

Odontologinių paslaugų kokybė pacientų požiūriu

Anna Polyakova, Rimgailė Ruseckaitė, Austėja Zabarskaitė

Utenos kolegija, Odontologinės priežiūros studijų programos absolventės

Utenos kolegija/Utena University of Applied Sciences, Lithuania; Odontological Care study program, graduates

Rasa Bražulienė

Utenos kolegija, Medicinos fakulteto Reabilitacijos ir socialinės gerovės katedros lektorė

Utenos kolegija/Utena University of Applied Sciences, Lithuania; Lecturer at the Department of Rehabilitation and Social Well-being, Faculty of Medicine

brazulienne@gmail.com

Anotacija

Straipsnyje pateikiama skirtingų mokslinės literatūros autorių paslaugos sampratos interpretacija ir paslaugų savybės. Išskiriama paslaugų kokybės svarba sveikatos sektoriuje, akcentuojant odontologines paslaugas. Antroje straipsnio dalyje atlikta kiekybinė pacientų apklausa ir vadovaujantis gautais duomenimis analizuojamas pacientų požiūris į odontologinių paslaugų kokybę bei pateikiamas apibendrinimas.

Reikšminiai žodžiai: paslauga, kokybė, odontologinių paslaugų kokybė.

Quality of dental services from patients' perspective

The article provides an interpretation of the concept of services by various authors in scientific literature and describes the characteristics of services. It highlights the importance of service quality in the healthcare sector, with a focus on dental services. The second part of the article presents a quantitative patient survey, and based on the obtained data, analyzes patients' perspectives on the quality of dental services and provides a summary.

Keywords: service, quality, quality of dental services.

Įvadas

Tyrimo aktualumas. Paslaugos užima svarbią vietą bet kurios valstybės ekonomikoje, jos kuria pridėtinę vertę verslui, valstybei bei atskiram jų vartotojui. Atskiros paslaugos teikimas ir jos tobulinimas padeda pritraukti naujų klientų, gerina ūkio subjekto prestižą ir vertę sektoriuje. A. Aburayya ir kt. (2020) skyrė ypatingą dėmesį darbuotojų orientacijos į klientą įtaką klientų lojalumui. Sveikatos priežiūros paslaugos yra itin jautri sritis visuomenei, nes jos tiesiogiai atliepia atskiro individo gyvenimo būdą ir jo kokybę. Pacientų nuomonių apie sveikatos priežiūros paslaugas tyrimų nuolatinį aktualumą pabrėžė J. Kairys (2009). Pacientų nuomonės turi daug įtakos gydytojų darbo kokybei (Krupelytė, 2019). Be to, svarbu kokybę nuolatos vertinti (Satkutė, 2024). Odontologinių paslaugų teikimas, profilaktika ir švietimas visada bus svarbi sveikatos paslaugų dalis, nes kokybiškai atliktos paslaugos suteikia klientui/pacientui galimybę save optimaliai realizuoti darbe, užsitikrinti gerą savijautą ir sveikatą. Sveikas žmogus sėkmingai realizuoja save darbo vietoje ir gyvenime.

Tyrimo objektas: odontologinių paslaugų kokybė.

Tyrimo tikslas: išanalizuoti odontologinių paslaugų kokybę pacientų požiūriu.

Tyrimo uždaviniai: 1) Pateikti paslaugos sampratą ir jos savybes, išskirti kokybiškos paslaugos, teikiant odontologines paslaugas, svarbą teoriniu aspektu; 2) Atlikti kiekybinį tyrimą, vertinant pacientų požiūrį į odontologinių paslaugų kokybę.

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros palyginamoji analizė, kiekybinė apklausa, apklausos rezultatų pateikimas, interpretavimas ir apibendrinimas.

Paslaugos sampratos teoriniai aspektai

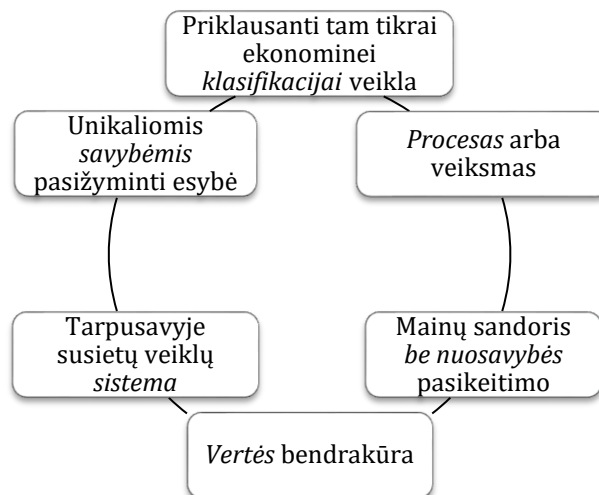
Skirtingi mokslinės literatūros autoriai komentuoja ir pateikia paslaugos apibūdinimą savaip, pagal tam autoriui svarbiausius kriterijus ir mokslinio tyrimo kryptis. L. Kanovska (2009) teigia, kad paslauga gali būti apibrėžiama trimis būdais:

- ✓ *Organizacijos atžvilgiu*: tai konkrečių organizacijos sistemos funkcijų kompleksas;
- ✓ *Efektivitymo atžvilgiu*: paslaugą apibrėžia per tam tikrą laikotarpį atliktų užsakymų procentinė dalis;
- ✓ *Kaip vertės kūrimo procesas*: paslauga – tai paprastas sandoris arba ilgalaikė partnerystė su pridėtine verte.

Įmonės ar organizacijos veiklos efektyvumas ir paslaugos vertės kūrimas – itin priklausomi vienas nuo kito veiksniai. Jie yra svarbiausi paslaugos egzistavimui, nes paslaugos nebus be įmonės, paslaugos nevertins ir nesirinks klientai, jei ji nebus efektyviai teikiama ir nekurs jokios pridėtinės vertės.

