SVEIKATOS MOKSLAI / HEALTH SCIENCES
IN EASTERN EUROPE
ISSN 1392-6373 print / 2335-867X online
2020, 30 tomas, Nr.1, p. 56-64
DOI: https://doi.org/10.35988/sm-hs.2020.008

DAŽNIAUSI PIRMINĖS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĘ LEMIANTYS VEIKSNIAI. PACIENTŲ POŽIŪRIS

Natalja Jerdiakova[1,2], Aldona Mikaliūkštienė[1,2], Julija Rabkovskaja[3], Ramūnė Žilinskienė[1], Jelena Kutkauskienė[4], Erika Davydenko[1, 5]

[1]Vilniaus universiteto Medicinos fakulteto Sveikatos mokslų institutas, [2]Vilniaus universiteto ligoninė Santaros klinikos, [3]VšĮ Antakalnio poliklinika, [4]Mykolo Romerio universiteto Teisės mokyklos Viešosios teisės institutas, [5]Respublikinė Vilniaus universitetinė ligoninė

Raktažodžiai: sveikatos paslaugų kokybė, paslaugų kokybės vertinimas, pirminė sveikatos priežiūra, pacientų lūkesčiai.

Santrauka

Darbo tikslas – įvertinti pacientų požiūrį į pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje teikiamas paslaugas.

Medžiaga ir metodai. Tyrimas atliktas vienoje Vilniaus miesto poliklinikoje. Atlikta pacientų apklausa. Apklausoje dalyvavo 187 pacientai. Tyrimui panaudota autorių parengta anketa. Vertinti tiriamųjų sociodemografiniai duomenys, paslaugų kokybei vertinti klausimai sugrupuoti į 4 dalis: 1) paslaugų organizavimas ir kokybė; 2) techninė paslaugų kokybė; 3) išorinis efektyvumas ir 4) funkcinė slaugos kokybė. Statistinė duomenų analizė atlikta naudojant SPSS ir Microsoft Office Excel programas. Skaičiuota procentinė duomenų išraiška, aritmetinis vidurkis, imties standartinis nuokrypis (SN), t-testas nepriklausomoms imtims ir Spearman koreliacijos koeficientas ranginiams kintamiesiems. Ryšiai laikyti statistiškai reikšmingais, kai $p<0,05$.

Darbo rezultatai ir išvados. Dažniausi pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos (PASP) pasirinkimo kriterijai buvo: patogumas – arti gyvenamosios vietos (39 proc.); kokybiškos paslaugos (21,4 proc.); artimųjų ir pažįstamų rekomendacijos (20,9 proc.). Didžioji dalis respondentų (70,6 proc.) lankytis PASP įstaigoje rekomenduotų artimiesiems ir šeimos nariams. Pacientai gerai ir labai gerai vertino gydymo (80,7 proc.) ir slaugos paslaugų kokybę (76,5 proc.), skirdami jai aukštesnius balus. Ir medicinos, ir registratūros darbuotojų paslaugas gerai ir labai gerai vertino beveik du trečdaliai respondentų, atitinkamai 73,8 proc. ir 70 proc. apklaustųjų. Daugiausia jų buvo patenkinti tvarkinga ir tinkama personalo apranga (92 proc.), jautrumu, atidumu (91,4 proc.), kompetencija (81,2 proc.), procedūrų kokybe (81,2 proc.) ir skyrė daugiausia balų (nuo 4,22 iki 4,0 balo). Trečdalis buvo nepatenkinti, kad pas gydytoją negali patekti tinkamu laiku ir greitai (34,8 proc.), penktadalis (23 proc.) iškilusių problemų negalėjo išspręsti per kuo trumpesnį laiką. Trečdalio pacientų nuomone (33,7 proc. ir 31,5 proc.), slaugytojai jų neinformuoja apie sveiką mitybą ir vaistų šalutinį poveikį, nepakankamai skiria individualaus dėmesio (29,4 proc.).

Įvadas

Sveikatos priežiūros (toliau – SP) kokybei didelį dėmesį skiria tarpvyriausybinės organizacijos: Europos Taryba, Europos Komisija, Pasaulio sveikatos organizacijos (toliau –PSO) Europos regioninis biuras bei tarptautinės nevyriausybinės organizacijos: Europos SP kokybės draugija, Europos kokybės organizacija, Europos kokybės vadybos fondas ir kitos [1]. Kokybiškos sveikatos paslaugos teikia realias galimybes patenkinti pacientų poreikius, taupyti išteklius, skatinti darbuotojų atsakomybę, ugdyti žinias ir didinti kompetenciją [2].

Pastaruoju metu Lietuvoje vis daugiau dėmesio skiriama pirminei SP grandžiai, kadangi pirminė asmens sveikatos priežiūra (PASP) yra šalies sveikatos sistemos pagrindas. PSO nurodo, kad: „pirminė SP yra būtiniausia SP grandis, visuotinai prieinama atskiriems individams ir šeimoms, jiems patiems dalyvaujant procese priimtina forma ir už paslaugas mokant tiek, kiek bendruomenė ar šalis gali sau leisti mokėti“ [3]. Labai svarbu, kad PASP įstaigų teikiamos paslaugos būtų ne tik kokybiškos, bet ir tenkintų SP paslaugų vartotojų poreikius bei lūkesčius, todėl PASP paslaugų prieinamumo ir kokybės analizė bei vartotojų motyvacijos renkantis PASP

Adresas susirašinėti: Aldona Mikaliūkštienė, el. p. aldona.mikaliukstiene@mf.vu.lt

paslaugų teikėją įvertinimas yra vieni iš dažniausių tyrimų, atliekamų Lietuvoje [1].

Pacientų pasitenkinimas – sveikatos paslaugų kokybės rodiklis. SP tikslas – gerinti kiekvieno šalies gyventojo ir visos visuomenės sveikatą [4]. Kokybę SP galima apibrėžti kaip pacientų poreikių tenkinimą žemiausiomis kainomis, laikantis įstatymų [5].

Kokybiškos paslaugos naudingos ne tik pacientams, bet ir paslaugų teikėjams, nes teikdamos nekokybiškas paslaugas, SP įstaigos patiria ir materialiuosius, ir moralinius nuostolius – mažėja darbuotojų motyvacija [3]. Atsižvelgiant į paslaugų teikėjų konkurenciją sveikatos rinkoje, kokybės vertinimas yra bene svarbiausias veiksnys, kuris atspindi įstaigų galimybes išsilaikyti ir pritraukti vis daugiau pacientų. Kai kurios asmens sveikatos priežiūros įstaigos (toliau – ASPĮ) savo veiklos kokybę vertina pagal statistinius sveikatos rodiklius (apsilankymų skaičių, mirtingumo priežastis, lovos funkcionavimo ir apyvartos rodiklius, chirurginį aktyvumą), tačiau praktika parodė, jog dažniausi vertinami SP kokybės rodikliai yra pacientų apklausų analizė [6].

