

**VŠĮ KAUNO RAJONO GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS STOTIS**  
**PACIENTŲ APKLAUSOS PER 2021 METUS APIE GMP PASLAUGŲ**  
**TEIKIMO KOKYBĘ REZULTATAI**

Apibendrinimas “Apie GMP paslaugų teikimo kokybę” parengtas, vadovaujantis Vidaus medicininio audito 2021-12-20 tyrimo aktu “Pacientų apklausa apie GMP paslaugų teikimo kokybę”, kuriame vertinta pacientų, kuriems buvo teiktos GMP paslaugos 2021 m. atsiliepimai ir pasitenkinimas teiktomis GMP paslaugomis. Apklausa vyko ištisus metus. Pacientai patys siuntė savo atsiliepimus apie jiems suteiktas paslaugas, pasinaudoję **Anketa apie paslaugas**, skelbiama Kauno rajono GMPS internetiniame puslapyje <http://www.kaunorajonogreitoji.lt/paslaugu-vertinimas>. Paslaugų vertinimo anketa patvirtinta VŠĮ Kauno rajono GMPS vyr. gydytojo (direktoriaus) 2020 m. vasario 3 d. įsakymu Nr. VK-18. Dalies pacientų anketos buvo gautos telefonu, apklausus eilės tvarka iškvietimų registracijos žurnale registruotus pacientus 2020.10.01-11.30 laikotarpiu. Apklausoje dalyvavo 59 pacientai, kuriems buvo teiktos GMP paslaugos. 37 anketos, buvo gautos telefonu, apklausus atsitiktine tvarka iškvietimų registracijos žurnale registruotus pacientus 2021.01.01-12.20 dienomis.

**IŠVADOS:**

1. Pacientai teigiamai vertina GMP paslaugų kokybę:

1.1. puikiai ir gerai **iškvietimo registravimą** įvertino (54) 91,5% apklaustųjų, o nepatenkinamai (5) 8,5% apklaustųjų;

1.2. puikiai ir gerai **operatyvumą** įvertino (54) 91,5 % apklaustųjų, o nepatenkinamai (5) 8,5% apklaustųjų;

1.3. puikiai ir gerai **medicininės pagalbos teikimą** įvertino (55) 93,2% apklaustųjų, patenkinamai (1) 1,7%, nepatenkinamai (3) 5,1% apklaustųjų;

1.4. puikiai ir gerai **informacijos teikimą** įvertino (55) 93,2% apklaustųjų, puikiai, gerai ir patenkinamai (56) 94,9%, o nepatenkinamai (3) 5,1% apklaustųjų;

1.5. puikiai ir gerai **bendrai suteiktas GMP paslaugas** įvertino (55) 93,2% apklaustųjų, o puikiai, gerai ir patenkinamai (56) 95% apklaustųjų.

2. GMP darbuotojai turi nuolat stengtis paslaugas teikti operatyviai ir kokybiškai, kiek įmanoma tinkamai ir empatiškai bendrauti su pacientu, paaiškinti, įtraukti į sprendimų priėmimo procesą. Gydytojų procesas - ne vien algoritmų taikymas, bet ir gydytojų menas - psichologinio ryšio radimas su ligoniu, nukentėjusiuoju.

Parengė lokalaus medicininio audito auditorius A. Paliulis