

VIEŠOJI ĮSTAIGA RESPUBLIKINĖ ŠIAULIŲ LIGONINĖ 2021 METŲ PACIENTŲ APKLAUSOS ANKETŲ ANALIZĖ

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2017 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. V-1474 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 29 d. įsakymo Nr. V-1073 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, vertinimo rodiklių sąrašų patvirtinimo“ viešojoje įstaigoje Respublikinėje Šiaulių ligoninėje (toliau – Ligoninė) generalinio direktoriaus 2018 m. gegužės 22 d. įsakymu Nr. V-427 patvirtintas „Viešosios įstaigos Respublikinės Šiaulių ligoninės stacionaro pacientų bendro pasitenkinimo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis apklausos tvarkos aprašas“.

Apklausa atliekama 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.

Ligoninėje teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybė vertinama šiais aspektais:

- 1)paciento ir personalo bendravimo;
- 2)informacijos pateikimo;
- 3)pacientų galimybe dalyvauti priimant sprendimus dėl jų sveikatos priežiūros ar gydymo;
- 4)fizinės aplinkos.

Siekiant išsiaiškinti korupcijos apraiškas Ligoninėje, į anketą papildomai įtrauktas klausimas „Ar medicinos personalas iš Jūsų reikalavo neoficialaus atsilyginimo, dovanos?“.

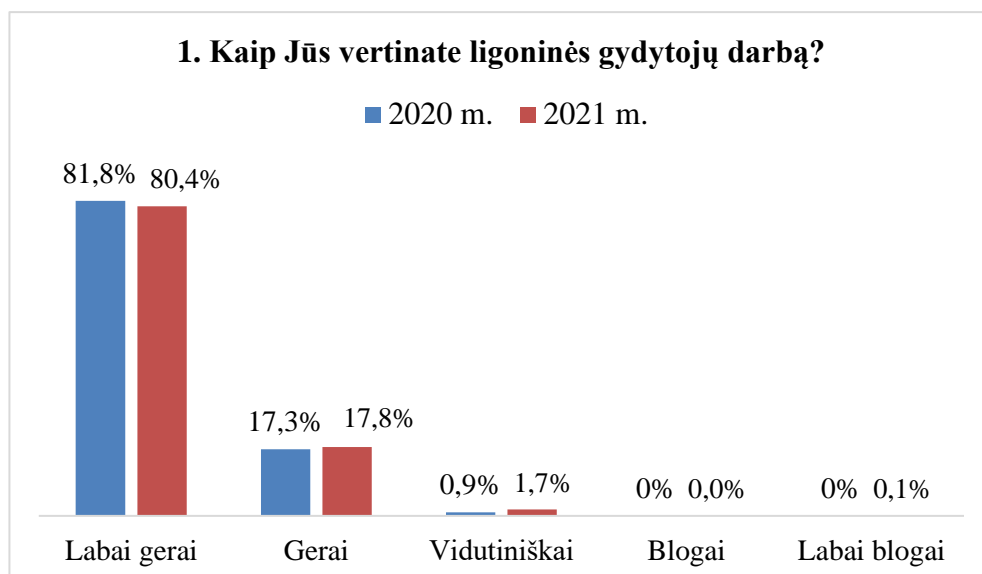
Teigiamai įvertintos anketos – tai anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPĮ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinamas 7–10 (skalėje nuo 1 iki 10 balų).

Pacientų pasitenkinimo viešojoje įstaigoje Respublikinėje Šiaulių ligoninėje (toliau – Ligoninė) teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis skaičiuojamas pagal formulę:

