

PACIENTO PASITENKINIMO AMBULATORINĖMIS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOMIS IR KORUPCIJOS PREVENCIJOS APKLAUSOS ANALIZĖ

2026 m. rugsėjo 21 d. Nr. VNS-137 (1.35)

Radviliškis

Vadovaujantis viešosios įstaigos Radviliškio ligoninės direktoriaus 2026 m. liepos 16 d. įsakymu Nr. V-116 „Dėl pacientų pasitenkinimo asmens sveikatos priežiūros paslaugomis ir korupcijos prevencijos apklausų organizavimo“, siekiant įvertinti pacientų pasitenkinimą viešojoje įstaigoje Radviliškio ligoninėje (toliau – Ligoninė) teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis, jų prieinamumą ir kokybę, darbuotojų bendravimą su pacientais, pacientų informavimą bei jų požiūrį į paslaugų teikimo skaidrumą ir korupcijos prevenciją, nuo 2026 m. liepos 20 d. iki 2026 m. rugpjūčio 31 d. Ligoninėje buvo vykdoma anoniminė pacientų (jų atstovų) apklausa.

Apklausos rūšis – anoniminis anketavimas.

Apklausoje dalyvavo Ligoninės ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas gavę pacientai ir jų atstovai.

Apklausos dalyviai

Apklausoje dalyvavo 161 respondentas. Didžioji dalis respondentų buvo pacientai, kurie Ligoninės ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis naudojos patys - 84 %. (136 respondentai). 9 % (14 respondentų) apklausoje dalyvavo kaip lydintys asmenys, o 7 % (11 respondentų) - kaip nepilnamečio vaiko ar globotinio atstovai.

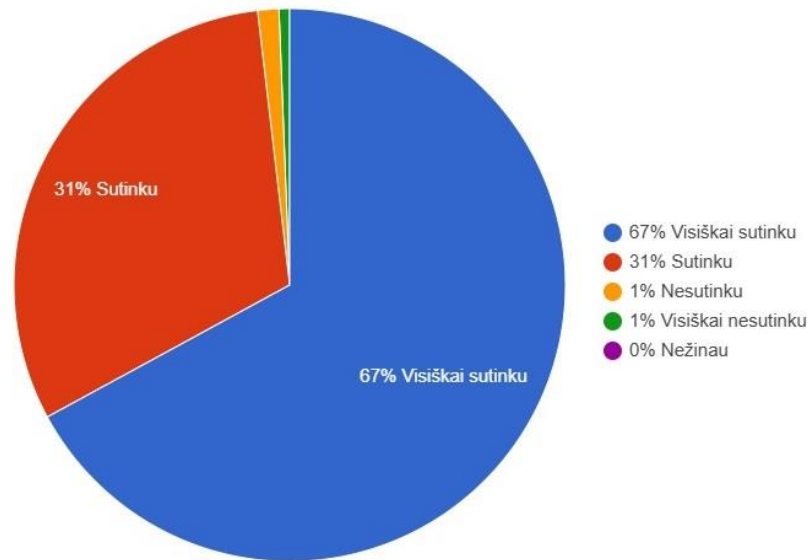
Vertinant pagal lytį apklausoje daugiau dalyvavo moterų. Jos sudarė 61 % (99 respondentės) visų apklaustųjų, vyrų buvo 39 % (62 respondentai).

Pagal amžių didžiausią respondentų dalį sudarė 55-64 metų amžiaus asmenys - 28 % (45 respondentai) ir 65 metų bei vyresni - 24 % (38 respondentai). 45–54 metų respondentai sudarė 16 % (25 respondentai), 35-44 metų – 11 % (18 respondentų), 25-34 metų - taip pat 11 % (18 respondentų). Jaunesnių nei 18 metų respondentų buvo 7 % (11 respondentų), o 18-24 metų - 4 % (6 respondentai).

Daugiausia respondentų - 45 % (72 respondentai) nurodė, kad paskutinio apsilankymo metu gavo gydytojo specialisto paslaugas, 22 % (36 respondentai) - šeimos gydytojo, 15 % (24 respondentai) - ambulatorinės reabilitacijos, 9 % (15 respondentų) - kompiuterinės tomografijos, radiologinių ar laboratorinių tyrimų, 4 % (6 respondentai) - dienos stacionaro paslaugas.

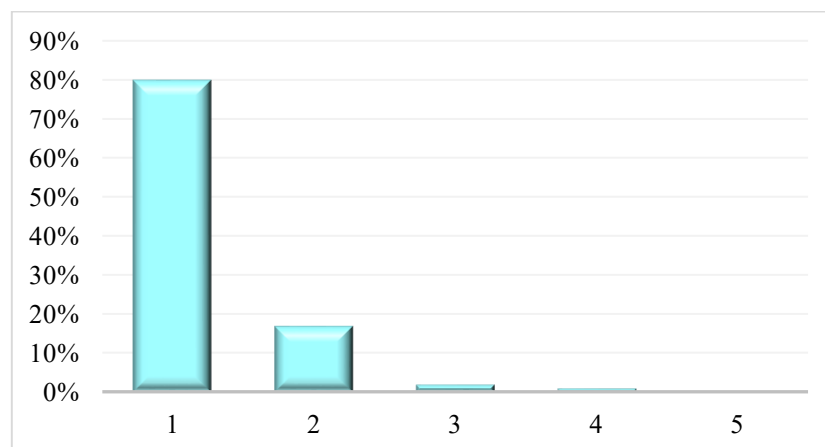
Pacientų pasitenkinimas ambulatorinėmis paslaugomis

Paslaugų prieinamumas. 67 % (108 respondentai) respondentų visiškai sutiko, o 31 % (50 respondentų) sutiko, kad Ligoninė yra lengvai pasiekiamą ir jos vieta yra patogi (1 pav.). Bendras teigiamas vertinimas sudarė 98 %. Tik po 1 % respondentų su šiuo teiginiu nesutiko arba visiškai nesutiko. Tai rodo, kad Ligoninės fizinis pasiekiamumas pacientams iš esmės yra tinkamas ir nesukelia didesnių nepatogumų.



