

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

I. APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

Tyrimo metodika

2021 metais sausio - gruodžio mėn. buvo atliktas RPLC Vilniaus filialo stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Vilniaus filialo 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 sveikatos apsaugos ministro 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 Vilniaus filialo anketos (17) nesuvestos į spss ir neanalizuotos.

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

Tyrimo tikslas: įvertinti RPLC Vilniaus filialo stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2021 metais.

Apklausos imtis: anketinės anoniminės RPLC Vilniaus filialo stacionarinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n =300) pacientai (išsamiau žiūrėti 1 lentelę).

Apklausa atlikta 4 RPLC Vilniaus filialo skyriuose:

- 1) Stacionarinės „Minesotos“ skyriuje – toliau tekste PGS.
- 2) Alkoholinės ir narkotinės abstinencijos gydymo skyriuje – toliau tekste ANAGS.
- 3) Motyvacinės terapijos ir reabilitacijos skyriuje – toliau tekste SPRS.
- 4) Vaikų ir jaunimo reabilitacijos skyriuje – toliau tekste VJRS.

1 lentelė. Apklausos imtis (n=300)

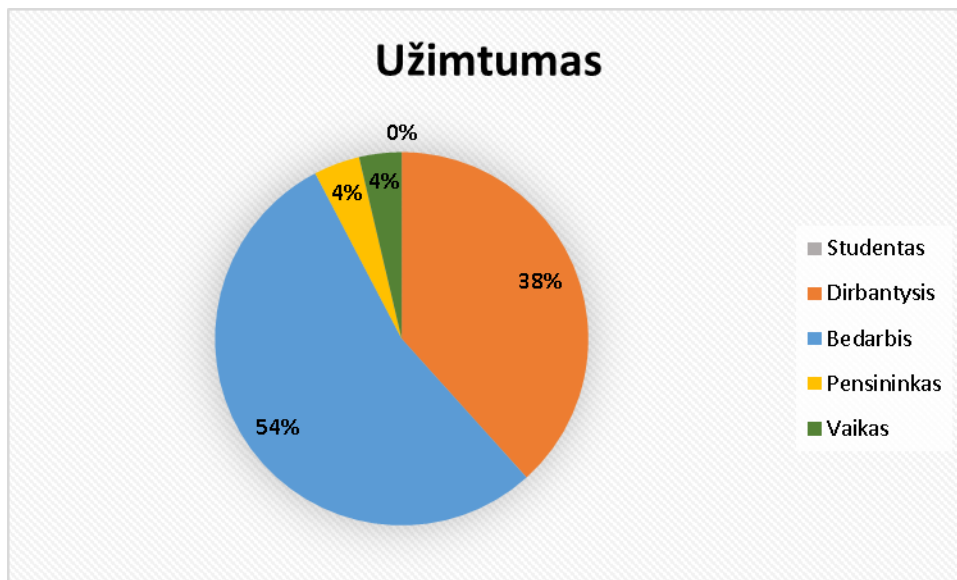
VPLC skyriai	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=68)	68	22,7
ANAGS (n=38)	38	12,7
SPRS (n=183)	183	61,0
VJRS (n=11)	11	3,6

2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=300)

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
PGS (n=68)	37	54,4	31	45,6	0	0
ANAGS (n=38)	28	73,7	10	26,3	0	0
SPRS (n=183)	114	62,3	69	37,7	0	0
VJRS (n=11)	6	54,5	5	45,5	0	0
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
PGS (n=68)	40,0		23		66	
ANAGS (n=38)	42,1		25		67	
SPRS (n=183)	44,2		21		72	
VJRS (n=11)	16		16		16	
Bendra RPLC Vilniaus filialo skyrių amžiaus statistika: Vidurkis – 21,7m Jauniausias – 16m Vyriausias – 72m						

Didžiausia dalis respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra bedarbiai (54 proc. 162 resp.), kiek mažiau – dirbantys (39 proc. 115 resp.) (3 lentelė).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=300)

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Vilniaus filialo skyrius

Skystis	Koks jūų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=68)	Studentas	0	0
	Dirbantysis	29	42,6
	Bedarbis	38	55,9
	Pensininkas	1	1,5
	Nenurodė	0	0
ANAGS (n=38)	Studentas	0	0
	Dirbantysis	20	52,6
	Bedarbis	16	42,1
	Pensininkas	2	5,3
	Nenurodė	0	0
SPRS (n=183)	Studentas	0	0
	Dirbantysis	66	36,1
	Bedarbis	108	59,0
	Pensininkas	9	4,9
	Nenurodė	0	0
VJRS (n=11)	Vaikas	11	100

PGS ir SPRS didžiausią besigydyusiųjų 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=68)	Labai gerai	35	51,5
	Gerai	25	36,8
	Vidutiniškai	6	8,8
	Blogai	2	2,9
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=38)	Labai gerai	22	57,9
	Gerai	16	42,1
	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=183)	Labai gerai	149	81,4
	Gerai	31	16,9
	Vidutiniškai	3	1,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=11)	Labai gerai	10	90,9
	Gerai	1	9,1
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome iš pateiktos lentelės duomenų, didžioji dauguma respondentų PGS, SPRS ir visi respondentai ANAGS, VJRS nurodė, kad gydytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Vidutiniškai gydytojų darbą vertino 8,8 proc. PGS ir 1,6 proc. SPRS pacientų, blogai – 2,9 proc. PGS 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 gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 68)	Labai gerai	29	42,6
	Gerai	29	42,6
	Vidutiniškai	9	13,2
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	1,5
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=38)	Labai gerai	24	63,2
	Gerai	14	36,8
	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=183)	Labai gerai	123	67,2
	Gerai	56	30,6
	Vidutiniškai	4	2,2
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=11)	Labai gerai	9	81,8
	Gerai	2	18,2
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0

	Nenurodė	0	0
--	----------	---	---

Dauguma respondentų gydytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai. PGS 1,5 proc. (1 resp.) gydytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai blogai (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=68)	Labai gerai	31	45,6
	Gerai	30	44,1
	Vidutiniškai	7	10,3
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=38)	Labai gerai	20	52,6
	Gerai	18	47,4
	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=183)	Labai gerai	145	79,2
	Gerai	33	18,0
	Vidutiniškai	4	2,2
	Blogai	1	0,5
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=11)	Labai gerai	9	81,8

	Gera	1	9,1
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	9,1

Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. VJRS 9,1 proc. (1 resp.) nenurodė atsakymo. 10,3 proc. PGS ir 2,2 proc. SPRS slaugytojų darbą vertino vidutiniškai, 0,5 proc. PGS pacientų slaugytojų darbą vertino 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
PGS (n=68)	Labai gerai	28	41,2
	Gera	29	42,6
	Vidutiniškai	10	14,7
	Blogai	1	1,5
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=38)	Labai gerai	21	55,3
	Gera	16	42,1
	Vidutiniškai	1	2,6
	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=183)	Labai gerai	130	71,0
	Gera	48	26,2
	Vidutiniškai	4	2,2
	Blogai	1	0,5
	Labai blogai	0	0

	Nenurodė	0	0
Skirius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=11)	Labai gerai	6	54,5
	Gerai	1	9,1
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	4	36,4

Didžioji dalis respondentų slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai. PGS apie 15 proc., ANAGS 3 proc., o SPRS apie 2 proc. respondentų slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino vidutiniškai. Blogai slaugytojų darbą vertino po 1 pacientą PGS ir SPRS. VJRS 36,4 proc. (4 resp.) atsakymo nenurodė (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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=68)	Labai gerai	51	75,0
	Gerai	15	22,1
	Vidutiniškai	2	2,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=38)	Labai gerai	21	55,3
	Gerai	12	31,5
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	5	13,2
Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių	Respondentų sk.	Procentai

	darbuotojų darbą?		
SPRS (n=183)	Labai gerai	147	80,3
	Gerai	29	15,8
	Vidutiniškai	1	0,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	6	3,3
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=11)	Labai gerai	9	81,8
	Gerai	2	18,2
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dalis respondentų nurodė, kad socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. 13,2 proc. ANAGS pacientų ir 3,3 proc. SPRS pacientų atsakymo nenurodė, nes galimai socialinių darbuotojų paslaugomis nesinaudojo (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

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n= 68)	Labai gerai	44	64,7
	Gerai	19	27,9
	Vidutiniškai	4	5,9
	Blogai	1	1,5
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=38)	Labai gerai	20	52,6
	Gerai	11	28,9
	Vidutiniškai	1	2,6
	Blogai	0	0

	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	6	15,8
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=183)	Labai gerai	141	77,0
	Gerai	34	18,6
	Vidutiniškai	5	2,7
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	3	1,6
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=11)	Labai gerai	8	72,7
	Gerai	3	27,3
	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, apie 3 proc. respondentų vertina vidutiniškai. VJRS visi respondentai nurodė, kad psichologų darbą vertina labai gerai ir gerai. 15,8 proc. PGS ir 1,6 proc. SPRS pacientų atsakymo nenurodė, nes galimai psichologų paslaugomis nesinaudojo (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=68)	Labai gerai	27	39,7
	Gerai	32	47,1
	Vidutiniškai	8	11,8
	Blogai	1	1,5
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=38)	Labai gerai	21	55,3
	Gerai	16	42,1

	Vidutiniškai	1	2,6
	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=183)	Labai gerai	147	80,3
	Gerai	33	18,0
	Vidutiniškai	3	1,6
	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=11)	Labai gerai	8	72,7
	Gerai	3	27,3
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Beveik visi PGS, ANAGS ir SPRS pacientai vertino personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu labai gerai ir gerai, apie 5 proc. vertino vidutiniškai. Visi VJRS pacientai vertino personalo pagarbą labai gerai. Vidutiniškai vertinusių personalo pagarbą PGS buvo proc., ANAGS - proc. Blogai vertino 1,5 proc. PGS respondentų (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= 68)	Labai gerai	16	23,5
	Gerai	25	36,8
	Vidutiniškai	16	23,5
	Blogai	8	11,8
	Labai blogai	3	4,4
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą	Respondentų sk.	Procentai

	ir jaukumą?		
ANAGS (n=38)	Labai gerai	22	57,9
	Gerai	13	34,2
	Vidutiniškai	3	7,9
	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=183)	Labai gerai	100	54,6
	Gerai	66	36,1
	Vidutiniškai	15	8,2
	Blogai	2	1,1
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=11)	Labai gerai	4	36,4
	Gerai	3	27,2
	Vidutiniškai	4	36,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

