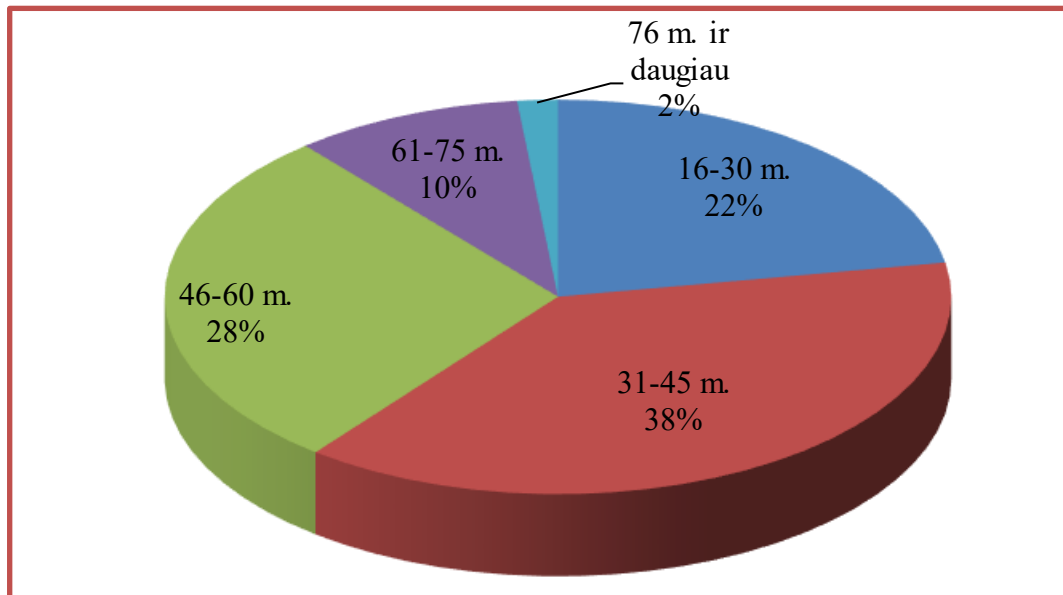


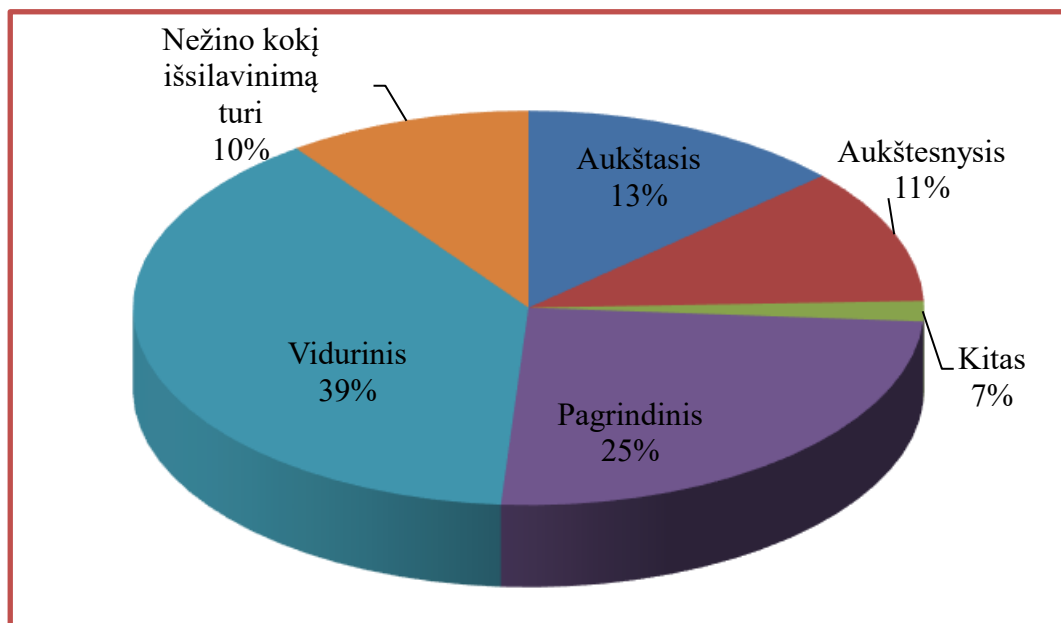
Apklausa „Pacientų pasitenkinimas ligoninės teikiamomis paslaugomis 2025 m.“ santrauka

