

## PIRMINĖS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGŲ PASIRINKIMO MOTYVAI KAUNO MIESTE

Inga Krajauskaitė<sup>1</sup>, Daina Krančiukaitė-Butylkinienė<sup>2,3</sup>

<sup>1</sup>Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Medicinos akademijos Medicinos fakultetas,

<sup>2</sup>Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Medicinos akademijos Šeimos medicinos klinika,

<sup>3</sup>Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Medicinos akademijos Kardiologijos institutas

**Raktažodžiai:** įstaigų pasirinkimo motyvai, viešosios gydyimo įstaigos, privačios gydyimo įstaigos.

### Santrauka

Tyrimas atliktas 2017 m. Tyrime dalyvavo 9 Kauno miesto pirminės asmens sveikatos priežiūros centrai. Anoniminės anketos apklausos būdu atsitiktinai apklausti 18 metų ir vyresni 374 pacientai (265 moterys ir 109 vyrai), besikreipiantys į šeimos gydytoją. Tyrimui atrinkti asmenys suskirstyti į 2 grupes pagal gydyimo įstaigą: besigydantys viešosiose (194 asmenys) ir privačiose (182 asmenys) pirminės sveikatos priežiūros įstaigose. Nustatyti ir palyginti duomenys apie dabartinę gydyimo įstaigą, jos pasirinkimo, keitimo motyvai. Duomenų statistinė analizė atlikta naudojant statistinių programų paketą (SPSS Version 24.0 for Windows) ir MS Excel. Skirtumas tarp grupių vertintas taikant  $\chi^2$  testą. Skirtumas laikytas statistiškai reikšmingu, kai  $p < 0,05$ .

Dažniausi pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos pasirinkimo motyvai privačiose ir viešose gydyimo įstaigose – patogumas atvykti (65,2 proc.), kokybiškos paslaugos (39,8 proc.) ir malonus personalas (21,7 proc.). Didžioji dauguma (77,3 proc.) rekomenduotų jų lankomą gydyimo įstaigą savo artimiesiems, draugams.

Dažniausi pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos pasirinkimo motyvai buvo patogumas atvykti, kokybiškos paslaugos ir malonus personalas. Dauguma rekomenduotų savo gydyimo įstaigą artimiesiems, draugams.

### Įvadas

Teisę į sveikatą ir jos priežiūrą turi kiekvienas žmogus [1]. Svarbiausia sąlyga įgyvendinti šią teisę: sveikatos prie-

žiūros (SP) prieinamumas kiekvienam piliečiui, nepriklausomai nuo amžiaus, tautybės, gyvenamosios vietos, statuso bei kitų veiksnių [2]. Vienas pagrindinių sveikatos priežiūros sistemos tikslų – tai optimalus pacientų poreikių tenkinimas. Pacientų poreikiais turi rūpintis visi SP įstaigų darbuotojai bei siekti pritraukti kuo daugiau paslaugų vartotojų [3]. Visuotinai pripažinta, kad būtent pacientas turi vertinti, ar SP sistema orientuota į jo poreikius, o paciento lūkesčių įgyvendinimas Pasaulio sveikatos organizacijos (PSO) pripažintas vienu svarbiausių SP sistemos funkcionavimo rodiklių [4].

Per pastarąjį dešimtmetį Lietuvoje reguliariai atliekami tyrimai siekiant nustatyti veiksnius, lemiančius SP gydyimo įstaigos pasirinkimą lemiančius veiksnius ir motyvaciją renkant pirminę asmens SP įstaigą [5, 6]. Reguluojant SP rinką, labai svarbu įvertinti kintančius veiksnius, lemiančius vartotojų pasirinkimą naudotis tiek privačiomis SP įstaigų paslaugomis, tiek viešosiomis. Šie tyrimai yra reikalingi, norint objektyviau įvertinti vykstančius pasikeitimus pirminėse asmens SP įstaigose, atskleisti silpnesnes veiklos sritis, sudaryti sąlygas konkuruoti tarpusavyje bei pagerinti teikiamų paslaugų kokybę.

