

Pacientų pasitenkinimas teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis Santaros klinikose 2020 metais

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 29 d. įsakymu 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“, 2018 m. balandžio 16 d. įsakymu Nr. V-419 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“ ir VšĮ Vilniaus universiteto ligoninės Santaros klinikų generalinio direktoriaus 2020 m. kovo 16 d. įsakymu Nr. V-210 „Dėl procedūros „Apklausų organizavimas“ tvirtinimo“ patvirtinta procedūra P 9-2020 „Apklausų organizavimas“, VUL Santaros klinikose vykdomas pacientų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas.

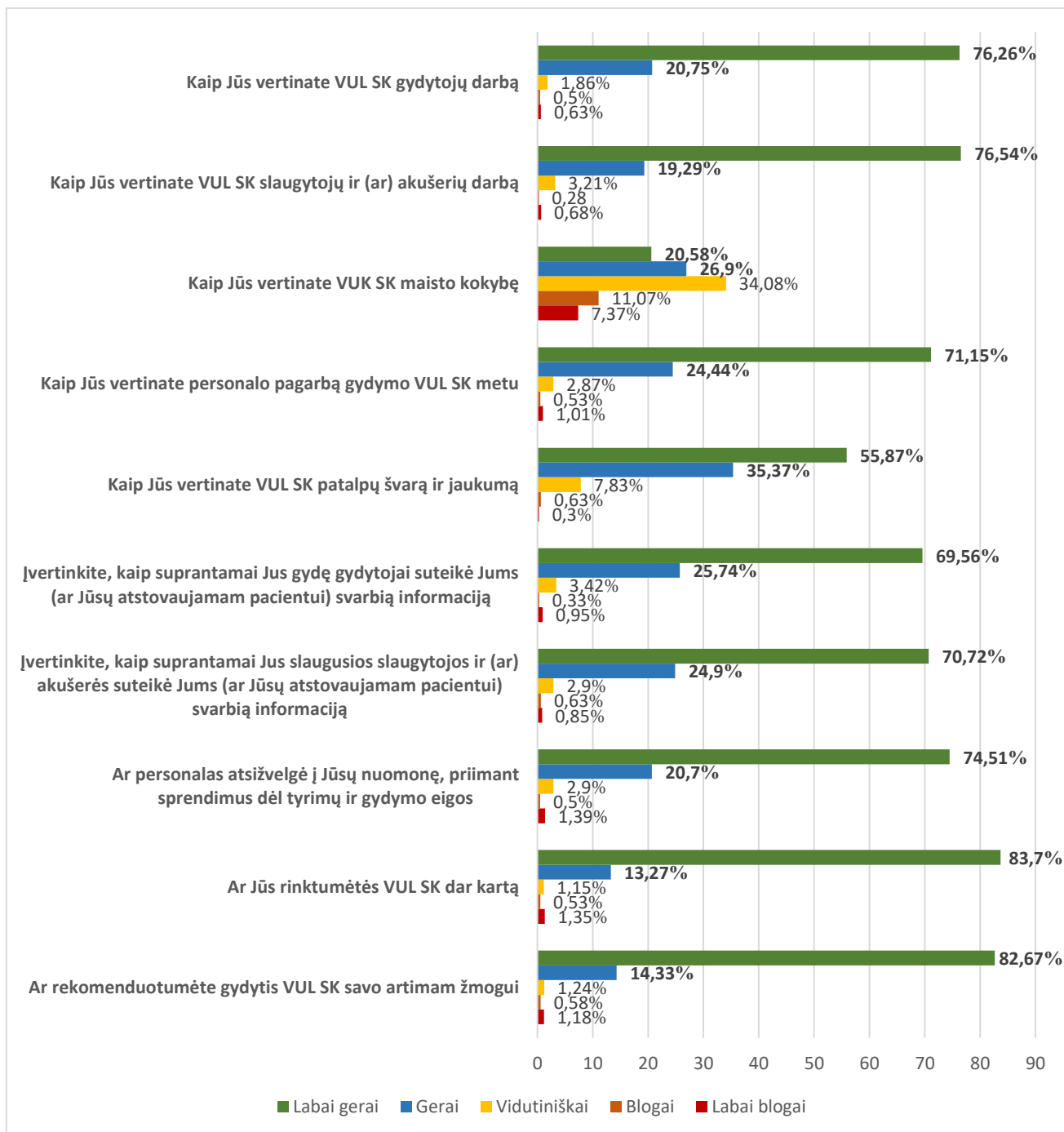
Pacientams išdalintos „Stacionariųjų asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos“ ir „Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos“. Vertintos tik kokybiškai užpildytos 4290 anketos: 2976 stacionariųjų asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos ir 1314 ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketų. Vadovaujantis patvirtinta skaičiavimo metodika, bendras pasitenkinimas suteiktų stacionario paslaugų kokybe įvertintas 0,97 balo (2019 m. – 0,98 balo), ambulatorinių sveikatos priežiūros paslaugų – 0,93 balo (2019 m. – 0,96 balo). Tikėtina, kad pacientų nežymų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis ligoninėje ir neišsipildžiusius lūkesčius paveikė COVID-19 pandemija, kurios valdymui ligoninėje buvo skiriamas prioritetas, o COVID-19 liga sergantys pacientai nebuvo apklausiami.

