

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS  
RESPUBLIKINĖS ŠIAULIŲ  
LIGONINĖS**



**2019-2020 METŲ  
PACIENTŲ APKLAUSOS ANKETŲ  
ANALIZĖ**

2021 m.

# PACIENTŲ NUOMONĖS VERTINIMAS



REMIANTIS LITERATŪROS DUOMENIMIS, VERTINANT PACIENTŲ NUOMONĘ APIE LIGONINĖJE SUTEIKTAS PASLAUGAS, DIDŽIAUSIAS DĖMESYS SKIRIAMAS:

**paslaugos teikėjo  
charakteristikoms:**

- draugiškumui, paciento padaršinimui, pagalbai, pagarbai ir palaikymui, dėmesingumui, gebėjimui išklaudyti, kompetencijai, informacijai ir komunikavimui;

**pačių paslaugų  
charakteristikoms:**

- teštinumui, lygybei, prieinamumui, laukimo trukmei, švarai, privatumui bendraujant, apžiūros kruopštumui, gydymo efektyvumui, paslaugos komfortui.

# PACIENTŲ APKLAUSOS SVARBA



- Grįžtamasis ryšys iš pacientų apie jų patirtį naudojantis sveikatos priežiūros paslaugomis tampa svarbiu sveikatos priežiūros **paslaugų kokybės ir prieinamumo** stebėsenos ir tobulinimo įrankiu.
- **Orientacija į vartotoją** yra pagrindinis visuotinės **kokybės vadybos** elementas. Tai siekis, kurio įgyvendinimas gali padaryti esminius poslinkius gerinant sveikatos priežiūros paslaugų kokybę.
- Pacientų apklausos – tai informatyvus ir adekvatus **pokyčių** sveikatos priežiūroje **vertinimo indikatorius**.
- Pacientų apklausos padeda gydymo įstaigoms **kryptingai tobulinti teikiamų paslaugų kokybę**.



- Kaip pabrėžia tarptautinės organizacijos kaip Ekonominio bendradarbiavimo ir vystymosi organizacija (pvz. Jurst, 2000) bei Pasaulio sveikatos organizacija (pvz. Murray, 2000), **pacientų pasitenkinimo paslaugų kokybe ir prieinamumu matavimai** yra svarbi sveikatos apsaugos sistemos vertinimo dalis bei pagrindas nacionalinės sveikatos politikos formavimui.

# PACIENTŲ APKLAUSOS ORGANIZAVIMAS LIGONINĖJE



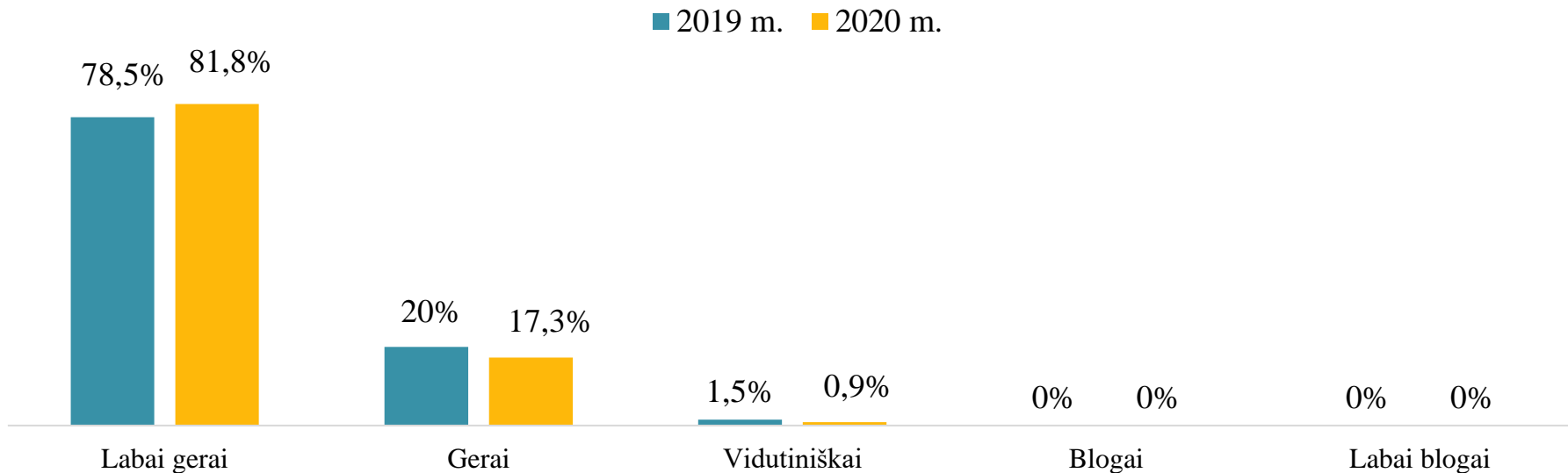
Vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2017 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. V-1474 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 29 d. įsakymo Nr. V-1073 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, vertinimo rodiklių sąrašų patvirtinimo“ viešojoje įstaigoje Respublikinėje Šiaulių ligoninėje (toliau – Ligoninė) generalinio direktoriaus 2018 m. gegužės 22 d. įsakymu Nr. V-427 patvirtintas „Viešosios įstaigos Respublikinės Šiaulių ligoninės stacionaro pacientų bendro pasitenkinimo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis apklausos tvarkos aprašas“.



