SVEIKATOS MOKSLAI
ISSN 1392-6373
2013, 23 tomas, Nr.1, p. 149-154
doi:10.5200/sm-hs.2013.027


# SLAUGOS KOKYBĖS GERINIMO GALIMYBĖS MIESTO LIGONINĖJE

**Geriuldas Žiliukas, Danguolė Drungilienė, Rima Užkurėlytė, Ligija Švedienė**
*Klaipėdos universitetas*

**Raktažodžiai:** sveikatos priežiūros kokybė, pacientų požiūris, slaugos kokybė.

***Santrauka***

Gerėjant sveikatos priežiūros kokybei, didėja pacientų reiklumas medikams ir sveikatos priežiūros organizacijoms. Nuolatinis kaštų augimas ir išteklių ribotumas verčia ieškoti naujų šių problemų sprendimų galimybių. Nepakankama sveikatos priežiūros įstaigos vadovybės kompetencija sveikatos priežiūros kokybės vadybos klausimais bei žema personalo motyvacija lemia pacientų ir personalo nepasitenkinimą teikiamomis paslaugomis. Atliktas pacientų nuomonės tyrimas, pacientų apklausai naudotas Tarptautinis Picker instituto (Picker institute Europe) sudarytas klausimynas. Apklausti 138 pacientai, kurie pagal savo charakteristikas reprezentavo visus X ligoninėje per metus gydytus pacientus. Tyrimo duomenų analizei naudotos Microsoft Office Excel 2010 ir SPSS Statistics 17,0 versijos programos. Tyrimo metu paaiškėjo, kad bendrą slaugos kokybę ligoninėje didžioji dalis pacientų (78,7 proc.) įvertino labai gerai arba gerai. Dauguma pacientų yra patenkinti ligoninės teikiamomis paslaugomis. Teigiamai pacientų nuomonei apie slaugos kokybę ligoninėje įtakos turėjo pacientų glaudus bendravimas su medikais, suteiktos informacijos apie jų sveikatos būklę ir gydymą aiškumas, personalo parodyta pagarba nulėmė pasitikėjimą medikais. Nors pacientai buvo aktyviai įtraukiami į gydymo procesą, apie trečdalis jų nedalyvavo priimant sprendimus dėl sveikatos būklės ar gydymo; kas penktas planine tvarka hospitalizuotas pacientas neturėjo galimybių pasirinkti gydymo įstaigą. Daugiau nei pusė tyrime dalyvavusių pacientų neturėjo galimybės pasirinkti gydančio gydytojo, arba jie nežinojo apie tokią galimybę. Paciento žinių gerinimas bei teisinių žinių tobulinimas sudaro prielaidas sveikatos priežiūros paslaugų kokybės gerinimui.

**Įvadas**

Sveikatos priežiūros kokybė, jos užtikrinimas bei nuolatinis gerinimas tampa daugelio valstybių kasdienine praktika. Ypatingas dėmesys skiriamas pacientų saugai ir sveikatos priežiūros prieinamumui, tęstinumui, veiksmingumui, efektyvumui bei kitiems komponentams. Sveikatos priežiūros įstaigos dirba konkurencingoje rinkoje. Įstaiga ar padalinys ateityje nepajėgs egzistuoti, jei nenorės ar nepajėgs išlaikyti ir gerinti pacientams teikiamų paslaugų kokybės [1,2].

Didėjantis pacientų reiklumas medikams ir sveikatos priežiūros organizacijų siekimas užtikrinti kokybiškesnę ir tinkamesnę sveikatos priežiūrą, didėjantis sveikatos priežiūros sistemų ir organizacijų galimybių neatitikimas pacientų lūkesčiams, nuolatinis kaštų augimas ir išteklių ribotumas verčia ieškoti naujų šių problemų sprendimo būdų. Aukšta sveikatos priežiūros paslaugų kokybė padeda organizacijoms išlikti, vystytis, išlaikyti esamus pacientus.

Ligoninės yra vienos iš svarbiausių sveikatos sistemos grandžių - čia teikiamos aukščiausios kokybės ir sudėtingiausios diagnostikos bei gydymo procedūros. Čia nuolat analizuojama, kas padaryta siekiant sveikatos priežiūros reformos tikslų: įvertinama, kokios yra problemos ir ieškoma galimybių kaip jas spręsti. Sprendžiant sveikatos apsaugos organizavimo klausimus svarbios pacientų bei medikų apklausos, kurių metu išaiškėja aktualiausios problemos, gerinant sveikatos priežiūros kokybę.

