

# ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOJI ĮSTAIGA ZARASŲ LIGONINĖ

PRITARTA

Zarasų rajono savivaldybės tarybos

2020 m. balandžio 30 d.

sprendimu Nr. T-44

## ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ZARASŲ LIGONINĖS 2019 METŲ VEIKLOS ATASKAITA

2020 m. kovo 31 d. Nr. V1-14 (1.1 E)  
Zarasai

Zarasų rajono savivaldybės viešoji įstaiga Zarasų ligoninė (toliau – Zarasų ligoninė) vykdo licencijuotą Asmens sveikatos priežiūros veiklą. Organizuoja ir teikia specializuotas ir nespecializuotas sveikatos priežiūros paslaugas Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka, dalyvauja prevencinių programų įgyvendinime, sveikatingumo skatinimo programose. Zarasų ligoninė kasmet sudaro sutartį su Panevėžio ir kitomis teritorinėmis ligonių kasomis dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo ir šių paslaugų apmokėjimo.

Ligoninės steigėja yra Zarasų rajono savivaldybė. Zarasų rajono savivaldybės kaip savininkės teises ir pareigas įgyvendina rajono Savivaldybės taryba.

### **Pagrindiniai įstaigos veiklos uždaviniai:**

Teikti specializuotas kvalifikuotas pirminės ir antrinės stacionarinės sveikatos priežiūros paslaugas.

Teikti specializuotas kvalifikuotas antrinės ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugas.

Teikti būtinąją pagalbą.

Teikti nemokamas antrinės sveikatos priežiūros paslaugas (ambulatorines ir stacionarines) asmenims, apdraustiems privalomuoju sveikatos draudimu, jei jie pateikia pirminės sveikatos priežiūros gydytojo ar gydytojo specialisto siuntimą. Teikti mokamas paslaugas, jeigu pacientas kreipiasi be siuntimo (išskyrus pas gydytoją dermatovenerologą) arba neturi sveikatos draudimo.

Teikti licencijuotas suaugusiųjų ir vaikų ambulatorinės reabilitacijos paslaugas.

Teikti dantų protezavimo paslaugas, apmokamas iš privalomojo sveikatos draudimo fondo.

### **Teikiamos paslaugos:**

#### *1. Ambulatorinės specializuotos paslaugos:*

- 1.1. gydytojų – specialistų konsultacijos;
- 1.2. priėmimo – skubiosios pagalbos paslaugos;
- 1.3. dienos stacionaro paslaugos;
- 1.4. dienos chirurgijos paslaugos;
- 1.5. stebėjimo paslaugos;
- 1.6. dantų protezavimo paslaugos;
- 1.7. ambulatorinės reabilitacijos paslaugos;
- 1.8. ambulatorinės chirurgijos paslaugos;
- 1.9. prevencinių priemonių programų paslaugos.

#### *2. Stacionarinės paslaugos:*

- 2.1. stacionarinės aktyviojo gydymo paslaugos;
- 2.2. slaugos ir palaikomojo gydymo paslaugos;
- 2.3. paliatyviosios pagalbos paslaugos.

**Pagrindinis įstaigos veiklos tikslas:**

Lietuvos ir Zarasų rajono gyventojų sveikatos stiprinimas, išsaugojimas, grąžinimas bei priežiūra. Prieinamų ir tinkamų liginės licencijoje nurodytų sveikatos priežiūros paslaugų suteikimas ir jų plėtra.

**2019 m. liginės prioritetingos paslaugos buvo:**

- slaugos ir palaikomojo gydymo (paliatyviosios pagalbos) paslaugos;
- stebėjimo paslaugos;
- dienos stacionaro paslaugos;
- priėmimo skubiosios pagalbos paslaugos;
- ambulatorinės chirurgijos paslaugos;
- antro lygio gydytojų specialistų konsultacijos.

Atsižvelgiant į regiono specifiką ir gyventojų statistikos pagal amžių ypatumus, labiausiai buvo vystomos slaugos ir palaikomojo gydymo, paliatyviosios pagalbos paslaugos. Prie šio tikslo prisidėjo ir gautas papildomas finansavimas iš Zarasų rajono savivaldybės.

**ĮSTAIGOS VEIKLOS REZULTATAI PER FINANSINIUS METUS**

1 lentelė

**Ambulatorinės paslaugos**

| Ambulatorinė įstaigos veikla                            | Darbo rodikliai                                         |                                     | Faktiniai rezultatai |         |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------|---------|
|                                                         |                                                         |                                     | 2018 m.              | 2019 m. |
| 1                                                       | 2                                                       |                                     | 3                    | 4       |
| Ambulatorinės specializuotos asmens sveikatos paslaugos | Apsilankymų skaičius iš viso,                           |                                     | 44156                | 45760   |
|                                                         | iš jų: Konsultacijų skaičius                            |                                     | 34671                | 36065   |
|                                                         | Profilaktinės sveikatos paslaugos                       |                                     | 1282                 | 1124    |
|                                                         | Priėmimo skubiosios pagalbos paslaugos:                 | Apsilankymų skaičius                | 3734                 | 3471    |
|                                                         |                                                         | Skubi pagalba                       | 895                  | 778     |
|                                                         | Stebėjimo paslaugos                                     | Suteikta paslaugų (gydyta ligonių): | 1226                 | 1209    |
|                                                         |                                                         | Iš jų, vaikams                      | 171                  | 230     |
|                                                         | Dienos stacionaro paslaugos                             |                                     | 5145                 | 5714    |
| Diagnostiniai tyrimai                                   | Ambulatoriškai operuota:                                |                                     | 51                   |         |
|                                                         | Rentgeno                                                |                                     | 7488                 | 7089    |
|                                                         | Ultragarsiniai                                          |                                     | 6388                 | 7381    |
|                                                         | Endoskopiniai                                           |                                     | 960                  | 729     |
|                                                         | Funkcinės diagnostikos                                  |                                     | 5599                 | 4760    |
|                                                         | <b>Iš viso:</b>                                         |                                     | <b>20435</b>         |         |
| Dienos chirurgijos paslaugos                            | Gydyti pacientai                                        |                                     | 119                  | 81      |
| Ambulatorinės reabilitacijos paslaugos                  | Ambulatorinė reabilitacija II (pacientų skaičius)       |                                     | 145                  | 147     |
| Dantų protezavimo paslaugos                             | Žmonių skaičius, kuriems atliktos protezavimo paslaugos |                                     | 35                   | 24      |

Sveikatos apsaugos ministerijos 2019 m. paskelbti strateginiai tikslai – siekiant, kad būtų daugiau teikiama ekonomiškai efektyvių sveikatos priežiūros paslaugų buvo numatyta plėtoti dienos stacionaro, dienos chirurgijos, ambulatorinės chirurgijos, stebėjimo, slaugos ir palaikomojo gydymo, specializuotas ambulatorines sveikatos priežiūros paslaugas bei priėmimo skubiosios pagalbos paslaugas. O taip pat optimizuoti stacionarines, aktyvaus gydymo paslaugas. Todėl didesnis dėmesys buvo nukreiptas į dienos stacionaro ir stebėjimo paslaugas, ambulatorinių specializuotų paslaugų kokybę bei prieinamumo gerinimą, - siekiant tuo pat metu optimizuoti su šia užduotimi susijusias išlaidas, t. y. jog jos neviršytų ataskaitinių metų tikslų, sutartyje su Panevėžio teritorine ligonių kasa numatytų lėšų. Siekiama, kad kuo daugiau paslaugų teikiant dienos stacionaro sąlygomis, pagerės jų prieinamumas ir sumažės hospitalizacijų skaičius.

