

PACIENTŲ NUOMONĖ APIE ŠEŠKINĖS POLIKLINIKOJE TEIKIAMAS REGISTRAVIMO PASLAUGAS

RASA STUNDŽIENĖ^{1, 2}, JONAS KAIRYS^{1, 2}, RENATA ČEPANAUSKIENĖ^{1, 2}

¹Vilniaus universiteto Medicinos fakultetas, ²Viešoji įstaiga Šeškinės poliklinika

Raktažodžiai: *pacientų pasitenkinimas, pacientų nuomonė, registravimo paslaugos.*

Santrauka

Tyrimas atliktas 2010 m. rugpjūčio–lapkričio mėn. Šeškinės poliklinikoje. Išdalyta 400 anketų, iš jų sugrįžo ir tinkamomis duomenų analizei buvo pripažintos 358 (atsako dažnumas – 89,5 proc.). Registratūros darbuotojai, registruodami pacientus pas gydytojus, pateikdavo jiems anketą, o užpildytą anketą pacientai grąžindavo po vizito pas gydytoją. Tiriamųjų apklausai panaudota autorius sudaryta 20 klausimų anketa, kuri apėmė respondentų demografinius duomenis, jų lankymosi poliklinikoje dažnį, sugaištą pacientų laiką registruojantis telefonu, prie langelio, respondentų pasitenkinimą registratorių darbu, pasiūlymus, susijusius su registracija. Statistinė duomenų analizė atlikta panaudojant statistinės analizės SPSS for Windows 17.0 v. programinį paketą.

Nustatyta, kad Šeškinės poliklinikos pacientai į įstaigą dažniausiai atvyksta automobiliu (43,4 proc.) arba pėsčiomis (40,3 proc.). Viešuoju transportu naudojasi tik 16,3 proc. respondentų. Pastebėta, kad, didėjant respondentų amžiui, poliklinikoje pacientai apsilanko dažniau. 140 respondentų (39,1 proc.) iš visų 358 atsakiusiųjų nurodo, kad dažniausiai naudojasi galimybe telefonu užsiregistruoti pas gydytoją. Galimybe užsiregistruoti internetu pas šeimos gydytoją naudojasi trečdalis pacientų (29,9 proc.). Vyresnio amžiaus pacientai dažniau registruojasi telefonu arba atvykdami į Registratūrą.

Dauguma respondentų pas šeimos ar vaikų ligų gydytoją patenka tą pačią arba per 1–3 dienas, pas gydytoją specialistą – per 2–3 savaites.

Vertindami sugaištą laiką Registratūroje, dauguma respondentų (87,2 proc.) pažymėjo, jog Registratūroje sugaišo iki 10 minučių. Registruodamiesi telefonu daugiau nei pusė pacientų (57,8 proc.) sugaišta iki 5 min., kol prisiskambina. Daugelis pacientų

Registratūros darbuotojų darbą vertino puikiai ir labai gerai. Neigiamai registratorių darbą vertino tik 1,6 proc. respondentų. Vyresni ir žemesnį išsilavinimą turintys pacientai yra reikšmingai labiau patenkinti registratorių paslaugomis nei jaunesni ar aukštesnį išsilavinimą turintys respondentai.

ĮVADAS

Praėjusio dešimtmečio pradžioje sveikatos priežiūra daugelyje šalių atsidūrė dėmesio centre. Tokį didelį susirūpinimą dėl sveikatos apsaugos lėmė aukštesni pacientų reikalavimai bei didėjantis paslaugų poreikis, kurį sąlygojo demografiniai pokyčiai (ilgėjanti vidutinė gyvenimo trukmė, didesnis lėtinių ligų mastas), augančios išlaidos šioje srityje (tuo tarpu valstybiniame sektoriuje susiduriama su labai ribotais išteklių ir ribotu specialistų skaičiumi), taip pat ir brangių, sudėtingų sveikatos priežiūros technologijų diegimas [1].

Vienas svarbiausių sveikatos priežiūros kokybės rodmenų – paciento pasitenkinimas sveikatos priežiūros paslaugų kokybe susilaukia vis didesnio dėmesio, kadangi tai turi įtakos tolesniam paciento elgesiui, gydymo rezultatams, sveikatos priežiūros paslaugų paklausai. Labai svarbūs sveikatos apsaugos sistemos veiksniai yra dėmesys pacientui, jo lūkesčių įgyvendinimas [2].

