

VIEŠOJI ĮSTAIGA PANEVĖŽIO FIZINĖS MEDICINOS IR REABILITACIJOS CENTRAS

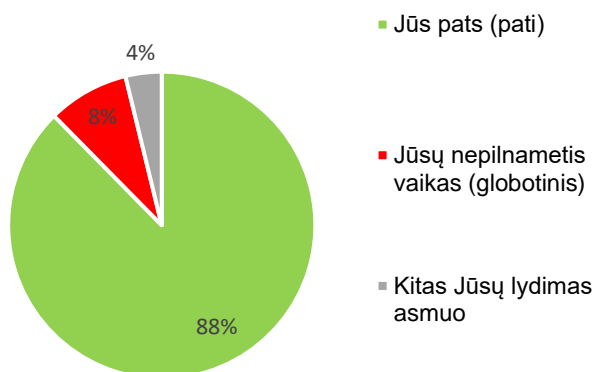
PACIENTO PASITENKINIMO AMBULATORINĖMIS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOMIS VERTINIMO ANKETA

2024 M.

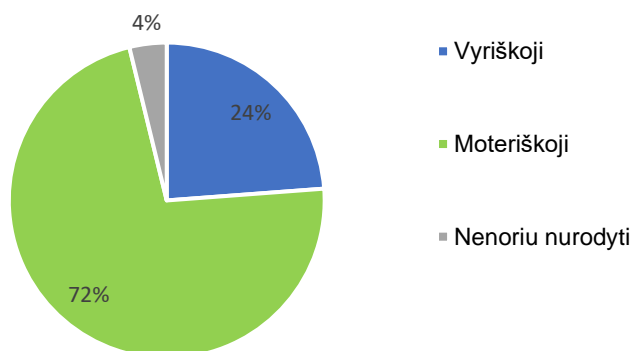
Siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir teikti pacientų lūkesčius atitinkančias sveikatos priežiūros paslaugas, 2024 metų gruodžio mėn. 2 – 13 dienomis buvo atlikta anoniminė įstaigą lankančių pacientų, gavusių gydytojo konsultaciją, anketuojamąjį laikotarpį apklausa.

Užpildytos 105 anketos iš pateiktų 250 anketų ir atlikta anketose pateiktų duomenų analizė.

1. Prašome nurodyti, kas gavo asmens sveikatos priežiūros paslaugas:
(vertinami 105 atsakymai)

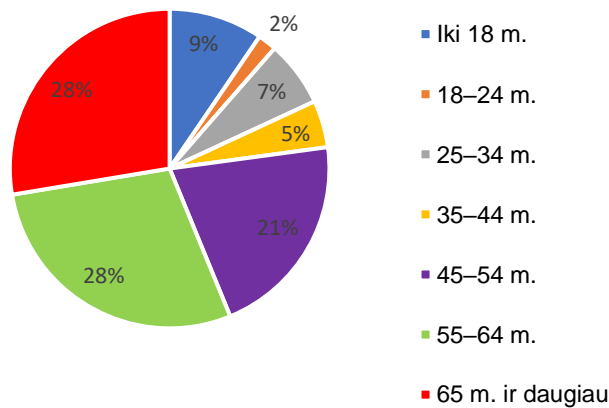


2. Paciento lytis:
(vertinami 105 atsakymai)



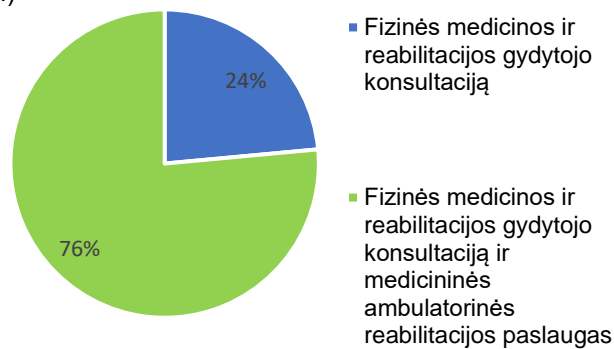
Didžioji dalis respondentų - 88 % patys gavo asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir tarp atsakiusiųjų 72 % sudarė moterys.