Pacientų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis, daugumos tyrėjų nuomone, yra svariausias teikiamų paslaugų kokybės vertinimo kriterijus. Pacientų poreikių patenkinimo įvertinimas leidžia ASPĮ vadovams nustatyti, kaip teikiamos paslaugos tenkina pacientų poreikius, padeda išsiaiškinti aspektus, kuriais pacientai labiausiai nepatenkinti, tobulinti ir gerinti teikiamų paslaugų kokybę [7, 8]. Didžiojoje Britanijoje atlikto tyrimo išvados rodo, kad teikiamomis paslaugomis patenkinti pacientai tiksliau laikosi paskirto gydymo, duotų patarimų bei rečiau keičia gydymo įstaigas, todėl Europos valstybių, kuriose pacientas laisvai pasirenka ASPĮ ir gydytoją, medicinos darbuotojai suinteresuoti žinoti pacientų lūkesčius ir jų nuomonę apie įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę [9].

Grįžtamasis ryšys iš pacientų apie jų patirtį naudojantis SP paslaugomis – svarbi SP paslaugų kokybės ir prieinamumo stebėsenos bei tobulinimo priemonė. Informacija apie pacientų patirtį yra pripažintas ir plačiai naudojamas paslaugų kokybės matas [1].

Pirminės sveikatos priežiūros įstaigos pasirinkimą lemiantys veiksniai. Nagrinėjant įstaigos pasirinkimą lemiančius veiksnius, svarbu suvokti visą procesą, kurio metu SP vartotojai vertina ir renkasi sveikatos priežiūros įstaigas ir gydymą. Asmenys, kurių sveikata blogesnė, gerokai dažniau ir intensyviau naudojasi SP paslaugomis, nei tie, kurių sveikata geresnė. Paslaugų teikėjai siekia išlaikyti esamus ir pritraukti naujų pacientų, todėl visą procesą neproporcingai veikia prastesnės sveikatos pacientų pasirinkimai. Vartotojai gali rinktis gydymo įstaigą atvirai (keisdami gyvenamąją vietą) arba paslėptai (kai oficialiai pasilieka pas tą patį gydytoją, bet taip pat konsultuojasi su kitu) [10].

Teikiamų paslaugų kokybė. Aukštos pirminės SP paslaugų kokybės pagrindą sudaro komandinis darbas, tinkamas bendravimas su pacientais ir medicinos darbuotojų vidinė komunikacija. Viena pagrindinių pacientų nepasitenkinimo priežasčių yra komunikacijos stoka. Įprastai medikai pacientus vertina profesiniu požiūriu, tačiau lankydamiesi ASPĮ pacientai dažnai jaučia bendravimo poreikį – dėl diagnozės, būsimų tyrimų, procedūrų, gydymo, slaugymo ir vidaus tvarkos. Pacientai viliasi, kad SP specialistas juos ne vien išklausys, bet parodys deramą dėmesį, supratimą bei pagalbą, nes pacientui bendravimas yra vienintelis būdas išsakyti savo problemas ir gauti informaciją. Bendravimas, prasidėjęs informacijos teikimu, vėliau laipsniškai virsta mokymu ir konsultavimu, kaip įveikti sveikatos problemas. Pacientui, patekusiam į ASPĮ, tenka užduotis sukurti tinkamus ryšius su SP personalu. Taip užsimezgęs bendravimas teikia pasitenkinimą ir medikams, ir pacientams [11].

Informacijos teikimas. Vienu iš svarbiausių tinkamo bendravimo aspektų galima įvardinti pacientų informavimą apie sveikatos būklę bei paslaugas. Informacijos teikimas yra itin svarbus, siekiant pacientų pasitenkinimo SP paslaugomis [12].

Lietuvos bioetikos komiteto 2014 m. atlikta žvalgomoji skundų analizė leidžia daryti išvadą, kad tirtais atvejais paskatą skųstis sustiprino nepagarba pacientui, nepakankamas bendravimas, neatidumas, nepakankamas informavimas, privatumo neužtikrinimas. Tai rodo, kad gerinant tarpusavio bendravimą, didžiosios dalies konfliktų tarp pacientų ir ASPĮ darbuotojų galima išvengti [1].

Pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis. Pacientų pasitenkinimas paslaugomis – svarbus rodiklis, vertinant paslaugų kokybę. Norint įvertinti pacientų pasitenkinimą paslaugomis, būtina numatyti kriterijus, pagal kuriuos bus atliekami tyrimai. Galima išskirti tokius kriterijus [13]: personalo bendravimas ir elgesys (dėmesys, pagarba, ligonį dominančios informacijos suteikimas, mokymas); fizinė aplinka (skyriaus švara, tvarka, ramybė bei kitos paslaugos); gydymo rezultatų poveikis bendrajai paciento būklei.

Nuomonė apie suteiktas paslaugas labai priklauso ne tik nuo paslaugų kokybės ir rezultatų (atliktas tyrimas, operacija, paskirti vaistai ir kt.), bet ir nuo daugelio veiksnių, susijusių su sveikatos darbuotojų elgesiu su pacientais ir jų tarpusavio santykiais, t. y. nuo psichologinių bei organizacinių vadybinių veiksnių. Psichologiniai veiksniai sudėtingiau kontroliuojami ir iš esmės negali būti visiškai eliminuoti, tačiau organizaciniai vadybiniai veiksniai gali būti pašalinti ar jų poveikis sumažintas, taikant veiksmingas priemones (mokant, informuojant, priimant veiksmingus vadybinius sprendimus) [1].

Darbo tikslas – įvertinti pacientų požiūrį į pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje teikiamas paslaugas.

Medžiaga ir metodai

Tyrimas atliktas vienoje Vilniaus miesto PASP įstaigoje. Tyrimui atlikti pasirinktas anketinės apklausos metodas. Apklausoje dalyvavo 187 pacientai, iš jų 120 moterų ir 67 vyrai, 18–65 metų, amžiaus vidurkis 40,62±12,7 m.

Parengta anketa, kurioje pateikti klausimai apie sociodemografinius tiriamųjų duomenis ir atskirų sričių klausimų grupės PASP įstaigos paslaugų kokybei vertinti: klausimai apie paslaugų organizavimą; techninę paslaugų kokybę; išorinio efektyvumo veiksnius ir funkcinę slaugos kokybę.

Atsakymai buvo vertinami balais, remiantis Likert skale nuo 1 iki 5. Atsakymų variantai: 1 – visiškai nesutinku, 2 – nesutinku, 3 – nežinau, 4 – sutinku, 5 – visiškai sutinku bei 1 – labai blogai, 2 – blogai, 3 – vidutiniškai, 4 – gerai, 5 – labai gerai. Kuo balas aukštesnis, tuo pacientai labiau patenkinti paslaugomis.

