

Pacientų apklausos 2021 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“, 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“, ligoninėje vykdomas pacientų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas.

Pacientams išdalintos „Stacionariųjų asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos“ ir „Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos“. Lyginant su 2020m pacientų apklausos apimtys padidėjo 30%, analizuotos tik kokybiškai užpildytos 6103 anketos: 4249 stacionariųjų asmens sveikatos priežiūros paslaugų ir 1854 ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos. 60%, apklaustųjų- suaugę pacientai, 40 %- vaikai. Bendras pasitenkinimas suteiktų stacionario paslaugų kokybe įvertintas 0,97 balo, ambulatorinių sveikatos priežiūros paslaugų – 0,96 balo.

Analizuojant Stacionariųjų asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketų duomenis (*1 diagrama*), Ligoninės gydytojų bei slaugytojų ir (ar) akušerių darbą labai gerai ir gerai įvertino 97% . Lyginant su praeitais metais, pagerėjo maisto kokybės vertinimas: teigiamai maisto kokybę vertinančiųjų dalis padidėjo nuo 47% iki 57%, neutraliai maisto kokybę vertino 1/3 pacientų.

96% respondentų pažymėjo, kad Ligoninės personalas su jais elgiasi pagarbiai ir gydytojai aiškiai suteikė informaciją, susijusią su gydymu, 96% slaugytojų ir (ar) akušerių suprantamai ir aiškiai suteikė informaciją, susijusią su slaugymu, 96 % Ligoninės personalo atsižvelgė į pacientų nuomonę priimančioms svarbiems sprendimams dėl tyrimų ir gydymo eigos.

Ligoninės patalpų švarą ir jaukumą vertino teigiamai 93% respondentų ir tik 1% respondentų yra nepatenkinti ligoninės patalpų švara.

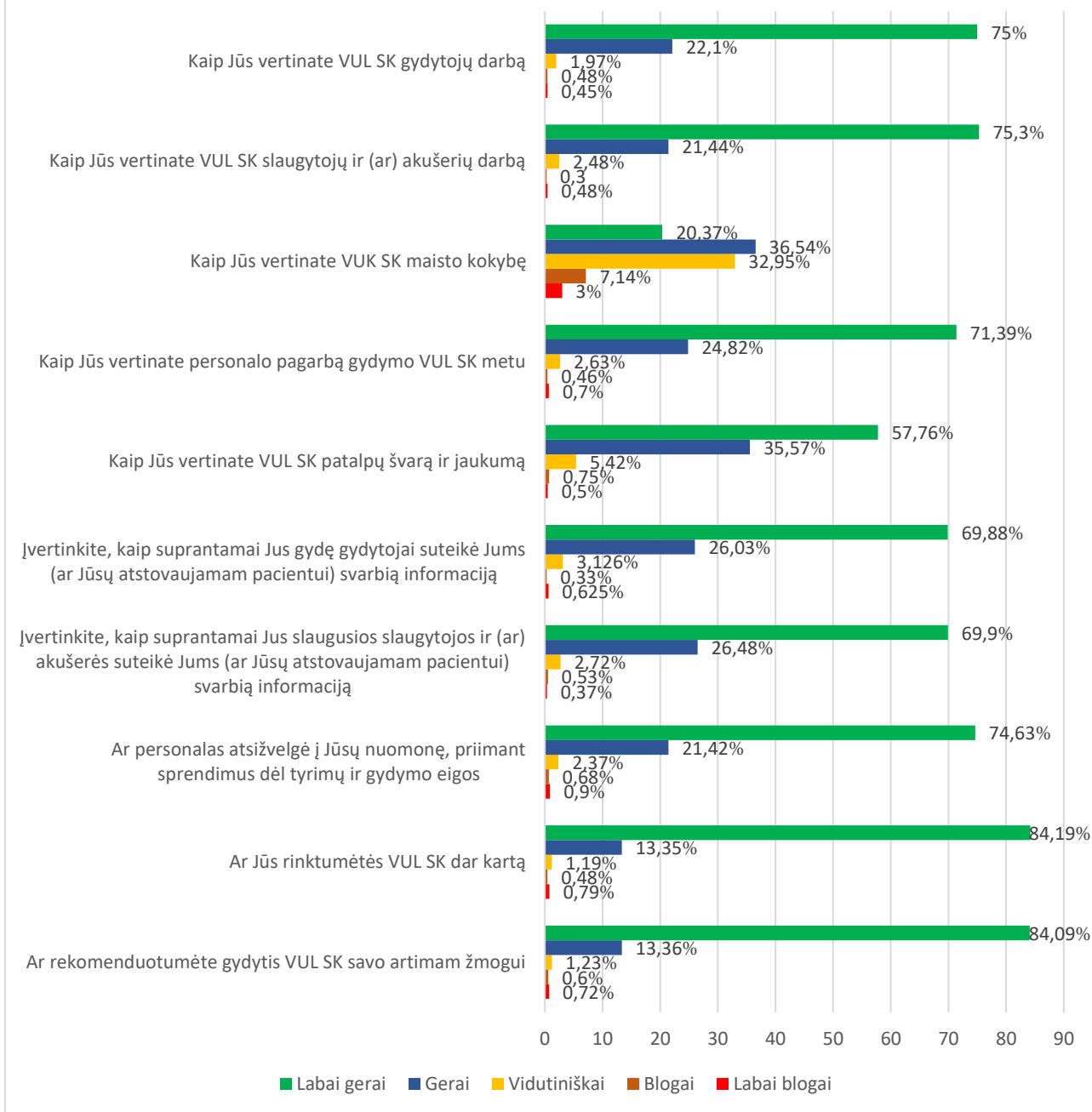
98% pacientų rekomenduoju Ligoninę savo artimam žmogui ir patys rinktųsi ją dar kartą.

