

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

2026 m. rugsėjo 21 d. Nr. VNS-138 (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 stacionarinėmis 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 stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas gavę pacientai ir jų atstovai.

Apklausos dalyviai

Apklausoje dalyvavo 163 respondentai, tačiau vienos anketos sugadinti duomenys nebuvo tinkami analizei, todėl vertinant apklausos rezultatus išanalizuoti 162 respondentų atsakymai.

Pagal lytį apklausoje daugiau dalyvavo moterų - jos sudarė 62 % (101 respondentė) visų apklaustųjų, vyrų buvo 37 % (60 respondentų), 1 % (1 respondentas) lyties nenurodė.

Pagal amžių didžiausią respondentų dalį sudarė 65 metų ir vyresni asmenys - 51 % (82 respondentai), 55-64 metų respondentai sudarė 25 % (40 respondentų), 45-54 metų - 15 % (24 respondentai). 35-44 metų respondentai sudarė 6 % (9 respondentai), 25-34 metų - 2 % (4 respondentai), jaunesni nei 18 metų ir 18-24 metų respondentai sudarė po 1 % (po 1 respondentą).

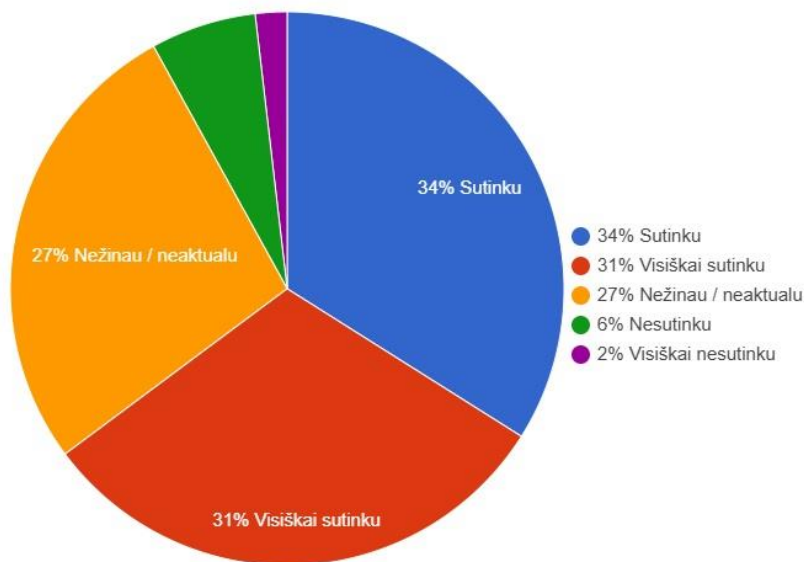
Daugiausia respondentų - 64 % apklaustųjų (103 respondentai) nurodė, kad gavo stacionaro (aktyviojo gydymo) paslaugas, 28 % (46 respondentai) - stacionarinės slaugos ar paliatyvosios pagalbos paslaugas, 8 % (13 respondentų) - dienos chirurgijos paslaugas.

Pacientų pasitenkinimas stacionarinėmis paslaugomis

Paslaugų laukimo laikas. Vertinant laiką nuo registracijos iki stacionarinės paslaugos gavimo, 65 % apklaustųjų jį įvertino teigiamai: 31 % (50 respondentų) visiškai sutiko, kad laukimo trukmė nebuvo per ilga, o 34 % (55 respondentai) su tuo sutiko (1 pav.). 27 % apklaustųjų (44 respondentai) nurodė, kad nežino ką atsakyti į šį klausimą arba, kad jis jiems nebuvo aktualus. Neigiamai laukimo

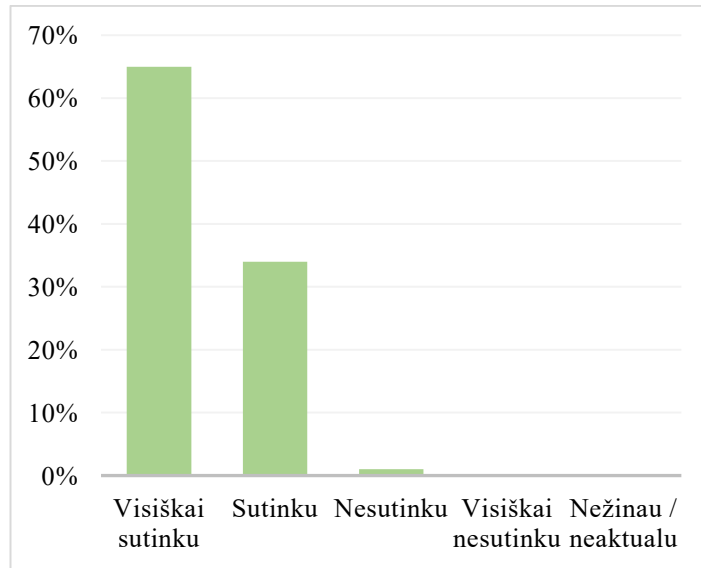
trukmę įvertino 8 % apklaustųjų - 6 % (10 respondentų) nesutiko, o 2 % (3 respondentai) visiškai nesutiko.

