



VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS TAURAGĖS LIGONINĖS VIDAUS MEDICININIS AUDITAS

KOKYBĖS RODIKLIO „PACIENTŲ PASITENKINIMO ASPI TEIKIAMOMIS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOMIS LYGIS“ VERTINIMO ATASKAITA 2022 M.

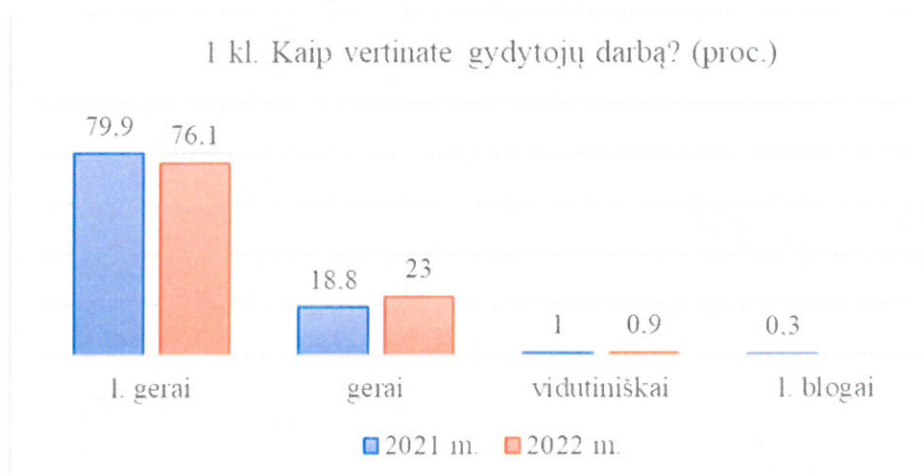
2023-03-06 Nr. (10.2) 27-6

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2019 m. gruodžio 3 d. Nr. V-1377 įsakymu „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 29 d. įsakymo Nr. V-1073 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir veiklos efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“ pakeitimo reikalavimais, VšĮ Tauragės ligoninės direktoriaus patvirtintu Pacientų apklausų tvarkos aprašu, buvo vykdoma pacientų pasitenkinimo teikiamomis stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis apklausa. Reikalingas imties dydis nustatytas atsižvelgiant į Medicininės statistikos pateiktus duomenis apie į VšĮ Tauragės ligoninės skyrius stacionarizuotų pacientų skaičių 2021 metais. Imties dydis apskaičiuotas naudojant Paniotto formulę, pasirinkus 5 proc. paklaidos dydį. VšĮ Tauragės ligoninės stacionare per 2021 metus gydyti 5257 pacientai, todėl reprezentatyviai imčiai užtikrinti reikėjo 370 užpildytų anketų. Apklausa buvo atlikta visuose Ligoninės stacionaro skyriuje ir Skaudvilės padalinyje. Pacientai, jų artimieji turėjo galimybę pildyti popierines ir elektronines anketų formas. Stacionare gydyti pacientai (arba jų atstovai – nepilnamečių tėvai) užpildė 339 anketas.

Respondentų amžius sudarė: iki 29 m. – 32 (12,7 proc.), 30-49 m. – 64 (25,4 proc.), 50-64m. – 63 (25 proc.), 65-79 m. – 55 (21,8 proc.), virš 80 m. – 38 (15,1 proc.). 15,2 proc. (n=45) pacientų amžiaus nenurodė.

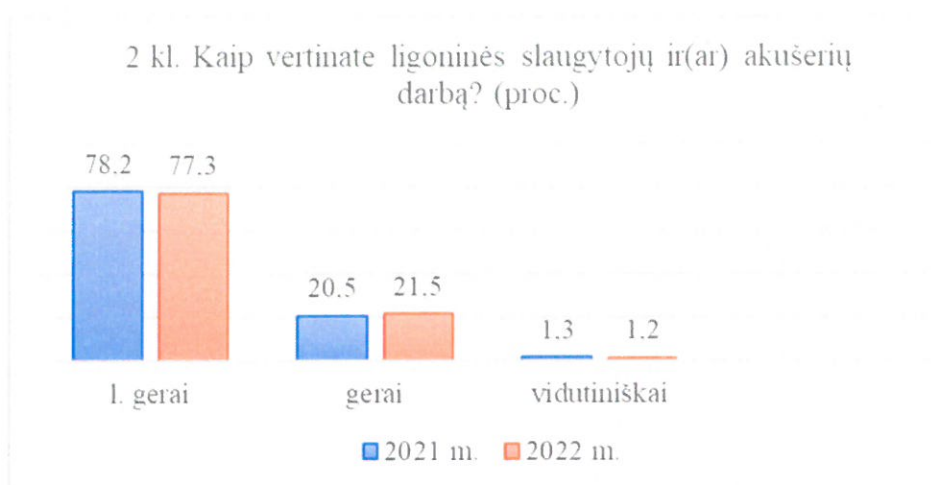
Apklausoje dalyvavo 66,1 proc. moterų, 33,9 proc. – vyrų, dirbantys sudarė 34,9 proc., pensininkai - 34,2 proc., vaikai - 17,3 proc., bedarbiai - 12,7 proc., studentai - 1,1 proc.

