

VIEŠOJI ĮSTAIGA ŠILALĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS SVEIKATOS CENTRAS

TVIRTINU

Direktorius

Osvaldas Šarmavičius
2026 m. vasario mėn.2 d.

2025 METŲ PACIENTŲ APKLAUSOS ATASKAITA

2026-01-30 Nr.16-1

Vykdant Sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio 29 d. įsakymo Nr. V-1073 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių stacionarines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir veiklos efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“ bei Sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 16 d. įsakymo Nr. V-419 „Dėl Asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, paslaugų kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašų ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“ reikalavimus ir siekiant įvertinti pacientų pasitenkinimo suteiktomis paslaugomis lygį balais, 2025 metais rugsėjo - gruodžio mėn., buvo atlikta stacionarinių bei ambulatorinių pacientų apklausos, naudojant minėtais Sveikatos apsaugos ministro įsakymais patvirtintomis anketų formomis, kurios 2024 metais buvo atnaujintos. Anketos buvo paskelbtos įstaigos internetinėje svetainėje, tačiau siekiant užtikrinti reprezentatyvų respondentų skaičių, buvo dalijamos ir popierinės anketos. Skaitmeninis apklausos būdas leido surinkta 70 anketų (55 ambulatorinės anketos ir 15 stacionarinių), popierinių anketų buvo gauta 139 (21 ambulatorinė ir 118 stacionarinių anketos), taigi viso buvo apklausti 209 pacientai.

1. Stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo apklausos rezultatai

Buvo gauta 133 stacionarines paslaugas gavusių pacientų anketos, iš jų aktyvaus gydymo paslaugas gavo 81 pacientas, slaugos ir palaikomojo gydymo-32, dienos chirurgijos-11, reabilitacijos-9. Susumavus visų anketų atsakymus, rezultatai pasiskirstė taip:

1.1. Aktyvaus gydymo paslaugas gavusių pacientų:

Eil. nr.	Klausimai	Atsakymai		
		Visiškai sutinku ir sutinku	Nesutinku ir visiškai nesutinku	Nežinau/neaktualu
5.	Prašome įvertinti savo paskutinį apsilankymą asmens sveikatos įstaigoje:			
5.1.	Laukimo trukmė nuo registracijos iki paslaugos gavimo dienos buvo ne per ilga	95 proc.	1 proc.	4 proc.

5.2.	Įstaigos patalpos buvo švarios ir tvarkingos	100 proc.	0 proc.	0 proc.
5.3.	Įstaiga yra pritaikyta paciento poreikiams	95 proc.	5 proc.	0 proc.
5.4.	Su visais žmonėmis sveikatos priežiūros įstaigoje elgiamasi vienodai, neatsižvelgiant į jų amžių, lytį, socialinę padėtį ir kt.	95 proc.	2 proc.	3 proc.
5.5.	Maitinimas įstaigoje buvo tinkamas(pakankamas)	92 proc.	8 proc.	0 proc.
5.6.	Likote patenkinti įstaigos suteikta paslauga	92 proc.	8 proc.	0 proc.
6.	Kaip vertinate gydytojo darbą:			
6.1.	Man skyrė pakankamai laiko	90 proc.	10 proc.	0 proc.
6.2.	Atidžiai manęs iš klausė	90 proc.	10 proc.	0 proc.
6.3.	Suteikė aiškią ir išsamią informaciją apie diagnozę ir gydymo planą	90 proc.	6 proc.	4 proc.
6.4.	Bendravo mandagiai ir pagarbiai	92 proc.	8 proc.	0 proc.
6.5.	Likote patenkinti gydytojo suteikta paslauga	90 proc.	9 proc.	1 proc.
7.	Kaip vertinate slaugytojų darbą?			
7.1.	Man paaiškino atliekamos procedūros eigą	90 proc.	9 proc.	1 proc.
7.2.	Man išsamiai paaiškino, kaip rūpintis savimi namuose	91 proc.	5 proc.	4 proc.
7.3.	Suteikė reikiamą pagalbą (padėjo apsirengti, lydėjo į procedūras ir kt.)	94 proc.	6 proc.	0 proc.
7.4.	Bendravo mandagiai ir pagarbiai	97 proc.	3 proc.	0 proc.
7.5.	Likote patenkintas slaugytojo suteikta paslauga	94 proc.	6 proc.	0 proc.
		Taip	Ne	Nenoriu atsakyti
8.	Ar teko mokėti iš asmeninių lėšų?			
8.1.	Už suteiktas asmens sveikatos paslaugas	2 proc.	95 proc.	3 proc.
8.2.	Už atliktus tyrimus	2 proc.	97 proc.	1 proc.
8.3.	Už vienkartinės priemonės	3 proc.	97 proc	0 proc.
8.4.	Už vaistus	7 proc.	93 proc	0 proc.