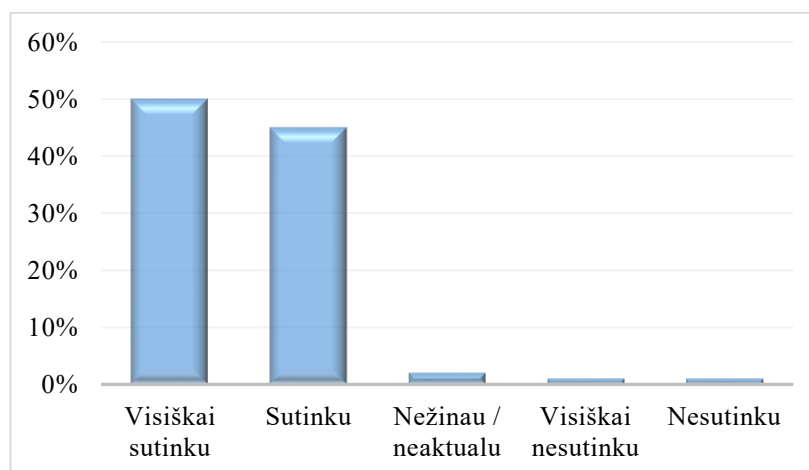
1 pav. „Ligoninė yra lengvai pasiekiamą, patogioje vietoje“

Švara ir tvarka. Ligoninės patalpų švara ir tvarka taip pat įvertinta labai gerai - 80 % apklaustųjų (129 respondentai) visiškai sutiko, o 17 % (28 respondentai) sutiko, kad Ligoninėje užtikrinama tinkama švara ir tvarka (2 pav.). Teigiamas vertinimas sudarė 97 %. Neigiamai šį aspektą įvertino tik 1 % respondentų, o 2 % nurodė, kad klausimas jiems nebuvo aktualus arba jie nežino ką į jį atsakyti. Apklausos rezultatai rodo, kad pacientai palankiai vertina Ligoninės aplinkos švarą ir tvarką.



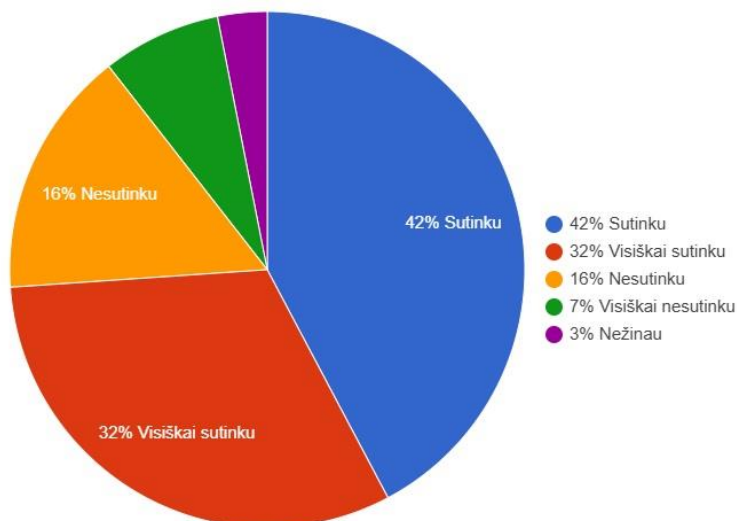
2 pav. „Ligoninės patalpos buvo švarios ir tvarkingos“

Ligoninės pritaikymas pacientų poreikiams. 50 % apklaustųjų (81 respondentas) visiškai sutiko, o 45 % (73 respondentai) sutiko, kad Ligoninė yra pritaikyta pacientų poreikiams (3 pav.). Bendras teigiamas vertinimas sudarė 95 %. Neigiamą atsakymą pasirinko 2 % respondentų, dar 2 % nurodė, kad klausimas jiems nebuvo aktualus arba nežino ką į jį atsakyti. Apklausos rezultatai rodo, kad paslaugų ir aplinkos pritaikymas pacientų poreikiams vertinamas palankiai.



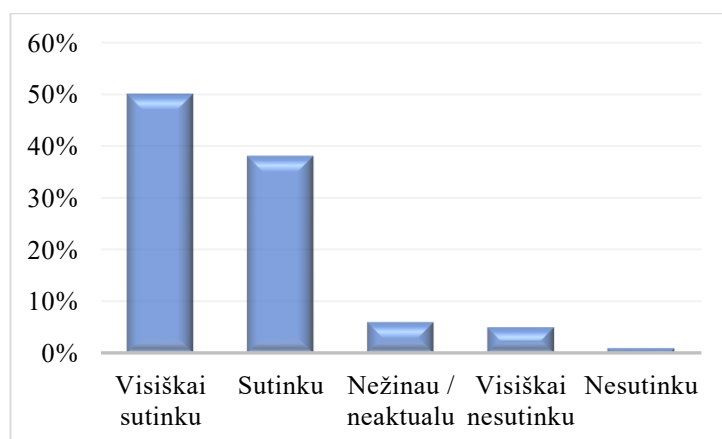
3 pav. „Ligoninė yra pritaikyta paciento poreikiams“

