

AMBULATORINIŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ VERTINIMO ANKETŲ ANALIZĖ

2024 metais viešojoje įstaigoje Marijampolės pirminės sveikatos priežiūros centre (toliau – Įstaiga) buvo atlikta pacientų anketinė apklausa. Apklausos atliktos du kartus per metus – kovo-balandžio mėn. ir spalio-lapkričio mėn.

SUSIJĘ DOKUMENTAI

Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimas atliktas vadovaujantis Minimaliųjų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo 14.8. papunkčiu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. V-338 „Dėl minimaliųjų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“, ir atsižvelgiant į viešosios įstaigos Marijampolės pirminės sveikatos priežiūros centro 2024 metų vidaus medicininio audito planą, patvirtintą viešosios įstaigos Marijampolės pirminės sveikatos priežiūros centro direktoriaus 2024 m. sausio 11 d. įsakymą Nr. V-5 (1.4.E.) „Dėl viešosios įstaigos Marijampolės pirminės sveikatos priežiūros centro 2024 metų vidaus medicininio audito plano tvirtinimo“.

DOKUMENTACIJA

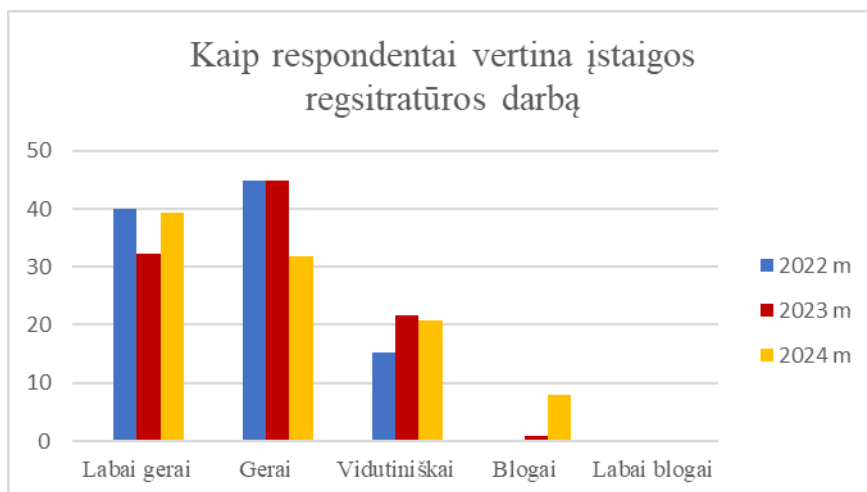
Nustatytas reprezentatyvus imties dydis. Apklaustųjų skaičius pakankamas tyrimui atlikti. Remiantis šiais duomenimis, galima įvertinti pacientų interesus, poreikius bei gydytojų ir bendrosios praktikos slaugytojų dėmesį pacientui, paciento ir darbuotojų bendravimo kokybę, informacijos pacientui visavertiškumą. Vykdamas pacientų apklausas 2024 m. buvo išdalinta 200 anketų, gražintos pilnai užpildytos 188 anketos.

Apklausos metu buvo gautos 188 užpildytos anketos. Atliekant užpildytų anketų duomenų vertinimą, pateikta respondentų bendro pasitenkinimo suteiktomis ambulatorinėmis paslaugomis anketiniai duomenys pagal viešosios įstaigos Marijampolės pirminės sveikatos priežiūros centro pacientų apklausos anketą, patvirtintą viešosios įstaigos Marijampolės pirminės sveikatos priežiūros centro direktoriaus 2023 m. gruodžio 18 d. įsakymu Nr. V-346 (1.4.E.) „Dėl viešosios įstaigos Marijampolės pirminės sveikatos priežiūros centro pacientų apklausos vykdymo“.

Analizuojant respondentų pasitenkinimą ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis, nustatyta (1 priedas):

1. Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?

