7
	Abejoju	2	0,8
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	1	0,4
	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. 0,4 proc. pacientų nurodė, kad nebuvo.

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“	1
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	2
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	22
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	212
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	237
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	242

Pacientų pasitenkinimo RPLC Kauno filialo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = **Teigiamo įvertinimo anketų skaičius** 237 = **Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius** = 237 = 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	Atsakymų vidurkis 2021 metais
Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	1,98	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	1,98	1,99
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	2,0	1,99
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	1,98	1,98

Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	1,97	1,98
Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	1,96	1,98
Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje apsilankymo metu?	1,94	1,99
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	1,97	2,0
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	1,89	1,98
Bendras atsakymų vidurkis	1,96	1,98

III. IŠVADOS

- 1 Visi apklaustieji pacientai RPLC Kauno filialo ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai.
- 2 Visi respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai.
- 3 Visi atsakiusieji nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai.
- 4 Beveik visi atsakiusieji pacientai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. 20,3 proc. pacientų nenurodė atsakymo.
- 5 Dauguma atsakiusių respondentų įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai ir gerai. 20,3 proc. respondentų nenurodė atsakymo.
- 6 Beveik visi pacientai atsakė, kad personalo suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai.

- 7 Visi respondentai personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai.
- 8 Visi apklaustieji nurodė, kad tikrai rekomenduotų RPLC Kauno filialą savo artimiesiems.
- 9 Visi respondentų nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko.
- 10 Dauguma respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. 0,4 proc. pacientų nurodė, kad nebuvo.

IV. REKOMENDACIJOS

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

I. APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

Tyrimo metodika

2021 metais sausio – gruodžio mėn. buvo atliktas RPLC Klaipėdos filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Klaipėdos filialo paslaugomis tyrimas ir surinktos pacientų užpildytos „Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos“. Anketos buvo paštu siunčiamos RPLC Vilniaus filialui. Filialams visus metus buvo siunčiami priminimai į el. paštą siųsti anketas nuolat metų bėgyje.

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. Sugadintų Klaipėdos filialo anketų nebuvo.

Duomenų suvedimas į spss programą vyko nuo 2021m. sausio iki gruodžio pabaigos. Duomenų analizė atlikta naudojant spss programą nuo 2021m. gruodžio pabaigos iki sausio pradžios,

Tyrimo tikslas: įvertinti RPLC Klaipėdos filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2021 metais.

Apklauso imtis: anketinės anoniminės RPLC Klaipėdos filialo ambulatorinio skyriaus pacientų apklauso imtis (n) = 8 pacientai (išsamiau žiūrėti 1 lentelę).

Apklausa atlikta Klaipėdos filialo ambulatoriniame skyriuje – toliau tekste Skyrius.

1 lentelė. Apklauso imtis (n=8)

VPLC skyriai	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 8)	8	100

II. GAUTŲ DUOMENŲ ANALIZĖ

2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

Respublikinio priklausomybės ligų centro Klaipėdos filialo ambulatoriniame skyriuje dauguma besigydančių yra vyrai. Pacientų amžiaus vidurkis – 41,6 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=8)

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
Skyrius (n=8)	6	75,0	2	25,0	0	0
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
Skyrius (n= 8)	41,6		34		53	
Bendra RPLC Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus amžiaus statistika: Vidurkis – 41,6m Jauniausias – 34m Vyriausias – 53m						

Didžioji dalis respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra dirbantieji (75 proc. 6 resp.), ketvirtadalis – bedarbių (25 proc. 2 resp.) (3 lentelė).

