

PACIENTŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOMIS ANKETINĖS APKLAUSOS REZULTATAI UŽ 2025 M.

Atlikta apklausa vyko 2025 m. sausio 1 d. – 2025 m. lapkričio 21 d. Tyrimo metu apklausta socialinės globos namų paslaugų gavėjai ir jų artimieji.

Anketos buvo visus metus paliekamos skyriuose specialiose dėžutėse, iš kurių per ataskaitinį laikotarpį sugrįžo 167 užpildytos
Numatyta apklausti: 140 paslaugų gavėjų, 10 paslaugų gavėjų artimųjų

Apklaustos dalyvių skaičius: 167 respondentai (įskaitant 7 paslaugų gavėjų artimuosius)

Viso paslaugų gavėjų per ataskaitinį laikotarpį: 256 (tyrimo pradžioje), 258 (tyrimo pabaigoje)

Anketos tekste respondentams buvo nurodyta, jog ji yra anoniminė, o surinkti duomenys bus analizuojami tik apibendrintai.

Apklaustos tikslas – įvertinti pasitenkinimą teikiamomis sveikatos priežiūros paslaugomis. Apklausos metu pateikta 11 klausimų, o respondentai turėjo galimybę pateikti pastabas, pasiūlymus ir pageidavimus.

Vertinimas procentais apskaičiuotas nuo bendro atsakiusiųjų skaičiaus kiekvienam klausimui atskirai.

1 lentelė. Klausimų vertinimai (respondentų skaičius/ išraiška procentais)

Nr. Klausimas	Labai gerai (n / %)	Gerai (n / %)	Vidutiniškai (n / %)	Blogai (n / %)	Labai blogai (n / %)	Iš viso
1 Paslaugų prieinamumas	52 (31.9%)	99 (60.7%)	12 (7.4%)	0 (0%)	0 (0%)	163
2 Informacijos suteikimas	54 (35.1%)	90 (58.4%)	9 (5.8%)	1 (0.6%)	0 (0%)	154
3 Medicininės pagalbos teikimas	63 (39.4%)	89 (55.6%)	6 (3.8%)	1 (0.6%)	1 (0.6%)	160
4 Bendravimas su paslaugų gavėjais	63 (40.9%)	84 (54.5%)	7 (4.5%)	0 (0%)	0 (0%)	154
5 Aptarnavimas procedūrų metu	66 (40.7%)	87 (53.7%)	9 (5.6%)	0 (0%)	0 (0%)	162
6 Slaugytojų darbas	69 (44.8%)	77 (50.0%)	8 (5.2%)	0 (0%)	0 (0%)	154
7 Kineziterapeuto darbas	77 (51.0%)	70 (46.4%)	4 (2.6%)	0 (0%)	0 (0%)	151
8 Ergoterapeuto darbas	63 (40.1%)	90 (57.3%)	4 (2.5%)	0 (0%)	0 (0%)	157
9 Gydomojo masažo specialisto darbas	64 (43.2%)	79 (53.4%)	5 (3.4%)	0 (0%)	0 (0%)	148
10 Fizioterapijos kabineto slaugytojas	71 (43.0%)	90 (54.5%)	4 (2.4%)	0 (0%)	0 (0%)	165

Nr. Klausimas	Labai gerai (n / %)	Gerai (n / %)	Vidutiniškai (n / %)	Blogai (n / %)	Labai blogai (n / %)	Iš viso
11 Dietisto darbas	46 (28.8%)	97 (60.6%)	17 (10.6%)	0 (0%)	0 (0%)	160

BENDRA PASITENKINIMO SKALĖ (1–10)

Vertinimas Skaičius Procentai

1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	8	5.0%
8	32	20.0%
9	53	33.1%
10	67	41.9%
Iš viso	160	100%

SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS ANALIZĖ

Atsižvelgiant į tai, kad anketinėje apklausoje dalyvavo globos namų paslaugų gavėjai, svarbu pažymėti, kad jų pasitenkinimas priklauso nuo: nuolatinės priežiūros tęstinumo, personalo bendravimo, paslaugų prieinamumo įstaigoje, individualių sveikatos, fizinės funkcijos ir psichologinių poreikių.

Bendra tendencija – labai aukštas pasitenkinimas, o tai yra itin reikšmingas padalinio veiklos rodiklis.