1 klausimas. *Kaip Jūs vertinate ligoninės gydytojų darbą?* 258 pacientai vertino labai gerai, 23 – gerai, 3 – vidutiniškai.

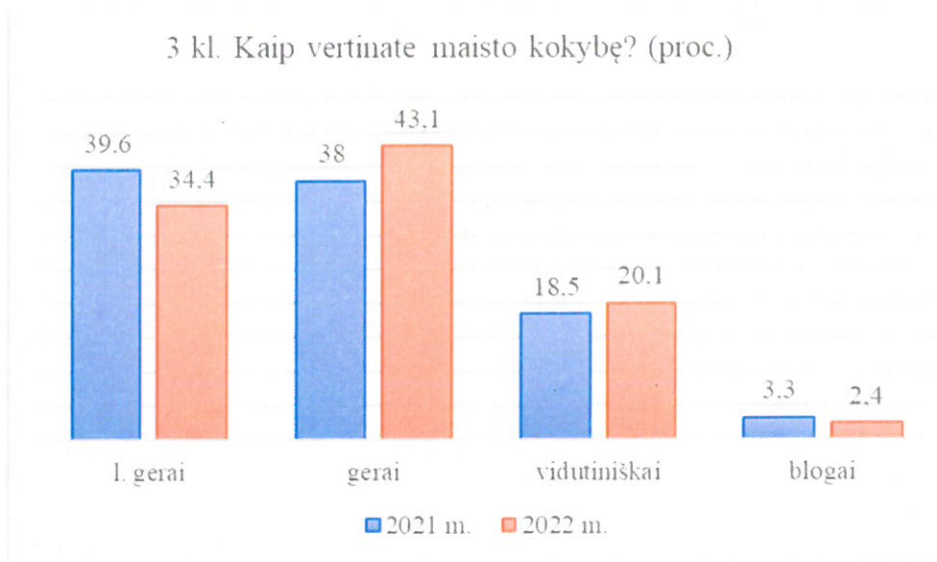


2 klausimas. Kaip vertinate ligoninės slaugytojų ir (ar) akušerių darbą?

262 respondentų slaugytojų ir akušerių darbą įvertino labai gerai, 73 – gerai, 4 - vidutiniškai.

