

**PACIENTŲ LŪKESČIŲ IR PASITENKINIMO
RPLC FILIALŲ TEIKIAMOMIS
AMBULATORINĖMIS PASLAUGOMIS
ANALIZĖ 2024 M.**

**PACIENTŲ LŪKESČIŲ IR PASITENKINIMO
RPLC VILNIAUS FILIALO TEIKIAMOMIS
AMBULATORINĖMIS PASLAUGOMIS
ANALIZĖ 2024 M.**

I. APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

Tyrimo metodika

2024 metais sausio – gruodžio mėn. buvo atliktas RPLC Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus ir Vilniaus filialo Dienos psichiatrijos stacionaro bei Ambulatorinės psichosocialinės reabilitacijos skyrių pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Vilniaus filialo paslaugomis tyrimas ir surinktos pacientų užpildytos „Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos“.

Pacientai užpildę anketą ją palikdavo specialiose skyriuose esančiose dėžutėse. Anketa sudaryta 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, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“.

Remiantis minėtu ministro įsakymu, sugadintomis anketomis buvo laikomos tos anketos, kuriose nenurodytas atsakymas apie bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe balais skalėje nuo 1 iki 10 arba nurodyti keli atsakymai į šį klausimą. Sugadintos Vilniaus filialo anketos nesuvestos į spss ir neanalizuotos.

Duomenų suvedimas į spss programą vyko nuo 2024 m. sausio iki gruodžio mėn. pabaigos. Duomenų analizė atlikta naudojant spss programą nuo 2024 m. gruodžio pabaigos iki sausio pradžios.

Tyrimo tikslas: įvertinti RPLC Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2024 metais.

Apklausos imtis: anketinės anoniminės RPLC Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n) = 538 pacientas (išsamiau žiūrėti 1 lentelę).

Apklausa atlikta Vilniaus filialo skyriuose:

- 1) Ambulatoriniame skyriuje – toliau tekste Amb.sk.
- 2) Dienos psichiatrijos stacionaro bei Ambulatorinės psichosocialinės reabilitacijos skyriuose – toliau tekste DPSS

1 lentelė. Apklausos imtis (n=538)

VPLC skyriai	Respondentų sk.	Procentai
Amb.sk. (n=203)	203	37,7
DPSS (n= 335)	335	62,3

II. GAUTŲ DUOMENŲ ANALIZĖ

2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

Respublikinio priklausomybės ligų centro ambulatoriniame skyriuje didžioji dalis yra vyrai. Tačiau DPSS didesnę dalį pacientų sudaro moterys (52,2 proc.). Pacientų amžiaus vidurkis – 40,7 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=538)

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
Amb.sk. (n=203)	128	63,1	75	36,9	0	0
DPSS (n= 335)	160	47,8	175	52,2	0	0
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
Amb.sk. (n= 203)	43,4		19		73	
DPSS (n= 335)	37,9		18		69	
Bendra RPLC Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus amžiaus statistika: Vidurkis – 40,7m Jauniausias – 18m Vyriausias – 73m						

Didžioji dalis respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, Amb.sk. yra dirbantys (43,3 proc.). Didžiausia grupė DPSS irgi yra dirbantys asmenys (55,5 proc.) (3 lentelė).

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Vilniaus filialo ambulatorinį skyrių

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
Amb.sk. (n=203)	Studentas	2	1,0
	Dirbantysis	88	43,3
	Bedarbis	83	40,9
	Pensininkas	7	3,4
	Neįgalus	8	3,9
	Kiti	15	7,4
DPSS (n=335)	Studentas	14	4,2
	Dirbantysis	186	55,5
	Bedarbis	108	32,2
	Pensininkas	9	2,7
	Neįgalus	2	0,6
	Kiti	16	4,8

2.2. Registratūros darbo RPLC Vilniaus filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydymo įstaigos registratūros darbo vertinimą.

4 lentelė. Registratūros darbo vertinimas

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Amb.sk. (n=203)	Labai gerai	128	63,1
	Gerai	74	36,5
	Vidutiniškai	1	0,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
DPSS (n=335)	Labai gerai	302	63,1
	Gerai	33	36,5
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome pateiktoje lentelėje, didžioji dauguma DPSS ir Amb. sk. respondentų registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai. Ambulatorinio skyriaus – 0,5 proc. vidutiniškai (4 lentelė).

2.3. Gydytojų teikiamų paslaugų RPLC Vilniaus filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

5 lentelė. Gydytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Amb.sk. (n=203)	Labai gerai	131	64,5
	Gerai	71	35,0
	Vidutiniškai	1	0,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
DPSS (n=335)	Labai gerai	302	90,1
	Gerai	33	9,9
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dalis DPSS ir Amb.sk. respondentų įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai. Amb.sk. 0,5 proc. respondentų įvertino vidutiniškai (5 lentelė).

2.4. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų RPLC Vilniaus filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

6 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Amb.sk. (n= 203)	Labai gerai	122	60,1
	Gerai	80	39,4
	Vidutiniškai	1	0,5
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
DPSS (n= 335)	Labai gerai	302	90,1
	Gerai	33	9,9
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Visi DPSS ir Amb.sk. atsakiusieji respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Tik 1 Amb.sk pacientas vertino vidutiniškai (6 lentelė).

2.5. Socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų RPLC Vilniaus filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimą.

7 lentelė. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Amb.sk. (n= 203)	Labai gerai	43	21,2
	Gerai	36	17,7
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	124	61,1
DPSS (n= 335)	Labai gerai	302	90,1
	Gerai	33	9,9
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0

	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dalis respondentų nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Daugiau nei pusė Amb.sk. pacientų (61,1 proc.) nenurodė atsakymo (7 lentelė).

2.6. Psichologų teikiamų paslaugų RPLC Vilniaus filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie psichologų teikiamų paslaugų vertinimą.

8 lentelė. Psichologų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Amb.sk. (n= 203)	Labai gerai	44	21,7
	Gerai	34	16,7
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	125	61,6
DPSS (n= 335)	Labai gerai	302	90,1
	Gerai	33	9,9
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dalis atsakiusių respondentų vertino įstaigos psichologų darbą labai gerai ir gerai. Net 61,6 proc. Amb.sk. pacientų atsakymo nenurodė (8 lentelė).