**Šio tyrimo tikslas** – nustatyti gydyimo įstaigos pasirinkimo ir keitimo motyvus Kauno miesto pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigose.

### Tiriamųjų kontingentas ir tyrimo metodai

Tyrimė dalyvavo 9 Kauno miesto pirminės asmens SP centrai: 4 viešosios (VšĮ Kauno Dainavos poliklinika, VšĮ Kauno Kalniečių poliklinika, VšĮ Kauno Centro poliklinika, VšĮ Kauno Šilainių poliklinika) ir 5 privačios („Vita Longa“ šeimos klinika, „Saulės“ šeimos medicinos centras, Šeimos ir odontologijos klinika „Signata“, „Ave Vita“ šeimos klinika, Šiaurės šeimos medicinos centras „Medgintras“) gydyimo įstaigos. Pirminės asmens SP centrai pasirinkti pagal prisirašusių pacientų skaičių. Anoniminė anketinė pacientų apklausa

buvo atliekama 2017 m. Apklausti į šeimos gydytojus šiuo laikotarpiu besikreipiantys atsitiktinai parinkti 18 metų ir vyresni 374 pacientai. Atlikti tyrimą gautas LSMU Bioetikos leidimas (2017-06-21, nr. BEC-MF-471). Tyrimui atsitiktinai atrinkti asmenys suskirstyti į 2 grupes pagal gydymo įstaigą: besigydantys viešosiose (194 asmenys) ir privačiose (182 asmenys) pirminės sveikatos priežiūros įstaigose. Klausimyną sudrė socialiniai ir demografiniai duomenys (lytis, amžius, išsilavinimas, socialinė padėtis), klausimai apie pirminę SP įstaigą, jos pasirinkimo, keitimo motyvai. Duomenų statistinė analizė atlikta naudojant statistinių programų paketą (SPSS Version 24.0 for Windows) ir MS Excel. Skirtumas tarp grupių vertintas taikant  $\chi^2$  testą. Skirtumas laikytas statistiškai reikšmingu, kai  $p < 0,05$ .

### Rezultatai

Iš visų tyrime dalyvavusių asmenų ( $n=374$ ) daugiau nei pusę sudarė moterys (70,9 proc.,  $n=265$ ). Pagal amžiaus grupes respondentai pasiskirstė gana tolygiai, daugiausia atsakiusių buvo 18–30 metų (21,9 proc.,  $n=82$ ) ir 31–40 metų (17,9 proc.,  $n=67$ ) asmenys. Apie trečdalį tyrimo dalyvių buvo įgiję aukštąjį universitetinį išsilavinimą (35,3 proc.,  $n=132$ ), mažesnis skaičius – vidurinį išsilavinimą (27,8 proc.,  $n=104$ ). Didžioji dalis respondentų buvo darbininkai (40,6 proc.,  $n=152$ ), o tarnautojų – dvigubai mažiau (20,6 proc.,  $n=77$ ). Iš visų tyrimo dalyvių ( $n=374$ ) 51,9 proc. (194) sudarė besigydantys viešosiose pirminės asmens SP įstaigose, o 48,1 proc. ( $n=180$ ) – privačiose pirminės asmens SP įstaigose.