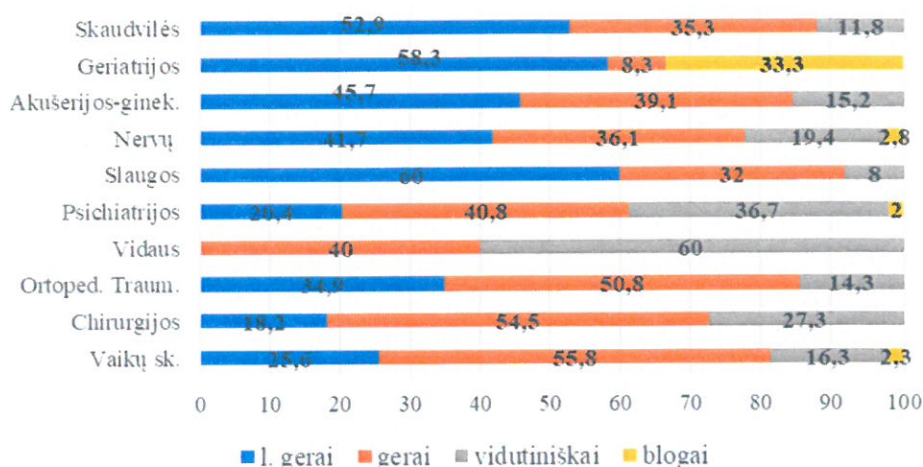


3 klausimas. Kaip Jūs vertinate ligoninės maisto kokybę? 115 (34,4 proc.) respondentų maisto kokybę vertino labai gerai, 144 (43,1 proc.) – gerai, 67 (20,1 proc.) – vidutiniškai, 8 (2,4 proc.) – blogai. 77,5 proc. apklaustųjų maisto kokybę ligoninėje įvertino labai gerai ir gerai, 22,5 proc. – vidutiniškai ir blogai. Lyginant su 2021 m. maisto kokybės vertinimo rodikliai išlieka panašūs.



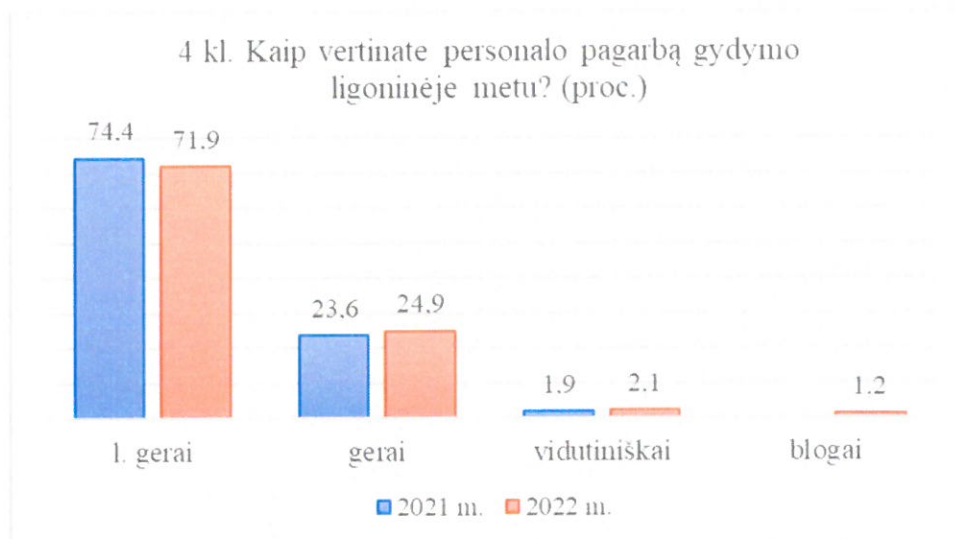
Daugiausiai labai gerai ir gerai maisto kokybė buvo vertinta Vaikų, Chirurgijos, Ortopedijos traumatologijos, Akušerijos – ginekologijos skyriuose. Daugiausiai maisto kokybė vidutiniškai ir blogai buvo vertinta Psichiatrijos, Vidaus, Chirurgijos skyriuose.

Maisto kokybės vertinimas pagal skyrius (proc.)



4 klausimas. Kaip vertinate personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu?

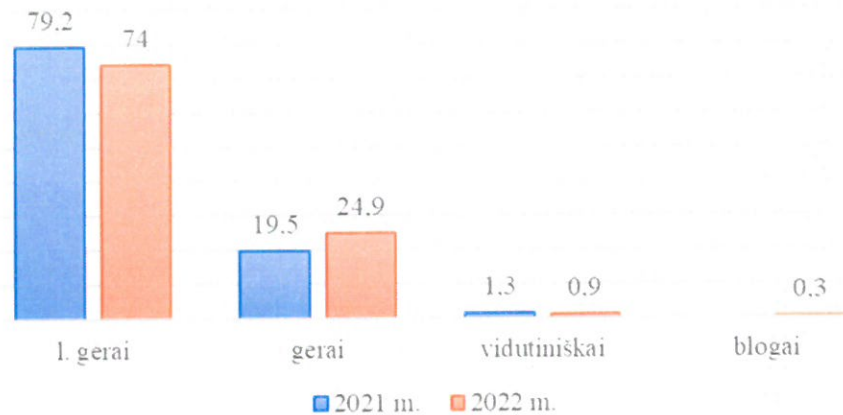
Vadovaujantis apklausos rezultatais dauguma respondentų 243 (71,9 proc.) personalo pagarbą Ligoninėje įvertino labai gerai, 84 (24,9 proc.) – gerai. Tačiau 3,3 proc. respondentų personalo pagarbą vertino vidutiniškai ir blogai (Chirurgijos (4), Psichiatrijos (2), Nervų (2), Vaikų (1), Ortopedijos traumatologijos (1), Slaugos (1)).



