



VšĮ Kėdainių pirminės sveikatos priežiūros centras

## **VŠĮ KĖDAINIŲ PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO**

### **2023 M. RUGSĖJO – LAPKRIČIO MĖN. VYKDYTOS PACIENTŲ APKLAUSOS ANKETŲ ANALIZĖ**

Vidaus medicinos auditorė

Ramunė Kabošienė

Kėdainiai  
2024-03-20



VšĮ Kėdainių pirminės sveikatos priežiūros centras

Pacientų apklausa – informatyvus ir adekvatus pokyčių sveikatos priežiūroje vertinimo indikatorius, kurio dėka galime kryptingai tobulinti teikiamų paslaugų kokybę.



## APKLAUSOS ORGANIZAVIMAS

- Vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymu Nr. V- 419 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, paslaugų kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo” (Suvestinė redakcija 2023-10-27).
- Viešosios įstaigos pirminės sveikatos priežiūros centro direktoriaus 2023 m. vasario 6 d. įsakymu Nr. 21 „Dėl viešosios įstaigos Kėdainių pirminės sveikatos priežiūros centro pacientų atsiliepimų ir apklausų organizavimo tvarkos aprašo tvirtinimo“.
- Viešosios įstaigos pirminės sveikatos priežiūros centro direktoriaus 2023 m. rugpjūčio 18 d. įsakymu Nr. 126, patvirtintu klausimynu.
- Apklausą organizavo, rezultatus apibendrino 2023 m. vasario 6 d. direktoriaus įsakymu Nr. 21, paskirti atsakingi asmenys.



VšĮ Kėdainių pirminės sveikatos priežiūros centras

## **APKLAUSOS TIKSLAI IR METODIKA**

- Apklausos tikslas – išanalizuoti ir įvertinti pacientų nuomonę apie VšĮ Kėdainių pirminės sveikatos priežiūros centre (toliau – Centras) teikiamas paslaugas, jų kokybę, prieinamumą, personalo bendravimą su pacientais ir palyginti rezultatus su ankstesnių metų apklausos rezultatais.
- Apklausos metodika – standartizuotas klausimynas<sup>1</sup> (vadovaujantis LR SAM 2018 m. balandžio 16 d. įsakymu Nr. V - 419 patvirtinta forma. Klausimynas papildytas Centro direktoriaus 2023 m. rugpjūčio 18 d. įsakymu Nr. 126).



VšĮ Kėdainių pirminės sveikatos priežiūros centras

# APKLAUSOS ANKETŲ ANALIZĖ



- **Apklaustos atlikimo data:**

- 2023 m. rugsėjo – lapkričio mėn.

- **Apklaustos vieta:**

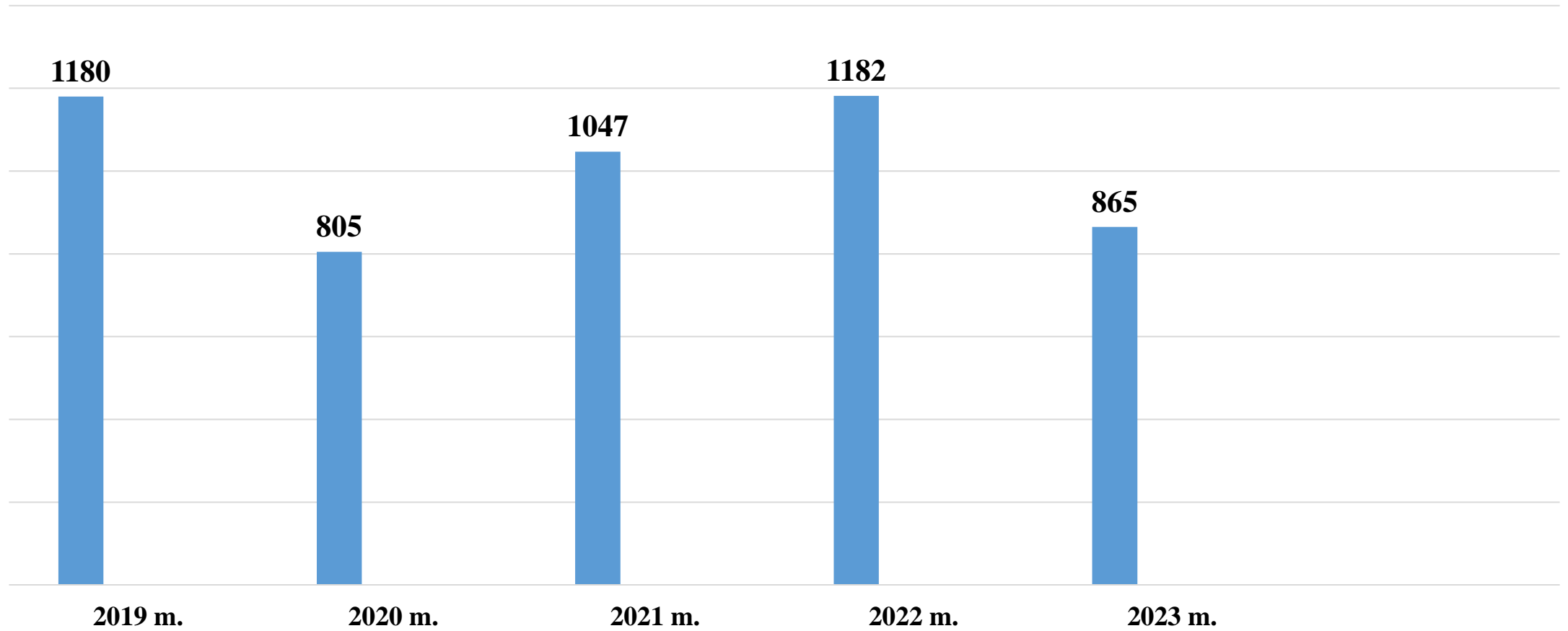
Centro skyriai/padaliniai (Šeimos medicinos sk., Pediatrijos sk., Odontologijos sk., Psichikos sveikatos sk., 9 ambulatorijose, Slaugos paslaugų namuose tarnyboje).

