

# VIEŠOJI ĮSTAIGA PALANGOS VAIKŲ REABILITACIJOS SANATORIJA „PALANGOS GINTARAS“

## KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA PACIENTŲ APKLAUSOS ANALIZĖ 2023-07-11

Apklausa vyko 2023 m. birželio 15-30 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 budinčios slaugytojos. Apklauskos vykdymo laikotarpiu buvo gauta 115 užpildytų anketų. Pacientų amžius buvo nuo 1 iki 17 metų, sanatorijoje pacientai lankėsi nuo vieno iki septyniolikos kartų.

Atliktos apklausos metu gauti tokie rezultatai:

1. Į klausimą „Kaip valomas Jūsų kambarys“, „gerai“ atsakė 100 (87 proc.), „patenkinamai“ atsakė 14 (12,2 proc.), „nepatenkinamai“ valytojų darbą įvertino 1 respondentas.

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

1.1. Valytojoms normaliai valyti kambarius, iššluoti prieš plauinant ir nepalikti balų ant kurių galima paslysti.

2. Į klausimą „ Kaip vertinate valgyklos patiekalų kokybę“ „gerai“ atsakė 74 (64,3 proc.), „patenkinamai“ atsakė 35 (30,4 proc.), „nepatenkinamai“ valgyklos patiekalų kokybę įvertino 6 respondentai.

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

2.1. Labai skanus maistas valgykloje, sotas.

2.2. Įvairesnio maisto, šviežių daržovių.

2.3. Valgyklos maistas geras, bet galėtų būti kokybiškesnis.

2.4. Lyginant su praėjusiais metais maistas suprastėjo: košės nepavirusios ar prisvilusios.

3. Į klausimą „ Kaip vertinate valgyklos darbuotojų aptarnavimą“ „gerai“ įvertino 95 (82,6 proc.) respondentas, „patenkinamai“ - 16 (13,9 proc.), „nepatenkinamai“ - 1 respondentas.

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

4. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos registratorių darbą“ „gerai“ atsakė 93 (80,9 proc.), „patenkinamai“ atsakė 19 (16,5 proc.), „nepatenkinamai“ - 3 respondentai.

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

4.1. Registratorė nemaloniai bendrauja, atsakymai į visus klausimus „NEGALIMA“.

4.2. Registratūros vyriausioji nemandagi, netaktiška.

5. Į klausimą „ Kaip vertinate budinčių postų slaugytojų darbą“ „gerai“ darbą įvertino 104 (90,4 proc.), „patenkinamai“ – 11 (9,6 proc.) respondentai.

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

6. Į klausimą „Kaip vertinate gydytojų darbą“ „gerai“ atsakė visi **109 (94,8 proc.)**, „patenkinamai“ – **5 (4,4 proc.)**, „nepatenkinamai“ – 1 respondentas.

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

6.1 Šiais metais gavome gydytoją Šimkuvienę. Ji buvo viena iš nedaugelio gydytojų, kurie yra labai profesionalūs, draugiški, malonūs, užjaučiantys gydytojai. Esame labai patenkinti, kad gavome tokią gydytoją, daugiau tokių gydytojų.

6.2. Gydytoja Šimkuvienė nuostabi, šilta, rūpestinga.

7. Į klausimą „Kaip vertinate sanatorijos kineziterapeutų darbą“ „gerai“ atsakė **99 (86,1 proc.)**, „patenkinamai“ – **15 (13,1 proc.)**, „nepatenkinamai“ - 1 respondentas.

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

7.1. Kineziterapeutus paskirstyti pagal procedūrų poreikį, pagal ligas, nes ne visi dirba su papildomomis priemonėmis, kai kurie dirba „lengviausiu keliu“. Ačiū kineziterapeutei Ingai Burgan.

8. Į klausimą „Kaip vertinate sanatorijos fizioterapijos procedūras atliekančių slaugytojų darbą“ „gerai“ atsakė **109 (94,8 proc.)**, „patenkinamai“ atsakė **5 (4,4 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 **106 (92,2 proc.)**, „patenkinamai“ atsakė **8 (7 proc.)**, „nepatenkinamai“ - 1 respondentas.

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

10. Apklausiant apie sanatorijos ergoterapeutų darbo vertinimą nustatyta, jog ergoterapeuto paslauga iš apklaustųjų naudojosi **66** respondentai, paslauga nesinaudojo **49** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos ergoterapeutų darbą“ „gerai“ atsakė **58 (87,9 proc.)**, „patenkinamai“ - **8 (12,1 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 **50** respondentų, paslauga nesinaudojo **65** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos psichologų darbą“ „gerai“ atsakė **41 (82 proc.)**, „patenkinamai“ atsakė **5 (10 proc.)**, „nepatenkinamai“ – 4 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 **51** respondentas, paslauga nesinaudojo **64** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos socialinio darbuotojo darbą“ „gerai“ atsakė **48 (94,1 proc.)**, „patenkinamai“ – **3 (5,9 proc.)** pasinaudojęs šia paslauga respondentai.

