

## **2022 METŲ PACIENTŲ IR JUOS SLAUGANČIŲ ASMENŲ APKLAUSOS ANKETŲ ANALIZĖ 2023-01-10**

2022 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 2022 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. „Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketa“ (patvirtinta LR SAM 2018-04-16 įsakymu Nr.V – 419);
3. PR 4.01 „Paciento (jo atstovo) nuomonės tyrimo ir vertinimo procedūra“. Pagal šią Kokybės vadybos sistemos procedūrą 2022 metais buvo atliekamos šios apklausos:
  - 3.1. Periodinės apklausos apie pacientams teikiamų paslaugų kokybę ir efektyvumą.

### **APKLAUSŲ REZULTATAI**

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

2022 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 2022 metus apklausti 1680 respondentų gavusių stacionarines sveikatos priežiūros paslaugas mūsų sanatorijoje. Nustatytas pacientų pasitenkinimo lygis 0,9761 (2021 m. – 0,9859, 2020 metais – 0,9953) balai (iš 1 galimų balų). Iš visų apklaustų respondentų neigiamai teikiamas sanatorijos paslaugas įvertino 40 pacientų ar juos slaugantys asmenys, tai sudaro 2,4 proc. visų apklaustųjų. Lyginant su 2021 metais, neigiamai vertinusių mūsų sanatorijos paslaugas buvo 13 (1,4 proc.) iš 928 apklaustų respondentų. Neigiami atsiliepimai dažniausiai buvo dėl maisto kokybės ir sanatorijos patalpų jaukumo.

#### **2. „Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketa“ rezultatai**

Per 2022 metus buvo apklausta 180 respondentų (2021 m. – 171), gavusių ambulatorines sveikatos priežiūros paslaugas mūsų sanatorijoje. Nustatytas pacientų pasitenkinimo lygis 0,994 balo (iš 1 galimų balų). 2022 metais neigiamai ambulatorines sveikatos priežiūros paslaugas teikiamas sanatorijoje įvertinuso vienas respondentas. 2021 metais pacientų neigiamai vertinusių ambulatorinių sveikatos priežiūros paslaugų teikiamų sanatorijoje nebuvo.

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

2022 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:

- 2022-03-25/04-08 – grąžintos 26 užpildytos anketos,
- 2022-06-17/07-04 – grąžinta 117 užpildytų anketų,
- 2022-09-05/09-19 – grąžintos 90 užpildytų anketų
- 2022-11-28/12-14 – grąžintos 73 užpildytos anketos.

Iš viso sanatorijoje pacientai/slaugantys asmenys užpildė **306** anonimines anketas, t. y. 9 anketom daugiau negu 2021 metais (2020 m. – 297).

Dažniausiai pasitaikantys pacientų nusiskundimai buvo analizuojami administracijos posėdžiuose ir pagal galimybes imtasi priemonių juos pašalinti. Anketose pacientai ne tik nurodo savo nusiskundimus (20), bet taip pat reiškia padėkas ir pagyrimus darbuotojams. Pareikštos 19 (2019 m. – 6, 2020 m. – 36, 2021 m. – 32) bendro pobūdžio padėkos visam kolektyvui ir atskiros padėkos medicinos specialistams – gydytojams, kineziterapeutams, slaugytojoms, registratorėms, dietistei ir kt.

Į klausimą apie korupcijos pasireiškimą sanatorijoje (ar medicinos ir aptarnaujantis personalas prašydavo, ar kitais veiksmais duodavo suprasti, jog nori papildomo atlygio), visi apklaustieji atsakė neigiamai.

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

Vidaus medicininio audito grupės vadovė

V. Pečkauskienė