

## ŠIRDIES IR KRAUJAGYSLIŲ LIGOMIS SERGANČIŲ PACIENTŲ POŽIŪRIS Į TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ

Edita Slušnienė, Sigutė Norkienė, Urtė Norkutė-Macijauskė  
*Klaipėdos universiteto Sveikatos mokslų fakultetas*

**Raktažodžiai:** sveikatos priežiūros kokybė, paslauga, pasitenkinimas.

### Santrauka

Pacientų požiūriui įtakos daro daug veiksnių, todėl šio darbo tikslas – išanalizuoti pacientų, sergančių širdies ir kraujagyslių ligomis (ŠKL), požiūrį į teikiamų paslaugų kokybę. Tikslui pasiekti taikyta mokslinės literatūros analizė ir kiekybinio tyrimo metodas. Naudotas klausimynas pacientų pasitenkinimui ligoninėje teikiamomis sveikatos priežiūros paslaugomis vertinti.

Tyrimo rezultatai parodė, kad tiriamieji vėl rinktųsi šią įstaigą. Respondentai buvo patenkinti gydytojų ir slaugytojų darbu bei skyriaus aplinka. Nustatyta, kad tiriamųjų požiūriui į suteiktų paslaugų kokybę poveikį daro sociodemografiniai veiksniai. Gauti tyrimo duomenys sudarė prielaidas identifikuoti trūkumus ir pateikti paslaugų gerinimo rekomendacijas.

### Įvadas

Sveikatos priežiūros sistema susiduria su vis naujais iššūkiais, tad dažniau kalbama apie vientisos sveikatos priežiūros paslaugų teikimo struktūros sukūrimą. Dėl kintančios geopolitinės, ekonominės ir demografinės padėties Europoje, mokslininkai ir sveikatos priežiūros formuotojai siekia įgyvendinti integruotos sveikatos priežiūros tikslus ir efektyviai tenkinti gyventojų poreikius [1]. Europos komisija ir PSO skatina sveikatos priežiūros sistemų kaitos iniciatyvas ir kaip pagrindinį tikslą iškelia sveikatos gerinimą, mažinant nelygybę sveikatos priežiūros sektoriuje. Tikslas – užtikrinti, kad sveikatos priežiūros paslaugos būtų universalios, teisingos, tvarios ir aukštos kokybės. Siekiant šio tikslo, svarbiausias prioritetas yra aukštos kokybės sveikatos priežiūros sistema [1]. Pagrindinis siekis yra gerinti gyventojų sveikatą, didinant sveikatos priežiūros prieinamumą ir teikiamų paslaugų kokybę [2,3]. Tik taip galima pasiekti, kad šalies gyventojai būtų sveikesni, pailgėtų gyvenimo trukmė ir sumažėtų sveikatos netolygumai tarp Lietuvos regionų.

Paslaugų kokybė itin aktuali žmonėms, sergantiems ŠKL,

nes nuo šių ligų kasmet miršta daugiausiai žmonių Lietuvoje ir Europoje. Lietuvoje mirtys nuo ŠKL sudarė 56,1 proc. visų mirusiųjų 2017 metais dėl įvairių priežasčių [4]. Ši opi problema reikalauja bendrų visuomenės pastangų. Didelis sergamumas ŠKL lemia dažną lankymąsi pas specialistus, todėl turi būti užtikrinta šių paslaugų kokybė. Pasaulyje sveikatos priežiūros paslaugų kokybė yra plačiai nagrinėjama, o jos pagrindines savybes bei kokybę veikiančius elementus nagrinėja ne vienas mokslininkas [5-7]. Sveikatos priežiūros paslaugų kokybė gali būti vertinama tiek paslaugų teikėjų, tiek paslaugų vartotojų požiūriu. Paslaugų kokybės vertinimu vartotojų požiūriu remiamasi teikiant sveikatos priežiūros paslaugas. Tokiuose tyrimuose sveikatos priežiūros paslaugų kokybė suvokiama kaip pacientų požiūris į teikiamas paslaugas bei jų konkretus patyrimas [8]. Pacientų pasitenkinimas siejamas su gydytojų ir slaugytojų elgesiu, jų kompetencija ir įgūdžiais, informacinių šaltinių kokybe, paciento demografiniais rodikliais ir kt.

