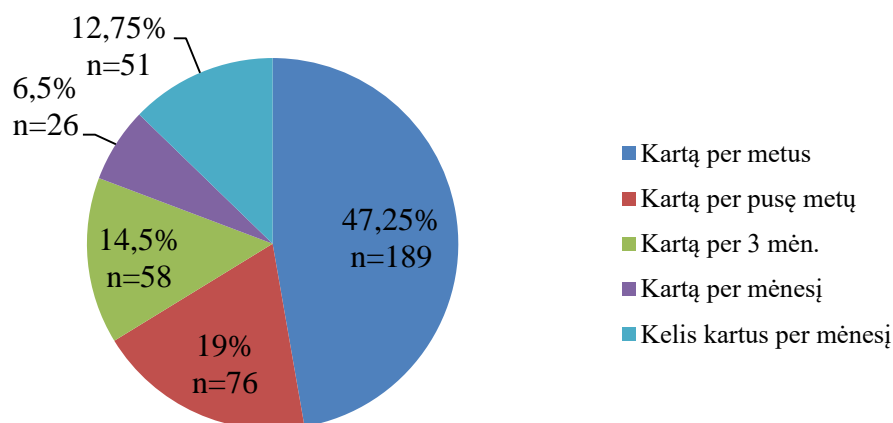


# VŠĮ KAUNO MIESTO GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS STOTIS PACIENTŲ IR (AR) JŲ ATSTOVŲ PASITENKINIMO TEIKTOMIS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOMIS 2021 METAIS VERTINIMO REZULTATAI

Pacientų ir (ar) jų artimųjų pasitenkinimo 2021 metais teiktomis Kauno miesto greitosios medicinos pagalbos stoties asmens sveikatos priežiūros paslaugomis vertinimas atliktas 2021 m. spalio – lapkričio mėn. Apklausa atlikta telefonu, skambinant GMP pagalbą kvietusio asmens telefono numeriu ir užduodant iš anksto numatytus anketos klausimus. Anketą sudarė 6 klausimai apie teiktų paslaugų kokybę ir 2 sociodemografiniai klausimai (*respondento lytis ir amžius*). Iš viso apklausoje dalyvavo 400 asmenų (279 moterys ir 121 vyras). Respondentų amžius svyravo nuo 17 iki 94 metų (amžiaus vidurkis – 53,8 m.).

1. Į pirmąjį klausimą „*Kaip dažnai per pastaruosius metus kvietėte Kauno m. GMPS specialistus?*“ atsakė visi apklausoje dalyvavę asmenys (n=400). Didžiausia dalis anketinėje apklausoje dalyvavusių respondentų (47,2 proc., n=189) į Kauno m. GMPS kreipėsi kartą per metus. Respondentų pasiskirstymas pagal kreipimosi į Kauno m. GMPS dažnį atsispindi 1 paveiksle.



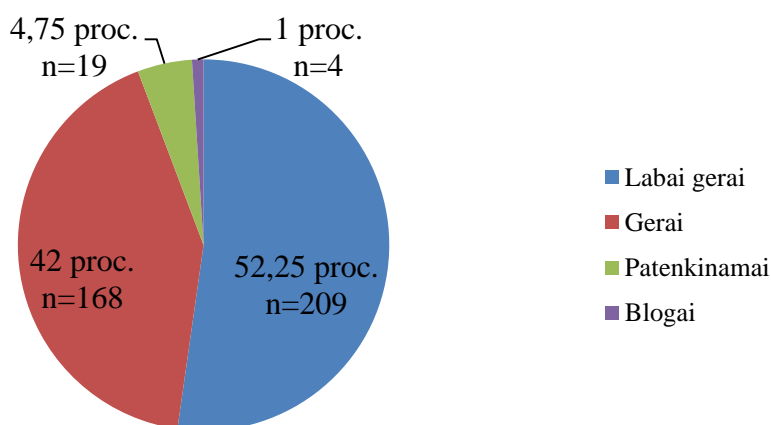
1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kreipimosi į Kauno m. GMPS dažnį

2. Vertinant GMP dispečerių teiktas paslaugas kvietimo metu, anketinėje apklausoje buvo vertinami 3 pagrindiniai aspektai: **bendravimas, profesionalumas, suteikta informacija**. Visus šiuos tris aspektus teigiamai („*labai patenkintas*“ ir „*patenkintas*“) įvertino 94 – 95 proc. respondentų, dalyvavusių apklausoje. Detalūs vertinimai toliau pateikiami lentelėje (1 lentelė).

