

REGIONINĖS LIGONINĖS KONSULTACINĖS POLIKLINIKOS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS PACIENTŲ POŽIŪRIU

Ligita Šalkauskienė

Šiaulių valstybinė kolegija / Higher Education Institution

ORCID 0009-0009-5713-9701

Lida Babekova

Šiaulių valstybinė kolegija / Higher Education Institution

Anotacija

Straipsnyje pristatomo tyrimo tikslas – išanalizuoti įstaigos teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę pacientų požiūriu. Siekiant šio tikslo aptariama sveikatos priežiūros paslaugų kokybės samprata, paslaugų kokybės vertinimo kriterijai ir SERVQUAL metodikos taikymo galimybės sveikatos priežiūros sektoriuje. Empirinis tyrimas atliktas regioninės ligoninės konsultacinėje poliklinikoje – apklausti šios įstaigos pacientai. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad pacientai teigiamai vertina įstaigoje teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę. Aukščiausiai įvertinti mandagumo, apčiuopiamumo ir saugumo kriterijai, o prasčiausiai – paslaugų prieinamumas. Tyrimo metu nustatytos pagrindinės paslaugų kokybės tobulinimo sritys, susijusios su gydytojų specialistų pasirinkimo plėtra ir pacientų informavimo gerinimu.

Pagrindiniai žodžiai: sveikatos priežiūra, paslaugų kokybė, SERVQUAL metodika, kokybės vertinimas, pacientai.

Įvadas

Sveikatos priežiūros paslaugų kokybė yra vienas svarbiausių šiuolaikinės sveikatos sistemos veiklos vertinimo rodiklių. Šis rodiklis glaudžiai susijęs su pacientų pasitenkinimu, paslaugų prieinamumu, gydymo efektyvumu ir pasitikėjimu sveikatos priežiūros institucijomis. V. Buckė, D. Ruželė ir kt. (2022) pabrėžia, kad sveikatos priežiūros paslaugų kokybė yra svarbi pacientų saugumui, pasitikėjimui sveikatos priežiūros sistema ir sveikatos priežiūros veiklos efektyvumui. Tarptautinės organizacijos, pavyzdžiui, Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija (OECD, 2020), Pasaulio sveikatos organizacija (PSO, 2018), pabrėžia, kad pacientų pasitenkinimo sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas yra svarbi sveikatos sistemos veiklos analizės dalis ir reikšmingas rodiklis, pasitelkiamas formuojant ir vertinant nacionalinę sveikatos politiką. Siekdamos užtikrinti pacientų pasitenkinimą ir pasitikėjimą, sveikatos priežiūros įstaigos turi nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybę, orientuotis į pacientų poreikius (Jerdiakova, Žilinskienė ir kt., 2020).

Didelę reikšmę įgyja ambulatorinių sveikatos priežiūros paslaugų kokybė, nes konsultacinės poliklinikos sudaro svarbią paciento sveikatos priežiūros grandį ir dažnai yra reikšmingas sąlyčio taškas su specializuotomis ambulatorinėmis paslaugomis. Būtent šiame etape formuojasi paciento požiūris į gydymo įstaigą, medicinos personalą, paslaugų organizavimą. Todėl sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų kokybės vertinimas pacientų požiūriu leidžia identifikuoti tiek paslaugų teikimo privalumus, tiek trūkumus, galinčius turėti įtakos paciento pasitenkinimui, pasitikėjimui sveikatos sistema ir gydymo rezultatams.

Tyrimo probleminis klausimas – kaip regioninės ligoninės konsultacinės poliklinikos pacientai vertina teikiamų paslaugų kokybę?

Tyrimo objektas – įstaigos teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybė.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti įstaigos teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę pacientų požiūriu.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti sveikatos priežiūros paslaugų kokybės teorinius aspektus ir vertinimo kriterijus.
2. Įvertinti regioninės ligoninės konsultacinės poliklinikos teikiamų paslaugų kokybę pacientų požiūriu.

Tyrimo metodai. Mokslinės literatūros šaltinių analizė ir sisteminimas, anketinė apklausa (kiekybinio tyrimo metodas). Duomenų analizei taikyti aprašomosios statistikos metodai – skaičiuojamas procentinis dažnis ir vidurkis. Juos taikant apskaičiuotos įvairių kintamųjų skaitinės charakteristikos. Duomenys statistiškai apdoroti ir susisteminti naudojantis programa *MS Excel*.

Tyrimo organizavimas. Tyrimas atliktas 2026 m. kovo 16 d. – balandžio 15 d. regioninės ligoninės konsultacinėje poliklinikoje. Tyrimo duomenys buvo renkami pacientams kreipiantis dėl registracijos pas gydytojus specialistus. Prieš atliekant tyrimą, buvo gautas leidimas naudoti įstaigos pavadinimą ir duomenis. Respondentai tyrime dalyvavo savanoriškai, buvo gautas žodinis pacientų sutikimas. Taip pat buvo suteikta informacija apie šį tyrimą – nurodytas tyrimo tikslas, tyrėjo funkcijos, galimybė susipažinti su tyrimo rezultatais.

