

RESPUBLIKINĖJE VILNIAUS PSICHIATRIJOS LIGONINĖJE TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS, SPECIALISTŲ DARBO BEI APLINKOS FAKTORIŲ VERTINIMAS

VALENTINAS MAČIULIS, ALINA STIGIENĖ, ALMA BUGINYTĖ,
FAUSTA MARGARITA MICKIENĖ

Respublikinė Vilniaus psichiatrijos ligoninė

Raktažodžiai: *psichiatrija, stacionarinis gydymas, ligoninės specialistai, pacientai, teikiamų paslaugų kokybė.*

Santrauka

Respublikinės Vilniaus psichiatrijos ligoninės (RVPL) specialistai, atsižvelgdami į šiuolaikinio mokslo ir praktikos reikalavimus, vykdo įsipažinimą pacientams, siekdami nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybę bei didinti pasitikėjimą pačia institucija. Norėdami būti tikri, kad jų veikla atitinka pacientų poreikius ir lūkesčius, kad šie linkę sugrįžti, kai tokios pagalbos ar paslaugų jiems prireiks, RVPL darbuotojai pabandė patikrinti, ar užtikrinamas efektyvus ir saugus medicinos priežiūros paslaugų teikimas, atlikdami tyrimą „Respublikinėje Vilniaus psichiatrijos ligoninėje teikiamų paslaugų kokybės, specialistų darbo bei aplinkos faktorių vertinimas“. Savo nuomonę išreiškė tiek ligoninės darbuotojai, tiek pacientai, vertindami pagrindinius paslaugų kokybę atspindinčius kriterijus. Tai paslaugų prieinamumas, savalaikiškumas ir veiksmingumas, ligoninės personalo bendravimas su pacientais, dėmesingumas sergančiajam ir jį lankantiems artimiesiems, tarpusavio pasitikėjimas ir pagarba bei saugi, jauki aplinka, orientacija į paciento reabilitaciją ir integraciją bendruomenėje. Tyrimas vyko 2009 – 2010 m. Tyrimo tikslas: ištirti RVPL teikiamų paslaugų kokybę, specialistų veiklos bei aplinkos pritaikymo ir psichologinio klimato vertinimą.

Straipsnyje pateikti tyrimo rezultatai, iš kurių paaiškėjo, kad neretai skiriasi ligoninės darbuotojų ir pacientų teikiamų paslaugų kokybės, specialistų ir aplinkos faktorių vertinimas. Paslaugų kokybę geriau įvertino specialistai, o psichologine atmosfera ir supančia aplinka labiau patenkinti pacientai.

ĮVADAS

Teikiamų paslaugų kokybės ir jos gerinimo svarba šiuolaikinėje gydymo įstaigoje. Esminis šiuolaikinių sveikatos priežiūros įstaigų tikslas – užtikrinti efektyvias ir saugias teikiamas paslaugas, todėl visos Lietuvos institucijos, vykdančios šias funkcijas, turi rengtis kokybiniam pokyčiams, paveiktiems Europos Sąjungos (toliau ES) numatytų kvalifikacinių reikalavimų. Lietuvos narystė ES jau keletą metų įpareigoja siekti, kad pacientams būtų laiku teikiama kokybiška, prieinama ir saugi sveikatos priežiūra, taikant tobulėjančias medicinos technologijas ir atsižvelgiant į didėjančią visuomenės informuotumą. Gerinti teikiamų paslaugų kokybę skatina ir atsirandanti konkurencija tarp sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių įstaigų.

Respublikinė Vilniaus psichiatrijos ligoninė yra specializuota psichikos sveikatos priežiūros įstaiga, kurioje teikiama psichiatrinė pagalba: diagnozuojami ir gydomi psichikos sutrikimai, taikomos profilaktikos priemonės siekiant išvengti atkryčių, teikiama visokeriopa pagalba, padedanti pacientams prisitaikyti visuomenėje. Ligoninei 2004 metais suteiktas Kokybės vadybos sistemos atitiktis LST EN ISO 9001:2001 standartui sertifikatas, taigi dirbama pagal aukštus tarptautinio standarto keliamus kokybės vadybos sistemos reikalavimus ir užtikrinamas nuolatinis kokybiškas asmens psichikos sveikatos priežiūros paslaugų teikimas.

Respublikinėje Vilniaus psichiatrijos ligoninėje dirba įvairių sričių specialistai: gydytojai psichiatrai, konsultantai, slaugytojai, psichologai, psichologai-psichoterapeutai, psichoterapeutai, socialiniai darbuotojai, todėl neapsiribojama medicininėmis paslaugomis, laikomasi holistinio požiūrio į paciento sveikatą.

Sukurta unikali ankstyvosios ir vėlyvosios reabilitacijos sistema, įdiegtos psichologinės-psichoterapinės, intensyviosios ir reanimacijos pagalbos programos, įsteigta socialinės pagalbos tarnyba, gerai išvystyta klinikinių, laboratorinių ir funkcinių tyrimų bazė, vystoma mokslinė, psichikos sutrikimų ir neurobiologinių tyrimų veikla.

Mūsų įstaigos specialistai, vykdydami įsipareigojimus pacientams ir siekdami nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybę bei didinti pasitikėjimą pačia institucija, nori būti tikri, kad jų veikla atitinka pacientų poreikius ir lūkesčius, kad šie linkę sugrįžti, kai tokios pagalbos ar paslaugų jiems prireiks. Pasitikrinti, ar užtikrinamas efektyvus ir saugus medicinos priežiūros paslaugų teikimas, siekiama šiuo tyrimu „Respublikinėje Vilniaus psichiatrijos ligoninėje teikiamų paslaugų kokybės, specialistų darbo bei aplinkos faktorių vertinimas“. Savo nuomonę turės galimybę išsakyti tiek ligoninės darbuotojai, tiek pacientai, vertindami pagrindinius paslaugų kokybę atspindinčius kriterijus. Tai paslaugų prieinamumas, savalaikiškumas ir veiksmingumas, ligoninės personalo bendravimas su pacientais, dėmesingumas sergančiajam ir jį lankantiems artimiesiems, tarpusavio pasitikėjimas ir pagarba bei saugi, jauki aplinka, orientacija į paciento reabilitaciją ir integraciją bendruomenėje.

Tyrimo tikslas: ištirti RVPL teikiamų paslaugų kokybę, specialistų bei aplinkos pritaikymo ir psichologinio įstaigos klimato vertinimą, atsižvelgiant į pacientų ir ligoninės darbuotojų nuomonę.

Tyrimo uždaviniai: 1. Ištirti ir palyginti, kaip pacientai ir darbuotojai vertina teikiamų paslaugų savalaikiškumą, kokybę, galimybę bendradarbiauti, gaunant paslaugas. 2. Ištirti ir palyginti pacientų ir darbuotojų nuomonę apie teikiamų paslaugų atitikimą besigydančiųjų poreikius ir lūkesčius, pacientų suinteresuotumą pakartotinai naudotis ligoninės paslaugomis. 3. Ištirti ir palyginti pacientų ir darbuotojų nuomonę apie ligoninės specialistų kompetenciją ir elgesį, teikiant paslaugas, informuojant ir bendraujant su pacientais. 4. Ištirti ir palyginti pacientų ir darbuotojų įstaigos aplinkos pritaikymo bei psichologinės atmosferos ir saugumo vertinimą.