Tiriamųjų teirautasi apie lankymosi laikotarpį dabartinėje gydymo įstaigoje. Apie pusę atsakiusių teigė, kad jau ilgą laiką (daugiau nei 10 metų) lankosi dabartinėje gydymo įstaigoje (47,1 proc.,  $n=176$ ), trečdalis – mažiau nei 5 metus (31,0 proc.,  $n=118$ ) lankosi dabartinėje gydymo įstaigoje. Tyrimo dalyvių klausta, kodėl pasirinko būtent šią, dabartinę pirminės asmens SP įstaigą. Respondentai galėjo atsakydami pasirinkti daugiau nei vieną atsakymo variantą. Dažniausias

**1 lentelė.** Gydymo įstaigos pasirinkimo motyvai ( $n=374$ )

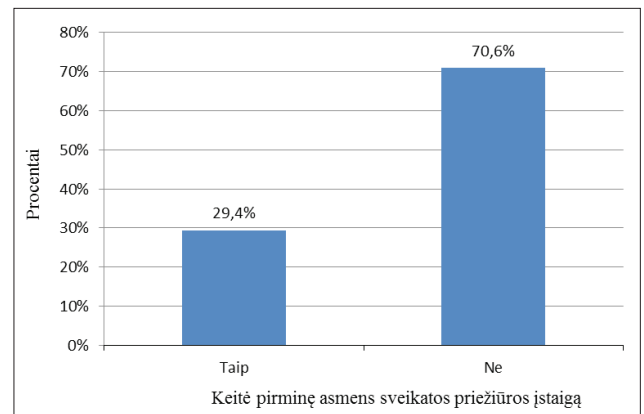
Motyvai	Respondentai n (proc.)
Yra arti gyvenamosios vietos	244 (65,2)
Čia gaunu kokybiškas paslaugas	149 (39,8)
Man patinka šios įstaigos aplinka	58 (15,5)
Greičiau aptarnauja, mažesnės sergančiųjų eilės	45 (12,0)
Malonus personalas	81 (21,7)
Rekomendavo kiti (šeimos nariai ar pažįstami)	53 (14,2)
Kita	3 (0,8)

motyvas buvo mažas atstumas iki namų – 65,2 proc. ( $n=244$ ) atsakiusių pasirinko gydymo įstaigą dėl patogumo atvykti. Kitos priežastys – pasitenkinimas paslaugų kokybe (39,8 proc.  $n=149$ ) ir malonus personalo elgesys (21,7 proc.  $n=81$ ) (1 lentelė).

110 (29,4 proc.) respondentų nurodė, kad yra keitę gydymo įstaigą 5 metų laikotarpiu (1 pav.). Dažniausia keitimo priežastis – gyvenamosios vietos pakeitimas – taip teigė 50,9 proc. ( $n=56$ ) atsakiusių, antra pagal dažnį priežastis – nepasitenkinimas paslaugų kokybe (42,7 proc.;  $n=47$ ), trečioji – nemalonus personalas (14,5 proc.;  $n=16$ ) ir ketvirta – didelės sergančiųjų eilės (13,6 proc.;  $n=15$ ) (2 lentelė).

Prieš pasirinkdami dabartinę pirminę asmens SP įstaigą 260 (69,5 proc.) tyrimo dalyvių lankėsi viešosiose gydymo įstaigose, 41 (11,0 proc.) – privačiose, ir 73 (19,5 proc.) respondentai teigė, kad tai yra pirmoji įstaiga, kurioje lankosi, kitur anksčiau nesigydydė (2 pav.).

Tyrime dalyvavusiųjų teirautasi, ar dabartinę pirminę asmens SP įstaigą rekomenduotų pažįstamiems/artimiesiems. Apklausos duomenys rodo, kad didžioji dalis – 77,3 proc. ( $n=289$ ) rekomenduotų jų lankomą pirminę asmens SP įstaigą savo artimiesiems, draugams, 17,4 proc. ( $n=65$ ) nežino/abejoja, o 20 atsakiusių (5,3 proc.) – nerekomenduotų. Privačias gydymo įstaigas savo pažįstamiems/artimiesiems rekomenduotų didesnė dalis atsakiusių (83,3 proc.,  $n=150$ ), lyginant su viešųjų pirminės asmens SP įstaigų pacientais (71,6 proc.,  $n=139$ ,  $p=0,015$ ). Mažesnė dalis privačių gydymo įstaigų respondentų nežino/abejoja (13,9 proc.,  $n=25$ ), ar rekomenduotų savo dabartinę gydymosi įstaigą pažįstamiems/artimiesiems arba išvis – nerekomenduotų (2,8 proc.,  $n=5$ ), lyginant su viešųjų įstaigų tyrimo dalyviais atitinkamai (20,6 proc.,  $n=40$  ir 7,7 proc.;  $n=15$ ) (3 pav.).