Bendroji tiriamųjų charakteristika

Iš visų tyrimo dalyvių (n=187) daugiau nei pusę sudarė moterys (64,2 proc.). Pagal amžiaus grupes respondentai pasiskirstė gana tolygiai, daugiausia tiriamųjų buvo 31-40 metų (27,7 proc.) ir vyresni, nei 50 metų (26,2 proc.). Beveik pusė pacientų (48,1 proc.) buvo vedę (ar ištekėjusios). Dažniausiai apklaustieji buvo įgiję aukštąjį išsilavinimą (universitetinį 41,7 proc., neuniversitetinį 22,5 proc.). Dirbančiųjų buvo dauguma: darbininkai (33,7 proc.) ir tarnautojai (27,8 proc.) (1 lentelė).

Duomenų analizė. Duomenys analizuoti naudojantis SPSS 17.0 for Windows programa. Skaičiuota procentinė duomenų išraiška, aritmetinis vidurkis, imties standartinis nuokrypis (SN). Paslaugoms įvertinti ir kintamųjų vidurkiams palyginti atliktas Student t-testas nepriklausomoms imtims. Paslaugų kokybei ir su ja susijusiems veiksniams įvertinti skaičiuotas Spearman koreliacijos koeficientas ranginiams kintamiesiems. Ryšiai laikyti statistiškai reikšmingais, kai $p<0,05$.

Tyrimo rezultatai

Pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikėjo pasirinkimą lemiantys veiksniai. Tiriamųjų klausėme, kodėl pasirinko būtent šią PASP įstaigą. Respondentai galėjo pasirinkti keletą atsakymo variantų. Dažniausias kriterijus buvo patogumas – daugelis tiriamųjų (39 proc., n=73) rinkosi gydymo įstaigą netoli namų. Kiti (21,4 proc., n=40) PASPĮ pasirinko dėl joje gaunamų kokybiškų paslaugų arba

1 lentelė. Tiriamųjų sociodemografiniai požymiai (n=187).

Sociodemografiniai duomenys		**Tiriamieji n (proc.)**
Lytis	Moteris	**120 (64,2)**
	Vyras	67 (35,8)
Amžiaus grupės	< 31 metai	45 (24,1)
	31 – 40 metų	**52 (27,8)**
	41 – 50 metų	41 (21,9)
	> 50 metų	**49 (26,2)**
Šeiminė padėtis	Vedęs (ištekėjusi)	**90 (48,1)**
	Nevedęs (netekėjusi)	33 (17,6)
	Išsiskyręs (išsiskyrusi)	28 (15,0)
	Gyvena kartu nesusituokę	24 (12,8)
	Našlys (našlė)	12 (6,4)
Išsilavinimas	Aukštasis universitetinis	78 (41,7)
	Aukštasis neuniversitetinis	42 (22,5)
	Aukštesnysis	36 (19,3)
	Vidurinis (įgyta profesija)	26 (13,9)
	Nebaigtas vidurinis	5 (2,7)
Socialinė padėtis	Darbininkas	63 (33,7)
	Tarnautojas	52 (27,8)
	Pensininkas	13 (7,0)
	Neįgalusis	3 (1,6)
	Bedarbis	11 (5,9)
	Kita	45 (24,1)

2 lentelė. PASP įstaigos pasirinkimo kriterijai (n=187).

Kriterijai	**Tiriamieji n (proc.)**
Arti gyvenamosios vietos	73 (39,0)
Gaunu kokybiškas paslaugas (dirba geri specialistai)	40 (21,4)
Man patinka aplinka šioje įstaigoje	14 (7,5)
Mažesnės sergančiųjų eilės, greičiau aptarnauja	18 (9,6)
Malonesnis personalas	17 (9,1)
Rekomendavo kiti (pažįstami ar draugai)	39 (20,9)

3 lentelė. Paslaugų organizavimo ir kokybės veiksnių įvertinimas (n=187).

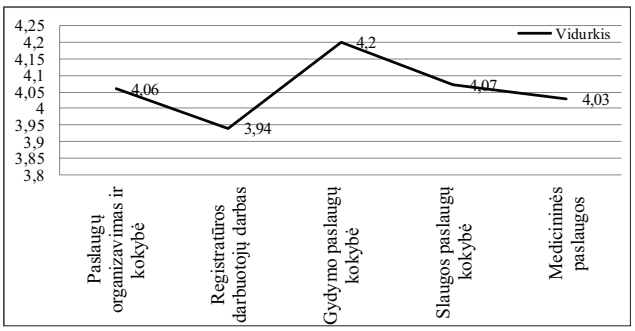
Veiksniai	**Labai blogai ir blogai**	**Vidutiniškai**	**Gerai ir labai gerai**
	n (proc.)	**n (proc.)**	**n (proc.)**
Registratūros darbuotojų darbas	14 (7,5)	42 (22,5)	131 (70,0)
Gydymo paslaugų kokybė	5 (2,7)	31 (16,6)	**151(80,8)**
Slaugos paslaugų kokybė	5 (2,7)	39 (20,9)	143 (76,5)
Medicininės paslaugos	7 (3,8)	42 (22,5)	138 (73,8)

paskatinti pažįstamų ar draugų rekomendacijų (20,9 proc., n=39) (2 lentelė).

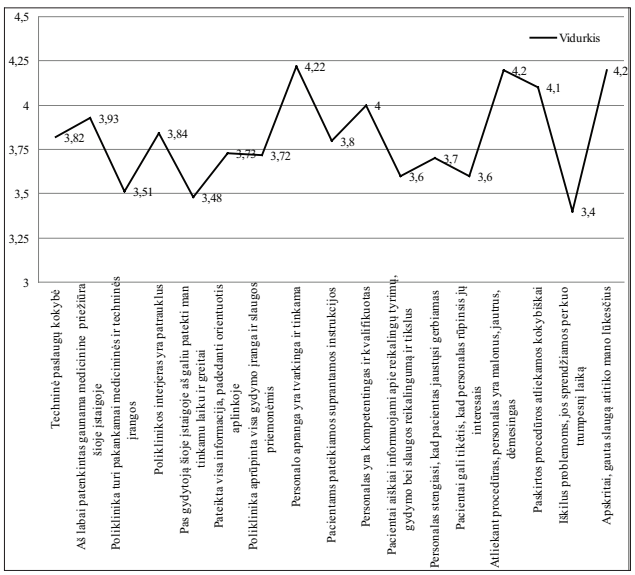
Pacientų nuomonės apie PASPĮ paslaugų kokybę įvertinimas. Vertinome tiriamųjų nuomonę apie paslaugų organizavimą ir jų kokybę. Tam tikslui buvo pateikti klausimai apie registratūros darbuotojų darbą, gydymo paslaugų kokybę, slaugos paslaugų kokybę bei medicinines paslaugas. 3 lentelėje pateikti duomenys parodo, kad vertindami paslaugų

4 lentelė. Techninės paslaugų kokybės veiksnių įvertinimas (n=187)