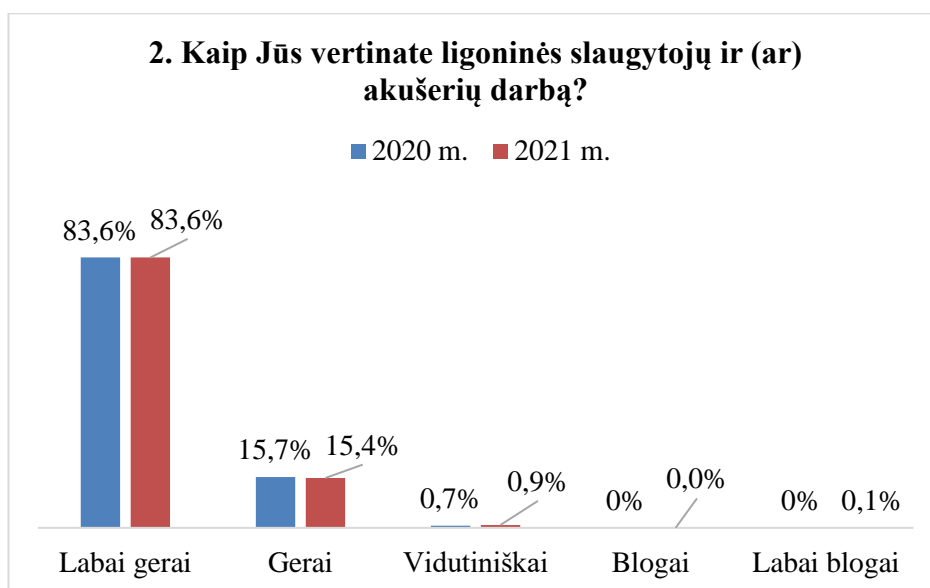
$$\text{Pacientų bendro pasitenkinimo asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis } \bar{M} = \frac{\text{Teigiamai įvertintų anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamai užpildytų anketų skaičius}} .$$

2021 m. apklausoje dalyvavo 12,07 proc. stacionare gydytų pacientų. Pateikta 3658 anketa, tačiau pilnai užpildytos buvo 3552 anketos. 2020 metus tinkamai užpildyta 3005 anketų, o apklausoje dalyvavo 10,3 proc. ligoninėje besigydžiusių pacientų.

Analizuojant pirmojo ir antrojo anketos klausimus: „*Kaip Jūs vertinate ligoninės gydytojų darbą?*“, gauti duomenys rodo, kad 2021 metais 1,4 proc. sumažėjo pacientų labai gerai vertinančių gydytojų, o slaugytojų ir (ar) akušerių darbą vertinusių procentas nekito. Pacientų labai blogai vertinančių gydytojų, slaugytojų ir (ar) akušerių darbą nebuvo (žr. pav. Nr. 1 ir Nr. 2).

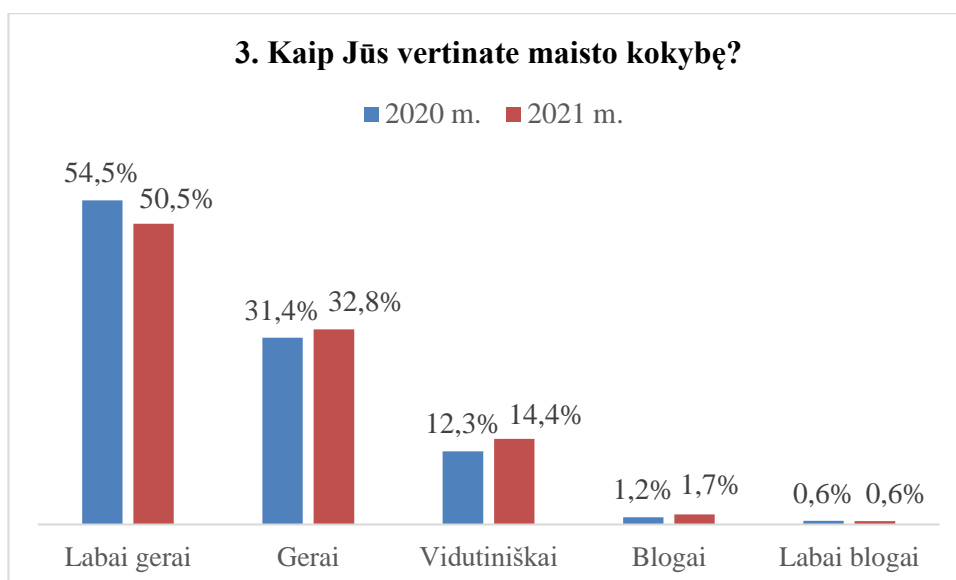


Paveikslas Nr. 1. Pacientų atsakymų apie gydytojų darbo vertinimą pasiskirstymas procentais 2020 m. ir 2021 m.



Paveikslas Nr. 2. Pacientų atsakymų apie slaugytojų, akušerių darbo vertinimą pasiskirstymas procentais 2020 m. ir 2021 m.