Paslauga identifikuojama šiais aspektais: 1) paslauga kaip procesas; 2) paslauga kaip mainai; 3) paslauga kaip vertės bendrakūra; 4) paslauga kaip sistema; 5) paslauga kaip unikaliomis savybėmis pasižyminti esybė; 6) paslauga kaip atitinkamai klasifikacijai priklausanti veikla (žr. 1 pav.).

Išskiriamos esminės paslaugų savybės – neapčiuopiamumas, heterogeniškumas, paslaugos teikimas vyksta kartu su vartojimu, vartotojas yra proceso dalis, proceso metu kuriama pagrindinė vertė, paslaugų negalima grąžinti ir perduoti nuosavybės teise (Skačkauskienė, Vestertė, 2018).



1 pav. Paslaugos sąvokos identifikavimas mokslinėje literatūroje
Šaltinis: (Skačkauskienė, Vestertė, 2018)

Skirtingi mokslinės literatūros autoriai paslaugos sampratą apibūdina kaip veiksmą arba specifinę prekę (transportavimas, kreditavimas, sandėliavimas, nuoma, draudimas, konsultavimas, vienos šalies veiksmo ar atlikimo pasiūlymas kitai šaliai) bei išskiria paslaugos specifiškumą.

Kokybės samprata ir svarba įmonei

Įmonė, kuri greičiausiai atliepia išskirtinius vartotojo poreikius, užtikrina tinkamus procesus ir jų kokybę, dažniausiai laimi kovą konkurencinėje rinkoje. Prekių ir paslaugų kokybės užtikrinimas, siekiant pritraukti naujų klientų ir išlaikyti esamus lojaliais, žinant jų poreikius, yra garantas gauti kuo didesnę pelną, užtikrinti įvaizdį, siekiant pajamų augimo ilguoju laikotarpiu. Į paslaugų kokybės ypatingą reikšmę sveikatos apsaugos sistemoje atkreipė dėmesį D. Jankauskienė ir R. Pečiūra (2007).

Įvairių šaltinių autoriai pateikia skirtingus kokybės apibūdinimus:

- objekto (produkto) savybių visuma, įgalinanti tenkinti išreikštus ir numatomus poreikius (LST EN ISO 9000:2000);
- tai tobulumo laipsnis, kuris gali būti apibūdinamas „blogai, gerai, puikiai“ (Jucevičienė, 1997);

- tai visuma savybių, kurios visapusiškai tenkina kiekvieno vartotojo individualius poreikius duotame visuomenės vystymosi etape, teigia V. Dikavičius ir S. Stoškus (2003);
- V. P. Rindova ir A. P. Petkova (2007) teigimu, tai yra nepatenkintų klientų poreikių nustatymo ir tenkinimo vertinimas kartu su jų emocinėmis reakcijomis;
- tai yra inovatyvių kokybiškų produktų tiekimas kaip strateginė priemonė patenkinti klientų paslėptus poreikius ir smalsumą, teigia C. C. Yang (2017);
- kokybiška paslauga yra ta, kuriai būdinga rezultato arba atlikimo ir vartotoją tenkinančios kainos pusiausvyra, rašo N. Langvinienė ir B. Vengrienė (2008);
- kokybė vartotojui – tai vartotojo reikalavimų produktui atitikimo lygis (Serafinas, 2018).

Kokybės ir kokybės kontrolės svarba yra nenuginčijama, tiek siūlant vartotojui fizines prekes, tiek paslaugas. Kokybės užtikrinimo ir valdymo sistema verslui dėl esminės priežasties: pateikus nekokybišką prekę ar paslaugą klientas daugiau nesikreips į tą pačią įmonę arba nepirks tos pačios prekės. Tokiu būdu kokybė turi tiesioginę įtaką pardavimams ir atsiliepimams, komunikacijai kitiems pirkėjams. Kokybiškų paslaugų pardavimai didina pelną, turi perspektyvų įeiti į naujas rinkas, diegti inovatyvius sprendimus, siekiant konkuruoti su kitomis įmonėmis.

Sveikatos paslaugų kokybė

Kaip teigia G. Juktonytė Pakačimienė (2012), pastaraisiais metais sveikatos priežiūros kokybė vis labiau traukia visuomenės dėmesį. Visuomenė reikalauja aukštesnės pridėtinės vertės sveikatos paslaugų, jų atitikimo numatytiems standartams, nes yra geriau informuota viešaisiais sveikatos, medicinos, naujų technologijų ir farmacijos pasiekimų klausimais.

Sveikatos srityje kokybės vadyba padeda užtikrinti saugias paslaugas, nes sveikatos priežiūros paslaugų rizikos elementų yra labai daug ir įvairių (Juktonytė Pakačimienė, 2012). Tinkamus pagrindus sveikatos kokybei nustatyti suteikia kintantys kliento poreikiai, organizacijos kultūra, šiuolaikinis požiūris į paslaugų suteikimą, aukšta darbuotojų kvalifikacija. Tinkama ir kokybiška sveikatos priežiūra siejama su paciento, jo šeimos ir visuomenės poreikių bei lūkesčių patenkinimu, tinkamu ir efektyviu sektoriui skirtų lėšų panaudojimu, puikiu gydymo įstaigos prestižu, išskirtinumu konkurencinėje rinkoje.

Pasaulinė sveikatos organizacija (PSO) išskiria svarbiausius sveikatos priežiūros kokybės vertinimo aspektus (žr. 1 lentelę).

