

VIEŠOJI ĮSTAIGA PALANGOS VAIKŲ REABILITACIJOS SANATORIJA „PALANGOS GINTARAS“

KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA PACIENTŲ APKLAUSOS ANALIZĖ 2023-10-04

Apklausa vyko 2023 m. rugsėjo 8-24 d. (imtinai) 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. Apklausos vykdymo laikotarpiu buvo gauta 61 užpildyta anketa. Pacientų amžius buvo nuo 1 iki 17 metų, sanatorijoje pacientai lankėsi nuo vieno iki devynių kartų.

Atliktos apklausos metu gauti tokie rezultatai:

1. Į klausimą „Kaip valomas Jūsų kambarys“, „gerai“ atsakė **58** (95,1 proc.), „patenkinamai“ atsakė **3** (4,9 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 **34** (55,7 proc.), „patenkinamai“ atsakė **23** (37,7 proc.), „nepatenkinamai“ valgyklos patiekalų kokybę įvertino 4 respondentai.

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

2.1. Norėtųsi įvairesnio maisto: visą laiką pietums vaikas ir aš gavome valgyti mėsą ir sriuba su mėsa, per daug mėsos. Reikėtų įtraukti žuvies, ankštinių patiekalų, daržovių troškinius ir pan.

2.2. Pagerinti maisto kokybę.

3. Į klausimą „ Kaip vertinate valgyklos darbuotojų aptarnavimą“ „gerai“ įvertino **46** (75,4 proc.) respondentas, „patenkinamai“ - **15** (24,6 proc.), „nepatenkinamai“ įvertinusių valgyklos darbuotojų aptarnavimą respondentų nebuvo.

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

4. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos registratorių darbą“ „gerai“ atsakė **53** (86,9 proc.), „patenkinamai“ atsakė **7** (11,5 proc.), „nepatenkinamai“ – 1 respondentas.

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

5. Į klausimą „ Kaip vertinate budinčių postų slaugytojų darbą“ „gerai“ darbą įvertino **57** (93,4 proc.), „patenkinamai“ – 4 (6,6 proc.), „nepatenkinamai“ įvertinusių respondentų nebuvo.

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

6. Į klausimą „Kaip vertinate gydytojų darbą“ „gerai“ atsakė **59** (96,7 proc.), „patenkinamai“ – 2 (3,3 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 **59** (96,7 proc.), „patenkinamai“ – 2 (3,3 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 **57** (93,4 proc.), „patenkinamai“ atsakė **4** (6,6 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 **56** (91,8 proc.), „patenkinamai“ atsakė **5** (8,2 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 **45** respondentai, paslauga nesinaudojo **16** respondentų. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos ergoterapeutų darbą“ „gerai“ atsakė **38** (84,4 proc.), „patenkinamai“ - **6** (13,3 proc.), „nepatenkinamai“ – 1 pasinaudojas paslauga respondentas.

Pastabos, nusiskundimai, padėkos ir pasiūlymai, susijusių su ergoterapeutų darbu nebuvo.

10.1 Viskas puiku, išskyrus ergoterapiją. Paprašius gydytojos individualaus užsiėmimo, pati turėjau užsiimti su 2-čiu vaiku, nes ergoterapeutė nežinojo ką duoti vaikui, vis kartojo, kad jis ne nuotaikoje. Nei karto nepaklausė, kokios problemos, ką vaikas mėgsta, ko ne ir pan., nes vaikas autistas.

11. Apklausiant apie sanatorijos psichologų darbo vertinimą nustatyta, jog psichologo paslauga iš apklaustųjų naudojosi **38** respondentai, paslauga nesinaudojo **23** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos psichologų darbą“ „gerai“ atsakė **33** (86,8 proc.), „patenkinamai“ atsakė **4** (10,5 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 **25** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos socialinio darbuotojo darbą“ „gerai“ atsakė **33** (91,7 proc.), „patenkinamai“ – **3** (8,3 proc.), „nepatenkinamai“ pasinaudojusių šia paslauga respondentų nebuvo.

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

13. Apklausiant apie sanatorijos klinikinių logopedų darbo vertinimą nustatyta, jog klinikinių logopedų paslauga iš apklaustųjų naudojosi **32** respondentai, paslauga nesinaudojo **29** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos klinikinių logopedų darbą“ „gerai“ įvertino **28** (87,5 proc.), „patenkinamai“ – **3** (9,4 proc.), „nepatenkinamai“ - 1 paslauga pasinaudojęs respondentas.