TYRIMO OBJEKTAS IR METODIKA

Tiriamųjų apklausai atlikti buvo paruošta anketa. Anketoje yra keturios klausimų grupės, atspindinčios tyrimo tikslą ir uždavinius:

1 – 45 klausimai – apie teikiamų paslaugų kokybę;

46 – 84 klausimai – apie ligoninės specialistų kompetenciją bei elgseną;

85 – 103 klausimai – apie ligoninės aplinkos ir psichologinio klimato vertinimą;

104 – 107 klausimai – apie apklaustųjų sociodemografinius duomenis.

Tiriamieji ir jų atranka. Tyrime dalyvavo Respublikinės Vilniaus psichiatrijos ligoninės pacientai ir dar-

buotojai. Buvo išdalinta po 200 anketų pacientams ir darbuotojams. Tyrėjams grįžo 191 darbuotojo užpildyta anketa ir 187 pacientų užpildytos anketos.

Tyrimas atliktas naudojant netikimybinę tikslią tiriamųjų atranką. Generalinę aibę sudarė asmenys, turintys psichikos sveikatos sutrikimų ir besigydantys RVPL, bei įvairių sričių ligoninės specialistai. Tyrimas buvo iš anksto suderintas su ligoninės administracija, gydymo taryba, gautas medicinos etikos komisijos leidimas. Buvo apklausti pacientai, kurių sveikatos būklė pakankamai gera, kad jie galėtų ir sugebėtų atsakyti į anketos klausimus. Prieš pateikiant anketą visi tiriamieji buvo supažindinti su tyrimo tikslu. Tiriamųjų atranka vyko savanoriškumo principu, tyrime asmenys dalyvavo nepriklausomai nuo amžiaus, išsilavinimo, pareigų.

Tyrimo duomenų apdorojimas. Apklauso duomenys buvo apdoroti skaičiuojant atsakymų procentines išraiškas, taikant SPSS statistikos programą. Naudotas aprašomasis statistikos duomenų metodas. Buvo vertinama, ar pasitvirtino statistinės hipotezės H_0 , teigianti, kad pacientai ir darbuotojai situaciją vertina vienodai, ir H_1 , teigianti, kad tiriamųjų grupių nariai situaciją vertina nevienodai. Skaičiuotos χ^2 kriterijaus p reikšmės ir, joms esant mažesnėms už reikšmingumo lygmenį α ($\alpha=0,05$), laikyta, kad pacientų ir darbuotojų nuomonė skiriasi reikšmingai. Atsižvelgta tik į tiriamųjų teigiamus arba neigiamus atsakymus, išreiškiančius konkrečią nuomonę, o neatsižvelgta į nuorodą, kad neturima nuomonės tam tikru klausimu.

TYRIMO REZULTATAI IR JŲ ANALIZĖ

1. Sociodemografinė tiriamųjų charakteristika.

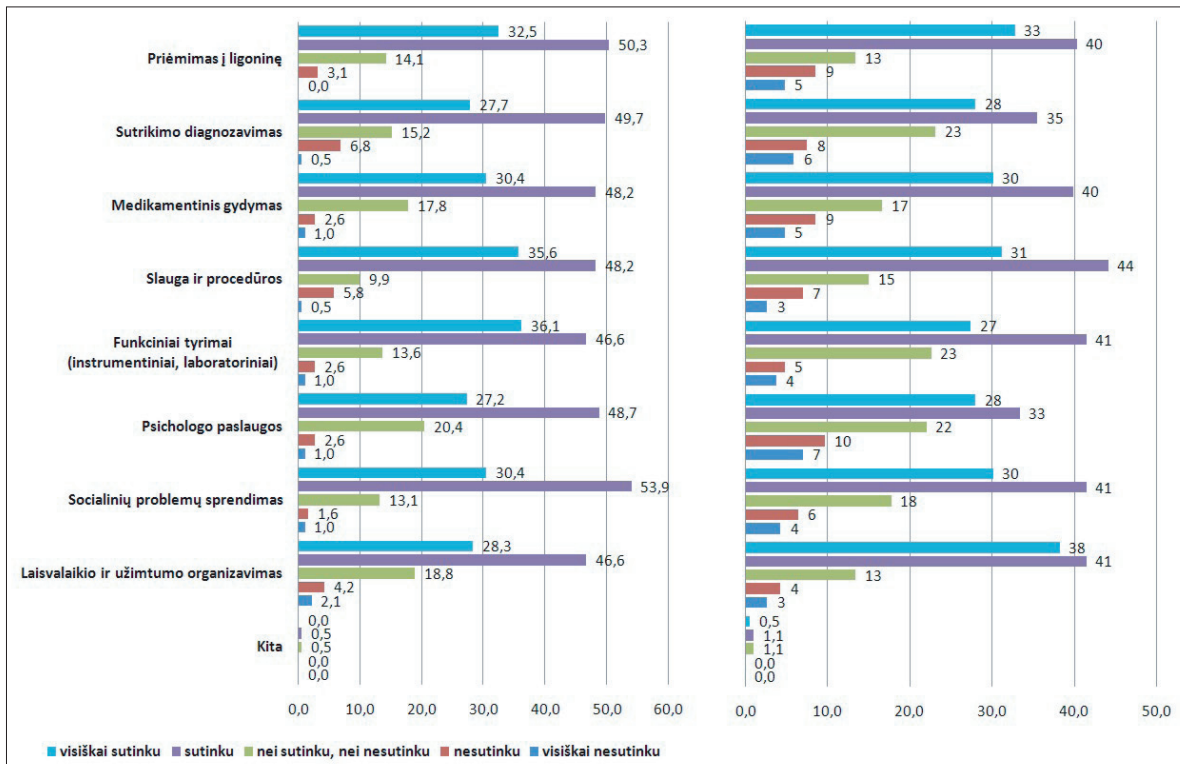
1. 1. Tiriamųjų darbuotojų charakteristika.

Lytis ir amžius. Apklausoje dalyvavo 9,4 proc. vyrų ir 90,6 proc. moterų. Didžioji dalis apklausoje dalyvavusių darbuotojų buvo vidutinio amžiaus (26-60 m.). Visai nedidelę dalį sudarė jauni darbuotojai iki 25 m.

Profesija, pareigos, darbo stažas. Apklausoje dalyvavo daugiausia slaugos specialistų (beveik pusė tiriamųjų grupės), mažiausiai psichologų ir socialinių darbuotojų. Toks pasiskirstymas atspindi ligoninės darbuotojų struktūrą, nes didžiausią darbuotojų dalį sudaro slaugytojos ir slaugytojų padėjėjai.

Du trečdaliai šios grupės apklausoje dalyvių ligoninėje dirbo daugiau nei 10 m. Galima galvoti, kad jų nuomonė yra pakankamai sviri, nes šie žmonės gerai išmano ir žino veiklos, teikiant paslaugas pacientams, teigiamus aspektus, trūkumus, gali palyginti paslaugų kokybės pokyčius laiko perspektyvoje.