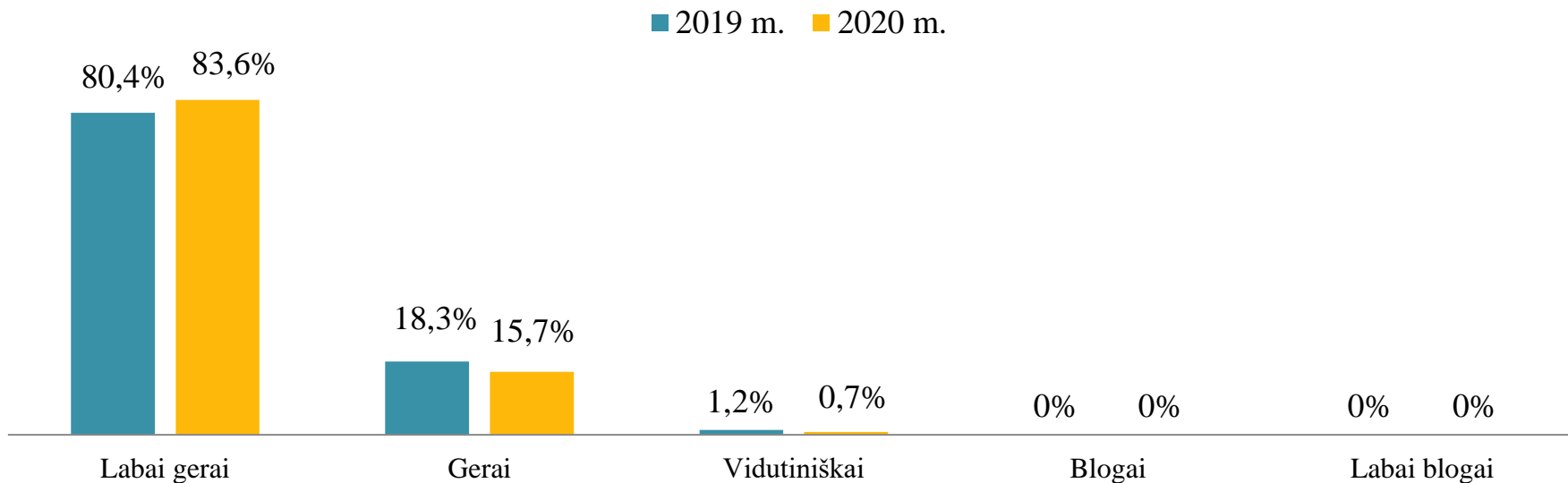
- Apklausa atliekama visuose Ligoninės stacionaro skyriuose. Baigiančių gydymą pacientų ar jų artimųjų (jei pacientas savarankiškai atsakyti negali) paprašoma užpildyti Stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketą. Paduodant anketą, pacientas ar jo artimieji, yra informuojami apie apklausos tikslą, anonimiškumo garantavimą bei užpildytų anketų grąžinimo tvarką.
- Ligoninėje teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybė vertinama šiais aspektais:
  - paciento ir personalo bendravimo;
  - informacijos pateikimo;
  - pacientų galimybe dalyvauti priimant sprendimus dėl jų sveikatos priežiūros ar gydymo;
  - fizinės aplinkos.

	<b>Klausimai</b>	<b>Labai gerai</b>	<b>Gerai</b>	<b>Vidutiniškai</b>	<b>Blogai</b>	<b>Labai blogai</b>
1.	Kaip Jūs vertinate ligoninės gydytojų darbą?					
2.	Kaip Jūs vertinate ligoninės slaugytojų ir (ar) akušerių darbą?					
3.	Kaip Jūs vertinate ligoninės maisto kokybę?					
4.	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu?					
5.	Kaip Jūs vertinate ligoninės patalpų švarą?					
6.	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums (ar Jūsų atstovaujamaam pacientui) svarbią informaciją?					
7.	Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos ir (ar) akušerės suteikė Jums (ar Jūsų atstovaujamaam pacientui) svarbią informaciją?					
		<b>Tikrai taip</b>	<b>Galbūt taip</b>	<b>Abejoju</b>	<b>Galbūt ne</b>	<b>Tikrai ne</b>
8.	Ar personalas atsižvelgė į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos?					
9.	Ar Jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?					
10.	Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui?					

