

## SKUBIOS PAGALBOS SKYRIAUS PACIENTŲ PASITENKINIMUI REIŠMĖS TURINTYS VEIKSNIAI

Dalia Aniulytė<sup>1</sup>, Dovydas Verikas<sup>1</sup>, Ugnė Lindžiūtė<sup>1</sup>, Mykolas Stanevičius<sup>2</sup>, Audrys Kukulskis<sup>2</sup>,  
Nedas Jasinskas<sup>2</sup>, Kęstutis Stašaitis<sup>2</sup>, Jurgita Vladičkienė<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Medicinos akademija,

<sup>2</sup>Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Skubiosios medicinos klinika,

<sup>3</sup>Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Sveikatos vadybos katedra

**Raktažodžiai:** pacientų pasitenkinimas, skubios pagalbos skyrius, personalo bendravimas.

### Santrauka

Sveikatos priežiūros įstaigų pacientų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis rodikliai yra veiksminga jų vertinimo priemonė. Šiems rodikliams didelę įtaką daro personalo bendravimo įgūdžiai ir mandagus elgesys su pacientu. Tyrimo tikslas yra įvertinti LSMU Kauno klinikų Skubios pagalbos skyriaus (SPS) pacientų skausmo malšinimo ir medicinos personalo bendravimo su pacientais reikšmę pacientų pasitenkinimui teikiamomis paslaugomis.

Skubios pagalbos skyriaus pacientų momentinė anoniminė anketinė apklausa, tyrimo anketą adaptavus pagal JAV CAHPS ir Jungtinės Karalystės *The Friends and Family test* klausimynus. Anketą sudarė demografiniai ir su paciento vizitu susiję duomenys bei 14 vertinimui skirtų klausimų (pacientų nuomonė vertinta skalėje nuo 1 iki 7 balų). Apklausa vykdyta 2016 metų rugsėjo – 2017 metų vasario mėnesiais, tyrime dalyvavo 604 pacientai.

SPS darbą geriausiai vertino pacientai, kurių amžius per 81 metai, balų vidurkis 6,79 (sn±0,413), o blogiausiai - 18 ir 30 metų amžiaus pacientai 6,5 (sn±1,019). Nustatytas vidutinio stiprumo ryšys tarp skausmo malšinimo efektyvumo ir pasitenkinimo skubios pagalbos skyriaus darbu (r=0,408; p<0,05). Pacientų pasitenkinimas SPS darbu labiausiai siejosi su gydytojo darbo įvertinimu (r=0,591, p<0,05), o skyriaus pagalbinio personalo (r=0,535) ir slaugytojų (r=0,481) atliekamo darbo vertinimas turėjo mažesnę, tačiau taip pat statistiškai reikšmingą ryšį (p<0,05) su pacientų pasitenkinimu SPS paslaugomis.

Šiame tyrime atskleista, kad SPS pacientų pasiten-

kinimo lygis suteiktomis paslaugomis yra aukštas. Skausmo malšinimas siejasi su geriau vertinamomis paslaugomis. Viso personalo darbas yra reikšmingas, tačiau gydytojų darbas yra pagrindinis veiksnys, kuris siejasi su geresniais pacientų pasitenkinimo rodikliais.

### Įvadas

Pacientų pasitenkinimas yra vienas sveikatos priežiūros paslaugų kokybės rodiklių, kurį lemia daugelis veiksnių - mediko-paciento bendravimas, personalo kompetencija ir profesionalumas, skausmo malšinimas, paslaugos laukimo laikas, paslaugų techninės galimybės (1). Daugelis pacientų profesionaliai negali įvertinti, ar jiems suteikta medicininė priežiūra buvo gera, todėl labiausiai vertina savo patyrimą bei tai, kaip jais rūpinamasi sveikatos priežiūros įstaigoje (2). Šie aspektai ypač svarbūs skubios pagalbos skyriuje (SPS), kuris yra lyg „vartai“ į ligoninę ir įspūdis, susidaręs SPS, lemia ir tolesnę paciento nuomonę apie sveikatos priežiūros įstaigą, jo savijautą ir net geresnes baigtis (3). Pagal Jungtinių Amerikos Valstijų medicinos specialybių tarybos vykdytos apklausos duomenis, net 95 proc. pacientų teigė, kad renkantis gydytoją lemiantys veiksniai yra bendravimo įgūdžiai ir mandagus elgesys su pacientu. Pacientų pasitenkinimui sveikatos priežiūros paslaugomis labai svarbus privatumas, informavimas apie laukimo laiką, efektyvus skausmo malšinimas, lūkesčių valdymas, prisilietimas prie paciento. Geri medicinos personalo ir paciento bendravimo įgūdžiai ir sistema, kurioje tenkinami paciento lūkesčiai, suteikia galimybes gerinti sveikatos priežiūros paslaugų kokybę (4). Nors pasaulyje tyrimai apie SPS pacientų pasitenkinimą nėra nauji, tačiau Lietuvoje ši tema iki šiol nagrinėta nepakankamai išsamiai (21-24).

