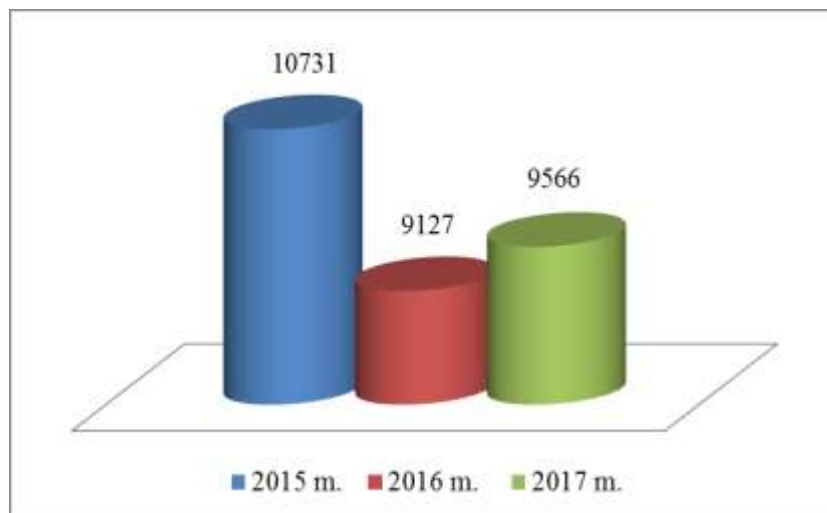


## VIEŠOJI ĮSTAIGA RESPUBLIKINĖ ŠIAULIŲ LIGONINĖ 2017 METŲ PACIENTŲ APKLAUSOS ANKETŲ ANALIZĖ

Vykdamas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 29 d. įsakymą Nr. V - 1073 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų patvirtinimo“, ligoninė užtikrina informacijos rinkimą apie stacionarinių asmens paslaugų kokybės vertinimą. Pacientų apklausos atliekamos visuose ligoninės stacionaro skyriuose. Baigiančių gydymą pacientų ar jų artimųjų (jei pacientas savarankiškai atsakyti negali) paprašoma užpildyti Stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketą. Paduodant anketą, pacientas ar jo artimieji, yra informuojami apie apklausos tikslą, anonimiškumo garantavimą bei užpildytų anketų grąžinimo tvarką.

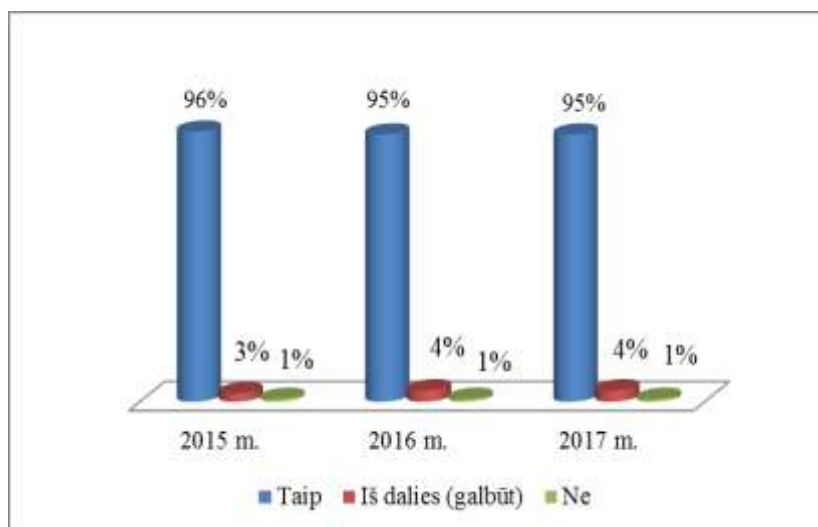
Viso per 2017 metus tinkamai užpildyta 9566 anketų. Šis skaičius yra 4,6 proc. (N=439) didesnis nei 2016 metais užpildytų anketų skaičius (viso 9127), tačiau 12,2 proc. (N=1165) mažesnis už 2015 metais užpildytų anketų skaičių (viso 10731) (žr. paveikslą Nr. 1).



**Paveikslas Nr.1.** Užpildytų Stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketų skaičiaus pokytis 2015 – 2017 metus.