5 klausimas. Kaip vertinate ligoninės patalpų švarą ir jaukumą? 250 (74 proc.) pacientų ligoninės patalpų švarą įvertino labai gerai 84 (24,9 proc.) – gerai, 4 (1,2) proc. – vidutiniškai ir blogai.

Vaikų ir Psichiatrijos skyriuose gydęsi pacientai nurodė, kad tualetuose ir dušuose trūksta švaros, ne visuomet būna popierinių rankšluosčių, muilo.

5 kl. Kaip vertinate patalpų švarą ir jaukumą? (proc.)



6 klausimas. Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gyde gydytojai suteikė Jums (ar Jūsų atstovaujamam pacientui) svarbią informaciją? 322 (95,3 proc.) apklaustųjų mano, kad jiems suteikta pakankamai informacijos, kuri buvo suprantama labai gerai ir gerai, 14 (4,1 proc.) – vidutiniškai, 2 (0,6 proc.) blogai. 5,1 proc. respondentų Chirurgijos skyriaus (n=14) ir Vaikų skyrius (n=2) gydytojų suteiktą informaciją vertino vidutiniškai ir blogai.

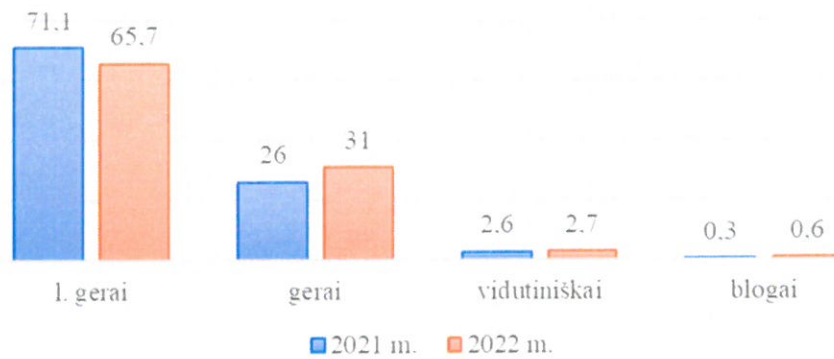
6 kl. Gydytojo informacijos teikimas (proc.)



7 klausimas. Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos ir (ar) akušerės suteikė Jums (ar Jūsų atstovaujamam pacientui) svarbią informaciją? 324 (96,7 proc.) apklaustųjų mano, kad slaugytojos ir/ ar akušerės informaciją suteikė pakankamai išsamiai.

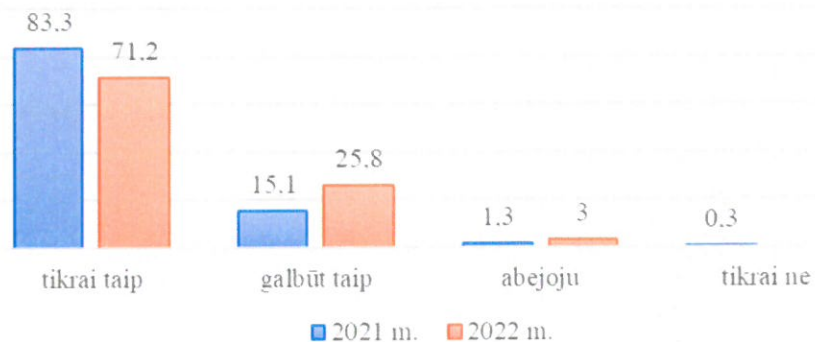
3,3 proc. (n=11) respondentų Psichiatrijos (n=5), Chirurgijos (n=3), Ortopedijos traumatologijos (n=2), Vaikų ir Nervų skyriuose slaugytojų suteiktą informaciją vertino vidutiniškai ir blogai.

7 kl. Slaugytojų ir(ar) akušerių informacijos teikimas pacientams (proc.)