1 lentelė

PSO pateikiami sveikatos priežiūros kokybės vertinimo aspektai

Vertinimo aspektai	Apibūdinimas
<i>Rezultatyvumas</i>	Sveikatos priežiūra turi būti grindžiama įrodymais, o jos rezultatas – geresnė pacientų ir visuomenės sveikata, atsižvelgiant į individualius pacientų poreikius.
<i>Efektyvumas</i>	Sveikatos priežiūrai skiriami išteklių turi būti naudojami racionaliai, reikia vengti išteklių eikvojimo.
<i>Prieinamumas</i>	Sveikatos priežiūra turi būti prieinama laiku, tinkama geografiniu požiūriu.
<i>Priimtinumumas (orientacija į pacientą)</i>	Teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos turi būti individualizuotos, atitinkančios kiekvieno paciento poreikius ir lūkesčius.
<i>Teisingumas</i>	Sveikatos priežiūros paslaugos turi būti teikiamos visiems, neatsižvelgiant į rasę, lytį, socialinę padėtį bei gyvenamąją vietą.
<i>Saugumas</i>	Teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų rizika ir žala turi būti sumažinta iki minimumo.

Sudaryta autorių pagal šaltinį: (World Health Organization, 2006)

Sveikatos priežiūros kokybei keliami itin aukšti reikalavimai – prieinamumas, teisingumas, saugumas, priimtinumumas ir kt., svarbūs kiekvienam pasaulio gyventojui, nes sveikatos kokybė užtikrina socialinį saugumą, prisideda prie kiekvienos valstybės ekonominio išsivystymo ir augimo.

LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme (2024) nurodoma: „*Kokybiškos sveikatos priežiūros paslaugos – prieinamos, saugios, veiksmingos sveikatos stiprinimo, ligų prevencijos, diagnostikos, ligonių gydymo ir slaugos paslaugos, kurias tinkamam pacientui, tinkamu*

laiku, tinkamoje vietoje suteikia tinkamas sveikatos priežiūros specialistas ar sveikatos priežiūros specialistų komanda pagal šiuolaikinio medicinos ir slaugos mokslo lygį ir gerą patirtį, atsižvelgdami į paslaugos teikėjo galimybes ir paciento poreikius bei lūkesčius, juos tenkindami ar viršydami.” (2 str. 8 p.).

Odontologinės paslaugos ir jų kokybė

Odontologinės paslaugos – tai asmens sveikatos priežiūros dalis, kuri apima burnos ligų profilaktiką, diagnostiką, gydymą ir protezavimą, teigiama LR Valstybės kontrolės Valstybinio audito ataskaitoje (2008). Kaip teigia B. Einars (2008), kokybės tikslas odontologijoje yra skatinti ir prižiūrėti pirminę burnos ertmės sveikatą, gerinti antrinę ir tretinę burnos ertmės sveikatą.

“Odontologinės paslaugos – tai pirminės odontologinės pagalbos (dantų edukacijos, pulpito, kai kurių rūšių periodontito gydymas, dantų bei dantų šaknų traukimas, vaikų dantų edukacijos profilaktika, laikinų įtvarų uždėjimas gydant dantų traumas ir kt.), dantų protezavimo, odontologų specialistų konsultacija ir kitos paslaugos, kurias privalomuoju sveikatos draudimu apdraustiems pacientams ligonių kasos visiškai arba iš dalies kompensuoja iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšų” (Odontologinės paslaugos, 2024).

J. Tomaševič (2017), analizuodama mokslinės literatūros autorius, teigia, kad kokybė odontologinių paslaugų suteikime užtikrinama trimis viena kitą veikiančiomis kokybės dalimis: struktūra, procesu ir rezultatu. Kokybė gali būti nagrinėjama tiek iš sveikatos priežiūros specialisto, tiek ir paslaugų teikėjo pozicijų:

“sveikatos priežiūros specialisto pozicija – įrodymais pagrįsta odontologija, geros praktikos rekomendacijos, valstybinis reguliavimas ir standartai, universitetų, nepriklausomų odontologų ir odontologijos pramonės vieši ir privatūs tyrimai, medicinos aparatų ir įrangos standartai, neformalūs tarptautiniai susitarimai;

paslaugų teikėjo pozicija – specifinė odontologijos srities dokumentacija, tarptautiniai standartai ir rekomendacijos, susijusios su paslaugų kokybe, valstybiniu reguliavimu ir standartais, atskira ES direktyva, atskiriančia odontologijos paslaugų teikimą nuo bendrųjų medicinos paslaugų” (Tomaševič, 2017).

Dažnai odontologijos paslaugų vartotojai mano, kad kuo daugiau jie moka už paslaugas, tuo paslauga bus kokybiškesnė. Tačiau pacientai taip pat nori ir garantijų, kad sumokėję brangiau gaus ilgalaikę naudą (Odontologų rūmų žinios, 2016). Žinoma, kad paslaugos ir (ar) gydymo kaina priklausys nuo medžiagų kokybės ir nuo gydančio gydytojo kvalifikacijos bei darbo patirties. Čia stebima viešąsias paslaugas teikiančių ir privačių įmonių paslaugų kainų skirtumai, kartais pasitaiko dėmesio stoka ar empatijos trūkumas. Kaip teigia Tomaševič (2017), “kokybiškos odontologijos paslaugos – tai paslaugos, kuriomis lieka patenkintas kiekvienas pacientas. Kiekvienas pacientas turi teisę apsilankęs tiek viešajame, tiek privačiame sektoriuje nuspręsti, kurios paslaugos jam atrodo kokybiškesnės ir tinkamesnės”.

Įvertinti paslaugas teikiančių įmonių kokybę sudėtinga dėl pačios paslaugos išskirtinių savybių. Esminiai kriterijai, kuriais galima pamatuoti, kiek kokybiškai buvo suteikta paslauga, yra darbuotojų profesionalumas, kokybiškos medžiagos, gebėjimas bendrauti su klientu, jo konkrečių norų/pageidavimų ir galimybių derinimas, empatija, naujų darbo metodų diegimas, pakankamas laikas problemų, gydymo plano aptarimui ir sudarymui bei kt. Išlikti konkurencinėje rinkoje kartais padeda net labai menki teigiami atskiros įmonės veiklos pokyčiai, geri atsiliepimai ir rekomendacijos. Paslaugos kaina vartotojams neretai irgi tampa svarbia kokybės vertinimo priemone. Paprastai vartotojai jaučia, ar paslaugų kokybė koreliuoja su kaina, ar ne. Kuo brangiau jie moka už paslaugas, tuo labiau auga įsitikinimas, kad ši paslauga bus kokybiška. Daliai žmonių susiduriant su pajamų trūkumu, kaip tik kainos dydis už suteiktas paslaugas dažniau akcentuojamas nei kokybė. Tačiau pacientai dažnai negali tinkamai įvertinti medicininių paslaugų kokybės dėl tiek objektyvių, tiek subjektyvių priežasčių, todėl jų vertinimas dažnai siejamas su profesionaliu darbuotojų elgesiu, pagarba bendraujant, atsižvelgiant į jų nuomonę ir pastebėjimus, privatumo ir asmeninės informacijos saugumu.

