

Vidaus medicininio audito Tarnyba

2022 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 440 anketų pacientams, kurie gydėsi VšĮ Kelmės ligoninėje.

93 proc. visų apklaustųjų ligoninės gydytojų darbą vertino labai gerai, 7 proc. gerai. Slaugytojų darbas vertintas labai gerai 89 proc. ir 10 proc. gerai ir 1 proc. patenkinamai. Maisto kokybę labai gerai buvo įvertinta 83 proc., 12 proc. gerai ir vidutiniškai 4 proc. ir 1 proc. blogai. Personalo pagarbą gydymosi ligoninėje metu vertino 95 proc. labai gerai, 3 proc. gerai ir 2 proc. vidutiniškai. Ligoninės patalpų švarą ir jaukumą įvertino 90 proc. labai gerai, 9 proc. gerai, 1 proc. vidutiniškai, gydytojų suteikta svarbi informacija pacientams 92 proc. vertinta labai gerai, 8 proc. – gerai, slaugytojų suteikta svarbi informacija pacientams 95 proc. vertinta labai gerai, 5 proc. – gerai, todėl 96 proc. pacientų rinktųsi šią ligoninę dar kartą ir 93 proc. rekomenduotų gydytis ligoninėje savo artimam žmogui. Savo bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe balais skalėje nuo 1 iki 10 įvertino 4 proc. – 8 balais, 13 proc. - 9 balais ir 83 proc. - 10 balų.

Apklausti pacientai, kurie lankėsi konsultacijų poliklinikoje 2023 metais. Iš apklausos paaiškėjo, kad 74 proc. registratūros darbą vertino labai gerai, 25 proc. – gerai, 1 proc. vidutiniškai. Konsultacijų poliklinikos gydytojų darbas 77 proc. vertintas labai gerai ir 23 proc. gerai. Konsultacijų poliklinikos slaugytojų darbas vertintas 82 proc. labai gerai ir 18 proc. gerai. 73 proc. apklaustųjų suteiktą informaciją apie ligą, tolimesnį gydymą aiškiai ir suprantamai vertino labai gerai, 26 proc. vertino gerai, o 1 proc. vidutiniškai, todėl 93 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: 1 proc. įvertino 5 balais, 6 proc. įvertino 8 balais, 27 proc. įvertino 9 balais ir 66 proc. 10 balų.

Apklausti pacientai, kurie lankėsi dantų protezavimo kabinete 2023 metais. Apklausta apie 60 proc. pacientų, kurie lankėsi dantų protezavimo kabinete per 2023 metus. Iš jų 46 proc. galėjo naudotis protezais iš karto ir 54 proc. buvo reikalingas ilgesnis prisitaikymo laikas. Stomatologinę įrangą įvertino gerai 90 proc. ir 10 proc. patenkinamai. Personalo elgesiu liko patenkinti visi apklaustieji. Už dantų protezavimą 54 proc. visiškai nemokėjo, primokėjo 30 proc., o apmokėjo visą sumą 16 proc. 100 proc. buvo suprantamai paaiškinta už ką teko primokėti, visiems pacientams, kurie mokėjo pinigus išduoti kasos pajamų orderiai. Eilės prie gydytojo kabineto 74 proc. apklaustųjų laukė trumpiau nei 15 min. ir iki 30 min. laukė – 26 proc. Apie teikiamas dantų protezavimo paslaugas (patekimo pas gydytoją tvarką, išankstinė registracija, apmokėjimo tvarką ir kt.) 100 proc. visiems pakako informacijos. 94 proc. apklaustųjų liko patenkinti gydytojo paslauga, 6 proc. liko nepatenkinti suteikta 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. 100 proc. apklaustųjų darbo sąlygos skyriuose tenkino. Darbuotojai medicininės dokumentacijos pildymui skiria apie 50 proc. savo darbo laiko. 91 proc. dirbančiųjų buvo patenkinti apmokėjimo tvarka už darbą. 93 proc. dirbančiųjų laiku gauna reikalingą informaciją apie LR SAM įsakymų bei direktorės bei direktorės įsakymų vykdymą. Administracijos darbuotojai dirbančiuosius išklauso atsiradus problemai 98 proc.

**PACIENTŲ ANONIMINĖS APKLAUSOS
ANKETŲ SUVESTINĖ
2023-10-25**

VšĮ Kelmės ligoninėje 2023 m. nuo rugsėjo 16 d. iki spalio 20 d. buvo vykdoma anoniminė pacientų ar jų įstatyminių atstovų apklausa Viešosios įstaigos Kelmės ligoninės (toliau – Ligoninės) stacionaro skyriuose ir konsultacijų poliklinikoje. Apklausa vykdyta vadovaujantis Ligoninės direktoriaus 2022 m. rugsėjo 20 d. įsakymu Nr. V-127 (1.4) ir šiuo įsakymu patvirtintomis formomis: „ ir „Ambulatorines paslaugas gavusių pacientų anoniminės apklausos anketa“.

