

VIEŠOJI ĮSTAIGA BIRŽŲ LIGONINĖ

PACIENTŲ ANKETINĖS APKLAUSOS ATASKAITA

Apklausa vyko 2025-05-01/ 2025-10-01

Pacientų anketinė apklausa buvo atlikta laikotarpiu nuo 2025-05-01 iki 2025-10-01 visuose ligoninės skyriuose. Pacientams pateikta „Paciento pasitenkinimo stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimo anketa“. Anketos forma patvirtinta Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. V-1073 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, paslaugų kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“ (2024 m. rugpjūčio 16 d. įsakymo Nr. V-826 redakcija). Anketinė apklausa - anoniminė.

Anketinėje apklausoje dalyvavo 512 stacionare gydyti pacientai, kurių amžius yra nuo 18 m. iki 65 m. ir daugiau.

Anketos rezultatų suvestinė:

1. Prašome nurodyti, kas gavo asmens sveikatos priežiūros paslaugas:

Skyrius	Jūs pats (pati)	Jūsų nepilnametis vaikas (globotinis)	Kitas Jūsų lydimas asmuo	Neatsakė
Iš viso, skaič.	394	9	75	34
Iš viso, proc.	77,0	1,8	14,6	6,6

77 proc. pacientų dalyvavusių apklausoje patys gavo asmens sveikatos priežiūros paslaugas, 14,6 proc. nurodė, kad asmens sveikatos priežiūros paslaugas gavo jų lydimas asmuo.

2. Paciento lytis:

Skyrius	Vyriškoji	Moteriškoji	Nenorių nurodyti	Neatsakė
Iš viso, skaič.	175	333	2	2
Iš viso, proc.	34,2	65,0	0,4	0,4

Didžioji dalis apklausoje dalyvavę pacientai buvo moterys (65 proc.).

3. Paciento amžius:

Skyrius	Iki 18 m.	18-24 m.	25-34 m.	35-44 m.	45-54 m.	55-64 m.	65 m. ir daugiau	neatsakė
Iš viso, skaič.	10	9	18	40	78	87	263	7
Iš viso, proc.	2	1,7	3,5	7,8	15,2	17,0	51,4	1,4

Didžiausią dalį apklausoje dalyvavusių pacientų sudarė 65 m. ir vyresni pacientai (51,4 proc.).

4. Kokias asmens sveikatos priežiūros paslaugas Jūs gavote?

Skyrius	Aktyviojo gydymo	Dienos chirurgijos	Slaugos ir paliatyviosios pagalbos	Neatsakė
Iš viso, skaič.	334	110	63	5
Iš viso, proc.	65,2	21,5	12,3	1

65,2 proc. apklaustųjų gavo aktyviojo gydymo paslaugas, 21,5 proc. – dienos chirurgijos ir 12,3 proc. slaugos paslaugas.

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

Laukimo trukmė nuo registracijos iki paslaugos gavimo dienos buvo ne per ilga	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežinau neaktualu	Neatsakė
Iš viso, skaič.	369	124	5	-	7	7
Iš viso, proc.	72,0	24,2	1,0	-	1,4	1,4

96,2 proc. apklaustų pacientų nurodė, kad laukimo trukmė nuo registracijos iki paslaugos gavimo dienos buvo ne per ilga.

Įstaigos patalpos buvo švarios ir tvarkingos	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežinau neaktualu	Neatsakė
Iš viso, skaič.	385	118	1	-	5	3
Iš viso, proc.	75,2	23,0	0,2	-	1,0	0,6

98,2 proc. apklaustų pacientų nurodė, kad ligoninės patalpos buvo švarios ir tvarkingos.

Įstaiga yra pritaikyta paciento poreikiams	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežinau neaktualu	Neatsakė
Iš viso, skaič.	385	119	-	-	5	3
Iš viso, proc.	75,2	23,2	-	-	1,0	0,6

98,4 proc. pacientų nuomone ligoninė yra pritaikyta paciento poreikiams.

Su visais žmonėmis įstaigoje yra elgiamasi vienodai, neatsižvelgiant į jų amžių, lytį, socialinę padėtį ir kt.	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežinau neaktualu	Neatsakė
Iš viso, skaič.	387	115	1	-	6	3
Iš viso, proc.	75,6	22,4	0,2	-	1,2	0,6

Kad ligoninėje su visais žmonėmis yra elgiamasi vienodai, neatsižvelgiant į jų amžių, lytį, socialinę padėtį nurodė 98 proc. apklausoje dalyvavusių pacientų.