Veiksniai	Visiškai nesutinku ir nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku ir visiškai sutinku
	n (proc.)	n (proc.)	n (proc.)
Aš labai patenkintas gaunama medicinine priežiūra šioje įstaigoje	24 (12,9)	27 (14,4)	136 (72,7)
Poliklinika turi pakankamai medicininės ir techninės įrangos	32 (17,1)	46 (24,6)	109 (58,3)
Poliklinikos interjeras yra patrauklus	30 (16,0)	18 (9,6)	139 (74,4)
Pas gydytoją šioje įstaigoje aš galiu patekti man tinkamu laiku ir greitai	65 (34,8)	10 (5,3)	112 (59,9)
Pateikta visa informacija, padedanti orientuotis aplinkoje	30 (16,0)	23 (12,3)	134 (71,7)
Klinika aprūpinta visa gydymo įranga ir slaugos priemonėmis	22 (11,8)	69 (36,9)	96 (51,3)
Personalo apranga yra tvarkinga ir tinkama	4 (2,1)	11 (5,9)	172 (92,0)
Pacientams pateikiamos suprantamos instrukcijos	26 (13,9)	26 (13,9)	135 (72,2)
Personalas yra kompetentingas ir kvalifikuotas	10 (5,3)	25 (13,4)	152 (81,2)
Pacientai aiškiai informuojami apie reikalingų tyrimų, gydymo bei slaugos reikalingumą ir tikslus	29 (15,5)	15 (8,0)	143 (76,5)
Personalas stengiasi, kad pacientas jaustųsi gerbiamas	28 (15,0)	32 (17,1)	127 (67,9)
Pacientai gali tikėtis, kad personalas rūpinsis jų interesais	27 (14,5)	55 (29,4)	105 (56,1)
Atliekant procedūras, personalas yra malonus, jautrus, dėmesingas	9 (4,8)	7 (3,7)	171 (91,4)
Paskirtos procedūros atliekamos kokybiškai	7 (3,7)	28 (15,0)	152 (81,3)
Iškilusios problemos sprendžiamos per kuo trumpesnį laiką	43 (23,0)	56 (29,9)	88 (47,1)
Gauta slauga atitiko mano lūkesčius	15 (8,0)	31 (16,6)	141 (75,4)



1 pav. PASP įstaigoje teikiamų paslaugų organizavimo įvertinimas (n=187)



2 pav. Techninės paslaugų kokybės veiksnių įvertinimas PASPĮ (n=187)

5 lentelė. Išorinio efektyvumo veiksnių įvertinimas (n=187)

Veiksniai	Visiškai nesutinku, nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku, visiškai sutinku
	n (proc.)	n (proc.)	n (proc.)
Aš ir ateityje naudosiuosi šios PASPĮ paslaugomis	8 (4,3)	46 (24,6)	133 (71,1)
Aš rekomenduočiau šią įstaigą savo artimiesiems	19 (10,2)	36 (19,2)	132 (70,6)
Aš patenkintas čia teikiamomis paslaugomis	11 (5,9)	22 (11,8)	154 (82,3)
Bendra gydymo ir paslaugų kokybė yra aukšta	20 (10,7)	39 (20,9)	128 (68,4)

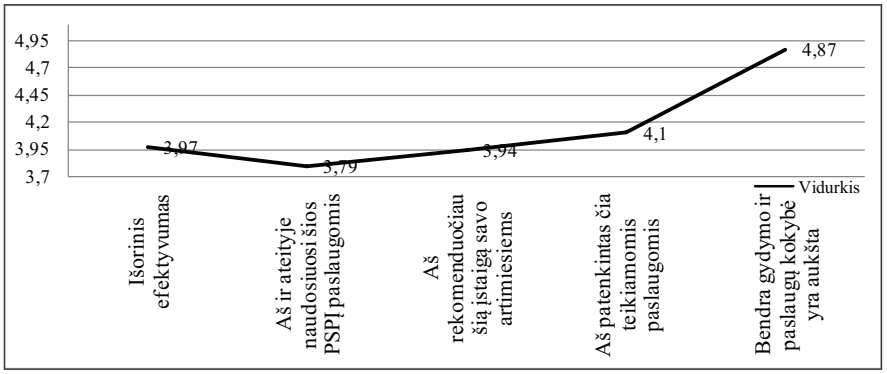
organizavimo ir kokybės veiksnius, dažniausiai pacientai gerai ir labai gerai vertino gydymo paslaugų kokybę (80,7 proc., n=151); kiek mažiau (76,5 proc., n=143) – slaugos paslaugų kokybę. Ir medicininės paslaugas, ir registratūros darbuotojų darbą gerai ir labai gerai (73,8 proc. ir 70 proc.) vertino beveik du trečdaliai respondentų (3 lentelė).

Išanalizavus paslaugų organizavimo ir kokybės vertinimo rezultatus, nustatyta, kad pacientai PASP įstaigoje teikiamų paslaugų organizavimą vertino gana gerai, aukštesnius balus (4,2±0,67) respondentai skyrė gydymo paslaugų kokybei ($p<0,001$), žemesnius (3,94±0,22) registratūros darbuotojų darbui vertinti (1 pav.).

Iš techninės paslaugų kokybės veiksnių daugiausia respondentų buvo patenkinti tvarkinga ir tinkama personalo apranga (92 proc.). Tiriamieji pripažino, kad procedūras atliekantis personalas malonus, jautrus, dėmesingas (91,4 proc.), kompetentingas ir kvalifikuotas (81,2 proc.), paskirtos procedūros atliekamos kokybiškai (81,2 proc.), tad žymėjo atsakymų variantus „sutinku“ ir „visiškai sutinku“.

Trečdalis pacientų buvo nepatenkinti, kad pas gydytoją šioje įstaigoje negali patekti tinkamu laiku ir greitai (34,8 proc.), penktadalis (23 proc.) – kad iškilus problemoms, jos nėra sprendžiamos per kuo trumpesnį laiką, kad poliklinika neturi pakankamai medicininės ir techninės įrangos (17,1 proc.). Buvo vertinami respondentų atsakymai „visiškai nesutinku“ ir „nesutinku“ (4 lentelė).

