

VIEŠOJI ĮSTAIGA PALANGOS VAIKŲ REABILITACIJOS SANATORIJA „PALANGOS GINTARAS“

KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA PACIENTŲ APKLAUSOS ANALIZĖ 2023-04-05

Apklausa vyko 2023 m. kovo 11 – 27 d. (imtinai) laikotarpiu, buvo apklausiami šiuo laikotarpiu išvykstantys pacientai. Anketas iki 8 metų arba neįgaliems pacientams iki 17 metų pildė pacientus slaugantys asmenys, 9-17 metų amžiaus pacientai pildė anketas savarankiškai. Anketas išvykstantiems pacientams ir juos slaugantiems asmenims dalijo postų būdinčios slaugytojos. Apklausos vykdymo laikotarpiu buvo gautos 46 užpildytos anketos. Pacientų amžius buvo nuo 2 iki 17 metų, sanatorijoje pacientai lankėsi nuo vieno iki keturiolikos kartų.

Atliktos apklausos metu gauti tokie rezultatai:

1. Į klausimą „Kaip valomas Jūsų kambarys“, „gerai“ atsakė 39 (84,8 proc.), „patenkinamai“ atsakė 7 (15,2 proc.), „nepatenkinamai“ įvertinusių respondentų nebuvo.

Pastabos, nusiskundimai, padėkos ir pasiūlymai, susiję su kambarinių aptarnavimu:

1.1 Ne visada buvo gerai išvalytas kambarys.

1.2 Kambarys buvo valomas nepriekaištingai.

2. Į klausimą „ Kaip vertinate valgyklos patiekalų kokybę“ „gerai“ atsakė 19 (41,3 proc.), „patenkinamai“ atsakė 22 (47,8 proc.), „nepatenkinamai“ valgyklos patiekalų kokybę įvertino 5 respondentai.

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

2.1. Maistas ne visada skanus.

3. Į klausimą „ Kaip vertinate valgyklos darbuotojų aptarnavimą“ „gerai“ įvertino 34 (73,9 proc.) respondentai, „patenkinamai“ atsakė 11 (23,9 proc.), „nepatenkinamai“ valgyklos darbuotojų aptarnavimą įvertino vienas respondentas.

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

3.1. Esu nepatenkinta viena padavėja, kortelės įsisegusi nebuvo, nežinau vardo su trumpai kirptais dažytais plaukais. Kurį laiką buvau išsipirkusi vakarienę, Atėjau laiku, tai man iš kelių pasirinkimų buvo „numesta“ makaronų lėkštė, nes kito varianto nebeliko. Po to, kai klausė ką renkuosi kitą kartą, man paprašius pakartoti, atsakymas buvo labai emocionalus. Kitą kartą vaikas paprašė pakartoti kiaušinį, tai padavė nesuvalgytą nuo kito stalo. Tuo tarpu Neringa maloniai patiekia maistą.

4. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos registratorių darbą“ „gerai“ atsakė 39 (84,8 proc.), „patenkinamai“ atsakė 7 (15,2 proc.), „nepatenkinamai“ registratūros darbuotojų darbą įvertinusių respondentų nebuvo.

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

5. Į klausimą „ Kaip vertinate būdinčių postų slaugytojų darbą „gerai“ darbą įvertino 41 (89,1 proc.), „patenkinamai“ – 4 (8,7 proc.), „nepatenkinamai“ būdinčių postų slaugytojų darbą įvertinimo vienas respondentas.

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

6. Į klausimą „Kaip vertinate gydytojų darbą“ „gerai“ atsakė 43 (93,5 proc.), „patenkinamai“ gydytojų darbą įvertino 3 respondentai.

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

6.1. Ačiū už puikią priežiūrą gyd. Obolevičienei.

6.2. Didelis ačiū gyd. Galinai Ignatenco.

7. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos kineziterapeutų darbą“ „gerai“ atsakė **42** (91,3 proc.), „patenkinamai“ – 3 (6,5 proc.), „nepatenkinamai“ – 1 respondentas.

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

7.1. Kineziterapeutė Raminta sąžiningai atidirbdavo visą laiką ir jautėsi, kad atiduoda pacientams visą savo šilumą.

8. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos fizioterapijos procedūras atliekančių slaugytojų darbą“ „gerai“ atsakė **42** (91,3 proc.), „patenkinamai“ atsakė **4** (8,7 proc.) respondentas.

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

9. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos masažuotojų darbą“ „gerai“ atsakė **41** (89,1 proc.), „patenkinamai“ atsakė **5** (10,9 proc.), „nepatenkinamai“ masažuotojų darbą vertinusių 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 **25** respondentai, paslauga nesinaudojo **21** respondentas. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos ergoterapeutų darbą“ „gerai“ atsakė **23** (92 proc.), „patenkinamai“ – **2** pasinaudoję paslauga.

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

11. Apklausiant apie sanatorijos psichologų darbo vertinimą nustatyta, jog psichologo paslauga iš apklaustųjų naudojosi **23** respondentai, paslauga nesinaudojo **23** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos psichologų darbą“ „gerai“ įvertino visi **17** (73,9 proc.), „patenkinamai“ atsakė **5** (21,7 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 **23** respondentai, paslauga nesinaudojo **23** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos socialinio darbuotojo darbą“ „gerai“ įvertino visi **23** pasinaudoję šia paslauga respondentai.

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

13. Apklausiant apie sanatorijos klinikinių logopedų darbo vertinimą nustatyta, jog 1 klinikinių logopedų paslauga iš apklaustųjų naudojosi **7** respondentai, paslauga nesinaudojo **39** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos klinikinių logopedų darbą“ „gerai“ įvertino visi **7** 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 **21** respondentas, paslauga nesinaudojo **25** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos vaikų laisvalaikio užimtumo organizatorių darbą“ „gerai“ įvertino **16** (76,2 proc.), „patenkinamai“ įvertino **5** (23,8 proc.) paslauga pasinaudoję respondentai.

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

14.1. Įrengti žaidimų kambarį 7-12 m. amžiaus vaikams.

14.2. Turėti daugiau stalo žaidimų.

15. Į klausimą „ar medicinos ir aptarnaujantis personalas prašydavo, ar kitais veiksmais duodavo suprasti, jog nori papildomo atlygio, „ne“ atsakė visi 46 respondentai.

16. Į klausimą „jeigu Jums ar Jūsų artimiesiems reikėtų reabilitacijos, ar pasirinktumėte ir rekomenduotumėte „Palangos Gintarą“, „taip“ atsakė visi 46 respondentai.

Padėkos ir gražūs atsiliepimai:

1. Ačiū už puikų poilsį
2. Ačiū už puikią priežiūrą visam sanatorijos personalui. Dirba žmonės atsidavę vaikams ir savo darbui.
3. Personalas labai puikus, puiki komanda.
4. Sėkmės darbuose.

Pasiūlymai:

1. Sutvarkyti II korpuso 3 aukšte virtuvėlėje kriauklę, ji per žema ir maža, neįmanoma į virdulį įsipilti vandens.
2. Valgykloje didesnes porcijas.
3. Didesnio patiekalų pasirinkimo.

Vidaus medicininio audito grupės vadovė

Vilija Pečkauskienė