Bendras ambulatorinių paslaugų bei apsilankymų skaičius, lyginant su 2018 metais, išaugo 3,6 procento. Tam įtakos turėjo gydytojų specialistų gausa, jų konstruktyvus darbas, bei šių paslaugų poreikis gyventojams. Net 11 procentų didėjo dienos stacionaro paslaugos. Nors visų stebėjimų skaičius sumažėjo 1,4 procento, tačiau net 35 proc. išaugo vaikų stebėjimų skaičius. Išaugus vaikų stebėjimų skaičiui ženkliai sumažėji vaikų hospitalizacijos skaičius. Vykdam SAM tikslus, tai yra geras rodiklis.

2019 metais 147-iems pacientams suteiktos ambulatorinės reabilitacijos paslaugos, t. y. 3-mis pacientais daugiau nei 2018 metais.

Dantų protezavimo paslaugų skaičius ženkliai mažėjo. 2018 m. paslauga buvo suteikta 35 žmonėms, o 2019 m. suteiktos dantų protezavimo paslaugos tik 24 žmonėms. Šie skaičiai rodo, kad ši paslauga Zarasų ligoninėje yra netikslinga, nes išlaikyti personalą ir patalpas, kai per mėnesį paslauga suteikiama vidutiniškai 2 žmonėms, yra neracionalu.

2 lentelė

#### Stacionarinės paslaugos, stacionariniai veiklos rodikliai

| Veiklos rodikliai                                                | 2018 m. | 2019 m. |
|------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| 1                                                                | 2       | 3       |
| Hospitalizuota pacientų (be dienos chirurgijos)                  | 1392    | 1188    |
| Stacionare gydėsi (aktyvus gydymas)                              | 1220    | 1012    |
| Vidutinis gulėjimo laikas dienomis iš viso (terapinis profilis): | 6,4     | 5,6     |
| Lovadienių skaičius                                              | 20879   | 19531   |
| Lovos užimtumas (%)(be slaugos skyriaus):                        | 58,9    | 44,1    |
| Lovos užimtumas (%) slaugos skyriaus                             | 67,8    | 70,0    |
| Letališkumas (be slaugos skyriaus)                               | 1,3     | 1,5     |
| Perkelta į kitus stacionarus                                     | 59      | 60      |
| Gydėsi iš kitų teritorinių ligonių kasų                          | 34      | 30      |

Zarasų ligoninėje asmenys yra hospitalizuojami vadovaujantis pirminės sveikatos priežiūros centrų gydytojų siuntimais arba dėl būtinosios pagalbos esant grėsmei paciento gyvybei.

Vadovaujantis Sveikatos apsaugos ministerijos strategija, Zarasų ligoninė stengiasi mažinti hospitalizacijų skaičių ir daugiau pacientų gydyti dienos stacionaruose, teikti stebėjimo paslaugas, tačiau vis tik pati Zarasų rajono demografinė situacija dažnai neleidžia pacientams gydytis ambulatoriškai. Rajone vis dar išlieka didelis pensinio amžiaus žmonių skaičius, dažnai šie pacientai yra vieniši, gyvena vieniškiuose ar nedideliuose kaimuose, kuriuose visuomeninio transporto maršrutai yra riboti, - todėl jiems sunku periodiškai lankytis pas reikiamus gydytojus specialistus. Dažnai tokių pacientų pagrindinę diagnozę lydi ir šalutinės ligos, todėl sudėtingi atvejai reikalauja didesnio dėmesio.

2018 metais Zarasų ligoninėje buvo hospitalizuota 1 392 pacientai, o 2019 metais – 1 188, t. y. 2019 metais hospitalizacijos rodiklis sumažėjo 14,7 proc. Šiam rodikliui didelės įtakos turėjo stacionaro (aktyvaus gydymo) skyrių uždarymas vieno mėnesio laikotarpiui (2019 m. liepos – rugpjūčio mėnesiais) o taip pat šiam rodikliui įtakos turėjo teikiant daugiau stebėjimo paslaugų

vaikams, kurių kiekis išaugo 35 proc. ir daugiau atliekant dienos stacionaro paslaugų, kurių 2019 metais padidėjo net 11 procentų. Teikiant daugiau stebėjimo ir dienos stacionaro paslaugų kartais pavyksta ligoniams pasveikti ambulatoriškai ir išvengti stacionarinių paslaugų.