2 pav. pateikti duomenys rodo, kad vertindami techninės paslaugų kokybės veiksnius, geriausiai tiriamieji įvertino įstaigos personalo tvarkingą aprangą (4.22 balo), jautrumą ir dėmesingumą (4,0 balo),



3 pav. Išorinio efektyvumo veiksnių įvertinimas PASPĮ (n=187)

6 lentelė. Funkcinės slaugos kokybės veiksnių įvertinimas (n=187)

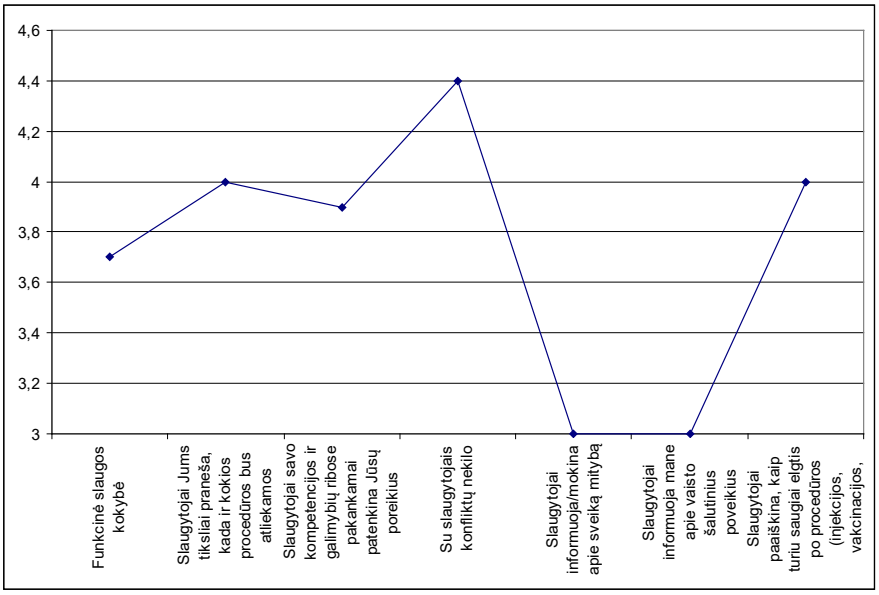
Veiksniai	**Visiškai nesutinku, nesutinku**	**Nei sutinku, nei nesutinku**	**Sutinku, visiškai sutinku**
	n (proc.)	**n (proc.)**	**n (proc.)**
Slaugytojai Jums tiksliai praneša, kada ir kokios procedūros bus atliekamos	18 (9,6)	23 (12,3)	146 (78,1)
Kai susiduriate su problemomis, slaugytojai parodo deramą supratimą ir užuojautą	27 (14,4)	32 (17,1)	128 (68,5)
Jūs jaučiatės saugus bendraudamas su slaugytojais	17 (9,1)	40 (21,4)	130 (69,5)
Slaugytojai skiria Jums daug individualaus dėmesio	55 (29,4)	35 (18,7)	97 (51,9)
Slaugytojai pagal savo kompetenciją ir galimybes pakankamai patenkina Jūsų poreikius	19 (10,2)	21 (11,2)	147 (78,6)
Su slaugytojais konfliktų nekilo	12 (6,4)	5 (2,7)	170 (90,9)
Jei aš turiu medicinos srities klausimą, galiu susisiekti ir gauti pagalbą iš slaugytojų be problemų	26 (13,9)	66 (35,3)	95 (50,8)
Slaugytojai informuoja apie sveiką mitybą	59 (31,5)	58 (31,0)	70 (37,4)
Slaugytojai informuoja apie vaisto šalutinį poveikį	63 (33,7)	57 (30,5)	67 (35,8)
Slaugytojai paaiškina, kaip turiu saugiai elgtis po procedūros (injekcijos, vakcinacijos, perrišimo ir kt. procedūrų)	7 (3,7)	42 (22,5)	138 (73,8)

slaugos paslaugas (4,2 balo). Žemiausiais balais įvertino PASP įstaigos medicininę ir techninę įrangą (3,51 balo), patekimo pas gydytoją tinkamu laiku galimybę (3,48 balo) ir iškilusių sveikatos problemų sprendimo laiką (3,4 balo) (2 pav.).

Vertindami išorinio efektyvumo veiksnius, dauguma respondentų (82,3 proc.) nurodė esantys patenkinti teikiamomis paslaugomis. Ateityje dabartinės PASP įstaigos paslaugomis naudosis daugelis apklaustųjų (71,7 proc.) ir rekomenduotų (70,6 proc.) šią įstaigą savo artimiesiems. Daugiau kaip pusė (68,5 proc.) respondentų mano, kad bendroji gydymo ir paslaugų kokybė yra aukšta (5 lentelė).

Daugiausia balų apklausos dalyviai skyrė gydymo ir paslaugų kokybei (4,87 balo), mažiau rekomenduotų šią PASP įstaigą savo artimiesiems (3,94 balo), dažnas ir ateityje naudosis šios įstaigos paslaugomis (3,79 balo) (3 pav.).

6 lentelėje pateikti duomenys rodo, kad didžiajai daugumai respondentų (90,9 proc.) nekyla konfliktų su slaugytojais, daugelis (78,6 proc.) teigia, jog slaugytojai



4 pav. Funkcinės slaugos kokybės veiksnių įvertinimas PASPĮ (n=187)

pagal savo kompetenciją ir galimybes pakankamai patenkina jų poreikius, tiksliai praneša, kada ir kokios procedūros bus atliekamos (78,1 proc.). Atsakymų variantai „sutinku“ ir „visiškai sutinku“.

Trečdalio pacientų nuomone (33,7 proc. ir 31,5 proc.), slaugytojai jų neinformuoja apie sveiką mitybą ir vaistų šalutinį poveikį (atsakymų variantai „visiškai nesutinku“ ir „nesutinku“), nepakankamai skiria individualaus dėmesio (29,4 proc.) (6 lentelė).

Funkcinės slaugos kokybės veiksnius PASPĮ pacientai vertino geriau nei vidutiniškai. Geriausiai vertino tai, kad su slaugytojais nekilo konfliktų (4,4 balo), slaugytojai informuoja apie procedūras (4,0 balai). Mažiausius balus skyrė informavimo apie sveiką mitybą ir vaistų šalutinius poveikius (3,0 balai) (4 pav.).

Respondentų požiūriu, slaugos paslaugų kokybę lemia personalo pastangos gerbti pacientą ir kokybiškai atlikti paskirtas procedūras. Tarp šių veiksnių nustatyta statistiškai reikšminga vidutinio stiprumo koreliacija. Silpni, tačiau statistiškai reikšmingi koreliaciniai ryšiai nustatyti tarp slaugos paslaugų kokybės ir respondentų noro tenkinti jų poreikius (patekti pas gydytoją tinkamu laiku ir greitai; problemas spręsti per kuo trumpesnį laiką). Apklaustieji su gera slaugos paslaugų kokybe sieja ne tik personalo kompetentingumą ir kvalifikaciją, bet taip pat ir malonų, jautrų elgesį bei dėmesingumą. Pacientai nurodė, jog jiems labai svarbu būti informuotiems apie gydymą ir procedūras, bet kartu jausti personalo dėmesį ir supratingumą ($p<0,001$), (7 lentelė).

