

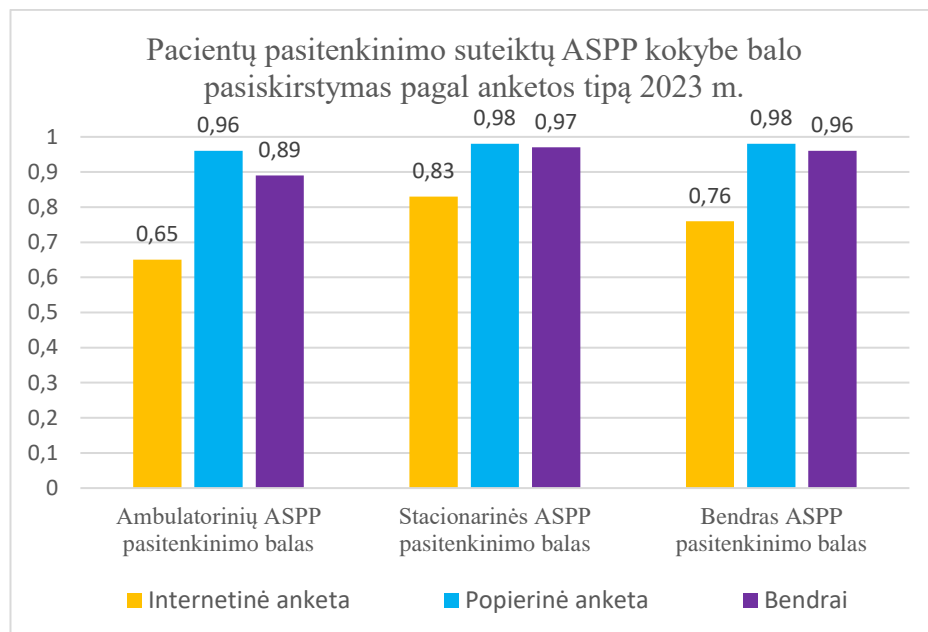
## Pacientų apklausa 2023 m.

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“ (*Suvestinė redakcija nuo 2019-12-07 iki 2023-04-24*), 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“ (*Suvestinė redakcija nuo 2020-07-01 iki 2023-10-26*) 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“, Santaros klinikose vykdomas pacientų (toliau – respondentai), kuriems teiktos stacionarinės ir ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos, pasitenkinimo gautomis paslaugomis vertinimas. Analizei naudojama procedūros P 9-2020 „Apklausų organizavimas“ prieduose patvirtintos anketos: „Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketa“ (P 9 1 priedas) ir „Stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketa“ (P 9 2 priedas) (toliau- anketos). Santaros klinikų pacientams po suteiktų ambulatorinių ar stacionarinių paslaugų buvo pateikiamos popierinės anketos arba pacientai savo nuomonę galėjo pareikšti pildydami analogišką elektroninę anketą, esančią Santaros klinikų internetinės svetainės <https://www.santa.lt/> skiltyje „Pacientų nuomonė“.

2023 m. Santaros klinikose stacionare gydomų pacientų ir pacientų, besikreipiančių dėl ambulatorinių paslaugų konsultacijų apklausa buvo vykdoma visus 2023 metus. Visose apklausose dalyvavo 5330 pacientai, iš kurių 4505 vertino stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas (toliau- ASPP) ir 491 ambulatorines ASPP. Elektronines anketas užpildė viso 334 pacientai, iš kurių 203 vertino stacionarines ir 131 - ambulatorines ASPP.

2023 m. vertintų anketų skaičius atitinka reprezentatyvią pacientų imtį: stacionarių ASPP unikalų pacientų imtis – 397, ambulatorinių ASPP – 399. Reprezentatyvi pacientų imtis paskaičiuota pagal Paniotto formulę nuo ASPP paslaugas gavusių unikalų pacientų.