Skausmas yra dažniausia priežastis, dėl kurios pacientai atvyksta į SPS (5). Pacientų skausmo mažinimą SPS analizuojančiuose tyrimuose pabrėžiama, jog skausmo malšinimas

yra vienas iš pagrindinių veiksnių, leidžiančių prognozuoti bendrą pacientų pasitenkinimą (6). Kone V. ir bendraautorai nustatė, jog skausmo sumažinimas prieš paciento ištyrimą teigiamai susijęs su pacientų pasitenkinimu, o procedūrų metu kenčiamas skausmas turi neigiamą įtaką pacientų pasitenkinimui sveikatos priežiūros paslaugomis (8).

Skausmo gydymą ir pacientų pasitenkinimą SPS vertinančių tyrimų rezultatai rodo, jog pacientai, kuriems skausmas yra malšinamas efektyviai, SPS paslaugas vertina geriau. Pacientams gavus tinkamą bei lūkesčius atitinkantį nuskausminimą, t.y. kai skausmo įvertinimo pokytis vizualaus atitikmens skalėje po gydymo yra didesnis ar lygus 2 balams ir mažesnis nei 4 balai, bendras pacientų pasitenkinimas SPS paslaugomis kyla (6,9,10). Pomero F. ir bendraautorių bei Schwartz T. tyrimuose atskleista, jog nesuteikus nuskausminimo, bendras pacientų pasitenkinimas SPS paslaugomis sumažėja (7,11).

Tyrimuose, kuriuose vertintas ryšys tarp pacientų amžiaus ir pasitenkinimo SPS paslaugomis, nustatyta, kad didesnis pasitenkinimas būdingas vyresnio amžiaus pacientams (7,12,13), tačiau Rogers F. ir bendraautorai teigia, jog didesnis pasitenkinimas būdingas jaunesniems nei 18 metų amžiaus ir vyresniems nei 64 metų amžiaus pacientams, o mažesnis - vidurinei amžiaus grupei (18-64 m.) (16).

Mokslinėje literatūroje teigiama, jog pacientų nuomonė apie slaugytojų bei gydytojų teikiamas paslaugas reikšmingai siejasi su bendru pacientų pasitenkinimu SPS (17). Eshghi M. ir bendraautorių tyrimo duomenimis, daugiau nei 75 proc. pacientų patenkinti gydytojų ir slaugytojų darbu, tačiau pacientai gerai nevertina gydytojų naudojamos terminologijos aiškumo bendraujant ir informavimo apie ligą bei reikalingas procedūras (18 - 20). Zohrevandi B., Tajik H. teigimu, didžioji dalis skubios pagalbos skyriaus pacientų vidutiniškai gerai vertina gydytojų ir slaugytojų darbą. Messina G. ir Mollaoglu M. nurodo, jog daugiau nei trys ketvirtadaliai pacientų patenkinti slaugytojų suteikiamomis paslaugomis ir tai siejasi su bendru pacientų pasitenkinimo sveikatos priežiūros paslaugomis lygiu (15, 19, 20). Taigi, daugelio autorių nuomone, nuolatinis pacientų nuomonės ir jų pasitenkinimo lygio vertinimas yra veiksminga ir būtina kokybės vadybos priemonė tobulinant sveikatos priežiūros paslaugas.