Analizuojant Stacionariųjų asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketų duomenis (*1 diagrama*), Santaros klinikų gydytojų darbą labai gerai ir gerai įvertino 97 proc., slaugytojų ir (ar) akušerių darbą – 96 proc. respondentų. Palyginti su 2019 metais, apklaustieji geriau įvertino maisto kokybę: 47,5 proc. apklaustųjų maisto kokybę įvertino teigiamai, blogai vertinančių maisto kokybę sumažėjo iki 18 proc. (2019 m. nepatenkintų maisto kokybe buvo 27 proc.).

96 proc. respondentų pažymėjo, kad Santaros klinikų personalas su jais elgiasi pagarbiai, 95 proc. respondentų teigia, kad gydytojai aiškiai suteikė informaciją, susijusią su gydymu, 96 proc. slaugytojų ir (ar) akušerių suprantamai ir aiškiai suteikė informaciją, susijusią su slaugymu, 95 proc. pacientų atsakė, kad klinikų personalas atsižvelgė į jų nuomonę priimant svarbius sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos.

Ligoninės patalpų švarą ir jaukumą vertino teigiamai 91 proc. respondentų ir tik 0,9 proc. respondentų yra nepatenkinti ligoninės patalpų švara.

97 proc. pacientų rekomenduoju Santaros klinikas savo artimam žmogui ir patys rinktųsi ją dar kartą.