8.5.	Už suteiktas komforto paslaugas(vienvietę palatą ir kt.)	4 proc.	95 proc	1 proc.
		Nemokėjau	Taip	Ne
9.	Ar buvote informuoti apie nemokamo gydymo alternatyvą?	90 proc.	8 proc.	2 proc.
10.	Nurodykite, kodėl mokėjote:			
	-nemokėjau			90 proc.
	-buvo teikiamos tik mokamos paslaugos, atliekami tik mokami tyrimai ir kt.			1 proc.
	-pasirinkau papildomus tyrimus			3 proc.
	-pasirinkau brangesnes priemones			0 proc.
	-pasirinkau brangesnius vaistus			2 proc.
	-pasirinkau papildomas paslaugas			0 proc.
	-nepaaiškino, kodėl turėjau mokėti			1 proc.
	-nenoriu atsakyti			3 proc.
		Taip	Ne	Nenoriu atsakyti
11.	Ar asmens sveikatos priežiūros įstaigoje Jūsų buvo prašoma(užsimenama) papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas?	2 proc.	95 proc.	3 proc.
		Taip	Ne	Nežinau
12.	Ar rekomenduotumėte asmens sveikatos priežiūros įstaigą savo šeimos nariams ir draugams?	84 proc.	4 proc.	12 proc.

1.2.Slaugos ir palaikomojo gydymo paslaugas gavusių asmenų ar jų atstovų atsakymai:

	Klausimai	Atsakymai		
		Visiškai sutinku ir sutinku	Nesutinku ir visiškai nesutinku	Nežinau/neaktualu
5.	Prašome įvertinti savo paskutinį apsilankymą asmens sveikatos įstaigoje:			
5.1.	Laukimo trukmė nuo registracijos iki paslaugos gavimo dienos buvo ne per ilgą	82 proc.	4 proc.	14 proc.

5.2.	Įstaigos patalpos buvo švarios ir tvarkingos	96 proc.	0 proc.	4 proc.
5.3.	Įstaiga yra pritaikyta paciento poreikiams	100 proc.	0 proc.	0 proc.
5.4.	Su visais žmonėmis sveikatos priežiūros įstaigoje elgiamasi vienodai, neatsižvelgiant į jų amžių, lytį, socialinę padėtį ir kt.	97 proc.	3 proc.	0 proc.
5.5.	Maitinimas įstaigoje buvo tinkamas(pakankamas)	92 proc.	0 proc.	8 proc.
5.6.	Likote patenkinti įstaigos suteikta paslauga	94 proc.	0 proc.	6 proc.
6.	Kaip vertinate gydytojo darbą:			
6.1.	Man skyrė pakankamai laiko	96 proc.	4 proc.	0 proc.
6.2.	Atidžiai manęs iš klausė	100 proc.	0 proc.	0 proc.
6.3.	Suteikė aiškią ir išsamią informaciją apie diagnozę ir gydymo planą	92 proc.	0 proc.	8 proc.
6.4.	Bendravo mandagiai ir pagarbiai	100 proc.	0 proc.	0 proc.
6.5.	Likote patenkinti gydytojo suteikta paslauga	100 proc.	0 proc.	0 proc.
7.	Kaip vertinate slaugytojų darbą?			
7.1.	Man paaiškino atliekamos procedūros eigą	100 proc.	0 proc.	0 proc.
7.2.	Man išsamiai paaiškino, kaip rūpintis savimi namuose	88 proc.	0 proc.	12 proc.
7.3.	Suteikė reikiamą pagalbą (padėjo apsirengti, lydėjo į procedūras ir kt.)	100 proc.	0 proc.	0 proc.
7.4.	Bendravo mandagiai ir pagarbiai	100 proc.	0 proc.	0 proc.
7.5.	Likote patenkintas slaugytojo suteikta paslauga	100 proc.	0 proc.	0 proc.
		Taip	Ne	Nenoriu atsakyti
8.	Ar teko mokėti iš asmeninių lėšų?			
8.1.	Už suteiktas asmens sveikatos paslaugas	0 proc.	100 proc.	0 proc.
8.2.	Už atliktus tyrimus	0 proc.	100 proc.	0 proc.
8.3.	Už vienkartinės priemonės	0 proc.	100 proc.	0 proc.
8.4.	Už vaistus	0 proc.	100 proc.	0 proc.