- **Apklaustos būdas:**

- Pacientai anketas pildė anonimiškai raštu ir el. būdu.

- Išdalinta 1000 anketų. Iš viso tinkamai užpildytos – 865 anketos. (Raštu užpildytų anketų skaičius – 853, likusios užpildytos el. būdu).

## Apklausoje dalyvavusių respondentų skaičius

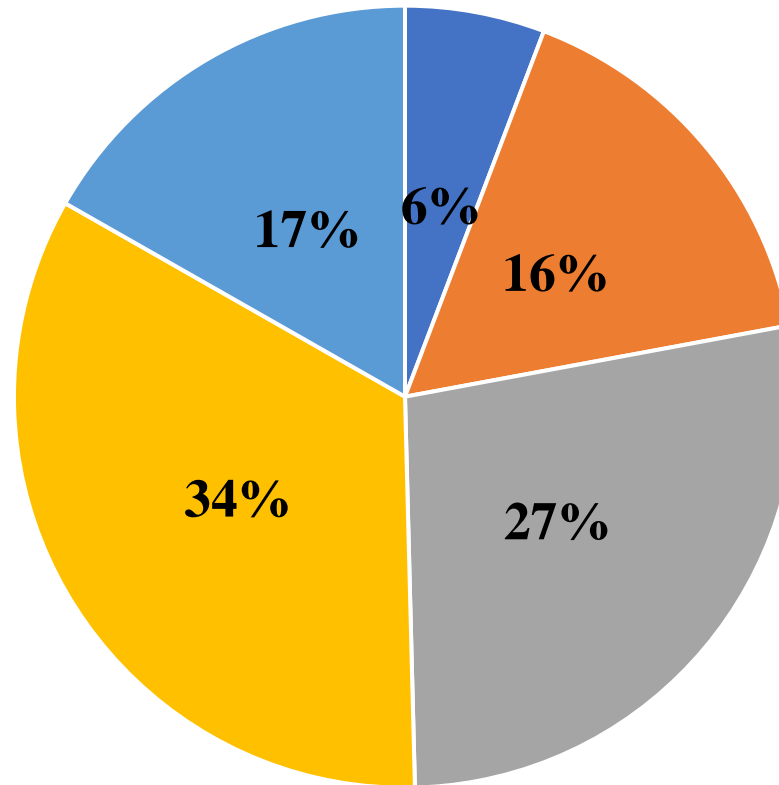


## Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą



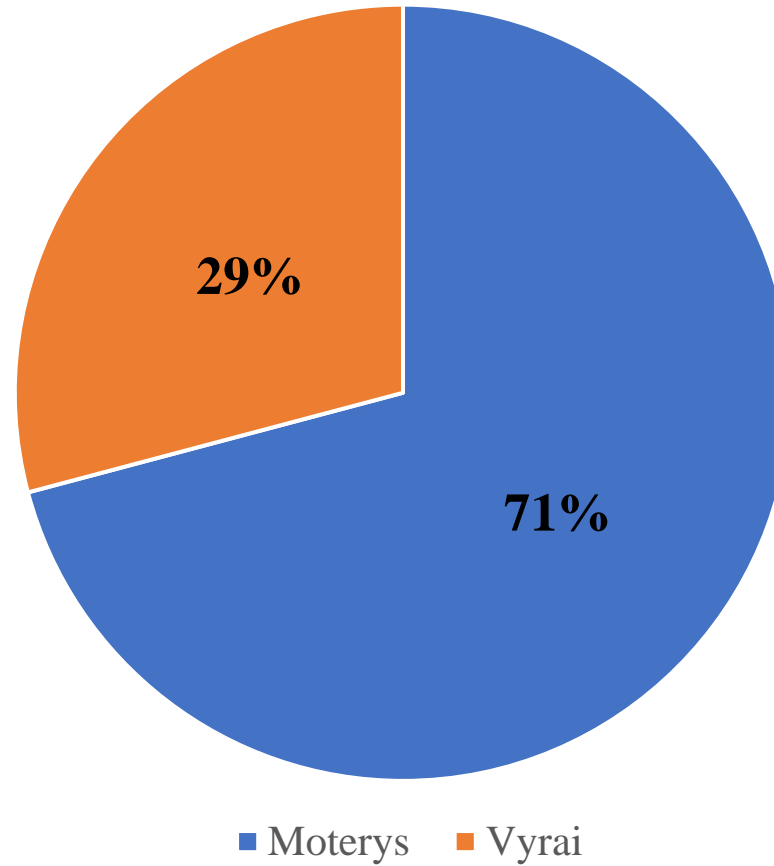


## Respondentai pagal amžių

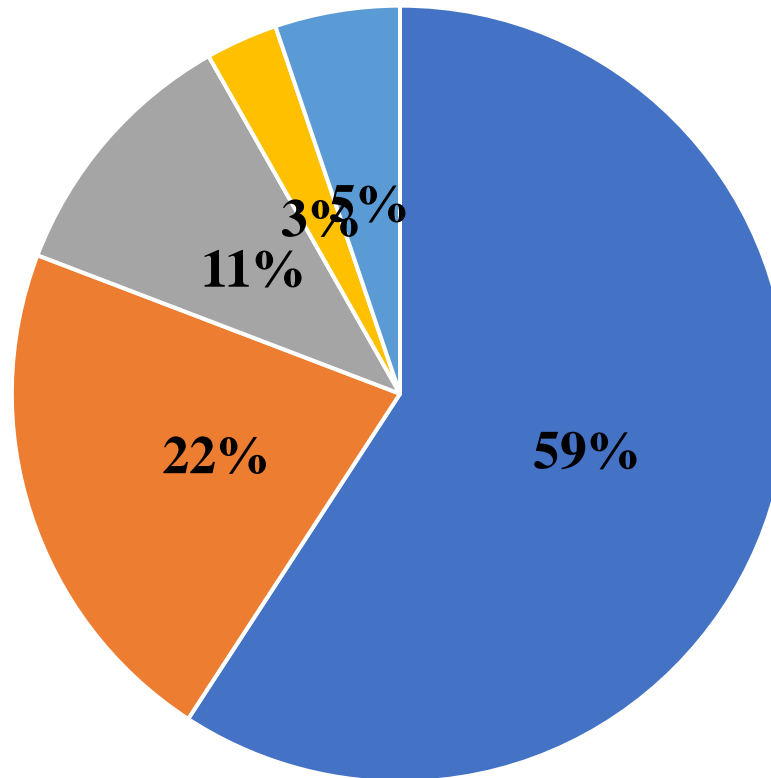


■ Iki 18 m. ■ 19-35 m. ■ 36-50 m. ■ 51-65 m. ■ 66 m. ir daugiau

## Respondentų pasiskirstymas pagal lytį



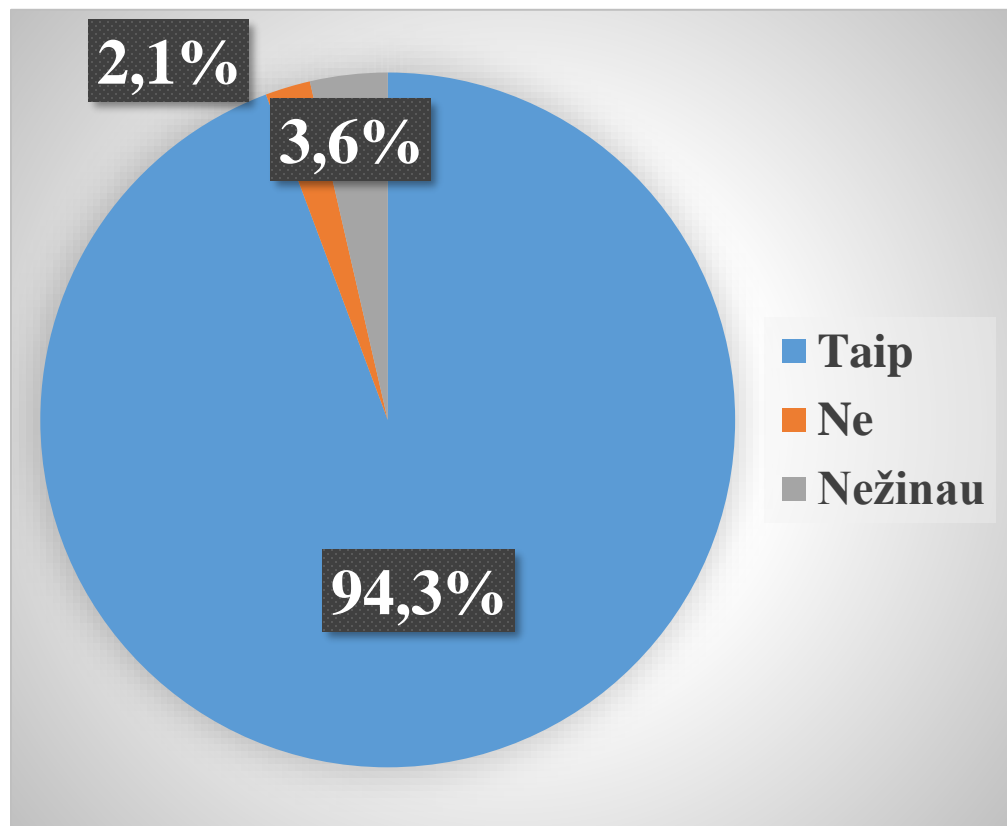
## Respondentų socialinė padėtis



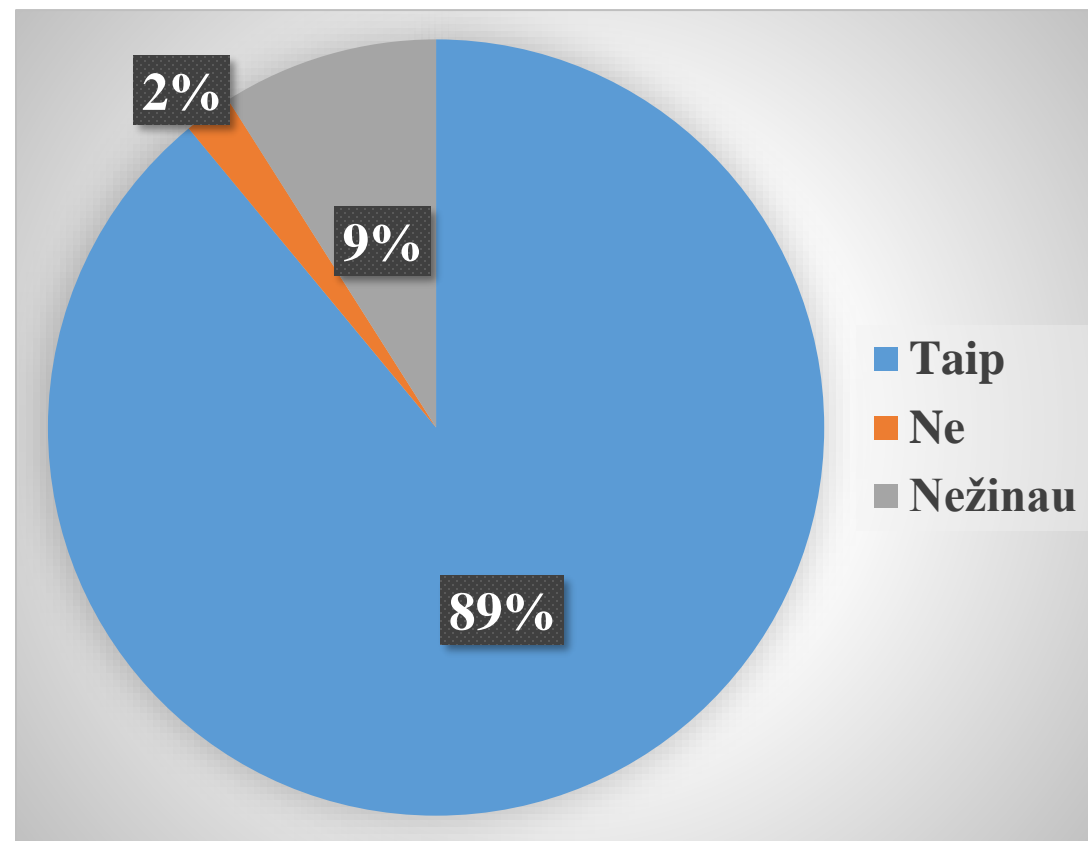
■ Dirbantis asmuo ■ Pensininkas ■ Bedarbis ■ Studentas ■ Kita