Tyrimo imtis. Imties dydis apskaičiuotas taikant V. I. Paniotto formulę, pasirinkta leistina paklaida 10 proc. Remiantis regioninės ligoninės duomenimis, per mėnesį konsultacinėje poliklinikoje registruojasi apie 1726 pacientai, todėl apskaičiuota minimali tyrimo imtis – 95 respondentai. Tyrimo metu gauta 140 tinkamai užpildytų anketų.

Tyrimo instrumento pagrindimas. Tyrime naudota struktūruota anketa, parengta remiantis SERVQUAL metodika. Nors plačiausiai taikoma SERVQUAL metodika apima penkias paslaugų kokybės dimensijas, šiame tyrime remtasi pirminiu A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir kt. (1985) modeliu, kuriame paslaugų kokybė vertinama pagal patikimumo, reagavimo, kompetencijos, prieinamumo, mandagumo, komunikacijos, pasitikėjimo, saugumo, empatijos ir apčiuopiamumo kriterijus. Anketą sudarė 17 klausimų. Vertinimui taikyta 5 balų Likerto skalė nuo „visiškai nesutinku“ iki „visiškai sutinku“. Atsižvelgiant į tai, kad tyrimas yra žvalgomojo ir deskriptyvaus pobūdžio, o jo tikslas – identifikuoti ir aprašyti pacientų patirtis, nuomones skirtingose srityse, bet ne matuoti bendrus latentinius psichometrinius konstruktus, vidinio nuoseklumo (*Cronbacho alfa*) vertinimas nebuvo atliekamas (Saunders et al., 2019).

Tyrimo etika. Tyrimas atliktas laikantis pagrindinių mokslinių tyrimų etikos principų – savanoriškumo, anonimiškumo, konfidencialumo ir privatumo.

Sveikatos priežiūros paslaugų kokybės teoriniai aspektai ir vertinimo kriterijai

Sveikatos priežiūros paslaugų kokybė yra svarbi ne tik pacientams, bet ir sveikatos priežiūros įstaigoms. Kokybiškos paslaugos prisideda prie didesnio pacientų pasitenkinimo, stiprina pasitikėjimą sveikatos priežiūros sistema ir gerina gydymo rezultatus. Be to, aukšta paslaugų kokybė leidžia efektyviau naudoti turimus išteklius, mažinti klaidų tikimybę, užtikrinti pacientų saugumą. Dėl šių priežasčių sveikatos priežiūros paslaugų kokybės vertinimas ir nuolatinis jos gerinimas laikomas vienu svarbiausių sveikatos priežiūros įstaigų veiklos prioritetų.

Mokslinėje literatūroje sveikatos priežiūros paslaugų kokybė apibrėžiama nevienodai. Autoriai išskiria įvairius šios sąvokos aspektus, tačiau dažniausiai pabrėžia pacientų saugos, paslaugų veiksmingumo, prieinamumo ir orientacijos į pacientą svarbą. Sveikatos priežiūros paslaugų kokybė yra svarbi tiek pacientams, tiek sveikatos priežiūros įstaigoms, nes nuo jos priklauso pacientų pasitenkinimas, pasitikėjimas teikiamomis paslaugomis. Sveikatos priežiūros paslaugų kokybės apibrėžimai pateikiami 1 lentelėje.

1 lentelė

Sveikatos priežiūros paslaugų kokybės samprata

Autorius	Metai	Samprata
M. E. Kruk A. D. Gage	2018	Sveikatos priežiūros paslaugų kokybė – tai veiksminga ir saugi, į pacientą orientuota priežiūra, užtikrinanti teigiamus sveikatos rezultatus.
B. Endeshaw	2020	Sveikatos priežiūros paslaugų kokybė – tai daugialypė sistema, apimanti ne tik gydymo rezultatus, bet ir visus paslaugos teikimo etapus – registraciją, personalo elgesį, tyrimus, gydymą, fizinę aplinką.
A. A. Addo W. Wang ir kt.	2020	Sveikatos priežiūros paslaugų kokybė siejama su kokybiška gydytojo ir paciento sąveika, kuri stiprina pacientų pasitikėjimą sveikatos priežiūros įstaiga.
T. Benson A. Benson	2023	Sveikatos priežiūros paslaugų kokybė atsiskleidžia per pacientų patirtį, apimančią paciento ir sveikatos priežiūros specialisto sąveiką, paslaugų organizavimo kokybę.
M. H. Abid A. Kumah ir kt.	2024	Sveikatos priežiūros paslaugų kokybė grindžiama į pacientą orientuota priežiūra, pagarba paciento poreikiams, vertybėms ir lūkesčiams.