3. Paciento amžius: (vertinami 105 atsakymai)



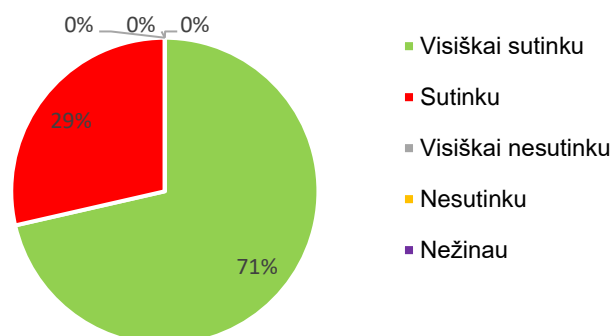
Respondentų amžius pasiskirstė lygiai po 28 % ribose nuo 55 iki 64 metų ir nuo 65 m. ir daugiau. 2023 metais daugiausia besikreipiančių pacientų buvo nuo 40 iki 60 metų.

4. Paskutinį kartą, kai lankėtės įstaigoje, Jūs gavote šias asmens sveikatos priežiūros paslaugas: (vertinami 102 atsakymai)



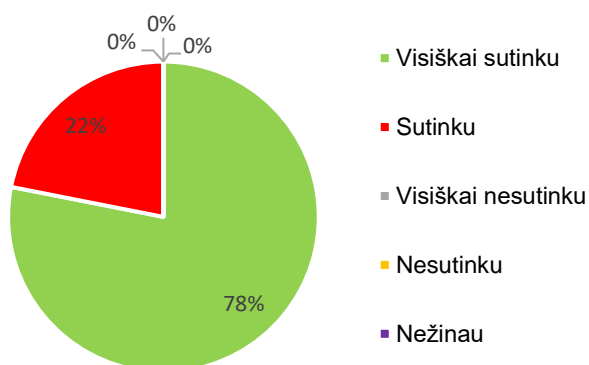
5. Prašome įvertinti savo paskutinį apsilankymą asmens sveikatos priežiūros įstaigoje:

5.1. Įstaiga yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje (vertinami 105 atsakymai)



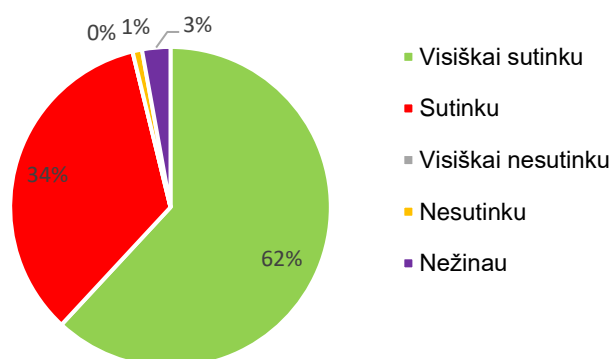
Pacientai paslaugą įvertino 100 proc. teigiamai („visiškai sutinku“ arba „sutinku“).

5.2. Įstaigos patalpos buvo švarios ir tvarkingos (vertinami 105 atsakymai)



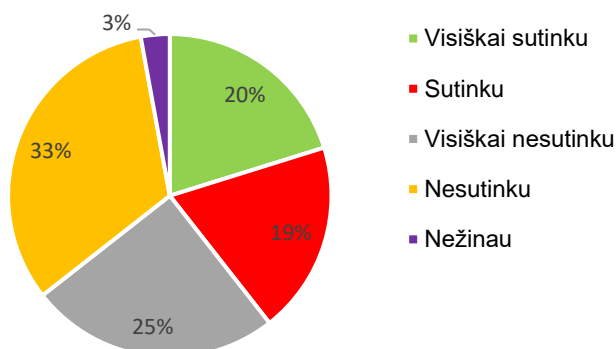
Pacientai paslaugą įvertino 100 proc. teigiamai („visiškai sutinku“ arba „sutinku“).

5.3. Įstaiga yra pritaikyta paciento poreikiams (vertinami 102 atsakymai iš 105)



Pacientai paslaugą įvertino 99 proc. teigiamai („visiškai sutinku“ arba „sutinku“), skaičiuojant nebuvo vertinamas atsakymas NEŽINAU.