Pastarąjį dešimtmetį ypač domimasi sveikatos priežiūros paslaugų kokybe, suteikiant galimybę patiems pacientams išreikšti savo nuomonę. Pacientų apklausos padeda gydymo įstaigoms kryptingai tobulinti teikiamų paslaugų kokybę [3]. Susiformavus atitinkamo lygio konkurencijai sveikatos priežiūros paslaugų rinkoje, šis paslaugų kokybės vertinimo būdas taps dar reikšmingesnis. Pacientų lūkesčių tenkinimo įvertinimas leidžia sveikatos priežiūros įstaigos vadovams bei visam personalui nustatyti, ar paslaugos tenkina pacientų poreikius, leidžia išsiaiškinti dalykus, kuriais pacientai labiausiai nepatenkinti. Šio įvertinimo pagrindu tobulinama bei gerinama teikiamų paslaugų


Adresas susirašinėti: Danguolė Drungilienė el. p. drungiliene@gmail.com

kokybė. Taip pat svarbu žinoti, kaip savo profesionalumą vertina patys medikai. Tai vienas iš sveikatos priežiūros kokybės rodiklių. Medikų darbas atsakingas, jie darbe ne visada patiria teigiamų emocijų, ir jų pastangos ne visada būna tinkamai įvertinamos ne tik pinigine išraiška, bet ir karjeros perspektyva darbe. Tai ypač aktualu vertinant slaugytojų veiklą sveikatos priežiūros paslaugų gerinimo aspektu, nes tyrimais nustatyta [4,5], kad daugiau nei 50 proc. sveikatos priežiūros paslaugų teikia slaugytojai, todėl be šių specialistų sutriktų visa sveikatos priežiūros sistema. Šiuo metu Lietuvoje slaugos mokslas yra labiausiai besikeičiantis iš visų biomedicinos mokslo krypčių. Vystantis medicinos mokslui, tobulėjant medicinos technikai, intensyvėjant gydymo procesui, tobulėja ir sparčiai progresuoja slaugymas, keičiasi požiūris į slaugą, kuri jau tapo atskira mokslo kryptis. Slaugytojų veikla buvo pakankamai analizuota kompetencijų bei motyvacijos darbui aspektu [6-8]. Mažiau dėmesio skirta slaugos rezultatų vertinimui ir slaugos kokybės užtikrinimui. Tai sąlygota to, kad stinga geros praktikos pavyzdžių, slaugos dokumentavimo standartų, kas neigiamai atsiliepia pacientų priežiūrai. Lietuvos sveikatos priežiūros įstaigos ieškojo ir tebeieško būdų, kaip išlikti siaurėjančioje medicinos paslaugų teikėjų rinkoje, esant nelygiavertėms konkurencinėms sąlygoms. Visi sveikatos paslaugų teikėjai suinteresuoti gerinti teikiamų paslaugų kokybę, užtikrinti pacientų saugą, gerinti įstaigos įvaizdį, numatyti veiklos procesų tobulinimo galimybes bei išlaikyti nuoseklų požiūrį, naudojant visuotinai pripažintus ir priimtinus kokybės užtikrinimo standartus. Tačiau pavienis jų naudojimas be reikiamo išankstinio komandos vadybinio pasirengimo ne visada duoda sveikatos priežiūros įstaigai laukiamų rezultatų [9,10].