Siekiant nuolat tobulinti Ligoninėje teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę, kasmet atliekama stacionaro skyriuose baigiančių gydytis pacientų ar jų artimųjų apklausa apie jiems suteiktų paslaugų kokybę. Atlikus visų tinkamai užpildytų anketų apibendrintų duomenų analizę pagal kiekvieną klausimą ir palyginus 2017 metų duomenis su 2015 ir 2016 metų duomenimis, pastebėti kai kurių rodiklių nežymūs pokyčiai.

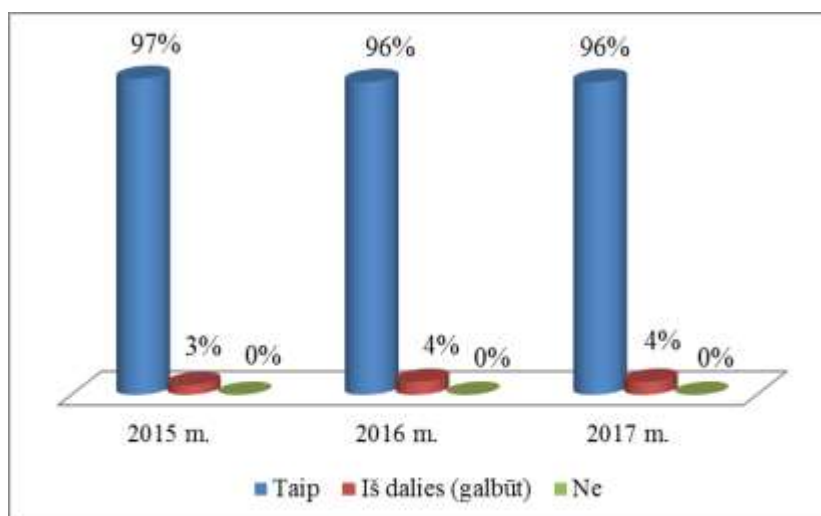
Analizuojant pirmojo anketos klausimo: „Ar Jūs patenkinti ligoninės gydytojų darbu?“, pastebėtas, kad 2017 ir 2016 metais palyginus su 2015 metų duomenimis, pacientų pasitenkinimas gydytojų darbu sumažėjo po 1 procentą (žr. pav. Nr. 2).



**Paveikslas Nr. 2.** Atsakymų apie pacientų pasitenkinimą gydytojų darbu pasiskirstymas procentais ir palyginimas tarp 2015-2017 metų.

Nors ir išryškėjus labai mažam nepatenkintų pacientų skaičiui (per visus metus po 1 procentą nuo visų apklausoje dalyvavusių pacientų), visumoje duomenys rodo, kad visais metais pacientų pasitikėjimas gydytojų darbu yra pakankamai didelis, todėl galima teigti, kad gydytojai ligoninėje dirba gerai.

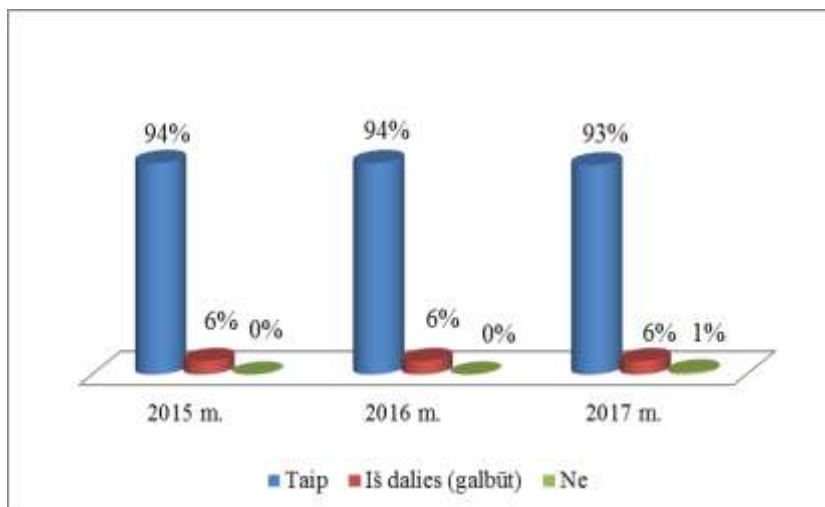
Išanalizavus pacientų atsakymus į antrąjį klausimą: „Ar Jūs patenkinti ligoninės slaugytojų ir (ar) akušerių darbu?“, apibendrinti duomenys parodė tokią pat tendenciją kaip ir atsakymuose į pirmąjį anketos klausimą – pacientų pasitenkinimas slaugytojų ir (ar) akušerių darbu sumažėjo po 1 procentą 2017 ir 2016 metais (žr. pav. Nr. 3).



