



ISSN 2029-2236 (print)
ISSN 2029-2244 (online)
SOCIALINIŲ MOKSLŲ STUDIJOS
SOCIAL SCIENCES STUDIES
2010, 3(7), p. 163-176.

VŠĮ CENTRO POLIKLINIKOS VEIKLOS EFEKTYVUMO VERTINIMAS

Kęstutis Štaras

VŠĮ Centro poliklinika
Pylimo g. 3/1, LT-01117 Vilnius, Lietuva
Telefonas (+370 6) 9880 840
Elektroninis paštas star.k@pylimas.lt

Aneta Šiope

Mykolo Romerio universiteto Politikos ir vadybos fakulteto
Vadybos katedra
Valakupių g. 5, LT-10101 Vilnius, Lietuva
Telefonas (+370 5) 2470 637
Elektroninis paštas aneta.siope@gmail.com

Pateikta 2010 m. sausio 25 d., parengta spausdinti 2010 m. rugšėjo 17 d.

Anotacija. *Veiklos efektyvumo didinimas ir jo maksimizavimas yra vienas pagrindinių kiekvienos įstaigos tikslų.*

Lietuvos sveikatos apsaugos sistemos veikla gerėja, tačiau noras pasiekti dar didesnę efektyvumą reikalauja permainų. VŠĮ Centro poliklinika siekia optimizuoti daugelį medicinos įstaigoje vykstančių procesų, kurie lemia paslaugų kokybę ir jų prieinamumą.

Darbo tikslas – ištirti informacinių technologijų plėtros ir darbo organizavimo tobulinimo VŠĮ Centro poliklinikoje kryptis, naudą pacientams, įtaką šios įstaigos ir medicinos darbuotojų veiklos efektyvumui, paslaugų prieinamumui ir kokybei.

Tyrimo objektas – VŠĮ Centro poliklinikos personalo ir pacientų nuomonė dėl veiklos efektyvumo gerinimo būdų ir jo vertinimas.

Išnagrinėti teisiniai aktai, atlikta anketinė apklausa. Pasitvirtino iškelta hipotezė: VŠĮ Centro poliklinikos veiklos efektyvumas nėra pakankamai aukšto lygmens.

Reikšminiai žodžiai: *pacientas, sveikata, sveikatos priežiūros paslaugos, elektroninė sveikata.*

Įvadas

Veiklos efektyvumas apibūdinamas kaip sąnaudų, išteklių ir kokybiško rezultato santykis. Jis neatsiejamas nuo kiekvienos veiklos ir apima įvairias jos sritis: sprendimų priėmimą ir jų įgyvendinimą, darbuotojų veiklos gerinimą, teikiamų paslaugų kokybę, išteklių panaudojimo racionalumą ir kitus veiksnius.

Lietuvos sveikatos apsaugos sistemos darbas gerėja, tačiau noras pasiekti dar didesnę efektyvumą reikalauja permainų. Pasak P. Sanazaro, kokybiška yra ne tik aukšto lygio, bet ir konkrečius sveikatos apsaugos tikslus bei medicinos įstaigų uždavinius atitinkanti medicinos pagalba¹. Pagrindinis sveikatos apsaugos sistemos tikslas – gerinti žmonių sveikatą. Kasmet sveikatai išsaugoti ir palaikyti skiriama vis daugiau dėmesio. Siekiama gerinti sveikatos priežiūrą, užtikrinti ligų prevencijos, diagnozavimo bei gydymo kokybę, siekiama sumažinti neatitiktį tikimybę ir sąnaudas.

Siekiant efektyviau panaudoti turimus išteklius teikiant sveikatinimo paslaugas bei paspartinti susikaupusių problemų sprendimą, svarbu optimizuoti darbo procesus. Vienas iš pagrindinių uždavinių yra įstaigose naudojamų informacinių sistemų ir išorės tarpinstitucinių informacinių modulių (posistemų) bei esamų ir naujai kuriamų registrų suderinamumas. Ne mažiau svarbu pagerinti sąveiką ir keitimąsi informacija tarp subjektų, naudojančių informacines technologijas. Reikšminga priemonė yra veiklos procesų automatizavimas, kuri remiasi informacinių technologijų taikymu sveikatos priežiūros įstaigose, o sukurta ir įdiegta informacinė sistema pagreitina informacijos apie pacientą gavimą, panaudojimą ir keitimąsi ja. Optimaliai organizuojant ir gerinant darbuotojų darbą taikant IT sprendimus, pasiekiami geresni rezultatai. Todėl svarbu užtikrinti kokybišką personalo valdymą. Motyvuotų darbuotojų darbas efektyvesnis, o tai kelia aptarnavimo kokybę. Sveikatos priežiūros specialistai siekia suteikti pacientų poreikius atitinkančias medicinos paslaugas. Pažangios ir modernios medicinos įrangos naudojimas gerina aptarnaujamų gyventojų sveikatą, suteikia jiems kokybiškas, jų poreikius atitinkančias sveikatos priežiūros paslaugas. Taip pasiekiamas didesnis darbo rezultatyvumas, o tai lemia įstaigos veiklos efektyvumą.

VšĮ Centro poliklinika siekia optimizuoti daugelį medicinos įstaigoje vykstančių procesų, kurie turi įtakos paslaugų kokybei ir jų prieinamumui. Taip plėtojama efektyvi sveikatos priežiūros sistema.

Tyrimo objektas – VšĮ Centro poliklinikos personalo ir pacientų nuomonė dėl taikomų veiklos efektyvumo gerinimo būdų.

Tyrimo dalykas – veiklos efektyvumo VšĮ Centro poliklinikoje vertinimas.

