

VILNIAUS MIESTO ŠEŠKINĖS POLIKLINIKOS PACIENTŲ NUOMONĖ APIE SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS PAGAL PACIENTŲ DEMOGRAFINES IR SOCIALINES CHARAKTERISTIKAS

Jonas Kairys^{1,2}, Renata Šturienė^{1,2}, Miglė Lamanauskaitė^{1,2}

¹Vilniaus universiteto Medicinos fakultetas, ²Vilniaus miesto Šeškinės poliklinika

Raktažodžiai: pirminė sveikatos priežiūra, sveikatos priežiūros kokybė, sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumas, pacientų pasitenkinimas, pacientų nuomonė, socialinės ir ekonominės gyventojų grupės.

Santrauka

Tyrimas buvo atliekamas 2013.10 – 2013.12 laikotarpiu. Buvo apklaunami 18 metų ir vyresnio amžiaus pacientai. Apklausą atliko Registratūros darbuotojai. Anketa buvo duodama kas dešimtam pirmą kartą besikreipiančiam pacientui. Išdalinta 450 anketų, gražinta užpildytų – 392 (atsako dažnis 87,1 proc.).

Dauguma tyrime dalyvavusių respondentų, atsižvelgiant į jų amžių, lytį, išsilavinimą, užsiėmimą ir pajamas, nurodė, kad yra patenkinti Registratūros darbo laiku. Tačiau 21,7 proc. 21-40 m. respondentų nurodė, kad jų netenkina Viešosios įstaigos Šeškinės poliklinikos (toliau – Poliklinika) Registratūros darbo laikas, 41-60 m. amžiaus grupėje pacientų taip teigusių buvo 22,4 proc. ir vyresnių nei 60 m. respondentų taip nurodžiusių buvo 22,1 proc. Absoliuti dauguma respondentų į klausimą, ar tenkina Poliklinikos darbo laikas, atsakė, kad tenkina, kiek mažiau nei kiti pacientai darbo laiku patenkinti pacientai, uždirbantys daugiau nei 2000 litų (86,7 proc). Apklausoje dalyvavusių pacientų nuomone, Poliklinikos registratūroje, norint užsiregistruoti pas gydytoją, sugaištama nuo 5 iki 10 minučių. Dauguma tyrime dalyvavusių iki 20 m. (57,1 proc.) ir 41-60 m. (37,6 proc.) amžiaus pacientų nurodė, kad pas savo šeimos (vidaus ligų) gydytoją vizito tenka laukti apie 7 dienas. Tuo tarpu vyresnio nei 60 m. amžiaus respondentai (31,9 proc.) teigė, kad juos priima anksčiau, t.y. tenka laukti nuo 1 iki 5 dienų. Respondentai, kurie turėjo aukštąjį išsilavinimą (30,7 proc.), nurodė, kad pas savo šeimos gy-

dytoją jiems tenka laukti 1-5 dienas. Tuo tarpu pacientai, kurie turėjo vidurinį (39,7 proc.) ar nebaigtą vidurinį (50 proc.) teigė, kad jiems tenka laukti apie savaitę. 35,4 proc. pacientų, kurių pajamos iki 500 litų., ir 36,5 proc. pacientų, kurių pajamos 501-1000 litų, nurodė, kad vizito pas šeimos gydytoją tenka laukti apie savaitę, o 32,7 proc. pacientų, kurių pajamos 1501-2000 litų, nurodė, kad tenka laukti 1-5 dienas. Daugiau moterų nei vyrų nurodė, kad naudojasi Poliklinikoje mokamomis paslaugomis. Daugiausia Poliklinikoje teikiamomis mokamomis paslaugomis naudojasi pacientai, kurių pajamos buvo daugiau nei 1500 Lt. 54,2 proc. apklaustųjų, kurių pajamos iki 500 Lt., nurodė, kad nesinaudoja Poliklinikoje teikiamomis mokamomis paslaugomis. Tuo tarpu 57,1 proc. pacientų, kurių pajamos 1501-2000 Lt., ir pacientai, kurių pajamos per 2000 Lt., teigė, kad naudojasi Poliklinikoje teikiamomis mokamomis paslaugomis.

Įvadas

Paslaugų kokybės gerinimas yra kiekvienos valstybės sveikatos sistemos ir medicinos pagalbos uždavinys. Pacientų nuomonė apie jų patirtį naudojantis sveikatos priežiūros paslaugomis tampa svarbiu sveikatos priežiūros paslaugų kokybės ir prieinamumo stebėsenos bei tobulinimo įrankiu. Šiuo metu pacientų nuomonė plačiai tyrinėjama mūsų šalyje ir įgauna vis didesnę reikšmę priimant sprendimus [1-2]. Kaip apibrėžia Pasaulio sveikatos organizacija (PSO)¹ pacientų pasitenkinimo paslaugų kokybe matavimai yra svarbi sveikatos apsaugos sistemos vertinimo dalis bei pagrindas formuoti nacionalinę sveikatos politiką. Taip pat ir asmens sveikatos priežiūros įstaigų lygmenyje nuolatinis kokybės valdymas turėtų remtis patikima informacija apie

¹Murray C., Frenk J. (2000). A Framework for assessing the performance of health systems. Bulletin of the World Health Organization 2000; 78: 171-731.

pacientų lūkesčius bei pasitenkinimą naudojantis sveikatos priežiūros paslaugomis [2-3].

Pastaraisiais metais įvairiose šalyse atliekama daugybė pacientų pasitenkinimo tyrimų. Kai kuriose šalyse vykdoma nuolatinė sisteminga pasitenkinimo stebėseną (pvz., Danijoje, Didžiojoje Britanijoje, JAV, Kanadoje, Norvegijoje, Nyderlanduose). Kitose šalyse (pvz., Airijoje, Čekijoje, Estijoje, Ispanijoje, Izraelyje, Slovėnijoje, Lietuvoje) atliekami pavieniai pasitenkinimo tyrimai nacionaliniu arba atskirų asmens sveikatos priežiūros įstaigų lygmeniu. Tokie pavyzdžiai rodo, kad informacija apie pacientų patirtį yra pripažintas ir plačiai naudojamas paslaugų kokybės matas daugumoje pasaulio šalių [1-4]. Pacientų vertinimai gali būti panaudojami nustatant silpnąsias sveikatos priežiūros grandis, kurioms sveikatos priežiūros įstaigų vadovai, šalies politikai turėtų skirti didesnę dėmesį. Paslaugų kokybės sisteminis kompleksinis vertinimas turėtų būti atliekamas ne tik medicinos profesionalų, bet ir pacientų bei vadybos specialistų požiūriu [3-6].

Naudojimas užsienio šalių patirtimi suteikia tvirtą pagrindą mokslo tyrimais pagrįstiems sprendimams daryti, bet svarbi proceso dalis – šių sprendimų įdiegimo padarinių vertinimas konkrečioje visuomenėje, turinčioje savitus kultūrinius, socialinius ir istorinius veiksnius [6-8]. Tuo remiantis kuriamas Lietuvoje pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės modelis, geriausiai atspindintis visuomenės poreikius ir galimybes, apima tiek paslaugų apmokėjimo būdą, tiek daugybę kitų aspektų, tokių kaip racionalus resursų panaudojimas, individų poreikių vertinimas, atskirų gydymo epizodų analizė, prieinamumo gerinimas bei kaip šie procesai atsispindi pacientų vertinimuose [5-8].