VŠĮ Rokiškio psichiatrijos ligoninėje nepakaltinamų asmenų apklausa atlikta 2025 metais gruodžio 22-31 dienomis. Gautas 180 piltai užpildytos anoniminės anketos. Apibendrinus rezultatus gavome tokius rezultatus. Apklausoje dalyvavo 39 moterys ir 141 vyras. Pagal amžių pacientai pasiskirstė į 5 grupes (1 pav.), didžiausią grupę sudaro pacientai kurių amžius nuo 31 iki 45 metų.



1 pav. Pacientų pasiskirstymas procentais pagal amžių

Pagal išsilavinimą (2 pav.) pacientai pasiskirstė į 6 grupes. Apklausoje dalyvavo 39% respondentų kurie yra įgyją vidurinį išsilavinimą, 25% sudaro asmenys turintys pagrindinį išsilavinimą, tačiau net 10% pacientų nesugebėjo įvardinti kokį išsilavinimą jie turi.



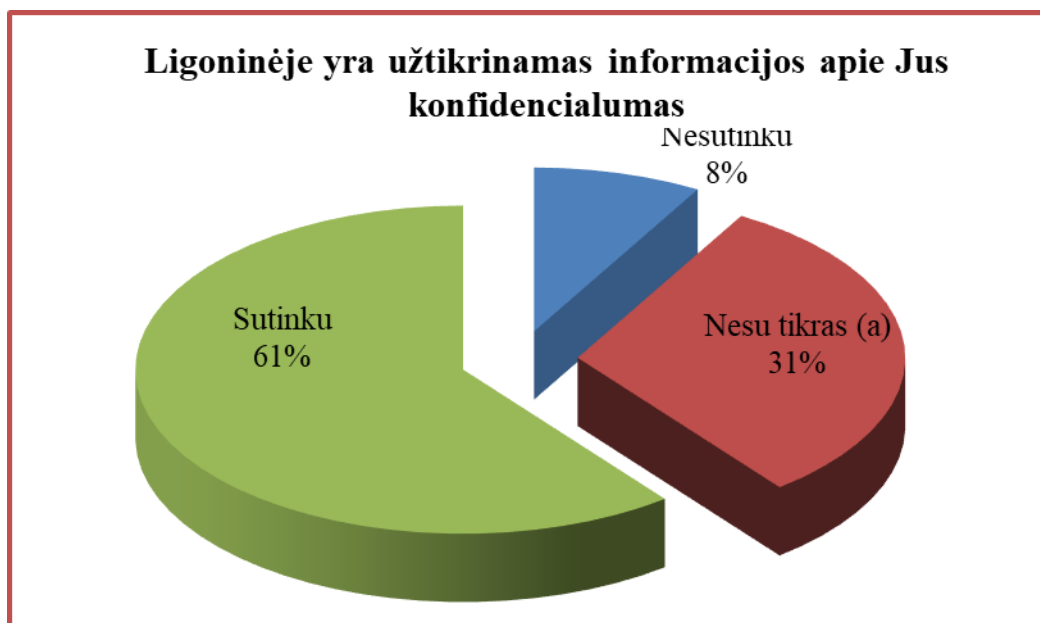
2 pav. Pacientų pasiskirstymas procentais pagal įgytą išsilavinimą

Pacientai anketas pildė savarankiškai, sutikimą ar nesutikimą su anketos klausimų teiginiais išreiškė pasirinkdami jiems tinkamą atsakymą.