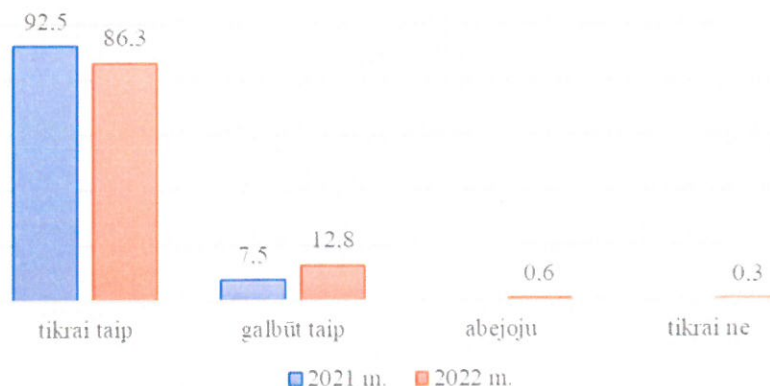
8 klausimas. *Ar personalas atsižvelgė į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos?* Vertinant pacientų atsiliepimus apie tai, ar gydymo metu buvo atsižvelgta į jų nuomonę priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos, pastebėta, jog 71,2 proc. pacientų teigė, kad buvo atsižvelgta į jų nuomonę priimant į sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos.

8 kl. Ar personalas atsižvelgė į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo taktikos? (proc.)

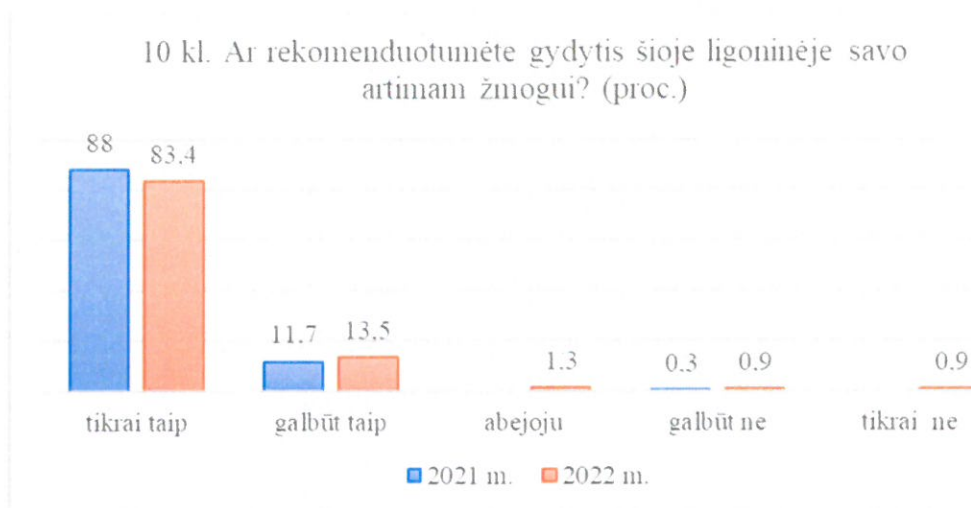


9 klausimas. *Ar Jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?* Vertinant pasitikėjimą, kitą kartą ligoninę rinktųsi 289 pacientai (86,3 proc.), galbūt taip – 43 (12,8 proc.), abejojo ir tikrai ne – 3 (0,9 proc.) respondentų.

9 kl. Ar rinktumėtės šią ligoninę dar kartą? (proc.)



10 klausimas. Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui? Remiantis apklausos duomenimis, 83,4 proc. (n=266, tikrai taip) rekomenduotų gydytis šioje ligoninėje savo šeimos nariams ir artimiesiems, 13,5 proc. (n=43) – galbūt taip, 3,1 proc. (n=11) abejojo ir buvo tikri, kad nerekomenduotų gydytis VšĮ Tauragės ligoninėje.



11 klausimas. Buvo prašoma įvertinti bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe balais skalėje nuo 1 iki 10. Rezultatai rodo, kad ligoninėje suteiktų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę 1-6 balais įvertino 3 proc. (n=9), 7-10 balų – 97,3 proc. (n=330) respondentų.