Įvairių gyventojų grupių keliama reikalavimai sveikatos priežiūros sistemai, paslaugų prieinamumui yra skirtingi ir keičiasi priklausomai nuo amžiaus, lyties, išsilavinimo, pajamų [9-10]. Siekdami teisingai interpretuoti paciento pasitenkinimą, t.y. jo atsaką į mūsų veiklą, turime suprasti, kad šį rodiklį nulemia daugelis veiksnių: socialinės ir demografinės ypatybės, požiūriai, vertybės, gyvenimo kokybė, sveikatos būklės [11].

Įsibėgėjusi reforma ir vartotojų poreikiai skatina nuolat stebėti esamą situaciją, įstaigai prisitaikyti dirbti naujomis sąlygomis ir tenkinti pacientų lūkesčius, siekiant optimizuoti ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugų teikimą, užtikrinti jų prieinamumą, ieškoti būdų, kaip mažinti eiles Poliklinikoje, taupyti pacientų bei gydytojų laiką ir įgyvendinti Poliklinikos misiją – tenkinti poliklinikos pacientų poreikius ir lūkesčius prieinama, kokybiška, kvalifikuota, efektyvia bei saugia paslauga, racionaliai naudojant finansinius, personalo, technologijų ir patalpų išteklius [11]. Siekiant šių tikslų 2013.10-2013.12 metais buvo atliktas

pacientų nuomonės tyrimas, juo siekta išsiaiškinti kai kuriuos paslaugų prieinamumo aspektus.

Darbo tikslas – pagal pacientų demografines, socialines ir ekonomines grupes išsiaiškinti jų nuomonę apie Viešosios įstaigos Šeškinės poliklinikos teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas.

Tyrimo objektas ir metodika

Tyrimui buvo sudaryta anketa – klausimynas (1 priedas). Į ją įtraukti klausimai apie sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumą ir kokybę, fiksuojami demografiniai rodikliai.

Tyrimas buvo atliekamas 2013.10 – 2013.12 laikotarpiu. Buvo apklausinėjami 18 metų ir vyresnio amžiaus pacientai. Apklausa atliko Registratūros darbuotojai. Anketa buvo duodama kas dešimtam pirmą kartą besikreipiančiam pacientui. Išdalinta 450 anketų, gražinta užpildytų – 392 (atsako dažnis 87,1 proc.). Anketos duomenys buvo analizuojami atsižvelgiant į respondentų lytį, amžių, užsiėmimą, išsilavinimą bei pajamas. Statistinė duomenų analizė atlikta naudojantis *Microsoft Excel 2010*, WinPepi 2.75 programa ir statistiniu paketu SPSS for *Windows 15.0*, panaudojant tradicinius statistinius metodus. Duomenys apdoroti apskaičiuojant rodiklių absoliutinius dydžius, procentines išraiškas. Skirtumui tarp grupių įvertinti taikyta Pearson'o chi kvadrato testas, Fisher's tikslusis metodas, kai dažnių lentelėje nors vienas tikėtinas stebėjimų skaičius mažiau už 5. Anketos rezultatai pateikiami diagramose ir lentelėse. Statistinio reikšmingumo lygmuo $\alpha = 0,05$, kai $p \leq 0,05$ – skirtumas statistiškai reikšmingas. Atliekant skaičiavimus naudota duomenų pagal amžių standartizacija. Standartizacija pagal amžių nenaudota, kuomet $p \geq 0,05$.

Respondentų socialinės ir demografinės charakteristikos. Tyrime dalyvavo 392 respondentai, iš jų 40,1 proc. sudarė 41-60 metų amžiaus asmenys, 37,4 proc. – 21-40 metų amžiaus respondentai, 18,8 proc. – vyresni nei 60 metų amžiaus ir 3,7 proc. asmenys iki 20 metų. Moterų dalyvavo daugiau nei vyrų (atitinkamai 75,2 proc. ir 24,8 proc.). Pagal užsiėmimą šiame tyrime dalyvavo daugiausia specialistai ir tarnautojai (44,2 proc.), kiek mažiau darbininkai ir techniniai darbuotojai (14,8 proc.), pensininkai (13,8 proc.), aukščiausio lygio vadovai (11,6 proc.), verslininkai (4 proc.), studentai/moksleiviai (4 proc.), bedarbiai (4 proc.) ir namų šeimininkės (3,7 proc.). Daugiausia respondentų turėjo aukštąjį išsilavinimą (58,5 proc.), mažiau apklausos dalyvių buvo įgiję vidurinį (38,5 proc.) ar nebaję vidurinio išsilavinimo (3 proc.).

Daugelio respondentų pajamos vienam šeimos nariui buvo 501-1000 litų (31,6 proc.) ir 1001-1500 litų (26,5

proc.). 17 proc. respondentų pajamos vienam šeimos nariui buvo 1501-2000 litų, 13 proc. respondentų iki 501 litų ir 11,9 proc. respondentų per 2000 litų.

Tyrimo rezultatai

Dauguma tyrime dalyvavusių respondentų, atsižvelgiant į jų amžių, lytį, išsilavinimą, užsiėmimą ir pajamas, nurodė, kad yra patenkinti Poliklinikos bei Registratūros darbo laiku. Tačiau 21,7 proc. 21-40 m. respondentų nurodė, kad jų netenkina Šeškinės poliklinikos Registratūros darbo laikas, 41-60 m. amžiaus grupėje pacientų taip teigusių buvo 22,4 proc. ir vyresnių nei 60 m. respondentų taip nurodžiusių buvo 22,1 proc. Pagrindinės priežastys, kodėl jų netenkina poliklinikos Registratūros darbo laikas, buvo tokios: 21-40 metų amžiaus (32,5 proc.) ir vyresni nei 60 metų amžiaus (36,4 proc) pacientai kaip pagrindinę priežastį nurodė, kad tenka ilgai laukti eilėje, o 41-60 metų amžiaus respondentai nurodė, kad jiems nepakankamai suteikia informacijos Registratūros darbuotojai (45,8 proc.), ($\chi^2=12,583$; $p=0,127$).

Įvertinus respondentų pagal pasirinktas amžiaus grupes atsakymus, kiek sugaištama eilėje prie Registratūros, 57,1 proc. respondentų iki 20 metų amžiaus ir 37,6 proc. respondentų nuo 21 iki 40 metų amžiaus nurodė, kad laukia nuo 5 iki 10 minučių. 41-60 metų amžiaus 47,7 proc. respondentų nurodė, kad jie prie Registratūros laukia nuo 11 iki 20 minučių, 34,3 proc. respondentų, vyresnių nei 60 metų amžiaus, nurodė, kad jiems tenka laukti nuo 5 iki 10 minučių (1 lentelė).

Dauguma tyrime dalyvavusių iki 20 m. (57,1 proc.) ir 41-60 m. (37,6 proc.) pacientų nurodė, kad pas savo šeimos (vidaus ligų) gydytoją vizito tenka laukti apie 7 dienas. Tuo tarpu vyresnio nei 60 m. amžiaus respondentai (31,9 proc.) teigė, kad juos priima anksčiau, t.y. tenka laukti nuo 1 iki 5 dienų ($\chi^2=16,215$; $p=0,063$).

Nustatytas statistiškai reikšmingas skirtumas vertinant, kiek pacientams tenka laukti laiko konsultacijos pas akių gydytoją, atsižvelgiant į jų amžių (2 lentelė). Dauguma respondentų iki 20 m. (41,7 proc.) ir

41-60 m. (32,1 proc.) nurodė, kad pas akių gydytoją konsultacijos jiems tenka laukti 21-30 dienų.