**Paveikslas Nr. 3.** Atsakymų apie pacientų pasitenkinimą ligoninės slaugytojų ir (ar) akušerių darbu pasiskirstymas procentais ir palyginimas tarp 2015 – 2017 metų.

Iš pateiktų paveiksle duomenų matyti, kad per visus tris metus nepatenkintų slaugytojų ir (ar) akušerių darbu pacientų nebuvo. Taigi, galima teigti, kad slaugytojai ir akušeriai dirba labai gerai.

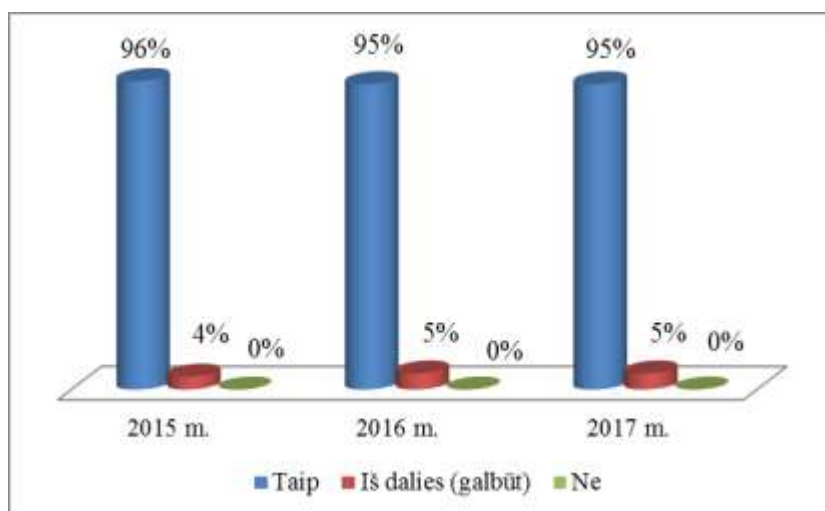
Kitu anketos klausimu „Ar Jus gydęs gydytojas suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją?“ siekta išsiaiškinti informacijos pateikimo kokybę (žr. pav. Nr. 4).



**Paveikslas Nr. 4.** Atsakymų apie pacientų pasitenkinimą gydytojų suteikta svarbia informacija pasiskirstymas procentais ir palyginimas tarp 2015 – 2017 metų.

Gauti apibendrinti duomenys parodė, kad 2017 metais pacientų pasitenkinimas gauta informacija iš gydytojų yra 1 procentu sumažėjęs palyginus su 2015 ir 2016 metais. Be to, net 1 procentas visų per 2017 metus tyrime dalyvavusių pacientų yra visiškai nepatenkinti gydytojų jiems suteikta informacija, t. y. jie visiškai jos nesuprato, ko 2015 ir 2016 metais nebuvo. Šie duomenys leidžia įžvelgti nedidelius gydytojų informacijos perdavimo pacientams kokybės neatitikimus.

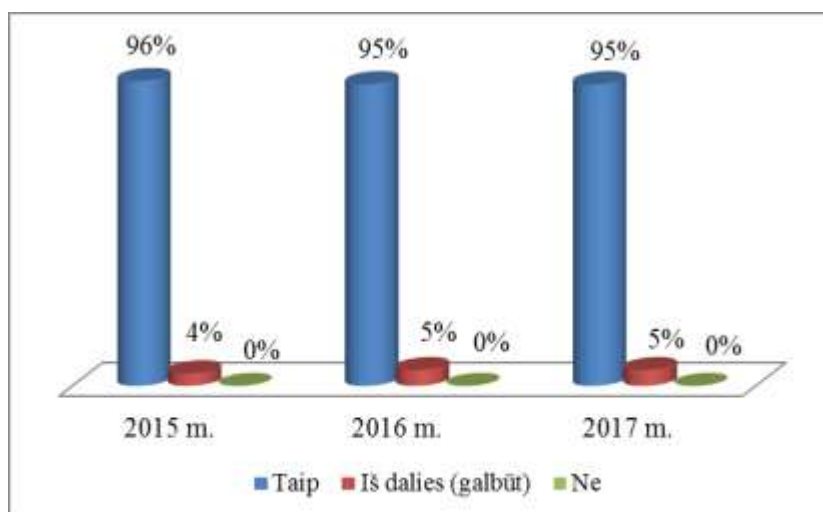
Beveik taip pat pacientai vertino ir slaugytojų bei akušerių suteikiamą jiems informaciją (žr. pav. Nr. 5).



