

**PACIENTO APKLAUSOS ANKETA**

Vaikų reabilitacijos sanatorijos „Palangos gintaras“ administracijai svarbi Jūsų nuomonė, siekiant pagerinti teikiamų paslaugų kokybę, reabilitacinio gydymo metu.

Norėdami tobulėti, prašome Jūsų atsakyti į keletą klausimų, kurie turi pasirinkimo variantus, kai kur prašome atsakyti plačiau. Tinkamą variantą apibraukite:

1. Kelintą kartą lankotės mūsų sanatorijoje:
2. Kaip sužinojote apie vaikų reabilitacijos sanatoriją „Palangos gintaras“:
  - informavo siunčiantis gydytojas; \_\_\_\_\_
  - pasidomėjau socialinėje erdvėje; \_\_\_\_\_
  - rekomendavo jau gydęsi pacientai; \_\_\_\_\_
  - kita \_\_\_\_\_
3. Jeigu mūsų reabilitacijos sanatoriją Jums rekomendavo siunčiantis gydytojas, prašome nurodyti gydytojo specializaciją:
  - gydytojas-reabilitologas; \_\_\_\_\_
  - šeimos gydytojas; \_\_\_\_\_
  - gydytojas-neurologas; \_\_\_\_\_
  - gydytojas-pulmonologas; \_\_\_\_\_
  - kita \_\_\_\_\_
4. Gydymo įstaigos, kuri siuntė reabilitacijai, pavadinimas: priede
5. Miestas iš kurio atvykote: \_\_\_\_\_
6. Kaip vertinate procedūras atliekančių specialistų darbą žymint + (prašome pakomentuoti plačiau, kuri procedūra ar kuris specialistas Jums patiko/nepatiko labiausiai ir kodėl):

Procedūros pavadinimas	Gerai	Patenkinamai	Blogai	Nesinaudojau
Kineziterapija				
Fizioterapija (bioptonas, magneto terapija, lazerio terapija ir t.t.)				
Ergoterapija				

Procedūros pavadinimas	Gerai	Patenkinamai	Blogai	Nesinaudojau
Logoterapija				
Psichologo konsultacija				
Socialinio darbuotojo konsultacija				
Masažas				

7. Ar susidūrėte su tuo, kad medicinos ar aptarnaujantis personalas prašė ar kitais veiksmais leido suprasti, jog nori papildomo atlygio:

- taip
- ne

8. Jeigu Jums ar Jūsų artimiesiems reikėtų reabilitacijos ar pasirinktumėte ir rekomenduotumėte „Palangos gintarą“:

- rekomenduočiau, nes \_\_\_\_\_
- nerekomenduočiau, nes \_\_\_\_\_

9. Jūsų pastabos/pasiūlymai:

---



---



---



---



---

Dėkojame už atsakymus.

**2020 METŲ PACIENTŲ IR JUOS SLAUGANČIŲ ASMENŲ APKLAUSOS ANKETŲ  
ANALIZĖ  
2021-01-12**

2020 m., kaip ir kiekvienais metais, siekiant gauti grįžtamąją informaciją iš pacientų ar juos slaugančių asmenų apie suteiktas paslaugas, VšĮ Palangos vaikų reabilitacijos sanatorija „Palangos Gintaras“ buvo atliekamos reguliarios pacientų anketinės apklausos.

Pacientų apklausos 2020 metais buvo atliekamos pagal tokius reglamentuojančius dokumentus:

1. „Stacionariųjų asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketa“ (patvirtinta LR SAM 2012-11-29 įsakymu Nr.V – 1073);
2. PR4.01 „Paciento (jo atstovo) nuomonės tyrimo ir vertinimo procedūra“. Pagal šią Kokybės vadybos sistemos procedūrą 2020 metais buvo atliekamos šios apklausos:
  - 2.1. Periodinės apklausos apie pacientams teikiamų paslaugų kokybę ir teikiamas paslaugas.

### **APKLAUSŲ REZULTATAI**

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

2020 metais kiekvieną mėnesį buvo atliekamos pacientų ar juos slaugančių asmenų apklausos pagal „Stacionariųjų asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketa“ (patvirtinta LR SAM 2012-11-29 įsakymu Nr.V – 1073). Per 2020 metus apklausti **632** respondentai gavę stacionarines sveikatos priežiūros paslaugas mūsų sanatorijoje. Nustatytas pacientų pasitenkinimo lygis 0,9953 balai (iš 1 galimų balų). Iš visų apklaustų respondentų neigiamai teikiamas sanatorijos paslaugas įvertino 3 pacientai ar juos slaugantys asmenys, tai sudaro 0,47 proc. visų apklaustųjų. Lyginant su 2019 metais, neigiamai vertinusių mūsų sanatorijos paslaugas buvo 5 (0,5 proc.) iš 1570 apklaustų respondentų. Neigiami atsiliepimai dažniausiai buvo dėl maitinimo ir kambarių valymo paslaugų.