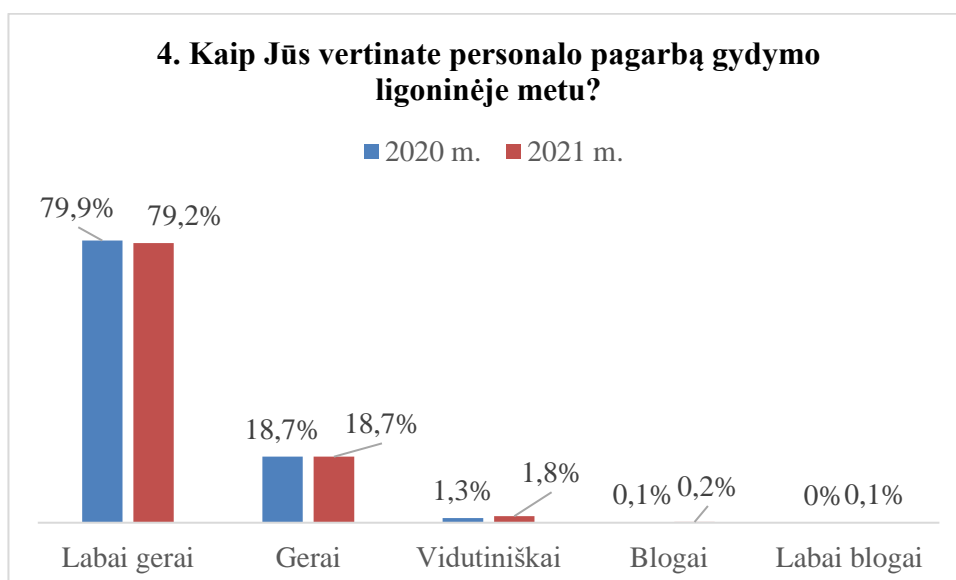
Trečiasis pacientų apklausos klausimas yra susiję su nemedicine paslauga, kuri teikiama Ligoninėje, siekiant įvertinti šių paslaugų kokybę. Todėl, vienas iš klausimų pateiktas pacientams, gulintiems stacionare, aktualia tema yra: „*Kaip Jūs vertinate ligoninės maisto kokybę?*“ (žr. pav. Nr. 3).



Paveikslas Nr. 3. Atsakymų apie pacientų pasitenkinimą ligoninėje gaunamo maisto kokybę pasiskirstymas procentais 2020 m. ir 2021 m.

Apibendrinus gautus atsakymus, pastebėta, kad 2021 metais lyginant su 2020 m. labai gerai vertinančių pacientų sumažėjo 4 proc., maisto kokybę vertinančių gerai padidėjo 1,4 proc., tačiau 2,1 proc. padidėjo vertinančių vidutiniškai.

Ketvirtu anketos klausimu „*Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą gydymo ligoninėje metu?*“ siekta išsiaiškinti pacientų jaučiamo pagarbos vertinimą (žr. pav. Nr. 4).

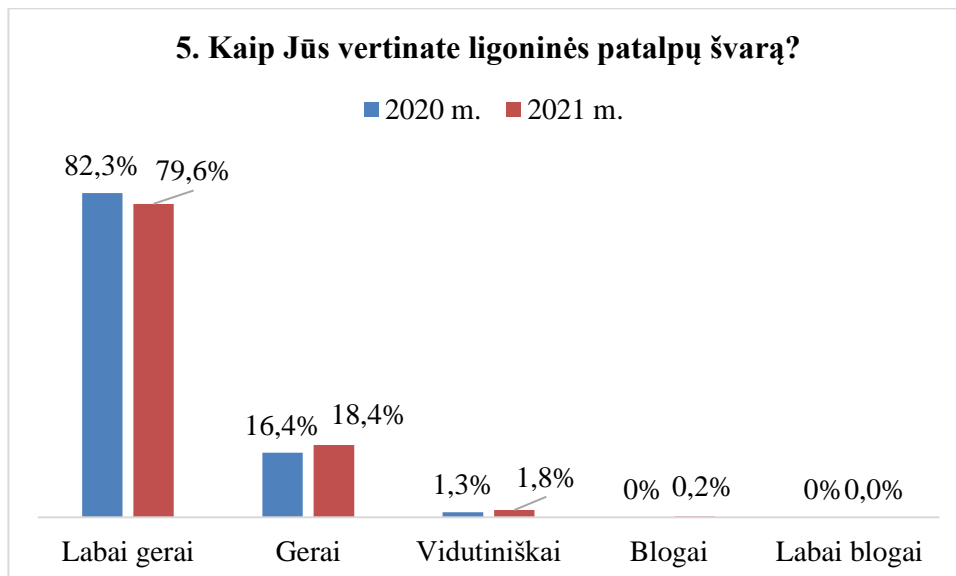


Paveikslas Nr. 4. Atsakymų apie pacientų pasitenkinimą gaunama pagarba iš Ligoninės personalo pasiskirstymas procentais 2020 m. ir 2021 m.