PGS 11,8 proc. pacientų blogai vertino gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą, 4,4 proc. labai blogai. SPRS – 1,1 proc. blogai vertino patalpų švarą ir jaukumą. Kiti pacientai 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=68)	Labai gerai	3	4,4
	Gerai	17	25,0
	Vidutiniškai	27	39,7
	Blogai	15	22,1
	Labai blogai	6	8,8

	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=38)	Labai gerai	14	36,8
	Gerai	18	47,4
	Vidutiniškai	6	15,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=183)	Labai gerai	62	33,9
	Gerai	70	38,3
	Vidutiniškai	47	25,7
	Blogai	4	2,2
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=11)	Labai gerai	3	27,3
	Gerai	2	18,2
	Vidutiniškai	6	54,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome iš pateiktos lentelės apie 31 proc. PGS pacientų vertino maisto kokybę blogai ir labai blogai. 2,2proc. SPRS pacientų vertino maisto kokybę blogai. Likusieji pacientai vertino labai gerai, gerai ir vidutiniškai. VJRS daugiau nei pusė respondentų maisto kokybę vertino vidutiniškai, likusieji – gerai ir labai 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 paašškintas gydymo planas ir ar buvo	Respondentų sk.	Procentai
----------------	--	------------------------	------------------

	atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?		
PGS (n=68)	Tikrai taip	39	57,4
	Galbūt taip	17	25,0
	Abejoju	6	8,8
	Galbūt ne	2	2,9
	Tikrai ne	4	5,9
	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
ANAGS (n=38)	Tikrai taip	32	84,2
	Galbūt taip	6	15,8
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	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=183)	Tikrai taip	160	87,4
	Galbūt taip	21	11,5
	Abejoju	2	1,1
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	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
VJRS (n=11)	Tikrai taip	11	100
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

Atsakiusiujų, kad buvo paaiškintas gydymo planas ir buvo atsižvelgta į paciento nuomonę priimant sprendimus dėl gydymo plano, dalis PGS buvo 82,4 proc., SPRS – 98,9 proc., ANAGS ir VJRS po 100proc. (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=68)	Tikrai taip	44	64,7
	Galbūt taip	15	22,1
	Abejoju	5	7,4
	Galbūt ne	4	5,9
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=38)	Tikrai taip	29	76,3
	Galbūt taip	8	21,1
	Abejoju	1	2,6
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=183)	Tikrai taip	157	85,8
	Galbūt taip	20	11,0
	Abejoju	1	0,5
	Galbūt ne	2	1,1
	Tikrai ne	3	1,6
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?	Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=11)	Tikrai taip	9	81,8
	Galbūt taip	2	18,2
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dalis PGS (86,8 proc.), ANAGS (83,7 proc.), SPRS (96,8 proc.) ir visi VJRS pacientai nurodė, kad rinktųsi šią gydymo įstaigą dar kartą ateityje. Tikrai nesirinktų 1,6proc. SPRS pacientų (14 lentelė).

2.11. Ar rekomenduotų gydytis šioje ligoninėje 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 (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=68)	Tikrai taip	50	73,5
	Galbūt taip	16	23,5
	Abejoju	1	1,5
	Galbūt ne	1	1,5
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=38)	Tikrai taip	31	81,6
	Galbūt taip	7	18,4
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=183)	Tikrai taip	167	91,2
	Galbūt taip	12	6,6
	Abejoju	4	2,2
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai

	žmogui?		
VJRS (n=11)	Tikrai taip	10	90,9
	Galbūt taip	23	11,7
	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 respondentai nurodė, kad iš jų nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti neteko (16 lentelė).

Kad personalas buvo užsiminęs neoficialiai sumokėti nenurodė nei vienas pacientas (17 lentelė).

16 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=68)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	68	100
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=38)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	38	100
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=183)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	1	0,5
	Tikrai ne	182	99,5
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai

VJRS (n=11)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	11	100
	Nenurodė	0	0

17 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=68)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	68	100
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=38)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	38	100
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=183)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	183	100
	Nenurodė	0	0
Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia	Respondentų sk.	Procentai

	sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?		
VJRS (n=11)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	11	100
	Nenurodė	0	0

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

18 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= 68)	Tikrai taip	46	67,6
	Galbūt taip	12	17,6
	Abejoju	4	5,9
	Galbūt ne	3	4,4
	Tikrai ne	3	4,4
	Nenurodė	0	0
Skyrius		Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=38)	Tikrai taip	32	84,2
	Galbūt taip	3	7,9
	Abejoju	2	5,3
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	1	2,6
	Nenurodė	0	0
Skyrius		Respondentų sk.	Procentai
SPRS (n=183)	Tikrai taip	151	82,5
	Galbūt taip	13	7,1
	Abejoju	4	2,2
	Galbūt ne	3	1,6
	Tikrai ne	12	6,6

	Nenurodė	0	0
Skystis		Respondentų sk.	Procentai
VJRS (n=11)	Tikrai taip	11	100
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

Kad buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai nurodė dauguma pacientų, kad nebuvo – 9proc. PGS, 2,6proc. ANAGS, 8proc. SPRS.

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“	2
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	6
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	12
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	39
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	66
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	174
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	300
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	317

Pacientų pasitenkinimo RPLC

Vilniaus filialo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = $\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{291}{300} = 0,97$

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 2017 metais	Atsakymų vidurkis 2018 metais	Atsakymų vidurkis 2019 metais	Atsakymų vidurkis 2020 metais	Atsakymų vidurkis 2021 metais
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	1,99	1,93	1,94	1,96	1,96
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	1,99	1,91	1,91	1,98	1,96
Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gyde gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	2,00	1,97	1,91	1,95	1,95
Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	1,99	1,94	1,93	1,95	1,93
Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	2,00	1,92	1,91	1,94	1,95
Ar Jums buvo paašškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?	2,00	1,91	1,93	1,95	1,93
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?	1,70	1,63	1,28	1,45	1,54
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?	1,84	1,66	1,76	1,89	1,78
Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?	1,98	1,91	1,85	1,92	1,91

Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	1,99	1,98	1,97	1,96	1,97
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?				1,91	1,82
Bendras atsakymų vidurkis	1,95	1,88	1,84	1,90	1,88

III. IŠVADOS

1. Dauguma respondentų PGS, SPRS ir visi respondentai ANAGS, VJRS nurodė, kad gydytojų darbą vertina labai gerai ir gerai.
2. Dauguma respondentų gydytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai. 1 respondentas PGS gydytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai blogai.
3. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. 1 respondentas VJRS nenurodė atsakymo.
4. Didžioji dalis respondentų slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai. Blogai slaugytojų darbą vertino po 1 pacientą PGS ir SPRS. 4 respondentai VJRS atsakymo nenurodė.
5. Didžioji dalis respondentų nurodė, kad socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. 13,2 proc. ANAGS pacientų ir 3,3 proc. SPRS pacientų atsakymo nenurodė, nes galimai socialinių darbuotojų paslaugomis nesinaudojo.
6. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad psichologų darbą vertina labai gerai ir gerai. 15,8 proc. PGS ir 1,6 proc. SPRS pacientų atsakymo nenurodė, nes galimai psichologų paslaugomis nesinaudojo.
7. Beveik visi PGS, ANAGS ir SPRS pacientai vertino personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu labai gerai ir gerai, apie 5 proc. vertino vidutiniškai. Visi VJRS pacientai vertino personalo pagarbą labai gerai.

8. PGS 11,8 proc. pacientų blogai vertino gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą, 4,4 proc. labai blogai. SPRS – 1,1 proc. blogai vertino patalpų švarą ir jaukumą. Kiti pacientai buvo patenkinti patalpų švara ir jaukumu.
9. Apie trečdalį PGS pacientų vertino maisto kokybę blogai ir labai blogai. Likusieji pacientai skyriuose maisto kokybę vertino labai gerai, gerai ir vidutiniškai. VJRS daugiau nei pusė respondentų maisto kokybę vertino vidutiniškai, likusieji – gerai ir labai gerai.
10. Didžioji dalis pacientų atsakė, kad jiems buvo paaiškintas gydymo planas ir buvo atsižvelgta į paciento nuomonę priimant sprendimus dėl gydymo plano.
11. Didžioji dalis PGS, ANAGS, SPRS ir visi VJRS pacientai nurodė, kad rinkęsi šią gydymo įstaigą dar kartą ateityje ir rekomenduotų savo artimiesiems.
12. Visi respondentai nurodė, kad iš jų nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti neteko.
13. Kad buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai nurodė dauguma respondentų.

IV. REKOMENDACIJOS

Esant galimybei paanalizuoti tyrime nurodytus nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis atvejus skyriuose.

I. APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

Tyrimo metodika

2021 metais sausio – gruodžio mėn. buvo atliktas RPLC Kauno filialo stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Kauno filialo paslaugomis tyrimas ir gautos pacientų užpildytos „Stacionariųjų 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 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 Kauno filialo anketos (1) nesuveistos į spss ir neanalizuotos.

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

Tyrimo tikslas: įvertinti RPLC Kauno filialo stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2021 metais.

Apklausos imtis: anketinės anoniminės RPLC Kauno filialo stacionariųjų skyrių pacientų apklausos imtis (n = 197) pacientai (išsamiau žiūrėti 1 lentelę).

Apklausa atlikta įvairiuose Kauno filialo stacionariuosiuose skyriuose – toliau tekste Skyriai.

