

## REABILITACIJOS PROCEDŪRŲ KOKYBĖ

Sigutė Norkienė, Laura Nešukaitienė

*Klaipėdos universitetas*

**Raktažodžiai:** sveikatos priežiūra, rehabilitacija, pacientų vertinimas, techninė, funkcinė ir išorinio efektyvumo sveikatos priežiūros paslaugų kokybė.

### Santrauka

Tikslas. Įvertinti pacientų nuomonę apie Fizinės medicinos ir rehabilitacijos skyriaus paslaugų techninę, funkcinę ir išorinio efektyvumo kokybę bei nustatyti funkcinės kokybės ir išorinio efektyvumo ryšius. Tyrimo metodai. Atliktas anketinis tyrimas VšĮ Vilkaviškio ligoninėje, Fizinės medicinos ir rehabilitacijos skyriuje nuo 2018 m. lapkričio 1 d. iki 2019 m. vasario 9 d. Surinkta 221 anoniminė anketa. Anketoje respondentai atsakinėjo apie skyriaus techninę, funkcinę ir išorinio efektyvumo kokybę. Rezultatai. Tyrimo rezultatai parodė, kad pacientai gerai vertina funkcinę kokybę, išorinio efektyvumo kokybę, taip pat ir techninę kokybę, išskyrus techninę kokybę, prasčiausiai įvertinta darbuotojų apranga ir išvaizda. Taip pat nustatyti ryšiai tarp funkcinės kokybės ir išorinio efektyvumo kokybės.

### Įvadas

Reabilitaciją galima apibūdinti kaip priemonę, taikomą sprendžiant funkcinės ligas, defektus ar traumų pasekmes. Reabilitacijos tikslas - pagerinti darbingumą, funkcionalumą, pajėgumą, plėtoti funkcinis ir psichologinius gebėjimus individualiai [1]. Taip pat reabilitacijos apibrėžimas formuluojamas atsižvelgiant į neįgalaus žmogaus požiūrį, kaip reabilitacija gali paveikti procedūras ir panaudojamus išteklius, taikomus asmeniui ir veikiančius aplinką [2]. Medicininė reabilitacija tai kombinuotas medicininių reabilitacijos priemonių (kineziterapijos, ortopedijos ir kompensacinių priemonių, taip pat fizioterapijos, ergoterapijos ir kt.) vartojimas norint pasiekti maksimalius rezultatus atstatant ir sugrąžinant sutrikusias funkcijas, taipogi jas kompensuoti, palaikyti pasiektą funkcinio pajėgumo lygį, jį skirstoma į medicininę, profesinę ir socialinę reabilitacijas [3]. Sveikatos reabilitacijos paslaugų stiprinimas turi prasidėti nuo žmonių, turinčių sveikatos sutrikimų, negalią, poreikius ir

turėtų būti įgyvendinamas sveikatos priežiūros sistemose [4]. Reabilitacijos paslaugos skiriamos pacientams, kurių biosocialinės funkcijos sutrikusios. Paslaugos teikiamos sveikatos priežiūros įstaigų ambulatorinės reabilitacijos skyriuose [5].

**Darbo tikslas:** įvertinti pacientų nuomonę apie Fizinės medicinos ir rehabilitacijos skyriaus paslaugų techninę, funkcinę ir išorinio efektyvumo kokybę bei nustatyti funkcinės kokybės ir išorinio efektyvumo ryšius.

### Tyrimo objektas ir metodika

Tyrimo dalyvavo VšĮ Vilkaviškio ligoninės Fizinės medicinos ir rehabilitacijos skyriaus 223 pacientai, nors anketų buvo išdalinta 260, grįžo tik 221, kurios ir buvo analizuojamos. Tyrimas buvo atliekamas nuo 2018 m. lapkričio 1 d. iki 2019 m. vasario 9 d. Tiriamųjų amžius buvo nuo 18 metų iki 66 metų ir daugiau. Atlikta anoniminė apklausa, kurioje siekta išsiaiškinti pacientų nuomonę apie skyriaus techninę, funkcinę ir išorinio efektyvumo kokybes, taip pat siekta rasti ryšius tarp funkcinės ir išorinio efektyvumo kokybės.

