

**VIEŠOJI ĮSTAIGA PALANGOS VAIKŲ
REABILITACIJOS SANATORIJA
„PALANGOS GINTARAS“**

**KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA
PACIENTŲ APKLAUSOS ANALIZĖ
2024-01-08**

Apklausa vyko 2023 m. gruodžio 8-22 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 gautos 63 užpildytos anketos. 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 55 (87,3 proc.), „patenkinamai“ atsakė 8 (12,7 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 33 (52,4 proc.), „patenkinamai“ atsakė 26 (41,3 proc.), „nepatenkinamai“ – 4 respondentai.

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

2.1. Maistas kartais būdavo per vėsus.

2.2. Norėtųsi šiltesnio antro patiekalo.

3. Į klausimą „ Kaip vertinate valgyklos darbuotojų aptarnavimą“ „gerai“ įvertino 51 (81 proc.) respondentas, „patenkinamai“ – 12 (19 proc.), „nepatenkinamai“ valgyklos darbuotojų aptarnavimą įvertinusių respondentų nebuvo.

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

3.1. Labai šauni valgyklos darbuotoja Nida.

4. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos registratorių darbą“ „gerai“ atsakė 59 (93,7 proc.), „patenkinamai“ atsakė 4 (6,3 proc.), „nepatenkinamai“ registratorių darbą įvertinusių respondentų nebuvo.

Pastabų, nusiskundimų, padėkų ir pasiūlymų, susijusių su registratorių darbu:

5. Į klausimą „ Kaip vertinate budinčių postų slaugytojų darbą“ „gerai“ darbą įvertino 62 (98,4 proc.), „patenkinamai“ – 1 (1,6 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 62 (98,4 proc.), „patenkinamai“ gydytojų darbą įvertinusių respondentų nebuvo, „nepatenkinamai“ – 1 (1,6 proc.),.

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

6.1. Gydytojai turėtų būtų atsakingesni skirdami procedūras, daugiau dėmesio skirti apžiūros metu, mokėti bendrauti. Labai trūko gydytojos L. Šimkuvienės.

7. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos kineziterapeutų darbą“ „gerai“ atsakė **59** (93,7 proc.), „patenkinamai“ – 3 (4,7 proc.), „nepatenkinamai“ – 1 respondentas.

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

7.1. Kinezistai turėtų atsižvelgti į vaiko amžių organizuodami užsiėmimus.

8. Į klausimą „ Kaip vertinate sanatorijos fizioterapijos procedūras atliekančių slaugytojų darbą“ „gerai“ atsakė **58** (92,1 proc.), „patenkinamai“ – 5 (7,9 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 **62** (98,4 proc.), „patenkinamai“ atsakė 1 (1,6 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 **42** respondentai, paslauga nesinaudojo **21** respondentas. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos ergoterapeutų darbą“ „gerai“ atsakė **40** (95,2 proc.), „patenkinamai“ - **2** (4,8 proc.), „nepatenkinamai“ įvertinusių respondentų 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 **29** respondentai, paslauga nesinaudojo **34** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos psichologų darbą“ „gerai“ atsakė **24** (82,8 proc.), „patenkinamai“ atsakė 5 (17,2 proc.), „nepatenkinamai“ įvertinusių respondentų nebuvo.

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 **27** respondentai, paslauga nesinaudojo **36** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos socialinio darbuotojo darbą“ „gerai“ atsakė **26** (96,3 proc.), „patenkinamai“ – 1 (3,7 proc.), „nepatenkinamai“ įvertinusių respondentų nebuvo.

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

13. Apklausiant apie sanatorijos klinikinio logopedo darbo vertinimą nustatyta, jog jo paslauga iš apklaustųjų naudojosi **20** respondentų, paslauga nesinaudojo **43** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos klinikinio logopedo darbą“ „gerai“ atsakė **8** (40 proc.), „patenkinamai“ – 9 (45 proc.), „nepatenkinamai – 3 paslauga pasinaudojęs respondentas.

Pastabų, nusiskundimų, padėkų ir pasiūlymų, susijusių su klinikinio logopedo 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 **42** respondentai. Į klausimą „kaip vertinate sanatorijos vaikų laisvalaikio užimtumo organizatorių darbą“ „gerai“ atsakė **16** (76,2 proc.), „patenkinamai“ įvertino 4 (19 proc.), „nepatenkinamai“ – 1 paslauga pasinaudojęs respondentas.

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 63 respondentai.

16. Į klausimą „jeigu Jums ar Jūsų artimiesiems reiktų reabilitacijos, ar pasirinktumėte ir rekomenduotumėte „Palangos Gintarą“, „taip“ atsakė 61 (96,8 proc.), „ne“ – 2 respondentai.

Padėkos ir gražūs atsiliepimai:

1. Viskas yra gerai, kad net liūdna išvažiuoti.
2. . Dėkoju dietistei Aušrai už puikų bendradarbiavimą, ko pasėkoje nuo jos pritaikyto maisto mano sūnus gerai valgė. Dėkojame už paskaitą apie teisingą produktų pasirinkimą. Sūnus ją išklausė ir dabar gali tiksliai pakartoti ką galima valgyti. Ko vengti. Rekomenduoju ir kitiems vaikams išklaust.
3. Viską vertinu ne gerai, bet puikiai.
4. Mums jūsų sanatorija pati geriausia, važiuojame tik pas jus.
5. Labai gera sanatorija.

Pasiūlymai:

1. Galėtų būti daugiau veiklos vaikams. Visada būna atraktintas vaikų žaidimo kambarys, kad vaikai galėtų bet kada nueiti pažaisti. Rūkantiems suaugusiems įrenti rūkymo kambarį.
2. Gražinti maisto pasirinkimo galimybę mažiausiems pacientams, nes vaikai lieka nevalgę.
3. Daugiau informacijos apie vykstančias šventes Palangoje. Platesnio mokomų paslaugų pasirinkimo tėveliams. Dažniau rengti diskotekas vaikams, aiškesnės informacijos apie procedūrų trukmę procedūrų lape.
4. Kai kuriems darbuotojams vis dar reiktų pasimokyti bendravimo su mažais vaikais.
5. Daugiau žaidimo/poilsio kambarių ir vėliau eiti miegoti, arba tiesiog leisti būti kambaryje tyliai, bet neiti miegoti.
6. Įvairesnio maisto pasirinkimo.
7. Trūko užimtumo vakarais, ypač stalo teniso.
8. Siūlau padaryti šiltą nuėjimą į vandens procedūras, žiemos metu tenka atsisakyti šių procedūrų, dėl šalto koridoriaus.
9. Nuoširdžiai manau, kad valgykloje galėtų būti „švedišką“ maitinimas, nes labai daug maisto palieka.
10. Vertėtų įrengti patogesnes virtuvėles, skalbimo paslaugas galima perduoti rangovams, arba patiems įrengti profesionalias mašinas ir džiovikles, duoti pasirinkti 30 ar 60 min. skalbimą, įvairesnių užsiėmimų mažiems, pvz. rengti mažus vaidinimus.
11. Maistą norėtųsi rinktis iš kelių patiekalų, kaip nurodote internete, bet valgykloje taip nėra.

Vidaus medicininio audito grupės vadovė

Vilija Pečkauskienė