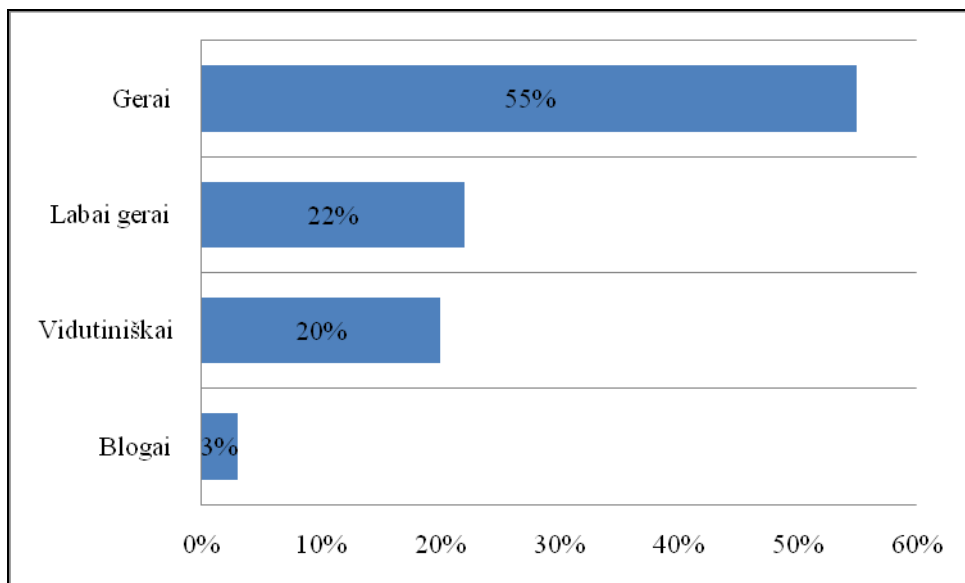


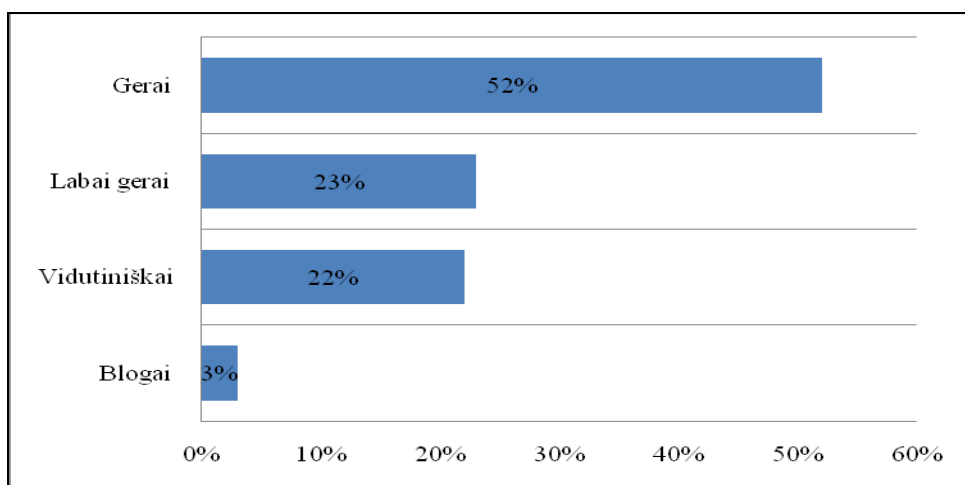
VšĮ Utenos pirminės sveikatos priežiūros centro pacientų nuomonė apie paslaugų teikimo kokybę 2022 m.

Tyrimo metu siekta išsiaiškinti, kaip vertinama sveikatos priežiūros registratūros personalo darbo kokybė. Daugiau nei pusė respondentų (55 proc.) registratūros personalo kokybę įvertino gerai, trečdalis respondentų (22 proc.) labai gerai, vidutiniškai įvertino 20 proc. respondentų, ir tik 3 proc. respondentų registratūros personalo darbą įvertino blogai (žr. 1 pav.). Kaip matyti respondentai gerai vertino pirminės sveikatos priežiūros centro registratūros darbą. Tai rodo, šioje įstaigoje puikiai suorganizuota registratūros personalo darbas, jį atlieka kompetentingi darbuotojai.



1 pav. Respondentų nuomonės pasiskirstymas, pagal tai, kaip vertina sveikatos priežiūros įstaigos registratūros personalo darbo kokybę

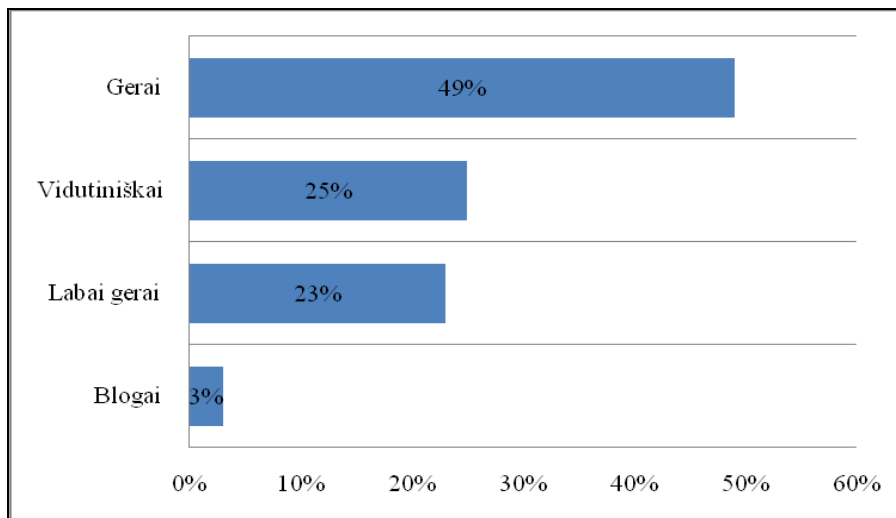
Apklausos dalyviai buvo prašomi įvertinti sveikatos priežiūros įstaigos registratūros personalo rodomą pagarbą klientams. Iš 387 apklausoje dalyvavusių respondentų 52 proc. respondentų personalo rodomą pagarbą klientams įvertino *gerai*, 23 proc. *labai gerai*, *vidutiniškai* įvertino 22 proc. Vadinasi, didžioji dalis respondentų visiškai patenkinti dabartine situacija, rodomu dėmesiu klientams (žr. 2 pav.).



