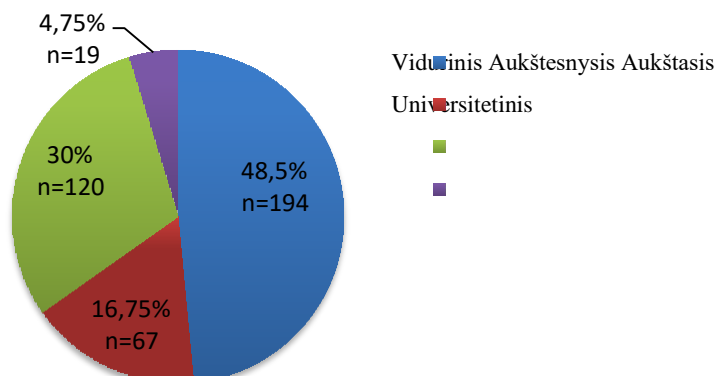


Pacientams teiktų Kauno m. GMPS paslaugų kokybės vertinimas

Pacientams teiktų Viešosios įstaigos Kauno m. greitosios medicinos pagalbos stoties (toliau -Kauno m. GMPS) paslaugų kokybės vertinimas atliekamas kiekvienais metais. 2020 m. gruodžio mėn. apklausa atlikta telefonu, skambinant GMP pagalbą kvietusio asmens telefoniniu numeriu ir užduodant iš anksto numatytus anketos klausimus. Anketą sudarė klausimai apie teiktų paslaugų kokybę ir sociodemografiniai klausimai (*tiriamąjo dalyvio lytis, amžius, išsilavinimas*).

Iš viso tyrime dalyvavo 400 asmenų (258 moterys, 142 vyrai). Tyrimo dalyvių (48,5 proc., n=194) turi vidurinį išsilavinimą, mažiausia dalis – aukštąjį universitetinį išsilavinimą (n=19, 4,75 proc.). Detalus pasiskirstymas pagal išsilavinimą atsispindi 1 paveiksle.



Į klausimą „*Kaip dažnai per pastaruosius metus kvietėte Kauno m. GMPS specialistus?*“ atsakė beveik visi apklausoje dalyvavę asmenys (n=398). Didžiausia dalis anketinėje apklausoje dalyvavusių respondentų (41,2 proc., n=164) į Kauno m. GMPS kreipėsi kartą per metus, o 9 asmenys (2,3 proc.) atsakė, kad per šiuos metus Kauno m. GMPS paslaugomis naudojosi kelis kartus per mėnesį.

Vertinant Kauno m. GMPS dispečerių teiktas paslaugas kvietimo metu, anketinėje apklausoje buvo vertinami 3 pagrindiniai aspektai: dispečerio bendravimas, dispečerio profesionalumas, suteikta informacija. Visais šiais trimis aspektais daugiau nei 78 proc. respondentų teigė esantys labai patenkinti. Detalus šių veiksnių vertinimas atsispindi žemiau pateiktoje lentelėje (1 lentelė).

1 lentelė. Kauno m. GMPS dispečerių teiktų paslaugų kokybės vertinimas 2020 m.

	Labai patenkintas	Patenkintas	Nepatenkintas	Labai nepatenkintas	Neturiu nuomonės
<i>Bendravimas</i>	78,5 proc. (n=314)	18,25 proc. (n=73)	2,5 proc. (n=10)	-	0,75 proc. (n=3)
<i>Profesionalumas</i>	78 proc. (n=312)	18,5 proc. (n=74)	2,25 proc. (n=9)	0,25 proc. (n=1)	1 proc. (n=4)
<i>Suteikta informacija</i>	78,25 proc. (n=313)	18 proc. (n=72)	2,5 proc. (n=10)	-	1,25 proc. (n=5)

Vertinant Kauno m. GMPS brigadų teiktų paslaugų kokybę, buvo vertinami 4 pagrindiniai aspektai: **bendravimas, profesionalumas, suteiktos pagalbos kokybė ir suteikta informacija**. Visais šiais keturiais aspektais daugiau nei 80 proc. respondentų teigė esantys labai patenkinti. Detalus šių veiksnių vertinimas atsispindi žemiau pateiktoje lentelėje (2 lentelė).

2 lentelė. Kauno m. GMPS brigadų teiktų paslaugų kokybės vertinimas 2020 m.

	<i>Labai patenkintas</i>	<i>Patenkintas</i>	<i>Nepatenkintas</i>	<i>Labai nepatenkintas</i>	<i>Neturiu nuomonės</i>
<i>Bendravimas</i>	83,75 proc. (n=335)	14 proc. (n=56)	0,75 proc. (n=3)	0,5 proc. (n=2)	1 proc. (n=4)
<i>Profesionalumas</i>	83,5 proc. (n=334)	13,75 proc. (n=55)	1 proc. (n=4)	0,75 proc. (n=3)	1 proc. (n=4)
<i>Suteikta pagalba</i>	83 proc. (n=332)	13,75 proc. (n=55)	1,25 proc. (n=5)	0,75 proc. (n=3)	1,25 proc. (n=5)
<i>Suteikta informacija</i>	81,75 proc. (n=327)	13,25 proc. (n=53)	1,5 proc. (n=6)	0,5 proc. (n=2)	3 proc. (n=12)

Lyginant 2019 ir 2020 m. apklausos rezultatus, dispečerinės teiktų paslaugų teigiamas vertinimas („*labai patenkintas*“ ir „*patenkintas*“) nuo 2019 iki 2020 m. visais aspektais pakilo apytiksliai 4-5 proc.. Brigadų teiktų paslaugų teigiamas vertinimas pakilo - 1-3 procentais.

Vertinant korupcijos apraiškas Kauno m. GMPS paslaugų teikime, į klausimą „*Ar atvykę Kauno m. GMPS darbuotojai buvo užsiminę ar leido suprasti, kad reikia neoficialaus apmokėjimo („kyšio“/„dovanėlės“) už paslaugas?*“ visi respondentai atsakė neigiamai (100 proc., n=400).