Tuo tarpu 21-40 m. (30,4 proc.) ir vyresni nei 60 m. pacientai (47,5 proc.) teigė, kad jiems pas akių gydytoją tenka laukti ilgiau nei 30 dienų.

Dauguma pacientų, priklausomai nuo jų amžiaus, nurodė, kad pas neurologą ir kardiologą jiems tenka laukti ilgiau nei 30 dienų.

Apie 70 proc. visų tyrime dalyvavusių pacientų nurodė, kad juos į gydytojo kabinetą pakviečia slaugytoja. Į klausimus „Ar Jums pakankamai apsilankymo metu dėmesio skiria Jūsų gydytojas?“ bei „Ar Jums pakankamai dėmesio skiria apsilankymo metu slaugytoja?“, 92,1 proc. apklaustųjų atsakė, kad jiems iš tiesų pakankamai dėmesio skiria tiek gydytojas, tiek slaugytoja. Daugiau nei pusė respondentų nurodė, kad jie Poliklinikoje dirbančių gydytojų kvalifikaciją vertina gerai. Tyrimo metu nustatyta, kad Poliklinikoje teikiamomis mokamomis paslaugomis dažniau naudojasi nuo 41 iki 60 metų amžiaus pacientai, nei jaunesni 20 metų amžiaus ir vyresni nei 60 metų amžiaus respondentai.

Apie 80 proc. apklaustųjų, priklausomai nuo jų amžiaus, nurodė, kad yra patenkinti Poliklinikoje palaikoma švara bei tvarka ir esama oro temperatūra, taip pat daugiau nei pusė pacientų nurodė, kad nėra jiems tekę kreiptis į Poliklinikos administraciją dėl problemų, kilusių bendraujant su aptarnaujančiu personalu (gydytojais, slaugytojomis, registratorėmis). Apie 70 proc. respondentų, atsižvelgiant į jų amžių, nurodė, kad per pastaruosius dvejus metus Poliklinikoje darbo organizavimas ir paslaugų kokybė pagerėjo. Taip pat apie 90 proc. tyrime dalyvavusių pacientų nurodė,

1 lentelė. Respondentų procentinis pasiskirstymas pagal amžių, atsakant į klausimą apie sugaištamo laiko Registratūroje, norint užsiregistruoti pas pageidaujamą gydytoją, trukmę
 $\chi^2=24,97$ $p=0,003$

Amžius	Kiek laiko sugaištate eilėje prie Registratūros?				Iš viso
	5-10 min.	11-20 min.	Daugiau kaip 20 min.	Laukti netenka	
Iki 20 metų	57,1%	42,9%	0%	0%	100%
21-40 metų	37,6%	37,6%	17,7%	7,1%	100%
41-60 metų	23,8%	47,7%	21,9%	6,6%	100%
Per 60 metų	34,3%	22,9%	31,4%	11,4%	100%

2 lentelė. Respondentų procentinis pasiskirstymas pagal amžių, atsakant į klausimą, kiek dienų tenka laukti konsultacijos pas akių gydytoją
 $\chi^2=23,81$ $p=0,022$

Amžius	Kiek dienų tenka laukti konsultacijos pas akių ligų gydytoją?					
	1-5 dienas	6-10 dienų	11-20 dienų	21-30 dienų	Ilgiau kaip 30 dienų	Iš viso
< 20 metų	33,3 %	16,7 %	0 %	41,7 %	8,3 %	100 %
21-40 metų	12 %	12,8 %	19,2 %	25,6 %	30,4 %	100 %
41-60 metų	9,9 %	16,8 %	12,2 %	32,1 %	29 %	100 %
> 60 metų	4,9 %	14,8 %	14,8 %	18 %	47,5 %	100 %

3 lentelė. Respondentų procentinis pasiskirstymas pagal amžių, atsakant į klausimą, kaip vertinate Sveikatos reformos įdiegtą naujovę, kai vietoj vidaus ligų, vaikų ligų gydytojų, gydytojo ginekologo ir gydytojo chirurgo reikia kreiptis į vieną - šeimos gydytoją

$\chi^2=5,906$ $p=0,116$

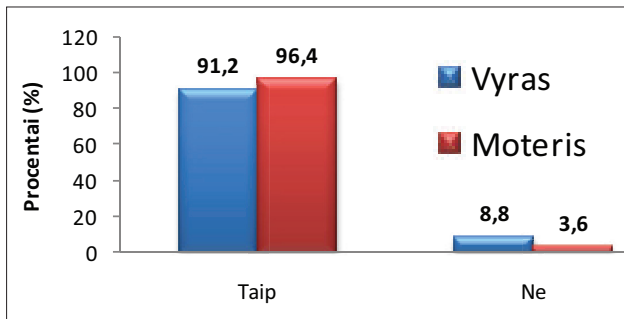
Amžius	Kaip Jūs vertinate Sveikatos reformos įdiegtą naujovę, kai vietoj vidaus ligų, vaikų ligų gydytojų, gydytojo ginekologo ir gydytojo chirurgo reikia kreiptis į vieną - šeimos gydytoją?		Iš viso
	Palankiai	Nepalankiai	
	Iki 20 metų	66,7%	
21-40 metų	40,8%	59,2%	100%
41-60 metų	38,1%	61,9%	100%
Per 60 metų	30,6%	69,4%	100%

kad tikrai neketina keisti sveikatos priežiūros įstaigos bei daugiau nei pusė apklaustųjų teigė, kad rekomenduotų savo draugams ir pažįstamiems prisirašyti prie Viešosios įstaigos Šeškinės poliklinikos.

Daugiau nei pusė apklaustųjų, atsižvelgiant į jų amžių, nurodė, kad nepalankiai vertina Sveikatos reformos įdiegtą naujovę, kai vietoj vidaus ligų gydytojų, gydytojo ginekologo ir gydytojo chirurgo reikia kreiptis į vieną - šeimos gydytoją. Bet 66,7 proc. respondentų, kurių amžius iki 20 metų, nurodė, kad kaip tik palankiai vertina šią sveikatos reformą (3 lentelė).

Atsižvelgiant į tyrime dalyvavusių respondentų lytį nustatyta, kad tiek vyrai, tiek moterys yra patenkinti Poliklinikos darbo laiku (1 paveikslas).

37,8 proc. vyrų nurodė, kad jiems Registratūroje tenka laukti 5-10 min., tuo tarpu 39 proc. moterų teigė, kad joms tenka laukti 11-20 min. ($\chi^2=1,870$; $p=0,600$). 34,8 proc. vyrų ir 32,8 proc. moterų nurodė, kad pas savo šeimos gydytoją konsultacijos jiems tenka laukti apie savaitę, 28,2 proc. vyrų ir 33,9 proc. moterų nurodė, kad pas akių



1 paveikslas. Pacientų nuomonė, ar juos tenkina Poliklinikos darbo laikas, priklausomai nuo jų lyties ($\chi^2=3,885$; $p=0,049$)

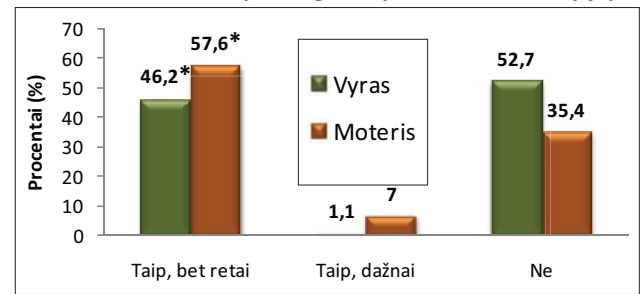
4 lentelė. Respondentų procentinis pasiskirstymas pagal lytį, atsakant į klausimą, ar pakankamai dėmesio skiria gydytojas ir slaugytoja apsilankymo metu