# „Ar Jums patogus įstaigos darbo laikas?“

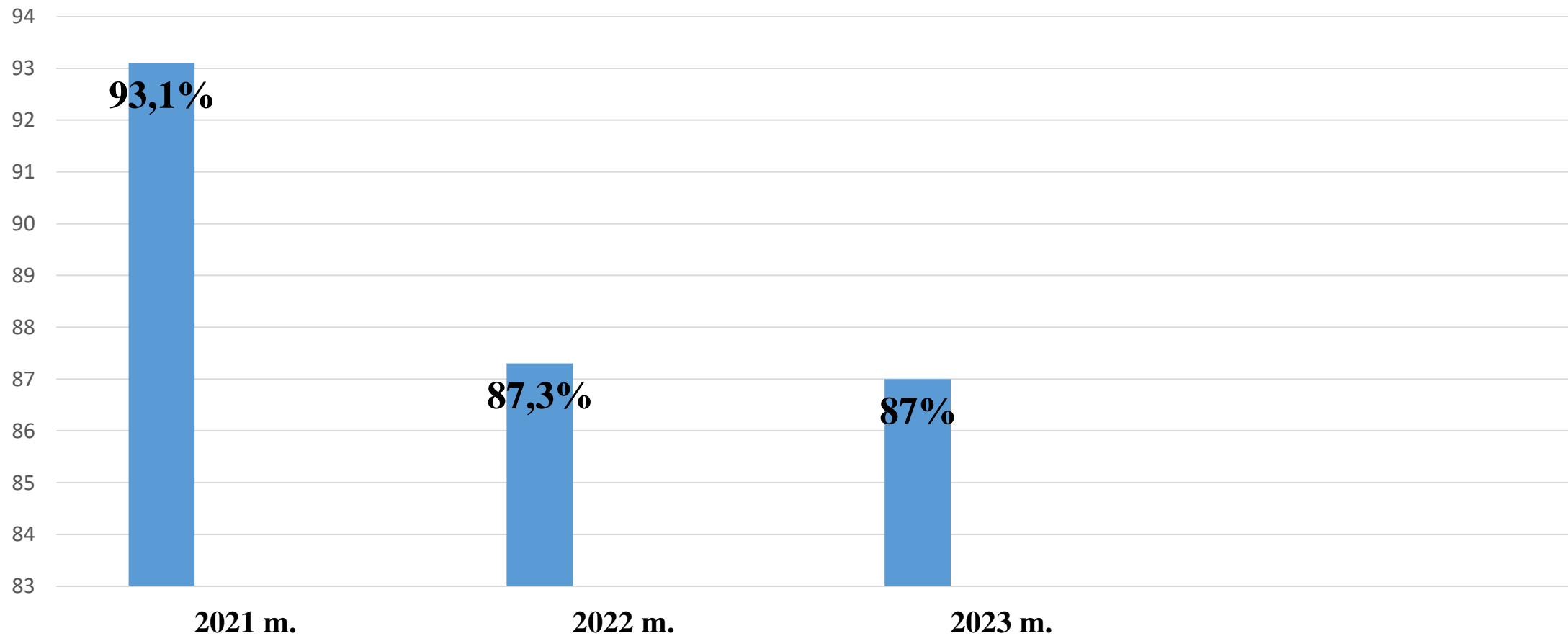
2022 m.