Anketoje teirautasi, ar paslaugas teikiantys darbuotojai (gydytojai - psichiatrai, slaugytojos, socialiniai darbuotojai bei psichologai) suprantamai suteikia informaciją. Buvo pateikti teiginiai apie teikiamas ligoninėje paslaugas: galimybes sportuoti, bendrauti telefonu, lankytis bibliotekoje, apie galimybes mokytis, galimybes įgyti naujų įgūdžių, dalyvauti laisvalaikio - užimtumo programose bei galimybes lankyti psichologines grupes (relaksaciją, filmų terapiją, dailės terapiją, šviesos terapiją, psichoedukaciją, bendravimo grupę ir kt.).

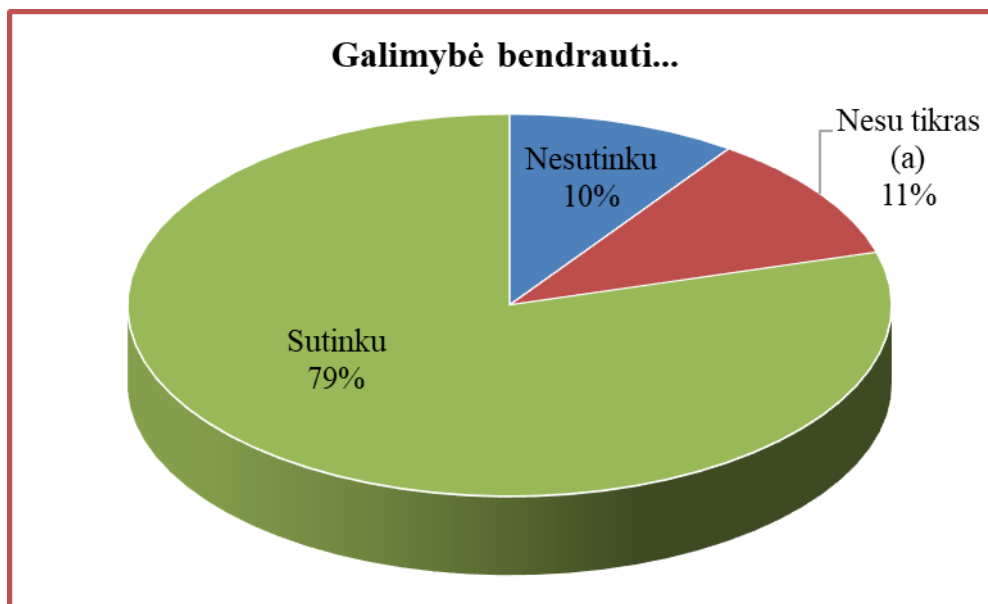
Anoniminėse anketose pacientai pateikė savo pasiūlymus ir pageidavimus, kaip, Jų manymu, galima būtų pagerinti ligoninės teikiamų paslaugų kokybę, išsakė lūkesčius ko jiems trūksta.

61% pacientų sutinka (3 pav.), kad ligoninėje yra užtikrinamas informacijos apie pacientus konfidencialumas.