Šaltinis: sudaryta autorių pagal lentelėje pateiktus šaltinius

Lyginant skirtingų autorių pateiktas sveikatos priežiūros paslaugos kokybės sampratas galima apibendrinti, kad dauguma jų sveikatos paslaugos kokybę sieja su pacientų sauga, profesionalumu ir orientacija į paciento poreikius, tačiau akcentuoja skirtingus kokybės aspektus. M. E. Kruk, A. D. Gage (2018) sveikatos paslaugos kokybę suvokia plačiau ir teigia, kad ji turi būti ne tik saugi ir veiksminga, bet ir orientuota į pacientą. Taip išryškinamas paciento vaidmuo ir jo poreikių atliepimas teikiant paslaugas. B. Endeshaw (2020) sveikatos paslaugos kokybę vertina kaip daugialypį reiškinį, apimančią visą paslaugos teikimo grandinę – nuo registracijos ir personalo elgesio iki gydymo rezultatų. Šis požiūris atskleidžia, kad paciento suvokiama paslaugos kokybė formuojasi ne tik gydymo metu, bet ir viso paslaugos teikimo proceso kontekste. A. A. Addo, W. Wang ir kt. (2020) išskiria kokybiškos gydytojo ir paciento sąveikos svarbą, pabrėžia, kad tokia sąveika stiprina pacientų pasitikėjimą sveikatos priežiūros įstaiga.

T. Benson ir A. Benson dėmesį sutelkia į pacientų patirties reikšmę vertinant sveikatos priežiūros paslaugų kokybę – akcentuojama pacientų ir sveikatos priežiūros specialistų sąveika, paslaugų organizavimo kokybė. M. H. Abid, A. Kumah ir kt. (2024) tyrime sveikatos priežiūros paslaugų kokybę siejama su į pacientą orientuota priežiūra, pagarba paciento poreikiams, vertybėms ir lūkesčiams.

Sveikatos priežiūros paslaugų kokybės vertinimas pasižymi didesne vertinamų aspektų įvairove nei daugelio kitų paslaugų sričių kokybės vertinimas. Autoriai pabrėžia ne tik paslaugos teikimo procesą ir rezultatą, bet ir pacientų saugos, komunikacijos, taip pat emocinius aspektus. R. Itumalla ir kt. (2014) HOSPITALQUAL modelyje paslaugų kokybę vertina visapusiškai, apima medicininius ir administracinius aspektus. Autoriai pabrėžia, kad svarbus ne tik gydymo rezultatas, bet ir pacientų saugumo užtikrinimas, efektyvi komunikacija tarp personalo ir paciento, tinkama infrastruktūra. Šis modelis išskiria visos sveikatos priežiūros sistemos funkcionavimo svarbą pacientų patirčiai. D. Lee (2017) HEALTHQUAL modelyje paslaugų kokybę analizuojama per penkias pagrindines dimensijas: empatiją, fizinius aspektus, saugumą, efektyvumą ir kokybės gerinimą. Šis modelis ypatingas tuo, kad dėmesys skiriamas pacientų emocinei patirčiai, personalo gebėjimui suprasti pacientų poreikius, nuolatiniam paslaugų kokybės tobulinimui. R. Z. Q. Almomani ir kt. (2020) PUBHOSQUAL

modelyje didžiausias dėmesys skiriamas viešųjų sveikatos priežiūros įstaigų paslaugų kokybei. Šis modelis apžvelgia visus pacientų aptarnavimo procesus – nuo atvykimo ir registracijos iki gydymo ir išrašymo. Modelyje akcentuojama socialinė atsakomybė ir paslaugų prieinamumas, nes tai svarbu viešajame sektoriuje. B. Endeshaw (2020) remiasi DONABEDIAN kokybės sistemos modeliu. Šis modelis leidžia išsamiai įvertinti paslaugų teikimo sąlygas ir jų efektyvumą. Pagal A. Jonkisz ir kt. (2022) SERVQUAL modelį sveikatos priežiūros paslaugos vertinamos pacientų požiūriu. Šis modelis išskiria penkis pagrindinius kriterijus: prieinumą, patikimumą, reagavimą, užtikrintumą ir empatiją. SERVQUAL modelis plačiai taikomas praktikoje, nes leidžia nustatyti stipriąsias ir tobulintinas paslaugų kokybės teikimo sritis.

Pirminėje SERVQUAL versijoje buvo išskirta dešimt paslaugų kokybės dimensijų, kurios vėliau, atlikus empirinius tyrimus, susistemintos į penkias pagrindines dimensijas. Kaip pažymi Upadhyai ir kt. (2019), pacientų suvokiama kokybė formuojasi vertinant ne tik aptarnavimo procesą, bet ir kompetenciją, paslaugų organizavimą. Be to, sveikatos priežiūros sektoriaus tyrimuose pabrėžiama, kad pacientų patirtį lemia medicininė kompetencija, pacientų saugumas, komunikacijos kokybė ir organizacinių procesų efektyvumas (Lee, 2017; Itumalla ir kt., 2014; Almomani ir kt., 2020). Atsižvelgiant į tai, šiame tyrime remiamasi pirminiu A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir kt. (1985) pasiūlytu SERVQUAL modeliu, kuriame paslaugų kokybė vertinama pagal dešimt kriterijų. Toks pasirinkimas leidžia išsamiau įvertinti pacientų suvokiamą sveikatos priežiūros paslaugų kokybę ir atskleisti svarbiausius ją lemiančius veiksnius (žr. 2 lentelę).

