

# **PLANINIO VIDAUS AUDITO ATASKAITA DĖL VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS PLUNGĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS LIGONINĖS AMBULATORINIŲ PASLAUGŲ VEIKLOS KOKYBĖS IR VEIKLOS EFEKTYVUMO VERTINIMO RODIKLIŲ**

Vieta: viešoji įstaiga Plungės rajono savivaldybės ligoninė (toliau – Ligoninė).

Audito pagrindas: 2022 m. vidaus audito planas.

Audito tikslas: 2021 m. Ligoninės konsultacinės poliklinikos darbo organizavimo kokybės vertinimas, vadovaujantis pacientų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis apklausos duomenimis.

Audito data: 2022 m. sausio mėn. (duomenų suvedimas).

Atliktas Ligoninės konsultacinės poliklinikos (toliau – Poliklinikos) darbo organizavimo kokybės vertinimas, vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio mėn. 16 d. įsakymu Nr. V- 419 „Dėl asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo ir šių rodiklių duomenų suvestinių formų patvirtinimo“ (suvestinė redakcija nuo 2020 07 01) ir remiantis ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketomis už 2021 metus.

## **Anketų duomenų analizė**

2021 m. Poliklinikoje pacientų apsilankymo skaičius – 26 191. Anketinėje apklausoje savanoriškai dalyvavo 1300 pacientų. Tai sudaro 5 proc. visų 2021 metais Poliklinikoje gydytų pacientų. Apklausta nedaug pacientų. Priežastis – esant paskelbtai ekstremaliajai situacijai Lietuvos teritorijoje dėl Covid-19 ligos (koronaviruso infekcijos) pandemijos, būtinumas laikytis infekcijos prevencijos reikalavimų, siekiant išvengti kontakto su pacientais.

Anketinėje apklausoje dalyvavusių pacientų subjektyvi nuomonė, vertinant Poliklinikos teikiamų paslaugų kokybę, pasiskirstė sekančiai:

## **Pacientų pasitenkinimo paslaugomis lygis (anketos) – 0,8.**

Viso anketų užpildyta – 1 300.

Anketų duomenų analizė pateikta pacientų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis apklausos rodikliais:

1. Vertinimas “1” – 2.
2. Vertinimas “2” – 18.
3. Vertinimas “3” – 30.
4. Vertinimas “4” – 35.
5. Vertinimas “5” – 40.
6. Vertinimas “6” – 70.
7. Vertinimas “7” – 160.
8. Vertinimas “8” – 315.

9. Vertinimas “9” – 245.
10. Vertinimas “10” – 380.
11. Blogai užpildytos anketos – 5.

## **Išvados**

1. Įvertinus pacientų anketinės apklausos duomenis, neatitiktis aptarti gydymo ir slaugos tarybų posėdžiuose.
2. Siekti, kad nepasitenkinimas Poliklinikos teikiamomis paslaugomis mažėtų, kad pacientai gautų jiems būtinas paslaugas, kad informacija pacientui būtų suteikiama aiškiai, suprantamai, pakankamai išsamiai.
3. Siekti, kad Poliklinikos personalo darbas bei teikiamų paslaugų kiekis ir kokybė atitiktų pacientų poreikius ir lūkesčius.

*Planinio vidaus audito ataskaitą parengė Vidaus audito vadovė Eugenija Gaudiešienė ir Ligoninės vyriausioji slaugos administratorė Vijoleta Mačiuitienė*