



## VIEŠOJI ĮSTAIGA REGIONINĖ TELŠIŲ LIGONINĖ

### PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOMIS APKLAUSOS REZULTATŲ ATASKAITA UŽ 2025 M.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. V-338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“, įstaigoje nustatyta tvarka buvo vykdoma pacientų pasitenkinimo stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis apklausa. Viešosios įstaigos Regioninės Telšių ligoninės (toliau – ligoninė) pacientai, gydomi stacionare turėjo galimybę išreikšti savo nuomonę apie suteiktų paslaugų kokybę. Apklausai vykdyti pacientams ir jų atstovams buvo sudarytos dvi galimybės: pildyti popierinę anketą arba elektroninę formą. Elektroninę anketą pacientai galėjo rasti ligoninės interneto svetainėje <https://rtl.lrv.lt/lt/pacientui/apklauso/>. Apklausa buvo vykdoma ištisus metus. Pacientų apklausai buvo naudojama standartizuota paciento pasitenkinimo asmens sveikatos priežiūros paslaugomis anketa, ją papildžius klausimais apie korupcijos prevenciją. Pacientai įvertino gydytojų ir slaugos specialistų darbą, personalo bendravimą ir bendradarbiavimą, informacijos suteikimą, ligoninės aplinkos saugumą ir patogumą, maisto kokybę, patalpų švarą ir jaukumą.

#### **Pasitenkinimo stacionare teikiamomis sveikatos priežiūros paslaugomis lygis 2025 m. – 0,99**

Anketas užpildė 195 pacientų ir/ar jų artimųjų.

Tinkamai užpildytų anketų skaičius – 192

Teigiamai įvertintos anketos - 190

Atliekant užpildytų anketų duomenų vertinimą, pateikiame pacientų bendro pasitenkinimo suteiktomis stacionarinėmis paslaugomis anketinius duomenis.

| Eil. Nr. | Atitinkamą vertinimą gavusių anketų įvardinimas | Skaičius | Pacientų bendro pasitenkinimo Ligoninėje teiktomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis – tai teigiamai įvertintų anketų skaičiaus ir visų apklausoje dalyvavusių anketų skaičiaus santykis. Skaičiavimui naudojamos tik tinkamai užpildytos anketos, t. y. anketos, kuriose į 11-ą klausimą pateiktas tik vienas atsakymas. Teigiamai įvertintos anketos – tai anketos, kuriose pacientų bendras pasitenkinimas teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinamas 7–10. |
|----------|-------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Anketos, gavusios vertinimą „1“                 | 0        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2        | Anketos, gavusios vertinimą „2“                 | 0        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3        | Anketos, gavusios vertinimą „3“                 | 0        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4        | Anketos, gavusios vertinimą „4“                 | 0        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5        | Anketos, gavusios vertinimą „5“                 | 0        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6        | Anketos, gavusios vertinimą „6“                 | 2        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 7        | Anketos, gavusios vertinimą „7“                 | 4        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8        | Anketos, gavusios vertinimą „8“                 | 13       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9        | Anketos, gavusios vertinimą „9“                 | 57       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 10       | Anketos, gavusios vertinimą „10“                | 116      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 11       | Iš viso tinkamai užpildytų anketų               | 192      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 12       | Iš viso apklausoje dalyvavusių anketų           | 195      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

*Pacientų bendro pasitenkinimo ASPĮ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis:*

$$(M) = \frac{190 \text{ (Teigiamai įvertintų anketų skaičius)}}{192 \text{ (Visų apklausoje dalyvavusių tinkamai užpildytų anketų skaičius)}}$$

## Pacientų pasitenkinimo stacionarinėmis sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas

| Eil. Nr. | Klausimas                                                                                                                                 | Atsakymai   |       |        |       |              |      |        |      |              |      |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|--------|-------|--------------|------|--------|------|--------------|------|
|          |                                                                                                                                           | Labai gerai |       | Gerai  |       | Vidutiniškai |      | Blogai |      | Labai blogai |      |
|          |                                                                                                                                           | skaič.      | %     | skaič. | %     | skaič.       | %    | skaič. | %    | skaič.       | %    |
| 1        | Kaip Jūs vertinate ligoninės gydytojų darbą?                                                                                              | 161         | 83,85 | 29     | 15,11 | 2            | 1,04 | 0      | 0,00 | 0            | 0,00 |
| 2        | Kaip Jūs vertinate ligoninės slaugytojų ir/ar akušerių darbą?                                                                             | 154         | 80,21 | 34     | 17,71 | 4            | 2,08 | 0      | 0,00 | 0            | 0,00 |
| 3        | Kaip Jūs vertinate ligoninės maisto kokybę?                                                                                               | 174         | 90,63 | 14     | 7,29  | 3            | 1,56 | 1      | 0,52 |              |      |
| 4        | Kaip Jūs vertinate ligoninės personalo pagarbą gydymosi ligoninėje metu?                                                                  | 148         | 77,08 | 44     | 22,92 | 0            | 0,00 | 0      | 0,00 | 0            | 0,00 |
| 5        | Kaip Jūs vertinate ligoninės patalpų švarą ir jaukumą?                                                                                    | 152         | 79,17 | 33     | 17,19 | 7            | 3,64 | 0      | 0,00 | 0            | 0,00 |
| 6        | Įvertinkite, kaip suprantamai Jus gydę gydytojai suteikė Jums (ar Jūsų atstovaujamam pacientui) svarbią informaciją?                      | 161         | 83,85 | 26     | 13,54 | 5            | 2,60 | 0      | 0,00 | 0            | 0,00 |
| 7        | Įvertinkite, kaip suprantamai Jus slaugiusios slaugytojos ar akušerės suteikė Jums (ar Jūsų atstovaujamam pacientui) svarbią informaciją? | 154         | 80,21 | 34     | 17,71 | 4            | 2,08 | 0      | 0,00 | 0            | 0,00 |