2 lentelė

SERVQUAL modelio paslaugų kokybės vertinimo kriterijų apibūdinimas

Kriterijus	Apibūdinimas
Patikimumas	Gebėjimas tiksliai, nuosekliai ir laiku suteikti pažadėtą paslaugą
Reagavimas	Darbuotojų pasirengimas padėti klientui ir suteikti paslaugą operatyviai
Kompetencija	Paslaugai teikti reikalingos žinios ir įgūdžiai
Prieinamumas	Paslaugos pasiekiamumas ir galimybė lengvai susisiekti su paslaugos teikėju
Mandagumas	Pagarbus, dėmesingas ir taktiškas elgesys su klientu
Komunikacija	Aiškus, suprantamas ir išsamus informacijos pateikimas klientui
Pasitikėjimas	Organizacijos sąžiningumas, reputacija ir gebėjimas suteikti pasitikėjimą klientui
Saugumas	Apsauga nuo rizikos, pavojų ir abejonių teikiant paslaugą
Empatija	Individualus dėmesys klientui, pagarbus bendravimas ir rūpestis jo poreikiais
Apčiuopiamumas	Fizinių elementų, pavyzdžiui, patalpų, įrangos, darbuotojų išvaizdos ir naudojamų priemonių, visuma.

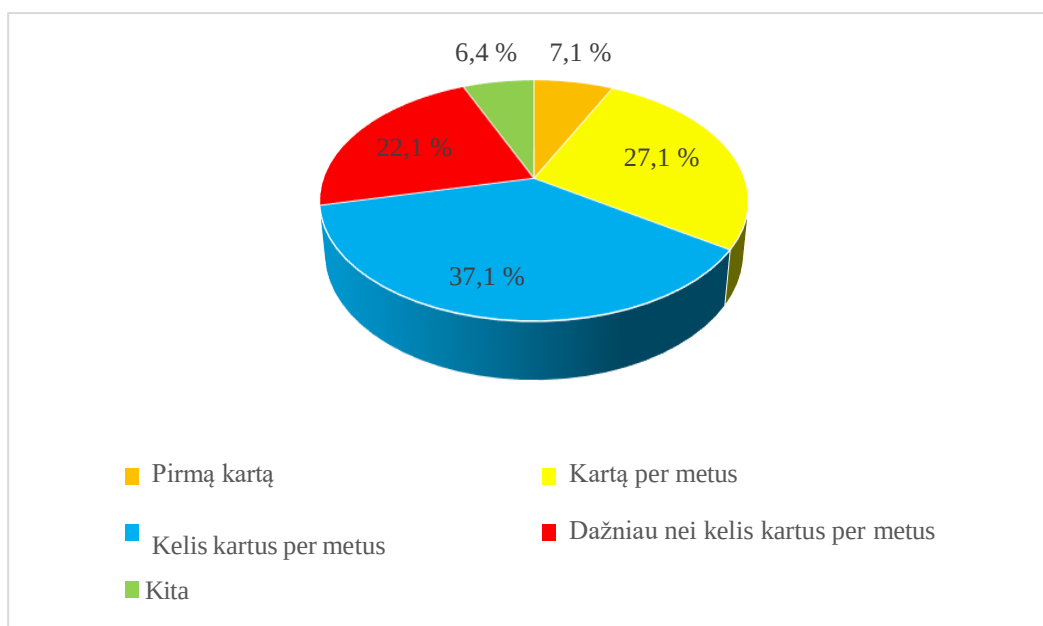
Šaltinis: sudaryta autorių pagal A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir kt. (1985)

2 lentelėje pateikti SERVQUAL modelio kriterijai atskleidžia, kad paslaugų kokybė vertinama kaip daugialypis reiškinys, apimantis tiek organizacinius, tiek žmogiškuosius paslaugos teikimo aspektus. Sveikatos priežiūros kontekste šie kriterijai leidžia visapusiškai įvertinti pacientų suvokiamą paslaugų kokybę.

