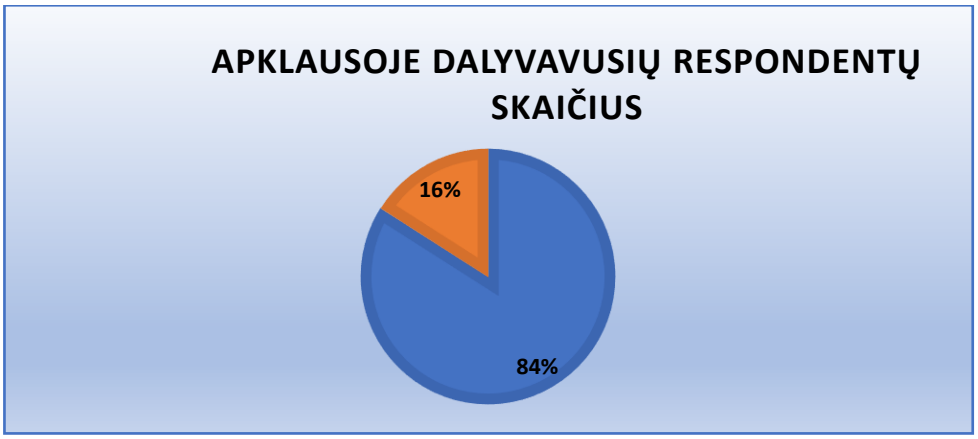
SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSOS DUOMENŲ SUVESTINĖ

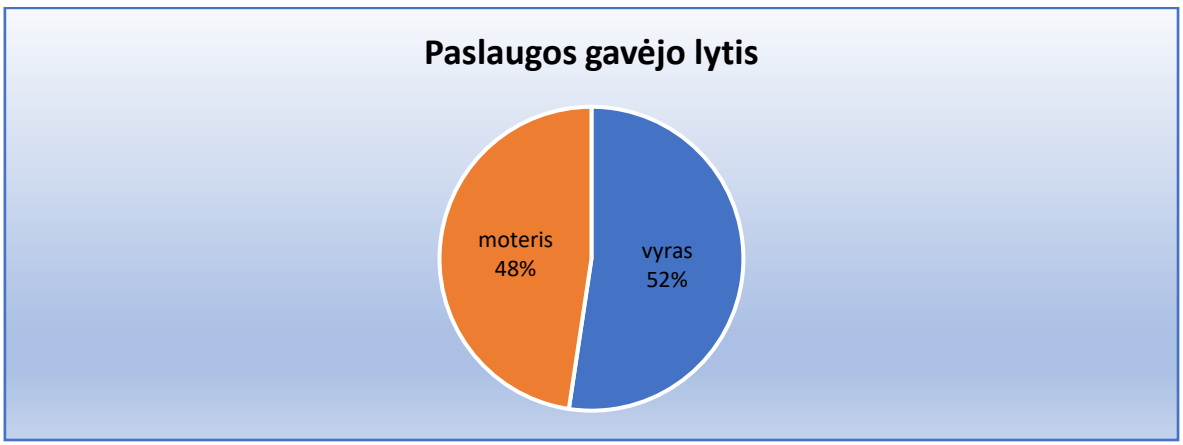
2025 METAI

Vadovaujantis Marijampolės socialinės pagalbos centro direktoriaus 2024 m. lapkričio 12 d. įsakymu Nr. V-144 „Dėl Marijampolės socialinės pagalbos centro sveikatos priežiūros paslaugų apklausos organizavimo tvarkos aprašo tvirtinimo“, 2025 m. birželio 2-11 dienomis vyko anoniminė anketinė apklausa, kurios metu buvo siekiama įvertinti Socialinės globos padalinio (toliau – Padalinys) klientams teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę. Apklausos metu Padalinyje sveikatos priežiūros paslaugos buvo teikiamos 25 gyventojams, iš kurių apklausti buvo 21. Tai sudaro 84 % visų Padalinio gyventojų. Dėl įvairių priežasčių (kai kurių gyventojų fizinės ar psichinės sveikatos būklės, išvykimo į gydymo įstaigas ir pan.) apklausoje nedalyvavo 4 gyventojai – tai sudaro 16 % visų Padalinio klientų (žr. 1 pav.).