3 lentelė

## Stacionariniai veiklos rodikliai pagal skyrius

| Skyrius                                       | Lovų skaičius |         | Darbo rodikliai                             | Faktiniai rezultatai |         |
|-----------------------------------------------|---------------|---------|---------------------------------------------|----------------------|---------|
|                                               | 2017 m.       | 2018 m. |                                             | 2018 m.              | 2019 m. |
| 1                                             | 2             | 3       | 4                                           | 5                    | 6       |
| Vidaus ligų skyrius                           | 14            | 14      | Gydyti ligoniniai, iš jų:                   | 622                  | 530     |
|                                               |               |         | kaimo gyventojai                            | 291                  | 225     |
|                                               |               |         | Perkelta į kitus stacionarus                | 34                   | 30      |
|                                               |               |         | Lovos užimtumas (%)                         | 83,7                 | 71,8    |
|                                               |               |         | <b>Lovos užimtumas dienomis</b>             | 305,4                | 262,1   |
|                                               |               |         | Vidutinis gulėjimo laikas                   | 7,6                  | 6,9     |
|                                               |               |         | Mirė                                        | 3                    | 5       |
| Vaikų ligų skyrius                            | 8             | 8       | Gydyti ligoniniai, iš jų:                   | 529                  | 375     |
|                                               |               |         | kaimo gyventojai                            | 251                  | 149     |
|                                               |               |         | Perkelta į kitus stacionarus                | 8                    | 6       |
|                                               |               |         | Kūdikų skaičius, iš jų:                     | 58                   | 30      |
|                                               |               |         | kaimo gyventojai                            | 26                   | 11      |
|                                               |               |         | į kitus stacionarus                         | 0                    | 0       |
|                                               |               |         | Lovos užimtumas (%)                         | 87,3                 | 58,3    |
| Slaugos ir palaikomojo gydymo skyrius         | 54            | 54      | <b>Lovos užimtumas dienomis</b>             | 318,6                | 212,6   |
|                                               |               |         | Vidutinis gulėjimo laikas                   | 4,8                  | 4,5     |
|                                               |               |         | Gydyti ligoniniai, iš jų:                   | 202                  | 229     |
|                                               |               |         | kaimo gyventojai                            | 98                   | 91      |
|                                               |               |         | Lovos užimtumas (%)                         | 67,8                 | 70      |
|                                               |               |         | <b>Lovos užimtumas dienomis</b>             | 247,3                | 255,5   |
|                                               |               |         | Vidutinis gulėjimo laikas                   | 66,1                 | 60,2    |
| Paliatyvi slauga                              | 2             | 2       | Mirė                                        | 56                   | 54      |
|                                               |               |         | Gydyti ligoniniai                           | 10                   | 9       |
| Reanimacijos ir intensyvios terapijos skyrius | 2             | 2       | Gydyti ligoniniai, iš jų:                   | 190                  | 198     |
|                                               |               |         | -kaimo gyventojai                           | 83                   | 81      |
|                                               |               |         | -perkelti į kitą skyrių tolimesniam gydymui | 173                  | 136     |
|                                               |               |         | Perkelta į kitus stacionarus                | 13                   | 24      |
|                                               |               |         | Lovos užimtumas (%)                         | 36,8                 | 46,7    |
|                                               |               |         | <b>Lovos užimtumas dienomis</b>             | 134,5                | 170,5   |
|                                               |               |         | Vidutinis gulėjimo laikas                   | 1,4                  | 0,9     |
|                                               |               |         | Mirė                                        | 12                   | 11      |

2019 m. stacionarinių paslaugų apimtys, lyginant su 2018 metais, vidaus ir vaikų ligų skyriuose mažėjo, vaikų ligų skyriuje net 29 procentais, o reanimacijos ir intensyvios terapijos bei slaugos skyriuose pacientų skaičius neženkliai didėjo.

Vidaus ligų skyriuje 2019 metais buvo gydyta 530 ligonių. Kadangi pacientų 2019 m. gydyta mažiau nei 2018 m., tai automatiškai sumažėjo ir lovos užimtumo rodikliai. Tačiau gerai yra tai, kad 0,7 procento sumažėjo gulėjimo trukmės rodiklis, kuris rodo, kad gydoma yra racionaliau ir efektyviau.

Reanimacijos ir intensyviosios terapijos skyriuje buvo gydyti 198 pacientai, kurių daugumą perkelti į kitus skyrius arba į kitus stacionarus tolimesniam gydymui.

Bendras lovadienių skaičius 2019 m. buvo 19 587, iš jų aktyvaus gydymo 5 792 lovadieniai, slaugos ir palaikomojo gydymo – 13 795, iš jų paliatyviosios slaugos – 775 lovadieniai. 364 slaugos lovadieniai apmokėti iš savivaldybės skirtų tikslinių lėšų.

2019 m. Slaugos ir palaikomojo gydymo skyriuje lovos užimtumo rodiklis dienomis yra 255,5, o procentais – 70,0 procentų. Šie rodikliai lyginant 2019 metus su 2018 metais yra šiek tiek didesni, nors ir savivaldybės skirtų tikslinių lėšų suma slaugos paslaugoms buvo mažesnė (2018 m. šiomis lėšomis buvo apmokėti 383 lovadieniai, o 2019 m. – tik 364 lovadieniai). Kaip bebūtų gaila, tačiau savivaldybės skiriamos tikslinės lėšos slaugos ir palaikomojo gydymo paslaugoms apmokėti yra ženkliai per mažos, nors šių paslaugų poreikis yra labai didelis. Nors slaugos paslaugų lovadienio kaina kiekvienais metais didėja, tačiau kaip bebūtų keista ir nesuprantama – tikslinių lėšų suma kasmet mažėja.

### **Pacientų sergamumas**

Lyginant 2019 metus su 2018 metais pacientų sergamumas Zarasų ligoninėje iš esmės nepasikeitė, vis dar pirmauja kraujotakos sistemos ligos: širdies nepakankamumai, hipertenzijos, įvairūs širdies ritmo sutrikimai, krūtinės anginos ir kt.. Šiomis ligomis serga daugiausiai vyresnio amžiaus žmonės, todėl ir gydomi jie daugiausiai vidaus ligų skyriuje. Per 2019 metus iš reanimacijos ir intensyvios terapijos skyriaus 13 pacientų buvo perkelta į III lygio stacionarą, įtarus jiems ūminį miokardo infarktą arba ūminį miokardo infarktą su ST segmento pakilimu.

Antroje vietoje seka kvėpavimo sistemos ligos: pneumonijos, bronchitai, astma ir kitos uždegiminės ligos. Tokios ligos kaip viršutinių kvėpavimo takų susirgimai daugiausia vyrauja vaikų ligų skyriuje, plaučių uždegimai ir bronchitai maždaug po lygiai vyrauja tiek vidaus ligų, tiek vaikų ligų skyriuose, o astma, lėtinės obstrukcinės plaučių ligos vyrauja vidaus ligų skyriuje.

Trečioje vietoje yra viršutinių kvėpavimo takų infekcijos, ausų uždegimai, sinusitai ir kitos uždegiminės ligos, kuriomis dažniausiai serga vaikai, todėl šios ligos taip pat dažniausiai gydamos vaikų ligų skyriuje.

Ketvirtą vietą užima virškinamojo trakto bei skrandžio ligos, kurių daugiausiai yra vidaus ligų skyriuje, tačiau neretais atvejais pasitaiko ir vaikų ligų skyriuje.

Penktoje vietoje seka nervų sistemos ligos: galvos smegenų ir periferinės nervų sistemos sutrikimai, įvairios radikulopatijos, ir kiti susirgimai.

Tokie susirgimai kaip širdies ritmo sutrikimai dažniausiai gydomi stebėjimo palatoje ir jei pavyksta atstatyti ritmą iki 24 valandų, tai toks pacientas į stacionarą neguldomas, ir jei nėra pavojaus gyvybei, tolimesniam gydymui išleidžiami į namus. Tačiau dažnai pasitaiko, kad stebėjimo metu nepavyksta atstatyti ritmo sutrikimų ir gydymas užtrunka ilgiau nei 24 valandas, tokie ligoniai perkeltami į reanimacijos arba vidaus ligų skyrius.