Paslaugų teikėjo tikslas – patenkinti vartotojo poreikius ir įgyvendinti jo lūkesčius. Taigi paciento lūkesčių įgyvendinimas tampa vienu iš siektinų sveikatos priežiūros rezultatų. Dar daugiau – šis rodmuo laikomas svarbiu ne tik vykdam, bet ir planuojant sveikatos apsaugą [3].

Pacientų nuomonė apie teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę tampa neatsiejama kokybės vertinimo dalimi. Pacientų vertinimai gali būti panaudojami nustatant silpnąsias sveikatos priežiūros grandis, kurioms sveikatos priežiūros įstaigų vadovai, šalies politikai turėtų skirti didesnę dėmesį. Pacientų poreikių patenkinimo įvertinimas leidžia sveikatos priežiūros įstaigų vadovams, gydytojams nustatyti, kaip jų teikiamos paslaugos tenkina pacientų poreikius, padeda išsiaiškinti aspektus, kuriais pacientai labiausiai nepatenkinti, tobulinti ir gerinti teikiamų paslaugų kokybę [4].

Siekdami teisingai interpretuoti paciento pasitenkinimą, kitaip tariant, jo atsaką į mūsų veiklą, turime suvokti, kad šis rodiklis nulemtas daugelio veiksnių: socialinių ir demografinių ypatybių, požiūrių, vertybių, gyvenimo kokybės, sveikatos būklės, bendro pasitenkinimo gyvenimu [5].

Manoma, kad šiais laikais pacientų pasitenkinimas yra svarbus rezultatas, norint įvertinti sveikatos priežiūros paslaugas [6]. Šis tyrimas buvo suplanuotas siekiant įvertinti pacientų nuomonę apie teikiamų registravimo paslaugų kokybę ir pasitenkinimą Registratūros darbuotojų darbu.

Darbo tikslas – įvertinti pacientų nuomonę apie teikiamas registravimo paslaugas ir pasitenkinimą Registratūros darbuotojų darbu.

TYRIMO OBJEKTAS IR METODIKA

Tyrimo objektas – pacientų nuomonė apie Šeškinės poliklinikos teikiamas registravimo paslaugas.

Tyrimo metodika. Tyrimas atliktas 2010 m. rugpjūčio–lapkričio mėn. Šeškinės poliklinikoje. Tiriamasis kontingentas – suaugę (18 metų ir vyresni) abiejų lyčių pacientai, besikreipę į viešosios įstaigos Šeškinės poliklinikos Registratūrą. Iš viso išdalyta 400 anketų, iš jų sugrįžo ir tinkamomis duomenų analizei pripažintos 358 (atsako dažnumas – 89,5 proc.). Registratūros darbuotojai, registruodami pacientus pas gydytojus, pateikdavo jiems anketą, o užpildytą anketą pacientai grąžindavo po vizito pas gydytoją.

Įtraukimo į tyrimą kriterijai:

- Šeškinės poliklinikos pacientai;
- asmens sutikimas dalyvauti tyrime;
- tinkamai užpildyta anкета.

Tiriamųjų apklausai buvo panaudota autoriaus sudaryta 20 klausimų anketa, kuri apėmė respondentų demografinius duomenis, lankymosi poliklinikoje dažnį, sugaištą pacientų laiką registruojantis telefonu, prie langelio, respondentų pasitenkinimą registratorių darbu ir pasiūlymus, susijusius su registracija.

Statistinė duomenų analizė atlikta panaudojant statistinės analizės *SPSS for Windows 17.0* v. programinį paketą. Skirtumai tarp atitinkamų rodiklių patikimi, kai klaidos tikimybė $\leq 0,05$. χ^2 statistinis kriterijus taikytas tikrinant kokybinių požymių ryšio hipotezes. Siekiant kuo didesnio tikslumo ir ieškant priežastinio kintamųjų ryšio, skaičiavimams naudotas statistinis ryšio stiprumą ir kryptį nusakantis koeficientas – Spearmano koreliacijos koeficientas, kuris yra asociacijos tarp kintamųjų matmuo netolydiems kintamiesiems.