2.7. Personalo pacientams suteiktos informacijos aiškumo, pakankamumo RPLC Vilniaus filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

9 lentelė. Personalo pacientams suteiktos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	Respondentų sk.	Procentai
Amb.sk. (n= 203)	Labai gerai	132	65,0
	Gerai	68	33,5
	Vidutiniškai	2	1,0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	0,5
DPSS (n=335)	Labai gerai	302	90,1
	Gerai	33	9,9
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0

	Nenurodė	0	0
--	----------	---	---

Beveik visi atsakiusieji pacientai nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai. 1 proc. Amb.sk pacientų įvertino vidutiniškai. 1 Amb.sk pacientas atsakymo nenurodė (9 lentelė).

2.8. Personalo pagarba apsilankymo gydymo įstaigoje metu

10 lentelė. Personalo pagarba apsilankymo RPLC Vilniaus filiale metu

Skirius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Amb.sk. (n= 203)	Labai gerai	181	89,2
	Gerai	22	10,8
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0
DPSS (n= 335)	Labai gerai	302	90,1
	Gerai	33	9,9
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Visi respondentai personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai (10 lentelė).

2.9. Ar rekomenduotų gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimiesiems

Taip pat buvo teiraujama ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Vilniaus filialą savo artimiesiems. Visi respondentai nurodė, kad rekomenduotų (11 lentelė).

11 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Vilniaus filialą savo artimiesiems

Skirius	Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
Amb.sk. (n= 203)	Tikrai taip	109	53,7
	Galbūt taip	94	46,3
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0
DPSS (n=335)	Tikrai taip	335	100,0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0

	Nenurodė	0	0
--	----------	---	---

2.10. Ar buvo neoficialiai mokėta, ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio

Buvo siekiama išsiaiškinti ar iš respondentų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir ar buvo neoficialiai mokėta. Visi respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko. Tik 1 Amb.sk pacientas atsakymo nenurodė ar buvo jam/jai užsiminta, kad reikia susimokėti (12 ir 13 lentelė).

12 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skirius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Amb.sk. (n= 203)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	203	100,0
	Nenurodė	0	0
DPSS (n= 335)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	335	100,0
	Nenurodė	0	0

13 lentelė. Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio RPLC Vilniaus filiale

Skirius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
Amb.sk. (n= 203)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	202	99,5
	Nenurodė	1	0,5
DPSS (n= 335)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	335	100,0
	Nenurodė	0	0

2.11. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

14 lentelė. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaškinimai

Skirius	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaškinimai?	Respondentų sk.	Procentai
Amb.sk. (n= 203)	Tikrai taip	199	98,0
	Galbūt taip	2	1,0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	2	1,0
	Nenurodė	0	0
DPSS (n=335)	Tikrai taip	335	100,0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome iš 14 lentelės duomenų, kad beveik visi DPSS ir Amb. sk. respondentai nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaškinimai. 2 Amb.sk respondentai nurodė, kad tikrai nebuvo sudaryta galimybė

2.12. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Vilniaus filialo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymą 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“)

Eil Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	0
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	0
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	76
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	462
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	538
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	538

Pacientų pasitenkinimo RPLC Vilniaus filialo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = $\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{538}{538} = 1,0$

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPĮ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

2.13. Bendras atsakymų vertinimas balais.

15 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis Vilniaus filialo Ambulatoriniame skyriuje

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2020 metais	Atsakymų vidurkis 2021 metais	Atsakymų vidurkis 2022 metais	Atsakymų vidurkis 2023 metais	Atsakymų vidurkis 2024 metais
Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	1,96	1,87	1,69	2,0	2,00
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	2,0	1,95	1,85	1,93	2,00
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	2,0	1,93	1,82	1,98	2,00
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	1,97	1,96	1,80	2,0	2,00
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	1,96	1,91	1,94	1,98	2,00
Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	2,0	1,95	1,89	1,86	1,99
Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje apsilankymo metu?	1,98	1,95	1,87	2,0	2,00
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	1,98	1,91	1,79	1,93	1,99
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	1,82	1,85	1,67	1,87	1,98
Bendras atsakymų vidurkis	1,96	1,92	1,81	1,95	2,00

16 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis Vilniaus filialo Dienos psichiatrijos stacionaro bei Ambulatorinės psichosocialinės rehabilitacijos skyriuose

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2022 metais	Atsakymų vidurkis 2023 metais	Atsakymų vidurkis 2024 metais
Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	2,0	2,0	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	2,0	2,0	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	2,0	2,0	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	2,0	2,0	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	1,99	2,0	2,0
Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	1,99	2,0	2,0
Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje apsilankymo metu?	1,99	2,0	2,0
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	1,11	1,1	2,0
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	2,0	2,0	2,0
Bendras atsakymų vidurkis	1,89	1,92	2,0

III. IŠVADOS

1. Didžioji dauguma DPSS ir Amb. sk. respondentų registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai. Ambulatorinio skyriaus – 0,5 proc. vidutiniškai.

2. Didžioji dalis DPSS ir Amb.sk. respondentų įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai. Amb.sk. 0,5 proc. respondentų įvertino vidutiniškai.
3. Beveik visi DPSS ir Amb.sk. atsakiusieji respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Tik 1 Amb.sk. pacientas vertino vidutiniškai.
4. Didžioji dalis respondentų nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Daugiau nei pusė Amb.sk. pacientų (61,1 proc.) nenurodė atsakymo.
5. Didžioji dalis atsakiusių respondentų vertino įstaigos psichologų darbą labai gerai ir gerai. Net 61,6 proc. Amb.sk. pacientų atsakymo nenurodė.
6. Beveik visi atsakiusieji pacientai nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai. 1 proc. Amb.sk. pacientų įvertino vidutiniškai. 1 Amb.sk. pacientas atsakymo nenurodė.
7. Visi respondentai personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai.
8. Visi respondentų nurodė, kad rekomenduotų šią įstaigą.
9. Visi respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko. Tik 1 Amb.sk. pacientas atsakymo nenurodė ar buvo jam/jai užsiminta, kad reikia susimokėti.
10. Beveik visi DPSS ir Amb. sk. respondentai nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. 2 Amb.sk. respondentai nurodė, kad tikrai nebuvo sudaryta galimybė.

IV. REKOMENDACIJOS

Esant galimybei paanalizuoti tyrime nurodytus nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis atvejus ambulatoriniame skyriuje.