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

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 8)	Studentas	0	0
	Dirbantysis	6	75
	Bedarbis	2	25
	Pensininkas	0	0
	Nenurodė	0	0

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=8)	Labai gerai	8	100
	Gerai	0	0
	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 (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= 8)	Labai gerai	7	87,5
	Gerai	1	12,5
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Visi atsakiusieji respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai (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=8)	Labai gerai	8	100
	Gerai	0	0
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai (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= 8)	Labai gerai	2	25,0
	Gerai	0	0
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	6	75,0

Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai. 75 proc. 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= 8)	Labai gerai	5	62,5
	Gerai	0	0
	Vidutiniškai	1	12,5
	Blogai	0	0

	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	2	25,0

62,5 proc. atsakusių respondentų įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai, 12,5 proc. vidutiniškai. Trečdalis 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

Skirius	Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n= 8)	Labai gerai	8	100
	Gerai	0	0
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

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

2.8. Personalo pagarba apsilankymo gydymo įstaigoje metu

10 lentelė. Personalo pagarba apsilankymo RPLC Klaipėdos filiale metu

Skirius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=8)	Labai gerai	7	87,5
	Gerai	1	12,5
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Visi atsakiusieji 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 teiraujama 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=8)	Tikrai taip	8	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 atsakiusieji respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko (12,13 ir 14 lentelė).

12 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=8)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	8	100
	Nenurodė	0	0

13 lentelė. Atvejai, kada teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=8)	Tikrai ne	8	100

14 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=8)	Tikrai taip	0	0

	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	8	100
	Nenurodė	0	0

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

Skirius	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n= 8)	Tikrai taip	5	62,5
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	3	37,5
	Nenurodė	0	0

Kaip matome iš 15 lentelės duomenų, didžioji dalis respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. Tikrai neigiamą atsakymą nurodė 37,5 proc. 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“	0
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	0
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	8
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	8
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	8

Pacientų pasitenkinimo RPLC

Klaipėdos filialo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = $\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{8}{8} = 1,0$

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	Atsakymų vidurkis 2021 metais
Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	2,0	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	2,0	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	2,0	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	2,0	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	2,0	1,83
Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	2,0	2,0

Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje apsilankymo metu?	2,0	2,0
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	2,0	2,0
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	1,56	1,25
Bendras atsakymų vidurkis	1,95	1,89

III. IŠVADOS

1. Vis RPLC Klaipėdos filialo respondentai ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai.
2. Visi atsakiusieji respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai.
3. Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai.
4. 75proc. pacientų nenurodė kaip vertina įstaigos socialinių darbuotojų darbą. Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad vertina labai gerai.
5. Dauguma atsakiusiųjų įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai. 12,5 proc. vertino vidutiniškai. Ketvirtadalis pacientų nenurodė atsakymo.
6. Visi pacientai nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai.
7. Visi atsakiusieji personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai.
8. Visi respondentai nurodė, kad dar kartą RPLC Klaipėdos filialą tikrai rekomenduotų savo artimiesiems.
9. Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko.

10. 62,5 proc. respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai, o likusieji nurodė, kad tikrai nebuvo.

IV. REKOMENDACIJOS

Kitais metais atsiųsti Vilniaus filialui daugiau užpildytų ambulatorinių paslaugų vertinimo anketų. Anketas siųsti per visus metus.

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

RPLC ŠIAULIŲ FILIALAS

I. APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

Tyrimo metodika

2021 metais sausio - gruodžio buvo atliktas RPLC Šiaulių filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Šiaulių filialo paslaugomis tyrimas ir gautos pacientų užpildytos „Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos“. Anketos buvo paštu siunčiamos RPLC Vilniaus filialui. Filialams visus metus buvo siunčiami priminimai į el. paštą siųsti anketas nuolat metų bėgyje.

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. Sugadintų Šiaulių filialo anketų nebuvo.

Duomenų suvedimas į spss programą vyko nuo 2021m. sausio iki gruodžio pabaigos. Duomenų analizė atlikta naudojant spss programą nuo 2021m. gruodžio pabaigos iki sausio pradžios.

Tyrimo tikslas: įvertinti RPLC Šiaulių filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2021 metais.

Apklausos imtis: anketinės anoniminės RPLC Šiaulių filialo ambulatorinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n) = 69 pacientai (išsamiau žiūrėti 1 lentelę).

Apklausa atlikta Šiaulių filialo ambulatoriniame skyriuje – toliau tekste Skyrius.