Apibendrinti duomenys parodė, kad 2021 metais 97,9 proc. apklausoje dalyvavusių pacientų yra daugiau patenkinti personalo rodoma pagarba jiems gulint ligoninės skyriuose, 2000 m. labai

gerai ir gerai vertinančių buvo kiek daugiau, t. y. 98,6 proc. Šiuos duomenis galima interpretuoti, kaip ligoninės personalo gebėjimą ir tinkamą kokybišką elgesį su pacientais.

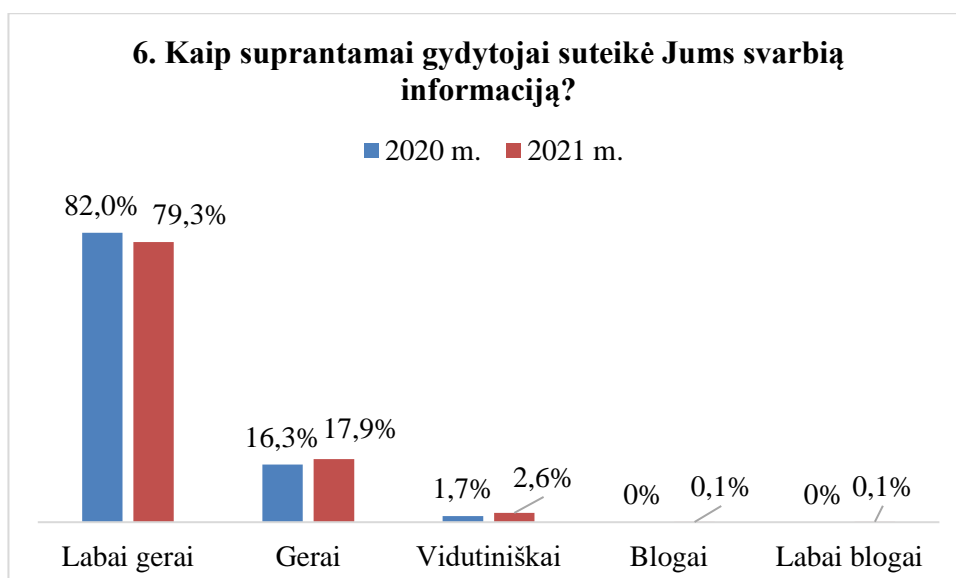
Kitas nemedicininis paslaugų kokybės vertinimo klausimas: „*Kaip Jūs vertinate ligoninės patalpų švarą?*“. Šie rodikliai užtikrina stacionare gulinio paciento komfortą, todėl yra labai svarbūs (žr. pav. Nr. 5).