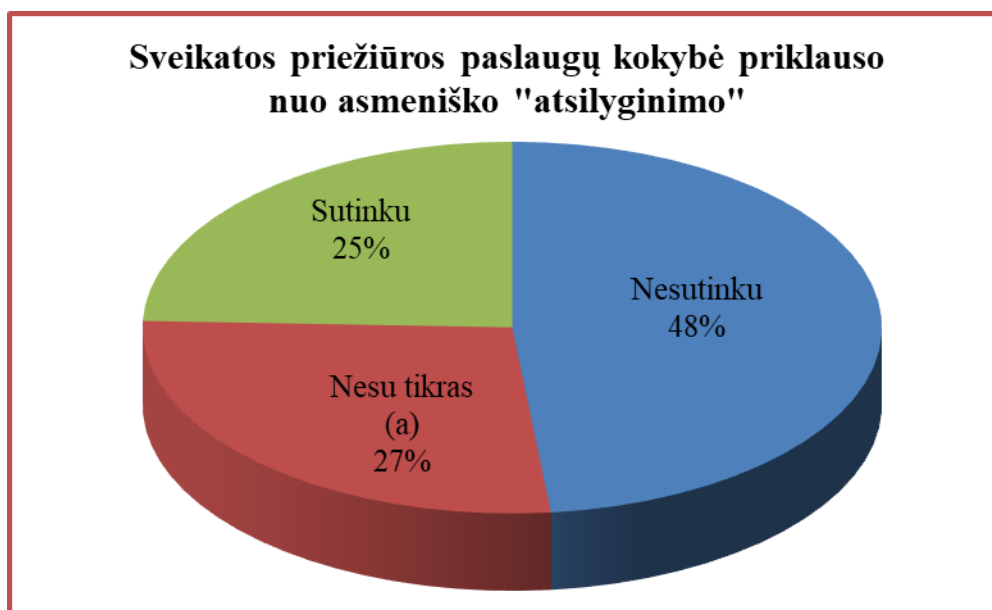
3 pav. Respondentų atsakymų procentais pasiskirstymas teiginiui:
„Ligoninėje yra užtikrinamas informacijos apie Jus konfidencialumas“

79% pacientų (4 pav.) sutinka su teiginiu, kad ligoninėje jiems sudaryta galimybė su artimaisiais bendrauti pasimatymų metu, telefonu, rašyti laiškus ir t.t..



4 pav. Respondentų atsakymų procentais pasiskirstymas teiginiui:
„Esant ligoninėje Jūs turite galimybę skambinti telefonu, siųsti laiškus“

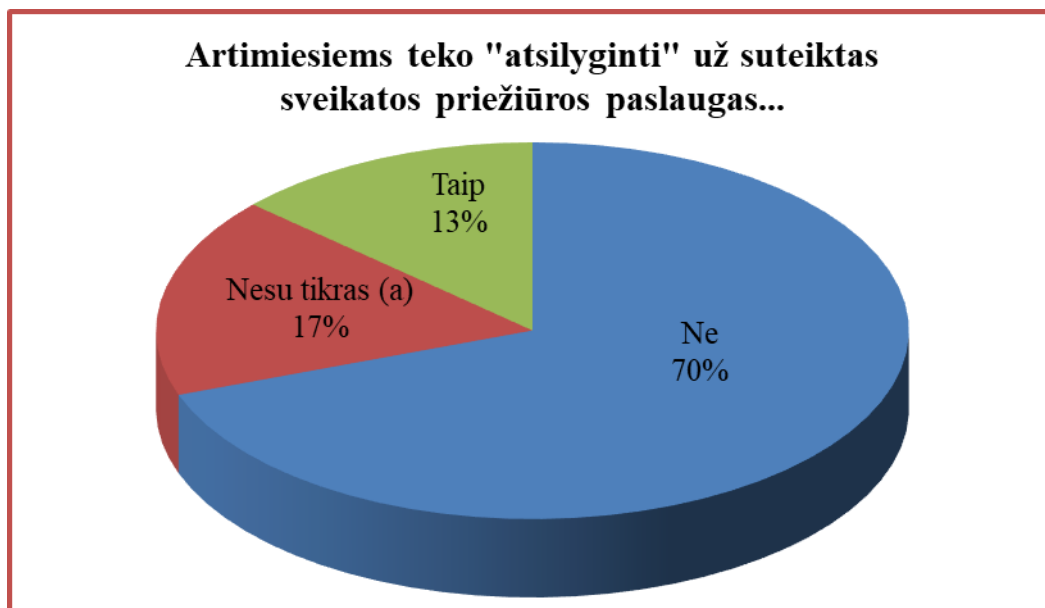
Iš 5 paveiksle pateiktų duomenų matyti, pacientų (ne-) pritarimą teiginiui, kad sveikatos priežiūros paslaugų kokybė priklauso nuo asmenišką „atsilyginimo“ įstaigos darbuotojams.