2 pav. Respondentų nuomonės pasiskirstymas, pagal tai, kaip vertina sveikatos priežiūros įstaigos

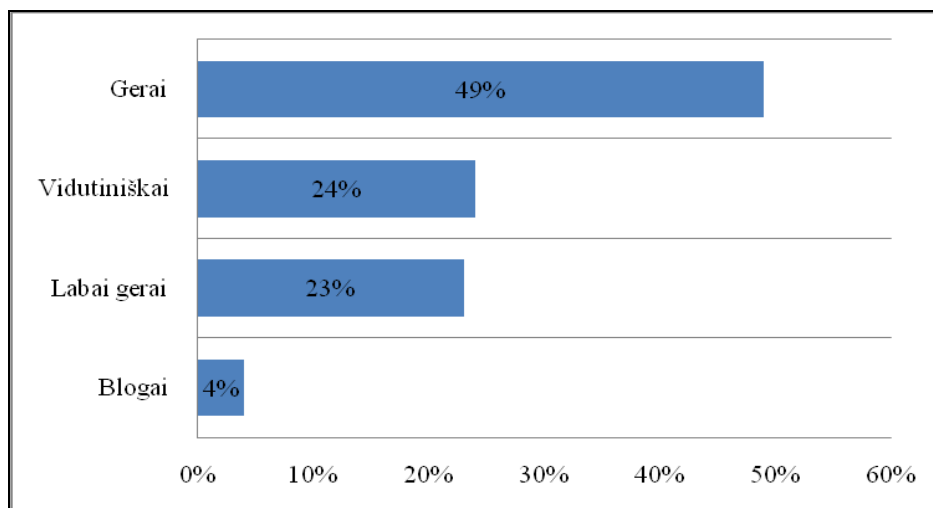
registratūros personalo rodomą pagarbą klientams

Siekiant išaiškinti, ką respondentai mano apie sveikatos priežiūros įstaigos registratūros personalo skiriamą dėmesį klientams, respondentams buvo pateiktas klausimas: *Kaip Jūs vertinate sveikatos priežiūros įstaigos registratūros personalo, Jums, skiriamą dėmesį darbo metu?* Atlikto tyrimo duomenys parodė, kad 49 proc. respondentų mano, kad sveikatos priežiūros įstaigos registratūros personalo skiriamas dėmesys yra vertinami gerai, 25 proc. respondentų mano, kad vidutiniškai, kiti 23 proc. nurodė, kad labai gerai, o 3 proc. respondentų yra prastesnės nuomonės ir nėra patenkinti rodomu dėmesiu (žr. 3 pav.).



3 pav. Respondentų nuomonės pasiskirstymas, pagal tai, kaip vertina sveikatos priežiūros įstaigos registratūros personalo rodomą dėmesį klientams

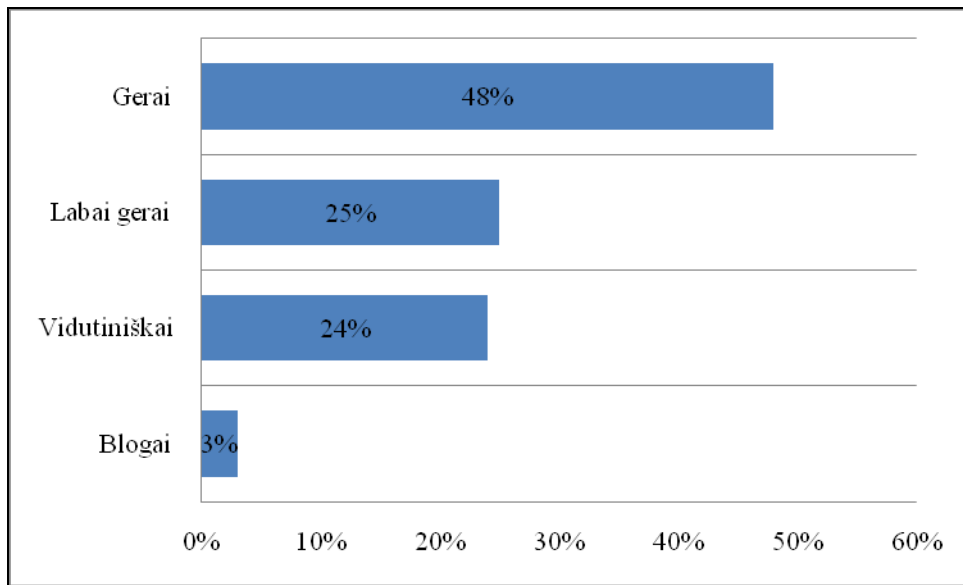
Remiantis subjektyvia respondentų nuomone, beveik pusė respondentų (49 proc.) registratūros personalo bendravimą su klientais darbo metu įvertino gerai, 24 proc. – vidutiniškai, 23 proc. – labai gerai, ir 4 proc. respondentų – blogai (žr. 4 pav.).



4 pav. Respondentų nuomonės pasiskirstymas, pagal tai, kaip vertina sveikatos priežiūros įstaigos registratūros personalas bendravimo su klientais darbo metu

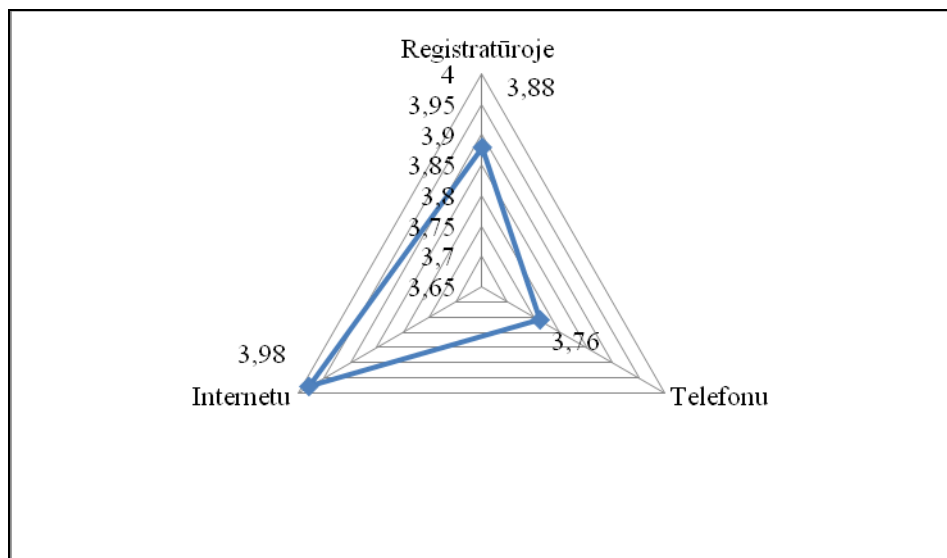
Remiantis subjektyvia respondentų nuomone, 48 proc. respondentų sveikatos priežiūros įstaigos registratūros personalo informacijos suteikimą įvertino *gerai*. Kiti 25 proc. respondentų įvertino *labai*