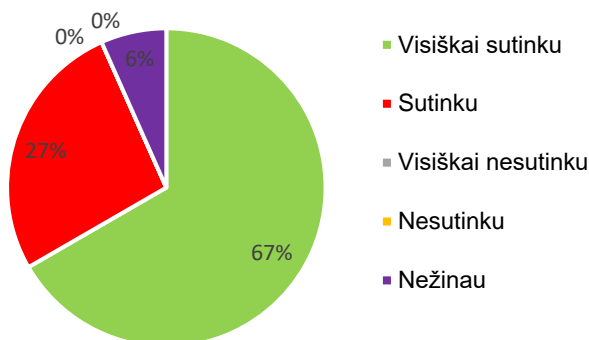
5.4. Laukimo trukmė nuo registracijos iki fizinės medicinos ir reabilitacijos gydytojo konsultacijos buvo ne per ilga (vertinami 101 atsakymas iš 104)



Pacientai paslaugą įvertino 41 proc. teigiamai („visiškai sutinku“ arba „sutinku“), skaičiuojant nebuvo vertinamas atsakymas NEŽINAU.

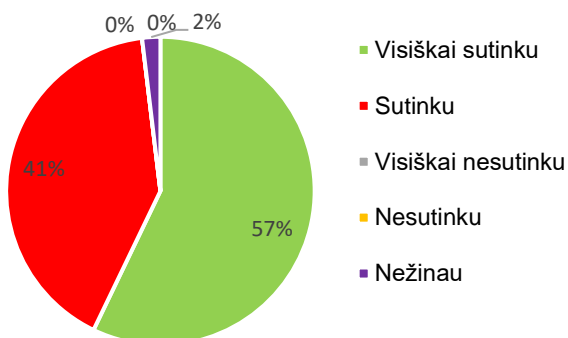
5.5. Su visais žmonėmis įstaigoje elgiamasi vienodai, neatsižvelgiant į jų amžių, lytį, socialinę padėtį ir kt.

(vertinami 98 atsakymai iš 105)



Pacientai paslaugą įvertino 100 proc. teigiamai („visiškai sutinku“ arba „sutinku“), skaičiuojant nebuvo vertinamas atsakymas NEŽINAU.

5.6. Likote patenkintas įstaigos suteiktomis paslaugomis ir (ar) procedūromis (vertinami 103 atsakymai iš 105)



Pacientai paslaugą įvertino 100 proc. teigiamai („visiškai sutinku“ arba „sutinku“), skaičiuojant nebuvo vertinamas atsakymas NEŽINAU.

Paciento pasitenkinimo ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis skaičiuojamas 5 punkte pateiktų atsakymų duomenis, taikant šią formulę:

$$I = \frac{5.1+5.2+5.3+5.4+5.5+5.6}{6},$$

čia:

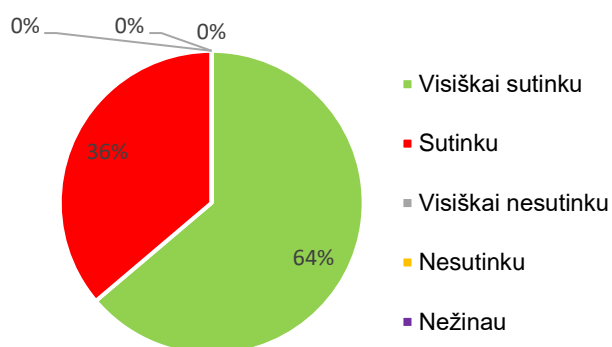
I – rodiklio reikšmė;

x – teigiamai („visiškai sutinku“ arba „sutinku“) paslaugą tam tikru aspektu įvertinusių pacientų dalis procentais.

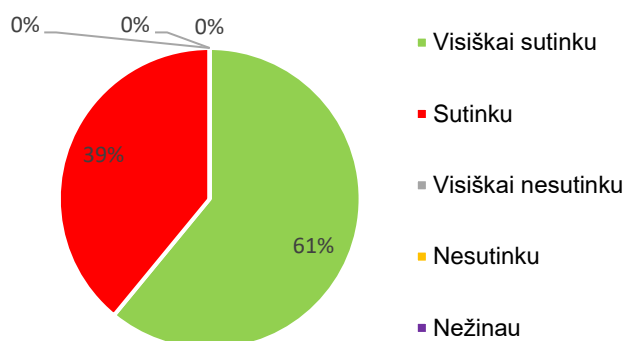
Rodiklio reikšmė išreiškiama procentais.

