

2020 METŲ PACIENTŲ IR DARBUOTOJŲ APKLAUSOS ANKETŲ ANALIZĖ

Siekiant pagerinti pacientų aptarnavimo kokybę VšĮ Kelmės ligoninėje visus metus buvo vykdyta pacientų, kurie gydėsi stacionaro skyriuose anoniminė apklausa. Buvo išdalinta 890 (anketų skaičius, lyginant su ankstesniais metais mažesnis, nes dėl karantino šalyje, įstaigoje gydėsi mažiau pacientų) anketų pacientams, kurie gydėsi VšĮ Kelmės ligoninėje, iš jų 95 vaikų ligų skyriaus gauta atgal 95, chirurgijos, ortopedijos ir traumatologijos skyriuose 270 – gauta 270, nervų ligų skyriuose išdalinta 175 gauta 175 atgal, vidaus ligų skyriuose išdalinta 350 gauta 350 atgal.

95 proc. visų apklaustųjų ligoninės gydytojų darbą vertino labai gerai, 5 proc. gerai. Slaugytojų darbas vertintas labai gerai 94 proc. ir 6 proc. gerai. Maisto kokybę labai gerai buvo įvertinta 90 proc., 8 proc. gerai ir vidutiniškai 2 proc. Personalo pagarbą gydymosi ligoninėje metu vertino 97 proc. labai gerai ir 3 proc. gerai. Ligoninės patalpų švarą ir jaukumą įvertino 97 proc. labai gerai, 3 proc. gerai, gydytojų suteikta svarbi informacija pacientams 97 proc. vertinta labai gerai, 3 proc. – gerai, slaugytojų suteikta svarbi informacija pacientams 96 proc. vertinta labai gerai, 4 proc. – gerai, todėl 98 proc. pacientų rinktųsi šią ligoninę dar kartą ir 98 proc. rekomenduotų gydytis ligoninėje savo artimam žmogui.

Savo bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe balais skalėje nuo 1 iki 10 įvertino 2 proc. – 8 balais, 4 proc. – 9 balais ir 94 proc. – 10 balų.

Apklausti pacientai, kurie lankėsi konsultacijų poliklinikoje 2020 metais. Iš apklausos paaiškėjo, kad 89 proc. registratūros darbą vertino labai gerai, 10 proc. – gerai, 1 proc. vidutiniškai. Konsultacijų poliklinikos gydytojų darbas 91 proc. vertintas labai gerai ir 9 proc. gerai. Konsultacijų poliklinikos slaugytojų darbas vertintas 91 proc. labai gerai ir 9 proc. gerai. 92 proc. apklaustųjų buvo suteikta pakankama informacija apie ligą, tolimesnį gydymą aiškiai ir suprantamai, todėl 92 proc. rekomenduotų savo pažįstamiems ir draugams rinktis mūsų įstaigą. Apklausti pacientai įvertino savo bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe balais skalėje nuo 1 iki 10, gauti rezultatai: 2 proc. įvertino 8 balais, 13 proc. įvertino 9 balais ir 85 proc. 10 balų.

Apklausti pacientai, kurie lankėsi dantų protezavimo kabinete 2020 metais. Apklausta apie 60 proc. pacientų, kurie lankėsi dantų protezavimo kabinete per 2020 metus. Iš jų 55 proc. galėjo naudotis protezais iš karto ir 45 proc. buvo reikalingas ilgesnis prisitaikymo laikas. Stomatologinę įrangą įvertino gerai 95 proc. ir 5 proc. patenkinamai. Personalo elgesiu liko patenkinti visi apklaustieji. Už dantų protezavimą 52,5 proc. visiškai nemokėjo, primokėjo 25 proc., o apmokėjo visą sumą 22,5 proc. 100 proc. buvo suprantamai paaiškinta už ką teko primokėti, visiems pacientams, kurie mokėjo pinigus išduoti kasos pajamų orderiai. Eilės prie gydytojo kabineto 99 proc. apklaustųjų laukė trumpiau nei 15 min. ir daugiau nei 15 min. – 1 proc. Apie teikiamas dantų protezavimo paslaugas (patekimo pas gydytoją tvarką, išankstinė registracija, apmokėjimo tvarką ir kt.) 100 proc. visiems pakako informacijos. 100 proc. apklaustųjų liko patenkinti gydytojo paslauga. Pageidavimų ir pasiūlymų apklaustieji neišsakė.

Siekiant pagerinti pacientų aptarnavimo kokybę bei sužinoti dirbančiųjų nuomonę VšĮ Kelmės ligoninėje, buvo vykdytos 2 anoniminės medicinos darbuotojų anketinės apklausos. Kelmės ligoninės stacionaro skyriuose ir konsultacijų poliklinikoje. Apklausus VšĮ Kelmės ligoninės dirbančiuosius paaiškėjo, kad teikiant stacionarines paslaugas yra pakankamas medikamentų ir medicinos pagalbos priemonių asortimentas 100 proc. 97 proc. apklaustųjų darbo sąlygos skyriuose tenkino. Darbuotojai medicininės dokumentacijos pildymui skiria apie 45 proc. savo darbo laiko. 95 proc. dirbančiųjų buvo patenkinti apmokėjimo tvarka už darbą. 99 proc. dirbančiųjų laiku gauna reikalingą informaciją apie LR SAM įsakymų bei direktorės bei direktorės įsakymų vykdymą. Administracijos darbuotojai dirbančiuosius išklausė atsiradus problemai 100 proc.