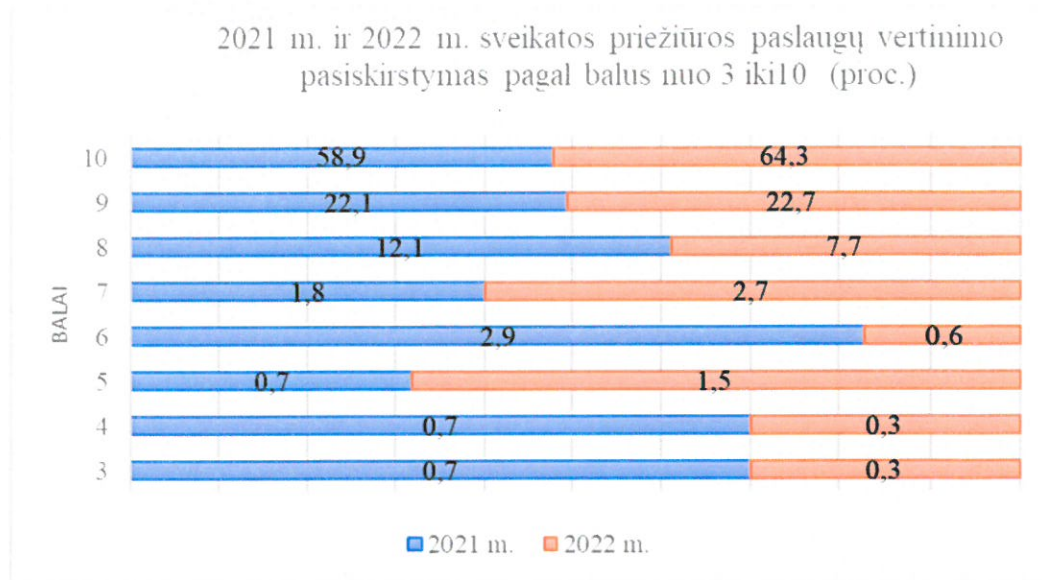
1 lentelė. Pacientų bendro pasitenkinimo ASPĮ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis

Eil. Nr.	Atitinkamą vertinimą gavusių anketų įvardinimas	Skaičius, vnt.
1.	Anketos, gavusios vertinimą „1“	0
2.	Anketos, gavusios vertinimą „2“	0
3.	Anketos, gavusios vertinimą „3“	1
4.	Anketos, gavusios vertinimą „4“	1
5.	Anketos, gavusios vertinimą „5“	5
6.	Anketos, gavusios vertinimą „6“	2
7.	Anketos, gavusios vertinimą „7“	9
8.	Anketos, gavusios vertinimą „8“	26
9.	Anketos, gavusios vertinimą „9“	77
10.	Anketos, gavusios vertinimą „10“	218
11.	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	339
12.	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	339

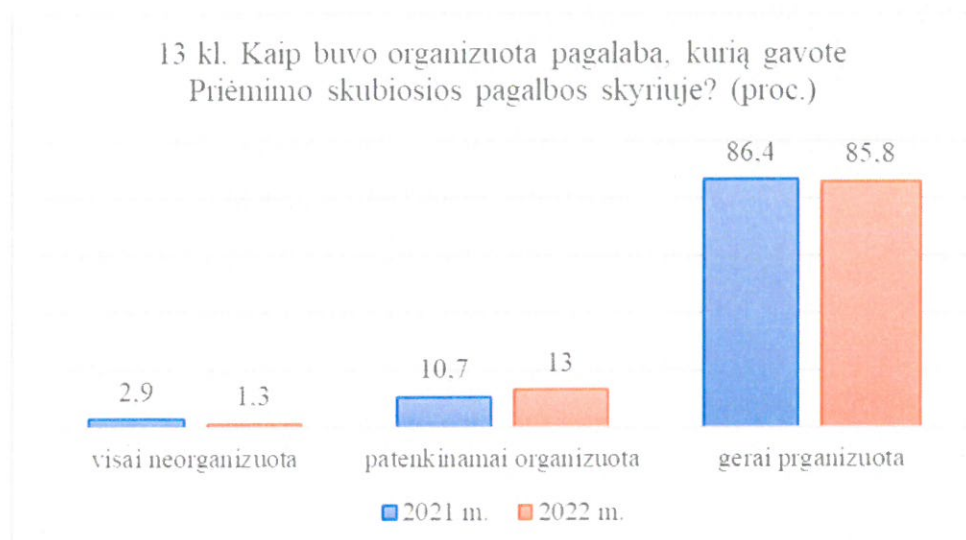
Vadovaujantis LR SAM 2012 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. V-1073 įsakymu „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir veiklos efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“ paciento bendras pasitenkinimo sveikatos priežiūros paslaugomis vidurkis skaičiuojamas 11 kl. teigiamai įvertintos anketos – tai anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPĮ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinamas 7–10. Apskaičiuotas bendro pasitenkinimo paslaugomis santykis – 0,97, t.y. 97 proc. pacientų

teigiamai vertina teikiamas stacionarines paslaugas.