Nors daugiau nei pusė respondentų paslaugų laukimo laiką įvertino teigiamai, šis rodiklis yra vienas iš žemesnių, palyginti su kitais stacionarinių paslaugų vertinimo aspektais. Atsižvelgiant į tai, tikslinga ir toliau vertinti pacientų patekimo į stacionarą organizavimą bei paslaugų prieinamumą ir, esant galimybei, ieškoti sprendimų, galinčių sutrumpinti laukimo laiką.



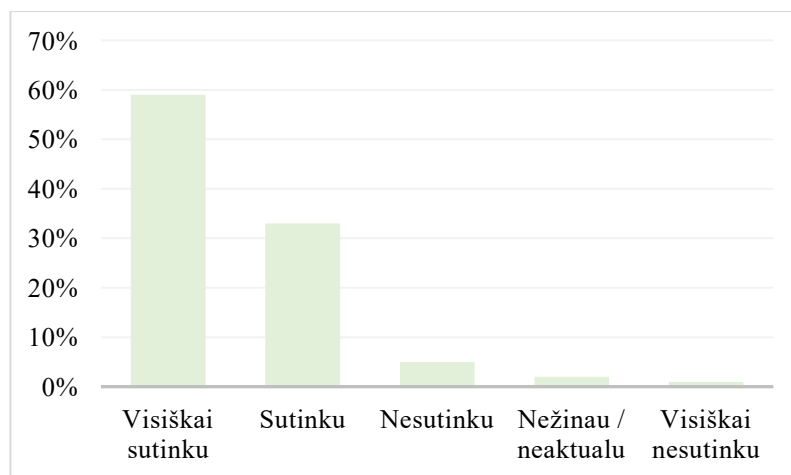
1 pav. „Laukimo trukmė nuo registracijos iki paslaugos gavimo dienos buvo ne per ilga“

Švara ir tvarka. Ligoninės patalpų švara ir tvarka įvertinta labai gerai. 65 % apklaustųjų (106 respondentai) visiškai sutiko, o 34 % (55 respondentai) sutiko, kad Ligoninės patalpos buvo švarios ir tvarkingos (2 pav.). Bendras teigiamas vertinimas sudarė 99 %. Neigiamą vertinimą pateikė tik 1 % respondentų (1 respondentas), o visiškai nesutinkančių nebuvo. Apklausos rezultatai rodo, kad pacientai itin palankiai vertina Ligoninės patalpų švarą ir tvarką, todėl šioje srityje reikšmingų problemų pacientai neįžvelgia.



2 pav. „Ligoninės patalpos buvo švarios ir tvarkingos“

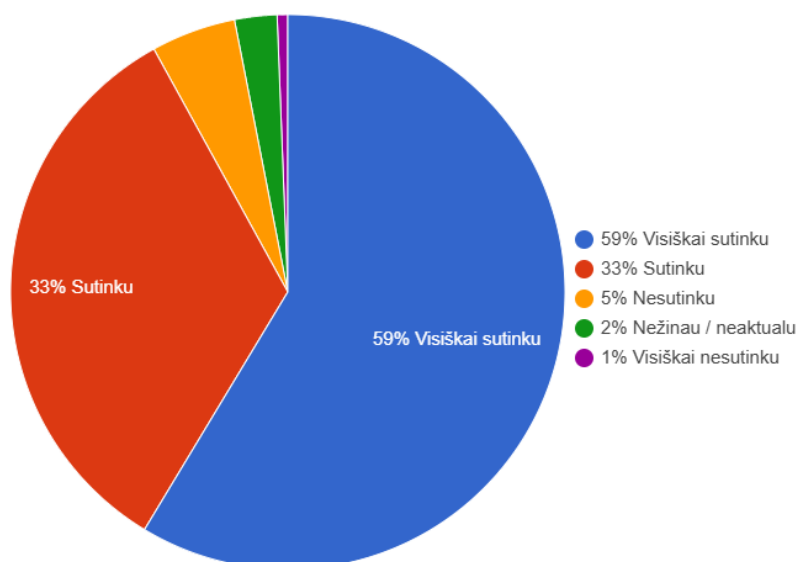
Ligoninės pritaikymas pacientų poreikiams. 54 % apklaustųjų (88 respondentai) visiškai sutiko, o 41 % (67 respondentai) sutiko, kad Ligoninė yra pritaikyta paciento poreikiams (3 pav.). Bendras teigiamas vertinimas sudarė 95 %. Neigiamai šį aspektą įvertino 4 % respondentų (7 respondentai), visiškai nesutinkančių nebuvo. Rezultatai rodo, kad dauguma pacientų (jų atstovų) Ligoninės aplinką ir paslaugų teikimą vertina kaip pritaikytus jų poreikiams. Vis dėlto dalis respondentų pateikė neigiamą vertinimą, todėl tikslinga ir toliau atsižvelgti į pacientų poreikius bei vertinti galimybes gerinti pacientų aplinką ir paslaugų prieinamumą.