($\chi^2=0,121$ $p=0,728$)¹

($\chi^2=5,821$; $p=0,016$)²

Lytis	Ar Jums pakankamai dėmesio skiria gydytojas apsilankymo metu? ¹		Iš viso
	Taip	Ne	
Vyras	86,5%	13,5%	100%
Moteris	87,9%	12,1%	100%

Lytis	Ar Jums pakankamai dėmesio skiria slaugytoja apsilankymo metu? ²		Iš viso
	Taip	Ne	
Vyras	86,5%	15,4%	100%
Moteris	93%	7%	100%



2 paveikslas. Pacientų naudojimas teikiamomis Poliklinikoje mokamomis paslaugomis priklausomai nuo jų lyties

($\chi^2=11,071$; $p=0,004$)

gydytoją konsultacijos tenka laukti ilgiau nei mėnesį. Pas neurologą konsultacijos dauguma vyrų (31,2 proc.) ir moterų (27,4 proc.) nurodė, kad tenka laukti ilgiau nei mėnesį, o pas kardiologą 30,4 proc. vyrų nurodė, kad laukia 11-20 dienų, tuo tarpu 29 proc. moterų teigė, kad joms tenka laukti 21-30 dienų ($\chi^2=3,253$; $p=0,516$). Daugiau nei pusė tyrime dalyvavusių tiek vyrų, tiek moterų nurodė, kad jiems pakankamai apsilankymo metu dėmesio skiria gydytojas bei slaugytoja (4 lentelė).

Daugiau moterų nei vyrų nurodė, kad naudojasi Poliklinikoje mokamomis paslaugomis (* $p=0,058$)², o daugiau vyrų nei moterų nurodė, kad nesinaudoja šiomis paslaugomis (2 paveikslas).

Atsakydami į klausimą apie sugaištamą laiką Registratūroje, norint užregistruoti pas pageidaujama gydytoją, beveik visų užsiėmimų per 40 proc. respondentų nurodė, kad tenka laukti vos 5-10 minučių. Imant konkrečiai pagal užsiėmimą, 42,9 proc. aukščiausio lygio vadovų ir 46,7 proc. studentų/moksleivių nurodė, kad jiems Registratūroje tenka laukti iki 10 min. Tuo tarpu 40,9 proc. specialistų,

² WinPepi 2.75 programa paskaičiuota p reikšmė

5 lentelė. Respondentų procentinis pasiskirstymas pagal užsiėmimą, atsakant į klausimą, kiek laiko tenka laukti Registratūroje
 $\chi^2=38,902$ $p=0,010$

Užsiėmimas	Kiek laiko tenka laukti Registratūroje?				
	5-10 min.	11-20 min.	> 20 min.	Laukti netenka	Iš viso
Aukščiausio/vidutinio lygio vadovas	42,9 %	38,1 %	11,9 %	7,1 %	100 %
Specialistas tarnautojas	32,3 %	40,9 %	18,3 %	8,5 %	100 %
Darbininkas	33,9 %	44,6 %	17,9 %	3,6 %	100 %
Verslininkas	6,7 %	46,7 %	33,3 %	13,3 %	100 %
Pensininkas	35,3 %	21,6 %	35,3 %	7,8 %	100 %
Bedarbis	0 %	40 %	60 %	0 %	100 %
Studentas, moksleivis	46,7 %	33,3 %	20 %	0 %	100 %
Namų šeimininkė	28,6 %	35,7 %	21,4 %	14,3 %	100 %

6 lentelė. Respondentų procentinis pasiskirstymas pagal užsiėmimą, atsakant į klausimą, kiek laiko tenka laukti vizito pas savo šeimos gydytoją konsultacijos
 $\chi^2=32,456$ $p=0,043$

Užsiėmimas	Kiek laiko tenka laukti vizitui pas savo šeimos gydytoją?				Iš viso
	1-5 dienas	Apie savaitę	Apie dvi savaites	Ilgiau kaip dvi savaites	
Aukščiausio/vidutinio lygio vadovas	42,9%	28,6%	11,9%	16,7%	100 %
Specialistas tarnautojas	27,1%	35,5 %	21,7 %	15,7 %	100 %
Darbininkas	16,7%	38,9%	24,1%	20,4%	100 %
Verslininkas	13,3 %	26,7 %	6,7 %	53,3 %	100 %
Pensininkas	24%	28%	28%	20%	100 %
Bedarbis	6,7%	33,3%	40 %	20 %	100 %
Studentas, moksleivis	40%	40 %	13,3 %	6,7 %	100 %
Namų šeimininkė	23,1 %	30,8 %	30,8 %	15,4 %	100 %

44,6 proc. darbininkų ir 46,7 proc. verslininkų nurodė, kad Registratūroje jiems tenka laukti 11-20 min., o 60 proc. bedarbių ir 35,3 proc. pensininkų teigė, kad jiems tenka laukti Registratūroje ilgiau kaip 20 min. (5 lentelė).

42,9 proc. aukščiausio lygio vadovų nurodė, kad jiems pas savo šeimos gydytoją konsultacijos tenka laukti 1-5 dienas, tuo tarpu 35,5 proc. specialistų, 38,9 proc. darbininkų ir 40 proc. studentų teigė, kad jiems pas šeimos gydytoją tenka laukti apie savaitę, o 28 proc. pensininkų ir 40 proc.

bedarbių nurodė, kad jiems tenka laukti apie dvi savaites (6 lentelė).

Daugiau nei pusė apklaustųjų, priklausomai nuo jų užsiėmimo, nurodė, kad gerai vertina gydytojų kvalifikaciją ir jiems pakankamai suteikia informacijos apie jų ligą ir tolimesnį gydymą. Daugiausia poliklinikoje teikiamomis mokamomis paslaugomis naudojasi aukščiausio lygio vadovai (61,9 proc.) ir verslininkai (64,3 proc.), o daugiausia nesinaudoja šiomis paslaugomis bedarbiai (60 proc.) ir studentai/moksleiviai (53,3 proc.), ($\chi^2=8,160$; $p=0,881$).

Respondentai, kurie turėjo aukštąjį išsilavinimą (30,7 proc.), nurodė, kad pas savo šeimos gydytoją jiems tenka laukti 1-5 dienas. Tuo tarpu pacientai, kurie turėjo vidurinį (39,7 proc.) ar nebaigtą vidurinį (50 proc.) teigė, kad jiems tenka laukti apie savaitę ($\chi^2=8,815$; $p=0,184$). Dauguma respondentų, turinčių aukštąjį išsilavinimą (30,9 proc.), nurodė, kad pas neurologą konsultacijos laukia ilgiau nei 30 dienų (7 lentelė). Tuo tarpu pacientai, turintys vidurinį išsilavinimą (33,6 proc.), teigė, kad laukti tenka 21-30 dienų, o respondentai, kurie turėjo nebaigtą vidurinį išsilavinimą (44,4 proc.), nurodė, kad jie laukia konsultacijos tik 1-5 dienas (* $p=0,581$).

59,4 proc. pacientų, turinčių aukštąjį išsilavinimą, ir 50,7 proc. pacientų, turinčių vidurinį išsilavinimą, teigė, kad naudojami Poliklinikoje teikiamomis mokamomis paslaugomis, o 63,6 proc. respondentų, kurie buvo nebaigę vidurinio išsilavinimo, nurodė, kad nesinaudoja tokiais paslaugomis ($\chi^2=5,846$; $p=0,211$).

