

**VIEŠOJI ĮSTAIGA PALANGOS VAIKŲ  
REABILITACIJOS SANATORIJA  
„PALANGOS GINTARAS“**

**KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA  
PACIENTŲ APKLAUSOS ANALIZĖ  
2022-07-11**

Apklausa vyko 2022 m. birželio 17 d. liepos 4 d. (imtinai) laikotarpiu, buvo apklausiami šiuo laikotarpiu išvykstantys pacientai. Anketas iki 8 metų arba neįgaliems pacientams iki 18 metų pildė pacientus slaugantys asmenys, 14-18 metų amžiaus pacientai pildė anketas savarankiškai. Anketas išvykstantiems pacientams ir juos slaugantiems asmenims dalijo postų budinčios slaugytojos. Apklausos vykdymo laikotarpiu buvo gauta 117 užpildytų anketų. Pacientų amžius buvo nuo 1 iki 17 metų, sanatorijoje pacientai lankėsi nuo vieno iki trylikos kartų.

Atliktos apklausos metu gauti tokie rezultatai:

**1. Į klausimą „Kaip valomas Jūsų kambarys“, „gerai“ atsakė 103 (88 proc.), „patenkinamai“ atsakė 13 (11,1 proc.), „nepatenkinamai“ valytojų darbą įvertino 1 respondentas.**

**Pastabų, nusiskundimų, padėkų ir pasiūlymų, susijusių su kambarinių aptarnavimu nebuvo.**

**2. Į klausimą „ Kaip vertinate valgyklos patiekalų kokybę“ „gerai“ atsakė 77 (65,8 proc.), „patenkinamai“ atsakė 35 (29,9 proc.), „nepatenkinamai“ valgyklos patiekalų kokybę įvertino 5 respondentai.**

**Pastabos, nusiskundimai, padėkos ir pasiūlymai, susiję su valgyklos patiekalų kokybe:**

2.1. Kokybiškesnio ir įvairesnio (bulvių košė ir maltos mėsos patiekalai nusibosta) maisto.

2.2. Gausiau ir įvairesnių sezoninių daržovių.

**3. Į klausimą „ Kaip vertinate valgyklos darbuotojų aptarnavimą“ „gerai“ įvertino 91 (77,8 proc.) respondentas, „patenkinamai“ - 25 (21,3 proc.), „nepatenkinamai“ - 1 respondentas.**

**Pastabų, nusiskundimų, padėkų ir pasiūlymų, susijusių su valgyklos darbuotojų aptarnavimo kokybe nebuvo.**

**4. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos registratorių darbą“ „gerai“ atsakė 106 (90,6 proc.), „patenkinamai“ atsakė 10 (8,5 proc.), „nepatenkinamai“ - 1 respondentas.**

**Pastabų, nusiskundimų, padėkų ir pasiūlymų, susijusių su registratorių darbu nebuvo.**

**5. Į klausimą „ Kaip vertinate budinčių postų slaugytojų darbą“ „gerai“ darbą įvertino 110 (94 proc.), „patenkinamai“ – 7 (6 proc.) respondentai.**

**Pastabų, nusiskundimų, padėkų ir pasiūlymų, susijusių su budinčių postų slaugytojų nebuvo.**

**6. Į klausimą „Kaip vertinate gydytojų darbą“ „gerai“ atsakė visi 113 (96,6 proc.), „patenkinamai“ – 4 (3,4 proc.), „nepatenkinamai“ gydytojų darbą įvertinusių respondentų nebuvo.**

**Pastabos, nusiskundimai, padėkos ir pasiūlymai, susiję su gydytojų darbu:**

6. 1 Dėkojame mus jau kelintus metus gydančiam gydytojui Ažuolui, labai rūpestingas ir profesionalus gydytojas.

6.2. Tariame didelį ačiū gydytojai Jūratei Sabaliauskienei.

7. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos kineziterapeutų darbą“ „gerai“ atsakė **109 (93,1 proc.)**, „patenkinamai“ – 7 (6 proc.), „nepatenkinamai“ - 1 respondentas.

**Pastabų, nusiskundimų, padėkų ir pasiūlymų, susijusių su kineziterapeutų darbu nebuvo.**

8. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos fizioterapijos procedūras atliekančių slaugytojų darbą“ „gerai“ atsakė **112 (95,7 proc.)**, „patenkinamai“ atsakė **4 (3,4 proc.)**, „nepatenkinamai“ - 1 respondentas.

**Pastabų, nusiskundimų, padėkų ir pasiūlymų, susijusių su fizioterapijos procedūras atliekančių slaugytojų darbu nebuvo.**

9. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos masažuotojų darbą“ „gerai“ atsakė **111 (94,9 proc.)**, „patenkinamai“ atsakė **2 (19,2 proc.)**, „nepatenkinamai“ - 4 respondentai.

**Pastabų, nusiskundimų, padėkų ir pasiūlymų, susijusių su masažuotojų darbu nebuvo.**

10. Apklausiant apie sanatorijos ergoterapeutų darbo vertinimą nustatyta, jog ergoterapeuto paslauga iš apklaustųjų naudojosi **67** respondentai, paslauga nesinaudojo **50** respondentų. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos ergoterapeutų darbą“ „gerai“ atsakė **65 (97 proc.)**, „patenkinamai“ - **2 (3 proc.)**, „nepatenkinamai“ pasinaudojusių ergoterapeuto paslauga įvertinusių nebuvo.