3 pav. „Ligoninė yra pritaikyta paciento poreikiams“

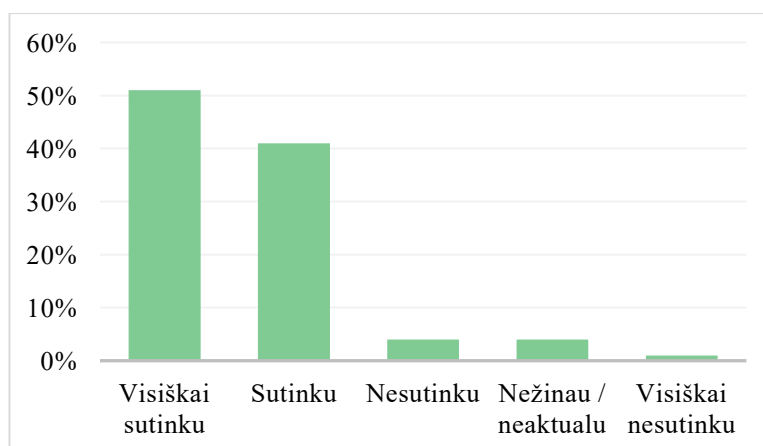
Lygiateisiškas pacientų vertinimas. 59 % apklaustųjų (95 respondentai) visiškai sutiko, o 33 % (54 respondentai) sutiko, kad su visais žmonėmis Ligoninėje elgiamasi vienodai, neatsižvelgiant į jų amžių, lytį, socialinę padėtį ar kitas aplinkybes (4 pav.). Teigiamai šį aspektą įvertino 92 % respondentų. 5 % (8 respondentai) su teiginiu nesutiko, 1 % (1 respondentas) visiškai nesutiko, o 2

% (4 respondentai) nurodė, kad nežino arba šis klausimas jiems neaktualus. Apklausos rezultatai rodo, kad didžioji dalis respondentų mano, jog Ligoninėje su pacientais elgiamasi vienodai. Siekiant išlaikyti tokį vertinimą, svarbu ir toliau užtikrinti vienodą požiūrį į pacientus bei pagarbų jų aptarnavimą.



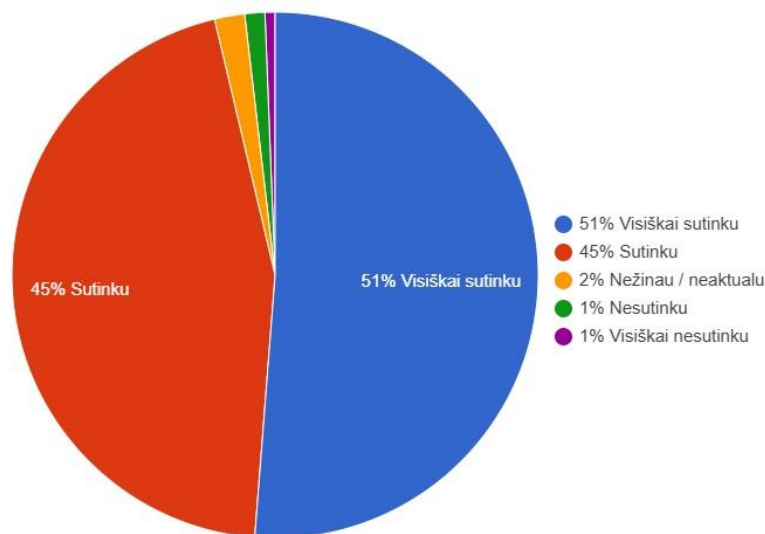
4 pav. „Su visais žmonėmis Ligoninėje elgiamasi vienodai, neatsižvelgiant į jų amžių, lytį, socialinę padėtį ir kt.“

Maitinimas. Ligoninės maitinimą pacientai įvertino palankiai. 51 % apklaustųjų (82 respondentai) visiškai sutiko, o 41 % (66 respondentai) sutiko, kad maitinimas Ligoninėje buvo tinkamas ir pakankamas (5 pav.). Bendras teigiamas vertinimas sudarė 92 %. Neigiamai maitinimą įvertino 5 % respondentų - 4 % (6 respondentai) nesutiko, o 1 % (2 respondentai) visiškai nesutiko. Dar 4 % (6 respondentai) nurodė, kad nežino arba klausimas jiems nebuvo aktualus. Nors dauguma pacientų maitinimą vertina teigiamai, šis rodiklis yra kiek žemesnis nei patalpų švaros, darbuotojų bendravimo ir kitų paslaugų vertinimo rodikliai. Todėl tikslinga ir toliau vertinti pacientų nuomonę apie maitinimo kokybę, pakankamumą bei atsižvelgti į pagrįstas pacientų pastabas.



5 pav. „Maitinimas Ligoninėje buvo tinkamas (pakankamas)“

Bendras pasitenkinimas suteiktomis paslaugomis. Apklausos rezultatai rodo aukštą pacientų pasitenkinimo Ligoninėje suteiktomis stacionarinėmis paslaugomis lygį. 51 % apklaustųjų (83 respondentai) visiškai sutiko, o 45 % (73 respondentai) sutiko, kad liko patenkinti Ligoninėje suteikta paslauga (6 pav.). Bendras teigiamas vertinimas sudarė net 96 %. Neigiamą atsakymą pasirinko 2 % respondentų (3 respondentai), dar 2 % (3 respondentai) nurodė, kad nežino arba klausimas jiems nebuvo aktualus. Atsižvelgiant į bendrą respondentų skaičių, neigiamai Ligoninėje suteiktą paslaugą įvertino nedidelė dalis pacientų. Gauti rezultatai rodo, kad didžioji dalis pacientų stacionarines paslaugas vertina teigiamai.