1 pav. Apklausoje dalyvavusių Socialinės globos padalinio paslaugų gavėjų skaičius

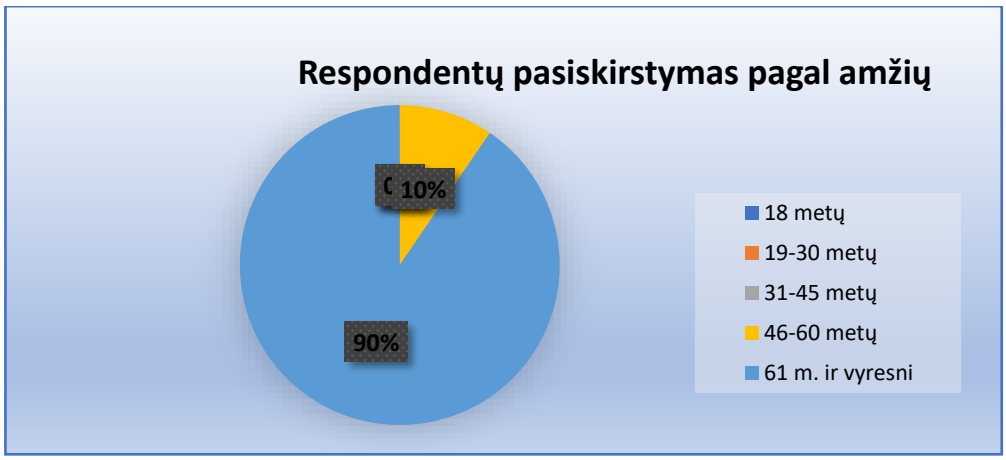


2 pav. Apklausoje dalyvavusių respondentų pasiskirstymas pagal lytis



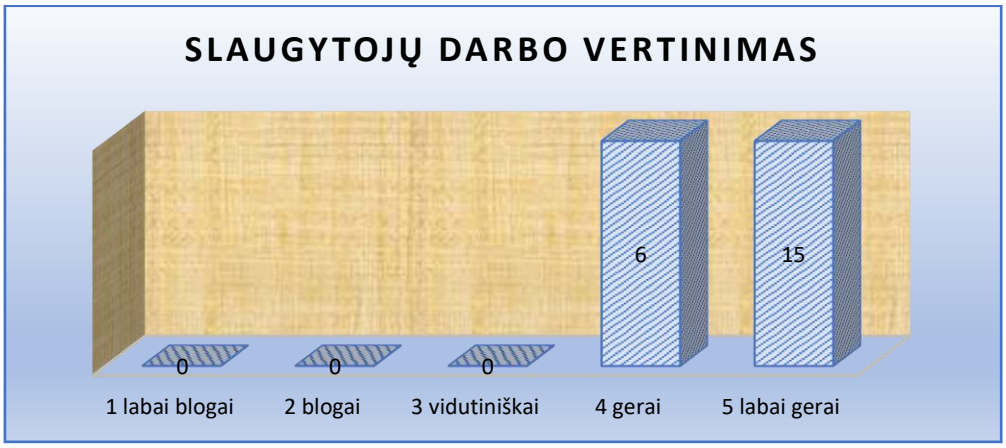
Apklausoje dalyvavo 11 vyrų ir 10 moterų.

3 pav. Apklausoje dalyvavusių respondentų pasiskirstymas pagal amžių



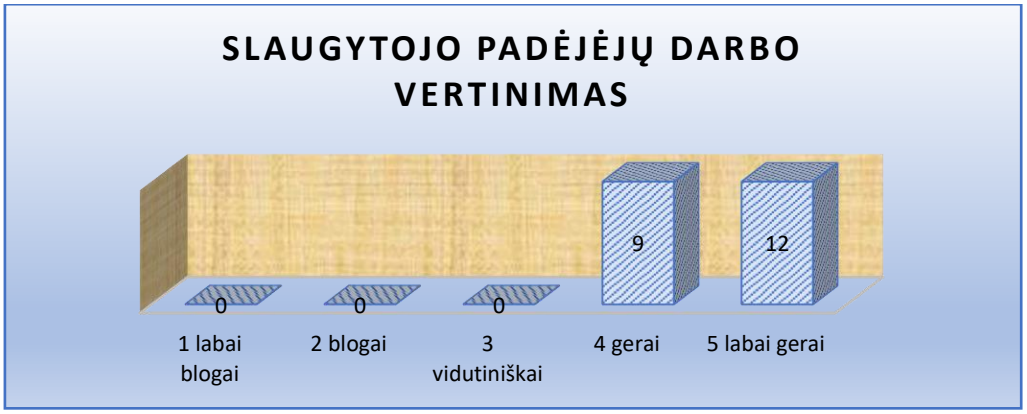
Apklausoje dalyvavo 2 respondentai 46-60 metų ir 19 respondentų virš 61 metų.