Pacientų požiūris į odontologinių paslaugų kokybę: tyrimo rezultatų analizė

Siekiant išsiaiškinti pacientų požiūrį į odontologinių paslaugų kokybę, buvo atlikta vieša apklausa. Apklausos anketa buvo patalpinta www.apklausa.lt tinklapyje, į pateiktus klausimus atsakė 117 respondentų. Tyrimas vykdytas 2023 metų spalio–lapkričio mėnesį. Rengiant ir atliekant tyrimą buvo laikomasi tyrimo etikos principų: geranoriškumo, laisvanoriškumo ir teisingumo principų (Žydžiūnaitė, 2011).

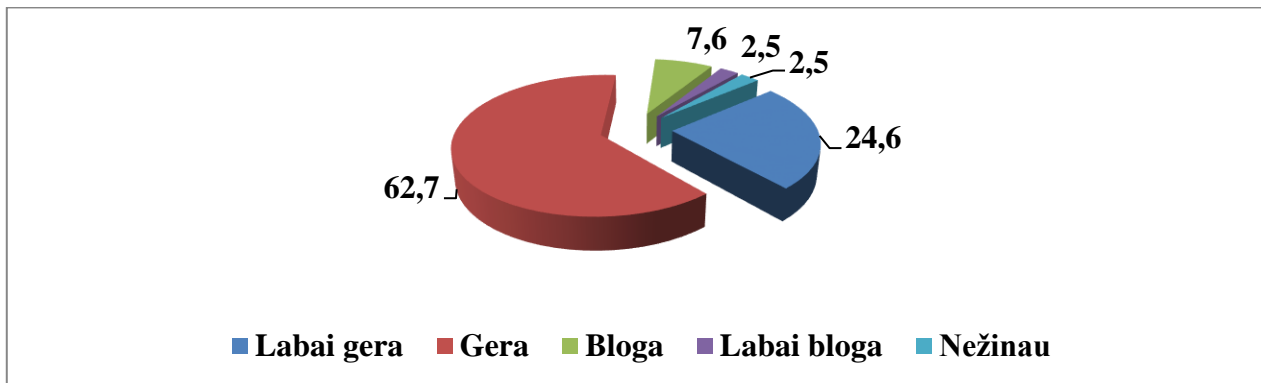
2 lentelė

Pagrindiniai sociodemografiniai duomenys, proc.

Veiksny		Proc.		Proc.
Lytis	Moterys	81,2	Vyrai	16,2
Išsilavinimas	Aukštasis	47,0	Aukštesnysis ir vidurinis	50,5
Amžius	18-30	70,1	31-50	23,8
Socialinė padėtis	Dirbantieji	62,4	Moksleiviai	33,3
Pajamos	>701 EUR	46,2	351-701	23,9
Gyvenamoji vieta	Miestas	81,4	Miestelis	11

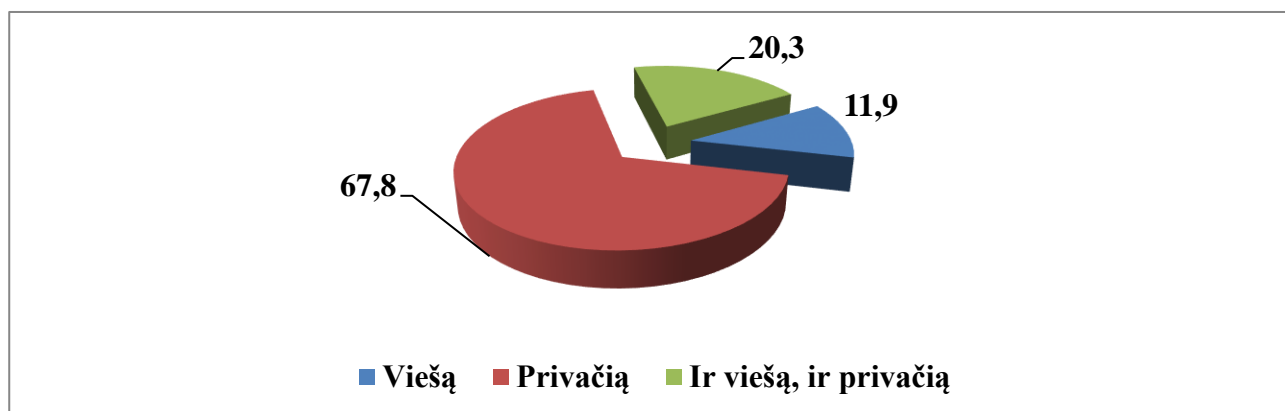
Apibendrinant sociodemografinius duomenis, galima teigti, kad tyrime dalyvavo jaunesnio ir vidutinio amžiaus, dirbantys, aukštąsias studijas baigę ar besimokantys respondentai, gyvenantys mieste.

Dauguma respondentų (62,7 proc.) vertina savo dantų būklę kaip gerą, 24,6 proc. – kaip labai gerą, 7,6 proc. – kaip blogą, 2,5 proc. – kaip labai blogą. 2,5 proc. respondentų nežinojo arba negalėjo atsakyti į klausimą. Galima teigti, kad apklausoje dalyvavusių respondentų amžius paveikė gerą ir labai gerą dantų būklės įsivertinimą.