TYRIMO REZULTATAI

79,1 proc. apklaustųjų buvo moterys, 20,9 proc. – vyrai. Analizuojant respondentų amžių (1 lentelė) nustatyta, kad

gausiau buvo 28–37 metų amžiaus grupė – šiai amžiaus grupei priklausantys respondentai sudarė 34,2 proc. vyrų ir 26,9 proc. moterų. Mažiausiai tiriamųjų buvo 58–67 m. grupėje – 17,3 proc. vyrų, 9,5 proc. moterų.

Pagal išsilavinimą išskirtos keturios grupės (1 lentelė). Daugiausiai vyrų ir moterų turėjo aukštąjį išsilavinimą (atitinkamai 54,6 proc. ir 44,3 proc.).

Analizuojant respondentų socialinę padėtį (1 lentelė) nustatyta, kad gausiausia buvo tarnautojų grupė – šiai grupei priklausantys respondentai sudarė 58,7 proc. vyrų, 50,9 proc. moterų.

Nustatyta, kad Šeškinės poliklinikos pacientai į įstaigą dažniausiai atvyksta automobiliu (43,4 proc.) arba pėsčiomis (40,3 proc.). Viešuoju transportu naudojasi tik 16,3 proc. respondentų.

Pastebėta, kad, didėjant respondentų amžiui, poliklinikoje pacientai apsilanko dažniau. Iš jaunesnių apklaustųjų kartą per mėnesį atvyksta iki 40 proc. (18–27 metų – 33,8 proc.), vyresnių pacientų yra daugiau nei 70 proc. (58–67 metų – 77,5 proc.). Nustatytas vidutinis kintamųjų ryšys ($r=0,55$) (2 lentelė).

Tyrimo norėjome išsiaiškinti Šeškinės poliklinikos pacientų galimybes pagal 3 prieinamumo aspektus: galimybę užsiregistruoti pas gydytoją, galimybę prisiskambinti ir laukimo trukmė, kol pateks pas gydytoją.

140 respondentų (39,1 proc.) iš visų 358 atsakiusių nurodo, kad dažniausiai naudojasi galimybe telefonu užsiregistruoti pas gydytoją. Galimybe internetu registruotis pas šeimos gydytoją naudojasi trečdalis pacientų (29,9 proc.). 31 proc. respondentų į gydytojų konsultaciją registruojasi atvykę į Šeškinės poliklinikos Registratūrą.

Respondentų, pasinaudojančių galimybe internetu registruotis pas šeimos gydytoją, daugiausia yra 28–37 metų (29,9 proc.) ir 38–47 metų (44,8 proc.) amžiaus grupėse. Vyresni pacientai dažniau registruojasi telefonu arba atvykę į Registratūrą (atitinkamai telefonu registruojasi 26,4 proc. 48–57 metų amžiaus pacientų, dažniau atvyksta 27,9 proc. 58–67 metų amžiaus apklaustosios dalyvių) (3 lentelė).

Tyrimo norėjome išsiaiškinti, kaip ilgai tenka laukti eilėje, norint patekti pas šeimos, vaikų ligų gydytoją ar reikiamą specialistą. Tyrimo metu paaiškėjo, kad trečdalis respondentų pas šeimos ar vaikų ligų gydytoją pateko tą pačią arba per 1–3 dienas, penktadalis tiriamųjų pateko per 1 savaitę (1 pav.). Pas gydytoją specialistą dauguma respondentų pateko per 2–3 savaites (t. y. 10–15 darbo dienų). Ilgiau nei mėnesį teko laukti tik 6,7 proc. pacientų (1 pav.).

Pacientui, norinčiam patekti pas reikiamą gydytoją, svarbus etapas yra registracija – reikalingų dokumentų

1 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį

Charakteristikos	Lytis				Iš viso	
	Vyras		Moteris			
	N	%	N	%	N	%
AMŽIUS						
18–27 metai	12	16	53	18,7	65	18,2
28–37 metai	26	34,7	76	26,9	102	28,5
38–47 metai	6	8	88	31,1	94	26,3
48–57 metai	18	24	39	13,8	57	15,9
58–67 metai	13	17,3	27	9,5	40	11,2
$\chi^2=20,67; df=14; p=0,0001$						
IŠSILAVINIMAS						
Vidurinis	12	16	42	14,8	54	15,1
Aukštesnysis	11	14,7	87	30,7	98	27,4
Nebaigtas aukštasis	11	14,7	29	10,2	40	11,2
Aukštasis	41	54,6	125	44,3	166	46,3
$\chi^2=8,09; df=3; p=0,044$						
SOCIALINĖ PADĖTIS						
Darbininkas	12	16	59	20,8	71	19,8
Tarnautojas	44	58,7	144	50,9	188	52,5
Bedarbis	7	9,3	24	8,6	31	8,7
Pensininkas	12	16	25	8,8	37	10,3
Moksleivis / studentas	3	4	28	9,9	31	8,7
$\chi^2=12,6; df=4; p=0,013$						