Duomenų analizė atlikta naudojantis IBM SPSS 22.0 ir Microsoft Excel programine įranga. Kokybiniai duomenys pateikiami procentais. Sąsajų nustatymui naudota Spirmeno (Spearman) koreliacija, kai koreliacijos koeficiento reikšmės:

- $0 < |r| \leq 0,3$  – silpnas ryšys
- $0,3 < |r| \leq 0,8$  – vidutinio stiprumo ryšys
- $0,8 < |r| \leq 1$  – stiprus ryšys

Statistinių hipotezių reikšmingumui įvertinti pasirinktas statistinio reikšmingumo lygmuo, kai  $p < 0,05$  – duomenys statistiškai reikšmingai skiriasi.

### Rezultatai ir jų aptarimas

Tyrimo buvo apklausta 223 pacientai, iš jų 98 vyrai ir 125 moterys. Didžiosios dalies respondentų gyvenamoji vieta yra miestas, net 135 pacientai, 86 apklaustieji iš kaimo. Tiriamųjų amžius svyravo nuo 18 – 25 metų (5,9 proc.), 26 – 33 metų (8,1 proc.), 34 – 41 metų (11,8 proc.), 42 – 51 metų (30,8 proc.), 52 – 65 metų (34,8 proc.), 66 ir daugiau metų (8,6 proc.).

Techninė paslaugų kokybė dažniausiai galioja tik konkrečioms paslaugoms, tačiau sveikatos priežiūrai ją įvertinti gali

būti nelengva. Vertinama pasitelkiant tikslius parametrus, matavimus [6]. Respondentai teigiamai vertina Fizinės medicinos ir reabilitacijos (FMR) skyriaus techninę kokybę. Dauguma pacientų sutinka (53 proc.) arba visiškai sutinka (39,8 proc.), kad skyriuje yra aiškūs ženklai, iškabos, schemas, supaprastinančios orientavimąsi aplinkoje. Gydymui bei apžiūrai reikalinga įranga ir patalpos yra švarios. Personalo apranga ir išvaizda yra tvarkinga. Informacija apie personalo darbo laiką tinkamai pateikta ir aiški.

Funkcinė kokybė vertina gaunamą ar gautų paslaugų kokybės suvokimą, paslaugos suteikimo greitumą, kontaktą tarp paslaugos teikėjo ir vartotojo [7]. Respondentų nuomone, paslaugos FMR skyriuje suteikiamos sutartu laiku, su šiuo teiginiu sutinka ar visiškai sutinka net 92,7 proc. respondentų. Trečdalis tiriamųjų nurodė, kad procedūrų laikas sutapo tarpusavyje (33,1 proc.). Tačiau paslaugos buvo suteikiamos pacientams patogiu laiku (sutinka 41,6 proc., ir visiškai sutinka 51,1 proc.) (2 lentelė).

Išorinė aplinka leidžia vertinti įvykius, veiksmus ar aplinkybes, esančias arba darančias įtaką paslaugai, verslo veiklos ribai. Net 94,1 proc. apklaustųjų rekomen-

1 lentelė. Respondentų techninės kokybės vertinimas.

Eil. Nr.	Teiginiai	Respondentų atsakymų pasiskirstymas, proc.					
		Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku	Iš viso
1	Skyriuje yra aiškūs ženklai, iškabos, schemas, supaprastinančios orientavimąsi aplinkoje	2,7	0,5	5	53	39,8	100
2	Gydymui bei apžiūrai reikalinga įranga ir patalpos yra švarios.	1,4	0,5	0,9	43,9	53,4	100
3	Personalo apranga ir išvaizda yra tvarkinga.	1,4	0,5	1,4	37,6	59,3	100
4	Informacija apie personalo darbo laiką tinkamai pateikta ir aiški.	1,4	1,4	2,7	40,7	53,8	100

2 lentelė. Respondentų funkcinės kokybės vertinimas.

Eil. Nr.	Teiginiai	Respondentų atsakymų pasiskirstymas, proc.					
		Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku	Iš viso
1	Paslaugos suteikiamos tiksliai sutartu laiku.	-	3,2	4,1	41,6	51,1	100
2	Procedūrų laikas sutapo tarpusavyje.	23,1	33	10,9	22,2	10,9	100
3	Paslaugos suteikiamos Jums patogiu laiku.	-	1,8	5,4	41,6	51,1	100

3 lentelė. Respondentų išorinio efektyvumo vertinimas.