Laukimo laikas. Vertinant laiką nuo registracijos iki ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos gavimo, 74 % apklaustųjų (119 respondentų) jį įvertino teigiamai: 32 % (52 respondentai) visiškai sutiko, kad laukimo laikas yra tinkamas, o 42 % (67 respondentai) su tuo sutiko (4 pav.). Vis dėlto šis rodiklis yra žemesnis, palyginti su kitais apklausos klausimais. 23 % respondentų (37 respondentai) laukimo laiką įvertino neigiamai: 16 % (26 respondentai) su teiginiu nesutiko, o 7 % (11 respondentų) visiškai nesutiko. Dar 3 % (5 respondentai) nurodė, kad nežino ką į šį klausimą atsakyti arba jis jiems neaktualus. Nors daugumai apklaustųjų paslaugų laukimo laikas yra priimtinas, gauti rezultatai rodo, kad būtent paslaugų laukimo laikas yra viena iš pagrindinių sričių, kurioje pacientų lūkesčiai ne visais atvejais yra patenkinami. Atsižvelgiant į tai, tikslinga ir toliau vertinti pacientų srautų organizavimą, registracijos bei paslaugų teikimo procesus ir ieškoti galimybių trumpinti paslaugų laukimo laiką.



4 pav. „Laukimo trukmė nuo registracijos iki paslaugos gavimo dienos buvo ne per ilga“

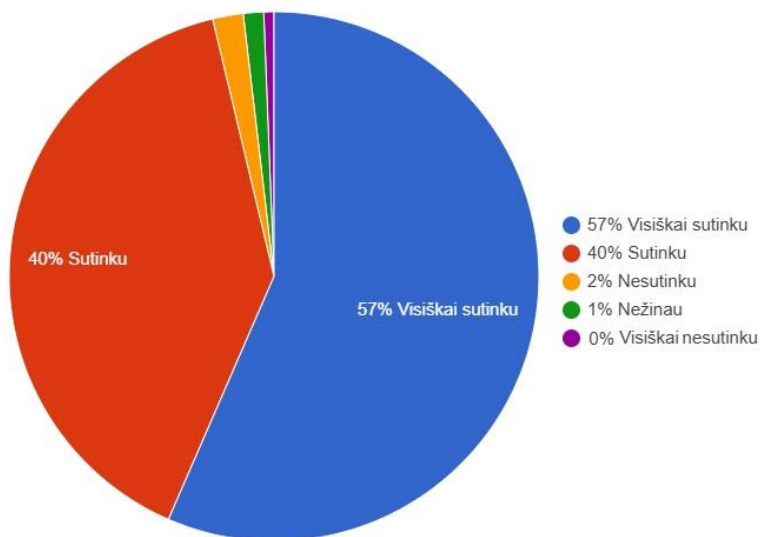
Lygiateisiškas pacientų vertinimas. 50 % apklaustųjų (81 respondentas) visiškai sutiko, o 38 % (61 respondentas) sutiko, kad visi pacientai Ligoninėje yra vertinami vienodai, nepriklausomai nuo jų amžiaus, lyties, socialinės padėties ar kitų aplinkybių (5 pav.). Teigiamai šį aspektą įvertino 88 % (142 respondentai) apklaustųjų. Su teiginiu nesutiko 5 % (6 respondentai), visiškai nesutiko 1 % (2 respondentai), o 6 % (10 respondentų) nurodė, kad nežino ką atsakyti į šį klausimą. Apklausos rezultatai rodo, kad didžioji dalis respondentų, mano, kad Ligoninėje su pacientais elgiamasi vienodai. Jie nėra diskriminuojami dėl jų amžiaus, lyties, socialinės padėties ir kt. Siekiant išlaikyti tokį vertinimą, svarbu ir toliau užtikrinti vienodą požiūrį į pacientus bei pagarbą jų aptarnavimą.



5 pav. „Su visais žmonėmis Ligoninėje elgiamasi vienodai, neatsižvelgiant į jų amžių, lytį, socialinę padėtį ir kt.“

Bendras pasitenkinimas suteiktomis paslaugomis. Apklausos rezultatai rodo itin aukštą pacientų pasitenkinimo Ligoninėje teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygį. 57 % apklaustųjų (92 respondentai) visiškai sutiko, o 40 % (64 respondentai) sutiko, kad yra patenkinti Ligoninėje gautomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis (6 pav.). Iš viso teigiamai šias paslaugas įvertino 97 % apklaustųjų (156 respondentai).

Neigiamą atsakymą pasirinko vos 2 % apklaustųjų (3 respondentai), o 1 % (2 respondentai) nurodė, kad nežino. Atsižvelgiant į bendrą respondentų skaičių, neigiamai paslaugas įvertinusių pacientų skaičius yra itin mažas - tik 3 respondentai iš 161.



6 pav. „Likote patenkinti Ligoninėje suteikta paslauga“

Gydytojo darbo vertinimas

Su teiginiu „Man skyrė pakankamai laiko“ 55 % apklaustųjų (89 respondentai) visiškai sutiko, o 41 % (66 respondentai) sutiko, kad gydytojas pacientui skyrė pakankamai laiko. Iš viso šį teiginį teigiamai įvertino 96 % apklaustųjų. Neigiamai jį įvertino vos 1 % respondentų, o 2 % nurodė, kad šio aspekto įvertinti negali. Atsižvelgiant į apklausos rezultatus, matyti, kad absoliuti dauguma pacientų mano, jog jiems buvo skirta pakankamai laiko, dėmesio ir galimybės išsakyti savo klausimus bei poreikius.

