

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

**KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA
PACIENTŲ APKLAUSOS ANALIZĖ
2022-12-16**

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio 28 gruodžio 14 d. laikotarpiu. Buvo apklausiami šiuo laikotarpiu išvykstantys pacientai. Anketas iki 8 metų arba neįgaliems pacientams iki 18 metų pildė pacientus slaugantys asmenys, 8-18 metų amžiaus pacientai pildė anketas savarankiškai. Anketas išvykstantiems pacientams ir juos slaugantiems asmenims dalijo postų būdinčios slaugytojos. Apklausos vykdymo laikotarpiu buvo gautos 73 užpildytos anketos. Pacientų amžius buvo nuo 1 iki 17 metų. Sanatorijoje pacientai lankėsi nuo vieno iki dešimt kartų.

Atliktos apklausos metu gauti tokie rezultatai:

1. Į klausimą „Kaip valomas Jūsų kambarys“, „gerai“ atsakė 70 (95,9 proc.), „patenkinamai“ atsakė 3 (4,1 proc.), „nepatenkinamai“ valytojų darbą įvertinusių respondentų nebuvo.

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

2. Į klausimą „ Kaip vertinate valgyklos patiekalų kokybę“ „gerai“ atsakė 41 (56,2 proc.), „patenkinamai“ atsakė 31 (42,4 proc.), „nepatenkinamai“ valgyklos patiekalų kokybę įvertino 1 respondentas.

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

2.1. Geresnės maisto kokybės.

3. Į klausimą „ Kaip vertinate valgyklos darbuotojų aptarnavimą“ „gerai“ įvertino 55 (75,3 proc.) respondentas, „patenkinamai“ – 16 (21,9 proc.), „nepatenkinamai“ – 2 respondentai.

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

4. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos registratorių darbą“ „gerai“ atsakė 65 (89,1 proc.), „patenkinamai“ atsakė 6 (8,1 proc.), „nepatenkinamai“ registratorių darbą įvertino 2 respondentai.

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

4.1. Šiuolaikiškas ir malonus aptarnavimas įsiregistruojant.

5. Į klausimą „ Kaip vertinate būdinčių postų slaugytojų darbą“ „gerai“ darbą įvertino 64 (87,7 proc.), „patenkinamai“ – 9 (12,3 proc.), „nepatenkinamai“ įvertinusių respondentų nebuvo.

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

6. Į klausimą „Kaip vertinate gydytojų darbą“ „gerai“ atsakė 71 (97,2 proc.), „patenkinamai“ – 2 (2,8 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 71 (97,2 proc.), „patenkinamai“ – 2 (2,8 proc.), „nepatenkinamai“ įvertinusių respondentų nebuvo.

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

8. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos fizioterapijos procedūras atliekančių slaugytojų darbą“ „gerai“ atsakė **71** (97,2 proc.), „patenkinamai“ – 2 (2,8 proc.) „nepatenkinamai“ įvertinusių respondentų nebuvo.

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

9. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos masažuotojų darbą“ „gerai“ atsakė **70** (95,9 proc.), „patenkinamai“ atsakė 3 (4,1 proc.), „nepatenkinamai“ įvertinusių respondentų nebuvo.

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

10. Apklausiant apie sanatorijos ergoterapeutų darbo vertinimą nustatyta, jog ergoterapeuto paslauga iš apklaustųjų naudojosi **40** respondentų, paslauga nesinaudojo **33** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos ergoterapeutų darbą“ „gerai“ atsakė **39** (97,5 proc.), „patenkinamai“ - **1** (2,5 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 **36** respondentai, paslauga nesinaudojo **37** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos psichologų darbą“ „gerai“ atsakė **32** (88,9 proc.), „patenkinamai“ atsakė 3 (8,3 proc.), „nepatenkinamai“ – 1 respondentas.

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 **36** respondentai, paslauga nesinaudojo **37** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos socialinio darbuotojo darbą“ „gerai“ atsakė **35** (97,2 proc.), „patenkinamai“ – 1 (2,8 proc.), „nepatenkinamai“ įvertinusių respondentų nebuvo.

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

13. Apklausiant apie sanatorijos klinikinio logopedo darbo vertinimą nustatyta, jog jo paslauga iš apklaustųjų naudojosi **16** respondentų, paslauga nesinaudojo **57** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos klinikinio logopedo darbą“ „gerai“ atsakė **11** (68,8 proc.), „patenkinamai“ – 4 (25 proc.), „nepatenkinamai – 1 paslauga pasinaudojęs respondentas.

Pastabų, nusiskundimų, padėkų ir pasiūlymų, susijusių su klinikinio logopedo darbu nebuvo.

14. Apklausiant apie sanatorijos vaikų laisvalaikio užimtumo organizatorių darbo vertinimą nustatyta, jog vaikų laisvalaikio užimtumo organizatorių paslaugomis iš apklaustųjų naudojosi **26** respondentai, paslauga nesinaudojo **47** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos vaikų laisvalaikio užimtumo organizatorių darbą“ „gerai“ atsakė **20** (76,9 proc.), „patenkinamai“ įvertino 6 (23,1 proc.) paslauga pasinaudoję respondentai.

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

14.1. Daugiau laisvės paaugliams ir daugiau pasivaikščiojimų prie jūros.

14.2. Trūksta užimtumo.

15. Į klausimą „ar medicinos ir aptarnaujantis personalas prašydavo, ar kitais veiksmais duodavo suprasti, jog nori papildomo atlygio, „ne“ atsakė visi **73** respondentai.

16. Į klausimą „jeigu Jums ar Jūsų artimiesiems reikėtų reabilitacijos, ar pasirinktumėte ir rekomenduotumėte „Palangos Gintarą“, „taip“ atsakė **70** (95,9 proc.), „ne“ – 3 respondentai.

Padėkos ir gražūs atsiliepimai:

1. Slaugytoja su raudonais plaukais labai nedraugiška.
2. Labai čia patiko.
3. Labai ačiū už viską. Labai malonus personalas, visada su šypsena.
4. Viskas būtų labai gerai, jei ne tas šaltas koridorius.
5. Viskas labai puiku, rekomenduosiu draugams ir pažįstamiems, ačiū jums.

Pasiūlymai:

1. Įrengti mini parduotuvę.
2. Žiemą uždaryti IV korpusą, nes labai šaltas perėjimo koridorius.
3. Įrengtose virtuvėlėse galėtų būti kaitlentės.
4. Tėveliams įrengti rūkymo zoną ir tėveliams rengti diskoteką.
5. Kambariuose turėtų būti virdulys ir indų šiek tiek.
6. Peržiūrėti pateikiamų indų (puodelių) švarą valgykloje. Dažnai būna nešvarūs.
7. Labai girgždančios lovos, net vaikus prižadina.
8. Procedūrų laikas turi būti suderintas su vaiko fiziologiniais poreikiais.

Vidaus medicininio audito grupės vadovė

Vilija Pečkauskienė