Lyginant su 2021 m. (95 proc.) apklausos rezultatais, 2022 m. ligoninėje teiktos sveiktos priežiūros paslaugos vertintos geriau 97 proc.

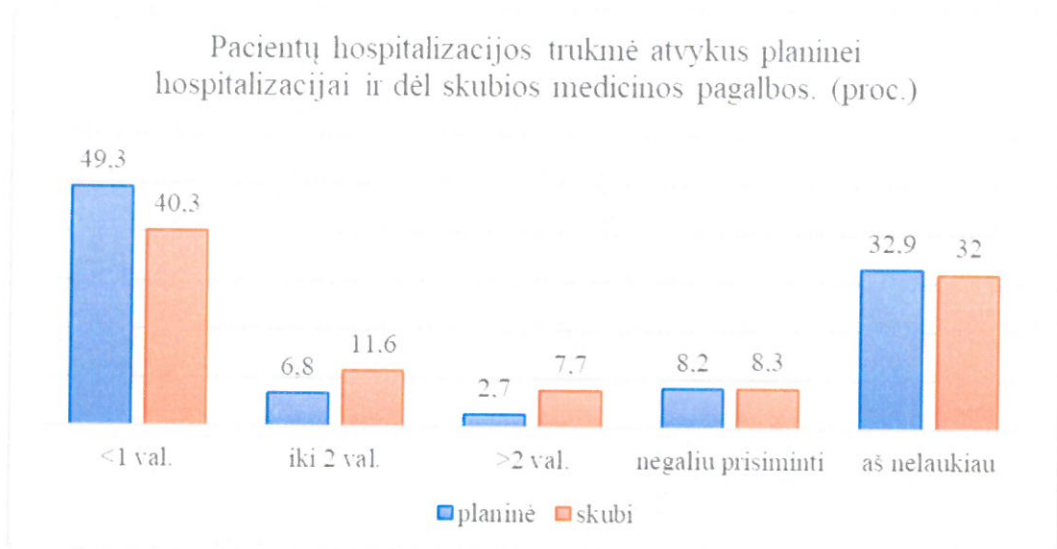


13 klausimas. *Kaip buvo organizuota pagalba, kurią Jūs gavote Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriuje?* 271 (85,8 proc.) respondentui Priėmimo skubiosios pagalbos skyriuje suteiktos paslaugos atitiko jų lūkesčius, 45 (14,3 proc.) priėmimo skyriaus darbo organizavimą įvertino patenkinamai ar neorganizuotai. Lyginant su 2021 n. Priėmimo-skubios pagalbos skyriaus paslaugų kokybės vertinimas išliko panašus.