8.5.	Už suteiktas komforto paslaugas(vienvietę palatą ir kt.)	0 proc.	100 proc	0 proc.
		Nemokėjau	Taip	Ne
9.	Ar buvote informuoti apie nemokamo gydymo alternatyvą?	100 proc.	0 proc.	0 proc.
10.	Nurodykite, kodėl mokėjote:			
	-nemokėjau			100 proc.
	-buvo teikiamos tik mokamos paslaugos, atliekami tik mokami tyrimai ir kt.			0 proc.
	-pasirinkau papildomus tyrimus			0 proc.
	-pasirinkau brangesnes priemones			0 proc.
	-pasirinkau brangesnius vaistus			0 proc.
	-pasirinkau papildomas paslaugas			0 proc.
	-nepaaiškino, kodėl turėjau mokėti			0 proc.
	-nenoriu atsakyti			0 proc.
		Taip	Ne	Nenoriu atsakyti
11.	Ar asmens sveikatos priežiūros įstaigoje Jūsų buvo prašoma(užsimenama) papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas?	0 proc.	100 proc.	0 proc.
		Taip	Ne	Nežinau
12.	Ar rekomenduotumėte asmens sveikatos priežiūros įstaigą savo šeimos nariams ir draugams?	100 proc.	0 proc.	0 proc.

1.3.Dienos chirurgijos paslaugas gavusių pacientų atsakymai:

Eil. nr.	Klausimai	Atsakymai		
		Visiškai sutinku ir sutinku	Nesutinku ir visiškai nesutinku	Nežinau/neaktualu
5.	Prašome įvertinti savo paskutinį apsilankymą asmens sveikatos įstaigoje:			
5.1.	Laukimo trukmė nuo registracijos iki paslaugos gavimo dienos buvo ne per ilga	91 proc.	0 proc.	9 proc.