1 lentelė. Apklausos imtis (n=197)

VPLC skyriai	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n=197)	197	100

II. GAUTŲ DUOMENŲ ANALIZĖ

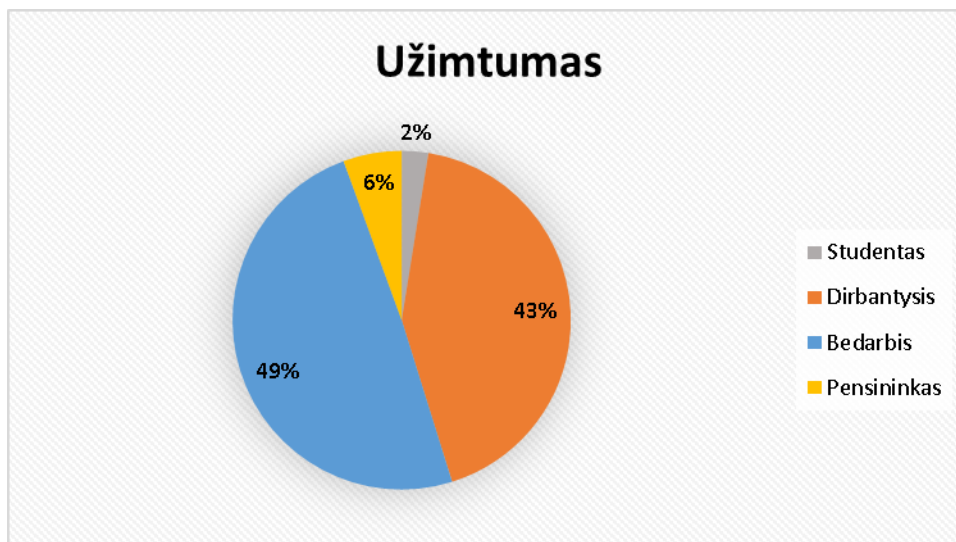
2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

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

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=197)

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
Skyriai (n=197)	119	60,4	78	39,6	0	0
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
Skyriai (n=197)	44,0		19		72	
Bendra RPLC Kauno filialo skyrių amžiaus statistika: Vidurkis – 44,0m Jauniausias – 19m Vyriausias – 72 m						

Pusė respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra bedarbiai (49 proc. 97 resp.), dirbančiųjų - (43 proc. 84 resp.) (3 lentelė).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=197)

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Kauno filialo skyrius

Skystis	Koks jūų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n=197)	Studentas	5	2,5
	Dirbantysis	84	42,6
	Bedarbis	97	49,2
	Pensininkas	11	5,6
	Nenurodė	0	0

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

Skystis	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n=197)	Labai gerai	141	71,6
	Gerai	53	26,9
	Vidutiniškai	3	1,5
	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. 3 respondentai gydytojų darbą vertino vidutiniškai (4 lentelė).

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

5 lentelė. Gydytojo psichiatro teikiamos informacijos vertinimas

Skystis	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n=197)	Labai gerai	128	65,0
	Gerai	59	29,9
	Vidutiniškai	10	5,1
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0

	Nenurodė	0	0
--	----------	---	---

Didžioji dalis pacientų gydytojų pateiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai. Vidutiniškai vertinusių buvo 5proc. (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=197)	Labai gerai	142	72,1
	Gerai	50	25,4
	Vidutiniškai	5	2,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Skyriuose didžioji dauguma respondentų nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Vidutiniškai slaugytojų darbą vertino 2,5 proc. (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=197)	Labai gerai	119	60,4
	Gerai	67	34,0
	Vidutiniškai	11	5,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Dauguma apklaustųjų atsakė, kad slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai. Beveik 6proc. pacientų 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

Skylis	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyliai (n=197)	Labai gerai	155	78,7
	Gerai	38	19,3
	Vidutiniškai	3	1,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	0,5

Dauguma respondentų nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. 1,5 proc. socialinių darbuotojų darbą vertino vidutiniškai, 0,5proc. 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

Skylis	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyliai (n= 197)	Labai gerai	152	77,2
	Gerai	41	20,8
	Vidutiniškai	3	1,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	0,5

Dauguma respondentų vertino įstaigos psichologų darbą labai gerai ir gerai. 0,5proc. respondentų nenurodė atsakymo (9 lentelė).

2.6. Personalo pagarba gydymo ligoninėje metu

10 lentelė. Personalo pagarba gydymo RPLC Kauno filiale metu

Skylis	Kaip Jūs vertinate personalo	Respondentų	Procentai
--------	------------------------------	-------------	-----------

	pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	sk.	
Skyriai (n=197)	Labai gerai	145	73,6
	Gerai	45	22,8
	Vidutiniškai	7	3,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Dauguma respondentų vertino personalo pagarbą gydymo metu labai gerai ir gerai, 3,6proc. pacientų 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= 197)	Labai gerai	114	57,9
	Gerai	65	33,0
	Vidutiniškai	17	8,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	0,5
	Nenurodė	0	0

Skyriuose 8,6proc. pacientų vertino patalpų švarą ir jaukumą vidutiniškai, 0,5proc labai blogai. 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=197)	Labai gerai	87	44,2
	Gerai	69	35,0
	Vidutiniškai	35	17,8
	Blogai	5	2,5
	Labai blogai	1	0,5
	Nenurodė	0	0

Kaip matome iš pateiktos lentelės didžioji dalis pacientų vertino maisto kokybę labai gerai ir gerai, 17,8proc. – vidutiniškai ir 3 proc. blogai ir labai 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 paašškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n=197)	Tikrai taip	149	75,6
	Galbūt taip	39	19,8
	Abejoju	7	3,6
	Galbūt ne	2	1,0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

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 klausiama 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= 197)	Tikrai taip	167	84,8
	Galbūt taip	26	13,2
	Abejoju	2	1,0
	Galbūt ne	2	1,0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

2.11. Ar rekomenduotų gydytis šioje ligoninėje savo artimiesiems

Taip pat buvo teiraujamasi ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Kauno filialą savo artimiesiems. Visi respondentai 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= 197)	Tikrai taip	174	88,3
	Galbūt taip	23	11,7
	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 respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko (16 ir 17 lentelė).

16 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyriai (n= 197)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	197	100
	Nenurodė	0	0

17 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=197)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0

	Tikrai ne	197	100
	Nenurodė	0	0

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

18 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= 197)	Tikrai taip	158	80,2
	Galbūt taip	25	12,7
	Abejoju	9	4,6
	Galbūt ne	3	1,5
	Tikrai ne	2	1,0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome iš 18 lentelės duomenų, dauguma respondentų nurodė, kad jiems buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. 5 respondentai nurodė, kad nebuvo.

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“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	4
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	6
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	20
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	55
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	112

11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	197
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	198

Pacientų pasitenkinimo RPLC

Kauno filialo teikiamomis **Teigiamo įvertinimo anketų skaičius** 193
 asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = $\frac{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}}{197} = 0,98$

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 2017 metais	Atsakymų vidurkis 2018 metais	Atsakymų vidurkis 2019 metais	Atsakymų vidurkis 2020 metais	Atsakymų vidurkis 2021 metais
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	1,92	4,90	1,98	1,99	1,98
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	1,9	4,88	1,95	1,99	1,97
Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydė gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	1,89	4,79	1,97	1,99	1,95
Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	1,91	4,92	1,96	1,99	1,94
Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	1,94	4,7	1,98	1,97	1,96

Ar Jums buvo paašškintas gydymo planas ir ar buvo atsiššvelgta į Jūsų nuomone, priimant sprendimus dėl gydymo plano?	1,89	4,82	1,98	1,96	1,94
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?	1,67	4,72	1,75	1,88	1,76
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?	1,85	4,79	1,91	1,95	1,90
Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?	1,8	4,89	1,95	1,97	1,97
Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	1,87	4,88	1,99	1,99	2,0
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paašškinimai?				1,90	1,90
Bendras atsakymų vidurkis	1,86	4,83	1,94	1,96	1,93

III. IŠVADOS

1. Beveik visi RPLC Kauno filialo respondentai įstaigos gydytojų darbą ir jų pateiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai.
2. Skyriuose didžioji dauguma respondentų nurodė, kad slaugytojų darbą ir jų suteiktos informacijos suprantamumą vertina labai gerai ir gerai.
3. Dauguma respondentų nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai, 0,5proc. pacientų nenurodė atsakymo.
4. Dauguma respondentų vertino įstaigos psichologų darbą labai gerai ir gerai. 0,5proc. respondentų nenurodė atsakymo.
5. Dauguma respondentų vertino personalo pagarbą gydymo metu labai gerai ir gerai, 3,6proc. pacientų vertino vidutiniškai .

6. Skyriuose 8,6proc. pacientų vertino patalpų švarą ir jaukumą vidutiniškai, 0,5proc labai blogai. Tačiau didžioji dauguma pacientų vertino patalpų švarą ir jaukumą labai gerai ir gerai.
7. Didžioji dalis pacientų vertino maisto kokybę labai gerai ir gerai, 17,8proc. – vidutiniškai, 3 proc. blogai ir labai blogai.
8. Dauguma respondentų nurodė, kad personalas priimdamas sprendimus dėl gydymo plano tsižvelgė į jų nuomonę.
9. Dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Kauno filialą tikrai rinktųsi ir/ar rekomenduotų savo artimiesiems.
10. Visi respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko.
11. Didžioji dalis respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. 5 respondentai nurodė, kad nebuvo.

IV. REKOMENDACIJOS

Esant galimybei paanalizuoti tyrime nurodytus nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis atvejus skyriuose.

RPLC KLAIPĖDOS FILIALAS

I. APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

Tyrimo metodika

2021 metais sausio – gruodžio mėn. buvo atliktas RPLC Klaipėdos filialo stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Klaipėdos filialo paslaugomis tyrimas ir gautos pacientų užpildytos „Stacionariųjų asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos“. Anketa 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 2017 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. V-1474 redakcija „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarias 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 anketa, kuriose nenurodytas atsakymas apie bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe balais skalėje nuo 1 iki 10 arba nurodyti keli atsakymai į šį klausimą. Sugadintos Klaipėdos filialo anketos (1) nesuvestos į spss ir neanalizuotos.