Ligoninės stacionaro skyriuose hospitalizuotų pacientų ar įstatyminių atstovų apklausa buvo vykdoma išdalinant anketas I – amė vidaus ligų, II – amė vidaus ligų, Chirurgijos, ortopedijos ir traumatologijos, Priėmimo ir skubiosios medicinos pagalbos, Slaugos ir palaikomojo gydymo skyriuose. Iš viso užpildytos 74 anketos. Apklauso metu visuose ligoninės stacionaro skyriuose besigydantys pacientai ar jų įstatyminiai atstovai į anketoje užduotis klausimus atsakė teigiamai. Teigiamai įvertintas gydymo įstaigos slaugytojų ir gydytojų, bei aptarnaujančio personalo (valytojų, maisto išdavėjų) darbas. Anketose pažymėta, kad sveikatos priežiūros specialistai išsamiai suteikia informaciją apie ligą ir gydymą. Nei vienam respondentui ligoninėje neteko neoficialiai atsidėkoti sveikatos priežiūros specialistui už suteiktas paslaugas ir medicinos personalas niekam neužsiminė, kad reikėtų neoficialiai susimokėti („duoti kyšį“). Į klausimą „Ar šioje įstaigoje neoficialus smulkios dovanos davimas, Jūsų nuomone, padeda gauti geresnę paslaugą?“ visi respondentai atsakė „Ne“, o į klausimą „Ar rekomenduotumėte savo draugams ir pažįstamiems pasirinkti mūsų gydymo įstaigą?“, visi atsakė „Taip“.

Stacionarines paslaugas gavusių pacientų anoniminės apklausos anketų buvo padėta ir Konsultacijų poliklinikoje, kad savo nuomonę galėtų išreikšti anksčiau stacionaro skyriuose gydęsi pacientai. Rasta užpildyta 19 anketų ir iš jų 10 respondentų nurodė, kad gydymosi stacionare metu, viskas buvo gerai ir visi atsakymai teigiami. 4 anketose pažymėta, kad gydymo įstaigos slaugytojų darbą vertina vidutiniškai ir 2 anketose – blogai. Gydymo įstaigos gydytojų darbą 2 pacientai įvertino vidutiniškai, o 2 – blogai. Taip pat 6 anketose nurodyta, kad sveikatos priežiūros specialistai suteikia per mažai informacijos apie ligą ir gydymą, o 1 anketoje nurodyta, kad „nesuteikia“. 4 anketose vidutiniškai įvertintas ir pagalbinio personalo darbas. 1 anketoje pažymėta, kad pacientui teko pastaraisiais metais VšĮ Kelmės ligoninėje neoficialiai atsidėkoti sveikatos priežiūros specialistams už suteiktas paslaugas ir 4 nurodė, kad medicinos personalas buvo užsiminęs (leido suprasti), kad reikėtų „duoti kyšį“. 6 respondentai mano, kad smulkios dovanos davimas, padeda gauti geresnę paslaugą, o dėl rekomendacijos draugams ir pažįstamiems pasirinkti mūsų įstaigą abejoja 3 ir 2 nerekomenduotų.

Konsultacijų poliklinikos koridoriuje, prie laukiančių pas gydytojus pacientų, padėta 80 anketų. Dėžutėse rastos užpildytos 77 anketos. Dvi sugadintos. Peržiūrėjus anketas nustatyta:

Į pirmą klausimą „Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?“ 68 anketose buvo pažymėtas atsakymas „Gerai“, 4 anketose pažymėta „Vidutiniškai“, 5 anketose pažymėta „Blogai“.

Į antrą klausimą „Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?“ 75 respondentas atsakė teigiamai, 2 – vidutiniškai, o įvertinusių „blogai“ - 0.

Į trečią klausimą „Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?“, atitinkamai buvo atsakyta: 73 gerai, 3 vidutiniškai ir 1 blogai.

