



## VIEŠOJI ĮSTAIGA VILKAVIŠKIO LIGONINĖ

### Priedas 2

#### Pacientų apklausos anketų analizės forma

Anketinės pacientų apklausos laikotarpis: nuo 2015-01-01 iki 2015-12-30

Skyriaus ar padalinio pavadinimas: Vidaus, Neurologijos, Slaugos ir palaikomojo gydymo, Chirurgijos, ortopedijos traumatologijos, Akušerijos ginekologijos ir neonatologijos, Vaikų ligų skyriai.

#### I. Analizė:

##### 1. Pagrindiniai pacientų skundai ir pageidavimai:

- 1.1. gydytojai mažai bendrauja su pacientais;
- 1.2. prastos kokybės maistas;
- 1.3. šalta palatose;
- 1.4. didesnių spintelių pacientam palatose;
- 1.5. trūksta šaldytuvų palatose ir TV fojė;
- 1.6. trūksta informacijos;
- 1.7. reikalingas patalpų remontas
- 1.8. suplyšus patalynė;

##### 2. Skyriaus ar padalinio problemų sugrupavimas:

- 2.1. Organizacinės;
- 2.2. Profesinės;

#### II. Išvados:

Pacientai dalyvavo apklausoje apie pasitenkinimą teikiamomis sveikatos priežiūros paslaugomis VŠĮ Vilkaviškio ligoninėje. Gražintos 87 anketos. Respondentai pagal **lytį** pasiskirstė: vyrų–11, moterų–76 **pagal amžiaus grupes**: iki 30 m.–24; nuo 31 iki 50m.–32; nuo 51 iki 70m.–21; nuo 71m. ir daugiau– 8; 2–respondentai amžiaus nenurodė. **Pagal socialinę padėtį** pasiskirstė: vaikas– 1; 5– studentai, 46– dirbantieji, 15– bedarbiai, 20– pensininkai. **Kaip vertinate Priėmimo– skubiosios pagalbos skyriaus personalo darbą stacionarizuojant Jus į skyrių?** Labai gerai– 37; gerai– 41; patenkinamai–8, esu nepatenkintas– 1. **Ar turėjote galimybę pasirinkti gydantį gydytoją?** Taip–60; ne–22; apie tokią galimybę nežinojau–5. **Ar žinote, apie šias savo kaip paciento teises, kad galite pasirinkti gydytoją, tartis dėl gydymo ir Jums išrašomų vaistų?** Taip–66; ne–22. **Ar Jus gydę gydytojai suprantamai pateikė jums svarbią informaciją?** Taip–62;iš dalies–22, ne–3. **Ar medicinos personalas su Jumis tardavosi dėl sprendimų, susijusių su Jūsų gydymu ir priežiūra tiek, kiek Jūs pageidavote?** Taip–62; iš dalies–19; ne–3; nenurodė 1. **Ar Jus slaugusios slaugytojos ir (ar) akušerės suprantamai pateikė jums svarbią informaciją?** Taip–73; iš dalies–12; ne–2. **Ar jautėte personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu?** Taip–80; iš dalies –6; ne–1. **Ar, Jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švaros?** Taip–76; iš dalies–10; nenurodė –1. **Kaip įvertintumėte ligoninėje teikiamą VŠĮ „Kretingos maistas“ maistą?** Labai



## VIEŠOJI ĮSTAIGA VILKAVIŠKIO LIGONINĖ

geras–7; geras–22; patenkinamas–33; blogas–16; labai blogas– 4; 5– nenurodė. **Jei Jūsų šeimos narys ar kitas artimasis norėjo pasikalbėti su gydytojais apie Jūsų sveikatos būklę, gydymą ir priežiūrą, ar turėjo galimybę tai padaryti?** Taip visada–49; dažnai– 14; kartais– 12; retai– 5; niekada–2; 5–nenurodė. **Ar Jums gulint ligoninėje buvo įvykęs konfliktas?** Ne–84; taip, su gydytoju–3; taip, su slaugytoja–1. **Ar, Jūsų nuomone, medicinos personalas padarė viską, kad numalšintų Jums skausmą?** Taip–76; iš dalies–6; ne–1; nebuvo būtina– 4. **Jeigu Jums buvo atlikta operacija ar medicininis personalas, iš anksto, Jums suprantamai paaiškino operacijos eigą, riziką bei galimas komplikacijas?** Taip, suprantamai– 46; informacijos trūko–8; nieko neaiškino–4; operacijos nereikėjo–26; nenurodė–3. **Ar siūlėte kyšį ligoninėje dirbančiam specialistui?** Taip, bet kyšio atsisakė–3; taip, kyšį paėmė–5; nesiūliau, bet leido suprasti, kad reikėtų–1; taip, nes norėjau atsilyginti–7; ne–77. **Kokiam specialistui davėte kyšį?** Nedaviau niekam–69; skyriaus vedėjui–3; gydančiam gydytojui–10; slaugytojai–1; slaugytojos padėjėjai–1, nenurodė–7. **Kokiu metu davėte kyšį?** Iki paslaugos atlikimo– 8; po paslaugos atlikimo–4; paslaugos atlikimo metu–1; nedaviau niekam– 70; nenurodė– 4. **Ar skaitėte palatoje esančią “Informacija pacientams“ aiškinančių Jūsų teises, pareigas, apie mokamas paslaugas ir kur kreiptis, jei esate nepatenkintas savo priežiūra?** Taip– 48; ne–23; nekreipiau dėmesio–16. **Ar, šiuo metu gulint ligoninėje, norėjote skųstis dėl Jums suteiktų nekokybiškų sveikatos paslaugų?** Taip– 8; ne– 79. **Ar Jūs patenkinti ligoninės gydytojų darbu?** Taip–73; iš dalies–13; ne–1. **Ar Jūs patenkinti ligoninės slaugytojų ir (ar ) akušerių darbu?** Taip–80; iš dalies–7. **Ar Jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?** Taip–78; iš dalies–8; ne–1. **Ar rekomenduotumėt gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui ?** Taip–65; ne–22; nežinau–1. **Kaip bendrai įvertintumėte asmens sveikatos priežiūros kokybę ligoninėje ?** Puiki–28; gera–54; patenkinama–5.

Išvadų pateikimo vyriausiajam gydytojui data: 2015-12-31

Medicininio audito grupės vadovas: Inga Vincevičienė