

Pacientų pasitenkinimas Viešosios įstaigos Utenos pirminės sveikatos priežiūros centro teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis 2024 m.

Vadovaujantis Viešosios įstaigos Utenos pirminės sveikatos priežiūros centro 2024 – 2026 metų korupcijos prevencijos programa, patvirtinta Viešosios įstaigos Utenos pirminės sveikatos priežiūros centro direktoriaus 2023 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. D-115 „Dėl Viešosios įstaigos Utenos pirminės sveikatos priežiūros centro 2024 – 2026 metų korupcijos prevencijos programos patvirtinimo“, Viešojoje įstaigoje Utenos pirminės sveikatos priežiūros centre (toliau – Centras) buvo vykdomas pacientų pasitenkinimo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis ir korupcijos prevencijos veiksmingumo tyrimas.

Siekiant įvertinti Centro teikiamų paslaugų kokybę, įstaigos internetinėje svetainėje buvo patalpinta elektroninė Ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketa, kurioje papildomai integruoti klausimai apie korupciją. Pacientai ją galėjo pildyti visus 2024 metus. Analizei atrinktos 129 kokybiškai užpildytos anketos. Vadovaujantis patvirtinta skaičiavimo metodika, bendras pasitenkinimo suteiktų ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybe įvertinimas siekia 0,75 balo (2023 m. – 0,89 balo).

Atlikus pacientų apklausos analizę, paaiškėjo, kad teikiamų paslaugų kokybė vertinama nevienodai skirtingose srityse. Registratūros darbas sulaukė įvairių atsiliepimų: 37,2 % apklaustųjų jį įvertino „gerai“, o 36,4 % – „labai gerai“. Visgi 26,4 % respondentų registratūros darbą vertino vidutiniškai arba blogiau, todėl akivaizdu, kad ši sritis reikalauja patobulinimų (žr. 1 pav.).

Slaugytojų darbas buvo įvertintas geriausiai: 46,5 % respondentų jį apibūdino kaip „labai gerą“, o 32,6 % – „gerą“. Tik 21 % pacientų pateikė vidutinius ar žemesnius vertinimus, todėl bendras pasitenkinimo lygis yra aukštas, o požiūris į slaugos specialistų darbą – teigiamas (žr. 1 pav.).

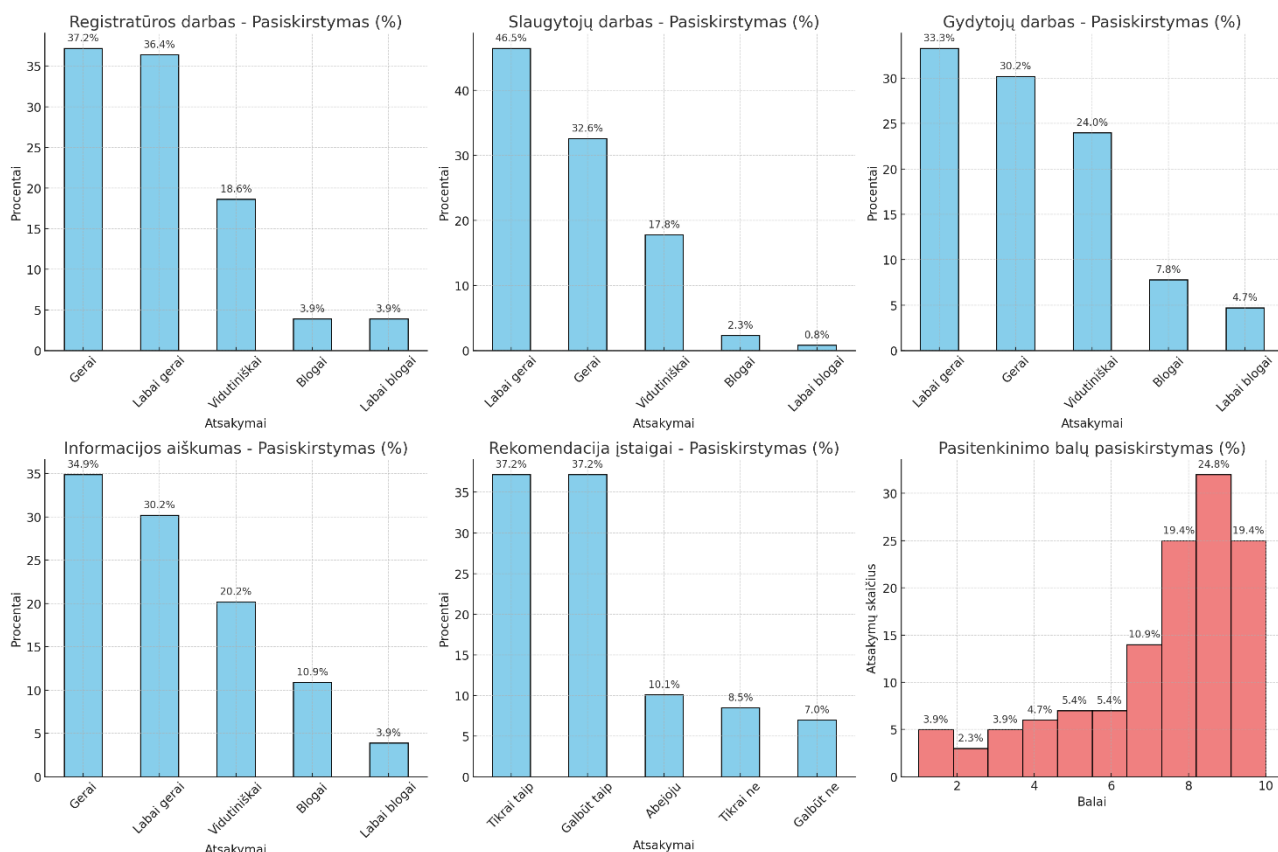
Gydytojų darbą teigiamai (gerai arba labai gerai) įvertino 63,5 % respondentų, tačiau 24 % pasirinko vidutinį balą, o 12,5 % – blogą. Nors dauguma pacientų išlieka patenkinti gydytojų darbu, kai kuriems jis kelia abejonių (žr. 1 pav.).