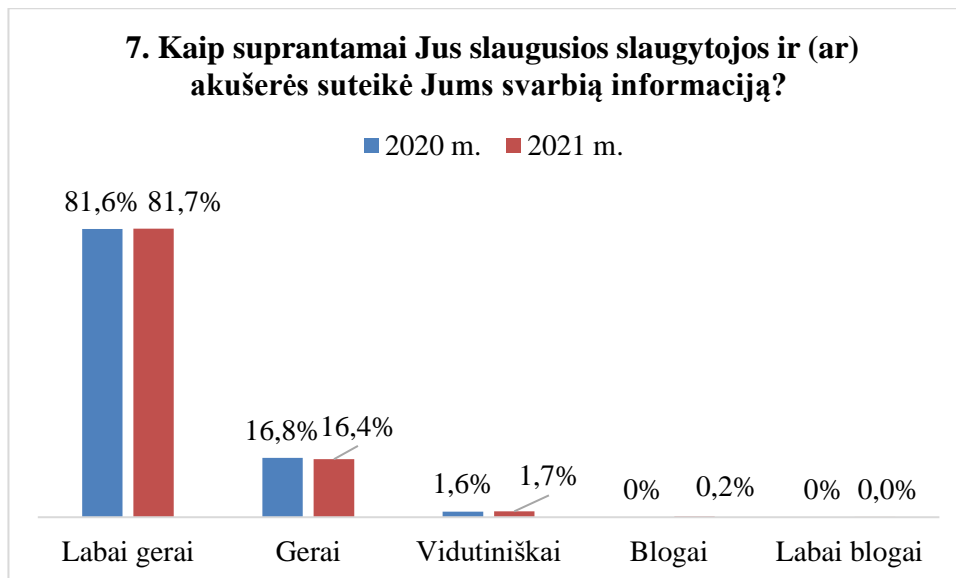


Paveikslas Nr. 5. Atsakymų apie pacientų pasitenkinimą skyriaus patalpų švara pasiskirstymas procentais 2020 m. ir 2021 m.

Iš pateiktų paveiksle duomenų, galima matyti, kad 2021 metais patalpų švarą vertinusių labai gerai sumažėjo 2,7 proc. ir padidėjo 2,0 proc. vertinančių gerai. Patalpų švarą pacientai vertina daugiau teigiamai. Todėl, galima teigti, kad stacionaro skyriuose yra gerai palaikoma švara ir jaukumas.

Šeštas ir septintas anketos klausimais „*Ar Jus gydęs gydytojas, slaugę slaugytojas ir (ar) akušeris suprantamai suteikė Jums svarbią informaciją?*“ siekta išsiaiškinti informacijos pateikimo kokybę (žr. pav. Nr. 6).

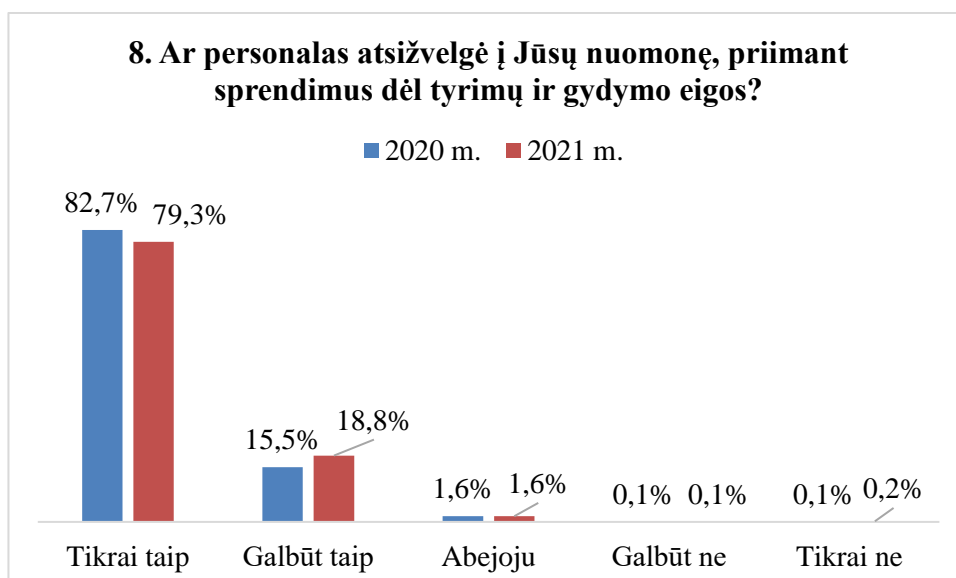




Paveikslas Nr. 6. ir 7. Atsakymų apie pacientų pasitenkinimą iš gydytojų, slaugytojų ir (ar) akušerių gaunama informacija pasiskirstymas procentais ir palyginimas tarp pareigybių 2020 m. ir 2021 m.

Tik nedidelė pacientų dalis įvardino, kad personalo suteikta informacija buvo nesuprantama. Šie duomenys leidžia manyti, kad gydytojai, slaugytojai ar akušeriai suprantamai bei kokybiškai pateikia pacientui svarbią informaciją.

Apklausoje pateiktas klausimas „Ar personalas atsižvelgė į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos?“, kuriuo siekta išsiaiškinti bendravimo ir bendradarbiavimo tarp personalo ir paciento kokybinius aspektus (žr. pav. Nr. 8).