**Paveikslas Nr. 5.** Atsakymų apie pacientų pasitenkinimą iš slaugytojų ir (ar) akušerių gaunama informaciją pasiskirstymas procentais ir palyginimas tarp 2015-2017 metų.

Į klausimą „*Ar Jus slaugiusios slaugytojos ir (ar) akušerės suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją?*“ 2017 metais pacientai atsakė panašiai vienodai kaip ir 2015 ar 2016 metais. Paveiksle pateikti duomenys parodo, kad 2017 metais slaugytojų ar akušerių pacientams suteiktos informacijos kokybė nepakito ir pacientai yra daugiau patenkinti gaunama informacija. Taip pat, per visus tris metus nebuvo visiškai nepatenkintų gaunama informacija pacientų. Šie duomenys leidžia manyti, kad slaugytojai ar akušeriai suprantamai bei kokybiškai pateikia pacientui svarbią informaciją.

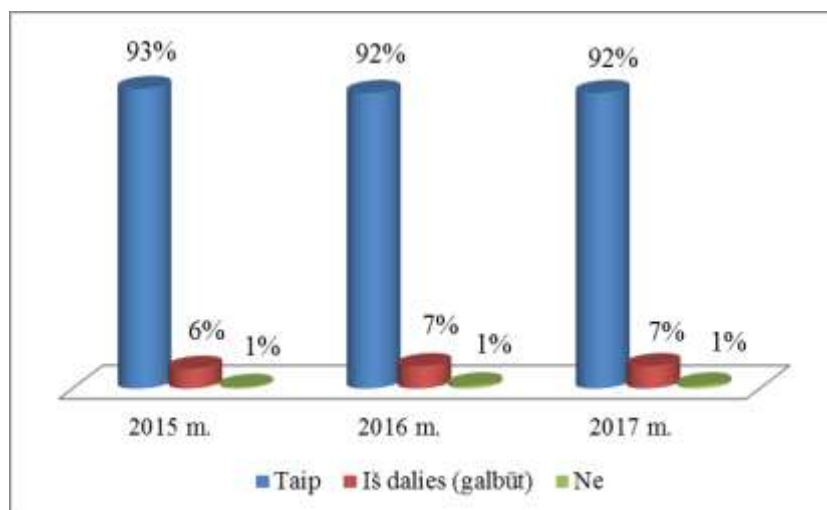
Kitu anketos klausimu „*Ar jautėte personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu?*“ siekta išsiaiškinti pacientų jaučiamo pagarbos vertinimą (žr. pav. Nr. 6).



**Paveikslas Nr. 6.** Atsakymų apie pacientų pasitenkinimą gaunama pagarpa iš personalo pasiskirstymas procentais ir palyginimas tarp 2015 – 2017 metų.

Apibendrinti duomenys parodė, kad visais metais apklausoje dalyvavę pacientai yra daugiau patenkinti personalo rodoma pagarpa jiems gulint ligoninės skyriuose. Per visus metus nebuvo pacientų pajutusių visišką nepagarbą. Ir tik labai maža dalis jų (4 - 5 proc.) tik iš dalies arba galbūt pajuto nepagarbą iš personalo. Šiuos duomenis galima interpretuoti, kaip ligoninės personalo gebėjimą ir tinkamą kokybišką elgesį su pacientais.