2 lentelė. Apsilankymo dažnumas priklausomai nuo amžiaus

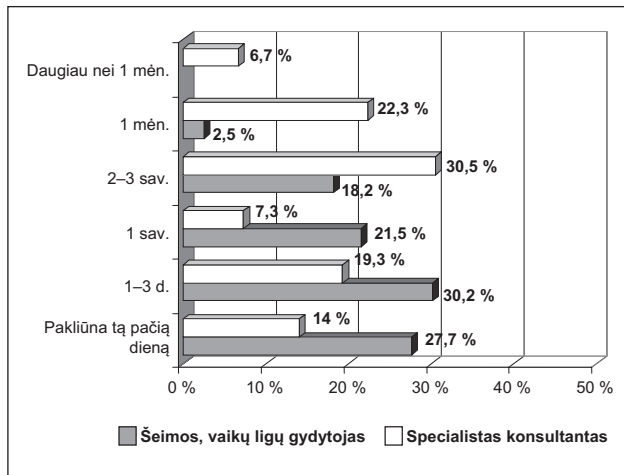
Pacientų amžius (m.)	Lankymosi Šeškinės poliklinikoje dažnis			
	1 kartą per mėn.	1 kartą per 3 mėn.	1 kartą per 6 mėn.	1 k. per metus arba rečiau
18–27	22 (33,8 %)	15 (23,1 %)	25 (38,5 %)	3 (4,6 %)
28–37	39 (38,2 %)	12 (11,7 %)	33 (32,3 %)	18 (17,6 %)
38–47	18 (19,1 %)	25 (26,6 %)	39 (41,5 %)	12 (12,8 %)
48–57	40 (70,2 %)	9 (15,8 %)	5 (8,7 %)	3 (5,3 %)
58–67	31 (77,5 %)	3 (7,5 %)	3 (7,5 %)	3 (7,5 %)

$\chi^2=155,05, df=16, p=0,0001, r=0,55$

3 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių, atsakant į klausimą, koku būdu dažniausiai registruojasi pas gydytojus

Dažniausiai registruojatės	Respondentų amžius (m.)				
	18–27	28–37	38–47	48–57	58–67
Telefonu	28 (20 %)	48 (34,3 %)	18 (12,8 %)	37 (26,4 %)	9 (6,4 %)
Atvykę į Registratūrą	15 (13,5 %)	22 (19,8 %)	28 (25,2 %)	15 (13,5 %)	31 (27,9 %)
Internetu	22 (20,6 %)	32 (29,9 %)	48 (44,8 %)	5 (4,7 %)	0 %

$\chi^2=47,2, df=6, p=0,0001, r=0,393$



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal laukimo laiką nuo respondento užsiregistravimo iki patekimo pas gydytoją

pateikimas, paieška duomenų bazėje, dokumentų pildymas. Vertinome, kiek laiko ligoniai sugaišta Šeškinės poliklinikos Registratūroje.

Nurodydami, kiek laiko sugaišta Registratūroje, daugelis respondentų (87,2 proc.) pažymėjo, jog Registratūroje sugaišo iki 10 minučių, 12 proc. tiriamųjų – nuo 11 iki 20 minučių. Daugiau nei 20 minučių Registratūroje užtruko tik 0,8 proc. respondentų.

Į klausimą, kiek laiko dažniausiai sugaišta, kol priskambina į Registratūrą, daugiau nei pusė respondentų (57,8 proc.) atsakė, kad iki 5 minučių. Penktadalis

tiriamųjų (27,4 proc.) sugaišo nuo 6 iki 15 minučių, 14,8 proc. – daugiau nei 15 minučių.