**Pastabų, nusiskundimų, padėkų ir pasiūlymų, susijusių su ergoterapeutų darbu nebuvo.**

11. Apklausiant apie sanatorijos psichologų darbo vertinimą nustatyta, jog psichologo paslauga iš apklaustųjų naudojosi **62** respondentai, paslauga nesinaudojo **55** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos psichologų darbą“ „gerai“ atsakė **52 (83,9 proc.)**, „patenkinamai“ atsakė **7 (11,3 proc.)**, „nepatenkinamai“ – 3 respondentai.

**Pastabų, nusiskundimų, padėkų ir pasiūlymų, susijusių su psichologų darbu nebuvo.**

12. Apklausiant apie sanatorijos socialinio darbuotojo darbo vertinimą nustatyta, jog socialinio darbuotojo paslauga iš apklaustųjų naudojosi **54** respondentų, paslauga nesinaudojo **63** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos socialinio darbuotojo darbą“ „gerai“ atsakė **53 (98,1 proc.)**, „patenkinamai“ – **1 (1,9 proc.)** pasinaudojęs šia paslauga respondentas.

**Pastabų, nusiskundimų, padėkų ir pasiūlymų, susijusių su socialinių darbuotojų darbu nebuvo.**

13. Apklausiant apie sanatorijos logoterapeutų darbo vertinimą nustatyta, jog logoterapeuto paslauga iš apklaustųjų naudojosi **33** respondentai, paslauga nesinaudojo **84** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos logoterapeutų darbą“ „gerai“ įvertino **26 (78,8 proc.)**, „patenkinamai“ – **7 (21,2 proc.)** paslauga pasinaudoję respondentai.

**Pastabų, nusiskundimų, padėkų ir pasiūlymų, susijusių su logopedų darbu nebuvo.**

14. Apklausiant apie sanatorijos vaikų laisvalaikio užimtumo organizatorių darbo vertinimą nustatyta, jog vaikų laisvalaikio užimtumo organizatorių paslaugomis iš apklaustųjų naudojosi **33** respondentai, paslauga nesinaudojo **84** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos vaikų laisvalaikio užimtumo organizatorių darbą“ „gerai“ įvertino **25 (75,8 proc.)**, „patenkinamai“ įvertino **8 (24,2 proc.)** paslauga pasinaudoję respondentai.

**Pastabos, nusiskundimai, padėkos ir pasiūlymai, susiję su vaikų laisvalaikio užimtumo organizatorių darbu:**

14.1. Įdomesnės veiklos paaugliams vakarais.

15. Į klausimą „ar medicinos ir aptarnaujantis personalas prašydavo, ar kitais veiksmais duodavo suprasti, jog nori papildomo atlygio, „ne“ atsakė visi **117** respondentai.

16. Į klausimą „jeigu Jums ar Jūsų artimiesiems reikėtų reabilitacijos, ar pasirinktumėte ir rekomenduotumėte „Palangos Gintarą“, „taip“ atsakė **115** (98,3 proc.), „ne“ – 2 respondentai.

**Padėkos ir gražūs atsiliepimai:**

1. Ačiū už profesionalumą, nuoširdų darbą, už galimybę lankytis Jūsų įstaigoje. Jūsų darbo ir pastangų dėka, auga ir stiprėja mūsų vaikai.
2. Viskas puiku: maistas skanus, tik druskos tai daugoka. Sėkmės darbe.
3. Ačiū už puikias procedūras ir malonų aptarnavimą.
4. Labai geras personalas, ypač II korpuse: draugiškas, pataria.
5. Gera buvo su jumis, nuostabūs darbuotojai, labai gerai rūpinasi pacientais.
6. Viskas labai gerai, bet labai skurdus vaikų žaidimų kambarys.
7. Labai dėkingi Jums visiems už darbą, esame nepaprastai laimingi atvykę čia.
8. Dėkojame už puikią reabilitaciją.

**Pasiūlymai:**

1. Daugiau automatinių durų, nes nepatogu su vežimėliu.
2. Kartais pritrūksta kelių minučių spėti į procedūras, jei jos suplanuotos viena po kitos. Valgykloje trūksta vietos palei sieną sėdintiems.
3. Trūksta viryklos virtuvėlėje.
4. Lovos per kietos, išgulėtos, traška, trūksta remonto II korpuse.
5. Daugiau geriamo vandens koridoriuose, visgi čia daug vaikų be suaugusių ir į parduotuvę nueiti negali.
6. Virtuvėlėse daugiau buitinės technikos (mikrobangų krosnelių, virdulių, normalios kriauklės).
7. Lydintį asmenį maitinti ne tik pietumis, bet ir pusryčiais, vakariene.
8. leisti paaugliams būti pas draugus kambaryje bent iki 21.30 val.
9. Didesnės skalbimo patalpos (skalbyklos), geresnės ventiliacijos, daugiau skalbyklų ir džiovyklų.
10. Turtingesnio žaidimų kambario mažiukams.
11. Būtų šaunu, jei būtų keli kambariai, kad ir mokami su naujais čiužiniais, skirtais vaikams, turintiems bronchinę astmą bei alergiją dulkių erkutėms.

Vidaus medicininio audito grupės vadovė

Vilija Pečkauskienė