

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS AKMENĖS RAJONO PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO 2022.m I PUSMEČIO APKLAUSOS ANKETŲ DUOMENŲ APIBENDRINIMAS

2023 01 03

Atlikta planinė 2022 m. II pusmečio pacientų pasitenkinimo ASPĮ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis anoniminė apklausa.

Apklausos tikslas – išsiaiškinti ar įstaigos teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybė atitinka pacientų lūkesčius.

Apklausos instrumentas – „Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketa“.

I. Anketų duomenų apibendrinimas

- **Apklausoje dalyvavo 205 įstaigos pacientų; užpildytos teisingai - 198 anketos;**
- **Dalyvių amžius: 21-78 m.;**
- **Dalyvių lytis : moterų -129; vyrų – 69;**

Dalyvių socialinė padėtis	Moteris	Vyras	Bendroji suma
Nenurodyta	0	0	0
Bedarbis	27	21	48
Dirbantis asmuo	62	42	64
Pensininkas	31	4	35
Studentas	9	2	11
Vaikas	0	0	0
Bendroji suma	129	69	198

PACIENTŲ ATSAKYMAI Į PATEIKTUS KLAUSIMUS

1. Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?

Labai gerai	105	53%
Gerai	82	41%
Vidutiniškai	10	5%
Blogai	1	1%
Labai blogai	0	0%
	198	100,0%

2. Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?

Labai gerai	131	66%
Gerai	65	33%
Vidutiniškai	2	1%
Blogai	0	0%
Labai Blogai	0	0%
	198	100,0%

3. Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?

Labai gerai	109	55%
Gerai	84	42%
Vidutiniškai	4	2%
Blogai	1	1%
Labai blogai	0	0%
	198	100,0%

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

Labai gerai	92	47%
Gerai	88	44%
Vidutiniškai	18	9%
Blogai	0	0%
Labai blogai	0	0%
	198	100,0%

5. Ar teko atsilyginti gydytojui, kitam medicinos personalui?

Neteko	182	92%
Nepageidauju atsakyti	16	8%
	198	100,0%

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

Tikrai taip	113	57%
Galbūt taip	79	40%
Abejoju	5	2%
Galbūt ne	1	1%
Tikrai ne	0	0%
	198	100,0%

7. VŠĮ AKMENĖS RAJONO PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO PACIENTŲ PASITENKINIMO ASPI TEIKIAMOMIS SVEIKATOS PRIEŽIŪRIS PASLAUGOMIS LYGIS

Eil.Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1.	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2.	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3.	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4.	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5.	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	1
6.	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	3
7.	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	13
8.	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	61
9.	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	57

10.	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	63
	Iš viso užpildytų anketų	198

Pacientų pasiūlymai ir pastabos :

- ✓ Daugiau šypsenų
- ✓ Tokia kryptimi dirbti ir toliau.
- ✓ Viskas gerai, nusiskundimų nėra.
- ✓ Dėkoju med. personalui už nuoširdų darbą. Sėkmės Jums
- ✓ Dėkoju už nuoširdų darbą.
- ✓ Linkiu sėkmės ir ačiū.
- ✓ Didelis ačiū, slaugytojoms.

II. Apklausos rezultatų apibendrinimas:

1. Gauti apklausos rezultatai parodė, kad beveik visi apklausti pacientai gerai vertina šeimos gydytojų, slaugytojų bei registratūros darbą (daugiau nei 50% įvertinta – labai gerai), duomenys pateikti apklausos rezultatų 1,2,3 lentelėse.
2. Nepatvirtintas nei vienas korupcijos atvejis tarp apklaustų pacientų ir medicinos personalo, duomenys pateikti 6 lentelėje.
3. Nustatyta, kad pacientų pasitenkinimas PSPC teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis yra pakankamai aukštas – 0,98, kuris apskaičiuotas pagal 7 lentelėje suvestus rezultatus, taikant žemiau nurodytą formulę (teigiami įvertinimai nuo 7 iki 10 balų):

$$\text{Pacientų pasitenkinimo ASPI teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis} = \frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{194}{198} = 0,98$$

4. Remiantis pacientų pasiūlymais ir pastabomis apie medicinos personalo darbą, 4 lentelėje pateiktais atsakymų duomenimis, dėl pacientams suteiktos informacijos apie ligą bei tolesnio gydymo aiškumą, galima daryti prielaidą, kad personalas dirba profesionaliai, lanksčiai, o pacientai gauna kokybiškas asmens sveikatos priežiūros paslaugas. Pacientų pasiūlymuose ir pastabose, daugiausia palinkėjimai ir dėkojimai už gerą darbą, pastabų negauta.

III. Išvados:

1. Pacientų apklausos rezultatai parodė Akmenės rajono PSPC II pusmečio pacientų pasitenkinimo lygis teikiamomis paslaugomis yra 98%, lyginant su I pusmečio apklausos pacientų pasitenkinimo lygiu padidėjo 0,01%. Galima teigti, kad neženkliai, bet pagerėjo PSPC teikiamų asmens sveikatos priežiūros kokybė.
2. Supažindinsime darbuotojus su apklausos duomenimis ir išklausysime jų nuomonės, kaip galima pagerinti teikiamų paslaugų kokybę ir rasti priemones, kurių pagalba pacientų pasitenkinimo PSPC teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis pakiltų iki 99% arba iki 100%.

Apklausos duomenis surinko ir suskaičiavo – duomenų apsaugos pareigūnė Kristina Statkuvienė

Apklausos duomenys pateikti VŠĮ Akmenės rajono pirminės sveikatos priežiūros centro direktoriui Rasai Penikienei