PACIENTŲ LŪKESČIŲ IR PASITENKINIMO RPLC KAUNO FILIALO TEIKIAMOMIS AMBULATORINĖMIS PASLAUGOMIS ANALIZĖ 2024 M.

I. APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

Tyrimo metodika

2024 metais sausio – gruodžio mėn. buvo atliktas RPLC Kauno filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Kauno filialo paslaugomis tyrimas ir gautos pacientų užpildytos „Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos“.

Pacientai užpildę anketą ją palikdavo specialiose skyriuose esančiose dėžutėse. Anketa sudaryta 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, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“.

Remiantis minėtu ministro įsakymu, sugadintomis anketomis buvo laikomos tos anketos, kuriose nenurodytas atsakymas apie bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe balais skalėje nuo 1 iki 10 arba nurodyti keli atsakymai į šį klausimą. Sugadintos Kauno filialo anketos nesuvestos į spss ir neanalizuotos.

Duomenų suvedimas į spss programą vyko nuo 2024 m. sausio iki gruodžio pabaigos. Duomenų analizė atlikta naudojant spss programą nuo 2024 m. gruodžio iki sausio pradžios.

Tyrimo tikslas: įvertinti RPLC Kauno filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2024 metais.

Apklausos imtis: anketinės anoniminės RPLC Kauno filialo ambulatorinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n) = 407 pacientai (išsamiau žiūrėti 1 lentelę).

Apklausa atlikta Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje – toliau tekste Skyrius.

1 lentelė. Apklausos imtis (n=407)

VPLC skyriai	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 407)	407	100

II. GAUTŲ DUOMENŲ ANALIZĖ

2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

Respublikinio priklausomybės ligų centro Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje dauguma besigydančių yra vyrai. Pacientų amžiaus vidurkis – 43,5 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=407)

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
Skyrius (n=407)	296	72,7	111	27,3	0	0
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
Skyrius (n=407)	43,5		16		74	
Bendra RPLC Kauno filialo ambulatorinio skyriaus amžiaus statistika: Vidurkis – 43,5m Jauniausias – 16m Vyriausias – 74m						

Dauguma respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra nurodę savo socialinį statusą kaip „kita“. Ši grupė sudaro 38,3 proc. visų respondentų. Kita didžiausia grupė yra dirbantieji 30,7 proc. (3 lentelė).

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Kauno filialo ambulatorinį skyrių

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=407)	Nepilnametis	2	0,5
	Studentas	9	2,2
	Dirbantysis	125	30,7
	Bedarbis	113	27,8
	Pensininkas	2	0,5
	Neįgalus	0	0
	Kita	156	38,3

2.2. Registratūros darbo RPLC Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydymo įstaigos registratūros darbo vertinimą.

4 lentelė. Registratūros darbo vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius(n= 407)	Labai gerai	400	98,3
	Gerai	7	1,7
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome pateiktoje lentelėje, visi respondentai ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai (4 lentelė).

2.3. Gydytojų teikiamų paslaugų RPLC Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

5 lentelė. Gydytojo teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=407)	Labai gerai	400	98,3
	Gerai	7	1,7
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome pateiktoje lentelėje, visi respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai (5 lentelė).

2.4. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų RPLC Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

6 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=407)	Labai gerai	112	98,5
	Gerai	79	1,5
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Skyriuose visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai (6 lentelė).

2.5. Socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų RPLC Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimą.

7 lentelė. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=407)	Labai gerai	402	98,8
	Gerai	5	1,2
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Atsakymą pateikę pacientai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai (7 lentelė).

2.6. Psichologų teikiamų paslaugų RPLC Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie psichologų teikiamų paslaugų vertinimą.

8 lentelė. Psichologų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=407)	Labai gerai	402	98,8
	Gerai	5	1,2
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Visi respondentai vertino įstaigos psichologų darbą labai gerai ir gerai (8 lentelė).

2.7. Personalo pacientams suteiktos informacijos aiškumo, pakankamumo RPLC Kauno filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

9 lentelė. Personalo pacientams suteiktos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=407)	Labai gerai	403	99,0
	Gerai	4	1,0
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0

	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Visi respondentai atsakė, kad personalo suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai. (9 lentelė).

2.8. Personalo pagarba apsilankymo gydymo įstaigoje metu

10 lentelė. Personalo pagarba apsilankymo RPLC Kauno filiale metu

Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=407)	Labai gerai	403	99,0
	Gerai	4	1,0
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Visi respondentai vertino personalo pagarbą gydymo metu labai gerai ir gerai (10 lentelė).

2.9. Ar rekomenduotų gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimiesiems

Taip pat buvo teirujamasi ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Kauno filialą savo artimiesiems. Visi respondentai nurodė, kad rekomenduotų (11 lentelė).

11 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Kauno filialą savo artimiesiems

Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis mūsų gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 407)	Tikrai taip	401	98,5
	Galbūt taip	6	1,5
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

2.10. Ar buvo neoficialiai mokėta, ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio

Buvo siekiama išsiaiškinti ar iš respondentų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir ar buvo neoficialiai mokėta. Visi respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko (12 ir 13 lentelė).

12 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=407)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0

	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	407	100,0
	Nenurodė	0	0

13 lentelė. Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio RPLC Kauno filiale

Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=407)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	407	100,0
	Nenurodė	0	0

2.11. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

14 lentelė. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

Skyrius	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=407)	Tikrai taip	407	100,0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome iš duomenų, dauguma respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai (14 lentelė)

2.12. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Kauno filialo ambulatorinio skyriaus teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymą 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“)

Eil Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0

4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	0
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	1
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	32
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	374
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	407
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	407

Pacientų pasitenkinimo RPLC Kauno

filialo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = $\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{407}{407} = 1$

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPĮ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

2.13. Bendras atsakymų vertinimas balais.

15 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2020 metais	Atsakymų vidurkis 2021 metais	Atsakymų vidurkis 2022 metais	Atsakymų vidurkis 2023 metais	Atsakymų vidurkis 2024 metais
Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	1,98	2,0	1,99	1,99	1,98
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	1,98	1,99	1,99	1,99	1,98
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	2,0	1,99	1,99	1,90	1,98
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	1,98	1,98	2,0	1,45	1,98
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	1,97	1,98	2,0	1,65	1,99
Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	1,96	1,98	1,98	1,93	1,99
Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje apsilankymo metu?	1,94	1,99	2,0	1,99	1,99

Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	1,97	2,0	1,99	1,98	2,00
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	1,89	1,98	1,98	1,93	1,99
Bendras atsakymų vidurkis	1,96	1,98	1,99	1,65	1,99

III. IŠVADOS

- 1 Visi respondentai ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai.
- 2 Visi respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai.
- 3 Visi nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai.
- 4 Visi socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai.
- 5 Visi respondentai vertino įstaigos psichologų darbą labai gerai ir gerai.
- 6 Visi pacientai atsakė, kad personalo suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai.
- 7 Visi respondentai vertino personalo pagarbą gydymo metu labai gerai ir gerai.
- 8 Visi respondentai nurodė, kad rekomenduotų šią įstaigą.
- 9 Visi respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko.
- 10 Visi respondentai nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai.