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

13. Apklausiant apie sanatorijos klinikinių logopedų darbo vertinimą nustatyta, jog jų paslauga iš apklaustųjų naudojosi **46** respondentai, paslauga nesinaudojo **69** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos klinikinių logopedų darbą“ „gerai“ įvertino **36 (78,3 proc.)**, „patenkinamai“ – **8 (21,2 proc.)** ir „nepatenkinamai“ - 2 paslauga pasinaudoję respondentai.

**Pastabos, nusiskundimai, padėkos ir pasiūlymai, susiję su klinikinių logopedų darbu:**

13.1 Mažai logopedų, jauna darbuotoja nelabai moka ir nori bendrauti su „sunkesniu“ vaiku.

14. Apklausiant apie sanatorijos vaikų laisvalaikio užimtumo organizatorių darbo vertinimą nustatyta, jog vaikų laisvalaikio užimtumo organizatorių paslaugomis iš apklaustųjų naudojosi **30** respondentų, paslauga nesinaudojo **85** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos vaikų laisvalaikio užimtumo organizatorių darbą“ „gerai“ įvertino **21** (70 proc.), „patenkinamai“ įvertino 8 (26,7 proc.) ir „nepatenkinamai – 1 paslauga pasinaudoję respondentas.

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

14.1. Įdomesnės veiklos paaugliams vakarais.

15. Į klausimą „ar medicinos ir aptarnaujantis personalas prašydavo, ar kitais veiksmais duodavo suprasti, jog nori papildomo atlygio, „ne“ atsakė visi **115** respondentų.

16. Į klausimą „jeigu Jums ar Jūsų artimiesiems reikėtų reabilitacijos, ar pasirinktumėte ir rekomenduotumėte „Palangos Gintarą“, „taip“ atsakė **110** (95,7 proc.), „ne“ – 5 respondentai.

**Padėkos ir gražūs atsiliepimai:**

1. Geriausia sanatorija.
2. Ačiū visiems sanatorijos darbuotojams, buvo jauku, saugu, geros emocijos.
3. Nuoširdus dėkingumas už paslaugumą, girdėjimą, šypsenas, puikią atmosferą, paslaugas. Ačiū, jūs nuostabūs ir kaip jums pavyksta suburti tokį nuostabų kolektyvą, Geriau kaip namuose.
4. Viskas gerai, išlaikykit šiltumą ir rūpestį, nenustokit tobulėti ir nuleiskit ant žemės tą vaikų kambario prižiūrėtoją; arogancija ir nepagarba kitam žemina ją pačią.
5. Esame labai dėkingi visiems čia dirbantiems už labai gerą didelį dėmesingumą, rūpestį, gerumą. Viskuo esame patenkinti.
6. Labai ačiū, džiaugiamės, kad vaikas pastiprėjo.
7. Visas personalas nuostabus, tik viena valytoja labai nemandagi, vaiką išvadino žiopliu.
8. Sėkmės, esame dėkingi visiems ir kiekvienam atskirai už jūsų darbą.
9. Personalas, procedūros, maitinimas viskas puiku.
10. Viskas labai patiko, išvažiuojame patobulėje, pailsėję ir su nuostabiais prisiminimais apie jūsų sanatoriją.

**Pasiūlymai:**

1. Sezono metu vakarinis grįžimas galėtų būti prailgintas.
2. Daugiau renginių sanatorijos viduje ir lauke.
3. Minkštesnės lovos.
4. Daugiau laisvės, tiek lauke, tiek ir viduje, leiskit vaikščioti po kambarius.
5. Turėtų būti galimybė keisti procedūrų laiką, nes kartais abiem vaikams sutampa procedūrų laikai arba būna per pietų miegą.
6. Daugiau skalbimo mašinų.
7. Leisti pasirinkti pusryčius ir vakarienę.
8. leisti paaugliams būti pas draugus kambaryje bent iki 21.30 val.
9. Ergoterapija galėtų būti nuo pirmų dienų.
10. Papildomos žaidimo erdvės lauke, nes piko metu per daug vaikų nepasidalina sūpynėmis.
11. Viskas labai gerai, bet gal būtų geriau jei būtų vibracinių liemenių.
12. Galėtų rakinti duris 22 val. ir paspirtukų namelis būtų tvarkingesnis.
13. Daugiau laisvių.
14. Papildoma kavinukė, mažesnių lovų mažiems vaikams.
15. Trūksta vaikams užimtumo laisvu metu (su slaugančiu asmeniu).

16. Kambarėje trūksta normalaus dydžio stalo, maisto kokybė gera, bet paaugliui per maža porcija. Vaikams su negalia nepakanka 30 min. individualios kineziterapijos ir 10 min. masažo. Norėtusi daugiau individualaus požiūrio ir individualaus gydymo plano. Bet šiaip džiaugiuosi, matau kasmet naujų teigiamų pokyčių, o darbuotojams, tai vien tik pagyrimai.
17. Susitarti su savivaldybe, kad sanatorijos pacientai galėtų statyti mašinas prie kelio ir jos pažymėtos spec. lipdukais.
18. Nupirkti pompų kamuoliams pripūsti kiekvienam postui.
19. Pakeisti lovas.

Vidaus medicininio audito grupės vadovė

Vilija Pečkauskienė