## 1. Kaip Jūs vertinate ligoninės gydytojų darbą?



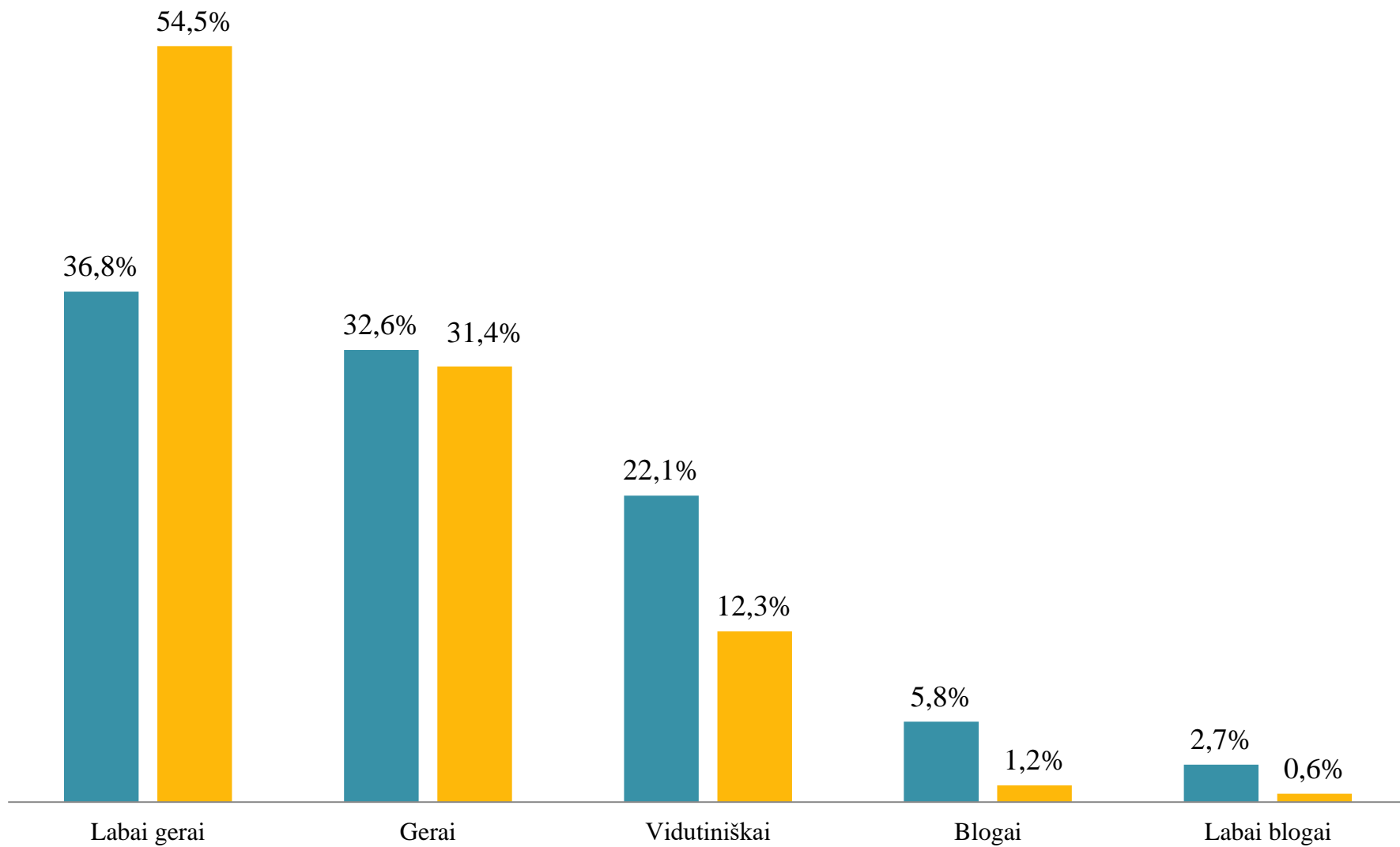
## 2. Kaip Jūs vertinate ligoninės slaugytojų ir (ar) akušerių darbą?





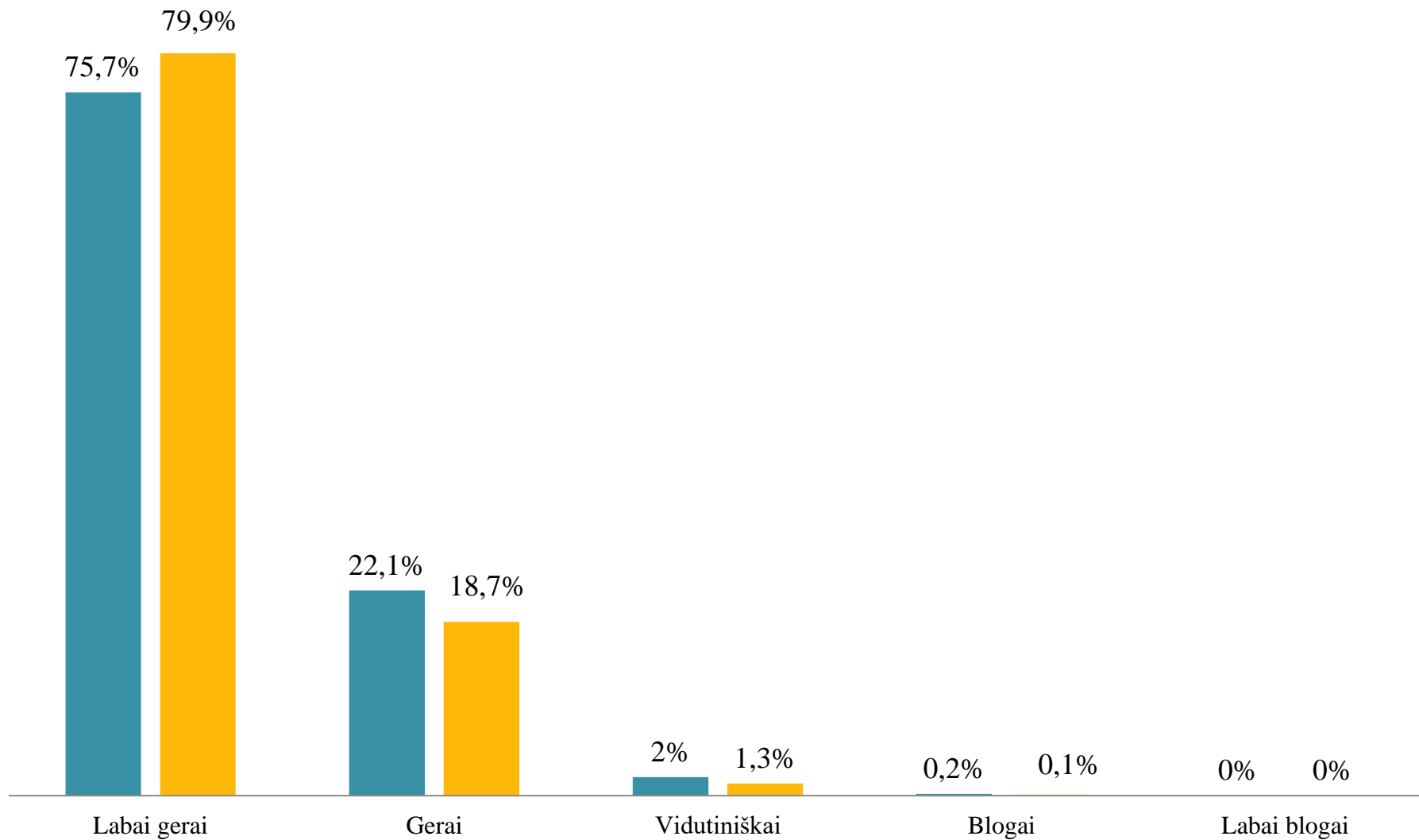
### 3. Kaip Jūs vertinate ligoninės maisto kokybę?