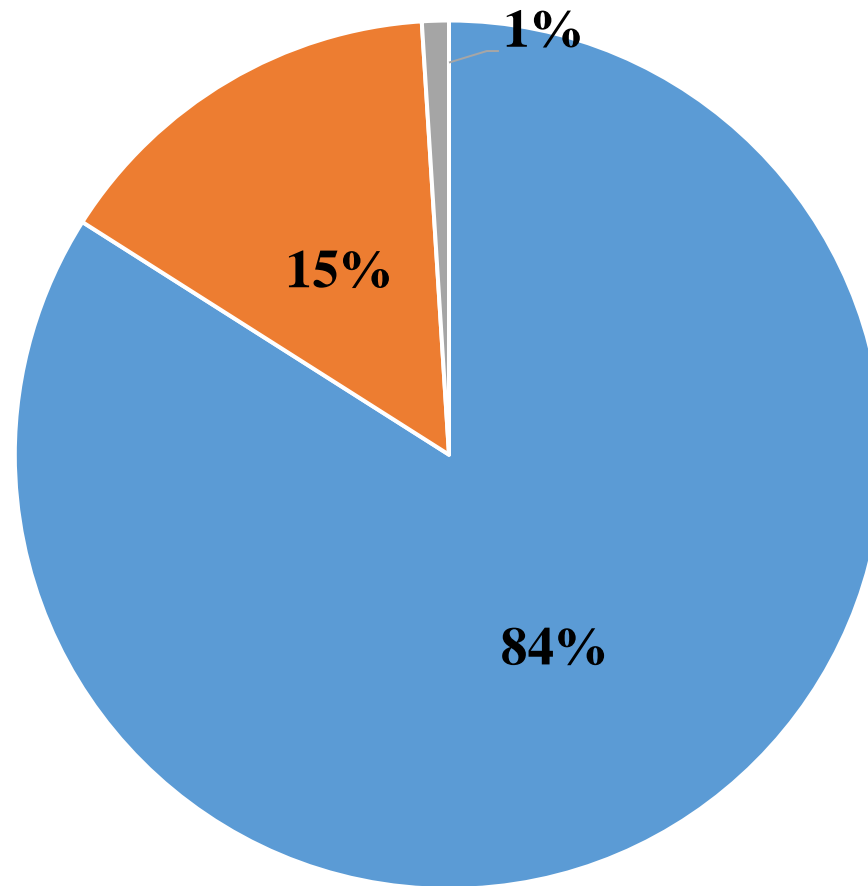
2023 m.



## „Kaip vertinate suteiktą informaciją apie ligą ir tolesnį gydymą“

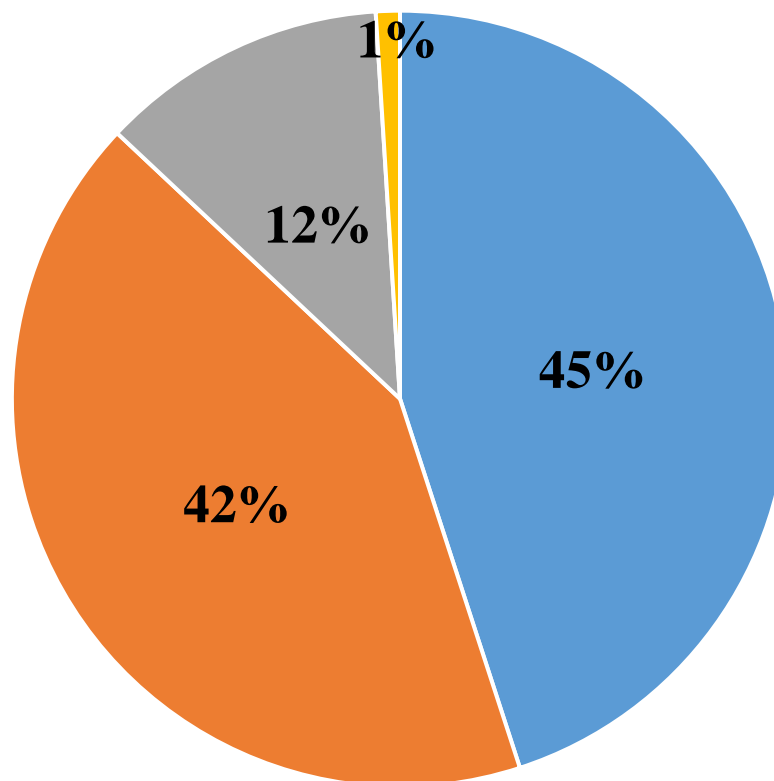


**„Sveikatos priežiūros specialistai maloniai, mandagiai bendrauja su pacientais“**



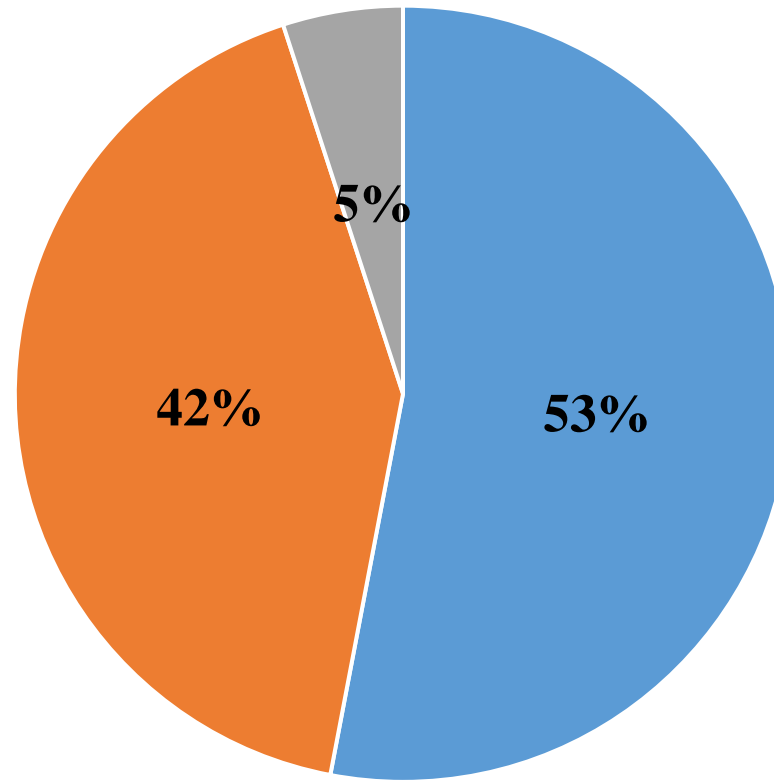
■ **Sutinku**   ■ **Nei sutinku nei nesutinku**   ■ **Nesutinku**