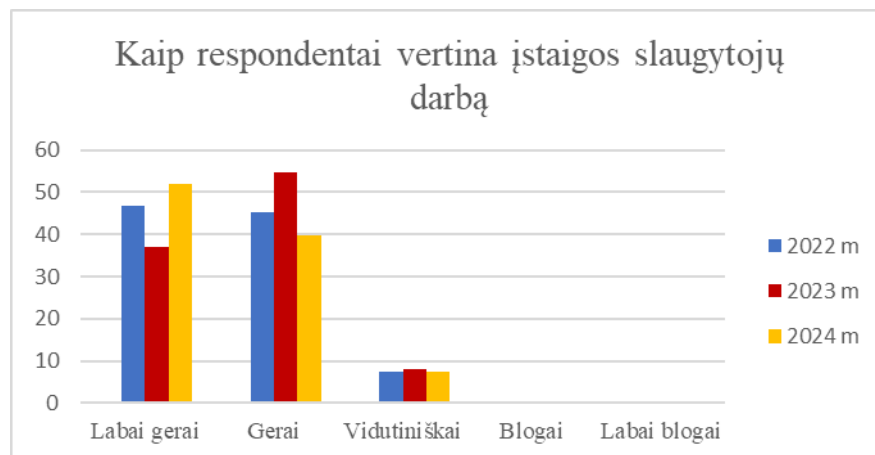
39,4 % respondentų labai gerai vertina registratūros darbą, 31,9 % respondentų gerai vertina registratūros darbą, 20,7 % respondentų vidutiniškai vertina registratūros darbą, 8 % respondentų blogai vertina registratūros darbą (1 pav.);



1 pav. Kaip respondentai vertina įstaigos registratūros darbą, proc.

2. Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?

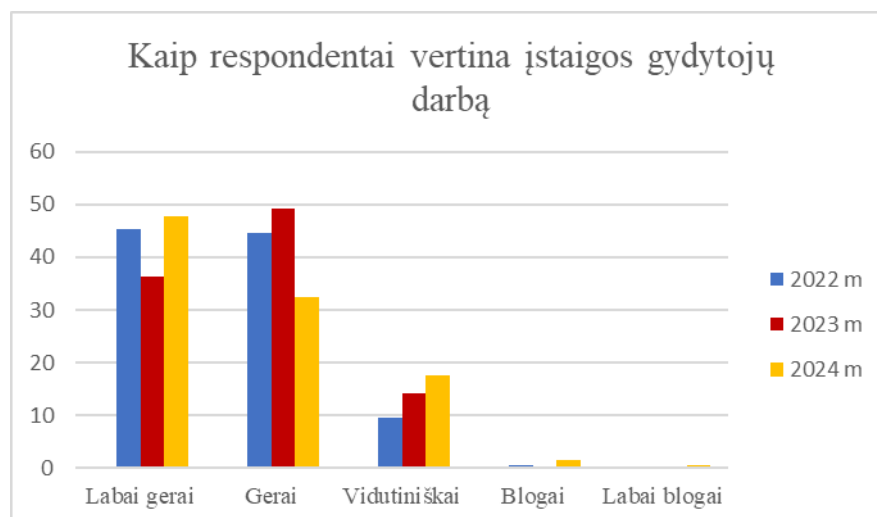
52,1 % respondentų labai gerai vertina slaugytojų darbą, 39,9 % respondentų gerai vertina slaugytojų darbą, 7,5 % respondentų vidutiniškai vertina slaugytojų darbą, vienas respondentas vertina blogai (0,5 %) slaugytojų darbą (2 pav.).



2 pav. Kaip respondentai vertina įstaigos slaugytojų darbą, proc.

3. Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?

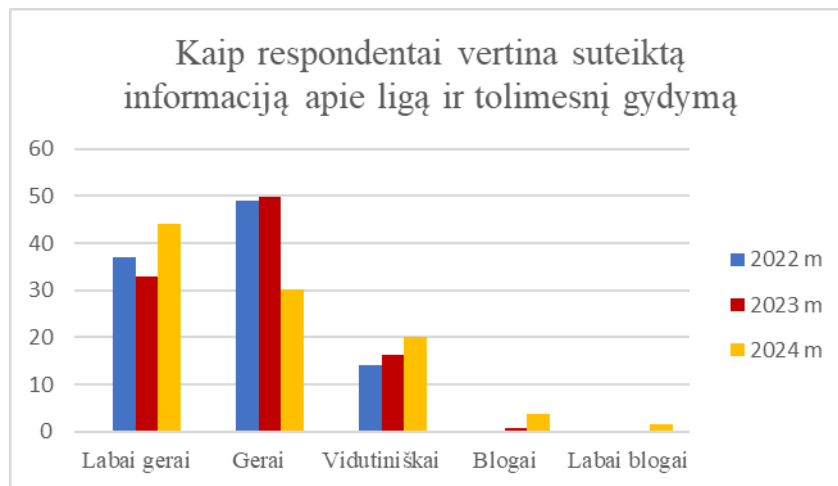
47,9 % respondentų labai gerai vertina gydytojų darbą, 32,4 % respondentų gerai vertina gydytojų darbą, 17,6 % respondentų vidutiniškai vertina gydytojų darbą, 1,6 % respondentų blogai vertina gydytojų darbą, vienas respondentas vertina labai blogai (0,5 %) gydytojų darbą (3 pav.).



