

## **2021 METŲ PACIENTŲ IR JUOS SLAUGANČIŲ ASMENŲ APKLAUSOS ANKETŲ ANALIZĖ 2022-01-13**

2021 m., kaip ir kiekvienais metais, siekiant gauti grįžtamąją informaciją iš pacientų ar juos slaugančių asmenų apie suteiktas paslaugas, VšĮ Palangos vaikų rehabilitacijos sanatorijoje „Palangos Gintaras“ buvo atliekamos reguliarios pacientų anketinės apklausos.

Pacientų apklausos 2021 metais buvo atliekamos pagal tokius reglamentuojančius dokumentus:

1. „Stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketa“ (patvirtinta LR SAM 2012-11-29 įsakymu Nr.V – 1073);

2. PR4.01 „Paciento (jo atstovo) nuomonės tyrimo ir vertinimo procedūra“. Pagal šią Kokybės vadybos sistemos procedūrą 2021 metais buvo atliekamos šios apklausos:

2.1. Periodinės apklausos apie pacientams teikiamų paslaugų kokybę ir teikiamas paslaugas.

### **APKLAUSŲ REZULTATAI**

#### **1. „Stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketa“ rezultatai**

2021 metais kiekvieną mėnesį buvo atliekamos pacientų ar juos slaugančių asmenų apklausos pagal „Stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketa“ (patvirtinta LR SAM 2012-11-29 įsakymu Nr.V – 1073). Per 2021 metus apklausti 928 respondentai gavę stacionarines sveikatos priežiūros paslaugas mūsų sanatorijoje. Nustatytas pacientų pasitenkinimo lygis 0,9859 (2020 metais – 0,9953) balai (iš 1 galimų balų). Iš visų apklaustų respondentų neigiamai teikiamas sanatorijos paslaugas įvertino 13 pacientų ar juos slaugantys asmenys, tai sudaro 1,4 proc. visų apklaustųjų. Lyginant su 2020 metais, neigiamai vertinusių mūsų sanatorijos paslaugas buvo 3 (0,47 proc.) iš 632 apklaustų respondentų. Neigiami atsiliepimai dažniausiai buvo dėl maisto kokybės ir sanatorijos patalpų švaros bei jaukumo.

Per 2021 metus buvo apklausti 171 respondentas, gavę ambulatorines sveikatos priežiūros paslaugas mūsų sanatorijoje. Nustatytas pacientų pasitenkinimo lygis 1 balas (iš 1 galimų balų). 2021 metais, kaip ir 2020 metais, neigiamai vertinusių sanatorijoje teikiamas ambulatorines sveikatos priežiūros paslaugas, pacientų nebuvo.

#### **2.1. Periodinių apklausų apie pacientams teikiamų paslaugų kokybę ir teikiamas paslaugas organizavimas ir jo rezultatai**

2021 metais periodiškai buvo atliekamos pacientų ir juos slaugančių asmenų apklausos apie sanatorijoje teikiamų paslaugų kokybę. 2021 metais buvo pravestos penkios periodinės išvykstančių pacientų (juos slaugančių asmenų) apklausos:

- 2021-03-01/03-31 – grąžintos 19 užpildytų anketų,
- 2021-04-01/04-30 – grąžintos 28 užpildytos anketos,
- 2021-06-18/07-04 – grąžinta 130 užpildytų anketų,
- 2021-09-22/10-04 – grąžintos 48 užpildytos anketos
- 2021-12-07/12-21 – grąžintos 72 užpildytos anketos.

Iš viso sanatorijoje pacientai/slaugantys asmenys užpildė **297** anonimines anketas, t. y. 1,4 karto daugiau negu 2020 metais (2020 m. – 220).

Dažniausiai pasitaikantys pacientų nusiskundimai buvo analizuojami administracijos posėdžiuose ir pagal galimybes imtasi priemonių juos pašalinti. Anketose pacientai ne tik nurodo savo nusiskundimus (**26**), bet taip pat reiškia padėkas ir pagyrimus darbuotojams. Pareikštos **32** (2019 m. – 66, 2020 m. – 36) bendro pobūdžio padėkos visam kolektyvui ir

atskiros padėkos medicinos specialistams – gydytojams, kineziterapeutams, slaugytojoms, registratorėms, dietistei ir kt.

Anketų analizės duomenys naudojami teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės gerinimui.

Vidaus medicininio audito grupės vadovė

V. Pečkauskienė