Analizuojant pacientų pasitenkinimą Registratūros darbuotojų darbu nustatyta, kad dauguma respondentų Registratūros darbuotojų darbą vertino *puikiai* ir *labai gerai*, atitinkamai 40,2 proc. ir 30,7 proc. Neigiamai registratorių darbą vertino tik 1,6 proc. respondentų.

Tyrėme pacientų amžius ir pasitenkinimo registratorių darbu sąveiką. Nustatėme, jog vyresni pacientai reikšmingai labiau patenkinti registratorių paslaugomis nei jaunesni. Nė vienas 38 metų ir vyresnio amžiaus respondentas nevertino registratorių darbo *blogai* / *labai blogai* (4 lentelė).

Analizuojant pacientų pasitenkinimą registratorių darbu paaiškėjo, kad aukštesnis pacientų išsilavinimas buvo reikšmingai susijęs su žemesniu pasitenkinimu. Respondentai, turintys vidurinį išsilavinimą, dvigubai dažniau registratorių darbą įvertino labai gerai lyginant su aukštąjį išsilavinimą turinčiais tiriamaisiais (atitinkamai 42,5 proc. ir 21,2 proc.) (5 lentelė).

Išanalizavus 202 (56,4 proc.) respondentų pateiktus pasiūlymus, susijusius su registravimo sistema, nustatyta, kad pacientai dažniausiai pageidavo, jog būtų *įdiegta elektroninė eilių reguliavimo sistema, kuri padėtų reguliuoti eiles*, – 17 proc. ir ateityje įdiegta galimybė registruotis internetu su specialistus – 17,3 proc.

Nustatyta, kad pacientai, kurie dažniau registravosi internetu, dažniau pageidavo, jog būtų galimybė registruotis internetu pas specialistus, o tiriamieji, kurie dažniau registravosi atvykę į poliklinikos Registratūrą, dažniau pageidavo, kad ateityje būtų įdiegta elektroninė eilių reguliavimo sistema ($p=0,0001$, $r=0,581$).

4 lentelė. Respondentų pasitenkinimas registratorių darbu priklausomai nuo amžiaus

Pacientų amžius (m.)	Registratūros darbuotojų darbo vertinimas				
	Puikiai	Labai gerai	Gerai	Vidutiniškai	Blogai / labai blogai
18–27	20 (30,8 %)	28 (43,1 %)	5 (7,7 %)	9 (13,8 %)	3 (4,6 %)
28–37	44 (43,2 %)	25 (24,5 %)	16 (15,7 %)	14 (13,7 %)	3 (2,9 %)
38–47	49 (52,1 %)	33 (35,1 %)	9 (9,6 %)	3 (3,2 %)	0 (0 %)
48–57	18 (31,6 %)	18 (31,6 %)	18 (31,6 %)	3 (5,2 %)	0 (0 %)
58–67	13 (32,5 %)	6 (15 %)	15 (37,5 %)	6 (15 %)	0 (0 %)

$\chi^2=67,81$, $df=20$, $p=0,0001$, $r=0,399$

5 lentelė. Respondentų pasitenkinimas registratorių darbu priklausomai nuo išsilavinimo

Pacientų išsilavinimas	Registratūros darbuotojų darbo vertinimas				
	Puikiai	Labai gerai	Gerai	Vidutiniškai	Blogai / labai blogai
Vidurinis	13 (24,1 %)	23 (42,5 %)	9 (16,7 %)	9 (16,7 %)	0 (0 %)
Aukštesnysis	26 (27,4 %)	43 (45,3 %)	14 (14,7 %)	12 (12,6 %)	0 (0 %)
Nebaigtas aukštasis / aukštasis	105 (52,2 %)	44 (21,1 %)	40 (19,1 %)	14 (6,7 %)	6 (2,9 %)

$\chi^2=78,07$, $df=15$, $p=0,0001$, $r=0,423$

REZULTATŲ APTARIMAS

Tyrimų, nagrinėjančių pirminės sveikatos priežiūros (PSP) įstaigų prieinamumą ir pacientų nuomonę apie teikiamas paslaugas jose, atlikta nemažai [7, 8–14]. Mes pabandėme įvertinti pacientų, besikreipiančių į Šeškinės polikliniką, nuomonę apie organizacinį sveikatos priežiūros prieinamumą bei pasitenkinimą Registratūros darbuotojų teikiamomis paslaugomis.