■ 2019 m. ■ 2020 m.



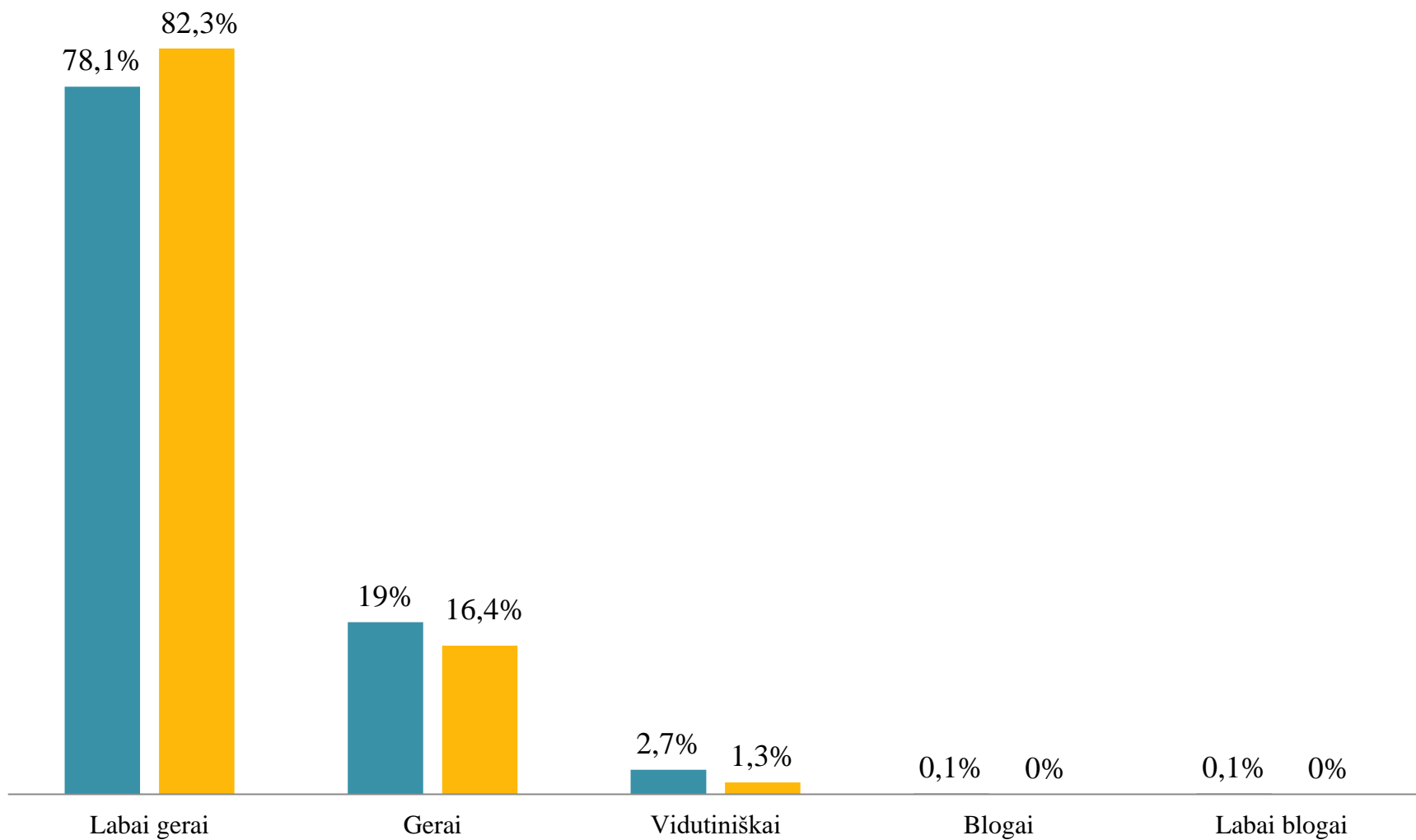
#### 4. Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu?

■ 2019 m. ■ 2020 m.



## 5. Kaip Jūs vertinate ligoninės patalpų švara?

■ 2019 m. ■ 2020 m.



