



VIEŠOJI ĮSTAIGA VILKAVIŠKIO LIGONINĖ

Priedas 2

Pacientų apklausos anketų analizės forma

Anketinės pacientų apklausos laikotarpis: nuo 2016m. 01mėn. iki 2016m. 12 mėn.

Skyriaus ar padalinio pavadinimas: Vidaus ligų, Neurologijos, Chirurgijos, ortopedijos traumatologijos, Vaikų ligų, Akušerijos ginekologijos ir neonatologijos skyriai;

I. Analizė:

1. Pagrindiniai pacientų skundai ir pageidavimai:

- 1.1. prastos kokybės maistas;
- 1.2. trūksta šaldytuvų palatose ir TV fojė;
- 1.3. nevalomos tualetų rankenos;
- 1.4. nėra pakabų palatose drabužiam pakabinti;
- 1.5. suplyšus patalynė;

2. Skyriaus ar padalinio problemų sugrupavimas:

- 2.1. Organizacinės;

II. Išvados:

Pacientai dalyvavo apklausoje apie pasitenkinimą teikiamomis sveikatos priežiūros paslaugomis VŠĮ Vilkaiviškio ligoninėje. Gražintos 102 anketos. Respondentai pagal **lytį** pasiskirstė: vyrų–35 (34%), moterų–67 (66%), **pagal amžiaus grupes**: iki 30 m.–17 (17 %), nuo 31 iki 50m.–24 (23%), nuo 51 iki 70m.–38 (37 %), nuo 71m. ir daugiau–22 (22%), 1 (1%) –respondentas amžiaus nenurodė. **Pagal socialinę padėtį** pasiskirstė vaikas –1 (1%), studentai–8 (8%), dirbantieji–32 (31%), bedarbiai–21 (21%), pensininkai–40 (39%). **Kaip vertinate Priėmimo– skubiosios pagalbos skyriaus personalo darbą stacionarizuojant Jus į skyrių?** Labai gerai–40 (39%), gerai– 49 (48%), patenkinamai–10 (9%), esu nepatenkintas–4 (4%). **Ar turėjote galimybę pasirinkti gydantį gydytoją?** Taip–67 (66%), ne–25 (24%), apie tokią galimybę nežinojau–10 (10%). **Ar žinote, apie šias savo kaip paciento teises, kad galite pasirinkti gydytoją, tartis dėl gydymo ir Jums išrašomų vaistų?** Taip–74 (73%), ne–28 (27%). **Ar Jus gydę gydytojai suprantamai pateikė jums svarbią informaciją?** Taip– 66 (65%), iš dalies–34 (33%), ne–2 (2%). **Ar medicinos personalas su Jumis tardavosi dėl sprendimų, susijusių su Jūsų gydymu ir priežiūra tiek, kiek Jūs pageidavote?** Taip–60 (59%), iš dalies–33 (32%), ne–9 (9%). **Ar Jus slaugusios slaugytojos ir (ar) akušerės suprantamai pateikė jums svarbią informaciją?** Taip–79 (77%), iš dalies–20 (20%), ne–3 (3%). **Ar jautėte personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu?** Taip–82 (80%), iš dalies –20 (20%). **Ar, Jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švaros?** Taip–84 (82%), iš dalies–18 (18%). **Kaip įvertintumėte ligoninėje teikiamą VŠĮ „Kretingos maistas“ maistą?** Labai geras–1 (1%), geras–15 (15%), patenkinamas–37 (36%), blogas–23 (22%), labai blogas –26 (25%). **Jei Jūsų šeimos narys ar kitas**



VIEŠOJI ĮSTAIGA VILKAVIŠKIO LIGONINĖ

artimasis norėjo pasikalbėti su gydytojais apie Jūsų sveikatos būklę, gydymą ir priežiūrą, ar turėjo galimybę tai padaryti? Taip visada–50 (49%), dažnai– 24 (23%), kartais– 21 (21%), retai– 5 (5%), niekada–2 (2%). **Ar Jums gulint ligoninėje buvo įvykęs konfliktas?** Ne–96 (94%), taip, su gydytoju–4 (4%), taip, su slaugytoja–1 (1%), su aptarnaujančiu personalu–1 (1%). **Ar, Jūsų nuomone, medicinos personalas padarė viską, kad numalšintų Jums skausmą?** Taip–68 (67%), iš dalies–13 (13%), ne–1 (1%), nebuvo būtina–20 (19%). **Jeigu Jums buvo atlikta operacija ar medicininis personalas, iš anksto, Jums suprantamai paaiškino operacijos eigą, riziką bei galimas komplikacijas?** Taip, suprantamai–46 (45%), informacijos trūko–6 (6%), nieko neaiškino–4 (4%), operacijos nereikėjo–46 (45%). **Ar siūlėte kyši ligoninėje dirbančiam specialistui?** Taip, bet kyšio atsisakė–7 (7%), taip, kyši paėmė–17 (16%), nesūliau, bet leido suprasti, kad reikėtų–2 (2%), taip, nes norėjau atsilyginti–10 (10%), ne–66 (65%). **Kokiam specialistui davėte kyšį?** Nedaviau niekam–72 (71%), skyriaus vedėjui–6 (6%), gydančiam gydytojui–23 (22%), slaugytojai–1 (1%). **Kokiu metu davėte kyšį?** Iki paslaugos atlikimo– 19 (18%), po paslaugos atlikimo–9 (9%), paslaugos atlikimo metu–4 (4%), nedaviau niekam–70 (69%). **Ar skaitėte palatoje esančią “Informaciją pacientams“ aiškinančių Jūsų teises, pareigas, apie mokamas paslaugas ir kur kreiptis, jei esate nepatenkintas savo priežiūra?** Taip–54 (52%), ne–24 (24%), nekreipiau dėmesio–24 (24%). **Ar, šiuo metu gulint ligoninėje, norėjote skųstis dėl Jums suteiktų nekokybiškų sveikatos paslaugų?** Taip–6 (6%), ne–96 (94%). **Ar Jūs patenkinti ligoninės gydytoju darbu?** Taip–65 (64%), iš dalies–36 (35%), ne–1 (1%). **Ar Jūs patenkinti ligoninės slaugytojų ir (ar) akušerių darbu?** Taip–86 (84%), iš dalies– 16 (16%). **Ar Jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?** Taip–80 (79%), iš dalies–19 (18%), ne–3 (3%). **Ar rekomenduotumėt gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui?** Taip–73 (72%), ne–25 (24%), nežinau–4 (4%). **Kaip bendrai įvertintumėte asmens sveikatos priežiūros kokybę ligoninėje?** Puiki–32 (31%), gera–52 (51%), patenkinama–16 (16%), bloga–1 (1%), nenurodė–1 (1%).

Išvadų pateikimo vyriausiajam gydytojui data: 2017-01-30

Medicininio audito grupės vadovas: Inga Vincevičienė