

VIDAUS MEDICININIO AUDITO TARNYBA

Remiantis 2025 metų VšĮ Kelmės ligoninės atliktų pacientų apklausų duomenimis, pateikiama apibendrinta metinė paslaugų kokybės analizė ir išvados.

1. Bendras paslaugų vertinimas ir pacientų pasitenkinimas

2025 m. duomenys rodo itin aukštą bendrą pacientų pasitenkinimo lygį visuose padaliniuose:

- **Stacionaro paslaugos:** Lapkričio mėn. duomenimis, 100% pacientų teigiamai vertino įstaigos paslaugas (40% visiškai sutiko, 60% sutiko). Balandžio mėn. rodikliai buvo analogiški – 100% teigiamas vertinimas.

- **Ambulatorinės paslaugos (Konsultacinė poliklinika):** Metų bėgyje išlaikytas maksimalus (100%) pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis.

- **Priėmimo ir skubiosios medicinos pagalbos skyrius (PSPS):** Rugpjūčio mėn. 74% pacientų paslaugas įvertino 10 balų, o kovo mėn. šis rodiklis siekė 75%.

- **Dantų protezavimas:** Pasitenkinimas gydytojų paslaugomis svyravo nuo 100% pirmąjį pusmetį iki 98% antrąjį pusmetį.

2. Personalo darbo vertinimas

Medicinos personalo kompetencija ir bendravimo kultūra vertinama kaip viena stipriausių įstaigos sričių:

- **Gydytojų darbas:** Stacionare balandžio mėn. 100% pacientų buvo patenkinti gydytojų paslaugomis, o poliklinikoje spalio mėn. šis rodiklis siekė 97% (įskaitant „visiškai sutinku“ ir „sutinku“).

- **Slaugytojų darbas:** Vertinimai išlieka stabiliai aukšti – stacionare pasitenkinimas siekia 94–95% , o PSPS skyriuje slaugytojų darbą „labai gerai“ vertina 95–96% apklaustųjų.

- **Etika ir pagarba:** PSPS skyriuje personalo pagarbą bendraujant 95–100% pacientų vertino „labai gerai“.

3. Finansinis skaidrumas ir antikorupcinė aplinka

Visų 2025 m. apklausų rezultatai patvirtina skaidrią įstaigos veiklą:

- **Neoficialūs mokėjimai:** 100 % respondentų visuose skyriuose nurodė, kad įstaigoje nebuvo prašoma neoficialiai mokėti už paslaugas.

- **Oficialūs mokėjimai:** Dauguma paslaugų stacionare ir PSPS buvo nemokamos. Poliklinikoje apie 35–36% pacientų mokėjo už tyrimus ar medžiagas, tačiau daugumai jų buvo aiškiai paaiškinta mokėjimo būtinybė.

4. Patalpų būklė ir pritaikymas

- **Švara ir jaukumas:** PSPS patalpų švara 95–96% pacientų vertinama „labai gerai“.

- **Pritaikymas poreikiams:** Stacionare 91–92% pacientų visiškai sutinka, kad patalpos yra tinkamai pritaikytos jų poreikiams.

5. Tobulintinos sritys ir specifinės įžvalgos

Nepaisant aukštų reitingų, nustatytos sritys, reikalaujančios dėmesio:

- **Laukimo trukmė:** Konsultacinėje poliklinikoje 28–33% pacientų nurodė, kad laukimo laikas nuo registracijos iki paslaugos gavimo nebuvo priimtinas.