3 pav. Kaip respondentai vertina įstaigos gydytojų darbą, proc.

4. Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?

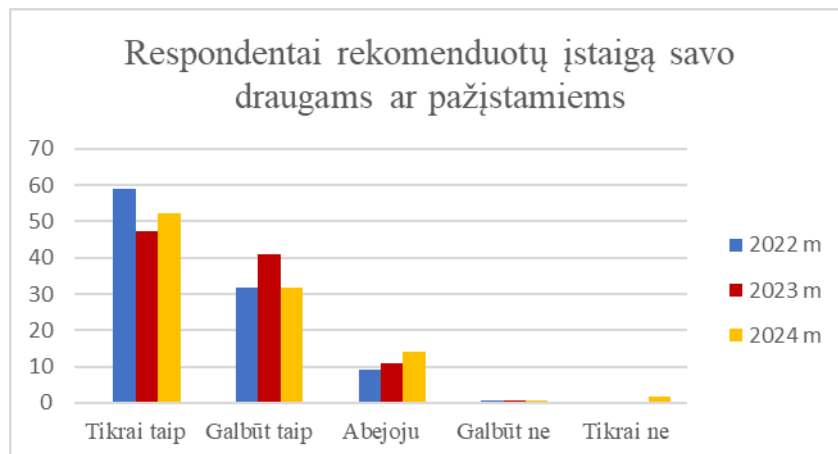
44,2 % respondentų labai gerai vertina gydytojų suteiktą informaciją apie ligą ir tolimesnį gydymą (informacija buvo aiški ir jos pakako), 30,3 % respondentų gerai vertina gydytojų suteiktą informaciją apie ligą ir tolimesnį gydymą (informacija buvo aiški ir jos pakako), 20,2 % respondentų vidutiniškai vertina gydytojų suteiktą informaciją apie ligą ir tolimesnį gydymą (informacija buvo aiški ir jos pakako), 3,7 % respondentų blogai vertina gydytojų suteiktą informaciją apie ligą ir tolimesnį gydymą (informacija buvo aiški ir jos pakako), 1,6 % respondentų labai blogai vertina gydytojų suteiktą informaciją apie ligą ir tolimesnį gydymą (informacija buvo aiški ir jos pakako) (4 pav.).



4 pav. Kaip respondentai vertina suteiktą informaciją apie ligą ir tolimesnį gydymą, proc.

5. Ar rekomenduotumėte savo draugams ir pažįstamiems pasirinkti mūsų gydymo įstaigą?

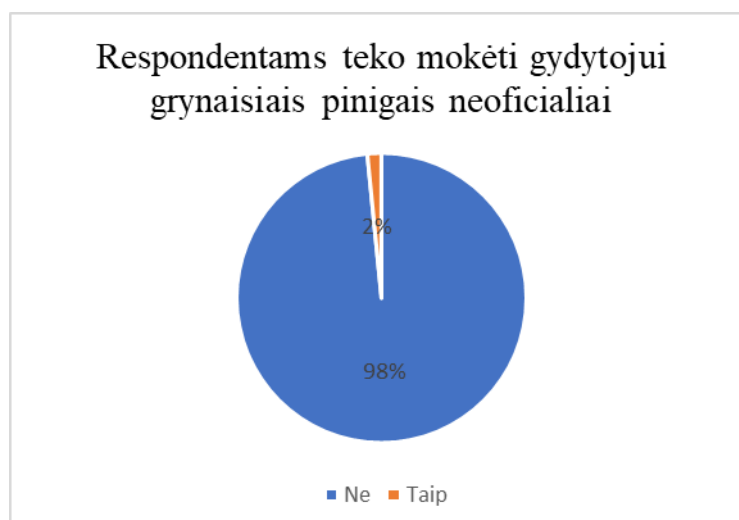
52,2 % respondentų nurodė, kad Įstaigą rekomenduotų savo draugams ir pažįstamiems, 31,7 % respondentų nurodė, kad Įstaigą galbūt rekomenduotų savo draugams ir pažįstamiems, 14 % respondentų nurodė, kad abejoja ar rekomenduotų Įstaigą savo draugams ir pažįstamiems, 0,5 % respondentų nurodė, kad Įstaigos galbūt nerekomenduotų savo draugams ir pažįstamiems, 1,6 % respondentų nurodė, kad Įstaigos tikrai nerekomenduotų savo draugams ir pažįstamiems (5 pav.).