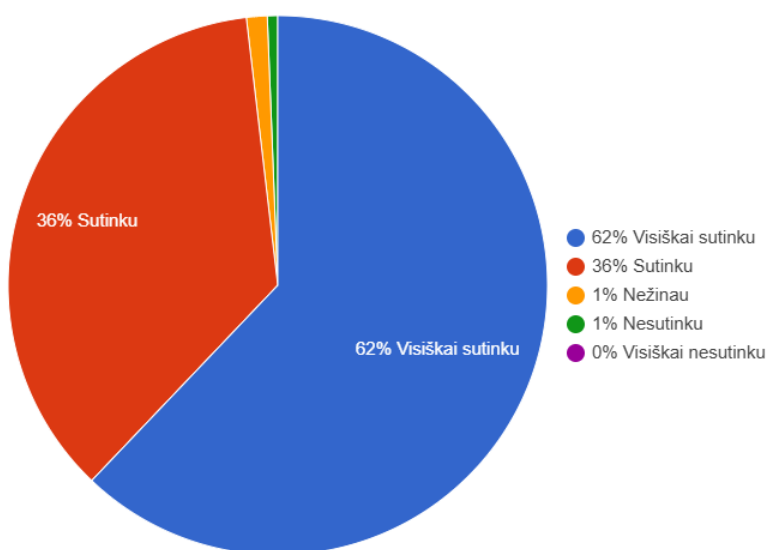
Vertinant teiginį „Mane atidžiai išklause“, 53 % apklaustųjų (85 respondentai) visiškai sutiko, o 42 % (68 respondentai) sutiko, kad gydytojais juos atidžiai išklause. Iš viso šį teiginį teigiamai įvertino 95 % apklaustųjų. Neigiamai jį įvertino vos 1 % respondentų, o 4 % nurodė, kad nežino. Didžioji dalis respondentų teigiamai įvertino gydytojų dėmesį ir bendravimą, todėl rezultatai rodo, kad pacientai dažniausiai jautėsi išklausyti, o jų klausimams ir poreikiams buvo skiriamas pakankamas dėmesys.

Pacientams ne mažiau svarbus yra ir informacijos apie jų sveikatos būklę bei tolesnį gydymą aiškumas. 53 % apklaustųjų (85 respondentai) visiškai sutiko, o 42 % (67 respondentai) sutiko, kad jiems buvo suteikta aiški ir išsami informacija apie diagnozę bei gydymo planą. Bendras teigiamas šio teiginio vertinimas sudarė 95 %. Neigiamai jį įvertino 2 % respondentų, 2 % nurodė, kad nežino,

o 1 % į klausimą neatsakė. Aukštas teigiamų atsakymų rodiklis rodo, kad didžioji dalis pacientų gauna aiškią ir suprantamą informaciją apie savo sveikatos būklę, diagnozę bei numatomus tolesnius gydymo veiksmus.

Ypač palankiai pacientai įvertino darbuotojų bendravimą ir pagarbų elgesį. 65 % apklaustųjų (105 respondentai) visiškai sutiko, o 33 % (53 respondentai) sutiko, kad su jais buvo bendraujama mandagiai ir pagarbiai. Bendras teigiamas šio teiginio vertinimas sudarė net 98 %. Neigiamai šį aspektą įvertino vos 1 % respondentų, o dar 1 % nurodė, kad nežino. Tokie rezultatai parodo itin aukštą pacientų pasitenkinimą darbuotojų bendravimu - beveik visi apklausoje dalyvavę pacientai nurodė, kad su jais buvo bendraujama mandagiai, pagarbiai ir tinkamai.

Labai gerai respondentai įvertino ir gydytojo suteiktas paslaugas. 58 % apklaustųjų (94 respondentai) visiškai sutiko, o 37 % (60 respondentų) sutiko, kad yra patenkinti gydytojo suteiktomis paslaugomis (7 pav.). Bendras teigiamas šio teiginio vertinimas sudarė 95 %. Ypač reikšminga tai, kad neigiamo vertinimo nepateikė nė vienas apklausoje dalyvavęs respondentas, o 4 % nurodė, kad nežino. Šie rezultatai rodo labai aukštą pacientų pasitenkinimą gydytojų suteiktomis paslaugomis. Didžioji dalis respondentų šias paslaugas įvertino teigiamai, o tai, kad nebuvo pateikta nė vieno neigiamo atsakymo, rodo itin palankų pacientų požiūrį į gydytojų suteiktas paslaugas.



7 pav. „Likote patenkintas gydytojo suteikta paslauga“

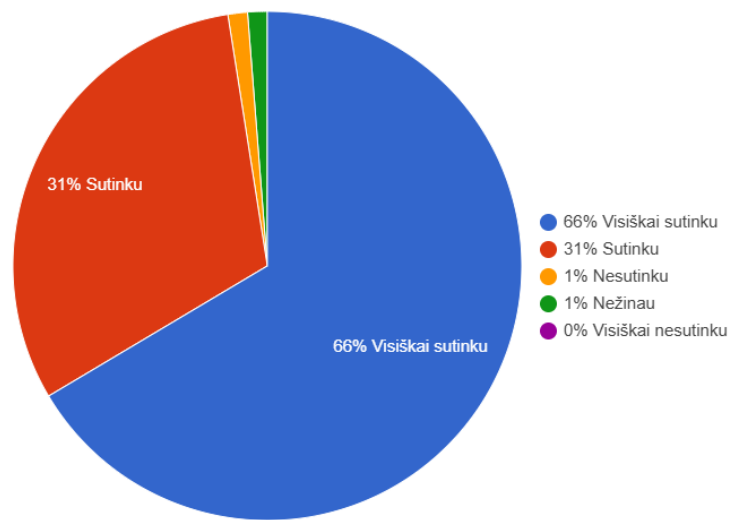
Slaugytojo darbo vertinimas

Vertinant slaugytojų darbą, pacientai labai palankiai įvertino jų suteikiamą informaciją prieš atliekamas procedūras. 62 % apklaustųjų (100 respondentų) visiškai sutiko, o 36 % (58 respondentai) sutiko, kad jiems buvo paaiškinta atliekama procedūra. Bendras teigiamas vertinimas sudarė 98 %. Neigiamą vertinimą pateikė vos 1 % respondentų, o 1 % nurodė, kad nežino. Tai rodo, kad slaugytojai pacientams dažniausiai suteikia aiškią ir pakankamą informaciją apie atliekamų procedūrų eigą.