4pav. Įvertinkite slaugytojų darbą?



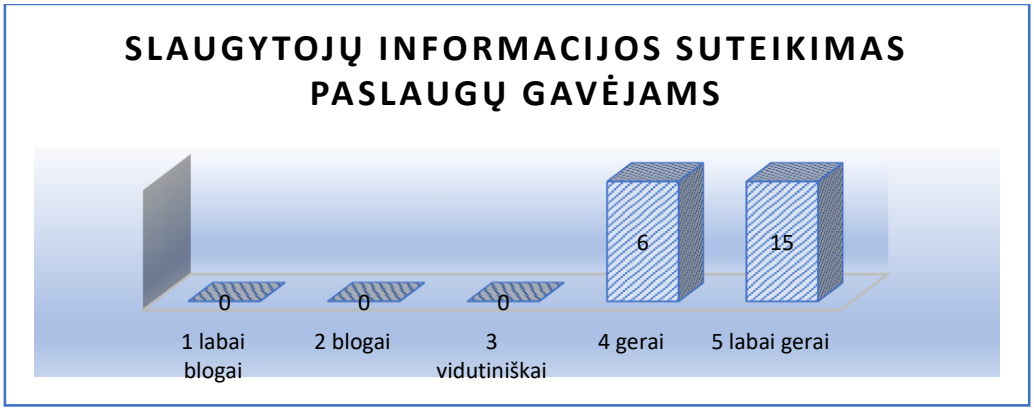
Trečias klausimas „Įvertinkite slaugytojų darbą?“ (pav. 4) buvo skirtas išsiaiškinti, kaip paslaugų gavėjai vertina slaugytojų teikiamas paslaugas pagal 5 balų skalę. Tyrimo rezultatai rodo itin teigiamą respondentų nuomonę: 15 paslaugų gavėjų (71 % visų apklaustųjų) slaugytojų darbą įvertino labai gerai, 6 paslaugų gavėjai (29 %) – gerai. Kitų įvertinimų nepateikta – tai rodo aukštą pasitenkinimo lygį. Kai kurie respondentai savo nuomonę pagrindė papildomais komentarais, pabrėždami slaugytojų atsidavimą ir profesionalumą. Dažniausiai pasikartoję teiginiai: „rūpinasi mano sveikata“, „niekada neatsako padėti“, „paslaugios“, „mandagios“. Tai atskleidžia, kad slaugytojų darbą paslaugų gavėjai vertina ne tik pagal atliktas pareigas, bet ir pagal žmogiškąjį ryšį bei emocinį palaikymą.

5 pav. Įvertinkite slaugytojų padėjėjų darbą?



Ketvirtu klausimu „Įvertinkite slaugytojo padėjėjų darbą?“ (pav. 5) buvo siekiama išsiaiškinti, kaip paslaugų gavėjai vertina slaugytojo padėjėjų teikiamas paslaugas. Tyrimo duomenys rodo, kad 12 paslaugų gavėjų (57 % visų apklaustųjų) jų darbą vertina labai gerai, o 9 respondentai (43 %) – gerai. Kitokių įvertinimų nebuvo pateikta, todėl galima teigti, jog bendras pasitenkinimo lygis yra aukštas. Keli respondentai savo vertinimą pagrindė papildomais komentarais: „malonios“, „visada padeda“, „gerai dirba“, kas leidžia manyti, jog paslaugų gavėjai vertina ne tik pagalbininkų atliekamas funkcijas, bet ir jų bendravimo kultūrą bei nuoširdų rūpestį.

6 pav. Įvertinkite kaip suprantamai, aiškiai slaugytojai suteikė Jums informaciją apie Jūsų sveikatos būklę, kitą reikiamą informaciją, susijusią su Jūsų sveikatos priežiūra?