| Eil. Nr.                     | Klausimas                                                                                         | Atsakymai   |       |             |       |         |       |           |       |           |             |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-------------|-------|---------|-------|-----------|-------|-----------|-------------|
|                              |                                                                                                   | Tikrai taip |       | Galbūt taip |       | Abejoju |       | Galbūt ne |       | Tikrai ne |             |
|                              | skaič                                                                                             | %           | skaič | %           | skaič | %       | skaič | %         | skaič | %         |             |
| 8                            | Ar personalas atsižvelgė į Jūsų nuomonę, priimant sprendimus dėl tyrimų ir gydymo eigos?          | 167         | 86,98 | 19          | 9,90  | 4       | 2,08  | 2         | 1,04  | 0         | 0,00        |
| 9                            | Ar Jūs rinktumėtės šią ligoninę dar kartą?                                                        | 164         | 85,42 | 23          | 11,98 | 4       | 2,08  | 1         | 0,52  | 0         | 0,00        |
| 10                           | Ar rekomenduotumėte gydytis šioje ligoninėje Jūsų artimam žmogui?                                 | 171         | 89,06 | 18          | 9,38  | 3       | 1,56  | 0         | 0,00  | 0         | 0,00        |
| 11.                          | Prašome įvertinti savo bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe balais skalėje nuo 1 iki 10: |             |       |             |       |         |       |           |       |           |             |
| Atsakymai (žymėti tik vieną) |                                                                                                   |             |       |             |       |         |       |           |       |           |             |
| Labai blogai                 | 1                                                                                                 | 2           | 3     | 4           | 5     | 6       | 7     | 8         | 9     | 10        | Labai gerai |
|                              | 0                                                                                                 | 0           | 0     | 0           | 0     | 2       | 4     | 13        | 57    | 116       |             |
| Proc.                        | 0,00                                                                                              | 0,00        | 0,00  | 0,00        | 0,00  | 1,04    | 2,08  | 6,77      | 29,69 | 60,42     |             |

Siekiant užtikrinti sveikatos priežiūros paslaugų kokybės gerinimą, renkant informaciją apie pacientų pasitenkinimą gautomis sveikatos priežiūros paslaugomis, anketa buvo papildyta korupcijos prevencijos klausimynu:

| Eil. Nr. | Klausimas                                                                                                                                                                                                                              | Atsakymai |       |        |       |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|--------|-------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                        | Taip      |       | Ne     |       |
|          |                                                                                                                                                                                                                                        | skaič.    | %     | skaič. | %     |
| 1        | Ar šios ligoninės medicinos personalas (pvz., gydytojai, bendrosios praktikos slaugytojai, kiti sveikatos priežiūros specialistai, pagalbinis personalas) elgiasi etiškai, kultūringai? Ar esate patenkintas (-a) aptarnavimo kultūra? | 181       | 94,27 | 11     | 5,73  |
| 2        | Ar Jums suprantamai buvo paaiškintas tyrimo ir gydymo planas?                                                                                                                                                                          | 186       | 96,88 | 6      | 3,12  |
| 3        | Ar Jums reikėjo savo lėšomis pirkti gydytojo nurodytus vaistus gydymo šioje ligoninėje metu?                                                                                                                                           | 24        | 12,5  | 168    | 87,5  |
| 4        | Ar Jums reikėjo savo lėšomis papildomai pirkti priemones operacijoms ar tyrimams atlikti gydymo šioje ligoninėje metu?                                                                                                                 | 1         | 0,52  | 191    | 99,48 |
| 5        | Ar šios ligoninės medicinos personalas buvo užsiminęs (leido suprasti), kad reikėtų neoficialiai susimokėti („duoti kyši“)?                                                                                                            | 0         | 0,00  | 192    | 100   |
| 6        | Ar Jums teko šioje ligoninėje neoficialiai mokėti („duoti kyši“):                                                                                                                                                                      | 6         | 3,12  | 186    | 96,88 |
| 6.1      | už tai, kad Jus paguldytų į šią ligoninę?                                                                                                                                                                                              | 0         | 0,00  | 192    | 100   |
| 6.2      | anesteziologui?                                                                                                                                                                                                                        | 0         | 0,00  | 192    | 100   |
| 6.3      | chirurgui?                                                                                                                                                                                                                             | 0         | 0,00  | 192    | 100   |
| 6.4      | kitiems gydytojams? (nurodykite)                                                                                                                                                                                                       | 2         | 1,04  | 190    | 98,96 |
| 6.5      | bendrosios praktikos slaugytojui?                                                                                                                                                                                                      | 3         | 1,56  | 189    | 98,44 |
| 6.7      | pagalbiniam personalui?                                                                                                                                                                                                                | 1         | 0,52  | 191    | 99,48 |