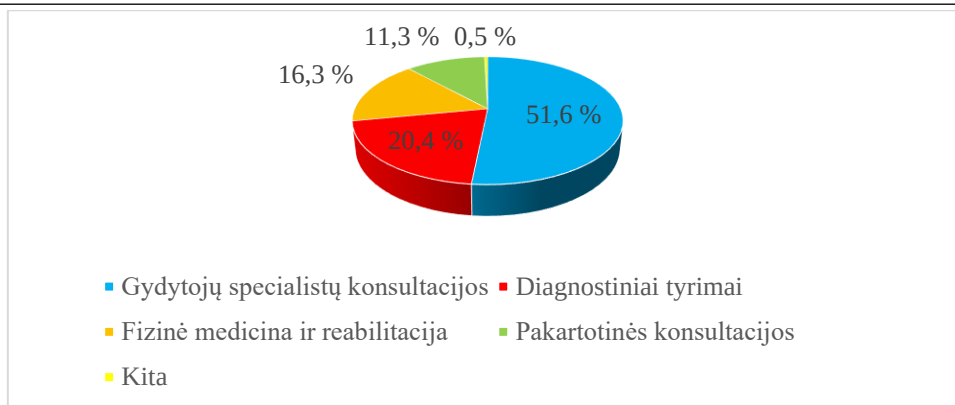
Tyrimo rezultatai

Pacientų sociodemografinės charakteristikos padeda geriau suprasti tyrimo rezultatus, todėl pirmiausiai pristatomas jų pasiskirstymas pagal lytį, amžių ir užimtumą. Tyrimo rezultatai parodė, kad didžiąją dalį pacientų sudarė moterys – 70,7 proc., vyrai sudarė mažesnę dalį – 29,3 proc. Analizuojant pacientų pasiskirstymą pagal amžių nustatyta, kad daugiausiai apklaustųjų buvo 55 metų ir vyresni – 50,0 proc., 35–54 metų amžiaus grupę sudarė 32,9 proc. respondentų, o mažiausią dalį sudarė 18–34 metų respondentai – 17,1 proc. Tyrimo metu nustatyta, kad didžioji dalis apklaustųjų buvo dirbantys asmenys – 57,7 proc. Reikšmingą dalį sudarė pensininkai – 22,5 proc., taip pat bedarbiai – 10,6 proc. ir studentai – 5,6 proc. Papildomai respondentams buvo suteikta galimybė pasirinkti atsakymo variantą „kita“ ir savarankiškai nurodyti savo užsiėmimą. Šiai grupei priklausė neįgalumą turintys asmenys – 2,1 proc. Apibendrinus sociodemografinius duomenis galima teigti, kad didžiausią dalį pacientų sudarė moterys, vyresnio amžiaus pacientai (55 metų ir vyresni), taip pat dirbantys asmenys ir pensininkai. Toks pasiskirstymas rodo, kad būtent šios grupės dažniausiai naudojasi sveikatos priežiūros paslaugomis, todėl jų nuomonė yra ypač reikšminga vertinant įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę. Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip dažnai respondentai lankosi regioninės ligoninės konsultacinėje poliklinikoje, nes tai leidžia įvertinti jų naudojimosi sveikatos priežiūros paslaugomis intensyvumą (žr. 1 pav.).

1 pav. Pacientų lankymosi sveikatos priežiūros įstaigoje dažnumas, proc. (n = 140)



Apibendrinus pacientų lankymosi dažnumą nustatyta, kad didžiausia dalis apklaustųjų nurodė besilankantys kelis kartus per metus – 37,1 proc. Kartą per metus lankosi 27,1 proc. pacientų, o dažniau nei kelis kartus per metus – 22,1 proc. Pirmą kartą lankėsi 7,1 proc. Atsakymo variantą „kita“ pasirinko 6,4 proc. Jie nurodė, kad sveikatos priežiūros įstaigoje lankosi rečiau nei kartą per metus. Įvertinus pacientų lankymosi regioninės ligoninės konsultacinėje poliklinikoje dažnumą, svarbu nustatyti, kokiomis sveikatos priežiūros paslaugomis jie naudojasi dažniausiai. Tai leidžia geriau suprasti pacientų poreikius, identifikuoti pagrindines paslaugų sritis (žr. 2 pav.).



2 pav. Naudojamų sveikatos priežiūros paslaugų pasiskirstymas, (pasirinkimų skaičius, proc., n = 140)

Apibendrinus rezultatus nustatyta, kad didžioji dalis apklaustųjų kreipėsi dėl gydytojų specialistų konsultacijų – 51,6 proc. Rezultatai leidžia teigti, kad regioninės ligoninės konsultacinėje poliklinikoje dominuoja gydytojų specialistų konsultacijos – jos yra pagrindinė pacientų kreipimosi priežastis. Tai rodo, kad pacientams svarbiausia yra gauti specialisto įvertinimą, diagnozės nustatymą, tolimesnio gydymo rekomendacijas. Diagnostiniai tyrimai sudarė 20,4 proc., nes pacientams svarbus ne tik gydytojo konsultavimas, bet ir laiku atliktas tikslus sveikatos būklės įvertinimas. Fizinės medicinos ir rehabilitacijos paslaugomis naudojosi 16,3 proc. pacientų. Pakartotinėmis konsultacijomis naudojosi 11,3 proc. apklaustųjų. Vadinasi, pacientai dažnai sugrįžta tolimesniam gydymo stebėjimui. Mažiausią dalį sudarė kitų paslaugų pasirinkimas – 0,5 proc., tačiau respondentai jų neįvardino.