Analizuojant pacientų pasitenkinimą ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis (*2 diagrama*), ligoninės poliklinikos gydytojų darbą įvertino labai gerai arba gerai 95%, slaugytojų darbą – 96% respondentų. Nežiūrint to, kad dėl pacientų registracijos gaudavome įvairaus pobūdžio nusiskundimų, ligoninės registratūros darbą teigiamai įvertino 91%, blogai – tik 3% apklaustųjų.

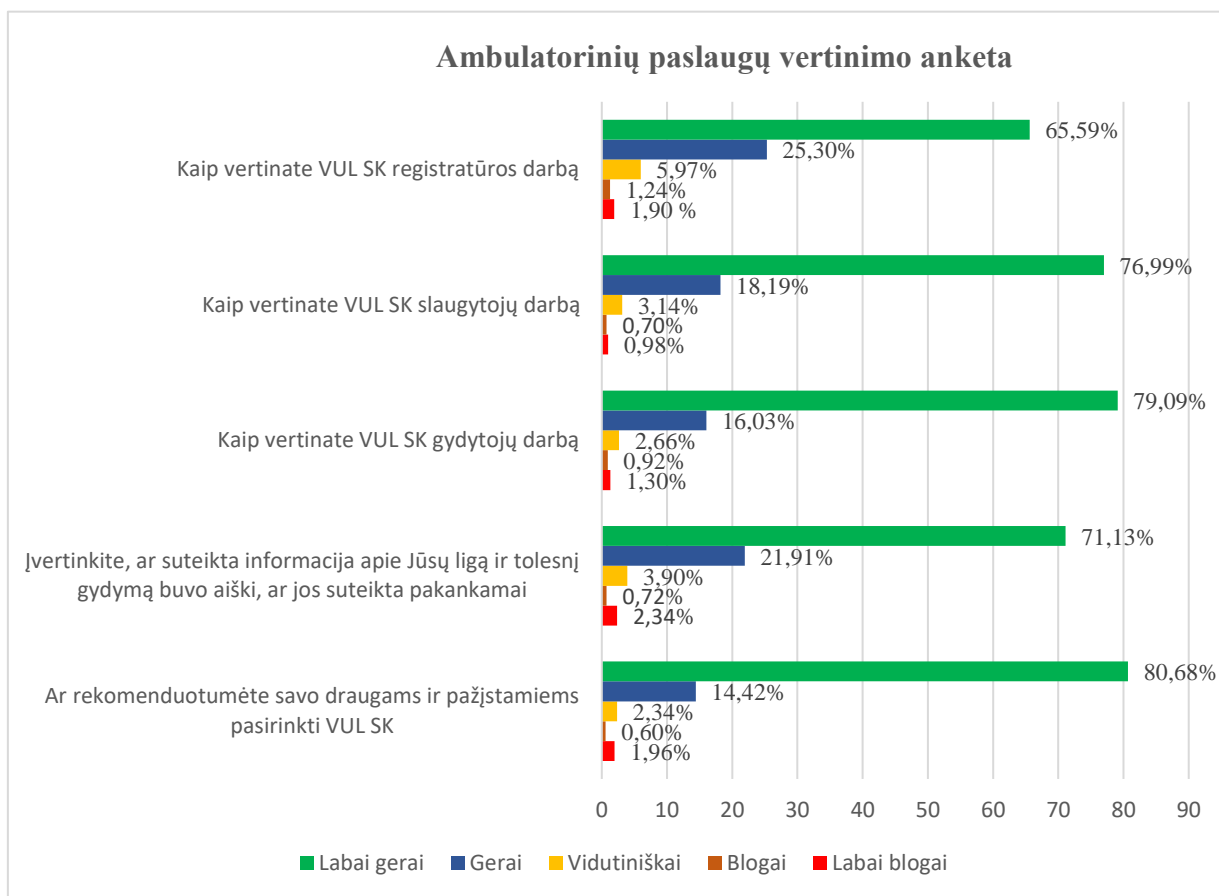
93% respondentų mano, kad Ligoninės sveikatos priežiūros specialistai jiems suteikė aiškia ir suprantamą informaciją apie ligą ir tolesnį gydymą ir tik 3% respondentų mano, kad informacija jiems buvo suteikta nepakankama.

95% respondentų rekomenduoju pasirinkti šią Ligoninę savo draugams ir pažįstamiems, nerekomenduoju –3% respondentų.

Stacionariųjų paslaugų vertinimo anketa



1 diagrama. Pacientų pasitenkinimo stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas (proc.) 2021 m.



2 diagrama. Pacientų pasitenkinimo ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas (proc.) 2021 m.