**„Kaip vertinate mūsu īstaigos registratūros darbu?“**



■ Labai gerai ■ Gerai ■ Vidutiniškai ■ Blogai

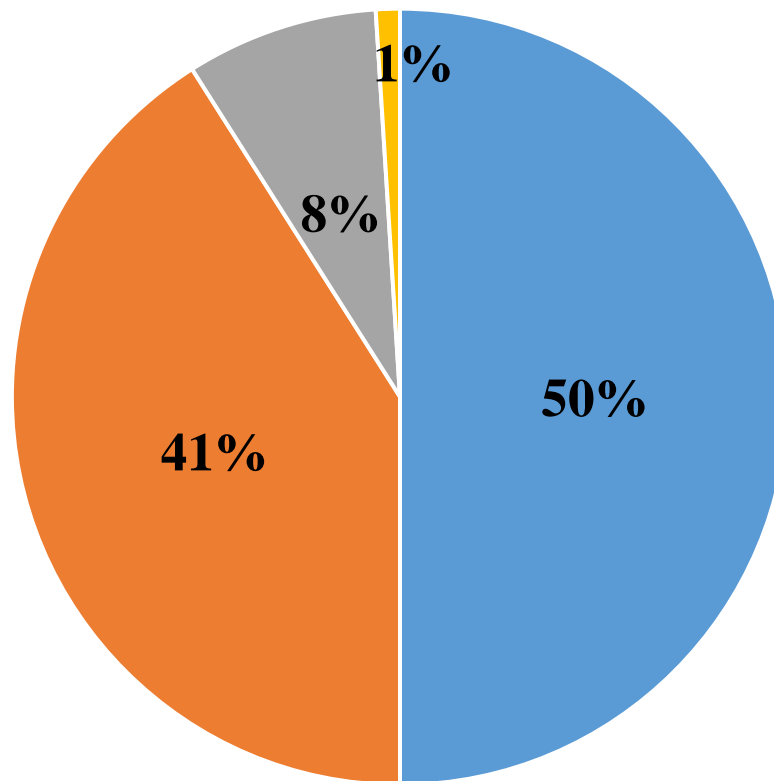
**„Kaip vertinate įstaigos slaugytojų darbą?“**