Tyrimo hipotezė – VšĮ Centro poliklinikos veiklos efektyvumo didinimo galimybės dar nėra visapusiškai išnaudotos.

Tyrimo tikslas – anketinės apklausos ir lyginamosios analizės būdu ištirti ir įvertinti informacinių technologijų plėtros ir darbo organizavimo tobulinimo šioje sveikatos

1 Janušonis, V. *Medicinos pagalbos kokybė ir valdymas*. Vilnius: Mokslas, 1991, p. 5.

priežiūros įstaigoje reikšmę, naudą pacientams, įtaką įstaigos ir medicinos darbuotojų veiklos efektyvumui, paslaugų prieinamumui ir kokybei.

Tyrimo metodai: literatūros ir dokumentų analizė, darbuotojų ir pacientų anketinė apklausa, lyginamasis metodas, tyrimo duomenų analizė naudojantis SPSS statistinės analizės paketu.

Darbo naujumas ir praktinė reikšmė. Pažangių technologijų diegimas ir veiklos efektyvumo gerinimo metodų taikymas Lietuvos asmens sveikatos priežiūros įstaigoje nėra naujovė. 2007 m. buvo atliktas VšĮ Centro poliklinikos informacinių technologijų sistemos įdiegimo ir jos vertinimo tyrimas, tačiau išsamesni veiklos efektyvumo didinimo tyrimai, jų vertinimas bei analizė nebuvo atlikti.

Šiuo tyrimu buvo siekiama nustatyti veiklos gerinimo minėtoje sveikatos priežiūros įstaigoje svarbą paslaugų prieinamumui ir kokybei. Naudojantis darbuotojų ir pacientų apklausos duomenimis, bandyta išsiaiškinti veiklos efektyvumo didinimo reikšmę VšĮ Centro poliklinikos medicinos personalui ir pacientams.

VšĮ Centro poliklinikos darbuotojų ir pacientų nuomonės tyrimas dėl informacinių technologijų plėtros ir darbo organizavimo tobulinimo būdų, jo vertinimas ir analizė yra svarbūs organizuojant medicinos įstaigos veiklą. Apibendrintus ir optimizuotus gautus rezultatus bus galima taikyti veiklos kokybei gerinti, plėtoti kitose sveikatos priežiūros įstaigose Lietuvoje.

Siekiant efektyviau panaudoti turimus išteklius teikiant sveikatinimo paslaugas bei paspartinti susikaupusių problemų sprendimą, itin svarbi iniciatyvi valdžios ir gydymo institucijų politika. Pagrindinis reformų vykdymo ir projektų įgyvendinimo tikslas – patenkinti visuomenės poreikius ir lūkesčius.

Paskutinį dešimtmetį įvykęs informacijos „sprogimas“ privertė susimąstyti ir sveikatos priežiūros administratorius. Todėl organizuojant efektyvesnę VšĮ Centro poliklinikos darbą, patvirtintas VšĮ Centro poliklinikos strateginis e.sveikatos diegimo planas. 2004 m. sukurta ir įdiegta informacinių technologijų infrastruktūra. Medicinos paslaugų teikimo įstaigoje sujungti 8 poliklinikai priklausantys pastatai ir skyriai, gydytojų kabinetuose, registratūroje, laboratorijose kompiuterizuotos darbo vietos, įdiegta programinė įranga MedIS (medicininė informacinė sistema). Sukūrus internetinę sąsają keitimasis informacija tarp paciento ir gydymo įstaigos tapo greitesnis ir patogesnis, taip pat sudarytos sąlygos tiesiogiai komunikuoti ir konsultuotis su kitomis gydymo įstaigomis.

Pirmasis informacinės sistemos rezultatas – „suprojektuota ir įdiegta šiuolaikinė IT infrastruktūra visuose poliklinikos filialų pastatuose, sukurtas tinklalapis www.py-limas.lt⁴². Atsižvelgiant į pacientų ir medicinos personalo poreikius, žiniatinklio informacija nuolatos atnaujinama. Tinklalapis laimėjo apdovanojimą kaip daugiausiai naudingos informacijos teikianti svetainė. Internetinį puslapį vidutiniškai per mėnesį aplanko 21 500 lankytojų, t. y. 700 per dieną. Dažniausiai lankytojai domisi teikiamomis medi-

2 Valienė, V. Informacinė sistema atitinka darbuotojų lūkesčius ir tenkina pacientų norus [interaktyvus]. *Kauno medicinos universiteto savaitraštis*. 2006, lapkričio 17 d. [žiūrėta 2009-09-30]. <http://www.kmu.lt/avevita/text.php?str_id=1612>.

cinų paslaugomis, įkainiais, peržiūri skyrelį „Klausimai ir atsakymai“, tikslinasi gydytojų darbo laiką, registruojasi pas gydytojus.

1. Tyrimo metodologija

2009 m. birželio ir spalio mėnesiais apklausti VŠĮ Centro poliklinikos medicinos darbuotojai ir pacientai. Pasirinkti du anketavimo laikotarpiai, atsižvelgiant į medicinos darbuotojų atostogų metą, sergamumą, ligų paūmėjimus (pvz., alerginių susirgimų, peršalimo ligų) ir kitus faktorius.

Pasirinktos dvi tiriamosios grupės: poliklinikos darbuotojai ir pacientai. Parengtos kiekvienai grupei skirtos anketos. Taikytos dvi anketavimo formos: popierinis variantas ir virtuali anketa (intranete darbuotojams ir internetu pacientams).