Maitinimas įstaigoje buvo tinkamas (pakankamas)	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežinau neaktualu	Neatsakė
Iš viso, skaič.	328	125	1	1	39	18
Iš viso, proc.	64,1	24,4	0,2	0,2	7,6	3,5

88,5 proc. pacientų mano, kad maitinimas ligoninėje buvo tinkamas, 0,4 proc. nesutiko su šia nuomone, 11,1 proc. savo nuomonės neišsakė.

Likote patenkinti įstaigos suteikta paslauga	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežinau neaktualu	Neatsakė
Iš viso, skaič.	384	118	-	1	6	3
Iš viso, proc.	75,0	23,0	-	0,2	1,2	0,6

98 proc. apklaustųjų liko patenkinti įstaigos suteikta paslauga, nepatenkintas buvo tik 1 pacientas.

Bendra pacientų pasitenkinimo stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis rodiklio reikšmė apskaičiuota pagal vertinimo anketų (anketos forma patvirtinta Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 29 d. įsakymo Nr. V-1073 2024 m. rugpjūčio 16 d.

įsakymo Nr. V-826 redakcija) 5 punkte pateiktus duomenis. Rodiklio reikšmei apskaičiuoti pagal anketos 5 punkte pateiktus duomenis, taikant šią formulę:

$$I = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + x_4 + x_5 + x_6}{6},$$

čia:

I – rodiklio reikšmė;

x – teigiamai („visiškai sutinku“ arba „sutinku“) tam tikrą paslaugos aspektą įvertinusių pacientų dalis procentais.

Bendra pacientų pasitenkinimo stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis rodiklio reikšmė yra 96,2 proc.

6. Kaip vertinate gydytojo darbą?

Bendras gydytojo darbą teigiamai įvertinusių apklausoje dalyvavusių pacientų rodiklis yra 98,7 proc.

Man skyrė pakankamai laiko	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežinau neaktualu	Neatsakė
Iš viso, skaič.	371	136	-	-	2	3
Iš viso, proc.	72,5	26,5	-	-	0,4	0,6

99 proc. pacientų nurodė, kad gydytojas jam pakankamai skyrė laiko.

Atidžiai manęs iš klausė	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežinau neaktualu	Neatsakė
Iš viso, skaič.	389	116	3	-	1	3
Iš viso, proc.	76,0	22,6	0,6	-	0,2	0,6

98,6 proc. pacientų nurodė, kad buvo atidžiai gydytojo iš klausyti.

Suteikė aiškia ir išsamią informaciją apie diagnozę ir gydymo planą	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežinau neaktualu	Neatsakė
Iš viso, skaič.	388	118	-	-	2	4
Iš viso, proc.	75,8	23,00	-	-	0,4	0,8

98,8 proc. pacientų gydytojais suteikė aiškia ir išsamią informaciją apie diagnozę ir gydymo planą.

Bendravo mandagiai ir pagarbiai	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežinau neaktualu	Neatsakė
Iš viso, skaič.	391	117	-	-	1	3
Iš viso, proc.	76,4	22,8	-	-	0,2	0,6

99,2 proc. pacientų nurodė, kad gydytojas su jais bendravo mandagiai ir pagarbiai.

Likote patenkinti gydytojo suteikta paslauga	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežinau neaktualu	Neatsakė
Iš viso, skaič.	389	112	-	-	1	10
Iš viso, proc.	76,0	21,8	-	-	0,2	2,0

97,8 proc. pacientų liko patenkinti gydytojo suteikta paslauga.

7. Kaip vertinate slaugytojų darbą?

Bendras slaugytojų darbą teigiamai įvertinusių apklausoje dalyvavusių pacientų rodiklis yra 98,6 proc.

	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežinau neaktualu	Neatsakė
Iš viso, skaič.	387	119	-	-	1	5
Iš viso, proc.	75,6	23,2	-	-	0,2	1,0

98,8 proc. apklaustų pacientų nurodė, kad slaugytojos jam paaiškino atliekamos procedūros eigą.

Man išsamiai paaiškino, kaip rūpintis savimi (pacientu) namuose	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežinau neaktualu	Neatsakė
Iš viso, skaič.	360	134	-	-	-	18
Iš viso, proc.	70,3	26,2	-	-	-	3,5

96,5 proc. pacientų nurodė, kad slaugytojos jiems išsamiai paaiškino, kaip rūpintis savimi (pacientu) namuose.

