

VIEŠOJI ĮSTAIGA PALANGOS VAIKŲ REABILITACIJOS SANATORIJA „PALANGOS GINTARAS“

KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA PACIENTŲ APKLAUSOS ANALIZĖ 2022-09–23

Apklausa vyko 2022 m. rugsėjo 5-19 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 90 užpildytų anketų. Pacientų amžius buvo nuo 1 iki 17 metų, sanatorijoje pacientai lankėsi nuo vieno iki devynių kartų.

Atliktos apklausos metu gauti tokie rezultatai:

1. Į klausimą „Kaip valomas Jūsų kambarys“, „gerai“ atsakė **79** (87,8 proc.), „patenkinamai“ atsakė **10** (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 **50** (55,6 proc.), „patenkinamai“ atsakė **34** (37,8 proc.), „nepatenkinamai“ valgyklos patiekalų kokybę įvertino 6 respondentai.

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

2.1. Maistas skanus, tačiau ne visi mėgsta keptus obuolius, pasigedau jogurto be priedų, įvairesnių pusryčių.

3. Į klausimą „ Kaip vertinate valgyklos darbuotojų aptarnavimą“ „gerai“ įvertino **76** (84,5 proc.) respondentas, „patenkinamai“ - **11** (12,2 proc.), „nepatenkinamai“ - 3 respondentai.

Pastabos, nusiskundimai, padėkos ir pasiūlymai, susiję su valgyklos darbuotojų aptarnavimo kokybe:

3.1. Valgyklos darbuotojos nekeltų balso ant paauglių, tai labai žeidžia.

4. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos registratorių darbą“ „gerai“ atsakė **76** (84,4 proc.), „patenkinamai“ atsakė **14** (15,6 proc.), „nepatenkinamai“ įvertinusių respondentų nebuvo.

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

5. Į klausimą „ Kaip vertinate budinčių postų slaugytojų darbą“ „gerai“ darbą įvertino **82** (91,1 proc.), „patenkinamai“ – **8** (8,9 proc.), „nepatenkinamai“ įvertinusių respondentų nebuvo.

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

6. Į klausimą „Kaip vertinate gydytojų darbą“ „gerai“ atsakė **87** (96,6 proc.), „patenkinamai“ – **3** (3,4 proc.), „nepatenkinamai“ gydytojų darbą įvertinusių respondentų nebuvo.

Pastabų, nusiskundimų, padėkų ir pasiūlymų, susijusių su gydytojų darbu nebuvo.

7. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos kineziterapeutų darbą“ „gerai“ atsakė **88** (97,8 proc.), „patenkinamai“ – **2** (2,2 proc.), „nepatenkinamai“ įvertinusių respondentų nebuvo.

Pastabos, nusiskundimai, padėkos ir pasiūlymai, susiję su kineziterapeutų darbu:

7.1. Galėtų pajavairinti pratimus mažiems vaikams, kad nenusibostų.

8. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos fizioterapijos procedūras atliekančių slaugytojų darbą“ „gerai“ atsakė **86** (95,6 proc.), „patenkinamai“ atsakė **3** (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 **80** (94,9 proc.), „patenkinamai“ atsakė **7** (1,8 proc.), „nepatenkinamai“ - 3 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 **49** respondentai, paslauga nesinaudojo **41** respondentas. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos ergoterapeutų darbą“ „gerai“ atsakė **48** (98 proc.), „patenkinamai“ - **1** (2 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 **43** respondentai, paslauga nesinaudojo **47** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos psichologų darbą“ „gerai“ atsakė **38** (88,4 proc.), „patenkinamai“ atsakė **4** (9,3 proc.), „nepatenkinamai“ – 1 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 **38** respondentai, paslauga nesinaudojo **52** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos socialinio darbuotojo darbą“ „gerai“ atsakė **35** (92,1 proc.), „patenkinamai“ – **2** (5,3 proc.), „nepatenkinamai“ - 1 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 **57** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos logoterapeutų darbą“ „gerai“ įvertino **31** (93,9 proc.), „patenkinamai“ – **2** (6,1 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 **57** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos vaikų laisvalaikio užimtumo organizatorių darbą“ „gerai“ įvertino **29** (87,9 proc.), „patenkinamai“ įvertino **4** (12,1 proc.) paslauga pasinaudoję respondentai.

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

14.1. Daugiau laisvės paaugliams ir daugiau pasivaikščių prie jūros.

15. Į klausimą „ar medicinos ir aptarnaujantis personalas prašydavo, ar kitais veiksmais duodavo suprasti, jog nori papildomo atlygio, „ne“ atsakė visi **90** respondentų.

16. Į klausimą „jeigu Jums ar Jūsų artimiesiems reikėtų reabilitacijos, ar pasirinktumėte ir rekomenduotumėte „Palangos Gintarą“, „taip“ atsakė **89** (98,9 proc.), „ne“ – 1 respondentas.

Padėkos ir gražūs atsiliepimai:

1. Ačiū už malonų priėmimą ir puikias sąlygas reabilitacijai.
2. Labai ačiū už viską. Labai malonus personalas.
3. Labai dėkoju už kokybišką darbą, begalinį rūpestį, nuoširdų bendravimą ir pagalbą III korpuso 3 aukšto slaugytojoms, padėjėjoms.
4. Lyginant su kitomis sanatorijomis Jūsų maistas geras.
5. Ačiū jums, kad rūpinatės mūsų sveikata.
6. Ačiū visam personalui.

Pasiūlymai:

1. Padaryti salėje krepšinį.
2. Negilus baseino mažiems vaikams.
3. Įrengti II korpuse nuolydžius vežimėliams.
4. Padidinti poilsio kambarių inventorių.

Vidaus medicininio audito grupės vadovė

Vilija Pečkauskienė