Virtuali anketa parengta tinklalapyje www.createsurvey.com. Pagrindinis veiksnys, lėmęs virtualios anketos sudarymo metodą naudojantis šio tinklalapio teikiamomis paslaugomis, buvo galimybė identifikuoti kiekvieno respondento atsakymus atskirai. Dvejopa anketų pateikimo forma pasirinkta atsižvelgiant į kontrolinių grupių amžių, poreikius, sugebėjimus, kompiuterinį raštingumą. Siekiant išvengti klaidų, buvo pasiūlytos dvi anketos pildymo formos. Ypač daug dėmesio buvo skirta respondentų anonimiškumui ir konfidencialumui.

Internetinėje apklausoje dalyvavo 161 pacientas, popierinė anketa buvo išdalyta 100 VŠĮ Centro poliklinikos pacientų, iš jų 6 negrąžintos. Užpildytos 94 anketos, iš jų 15 anketų buvo sugadintos. Bendras anketų skaičius – 240.

100 popierinių anketų išdalyta VŠĮ Centro poliklinikos darbuotojams. Jas užpildė 98 respondentai, 10 anketų atmetos dėl neteisingai respondentų užpildytų atsakymų. Į virtualią anketą atsakė 64 medicinos darbuotojai.

Tyrimo duomenys statistiškai apdoroti SPSS programos (Statistical Package for the Social Science (Statistinis paketas socialiniams mokslams) 17.0 versija. Diagramoms ir lentelėms parengti naudota Microsoft Office Excel 2003 programa.

Imties dydis apskaičiuotas pagal formulę:³

$$n = \frac{z_{\alpha}^2 N p (1 - p)}{\Delta^2 N + z_{\alpha}^2 p (1 - p)} (*);$$

čia n – atrankos dydis, N – populiacijos dydis, p – statistinis reikšmingumas, Δ – ribinė paklaida, z_{α} – kritinė normalaus skirstinio reikšmė iš Studento pasiskirstymo lentelių, α – reikšmingumo lygmuo.

Atliekant VŠĮ Centro poliklinikoje tyrimą buvo 139 560 prisirašiusių gyventojų. Pagal (*) formulę paskaičiuota pacientų imtis – 205. Poliklinikoje dirba 854 medicinos

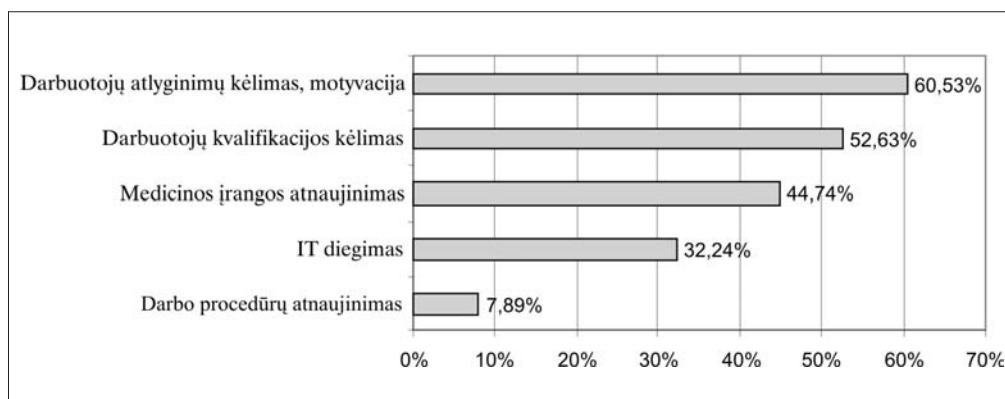
3 Kardelis, K. *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: Judex, 2002, p. 317.

darbuotojai, iš jų 300 yra gydytojai, 364 – slaugos personalas, 190 – kiti darbuotojai. Pagal (*) formulę apskaičiuota darbuotojų respondentų imtis buvo 166.

2. Tyrimo rezultatai ir aptarimas

Gauti tokie pagrindiniai tyrimo rezultatai. Į klausimą, „Kokiems darbo efektyvumo didinimo būdams teikiate pirmenybę“, dauguma respondentų atsakė, kad reikia kelti atlyginimus ir motyvuoti darbuotojus (60,5 %) (1 pav.).

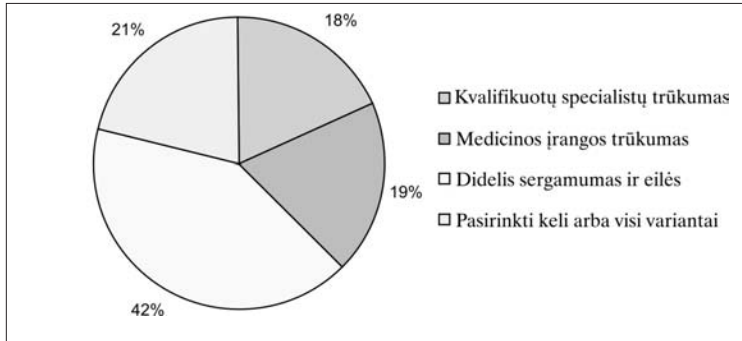
Apklauskos rezultatai leidžia teigti, kad didžiausią įtaką darbo efektyvumui turi darbo užmokesčio kėlimas, motyvacija ir kvalifikacijos kėlimas. Taip pat nemaža dalis respondentų kaip svarbų veiksnį nurodė medicinos įrangos atnaujinimą ir IT diegimą.