gerai. 24 proc. respondentų personalo informacijos suteikimą įvertino *vidutiniškai* ir 3 proc. respondentų - blogai (žr. 5 pav.).



5 pav. Respondentų nuomonės pasiskirstymas, pagal tai, kaip sveikatos priežiūros įstaigos registratūros personalas suteikė svarbią informaciją

Tyrime siekta išsiaiškinti kaip respondentai vertina registravimosi galimybes pas šeimos gydytojus. Vertinant respondentų atsakymus, nustatyta, kad geriausiai įvertinamas registravimasis pas gydytojus internetu (3,98 balo), kiek mažiau balų skirta registravimuisi registratūroje (3,88 balo). Mažiau balų skirta registravimosi galimybei telefonu (3,76) (žr. 6 pav.).

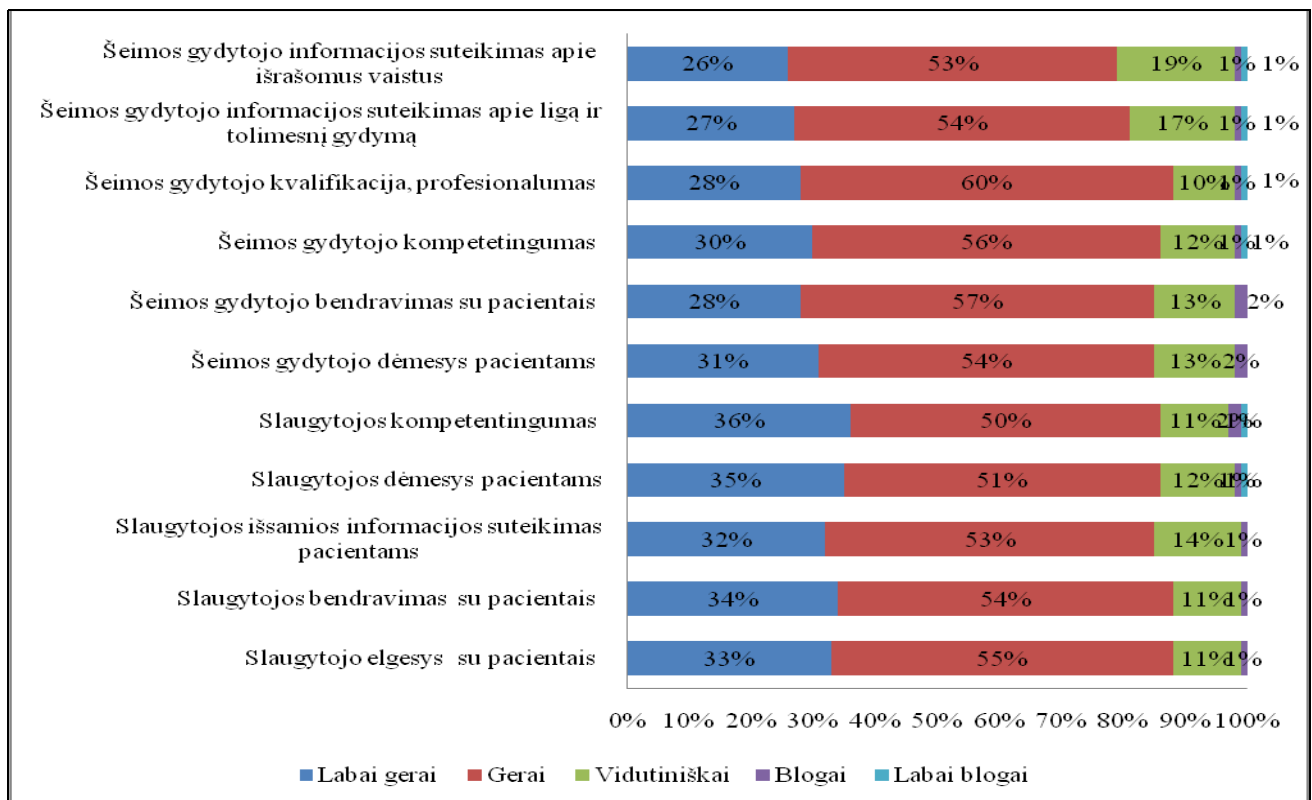


6 pav. Registravimosi galimybių vertinimas respondentų požiūriu

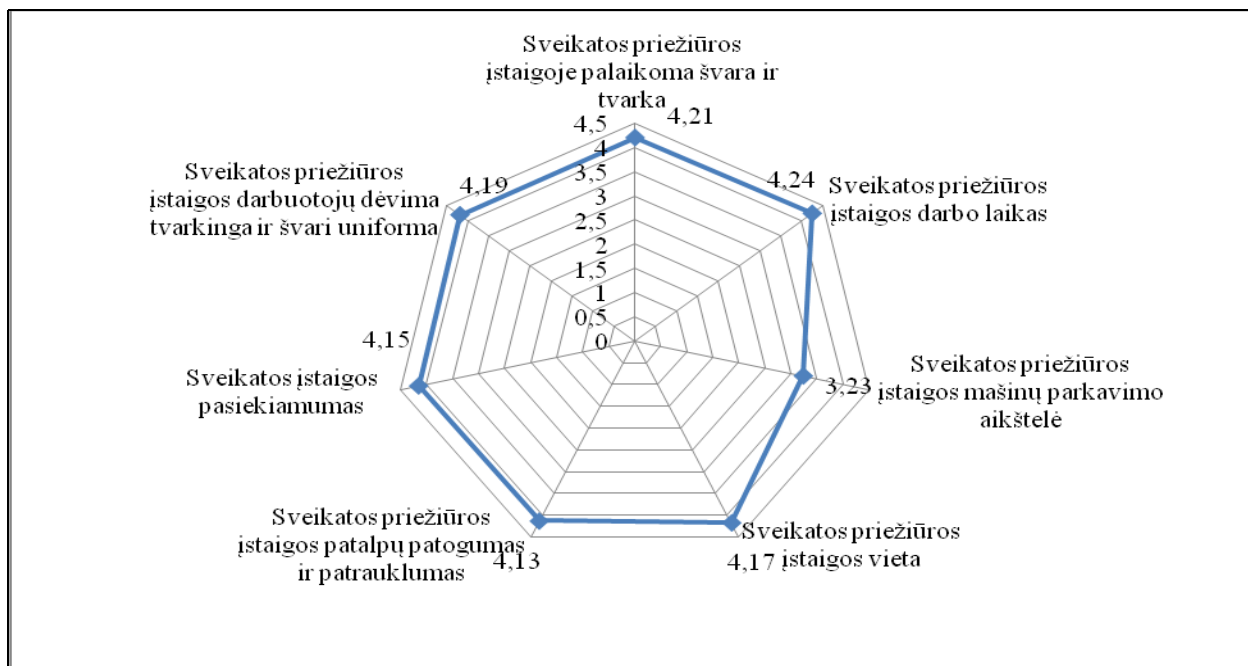
Respondentų buvo prašoma įvertinti sveikatos priežiūros įstaigos slaugos personalą. Respondentų atsakymai pateikti 7 pav.

Vertinant šeimos gydytojo informacijos suteikimą apie išrašomus vaistus, nustatyta, kad daugiau nei pusė respondentų (53 proc.) teigė, kad informacijos suteikimas vertinamas *gerai*, trečdalis respondentų (26 proc.) informacijos suteikimą vertina *labai gerai*. 19 proc. respondentų nurodė, kad informacijos

suteikimas vertinamas *vidutiniškai*. 54 proc. respondentų šeimos gydytojo informacijos suteikimą apie ligą ir tolimesnį gydymą įvertino gerai. Trečdalis respondentų gydytojo informacijos suteikimą apie ligą ir tolimesnį gydymą labai gerai, kiti 17 proc. respondentų įvertino vidutiniškai. Tyrimas atskleidė, kad apie 60 proc. respondentų, šeimos gydytojo profesionalumą įvertino *gerai*. Trečdalis respondentų (28 proc.) šeimos gydytojo kvalifikaciją, profesionalumą įvertino labai gerai, kiti 10 proc. vertino vidutiniškai. Šeimos gydytojo kompetentingumą daugiau pusė respondentų (56 proc.) įvertino gerai, labai gerai 30 proc. respondentų. 12 proc. respondentų šeimos gydytojo kompetentingumą vertino vidutiniškai. Šeimos gydytojo bendravimą su pacientais, daugiau nei pusė respondentų (57 proc.) įvertino gerai, labai gerai 28 proc. respondentų. Šeimos gydytojo dėmesį pacientams, 54 proc. respondentų įvertinai gerai, trečdalis respondentų (31 proc.) – labai gerai. Kiti 13 proc. respondentų įvertino vidutiniškai ir 2 proc. respondentų gydytojo dėmesį pacientams įvertino blogai. Slaugytojos kompetentingumą pusė respondentų (50 proc.) įvertino gerai, 36 proc. labai gerai. Kiti 11 proc. respondentų įvertino kompetentingumą vidutiniškai ir 2 proc. – blogai. Slaugytojos dėmesys pacientams respondentų vertinamas gerai (51 proc.). Labai gerai slaugytojų dėmesį pacientams įvertino 35 proc. respondentų. Kiti 12 proc. įvertino vidutiniškai. Slaugytojos informacijos suteikimą pacientams 53 proc. respondentų įvertino gerai, 32 proc. labai gerai. 11 proc. slaugytojos informacijos suteikimą pacientams įvertino vidutiniškai. Kiti 2 proc. – blogai. Slaugytojos bendravimą su pacientais daugiau kaip pusė respondentų (54 proc.) įvertino gerai, 34 proc. labai gerai. Kiti 11 proc. slaugytojos bendravimą su pacientais įvertino vidutiniškai. Slaugytojos elgesys su pacientais įvertinamas teigiamai: 55 proc. įvertini gerai, 33 proc. labai gerai, kiti 11 proc. – vidutiniškai.