Apibendrinančios išvados

- 1. Aukšta reputacija:** Įstaiga pasižymi itin aukštu lojalumu – apie 98–99% pacientų rekomenduotų Kelmės ligoninę kitiems.
 - 2. Skaidrumas:** Įstaigoje užtikrinama 100% antikorupcinė aplinka.
 - 3. Prioritetai:** Rekomenduojama peržiūrėti registracijos ir pacientų srautų valdymo procesus poliklinikoje siekiant trumpinti laukimo laiką.
-

Siekiant pagerinti pacientų aptarnavimo kokybę bei sužinoti dirbančiųjų nuomonę, VšĮ Kelmės ligoninėje buvo vykdytos anoniminės medicinos darbuotojų anketinės apklausos: ligoninės stacionaro skyriuose, Priėmimo ir skubiosios medicinos pagalbos skyriuje ir konsultacijų poliklinikoje. Pateikiama **2025 m. darbuotojų apklausų rezultatų apžvalga:**

1. Darbo sąlygos ir aprūpinimas

Dauguma darbuotojų teigiamai vertina savo darbo aplinką:

- **Darbo sąlygos:** Labiausiai patenkinti Konsultacijų poliklinikos (97%) bei PSPS (96%) darbuotojai. Stacionaro skyriuose šis rodiklis siekia 93%.
- **Aprūpinimas įranga ir medikamentais:** Visuose padaliniuose vertinamas itin palankiai: PSPS – 99%, Konsultacijų poliklinikoje – 98%, Stacionaro skyriuose – 96%.

2. Komandinis darbas ir bendradarbiavimas

- **Komandos darbas:** Darbuotojų pasitenkinimas tiesiogine komanda yra stabiliai aukštas visose grandyse ir siekia 95–96%.
- **Gydytojų konsultacijos:** Prasčiausiai galimybė gauti kitų specialistų konsultacijas vertinama PSPS (82%), tuo tarpu Konsultacijų poliklinikoje šis rodiklis aukščiausias – 92%. Stacionaro skyriuose pasitenkinimas siekia 85%.

3. Darbo užmokestis ir kvalifikacijos kėlimas

- **Apmokėjimo tvarka:** Aukščiausias pasitenkinimo lygis fiksuojamas Konsultacijų poliklinikoje (90%), o žemiausias – PSPS (86%).
- **Tobulinimosi galimybės:** Visų skyrių darbuotojai vieningai (97%) sutinka, kad tvarka tobulinimuisi ir kompetencijų kėlimui yra tinkama.

4. Psichosocialinė aplinka ir smurto grėsmė

Ši sritis atskleidžia ryškius skirtumus tarp padalinių:

- **Emocinė įtampa:** PSPS net 99% darbuotojų labai dažnai ar dažnai patiria emociškai sunkias situacijas. Stacionaro skyriuose šis rodiklis siekia 90%, o Konsultacijų poliklinikoje yra gerokai mažesnis – 63%.
- **Socialinės problemos:** Su kitų žmonių asmeninėmis ar socialinėmis problemomis darbe susiduria 100% PSPS ir 98% Stacionaro darbuotojų. Konsultacijų poliklinikoje tai aktualu tik 46% apklaustųjų.
- **Smurto grėsmė:** Saugiausiai jaučiasi Konsultacijų poliklinikos personalas (97% beveik niekada ar niekada nepatiria grėsmės). PSPS ir Stacionaro skyriuose 90% darbuotojų nurodo smurto grėsmę patiriantys „retai“.

5. Santykis su administracija

Visuose padaliniuose (PSPS, Stacionaro skyriuose ir Konsultacijų poliklinikoje) identiškas darbuotojų skaičius – **92%** – teigia, kad iškilus problemoms administracija juos išklauso.

Apibendrinančios išvados

1. Aukštas bendras pasitenkinimas: Įstaigos darbuotojai yra patenkinti darbo sąlygomis, techniniu aprūpinimu bei galimybėmis kelti kvalifikaciją.

2. Kritinė emocinė našta skubiojoje pagalba: PSPS ir Stacionaro skyrių darbuotojai patiria didžiausią psichosocialinę krūvį, nuolatos susiduria su emociškai sunkiomis situacijomis bei pacientų socialinėmis problemomis.

3. Saugumo užtikrinimas: Nors smurto grėsmė dažniausiai vertinama kaip „reta“, PSPS ir Stacionaro skyriuose ji išlieka aktualesnė nei poliklinikos padalinyje.