**Darbo tikslas** – išanalizuoti pacientų, sergančių širdies ir kraujagyslių ligomis, požiūrį į teikiamų paslaugų kokybę.

### Tyrimo objektas ir metodai

Sveikatos priežiūros paslaugų kokybei įvertinti naudojamas kiekybinis tyrimo metodas – anketinė apklausa. Tyrimo tikslui įgyvendinti buvo pasitelkta pirminių duomenų rinkimo procedūra. Tyrimas buvo atliekamas nuo 2019 m. gruodžio 1 d. iki 2020 m. vasario 20 dienos.

Duomenų analizei naudotas statistinis programų paketas SPSS 21.0 for Windows. Naudota aprašomoji statistika, pateikiant požymių pasireiškimo dažnį – atvejų skaičių (proc.). Požymių pasitaikymo dažnumo skirtumams vertinti taikytas chi kvadrato ( $\chi^2$ ) kriterijus, o esant mažam atvejų skaičiui – Fisher testas. Efekto dydžio vertinimui naudotas Cramer V koeficientas, kuris gali įgyti reikšmes nuo 0 iki 1 ir kur didesnis skaičius reiškia didesnį efektą. Analizuojant požymių tarpusavio ryšius, naudotas Spearman ( $r_s$ ) koreliacijos metodas. Naudoti statistinių hipotezių reikšmingumo lygmenys: kai  $p < 0,05$  – statistiškai reikšminga ir kai  $p > 0,05$  – statistiškai nereikšminga.

## Tyrimo rezultatai

Siekiant imties reprezentatyvumo, klinikinių skyrių pacientams buvo išdalinta 400 anketų, visos gražintos. Tinkamai buvo užpildytos 379 anketos. 21 anketa buvo netinkamai užpildyta – neatsakyta į visus klausimus. Tyrime dalyvavo 198(52,2 proc.) vyrai ir 181(47,8 proc.) moterų. Pagal amžių tiriamieji pasiskirstė taip: didesnes grupes sudarė 51-70 metų (37,7 proc.) ir vyresni nei 70 metų pacientai (31,1 proc.); nuo 31 iki 50 metų buvo 26,9 proc. pacientų ir iki 30 metų – 4,2 procentai. Pagal gyvenamąją vietą daugumą (65,2 proc.) sudarė miesto gyventojai ir 34,8 proc. kaimo gyventojų. Pagal išsilavinimą tiriamieji pasiskirstė taip: 28,8 proc. sudarė pacientai su spec. viduriniu išsilavinimu, 26,9 proc. su viduriniu, 22,7 proc. su aukštesniu, 12,4 proc. su nebaigtu aukštesniu ir 9,2 proc. su nebaigtu viduriniu.

**1 lentelė.** Skyriaus aplinkos rodiklių vertinimo sąsajos su tiriamųjų sociodemografiniais rodikliais

*a - dvinaris požymis, kur „1“ – „vyras“, „2“ – moteris; b - dvinaris požymis, kur „1“ – „miestas“, „2“ – „kaimas“; ns – statistiškai nereikšmingas ryšys.*

Rodikliai	Lytis <sup>a</sup>		Amžius		Gyvenamoji vieta <sup>b</sup>		Išsilavinimas	
	r <sub>s</sub>	p	r <sub>s</sub>	p	r <sub>s</sub>	p	r <sub>s</sub>	p
Slaugytojų elgesys	0,06	Ns	0,13	0,012	-0,15	0,004	0,06	Ns
Reikiamos pagalbos suteikimo operatyvumas	0,03	Ns	0,06	Ns	-0,10	0,049	0,04	Ns
Atliekamų gydymo ir slaugos procedūrų paaiškinimas	-0,01	Ns	0,06	Ns	-0,13	0,011	0,06	Ns
Gydymo ir slaugos procedūrų atlikimas	0,04	Ns	0,08	Ns	-0,12	0,026	0,10	Ns
Pasitenkinimas slaugytojų elgesiu ir skiriamu dėmesiu	0,02	Ns	0,00	Ns	-0,03	Ns	0,11	0,032
Pasitenkinimas slaugytojų padėjėjų darbu, elgesiu ir skiriamu dėmesiu	-0,01	Ns	0,01	Ns	-0,13	0,012	0,13	0,010
Slaugytojų darbo vertinimas	0,05	Ns	0,09	Ns	-0,13	0,013	0,06	Ns