5 pav. Respondentų atsakymų procentais pasiskirstymas teiginiui:
„Sveikatos priežiūros paslaugų kokybė priklauso nuo asmenišką „atsilyginimo“ įstaigos darbuotojams“

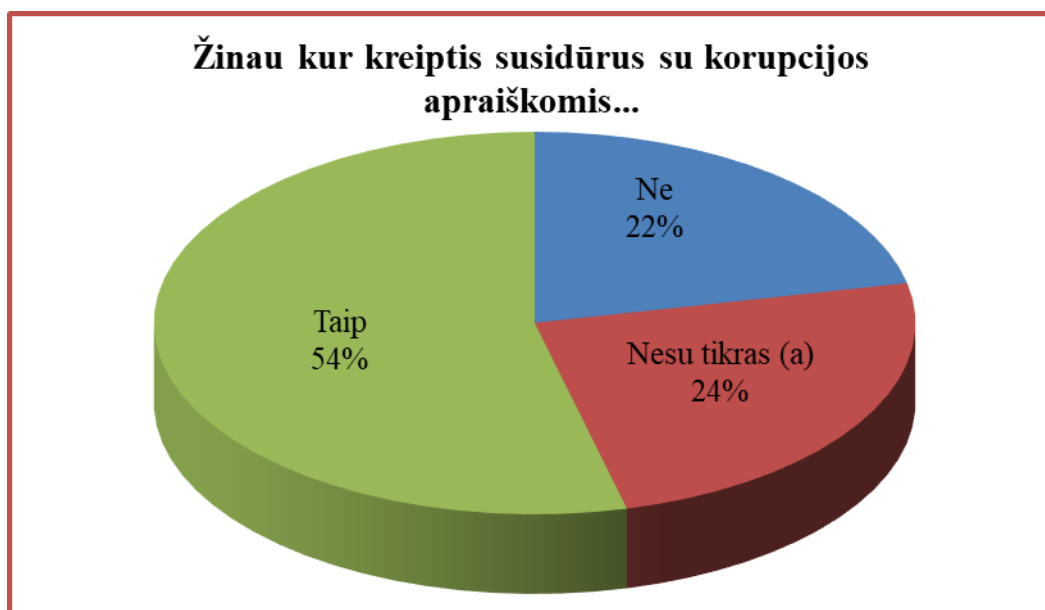
Atliekant apklausą pacientų buvo teirautasi „Jums ar Jūsų artimiesiems, teko atsilyginti už sveikatos priežiūros paslaugas suteiktas šioje ligoninėje per 12 mėnesių?“

Pacientų atsakymai atsispindi 6 paveiksle.



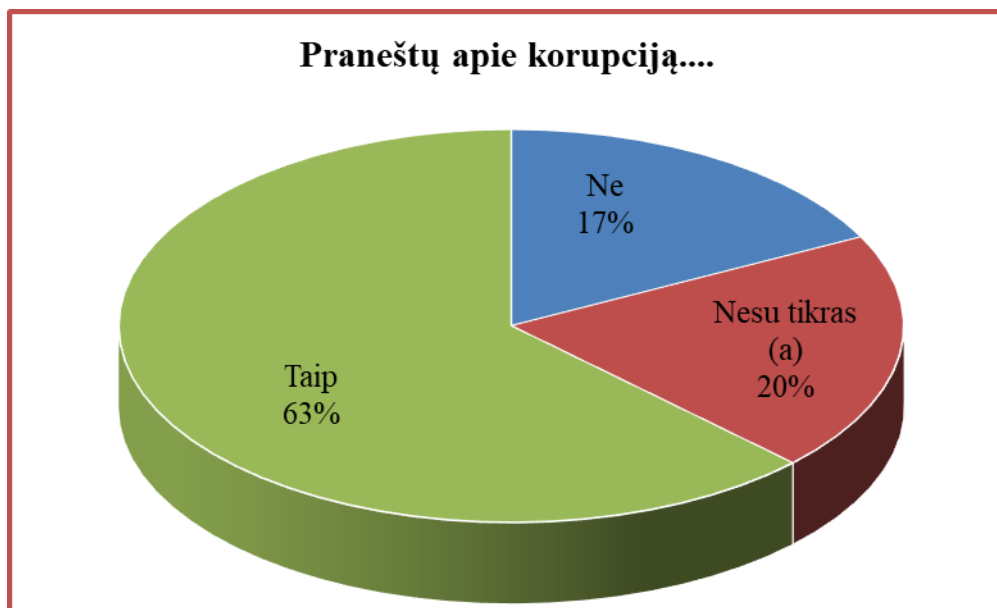
6 pav. Respondentų atsakymų į teiginį: *Jums ar Jūsų artimiesiems, teko „Atsilyginti“ už sveikatos priežiūros paslaugas suteiktas šioje ligoninėje per 12 mėn.* pasiskirstymas procentais