4. Efektyvus grįžtamasis ryšys: Administracijos ir darbuotojų komunikacija vertinama teigiamai ir yra stabili visoje įstaigoje.

5. Tobulintinos sritys: Tikslinga atkreipti dėmesį į PSPS darbuotojų lūkesčius dėl specialistų konsultacijų prieinamumo bei ieškoti priemonių emocinei įtampai šiame skyriuje mažinti.

Vidaus medicininio audito tarnybos vadovas

Andrius Kotkis

**PACIENTŲ ANONIMINĖS APKLAUSOS
ANKETŲ SUVESTINĖ
2025-09-22**

VšĮ Kelmės ligoninėje 2025 m. nuo rugpjūčio 26 d. iki rugsėjo 22 d. buvo vykdoma anoniminė pacientų ar jų įstatyminių atstovų apklausa Viešosios įstaigos Kelmės ligoninės (toliau – Ligoninė) 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: „Stacionarines paslaugas gavusių pacientų anoniminės apklausos anketa“ 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, Slaugos ir palaikomojo gydymo skyriuose. Iš viso užpildyta 100 anketų. Apklausos metu visuose ligoninės stacionaro skyriuose besigydantys pacientai ar jų įstatyminiai atstovai į daugumą anketoje užduotų klausimų atsakė teigiamai. Teigiamai įvertintas gydymo įstaigos slaugytojų bei aptarnaujančio personalo (valytojų, maisto išdavėjų) darbas. Gydytojų darbas 1 anketoje įvertintas vidutiniškai. Anketose pažymėta, kad sveikatos priežiūros specialistai išsamiai suteikia informaciją apie ligą ir gydymą, išskyrus vieną nuomonę - suteikiama per mažai. Nei vienam respondentui ligoninėje neteko neoficialiai atsidėkoti sveikatos priežiūros specialistui už suteiktas paslaugas ir medicinos personalas niekam neužsiminė, kad reiktų neoficialiai susimokėti („duoti kyši“). 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?“, 5 atsakė „Abejoju“, o likusieji „Taip“.

Stacionarų skyriuose besigydantys pacientai anoniminėse anketose išreiškė ir padėkas, parašydami: „Ačiū už Jūsų darbą“, „Ačiū už Jūsų rūpestingumą“, „Labai kvalifikuotas visas personalas“, „Labai malonios ir rūpestingos“.

Konsultacijų poliklinikos koridoriuje, prie laukiančių pas gydytojus pacientų, padėta 105 anketos. Dėžutėse rastos užpildytos 100 anketų. 3 sugadintos. Peržiūrėjus anketas nustatyta:

Į pirmą klausimą „Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?“ 98 anketose buvo pažymėtas atsakymas „Gerai“, 1 anketoje pažymėta „Vidutiniškai“, 1 anketose pažymėta „Blogai“.

Į antrą klausimą „Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?“ 99 respondentai atsakė teigiamai, o 1 įvertino „blogai“.

Į trečią klausimą „Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?“, atitinkamai buvo atsakyta: 99 gerai ir 1 blogai.

Klausimas: „Sveikatos priežiūros specialistai išsamiai suteikia informaciją apie ligą ir gydymą?“ sulaukė 96 teigiamų atsakymų, 3 atsakė, kad suteikia per mažai ir 1 – nesuteikia.