Per 2020 metus buvo apklausti **69** respondentai, gavę ambulatorines sveikatos priežiūros paslaugas mūsų sanatorijoje. Nustatytas pacientų pasitenkinimo lygis 1 balas (iš 1 galimų balų).

Lyginant su 2019 metais, blogai vertinusių sanatorijoje teikiamas paslaugas pacientų nebuvo nė vieno neigiamai vertinuso respondento.

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

2020 metais periodiškai buvo atliekamos pacientų ir juos slaugančių asmenų apklausos apie sanatorijoje teikiamų paslaugų kokybę. 2020 metais buvo pravestos tris periodinės išvykstančių pacientų (juos slaugančių asmenų) apklausos:

- 2020-03-15/03-30 – gražintos 65 užpildytos anketa,
- 2020-07-04/07-18 – gražintos 69 užpildyta anketa,
- 2020-10-05/10-19 – gražinta 32 užpildytų anketų,
- 2020-11-01/11-30 – gražintos 23 užpildytos anketa,
- 2020-12-01/12-31 – gražinta 31 užpildyta anketa.

Iš viso sanatorijoje pacientai/slaugantys asmenys užpildė **220** anoniminių anketų, t. y. 1,6 karto mažiau negu 2019 metais (2019 m. – 355).

Dažniausiai pasitaikantys pacientų nusiskundimai buvo analizuojami administracijos posėdžiuose ir pagal galimybes imtasi priemonių juos pašalinti. Anketose pacientai ne tik nurodo savo nusiskundimus (**19**), bet taip pat reiškia padėkas ir pagyrimus darbuotojams – pareikštos **36** (2018 m. – 46, 2019 m. – 66) bendro pobūdžio padėkos visam kolektyvui ir

atskiros padėkos medicinos specialistams – gydytojams, kineziterapeutams, slaugytojoms, registratorėms, dietistei ir kt.

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

Vidaus medicininio audito grupės vadovė

V. Pečkauskienė

**F PR 4.01.4**

VšĮ Palangos vaikų reabilitacijos sanatorija "Palangos gintaras"

**Paciento apklausos anketų suvestinė  
Už 2020 m.**Gauta užpildytų anketų: **220**

Klausimas/atsakymas	Gerai (skaičius/procantai)	Patenkinamai (skaičius/procantai)	Nepatenkinamai (skaičius/procantai)	Nesinaudojau (skaičius/procantai)	Taip (skaičius/procantai)	Ne (skaičius/procantai)
Jūsų kambarys valomas:	<b>205 / 93,2 proc.</b>	<b>15 / 6,8 proc.</b>	-	-	-	-
Valgyklos patiekalų kokybė	<b>178 / 80,9 proc.</b>	<b>40 / 18,2 proc.</b>	<b>2 / 0,9 proc.</b>	-	-	-
Valgyklos darbuotojų aptarnavimas	<b>199 / 90,5 proc.</b>	<b>20 / 9,1 proc.</b>	<b>1 / 0,4 proc.</b>	-	-	-
Registratorių darbas	<b>197 / 90,4 proc.</b>	<b>21 / 9,5 proc.</b>	<b>2 / 0,1 proc.</b>	-	-	-
Budinčių posto slaugytojų darbas	<b>215 / 97,7 proc.</b>	<b>5 / 2,3 proc.</b>	-	-	-	-
Gydytojų darbas	<b>217 / 98,6 proc.</b>	<b>3 / 1,4 proc.</b>	-	-	-	-
Kineziterapeutų darbas	<b>217 / 98,6 proc.</b>	<b>32 / 1,4 proc.</b>	-	-	-	-
Fizioterapijos procedūras atliekančių slaugytojų darbas	<b>202 / 95,7 proc.</b>	<b>9 / 4,3 proc.</b>	-	<b>9 / 4,1 proc.</b>	-	-
Masažuotojų darbas	<b>209 / 97,2 proc.</b>	<b>4 / 1,9 proc.</b>	<b>2 / 0,9 proc.</b>	<b>5 / 0,9 proc.</b>	-	-
Ergoterapeutų darbas	<b>120 / 96 proc.</b>	<b>5 / 4 proc.</b>	-	<b>95 / 43,2 proc.</b>	-	-
Psichologų darbas	<b>70 / 90,9 proc.</b>	<b>6 / 7,8 proc.</b>	<b>1 / 1,3 proc.</b>	<b>143 / 65 proc.</b>	-	-
Socialinio darbuotojo darbas	<b>51 / 96,2 proc.</b>	<b>2 / 3,8 proc.</b>	-	<b>167 / 75,9 proc.</b>	-	-
Logoterapeutų darbas	<b>61 / 85,9 proc.</b>	<b>8 / 11,3 proc.</b>	<b>2 / 2,8 proc.</b>	<b>149 / 67,7 proc.</b>	-	-
Vaikų laisvalaikio užimtumo organizatorių darbas	<b>57 / 85,1 proc.</b>	<b>8 / 11,9 proc.</b>	<b>2 / 3 proc.</b>	<b>153 / 69,5 proc.</b>	-	-
Ar medicinos ir aptarnaujantis personalas prašydavo, ar kitais veiksmais duodavo suprasti, jog nori papildomo	-	-	-	-	<b>2 / 0,9 proc.</b>	<b>218 / 99,1 proc.</b>