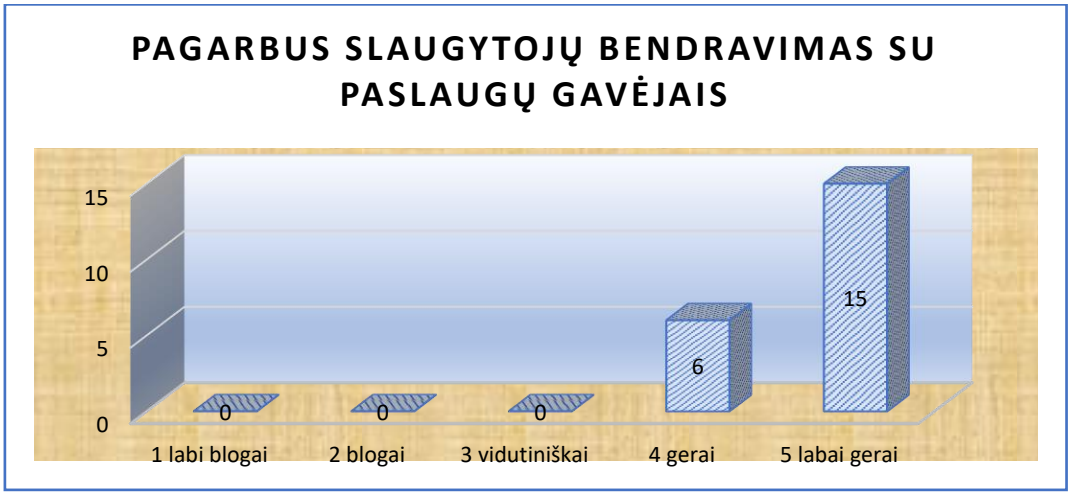
Penktuoju klausimu „Įvertinkite, kaip suprantamai, aiškiai slaugytojai suteikė Jums informaciją apie Jūsų sveikatos būklę, kitą reikiamą informaciją, susijusią su Jūsų sveikatos priežiūra?“ (pav. 6) buvo siekiama išsiaiškinti, ar paslaugų gavėjai gauna pakankamai ir suprantamai pateiktos informacijos iš slaugytojų apie savo sveikatą. Apklausos rezultatai parodė, kad 15 respondentų (71 % apklaustųjų) nurodė, jog gauna pakankamai informacijos ir ją vertina aukščiausiu balu (5 balai), o 6 respondentai (29 %) teigia, kad informacijos gauna iš dalies pakankamai (įvertino 4 balais). Nepatenkintų ar žemesnių įvertinimų nebuvo. Kai kurie apklaustieji pateikė papildomus komentarus, tokius kaip „visada pasako“ ir „informacija pateikiama aiškiai“, kas rodo, kad slaugytojai ne tik suteikia reikiamą informaciją, bet ir pateikia ją suprantamai bei prieinamai paslaugų gavėjams.

7 pav. Įvertinkite kaip suprantamai, aiškiai slaugytojo padėjėjai suteikė Jums informaciją apie Jūsų sveikatos būklę, kitą reikiamą informaciją, susijusią su Jūsų sveikatos priežiūra?



Septintuoju klausimu „Įvertinkite, kaip suprantamai, aiškiai slaugytojo padėjėjai suteikė Jums informaciją apie Jūsų sveikatos būklę, kitą reikiamą informaciją, susijusią su Jūsų sveikatos priežiūra?“ (pav. 7) buvo siekiama išsiaiškinti, ar paslaugų gavėjai gauna aiškią ir suprantamą informaciją iš slaugytojo padėjėjų. Apklausos rezultatai parodė, kad 14 paslaugų gavėjų (67 % apklaustųjų) pateiktą informaciją įvertino labai gerai, o 7 respondentai (33 %) – gerai. Nepatenkintų ar žemesnių įvertinimų nebuvo. Respondentai taip pat pabrėžė teigiamą bendravimo aspektą, pažymėdami, kad su darbuotojomis „pasitaria“, „bendrauja“, o tai rodo pasitikėjimą ir konstruktyvų ryšį tarp paslaugų gavėjų ir slaugytojo padėjėjų.