Miokardo infarktais sergantys pacientai paprastai yra siunčiami į trečio lygio ligoninę, t. y. į Santaros klinikas.

Slaugos ir palaikomojo gydymo skyriuje buvo gydyti negalintys savęs apsitarnauti pacientai, onkologinėmis ligomis sergantys pacientai bei pacientai, kuriems pagal ligą reikalinga slauga ir palaikomasis gydymas. Per 2019 metus skyriuje buvo gydyta 229 pacientai, t. y. 13 proc. daugiau ligonių negu 2018 metais. Daugiausia slaugos ir palaikomojo gydymo skyriuje slaugoma bei gydoma negalintių savęs apsitarnauti pacientų.

9-niems ligoniams per 2019 metus slaugos ir palaikomojo gydymo skyriuje buvo suteikta paliatyvioji pagalba.

4 lentelė

**Lėšos ir jų šaltiniai per finansinius metus**

| Eil.<br>Nr. | Lėšų šaltiniai                                                                           | 2018 m.<br>gautų lėšų<br>suma Eur | 2019 m.<br>gautų lėšų<br>suma Eur | -mažėjo           | + padidėjo  |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------|-------------|
|             |                                                                                          |                                   |                                   | eurais            | %           |
| 1           | 2                                                                                        | 3                                 | 4                                 | 5                 | 6           |
| <b>1.</b>   | <b>Uždirbtos pajamos:</b>                                                                | <b>1756734,25</b>                 | <b>1892078,85</b>                 | <b>135344,60</b>  | <b>7,7</b>  |
| 1.1.        | PSDF biudžeto pajamos                                                                    | 1706690,00                        | 1839732,86                        | 133042,86         | 7,8         |
| 1.2.        | Kitos pagrindinės veiklos pajamos                                                        | 17323,23                          | 17556,13                          | 232,90            | 1,3         |
| 1.2.1.      | Kitos veiklos pajamos, iš jų:<br>baseino ir pirčių komplekso                             | 32721,02<br>32241,02              | 34789,86<br>33165,86              | 2068,84<br>924,84 | 6,3<br>2,9  |
| <b>2.</b>   | <b>Tikslinis finansavimas ir parama:</b>                                                 | <b>32706,44</b>                   | <b>38398,54</b>                   | <b>5692,10</b>    | <b>17,4</b> |
| 2.1.        | Panaudotas tikslinis finansavimas (piniginėmis lėšomis, trumpalaikiu turtu, paslaugomis) | 23549,14                          | 26788,40                          | 3239,26           | 13,8        |
| 2.2.        | Panaudota dotacija (tikslinis finansavimas)                                              | 579,18                            | 654,34                            | 75,16             | 13,0        |
| 2.3.        | Panaudotas finansavimas iš ES fondo lėšų (paslaugoms)                                    | 3282,02                           | 5235,31                           | 1953,29           | 59,5        |
| 2.4.        | Panaudota parama ir nemokamas trumpalaikis turtas (išskyrus pinigines lėšas)             | 5296,10                           | 5720,49                           | 424,39            | 8,0         |
|             | <b>Iš viso:</b>                                                                          | <b>1789440,69</b>                 | <b>1930477,39</b>                 | <b>141036,70</b>  | <b>7,9</b>  |

Per 2019 metus pajamų uždirbta 135 344,60 Eur arba 7,7 proc. daugiau, lyginant su 2018 metais. Tokiam rezultatui įtakos turėjo paklausių specialybių gydytojų įdarbinimas konsultacinėje poliklinikoje, pavyzdžiui, gydytojai: ortopedai - traumatologai, chirurgai, akušerė – ginekologė. Gydytojas endoskopuotojas pradėjo dirbti didesniu krūviu. Šie specialistai itin reikalingi rajono žmonėms. Taip pat daugiau pajamų gauta iš kitos pagrindinės veiklos, t.y. pajamos gautos už medicininės mokamas paslaugas už kurias moka asmenys atvykę be gydytojo specialisto siuntimo, bei užsieniečiai. Šios pajamos didėjo 1,3 procento. Ši nežymų didėjimą sąlygojo įkainių didėjimas. Taip pat didėjo pajamos iš pirčių ir baseino komplekso paslaugų, jos išaugo 924,84 Eur arba 2,9 proc., lyginant su 2018 metais. Didesnį pirčių ir baseino komplekso populiarumą sąlygojo didesnis žmonių informatyvumas, bei poreikis šioms paslaugoms.

Per 2019 metus buvo gautas ir sėkmingai panaudotas tikslinis finansavimas. Gautas finansavimas iš Zarasų rajono savivaldybės projektų sveikatos priežiūros paslaugoms vykdyti. Pagal

sutartį su Zarasų rajono savivaldybe buvo vykdomos „Socialinės paramos paslaugų teikimo ir sveikatos priežiūros“ programos priemonės:

„Nemokamo dantų protezavimo pensinio amžiaus asmenims ir neįgaliesiems dalinis finansavimas“. Šios priemonės lėšų dėka buvo suteiktos dantų protezavimo paslaugos 1 pensinio amžiaus Zarasų rajono gyventojui. Daugiau neatsiradus norinčių protezuotis dantis savivaldybės lėšomis pacientų, 896 Eur turėjome grąžinti atgal į Savivaldybės biudžetą.

„Plėsti palaikomojo gydymo ir slaugos paslaugas“- šios priemonės lėšų dėka 17-ai asmenų suteiktos slaugos ir palaikomojo gydymo paslaugos.

Bendra visų šių priemonių lėšų suma 2019 metais siekė 26 504 eurus.

Tikslinės lėšos slaugos ir palaikomojo gydymo paslaugoms yra labai svarbios rajono gyventojams, nes PSDF biudžeto lėšomis apmokamų 120 lovadienių tikrai neužtenka pacientui, kuriam reikalinga kvalifikuota priežiūra ir pagalba, todėl labai gaila, kad kiekvienais metais šis finansavimas palaipsniui mažėja.

Per 2019 metus buvo panaudota daugiau tikslinio finansavimo lėšų, kurias lėmė papildoma finansuojama programa „Vykdyti gyventojų sveikatos stiprinimo programas“. Šiai programai vykdyti buvo panaudota 14 tūkst. eurų.

Finansavimo sumos iš valstybės ir ES fondų 2019 metais, lyginant su 2018 metais, didėjo apie 53 proc., tam įtakos turėjo daugiau įdarbintų darbuotojų, kurie buvo subsidijuojami iš Užimtumo tarnybos.