5.2.	Įstaigos patalpos buvo švarios ir tvarkingos	100 proc.	0 proc.	0 proc.
5.3.	Įstaiga yra pritaikyta paciento poreikiams	100 proc.	0 proc.	0 proc.
5.4.	Su visais žmonėmis sveikatos priežiūros įstaigoje elgiamasi vienodai, neatsižvelgiant į jų amžių, lytį, socialinę padėtį ir kt.	100 proc.	0 proc.	0 proc.
5.5.	Maitinimas įstaigoje buvo tinkamas(pakankamas)	45 proc.	0 proc.	55 proc.
5.6.	Likote patenkinti įstaigos suteikta paslauga	91 proc.	0 proc.	9 proc.
6.	Kaip vertinate gydytojo darbą:			
6.1.	Man skyrė pakankamai laiko	100 proc.	0 proc.	0 proc.
6.2.	Atidžiai manęs iš klausė	100 proc.	0 proc.	0 proc.
6.3.	Suteikė aiškią ir išsamią informaciją apie diagnozę ir gydymo planą	100 proc.	0 proc.	0 proc.
6.4.	Bendravo mandagiai ir pagarbiai	100 proc.	0 proc.	0 proc.
6.5.	Likote patenkinti gydytojo suteikta paslauga	91 proc.	9 proc.	0 proc.
7.	Kaip vertinate slaugytojų darbą?			
7.1.	Man paaiškino atliekamos procedūros eigą	91 proc.	9 proc.	0 proc.
7.2.	Man išsamiai paaiškino, kaip rūpintis savimi namuose	91 proc.	9 proc.	0 proc.
7.3.	Suteikė reikiamą pagalbą (padėjo apsirengti, lydėjo į procedūras ir kt.)	96 proc.	4 proc.	0 proc.
7.4.	Bendravo mandagiai ir pagarbiai	100 proc.	0 proc.	0 proc.
7.5.	Likote patenkintas slaugytojo suteikta paslauga	100 proc.	0 proc.	0 proc.
		Taip	Ne	Nenoriu atsakyti
8.	Ar teko mokėti iš asmeninių lėšų?			
8.1.	Už suteiktas asmens sveikatos paslaugas	9 proc.	91 proc.	0 proc.
8.2.	Už atliktus tyrimus	0 proc.	100 proc.	0 proc.
8.3.	Už vienkartinės priemonės	0 proc.	100 proc.	0 proc.
8.4.	Už vaistus	0 proc.	100 proc.	0 proc.

8.5.	Už suteiktas komforto paslaugas(vienvietę palatą ir kt.)	9 proc.	91 proc.	0 proc.
		Nemokėjau	Taip	Ne
9.	Ar buvote informuoti apie nemokamo gydymo alternatyvą?	82 proc.	9 proc.	9 proc.
10.	Nurodykite, kodėl mokėjote:			
	-nemokėjau			82 proc.
	-buvo teikiamos tik mokamos paslaugos, atliekami tik mokami tyrimai ir kt.			0 proc.
	-pasirinkau papildomus tyrimus			0 proc
	-pasirinkau brangesnes priemones			0 proc
	-pasirinkau brangesnius vaistus			0 proc
	-pasirinkau papildomas paslaugas			18 proc.
	-nepaaiškino, kodėl turėjau mokėti			0 proc
	-nenoriu atsakyti			0 proc
		Taip	Ne	Nenoriu atsakyti
11.	Ar asmens sveikatos priežiūros įstaigoje Jūsų buvo prašoma(užsimenama) papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas?	9 proc.	91 proc.	0 proc.
		Taip	Ne	Nežinau
12.	Ar rekomenduotumėte asmens sveikatos priežiūros įstaigą savo šeimos nariams ir draugams?	91 proc.	0 proc.	9 proc.

1.4.Medicininės reabilitacijos paslaugas gavusių pacientų atsakymai:

Eil. nr.	Klausimai	Atsakymai		
		Visiškai sutinku ir sutinku	Nesutinku ir visiškai nesutinku	Nežinau/neaktualu
5.	Prašome įvertinti savo paskutinį apsilankymą asmens sveikatos įstaigoje:			
5.1.	Laukimo trukmė nuo registracijos iki paslaugos gavimo dienos buvo ne per ilga	70 proc.	30 proc.	0 proc.
5.2.	Įstaigos patalpos buvo švarios ir tvarkingos	100 proc.	0 proc.	0 proc.