Vertinant, ar pacientams pakako aiškios informacijos apie ligą ir gydymą, 34,9 % apklaustųjų teigia, kad ji buvo pateikta „gerai“, o 30,2 % – „labai gerai“. Vis dėlto 31,1 % pacientų nurodė, kad informacija buvo nepakankamai aiški arba neišsami. Tai rodo, jog gydytojai galėtų skirti daugiau laiko ir pastangų pacientų švietimui bei atsakymams į jų klausimus (žr. 1 pav.).

Paklausti, ar rekomenduotų įstaigą kitiems, 37,2 % respondentų atsakė „tikrai taip“, tiek pat (37,2 %) pasirinko „galbūt taip“. Tuo tarpu 17,1 % nebuvo apsisprendę arba nepatartų kitiems rinktis šios įstaigos, o 8,5 % – tvirtai nerekomenduotų. Tai leidžia daryti išvadą, kad nors dauguma pacientų lieka patenkinti teikiamomis paslaugomis, įstaigos reputacija vis dar nėra pakankama (žr. 1 pav.).

Analizuojant pasitenkinimo balus pagal dešimties balų skalę, 19,4 % pacientų skyrė aukščiausią įvertinimą (10), o dar 55,1 % – 9, 8 arba 7 balus. Vis dėlto apie 25,5 % apklaustųjų suteikė vidutinius ar žemesnius balus, todėl akivaizdu, kad gydymo įstaiga vis dar turi galimybių tobulėti įvairiose veiklos srityse (žr. 1 pav.).

Apklausos duomenys taip atskleidė pacientų patirtis, susijusias su gydytojų rekomendacijomis dėl gydymo įstaigų pasirinkimo, korupcijos apraiškomis ir korupcijos prevencijos efektyvumu. Dauguma respondentų (61,2 %) nurodė, kad gydytojai nerekomenduoja bent trijų gydymo įstaigų, kai siunčia pacientus konsultuotis pas kitus specialistus, o tik 36,7 % teigė gavę tokias rekomendacijas. Tai gali reikšti, kad pacientams trūksta informacijos apie prieinamas alternatyvas arba kad gydytojai neteikia tokios informacijos sistemingai (žr. 2 pav.).



1 pav. Pacientų pasitenkinimo ambulatorinėmis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas (%) 2024 m.

Didžioji dalis apklaustųjų (79,6 %) nurodė, kad su korupcijos apraiškomis nesusidūrė, tačiau 19,4 % teigė jas patyrę. Nors daugumai pacientų pavyko išvengti tiesioginio korupcijos poveikio, pavieniai atvejai rodo, kad ši problema tebėra aktuali ir reikalauja papildomų prevencinių priemonių (žr. 2 pav.).