2 pav. Respondentų nuomonės pasiskirstymas pagal savo dantų būklės įvertinimą, proc.

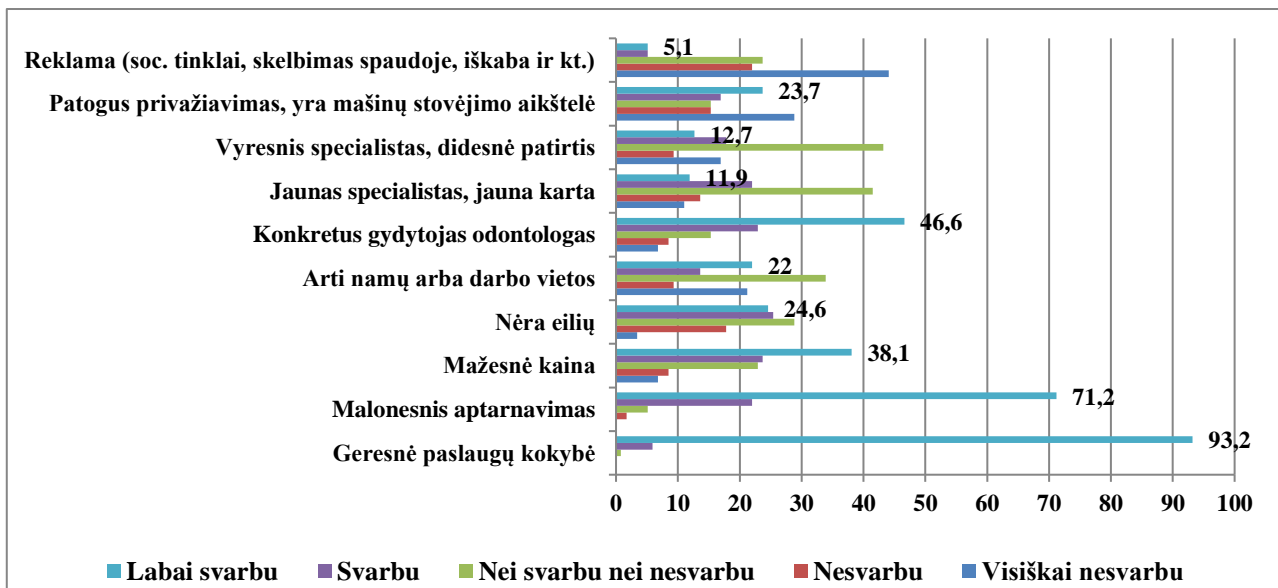
Į klausimą, kokią įstaigą (privačią ar viešąją) renkatės, dauguma atsakiusiujų teigė, jog renkasi privačias įstaigas – 67,8 %, viešąją ir privačią – 20,3 %, viešąją įstaigą – 11,9 %.



3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal įstaigos pasirinkimą, proc.

Galima teigti, kad privačios įstaigos geriau tenkina vartotojų poreikius nei viešosios, suteikdamos kokybiškesnes paslaugas, jose yra mažesnės eilės.

Respondentų buvo prašoma įvertinti, kas lemia jų pasirinkimą renkantis odontologines paslaugas teikiančias įstaigas, pažymint balais: 1 balas – visiškai nesvarbu, 5 balai – labai svarbu (žr. 4 pav.). Gauti atsakymai pasiskirstė netolygiai. Kaip svarbiausius veiksnius apklaustieji išskyrė geresnę paslaugų kokybę (93,2 proc.), malonesnį aptarnavimą (71,2 proc.), konkretų gydytoją odontologą (46,6 proc.). Respondentai nebuvo apsisprendę dėl paslaugų kainų (22,9 proc.), įstaigos vietos (33,9 proc.) ir dėl to, ar yra eilės patekti pas specialistą (28,8 proc.). Kaip visiškai nesvarbius veiksnius asmenys įvardino reklamą (44,1 proc.), privažiavimą ar mašinos stovėjimo aikštelę (28,8 proc.), specialisto amžių ar patirtį (16,9 proc.). Kaip jau buvo minėta, pacientams yra labai svarbu paslaugos kokybė ir jie pasirengę mažiau kreipti dėmesį į kainas, siekdami pagerinti savo sveikatą. Apibendrinant galima teigti, kad itin svarbiu veiksmu išlieka aptarnavimas, empatija, konkretaus atvejo analizė ir sutarimas su pacientu. Respondentai linkę kreiptis į konkretų gydytoją odontologą ir jiems nesvarbi arba nelabai svarbi įstaigos vieta, reklama ir net paslaugos kaina.



4 pav. Respondentų nuomonės pasiskirstymas pagal klausimą, kas jiems svarbu renkantis odontologijos paslaugas teikiančią įstaigą, proc.

Respondentų buvo klausama, ar gydytojas priėmė paskirtu laiku, ir dauguma pacientų su tuo sutiko (72 proc.), 24,6 proc. pažymėjo kad ne visada laiku, tenka laukti.

Gydytojas pagal galimybes darbus suplanuoja tikslingai, pacientai registruojami atsižvelgiant į paslaugos atlikimo laiką. V. Repčytės nomone (2018), daugelis žmonių jaučia baimę, lankydamiesi pas dantų gydytojus. Stresą, nerimą kartais gali sukelti ne pati procedūra, o nežinojimas, vaikystės atsiminimai, įsivaizduojamas pavojus ar intymumo baimė. Laukimas už durų gali sustiprinti nemalonius jausmus.