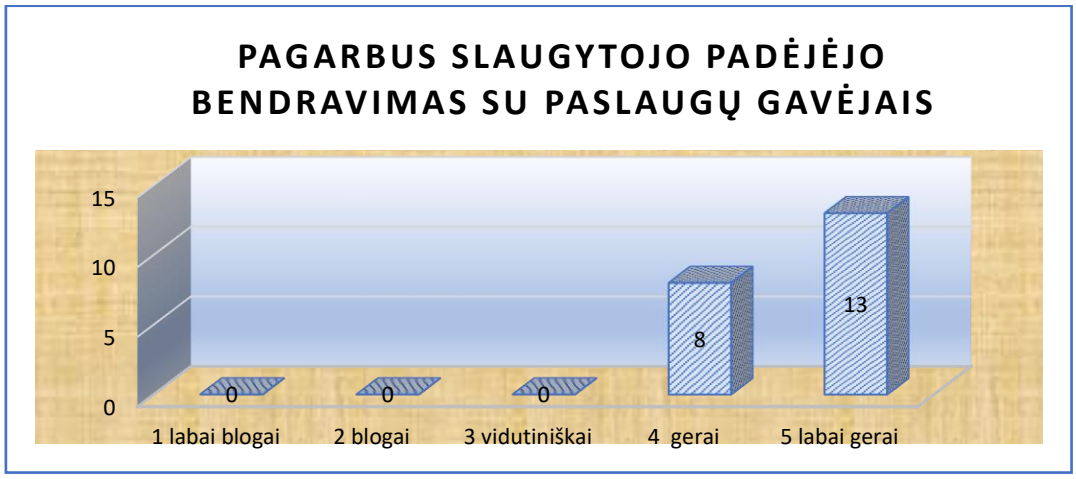
8 pav. Įvertinkite slaugytojo pagarbą (mandagumą, atidumą) sveikatos priežiūros paslaugų teikimo metu?



Septintuoju apklausos klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip paslaugų gavėjai vertina bendravimą su slaugytojomis. Į klausimą „Ar slaugytojos su Jumis bendrauja pagarbiai, mandagiai ir ar atidžios, teikiant sveikatos priežiūros paslaugas?“ (8 pav.) 15 respondentų (71 % apklaustųjų) atsakė teigiamai, o 6 respondentai (29 %) bendravimą įvertino kaip iš dalies teigiamą, pažymėdami jį įvertinimu „gerai“. Apklaustieji slaugytojas apibūdino kaip „geras“ ir „mandagias“, o tai rodo, kad

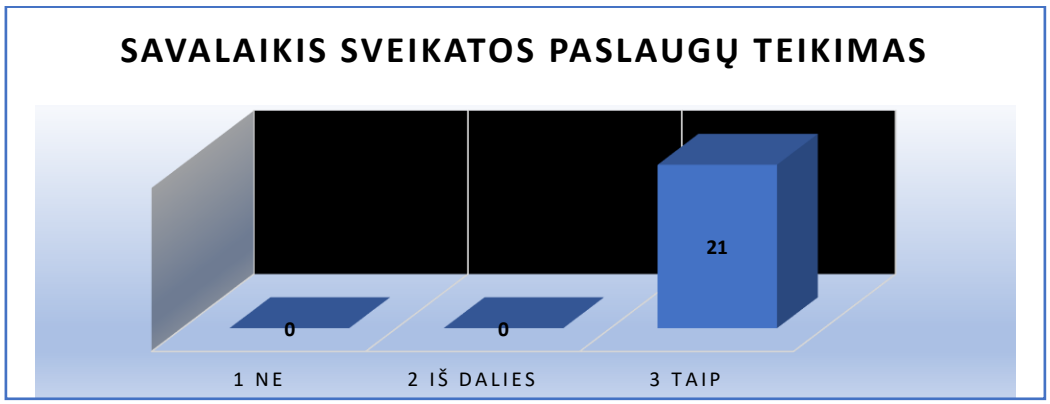
bendraujant su klientais išlaikomas pagarbus ir nuoširdus santykis, kuris yra svarbus teikiant sveikatos priežiūros paslaugas.

9 pav. Įvertinkite slaugytojo padėjėjo pagarbą (mandagumą, atidumą) sveikatos priežiūros paslaugų teikimo metu?