**Tyrimo tikslas** - įvertinti skubios pagalbos skyriaus pacientų skausmo malšinimo, informavimo ir medicinos personalo bendravimo su pacientais reikšmę pacientų pasitenkinimui skubios pagalbos skyriuje teikiamomis paslaugomis.

#### Tyrimo medžiaga ir metodai

LSMU ligoninės Kauno klinikų skubios pagalbos skyriuje 2016 m. rugsėjo – 2017 m. vasario mėnesiais atlikta

pacientų momentinė anoniminė anketinė apklausa. Tyrimo anketa adaptuota pagal JAV EDPEC (7) ir Jungtinėje Karalystėje naudojamą *The Friends and Family test* (8) klausimynus. Tyrimas atliktas gavus Bioetikos centro leidimą Nr. BEC-MF-452. Anketos buvo įteikiamos kas penktam pacientui pacientų rūšiavimo poste bei registratūroje, pacientai supažindinti su tyrimo tikslu ir paprašyti užpildyti anketą išvykstant iš skubios pagalbos skyriaus įdėti į anketų surinkimo dėžę. Į tyrimą nebuvo įtraukti jaunesni nei 18 metų, neblaivūs, negalintys rašyti, nesutinkantys pildyti anketos asmenys bei pacientų artimieji. Bandomojo tyrimo metu nustatytas aukštas tyrimo klausimyno validumas (Kronbacho alpha koeficientas 0,8), po žvalgomąjo tyrimo anketa papildyta ranginiu klausimu apie bendrą pacientų pasitenkinimą skubios pagalbos skyriuje teikiamomis paslaugomis.

Anketoje pacientams pateikti demografiniai klausimai, klausimai apie paciento atvykimo priežastis ir būdus bei keturiolika teiginių, priklausančių ranginių skalių tipui, kurie skirti vertinti pacientų savo sveikatos būklę bei pasitenkinimą SPS darbu. Šiuos teiginius sudaro keturios kategorijos: bendras pasitenkinimas, skausmo malšinimas, informavimas apie

**1 lentelė.** Tyrimo dalyvių skirstymas pagal lytį ir amžiaus grupes

Požymiai		Tyrimo dalyvių skaičius	Procentai
Lytis	Vyriška	286	51,9
	Moteriška	308	48,1
Amžiaus grupės	18-30 m.	152	25,7
	31-40 m.	99	16,7
	41-50 m.	82	13,9
	51-60 m.	78	13,2
	61-70 m.	77	13,0
	71-80 m.	66	11,1
	81 m. ir vyresni	38	6,4

**2 lentelė.** Tyrimo dalyvių skirstymas pagal atvykimo į skubios pagalbos skyrių priežastį

Atvykimo priežastis	Tyrimo dalyvių skaičius	Procentai
Ūmus susirgimas	170	28,6
Trauma ar nelaimingas atsitikimas	162	27,2
Šiame SPS greičiausia pagalba	86	14,5
Gydytojo siuntimu	82	13,8
Kita priežastis	50	8,4
Kitiems žmonėms atrodė, jog reikalinga medikų pagalba	45	7,6

paciento sveikatos būklę, procedūras ir tyrimų rezultatus, personalo bendravimas ir dėmesingumas. Teiginiai vertinami skalėje nuo 1 iki 7 balų, kai 1 – labai blogas įvertinimas, 7 – labai geras įvertinimas. Apskaičiuotas ranginių klausimų Kronbacho (Cronbach) alpha koeficientas (0,914) rodo didelį klausimų suderinamumą ir patikimumą.

Statistinė duomenų analizė atlikta SPSS 23 versija (angl. *Statistical Package for Social Science*) taikant aprašomosios ir palyginamosios statistinės analizės metodus. Atsakymų dažnio pasiskirstymui tarp diskrečių (nominaliųjų ir ordinaliųjų) požymių statistiniam reikšmingumui įvertinti pasirinktas Pirsono (Pearson) chi kvadrato ( $\chi^2$ ) kriterijus su 95 proc. tikimybe, skirtumas statistiškai reikšmingas, kai  $p < 0,05$ . Poriniams palyginimams taikytas z kriterijaus vertinimas. Skausmo malšinimo, personalo bendravimo ir informavimo įtaka pacientų pasitenkinimui ir jų stiprumas vertintas taikant dvinarę logistinę regresinę analizę. Priklausomas kintamasis regresijos modelyje - pacientų pasitenkinimas paslaugomis, grupuojant jį į dvi grupes pagal pacientų pasitenkinimo vertinimo medianą.