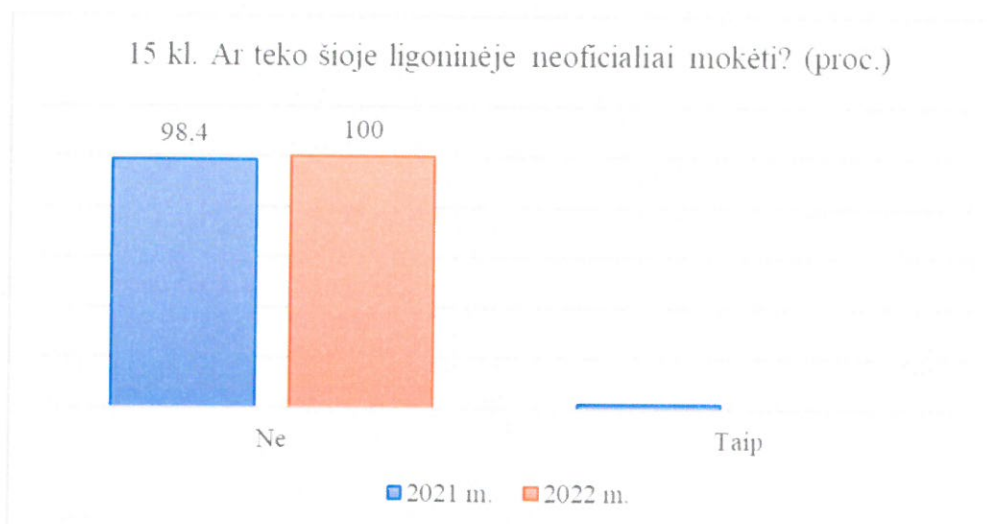


14 klausimas. *Atvykus į ligoninę, kiek laiko laukėte iki patekote į skyrių ar palatą?* Taip pat buvo siekiama nustatyti, kiek laiko pacientai sugaišo laukdami Priėmimo skubiosios pagalbos skyriuje iki hospitalizavimo. Analizuojant gautus rezultatus nustatyta, kad 82,2 proc. (n=120) pacientų pažymėjo, kad atvykus planinei į skyrių buvo hospitalizuoti per 1 val. arba tuoj pat. 9,5 proc. (n=14) nuomone jų hospitalizacija truko 2 val. ir ilgiau.

72,3 proc. pacientų, atvykusių dėl skubiosios medicinos pagalbos į skyrių buvo hospitalizuoti netrukus ir per 1 val., 19,3 proc. – per 2 val. ir daugiau.



15 klausimas. Ar teko šioje ligoninėje neoficialiai mokėti? 97,6 proc. respondentų atsakė, kad nemokėjo už ligoninėje suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas, 2,4 proc. į klausimą neatsakė.



Anketos grafoje „Jūsų pasiūlymai, pastabos (įrašykite)“ pacientai dažniausiai rašė padėkos žodžius už gydymosi metu jiems suteiktą gerą priežiūrą, profesionalias ir aukštos kokybės suteiktas gydytojų ir kito personalo paslaugas. Skyriai, kuriuose gydėsi pacientai labiausiai dėkojo personalui: Akušerijos, Ortopedijos traumatologijos, Nervų, Slaugos ir Vaikų.

IŠVADOS

1. 2022 m. teigiamai asmens sveikatos priežiūros paslaugas vertino 97 proc. stacionare gydytų respondentų, t.y. nuo 7 iki 10 balų ir tik 3 proc. neigiamai.
2. Didžioji dalis respondentų labai gerai ir gerai vertino gydytojų, akušerių ir slaugytojų darbo kokybę (99,1 proc. – gydytojų, 98,8 proc. – akušerių, slaugytojų).
3. 77,6 proc. respondentų ligoninėje teikiama maitinimą vertino labai gerai ir gerai, 22,4

proc. maisto kokybę buvo patenkinti vidutiniškai ir nepatenkinti.

4. 96,8 proc. respondentų teigė jautę personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu.
5. 98,9 proc. respondentų buvo patenkinti ligoninės patalpų švara ir jaukumu.
1. 95,3 proc. respondentų „Labai gerai“ ir „Gerai“ vertino gydytojų jiems suteiktą svarbią informaciją, ir tik 4,7 proc. pacientų informacijos negavo arba ji buvo suteikta neaiškiai. Slaugytojų ir (ar) akušerių suteiktos informacijos kokybę respondentai 65,7 proc. atvejų įvertino „Labai gerai“, 31 proc. - „Gerai“, 3,3 proc. respondentų informacijos negavo arba ji buvo suteikta neaiškiai.
2. 71,2 proc. respondentai nurodė, kad gydymo metu buvo atsižvelgta į jų nuomonę priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos.
3. 86,3 proc. respondentų rinkęsi gydymą VšĮ Tauragės ligoninėje dar kartą, 83,4 proc. rekomenduotų gydytis savo artimajam.
4. 85,8 proc. respondentų Priėmimo - skubiosios pagalbos skyriuje suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas vertino gerai organizuotas, 14,3 proc. – patenkinamai.
5. Iš atsakiusiųjų į klausimą, ar teko neoficialiai mokėti, 100 proc. atsakė ne.

Rekomendacijos

Pacientų apklausas ligoninėje organizuoti kiekvieną ketvirtį.

Apklausos rezultatai per DVS „Kontora“ pateikiami: direktoriui, direktoriaus pavaduotojui medicinai, vyr. slaugos administratoriui, Priėmimo skubiosios pagalbos, Nervų, Vidaus, Akušerijos ginekologijos, Vaikų, Chirurgijos, Ortopedijos traumatologijos, Slaugos, palaikomojo gydymo ir paliatyvosios pagalbos, Psichiatrijos, Geriatrijos skyriams ir virtuvei, Skaudvilės padaliniui.

Parengė: Vidaus audito grupės vadovė Jolanta Lingaitienė