**Darbo tikslas -** išanalizuoti slaugos kokybės gerinimo galimybes miesto ligoninėje.

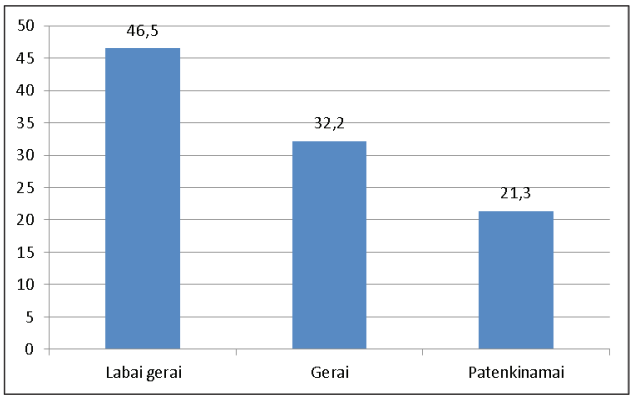
**Tyrimo metodika**

Pacientų anketinė apklausa vyko X ligoninėje 2012 metais. Buvo apklausti 138 pacientai. Apklausoje dalyvavo terapinio profilio, pilvo ir bendrosios chirurgijos, ausų, nosies, gerklės ir infekcinių ligų skyrių bei ginekologijos skyriaus pacientai. Pacientų apklausai naudotas Tarptautinis Picker instituto (Picker institute Europe) sudarytas klausimynas. Šios anketos klausimai yra orientuoti į septynias pagrindines, pacientų lūkesčius atitinkančias sritis: sveikatos priežiūros koordinavimas ir nuoseklumas, pagarbus ir orus gydymas, pacientų įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą, gydytojai (konfidencialumas, pasitikėjimas, informacija, atsakymai į klausimus), slaugos darbuotojai (konfidencialumas, pasitikėjimas, informacija), švara ir higiena, skausmo kontrolė. Anketą sudarė 27 klausimai, iš kurių 23 uždaro, 2 kombinuoto tipo bei 3 klausimai sudaryti pagal Likerto skalę. Klausimais, sudarytais pagal Likerto skalę, siekta nustatyti pacientų požiūrį į gydymą ir priežiūrą bei nuomonę apie priežiūrą operacijos ir pooperaciniu metu. Tyrimo duomenys statistiškai apdoroti naudojant Microsoft Office Excel 2010 ir SPSS Statistics 17,0 versijos programas. Statistiniams ryšiams tarp kintamųjų vertinti naudotas susijusių požymių chi-kvadrato ($\chi^2$) kriterijus ir Spearman'o koreliacijos koeficientas. Nepriklausomoms imtims palyginti naudotas Mann Whitney U testas ir $\chi^2$ kriterijus. Statistinei analizei pasirinktas 0,05 statistinio reikšmingumo lygmuo (p).

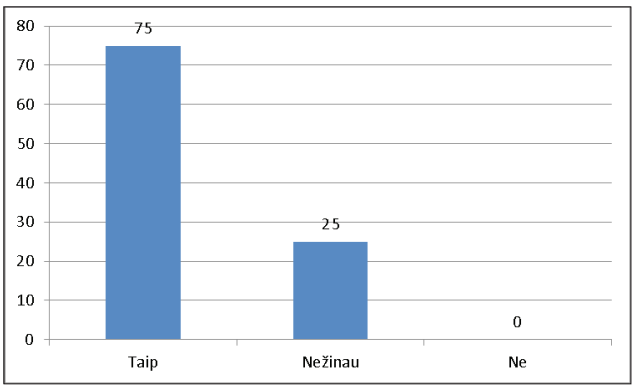
Tyrimas realizuotas laikantis tyrimo etinių aspektų: anonimiškumo, savanoriškumo, pagarbos, privatumo bei konfidencialumo principų.

**Rezultatai ir jų aptarimas**

Siekiant geresnės slaugos kokybės, reikalingas nuolatinis šių slaugos paslaugų vertinimas. Slaugos rezultatų vertinimas siejamas su asmens sveikatos priežiūros paslaugų




**1 pav.** Bendras paslaugų vertinimas (proc.)




**2 pav.** Rekomendacijos artimiesiems rinktis šią ligoninę (proc.)

**1 lentelė.** Ryšys tarp dalies pagrindinių vertinimo charakteristikų ir kokybės kriterijų pacientų požiūriu (Spearmen'o koreliacijos koeficientai ($r_s$), statistinis reikšmingumas (p)