IV. REKOMENDACIJOS

Panagrinėti ar respondentai atidžiai pildė apklausas, kad būtų galima užtikrinti tokio kiekio teigiamų atsakymų validumą.

PACIENTŲ LŪKESČIŲ IR PASITENKINIMO RPLC KLAIPĖDOS FILIALO TEIKIAMOMIS AMBULATORINĖMIS PASLAUGOMIS ANALIZĖ 2024 M.

I. APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

Tyrimo metodika

2024 metais sausio – gruodžio mėn. buvo atliktas RPLC Klaipėdos filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Klaipėdos filialo paslaugomis tyrimas ir surinktos pacientų užpildytos „Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos“.

Pacientai užpildę anketą ją palikdavo specialiose skyriuose esančiose dėžutėse. Anketa sudaryta 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, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“.

Remiantis minėtu ministro įsakymu, sugadintomis anketomis buvo laikomos tos anketos, kuriose nenurodytas atsakymas apie bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe balais skalėje nuo 1 iki 10 arba nurodyti keli atsakymai į šį klausimą. Sugadintų Klaipėdos filialo anketų nebuvo.

Duomenų suvedimas į spss programą vyko nuo 2024 m. sausio iki gruodžio pabaigos. Duomenų analizė atlikta naudojant spss programą nuo 2024 m. gruodžio pabaigos iki sausio pradžios,

Tyrimo tikslas: įvertinti RPLC Klaipėdos filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2024 metais.

Apklausos imtis: anketinės anoniminės RPLC Klaipėdos filialo ambulatorinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n) = 32 pacientai (išsamiau žiūrėti 1 lentelę).

Apklausa atlikta Klaipėdos filialo ambulatoriniame skyriuje – toliau tekste Skyrius.

1 lentelė. Apklausos imtis (n=32)

VPLC skyriai	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=32)	32	100

II. GAUTŲ DUOMENŲ ANALIZĖ

2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

Respublikinio priklausomybės ligų centro Klaipėdos filialo ambulatoriniame skyriuje dauguma besigydančių yra vyrai. Pacientų amžiaus vidurkis – 44,2 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=32)

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
Skyrius (n=32)	16	50	15	46,9	1	3,1
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
Skyrius (n=32)	44,2		18		66	
Bendra RPLC Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus amžiaus statistika: Vidurkis – 44,2m Jauniausias – 20m Vyriausias – 66m						

Didžioji dalis respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra bedarbiai ir dirbantieji (34,4 proc.) (3 lentelė).

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Klaipėdos filialo ambulatorinį skyrių

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=32)	Studentas	1	3,1
	Dirbantysis	11	34,4
	Bedarbis	11	34,4
	Pensininkas	2	6,3
	Neįgalus	2	6,3
	Kita	2	6,3
	Nenurodė	3	9,4

2.2. Registratūros darbo RPLC Klaipėdos filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydymo įstaigos registratūros darbo vertinimą.

4 lentelė. Registratūros darbo vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius(n=32)	Labai gerai	24	75,0
	Gerai	8	25,0
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome pateiktoje lentelėje, visi respondentai ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai (4 lentelė).

2.3. Gydytojų teikiamų paslaugų RPLC Klaipėdos filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

5 lentelė. Gydytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=32)	Labai gerai	25	78,1
	Gerai	7	21,9
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Visi atsakiusieji respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai (5 lentelė).

2.4. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų RPLC Klaipėdos filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

6 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=32)	Labai gerai	25	78,1
	Gerai	6	18,8
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	3,1

Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai, 1 respondentas nenurodė (6 lentelė).

2.5. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų RPLC Klaipėdos filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimą.

7 lentelė. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 32)	Labai gerai	13	40,6
	Gerai	3	9,4
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	16	50,0

Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai. Lygiai pusė pacientų nenurodė atsakymo (7 lentelė).

2.6. Psichologo teikiamų paslaugų RPLC Klaipėdos filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie psichologų teikiamų paslaugų vertinimą.

8 lentelė. Psichologų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 32)	Labai gerai	15	46,9
	Gerai	2	6,3
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	15	46,9

Beveik visi respondentai įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai ir gerai. 46,9 proc. pacientų atsakymo (8 lentelė).

2.7. Personalo pacientams suteiktos informacijos aiškumo, pakankamumo RPLC Klaipėdos filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

9 lentelė. Personalo pacientams suteiktos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=32)	Labai gerai	24	75,0
	Gerai	7	21,9
	Vidutiniškai	0	0

	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	3,1

Visi atsakiusieji pacientai nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai, 1 pacientas atsakymo nenurodė (9 lentelė).

2.8. Personalo pagarba apsilankymo gydymo įstaigoje metu

10 lentelė. Personalo pagarba apsilankymo RPLC Klaipėdos filiale metu

Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=32)	Labai gerai	25	78,1
	Gerai	6	18,8
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	1	3,1

Visi atsakiusieji respondentai personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai ir 1 atsakymo nenurodė (10 lentelė).

2.9. Ar rekomenduotų gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimiesiems

Taip pat buvo teiraujama ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Klaipėdos filialą savo artimiesiems. Dauguma respondentų nurodė, kad tikrai rekomenduotų, 2 respondentai atsakymo nenurodė (11 lentelė).

11 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Klaipėdos filialą savo artimiesiems

Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=32)	Tikrai taip	20	62,5
	Galbūt taip	9	28,1
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	1	3,1
	Nenurodė	2	6,3

2.10. Ar buvo neoficialiai mokėta, ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio

Buvo siekiama išsiaiškinti ar iš respondentų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir ar buvo neoficialiai mokėta. Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko, atsakymo nenurodė keli pacientai (12 ir 13 lentelė).