6 pav. „Likote patenkinti Ligoninėje suteikta paslauga“

Gydytojo darbo vertinimas

Vertinant gydytojo darbą, 48 % apklaustųjų (77 respondentai) visiškai sutiko, o 43 % (70 respondentų) sutiko, kad gydytojas skyrė pakankamai laiko. Bendras teigiamas vertinimas sudarė 91 %. Neigiamai šį teiginį įvertino 2 % respondentų (3 respondentai), o 7 % (12 respondentų) nurodė, kad nežino. Apklausos rezultatai rodo, kad dauguma pacientų mano, jog gydytojas jiems skyrė pakankamai laiko ir dėmesio.

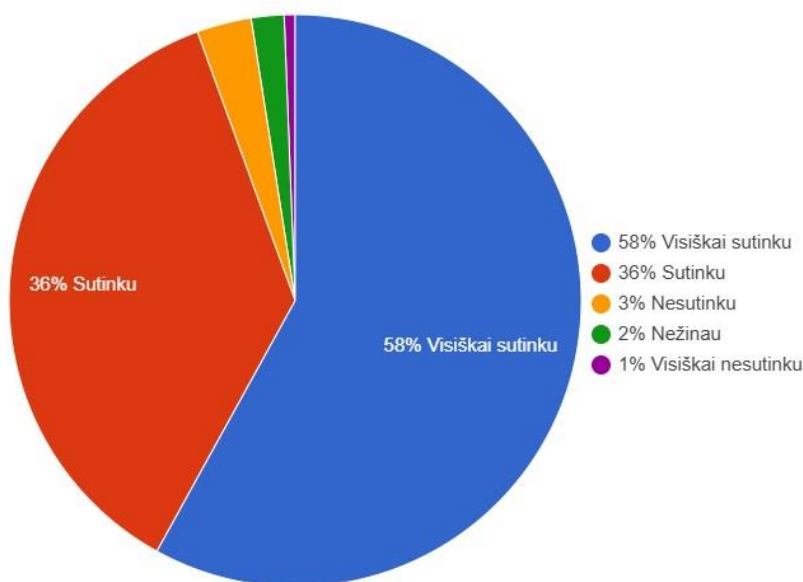
Su teiginiu „Gydytojo darbe - atidžiai manęs išklause“, 49 % apklaustųjų (80 respondentų) visiškai sutiko, o 42 % (68 respondentai) sutiko. Bendras teigiamas vertinimas sudarė 91 %. 4 % apklaustųjų (6 respondentai) su teiginiu nesutiko, 5 % (8 respondentai) nurodė, kad nežino. Tai rodo, kad didžioji dalis pacientų (jų atstovų) teigiamai vertina gydytojų dėmesį ir gebėjimą išklausti pacientą.

Informacijos apie diagnozę ir gydymo planą aiškumą teigiamai įvertino 91 % apklaustųjų: 53 % (86 respondentai) visiškai sutiko, o 38 % (62 respondentai) sutiko, kad gydytojas suteikė aiškią ir išsamią informaciją. Neigiamai šį aspektą įvertino 5 % respondentų, dar 3 % nurodė, kad nežino, o 1

% į klausimą neatsakė. Gauti rezultatai rodo, kad dauguma pacientų gauna aiškią ir suprantamą informaciją apie diagnozę bei gydymo planą.

Ypač palankiai pacientai (jų atstovai) įvertino gydytojų bendravimą. 63 % apklaustųjų (102 respondentai) visiškai sutiko, o 36 % (58 respondentai) sutiko, kad gydytojas bendravo mandagiai ir pagarbiai. Bendras teigiamas vertinimas sudarė 99 %. Neigiamą vertinimą pateikė tik 1 % apklaustųjų (1 respondentas), o 1 % nurodė, kad nežino.

Bendras gydytojo suteiktos paslaugos vertinimas yra aukštas - 58 % apklausos dalyvių (94 respondentai) visiškai sutiko, o 36 % (59 respondentai) sutiko, kad liko patenkinti gydytojo suteikta paslauga (7 pav.). Teigiamas vertinimas sudarė 94 %. Neigiamą vertinimą pateikė 4 % respondentų, o 2 % nurodė, kad nežino. Remiantis apklausos duomenimis, pacientai (jų atstovai) gydytojų darbą vertina palankiai. Ypač gerai vertinamas gydytojų bendravimas ir pagarbus elgesys, taip pat skiriamas laikas pacientui, jo išklausymas bei informacijos apie diagnozę ir gydymo planą pateikimas.



7 pav. „Likote patenkinti suteikta paslauga“

Slaugytojo darbo vertinimas

Slaugytojų darbą pacientai (jų atstovai) taip pat vertina labai palankiai. 59 % apklaustųjų (95 respondentai) visiškai sutiko, o 39 % (63 respondentai) sutiko, kad slaugytojas paaiškino atliekamos procedūros eigą. Bendras teigiamas vertinimas sudarė 98 %. Neigiamą vertinimą pateikė tik 1 % respondentų, dar 1 % nurodė, kad nežino.