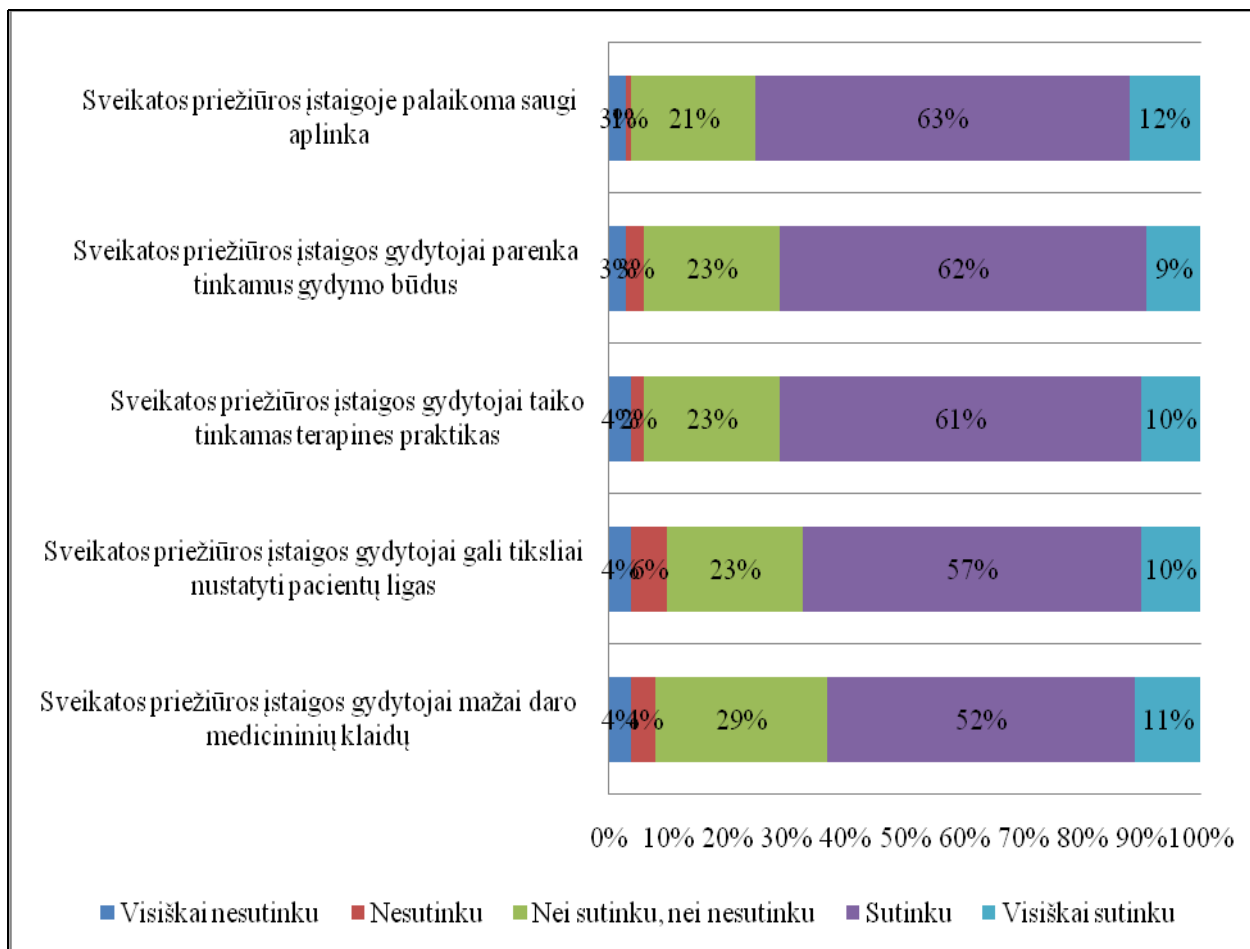
7 pav. Respondentų nuomonės pasiskirstymas, pagal tai, kaip vertinamas sveikatos priežiūros įstaigos slaugos personalas (gydytojai, slaugytojai)



8 pav. Respondentų nuomonės pasiskirstymas, pagal tai, kaip vertinami fiziniai aplinkos aspektai susiję su sveikatos priežiūros įstaiga

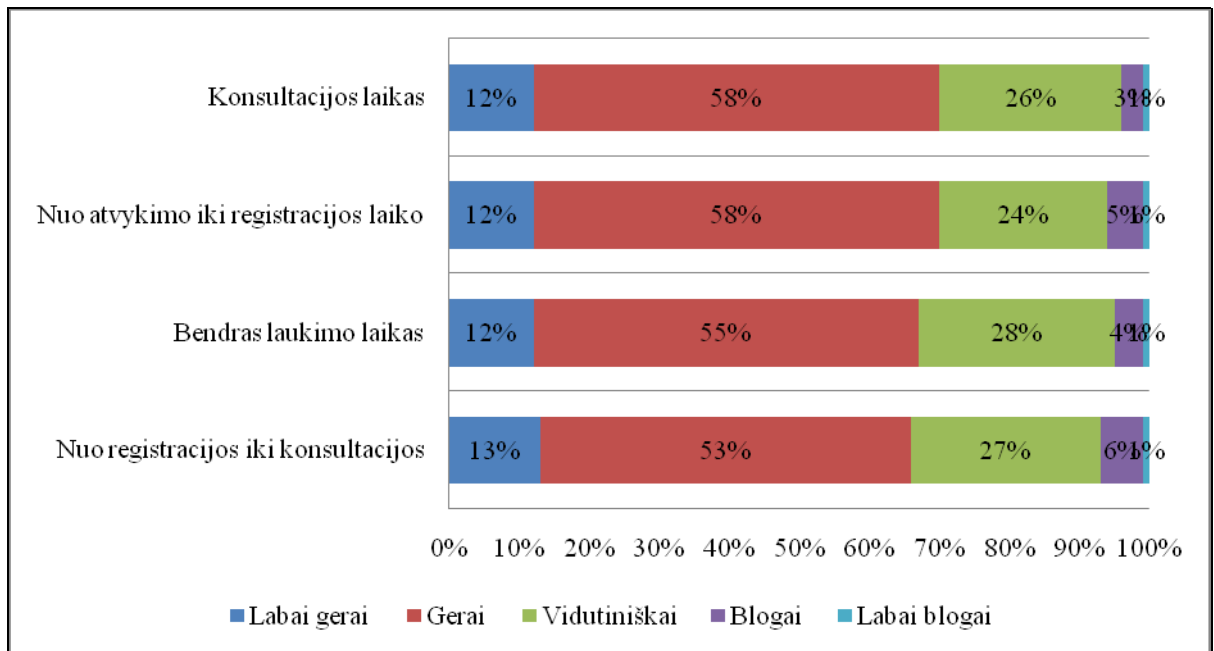
Apklausoje metu respondentų buvo klausiama, kaip jie remdamiesi savo patirtimi vertina konkrečius fizinius aplinkos aspektus, susijusius su sveikatos priežiūros įstaiga. Buvo prašoma įvertinti pagal 5 balų skalę, kai 1 – labai blogai, 5 – labai gerai. Geriausiai balais įvertintas sveikatos įstaigos darbo laikas (4,24 balai), sveikatos priežiūros įstaigos palaikoma švara ir tvarka (4,21 balo) ir sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojų dėvima apranga (4,19 balo). Kiek mažiau teigiamų balų įvertinta buvo įstaigos vieta (4,17 balo), sveikatos įstaigos patalpų patogumas (4,13) ir įstaigos pasiekiamumas (4,13 balo). Pažymėtina, kad prasčiausiai įvertinta sveikatos priežiūros įstaigos mašinų parkavimo aikštelė (3,23 balo) (žr. 8 pav.). Galima daryti išvadą, kad pačios įstaigos vietą, švarą ir tvarką respondentai vertina gerai, taip pat gerai vertinama ir sveikatos priežiūros darbuotojų dėvima apranga. Minėtas aikštelės nepatogumas, rodo respondentų pageidavimą gerinti šalia įstaigos esančią stovėjimo aikštelę.