Iš 7 pav. esančių duomenų matyti, kad daugiau nei pusė pacientų žino kur kreiptis, jeigu susidurtų su korupcijos apraiškomis.



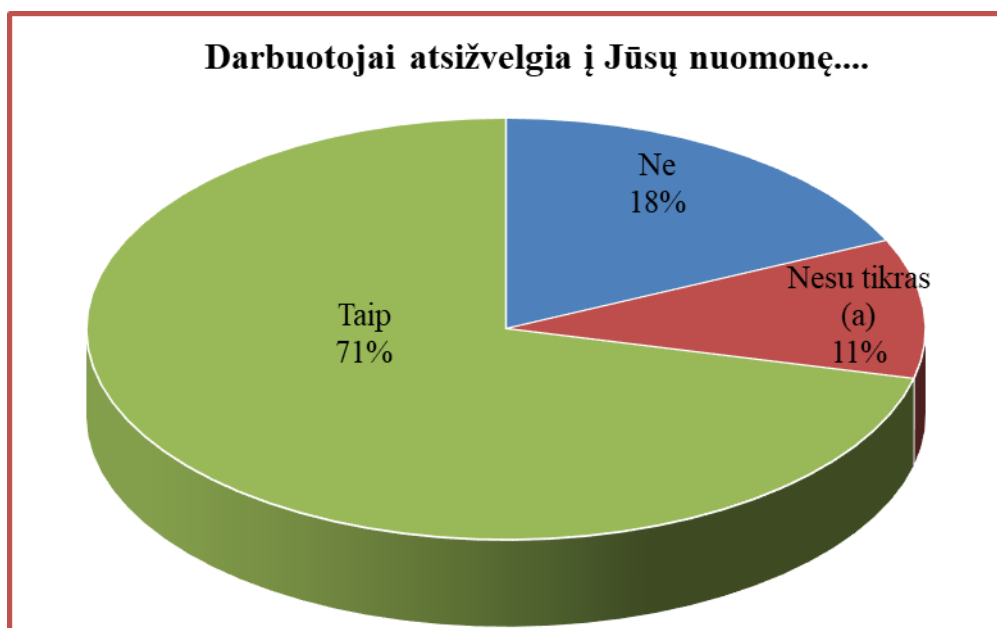
7 pav. Respondentų atsakymų procentais pasiskirstymas teiginiui: „Jūs gaunate pakankamai informacijos apie tai, kur reikėtų kreiptis susidūrus su korupcijos apraiškomis.“

Apklausoje teirautasi, ar pacientai, sužinoję apie korupcijos veiksmus informuotų apie tai atitinkamas institucijas? Apibendrinti apklausos duomenys rodo, kad 63 % (praėjusiais metais buvo 54%) pacientų sutinka su teiginiu, kad hospitalizacijos metu, sužinoję apie korupcijos veiksmus, informuotų atitinkamas institucijas. Pastebėta, kad pacientai darosi mažiau pasyvūs, nes tik 20% abejoja dėl atitinkamų institucijų informavimo (8 pav.).