1. 2. Tiriamųjų pacientų charakteristika. Ly-



Darbuotojai

Pacientai

I pav. Tiriamųjų nuomonė, ar bendradarbiaujama, tariamasi su jais ir jų artimaisiais teikiant paslaugas

tis ir amžius. Apklausoje dalyvavo 59,7 proc. vyrų ir 40,3 proc. moterų. Apie du trečdaliai apklausoje dalyvavusių pacientų buvo vidutinio amžiaus, o vienas trečdalis pakankamai jauno – iki 35 m. Galima teigti, kad šiems žmonėms svarbu ir aktualu gauti modernias kokybiškas paslaugas, kad jie domisi ir yra susipažinę su šiuolaikinėmis teikiamų paslaugų galimybėmis, o ligoninės specialistams jų nuomonė leis daryti išvadas dėl savo veiklos gerinimo.

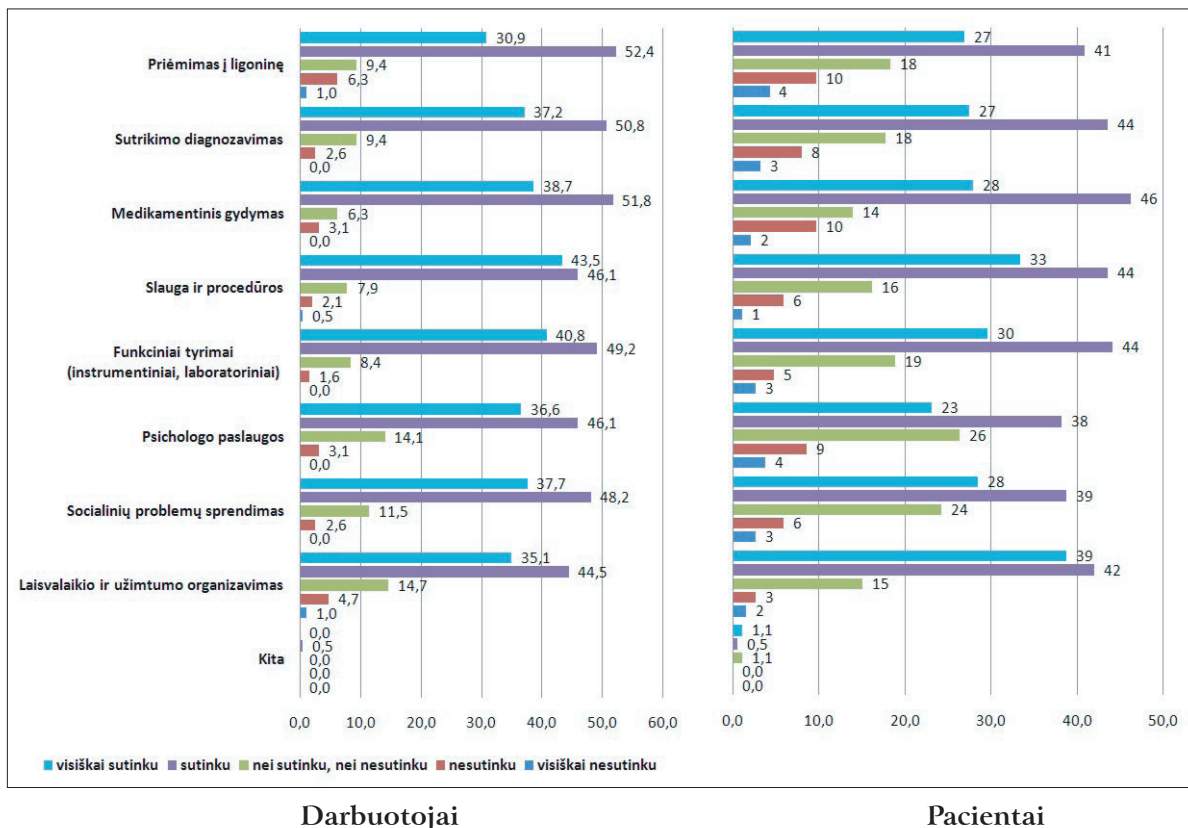
Susirgimo psichikos liga trukmė. Didžioji dalis pacientų psichikos liga susirgo anksčiau nei prieš 5 metus, todėl galima daryti prielaidą, kad jie turi nemažai patirties, naudodamiesi psichikos sveikatos priežiūros paslaugomis ir gali objektyviai įvertinti tiek teikiamas paslaugas, tiek jų gerinimo galimybes.

Gydymasis ligoninėje. Daugiau nei pusė pacientų ligoninėje gydėsi 3 ir daugiau kartų. Reikia manyti, kad tiriamieji gerai susipažinę su ligoninėje teikiamomis paslaugomis ir gali išreikšti savo nuomonę apie paslaugų kokybę.

2. Teikiamų paslaugų vertinimas. 2.1. Paslaugų teikimo savalaikiškumas. Nors didžioji dauguma tiek pacientų, tiek darbuotojų paslaugų teikimo savalaikiš-

kumą vertina teigiamai, tačiau didesnis skaičius pacientų neturi savo nuomonės apie šį paslaugų teikimo aspektą (ypač apie psichologo paslaugų, socialinių problemų sprendimo savalaikiškumą). Akivaizdu, kad ne kiekvienas pacientas susiduria su visomis ligoninėje teikiamomis paslaugomis; mažiausiai neturinčių nuomonės - apie slaugos ir procedūrų, priėmimo į ligoninę savalaikiškumą.

Kitas pastebėtas darbuotojų ir pacientų nuomonių skirtumas: beveik nėra darbuotojų, manančių, kad paslaugos teikiamos nepakankamai greitai (tik keletas apklaustųjų išreiškė nuomonę grafoje „kita“, nurodydami, kad ne visi reikalingi tyrimai atliekami savaitgaliais ir švenčių dienomis, kad socialinių paslaugų teikimas nukentčia dėl nepakankamo socialinių darbuotojų skaičiaus). Tuo tarpu neigiamą nuomonę šiuo klausimu išreiškia iki dešimtadalio pacientų. Matyt, pacientai ne viską žino apie paslaugų teikimo galimybes, eiliškumą, priklausomumą nuo jų sveikatos būklės ir pan., nes daugiausia yra nepatenkintų psichologo paslaugų, sutrikimo diagnozavimo ir socialinių problemų sprendimo savalaikiškumu. Specialistai tiek pacientams, tiek jų artimiesiems turėtų suteikti daugiau informacijos



2 pav. Tiriamųjų nuomonė, ar teikiamos paslaugos yra tinkamos ir kokybiškos

apie paslaugų teikimo ypatumus.