12 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=32)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	31	96,9
	Nenurodė	1	3,1

13 lentelė. Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio RPLC Klaipėdos filiale

Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=32)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	31	96,9
	Nenurodė	1	3,1

2.11. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

14 lentelė. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

Skyrius	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=32)	Tikrai taip	29	90,6
	Galbūt taip	2	6,3
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	1	3,1
	Nenurodė	0	0

Kaip matome iš 14 lentelės duomenų, didžioji dalis respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. Neigiamą atsakymą nurodė 1 pacientas.

2.12. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Klaipėdos filialo ambulatorinio skyriaus teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymą 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“)

Eil Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	1
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	0
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	1
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	1
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	29
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	32
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	32

Pacientų pasitenkinimo RPLC

Klaipėdos filialo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis
 Teigiamo įvertinimo anketų skaičius = $\frac{31}{32} = 0,97$
 Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPĮ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

2.13. Bendras atsakymų vertinimas balais.

15 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2020 metais	Atsakymų vidurkis 2021 metais	Atsakymų vidurkis 2022 metais	Atsakymų vidurkis 2023 metais	Atsakymų vidurkis 2024 metais
Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	2,0	2,0	2,0	2,0	1,97
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	2,0	2,0	1,96	2,0	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	2,0	1,83	1,83	1,76	2,0

Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	2,0	2,0	2,0	1,97	2,0
Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje apsilankymo metu?	2,0	2,0	2,0	1,97	2,0
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	2,0	2,0	2,0	2,0	1,93
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	1,56	1,25	1,82	1,93	1,94
Bendras atsakymų vidurkis	1,95	1,89	1,96	1,96	1,98

III. IŠVADOS

1. Visi RPLC Klaipėdos filialo respondentai ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai.
2. Visi atsakiusieji respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai.
3. Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai, 1 asmuo nenurodė.
4. Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai. 50,0 proc. pacientų nenurodė atsakymo.
5. Respondentai psichologų darbą vertino labai gerai ir gerai. 46,9 proc. pacientų atsakymo nenurodė.
6. Visi atsakiusieji pacientai nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai, 1 pacientas atsakymo nenurodė.
7. Visi atsakiusieji respondentai personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai, 1 atsakymo nenurodė.
8. Dauguma respondentų nurodė, kad tikrai rekomenduotų šią gydymo įstaigą, 1 įvertino labai blogai ir 2 nenurodė.
9. Visi atsakiusieji respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko, atsakymas nenurodytas 2 kartus anketose.

10. Didžioji dalis respondentų nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai. 1 pacientas atsakymo nenurodė.

IV. REKOMENDACIJOS

Kitais metais, jei bus galimybių, atsiųsti daugiau užpildytų ambulatorinių paslaugų vertinimo anketų.

PACIENTŲ LŪKESČIŲ IR PASITENKINIMO RPLC ŠIAULIŲ FILIALO TEIKIAMOMIS AMBULATORINĖMIS PASLAUGOMIS ANALIZĖ 2024 M.

I. APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

Tyrimo metodika

2024 metais sausio - gruodžio buvo atliktas RPLC Šiaulių filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Šiaulių filialo paslaugomis tyrimas ir gautos pacientų užpildytos „Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos“.

Pacientai užpildę anketą ją palikdavo specialiose skyriuose esančiose dėžutėse. Anketa sudaryta 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, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“.

Remiantis minėtu ministro įsakymu, sugadintomis anketomis buvo laikomos tos anketos, kuriose nenurodytas atsakymas apie bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe balais skalėje nuo 1 iki 10 arba nurodyti keli atsakymai į šį klausimą. Sugadintų Šiaulių filialo anketų nebuvo.

Duomenų suvedimas į spss programą vyko nuo 2024 m. sausio iki gruodžio pabaigos. Duomenų analizė atlikta naudojant spss programą nuo 2024 m. gruodžio pabaigos iki sausio pradžios.

Tyrimo tikslas: įvertinti RPLC Šiaulių filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2024 metais.

Apklausos imtis: anketinės anoniminės RPLC Šiaulių filialo ambulatorinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n) = 139 pacientai (išsamiau žiūrėti 1 lentelę).

Apklausa atlikta Šiaulių filialo ambulatoriniame skyriuje – toliau tekste Skyrius.

1 lentelė. Apklausos imtis (n=139)

VPLC skyriai	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=139)	139	100

II. GAUTŲ DUOMENŲ ANALIZĖ

2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

Respublikinio priklausomybės ligų centro Šiaulių filialo ambulatoriniame skyriuje daugiau besigydančių yra vyrų. Pacientų amžiaus vidurkis – 41,6 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=65)

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
Skyrius (n=139)	96	69,1	43	30,9	0	0
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
Skyrius (n= 139)	42,8		24		67	
Bendra RPLC Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus amžiaus statistika: Vidurkis – 42,81m Jauniausias – 24m Vyriausias – 67m						

Dauguma respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra dirbantieji (67,6 proc. 94 resp.) ir bedarbiai (17,3 proc. 24 resp.) (3 lentelė).

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Šiaulių filialo ambulatorinį skyrių

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=139)	Studentas	2	1,4
	Dirbantysis	94	67,6
	Bedarbis	24	17,3
	Pensininkas	0	0
	Neįgalus	6	4,3
	Kita	10	7,2
	Nenurodė	3	2,2

2.2. Registratūros darbo RPLC Šiaulių filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydymo įstaigos registratūros darbo vertinimą.

4 lentelė. Registratūros darbo vertinimas

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius(n=139)	Labai gerai	111	79,9
	Gerai	28	20,1
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome pateiktoje lentelėje, visi respondentai ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai (4 lentelė).

2.3. Gydytojų teikiamų paslaugų RPLC Šiaulių filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

5 lentelė. Gydytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=139)	Labai gerai	100	71,9
	Gerai	36	25,9
	Vidutiniškai	3	2,2
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dalis respondentų įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai (5 lentelė).

2.4. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų RPLC Šiaulių filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

6 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skirius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=139)	Labai gerai	111	79,9
	Gerai	28	20,1
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Didžioji dalis respondentų įstaigos slaugytojų darbą vertino labai gerai ir gerai (6 lentelė).

2.5. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų RPLC Šiaulių filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimą.

