

## AMBULATORINIŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ VERTINIMO ANKETŲ ANALIZĖ

2025 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 Minimalių 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 minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“, ir atsižvelgiant į viešosios įstaigos Marijampolės pirminės sveikatos priežiūros centro 2025 metų vidaus medicininio audito planą, patvirtintą viešosios įstaigos Marijampolės pirminės sveikatos priežiūros centro direktoriaus 2024 m. gruodžio 17 d. įsakymą Nr. V-324 (1.4.E.) „Dėl viešosios įstaigos Marijampolės pirminės sveikatos priežiūros centro 2025 metų vidaus medicininio audito plano tvirtinimo“.

### DOKUMENTACIJA

**Respondentai:** ambulatorines paslaugas gavę pacientai.

**Duomenų rinkimo būdas** – popierinės anketos.

**Klausimynas apėmė šias sritis:**

- Registracijos procesas;
- Medicinos personalo profesionalumas ir bendravimas;
- Gydytojo skiriamas dėmesys ir informacijos suprantamumas;
- Bendras pasitenkinimas;
- Pasiūlymai ir pastabos.

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 2025 m. buvo išdalinta 251 anketų, grąžintos pilnai užpildytos 251 anketos.

Apklausos metu buvo gautos 251 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“.

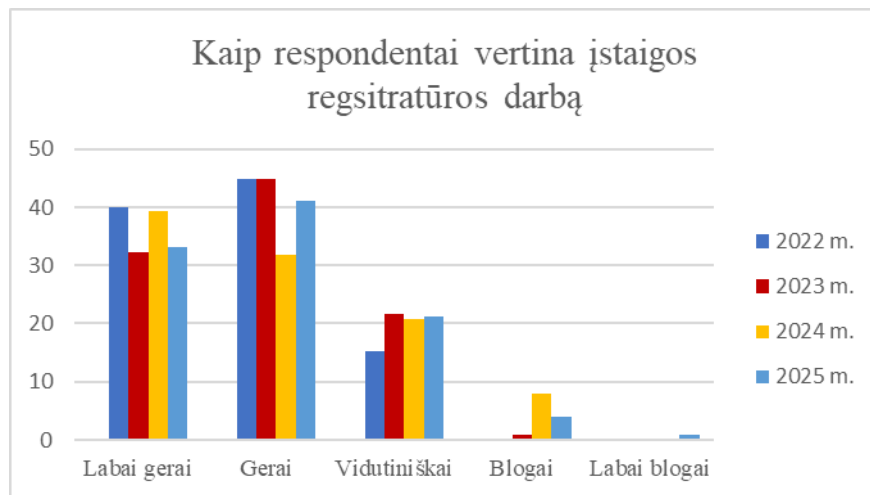
Analizuojant respondentų pasitenkinimą ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis, nustatyta (1 priedas):

#### **1. Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?**

Respondentai paprastai vertina:

- Registracijos telefonu / e. sistemomis greitumą;
- Registratorių mandagumą;
- Informacijos pateikimą apie vizito laiką.

33,1 % respondentų labai gerai vertina registratūros darbą, 41 % respondentų gerai vertina registratūros darbą, 21,1 % respondentų vidutiniškai vertina registratūros darbą, 4 % respondentų blogai vertina registratūros darbą, du respondentai vertina labai blogai (0,8 %) registratūros darbą (1 pav.).



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

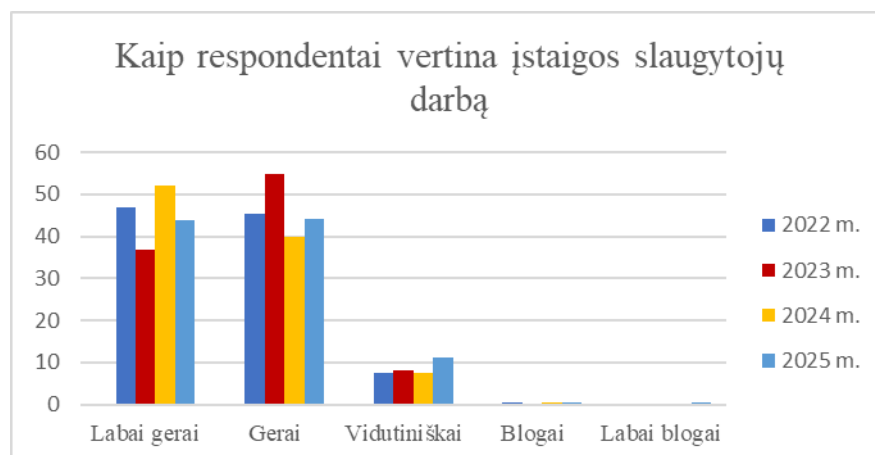
Registracijos procesas vertinamas gerai, tačiau pageidaujama greitesnio prisiskambinimo.

## **2. Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?**

Medicinos personalo profesionalumas ir bendravimas:

- Kompetencija;
- Mandagumas;
- Gebėjimas išklausti;
- Pasitikėjimą keliantis elgesys.