Vertinant informaciją apie sveikatos priežiūrą namuose, 47 % apklaustųjų (76 respondentai) visiškai sutiko, o 43 % (69 respondentai) sutiko, kad slaugytojas išsamiai paaiškino, kaip rūpintis savimi namuose. Bendras teigiamas vertinimas sudarė 90 %. 3 % respondentų su teiginiu nesutiko, o 7 % nurodė, kad nežino. Tai rodo, kad dauguma pacientų gauna reikalingą informaciją apie tolesnę

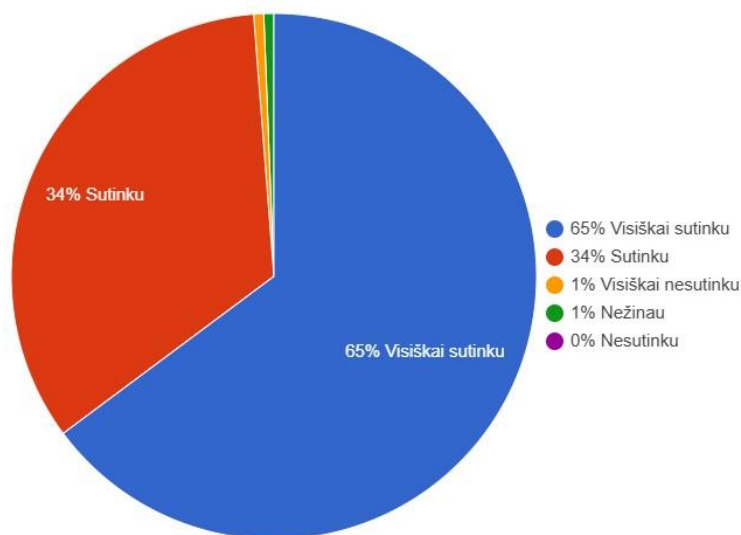
sveikatos priežiūrą namuose, tačiau šio aspekto vertinimas yra vienas iš žemesnių slaugytojų darbo vertinimo rodiklių.

Vertinant atsakymus apie slaugytojų suteiktą pagalbą, 59 % apklaustųjų (95 respondentai) visiškai sutiko, o 35 % (57 respondentai) sutiko, kad slaugytojas suteikė reikiamą pagalbą: padėjo apsirengti, lydėjo į procedūras ir kt. Bendras teigiamas vertinimas sudarė 94 %. Neigiamai šį aspektą įvertino 3 % respondentų, dar 3 % nurodė, kad nežino.

Ypač gerai pacientai (jų atstovai) įvertino slaugytojų bendravimą. 72 % apklaustųjų (116 respondentų) visiškai sutiko, o 28 % (45 respondentai) sutiko, kad slaugytojas bendravo mandagiai ir pagarbiai. Bendras teigiamas vertinimas sudarė 100 %. Neigiamų atsakymų nepateikta.

Bendras slaugytojų suteiktų paslaugų vertinimas taip pat yra labai aukštas - 65 % dalyvavusių apklausoje (105 respondentai) visiškai sutiko, o 34 % (55 respondentai) sutiko, kad liko patenkinti slaugytojo suteikta paslauga (8 pav.). Teigiamas vertinimas sudarė 99 %. Neigiamai paslaugą įvertino tik 1 % respondentų, dar 1 % nurodė, kad nežino.

Apklausos rezultatai rodo, kad pacientai (jų atstovai) slaugytojų darbą vertina labai palankiai. Ypač gerai įvertintas slaugytojų bendravimas ir pagarbus elgesys, informacijos apie atliekamas procedūras suteikimas bei bendra suteiktų paslaugų kokybė. Kiek daugiau dėmesio tikslinga skirti pacientų informavimui apie sveikatos priežiūrą namuose ir individualios pagalbos pacientams užtikrinimui.



8 pav. „Likote patenkintas slaugytojo suteikta paslauga“

Apklausos rezultatai rodo, kad pacientai (jų atstovai) labai palankiai vertina tiek gydytojų, tiek slaugytojų darbą. Gydytojų darbą pacientai ypač teigiamai vertina dėl skiriamo laiko, atidaus išklauso, aiškiai pateikiamos informacijos apie diagnozę ir gydymo planą, taip pat pagarbaus ir mandagaus bendravimo. Slaugytojų darbą pacientai (jų atstovai) taip pat vertina labai gerai. Ypač

teigiamai vertinamas jų bendravimas ir pagarbus elgesys, informacijos apie atliekamas procedūras suteikimas, pacientams reikalingos pagalbos teikimas bei bendra suteiktų slaugos paslaugų kokybė. Gauti rezultatai rodo, kad pacientai palankiai vertina gydytojų ir slaugytojų dėmesį pacientams, bendravimą, suteikiamą informaciją ir teikiamą pagalbą.