7 lentelė. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=139)	Labai gerai	104	74,8
	Gerai	35	25,2
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Visi atsakiusieji nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina teigiamai (7 lentelė).

2.6. Psichologų teikiamų paslaugų RPLC Šiaulių filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie psichologų teikiamų paslaugų vertinimą.

8 lentelė. Psichologų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=139)	Labai gerai	106	76,3
	Gerai	31	22,3
	Vidutiniškai	2	1,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Dauguma atsakiusiųjų įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai ir gerai (8 lentelė).

2.7. Personalo pacientams suteiktos informacijos aiškumo, pakankamumo RPLC Šiaulių filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

9 lentelė. Personalo pacientams suteiktos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=139)	Labai gerai	103	74,1
	Gerai	35	25,2
	Vidutiniškai	1	0,7
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0

	Nenurodė	0	0
--	----------	---	---

Didžioji dalis nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai (9 lentelė).

2.8. Personalo pagarba apsilankymo gydymo įstaigoje metu

10 lentelė. Personalo pagarba apsilankymo RPLC Šiaulių filiale metu

Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=139)	Labai gerai	106	76,3
	Gerai	33	23,7
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Respondentai personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai (10 lentelė)

2.9. Ar rekomenduotų gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimiesiems

Taip pat buvo teiraujama ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Šiaulių filialą savo artimiesiems. Visi respondentai nurodė, kad rekomenduotų (11 lentelė).

11 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Šiaulių filialą savo artimiesiems

Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=139)	Tikrai taip	125	89,9
	Galbūt taip	14	10,1
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

2.10. Ar buvo neoficialiai mokėta, ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio

Buvo siekiama išsiaiškinti ar iš respondentų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir ar buvo neoficialiai mokėta. Visi respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko (12,13 lentelė).

12 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=139)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0

	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	139	100
	Nenurodė	0	0

13 lentelė. Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio RPLC Šiaulių filiale

Skyrius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=139)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	139	100
	Nenurodė	0	0

2.11. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

14 lentelė. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

Skyrius	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=139)	Tikrai taip	124	89,2
	Galbūt taip	15	10,8
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome iš 14 lentelės duomenų, respondentai nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai.

2.12. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Šiaulių filialo ambulatorinio skyriaus teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymą 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“)

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0

3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	2
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	3
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	28
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	106
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	139
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	139

Pacientų pasitenkinimo RPLC

Šiaulių filialo teikiamomis $\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis}} = \frac{139}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = 139 = 1,0$

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPĮ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

2.13. Bendras atsakymų vertinimas balais.

15 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2020 metais	Atsakymų vidurkis 2021 metais	Atsakymų vidurkis 2022 metais	Atsakymų vidurkis 2024 metais	Atsakymų vidurkis 2024 metais
Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	2,0	1,98	2,0	2,0	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	2,0	1,97	1,93	2,0	1,98
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	2,0	1,97	1,98	2,0	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	2,0	1,98	2,0	1,98	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	2,0	1,98	1,98	2,0	1,99
Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	2,0	1,95	1,86	2,0	1,99

Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje apsilankymo metu?	2,0	1,98	2,0	2,0	2,0
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	2,0	1,97	1,93	2,0	2,0
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	2,0	1,89	1,87	2,0	2,0
Bendras atsakymų vidurkis	2,0	1,96	1,95	1,99	2,0

III. IŠVADOS

1. Beveik visi RPLC Šiaulių filialo respondentai ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai.
2. Daugelis respondentų įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai.
3. Visi respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai.
4. Visi atsakiusieji nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai.
5. Beveik visi pacientai įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai ir gerai, 2 respondentai vidutiniškai.
6. Dauguma pacientų nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai.
7. Visi respondentai personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai.
8. Visi respondentai nurodė, kad rekomenduotų RPLC Šiaulių filialą savo artimiesiems.
9. Visi respondentai nurodė, kad iš jų tikrai nebuvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko.
10. Respondentai nurodė, kad jiems tikrai buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

IV. REKOMENDACIJOS

Išnagrinėti tuos atvejus, kuriuose respondentai paslaugas vertino vidutiniškai

PACIENTŲ LŪKESČIŲ IR PASITENKINIMO RPLC PANEVĖŽIO FILIALO TEIKIAMOMIS AMBULATORINĖMIS PASLAUGOMIS ANALIZĖ 2024 M.

I. APKLAUSOS ORGANIZAVIMO TVARKA IR METODAI

Tyrimo metodika

2024 metais sausio – gruodžio buvo atliktas RPLC Panevėžio filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimo teikiamomis RPLC Klaipėdos filialo paslaugomis tyrimas ir surinktos pacientų užpildytos „Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketos“.

Pacientai užpildė anketą ją palikdavo specialiose skyriuose esančiose dėžutėse. Anketa sudaryta 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, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“.

Remiantis minėtu ministro įsakymu, sugadintomis anketomis buvo laikomos tos anketos, kuriose nenurodytas atsakymas apie bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe balais skalėje nuo 1 iki 10 arba nurodyti keli atsakymai į šį klausimą. Sugadintų Panevėžio filialo anketų nebuvo.

Duomenų suvedimas į spss programą vyko nuo 2024 m. sausio iki gruodžio pabaigos. Duomenų analizė atlikta naudojant spss programą nuo 2024 m. gruodžio pabaigos iki sausio pradžios.

Tyrimo tikslas: įvertinti RPLC Panevėžio filialo ambulatorinio skyriaus pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis 2024 metais.

Apklausos imtis: anketinės anoniminės RPLC Panevėžio filialo ambulatorinio skyriaus pacientų apklausos imtis (n) = 233 pacientai (išsamiau žiūrėti 1 lentelę).

Apklausa atlikta Panevėžio filialo ambulatoriniame skyriuje – toliau tekste Skyrius.