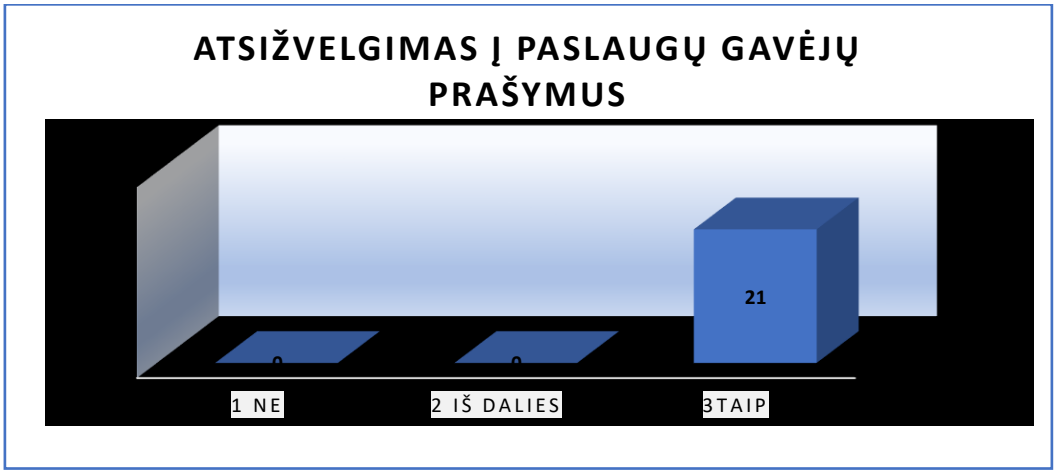
Respondentų buvo klausiama: „Ar slaugytojo padėjėjos su Jumis bendrauja pagarbiai, mandagiai ir ar atidžios, teikiant sveikatos priežiūros paslaugas?“ (9 pav.). Apklausos rezultatai rodo, kad 13 respondentų (62 % apklaustųjų) į šį klausimą atsakė teigiamai, o 8 respondentai (38 %) bendravimą įvertino kaip „gerą“. Keli paslaugų gavėjai pateikė papildomus komentarus, kuriuose slaugytojo padėjėjas apibūdino kaip „paslaugias“, „gerai atliekančias savo darbą“, o vienas iš atsakymų pabrėžė teigiamą pokytį: „kas liečia bendravimą – viena pasitaisius“. Šie atsakymai rodo, kad bendravimas vertinamas teigiamai, tačiau taip pat atskleidžia, jog yra erdvės tobulėjimui.

10 pav. Įvertinkite ar sveikatos priežiūros paslaugos Jums suteikiamos laiku?



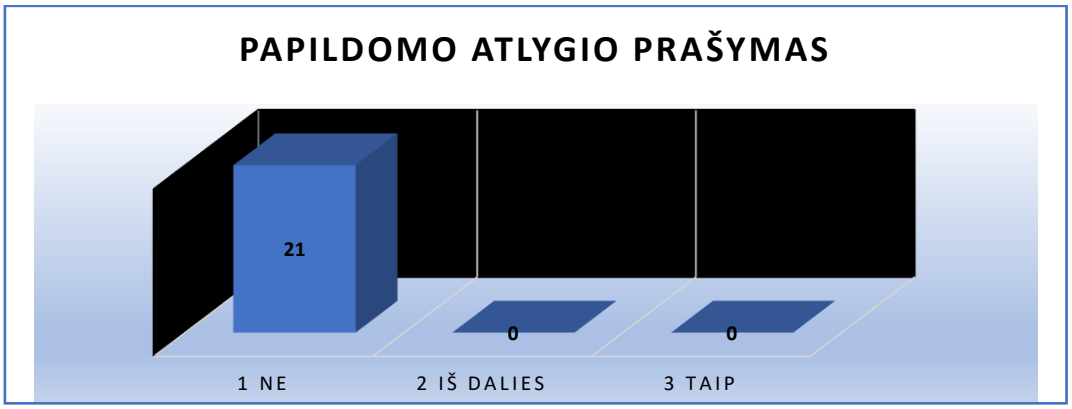
Padalinyje sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo laiką 21 respondentas vertina puikiai, o blogai paslaugas įvertinusių respondentų nebuvo (10 pav.). Tai rodo, kad paslaugų gavėjai yra visiškai patenkinti paslaugų suteikimo laiku ir nepatiria neigiamo poveikio dėl laukimo ar paslaugų prieinamumo.