| Kokybės kriterijai | Pagrindinės vertinimo charakteristikos | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Bendras kokybės vertinimas | | Rekomendacija gydytis šioje ligoninėje | |
| | $r_s$ | p | $r_s$ | p |
| **I. Personalo ir pacientų bendravimas:** | | | | |
| Suprantami gydytojų atsakymai | 0,193* | 0,032 | 0,392** | 0,000 |
| Suprantami slaugytojų atsakymai | 0,195* | 0,029 | 0,258** | 0,004 |
| Informacijos kiekis | 0,353** | 0,000 | 0,363** | 0,000 |
| Dėmesys bendravimui | - | - | 0,282** | 0,001 |
| Privatumas kalbant apie sveikatos būklę | 0,213* | 0,017 | 0,221* | 0,013 |
| Privatumas slaugos procedūrų metu | 0,301** | 0,001 | 0,283** | 0,001 |
| Pasitikėjimas slaugytojomis | 0,261** | 0,003 | 0,270** | 0,002 |
| **II. Sveikatos priežiūros paslaugų koordinavimas ir nuoseklumas** | | | | |
| Galimybė pasirinkti gydytoją | 0,206** | 0,021 | 0,187* | 0,037 |
| Skubi pagalba stacionare | 0,202* | 0,24 | - | - |
| **III. Pacientų įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą** | | | | |
| Pacientų galimybė dalyvauti gydymo procese | 0,333** | 0,000 | 0,181* | 0,044 |
| Artimųjų galimybė dalyvauti gydymo procese | 0,199* | 0,026 | - | - |
| **IV. Skausmo kontrolė** | | | | |
| Skausmo palengvinimas | 0,192* | 0,032 | 0,035 | - |
| **V. Fizinė aplinka** | | | | |
| Triukšmas nakties metu | 0,222* | 0,013 | 0,347** | 0,000 |
| Patalpų švara | 0,208* | 0,019 | - | - |
| Maistas | 0,213* | 0,17 | 0,197* | 0,027 |
| **VI. Išrašymas iš ligoninės** | | | | |
| Išrašymo delsimas | - | - | -0,192* | 0,031 |

** statistiškai reikšminga, kai reikšmingumo lygmuo p=0,05*
*** statistiškai reikšminga, kai reikšmingumo lygmuo p=0,01*

kokybe ir kaina bei abiejų jų pusiausvyra. Savo ruožtu geriausiai slaugos paslaugų kokybę gali vertinti jų vartotojai – pacientai. Paciento nuomonė gali ir privalo būti naudojama kaip priemonė medicinos įstaigos darbui vertinti, todėl apklausos metu teirautasi, kaip pacientai apskritai vertina teikiamų paslaugų kokybę, paaiškėjo, kad beveik pusė pacientų (46,5 proc.) ją vertina labai gerai, beveik trečdalis (32,2 proc.) – gerai ir beveik penktadalis (21,3 proc.) – patenkinamai (1 pav.). Matome, jog pacientai yra patenkinti ligoninės teikiamomis paslaugomis.

Bendrą sveikatos priežiūros kokybės vertinimą padėjo atspindėti du klausimai – paciento nuomonė apie suteiktų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę ligoninėje ir paciento rekomendacijos savo artimiesiems gydytis šioje ligoninėje. Trys ketvirtadaliai (75 proc.) apklaustųjų ateityje rekomenduos artimiesiems rinktis šią ligoninę, tačiau ketvirtadalis (25 proc.) šiuo klausimu nuomonės neišreiškė (2 pav.). Statistiškai reikšmingų skirtumų tarp pacientų dėl bendrų kokybės vertinimų ir dėl rekomendacijos gydytis šioje ligoninėje priklausomai nuo amžiaus ir lyties nenustatyta.

Analizavome, kiek kiekvienas paslaugos kokybės kriterijus turėjo įtakos pagrindinėms vertinimo charakteristikoms. Kokybės kriterijų sąsajos su sveikatos priežiūros kokybės pagrindinėmis charakteristikomis, nustatytos pagal Spearmen'o koreliacijos koeficientus (1 lentelė). Tyrimo metu paaiškėjo, kad pagrindinių paslaugų kokybės charakteristikų vertinimas rodo, kad daugiausia joms įtakos turėjo pacientų nuomonė apie jų bendravimą su medicinos personalu. Remiantis koreliacinės analizės duomenimis, stipriausias ir reikšmingiausias koreliacinis ryšys nustatytas tarp informacijos kiekio apie jų sveikatos būklę ir bendrojo kokybės vertinimo ($r_s = 0,353$; $p < 0,01$) pacientams ir suteiktos informacijos kiekio, ir pacientų noro rekomenduoti gydytis šioje ligoninėje ($r_s = 0,363$; $p < 0,01$). Informacija pacientui nagrinėjamoje įstaigoje pateikiama atsižvelgiant į amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus, slaugytojai pakankamai aiškiai ir suprantamai pacientams suteikia informaciją apie jų gydymą ir sveikatos priežiūrą. Daugiau nei pusė pacientų (52,3 proc.) mano, kad jiems

