



## VIEŠOJI ĮSTAIGA VILKAVIŠKIO LIGONINĖ

### Priedas 2

#### Pacientų apklausos anketų analizės forma

Anketinės pacientų apklausos laikotarpis: nuo 2014-01-01 iki 2014-12-23

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. prastos kokybės, neskanus maistas;
- 1.2. vaikų ligų skyriuje šaltos palatos, skurdus žaidimų kambarys;
- 1.3. trūksta šaldytuvų palatose;
- 1.4. ginekologiniam skyriuje reikalingas patalpų remontas;
- 1.5. reikia pirkti vaistus;
- 1.6. trumpas gydymo laikas, mažai procedūrų;
- 1.7. neveikia televizija, nėra kur nusipirkti spaudos;
- 1.8. „kad nieko nesakytų ir nebūnotų dėl rūkymo“;

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

- 2.1. Organizacinės;

#### II. Išvados:

Pacientai dalyvavo apklausoje apie pasitenkinimą teikiamomis sveikatos priežiūros paslaugomis VšĮ Vilkaviškio ligoninėje. Vertinta **169** anketos. Respondentai pagal **lytį** pasiskirstė: vyrų–35, moterų–134, **pagal amžiaus grupes**: nuo 1 mėn. iki 20m.–19, nuo 21m. iki 30m. –24, nuo 31 iki 40 m.–14, nuo 41 iki 50m.–17, nuo 51 iki 60m.–29, nuo 61m. iki 70m.–16, nuo 71m ir daugiau–43, 7–respondentai amžiaus nenurodė. **Pagal socialinę padėtį** pasiskirstė: vaikai–14, studentai–5, dirbantieji –55, bedarbiai–28, pensininkai–67, 1–respondentas nenurodė. **Kaip vertinate Priėmimo– skubiosios pagalbos skyriaus personalo darbą stacionarizuojant Jus į skyrių?** Labai gerai–65, gerai–76, patenkinamai–18, esu nepatenkintas–8, 2–respondentai nenurodė. **Ar turėjote galimybę pasirinkti gydantį gydytoją?** Taip–118, ne–32, apie tokią galimybę nežinojau–17, 2–nenurodė. **Ar žinote, apie šias savo kaip paciento teises, kad galite pasirinkti gydytoją, tartis dėl gydymo ir Jums išrašomų vaistų?** Taip–123, ne–44, 2–nenurodė. **Ar Jus gydę gydytojai suprantamai pateikė jums svarbią informaciją?** Taip– 123, iš dalies–22, ne–12, 2–nenurodė. **Ar medicinos personalas su Jumis tardavosi dėl sprendimų, susijusių su Jūsų gydymu ir priežiūra tiek, kiek Jūs pageidavote?** Taip–114, iš dalies–39, ne–16. **Ar Jus slaugusios slaugytojos ir (ar) akušerės suprantamai pateikė jums svarbią informaciją?** Taip–131, iš dalies–21, ne–8, 2–nenurodė. **Ar jautėte personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu?** Taip–139, iš dalies –25, ne–5. **Ar, Jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švaros?** Taip–135, iš dalies–31, ne–2, 1–nenurodė.



## VIEŠOJI ĮSTAIGA VILKAVIŠKIO LIGONINĖ

**Kaip įvertintumėte ligoninėje teikiamą VšĮ „Kretingos maistas“ maistą?** Labai geras–19, geras–34, patenkinamas–69, blogas–28, labai blogas –18, 1–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–113, dažnai– 21, kartais– 20, retai– 6, niekada–5, 4–nenurodė. **Ar Jums gulint ligoninėje buvo įvykęs konfliktas?** Ne–153, taip, su gydytoju–3, taip, su slaugytoja–9, 1– su aptarnaujančiu personalu, 3–nenurodė. **Ar, Jūsų nuomone, medicinos personalas padarė viską, kad numalšintų Jums skausmą?** Taip–131, iš dalies–22, nebuvo būtina– 8, nenurodė–3, ne- 5. **Jeigu Jums buvo atlikta operacija ar medicininis personalas, iš anksto, Jums suprantamai paaiškino operacijos eigą, riziką bei galimas komplikacijas?** Taip, suprantamai– 51, informacijos trūko–15, nieko neaiškino–4, operacijos nereikėjo–79, nenurodė–20. **Ar siūlėte kyši ligoninėje dirbančiam specialistui?** Taip, bet kyšio atsisakė–6, taip, kyši paėmė–16, nesūliau, bet leido suprasti, kad reikėtų–8, taip, nes norėjau atsilyginti–9, ne–119, nenurodė–11. **Kokiam specialistui davėte kyši?** Nedaviau niekam–121, skyriaus vedėjui–7, gydančiam gydytojui–23, vyresniajai slaugytojai slaugos administratorei–1, slaugytojai–5, slaugytojos padėjėjai–4, nenurodė–10. **Kokiu metu davėte kyši?** Iki paslaugos atlikimo–17, po paslaugos atlikimo–9, paslaugos atlikimo metu–7, nedaviau niekam–120, nenurodė–16. **Ar skaitėte palatoje esančią “Informaciją pacientams“ aiškinančių Jūsų teises, pareigas, apie mokamas paslaugas ir kur kreiptis, jei esate nepatenkintas savo priežiūra?** Taip– 92, ne–32, nekreipiau dėmesio–32, 13–nenurodė. **Ar, šiuo metu gulint ligoninėje, norėjote skųstis dėl Jums suteiktų nekokybiškų sveikatos paslaugų?** Taip–12, ne–153, nenurodė–4. **Ar Jūs patenkinti ligoninės gydytojų darbu?** Taip–140, iš dalies–25, nenurodė–2, ne–2. **Ar Jūs patenkinti ligoninės slaugytojų ir (ar ) akušerių darbu?** Taip–142, iš dalies– 17, ne–6, nenurodė–4. **Ar Jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?** Taip–143, iš dalies–22, ne–3, nenurodė–1. **Ar rekomenduotumėt gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui ?** Taip–129, ne–3, nežinau–33, nenurodė–4. **Kaip bendrai įvertintumėte asmens sveikatos priežiūros kokybę ligoninėje ?** Puiki–41, gera–101, patenkinama–25, bloga–2, nenurodė–1.

Išvadų pateikimo vyriausiajam gydytojui data: 2014-12-29

Medicininio audito grupės vadovas: Inga Vincevičienė