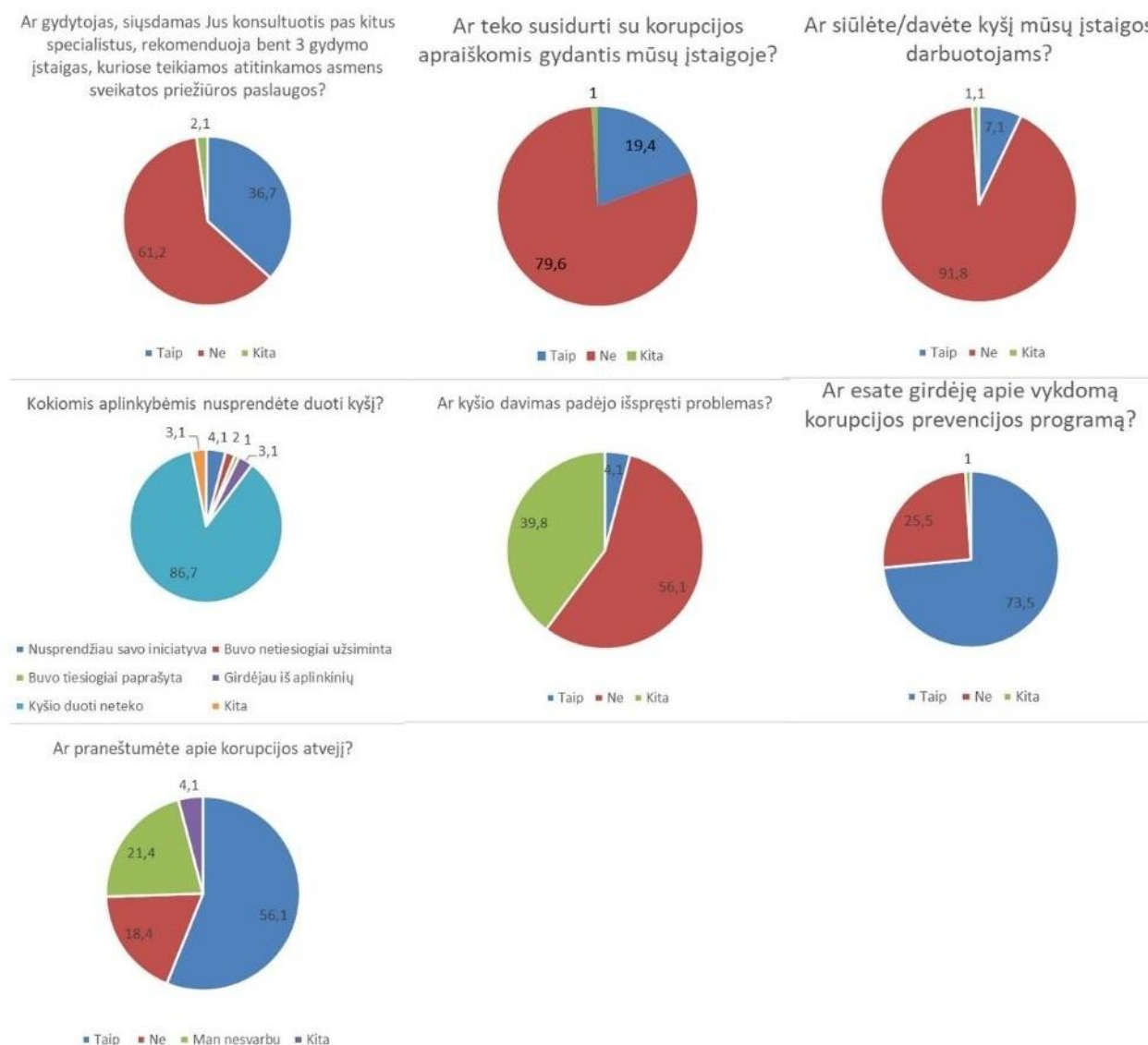
91,8 % pacientų nurodė, kad niekada nedavė kyšio Centro darbuotojams, tačiau 7,1 % pripažino buvus situacijų, kai siūlė arba davė kyšį. Nors ši praktika nėra plačiai paplitusi, kai kurie pacientai vis dar mano, kad kyšis gali pagerinti jiems teikiamų paslaugų kokybę (žr. 2 pav.).

Atsakydami į klausimą „Kokiomis aplinkybėmis nusprendėte duoti kyšį?“, 86,7 % respondentų nurodė, kad jiems neteko to daryti. Likusieji pripažino davę kyšį savo iniciatyva (4,1 %), vadovaudamiesi aplinkinių tvirtinimu, jog tai įprasta praktika (3,1 %), reaguodami į netiesiogines užuominas (2,0 %), po tiesioginio prašymo (1,0 %) arba dėl kitų aplinkybių (3,1 %).