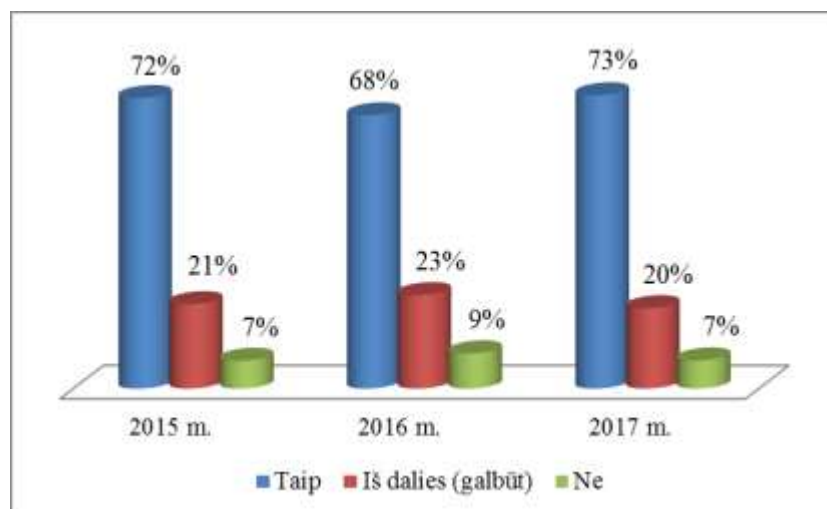
Apklausoje pateiktas klausimas „*Ar personalas atsižvelgė į Jūsų nuomonę, priimdamas sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos?*“, kuriuo siekta išsiaiškinti bendravimo ir bendradarbiavimo tarp personalo ir paciento kokybinius aspektus (žr. pav. Nr. 7).



**Paveikslas Nr. 7.** Atsakymų apie pacientų pasitenkinimą atsižvelgiant į jų nuomonę dėl sprendimų atliekant tyrimus ar gydymo eigos pasiskirstymas procentais ir palyginimas tarp 2015 – 2017 metų.

Pateikti duomenys parodė, kad kiekvienais metais po 1 procentą visų apklausoje dalyvavusių pacientų yra nepatenkinti, kad neįsiklausoma į jų nuomonę. Tačiau, didžioji dalis apklaustos dalyvių yra patenkinti ir teigia, kad paisoma jų nuomonės, priimant sprendimus dėl tyrimų ar gydymo eigos. Todėl galima teigti, kad skyrių personalas bendradarbiauja su pacientais ir tai leidžia pasiekti geresnių gydymo ir slaugos rezultatų.

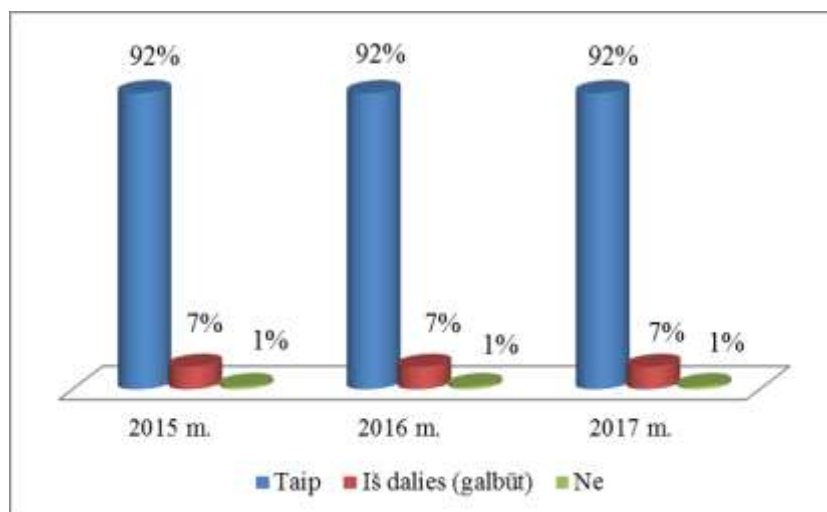
Kiti pacientų apklausos klausimai yra susiję su nemedicininėmis paslaugomis, kurios teikiamos ASPĮ, siekiant įvertinti šių paslaugų kokybę. Todėl, vienas iš klausimų pateiktas pacientams, gulintiems stacionare, aktualia tema yra: „Ar Jus tenkina ligoninės maisto kokybė?“ (žr. pav. Nr. 8).



**Paveikslas Nr. 8.** Atsakymų apie pacientų pasitenkinimą ligoninėje gaunamo maisto kokybę pasiskirstymas procentais ir palyginimas tarp 2015 – 2017 metų.