**2 lentelė.** Slaugytojų veiklos rodiklių vertinimo sąsajos su tiriamųjų sociodemografiniais rodikliais

*a - dvinaris požymis, kur „1“ – „vyras“, „2“ – moteris; b - dvinaris požymis, kur „1“ – „miestas“, „2“ – „kaimas“; ns – statistiškai nereikšmingas ryšys.*

Rodikliai	Lytis <sup>a</sup>		Amžius		Gyvenamoji vieta <sup>b</sup>		Išsilavinimas	
	r <sub>s</sub>	p	r <sub>s</sub>	p	r <sub>s</sub>	p	r <sub>s</sub>	p
Palatos švara	-0,02	Ns	0,12	0,021	-0,18	<0,001	0,07	Ns
Ligoninės maistas	0,10	Ns	0,13	0,013	-0,06	Ns	-0,04	Ns
Medicininė įranga	0,08	Ns	0,15	0,004	-0,11	0,033	0,06	Ns
Skyriaus aplinka	0,03	Ns	0,05	Ns	-0,09	Ns	0,11	0,040
Gydytojų apranga ir išvaizda	0,04	Ns	-0,05	Ns	-0,04	Ns	0,06	Ns
Slaugytojų apranga ir išvaizda	0,13	0,014	0,10	Ns	-0,10	Ns	0,00	Ns

Tyrimo rezultatai parodė, kad didžioji dauguma tiriamųjų gerai (labai gerai) vertino skyriaus aplinką apskritai (94,7 proc.), švarą palatoje (92,8 proc.), medicininę įrangą (89,4 proc.). Šiek tiek prasčiau tiriamieji vertino ligoninės maisto kokybę: labai gerai (gerai) vertino 66,8 proc. tiriamųjų, patenkinamai – 27,4 proc., labai blogai (blogai) – 5,8 procento. Beveik visi tiriamieji akcentavo gydytojų ir slaugytojų aprangos ir išvaizdos tinkamumą (97,9 proc. ir 97,1 proc.). Palatos švarą (r<sub>s</sub>=0,12, p=0,021), ligoninės maistą (r<sub>s</sub>=0,13, p=0,013), medicinos įrangą (r<sub>s</sub>=0,15, p=0,004) žymiai geriau vertino vyresni tiriamieji, nei jaunesni. Skyriaus aplinka žymiai labiau patenkinti buvo tiriamieji su aukštesniu išsilavinimu, nei su žemesniu (r<sub>s</sub>=0,11, p=0,040). Švarą palatoje (r<sub>s</sub>=-0,18 p<0,001) ir medicinos įrangą (r<sub>s</sub>=-0,11, p=0,033) žymiai geriau vertino mieste gyvenantys tiriamieji, nei kaime.

Slaugytojų aprangos ir išvaizdos tinkamumą žymiai dažniau akcentavo moterys nei vyrai (r<sub>s</sub>=0,13, p=0,014). Palatos švarą, ligoninės maistą, medicinos įrangą, skyriaus aplinką apskritai ir gydytojų aprangą bei išvaizdą vyrai ir moterys vertino panašiai (1 lentelė).