atlygio						
Jeigu Jums ar Jūsų artimiesiems reikėtų reabilitacijos, ar pasirinktumėte ir rekomenduotumėte „Palangos Gintarą“	-	-	-	-	<b>220 / 100 proc.</b>	-
<b>Pastabos, nusiskundimai, pasiūlymai</b>	<b>Padėkų – 36, pasiūlymų, pastabų – 19.</b>					
<b>Paciento amžius</b>	1-17					
<b>Kelintą kartą lankotės sanatorijoje</b>	1-12					

Vertinimo data: 2021-01-11

VMAGV Vilija Pečkauskienė  
Anketas vertinusio asmens parašas, vardas, pavardė ir pareigos

**2019 METŲ PACIENTŲ IR JUOS SLAUGANČIŲ ASMENŲ APKLAUSOS ANKETŲ  
ANALIZĖ  
2020-01-10**

2019 m., kaip ir kiekvienais metais, siekiant gauti grįžtamąją informaciją iš pacientų ar juos slaugančių asmenų apie suteiktas paslaugas, VšĮ Palangos vaikų rehabilitacijos sanatorija „Palangos Gintaras“ buvo atliekamos reguliarios pacientų anketinės apklausos.

Pacientų apklausos 2019 metais buvo atliekamos pagal tokius reglamentuojančius dokumentus:

1. „Stacionariųjų asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketa“ (patvirtinta LR SAM 2012-11-29 įsakymu Nr.V – 1073);
2. PR4.01 „Paciento (jo atstovo) nuomonės tyrimo ir vertinimo procedūra“. Pagal šią Kokybės vadybos sistemos procedūrą 2019 metais buvo atliekamos 2 rūšių apklausos:
  - 2.1. Periodinės apklausos apie pacientams teikiamų paslaugų kokybę ir teikiamas paslaugas.

**APKLAUSŲ REZULTATAI**

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

2019 metais kiekvieną mėnesį buvo atliekamos pacientų ar juos slaugančių asmenų apklausos pagal „Stacionariųjų asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketa“ (patvirtinta LR SAM 2012-11-29 įsakymu Nr.V – 1073). Per 2019 metus apklausti **1570** respondentų gavusių stacionarines sveikatos priežiūros paslaugas mūsų sanatorijoje. Nustatytas pacientų pasitenkinimo lygis 0,99681 balai (iš 1 galimų balų). Iš visų apklaustų respondentų neigiamai teikiamas sanatorijos paslaugas įvertino 5 pacientai ar juos slaugantys asmenys, tai sudaro 0,5 proc. visų apklaustųjų. Lyginant su 2018 metais neigiamai vertinusių mūsų sanatorijos paslaugas buvo 5 proc. iš 1949 apklaustų respondentų. Neigiami atsiliepimai dažniausiai buvo dėl maitinimo ir kambarių valymo paslaugų.

Per 2019 metus buvo apklausti **126** respondentai, gavę ambulatorines sveikatos priežiūros paslaugas mūsų sanatorijoje. Nustatytas pacientų pasitenkinimo lygis 1 balas (iš 1 galimų balų).

Lyginant su 2018 metais, blogai vertinusių sanatorijoje teikiamas paslaugas pacientų sumažėjo nuo 5 proc. iki nė vieno neigiamai vertinuso respondento.

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

2019 metais periodiškai buvo atliekamos pacientų ir juos slaugančių asmenų apklausos apie sanatorijoje teikiamų paslaugų kokybę. 2019 metais buvo pravestos keturios periodinės išvykstančių pacientų (juos slaugančių asmenų) apklausos:

- 2019-03-15/03-30 – gražintos 65 užpildytos anketos,
- 2019-06-15/06-30 – gražinta 131 užpildyta anketa,
- 2019-09-15/09-30 – gražinta 90 užpildytų anketų,
- 2019-12-03/12-17 – gražintos 69 užpildytos anketos.