Absoliuti dauguma respondentų į klausimą, ar tenkina Poliklinikos darbo laikas, atsakė, kad tenkina, kiek mažiau nei kiti pacientai darbo laiku patenkinti pacientai, uždirbantys daugiau nei 2000 litų (86,7 proc.), (8 lentelė).

35,4 proc. pacientų, kurių pajamos iki 500 litų., ir 36,5 proc. pacientų, kurių pajamos 501-1000 litų, nurodė, kad pas šeimos gydytoją vizito laukia apie savaitę, o 32,7 proc. pacientų, kurių pajamos 1501-2000 litų, nurodė, kad tenka laukti 1-5 dienas ($\chi^2=13,883$; $p=0,308$). 31,1 proc. respondentų, kurių pajamos iki 500 litų, nurodė, kad pas neurologą konsultacijos tenka laukti ilgiau nei 30 dienų, o 28,9 proc. pacientų, kurių pajamos daugiau kaip 2000 litų,

teigė, kad pas neurologą konsultacijos tenka laukti 11-20 dienų ($\chi^2=7,790$; $p=0,955$). Tokia pati situacija stebima vertinant sąsają tarp pacientų pajamų ir patekimą konsultacijos pas kardiologą ($\chi^2=19,732$; $p=0,233$). 34,9 proc. pacientų, kurių pajamos iki 500 litų, teigė, kad konsultacijos pas kardiologą tenka laukti 21-30 dienų, o 28,2 proc. respondentų, kurių pajamos per 2000 litų, nurodė, kad jiems tenka laukti 11-20 dienų.

Dauguma tyrime dalyvavusių respondentų nurodė, kad jiems gydytojas pakankamai skiria dėmesio apsilankymo metu (9 lentelė). Daugiausia taip teigiančių buvo pacientų, kurių pajamos daugiau kaip 2000 litų, o mažiausiai – pacientų, kurių pajamos iki 500 litų.

Tokia pati situacija stebima vertinant pacientų turimų pajamų ir slaugytojų dėmesį jiems (10 lentelė). Dauguma pacientų, atsižvelgiant į jų pajamas, teigė, kad slaugytojos

8 lentelė. Respondentų procentinis pasiskirstymas pagal pajamas, atsakant į klausimą, ar tenkina Poliklinikos darbo laikas
 $\chi^2=11,060$ $p=0,026$

Pajamos	Ar Jus tenkina Poliklinikos darbo laikas?		Iš viso
	Taip	Ne	
Iki 500 Lt	89,8%	10,2%	100%
501-1000 Lt	97,5%	2,5%	100%
1001-1500 Lt	92%	8%	100%
1501-2000 Lt	98,4%	1,6%	100%
Per 2000 Lt	86,7%	13,3%	100%

9 lentelė. Respondentų procentinis pasiskirstymas pagal pajamas, atsakant į klausimą, ar pakankamai dėmesio skiria gydytojas apsilankymo metu
 $\chi^2=28,326$ $p=0,001$

Pajamos	Ar Jums pakankamai dėmesio skiria gydytojas apsilankymo metu?		Iš viso
	Taip	Ne	
Iki 500 Lt	66%	34%	100%
501-1000 Lt	93,8%	6,3%	100%
1001-1500 Lt	86,7%	13,3%	100%
1501-2000 Lt	87,5%	12,5%	100%
Per 2000 Lt	97,7%	2,3%	100%

7 lentelė. Respondentų procentinis pasiskirstymas pagal išsilavinimą, atsakant į klausimą, kiek laiko tenka laukti konsultacijai pas gydytoją neurologą
 $\chi^2=21,563$ $p=0,006$

Išsilavinimas	Kiek dienų tenko laukti konsultacijai pas gydytoją neurologą?					
	1-5 d.	6-10 d.	11-20 d.	21-30 d.	Ilgiau kaip 30 d.	Iš viso
Aukštasis/neb. aukštasis	13,9 %	15,2 %	21,2 %	18,8 %	30,9 %	100%
Vidurinis/spec. vidurinis	7,1 %	18,6 %	15,9 %	33,6 %	24,8 %	100%
Nebaigtas vidurinis	44,4 %	11,1 %	22,2 %	0 %	22,2%	100%

apsilankymo metu jiems pakankamai dėmesio skiria. Daugiausia taip teigusių buvo pacientų, kurių pajamos daugiau kaip 2000 litų, o mažiausiai – pacientų, kurių pajamos iki 500 litų.

Daugiausia Poliklinikoje teikiamomis mokamomis paslaugomis naudojasi pacientai, kurių pajamos buvo daugiau nei 1500 litų. 54,2 proc. apklaustųjų, kurių pajamos iki 500 litų, nurodė, kad nesinaudoja Poliklinikoje teikiamomis mokamomis paslaugomis. Tuo tarpu 57,1 proc. pacientų, kurių pajamos 1501-2000 litų., ir pacientai, kurių pajamos per 2000 litų, teigė, kad naudojami Poliklinikoje teikiamomis mokamomis paslaugomis ($\chi^2=12,719$; $p=0,122$).

Daugiau nei pusė apklaustųjų, atsižvelgiant į jų pajamas, nurodė, kad nepalankiai vertina Sveikatos reformos įdiegtą naują, kai vietoj vidaus ligų gydytojų, gydytojo ginekologo ir gydytojo chirurgo reikia kreiptis į vieną – šeimos gydytoją. Bet 57,1 proc. respondentų, kurių pajamos per 2000 litų, nurodė, kad kaip tik palankiai vertina šią Sveikatos reformą (11 lentelė).

Rezultatų aptarimas

Tyrimų, nagrinėjančių pirminės sveikatos priežiūros (PSP) įstaigų prieinamumą ir pacientų nuomonę apie teikiamas paslaugas jose, atlikta nemažai [11-21].

Remiantis apklausos duomenimis, galima teigti, kad dauguma respondentų, besilankančių Viešojoje įstaigoje Šeškinės poliklinikoje, palankiai vertina organizacinį prieinamumą. 2008 m. J. Kairys, V. Tylienė, E. Žėbienė, V. Tomkevičius, atlikdami anketinę apklausą, ištyrė, kad Registratūroje respondentai sugaišo iki 10 minučių [3, 12]. Savo tyrimu įvertinome, jog dauguma respondentų Registratūroje taip pat sugaišta iki 10 minučių. Vertinant respondentų atsakymus pagal jų amžių bei užsiėmimą, nustatyta, kad daugiau vyresnio nei 60 metų amžiaus (31,4 proc.) nei 21 iki 40 metų amžiaus (17,7 proc.), pensininkų (35,3 proc.) nei aukščiausio lygio vadovų (11,9 proc.), nurodė, kad prie Registratūros tenka laukti ilgiau nei 20 min.