Rezultatų aptarimas

Lietuvos teisės aktuose nurodyta, kad gyventojas turi teisę laisvai pasirinkti arčiausiai jo gyvenamosios vietos esančią, arba jam patogiau pasiekiamą PASP įstaigą. Remiantis mūsų tyrimo rezultatais, teritorinis prieinamumas buvo vienas iš PASP paslaugų teikėjo pasirinkimą lemiančių veiksnių – kone pusė (39 proc.) tiriamųjų rinkosi gydymo įstaigą, nes ji buvo šalia namų. Pažįstamųjų rekomendacijos ir gaunamų paslaugų kokybė buvo artimo dažnumo kriterijai, lėmę respondentų pasirinkimą. Tokius rezultatus patvirtino Sveikatos apsaugos ministerijos užsakytas tyrimas (2011 m.), kurio duomenimis, pacientai dažniausiai pasirenka PASP įstaigą pagal komunikacinį prieinamumą ir gaunamų medicininių paslaugų kokybę [14]. Danijoje atliktas tyrimas taip pat parodė, kad svarbiausi kriterijai, kuriais remiasi pacientai, pasirinkdami PASP įstaigą, yra atstumas iki namų, šeimos gydytojo rekomendacijos, trumpas laukimo laikas ir ankstesnė lankymosi patirtis [15].

Daugelyje pasaulio valstybių požiūriui į pacientą ir jo poreikius pastaruoju metu teikiama ypatinga svarba. Ši tendencija atsispindi ir Lietuvos teisės aktuose, kurie akivaizdžiai rodo poslinkį, reformuojant visą SP sistemą. SP sistemos reforma yra būtina, siekiant atitikti naujos kartos pacientų, kurie pageidauja tobulesnių SP kokybės užtikrinimo sistemų bei technologijų, reikalavimus. Vertinant SP paslaugas reikia atkreipti dėmesį į tai, kad šioms paslaugoms būdingi kokybės svyravimai – PASP įstaigoje sunku išlaikyti tą patį kokybės lygį ir tenkinti augančius pacientų poreikius. Tyrimo dalyvių klausėme, ar dabartinę PASP įstaigą rekomenduotų artimiesiems ar šeimos nariams. Rezultatai parodė, kad dauguma (70,6 proc.) rekomenduotų.

Įvairiose valstybėse atlikta nemažai tyrimų, vertinančių PASP įstaigų prieinamumą ir pacientų nuomonę apie jų teikiamas paslaugas [15-17]. Jungtinės Karalystės tyrėjų teigimu, bene svarbiausias Jungtinės Karalystės nacionalinės sveikatos sistemos uždavinys – sutrumpinti PASP ar kitų SP paslaugų laukimo laiką. Vertinant situaciją šiuo aspektu Lietuvos PASP srityje, tokio masto eilių problemos, kurią aprašo Jungtinės Karalystės mokslininkai, nėra [18]. Lietuvos tyrėjų,

nagrinėjusių šios srities situaciją poliklinikose [19, 20], išvadose teigiama, kad didžiausios kliūtys patiriamos vadinamojo „pirmo kontakto“ vietoje – registratūroje, kurioje pacientams tenka sugaišti nemažai laiko. Kaip problema nurodomos ir eilės prie gydytojų kabinetų, todėl nagrinėdami paslaugų organizacinį prieinamumą, siekėme išsiaiškinti ne tik pacientų pasitenkinimą slaugos bei gydymo paslaugomis, bet ir jų nuomonę apie paslaugų organizavimo kokybę. Buvo pateikti klausimai apie registratūros darbuotojų darbą, gydymo paslaugų kokybę, slaugos paslaugų kokybę bei medicininės paslaugas. Iš gautų duomenų matyti, kad pacientai dažniausiai gerai ir labai gerai vertino gydymo paslaugų kokybę (80,7 proc.), kiek mažiau – slaugos paslaugų kokybę (76,5 proc.). Ir medicininės paslaugas, ir registratūros darbuotojų darbą gerai ir labai gerai vertino daugiau nei pusė respondentų (73,8 proc. ir 70 proc.).

J. Kozupejevos [20] tyrimo (2013 m.), kurio tikslas buvo ištirti laukimo eilę įvairiuose pirminės sveikatos priežiūros paslaugų organizavimo etapuose, duomenys atskleidė, kad daugumai tiriamųjų registratūroje tenka laukti iki 10 minučių. Kuo ilgiau tiriamiesiems (37,5 proc.) reikia laukti, tuo daugiau jų mano, kad laukia per ilgai. Tyrėja nurodė, kad tik maža dalis respondentų (37, proc.) yra nepatenkinti tuo, kaip organizuojamas registratūros darbas.

Kalbant apie techninę PASP centrų teikiamų paslaugų kokybę, mūsų tyrimo rezultatai parodė, kad respondentai labiausiai patenkinti tvarkinga ir tinkama personalo apranga, procedūrų vykdymu. Tyrimo dalyviai atsakė, kad personalas yra malonus, jautrus, dėmesingas, kompetentingas ir kvalifikuotas, o paskirtos procedūros atliekamos kokybiškai. Daugiau nei trečdalis buvo nepatenkinti, kad pas gydytoją šioje įstaigoje negali patekti tinkamu laiku ir greitai, kad iškilus problemoms, jos nėra sprendžiamos per kuo trumpesnį laiką. Maždaug penktadalis apklaustųjų nepatenkinti ir tuo, jog poliklinika neturi pakankamai medicininės bei techninės įrangos. Kaip ir kitų autorių išvadose [13], galima teigti, kad lyginant lūkesčius ir pasitenkinimą, visi respondentai buvo labiausiai patenkinti personalo jautrumu ir kartu šiam kriterijui kėlė didžiausius lūkesčius. Pacientų nuomonė apie suteiktas paslaugas priklauso ne tik nuo paslaugų kokybės bei rezultatų (atliktas tyrimas, operacija, paskirti vaistai ir kt.), bet ir nuo daugelio veiksnių, susijusių su SP darbuotojų elgesiu su pacientu ir tarpusavio santykiais [1].

SP paslaugų kokybė priklauso ne tik nuo technologijų ar medicininės įrangos, bet ir nuo efektyvios paslaugų vadybos (tinkamas paslaugų organizavimas bei gyventojų informavimas) [1]. Daugelyje valstybių esminis kriterijus matuoti vadybos efektyvumą yra įstaigų administracijos dėmesys pacientų lūkesčiams bei poreikiams, pastangos išsiaiškinti pacientų nuomonę apie teikiamas paslaugas ir medicinos personalo darbo kokybę. Vertinant funkcinę paslaugų kokybę, galima išskirti keletą požymių: personalo nuoširdumas, pagarba, rūpinimasis paciento interesais, gydymo bei procedūrų atlikimo kokybės užtikrinimas, paciento informavimas apie

7 lentelė. Slaugos kokybės ir ją lemiančių veiksnių sąsajos (n=187)