5 lentelė

#### Išlaidos per 2019 finansinius metus

| Eil. Nr. | Išlaidų straipsniai                                                         | Praėję finansiniai 2018 m. |       | Ataskaitiniai finansiniai 2019 m. |       | - sumažėjo + padidėjo |        |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------|-----------------------------------|-------|-----------------------|--------|
|          |                                                                             | Eurais )                   | %     | Eurais                            | %     | Eurais                | %      |
| 1        | 2                                                                           | 3                          | 4     | 5                                 | 6     | 7                     | 8      |
|          | Išlaidos iš PSDF ir kitų šaltinių                                           | 1789294,27                 | 100,0 | 1911717,18                        | 100,0 | 122422,91             | 6,8    |
| 1.       | Darbo užmokestis                                                            | 1051704,70                 | 58,8  | 1497593,95                        | 78,3  | 445889,25             | 42,4   |
| 2.       | Socialinis draudimas                                                        | 327463,31                  | 18,3  | 10164,60                          | 0,5   | -317298,71            | -96,9  |
| 3.       | Vaistai, tirpalai, tvarsliaiva, medicinos reikmenys                         | 39395,18                   | 2,2   | 41276,79                          | 2,2   | 1881,61               | 4,8    |
| 4.       | Ligonių maitinimas                                                          | 79296,00                   | 4,4   | 78235,04                          | 4,1   | -1060,96              | -1,3   |
| 5.       | Ilgalaikio turto nusidėvėjimas                                              | 63295,66                   | 3,5   | 45201,03                          | 2,4   | -18094,63             | -28,6  |
| 6.       | Remontas                                                                    | 8560,63                    | 0,5   | 0,00                              | 0,0   | -8560,63              | -100,0 |
| 7.       | Patalpų išlaikymo, med. įrangos priežiūros ir komunalinės paslaugos, iš jų: | 102854,08                  | 5,7   | 99012,24                          | 5,2   | -3841,84              | -3,7   |
| 7.1.     | šildymas                                                                    | 32521,31                   | 1,8   | 28934,59                          | 1,5   | -3586,72              | -11,0  |

| 1     | 2                                                                          | 3               | 4          | 5                | 6          | 7               | 8            |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|------------------|------------|-----------------|--------------|
| 7.2.  | elektra                                                                    | 19215,83        | 1,1        | 18428,98         | 1,0        | -786,85         | -4,1         |
| 7.3.  | šaltas vanduo                                                              | 14317,38        | 0,8        | 12326,50         | 0,6        | -1990,88        | -13,9        |
| 7.4.  | ryšių paslaugos                                                            | 2383,45         | 0,1        | 1543,20          | 0,1        | -840,25         | -35,3        |
| 7.5.  | eksploatavimo sąnaudos                                                     | 10307,99        | 0,6        | 13670,85         | 0,7        | 3362,86         | 32,6         |
| 7.6.  | valymas                                                                    | 24108,12        | 1,3        | 24108,12         | 1,3        | 0,00            | 0,0          |
| 8.    | <b>Transportas</b>                                                         | <b>4803,88</b>  | <b>0,3</b> | <b>4716,12</b>   | <b>0,2</b> | <b>-87,76</b>   | <b>-1,8</b>  |
| 9.    | <b>Darbuotojų kvalifikacijos kėlimas</b>                                   | <b>1154,01</b>  | <b>0,1</b> | <b>1476,29</b>   | <b>0,1</b> | <b>322,28</b>   | <b>27,9</b>  |
| 10.   | <b>Civilinės atsakomybės draudimas</b>                                     | <b>8334,24</b>  | <b>0,5</b> | <b>8093,85</b>   | <b>0,4</b> | <b>-240,39</b>  | <b>-2,9</b>  |
| 11.   | <b>Nuoma</b>                                                               | <b>256,46</b>   | <b>0,0</b> | <b>296,74</b>    | <b>0,0</b> | <b>40,28</b>    | <b>15,7</b>  |
| 12.   | <b>Kitų paslaugų sąnaudos, iš jų:</b>                                      | <b>99281,00</b> | <b>5,5</b> | <b>125422,41</b> | <b>6,6</b> | <b>26141,41</b> | <b>26,3</b>  |
| 12.1. | skalbinimas                                                                | 12997,84        | 0,7        | 13630,96         | 0,7        | 633,12          | 4,9          |
| 12.2. | liftai, blankai, medicininės atliekos, šiukšlių išvežimas, kitos paslaugos | 12679,11        | 0,7        | 17331,76         | 0,9        | 4652,65         | 36,7         |
| 12.3. | tyrimai už įstaigos ribų                                                   | 63538,73        | 3,5        | 80927,00         | 4,3        | 17388,27        | 27,4         |
| 12.4. | trumpalaikis turtas ir kitų medžiagų naudojimas                            | 10065,32        | 0,6        | 13532,69         | 0,7        | 3467,37         | 34,4         |
| 13.   | <b>Kitos sąnaudos</b>                                                      | <b>2895,12</b>  | <b>0,2</b> | <b>228,12</b>    | <b>0,0</b> | <b>-2667,00</b> | <b>-92,1</b> |

Kaip matome iš 5 lentelės labiausiai 2019 m. kito darbo užmokesčio ir socialinio draudimo santykis. 2019 metais dėl objektyvių priežasčių darbo užmokesčio sąnaudos, lyginant su 2018 metais, išaugo net 42,4 proc., o socialinio draudimo įmokos mažėjo net 96,9 proc., nes nuo 2019 m. sausio 1 d. pasikeitė socialinio draudimo įmokų tarifai. Dėl VSD įmokų perkėlimo apdraustajam, jo bruto darbo užmokestis darbo sutartyje buvo padidintas 1,289 karto. Taip pat 2019 m. buvo didinama mėnesinė alga budintiems gydytojams.

2019 metais 4,8 proc. padidėjo vaistų bei kitų medicininių priemonių (tvarsliavos, med. reikmenų, tirpalų) sąnaudos, tai lėmė tai, kad 2019 m. gydėme daugiau sudėtingesnių ir sunkiau gydomų pacientų, kuriems buvo reikalingas didesnis medikamentų poreikis.

2019 metais skalbimo paslaugų išlaidos išaugo 4,9 proc. dėl padidėjusio skalbimo įkainio. Ligonių maitinimas sumažėjo 1,3 procento, nors nuo 2019 m. gruodžio mėn. pagal naują paslaugų teikimo sutartį maitinimas labai pabrango, tačiau dėl sumažėjusio loviadienių skaičiaus šios sąnaudos 2019 m. dar mažėjo. Pasibaigus sutarčiai su maitinimo paslaugas teikiančia įmone, 2019 metų pabaigoje buvo sudaryta nauja sutartis šių paslaugų pirkimui. Nors buvo pasirinktas geriausias kainos bei kokybės santykis, nepavyko išvengti sąnaudų didėjimo – paslauga pabrango net 39 procentais.