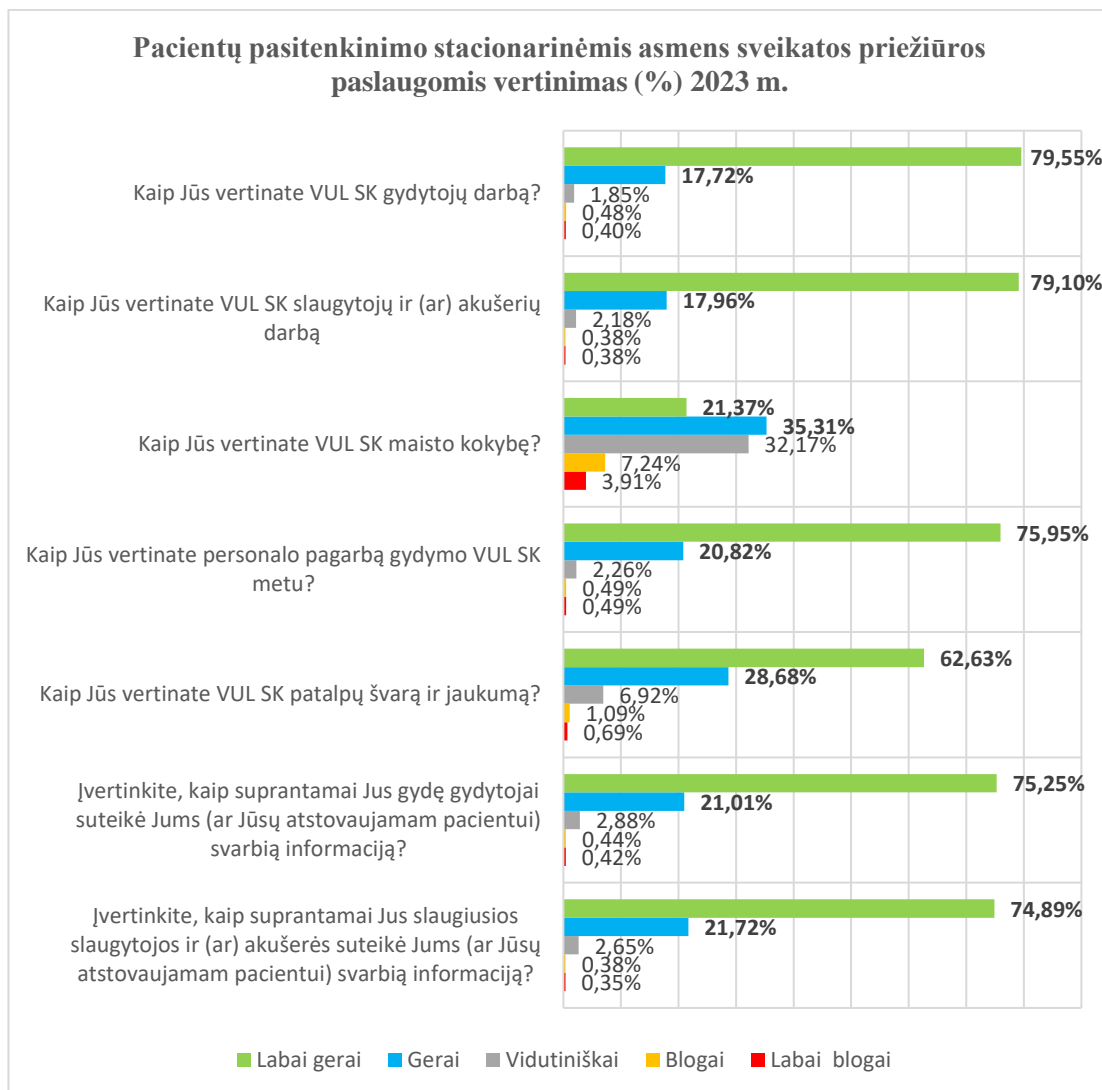
Bendras pacientų pasitenkinimas suteiktų ASPP kokybe Santaros klinikose įvertintas 0,96 balo, kuris, palyginus su 2022 m. balu (0,97), sumažėjo 0,01 balo. Vertinant 2023 m. rezultatus, stebime, kad respondentai, pildę elektronines anketas paslaugas vertina žemesniais balais (*1 diagrama*).



1 diagrama. Pacientų pasitenkinimo ASPP balas 2023 m.

