

## **Pacientų apklausos 2022 m.**

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. V-1073 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir veiklos efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“, 2018 m. balandžio 16 d. įsakymu Nr. V-419 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“ ir VšĮ Vilniaus universiteto ligoninės Santaros klinikų generalinio direktoriaus 2020 m. kovo 16 d. įsakymu Nr. V-210 „Dėl procedūros „Apklausų organizavimas“ tvirtinimo“ patvirtinta procedūra P 9-2020 „Apklausų organizavimas“, ligoninėje vykdomas pacientų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas.

Stacionare gydomų pacientų ir pacientų, besikreipiančių dėl ambulatorinių paslaugų konsultacijų poliklinikoje apklausa vykdoma visus kalendorinius metus. Pacientams, po suteiktų ambulatorinių ar stacionarinių paslaugų, išdalinamas popierinis stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų ar ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos variantas. Taip pat pacientai gali pildyti elektorines apklausų formas, kurios pateikiamas Santaros klinikų elektroniniame puslapyje <https://www.santa.lt/>, skiltyje „Pacientų nuomonė“.

Lyginant su 2021 m. pacientų apklausos apimtys padidėjo 34%, analizuotos tik kokybiškai užpildytos 9249 anketos: 6755 stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų ir 2494 ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos. 60% visų apklaustųjų buvo suaugę pacientai, 40% - vaikai. Iš visų apklaustųjų didžiausią dalį sudarė 50-59 m. (28%) amžiaus grupės pacientai, mažiausią – 90-100 m. (0,06%). Bendras pasitenkinimas suteiktų tiek stacionaro sveikatos priežiūros, tiek ambulatorinių sveikatos priežiūros paslaugų įvertintas po 0,97 balo. Lyginant su 2021 m. bendras pasitenkinimo suteiktomis stacionaro paslaugų kokybe įvertinimo balas išlieka toks pats, o ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų pasitenkinimo kokybės įvertinimo balas padidėjo 0,01.

### **Stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimas**

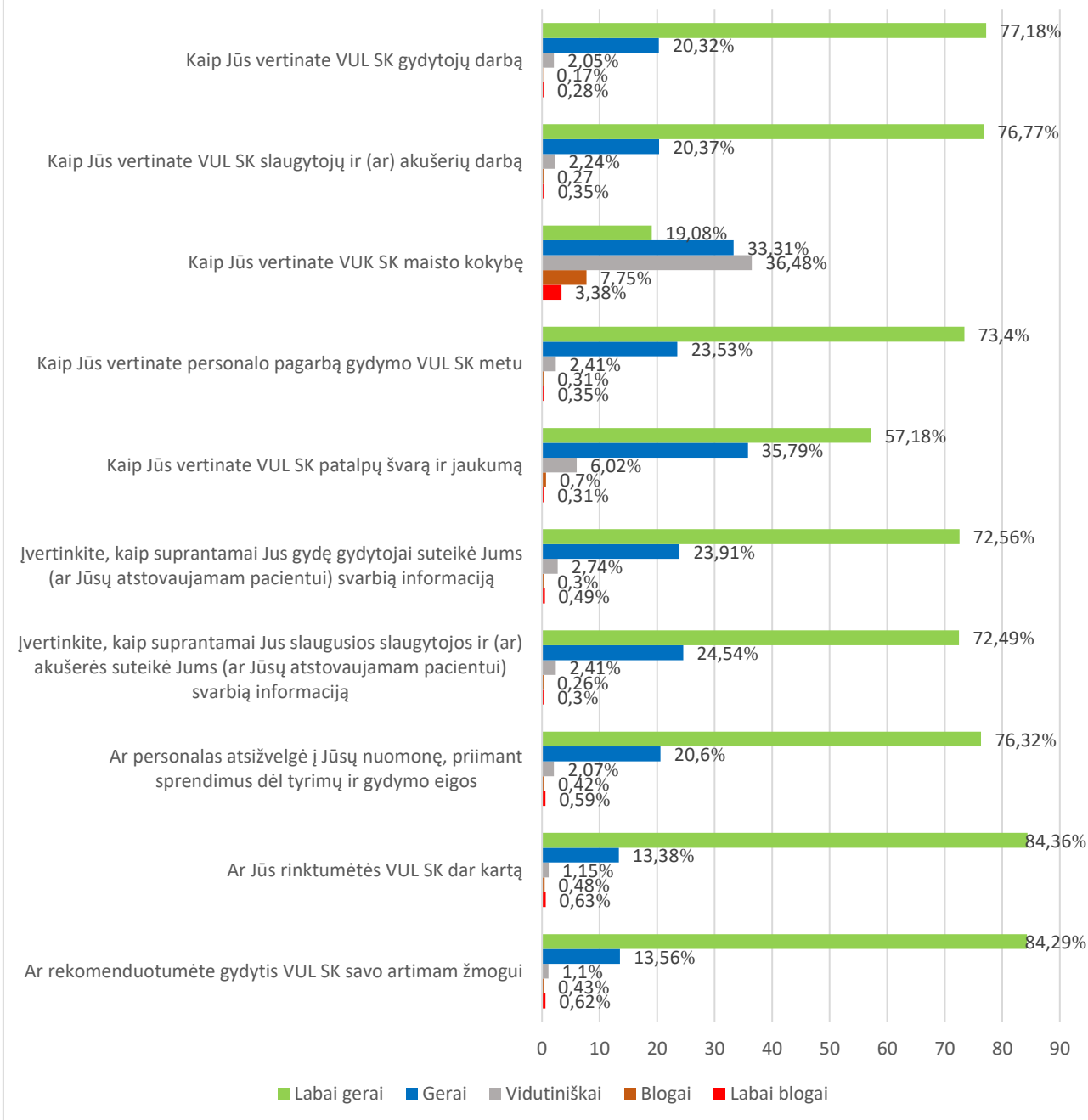
Analizuojant Stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų (toliau- stacionarinės ASPP) vertinimo anketų duomenis (1 diagrama) ir lyginant su 2021m. stacionarinių ASPP vertinimas išlieka beveik nepakitęs: ligoninės gydytojų bei slaugytojų ir (ar) akušerių darbą labai gerai ir gerai įvertino 97% apklaustųjų. Daugiau kaip pusė apklausoje dalyvavusiųjų pacientų maisto kokybę įvertino labai gerai ir gerai, 36% maisto kokybę įvertino neutraliai, o 11% - blogai ir labai blogai.

