



VIEŠOJI ĮSTAIGA VILKAVIŠKIO LIGONINĖ

Priedas 2

Pacientų apklausos anketų analizės forma

Anketinės pacientų apklausos laikotarpis: nuo 2017m. 01mėn. iki 2017m. 12 mėn.

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

I. Analizė:

1. Pagrindiniai pacientų skundai ir pageidavimai:

1.1. prastos kokybės maistas;

1.2. šalta palatose.

2. Skyriaus ar padalinio problemų sugrupavimas:

2.1. Organizacinės;

II. Išvados:

Pacientai dalyvavo apklausoje apie pasitenkinimą teikiamomis sveikatos priežiūros paslaugomis VšĮ Vilkaviškio ligoninėje. Gražintos 78 anketos. Respondentai pagal **lytį** pasiskirstė: vyrų–20 (26%), moterų–58 (74%), **pagal amžiaus grupes:** iki 30 m.–15 (19%), nuo 31 iki 50m.–17 (22%), nuo 51 iki 70m.–26 (33%), nuo 71m. ir daugiau–20 (26%). **Pagal socialinę padėtį** pasiskirstė studentai–3 (4%), dirbantieji–27 (35%), bedarbiai–15 (19%), pensininkai–33 (42%). **Kaip vertinate Priėmimo– skubiosios pagalbos skyriaus personalo darbą stacionarizuojant Jus į skyrių?** Labai gerai–30 (38%), gerai– 37 (47%), patenkinamai–7 (9%), esu nepatenkintas–4 (5%). **Ar turėjote galimybę pasirinkti gydantį gydytoją?** Taip–51 (%), ne–16(%), apie tokią galimybę nežinojau–11(%). **Ar žinote, apie šias savo kaip paciento teises, kad galite pasirinkti gydytoją, tartis dėl gydymo ir Jums išrašomų vaistų?** Taip–58 (76%), ne–20 (24%). **Ar Jus gydę gydytojai suprantamai pateikė jums svarbią informaciją?** Taip–53 (68%), iš dalies–19 (24%), ne–6 (8%). **Ar medicinos personalas su Jumis tardavosi dėl sprendimų, susijusių su Jūsų gydymu ir priežiūra tiek, kiek Jūs pageidavote?** Taip–51 (65%), iš dalies–18 (23%), ne–9 (12%). **Ar Jus slaugusios slaugytojos ir (ar) akušerės suprantamai pateikė jums svarbią informaciją?** Taip–62 (78%), iš dalies–14 (18%), ne–3 (4%). **Ar jautėte personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu?** Taip–66 (85%), iš dalies–12 (15%). **Ar, Jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švaros?** Taip–73 (94%), iš dalies–5 (6%). **Kaip įvertintumėte ligoninėje teikiamą VšĮ**



VIEŠOJI ĮSTAIGA VILKAVIŠKIO LIGONINĖ

„Kretingos maistas“ maistą? Labai geras–6 (8%), geras–12 (15%), patenkinamas–29 (37%), blogas–16 (21%), labai blogas–15(19%). **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–48 (62%), dažnai–15 (19%), kartais–9 (12%), retai–5 (6%), niekada–1 (1%). **Ar Jums gulint ligoninėje buvo įvykęs konfliktas?** Ne–75 (96%), taip, su gydytoju–3 (4%). **Ar, Jūsų nuomone, medicinos personalas padarė viską, kad numalšintų Jums skausmą?** Taip–65 (74%), iš dalies–16 (18%), nebuvo būtina–7(8%). **Jeigu Jums buvo atlikta operacija ar medicininis personalas, iš anksto, Jums suprantamai paaiškino operacijos eigą, riziką bei galimas komplikacijas?** Taip, suprantamai–30 (38%), informacijos trūko–8 (10%), nieko neaiškino–3 (4%), operacijos nereikėjo–38 (48%). **Ar siūlėte kyši ligoninėje dirbančiam specialistui?** Taip, bet kyšio atsisakė–3 (4%), taip, kyši paėmė–6 (8%), nesiūliau, bet leido suprasti, kad reikėtų–3 (4%), taip, nes norėjau atsilyginti–3 (4%), ne–63 (81%). **Kokiam specialistui davėte kyši?** Nedaviau niekam–64 (83%), skyriaus vedėjui–1 (1%), gydančiam gydytojui–12 (15%), slaugytojos padėjėjai –1 (1%). **Kokiu metu davėte kyši?** Iki paslaugos atlikimo–9 (12%), po paslaugos atlikimo–5 (6%), nedaviau niekam–64 (82%). **Ar skaitėte palatoje esančią “Informaciją pacientams“ aiškinančių Jūsų teises, pareigas, apie mokamas paslaugas ir kur kreiptis, jei esate nepatenkintas savo priežiūra?** Taip–41 (53%), ne–11 (14%), nekreipiau dėmesio–26 (33%). **Ar, šiuo metu gulint ligoninėje, norėjote skųstis dėl Jums suteiktų nekokybiškų sveikatos paslaugų?** Taip–6 (8%), ne–72 (92%). **Ar Jūs patenkinti ligoninės gydytojų darbu?** Taip–64 (82%), iš dalies–13 (17%), ne–1 (1%). **Ar Jūs patenkinti ligoninės slaugytojų ir (ar) akušerių darbu?** Taip–72 (92%), iš dalies–6 (8%). **Ar Jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?** Taip–69 (89%), iš dalies–8 (10%), ne–1 (1%). **Ar rekomenduotumėt gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui?** Taip–65 (83%), nežinau–13 (17%). **Kaip bendrai įvertintumėte asmens sveikatos priežiūros kokybę ligoninėje?** Puiki–29 (37%), gera–42 (54%), patenkinama–7 (9%).

Išvadų pateikimo vyriausiajam gydytojui data: 2018-01-30

Medicininio audito grupės vadovas: Inga Vincevičienė