2. 2. Bendradarbiavimas su pacientais teikiant paslaugas. Apie 10 – 17 proc. apklausoje dalyvavusių pacientų mano (1 pav.), kad su jais ir jų artimaisiais nesitariama skiriant ir teikiant įvairias paslaugas, tuo tarpu taip galvoja ženkliai mažiau ligoninės specialistų (kai kurie specialistai pripažįsta, kad skirtinguose padaliniuose susiformavęs skirtingas požiūris į bendradarbiavimą su besigydančiais). Ypač skirtumai tarp apklaustųjų grupių nuomonės išryškėjo vertinant bendradarbiavimą, teikiant priėmimo į ligoninę paslaugas (χ^2 kriterijaus p reikšmė=0,001), psichologo paslaugas (p reikšmė=0), socialinių problemų sprendimo paslaugas (p reikšmė=0,002), funkcinį tyrimų paslaugas (p reikšmė=0,006). Pacientai, išreiškę individualią nuomonę papildomoje grafoje, pažymėjo, kad jų netenkina atvejai, kai tariamasi ne su jais pačiais, o su artimaisiais, neretai šiems be reikalo sukeliama rūpesčiai, tuo tarpu paciento nuomonės neišklausoma (1 pav.). Gali būti, kad pacientai kartais pageidautų ne paslaugų aptarimo, bendradarbiavimo ir informacijos suteikimo, o jų konkrečios nuomonės paaiskinimo, priimančiam sprendimus dėl

teikiamų paslaugų. Šioje situacijoje svarbu išaiškinti ligoniams ir jų artimiesiems realias paslaugų teikimo ligoninėje galimybes.

2. 3. Teikiamų paslaugų kokybė (naujų pažangių metodų taikymas, modernios technikos naudojimas). Specialistų nuomonė apie beveik visų teikiamų paslaugų kokybę, taikomų metodų šiuolaikiškumą yra geresnė negu paslaugas vertinusių pacientų. Didžiausi nuomonių skirtumai matyti vertinant priėmimo į ligoninę, medikamentinio gydymo, funkcinį tyrimų paslaugas (χ^2 kriterijaus p reikšmė=0), taip pat sutrikimo diagnozavimo paslaugas (p reikšmė=0,001). Nežymiai daugiau apklausoje dalyvavusių darbuotojų mano, kad prastesnės kokybės yra laisvalaikio ir užimtumo organizavimo paslaugos. Keletas darbuotojų paminėjo, kad slaugytojų darbo kokybė prastesnė nei galėtų būti dėl daug laiko užimančio slaugos istorijų pildymo. Tuo tarpu pacientai daug rečiau teigia „visiškai sutinkantys“ su teiginiais apie gerą konkrečių paslaugų kokybę, o geriausiai įvertino ligoninėje teikiamas laisvalaikio ir užimtumo organizavimo paslaugas, nors kai kurie užrašė papildomą nuomonę, kad per maža užimtumo

įvairovė, nepakanka fizinio aktyvumo, trūksta užimtumo terapijų taikymo. Buvo ir nepatenkintų ligoninėje naudojama medicinos technika. Tuo tarpu kaip viena ryškiausių teigiamų naujovių paminėtas aktyvus bendradarbiavimas su Anoniminių Alkoholikų grupėmis, Socialinės paramos centro pagalbos priklausomiems asmenims tarnyba, šviečiamųjų videofilmų demonstravimas (2 pav.).

Matyti, kad pacientams sunkiau nei specialistams įvertinti tam tikrus teigiamus pokyčius modernizuojant profesionalias paslaugas, nors apskritai dauguma jų paslaugų kokybę vertino gerai. Taip pat galima teigti, kad labai svarbu toliau vystyti ir tobulinti užimtumo galimybes ligoninėje, nes pacientams aktualus ir nesunkiai subjektyviai suvokiamas šių paslaugų gerinimo teigiamas poveikis.

2. 4. Paslaugų atitikimas pacientų poreikius ir lūkesčius. Specialistai dažniau nei pacientai mano, kad ligoninėje teikiamos įvairios paslaugos atitinka besigydančiųjų lūkesčius. Didelis skirtumas ir tarp nesutinkančių, kad gautos paslaugos pateisino lūkesčius – taip galvojančių specialistų beveik nėra, tuo tarpu pacientų – 8 – 15 proc. Be anketoje įvardytų paslaugų grupių pacientai papildomai paminėjo, kad jų netenkino per trumpas laisvalaikis, galimybės laisvai išeiti iš skyriaus neturėjimas, prastai sureguliuotas maitinimo režimas. Galima daryti prielaidą, kad specialistams galbūt dėl nemažo pacientų skaičiaus ir kaitos bei įtampos darbe nelengva įsigilinti į ligonio nuomonę, problemas ir poreikius, o padėti galėtų geresnis darbo organizavimas specialistų komandoje, paskiriant laiką ir individualų dėmesį pacientams, bendradarbiaujant ir aptariant problemas su komandos nariais.

Kitokie apklausos rezultatai matyti analizuojant laisvalaikio ir užimtumo organizavimo paslaugos vertinimo rezultatus. Pacientai šiuo atveju dažniau nei specialistai išreiškė nuomonę, kad paslauga atitinka jų lūkesčius. Gali būti, kad dalis ligoninės specialistų nepakankamai vertina šią paslaugą, jos metodu ir priemonių teigiamą poveikį sergantiesiems.

2. 5. Tikimybė ateityje pasinaudoti teikiamomis paslaugomis. Nors dauguma pacientų sutiktų vėl naudotis ligoninėje teikiamomis paslaugomis, šiuo klausimu specialistai dar dažniau išreiškė teigiamą nuomonę – daugelis šios grupės apklausos dalyvių teigia, kad esant reikalui paslaugomis pasinaudotų. Tuo tarpu ženkliai daugiau pacientų mano, kad teikiamomis paslaugomis naudotis pakartotinai tikrai nepageidautų. Tokie rezultatai tik patvirtina, kad turėtų būti daugiau bendradarbiaujama su pacientais ir jų artimaisiais, infor-

muojant apie paslaugų būtinumą, naudą, alternatyvas bei tęstinumą bendruomenėje, užtikrinantį stacionarių paslaugų ir hospitalizacijos atvejų mažėjimą.

Kadangi nemaža dalis ne tik pacientų, bet ir specialistų teigia neapsisprendę, ar naudotųsi konkrečiomis paslaugomis, tai gali reikšti nepakankamą informuotumą apie skirtingų sričių specialistų veiklą ir teikiamas paslaugas, nepakankamą bendradarbiavimą komandoje.

3. Ligoninės specialistų vertinimas. 3. 1. Ligoninės specialistų profesionalumas ir kompetencija. Paašškėjo, kad pacientams sunkiau nei darbuotojams įvertinti kai kurių ligoninės specialistų profesionalumą ir kompetenciją, nes savo nuomonės apie specialistus teigė neturintys 2 – 4 kartus daugiau pacientų nei darbuotojų, atsakiusių į anketos klausimus. Dažniausiai jie negalėjo išreikšti nuomonės apie klinikinių ir funkcinių tyrimų specialistus, gydytojus specialistus (ne psichiatrus), psichologus, pagalbinius darbuotojus greičiausiai todėl, kad ne visiems teikiamos ar rečiau teikiamos šių specialistų paslaugos.

Taip pat akivaizdu, kad specialistai geriau nei pacientai vertina savo ir kolegų kompetenciją: nors yra nuomonių, kad ligoninėje dirba labai skirtingo lygio specialistai, tik keletas darbuotojų nesutinka, kad įvairių sričių ligoninės specialistai pakankamai profesionalūs; tuo tarpu pacientų vertinimai kiek griežtesni, pvz., psichologų kompetenciją neigiamai įvertino dešimtdalis pacientų. Galima galvoti, kad dėl vienu ar kitu priežasčių specialistai neįgijo dalies ligonių pasitikėjimo, nepateisino jų lūkesčių.

