

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

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

Audito pagrindas: 2021 m. vidaus audito planas.

Audito tikslas: Ligoninės darbo organizavimo įvertinimas užpildytų anketų duomenimis. Neatitikčių analizė.

Audito data: 2021 m. gruodžio mėn. (duomenų suvedimas).

Atliktas ligoninės darbo organizavimo kokybės vertinimas, vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. lapkričio mėn. 29 d. įsakymu 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 formavimo patvirtinimo“ (suvestinė redakcija nuo 2019 12 07) ir remiantis stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketomis už 2021 metus.

Anketų duomenų įvertinimas

Apklausoje dalyvavo 123 pacientai, tai sudaro 3,2 proc. visų 2021 metais Ligoninės stacionare gydytų pacientų (viso gydyti 3137 pacientai). Apklausta nedaug pacientų. Priežastis – esant paskelbtai ekstremaliajai situacijai Lietuvos teritorijoje dėl Covid-19 ligos (koronaviruso infekcijos) pandemijos būtinumas laikytis visų infekcijos prevencijos reikalavimų, siekiant išvengti kontakto su pacientais.

Anketinėje apklausoje dalyvavusių pacientų subjektyvi nuomonė, vertinant Ligoninės darbo organizavimą, pasiskirstė sekančiai:

1. Ligoninės gydytojų darbą pacientai vertina: „labai gerai“ – 78,0 proc., „gerai“ – 18,7 proc., „vidutiniškai“ – 3,3 proc.
2. Ligoninės slaugytojų darbą pacientai vertina: „labai gerai“ 83,7 proc., „gerai“ – 13,0 proc., „vidutiniškai“ – 3,3 proc.
3. Suprantamai pacientui svarbią informaciją suteikė gydytojų: 70,3 proc. – „labai gerai“, 25,2 proc. – „gerai“, 3,2 proc. – „vidutiniškai“.
4. Suprantamai svarbią informaciją pacientui suteikė slaugytojų: 72,4 proc. - labai gerai, gerai – 25,2 proc., vidutiniškai – 2,4 proc.
5. Personalo pagarbą gydymo metu ligoninėje 98,3 proc. pacientų jautė „labai gerai“ ir „gerai“, 1,7 proc. pacientų personalo pagalbą vertina „vidutiniškai“.
6. Personalas atsižvelgė į pacientų nuomonę, priimant sprendimus dėl jų tyrimų ir gydymo eigos, teigia: 82,8 proc. – „tikrai taip“, „galbūt“ – 13,7 proc., „abejoju“ – 3,5 proc.
7. Ligoninės patalpos pakankamai švarios ir jaukios teigia: 96,7 proc. pacientų, 3,3 proc. – įvertina jas vidutiniškai.
8. Ligoninės maisto kokybę pacientai įvertino sekančiai: „labai gerai“ – 30,9 proc., „gerai“ – 30,9 proc., „vidutiniškai“ – 24,4 proc., „blogai“ – 11,4 proc., „labai blogai“ – 2,4 proc.

9. Pacientų nuomonę rinkęsi šią Ligoninę dar kartą - 82,9 proc., galbūt rinkęsi – 13,8 proc., abejoja, ar rinkęsi – 3,3 proc.

10. Rekomenduotų gydytis šioje Ligoninėje savo artimiesiems: 81,3 proc. pacientų atsakė – „tikrai taip“, galbūt rekomenduotų – 16,2 proc. abejoja, ar rekomenduotų – 2,4 proc.

11. Bendras pacientų pasitenkinimas Ligoninėje suteiktų paslaugų kokybe (vertino balais nuo 1 iki 10): 10 balų įvertinta – 62,6 proc., 9 balais – 23,6 proc., 8 balais – 8,9 proc., 7 balais ir mažiau – 4,9 proc. anketų.

Neatitikčių analizė

1. Išlieka nepasitenkinimas tiekiamo pacientams dietinio maisto kokybe. Anketinėje apklausoje pacientai įvertino maisto kokybę blogai – 11,4 proc., labai blogai – 2,4 proc., vidutiniškai – 24,4 proc. Tai sudaro 38,2 proc. anketinėje apklausoje dalyvavusių pacientų atsakymų, kurių netenkina teikiamų maitinimo paslaugų kokybė. Ir toliau išlieka problema, kurią reikia spręsti.

2. Anketinėje apklausoje dalyvavusių pacientų subjektyvia nuomone nustatytas procentas pacientų, kurie teigia, kad personalas atsižvelgė į pacientų nuomonę, priimant sprendimus dėl jų tyrimų ir gydymo eigos „galbūt taip“ – 13,7 proc., „abejoja“ – 3,5 proc.

3. Anketinėje apklausoje dalyvavusių pacientų subjektyvia nuomone nustatyta, ar rinkęsi Plungės ligoninę dar kartą, 13,8 proc. apklaustųjų teigia „galbūt“, „abejoja“ – 3,3 proc. Taip pat, 16,2 proc. pacientų teigia, kad „galbūt“ rekomenduotų Plungės ligoninės paslaugas savo artimam žmogui, o abejoja, ar rekomenduotų – 2,4 proc.

Išvados

1. Įvertinus pacientų anketinės apklausos duomenis, neatitiktis aptarti gydymo ir slaugos tarybų posėdžiuose.

2. Siekti, kad nepasitenkinimas Plungės ligoninėje teikiamomis paslaugomis mažėtų, bendravimas su pacientais būtų glaudesnis.

3. Ypatingą dėmesį skirti pacientų dietinio maitinimo paslaugos teikimui. Nuolat informuoti šią paslaugą teikiančios įstaigos atsakingus asmenis apie esančias pacientų maitinimo neatitiktis.

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