Lyginant su 2018 metais, 28,6 proc. mažėjo ilgalaikio turto nusidėvėjimo sąnaudos, tačiau 32,6 proc. išaugo eksploatavimo sąnaudos. Patalpų išlaikymo sąnaudos mažėjo 3,7 proc., dėl šiltėjančio klimato šildymo išlaidos mažėjo 11 proc.. Ryšių paslaugos sumažėjo net 35,3 proc., nes

buvo atsisakyta kelių mobiliojo ryšio abonentų, o eksploataavimo sąnaudos didėjo net 32,6 procento, nes ilgalaikis materialusis turtas yra nusidėvėjęs, todėl jį reikia dažniau remontuoti.

Kvalifikacijos kėlimo išlaidos lyginant su 2018 m. didėjo 27,9 procento. Jos buvo skirtos 28-iems ligoninės darbuotojams, dalyvavusiems kvalifikacijos kėlimo kursuose. 2019 m. kvalifikaciją kėlė 3 gydytojai, 22 slaugos personalo ir 3 ne medicinos specialistai.

2019 metais visos sąnaudos padidėjo 6,8 procento. Tai lėmė atlyginimų kilimas, kuris sudarė didžiausią šio padidėjimo išlaidų dalį.

#### **2019 metų finansinis rezultatas - pelnas 18 760,21 Eur.**

Šiam teigiamam rezultatui įtakos turėjo visų Zarasų ligoninės darbuotojų bendras darbas, susitelkimas siekiant geresnio rezultato, teikiant pagalbą besikreipiantiems pacientams į mūsų įstaigą. Dėl pagausėjusių, kai kurių gydytojų specialistų skaičiaus, 2019 m. atlikome daugiau ambulatorinių paslaugų už kurias gavome daugiau lėšų nei 2018 metais.

### **INFORMACIJA APIE ZARASŲ LIGONINĖJE 2019 METAIS ĮSIGYTĄ IR NURAŠYTĄ ILGALAIKĮ TURTĄ**

**Įsigytas materialusis ilgalaikis turtas už 509,95 Eur, tai yra:**  
biuro įranga /nešiojamas kompiuteris ( 1 vnt.) / – 509,95 Eur.

**Visas ilgalaikis turtas pirktas iš PSDF lėšų.**  
2019 m. ilgalaikis turtas nebuvo nurašytas.

### **DARBUOTOJŲ SKAIČIUS FINANSINIŲ METŲ PRADŽIOJE IR PABAIGOJE**

VšĮ Zarasų ligoninėje 2019 m. gruodžio 31 d. dirbo 139 darbuotojai (4 tikslinėse atostogose): 50 gydytojų, 66 slaugos specialistai (bendrosios praktikos slaugytojos, spindulinės bei klinikinės diagnostikos laborantai, masažuotojai, kineziterapeutai) ir 23 ne sveikatos priežiūros specialistai, iš jų 4 baseine ir pirčių komplekse (Baseino ir pirčių komplekso darbo laikotarpiu).

2018 m. gruodžio 31 d. dirbo 130 darbuotojų: 38 gydytojai, 67 slaugos specialistai ir 25 ne sveikatos priežiūros specialistai, iš jų 5- baseine ir pirčių komplekse (Baseino ir pirčių komplekso darbo laikotarpiu).

2019 metais 3 gydytojai profesinę kvalifikaciją kėlė Vilniaus universiteto Medicinos fakulteto Gydytojų tobulinimo skyriuje bei Lietuvos sveikatos mokslų universiteto klinikose ir kitose gydytojų kvalifikacijos kėlimo įstaigose.

22 slaugos personalo darbuotojai dalyvavo Sveikatos priežiūros ir farmacijos specialistų kompetencijų centro organizuose kursuose bei seminaruose, konferencijose ir kituose mokymuose.

3 ne sveikatos priežiūros specialistai dalyvavo Saugaus darbo garanto mokymuose, seminaruose.

2019 metais VšĮ Zarasų ligoninės darbuotojų kaita buvo ypatingai suintensyvėjusi bei susijusi su trūkstamų specialistų poreikiu. Metų eigoje įdarbinta buvo: 16 gydytojų, 2 slaugos specialistai, 7 ne sveikatos priežiūros specialistai (4 iš jų baseino ir pirčių komplekso darbo laikotarpiu). Darbo sutartis nutraukė 5 gydytojai, atvykstantys iš kitų rajonų ir dirbę nepilnu etatu (neurologas, anesteziologas reanimatologas, šeimos gydytojas budėtojas, vaikų ligų gydytoja budėtoja – vaikų nefrologė). Tačiau buvo įdarbinta nemažai kitų šių specialybių gydytojų.

## LIGONINĖS SĄNAUDOS VALDYMO IŠLAIDOMS

Zarasų ligoninės valdymo sąnaudos susijusios su darbuotojų darbo užmokesčiu, prekių ir paslaugų naudojimo išlaidomis, darbo vietų įkūrimo, administracinių patalpų išlaikymo (įskaitant ir remontą) sąnaudomis, materialiojo ir nematerialiojo turto įsigijimo išlaidomis. Į šią grupę mūsų įstaigoje patenka tik nedidelė dalis personalo, tai įstaigos vadovas ir vyriausioji buhalterė. Direktorius pavaduotojo medicininai 2019 m. mūsų ligoninėje nebuvo.

Papildomų kaštų, nesusijusių su darbo apmokėjimu nebuvo, nes išskirtinių sąlygų šiems asmenims nenustatyta.

Per 2019 metus pagal aukščiau išdėstytą sąnaudų grupę, bendros valdymo išlaidos siekė apie 51 tūkst. Eur (2018 m. jos siekė 82 tūkst. Eur) arba 2,8 proc. visų sąnaudų. Valdymo išlaidos 2019 m., lyginant su 2018 m., sumažėjo, tai lėmė darbuotojų sumažėjimas ir kaita, bei tiek pakitęs skaičiavimas.

Zarasų ligoninės vadovų (2019 m. jų buvo 3) darbo apmokėjimo išlaidos kartu su priemokomis buvo 32 243,19 Eur. Išlaidų suma, lyginant su 2018 metais, padidėjo 5 561 Eur. Ši padidėjimą lėmė atleisto vadovo atostogų kompensacija už nepanaudotas kasmetines atostogas.

Už veiklą Zarasų ligoninės kolegialiuose organuose, šių organų nariams neatlyginama, nes to nenumato viešosios įstaigos įstatai.