5.3.	Ištaiga yra pritaikyta paciento poreikiams	100 proc.	0 proc.	0 proc.
5.4.	Su visais žmonėmis sveikatos priežiūros įstaigoje elgiamasi vienodai, neatsižvelgiant į jų amžių, lytį, socialinę padėtį ir kt.	100 proc.	0 proc.	0 proc.
5.5.	Maitinimas įstaigoje buvo tinkamas(pakankamas)	100 proc.	0 proc.	0 proc.
5.6.	Likote patenkinti įstaigos suteikta paslauga	100 proc.	0 proc.	0 proc.
6.	Kaip vertinate gydytojo darbą:			
6.1.	Man skyrė pakankamai laiko	90 proc.	10 proc.	0 proc.
6.2.	Atidžiai manęs išklausė	90 proc.	10 proc.	0 proc.
6.3.	Suteikė aiškią ir išsamią informaciją apie diagnozę ir gydymo planą	90 proc.	10 proc.	0 proc.
6.4.	Bendravo mandagiai ir pagarbiai	100 proc.	0 proc.	0 proc.
6.5.	Likote patenkinti gydytojo suteikta paslauga	90 proc.	10 proc.	0 proc.
7.	Kaip vertinate slaugytojų darbą?			
7.1.	Man paaiškino atliekamos procedūros eigą	90 proc.	0 proc.	10 proc.
7.2.	Man išsamiai paaiškino, kaip rūpintis savimi namuose	90 proc.	0 proc.	10 proc.
7.3.	Suteikė reikiamą pagalbą (padėjo apsirengti, lydėjo į procedūras ir kt.)	100 proc.	0 proc.	0 proc.
7.4.	Bendravo mandagiai ir pagarbiai	100 proc.	0 proc.	0 proc.
7.5.	Likote patenkintas slaugytojo suteikta paslauga	100 proc.	0 proc.	0 proc.
		Taip	Ne	Nenoriu atsakyti
8.	Ar teko mokėti iš asmeninių lėšų?			
8.1.	Už suteiktas asmens sveikatos paslaugas	30 proc.	70 proc.	0 proc.
8.2.	Už atliktus tyrimus	0 proc.	100 proc.	0 proc.
8.3.	Už vienkartinės priemonės	0 proc.	100 proc.	0 proc.
8.4.	Už vaistus	0 proc.	100 proc.	0 proc.
8.5.	Už suteiktas komforto paslaugas(vienvietę palatą ir kt.)	20 proc.	80 proc.	0 proc.
		Nemokėjau	Taip	Ne

9.	Ar buvote informuoti apie nemokamo gydymo alternatyvą?	70 proc.	30 proc.	0 proc.
10.	Nurodykite, kodėl mokėjote:			
	-nemokėjau			70 proc.
	-buvo teikiamos tik mokamos paslaugos, atliekami tik mokami tyrimai ir kt.			10 proc.
	-pasirinkau papildomus tyrimus			0 proc.
	-pasirinkau brangesnes priemones			0 proc.
	-pasirinkau brangesnius vaistus			0 proc.
	-pasirinkau papildomas paslaugas			20 proc.
	-nepaaiškino, kodėl turėjau mokėti			0 proc.
	-nenoriu atsakyti			0 proc.
		Taip	Ne	Nenoriu atsakyti
11.	Ar asmens sveikatos priežiūros įstaigoje Jūsų buvo prašoma(užsimenama) papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas?	100 proc.	0 proc.	0 proc.
		Taip	Ne	Nežinau
12.	Ar rekomenduotumėte asmens sveikatos priežiūros įstaigą savo šeimos nariams ir draugams?	100 proc.	0 proc.	0 proc.

2. Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketų rezultatai.

Užpildytų anketų buvo gauta 76 (21 popierinė ir 55 elektroninės). 40 pacientų teigė gavę šeimos gydytojo paslaugas, 33 - gydytojo specialisto paslaugas, 1 -dienos stacionaro, 2-kitas paslaugas.

2.3. Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketų rezultatai:

Eil. nr.	Klausimai	Atsakymai		
		Visiškai sutinku ir sutinku	Nesutinku ir visiškai nesutinku	Nežinau/neaktualu
5.	Prašome įvertinti savo paskutinį apsilankymą asmens sveikatos įstaigoje:			