Eil. Nr.	Teiginiai	Respondentų atsakymų pasiskirstymas, proc.					
		Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku	Iš viso
1	Aš rekomenduočiau šį skyrių savo draugams ir/ar artimiesiems	1,4	0,5	4,1	43,4	50,7	100
2	Iš esmės aš patenkintas (a) čia teikiamomis paslaugomis	1,4	1,8	2,7	42,5	51,6	100
3	Bendra gydymo ir paslaugų kokybė yra aukšta	1,4	-	9	36,2	53,4	100
4	Tinkamas procedūrų organizavimas	2,3	1,6	4,5	43,4	48	100

duotų šį skyrių savo artimiesiems ir/ar draugams. Tokia pati dalis respondentų iš esmės yra patenkinti teikiamomis paslaugomis. Daugiau nei pusė pacientų (53,4 proc.) visiškai sutinka, kad teikiamų paslaugų kokybė yra aukšta. 91,4 proc. respondentų sutinka arba visiškai sutinka, kad procedūrų organizavimas yra tinkamas (3 lentelė).

**Ieškamos sąsajos funkcinės kokybės ir išorinio efektyvumo kokybės vertinimo.** Stengiamasi įvertinti suteiktos paslaugos kokybę, greitį, kontaktą ir stebėti, ar tai paveikia vertinamus įvykius. Gauti rezultatai rodo, kad tarp paslaugų suteikimo sutartu laiku ir

**4 lentelė.** Funkcinės kokybės ir išorinio efektyvumo vertinimo sąsajos.

\* - ryšys statistiškai reikšmingas

	Paslaugų laikas sutapo tarpusavyje	Paslaugos suteikiamos patogių laiku	Rekomenduočiau ši skyrių savo artimiesiems ir/ar draugams	Iš esmės aš patenkintas(a) čia teikiamomis paslaugomis	Bendra gydymo ir paslaugų kokybė yra aukšta	Tinkamas procedūrų organizavimas
Paslaugos suteikiamos sutartu laiku	r=-0,122 p=0,07	r=0,578* p<0,001	r=0,458* p<0,001	r=0,434* p<0,001	r=0,383* p<0,001	r=0,519* p<0,001
Paslaugų laikas sutapo tarpusavyje		r=-0,074 p=0,274	r=-0,056 p=0,411	r=-0,009 p=0,897	r=-0,059 p=0,384	r=-0,04 p=0,552
Paslaugos suteikiamos patogių laiku			r=0,511* p<0,001	r=0,5* p<0,001	r=0,512* p<0,001	r=0,515* p<0,001
Rekomenduočiau ši skyrių savo artimiesiems ir/ar draugams				r=0,739* p<0,001	r=0,658* p<0,001	r=0,713* p<0,001
Iš esmės aš patenkintas(a) čia teikiamomis paslaugomis					r=0,748* p<0,001	r=0,747* p<0,001
Bendra gydymo ir paslaugų kokybė yra aukšta						r=0,743* p<0,001

paslaugų suteikimo pacientams patogių laiku yra tiesioginis vidutinis ryšys ( $r=0,578$ ;  $p<0,001$ ), taip pat yra tiesioginis vidutinis ryšys tarp paslaugų suteikimo sutartu laiku ir skyriaus rekomendavimo artimiesiems ir/ar draugams ( $r=0,458$ ;  $p<0,001$ ), taipogi tiesioginis vidutinis ryšys yra ir tarp pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis ( $r=0,434$ ;  $p<0,001$ ) ir tinkamo procedūrų organizavimo ( $r=0,519$ ;  $p<0,001$ ). Tarp paslaugų suteikimo sutartu laiku ir aukšto bendros gydymo ir paslaugų kokybės vertinimo nustatytas statistiškai reikšmingas tiesioginis vidutinis ryšys ( $r=0,383$ ;  $p<0,001$ ). Tarp paslaugos suteikimo pacientui patogių laiku ir skyriaus rekomendavimo artimiesiems ir/ar draugams ( $r=0,511$ ;  $p<0,001$ ), pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis ( $r=0,5$ ;  $p<0,001$ ), aukšto bendros gydymo ir paslaugų kokybės vertinimo ( $r=0,512$ ;  $p<0,001$ ) ir tinkamo procedūrų organizavimo ( $r=0,515$ ;  $p<0,001$ ) nustatytas statistiškai reikšmingas tiesioginis vidutinio stiprumo ryšys. Tarp skyriaus rekomendavimo artimiesiems ir/ar draugams ir pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis ( $r=0,739$ ;  $p<0,001$ ), aukšto bendros gydymo ir paslaugų kokybės vertinimo ( $r=0,658$ ;  $p<0,001$ ) ir tinkamo procedūrų organizavimo ( $r=0,713$ ;  $p<0,001$ ) nustatytas statistiškai reikšmingas tiesioginis vidutinis ryšys. Tarp pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis ir aukšto bendros gydymo ir paslaugų kokybės vertinimo ( $r=0,748$ ;  $p<0,001$ )

ir tinkamo procedūrų organizavimo ( $r=0,747$ ;  $p<0,001$ ) nustatytas statistiškai reikšmingas tiesioginis vidutinis ryšys; tarp aukšto bendros gydymo ir paslaugų kokybės vertinimo ir tinkamo procedūrų organizavimo nustatytas statistiškai reikšmingas tiesioginis vidutinis ryšys ( $r=0,743$ ;  $p<0,001$ ). Galime teigti, kad didėjant funkcinės kokybės vertinimui, didėja ir išorinio efektyvumo kokybės vertinimas (4 lentelė).