Veiksniai	Slaugos paslaugų kokybė	
	Spearmen koreliacijos koeficientas R	p reikšmė
Personalas stengiasi, kad pacientas jaustųsi gerbiamas	0,603	<0,001
Paskirtos procedūros atliekamos kokybiškai	0,551	<0,001
Pacientai gali tikėtis, kad personalas rūpinsis jų interesais	0,480	<0,001
Pas gydytoją šioje įstaigoje aš galiu patekti man tinkamu laiku ir greitai	0,479	<0,001
Atliekant procedūras, personalas yra malonus, jautrus, dėmesingas	0,470	<0,001
Personalas yra kompetentingas ir kvalifikuotas	0,469	<0,001
Iškilus problemoms, jos sprendžiamos per kuo trumpesnį laiką	0,465	<0,001
Slaugytojai tiksliai praneša, kada ir kokios procedūros bus atliekamos	0,456	<0,001
Jūs jaučiatės saugus, bendraudamas su slaugytojais	0,445	<0,001
Slaugytojai pagal savo kompetenciją ir galimybes pakankamai patenkina Jūsų poreikius	0,433	<0,001
Pateikta visa informacija, padedanti orientuotis aplinkoje	0,422	<0,001
Slaugytojai paaiškina, kaip turiu saugiai elgtis po procedūros (injekcijos, vakcinacijos, perrišimo ir kt. procedūrų)	0,408	<0,001
Pacientai aiškiai informuojami apie reikalingų tyrimų, gydymo bei slaugos reikalingumą ir tikslus	0,402	<0,001
Kai susiduriate su problemomis, slaugytojai parodo deramą supratimą ir užuojautą	0,392	<0,001
Pacientams pateikiamos suprantamos instrukcijos	0,392	<0,001
Slaugytojai skiria Jums daug individualaus dėmesio	0,358	<0,001
Personalo apranga yra tvarkinga ir tinkama	0,356	<0,001
Poliklinika aprūpinta visa gydymo įranga ir slaugos priemonėmis	0,326	<0,001
Su slaugytojais konfliktų nekilo	0,292	<0,001
Jei aš turiu medicinos srities klausimą, galiu susisiekti ir gauti pagalbą iš slaugytojų be problemų	0,260	<0,001
Slaugytojai informuoja mane apie vaisto šalutinį poveikį	0,248	<0,001
Slaugytojai informuoja apie sveiką mitybą	0,158	<0,05

gydymo reikalingumą bei tikslus, nuolatinis gydymo eigos stebėjimas bei tinkamas tolimesnio informavimo procesas. Mūsų tyrimo metu statistiškai reikšmingus funkcinės slaugos paslaugų kokybės veiksnių skirtumus nustatėme tarp visų veiksnių, išskyrus slaugytojų informavimą apie sveiką mitybą. Remiantis tyrimo, atlikto Lietuvoje, rezultatais [21], pacientus sveikos gyvensenos turėtų mokyti visa medicinos darbuotojų komanda – gydytojai, slaugytojai ir sveikatos edukologai. V. Stončienės ir kolegų tyrimo (2017 m.) duomenimis, slaugytojai išskyrė darbo krūvį kaip vieną iš esminių veiksnių, lemiančių bendravimą su pacientais [22].

Grupė mokslininkų teigia atradę dėsnį, jog informacija apie kokybiškas paslaugas sklinda aritmetinės, o apie nekokybiškas – geometrinės progresijos principu. Galime daryti prielaidą, jog paciento lūkesčių išpildymą patvirtina tos pačios PASP įstaigos pasirinkimas dar kartą ir jos rekomendavimas potencialiems pacientams [23]. Mūsų tyrimo metu vertindami išorinio efektyvumo veiksnius, dauguma respondentų (82,3 proc.) nurodė esantys patenkinti teikiamomis paslaugomis. Ateityje daugelis (71,7 proc.) ir toliau naudosis dabartinės PASPĮ paslaugomis bei rekomenduos įstaigą (70,6 proc.) savo artimiesiems.

Pastaruoju metu daugėjant PASP įstaigų, pastebimai išaugo konkurencija. Ši aplinkybė skatina įstaigų vadovus ir personalą gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Tam tikslui reikalingi nuolatiniai ir išsamūs šių paslaugų reikalingumo ir kokybės vertinimai. Tokie vertinimai naudingi daugeliu atžvilgių: jų metu gauta informacija leidžia sveikatos paslaugų teikėjams nustatyti tobulinimo reikalingas darbo organizavimo sritis. Surinkti duomenys apie teikiamų paslaugų kokybę padeda išaiškinti, kurios paslaugos yra nekokybiškos. Dar daugiau, tokie duomenys padeda nustatyti pacientų poreikius, interesus ir žinias apie paslaugas [1].

Tyrimo metu nustatėme, kad pacientų požiūriu labiausiai teigiamai paslaugų kokybę lemia personalo pastangos, kad pacientai jaustųsi gerbiami, o paskirtos procedūros būtų kokybiškai atliekamos (nustatyta statistiškai reikšminga vidutinio stiprumo koreliacija). Apklaustieji su gera slaugos paslaugų kokybe sieja ne tik personalo kompetentingumą ir kvalifikaciją, bet ir malonų, jautrų elgesį bei dėmesingumą. Pacientų nuomonės analizė atskleidė, jog jiems labai svarbu būti informuotiems apie gydymą ir procedūras, bet kartu nori jausti personalo dėmesį ir supratingumą. Remiantis Lietuvoje atlikto tyrimo (2013 m.) duomenimis [24], nustatyta, kad slaugytojai pakankamai aiškiai ir suprantamai pacientams teikia informaciją apie jų gydymą ir SP. Pacientai geriausiai įvertino privatumo užtikrinimą kalbant apie jų sveikatos būklę, aiškios informacijos teikimą ir pakankamą jos kiekį. Visi šie veiksniai lėmė pacientų teigiamą bendrąjį kokybės vertinimą.

Išvados

1. Dažniausias PASPĮ pasirinkimo kriterijus – patogumas, pacientai rinkosi arčiau namų esančią įstaigą. Penktadalis respondentų rinkosi įstaigą dėl gaunamų kokybiškų paslaugų ir kitų asmenų rekomendacijų. Dauguma jų naudosis šios įstaigos paslaugomis ir ją rekomenduotų kitiems.

2. Aukščiausiais balais respondentai vertino sveikatos priežiūros paslaugų organizavimą ir kokybę, žemiausiais – funkcinę paslaugų kokybę. Pacientai labiausiai patenkinti tvarkinga ir tinkama personalo apranga, maloniu elgesiu, jautrumu, dėmesingumu, kompetentingumu, kvalifikuotai ir kokybiškai atliekamomis procedūromis. Dauguma apklaustųjų patenkinti gydymo paslaugomis, tačiau trečdalis nurodė, kad pas gydytoją negalėjo patekti tinkamu laiku, slaugytojai neinformavo apie sveiką mitybą ir vaisto šalutinį poveikį, trūko individualaus slaugytojų dėmesio.