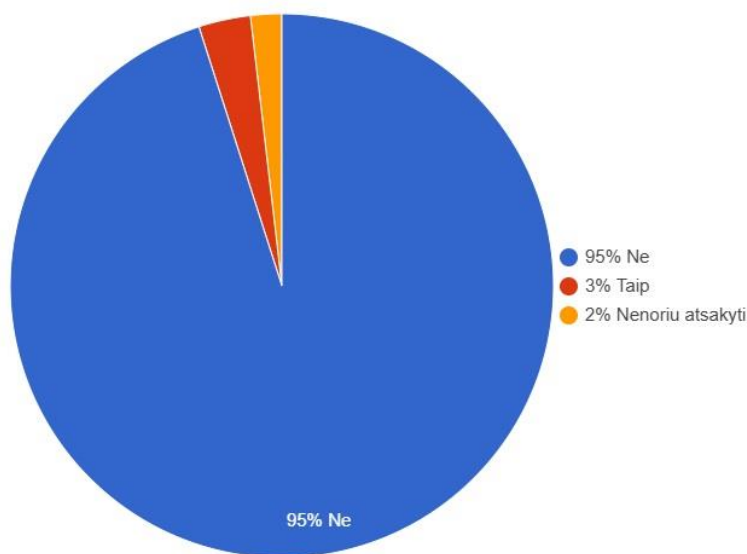
Mokamų paslaugų vertinimas

Dauguma apklausos dalyvių nurodė, kad už Ligoninėje suteiktas asmens sveikatos priežiūros paslaugas mokėti neteko. 95 % apklaustųjų (154 respondentai) nurodė, kad už suteiktas asmens sveikatos priežiūros paslaugas nemokėjo, o 3 % (5 respondentai) nurodė, kad mokėjo (9 pav.).

Už atliktus tyrimus nemokėjo 93 % respondentų, mokėjo 4 %. Už vienkartinės priemonės nemokėjo 91 % respondentų, mokėjo 8 %. Už vaistus nemokėjo 87 % respondentų, o 11 % nurodė, kad mokėjo. Už komforto paslaugas, pavyzdžiui, vienvietę palatą, nemokėjo 83 % respondentų, o 11 % nurodė, kad mokėjo.

Vertinant informavimą apie nemokamo gydymo alternatyvą, 25 % apklaustųjų (41 respondentas) nurodė, kad buvo apie ją informuoti, 17 % (28 respondentai) nurodė, kad nebuvo informuoti, o 54 % (87 respondentai) nurodė, kad nemokėjo.

Tarp mokėjusiųjų dažniausiai buvo nurodoma, kad buvo pasirinkti papildomi tyrimai, papildomos paslaugos ar brangesni vaistai. 1 % respondentų nurodė, kad jiems nebuvo paaiškinta, kodėl turėjo mokėti. Dauguma respondentų nurodė, kad už paslaugas nemokėjo, todėl mokėjimo atvejai sudaro nedidelę apklausoje dalyvavusių pacientų dalį.



9 pav. „Ar teko mokėti iš asmeninių lėšų už suteiktas asmens sveikatos priežiūros paslaugas?“

Vertinant pacientų (jų atstovų) atsakymus, dauguma respondentų nurodė, kad už Ligoninėje suteiktas stacionarines paslaugas nemokėjo. Tarp mokėjusiųjų dažniausiai buvo nurodomos priežastys, susijusios su papildomai pasirinktais tyrimais, paslaugomis, vaistais ar kitomis paciento pasirinktomis paslaugomis. Dauguma respondentų nurodė, kad jiems buvo paaiškinta, dėl kokios priežasties reikėjo mokėti, todėl galima teigti, kad pacientams informacija apie mokamų paslaugų ir kitų mokėjimų priežastis dažniausiai yra suteikiama.

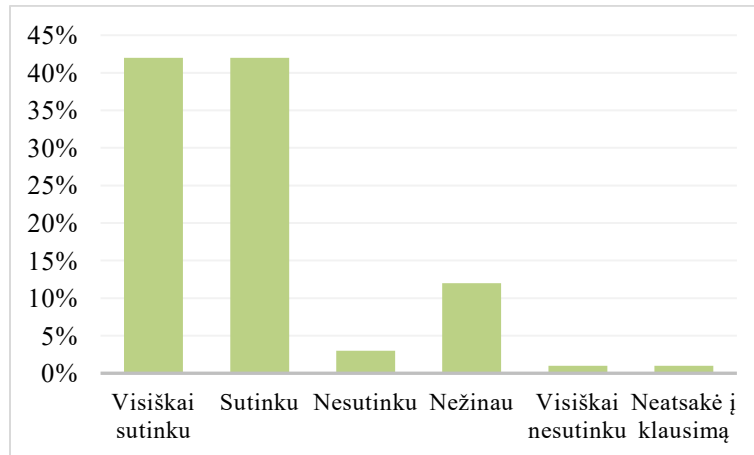
Korupcijos prevencijos vertinimas

Pacientų (jų atstovų) atsakymai rodo, kad su galimomis korupcijos apraiškomis Ligoninėje susiduriama labai retai. 96 % apklaustųjų (156 respondentai) nurodė, kad jų nebuvo prašoma papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas, o 2 % (3 respondentai) nurodė, kad su tokiu prašymu susidūrė. Taip pat 96 % apklaustųjų (155 respondentai) nurodė, kad savo iniciatyva nesiūlė gydymo įstaigos darbuotojui pinigų, dovanos ar kitokio atlygio.

Vertinant pacientų informuotumą apie korupcijos prevenciją, 55 % apklaustųjų (89 respondentai) nurodė matę Ligoninėje informaciją apie korupcijos prevenciją ir galimybes pranešti apie galimas korupcijos apraiškas. 28 % (45 respondentai) tokios informacijos nematė, o 17 % (27 respondentai) nurodė, kad į ją neatkreipė dėmesio.

Analizuojant pacientų žinojimą, kur kreiptis susidūrus su galimomis korupcijos apraiškomis, 56 % apklaustųjų (91 respondentas) nurodė žinantys, kur kreiptis, 22 % (35 respondentai) atsakė nežinantys, o dar 22 % (35 respondentai) nurodė, kad nežino. Tai rodo, kad beveik pusė apklaustųjų neturi aiškaus atsakymo dėl kreipimosi galimybių. Todėl tikslinga ir toliau užtikrinti informacijos apie korupcijos prevenciją matomumą bei priminti pacientams apie galimybes kaip pranešti apie galimas korupcijos apraiškas.