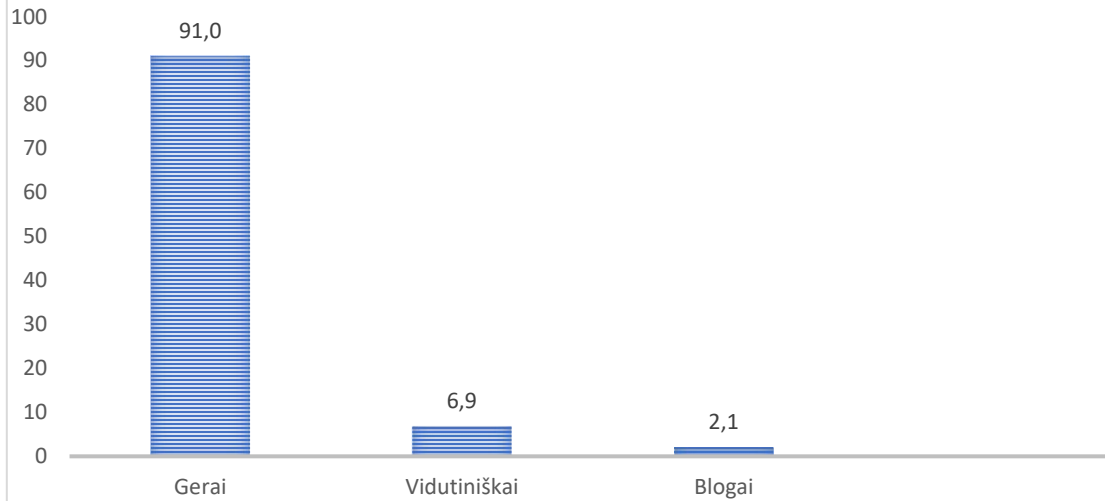
I penktą klausimą „Ar Jums teko pastaraisiais metais VšĮ Kelmės ligoninėje neoficialiai atsidėkoti sveikatos priežiūros specialistui už suteiktas paslaugas?“ 2 atsakymai iš 100 buvo „Taip“.

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

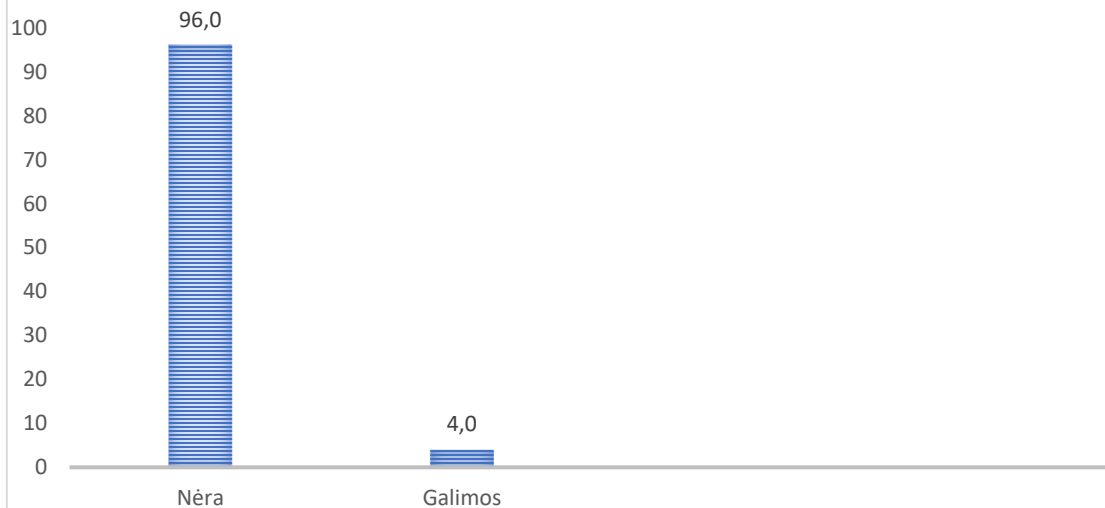
I septintą klausimą „Ar šioje įstaigoje neoficialus smulkios dovanos davimas, Jūsų nuomone, padeda gauti geresnę paslaugą?“ 4 anketose buvo pažymėta „Taip“.

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

VŠĮ KELMĖS LIGONINĖS DARBO SU PACIENTAIS ĮVERTINIMAS



VŠĮ KELMĖS LIGONINĖS KORUPCIJOS APRAIŠKŲ LYGIO VERTINIMAS



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

Irena Sirusienė