Literatūra

1. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2017 m. lapkričio 15 d. įsakymas Nr. V-1292 "Dėl Sveikatos priežiūros paslaugų kokybės gerinimo programos patvirtinimo". "Valstybės žinios", 2017; 18130.
2. 2007-2013 m. Europos Sąjungos struktūrinės paramos poveikio sveikatos apsaugos sektoriui vertinimas. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija. Vilnius, 2016.
3. Primary health care: report of the international conference on primary health care. WHO, Geneva, 1978. https://www.unicef.org/about/history/files/Alma_Ata_conference_1978_report.pdf.
4. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2015 m. gruodžio 9 d. įsakymas "Dėl Nacionalinės visuomenės sveikatos priežiūros 2016-2023 metų plėtros programos patvirtinimo".
5. Kairys J. Opinion of patients and medical community on health care services in Lithuania: Review of research works submitted for habilitation procedure. Vilnius, 2009.
6. Riklikienė O. Siektini slaugos rezultatai ir jų praktinis pritaikymas palaikomojo gydymo ir slaugos ligoninėje. Daktaro disertacija. Kaunas, 2008; 20 .
7. Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. Oman Med J 2014; 29(1):3-7. https://doi.org/10.5001/omj.2014.02
8. Mikaliūkštienė A., Baltokaitė L., Kalibatienė D., Jerdiakova N. Sveikatos priežiūros paslaugų kokybės vertinimas kardiologijos centre: pacientų požiūris. Sveikatos mokslai, 2018;28(5):32-40. https://doi.org/10.5200/sm-hs.2018.056
9. Kairys J., Žėbienė E., Rutkys B.A., Zokas I. Ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugų poreikio bei kokybės vertinimas Lietuvos didžiuosiuose miestuose, rajonų centruose, kaimuose bei miesteliuose. Medicina, 2004;40(2):178-179.
10. Juščius V., Navickas V., Jonikas D. Santykių marketingas: teoriniai aspektai. Verslas: teorija ir praktika, 2006; 7.

https://doi.org/10.3846/btp.2006.31

11. Vermeir P, Vandijck D, Degroote S, Peleman R, Verhaeghe R, Mortier R, et al. Communication in healthcare: a narrative review of the literature and practical recommendations. Int J Clin Pract 2015; 69(11):1257-1267.
https://doi.org/10.1111/ijcp.12686
12. Jankauskienė D. Sveikatos priežiūros paslaugų kokybės vertinimo pacientų požiūriu palyginimas Lietuvoje ir kai kuriose Europos šalyse. Sveikatos politika ir valdymas, 2012;1(4).
13. Misevičienė I., Milašauskienė M. Pacientų pasitenkinimas ligoninės medicinos personalo darbu. Medicina, 2002;38(5):559-564.
14. Goštautaitė B., Jankauskienė D., Išganaitis V. Pacientų ir sveikatos priežiūros paslaugų teikėjų pasitenkinimo teikiamų paslaugų kokybe bei prieinamumu analizė. LR sveikatos apsaugos ministerija, 2011.
15. O Birk H, Gut R, O Henriksen L. Patients' experience of choosing an outpatient clinic in one county in Denmark: results of a patient survey. BMC Health Services Research2011;11(262).
https://doi.org/10.1186/1472-6963-11-262
16. Pouragha B, Zarei E. The effect of outpatient service quality on patient satisfaction in teaching hospitals in Iran. Mater Sociomed 2016;28(1):21-25.
https://doi.org/10.5455/msm.2016.28.21-25
17. Alkuwaiti A, Maruthamuthu T, Akgun S. Factors associated with the quality of outpatient service: the application of factor analysis - a case study. International Journal of Healthcare Management 2018.
https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1422910
18. Jordan E. The NHS plan: reducing waiting times and providing high-quality patient care in the UK. Centre for Public Impact 2019. https://www.centreforpublicimpact.org/case-study/nhs-plan-reducing-waiting-times-providing-high-quality-patient-care-uk/.
19. Stundžienė R., Kairys J., Čepanauskienė R. Pacientų nuomonė apie Šeškinės poliklinikoje teikiamas registravimo paslaugas. Sveikatos mokslai, 2011;21(6):115-120.
20. Kozupejeva J., Gaižauskienė A. Sveikatos priežiūros prieinamumo tyrimai: laukimo eilė pirminės sveikatos priežiūros paslaugas teikiančiose įstaigose. Vilnius, 2013.
21. Zagurskienė D., Misevičienė I. Pacientų ir slaugytojų nuomonės apie sveikatos mokymą ir slaugytojų dalyvavimą šiame procese palyginimas. Medicina, 2008; 44(11).
22. Stončienė V., Šakienė L., Strielaitė L. Slaugytojo edukacinės veiklos svarba pacientams, patyrusiems miokardo infarktą. Slauga,2017;3(243):7-11.
23. Žiliukas G., Drungilienė D., Užkurėlytė R. Slaugos kokybės gerinimo galimybės miesto ligoninėje. Sveikatos mokslai, 2013;23(3):86-91.
https://doi.org/10.5200/sm-hs.2013.082

THE MOST COMMON FACTORS THAT DETERMINE THE QUALITY OF PRIMARY HEALTH CARE. PATIENTS ATTITUDE

N. Jerdiakova, A. Mikaliūkštienė, J. Rabkovskaja, R. Žilinskienė, J. Kutkauskienė, E. Davydenko

Keywords: quality of health cervices, evaluation of cervice quality, primary health care, patient expectations.

Summary

Work purport: to evaluate patients‘ attitudes towards services provided by primary personal health care institution.

Material and methods: the study was performed in one outpatient clinic in Vilnius. 187 patients participated in a survey. A questionnaire prepared by the authors was used for the reserch. Socio-demographic data of subjects were evaluated, questions of quality of service issues were divided in 4 parts: 1) organization and quality of services, 2) technical quality of services, 3) external efficiency, and 4) functional quality of nursing care. Statistical analysis of data was completed using programs of SPSS and Microsoft Office Excel. Were calculated percentage of data, arithmetic mean, standarts deviation of the sample (SD), t-test for independent samples, Spirmen‘s correlation coefficient for rank variables. Connections were considered statistically significant when $p<0,05$.

Results and conclusions: the most common criteria for choosing an institution providing primary personal health care were: comfort – close to the residence (39 percent), quality service (21,4 percent), recommendations of relatives and acquaintances (20,9 percent). Patients evaluated as well and very good the quality of treatment (80,7 percent) and nursing care (76.5 percent) and gave them higher scores. Almost two thirds of the respondents evaluated as well and very good both medical services and receptionists‘ work, according as 73,8 percent and 70 percent of the respondents. The most of them were satisfied with the neat and appropriate clothing of staff (92 percent), sensitivity, mindfulness (91,4 percent), competency (81,2 percent), quality of procedures (81,2 percent) and scored the most points (from 4,22 to 4 scores).The third weren’t satisfied that couldn’t get an appointment with a doctor on time and quickly (34,8 percent), one-fifth (23 percent) complained that in case of a problem it’s not solved in a short time. According to third’s opinion nurses didn’t inform them about a healthy diet and side effects of the drugs (33,7 percent and 31,5 percent), 29,4 interviewees are missing individual attention of nurses.

Correspondence to: aldona.mikaliukstiene@mf.vu.lt

Gauta 2020-01-23