43,8 % respondentų labai gerai vertina slaugytojų darbą, 44,2 % respondentų gerai vertina slaugytojų darbą, 11,2 % respondentų vidutiniškai vertina slaugytojų darbą, vienas respondentas vertina blogai (0,4 %) slaugytojų darbą, vienas respondentas vertina labai blogai (0,4 %) slaugytojų darbą (2 pav.).



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

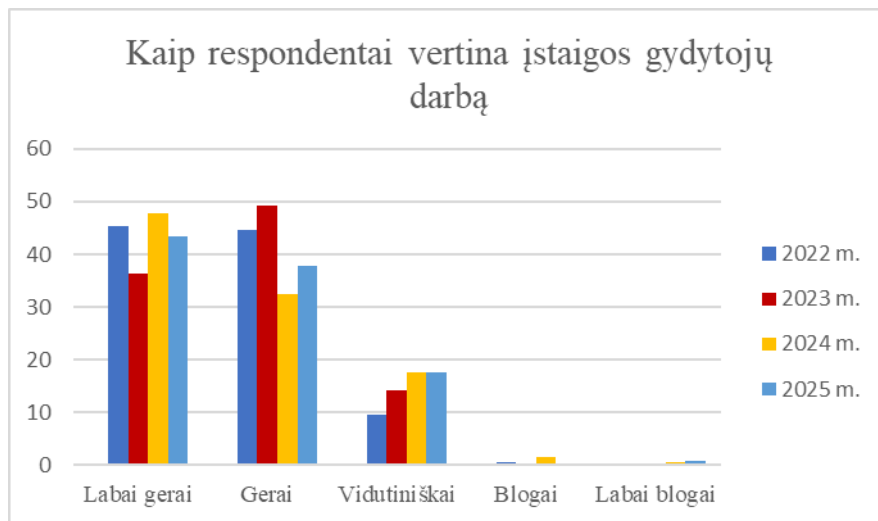
Paprastai ši sritis vertinama aukščiausiai. Medicinos personalas vertinamas labai gerai – respondentai išskiria profesionalumą, mandagumą ir atidų bendravimą.

## **3. Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?**

Gydytojo skiriamas dėmesys ir informacijos suprantamumas:

- Ar pacientas suprato diagnozę;
- Ar gavo pakankamai informacijos apie gydymą;
- Ar atsakyta į klausimus.

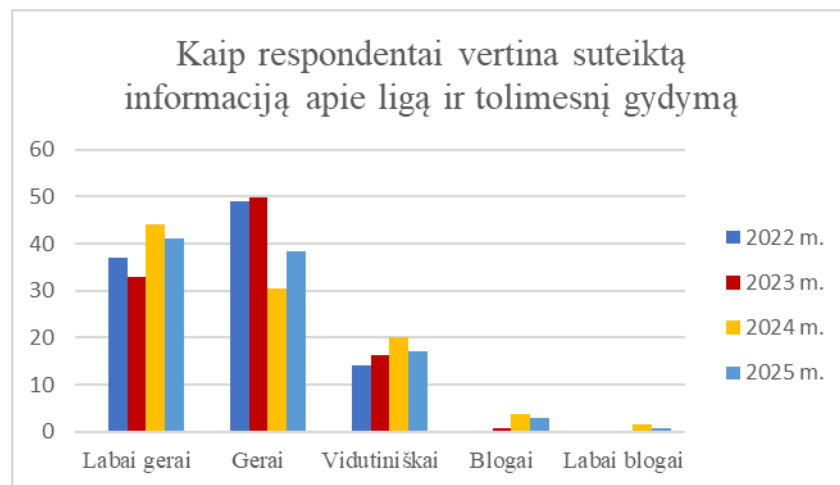
43,5 % respondentų labai gerai vertina gydytojų darbą, 37,8 % respondentų gerai vertina gydytojų darbą, 17,5 % respondentų vidutiniškai vertina gydytojų darbą, 0,4 % respondentų blogai vertina gydytojų darbą, du respondentai vertina labai blogai (0,8 %) gydytojų darbą (3 pav.).



**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?**

41 % respondentų labai gerai vertina gydytojų suteiktą informaciją apie ligą ir tolimesnį gydymą (informacija buvo aiški ir jos pakako), 38,2 % respondentų gerai vertina gydytojų suteiktą informaciją apie ligą ir tolimesnį gydymą (informacija buvo aiški ir jos pakako), 17,2 % respondentų vidutiniškai vertina gydytojų suteiktą informaciją apie ligą ir tolimesnį gydymą (informacija buvo aiški ir jos pakako), 2,8 % respondentų blogai vertina gydytojų suteiktą informaciją apie ligą ir tolimesnį gydymą (informacija buvo aiški ir jos pakako), 0,8 % 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.**