### Rezultatai ir jų aptarimas

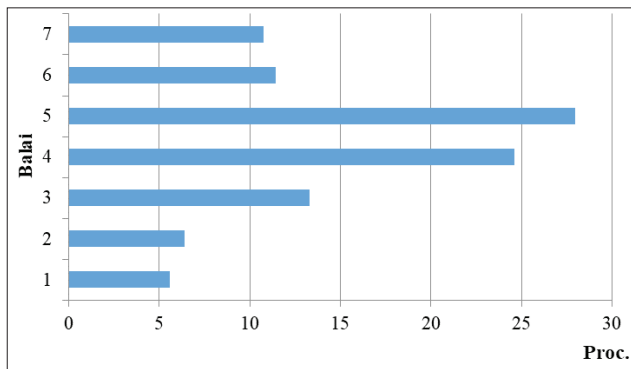
Tyrimo dalyvavo 605 pacientai, 51,9 proc. moterų ir 48,1 proc. vyrų. Tiriamieji skirstyti į septynias amžiaus grupes, ketvirtadalis pacientų (25,7 proc.) priklausė 18–30 m. amžiaus grupei (1 lentelė).

Daugiau nei ketvirtadalis pacientų į SPS atvyko dėl ūmaus susirgimo (28,6 proc.), panaši dalis – dėl traumos (27,2 proc.) (2 lentelė).

Pacientų teirautasi, kaip jie atvyko į SPS. Du trečdaliai pacientų (62,8 proc.,  $n=343$ ) nurodė, jog atvyko patys, 37,2 proc. ( $n=203$ ) – greitosios medicinos pagalbos automobiliu, statistiškai reikšmingai didesnė dalis moterų (42,2 proc.,  $n=121$ ) nei vyrų (31,8 proc.,  $n=82$ ) nurodė, jog į SPS atvyko greitąja medicinos pagalba ( $\chi^2=6,260$ ,  $lfs=1$ ,  $p<0,01$ ). 78,6 proc. pacientų, kurių amžius 18–30 m., į skyrių atvyko patys ir tik 30,6 proc. pacientų, vyresnių nei 81 m., atvyko be GMP pagalbos ( $z=5,866$ ,  $p<0,001$ ) (3 lentelė). Taigi, matyti tendencija, jog didėjant pacientų amžiui, jie labiau linkę į SPS vykti lydimi greitosios medicinos pagalbos personalo. Daugiau nei pusę pacientų (58,9 proc.,  $n=323$ ), didesnę dalį moterų nei vyrų (atitinkamai 64,7 proc. ir 52,5 proc.,  $\chi^2=8,395$ ,  $lfs=1$ ,

3 lentelė. Tyrimo dalyvių skirstymas pagal atvykimo į skubios pagalbos skyrių priežastį

Atvykimo į SPS būdas ir priežastis			Tyrimo dalyvių amžiaus grupės							Iš viso
			18-30 m.	31-40 m.	41-50 m.	51-60 m.	61-70 m.	71-80 m.	81m ir vyresni	
Atvykimo būdas	GMP	N	31	26	21	27	33	38	25	201
		Proc.	21,4	29,2	28,0	40,9	48,5	62,3	69,4	37,2
	Patys	N	114	63	54	39	35	23	11	339
		Proc.	78,6	70,8	72,0	59,1	51,5	37,7	30,6	62,8
	Iš viso	N	145	89	75	66	68	61	36	540
		Proc.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
$\chi^2 = 57,259$ , $lfs = 6$ , $p < 0,001$										
Atvykimo priežastis	Ūmus susirgimas	N	33	27	24	23	28	26	9	170
		Proc.	21,7	27,3	29,6	29,5	36,4	40,0	23,7	28,8
	Trauma ar nelaimingas atsitikimas	N	53	34	27	14	17	6	8	159
		Proc.	34,9	34,3	33,3	17,9	22,1	9,2	21,1	26,9
	Šiame SPS greičiausia pagalba	N	21	18	14	12	9	9	3	86
		Proc.	13,8	18,2	17,3	15,4	11,7	13,8	7,9	14,6
	Gydytojo siuntimu	N	14	9	8	17	10	14	9	81
		Proc.	9,2	9,1	9,9	21,8	13,0	21,5	23,7	13,7
	Kita priežastis	N	19	6	6	5	4	4	5	49
		Proc.	12,5	6,1	7,4	6,4	5,2	6,2	13,2	8,3
	Kitiems žmonėms atrodė, jog reikalinga pagalba	N	12	5	2	7	9	6	4	45
		Proc.	7,9	5,1	2,5	9,0	11,7	9,2	10,5	7,6
	Iš viso	N	152	99	81	78	77	65	38	590
		Proc.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
$\chi^2 = 55,146$ , $lfs = 30$ , $p < 0,01$										