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

Tyrimo tikslas: įvertinti RPLC Klaipėdos filialo stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2021 metais.

Apklausos imtis: anketinės anoniminės RPLC Klaipėdos filialo stacionarinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n = 388) pacientų. (išsamiau žiūrėti 1 lentelę)

Apklausa atlikta RPLC Klaipėdos filialo skyriuose:

- 1) Stacionarinės „Minesotos“ skyriuje – toliau tekste PGS.
- 2) Alkoholinės ir narkotinės abstinencijos gydymo skyriuje – toliau tekste ANAGS.
- 3) Motyvacinės terapijos ir reabilitacijos skyriuje – toliau tekste SPRS.
- 4) Nenurodytame skyriuje – toliau tekste „Nėra sk.“.

1 lentelė. Apklausos imtis (n=388)

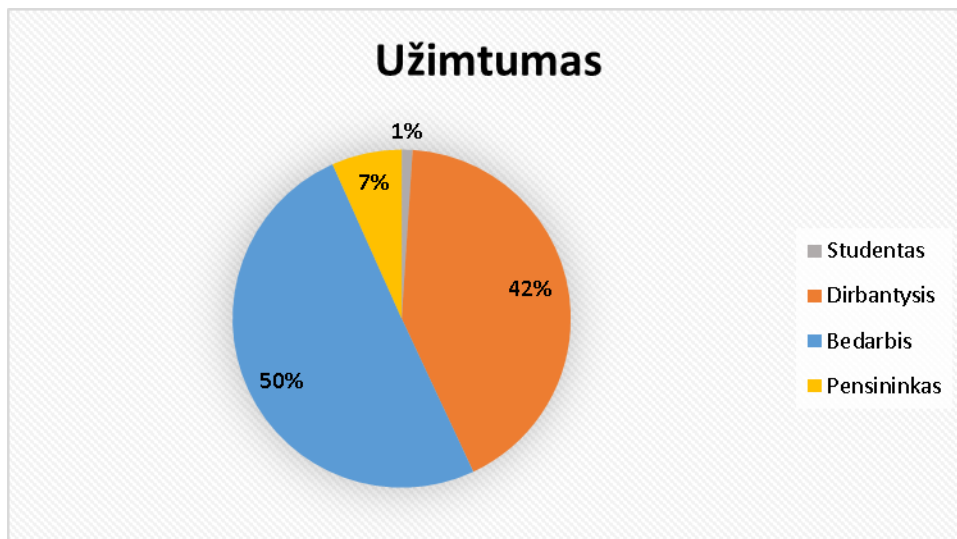
VPLC skyriai	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=31)	31	8,0
Abst.sk. (n=208)	208	53,6
Sprs (n=65)	65	16,8
Nėra sk. (n=84)	84	21,6

2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=388)

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
PGS (n=31)	22	71,0	9	29,0	0	0
Abst.sk. (n=208)	157	75,5	51	24,5	0	0
Sprs (n=65)	43	66,2	22	33,8	0	0
Nėra sk (n=84)	52	61,9	32	38,1	0	0
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
PGS (n=31)	43,8		29		72	
Abst.sk. (n=208)	45,8		21		83	
Sprs (n=65)	45,6		23		72	
Nėra sk (n=84)	41,5		20		71	
Bendra RPLC Klaipėdos filialo skyrių amžiaus statistika: Vidurkis – 44,2 m Jauniausias – 20m Vyriausias – 83m						

Lygiai pusė respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra bedarbiai (50 proc. 195 resp.), šiek tiek mažiau – dirbantys (42 proc. 163 resp.) (3 lentelė).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=388)

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Klaipėdos filialo skyrius

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=31)	Studentas	0	0
	Dirbantysis	12	38,7
	Bedarbis	18	58,1
	Pensininkas	1	3,2
	Nenurodė	0	0
Abst.sk. (n=208)	Studentas	1	0,5
	Dirbantysis	91	43,8
	Bedarbis	99	47,6
	Pensininkas	17	8,2
	Nenurodė	0	0
Sprs (n=65)	Studentas	0	0
	Dirbantysis	29	44,6
	Bedarbis	31	47,7
	Pensininkas	5	7,7
	Nenurodė	0	0
Nėra sk (n=84)	Studentas	3	3,6
	Dirbantysis	31	36,9
	Bedarbis	47	56,0
	Pensininkas	3	3,6
	Nenurodė	0	0

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

Skyrus	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=31)	Labai gerai	24	77,4
	Gerai	7	22,6
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Abst.sk. (n=208)	Labai gerai	166	79,8
	Gerai	38	18,3
	Vidutiniškai	3	1,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	0,5
	Nenurodė	0	0
Sprs (n=65)	Labai gerai	51	78,5
	Gerai	14	21,5
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Nėra sk (n=84)	Labai gerai	69	82,1
	Gerai	12	14,3
	Vidutiniškai	3	3,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

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

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

5 lentelė. Gydytojo psichiatro teikiamos informacijos vertinimas

Skirius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jūs gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=31)	Labai gerai	23	74,2
	Gerai	8	25,8
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Abst.sk. (n=208)	Labai gerai	148	71,2
	Gerai	54	26,0
	Vidutiniškai	5	2,4
	Blogai	1	0,5
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Sprs (n=65)	Labai gerai	48	73,8
	Gerai	15	23,1
	Vidutiniškai	2	3,1
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Nėra sk (n=84)	Labai gerai	66	78,6
	Gerai	14	16,7
	Vidutiniškai	4	4,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dauguma pacientų vertino gydytojų suteiktos informacijos suprantamumą labai gerai ir gerai. Skiriuose nuo 2 proc. iki 5 proc. pacientų vertino suteiktos informacijos suprantamumą vidutiniškai. 1 ANAGS pacientas vertino informaciją blogai (5 lentelė).

2.3. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų RPLC Klaipėdos filialo skiriuose 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
---------	---	--------------------	-----------

PGS (n=31)	Labai gerai	24	77,4
	Gerai	6	19,4
	Vidutiniškai	1	3,2
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Abst.sk. (n=208)	Labai gerai	162	77,9
	Gerai	42	20,2
	Vidutiniškai	3	1,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	0,5
	Nenurodė	0	0
Sprs (n=65)	Labai gerai	52	80,0
	Gerai	13	20,0
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Nėra sk (n=84)	Labai gerai	65	77,4
	Gerai	18	21,4
	Vidutiniškai	1	1,2
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Beveik visi respondentai vertino slaugytojų darbą labai gerai ir gerai. 1,3 proc. vertino slaugytojų darbą vidutiniškai, 1 ANAGS pacientas vertino 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

Skryius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=31)	Labai gerai	24	77,4
	Gerai	7	22,6
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Abst.sk. (n=208)	Labai gerai	149	71,6

	Gera	52	25,0
	Vidutiniškai	6	2,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	0,5
	Nenurodė	0	0
Sprs (n=65)	Labai gera	47	72,3
	Gera	17	26,2
	Vidutiniškai	1	1,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Nėra sk (n=84)	Labai gera	66	77,4
	Gera	17	20,2
	Vidutiniškai	2	2,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Dauguma apklaustųjų slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai. 2,3 proc. pacientų vertino šią informaciją vidutiniškai, 1 ANAGS pacientas – labai blogai (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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=31)	Labai gera	27	87,1
	Gera	3	9,7
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	3,2
Abst.sk. (n=208)	Labai gera	168	80,8
	Gera	32	15,4
	Vidutiniškai	3	1,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	0,5
	Nenurodė	4	1,9

Sprs (n=65)	Labai gerai	52	80,0
	Gerai	11	17,0
	Vidutiniškai	1	1,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	1,5
Nėra sk (n=84)	Labai gerai	78	92,9
	Gerai	5	6,0
	Vidutiniškai	1	1,2
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Dauguma respondentų vertino socialinių darbuotojų darbą labai gerai ir gerai. 1,4 proc. respondentų vertino socialinių darbuotojų darbą vidutiniškai. 0,5 proc. respondentų atsakymo nenurodė (8 lenetelė).

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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=31)	Labai gerai	26	84,0
	Gerai	4	12,8
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	3,2
Abst.sk. (n=208)	Labai gerai	151	72,6
	Gerai	40	19,2
	Vidutiniškai	10	4,8
	Blogai	1	0,5
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	6	2,9
Sprs (n=65)	Labai gerai	48	73,8
	Gerai	17	26,2
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0

Nėra sk (n=84)	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
	Labai gerai	73	86,9
	Gerai	11	13,1
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dalis apklaustųjų vertino psichologų darbą labai gerai ir gerai. ANAGS 4,8 proc. pacientų vertino jų darbą vidutiniškai, 0,5 proc. blogai. Atsakymo nenurodė 1,8 proc. pacientų (9 lentelė).