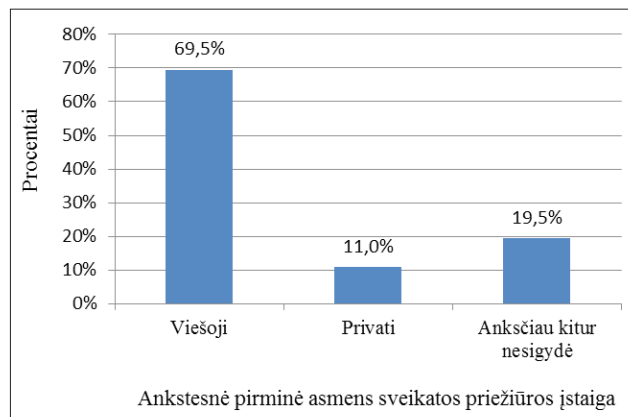
**1 pav.** Pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos keitimas 5 metų laikotarpiu ( $n=374$ ).

## Rezultatų aptarimas

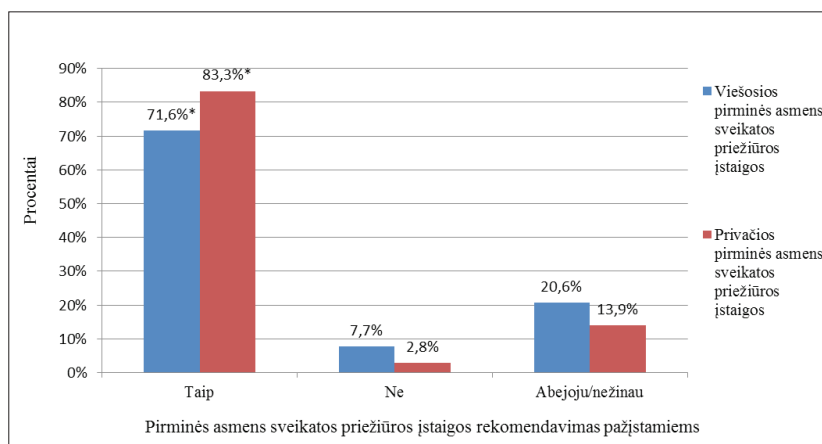
Pagal LR galiojančius įstatymus kiekvienas žmogus turi teisę į artimiausios jo gyvenamai vietai ar lengvai pasiekiamos pirminės asmens SP įstaigos pasirinkimą. Norint sužinoti, ar aktyviai Kauno gyventojai naudojami šia teise, tyrimo dalyvių buvo klausama, kiek laiko gydomsi dabartinėje gydymo įstaigoje. Apie pusę atsakiusiųjų nurodė, kad ilgą laiką – daugiau nei 10 metų lankosi dabartinėje gydymo įstaigoje (47,1 proc.). Apie trečdalis nurodė, kad dabartinėje klinikoje lankosi mažiau nei 5 metus (31,0 proc.). Svarbus veiksnys, lemiantis gydymo įstaigos pasirinkimą, yra jos prieinamumas. Tyrimo dalyvių klausiant, kodėl rinkosi būtent šią pirminės asmens

**2 lentelė.** Pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos keitimo priežastys (n=110)

Priežastys	Tiriamieji n (proc.)
Dėl gyvenamosios vietos pakeitimo	56 (15,0)
Netenkino paslaugų kokybė	47 (12,6)
Nepasitikėjau įstaigos personalo darbu	10 (2,7)
Rekomendavo kiti	9 (2,4)
Buvo didesnės sergančiųjų eilės	15 (4,0)
Nemalonus personalas	16 (4,3)
Nepatiko įstaigos aplinka	9 (2,4)
Kita	2 (0,5)



**2 pav.** Pacientų lankymasis pirminėje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje prieš pasirenkant dabartinę gydymo įstaigą (n=374).