	<i>Labai patenkintas</i>	<i>Patenkintas</i>	<i>Nepatenkintas</i>	<i>Labai nepatenkintas</i>	<i>Neturiu nuomonės</i>
<i>Bendravimas</i>	45 proc. n=180	49,5 proc. n=198	4 proc. n=16	0,5 proc. n=2	1 proc. n=4
<i>Profesionalumas</i>	44 proc. n=176	50 proc. n=200	4,25 proc. n=17	0,75 proc. n=3	1 proc. n=4
<i>Suteikta informacija</i>	44,5 proc. n=178	49,75 proc. n=199	4,25 proc. n=17	0,75 proc. n=3	0,75 proc. n=3

1 lentelė. Kauno m. GMPS dispečerių teiktų paslaugų vertinimas

3. Į klausimą „Kaip vertinate Kauno m. GMPS brigados atvykimo laiką?“ atsakė visi anketinėje apklausoje dalyvavę respondentai. Daugiau nei 94 proc. tyrimo dalyvių Kauno m. GMPS brigados atvykimo laiką vertino teigiamai, t.y. labai gerai (52,25 proc., n=209) arba gerai (42 proc., n=168). Detalus pasiskirstymas atsispindi žemiau esančioje diagramoje (2 pav.)



2 pav. Kauno m. GMPS brigados atvykimo laiko vertinimo pasiskirstymas

4. Vertinant GMP brigadų teiktų paslaugų kokybę, buvo vertinami 4 pagrindiniai aspektai: **bendravimas, profesionalumas, suteiktos pagalbos kokybė ir suteikta informacija**. Visus šiuos keturis aspektus teigiamai („labai patenkintas“ ir „patenkintas“) vertino nuo 92 iki 94 proc. respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje.

	<i>Labai patenkintas</i>	<i>Patenkintas</i>	<i>Nepatenkintas</i>	<i>Labai nepatenkintas</i>	<i>Neturiu nuomonės</i>
<i>Bendravimas</i>	49 proc. n=196	43,5 proc. n=174	4,5 proc. n=18	0,75 proc. n=3	2,25 proc. n=9
<i>Profesionalumas</i>	48,75 proc. n=195	45 proc. n=180	3,25 proc. n=13	0,75 proc. n=3	2,25 proc. n=9
<i>Suteikta pagalba</i>	49,25 proc. n=197	44,75 proc. n=179	2,5 proc. n=10	0,75 proc. n=3	2,75 proc. n=11
<i>Suteikta informacija</i>	44,75 proc. n=179	47,75 proc. n=191	2,5 proc. n=10	1,5 proc. n=6	3,5 proc. n=14