Remiantis apklausos duomenimis galima teigti, kad dauguma respondentų, besilankančių Šeškinės poliklinikoje, palankiai vertina organizacinį prieinamumą. Didžioji respondentų dalis nurodė, jog į sveikatos priežiūros įstaigą atvyksta automobiliu arba pėsčiomis.

Pažymėtina, kad pacientai, vertindami galimybę užsiregistruoti pas gydytoją, nurodė, jog dažniausiai registruojasi telefonu (39,1 proc.). Internetu registruojasi trečdalis apklausos dalyvių. Galimybe internetu registruotis pas šeimos gydytoją daugiau naudojasi jaunesnio amžiaus pacientai (28–37 metų amžiaus grupėje – 29,9 proc. ir 38–47 metų amžiaus grupėje – 44,8 proc.). Vyresnio amžiaus pacientai dažniau registruojasi atvykę į poliklinikos Registratūrą (58–67 metų amžiaus grupėje – 27,9 proc.). 2011 m. J. Kairio ir bendraautorių atliktame tyrime nustatyta, kad galimybe registruotis internetu pas šeimos gydytoją naudojasi 43,8 proc. respondentų, daugiausia jauno amžiaus – 21–30 metų ir 31–40 metų amžiaus grupėse [15].

Respondentai, vertindami sugaištą laiką laukiant šeimos gydytojo ir specialisto konsultacijos, nurodė, jog pas šeimos gydytoją dažniausiai patenka per 1–3 dienas, o pas specialistą konsultantą – per 2–3 savaites.

Kasdieniam darbe tenka susidurti su tuo, kad pacientai, išsakydami savo nepasitenkinimą, pažymi Registratūros darbuotojų nerangumą, ilgą dokumentų įforminimo procesą [16].

2002 m. J. Kairys ir R. Gurevičius, atlikdami anketinę apklausą, ištyrė sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumą Vilniaus miesto Šeškinės poliklinikoje ir nustatė, kad Registratūroje pacientai vidutiniškai sugaišdavo 16 minučių [7]. Savo tyrimu įvertinome, jog dauguma respondentų Registratūroje sugaišta iki 10 min. (87,2 proc.), o kol prisiskambina – iki 5 min. (57,8 proc.). Sugaištas laikas vertinamas gana gerai, nes Registratūroje reikia patikrinti asmens dokumentą, ar pacientas įrašytas į duomenų bazę – prisirašęs prie pirminės sveikatos priežiūros įstaigos, užvesti paciento apskaitos kortelę F.025/a-LK. Tai yra dabartinės apskaitos, reikalingos statistikai ir teritorinėms ligonių kasoms, dalis.

Apklausos dalyviai gerai vertino Šeškinės poliklinikos Registratūros darbuotojų darbą bei darbo organizavimą Registratūroje. Nustatėme, kad registratorių darbo

vertinimas kinta priklausomai nuo respondentų socialinių ir demografinių rodiklių.

Kai kuriuose tyrimuose pabrėžiama, jog reikšmingo skirtumo lyginant vyresnio ir jaunesnio amžiaus pacientų pasitenkinimą nėra [17–18], taip pat jaunesni pacientai labiau patenkinti paslaugomis [19]. Pabrėžtina, jog absoliuti dauguma studijų, kurios tyrė pirminę sveikatos priežiūrą, nustatė, jog vyresni pacientai reikšmingai labiau patenkinti paslaugomis nei jaunesni [20–24]. Mūsų tyrimo duomenimis, vyresni pacientai reikšmingai labiau patenkinti registratorių paslaugomis nei jaunesni.

Kai kurie autoriai nustatė, jog aukštesnis pacientų išsilavinimas buvo reikšmingai susijęs su žemesniu pasitenkinimu [21, 24].

Hall JA ir Dornan MC, atlikę metaanalizę, nustatė, kad pasitenkinimui sveikatos paslaugomis įtakos turi amžius ir išsilavinimas. Kuo didesnis amžius ir kuo mažesnis išsilavinimas, tuo didesnis pasitenkinimas [25]. Tai patvirtina ir mūsų gauti tyrimo duomenys – palankiausiai Registratūros darbuotojų darbą vertino vyresnio amžiaus ir žemesnį išsilavinimą turintys pacientai ($p=0,0001$, $r=0,4$).