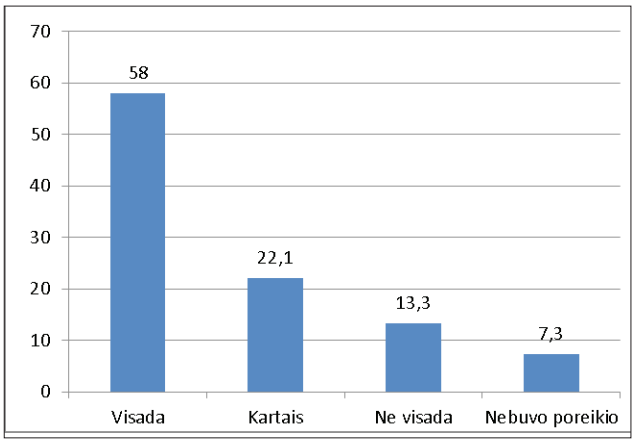
suteikta pakankamai informacijos apie jų gydymą ir sveikatos būklę, daugiau nei ketvirtadalis (29,1 proc.) nurodo, jog gauna daug informacijos iš medicinos personalo. Pabrėžiamas slaugytojų pranašumas, lyginant su kitais specialistais, paciento slaugos rezultatų įtakai ir vertinimui: slaugytojai yra arčiausiai paciento, užmezgę empatinį tiesioginį ryšį, susipažinę su pradine jo sveikatos būkle, būdo savybėmis ir poreikiais, vertybėmis ir lūkesčiais [11]. Dauguma respondentų (58 prc.) visada gaudavo reikiamos informacijos apie sveikatos priežiūrą, penktadalis (22,1 proc.) – kartais; daugiau nei dešimtadalis (13,32 proc.) tiriamųjų nurodė, kad ne visada gaudavo pakankamai informacijos iš slaugytojų (3 pav.). Pakankamai gavę informacijos apie savo gydymą ir sveikatos būklę pacientai linkę geriau vertinti suteiktų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę bei dažniau rekomenduoti gydytis šioje ligoninėje savo artimiesiems, pažįstamiems.

Pacientų buvo teirautasi, ar slaugytojai skyrė pakankamai dėmesio bendravimui su jais. Stiprus koreliacinis ryšys nustatytas tarp pakankamo bendravimo su pacientu ir rekomendacijos gydytis šioje ligoninėje ($r_s = 0,282$; $p < 0,01$). Daugiausia pacientų (62,4 proc.) nurodė, jog jiems visada buvo skiriamas pakankamas dėmesys bendravimui, beveik penktadaliui (21,2 proc.) kartais pritrūkdavo slaugytojų dėmesio (4 pav.). Likusi pacientų dalis įvertino, kad buvo per mažai bendraujama su slaugytojais, arba pacientui nebuvo poreikio bendrauti daugiau, nei reikia. Atliktas tyrimas parodė, kad pasitikėjimas slaugytojais – yra neatsiejamas bendrojo kokybės vertinimo dalis. Remiantis tyrimo duomenimis, egzistuoja pakankamai stiprus ryšys tarp pasitikėjimo slaugytojomis ir bendrojo paslaugų kokybės vertinimo ($r_s = 0,261$; $p < 0,01$); bei pasitikėjimo slaugytojomis ir pacientų noro rekomenduoti artimiesiems gydytis šioje ligoninėje ($r_s=0,270$; $p < 0,01$). Nustatyta, kad dauguma pacientų (69,3 proc.) pasitiki juos prižiūrinčiais slaugytojais ir tik nedidelė dalis pacientų (atitinkamai 22,2 proc. ir 8,5 proc.) nevisada pasitikėjo slaugytojais arba jiems nebuvo poreikio jais pasitikėti.