**1 pav.** Pacientų savo sveikatos vertinimas atvykus į SPS (1 balas – blogiausias vertinimas, 7 balai – geriausias vertinimas).

$p < 0,01$ ) į SPS lydėjo jų artimieji.

Anketinės apklausos metu pacientai paprašyti įvertinti savo bendrą sveikatos būklę nuo 1 iki 7 balų skalėje, kur 1 – blogiausias vertinimas, 7 – geriausias vertinimas (1 pav.). Nustatyta, jog SPS pacientai bendrą savo sveikatos būklę vertino vidutiniškai – balų vidurkis 4,40 ( $sn \pm 1,561$ ).

Pacientai, kurie atvykus į SPS jautė skausmą, buvo pa-

**4 lentelė.** Pacientų pasitenkinimui reikšmės galinčių turėti veiksnių logistinė regresinė analizė (Nagelkerke  $R^2$  koef. = 0,523).

Veiksniai	Įvertis	Wald koeficientas	Statistinis reikšmingumas p	Galimybių santykis (GS)	95% pasikl. intervalas	
					Apatinė riba	Viršutinė riba
Slaugytojos bendravimas	0,316	1,054	0,305	1,371	0,750	2,506
Slaugytojos informavimas apie procedūras	0,250	1,287	0,257	1,284	0,834	1,977
Skausmo malšinimas	-0,140	0,404	0,525	0,870	0,565	1,338
Pagalbinio personalo elgesys	0,266	0,771	0,380	1,305	0,720	2,365
Diagnostinių tyrimų specialistų informavimas apie procedūras	0,536	4,179	0,041	1,710	1,022	2,859
Gydytojo informavimas apie procedūras	0,895	5,336	<b>0,021</b>	<b>2,448</b>	1,145	5,234
Gydytojo paaiškinimas apie sveikatos būklę ir tyrimų rezultatus	1,699	10,673	<b>0,001</b>	<b>5,468</b>	1,973	15,154
Gydytojo bendravimas	0,123	0,039	0,843	1,131	0,336	3,802
Informavimas apie medikamentinį gydymą	-1,254	9,789	0,002	0,285	0,130	0,626
Informavimas išleidžiant pacientą iš skyriaus	0,610	2,836	0,092	1,841	0,905	3,747
Personalo dėmesingumas	1,017	13,423	<b>0,001</b>	<b>2,764</b>	1,604	4,761
Savo sveikatos vertinimas	-0,111	0,650	0,420	0,895	0,682	1,173
Amžius	0,230	3,826	0,050	1,259	1,000	1,586