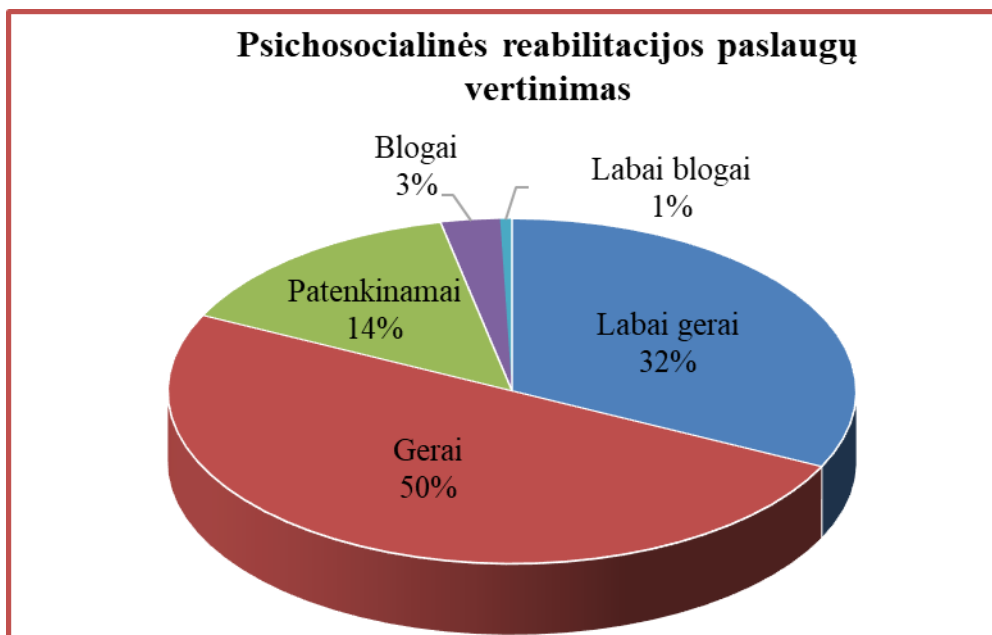
8 pav. Respondentų atsakymų procentais pasiskirstymas teiginiui: „Praneštumėte teisėsaugos institucijoms apie korupcinius nusikaltimus?“

71% apklausoje dalyvavusių respondentų sutinka su teiginiu, kad sudarant laisvalaikio, užimtumo, priešdarbinės reabilitacijos veiklų lankymo grafikus, personalas atsižvelgia į pacientų norus, pageidavimus. Atsakymai į šį klausimą sutapo su 2024 metų duomenimis (9 pav.).



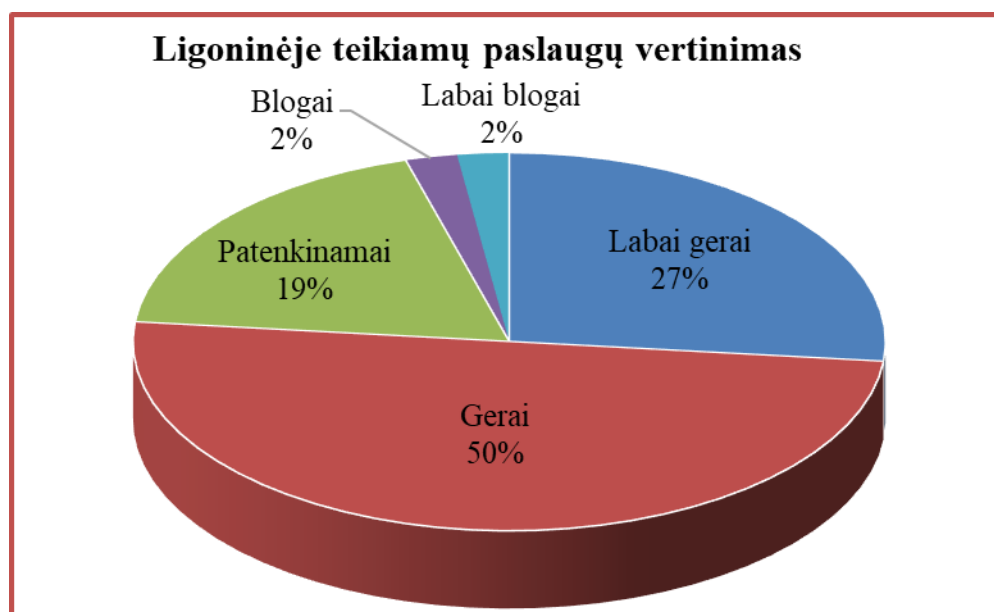
9 pav. Respondentų atsakymų procentais pasiskirstymas teiginiui: „Darbuotojai atsižvelgia į Jūsų nuomonę, sudarant užsiėmimų grafiką“