Dauguma pacientų nurodė, kad pas savo šeimos gydytoją jiems tenka laukti apie savaitę. Daugiau aukščiausio

10 lentelė. Respondentų procentinis pasiskirstymas pagal pajamas, atsakant į klausimą, ar pakankamai dėmesio skiria slaugytoja apsilankymo metu

$\chi^2=12,385$ $p=0,015$

Pajamos	Ar Jums pakankamai dėmesio skiria slaugytoja apsilankymo metu?		Iš viso
	Taip	Ne	
Iki 500 Lt	77,6%	22,4%	100%
501-1000 Lt	94%	6%	100%
1001-1500 Lt	91,9%	8,1%	100%
1501-2000 Lt	92,1%	7,9%	100%
Per 2000 Lt	93,2%	6,8%	100%

11 lentelė. Respondentų procentinis pasiskirstymas pagal pajamas, atsakant į klausimą, kaip vertinate Sveikatos reformos įdiegtą naują, kai vietoj vidaus ligų, vaikų ligų gydytojų, gydytojo ginekologo ir gydytojo chirurgo reikia kreiptis į vieną - šeimos gydytoją

$\chi^2=10,197$ $p=0,037$

Pajamos	Kaip Jūs vertinate Sveikatos reformos įdiegtą naują, kai vietoj vidaus ligų, vaikų ligų gydytojų, gydytojo ginekologo ir gydytojo chirurgo reikia kreiptis į vieną - šeimos gydytoją?		Iš viso
	Palankiai	Nepalankiai	
Iki 500 Lt	25%	75%	100%
501-1000 Lt	35,2%	64,8%	100%
1001-1500 Lt	39,8%	60,2%	100%
1501-2000 Lt	41,1%	58,9%	100%
Per 2000 Lt	57,1%	42,9%	100%

lygio vadovų (42,9 proc.) nei pensininkų (24 proc.) ir bedarbių (6,7 proc.), teigė, kad jiems tenka laukti 1-5 dienas, o daugiau pensininkų (28 proc.) bei bedarbių (40 proc.) nei verslininkų (6,7 proc.) nurodė, kad jiems tenka laukti apie dvi savaites. Daugiau nei pusė respondentų teigė, kad konsultacijos pas gydytoją specialistą (kardiologą ir neurologą) jiems tenka laukti ilgiau nei 30 dienų. Taip nurodo ir kiti autoriai [3,12].

Daugiau nei pusė apklaustųjų nurodė, kad gerai vertina gydytojų kvalifikacijas bei įstaigų darbą ir jiems apsilankymo metu pakankamai skiria dėmesio gydytojas bei slaugytoja. Daugiau pacientų (97,7 proc.), kurių pajamos per 2000 litų, nei pacientų (66 proc.), kurių pajamos iki 500 litų, nurodė, kad gydytojas apsilankymo metu pakankamai jiems skiria dėmesio. Daugiau pacientų (93,2 proc.), kurių pajamos per 2000 litų, nei pacientų (77,6 proc.), kurių pajamos iki 500 litų, nurodė, kad slaugytoja apsilankymo metu pakankamai jiems skiria dėmesio. Taip pat daugiau pacientų (92,9 proc.), kurių pajamos virš 2000 litų, nei

pacientų (79,6 proc.), kurių pajamos iki 500 litų, nurodė, kad jiems gydytojas pakankamai suteikia informacijos apie jų ligą ir tolimesnį gydymą. Apibendrinus šiuos rezultatus galima teigti, jog žemesnes pajamas turintys respondentai sveikatos priežiūros įstaigų darbą vertina blogiau. Tokius skirtumus nurodo ir Regidor E., de Mateo S., Gutierrez-Fisac J.L., Fernandez de la Hoz K., Rodriguez C [9] ir kiti autoriai [18].

Tyrimo metu nustatyta, kad Poliklinikoje teikiamomis mokamomis paslaugomis dažniau naudojasi 41-60 metų amžiaus pacientai (57,6 proc.) nei jaunesni nei 20 metų amžiaus (42,9 proc.) ar vyresni nei 60 metų amžiaus (51,4 proc.) respondentai. Daugiau moterų (57,6 proc.) nei vyrų (42,9 proc.), aukščiausio lygio vadovų (61,9 proc.) nei bedarbių (40 proc.) ar studentų (46,7 proc.) nurodė, kad naudojasi mokamomis paslaugomis. Taip pat daugiau respondentų, turinčių aukštąjį išsilavinimą (59,4 proc.), nei pacientų, turinčių vidurinį išsilavinimą (50,7 proc.), teigė, kad naudojasi Poliklinikoje teikiamomis mokamomis paslaugomis. Dažniau mokamomis paslaugomis naudojasi respondentai (70,5 proc.), kurių pajamos per 2000 litų, nei pacientai (36,4 proc.), kurių pajamos iki 500 litų.

Atlikus tyrimo analizę nustatyta, kad daugiau nei 50 proc. respondentų nurodė, jog nepalankiai vertina Sveikatos reformos įdiegtą naują, kai vietoj vidaus ligų gydytojų, gydytojo ginekologo ir gydytojo chirurgo reikia kreiptis į vieną – šeimos gydytoją. Panašius duomenis pateikė ir kiti autoriai [18]. Bet 66,7 proc. respondentų, kurių amžius iki 20 metų, ir 57,1 proc. respondentų, kurių pajamos per 2000 litų, nurodė, kad kaip tik palankiai vertina šią reformą.

Išvados

1. Daugiau nei pusė tyrime dalyvavusių respondentų, atsižvelgiant į jų lytį, amžių, užsiėmimą, išsilavinimą bei pajamas, nurodė, kad juos tenkina Poliklinikos bei Registratūros darbo laikas. Daugiau vyresnio nei jaunesnio amžiaus, pensininkų nei aukščiausio lygio vadovų, nurodė, kad prie Registratūros tenka laukti ilgiau nei 20 min.

2. Dauguma pacientų nurodė, kad pas savo šeimos gydytoją tenka laukti apie savaitę. Daugiau aukščiausio lygio vadovų nei pensininkų ir bedarbių teigė, kad jiems tenka laukti 1-5 dienas, o daugiau pensininkų bei bedarbių nei verslininkų nurodė, kad jiems tenka laukti apie dvi savaites. Pas savo šeimos gydytoją greičiau patenka vyresnio nei jaunesnio amžiaus respondentai. Daugiau nei pusė respondentų teigė, kad konsultacijos pas kardiologą bei neurologą jiems tenka laukti ilgiau nei mėnesį, o pas akių gydytoją pacientams tenka laukti apie mėnesį. Pas gydytoją specialistą greičiau patenka jaunesnio, nei vyresnio amžiaus respondentai, didesnes (per 2000 litų) nei

žemesnes (iki 500 litų) pajamas gaunantys respondentai.

3. Daugiau nei pusė apklaustųjų nurodė, kad gerai vertina gydytojų kvalifikacijas ir jiems pakankamai dėmesio apsilankymo metu skiria gydytojas bei slaugytoja. Daugiau pacientų, kurių pajamos per 2000 litų, nei pacientų, kurių pajamos iki 500 litų, nurodė, kad gydytojas ir slaugytoja apsilankymo metu pakankamai jiems skiria dėmesio.

4. Poliklinikoje teikiamomis mokamomis paslaugomis daugiau naudojasi 41–60 metų amžiaus pacientai nei jaunesni nei 20 metų amžiaus ar vyresni nei 60 metų amžiaus respondentai. Daugiau moterų nei vyrų, aukščiausio lygio vadovų nei bedarbių ar studentų nurodė, kad naudojasi mokamomis paslaugomis. Taip pat daugiau pacientų, turinčių aukštąjį išsilavinimą, nei pacientų, turinčių vidurinį išsilavinimą, bei respondentai, kurių pajamos per 2000 litų, nei pacientai, kurių pajamos iki 500 litų, teigė, kad naudojasi Poliklinikoje teikiamomis mokamomis paslaugomis.

5. Daugiau nei pusė respondentų nurodė, kad per dvejus metus Poliklinikoje pagerėjo darbo organizavimas bei paslaugų kokybė. Taip pat dauguma apklaustųjų teigė, kad neketina keisti sveikatos priežiūros įstaigos.