Rezultatai rodo, kad 56,1 % respondentų kyšio davimą laiko neefektyviu būdu spręsti problemas, o 4,1 % tiki, jog kyšis turėjo įtakos paslaugų kokybei. Likusi dalis (39,8 %) teigia, jog kyšio duoti neteko. Visgi reikšminga dalis pacientų jokios naudos nepajuto (žr. 2 pav.).

Apklaustos duomenys parodė, kad 73,5 % respondentų yra girdėję apie korupcijos prevencijos programą, o 25,5 % – ne. Vadinasi, reikalingos efektyvesnės komunikacijos priemonės, didinančios visuomenės supratimą apie kovos su korupcija iniciatyvas (žr. 2 pav.).

Galiausiai, 56,1 % respondentų teigė, kad praneštų apie korupcijos atvejį, 18,4 % to nedarytų, 21,4 % tai nerūpi, o 4,1 % nėra apsisprendę. Nors didžioji dalis palaiko skaidrumą, abejonės dėl pranešimo pasekmių ar naudos vis dar išlieka (žr. 2 pav.).



2 pav. Korupcijos apraiškų vertinimas 2024 m. (%).

IŠVADOS

Atliktos pacientų apklausos analizės rezultatai atskleidžia, kad Centro paslaugų kokybė vertinama nevienodai skirtingose srityse. Registratūros darbo kokybė buvo įvertinta vidutiniškai – nors dauguma pacientų (73,6 %) ją vertino teigiamai, daugiau nei ketvirtadalis respondentų (26,4 %) nurodė, kad registratūros veikla dar gali būti gerinama. Geriausiai vertinama buvo slaugytojų veikla – ją teigiamai įvertino net 79,1 % respondentų, kas rodo aukštą bendrą pasitenkinimą slaugytojų teikiamomis paslaugomis. Gydytojų darbo vertinimai taip pat daugiausia buvo teigiami (63,5 %), tačiau nemaža dalis pacientų (36,5 %) mano, kad gydytojų darbo kokybę galima gerinti.

Pacientų nuomone, trūksta aiškos ir pakankamos informacijos apie ligą ir jos gydymą: beveik trečdalis apklaustųjų (31,1 %) teigia, kad informacija buvo pateikta nepakankamai aiškiai ar išsamiai. Taip pat daugiau nei pusė pacientų, kuriuos gydytojai siunčia konsultuotis pas kitus specialistus, nurodė negavę gydytojų rekomendacijų dėl bent trijų alternatyvių gydymo įstaigų, kuriose galėtų gauti reikalingas paslaugas, o tai apriboja pacientų pasirinkimo galimybes.

Korupcijos problematika Centre nėra itin paplitusi, tačiau vis dar egzistuoja – beveik penktadalis respondentų (19,4 %) pripažino susidūrę su korupcijos atvejais. Kyšio davimą pripažino

7,1 % pacientų – dažniausiai jie tai darė savo iniciatyva arba vadovaudamiesi aplinkinių tvirtinimu, jog tai įprasta praktika. Vis dėlto dauguma respondentų (56,1 %) mano, kad kyšis nėra veiksminga priemonė spręsti problemas.

Pacientų informuotumas apie korupcijos prevencijos programą yra vidutiniškai aukštas (73,5 % respondentų apie ją yra girdėję), tačiau 25,5 % apie tokią programą nežino, kas rodo poreikį stiprinti informacijos sklaidą šioje srityje. Taip pat svarbu pažymėti, kad nors didesnė dalis apklaustųjų (56,1 %) yra pasirengę pranešti apie pastebėtus korupcijos atvejus, daugiau nei penktadaliui tai nerūpi, o likusieji dvejoja arba nėra tikri dėl tokio veiksmo efektyvumo ar saugumo.

Apibendrinant apklausos rezultatus, rekomenduojama gerinti registratūros darbo kokybę, tobulinti gydytojų darbą, stiprinti pacientų informavimą apie jų sveikatą, o siunčiant pacientus konsultuotis pas kitus specialistus – rekomenduoti bent 3 alternatyvias gydymo įstaigas, kuriose pacientai galėtų gauti šias paslaugas. Taip pat būtina aktyviau informuoti pacientus apie korupcijos prevencijos iniciatyvas bei skatinti juos pranešti apie pastebėtus korupcijos atvejus. Šių rekomendacijų įgyvendinimas padėtų padidinti pacientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis bei sumažintų korupcijos apraiškų tikimybę.

Vidaus medicininio audito grupės vadovė

Eglė Šerstobojevičė