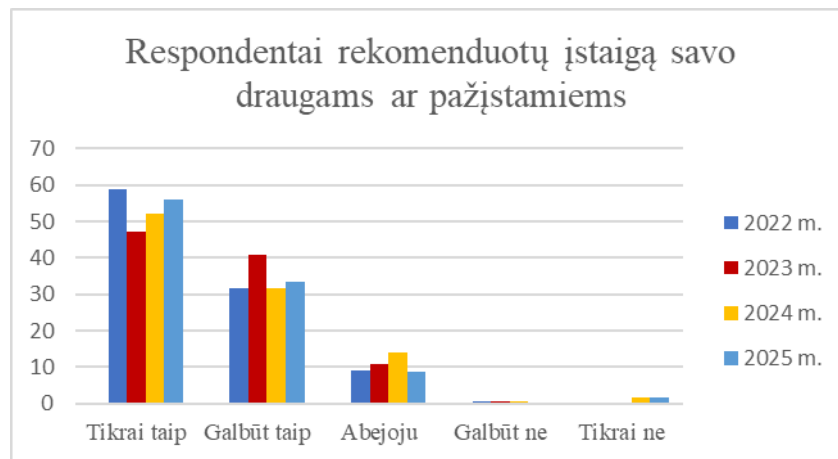
Dažna tendencija – respondentai vertina palankiai, tačiau neretai trūksta aiškesnio paaiškinimo apie gydymo alternatyvas.

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

Paslaugų prieinamumas ir infrastruktūra:

- Paslaugų grafikas;
- Galimybė patekti pas gydytoją;
- Kabinetų ir laukimo salių tvarka, švara;
- Rekomendacijų rodiklis („Ar rekomenduotumėte įstaigą kitiems?“).

56,2 % respondentų nurodė, kad Įstaigą rekomenduotų savo draugams ir pažįstamiems, 33,4 % respondentų nurodė, kad Įstaigą galbūt rekomenduotų savo draugams ir pažįstamiems, 8,8 % respondentų nurodė, kad abejoja ar rekomenduotų Įstaigą 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“)?**

96,8 % respondentų nurodė, kad neteko mokėti gydytojui grynaisiais pinigais neoficialiai tikintis gauti geresnę paslaugą, 3,2 % 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.**

Respondentų pasiūlymai ir pastabos. Šis kokybinis rodiklis paprastai atskleidžia:

- Reikalingą infrastruktūros gerinimą;
- Registracijos ir komunikacijos tobulinimo sritis;
- Personalui skirtus pagyrimus.

Pastabų, pasiūlymų nebuvo gauta. Padėka skirta gydytojai psichiatrei Rūtai Burbienėi.

## **IŠVADOS**

Apklausti respondentai patenkinti Įstaigoje suteiktomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis.

## **REKOMENDACIJOS**

Išlaikyti gerą bendravimo kultūrą, ir dar labiau ją tobulinti, kad pacientai jaustųsi išgirsti, suprasti, gerbiami ir informuoti. Gilinti personalo kompetencijas bendravimo srityje (mokymai, seminarai).

**Viešosios įstaigos Marijampolės pirminės sveikatos priežiūros centro  
apsilankiusių pacientų apklausos anketų analizė  
2025 metais**

| <b>Klausimas</b>                                                                                     | <b>Atsakė</b> | <b>Procentai</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|
| <i>1. Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą ?</i>                                  |               |                  |
| Labai gerai                                                                                          | 83            | 33,1             |
| Gerai                                                                                                | 103           | 41,0             |
| Vidutiniškai                                                                                         | 53            | 21,1             |
| Blogai                                                                                               | 10            | 4,0              |
| Labai blogai                                                                                         | 2             | 0,8              |
| <i>2. Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą ?</i>                                     |               |                  |
| Labai gerai                                                                                          | 110           | 43,8             |
| Gerai                                                                                                | 111           | 44,2             |
| Vidutiniškai                                                                                         | 28            | 11,2             |
| Blogai                                                                                               | 1             | 0,4              |
| Labai blogai                                                                                         | 1             | 0,4              |
| <i>3. Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą ?</i>                                       |               |                  |
| Labai gerai                                                                                          | 109           | 43,5             |
| Gerai                                                                                                | 95            | 37,8             |
| Vidutiniškai                                                                                         | 44            | 17,5             |
| Blogai                                                                                               | 1             | 0,4              |
| Labai blogai                                                                                         | 2             | 0,8              |
| <i>4. Ar suteikta informacija apie ligą ir tolimesnį gydymą buvo aiški, ar jos pakako?</i>           |               |                  |
| Labai gerai                                                                                          | 103           | 41,0             |
| Gerai                                                                                                | 96            | 38,2             |
| Vidutiniškai                                                                                         | 43            | 17,2             |
| Blogai                                                                                               | 7             | 2,8              |
| Labai blogai                                                                                         | 2             | 0,8              |
| <i>5. Ar rekomenduotumėt savo draugams ir pažįstamiems pasirinkti mūsų įstaigą?</i>                  |               |                  |
| Tikrai taip                                                                                          | 141           | 56,2             |
| Galbūt taip                                                                                          | 84            | 33,4             |
| Abejoju                                                                                              | 22            | 8,8              |
| Galbūt ne                                                                                            | 0             | 0,0              |
| Tikrai ne                                                                                            | 4             | 1,6              |
| <b>Pacientų pasitenkinimo įstaigoje teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis rodiklis</b> | <b>0,88</b>   |                  |