1 lentelė. Apklausos imtis (n=69)

VPLC skyriai	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=69)	69	100

II. GAUTŲ DUOMENŲ ANALIZĖ

2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

Respublikinio priklausomybės ligų centro Šiaulių filialo ambulatoriniame skyriuje šiek tiek daugiau nei pusė besigydančių yra vyrai. Pacientų amžiaus vidurkis – 43,1 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=69)

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
Skyrius (n= 69)	37	53,6	32	46,6	0	0
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
Skyrius (n= 69)	43,1		19		66	
Bendra RPLC Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus amžiaus statistika: Vidurkis – 43,1 m Jauniausias – 19 m Vyriausias – 66 m						

Dauguma respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra dirbantieji (68,1 proc. 47 resp.), ketvirtadalis bedarbių (27,5 proc. 19 resp.) (3 lentelė).

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

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 69)	Studentas	1	1,4
	Dirbantysis	47	68,1
	Bedarbis	19	27,5
	Pensininkas	2	2,9
	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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius(n=69)	Labai gerai	48	69,6
	Gerai	20	29,0
	Vidutiniškai	1	1,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome pateiktoje lentelėje, didžioji dalis respondentų ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai, 1,4 proc. vertina vidutiniškai (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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=69)	Labai gerai	42	60,9
	Gerai	25	36,2
	Vidutiniškai	2	2,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dalis respondentų įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai, 2,9 proc. - vidutiniškai (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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=69)	Labai gerai	42	60,9
	Gerai	25	36,2
	Vidutiniškai	2	2,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dalis respondentų įstaigos slaugytojų darbą vertino labai gerai ir gerai, 2,9 proc. - vidutiniškai (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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=69)	Labai gerai	40	58,0
	Gerai	21	30,4
	Vidutiniškai	1	1,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	7	10,1

Dauguma atsakiusių respondentų nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai, 1,4 proc. vidutiniškai. 10,1 proc. 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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=69)	Labai gerai	39	56,5
	Gerai	26	37,7
	Vidutiniškai	1	1,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	3	4,3

Dauguma atsakiusių įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai ir gerai, 1,4 proc. vidutiniškai, 4,3 proc. 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

Skirius	Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=69)	Labai gerai	39	56,5
	Gerai	27	39,1
	Vidutiniškai	3	4,3
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Dauguma atsakiusių pacientų nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai. 4,3 proc. pacientų vertina vidutiniškai (9 lentelė).

2.8. Personalo pagarba apsilankymo gydymo įstaigoje metu

10 lentelė. Personalo pagarba apsilankymo RPLC Šiaulių filiale metu

Skirius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=69)	Labai gerai	49	71,0
	Gerai	19	27,5
	Vidutiniškai	1	1,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0

	Nenurodė	0	0
--	----------	---	---

Dauguma respondentų personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai, 1,4 proc. pacientų vertina vidutiniškai (10 lentelė)

2.9. Ar rekomenduotų gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimiesiems

Taip pat buvo teiraujama ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Šiaulių filialą savo artimiesiems. Dauguma respondentų nurodė, kad tikrai rekomenduotų, 2,9 proc. abejoja (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=69)	Tikrai taip	53	76,8
	Galbūt taip	14	20,3
	Abejoju	2	2,9
	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 (12,13, 14 lentelė).

12 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=69)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	69	100
	Nenurodė	0	0

13 lentelė. Atvejai, kada teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=69)	Tikrai ne	69	100

14 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=69)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	69	100
	Nenurodė	0	0

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=69)	Tikrai taip	50	72,5
	Galbūt taip	14	20,3
	Abejoju	3	4,3
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	2	2,9
	Nenurodė	0	0

Kaip matome iš 15 lentelės duomenų, didžioji dalis respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. 4,3 proc. abejoja, 2,9 proc. atsakė, kad nebuvo.