$$I = \frac{100+100+99+41+100+100}{6} = 90 \%$$

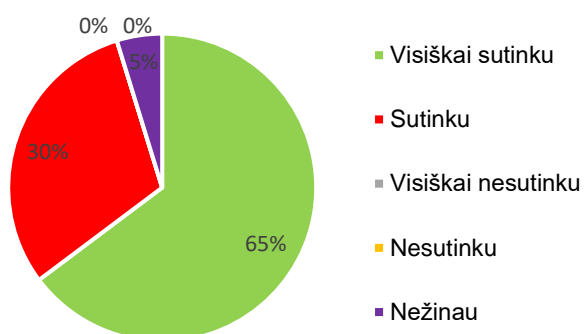
6. Kaip vertinate gydytojo darbą:
6.1. Man skyrė pakankamai laiko
(vertinami 105 atsakymai)



6.2. Atidžiai manęs iš klausė
(vertinami 105 atsakymai)

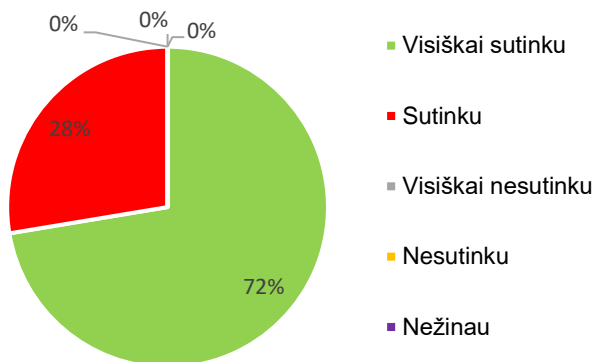


6.3. Suteikė aiškią ir išsamią informaciją apie diagnozę ir gydymo planą
(vertinami 100 atsakymų iš 105)

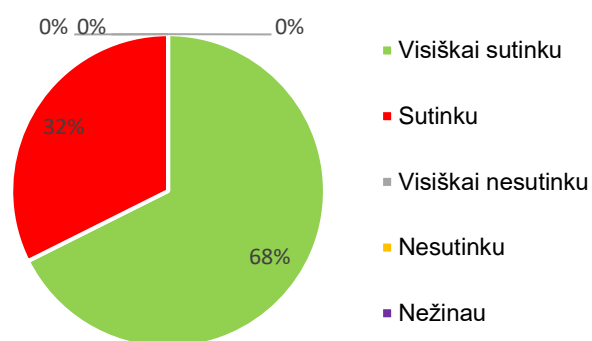


Pacientai paslaugą įvertino 100 proc. teigiamai („visiškai sutinku“ arba „sutinku“), skaičiuojant nebuvo vertinamas atsakymas NEŽINAU.

6.4. Bendravo mandagiai ir pagarbiai (vertinami 105 atsakymai)



6.5. Likote patenkintas gydytojo suteikta paslauga (vertinami 105 atsakymai)

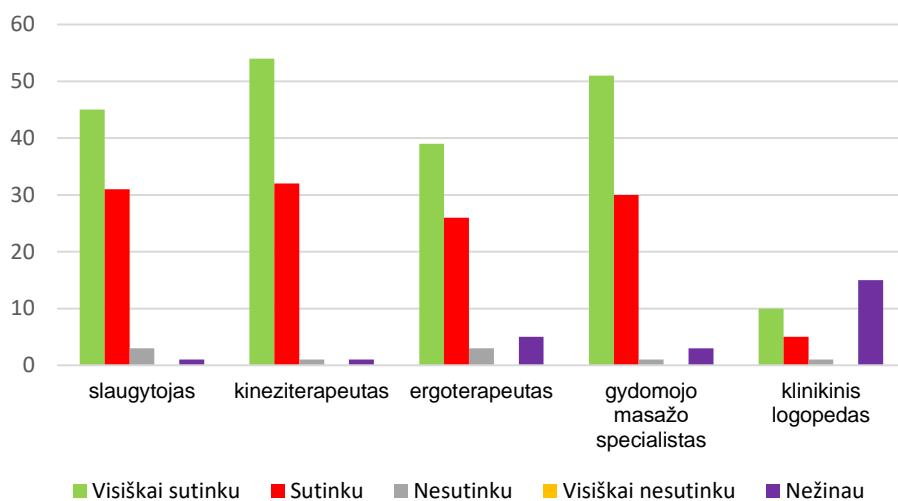


Visi apklausti pacientai nurodė, kad fizinės medicinos ir reabilitacijos gydytojas jiems skyrė pakankamai laiko, mandagiai bendravo ir atidžiai išklausė, suteikė aiškią ir išsamią informaciją apie diagnozę ir gydymo planus.