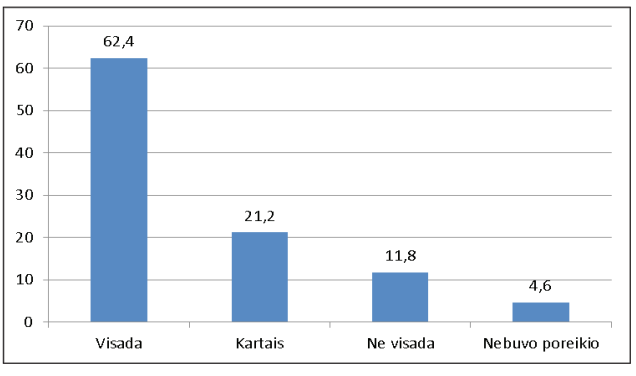
Ligonių poilsis bei skyrių, palatų komfortas sudaro galimybę slaugos paslaugų vartotojams suteikti didesnę galimybę kelti pacientų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis lygį. Tyrimo metu buvo siekta sužinoti, ar respondentus vargino naktimis keliamas triukšmas. Daugumą pacientų (78,3 proc.) esamas triukšmas nakties metu nevargino, o penktadalį (20,9 proc.) vargino kitų pacientų triukšmas. Tyrimo rezultatai parodė, jog pacientai, kurių nevargino triukšmas nakties metu, dažniau linkę rekomenduoti gydymo įstaigą savo artimiesiems. Nustatyta labai stipri ir statistiškai reikšminga koreliacija tarp triukšmo nakties metu vertinimo ir pacientų noro rekomenduoti gydytis šioje ligoninėje ($r_s = 0,347$; $p < 0,01$). Kiek silpnesnis ryšys nustatytas tarp triukšmo nakties metu vertinimo ir bendrojo kokybės vertinimo ($r_s = 0,222$; $p < 0,05$).

Siekiant kokybės slaugos profesijoje, laipsniškai pereinama nuo minimalių reikalavimų slaugos kokybei [12,13] iki nepriekaištingos kokybės. Tačiau paskutiniu metu dažnai pasigirstama ir rašoma apie vieną iš aktualiausių sveikatos apsaugos sistemos problemą - papildomus mokėjimus už sveikatos priežiūros paslaugas (medikamentus, priemones). To neišvengta ir nagrinėjamoje įstaigoje. Šiek tiek mažiau nei du penktadaliai (36 proc.) apklaustųjų nurodė, jog turėjo papildomų išlaidų, didžioji dalis (64 proc.) jų neturėjo.

Literatūroje skelbiamos įvairios mokslinės studijos, vertinant sveikatos priežiūros paslaugų kokybę [14]. Remiantis Lietuvoje atliktų tyrimų duomenimis apie pacientų pasitenkinimą gautomis sveikatos priežiūros paslaugomis, ir analizuojant šios apklausos duomenis, pasitvirtino bendra tendencija: stacionare gydyti pacientai gerai vertina jiems




**3 pav.** Slaugytojų teikiama informacija pacientams




**4 pav.** Slaugytojų dėmesingumas

suteiktos priežiūros kokybę [15-17]. Beveik pusė apklausoje dalyvavusių pacientų sveikatos paslaugų kokybę vertina labai gerai, trečdalis – gerai. Didžioji dalis apklaustųjų ateityje rekomenduos artimiesiems rinktis šią ligoninę. Nors apklausos rezultatai rodo, kad respondentai apskritai teigiamai įvertino paslaugų kokybę, tačiau pacientai labai skirtingai vertino atskirus paslaugų kokybės aspektus. Mokslinėje literatūroje, analizuojant pacientų nuomonę apie sveikatos priežiūros paslaugų kokybę, išskirtinis dėmesys skiriamas pacientų ir medikų bendravimui. Tai informacijos teikimas pacientams, pagarbus bendravimas, pasitikėjimas medikais. Nagrinėjamoje įstaigoje slaugytojai pakankamai aiškiai ir suprantamai pacientams suteikiama informacija apie jų gydymą ir sveikatos priežiūrą. Pacientai geriausiai įvertino privatumo užtikrinimą, kalbant apie jų sveikatos būklę, aiškios informacijos suteikimą ir pakankamą jos kiekį. Visi šie veiksniai ir nulėmė pacientų teigiamą bendrąjį kokybės vertinimą. Atliktas tyrimas parodė, kad pasitikėjimas slaugytojais - yra neatsiejamas bendrojo kokybės vertinimo kriterijus. Remiantis tyrimo duomenimis, egzistuoja pakankamai stiprus ryšys tarp pasitikėjimo slaugytojomis ir bendrojo paslaugų kokybės vertinimo bei pasitikėjimo slaugytojomis ir pacientų noro rekomenduoti artimiesiems gydytis šioje ligoninėje.