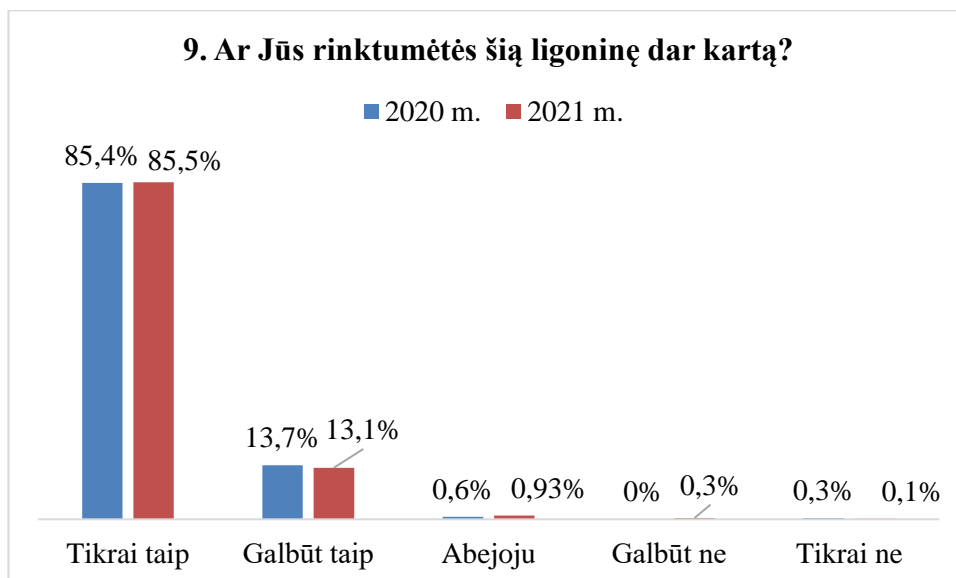


Paveikslas Nr. 8. Atsakymų apie pacientų pasitenkinimą atsižvelgiant į jų nuomonę dėl sprendimų atliekant tyrimus ar gydymo eigos pasiskirstymas procentais 2020 m. ir 2021 m.

2021 m. apklausoje dalyviai kiek mažiau patenkinti nei 2020 m., kadangi teigiamai atsakiusių sumažėjo 3,4 proc., o 3,3 proc. pasirinko atsakymą „galbūt taip“. Tačiau 2021 m. pritariančių, kad

skyrių personalas bendradarbiauja su pacientais ir tai leidžia pasiekti geresnių gydymo ir slaugos rezultatų yra ženkliai daugiau nei nepritariančių atitinkamai 98,1 proc. ir 0,3 proc. respondentų.

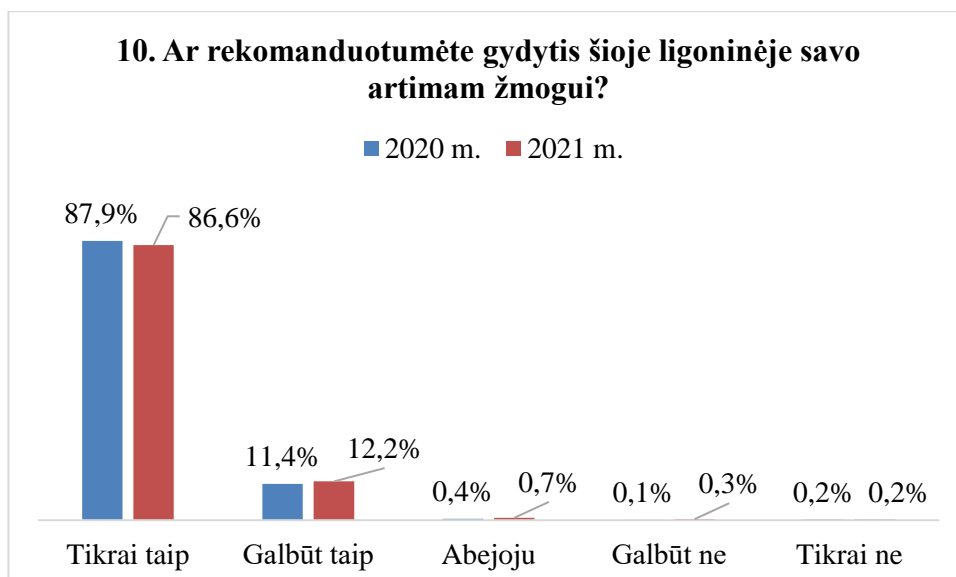
Kita klausimų grupė sudarė klausimai apie pacientų sugrįžimą į ligoninę ir jos rekomendavimą kitiems asmenis. Ši klausimų grupė atspindi ASPĮ paklausumą. Anketoje pacientų paklausta: „Ar Jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?“ (žr. pav. Nr. 9).