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“	6
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	19
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	44
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	69
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	69

Pacientų pasitenkinimo RPLC

Šiaulių filialo teikiamomis **Teigiamo įvertinimo anketų skaičius** 69
asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = **Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius** = $\frac{69}{69} = 1,0$

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

2.13. Bendras atsakymų vertinimas balais.

16 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2020 metais	Atsakymų vidurkis 2021 metais
Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	2,0	1,98
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	2,0	1,97
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	2,0	1,97
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų	2,0	1,98

darbą?		
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	2,0	1,98
Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	2,0	1,95
Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje apsilankymo metu?	2,0	1,98
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	2,0	1,97
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	2,0	1,89
Bendras atsakymų vidurkis	2,0	1,96

III. IŠVADOS

1. Beveik visi RPLC Šiaulių filialo respondentai ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai.
2. Dauguma respondentų įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai.
3. Didžioji dalis tiriamųjų nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Nenurodė atsakymo 7 proc. respondentų.
4. 10 proc. pacientų nenurodė kaip vertina įstaigos socialinių darbuotojų darbą. Dauguma atsakiusiųjų nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai.

5. 4,3 proc. pacientų nenurodė kaip vertina įstaigos psichologų darbą. Dauguma atsakiusių nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai.
6. Dauguma pacientų nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai.
7. Beveik visi respondentai personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai.
8. Didžioji dalis apklaustųjų nurodė, kad tikrai rekomenduotų RPLC Šiaulių filialą savo artimiesiems.
9. Visi respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko.
10. Dauguma respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. 4,3 proc. abejoja, o 2,9 proc. teigia, kad nebuvo.

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.

I. APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

Tyrimo metodika

2021 metais sausio – gruodžio buvo atliktas RPLC Panevėžio filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Klaipėdos filialo paslaugomis tyrimas ir surinktos pacientų užpildytos „Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos“. Anketos buvo paštu siunčiamos RPLC Vilniaus filialui. Filialams visus metus buvo siunčiami priminimai į el. paštą siųsti anketas nuolat metų bėgyje.

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. Sugadintų Panevėžio filialo anketų nebuvo.

Duomenų suvedimas į spss programą vyko nuo 2021m. sausio iki gruodžio pabaigos. Duomenų analizė atlikta naudojant spss programą nuo 2021m. gruodžio pabaigos iki sausio pradžios.

Tyrimo tikslas: įvertinti RPLC Panevėžio filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2021 metais.

Apklausos imtis: anketinės anoniminės RPLC Panevėžio filialo ambulatorinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n) = 49 pacientai (išsamiau žiūrėti 1 lentelę).

Apklausa atlikta Panevėžio filialo ambulatoriniame skyriuje – toliau tekste Skyrius.

1 lentelė. Apklausos imtis (n=49)

VPLC skyriai	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 49)	49	100

II. GAUTŲ DUOMENŲ ANALIZĖ

2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

Respublikinio priklausomybės ligų centro Panevėžio filialo ambulatoriniame skyriuje gydomi beveik tiek pat vyrų ir moterų. Pacientų amžiaus vidurkis – 44,3 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=49)

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
Skyrius (n=49)	25	51,0	24	49,0	0	0
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
Skyrius (n= 49)	44,3		23		73	
Bendra RPLC Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus amžiaus statistika: Vidurkis – 44,3 m Jauniausias – 23 m Vyriausias – 73 m						

Daugiau nei pusė respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra dirbantieji (57,1 proc. 28 resp.), trečdalis – bedarbių (32,7 proc. 16 resp.) (3 lentelė).

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

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 49)	Studentas	2	4,1
	Dirbantysis	28	57,1
	Bedarbis	16	32,7
	Pensininkas	3	6,1
	Nenurodė	0	0

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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius(n= 49)	Labai gerai	24	49,0
	Gerai	20	40,8
	Vidutiniškai	5	10,2
	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. 10,2 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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=49)	Labai gerai	26	53,1
	Gerai	20	40,8
	Vidutiniškai	3	6,1
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dauguma respondentų įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai. 6,1 proc. 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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n= 49)	Labai gerai	29	59,2
	Gerai	17	34,7
	Vidutiniškai	3	6,1
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai, 6,1 proc. respondentų jų darbą vertino vidutiniškai (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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=49)	Labai gerai	29	59,2
	Gerai	18	36,7
	Vidutiniškai	1	2,0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	2,0