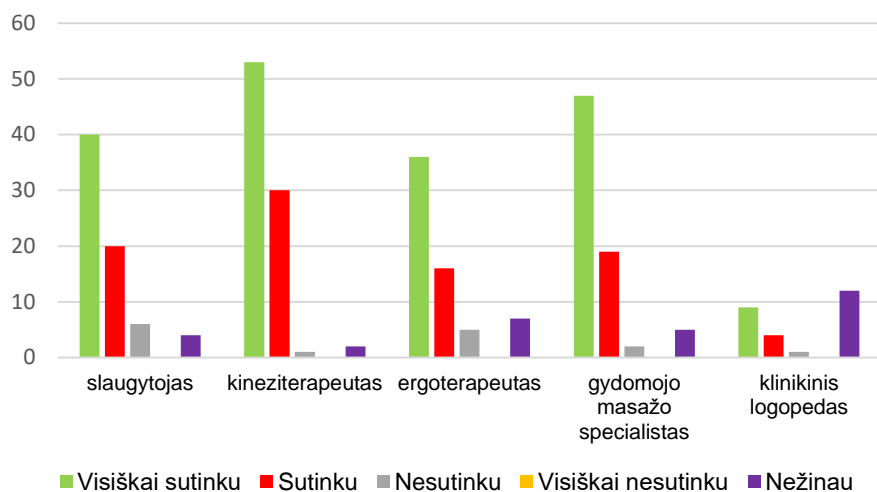
Respondentai liko labai patenkinti - 68 %, patenkinti – 32 % gydytojo suteiktomis paslaugomis, nepatenkintų nebuvo.

7. Kaip vertinate asmens sveikatos priežiūros specialisto darbą:

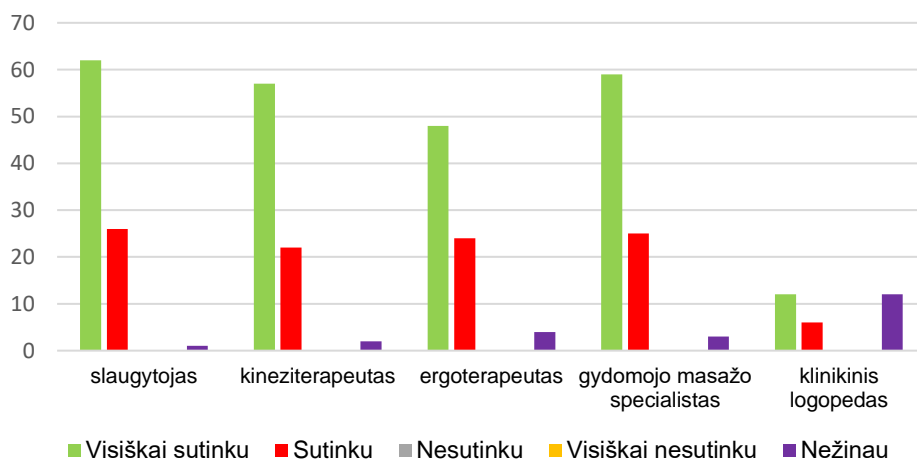
7.1. Man paaiškino atliekamos procedūros eigą:



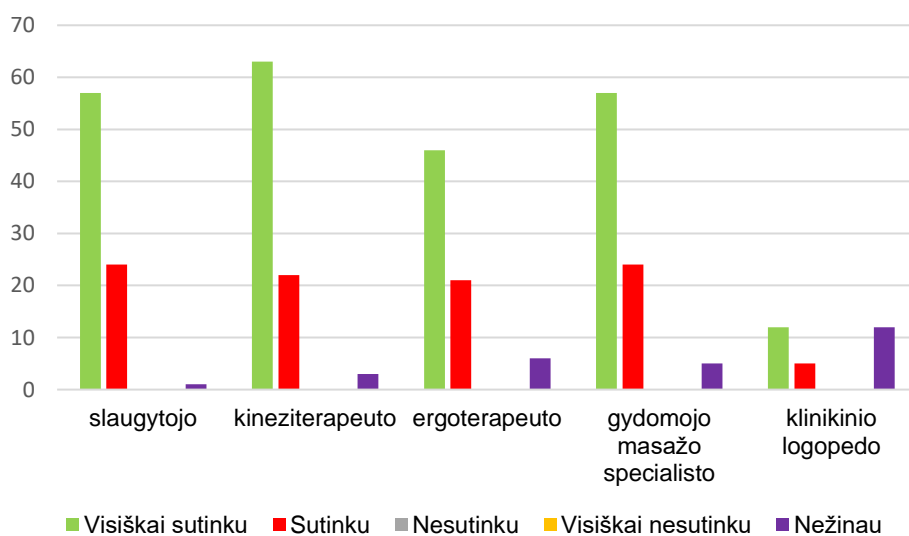
7.2. Man išsamiai paaiškino, kaip rūpintis savimi (pacientu) namuose