Vertinant respondentų atsakymus, susijusius su pacientų saugumu sveikatos priežiūros įstaigoje, nustatyta, kad 63 proc. respondentų sutinka su teiginiu, kad sveikatos priežiūros įstaigoje palaikoma saugi aplinka. 21 proc. respondentų nurodė, kad nei sutinka, nei nesutinka su teiginiu. 62 proc. respondentų sutinka, su teiginiu, kad sveikatos priežiūros įstaigos gydytojai parenka tinkamus gydymo būdus. Kiti 23 proc. nei sutinka, nei nesutinka su šiuo teiginiu. 3 proc. nesutinka su šiuo teiginiu ir kiti 10 proc. visiškai sutinka su šiuo teiginiu. 61 proc. respondentų sutinka, su tai, kad gydytojai taiko tinkamas terapines praktikas. Kiti 23 proc. nei sutinka, nei nesutinka, su teiginiu, kad gydytojai taiko tinkamas terapines praktikas. 6 proc. nesutinka su teiginiu, kad gydytojai taiko tinkamas terapines praktikas. Kiek mažesnę dalis respondentų (52 proc.) sutinka su teiginiu, kad sveikatos priežiūros gydytojai mažai daro klaidų. 29 proc. nei sutinka, ne nesutinka su teiginiu, kad sveikatos priežiūros gydytojai mažai daro klaidų. Kiti 11 proc. visiškai sutinka su teiginiu sveikatos priežiūros gydytojai mažai daro klaidų (žr. 9 pav.). Galima teigti, kad daugiau nei pusė respondentų nuomone, šioje pirminės sveikatos priežiūros įstaigoje užtikrinamas pacientų saugumas. Respondentų nuomone, šioje įstaigoje dirba kvalifikuoti gydytojai ir pacientus aptarnauja, siekiant kokybiškos sveikatos priežiūros.



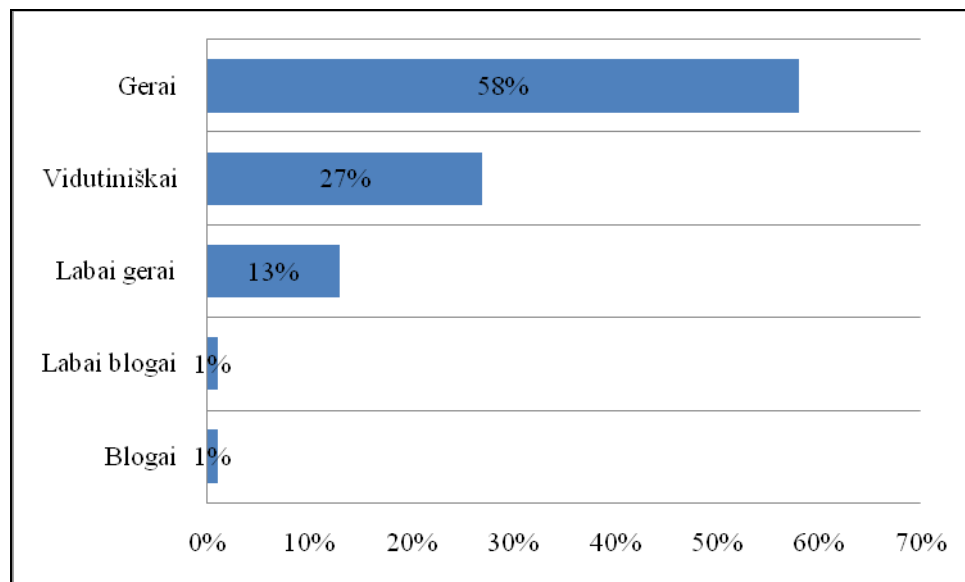
9 pav. Respondentų nuomonės pasiskirstymas, pagal tai, kaip vykdomas pacientų saugumas sveikatos priežiūros įstaigos

Tyrime siekta išsiaiškinti kaip respondentai vertina laukimo laiką šioje sveikatos priežiūros įstaigoje. *Labai gerai* arba *gerai* įvertino konsultacijos laiką (70 proc.), kiti 26 proc. respondentų konsultacijos laiką įvertino *vidutiniškai*. Laukimo laikas nuo atvykimo iki registracijos įvertintas labai gerai (70 proc., labai gerai -12 proc., gerai 58 proc.). Vertinant bendrą laukimo laiką šioje įstaigoje, nuomonės pasiskirstė skirtingai. Daugiau nei pusė respondentų (55 proc.) bendrą laukimą įvertino *gerai*, 12 proc. įvertino *labai gerai*. Trečdalis respondentų bendrą laukimo laiką įvertino *vidutiniškai*, kiti 5 proc. respondentų *blogai*. Apie 53 proc. respondentų laukimo laiką nuo registracijos iki konsultacijos įvertino *gerai*, 13 proc. – *labai gerai*. Trečdalis respondentų (27 proc.) laukimo laiką nuo registracijos iki konsultacijos įvertino *vidutiniškai*, kiti 7 proc. *blogai* (žr. 10 pav.).



