

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 900 anketų pacientams, kurie gydėsi VŠĮ Kelmės ligoninėje,

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 rinktūsi 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 2022 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 2022 metais. Apklausta apie 60 proc. pacientų, kurie lankėsi dantų protezavimo kabinete per 2022 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 50 proc. visiškai nemokėjo, primokėjo 40 proc., o apmokėjo visą sumą 10 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 55 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 išklauso atsiradus problemai 100 proc.

Atsakingas už korupcijai atsparios aplinkos kūrimą

Pacientų anoniminės apklausos Anketų suvestinė

Viešosios įstaigos Kelmės ligoninės direktorius 2022 m. rugsėjo 20 d. įsakymu Nr. V-127 (1.4) patvirtino formas: „Stacionarines paslaugas gavusių pacientų anoniminės apklausos anketa“ ir Ambulatorines paslaugas gavusių pacientų anoniminės apklausos anketa“. Pagal šias anketas 2022 m. rugsėjo mėnesį buvo vykdoma anoniminė pacientų ar jų įstatyminių atstovų apklausa Viešosios įstaigos Kelmės ligoninės (toliau – Ligoninės) stacionaro skyriuose ir konsultacijų poliklinikoje.

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 užpildyta 50 anketų. Daugiausiai anketų – 10 vnt., užpildyta Slaugos... skyriuje. Apklausos metu visuose ligoninės stacionaro skyriuose besigydantys pacientai ar jų įstatyminiai atstovai į anketoje užduotis klausimus atsakė teigiamai. Teigiamai įvertintas gydymų įstaigos slaugytojų, gydytojų, o taip pat ir pagalbinio 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“.

Konsultacijų poliklinikos koridoriuje ant stalo ir prie registratūros išplatinta 80 anketų. Dėžutėse rastos užpildytos 72 anketos. Peržiūrėjus anketas nustatyta:

Į pirmą klausimą „Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?“ 56 anketose buvo pažymėtas atsakymas „Gerai“, 6 anketose pažymėta „Vidutiniškai“, 10 anketų pažymėta „Blogai“.

Į antrą klausimą „Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?“ 63 respondentai atsakė teigiamai, 7 – vidutiniškai ir 2 – blogai.

Į trečią klausimą „Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?“, atitinkamai buvo atsakyta: 57 gerai, 12 vidutiniškai ir 2 blogai.

Klausimas: „Sveikatos priežiūros specialistai išsamiai suteikia informaciją apie ligą ir gydymą?“ sulaukė 58 teigiamų atsakymų, 9 atsakė, kad suteikia per mažai ir 3 – nesuteikia.

Į penktą klausimą „Ar Jums teko pastaraisiais metais VšĮ Kelmės ligoninėje neoficialiai atsidėkoti sveikatos priežiūros specialistui už suteiktas paslaugas?“ 9 atsakymai iš 72 buvo „Taip“.

Į šeštą klausimą „Ar šios ligoninės medicinos personalas buvo užsiminęs (leido suprasti), kad reikėtų neoficialiai susimokėti („duoti kyši“)?“ 10 anketų buvo pažymėta „Taip“.

Į septintą klausimą „Ar neoficialus smulkios dovanos davimas VšĮ Kelmės ligoninėje, Jūsų nuomone, padeda gauti geresnę paslaugą?“ 14 anketų buvo pažymėta „Taip“.

Aštuntas klausimas „Ar rekomenduotumėte savo draugams ir pažįstamiems pasirinkti mūsų gydymo įstaigą“ daugumos respondentų buvo pažymėtas „Taip“, 9 buvo abejoję ir 6 pažymėjo, kad „Ne“. korupcijai atsparios aplinkos kūrimą atsakingam asmeniui priskirtinas funkcijas