11 pav. Ar teikiant sveikatos priežiūros paslaugas atsižvelgiama į Jūsų prašymus?



Apklausos metu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip tiesiogiai su paslaugų gavėjais dirbantys medicinos darbuotojai atsižvelgia į jų prašymus (11 pav.). Visi respondentai nurodė, kad į jų prašymus ir pageidavimus visada yra atsižvelgiama ir reaguojama. Šie rezultatai rodo aukštą darbuotojų dėmesingumą, paslaugumą bei paslaugų gavėjų pasitikėjimą teikiama sveikatos priežiūra.

12 pav. Ar susiduriate su situacijomis, kaip sveikatos priežiūros paslaugas teikiantys darbuotojai prašė ar kitais veiksmais leido suprasti, jog nori papildomo atlygio?



Siekdami kuo kompetentingiau įvertinti informaciją apie galimus korupcinio pobūdžio atvejus, 11-uoju klausimu (12 pav.) respondentų buvo klausiama, ar medicinos personalas tiesiogiai ar netiesiogiai prašė, davė suprasti ar priėmė kyšį. Visų apklaustųjų (100 %) atsakymai buvo neigiamai – korupcinio pobūdžio atvejų nebuvo nustatyta.

13 pav. Kaip vertinate Sveikatos priežiūros padalinio teikiamų paslaugų kokybę?



Analizuojant apklausos duomenis, gautus 13 pav., paaiškėjo, kad 6 paslaugų gavėjai (29 % apklaustųjų) Sveikatos priežiūros padalinio teikiamų paslaugų kokybę vertina gerai, o 15 paslaugų gavėjų (71 %) – labai gerai. Respondentai pabrėžė, kad su darbuotojomis „pasitaria“ ir „bendrauja“, o keli iš jų išreiškė nuomonę, kad čia dirba „geros seselės“, „viskas man gerai“ bei „gerai atlieka savo darbą“. Šie atsiliepimai rodo aukštą paslaugų kokybę ir gerą ryšį tarp paslaugų gavėjų bei sveikatos priežiūros specialistų.

Paskutinis, 13-asis klausimas buvo atviro tipo, kuriuo paslaugų gavėjai buvo kviečiami pateikti papildomų pasiūlymų ar pastebėjimų, siekiant, kad Padalinys pilnavertiškai patenkintų jų poreikius ir lūkesčius. Pasiūlymų buvo pateikta tik keletas, iš kurių išskirtini: ✓ kad slaugytoja dirbtų ilgiau ir savaitgaliais; ✓ kai kurie paslaugų gavėjai teigė, kad „yra kaip yra, mane viskas tenkina“, „viskas gerai“ arba „esu patenkinta, trūksta personalo“. Tokie atsakymai atspindi tiek pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, tiek ir kai kuriuos laukiamus pokyčius.

2025 m. vertinant Padalinio darbuotojų veiksmus bei jų empatijos išraišką, fiksuojami geri rezultatai. Analizuojant asmens sveikatos priežiūros specialistų komunikacijos bruožus, matyti, kad personalas yra malonus (93,2 %) ir skiria pakankamą dėmesį paslaugų gavėjams. Padalinio teikiamų paslaugų kokybė įvertinta net 94,2 % teigiamai. Lyginant su 2024 m. rezultatais, pastebimas personalo bendravimo bei dėmesio paslaugų gavėjams pagerėjimas, kadangi neigiamų vertinimų dėl asmens sveikatos priežiūros nebuvo užfiksuota. Tai rodo teigiamą pokytį ir didėjantį pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Apibendrinant gautus duomenis galima teigti, kad sveikatos priežiūros paslaugas teikiantys darbuotojai teikia kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas. Tačiau, siekiant maksimaliai patenkinti socialinių paslaugų gavėjų poreikius, svarbu daugiau dėmesio skirti individualiems paslaugų gavėjų poreikiams bei organizuoti dažnesnius susitikimus su išorės sveikatos priežiūros specialistais. Sveikatos priežiūros paslaugų visuminė kokybė įvertinta 92,24 %, kas rodo aukštą teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų lygį.

Vyr. bendrosios praktikos slaugytoja Lilijana Isodienė