Paveikslas Nr. 9. Atsakymų apie pacientų ligoninės pasirinkimą dar kartą pasiskirstymas procentais 2020 m. ir 2021 m.

Analizuojant gautus duomenis, pastebėta, kad 2021 metais ir 2000 m. atitinkamai 98,1 proc. ir 99,1 proc. pacientų pasirinktų ligoninę dar kartą. Pacientų, kurie visai nesirinktų šios gydymo įstaigos procentas yra labai nedidelis atitinkamai 0,4 proc. ir 0,3 proc. Taigi, galima teigti, kad baigę gydymą, daug pacientų, esant sveikatos sutrikimams, į ligoninę atvyks dar kartą ir pasinaudos teikiamomis paslaugomis.

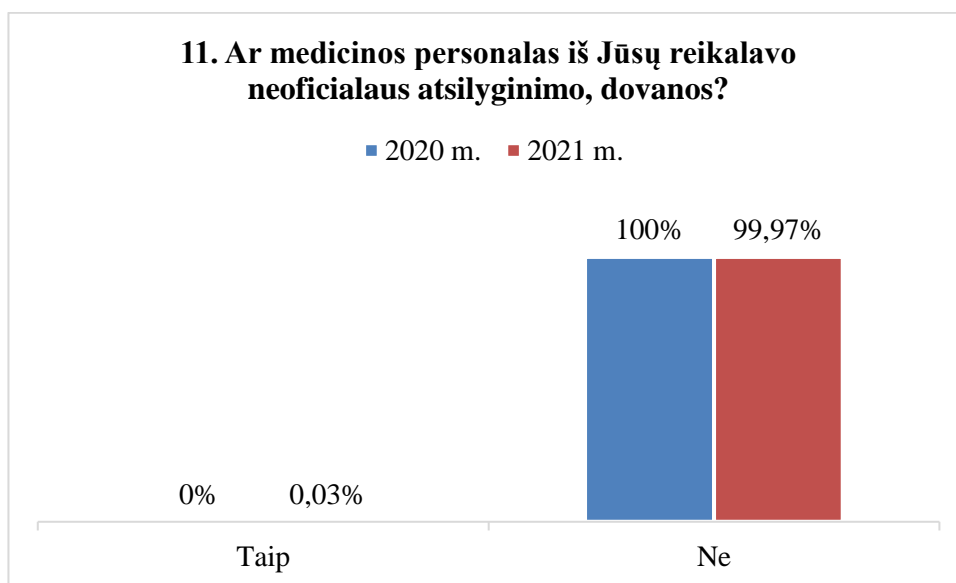
Užklausus apklausos dalyvių „Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje savo artimam žmogui?“, didžioji dalis 2021 metais apklausoje dalyvavusių pacientų rekomenduotų Ligoninę ir jos teikiamas paslaugas (žr. pav. Nr. 10).



Paveikslas Nr. 10. Atsakymų apie pacientų rekomendavimą savo artimiesiems gydytis šioje ligoninėje pasiskirstymas procentais 2020 m. ir 2021 m.

2021 m. 98,8 proc. pacientų rekomenduotų gydymo įstaigą, šis skaičius nuo 2000 m. skiriasi tik 0,5 proc. Pacientų, kurie visiškai nerekomenduotų savo artimiesiems gydytis Ligoninėje išlieka panašus 2021 m. 0,5 proc. ir 2000 m. 0,3 proc., todėl, galima teigti, kad ligoninėje baigę gydytis pacientai yra pakankamai patenkinti gaunamomis paslaugomis, nes daugiau rekomenduotų kitiems asmenims pasirinkti Ligoninę ir jos teikiamas paslaugas.