1 lentelė. Apklausos imtis (n=233)

VPLC skyriai	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=233)	233	100

II. GAUTŲ DUOMENŲ ANALIZĖ

2.1. Sociodemografiniai respondentų duomenys

Respublikinio priklausomybės ligų centro Panevėžio filialo ambulatoriniame skyriuje gydomi daugiau vyrų nei moterų. Pacientų amžiaus vidurkis – 46,4 metai. Išsamesnė informacija pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Sociodemografiniai respondentų duomenys pagal skyrius (n=204)

Lytis						
Skyriai	Vyrai		Moterys		Nenurodė	
	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.	Resp.	Proc.
Skyrius (n=233)	157	67,4	76	32,6	0	0
Amžius						
Skyriai	Vidurkis (metais)		Jauniausias (metais)		Vyriausias (metais)	
Skyrius (n=233)	46,4		21		78	
Bendra RPLC Vilniaus filialo ambulatorinio skyriaus amžiaus statistika: Vidurkis – 46,4m Jauniausias – 21m Vyriausias – 78m						

Beveik pusė respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra dirbantieji (40,7 proc. 83 resp.), ir bedarbiai (38,6 proc. 79 resp.) (3 lentelė).

3 lentelė. Respondentų užimtumo duomenys pagal RPLC Panevėžio filialo ambulatorinį skyrių

Skyrius	Koks jūsų užimtumas	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=233)	Studentas	10	4,3
	Dirbantysis	154	66,1
	Bedarbis	43	18,5
	Pensininkas	14	6,0
	Neįgalus	12	10,3

2.2. Registratūros darbo RPLC Panevėžio filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydymo įstaigos registratūros darbo vertinimą.

4 lentelė. Registratūros darbo vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius(n=233)	Labai gerai	167	71,7
	Gerai	66	28,2
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome pateiktoje lentelėje, visi respondentai ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai (4 lentelė).

2.3. Gydytojų teikiamų paslaugų RPLC Panevėžio filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie gydytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

5 lentelė. Gydytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n= 233)	Labai gerai	209	89,7
	Gerai	24	10,3
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai. (5 lentelė).

2.4. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų RPLC Panevėžio filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimą.

6 lentelė. Medicinos slaugytojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=233)	Labai gerai	197	84,5
	Gerai	35	15,0
	Vidutiniškai	1	0,4
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Beveik visi respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai, 1 įvertino vidutiniškai (6 lentelė).

2.5. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų RPLC Panevėžio filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimą.

7 lentelė. Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=233)	Labai gerai	147	63,1
	Gerai	86	36,9
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Beveik visi respondentai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai, 2 pacientai – vidutiniškai ir 2 labai blogai (7 lentelė).

2.6. Psichologų teikiamų paslaugų RPLC Panevėžio filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

Toliau pateikiami respondentų atsakymų pasiskirstymai apie psichologų teikiamų paslaugų vertinimą.

8 lentelė. Psichologų teikiamų paslaugų vertinimas

Skyrius	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=233)	Labai gerai	169	72,5
	Gerai	62	26,6
	Vidutiniškai	2	0,9
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Beveik visi atsakiusieji respondentai įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai ir gerai. 2 pacientai įvertino vidutiniškai (8 lentelė).

2.7. Personalo pacientams suteiktos informacijos aiškumo, pakankamumo RPLC Panevėžio filialo ambulatoriniame skyriuje vertinimas

9 lentelė. Personalo pacientams suteiktos informacijos vertinimas

Skyrius	Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=233)	Labai gerai	151	64,8
	Gerai	82	35,2
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0

	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Visi respondentai nurodė, kad personalo suteikiama informacija yra labai gerai ir gerai suprantama ir pakankama (9 lentelė).

2.8. Personalo pagarba apsilankymo gydymo įstaigoje metu

10 lentelė. Personalo pagarba apsilankymo RPLC Panevėžio filiale metu

Skyrius	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje metu ?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=233)	Labai gerai	174	74,7
	Gerai	59	25,3
	Vidutiniškai	0	0
	Blogai	0	0
	Labai blogai	0	0
	Nenurodė	0	0

Visi respondentai personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai (10 lentelė).

2.9. Ar rekomenduotų gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimiesiems

Taip pat buvo teiraujama ir respondentų nuomonės apie tai, ar jie rekomenduotų RPLC Panevėžio filialą savo artimiesiems. Visi respondentai nurodė, kad rekomenduotų (11 lentelė).

11 lentelė. Ar rekomenduotų RPLC Panevėžio filialą savo artimiesiems

Skyrius	Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=233)	Tikrai taip	226	97,0
	Galbūt taip	7	3,0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

2.10. Ar buvo neoficialiai mokėta, ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio

Buvo siekiama išsiaiškinti ar iš respondentų buvo reikalaujama/tikimasi kyšio ir ar buvo neoficialiai mokėta. Visi respondentai nurodė, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko, o kad galbūt personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, nurodė 1 pacientas (12, 13 lentelė).

12 lentelė. Ar teko neoficialiai mokėti

Skyrius	Ar teko neoficialiai mokėti?	Respondentų sk.	Procentai
Skyrius (n=233)	Tikrai taip	0	0

	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	233	100,0
	Nenurodė	0	0

13 lentelė. Ar buvo reikalaujama/tikimasi kyšio RPLC Panevėžio filiale

Skirius	Ar RPLC filialo personalas buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti, tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=233)	Tikrai taip	0	0
	Galbūt taip	0	0
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	233	100,0
	Nenurodė	0	0

2.11. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

14 lentelė. Ar buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai

Skirius	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	Respondentų sk.	Procentai
Skirius (n=233)	Tikrai taip	225	96,6
	Galbūt taip	8	3,4
	Abejoju	0	0
	Galbūt ne	0	0
	Tikrai ne	0	0
	Nenurodė	0	0

Kaip matome iš 14 lentelės duomenų, respondantai nurodė, kad jiems buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai.

2.12. „Pacientų pasitenkinimo RPLC Panevėžio filialo ambulatorinio skyriaus teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“ (pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymą 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“)

Eil. Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0

2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	0
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	0
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	22
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	114
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	97
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	233
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	233

Pacientų pasitenkinimo RPLC

Panevėžio filialo teikiamomis Teigiamo įvertinimo anketų skaičius 233
asmens sveikatos priežiūros = Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų = $\frac{233}{233} = 1,00$
paslaugomis lygis anketų skaičius

Teigiamo įvertinimo anketos – anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas ASPĮ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas 7-10.