Pacientai taip pat teigiamai įvertino slaugytojų suteikiamą informaciją apie sveikatos priežiūrą namuose. 49 % apklaustųjų (79 respondentai) visiškai sutiko, o 45 % (72 respondentai) sutiko, kad jiems buvo paaiškinta, kaip rūpintis savo sveikata namuose. Bendras teigiamas vertinimas sudarė 94 %. Neigiamą vertinimą pateikė 2 % respondentų, o 4 % nurodė, kad nežino. Nors šio teiginio vertinimas yra šiek tiek mažesnis, rezultatai rodo, kad dauguma pacientų teigiamai vertina slaugytojų pastangas suteikti informaciją, reikalingą tolesnei sveikatos priežiūrai namuose.

Ypač aukštai pacientai įvertino slaugytojų bendravimą ir pagarbų elgesį. 67 % apklaustųjų (108 respondentai) visiškai sutiko, o 31 % (50 respondentų) sutiko, kad slaugytojai su jais bendravo mandagiai ir pagarbiai. Bendras teigiamas vertinimas sudarė net 98 %. Neigiamą vertinimą pateikė vos 1 % respondentų, o 1 % nurodė, kad nežino. Tokie rezultatai rodo labai aukštą pacientų pasitenkinimą slaugytojų bendravimu, pagarbiu elgesiu ir dėmesiu pacientui.

Aukštai įvertintas ir bendras slaugytojų suteiktų paslaugų vertinimas. 66 % apklaustųjų (107 respondentai) visiškai sutiko, o 31 % (50 respondentų) sutiko, kad yra patenkinti slaugytojų suteiktomis paslaugomis (8 pav.). Bendras teigiamas vertinimas sudarė 97 %. Neigiamą vertinimą pateikė tik 1 % respondentų, o 1 % nurodė, kad nežino. Šie rezultatai rodo labai aukštą pacientų pasitenkinimą slaugytojų darbu - teigiamai įvertintos tiek slaugytojų suteiktos paslaugos, tiek bendravimas, pagarbus elgesys ir pacientams teikiama informacija.



8 pav. „Likote patenkintas slaugytojo suteikta paslauga“

Apklausos rezultatai rodo, kad pacientai labai palankiai vertina tiek gydytojų, tiek slaugytojų darbą. Gydytojų vertinime pacientai ypač teigiamai atsiliepia apie suteiktas paslaugas, bendravimą, skiriamą laiką, atidų iš klausymą ir aiškiai pateikiamą informaciją apie diagnozę bei gydymo planą. Slaugytojų darbą pacientai taip pat vertina labai palankiai - teigiamai vertinamas jų bendravimas ir pagarbus elgesys, suteiktos paslaugos bei pacientams teikiama informacija apie atliekamas procedūras ir tolesnę sveikatos priežiūrą namuose. Gauti rezultatai patvirtina, kad gydytojų ir

slaugytojų bendravimas su pacientais, dėmesys jų poreikiams, suteikiama informacija ir teikiamos paslaugos yra vertinami palankiai.

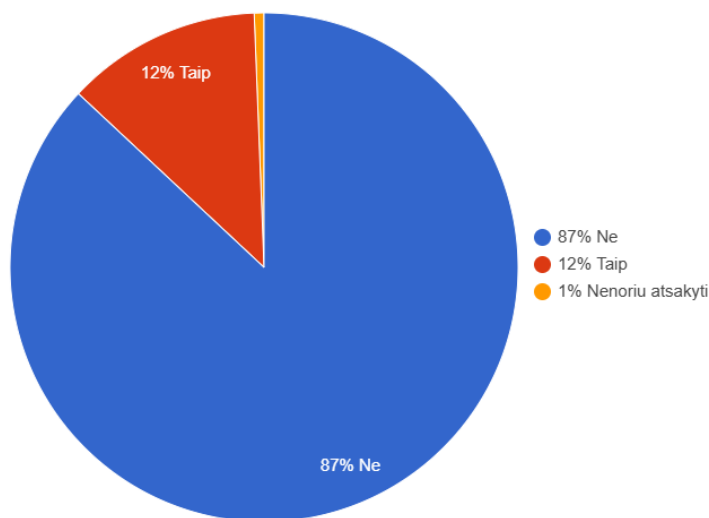
Mokamų paslaugų vertinimas

Įvertinus apklausos respondentų atsakymus apie mokamas paslaugas, galima teigti, kad daugumai jų už Ligoninėje suteiktas paslaugas mokėti neteko. Už asmens sveikatos priežiūros paslaugas nemokėjo 87 % apklaustųjų (140 respondentų), o mokėjo 12 % (20 respondentų) (9 pav.). Už atliktus tyrimus mokėjo 15 % (24 respondentai), už vienkartinės priemonės – 4 % (6 respondentai).