6. Dauguma respondentų nurodė, kad nepalankiai vertina Sveikatos reformos įdiegtą naujovę, kai vietoj vidaus ligų gydytojų, gydytojo ginekologo ir gydytojo chirurgo reikia kreiptis į vieną – šeimos gydytoją. Bet dauguma respondentų, kurių amžius iki 20 metų, ir repondentai, kurių pajamos per 2000 litų, nurodė, kad kaip tik palankiai vertina šią reformą.

Literatūra

1. Pacientų nuomonė apie sveikatos priežiūros paslaugų kokybę ir prieinamumą Lietuvoje. Socialinės informacijos centro ataskaita Sveikatos apsaugos ministerijai, 2011. Vasario 21 d. Prieiga per internetą: http://www.sam.lt/go.php/lit/Pacientu_ir_sveikatos_prieziuros_paslaug/1184
2. Jankauskienė D. Sveikatos priežiūros paslaugų kokybės vertinimo pacientų požiūriu palyginimas Lietuvoje ir kai kuriose Europos šalyse. Sveikatos politika ir valdymas, 2012; 1(4): 84–101.
3. Kairys J., Čepauskienė R., Stundžienė R. Pacientų nuomonė apie Šeškinės poliklinikoje teikiamas registravimo paslaugas. Sveikatos mokslai, 2011; 115–120.
4. Kosinskienė A., Ruževičius J. Sveikatos priežiūros kokybės valdymas ligoninėje. Medicinos teorija ir praktika, 2010; 16(4): 23–36.
5. Lasser KE, Himmelstein DU, Woolhandler S. Access to care, health status, and health disparities in the United States and Canada: results of a cross-national population-based survey. American Journal of Public Health 2006; 7(96):1300–1307.
6. Rafiq A, Merrell RC. Telemedicina for access to quality care on medical practice and continuing medical education in global arena. The Journal of Continuing Education in Health Professions 2005; 25:34–42.
7. Sovd T, Mmari K, Lipovsek V, Manaseki-Holland S. Acceptability as a key determinant of client satisfaction: lessons from an evaluation of adolescent friendly health services in Mongolia. J. Adolesc Health 2006; 38(5):519–26.
8. Bubnienė D., Ruževičius J. Kokybės valdymo sveikatos priežiūros institucijose ypatumai. Verslo ir teisės aktualijos, 2010.
9. Regidor E, de Mateo S, Gutierrez-Fisac JL, Fernandez de la Hoz K, Rodriguez C. Socioeconomic differences in the use and accessibility of health care services in Spain. 1996.
10. Čiplienė M., Istomina N. Slaugos intensyvumo skalės naudojimas tobulinant slaugos kokybės valdymą. Sveikatos mokslai, 2007; 1(48):643–49.
11. Tylienė V., Kairys J., Žebienė E., Tomkevičius V. Vilniaus miesto Šeškinės poliklinikos pacientų nuomonė apie sugaištamą laiką gydymo įstaigoje kreipiantis dėl sveikatos priežiūros paslaugų pagal užsiėmimą ir amžių. Sveikatos mokslai, 2008; 6:2120–2126.
12. Al-Hawary SI, Alghanim SA, Mohammad AM. Quality level of health care service provided by King Abdullah educational hospital from patients' viewpoint. Interdisciplinary journal of contemporary research in business 2011; 2(11): 552–572.
13. Al-Khalil A, Mahmoud AB. The Role of Demographics in Patients' Perceptions towards the Quality of Health Care Services Provided at Public Hospitals in Damascus. European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences 2012; 48: 113 – 121.
14. Plieskis M., Petrauskienė J., Leonavičius V. Pokyčiai pirminėje sveikatos priežiūroje. Gyventojų pasitenkinimas paslaugomis. Lietuvos bendrosios praktikos gydytojas, 2004;10:640–44.
15. Milašauskienė Ž., Juodytė I., Misevičienė I., Boerma W., Rezgienė R. Pacientų nuomonė apie pirminės sveikatos priežiūros prieinamumą Šiaulių apskrities pirminės sveikatos priežiūros centruose. Medicina (Kaunas), 2006; 42(3):231–7.
16. Peičius E., Liubarskienė Z. Medicininės informacijos poreikis ir jo tenkinimas pirminėse sveikatos priežiūros įstaigose, Lietuvos gyventojų požiūriu. Lietuvos bendrosios praktikos gydytojas, 2006;10(4):250–4
17. Naidu A. Factors affecting patient satisfaction and health care quality. International Journal of Health Care Quality Assurance. 2009; 22(4): 366–81.
18. Kairys J., Žebienė E., Rutkys BA., Zokas I. Ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugų poreikio bei kokybės vertinimas Lietuvos didžiuosiuose miestuose, rajonų centruose, kaimuose bei miesteliuose. Medicina, 2004; 40:178–91.
19. Dagdeviren N, Akturk Z. An evaluation of patients' satisfaction in Turkey with the EUROPEP instruments. Yonsei Med. J. 2004; 45(1):23–8.
20. Tylienė V., Kairys J., Žebienė E., Tomkevičius V. Vilniaus miesto Šeškinės poliklinikos pacientų nuomonė apie sveikatos priežiūros paslaugas pagal pacientų išsilavinimą ir gaunamas pajamas. Sveikatos mokslai, 2008; 3:1643–1650.

21. Kairys J., Žėbienė E., Zokas I., Tylienė V., Tomkevičius V. Vilniaus miesto Šeškinės poliklinikos pacientų apklausa apie sveikatos priežiūros paslaugas – nuomonė pagal pacientų išsilavinimą, socialinę ir ekonominę padėtį. Sveikatos mokslai, 2011; 42-58.

DIFFERENCES IN OPINIONS ABOUT HEALTH CARE SERVICES AMONG PATIENTS OF DIFFERENT SOCIAL, ECONOMIC AND DIFFERENT BACKGROUND GROUPS IN VILNIUS ŠEŠKINĖS OUTPATIENT CLINIC

J. Kairys, R. Šturienė, M. Lamanauskaitė

Key words: primary health care, quality of health care, health care services accessibility, patient satisfaction, patient opinion, population socioeconomic groups.

Summary

The survey took place in October-December 2013. Every tenth patient over 18 years coming to the reception department of the clinic was invited to take part in the survey and fill in a questionnaire developed by the study team. 450 questionnaires were distributed, 392 were returned, a response rate of 87,1 %.

The majority of respondents were satisfied with the working hours of the clinic: 07:00 – 20:00. A lower satisfaction about the working hours of the Outpatient clinic was expressed by respondents with income over 2000 LTL. Most respondents stated that the waiting time to see their physician is about a week. Most patients (30,7%) with higher education and respondents with income over 1501 LTL (32,7%) stated that the waiting time to see their physician is 1-5 day. According to the most of the patients participated in the survey, they spent from 5 to 10 minutes in the register to visit physician.

Correspondence to: relia@smc.lt

1 PRIEDAS

PATVIRTINTA Socialinių reikalų ir sveikatos departamento direktoriaus 2012 m. rugsėjo 20 d įsakymu Nr. A15-1772

APKLAUSOS APIE AMBULATORINĖS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS TEIKIANČIOJE ĮSTAIGOJE ANKETA

Sveikatos priežiūros įstaigos pavadinimas.

Viešoji įstaiga Šeškinės poliklinika

Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos departamentas parengė apklausų anketas. Apklausos vykdomos visose Vilniaus miesto savivaldybės sveikatos priežiūros įstaigose. Jų tikslas - sužinoti realią situaciją ir Jūsų nuomonę apie įstaigose teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas. Išanalizuoti apklausos duomenys ir padarytos išvados bus naudojamos sveikatos priežiūros paslaugoms gerinti. Anketa yra anoniminė.