Apibendrinus gautus atsakymus, pastebėta, kad kiekvienais šioje analizėje lyginamais metais pacientų pasitenkinimas šia paslauga yra vienas iš blogiausių, lyginant su kitų anketoje minimų paslaugų vertinimu. Nežiūrint į tai, kad beveik trys ketvirtadaliai visų apklausoje dalyvavusių pacientų yra patenkinti maisto kokybe, kasmet per visus lyginamus metus, nuo visų apklausoje dalyvavusių pacientų po 7 procentus 2015 ir 2017 metais iki 9 procentus 2016 metais, pacientai gaunamo maisto kokybę vertina neigiamai. Nemaža dalis apklausoje dalyvavusių pacientų tik iš dalies yra patenkinti maisto kokybe (nuo 20 iki 23 procentų). Tačiau 2017 metų duomenys yra vieni iš geriausių palyginus su 2015 ir 2016 metais: didžiausias patenkintų pacientų skaičius (73 procentai visų apklausos dalyvių) ir mažiausias iš dalies patenkintų (20 procentų visų apklausos dalyvių). Sprendžiant iš gautų duomenų ir anketose pateiktų kai kurių komentarų (pvz.: mažos porcijos, neskanus maistas, labai neskani duona, vienodas maistas, beskonis maistas, per daug arbatoje cukraus, mažai daržovių ir kt.), šios paslaugos kokybę reikia gerinti.

Kitas nemedicininis paslaugų kokybės vertinimo klausimas: „Ar, Jūsų nuomone, ligoninės patalpos pakankamai švarios, jaukios?“. Šie rodikliai užtikrina stacionare gulintį paciento komfortą, todėl yra labai svarbūs (žr. pav. Nr. 9).

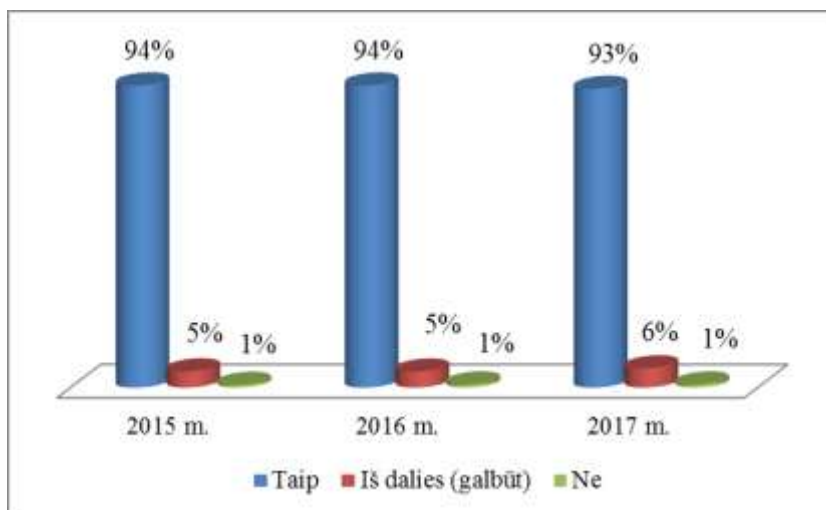


**Paveikslas Nr. 9.** Atsakymų apie pacientų pasitenkinimą skyriaus patalpų švara ir jaukumu pasiskirstymas procentais ir palyginimas tarp 2015 – 2017 metų.

Iš pateiktų paveiksle duomenų, galima matyti, kad apklausoje dalyvavę pacientai visais analizuojamais metais stacionaro švarą ir jaukumą vertina daugiau teigiamai ir tik nedidelę jų dalis (visais metais po 7 procentus visų apklausos dalyvių) tik iš dalies yra patenkinti stacionaro sąlygomis. Todėl, galima teigti, kad stacionaro skyriuose yra gerai palaikoma švara ir jaukumas.

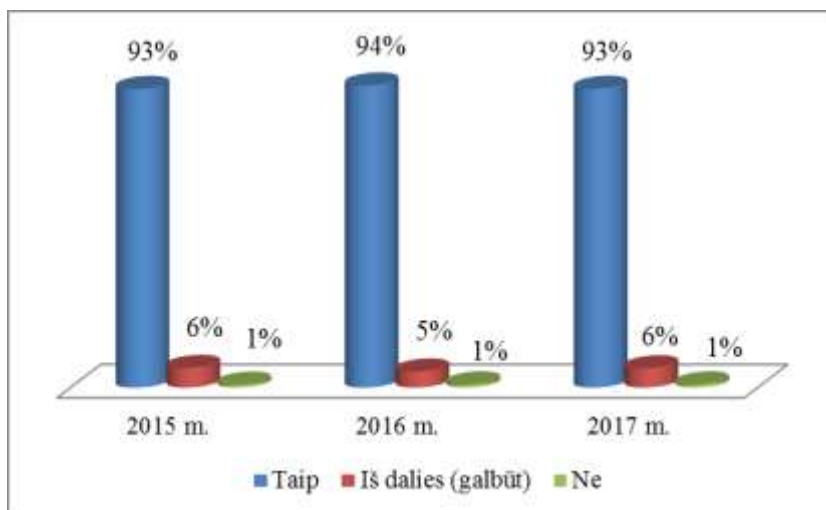
Kita klausimų grupė sudarė klausimai apie pacientų sugrįžimą į ligoninę ir jos rekomendavimą kitiems asmenis. Ši klausimų grupė atspindi ASPI paklausimą. Anketoje pacientų paklausta: „Ar Jūs

*rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?*“ (žr. pav. Nr. 10). Analizuojant gautus duomenis, pastebėta, kad 2017 metais pacientų pasirinkimas ligoninės dar kartą yra 1 procentu sumažėjęs (93 procentai), lyginant su 2015 ir 2016 metais (po 94 procentus). Atitinkamai padidėjo pacientu iš dalies pasirinkimas (6 procentai). O pacientų, kurie visai nesirinktų šios gydymo įstaigos, per visus lyginamuosius metus išlieka toks pat labai nedidelis (po 1 procentą). Taigi, galima teigti, kad baigę gydymą, daug pacientų, esant sveikatos sutrikimams, į ligoninę atvyks dar kartą ir pasinaudos teikiamomis paslaugomis.



**Paveikslas Nr. 10.** Atsakymų apie pacientų ligoninės pasirinkimą dar kartą pasiskirstymas procentais ir palyginimas tarp 2015 – 2017 metų.

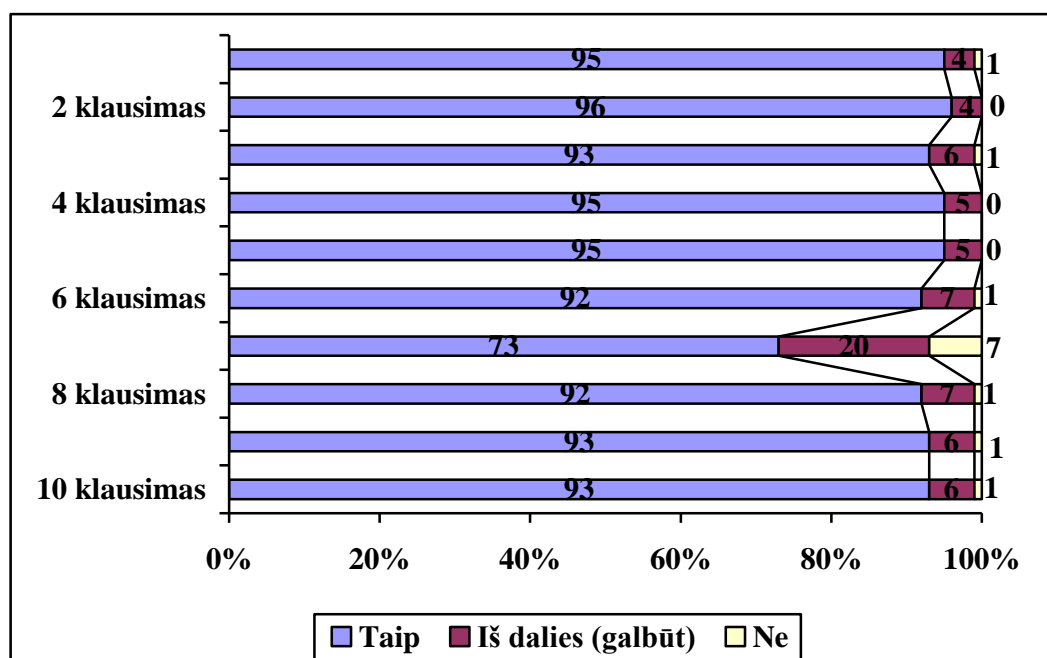
Užklausus apklausos dalyvių *„Ar rekomenduotų gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui?“*, visais lyginamais metais didžioji dalis apklausoje dalyvavusių pacientų rekomenduotų šią ASPĮ ir jos teikiamas paslaugas (žr. pav. Nr. 11).



**Paveikslas Nr. 11.** Atsakymų apie pacientų rekomendavimą savo artimiesiems gydytis šioje ligoninėje pasiskirstymas procentais ir palyginimas tarp 2015 – 2017 metų.