Techninė, funkcinė ir išorinio efektyvumo kokybė daro įtaką reabilitacijos procedūroms. Svarbu, kad atliekamos procedūros atitiktų visus reikalavimus ir patenkintų pacientus, norint pasiekti didžiausią reabilitacijos efektyvumą. Gauti tyrimo rezultatai parodo, jog reabilitacijos procedūrų kokybė yra gan aukšta ir pacientai yra patenkinti. Norint gauti geriausius techninės kokybės rezultatus reikia pakeisti personalo aprangą, o tai yra greitai išsprendžiama.

#### Išvados

Reabilitacijos procedūrų techninę, funkcinę bei išorinio efektyvumo kokybę dauguma pacientų įvertino teigiamai. Vis dėlto prasčiausiai įvertinta personalo apranga ir išvaizda, jog ji yra tvarkinga sutinka tik 37,6 proc. Nustatytos sąsajos tarp funkcinės kokybės ir išorinio efektyvumo. Gauta, jog funkcinė kokybė priklauso nuo išorinio efektyvumo vertinimo.

## Literatūra

1. Kuoppala J, Lamminapää A. Rehabilitation and work ability: a systematic literature review. *J Rehabil Med* 2008; 40 (10):796-804 p. ISSN 1650-1977 doi: 10.2340/16501977-0270. <https://doi.org/10.2340/16501977-0270>
2. Wilson BA, McLellan DL. *Rehabilitation studies handbook*. Cambridge University Press, 1997; 415. ISBN 0-521-43713 X <https://doi.org/10.1017/CBO9780511582301>
3. Valstybinė ligonių kasa prie sveikatos apsaugos ministerijos. 2016. [Interaktyvus]. Prieiga internetu: <http://www.vlk.lt/veikla/veiklos-sritys/sveikatos-prieziuros-paslaugos/medicinine-reabilitacija/Puslapiai/Trumpai-apie-medicinin%C4%97s-reabilitacijos-ir-sanatorinio-gydymo-paslaugas.aspx> [žiūrėta 2018-03-18]
4. Gutenbrunner C, Nugraha B. Principles of assessment of rehabilitation services in health systems: learning from experience. *J Rehabil Med* 2018; 50(4):326-332. doi: 10.2340/16501977-2246. <https://doi.org/10.2340/16501977-2246>
5. Smailys A., Kubilius R. Atraminio - judamojo aparato ligos: ortopedija, traumatologija, plastinė ir rekonstrukcinė chirurgija reabilitacija. *Vadovėlis*. UAB Vitae Litera, 2017; 481. ISBN 978-609-454-255-8
6. Kang GD, James J. Service quality dimensions: an examination of Grönroos's service quality model. *Managing Service Quality* 2004; 14(4):266-277. <https://doi.org/10.1108/09604520410546806>
7. Žostautienė D., Čerkauskytė R. Prekybinės įmonės paslaugų kokybės gerinimo kryptys ir priemonės. *Economics & Management* 2007; 12, 1072-1079.

## QUALITY OF REABILITY PROCEDURES

S.Norkienė, L.Nešukaitienė

Keywords: health care, rehabilitation, patient assessment, technical, functional and quality of external health care.

### Summary

Purpose. To evaluate the patients' opinion about the technical, functional and external efficiency of the Physical Medicine and Rehabilitation Division services, and to establish the links between functional quality and external efficiency. Research methods. A questionnaire survey was carried out at the Public Institution Vilkaviškis Hospital, Physical Medicine and Rehabilitation Division since 2018. November 1 until 2019 February 9. 221 anonymous questionnaires collected. In the questionnaire the respondents answered about the technical, functional and external efficiency of the department. Results. The results of the study showed that patients appreciate functional quality, quality of external performance, as well as technical quality, except for the worst rated employee clothing and appearance. There is also a link between the quality of functional quality and the quality of external efficiency.

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

Gauta 2019-05-02