**3 pav.** Pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos rekomendavimas pažįstamiems (n=374)

(\* –  $p=0,015$ , lyginant privačių ir viešųjų gydymo įstaigų respondentus, pasirinkusius atsakymą „taip“).

SP įstaigą, dažniausias motyvas buvo mažas atstumas iki namų – 65,2 proc. atsakiusiųjų pasirinko gydymo įstaigą dėl patogumo atvykti. 39,8 proc. ir 21,7 proc. respondentų atitinkamai pasirinko pirminę asmens SP įstaigą dėl gaunamų kokybiškų paslaugų ir malonaus personalo elgesio. Šie gauti duomenys patvirtina B. Goštautaitės ir kt. tyrimo rezultatus, kad pacientas dažniausiai pasirenka arčiausiai namų esančią pirminės asmens SP įstaigą, kuri teikia kokybiškas medicininės paslaugas [7]. Pacientų pasitenkinimas paslaugomis ir jų lūkesčių tenkinimas tampa pagrindine gydymo įstaigos sveikatos paslaugų kokybės gerinimo kryptimi [8]. Netenkanti paslaugų kokybė lemia paciento sprendimą keisti pirminės asmens SP įstaigą, dėl ko didėja konkurencija tarp gydymo įstaigų, privataus ir viešojo sektoriaus.

Tyrimo metu buvo klausama, ar per 5 metus respondentai keitė gydymo įstaigą. Tik trečdalis atsakiusiųjų (28,6 proc.) nurodė, kad keitė gydymo įstaigą per 5 metus, o didžioji dalis (71,4 proc.) neigė tą darysi. Tai nurodo, kad dauguma pacientų yra patenkinti savo pasirinkta gydymosi įstaiga. Pagrindiniai motyvai, kodėl respondentai keitė pirminę asmens SP įstaigą 5 metų laikotarpiu, buvo gyvenamosios vietos pakeitimas – teritorinis prieinamumo pasikeitimas (50,9 proc.), nepasitenkinimas SP kokybe (42,7 proc.) ir nemalonus personalas (15,4 proc.). Gauti rezultatai pagrindžia ir kitų atliktų tyrimų rezultatus. J. Raibovskajos atliktoje apklausoje Vilniaus mieste nustatyta, kad 77,5 proc. respondentų nurodė keitė pirminę asmens SP įstaigą 5 metų laikotarpiu daugiausia dėl gyvenamosios vietos (37,9 proc.), noro gauti geresnės kokybės paslaugas (21,4 proc.) bei nepasitenkinimo paslaugų kokybe (20,0 proc.) [9]. F. Mercado ir kt. atliktoje apklausoje nustatyta, kad pacientams svarbu kokybiška medicininė priežiūra, pakankamas personalo ben-

dravimas ir malonus elgesys, nes priešingu atveju gali keisti dabartinę pirminės asmens SP įstaigą [10].

Analizuojant mūsų tyrimo rezultatus buvo nustatyta, kad prieš pasirinkdami pirminę asmens SP įstaigą didžioji dalis atsakiusiųjų (69,5 proc.) lankėsi viešojoje gydymo įstaigoje, 19,5 proc. – anksčiau kitur nesigyždė, tai yra pirmoji jų pirminė asmens SP įstaiga, ir 11,0 proc. tyrimo dalyvių anksčiau gydėsi privačioje pirminės asmens SP įstaigoje. Galima daryti prielaidą, kad tyrimo dalyviai buvo nepatenkinti gaunamų medicininių paslaugų kokybe, dėl to keitė pirminę asmens SP įstaigą. Kalifornijoje atlikto tyrimo duomenimis nustatyta, kad beveik pusei (46 proc.) tyrimo dalyvių teko keisti pirminę asmens SP įstaigą dėl blogos patirties su medicinos personalu [11].