1 pav. Respondentų nuomonė dėl darbo efektyvumo didinimo būdų

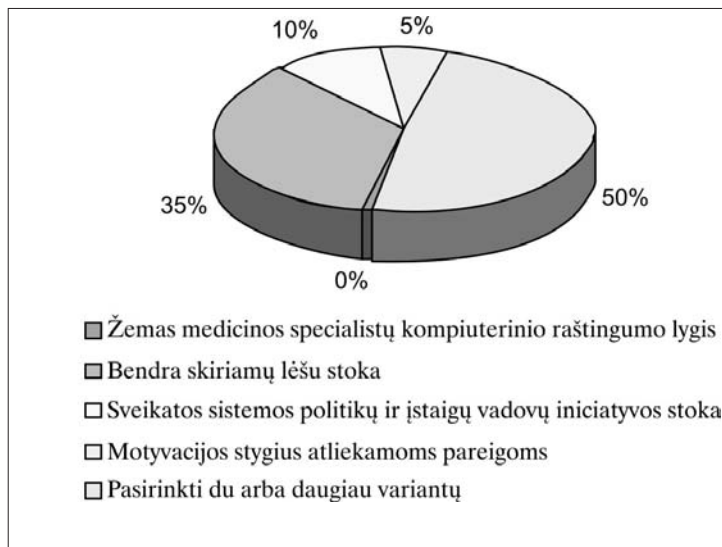
Respondentai gydytojai labiausiai vertina medicinos įrangos atnaujinimą ir kvalifikacijos kėlimą – 22 % apklaustųjų. Slaugytojai pasirinko kitus prioritetus: darbuotojų atlyginimų kėlimas, motyvacija ir medicinos įrangos atnaujinimas – 28 % respondentų. Gydytojų, slaugytojų ir kitų profesijų darbuotojų nuomonė dėl darbo efektyvumo didinimo būdų statistiškai reikšmingai skiriasi ($\chi^2 = 23,833$; $df = 8$; $p = 0,0024$; $p < 0,05$).

Net 42 % apklaustųjų mano, kad gerinti medicinos paslaugų prieinamumą trukdo didelis sergamumas ir eilės, per pusę mažiau, t. y. 19 %, respondentų mano, kad medicinos įrangos trūkumas, ir 18 % – kvalifikuotų specialistų trūkumas. Respondentai galėjo pasirinkti ir kelis šio klausimo atsakymus, todėl pažymėtina, kad net 21 % apklaustųjų mano, jog paslaugų prieinamumui įtakos turi ne vienas ar net visi trys faktoriai: didelis sergamumas ir eilės, medicinos įrangos ir kvalifikuotų specialistų trūkumas (2 pav.).



2 pav. Respondentų nuomonė dėl medicinos paslaugų prieinamumo gerinimo trukdžių

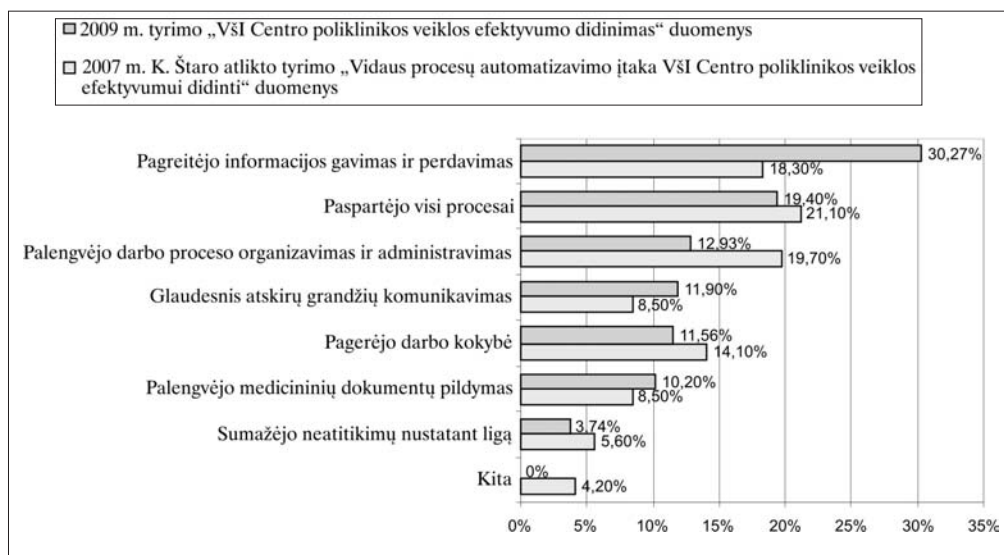
Kiekvienas darbo etapas turi atitikti aukščiausius reikalavimus, o suteiktos paslaugos turi būti kokybiškiausios. Todėl svarbi respondentų nuomonė ne tik dėl medicinos paslaugų prieinamumo, bet ir kokybės. 35 % apklaustųjų mano, jog gerinti medicinos paslaugų kokybę trukdo skiriamų lėšų stygius. 10 % apklaustųjų pareiškė, kad kokybei gerinti įtakos turi sveikatos sistemos politikų ir įstaigų vadovų iniciatyvos stoka, 5 % – motyvacijos stygius tinkamai atlikti pareigas ir net 50 % respondentų atsakė, kad kokybės gerinimui įtakos turi keli arba visi minėti veiksniai (3 pav.).



3 pav. Respondentų nuomonė dėl medicinos paslaugų kokybės gerinimo trukdžių

Į klausimą, „Kaip teigiamai pasikeitė Jūsų darbas įdiegus informacines technologijas?“, respondentai atsakė, kad pagreitinėjo informacijos gavimas ir perdavimas – 30,27 %, paspartėjo visi procesai – 19,40 %. 2007 m. K. Štarui atliekant tyrimą „Vidaus procesų automatizavimo įtaka VŠĮ Centro poliklinikos veiklos efektyvumui didinti“ dar-

buotojai pabrėžė tris veiksnius: visi procesai paspartėjo – 21,10 %, palengvėjo darbo proceso organizavimas ir administravimas – 19,70 %, pagreitėjo informacijos gavimas ir perdavimas – 18,30 %. Lyginat surinktus duomenis su 2007 m. K. Štaro atlikto tyrimo duomenimis, gauti rezultatai leidžia manyti, kad šiuo metu medicinos darbuotojai išvelgia kitus IT teikiamų galimybių prioritetus (4 pav.).