2.6. Personalo pagarba gydymo ligoninėje metu

10 lentelė. Personalo pagarba gydymo RPLC Klaipėdos filiale metu

Skryius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=31)	Labai gerai	22	71,0
	Gerai	9	29,0
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Abst.sk. (n=208)	Labai gerai	158	76,0
	Gerai	39	18,8
	Vidutiniškai	10	4,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	0,5
	Nenurodė	0	0
Sprs (n=65)	Labai gerai	49	75,4
	Gerai	13	20,0
	Vidutiniškai	3	4,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Nėra sk (n=84)	Labai gerai	64	76,2
	Gerai	18	21,4
	Vidutiniškai	2	2,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dauguma respondentų vertino personalo pagarbą gydymo metu labai gerai ir gerai. ANAGS 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=31)	Labai gerai	19	61,3
	Gerai	10	32,3
	Vidutiniškai	2	6,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Abst.sk. (n=208)	Labai gerai	143	68,8
	Gerai	49	23,6
	Vidutiniškai	12	5,8
	Blogai	2	1,0
	Labai blogai	2	1,0
	Nenurodė	0	0
Sprs (n=65)	Labai gerai	43	66,2
	Gerai	21	32,3
	Vidutiniškai	1	1,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Nėra sk (n=84)	Labai gerai	55	65,5
	Gerai	21	25,0
	Vidutiniškai	5	6,0
	Blogai	3	3,6
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Dauguma respondentų vertino patalpų švarumą ir jaukumą labai gerai ir gerai. 4 ANAGS pacientai vertino blogai ir labai blogai, 3 pacientai nenurodė skyriuje – 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=31)	Labai gerai	11	35,5
	Gerai	10	32,3
	Vidutiniškai	8	25,8
	Blogai	2	6,5
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Abst.sk. (n=208)	Labai gerai	109	52,4
	Gerai	73	35,1
	Vidutiniškai	23	11,1
	Blogai	2	1,0
	Labai blogai	1	0,5
	Nenurodė	0	0
Sprs (n=65)	Labai gerai	28	43,1
	Gerai	24	36,9
	Vidutiniškai	12	18,5
	Blogai	1	1,5
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Nėra sk (n=84)	Labai gerai	33	39,3
	Gerai	32	38,1
	Vidutiniškai	15	17,9
	Blogai	2	2,4
	Labai blogai	2	2,4
	Nenurodė	0	0

Vidutiniškai maisto kokybę vertino beveik trečdalis PGS pacientų, SPRS ir nenurodytame skyriuje – po beveik penktadalį pacientų. Blogai ir labai maisto kokybę vertino 6,5 proc. PGS, po 1,5 proc. ANAGS ir SPRS respondentų, 4 proc. nenurodyto skyriaus 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 paašškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=31)	Tikrai taip	24	77,4
	Galbūt taip	5	16,1
	Abejoju	1	3,2
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	1	3,2
	Nenurodė	0	0
Abst.sk. (n=208)	Tikrai taip	176	84,6
	Galbūt taip	24	11,5
	Abejoju	7	3,4
	Galbūt ne	1	0,5
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
Sprs (n=65)	Tikrai taip	55	84,6
	Galbūt taip	8	12,3
	Abejoju	1	1,5
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	1	1,5
	Nenurodė	0	0
Nėra sk (n=84)	Tikrai taip	80	95,2
	Galbūt taip	4	4,8
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

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

2.10. Ar rinktūsi ligoninę dar kartą

Respondentų buvo klausiama apie tai, ar jie rinktūsi dar kartą RPLC Klaipėdos filialą kaip gydymo įstaigą. Dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Klaipėdos filialą tikrai rinktūsi. (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=31)	Tikrai taip	25	80,6
	Galbūt taip	6	19,4
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
Abst.sk. (n=208)	Tikrai taip	162	77,9
	Galbūt taip	40	19,2
	Abejoju	5	2,4
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	1	0,5
	Nenurodė	0	0
Sprs (n=65)	Tikrai taip	54	83,1
	Galbūt taip	10	15,4
	Abejoju	1	1,5
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
Nėra sk (n=84)	Tikrai taip	72	85,7
	Galbūt taip	10	11,9
	Abejoju	2	2,4
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

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 rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=31)	Tikrai taip	24	77,4
	Galbūt taip	7	22,6
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0

	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
Abst.sk. (n=208)	Tikrai taip	166	79,8
	Galbūt taip	36	17,3
	Abejoju	3	1,4
	Galbūt ne	1	0,5
	Tikrai ne	2	1,0
	Nenurodė	0	0
Sprs (n=65)	Tikrai taip	52	80,0
	Galbūt taip	10	15,4
	Abejoju	3	4,6
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
Nėra sk (n=84)	Tikrai taip	78	92,2
	Galbūt taip	5	6,0
	Abejoju	1	1,2
	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 respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko (16 ir 17 lentelė).

16 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=31)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	31	100
	Nenurodė	0	0
Abst.sk. (n=208)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	208	100
	Nenurodė	0	0

Sprs (n=65)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	65	100
	Nenurodė	0	0
Nėra sk (n=84)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	84	100
	Nenurodė	0	0

17 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=31)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	31	100
	Nenurodė	0	0
Abst.sk. (n=208)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	208	100
	Nenurodė	0	0
Sprs (n=65)	Tikrai taip	2	3,1
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	63	96,9
	Nenurodė	0	0
Nėra sk (n=84)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	84	100
	Nenurodė	0	0

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

18 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=31)	Tikrai taip	27	87,1
	Galbūt taip	3	9,7
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	1	3,2
	Nenurodė	0	0
Abst.sk. (n=208)	Tikrai taip	183	88,0
	Galbūt taip	11	5,3
	Abejoju	3	1,4
	Galbūt ne	5	2,4
	Tikrai ne	6	2,9
	Nenurodė	0	0
Sprs (n=65)	Tikrai taip	59	90,8
	Galbūt taip	5	7,7
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	1	1,5
	Nenurodė	0	0
Nėra sk (n=84)	Tikrai taip	74	88,1
	Galbūt taip	7	8,3
	Abejoju	1	1,2
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	2	2,4
	Nenurodė	0	0

Dauguma respondentų atsakė, kad jiems buvo tikrai sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. Kad tokia galimybė nebuvo sudaryta nurodė 3,2 proc. PGS, 5,3 proc. ANAGS, 1,5 proc. SPRS ir 2,4 proc. nenurodyto sk. pacientų (18 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”	1
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5”	3
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6”	2
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7”	13
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8”	41
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9”	81
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10”	247
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	388
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	389

Pacientų pasitenkinimo RPLC

Klaipėdos filialo teikiamomis

Teigiamo įvertinimo anketų skaičius 382

asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = **Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius** = $\frac{382}{388} = 0,98$

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 2017 metais	Atsakymų vidurkis 2018 metais	Atsakymų vidurkis 2019 metais	Atsakymų vidurkis 2020 metais	Atsakymų vidurkis 2021 metais
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?		1,95	1,98	1,98	1,98
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?		1,94	1,99	2,0	1,98
Įvertinkite, kaip		1,98	1,97	1,92	1,96

suprantamai Jus gydę gydytojai suteikę Jums svarbią informaciją?					
Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikę Jums svarbią informaciją?		1,97	1,99	1,98	1,97
Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?		1,95	1,98	1,97	1,95
Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?		1,92	1,97	1,95	1,96
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?		1,68	1,72	1,67	1,80
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?		1,92	1,94	1,96	1,91
Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?		1,77	1,86	1,94	1,97
Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?		1,80	1,90	1,93	1,96
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?				1,94	1,91
Bendras atsakymų vidurkis		1,89	1,93	1,93	1,94

III. IŠVADOS

1. Dauguma pacientų nurodė, kad gydytojų psichiatrų darbą ir suteiktos informacijos suprantamumą vertina labai gerai ir gerai. 1 ANAGS pacientas vertino blogai.
2. Dauguma pacientų nurodė, kad slaugytojų darbą ir suteiktos informacijos suprantamumą vertina labai gerai ir gerai. 1 ANAGS pacientas vertino blogai.
3. Dauguma respondentų vertino socialinių darbuotojų darbą labai gerai ir gerai. 1,4 proc. respondentų vertino socialinių darbuotojų darbą vidutiniškai. 0,5 proc. respondentų atsakymo nenurodė.
4. Didžioji dalis apklaustųjų vertino psichologų darbą labai gerai ir gerai. ANAGS 4,8 proc. pacientų vertino jų darbą vidutiniškai, 0,5 proc. blogai. Atsakymo nenurodė 1,8 proc. pacientų.
5. Didžioji dauguma respondentų vertino personalo pagarbą gydymo metu labai gerai ir gerai. ANAGS 1 tiriamasis vertino personalo pagarbą labai blogai.
6. Dauguma respondentų vertino patalpų švarumą ir jaukumą labai gerai ir gerai. 4 ANAGS pacientai vertino blogai ir labai blogai, 3 pacientai nenurodytame skyriuje – blogai.
7. Vidutiniškai maisto kokybę vertino beveik trečdalis PGS pacientų, SPRS ir nenurodytame skyriuje – po beveik penktadalį pacientų. Blogai ir labai maisto kokybę vertino 6,5 proc. PGS, po 1,5 proc. ANAGS ir SPRS respondentų, 4 proc. nenurodyto skyriaus respondentų. Tačiau didžiausia dalis skyrių pacientų vertino maisto kokybę labai gerai ir gerai.
8. Dauguma skyrių tiriamųjų atsakė, kad jiems tikrai buvo paašškintas gydymo planas ir buvo atsižvelgta į jų nuomonę dėl gydymo plano.
9. Dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Klaipėdos filialą tikrai rinktųsi ir/ar rekomenduotų savo artimiesiems.
10. Visi respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko.
11. Dauguma respondentų atsakė, kad jiems buvo tikrai sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis ar esant reikalui buvo teikiami paašškinimai. Kad tokia galimybė nebuvo sudaryta nurodė 3,2 proc. PGS, 5,3 proc. ANAGS, 1,5 proc. SPRS ir 2,4 proc. nenurodyto sk. pacientų

IV. REKOMENDACIJOS

Esant galimybei paanalizuoti tyrime nurodytus nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis atvejus skyriuose.

I. APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

Tyrimo metodika

2021 metais sausio – gruodžio mėn. buvo atliktas RPLC Šiaulių filialo stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Šiaulių filialo paslaugomis tyrimas ir gautos pacientų užpildytos „Stacionariųjų 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 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 Šiaulių filialo anketos (6) nesuvestos į spss ir neanalizuotos.

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

Tyrimo tikslas: įvertinti RPLC Šiaulių filialo stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2021 metais.

Apklausos imtis: anketinės anoniminės RPLC Šiaulių filialo stacionarinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n =217) pacientai (išsamiau žiūrėti 1 lentelę).

Apklausa atlikta RPLC Šiaulių filialo skyriuose:

- 1) Alkoholinės ir narkotinės abstinencijos gydymo skyriuje – toliau tekste ANAGS.
- 2) Motyvacinės terapijos ir reabilitacijos skyriuje – toliau tekste SPRS.

