



VIEŠOJI ĮSTAIGA VILKAVIŠKIO LIGONINĖ

Priedas 2

Pacientų apklausos anketų analizės forma

Anketinės pacientų apklausos laikotarpis: nuo 2013-06-10 iki 2013-12-27

Skyriaus ar padalinio pavadinimas: Vidaus, Neurologijos, Slaugos ir palaikomojo gydymo, Chirurgijos, ortopedijos traumatologijos, 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. reikia pirkti vaistus;
- 1.4. ginekologiniam skyriuje reikalingas patalpų remontas
- 1.5. suplyšus patalynė;
- 1.6. nevalomos tualetų rankenos, nešvarūs tualetai ir dušai;
- 1.7. trūksta informacijos;

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. Gražinta 160 anketų. Respondentai pagal **lytį** pasiskirstė: vyrų–16% , moterų–84%; **pagal amžiaus grupes**: iki 30 m.–21%, nuo 31 iki 50m.–18%, nuo 51 iki 70m –28%, nuo 71m. ir daugiau–27%, 6%–respondentų amžiaus nenurodė. **Pagal socialinę padėtį pasiskirstė**–3% studentai, 26%–dirbantieji, 24%–bedarbiai, 47%–pensininkai. **Kaip vertinate Priėmimo– skubiosios pagalbos skyriaus personalo darbą stacionarizuojant Jus į skyrių?** Labai gerai–38%, gerai– 50% patenkinamai–7%, esu nepatenkintas–4%, 1%–nenurodė. **Ar turėjote galimybę pasirinkti gydantį gydytoją?** Taip–74%, ne–14%, apie tokią galimybę nežinojau–8%, 4%–nenurodė. **Ar žinote, apie šias savo kaip paciento teises, kad galite pasirinkti gydytoją, tartis dėl gydymo ir Jums išrašomų vaistų?** Taip–77%, ne–21%, 2%–nenurodė. **Ar Jus gydę gydytojai suprantamai pateikė jums svarbią informaciją?** Taip– 75%, iš dalies–21%, ne–2%, 2%–nenurodė. **Ar medicinos personalas su Jumis tardavosi dėl sprendimų, susijusių su Jūsų gydymu ir priežiūra tiek, kiek Jūs pageidavote?** Taip–72%, iš dalies–20%, ne–7%, 1%–nenurodė. **Ar Jus slaugusios slaugytojos ir (ar) akušerės suprantamai pateikė jums svarbią informaciją?** Taip – 81%, iš dalies–14%, ne–2%, nenurodė –3%. **Ar jautėte personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu?** Taip–88%, iš dalies –12%. **Ar, Jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švaros?** Taip–85%, iš dalies–15%. **Kaip įvertintumėte ligoninėje teikiamą VšĮ „Kretingos maistas“ maistą?** Labai geras–5%, KVSF 07



VIEŠOJI ĮSTAIGA VILKAVIŠKIO LIGONINĖ

geras–27% patenkinamas–48%, blogas–10%, labai blogas–8%, 2%–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–61%, dažnai–12%, kartais–15%, retai–5%, niekada–6%, 1%–nenurodė. **Ar Jums gulint ligoninėje buvo įvykęs konfliktas?** Ne–93%, taip, su gydytoju–5%, taip, su slaugytoja–1%, 1% su aptarnaujančiu personalu. **Ar, Jūsų nuomone, medicinos personalas padarė viską, kad numalšintų Jums skausmą?** Taip–81%, iš dalies–9%, nebuvo būtina–9%, nenurodė–1%. **Jeigu Jums buvo atlikta operacija ar medicininis personalas, iš anksto, Jums suprantamai paaiškino operacijos eigą, riziką bei galimas komplikacijas?** Taip, suprantamai–41%, informacijos trūko–6%, nieko neaiškino–2%, operacijos nereikėjo–46%, nenurodė–5%. **Ar siūlėte kyši ligoninėje dirbančiam specialistui?** Taip, bet kyšio atsisakė–5%, taip, kyši paėmė–11%, nesiūliau, bet leido suprasti, kad reikėtų–6%, taip, nes norėjau atsilyginti–9%, ne–65%, nenurodė–4%. **Kokiam specialistui davėte kyši?** Nedaviau niekam–76%, Skyriaus vedėjui–4%, gydančiam gydytojui–11%, slaugytojai–3%, slaugytojos padėjėjai–2%, nenurodė–4%. **Kokiu metu davėte kyši?** Iki paslaugos atlikimo–6%, po paslaugos atlikimo–8%, paslaugos atlikimo metu–5%, nedaviau niekam–76%, nenurodė–5%. **Ar skaitėte palatoje esančią “Informaciją pacientams“ aiškinančių Jūsų teises, pareigas, apie mokamas paslaugas ir kur kreiptis, jei esate nepatenkintas savo priežiūra?** Taip–68%, ne–13%, nekreipiau dėmesio–16%, 3% nenurodė. **Ar, šiuo metu gulint ligoninėje, norėjote skųstis dėl Jums suteiktų nekokybiškų sveikatos paslaugų?** Taip–4%, ne–92%, nenurodė–4%. **Ar Jūs patenkinti ligoninės gydytojų darbu?** Taip–79%, iš dalies–17%, nenurodė–4%. **Ar Jūs patenkinti ligoninės slaugytojų ir (ar) akušerių darbu?** Taip–89%, iš dalies–8%, nenurodė–3%. **Ar Jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?** Taip–90%, iš dalies–6%, ne–2%, nenurodė–2%. **Ar rekomenduotumėt gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui ?** Taip–82%, ne–7%, nežinau–10%, nenurodė–1%. **Kaip bendrai įvertintumėte asmens sveikatos priežiūros kokybę ligoninėje ?** Puiki–33%, gera–52%, patenkinama–13%, nenurodė–2%.

Išvadų pateikimo vyriausiajam gydytojui data: 2013-12-30

Medicininio audito grupės vadovas: I.Vincevičienė