prašyti skausmo malšinimą įvertinti balais nuo 1 iki 7 (1 – personalas visiškai nesistengė pašalinti skausmo priežasties, 7 – personalas ėmėsi visų įmanomų priemonių pašalinti skausmą). Apskaičiuotas balų vidurkis – 6,61 ( $sn \pm 1,119$ , dažniausiai pasikartojanti reikšmė 7). Tyrimo dalyviai balais nuo 1 iki 7 vertino savo pasitenkinimą SPS teikiamomis paslaugomis (1 – visiškai nepatenkinti, 7 – visiškai patenkinti). Bendras pacientų pasitenkinimo įvertinimo vidurkis 6,59 ( $sn \pm 0,963$ , dažniausiai pasikartojanti reikšmė 7). Analizuojant tyrimo duomenis nustatytas statistiškai reikšmingas ryšys tarp pacientų amžiaus grupių ir bendro pasitenkinimo skubios pagalbos skyriuje teikiamomis paslaugomis ( $p < 0,05$ ). Pacientai, kurių amžius per 81 metai SPS darbą vertina geriausiai – balų vidurkis 6,79 ( $sn \pm 0,413$ ), o blogiausi vertinimai 18 - 30 metų amžiaus pacientų grupėje – balų vidurkis 6,50 ( $sn \pm 1,019$ ). Vertinant pacientų nuomonę, ar gydytojas ir/ar slaugytoja maksimaliai stengėsi sumažinti jų skausmą ir taip didinti pacientų pasitenkinimą skubios pagalbos skyriaus teikiamomis paslaugomis, nustatytas vidutinio stiprumo ryšys tarp skausmo malšinimo efektyvumo ir pasitenkinimo skubios pagalbos skyriaus darbu Spirmeno (Spearman) koreliacijos koeficientas  $r = 0,408$ ;  $p < 0,05$ ). Ty-

rimo duomenų analizė parodė, jog pacientų pasitenkinimas skubios pagalbos skyriaus darbu labiausiai siejasi su gydytojo darbo įvertinimu ( $r = 0,591$ ,  $p < 0,05$ ), skyriaus pagalbinio personalo ( $r = 0,535$ ) ir slaugytojų ( $r = 0,481$ ) atliekamo darbo vertinimas turi mažesnę, statistiškai reikšmingą ryšį su pacientų pasitenkinimu skubios pagalbos skyriaus paslaugomis ( $p < 0,05$ ).

Siekiant išsiaiškinti pacientų pasitenkinimui SPS paslaugomis reikšmės turinčius veiksnus, pacientai grupuoti į dvi grupes: savo pasitenkinimą įvertinę aukščiau – 7 balais, (76,3 proc.,  $n = 450$ ) ir pasitenkinimą vertinę nuo 1 iki 6 balų (23,7 proc.,  $n = 140$ ). Taikant logistinę

regresinę analizę į modelį įtraukti veiksniai, susiję su informacijos suteikimu pacientui prieš procedūras, informavimu apie tyrimų rezultatus, skausmo malšinimu ir personalo bendravimu. Teisingai klasifikuotų imties respondentų procentas yra 88,8. Logistinės regresinės analizės rezultatai parodė, jog pacientų pasitenkinimui SPS teikiamomis paslaugomis didžiausios reikšmės turi gydytojo paaiškinimas pacientui apie jo sveikatos būklę ir tyrimų rezultatus (GS=5,468), personalo dėmesingumas (GS=2,764) ir gydytojo suteikiama informacija pacientui apie skiriamas intervencijas ir procedūras (GS=2,448) (4 lentelė).

### Išvados

1. Skubios pagalbos skyriaus pacientų pasitenkinimo lygis suteiktomis paslaugomis yra aukštas. Nustatytas vidutinio stiprumo ryšys tarp efektyvaus skausmo malšinimo ir pacientų pasitenkinimo skubios pagalbos skyriaus teikiamomis paslaugomis.

2. Paciento sveikatos priežiūroje visas medicinos personalas atlieka reikšmingą vaidmenį, tačiau skubios pagalbos skyriaus pacientai labiausiai vertina gydytojų pastangas.

3. Pacientų pasitenkinimui skubios pagalbos skyriuje teikiamomis paslaugomis didžiausią įtaką turi informavimas apie pacientų sveikatos būklę, procedūras, tyrimų rezultatus ir personalo dėmesingumas.

4. Skubios pagalbos skyriaus pacientų pasitenkinimo nuolatinis vertinimas padėtų spręsti kylančias problemas atsižvelgiant į pacientų patirtį ir lūkesčius bei vertinti įgyvendinamų pokyčių poveikį siekiant teikti geros kokybės paslaugas pacientams.