Siekiant įvertinti regioninės ligoninės konsultacinės poliklinikos teikiamų paslaugų kokybę pacientų požiūriu, buvo analizuojami paslaugų kokybės kriterijai (žr. 3 lentelę).

3 lentelė

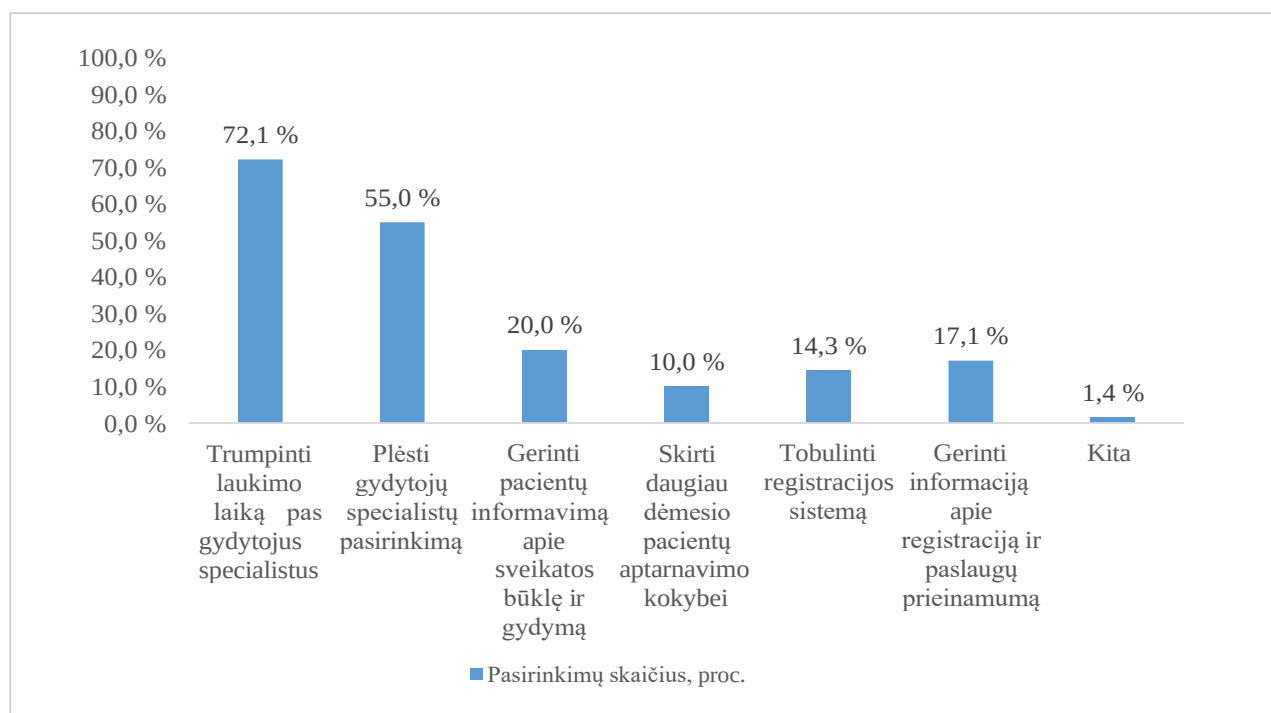
Sveikatos priežiūros paslaugų kokybės vertinimas pagal kriterijus, proc. (n = 140)

Kriterijus	Vertinimas (proc.), n = 140					
	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku	Teigiamų vertinimų dalis
Patikimumas	2,1	9,3	13,6	47,5	27,5	75,0
Reagavimas	1,4	6,8	22,9	37,9	31,1	69,0
Kompetencija	1,4	2,9	26,4	37,1	32,1	69,2
Prieinamumas	21,4	22,1	13,9	24,6	17,9	42,5
Mandagumas	1,4	2,5	7,5	40,4	48,2	88,6
Komunikacija	1,4	7,5	17,9	44,6	28,6	73,2
Pasitikėjimas	1,4	3,6	22,9	42,1	30,0	72,1
Saugumas	1,4	1,4	17,1	47,9	32,1	80,0
Empatija	3,2	5,7	21,1	40,4	29,6	70,0
Apčiuopiamumas	0,7	2,5	10,7	42,5	43,6	86,1
Bendras vertinimas:						73,0

Apibendrinus 3 lentelėje pateiktus duomenis galima teigti, kad dauguma pacientų (73 proc.) sveikatos priežiūros paslaugų kokybę vertina teigiamai. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad pacientų

patirtis naudojantis regioninės ligoninės konsultacinės poliklinikos paslaugomis dažniausiai buvo palanki, o bendras paslaugų kokybės vertinimas išlieka pakankamai aukštas. Aukščiausiai buvo įvertinti mandagumo – 88,6 proc., apčiuopiamumo – 86,1 proc. ir saugumo – 80,0 proc. kriterijai. Tai rodo, kad respondentai palankiai vertina medicinos personalo bendravimą, pagarbų elgesį, fizinę aplinką, saugumo užtikrinimą sveikatos priežiūros paslaugų teikimo metu. Galima teigti, kad regioninės ligoninės konsultacinėje poliklinikoje didelis dėmesys skiriamas pacientų aptarnavimo kultūrai, aplinkos kokybei ir pacientų saugumui. Prasčiausiai buvo įvertintas paslaugų prieinamumas – 42,5 proc. Tai rodo, kad pacientams vis dar kyla sunkumų dėl patekimo pas gydytojus specialistus. Paslaugų prieinamumas išlieka viena svarbiausių sričių, kuriai būtini organizaciniai sprendimai ir didesnis dėmesys.