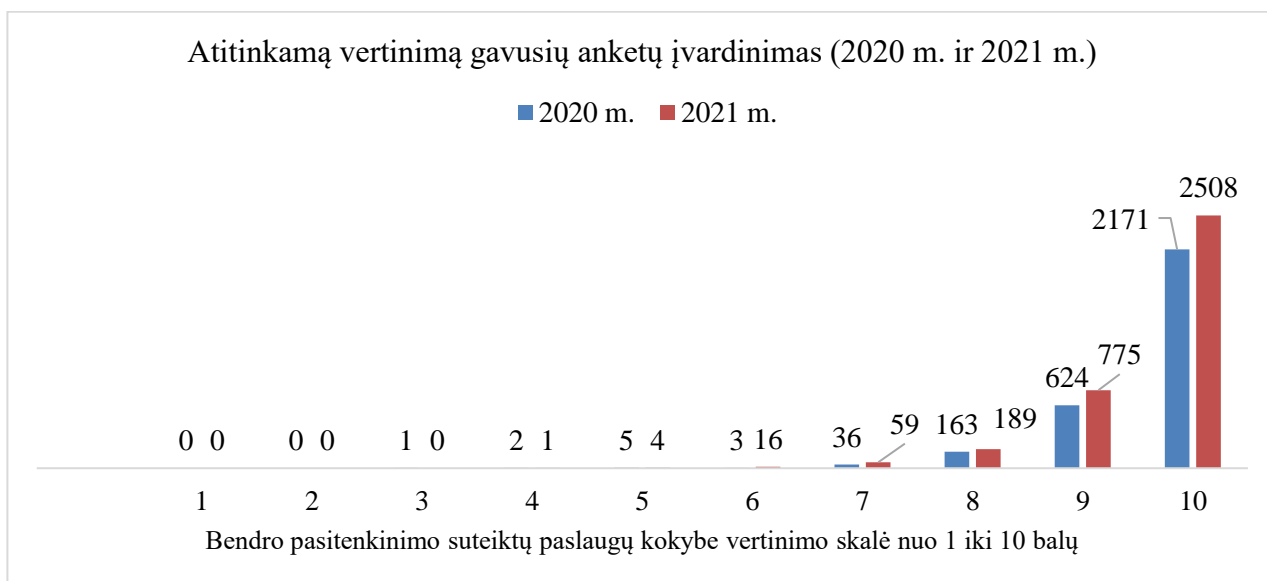
Siekiant išsiaiškinti korupcijos apraiškas Ligoninėje, į anketą papildomai įtrauktas klausimas „Ar medicinos personalas iš Jūsų reikalavo neoficialaus atsilyginimo, dovanos?“ (žr. pav. Nr. 11).



Paveikslas Nr. 11. Atsakymų apie medicinos personalo reikalavimą atsilyginti pasiskirstymas procentais 2020 m. ir 2021 m.

2021 m. vienas respondentas į šį klausimą atsakė teigiamai, 2020 m. 100 proc. respondentų atsakė neigiamai.

Atitinkamą vertinimą gavusių anketų pasiskirstymas skaičiais ir pasitenkinimo lygiai 2020 m. ir 2021 m. pateikiami pav. Nr. 12 ir lentelėje Nr. 1.



Paveikslas Nr. 12. Atitinkamą vertinimą gavusių anketų pasiskirstymas skaičiais
2020 m. ir 2021 m.

1 lentelė

Atitinkamą vertinimą gavusių anketų pasiskirstymas skaičiais ir pasitenkinimo lygiai 2020 m. ir 2021 m.

Eil. Nr.	Atitinkamą vertinimą gavusių anketų įvardinimas	2020 m.		2021 m.	
		Skaičius, vnt.	Skaičius, proc.	Skaičius, vnt.	Skaičius, proc.
1.	Anketos, gavusios vertinimą „1“	0	0	0	0
2.	Anketos, gavusios vertinimą „2“	0	0	0	0
3.	Anketos, gavusios vertinimą „3“	1	0,0	0	0
4.	Anketos, gavusios vertinimą „4“	2	0,1	1	0
5.	Anketos, gavusios vertinimą „5“	5	0,2	4	0,1
6.	Anketos, gavusios vertinimą „6“	3	0,1	16	0,5
7.	Anketos, gavusios vertinimą „7“	36	1,2	59	1,7
8.	Anketos, gavusios vertinimą „8“	163	5,4	189	5,3
9.	Anketos, gavusios vertinimą „9“	624	20,8	775	21,8
10.	Anketos, gavusios vertinimą „10“	2171	72,2	2508	70,6
11.	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	3005	100	3552	100
	Pasitenkinimo lygis	0,996		0,994	

2021 m. 3531 (99,4 proc.) respondentų iš 3552 dalyvavusių apklausoje teigiamai įvertino Ligoninėje teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas (nuo 7 iki 10 balų) ir tik 21 (0,6 proc.) – neigiamai (nuo 1 iki 6 balų).

2021 m. pacientų pasitenkinimo Ligoninėje teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis 0,994 (didžiausias galimas lygis yra 1).