Beveik visų slaugytojų veiklos aspektų vertinimas, išskyrus pasitenkinimą slaugytojų elgesiu ir skiriamą dėmesį, priklausė nuo tiriamųjų gyvenamosios vietos – gyvenantys mieste žymiai geriau nei gyvenantys kaime vertino slaugytojų atliekamą darbą (r<sub>s</sub>=-0,13, p=0,013), nuolatinį pagarbų mandagų elgesį (r<sub>s</sub>=-0,15, p=0,004), reikiamos pagalbos suteikimo greitį (r<sub>s</sub>=-0,10, p=0,049), atliekamų gydymo ir slaugos procedūrų paaiškinimą (r<sub>s</sub>=-0,13, p=0,011) ir jų atlikimą (r<sub>s</sub>=-0,12, p=0,012). Tiriamieji su aukštesniu išsilavinimu žymiai dažniau buvo patenkinti slaugytojų (r<sub>s</sub>=0,11, p=0,032) ir slaugytojų padėjėjų (r<sub>s</sub>=0,13, p=0,010) elgesiu ir skiriamu dėmesiu, nei tiriamieji su žemesniu išsilavinimu (2 lentelė).

Pasiteiravus tiriamųjų, kaip apskritai įvertintų gydytojų darbą, nustatyta, kad didžioji dauguma (96,3 proc.) gydytojų darbą vertino gerai (labai gerai), 3,4 proc. – patenkinamai ir 0,3 proc. – labai blogai. Analizuojant gydytojų veiklos rodiklių vertinimą priklausomai nuo tiriamųjų sociodemografinių rodiklių, nustatyta, kad tiriamųjų lytis ir išsilavinimas vertinimui

įtakos neturėjo. Tyrimo rezultatai parodė, kad gydytojų veiklos vertinimas reikšmingai priklausė nuo tiriamųjų amžiaus – vyresni tiriamieji žymiai geriau vertino gydytojų darbą ( $r_s=0,15$ ,  $p=0,004$ ), elgesį ( $r_s=0,15$ ,  $p=0,004$ ), problemų sprendimo operatyvumą ( $r_s=0,16$ ,  $p=0,002$ ) ir ypač ligos, būsimų procedūrų, jų poveikio ir šalutinių reiškinių paaiškinimą ( $r_s=0,18$ ,  $p<0,001$ ), nei jaunesni. Nustatyta, kad gydytojų darbą ( $r_s=-0,17$ ,  $p=0,001$ ) ir iškilusių problemų sprendimo operatyvumą ( $r_s=-0,11$ ,  $p=0,037$ ) žymiai geriau vertino mieste nei kaime gyvenantys tiriamieji (3 lentelė).

Pasiteiravus tiriamųjų, jei vėl reikėtų gydytis ir būtų galimybė rinktis, ar jie pasirinktų šį skyrių, nustatyta, kad didžioji dauguma (95,5 proc.) tiriamųjų pasirinktų vėl, kita dalis (4,5 proc.) neturėjo aiškios nuomonės. Jeigu vėl reikėtų gydytis ir būtų galimybė rinktis, šią gydymo įstaigą reikšmingai dažniau pasirinktų mieste gyvenantys tiriamieji su aukštesniu išsilavinimu. Apskaičiavus Cramer V koeficientus paaiškėjo, kad tokiam pasirinkimui didesnę įtaką turėjo tiriamųjų išsilavinimas, nei gyvenamoji vieta (atitinkamai  $V=0,17$  ir  $V=0,14$ ).

### Išvados

1. Vertinant sociodemografinių veiksnių įtaką pacientų nuomonei apie suteiktų paslaugų kokybę, tyrimo rezultatai parodė, kad vyrai ir moterys panašiai vertino suteiktų paslaugų kokybę. Vyresni tiriamieji žymiai dažniau akcentavo pagarbų ir mandagų slaugytojų elgesį, geriau vertino palatos švarą, ligoninės maistą, medicinos įrangą, gydytojų darbą, jų elgesį, problemų sprendimo operatyvumą ir ypač ligos, būsimų procedūrų, jų poveikio ir šalutinių reiškinių paaiškinimą. Aukštesnio išsilavinimo tiriamieji geriau vertino skyriaus aplinką ir dažniau buvo patenkinti slaugytojų ir jų padėjėjų darbu. Jie geriau įvertino teikiamų paslaugų kokybę ir išsakė, kad rinktųsi šią gydymo įstaigą pakartotinai. Mieste gyvenantys geriau vertino švarą palatose, medicinos įrangą ir visus slaugytojų veiklos aspektus bei gydytojų darbą ir iškilusių problemų sprendimo operatyvumą.