Išanalizavus respondentų pateiktus pasiūlymus, susijusius su registravimo sistema, nustatyta, kad dauguma pacientų pageidavo, jog būtų įdiegta elektroninė eilių reguliavimo sistema, kuri padėtų geriau reguliuoti eiles Registratūroje, ir ateityje įdiegta galimybė registruotis internetu pas specialistus – 17,3 proc.

IŠVADOS

1. Dauguma Šeškinės poliklinikos pacientų naudoja galimybę telefonu registruotis pas gydytoją. Galimybe užsiregistruoti internetu ar atvykus į Šeškinės poliklinikos Registratūrą naudoja trečdalis respondentų. Vyresnio amžiaus pacientai dažniau registruojasi telefonu arba atvykę į Registratūrą.

2. Dauguma respondentų į šeimos ar vaikų ligų gydytojo konsultaciją patenka tą pačią arba per 1–3 dienas, pas gydytoją specialistą – per 2–3 savaites.

3. Vertindami sugaištą laiką Registratūroje dauguma respondentų (87,2 proc.) pažymėjo, jog Registratūroje sugaišo iki 10 minučių. Registruodamiesi telefonu daugiau nei pusė pacientų (57,8 proc.) sugaišta iki 5 min., kol prisiskambina.

4. Dauguma pacientų Registratūros darbuotojų darbą vertino puikiai ir labai gerai. Neigiamai registratorių darbą vertino tik 1,6 proc. respondentų.

5. Vyresni ir žemesnį išsilavinimą turintys pacientai reikšmingai labiau patenkinti registratorių paslaugomis nei jaunesni ar aukštesnį išsilavinimą turintys respondentai.

Literatūra

1. Lietuvos sveikatos programa, 1998. Prieiga per internetą: www.sam.lt/lt/sam/veikla/programos-projektai/programa/jvadas/ [žiūrėta 2011-05-27].
2. WHO. The World Health Report 2000. Health system: improving performance. Geneva: World Health Organization, 2000.
3. Žėbienė E, Razgauskas E, Čekanavičius V. Įgyvendinti paciento lūkesčiai – pasitenkinimas medikų konsultacija. *Medicina*, Kaunas, 2001; 37(7):721-27.
4. Žėbienė E, Misevičienė I, Milašauskienė Ž. Pacientų poreikių bei nuomonės apie teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas vertinimas. Nacionalinės sveikatos tarybos metinis pranešimas. 2001; 87-90.
5. Čipliesnė M, Istomina N. Slaugos intensyvumo skalės naudojimas tobulinant slaugos kokybės valdymą. *Sveikatos mokslai* 2007; 1(48):643-49.
6. Williams B. Patient satisfaction: A valid concept? *Social Science and Medicine*. 1994; 38(4):509-516 [žiūrėta 2011-05-25]. Prieiga per internetą: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/>
7. Kairys J, Gurevičius R. Sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumas. Vilniaus miesto Šeškinės poliklinikos darbo įvertinimas. *Medicina* 2002; 38(1):94-102.
8. Kairys J, Žėbienė E, Rutkys BA, Zokas I. Ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugų poreikio bei kokybės vertinimas Lietuvos didžiuosiuose miestuose, rajonų centruose, kaimuose bei miesteliuose. *Medicina* 2004; 40:178-91.
9. Jankauskienė D, Žemgulienė J. Sveikatos priežiūros prieinamumas. *Medicina* 1998; 34:301-38.
10. Misevičienė I, Dregval L. Lietuvos gyventojų nuomonė apie pirminės sveikatos priežiūros prieinamumą ir teikiamų paslaugų kokybę. *Medicina* 2002; 38:1129-35.
11. Kairys J, Žėbienė E, Zokas I. Vilniaus miesto Šeškinės poliklinikos pacientų apklausa apie sveikatos priežiūros paslaugas – nuomonė pagal pacientų socialinę ir ekonominę padėtį. *Sveikatos mokslai* 2004; 1:78-83.
12. Wensing M, Vedsted P, Kersnik J, Peersman W et al. Patients satisfaction with availability of General practice: an International comparison. *Int J Qual Health Care* 2002; 14(2):111-8.
13. Dağdeviren N, Akturk Z. An evaluation of patients' satisfaction in Turkey with the EUROPEP instruments. *Yonsei Med J* 2004; 45(1):23-8.
14. Kersnik J. An evaluation of patients' satisfaction with family practice care in Slovenia. *Int J Qual Health Care* 2000; 12:143-7.
15. Kairys J, Juodaitė-Račkauskienė A, Štaras K, Čepauskienė R, Čepulis R. Pacientų nuomonė apie informacinių technologijų panaudojimą Vilniaus miesto Centro ir Šeškinės poliklinikoje pagal pacientų amžių. *Medicinos teorija ir praktika* 2011; 17(1):55-64.
16. Kairys J, Žėbienė E, Rutkys BA, Čepulis R, Zokas I. Vaistų politikos Lietuvoje vertinimas paciento požiūriu. *Visuomenės sveikata* 2002; 19(4):16-22.
17. Etter J, Perneger T. Quantitative and qualitative assessment of patient satisfaction in a managed care plan. *Eval Program Plann* 1997; 2:129-35.
18. Krupat E, Rosenkranz S, Yeager C, Barnard K, Putnam S, Inui T. The practice orientations of physicians and patients: the effect of doctor-patient congruence on satisfaction. *Patient Educ Counsel* 2000; 39:49-59.
19. Kane R, Maciejewski M, Finch M. The relationship of patient satisfaction with care and clinical outcomes. *Med Care* 1997; 35:714-30.
20. Baker R. Characteristics of practices, general practitioners and patients related to levels of patients' satisfaction with consultations. *Br J Gen Pract* 1996; 45:601-5.
21. Coyle J, Calnan M, Williams S. Consumer satisfaction with primary care: report to the Department of Health. Canterbury: University of Kent at Canterbury; 1992.
22. Department of Health. The national survey of NHS patients: background informatikon. London: DoH; 1999.
23. Harvey R, Kazis L, Lee A. Decision-making preference and opportunity in VA ambulatory care patients: association with patient satisfaction. *Res Nurs Health* 1999; 22:39-48.
24. Jackson J, Chamberlain J, Kroenke K. Predictors of patient satisfaction. *Soc Sci Med* 2001; 52:609-20.
25. Hall JA, Dornan MC. Patient sociodemographic characteristics as predictors of satisfaction with medical care: a meta-analysis. *Soc Med* 1990; 30:136-45.