1 lentelė. Apklausos imtis (n=217)

VPLC skyriai	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=145)	145	66,8
SPRS (n=72)	72	33,2

II. GAUTŲ DUOMENŲ ANALIZĖ

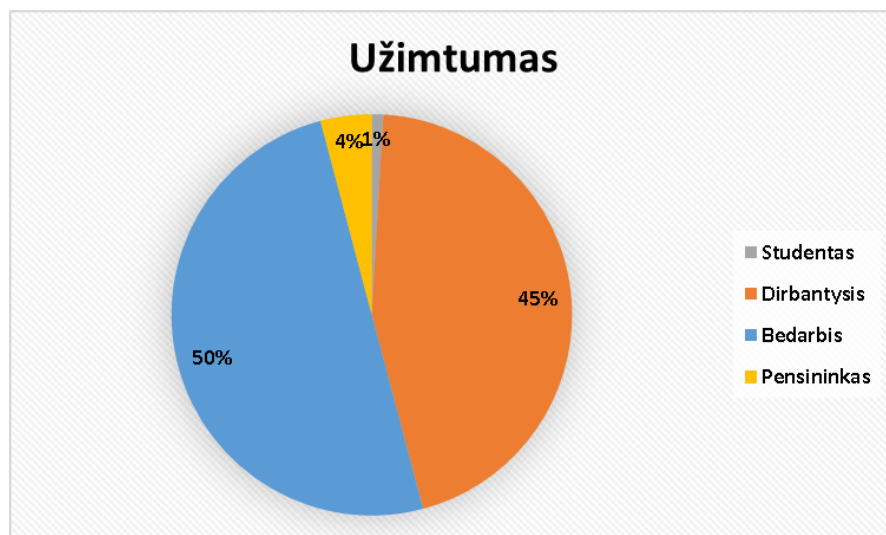
2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

Respublikinio priklausomybės ligų centro Šiaulių filialo skyriuose didžioji dalis besigydančių yra vyrai. Pacientų amžiaus vidurkis – 42,9 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=217)

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
ANAGS (n=145)	111	76,6	34	23,4	0	0
SPRS (n=72)	46	63,9	26	36,1	0	0
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
ANAGS (n=145)	42,8		19		66	
SPRS (n=72)	43,0		20		68	
Bendra RPLC Šiaulių filialo skyrių amžiaus statistika:						
Vidurkis – 42,9m						
Jauniausias – 19 m						
Vyriausias – 68 m						

Daugiausia respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra bedarbiai (50 proc. 109 resp.), kiek mažiau – dirbantieji (45 proc. 98 resp.) (3 lentelė).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=217)

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Šiaulių filialo skyrius

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=145)	Studentas	1	0,8
	Dirbantysis	70	48,3
	Bedarbis	69	47,6
	Pensininkas	6	4,1
	Nenurodė	0	0
SPRS (n=72)	Studentas	1	1,4
	Dirbantysis	28	38,9
	Bedarbis	40	55,6
	Pensininkas	3	4,2
	Nenurodė	0	0

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

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=145)	Labai gerai	108	74,5
	Gerai	36	24,8
	Vidutiniškai	1	0,7
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
SPRS (n=72)	Labai gerai	51	70,8
	Gerai	16	22,2
	Vidutiniškai	5	6,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Beveik visi pacientai vertina gydytojų darbą labai gerai ir gerai. Vidutiniškai vertina apie 3 proc. respondentų (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 Jūs gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=145)	Labai gerai	94	64,8
	Gerai	45	31,0
	Vidutiniškai	6	4,1
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
SPRS (n=72)	Labai gerai	42	58,3
	Gerai	25	34,7
	Vidutiniškai	5	6,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dalis pacientų nurodė, kad gydytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertina labai gerai ir gerai. 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=145)	Labai gerai	114	78,6
	Gerai	29	20,0
	Vidutiniškai	2	1,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
SPRS (n=72)	Labai gerai	46	63,9
	Gerai	24	33,3
	Vidutiniškai	2	2,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0

	Nenurodė	0	0
--	----------	---	---

Dauguma respondentai slaugytojų darbą vertino labai gerai ir gerai, 1,8 proc. 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

Skirius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=145)	Labai gerai	98	67,6
	Gerai	43	29,7
	Vidutiniškai	4	2,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
SPRS (n=72)	Labai gerai	41	56,9
	Gerai	25	34,7
	Vidutiniškai	6	8,3
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Dauguma pacientų slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai. 4,6 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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=145)	Labai gerai	100	69,0
	Gerai	35	24,1
	Vidutiniškai	4	2,8
	Blogai	1	0,7
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	5	3,4
SPRS (n=72)	Labai gerai	61	84,7

	Gera	8	11,1
	Vidutiniškai	2	2,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	1,4

Skyriuose dauguma respondentų socialinių darbuotojų darbą vertino labai gerai ir gerai. Blogai vertino 1 ANAGS pacientas. Atsakymo nenurodė beveik 3 proc. pacientų (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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=145)	Labai gerai	99	68,3
	Gera	32	22,1
	Vidutiniškai	6	4,1
	Blogai	2	1,4
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	6	4,1
SPRS (n=72)	Labai gerai	67	93,1
	Gera	5	6,9
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Dauguma pacientų vertino psichologų darbą labai gerai ir gerai. ANAGS 1,4 proc. vertino blogai (9 lentelė).

2.6. Personalo pagarba gydymo ligoninėje metu

10 lentelė. Personalo pagarba gydymo RPLC Šiaulių filiale metu

Skirius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=145)	Labai gerai	109	75,2
	Gera	33	22,8
	Vidutiniškai	3	2,1

SPRS (n=72)	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
	Labai gerai	51	70,8
	Gerai	18	25,0
	Vidutiniškai	3	4,2
	Blogai	0	0
SPRS (n=72)	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Beveik visi respondentai vertino personalo pagarbą labai gerai ir gerai. Apie 3 proc. respondentų 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=145)	Labai gerai	96	66,2
	Gerai	37	25,5
	Vidutiniškai	12	8,3
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
SPRS (n=72)	Labai gerai	34	47,2
	Gerai	23	31,9
	Vidutiniškai	15	20,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dalis respondentų vertino gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą labai gerai ir gerai. Vidutiniškai patalpas vertino 12,5 proc. pacientų (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	Respondentų sk.	Procentai
---------	--	-----------------	-----------

	kokybę?		
ANAGS (n=145)	Labai gerai	80	55,2
	Gerai	49	33,8
	Vidutiniškai	11	7,6
	Blogai	3	2,1
	Labai blogai	2	1,4
	Nenurodė	0	0
SPRS (n=72)	Labai gerai	25	34,7
	Gerai	27	37,5
	Vidutiniškai	16	22,2
	Blogai	4	5,6
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dalis pacientų maisto kokybę vertino gerai ir labai gerai. Apie 4 proc. pacientų vertino maisto kokybę 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=145)	Tikrai taip	129	89,0
	Galbūt taip	16	11,0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
SPRS (n=72)	Tikrai taip	57	79,2
	Galbūt taip	12	16,7
	Abejoju	2	2,8
	Galbūt ne	1	1,4
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dauguma skyrių respondentų nurodė, kad buvo paašškintas 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 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=145)	Tikrai taip	129	89,0
	Galbūt taip	12	8,3
	Abejoju	1	0,7
	Galbūt ne	2	1,4
	Tikrai ne	1	0,7
	Nenurodė	0	0
SPRS (n=72)	Tikrai taip	64	88,9
	Galbūt taip	5	6,9
	Abejoju	1	1,4
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	2	2,8
	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 rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=145)	Tikrai taip	130	89,7
	Galbūt taip	12	8,3
	Abejoju	2	1,4
	Galbūt ne	1	0,7
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
SPRS (n=72)	Tikrai taip	64	88,9

	Galbūt taip	6	8,3
	Abejoju	1	1,4
	Galbūt ne	1	1,4
	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.

2 ANAGS ir 1 SPRS pacientas nurodė, kad neoficialiai mokėti tikrai teko. Likusi didžioji dalis atsakiusių nurodė, kad neteko ir personalas tikrai nebuvo užsiminęs apie kyšį (16 ir 18 lentelė) Neoficialiai tikrai mokėję nurodė 3 respondentai (16 lentelė). 17 lentelėje nurodyta kam/kokiu atveju neoficialiai sumokėta – kad paguldytų į gydymo įstaigą.

16 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=145)	Tikrai taip	2	1,4
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	1	0,7
	Tikrai ne	142	97,9
	Nenurodė	0	0
SPRS (n=72)	Tikrai taip	1	1,4
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	71	98,6
	Nenurodė	0	0

17 lentelė. Asmuo, kuriam teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
ANAGS (n=145)	Tikrai taip:		
	kad paguldytų į gydymo įstaigą	2	1,4
SPRS (n=72)	Tikrai taip:		
	kad paguldytų į gydymo įstaigą	1	1,4

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

Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia	Respondentų sk.	Procentai
---------	---	-----------------	-----------

	sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?		
ANAGS (n=145)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	145	100
	Nenurodė	0	0
SPRS (n=72)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	72	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
ANAGS (n=145)	Tikrai taip	125	86,2
	Galbūt taip	14	9,7
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	6	4,1
	Nenurodė	0	0
SPRS (n=72)	Tikrai taip	56	77,8
	Galbūt taip	9	12,5
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	2	2,8
	Tikrai ne	5	6,9
	Nenurodė	0	0

Kad pacientams tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis nurodė didžioji dalis pacientų. Kad tikrai nebuvo sudaryta tokia galimybė nurodė 4,1 proc. ANAGS ir beveik 10 proc. SPRS pacientų.