2. Gauti rezultatai parodė, kad pacientai

**3 lentelė.** Gydytojų veiklos rodiklių vertinimo sąsajos su tiriamųjų sociodemografiniais rodikliais

*a* - dvinaris požymis, kur „1“ – „vyras“, „2“ – moteris; *b* - dvinaris požymis, kur „1“ – „miestas“, „2“ – „kaimas“; ns – statistiškai nereikšmingas ryšys.

Rodikliai	Lytis <sup>a</sup>		Amžius		Gyvenamoji vieta <sup>b</sup>		Išsilavinimas	
	$r_s$	p	$r_s$	p	$r_s$	p	$r_s$	p
Elgesys	-0,03	Ns	0,15	0,004	-0,09	Ns	0,00	Ns
Problemų sprendimo operatyvumas	0,03	Ns	0,16	0,002	-0,11	0,037	0,03	Ns
Ligos, būsimų procedūrų, jų poveikio ir šalutinių reiškinių paaiškinimas	0,05	Ns	0,18	<0,001	-0,10	Ns	0,05	Ns
Gydytojų darbo vertinimas	0,07	Ns	0,15	0,004	-0,17	0,001	0,05	Ns

yra patenkinti suteiktų paslaugų kokybe. Pacientui svarbiausi aspektai yra gydytojų ir slaugytojų kompetencija, jų išvaizda ir apranga, bendravimas su medicinos personalu, gydymo įstaigos patalpų ir įrangos švara. Labiausiai pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe lėmė slaugytojų ir gydytojų skiriamas dėmesys, reikiamos pagalbos suteikimo operatyvumas, atliekamų gydymo ir slaugos procedūrų atlikimas, konfidencialumo užtikrinimas.

3. Tyrimo metu siekta identifikuoti teikiamų paslaugų trūkumus, dėl kurių pacientai suteiktų paslaugų kokybę vertina blogai arba nepakankamai gerai. Nustatyta, kad didžioji dalis tiriamųjų patenkinaimai ar net blogai vertino ligoninės maisto kokybę. Prasčiau vertino gydančio gydytojo konsultavimo po paguldymo į skyrių laiką, slaugytojų ir gydytojų pagalbos suteikimo greitį.

### Rekomendacijos

Tobulinti teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimo strategiją, orientuojant ją į šio tyrimo metu identifikuotas kokybės spragas.

1. Gerinti pacientų maisto kokybę, ieškant tiekėjų, kurie užtikrintų aukščiausią maisto kokybę.

2. Konsultuotis su mitybos specialistais bei dietologais ir sudaryti valgiaraščius, kuriuose maistas būtų ne tik sveikas ir tinkamas, sergant tam tikromis ligomis, bet ir kuo įvairesnis.

3. Apsvarstyti materialųjų išteklių paskirstymo procesą, prioritetą skiriant techninės įrangos atnaujinimui.

4. Atlikti personalo valdymo strategijos korekciją. Didinti slaugos darbuotojų kiekį arba perskirstyti darbo srautus, didesnę personalo kiekį sutelkti dienos metu, kai darbo apimtys didesnės.

5. Tobulinti sveikatos priežiūros specialistų kvalifikaciją, ugdyti bendravimo įgūdžius, organizuojant nuolatinis bendravimo įgūdžių mokymus visuose sveikatos priežiūros specialistų rengimo ir kvalifikacijos tobulinimo etapuose.

6. Motyvuoti ir remti sveikatos priežiūros darbuotojus, kad jie būtų suinteresuoti teikti kokybiškas paslaugas. Prioritetas turėtų būti tęstinis profesinis tobulėjimas. Turi būti nustatyti standartai, kurie užtikrintų ir skatintų nuolatinį tobulinimą.

7. Daugiau informacijos apie įstaigą teikti internete ir spaudoje, nes geros kokybės informacija yra svarbi gerinant priežiūros kokybę.