3. 2. Aiškios ir pakankamos informacijos teikimas pacientams (dėl gydymo, atliekamų tyrimų ir procedūrų, teikiamų paslaugų, vidaus tvarkos, pacientų teisių, paslaugų tęstinumo išvykus). Pagal atsakymų į šį klausimą rezultatus galima spręsti, kad dalis pacientų pageidautų gauti daugiau ir aiškesnės informacijos iš ligoninės specialistų, nors pačių specialistų nuomone įvairių sričių darbuotojų teikiama informacija beveik visada pakankama ir aiški. Skirtingai tiriamieji vertina pakankamą ir aiškią informaciją, teikiamą padalinių vadovų, psichologų (χ^2 kriterijaus p reikšmė=0), gydytojų psichiatrų ir slaugos specialistų (p reikšmė=0,001). Keliose pacientų pildytose anketose nurodyta, kad nesulaukiama informacijos apie atliktų tyrimų rezultatus (3 pav.). Gali būti, kad besigydantys asmenys nori gauti daugiau individualaus dėmesio, tačiau specialistai turėtų pasidomėti, ar iš tiesų kiekvienas asmuo gavo jam suprantamai ir laiku pateiktą informaciją apie gaunamas paslaugas.

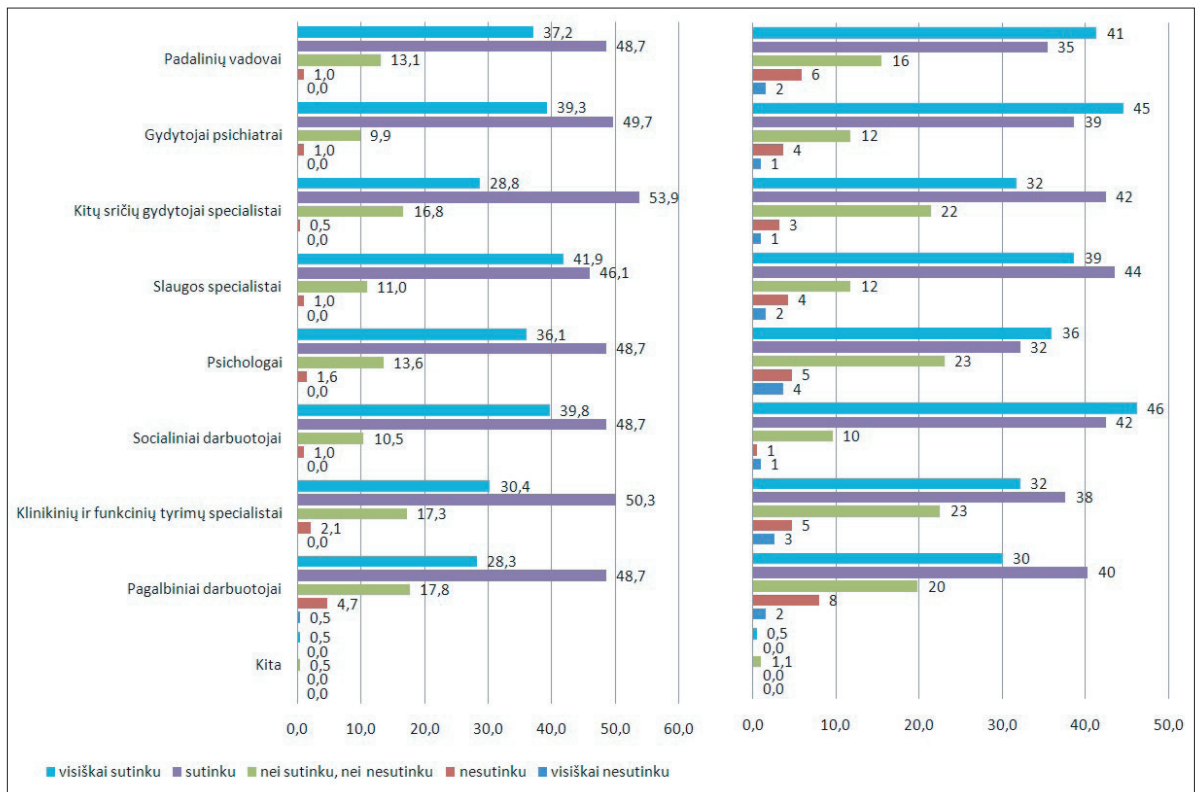
3. 3. Ligoninės specialistų veikla teikiant savalai-



Darbuotojai

Pacientai

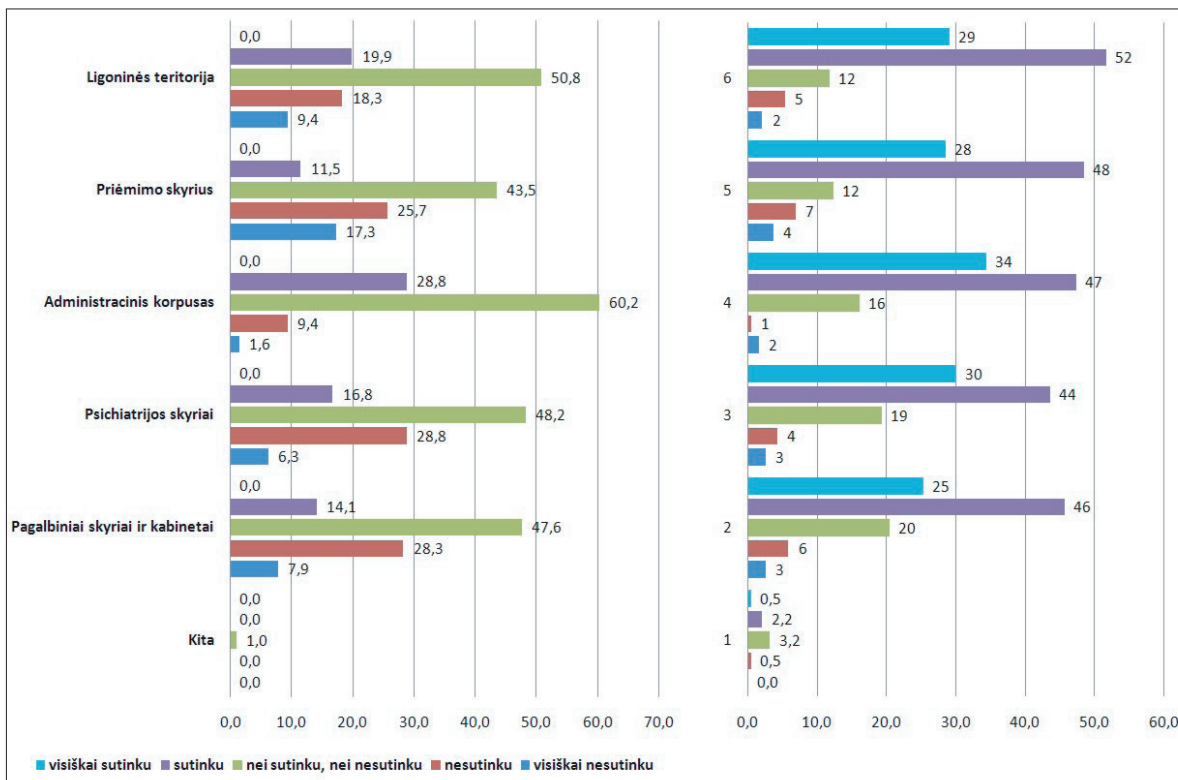
3 pav. Tiriamųjų nuomonė apie tai, kad specialistai pakankamai ir aiškiai teikia reikiamą informaciją