1. Paslaugų prieinamumas

Globos įstaigoje paslaugų prieinamumas ypač svarbus, nes paslaugų gavėjai dažnai turi ribotas galimybes patys keliauti ar savarankiškai kreiptis į gydymo įstaigas. Rezultatas labai aukštas: daugiau kaip 92% vertina prieinamumą „gerai arba „labai gerai“. Tai rodo, kad sveikatos specialistai yra lengvai pasiekiami, reaguojama operatyviai.

2. Suteikiama informacija

Globos įstaigos paslaugų gavėjai dažnai turi klausimų dėl gydymo, procedūrų, mitybos ar slaugos. Dauguma (93,5%) nurodė, kad gauta informacija yra pakankama ir aiški. Vienetinis neigiamas vertinimas gali būti susijęs su individualiomis komunikacijos ar supratimo problemomis.

3. Medicininės pagalbos teikimas

Medicininė pagalba globos namuose yra viena svarbiausių paslaugų. 95% respondentų vertina ją teigiamai.

Pavieniai neigiami įvertinimai gali signalizuoti apie situacijas, kuriose paslaugų gavėjui galbūt trūko dėmesio, laikas buvo ilgesnis, ar buvo nesusipratimų.

4. Personalo bendravimas

Paslaugų gavėjai teigiamai vertina personalo empatiją, pagarbią komunikaciją ir reagavimą į poreikius. Tai itin svarbu, nes globos įstaigose psichologinis komfortas turi didelę reikšmę gyvenimo kokybei.

5. Aptarnavimo kultūra procedūrų metu

Procedūros dažnai gali sukelti įtampą, todėl šis rodiklis svarbus. Daugiau kaip 94% labai gerai vertina procedūrų atlikimą ir aptarnavimą – rodo profesionalumą ir empatiją.

6–10 klausimai: slaugytojų, kineziterapeuto, ergoterapeuto, masažuotojo, fizioterapijos slaugytojo darbas

Visos šios sritys įvertintos itin aukštais balais. Tai rodo:

sisteminę reabilitacijos paslaugų teikimą,
sklandų tarpdisciplininės komandos darbą,
gerą paslaugų prieinamumą įstaigoje.

Globos namų paslaugų gavėjams reabilitacinės paslaugos turi didelės įtakos mobilumui, savarankiškumui ir gyvenimo kokybei, todėl aukšti įvertinimai yra svarbūs.

Dietisto veikla

1. Vertinimo rezultatai:

Paslaugų gavėjai ir artimieji dietisto darbą vertino gerai, tačiau šioje srityje buvo daugiausiai „vidutiniškai“ įvertinimų.

Šie įvertinimai daugiausia atspindi paslaugų gavėjų asmeninius mitybos pageidavimus, o ne jų tikruosius mitybos poreikius (pvz., diabetas, rijimo sutrikimai, alergijos ir pan.), kurie gali nesutapti su iš tiesų tiekiamų patiekalų įvairove.

2. Dietisto funkcijos globos namuose

Maitinimo paslaugas globos įstaigoje teikia paslaugų teikėjas pagal pasirašytą sutartį.

Dietisto atsakomybės:

Informacijos apie paslaugų gavėjų mitybos poreikius perdavimas objektų vadovui;

Kontrolės funkcijos – užtikrinti, kad tiekiamas maistas atitiktų kokybės reikalavimus;

Pageidavimų ir specialių dietų informacijos, valgančiųjų skaičiaus perdavimas maisto paslaugų teikėjui ir kt.

Globos namų dietistas nesudarinėja valgiaraščių ir nepriklauso nuo jo patiekalų įvairovė – tai priklauso nuo tiekėjo.

I švada:

Dietisto veikla globos namuose yra kompetentinga, atsakinga ir profesionali. Dauguma neigiamų ar „vidutinių“ vertinimų kyla dėl paslaugų teikėjo organizacijos ir patiekalų įvairovės, o ne dėl dietisto veiklos trūkumų.

Dietistas veikia kaip kontrolės ir tarpininkavimo grandis tarp paslaugų gavėjų pageidavimų ir maisto tiekėjo galimybių.

Paslaugų gavėjų ir artimųjų lūkesčių nesutapimas su realiai tiekiamu maistu gali sukelti „vidutiniškai“ vertinimų, bet tai nėra dietisto kaltė.