Suteikė reikiamą pagalbą (padėjo apsirengti, lydėjo į procedūras ir kt.)	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežinau neaktualu	Neatsakė
Iš viso, skaič.	396	110	1	-	1	4
Iš viso, proc.	77,3	21,5	0,2	-	0,2	0,8

98,8 proc. pacientų nurodė, kad slaugytojos jiems suteikė reikiamą pagalbą (padėjo apsirengti, lydėjo į procedūras ir kt.).

Bendravo mandagiai ir pagarbiai	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežinau neaktualu	Neatsakė
Iš viso, skaič.	402	107	-	-	2	1
Iš viso, proc.	78,5	20,9	-	-	0,4	0,2

99,4 proc. pacientų nurodė, kad slaugytojos su jais bendravo mandagiai ir pagarbiai.

Likote patenkinti slaugytojo suteikta paslauga	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežinau neaktualu	Neatsakė
Iš viso, skaič.	395	115	-	-	-	2
Iš viso, proc.	77,1	22,5	-	-	-	0,4

99,6 proc. pacientų liko patenkinti slaugytojų suteikta paslauga.

8. Ar teko mokėti iš asmeninių lėšų?

Už suteiktas asmens sveikatos priežiūros paslaugas	Taip	Ne	Nenoriu atsakyti	Neatsakė
Iš viso, skaič.	5	468	1	37
Iš viso, proc.	1,0	91,6	0,2	7,2

91,6 proc. pacientų nurodė, kad nemokėjo už asmens sveikatos priežiūros paslaugas. 7,4 proc. pacientų į klausimą neatsakė. 5 (1 proc.) pacientai už paslaugas mokėjo: 4 pacientės ginekologijos ir nėštumo patologijos skyriuje ir 1 pacientas chirurgijos ir ortopedijos traumatologijos skyriuje. Toliau

atsakant į klausimus, šie pacientai nurodė mokėję už paslaugas, kurios ligoninėje teikiamos tik kaip mokamos paslaugos.

Už atliktus tyrimus	Taip	Ne	Nenoriu atsakyti	Neatsakė
Iš viso, skaič.	-	481	2	29
Iš viso, proc.	-	94,0	0,4	5,6
Už vienkartinės priemonės	Taip	Ne	Nenoriu atsakyti	Neatsakė
Iš viso, skaič.	-	470	2	38
Iš viso, proc.	-	92,2	0,4	7,4
Už vaistus	Taip	Ne	Nenoriu atsakyti	Neatsakė
Iš viso, skaič.	-	492	1	19
Iš viso, proc.	-	96,1	0,2	3,7
Už suteiktas komforto paslaugas (pvz., vienvietę palatą ir kt.)	Taip	Ne	Nenoriu atsakyti	Neatsakė
Iš viso, skaič.	-	494	4	14
Iš viso, proc.	-	96,7	0,6	2,7

Už atliktus tyrimus, vienkartinės priemonės, vaistus, suteiktas komforto paslaugas pacientai nemokėjo.

9. Ar Jūs buvote informuoti apie nemokamo gydymo alternatyvą?

Ar buvote informuoti apie nemokamo gydymo alternatyvą?	Nemokėjau	Taip	Ne	Nenoriu atsakyti	Neatsakė
Iš viso, skaič.	468	5	-	2	37
Iš viso, proc.	91,4	1,0	-	0,4	7,2

Visi pacientai, kurie mokėjo už asmens sveikatos priežiūros paslaugas, nurodė, kad buvo informuoti apie nemokamo gydymo alternatyvą.

10. Nurodykite, kodėl mokėjote:

Nurodykite, kodėl mokėjote	Nemokėjau	Buvo teikiama tik mokama paslauga, atliekami tik mokami tyrimai ir kt.	Pasirinkau papildomus tyrimus	Pasirinkau brangesnes priemones	Pasirinkau brangesnius vaistus	Pasirinkau papildomas paslaugas	Nepaaiškino, kodėl turėjau mokėti	Nenoriu atsakyti
Iš viso, skaič.	458	5	-	-	-	-	-	44
Iš viso, proc.	90,5	1,0	-	-	-	-	-	8,5

Pacientai, kurie mokėjo už asmens sveikatos priežiūros paslaugas (4 pacientės ginekologijos ir nėštumo patologijos skyriuje ir 1 pacientas chirurgijos ir ortopedijos traumatologijos skyriuje), nurodė mokėję už paslaugas, kurios ligoninėje teikiamos tik kaip mokamos paslaugos. Galima daryti prielaidą, kad tai buvo paslauga suteikta nedraustam pacientui bei nėštumo nutraukimo paslauga.