2.14. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Šiaulių 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”	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7”	7
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8”	22
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9”	50
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10”	138
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	217
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	223

Pacientų pasitenkinimo RPLC

Šiaulių filialo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = $\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{217}{217} = 1$

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

2.15. Bendras atsakymų vertinimas balais.

20 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2017 metais	Atsakymų vidurkis 2018 metais	Atsakymų vidurkis 2019 metais	Atsakymų vidurkis 2020 metais	Atsakymų vidurkis 2021 metais
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?		1,98	2,0	1,99	1,97
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos		1,99	2,0	2,0	1,98

slaugytojų darbą?					
Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gyde gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?		1,98	1,93	1,97	1,95
Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?		1,99	2,0	1,99	1,95
Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?		1,98	1,99	1,99	1,97
Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?		1,93	1,96	1,99	1,98
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?		1,80	1,88	1,54	1,79
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?		1,79	1,98	1,95	1,87
Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?		1,92	1,93	1,98	1,94
Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?		1,95	1,92	2,0	1,96
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?				1,82	1,88
Bendras atsakymų vidurkis		1,93	1,96	1,93	1,93

III. IŠVADOS

1. Beveik visi pacientai vertina gydytojų darbą labai gerai ir gerai. Vidutiniškai vertina apie 3 proc. respondentų.
2. Didžioji dalis pacientų nurodė, kad gydytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertina labai gerai ir gerai. Vidutiniškai informaciją vertino 5 proc. pacientų.
3. Dauguma respondentai slaugytojų darbą vertino labai gerai ir gerai, 1,8 proc. vidutiniškai.
4. Dauguma pacientų slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai. 4,6 proc. pacientų vertino informaciją vidutiniškai.
5. Skyriuose dauguma respondentų socialinių darbuotojų darbą vertino labai gerai ir gerai. Blogai vertino 1 ANAGS pacientas. Atsakymo nenurodė beveik 3 proc. pacientų.
6. Dauguma pacientų vertino psichologų darbą labai gerai ir gerai. ANAGS 1,4 proc. vertino blogai.
7. Beveik visi respondentai vertino personalo pagarbą labai gerai ir gerai. Apie 3 proc. respondentų vertino pagarbą vidutiniškai.
8. Didžioji dalis respondentų vertino gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą labai gerai ir gerai. Vidutiniškai patalpas vertino 12,5 proc. pacientų.
9. 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.
10. Didžioji dauguma skyrių respondentų nurodė, kad tikrai buvo paaiškintas gydymo planas ir buvo atsižvelgta į jų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano.
11. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Šiaulių filialą tikrai rinktųsi ir/ar rekomenduotų savo artimiesiems.
12. 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.

13. 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.

I. APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

Tyrimo metodika

2021 metais sausio – gruodžio mėn. buvo atliktas RPLC Panevėžio filialo stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Panevėžio filialo paslaugomis tyrimas ir gautos pacientų užpildytos „Stacionariųjų 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 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 Panevėžio filialo anketos (10) nesuvestos į spss ir neanalizuotos.

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

Tyrimo tikslas: įvertinti RPLC Panevėžio filialo stacionariųjų skyrių pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2021 metais.

Apklausos imtis: anketinės anoniminės RPLC Panevėžio filialo stacionariųjų skyrių pacientų apklausos imtis (n =246) pacientai (išsamiau žiūrėti 1 lentelę).

Apklausa atlikta RPLC Panevėžio filialo skyriuose:

- 1) Stacionarinės „Minesotos“ skyriuje – toliau tekste PGS.
- 2) Nenurodytame skyriuje – toliau tekste „Nėra sk.“.

1 lentelė. Apklausos imtis (n=246)

VPLC skyriai	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=121)	121	49,2
Nėra sk. (n=125)	125	50,8

II. GAUTŲ DUOMENŲ ANALIZĖ

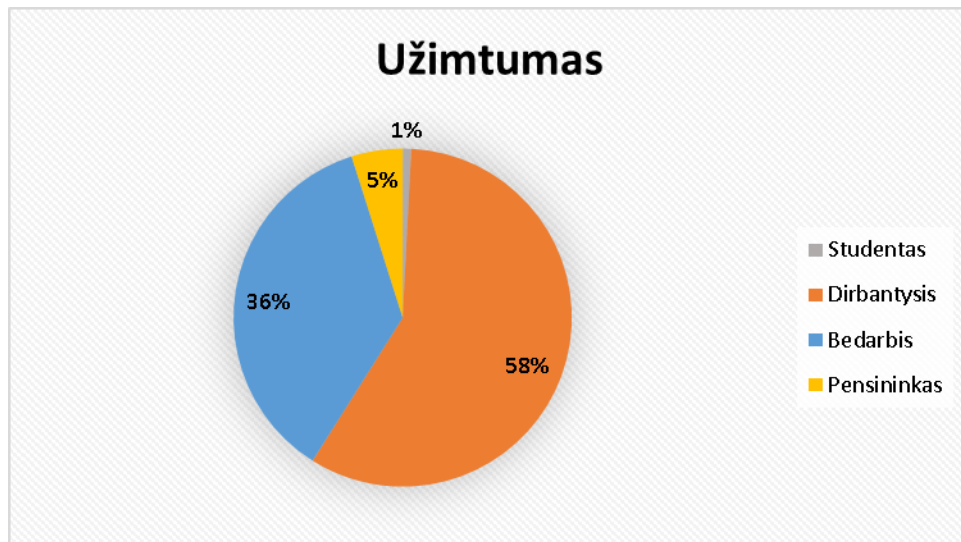
2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

Respublikinio priklausomybės ligų centro Panevėžio filialo skyriuose didžioji dalis besigydančių yra vyrai. Pacientų amžiaus vidurkis – 45,1 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=246)

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
PGS (n=121)	83	68,6	38	31,4	0	0
Nėra sk. (n=125)	102	81,6	23	18,4	0	0
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
PGS (n=121)	44,2		23		75	
Nėra sk. (n=125)	46,0		23		69	
Bendra RPLC Panevėžio filialo skyrių amžiaus statistika:						
Vidurkis – 45,1m						
Jauniausias – 23m						
Vyriausias – 75m						

Daugiau nei pusė respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra dirbantieji (58 proc. 143 resp.), daugiau nei trečdalis – bedarbiai (36 proc. 89 resp.) (3 lentelė).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (n=246)

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Panevėžio filialo skyrius

Skirius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=121)	Studentas	1	0,8
	Dirbantysis	71	58,7
	Bedarbis	44	36,4
	Pensininkas	5	4,1
	Nenurodė	0	0
Nėra sk. (n=125)	Studentas	1	0,8
	Dirbantysis	72	57,6
	Bedarbis	45	36,0
	Pensininkas	7	5,6
	Nenurodė	0	0

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

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=121)	Labai gerai	98	81,0
	Gerai	22	18,2
	Vidutiniškai	1	0,8

Nėra sk. (n=125)	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
	Labai gerai	95	76,0
	Gerai	30	24,0
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
Nėra sk. (n=125)	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome iš pateiktos lentelės duomenų, beveik visi atsakiusieji respondentai vertino gydytojų darbą labai gerai ir gerai, 1 PGS pacientas vertino vidutiniškai (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

Skirius	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=121)	Labai gerai	82	67,8
	Gerai	38	31,4
	Vidutiniškai	1	0,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Nėra sk. (n=125)	Labai gerai	92	73,6
	Gerai	31	24,8
	Vidutiniškai	2	1,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dauguma pacientų gydytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai. 1,2 proc. respondentų vertino šią informaciją vidutiniškai (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

Skylus	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=121)	Labai gerai	94	77,7
	Gerai	25	20,7
	Vidutiniškai	2	1,7
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Nėra sk. (n=125)	Labai gerai	100	80,0
	Gerai	23	18,4
	Vidutiniškai	1	0,8
	Blogai	1	0,8
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dauguma respondentų slaugytojų darbą vertino labai gerai ir gerai. Keli pacientai slaugytojų darbą vertino vidutiniškai, 1 – 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

Skylus	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=121)	Labai gerai	81	66,9
	Gerai	36	29,8
	Vidutiniškai	4	3,3
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Nėra sk. (n=125)	Labai gerai	92	73,6
	Gerai	28	22,4
	Vidutiniškai	5	4,0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dauguma apklaustųjų atsakė, kad slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertina labai gerai ir gerai. Apie 4 proc. pacientų vertino informaciją vidutiniškai (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

Skyrus	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=121)	Labai gerai	87	71,9
	Gerai	24	19,8
	Vidutiniškai	2	1,7
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	8	6,6
Nėra sk. (n=125)	Labai gerai	75	60,0
	Gerai	24	19,2
	Vidutiniškai	1	0,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	0,8
	Nenurodė	24	19,2

Beveik visi atsakiusieji respondentai socialinių darbuotojų darbą vertino labai gerai ir gerai. 13 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

Skyrus	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=121)	Labai gerai	91	75,2
	Gerai	20	16,5
	Vidutiniškai	2	1,7
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	1,8
	Nenurodė	7	5,8
Nėra sk. (n=125)	Labai gerai	81	64,8
	Gerai	25	20,0

	Vidutiniškai	1	0,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	0,8
	Nenurodė	17	13,6

Dauguma atsakiusių nurodė, kad psichologų darbą vertina labai gerai ir gerai. Blogai vertina 0,8 proc. Dešimtadalis tiriamųjų nenurodė atsakymo (9 lentelė).

2.6. Personalo pagarba gydymo ligoninėje metu

10 lentelė. Personalo pagarba gydymo RPLC Panevėžio filiale metu

Skylis	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=121)	Labai gerai	91	75,2
	Gerai	30	24,8
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Nėra sk. (n=125)	Labai gerai	93	74,4
	Gerai	31	24,8
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	0,8
	Nenurodė	0	0

Beveik visi pacientai personalo pagarbą gydymo įstaigoje metu vertino labai gerai ir gerai. Tik 1 pacientas personalo pagarbą gydymo metu vertino labai blogai (10 lentelė).