Beveik visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. 2 proc. respondentų socialinių darbuotojų darbą vertino vidutiniškai, 2 proc. 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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=49)	Labai gerai	28	57,1
	Gerai	17	34,7
	Vidutiniškai	2	4,1
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	2	4,1

Beveik visi atsakiusieji respondentai įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai ir gerai. 4,1 proc. respondentų vertino jų darbą vidutiniškai. 4,1 proc. 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

Skirius	Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n= 49)	Labai gerai	24	49,0
	Gerai	19	38,8
	Vidutiniškai	6	12,2
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Dauguma pacientų nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai. 12,2 proc. jų vertino gautą informaciją vidutiniškai (9 lentelė).

2.8. Personalo pagarba apsilankymo gydymo įstaigoje metu**10 lentelė.** Personalo pagarba apsilankymo RPLC Panevėžio filiale metu

Skirius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=49)	Labai gerai	29	59,2

	Gerai	19	38,8
	Vidutiniškai	1	1,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

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

2.9. Ar rekomenduotų gydytis šioje gydymo įstaigoje 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, 4,1 proc. nurodė, kad tikrai ne (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=49)	Tikrai taip	29	59,2
	Galbūt taip	18	36,7
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	2	4,1
	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 neoficialiai mokėti tikrai neteko, o kad galbūt personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, nurodė 1 pacientas (12, 13, 14 lentelė).

12 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 49)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	49	100
	Nenurodė	0	0

13 lentelė. Atvejai, kada teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=49)	Tikrai ne	49	100

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=49)	Tikrai taip	1	2,0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	48	98,0
	Nenurodė	0	0

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= 49)	Tikrai taip	20	40,8
	Galbūt taip	13	26,5
	Abejoju	7	14,3
	Galbūt ne	9	18,4
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome iš 15 lentelės duomenų, daugiau nei pusė respondentų nurodė, kad jiems buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. Apie 15 proc. abejojo, o 18,4 proc. pacientų nurodė 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“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	1
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	9
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	17
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	22
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	49
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	49

Pacientų pasitenkinimo RPLC

Panevėžio filialo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = $\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{49}{49} = 1,0$

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

2.13. Bendras atsakymų vertinimas balais.

16 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2020 metais	Atsakymų vidurkis 2021 metais
Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	1,95	1,89
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	1,95	1,93
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos	1,95	1,93

slaugytojų darbą?		
Kaip Jūs vertinate mūsų gydytojų, socialinių darbuotojų darbą?	1,95	1,97
Kaip Jūs vertinate mūsų gydytojų, psichologų darbą?	1,97	1,95
Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	1,93	1,87
Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydytojų, psichologų apsilankymo metu?	1,95	1,97
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydytojų, psichologų įstaigoje savo artimam žmogui?	1,94	1,91
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	1,88	1,48
Bendras atsakymų vidurkis	1,94	1,87

III. IŠVADOS

1. Dauguma RPLC Panevėžio filialo respondentų ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai. 10,2 proc. pacientų registratūros darbą vertino vidutiniškai.
2. Didžioji dauguma respondentų įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai. 6 proc. tiriamųjų gydytojų darbą vertino vidutiniškai.

3. Didžioji dauguma respondentų įstaigos slaugytojų darbą vertino labai gerai ir gerai. 6 proc. tiriamųjų slaugytojų darbą vertino vidutiniškai.
4. Beveik visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. 2 proc. pacientų nenurodė atsakymo.
5. Beveik visi atsakiusieji respondentai įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai ir gerai. 4,1 proc. pacientų neatsakė į klausimą.
6. Dauguma pacientų nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai. 12,2 proc. jų vertino gautą informaciją vidutiniškai.
7. Didžioji dauguma respondentų personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai, 1,4 proc. respondentų personalo pagarbą vertino vidutiniškai.
8. Beveik visi respondentai nurodė, kad tikrai rekomenduotų RPLC Panevėžio filialą savo artimiesiems. Nerekomenduotų 4,1 proc.
9. Visi respondentai nurodė, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko. 2 proc. nurodė, kad iš jų tikrai buvo reikalaujama/tikimasi kyšio.
10. Daugiau nei pusė respondentų nurodė, kad jiems buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. Apie 15 proc. abejojo, o 18,4 proc. pacientų nurodė galbūt neigiamą atsakymą.