7.3. Bendravo mandagiai ir pagarbiai



7.4. Likote patenkintas specialisto suteikta paslauga

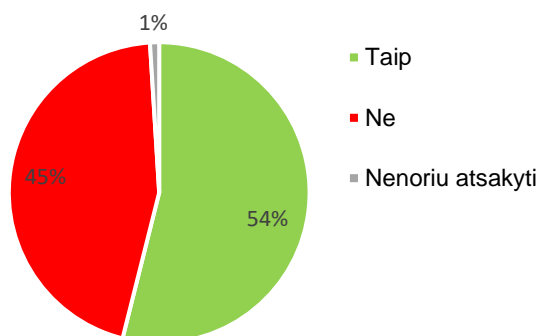


Anketą užpildę apklausti respondentai nurodė, kad įstaigos specialistai paaiškina jiems apie atliekamas procedūras, kaip rūpintis savimi namuose, bendrauja mandagiai. Visi pacientai liko labai patenkinti / patenkinti specialistų suteiktomis paslaugomis.

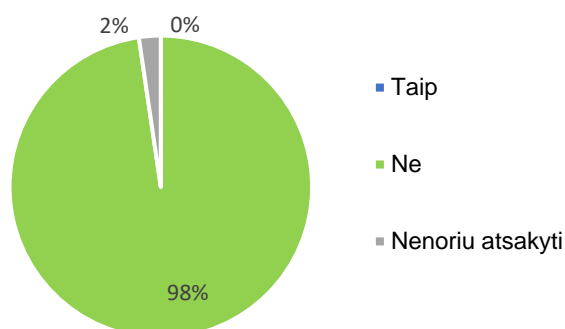
Respondentai labai gerai įvertino kineziterapeutų ir gydomojo masažo specialistų darbą. 2023 m. geriausiai buvo įvardinti ergoterapeutai ir kineziterapeutai.

8. Ar teko mokėti iš asmeninių lėšų:

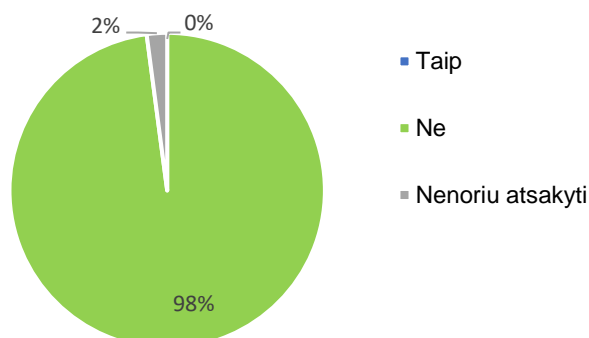
8.1. Už suteiktas asmens sveikatos priežiūros paslaugas (vertinami 102 atsakymai)



8.2. Už atliktus tyrimus (vertinami 88 atsakymai)



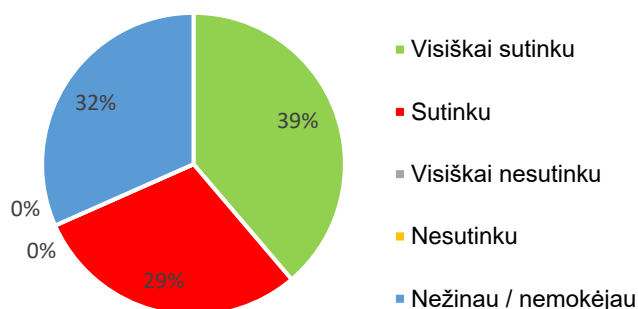
8.3. Už vienkartinės priemonės (vertinami 96 atsakymai)



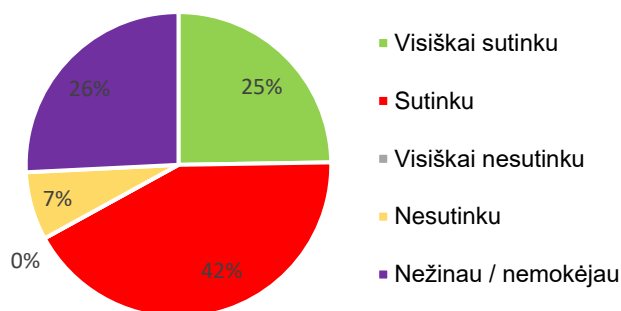
54 % pacientų pasinaudojo įstaigos teikiamomis mokomomis paslaugomis, visi respondentai teigė, kad už papildomas įstaigos duodamas priemones mokėti nereikėjo.