2.7. Ligoninės patalpų vertinimas

11 lentelė. Ligoninės patalpų vertinimas

Skylis	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=121)	Labai gerai	103	85,1
	Gerai	15	12,4
	Vidutiniškai	3	2,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Nėra sk. (n=125)	Labai gerai	105	84,0
	Gerai	18	14,4
	Vidutiniškai	1	0,8
	Blogai	0	0
	Labai blogai	1	0,8
	Nenurodė	0	0

Beveik visi skyrių pacientai gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą vertino labai gerai ir gerai, tik 1 pacientas – 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=121)	Labai gerai	64	52,9
	Gerai	42	34,7
	Vidutiniškai	14	11,6
	Blogai	1	0,8
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
Nėra sk. (n=125)	Labai gerai	69	55,2
	Gerai	37	29,6
	Vidutiniškai	17	13,6
	Blogai	0	0
	Labai blogai	2	1,6
	Nenurodė	0	0

Didžioji dauguma atsakiusių respondentų gydymo įstaigos maisto kokybę vertino labai gerai ir gerai, apie 13 proc. – vertino vidutiniškai, 1,2 proc. – 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 paašškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=121)	Tikrai taip	100	82,6
	Galbūt taip	20	16,5
	Abejoju	1	0,8
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
Nėra sk. (n=125)	Tikrai taip	112	89,6
	Galbūt taip	11	8,8
	Abejoju	1	0,8
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	1	0,8
	Nenurodė	0	0

Dauguma pacientų atsakė, kad jiems tikrai buvo paašškintas 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 Panevėžio filialą kaip gydymo įstaigą. Dauguma respondentų nurodė, kad tikrai rinktųsi. Tikrai nesirinktų 2,4 proc. respondentų (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
PGS (n=121)	Tikrai taip	111	91,7
	Galbūt taip	7	5,8
	Abejoju	3	2,5
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
Nėra sk. (n=125)	Tikrai taip	104	83,2
	Galbūt taip	15	12,0
	Abejoju	2	1,6
	Galbūt ne	1	0,8
	Tikrai ne	3	2,4
	Nenurodė	0	0

2.11. Ar rekomenduotų gydytis šioje ligoninėje savo artimiesiems

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

15 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Panevėžio filialą savo artimiesiems

Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=121)	Tikrai taip	116	95,9
	Galbūt taip	4	3,3
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	1	0,8
	Nenurodė	0	0
Nėra sk. (n=125)	Tikrai taip	116	92,8
	Galbūt taip	9	7,2
	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 nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad tikrai neoficialiai mokėti neteko (16 ir 18 lentelė). Kad teko tikrai neoficialiai mokėti nurodė 2 PGS respondentai, kad personalas buvo užsiminęs apie kyšį – 2 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
PGS (n=121)	Tikrai taip	2	1,7
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	119	98,3
	Nenurodė	0	0
Nėra sk. (n=125)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0

	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	125	100
	Nenurodė	0	0

17 lentelė. Asmuo, kuriam teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
PGS (n=121)	Tikrai taip:		
	psichikos sveikatos slaugytojui	2	1,6

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
PGS (n=121)	Tikrai taip	1	0,8
	Galbūt taip	1	0,8
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	119	98,3
	Nenurodė	0	0
Nėra sk. (n=125)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	125	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=121)	Tikrai taip	97	80,2
	Galbūt taip	18	14,9

	Abejoju	1	0,8
	Galbūt ne	1	0,8
	Tikrai ne	4	3,3
	Nenurodė	0	0
Nėra sk. (n=125)	Tikrai taip	100	80,0
	Galbūt taip	19	15,2
	Abejoju	2	1,6
	Galbūt ne	2	1,6
	Tikrai ne	2	1,6
	Nenurodė	0	0

Dauguma pacientų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis ir, esant reikalui, buvo teikiami paaiškinimai. Apie 4 proc. pacientų nurodė 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“	1
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	1
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	1
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	8
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	17
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	43
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	175
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	246
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	256

Pacientų pasitenkinimo RPLC

Panevėžio filialo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = $\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{243}{246} = 0,99$

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 2017 metais	Atsakymų vidurkis 2018 metais	Atsakymų vidurkis 2019 metais	Atsakymų vidurkis 2020 metais	Atsakymų vidurkis 2021 metais
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?		1,94	1,98	2,0	1,99
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?		1,96	1,92	1,95	1,98
Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gyde gydytojai suteikė Jums svarbią informaciją?		1,9	1,89	1,97	1,98
Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums svarbią informaciją?		1,93	1,92	1,93	1,96
Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?		1,94	1,91	1,98	1,99
Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano?		1,95	1,93	1,96	1,98
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?		1,69	1,69	1,92	1,84
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?		1,95	1,94	1,97	1,97

Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?		1,98	1,87	2,0	1,94
Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?		1,97	1,91	2,0	1,99
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?				1,83	1,91
Bendras atsakymų vidurkis		1,92	1,90	1,96	1,95

III. IŠVADOS

1. Beveik visi atsakiusieji respondentai vertino gydytojų darbą labai gerai ir gerai, 1 PGS pacientas vertino vidutiniškai.
2. Didžioji dauguma skyrių pacientų gydytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertino labai gerai ir gerai.
3. Didžioji dauguma respondentų slaugytojų darbą vertino labai gerai ir gerai. Keli pacientai slaugytojų darbą vertino vidutiniškai, 1 – blogai.
4. Didžioji dauguma apklaustųjų atsakė, kad slaugytojų suteiktos informacijos suprantamumą vertina labai gerai ir gerai. Apie 4 proc. pacientų vertino informaciją vidutiniškai.
5. Beveik visi atsakiusieji respondentai socialinių darbuotojų darbą vertino labai gerai ir gerai. 13 proc. pacientų nenurodė atsakymo, nes galimai nesinaudojo socialinių darbuotojų paslaugomis.
6. Dauguma atsakiusių nurodė, kad psichologų darbą vertina labai gerai ir gerai. Blogai vertina 0,8 proc. Dešimtadalis tiriamųjų nenurodė atsakymo.
7. Beveik visi pacientai personalo pagarbą gydymo įstaigoje metu vertino labai gerai ir gerai. Tik 1 pacientas personalo pagarbą gydymo metu vertino labai blogai.
8. Beveik visi skyrių pacientai gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą vertino labai gerai ir gerai, tik 1 pacientas – labai blogai.

9. Didžioji dauguma atsakiusiųjų respondentų gydymo įstaigos maisto kokybę vertino labai gerai ir gerai, apie 13 proc. – vertino vidutiniškai, 1,2 proc. – blogai .
10. Dauguma pacientų atsakė, kad jiems tikrai buvo paaiškintas gydymo planas ir buvo atsižvelgta į jų nuomonę priimant sprendimus dėl gydymo plano.
11. Dauguma respondentų nurodė, kad dar kartą RPLC Panevėžio filialą tikrai rinktųsi ir rekomenduotų savo artimiesiems.
12. Dauguma respondentų nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad tikrai neoficialiai mokėti neteko (16 ir 18 lentelė). Kad teko tikrai neoficialiai mokėti nurodė 2 PGS respondentai, kad personalas buvo užsiminęs apie kyšį – 2 respondentai.
13. Dauguma pacientų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis ir, esant reikalui, buvo teikiami paaiškinimai. Apie 4 proc. pacientų nurodė neigiamą atsakymą.

IV. REKOMENDACIJOS

Esant galimybei paanalizuoti tyrime nurodytus nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis atvejus skyriuose.

STACIONARINIŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ VERTINIMO ANKETA

Gerb. Paciente (Paciento atstove),

Dėkojame, kad pasirinkote mūsų gydymo įstaigą. Mes siekiame nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybę, todėl Jūsų nuomonė mums labai svarbi. Šiuo metu Jūs (Jūsų atstovaujamas pacientas) baigėte gydymą (gydymo etapą) mūsų gydymo įstaigoje. Maloniai prašytume užpildyti šią anketą.

Anketa anoniminė, Jūsų atsakymai bus analizuojami tik apibendrintoje statistikoje, todėl neturės jokios įtakos Jūsų (Jūsų atstovaujamo paciento) tolimesniems santykiams su gydymo įstaigos personalu.

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

Paciento (Jūsų atstovaujamo paciento) lytis (tai, kas tinka, pabraukti): Vyras Moteris

Paciento socialinė padėtis (tai, kas tinka, pabraukti):

Studentas /

Dirbantis /

Bedarbis /

Pensininkas

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

		Atsakymą žymėti tik vieną				
Eil. Nr.	Klausimas (žymėti tik vieną atsakymą)	Labai gerai	Gera	Vidutiniškai	Blogai	Labai blogai
	<i>nepildykite</i>					
7.	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums (ar Jūsų atstovaujamam pacientui) svarbią informaciją?					
8.	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos suteikė Jums (ar Jūsų atstovaujamam pacientui) svarbią informaciją?					
9.	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu?					
10.	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos patalpų švarą ir jaukumą?					
11.	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos maisto kokybę?					

Eil. Nr.	Klausimas (žymėti tik vieną atsakymą)	Tikrai taip	Galbūt taip	Abejoju	Galbūt ne	Tikrai ne
12.	Ar Jums buvo paaiškintas gydymo planas ir ar buvo atsižvelgta į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl gydymo plano ?					
13.	Ar Jūs rinktumėtės šią gydymo įstaigą dar kartą?					
14.	Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?					
15.	Ar teko neoficialiai mokėti ? Jei taip, pažymėkite kokiais atvejais:					
	☐ už tai, kad Jūs paguldytų į šią gydymo įstaigą?					
	☐ gydytojui?					
	☐ psichikos sveikatos slaugytojui?					
	☐ slaugytojo padėjėjui?					
	☐ kiti gydymo įstaigos specialistai?					
16.	Ar RPLC filialo personalas (gydytojas, slaugytojas, slaugytojo					

Eil Nr.	Klausimas (žymėti tik vieną atsakymą)	Tikrai taip	Galbūt taip	Abejoju	Galbūt ne	Tikrai ne						
	padėjėjas ir kt.) buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?											
17.	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai ?											
18.	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
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