Siekiant įvertinti paslaugų kokybės gerinimo galimybes, pacientų buvo paprašyta nurodyti, kurias sritis, jų nuomone, reikėtų tobulinti. Buvo suteikta galimybė pasirinkti kelis atsakymo variantus (žr. 3 pav.).



3 pav. Sveikatos priežiūros pacientų aptarnavimo tobulinimo sritys, (pasirinkimų skaičius, proc., n = 140)

Apibendrinus tyrimo rezultatus galima teigti, kad didžioji pacientų dalis (72,1 proc.) nurodė, jog reikėtų trumpinti laukimo pas gydytojus specialistus laiką. Tai rodo, kad ilgas laukimo laikas išlieka pagrindine problema ir daro didžiausią įtaką pacientų pasitenkinimui teikiamomis paslaugomis. 55 proc. pacientų pažymėjo poreikį plėsti gydytojų specialistų pasirinkimą. Rezultatai leidžia teigti, kad pacientams svarbi gydytojų specialistų įvairovė ir didesnės galimybės pasirinkti. 20 proc. pacientų išskyrė būtinybę gerinti pacientų informavimą apie sveikatos būklę ir gydymą, o 17,1 proc. – gerinti informaciją apie registraciją ir paslaugų prieinamumą. Šie rezultatai pabrėžia komunikacijos svarbą sveikatos priežiūros teikiamų paslaugų kokybei. Mažesnę dalį – 14,3 proc. – pacientų nurodė, kad reikia tobulinti registracijos sistemą, 10 proc. siūlo skirti daugiau dėmesio pacientų aptarnavimo kokybei. Vadinas, pacientams šie aspektai yra ne tokie aktualūs lyginant su kitomis problemomis. Atsakymą „kita“ pasirinko tik 1,4 proc. pacientų.

Diskusija

Tyrimo rezultatai parodė, kad pacientai regioninės ligoninės konsultacinės poliklinikos teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę vertina palankiai. Aukščiausiai buvo įvertinti mandagumo, saugumo ir apčiuopiamumo kriterijai, žemiausiai – paslaugų prieinamumas. Gauti rezultatai leidžia

teigti, kad pacientams svarbūs ne tik gydymo rezultatai, bet ir bendravimo kokybė, saugumo jausmas, tinkamos paslaugų teikimo sąlygos.

Gauti rezultatai sutampa su M. H. Abid ir kt. (2024) įžvalgomis, kad kokybiška sveikatos priežiūra turi būti orientuota į pacientą, jo poreikius ir lūkesčius. Tyrimo metu puikiai įvertintas medicinos personalo mandagumas rodo, kad pagarbus ir profesionalus bendravimas išlieka vieni iš svarbiausių pacientų pasitenkinimą lemiančių veiksnių. Panašias išvadas pateikia T. Benson ir A. Benson (2023), jie pabrėžia pacientų patirties ir komunikacijos svarbą vertinant sveikatos priežiūros paslaugų kokybę.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad prasčiausiai respondentai vertino paslaugų prieinamumą. Šiuos rezultatus patvirtina R. Almomani ir kt. (2020) atliktas tyrimas, kuriame nustatyta, kad paslaugų prieinamumas ir laukimo laikas yra vieni svarbiausių pacientų pasitenkinimą lemiančių veiksnių. Pacientų pateikti pasiūlymai trumpinti laukimo laiką, plėsti gydytojų specialistų pasirinkimą leidžia teigti, kad prieinamumo problemos išlieka aktualios ir turi tiesioginę įtaką pacientų teikiamų paslaugų kokybės vertinimui.

Tyrimo metu taip pat nustatyta, kad pacientams svarbus informacijos apie sveikatos būklę, gydymą ir registracijos procesą pateikimas. Tai patvirtina B. Endeshaw (2020) teiginį, kad sveikatos priežiūros paslaugų kokybė apima visus paslaugos teikimo etapus – nuo registracijos iki gydymo proceso organizavimo. Todėl pacientų informavimo gerinimas gali prisidėti prie didesnio pacientų pasitenkinimo ir geresnio paslaugų kokybės vertinimo.

Empirinis tyrimas turi tam tikrų ribojimų. Tyrimas buvo vykdytas tik vienoje sveikatos priežiūros įstaigoje, todėl gauti rezultatai grindžiami subjektyvia pacientų nuomone ir asmenine patirtimi bei atspindi individualų sveikatos priežiūros paslaugų kokybės vertinimą.