Pacientų informavimas apie mokėjimo priežastis taip pat vertinamas palankiai. Pusė respondentų nurodė, kad nežino arba nemokėjo. Iš atsakiusių dauguma sutiko arba visiškai sutiko, kad jiems buvo paaiškinta, kodėl reikia mokėti už paslaugą, tyrimus, priemones ar medžiagas. Neigiamai šį teiginį įvertino tik nedidelė dalis respondentų, o visiškai nesutinkančių nebuvo.

Vertinant mokėjimo už asmens sveikatos priežiūros paslaugas dydį, daugiau nei pusė (56 %) respondentų nurodė, kad nežino arba nemokėjo. Tarp mokėjusiųjų didesnė dalis sutiko arba visiškai sutiko, kad mokestis už paslaugas nebuvo per didelis. 9 % respondentų mokestį įvertino neigiamai.

Nurodydami mokėjimo priežastis, dauguma respondentų (73 %) pažymėjo, kad už paslaugas nemokėjo. Iš mokėjusiųjų dažniausiai buvo nurodoma, kad buvo teikiama tik mokama paslauga ar atliekami mokami tyrimai, taip pat dalis pacientų pasirinko papildomus tyrimus ar paslaugas. Tik 1 % respondentų nurodė, kad jiems nebuvo paaiškinta, kodėl turėjo mokėti, o brangesnių vaistų ar priemonių pasirinkimo kaip mokėjimo priežasties nenurodė nė vienas respondentas.



9 pav. „Už suteiktas asmens sveikatos priežiūros paslaugas“

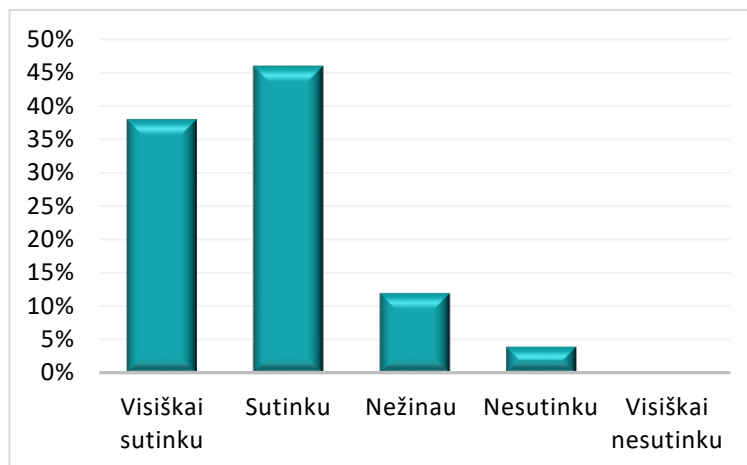
Apibendrinant pacientų (jų atstovų) atsakymus, dauguma respondentų nurodė, kad už Ligoninėje teikiamas paslaugas nemokėjo. Tarp mokėjusiųjų dažniausiai buvo nurodomos mokėjimo priežastys, susijusios su mokamomis paslaugomis ar pasirinktais papildomais tyrimais ir paslaugomis. Dauguma pacientų nurodė gavę paaiškinimą dėl mokėjimo, todėl galima teigti, kad informacija apie mokamų paslaugų teikimo priežastis pacientams dažniausiai yra suprantama ir pakankama.

Korupcijos prevencijos vertinimas

Pacientų (jų atstovų) atsakymai rodo, kad su korupcijos apraiškomis Ligoninėje susiduriama retai. Net 94 % apklaustųjų (152 respondentai) nurodė, kad jų nebuvo prašoma ar užsimenama papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas. 5 % (8 respondentai) - nenorėjo atsakyti į šį klausimą ir tik 1 % (1 respondentas) nurodė susidūręs su tokiu prašymu. Taip pat, 96 % apklaustųjų (155 respondentai) nurodė, kad savo iniciatyva nėra siūlę Ligoninės darbuotojui pinigų, dovanos ar kitokio atlygio. Teigiamą atsakymą pateikė tik 1 % (2 respondentai), 2 % (3 respondentai) nenorėjo atsakyti ir 1 % (1 respondentas) į klausimą neatsakė.

Vertinant pacientų informuotumą apie korupcijos prevenciją, 57 % apklaustųjų (92 respondentai) nurodė matę Ligoninėje informaciją apie korupcijos prevenciją ir galimybes pranešti apie galimas korupcijos apraiškas, 22 % (36 respondentai) - tokios informacijos nematė, o 20 % (33 respondentai) nurodė, kad į ją neatkreipė dėmesio. Tai rodo, kad informacija apie korupcijos prevenciją yra pastebima daugiau nei pusės apklaustųjų, tačiau dalis pacientų jos nepastebi arba neatkreipia į ją dėmesio. Analizuojant pacientų žinojimą, kur kreiptis susidūrus su galimomis korupcijos apraiškomis, 63 % apklaustųjų (102 respondentai) nurodė žinantys, kur galėtų kreiptis. Vis dėlto 37 % apklaustųjų (34 respondentai) atsakė, kad nežino, kur kreiptis. Tai rodo, kad nemaža dalis pacientų nėra susipažinę su informacija apie galimybes pranešti apie galimas korupcijos apraiškas. Atsižvelgiant į tai, kad tokia informacija pacientams Ligoninėje pateikiama įvairiomis formomis (lipdukais ant kabinetų durų, informaciniais skelbimais stenduose ir Ligoninės interneto svetainėje), ir toliau užtikrinti jos matomumą bei priminti pacientams apie galimybes pranešti apie galimas korupcijos apraiškas.