Atsakydami į anketos klausimus, prašome pažymėti atsakymą, kuris, Jūsų nuomone, labiausiai atspindi esamą situaciją (žymėjimo pavyzdys - □)

Dėkojame.

1. Ar Jus tenkina poliklinikos (centro) darbo laikas?

1. Taip □ 2. Ne □

2. Ar Jus tenkina registratūros darbas?

1. Taip □ 2. Ne □

3. Jei registratūros darbas netenkina, nurodykite priežastis:

1. Nepakankamai suteikia informacijos □
2. Nemandagūs darbuotojai □
3. Dažnai neranda asmens sveikatos istorijos (kortelės) □
4. Tenka ilgai laukti eilėje □
5. Nekompetentingai atlieka savo pareigas □

4. Kiek laiko tenka laukti registratūroje?

1. 5-10 min. □
2. 11-20 min. □
3. Ilgiau kaip 20 min. □
4. Laukti netenka □

5. Kiek dienų tenka laukti vizitui pas savo šeimos (vidaus ligų) gydytoją?

1. 1-5 dienas □
2. apie savaitę □
3. apie 2 savaites □
4. ilgiau kaip 2 savaites □

6. Kiek dienų teko laukti konsultacijai pas akių ligų gydytoją?

1. 1-5 dienas □
2. 6-10 dienų □
3. 11-20 dienų □
4. 21-30 dienų □
5. ilgiau kaip 30 dienų □

7. Kiek dienų teko laukti konsultacijai pas gydytoją neurologą?

1. 1-5 dienas □
2. 6-10 dienų □
3. 11-20 dienų □
4. 21-30 dienų □
5. ilgiau kaip 30 dienų □

8. Kiek dienų teko laukti konsultacijai pas gydytoją kardiologą?

1. 1-5 dienas □
2. 6-10 dienų □
3. 11-20 dienų □
4. 21-30 dienų □
5. ilgiau kaip 30 dienų □

9. Ar visada Jūsų asmens sveikatos istorija (kortelė) būna gydytojo kabinete, jei užsirašėte iš anksto arba lankotės pakartotinai dėl to paties susirgimo?

1. Taip □ 2. Ne □

10. Atvykus talonėlyje nurodytu laiku (užsiregistravus internetu - registracijos laiku) pas gydytoją patenkate:

1. Nurodytu (registracijos) laiku □
2. Tenka laukti iki 15 min. □
3. Tenka laukti 15-30 min. □
4. Tenka laukti ilgiau nei 30 min. □

11. Ar slaugytoja pakviečia Jus užėiti į kabinetą gydytojo priėmimui Jūsų registracijos laiku?

1. Taip □
2. Ne □
2. Įvairiai □
3. Pacientai eilę sudaro patys □

12. Ar Jums pakankamai dėmesio skiria gydytojas apsilankymo metu?

1. Taip □ 2. Ne □

13. Ar Jums pakankamai dėmesio skiria slaugytoja apsilankymo metu?

1. Taip 2. Ne

14. Ar pakankamai informacijos suteikia gydytojas apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą?

1. Taip 2. Ne

15. Kaip vertinate poliklinikoje (centre) dirbančių gydytojų kvalifikaciją?

1. Gerai ; Patenkinamai ; Blogai

16. Ar naudojate poliklinikoje (centre) teikiamomis mokamomis paslaugomis?

1. Taip, bet retai Taip, dažnai Ne

17. Ar yra tekę mokėti gydytojui grynais pinigais neoficialiai („iš kišenę“)?

1. Taip 2. Ne

Jei į 17 klausimą atsakėte „taip“, prašome atsakyti į 18 ir 19 klausimus.

18. Nurodykite neoficialaus mokėjimo priežastį:

1. Tikintis gauti geresnę (greitesnę) paslaugą
2. Norint gauti ar pratęsti nedarbingumo pažymėjimą
3. Mokėjau atsidedamas už kokybiškai suteiktą paslaugą
4. Gydytojo užuominos leido suprasti, kad reikia susimokėti
5. Kita _____

19. Kokio dydžio sumą mokėjote?

1. Iki 50 Lt
2. Nuo 50 iki 99 Lt
3. Nuo 100 iki 199 Lt
4. 200 Lt ir daugiau

20. Ar Jūs esate patenkintas poliklinikoje (centre) palaikoma švara ir tvarka?

1. Patenkintas
2. Nelabai patenkintas
3. Nepatenkintas

21. Ar Jus tenkina oro temperatūra poliklinikos (centro) patalpose?

1. Taip 2. Ne

Jūsų komentaras

22. Ar yra tekę kreiptis į šios poliklinikos (centro) administraciją dėl problemų, kilusių bendraujant su aptarnaujančiu personalu (gydytojais, slaugytojomis, registruotojais)?

1. Taip

Jei į 22 klausimą atsakėte „taip“, prašome atsakyti į 23 klausimą.

23. Ar administracija padėjo išspręsti Jums rūpimą problemą?

1. Taip, padėjo nedelsiant
2. Problemos sprendimą vilkino, tačiau išsprendė
3. Pasiūlymai dėl problemos sprendimo būdo manęs netenkino
4. Problemos neišsprendė

24. Jūsų vertinimu, per pastaruosius dvejus metus poliklini-

koje (centre) darbo organizavimas ir teikiamų paslaugų kokybė:

1. Pagerėjo
2. Nepakito
3. Pablogėjo

25. Kaip Jūs vertinate Sveikatos reformos įdiegtą naujovę, kai vietoj vidaus ligų, vaikų ligų gydytojų, gydytojo ginekologo ir gydytojo chirurgo reikia kreiptis į vieną - šeimos gydytoją:

1. Palankiai (šeimos gydytojas yra geriau susipažinęs su visų šeimos narių sveikata, esant reikalui nukreipia pas reikiamą gydytoją specialistą)

2. Nepalankiai (šeimos gydytojas negali būti toks pats geras specialistas kaip atskirose srityse besispecializuojantys gydytojai)

26. Ar neketinate keisti sveikatos priežiūros įstaigos (prisirašyti prie kitos poliklinikos)?

1. Ne, neketinu
2. Taip, ketinu pakeisti, nes netenkina teikiamų paslaugų spektras:

3. Taip, ketinu pakeisti į arčiau gyvenamosios vietos esančią

4. Taip, ketinu pakeisti, nes esu nusivylęs šia įstaiga

27. Ar rekomenduotumėte savo draugams ir pažįstamiems prisirašyti prie šios sveikatos priežiūros įstaigos?

1. Taip 2. Ne

Demografiniai klausimai (apibraukti skaičiais)

A. Jūsų amžius:

1. iki 20 m.
2. 20-40 m.
3. 40-60 m.
4. per 60 m.

B. Lytis:

1. vyras 2. moteris

C. Užsiėmimas:

1. aukščiausio, vidutinio lygio vadovas
2. specialistas, tarnautojas
3. darbininkas
4. verslininkas
5. pensininkas
6. bedarbis
7. studentas, moksleivis
8. namų šeimininkė

D. Išsilavinimas:

1. aukštasis/neb. Aukštasis
2. vidurinis/spec. Vidurinis
3. nebaigtas vidurinis

F. Pajamos, tenkančios vienam šeimos nariui per mėnesį:

1. iki 500 Lt.
2. 501-1000 Lt.
3. 1001-1500 Lt.
4. 1501-2000 Lt.
5. Per 2000 Lt.