Darbuotojai

Pacientai

4 pav. Nuomonė apie specialistų nuoširdų, dėmesingą ir pagarbų bendravimą su pacientais



Darbuotojai

Pacientai

5 pav. Požiūris, ar ligoninės aplinkos ir patalpų techninė kokybė yra gera

kes ir efektyvias paslaugas. Pacientai rečiau nei patys darbuotojai atsakė sutinkantys, kad ligoninės specialistai laiku ir efektyviai teikia paslaugas, o nesutinkantys su tokiu teiginiu teigė dažniau. Tarp įvardytų konkrečių nesuteiktų ar laiku nesuteiktų paslaugų pacientai minėjo, kad tenka ilgai laukti, kol bus atliktos įvairios procedūros, išdalyti vaistai, o ligoniui pageidaujant neskirtas tyrimas ultragarsu, nematuojamas kraujospūdis. Didžiausias skirtumas tarp apklausos dalyvių grupių atsakymų išryškėjo įvertinant psichologų bei klinikinių ir funkcinių tyrimų specialistų savalaikį paslaugų teikimą. Galbūt pacientams trūksta informacijos apie jiems reikalingas ir būtinas paslaugas, jų teikimo eiliškumą ir prioritetus.

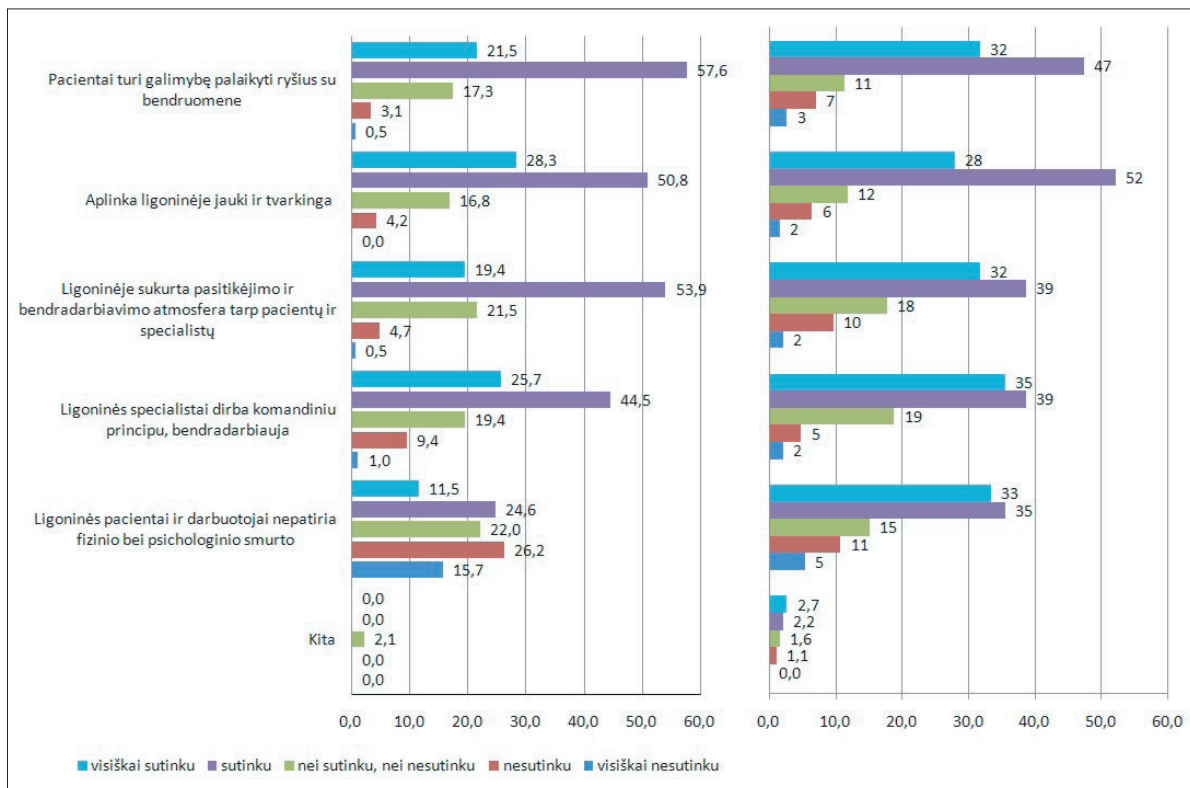
3. 4. Ligoninės specialistų bendravimas su pacientais. Dauguma apklaustų pacientų ir darbuotojų sutinka, kad ligoninės specialistai dėmesingai ir pagarbiai bendrauja su pacientais, o didesnis nuomonių skirtumas išryškėjo vertinant dėmesingą ir nuoširdų bendravimą su psichologais (χ^2 kriterijaus p reikšmė=0), padalinių vadovais (p reikšmė=0,013). Keliose anketose pacientai išsakė nuomonę, kad gydytojai psichiatrai

skiria mažai individualaus dėmesio, kad nemandagūs pagalbiniai darbuotojai. Kita vertus, reikia pastebėti, kad nemažai apklausos dalyvių neturi savo nuomonės šiuo klausimu (iki ketvirtadaliao pacientų ir iki 17 procentų darbuotojų) (4 pav.).

Galima spręsti, kad pacientai kai kurių sričių specialistų bendravimo įvertinti negali, nes galbūt neteko bendrauti su kai kurių profesinių grupių specialistais, o kitu atveju, kai neturima konkrečios nuomonės apie specialistus, su kuriais bendradarbiauti tenka nuolat, pvz., slaugytojas, psichiatrus, galima galvoti, kad iš tiesų bendrauta buvo nepakankamai. Tuo tarpu specialistų negalėjimas įvertinti kolegų dėmesingumą ir pagarbą pacientams gali reikšti nepakankamą bendravimą ir bendradarbiavimą specialistų komandoje.

3. 5. Ligoninės specialistų išvaizda ir apranga. Didžioji dauguma tiek pacientų, tiek darbuotojų sutinka, kad ligoninės specialistų išvaizda ir apranga yra tinkama. Anketose pažymėtos keletas pacientų nuomonės, kad jie teigiamai vertina tvarką, kai ne visiems specialistams privaloma nešioti specialią aprangą.

4. Ligoninės aplinkos vertinimas. 4. 1. Galimy-



6 pav. Tiriamųjų požiūris į teiginius apie saugią ir harmoningą atmosferą ligoninėje

bė lengvai orientuotis ligoninėje. Apklausoje dalyvavę ligoninės darbuotojai žymiai griežčiau nei pacientai vertina galimybes lengvai orientuotis ligoninėje. Nei vienas darbuotojas neatsakė, kad „visiškai sutinka“ su tokiu teiginiu, o sutinkantys teigė nepilnas trečdalis specialistų, tuo tarpu didesnę dalį pacientų tenkino sudarytos galimybės orientuotis ligoninės aplinkoje.