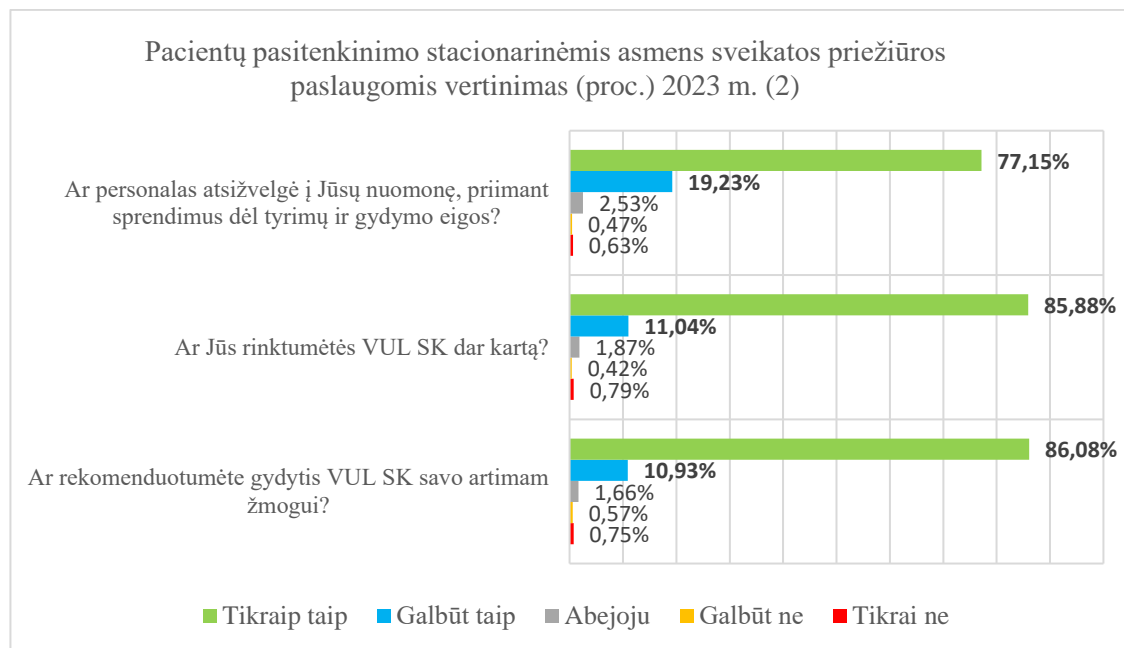
### Stacionarinių ASPP vertinimas

Vykdamas pacientų pasitenkinimo apklausos stacionarinių ASPP vertinimą, pacientams buvo išdalintos 4505 anketos, iš kurių gražintos 4362 tinkamai užpildytos anketos, 143 anketos buvo gražintos tuščios arba neatsakyta į 11 klausimą, elektroniskai užpildytos 203 anketos. Viso vertintos 4565 stacionarinių paslaugų vertinimo anketos, kas atitinka reprezentatyvią pacientų imtį – 397. Apklausoje dalyvavo 41,36 % moterų ir 32,66% vyrų, 25,98 % respondentų savo lyties nenurodė. Respondentai nurodę savo socialinę padėtį buvo: 45,24 % – vaikai, 20,44 % – studentai ar dirbantys asmenys, ar bedarbiai, 6,59 % – pensininkai ir 27,73 % nenurodė savo socialinės padėties.



**2 diagrama. Pacientų pasitenkinimo stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas (%) 2023 m. (1 dalis)**

Analizuojant anketų duomenis (26 diagrama), Santaros klinikų gydytojų bei slaugytojų ir (ar) akušerių darbą labai gerai ir gerai vertina (toliau – teigiamai) 97% respondentų, 96,38% respondentų sutinka (*tikrai taip ir galbūt taip*), kad Santaros klinikų personalas atsižvelgė į jų nuomonę, priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos, 97% respondentų Santaros klinikas rinktųsi dar kartą ir rekomenduotų jose gydytis savo artimam žmogui. Lyginant su 2022 m. rezultatais, 4,3 %, pagerėjo teigiamas maisto kokybės vertinimas, kiti vertinimai ženkliai nesiskiria.



**2 diagrama. Pacientų pasitenkinimo stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas (%) 2023 m. (2 dalis)**

Bendras pacientų pasitenkinimo stacionarinėmis ASPP kokybės balas įvertintas 0,97, kuris lyginant su 2022 m., išlieka nepakitęs (2022 m. – 0,97 balo).