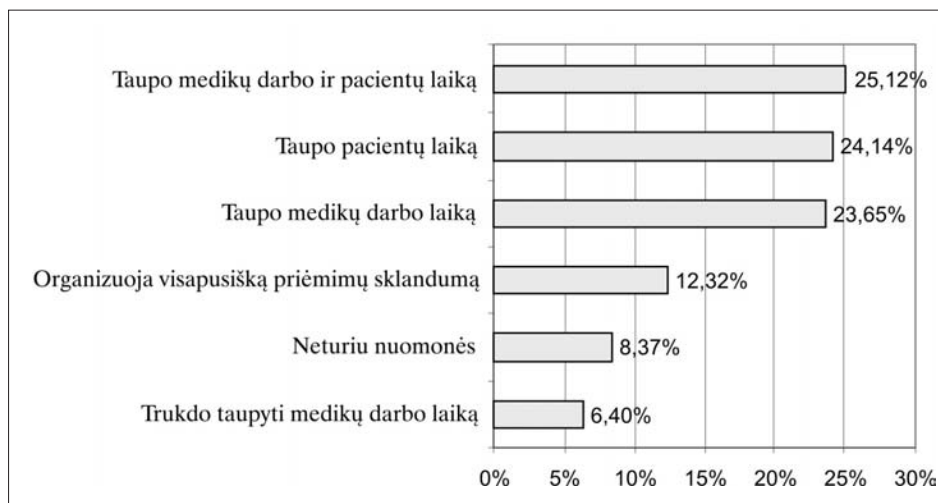
4 pav. Respondentų nuomonė dėl teigiamų pokyčių įdiegus IT

Nors medicinos darbuotojai domisi informacinių technologijų diegimu ir noriai naudojami IT teikiamomis galimybėmis darbo procesuose, mato ir šių naujovių neigiamus aspektus. Kaip didžiausias trūkumas buvo nurodoma laiko stoka tiesioginiam darbui – net 44,34 % apklaustųjų. Kiti atsakymai pasiskirstė taip: 21,18 % teigia, kad įdiegus IT sumažėjo tiesioginis bendravimas su pacientais ir tarp darbuotojų, 15,27 % – turi neigiamą poveikį sveikatai, 9,85% – sudėtingesnis medicininių dokumentų pildymas, 6,40 % – sudėtingesnis darbo procesų organizavimas ir administravimas, 2,96 % – prastesnė paslaugų teikimo kokybė.

Lyginant teigiamus ir neigiamus pokyčius įdiegus informacines technologijas, galima pastebėti tam tikrą sąsają. Nors pagreitėjo informacijos gavimas ir perdavimas bei paspartėjo visi procesai, dauguma respondentų teigia, kad dėl to stinga laiko tiesioginiam darbui ir sumažėjo tiesioginė komunikacija su pacientais ir tarp darbuotojų.

Atliekant tyrimą buvo aktualu sužinoti, kaip išankstinė registracija internetu turėjo įtakos paslaugų prieinamumo gerinimui. Apytiksliai 24 % respondentų nuomone, išankstinė pacientų registracija internetu taupo pacientų laiką arba taupo medikų darbo laiką, arba taupo ir pacientų, ir medikų darbo laiką. 12,32 % apklaustųjų mano, jog registracija internetu garantuoja visapusišką priėmimų sklandumą, šiuo klausimu neturi nuomonės 8,37 % ir tik 6,40 % atsakė, kad išankstinė registracija internetu trukdo taupyti medikų darbo laiką. Išanalizavus visus rezultatus galima teigti, kad registracija

internetu leido lengviau valdyti pacientų srautus, sumažėjo pacientų eilės registratūroje, imta efektyviau planuoti medicinos personalo darbo laiką (5 pav.).



5 pav. Respondentų nuomonė dėl išankstinės pacientų registracijos internetu

Nors įdiegtos IT ir palengvino darbo procesus, tačiau kai kuriose grandyse jaučiamas vienoks ar kitoks IT trūkumas. 2007 m. K. Štarui atliekant tyrimą „Vidaus procesų automatizavimo įtaka VŠĮ Centro poliklinikos veiklos efektyvumui didinti“ net 51 % apklaustųjų atsakė, kad didžiausią IT trūkumą jaučia siūsdami konsultuotis, atlikti diagnostinius ir laboratorinius tyrimus. Šiais metais atliktame tyrime respondentų nuomonė ryškiai pasikeitė. IT trūkumą siunčiant konsultuotis, atlikti diagnostinius ir laboratorinius tyrimus jaučia tik 14,23 %. Tačiau šiuo metu darbuotojai labiausiai IT pasigenda mažinant popierinių dokumentų – 26,88 %, atliekant elektroninių receptų, medikamentų apskaitą – 17,79 %, išrašų, ekspertizių, siuntimų, pažymų grandyje – 13,44 % apklaustųjų. Daugumos popierinių dokumentų pildymo ir saugojimo tvarka yra patvirtinta įstatymais, nutarimais, įsakymais arba reglamentuota kitais aktais, todėl popierinių dokumentų mažinimas gana ilgas ir sudėtingas procesas. Kitose darbo grandyse – laboratoriniai tyrimai, elektroninių formų pildymas, statistinių duomenų apskaita, skaitmeniniai vaizdai, sveikatos programų vykdymo apskaita – jaučiamas mažesnis IT įdiegimo trūkumas.