IV. REKOMENDACIJOS

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

„Pacientų pasitenkinimo RPLC visų filialų ambulatorinio skyriaus teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“

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“	4

7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	19
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	68
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	163
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	480
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	735
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	745

Pacientų pasitenkinimo RPLC

visų filialų teikiamomis

asmens sveikatos priežiūros

paslaugomis lygis

Teigiamo įvertinimo anketų skaičius

730

= Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų

= 735

= 0,99

anketų skaičius

AMBULATORINIŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ VERTINIMO ANKETA

Gerb. Paciente (Paciento atstove),

Dėkojame, kad pasirinkote mūsų gydymo įstaigą. Mes nuolat siekiame gerinti teikiamų paslaugų kokybę, teikti pacientų lūkesčius atitinkančias sveikatos priežiūros paslaugas, todėl Jūsų nuomonė mums labai svarbi. Maloniai prašytume užpildyti šią anketą.

Anketa anoniminė, Jūsų atsakymai bus analizuojami tik apibendrintos statistikos tikslu, todėl neturės jokios įtakos Jūsų (Jūsų atstovaujamo paciento) tolesniems santykiams su mūsų gydymo įstaigos personalu.

Jūsų (Jūsų atstovaujamo paciento) amžius (pilnais metais): _____

Jūsų (Jūsų atstovaujamo paciento) lytis (pabraukti): Vyras Moteris

Jūsų (Jūsų atstovaujamo paciento) socialinė padėtis (pabraukti):

Vaikas Studentas Dirbantis asmuo Bedarbis Pensininkas

Eil Nr.	Klausimas (žymėti tik vieną atsakymą)	Atsakymą žymėti tik vieną				
		Labai gerai	Gerai	Vidutiniškai	Blogai	Labai blogai
1.	Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?					
2.	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?					
3.	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?					
4.	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą? <i>Jei nesinaudojote šio specialisto paslaugomis, šios eilutės nepildykite</i>					

		Atsakymą žymėti tik vieną										
Eil Nr.	Klausimas (žymėti tik vieną atsakymą)	Labai gerai	Gerai	Vidutiniškai	Blogai	Labai blogai						
1.	Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?											
5.	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą? <i>Jei nesinaudojote šio specialisto paslaugomis, šios eilutės nepildykite</i>											
6.	Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?											
7.	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje apsilankymo metu?											
Eil Nr.	Klausimas (žymėti tik vieną atsakymą)	Tikrai taip	Galbūt taip	Abejoju	Galbūt ne	Tikrai ne						
8.	Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?											
9.	Ar teko neoficialiai mokėti ? Jei taip, pažymėkite kokiais atvejais:											
	<input type="checkbox"/> už tai, kad Jūs priimtų konsultacijai / gydymui?											
	<input type="checkbox"/> gydytojui?											
	<input type="checkbox"/> psichikos sveikatos slaugytojui?											
	<input type="checkbox"/> slaugytojo padėjėjui?											
	<input type="checkbox"/> kitam mūsų įstaigos specialistui?											
10.	Ar RPLC filialo personalas (gydytojas, slaugytojas, slaugytojo padėjėjas ar kt.) buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?											
11.	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai ?											
12.	Prašome įvertinti savo bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe balais skalėje nuo 1 iki 10 (atsakymą žymėti tik vieną):											
	Labai blogai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Labai gerai

		Atsakymą žymėti tik vieną				
Eil. Nr.	Klausimas (žymėti tik vieną atsakymą)	Labai gerai	Gerai	Vidutiniškai	Blogai	Labai blogai
1.	Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?					
Anketos balų suma (skaičiuoja apibendrinantis darbuotojas)						
Anketos vertinimo data ir ją vertinusio asmens vardas, pavardė, parašas ir pareigos						

Dėkojame Jums už atsakymus ir linkime geros sveikatos