Mūsų atliktos apklausos duomenys rodo, kad didžioji dalis – 77,3 proc. tyrimo dalyvių rekomenduotą dabartinę pirminės asmens SP įstaigą artimiesiems ir pažįstamiems. Privačias gydymo įstaigas rekomenduotą didesnė atsakiusiųjų dalis (83,3 proc.), lyginant su viešųjų pirminės asmens SP įstaigų pacientais (71,6 proc.). Tai įrodo privataus sektoriaus SP paslaugas teikiančių įstaigų didėjančią pranašumą prieš viešąjį sektorių. Vienas pagrindinių sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių įstaigų tikslų – pacientų poreikių tenkinimas. Geresnis pacientų pasitenkinimas įstaigoje teikiamomis SP paslaugomis didina klinikos rekomendavimo tikimybę giminaičiams ir draugams [12].

### Išvados

1. Dažniausias pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos pasirinkimo motyvas privačiose ir viešosiose gydymo įstaigose – patogumas atvykti (65,2 proc.), kitos priežastys – pasitenkinimas paslaugų kokybe (39,8 proc.) bei malonus personalo elgesys (21,7 proc.).

2. Dažniausia pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos keitimo priežastis buvo gyvenamosios vietos pakeitimas – taip teigė 50,9 proc. atsakiusiųjų, antra pagal dažnį – nepasitenkinimas paslaugų kokybe (42,7 proc.), trečioji priežastis – nemalonus personalas (14,5 proc.) ir ketvirta – didelės sergančiųjų eilės (13,6 proc.).

3. Didžioji dalis – 77,3 proc. rekomenduotų jų lankomą pirminę asmens SP įstaigą savo artimiesiems, draugams. Privačias gydymo įstaigas savo pažįstamiems/artimiesiems rekomenduotą didesnė dalis atsakiusiųjų (83,3 proc.), lyginant su viešųjų pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigų pacientais (71,6 proc.).

### Literatūra

1. Visuotinė žmogaus teisių deklaracija. Valstybės žinios, 2006;68-2497.
2. Maželis M. Pirminės sveikatos priežiūros paslaugų kokybės

vertinimas pacientų ir gydytojų požiūriu Šiaulių centro poliklinikoje. Magistro darbas. Kaunas, 2013.

3. Dubakienė A. Pacientų požiūris apie pirminės sveikatos priežiūros centre teikiamas paslaugas ir jų prieinamumą. Magistro darbas. Kaunas, 2017.
4. Jaruševičienė L., Zaborskis A., Valius L. „Vartininko“ vaidmenį atliekančių šeimos gydytojų galimybės prižiūrėti paauglių lytinę ir reprodukcinę sveikatą. Lietuvos bendrosios praktikos gydytojas, 2010;14(3):160-8.
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. Jakubsevičienė R. Veiksnių, lemiančių šeimos gydytojo pasirinkimą, įvertinimas. Magistro darbas. Kaunas, 2013.
7. Goštautaitė B., Jankauskienė D., Išganaitis V. Pacientų ir sveikatos priežiūros paslaugų teikėjų pasitenkinimo teikiamų paslaugų kokybe bei prieinamumu analizė. LR sveikatos apsaugos ministerija, 2011.
8. Frampton S, Guastello S, Brady C, Hale M, Horowitz S, Smith SB et al. Patient – centred care improvement guide 2008. Prieiga per internetą: [http://www.hqontario.ca/Portals/0/modals/qi/en/processmap\\_pdfs/tools/patient-centered%20care%20improvement%20guide.pdf](http://www.hqontario.ca/Portals/0/modals/qi/en/processmap_pdfs/tools/patient-centered%20care%20improvement%20guide.pdf) (paskutinioji prisijungimo data: 2017 10 17).
9. Rabkovskaja J. Slaugos paslaugų vertinimas privačiose ir viešose pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigose: pacientų požiūris. Magistro darbas. Vilnius, 2016.
10. Mercado F, Mercado M, Myers N, Hewit M, Haller NA. Patient preferences in choosing a primary care physician. Journal of Primary Care And Community Health 2012;3(2):125-31. <https://doi.org/10.1177/2150131911421802>
11. Harris KM. How do patients choose physicians? Evidence from a national survey of enrollees in employment-related health plans. HSR: Health Services Research 2003; 38(2):711-32. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.00141>
12. Stundžienė R., Kairys J., Čepanauskienė R. Pacientų nuomonė apie Šeškinės poliklinikoje teikiamas registravimo paslaugas. Sveikatos mokslai, 2011; 21(6):115-20.