Pastebėta, kad 2016 metais apklausos dalyviai 1 procentu labiau rekomenduotų gydymo įstaigą (94 procentai), nei 2015 ar 2017 metais. Tačiau, tų pacientų, kurie visiškai nerekomenduotų savo artimiesiems gydytis ASPĮ, per visus lyginamuosius metus, išlieka toks pat labai nedidelis – tik po 1 procentą. Todėl, galima teigti, kad ligoninėje baigę gydytis pacientai yra pakankamai patenkinti gaunamomis paslaugomis, nes daugiau rekomenduotų kitiems asmenims pasirinkti ASPĮ ir jos teikiamas paslaugas.

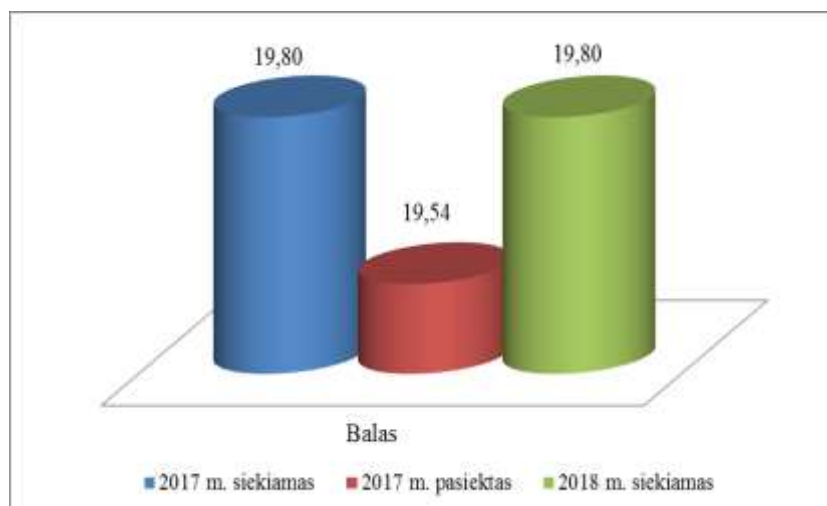
Apibendrinus atliktą analizę, pastebėta, kad nors vienu vertinimo kriterijumi visiškai patenkintų t.y. 100 procentu, apklausos dalyvių per visus tris lyginamuosius metus nėra. Labiau išsiskiriantis ir daugiau nepatenkintų pacientų yra dėl ligoninėje gaunamo maisto kokybės, o visais kitais vertinimo kriterijais apklausų dalyviai daugiau patenkinti. Pateiktuose 2017 metų duomenyse ryškiai matosi blogiausiai vertinamas kriterijus (žr. pav. Nr. 12).



**Paveikslas Nr. 12.** 2017 metų pacientų pasitenkinimo gautomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimų pasiskirstymas pagal apklausos anketos klausimus procentais.



Apskaičiavus pacientų pasitenkinimo ASPĮ teikiamomis sveikatos priežiūros paslaugomis lygį, gautas 19,54 balo pasitenkinimas (žr. pav. Nr. 13).



**Paveikslas Nr. 13.** 2017 metais pacientų pasitenkinimo ASPĮ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis.

Šis rodiklis parodo, kad 2017 metų užplanuotas siektinas pasitenkinimo paslaugomis lygmuo buvo 19,80 nėra pasiektas, tačiau, pagal teigiamai vertinamą patvirtintą paslaugų vertinimo rodiklį – ne mažiau kaip 18,8 balų, Ligoninėje baigusių gydymą ir dalyvavusių apklausoje pacientų pasitenkinimas teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis yra geras – 19,54. Palyginus trijų metų pacientų pasitenkinimo lygmenis, pastebėta, kad 2017 metų pacientų pasitenkinimas gautomis paslaugomis yra mažiausias ir tai kelia susirūpinimą (žr. pav. Nr. 14).



**Paveikslas Nr. 14.** Pacientų pasitenkinimo gautomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygių pokytis per 2015 – 2016 metus.

Iš pateiktų duomenų, stebime pasitenkinimo lygio mažėjimą. Tačiau, 2018 metais paliekamas siektinas pasitenkinimo lygmuo 19,80, kuris tikėtina, atlikus tam tikras korekcijas teikiamuose paslaugose, bus pasiektas.