Greičiausiai darbuotojai mato tikrus trūkumus ir yra įsitikinę, kad informacinės priemonės turėtų būti organizuotos geriau, o pacientai šių trūkumų nesureiškina, nes neretai, esant reikalui, yra palydimi ligoninės darbuotojų arba gauna pakankamai išsamią žodinę informaciją.

4. 2. Ligoninės aplinkos ir patalpų techninė kokybė. Ligoninės aplinkos ir patalpų technine kokybe labiau nepatenkinti darbuotojai: sutinkančių, kad techninė kokybė gera pacientų yra kelis kartus daugiau nei apklausoje dalyvavusių ligoninės specialistų. Statistinis skirtumas ryškiau matyti pagal pacientų ir darbuotojų Priėmimo skyriaus įvertinimo (χ^2 kriterijaus p reikšmė=0). Keli pacientai paminėjo konkrečius patalpų trūkumus – per mažas užimtumo studijas, elektros pri-

igos nebuvimą palatose, taip pat pažymėjo, kad skirtingų skyrių patalpų techninė kokybė labai skiriasi. Kai kurie darbuotojai, konkretizuodami trūkumus, nurodė, kad teritorijoje yra senų pastatų, ne visi keliai sutvarkyti, trūksta apšvietimo, nėra tualetų lankytojams (5 pav.).

Galima daryti prielaidą, kad darbuotojai labiau patstebi esamus trūkumus, nes tai atsiliepia ir kliudo jų tiesioginei veiklai, galbūt apsunkina darbo procesą ir kelia neigiamas emocijas. Blogiausiai vertinta priėmimo skyriaus techninė kokybė (apklausos metu dar nebuvo pradėta jo rekonstrukcija), tik kiek geriau – psichiatrijos skyrių bei pagalbinių skyrių ir kabinetų.

4. 3. Saugi ir harmoninga atmosfera ligoninėje. Nors daugumą saugią ir harmoningą atmosferą ligoninėje sukuriančių faktorių apklausos dalyviai dažniausiai vertino teigiamai, išryškėjo tam tikri pacientų ir specialistų skirtingo vertinimo aspektai. Beveik pusė darbuotojų nesutinka, kad pacientai ir specialistai nepatiria fizinio ar psichologinio smurto, tuo tarpu tokią nuomonę išreiškė kelis kartus mažiau pacientų (χ^2 kriterijaus p reikšmė=0). Nemažai specialistų paminėjo, kad daug dažniau įvairaus pobūdžio smurtą patiria

darbuotojai. Gali būti, kad darbuotojai susiduria su pacientų nepasitenkinimu, agresija, reikalavimais, susijusiais su nestabilia psichikos būkle, todėl turėtų veikti ar būti sukurtos priemonės, užtikrinančios specialistų saugumą, galimybę mažinti stresą ir įtampą darbe. Tokių priemonių nebuvimą paminėjo ir keletas apklausoje dalyvavusių specialistų. Darbuotojai taip pat pažymėjo, kad saugumas neužtikrintas teritorijoje – esą joje lankosi nemažai triukšmaujančių pašalinių asmenų.

Dešimtadalis specialistų tvirtina nesutinkantys, kad ligoninės darbuotojai efektyviai dirba komandiniu principu, tą patį pastebi kiek mažiau pacientų, taigi, šioje srityje taip pat galima siekti teigiamų pokyčių - bendradarbiavimo principo optimizavimo.

Pacientai dažniau nei ligoninės darbuotojai neigiamai vertino ligoninėje esančią pasitikėjimo ir bendradarbiavimo atmosferą tarp pacientų ir specialistų bei savo galimybes palaikyti ryšius su bendruomene. Pastarojo rodiklio vertinime išryškėjo nemažas statistinis tiriamųjų grupių nuomonių išsiskyrimas (χ^2 kriterijaus p reikšmė=0,024). Išsakydami savo nuomonę šiais klausimais pacientai teigė, kad darbuotojai neretai netiki pacientais, jų nusiskundimais, taip pat ne visada išklauso, be to, taikoma per daug draudimų, pvz., varžomas leidimas naudotis dušu, klausyti muzikos, išvykti su lankytojais už skyriaus ribų. Tuo tarpu kaip geras emocijas sukeliančius aplinkos faktorius pacientai minėjo gražią gamtą ir prižiūrėtus gėlynus ligoninės teritorijoje (6 pav.).

IŠVADOS

1. Beveik visų ligoninės darbuotojų nuomone įvairios paslaugos pacientams teikiamos laiku ir pakankamai greitai, o dešimtadalis pacientų mano, kad paslaugos nesuteikiamos laiku. Dažniausiai pacientai nepatenkinti nepakankamai greitai skiriamomis ir teikiamomis psichologo, sutrikimo diagnozavimo ir socialinių problemų sprendimo paslaugomis.

2. Pacientai dažniau nei darbuotojai įsitikinę, kad su jais ir jų artimaisiais nesitariama ir nebendradarbiaujama skiriant ir teikiant įvairias paslaugas ligoninėje. Taip apie bendradarbiavimą teikiant įvairias paslaugas mano 7-17 procentų pacientų ir 3-7 procentai darbuotojų.

3. Tik keletas specialistų blogai įvertino ligoninėje teikiamų paslaugų kokybę, šios grupės tiriamieji mano, kad nėra kokybiškos priėmimo į ligoninę ir laisvalaikio bei užimtumo organizavimo paslaugos. Pacientai dažniau neigiamai vertina teikiamų paslaugų kokybę (5-14 procentų neigiamai vertinančių įvairias

paslaugas), o geriausiai vertina laisvalaikio ir užimtumo organizavimą, ypač išskirdami švietėjišką veiklą, skirtą priklausomybės ligomis sergantiems asmenims.

4. Specialistai kiek dažniau nei pacientai įsitikinę, kad ligoninėje gaunamos paslaugos patenkina besigydančiųjų poreikius ir lūkesčius, tik vertindami laisvalaikio ir užimtumo organizavimo paslaugą daugiau pacientų nei darbuotojų teigė, kad ši paslauga lūkesčius patenkina. Dauguma pacientų mano, kad esant reikalui vėl pasinaudotų ligoninėje teikiamomis paslaugomis, tačiau ženkliai daugiau šios grupės tiriamųjų nei ligoninės darbuotojų teigia, kad paslaugomis tikrai nesinaudotų (neigiamai atsiliepiančių apie naudojimąsi įvairiomis paslaugomis ateietyje yra 8-16 procentų pacientų ir 1, 5 procento darbuotojų).

5. Ligoninės darbuotojai geriau nei pacientai vertina savo ir kolegų kompetenciją ir profesionalumą, tuo tarpu daugiau pacientų teigia neturintys nuomonės apie kai kurių grupių specialistus, pvz., klinikinių ir funkcinų tyrimų specialistus, gydytojus specialistus (ne psichiatrus), psichologus. Nuomonės apie šiuos specialistus neturi 6-16 procentų darbuotojų ir 9-23 procentai pacientų.