9. Paskutinį kartą, kai Jūs lankėtės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje:

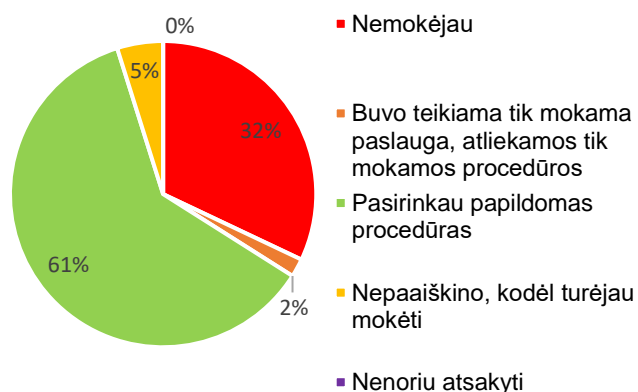
9.1. Buvo paaiškinta, kodėl reikia mokėti už paslaugą ir (ar) procedūras (vertinami 99 atsakymai)



9.2. Mokestis už asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir (ar) procedūras nebuvo per didelis (vertinami 97 atsakymai)

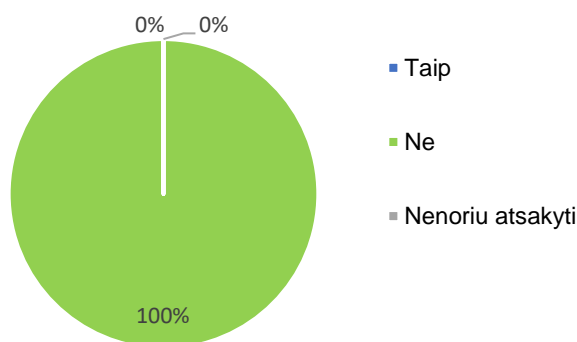


10. Nurodykite, kodėl mokėjote už paslaugą ir (ar) procedūrą: (vertinami 103 atsakymai)

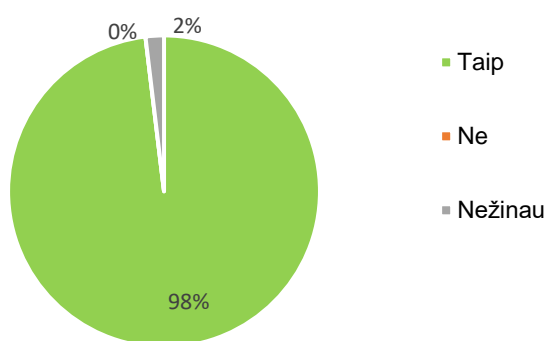


68 % apklausti pacientai nurodė, kad jiems buvo paaiškinta apie mokamų paslaugų teikimo tvarką ir mokestis nebuvo per didelis, 32 % pacientų mokamomis paslaugomis nesinaudojo. Dauguma pacientų, net 61 % pasirinko papildomas procedūras už kurias reikėjo susimokėti.

11. Ar asmens sveikatos priežiūros įstaigoje Jūsų buvo prašoma (užsimenama) papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas ir (ar) procedūras:
(vertinami 104 atsakymai)



12. Ar rekomenduotumėte asmens sveikatos priežiūros įstaigą savo šeimos nariams ir draugams:
(vertinami 103 atsakymai iš 105)



Pacientai paslaugą įvertino 100 proc. teigiamai („Taip“), skaičiuojant nebuvo vertinamas atsakymas NEŽINAU.

100 % respondentų nurodė, kad iš jų nebuvo prašoma (užsimenama) papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas ir (ar) procedūras. Vis pacientai rekomenduotų asmens sveikatos priežiūros įstaigą savo šeimos nariams ir draugas.

Apklausą atliko ir išvadas rengė:

Žmogiškųjų išteklių specialistė
Kristina Daugėlienė
2024-12-20