10 pav. Respondentų nuomonės pasiskirstymas, pagal tai, kaip vertinamas laukimo laikas šioje sveikatos priežiūros įstaigoje

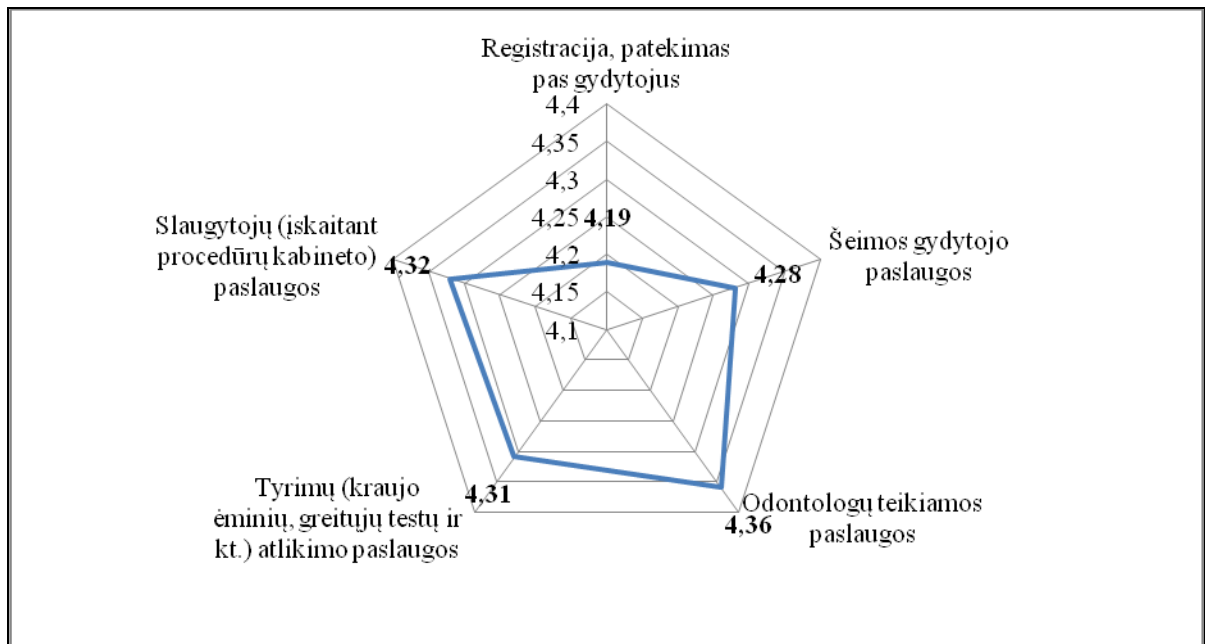
Remiantis respondentų subjektyvia nuomone, daugiau nei pusė respondentų (58 proc.) gydytojų gydymo efektyvumą vertino *gerai*, 27 proc. respondentų vertino *vidutiniškai*, *labai gerai* įvertino tik 13 proc. respondentų. 2 proc. respondentų nurodė, kad gydytojų gydymo efektyvumą vertina *labai blogai* arba *blogai* (žr. 11 pav.).



11 pav. Respondentų nuomonės pasiskirstymas, pagal tai, kaip vertina sveikatos priežiūros gydytojų gydymo efektyvumą

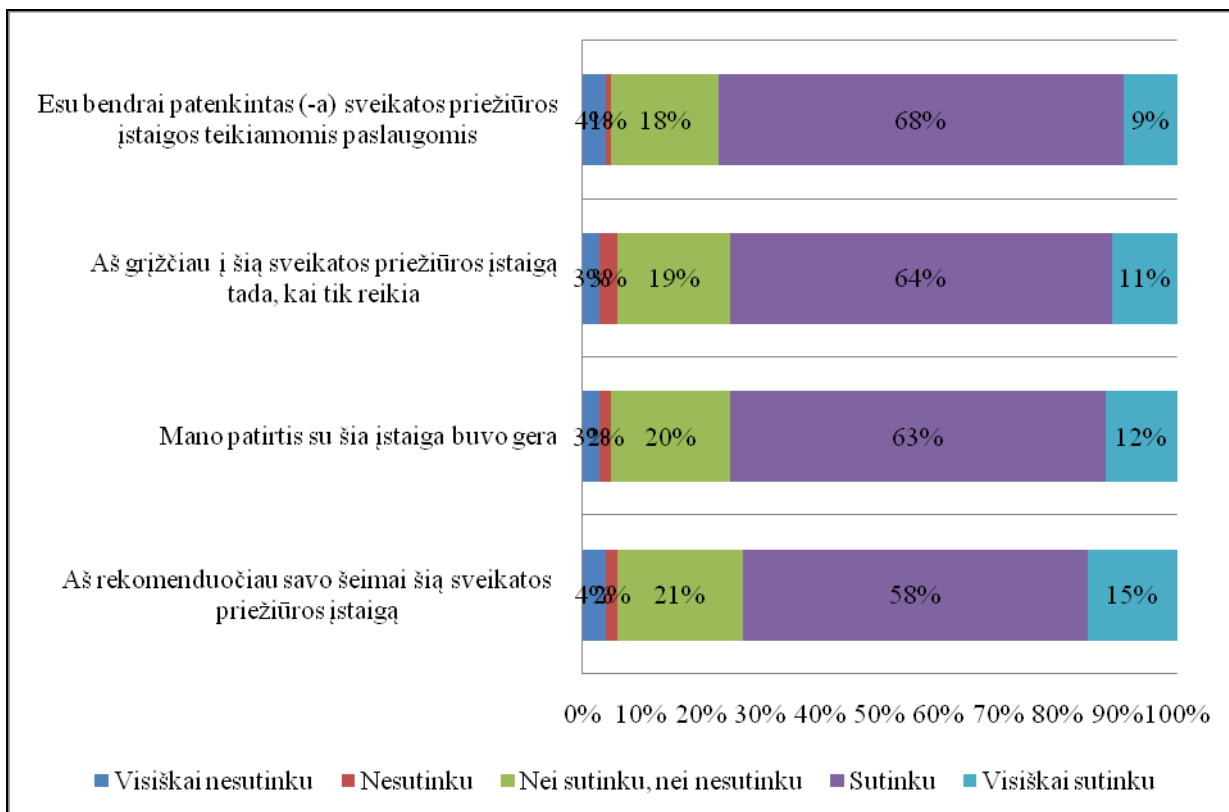
Apklausoje metu respondentų buvo klausama, kaip jie remdamiesi savo patirtimi vertina svarbiausias sveikatos priežiūros sistemos paslaugas. Buvo prašoma įvertinti pagal 5 balų skalę, kai 1 – labai blogai, 5 – labai gerai. Remiantis apklausos tyrimo duomenimis, respondentai iš galimų maksimalių 5 balų daugiausiai įvertino *odontologų teikiamas paslaugas* (4,36 balo), 4,32 balo surinko *slaugytojų paslaugas*, 4,31 balo surinko *tyrimų atlikimo*

paslaugos. Registracijos, patekimo pas gydytojus kokybės vertinimas žemiausias (4,19 balo) (žr. 12 pav.).