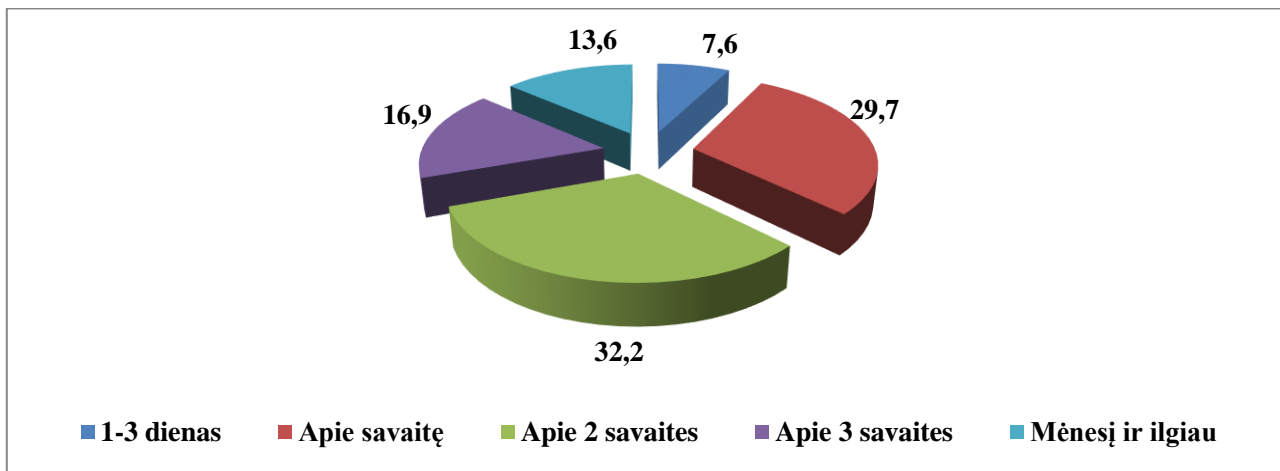
Kitu klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kiek laiko nuo pirminės registracijos pacientui tenka laukti vizito pas gydytoją (žr. 5 pav.). Klausimas nebuvo susijęs su būtina pirmine pagalba, be to, reikia atkreipti dėmesį, kad klientas renkasi ir jam tinkamiausią laiką, t. y. derina su mokslo įstaigos ar darbovietės darbo laiku.

Apklaustųjų nuomone, tik 7,6 proc. iš jų nuo registracijos iki vizito laukė 1–3 dienas, didžioji dalis pacientų teigė, kad laukti reikėjo apie 2 savaites (32,2 proc.), apie savaitę (29,7 proc.), apie 3 savaites (16,9 proc.), ilgiau nei mėnesį teko laukti 13,6 proc. apklaustųjų.

2022 m. Lietuvoje dirbo 3 104 praktikuojantys odontologai¹. Galima teigti, kad rinkoje veikia nemažas skaičius įmonių ir asmenų, teikiančių odontologijos paslaugas. Tikėtina, kad santykinai ilgą laukimo laiką registruojantis pas gydytoją iš dalies lemia noras patekti pas konkretų gydytoją arba pas specialistą, teikiančią specifines paslaugas, ar pas atvažiuojantį specialistą, pvz., į regionų gydymo

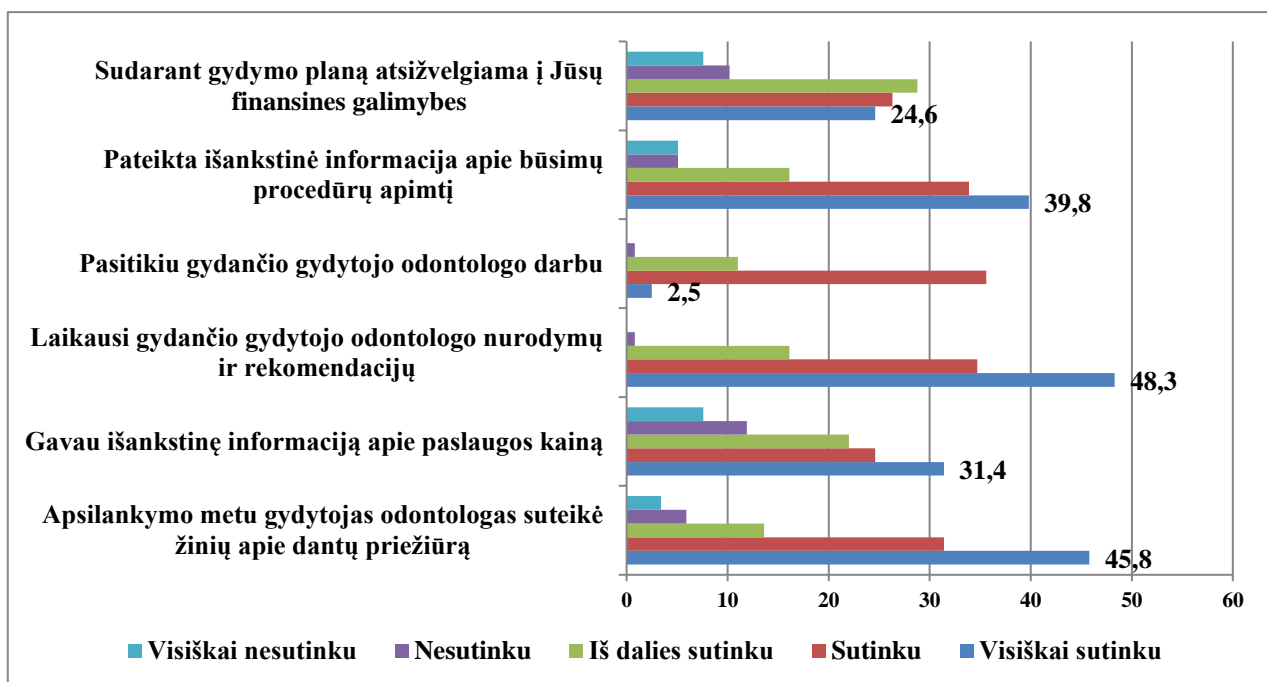
¹ *Sveikatos priežiūros personalas* (2024). Oficialiosios statistikos portalas. <https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?hash=b71b2304-765b-4343-918b-1c76d9289cdf#/>

įstaigas. Matyt nemažai įtakos turi ir pačių pacientų užimtumas, dėl kurio jiems tampa sudėtingu konkretaus laiko derinimas atvykimui pas odontologijos specialistą.