Dietistas užtikrina, kad:

maistas būtų kokybiškas ir saugus,
paslaugų gavėjų specialūs poreikiai būtų perduoti tiekėjui,
kontrolės mechanizmai būtų įgyvendinti.

Rekomendacijos

Informuoti paslaugų gavėjus ir artimuosius apie dietisto funkcijas: kontrolė ir tarpininkavimas, o ne valgiaraščių sudarymas.

Aktyviau rinkti paslaugų gavėjų pageidavimus ir perduoti juos maisto paslaugų teikėjui, siekiant geresnio patiekalų pritaikymo prie individualių poreikių.

Organizuoti periodinį atsiliepimų rinkimą apie patiekalus, kad tiekėjas galėtų optimaliai derinti pasiūlymus.

Pabrėžti, kad individualizavimas priklauso nuo tiekėjo galimybių, o dietisto vaidmuo – užtikrinti informacijos sklaidą ir kontrolę.

Bendras paslaugų gavėjų pasitenkinimas suteiktų sveikatos priežiūros paslaugų kokybei vertinti, pasitenkinimo skalė (1–10 balų)

Daugiau nei 75% paslaugų gavėjų paslaugas vertina 9–10 balų.

Tai labai aukštas rodiklis, ypač globos įstaigų kontekste, kur paslaugų gavėjų sveikatos būklė dažnai riboja jų kasdienį komfortą.

Turimi duomenys:

Balas Skaičius

1 0

2 0

3 0

4 0

5 0

6 0

7 8

8 32

9 53

10 67

Iš viso 160

Apskaičiuojame sumą (*balas* × *skaičius*):

$$7 \times 8 = 56$$

$$8 \times 32 = 256$$

$$9 \times 53 = 477$$

$$10 \times 67 = 670$$

Suma: $56 + 256 + 477 + 670 = 1459$

Padalijame iš visų respondentų skaičiaus (160):

Vidutinis pasitenkinimo lygis = $\frac{1459}{160} \approx 9,12 \approx$

Rezultatas:

Paciento pasitenkinimo ASPĮ teikiamomis paslaugomis vidutinis lygis = 9

IŠVADOS

Sveikatos priežiūros padalinio darbą paslaugų gavėjai vertina ypač teigiamai.

Paslaugų gavėjai jaučiasi tinkamai prižiūrimi ir mato personalo pastangas.

Slaugytojų ir reabilitacijos specialistų darbas – vienas aukščiausiai vertinamų globos įstaigoje.

Tai rodo gerą komandinį darbą ir dėmesį individualiems poreikiams.

Bendravimas ir procedūrų atlikimas vertinamas labai teigiamai, o tai itin svarbu, nes globos įstaigose emocinė ir psichologinė aplinka daro didelę įtaką gyvenimo kokybei.

Dietisto darbas – santykinai silpniausia sritis, nors vertinimai vis tiek geri.

Tai rodo poreikį labiau individualizuoti mitybos konsultacijas.

Paslaugų prieinamumas – geras, atitinkantis globos įstaigos gyventojų poreikius, kurie dažnai reikalauja skubios prieigos prie specialistų.

Bendra pasitenkinimo skalė itin aukšta, kas patvirtina, kad įstaiga užtikrina aukšto lygio sveikatos priežiūros paslaugas.

SIŪLYMAI SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PADALINIO DARBO KOKYBEI GERINTI

1. Didesnė mitybos individualizacija stiprinti dietisto konsultacijų bei paaiškinimų dalį, suteikti daugiau informacijos apie mitybos pokyčių priežastis.

2. Tęsti kokybišką personalo bendravimo kultūrą organizuoti reguliarius mokymus apie bendravimą su paslaugų gavėjais,

3. Užtikrinti dar greitesnę reakcijos laiką. Nors vertinimas geras, vidutiniški įvertinimai gali rodyti: darbuotojų užimtumą tam tikru metu, vėlavimus vykstant į kambarius.

4. Stiprinti paslaugų gavėjų informavimą pateikti paaiškinimus paprastesne, paslaugų gavėjams suprantama kalba, naudoti vizualines atmintines (piktogramas, spalvos ir kt).

5. Reguliari analizė. Atskirų neigiamų įvertinimų nagrinėjimas padeda laiku identifikuoti smulkias problemas.

Parengė

Vyriausioji slaugytoja

Lina Guzelienė