2 lentelė. Kauno m. GMPS brigadų teiktų paslaugų vertinimas

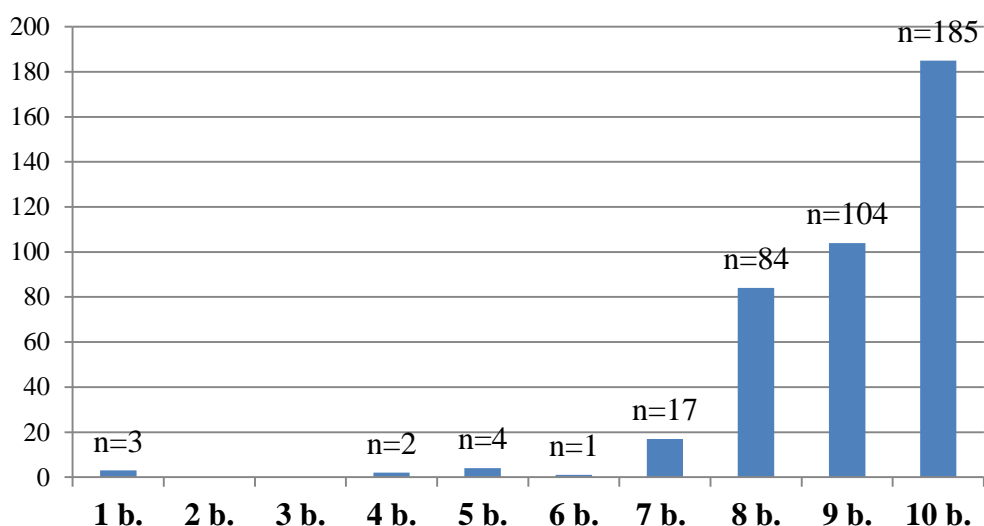
## 5. Korupcijos apraiškų vertinimas

**5.1.** Vykdytos apklausos metu respondentų buvo klausiama – „Ar atvykę Kauno m. GMPS darbuotojai buvo užsiminę ar leido suprasti, kad reikia neoficialaus apmokėjimo t.y. „kyšio“ ar „dovanėlės“ už paslaugas?“. Į šį klausimą atsakė visi apklausoje dalyvavę respondentai. Beveik visi atsakymai į šį klausimą buvo neigiami (99,75 proc., n=399), tik vienas iš apklausoje dalyvavusių respondentų į šį klausimą atsakė teigiamai.

**5.2.** Siekiant išsiaiškinti korupcijos apraiškas buvo užduodamas dar vienas klausimas – „Ar esate neoficialiai mokėję t.y. „davę kyšį“ atvykusiems Kauno m. GMPS darbuotojams?“. 98,5 proc. (n=394) respondentų į šį klausimą atsakė neigiamai, 6 (1,5 proc.) asmenys teigė, kad atvykusiems Kauno m. GMPS darbuotojams yra siūlę kyšį.

Šiems 6 respondentams apklausos metu buvo užduotas papildomas klausimas – „Ar darbuotojai priėmė siūlytą „dovanėlę“ / „kyšį“?“. 4 respondentai į šį klausimą atsakė teigiamai, 2 iš jų teigė, kad GMP brigados darbuotojai siūlyto kyšio atsisakė.

**6.** Apklausos pabaigoje respondentų buvo prašoma bendrai įvertinti gautų asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybę balais nuo 1 iki 10, kur 1 – esu labai nepatenkintas, o 10 – esu labai patenkintas. Įvertinimų išsidėstymas atsispindi toliau pateiktoje diagramoje (3 paveikslas).



### Išvados:

1. Pagal LR sveikatos apsaugos ministro įsakymą Nr. V-1964 „Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos viešųjų ir biudžetinių įstaigų, teikiančių asmens sveikatos priežiūros paslaugas, veiklos rezultatų vertinimo rodiklių 2021 metų siektinos reikšmės“, pacientų pasitenkinimo ASPĮ teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis turi būti ne mažiau kaip

0,8 balo. Atliktos apklausos rezultatai rodo, kad pacientų pasitenkinimo GMP dispečerių ir GMP brigadų teiktomis paslaugomis lygis yra daugiau kaip 0,8 balo. GMP dispečerių paslaugų vertinimo lygis syruoja tarp 0,94 ir 0,95; GMP brigadų – tarp 0,92 ir 0,94.

2. Daugiau nei 93 proc. apklausoje dalyvavusių respondentų Kauno m. GMPS teiktas asmens sveikatos priežiūros paslaugas bendrai vertino nuo 8 iki 10 balų.
3. Vertinant korupcijos apraiškas, atlikta apklausa atskleidė pavienius atvejus. Siekiant išvengti korupcijos atvejų, tikslinga Kauno m. GMPS darbuotojus pakartotinai supažindinti su LR sveikatos apsaugos ministerijos informaciniu pranešimu „*Dovana ir kyšis*“.

### **Rekomendacijos:**

1. Tęsti vidaus audito vertinimo procedūras, siekiant išvengti kritinių klaidų pagalbos teikime ir gerinti teikiamų paslaugų kokybę.
2. Tęsti dispečerinės audito procedūras, siekiant išvengti kritinių klaidų pokalbių su skambinančiaisiais metu ir gerinti vykstančių pokalbių kokybę, nuolat juos perklausant, vertinant ir aptariant individualiai su dispečeriais.
3. Tęsti išorinių ir vidinių mokymų organizavimą ir aktyvų dalyvavimą juose, siekiant užtikrinti nuolatinį specialistų kvalifikacijos kėlimą ir profesinį tobulėjimą.