97% respondentų pažymėjo, kad ligoninės personalas su jais elgiasi pagarbiai, gydytojai aiškiai suteikė informaciją, susijusią su gydymu, slaugytojų ir (ar) akušerių suprantamai ir aiškiai suteikė informaciją, susijusią su slaugymu, ligoninės personalo atsižvelgė į pacientų nuomonę priimant svarbius sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos. Lyginant su 2021 m. rezultatais, 1% daugiau respondentų įvertino teigiamai ligoninės personalo informacijos suteikimą.

Ligoninės patalpų švarą ir jaukumą vertino teigiamai 93% respondentų ir tik 1% respondentų yra nepatenkinti ligoninės patalpų švara. Nuo 2021 m. patalpų švaros ir jaukumo vertinimas išlieka nepakitęs.

98% pacientų rekomenduočiau ligoninę savo artimam žmogui ir patys rinktųsi ją dar kartą, tik 1% nerekomenduočiau.

## Pacientų pasitenkinimo stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas (proc.) 2022 m.

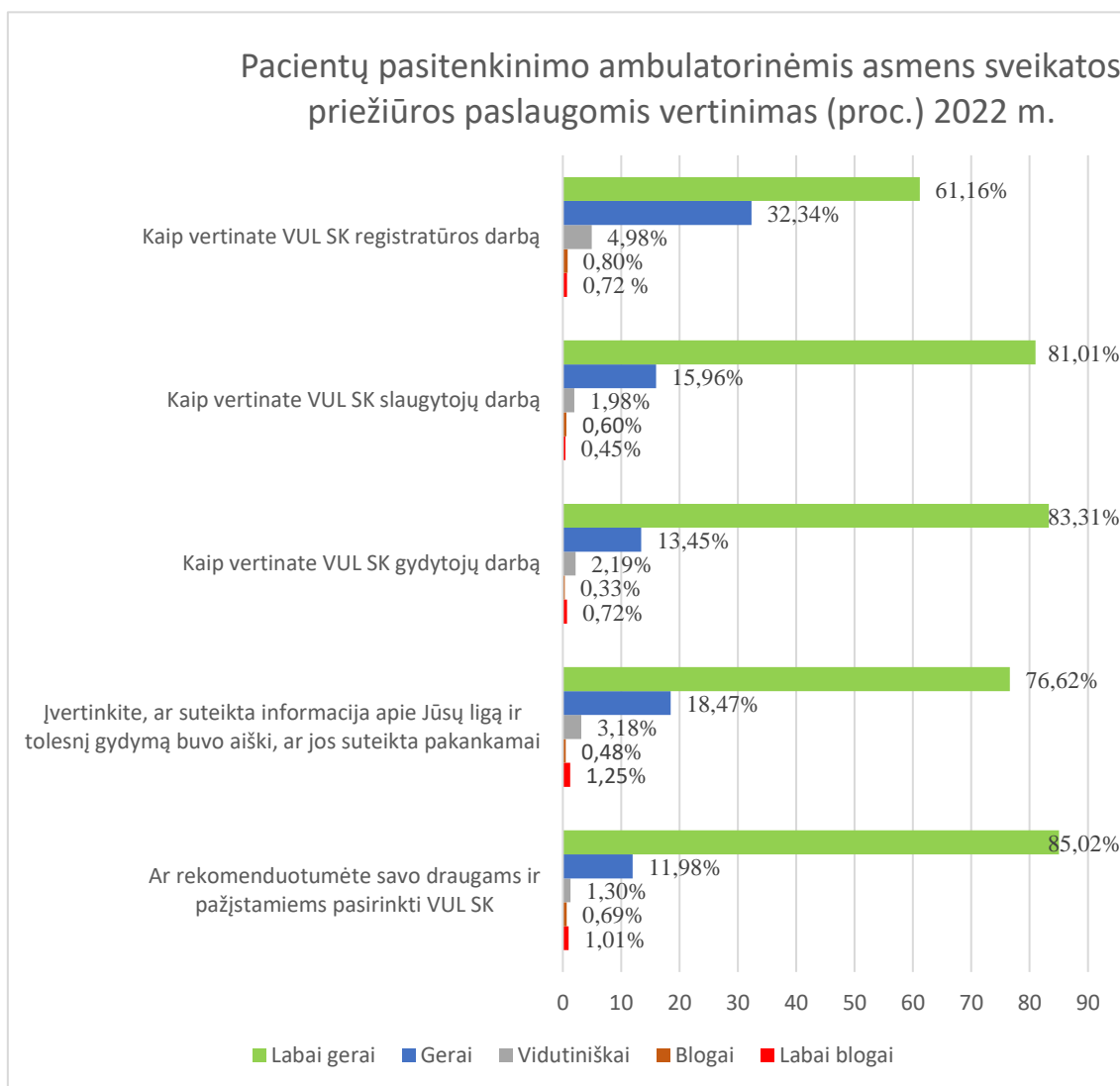


1 diagrama. Pacientų pasitenkinimo stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas (proc.) 2022 m.

### Ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimas

Analizuojant pacientų pasitenkinimą ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis (2 diagrama), 97% respondentų ligoninės poliklinikos tiek gydytojų, tiek slaugytojų darbą įvertino labai gerai arba gerai. Ligoninės registratūros darbą teigiamai įvertino 94%, blogai – tik 1,5 % apklaustųjų.

Lyginant su 2021 m. vertinimu, 2022 m. registratūros darbo teigiamas įvertinimas padidėjo 3%, o neigiamas sumažėjo perpus. 95% respondentų mano, kad ligoninės sveikatos priežiūros specialistai jiems suteikė aiškia ir suprantamą informaciją apie ligą ir tolesnį gydymą ir tik mažiau nei 2% respondentų mano, kad informacija jiems buvo suteikta nepakankama. 2022 m. padaugėjo respondentų, kurie teigiamai įvertino informacijos suteikimą. 97% respondentų rekomenduotų pasirinkti ligoninę savo draugams ir pažįstamiems, nerekomenduotų – mažiau nei 2% respondentų. 2022 m. 2% daugiau respondentų rekomenduotų pasirinkti Santaros klinikas, nei 2021 m.



2 diagrama. Pacientų pasitenkinimo ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas (proc.) 2022 m.