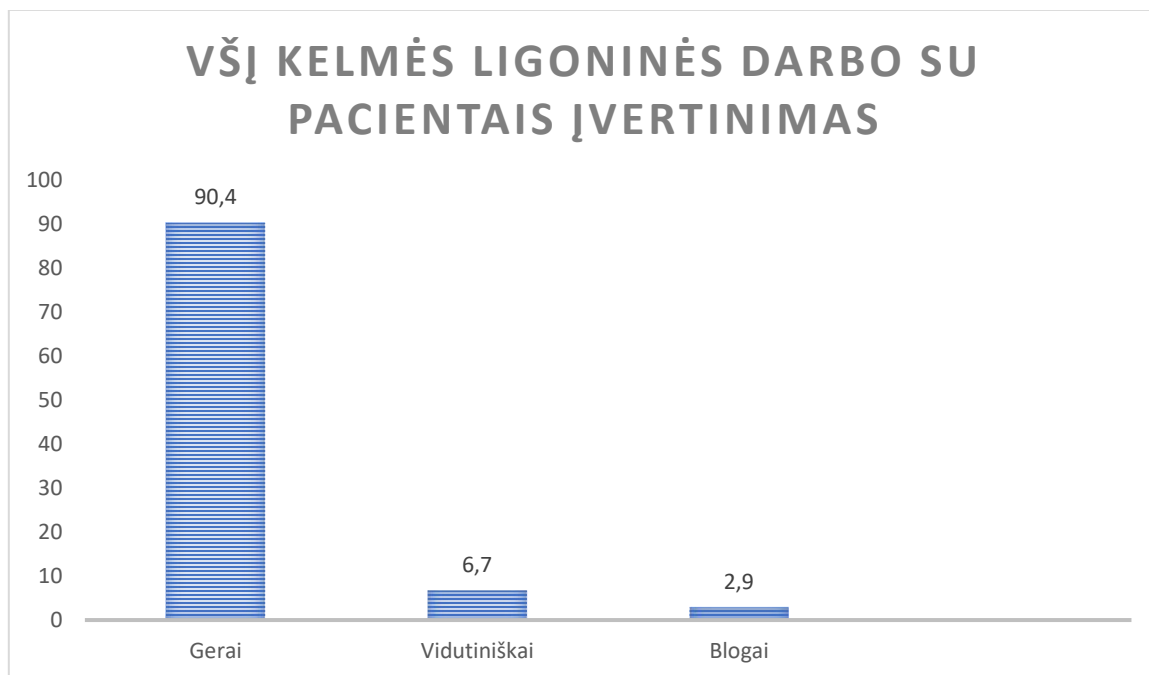
Klausimas: „Sveikatos priežiūros specialistai išsamiai suteikia informaciją apie ligą ir gydymą?“ sulaukė 74 teigiamą atsakymą, 2 atsakė, kad suteikia per mažai ir 1 – nesuteikia.

Į penktą klausimą „Ar Jums teko pastaraisiais metais VšĮ Kelmės ligoninėje neoficialiai atsidėkoti sveikatos priežiūros specialistui už suteiktas paslaugas?“ 3 atsakymai iš 77 buvo „Taip“.

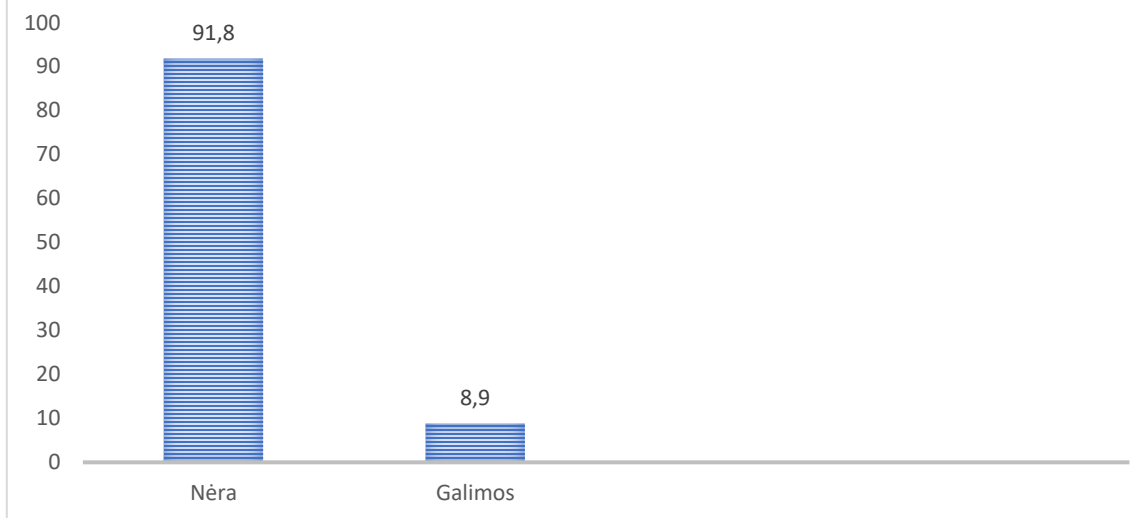
Į šeštą klausimą „Ar šios ligoninės medicinos personalas buvo užsiminęs (leido suprasti), kad reikėtų neoficialiai susimokėti („duoti kyšį“)?“ 2 anketose buvo pažymėta „Taip“.

Į septintą klausimą „Ar šioje įstaigoje neoficialus smulkios dovanos davimas VšĮ Kelmės ligoninėje, Jūsų nuomone, padeda gauti geresnę paslaugą?“ 8 anketose buvo pažymėta „Taip“.

Aštuntas klausimas „Ar rekomenduotumėte savo draugams ir pažįstamiems pasirinkti mūsų gydymo įstaigą“ daugumos respondentų buvo pažymėtas „Taip“, 6 buvo abejoję ir 2 pažymėjo, kad „Ne“.



VŠĮ KELMĖS LIGONINĖS KORUPCJOS APRAIŠKŲ LYGIO VERTINIMAS



Juristė, kuriai pavesta vykdyti korupcijai atsparios aplinkos
kūrimą atsakingam asmeniui priskirtinas funkcijas

Irena Sirusienė