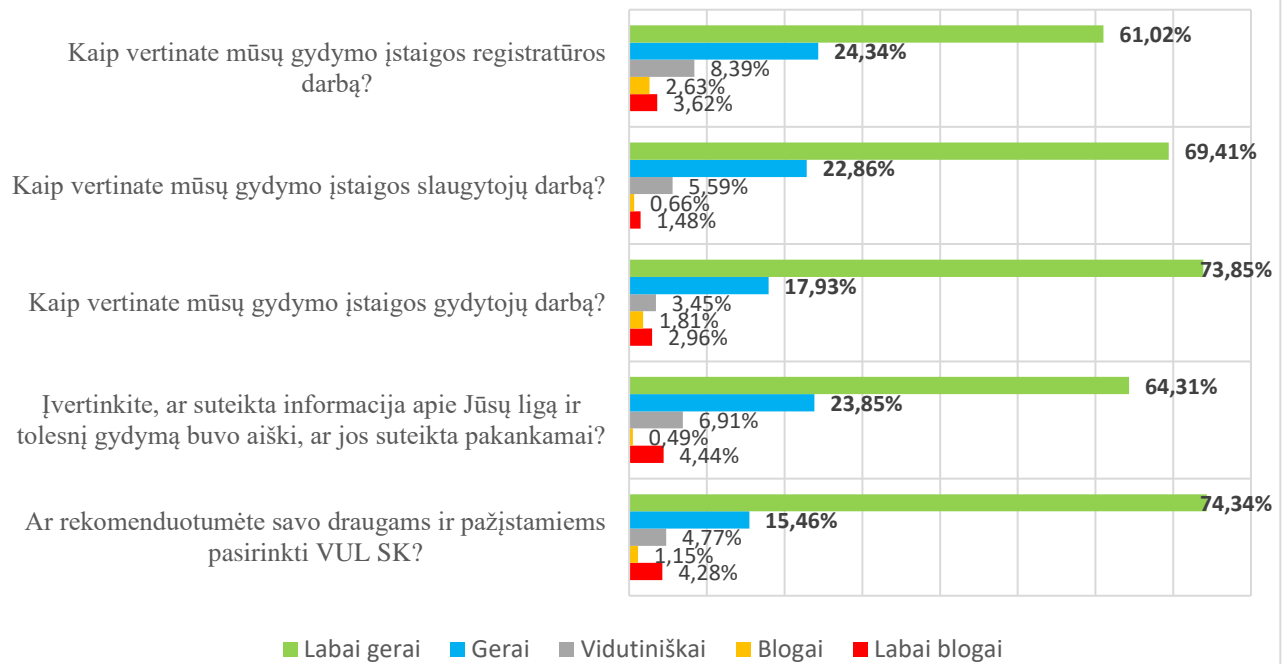
### **Ambulatorinių ASPP vertinimas**

Vykdamas pacientų apklausą dėl ambulatorinių ASPP vertinimo, pacientams buvo išdalinta 491 anketa, iš kurių grąžintos 477 tinkamai užpildytos anketos, 14 anketoje buvo atsakyta ne į visus klausimus, elektroniškai užpildytos 131 anketa. Viso vertintos 608 ambulatorinių ASPP paslaugų vertinimo anketos, kas atitinka reprezentatyvią pacientų imtį – 399.

Apklausoje dalyvavo 56,91% moterų ir 36,68% vyrų, 6,41% respondentų savo lyties nenurodė. Respondentai nurodę savo socialinę padėtį buvo: 35,2% – vaikai, 39,31% – studentai ar dirbantys smenys ar bedarbiai, 18,09% – pensininkai ir 7,4% nenurodė savo socialinės padėties.

Analizuojant gautus duomenis (3 diagrama), 91,78% respondentų Santaros klinikų konsultacijų poliklinikos gydytojų darbą įvertino labai gerai ir gerai (toliau – teigiamai), slaugytojų darbą teigiamai įvertino 92,27% respondentų, tačiau, lyginant su 2022 m., abiejų darbuotojų grupių teigiamas vertinimas sumažėjo >4,5%. Santaros klinikų registratūros darbą teigiamai įvertino 85,36% respondentų, lyginant su 2022 m., teigiamų vertinimų sumažėjo 8,14%. 88,16% respondentų mano, kad ligoninės sveikatos priežiūros specialistai jiems suteikė aiškią ir suprantamą informaciją apie ligą ir tolesnį gydymą, tačiau, lyginant su 2022 m., teigiamas vertinimas sumažėjo 10,84%. 89,8% respondentų Santaros klinikas rekomenduotų rinktis savo draugams ir pažįstamiems.

Pacientų pasitenkinimo ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas (proc.) 2023 m.



3 diagrama. Pacientų pasitenkinimo ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas (%) 2023 m.