## Literatūra

1. Gasperė R., Jankauskienė D. Integruotos sveikatos priežiūros paslaugos - į žmonių poreikius orientuotos sveikatos priežiūros sistemos skatinimas Europos regione. Sveikatos politika ir valdymas, 2014;2(7):113-133.  
<https://doi.org/10.13165/SPV-14-2-7-07>
2. Kisieliene I. Pagrindinės Lietuvos sveikatos 2014-2025 metų programos įgyvendinimo sėkmės prielaidos. Visuomenės sveikata, 2014;3(66):5-9.  
[http://www.hi.lt/uploads/pdf/visuomenes%20sveikata/2014.3\(66\)/vs%202014%203\(66\)%20red%20sveikatos%20programos.pdf](http://www.hi.lt/uploads/pdf/visuomenes%20sveikata/2014.3(66)/vs%202014%203(66)%20red%20sveikatos%20programos.pdf)
3. LR valstybės kontrolė. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybė: saugumas ir veiksmingumas. Valstybinio audito ataskaita, 2018. [https://www.vkontrolė.lt/pranesimas\\_spaudai.aspx?id=24629](https://www.vkontrolė.lt/pranesimas_spaudai.aspx?id=24629)
4. Higienos instituto sveikatos informacijos centras. Mirties priežastys 2017. Vilnius, 2018:190. [https://hi.lt/uploads/pdf/leidiniai/Statistikos/Mirties\\_priežastys/Mirties\\_priežastys\\_2017.pdf](https://hi.lt/uploads/pdf/leidiniai/Statistikos/Mirties_priežastys/Mirties_priežastys_2017.pdf)
5. Janušonis V. Kokybiška ir tinkama sveikatos priežiūra: pacientų nuomonė ir vertinimas. Tiltai, 2016;75(3):49-59.  
<https://doi.org/10.15181/tbb.v75i3.1422>
6. Jankauskienė D. Ligonių sveikatos priežiūros kokybės rodiklių vertinimo modelis. Sveikatos politika ir valdymas, 2016;1(9):42-68.  
<https://www.mruni.eu/upload/iblock/598/03-jankauskiene.pdf>
7. Sriubas M. Paciento teisės į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas turinio ypatumai Lietuvoje. Teisės problemos, 2013;1(79):58-85.  
<http://teise.org/wp-content/uploads/2016/09/2013-1-sriubas.pdf>
8. Brogienė D., Gurevičius R. Pacientų nuomonė apie stacionarinės sveikatos priežiūros paslaugų kokybę. Medicina: Kaunas, 2009;45(3):226-237.  
<https://doi.org/10.3390/medicina45030030>

### ATTITUDES OF PATIENTS' WITH CARDIOVASCULAR DISEASE TOWARDS THE QUALITY OF SERVICES

E. Slušnienė, S. Norkienė, U. Norkutė-Macijauskė

Keywords: health care quality, service, satisfaction.

#### Summary

The master's thesis analyses the attitude of patients to the quality of provided health care services. Patients' attitudes are influenced by many factors, so the aim of this research is to analyse the attitudes of patients with cardiovascular disease towards the quality of services provided. In order to achieve the goal, the analysis of scientific literature and the method of quantitative research were applied. A questionnaire was used to assess patient satisfaction with the services provided by the hospital.

The results of the study showed that the respondents would choose this institution again. The respondents were satisfied with the work of physicians and nurses, as well as the environment of the ward. It was found that the respondents' attitude towards the quality of provided services is influenced by socio-demographic factors. The results of the research created preconditions for identifying shortcomings and providing recommendations for the improvement of services.

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

Gauta 2020-11-26

## KVIEČIAME PRENUMERUOTI „SVEIKATOS MOKSLŲ“ ŽURNALĄ 2021 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 – 36 EUR, šešiams mėnesiams – 18 EUR, keturiems mėnesiams – 12 EUR, dviem mėnesiams – 6 EUR. Prenumeratos kodas: 5348.**

Žurnalo autoriams straipsnių spausdinimas mokamas.

Redakcija