# PACIENTŲ IR GYDYTOJŲ BENDRAVIMAS



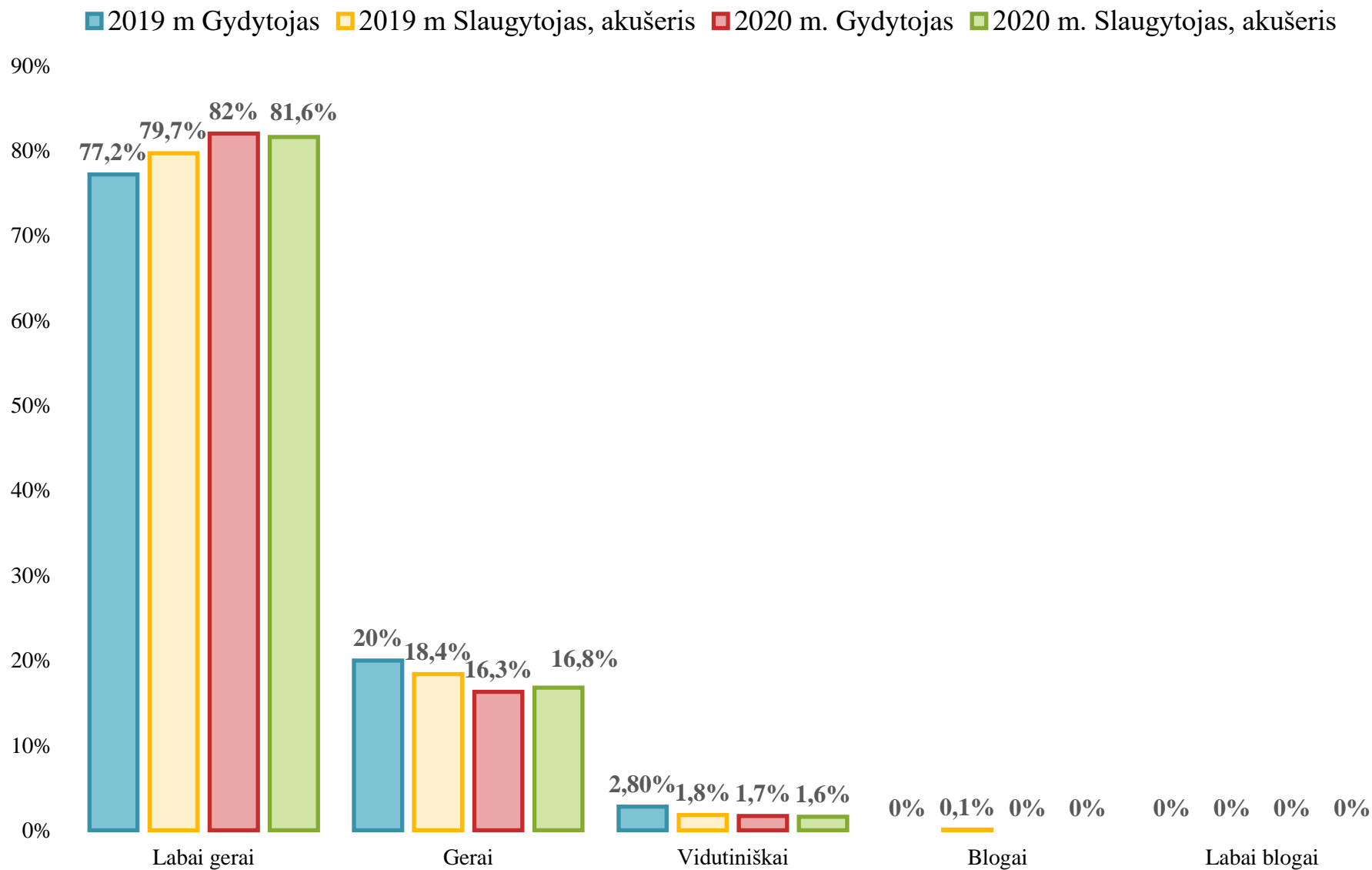
Mokslinėje literatūroje analizuojant pacientų nuomonę apie sveikatos priežiūros paslaugų kokybę, didelis dėmesys skiriamas pacientų ir gydytojų bendravimui. Tai:

informacijos teikimas pacientams

pagarbus bendravimas

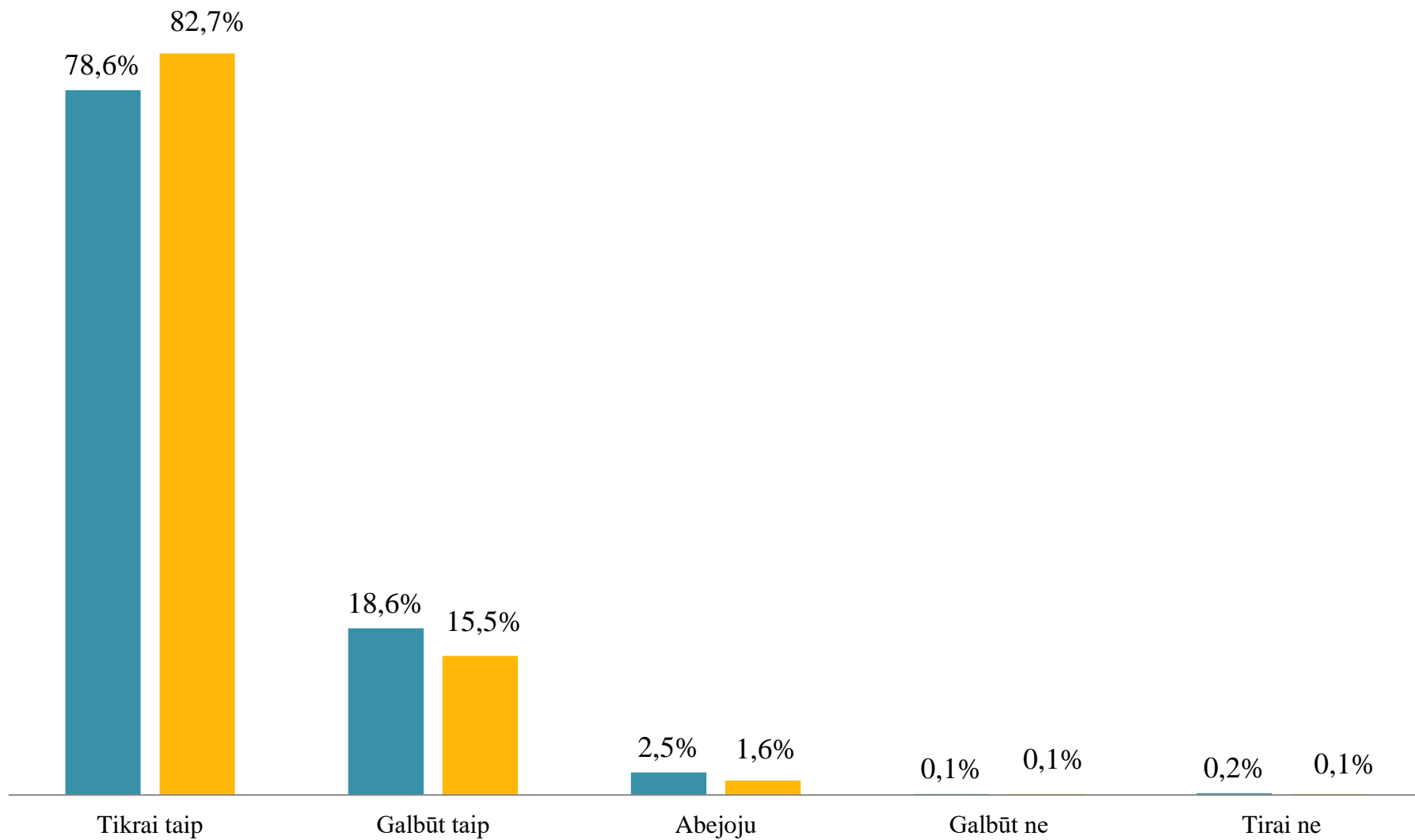
pasitikėjimas gydytojais

## 6. ir 7. Ar Jus gydęs gydytojas, slaugę slaugytojas ir (ar) akušeris suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją?



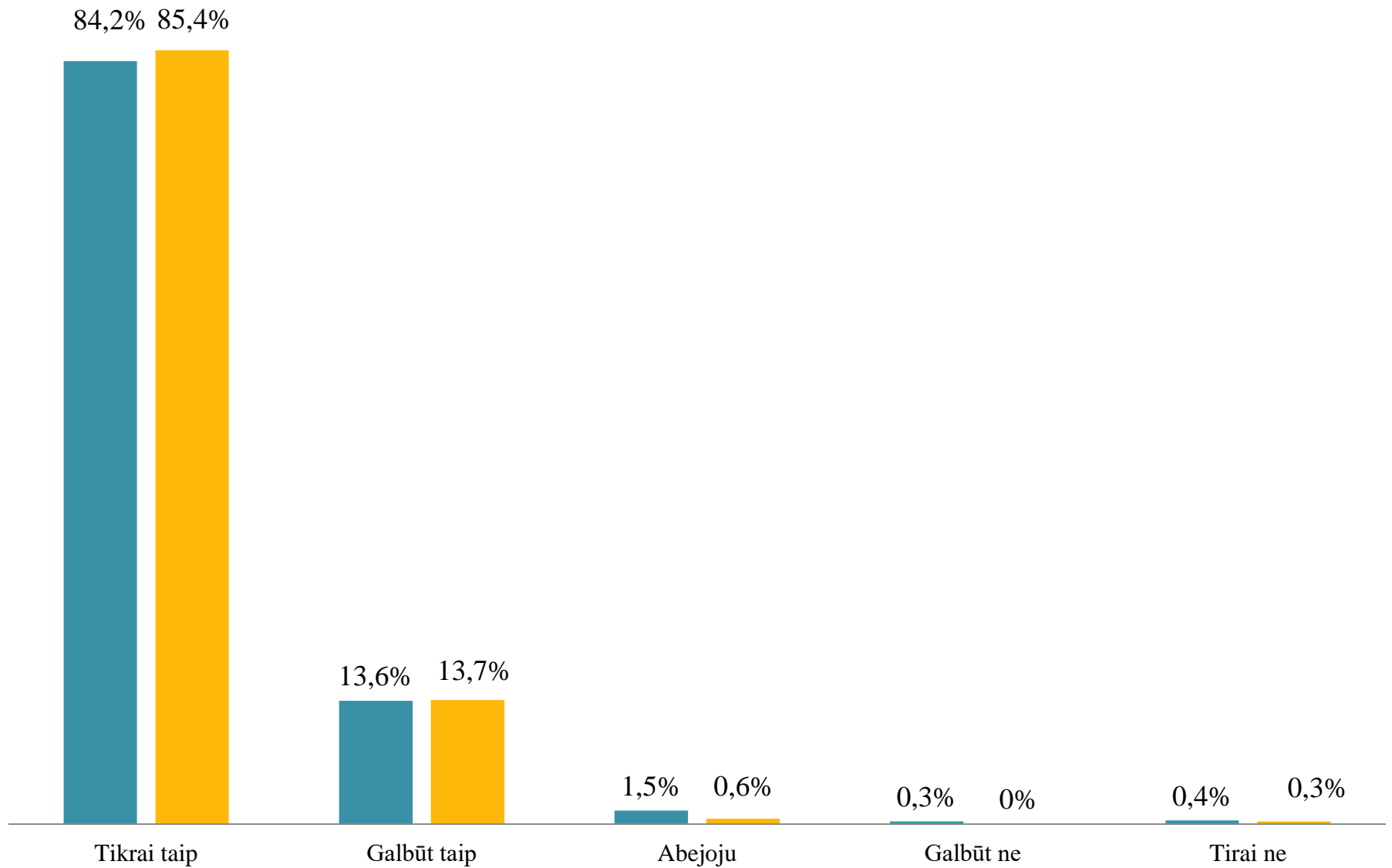
## 8. Ar personalas atsižvelgė į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos?