5 pav. Respondentų nuomonės pasiskirstymas į klausimą, kiek laiko nuo registracijos laukėte vizito, proc.

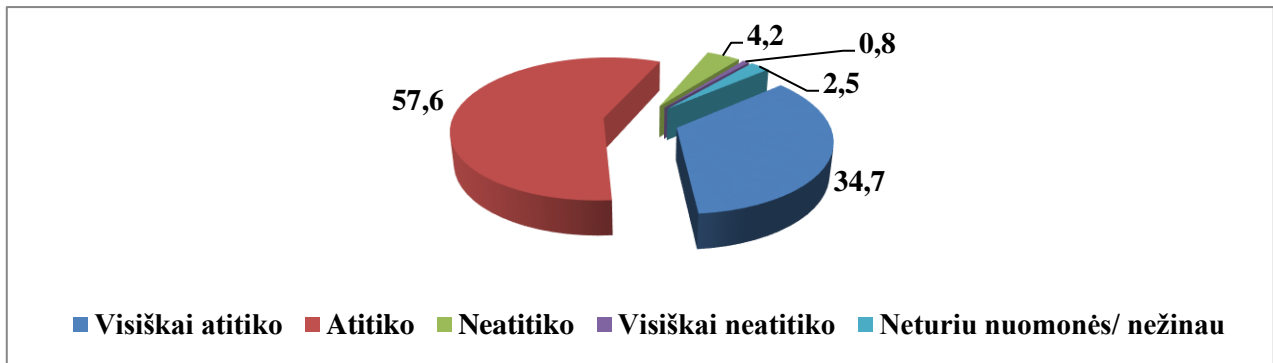
Siekiant įvertinti pacientų nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę, buvo pateikti teiginiai, kuriuos jie turėjo įvertinti balais: 1 balas – visiškai nesvarbu, 5 balai – labai svarbu (žr. 6 pav.).



6 pav. Respondentų nuomonės pasiskirstymas, vertinant paslaugų kokybę, proc.

Vertinant odontologijos paslaugų kokybę, respondentai teigė, kad gavo gydančio gydytojo vertingų rekomendacijų ir nurodymų, todėl jų laikosi (48,3 proc.), daugeliui atrodo vertingos žinios apie dantų priežiūrą (45,8 proc.), vertinga pateikta išankstinė informacija apie būsimų procedūrų apimtį (39,8 proc.), gauta išankstinė informacija apie paslaugų kainas (31,4 proc.). Iš dalies sutiko su pateiktais teiginiais nuo 12 iki 28 proc. apklaustųjų. Daugiausia apklaustieji nesutiko su dviem teiginiais: 1) jų nuomone, sudarant gydymo planą neatsižvelgiama į finansines galimybes (7 ir 10 proc.), 2) nemaža dalis apklaustųjų negavo išankstinės informacijos apie paslaugos kainą (7,6 ir 12 proc.).

Į klausimą, ar suteiktos paslaugos atitiko lūkesčius, dauguma respondentų atsakė, kad atitiko (57,6 proc.), visiškai atitiko 34,7 proc. pacientų. Galima teigti, kad odontologijos srities specialistų paslaugos yra pakankamai kokybiškos ir tenkina pacientų poreikius (žr. 7 pav.).



7 pav. Suteiktos paslaugos kokybės atitikimas lūkesčiams, proc.

Į pateiktą klausimą, kaip Jūsų manymu, galima būtų pagerinti odontologijos paslaugas, kad jos būtų labiau kokybiškos, respondentai atsakė: naudoti kokybiškas medžiagas, naujausią įrangą bei taikyti pažangius gydymo metodus; atkreipti dėmesį į vyresnio amžiaus asmenis; trūksta konkretaus paaiškinimo dėl atliekamų procedūrų; neveikia elektroninės registracijos sistemos arba jų nėra; paslaugos kaina turi atitikti kokybę; trūksta empatijos ir laiko konkrečiam pacientui („gydytojui rūpi tik pelnas“); skirti daugiau dėmesio specialistus ruošiančioms aukštosios mokykloms; didinti gydytojų kompetenciją; didinti paslaugų prieinamumą.

Išvados

Paslaugų sektorius yra labai svarbus kiekvienos valstybės ekonomikai, paslaugos kuria pridėtinę vertę jas teikiantys įmonėi ir visuomenei. Paslaugos, lyginant su fizinėmis prekėmis, turi tik joms būdingų specifinių savybių – neapčiuopiamumas, heterogeniškumas, tiesioginis kliento dalyvavimas procese, vertės kūrimas čia ir dabar. Konkurencinėje rinkoje teikiant kokybiškas paslaugas yra labai svarbu kliento poreikių patenkinimas, tikėtinas lojalumas, naujos verslo perspektyvos ir plėtra. Sveikatos paslaugų kokybė labai priklauso nuo visuomenės ir valstybės požiūrio, vertinama saugumu, efektyvumu, prieinamumu, rezultatyvumu. Visa tai yra sąlygos pasiekti socialinį saugumą. Odontologinių paslaugų kokybės tikslas – skatinti visuomenę prižiūrėti pirminę burnos ertmės sveikatą, gerinti antrinę ir tretinę burnos ertmės sveikatą. Sveikatos ir sveikatinimo paslaugoms būdingos išskirtinės savybės – paslaugas teikiančių darbuotojų kvalifikacija, kompetencija ir profesionalumas, kokybiškos medžiagos, naujausia įranga, empatija, gebėjimas bendrauti su pacientu, skiriamas dėmesys. Kokybė šioje paslaugų srityje itin stipriai koreliuoja su kaina.