Iš viso sanatorijoje pacientai/slaugantys asmenys užpildė **355** anonimines anketas, t. y. 22 proc. mažiau negu 2018 metais (2018 m. – 433).

Dažniausiai pasitaikantys pacientų nusiskundimai buvo analizuojami administracijos posėdžiuose ir imtasi priemonių juos pašalinti: išspręstos problemos, susijusios su virtuvėlių naudojimu, užtikrinta ir pagerinta galimybė naudotis rūbų skalbimo ir džiovavimo paslauga, priimta daugiau medicinos specialistų. Anketose pacientai ne tik nurodo savo nusiskundimus (**11**), bet taip pat reiškia padėkas ir pagyrimus darbuotojams – pareikštos **66** (2017 m. – 34,

2018 m. - 46) bendro pobūdžio padėkos visam kolektyvui ir atskiros padėkos medicinos specialistams – gydytojams, kineziterapeutams, slaugytojoms, registratorėms, dietistei ir kt.

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

Vidaus medicininio audito grupės vadovė

V. Pečkauskienė

VšĮ Palangos vaikų reabilitacijos sanatorija "Palangos gintaras"

**Paciento apklausos anketų suvestinė  
Už 2019 m.**

Gauta užpildytų anketų: 355

Klausimas/atsakymas	Gerai (skaičius/procantai)	Patenkinamai (skaičius/procantai)	Nepatenkinamai (skaičius/procentai)	Nesinaudojau (skaičius/procentai)	Taip (skaičius/procentai)	Ne (skaičius/procentai)
Jūsų kambarys valomas:	334 / 94,1 proc.	21 / 5,9 proc.	-	-	-	-
Valgyklos patiekalų kokybė	263 / 74,1 proc.	82 / 23,1 proc.	10 / 2,8 proc.	-	-	-
Valgyklos darbuotojų aptarnavimas	299 / 84,2 proc.	50 / 14,1 proc.	6 / 1,7 proc.	-	-	-
Registratorių darbas	321 / 90,4 proc.	28 / 7,9 proc.	6 / 1,7 proc.	-	-	-
Budinčių posto slaugytojų darbas	348 / 98 proc.	7 / 2 proc.	-	-	-	-
Gydytojų darbas	350 / 98,6 proc.	5 / 1,4 proc.	-	-	-	-
Kineziterapeutų darbas	343 / 96,6 proc.	12 / 3,4 proc.	-	-	-	-
Fizioterapijos procedūras atliekančių slaugytojų darbas	345 / 97,2 proc.	9 / 2,5 proc.	1 / 0,3 proc.	-	-	-
Masažuotojų darbas	342 / 96,3 proc.	12 / 3,4 proc.	1 / 0,3 proc.	-	-	-
Ergoterapeutų darbas	181 / 97,3 proc.	5 / 2,7 proc.	-	169 / 47,6 proc.	-	-
Psichologų darbas	103 / 92,8 proc.	6 / 5,4 proc.	1 / 1,8 proc.	244 / 68,7 proc.	-	-
Socialinio darbuotojo darbas	103 / 94,5 proc.	6 / 5,5 proc.	-	246 / 69,3 proc.	-	-
Logoterapeutų darbas	99 / 90 proc.	9 / 8,2 proc.	2 / 1,8 proc.	245 / 69 proc.	-	-
Vaikų laisvalaikio užimtumo organizatorių darbas	120 / 80 proc.	24 / 16 proc.	6 / 4 proc.	205 / 57,7 proc.	-	-
Ar medicinos ir aptarnaujantis personalas prašydavo, ar kitais veiksmais duodavo suprasti, jog	-	-	-	-	8 / 2,3 proc.	347 / 97,7 proc.

nori papildomo atlygio						
Jeigu Jums ar Jūsų artimiesiems reikėtų reabilitacijos, ar pasirinktumėte ir rekomenduotumėte „Palangos Gintarą“	-	-	-	-	349 / 98,3 proc.	6 / 1,7 proc.
<b>Pastabos, nusiskundimai, pasiūlymai</b>	Padėkų – 35, pasiūlymų, pastabų – 24.					
<b>Paciento amžius</b>	1-17					
<b>Kelintą kartą lankotės sanatorijoje</b>	1-12					

Vertinimo data: 2019-12-20

VMAGV Vilija Pečkauskienė  
Anketas vertinusio asmens parašas, vardas, pavardė ir pareigos