■ Labai gerai ■ Gerai ■ Vidutiniškai

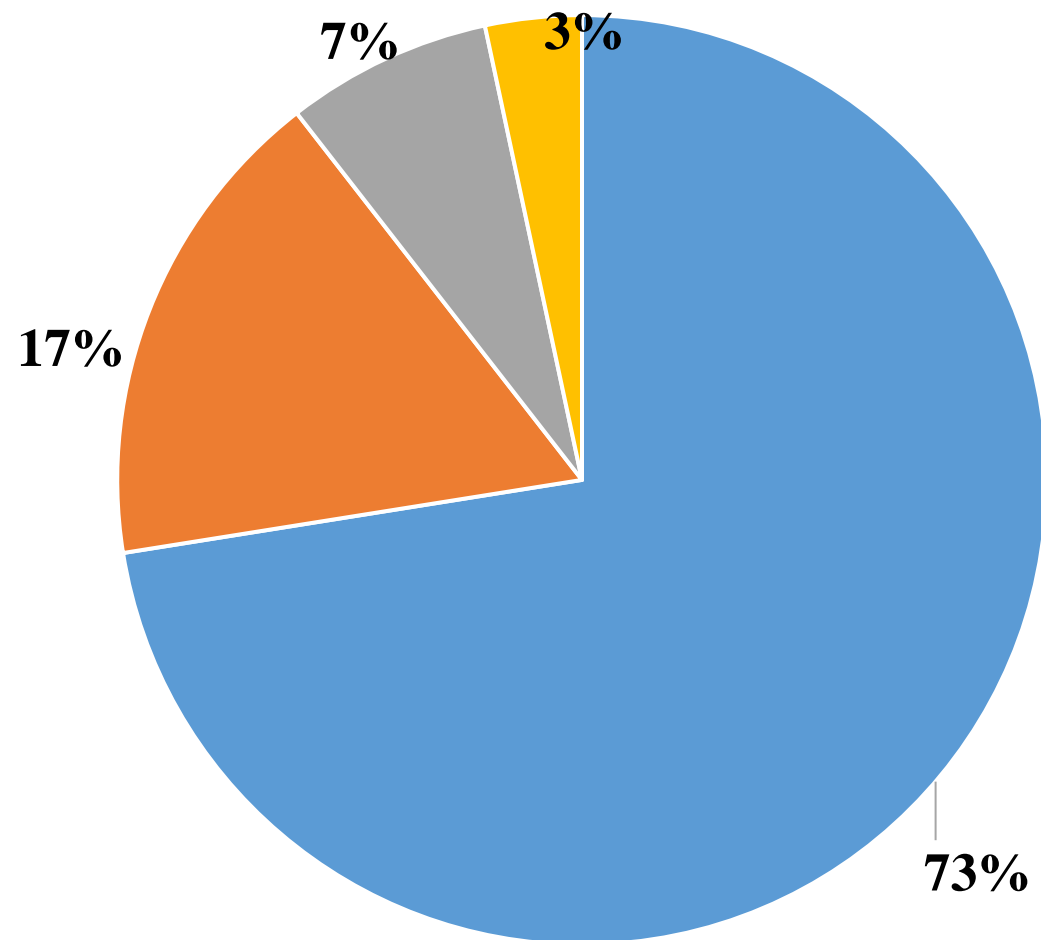


**„Kaip vertinate įstaigos gydytojų darbą?“**



■ Labai gerai ■ Gerai ■ Vidutiniškai ■ Blogai

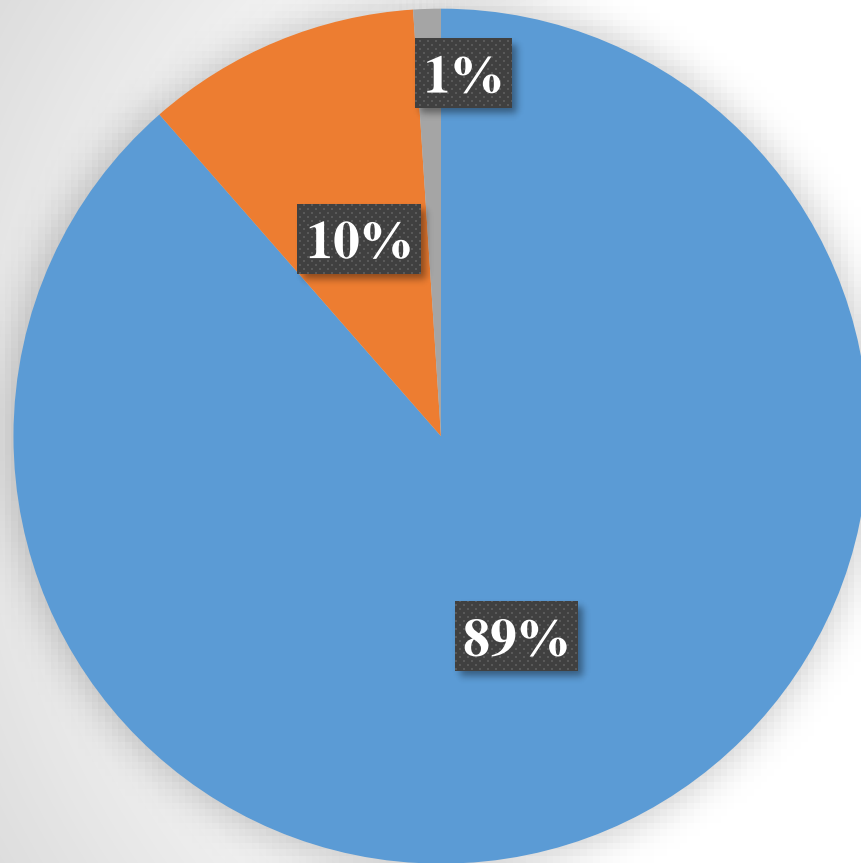
## „Kokiu būdu dažniausiai registruojatės vizitui pas gydytoją?“



- Telefonu-skambinu į registratūrą
- Internetu <https://ipr.esveikata.lt>

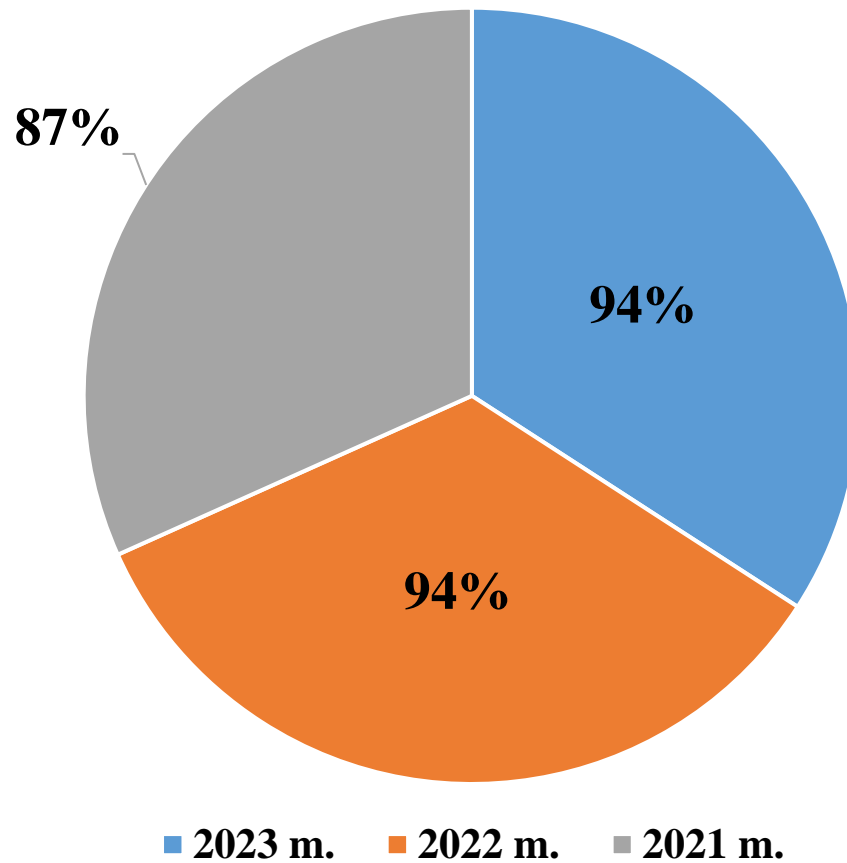
- Atvykęs-įstaigos registratūroje
- Užregistruoja sv. pr. specialistas sekančiam kartui