Zarasų ligoninės vienintelis steigėjas yra Zarasų rajono savivaldybė, kurios atstovams jokių išmokų nemokama.

Zarasų rajono savivaldybės, kaip dalininkės, įnašas į įstaigą nesikeitė, 2019-12-31 sudaro 69 052,92 Eur, kaip ir 2018 m. pabaigoje dalininko kapitalas buvo 69 052,92 Eur.

6 lentelė

### 2019 m. pajamų palyginimas su 2020 m. planu

| Pajamų straipsniai                                                                     | Planas 2020 metams |             | Ataskaitiniai 2019 metai |             | Palyginimas 2019 m. su 2020 m. planu |                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|--------------------------|-------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------|
|                                                                                        | Eurais             | %           | Eurais                   | %           | Eurais                               | % sumažėjimas / padidėjimas nuo 2019 m. sumos |
| 1                                                                                      | 2                  | 3           | 4                        | 5           | 6                                    | 7                                             |
| <b>1. Pagrindinės veiklos pajamos</b>                                                  | <b>1892291</b>     | <b>98,2</b> | <b>1883793</b>           | <b>98,2</b> | <b>8498</b>                          | <b>0,5</b>                                    |
| <b>1.1. Pajamos iš TLK:</b>                                                            | <b>1863791</b>     | <b>98,5</b> | <b>1839733</b>           | <b>97,7</b> | <b>24058</b>                         | <b>1,3</b>                                    |
| 1.1.1. Sutartinė suma su Panevėžio TLK asmens sveikatos priežiūros paslaugoms apmokėti | 1785000            | 95,8        | 1741275                  | 94,6        | 43725                                | 2,5                                           |
| 1.1.2 Pajamos iš kitų TLK, iš jų:                                                      | 29791              | 1,6         | 38937                    | 2,1         | -9146                                | -23,5                                         |
| Vilniaus TLK                                                                           | 23346              |             | 35655                    |             | -12309                               | -34,5                                         |
| Kauno TLK                                                                              | 4023               |             | 1671                     |             | 2352                                 | 140,8                                         |
| 1                                                                                      | 2                  | 3           |                          |             | 6                                    | 7                                             |
| Klaipėdos TLK                                                                          | 890                |             | 1117                     |             | -227                                 | -20,3                                         |
| Šiaulių TLK                                                                            | 1532               |             | 494                      |             | 1040                                 | 210,1                                         |
| 1.1.3. Dantų protezavimo paslaugos                                                     | 0                  | 0,0         | 10741                    | 0,6         | -10741                               | 0                                             |
| 1.1.4. Ambulatorinės reabilitacijos paslaugos                                          | 49000              | 2,6         | 48780                    | 2,7         | 220                                  | 0,5                                           |

| 1                                        | 2       | 3    | 4       | 5    | 6      | 7     |
|------------------------------------------|---------|------|---------|------|--------|-------|
| 1.2. Kitos mokamos medicininės paslaugos | 18500   | 1,0  | 17556   | 0,9  | 944    | 5,4   |
| 1.3. Savivaldybės socialinė parama       | 10000   | 0,5  | 26504   | 1,4  | -16504 | -62,3 |
| 2. Mokamos nemedicininės paslaugos       | 35500   | 1,8  | 34537   | 1,8  | 963    | 2,8   |
| 3. Pajamos už išnuomotą inventorių       | 0       | 0,0  | 253     | 0,0  | -253   | 0,0   |
| Iš viso:                                 | 1927791 | 100% | 1918583 | 100% | 9208   | 0,5   |

Kaip matome iš kai kurių jau pasirašytų, o kai kurių dar derinamų sutarčių su teritorinėmis ligonių kasomis, einamaisiais metais sveikatos priežiūros paslaugų sutartinės sumos kilo labai neženkliai. Vis tik 2020 metams numatomas panašus kaip ir 2019 metais finansavimas: bendra sutartinė suma neženkliai auga, nes didėjo paslaugų įkainiai, bet mažėja aktyviojo gydymo paslaugų ir ambulatorinių konsultacijų sutartinės sumos, tačiau šiek tiek didėja sumos ambulatorinėms paslaugoms: priėmimo skubios pagalbos, gydytojų specialistų išplėstinėms konsultacijoms, ambulatorinės chirurgijos, dienos stacionaro.

Atsižvelgiant į tai, jog dauguma pacientų yra vieniši, senyvo amžiaus, gyvenantys vieniškiuose arba kaimuose, kuriuose visuomeninio transporto maršrutai yra nepakankami, jiems yra sunku periodiškai lankytis pas atitinkamus gydytojus, todėl ambulatoriškai šiuos pacientus gydyti tampa sudėtinga. Be to dažnai jų ligas seka ir gretutiniai susirgimai, - todėl jiems reikalingas ypatingas dėmesys ir gydymas. 2020 metais galėtume tikėtis teigiamo veiklos rezultato tik tuo atveju, jei būtų padidintas visų teikiamų paslaugų finansavimas iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo.

Kas ketvirtį atliekamas pacientų anketavimas įvairiais aptarnavimo kokybės gerinimą skatinančiais klausimais. Pasinaudojus anketavimo rezultatais sužinomi visuomenės įpročiai, taip pat išsiaiškinama apie problemas, į kurias reikia atkreipti dėmesį, ieškoma jų sprendimo būdų.

Zarasų ligoninė stebi ir rūpinasi pacientų pasitenkinimu teikiamomis paslaugomis bei jų kokybe. Vykdydama SAM įsakymus, ligoninė anketinėms apklausoms naudoja LR Sveikatos apsaugos ministro 2017 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. V-1474 „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“ patvirtintą Stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketą, kurią užpildo skyriuje gydyti pacientai juos išrašant po gydymo.

2019 metais stacionare užpildyta 468 arba 37 proc. nuo visų gydytų pacientų. Paslaugų vertinimui naudotos visos 468 anketos, didžioji dauguma – 48,7 proc. užpildytos vidaus ligų skyriuje, 43,4 proc. - vaikų ligų skyriuje ir 7,9 proc. - slaugos ir palaikomojo gydymo skyriuje. Pacientų gydytų šiuose skyriuose pasitenkinimo suteiktomis paslaugomis lygis yra lygus 1. Reanimacijos ir intensyvios terapijos skyriuje užpildytų anketų nebuvo.