### Literatūra

- Khurshed M, Fayyaz J, Zia N, Feroze A, Jamil A, Baqir SM. Realtime patient satisfaction of emergency department services in a tertiary care hospital in Karachi, Pakistan. *Emergency Med* 2014;4(188):2-6.
- Strauss RW, Mayer TA. *Emergency department management*. 2014;60-75.
- DeLaney MC, Page DB, Kunststadt EB, Ragan M, Rodgers J, Wang HE. Inability of physicians and nurses to predict patient satisfaction in the Emergency Department. *West J Emerg Med* 2015; 16(7):1088-93.  
<https://doi.org/10.5811/westjem.2015.9.28177>
- Board A, Specialties M, Street NC, About F, Survey AC, Learning L. et al. Importance of lifelong learning 2010;(312):1-3.
- Weiss AJ, Ph D, Wier LM, Stocks C, Ph D, Blanchard J. et al. Statistical brief # 174 in the United States, May 2013:1-13.
- Bhakta HC, Marco CA. Pain management: association with patient satisfaction among Emergency Department patients. *J Emerg Med* 2014;46(4):456-64.  
<https://doi.org/10.1016/j.jemermed.2013.04.018>
- Emergency Department Patient Experience of Care (EDPEC) Survey. Prieiga per internetą: <https://www.cms.gov/research-statistics-data-and-systems/research/cahps/edpec-survey.pdf> (žiūrėta:2017 09 30)
- The NHS Friends and Family Test (FFT). Prieiga per internetą:
- Schwartz TM, Tai M, Babu KM, Merchant RC. Lack of association between press Ganey emergency department patient satisfaction scores and emergency department administration of analgesic medications. *Ann Emerg Med* 2014; 64(5):469-81.  
<https://doi.org/10.1016/j.annemergmed.2014.02.010>
- Kone V, Lecomte F, Randriamanana D, Pourriat J, Claessens Y. Original article. Impact of a pilot team on patients' pain reduction and satisfaction in an emergency department : A Before-and-after Observational Study 2016;64(2):59-66.
- Porter J, Feinglass J, Artz N, Hafner J, Tanabe P. Sickle cell disease patients' perceptions of emergency department pain management. *J Natl Med Assoc [Internet]*. 2012;104(9-10):449-54.  
[https://doi.org/10.1016/S0027-9684\(15\)30199-1](https://doi.org/10.1016/S0027-9684(15)30199-1)
- Shill J, Taylor DM, Ngui B, Taylor SE, Ugoni AM, Yeoh M. et al. Factors associated with high levels of patient satisfaction with pain management. *Acad Emerg Med* 2012;19(10):1212-5.  
<https://doi.org/10.1111/j.1553-2712.2012.01451.x>
- Pomero F, Menardo V, Tartaglino B. Factors influencing desired and received analgesia in emergency department 2011;69-78.
- Handel DA, French LK, Nichol J, Momberger J, Fu R. Associations between patient and emergency department operational characteristics and patient satisfaction scores in an adult population. *Ann Emerg Med* 2014;64(6):604-8.  
<https://doi.org/10.1016/j.annemergmed.2014.07.451>
- Morgan M, Salzman J, LeFevre R, Thomas A, Isenberger K. Demographic, operational, and healthcare utilization factors associated with Emergency Department patient satisfaction. *West J Emerg Med* 2015;16(4):516-26.  
<https://doi.org/10.5811/westjem.2015.4.25074>
- Rogers F, Horst M, To T, Rogers A, Edavettal M, Wu D. et al. Factors associated with patient satisfaction scores for physician care in trauma patients. *J Trauma Acute Care Surg* 2013; 75(1):110-5.  
<https://doi.org/10.1097/TA.0b013e318298484f>
- Zohrevandi B, Tajik H. A survey of patients' satisfaction in Emergency Department of Rasht Poursina hospital. *Emerg (Tehran, Iran)*, 2014;2(4):162-5.
- Buchanan J, Dawkins P, Lindo JLM. Satisfaction with nursing care in the emergency department of an urban hospital in the developing world: A pilot study. *Int Emerg Nurs* 2015;23(3):218-24.  
<https://doi.org/10.1016/j.ienj.2015.01.001>
- Soleimanpour H, Gholipouri C, Salarilak S, Raoufi P, Vahidi RG, Rouhi AJ, Ghafouri RR. et al. Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza hospital, Tabriz, Iran. *Int J Emerg Med* 2011; 4(1):2.  
<https://doi.org/10.1186/1865-1380-4-2>