5 pav. Respondentai rekomenduotų įstaigą savo draugams ar pažįstamiems, proc.

6. Ar yra tekę mokėti gydytojui grynais pinigais neoficialiai („į kišenę“)?

98,4 % respondentų nurodė, kad neteko mokėti gydytojui grynaisiais pinigais neoficialiai tikintis gauti geresnę paslaugą, 1,6 % respondentų nurodė, kad teko mokėti gydytojui grynaisiais pinigais neoficialiai tikintis gauti geresnę paslaugą (6 pav.).



6 pav. Respondentams teko mokėti gydytojui grynaisiais pinigais neoficialiai, proc.

Pacientų padėkos, pastabos, pasiūlymai:
Padėkų, pastabų, pasiūlymų nebuvo gauta.

IŠVADOS

Apklausti respondentai patenkinti Įstaigoje suteiktomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis.

REKOMENDACIJOS

Įstaigos direktoriui su personalu aptarti pacientų (jų atstovų) apklausos rezultatus.

Vidaus medicininio audito skyriaus vadovė

Sandra Žaldarienė

**Viešosios įstaigos Marijampolės pirminės sveikatos priežiūros centro
apsilankiusių pacientų apklausos anketų analizė
2024 metais**

Klausimas	Atsakė	Procentai
<i>1. Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą ?</i>		
Labai gerai	74	39,4
Gerai	60	31,9
Vidutiniškai	39	20,7
Blogai	15	8
Labai blogai	0	0
<i>2. Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą ?</i>		
Labai gerai	98	52,1
Gerai	75	39,9
Vidutiniškai	14	7,5
Blogai	1	0,5
Labai blogai	0	0
<i>3. Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą ?</i>		
Labai gerai	90	47,9
Gerai	61	32,4
Vidutiniškai	33	17,6
Blogai	3	1,6
Labai blogai	1	0,5
<i>4. Ar suteikta informacija apie ligą ir tolimesnį gydymą buvo aiški, ar jos pakako?</i>		
Labai gerai	83	44,2
Gerai	57	30,3
Vidutiniškai	38	20,2
Blogai	7	3,7
Labai blogai	3	1,6
<i>5. Ar rekomenduotumėt savo draugams ir pažįstamiems pasirinkti mūsų įstaigą?</i>		
Tikrai taip	97	52,2
Galbūt taip	59	31,7
Abejoju	26	14
Galbūt ne	1	0,5
Tikrai ne	3	1,6
Pacientų pasitenkinimo įstaigoje teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis rodiklis	0,87	

**PACIENTŲ APKLAUSOS REZULTATŲ SKAIČIAVIMO
PROTOKOLAS**

Apklauskos būdas	Raštu
Apklauskos data	2024 m. kovo-balandžio mėn., spalio-lapkričio mėn., gruodžio mėn. laikotarpiais
Apklauskos vieta	Psichikos sveikatos dienos stacionaras

Klausimas	Atsakė	Procentai
1. Lytis		
Vyras	7	18
Moteris	31	82
2. Ar Jūs Psichikos dienos stacionare lankotės pirmą kartą?		
Taip	7	18
Ne	31	82
3. Prašome įvertinti darbuotojų profesionalumą, kompetencijas		
Gydytojas psichiatras	1 balas - 0 2 balai - 2 3 balai - 3 4 balai - 4 5 balai - 29	0 5 8 11 76
Medicinos psichologas	1 balas - 0 2 balai - 0 3 balai - 3 4 balai - 6 5 balai - 29	0 0 8 16 76
Socialinis darbuotojas	1 balas - 0 2 balai - 0 3 balai - 2 4 balai - 6 5 balai - 30	0 0 5 16 79
Bendrosios praktikos slaugytojas	1 balas - 0 2 balai - 2 3 balai - 1 4 balai - 6 5 balai - 28	0 5 3 16 76
Administratorius	1 balas - 0 2 balai - 0 3 balai - 1 4 balai - 5 5 balai - 32	0 0 3 13 84
Užimtumo terapijos specialistas (Dailė)	1 balas - 1 2 balai - 0 3 balai - 0 4 balai - 3 5 balai - 32	3 0 0 8 89
Užimtumo terapijos specialistas (Muzika)	1 balas - 0 2 balai - 0 3 balai - 0 4 balai - 5	0 0 0 13