1 lentelė. Darbuotojų respondentų nuomonė dėl IT trūkumo darbo procese

IT sprendimų trūkumas	2007 m. K. Štaro atlikto tyrimo „Vidaus procesų automatizavimo įtaka VŠĮ Centro poliklinikos veiklos efektyvumui didinti“ duomenys	2009 m. tyrimo „VŠĮ Centro poliklinikos veiklos efektyvumo didinimas“ duomenys
	Proc.	
Popierinių dokumentų mažinimas	9,50	26,88
Elektroniniai receptai, medikamentų apskaita	5,90	17,79
Siuntimai konsultuoti, atlikti diagnostinius ir laboratorinius tyrimus	51,00	14,23
Išrašai, ekspertizės, siuntimai, pažymos	8,90	13,44
Laboratoriniai tyrimai	2,00	9,49
Elektroninių formų pildymas	4,40	7,10
Statistinių duomenų apskaita	5,80	5,14
Skaitmeniniai vaizdai	3,10	3,56
Sveikatos programų vykdymo apskaita	3,90	2,37
Kita	5,50	0,00
Iš viso:	100,00	100,00

Daugiau nei pusė – 56 % apklaustųjų mano, kad informacijos apie įdiegtus informacinių technologijų sprendimus pakanka. Net 18 % respondentų atsakė, kad trūksta mokymų. Apie 20 % apklaustųjų darbuotojų teigia, kad informacijos nepakanka arba ji vėluoja. Ir tik 3 % respondentų mano, kad informacijos apie įdiegtus IT sprendimus

visiškai nėra (6 pav.). Įdomu, ar tokie pasirinkimai priklauso nuo darbuotojų išsilavinimo? Iš 56 % respondentų, teigiančių, kad informacijos apie IT sprendimus pakanka, net 23 % apklaustųjų turi aukštąjį universitetinį išsilavinimą. Iš beveik 18 % darbuotojų, kurie jaučia, jog trūksta šios srities mokymų, net 10 % turi aukštesnįjį išsilavinimą. Požymiai nėra statistiškai reikšmingai susiję ($\chi^2 = 10,0649$; $df = 8$; $p = 0,2605$; $p > 0,05$).



6 pav. Respondentų nuomonė apie informacijos IT klausimais kokybę

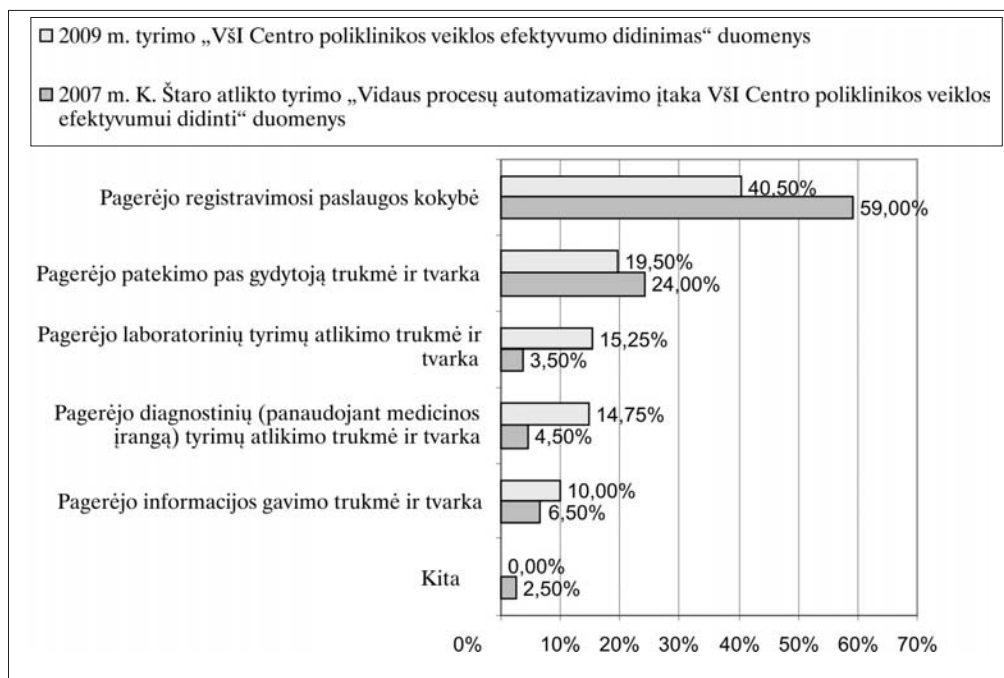
Internetu darbo vietoje naudojasi 67,76 % respondentų. Tačiau didelis procentas medicinos darbuotojų neturi galimybės naudotis internetu dėl laiko stokos – 23,03 % (2 lentelė).

2 lentelė. Respondentų nuomonė dėl naudojimosi internetu darbo vietoje

Vertinimas	Dažnis	Procentai
Naudujuosi nuolat	51	33,55
Nesinaudoju dėl laiko stokos	35	23,03
Naudujuosi retai	31	20,39
Naudujuosi vidutiniškai	21	13,82
Nesinaudoju, nėra poreikio	8	5,26
Neturiu galimybės naudotis (nekompiuterizuota darbo vieta)	6	3,95
Nemoku naudotis	0	0,00
Iš viso:	152	100,00

Visų amžiaus grupių apklaustieji teigiamai vertina internetą ir juo naudojasi. Tačiau išryškėja tendencija, kad apklaustų 20–30 m. ir 31–40 m. amžiaus asmenų internetu naudojasi 31,58 % ir tik 3,94 % juo nesinaudoja dėl įvairių priežasčių. Visose vyresnio mažiaus darbuotojų amžiaus grupėse skirtumas tarp darbuotojų, kurie naudojami ir kurie nesinaudoja internetu, yra labai nedidelis. Dažniausia to priežastis – laiko stoka. Manome, kad vyresnio amžiaus darbuotojai, dažniausiai gydytojai, dėl įtempto darbo grafiko ne visada darbo vietoje turi laiko pasinaudoti internetu. Respondentų naudojimas internetu ir amžius yra statistiškai reikšmingai priklausomi ($\chi^2 = 46,457$; $df = 20$; $p = 0,039$; $p < 0,05$).