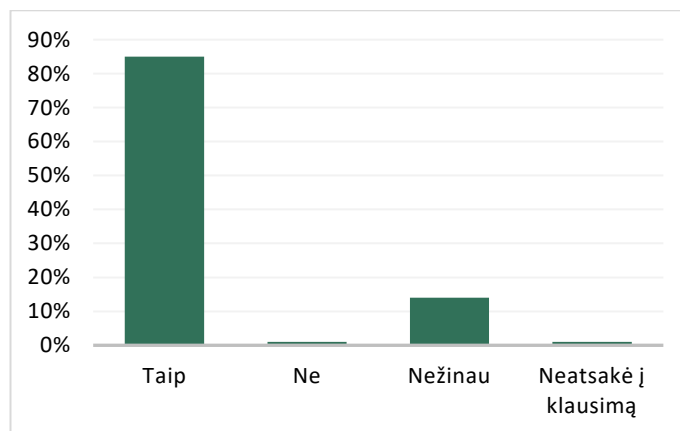
Pacientų (jų atstovų) požiūris į paslaugų teikimo skaidrumą ir sąžiningumą yra palankus. 42 % apklaustųjų (68 respondentai) visiškai sutiko, o 42 % (68 respondentai) sutiko, kad stacionarinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos Ligoninėje teikiamos skaidriai ir sąžiningai (10 pav.). Iš viso teigiamai šį aspektą įvertino 84 % respondentų. 12 % (19 respondentų) nurodė, kad nežino, 3 % (5 respondentai) nesutiko, o 1 % (1 respondentas) visiškai nesutiko.



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

Ligoninės rekomendavimas šeimos nariams ir draugams

85 % apklaustųjų (138 respondentai) nurodė, kad rekomenduotų Ligoninę savo šeimos nariams ir draugams (11 pav.). 14 % (22 respondentai) šiuo klausimu nebuvo apsisprendę, o 1 % (1 respondentas) Ligoninės nerekomenduotų. Gauti rezultatai rodo, kad didžioji dalis apklausoje dalyvavusių pacientų ir jų atstovų yra pasirengę rekomenduoti Ligoninę savo artimiesiems.



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

IŠVADOS

2026 m. liepos 20 d. - rugpjūčio 31 d. Ligoninėje buvo vykdoma anoniminė pacientų (jų atstovų) apklausa, kuria siekta įvertinti pacientų (jų atstovų) pasitenkinimą Ligoninėje teikiamomis stacionarinėmis 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 163 respondentai, tačiau vienos anketos sugadinti duomenys nebuvo tinkami analizei, todėl vertinti 162 respondentų atsakymai. Bendras pacientų pasitenkinimo Ligoninėje suteiktomis stacionarinėmis paslaugomis vertinimas yra aukštas - 96 % respondentų paslaugas įvertino teigiamai. Tai rodo, kad didžioji dalis apklausoje dalyvavusių pacientų (jų atstovų) savo patirtį Ligoninėje vertina palankiai ir yra patenkinti jiems suteiktomis stacionarinėmis 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 pacientą, suteikti reikalingą informaciją bei pagalbą. Gydytojų suteiktas paslaugas teigiamai įvertino 94 % respondentų, o slaugytojų - 99 % respondentų. Mandagų ir pagarbų gydytojų bendravimą teigiamai įvertino 99 % respondentų, o slaugytojų bendravimą ir pagarbų elgesį - 100 % respondentų. Gydytojų skiriamą laiką pacientui teigiamai įvertino 91 % respondentų, atidų pacientų išklausymą - 91 %, o aiškos ir išsamios informacijos apie diagnozę bei gydymo planą suteikimą - 91 % respondentų. Slaugytojų suteiktą informaciją apie atliekamas procedūras teigiamai įvertino 98 % respondentų, o suteiktą reikiamą pagalbą - 94 % respondentų. Šie rezultatai rodo, kad pagarbus bendravimas, dėmesys pacientui, suteikiama informacija ir pagalba yra vienos iš palankiausiai pacientų vertinamų stacionarinių paslaugų sričių.

Pacientai (jų atstovai) taip pat vertino, ar su visais pacientais Ligoninėje elgiamasi vienodai, nepriklausomai nuo jų amžiaus, lyties, socialinės padėties ir kitų aplinkybių. Šį aspektą teigiamai įvertino 92 % respondentų. Nors dauguma respondentų vienodą elgesį su pacientais vertino teigiamai, šis rezultatas buvo šiek tiek mažesnis nei bendras pasitenkinimas paslaugomis ar darbuotojų bendravimo vertinimas. Todėl svarbu ir toliau užtikrinti vienodą, pagarbų ir nediskriminuojantį požiūrį į visus pacientus.

Pacientai (jų atstovai) palankiai įvertino ir Ligoninės fizinę aplinką. Ligoninės patalpų švarą ir tvarką teigiamai įvertino 99 % respondentų, o Ligoninės pritaikymą pacientų poreikiams - 95 % respondentų. Maitinimo paslaugas Ligoninėje teigiamai įvertino 92 % respondentų. Šie rezultatai rodo, kad Ligoninės aplinka ir pacientams teikiamos papildomos paslaugos vertinamos palankiai ir sudaro tinkamas sąlygas pacientams gauti stacionarines sveikatos priežiūros paslaugas.