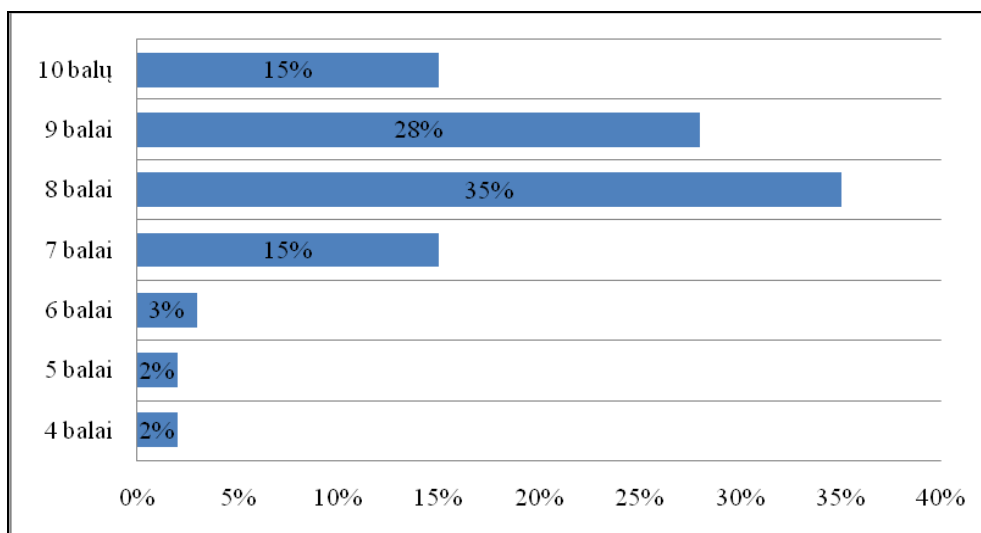
12 pav. Respondentų nuomonės pasiskirstymas, pagal tai, kaip vertina sveikatos priežiūros sistemos paslaugas

Uždaruose klausimuose respondentai turėjo nurodyti savo sutikimą arba nesutikimą su pateiktais teiginiais, pasirinkdami viena iš variantų: sutinku, nesutinku, visiškai nesutinku. Apklausoje duomenimis daugiau nei pusė respondentų (68 proc.) yra patenkinti sveikatos priežiūros paslaugomis, 18 proc. iš dalies patenkinti sveikatos paslaugomis. 64 proc. respondentų dar kartą grįžtų į šią sveikatos priežiūros įstaigą tada, kai tik reikės, kiti 19 proc. nei sutinka, nei nesutinka su teiginiu, kad grįžtų į šią sveikatos priežiūros įstaigą tada, kai tik reikės. 63 proc. respondentų sutinka su teiginiu, kad jų patirtis su šia įstaiga buvo gera, kiti 20 proc. nei sutinka, nei nesutinka, kad jų patirtis su šia įstaiga gera. 58 proc. sutinka su teiginiu, kad rekomenduotų savo šeimai šią įstaigą, kiti 21 proc. nei sutinka, nei nesutinka su teiginiu, kad rekomenduotų šią įstaigą, 15 proc. respondentų visiškai sutinka su teiginiu, o kiti 5 proc. nerekomenduotų šios įstaigos savo šeimai (žr. 13 pav.).



13 pav. Respondentų nuomonės pasiskirstymas, pagal tai, kaip vertina savo patirtį naudojantis sveikatos priežiūros įstaigos teikiamomis paslaugomis

Apklausoje buvo prašoma įvertinti bendrą patenkinimą suteikta paslaugų kokybę balais nuo 1 iki 10. Atlikto tyrimo duomenimis, trečdalis respondentų (35 proc.) paslaugų kokybę įvertino 8 balais, 28 proc. respondentų įvertino 9 balais, tik 15 proc. respondentų paslaugų kokybę įvertino 10 balų. Įvertinus visų respondentų įvertinimus, nustatyta, kad Utenos sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų kokybė vertinama 8,26 balo iš 10 (žr. 14 pav.).



14 pav. Respondentų nuomonės pasiskirstymas, pagal tai, kaip vertina sveikatos priežiūros sistemos paslaugas

Remiantis empirinio tyrimo rezultatais:

- Sveikatos priežiūros įstaigos registratūros personalo darbo kokybė ir personalo rodoma pagarba klientams, respondentų požiūriu vertinama geriau nei vidutiniškai;
- Sveikatos priežiūros įstaigos registratūros personalo rodomas dėmesys ir bendravimas su klientais respondentų nuomone vertinama vidutiniškai;
- Daugiau nei pusė respondentų deklaruoja, kad registratūros personalas suteikia gan išsamią ir svarbią informaciją;
- Respondentų požiūriu vertinant sveikatos priminės priežiūros registravimosi galimybes balais, aukščiausiu balu buvo įvertintos registravimosi internetu galimybės;
- Respondentų požiūriu vertinant sveikatos priminės priežiūros slaugos personalą, nustatyta, kad geriausiai vertinama šeimos gydytojo kvalifikacija, kompetentingumas, šeimos gydytojo bendravimas su pacientais. Taip pat geriausiai įvertinamas slaugytojo elgesys su pacientais;
- Sveikatos priežiūros įstaigos darbo laikas, įstaigos švara ir tvarka bei sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojų dėvima apranga įvertinti atitinkamai 4, 2,4 ir 4,21 balais. Prasčiausiai įvertina sveikatos priežiūros įstaigos mašinų parkavimo aikštelė.
- Konsultacijos laiką ir laiką nuo atvykimo iki registracijos didesnę respondentų dalis įvertino labai gerai arba gerai.
- Daugiau nei pusė respondentų gydytojų gydymo efektyvumą įvertino gerai;
- Odontologų teikiamas paslaugas gerai arba labai gerai įvertinto daugiau kaip pusė respondentų (73 proc.), slaugytojų paslaugas labai gerai arba gerai įvertino (86 proc.).
- Daugiau nei pusė respondentų (77 proc.) esą patekinti sveikatos priežiūros įstaigos teikiamomis paslaugomis ir daugiau nei pusė respondentų (73 proc.) rekomenduotų šią įstaigą savo šeimos nariams, artimiesiems.