Gerinant sveikatos priežiūros paslaugų kokybę, svarbu atkreipti dėmesį, kokius teigiamus pokyčius pacientai jaučia medicinos paslaugų gavimo etape. Palyginus surinktus duomenis su 2007 m. K. Štaro atlikto tyrimo „Vidaus procesų automatizavimo įtaka VŠĮ Centro poliklinikos veiklos efektyvumui didinti“ duomenimis, aiškėja, kad pacientai atskirus paslaugų kokybės aspektus įvertino panašiai. Gauti rezultatai rodo, kad pacientai labai gerai įvertino gautų paslaugų kokybę (7 pav.).



7 pav. Respondentų nuomonė dėl teigiamų pokyčių medicinos paslaugų gavimo etape

Išvados

1. VŠĮ Centro poliklinikoje taikoma informacinių technologijų sistema optimizavo daugelį medicinos įstaigoje vykstančių procesų, tačiau siekiant didesnio procesų efektyvumo bei gerinant medicinos paslaugų prieinamumą ir kokybę būtina nuolat tobulinti sistemą ir taikyti naujus informacinius sprendimus.

2. Medicinos įstaiga, naudodama modernią įrangą, sudaro palankias sąlygas medicinos darbuotojams suteikti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, o pacientams – jas gauti. VŠĮ Centro poliklinika vykdo reformas, siekdama įsigyti aukščiausius reikalavimus atitinkančią medicinos įrangą ir sudaryti optimalų teikiamų paslaugų paketą. Projektų įgyvendinimas leidžia ir ateityje leis plėtoti efektyvią sveikatos priežiūros sistemą ir užtikrinti visavertę poliklinikos veiklą.

3. VŠĮ Centro poliklinikoje taikomos įvairios motyvavimo priemonės turi įtakos veiklos efektyvumui. Medicinos įstaiga nuolatos skatina medicinos personalo profesinį tobulėjimą, o tai didina darbo rezultatyvumą, tačiau šioje poliklinikoje taikoma motyvavimo sistema nėra iki galo įgyvendinama dėl lėšų trūkumo. Ši problema neleidžia pasiekti maksimalaus darbo našumo.

4. Atliktas tyrimas leidžia skirti pagrindines problemines sritis, kurios trukdo pasiekti aukštą veiklos efektyvumo lygį: nepakankamas finansavimas ir lėšų stoka mažina veiklos efektyvumą; teikiama per mažai informacijos apie IT galimybes; kompiuteriza-

vus darbo vietas darbuotojai jaučia laiko stoką tiesioginiam darbui, pacientai skundžiasi sumažėjusia komunikacija; medicinos įrangos atnaujinimas, nors ir pagerino medicinos paslaugų kokybę, tačiau padidino pacientų eiles – tai neigiamai veikia paslaugų prieinamumą; nepakankama medicinos darbuotojų motyvavimo sistema.

Siūlymai ir rekomendacijos

1. Skatinti lėšų pritraukimą iš šalies (ES struktūrinių fondų projektai, privatūs investitoriai, užsienio partneriai ir kt.) poliklinikos veiklos efektyvumui ir teikiamų paslaugų kokybei gerinti.
2. Skiriant lėšas atsižvelgti į darbuotojų apklausos duomenis ir prioritetą taikyti šiai medicinos įrangai įsigyti: rentgenas, EKG, echoskopas, doplerinis aparatas kaklo kraujagyslėms tirti, akispūdžio matuoklis, nauja FRM aparatūra, ultragarsinis vaginalinis daviklis, rektoromanoskopo ir kolonoskopo aparatai.
3. Naują informacinės sistemos „MedIS“ modulį įdiegti ir plėsti visuose poliklinikos filialuose.
4. Siekiant supaprastinti informacijos saugojimą ir perdavimą, rekomenduojama toliau diegti sveikatos apskaitos formų ir žurnalų, virtualių pažymų, nedarbingumo pažymų elektroninę versiją, taip pat e. receptus.
5. Reklamuoti arba keisti VŠĮ Centro poliklinikos tinklalapį www.pylimas.lt, kadangi pagrindinis pavadinimas „Pylimas“ neatskleidžia paslaugos ir nesuteikia aiškios informacijos, kokia svetainė bus lankoma.
6. Įdiegti internetiniame poliklinikos puslapyje pacientų pokalbių forumus. Pokalbių langus suskirstyti pagal ligas, sudaryti galimybę lankytojams konsultuotis tarpusavyje įvairiais sveikatinimo klausimais.
7. Visų medicinos darbuotojų atlyginimus ar bent skiriamus priedus padaryti priklausomus nuo atlikto darbo, jo kokybės ir darbo krūvio. Tai paskatintų darbuotojų motyvaciją, kiltų darbo našumas ir veiklos efektyvumas.
8. Dažnai medicinos darbuotojų profesinė kompetencija atsilieka nuo medicinos naujovių ir rinkos reikalavimų. Kadangi dauguma kursų yra mokami, o daugelio darbuotojų finansiniai ištekliai yra riboti, poliklinikos vadovybė turėtų ieškoti galimybių kelti poliklinikos darbuotojų kvalifikaciją, sudaryti galimybę personalui atnaujinti žinias ir įgūdžius įvairiuose nemokamuose seminaruose, kursuose ir praktiniuose užsiėmimuose.