## Patalpų švaros, tvarkos ir jaukumo įstaigoje įvertinimas

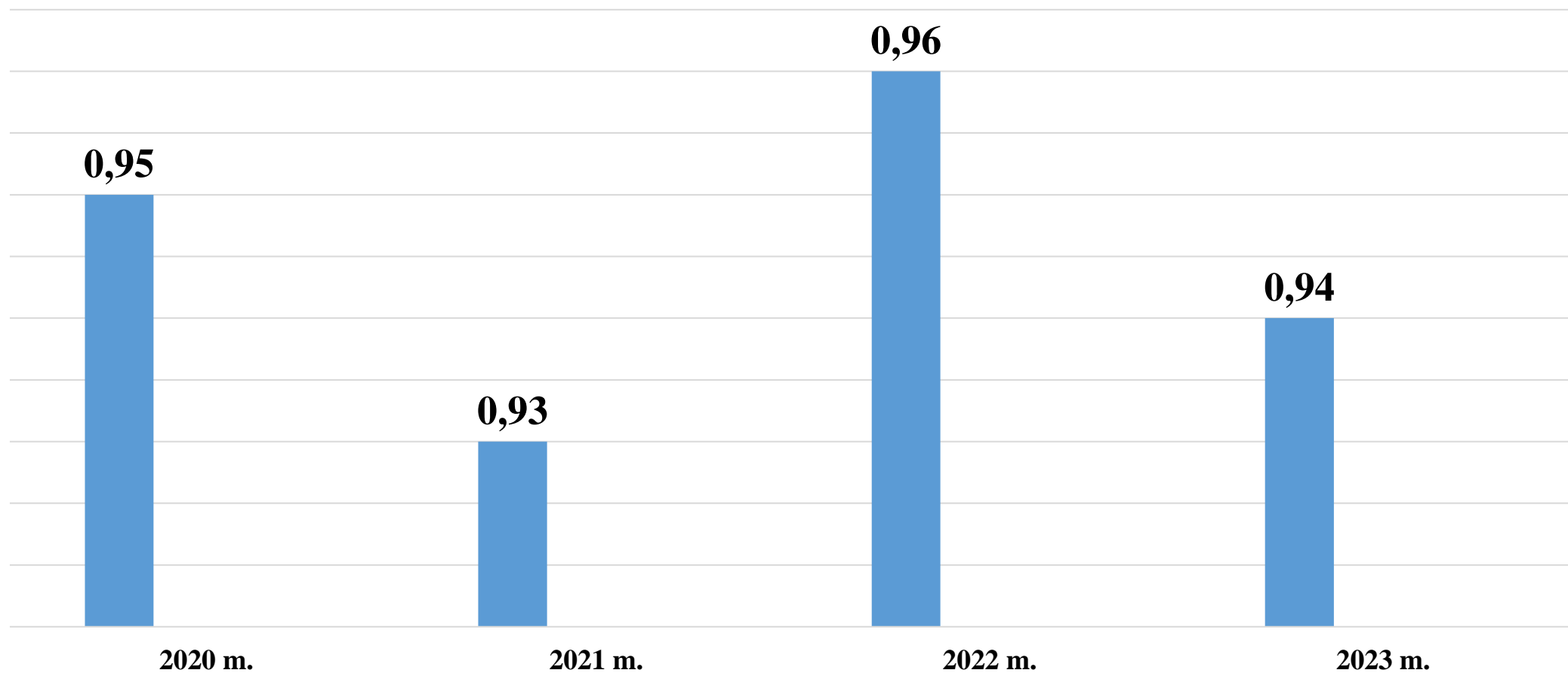


- Sutinku
- Nei sutinku nei nesutinku
- Nesutinku

**„Ar rekomenduotumėte savo draugams ir pažįstamiems pasirinkti mūsų gydymo įstaigą?“**



**Pacientų pasitenkinimo VšĮ Kėdainių pirminės sveikatos priežiūros centro teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis (balais)**



**Informacijos pacientui  
apie jo sveikatos  
prižiūrą suteikimas**



**Pagarbus,  
dėmesingas  
gydytojo/slaugytojo  
elgesys su pacientu**



**Pacientų  
pasitenkinimas  
sveikatos prižiūros  
paslaugų teikėjais**

**„...Ilgesnis darbo laikas, popietinė pamaina 14 - 19 val.“**

**„...Tolerancijos, supratingumo, suprasti ligonį, daugiau atsidavimo, empatijos pacientams.**

**„...Pageidavimų neturiu, mane tenkina esama veikla.  
Dėkojame už supratingumą!  
Neturiu pasiūlymų, nes viskas gerai !  
Taip šauniai ir toliau. Viskas labai gerai. Su viskuo sutinku.  
Man viskas gerai, maloni mano gydytoja.  
Taip dirbti toliau, viskas tinka, džiaugiuosi mūsų medikais!...“**

**Ačiū už nuoširdų darbą!**

**„...Turėtų būti galimybė aplankyti naujagimius namuose ir rajone.  
Būtų naudinga ir kūdikiui, ir mamai. Ačiū...“**

**„ ...Atnaujinti patalpas. Šėtos ambulatorijoje reikalinga vaistinė.  
Supaprastinti E-sveikatos puslapį, labai sudėtinga svetainė...  
Renovacijos odontologijos skyriuje...“**



## PASIŪLYMAI

- Aptarti apklausos rezultatus darbuotojų skyrių susirinkimuose.
- Suplanuoti ir vykdyti pacientų nepasitenkinimą sukėlusių problemų koregavimą, atsižvelgti į pacientų nuomonę.
- Rekomenduojama gerinti šiuos funkcinės kokybės aspektus:
  - atsižvelgti į pacientų lūkesčius ir ilginti Centro darbo laiką;
  - į darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo planą įtraukti bendravimo įgūdžių ugdymo mokymus ir juos nuolat organizuoti;
- Skatinti gydytojus/slaugytojus aktyviau teikti pacientams informaciją (apie siūlomus gydymo būdus, vaistų skyrimo ir kt. tikslią informaciją);
- Vykdyti pacientų laukimo eilių įstaigoje stebėseną bei analizę (t.y. rengti ir įgyvendinti pacientų laukimo eilių mažinimo priemonių planą, internetinėje svetainėje reguliariai skelbti informaciją apie pacientų laukimo eiles).





VšĮ Kėdainių pirminės sveikatos priežiūros centras

DĖKOJU UŽ DĖMESĮ !