PACIENT OPINION ABOUT REGISTRATION SERVICES PROVIDED BY ŠEŠKINĖ HEALTH CENTRE

Rasa Stundžienė, Jonas Kairys, Renata Čepauskienė
Summary

Key words: patient satisfaction, patient opinion, registration services.

The research was being carried out from August to November in 2010, in Šeškinė Health centre. 400 questionnaires had been handed out, 358 of them were returned and acknowledged as suitable for data analysis (reply frequency – 89,5 %). Registry staff, during patient registration, provided them with a questionnaire, which later on was filled in and returned after a patient visit to the doctor. A twenty-question questionnaire made by the author was used to survey the respondents and it reflected such data as the demographical data of respondents, the frequency of respondent visits to the health centre, time spent on both phone registration and live registration in the registry office, respondent satisfaction with the registry staff work, suggestions related to registration. Statistical data analysis was carried out by the help of statistical analysis SPSS for Windows 17.0 v. software package.

It was identified that clients usually arrive at Šeškinė Health centre in a car (43,4 %) or on foot (40,3 %). Only 16,3 % account for the respondents using public transport. It was noticed that the older the patients get, the more frequently they visit the health centre. 140 respondents, (39,1 %) of all replied, indicate that they usually register to the doctor by phone. A third of all patients (29,9 %) take the chance to register to the doctor online. Older patients register themselves by phone or arrive at the registry office. Most respondents who want to see a FP or a children's doctor are appointed the meeting on the same day or within 1-3 days, while the appointments to doctors – consultants are in 2-3 weeks.

Assessing the time spent in the registry office, most respondents (87,2 %) indicated having spent up to 10 minutes. Phone registration might have taken up to 5 min. Most patients assessed the registry staff work as well done. Only 1,6 % of respondents assessed the staff work negatively. Older patients and patients with lower education are significantly more satisfied with the registry services than younger respondents or the ones with higher education.

Correspondence to: r.stundziene@poliklinika.lt

Gauta 2011-08-11