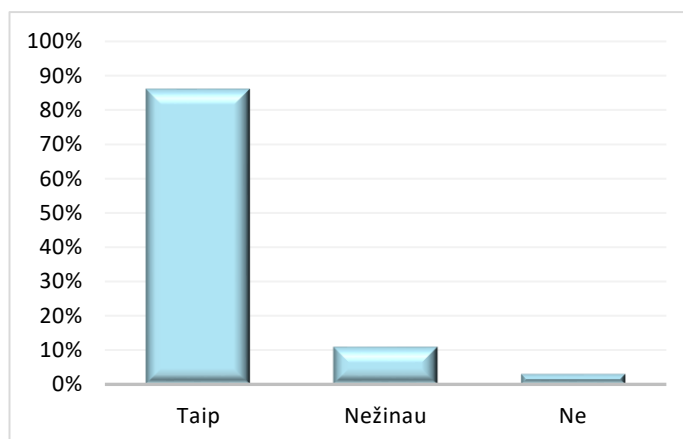
Pacientų požiūris į paslaugų teikimo skaidrumą ir sąžiningumą yra itin palankus. 47 % apklaustųjų (75 respondentai) sutiko, o 38 % (61 respondentas) visiškai sutiko, kad asmens sveikatos priežiūros paslaugos Ligoninėje teikiamos skaidriai ir sąžiningai (10 pav.). Iš viso teigiamai paslaugų teikimo skaidrumą ir sąžiningumą įvertino net 85 % respondentų (136 respondentai). 12 % respondentų (19 respondentų) nurodė, kad nežino, neigiamą vertinimą pateikė 4 % (6 respondentai), o visiškai nesutinkančių nebuvo.



10 pav. „Ar, Jūsų nuomone, asmens sveikatos priežiūros paslaugos Ligoninėje teikiamos skaidriai ir sąžiningai?“

Ligoninės rekomendavimas šeimos nariams ir draugams

86 % apklaustųjų (139 respondentai) nurodė, kad rekomenduotų Ligoninę savo šeimos nariams ir draugams (11 pav.). 11 % (17 respondentų) šiuo klausimu nebuvo apsisprendę, o 3 % (5 respondentai) Ligoninės nerekomenduotų. Gauti rezultatai rodo, kad didžioji dalis apklausoje dalyvavusių pacientų (jų atstovų) yra pasirengę rekomenduoti Ligoninę savo artimiesiems. Tai kartu su kitais apklausos rezultatais atspindi bendrą teigiamą pacientų (jų atstovų) požiūrį į Ligoninėje teikiamas paslaugas ir jų patirtį.



11 pav. „Ar rekomenduotumėte Ligoninę savo šeimos nariams ir draugams?“

IŠVADOS

2026 m. liepos 20 d. - rugpjūčio 31 d. VšĮ Radviliškio ligoninėje buvo vykdoma anoniminė pacientų (jų atstovų) apklausa, kuria siekta įvertinti pacientų (jų atstovų) pasitenkinimą Ligoninėje teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis, jų patirtį bei požiūrį į

paslaugų kokybę ir aptarnavimą. Į apklausą taip pat buvo įtraukti klausimai, susiję su korupcijos prevencija, pacientų informuotumu bei galimomis korupcijos apraiškomis Ligoninėje.

Apklausoje dalyvavo 161 respondentas. Bendras pacientų pasitenkinimo Ligoninėje suteiktomis ambulatorinėmis paslaugomis vertinimas yra aukštas - 97 % respondentų paslaugas įvertino teigiamai. Tai rodo, kad didžioji dalis apklausoje dalyvavusių pacientų (jų atstovų) savo patirtį Ligoninėje vertina palankiai ir yra patenkinti jiems suteiktomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis. Ypač palankiai pacientai (jų atstovai) vertino Ligoninės darbuotojų bendravimą, dėmesį pacientui ir teikiamą informaciją. Didžioji dalis respondentų teigiamai įvertino gydytojų ir slaugytojų darbą, darbuotojų gebėjimą išklausti, atsakyti į pacientams rūpimus klausimus bei suteikti informaciją apie sveikatos būklę ir gydymą. Mandagų ir pagarbų darbuotojų bendravimą teigiamai įvertino 98 % respondentų. Tai leidžia teigti, kad pagarbus bendravimas, dėmesys pacientui ir profesionalus darbuotojų elgesys yra vienos iš stipriausiai vertinamų Ligoninės veiklos sričių. Pacientai (jų atstovai) taip pat vertino, ar su visais pacientais Ligoninėje elgiamasi vienodai, nepriklausomai nuo jų asmeninių aplinkybių. Nors dauguma respondentų šį aspektą įvertino teigiamai, jo vertinimas buvo žemesnis nei darbuotojų bendravimo ar bendro pasitenkinimo paslaugomis vertinimai. Todėl svarbu ir toliau užtikrinti vienodą, pagarbų ir nediskriminuojantį požiūrį į visus pacientus. Teigiamai vertinamas ir pacientams suteikiamos informacijos pakankamumas. Didžioji dalis respondentų nurodė gavę pakankamai informacijos apie diagnozę ir gydymą bei jautę, kad darbuotojai skyrė pakankamai dėmesio jų poreikiams ir klausimams. Toks vertinimas yra reikšmingas užtikrinant paciento supratimą apie jo sveikatos būklę, gydymą ir tolesnę priežiūrą.

Pacientai (jų atstovai) palankiai įvertino ir Ligoninės fizinę aplinką. Švarą ir tvarką bei aplinkos pritaikymą pacientų poreikiams teigiamai vertino didžioji dalis respondentų. Tai rodo, kad Ligoninės aplinka pacientams yra tinkama ir sudaro palankias sąlygas sveikatos priežiūros paslaugoms gauti.