### ASSESSMENT OF FACTORS DETERMINING THE CHOICE OF HEALTH CARE INSTITUTIONS IN KAUNAS

#### I.Krajauskaitė, D.Krančiukaitė-Butylkinienė

Key words: motives of choosing health care institutions, private health care service, public health care service.

Summary

Objective. To evaluate factors that determine the choice of primary health care institution in Kaunas.

Research method. The research was done during the year of 2017 by anonymous questionnaire 374 randomly selected patients over the age of 18 (265 women and 109 men) were questioned, who applied to family doctor. The selected patients for the research were divided into two groups based on a health care institu-

tion: patients who attend public (194 individuals) and private (182 individuals) primary health care centres. Patients attitude to choice of certain primary health care institution, its determinational factors, replacement motives were analyzed and compared. The data analysis was performed using a statistical program package (SPSS Version 24.0 for Windows). The differences between the groups were evaluated using  $\chi^2$  test. The disparity is considered statistically significant, when  $p < 0.05$ .

Results. The most common factors for choosing a certain primary health care institution were convenience – close to the residence (65.2%), high quality of services (39.8 %) and friendly personnel (21.7%). The majority (77.3%) of respondents would

recommend their primary health care institution to relatives and friends.

Conclusions. The most common criteria for selecting a certain primary health care institution were convenience (close to the residence), high quality of services and friendly personnel. The majority of respondents would recommend their primary health care institution to relatives and friends.

Correspondence to: krajauskaite.inga@gmail.com

Gauta 2018-04-10

### **KVIEČIAME PRENUMERUOTI “SVEIKATOS MOKSLŲ” ŽURNALĄ 2018 METAIS!**

Žurnalas “Sveikatos mokslai” (Index Copernicus, EBSCO host (Academic Search Complete), Gale (Academic OneFile), ProQuest (Ulrich's, Summon), Australia (ERA) 2012 Journal List (ERA ID 34962) skirtas visų specialybių gydytojams, slaugytojams ir kitiems specialistams, spausdina mokslinius straipsnius lietuvių, anglų kalbomis. Reikalavimai straipsniams atitinka mokslo leidiniams keliamus reikalavimus. **Žurnalas kioskuose neparduodamas. Žurnalą, kuris leidžiamas kartą per du mėnesius, galima užsiprenumeruoti visuose Lietuvos pašto skyriuose, taip pat internetu:**

**[www.prenumeruok.lt](http://www.prenumeruok.lt)**

**Prenumeratos kaina nesikeičia: visiems metams – 34,75 EUR, šešiams mėnesiams – 17,37 EUR, keturiems mėnesiams – 11,58 EUR, dviem mėnesiams – 5,79 EUR. Prenumeratos kodas: 5348.**

Žurnalo autoriams straipsnių spausdinimas mokamas.

Redakcija