Pagrindinių paslaugų kokybės charakteristikų vertinimo rezultatai rodo, kad slaugos paslaugų koordinavimo ir nuoseklumo kriterijus neturi didelės įtakos bendrajam kokybės vertinimui ir rekomendacijai gydytis šioje ligoninėje. Stipriausias koreliacinis ryšys nustatytas tarp galimybės pasirinkti gydytoją ir bendrojo kokybės vertinimo. Labai svarbus kokybės vertinimo kriterijus - pacientų įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą. Tyrimo metu nustatyta, kad pacientai turėjo galimybę dalyvauti savo gydymo ir slaugos procese, galėjo tartis su medikais dėl tolesnio gydymo ir priežiūros. Bendrajam paslaugų kokybės vertinimui ir rekomendacijai gydytis šioje ligoninėje turėjo įtakos ir pacientų fizinės aplinkos komfortas. Patalpos buvo pakankamai švarios, maistas geras, pacientų nakties metu nei personalo, nei kitų pacientų keliamas triukšmas nevargino. Veiksminga skausmo kontrolė rodo humanišką paciento priežiūrą ir aukštą jos kokybę, beveik visi pacientai (92,1 proc.) jautė, kad personalas padarė viską, kad numalšintų jiems skausmą. Tačiau minėtoje įstaigoje egzistuoja papildomi mokesčiai, susiję su gydymu bei priežiūra. Dalis pacientų turėjo tokių išlaidų. Akivaizdu, jog X ligoninės atlikta pacientų apklausa negali atskleisti visos vykdomos slaugos paslaugų kokybės gerinimo galimybių, todėl tyrimas bus pratęstas atliekant ligoninės medikų apklausą.

**Išvados**

1. Tyrimo rezultatai parodė, kad bendrą slaugos paslaugų kokybę ligoninėje didžioji dalis pacientų (78,7 proc.) įvertino labai gerai arba gerai: pacientai yra patenkinti ligoninės teikiamomis paslaugomis ir didžioji dalis (75 proc.) rekomenduotų gydytis šioje ligoninėje kitiems.

2. Teigiamą pacientų nuomonę dėl slaugos paslaugų kokybės nulėmė tai, kad šios ligoninės pacientai glaudžiai bendravo su medikais: buvo aiškiai suteikta informacija apie jų sveikatos būklę, gydymą, personalas rodo pagarbą, o pacientai pasitikėjo juos gydžiusiais ir slaugančiais medikais.

3. Koreguotina sritis – pacientų dalyvavimas gydymo ir slaugos procese. Beveik trečdalis respondentų nedalyvavo sprendime dėl savo sveikatos būklės ar gydymo priėmimo (neturėjo galimybių arba nenorėjo). Kas penktas planine tvarka hospitalizuotas pacientas neturėjo galimybės pasirinkti gydymo įstaigą, daugiau nei pusė neturėjo galimybės pasirinkti gydančio gydytojo arba jie nežinojo apie tokią galimybę. Paciento gebėjimai pasinaudoti savo teisėmis sudaro vadybines prielaidas tobulinti sveikatos priežiūros paslaugų kokybę.