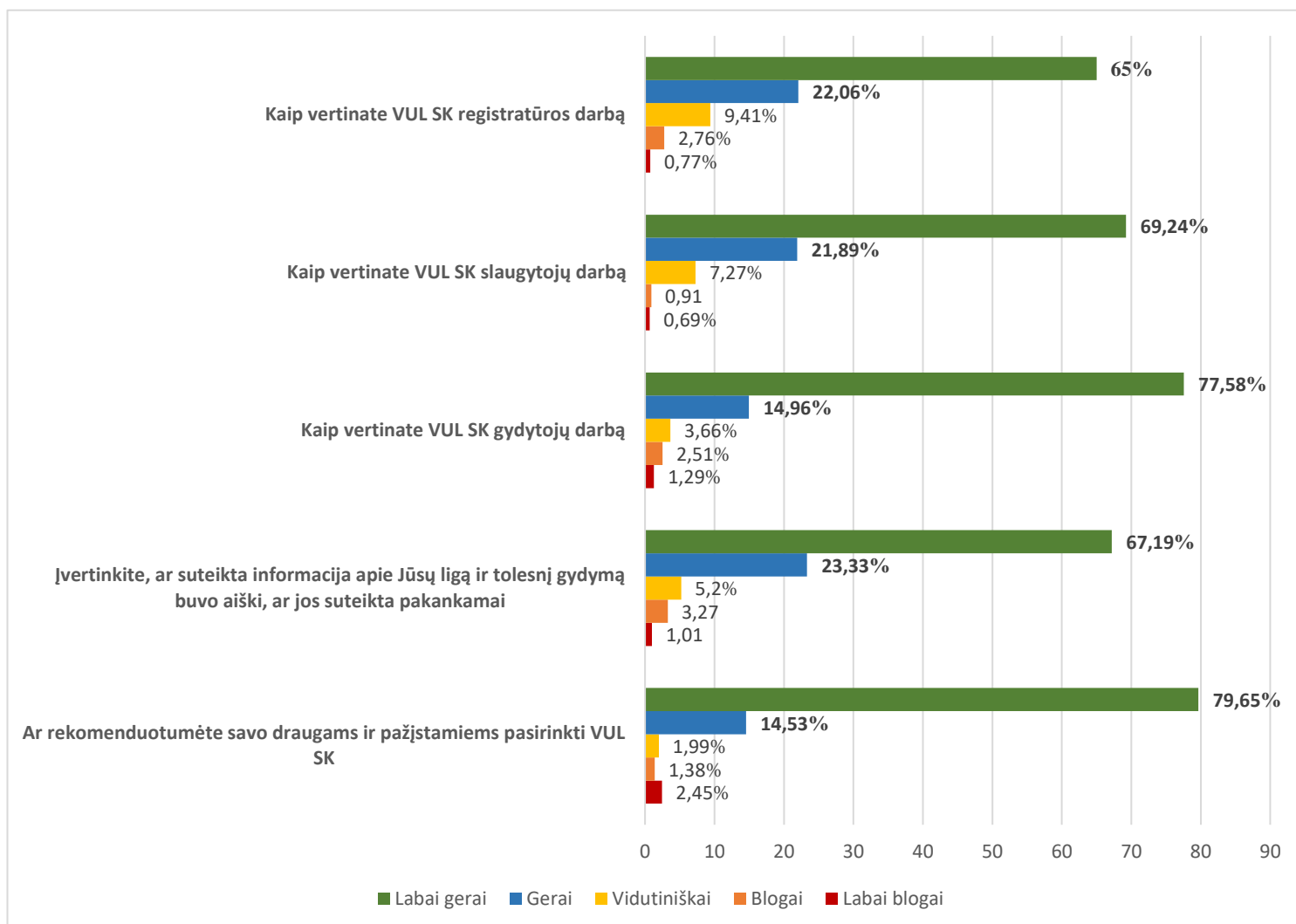


1 diagrama. Pacientų pasitenkinimo stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas (proc.) 2020 m.

Analizuojant pacientų pasitenkinimą ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis (2 diagrama), ligoninės poliklinikos gydytojų darbą įvertino labai gerai arba gerai 93 proc., slaugytojų darbą – 91 proc. respondentų. Nors metų laikotarpiu dėl pacientų registracijos gaudavome įvairaus pobūdžio nusiskundimų, ligoninės registratūros darbą teigiamai įvertino 87 proc., blogai – tik 3,5 proc. apklaustųjų.

91 proc. respondentų mano, kad Santaros klinikų sveikatos priežiūros specialistai jiems suteikė aiškią ir suprantamą informaciją apie ligą ir tolesnį gydymą ir tik 4 proc. respondentų mano, kad informacija jiems buvo suteikta nepakankama.

94 proc. respondentų rekomenduotų pasirinkti Santaros klinikas savo draugams ir pažįstamiems, nerekomenduotų – iki 6 proc. respondentų.



2 diagrama. Pacientų pasitenkinimo ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas (proc.) 2020 m.