Literatūra

- Beresnevičienė, D. *Nuolatinis mokymasis Lietuvoje (psichologiniai pagrindai): monografija*. Vilnius: Vilniaus pedagoginis institutas, 1995.
- Bučionienė, I. *Personalo motyvavimas*. Kaunas: Technologija, 1996.
- Čekanavičius, V.; Murauskas, G. *Statistika ir jos taikymai*. Vilnius: TEV, 2001.
- Dubinas, V. *Vadybos sprendimų realizavimas šiuolaikinėmis sąlygomis*. Šiauliai: Šiaulių universitetas, 2000.

- Introduction to SPSS (version 14) for Windows.* University of Bristol, 2004.
- Janušonis, V. *Medicinos pagalbos kokybė ir valdymas.* Vilnius: Mokslas, 1991.
- Kalėdienė, R.; Petrauskienė, J.; Rimpela, A. *Šiuolaikinio visuomenės sveikatos mokslo teorija ir praktika.* Kaunas: Šviesa, 1999.
- Kardelis, K. *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai.* Kaunas: Judex, 2002.
- Keras, A.; Kurapka, E.; Petrauskas, R. *Informacinės visuomenės kūrimo, informacinių technologijų taikymo ir informacinių technologijų teisės plėtros tendencijos Europos Sąjungoje.* Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2001.
- Kruopis, J. *Matematinė statistika.* Vilnius: Mokslas, 1993.
- Kulvinskienė, V. R.; Šalčius, A. *Darbo veiklos motyvacija.* Vilnis: Vilniaus universitetas, 1994.
- Laučienė, M. *Sveikatos priežiūros paslaugų kultūra.* Vilnius: Sveikatos politikos centras, 2005.
- Leonavičienė, T. *SPSS programų paketo taikymas statistiniuose tyrimuose.* Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas, 2006.
- Liubarskienė, Z.; Peičius, E.; Blaževičienė, A.; Urbonas, G. *Medicinos etika.* Kaunas: Kauno medicinos universitetas, 2008.
- Martinkus, B. *Darbo procesų valdymas.* Šiauliai: Šiaulių universitetas, 2003.
- Pukėnas, K. *Sportinių tyrimų duomenų analizė SPSS programa.* Kaunas: Lietuvo kūno kultūros akademija, 2005.
- Puškorius, S. *Veiklos auditas: monografija.* Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2004.
- Puškorius, S. *Sprendimų priėmimo teorija. Operacijų tyrimo metodai.* Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009.
- Sanazaro, P. J. *Quality assessment and quality assurance in medical care.* Annu Rev Public Health, 1980.
- Šiopė, A. *VŠĮ Centro poliklinikos veiklos efektyvumo didinimas.* Magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009.
- Tidikis, R.; Pečkaitis, J. S.; Šedbaras, S. *Magistrinių baigiamųjų darbų rengimas ir gyvimas.* Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2002.
- Vaitkevičius, R.; Saudargienė, A. *Statistika su SPSS psichologiniuose tyrimuose.* Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2006.

AN ESTIMATION OF THE PERFORMANCE OF THE CENTRO POLYCLINIC

Kęstutis Štaras, Aneta Šiopė

Mykolas Romeris University, Lithuania

Summary. *The efficiency of an activity is defined by the costs, resources and quality of the result. It is inseparable from each activity and includes a variety of areas: decision management, the activities of employees, the services provided, and the usage of resources. Therefore, one of the main objectives of a company is work efficiency and its optimization.*

Although the Lithuanian healthcare system is being improved, greater efficiency requires change. The public body “Centro polyclinic” seeks to optimize a number of clinical processes that determine the quality of services, and their availability for medical staff and patients. An effective healthcare system is developed with these measures.

The aim of the research is to study the importance, benefits for patients, impact on the clinic, personnel efficiency, and availability and quality of services as defined by the information technology development and improvement of the work optimization.

The subject of the investigation is the opinion of the personnel and patients of the public body “Centro poliklinika” in regards to the work efficiency improvement and its evaluation.

The study includes an analysis of the normative legal acts and various literatures. Also, a survey was carried out and processed with the SPSS program. Tables and figures were prepared using Microsoft Excel 2003 program.

The scope of the survey is 152 medical personnel, 64 of them filled out an electronic questionnaire and 88 completed it in regular form (in paper). There were 240 patients—161 filled out an electronic and 79 filled out a paper form.

Hypothesis confirmed—the public body “Centro poliklinika” is not sufficiently effective.

Main work conclusions:

1. Though information technologies have influenced many changes in the work processes of the clinics, infrastructure is still being developed and improved. The public body “Centro poliklinika” has professional personnel, qualified service is provided, modern equipment is used, but in the opinions of the respondents (patients and personnel) it has not yet developed a high-level of service.

2. Summarized and optimized results could later be improved and use for quality and effective healthcare system development in all of the medical institutions in Lithuania.

Keywords: *patient, health, health care service, e-service.*

Kęstutis Štaras, VšĮ Centro poliklinikos direktorius. Mokslinių tyrimų kryptys: e. sveikata, sveikatos politika, informacinės technologijos.

Kęstutis Štaras, Central Outpatient Clinic, director. Research interests: e. health, health policy, information technology.

Aneta Šiopė, Mykolo Romerio universiteto Politikos ir vadybos fakulteto Vadybos katedros absolventė. Mokslinių tyrimų kryptys: sveikatos politika, vadyba.

Aneta Šiopė, Mykolas Romeris University, Faculty of Politics and Management, Department of Management, graduate student. Research interests: health policy, management.