■ 2019 m. ■ 2020 m.



## 9. Ar Jūs rinktumētēs šia ligoniņę dar kartā?

■ 2019 m. ■ 2020 m.



# PACIENTO LOJALUMAS



Vienas svarbiausių kokybiškos paslaugos vertinimo indikatorių – paciento lojalumas ir jo noras rekomenduoti paslaugos teikėją savo artimiesiems.

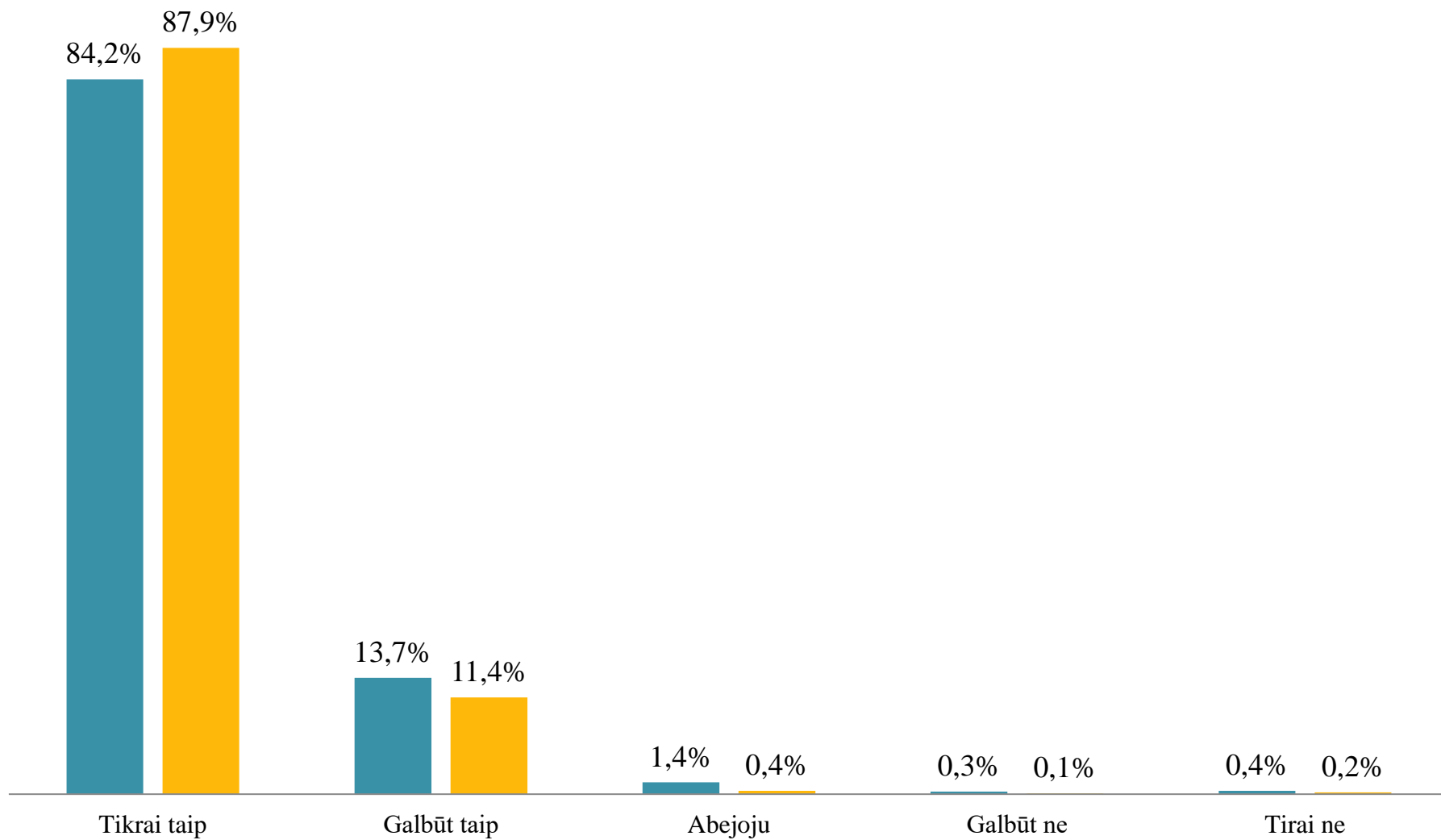
Noras rekomenduoti paslaugos teikėją kitiems pacientams, teigiama informacija draugams ir giminaičiams, jiems renkantis sveikatos paslaugos teikėją, gali būti traktuojama kaip neginčijamai teigiamas paslaugos kokybės įvertinimas.

Gydymo įstaigoms konkuruojant dėl pacientų, rekomendacija tampa labai svarbiu veiksniumi.



## 10. Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui?

■ 2019 m. ■ 2020 m.



# 11. Ar medicinos personalas iš Jūsų reikalauja neoficialaus atsilyginimo, dovanos?

■ 2020 m. ■ 2019 m.