Apklausoje anketoje prašyta pacientų įvertinti psichosocialinės reabilitacijos ir atskirai visas kitas ligoninės teikiamas paslaugas. Gautas aukštas paslaugų psichosocialinės reabilitacijos paslaugų įvertinimo procentas, net 82% pacientų psichosocialinės reabilitacijos paslaugas vertina labai gerai ir gerai ir tik 4% - blogai arba labai blogai (10 pav.).



10 pav. Respondentų atsakymų procentais pasiskirstymas vertinant ligoninėje teikiamas psichosocialinės reabilitacijos paslaugas

Apibendrinus pacientų apklausos duomenis gautas aukštas visų ligoninėje teikiamų paslaugų vertinimo kriterijus, t.y.: 138 *pacientai (iš 180 atsakiusių) yra labai patenkinti arba patenkinti ligoninės teikiamomis paslaugomis (77%) ir tik 4% apklaustųjų ligoninėje teikiamas paslaugas vertina blogai arba labai blogai.*



11 pav. Respondentų atsakymų procentais pasiskirstymas vertinant kitas ligoninėje teikiamas paslaugas

Teismo psichiatrijos pacientų apklausa „**Pacientų pasitenkinimas ligoninės teikiamomis paslaugomis**“ yra naudinga dėl kelių svarbių priežasčių:

1. **Paslaugų kokybės vertinimas.** Apklausa leidžia įvertinti, kaip pacientai vertina gydymo, slaugos, informavimo ir kitas ligoninės teikiamas paslaugas.
2. **Probleminių sričių nustatymas.** Pacientų atsakymai padeda nustatyti trūkumus ar sritis, kuriose paslaugų kokybė neatitinka pacientų lūkesčių.
3. **Paslaugų tobulinimas.** Remiantis apklausos rezultatais galima planuoti konkrečius veiksmus paslaugų gerinimui ir pacientų patirties gerinimui.
4. **Pacientų poreikių ir lūkesčių supratimas.** Apklausa padeda geriau suprasti pacientų poreikius, lūkesčius ir prioritetus.
5. **Ryšio su pacientais stiprinimas.** Pacientai jaučiasi išgirsti ir įtraukti į paslaugų kokybės gerinimo procesą.
6. **Darbuotojų darbo kokybės gerinimas.** Grįžtamasis ryšys skatina personalą tobulėti, laikytis profesinių standartų ir gerinti bendravimą su pacientais.
7. **Ligoninės įvaizdžio ir pasitikėjimo stiprinimas.** Nuolatinis pacientų nuomonės vertinimas prisideda prie geresnio ligoninės įvaizdžio ir didesnio visuomenės pasitikėjimo.
8. **Atitikimas kokybės reikalavimams.** Tokios apklausos dažnai yra būtinos kokybės vadybos sistemoms ir sveikatos priežiūros įstaigų akreditacijai.

Apibendrinant, ši apklausa yra svarbus įrankis siekiant užtikrinti aukštą sveikatos priežiūros paslaugų kokybę ir pacientų pasitenkinimą.

Daugiau apklausos apibendrintų rezultatų:

Jolanta Navickienė
VŠĮ Rokiškio psichiatrijos ligoninės
Psichosocialinės reabilitacijos skyriaus vedėja
Vytauto g. 47, LT - 42100 Rokiškis
Tel. (8 458) 20108, mobilus tel. +370 615 23018

2026-01-16