	5 balai - 33	87
Užimtumo terapijos specialistas (Mankšta)	1 balas - 1 2 balai - 2 3 balai - 1 4 balai - 2 5 balai - 31	3 5 3 5 84
4. Prašome įvertinti darbuotojų bendravimo įgūdžius su pacientais		
Gydytojas psichiatras	1 balas - 1 2 balai - 1 3 balai - 3 4 balai - 4 5 balai - 29	3 3 8 11 75
Medicinos psichologas	1 balas - 0 2 balai - 0 3 balai - 2 4 balai - 5 5 balai - 30	0 0 5 14 81
Socialinis darbuotojas	1 balas - 0 2 balai - 0 3 balai - 2 4 balai - 3 5 balai - 32	0 0 5 8 87
Bendrosios praktikos slaugytojas	1 balas - 0 2 balai - 2 3 balai - 2 4 balai - 5 5 balai - 28	0 5 5 14 76
Administratorius	1 balas - 0 2 balai - 0 3 balai - 0 4 balai - 5 5 balai - 32	0 0 0 14 86
Užimtumo terapijos specialistas (Dailė)	1 balas - 1 2 balai - 0 3 balai - 0 4 balai - 2 5 balai - 34	3 0 0 5 92
Užimtumo terapijos specialistas (Muzika)	1 balas - 0 2 balai - 0 3 balai - 2 4 balai - 6 5 balai - 29	0 0 5 16 79
Užimtumo terapijos specialistas (Mankšta)	1 balas - 1 2 balai - 1 3 balai - 1 4 balai - 2 5 balai - 32	3 3 3 5 86
5. Prašome įvertinti teikiamą maitinimo paslaugą		
Pusryčiai	1 balas - 3 2 balai - 2 3 balai - 8 4 balai - 11 5 balai - 13	8 5 22 30 35
Pietūs	1 balas - 2 2 balai - 3	6 8

	3 balai - 4	11
	4 balai - 14	39
	5 balai - 13	36
6. Prašome įvertinti patalpų švarą ir tvarką	1 balas - 0	0
	2 balai - 0	0
	3 balai - 2	5
	4 balai - 6	16
	5 balai - 29	79
7. Prašome įvertinti teikiamas paslaugas, užsiėmimus ir / ar veiklas		
Šviesos terapija	1 balas - 1	3
	2 balai - 1	3
	3 balai - 6	17
	4 balai - 5	14
	5 balai - 22	63
Kaniterapija (užsiėmimai su šuniukais)	1 balas - 0	0
	2 balai - 0	0
	3 balai - 0	0
	4 balai - 6	16
	5 balai - 32	84
Filmų terapija	1 balas - 0	0
	2 balai - 0	0
	3 balai - 3	8
	4 balai - 8	21
	5 balai - 27	71
Aromaterapija	1 balas - 2	6
	2 balai - 1	3
	3 balai - 6	18
	4 balai - 4	11
	5 balai - 21	62
Audiovizualinė relaksacija	1 balas - 1	3
	2 balai - 1	3
	3 balai - 3	8
	4 balai - 7	19
	5 balai - 24	67
Bendravimo įgūdžių lavinimo grupė	1 balas - 0	0
	2 balai - 0	0
	3 balai - 3	8
	4 balai - 4	11
	5 balai - 29	81
Mankštos užsiėmimai	1 balas - 2	6
	2 balai - 0	0
	3 balai - 1	3
	4 balai - 4	11
	5 balai - 28	80
Maisto ruošos pamokėlės	1 balas - 0	0
	2 balai - 0	0
	3 balai - 0	0
	4 balai - 4	12
	5 balai - 28	88
Dailės užsiėmimai	1 balas - 2	6
	2 balai - 0	0
	3 balai - 2	6
	4 balai - 2	6
	5 balai - 29	82
Muzikos užsiėmimai	1 balas - 1	3
	2 balai - 1	3