6. Specialistai yra įsitikinę, kad laiku ir pakankamai teikia reikiamą informaciją pacientams, tuo tarpu nemažai pacientų mano, kad gauna mažai informacijos iš gydytojų, padalinių vadovų, psichologų, taip pat yra nepatenkintų nesulaukus informacijos apie jiems atliktų tyrimų rezultatus. Pacientai dažniau kritiškai vertina ir specialistų teikiamų paslaugų efektyvumą ir savalaikiškumą; ypač didelis skirtumas tarp specialistų ir pacientų nuomonės matyti vertinant psichologų bei klinikinių ir funkcinų tyrimų specialistų paslaugas (neigiamai šių specialistų teikiamas paslaugas vertina tik 1 procentas darbuotojų ir daugiau nei dešimtadalis pacientų).

7. Tiek ligoninės darbuotojų, tiek pacientų dauguma sutinka, kad specialistai pagarbiai ir dėmesingai bendrauja su besigydančiais, tačiau ženkliai dalis apklaustos dalyvių šiuo klausimu neturi nuomonės, tai yra jiems su kai kurių grupių specialistais neteko susidurti ir bendrauti. Ypač daug neturinčių nuomonės apie padalinių vadovus, gydytojus specialistus, psichologus, klinikinių tyrimų specialistus – iki 17,8 procentų darbuotojų ir iki 23 procentų pacientų. Didžioji dauguma abiejų grupių apklaustųjų mano, kad specialistų apranga ir išvaizda darbe yra tinkama.

8. Didžiąją dalį pacientų tenkina sudarytos sąlygos lengvai orientotis ligoninėje, tuo tarpu daug mažiau specialistų patenkinti orientavimosi ligoninės

aplinkoje galimybėmis (patenkintų apie 80 procentų pacientų ir tik trečdalis darbuotojų). Blogiausiai abiejų apklausos dalyvių grupių vertinamos sąlygos lengvai orientuotis ligoninės teritorijoje.

9. Ligoninės darbuotojai daug prasčiau nei pacientai vertina ligoninės aplinkos ir patalpų techninę kokybę. Neigiamai šiuos faktorius vertina apie trečdalis darbuotojų ir iki dešimtadalio pacientų. Specialistai nepatenkinti kai kuriais pastatais teritorijoje, nesutvarkytais keliais, apšvietimu, tualetų trūkumu, o pacientai – per mažomis užimtumo studijomis skyriuose, galimybės naudotis elektros prietaisais nebuvimu.

10. Didelė dalis specialistų mano, kad ligoninėje pacientai ir darbuotojai patiria psichologinį smurtą (taip galvoja beveik pusė šios apklaustųjų grupės), o taip manančių pacientų yra keletą kartų mažiau (16 procentų). Apklausos dalyviai linkę galvoti, kad dažniau smurtą patiria ligoninės darbuotojai, o ne pacientai, tuo tarpu priemonių, užtikrinančių saugumą ir mažinančių stresą darbe, nepakanka.

11. Dešimtadalį specialistų įsitikinę, kad ligoninės darbuotojai nepakankamai efektyviai dirba komandiniu principu, tuo tarpu panašūs skaičius pacientų dažniau pastebi prastą pasitikėjimo ir bendradarbiavimo atmosferą tarp pacientų ir darbuotojų, manydami, kad darbuotojai ne visada jais tiki, juos išklauso, kad taikoma per daug draudimų. Taip pat daugiau pacientų nei darbuotojų mano, kad jiems nesudaryta pakankamai galimybių palaikyti ryšius su bendruomene. Taip galvoja dešimtadalį pacientų ir tik 3 procentai darbuotojų.

Literatūra

1. Bagdonas A., Lazutka R., Vareikytė A., Žalimienė L. Skirtingi, bet lygūs visuomenėje ir darbuotėje. Vilnius, 2007.
2. Dembinskas A. Psichiatrija. Vilnius, 2003.
3. Germanavičius A. Šizofrenija sergančių asmenų reabilitacija ir gyvenimo kokybė// Nervų ir psichikos ligos, 2003; 4.
4. Furmonavičius T. Su sveikata susijusios gyvenimo kokybės tyrimų metodologiniai aspektai. Medicina. Kaunas, 2004; 40(6).
5. Kardelis K. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Kaunas, 2002.
6. Kovac M., Goštautaitė Midttun N. Požiūriai ir gyvenimo kokybė psichiatrijoje. Psichiatrijos žinios, 2005; 3.
7. Lietuvos Respublikos Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas. 1995; I:924.
8. Pabedinskaitė A. Kiekybiniai sprendimų metodai. Vilnius, 2005.
9. Pukėnas K. Sportinių tyrimų duomenų analizė SPSS programa. Kaunas, 2005.
10. Pūras D., Germanavičius A., Povilaitis R., Dervinytė-Bongarzoni A. Visuomenės psichikos sveikata. Mokomoji knyga. Vilnius: Vilniaus universitetas, 2005.

11. Tarptautinė funkcionavimo, neįgalumo ir sveikatos klasifikacija. Vilnius, 2003.

12. Tidikis R. Socialinių mokslų tyrimų metodologija. Vilnius, 2003.

EVALUATION OF THE QUALITY OF DELIVERED SERVICES, SPECIALISTS' PERFORMANCE AND ENVIRONMENTAL FACTORS AT REPUBLICAN VILNIUS PSYCHIATRIC HOSPITAL

Valentinas Mačiulis, Alina Stigienė, Alma Buginytė, Fausta Margarita Mickienė

Summary

Key words: psychiatrics, hospital treatment, specialists, patients, quality of delivered services.

Medical staff in Republican Vilnius Psychiatric Hospital, acting as deliverers of psychiatric services to patients, and striving to enhance the quality of treatment and the trust in institution, performed an investigation to learn how much their activities meet patients' needs and expectations. The project was carried out in 2009-2010. Opinions of the staff and patients about the availability, timeliness and efficacy of services, the professional and communicative competence of staff, contacts with patients and their families, also about the safety and comfort of the environment were accumulated.

The aim of the study was to analyze the quality of services and activities, adaptation of the surroundings and the psychological atmosphere.

Methodology: Opinion pool by questionnaires according to subjects and objectives:

1. Evaluation of the services delivered;
2. Evaluation of the competence and communicational behaviour of medical staff;
3. Evaluation of the hospital surroundings and psychological atmosphere;
4. Sociodemography of respondents.

The sample consisted of 200 inpatients and 200 workers of the hospital. General group of patients staying at RVPH and various specialists.

Results: The staff believes their services are delivered to patients in proper time and without delay, in accordance to quality standards and patients' needs and expectations, with respect and consideration for patients. Specialists are not always satisfied with the hospital premises and technical equipment. 45% of workers pointed out psychological and physical abuse experienced by patients and especially staff.

10% of patients think they do not receive services in due time and quickly. As many again are dissatisfied with shortage of communication while being attended. The services do not match expectations of 8-16% patients, so they would not use them again. The surroundings and the technical quality of accommodation meet patients' wishes, however the proper atmosphere of treatment suffers from lack of trust and communication between staff and patients.

Conclusions: There is difference of opinions between staff and patients about the quality of services, specialists and environment factors. The quality of services is evaluated higher by specialists, while patients are more satisfied with psychological atmosphere and surroundings.

Correspondence to: a.buginyte@rvpl.lt

Gauta 2011-11-11