# PACIENTŲ BENDRO PASITENKINIMO ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOMIS LYGIO NUSTATYMAS



*Pacientų pasitenkinimo* viešojoje įstaigoje Respublikinėje Šiaulių ligoninėje teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis *lygis skaičiuojamas pagal formulę:*

Pacientų bendro  
pasitenkinimo Ligoninėje  
teikiamomis asmens  
sveikatos priežiūros  
paslaugomis lygis

$$= \frac{\text{Teigiamai įvertintų anketų  
skaičius}}{\text{Visų apklausoje  
dalyvavusių tinkamai  
užpildytų anketų skaičius}}$$

# TEIGIAMAS ANKETŲ VERTINIMAS

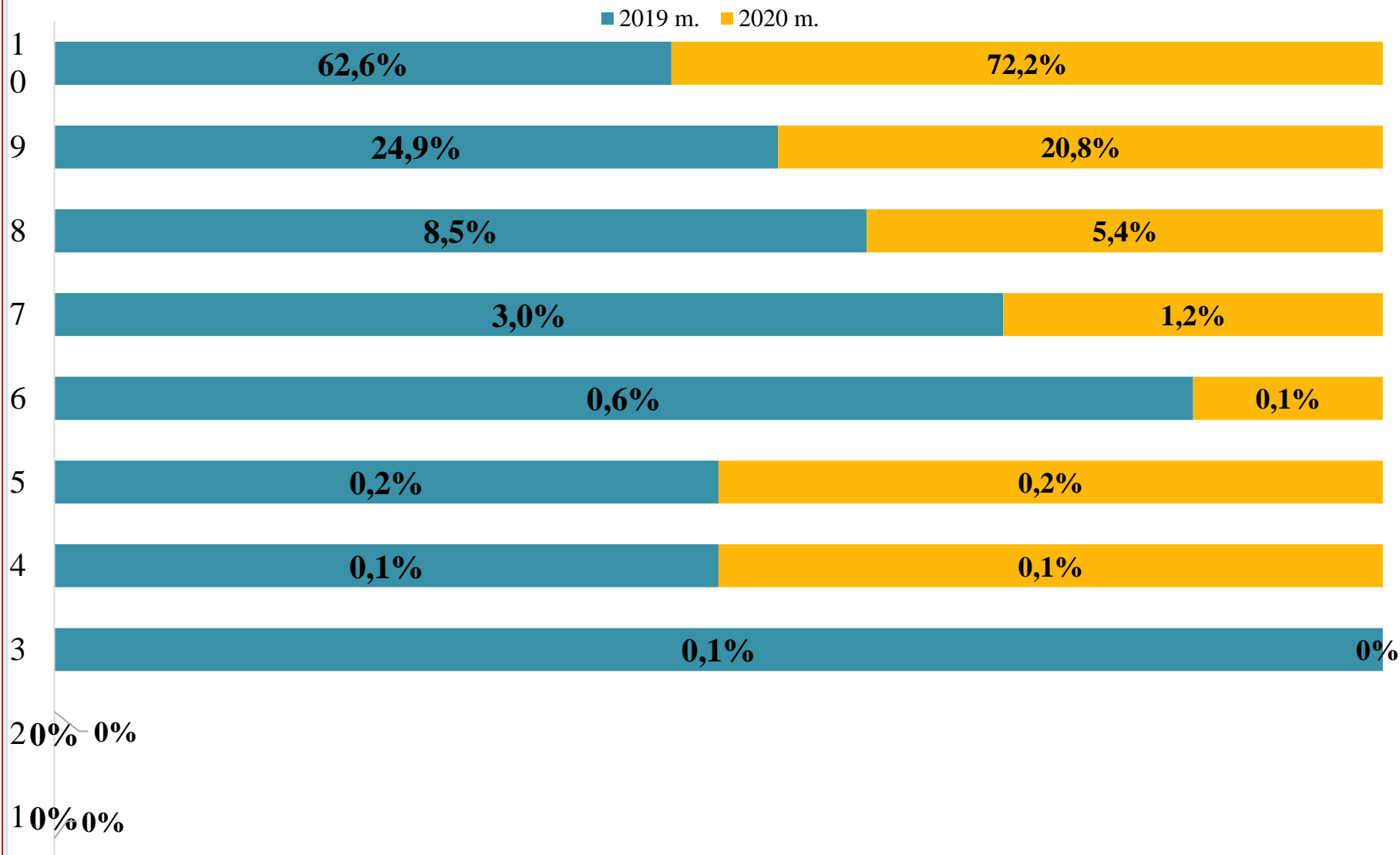


**Prašome įvertinti savo bendrą pasitenkinimą  
suteiktų paslaugų kokybe balais skalėje  
nuo 1 iki 10:**

Atsakymai (žymėti tik vieną)

<b>Labai blogai</b>	1	2	3	4	5	6	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>Labai gerai</b>
---------------------	---	---	---	---	---	---	----------	----------	----------	-----------	--------------------

## 12. Atitinkamą vertinimą 2019 m. ir 2020 m. gavusių anketų įvardinimas



**Informacijos pacientui  
apie jo sveikatos  
prižiūrą suteikimas**



**Geras, pagarbus,  
dėmesingas gydytojo  
elgesys su pacientu**



***Pacientų  
pasitenkinimas  
sveikatos prižiūros  
paslaugų teikėjais***

# Pacientų bendro pasitenkinimo Ligoninėje teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis



- 2019 m. 99 proc., o 2020 m. 99,6 proc. respondentų teigiamai įvertino Ligoninėje teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas t.y. nuo 7 iki 10 balų ir tik 1 proc. 2019 m. ir 0,4 proc. 2020 m. neigiamai.
- Pacientų pasitenkinimo Ligoninėje teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis 2019 m. ir 2020 m. atitinkamai 0,990 ir 0,996.
- Apibendrinus atliktą analizę, pastebėta, kad nors vienu vertinimo kriterijumi visiškai patenkintų t.y. 100 procentu, apklausos dalyvių per lyginamuosius metus nėra, tačiau 2020 m. pasirinkusių teigiamus įvertinimus buvo daugiau, o ypatingai pagerėjo maisto kokybės vertinimas.
- Vidutiniškai ir blogai vertinusių pacientų procentas, kad ir neženkliai, tačiau sumažėjo.