Nuo 2018 m. pasikeitė anketos indikatorių vertinimo skalė, todėl 2019 metų apklausos duomenys apie teikiamų stacionarinių paslaugų kokybę lygintini tik su praėjusių metų apklausos duomenimis. Tačiau galima teigti, kad didžioji pacientų dauguma paslaugų kokybę ištisus metus vertina labai gerai ir gerai. Atsakymų į klausimus vertė svyruoja nuo beveik 90 procentų iki beveik 100 proc. ar 100 proc. Maisto kokybę labai gerai ir gerai vertino mažiausiai pacientų – 89,7 proc., (2018 m. – 92,0 proc.). Kitų paslaugų vertinimas daugumos pacientų yra teigiamas. Teigiami atsakymai metų eigoje svyravo tarp 98,4 ir 99,9 procento, išskyrus maisto kokybę, kurią metų eigoje teigiamai vertino nuo 85 iki 90 procentų.

Kad dauguma pacientų patenkinti suteiktų paslaugų kokybe (vertina labai gerai ir gerai) rodo tai, kad didžioji dauguma:

1. pacientų, reikalui esant, rinkusių mūsų ligoninę dar kartą – kaip ir ankstesniais metais;

2. būdami patenkinti paslaugomis patys rekomenduotų gydytis mūsų ligoninėje savo artimam žmogui;

3. gauna slaugytojų ir gydytojų suprantamai jiems suteiktą svarbią informaciją.

Mažiausiai pacientų patenkinti maisto kokybe – 89,7 proc..

Iš 468 apklausoje dalyvavusių pacientų tik 47 pacientai arba 10,0 proc. buvo vidutiniškai patenkinti vienomis ar kitomis jiems suteiktomis paslaugomis. 8 pacientai (1,7 proc.) paslaugas vertino blogai ir 1 pacientas – labai blogai.

Pacientų bendro pasitenkinimo paslaugomis lygis lygus 1 (vienetas yra aukščiausias vertinimo lygis), kaip ir 2018 metais.

Gydytų pacientų anketinės apklausos rezultatai rodo, kad teikiamų stacionariųjų paslaugų kokybę didžioji dauguma pacientų 2019 m., kaip ir ankstesniais metais, vertino labai gerai ir gerai.

Taip pat yra vertinama ir teikiamų ambulatorinių paslaugų kokybė. Siekiant įvertinti teikiamų ambulatorinių paslaugų kokybę, atlikta duomenų analizė iš 2019 metų sausio – gruodžio mėnesiais pateiktų pacientų anoniminių apklausų. Apklausiai naudotas Sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 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“ patvirtintas Asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimo rodiklių sąrašo 2 priedas, t. y. anketa, kurią užpildė ambulatorines paslaugas gavę pacientai. Anketa sudaro 1 – 5 klausimai ir 6 klausimas – paciento bendro pasitenkinimo įvertinimas. Bendras paciento vertinimo lygis yra nuo 0 iki 1.

Konsultacinės poliklinikos kabinetuose, dienos stacionare, spindulinės diagnostikos kabinete, fizinės medicinos ir ambulatorinės reabilitacijos skyriuje apsilankę pacientai užpildė 292 anketas. Pacientų bendro pasitenkinimo ASPI teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis lygus 0,97 (2018 m. - 0,96).

Pacientų, dalyvavusių apklausoje ir pildžiusių anketas, nuomonė apie teikiamas paslaugas ir atsakymai į klausimus:

1) **registratūros darbą** labai gerai vertina 73,6 proc. pacientų, gerai – 21,9 proc., vidutiniškai - 3,8 proc. ir blogai – 0,7 proc. (2 pacientai);

2) **slaugytojų darbą** labai gerai vertina 81,2 proc. pacientų, gerai – 17,1 proc., vidutiniškai – 1,4 proc. ir blogai - 0,3 proc. (1 pacientas);

3) **gydytojų darbą** labai gerai vertina 72,9 proc., gerai – 24,0 proc. pacientų, vidutiniškai – 2,4 proc. ir blogai – 0,7 procento;

4) **gydžiusių gydytojų suprantamai suteiktą svarbią informaciją** labai gerai vertina 71,6 proc. pacientų, gerai – 20,9 proc., vidutiniškai – 7,2 proc. ir blogai – 0,3 proc.;

5) **pasirinkti mūsų gydymo įstaigą savo draugams ir pažįstamiems tikrai rekomenduotų** 76,7 proc. pacientų, **galbūt rekomenduotų** – 20,2 proc. visų apklausoje dalyvavusių pacientų, suabejojo – 3,1 proc., **galbūt nerekomenduotų** - 0,3 proc., tikrai nerekomenduotų mūsų ligoninės – 0,7 procento.

97,3 proc. pacientų patenkinti teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis ir vertina jas teigiamai (7 – 10 balais), 2,7 proc. - neigiamai (5 – 6 balais).

Su pacientų anketinės apklausos duomenų rezultatais ir išvadomis yra supažindinamas skyrių personalas, aptariami teikiamų paslaugų kokybės gerinimo būdai.

Pacientų pasitenkinimo teikiamomis ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis kaip ir 2018 m. lygus 0,96.

2019 m. ligoninėje buvo gautas 1 skundas:

2019-06-04 gautas Aleksandros Ščetinkinos skundas dėl gydytojo P. Graičiūno netinkamai teiktos medicininės pagalbos jos garbaus amžiaus tėvui. Skundas buvo išnagrinėtas ir pateiktas atsakymas raštu.

Visi gaunami skundai yra nagrinėjami pagal skundų nagrinėjimo tvarką, išsiaiškinamos visos detalės ir faktinės aplinkybės. Į visus raštiškus skundus pateikiami atsakymai raštu.

**Didžiausios įstaigos problemos:**

1. Vidaus ligų skyriuje trūksta vidaus ligų gydytojo, galinčio dirbti pilnu etatu, visą darbo dieną.
2. Nors projektas „Elektroninės sveikatos paslaugų plėtra Utenos regiono asmens sveikatos priežiūros įstaigose“ baigtas, tačiau jis vis dar turi trūkumų: kartais neveikia arba stringa sistemos veikla, o tai apsunkina darbuotojų darbą bei didina laiko sąnaudas. Gydytojai gaišta savo brangų laiką su sistemos trikdžiais, o galėtų šį laiką skirti pacientui.
3. Priėmimo skubiosios pagalbos skyriuje, taip pat trūksta gydytojo, galinčio dirbti visą darbo dieną.

**Zarasų ligoninės planai 2020 metams:**

1. Gerinti teikiamų paslaugų kokybę, didinti paslaugų prieinamumą.
2. Dalyvauti Sveikatos apsaugos ministerijos skelbiamuose ligų prevencijos programose.
3. Gilinti ligoninės gydytojų ir bendrosios praktikos slaugytojų įgūdžius ir žinias, reikalingas darbui su e-sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinėmis sistemomis.
4. Priėmimo skyriuje įdarbinti gydytoją dienos metu, visu etatu.

Direktorė



Irena Liutkienė