Išvados

Sveikatos priežiūros paslaugų kokybė yra daugialypis reiškinys, apimantis klinikinius, organizacinius ir paciento patirties aspektus. Mokslinės literatūros analizė parodė, kad sveikatos priežiūros paslaugų kokybė siejama su pacientų sauga, gydymo veiksmingumu, paslaugų prieinamumu, komunikacija, bei orientacija į paciento poreikius. Sveikatos priežiūros paslaugų kokybei vertinti taikomi patikimumo, reagavimo, kompetencijos, prieinamumo, mandagumo, komunikacijos, pasitikėjimo, saugumo, empatijos ir apčiuopiamumo kriterijai.

Atlikto tyrimo rezultatai parodė, kad regioninės ligoninės konsultacinėje poliklinikoje teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos vertinamos palankiai. Nustatyta, kad aukščiausiai vertinami medicinos personalo mandagumo, apčiuopiamumo ir saugumo kriterijai. Rezultatai rodo, kad šiose srityse paslaugų kokybė yra aukšta ir lemia teigiamą pacientų patirtį. Žemiausiai įvertintas paslaugų prieinamumas.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad pagrindinė problema išlieka ilgas laukimo laikas pas gydytojus specialistus. Taip pat nustatyta, kad svarbiausios paslaugų kokybės gerinimo kryptys yra susijusios su gydytojų specialistų pasirinkimo plėtimu, pacientams teikiamos informacijos gerinimu, laukimo laiko trumpinimu. Siekiant gerinti sveikatos priežiūros paslaugų kokybę, šios sritys turėtų būti laikomos prioritetinėmis.

Literatūros sąrašas

- Abid, M., H., Kumah, A. ir kt. (2024). Patient-Centered Healthcare: From Patient Experience to Human Experience. *Global Journal on Quality and Safety in Healthcare* 7(4), 144–148.
- Addo, A. A., ir Wang, W. (2020). The Mediating Role of Patient Satisfaction in the Relationship between Quality of Doctor Services and Patient Loyalty: Empirical Evidence from the Health Sector of Ghana. *Saudi Journal of Business and Management Studies*.
- Almomani, R., Risheed, R., ir Banyhamdan, K. (2020). Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. *Management Science Letters*.
- Buckė, V., Ruželė, D., Ruževičius, J., ir Buckus, R. (2022). The link between the application of quality management principles and risk management in healthcare. 12th International Scientific Conference „Business and Management 2022“.
- Benson, T., Benson, A. (2023). Routine measurement of patient experience. *BMJ Open Quality*. 12 (1).

- Endeshaw, B. (2020). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35 (2), 106–117.
- Itumalla, R., Acharyulu, G., ir Bellamkonda, R., S. (2014). Development of HospitalQual: A Service Quality Scale for Measuring In-patient Services in Hospital. *Operations and Supply Chain Management An International Journal* 7(2), 54–63.
- Jerdiakova, N., Mikaliūkštienė, A., Rabkovskaja, J., ir Žilinskienė, R. (2020). Dažniausi pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybę lemiantys veiksniai. Pacientų požiūris. *Health Sciences*, 30(1).
- Jonkisz, A., Karniej, P., ir Krasowska, D. (2022). The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health (IJERPH)*, 19(13), 7831.
- Kruk, M., E., Gage, A., D. ir kt. (2018). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *The Lancet Global Health Commission* (6), 11.
- Lee, D. (2017). HEALTHQUAL: a multi-item scale for assessing healthcare service quality. *Service Business*, 11(3).
- OECD. (2020). *Health at a Glance: Europe 2020. State of health in the eu cycle*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. *Journal of Marketing* 49, 41–50.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students* (8th ed.). Pearson Education.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students* (8th ed.). Pearson Education.
- Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., ir Pant, V. (2019). A Review of Healthcare Service Quality Dimensions and their Measurement. *Journal of Health Management*, 21(1), 102–127.
- World Health Organization. (2018). *Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage*.

An Assessment of the Quality of Services Provided by Regional Hospital Outpatient Clinics from the Patients' Perspective

This article analyzes the quality of healthcare services at a regional hospital's outpatient consultation clinic. The objective of the study was to evaluate the quality of healthcare services provided by the facility. The article discusses healthcare service quality, criteria for assessing service quality, and the applicability of the SERVQUAL methodology in the healthcare sector. An empirical study was conducted at the regional hospital's outpatient consultation clinic by surveying patients. The results revealed that patients hold a positive view of the quality of healthcare services provided by the facility. Courtesy, tangibles, and safety received the highest ratings, while service accessibility received the lowest. The study identified key areas for service quality improvement, specifically regarding the expansion of the range of available medical specialists and the enhancement of communication regarding appointment confirmations.

Keywords: healthcare, service quality, SERVQUAL methodology, service quality assessment, patients.