	3 balai - 1	3
	4 balai - 4	10
	5 balai - 29	81
Gongų ir skambančių dubenų užsiėmimai	1 balas - 2	6
	2 balai - 0	0
	3 balai - 1	3
	4 balai - 4	11
	5 balai - 29	80
Savipagalbos grupė	1 balas - 1	3
	2 balai - 0	0
	3 balai - 1	3
	4 balai - 6	16
	5 balai - 29	78
Sveikatos pamokėlės	1 balas - 0	0
	2 balai - 0	0
	3 balai - 1	3
	4 balai - 6	20
	5 balai - 23	77
Stalo žaidimai	1 balas - 3	8
	2 balai - 1	3
	3 balai - 3	8
	4 balai - 1	3
	5 balai - 28	78
Šokių užsiėmimai	1 balas - 2	6
	2 balai - 1	3
	3 balai - 2	6
	4 balai - 1	3
	5 balai - 25	82
8. Prašome įvertinti ar teikiamos paslaugos pagerino Jūsų psichikos sveikatos būklę:	1 balas - 0	0
8.1. Kaip įvertintumėte savo sveikatos būklę po gautų psichikos sveikatos dienos stacionaro priežiūros paslaugų?	2 balai - 1	3
	3 balai - 8	21
	4 balai - 18	47
	5 balai - 11	29
8.2. Ar pagerėjo gyvenimo kokybė po gautų psichikos sveikatos dienos stacionaro priežiūros paslaugų?	1 balas - 1	3
	2 balai - 0	0
	3 balai - 9	24
	4 balai - 20	52
	5 balai - 8	21
8.3. Ar savęs priežiūrai padėjo suteiktos žinios apie Jūsų ligą ir įgūdžių mokymas, kuriuos Jums užsiėmimų metu suteikė psichikos sveikatos dienos stacionaro priežiūros paslaugas teikiantys specialistai?	1 balas - 0	0
	2 balai - 1	3
	3 balai - 7	18
	4 balai - 11	29
	5 balai - 19	50
9. Ar rekomenduotumėte pažįstamiems ir / ar draugams, šeimos nariams psichikos sveikatos dienos stacionaro priežiūros paslaugas?		
Taip	38	100
Ne	0	0
10. Ar yra tekę mokėti psichikos sveikatos dienos stacionaro priežiūros paslaugas teikiančiam specialistui grynais pinigais neoficialiai („į kišenę“)?		
Taip	0	0
Ne	37	100
11. Jeigu atsakėte „Taip“ į 10 klausimą, nurodykite neoficialaus mokėjimo priežastį:		
<input type="checkbox"/> Tikintis gauti geresnę (greitesnę) paslaugą;	-	-
<input type="checkbox"/> Mokėjau atsidėkodamas už kokybiškai suteiktą paslaugą;	-	-
<input type="checkbox"/> Psichikos sveikatos dienos stacionaro priežiūros paslaugas teikiančio specialisto užuominos leido suprasti, kad reikia	-	-

susimokėti;		
<input type="checkbox"/> Kita	-	-

Apklausoje dalyvavusių respondentų skaičius – 38

Protokolas pasirašytas: 2024 m. gruodžio 16 d.

Vidaus medicininio audito skyriaus vadovė _____
(parašas) (vardas, pavardė)

Komentariai, pastabos, pasiūlymai:

- * “Super“;
- * “Labai gerai. Labai patinka menas, muzika, grupiniai užsiėmimai, mankšta“;
- * “Reikiamu atveju yra galimybė išeiti iš stacionaro“;
- * “Dažnai sunku pacientams susitarti laiką su psichologe arba laikas vis atidedamas. Norėtusi turėti galimybę kreiptis ne tik sutartu susitikimo metu. Dainuojamos tos pačios dainos, todėl muzikos užsiėmimai nėra labai įdomūs, trūksta įvairovės“;
- * “Ačiū“;
- * “Norėčiau, kad gydytoja informuotų iki kada biuletenis“;
- * “Savavališkai nebuvo pratęstas biuletenis“;
- * “Mokėti nereikia nieko“;
- * “Kad duodami pietūs nebūtų monotoniški ir besikartojantys (ta pati kopūstų sriuba vos ne kiekvieną dieną ir dažnai duodamas kugelis“;
- * “Daugiau muzikos klausymo“;
- * “Pusryčiai – čia tik užkandėlė. Pietūs – įvairesnio maisto“;
- * “Kad sporto salė didesnė, kad rūbinė vyrams būtų atskira, daugiau aromaterapijos, išvykų į gamtą ir miesto muziejus“;
- * “Patariu visiems norintiems bent kiek pagerinti gyvenimo kokybę, lankytis šiame centre, super“;
- * “Didelis AČIŪ visam kolektyvui už gerumą, supratingumą“;
- * “Daugiau psichologų paslaugų“;
- * “Didesnio dėmesio savipagalbos grupėse, norėtusi daugiau grupinės terapijos“;