11. Ar asmens sveikatos priežiūros įstaigoje Jūsų buvo prašoma (užsimenama) papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas?

Ar asmens sveikatos priežiūros įstaigoje Jūsų buvo prašoma (užsimenama) papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas?	Taip	Ne	Nežinau	Neatsakė
Iš viso, skaič.	-	488	4	20
Iš viso, proc.	-	95,3	0,8	3,9

Nei vienas pacientas nenurodė, kad jų nebuvo prašoma ar užsimenama papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas.

12. Ar rekomenduotumėte asmens sveikatos priežiūros įstaigą savo šeimos nariams ir draugams?

Ar rekomenduotumėte asmens sveikatos priežiūros įstaigą savo šeimos nariams ir draugams?	Taip	Ne	Nežinau	Neatsakė
Iš viso, skaič.	495	6	9	2
Iš viso, proc.	96,6	1,2	1,8	0,4

96,6 proc. apklausoje dalyvavusių pacientų rekomenduotų ligoninę savo šeimos nariams ir draugams. 1,2 proc. į klausimą atsakė neigiamai, likę pacientai nežinojo arba neatsakė į klausimą.

Išvados:

1. Paskutinį apsilankymą ligoninėje teigiamai įvertino 96,2 proc. apklausoje dalyvavusių pacientų.

Beveik visi pacientai (98 proc.) liko patenkinti ligoninėje suteikta paslauga, nurodė, kad ligoninės patalpos buvo švarios ir tvarkingos, ligoninė yra pritaikyta paciento poreikiams, ligoninėje su visais žmonėmis yra elgiamasi vienodai, neatsižvelgiant į jų amžių, lytį, socialinę padėtį.

5 pacientai buvo nepatenkinti laukimo trukmė nuo registracijos iki paslaugos gavimo dienos.

Kad maitinimas ligoninėje buvo tinkamas mano 88,5 proc. pacientų.

2. Gydytojo darbą teigiamai įvertino 98,7 proc. apklausoje dalyvavusių pacientų.

Beveik visi pacientai (98,6 - 99,2 proc.) nurodė, kad gydytojas jam pakankamai skyrė laiko buvo atidžiai gydytojo išklausti, gydytojais jiems suteiktą aiškią ir išsamią informaciją apie diagnozę ir gydymo planą, gydytojas su jais bendravo mandagiai ir pagarbiai. Patenkinti gydytojo suteikta paslauga liko 97,8 proc. pacientų.

3. Slaugytojų darbą teigiamai įvertino 98,6 proc. apklausoje dalyvavusių pacientų.

Beveik visi pacientai (96,5-99,4 proc.) nurodė, kad slaugytojos jam paaiškino atliekamos procedūros eigą, išsamiai paaiškino, kaip rūpintis savimi namuose, jiems suteiktą reikiamą pagalbą (padėjo apsirengti, lydėjo į procedūras ir kt.), slaugytojos su jais bendravo mandagiai ir pagarbiai. 99,6 proc. pacientų liko patenkinti slaugytojų suteikta paslauga.

4. Beveik visi pacientai nurodė, kad nemokėjo už asmens sveikatos priežiūros paslaugas.

Už suteiktas paslaugas mokėjo 5 (1 proc.) pacientai: 4 pacientės ginekologijos ir nėštumo patologijos skyriuje ir 1 pacientas chirurgijos ir ortopedijos traumatologijos skyriuje. Jie nurodė mokėję už paslaugas, kurios ligoninėje teikiamos tik kaip mokamos paslaugos. Galima daryti prielaidą, kad tai buvo paslauga suteikta nedraustam pacientui bei nėštumo nutraukimo paslauga.

Visi pacientai, kurie mokėjo už asmens sveikatos priežiūros paslaugas, nurodė, kad buvo informuoti apie nemokamo gydymo alternatyvą.

Nei vienas pacientas nenurodė, kad jų nebuvo prašoma papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas.

5. 96,6 proc. apklausoje dalyvavusių pacientų rekomenduotų ligoninę savo šeimos nariams ir draugams.

6. Bendra pacientų pasitenkinimo stacionarinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis rodiklio reikšmė yra 96,2 proc.