20. Eshghi M, Rahmani F, Derakhti B, Robai N, Abdollahi F, Tajoddini S. Patient satisfaction in the emergency department: a case of Sina hospital in Tabriz. *J Emerg Pract Trauma* 2015; 2(1):16–20.  
<https://doi.org/10.15171/jept.2015.06>
21. Messina G, Vencia F, Mecheroni S, Dionisi S, Baragatti L, Nante N. Factors affecting patient satisfaction with emergency department care: an Italian rural hospital. *Glob J Health Sci* 2015;7(4):30–9.
22. Mollaoğlu M, Çelik P. Evaluation of emergency department nursing services and patient satisfaction of services. *J Clin Nurs* 2016;1–8.  
<https://doi.org/10.1111/jocn.13272>
23. Janušonis V. Kokybiška ir tinkama sveikatos priežiūra: pacientų nuomonė ir vertinimas. *Tiltai*, 2016, Nr. 3 (75).
24. Pūrienė A., Petrauskienė J., Balčiūnienė I., Pečiulienė V., Janulytė V. Pacientų pasitenkinimas odontologinės sveikatos priežiūros paslaugomis Lietuvoje. *Vilnius, Sveikatos mokslai*, 2008; 18, 5(59): 1921-1927.
25. Misevičienė I., Milašauskienė Ž. Pacientų pasitenkinimas liginės medicinos personalo darbu. *Medicina*, 2002; 38 (5): 559-565.
26. Misevičienė I., Milašauskienė Ž. Pacientų pasitenkinimas liginės fizine ir emocine aplinka. *Lietuvos bendrosios praktikos gydytojas*. Kaunas. *Vitae Litera*, 2001; 5(2): 137-140.
27. García-Alfranca F, Puig A, Galup C, Aguado H, Cerdá I et al. Patient satisfaction with prehospital emergency services. A Qualitative Study Comparing Professionals' and Patients' Views. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2018, 15:233.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph15020233>
28. Younesian S, Shirvani R, Tabatabaey A. Factors predicting patient satisfaction in the emergency department: a single-center study. *Journal of Emergency Practice and Trauma* 2018; 4(1): 3-8.  
<https://doi.org/10.15171/jept.2017.16>

**RELEVANCE FACTORS OF EMERGENCY DEPARTMENT PATIENTS SATISFACTION**

**D.Aniulytė, D.Verikas, U.Lindžiūtė, M.Stanevičius, A.Kukulskis, N.Jasinskas, K.Stašaitis, J.Vladičkienė**

Key words: patient satisfaction, emergency department, staff communication.

**Summary**

The indicators of patients' satisfaction in healthcare facilities is an effective quality measurement tool. These indicators are strongly influenced by staff communication skills and polite behavior with the patient. The aim of this study was to evaluate pain relief and medical staff communication skills impact on patients' satisfaction in LHSU Kaunas Clinics Emergency Department (ED).

Methods. Patients of the Emergency department participated in a cross-sectional study - anonymous questionnaire. The survey was adapted by US CAHPS and United Kingdom's The Friends and Family test questionnaires. The questionnaire included demographic and patient-related data, as well as 14 questions for evaluation (patients' opinions were assessed in a scale from 1 to 7 points). The survey was conducted on September 2016 - February 2017, and 604 patients participated in the study.

Results. ED work was best evaluated by patients over the age of 81, the average score was 6.79 (sn ± 0.413), and worst by patients who were 18 and 30 years of age, 6.5 (sn ± 1.019). There was an average connection between pain relief efficiency and patient satisfaction with ED work (r = 0.408; p < 0.05). Patient satisfaction with ED work was the most closely related to the assessment of the doctor's work (r = 0.591, p < 0.05), and the assessment of the work performed by the support staff (r = 0.535) and nurses (r = 0.481) had a lower, but also statistically significant relationship (p < 0.05) with patient satisfaction with ED services.

Conclusions. This study revealed that ED patients' satisfaction with the services provided is high. Pain relief is associated with better evaluations. The work of the entire staff is significant, but the work of doctors is a key factor associated with better patient satisfaction rates.

Correspondence to: [audrys.kukulskis@gmail.com](mailto:audrys.kukulskis@gmail.com)

Gauta 2018-04-25