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 **11** respondentų, paslauga nesinaudojo **50** respondentų. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos vaikų laisvalaikio užimtumo organizatorių darbą“ „gerai“ įvertino **9** (81,8 proc.), „patenkinamai“ įvertino **2** (18,2 proc.) paslauga pasinaudojęs respondentai.

Pastabų, nusiskundimų, padėkų ir pasiūlymų, susijusių su vaikų laisvalaikio užimtumo organizatorių darbu nebuvo.

15. Į klausimą „ar medicinos ir aptarnaujantis personalas prašydavo, ar kitais veiksmais duodavo suprasti, jog nori papildomo atlygio, „ne“ atsakė visi 61 respondentas.

16. Į klausimą „jeigu Jums ar Jūsų artimiesiems reikėtų reabilitacijos, ar pasirinktumėte ir rekomenduotumėte „Palangos Gintarą“, „taip“ atsakė 60 (98,4 proc.), „ne“ – 1 respondentas.

Padėkos ir gražūs atsiliepimai:

1. Pirmą kartą buvome, tai mums viskas labai patiko ir lauksim kito.
2. Didžiausias ačiū logoterapeutei Martinaitienei, kineziterapeutui Lukšui, gydytojai Vengalienei už nuostabų darbą.
3. Ačiū už profesionalų darbą, atstatant dukros rankytės funkcijas po sudėtingo lūžio, už nuoširdų visų darbuotojų bendravimą. Esame labai laimingos savo pasirinkimu reabilituotis pas jus. Jūs pateisinote mūsų lūkesčius.
4. Labai gera sanatorija, geresnė negu Kauno.

Pasiūlymai:

1. Labai prašytume gerinti sąlygas kambaryje – labai prastos, išgulėtos lovos, sulūžusi spinta, reikėtų naujų čiužinių. Taip pat labai suprastėjusi maisto kokybė, lyginant su 2022 m.
2. Mažiau landžioti į kambarį, dar kartą apsvarstyti ar ramus kalbėjimas kambaryje yra ramybės laiko drumstimas.
3. Įsteigti daugiau specialistų etatų, kad būtų daugiau individualių užsiėmimų (pvz. kinezistų). Masažas trunka 10 min. tik vaikas atsipalaiduoja jau baigiasi, logopedas - 5 užsiėmimai per 24 dienas, juokas pro ašaras, kai tokių užsiėmimų reikia daugiausiai; šaldytuvas galėtų stovėti abiejose koridoriaus pusėse, kambariuose jaučiasi drėgmė, pelėsio kvapas net drabužiai po skalbimo negali išdžiūti; du ergoterapeutai dirba viename kabinete ir dirba mažiausiai su dviem vaikais, klausimas kabinetų trūksta.
4. Sporto salės suaugusiems, jaunesnių kambarių.
5. Daugiau pramogų salėje vaikams.
6. Yra vaikų kurie ne tik kad nevalgo sanatorijos maisto, bet ir į valgyklą neina. Galėtų būti papildoma valgykla ar bufetas, kur būtų galima nusipirkti maisto, nereikėtų lakstyti po miestą ieškant kavinių. Dabar vien tik kava ir saldumynai, geriau pieno kokteilis varškėtukai, blynėliai, spaustos sultys. Prieš 2 metus maistas buvo geresnis.
7. Didesnių porcijų.
8. Labai prastas maistas ir kokybė, išgulėtos lovos, virtuvėlė toli ir be įrankių.
9. Įstaiga neatitiko lūkesčių, tik trečią dieną po atvykimo gavome procedūras; pvz. mechanoterapijoje dirba viena specialistė, o įrangos daug, kol ateina mūsų eilė, jau turi baigtis procedūra, masažus gavome tik būnant antrą savaitę, šeštadieniais tik viena procedūra, sekmadieniais ir šventinėmis dienomis nevyksta, tai ko mes atvažiavome? Valgykla sovietinė ir maistas prastas, patalpų valymo priemonės pačios pigiausios turbūt, kambariuose būtų gerai muilas. Bet galima pasidžiaugti specialistais: gydytoja begalo maloni ir žmogiška, ergoterapeutė Arsida mylinti savo darbą, masažistė ir kineziterapeutė taip pat puikios specialistės. Tad ačiū, jūsų įstaigai yra kur tobulėti.