5.1.	Įstaiga yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje	96 proc.	4 proc.	0 proc.
5.2.	Įstaigos patalpos buvo švarios ir tvarkingos	90 proc.	10 proc.	0 proc.
5.3.	Įstaiga yra pritaikyta paciento poreikiams	84 proc.	11 proc.	5 proc.
5.4.	Laukimo trukmė nuo registracijos iki paslaugos gavimo dienos buvo ne per ilga	60 proc.	40 proc.	0 proc.
5.5.	Su visais žmonėmis įstaigoje elgiamasi vienodai, neatsižvelgiant į jų amžių, lytį, socialinę padėtį ir kt.	69 proc.	28 proc.	3 proc.
5.6.	Likote patenkinti įstaigos suteikta paslauga	72 proc.	26 proc.	2 proc.
6.	Kaip vertinate gydytojo darbą:			
6.1.	Man skyrė pakankamai laiko	75 proc.	25 proc.	0 proc.
6.2.	Atidžiai manęs iš klausė	65 proc.	30 proc.	5 proc.
6.3.	Suteikė aiškią ir išsamią informaciją apie diagnozę ir gydymo planą	65 proc.	35 proc.	0 proc.
6.4.	Bendravo mandagiai ir pagarbiai	63 proc.	37 proc.	0 proc.
6.5.	Likote patenkinti gydytojo suteikta paslauga	65 proc.	35 proc.	0 proc.
7.	Kaip vertinate slaugytojų darbą?			
7.1.	Man paaiškino atliekamos procedūros eigą	85 proc.	12 proc.	3 proc.
7.2.	Man išsamiai paaiškino, kaip rūpintis savimi namuose	80 proc.	19 proc.	1 proc.
7.3.	Bendravo mandagiai ir pagarbiai	90 proc.	10 proc.	0 proc.
7.4.	Likote patenkintas slaugytojo suteikta paslauga	85 proc.	12 proc.	3 proc.
		Taip	Ne	Nenoriu atsakyti
8.	Ar teko mokėti iš asmeninių lėšų?			
8.1.	Už suteiktas asmens sveikatos paslaugas	10 proc.	85 proc.	5 proc.
8.2.	Už atliktus tyrimus	40 proc.	58 proc.	2 proc.
8.3.	Už vienkartinės priemonės	10 proc.	85 proc.	5 proc.
8.4.	Už odontologines (dantų gydymo) medžiagas	30 proc.	55 proc.	15 proc.

9.	Paskutinį kartą, kai Jūs lankėtės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje:			
9.1.	Jums buvo paaiškinta, kodėl reikia mokėti už paslaugą, tyrimus, priemones ar medžiagas	50 proc.	30 proc.	20 proc.
9.2.	Mokestis už asmens sveikatos priežiūros paslaugas Jums nebuvo per didelis	40 proc.	40 proc.	20proc.
10.	Nurodykite, kodėl mokėjote:			
	nemokėjau			40 proc.
	Buvo teikiamos tik mokamos paslaugos, atliekami tik mokami tyrimai ir kt.			34 proc.
	Pasirinkau papildomus tyrimus			12 proc.
	Pasirinkau brangesnes priemones			0 proc.
	Pasirinkau brangesnius vaistus			0 proc.
	Pasirinkau papildomas paslaugas			1 proc.
	Nepaaiškino, kodėl turėjau mokėti			12 proc.
	Nenoriu atsakyti			1 proc.
		Taip	Ne	Nenoriu atsakyti
11.	Ar asmens sveikatos priežiūros įstaigoje Jūsų buvo prašoma(užsimenama) papildomai neoficialiai sumokėti už gaunamas paslaugas?	3 proc.	85 proc.	12 proc.
		Taip	Ne	Nežinau
12.	Ar rekomenduotumėte asmens sveikatos priežiūros įstaigą savo šeimos nariams ir draugams?	60 proc.	20 proc.	20 proc.

IŠVADOS:

1. Padaugėjo skaitmeniniu apklausos būdu surinktų anketų skaičius, kas rodo populiarėjantį šių pacientų anketavimo būdą.
2. Pacientų, gavusių stacionarinę paslaugą, pasitenkinimo rodiklis išlieka aukštas- 94 proc.
3. Pacientų, gavusių ambulatorines paslaugas pasitenkinimo rodiklis- 79 proc.

Audito grupės vadovė

Jolanta Milišiūnienė