Išanalizavus pacientų požiūrį į odontologinių paslaugų kokybę, galima teigti, kad dauguma pacientų renkasi privačias įstaigas, nes privačios įstaigos geriau tenkina vartotojų poreikį, t. y. suteikiamos kokybiškesnės paslaugos ir jas galima gauti greičiau. Pacientams itin svarbus aptarnavimas, konkretaus atvejo analizė ir sutarimas su pacientu. Daugeliui pacientų nėra svarbi įstaigos vieta, reklama ir paslaugų kaina bei ilgesnis vizito pas gydytoją laukimas, jie linkę kreiptis į konkretų specialistą ir gauti kokybiškas paslaugas, tenkinančias jų poreikį. Atvirais atsakymais respondentai didžiausią dėmesį atkreipė į dėmesio ir empatijos stoka, teikiamų paslaugų prieinamumą, specialistų kompetencijos trūkumą.

Literatūra

1. Aburayya, A., Marzouqi, A., Alawadhi, D., Abdouli, F., Taryam, M. (2020). An empirical investigation of the effect of employees' customer orientation on customer loyalty through the mediating role of customer satisfaction and service quality. *Management Science*, 10(10), 2147–2158. <http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2020.3.022>
2. Yang, C. C. (2017). The Evolution of Quality Concepts and the Related Quality Management. In *Quality Control and Assurance: An Ancient Greek Term Re-Mastered*. Ed. Leo D. Kounis. IntechOpen. <https://www.intechopen.com/chapters/53946>

3. Dikavičius, V., Stoškus, S. (2003). *Visuotinė kokybės vadyba: mokomoji knyga*. Kaunas: Technologija.
4. Einars, B. (2008). *Kokybės vadybos sistemos diegimas odontologijos įstaigose*. Magistro darbas. Kaunas: Kauno medicinos universitetas. <https://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:2114546/datastreams/MAIN/content>
5. Jankauskienė, D., Pečiūra, R. (2007). *Sveikatos politika ir valdymas*. Vadovėlis. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras.
6. Jucevičienė, P. (1997). *Organizacijos elgsena*. Kaunas: Technologija.
7. Juktonytė Pakačimienė, G. (2012). *Visuotinės kokybės vadybos vertinimas sveikatos priežiūros įstaigoje*. Magistro darbas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas. <https://vb.mruni.eu/object/elaba:1805639/>
8. Kairys, J. (2009). Pacientų ir medikų nuomonė apie sveikatos priežiūros paslaugas Lietuvoje. Habilitacijai pateiktų mokslo darbų apžvalga. <https://epublications.vu.lt/object/elaba:6230436/>
9. Kanovska, L. (2009). Customer Services and their role for industrial small and medium companies. *Economics and management*, 14, 413–420. Prieiga per EBSCO duomenų bazę.
10. Krupelytė, L. (2019). *Veiksniai, turintys įtakos šeimos gydytojo darbo kokybei*. Magistro darbas. Kaunas: Lietuvos sveikatos mokslų universitetas. <https://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:36699820/datastreams/MAIN/content>
11. Langvinienė, N., Vengrienė, B. (2008). *Paslaugų teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija.
12. *Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas* (2024). Priėmė Lietuvos Respublikos Seimas 1996 m. spalio 3 d. Nr. I-1562. Suvestinė redakcija nuo 2024-01-24. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.31932/asr>
13. Lietuvos Respublikos Valstybės kontrolė (2008). *Valstybinio audito ataskaita. Odontologinės priežiūros sistema*. 2008 m. balandžio 10 d. Nr. VA-P-10-22-6. Vilnius.
14. *LST EN ISO 9000:2000 Kokybės vadybos sistemos. Pagrindai, terminai ir apibrėžimai* (2001). Vilnius: Lietuvos standartizacijos departamentas.
15. Odontologų rūmų žinios (2016). *Vis stiprėjanti konkurencija tarp odontologų gerina paslaugų kokybę*. <https://visiodontologai.lt/vis-stiprejan-ti-konkurencija-tarp-odontologu-gerina-paslaugu-kokybe/>
16. Repčytė, V. (2018). *Odontologų baimė*. <https://www.psichologijatau.lt/odontologu-baime/>
17. Rindova, V. P., Petkova, A. P. (2007). When is a new thing a good thing? Technological change, product form design, and perceptions of value for product innovations. *Organization Science*, 18(2), 217–232. <https://doi.org/10.1287/orsc.1060.0233>
18. Satkutė, D. (2024). *Kodėl svarbu kontroliuoti kokybę?* <https://www.iprocess.lt/kodel-svarbu-kontroliuoti-kokybe/>
19. Serafinas, D. (2018). *Kokybės vadybos teorijos praktinis taikymas XXI amžiaus organizacijose*. Mokomoji knyga. Vilniaus universitetas. <http://www.kv.ef.vu.lt/wp-content/uploads/2010/10/Serafinas-2018-Kokybes-vadybos-teorijos-praktinis-taikymas-mokomoji-knyga-short-ver.pdf>
20. Skačkauskienė, I., Vestertė, J. (2018). Paslaugos sampratos aktualizavimas šiuolaikinėje vadyboje. *Mokslas – Lietuvos Ateitis*, 10, mla.2018.364, 1–9. <https://doi.org/10.3846/mla.2018.364>
21. Tomaševič, J. (2017). *Odontologijos paslaugų prieinamumas: kliūtys ir sprendimai*. Magistro darbas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas. <https://vb.mruni.eu/object/elaba:22303640/>
22. Odontologinės paslaugos (2024). Valstybinė ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos. <https://ligoniukasa.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/informacija-gyventojams/gydymo-ir-sveikatos-prieziuros-paslaugos/odontologines-paslaugos/>
23. Žydžiūnaitė, V. (2011). *Baigiamojo darbo rengimo metodologija*. Mokomoji knyga. Klaipėda: Klaipėdos valstybinė kolegija. <http://ebooks.kvk.lt/eb/288/baigiamojo-darbo-rengimo-metodologija/>
24. World Health Organization (2006). *Quality of care: a process for making strategic choices in health systems*. <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43470/?sequence=1>