Vertinant paslaugų prieinamumą, laukimo laikas buvo viena iš sričių, kurioje pacientų (jų atstovų) vertinimai buvo mažiau palankūs nei kitais apklausos aspektais. Laukimo laiką teigiamai įvertino 74 % respondentų. Atsižvelgiant į tai, pacientų laukimo laiko mažinimas ir paslaugų prieinamumo gerinimas išlieka viena iš sričių, kuriai tikslinga skirti didesnę dėmesį. Kartu svarbu įvertinti, kad laukimo trukmę lemia ne tik Ligoninės organizaciniai sprendimai, bet ir pacientų srautai, teikiamų paslaugų apimtys, specialistų užimtumas bei sveikatos priežiūros paslaugų finansavimo sąlygos.

Pacientai (jų atstovai) taip pat palankiai vertino informacijos apie Ligoninėje teikiamas mokamas paslaugas, jų kainas ir apmokėjimo tvarką prieinamumą. Gauti rezultatai rodo, kad pacientams aktuali informacija apie mokamas paslaugas daugeliu atvejų yra suprantama ir prieinama.

Tuo pačiu svarbu užtikrinti, kad informacija apie mokamų paslaugų teikimo sąlygas, kainas ir apmokėjimo tvarką būtų nuolat atnaujinama, aiškiai pateikiama ir lengvai prieinama.

Išanalizavus pacientų (jų atstovų) atsakymus korupcijos prevencijos srityje, nustatyta, kad didžioji dalis respondentų su korupcijos apraiškomis Ligoninėje nesusidūrė. 94 % respondentų nurodė, kad iš jų nebuvo prašoma papildomo neoficialaus atlygio ir nebuvo užsiminta apie tokio atlygio būtinybę, o 96 % apklaustųjų nurodė patys tokio atlygio nesiūlę. Šie rezultatai rodo, kad apklausoje dalyvavę pacientai dažniausiai nesusidūrė su neoficialaus atlygio prašymu ar siūlymu. Apklausos rezultatai taip pat atskleidė, kad ne visi pacientai (jų atstovai) pastebi Ligoninėje pateikiamą informaciją korupcijos prevencijos tema. 57 % respondentų nurodė tokią informaciją pastebėję. Taip pat ne visi respondentai žinojo, kur galėtų kreiptis susidūrę su galimomis korupcijos apraiškomis. Todėl tikslinga ir toliau skirti dėmesį korupcijos prevencijos informacijos pateikimui, jos matomumui ir prieinamumui, aiškiai nurodyti pranešimo kanalus. Ligoninės skaidrumą teigiamai įvertino 85 % respondentų. Šis rezultatas, vertinant kartu su atsakymais į kitus korupcijos prevencijos klausimus, leidžia teigiamai vertinti pacientų (jų atstovų) požiūrį į Ligoninėje taikomus skaidrumo ir korupcijos prevencijos principus. Tačiau pacientų (jų atstovų) informuotumo didinimas išlieka svarbus siekiant užtikrinti, kad pacientai ne tik palankiai vertintų Ligoninės veiklos skaidrumą, bet ir žinotų, kur bei koku būdu gali pranešti apie galimas korupcijos apraiškas.

Bendrą pacientų (jų atstovų) pasitenkinimą ir jų požiūrį į Ligoninėje teikiamas paslaugas papildomai atskleidžia atsakymai į klausimą, ar pacientai rekomenduotų Ligoninę savo šeimos nariams ir draugams. 86 % respondentų nurodė, kad Ligoninę rekomenduotų. Šis rezultatas rodo, kad didžioji dalis apklausoje dalyvavusiųjų savo patirtį Ligoninėje vertina palankiai.

Apibendrinus apklausos rezultatus, vertinimai daugumoje sričių yra teigiami. Aukštas bendras pasitenkinimas suteiktomis paslaugomis, palankus darbuotojų bendravimo, gydytojų ir slaugytojų darbo, pacientams teikiamos informacijos bei Ligoninės aplinkos vertinimas rodo, kad pagrindiniai pacientų aptarnavimo ir paslaugų teikimo aspektai vertinami palankiai. Taip pat teigiamai vertinami mokamų paslaugų informacijos prieinamumas, Ligoninės skaidrumas ir korupcijos prevencijos aspektai. Apklausos rezultatai taip pat leidžia išskirti sritis, kurioms tikslinga skirti didesnę dėmesį. Tai pacientų laukimo laiko mažinimas ir paslaugų prieinamumo gerinimas, vienodo požiūrio į pacientus užtikrinimas, taip pat didesnis pacientų informuotumas korupcijos prevencijos klausimais. Tikslinga ir toliau stebėti šių sričių pokyčius, vertinti pacientų poreikius bei, atsižvelgiant į apklausų rezultatus, numatyti priemones paslaugų kokybei ir pacientų aptarnavimui gerinti.

Pastabos ir pasiūlymai:

1. Įvertinus pacientų laukimo laiko vertinimą, kurį 74 % respondentų jį įvertino teigiamai, siūlome ir toliau ieškoti galimybių trumpinti pacientų laukimo laiką bei gerinti paslaugų prieinamumą, atsižvelgiant į pacientų srautus, specialistų užimtumą ir teikiamų paslaugų apimtį.

2. Įvertinus pacientų informuotumą korupcijos prevencijos klausimais, siūlome daugiau dėmesio skirti informacijos apie korupcijos prevenciją, galimas korupcijos apraiškas ir galimybes apie jas pranešti matomumui bei prieinamumui. Taip pat tikslinga ir toliau priminti darbuotojams apie vienodo, pagarbaus ir nediskriminuojančio požiūrio į pacientus svarbą.