2.13. Bendras atsakymų vertinimas balais.

15 lentelė. Pacientų pasitenkinimo lygis

Klausimas	Atsakymų vidurkis 2020 metais	Atsakymų vidurkis 2021 metais	Atsakymų vidurkis 2022 metais	Atsakymų vidurkis 2023 metais	Atsakymų vidurkis 2024 metais
Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?	1,95	1,89	1,98	1,89	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?	1,95	1,93	1,99	1,98	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?	1,95	1,93	1,98	1,99	1,99
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą?	1,95	1,97	1,98	1,96	2,0
Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą?	1,97	1,95	1,98	1,98	1,99
Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?	1,93	1,87	1,98	1,98	1,98

Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje apsilankymo metu?	1,95	1,97	1,99	1,98	2,0
Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?	1,94	1,91	1,97	1,98	1,98
Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai?	1,88	1,48	2,0	1,95	2,0
Bendras atsakymų vidurkis	1,94	1,87	1,98	1,97	1,99

III. IŠVADOS

1. Dauguma RPLC Panevėžio filialo respondentų ambulatorinio skyriaus registratūros darbą vertino labai gerai ir gerai.
2. Respondentai įstaigos gydytojų darbą vertino labai gerai ir gerai.
3. Beveik visi respondentai nurodė, kad slaugytojų darbą vertina labai gerai ir gerai, 1 respondentas įvertino vidutiniškai.
4. Beveik visi respondentai nurodė, kad įstaigos socialinių darbuotojų darbą vertina labai gerai ir gerai.
5. Beveik visi atsakiusieji respondentai įstaigos psichologų darbą vertino labai gerai ir gerai, 2 respondentai įvertino vidutiniškai.
6. Visi pacientai nurodė, kad personalo jiems suteiktos informacijos suprantamumą ir pakankamumą vertina labai gerai ir gerai
7. Visi respondentai personalo pagarbą gydymo metu vertino labai gerai ir gerai.
8. Visi respondentai nurodė, kad rekomenduotų šią įstaigą kitiems.
9. Visi respondentai nurodė, kad neoficialiai mokėti tikrai neteko.
10. Respondentai nurodė, kad jiems buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai.

IV. REKOMENDACIJOS

Esant galimybei paanalizuoti tyrime nurodytus vidutinio pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis atvejus ambulatoriniame skyriuje.

„Pacientų pasitenkinimo RPLC visų filialų ambulatorinio skyriaus teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis“

Eil Nr.	Anketos	Skaičius, vnt.
1	Anketos, kuriose įvertinimas „1“	0
2	Anketos, kuriose įvertinimas „2“	0
3	Anketos, kuriose įvertinimas „3“	0
4	Anketos, kuriose įvertinimas „4“	0
5	Anketos, kuriose įvertinimas „5“	0
6	Anketos, kuriose įvertinimas „6“	1
7	Anketos, kuriose įvertinimas „7“	2
8	Anketos, kuriose įvertinimas „8“	27
9	Anketos, kuriose įvertinimas „9“	251
10	Anketos, kuriose įvertinimas „10“	1068
11	Iš viso tinkamai užpildytų anketų	1349
12	Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų	1349

Pacientų pasitenkinimo RPLC
visų filialų teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis = $\frac{\text{Teigiamo įvertinimo anketų skaičius}}{\text{Visų apklausoje dalyvavusių tinkamų anketų skaičius}} = \frac{1348}{1349} = 1,0$

AMBULATORINIŲ ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ VERTINIMO ANKETA

Gerb. Paciente (Paciento atstove),

Dėkojame, kad pasirinkote mūsų gydymo įstaigą. Mes nuolat siekiame gerinti teikiamų paslaugų kokybę, teikti pacientų lūkesčius atitinkančias sveikatos priežiūros paslaugas, todėl Jūsų nuomonė mums labai svarbi. Maloniai prašytume užpildyti šią anketą.

Anketa anoniminė, Jūsų atsakymai bus analizuojami tik apibendrintos statistikos tikslu, todėl neturės jokios įtakos Jūsų (Jūsų atstovaujamo paciento) tolesniems santykiams su mūsų gydymo įstaigos personalu.

Paciento (Jūsų atstovaujamo paciento) amžius (metais): _____

Paciento (Jūsų atstovaujamo paciento) lytis (tai, kas tinka, pabraukti): Vyras Moteris

Paciento socialinė padėtis (tai, kas tinka, pabraukti): Nepilnametis / Studentas / Dirbantysis

/ Bedarbis / Pensininkas / Neįgalus/ Kita

Eil. Nr.	Klausimas (žymėti tik vieną atsakymą)	Atsakymą žymėti tik vieną				
		Labai gerai	Gerai	Vidutiniškai	Blogai	Labai blogai
1.	Kaip vertinate mūsų gydymo įstaigos registratūros darbą?					
2.	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos gydytojų darbą?					
3.	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos slaugytojų darbą?					
4.	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos socialinių darbuotojų darbą? <i>Jei nesinaudojote šio specialisto paslaugomis, šios eilutės nepildykite</i>					
5.	Kaip Jūs vertinate mūsų gydymo įstaigos psichologų darbą? <i>Jei nesinaudojote šio specialisto paslaugomis, šios eilutės nepildykite</i>					
6.	Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai?					
7.	Kaip Jūs vertinate personalo pagarbą mūsų gydymo įstaigoje apsilankymo metu?					

Eil Nr.	Klausimas (žymėti tik vieną atsakymą)	Tikrai taip	Galbūt taip	Abejoju	Galbūt ne	Tikrai ne					
8.	Ar rekomenduotumėte gydytis šioje gydymo įstaigoje savo artimam žmogui?										
9.	Ar teko neoficialiai mokėti ? Jei taip, pažymėkite kokiais atvejais:										
	<input type="checkbox"/> už tai, kad Jus priimtų konsultacijai / gydymui?										
	<input type="checkbox"/> gydytojui?										
	<input type="checkbox"/> psichikos sveikatos slaugytojui?										
	<input type="checkbox"/> slaugytojo padėjėjui?										
	<input type="checkbox"/> kitam mūsų įstaigos specialistui?										
10.	Ar RPLC filialo personalas (gydytojas, slaugytojas, slaugytojo padėjėjas ar kt.) buvo užsiminęs, kad reikia sumokėti tačiau Jūs neoficialiai nemokėjote?										
11.	Ar Jums buvo sudaryta galimybė susipažinti su paciento teisėmis, ar esant reikalui buvo teikiami paaiškinimai ?										
12.	Prašome įvertinti savo bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe balais skalėje nuo 1 iki 10 (atsakymą žymėti tik vieną):										
Labai blogai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Labai gerai

Dėkojame Jums už atsakymus ir linkime geros sveikatos