Vertinant paslaugų prieinamumą, laukimo trukmė nuo registracijos iki paslaugos gavimo buvo viena iš sričių, kurioje pacientų (jų atstovų) vertinimai buvo mažiau palankūs. Laukimo trukmę teigiamai įvertino 65 % respondentų, 8 % ją įvertino neigiamai, o 27 % nurodė, kad nežino arba klausimas jiems neaktualus. Atsižvelgiant į tai, pacientų laukimo laiko mažinimas ir paslaugų prieinamumo gerinimas išlieka viena iš sričių, kuriai tikslinga skirti didesnę dėmesį.

Pacientai (jų atstovai) taip pat vertino mokėjimus už Ligoninėje suteiktas paslaugas. 95 % respondentų nurodė, kad iš asmeninių lėšų už suteiktas asmens sveikatos priežiūros paslaugas nemokėjo. 83 % respondentų nurodė, kad nemokėjo už komforto paslaugas, tokias kaip vienvietė palata. Tarp mokėjusiųjų dažniausiai buvo nurodomos priežastys, susijusios su papildomai pasirinktais tyrimais ar paslaugomis. 25 % respondentų, kuriems buvo aktualus mokėjimas, nurodė, kad buvo informuoti apie nemokamo gydymo alternatyvą, o 17 % nurodė tokios informacijos negavę.

Išanalizavus pacientų (jų atstovų) atsakymus korupcijos prevencijos srityje, nustatyta, kad didžioji dalis respondentų su neoficialaus atlygio prašymu nesusidūrė. 96 % respondentų nurodė, kad jų nebuvo prašoma papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas, o 96 % apklaustųjų nurodė patys tokio atlygio nesiūlę. Apklausos rezultatai taip pat atskleidė, kad ne visi pacientai (jų atstovai) pastebi Ligoninėje pateikiamą informaciją korupcijos prevencijos tema. 55 % respondentų nurodė tokią informaciją pastebėję, 28 % jos nepastebėjo, o 17 % nurodė į ją neatkreipę dėmesio. Taip pat 56 % respondentų nurodė žinantys, kur kreiptis susidūrus su galimomis korupcijos apraiškomis Ligoninėje, tačiau 44 % atsakė, kad nežino, kur kreiptis. Todėl tikslinga ir toliau skirti dėmesį korupcijos prevencijos informacijos pateikimui, jos matomumui ir pacientų informuotumui apie galimybes pranešti apie galimas korupcijos apraiškas. Ligoninėje teikiamas stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas kaip skaidrias ir sąžiningas teigiamai įvertino 84 % respondentų.

Bendrą pacientų (jų atstovų) pasitenkinimą ir jų požiūrį į Ligoninėje teikiamas stacionarines paslaugas papildomai atskleidžia atsakymai į klausimą, ar pacientai rekomenduotų Ligoninę savo šeimos nariams ir draugams. 85 % respondentų nurodė, kad Ligoninę rekomenduotų. Šis rezultatas rodo, kad didžioji dalis apklausoje dalyvavusių pacientų (jų atstovų) savo patirtį Ligoninėje vertina palankiai.

Apibendrinus apklausos rezultatus, vertinimai daugumoje sričių yra teigiami. Aukštas bendras pasitenkinimas suteiktomis stacionarinėmis paslaugomis, palankus gydytojų ir slaugytojų darbo, darbuotojų bendravimo, pacientams teikiamos informacijos, Ligoninės aplinkos bei maitinimo vertinimas rodo, kad pagrindiniai pacientų aptarnavimo ir paslaugų teikimo aspektai vertinami palankiai. Taip pat teigiamai vertinamas Ligoninės skaidrumas ir korupcijos prevencijos sritys - didžioji dalis respondentų nurodė nesusidūrę su neoficialaus atlygio prašymu ar siūlymu. Apklausos rezultatai taip pat leidžia išskirti sritis, kurioms tikslinga skirti didesnę dėmesį. Tai pacientų laukimo laiko mažinimas ir paslaugų prieinamumo gerinimas, pacientų informavimas apie sveikatos priežiūrą namuose ir individualios pagalbos pacientams 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 stacionariųjų paslaugų kokybei ir pacientų aptarnavimui gerinti.

Pastabos ir pasiūlymai:

1. Apklausos duomenimis, pacientų laukimo laiką teigiamai įvertino 65 % respondentų. Siūlome ir toliau ieškoti galimybių trumpinti pacientų laukimo laiką bei gerinti paslaugų prieinamumą, atsižvelgiant į pacientų srautus, specialistų užimtumą, paslaugų finansavimą ir teikiamų paslaugų apimtį.

2. Atsižvelgiant į pacientų informuotumą apie korupcijos prevenciją rezultatus, siūlome daugiau dėmesio skirti informacijos apie korupcijos prevenciją, galimas korupcijos apraiškas ir galimybes apie jas pranešti matomumui bei prieinamumui. Taip pat tikslinga pacientams daugiau informacijos teikti apie sveikatos priežiūrą namuose ir galimybes gauti reikalingą pagalbą po gydymo Ligoninėje.