**Literatūra**


1. Lietuvos sveikatos programa 2005-2010; patvirtinta LR Sveikatos apsaugos ministro 2004 m. rugsėjo 14 d. įsakymu Nr. V-642, *Valstybės žinios*, 2004; 144-5268.
2. LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas. Nr. I-1562. Vilnius, 1996 10 03.
3. Hendriks Aaj, Oort Fj, Vrielink M, Smets E. Reliability and validity of the satisfaction with hospital care questionnaire. Int J Qual Health Care 2002; 14(6):471-82.
4. Drungilienė D., Slatvickaja N., Žiliukas G. Slaugos paslaugų atitiktis opioidinės priklausomybės pacientų lūkesčiams. *Sveikatos mokslai*. 2011; 21( 7): 196-201.
5. Čiplienė M, Istomina N. Slaugos intensyvumo skalės naudojimas tobulinant slaugos kokybės valdymą. *Sveikatos mokslai*, 2007; 1(48):643-49.
6. Gilienė, E. Slaugytojo pasitenkinimas darbu. Slauga: Mokslas ir praktika, 2005; 5:4-5.
7. Žydžiūnaitė V. Slaugytojų kompetencijų charakteristikos: edukologijos ir slaugos požiūriai. *Sveikatos mokslai*. 2002; 4(20). ISSN 1392-6373.
8. Riklikienė O, Šeškevičius A. Skausmo kontrolės slaugos rezultatų kriterijų reikšmingumas ir sąsajos su slaugytojų veikla. *Medicina*, 2010. 46, p. 54-62.
9. Janušonis V, Popovienė J.Kokybės sistemos: kūrimas ir valdymas sveikatos apsaugos organizacijose. Klaipėda, 2004.
10. Ruževičius J. Kokybės vadybos metodai ir modeliai. Vilnius: Vilniaus universitetas, 2007.
11. Prevost S. Outcomes management. Series on Nursing Administration, 1993; (5)39-49.

12. Glen S. Emotional and Motivational Tendencies: the key to quality nursing care? Nursing Ethics, Jan 98.ISSN 0969-7330.
13. Kobs A. Nursing Quality improvement? Nursing Management, Jun 97. ISSN 0744-6314.
14. Pettersen Ki, Veenstra M, Guldvog B, Kolstad A. The patient experiences questionnaire: development, validity and reliability. *Int J QualHealth Care*2004;16(6):453-63.
15. Aniulienė R, Nadišauskienė R, Blaževičienė A. Paslaugų kokybė pacienčių ir medikų požiūriu universitetinės ligoninės moterų konsultacijoje. *Lietuvos akušerija ir ginekologija.* 2006; 3(13).
16. Brogienė D. Pacientų teisės į kokybišką sveikatos priežiūros paslaugą ir žalos atlyginimo sveikatai atlyginimą: daktaro disertacija,Vilnius, 2010.
17. Bučiūnienė I, Petkinis J, Milašauskienė Ž. Ligoninės medicinos personalo ir pacientų vertinimai apie medikų ligoninėje teikiamas paslaugas. *Medicina*, Kaunas, 2004; 40(3):272.

**POSSIBILITIES OF IMPROVING THE CARE QUALITY IN A CITY HOSPITAL**

**G. Žiliukas, D. Drungilienė, R. Užkurėlytė, L. Švedienė**

Key words: health care quality, patients' point of view, quality of care.

Summary

As the quality of health care is getting better, patients' demands for medics and health care organizations are getting higher. The permanent growth of costs and limited resources force to look for new possibilities of problem solving. Insufficient capacity of the leaders of a health care institution in matters of health care management and low motivation of the personnel leads to dissatisfaction by the provided services to patients and personnel. There was a patient opinion research made, a Picker Institute Europe questionnaire was used for the survey. 138 patients were interviewed, who, by their characteristics, represented all patients, treated in Hospital X all year round. Microsoft Office Excel 2010 and SPSS Statistics version 17.0 programs were used for the analysis of research data. During the research, it emerged that the majority of patients (78,7 percent) rated the conditions of care in the hospital as very good or good. Most of patients are satisfied with provided services of the hospital. Positive opinion of the patients on the care quality in the hospital was influenced by close communication with medics, providing clear information about their health situation and treatment, the respect shown by the personnel determined the trust in medics. Although, patients were actively involved in the treatment process, about one third of them did not participate in making decisions about their health situation or treatment; every fifth hospitalized patient by a planned order did not have an ability to choose a treatment institution. More than a half of patients, who participated in the research, did not have an opportunity to choose their doctor, or did not know about this opportunity. The development of patient's and juridical knowledge creates preconditions to improve the quality of health care services.

Correspondence to: drungiliene@gmail.com

Gauta 2013-01-08